



গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার

মহাপরিচালক, ডাক অধিদপ্তর

এবং

সচিব, ডাক ও টেলিযোগাযোগ বিভাগ

এর মধ্যে স্বাক্ষরিত

বার্ষিক কর্ম সম্পাদন চুক্তি

১ জুলাই, ২০১৮ - ৩০ জুন, ২০১৯

## সূচিপত্র

|   |    |
|---|----|
| উপক্রমণিকা.....   | ৩  |
| কর্ম সম্পাদনের সার্বিক চিত্র.....   | ৪  |
| সেকশন ১: রূপকল্প, অভিলক্ষ্য, কৌশলগত উদ্দেশ্যসমূহ এবং প্রধান কার্যাবলি.....  | ৫  |
| সেকশন ২: বিভিন্ন কার্যক্রমের চূড়ামত্ম ফলাফল/প্রভাব<br>(Outcome/Impact).....  | ৬  |
| সেকশন ৩: কৌশলগত উদ্দেশ্যভিত্তিক কার্যক্রম সম্পাদন সূচক এবং লক্ষ্যমাত্রাসমূহ.....  | ৭  |
| সংযোজনী ১: শব্দসংক্ষিপ্ত.....   | ১৩ |
| সংযোজনী ২: কর্ম সম্পাদন সূচকসমূহ বাসম্বায়নকারী কার্যালয়সমূহএবং পরিমাপ<br>পদ্ধতি.....                                  | ১৪ |
| সংযোজনী ৩: কর্ম সম্পাদন লক্ষ্যমাত্রা অর্জনের ক্ষক্ষে মাঠ পর্যায়ের অন্যান্য কার্যালয়ের নিকট সুনির্দিষ্ট<br>চাহিদা..... | ১৬ |

## উপক্রমণিকা (Preamble)

সরকারি দপ্তর/সংস্থাসমূহের প্রাতিষ্ঠানিক দক্ষতা বৃদ্ধি, স্বচ্ছতা ও জবাবদিহি জোরদার করা, সুশাসন সংহতকরণ এবং সম্পদের যথাযথ ব্যবহার নিশ্চিতকরণের মাধ্যমে রূপকল্প ২০২১ এর যথাযথ বাস্তবায়নের লক্ষ্যে-

মহাপরিচালক, ডাক অধিদপ্তর, ঢাকা

এবং

সচিব, ডাক ও টেলিযোগাযোগ বিভাগ, গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার এর মধ্যে ২০১৮ সালের জুন মাসের ১২ তারিখে এই বার্ষিক কর্ম সম্পাদন চুক্তি স্বাক্ষরিত হল।

এই চুক্তিতে স্বাক্ষরকারী উভয়পক্ষ নিম্নলিখিত বিষয়সমূহে সম্মত হলেন:

## ডাক অধিদপ্তর এর কর্ম সম্পাদনের সার্বিক চিত্র (Overview of the Performance of Directorate of Posts)

### সাম্প্রতিক অর্জন, চ্যালেঞ্জ এবং ভবিষ্যৎ পরিকল্পনা

#### সাম্প্রতিক বছরসমূহের (৩ বছর) প্রধান অর্জনসমূহ

আধুনিক তথ্য প্রযুক্তির সর্বোত্তম ব্যবহারের মাধ্যমে সাশ্রয়ী ও নির্ভরযোগ্য ডাক সেবা জনগণের দোরগোড়ায় পৌঁছানোর দায়িত্ব ডাক অধিদপ্তর এর ওপর ন্যসত্ত্ব। ডাক সেবা যুগোপযোগীকরণ ও আধুনিক প্রযুক্তি অভিযোজনের লক্ষ্য প্রকল্প গ্রহণ, বাসআবায়ন, ডাক সংক্রামণ আইন ও নীতিমালা প্রণয়ন, ইউপিইউ (UPU) সহ আমন্ত্রণাত্মিক সংস্থাসমূহের সাথে সংযোগ রক্ষা করে ডাক সেবা আধুনিকায়নে ডাক অধিদপ্তর নিরলসভাবে কাজ করে যাচ্ছে। ডাক অধিদপ্তরের পরিবহন ব্যবস্থা আধুনিকায়নের লক্ষ্য নতুন ১১৮টি গাড়ি পরিবহন বহরে যুক্ত করা হয়েছে। ৮৫০০ ডাকঘরকে পোস্ট ই-সেন্টার-এ রূপান্তরিত করা হয়েছে। ৮৫০০টি ডাকঘরে পোস্টাল ক্যাশ কার্ড ও ৮৫০০টি ডাকঘরে ইলেকট্রনিক মানি ট্রান্সফার সার্ভিস (ইএমটিএস) চালু করা হয়েছে।

#### সমস্যা এবং চ্যালেঞ্জসমূহ

প্রতিনিয়ত ডাক খাতে প্রযুক্তিগত পরিবর্তনের ফলে আইন, পলিসি ও গাইডলাইন যুগোপযোগীকরণ ও যথাসময়ে নতুন প্রযুক্তির অভিযোজন একটি বড় চ্যালেঞ্জ। ডাক অধিদপ্তর এর পরিবহন ব্যবস্থা আধুনিকায়ন ও আধুনিক মেইল প্রসেসিং সেন্টার স্থাপনের মাধ্যমে ডাক সেবা প্রদানের উদ্যোগ নেওয়া প্রয়োজন। যোগাযোগের ক্ষমত্রে মোবাইল ফোন ও ইন্টারনেট নতুন ভূমিকায় অবতীর্ণ হওয়ায় ডাক অধিদপ্তরকে প্রতিনিয়ত সেবা বহুমুখীকরণের প্রচেষ্টা গ্রহণ করতে হচ্ছে।

#### ভবিষ্যৎ পরিকল্পনা

সকল ডাকঘরকে তথ্য প্রযুক্তি নির্ভর ডাকঘরে রূপান্তরকরণ। ডাকঘরের সকল কার্যক্রমকে স্বয়ংক্রিয়করণ। প্রতিটি মেইল লাইনে আধুনিক ডাক যানবাহন প্রবর্তন করে ই-কর্মািস এম-কর্মািস এবং লজিস্টিক সেবার সুফল গ্রামীণ জনগোষ্ঠীর নিকট পৌঁছানো। প্রতিটি গুরুত্বপূর্ণ বাণিজ্যিক কেন্দ্রে একটি করে এটিএমও পিওএস স্থাপনের মাধ্যমে দেশের প্রামিত্মিক জনগোষ্ঠীকে ব্যাংকিং সেবার আওতায় আনয়ন। প্রতিটি ডাকঘরে ই-কর্মািস ও এমকর্মািস বুথ এবং লজিস্টিক মেইল ব্যবস্থাপনা কেন্দ্র স্থাপন। অভ্যন্তরীণ ও আমন্ত্রণাত্মিক বাণিজ্যিক ডাক সেবার প্রবর্তন করে ডাক অধিদপ্তর এর রাজস্ব আদায়ে ভূমিকা রাখা। ডাকঘর সঞ্চয় ব্যাংক ও ডাক জীবন বীমা সেবা আধুনিকীকরণ। ডাক জীবন বীমার সদর দপ্তর নির্মাণ। বিজনেস মেইল অ্যাড মেইল, লজিস্টিক মেইল এবং হাইব্রিড মেইল সার্ভিসের প্রবর্তন। গ্রামীণ তথ্য প্রযুক্তি ভিত্তিক উদ্যোক্তা সৃজন। আধুনিক সুবিধা সম্বলিত মেইল প্রসেসিং সেন্টার নির্মাণ করে মেইল প্রসেসিং নির্বিঘ্নকরণ ও ক্ষুতা নিশ্চিতকরণ। ডাক অধিদপ্তর এর গবেষণা ও উন্নয়ন কার্যক্রম গতিশীলকরণ। ডাক সেবার পুনঃগঠন ও পুনঃবিন্যাস সংক্রামণ প্রকল্প বাসআবায়ন।

#### ২০১৮-১৯ অর্থ বছরের সম্ভাব্য প্রধান অর্জনসমূহ

- ৫০০০টি ডাকঘরে ই-কর্মািস সার্ভিস চালুকরণ
- ২৯ জরাজীর্ণ পোস্ট অফিস সংস্কার ও পুনঃনির্মাণ
- ৫০০টি ডাকঘরে লজিস্টিক মেইল সার্ভিস প্রবর্তন
- ম্যাগনেটিক স্ট্রিপযুক্ত পোস্টাল ক্যাশ কার্ড এর সম্প্রসারণ।

## সেকশন ১

### রূপকল্প, অভিলক্ষ্য, কৌশলগত উদ্দেশ্যসমূহ, প্রধান কার্যাবলি

#### 1.1 রূপকল্প:

সাশ্রয়ী, সর্বজনীন এবং নির্ভরযোগ্য ডাক সেবা।

#### 1.2 অভিলক্ষ্য:

প্রাতিষ্ঠানিক উন্নয়ন ও আধুনিক প্রযুক্তি অভিযোজনের মাধ্যমে সাশ্রয়ী, মানসম্পন্ন ও আমূল্যবাহীক মানের ডাকসেবা নিশ্চিতকরণ।

#### 1.3 কৌশলগত উদ্দেশ্যসমূহ:

##### ১.৩.১. ডাক অধিদপ্তর এর কৌশলগত উদ্দেশ্যসমূহ

1. ব্যবসা পরিচালনার জন্য আর্থিক নমনীয়তাসহ প্রাতিষ্ঠানিক স্বায়ত্তশাসন প্রদান
2. অভ্যন্তরীণ ও আমূল্যবাহীক ডাক নেটওয়ার্কগুলোর মধ্যে সঙ্গতি বিধান;
3. গ্রাহক-উপযোগী পণ্য ও সেবা প্রদান এবং স্বল্প-সুবিধায়ুক্ত এলাকাগুলোতে ডাকসেবার বিস্তার ও উন্নয়ন এবং দারিদ্র নিরসন ও গ্রামীণ বিচ্ছিন্নতা অপসারণে সহায়তাদানের জন্য আধুনিক প্রযুক্তির ব্যবহার করা;
4. সমগ্র দেশে ডাকঘরগুলোকে উন্নয়ন ও সম্প্রসারণ কেন্দ্রে রূপান্তর করা হবে, যাতে তথ্য প্রযুক্তি ও ব্যাংকিং সেবায় দরিদ্র জনগোষ্ঠীর বিশেষ চাহিদা মেটানো যায়;
5. ডাক সেবার বাণিজ্যিকীকরণ;
6. অভ্যন্তরীণ ও আমূল্যবাহীক আর্থিক সেবাসমূহের প্রবর্তন
7. ডাক পরিবহন, সংগ্রহ ও বিতরণকে তথ্য ও যোগাযোগ প্রযুক্তি নির্ভর সুনিবিড় তত্ত্বাবধানের আওতায় আনয়ন;
8. উন্নত মানের তথ্য ও যোগাযোগ প্রযুক্তি নির্ভর প্রশিক্ষণ প্রদান নিশ্চিতকরণ;
9. সেবা প্রদানের ক্ষেত্রে আমূল্যবাহীক মান অনুসরণ এবং জিরো টলারেঞ্চ পলিসি প্রবর্তন;
10. উন্নততর ডাক সেবা প্রদানের ক্ষেত্রে গ্রামীণ জনগণকে গুরুত্ব প্রদান;
11. প্রতিটি গ্রামীণ ডাকঘরে কমপক্ষে একজন করে তথ্য প্রযুক্তি ভিত্তিক উদ্যোক্তা তৈরির লক্ষ্য কার্যক্রম গ্রহণ
12. ডাক সেবার আধুনিকায়ন, আইসিটিভিত্তিক ডাক সেবার সম্প্রসারণ;
13. সেবা বহুমুখীকরণ।

##### ১.৩.২ আবশ্যিক কৌশলগত উদ্দেশ্যসমূহ

1. দক্ষতার সঙ্গে বার্ষিক কর্ম সম্পাদন চুক্তি স্বাক্ষরায়ন;
2. কার্য পদ্ধতি ও সেবার মানোন্নয়ন
3. আর্থিক ব্যবস্থাপনার উন্নয়ন
4. দক্ষতা ও নৈতিকতার উন্নয়ন;
5. তথ্য অধিকার ও স্বপ্রণোদিত তথ্য প্রকাশ বাসায়ন।

#### 1.4 প্রধান কার্যাবলি

1. ডাক সেবা প্রদান;
2. ডাকঘরের মাধ্যমে সঞ্চয় সেবা প্রদান;
3. ডাকঘরের মাধ্যমে জীবন বীমা সেবা প্রদান;
4. বিভিন্ন দেশ, আমূল্যবাহীক সংস্থা/সংগঠনের সাথে ডাক সংক্রামিত বিষয়ে লিয়াজেঁ, চুক্তি সম্পাদন ও প্রটোকল রক্ষা।

সেকশন ২

দপ্তর/সংস্থার বিভিন্ন কার্য ক্রমের চূড়ামাত্রাফলাফল/প্রভাব (Outcome/Impact)

| চূড়ামাত্রা ফলাফল/প্রভাব<br>(Outcome/Impact) | কর্ম সম্পাদনসূচকসমূহ<br>(Performance Indicator) | একক<br>(Unit)   | প্রকৃত        |                | লক্ষ্যমাত্রা<br>২০১৮-<br>২০১৯ | প্রকল্পকরণ    |               | নির্ধারিত লক্ষ্যমাত্রা<br>অর্জনের ক্ষমত্রে<br>যৌথভাবে দায়িত্বপ্রাপ্ত<br>মন্ত্রণালয়/বিভাগ/<br>সংস্থাসমূহের নাম | উপাত্তসূত্র<br>(Source of Data)                            |
|--|---|-----------------|---------------|----------------|-------------------------------|---------------|---------------|---|--|
|  |   |                 | ২০১৬-<br>২০১৭ | ২০১৭-<br>২০১৮* |                               | ২০১৯-<br>২০২০ | ২০২০-<br>২০২১ |   |  |
| ১  | ২   | ৩               | ৪             | ৫              | ৬                             | ৭             | ৮             | ৯   | ১০   |
| ডিজিটাল পোস্টাল সেবার<br>আওতা বৃদ্ধি         | ডিজিটাল পোস্টাল<br>সেবার আওতা                   | % (ক্রমপুঞ্জিত) | ৮০            | ৯০             | ১০০                           | -             | -             | ডাক অধিদপ্তর  | ডাক অধিদপ্তরের<br>প্রতিবেদন/বার্ষিক<br>প্রতিবেদন/ওয়েবসাইট |

\*সাময়িক

সেকশন ৩

কৌশলগত উদ্দেশ্যভিত্তিক কার্যক্রম কর্ম সম্পাদন সূচক এবং লক্ষ্যমাত্রাসমূহ

| কৌশলগত উদ্দেশ্য (Strategic Objectives)                      | কৌশলগত উদ্দেশ্যের মান (Weight of Strategic Objectives) | কার্যক্রম (Activities)   | কর্ম সম্পাদন সূচক (Performance Indicators)    | একক (Unit)    | কর্ম সম্পাদন সূচকের মান (Weight of Performance Indicators) | প্রকৃত অর্জন |          | লক্ষ্যমাত্রা/ নির্ণয়ক ২০১৮-১৯ (Target/Criteria Value for FY 2018-19) |           |       |          |                   | প্রক্ষেপণ (Projection) ২০১৯-২০ | প্রক্ষেপণ (Projection) ২০২০-২১ |
|---|--|--|---|---------------|--|--------------|----------|---|-----------|-------|----------|-------------------|--------------------------------|--------------------------------|
|   |  |  |   |               |  | ২০১৬-১৭      | ২০১৭-১৮* | অসাধারণ   | অতি উত্তম | উত্তম | চলতি মান | চলতি মানের নিম্নে |                                |                                |
|   |  |  |   |               |  |              |          | ১০০%  | ৯০%       | ৮০%   | ৭০%      | ৬০%               |                                |                                |
| ১   | ২  | ৩  | ৪   | ৫             | ৬  | ৭            | ৮        | ৯   | ১০        | ১১    | ১২       | ১৩                | ১৪                             | ১৫                             |
| <b>ডাক অধিদপ্তর এর কৌশলগত উদ্দেশ্যসমূহ</b>                  |  |  |   |               |  |              |          |   |           |       |          |                   |                                |                                |
| [১] ডাক সেবার আধুনিকায়ন, আইসিটিভিত্তিক ডাকসেবার সম্প্রসারণ | ৫১   | [১.১] ডাক সেবার পরিধি সম্প্রসারণ                               | [১.১.১] আদান প্রদানকৃত জিইপি                  | সংখ্যা (লক্ষ) | ১৫.০   | ৩০           | ৩৫       | ৪০  | ৩৮        | ৩৬    | ৩৪       | ৩২                | ৫০                             | ৫৫                             |
|   |  | [১.১.২] আদান প্রদানকৃত চিঠিপত্র এবং পার্সেল                    | সংখ্যা (লক্ষ)                                 | ১৫.০          | ১২০০   | ১৩০০         | ১৫০০     | ১৪০০  | ১৩০০      | ১২০০  | ১১০০     | ২০০০              | ২৫০০                           |                                |
|   |  | [১.১.৩] বিক্রীত ম্যাসনেটিক স্ক্রিপ সম্বলিত পোস্টাল ক্যাশ কার্ড | সংখ্যা (লক্ষ)                                 | ৭.০           | ১.০০   | ১.০০         | ২.০০     | ১.৯০  | ১.৮০      | ১.৭০  | ১.৬০     | ২.০০              | ২.০০                           |                                |
|   |  | [১.২] ডিজিটাল পদ্ধতিতে আর্থিক লেনদেন সুবিধা নিশ্চিতকরণ         | [১.২.১] স্থাপিত এটিএম বুথ                     | সংখ্যা        | ৭.০  | ১৫           | ২০       | ২০  | ১৮        | ১৬    | ১৪       | ১২                | ২৫                             | ২৫                             |
|   |  | [১.৩] জরাজীর্ণ ডাকঘর সংস্কার                                   | [১.৩.১] সংস্কারকৃত ডাকঘর                      | সংখ্যা        | ৭.০  | ০            | ৫০       | ২৯  | ২৫        | ২০    | ১৫       | ১০                | ০                              | ০                              |
| [২] সেবা বহুমুখীকরণ   | ২৪   | [২.১] ই-কমার্স সার্ভিস প্রবর্তন                                | [২.১.১] ই-কমার্স সার্ভিস প্রদানকারী ডাকঘর     | সংখ্যা        | ১২.০   | ২০           | ৪৫০      | ৫০০০  | ৪৫০০      | ৪০০০  | ৩৫০০     | ৩০০০              | ৪৪৩৬                           | ০                              |
|   |  | [২.২] লজিস্টিক মেইল সার্ভিস প্রবর্তন                           | [২.২.১] লজিস্টিক মেইল সার্ভিস প্রবর্তিত ডাকঘর | সংখ্যা        | ১২.০   | ০            | ৬৪       | ৫০০   | ৪৫০       | ৪০০   | ৩৫০      | ৩০০               | ৯৩৬                            | ০                              |

| কৌশলগত উদ্দেশ্য (Strategic) | কৌশলগত উদ্দেশ্যের মান | কার্যক্রম | কর্ম সম্পাদন | একক | কর্ম সম্পাদন সূচকের | প্রকৃত অর্জন | লক্ষ্যমাত্রা/ নির্ণয়ক ২০১৮-১৯ (Target/Criteria Value for FY 2018-19) | প্রক্ষেপণ (Projection) ২০১৯-২০ | প্রক্ষেপণ (Projection) ২০২০-২১ |
|-----------------------------|-----------------------|-----------|--------------|-----|---------------------|--------------|---|--------------------------------|--------------------------------|
|-----------------------------|-----------------------|-----------|--------------|-----|---------------------|--------------|---|--------------------------------|--------------------------------|

| Objectives)                                      | (Weight of Strategic Objectives) | (Activities)  | সূচক (Performance Indicators)          | (Unit)   | মান (Weight of Performance Indicators) |         |          |                    |                    |                      | ১৪                   | ১৫                   |          |                   |
|--|----------------------------------|---|--|----------|--|---------|----------|--------------------|--------------------|----------------------|----------------------|----------------------|----------|-------------------|
|  |                                  |   |  |          |  | ২০১৮-১৭ | ২০১৭-১৮* | অসাধারণ            | অতি উত্তম          | উত্তম                |                      |                      | চলতি মান | চলতি মানের নিম্নে |
|  |                                  |   |  |          |  |         |          | ১০০%               | ৯০%                | ৮০%                  |                      |                      | ৭০%      | ৬০%               |
| ১  | ২                                | ৩   | ৪                                      | ৫        | ৬                                      | ৭       | ৮        | ৯                  | ১০                 | ১১                   | ১২                   | ১৩                   | ১৪       | ১৫                |
| আবশ্যিক বৈশিষ্ট্য উদ্দেশ্য                       |                                  |   |  |          |  |         |          |                    |                    |                      |                      |                      |          |                   |
| বার্ষিক কর্ম সম্পাদন চুক্তি বাসত্বায়ন জোরদারকরণ | ৩                                | মাঠ পর্যায়ের কার্যলয়ের সঙ্গে ২০১৮-১৯ অর্থ বছরের বার্ষিক কর্ম সম্পাদন চুক্তি স্বাক্ষর ও ওয়েবসাইটে আপলোড   | বার্ষিক কর্ম সম্পাদন চুক্তি স্বাক্ষরিত | তারিখ    | ০.৫                                    |         |          | ২০ জুন, ২০১৮       | ২১ জুন, ২০১৮       | ২৪ জুন, ২০১৮         | -                    | -                    |          |                   |
|  |                                  | ২০১৮-১৯ অর্থ বছরের বার্ষিক কর্ম সম্পাদন চুক্তির অর্থ-বার্ষিক মূল্যায়ন প্রতিবেদন সংশ্লিষ্ট মন্ত্রণালয়/বিভাগে দাখিল   | মূল্যায়ন প্রতিবেদন দাখিলকৃত           | তারিখ    | ০.৫                                    |         |          | ১৭ জানুয়ারি, ২০১৯ | ২০ জানুয়ারি, ২০১৯ | ২১ জানুয়ারি, ২০১৯   | ২২ জানুয়ারি, ২০১৯   | ২৩ জানুয়ারি, ২০১৯   |          |                   |
|  |                                  | মাঠ পর্যায়ের কার্য লয়ে: ২০১৮-১৯ অর্থ বছরের বার্ষিক কর্ম সম্পাদন চুক্তির অর্থ বার্ষিক মূল্যায়ন প্রতিবেদন পর্য্যালোচনামেত্র ফলাবর্তক (feedback) মন্ত্রণালয়/বিভাগে | ফলাবর্তক (feedback) প্রদত্ত            | তারিখ    | ১                                      |         |          | ২৪ জানুয়ারি, ২০১৯ | ৩১ জানুয়ারি, ২০১৯ | ০৪ ফেব্রুয়ারি, ২০১৯ | ০৮ ফেব্রুয়ারি, ২০১৯ | ১১ ফেব্রুয়ারি, ২০১৯ |          |                   |
|  |                                  | সরকারি কর্ম সম্পাদন ব্যবস্থাপনা পদ্ধতিসহ অন্যান্য বিষয়ে কর্ম কর্তৃক/কর্মচারীদের জন্য প্রশিক্ষণ আয়োজন  | আয়োজিত প্রশিক্ষণের সময়               | জনঘণ্টা* | ১                                      |         |          | ৬০                 | -                  | -                    | -                    | -                    |          |                   |

| কৌশলগত উদ্দেশ্য (Strategic Objectives) | কৌশলগত উদ্দেশ্যের মান (Weight of Strategic Objectives) | কার্যক্রম (Activities)   | কর্ম সম্পাদন সূচক (Performance Indicators)  | একক (Unit) | কর্ম সম্পাদন সূচকের মান (Weight of Performance Indicators) | প্রকৃত অর্জন |          | লক্ষ্যমাত্রা/নির্ণয়িত ২০১৮-১৯ (Target/Criteria Value for FY 2018-19) |                      |                      |                      |                      | প্রক্ষেপণ (Projection) ২০১৯-২০ | প্রক্ষেপণ (Projection) ২০২০-২১ |
|--|--|--|---|------------|--|--------------|----------|---|----------------------|----------------------|----------------------|----------------------|--------------------------------|--------------------------------|
|  |  |  |   |            |  | ২০১৮-১৭      | ২০১৭-১৮* | অসাধারণ   | অতি উত্তম            | উত্তম                | চলতি মান             | চলতি মানের নিম্নে    |                                |                                |
|  |  |  |   |            |  |              |          | ১০০%  | ৯০%                  | ৮০%                  | ৭০%                  | ৬০%                  |                                |                                |
| ১                                      | ২  | ৩  | ৪   | ৫          | ৬  | ৭            | ৮        | ৯   | ১০                   | ১১                   | ১২                   | ১৩                   | ১৪                             | ১৫                             |
| কার্যক্রম পরিবেশ ও সেবার মানোন্নয়ন    | ১০   | ই-ফাইলিং পদ্ধতি বাসআবায়ন  | ফ্রন্ট ডেস্কের মাধ্যমে গৃহীত ডাক ই-ফাইলিং সিস্টেমে আপলোডকৃত                                     | %          | ১  |              |          | ৮০  | ৭০                   | ৬০                   | ৫৫                   | ৫০                   |                                |                                |
|  |  |  | ই-ফাইলে নথি নিষ্পত্তিকৃত**  | %          | ১  |              |          | ৫০  | ৪৫                   | ৪০                   | ৩৫                   | ৩০                   |                                |                                |
|  |  |  | ই-ফাইলে পত্র জারীকৃত***   | %          | ১  |              |          | ৪০  | ৩৫                   | ৩০                   | ২৫                   | ২০                   |                                |                                |
|  |  | দপ্তর/সংস্থা কর্তৃক অনলাইন সেবা চালু করা   | ন্যূনতম একটি নতুন ই-সার্ভিস চালুকৃত   | তারিখ      | ১  |              |          | ১০ জানুয়ারি, ২০১৯  | ২৪ জানুয়ারি, ২০১৯   | ২৮ জানুয়ারি, ২০১৯   | ৩১ মার্চ, ২০১৯       | ৩০ এপ্রিল, ২০১৯      |                                |                                |
|  |  | দপ্তর/সংস্থা ও অধীনসমূহের কার্য লায়সমূহের উদ্ভাবনী উদ্যোগ ও ক্ষুদ্র উন্নয়ন প্রকল্প (SIP) বাসআবায়ন | উদ্ভাবনী উদ্যোগ ও ক্ষুদ্র উন্নয়ন প্রকল্প (SIP) সমূহের হালনাগাদকৃত ডাটাবেইজ ওয়েবসাইটে প্রকাশিত | তারিখ      | ১  |              |          | ০৩ ফেব্রুয়ারি, ২০১৯  | ১১ ফেব্রুয়ারি, ২০১৯ | ১৮ ফেব্রুয়ারি, ২০১৯ | ২৫ ফেব্রুয়ারি, ২০১৯ | ০৪ মার্চ, ২০১৯       |                                |                                |
|  |  |  | ডাটাবেইজ অনুযায়ী ন্যূনতম দুটি নতুন উদ্ভাবনী উদ্যোগ/ক্ষুদ্র উন্নয়ন প্রকল্প চালুকৃত             | তারিখ      | ১  |              |          | ০৮ এপ্রিল, ২০১৯   | ২২ এপ্রিল, ২০১৯      | ০২ মে, ২০১৯          | ১৬ মে, ২০১৯          | ৩০ মে, ২০১৯          |                                |                                |
|  |  | সিটিজেন্স চার্টার বাসআবায়ন  | হালনাগাদকৃত সিটিজেন্স চার্টার অনুযায়ী প্রদত্ত সেবা   | %          | ১  |              |          | ৮০  | ৭৫                   | ৭০                   | ৬০                   | ৫০                   |                                |                                |
|  |  |  | সেবাগ্রহীতাদের মতামত পরিবীক্ষণ ব্যবস্থা চালুকৃত   | তারিখ      | ০.৫  |              |          | ৩১ ডিসেম্বর, ২০১৮   | ১৫ জানুয়ারি, ২০১৯   | ০৭ ফেব্রুয়ারি, ২০১৯ | ১৭ ফেব্রুয়ারি, ২০১৯ | ২৮ ফেব্রুয়ারি, ২০১৯ |                                |                                |
|  |  | অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা বাসআবায়ন   | নির্দিষ্ট সময়ের মধ্যে অভিযোগ নিষ্পত্তিকৃত  | %          | ০.৫  |              |          | ৭৫  | ৭০                   | ৬৫                   | ৬০                   | ৫০                   |                                |                                |
|  |  | পিআরএল শুরুর ২ মাস পূর্বে সংশ্লিষ্ট কর্মচারীর পিআরএল ও ছুটি নগদায়নপত্র জারি করা                     | পিআরএল আদেশ জারীকৃত   | %          | ১  |              |          | ১০০   | ৯০                   | ৮০                   | -                    | -                    |                                |                                |
|  |  | ছুটি নগদায়নপত্র জারীকৃত   | %   | ১          |  |              | ১০০      | ৯০  | ৮০                   | -                    | -                    |                      |                                |                                |

| কৌশলগত উদ্দেশ্য<br>(Strategic Objectives) | কৌশলগত উদ্দেশ্যের মান<br>(Weight of Strategic Objectives) | কার্যক্রম<br>(Activities)                                      | কর্ম সম্পাদন সূচক<br>(Performance Indicators)            | একক<br>(Unit) | কর্ম সম্পাদন সূচকের মান<br>(Weight of Performance Indicators) | প্রকৃত অর্জন |          | লক্ষ্যমাত্রা/ নির্ণয়িক ২০১৮-১৯<br>(Target/Criteria Value for FY 2018-19) |                      |                      |                      |                   | প্রক্ষেপণ<br>(Projection)<br>২০১৯-২০ | প্রক্ষেপণ<br>(Projection)<br>২০২০-২১ |
|---|---|--|--|---------------|---|--------------|----------|---|----------------------|----------------------|----------------------|-------------------|--------------------------------------|--------------------------------------|
|   |   |  |  |               |   | ২০১৮-১৭      | ২০১৭-১৮* | অসাধারণ   | অতি উত্তম            | উত্তম                | চলতি মান             | চলতি মানের নিম্নে |                                      |                                      |
|   |   |  |  |               |   |              |          |   |                      |                      |                      |                   |                                      |                                      |
| ১   | ২   | ৩  | ৪  | ৫             | ৬   | ৭            | ৮        | ৯   | ১০                   | ১১                   | ১২                   | ১৩                | ১৪                                   | ১৫                                   |
| আবশ্যিক কৌশলগত উদ্দেশ্য                   |   |  |  |               |   |              |          |   |                      |                      |                      |                   |                                      |                                      |
| আর্থিক ও সম্পদ ব্যবস্থাপনার উন্নয়ন       | ৯   | অডিট আপত্তি নিষ্পত্তি কার্যক্রমের উন্নয়ন                      | ত্রিপর্যায় সভায় অডিট আপত্তি নিষ্পত্তির জন্য সুপারিশকৃত | %             | ১   |              |          | ৬০  | ৫৫                   | ৫০                   | ৪৫                   | ৪০                |                                      |                                      |
|   |   |  | অডিট আপত্তি নিষ্পত্তিকৃত                                 | %             | ১   |              |          | ৫০  | ৪৫                   | ৪০                   | ৩৫                   | ৩০                |                                      |                                      |
|   |   | স্বাবর ও অস্বাবর সম্পত্তির হালনাগাদ তালিকা প্রস্তুত করা        | স্বাবর সম্পত্তির তালিকা হালনাগাদকৃত                      | তারিখ         | ১   |              |          | ০৩ ফেব্রুয়ারি, ২০১৯  | ১১ ফেব্রুয়ারি, ২০১৯ | ১৮ ফেব্রুয়ারি, ২০১৯ | ২৫ ফেব্রুয়ারি, ২০১৯ | ০৪ মার্চ, ২০১৯    |                                      |                                      |
|   |   |  | অস্বাবর সম্পত্তির তালিকা হালনাগাদকৃত                     | তারিখ         | ১   |              |          | ০৩ ফেব্রুয়ারি, ২০১৯  | ১১ ফেব্রুয়ারি, ২০১৯ | ১৮ ফেব্রুয়ারি, ২০১৯ | ২৫ ফেব্রুয়ারি, ২০১৯ | ০৪ মার্চ, ২০১৯    |                                      |                                      |
|   |   | বার্ষিক উন্নয়ন কর্মসূচি বাসআবায়ন                             | বার্ষিক উন্নয়ন কর্মসূচি বাসআবায়িত                      | %             | ২   |              |          | ১০০   | ৯৫                   | ৯০                   | ৮৫                   | ৮০                |                                      |                                      |
|   |   | অব্যবহৃত/অকেজো যানবাহন বিদ্যমান নীতিমালা অনুযায়ী নিষ্পত্তিকরণ | নিষ্পত্তিকৃত   | তারিখ         | ১   |              |          | ৮০  | ৭৫                   | ৭০                   | ৬০                   | ৫০                |                                      |                                      |
|   |   | বকেয়া বিদ্যুৎ বিল পরিশোধ করা                                  | বিদ্যুৎ বিল পরিশোধিত                                     | %             | ১   |              |          | ১০০   | ৯৫                   | ৯০                   | ৮৫                   | ৮০                |                                      |                                      |
|   |   | শূন্য পদের বিপরীতে নিয়োগ প্রদান                               | নিয়োগ প্রদানকৃত   | সংখ্যা        | ১   |              |          | ৮০  | ৭০                   | ৬০                   | ৫০                   | ৪০                |                                      |                                      |

| কৌশলগত উদ্দেশ্য (Strategic Objectives)                   | কৌশলগত উদ্দেশ্যের মান (Weight of Strategic Objectives) | কার্যক্রম (Activities)   | কর্ম সম্পাদন সূচক (Performance Indicators)   | একক (Unit) | কর্ম সম্পাদন সূচকের মান (Weight of Performance Indicators) | প্রকৃত অর্জন |          | লক্ষ্যমাত্রা/ নির্ণয় বিন্দু ২০১৮-১৯ (Target/Criteria Value for FY 2018-19) |                  |                  |                  |                   | প্রক্ষেপণ (Projection) ২০১৯-২০ | প্রক্ষেপণ (Projection) ২০২০-২১ |
|--|--|--|--|------------|--|--------------|----------|---|------------------|------------------|------------------|-------------------|--------------------------------|--------------------------------|
|  |  |  |  |            |  | ২০১৮-১৭      | ২০১৭-১৮* | অসাধারণ   | অতি উত্তম        | উত্তম            | চলতি মান         | চলতি মানের নিম্নে |                                |                                |
|  |  |  |  |            |  |              |          | ১০০%  | ৯০%              | ৮০%              | ৭০%              | ৬০%               |                                |                                |
| ১  | ২  | ৩  | ৪  | ৫          | ৬  | ৭            | ৮        | ৯   | ১০               | ১১               | ১২               | ১৩                | ১৪                             | ১৫                             |
| আবশ্যিক কৌশলগত উদ্দেশ্য                                  |  |  |  |            |  |              |          |   |                  |                  |                  |                   |                                |                                |
| জাতীয় শুদ্ধাচার কৌশল ও তথ্য অধিকার বাসম্বায়ন জোরদারকরণ | ৩  | জাতীয় শুদ্ধাচার কর্ম পরিকল্পনা ও পরিবীক্ষণ কাঠামো বাসম্বায়ন***               | ত্রৈমাসিক প্রতিবেদন দাখিলকৃত   | সংখ্যা     | ১  |              |          | ৪   | ৩                | -                | -                | -                 |                                |                                |
|  |  |  | জাতীয় শুদ্ধাচার কর্ম পরিকল্পনা ও পরিবীক্ষণ কাঠামোয় অমাত্রুক্ত লক্ষ্যমাত্রা বাসম্বায়িত | %          | ০.৫  |              |          | ১০০   | ৯৫               | ৯০               | ৮৫               | ৮০                |                                |                                |
|  |  | তথ্য বাতায়ন হালনাগাদকরণ   | সকল অনলাইন সেবা তথ্য বাতায়নে সংযোজিত  | %          | ০.৫  |              |          | ১০০   | ৯০               | ৮০               | -                | -                 |                                |                                |
|  |  |  | তথ্য বাতায়ন হালনাগাদকৃত   | %          | ০.৫  |              |          | ১০০   | ৯০               | ৮০               | -                | -                 |                                |                                |
|  |  | দপ্তর/সংস্থার ২০১৭-১৮ অর্থ বছরের বার্ষিক প্রতিবেদন প্রণয়ন ও ওয়েবসাইটে প্রকাশ | বার্ষিক প্রতিবেদন ওয়েবসাইটে প্রকাশিত  | তারিখ      | ০.৫  |              |          | ১৮ অক্টোবর, ২০১৮  | ৩১ অক্টোবর, ২০১৮ | ১৫ নভেম্বর, ২০১৮ | ২৯ নভেম্বর, ২০১৮ | ০৬ ডিসেম্বর, ২০১৮ |                                |                                |

\*জনপ্রশাসন প্রশিক্ষণ ম্যানুয়াল অনুযায়ী উক্ত প্রশিক্ষণ আয়োজন করতে হবে।

\*\*মন্ত্রিপরিষদ বিভাগের ই-গভর্ন্যান্স অধিশাখা হতে প্রাপ্ত প্রতিবেদন।

\*\*\*মন্ত্রিপরিষদ বিভাগের ই-গভর্ন্যান্স অধিশাখা হতে প্রাপ্ত প্রতিবেদন।

\*\*\*\* মন্ত্রিপরিষদ বিভাগের শুদ্ধাচার অধিশাখা হতে প্রাপ্ত প্রতিবেদন।



আমি, মহাপরিচালক, ডাক অধিদপ্তর গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকারের মাননীয় মন্ত্রী, ডাক, টেলিযোগাযোগ ও তথ্যপ্রযুক্তি মন্ত্রণালয় এর প্রতিনিধি সচিব, ডাক ও টেলিযোগাযোগ বিভাগ এর নিকট অঞ্জীকার করছি যে, এই চুক্তিতে বর্ণিত ফলাফল অর্জনে সচেষ্ট থাকব।

আমি, সচিব, ডাক ও টেলিযোগাযোগ বিভাগ গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকারের মাননীয় মন্ত্রী ডাক, টেলিযোগাযোগ ও তথ্যপ্রযুক্তি মন্ত্রণালয় এর প্রতিনিধি হিসাবে মহাপরিচালক, ডাক অধিদপ্তর এর নিকট অঞ্জীকার করছি যে, এই চুক্তিতে বর্ণিত ফলাফল অর্জনে প্রয়োজনীয় সহযোগিতা প্রদান করব।

স্বাক্ষরিত:

-----  
মহাপরিচালক  
ডাক অধিদপ্তর

-----

তারিখ

-----

সচিব  
ডাক ও টেলিযোগাযোগ বিভাগ  
ডাক, টেলিযোগাযোগ ও তথ্যপ্রযুক্তি মন্ত্রণালয়

-----

তারিখ

## সংযোজনী ১

### শব্দসংক্ষিপ্ত

| ক্রমিক নম্বর | শব্দসংক্ষিপ্ত<br>(Acronyms) | বিবরণ                              |
|--------------|-----------------------------|------------------------------------|
| ১.           | ইএমটিএস                     | ইলেকট্রনিক মানি ট্রান্সফার সার্ভিস |
| ২.           | জিইপি                       | গ্যারান্টিড এক্সপ্রেস পোস্ট        |
| ৩.           | পিওএস মেশিন                 | পয়েন্ট অব সেল মেশিন               |
| ৪.           | এটিএম                       | অটোমেটেড টেলার মেশিন               |
| ৫.           | ইউপিইউ                      | ইউনিভার্সাল পোস্টাল ইউনিয়ন        |

সংযোজনী ২

কর্ম সম্পাদন সূচকসমূহ, বাসআবায়নকারী কার্য লয়সমূহএবং পরিমাপ পদ্ধতি-এর বিবরণ

| ক্রমিক নম্বর | কার্য ক্রম                 | কর্ম সম্পাদন সূচক  | বিবরণ  | বাসআবায়নকারী ইউনিট | পরিমাপ পদ্ধতি এবং উপাত্তসূত্র   | সাধারণ মমত্বাব্য |
|--------------|----------------------------|--|--|---------------------|---|------------------|
| [১.১]        | ডাক সেবার পরিধি সম্প্রসারণ | [১.১.১] আদান প্রদানকৃত জিইপি                                   | জিইপি অর্থ বিশেষায়িত অভ্যমত্মরীণ দ্রুতগামী ডাকসেবা; যা ঢাকা শহরের সকল পোস্ট অফিসসহ উপজেলা ডাকঘর হতে প্রদান করা হয়। স্বল্প সময়ে নিরাপত্তার সাথে বিলির নিশ্চয়তা প্রদানকারী ডাক সেবা জিইপি গ্রহণ, প্রেরণ ও বিতরণ মানের নির্দেশক হিসেবে বিবেচিত হয়। | ডাক অধিদপ্তর        | সরেজমিন হিসাব রাখা হয়।<br><br>ডাক অধিদপ্তরের প্রতিবেদন/<br>বার্ষিক প্রতিবেদনওয়েবসাইট                |                  |
|              |                            | [১.১.২] আদান প্রদানকৃত চিঠিপত্র এবং পার্সেল                    | ডাকদ্রব্য, অর্থ, চিঠি, পোস্ট কার্ড, সংবাদপত্র, বই, নমুনা প্যাকেট, পার্সেল প্রভৃতি যা ডাক মারফত পরিবাহিত হয়ে থাকে। গ্রহণ, প্রেরণ ও বিতরণ মানের নির্দেশক হিসেবে বিবেচিত হয়।  | ডাক অধিদপ্তর        | সরেজমিন হিসাব রাখা হয়।<br><br>ডাক অধিদপ্তরের প্রতিবেদন/<br>বার্ষিক প্রতিবেদনওয়েবসাইট                |                  |
|              |                            | [১.১.৩] বিক্রীত ম্যাগনেটিক স্ক্রিপ সম্বলিত পোস্টাল ক্যাশ কার্ড | পোস্টাল ক্যাশ কার্ড এক ধরনের ডেবিট কার্ড যার মাধ্যমে গ্রাহক নির্ধারিত ডাকঘর থেকে টাকা লেনদেন করতে পারেন এবং টাকা প্রেরণ করতে পারেন। এই কার্ডের মাধ্যমে এটিএম বুথ থেকে টাকা উঠানো যায় এবং দোকানে কেনা কাটা করা যায়।                                 | ডাক অধিদপ্তর        | সংশ্লিষ্ট নথি হতে হিসাব গ্রহণ করা হয়।<br><br>ডাক অধিদপ্তরের প্রতিবেদন/<br>বার্ষিক প্রতিবেদনওয়েবসাইট |                  |

| ক্রমিক নম্বর | কার্য ক্রম                                       | কর্ম সম্পাদন সূচক                             | বিবরণ  | বাসআবায়নকারী ইউনিট | পরিমাপ পদ্ধতি এবং উপাত্তসূত্র   | সাধারণ মতামত |
|--------------|--|---|--|---------------------|---|--------------|
| [১.২]        | ডিজিটাল পদ্ধতিতে আর্থিক লেনদেন সুবিধা নিশ্চিতকরণ | [১.২.১] স্থাপিত এটিএম বুথ                     | স্বয়ংক্রিয় অর্থ প্রদানকারী যন্ত্র যা উচ্চ প্রযুক্তি সম্পন্ন। এ সকল বুথ থেকে ডেবিট বা ক্রেডিট কার্ডের মাধ্যমে গ্রাহকগণ প্রয়োজনমত অর্থ উত্তোলন করতে পারেন। ডাক অধিদপ্তর সোনালী ব্যাংক লিমিটেড এর সাথে যৌথভাবে ইতোমধ্যে ২০ টি এটিএম বুথ স্থাপন করেছে। সারাদেশে আরো ১২০০ টি বুথ পর্যায়ক্রমিকভাবে স্থাপন করা হবে। | ডাক অধিদপ্তর        | সরেজমিনে গণনা করে সংখ্যা নির্ণয় করা হয়।<br><br>ডাক অধিদপ্তরের প্রতিবেদন/<br>বার্ষিক প্রতিবেদন/ওয়েবসাইট |              |
| [১.৩]        | জরাজীর্ণ ডাকঘর সংস্কার                           | [১.৩.১] সংস্কারকৃত ডাকঘর                      | পুরাতন জীর্ণ ডাকঘর সংস্কার করা হবে।  | ডাক অধিদপ্তর        | সরেজমিনে গণনা করে সংখ্যা নির্ণয় করা হয়।<br><br>ডাক অধিদপ্তরের প্রতিবেদন/<br>বার্ষিক প্রতিবেদন/ওয়েবসাইট |              |
| [২.১]        | ই-কমার্স সার্ভিস প্রবর্তন                        | [২.১.১] ই-কমার্স সার্ভিস প্রদানকারী ডাকঘর     | পুরনত্বপূর্ণ ডাকঘরের মাধ্যমে ই-কমার্স সার্ভিস প্রদান করা হবে।  | ডাক অধিদপ্তর        | সরেজমিনে গণনা করে সংখ্যা নির্ণয় করা হয়।<br><br>ডাক অধিদপ্তরের প্রতিবেদন/<br>বার্ষিক প্রতিবেদন/ওয়েবসাইট |              |
| [২.২]        | লজিস্টিক মেইল সার্ভিস প্রবর্তন                   | [২.২.১] লজিস্টিক মেইল সার্ভিস প্রবর্তিত ডাকঘর | জেলা শহরে অবস্থিত ডাকঘরের মাধ্যমে লজিস্টিক মেইল সার্ভিস প্রদান করা হবে।  | ডাক অধিদপ্তর        | সরেজমিনে গণনা করে সংখ্যা নির্ণয় করা হয়।<br><br>ডাক অধিদপ্তরের প্রতিবেদন/<br>বার্ষিক প্রতিবেদন/ওয়েবসাইট |              |

সংযোজনী ৩

অন্য মন্ত্রণালয়/বিভাগ/দপ্তর/সংস্থার নিকট সুনির্দিষ্ট কর্ম সম্পাদন চাহিদাসমূহ

| প্রতিষ্ঠানের নাম     | সংশ্লিষ্ট কার্যক্রম        | কর্ম সম্পাদন সূচক                                      | উক্ত প্রতিষ্ঠানের নিকট চাহিদা/প্রত্যাশা                                     | চাহিদা/প্রত্যাশার যৌক্তিকতা   | প্রত্যাশা পূরণ না হলে সম্ভাব্য প্রভাব |
|----------------------|----------------------------|--|---|---|---------------------------------------|
| স্থানীয় সরকার বিভাগ | ডাক সেবার পরিধি সম্প্রসারণ | বিক্রীত ম্যাগনেটিক স্ক্রিপ সম্বলিত পোস্টাল ক্যাশ কার্ড | বিভিন্ন সামাজিক নিরাপত্তা বেটনীর ভাতা পোস্টাল ক্যাশ কার্ডের মাধ্যমে প্রদান। | পোস্টাল ক্যাশ কার্ডের মাধ্যমে সামাজিক নিরাপত্তা বেটনীর ভাতা প্রদান করা হলে দ্রুত ও নিশ্চিতভাবে উপকারভোগীর নিকট অর্থ পৌঁছাবে। ফলে ডাক অধিদপ্তর এর আয় বাড়বে এবং পারস্পরিক সুবিধা নিশ্চিত হবে। | কর্ম সম্পাদন সূচক অর্জিত হবে না।      |