গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার

চেয়ারম্যান, বেসরকারী শিক্ষা প্রতিষ্ঠান শিক্ষক ও কর্মচারী অবসর সুবিধা বোর্ড

এবং

সচিব, মাধ্যমিক ও উচ্চ শিক্ষা বিভাগ, শিক্ষা 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) ১১

সংযোজনী ২: কর্মসম্পাদন ব্যবস্থাপনা ও প্রমাণক ১২

সংযোজনী ৩: অন্য অফিসের সঙ্গে সংশ্লিষ্ট কর্মসম্পাদন সূচকসমূহ ১৩

সংযোজনী ৪-৮: সংস্কার ও সুশাসনমূলক কার্যক্রমের বাস্তবায়ন সংক্রান্ত কর্মপরিকল্পনাসমূহ ১৪

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:

* গত ১৫/০৩/২০২২ তারিখে মাননীয় শিক্ষামন্ত্রী "অবসর" নামে একটি মোবাইল অ্যাপ উদ্বোধন করেন। এতে শিক্ষক-কর্মচারীগণ কম্পিউটারের পরিবর্তে মোবাইলের মাধ্যমে ঘরে বসেই অবসর ভাতার আবেদন করতে পারেন। দূর-দূরান্ত থেকে কোন শিক্ষক-কর্মচারীকে ঢাকায় আসতে হয় না।
* শিক্ষক-কর্মচারীগণ ঢাকায় না এসে বাড়ীতে বসে তার আবেদন সংক্রান্ত যে কোন তথ্য অবসর সুবিধা বোর্ডের মোবাইল অ্যাপ এর মাধ্যমে পেয়ে যাচ্ছেন।
* অবসরপ্রাপ্ত শিক্ষক-কর্মচারী কোনরূপ কাগজপত্র ছাড়াই অন-লাইনে অবসর বোর্ডের নির্ধারিত ফরমেটে আবেদন করেন। অবসর সুবিধা বোর্ড আবেদনটি অন-লাইনেই যাচাই-বাছাই ও হিসাব-নিকাশ সম্পন্ন করেন। শিক্ষক-কর্মচারীদের প্রাপ্য নির্ধারিত অর্থ EFT পদ্ধতিতে তাদের ব্যাংক একাউন্টে পাঠানো হয় অর্থাৎ আবেদন জমা থেকে অর্থ প্রাপ্তি পর্যন্ত অবসরপ্রাপ্ত সকল শিক্ষক-কর্মচারীগণ সবধরনের হয়রানি থেকে মুক্তি পাচ্ছেন।
* বিগত ৩(তিন) অর্থবছরে ২৫,৫১২ জন শিক্ষক-কর্মচারীর আবেদন নিষ্পত্তি করে ২হাজার ৭শত ২৭কোটি টাকা প্রদান করা হয়।
* মাননীয় প্রধানমন্ত্রীর নির্দেশে বিগত ৩(তিন) অর্থবছরে শিক্ষা মন্ত্রণালয় বাজেট হতে ৮শত ৫কোটি টাকা বরাদ্দ প্রদান করা হয়েছে।

সমস্যা এবং চ্যালেঞ্জসমূহ:

 তহবিল সংকট: ১। প্রতিবছর প্রায় ১০হাজার আবেদন জমা হয়, এই আবেদন নিষ্পত্তি করতে প্রয়োজন ১৩২০ কোটি টাকা।
২। তহবিলে শিক্ষক-কর্মচারীদের বেতনের ৬% এবং এফডিআর এর লভ্যাংশসহ মোট ৮৭৬ কোটি টাকা বছরে জমা হয়। প্রতি বছর ঘাটতি থাকে ৪৪৪ কোটি টাকা। (ইক্রিমেন্টসহ অবসর ভাতা দিতে হচ্ছে তাই ঘাটতির পরিমাণ বৃদ্ধি পাচ্ছে)।
৩। অনিষ্পন্ন আবেদনের পরিমাণ প্রায় ৩৫হাজার।
৪। এই অপেক্ষমান ৩৫হাজার আবেদন নিষ্পত্তি করতে টাকা প্রয়োজন প্রায় ৪হাজার ৫শত কোটি টাকা।
৫। নিজস্ব অফিস না থাকায় ব্যানবেইস অফিসের ৫টি ছোট কক্ষে সরার দেশের লক্ষ লক্ষ এমপিওভূক্ত স্কুল, কলেজ ও মাদরাসার শিক্ষক-কর্মচারীদের সেবাদান কার্যক্রম পরিচালিত হচ্ছে যাহা অত্যন্ত কঠিন।

ভবিষ্যৎ পরিকল্পনা:

১। তহবিল সংকট দূর করার জন্য স্কুল, কলেজ, মাদরাসা ও কারিগরি শিক্ষা প্রতিষ্ঠানে প্রতি বছর শিক্ষার্থী ভর্তি থেকে ১০০/- টাকা হারে শিক্ষক-কর্মচারী অবসর/কল্যাণ অনুদান গ্রহণ। এভাবে প্রতিবছর এক/দেড়শত কোটি টাকা জমা হবে। ২। এসএসসি/দাখিল, এইচএসসি/আলিম, স্নাতক/ফাজিল, স্নাতকোত্তর/কামিল পরীক্ষার ফরম পূরনের সময় ১০০/- অনুদান আদায় করলে প্রায় ৫০কোটি টাকা আসবে বলে ধারনা। এতে সর্বসাকুল্যে ২শ কোটি টাকা আয় করার পরিকল্পনা গ্রহণ করা হয়েছে। ৩। জাতীয় বাজেট থেকে প্রতি বছর ২শ-৩শ কোটি টাকা বরাদ্দ রাখার প্রস্তাব করা হয়েছে।
৪। উপরোক্ত পরিকল্পনা বাস্তবায়িত হলে অবসরপ্রাপ্ত শিক্ষক-কর্মচারীদের অমানিশার অন্ধকার সময় কেটে যাবে। আবেদনের ২মাসের মধ্যে তাদের টাকা পেয়ে যাবে।

২০২৪-২৫ অর্থবছরের সম্ভাব্য প্রধান অর্জনসমূহ:

- ফান্ড সংকট দুর করার জন্য ২০২৪-২০২৫অর্থবছরের জাতীয় বাজেট থেকে বরাদ্দের মাধ্যমে অর্থ সংকুলানের ব্যবস্থা করা হবে।
- অনলাইন ব্যবস্থাপনায় অটোমেশন প্রক্রিয়াটি মাদ্রাসা শিক্ষা অধিদপ্তর ও কারিগরি শিক্ষা অধিদপ্তরের আপডেট ডাটা-সার্ভারের সাথে এপিআই এর মাধ্যমে সংযুক্ত করে অনলাইনে প্রাপ্যতা নির্ধারণ করার পরিপূর্ণ বাস্তবায়ন করা হবে।
- ভবিষ্যত পরিকল্পনায় গৃহীত প্রস্তাব বাস্তবায়নের মাধ্যমে অপেক্ষমান ৩৫হাজার আবেদনের মধ্যে হজ্বসহ ১৩০৫০টি আবেদন নিষ্পত্তি করে গ্রাহকদের ব্যাংক একাউন্টে অর্থ প্রেরণ করা হবে।

প্রস্তাবনা(Preamble)

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

সচিব, বেসরকারি শিক্ষা প্রতিষ্ঠান শিক্ষক ও কর্মচারী অবসর সুবিধা বোর্ড

এবং

সচিব, মাধ্যমিক ও উচ্চ শিক্ষা বিভাগ, শিক্ষা মন্ত্রণালয়-এর মধ্যে ২০২৪ সালের জুন মাসের ২৬ তারিখে এই বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তি স্বাক্ষরিত হল।

এই চুক্তিতে স্বাক্ষরকারী উভয় পক্ষ নিম্নলিখিত বিষয়সমূহে সম্মত হলেন:

সেকশন ১
দপ্তর/সংস্থার রূপকল্প (Vision), অভিলক্ষ্য (Mission), কর্মসম্পাদনের ক্ষেত্র এবং কার্যাবলি

১.১ রূপকল্প (Vision)
অবসর সুবিধার আবেদন জমা দেওয়ার স্বল্প সময়ের মধ্যে অর্থ প্রদান।

১.২ অভিলক্ষ্য (Mission)
অবসরপ্রাপ্ত শিক্ষক-কর্মচারীগণের অবসর সুবিধা প্রদানের সেবার মান উন্নয়ন এবং অনলাইনে সেবা প্রদানের মাধ্যমে যৌক্তিক সময়ের মধ্যে আবেদন নিষ্পত্তি করে শিক্ষক-কর্মচারীগণের একাউন্টে প্রাপ্য টাকা প্রেরণ।

১.৩ কর্মসম্পাদনের ক্ষেত্র
১.৩.১ দপ্তর/সংস্থার কর্মসম্পাদনের ক্ষেত্র

১. অনলাইনে প্রাপ্ত আবেদনসমূহের অর্থ ইএফটির মাধ্যমে প্রেরণের ব্যবস্থাকরণ

২. অনলাইনে অবসর ভাতার আবেদন গ্রহণ।

৩. হজ্ব ক্যাটাগরিতে অবসর ভাতার আবেদন গ্রহণ

৪. হজ্ব ক্যাটাগরিতে অবসর ভাতার অর্থ প্রদান প্রদান

১.৩.২ সুশাসন ও সংস্কারমূলক কর্মসম্পাদনের ক্ষেত্র

১. সুশাসন ও সংস্কারমূলক কার্যক্রমের বাস্তবায়ন জোরদারকরণ

১.৪ কার্যাবলি (Functions)

১. অবসরপ্রাপ্ত, প্রয়াত ও পদত্যাগকারী এমিপওভূক্ত শিক্ষক ও কর্মচারীদের অবসর সুবিধার আবেদন অনলাইনের মাধ্যমে গ্রহণ করা।

২. অনলাইনের মাধ্যমে জমাকৃত সাধারণ, প্রয়াত ও পদত্যাগকারী শিক্ষক-কর্মচারীদের আবেদনসমূহ অনলাইনেই ভেরিফাই(অডিট) করে প্রাপ্যতা নির্ধারণ করে ইএফটি'র মাধ্যমে অর্থ প্রেরণের ব্যবস্থা করা।

৩. ২০২৪-২০২৫ অর্থবছরে হজ্জেগমনেচ্ছু অবসরপ্রাপ্ত শিক্ষক-কর্মচারীদের অবসর ভাতার আবেদন গ্রহণ

৪. ২০২৪-২০২৫ অর্থবছরে প্রাপ্ত হজ্ব ক্যাটগরির আবেদনসমূহ অডিট নিষ্পত্তি করে সংশ্লিষ্ট শিক্ষক-কর্মচারীদের ব্যাংক একাউন্টে ইএফটির মাধমে প্রেরণ।

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		
অনলাইনে আবেদন গ্রহণ:	অনলাইনে অবসর ভাতার আবেদন গ্রহণ।	সংখ্যা	১২২৮০	১২০০০	১৩০৫০	১৪০০০	১৪০০০	অবসর সুবিধা বোর্ড।	অবসর গ্রহণকারী এমপিওভূক্ত শিক্ষক-কর্মচারীগণের সংশ্লিষ্ট শিক্ষা প্রতিষ্ঠান থেকে।
অনলাইনে প্রাপ্ত আবেদনসমূহের অর্থ ইএফটির মাধ্যমে প্রেরণের ব্যবস্থাকরণ;	অনলাইনে সাধারণ ক্যাটাগরিতে প্রাপ্ত আবেদনসমূহের অর্থ সংশ্লিষ্ট শিক্ষক-কর্মচারীদের ব্যাংক একাউন্টে ইএফটির মাধমে প্রেরণ।	সংখ্যা	৯৮২৪	১২০০০	১৩০৫০	১৪০০০	১৪০০০	মাউশি অধিদপ্তর, মাদরাসা শিক্ষা অধিদপ্তর ও কারিগরি শিক্ষা অধিদপ্তর	মাউশি অধিদপ্তর, মাদরাসা শিক্ষা অধিদপ্তর ও কারিগরি শিক্ষা অধিদপ্তর এর ডাটাবেইস
হজ্ব ক্যাটাগরিতে অবসর ভাতার আবেদন গ্রহণ;	২০২৪-২০২৫ অর্থবছরে হজ্ব ক্যাটাগরিতে অবসর ভাতার আবেদন গ্রহণ।	সংখ্যা	৫০০	৫০০	৫৫০	৫৫০	৫৫০	অবসর সুবিধা বোর্ড	অবসর সুবিধা বোর্ডের অডিট সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তাগণ
২০২৪-২০২৫ অর্থবছরে হজ্ব ক্যাটাগরিতে অবসর ভাতার অর্থ প্রদান;	২০২৪-২০২৫ অর্থবছরে হজ্ব ক্যাটাগরিতে অনুমোদিত আবেদনসমূহের অর্থ সংশ্লিষ্ট শিক্ষক-কর্মচারীদের ব্যাংক একাউন্টে ইএফটির মাধ্যমে প্রেরণ	সংখ্যা	৫০০	৫০০	৫৫০	৫৫০	৫৫০	অবসর সুবিধা বোর্ড।	অবসর সুবিধা বোর্ডের আইসিটি এবং একাউন্টস বিভাগ

*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] অনলাইনে প্রাপ্ত আবেদনসমূহের অর্থ ইএফটির মাধ্যমে প্রেরণের ব্যবস্থাকরণ	৩০	[১.১] অনলাইনে জমাকৃত অবসরপ্রাপ্ত, মৃত্যুবরণকারী এবং পদত্যাগকারী শিক্ষক-কর্মচারীদের অনুমোদিত আবেদনসমূহের অর্থ ইএফটি এর মাধ্যমে তাদের ব্যাংক হিসাবে প্রেরণ করা।	[১.১.১] অনলাইনে প্রাপ্ত আবেদনসমূহের অর্থ ইএফটির মাধ্যমে প্রেরণের ব্যবস্থাকরণ;	সমষ্টি	সংখ্যা	৩০	১২২৮০	১২৫০০	১৩০৫০	১১৭৪৫	১০৪৪০	৯১৩৫	৭৮৩০	১৪০০০	১৪০০০
[২] অনলাইনে অবসর ভাতার আবেদন গ্রহণ।	২০	[২.১] অবসর সুবিধা প্রদানের লক্ষ্যে এমপিওভূক্ত অবসরপ্রাপ্ত, মৃত্যুবরণকারী এবং পদত্যাগকারী শিক্ষক-কর্মচারীদের অবসর ভাতার আবেদন অনলাইনে গ্রহণ।	[২.১.১] অনলাইনে সাধারণ ক্যাটাগরিতে অবসর ভাতার আবেদন গ্রহণ।	সমষ্টি	সংখ্যা	২০	১২২৮০	১২৫০০	১৩০৫০	১১৭৪৫	১০৪৪০	৯১৩৫	৭৮৩০	১৪০০০	১৪০০০
[৩] হজ্ব ক্যাটাগরিতে অবসর ভাতার আবেদন গ্রহণ	১০	[৩.১] ২০২৪-২০২৫ অর্থবছরে হজ্ব ক্যাটাগরিতে অবসর ভাতার আবেদন গ্রহণ।	[৩.১.১] বছরে একবার হজ্ব ক্যাটগরিতে অবসর ভাতার আবেদন গ্রহণ।	সমষ্টি	সংখ্যা	১০	৫০০	৫০০	৫৫০	৪৯৫	৪৪০	৩৮৫	৩৩০	৫৫০	৫৫০
[৪] হজ্ব ক্যাটাগরিতে অবসর ভাতার অর্থ প্রদান প্রদান	১০	[৪.১] ২০২৪-২০২৫ অর্থবছরে ক্যাটগরিতে প্রাপ্ত আবেদনসমূহ অডিট নিস্পত্তি করে সংশ্লিষ্ট শিক্ষক-কর্মচারীদের ব্যাংক একাউন্টে ইএফটির মাধমে প্রেরণ।	[৪.১.১] বছরে একবার হজ্ব ক্যাটগরিতে প্রাপ্ত আবেদনসমূহ অডিট নিস্পত্তি করে সংশ্লিষ্ট শিক্ষক-কর্মচারীদের ব্যাংক একাউন্টে ইএফটির মাধমে প্রেরণ।	সমষ্টি	সংখ্যা	১০	৫০০	৫০০	৫৫০	৪৯৫	৪৪০	৩৮৫	৩৩০	৫৫০	৫৫০

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 বাস্তবায়ন	[১.৩.১] অভিযোগ প্রতিকার কর্মপরিকল্পনা বাস্তবায়িত	ক্রমপুঞ্জিভূত	প্রাপ্ত নম্বর	৪									
		[১.৪] সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি কর্মপরিকল্পনা বাস্তবায়ন	[১.৪.১] সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি কর্মপরিকল্পনা বাস্তবায়িত	ক্রমপুঞ্জিভূত	প্রাপ্ত নম্বর	৩									
		[১.৫] তথ্য অধিকার কর্মপরিকল্পনা বাস্তবায়ন	[১.৫.১] তথ্য অধিকার কর্মপরিকল্পনা বাস্তবায়িত	ক্রমপুঞ্জিভূত	প্রাপ্ত নম্বর	৩									

*সাময়িক (provisional) তথ্য

আমি, সচিব, বেসরকারি শিক্ষা প্রতিষ্ঠান শিক্ষক ও কর্মচারী অবসর সুবিধা বোর্ড, সচিব, মাধ্যমিক ও উচ্চ শিক্ষা বিভাগ, শিক্ষা মন্ত্রণালয়-এর নিকট অঙ্গীকার করছি যে, এই চুক্তিতে বর্নিত লক্ষ্যমাত্রা অর্জনে সচেষ্ট থাকব।

আমি, সচিব, মাধ্যমিক ও উচ্চ শিক্ষা বিভাগ শিক্ষা মন্ত্রণালয় এবং চেয়ারম্যান, বেসরকারি শিক্ষা প্রতিষ্ঠান শিক্ষক ও কর্মচারী অবসর সবিধা বোর্ড হিসাবে সচিব, বেসকারি শিক্ষা প্রতিষ্ঠান শিক্ষক ও কর্মচারী অবসর সুবিধা বোর্ড-এর নিকট অঙ্গীকার করছি যে, এই চুক্তিতে বর্ণিত লক্ষ্যমাত্রা অর্জনে সচেষ্ঠ থাকব।

স্বাক্ষরিতঃ

সচিব

বেসরকারি শিক্ষা প্রতিষ্ঠান শিক্ষক ও কর্মচারী
অবসর সুবিধা বোর্ড।

তারিখ ২৬/৬/২০২৪

২৬ জুন, ২০২৪

সচিব

মাধ্যমিক ও উচ্চ শিক্ষা বিভাগ
শিক্ষা মন্ত্রণালয়।

তারিখ

সংযোজনী-১

ক্রমিক নম্বর	শব্দসংক্ষেপ (Acronyms)	বিবরণ
১	ইএমআইএস	এডুকেশন ম্যানেজমেন্ট ইনফরমেশন সিস্টেম
২	টিইআরবিবি	শিক্ষক ও কর্মচারী অবসর সুবিধা বোর্ড।
৩	মাউশি	মাধ্যমিক ও উচ্চ শিক্ষা অধিদপ্তর।
৪	মেমিস	মাদ্রাসা এডুকেশন ম্যানেজমেন্ট সিস্টেম।

সংযোজনী ২: কর্মসম্পাদন ব্যবস্থাপনা ও প্রমাণক

কার্যক্রম	কর্মসম্পাদন সূচকসমূহ	বাস্তবায়নকারী অনুবিভাগ, অধিশাখা, শাখা	লক্ষ্যমাত্রা অর্জনের প্রমাণক
[১.১] অনলাইনে জমাকৃত অবসরপ্রাপ্ত, মৃত্যুবরণকারী এবং পদত্যাগকারী শিক্ষক-কর্মচারীদের অনুমোদিত আবেদনসমূহের অর্থ ইএফটি এর মাধ্যমে তাদের ব্যাংক হিসাবে প্রেরণ করা।	[১.১.১] অনলাইনে প্রাপ্ত আবেদনসমূহের অর্থ ইএফটির মাধ্যমে প্রেরণের ব্যবস্থাকরণ;	স্কুল, কলেজ, মাদরাসা ও কারিগরি শাখা	ইএফটিতে প্রেরণের প্রমাণক
[২.১] অবসর সুবিধা প্রদানের লক্ষ্যে এমপিওভুক্ত অবসরপ্রাপ্ত, মৃত্যুবরণকারী এবং পদত্যাগকারী শিক্ষক-কর্মচারীদের অবসর ভাতার আবেদন অনলাইনে গ্রহণ।	[২.১.১] অনলাইনে সাধারণ ক্যাটাগরিতে অবসর ভাতার আবেদন গ্রহণ।	আইসিটি শাখা	জমাকৃত আবেদনসমূহের ডাটা-বেইস স্কিনসট
[৩.১] ২০২৪-২০২৫ অর্থবছরে হজ্ব ক্যাটাগরিতে অবসর ভাতার আবেদন গ্রহণ।	[৩.১.১] বছরে একবার হজ্ব ক্যাটগরিতে অবসর ভাতার আবেদন গ্রহণ।	আইসিটি শাখা	জামাকৃত আবেদনের স্কিনসট
[৪.১] ২০২৪-২০২৫ অর্থবছরে ক্যাটগরিতে প্রাপ্ত আবেদনসমূহ অডিট নিষ্পত্তি করে সংশ্লিষ্ট শিক্ষক-কর্মচারীদের ব্যাংক একাউন্টে ইএফটির মাধমে প্রেরণ।	[৪.১.১] বছরে একবার হজ্ব ক্যাটগরিতে প্রাপ্ত আবেদনসমূহ অডিট নিষ্পত্তি করে সংশ্লিষ্ট শিক্ষক-কর্মচারীদের ব্যাংক একাউন্টে ইএফটির মাধমে প্রেরণ।	স্কুল, কলেজ, মাদরাসা ও কারিগরি শাখা	ইএফটিতে প্রেরণের প্রমাণক

সংযোজনী ৩: অন্য অফিসের সঙ্গে সংশ্লিষ্ট কর্মসম্পাদন সূচকসমূহ

কার্যক্রম	কর্মসম্পাদন সূচক	যেসকল অফিসের সাথে সংশ্লিষ্ট	সংশ্লিষ্ট অফিসের সাথে কার্যক্রম সমন্বয়ের কৌশল

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

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

প্রতিষ্ঠানের নামঃ বেসরকারী শিক্ষা প্রতিষ্ঠান শিক্ষক ও কর্মচারী অবসর সুবিধা বোর্ড

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 ব্যবস্থাঃ ১৫													
১.১. নৈতিকতা কমিটির সভা আয়োজন	১.১.১. সভা আয়োজিত	২	সংখ্যা	উপপরিচালক	৪	লক্ষ্যমাত্রা	১	১	১	১	০		২০২৪-২০২৫ অর্থবছরে ৪টি কোয়ার্টারে ৪টি সভা আয়োজন করা হবে।
						অর্জন							
১.২. নৈতিকতা কমিটির সভার সিদ্ধান্ত বাস্তবায়ন	১.২.১. বাস্তবায়িত সিদ্ধান্ত	২	%	উপপরিচালক	১০০	লক্ষ্যমাত্রা	১০০	১০০	১০০	১০০	০		আয়োজিত সভার সিদ্ধান্ত শতভাগ বাস্তবায়ন করা হবে
						অর্জন							
১.৩. সুশাসন প্রতিষ্ঠার নিমিত্ত অংশীজনের (stakeholders) অংশগ্রহণে সভা	১.৩.১. অনুষ্ঠিত সভা	৪	সংখ্যা	উপপরিচালক	৪	লক্ষ্যমাত্রা	১	১	১	১	০		৪টি সভার আয়োজন করা হবে
						অর্জন							
১.৪. শুদ্ধাচার সংক্রান্ত প্রশিক্ষণ	১.৪.১. প্রশিক্ষণপ্রাপ্ত কর্মচারী	২	সংখ্যা	উপপরিচালক	২৫	লক্ষ্যমাত্রা		১৫		১০	০		২য় কোয়ার্টারে ১৫জন এবং ৪র্থ কোয়ার্টারে ১০জন এর প্রশিক্ষণ করানো 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
১.৫. কর্ম-পরিবেশ উন্নয়ন (টিওএন্ডইভুক্ত 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	২	তারিখ	উপপরিচালক	০৩-১০-২০২৪ ০৫-০৬-২০২৫	লক্ষ্যমাত্রা		০৩-১০-২০২৪		০৫-০৬-২০২৫			২য়এবং৪র্থ কোয়ার্টারে কার্যসম্পাদন করা হবে
						অর্জন							
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			লক্ষ্যমাত্রা							
						অর্জন							
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	সহকারীপরিচালকবাজেট	৩১-০৭-২০২৪	লক্ষ্যমাত্রা	৩১-০৭-২০২৪						২০২৪ সালের জুলাই মাসে প্রকাশ করা হবে
						অর্জন							

কার্যক্রমের নাম	কর্মসম্পাদন সূচক	সূচকের মান	একক	বাস্তবায়নের দায়িত্বপ্রাপ্ত ব্যক্তি/পদ	২০২৪-২৫ অর্থবছরের লক্ষ্যমাত্রা	বাস্তবায়ন অগ্রগতি পরিবীক্ষণ, ২০২৪-২৫ লক্ষ্যমাত্রা/অর্জন	প্রথম কোয়ার্টার প্রতিবেদন	দ্বিতীয় কোয়ার্টার প্রতিবেদন	তৃতীয় কোয়ার্টার প্রতিবেদন	চতুর্থ কোয়ার্টার প্রতিবেদন	মোট অর্জন	অর্জিত মান	মন্তব্য
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	%	উপপরিচারকবাজেট	১০০	লক্ষ্যমাত্রা	১০	৩০	৪০	১০০	০		বোর্ডের নিজস্ব অর্থে বাজেট বরাদ্দ করা হয়
						অর্জন							
	২.২.২. ক্রয় পরিকল্পনা (উন্নয়ন বাজেট) বাস্তবায়িত	১	%	উপপরিচালকবাজেট	১০০	লক্ষ্যমাত্রা	১০০	১০০	১০০	১০০	০		বোর্ডের নিজস্ব অর্থায়নে
						অর্জন							
২.৩. বাজেট বাস্তবায়ন	২.৩.১. বাজেট বাস্তবায়িত	৩	%	উপপরিচালক বাজেট	১০০	লক্ষ্যমাত্রা	২৫	৫০	৭৫	১০০	০		বোর্ডের নিজস্ব অর্থায়নে বাজেট বাস্তবায়ন করা হয়
						অর্জন							
২.৪. প্রকল্পের PIC সভা আয়োজন	২.৪.১. সভা আয়োজিত	৩	সংখ্যা		০	লক্ষ্যমাত্রা					০		
						অর্জন							
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							
						অর্জন							
	২.৫.২. প্রকল্পের সম্পদ (যানবাহন) বিধি মোতাবেক হস্তান্তরিত	৫	তারিখ			লক্ষ্যমাত্রা							
						অর্জন							
৩. শুদ্ধাচার 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. সরকারি যানবাহনের যথাযথ ব্যবহার নিশ্চিতকরণ	২	তারিখ	উপপরিচালক	২৯-০৮-২০২৪	লক্ষ্যমাত্রা	২৯-০৮-২০২৪						
						অর্জন							
৩.২. দুর্নীতি প্রতিরোধ এর জন্য একটি কার্যকরী কমিটির সভা	৩.২.১. দুর্নীতি প্রতিরোধ এর জন্য একটি কার্যকরী কমিটির সভা	৬	তারিখ	উপপরিচালক	০৮-০৮-২০২৪ ২০-০৩-২০২৫	লক্ষ্যমাত্রা	০৮-০৮-২০২৪		২০-০৩-২০২৫				২টি সভা অনুষ্ঠিত হবে
						অর্জন							
৩.৩. দ্রুত অর্থ প্রাপ্তির জন্য তদবির নিরুৎসাহীতকরণের জন্য অংশীজন এবং কর্মচারীদের সমন্বয়ে সভা আয়োজন করা হবে	৩.৩.১. দ্রুত অর্থ প্রাপ্তির জন্য তদবির নিরুৎসাহীতকরণের জন্য অংশীজন এবং কর্মচারীদের সমন্বয়ে সভা আয়োজন করা	৬	তারিখ	উপপরিচালক	১২-১২-২০২৪ ১৯-০৬-২০২৫	লক্ষ্যমাত্রা		১২-১২-২০২৪		১৯-০৬-২০২৫			২টি সভা অনুষ্ঠিত হবে
						অর্জন							
৩.৪. শিক্ষক-কর্মচারীদের অবসর সুবিধার হালনাগাদ তথ্য প্রদানের জন্য "অবসর" নামে একটি অ্যাপ এর আপডেট করা হবে	৩.৪.১. শিক্ষক-কর্মচারীদের অবসর সুবিধার হালনাগাদ তথ্য প্রদানের জন্য "অবসর" নামে একটি অ্যাপ এর আপডেট করা হবে	৪	তারিখ	প্রোগ্রামার	০৬-০২-২০২৫	লক্ষ্যমাত্রা			০৬-০২-২০২৫				১বার আপডেট করা হবে
						অর্জন							

তথ্য অধিকার বিষয়ে ২০২৪-২৫ অর্থবছরের বার্ষিক কর্মপরিকল্পনা [মন্ত্রণালয়/বিভাগ/দপ্তর/সংস্থা/বিভাগীয় কমিশনারের কার্যালয়]:

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	০৬	[১.১] তথ্য অধিকার আইন অনুযায়ী নির্ধারিত সময়ের মধ্যে তথ্য প্রাপ্তির আবেদন নিষ্পত্তি	[১.১.১] নির্ধারিত সময়ের মধ্যে তথ্য প্রাপ্তির আবেদন নিষ্পত্তি	%	০৬			১০০%	৯০%	৮০%	-	-
সক্ষমতা বৃদ্ধি	১৯	[২.১] স্বতঃপ্রণোদিতভাবে প্রকাশযোগ্য সকল তথ্য হালনাগাদ করে ওয়েবসাইটে প্রকাশ	[২.১.১] হালনাগাদকৃত তথ্য ওয়েবসাইটে প্রকাশিত	তারিখ	০৪			০১-১২-২০২৪ থেকে ৩১-১২-২০২৪	১৫-০১-২০২৫	৩১-০১-২০২৫	-	-
								০১-০৫-২০২৫ থেকে ৩১-০৫-২০২৫	১৫-০৬-২০২৫	৩০-০৬-২০২৫	-	-
		[২.২] বার্ষিক প্রতিবেদন প্রকাশ	[২.২.১] নির্ধারিত সময়ে বার্ষিক প্রতিবেদন প্রকাশিত	তারিখ	০৫			১৫-১০-২০২৪	৩১-১০-২০২৪	৩০-১১-২০২৪	-	-
		[২.৩] তথ্য অধিকার আইন ও বিধিবিধান সম্পর্কে জনসচেতনতা বৃদ্ধিকরণ	[২.৩.১] প্রচার কার্যক্রম সম্পন্ন	সংখ্যা	০৬			৩	২	১	-	-
		[২.৪] তথ্য অধিকার আইন, ২০০৯ ও এর বিধিমালা, প্রবিধানমালা, স্বতঃপ্রণোদিত তথ্য প্রকাশ নির্দেশিকাসহ সংশ্লিষ্ট বিষয়ে কর্মকর্তা/কর্মচারীদের প্রশিক্ষণ আয়োজন	[২.৪.১] প্রশিক্ষণ আয়োজিত	সংখ্যা	০৪			২	১	-	-	-

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	-	-

Apiyal

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	-	-	-	

(২) 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 ঊর্ধ্বতন 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	-	-	-	