



গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার  
গৃহায়ন ও গণপূর্ত মন্ত্রণালয়  
সিলেট আঞ্চলিক অফিস, নগর উন্নয়ন অধিদপ্তর  
সিনিয়র প্ল্যানার এর কার্যালয়  
সিলেট সিটি কর্পোরেশন ভবন (৫ম তলা), তোপখানা,  
সিলেট



স্মারক নম্বর: ২৫.৪৫.৯১৬২.১০৩.২৩.০০২.২১.২৩০

তারিখ: ১০ আশ্বিন ১৪২৯

২৫ সেপ্টেম্বর ২০২২

বিষয়: সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি সংক্রান্ত পরিবীক্ষণ কমিটি ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে পুনর্গঠন প্রসঙ্গে।

সূত্র: অত্র দপ্তরের স্মারক নং-২৫.৪৫.৯১৬২.১০৩.২৩.০০২.২১.১৯৯; তারিখঃ ০৪ সেপ্টেম্বর ২০২২ খ্রিঃ।

যথাবিহীত সম্মান প্রদর্শন পূর্বক উপরোক্ত বিষয় ও সূত্রের প্রেক্ষিতে জানানো যাচ্ছে যে, নগর উন্নয়ন অধিদপ্তর, সিলেট আঞ্চলিক অফিসের বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তি ২০২২-২৩ এর অন্তর্ভুক্ত সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বাস্তবায়ন কর্মপরিকল্পনা ২০২২-২৩ এর বিভিন্ন কার্যক্রম সুষ্ঠুভাবে সম্পন্ন করার লক্ষ্যে নিম্নোক্ত কর্মকর্তা/কর্মচারীদের সমন্বয়ে ১টি পরিবীক্ষণ কমিটি পুনর্গঠন করা হলোঃ

- ১। জনাব শাহীন আহমেদ, সিনিয়র প্ল্যানার, নগর উন্নয়ন অধিদপ্তর, সিলেট আঞ্চলিক অফিস, সিলেট – সভাপতি
- ২। জনাব বাদশা মিয়া, অফিস সহকারী কাম কম্পিউটার মুদ্রাক্ষরিক, নগর উন্নয়ন অধিদপ্তর, সিলেট আঞ্চলিক অফিস, সিলেট – সদস্য-সচিব
- ৩। জনাব মোঃ রুবেল হোসেন, সার্ভেয়ার, নগর উন্নয়ন অধিদপ্তর, সিলেট আঞ্চলিক অফিস, সিলেট – সদস্য

কার্য-পরিধি/ToR:

- ১। কমিটি প্রতি বৎসরের সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি কর্মপরিকল্পনার বিভিন্ন কার্যক্রম বাস্তবায়ন করবেন।
- ২। কমিটি কেন্দ্রীয় দপ্তরের সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি সংক্রান্ত পরিবীক্ষণ কমিটির পরামর্শ গ্রহণ করবেন (প্রয়োজ্য ক্ষেত্রে)।
- ৩। পরিবীক্ষণ কমিটি প্রতি তিনমাস অন্তর পুনর্গঠন করতে হবে।
- ৪। কমিটি প্রয়োজনে উপযুক্ত সদস্য কো-অপ্ট করতে পারবেন।

বিষয়টি সদয় অবগতির জন্য পেশ করা হলো।

সংযুক্তিঃ

- ১। সিলেট আঞ্চলিক অফিস এর বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তি ২০২২-২৩ এর সংযোজনী ৮: সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বাস্তবায়ন কর্মপরিকল্পনা, ২০২২-২৩।
- ২। কমিটি গঠন সংক্রান্ত মন্ত্রিপরিষদ বিভাগের নির্দেশিকা।

২৫-৯-২০২২

জনাব শাহীন আহমেদ  
সিনিয়র প্ল্যানার

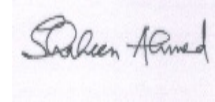
পরিচালক (চলতি দায়িত্ব)  
পরিচালক এর দপ্তর  
নগর উন্নয়ন অধিদপ্তর

স্মারক নম্বর: ২৫.৪৫.৯১৬২.১০৩.২৩.০০২.২১.২৩০/১(১৫)

তারিখ: ১০ আশ্বিন ১৪২৯  
২৫ সেপ্টেম্বর ২০২২

সদয় অবগতি ও কার্যার্থে প্রেরণ করা হল:

- ১) উপ-পরিচালক, উপ-পরিচালক এর দপ্তর(ভৌত পরিকল্পনা), নগর উন্নয়ন অধিদপ্তর
- ২) উপ-পরিচালক (অতিরিক্ত দায়িত্ব), উপ-পরিচালক এর দপ্তর(গবেষণা ও সমন্বয়), নগর উন্নয়ন অধিদপ্তর
- ৩) সিনিয়র প্ল্যানার, সিলেট আঞ্চলিক অফিস, নগর উন্নয়ন অধিদপ্তর, সিলেট
- ৪) সিনিয়র প্ল্যানার, থানা সেন্টার প্ল্যানিং-২, নগর উন্নয়ন অধিদপ্তর
- ৫) সিনিয়র প্ল্যানার, টাউন প্ল্যানিং, নগর উন্নয়ন অধিদপ্তর
- ৬) সহকারী প্রকৌশলী, সহকারী প্রকৌশলী(সার্ভে), নগর উন্নয়ন অধিদপ্তর
- ৭) প্ল্যানার, রিজিওনাল প্ল্যানিং, নগর উন্নয়ন অধিদপ্তর
- ৮) হিসাব রক্ষণ কর্মকর্তা (অতিরিক্ত দায়িত্ব), হিসাব শাখা, নগর উন্নয়ন অধিদপ্তর
- ৯) প্ল্যানার, আরবান প্ল্যানিং, নগর উন্নয়ন অধিদপ্তর
- ১০) সহকারী প্ল্যানার, টাউন প্ল্যানিং, নগর উন্নয়ন অধিদপ্তর
- ১১) প্ল্যানার, ট্রেনিং এন্ড ডকুমেন্টেশন সেল, নগর উন্নয়ন অধিদপ্তর
- ১২) প্রশাসনিক কর্মকর্তা, প্রশাসন শাখা, নগর উন্নয়ন অধিদপ্তর
- ১৩) অফিস সহকারী কাম কম্পিউটার মুদ্রাক্ষরিক, সিনিয়র প্ল্যানার এর কার্যালয়, সিলেট আঞ্চলিক অফিস, নগর উন্নয়ন অধিদপ্তর, সিলেট
- ১৪) সার্ভেয়ার, নগর উন্নয়ন অধিদপ্তর, সিলেট আঞ্চলিক অফিস, সিলেট
- ১৫) অফিস, কপি



২৫-৯-২০২২

জনাব শাহীন আহমেদ  
সিনিয়র প্ল্যানার

**সংযোজনী ৮: সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বাস্তবায়ন কর্ম-পরিকল্পনা, ২০২২-২০২৩**

| কার্যক্রমের ক্ষেত্র       | মান | কার্যক্রম                                                                                         | কর্মসম্পাদন সূচক                                    | একক    | কর্মসম্পাদন সূচকের মান | প্রকৃত অর্জন ২০২০-২১ | প্রকৃত অর্জন ২০২১-২২ | লক্ষ্যমাত্রা ২০২২-২০২৩ |           |       |          |                   |
|---------------------------|-----|---------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------|--------|------------------------|----------------------|----------------------|------------------------|-----------|-------|----------|-------------------|
|                           |     |                                                                                                   |                                                     |        |                        |                      |                      | 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                |
| প্রতিষ্ঠানিক              | ১৮  | [১.১] ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি সংক্রান্ত পরিবীক্ষণ কমিটি পুনর্গঠন               | [১.১.১] কমিটি পুনর্গঠিত                             | সংখ্যা | ৩                      |                      |                      | ৪                      | ৩         | ২     | ১        | -                 |
|                           |     | [১.২] সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি সংক্রান্ত পরিবীক্ষণ কমিটির সভার সিদ্ধান্ত বাস্তবায়ন                | [১.২.১] সিদ্ধান্ত বাস্তবায়িত এবং প্রতিবেদন প্রেরিত | %      | ৪                      | -                    | -                    | ৯০                     | ৮০        | ৭০    | ৬০       | -                 |
|                           |     | [১.৩] সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বিষয়ে আওতাধীন দপ্তর/সংস্থার সমন্বয়ে ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে সভা আয়োজন | [১.৩.১] সভা আয়োজিত                                 | সংখ্যা | ২                      |                      |                      | ৪                      | ৩         | ২     | ১        | -                 |
|                           |     | [১.৪] ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি হালনাগাদকরণ (আওতাধীন দপ্তর/সংস্থাসমূহ)           | [১.৪.১] হালনাগাদকৃত                                 | সংখ্যা | ৯                      | -                    | -                    | ৪                      | ৩         | ২     | ১        | -                 |
| সক্ষমতা অর্জন ও পরিবীক্ষণ | ৭   | [২.১] সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বিষয়ক প্রশিক্ষণ আয়োজন                                             | [২.১.১] প্রশিক্ষণ আয়োজিত                           | সংখ্যা | ৩                      | -                    | -                    | ২                      | ১         | -     | -        | -                 |
|                           |     | [২.২] সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বিষয়ে স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে অবহিতকরণ সভা আয়োজন                | [২.২.১] অবহিতকরণ সভা আয়োজিত                        | সংখ্যা | ৪                      | -                    | -                    | ২                      | ১         | -     | -        | -                 |

মন্ত্রণালয়/বিভাগ/দপ্তর/সংস্থা ও মাঠ পর্যায়ের অফিসের

সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি কর্মপরিকল্পনা

বাস্তবায়ন ও মূল্যায়ন নির্দেশিকা, ২০২২-২৩

মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ  
গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার

## ২০২২-২৩ এ সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি সংক্রান্ত সূচকের ব্যাখ্যা ও মূল্যায়ন প্রক্রিয়া

### ১.১ ত্রৈমাসিকভিত্তিতে সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি সংক্রান্ত পরিবীক্ষণ কমিটি পুনর্গঠন:

মন্ত্রণালয়/বিভাগ/দপ্তর/সংস্থা/মাঠ প্রশাসনের কার্যালয়ে ৩-৫ জন কর্মকর্তার সমন্বয়ে পরিবীক্ষণ কমিটি গঠনের নির্দেশনা রয়েছে। ত্রৈমাসিকভিত্তিতে উক্ত কমিটি পুনর্গঠন করতে হবে এবং ওয়েবসাইটে আপলোড করতে হবে। পুনর্গঠিত কমিটির তথ্য উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষ বরাবর প্রেরণ করতে হবে।

**মূল্যায়ন পদ্ধতি:** প্রতি ত্রৈমাসিকে সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি সংক্রান্ত পরিবীক্ষণ কমিটি হালনাগাদ করতে হবে। এ সংক্রান্ত তথ্য ওয়েবসাইটে হালনাগাদ করা হলে এবং উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষ বরাবর প্রেরণ করা হলে বর্ণিত সূচকের বিপরীতে পূর্ণ লক্ষ্যমাত্রা অর্জিত হবে এবং পূর্ণ নম্বর পাওয়া যাবে। অর্জন শতভাগ না হওয়ার ক্ষেত্রে গাণিতিক হারে নম্বর কর্তন হবে।

**প্রমাণক:** পুনর্গঠিত কমিটি হালনাগাদ সংক্রান্ত সরকারি পত্র/ওয়েবলিংক।

### ১.২ ত্রৈমাসিকভিত্তিতে সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি পরিবীক্ষণ কমিটির সিদ্ধান্ত বাস্তবায়ন:

পরিবীক্ষণ কমিটি ত্রৈমাসিকভিত্তিতে সিদ্ধান্ত গ্রহণ ও বাস্তবায়ন করবে। গৃহীত সিদ্ধান্ত বাস্তবায়িত হচ্ছে কি না তা নিয়মিত পর্যালোচনা করবে এবং বাস্তবায়ন প্রতিবেদন প্রেরণ করবে। পরিবীক্ষণ কমিটি কর্তৃক ত্রৈমাসিকভিত্তিতে সিদ্ধান্ত বাস্তবায়নপূর্বক বাস্তবায়ন প্রতিবেদন উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষ বরাবর প্রেরণ করতে হবে।

**মূল্যায়ন পদ্ধতি:** প্রতি ত্রৈমাসিকে সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি সংক্রান্ত কার্যক্রম পরিবীক্ষণ করতে হবে এবং বাস্তবায়ন অগ্রগতিসহ পরিবীক্ষণ প্রতিবেদন উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের নিকট প্রেরণ করা হলে বর্ণিত সূচকের বিপরীতে পূর্ণ নম্বর পাওয়া যাবে। অর্জন শতভাগ না হওয়ার ক্ষেত্রে গাণিতিক হারে নম্বর কর্তন হবে।

**প্রমাণক:** ০৪টি বাস্তবায়ন প্রতিবেদন।

### ১.৩: সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বিষয়ে আওতাধীন দপ্তর/ সংস্থার সমন্বয়ে ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে সভা আয়োজন:

সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বিষয়ে আওতাধীন দপ্তর/সংস্থা অথবা সংশ্লিষ্ট দপ্তর/সংস্থার সমন্বয়ে ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি কার্যকরভাবে বাস্তবায়নের নিমিত্ত সভা আয়োজন করতে হবে এবং উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষকে অবহিত করতে হবে।

**মূল্যায়ন পদ্ধতি:** আওতাধীন/সংশ্লিষ্ট দপ্তর/সংস্থার সমন্বয়ে সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি কার্যকরভাবে বাস্তবায়নের জন্য কমপক্ষে ২টি সভা আয়োজন করা হলে বর্ণিত কর্মসম্পাদন সূচকের বিপরীতে পূর্ণ লক্ষ্যমাত্রা অর্জিত হবে। লক্ষ্যমাত্রা অর্জিত না হলে আনুপাতিক হারে নম্বর কর্তন করা হবে।

**প্রমাণক:** সভার কার্যবিবরণী/সভার নোটিশ/উপস্থিতি/হাজিরা।

### ১.৪. সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে হালনাগাদ করা:

ত্রৈমাসিকভিত্তিতে সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি হালনাগাদপূর্বক হালনাগাদকৃত সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি ওয়েবসাইটে আপলোড, প্রদর্শন ও উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষ বরাবর প্রেরণ করতে হবে। মন্ত্রণালয়/বিভাগের ক্ষেত্রে মন্ত্রিপরিষদ বিভাগে, অধিদপ্তর/দপ্তর/সংস্থা/বিভাগীয় কার্যালয়ের ক্ষেত্রে সংশ্লিষ্ট মন্ত্রণালয়/বিভাগে প্রেরণ করতে হবে এবং মাঠ প্রশাসনের দপ্তরের ক্ষেত্রে সংশ্লিষ্ট উর্ধ্বতন দপ্তরে প্রেরণ করতে হবে। হালনাগাদকরণের ক্ষেত্রে সংশ্লিষ্ট দপ্তর কর্তৃক সেবা অধিকতর সহজীকরণ, সেবা প্রাপ্তির পদ্ধতি, সেবামূল্য, সেবা প্রদানের সময়সীমা, সেবা প্রদানকারী কর্মকর্তা/কর্মচারীদের নাম, পদবি, যোগাযোগ নম্বরসহ সকল বিষয় হালনাগাদকরণের ব্যবস্থা গ্রহণ করতে হবে।

**প্রমাণক:** হালনাগাদকৃত সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি সংক্রান্ত অফিস আদেশ/সরকারি পত্র/ওয়েবলিংক।

### ২.১ সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বিষয়ক প্রশিক্ষণ আয়োজন:

কর্মকর্তা-কর্মচারীদের দক্ষতাবৃদ্ধির জন্য প্রশিক্ষণ/সেমিনার/কর্মশালা আয়োজন করতে হবে। সেবা প্রদান সংক্রান্ত আইন-কানুন, বিধি-বিধান, চাকুরি বিধি এবং নিজ দপ্তরের সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বিষয়ে প্রশিক্ষণ/সেমিনার/কর্মশালা আয়োজন করতে হবে।

**মূল্যায়ন পদ্ধতি:** সেবা প্রদান সংক্রান্ত দক্ষতা বৃদ্ধি এবং সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি হালনাগাদকরণ ও বাস্তবায়ন এবং সংশ্লিষ্ট আইন, বিধি-বিধান বিষয়ে ২টি প্রশিক্ষণ/সেমিনার/কর্মশালা আয়োজন করা গেলে বর্ণিত সূচকের বিপরীতে শতভাগ লক্ষ্যমাত্রা অর্জিত হবে এবং পূর্ণ নম্বর পাওয়া যাবে। অর্জন শতভাগ না হওয়ার ক্ষেত্রে গাণিতিক হারে নম্বর কর্তন হবে।

**প্রমাণক:** অফিস আদেশ/আলোচ্যসূচি প্রশিক্ষণার্থীদের তালিকা/উপস্থিতির হাজিরা।

### ২.২ সেবা প্রদান বিষয়ে স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে অবহিতকরণ সভা আয়োজন:

অংশীজনের অংশগ্রহণে ২টি সভা অনুষ্ঠান করতে হবে। অংশীজন বলতে মন্ত্রণালয়/বিভাগ/রাষ্ট্রীয় প্রতিষ্ঠান/অধিদপ্তর/দপ্তর/সংস্থা/মাঠ পর্যায়ের কার্যালয়ের অভ্যন্তরীণ/দাপ্তরিক/নাগরিক সেবা গ্রহণকারী যে কোন ব্যক্তি/প্রতিষ্ঠান এবং আওতাধীন/সংশ্লিষ্ট মাঠ পর্যায়ের কার্যালয়সমূহ কিংবা তাদের কর্মকর্তা/কর্মচারীকে বুঝাবে।

**মূল্যায়ন পদ্ধতি:** অংশীজনের অংশগ্রহণে কমপক্ষে ২টি সভা আয়োজন করা হলে বর্ণিত সূচকের বিপরীতে পূর্ণ নম্বর পাওয়া যাবে। অর্জন শতভাগ না হওয়ার ক্ষেত্রে গাণিতিক হারে নম্বর কর্তন হবে।

**প্রমাণক:** অংশীজনের অংশগ্রহণে অনুষ্ঠিত সভার কার্যবিবরণী/উপস্থিতির হাজিরা/অবহিতকরণ সভার নোটিশ।

### সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি কর্মপরিকল্পনা মূল্যায়ন পদ্ধতি:

- অর্থ বছর শেষে ১৫ জুলাই তারিখের মধ্যে সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি কর্মপরিকল্পনা প্রণয়নকারী অফিস পূর্ববর্তী অর্থবছরের সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি কর্মপরিকল্পনার স্বমূল্যায়ন প্রতিবেদন প্রস্তুত করবে (প্রতিটি সূচকের নম্বরের বিপরীতে প্রাপ্ত নম্বর, সর্বমোট ২৫ নম্বরের মধ্যে), অফিস প্রধানের অনুমোদন গ্রহণ করবে এবং প্রমাণকসহ মূল্যায়ন প্রতিবেদন উর্ধ্বতন অফিসের নিকট প্রেরণ করবে;
- উর্ধ্বতন অফিস প্রমাণকসমূহ যাচাই করে চূড়ান্ত নম্বর প্রদান করবে এবং উর্ধ্বতন অফিসের এপিএ মূল্যায়নকারী কর্মকর্তার নিকট চূড়ান্ত মূল্যায়ন প্রতিবেদন (প্রাপ্ত নম্বরসহ) প্রেরণ করবে;
- এপিএ মূল্যায়নকারী কর্মকর্তা উক্ত অফিসের চূড়ান্ত মূল্যায়নে প্রাপ্ত নম্বরকে এপিএ-তে ধার্যকৃত নম্বর (৩)-এর বিপরীতে রূপান্তর করবে (ওয়েটেড স্কোর); এবং
- উক্ত নম্বর এপিএ-তে সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি কর্মপরিকল্পনা বাস্তবায়নের বিপরীতে সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি কর্মপরিকল্পনা প্রণয়নকারী অফিসের প্রাপ্ত নম্বর হিসেবে বিবেচনা করা হবে।
- **উদাহরণ:** ধরা যাক সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি কর্মপরিকল্পনা বাস্তবায়নে কোন অফিস চূড়ান্ত মূল্যায়নে ২৫ নম্বরের বিপরীতে ২০ নম্বর পেয়েছে। এপিএ মূল্যায়নকারী কর্মকর্তা উক্ত অফিসের চূড়ান্ত মূল্যায়নে প্রাপ্ত নম্বরকে এপিএ সেকশন ৩-এ সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি কর্মপরিকল্পনা বাস্তবায়নের জন্য ধার্যকৃত নম্বর (৩, ওয়েটেড স্কোর)-এর বিপরীতে রূপান্তর করবে নিম্নরূপে:
  - সর্বমোট নম্বর ২৫ হলে প্রাপ্ত নম্বর ২০
  - সুতরাং সর্বমোট নম্বর ৩ হলে প্রাপ্ত নম্বর =  $(২০ \times ৩) \div ২৫ = ২.৪$

নিম্নে সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি কর্মপরিকল্পনা ২০২২-২৩ প্রদত্ত হলো। এই কর্মপরিকল্পনা সকল সরকারি অফিসের জন্য প্রযোজ্য হবে। সরকারি অফিসসমূহ এই কর্মপরিকল্পনা প্রিন্ট করে এপিএ'র সাথে সংযুক্ত করে স্বাক্ষরের ব্যবস্থা গ্রহণ করবে।