



গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার

পরিচালক, বিভাগীয় পাসপোর্ট ও ভিসা অফিস, খুলনা

এবং

মহাপরিচালক, ইমিগ্রেশন ও পাসপোর্ট অধিদপ্তর-এর মধ্যে স্বাক্ষরিত

**বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তি**

জুলাই ১, ২০২৪ - জুন ৩০, ২০২৫

## সূচিপত্র

বিভাগীয় অফিসের কর্মসম্পাদনের সার্বিক চিত্র .....	৩
প্রস্তাবনা .....	৪
সেকশন ১: বিভাগীয় অফিসের রূপকল্প (Vision), অভিলক্ষ্য (Mission), কর্মসম্পাদনের ক্ষেত্র এবং কার্যাবলি .....	৫
সেকশন ২: বিভাগীয় অফিসের বিভিন্ন কার্যক্রমের ফলাফল/প্রভাব (Outcome/Impact) .....	৬
সেকশন ৩: কর্মসম্পাদন পরিকল্পনা .....	৭
সংযোজনী ১: শব্দসংক্ষেপ (Acronyms) .....	১৩
সংযোজনী ২: কর্মসম্পাদন ব্যবস্থাপনা ও প্রমাণক .....	১৪
সংযোজনী ৩: অন্য অফিসের সঙ্গে সংশ্লিষ্ট কর্মসম্পাদন সূচকসমূহ .....	১৫
সংযোজনী ৪-৮: সংস্কার ও সুশাসনমূলক কার্যক্রমের বাস্তবায়ন সংক্রান্ত কর্মপরিকল্পনাসমূহ .....	১৬

**বিভাগীয় অফিসের কর্মসম্পাদনের সার্বিক চিত্র**  
**(Overview of the Performance of the Divisional Office)**

**সাম্প্রতিক অর্জন, চ্যালেঞ্জ এবং ভবিষ্যৎ পরিকল্পনা**

**সাম্প্রতিক বছরসমূহের (৩ বছর) প্রধান অর্জনসমূহ:**

আঞ্চলিক পাসপোর্ট অফিস, খুলনাকে বিভাগীয় পাসপোর্ট ও ভিসা অফিস, খুলনা হিসেবে এবং এর অফিস প্রধানের পদটি সহকারী পরিচালক থেকে পরিচালক পদে উন্নীত করা হয়। গত ২৮/০৬/২০২০ খ্রিঃ তারিখ অত্রাফিসে ই-পাসপোর্ট কার্যক্রমের উদ্বোধন করা হয়। বর্তমানে খুলনা বিভাগের সকল আঞ্চলিক পাসপোর্ট অফিসে ই-পাসপোর্ট কার্যক্রম চালু আছে। সংশোধিত সাংগঠনিক কাঠামোতে উপপরিচালকের পদসহ সাব-এসিস্ট্যান্ট মেনেইন্টেন্যান্স ইঞ্জিনিয়ার (কম্পিউটার) পদ সৃজন করা হয়েছে। বিগত ০৩ বছরে এ বিভাগের ১০ টি জেলায় ৮৪,১৬১টি এমআরপি ও ১৩,৬২,৫৫৫ টি ই-পাসপোর্ট এবং বিভাগীয় পাসপোর্ট ও ভিসা অফিস, খুলনা হতে ২,৫৩১ টি এমআরপি প্রদান করা হয়েছে। এ বাবদ সরকারের রাজস্ব অর্জিত হয়েছে আনুমানিক ৫১১,২৭,৯৯,০৩৬ (পাঁচশত এগারো কোটি সাতাশ লক্ষ নিরানব্বই হাজার ছত্রিশ) টাকা (গড় হিসেবে)। ২০১৮-১৯ অর্থ বছরে “১৬ টি আঞ্চলিক পাসপোর্ট অফিস নির্মাণ” শীর্ষক প্রকল্পের আওতায় আঞ্চলিক পাসপোর্ট অফিস চুয়াডাঙ্গা, নড়াইল এবং মেহেরপুরের নির্মাণ কাজ ১০০% সম্পাদনান্তে উক্ত ভবন ০৩ (তিন)টি হস্তান্তর গ্রহণ করা হয়েছে। স্থানীয় গণপূর্ত বিভাগ, খুলনা কর্তৃক এই অফিসের সংস্কার কার্যক্রম চলমান আছে।

**সমস্যা এবং চ্যালেঞ্জসমূহ:**

১. স্বল্প জনবল দিয়ে পাসপোর্ট ও ভিসা সেবা প্রত্যাশীদের নির্ধারিত সময়ে সঠিক তথ্যে নির্ভুলভাবে পাসপোর্ট ও ভিসা সেবা প্রদান নিশ্চিত করা
২. নির্ধারিত সময়ে পুলিশ প্রতিবেদন পাওয়া ও পাসপোর্ট সেবা প্রত্যাশীদের সচেতনতার অভাব
৩. বাংলাদেশ ভূখন্ডে আশ্রয়গ্রহণকারী মিয়ানমারের নাগরিক রোহিঙ্গাদের বাংলাদেশ পাসপোর্ট গ্রহণের প্রচেষ্টা রোধ করা
৪. ABIS নিষ্পত্তিকরণ ও সংশোধিত তথ্যে পাসপোর্ট প্রদান
৫. ABIS নিষ্পত্তিকরণ ও সংশোধিত তথ্যে পাসপোর্ট প্রদান

**ভবিষ্যৎ পরিকল্পনা:**

যথাসময়ে পাসপোর্ট প্রদানের নিমিত্তে SB/DSB এর সঙ্গে কাজের সমন্বয় সাধন, পাসপোর্টের আবেদনসমূহ দ্রুত পার্সোনালাইজেশন সেন্টারে প্রেরণ, সেবা প্রত্যাশীদের সমস্যাাদি শোনা ও সমাধান এবং অংশীজনদের সঙ্গে মতবিনিময় সভা করা হবে। অসুস্থ/অক্ষম সেবাপ্রার্থীদের জন্য মোবাইল কীটের মাধ্যমে সেবা প্রদান অব্যাহত থাকবে। নিয়মিত অফিস পরিদর্শন, মনিটরিং এবং উদ্ভাবনী কার্যক্রম গ্রহণের মাধ্যমে সেবার মান উত্তরোত্তর বৃদ্ধির জন্য উদ্যোগ গ্রহণ করা হবে। সর্বোপরি রাজস্ব আয় বৃদ্ধির প্রচেষ্টা অব্যাহত থাকবে।

**২০২৪-২৫ অর্থবছরের সম্ভাব্য প্রধান অর্জনসমূহ:**

- ১. নির্ধারিত সময়ে ৮৫% পাসপোর্ট ও ভিসা আবেদন নিষ্পত্তিকরণ
- ২. সুশাসন প্রতিষ্ঠার নিমিত্ত অংশীজন ও অভিযোগ প্রতিকার কার্যব্যবস্থা বিষয়ে স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে মতবিনিময় সভা
- ৩. সেবা প্রত্যাশীদের সচেতনতা বৃদ্ধির মাধ্যমে ABIS/ Manual Review/ Demographic Rejection/ ABIS Failed এর সংখ্যা হ্রাস করা
- ৪. সেবা প্রত্যাশীদের জন্য তথ্য সহায়িকা ও অনলাইনে আবেদন ফরম পূরণের অডিও-ভিডিও নির্দেশনা প্রচার অব্যাহত রাখা
- ৫. অত্র বিভাগের আওতাধীন আঞ্চলিক পাসপোর্ট অফিস সূমহ নিয়মিত পরিদর্শন করা
- ৬. মোবাইল ইউনিট চালুকরণ
- ৭. প্রতিবন্ধী, মহিলা ও বয়স্ক আবেদনকারীদের পৃথক কাউন্টার এর মাধ্যমে ই-পাসপোর্ট এনরোলমেন্টের ব্যবস্থা করা
- ৮. আবেদনকারীদের সুবিধার্থে তথ্য ও হেল্প ডেস্ক চালু করা এবং হেল্প ডেস্ক সংখ্যা বৃদ্ধি করা
- ৯. সঠিক তথ্যের আবেদনপত্র গ্রহণের মাধ্যমে নির্ভুল ই-পাসপোর্ট ইস্যু করা
- ১০. মানব ও শিশু পাচার প্রতিরোধে আবেদনপত্র যথাযথভাবে যাচাই-বাছাই করে পাসপোর্ট ইস্যু করা
- ১১. তথ্য অধিকার বিষয়ে সেবা গ্রহীতাদের মধ্যে সচেতনতা সৃষ্টি
- ১২. ইলেকট্রনিক কিউ ম্যানেজমেন্ট সিস্টেম চালু করণ।

## 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-

পরিচালক, বিভাগীয় পাসপোর্ট ও ভিসা অফিস, খুলনা

এবং

মহাপরিচালক, ইমিগ্রেশন ও পাসপোর্ট অধিদপ্তর-এর মধ্যে ২০২৪ সালের .....<sup>জুন</sup>..... মাসের  
.....<sup>২৭</sup>..... তারিখে এই বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তি স্বাক্ষরিত হল।

এই চুক্তিতে স্বাক্ষরকারী উভয়পক্ষ নিম্নলিখিত বিষয়সমূহে সম্মত হলেন:



## সেকশন ১

### বিভাগীয় অফিসের রূপকল্প (Vision), অভিলক্ষ্য (Mission), কর্মসম্পাদনের ক্ষেত্র এবং কার্যাবলি

#### ১.১ রূপকল্প (Vision)

খুলনা বিভাগের পাসপোর্ট সেবা প্রত্যাশী সকল বাংলাদেশী নাগরিকদের পাসপোর্ট সেবা প্রদান এবং এ বিভাগে অবস্থানরত বিদেশীদের বাংলাদেশে গমনাগমন/অবস্থানের জন্য ভিসার মেয়াদ বৃদ্ধি, NVR ও দেশত্যাগের অনুমতি প্রদান এবং অফিসের সেবা ও অবকাঠামোগত উন্নয়ন।

#### ১.২ অভিলক্ষ্য (Mission)

খুলনা বিভাগে বসবাসরত বাংলাদেশী নাগরিকদেরকে সহজ ও দ্রুততম সময়ে নির্ভুল পাসপোর্ট প্রদান এবং বিদেশী নাগরিকদেরকে ভিসার মেয়াদ বৃদ্ধি, NVR ও দেশত্যাগের অনুমতি প্রদানের মাধ্যমে পাসপোর্ট ও ভিসার গ্রহণযোগ্যতা বৃদ্ধি করা।

#### ১.৩ কর্মসম্পাদনের ক্ষেত্র

##### ১.৩.১ বিভাগীয় অফিসের কর্মসম্পাদনের ক্ষেত্র

১. সহজ ও দ্রুততম সময়ে নির্ভুল পাসপোর্ট সেবা প্রদানের মাধ্যমে বাংলাদেশী নাগরিকদের বিদেশ গমনাগমন সহজীকরণ।
২. সেবা পদ্ধতি ও কর্মপরিবেশ উন্নয়ন।
৩. বিদেশীদের বাংলাদেশে অবস্থান ও গমনাগমন সহজীকরণের লক্ষ্যে দ্রুততম সময়ে ভিসার মেয়াদ বৃদ্ধি এবং NVR ও দেশত্যাগের অনুমতি প্রদান করা।
৪. অবকাঠামোগত উন্নয়ন সাধন।

##### ১.৩.২ সুশাসন ও সংস্কারমূলক কর্মসম্পাদনের ক্ষেত্র

১. সুশাসন ও সংস্কারমূলক কার্যক্রমের বাস্তবায়ন জোরদারকরণ

#### ১.৪ কার্যাবলি (Functions)

১. খুলনা বিভাগে বসবাসরত বাংলাদেশী নাগরিকদের সাধারণ এবং GO/NOC এর ভিত্তিতে অফিসিয়াল পাসপোর্ট প্রদান।
২. খুলনা বিভাগে অবস্থানরত বিদেশী নাগরিকদের বিভিন্ন শ্রেণীর ভিসার মেয়াদ বৃদ্ধি ও বাংলাদেশী বংশোদ্ভূত বিদেশী নাগরিকদের NVR প্রদান।
৩. প্রযোজ্য ক্ষেত্রে পাসপোর্ট আটক, বাতিল ও রহিতকরণ।
৪. অফিসে সেবা সহায়ক পরিবেশ তৈরী ও বিরাজমান রাখা।
৫. খুলনা বিভাগের আওতাধীন আঞ্চলিক পাসপোর্ট অফিসসমূহ পরিদর্শন।
৬. অধিদপ্তর তথা সরকার কর্তৃক অর্পিত যে কোন দায়িত্ব পালন করা ইত্যাদি।

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

ফলাফল/প্রভাব	কার্যসম্পাদন 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		
নির্ধারিত সময়ে পাসপোর্ট আবেদন নিষ্পত্তির হার বৃদ্ধি	নির্ধারিত সময়ে নিষ্পত্তিকৃত পাসপোর্ট আবেদনের হার	%	৮৩	৮৫	৮৬	৮৭	৭৭	১. বাংলাদেশ ডাক বিভাগ ২. বাংলাদেশ পুলিশের বিশেষ শাখা ৩. সকল তফসিলি ব্যাংক ৪. বাংলাদেশ নির্বাচন কমিশনের জাতীয় পরিচয়পত্র উইং ৫. গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকারের জন্ম ও মৃত্যু নিবন্ধন প্রকল্প	বিভাগীয় পাসপোর্ট ও ভিসা অফিস, খুলনা এর ডাটাবেজ এবং আওতাধীন আঞ্চলিক পাসপোর্ট অফিসসমূহের প্রতিবেদন।
নির্ধারিত সময়ে ভিসা আবেদন নিষ্পত্তির হার বৃদ্ধি	নির্ধারিত সময়ে নিষ্পত্তিকৃত ভিসা আবেদনের হার	%	৭০	৭২.৫	৭৩	৭৪	৭৫	১. বাংলাদেশ পুলিশের বিশেষ শাখা ২. বাংলাদেশ বিনিয়োগ উন্নয়ন কর্তৃপক্ষ ৩. বেপজা ৪. সোনালী ব্যাংক।	বিভাগীয় পাসপোর্ট ও ভিসা অফিস, খুলনা এর ডাটাবেজ।
সেবা পদ্ধতি ও কর্মপর্যবেশ উন্নয়ন	আঞ্চলিক পাসপোর্ট অফিস সমূহ পরিদর্শন  কর্মকর্তা/কর্মচারীদের প্রশিক্ষণ/মতবিনিময় সভা	সমষ্টি  সমষ্টি	৪  ২	৬  ৫	৭  ৬	৮  ৭	৯  ৭	বিভাগীয় পাসপোর্ট ও ভিসা অফিস, খুলনা।  ১. ইমিশ্রেশন ও পাসপোর্ট অফিস ২. বিভাগীয় পাসপোর্ট ও ভিসা অফিস, খুলনা বিভাগ ৩. জেলা প্রশাসকের কার্যালয়, খুলনা ৪. খুলনা বিভাগের আওতাধীন আঞ্চলিক পাসপোর্ট অফিসসমূহ।	পরিদর্শন সূচি/ পরিদর্শন প্রতিবেদন/ স্থিরচিত্র।  প্রশিক্ষণের নোটিশ/ অফিস আদেশ/ স্থিরচিত্র/ হাজিরা শিট।
*সাময়িক (provisional) তথ্য	অনলাইনে আবেদন ফরম পূরণের অডিও-ভিডিও নির্দেশনা প্রচার	তারিখ			৩০-০৯-২০২৪	২৫-০৯-২০২৪	২০-০৮-২০২৫	১. বিভাগীয় পাসপোর্ট ও ভিসা অফিস, খুলনা ২. খুলনা বিভাগের আওতাধীন আঞ্চলিক পাসপোর্ট অফিসসমূহ।	অডিও-ভিডিও ক্লিপ/ স্থিরচিত্র।

\*সাময়িক (provisional) তথ্য

৯

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	দক্ষ্যমাত্রা/নির্ণায়ক ২০২৪-২৫					প্রক্ষেপণ ২০২৫-২০২৬	প্রক্ষেপণ ২০২৬-২০২৭
									জসাধারণ	অতি উত্তম	উত্তম	চলতি মান	চলতি মানের নিম্নে		
									১০০%	৯০%	৮০%	৭০%	৬০%		
এপিএ যাকরকারী অফিসের কর্মসম্পাদনের ক্ষেত্র	৩০	[১.১] নির্ধারিত সময়ে পাসপোর্ট আবেদন অনুমোদন	[১.১.১] নির্ধারিত সময়ে অনুমোদনকৃত পাসপোর্ট আবেদনের হার	গড়	%	১০	৮৫	৮৬	৮৫.৫	৮৫	৮৫	৮৫	৭০	৮৫	৭৫
		[১.২] নির্ধারিত সময়ে আবেদনকারীদের নিকট পাসপোর্ট বিতরণ	[১.২.১] নির্ধারিত সময়ে আবেদনকারীদের নিকট পাসপোর্ট বিতরণের হার	গড়	%	৫	৭৩	৭৫	৭৪	৭৩.৫	৭৩	৭৫	৭০	৭৫	৭৫
		[১.৩] পাসপোর্ট আবেদন রিজেকশনের হার হাসকরণের লক্ষে সচেতনতা বৃদ্ধিমূলক কার্যক্রম গ্রহণ	[১.৩.১] ওয়েব পোর্টালে পাসপোর্ট সংক্রান্ত হালনাগাদকরণ তথ্য প্রকাশ [১.৩.২] জনসচেতনতামূলক লিফলেট/ তথ্যচিত্র/ ব্যানার/ ফেস্টুন/ পোস্টার প্রস্তুত ও প্রচার	তারিখ তারিখ	তারিখ	তারিখ	তারিখ	৫	৩০.০৯.২৪	৩১.১২.২৪	৩১.০৩.২৫	৩০.০৬.২৫			
			[১.৩.৩] অফিসিয়াল ফেসবুক পেজের মাধ্যমে পাসপোর্ট সেবা প্রত্যাশীদের তথ্য সহায়তা প্রদান	গড়	%	৩	৬৭	৭৩	৭২	৭১	৭০				

৫

কর্মসম্পাদনের কেন্দ্র	কর্মসম্পাদনের কেন্দ্রের 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%		
<b>এপিএ স্বাক্ষরকারী অফিসের কর্মসম্পাদনের কেন্দ্র</b>															
[২] সেবা পদ্ধতি ও কর্মপরিবেশ উন্নয়ন।	২৯	[২.১] আঞ্চলিক পাসপোর্ট অফিস পরিদর্শন	[২.১.১] পরিদর্শনকৃত আঞ্চলিক পাসপোর্ট অফিস	সমষ্টি	সংখ্যা	১২	৪	৬	৭	৬	৫	৪	৭	৯	
		[২.২] কর্মকর্তা/ কর্মচারীদের প্রশিক্ষণ প্রদান	[২.২.১] কর্মকর্তা/ কর্মচারীদের জন্য আয়োজিত প্রশিক্ষণ	সমষ্টি	সংখ্যা	৬	২	৫	৬	৫	৪	৩	৬	৭	
		[২.৩] পরামর্শ কেন্দ্র স্থাপন	[২.৩.১] স্থাপিত পরামর্শ কেন্দ্র	সমষ্টি	সংখ্যা	৩	৩	৩	৩	২	১	১	২		
		[২.৪] ব্রেক ফিডিং ও বেবী কেয়ার কর্ণার স্থাপন	[২.৪.১] স্থাপিত ব্রেক ফিডিং ও বেবী কেয়ার কর্ণার	সমষ্টি	সংখ্যা	৩	৩	৩	৪	৩	২	৬	১		
[৩] বিদেশীদের বাংলাদেশে অবস্থান ও গমনাগমন সহজীকরণের লক্ষ্যে দ্রুততম সময়ে ভিসার মোয়াদ বৃদ্ধি এবং NVR ও দেশত্যাগের অনুমতি প্রদান করা।	৭	[২.৫] অনলাইনে আবেদন ফরম পূরণের অডিও-ভিডিও নির্দেশনা প্রচার	[২.৫.১] প্রচারকৃত অডিও-ভিডিও ক্লিপ	তারিখ	তারিখ	৫			৩০.০৯.২৪	৩১.১২.২৪	৩১.০৩.২৫	৩০.০৬.২৫			
		[৩.১] নির্ধারিত সময়ে এমআরটি ইস্যুকরণ ও দেশ ত্যাগের অনুমতি প্রদান	[৩.১.১] নির্ধারিত সময়ে এমআরটি ইস্যুকরণ ও দেশ ত্যাগের অনুমতি প্রদানের হার	গড়	%	৭	৭০	৭২.২৫	৭৩	৭২.৫০	৭২.৩০	৭২	৭০	৭৪	৭৫

কর্মসম্পাদনের কেন্দ্র	কর্মসম্পাদনের কেন্দ্রের মান	কার্যক্রম	কর্মসম্পাদন সূচক	পননা 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		
[৪] অবকাঠামোগত উন্নয়ন সাধন।	৪	[৪.১] খুলনা বিভাগীয় অফিসের সংস্কার কাজ সম্পন্নকরণ	[৪.১.১] সম্পাদিত কাজের অগ্রগতি	গড়	%	৪			১০০%	৯০%	৮০%	৭০%	৬০%		

একিএ স্বাক্ষরকারী অফিসের কর্মসম্পাদনের কেন্দ্র

৫

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	[১.১] সুশাসনের কর্মপরিকল্পনা বাস্তবায়ন	[১.১.১] সুশাসনের কর্মপরিকল্পনা বাস্তবায়িত	ক্রমপঞ্জিভূত	প্রাপ্ত নম্বর	১০										
	[১.২] ই-গভর্ন্যান্স/ উচ্চবন কর্মপরিকল্পনা বাস্তবায়ন	[১.২.১] ই- গভর্ন্যান্স/ উচ্চবন কর্মপরিকল্পনা বাস্তবায়িত	ক্রমপঞ্জিভূত	প্রাপ্ত নম্বর	১০										
	[১.৩] অভিযোগ প্রতিকার কর্মপরিকল্পনা বাস্তবায়িত	[১.৩.১] অভিযোগ প্রতিকার কর্মপরিকল্পনা বাস্তবায়িত	ক্রমপঞ্জিভূত	প্রাপ্ত নম্বর	৪										
	[১.৪] সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি কর্মপরিকল্পনা বাস্তবায়িত	[১.৪.১] সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি কর্মপরিকল্পনা বাস্তবায়িত	ক্রমপঞ্জিভূত	প্রাপ্ত নম্বর	৩										
	[১.৫] তথ্য অধিকার কর্মপরিকল্পনা বাস্তবায়িত	[১.৫.১] তথ্য অধিকার কর্মপরিকল্পনা বাস্তবায়িত	ক্রমপঞ্জিভূত	প্রাপ্ত নম্বর	৩										

\*সাময়িক (provisional) তথ্য

১০

আমি, পরিচালক, বিভাগীয় পাসপোর্ট ও ভিসা অফিস, খুলনা, মহাপরিচালক, ইমিগ্রেশন ও পাসপোর্ট অধিদপ্তর-এর নিকট অঞ্জীকার করছি যে এই চুক্তিতে বর্ণিত লক্ষ্যমাত্রা অর্জনে সচেষ্ট থাকব।

আমি, মহাপরিচালক, ইমিগ্রেশন ও পাসপোর্ট অধিদপ্তর হিসাবে পরিচালক, বিভাগীয় পাসপোর্ট ও ভিসা অফিস, খুলনা-এর নিকট অঞ্জীকার করছি যে এই চুক্তিতে বর্ণিত লক্ষ্যমাত্রা অর্জনে প্রয়োজনীয় সহযোগিতা প্রদান করব।

স্বাক্ষরিত:

পরিচালক

বিভাগীয় পাসপোর্ট ও ভিসা অফিস, খুলনা

মোঃ আবু সাইদ  
পরিচালক

বিভাগীয় পাসপোর্ট ও ভিসা অফিস  
খুলনা

২৭-০৬-২৪ দ্বি.

তারিখ

মহাপরিচালক

ইমিগ্রেশন ও পাসপোর্ট অধিদপ্তর

মেজর জেনারেল মোঃ নূরুল আনোয়ার  
ডিরেক্টর, ইমিগ্রেশন ও পাসপোর্ট অধিদপ্তর

মহাপরিচালক  
ইমিগ্রেশন ও পাসপোর্ট অধিদপ্তর  
গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার  
ঢাকা।

২৭-৬-২৪

তারিখ

## সংযোজনী-১

ক্রমিক নম্বর	শব্দসংক্ষেপ (Acronyms)	বিবরণ
১	ইপিপি	ইলেক্ট্রনিক পাসপোর্ট
২	এএফআইএস	অটোমেটেড ফিঞ্জার প্রিন্ট আইডেন্টিফিকেশন সিস্টেম
৩	এনওসি	নো অবজেকশন সার্টিফিকেট
৪	এবিআইএস	অটোমেটেড বায়োমেট্রিক আইডেন্টিফিকেশন সিস্টেম
৫	এমআরপি	মেশিন রিডেবল পাসপোর্ট
৬	এমআরডি	মেশিন রিডেবল ডিসা
৭	জিও	গভার্ণমেন্ট অর্ডার
৮	বিইপিজেডএ	বাংলাদেশ এক্সপোর্ট প্রসেসিং জোন অথরিটি

সংযোজনী ২: কর্মসম্পাদন ব্যবস্থাপনা ও প্রমাণক

কার্যক্রম	কর্মসম্পাদন সূচকসমূহ	বাস্তবায়নকারী অনুবিভাগ, অধিশাখা, শাখা	লক্ষ্যমাত্রা অর্জনের প্রমাণক
[১.১] নির্ধারিত সময়ে পাসপোর্ট আবেদন অনুমোদন	[১.১.১] নির্ধারিত সময়ে অনুমোদনকৃত পাসপোর্ট আবেদনের হার	বাংলাদেশ পুলিশ।	জেলা/ নগর বিশেষ শাখা, খুলনা এর সহিত পত্রালাপ/ সমন্বয় সভা।
[১.২] নির্ধারিত সময়ে আবেদনকারীদের নিকট পাসপোর্ট বিতরণ	[১.২.১] নির্ধারিত সময়ে আবেদনকারীদের নিকট পাসপোর্ট বিতরণের হার	বাংলাদেশ ডাক বিভাগ।	বাংলাদেশ ডাক বিভাগ ও পার্সোনেলাইজেশন সেন্টার/ কমপ্লেক্স এর সহিত পত্রালাপ।
[১.৩] পাসপোর্ট আবেদন রিজেকশনের হার হ্রাসকরণের লক্ষ্যে সচেতনতা বৃদ্ধিমূলক কার্যক্রম গ্রহণ	[১.৩.১] ওয়েব পোর্টালে পাসপোর্ট সংক্রান্ত হালনাগাদকরণ তথ্য প্রকাশ [১.৩.২] জনসচেতনতামূলক লিফলেট/ তথ্যচিত্র/ ব্যানার/ ফেস্টুন/ পোস্টার প্রস্তুত ও প্রচার	বিভাগীয় পাসপোর্ট ও ভিসা অফিস, খুলনা এবং এর আওতাধীন আঞ্চলিক অফিসসমূহ।	বিভাগীয় পাসপোর্ট ও ভিসা অফিস, খুলনা এর আওতাধীন আঞ্চলিক পাসপোর্ট অফিস সমূহের মধ্যে সমন্বয় সভা/ প্রতিবেদন/ স্থিরচিত্র।
[১.৩] পাসপোর্ট আবেদন রিজেকশনের হার হ্রাসকরণের লক্ষ্যে সচেতনতা বৃদ্ধিমূলক কার্যক্রম গ্রহণ	[১.৩.৩] অফিসিয়াল ফেসবুক পেজের মাধ্যমে পাসপোর্ট সেবা প্রত্যাশীদের তথ্য সহায়তা প্রদান	বিভাগীয় পাসপোর্ট ও ভিসা অফিস, খুলনা এবং এর আওতাধীন আঞ্চলিক অফিসসমূহ।	বিভাগীয় পাসপোর্ট ও ভিসা অফিস, খুলনা এর আওতাধীন আঞ্চলিক পাসপোর্ট অফিস সমূহের স্থিরচিত্র (স্ক্যান করপি)।
[২.১] আঞ্চলিক পাসপোর্ট অফিস পরিদর্শন	[২.১.১] পরিদর্শনকৃত আঞ্চলিক পাসপোর্ট অফিস	বিভাগীয় পাসপোর্ট ও ভিসা অফিস, খুলনা এবং এর আওতাধীন আঞ্চলিক অফিসসমূহ।	বিভাগীয় পাসপোর্ট ও ভিসা অফিস, খুলনা এর আওতাধীন আঞ্চলিক পাসপোর্ট অফিস সমূহের মধ্যে সমন্বয় সভা/ প্রতিবেদন/ স্থিরচিত্র/ পোস্টার/ লিফলেট।
[২.২] কর্মকর্তা/ কর্মচারীদের প্রশিক্ষণ প্রদান	[২.২.১] কর্মকর্তা/ কর্মচারীদের জন্য আয়োজিত প্রশিক্ষণ	বিভাগীয় পাসপোর্ট ও ভিসা অফিস, খুলনা এবং এর আওতাধীন আঞ্চলিক অফিসসমূহ।	বিভাগীয় পাসপোর্ট ও ভিসা অফিস, খুলনা এর আওতাধীন আঞ্চলিক পাসপোর্ট অফিস সমূহের মধ্যে সমন্বয় সভা/ প্রতিবেদন।
[২.৩] পরামর্শ কেন্দ্র স্থাপন	[২.৩.১] স্থাপিত পরামর্শ কেন্দ্র	বিভাগীয় পাসপোর্ট ও ভিসা অফিস, খুলনা এবং এর আওতাধীন আঞ্চলিক অফিসসমূহ।	বিভাগীয় পাসপোর্ট ও ভিসা অফিস, খুলনা এর আওতাধীন আঞ্চলিক পাসপোর্ট অফিস সমূহের মধ্যে সমন্বয় সভা/ প্রতিবেদন/ স্থিরচিত্র।
[২.৪] স্ট্রেট ফিডিং ও বেকী কেয়ার কর্ণার স্থাপন	[২.৪.১] স্থাপিত স্ট্রেট ফিডিং ও বেকী কেয়ার কর্ণার	বিভাগীয় পাসপোর্ট ও ভিসা অফিস, খুলনা এবং এর আওতাধীন আঞ্চলিক অফিসসমূহ।	বিভাগীয় পাসপোর্ট ও ভিসা অফিস, খুলনা এর আওতাধীন আঞ্চলিক পাসপোর্ট অফিস সমূহের মধ্যে সমন্বয় সভা/ প্রতিবেদন/ স্থিরচিত্র।
[২.৫] অনলাইনে আবেদন ফরম পূরণের অডিও-ভিডিও নির্দেশনা প্রচার	[২.৫.১] প্রচারকৃত অডিও-ভিডিও ক্লিপ	বিভাগীয় পাসপোর্ট ও ভিসা অফিস, খুলনা এবং এর আওতাধীন আঞ্চলিক অফিসসমূহ।	বিভাগীয় পাসপোর্ট ও ভিসা অফিস, খুলনা এর আওতাধীন আঞ্চলিক পাসপোর্ট অফিস সমূহের/ স্থিরচিত্র/ প্রচারিত অডিও-ভিডিও/ স্ক্রিনশট।
[৩.১] নির্ধারিত সময়ে এমআরটি ইস্যুকরণ ও দেশ ত্যাগের অনুমতি প্রদান	[৩.১.১] নির্ধারিত সময়ে এমআরটি ইস্যুকরণ ও দেশ ত্যাগের অনুমতি প্রদানের হার	বিভাগীয় পাসপোর্ট ও ভিসা অফিস, খুলনা।	বিভাগীয় পাসপোর্ট ও ভিসা অফিস, খুলনা এর ভিসা শাখার প্রতিবেদন।
[৪.১] খুলনা বিভাগীয় অফিসের সংস্কার কাজ সম্পন্নকরণ	[৪.১.১] সম্পাদিত কাজের অগ্রগতি	গণপূর্ত বিভাগ, খুলনা।	গণপূর্ত বিভাগ, খুলনা কর্তৃক সম্পাদিত সংস্কারমূলক কাজের অগ্রগতির প্রতিবেদন।

সংযোজনী ৩: অন্য অফিসের সঙ্গে সংশ্লিষ্ট কর্মসম্পাদন সূচকসমূহ

কার্যক্রম	কর্মসম্পাদন সূচক	বেসকল অফিসের সাথে সংশ্লিষ্ট	সংশ্লিষ্ট অফিসের সাথে কার্যক্রম সমন্বয়ের কৌশল
নির্ধারিত সময়ে পাসপোর্ট আবেদন অনুমোদন	নির্ধারিত সময়ে অনুমোদনকৃত পাসপোর্ট আবেদনের হার	বাংলাদেশ পুলিশ	জেলা/ নগর বিশেষ শাখা, খুলনা এর সহিত পত্রালাপ/ সমন্বয় সভা।
নির্ধারিত সময়ে আবেদনকারীদের নিকট পাসপোর্ট বিতরণ	নির্ধারিত সময়ে আবেদনকারীদের নিকট পাসপোর্ট বিতরণের হার	বাংলাদেশ ডাক বিভাগ	বাংলাদেশ ডাক বিভাগ ও পার্সোনালাইজেশন সেন্টার/ কমপ্লেক্স এর সহিত পত্রালাপ/ফোনালাপ।
পাসপোর্ট আবেদন রিজেকশনের হার হাসকরণের লক্ষ্যে সচেতনতা বৃদ্ধিমূলক কার্যক্রম গ্রহণ	ওয়েব পোর্টালে পাসপোর্ট সংক্রান্ত হালনাগাদকরণ তথ্য প্রকাশ	বিভাগীয় পাসপোর্ট ও ভিসা অফিস, খুলনা	বিভাগীয় পাসপোর্ট ও ভিসা অফিস, খুলনা এর আওতাধীন আঞ্চলিক পাসপোর্ট অফিস সমূহের মধ্যে সমন্বয় সভা/ প্রতিবেদন।
পাসপোর্ট আবেদন রিজেকশনের হার হাসকরণের লক্ষ্যে সচেতনতা বৃদ্ধিমূলক কার্যক্রম গ্রহণ	জনসচেতনতামূলক লিফলেট/ তথ্যচিত্র/ ব্যানার/ ফেস্টুন/ পোস্টার প্রস্তুত ও প্রচার	বিভাগীয় পাসপোর্ট ও ভিসা অফিস, খুলনা	বিভাগীয় পাসপোর্ট ও ভিসা অফিস, খুলনা এর আওতাধীন আঞ্চলিক পাসপোর্ট অফিস সমূহের মধ্যে সমন্বয় সভা/ প্রতিবেদন/ স্থিরচিত্র।
পাসপোর্ট আবেদন রিজেকশনের হার হাসকরণের লক্ষ্যে সচেতনতা বৃদ্ধিমূলক কার্যক্রম গ্রহণ	অফিসিয়াল ফেসবুক পেজের মাধ্যমে পাসপোর্ট সেবা প্রত্যাশীদের তথ্য সহায়তা প্রদান	বিভাগীয় পাসপোর্ট ও ভিসা অফিস, খুলনা	বিভাগীয় পাসপোর্ট ও ভিসা অফিস, খুলনা এর আওতাধীন আঞ্চলিক পাসপোর্ট অফিস সমূহের মধ্যে সমন্বয় সভা/ প্রতিবেদন/ স্থিরচিত্র।
আঞ্চলিক পাসপোর্ট অফিস পরিদর্শন	পরিদর্শনকৃত আঞ্চলিক পাসপোর্ট অফিস	বিভাগীয় পাসপোর্ট ও ভিসা অফিস, খুলনা	বিভাগীয় পাসপোর্ট ও ভিসা অফিস, খুলনা এর আওতাধীন আঞ্চলিক পাসপোর্ট অফিস সমূহের মধ্যে সমন্বয় সভা/ প্রতিবেদন।
কর্মকর্তা/ কর্মচারীদের প্রশিক্ষণ প্রদান	কর্মকর্তা/ কর্মচারীদের জন্য আয়োজিত প্রশিক্ষণ	বিভাগীয় পাসপোর্ট ও ভিসা অফিস, খুলনা	বিভাগীয় পাসপোর্ট ও ভিসা অফিস, খুলনা এর আওতাধীন আঞ্চলিক পাসপোর্ট অফিস সমূহের মধ্যে সমন্বয় সভা/ প্রতিবেদন।
অনলাইনে আবেদন ফরম পূরণের অডিও-ভিডিও নির্দেশনা প্রচার	প্রচারকৃত অডিও-ভিডিও ক্লিপ	বিভাগীয় পাসপোর্ট ও ভিসা অফিস, খুলনা	বিভাগীয় পাসপোর্ট ও ভিসা অফিস, খুলনা এর আওতাধীন আঞ্চলিক পাসপোর্ট অফিস সমূহের মধ্যে সমন্বয় সভা/ প্রতিবেদন/ স্থিরচিত্র।
নির্ধারিত সময়ে এমআরটি ইস্যুকরণ ও দেশ ত্যাগের অনুমতি প্রদান	নির্ধারিত সময়ে এমআরটি ইস্যুকরণ ও দেশ ত্যাগের অনুমতি প্রদানের হার	বিভাগীয় পাসপোর্ট ও ভিসা অফিস, খুলনা	বিভাগীয় পাসপোর্ট ও ভিসা অফিস, খুলনা এর ভিসা শাখার প্রতিবেদন।

৯

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



পরিশিষ্ট-ক'

আঞ্চলিক/মাঠ পর্যায়ের কার্যালয়ের নাম: (বিভাগীয় পাসপোর্ট ও ভিসা অফিস, খুলনা।)  
 আঞ্চলিক/মাঠ পর্যায়ের কার্যালয়ের শূদ্ধাচার কৌশল কর্ম-পরিকল্পনা, ২০২৪-২০২৫

কার্যক্রমের নাম	কর্মসম্পাদন সূচক	সূচকের মান	একক	বাস্তবায়নের দায়িত্বপ্রাপ্ত ব্যক্তি/পদ	২০২৪-২০২৫ অর্থবছরের লক্ষ্যমাত্রা	বাস্তবায়ন অগ্রগতি পরিবীক্ষণ, ২০২৪-২০২৫					মোট অর্জন	অর্জিত মান	মন্তব্য
						১ম কোয়ার্টার	২য় কোয়ার্টার	৩য় কোয়ার্টার	৪র্থ কোয়ার্টার	লক্ষ্যমাত্রা/অর্জন			
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮	৯	১০	১১	১২	১৩	১৪
১. প্রাতিষ্ঠানিক ব্যবস্থা.....৬													
১.১ নৈতিকতা কমিটির সভা আয়োজন	সভা আয়োজিত	২	সংখ্যা	পরিচালক/ উপপরিচালক	৪	লক্ষ্যমাত্রা	১	১	১	১	৪		
						অর্জন							
১.২ সুশাসন প্রতিষ্ঠার নিমিত্ত অংশীজনের (stakeholders) অংশগ্রহণে সভা	অনুষ্ঠিত সভা	২	সংখ্যা	পরিচালক/ উপপরিচালক	২	লক্ষ্যমাত্রা		১		১	২		
						অর্জন							
১.৩ শূদ্ধাচার সংক্রান্ত প্রশিক্ষণ	প্রশিক্ষিত কর্মচারী	১	সংখ্যা	পরিচালক/ উপপরিচালক	২১	লক্ষ্যমাত্রা		২১					
						অর্জন							
১.৪ কর্ম-পরিবেশ উন্নয়ন (টিওএডইভুক্ত অকেজো মালামাল নিষ্পত্তিকরণ /পরিষ্কার-পরিচ্ছন্নতা বৃদ্ধি, মহিলাদের জন্য পৃথক ওয়াশরুমের ব্যবস্থা/প্রাথমিক পর্যায়ে কর্মচারীদের দাপ্তরিক পোষাক সরবরাহ ও পরিধান নিশ্চিত করা ইত্যাদি)	উন্নত কর্ম-পরিবেশ	১	সংখ্যা ও তারিখ	পরিচালক/ উপপরিচালক	৩১.১২.২০২৪ ৩১.০৫.২০২৫	লক্ষ্যমাত্রা		৩১.১২.২০২৪		৩১.০৫.২০২৫			
						অর্জন							
						অর্জন							
						অর্জন							

৫৭

২. ক্রমের ক্ষেত্রে শুল্কচার .....									
২.১ ২০২৪-২৫ অর্থ বছরের ক্রয়-পরিকল্পনা ওয়েবসাইটে প্রকাশ	ক্রয়-পরিকল্পনা ওয়েবসাইটে প্রকাশিত	২	তারিখ	পরিচালক/ উপপরিচালক	৩১-০৭-২০২৪	লক্ষ্যমাত্রা	৩১-০৭-২০২৪		
৩. শুল্কচার সংশ্লিষ্ট এবং দুর্নীতি প্রতিরোধে সহায়ক কার্যক্রম..... ২									
৩.১ সেবা প্রদানের ক্ষেত্রে রেজিস্টারে প্রদেয় সেবার বিবরণ ও সেবাগ্রহীতার মতামত সংরক্ষণ	রেজিস্টার হালনাগাদকৃত	২	%	পরিচালক/ উপপরিচালক	১০০%	তর্জন			১০০%

৭ং৩৩৬

**বিভাগীয় পাসপোর্ট ও ভিসা অফিস, খুলনার জন্য তথ্য অধিকার বিষয়ে ২০২৪-২৫ অর্থবছরের বার্ষিক কর্মপরিকল্পনা**

কর্মসম্পাদনের ক্ষেত্র	মান	কার্যক্রম	কর্মসম্পাদন সূচক	একক	কর্মসম্পাদন সূচকের মান	প্রকৃত অর্জন ২০২২- ২৩	প্রকৃত অর্জন ২০২৩- ২৪	লাক্ষ্যমাত্রা ২০২৪-২০২৫				
								অসাধারণ	অতি উত্তম	উত্তম	চলতি মান	চলতি মানের নিম্নে
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮	৯	১০	১১	১২	১৩
প্রাতিষ্ঠানিক	০১	[১.১] তথ্য অধিকার আইন অনুযায়ী নির্ধারিত সময়ের মধ্যে তথ্য প্রাপ্তির আবেদন নিষ্পত্তি	৪	%	০১	৭	৮	১০০%	৯০%	৮০%	৭০%	৬০%
সক্ষমতা বৃদ্ধি	০২	[২.১] বার্ষিক প্রতিবেদন প্রকাশ [২.২] তথ্য অধিকার আইন ও বিধিবিধান সম্পর্কে জনসচেতনতা বৃদ্ধিকরণ	০১	তারিখ	০১			১০০%	৯০%	৮০%	-	-
				সংখ্যা	০১			১৫-১০-২০২৪	৩১-১০-২০২৪	৩০-১১-২০২৪	-	-
					০১			২	-	-	-	-



বিভাগীয় পাসপোর্ট ও ভিসা অফিস, খুলনার জন্য সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বিষয়ক কর্মসম্পাদন সূচক 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	১৮	[১.১] ত্রৈমাসিকভিত্তিতে নিজ দপ্তরের সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি হালনাগাদপূর্বক ওয়েবসাইটের সেবা বক্সে উপস্থাপন এবং প্রয়োজনীয় ক্ষেত্রে প্রকাশ্যে প্রদর্শনের ব্যবস্থা গ্রহণ।	[১.১.১] সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি হালনাগাদকৃত	সংখ্যা	১০	৮	৩	২	১	
		[১.২] ত্রৈমাসিকভিত্তিতে আওতাধীন উপজেলা অফিসসমূহের সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি হালনাগাদপূর্বক ওয়েবসাইটের সেবা বক্সে উপস্থাপন এবং প্রয়োজনীয় ক্ষেত্রে প্রকাশ্যে প্রদর্শনের ব্যবস্থা গ্রহণ।	[১.২.১] সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি হালনাগাদকৃত	সংখ্যা	৮	৩	২	১		
		[১.৩] আওতাধীন দপ্তর/সংস্থা না থাকলে সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বাস্তবায়ন বিষয়ক ত্রৈমাসিক প্রতিবেদন প্রণয়ন।	[১.৩.১] ত্রৈমাসিক প্রতিবেদন প্রেরিত							
বাস্তবায়ন সক্ষমতা উন্নয়ন	৭	[২.১] নিজ অফিসের কর্মকর্তা/কর্মচারী ও আওতাধীন দপ্তরের কর্মকর্তা/কর্মচারী/ স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বিষয়ে প্রশিক্ষণ/সেমিনার/কর্মশালা/অবহিতকরণ সভা আয়োজন।	[২.১.১] প্রশিক্ষণ/সেমিনার/কর্মশালা/অবহিতকরণ সভা আয়োজিত	সংখ্যা	৭	১	-	-	-	
		[২.২] আওতাধীন দপ্তর/সংস্থা না থাকলে নিজ দপ্তরের কর্মকর্তা/কর্মচারীদের সমন্বয়ে সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বিষয়ক প্রশিক্ষণ আয়োজন এবং সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বাস্তবায়ন অগ্রগতি বিষয়ে বার্ষিক প্রতিবেদন প্রণয়ন।	[২.২.১] প্রশিক্ষণ/সেমিনার/কর্মশালা/অবহিতকরণ সভা আয়োজিত [২.২.২] বার্ষিক প্রতিবেদন প্রেরিত	সংখ্যা	৭	১	-	-	-	-

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

পৃষ্ঠা:২০

৩

বিভাগীয় পাসপোর্ট ও ভিসা অফিস, খুলনার 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
১	২	[১.১] নির্দিষ্ট সময়ে জিআরএস সিস্টেম, অফলাইন ও অন্যান্য মাধ্যমে প্রাপ্ত অভিযোগ ও আপিল নিষ্পত্তি	৪	৫	৬	৭	৮	৯	১০	১১
			[১.১.১] যদি কোনো দপ্তর/সংস্থা ১ম ট্রেমাসিকে জিআরএস সিস্টেম বা অন্য কোনো মাধ্যমে কোনো অভিযোগ পাওয়া না যায়, সে সকল দপ্তর/সংস্থা কর্তৃক ২য় ট্রেমাসিকে স্টেকহোল্ডারের সমন্বয়ে অবহিতকরণ সভা আয়োজন	%	১২	১০	৬০			
প্রাতিষ্ঠানিক	১৫	[১.২] অভিযোগ নিষ্পত্তি সংক্রান্ত মাসিক প্রতিবেদন ট্রেমাসিক ভিত্তিতে উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের নিকট প্রেরণ	সংখ্যা	সংখ্যা	৩	৪	৩	২	১	
			[১.২.১] মাসিক প্রতিবেদন প্রেরিত	৩	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 অর্ধবার্ষিকিতে একটি)	প্রশিক্ষণ/ কর্মশালা/সেমিনার আয়োজিত	সংখ্যা	৫	১	-	-		
			[২.২] অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা বিষয়ে স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে অবহিতকরণ সভা আয়োজন (যে কোন ট্রেমাসিকে আয়োজন করা যাবে)	[২.২.১] সভা আয়োজিত	৫	১	-	-		

বিভাগীয় পাসপোর্ট ও ভিসা অফিস, খুলনার জন্য ই-গভর্নেন্স ও উদ্ভাবন কর্মপরিকল্পনা ২০২৪-২৫

লক্ষ্যমাত্রা ২০২৪-২০২৫

ক্রম	কার্যক্রম	কর্মসম্পাদন	একক	কর্মসম্পাদন দন সূচকের মান	জসধারণ	অতি উত্তম	উত্তম	চলতি মান	চলতি মানের নিম্নে
০১	[১.১] সেবা সহজিকরণ/ ডিজিটাইজেশনের মাধ্যমে উদ্ভাবনী ধারণা বাস্তবায়ন	[১.১.১] সেবা/অফিস ব্যবস্থাপনা সহজিকরণ/ডিজিটাইজেশনের মাধ্যমে নূনতম একটি উদ্ভাবনী ধারণা বাস্তবায়িত	তারিখ	১০	০৯/০৩/২৫	১৬/০৩/২৫	২৩/০৩/২৫	৩০/০৩/২৫	০৬/০৪/২৫
০২	[২.১] ইতঃপূর্বে বাস্তবায়িত সহজিকৃত ও ডিজিটাইজকৃত সেবা চলমান রাখা	[২.১.১] নিজ অফিসসহ আওতাধীন অফিসসমূহে 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 নূনতম একটি ইনোভেশন প্রদর্শনী (শোকেসিং) আয়োজিত এবং শ্রেষ্ঠ উদ্ভাবনী উদ্যোগ নির্বাচিত	তারিখ	৬	১৫/০৪/২৫	২২/০৪/২৫	২৯/০৪/২৫	০৫/০৫/২৫	১২/০৫/২৫
০৪	[৪.১] ই-নথির 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
০৫	[৫.১] তথ্য বাতায়ন হালনাগাদকরণ	[৫.১.১] ই-ফাইলে নোট নিষ্পত্তিকৃত	%	৮	১০০%	৯০%	৮০%	৭০%	৬০%
০৬	[৬.১] স্মার্ট বাংলাদেশ বিনির্মাণে কর্মশালা আয়োজন।	[৬.১.১] স্মার্ট বাংলাদেশ বিনির্মাণ সংক্রান্ত ৪টি স্তরের আলোকে করণীয় নির্ধারন-বিষয়ক কর্মশালা/ সেমিনার আয়োজিত।	সংখ্যা	৬	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	সংখ্যা	৩	৪	৩	২	১	-
০৮	[৮.১] মাইগত প্ল্যাটফর্মের ব্যবহার বৃদ্ধি	[৮.১.১] মাইগত প্ল্যাটফর্মের মাধ্যমে ডিজিটাইজেশনযোগ্য সরকারি সেবা চিহ্নিতকরণ ও ডিজিটাইজেশনের লক্ষ্যে কর্মশালা আয়োজিত	তারিখ	৫	০১/১২/২৪	১৫/১২/২৪	২৯/১২/২৪	০৫/০১/২৫	১২/০১/২৫
০৯	[৯.১] মাইগত প্ল্যাটফর্মের ব্যবহার বৃদ্ধি	[৯.১.১] মাইগত প্ল্যাটফর্মের মাধ্যমে ডিজিটাইজেশনযোগ্য সরকারি সেবা চিহ্নিতকরণ ও ডিজিটাইজেশনের লক্ষ্যে কর্মশালা আয়োজিত	সংখ্যা	৪	২	-	১	-	-

পৃষ্ঠা:২২

২২