মন্ত্রণালয়/বিভাগ/দপ্তর/সংস্থা ও মাঠ পর্যায়ের অফিসের

সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বিষয়ক কর্মপরিকল্পনা
বাস্তবায়ন, পরিবীক্ষণ ও মূল্যায়ন নির্দেশিকা ২০২৬-২৭

মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ
গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার

২০২৬-২৭ অর্থবছর-এ মন্ত্রণালয়/বিভাগ/দপ্তর/সংস্থা ও মাঠ পর্যায়ের অফিসের সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বিষয়ক কর্মপরিকল্পনায় অন্তর্ভুক্ত সূচকের ব্যাখ্যা ও মূল্যায়ন প্রক্রিয়া

মন্ত্রণালয়/বিভাগ/অধিদপ্তর/পরিদপ্তরের জন্য

১.১: নিজ দপ্তরের সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি ত্রৈমাসিকভিত্তিতে হালনাগাদকরণ এবং ওয়েবসাইটের সেবা বক্সে উপস্থাপন:

ত্রৈমাসিকভিত্তিতে নিজ দপ্তরের সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি হালনাগাদপূর্বক ওয়েবসাইটে আপলোড ও ঊর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষ বরাবর প্রেরণ করতে হবে। মন্ত্রণালয়/বিভাগের ক্ষেত্রে মন্ত্রিপরিষদ বিভাগে, অধিদপ্তর/দপ্তর/সংস্থা/বিভাগীয় কার্যালয়ের ক্ষেত্রে সংশ্লিষ্ট মন্ত্রণালয়/বিভাগে প্রেরণ করতে হবে। হালনাগাদকরণের ক্ষেত্রে সংশ্লিষ্ট দপ্তর কর্তৃক সেবার আবেদন ফরম অধিকতর সহজীকরণ, সেবা প্রদান পদ্ধতি, সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি, সেবার জন্য প্রয়োজনীয় আবেদন ফরমেট/প্রস্তাবের ফরমেট লিংকসহ সংযুক্তকরণ, সেবা প্রদানের সময়সীমা, সেবা প্রদানকারী কর্মকর্তা/কর্মচারীদের নাম, পদবি, যোগাযোগ নম্বরসহ সংশ্লিষ্ট সকল বিষয় হালনাগাদকরণের ব্যবস্থা গ্রহণ করতে হবে।

মূল্যায়ন পদ্ধতি: সেবার জন্য প্রয়োজনীয় সকল হালনাগাদ তথ্য উপস্থাপন করতে হবে। হালনাগাদ যথাযথ না হলে আনুপাতিক হারে নম্বর কর্তন হবে।

প্রমাণক: হালনাগাদকৃত সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি সংক্রান্ত ওয়েবলিংক/সরকারি পত্র/অফিস আদেশ ।

১.২ ও ১.৩: আওতাধীন দপ্তর/সংস্থার সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি ত্রৈমাসিকভিত্তিতে হালনাগাদ নিশ্চিতকরণ:

ত্রৈমাসিকভিত্তিতে আওতাধীন দপ্তর/সংস্থার সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি তদারকির মাধ্যমে হালনাগাদপূর্বক সংশ্লিষ্ট দপ্তর/সংস্থার ওয়েবসাইটে আপলোড ও প্রদর্শন নিশ্চিতকরণ। হালনাগাদকরণের ক্ষেত্রে সংশ্লিষ্ট দপ্তর কর্তৃক সেবার আবেদন অধিকতর সহজীকরণ, সেবা প্রদান পদ্ধতি, সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি, সেবার জন্য প্রয়োজনীয় আবেদন ফরমেট/প্রস্তাবের ফরমেট লিংকসহ সংযুক্তকরণ, সেবা প্রদানের সময়সীমা, সেবা প্রদানকারী কর্মকর্তা/কর্মচারীদের নাম, পদবি, যোগাযোগ নম্বরসহ সকল বিষয় হালনাগাদকরণের ব্যবস্থা গ্রহণ করতে হবে।

আওতাধীন দপ্তর/সংস্থা না থাকলে সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বিষয়ে স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে **০২টি অবহিতকরণ** সভা আয়োজন করতে হবে। **স্টেকহোল্ডার বলতে দপ্তর/সংস্থা/কার্যালয়ের অভ্যন্তরীণ/দাপ্তরিক/নাগরিক সেবা গ্রহণকারী যে কোনো ব্যক্তি/প্রতিষ্ঠান এবং অভ্যন্তরীণ/সংশ্লিষ্ট মাঠ পর্যায়ের কার্যালয়ের কর্মকর্তা/কর্মচারীদের বুঝাবে।**

মূল্যায়ন পদ্ধতি: সেবার জন্য প্রয়োজনীয় সকল হালনাগাদ তথ্য উপস্থাপন করতে হবে। হালনাগাদ যথাযথ না হলে হলে আনুপাতিক হারে নম্বর কর্তন হবে। স্টেকহোল্ডারগণের/অংশীজনের অংশগ্রহণে **০২টি সভা** যথাক্রমে ১ম অর্ধবার্ষিকে ১টি ও ২য় অর্ধবার্ষিকে ১টি আয়োজন করা হলে বর্ণিত সূচকের বিপরীতে পূর্ণ নম্বর পাওয়া যাবে। অর্জন শতভাগ না হলে আনুপাতিক হারে নম্বর কর্তন হবে।

প্রমাণক: হালনাগাদকৃত সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি সংক্রান্ত ওয়েবলিংক/সরকারি পত্র/অফিস আদেশ অথবা অবহিতকরণ সভার নোটিশ/কার্যবিবরণী/হাজিরা শিট।

২.১ ও ২.২: সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বিষয়ে আওতাধীন দপ্তর/সংস্থার সমন্বয়ে ত্রৈমাসিকভিত্তিতে সভা আয়োজন:

সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বিষয়ে নিজ দপ্তর এবং আওতাধীন দপ্তর/সংস্থা অথবা সংশ্লিষ্ট দপ্তর/সংস্থার সমন্বয়ে ত্রৈমাসিকভিত্তিতে সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি হালনাগাদ ও কার্যকরভাবে বাস্তবায়নের নিমিত্ত ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে সভা আয়োজন করতে হবে এবং ঊর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষকে অবহিত করতে হবে।

আওতাধীন দপ্তর/সংস্থা না থাকলে সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বাস্তবায়ন অগ্রগতি বিষয়ক ৪টি ত্রৈমাসিক প্রতিবেদন প্রণয়ন করতে হবে। প্রণীত ত্রৈমাসিক প্রতিবেদনে সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতির সংশ্লিষ্ট ত্রৈমাসিকের বাস্তবায়ন অগ্রগতি, হালনাগাদকরণ সংক্রান্ত তথ্যাদি এবং পরিবীক্ষণ কার্যক্রম অন্তর্ভুক্ত থাকবে।

মূল্যায়ন পদ্ধতি: আওতাধীন/সংশ্লিষ্ট দপ্তর/সংস্থার সমন্বয়ে সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি কার্যকরভাবে বাস্তবায়নের জন্য **৪টি সভা** আয়োজন করা হলে অথবা আওতাধীন দপ্তর/সংস্থা না থাকলে **৪টি ত্রৈমাসিক প্রতিবেদন** প্রেরণ করা হলে বর্ণিত কর্মসম্পাদন সূচকের বিপরীতে পূর্ণ লক্ষ্যমাত্রা অর্জিত হবে। লক্ষ্যমাত্রা অর্জিত না হলে আনুপাতিক হারে নম্বর কর্তন করা হবে।

প্রমাণক: সভার কার্যবিবরণী/সভার নোটিশ/হাজিরা শিট/ত্রৈমাসিক প্রতিবেদন।

২.৩ ও ২.৪: সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বিষয়ক প্রশিক্ষণ আয়োজন:

কর্মকর্তা-কর্মচারীদের দক্ষতাবৃদ্ধির জন্য নিজ দপ্তর এবং আওতাধীন দপ্তর/সংস্থার কর্মকর্তা/কর্মচারীর সমন্বয়ে সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বিষয়ক ন্যূনতম **০১ (এক) টি** প্রশিক্ষণ/সেমিনার/কর্মশালা আয়োজন করতে হবে। সেবা প্রদান সংক্রান্ত আইন, বিধি, চাকরি বিধি এবং নিজ দপ্তরের সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বিষয়ে প্রশিক্ষণ/সেমিনার/কর্মশালা আয়োজন করতে হবে। আওতাধীন দপ্তর/সংস্থা না থাকলে নিজ দপ্তরে সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বিষয়ক প্রশিক্ষণ/কর্মশালা/সেমিনার আয়োজন এবং সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বাস্তবায়ন বিষয়ক সংক্ষিপ্ত **বার্ষিক অগ্রগতি প্রতিবেদন** প্রণয়ন করতে হবে। প্রণীত বার্ষিক প্রতিবেদনে সংশ্লিষ্ট অর্থবছরের বাস্তবায়ন অগ্রগতি, সেবা প্রদান সংক্রান্ত সেবা বক্স হালনাগাদকরণ; সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতির সেবা বক্স ওয়েবসাইটে উপস্থাপন বিষয়ক তথ্য; সেবার আবেদনসমূহ সহজীকরণ; সেবা প্রদান পদ্ধতি ও সেবার সুনির্দিষ্ট মান নির্ধারণ প্রভৃতি অন্তর্ভুক্ত করা যেতে পারে।

মূল্যায়ন পদ্ধতি: সেবা প্রদান সংক্রান্ত দক্ষতা বৃদ্ধি এবং সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি হালনাগাদকরণ ও বাস্তবায়ন এবং সংশ্লিষ্ট আইন, বিধি বিষয়ে ন্যূনতম **০১ (এক) টি** প্রশিক্ষণ/সেমিনার/কর্মশালা আয়োজন করা গেলে বর্ণিত সূচকের বিপরীতে শতভাগ লক্ষ্যমাত্রা অর্জিত হবে এবং পূর্ণ নম্বর পাওয়া যাবে। আওতাধীন দপ্তর/সংস্থা না থাকলে নিজ দপ্তরে সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বিষয়ক ন্যূনতম **০১ (এক)টি** প্রশিক্ষণ/সেমিনার/কর্মশালা আয়োজন এবং **সংক্ষিপ্ত বার্ষিক অগ্রগতি প্রতিবেদন** প্রণয়ন করা হলে বর্ণিত সূচকের বিপরীতে পূর্ণ লক্ষ্যমাত্রা অর্জিত হবে। অর্জন শতভাগ না হওয়ার ক্ষেত্রে গাণিতিক হারে নম্বর কর্তন হবে।

প্রমাণক: অফিস আদেশ/আলোচ্যসূচি সেমিনার/কর্মশালা প্রশিক্ষণার্থীদের তালিকা/হাজিরা শিট/বার্ষিক অগ্রগতি প্রতিবেদন।

বিভাগীয় পর্যায়ের দপ্তর/সংস্থার জন্য

১.১: নিজ দপ্তরের সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি ত্রৈমাসিকভিত্তিতে হালনাগাদকরণ এবং ওয়েবসাইটে সেবা বক্সে উপস্থাপন:

ত্রৈমাসিকভিত্তিতে নিজ দপ্তরের সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি হালনাগাদপূর্বক ওয়েবসাইটে আপলোড, প্রদর্শন ও উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষ বরাবর প্রেরণ করতে হবে। হালনাগাদকরণের ক্ষেত্রে সংশ্লিষ্ট দপ্তর কর্তৃক সেবার আবেদন অধিকতর সহজীকরণ, সেবা প্রদান পদ্ধতি, সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি, সেবার জন্য প্রয়োজনীয় আবেদন ফরমেট/প্রস্তাবের ফরমেট লিংকসহ সংযুক্তকরণ, সেবা প্রদানের সময়সীমা, সেবা প্রদানকারী কর্মকর্তা/কর্মচারীদের নাম, পদবি, যোগাযোগ নম্বরসহ সকল বিষয় হালনাগাদকরণের ব্যবস্থা গ্রহণ করতে হবে।

মূল্যায়ন পদ্ধতি: সেবার জন্য প্রয়োজনীয় সকল হালনাগাদ তথ্য উপস্থাপন করতে হবে। হালনাগাদ যথাযথ না হলে আনুপাতিক হারে নম্বর কর্তন হবে।

প্রমাণক: হালনাগাদকৃত সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি সংক্রান্ত ওয়েবলিংক/সরকারি পত্র/অফিস আদেশ ।

১.২: আওতাধীন দপ্তর/সংস্থার সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি ত্রৈমাসিকভিত্তিতে তদারকির মাধ্যমে হালনাগাদ নিশ্চিতকরণ:

ত্রৈমাসিকভিত্তিতে আওতাধীন দপ্তরসমূহের সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি তদারকির মাধ্যমে হালনাগাদপূর্বক ওয়েবসাইটে আপলোড, প্রকাশ্যে প্রদর্শন ও উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষ বরাবর নিয়মিত প্রেরণ করতে হবে। হালনাগাদকরণের ক্ষেত্রে সংশ্লিষ্ট দপ্তর কর্তৃক সেবার আবেদন অধিকতর সহজীকরণ, সেবা প্রদান পদ্ধতি, সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি সেবার জন্য প্রয়োজনীয় আবেদন ফরমেট/প্রস্তাবের ফরমেট লিংকসহ সংযুক্তকরণ, সেবা প্রদানের সময়সীমা, সেবা প্রদানকারী কর্মকর্তা/কর্মচারীদের নাম, পদবি, যোগাযোগ নম্বরসহ সকল বিষয় হালনাগাদকরণের ব্যবস্থা গ্রহণ করতে হবে।

মূল্যায়ন পদ্ধতি: সেবার জন্য প্রয়োজনীয় সকল হালনাগাদ তথ্য উপস্থাপন করতে হবে। হালনাগাদ যথাযথ না হলে আনুপাতিক হারে নম্বর কর্তন হবে।

প্রমাণক: হালনাগাদকৃত সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি সংক্রান্ত ওয়েবলিংক/সরকারি পত্র/অফিস আদেশ ।

১.৩: **সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি কার্যক্রম বাস্তবায়ন বিষয়ক ত্রৈমাসিক প্রতিবেদন প্রণয়ন:**

আওতাধীন দপ্তর/সংস্থা না থাকলে সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বাস্তবায়ন অগ্রগতি বিষয়ক সংক্ষিপ্ত ত্রৈমাসিক প্রতিবেদন প্রণয়ন করতে হবে। প্রণীত ত্রৈমাসিক প্রতিবেদনে সংশ্লিষ্ট ত্রৈমাসিকের বাস্তবায়ন অগ্রগতি, সেবা প্রদান সংক্রান্ত সেবা বক্স হালনাগাদকরণ, সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতির সেবা বক্স ওয়েবসাইটে উপস্থাপন বিষয়ক তথ্য, সেবার আবেদন সহজীকরণ, সেবা প্রদান পদ্ধতি ও সেবার সুনির্দিষ্ট মান নির্ধারণ অন্তর্ভুক্ত করা যেতে পারে।

মূল্যায়ন পদ্ধতি: ৪টি ত্রৈমাসিক প্রতিবেদন প্রণয়ন করা হলে বর্ণিত কর্মসম্পাদন সূচকের বিপরীতে পূর্ণ লক্ষ্যমাত্রা অর্জিত হবে। অর্জন যথাযথ না হলে আনুপাতিক হারে নম্বর কর্তন হবে।

প্রমাণক: ত্রৈমাসিক প্রতিবেদন

২.১: সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বিষয়ক প্রশিক্ষণ/কর্মশালা/সেমিনার আয়োজন:

কর্মকর্তা-কর্মচারীদের দক্ষতাবৃদ্ধির জন্য নিজ দপ্তর এবং আওতাধীন দপ্তরের কর্মকর্তা/কর্মচারীর সমন্বয়ে সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বিষয়ক ন্যূনতম ১ (এক) টি প্রশিক্ষণ/সেমিনার/কর্মশালা আয়োজন করতে হবে। সেবা প্রদান সংক্রান্ত আইন, বিধি, চাকরি বিধি এবং নিজ দপ্তরের সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বিষয়ে প্রশিক্ষণ/সেমিনার/কর্মশালা আয়োজন করতে হবে।

মূল্যায়ন পদ্ধতি: সেবা প্রদান সংক্রান্ত দক্ষতা বৃদ্ধি এবং সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি হালনাগাদকরণ ও বাস্তবায়ন এবং সংশ্লিষ্ট আইন, বিধি বিষয়ে ন্যূনতম ১ (এক) টি **প্রশিক্ষণ/সেমিনার/কর্মশালা** আয়োজন করা হলে বর্ণিত সূচকের বিপরীতে শতভাগ লক্ষ্যমাত্রা অর্জিত হবে এবং পূর্ণ নম্বর পাওয়া যাবে। অর্জন শতভাগ না হওয়ার ক্ষেত্রে গাণিতিক হারে নম্বর কর্তন হবে।

প্রমাণক: অফিস আদেশ/আলোচ্যসূচি/প্রশিক্ষণার্থীদের তালিকা/হাজিরা শিট।

২.২: সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বিষয়ক প্রশিক্ষণ/কর্মশালা/সেমিনার আয়োজন এবং বার্ষিক অগ্রগতি প্রতিবেদন প্রণয়ন:

আওতাধীন দপ্তর/সংস্থা না থাকলে নিজ দপ্তরে সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বিষয়ক ন্যূনতম ১ (এক) টি প্রশিক্ষণ/কর্মশালা/সেমিনার আয়োজন এবং সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বাস্তবায়ন অগ্রগতি বিষয়ক সংক্ষিপ্ত **বার্ষিক অগ্রগতি প্রতিবেদন** প্রণয়ন করতে হবে। প্রণীত বার্ষিক অগ্রগতি প্রতিবেদনে সংশ্লিষ্ট অর্থবছরের বাস্তবায়ন অগ্রগতি, সেবা প্রদান সংক্রান্ত সেবা বক্স হালনাগাদকরণ; আওতাধীন দপ্তর/সংস্থার সংশ্লিষ্ট কার্যক্রমের বাস্তবায়ন অগ্রগতি পরিবীক্ষণ; সেবার আবেদন সহজীকরণ; সেবা প্রদান পদ্ধতি ও সেবার সুনির্দিষ্ট মান নির্ধারণ প্রভৃতি অন্তর্ভুক্ত করা যেতে পারে।

মূল্যায়ন পদ্ধতি: সেবা প্রদান সংক্রান্ত দক্ষতা বৃদ্ধি এবং সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি হালনাগাদকরণ ও বাস্তবায়ন এবং সংশ্লিষ্ট আইন, বিধি বিষয়ে ন্যূনতম ১ (এক) টি **প্রশিক্ষণ/সেমিনার/কর্মশালা** আয়োজন করা গেলে এবং বার্ষিক অগ্রগতি প্রতিবেদন প্রেরণ করা হলে বর্ণিত সূচকের বিপরীতে শতভাগ লক্ষ্যমাত্রা অর্জিত হবে এবং পূর্ণ নম্বর পাওয়া যাবে। অর্জন শতভাগ না হওয়ার ক্ষেত্রে গাণিতিক হারে নম্বর কর্তন হবে।

প্রমাণক: অফিস আদেশ/আলোচ্যসূচি প্রশিক্ষণার্থীদের তালিকা/উপস্থিতির হাজিরা এবং বার্ষিক অগ্রগতি প্রতিবেদন।

২.৩: সেবা প্রদান বিষয়ে স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে অবহিতকরণ সভা আয়োজন:

স্টেকহোল্ডারগণের অংশগ্রহণে ১টি সভা আয়োজন করতে হবে। স্টেকহোল্ডার বলতে রাষ্ট্রীয় প্রতিষ্ঠান/অধিদপ্তর/দপ্তর/সংস্থা/মাঠ পর্যায়ের কার্যালয়ের অভ্যন্তরীণ/দাপ্তরিক/নাগরিক সেবা গ্রহণকারী যে কোন ব্যক্তি/ প্রতিষ্ঠান এবং আওতাধীন/সংশ্লিষ্ট মাঠ পর্যায়ের কার্যালয়সমূহ কিংবা তাদের কর্মকর্তা/কর্মচারীকে বুঝাবে।

মূল্যায়ন পদ্ধতি: স্টেকহোল্ডারগণের অংশগ্রহণে **১টি অবহিতকরণ সভা** আয়োজন করা হলে বর্ণিত সূচকের বিপরীতে পূর্ণ নম্বর পাওয়া যাবে। অর্জন শতভাগ না হওয়ার ক্ষেত্রে আনুপাতিক হারে নম্বর কর্তন হবে।

প্রমাণক: স্টেকহোল্ডারগণের অংশগ্রহণে অনুষ্ঠিত সভার কার্যবিবরণী/হাজিরা শিট/অবহিতকরণ সভার নোটিশ।

জেলা/উপজেলা পর্যায়ের দপ্তর/সংস্থার জন্য

১.১: নিজ দপ্তরের সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে হালনাগাদকরণ:

ত্রৈমাসিকভিত্তিতে নিজ দপ্তরের সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি হালনাগাদপূর্বক ওয়েবসাইটে আপলোড, প্রদর্শন ও উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষ বরাবর প্রেরণ করতে হবে। হালনাগাদকরণের ক্ষেত্রে সংশ্লিষ্ট দপ্তর কর্তৃক সেবার আবেদন অধিকতর সহজীকরণ, সেবা প্রদান পদ্ধতি, সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি, সেবার জন্য প্রয়োজনীয় আবেদন ফরমেট/প্রস্তাবের ফরমেট লিংকসহ সংযুক্তকরণ, সেবা প্রদানের সময়সীমা, সেবা প্রদানকারী কর্মকর্তা/কর্মচারীদের নাম, পদবি, যোগাযোগ নম্বরসহ সকল বিষয় হালনাগাদকরণের ব্যবস্থা গ্রহণ করতে হবে।

মূল্যায়ন পদ্ধতি: সেবার জন্য প্রয়োজনীয় সকল হালনাগাদ তথ্য উপস্থাপন করতে হবে। হালনাগাদ যথাযথ না হলে আনুপাতিক হারে নম্বর কর্তন হবে।

প্রমাণক: হালনাগাদকৃত সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি সংক্রান্ত ওয়েবলিংক/সরকারি পত্র/অফিস আদেশ ।

১.২: আওতাধীন দপ্তরের সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি ত্রৈমাসিকভিত্তিতে হালনাগাদ নিশ্চিতকরণ:

ত্রৈমাসিকভিত্তিতে আওতাধীন উপজেলা দপ্তরসমূহের সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি তদারকির মাধ্যমে হালনাগাদপূর্বক ওয়েবসাইটে আপলোড, প্রকাশ্যে প্রদর্শন ও উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষ বরাবর প্রেরণ করতে হবে। হালনাগাদকরণের ক্ষেত্রে সংশ্লিষ্ট দপ্তর কর্তৃক সেবার আবেদন অধিকতর সহজীকরণ, সেবা প্রদান পদ্ধতি, সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি, সেবার জন্য প্রয়োজনীয় আবেদন ফরমেট/প্রস্তাবের ফরমেট লিংকসহ সংযুক্তকরণ, সেবা প্রদানের সময়সীমা, সেবা প্রদানকারী কর্মকর্তা/কর্মচারীদের নাম, পদবি, যোগাযোগ নম্বরসহ সকল বিষয় হালনাগাদকরণের ব্যবস্থা গ্রহণ করতে হবে।

মূল্যায়ন পদ্ধতি: সেবার জন্য প্রয়োজনীয় সকল হালনাগাদ তথ্য উপস্থাপন করতে হবে। হালনাগাদ যথাযথ না হলে বা প্রয়োজনীয় সকল প্রতিবেদন প্রেরণ করা না হলে আনুপাতিক হারে নম্বর কর্তন হবে।

প্রমাণক: হালনাগাদকৃত সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি সংক্রান্ত ওয়েবলিংক/সরকারি পত্র/অফিস আদেশ।

১.৩: আওতাধীন দপ্তর/সংস্থা না থাকলে সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বিষয়ক ত্রৈমাসিক প্রতিবেদন প্রণয়ন:

আওতাধীন দপ্তর/সংস্থা না থাকলে সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বিষয়ক ত্রৈমাসিক প্রতিবেদন প্রণয়ন করতে হবে। প্রণীত ত্রৈমাসিক প্রতিবেদনে সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতির সংশ্লিষ্ট ত্রৈমাসিকের বাস্তবায়ন অগ্রগতি এবং হালনাগাদকরণ সংক্রান্ত তথ্যাদি, পরিবীক্ষণ কার্যক্রম অন্তর্ভুক্ত থাকবে।

মূল্যায়ন পদ্ধতি: ত্রৈমাসিকভিত্তিতে প্রতিবেদন প্রেরণ করতে হবে। প্রয়োজনীয় সকল প্রতিবেদন প্রেরণ করা না হলে আনুপাতিক হারে নম্বর কর্তন হবে।

প্রমাণক: ত্রৈমাসিক প্রতিবেদন।

২.১: সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বিষয়ক প্রশিক্ষণ আয়োজন:

কর্মকর্তা-কর্মচারীদের দক্ষতাবৃদ্ধির জন্য নিজ অফিসের এবং আওতাধীন অফিসের কর্মকর্তা/কর্মচারী/ স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বিষয়ক ন্যূনতম ১ (এক) টি প্রশিক্ষণ/সেমিনার/কর্মশালা/অবহিতকরণ সভা আয়োজন করতে হবে। সেবা প্রদান সংক্রান্ত আইন, বিধি, চাকরি বিধি এবং নিজ দপ্তরের সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বিষয়ে প্রশিক্ষণ/সেমিনার/কর্মশালা/অবহিতকরণ সভা আয়োজন করতে হবে।

মূল্যায়ন পদ্ধতি: সেবা প্রদান সংক্রান্ত দক্ষতা বৃদ্ধি এবং সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি হালনাগাদকরণ ও বাস্তবায়ন এবং সংশ্লিষ্ট আইন, বিধি বিষয়ে ন্যূনতম ১ (এক) টি **প্রশিক্ষণ/সেমিনার/কর্মশালা/অবহিতকরণ** সভা আয়োজন করা গেলে বর্ণিত সূচকের বিপরীতে শতভাগ লক্ষ্যমাত্রা অর্জিত হবে এবং পূর্ণ নম্বর পাওয়া যাবে। অর্জন শতভাগ না হওয়ার ক্ষেত্রে আনুপাতিক হারে নম্বর কর্তন হবে।

প্রমাণক: অফিস আদেশ/আলোচ্যসূচি প্রশিক্ষণার্থীদের তালিকা/অবহিতকরণ সভার নোটিশ/কার্যবিবরণী/উপস্থিতির হাজিরা।

২.২: সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বিষয়ক প্রশিক্ষণ আয়োজন এবং বার্ষিক অগ্রগতি প্রতিবেদন প্রণয়ন:

আওতাধীন দপ্তর/সংস্থা না থাকলে নিজ দপ্তরে সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বিষয়ক ন্যূনতম ১ (এক) টি প্রশিক্ষণ/কর্মশালা/ সেমিনার/অবহিতকরণ সভা আয়োজন এবং সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বাস্তবায়ন অগ্রগতি বিষয়ক সংক্ষিপ্ত বার্ষিক অগ্রগতি প্রতিবেদন প্রণয়ন করতে হবে। প্রণীত বার্ষিক অগ্রগতি প্রতিবেদনে সংশ্লিষ্ট অর্থবছরের বাস্তবায়ন অগ্রগতি, সেবা প্রদান সংক্রান্ত সেবা বক্স হালনাগাদকরণ; সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি উপস্থাপন বিষয়ক তথ্য; আওতাধীন দপ্তর/সংস্থার সংশ্লিষ্ট কার্যক্রমের বাস্তবায়ন অগ্রগতি পরিবীক্ষণ; সেবার আবেদনসমূহ সহজীকরণ; সেবা প্রদান পদ্ধতি ও সেবার সুনির্দিষ্ট মান নির্ধারণ প্রভৃতি অন্তর্ভুক্ত করা যেতে পারে।

মূল্যায়ন পদ্ধতি: সেবা প্রদান সংক্রান্ত দক্ষতা বৃদ্ধি এবং সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি হালনাগাদকরণ ও বাস্তবায়ন এবং সংশ্লিষ্ট আইন, বিধি বিষয়ে ন্যূনতম ১ (এক) টি **প্রশিক্ষণ/সেমিনার/কর্মশালা/অবহিতকরণ** সভা আয়োজন করা গেলে এবং বার্ষিক অগ্রগতি প্রতিবেদন প্রেরণ করা হলে বর্ণিত সূচকের বিপরীতে শতভাগ লক্ষ্যমাত্রা অর্জিত হবে এবং পূর্ণ নম্বর পাওয়া যাবে। অর্জন শতভাগ না হওয়ার ক্ষেত্রে আনুপাতিক হারে নম্বর কর্তন হবে।

প্রমাণক: অফিস আদেশ/আলোচ্যসূচি/ প্রশিক্ষণার্থীদের তালিকা/ সভার নোটিশ/কার্যবিবরণী/হাজিরা শিট এবং বার্ষিক অগ্রগতি প্রতিবেদন।

*** [১.১ থেকে ২.২ পর্যন্ত জেলা পর্যায়ের কার্যালয়ের ক্ষেত্রে প্রযোজ্য তবে কার্যক্রম ১.১ উপজেলা পর্যায়ের কার্যালয়ের ক্ষেত্রে প্রযোজ্য হবে এবং সেক্ষেত্রে কর্মসম্পাদন সূচকের মান হবে ১০০]

সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি কর্মপরিকল্পনা মূল্যায়ন পদ্ধতি:

- অর্থ বছর শেষে ১৫ জুলাই তারিখের মধ্যে সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি কর্মপরিকল্পনা প্রণয়নকারী অফিস পূর্ববর্তী অর্থবছরের সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি কর্মপরিকল্পনার স্বমূল্যায়ন প্রতিবেদন প্রস্তুত করবে (প্রতিটি সূচকের নম্বরের বিপরীতে প্রাপ্ত নম্বর, সর্বমোট ১০০ নম্বরের মধ্যে), অফিস প্রধানের অনুমোদন গ্রহণ করবে এবং প্রমাণকসহ মূল্যায়ন প্রতিবেদন উর্ধ্বতন অফিসের নিকট প্রেরণ করবে;

- মোট ১০০ নম্বর এর মধ্যে প্রাপ্ত নম্বরকে গণনাপূর্বক নিম্নের পাঁচটি ক্যাটাগরির যে কোন একটি ক্যাটাগরিতে প্রতিটি মন্ত্রণালয়/বিভাগ/দপ্তর/সংস্থা/প্রতিষ্ঠানকে মূল্যায়ন করা হবে।

১) অসাধারণ (১০০ %)
২) অতি উত্তম (৯০-৯৯ %)
৩) উত্তম (৮০-৮৯ %)
৪) চলতিমান (৭০-৭৯ %)
৫) চলতিমানের নিম্নে (৬০-৬৯ %)

- উর্ধ্বতন অফিস প্রমাণকসমূহ যাচাই করে চূড়ান্ত নম্বর প্রদান করবে এবং উর্ধ্বতন কর্মকর্তার নিকট চূড়ান্ত মূল্যায়ন প্রতিবেদন (প্রাপ্ত নম্বরসহ) প্রেরণ করবে;

সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বিষয়ক কর্মপরিকল্পনা বাস্তবায়ন, পরিবীক্ষণ ও মূল্যায়ন নির্দেশিকা ২০২৬-২৭ প্রণয়ন করা হলো। এই নির্দেশিকা সকল সরকারি অফিসের জন্য প্রযোজ্য হবে।

০৫/০৭/২০২৬
মীর আলিফ রেজা
সিনিয়র সহকারী সচিব
মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ
গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার

মন্ত্রণালয়/বিভাগ/অধিদপ্তর/পরিদপ্তরের জন্য সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বিষয়ক কর্মপরিকল্পনা ২০২৬-২৭

কার্যক্রমের ক্ষেত্র	মান	কার্যক্রম	কর্মসম্পাদন সূচক	একক	কর্মসম্পাদন সূচকের মান	লক্ষ্যমাত্রা ২০২৬-২৭				
						অসাধারণ ১০০%	অতি উত্তম ৯০%	উত্তম ৮০%	চলতি মান ৭০%	চলতি মানের নিম্নে ৬০%
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮	৯	১০	১১
প্রাতিষ্ঠানিক কার্যক্রম	৬০	[১.১] ত্রৈমাসিকভিত্তিতে নিজ দপ্তরের সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি হালনাগাদপূর্বক ওয়েবসাইটের সেবা বক্সে উপস্থাপন।	[১.১.১] সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি হালনাগাদকৃত	সংখ্যা	৪০	৪	৩	২	১	
		[১.২] ত্রৈমাসিকভিত্তিতে আওতাধীন দপ্তর/সংস্থার সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি তদারকির মাধ্যমে হালনাগাদ নিশ্চিতকরণ।	[১.২.১] আওতাধীন দপ্তর/সংস্থার সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি হালনাগাদকৃত	সংখ্যা	২০	৪	৩	২	১	
		[১.৩] আওতাধীন দপ্তর/সংস্থা না থাকলে সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বিষয়ে স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে অবহিতকরণ সভা আয়োজন।	[১.৩.১] অবহিতকরণ সভা আয়োজিত।	সংখ্যা		২	১	-	-	
বাস্তবায়ন সক্ষমতা উন্নয়ন	৪০	[২.১] সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বিষয়ে আওতাধীন দপ্তর/সংস্থার সমন্বয়ে ত্রৈমাসিকভিত্তিতে সভা আয়োজন।	[২.১.১] সভা আয়োজিত	সংখ্যা	১৬	৪	৩	২	১	
		[২.২] আওতাধীন দপ্তর/সংস্থা না থাকলে সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বাস্তবায়ন বিষয়ক ত্রৈমাসিক প্রতিবেদন প্রণয়ন।	[২.২.১] প্রতিবেদন প্রেরিত							
		[২.৩] সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বিষয়ে নিজ দপ্তর এবং আওতাধীন দপ্তর/সংস্থার কর্মকর্তা/কর্মচারীদের জন্য কর্মশালা/প্রশিক্ষণ/সেমিনার আয়োজন এবং সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বাস্তবায়ন বিষয়ক বার্ষিক অগ্রগতি প্রতিবেদন প্রণয়ন।	[২.৩.১] প্রশিক্ষণ/সেমিনার কর্মশালা আয়োজিত [২.৩.২] বার্ষিক অগ্রগতি প্রতিবেদন	সংখ্যা	২৪	১	-	-	-	
		[২.৪]আওতাধীন দপ্তর/সংস্থা না থাকলে নিজ দপ্তরে সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বিষয়ক প্রশিক্ষণ/কর্মশালা/সেমিনার আয়োজন এবং সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বাস্তবায়ন বিষয়ক বার্ষিক অগ্রগতি প্রতিবেদন প্রণয়ন।	[২.৪.১] প্রশিক্ষণ/সেমিনার কর্মশালা আয়োজিত [২.৪.২] বার্ষিক অগ্রগতি প্রতিবেদন							

বিভাগীয় পর্যায়ের দপ্তর/সংস্থার জন্য সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বিষয়ক কর্মপরিকল্পনা ২০২৬-২৭

কার্যক্রমের ক্ষেত্র	মান	কার্যক্রম	কর্মসম্পাদন সূচক	একক	কর্মসম্পাদন সূচকের মান	লক্ষ্যমাত্রা ২০২৬-২৭				
						অসাধারণ ১০০%	অতি উত্তম ৯০%	উত্তম ৮০%	চলতি মান ৭০%	চলতি মানের নিম্নে ৬০%
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮	৯	১০	১১
প্রাতিষ্ঠানিক কার্যক্রম	৬০	[১.১] ত্রৈমাসিকভিত্তিতে নিজ দপ্তরের সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি হালনাগাদপূর্বক ওয়েবসাইটের সেবা বক্সে উপস্থাপন।	[১.১.১] নিজ দপ্তরের সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি হালনাগাদকৃত	সংখ্যা	৩০	৪	৩	২	১	
		[১.২] ত্রৈমাসিকভিত্তিতে আওতাধীন দপ্তর/সংস্থার সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি হালনাগাদপূর্বক ওয়েবসাইটের সেবা বক্সে উপস্থাপন এবং প্রয়োজনীয় ক্ষেত্রে প্রকাশ্যে প্রদর্শনের ব্যবস্থা গ্রহণ।	[১.২.১] আওতাধীন দপ্তর/ সংস্থার সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি হালনাগাদকৃত	সংখ্যা	৩০	৪	৩	২	১	
		[১.৩] আওতাধীন দপ্তর/সংস্থা না থাকলে সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি কার্যক্রম বাস্তবায়ন বিষয়ক ত্রৈমাসিক প্রতিবেদন প্রণয়ন।	[১.৩.১] ত্রৈমাসিক প্রতিবেদন প্রেরিত							
বাস্তবায়ন সক্ষমতা উন্নয়ন	৪০	[২.১] সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বিষয়ে নিজ দপ্তর এবং আওতাধীন দপ্তর/সংস্থার কর্মকর্তা/কর্মচারীদের জন্য কর্মশালা/প্রশিক্ষণ/সেমিনার আয়োজন এবং সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বিষয়ক সংক্ষিপ্ত বার্ষিক অগ্রগতি প্রতিবেদন প্রণয়ন।	[২.১.১] প্রশিক্ষণ/সেমিনার/ কর্মশালা আয়োজিত [২.১.২] বার্ষিক অগ্রগতি প্রতিবেদন	সংখ্যা	২০	১	-	-	-	
		[২.২]আওতাধীন দপ্তর/সংস্থা না থাকলে নিজ দপ্তরের কর্মকর্তা/কর্মচারীদের জন্য সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বিষয়ক কর্মশালা/প্রশিক্ষণ/সেমিনার আয়োজন এবং সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বিষয়ক বার্ষিক অগ্রগতি প্রতিবেদন প্রণয়ন।	[২.২.১] প্রশিক্ষণ/সেমিনার/ কর্মশালা আয়োজিত [২.২.২] বার্ষিক অগ্রগতি প্রতিবেদন							
		[২.৩] সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বিষয়ে স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে অবহিতকরণ সভা আয়োজন	[২.৩.১] অবহিতকরণ সভা আয়োজিত	সংখ্যা	২০	১	-	-	-	

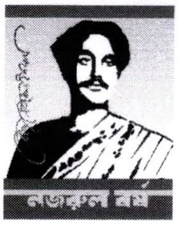
\\192.168.105.9\Shared Folder\01_Good Gov Section_11.03.2025\CC_Guaidline APA 24-25\2024-25\CC Guid line 26-27\APA_CC_26-27_Matrix 01.06.2026.doc

জেলা/উপজেলা পর্যায়ের দপ্তর/সংস্থার জন্য সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বিষয়ক কর্মপরিকল্পনা ২০২৬-২৭

কার্যক্রমের ক্ষেত্র	মান	কার্যক্রম	কর্মসম্পাদন সূচক	একক	কর্মসম্পাদন সূচকের মান	লক্ষ্যমাত্রা ২০২৬-২৭				
						অসাধারণ ১০০%	অতি উত্তম ৯০%	উত্তম ৮০%	চলতি মান ৭০%	চলতি মানের নিম্নে ৬০%
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮	৯	১০	১১
প্রাতিষ্ঠানিক কার্যক্রম	৭০	[১.১] ত্রৈমাসিকভিত্তিতে নিজ দপ্তরের সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি হালনাগাদপূর্বক ওয়েবসাইটের সেবা বক্সে উপস্থাপন এবং প্রয়োজনীয় ক্ষেত্রে প্রকাশ্যে প্রদর্শনের ব্যবস্থা গ্রহণ।	[১.১.১] সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি হালনাগাদকৃত	সংখ্যা	৪০	৪	৩	২	১	
		[১.২] ত্রৈমাসিকভিত্তিতে আওতাধীন উপজেলা অফিসসমূহের সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি হালনাগাদপূর্বক ওয়েবসাইটের সেবা বক্সে উপস্থাপন এবং প্রয়োজনীয় ক্ষেত্রে প্রকাশ্যে প্রদর্শনের ব্যবস্থা গ্রহণ।	[১.২.১] সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি হালনাগাদকৃত	সংখ্যা	৩০	৪	৩	২	১	
		[১.৩] আওতাধীন দপ্তর/সংস্থা না থাকলে সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বাস্তবায়ন বিষয়ক ত্রৈমাসিক প্রতিবেদন প্রণয়ন।	[১.৩.১] ত্রৈমাসিক প্রতিবেদন প্রেরিত							
বাস্তবায়ন সক্ষমতা উন্নয়ন	৩০	[২.১] নিজ অফিসের কর্মকর্তা/কর্মচারী ও আওতাধীন দপ্তরের কর্মকর্তা/কর্মচারী/ স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বিষয়ে প্রশিক্ষণ/সেমিনার/কর্মশালা/ অবহিতকরণ সভা আয়োজন এবং সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বাস্তবায়ন বিষয়ে বার্ষিক অগ্রগতি প্রতিবেদন প্রণয়ন।	[২.১.১] প্রশিক্ষণ/ সেমিনার/কর্মশালা/ অবহিতকরণ সভা আয়োজিত [২.১.২] বার্ষিক অগ্রগতি প্রতিবেদন	সংখ্যা	৩০	১	-	-	-	
		[২.২] আওতাধীন দপ্তর/সংস্থা না থাকলে নিজ দপ্তরের কর্মকর্তা/কর্মচারীদের সমন্বয়ে সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বিষয়ক প্রশিক্ষণ আয়োজন এবং সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বাস্তবায়ন বিষয়ে বার্ষিক অগ্রগতি প্রতিবেদন প্রণয়ন।	[২.২.১] প্রশিক্ষণ/ সেমিনার/কর্মশালা/ অবহিতকরণ সভা আয়োজিত [২.২.২] বার্ষিক অগ্রগতি প্রতিবেদন							

*** [১.১ থেকে ২.২ পর্যন্ত জেলা পর্যায়ের কার্যালয়ের ক্ষেত্রে প্রযোজ্য তবে কার্যক্রম ১.১ উপজেলা পর্যায়ের কার্যালয়ের ক্ষেত্রে প্রযোজ্য হবে এবং সেক্ষেত্রে কর্মসম্পাদন সূচকের মান হবে ১০০]

গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার
অধ্যক্ষের কার্যালয়
জামালপুর টেক্সটাইল ইঞ্জিনিয়ারিং কলেজ,
মেলান্দহ, জামালপুর
বস্ত্র অধিদপ্তর, বস্ত্র ও পাট মন্ত্রণালয়।
jtec-jamalpurgovtex.com



সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি কর্মপরিকল্পনা ২০২৬-২০২৭

কার্যক্রমের ক্ষেত্র	মান	কার্যক্রম	কর্মসম্পাদন সূচক	একক	কর্মসম্পাদন সূচকের মান	লক্ষ্যমাত্রা ২০২৬-২৭				
						অসাধারণ ১০০%	অতি উত্তম ৯০%	উত্তম ৮০%	চলতি মান ৭০%	চলতি মানের নিম্নে ৬০%
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮	৯	১০	১১
প্রাতিষ্ঠানিক কার্যক্রম	১০০	[১.১] ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে নিজ দপ্তরের সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি হালনাগাদপূর্বক ওয়েবসাইটের সেবা বক্সে উপস্থাপন এবং প্রয়োজনীয় ক্ষেত্রে প্রকাশ্যে প্রদর্শনের ব্যবস্থা গ্রহণ	[১.১.১] সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি হালনাগাদকৃত	সংখ্যা	১০০	৪	৩	২	১	-

বিশ্বজিত দাস
অধ্যক্ষ (অঃ দাঃ)
জামালপুর টেক্সটাইল ইঞ্জিনিয়ারিং কলেজ
মেলান্দহ, জামালপুর
গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার