

মন্ত্রণালয়/বিভাগ/রাষ্ট্রীয় প্রতিষ্ঠানের জাতীয় শুদ্ধাচার কৌশল কর্মপরিকল্পনা, ২০২৪-২৫

প্রতিষ্ঠানের নামঃ প্রবাসী কল্যাণ ব্যাংক

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															
১. প্রাতিষ্ঠানিক ব্যবস্থা: ..... ১৫																												
১.১. নৈতিকতা কমিটির সভা আয়োজন	১.১.১. সভা আয়োজিত	২	সংখ্যা	নৈতিকতা কমিটি	৪	লক্ষ্যমাত্রা অর্জন	১	১	১	১	০																	
১.২. নৈতিকতা কমিটির সভার সিদ্ধান্ত বাস্তবায়ন	১.২.১. বাস্তবায়িত সিদ্ধান্ত	২	%	নৈতিকতা কমিটি	১০০	লক্ষ্যমাত্রা অর্জন	১০০	১০০	১০০	১০০	০																	
১.৩. সুশাসন প্রতিষ্ঠার নিমিত্ত অংশীজনের (stakeholders) অংশগ্রহণে সভা	১.৩.১. অনুষ্ঠিত সভা	৪	সংখ্যা	নৈতিকতা কমিটি	৪	লক্ষ্যমাত্রা অর্জন	১	১	১	১	০																	
১.৪. শুদ্ধাচার সংক্রান্ত প্রশিক্ষণ	১.৪.১. প্রশিক্ষণপ্রাপ্ত কর্মচারী	২	সংখ্যা	প্রিন্সিপাল, প্রবাসী কল্যাণ ব্যাংক ট্রেনিং ইনস্টিটিউট	১১৩	লক্ষ্যমাত্রা অর্জন	৫৭		৫৬		০		প্রধান কার্যালয়ের সকল কর্মকর্তা ও কর্মচারীর প্রশিক্ষণের আয়োজন করা হবে। এক্ষেত্রে, ২০২৪-২৫ অর্থবছরের ১ম ত্রৈমাসিকে ৫৭ জন এবং ৩য় ত্রৈমাসিকে ৫৬ জন করে প্রধান কার্যালয়ে কর্মরত মোট ১১৩ জন কর্মকর্তা ও কর্মচারীর প্রশিক্ষণের আয়োজন করা হবে।															
১.৫. কর্ম-পরিবেশ উন্নয়ন (টিওএন্ডইভুজ অকেজো মালামাল নিষ্পত্তিকরণ/নথি বিনষ্টকরণ/ পরিস্কার-পরিচ্ছন্নতা বৃদ্ধি/৪র্থ শ্রেণির কর্মচারীদের দাপ্তরিক পোষাক সরবরাহ ও পরিধান নিশ্চিত করা ইত্যাদি)	১.৫.১. উন্নত কর্ম-পরিবেশ	২	তারিখ	বিভাগীয় প্রধান, সাধারণ সেবা ও প্রকৌশল বিভাগ	৩১-১২-২০২৪ ৩০-০৬-২০২৫	লক্ষ্যমাত্রা অর্জন		৩১-১২-২০২৪		৩০-০৬-২০২৫			<table><tr><th>ক্রমিক</th><th>কার্যক্রমের নাম</th><th>বাস্তবায়ন প্রক্রিয়া</th><th>প্রমাণক হিসাবে যা থাকবে</th><th>বাস্তবায়নের তারিখ</th></tr><tr><td>০১.</td><td>পরিস্কার-পরিচ্ছন্নতা বৃদ্ধি</td><td>প্রধান কার্যালয়ের অভ্যর্থনা কক্ষ/স্টোর রুম/ সভাকক্ষের পরিস্কার-পরিচ্ছন্নতা বৃদ্ধি করতে হবে।</td><td>বাস্তবায়ন প্রতিবেদন/সংশ্লিষ্ট পত্র/অফিস আদেশ/ছবি।</td><td>৩১-১২-২০২৪</td></tr><tr><td>০২.</td><td>৪র্থ শ্রেণির কর্মচারীদের দাপ্তরিক পোষাক সরবরাহ ও পরিধান নিশ্চিত করা।</td><td>৪র্থ শ্রেণির কর্মচারীদের দাপ্তরিক পোষাক সরবরাহ ও পরিধান নিশ্চিত করা।</td><td>বাস্তবায়ন প্রতিবেদন/সংশ্লিষ্ট পত্র/অফিস আদেশ/ছবি।</td><td>৩০-০৬-২০২৫</td></tr></table>	ক্রমিক	কার্যক্রমের নাম	বাস্তবায়ন প্রক্রিয়া	প্রমাণক হিসাবে যা থাকবে	বাস্তবায়নের তারিখ	০১.	পরিস্কার-পরিচ্ছন্নতা বৃদ্ধি	প্রধান কার্যালয়ের অভ্যর্থনা কক্ষ/স্টোর রুম/ সভাকক্ষের পরিস্কার-পরিচ্ছন্নতা বৃদ্ধি করতে হবে।	বাস্তবায়ন প্রতিবেদন/সংশ্লিষ্ট পত্র/অফিস আদেশ/ছবি।	৩১-১২-২০২৪	০২.	৪র্থ শ্রেণির কর্মচারীদের দাপ্তরিক পোষাক সরবরাহ ও পরিধান নিশ্চিত করা।	৪র্থ শ্রেণির কর্মচারীদের দাপ্তরিক পোষাক সরবরাহ ও পরিধান নিশ্চিত করা।	বাস্তবায়ন প্রতিবেদন/সংশ্লিষ্ট পত্র/অফিস আদেশ/ছবি।	৩০-০৬-২০২৫
ক্রমিক	কার্যক্রমের নাম	বাস্তবায়ন প্রক্রিয়া	প্রমাণক হিসাবে যা থাকবে	বাস্তবায়নের তারিখ																								
০১.	পরিস্কার-পরিচ্ছন্নতা বৃদ্ধি	প্রধান কার্যালয়ের অভ্যর্থনা কক্ষ/স্টোর রুম/ সভাকক্ষের পরিস্কার-পরিচ্ছন্নতা বৃদ্ধি করতে হবে।	বাস্তবায়ন প্রতিবেদন/সংশ্লিষ্ট পত্র/অফিস আদেশ/ছবি।	৩১-১২-২০২৪																								
০২.	৪র্থ শ্রেণির কর্মচারীদের দাপ্তরিক পোষাক সরবরাহ ও পরিধান নিশ্চিত করা।	৪র্থ শ্রেণির কর্মচারীদের দাপ্তরিক পোষাক সরবরাহ ও পরিধান নিশ্চিত করা।	বাস্তবায়ন প্রতিবেদন/সংশ্লিষ্ট পত্র/অফিস আদেশ/ছবি।	৩০-০৬-২০২৫																								
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	নৈতিকতা কমিটি	৩১-১০-২০২৪ ৩১-০১-২০২৫ ৩০-০৪-২০২৫	লক্ষ্যমাত্রা অর্জন		৩১-১০-২০২৪	৩১-০১-২০২৫	৩০-০৪-২০২৫			নির্দেশিকা অনুযায়ী ১ম ত্রৈমাসিক অগ্রগতি প্রতিবেদনের উপর অক্টোবর মাসের ১৬-৩১ তারিখের মধ্যে; ২য় ত্রৈমাসিক অগ্রগতি প্রতিবেদনের উপর জানুয়ারি মাসের ১৬-৩১ তারিখের মধ্যে এবং ৩য় ত্রৈমাসিক অগ্রগতি প্রতিবেদনের উপর এপ্রিল মাসের ১৬-৩০ তারিখের মধ্যে ফিডব্যাক প্রদান করা হবে।															

কার্যক্রমের নাম	কর্মসম্পাদন সূচক	সূচকের মান	একক	বাস্তবায়নের দায়িত্বপ্রাপ্ত ব্যক্তি/পদ	২০২৪-২৫ অর্থবছরের লক্ষ্যমাত্রা	বাস্তবায়ন অগ্রগতি পরিবীক্ষণ, ২০২৪-২৫						মোট অর্জন মান		মন্তব্য
						লক্ষ্যমাত্রা/অর্জন	প্রথম কোয়ার্টার প্রতিবেদন	দ্বিতীয় কোয়ার্টার প্রতিবেদন	তৃতীয় কোয়ার্টার প্রতিবেদন	চতুর্থ কোয়ার্টার প্রতিবেদন	মোট অর্জন			
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮	৯	১০	১১	১২	১৩	১৪	
২. আর্থিক ব্যবস্থাপনা উন্নয়ন: ..... ১৭														
২.১. ২০২৪-২৫ অর্থ বছরের রাজস্ব এবং উন্নয়ন বাজেটের অনুমোদিত ক্রয়-পরিকল্পনা ওয়েবসাইটে প্রকাশ	২.১.১. ক্রয়-পরিকল্পনা ওয়েবসাইটে প্রকাশিত	২	তারিখ	বিভাগীয় প্রধান - সাধারণ সেবা ও প্রকৌশল বিভাগ; আইটি অপারেশন ও ডিএফএস বিভাগ; আইটি সিস্টেমস ও সাইবার সিকিউরিটি বিভাগ	৩১-০৭-২০২৪	লক্ষ্যমাত্রা	৩১-০৭-২০২৪							
						অর্জন								
২.২. অনুমোদিত বার্ষিক ক্রয় পরিকল্পনার যথাযথ বাস্তবায়ন (রাজস্ব এবং উন্নয়ন বাজেটের)	২.২.১. ক্রয় পরিকল্পনা (রাজস্ব বাজেট) বাস্তবায়িত	১	%	বিভাগীয় প্রধান - সাধারণ সেবা ও প্রকৌশল বিভাগ; আইটি অপারেশন ও ডিএফএস বিভাগ; আইটি সিস্টেমস ও সাইবার সিকিউরিটি বিভাগ	১০০	লক্ষ্যমাত্রা	২	৫	২০	১০০				
						অর্জন					০			
	২.২.২. ক্রয় পরিকল্পনা (উন্নয়ন বাজেট) বাস্তবায়িত	১	%			লক্ষ্যমাত্রা								
						অর্জন					০			প্রবাসী কল্যাণ ব্যাংকে উন্নয়ন বাজেট না থাকায় এই কার্যক্রমটি এই ব্যাংকের জন্য প্রযোজ্য নয়।

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
২.৩. বাজেট বাস্তবায়ন	২.৩.১. বাজেট বাস্তবায়িত	৩	%	বিভাগীয় প্রধান, কেন্দ্রীয় হিসাবঅর্থ বাজেট ও রেমিটেন্স বিভাগ	১০০	লক্ষ্যমাত্রা	১০	৩০	৫০	১০০	০		
						অর্জন							
২.৪. প্রকল্পের PIC সভা আয়োজন	২.৪.১. সভা আয়োজিত	৩	সংখ্যা		০	লক্ষ্যমাত্রা					০		প্রবাসী কল্যাণ ব্যাংকের কোন চলমান প্রকল্প না থাকায় এই কার্যক্রমটি এই ব্যাংকের জন্য প্রযোজ্য নয়।
						অর্জন							
২.৫. প্রকল্প সমাপ্তি শেষে প্রকল্পের সম্পদ (যানবাহন, কম্পিউটার, আসবাবপত্র ইত্যাদি) বিধি মোতাবেক হস্তান্তরিত	২.৫.১. প্রকল্পের সম্পদ (কম্পিউটার, আসবাবপত্র ইত্যাদি) বিধি মোতাবেক হস্তান্তরিত	২	তারিখ			লক্ষ্যমাত্রা							প্রবাসী কল্যাণ ব্যাংকের কোন চলমান প্রকল্প না থাকায় এই কার্যক্রমটি এই ব্যাংকের জন্য প্রযোজ্য নয়।
						অর্জন							
২.৫.২. প্রকল্পের সম্পদ (যানবাহন) বিধি মোতাবেক হস্তান্তর করা	২.৫.২. প্রকল্পের সম্পদ (যানবাহন) বিধি মোতাবেক হস্তান্তরিত	৫	তারিখ			লক্ষ্যমাত্রা							প্রবাসী কল্যাণ ব্যাংকের কোন চলমান প্রকল্প না থাকায় এই কার্যক্রমটি এই ব্যাংকের জন্য প্রযোজ্য নয়।
						অর্জন							
৩. শুল্কচার সংশ্লিষ্ট এবং দুর্নীতি প্রতিরোধে সহায়ক অন্যান্য কার্যক্রম: ..... ১৮													
৩.১. সরকারি যানবাহনের যথাযথ ব্যবহার নিশ্চিতকরণ	৩.১.১. যানবাহনের যথাযথ ব্যবহার নিশ্চিতকরণ	৩	তারিখ	বিভাগীয় প্রধান, সাধারণ সেবা ও প্রকৌশল বিভাগ	৩০-০৬-২০২৫	লক্ষ্যমাত্রা				৩০-০৬-২০২৫			
						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										
৩.২. স্মার্ট মানব সম্পদ ব্যবস্থাপনা নিশ্চিতকরণের লক্ষ্যে HRMP (Human Resources Management and Payroll) সফটওয়্যার বাস্তবায়ন	৩.২.১. HRMP (Human Resources Management and Payroll) সফটওয়্যার বাস্তবায়িত	৩	তারিখ	বিভাগীয় প্রধান- মানব সম্পদ ও কল্যাণ বিভাগ; কেন্দ্রীয় হিসাব, অর্থ, বাজেট ও রেমিটেন্স বিভাগ; আইটি সিস্টেমস ও সাইবার সিকিউরিটি বিভাগ	৩০-০৬-২০২৫	লক্ষ্যমাত্রা				৩০-০৬-২০২৫			প্রবাসী কল্যাণ ব্যাংকের কোন চলমান প্রকল্প না থাকায় <b>দপ্তর/সংস্থার শুদ্ধাচার কৌশল কর্ম-পরিকল্পনা প্রণয়ন, বাস্তবায়ন ও মূল্যায়ন নির্দেশিকা, ২০২৪-২৫</b> মোতাবেক ২.৪ নম্বর ক্রমিকের পরিবর্তে এই কার্যক্রমটি গ্রহণ করা হয়েছে। <table><tr><td>ক্রমক নং</td><td>কার্যক্রমের নাম</td><td>বাস্তবায়ন প্রক্রিয়া</td><td>প্রমানক হিসাবে যা থাকবে</td><td>কার্যক্রম বাস্তবায়িত হলে কি পরিবর্তন সাধিত হবে</td></tr><tr><td>০১.</td><td>স্মার্ট মানব সম্পদ ব্যবস্থাপনা নিশ্চিতকরণের লক্ষ্যে HRMP (Human Resources Management and Payroll) সফটওয়্যার বাস্তবায়ন</td><td>HRMP সফটওয়্যার ডেভেলপমেন্ট/ক্রয়</td><td>সফটওয়্যার চালুকরণের অফিস আদেশ ও সফটওয়্যার চালুকৃত হয়েছে মর্মে প্রতিষ্ঠান প্রধানের প্রত্যয়ন/সংশ্লিষ্ট ছবি</td><td>নিয়োগ, পদায়ন, বদলী, পদোন্নতি ইত্যাদি ক্ষেত্রে অটোমেশন সম্ভব হবে যার ফলে গতিশীলতা বৃদ্ধি পাবে ও শুদ্ধাচার নিশ্চিত হবে। এছাড়া, শাখা গুলোতে দ্রুততার সঙ্গে কর্মকর্তা/কর্মচারী পদায়নের মধ্য দিয়ে জনবল ঘাটতি পূরণের মাধ্যমে গ্রাহকসেবার মানোন্নয়ন ঘটবে।</td></tr></table>	ক্রমক নং	কার্যক্রমের নাম	বাস্তবায়ন প্রক্রিয়া	প্রমানক হিসাবে যা থাকবে	কার্যক্রম বাস্তবায়িত হলে কি পরিবর্তন সাধিত হবে	০১.	স্মার্ট মানব সম্পদ ব্যবস্থাপনা নিশ্চিতকরণের লক্ষ্যে HRMP (Human Resources Management and Payroll) সফটওয়্যার বাস্তবায়ন	HRMP সফটওয়্যার ডেভেলপমেন্ট/ক্রয়	সফটওয়্যার চালুকরণের অফিস আদেশ ও সফটওয়্যার চালুকৃত হয়েছে মর্মে প্রতিষ্ঠান প্রধানের প্রত্যয়ন/সংশ্লিষ্ট ছবি	নিয়োগ, পদায়ন, বদলী, পদোন্নতি ইত্যাদি ক্ষেত্রে অটোমেশন সম্ভব হবে যার ফলে গতিশীলতা বৃদ্ধি পাবে ও শুদ্ধাচার নিশ্চিত হবে। এছাড়া, শাখা গুলোতে দ্রুততার সঙ্গে কর্মকর্তা/কর্মচারী পদায়নের মধ্য দিয়ে জনবল ঘাটতি পূরণের মাধ্যমে গ্রাহকসেবার মানোন্নয়ন ঘটবে।
						ক্রমক নং	কার্যক্রমের নাম	বাস্তবায়ন প্রক্রিয়া	প্রমানক হিসাবে যা থাকবে	কার্যক্রম বাস্তবায়িত হলে কি পরিবর্তন সাধিত হবে													
০১.	স্মার্ট মানব সম্পদ ব্যবস্থাপনা নিশ্চিতকরণের লক্ষ্যে HRMP (Human Resources Management and Payroll) সফটওয়্যার বাস্তবায়ন	HRMP সফটওয়্যার ডেভেলপমেন্ট/ক্রয়	সফটওয়্যার চালুকরণের অফিস আদেশ ও সফটওয়্যার চালুকৃত হয়েছে মর্মে প্রতিষ্ঠান প্রধানের প্রত্যয়ন/সংশ্লিষ্ট ছবি	নিয়োগ, পদায়ন, বদলী, পদোন্নতি ইত্যাদি ক্ষেত্রে অটোমেশন সম্ভব হবে যার ফলে গতিশীলতা বৃদ্ধি পাবে ও শুদ্ধাচার নিশ্চিত হবে। এছাড়া, শাখা গুলোতে দ্রুততার সঙ্গে কর্মকর্তা/কর্মচারী পদায়নের মধ্য দিয়ে জনবল ঘাটতি পূরণের মাধ্যমে গ্রাহকসেবার মানোন্নয়ন ঘটবে।																			
অর্জন																							
৩.৩. মানিলভারিং প্রতিরোধকল্পে Anti Money Laundering (AML) মডিউল বাস্তবায়ন	৩.৩.১. Anti Money Laundering (AML) মডিউল বাস্তবায়িত	৩	তারিখ	বিভাগীয় প্রধান, আইটি সিস্টেমস ও সাইবার সিকিউরিটি বিভাগ	৩০-০৬-২০২৫	লক্ষ্যমাত্রা				৩০-০৬-২০২৫			প্রবাসী কল্যাণ ব্যাংকের কোন চলমান প্রকল্প না থাকায় <b>দপ্তর/সংস্থার শুদ্ধাচার কৌশল কর্ম-পরিকল্পনা প্রণয়ন, বাস্তবায়ন ও মূল্যায়ন নির্দেশিকা, ২০২৪-২৫</b> মোতাবেক ২.৫ নম্বর ক্রমিকের পরিবর্তে এই কার্যক্রমটি গ্রহণ করা হয়েছে। <table><tr><td>ক্রমিক নং</td><td>কার্যক্রমের নাম</td><td>বাস্তবায়ন প্রক্রিয়া</td><td>প্রমানক হিসাবে যা থাকবে</td><td>কার্যক্রম বাস্তবায়িত হলে কি পরিবর্তন সাধিত হবে</td></tr><tr><td>০১.</td><td>মানিলভারিং প্রতিরোধকল্পে Anti Money Laundering (AML) মডিউল বাস্তবায়ন</td><td>CBS সিস্টেমে Anti Money Laundering (AML) মডিউল যুক্তকরণ ও বাস্তবায়ন</td><td>অফিস আদেশ/সংশ্লিষ্ট ছবি</td><td>মানিলভারিং প্রতিরোধকল্পে বাংলাদেশ ব্যাংকে বিভিন্ন বিবরণী প্রস্তুত ও দাখিল নির্ভুল ও সহজতর হবে যা দুর্নীতি প্রতিরোধে সহায়ক হবে।</td></tr></table>	ক্রমিক নং	কার্যক্রমের নাম	বাস্তবায়ন প্রক্রিয়া	প্রমানক হিসাবে যা থাকবে	কার্যক্রম বাস্তবায়িত হলে কি পরিবর্তন সাধিত হবে	০১.	মানিলভারিং প্রতিরোধকল্পে Anti Money Laundering (AML) মডিউল বাস্তবায়ন	CBS সিস্টেমে Anti Money Laundering (AML) মডিউল যুক্তকরণ ও বাস্তবায়ন	অফিস আদেশ/সংশ্লিষ্ট ছবি	মানিলভারিং প্রতিরোধকল্পে বাংলাদেশ ব্যাংকে বিভিন্ন বিবরণী প্রস্তুত ও দাখিল নির্ভুল ও সহজতর হবে যা দুর্নীতি প্রতিরোধে সহায়ক হবে।
						ক্রমিক নং	কার্যক্রমের নাম	বাস্তবায়ন প্রক্রিয়া	প্রমানক হিসাবে যা থাকবে	কার্যক্রম বাস্তবায়িত হলে কি পরিবর্তন সাধিত হবে													
০১.	মানিলভারিং প্রতিরোধকল্পে Anti Money Laundering (AML) মডিউল বাস্তবায়ন	CBS সিস্টেমে Anti Money Laundering (AML) মডিউল যুক্তকরণ ও বাস্তবায়ন	অফিস আদেশ/সংশ্লিষ্ট ছবি	মানিলভারিং প্রতিরোধকল্পে বাংলাদেশ ব্যাংকে বিভিন্ন বিবরণী প্রস্তুত ও দাখিল নির্ভুল ও সহজতর হবে যা দুর্নীতি প্রতিরোধে সহায়ক হবে।																			
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				
৩.৪. হয়রানিমুক্ত গ্রাহকসেবা, ঋণপ্রাপ্তি ও কিস্তি আদায় নিশ্চিতকরণের লক্ষ্যে কারিগরি প্রশিক্ষণ কেন্দ্র/জেলা জনশক্তি অফিসে ঋণ সংক্রান্ত "শিডিউল অব চার্জেস" সহ সচেতনতামূলক ব্যানার ও পোস্টার স্থাপন	৩.৪.১. "শিডিউল অব চার্জেস" সহ সচেতনতামূলক ব্যানার ও পোস্টার স্থাপিত	৩	তারিখ	বিভাগীয় প্রধান-শাখা নিয়ন্ত্রণ, ব্যবসা উন্নয়ন, পরিকল্পনা ও গবেষণা বিভাগ এবং আঞ্চলিক কার্যালয় প্রধানগণ	৩০-০৬-২০২৫	লক্ষ্যমাত্রা				৩০-০৬-২০২৫			ক্রমিক নং	কার্যক্রমের নাম	বাস্তবায়ন প্রক্রিয়া	প্রমানক হিসাবে যা থাকবে	কার্যক্রম বাস্তবায়িত হলে কি পরিবর্তন সাধিত হবে
						অর্জন						০১.	হয়রানিমুক্ত গ্রাহকসেবা, ঋণপ্রাপ্তি ও কিস্তি আদায় নিশ্চিতকরণের লক্ষ্যে কারিগরি প্রশিক্ষণ কেন্দ্র/জেলা জনশক্তি অফিসে ঋণ সংক্রান্ত "শিডিউল অব চার্জেস" সহ সচেতনতামূলক ব্যানার ও পোস্টার স্থাপন	ব্যানার তৈরি করে কারিগরি প্রশিক্ষণ কেন্দ্র/জেলা জনশক্তি অফিসে প্রেরণ এবং দৃশ্যমান স্থানে টাঙানো নিশ্চিতকরণ	অফিস আদেশ/সংশ্লিষ্ট ছবি	ঋণ প্রাপ্তির ক্ষেত্রে গ্রাহকগণ প্রকৃত ব্যয় সম্পর্কে জানতে পারবে। ফলে নির্ধারিত ফি/চার্জের অতিরিক্ত ব্যয় বহনের ঝুঁকিমুক্ত হওয়ার মাধ্যমে দুর্নীতি দূরীকরণ সম্ভব হবে।	
৩.৫. দ্রুততম উপায়ে সেবা সংক্রান্ত তথ্য প্রাপ্তি নিশ্চিতকরণ ও সহজে অভিযোগ জানানোর নিমিত্ত প্রধান কার্যালয়ে হট লাইন সেবা চালুকরণ	৩.৫.১. প্রধান কার্যালয়ে হট লাইন সেবা চালুকৃত	৩	তারিখ	বিভাগীয় প্রধান, শাখা নিয়ন্ত্রণ, ব্যবসা উন্নয়ন, পরিকল্পনা ও গবেষণা বিভাগ	৩০-০৬-২০২৫	লক্ষ্যমাত্রা				৩০-০৬-২০২৫			ক্রমিক নং	কার্যক্রমের নাম	বাস্তবায়ন প্রক্রিয়া	প্রমানক হিসাবে যা থাকবে	কার্যক্রম বাস্তবায়িত হলে কি পরিবর্তন সাধিত হবে
						অর্জন						০১.	দ্রুততম উপায়ে সেবা সংক্রান্ত তথ্য প্রাপ্তি নিশ্চিতকরণ ও সহজে অভিযোগ জানানোর নিমিত্ত প্রধান কার্যালয়ে হট লাইন সেবা চালুকরণ	একটি ডেভিকটেড হটলাইন নম্বর নির্ধারণ করে একজন কর্মচারী এ সংক্রান্ত কাজে নিযুক্তকরণ	অফিস আদেশ/হটলাইন নম্বর	মাঠ পর্যায়ে গ্রাহক হয়রানি সংক্রান্ত অভিযোগ দ্রুততম সময়ের মধ্যে প্রধান কার্যালয়ে জানানো সম্ভব হবে এবং যেকোন তথ্য প্রাপ্তিতে কোন বিভ্রান্তি তৈরি হলে তা তাৎক্ষণিকভাবে যাচাই করা সম্ভব হবে। ফলে গ্রাহক হয়রানি দূরীকরণ সম্ভব হবে যা দুর্নীতি প্রতিরোধে সহায়ক হবে।	
৩.৬. গ্রাহক সেবা সংক্রান্ত সকল তথ্য একই ঠিকানায় প্রাপ্তি নিশ্চিতকরণের নিমিত্ত ব্যাংকের ওয়েবসাইটে “গ্রাহক কর্ণার” চালুকরণ	৩.৬.১. ওয়েবসাইটে “গ্রাহক কর্ণার” চালুকৃত	৩	তারিখ	বিভাগীয় প্রধান, আইটি সিস্টেমস ও সাইবার সিকিউরিটি বিভাগ	৩০-০৬-২০২৫	লক্ষ্যমাত্রা				৩০-০৬-২০২৫			ক্রমিক নং	কার্যক্রমের নাম	বাস্তবায়ন প্রক্রিয়া	প্রমানক হিসাবে যা থাকবে	কার্যক্রম বাস্তবায়িত হলে কি পরিবর্তন সাধিত হবে
						অর্জন						০১.	গ্রাহক সেবা সংক্রান্ত সকল তথ্য একই ঠিকানায় প্রাপ্তি নিশ্চিতকরণের নিমিত্ত ব্যাংকের ওয়েবসাইটে “গ্রাহক কর্ণার” চালুকরণ	a2i এর সঙ্গে যোগাযোগের মাধ্যমে ব্যাংকের ওয়েবসাইটে "গ্রাহক কর্ণার" সংক্রান্ত একটি বক্স তৈরি করা হবে	অফিস আদেশ/ওয়েবসাইটের লিংক ও সংশ্লিষ্ট ছবি	গ্রাহকসেবা সংক্রান্ত তথ্য প্রাপ্তির ক্ষেত্রে গ্রাহকগণ সরাসরি শাখায় আসার পরিবর্তে ওয়েবসাইট ব্যবহার করে ঘরে বসেই ব্যাংকের সকল সেবা সংক্রান্ত তথ্য জানতে পারবে। এর ফলে সময় ও ব্যয় সাশ্রয়ী হওয়ার মাধ্যমে জনভোগান্তি দূরীকরণ সম্ভব হবে।	