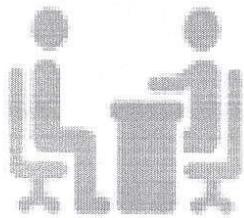


মন্ত্রণালয়/বিভাগ/দপ্তর/সংস্থা ও মাঠ পর্যায়ের অফিসের

সেবা প্রদান প্রতিশুতি বিষয়ক কর্মপরিকল্পনা
বাস্তবায়ন, পরিবীক্ষণ ও মূল্যায়ন নির্দেশিকা ২০২৪-২৫



মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ
গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার

২০২৪-২৫ অর্থবছর-এ মন্ত্রণালয়/বিভাগ/দপ্তর/সংস্থা ও মাঠ পর্যায়ের অফিসের
সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বিষয়ক কর্মপরিকল্পনায় অন্তর্ভুক্ত সচকের ব্যাখ্যা ও মন্ত্রণালয় প্রক্রিয়া

মন্ত্রণালয়/বিভাগ/অধিদপ্তর/পরিদপ্তরের জন্য

১.১: সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি ব্রেমাসিক ভিত্তিতে হালনাগাদকরণ এবং ওয়েবসাইটের সেবা বক্সে উপস্থাপন

ତ୍ରୈମାସିକଭିତ୍ତିତେ ନିଜ ଦଶ୍ଟରେ ସେବା ପ୍ରଦାନ ପ୍ରତିଶୁଭି ହାଲନାଗାଦପୂର୍ବକ ହାଲନାଗାଦକୃତ ସେବା ପ୍ରଦାନ ପ୍ରତିଶୁଭି ଓ ଯେବେସାଇଟେ ଆପଳୋଡ ଓ ଉର୍ଧ୍ଵତନ କର୍ତ୍ତୃପକ୍ଷ ବରାବର ପ୍ରେରଣ କରନ୍ତେ ହେବେ ମନ୍ତ୍ରନାଳୟ/ବିଭାଗେର କ୍ଷେତ୍ରେ ମନ୍ତ୍ରପରିଷଦ ବିଭାଗେ, ଅଧିଦୟତ୍ର/ଦୟତ୍ର/ସଂସ୍ଥା/ବିଭାଗୀୟ କାର୍ଯ୍ୟଲୟର କ୍ଷେତ୍ରେ ସଂଖ୍ଲିଷ୍ଟ ମନ୍ତ୍ରନାଳୟ/ବିଭାଗେ ପ୍ରେରଣ କରନ୍ତେ ହେବେ ହାଲନାଗାଦକରଗେର କ୍ଷେତ୍ରେ ସଂଖ୍ଲିଷ୍ଟ ଦଶ୍ଟ କର୍ତ୍ତ୍ର ସେବାର ଆବେଦନ ଫରମ ଅଧିକତର ସହ୍ଯୀକରଣ, ସେବା ପ୍ରାପ୍ତିର ପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ, ସେବାମୂଳ୍ୟ, ସେବାର ଜନ୍ୟ ପ୍ରୋଜେକ୍ଟରେ ଆବେଦନ ଫରମେଟ/ପ୍ରତ୍ୟାବରେ ଫରମେଟ ଲିଙ୍କକମ୍ ସଂୟୁକ୍ତକରଣ, ସେବା ପ୍ରଦାନରେ ସମୟସୀମା, ସେବା ପ୍ରଦାନକାରୀ କର୍ମକର୍ତ୍ତା/କର୍ମଚାରୀରେ ନାମ, ପଦବି, ଯୋଗ୍ୟତା ଏବଂ ନିର୍ଦ୍ଦେଶ ପାଇଁ ପରିବର୍ତ୍ତନ କରନ୍ତେ ହେବେ।

মূল্যান্বয় পক্ষিক: হালনগাদকরণের ফেস্টে সেবার জন্য প্রয়োজনীয় সকল হালনগাদ তথ্য উপস্থাপন করতে হবে। হালনগাদ যথাযথ না হলে আন্মাতিক হারে নম্বর কর্তৃত হবে।

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

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

ଆওତାଧୀନ ଦର୍ଶନ/ସଂହା ନା ଥାକୁଳେ ସେବା ପ୍ରଦାନ ପ୍ରତିଶ୍ରୁତି ବିଷୟେ ଟେକହୋଲୋଗିକ୍‌ରଙ୍ଗରେ ସମସ୍ୟାୟ ୦୨୭ ଟବାହିତକରଣ ସଭା ଆଯୋଜନ କରାତେ ହେବ। ଟେକହୋଲୋଗିକ୍ ବଳତେ ଦର୍ଶନ/ସଂହା/କାର୍ଯ୍ୟଲୟରେ ଅଭିଭାବିତ/ଦ୍ୱାରାବିକ/ନାଗରିକ ସେବା ପ୍ରଥମକାରୀ ଯେ କୋଣୋ ସଂକଷିତ/ପ୍ରତିଷ୍ଠାନ ଏବଂ ଅଭିଭାବିତ/ସଂହିତ ମାଠ ପର୍ଯ୍ୟାଯରେ କାର୍ଯ୍ୟଲୟରେ କର୍ମକର୍ତ୍ତା/କର୍ମଚାରୀରେ ଦେଇବାବେ।

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

প্রামাণক: হালনাগাদকৃত সেবা পদান প্রতিশুভি সংক্রান্ত ওয়েবলিংক/সরকারি পত্র/অফিস আদেশ অথবা অবহিতকরণ সভার নোটিশ/কার্যবিবরণ/উপস্থিতির হাজিরা।

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

সেবা প্রদান প্রতিশুল্তি বিষয়ে নিজ দপ্তর এবং আওতাধীন দপ্তর/সংস্থা অথবা সংশ্লিষ্ট দপ্তর/সংস্থার সমন্বয়ে ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে সেবা প্রদান প্রতিশুল্তি হালনাগাদ ও কার্যকরভাবে বাস্তবায়নের নিমিত্ত ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে সভা আয়োজন করতে হবে এবং উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষকে অবস্থিত করতে হবে।

ଆওତାଧିନ ଦଶ୍ପର୍ଯ୍ୟାନ ଥାକୁଳେ ସେବା ପ୍ରଦାନ ପ୍ରତିଶୁଭ ବାଷାଯନ ଅଗ୍ରଗତି ବିଷୟକ ୪୪ ଟି ତ୍ରୈମାସିକ ପ୍ରତିବେଦନ ପ୍ରସମୟନ କରାତେ ହେବ। ଶ୍ରୀମତୀ ତ୍ରୈମାସିକ ପ୍ରତିବେଦନେ ସେବା ପ୍ରଦାନ ପ୍ରତିଶୁଭର ସଂଖ୍ୟାଟ ତ୍ରୈମାସିକର ବାଷାଯନ ଅଗ୍ରଗତି ଏବଂ ହଲନଗଦକରଣ ସଂକ୍ରତ ତଥାଦି ପରିବିକଳ କର୍ଯ୍ୟକ୍ରମ ଅନୁର୍ଦ୍ଧତ୍ୱ ଥାକିବେ।

ମୂଲ୍ୟାନ ପରିକଳ୍ପଣା: ଆତ୍ମାଧୀନୀ/ସଂଶୋଧନ ଦଷ୍ଟର/ସଂସ୍ଥାର ସମସ୍ୟାରେ ସେବା ପ୍ରେସନ୍ ପ୍ରତିଶୁଭ କାର୍ଯ୍ୟକରନ୍ତାରେ ବ୍ୟାକ୍ତବାଯାନରେ ଜ୍ଞାନ କମପକ୍ଷେ ୪୮ ଟି ସଭା ଆୟୋଜନ କରା ହେଲେ ଅଥବା ଆତ୍ମାଧୀନୀ ଦଷ୍ଟର/ସଂସ୍ଥା ନା ଥାକଲେ ୪୮ ଟି ଟୈମେସିକ ପ୍ରତିବେଦନ ପ୍ରେସନ୍ କରା ହେଲେ ବନ୍ଧିତ କର୍ମସଂସାଦନ ସୂଚକେର ବିପରୀତେ ପୂର୍ଣ୍ଣ ଲକ୍ଷ୍ୟମାତ୍ରା ଅର୍ଜିତ ହେବେ । ଲକ୍ଷ୍ୟମାତ୍ରା ଅର୍ଜିତ ନା ହେଲେ ଆନୁପାତିକ ହାରେ ନୟର କର୍ତ୍ତନ କରାଯାଇବା ପରିବର୍ତ୍ତନ ହେବେ ।

২.৩ ও ২.৪: সেবা প্রদান প্রতিশুতি বিষয়ক প্রশিক্ষণ আয়োজন:

কর্মকর্তা/কর্মচারীদের দক্ষতাবৃদ্ধির জন্য নিজ দপ্তর এবং আওতাধীন দপ্তর/সংস্থার কর্মকর্তা/কর্মচারীর সমন্বয়ে সেবা প্রদান প্রতিশুতি বিষয়ক ০১ (এক)টি প্রশিক্ষণ/সেমিনার/কর্মশালা আয়োজন করতে হবে। সেবা প্রদান সংক্রান্ত আইন-কানুন, বিধি-বিধান, চাকরি বিধি এবং নিজ দপ্তরের সেবা প্রদান প্রতিশুতি বিষয়ে প্রশিক্ষণ/সেমিনার/কর্মশালা আয়োজন করতে হবে। আওতাধীন দপ্তর/সংস্থা না থাকলে নিজ দপ্তরে সেবা প্রদান প্রতিশুতি বিষয়ক প্রশিক্ষণ/কর্মশালা/সেমিনার আয়োজন এবং সেবা প্রদান প্রতিশুতি বাস্তবায়ন অগ্রগতি, সেবা প্রদান সংক্রান্ত সেবা বক্ত হালনাগাদকরণ; সেবা প্রদান প্রতিশুতির সেবা বক্ত ওয়েবসাইটে উপস্থাপন বিষয়ক তথ্য; সেবার আবেদনসমূহ সহজীকরণ; সেবা প্রদান পক্ষতি ও সেবার সুনির্দিষ্ট মান নির্ধারণ প্রভৃতি অন্তর্ভুক্ত করা যেতে পারে।

মূল্যায়ন পক্ষতি: সেবা প্রদান সংক্রান্ত দক্ষতা বৃদ্ধি এবং সেবা প্রদান প্রতিশুতি হালনাগাদকরণ ও বাস্তবায়ন এবং সংশ্লিষ্ট আইন, বিধি-বিধান বিষয়ে ১টি 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 প্রতিশুতি বিষয়ক ০১ (এক)টি প্রশিক্ষণ/সেমিনার/কর্মশালা আয়োজন এবং সংক্ষিষ্ঠ বার্ষিক 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 প্রশিক্ষণাধীনের তালিকা/উপস্থিতির হাজিরা/বার্ষিক প্রতিবেদন।

বিভাগীয় পর্যায়ের দপ্তর/সংস্থার জন্য

১.১: সেবা প্রদান প্রতিশুতি ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে হালনাগাদকরণ এবং ওয়েবসাইটে সেবা বক্তে উপস্থাপন:

ত্রৈমাসিকভিত্তিতে নিজ দপ্তরের সেবা প্রদান প্রতিশুতি হালনাগাদপূর্বক হালনাগাদকরণ সেবা প্রদান প্রতিশুতি ওয়েবসাইটে আপলোড, প্রদর্শন ও উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষ বরাবর প্রেরণ করতে হবে। হালনাগাদকরণের ক্ষেত্রে সংশ্লিষ্ট দপ্তর কর্তৃক সেবার আবেদন অধিকতর সহজীকরণ, সেবা প্রাপ্তির পক্ষতি, সেবামূল্য, 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 পক্ষতি: হালনাগাদকরণের ক্ষেত্রে সেবার জন্য প্রয়োজনীয় সকল হালনাগাদ তথ্য উপস্থাপন করতে হবে। হালনাগাদ যথাযথ না হলে আনুপাতিক হারে নম্বর কর্তন হবে।

প্রমাণক: হালনাগাদকরণ সেবা প্রদান প্রতিশুতি সংক্রান্ত ওয়েবলিংক/সরকারি পত্র/অফিস আদেশ।

১.২: সেবা প্রদান প্রতিশুতি ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে তদারকির মাধ্যমে হালনাগাদ নিশ্চিতকরণ:

ত্রৈমাসিকভিত্তিতে আওতাধীন দপ্তরসমূহের সেবা প্রদান প্রতিশুতি তদারকির মাধ্যমে হালনাগাদপূর্বক হালনাগাদকরণ সেবা প্রদান প্রতিশুতি ওয়েবসাইটে আপলোড, প্রকাশ্যে প্রদর্শন ও উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষ বরাবর প্রেরণ নিয়মিত করতে হবে। হালনাগাদকরণের ক্ষেত্রে সংশ্লিষ্ট দপ্তর কর্তৃক সেবার আবেদন অধিকতর সহজীকরণ, সেবা প্রাপ্তির পক্ষতি, সেবামূল্য, 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 পক্ষতি: হালনাগাদকরণের ক্ষেত্রে সেবার জন্য প্রয়োজনীয় সকল হালনাগাদ তথ্য উপস্থাপন করতে হবে। হালনাগাদ যথাযথ না হলে আনুপাতিক হারে নম্বর কর্তন হবে।

প্রমাণক: হালনাগাদকরণ সেবা প্রদান প্রতিশুতি সংক্রান্ত ওয়েবলিংক/সরকারি পত্র/অফিস আদেশ।

১.৩: সেবা প্রদান প্রতিশুতি কার্যক্রম বাস্তবায়ন বিষয়ক ত্রৈমাসিক প্রতিবেদন প্রণয়ন:

আওতাধীন দপ্তর/সংস্থা না থাকলে সেবা প্রদান প্রতিশুতি বাস্তবায়ন অগ্রগতি বিষয়ক সংক্ষিষ্ঠ ত্রৈমাসিক প্রতিবেদন প্রণয়ন করতে হবে। প্রশীলিত ত্রৈমাসিক প্রতিবেদনে সংশ্লিষ্ট ত্রৈমাসিকের বাস্তবায়ন অগ্রগতি, সেবা প্রদান সংক্রান্ত সেবা বক্ত হালনাগাদকরণ, সেবা প্রদান প্রতিশুতির সেবা বক্ত ওয়েবসাইটে উপস্থাপন বিষয়ক তথ্য, সেবার আবেদন সহজীকরণ, সেবা প্রদান পক্ষতি ও সেবার সুনির্দিষ্ট মান নির্ধারণ অন্তর্ভুক্ত করা যেতে পারে।

মূল্যায়ন পক্ষতি: 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 প্রতিশুতি বিষয়ক প্রশিক্ষণ/কর্মশালা/সেমিনার আয়োজন:

কর্মকর্তা-কর্মচারীদের দক্ষতাবৃক্তির জন্য নিজ দপ্তর এবং আওতাধীন দপ্তরের কর্মকর্তা/কর্মচারীর সমষ্টিয়ে সেবা প্রদান প্রতিশুতি বিষয়ক প্রশিক্ষণ/সেমিনার/কর্মশালা আয়োজন করতে হবে। সেবা প্রদান সংক্রান্ত আইন-কানুন, বিধি-বিধান, চাকরি বিধি এবং নিজ দপ্তরের সেবা প্রদান প্রতিশুতি বিষয়ে প্রশিক্ষণ/সেমিনার/কর্মশালা আয়োজন করতে হবে।

মূল্যায়ন পক্ষতি: সেবা প্রদান সংক্রান্ত দক্ষতা বৃক্তি এবং সেবা প্রদান প্রতিশুতি হালনাগাদকরণ ও বাস্তবায়ন এবং সংশ্লিষ্ট আইন, বিধি-বিধান বিষয়ে ১টি প্রশিক্ষণ/সেমিনার/কর্মশালা আয়োজন করা হলে বর্ণিত সূচকের বিপরীতে শতভাগ লক্ষ্যমাত্রা অর্জিত হবে এবং পূর্ণ নম্বর পাওয়া যাবে। অর্জন শতভাগ না হওয়ার ক্ষেত্রে গান্ধিতিক হারে নম্বর কর্তন হবে।

প্রমাণক: অফিস আদেশ/আলোচ্যসূচি প্রশিক্ষণার্থীদের তালিকা/উপস্থিতির হাজিরা

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

আওতাধীন দপ্তর/সংস্থা না থাকলে নিজ দপ্তরে সেবা প্রদান প্রতিশুতি বিষয়ক প্রশিক্ষণ/কর্মশালা/সেমিনার আয়োজন এবং সেবা প্রদান প্রতিশুতি বাস্তবায়ন অগ্রগতি বিষয়ক সংক্ষিপ্ত বার্ষিক প্রতিবেদন প্রণয়ন করতে হবে। প্রণীত বার্ষিক প্রতিবেদনে সংশ্লিষ্ট অর্থবছরের বাস্তবায়ন অগ্রগতি, সেবা প্রদান সংক্রান্ত সেবা বক্তৃ হালনাগাদকরণ; আওতাধীন দপ্তর/সংস্থার সংশ্লিষ্ট কার্যক্রমের বাস্তবায়ন অগ্রগতি পরিবেশক; সেবার আবেদনসমূহ সহজীকরণ; সেবা প্রদান পক্ষতি ও সেবার সুনির্দিষ্ট মান নির্ধারণ প্রভৃতি অন্তর্ভুক্ত করা যাতে পারে।

মূল্যায়ন পক্ষতি: সেবা প্রদান সংক্রান্ত দক্ষতা বৃক্তি এবং সেবা প্রদান প্রতিশুতি হালনাগাদকরণ ও বাস্তবায়ন এবং সংশ্লিষ্ট আইন, বিধি-বিধান বিষয়ে ১টি প্রশিক্ষণ/সেমিনার/কর্মশালা আয়োজন করা গেলে এবং বার্ষিক প্রতিবেদন প্রণীত হলে বর্ণিত সূচকের বিপরীতে শতভাগ লক্ষ্যমাত্রা অর্জিত হবে এবং পূর্ণ নম্বর পাওয়া যাবে। অর্জন শতভাগ না হওয়ার ক্ষেত্রে গান্ধিতিক হারে নম্বর কর্তন হবে।

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

২.৩: সেবা প্রদান বিষয়ে স্টেকহোল্ডারগণের সমষ্টিয়ে অবহিতকরণ সভা আয়োজন:

স্টেকহোল্ডারগণের/অংশীজনের অংশগ্রহণে ১টি সভা অন্তর্ভুক্ত করতে হবে। স্টেকহোল্ডার/অংশীজন 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 বুবাবে।

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

প্রমাণক: অংশীজনের অংশগ্রহণে অনুষ্ঠিত সভার কার্যবিবরণী/উপস্থিতির হাজিরা/অবহিতকরণ সভার নোটিশ।

জেলা/উপজেলা পর্যায়ের দপ্তর/সংস্থার জন্য

১.১: সেবা প্রদান প্রতিশুতি ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে হালনাগাদকরণরা:

ত্রৈমাসিকভিত্তিতে নিজ দপ্তরের সেবা প্রদান প্রতিশুতি হালনাগাদপূর্বক হালনাগাদকরণ সেবা প্রদান প্রতিশুতি ওয়েবসাইটে আপলোড, প্রদর্শন ও উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষ ব্যবহার প্রেরণ করতে হবে। হালনাগাদকরণের ক্ষেত্রে সংশ্লিষ্ট দপ্তর কর্তৃক সেবার আবেদন অধিকতর সহজীকরণ, সেবা প্রাপ্তির পক্ষতি, সেবামূল্য, সেবার জন্য প্রয়োজনীয় আবেদন ফরমেট/প্রস্তাবের ফরমেট লিঙ্কসহ সংযুক্তকরণ, সেবা প্রদানের সময়সীমা, সেবা প্রদানকারী কর্মকর্তা/কর্মচারীদের নাম, পদবি, যোগাযোগ নম্বরসহ সকল বিষয় হালনাগাদকরণের ব্যবস্থা প্রদর্শন করতে হবে।

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

প্রমাণক: হালনাগাদকরণ সেবা প্রদান প্রতিশুতি সংক্রান্ত ওয়েবলিংক/সরকারি পত্র/অফিস আদেশ।

১.২: আওতাধীন দপ্তরের সেবা প্রদান প্রতিশুতি ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে হালনাগাদ নিশ্চিতকরণ:

ত্রৈমাসিকভিত্তিতে আওতাধীন উপজেলা দপ্তরসমূহের সেবা প্রদান প্রতিশুতি তদারকির মাধ্যমে হালনাগাদপূর্বক হালনাগাদকৃত সেবা প্রদান প্রতিশুতি ওয়েবসাইটে অপ্লোড, প্রকাশ্যে প্রদর্শন ও উর্ধ্বতন বর্তৃপক্ষ বরাবর প্রেরণ করতে হবে। হালনাগাদকরণের ক্ষেত্রে সংশ্লিষ্ট দপ্তর কর্তৃক সেবার আবেদন অধিকরণ সহজীকরণ, সেবা প্রাপ্তির পক্ষতি, সেবামূল্য, সেবার জন্য প্রয়োজনীয় আবেদন ফরমেট/প্রাত্বাবের ফরমেট লিংকসহ সংযুক্তকরণ, সেবা প্রদানের সময়সীমা, সেবা প্রদানকারী কর্মকর্তা/কর্মচারীদের নাম, পদবি, যোগাযোগ নম্বরসহ সকল বিষয় হালনাগাদকরণের ব্যবস্থা গ্রহণ করতে হবে।

মূল্যায়ন পক্ষতি: হালনাগাদকরণের ক্ষেত্রে 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 প্রতিশুতি সংক্রান্ত ওয়েবসাইট/সরকারি পত্র/অফিস আদেশ।

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

আওতাধীন দপ্তর/সংস্থা না থাকলে সেবা প্রদান প্রতিশুতি বিষয়ক ত্রৈমাসিক প্রতিবেদন প্রণয়ন করতে হবে। প্রশীত ত্রৈমাসিক প্রতিবেদনে সেবা প্রদান প্রতিশুতির সংশ্লিষ্ট ত্রৈমাসিকের বাস্তবায়ন অগ্রগতি এবং হালনাগাদকরণ সংক্রান্ত তথ্যাদি, পরিবারীকণ কার্যক্রম অন্তর্ভুক্ত থাকবে।

মূল্যায়ন পক্ষতি: ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে প্রতিবেদন প্রেরণ করতে হবে। প্রয়োজনীয় সকল প্রতিবেদন প্রেরণ করা না হলে আনুপাতিক হারে নম্বর কর্তন হবে।

প্রমাণক: ত্রৈমাসিক প্রতিবেদন।

২.১: সেবা প্রদান প্রতিশুতি বিষয়ক প্রশিক্ষণ আয়োজন:

কর্মকর্তা/কর্মচারীদের দক্ষতাবৃদ্ধির জন্য নিজ অফিসের এবং আওতাধীন অফিসের কর্মকর্তা/কর্মচারী/ক্ষেত্রক্ষেত্রগুরে সময়ে সেবা প্রদান প্রতিশুতি বিষয়ক প্রশিক্ষণ/সেমিনার/কর্মশালা/অবহিতকরণ সভা আয়োজন করতে হবে। সেবা প্রদান সংক্রান্ত আইন-কানুন, বিধি-বিধান, চাকরি বিধি এবং নিজ দপ্তরের সেবা প্রদান প্রতিশুতি বিষয়ে প্রশিক্ষণ/সেমিনার/কর্মশালা/অবহিতকরণ সভা আয়োজন করতে হবে।

মূল্যায়ন পক্ষতি: সেবা প্রদান সংক্রান্ত দক্ষতা বৃদ্ধি এবং সেবা প্রদান প্রতিশুতি হালনাগাদকরণ ও বাস্তবায়ন এবং সংশ্লিষ্ট আইন, বিধি-বিধান বিষয়ে ১টি 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 প্রতিশুতি বিষয়ক প্রশিক্ষণ আয়োজন এবং বার্ষিক প্রতিবেদন প্রণয়ন:

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

মূল্যায়ন পক্ষতি: সেবা প্রদান সংক্রান্ত দক্ষতা বৃদ্ধি এবং সেবা প্রদান প্রতিশুতি হালনাগাদকরণ ও বাস্তবায়ন এবং সংশ্লিষ্ট আইন, বিধি-বিধান বিষয়ে ১টি প্রশিক্ষণ/সেমিনার/কর্মশালা/অবহিতকরণ সভা আয়োজন করা গেলে এবং বার্ষিক প্রতিবেদন প্রশীত 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/অবহিতকরণ সভার নোটিশ/কার্যবিবরণী/উপস্থিতির হাজিরা এবং বার্ষিক প্রতিবেদন।

*** শুধু কার্যক্রম ১.১ উপজেলা পর্যায়ের কার্যালয়ের ক্ষেত্রে প্রযোজ্য হবে এবং সেক্ষেত্রে কর্মসম্পাদন সূচকের মান হবে ২৫।

সেবা প্রদান প্রতিশুতি কর্মপরিকল্পনা মূল্যায়ন পদ্ধতি:

- অর্থ বছর শেষে ১৫ জুলাই তারিখের মধ্যে সেবা প্রদান প্রতিশুতি কর্মপরিকল্পনা প্রণয়নকারী অফিস পূর্ববর্তী অর্থবছরের সেবা প্রদান প্রতিশুতি কর্মপরিকল্পনার স্বীকৃত্যায়ন প্রতিবেদন প্রস্তুত করবে (প্রতিটি সূচকের নম্বরের বিপরীতে প্রাপ্ত নম্বর, সর্বমোট ২৫ নম্বরের মধ্যে), অফিস প্রধানের অনুমোদন গ্রহণ করবে এবং প্রমাণকসহ মূল্যায়ন প্রতিবেদন উর্ধ্বতন অফিসের নিকট প্রেরণ করবে;
- উর্ধ্বতন অফিস প্রমাণকসমূহ যাচাই করে চূড়ান্ত নম্বর প্রদান করবে এবং উর্ধ্বতন অফিসের এপিএ মূল্যায়নকারী কর্মকর্তার নিকট চূড়ান্ত মূল্যায়ন প্রতিবেদন (প্রাপ্ত নম্বরসহ) প্রেরণ করবে;
- এপিএ মূল্যায়নকারী কর্মকর্তা উক্ত অফিসের চূড়ান্ত মূল্যায়নে প্রাপ্ত নম্বরকে এপিএ-তে ধার্যকৃত নম্বর (৩)-এর বিপরীতে বৃপ্তির করবে (ওয়েটেড স্কোর); এবং
- উক্ত নম্বর এপিএ-তে সেবা প্রদান প্রতিশুতি কর্মপরিকল্পনা বাস্তবায়নের বিপরীতে সেবা প্রদান প্রতিশুতি কর্মপরিকল্পনা প্রণয়নকারী অফিসের প্রাপ্ত নম্বর হিসেবে বিবেচনা করা হবে।
- উদাহরণ: ধরা যাক, সেবা প্রদান প্রতিশুতি কর্মপরিকল্পনা বাস্তবায়নে কোন অফিস চূড়ান্ত মূল্যায়নে ২৫ নম্বরের বিপরীতে ২০ নম্বর পেয়েছে। এপিএ মূল্যায়নকারী কর্মকর্তা উক্ত অফিসের চূড়ান্ত মূল্যায়নে প্রাপ্ত নম্বরকে এপিএ সেকশন ৩-এ সেবা প্রদান প্রতিশুতি কর্মপরিকল্পনা বাস্তবায়নের জন্য ধার্যকৃত নম্বর (৩, ওয়েটেড স্কোর)-এর বিপরীতে বৃপ্তির করবেন নিম্নরূপে:
 - সর্বমোট নম্বর ২৫ হলে প্রাপ্ত নম্বর ২০
 - সুতরাং সর্বমোট নম্বর ৩ হলে প্রাপ্ত নম্বর= $(20 \times 3) \div 25 = 2.4$

সেবা প্রদান প্রতিশুতি বিষয়ক বার্ষিক কর্মপরিকল্পনা ২০২৪-২৫ প্রদত্ত হলো। এই কর্মপরিকল্পনা সকল সরকারি অফিসের জন্য প্রযোজ্য হবে। সরকারি অফিসসমূহ এই কর্মপরিকল্পনা প্রিন্ট করে এপিএ'র সাথে সংযুক্ত করে স্বাক্ষরের ব্যবস্থা গ্রহণ করবে।

মন্ত্রণালয়/বিভাগ/অধিদপ্তর/পরিদপ্তরের জন্য সেবা প্রদান প্রতিশুতি বিষয়ক কর্মপরিকল্পনা ২০২৪-২৫

কার্যক্রমের ক্ষেত্র	মাস	কার্যক্রম	কর্মসূচীর মূল্য	একক	কর্মসূচীর মূল্যের মাস	বছরোচ্চা ২০২৪-২৫				
						অসাধারণ ১০০%	অতি উত্তম ১০%	উত্তম ৮০%	চলাতি মাস ৭০%	চলাতি মাসের নিম্নে ৬০%
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮	৯	১০	১১
প্রাতিষ্ঠানিক কার্যক্রম	১৫	[১.১] ট্রেইনিংসিকিডিটিতে নিজ দপ্তরের সেবা প্রদান প্রতিশুতি হালনাগাদপূর্বে ওয়েবসাইটের সেবা বাস্তে উপস্থাপন।	[১.১.১] সেবা প্রদান প্রতিশুতি হালনাগাদকৃত	সংখ্যা	১০	৮	৩	২	১	
		[১.২] ট্রেইনিংসিকিডিটিতে আওতাধীন দপ্তরসংস্থার সেবা প্রদান প্রতিশুতি তাদারকির মাধ্যমে হালনাগাদ নিশ্চিতকরণ।	[১.২.১] আওতাধীন দপ্তরসংস্থার সেবা প্রদান প্রতিশুতি হালনাগাদকৃত	সংখ্যা	৮	৩	২	১		
		[১.৩] আওতাধীন দপ্তরসংস্থান থাকলে সেবা প্রদান প্রতিশুতি বিষয়ে স্টেকহোল্ডারগণের সময়ে অবহিতকরণ সভা আয়োজন।	[১.৩.১] অবহিতকরণ সভা আয়োজিত।	সংখ্যা	২	১	-	-		
বাস্তবায়ন সক্রিয়তা উন্নয়ন	১০	[২.১] সেবা প্রদান প্রতিশুতি বিষয়ে আওতাধীন দপ্তরসংস্থার সময়ে ট্রেইনিংসিকিডিটিতে সভা আয়োজন।	[২.১.১] সভা আয়োজিত	সংখ্যা	৮	৮	৩	২	১	
		[২.২] আওতাধীন দপ্তরসংস্থান থাকলে সেবা প্রদান প্রতিশুতি বাস্তবায়ন বিষয়ক ট্রেইনিংসিক প্রতিবেদন প্রণয়ন।	[২.২.১] প্রতিবেদন প্রেরিত							
		[২.৩] সেবা প্রদান প্রতিশুতি বিষয়ে নিজ দপ্তর এবং আওতাধীন দপ্তরসংস্থার কর্মসূচি/কর্মসূচিরের জন্য কর্মশালা/প্রশিক্ষণ/সেমিনার আয়োজন।	[২.৩.১] প্রশিক্ষণ/সেমিনার কর্মশালা আয়োজিত	সংখ্যা	৬	১	-	-	-	
		[২.৪] আওতাধীন দপ্তরসংস্থান থাকলে নিজ দপ্তরে সেবা প্রদান প্রতিশুতি বিষয়ক প্রশিক্ষণ/কর্মশালা/সেমিনার আয়োজন এবং সেবা প্রদান প্রতিশুতি বাস্তবায়ন অগ্রগতি বিষয়ক বার্ষিক প্রতিবেদন প্রণয়ন।	[২.৪.১] প্রশিক্ষণ/সেমিনার কর্মশালা আয়োজিত [২.৪.২] বার্ষিক প্রতিবেদন প্রেরিত							

বিভাগীয় পর্যায়ের দণ্ডয়সংস্থার জন্য সেবা প্রদান প্রতিশুতি বিষয়ক কর্মপরিকল্পনা ২০২৪-২৫

কার্যক্রমের ক্ষেত্র	মাস	কার্যক্রম	কর্মসূচন সূচক	একক	কর্মসূচন সূচকের মাস	নকশামাত্রা ২০২৪-২৫				
						অসাধারণ ১০০%	অতি উত্তম ৯০%	উত্তম ৮০%	চলাতি মাস ৭০%	চলাতি মাসের নিম্নে ৬০%
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮	৯	১০	১১
প্রাতিটানিক কার্যক্রম	১৪	[১.১] ত্রৈমাসিকভিত্তিতে নিজ দণ্ডের সেবা প্রদান প্রতিশুতি হালনাগাদপূর্বক ওয়েবসাইটের সেবা বর্জে উপস্থাপন।	[১.১.১] নিজ দণ্ডের সেবা প্রদান প্রতিশুতি হালনাগাদকৃত	সংখ্যা	৭	৮	৩	২	১	
		[১.২] ত্রৈমাসিকভিত্তিতে আওতাধীন দণ্ডয়সংস্থার সেবা প্রদান প্রতিশুতি হালনাগাদপূর্বক ওয়েবসাইটের সেবা বর্জে উপস্থাপন এবং প্রয়োজনীয় ক্ষেত্রে প্রকাশ্যে প্রদর্শনের ব্যবস্থা গ্রহণ।	[১.২.১] আওতাধীন দণ্ডের/ সংস্থার সেবা প্রদান প্রতিশুতি হালনাগাদকৃত	সংখ্যা	৭	৮	৩	২	১	
		[১.৩] আওতাধীন দণ্ডয়সংস্থা না থাকলে সেবা প্রদান প্রতিশুতি কার্যক্রম বাস্তবায়ন বিষয়ক ত্রৈমাসিক প্রতিবেদন প�ঞ্চয়ন।	[১.৩.১] ত্রৈমাসিক প্রতিবেদন প্রেরিত							
বাস্তবায়ন সক্ষমতা উন্নয়ন	১১	[২.১] সেবা প্রদান প্রতিশুতি বিষয়ে নিজ দণ্ডের এবং আওতাধীন দণ্ডয়সংস্থার কর্মকর্তা/কর্মচারীদের জন্য কর্মশালা/প্রশিক্ষণ/সেমিনার আয়োজিত	[২.১.১] প্রশিক্ষণ/সেমিনার/ কর্মশালা আয়োজিত	সংখ্যা	৬	১	-	-	-	
		[২.২]আওতাধীন দণ্ডয়সংস্থা না থাকলে নিজ দণ্ডের কর্মকর্তা/কর্মচারীদের জন্য সেবা প্রদান প্রতিশুতি বিষয়ক কর্মশালা/প্রশিক্ষণ/সেমিনার আয়োজন এবং সেবা প্রদান প্রতিশুতি বিষয়ক সংক্ষিপ্ত বার্ষিক প্রতিবেদন প্রেরণ।	[২.২.১] প্রশিক্ষণ/সেমিনার/ কর্মশালা আয়োজিত							
		[২.৩] সেবা প্রদান প্রতিশুতি বিষয়ে ফেকেহাত্তারগমের সময়ে অবহিতকরণ সভা আয়োজন	[২.৩.১] অবহিতকরণ সভা আয়োজিত							

জেলা/উপজেলা পর্যায়ের দণ্ডনির্ণয়সংস্থার জন্য সেবা প্রদান প্রতিশুতি বিষয়ক কর্মপরিকল্পনা ২০২৪-২৫

কার্যক্রম ক্ষেত্র	মান	কার্যক্রম	কর্মসম্পাদন সূচক	একক	কর্মসম্পাদন সূচকের মান	নক্ষামাত্রা ২০২৪-২৫				
						অসাধারণ ১০০%	অতি উত্তম ৯০%	উত্তম ৮০%	চলাচিতি মান ৭০%	চলাচিতি মানের নিম্নে ৬০%
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮	৯	১০	১১
গ্রামিক কার্যক্রম	১৮	[১.১] ট্রেইনিংকেন্টিভে নিজ দণ্ডনের সেবা প্রদান প্রতিশুতি হালনাগাদপূর্বক ওয়েবসাইটের সেবা বাস্তে উপস্থাপন এবং প্রয়োজনীয় ক্ষেত্রে প্রকাশে প্রদর্শনের ব্যবস্থা গ্রহণ।	[১.১.১] সেবা প্রদান প্রতিশুতি হালনাগাদকৃত	সংখ্যা	১০	৮	৩	২	১	
		[১.২] ট্রেইনিংকেন্টিভে আওতাধীন উপজেলা অফিসসমূহের সেবা প্রদান প্রতিশুতি হালনাগাদপূর্বক ওয়েবসাইটের সেবা বাস্তে উপস্থাপন এবং প্রয়োজনীয় ক্ষেত্রে প্রকাশে প্রদর্শনের ব্যবস্থা গ্রহণ।	[১.২.১] সেবা প্রদান প্রতিশুতি হালনাগাদকৃত	সংখ্যা	৮	৮	৩	২	১	
		[১.৩] আওতাধীন দণ্ডনির্ণয়সংস্থা না থাকলে সেবা প্রদান প্রতিশুতি বিষয়ে বাস্তবায়ন বিষয়ক ট্রেইনিংকেন্টিভে প্রতিবেদন প্রণয়ন।	[১.৩.১] ট্রেইনিংকেন্টিভে প্রতিবেদন প্রেরিত							
বাস্তবায়ন সক্ষমতা উন্নয়ন	৭	[২.১] নিজ অধিক্ষেত্রে কর্মকর্তা/কর্মচারী ও আওতাধীন দণ্ডনের কর্মকর্তা/কর্মচারী/স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে সেবা প্রদান প্রতিশুতি বিষয়ে প্রশিক্ষণ/সেমিনার/কর্মশালা/অবহিত্তকরণ সভা আয়োজন।	[২.১.১] প্রশিক্ষণ/ সেমিনার/কর্মশালা/ অবহিত্তকরণ সভা আয়োজিত	সংখ্যা	১	১	-	-	-	
		[২.২] আওতাধীন দণ্ডনির্ণয়সংস্থা না থাকলে নিজ দণ্ডনের কর্মকর্তা/কর্মচারীদের সমন্বয়ে সেবা প্রদান প্রতিশুতি বিষয়ক প্রশিক্ষণ আয়োজন এবং সেবা প্রদান প্রতিশুতি বাস্তবায়ন অঙ্গীকৃতি বিষয়ে বার্ষিক প্রতিবেদন প্রণয়ন।	[২.২.১] প্রশিক্ষণ/ সেমিনার/কর্মশালা/ অবহিত্তকরণ সভা আয়োজিত [২.২.২] বার্ষিক প্রতিবেদন প্রেরিত							

*** উপজেলা পর্যায়ের কার্যালয়ের ক্ষেত্রে শুধু কার্যক্রম ১.১ প্রযোজ্য হবে এবং সেক্ষেত্রে কর্মসম্পাদন সূচকের মান হবে ২৫।

গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার
 অধ্যক্ষের কর্মসূলী
 শেখ হাসিনা টেক্সটাইল ইঞ্জিনিয়ারিং কলেজ,
 মোতাপুর, জামালপুর
 অধিকার, বস্তি ও পাট নজরালালুর
 বাজার, অধিকার, বস্তি ও পাট নজরালালুর
 shiec-jamalpur.com

সেবা প্রদান প্রতিবেদন কর্মসূলীর পরিবর্তনা ২০২৪-২০২৫

লক্ষ্যমাত্রা ২০২৪-২৫							
কার্যক্রমের ক্ষেত্র	ব্যাব	কর্মসূলীদান শৃঙ্খল	একক	কর্মসূলীদান সময়কার মাস	অসমাধারণ ১০০%	উভয় ১০০%	চলাচিতি মাসের নিম্ন ৬০%
প্রাতিটানিক কার্যক্রম	২	৭	৮	৫	৬	৭	৮
প্রাতিটানিক কার্যক্রম	২৫	[১.১] প্রেমাবিহীনিতে নিজ দষ্টারের সেবা প্রদান প্রতিশূলি হাজানগামুর্বক ওয়েবসাইটের দেবা বক্স উৎক্ষেপন এবং প্রযোজনীয় ক্ষেত্রে প্রকারণে প্রদর্শনের ব্যবস্থা প্রতিশূলি	[১.১.১] সেবা প্রদান প্রতিশূলি হাজানগামুর্বক	১৫	৮	৭	৮