



গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার

ব্যবস্থাপনা পরিচালক, বাংলাদেশ হাউজ বিল্ডিং ফাইন্যান্স কর্পোরেশন

এবং

সচিব, আর্থিক প্রতিষ্ঠান বিভাগ, অর্থ মন্ত্রণালয়-এর মধ্যে স্বাক্ষরিত

## বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তি

জুলাই ১, ২০২৪ - জুন ৩০, ২০২৫

## সূচিপত্র

দপ্তর/সংস্থার কর্মসম্পাদনের সার্বিক চিত্র .....	৩
প্রস্তাবনা .....	৪
সেকশন ১: দপ্তর/সংস্থার রূপকল্প (Vision), অভিলক্ষ্য (Mission), কর্মসম্পাদনের ক্ষেত্র এবং কার্যাবলি .....	৫
সেকশন ২: দপ্তর/সংস্থার বিভিন্ন কার্যক্রমের ফলাফল/প্রভাব (Outcome/Impact) .....	৬
সেকশন ৩: কর্মসম্পাদন পরিকল্পনা .....	৭
সংযোজনী ১: শব্দসংক্ষেপ (Acronyms) .....	১৬
সংযোজনী ২: কর্মসম্পাদন ব্যবস্থাপনা ও প্রমাণক .....	১৭
সংযোজনী ৩: অন্য অফিসের সঙ্গে সংশ্লিষ্ট কর্মসম্পাদন সূচকসমূহ .....	১৯
সংযোজনী ৪-৮: সংস্কার ও সুশাসনমূলক কার্যক্রমের বাস্তবায়ন সংক্রান্ত কর্মপরিকল্পনাসমূহ .....	২০

## দপ্তর/সংস্থার কর্মসম্পাদনের সার্বিক চিত্র (Overview of the Performance of the Department/Organization)

সাম্প্রতিক অর্জন, চ্যালেঞ্জ এবং ভবিষ্যৎ পরিকল্পনা

সাম্প্রতিক বছরসমূহের (৩ বছর) প্রধান অর্জনসমূহ:

দেশের নিম্ন-মধ্যবিত্ত ও মধ্যবিত্ত মানুষের আবাসন সমস্যা সমাধানে বাংলাদেশ হাউজ বিল্ডিং ফাইন্যান্স কর্পোরেশন (বিএইচবিএফসি) ঋণ সহায়তা প্রদানপূর্বক জীবনমান উন্নয়নে কার্যক্রম চালিয়ে যাচ্ছে। এ লক্ষ্যে বিগত তিন বছরে (২০২১-২২, ২০২২-২৩ ও ২০২৩-২৪ অর্থবছর) ২২১৮ কোটি টাকা ঋণ বিতরণ এবং ২০৫৪ কোটি টাকা ঋণ আদায় হয়েছে, তার মধ্যে আদায়কৃত শ্রেণীকৃত ঋণের পরিমাণ ৭৯ কোটি টাকা। বর্তমানে শ্রেণীকৃত ঋণের পরিমাণ ১৮৪.৯৮ কোটি টাকা (৩.৯৭%)। নিবিড় পরিবীক্ষণের ফলে উল্লেখিত সময়ে ৪৭৫টি মামলা নিষ্পত্তি হয়েছে। এছাড়াও বর্ণিত সময়ে বিএইচবিএফসি ৭৫৬.১৮ কোটি টাকা করপূর্ব মুনাফা অর্জন করেছে। স্মার্ট বাংলাদেশ বাস্তবায়নে ও স্মার্ট বিএইচবিএফসি গঠনের লক্ষ্যে সশ্রমী, টেকসই, জ্ঞানভিত্তিক, বুদ্ধিদীপ্ত ও উদ্ভাবনী কর্মপরিকল্পনা প্রণয়নের মাধ্যমে স্মার্ট ঋণ সেবা প্রদানের বিভিন্ন উদ্যোগ হাতে নিয়েছে, যেখানে “স্মার্ট শহর ও স্মার্ট গ্রাম” বাস্তবায়নকে প্রাধান্য দেয়া হয়েছে। ইতোমধ্যে, Artificial Intelligence (AI) tools হিসেবে ওয়েবসাইটে ‘স্বপ্ন’ নামীয় ‘চ্যাটবট’ সংযোজন করা হয়েছে, File Tracking System এর মাধ্যমে গ্রাহক ঋণ নথির অবস্থান ও গতিবিধি সনাক্ত এবং Real Time Gross Settlement (RTGS) পদ্ধতিতে সহজে এবং তাৎক্ষণিকভাবে কিস্তি জমা করতে পারছেন।

সমস্যা এবং চ্যালেঞ্জসমূহ:

তহবিল বৃদ্ধিপূর্বক সশ্রমী ও টেকসই ঋণ বিতরণের মাধ্যমে প্রতিযোগিতামূলক গৃহঋণ বাজারে মার্কেট শেয়ার বৃদ্ধিকরণের পাশাপাশি পরিবেশবান্ধব বাড়ি নির্মাণে ঋণপ্রত্যাশী ও গ্রাহকদের উল্লেখকরণ, শ্রেণীকৃত ঋণের পরিমাণ হ্রাসকরণ, স্মার্ট বাংলাদেশ তথা স্মার্ট সিটি ও স্মার্ট ভিলেজ বাস্তবায়নে ডিজিটলাইজেশন তথা পূর্ণাঙ্গ লজিস্টিক সাপোর্টের মাধ্যমে প্রযুক্তি-প্রশিক্ষিত দক্ষ মানবসম্পদ গঠন, সকল পর্যায়ে শুদ্ধাচার নীতি বাস্তবায়ন ও সামগ্রিক সুশাসন প্রতিষ্ঠা।

ভবিষ্যৎ পরিকল্পনা:

বাংলাদেশ সরকার ও উন্নয়ন সহযোগীদের থেকে তহবিল সংগ্রহপূর্বক মাধ্যমে উপশহর ও পল্লী অঞ্চল পর্যন্ত গৃহঋণের প্রবাহ বৃদ্ধিকরণ ও মার্কেট শেয়ার ন্যূনতম ১০% এ উন্নীতকরণ; স্মার্ট হোম লোন সিস্টেম বাস্তবায়নের মাধ্যমে ঋণের আবেদন থেকে নথি প্রক্রিয়াকরণ ও পরিশোধান্তে স্বত্ব ফেরত সম্পূর্ণ পেপারলেস ও ডিজিটলাইজড করা; নিবিড় পরিবীক্ষণ ও কার্যকরী ব্যবস্থা গ্রহণের মাধ্যমে উল্লেখযোগ্য সংখ্যায় বিচারাধীন মামলার নিষ্পত্তি এবং শ্রেণীকৃত ঋণের হার ক্রমাগত কমিয়ে ন্যূনতম পর্যায়ে নামিয়ে আনা এবং অভ্যন্তরীণ ও বাণিজ্যিক অডিট যথাসময়ে নিষ্পত্তিকরণ; অভ্যন্তরীণ ও বহিঃপ্রশিক্ষণের মাধ্যমে জনবলের দক্ষতা বৃদ্ধি; শতভাগ ডি-নথি বাস্তবায়ন, অফিস ব্যবস্থাপনা সফটওয়্যারের মাধ্যমে অফিস কার্যক্রম গতিশীল করার পাশাপাশি কার্যকর ফিডব্যাক সিস্টেম, ওয়ান-স্টপ-সার্ভিস ইত্যাদির মাধ্যমে স্মার্ট, স্বচ্ছ ও জবাবদিহিতামূলক সেবা নিশ্চিতকরণ; বর্তমান সরকারের নির্বাচনী ইশতেহার-২০২৪, ৮ম পঞ্চবার্ষিকী পরিকল্পনা (২০২১-২০২৫), টেকসই উন্নয়ন অভিষ্ট (SDG)-২০৩০, প্রেক্ষিত পরিকল্পনা (২০২১-২০৪১), Mujib Climate Prosperity Plan 2030, মাননীয় প্রধানমন্ত্রীর প্রতিশ্রুতি ও নির্দেশনা, মন্ত্রণালয়/বিভাগ কর্তৃক প্রণীত নীতিমালা/নির্দেশনা এবং সরকারের কৌশলগত ও সময়ে সময়ে ঘোষিত কর্মসূচি যথাযথ বাস্তবায়ন নিশ্চিতকরণ ইত্যাদি।

২০২৪-২৫ অর্থবছরের সম্ভাব্য প্রধান অর্জনসমূহ:

- গৃহ নির্মাণ খাতে টাকা ও চট্টগ্রাম মহানগর এবং পল্লী এলাকাসহ দেশের অন্যান্য সকল জেলায় ৯০০ কোটি টাকা ঋণ বিতরণ;
- সরকারী কর্মচারীদের ৪০ কোটি টাকা গৃহ নির্মাণ ঋণ বিতরণ;
- অশ্রেণীকৃত ও শ্রেণীকৃত ঋণ যথাক্রমে ৯৬% ও ১৫% আদায় এবং শ্রেণীকৃত ঋণ হার ৩.৯৫% এ নামিয়ে আনা;
- মামলা নিষ্পত্তির হার ৩০%।

## প্রস্তাবনা (Preamble)

মন্ত্রণালয়/বিভাগসমূহ এবং আওতাধীন দপ্তর/সংস্থাসমূহের প্রাতিষ্ঠানিক দক্ষতা বৃদ্ধি, স্বচ্ছতা ও জবাবদিহি জোরদার করা, সুশাসন সংহতকরণ এবং সম্পদের যথাযথ ব্যবহার নিশ্চিতকরণের মাধ্যমে রূপকল্প ২০৪১ এর যথাযথ বাস্তবায়নের লক্ষ্যে-

ব্যবস্থাপনা পরিচালক, বাংলাদেশ হাউজ বিল্ডিং ফাইন্যান্স কর্পোরেশন

এবং

সচিব, আর্থিক প্রতিষ্ঠান বিভাগ, অর্থ মন্ত্রণালয়-এর মধ্যে ২০২৪ সালের ..জুন.. মাসের ..৩০.. তারিখে এই বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তি স্বাক্ষরিত হল।

এই চুক্তিতে স্বাক্ষরকারী উভয়পক্ষ নিম্নলিখিত বিষয়সমূহে সম্মত হলেন:

## সেকশন ১

### দপ্তর/সংস্থার রূপকল্প (Vision), অভিলক্ষ্য (Mission), কর্মসম্পাদনের ক্ষেত্র এবং কার্যাবলি

#### ১.১ রূপকল্প (Vision)

নিম্ন-মধ্যবিত্ত ও মধ্যবিত্ত মানুষের আবাসন সমস্যা সমাধানের মাধ্যমে জীবনমান উন্নয়ন।

#### ১.২ অভিলক্ষ্য (Mission)

ঋণ সহায়তা প্রদানের মাধ্যমে নিম্ন-মধ্যবিত্ত ও মধ্যবিত্ত মানুষের পরিবেশবান্ধব আবাসন সমস্যার সমাধান।

#### ১.৩ কর্মসম্পাদনের ক্ষেত্র

##### ১.৩.১ দপ্তর/সংস্থার কর্মসম্পাদনের ক্ষেত্র

১. জীবনমান উন্নয়ন ও আর্থিক অন্তর্ভুক্তিকরণঃ গৃহ নির্মাণে ঋণ ও বিনিয়োগের মাধ্যমে আবাসন সমস্যা সমাধান;
২. বিএইচবিএফসি'র প্রাতিষ্ঠানিক সক্ষমতা বৃদ্ধি, মানবসম্পদ উন্নয়ন এবং আর্থিক ভিত্তি ও শৃঙ্খলা সুদৃঢ়করণ;
৩. জলবায়ুর নেতিবাচক পরিবর্তন এবং পরিবেশগত বিপর্যয় মোকাবেলা;
৪. স্মার্ট বাংলাদেশ বিনির্মাণে ডিজিটালাইজেশনের মাধ্যমে স্মার্ট বিএইচবিএফসি বাস্তবায়ন

##### ১.৩.২ সুশাসন ও সংস্কারমূলক কর্মসম্পাদনের ক্ষেত্র

১. সুশাসন ও সংস্কারমূলক কার্যক্রমের বাস্তবায়ন জোরদারকরণ

#### ১.৪ কার্যাবলি (Functions)

১. গৃহ নির্মাণ ঋণ প্রদান ও বিনিয়োগের মাধ্যমে আবাসন সমস্যা সমাধান;
২. কর্পোরেশনের আর্থিক ভিত্তি সুদৃঢ়করণে ঋণ আদায়;
৩. স্মার্ট বাংলাদেশ বাস্তবায়নের অংশ হিসেবে অপারেশনাল কার্যক্রমে গতিশীলতা আনয়ন, ডি-নথি বাস্তবায়ন, অনলাইনে নথি প্রক্রিয়াকরণ, শাখা অফিসের কার্যক্রমে আধুনিক প্রযুক্তির প্রয়োগ তথা ডিজিটালাইজেশন;
৪. পরিকল্পিত আবাসন ব্যবস্থা গড়ে তোলার লক্ষ্যে ঋণ প্রদান ও বিনিয়োগের নিমিত্ত গৃহীত মর্টগেজ দলিলের সঠিকতা নির্ণয়ে ভূমি রেকর্ড ও দলিলপত্র যাচাই-বাছাইকরণ;
৫. ঋণ ও বিনিয়োগ হতে আদায় ও অন্যান্য বিষয়ে চলমান মামলা-মোকদ্দমা নিষ্পত্তিতে প্রয়োজনীয় পদক্ষেপ গ্রহণ;
৬. আর্থিক অন্তর্ভুক্তির মাধ্যমে গৃহ ঋণ সেবার প্রতিযোগিতামূলক বাজার তৈরি করা;
৭. আর্থিক ব্যবস্থাপনার মানোন্নয়নে নিরীক্ষা কার্যক্রম জোরদারকরণ এবং অডিট আপত্তি নিষ্পত্তিতে কার্যকরী ব্যবস্থা গ্রহণ;
৮. পরিবেশবান্ধব টেকসই গৃহনির্মাণ ঋণ প্রদানসহ পল্লী এলাকায় ঋণ ও বিনিয়োগের প্রবাহ বৃদ্ধি;
৯. অনলাইন পেমেণ্ট গেটওয়ের মাধ্যমে ঋণ ও বিনিয়োগের কিস্তি জমা প্রদানের ব্যবস্থাকরণ;
১০. কর্পোরেশনের মূলধন বৃদ্ধিকরণ ও প্রতিশন সংরক্ষণ।

সেকশন ২  
বিভিন্ন কার্যক্রমের ফলাফল/প্রভাব (Outcome/Impact)

ফলাফল/প্রভাব	কর্মসম্পাদন সূচকসমূহ	একক	প্রকৃত অর্জন ২০২২-২৩	প্রকৃত অর্জন* ২০২৩-২৪	লক্ষ্যমাত্রা ২০২৪-২৫	প্রক্ষেপণ		নির্ধারিত লক্ষ্যমাত্রা অর্জনের ক্ষেত্রে যৌথভাবে দায়িত্বপ্রাপ্ত মন্ত্রণালয়/বিভাগ/ সংস্থাসমূহের নাম	উপাত্তসূত্র
						২০২৫-২০২৬	২০২৬-২০২৭		
জীবনমান উন্নয়ন ও আর্থিক অন্তর্ভুক্তিকরণঃ গৃহ নির্মাণে ঋণ ও বিনিয়োগের মাধ্যমে আবাসন সমস্যা সমাধান	নির্মিত আবাসিক ইউনিটের সংখ্যা বৃদ্ধির হার	%	৫.৫০%	৬.১০%	৭.২৫%	৭.৫০%	৭.৮০%	অর্থ মন্ত্রণালয়ের আর্থিক প্রতিষ্ঠান বিভাগ এবং বিএইচবিএফসি	৮ম পঞ্চবার্ষিক পরিকল্পনা (পৃষ্ঠা নং: ২৪৩, ৪৯৪), প্রেক্ষিত পরিকল্পনা (পৃষ্ঠা নং: ১৬৭- ১৭৫), নির্বাচনী ইশতেহার-২০২৪ (পৃষ্ঠা নং: ২৫, ২৮, ৩৯, ৪১, ৭৩)
বিএইচবিএফসি'র প্রাতিষ্ঠানিক সক্ষমতা বৃদ্ধি, মানবসম্পদ উন্নয়ন এবং আর্থিক ভিত্তি ও শৃঙ্খলা সুদৃঢ়করণ	শ্রেণীকৃত ঋণ ও বিনিয়োগের হার	%	৩.৮০%	৩.৯৭%	৩.৯৫%	৩.৮০%	৩.৭৫%	অর্থ মন্ত্রণালয়ের আর্থিক প্রতিষ্ঠান বিভাগ এবং বিএইচবিএফসি	৮ম পঞ্চবার্ষিক পরিকল্পনা (পৃষ্ঠা নং: ৫৬- ৫৮), নির্বাচনী ইশতেহার-২০২৪ (পৃষ্ঠা নং: ৩৬-৩৭)
জলবায়ুর নেতিবাচক পরিবর্তন এবং পরিবেশগত বিপর্যয় মোকাবেলা	নির্মিত পরিবেশবান্ধব আবাসিক ইউনিটের সংখ্যা বৃদ্ধির হার	%			৫%	৭%	১০%	অর্থ মন্ত্রণালয়ের আর্থিক প্রতিষ্ঠান বিভাগ এবং বিএইচবিএফসি	৮ম পঞ্চবার্ষিক পরিকল্পনা (পৃষ্ঠা নং: ৪৯৫), প্রেক্ষিত পরিকল্পনা (অধ্যায়: ১২), নির্বাচনী ইশতেহার-২০২৪ (পৃষ্ঠা নং: ৮৫-৮৬)
স্মার্ট বাংলাদেশ বিনির্মাণে ডিজিটালাইজেশনের মাধ্যমে স্মার্ট বিএইচবিএফসি বাস্তবায়ন	ডিজিটাল পেমেন্ট সিস্টেমের মাধ্যমে ঋণ ও বিনিয়োগের কিস্তি জমার হার বৃদ্ধিকরণ	%	৬.৫০%	৬.৭৫%	৭.০০%	৭.২৫%	৭.৫০%	অর্থ মন্ত্রণালয়ের আর্থিক প্রতিষ্ঠান বিভাগ এবং বিএইচবিএফসি	৮ম পঞ্চবার্ষিক পরিকল্পনা (অধ্যায়: ১২), প্রেক্ষিত পরিকল্পনা (অধ্যায়: ৯), নির্বাচনী ইশতেহার-২০২৪ (পৃষ্ঠা নং: ৩০)

\*সাময়িক (provisional) তথ্য

সেকশন ৩  
কর্মসম্পাদন পরিকল্পনা

কর্মসম্পাদনের ক্ষেত্র	কর্মসম্পাদনের ক্ষেত্রের মান	কার্যক্রম	কর্মসম্পাদন সূচক	গণনা পদ্ধতি	একক	কর্মসম্পাদন সূচকের মান	প্রকৃত অর্জন ২০২২-২৩	প্রকৃত অর্জন* ২০২৩-২৪	লক্ষ্যমাত্রা/নির্ণায়ক ২০২৪-২৫					প্রক্ষেপণ ২০২৫-২০২৬	প্রক্ষেপণ ২০২৬-২০২৭
									অসাধারণ	অতি উত্তম	উত্তম	চলতি মান	চলতি মানের নিম্নে		
									১০০%	৯০%	৮০%	৭০%	৬০%		
এপিএ স্বাক্ষরকারী অফিসের কর্মসম্পাদনের ক্ষেত্র															
[১] জীবনমান উন্নয়ন ও আর্থিক অন্তর্ভুক্তিকরণঃ গৃহ নির্মাণে ঋণ ও বিনিয়োগের মাধ্যমে আবাসন সমস্যা সমাধান;	২৫	[১.১] দেশের সকল এলাকায় ঋণ ও বিনিয়োগের মাধ্যমে অর্থায়ন	[১.১.১] "আমার গ্রাম-আমার শহর" বিনির্মাণে ঢাকা ও চট্টগ্রাম মেট্রোপলিটন এলাকা বাদে দেশের অন্যান্য এলাকায় স্বল্প সুদে ঋণ ও বিনিয়োগ	সমষ্টি	কোটি টাকায়	৫	৫০১	৬৯০	৭০০	৬৪০	৬০০		৭২৫	৭৫০	
			[১.১.২] ঢাকা ও চট্টগ্রাম মেট্রোপলিটন এলাকায় ঋণ ও বিনিয়োগ	সমষ্টি	কোটি টাকায়	৫	১৯৪	১৯৫	২০০	১৮০	১৭০		২২৫	২৫০	
		[১.২] গৃহনির্মাণে ইসলামী শরীয়াহ-ভিত্তিক বিনিয়োগ	[১.২.১] মনজিল ফ্রিমের মাধ্যমে বিনিয়োগ	সমষ্টি	কোটি টাকায়	২			৭৫	৬৫	৬০		৮০	৯০	
		[১.৩] গৃহ নির্মাণে অর্থায়নের মাধ্যমে নারীর ক্ষমতায়ন	[১.৩.১] নারী গ্রাহকদের অর্থায়নের হার	ক্রমপুঞ্জিত	%	৪	৩২.৮০	৩২	৩২	৩০	২৮		৩৫	৩৮	
		[১.৪] স্বল্প আয়ের জনগোষ্ঠীকে শাস্ত্রীয় আবাসন টেকসই আবাসন নির্মাণে ঋণ প্রদান	[১.৪.১] শাস্ত্রীয় আবাসন অর্থায়নে নির্মিত বাড়ির সংখ্যা	সমষ্টি	সংখ্যা	৪		১১২	১৩০	১১৫	১০৫		১৫০	১৮০	
		[১.৫] সরকারী ও কর্পোরেশনের কর্মচারীদের জীবনমান উন্নয়নে গৃহ নির্মাণ ঋণ বিতরণ	[১.৫.১] কর্পোরেশনের কর্মচারীদের গৃহ নির্মাণ ঋণ বিতরণ	সমষ্টি	কোটি টাকায়	৪	১৭.১৮	১৯.৫০	২০	১৮	১৭		২২	২৪	
			[১.৫.২] সরকারী কর্মচারীদের গৃহ নির্মাণ ঋণ বিতরণ	সমষ্টি	কোটি টাকায়	১	৫০.৬২	৪১.৯৫	৪০	৩৫	৩২		৪৫	৫০	

কর্মসম্পাদনের ক্ষেত্র	কর্মসম্পাদনের ক্ষেত্রের মান	কার্যক্রম	কর্মসম্পাদন সূচক	গণনা পদ্ধতি	একক	কর্মসম্পাদন সূচকের মান	প্রকৃত অর্জন ২০২২-২৩	প্রকৃত অর্জন* ২০২৩-২৪	লক্ষ্যমাত্রা/নির্ণায়ক ২০২৪-২৫					প্রক্ষেপণ ২০২৫-২০২৬	প্রক্ষেপণ ২০২৬-২০২৭
									অসাধারণ	অতি উত্তম	উত্তম	চলতি মান	চলতি মানের নিম্নে		
									১০০%	৯০%	৮০%	৭০%	৬০%		
এপিএ স্বাক্ষরকারী অফিসের কর্মসম্পাদনের ক্ষেত্র															
[২] বিএইচবিএফসি'র প্রাতিষ্ঠানিক সক্ষমতা বৃদ্ধি, মানবসম্পদ উন্নয়ন এবং আর্থিক ভিত্তি ও শৃঙ্খলা সুদৃঢ়করণ;	২৫	[২.১] বিতরণকৃত ঋণ ও বিনিয়োগ হতে নগদ আদায়	[২.১.১] অশ্রেণিকৃত ঋণ ও বিনিয়োগ হতে নগদ আদায়ের হার	ক্রমপুঞ্জিভূত %	৫	১২০.২৫	১১১.৫২	৯৬	৯৪	৯৩			৯৭	৯৮	
			[২.১.২] শ্রেণিকৃত ঋণ ও বিনিয়োগ হতে নগদ আদায়ের হার	ক্রমপুঞ্জিভূত %	৩	২৩.৫২	১৭	১৫	১৩	১২			১৮	২০	
		[২.২] ঋণ ও বিনিয়োগের শ্রেণিমান উন্নয়ন, মামলা ও অডিট আপত্তি নিষ্পত্তি	[২.২.১] শ্রেণিকৃত ঋণ ও বিনিয়োগের হার	ক্রমপুঞ্জিভূত %	৩	৩.৮০	৩.৯৭	৩.৯৫	৪.০০	৪.১০				৩.৮০	৩.৭৫
			[২.২.২] নিম্ন আদালতে মামলা নিষ্পত্তির হার	ক্রমপুঞ্জিভূত %	৩			৩০	২৭	২৫				৩২	৩৫
			[২.২.৩] অডিট আপত্তি নিষ্পত্তির হার	ক্রমপুঞ্জিভূত %	৩	৫৯.৮৯	৫৭.১৫	৫০	৪৫	৪০				৫২	৫৫
		[২.৩] পরিচালনা পর্ষদ সভার সিদ্ধান্ত বাস্তবায়ন	[২.৩.১] সিদ্ধান্ত বাস্তবায়নের হার	ক্রমপুঞ্জিভূত %	২				৮০	৭০	৬৫			৮৫	৯০
[২.৪] প্রাতিষ্ঠানিক সক্ষমতা বৃদ্ধিতে ম্যানুয়াল প্রত্যুতকরণ এবং গবেষণা প্রতিবেদন প্রকাশ	[২.৪.১] বিএইচবিএফসি'র ব্যবসায়িক কার্যক্রম পরিচালনায় আইন বিষয়ক বিদ্যমান সার্কুলার/অফিস আদেশ ও নির্দেশিকা একত্রীকরণ-পূর্বক "আইন ম্যানুয়াল" (Law Manual) সংকলন	তারিখ	তারিখ	১				২৫.০৫.২৫	১৫.০৬.২৫	২০.০৬.২৫					

কর্মসম্পাদনের ক্ষেত্র	কর্মসম্পাদনের ক্ষেত্রের মান	কার্যক্রম	কর্মসম্পাদন সূচক	গণনা পদ্ধতি	একক	কর্মসম্পাদন সূচকের মান	প্রকৃত অর্জন ২০২২-২৩	প্রকৃত অর্জন* ২০২৩-২৪	লক্ষ্যমাত্রা/নির্ণায়ক ২০২৪-২৫					প্রক্ষেপণ ২০২৫-২০২৬	প্রক্ষেপণ ২০২৬-২০২৭
									অসাধারণ	অতি উত্তম	উত্তম	চলতি মান	চলতি মানের নিম্নে		
									১০০%	৯০%	৮০%	৭০%	৬০%		
এপিএ স্বাক্ষরকারী অফিসের কর্মসম্পাদনের ক্ষেত্র															
			[২.৪.২] গৃহায়ন খাত বিষয়ক গবেষণা প্রতিবেদন প্রকাশ	তারিখ	তারিখ	১			৩১.০৩.২৫	৩০.০৪.২৫	১৫.০৫.২৫				
		[২.৫] প্রাতিষ্ঠানিক সক্ষমতা বৃদ্ধিকল্পে মানবসম্পদ উন্নয়ন ও জনবল নিয়োগ প্রদান	[২.৫.১] সরকারের উন্নয়ন পরিকল্পনাসমূহের আলোকে এপিএ বাস্তবায়ন ও সমসাময়িক বিষয়ে ৯ম গ্রেড ও তদূর্ধ্ব কর্মকর্তাগণের সমন্বয়ে লার্নিং সেশন আয়োজন	সমষ্টি	সংখ্যা	২			৫	৪	৩		৬	৭	
			[২.৫.২] জনবল নিয়োগের বিজ্ঞপ্তি প্রকাশ ও লিখিত/মৌখিক পরীক্ষা গ্রহণ	তারিখ	তারিখ	২			২৫.০৬.২৫	২৭.০৬.২৫	২৮.০৬.২৫				

কর্মসম্পাদনের ক্ষেত্র	কর্মসম্পাদনের ক্ষেত্রের মান	কার্যক্রম	কর্মসম্পাদন সূচক	গণনা পদ্ধতি	একক	কর্মসম্পাদন সূচকের মান	প্রকৃত অর্জন ২০২২-২৩	প্রকৃত অর্জন* ২০২৩-২৪	লক্ষ্যমাত্রা/নির্ণায়ক ২০২৪-২৫					প্রক্ষেপণ ২০২৫-২০২৬	প্রক্ষেপণ ২০২৬-২০২৭
									অসাধারণ	অতি উত্তম	উত্তম	চলতি মান	চলতি মানের নিম্নে		
									১০০%	৯০%	৮০%	৭০%	৬০%		
এপিএ স্বাক্ষরকারী অফিসের কর্মসম্পাদনের ক্ষেত্র															
[৩] জলবায়ুর নেতিবাচক পরিবর্তন এবং পরিবেশগত বিপর্যয় মোকাবেলা;	১০	[৩.১] জলবায়ুর নেতিবাচক পরিবর্তন ও পরিবেশগত বিপর্যয় মোকাবেলায় গ্রীন রেসিডেন্সিয়াল বিল্ডিং নির্মাণে উদ্যোগ গ্রহণ	[৩.১.১] বিএইচবিএফসি'র 'গ্রীন রেসিডেন্সিয়াল বিল্ডিং মডেল' সংক্রান্ত গাইডলাইন প্রণয়নে স্টেকহোল্ডার ও বিশেষজ্ঞদের সমন্বয়ে আয়োজিত সভা/বৈঠক	তারিখ	তারিখ	২			১৫.১২.২৪	১৫.০১.২৫	৩১.০১.২৫				
		[৩.১.২] বিএইচবিএফসি'র 'গ্রীন রেসিডেন্সিয়াল বিল্ডিং মডেল' সংক্রান্ত গাইডলাইন প্রণয়ন	তারিখ	তারিখ	২			৩১.১২.২৪	৩১.০১.২৫	২৮.০২.২৫					
		[৩.২] জলবায়ু পরিবর্তনের প্রভাব মোকাবেলায় 'গ্রীন রেসিডেন্সিয়াল বিল্ডিং মডেল' সংক্রান্ত গাইডলাইন ভিত্তিক সাশ্রয়ী পরিবেশবান্ধব আবাসনে অর্থায়ন	[৩.২.১] নির্মিত আবাসিক ইউনিট সংখ্যা	সমষ্টি	সংখ্যা	২			৩০	২২	১৮			৪৫	৬০
		[৩.৩] পরিবেশবান্ধব বাড়িতে প্রদানকৃত ঋণের কার্যক্রম পরিবীক্ষণ	[৩.৩.১] ব্যবস্থাপনা কর্তৃপক্ষ কর্তৃক পরিবেশবান্ধব ঋণে নির্মিত বাড়ি পরিদর্শন ও রিপোর্টিং	সমষ্টি	সংখ্যা	২			৮	৬	৪			১০	১২

কর্মসম্পাদনের ক্ষেত্র	কর্মসম্পাদনের ক্ষেত্রের মান	কার্যক্রম	কর্মসম্পাদন সূচক	গণনা পদ্ধতি	একক	কর্মসম্পাদন সূচকের মান	প্রকৃত অর্জন ২০২২-২৩	প্রকৃত অর্জন* ২০২৩-২৪	লক্ষ্যমাত্রা/নির্ণায়ক ২০২৪-২৫					প্রক্ষেপণ ২০২৫-২০২৬	প্রক্ষেপণ ২০২৬-২০২৭
									অসাধারণ	অতি উত্তম	উত্তম	চলতি মান	চলতি মানের নিম্নে		
									১০০%	৯০%	৮০%	৭০%	৬০%		
এপিএ স্বাক্ষরকারী অফিসের কর্মসম্পাদনের ক্ষেত্র															
		[৩.৪] কর্তৃপক্ষ কর্তৃক মূল্যায়নের ভিত্তিতে শ্রেষ্ঠ পরিবেশবান্ধব বাড়ি নির্মাণকারী স্বাগ্রহীতাকে পুরস্কৃতকরণ	[৩.৪.১] পরিবেশবান্ধব স্বাগ্রহীতাকে বাড়িসমূহের নৈর্ব্যক্তিক মূল্যায়নপূর্বক শ্রেষ্ঠ পরিবেশবান্ধব বাড়ি নির্বাচন ও সংশ্লিষ্ট স্বাগ্রহীতাকে পুরস্কার প্রদান	তারিখ	তারিখ	২			১৫.০৬.২৫	২০.০৬.২৫	২৫.০৬.২৫				

কর্মসম্পাদনের ক্ষেত্র	কর্মসম্পাদনের ক্ষেত্রের মান	কার্যক্রম	কর্মসম্পাদন সূচক	গণনা পদ্ধতি	একক	কর্মসম্পাদন সূচকের মান	প্রকৃত অর্জন ২০২২-২৩	প্রকৃত অর্জন* ২০২৩-২৪	লক্ষ্যমাত্রা/নির্ণায়ক ২০২৪-২৫					প্রক্ষেপণ ২০২৫-২০২৬	প্রক্ষেপণ ২০২৬-২০২৭	
									অসাধারণ	অতি উত্তম	উত্তম	চলতি মান	চলতি মানের নিম্নে			
									১০০%	৯০%	৮০%	৭০%	৬০%			
এপিএ স্বাক্ষরকারী অফিসের কর্মসম্পাদনের ক্ষেত্র																
[৪] স্মার্ট বাংলাদেশ বিনির্মাণে ডিজিটাইজেশনের মাধ্যমে স্মার্ট বিএইচবিএফসি বাস্তবায়ন	১০	[৪.১] ডিজিটাল পেমেন্ট সিস্টেমের মাধ্যমে ঋণ ও বিনিয়োগের কিস্তি এবং ফি জমা গ্রহণ	[৪.১.১] অনলাইনে তাৎক্ষণিক ঋণ ও বিনিয়োগের কিস্তি এবং ফি জমা গ্রহণ	ক্রমপুঞ্জিভূত %		২	৭৫.৯০	৮২	৮৫	৮০	৭৮		৯০	৯৫		
		[৪.২] GPS Location এর মাধ্যমে কর্পোরেশনের অর্থায়নে নির্মিত বাড়ির অবস্থান শনাক্তকরণ	[৪.২.১] GPS Location এর মাধ্যমে শনাক্তকৃত বাড়ির সংখ্যা	সমষ্টি	সংখ্যা	২		১২৬৮	১৫০০	১২০০	১১০০			২০০০	২৫০০	
		[৪.৩] মাঠ কার্যালয়সমূহের স্মার্ট সেবা নিশ্চিতকরণের লক্ষ্যে Office Performance Evaluation System চালুকরণ	[৪.৩.১] Office Performance Evaluation System প্রস্তুতকরণ	তারিখ	তারিখ	২			১৫.০৬.২৫	২৭.০৬.২৫	২৮.০৬.২৫					
		[৪.৪] ব্যবসায় উন্নয়নের লক্ষ্যে গৃহঋণ সেবার প্রচার-প্রচারণা	[৪.৪.১] বিএইচবিএফসি'র ঋণ সেবা ও প্রোডাক্টসমূহের তথ্যাদি ইলেকট্রনিক ও প্রিন্ট মিডিয়ায় প্রচার	সমষ্টি	সংখ্যা	২			৪	৩	২				৫	৬
		[৪.৫] পেপারলেস অফিস ব্যবস্থাপনা	[৪.৫.১] বিএইচবিএফসি'র অফিস ব্যবস্থাপনায় কাগজের ব্যবহার হ্রাসকরণ	ক্রমপুঞ্জিভূত %		২			১৫	১২	১০				২০	২৫

কর্মসম্পাদনের ক্ষেত্র	কর্মসম্পাদনের ক্ষেত্রের মান	কার্যক্রম	কর্মসম্পাদন সূচক	গণনা পদ্ধতি	একক	কর্মসম্পাদন সূচকের মান	প্রকৃত অর্জন ২০২২-২৩	প্রকৃত অর্জন* ২০২৩-২৪	লক্ষ্যমাত্রা/নির্ণায়ক ২০২৪-২৫					প্রক্ষেপণ ২০২৫-২০২৬	প্রক্ষেপণ ২০২৬-২০২৭
									অসাধারণ	অতি উত্তম	উত্তম	চলতি মান	চলতি মানের নিম্নে		
									১০০%	৯০%	৮০%	৭০%	৬০%		
সুশাসন ও সংস্কারমূলক কর্মসম্পাদনের ক্ষেত্র															
[১] সুশাসন ও সংস্কারমূলক কার্যক্রমের বাস্তবায়ন জোরদারকরণ	৩০	[১.১] শুদ্ধাচার কর্মপরিকল্পনা বাস্তবায়ন	[১.১.১] শুদ্ধাচার কর্মপরিকল্পনা বাস্তবায়িত	ক্রমপঞ্জিভূত	প্রাপ্ত নম্বর	১০									
		[১.২] ই-গভর্ন্যান্স/ উদ্ভাবন কর্মপরিকল্পনা বাস্তবায়ন	[১.২.১] ই- গভর্ন্যান্স/ উদ্ভাবন কর্মপরিকল্পনা বাস্তবায়িত	ক্রমপঞ্জিভূত	প্রাপ্ত নম্বর	১০									
		[১.৩] অভিযোগ প্রতিকার কর্মপরিকল্পনা বাস্তবায়ন	[১.৩.১] অভিযোগ প্রতিকার কর্মপরিকল্পনা বাস্তবায়িত	ক্রমপঞ্জিভূত	প্রাপ্ত নম্বর	৪									
		[১.৪] সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি কর্মপরিকল্পনা বাস্তবায়ন	[১.৪.১] সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি কর্মপরিকল্পনা বাস্তবায়িত	ক্রমপঞ্জিভূত	প্রাপ্ত নম্বর	৩									
		[১.৫] তথ্য অধিকার কর্মপরিকল্পনা বাস্তবায়ন	[১.৫.১] তথ্য অধিকার কর্মপরিকল্পনা বাস্তবায়িত	ক্রমপঞ্জিভূত	প্রাপ্ত নম্বর	৩									

\*সাময়িক (provisional) তথ্য

আমি, ব্যবস্থাপনা পরিচালক, বাংলাদেশ হাউজ বিল্ডিং ফাইন্যান্স কর্পোরেশন, সচিব, আর্থিক প্রতিষ্ঠান বিভাগ, অর্থ মন্ত্রণালয়-এর নিকট অঞ্জীকার করছি যে এই চুক্তিতে বর্ণিত লক্ষ্যমাত্রা অর্জনে সচেষ্ট থাকব।

আমি, সচিব, আর্থিক প্রতিষ্ঠান বিভাগ, অর্থ মন্ত্রণালয় হিসাবে ব্যবস্থাপনা পরিচালক, বাংলাদেশ হাউজ বিল্ডিং ফাইন্যান্স কর্পোরেশন-এর নিকট অঞ্জীকার করছি যে এই চুক্তিতে বর্ণিত লক্ষ্যমাত্রা অর্জনে প্রয়োজনীয় সহযোগিতা প্রদান করব।

স্বাক্ষরিত:



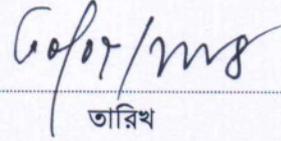
ব্যবস্থাপনা পরিচালক  
বাংলাদেশ হাউজ বিল্ডিং ফাইন্যান্স কর্পোরেশন

৩০/০৮/২০২৪

তারিখ



সচিব  
আর্থিক প্রতিষ্ঠান বিভাগ, অর্থ মন্ত্রণালয়



তারিখ

## সংযোজনী-১

ক্রমিক নম্বর	শব্দসংক্ষেপ (Acronyms)	বিবরণ
১	আইসিটি	ইনফরমেশন এন্ড কমিউনিকেশন টেকনোলজি
২	এসডিজি	সাসটেইনেবল ডেভেলপমেন্ট গোল
৩	জিআরএস	গ্রিডেস রিডেস সিস্টেম
৪	জিপিএস	গ্লোবাল পজিশনিং সিস্টেম
৫	পিএমই	প্ল্যানিং, মনিটরিং এন্ড ইভ্যালুয়েশন
৬	বিএইচবিএফসি	বাংলাদেশ হাউজ বিল্ডিং ফাইন্যান্স কর্পোরেশন

সংযোজনী ২: কর্মসম্পাদন ব্যবস্থাপনা ও প্রমাণক

কার্যক্রম	কর্মসম্পাদন সূচকসমূহ	বাস্তবায়নকারী অনুবিভাগ, অধিশাখা, শাখা	লক্ষ্যমাত্রা অর্জনের প্রমাণক
[১.১] দেশের সকল এলাকায় ঋণ ও বিনিয়োগের মাধ্যমে অর্থায়ন	[১.১.১] “আমার গ্রাম-আমার শহর” বিনির্মাণে ঢাকা ও চট্টগ্রাম মেট্রোপলিটন এলাকা বাদে দেশের অন্যান্য এলাকায় স্বল্প সুদে ঋণ ও বিনিয়োগ	মাঠ কার্যালয়	ঋণ ও বিনিয়োগ বিভাগের প্রতিবেদন
	[১.১.২] ঢাকা ও চট্টগ্রাম মেট্রোপলিটন এলাকায় ঋণ ও বিনিয়োগ	মাঠ কার্যালয়	ঋণ ও বিনিয়োগ বিভাগের প্রতিবেদন
[১.২] গৃহনির্মাণে ইসলামী শরীয়াহ-ভিত্তিক বিনিয়োগ	[১.২.১] মনজিল স্কিমের মাধ্যমে বিনিয়োগ	মাঠ কার্যালয়	ঋণ ও বিনিয়োগ বিভাগের প্রতিবেদন
[১.৩] গৃহ নির্মাণে অর্থায়নের মাধ্যমে নারীর ক্ষমতায়ন	[১.৩.১] নারী গ্রাহকদের অর্থায়নের হার	মাঠ কার্যালয়	ঋণ ও বিনিয়োগ বিভাগের প্রতিবেদন
[১.৪] স্বল্প আয়ের জনগোষ্ঠীকে সাশ্রয়ী টেকসই আবাসন নির্মাণে ঋণ প্রদান	[১.৪.১] সাশ্রয়ী আবাসন অর্থায়নে নির্মিত বাড়ির সংখ্যা	মাঠ কার্যালয়	ঋণ ও বিনিয়োগ বিভাগের প্রতিবেদন
[১.৫] সরকারী ও কর্পোরেশনের কর্মচারীদের জীবনমান উন্নয়নে গৃহ নির্মাণ ঋণ বিতরণ	[১.৫.১] কর্পোরেশনের কর্মচারীদের গৃহ নির্মাণ ঋণ বিতরণ	প্রশাসন বিভাগ ও মাঠ কার্যালয়	প্রশাসন বিভাগ এবং হিসাব ও অর্থ বিভাগের প্রতিবেদন
	[১.৫.২] সরকারী কর্মচারীদের গৃহ নির্মাণ ঋণ বিতরণ	মাঠ কার্যালয়	ঋণ ও বিনিয়োগ বিভাগের প্রতিবেদন
[২.১] বিতরণকৃত ঋণ ও বিনিয়োগ হতে নগদ আদায়	[২.১.১] অশ্রেণিকৃত ঋণ ও বিনিয়োগ হতে নগদ আদায়ের হার	আদায় বিভাগের সহায়তায় মাঠ কার্যালয়	আদায় বিভাগের প্রতিবেদন
	[২.১.২] শ্রেণিকৃত ঋণ ও বিনিয়োগ হতে নগদ আদায়ের হার	আদায় বিভাগের সহায়তায় মাঠ কার্যালয়	আদায় বিভাগের প্রতিবেদন
[২.২] ঋণ ও বিনিয়োগের শ্রেণিমান উন্নয়ন, মামলা ও অডিট আপত্তি নিষ্পত্তি	[২.২.১] শ্রেণিকৃত ঋণ ও বিনিয়োগের হার	মাঠ কার্যালয়	হিসাব ও অর্থ বিভাগের প্রতিবেদন
	[২.২.২] নিম্ন আদালতে মামলা নিষ্পত্তির হার	আইন বিভাগের সহায়তায় মাঠ কার্যালয়	আইন বিভাগের প্রতিবেদন
	[২.২.৩] অডিট আপত্তি নিষ্পত্তির হার	অডিট এন্ড কমপ্ল্যায়েন্স বিভাগ	অডিট এন্ড কমপ্ল্যায়েন্স বিভাগের প্রতিবেদন
[২.৩] পরিচালনা পর্ষদ সভার সিদ্ধান্ত বাস্তবায়ন	[২.৩.১] সিদ্ধান্ত বাস্তবায়নের হার	পর্ষদ সচিবালয়	পর্ষদ সচিবালয়ের প্রতিবেদন
[২.৪] প্রাতিষ্ঠানিক সক্ষমতা বৃদ্ধিতে ম্যানুয়াল প্রস্তুতকরণ এবং গবেষণা প্রতিবেদন প্রকাশ	[২.৪.১] বিএইচবিএফসি’র ব্যবসায়িক কার্যক্রম পরিচালনায় আইন বিষয়ক বিদ্যমান সার্কুলার/অফিস আদেশ ও নির্দেশিকা একত্রীকরণ-পূর্বক “আইন ম্যানুয়াল” (Law Manual) সংকলন	আইন বিভাগ	আইন বিভাগের প্রতিবেদন
[২.৪] প্রাতিষ্ঠানিক সক্ষমতা বৃদ্ধিতে ম্যানুয়াল প্রস্তুতকরণ এবং গবেষণা প্রতিবেদন প্রকাশ	[২.৪.২] গৃহায়ন খাত বিষয়ক গবেষণা প্রতিবেদন প্রকাশ	পিএমই বিভাগ	প্রকাশিত গবেষণা প্রতিবেদন

কার্যক্রম	কর্মসম্পাদন সূচকসমূহ	বাস্তবায়নকারী অনুবিভাগ, অধিশাখা, শাখা	লক্ষ্যমাত্রা অর্জনের প্রমাণক
[২.৫] প্রাতিষ্ঠানিক সক্ষমতা বৃদ্ধিকল্পে মানবসম্পদ উন্নয়ন ও জনবল নিয়োগ প্রদান	[২.৫.১] সরকারের উন্নয়ন পরিকল্পনাসমূহের আলোকে এপিএ বাস্তবায়ন ও সমসাময়িক বিষয়ে ৯ম গ্রেড ও তদূর্ধ্ব কর্মকর্তাগণের সমন্বয়ে লার্নিং সেশন আয়োজন	ট্রেনিং ইনস্টিটিউট	সামারি শিট, মডিউল, নোটিশ, হাজিরা, কার্যবিবরণী ও স্থিরচিত্র
	[২.৫.২] জনবল নিয়োগের বিজ্ঞপ্তি প্রকাশ ও লিখিত/মৌখিক পরীক্ষা গ্রহণ	প্রশাসন বিভাগ	প্রশাসন বিভাগের প্রতিবেদন
[৩.১] জলবায়ু নেতিবাচক পরিবর্তন ও পরিবেশগত বিপর্যয় মোকাবেলায় গ্রীন রেসিডেন্সিয়াল বিল্ডিং নির্মাণে উদ্যোগ গ্রহণ	[৩.১.১] বিএইচবিএফসি'র 'গ্রীন রেসিডেন্সিয়াল বিল্ডিং মডেল' সংক্রান্ত গাইডলাইন প্রণয়নে স্টেকহোল্ডার ও বিশেষজ্ঞদের সমন্বয়ে আয়োজিত সভা/বৈঠক	বৈদেশিক অর্থায়ন ইউনিট ও ট্রেনিং ইনস্টিটিউট	সামারি শিট, মডিউল, নোটিশ, হাজিরা, কার্যবিবরণী ও স্থিরচিত্র
	[৩.১.২] বিএইচবিএফসি'র 'গ্রীন রেসিডেন্সিয়াল বিল্ডিং মডেল' সংক্রান্ত গাইডলাইন প্রণয়ন	বৈদেশিক অর্থায়ন ইউনিট	প্রকাশিত গাইডলাইন
[৩.২] জলবায়ু পরিবর্তনের প্রভাব মোকাবেলায় 'গ্রীন রেসিডেন্সিয়াল বিল্ডিং মডেল' সংক্রান্ত গাইডলাইন ভিত্তিক সাশ্রমী পরিবেশবান্ধব আবাসনে অর্থায়ন	[৩.২.১] নির্মিত আবাসিক ইউনিট সংখ্যা	মাঠ কার্যালয়	ঋণ ও বিনিয়োগ বিভাগের প্রতিবেদন
[৩.৩] পরিবেশবান্ধব বাড়িতে প্রদানকৃত ঋণের কার্যক্রম পরিবীক্ষণ	[৩.৩.১] ব্যবস্থাপনা কর্তৃপক্ষ কর্তৃক পরিবেশবান্ধব ঋণে নির্মিত বাড়ি পরিদর্শন ও রিপোর্টিং	বৈদেশিক অর্থায়ন ইউনিট	পরিদর্শন প্রতিবেদন
[৩.৪] কর্তৃপক্ষ কর্তৃক মূল্যায়নের ভিত্তিতে শ্রেষ্ঠ পরিবেশবান্ধব বাড়ি নির্মাণকারী ঋণগ্রহীতাকে পুরস্কৃতকরণ	[৩.৪.১] পরিবেশবান্ধব ঋণে নির্মিত বাড়িসমূহের নৈর্ব্যক্তিক মূল্যায়নপূর্বক শ্রেষ্ঠ পরিবেশবান্ধব বাড়ি নির্বাচন ও সংশ্লিষ্ট ঋণগ্রহীতাকে পুরস্কার প্রদান	বৈদেশিক অর্থায়ন ইউনিট	মূল্যায়ন প্রতিবেদন ও পুরস্কার প্রদানের স্থিরচিত্র
[৪.১] ডিজিটাল পেমেন্ট সিস্টেমের মাধ্যমে ঋণ ও বিনিয়োগের কিস্তি এবং ফি জমা গ্রহণ	[৪.১.১] অনলাইনে তাৎক্ষণিক ঋণ ও বিনিয়োগের কিস্তি এবং ফি জমা গ্রহণ	আইসিটি (সিস্টেম/অপারেশন) বিভাগ	আইসিটি (সিস্টেম/অপারেশন) বিভাগের প্রতিবেদন
[৪.২] GPS Location এর মাধ্যমে কর্পোরেশনের অর্থায়নে নির্মিত বাড়ির অবস্থান শনাক্তকরণ	[৪.২.১] GPS Location এর মাধ্যমে শনাক্তকৃত বাড়ির সংখ্যা	আইসিটি (সিস্টেম/অপারেশন) বিভাগ	আইসিটি (সিস্টেম/অপারেশন) বিভাগের প্রতিবেদন
[৪.৩] মাঠ কার্যালয়সমূহের স্মার্ট সেবা নিশ্চিতকরণের লক্ষ্যে Office Performance Evaluation System চালুকরণ	[৪.৩.১] Office Performance Evaluation System প্রস্তুতকরণ	আইসিটি (সিস্টেম/অপারেশন) বিভাগ	আইসিটি (সিস্টেম/অপারেশন) বিভাগের প্রতিবেদন
[৪.৪] ব্যবসায় উন্নয়নের লক্ষ্যে গৃহঋণ সেবার প্রচার-প্রচারণা	[৪.৪.১] বিএইচবিএফসি'র ঋণ সেবা ও প্রোডাক্টসমূহের তথ্যাদি ইলেকট্রনিক ও প্রিন্ট মিডিয়ায় প্রচার	মার্কেটিং বিভাগ	প্রচারিত কনটেন্টের কপি/স্ক্রিনশট/স্থিরচিত্র/ভিডিও
[৪.৫] পেপারলেস অফিস ব্যবস্থাপনা	[৪.৫.১] বিএইচবিএফসি'র অফিস ব্যবস্থাপনায় কাগজের ব্যবহার হ্রাসকরণ	সদর দফতর ও মাঠ কার্যালয়	সাধারণ সেবা বিভাগের প্রতিবেদন

সংযোজনী ৩: অন্য অফিসের সঙ্গে সংশ্লিষ্ট কর্মসম্পাদন সূচকসমূহ

কার্যক্রম	কর্মসম্পাদন সূচক	যেসকল অফিসের সাথে সংশ্লিষ্ট	সংশ্লিষ্ট অফিসের সাথে কার্যক্রম সমন্বয়ের কৌশল
দেশের সকল এলাকায় ঋণ ও বিনিয়োগের মাধ্যমে অর্থায়ন	“আমার গ্রাম-আমার শহর” বিনির্মাণে ঢাকা ও চট্টগ্রাম মেট্রোপলিটন এলাকা বাদে দেশের অন্যান্য এলাকায় স্বল্প সুদে ঋণ ও বিনিয়োগ	আর্থিক প্রতিষ্ঠান বিভাগ, অর্থ মন্ত্রণালয়	তহবিল অনুমোদন
দেশের সকল এলাকায় ঋণ ও বিনিয়োগের মাধ্যমে অর্থায়ন	ঢাকা ও চট্টগ্রাম মেট্রোপলিটন এলাকায় ঋণ ও বিনিয়োগ	আর্থিক প্রতিষ্ঠান বিভাগ, অর্থ মন্ত্রণালয়	তহবিল অনুমোদন

সংযোজনী ৪-৮: সংস্কার ও সুশাসনমূলক কার্যক্রমের বাস্তবায়ন সংক্রান্ত কর্মপরিকল্পনাসমূহ

প্রতিষ্ঠানের নামঃ বাংলাদেশ হাউস বিল্ডিং কাইনাপ কর্পোরেশন

কার্যক্রমের নাম	কর্মসম্পাদন সূচক	সূচকের মান	একক	বাস্তবায়নের দায়িত্বপ্রাপ্ত ব্যক্তি/পদ	২০২৪-২৫ অর্থবছরের লক্ষ্যমাত্রা	বাস্তবায়ন অগ্রগতি পরিবীক্ষণ, ২০২৪-২৫						মন্তব্য	
						লক্ষ্যমাত্রা/অর্জন	প্রথম কোয়ার্টার প্রতিবেদন	দ্বিতীয় কোয়ার্টার প্রতিবেদন	তৃতীয় কোয়ার্টার প্রতিবেদন	চতুর্থ কোয়ার্টার প্রতিবেদন	মোট অর্জন		অর্জিত মান
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮	৯	১০	১১	১২	১৩	১৪
<b>১. প্রাতিষ্ঠানিক ব্যবস্থা: ..... ১৫</b>													
১.১. নৈতিকতা কমিটির সভা আয়োজন	১.১.১. সভা আয়োজিত	২	সংখ্যা	উপমহাব্যবস্থাপক (পিএমইডি)	৪	লক্ষ্যমাত্রা	১	১	১	১	০		
						অর্জন							
১.২. নৈতিকতা কমিটির সভার সিদ্ধান্ত বাস্তবায়ন	১.২.১. বাস্তবায়িত সিদ্ধান্ত	২	%	সংশ্লিষ্ট বিভাগ/অফিস প্রধান	১০০	লক্ষ্যমাত্রা	১০০	১০০	১০০	১০০	০		
						অর্জন							
১.৩. সুশাসন প্রতিষ্ঠার নিমিত্ত অংশীজনের (stakeholders) অংশগ্রহণে সভা	১.৩.১. অনুষ্ঠিত সভা	৪	সংখ্যা	উপমহাব্যবস্থাপক (মার্কেটিং)	৪	লক্ষ্যমাত্রা	১	১	১	১	০		
						অর্জন							
১.৪. শুদ্ধাচার সংক্রান্ত প্রশিক্ষণ	১.৪.১. প্রশিক্ষণপ্রাপ্ত কর্মচারী	২	সংখ্যা	উপমহাব্যবস্থাপক (ট্রেনিং ইন্সটিটিউট)	১৫০	লক্ষ্যমাত্রা	৭৫		৭৫		০		সদর দফতরস্থ মোট কর্মকর্তা-কর্মচারী হতে প্রশিক্ষণ প্রদান উপযোগী ১৫০জনকে প্রশিক্ষণ প্রদান করা হবে।
						অর্জন							

কার্যক্রমের নাম	কর্মসম্পাদন সূচক	সূচকের মান	একক	বাস্তবায়নের দায়িত্বপ্রাপ্ত ব্যক্তি/পদ	২০২৪-২৫ অর্থবছরের লক্ষ্যমাত্রা	বাস্তবায়ন অগ্রগতি পরিসীক্ষণ, ২০২৪-২৫							মন্তব্য
						লক্ষ্যমাত্রা/অর্জন	প্রথম কোয়ার্টার প্রতিবেদন	দ্বিতীয় কোয়ার্টার প্রতিবেদন	তৃতীয় কোয়ার্টার প্রতিবেদন	চতুর্থ কোয়ার্টার প্রতিবেদন	মোট অর্জন	অর্জিত মান	
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮	৯	১০	১১	১২	১৩	১৪
১.৫. কর্ম-পরিবেশ উন্নয়ন (টিওএন্ডইডুজ অকেজো মালামাল নিষ্পত্তিকরণ/নথি বিনষ্টকরণ/ পরিষ্কার-পরিচ্ছন্নতা বৃদ্ধি/৪র্থ শ্রেণির কর্মচারীদের দাপ্তরিক পোষাক সরবরাহ ও পরিধান নিশ্চিত করা ইত্যাদি)	১.৫.১. উন্নত কর্ম-পরিবেশ সংযুক্তি (১)	২	তারিখ	উপমহাব্যবস্থাপক (সাধারণ সেবা) ও সকল বিভাগ/অফিস প্রধান	৩১-১২-২০২৪ ৩০-০৬-২০২৫	লক্ষ্যমাত্রা		৩১-১২-২০২৪		৩০-০৬-২০২৫			২টি কার্যক্রম গ্রহণ করা হবে।
১.৬. আওতাধীন মাঠ পর্যায়ের কার্যালয় (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে) কর্তৃক দাখিলকৃত জাতীয় শুদ্ধাচার কৌশল কর্ম-পরিকল্পনার ত্রৈমাসিক অগ্রগতি প্রতিবেদনের ওপর ফিডব্যাক প্রদান	১.৬.১. ফিডব্যাক প্রশিক্ষণ/কর্মশালা অনুষ্ঠিত	৩	তারিখ	উপমহাব্যবস্থাপক (পিএমইডি)	১৬-১০-২০২৪ ১৬-০১-২০২৫ ১৬-০৪-২০২৫	লক্ষ্যমাত্রা	১৬-১০-২০২৪	১৬-০১-২০২৫	১৬-০৪-২০২৫				
<b>২. আর্থিক ব্যবস্থাপনা উন্নয়ন: ..... ১৭</b>													
২.১. ২০২৪-২৫ অর্থ বছরের রাজস্ব এবং উন্নয়ন বাজেটের অনুমোদিত ক্রয়-পরিকল্পনা ওয়েবসাইটে প্রকাশ	২.১.১. ক্রয়-পরিকল্পনা ওয়েবসাইটে প্রকাশিত	২	তারিখ	উপমহাব্যবস্থাপক (সাধারণ সেবা, প্রকৌশল ও আইসিটি)	৩১-০৭-২০২৪	লক্ষ্যমাত্রা	৩১-০৭-২০২৪						
						অর্জন							

কার্যক্রমের নাম	কর্মসম্পাদন সূচক	সূচকের মান	একক	বাস্তবায়নের দায়িত্বপ্রাপ্ত ব্যক্তি/পদ	২০২৪-২৫ অর্থবছরের লক্ষ্যমাত্রা	বাস্তবায়ন অগ্রগতি পরিবীক্ষণ, ২০২৪-২৫						মন্তব্য	
						লক্ষ্যমাত্রা/অর্জন	প্রথম কোয়ার্টার প্রতিবেদন	দ্বিতীয় কোয়ার্টার প্রতিবেদন	তৃতীয় কোয়ার্টার প্রতিবেদন	চতুর্থ কোয়ার্টার প্রতিবেদন	মোট অর্জন		অর্জিত মান
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮	৯	১০	১১	১২	১৩	১৪
২.২. অনুমোদিত বার্ষিক ক্রয় পরিকল্পনার যথাযথ বাস্তবায়ন (রাজস্ব এবং উন্নয়ন বাজেটের)	২.২.১. ক্রয় পরিকল্পনা (রাজস্ব বাজেট) বাস্তবায়িত	১	%	উপমহাব্যবস্থাপক (সাধারণ সেবা, প্রকৌশল ও আইসিটি)	১০০	লক্ষ্যমাত্রা	২৫	৫০	৭৫	১০০	০		গণনা পদ্ধতি - ক্রমপুঞ্জিত
	২.২.২. ক্রয় পরিকল্পনা (উন্নয়ন বাজেট) বাস্তবায়িত	১	%			লক্ষ্যমাত্রা					০		
২.৩. বাজেট বাস্তবায়ন	২.৩.১. বাজেট বাস্তবায়িত	৩	%	উপমহাব্যবস্থাপক (হিসাব ও অর্থ)	১০০	লক্ষ্যমাত্রা	২৫	৫০	৭৫	১০০	০		গণনা পদ্ধতি - ক্রমপুঞ্জিত
২.৪. প্রকল্পের PIC সভা আয়োজন	২.৪.১. সভা আয়োজিত সংযুক্তি (১)	৩	সংখ্যা	ইউনিট প্রধান (বৈদেশিক অর্থায়ন ও প্রকল্প ইউনিট)	২	লক্ষ্যমাত্রা		১		১	০		
২.৫. প্রকল্প সমাপ্তি শেষে প্রকল্পের সম্পদ (যানবাহন, কম্পিউটার, আসবাবপত্র ইত্যাদি) বিধি মোতাবেক হস্তান্তর করা	২.৫.১. প্রকল্পের সম্পদ (কম্পিউটার, আসবাবপত্র ইত্যাদি) বিধি মোতাবেক হস্তান্তরিত	২	তারিখ			লক্ষ্যমাত্রা							
	২.৫.২. প্রকল্পের সম্পদ (যানবাহন) বিধি মোতাবেক হস্তান্তরিত	৫	তারিখ			লক্ষ্যমাত্রা							
৩. শুল্কচার সংশ্লিষ্ট এবং দুর্নীতি প্রতিরোধে সহায়ক অন্যান্য কার্যক্রম: ..... ১৮													

কার্যক্রমের নাম	কর্মসম্পাদন সূচক	সূচকের মান	একক	বাস্তবায়নের দায়িত্বপ্রাপ্ত ব্যক্তি/পদ	২০২৪-২৫ অর্থবছরের লক্ষ্যমাত্রা	বাস্তবায়ন অগ্রগতি পরিবীক্ষণ, ২০২৪-২৫							মন্তব্য
						লক্ষ্যমাত্রা/অর্জন	প্রথম কোয়ার্টার প্রতিবেদন	দ্বিতীয় কোয়ার্টার প্রতিবেদন	তৃতীয় কোয়ার্টার প্রতিবেদন	চতুর্থ কোয়ার্টার প্রতিবেদন	মোট অর্জন	অর্জিত মান	
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮	৯	১০	১১	১২	১৩	১৪
৩.১. সরকারি যানবাহনের যথাযথ ব্যবহার নিশ্চিতকরণ	৩.১.১. যথাযথ ব্যবহার নিশ্চিত	৩	%	উপমহাব্যবস্থাপক (সাধারণ সেবা)	১০০	লক্ষ্যমাত্রা				১০০	০		
৩.২. কর্পোরেশনের কার্যক্রমের স্বচ্ছতা বৃদ্ধির লক্ষ্যে, Business Intelligence Software (BIS) এর মাধ্যমে ঋণ আবেদনকারী কর্তৃক ঋণ নথির অবস্থান চিহ্নিতকরণ (file tracking)	৩.২.১. ঋণ আবেদনকারী কর্তৃক নথির অবস্থান চিহ্নিতকরণ (file tracking) সংযুক্তি (১)	৩	%	উপমহাব্যবস্থাপক (আইসিটি)	৭৫	লক্ষ্যমাত্রা	২০	৪০	৬০	৭৫	০		গণনা পদ্ধতি - ক্রমপুঞ্জিভূত
৩.৩. ঋণ পরিশোধান্তে অনলাইন এর মাধ্যমে দলিল পত্রাদি ফেরত প্রদান	৩.৩.১. দলিল ফেরত প্রদানকৃত সংযুক্তি (১)	৩	%	শাখা ব্যবস্থাপক	৫০	লক্ষ্যমাত্রা	১০	২৫	৩৫	৫০	০		গণনা পদ্ধতি - ক্রমপুঞ্জিভূত
৩.৪. সেবা প্রদান প্রক্রিয়ায় স্বচ্ছতা ও জবাবদিহিতা নিশ্চিতকরণের লক্ষ্যে Central Customer Feedback System এর মাধ্যমে কর্পোরেশনের ঋণ সেবা সম্পর্কে ঋণ গ্রহীতার Feedback গ্রহণ	৩.৪.১. Customer Feedback গ্রহণের হার সংযুক্তি (১)	৩	%	উপমহাব্যবস্থাপক (আদায় ও আইসিটি)	৫	লক্ষ্যমাত্রা	১	২	৩	৫	০		গণনা পদ্ধতি - ক্রমপুঞ্জিভূত ২০২৪-২৫ অর্থবছরে মোট ঋণ গ্রহীতার বিপরীতে শতকরা ৫ভাগ ঋণ গ্রহীতার ফিডব্যাক গ্রহণ করা হবে।
৩.৫. ব্যবস্থাপনা কর্তৃপক্ষ কর্তৃক শাখাসমূহের সেবার মান পর্যবেক্ষণ	৩.৫.১. শাখা পর্যবেক্ষণকৃত সংযুক্তি (১)	৩	সংখ্যা	ব্যবস্থাপনা কর্তৃপক্ষ	২০	লক্ষ্যমাত্রা	৫	৫	৫	৫	০		

কার্যক্রমের নাম	কর্মসম্পাদন সূচক	সূচকের মান	একক	বাস্তবায়নের দায়িত্বপ্রাপ্ত ব্যক্তি/পদ	২০২৪-২৫ অর্থবছরের লক্ষ্যমাত্রা	বাস্তবায়ন অগ্রগতি পরিবীক্ষণ, ২০২৪-২৫						মন্তব্য	
						লক্ষ্যমাত্রা/অর্জন	প্রথম কোয়ার্টার প্রতিবেদন	দ্বিতীয় কোয়ার্টার প্রতিবেদন	তৃতীয় কোয়ার্টার প্রতিবেদন	চতুর্থ কোয়ার্টার প্রতিবেদন	মোট অর্জন		অর্জিত মান
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮	৯	১০	১১	১২	১৩	১৪
৩.৬. কর্পোরেশনের সদর দফতরস্থ বিদ্যমান লাইব্রেরী সংস্কার, আধুনিকায়ন ও সমৃদ্ধিকরণ	৩.৬.১. লাইব্রেরী সংস্কার, আধুনিকায়ন ও সমৃদ্ধিকরণ সংযুক্তি (১)	৩	তারিখ	উপমহাব্যবস্থাপক (ট্রেনিং ইনস্টিটিউট)	৩০-০৬-২০২৫	লক্ষ্যমাত্রা				৩০-০৬-২০২৫			
						অর্জন							

ই গভর্নেন্স ও উদ্ভাবন কর্মপরিকল্পনা ২০২৪-২৫  
দপ্তর/সংস্থা/বিভাগীয় অফিসের জন্য

ক্রম	কার্যক্রম	কর্মসম্পাদন সূচক	একক	কর্মসম্পাদন সূচকের মান	লক্ষ্যমাত্রা ২০২৪-২০২৫				
					অসাধারণ	অতি উত্তম	উত্তম	চলতি মান	চলতি মানের নিম্নে
					১০০%	৯০%	৮০%	৭০%	৬০%
০১	[১.১] সেবা সহজিকরণ/ ডিজিটাইজেশনের মাধ্যমে উদ্ভাবনী ধারণা বাস্তবায়ন	[১.১.১] সেবা/অফিস ব্যবস্থাপনা সহজিকরণ/ডিজিটাইজেশনের মাধ্যমে ন্যূনতম একটি উদ্ভাবনী ধারণা বাস্তবায়িত	তারিখ	১০	১৬/০৩/২৫	২৩/০৩/২৫	৩০/০৩/২৫	০৬/০৪/২৫	১৩/০৪/২৫
০২	[২.১] ইতঃপূর্বে বাস্তবায়িত সহজিকৃত ও ডিজিটাইজকৃত সেবাসমূহের ডাটাবেজ হালনাগাদকরণ ও সেবাসমূহ চলমান রাখা	[২.১.১] নিজ অফিসসহ আওতাধীন দপ্তর সংস্থা বিভাগসমূহে ইতঃপূর্বে উদ্ভাবিত সহজিকৃত ডিজিটাইজকৃত সেবাসমূহের ডাটাবেজ হালনাগাদকরণ ও সেবাসমূহ চলমান রাখা	সংখ্যা	২	৪	৩	২	১	
০৩	[৩.১] ইনোভেশন শোকেজিং	[৩.১.১] আওতাধীন অফিসসমূহের অংশগ্রহণে ন্যূনতম একটি ইনোভেশন প্রদর্শনী শোকেসিং আয়োজিত এবং শ্রেষ্ঠ উদ্ভাবনী উদ্যোগ নির্বাচিত	তারিখ	৭	০৮/০৫/২৫	১৫/০৫/২৫	২২/০৫/২৫	২৯/০৫/২৫	০৫/০৬/২৫
০৪	[৪.১] ই ফাইলের ব্যবহার বৃদ্ধি	[৪.১.১] ই-ফাইলে নিষ্পত্তিযোগ্য নথির তালিকা নির্ধারিত	তারিখ	২	৩১/০৮/২৪	০৮/০৯/২৪	১৫/০৯/২৪	২২/০৯/২৪	২৯/০৯/২৪
		[৪.১.২] ই ফাইলে নোট নিষ্পত্তিকৃত		৭	১০০	৯০	৮০	৭০	৬০
০৫	[৫.১] তথ্য বাতায়ন হালনাগাদকরণ	[৫.১.১] নিজ তথ্য বাতায়ন হালনাগাদকৃত	সংখ্যা	৬	৪	৩	২	১	
		[৫.১.২] আওতাধীন অফিসসমূহের তথ্য বাতায়ন হালনাগাদকরণ নিশ্চিতকরণ	সংখ্যা	৩	৪	৩	২	১	
০৬	[৬.১] স্মার্ট বাংলাদেশ বিনির্মাণ।	[৬.১.১] স্মার্ট বাংলাদেশ বিনির্মাণ সংক্রান্ত ৪টি স্তরের আলোকে করণীয় নির্ধারণ- বিষয়ক কর্মশালা সেমিনার আয়োজিত।	সংখ্যা	৪	৪	৩	২	১	
০৭	[৭.১] অনলাইন রিপোর্ট ম্যানেজমেন্ট সফটওয়্যার বাস্তবায়ন	[৭.১.১] নিজ অফিস ও আওতাধীন অফিসে অনলাইন রিপোর্ট ম্যানেজমেন্ট সফটওয়্যার বাস্তবায়িত	তারিখ	৫	০১/১২/২৪	১৫/১২/২৪	২৯/১২/২৪	০৫/০১/২৫	১২/০১/২৫
০৮	[৮.১] মাইগভ প্ল্যাটফর্মের ব্যবহার বৃদ্ধি	[৮.১.১] মাইগভ প্ল্যাটফর্মের মাধ্যমে ডিজিটাইজেশনযোগ্য সরকারি সেবা চিহ্নিতকরণ ও ডিজিটাইজেশনের লক্ষ্য কর্মশালা আয়োজিত	সংখ্যা	৪	২		১		

## দপ্তর/সংস্থার জন্য অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত কর্মপরিকল্পনা ২০২৪-২৫

কার্যক্রমের ক্ষেত্র	মান	কার্যক্রম	কর্মসম্পাদন সূচক	একক	কর্মসম্পাদন সূচকের মান	লক্ষ্যমাত্রা ২০২৪-২০২৫				
						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
প্রাতিষ্ঠানিক	১৫	[১.১] নির্দিষ্ট সময়ে জিআরএস সিস্টেম, অফলাইন ও অন্যান্য মাধ্যমে প্রাপ্ত অভিযোগ ও আপিল নিষ্পত্তি	[১.১.১] অভিযোগ ও আপিল নিষ্পত্তিকৃত		১২	৯০	৮০	৭০	৬০	
		[১.১.১] যদি কোনো দপ্তর/সংস্থায় ১ম ত্রৈমাসিকে জিআরএস সিস্টেম বা অন্য কোনো মাধ্যমে কোনো অভিযোগ পাওয়া না যায়, সে সকল দপ্তর/সংস্থা কর্তৃক ২য় ত্রৈমাসিকে স্টেকহোল্ডারের সমন্বয়ে অবহিতকরণ সভা আয়োজন	[১.১.১.১] স্টেকহোল্ডারের সমন্বয়ে সভা আয়োজিত	সংখ্যা		১				
		[১.২] অভিযোগ নিষ্পত্তি সংক্রান্ত মাসিক প্রতিবেদন ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের নিকট প্রেরণ	[১.২.১] মাসিক প্রতিবেদন প্রেরিত	সংখ্যা	৩	৪	৩	২	১	
সক্ষমতা অর্জন	১০	[২.১] নিজ অফিস ও আওতাধীন অফিসের কর্মকর্তা/কর্মচারীদের জন্য অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা এবং জিআরএস সফটওয়্যার বিষয়ক প্রশিক্ষণ/কর্মশালা/সেমিনার আয়োজন (শুধু ১ম অর্ধবার্ষিকীতে একটি)	[২.১.১] প্রশিক্ষণ/কর্মশালা/সেমিনার আয়োজিত	সংখ্যা	৫	১				
		[২.২] অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা বিষয়ে স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে অবহিতকরণ সভা আয়োজন (যে কোন ত্রৈমাসিকে আয়োজন করা যাবে)	[২.২.১] সভা আয়োজিত	সংখ্যা	৫	১				

## বিভাগীয় পর্যায়ের দপ্তর/সংস্থার জন্য সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বিষয়ক কর্মপরিকল্পনা ২০২৪-২৫

কার্যক্রমের ক্ষেত্র	মান	কার্যক্রম	কর্মসম্পাদন সূচক	একক	কর্মসম্পাদন সূচকের মান	লক্ষ্যমাত্রা ২০২৪-২৫				
						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	১৪	[১.১] ত্রৈমাসিকভিত্তিতে নিজ দপ্তরের সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি হালনাগাদপূর্বক ওয়েবসাইটের সেবা বক্সে উপস্থাপন।	[১.১.১] নিজ দপ্তরের সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি হালনাগাদকৃত	সংখ্যা	৭	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	৭	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	১১	[২.১] সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বিষয়ে নিজ দপ্তর এবং আওতাধীন দপ্তর/সংস্থার কর্মকর্তা/কর্মচারীদের জন্য কর্মশালা/প্রশিক্ষণ/সেমিনার আয়োজন।	[২.১.১] প্রশিক্ষণ/সেমিনার/কর্মশালা আয়োজিত	সংখ্যা	৬	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 সংক্ষিপ্ত বার্ষিক প্রতিবেদন প্রণয়ন।	[২.২.১] প্রশিক্ষণ/সেমিনার/কর্মশালা আয়োজিত [২.২.২] বার্ষিক প্রতিবেদন প্রেরিত							
		[২.৩] সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বিষয়ে স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে অবহিতকরণ সভা আয়োজন	[২.৩.১] অবহিতকরণ সভা আয়োজিত	সংখ্যা	৫	১				

