গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার

পরিচালক, বিভাগীয় পাসপোর্ট ও ভিসা অফিস, সিলেট

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) ১২

সংযোজনী ২: কর্মসম্পাদন ব্যবস্থাপনা ও প্রমাণক ১৩

সংযোজনী ৩: অন্য অফিসের সঙ্গে সংশ্লিষ্ট কর্মসম্পাদন সূচকসমূহ ১৪

সংযোজনী ৪-৮: সংস্কার ও সুশাসনমূলক কার্যক্রমের বাস্তবায়ন সংক্রান্ত কর্মপরিকল্পনাসমূহ ১৫

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:

বিভাগীয় পাসপোর্ট ও ভিসা অফিস, সিলেট এবং এর আওতাধীন আঞ্চলিক পাসপোর্ট অফিসসমূহ হতে গত তিন বছরে সময়সীমায় ৫,৫৬,২৬৫টি পাসপোর্ট এবং বিদেশী নাগরিকদের ৩,৭৮৭টি ভিসা প্রদান করা হয়েছে। ৩য় তলা বিশিষ্ট বিভাগীয় পাসপোর্ট ও ভিসা অফিসের ভবনটির ৪র্থ তলার সম্প্রসারণের কাজ জুলাই/২০২৩ মাসে সমাপ্ত হয়েছে। বর্তমানে সরকারের ডিজিটাল বাংলাদেশ গড়ার অঙ্গীকারস্বরুপ বিভাগীয় পাসপোর্ট ও ভিসা অফিস, সিলেট ও এর আওতাধীন আঞ্চলিক অফিসসমূহে বহুল প্রতিক্ষীত ই-পাসপোর্ট চালু হয়েছে। এছাড়া সম্প্রতি, অতি অসুস্থ্য(চলাচল অক্ষম) ব্যক্তিগণ, যুদ্ধাহত মুক্তিযোদ্ধাগণ এবং সরকারী গুরুত্বপূর্ণ পদভূক্ত গ্রেড-১ ও তর্দুধ্ব) কর্মকর্তাগণদের জন্য মোবাইল এনরোলমেন্ট কিটস(মেক) এবং সেবার মান আধুনিকায়নে ও সেবা গ্রহীতাদের সুবিধার্থে ইলেকট্রনিক কিউ ম্যানেজমেন্ট ব্যবস্থা প্রবর্তন করা হয়েছে।

সমস্যা এবং চ্যালেঞ্জসমূহ:

সমস্যা ও চ্যালেঞ্জসমূহ:
১।সীমিত আনুষঙ্গিক সুযোগ সুবিধার মাধ্যমে বিপুল সংখ্যক লোকের মানসম্মত পাসপোর্ট ও ভিসা সেবা নিশ্চিত করা একটি বড় চ্যালেঞ্জ।
২।পাসপোর্ট প্রত্যাশীদের সচেতনার অভাব,
৩।অনুপ্রবেশকারী রোহিঙ্গা জনগণ কর্তৃক বাংলাদেশী পাসপোর্ট গ্রহণের প্রবণতা;
৪।নির্ধারিত সময়ে পুলিশ প্রতিবেদন না পাওয়া এবং অসম্পূর্ণ পুলিশ প্রতিবেদন পাওয়া;
৫।৪র্থ শিল্পবিপ্লবের চ্যালেঞ্জ মোকাবিলায় প্রযুক্তিনির্ভর সেবায় পাসপোর্ট প্রত্যাশীদের অনভ্যস্ততা।

ভবিষ্যৎ পরিকল্পনা:

ভবিষ্যত পরিকল্পনা :
১। নিরবিচ্ছিন্ন সেবা প্রাপ্তিতে জনসাধারণকে উদ্ধুদ্ধ করতে প্রচারণা চালানো।
২।আওতাধীন সকল আঞ্চলিক কার্যালয়ের নিজস্ব ভবনে দাপ্তরিক কার্যক্রম পরিচালনায় প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণ
৩।বিভিন্ন কারণে আপত্তিকৃত আবেদন ও অবিলিকৃত পাসপোর্ট সমূহের জন্য এসএমএস/ফোন করে আবেদনকারীদের অবহিত করা
৪।আওতাধীন আঞ্চলিক অফিস সমূহ ও অংশীজনেরর সাথে নির্ধারিত সময় অনুযায়ী মতবিনিময় সভায় মিলিত হয়ে সেবার মান বৃদ্ধির জন্য প্রয়োজনীয় পরামর্শ গ্রহণ ও তা বাস্তবায়ন
৫। আওতাধীন আঞ্চলিক কার্যালয়ের মধ্যে ভালো কাজের জন্য কর্মচারীদের পুরষ্কার প্রদানের মাধ্যমে উদ্ধুদ্ধকরণ।

২০২৪-২৫ অর্থবছরের সম্ভাব্য প্রধান অর্জনসমূহ:

- নির্ধারিত সময়ে ৯২% পাসপোর্ট আবেদন নিষ্পত্তিকরণ;
- নির্ধারিত সময়ে ৯৬% ভিসা আবেদন নিষ্পত্তিকরণ;
- সেবার মান বৃদ্ধি, হয়রানিমুক্ত পরিবেশে ও স্বাচ্ছন্দ্য সেবা নিশ্চিত করার লক্ষ্যে অত্র অফিস ভবনকে তৃতীয় তলা হতে চতুর্থ তলায় সম্প্রসারণ কাজ সম্পন্নকরণ;
- ৩০ জুন ২০২৫ এর মধ্যে আওতাধীন আঞ্চলিক কার্যালয়ের মধ্যে ভালো কাজের জন্য কমপক্ষে ০১ (এক) জন কর্মচারীকে পুরষ্কার প্রদান;

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, সিলেট

এবং

মহাপরিচালক, ইমিগ্রেশন ও পাসপোর্ট অধিদপ্তর-এর মধ্যে ২০২৪ সালের ...জুন........ মাসের ....২৭... 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)

পাসপোর্ট প্রত্যাশী জনসাধারনকে আন্তরিকভাবে পাসপোর্ট সেবা প্রদান এবং বিদেশীদের বাংলাদেশে গমনাগমন/অবস্থানের জন্য ভিসা প্রদান।

১.২ অভিলক্ষ্য (Mission)

সহজ ও দ্রুততম উপায়ে জনগণকে নির্ভুল পাসপোর্ট প্রদান, আন্তর্জাতিক পরিমন্ডলে বাংলাদেশী পাসপোর্টের গ্রহণযোগ্যতা বৃদ্ধি এবং ভিসা নীতির/সরকারি সিদ্ধান্তের আলোকে বিদেশি নাগরিকগণের দ্রুত সেবা প্রদান নিশ্চিত করা।

১.৩ কর্মসম্পাদনের ক্ষেত্র

১.৩.১ বিভাগীয় অফিসের কর্মসম্পাদনের ক্ষেত্র

১. সহজ ও দ্রুততম সময়ে নির্ভুল পাসপোর্ট প্রদানের মাধ্যমে সিলেট জেলার বাংলাদেশী নাগরিকদের বিদেশ গমনাগমন নিরাপদ ও সহজীকরণ

২. সেবা পদ্ধতি ও কর্মপরিবেশ উন্নয়ন

৩. বিদেশীদের বাংলাদেশে অবস্থানের মেয়াদ বৃদ্ধি অথবা প্রযোজ্য ক্ষেত্রে দেশত্যাগের অনুমতি প্রদান

৪. ভিসা নীতিমালা অনুসরণ পূর্বক বাংলাদেশী বংশোদ্ভূত বিদেশী নাগরিকদেরকে No Visa Required (NVR) প্রদান

৫. অনলাইনে পাসপোর্টের আবেদন বৃদ্ধি ও সহজীকরণ

১.৩.২ সুশাসন ও সংস্কারমূলক কর্মসম্পাদনের ক্ষেত্র

১. সুশাসন ও সংস্কারমূলক কার্যক্রমের বাস্তবায়ন জোরদারকরণ

১.৪ কার্যাবলি (Functions)

১. সিলেট জেলায় বসবাসরত বাংলাদেশী নাগরিকদের সাধারন ও GO/NOC এর ভিত্তিতে অফিসিয়াল পাসপোর্ট প্রদান।

২. সিলেট জেলায় অবস্থানরত বিদেশী নাগরিকদের ভিসার মেয়াদ বৃদ্ধি ও বাংলাদেশী বংশোদ্ভূত বিদেশী নাগরিকদের ভিসা প্রদান।

৩. কালো তালিকা সংরক্ষণ।

৪. প্রযোজ্য ক্ষেত্রে পাসপোর্ট বাতিল, আটক ও রহিতকরণ।

৫. অফিশিয়াল ফেসবুক পেজের মাধ্যমে পাসপোর্ট প্রত্যাশীদের তথ্য সহায়তা প্রদান।

৬. অনলাইন ব্যাংক কর্তৃক জমাকৃত রাজস্ব সঠিক আছে কিনা তা এনরোলমন্টে করার সময় নিশ্চিত করা।

৭. ভিসা খাতে সরকার কর্তৃক নির্ধারিত যে কোন দায়িত্ব পালন করা ইত্যাদি।

৮. অধিদপ্তর তথা সরকার কর্তৃক নির্ধারিত যেকোন দায়িত্ব পালন করা ইত্যাদি।

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		
সহজ ও দ্রুততম উপায়ে নির্ভুল পাসপোর্ট প্রদান।	নির্ধারিত সময়ে অনুমোদনকৃত আবেদনের হার	%	৭০	৭৬	৮০	৮২	৮৫	১। বাংলাদেশ ডাক বিভাগ। ২। বাংলাদেশ পুলিশের বিশেষ শাখা। ৩। তফসিলভূক্ত সকল সরকারি-বেসরকারি ব্যাংককর্তৃক। ৪। বাংলাদেশ নির্বাচন কমিশনের জাতীয় পরিচয়পত্র উইং। ৫। গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকারের জন্ম ও মৃত্যু নিবন্ধন প্রকল্প।	বিভাগীয় পাসপোর্ট ও ভিসা অফিস, সিলেট এর ডাটাবেজ এবং এর আওতাধীন আঞ্চলিক পাসপোর্ট অফিসমূহের প্রতিবেদন।
নির্ধারিত সময়ে ভিসা ইস্যুকরণ ও দেশত্যাগের অনুমতি প্রদান	নির্ধারিত সময়ে ভিসা ইস্যুকৃত ভিসা অথবা দেশত্যাগের অনুমতির হার	%	৭২	৭৫	৮২	৮৪	৮৬	১। বাংলাদেশ পুলিশের বিশেষ শাখা। ২। বাংলাদেশ বিনিয়োগ উন্নয়ন কর্তৃপক্ষ। ৩। বেপজা। ৪। সোলানী ব্যাংক।	বিভাগীয় পাসপোর্ট ও ভিসা অফিস, সিলেটের ডাটাবেজ সংরক্ষণ
ভিসা নীতি অনুসরনপূর্বক বাংলাদেশী বংশোদ্ভূত বিদেশী নাগরিক No Visa Required (NVR) অনুমতি প্রদান।	নির্ধারিত সময়ে ভিসা (NVR)ইস্যুকৃত NVR প্রদানে দেশত্যাগের অনুমতির হার	%	৭৩	৭৫	৮৫	৮৮	৯০	১। বাংলাদেশ পুলিশের বিশেষ শাখা। ২। বাংলাদেশ বিনিয়োগ উন্নয়ন কর্তৃপক্ষ। ৩। বেপজা। ৪। সোনালী ব্যাংক।	বিভাগীয় পাসপোর্ট ও ভিসা অফিস সিলেট এর ডাটাবেজ সংরক্ষণ।
অনলাইন পাসপোর্টের আবেদন বৃদ্ধি ও সহজিকরণ	ই-পাসপোর্টের ফরম পূরন ও পাসপোর্ট প্রাপ্তিতে করণীয় বিষয়ে প্রচার, প্রচারণা চালানো।	তারিখ	১২-০৯-২০২২	৩১-১২-২০২৩	৩০-১০-২০২৪			বিভাগীয় পাসপোর্ট ও ভিসা অফিস, সিলেট হতে অনলাইন ফরম পূরণে প্রচার, প্রচারণা চালানো।	বিভাগীয় পাসপোর্ট ও ভিসা অফিস সিলেট এর ডাটাবেজ সংরক্ষণ

*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] সহজ ও দ্রুততম সময়ে নির্ভুল পাসপোর্ট প্রদানের মাধ্যমে সিলেট জেলার বাংলাদেশী নাগরিকদের বিদেশ গমনাগমন নিরাপদ ও সহজীকরণ	৩০	[১.১] নির্ধারিত সময়ে পাসপোর্ট আবেদন নিষ্পত্তিকরণ	[১.১.১] নির্ধারিত সময়ে অনুমোদনকৃত আবেদনের হার	সমষ্টি	%	১০	৭০	৭৬	৮০	৭৯	৭৮			৮২	৮৫
			[১.১.২] GO/NOC যাচাইয়ের ভিত্তিতে অনুমোদনকৃত আবেদন	গড়	সংখ্যা	১০	৫৮০	৭৫০	৮২০	৭৫০	৭০০			৮৫০	৯০০
		[১.২] নির্ধারিত সময়ে পার্সোনালাইজড পাসপোর্ট গ্রাহকের প্রাপ্তি নিশ্চিতকরণ	[১.২.১] নির্ধারিত সময়ে আবেদনকারীর নিকট বিতরনকৃত পাসপোর্ট হার	গড়	%	১০	৭৫	৮০	৮৪	৮৩	৮২			৮৬	৮৮
[২] সেবা পদ্ধতি ও কর্মপরিবেশ উন্নয়ন	১০	[২.১] সেবা প্রদানে উদ্বুদ্ধকরণে আওতাধীন আঞ্চলিক অফিসের কর্মচারীদের পুরস্কার প্রদান	[২.১.১] কর্মচারীদের পুরস্কার প্রদানকৃত	তারিখ	তারিখ	৫			৩১.১০.২৪	১৫.১২.২৪	২৮.০২.২৫			৩০.১০.২৫	৩১.১০.২৬
		[২.২] আঞ্চলিক অফিসের পাসপোর্ট ইস্যু কার্যক্রম ও ভবন পরিদর্শণ	[২.২.১] আঞ্চলিক অফিসের পাসপোর্ট ইস্যু কার্যক্রম ও ভবন পরিদর্শনকৃত	সমষ্টি	সংখ্যা	৫	০৪	০৩	০৩	০২	০১				

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 অসাধারণ	অতি উত্তম	উত্তম	চলতি মান	চলতি মানের নিম্নে	প্রক্ষেপণ ২০২৫-২০২৬	প্রক্ষেপণ ২০২৬-২০২৭
									১০০%	৯০%	৮০%	৭০%	৬০%		
এপিএ স্বাক্ষরকারী অফিসের কর্মসম্পাদনের ক্ষেত্র															
[৩] বিদেশীদের বাংলাদেশে অবস্থানের মেয়াদ বৃদ্ধি অথবা প্রযোজ্য ক্ষেত্রে দেশত্যাগের অনুমতি প্রদান	১০	[৩.১] নির্ধারিত সময়ে ভিসা ইস্যুকরণ ও দেশত্যাগের অনুমতি প্রদান	[৩.১.১] নির্ধারিত সময়ে ভিসা ইস্যুকৃত ভিসা অথবা দেশত্যাগের অনুমতির হার	ক্রমপুঞ্জিভূত	%	১০	৭২	৭৫	৮২	৮০	৭৮			৮৪	৮৬
[৪] ভিসা নীতিমালা অনুসরণ পূর্বক বাংলাদেশী বংশোদ্ভূত বিদেশী নাগরিকদেরকে No Visa Required (NVR) প্রদান	১০	[৪.১] ভিসা নীতি অনুসরণ পূর্বক বাংলাদেশী বংশোদ্ভূত বিদেশী নাগরিককে No Visa Required (NVR) অনুমতি প্রদান	[৪.১.১] নির্ধারিত সময়ে ভিসা(NVR) ইস্যুকৃত NVR প্রদানে দেশত্যাগের অনুমতির হার	ক্রমপুঞ্জিভূত	%	১০	৭৩	৭৫	৮৫	৮৩	৮০			৮৮	৯০
[৫] অনলাইনে পাসপোর্টের আবেদন বৃদ্ধি ও সহজীকরণ	১০	[৫.১] ই-পাসপোর্ট ফরম পুরণ ও পাসপোর্ট প্রাপ্তিতে করনীয় বিষয়ে প্রচার, প্রচারণা চালানো	[৫.১.১] বিভাগীয় ও জেলা তথ্য বাতায়নে ই-পাসপোর্ট ফরম পূরণের নির্দেশনা ও এতদসংক্রান্ত তথ্য সংক্রান্ত ব্যানার, ফেস্টুন স্থাপিত	তারিখ	তারিখ	১০			৩০.১০.২৪	৩০.১২.২৪	২৫.০১.২৫				

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

*সাময়িক (provisional) তথ্য

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

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

স্বাক্ষরিত:

২৭.০৬.২০২৪ খ্রি.

....

পরিচালক
বিভাগীয় পাসপোর্ট ও ভিসা অফিস, সিলেট

তারিখ

মোঃ ইসমাইল হোসেন
উপ-পরিচালক
বিভাগীয় পাসপোর্ট ও ভিসা অফিস
সিলেট।

২৭-৬-২৪

....

মহাপরিচালক
ইমিগ্রেশন ও পাসপোর্ট অধিদপ্তর

তারিখ

মেজর জেনারেল মোঃ [illegible] আনোয়ার
[illegible]
মহাপরিচালক
ইমিগ্রেশন ও পাসপোর্ট অধিদপ্তর
গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার
ঢাকা।

সংযোজনী-১

ক্রমিক নম্বর	শব্দসংক্ষেপ (Acronyms)	বিবরণ
১	১। UDC	Union Digital Centre
২	২। NOC	No Objection Certificate
৩	৩। GO	Government Order
৪	৪। NVR	No Visa Required

সংযোজনী ৩: অন্য অফিসের সঙ্গে সংশ্লিষ্ট কর্মসম্পাদন সূচকসমূহ

কার্যক্রম	কর্মসম্পাদন সূচক	যেসকল অফিসের সাথে সংশ্লিষ্ট	সংশ্লিষ্ট অফিসের সাথে কার্যক্রম সমন্বয়ের কৌশল
নির্ধারিত সময়ে পার্সোনালাইজড পাসপোর্ট গ্রাহকের প্রাপ্তি নিশ্চিতকরণ	নির্ধারিত সময়ে আবেদনকারীর নিকট বিতরনকৃত পাসপোর্ট হার	বাংলাদেশ ডাক বিভাগ	সময় সময় উক্ত প্রতিষ্ঠানের সাথে আলোচনা সভা আয়োজন এবং টেলিফোনিক মাধ্যমে যোগাযোগ করা ।
আঞ্চলিক অফিসের পাসপোর্ট ইস্যু কার্যক্রম ও ভবন পরিদর্শণ	আঞ্চলিক অফিসের পাসপোর্ট ইস্যু কার্যক্রম ও ভবন পরিদর্শনকৃত	গণপূর্ত বিভাগ	আওতাধীন আঞ্চলিক পাসপোর্ট অফিস প্রধানগণ সহকারে সংশ্লিষ্ট গণপূর্ত অফিসের সাথে সময় সময় আলোচনা সভা আয়োজনের মাধ্যমে এবং টেলিফোনিক যোগাযোগ করে।
নির্ধারিত সময়ে পাসপোর্ট আবেদন নিস্পত্তিকরণ	নির্ধারিত সময়ে অনুমোদনকৃত আবেদনের হার	বাংলাদেশ পুলিশ	সময় সময় উক্ত প্রতিষ্ঠানের সাথে আলোচনা সভা আয়োজন এবং টেলিফোনিক যোগাযোগের মাধ্যমে।
নির্ধারিত সময়ে ভিসা ইস্যুকরণ ও দেশত্যাগের অনুমতি প্রদান	নির্ধারিত সময়ে ভিসা ইস্যুকৃত ভিসা অথবা দেশত্যাগের অনুমতির হার	জননিরাপত্তা বিভাগ, স্বরাষ্ট্র মন্ত্রণালয়	সময় সময় উক্ত প্রতিষ্ঠানের সাথে আলোচনা সভা আয়োজন এবং অনিষ্পন্ন আবেদনের জন্য তাগিদপত্র প্রদানের মাধ্যমে।

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

সংযোজনী ৩: অন্য অফিসের সঙ্গে সংশ্লিষ্ট কর্মসম্পাদন সূচকসমূহ

কার্যক্রম	কর্মসম্পাদন সূচক	যেসকল অফিসের সাথে সংশ্লিষ্ট	সংশ্লিষ্ট অফিসের সাথে কার্যক্রম সমন্বয়ের কৌশল
নির্ধারিত সময়ে ভিসা ইস্যুকরণ ও দেশত্যাগের অনুমতি প্রদান	নির্ধারিত সময়ে ভিসা ইস্যুকৃত ভিসা অথবা দেশত্যাগের অনুমতির হার	বাংলাদেশ পুলিশ	সময় সময় উক্ত প্রতিষ্ঠানের সাথে আলোচনা সভা আয়োজন এবং অনিষ্পন্ন আবেদনের জন্য তাগিদপত্র প্রদানের মাধ্যমে
নির্ধারিত সময়ে পাসপোর্ট আবেদন নিষ্পত্তিকরণ	নির্ধারিত সময়ে নোটিং এর মাধ্যমে অনুমোদনকৃত আবেদনের হার	বাংলাদেশ পুলিশ	সময় সময় উক্ত প্রতিষ্ঠানের সাথে আলোচনা সভা আয়োজন এবং অনিষ্পন্ন আবেদনের জন্য তাগিদপত্র প্রদানের মাধ্যমে
নির্ধারিত সময়ে পার্সোনালাইজড পাসপোর্ট গ্রাহকের প্রাপ্তি নিশ্চিতকরণ	নির্ধারিত সময়ে আবেদনকারীর নিকট বিতরনকৃত পাসপোর্ট হার	বাংলাদেশ ডাক বিভাগ	সময় সময় উক্ত প্রতিষ্ঠানের সাথে আলোচনা সভা আয়োজন এবং টেলিফোনিক যোগাযোগের মাধ্যম
আঞ্চলিক অফিসের পাসপোর্ট ইস্যু কার্যক্রম ও ভবন পরিদর্শণ	আঞ্চলিক অফিসের পাসপোর্ট ইস্যু কার্যক্রম ও ভবন পরিদর্শনকৃত	গণপূর্ত অধিদপ্তর	আওতাধীন আঞ্চলিক পাসপোর্ট অফিস প্রধানগন সহকারে সংশ্লিষ্ট গণপূর্ত অফিসের সাথে সময় সময় আলোচনা সভা আয়োজনের মাধ্যমে এবং টেলিফোনিক যোগাযোগ করে।

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

আঞ্চলিক/মাঠ পর্যায়ের কার্যালয়ের শুদ্ধাচার কৌশল কর্মপরিকল্পনা, ২০২৪-২০২৫

আঞ্চলিক/মাঠ পর্যায়ের কার্যালয়ের নাম বিভাগীয় পাসপোর্ট ও ভিসা অফিস, সিলেট।

কার্যক্রমের নাম	কর্মসম্পাদন সূচক	সূচকের মান	একক	বাস্তবায়নের দায়িত্বপ্রাপ্ত ব্যক্তি/পদ	২০২৪-২০২৫ অর্থবছরের লক্ষ্যমাত্রা	বাস্তবায়ন অগ্রগতি পরিবীক্ষণ, ২০২৪-২০২৫							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………………………………………………..৬													
১.১ নৈতিকতা কমিটির সভা আয়োজন	সভা আয়োজিত	২	সংখ্যা	পরিচালক	৪	লক্ষ্যমাত্রা	১	১	১	১	৪		
						অর্জন							
১.২ সুশাসন প্রতিষ্ঠার নিমিত্ত অংশীজনের (stakeholders) অংশগ্রহণে সভা	অনুষ্ঠিত সভা	২	সংখ্যা	পরিচালক	২	লক্ষ্যমাত্রা		১		১	২		
						অর্জন							
১.৩ শুদ্ধাচার সংক্রান্ত প্রশিক্ষণ	প্রশিক্ষিত কর্মচারী	১	সংখ্যা	পরিচালক	২০	লক্ষ্যমাত্রা		২০					
						অর্জন							
১.৪ কর্ম-পরিবেশ উন্নয়ন (টিওএন্ডইভুক্ত অকেজো মালামাল নিষ্পত্তিকরণ /পরিষ্কার-পরিচ্ছন্নতা বৃদ্ধি, মহিলাদের জন্য পৃথক ওয়াশরুমের ব্যবস্থা/প্রাধিকারপ্রাপ্ত কর্মচারীদের দাপ্তরিক পোষাক সরবরাহ ও পরিধান নিশ্চিত করা ইত্যাদি)	উন্নত কর্ম-পরিবেশ	১	সংখ্যা ও তারিখ	পরিচালক	৩১.১২.২০২৪ ৩১.০৫.২০২৫	লক্ষ্যমাত্রা		৩১.১২.২০২৪		৩১.০৫.২০২৫			
						অর্জন							

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

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 ডাটবেজ হালনাগাদকরণ ও সেবাসমূহ চলমান রাখা	[২.১.১] নিজ অফিসসহ আওতাধীন দপ্তর/সংস্থা/বিভাগসমূহে ইতঃপূর্বে উদ্ভাবিত/সহজিকৃত/ ডিজিটাইজকৃত সেবাসমূহের ডাটবেজ 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 স্তম্ভের 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 লক্ষ্যে কর্মশালা আয়োজিত	সংখ্যা	৪	২	-	১	-	-

মন্ত্রণালয়/বিভাগ ও বিভাগীয় পর্যায়ের কার্যালয়ের 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	১৮	[১.১] নির্দিষ্ট সময়ে জিআরএস সিস্টেম, অফলাইন ও অন্যান্য মাধ্যমে প্রাপ্ত অভিযোগ ও আপিল নিষ্পত্তি	[১.১.১] অভিযোগ ও আপিল নিষ্পত্তিকৃত	%	১০	৯০	৮০	৭০	৬০	
		[১.১.১] যদি কোনো মন্ত্রণালয়/বিভাগ/বিভাগীয় কার্যালয়ে ১ম ত্রৈমাসিকে জিআরএস সিস্টেমে ও অন্যান্য মাধ্যমে কোনো অভিযোগ পাওয়া না যায়, উক্ত মন্ত্রণালয়/বিভাগ/বিভাগীয় কার্যালয় কর্তৃক ২য় ত্রৈমাসিকে স্টেকহোল্ডারের সমন্বয়ে সভা আয়োজন	[১.১.১.১] স্টেকহোল্ডারের সমন্বয়ে সভা আয়োজিত	সংখ্যা		১	-	-	-	
		[১.২] আওতাধীন দপ্তর/সংস্থা/অফিসের অভিযোগ নিষ্পত্তি	[১.২.১]আওতাধীন দপ্তর/ সংস্থা/অফিসের অভিযোগ নিষ্পত্তিকৃত	%	৫	৯০	৮০	৭০	৬০	
		[১.২.১] **আওতাধীন দপ্তর/সংস্থা/অফিসবিহীন মন্ত্রণালয়/বিভাগ/বিভাগীয় দপ্তরসমূহ কর্তৃক** প্রাপ্ত অভিযোগসমূহ পর্যালোচনান্তে অভিযোগ উদ্ভবের কারণ সনাক্তকরণ, করণীয় নির্ধারণ ও অভিযোগ নিষ্পত্তিতে গৃহীত কার্যক্রম সংক্রান্ত অর্ধবার্ষিক প্রতিবেদন প্রণয়ন	[১.২.১.১] অর্ধবার্ষিক প্রতিবেদন প্রেরিত	সংখ্যা		২	১	-	-	
		[১.৩] অভিযোগ নিষ্পত্তি সংক্রান্ত মাসিক প্রতিবেদন ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের নিকট প্রেরণ	[১.৩.১] প্রতিবেদন প্রেরিত	সংখ্যা	৩	৪	৩	২	১	
সক্ষমতা অর্জন	০৭	[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	৪	১	-	-	-	-
		[২.২] অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা বিষয়ে স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে অবহিতকরণ সভা আয়োজন **(যে কোন ত্রৈমাসিকে আয়োজন করা যাবে)**	[২.২.১] সভা আয়োজিত	সংখ্যা	৩	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 প্রণয়ণ।	[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	-	-	-	

তথ্য অধিকার বিষয়ে ২০২৪-২৫ অর্থবছরের বার্ষিক কর্মপরিকল্পনা [মাঠ পর্যায়ের অফিসসমূহ (আঞ্চলিক/ বিভাগীয় কার্যালয় ও জেলাপর্যায়ের কার্যালয়সমূহ)]

কর্মসম্পাদনের ক্ষেত্র	মান	কার্যক্রম	কর্মসম্পাদন সূচক	একক	কর্মসম্পাদন সূচকের মান	প্রকৃত অর্জন ২০২২-২৩	প্রকৃত অর্জন ২০২৩-২৪	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	১২	১৩
প্রাতিষ্ঠানিক	০১	[১.১] তথ্য অধিকার আইন অনুযায়ী নির্ধারিত সময়ের মধ্যে তথ্য প্রাপ্তির আবেদন নিষ্পত্তি	[১.১.১] নির্ধারিত সময়ের মধ্যে তথ্য প্রাপ্তির আবেদন নিষ্পত্তি	%	০১			১০০%	৯০%	৮০%	-	-
সক্ষমতা বৃদ্ধি	০২	[২.১] বার্ষিক প্রতিবেদন প্রকাশ	[২.১.১] নির্ধারিত সময়ে বার্ষিক প্রতিবেদন প্রকাশিত	তারিখ	০১			১৫-১০-২০২৪	৩১-১০-২০২৪	৩০-১১-২০২৪	-	-
		[২.২] তথ্য অধিকার আইন ও বিধিবিধান সম্পর্কে জনসচেতনতা বৃদ্ধিকরণ	[২.২.১] প্রচার কার্যক্রম সম্পন্ন	সংখ্যা	০১			২	-	-	-	-