



গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার

আঞ্চলিক পরিচালক, বাংলাদেশ কম্পিউটার কাউন্সিল, আঞ্চলিক কার্যালয়, চট্টগ্রাম

এবং

নির্বাহী পরিচালক, বাংলাদেশ কম্পিউটার কাউন্সিল-এর মধ্যে স্বাক্ষরিত

বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তি

জুলাই ১, ২০২১ - জুন ৩০, ২০২২

সূচিপত্র

আঞ্চলিক / জোনাল অফিসের কর্মসম্পাদনের সার্বিক চিত্র	৩
প্রস্তাবনা	৪
সেকশন ১: আঞ্চলিক / জোনাল অফিসের রূপকল্প (Vision), অভিলক্ষ্য (Mission), কর্মসম্পাদনের ক্ষেত্র এবং কার্যাবলি	৫
সেকশন ২: আঞ্চলিক / জোনাল অফিসের বিভিন্ন কার্যক্রমের চূড়ান্ত ফলাফল/প্রভাব (Outcome/Impact)	৬
সেকশন ৩: কর্মসম্পাদনের ক্ষেত্র, অগ্রাধিকার, কার্যক্রম, কর্মসম্পাদন সূচক এবং লক্ষ্যমাত্রাসমূহ	৭
সংযোজনী ১: শব্দসংক্ষেপ (Acronyms)	১১
সংযোজনী ২: কর্মসম্পাদন সূচকসমূহ, বাস্তবায়নকারী দপ্তর/সংস্থাসমূহ এবং পরিমাপ পদ্ধতি	১২
সংযোজনী ৩: কর্মসম্পাদন লক্ষ্যমাত্রা অর্জনের ক্ষেত্রে অন্যান্য মন্ত্রণালয়/বিভাগের উপর নির্ভরশীলতা	১৩
সংযোজনী ৪-৮: সংস্কার ও সুশাসনমূলক কার্যক্রমের বাস্তবায়ন সংক্রান্ত কর্মপরিকল্পনাসমূহ	১৪



আঞ্চলিক / জোনাল অফিসের কর্মসম্পাদনের সার্বিক চিত্র
(Overview of the Performance of the Regional/Zonal Office)

সাম্প্রতিক অর্জন, চ্যালেঞ্জ এবং ভবিষ্যৎ পরিকল্পনা

সাম্প্রতিক বছরসমূহের (৩ বছর) প্রধান অর্জনসমূহ:

বাংলাদেশ কম্পিউটার কাউন্সিল(বিসিসি)সরকার প্রতিশ্রুত রূপকল্প ২০৪১:ডিজিটাল বাংলাদেশসরকার বাস্তবায়নে সরকারের অন্যতম প্রধান সহায়ক প্রতিষ্ঠান। আইসিটিতে দক্ষ মানব সম্পদ উন্নয়নে বিসিসি অত্র কার্যালয়ওতোপ্রতভাবে কাজ করছে। সাম্প্রতিক বছরগুলোতে অত্র কার্যালয় হতে 16০ জন প্রতিবন্ধীসহ মোট 806 জন'কে বিভিন্ন কোর্সে প্রশিক্ষণ প্রদান করা হয়েছে।বাংলাদেশ কম্পিউটার কাউন্সিল এর আওতায় “ডিজিটাল সিলেট সিটি প্রকল্প” এর মাধ্যমে চট্টগ্রাম বিভাগের কক্সবাজার পৌরসভায় ৩৫টি পয়েন্টে মোট ৭৪ টি এক্সেস রাউটারের মাধ্যমে ফ্রি ওয়াইফাই সেবা বিগত ১৫.০২.২০২০ তারিখ থেকে ভ্রমণপিপাসু পর্যটক সহ শহরের সাধারণ জনগন ব্যবহার করছে। প্রশিক্ষণ কার্যক্রম আধুনিকায়নের লক্ষ্যে স্মার্টবোর্ডসহ একটি নতুন প্রশিক্ষণ ল্যাব স্থাপন করা হয়েছে। বর্তমানে তিনটি ল্যাবে একসাথে মোট ৬০জন প্রশিক্ষণার্থীর প্রশিক্ষণ গ্রহণের ব্যবস্থা করা হয়েছে। যাহার মধ্যে প্রতিবন্ধীদের প্রশিক্ষণের জন্য আইসিটি রিসোর্স সেন্টারের মাধ্যমে একটি ল্যাব স্থাপিত হয়েছে।ইনফোসরকার ফেইজ-২ প্রকল্পের আওতায় চট্টগ্রাম বিভাগে ৩,৫৭৯টি সরকারী প্রতিষ্ঠানে ইন্টারনেট সেবা প্রদান করা হয়েছে যার রক্ষণাবেক্ষন কার্যক্রম অত্র কার্যালয় থেকে প্রদান করা হচ্ছে।এ ছাড়াও বিসিসি কর্তৃক চট্টগ্রাম বিভাগে বিভিন্ন সরকারী কার্যালয়ে স্থাপিত ১৪১ টি ভিডিও কনফারেন্সিং সিস্টেম সচল রাখতে সর্বাঙ্গিক সহযোগিতা চালিয়ে যাচ্ছে। করোনা মহামারির কারণে বিসিসি চট্টগ্রাম আঞ্চলিক কার্যালয়ে বন্ধ হয়ে যাওয়া ৬টি চলমান ব্যাচের প্রশিক্ষণ অনলাইনে ক্লাস অনুষ্ঠিত হয়েছে।

সমস্যা এবং চ্যালেঞ্জসমূহ:

- বিসিসি অত্র কার্যালয় এর নিজস্ব স্থায়ী অবকাঠামো নেই। যে কারণে স্থায়ীভাবে নেটওয়ার্ক সিস্টেম ও ল্যাব আধুনিকায়ন সম্ভব হচ্ছে না ;
- বিসিসিচট্টগ্রামএর সাংগঠনিক কাঠামোতে পর্যাপ্ত জনবলের অভাব, এছাড়া বর্তমান কাঠামোর বিদ্যমান ৪টি কর্মকর্তার পদের ৩টি শূন্য থাকায় কার্যালয়টি জনবল সংকটের মধ্যে কার্যক্রম পরিচালনায় বিঘ্ন হচ্ছে;
- আঞ্চলিক কার্যালয়ের নিজস্ব কোন পরিবহণ না থাকায় এবং মাঠ পর্যায়ে স্থাপিত বিসিসি'র কার্যক্রমের সাথে আঞ্চলিক কার্যালয়ের সমন্বয় না থাকায় সেবা গ্রহীতার সেবা প্রদান বিঘ্নিতহচ্ছে।

ভবিষ্যৎ পরিকল্পনা:

আঞ্চলিক পর্যায়ের তথ্য ও যোগাযোগ প্রযুক্তি খাতে বিকাশের জন্য “প্রযুক্তি ল্যাব ও সফটওয়্যার ফিনিসিং স্কুল স্থাপনের মাধ্যমে বিসিসি আঞ্চলিক কার্যালয়সমূহ শক্তিশালীকরণ” শীর্ষক প্রকল্পের আওতায় স্থায়ী অবকাঠামো নির্মাণের মাধ্যমে অত্র অঞ্চলে একটি তথ্যপ্রযুক্তি বলয় তৈরি করা; আঞ্চলিক কার্যালয়ের কার্যক্রম ব্যাপকভাবে জনবান্ধব করার জন্য আঞ্চলিক কার্যালয় কর্তৃক প্রস্তাবিত জনবল কাঠামো সহড্রেইনি ইনফরমেশন সিস্টেম, অনলাইন ট্রেইনিং ইনকোয়েরি সিস্টেম, অনলাইন অ্যাডমিশন ও পেমেন্ট সিস্টেম তৈরি করা।

২০২১-২২ অর্থবছরের সম্ভাব্য প্রধান অর্জনসমূহ:

- জাতীয় নেটওয়ার্ক অপারেশন সেন্টার NOC —এর পাশাপাশি চট্টগ্রাম বিভাগের প্রায় ৩,৫৭৯ সরকারি দপ্তরে স্থাপিত নেটওয়ার্ক সংযোগ মনিটরিং ও রক্ষণাবেক্ষণ প্রদান। এ ছাড়াও বিসিসি কর্তৃক চট্টগ্রাম বিভাগে বিভিন্ন সরকারী কার্যালয়ে স্থাপিত ১৪১ টি ভিডিও কনফারেন্সিং সিস্টেম সচল রাখা। নিউরো ডেভেলপমেন্ট ডিসঅর্ডারসহ সব ধরনের প্রতিবন্ধী ব্যক্তির ক্ষমতায়নের জন্য ১৫ জন প্রতিবন্ধী ব্যক্তিদের আইসিটি প্রশিক্ষণ ৯৫ জন প্রশিক্ষণার্থীকে আইসিটি বিষয়ক প্রশিক্ষণ প্রদানের মাধ্যমে দক্ষ মানব সম্পদ তৈরি করা। নিজস্ব স্থাপনা তৈরির কার্যক্রমের অংশ হিসাবে ভূমি অধিগ্রহণ প্রক্রিয়া সমাপ্ত করা।

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-

আঞ্চলিক পরিচালক, বাংলাদেশ কম্পিউটার কাউন্সিল, আঞ্চলিক কার্যালয়, চট্টগ্রাম

এবং

নির্বাহী পরিচালক, বাংলাদেশ কম্পিউটার কাউন্সিল-এর মধ্যে ২০২১ সালের জুন মাসের ৩০ তারিখে এই বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তি স্বাক্ষরিত হল।

এই চুক্তিতে স্বাক্ষরকারী উভয়পক্ষ নিম্নলিখিত বিষয়সমূহে সম্মত হলেন:



সেকশন ১

আঞ্চলিক / জোনাল অফিসের রূপকল্প (Vision), অভিলক্ষ্য (Mission), কর্মসম্পাদনের ক্ষেত্র এবং কার্যাবলি

১.১ রূপকল্প (Vision)

তথ্য ও যোগাযোগ প্রযুক্তির বহুমুখী ব্যবহার নিশ্চিত করার মাধ্যমে জ্ঞানভিত্তিক সমাজ প্রতিষ্ঠায় সহায়তা প্রদান।

১.২ অভিলক্ষ্য (Mission)

স্বচ্ছতা ও নিরাপত্তার সাথে নাগরিকদের উন্নত সেবা প্রদান। তথ্য ও যোগাযোগ প্রযুক্তির গবেষণা ও উন্নয়নের মাধ্যমে জাতীয় লক্ষ্য অর্জনে সরকারকে সহায়তা করা।

১.৩ কর্মসম্পাদনের ক্ষেত্র

১.৩.১ আঞ্চলিক / জোনাল অফিসের কর্মসম্পাদনের ক্ষেত্র

১. তথ্য প্রযুক্তি ভিত্তিক শিল্পের প্রসারে দক্ষ মানব সম্পদ উন্নয়ন
২. ই-গভর্নেন্স বাস্তবায়ন
৩. নারী ও প্রতিবন্ধী ব্যক্তিদের সক্ষমতা উন্নয়ন
৪. সরকার কর্তৃক গৃহীত আইসিটি কার্যক্রম অবহিতকরণ

১.৩.২ সুশাসন ও সংস্কারমূলক কর্মসম্পাদনের ক্ষেত্র

১. সুশাসন ও সংস্কারমূলক কার্যক্রমের বাস্তবায়ন জোরদারকরণ

১.৪ কার্যাবলি (Functions)

১. তথ্য ও যোগাযোগ প্রযুক্তি বিষয়ে মান সম্মত প্রশিক্ষণের মাধ্যমে মানব সম্পদ উন্নয়ন;
২. জেলা আইসিটি কমিটি এবং জেলা সার্ভিস ইনোভেশন কমিটির সদস্য হিসেবে সক্রিয়ভাবে নিয়মিত অংশগ্রহণ। এছাড়া বিভিন্ন কারিগরি কমিটি এবং একেজো ঘোষণাকরণ কমিটিতে সংস্থার/ প্রতিষ্ঠানের চাহিদামোতাবেক অংশগ্রহণ
৩. ই-গভঃ বাস্তবায়নে পরামর্শ সেবা প্রদান এবং সেমিনার ও কর্মশালা আয়োজন
৪. প্রধানকার্যালয় নির্দেশিত যে কোন দায়িত্ব পালন করা
৫. ন্যাশনাল ই-গভঃ নেটওয়ার্ক বাস্তবায়নে বিভিন্ন দপ্তরের সাথে সমন্বিতভাবে কাজ করা
৬. তথ্য প্রযুক্তির মাধ্যমে নিউরো ডেভোলপমেন্টাল ডিজঅর্ডার (এনডিডি) সহ সকল ধরনের প্রতিবন্ধী ব্যক্তিদের ক্ষমতায়ন শীর্ষক প্রকল্পের মাধ্যমে স্থাপিত আইসিটি রিসোর্স সেন্টারের কার্যক্রম পরিচালনা করা
৭. নিরাপদ আইসিটির ব্যবহারের কার্যক্রম অবহিতকরণ
৮. ইনফোসরকার কর্তৃক দেশব্যাপী স্থাপিত সরকারী পর্যায়ে ইন্টারনেট সংযোগ ও ভিডিও কনফারেন্সিং সিস্টেম সচল রাখতে পর্যাপ্ত সহযোগিতা প্রদান।
৯. প্রতি বছর ২ বার ITEE পরীক্ষার আয়োজন সহ প্রয়োজনীয় তথ্য ও গাইড বই সরবরাহ করার মাধ্যমে বিসিসি ঢাকাস্থ সংশ্লিষ্ট প্রকল্প দপ্তরকে নিয়মিত সহায়তা প্রদান।
১০. উপর্যুক্ত কার্যাবলী সম্পাদনের জন্য প্রয়োজনীয় যে কোন পদক্ষেপ গ্রহণ করা।

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

চূড়ান্ত ফলাফল/প্রভাব	কর্মসম্পাদন সূচকসমূহ	একক	প্রকৃত অর্জন ২০১৯-২০	প্রকৃত অর্জন* ২০২০-২১	লক্ষ্যমাত্রা ২০২১-২২	প্রক্ষেপণ		নির্ধারিত লক্ষ্যমাত্রা অর্জনের ক্ষেত্রে যৌথভাবে দায়িত্বপ্রাপ্ত মন্ত্রণালয়/বিভাগ/ সংস্থাসমূহের নাম	উপাত্তসূত্র
						২০২২-২০২৩	২০২৩-২০২৪		
তথ্য প্রযুক্তি ভিত্তিক শিল্পের প্রসারে দক্ষ মানব সম্পদ উন্নয়ন	প্রশিক্ষণার্থী সংখ্যা	সংখ্যা	১৪২	৪৯	৬০	৭৫	৯০	NDD প্রজেক্ট, Women চেম্বার, BWIT, BIID, BCC	প্রশিক্ষণ প্রতিবেদন
ই-গভঃ বাস্তবায়ন	প্রদানকৃত সেবা অংশগ্রহনকারী প্রশিক্ষণার্থীর সংখ্যা	সংখ্যা	১৭০	৫৮৭	৭৭০	৮৭০	৯৮০	BCC(NOC), NTTN (BTCL, F@H, SCL)	অত্র কার্যালয়ে দায়িত্বপ্রাপ্ত নেটওয়ার্ক সাপোর্ট ইঞ্জি. এর প্রদানকৃত রিপোর্ট
নারী ও প্রতিবন্ধী ব্যক্তিদের সক্ষমতা উন্নয়ন	অংশগ্রহনকারী প্রশিক্ষণার্থীর সংখ্যা	সংখ্যা	৪০	৪০	২০	৪০	৬০	বিসিসি প্রধান কার্যালয় ও আঞ্চলিক পর্যায়ের সরকারী দপ্তর/ সংস্থা	প্রশিক্ষণ প্রতিবেদন
সরকার কর্তৃক গৃহীত আইসিটি কার্যক্রম অবহিতকরণ	প্রশিক্ষণার্থীর সংখ্যা	সংখ্যা	১৮০	০	৩০	৬০	৮০	NDD প্রজেক্ট, Women চেম্বার, BWIT, BIID, BCC	প্রশিক্ষণ প্রতিবেদন
	আয়োজিত ইভেন্ট	সংখ্যা	৫	১	১	২	৩	বিসিসি ও স্থানীয় সরকারী দপ্তর/সংস্থা	সেমিনার/কর্মশালা/অবহিতকরণ ক্যাশ্বেইন সংক্রান্ত প্রতিবেদন

*সাময়িক (provisional) তথ্য



সেকশন ৩

কর্মসম্পাদনের ক্ষেত্র, অগ্রাধিকার, কার্যক্রম, কর্মসম্পাদন সূচক এবং লক্ষ্যমাত্রাসমূহ



কর্মসম্পাদনের ক্ষেত্র	কর্মসম্পাদনের ক্ষেত্রের মান	কার্যক্রম	কর্মসম্পাদন সূচক	গণনা পদ্ধতি	একক	কর্মসম্পাদন সূচকের মান	প্রকৃত অর্জন ২০১৯-২০	প্রকৃত অর্জন* ২০২০-২১	লক্ষ্যমাত্রা/নির্ণায়ক ২০২১-২২					প্রক্ষেপণ ২০২২-২০২৩	প্রক্ষেপণ ২০২৩-২০২৪
									অসাধারণ উত্তম	অতি উত্তম	উত্তম	চলতি মান	চলতি নিম্নে		
									১০০%	৯০%	৮০%	৭০%	৬০%		
এপিএ স্বাক্ষরকারী অফিসের কর্মসম্পাদনের ক্ষেত্র															
[২] তথ্য প্রযুক্তি ভিত্তিক শিল্পের প্রসারের দক্ষ মানব সম্পদ উন্নয়ন	২৫	[১.১] আইসিটি বিষয়ক প্রশিক্ষণ আয়োজন	[১.১.১] প্রশিক্ষণার্থী সংখ্যা	সমষ্টি	সংখ্যা	২৫	১৪২	৪৯	৬০	৫০	০৪	৩৩	২০	৭৫	৯০
		[২.১] জাতীয় নেটওয়ার্ক উন্নয়নে কারিগরি সেবা	[২.১.১] কারিগরি সেবার সংখ্যা	সমষ্টি	সংখ্যা	৭	১৩০	৫৪২	৭২০	৬৯০	৬৭৫	৩০	৬৫	৩০	০০৫
[২] ই-গভর্নামেন্ট বাস্তবায়ন	২০	[২.২] ডিডিও কনফারেন্স সিস্টেম নিরাবিচ্ছিন্ন রাখার নিমিত্ত কারিগরি সেবা প্রদান	[২.২.১] কারিগরি সেবার সংখ্যা	সমষ্টি	সংখ্যা	৭	৪০	৪৫	০৫	০৪	৩৫	৩৩	২২	০৬	০৫
		[২.৩] ই-গভর্নামেন্ট বাস্তবায়নে প্রশিক্ষণ	[২.৩.১] অংশগ্রহণকারী প্রশিক্ষণার্থীর সংখ্যা	সমষ্টি	সংখ্যা	৪	৪০	৪০	২০	১৫	২২	০৯	০৯	৫	০৪
[৩] নারী ও প্রতিবন্ধী ব্যক্তিদের সক্ষমতা উন্নয়ন	১৫	[২.৪] সরকারি দপ্তরসমূহে তথ্য প্রযুক্তি বিষয়ক পরামর্শ সেবা প্রদান	[২.৪.১] প্রদানকৃত পরামর্শ সেবার সংখ্যা	সমষ্টি	সংখ্যা	২	৪	৪	১	৪	৩	২	২	৬	৭
		[৩.১] নারীর উন্নয়ন/ক্ষমতায়নে প্রশিক্ষণ আয়োজন	[৩.১.১] প্রশিক্ষণার্থীর সংখ্যা	সমষ্টি	সংখ্যা	১০	২০	০	১৫	২২	০৯	৫	৩	৩০	০৪
[৪] সরকার কর্তৃক গৃহীত আইসিটি কার্যক্রম অবহিতকরণ	১০	[৩.২] প্রতিবন্ধী ব্যক্তিদের প্রশিক্ষণ আয়োজন	[৩.২.১] প্রশিক্ষণার্থীর সংখ্যা	সমষ্টি	সংখ্যা	৫	১৬০	০	১৫	১২	০৯	৫	১	৩০	৪০
		[৪.১] সেমিনার/কর্মশালা/ অবহিতকরণ ক্যাম্পেইন আয়োজন	[৪.১.১] প্রধানকৃত সেবার সংখ্যা	সমষ্টি	সংখ্যা	১০	৫	১	১	১	১	১	১	২	৩

কর্মসম্পাদনের ক্ষেত্র	কর্মসম্পাদনের ক্ষেত্রের মান	কার্যক্রম	কর্মসম্পাদন সূচক	গণনা পদ্ধতি	একক	কর্মসম্পাদন সূচকের মান	প্রকৃত অর্জন ২০১৯-২০	প্রকৃত অর্জন* ২০২০-২১	লক্ষ্যমাত্রা/নির্ণায়ক ২০২১-২২				প্রক্ষেপণ ২০২২-২০২৩	প্রক্ষেপণ ২০২৩-২০২৪
									অসামর্থ উত্তম	অতি উত্তম	উত্তম মান	চলতি মানের নিম্নে		
সুশাসন ও সংস্কারমূলক কর্মসম্পাদনের ক্ষেত্র									১০০%	৯০%	৮০%	৭০%	৬০%	
[১] সুশাসন ও সংস্কারমূলক কার্যক্রমের বাস্তবায়ন জোরদারকরণ		[১.১] শূদ্ধাচার কর্মপরিকল্পনা বাস্তবায়ন	[১.১.১] শূদ্ধাচার কর্মপরিকল্পনা বাস্তবায়িত	ক্রমপঞ্জিত	প্রাপ্ত নম্বর	১০								
		[১.২] ই-গভর্ন্যান্স/ উদ্ভাবন কর্মপরিকল্পনা বাস্তবায়ন	[১.২.১] ই- গভর্ন্যান্স/ উদ্ভাবন কর্মপরিকল্পনা বাস্তবায়িত	ক্রমপঞ্জিত	প্রাপ্ত নম্বর	১০								
		[১.৩] অভিযোগ প্রতিকার কর্মপরিকল্পনা বাস্তবায়ন	[১.৩.১] অভিযোগ প্রতিকার কর্মপরিকল্পনা বাস্তবায়িত	ক্রমপঞ্জিত	প্রাপ্ত নম্বর	৮								
		[১.৪] সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি কর্মপরিকল্পনা বাস্তবায়ন	[১.৪.১] সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি কর্মপরিকল্পনা বাস্তবায়িত	ক্রমপঞ্জিত	প্রাপ্ত নম্বর	৩								
		[১.৫] তথ্য অধিকার কর্মপরিকল্পনা বাস্তবায়ন	[১.৫.১] তথ্য অধিকার কর্মপরিকল্পনা বাস্তবায়িত	ক্রমপঞ্জিত	প্রাপ্ত নম্বর	৩								

*সাময়িক (provisional) তথ্য



আমি, আঞ্চলিক পরিচালক, বাংলাদেশ কম্পিউটার কাউন্সিল, আঞ্চলিক কার্যালয়, চট্টগ্রাম, নির্বাহী পরিচালক, বাংলাদেশ কম্পিউটার কাউন্সিল-এর নিকট অঞ্জীকার করছি যে এই চুক্তিতে বর্ণিত লক্ষ্যমাত্রা অর্জনে সচেষ্ট থাকব।

আমি, নির্বাহী পরিচালক, বাংলাদেশ কম্পিউটার কাউন্সিল হিসাবে আঞ্চলিক পরিচালক, বাংলাদেশ কম্পিউটার কাউন্সিল, আঞ্চলিক কার্যালয়, চট্টগ্রাম-এর নিকট অঞ্জীকার করছি যে এই চুক্তিতে বর্ণিত লক্ষ্যমাত্রা অর্জনে প্রয়োজনীয় সহযোগিতা প্রদান করব।

স্বাক্ষরিত:



আঞ্চলিক পরিচালক
বাংলাদেশ কম্পিউটার কাউন্সিল, আঞ্চলিক
কার্যালয়, চট্টগ্রাম

তারিখ



নির্বাহী পরিচালক
বাংলাদেশ কম্পিউটার কাউন্সিল

তারিখ

সংযোজনী-১

ক্রমিক নম্বর	শব্দসংক্ষেপ (Acronyms)	বিবরণ
১	BIID	Bangladesh Institute of ICT in Development
২	BWIT	Bangladesh Women In Technology
৩	EPWDICT	Empowerment of Persons with Disabilities including NDD through ICT - প্রকল্প
৪	F@H	Fiber@Home Limited
৫	NDD	Neuro Development Disorder
৬	NOC	Network Operation Center
৭	NTTN	National Telecommunication Transmission Networks
৮	SCL	Summit Communications Limited
৯	UN-APCICT	United Nations Asia Pacific Centre for ICT
১০	আইটিইই(ITEE)	ইনফরমেশন টেকনোলজি ইঞ্জিনিয়ারিং এক্সামিনেশন
১১	আইসিটিডি (ICTD)	ইনফরমেশন এন্ড কমিউনিকেশন টেকনোলজি ডিভিশন
১২	বিকেআইআইসিটি (BKIICT)	বাংলাদেশ করিয়া ইন্সটিটিউট অব ইনফরমেশন এন্ড কমিউনিকেশন টেকনোলজি
১৩	বিসিসি (BCC)	বাংলাদেশ কম্পিউটার কাউন্সিল
১৪	সিএসআডি CSID	Centre for Services and Information on Disability



সংযোজনী- ২: কর্মসম্পাদন ব্যবস্থাপনা ও প্রমাণক

কার্যক্রম	কর্মসম্পাদন সূচকসমূহ	বাস্তবায়নকারী অনুবিভাগ, অধিশাখা, শাখা	লক্ষ্যমাত্রা অর্জনের প্রমাণক
[১.১] আইসিটি বিষয়ক প্রশিক্ষণ আয়োজন	[১.১.১] প্রশিক্ষণার্থী সংখ্যা	বিসিসি আঞ্চলিক কার্যালয়, চট্টগ্রাম	প্রশিক্ষণ প্রতিবেদন
[২.১] জাতীয় নেটওয়ার্ক উন্নয়নে কারিগরি সেবা	[২.১.১] কারিগরি সেবার সংখ্যা	বিসিসি আঞ্চলিক কার্যালয়, চট্টগ্রাম	আঞ্চলিক কার্যালয়ের প্রতিবেদন
[২.২] ভিডিও কনফারেন্স সিস্টেম নিরবিচ্ছিন্ন রাখার নিমিত্ত কারিগরি সেবা প্রদান	[২.২.১] কারিগরি সেবার সংখ্যা	বিসিসি আঞ্চলিক কার্যালয়, চট্টগ্রাম	আঞ্চলিক কার্যালয়ের প্রতিবেদন
[২.৩] ই-গভর্নেন্স বাস্তবায়নে প্রশিক্ষণ	[২.৩.১] অংশগ্রহনকারী প্রশিক্ষণার্থীর সংখ্যা	বিসিসির প্রথম কার্যালয় ও বিসিসি আঞ্চলিক কার্যালয়, চট্টগ্রাম	প্রশিক্ষণ প্রতিবেদন
[২.৪] সরকারি দপ্তরসমূহে তথ্য প্রযুক্তি বিষয়ক পরামর্শ সেবা প্রদান	[২.৪.১] প্রদানকৃত পরামর্শ সেবার সংখ্যা	বিসিসি আঞ্চলিক কার্যালয়, চট্টগ্রাম	আঞ্চলিক কার্যালয়ের প্রতিবেদন
[৩.১] নারীর উন্নয়ন/ক্ষমতায়নে প্রশিক্ষণ আয়োজন	[৩.১.১] প্রশিক্ষণার্থীর সংখ্যা	বিসিসি আঞ্চলিক কার্যালয়, চট্টগ্রাম	প্রশিক্ষণ প্রতিবেদন
[৩.২] প্রতিবন্ধী ব্যক্তিদের প্রশিক্ষণ আয়োজন	[৩.২.১] প্রশিক্ষণার্থীর সংখ্যা	বিসিসি আঞ্চলিক কার্যালয়, চট্টগ্রাম ও বিসিসি প্রকল্প দপ্তর	প্রশিক্ষণ প্রতিবেদন/ প্রকল্প দপ্তরের প্রতিবেদন
[৪.১] সেমিনার/কর্মশালা/ অবহিতকরণ ক্যাম্পেইন আয়োজন	[৪.১.১] প্রদানকৃত সেবার সংখ্যা	বিসিসি আঞ্চলিক কার্যালয়, চট্টগ্রাম	আঞ্চলিক কার্যালয়ের প্রতিবেদন



সংযোজনী ৩: অন্য অফিসের সাথে সংশ্লিষ্ট কর্মসম্পাদন সূচকসমূহ

কার্যক্রম	কর্মসম্পাদন সূচক	যেসকল অফিসের সাথে সংশ্লিষ্ট	সংশ্লিষ্ট অফিসের সাথে কার্যক্রম সমন্বয়ের কৌশল
ই-গভর্নামেন্ট বাস্তবায়নে প্রশিক্ষণ	অংশগ্রহণকারী প্রশিক্ষণার্থীর সংখ্যা	বিভিন্ন সরকারী দপ্তর এবং বিসিসি	বিসিসি প্রধান কার্যালয় কর্তৃক প্রদত্ত নির্দেশনা ও বাজেট প্রাপ্তির মাধ্যমে
সরকারি দপ্তরসমূহে তথ্য প্রযুক্তি বিষয়ক পরামর্শ সেবা প্রদান	প্রদানকৃত পরামর্শ সেবার সংখ্যা	আঞ্চলিক পর্যায়ে বিভিন্ন সরকারী দপ্তর	স্থানীয় পর্যায়ের সরকারি দপ্তরসমূহের চাহিদা প্রাপ্তির মাধ্যমে
নারীর উন্নয়ন/ক্ষমতায়নে প্রশিক্ষণ আয়োজন	প্রশিক্ষণার্থীর সংখ্যা	বাংলাদেশ কম্পিউটার কাউন্সিল	বিসিসি প্রধান কার্যালয়ের নির্দেশনা ও বাজেট প্রাপ্তির মাধ্যমে
সেমিনার/কর্মশালা/অবহিতকরণ ক্যাম্পেইন আয়োজন	প্রদানকৃত সেবার সংখ্যা	আঞ্চলিক পর্যায়ে বিভিন্ন সরকারি দপ্তর	বিসিসি প্রধান কার্যালয়ের নির্দেশনা ও বাজেট প্রাপ্তির মাধ্যমে
প্রতিবন্ধী ব্যক্তিদের উন্নয়ন/ক্ষমতায়নে প্রশিক্ষণ আয়োজন	প্রশিক্ষণার্থীর সংখ্যা	EPWDICT প্রকল্প এবং বিসিসি	EPWDICT প্রকল্প ও বিসিসি প্রধান কার্যালয়ের নির্দেশনা ও বাজেট প্রাপ্তির মাধ্যমে
স্বল্পসেয়াদী প্রশিক্ষণ আয়োজন	প্রশিক্ষণার্থীর সংখ্যা	বাংলাদেশ কম্পিউটার কাউন্সিল	বিসিসি প্রধান কার্যালয়ের নির্দেশনা ও বাজেট প্রাপ্তির মাধ্যমে
দীর্ঘ মেয়াদী প্রশিক্ষণ আয়োজন	প্রশিক্ষণার্থীর সংখ্যা	বাংলাদেশ কম্পিউটার কাউন্সিল	বিসিসি প্রধান কার্যালয়ের নির্দেশনা ও বাজেট প্রাপ্তির মাধ্যমে
ভিডিও কনফারেন্স সিস্টেম নিরবিচ্ছিন্ন রাখার নিমিত্তে কারিগরি সেবা প্রদান	কারিগরি সেবার সংখ্যা	বাংলাদেশ কম্পিউটার কাউন্সিল	বিসিসি প্রধান কার্যালয় হতে নিয়োগকৃত জনবলের মাধ্যমে
জাতীয় নেটওয়ার্ক উন্নয়নে কারিগরি সেবা	কারিগরি সেবার সংখ্যা	বাংলাদেশ কম্পিউটার কাউন্সিল	বিসিসি প্রধান কার্যালয় হতে নিয়োগকৃত জনবলের মাধ্যমে

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



আঞ্চলিক/মাঠ পর্যায়ের কার্যালয়ের জাতীয় শুদ্ধাচার কৌশল কর্ম-পরিকল্পনা, ২০২১-২০২২
আঞ্চলিক/মাঠ পর্যায়ের কার্যালয়ের নাম: বাংলাদেশ কম্পিউটার কাউন্সিল, আঞ্চলিক কার্যালয়, চট্টগ্রাম

কার্যক্রমের নাম	কর্মসম্পাদন সূচক	সূচকের মান	একক	বাস্তবায়নের দায়িত্বপ্রাপ্ত ব্যক্তি/পদ	২০২১-২০২২ অর্থবছরের লক্ষ্যমাত্রা	বাস্তবায়ন অগ্রগতি পরিবীক্ষণ, ২০২১-২০২২				মন্তব্য			
						লক্ষ্যমাত্রা/অর্জন	১ম কোয়ার্টার	২য় কোয়ার্টার	৩য় কোয়ার্টার		৪র্থ কোয়ার্টার	মোট অর্জন	অর্জিত মান
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮	৯	১০	১১	১২	১৩	১৪
১. প্রাতিষ্ঠানিক ব্যবস্থা.....													
১.১ নৈতিকতা কমিটি সভা আয়োজন	সভা আয়োজিত	৪	সংখ্যা	আঞ্চ: পরি: বিসিসি, চট্টগ্রাম	৪	লক্ষ্যমাত্রা	১	১	১	১			
১.২ নৈতিকতা কমিটির সভার সিদ্ধান্ত বাস্তবায়ন	বাস্তবায়িত সিদ্ধান্ত	৬	%	আঞ্চ: পরি: বিসিসি, চট্টগ্রাম	৮০%	লক্ষ্যমাত্রা	৮০%	৮০%	৮০%	৮০%			
১.৩ সুশাসন প্রতিষ্ঠার নিমিত্ত অংশীজনের (stakeholders) অংশগ্রহণে সভা	অনুষ্ঠিত সভা	৪	সংখ্যা	আঞ্চ: পরি: বিসিসি, চট্টগ্রাম	১	লক্ষ্যমাত্রা		১					
১.৪ শুদ্ধাচার সংক্রান্ত প্রশিক্ষণ আয়োজন	প্রশিক্ষণ আয়োজিত	২	সংখ্যা	পরি: প্রে: ওউ: / আঞ্চ: পরি: বিসিসি, চট্টগ্রাম	২	লক্ষ্যমাত্রা		১		১			
১.৫ কর্ম-পরিবেশ উন্নয়ন (স্বাস্থ্যবিধি অনুসরণ/টিওএডইভুক্ত অকেজো মালামাল বিনষ্টকরণ/পরিষ্কার-পরিচ্ছন্নতা বৃদ্ধি ইত্যাদি)	উন্নত কর্ম-পরিবেশ	৩	সংখ্যা ও তারিখ	আঞ্চ: পরি: বিসিসি, চট্টগ্রাম	২	লক্ষ্যমাত্রা		১		১			সংযোজনী-১
১.৬ জাতীয় শুদ্ধাচার কৌশল কর্ম-পরিকল্পনা, ২০২১-২২ ও ত্রৈমাসিক পরিবীক্ষণ প্রতিবেদন দপ্তর/সংস্থায় দাখিল ও স্ব স্ব ওয়েবসাইটে আপলোডকরণ	কর্ম-পরিকল্পনা ও ত্রৈমাসিক প্রতিবেদন দাখিলকৃত ও আপলোডকৃত	৪	তারিখ	আঞ্চ: পরি: বিসিসি, চট্টগ্রাম	২৫.০৬.২১ ১৫.১০.২১ ১৫.০১.২২ ১৫.০৪.২২ ১৫.০৭.২২	লক্ষ্যমাত্রা	২৫.০৬.২১ ১৫.১০.২১	১৫.০১.২২	১৫.০৪.২২	১৫.০৭.২২			২৫.০৬.২১ জাতীয় শূ: কো: কর্ম-পরিবীক্ষণ দাখিল ও ১৫.১০.২১ ১ম ত্রৈমাসিক প্রতিবেদন দাখিল বর্তমানে কর্মকর্তা/কর্মচারীর সংখ্যা যথেষ্ট না থাকায় এটি প্রধান কার্যালয়ের এখতিয়ারভুক্ত
১.৭ শুদ্ধাচার পুরস্কার প্রদান এবং পুরস্কারপ্রাপ্তদের তালিকা ওয়েবসাইটে প্রকাশ	প্রদত্ত পুরস্কার	৩	তারিখ	আঞ্চ: পরি: বিসিসি, চট্টগ্রাম									

কার্যক্রমের নাম	কর্মসম্পাদন সূচক	সূচকের মান	একক	বাস্তবায়নের দায়িত্বপ্রাপ্ত ব্যক্তি/পদ	২০২১-২০২২ অর্থবছরের লক্ষ্যমাত্রা	বাস্তবায়ন অগ্রগতি পরিবীক্ষণ, ২০২১-২০২২					মন্তব্য	
						১ম কোয়ার্টার	২য় কোয়ার্টার	৩য় কোয়ার্টার	৪র্থ কোয়ার্টার	মোট অর্জন		অর্জিত মান
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮	৯	১০	১১	১২	১৩
২. ক্রয়ের ক্ষেত্রে শুল্কচার												
২.১ ২০২১-২২ অর্থ বছরের ক্রয়-পরিকল্পনা ওয়েবসাইটে প্রকাশ	ক্রয়-পরিকল্পনা ওয়েবসাইটে প্রকাশিত	৪	তারিখ	আঞ্চ: পরি: বিসিসি, চট্টগ্রাম		লক্ষ্যমাত্রা						ক্রয় কার্যক্রম প্রধান কার্যালয় হতে পরিচালনা করা হয় বলে এটি অত্র কার্যালয়ের এখতিয়ারভুক্ত নয়
৩. শুল্কচার সংশ্লিষ্ট এবং দুর্নীতি প্রতিরোধে সহায়ক অন্যান্য কার্যক্রম..... (অগ্রাধিকার ভিত্তিতে ন্যূনতম পাঁচটি কার্যক্রম)												
৩.১ দুর্নীতি প্রতিরোধে সহায়ক ফেশ্বন দৃশ্যমান স্থানে স্থাপন	দৃশ্যমান স্থানে স্থাপিত	৪	তারিখ	আঞ্চ: পরি: বিসিসি, চট্টগ্রাম	৩১.১২.২১	লক্ষ্যমাত্রা		৩১.১২.২১				
৩.২ প্রশিক্ষণার্থীদের সাথে দুর্নীতি প্রতিরোধে সহায়ক আলোচনা	আলোচনায় উপস্থিত প্রশিক্ষণার্থীদের স্বাক্ষর/ছবি	৪	তারিখ	আঞ্চ: পরি: বিসিসি, চট্টগ্রাম	৩০.০৬.২২	লক্ষ্যমাত্রা				৩০.০৬.২২		
৩.৩ রিসিপশনে/দৃশ্যমান স্থানে অভিযোগ বাস্তব স্থাপিত	অভিযোগ বাস্তব স্থাপিত	৪	তারিখ	আঞ্চ: পরি: বিসিসি, চট্টগ্রাম	৩১.১২.২১	লক্ষ্যমাত্রা		৩১.১২.২১				
৩.৪ প্রশিক্ষণার্থীদের কে প্রদানকৃত নোটবুকে দুর্নীতি বিরোধী স্লোগানের সীল প্রদান করা	নোটবুকে প্রদানকৃত সীল	৪	তারিখ	আঞ্চ: পরি: বিসিসি, চট্টগ্রাম	৩০.০৬.২২	লক্ষ্যমাত্রা				৩০.০৬.২২		
৩.৫ দপ্তরের বিভিন্ন দৃশ্যমান স্থানে "ধুমপানমুক্ত এলাকা" স্টিকার দ্বারা চিহ্নিতকরণ	দৃশ্যমান স্থানে "ধুমপানমুক্ত এলাকা" স্টিকার স্থাপিত	৪	তারিখ	আঞ্চ: পরি: বিসিসি, চট্টগ্রাম	৩০.০৯.২১	লক্ষ্যমাত্রা		৩০.০৯.২১				

বি:দ্র:- কোন ক্রমিকের কার্যক্রম প্রযোজ্য না হলে তার কারণ মন্তব্য কলামে উল্লেখ করতে হবে।



১.৫ কর্ম-পরিবেশ উন্নয়ন (স্বাস্থ্যবিধি অনুসরণ/টিওএডইডুজ্ঞ অকেজো মালামাল বিনষ্টকরণ/পরিষ্কার-পরিচ্ছন্নতা বৃদ্ধি ইত্যাদির আওতায় গৃহীত কার্যক্রম:

ক্রমিক	কার্যক্রমের নাম	বাস্তবায়ন প্রক্রিয়া	প্রমাণক
১	স্বাস্থ্যবিধি অনুসরণ: নিয়মিত হ্যান্ড স্যানিটাইজার ব্যবস্থাকরণ	ক. স্বাস্থ্যবিধি অনুসরণের জন্য প্রধান কার্যালয়ে প্রয়োজনীয় বাজেট চাহিদা প্রেরণ খ. মালামাল সংগ্রহ/ক্রয় গ. যথাস্থানে সরবরাহ করা ঘ. ব্যবহারে উৎসাহিত করা	- বাজেট চাহিদার কপি - বিল/ভাউচার - ছবি
২	কম্পিউটার ও আনুসঙ্গীক যন্ত্রপাতি অকেজো ঘোষনাকরণ	ক. অকেজো ঘোষনাকরণ সংক্রান্ত কমিটি গঠন খ. মালামালের তালিকা তৈরী ও এর অনুমোদন গ. কমিটি কর্তৃক অকেজো ঘোষনাকরণের সুপারিশ ঘ. কমিটির সুপারিশ অনুমোদনের জন্য বিসিসি প্রধান কার্যালয়ে প্রেরণ ঙ. নিলাম প্রক্রিয়া সম্পাদন	- কমিটির গঠনের আদেশ - প্রধান কার্যালয়ের অনুমোদন - অকেজো ঘোষনাকৃত মালামালের তালিকা - নিলামের বিজ্ঞপ্তি

সংযোজনী ৫: ই-গভর্ন্যান্স ও উদ্ভাবন কর্মপরিকল্পনা

ক্রম	কার্যক্রম	কর্মসম্পাদন সূচক	একক	কর্মসম্পাদন সূচকের মান	লক্ষ্যমাত্রা ২০২১-২০২২		
					অসাধারণ	উত্তম	চলতি মান
০১	[১.১] ই-নথির ব্যবহার বৃদ্ধি	[১.১.১] ই-ফাইলে নোট নিস্পত্তিকৃত	%	১৫	১০০%	৮০%	৬০%
০২	[২.১] তথ্য বাতায়ন হালনাগাদকরণ	[২.১.১] তথ্য বাতায়নে সকল সেবা বন্ধ হালনাগাদকৃত [২.১.২] বিভিন্ন প্রকাশনা ও তথ্যাদি তথ্য বাতায়নে প্রকাশিত	হালনাগাদের সংখ্যা	১০	৮০%	৩	২
০৩	[৩.১] ই-গভর্ন্যান্স ও উদ্ভাবন কর্মপরিকল্পনা বাস্তবায়ন	[৩.১.১] কর্মপরিকল্পনা বাস্তবায়ন সংক্রান্ত প্রশিক্ষণ আয়োজিত [৩.১.২] কর্মপরিকল্পনার বাস্তবায়ন অগ্রগতি পর্যালোচনা সংক্রান্ত সভা আয়োজিত	প্রশিক্ষণের সংখ্যা	৫	৮০%	৩	২
০৪	[৪.১] একটি উদ্ভাবনী ধারণা/ সেবা সহজিকরণ/ ক্ষুদ্র উন্নয়ন কার্যক্রম বাস্তবায়ন	[৩.১.৩] কর্মপরিকল্পনার অর্ধবার্ষিক স্ব-মূল্যায়ন প্রতিবেদন উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের নিকট প্রেরিত [৪.১.১] একটি উদ্ভাবনী ধারণা/ সেবা সহজিকরণ/ ক্ষুদ্র উন্নয়ন কার্যক্রম বাস্তবায়িত	সভার সংখ্যা	৫	১০০%	৩	২
			তারিখ	৫	১৩/০১/২০২২	২০/০২/২০২২	২৭/০১/২০২২
			তারিখ	৫	২৮/২/২০২২	১৫/০৩/২০২২	১৫/০৪/২০২২

সংযোজনী ৮: তথ্য অধিকার বিষয়ে ২০২১-২২ অর্থবছরের বার্ষিক কর্মপরিকল্পনা

কর্মসম্পাদনের ক্ষেত্র	মান	কার্যক্রম	কর্মসম্পাদন সূচক	একক	কর্মসম্পাদন সূচকের মান	প্রকৃত অর্জন ২০১৯-২০	প্রকৃত অর্জন ২০২০-২১	লক্ষ্যমাত্রা ২০২১-২০২২				চলতি মাসের নিম্নে		
								অসাধারণ	অতি উত্তম	উত্তম	চলতি মান			
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮	৯	১০	১১	১২	১৩		
প্রাতিষ্ঠানিক	১০	[১.১] তথ্য অধিকার আইন অনুযায়ী নির্ধারিত সময়ের মধ্যে তথ্য প্রদান	[১.১.১] নির্ধারিত সময়ের মধ্যে তথ্য প্রদানকৃত	%	১০			১০০%	৯০%	৮০%	৭০%	৬০%		
সমসত্তা বৃদ্ধি	১৫	[১.২] স্বপ্ররোদিতভাবে প্রকাশযোগ্য তথ্য হালনাগাদ করে ওয়েবসাইটে প্রকাশ	[১.২.১] হালনাগাদকৃত তথ্য ওয়েবসাইটে প্রকাশিত	তারিখ	০৩			৩১-১২-২০২১	১০-০১-২০২২	২০-০১-২০২২	৩১-০১-২০২২	-		
		[১.৩] বার্ষিক প্রতিবেদন প্রকাশ	[১.৩.১] বার্ষিক প্রতিবেদন প্রকাশিত	তারিখ	০৩				১৫-১০-২০২১	১৫-১১-২০২১	২৫-১১-২০২১	১৫-১২-২০২১	-	-
[১.৪] তথ্য অধিকার আইন, ২০০৯ এর ৫ ধারা অনুসারে যাবতীয় তথ্যের কাটাগরি ও কাটাগরি হালনাগাদকরণ	[১.৪.১] তথ্যের কাটাগরি ও কাটাগরি প্রত্যুক্তকৃত/হালনাগাদকৃত	তারিখ	০৩				৩১-১২-২০২১	০১-০১-২০২২	২০-০১-২০২২	৩১-০১-২০২২	২০-১২-২০২২	-		
[১.৫] তথ্য অধিকার আইন ও বিধিবিধান সম্পর্কে জনসচেতনতা বৃদ্ধিকরণ	[১.৫.১] প্রচার কার্যক্রম সম্পন্ন	কার্যক্রমের সংখ্যা	০৩					২	২	১	-	-		
[১.৬] তথ্য অধিকার বিষয়ে কর্মকর্তাদের প্রশিক্ষণ আয়োজন	[১.৬.১] প্রশিক্ষণ আয়োজিত	প্রশিক্ষণের সংখ্যা	০৩					৩	২	১	-	-		

(Signature)

সংযোজনী ৬: অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত কর্ম-পরিকল্পনা, ২০২১-২০২২

কার্যক্রমের ক্ষেত্র	মান	কার্যক্রম	কর্মসম্পাদন সূচক	একক	কর্মসম্পাদন সূচকের মান	প্রকৃত অর্জন ২০১৯-২০	প্রকৃত অর্জন ২০২০-২১	পর্যায়ক্রম ২০২১-২০২২				চলতি মানের নিম্নে
								অসাধারণ	অতি উত্তম	উত্তম	চলতি মান	
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮	৯	১০	১১	১২	১৩
প্রাতিষ্ঠানিক ব্যবস্থাপনা	৫	[১.১] অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক) ও আপিল কর্মকর্তার তথ্য ওয়েবসাইটে ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে হালনাগাদকরণ	[১.১.১] অনিক ও আপিল কর্মকর্তার তথ্য হালনাগাদকৃত এবং ওয়েবসাইটে আপলোডকৃত	হালনাগাদের সংখ্যা	৫	-	-	৩	৯০%	৮০%	৯০%	৬০%
পরিবীক্ষণ ও সক্ষমতাবৃদ্ধি	২০	[২.১] নির্দিষ্ট সময়ে অনলাইন/ অফলাইনে প্রাপ্ত অভিযোগ নিষ্পত্তি এবং নিষ্পত্তি সংক্রান্ত মাসিক প্রতিবেদন উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষ বরাবর প্রেরণ	[২.১.১] অভিযোগ নিষ্পত্তিকৃত	%	৭	-	-	৮০%	৯০%	৭০%	৬০%	-
		[২.২] কর্মকর্তা/কর্মচারীদের অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা এবং জিআরএস সফটওয়্যার বিষয়ক প্রশিক্ষণ আয়োজন	[২.২.১] প্রশিক্ষণ আয়োজিত	প্রশিক্ষণের সংখ্যা	৫	-	-	৩	৮	২	১	-
		[২.৩] ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে পরিবীক্ষণ এবং ত্রৈমাসিক পরিবীক্ষণ প্রতিবেদন উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের নিকট প্রেরণ	[২.৩.১] ত্রৈমাসিক প্রতিবেদন প্রেরিত	প্রতিবেদন প্রেরণের সংখ্যা	৩	-	-	৩	৮	২	১	-
		[২.৪] অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা বিষয়ে স্টেকহোল্ডারদের সমন্বয়ে অবহিতকরণ সভা	[২.৪.১] সভা অনুষ্ঠিত	সভার সংখ্যা	৪	-	-	২	১	-	-	

সংযোজনী ৭: সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বাস্তবায়ন কর্ম-পরিকল্পনা, ২০২১-২০২২

কার্যক্রমের ক্ষেত্র	মান	কার্যক্রম	কর্মসম্পাদন সূচক	একক	কর্মসম্পাদন সূচকের মান	প্রকৃত অর্জন ২০২১-২০	প্রকৃত অর্জন ২০২০-২১	লক্ষ্যমাত্রা ২০২১-২০২২				চলতি মানের নিম্নে	
								জসাধারণ	অতি উত্তম	উত্তম	চলতি মান		
১	২	৩	৪	৬	৭	৭	৯	১০০%	৯০%	৮০%	১০	৯০%	৬০%
প্রাতিষ্ঠানিক	১০	[১.১] সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি পরিবীক্ষণ কর্মসূচির সিদ্ধান্ত বাস্তবায়ন	[১.১.১] সিদ্ধান্ত বাস্তবায়িত	%	৫	-	-	৯০%	৮০%	৭০%	-	-	-
		[১.২] সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে হালনাগাদকরণ	[১.২.১] ওয়েবসাইটে প্রতি ত্রৈমাসিকে হালনাগাদকৃত	হালনাগাদের সংখ্যা	৫	-	-	৩	-	-	-	-	-
সক্ষমতা অর্জন ও পরিবীক্ষণ	১৫	[২.১] সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বিষয়ক প্রশিক্ষণ আয়োজন	[১.১.১] প্রশিক্ষণ আয়োজিত	প্রশিক্ষণের সংখ্যা	১০	-	-	৩	২	১	-	-	-
		[২.২] সেবা প্রদান বিষয়ে স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে অবহিতকরণ সভা আয়োজন	[১.৩.১] অবহিতকরণ সভা অনুষ্ঠিত	সভার সংখ্যা	৫	-	-	১	-	-	-	-	-