



গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার

শাখা ম্যানেজার  
বাংলাদেশ হাউজ বিল্ডিং ফাইন্যান্স কর্পোরেশন  
শাখা অফিস, বাগেরহাট

এবং

জোনাল ম্যানেজার  
বাংলাদেশ হাউজ বিল্ডিং ফাইন্যান্স কর্পোরেশন  
জোনাল অফিস, খুলনা

-এর মধ্যে স্বাক্ষরিত

**বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তি**

জুলাই ১, ২০২৩-৩০ জুন, ২০২৪

## সূচিপত্র

বিষয়	পৃষ্ঠা নং
দপ্তর/ সংস্থার কর্মসম্পাদনের সার্বিক চিত্র	৩
প্রস্তাবনা	৪
সেকশন ১: দপ্তর/ সংস্থার রূপকল্প(Vision), অভিলক্ষ্য(Mission), কৌশলগত উদ্দেশ্যসমূহ এবং কার্যাবলি	৫
সেকশন ২: দপ্তর/ সংস্থার বিভিন্ন কার্যক্রমের চূড়ান্ত ফলাফল/প্রভাব(Outcome/Impact)	৬
সেকশন ৩: দপ্তর/ সংস্থার কর্মসম্পাদন পরিকল্পনা	৭-৯
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 সুশাসন কার্যক্রমের বাস্তবায়ন সংক্রান্ত কর্মপরিকল্পনাসমূহ	১৪-১৮



## বাংলাদেশ হাউজ বিল্ডিং ফাইন্যান্স কর্পোরেশন (বিএইচবিএফসি)

### এর কর্মসম্পাদনের সার্বিক চিত্র

(Overview of the Performance of the Bangladesh House Building Finance Corporation (BHBFC))

#### সাম্প্রতিক অর্জন, চ্যালেঞ্জ এবং ভবিষ্যৎ পরিকল্পনা

##### সাম্প্রতিক বছরসমূহের (৩ বছর) প্রধান অর্জনসমূহ

দেশের নিম্নমধ্যবিত্ত ও মধ্যবিত্ত মানুষের আবাসন সমস্যা সমাধানে কর্পোরেশন ঋণ সহায়তা প্রদানপূর্বক জীবনমান উন্নয়নে নিরন্তর কার্যক্রম চালিয়ে যাচ্ছে। এ লক্ষ্যে শাখা অফিস, বাগেরহাট বিগত তিন বছরে (২০২০-২১, ২০২১-২২, ২০২২-২৩) ৮.৬৫ কোটি টাকা ঋণ বিতরণ এবং ৩.২৩ কোটি টাকা ঋণ আদায় করেছে, তার মধ্যে আদায়কৃত শ্রেণীকৃত ঋণের পরিমাণ ০.১৪৮৩ কোটি টাকা। বর্তমানে শ্রেণীকৃত ঋণের পরিমাণ ০.১১৯১ কোটি টাকা (১.১৫%)। নিবিড় পরিবীক্ষণের ফলে উল্লেখিত সময়ে ১ টি মামলা নিষ্পত্তি হয়েছে। এ ছাড়াও বিগত সময়ে শাখা অফিস, .....কোটি টাকা করপূর্ব মুনাফা অর্জন করেছে। গ্রাহক সেবার মানোন্নয়নের লক্ষ্যে প্রযুক্তিগত উন্নয়নসহ সকল কার্যক্রম Full Automation প্রক্রিয়ায় উন্নীতকরণের পরিকল্পনা বিএইচবিএফসি কর্তৃক গ্রহণ করা হয়েছে। এর অংশ হিসেবে ইতোমধ্যে Business Intelligence Software (BIS), Management Information Software (MIS), সোনালী ই-সেবা ব্যবহার করে Application Programming Interface (API) এর মাধ্যমে ঋণের কিস্তি গ্রহণ/জমাসহ গ্রাহকদের তাৎক্ষণিক সেবা প্রদান করা হচ্ছে।

##### সমস্যা এবং চ্যালেঞ্জসমূহ

প্রতিযোগিতামূলক গৃহঋণ বাজারে মার্কেট শেয়ার বৃদ্ধিকরণ, পরিবেশবান্ধব টেকসই বাড়ি নির্মাণে ও সশরী ঋণ গ্রহণে গ্রাহকদের উদ্বুদ্ধকরণের পাশাপাশি গ্রাহক-পর্যায়ে সচেতনতা বৃদ্ধি, ঋণ বিতরণের ক্ষেত্রে মূলধনের স্বল্পতা, শ্রেণীকৃত ঋণের পরিমাণ হ্রাসকরণ, অফিস অটোমেশন ও আধুনিক প্রযুক্তি প্রয়োগের মাধ্যমে দক্ষ জনবল তৈরী এবং সকল পর্যায়ে শুদ্ধাচারনীতি বাস্তবায়ন ও সামগ্রিক সুশাসন প্রতিষ্ঠা।

##### ভবিষ্যৎ পরিকল্পনা

স্মার্ট বাংলাদেশ-২০৪১ বিনির্মাণের অংশ হিসেবে স্মার্ট অফিস গঠন; শাখা অফিস, বাগেরহাট এর ঋণের স্থিতি বৃদ্ধি করা, সার্বিক কার্যক্রমকে আরো গতিশীল করা, গ্রামীণ এলাকায় বহুতল বিশিষ্ট ছোট/স্বল্পায়তনের আবাসন ইউনিট তৈরীতে ঋণ সহায়তা প্রদান, আওতাধীন অফিসসমূহের কার্যক্রম অটোমেশন ও অনলাইন ভিত্তিক করা। নিবিড় পরিবীক্ষণ ও কার্যকরী ব্যবস্থা গ্রহণের মাধ্যমে উল্লেখযোগ্য সংখ্যায় বিচারাধীন মামলার নিষ্পত্তি এবং শ্রেণীকৃত ঋণের হার ক্রমান্বয়ে কমিয়ে ন্যূনতম পর্যায়ে নামিয়ে আনা। প্রযুক্তিগত উৎকর্ষ এবং অভ্যন্তরীণ প্রশিক্ষণের মাধ্যমে জনবলের দক্ষতা বৃদ্ধি; গৃহঋণ সেবা ডিজিটাইজেশন ও ডি-নথি শতভাগ বাস্তবায়নের মাধ্যমে স্বচ্ছতা ও জবাবদিহিতা নিশ্চিতকরণ এবং গ্রাহকসেবার মানোন্নয়ন করা। বর্তমান সরকারের নির্বাচনী ইশতেহার-২০১৮, ৮ম পঞ্চবার্ষিকী পরিকল্পনা (২০২১-২০২৫), টেকসই উন্নয়ন অভিষ্ট (SDG)-২০৩০, প্রেক্ষিত পরিকল্পনা (২০২১-২০৪১), মাননীয় প্রধানমন্ত্রীর প্রতিশ্রুতি ও নির্দেশনা (যেমনঃ সবার জন্য আবাসন, আমার গ্রাম আমার শহর ইত্যাদি), মন্ত্রণালয়/বিভাগ কর্তৃক প্রণীত নীতিমালা এবং সরকারের কৌশলগত ও সময়ে সময়ে ঘোষিত কর্মসূচি যথাযথ বাস্তবায়ন নিশ্চিতকরণ।

##### ২০২৩-২০২৪ অর্থবছরের সম্ভাব্য প্রধান অর্জনসমূহ

- তহবিল স্বল্পতা মোকাবেলা করার মাধ্যমে ৪.০০ কোটি টাকা ঋণবিতরণ;
- সরকারী কর্মচারীদের ০.৫০ কোটি টাকা গৃহ নির্মাণ ঋণ বিতরণ;
- অশ্রেণীকৃত ও শ্রেণীকৃত ঋণ যথাক্রমে ১০০ % ও ৫০ % আদায় এবং শ্রেণীকৃত ঋণ হার ১.০০% এ নামিয়ে আনা;
- নিম্ন আদালতের মামলা নিষ্পত্তির হার যথাক্রমে ৫০% অর্জন;
- সিটিজেন চার্টার ও ডি-নথি বাস্তবায়নের মাধ্যমে গ্রাহক সেবার মানোন্নয়নসহ স্বচ্ছতা ও জবাবদিহিতা নিশ্চিতকরণ;
- অফিসের পরিবেশউন্নতকরণ এবং সকল পর্যায়ে শুদ্ধাচারনীতি পরিপালনসহ কর্পোরেশনের সামগ্রিক কার্যক্রমে সুশাসন প্রতিষ্ঠা।

\* ২০২২-২০২৩ অর্থ বছরের উপস্থাপিত তথ্যাদি মার্চ-২০২৩ পর্যন্ত অর্জনের ভিত্তিতে সাময়িক।



## প্রস্তাবনা (Preamble)

বাংলাদেশ হাউজ বিল্ডিং ফাইন্যান্স কর্পোরেশন এর প্রাতিষ্ঠানিক দক্ষতা বৃদ্ধি, স্বচ্ছতা ও জবাবদিহিতা জোরদারকরা, সুশাসন সংহতকরণ এবং সম্পদের যথাযথ ব্যবহারের মাধ্যমে রূপকল্প-২০৪১, টেকসই উন্নয়ন অভিষ্ট (SDG), অষ্টম পঞ্চবার্ষিক পরিকল্পনা, মন্ত্রণালয়/বিভাগ কর্তৃক প্রণীত নীতিমালা, সরকারের কৌশলগত ও সময়ে সময়ে ঘোষিত কর্মসূচি, মাননীয় প্রধানমন্ত্রীর প্রতিশ্রুতি ও নির্দেশনা এবং নির্বাচনী ইশতেহার যথাযথ বাস্তবায়নের মাধ্যমে সবার জন্য আবাসন নিশ্চিতকরণের লক্ষ্যে-

শাখা ম্যানেজার, বাংলাদেশ হাউজ বিল্ডিং ফাইন্যান্স কর্পোরেশন, শাখা অফিস, বাগেরহাট

এবং

জোনাল ম্যানেজার, বাংলাদেশ হাউজ বিল্ডিং ফাইন্যান্স কর্পোরেশন  
জোনাল অফিস, খুলনা

এর মধ্যে

২০২৩ সালের জুন মাসের ২১তারিখে এই বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তি স্বাক্ষরিত হল।

এই চুক্তিতে স্বাক্ষরকারী উভয়পক্ষ নিম্নলিখিত বিষয়সমূহে সম্মত হলেনঃ



## সেকশন - ১

### রূপকল্প (Vision), অভিলক্ষ্য (Mission), কৌশলগত উদ্দেশ্যসমূহ এবং প্রধান কার্যাবলি

#### ১.১ রূপকল্প (Vision):

নিম্নমধ্যবিত্ত ও মধ্যবিত্ত মানুষের আবাসনসমস্যা সমাধানের মাধ্যমে জীবন মান উন্নয়ন।

#### ১.২ অভিলক্ষ্য (Mission):

ঋণসহায়তা প্রদানের মাধ্যমে নিম্নমধ্যবিত্ত ও মধ্যবিত্ত মানুষের পরিবেশবান্ধব আবাসন সমস্যার সমাধান।

#### ১.৩ কর্মসম্পাদনের ক্ষেত্রঃ

১. গৃহ নির্মাণ ঋণ প্রদানের মাধ্যমে আবাসন সমস্যা সমাধান ও জীবনমান উন্নয়ন;
২. সাশ্রয়ী ও পরিবেশ বান্ধব টেকসই গৃহ নির্মাণ এবং নারীর ক্ষমতায়নে ঋণ সহায়তা প্রদান;
৩. কর্পোরেশনের আর্থিক ভিত্তি, শৃংখলা সুদৃঢ়করণ ও দক্ষতা উন্নয়ন;
৪. কর্পোরেশনের কার্যক্রম ডিজিটলাইজেশন, নিরাপত্তা নিশ্চিতকরণ ও গ্রাহকসেবার মান উন্নয়ন।

সুশাসন ও সংস্কারমূলক কর্মসম্পাদনের ক্ষেত্রঃ

সুশাসন ও সংস্কারমূলক কার্যক্রমের বাস্তবায়ন জোরদারকরণ-

- ১) শুদ্ধাচার কর্মপরিকল্পনা বাস্তবায়ন;
- ২) ই-গভর্ন্যান্স/উদ্ভাবন কর্মপরিকল্পনা বাস্তবায়ন;
- ৩) তথ্য অধিকার বিষয়ে বার্ষিক কর্মপরিকল্পনা বাস্তবায়ন;
- ৪) অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা কর্মপরিকল্পনা বাস্তবায়ন;
- ৫) সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি কর্মপরিকল্পনাবাস্তবায়ন।

#### ১.৪ প্রধান কার্যাবলি :

১. গৃহ নির্মাণ ঋণ প্রদানের মাধ্যমে আবাসন সমস্যা সমাধান;
২. কর্পোরেশনের আর্থিক ভিত্তি সুদৃঢ়করণে ঋণ আদায়;
৩. স্মার্ট বাংলাদেশ বাস্তবায়নের অংশ হিসেবে এবং অপারেশনাল কার্যক্রমে গতিশীলতা আনয়ন, অনলাইনে নথি প্রক্রিয়াকরণ, শাখা কার্যক্রমে আধুনিক প্রযুক্তির প্রয়োগ তথা ডিজিটলাইজেশন;
৪. পরিকল্পিত আবাসন ব্যবস্থা গড়ে তোলার লক্ষ্যে ঋণ প্রদানের নিমিত্ত গৃহীত মর্টগেজ দলিলের সঠিকতা নির্ণয়ে ভূমি রেকর্ড ও দলিলপত্র যাচাই-বাছাইকরণ;
৫. ঋণ আদায় ও অন্যান্য বিষয়ে চলমান মামলা-মোকদ্দমা নিষ্পত্তিতে প্রয়োজনীয় পদক্ষেপ গ্রহণ;
৬. আর্থিক অন্তর্ভুক্তির মাধ্যমে গৃহ ঋণ সেবার প্রতিযোগিতামূলক বাজার তৈরি করা;
৭. আর্থিক ব্যবস্থাপনার মানোন্নয়নে নিরীক্ষা কার্যক্রম জোরদারকরণ এবং নিরীক্ষা আপত্তি নিষ্পত্তিতে কার্যকরী ব্যবস্থা গ্রহণ;
৮. পরিবেশবান্ধব টেকসই গৃহনির্মাণ ঋণ প্রদানসহ পল্লী এলাকায় ঋণ প্রবাহ বৃদ্ধি;
৯. ই-পেমেন্ট গেটওয়ের মাধ্যমে ঋণের কিস্তি জমা প্রদানের ব্যবস্থাকরণ;
১০. অফিসের মূলধন বৃদ্ধিকরণ ও প্রভিশন সংরক্ষণ।



সেকশন-২

বাংলাদেশ হাউজ বিল্ডিং ফাইন্যান্স কর্পোরেশন এর কার্যক্রমের চূড়ান্ত ফলাফল/প্রভাব(Outcome/Impact)

ফলাফল/প্রভাব (Outcome/Impact)	কর্মসম্পাদন সূচকসমূহ (Performance Indicator)	একক (Unit)	প্রকৃত অর্জন		লক্ষ্যমাত্রা ২০২৩-২৪	প্রক্ষেপন		নির্ধারিত লক্ষ্যমাত্রা অর্জনের ক্ষেত্রে যৌথভাবে দায়িত্বপ্রাপ্ত মন্ত্রণালয়/বিভাগ/সংস্থসমূহের নাম	উপাত্তসূত্র (Source of Data)
			২০২১-২২	২০২২-২৩		২০২৪-২৫	২০২৫-২৬		
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮	৯	১০
[১] নিম্নমধ্যবিত্ত ও মধ্যবিত্ত শ্রেণির আবাসিক সমস্যার সমাধান	[১.১] নির্মিত আবাসিক ইউনিটের সংখ্যা বৃদ্ধির হার	%	-	২১	২১.৬০	২১.৮০	২২.০০	বিএইচবিএফসি সদর দফতর, ঋণ বিভাগ এবং সংশ্লিষ্ট মাঠ কার্যালয়	৮ম পঞ্চবার্ষিক পরিকল্পনা (পৃষ্ঠা নংঃ ৪৯৪)
[২] ঋণের মান উন্নয়ন	[২.১] শ্রেণীকৃত ঋণ হার	%	২.০১	১.১৫	১.০০	০.৮০	০.৫০	বিএইচবিএফসি সদর দফতর, আদায় বিভাগ এবং সংশ্লিষ্ট মাঠ কার্যালয়	৮ম পঞ্চবার্ষিক পরিকল্পনা (পৃষ্ঠা নংঃ ৫৬-৫৮)
[৩] পরিবেশবান্ধব গৃহনির্মাণ অর্থায়নের মাধ্যমে টেকসই আবাসন সমস্যার সমাধান	[৩.১] নির্মিত পরিবেশবান্ধব বাড়ির সংখ্যা বৃদ্ধির হার	%	-	-	৫	৭	৯	বিএইচবিএফসি সদর দফতর, ঋণ বিভাগ এবং সংশ্লিষ্ট মাঠ কার্যালয়	৮ম পঞ্চবার্ষিক পরিকল্পনা(৮ম অধ্যায়) শ্রেণিকৃত পরিকল্পনা- ২০৪১ (অধ্যায়ঃ১২) নির্বাচনী ইশতেহার- ২০১৮ (অনুচ্ছেদঃ ৩.২৩)
[৪] ব্যবসায়িক কার্যক্রম ডিজিটালাইজেশনের মাধ্যমে গ্রাহকসেবার মানোন্নয়ন	[৪.১] ডিজিটাল পেমেন্ট সিস্টেমের মাধ্যমে ঋণের কিস্তি জমা বৃদ্ধির হার	%	-	৩	৪	৫	৬	বিএইচবিএফসি সদর দফতর, আইসিটি (অপা./সিস্টেম)বিভাগ এবং সংশ্লিষ্ট মাঠ কার্যালয়	শ্রেণিকৃত পরিকল্পনা- ২০৪১ (অধ্যায়ঃ০৯) নির্বাচনী ইশতেহার- ২০১৮ (অনুচ্ছেদঃ ৩.২১)

\* সাময়িক (Provisional) তথ্য



## সেকশন-৩ কর্মসম্পাদন পরিকল্পনা

কৌশলগত উদ্দেশ্য	কৌশলগত উদ্দেশ্যের মান	কার্যক্রম	কর্মসম্পাদন সূচক	গণনা পদ্ধতি	একক	কর্মসম্পাদন সূচকের মান	প্রকৃত অর্জন ২০২১-২২	প্রকৃত অর্জন* ২০২১-২৩	লক্ষ্যমাত্রা/নির্ধারিত ২০২৩-২৪				প্রক্ষেপণ ২০২৪-২০২৫	প্রক্ষেপণ ২০২৫-২০২৬	মন্তব্য	
									অসাধারণ ১০০%	স্বাভিক উত্তম ৯০%	উত্তম ৮০%	চলতি মান ৭০%				চলতি মানের নিম্নে ৬০%
[১] গৃহ নির্মাণ ঋণ প্রদানের মাধ্যমে আবাসন সমস্যা সমাধান ও জীবনমান উন্নয়ন	২৫	[১.১] পল্লী এলাকাসহ দেশের অন্যান্য সকল জেলা এবং ঢাকা ও চট্টগ্রাম মহানগর এলাকায় ঋণ বিতরণ  [১.২] জীবন মান উন্নয়নে সরকারী কর্মচারী ও কর্পোরেশনের কর্মচারীদের গৃহ নির্মাণ বিতরণ	[১.১.১] পল্লী এলাকাসহ দেশের অন্যান্য সকল জেলায় ঋণ বিতরণ	সমষ্টি	কোটি টাকায়	২০	৩.০২২৫	৩.০০	৪.০০	৩.৭০	৩.৩৫	৩.০০	২.৫০	৪.৫০	ঋণ বিতরণ কর্তৃক প্রদত্ত লক্ষ্যমাত্রা অনুযায়ী ঋণ শাখা আফিসের লক্ষ্যমাত্রা উল্লেখ করতে হবে।	
			[১.১.২] ঢাকা ও চট্টগ্রাম মহানগর এলাকায় ঋণ বিতরণ	সমষ্টি	কোটি টাকায়	-	-	-	-	-	-	-	-	-		-
			[১.২.১] সরকারী কর্মচারীদের গৃহ নির্মাণ ঋণ বিতরণ	সমষ্টি	কোটি টাকায়	৩	০.১০	০.৩৫	০.১০	০.৫০	০.৩৫	০.১০	০.৫৫	০.১০		০.৬০
[২] সামগ্রী ও পরিবেশবান্ধব টেকসই গৃহনির্মাণ এবং নারীর ক্ষমতায়নে ঋণ সহায়তা প্রদান	১০	[২.১] পরিবেশবান্ধব টেকসই গৃহ নির্মাণে ঋণ প্রদান  [২.২] ঋণ আয়ের জনগোষ্ঠীকে সামগ্রী টেকসই আবাসন নির্মাণে ঋণ প্রদান  [২.৩] নারীর ক্ষমতায়নে গৃহঋণ সহায়তা প্রদান	[২.১.১] গৃহ নির্মাণ ঋণের মাধ্যমে পরিবেশবান্ধব টেকসই বাড়ি নির্মাণ	সমষ্টি	সংখ্যা	৩	--	--	২	১	১	-	১	৪	ঋণ বিতরণ কর্তৃক প্রদত্ত লক্ষ্যমাত্রা অনুযায়ী ঋণ শাখা আফিসের লক্ষ্যমাত্রা উল্লেখ করতে হবে।	
			[২.২.১] সামগ্রী আবাসন নির্মাণে বিতরণকৃত ঋণ	সমষ্টি	সংখ্যা	৫	-	-	১	১	৩	৩	১	১		৭
			[২.৩.১] নারীর ক্ষমতায়নে বিতরণকৃত ঋণের হার	ক্রমপঞ্জিভূত	%	২	৬৭.৯৭	৫৮.৩০	৫০.০০	৪৯.০০	৪৮.০০	৪৮.০০	৩৫.০০	৫০.০০		৫০.০০
[৩] কর্পোরেশনের আর্থিক ভিত্তি, শৃংখলা সুদৃঢ়করণ ও দক্ষতা উন্নয়ন;		[৩.১] নগদ ঋণ আদায়	[৩.১.১] অত্রিকৃত ঋণ হতে নগদ আদায়ের হার	ক্রমপঞ্জিভূত	%	৫	২২৭.৫৪	১৩৬.৩৬	১০০	১০০	১০০	১০০	১০০	১০০		
			[৩.১.২] শ্রেণিকৃত ঋণ হতে নগদ আদায়ের হার	ক্রমপঞ্জিভূত	%	৩	৮০	৬২.০৫	৫০	৫০	৫০	৫০	৫০	৫০		৫০
				ক্রমপঞ্জিভূত	%	৩	৮০	৬২.০৫	৫০	৫০	৫০	৫০	৫০	৫০		৫০



কৌশলগত উদ্দেশ্য	কৌশলগত উদ্দেশ্যের মান	কার্যক্রম	কর্মসম্পাদন সূচক	গণনা পদ্ধতি	একক	কর্মসম্পাদন সূচকের মান	প্রকৃত অর্জন ২০২১-২২	প্রকৃত অর্জন* ২০২২-২৩	লক্ষ্যমাত্রা/নির্ধারিত ২০২০-২৪				প্রক্ষেপণ ২০২৫	প্রক্ষেপণ ২০২৬	মন্তব্য
									অপারেশন ২০০%	অতি উত্তম ৯০%	উত্তম ৮০%	চলতি মান ৭০%			
	২৫	[৩.২] ঋণ শ্রেণীমান উন্নয়ন মামলা ও অডিট আপত্তি নিষ্পত্তি	হার												স্ব-স্ব শাখা অফিস ভিত্তিক লক্ষ্যমাত্রা সর্বোচ্চ ৪% ও সর্বনিম্ন ০% নির্ধারণপূর্বক উল্লেখ করতে হবে।
		[৩.২.১] ঋণ শ্রেণীমান উন্নয়ন মামলা ও অডিট আপত্তি হার	[৩.২.১] শ্রেণিকৃত ঋণ হার	ক্রমপঞ্জিত	%	২	২.০১	১.১৫	০.৬০	০.৬০	১.১৫	১.০০	১.০০	০.৮০	
		[৩.২.২] নিয়ম আদালতে মামলা নিষ্পত্তির হার	[৩.২.২] নিয়ম আদালতে মামলা নিষ্পত্তির হার	ক্রমপঞ্জিত	%	৫	-	১০০	৪৮	৪৮	৩০	৩৫	৩০	৬০	
		[৩.২.৩] অডিট আপত্তি নিষ্পত্তির হার	[৩.২.৩] অডিট আপত্তি নিষ্পত্তির হার	ক্রমপঞ্জিত	%	২	-	৭৬.৯২	৬৫	৬৫	০৫	৫৫	০৫	৮৫	
		[৩.৩] প্রশিক্ষণ আয়োজনের মাধ্যমে নেতৃত্ব ও দক্ষতা উন্নয়ন	[৩.৩.১] কর্মচারীগণের নেতৃত্ব ও দক্ষতা উন্নয়নে আয়োজিত প্রশিক্ষণ	ক্রমপঞ্জিত	সংখ্যা	৩	-	২	৪	৩	-	-	৫	৬	প্রত্যেক অফিসকে ৪টি প্রশিক্ষণ আয়োজন করতে হবে।
		[৩.৩] প্রশিক্ষণ আয়োজনের মাধ্যমে নেতৃত্ব ও দক্ষতা উন্নয়ন	[৩.৩.২] এপিএ বিষয়ে কর্মচারীগণকে প্রশিক্ষণ প্রদান	ক্রমপঞ্জিত	জনসংখ্যা	২	-	২	৮	৬	-	৪	১০	১২	স্ব-স্ব অফিসের প্রত্যেক কর্মচারীকে বছর ব্যাপী এপিএ বিষয়ে ৮ জনসংখ্যা প্রশিক্ষণ দিতে হবে।
		[৩.৪] সাহায্য ও পরিবেশবান্ধব আবাসনির্মাণে প্রগতিশীলতা	[৩.৪.১] আয়োজিত সেমিনার/লার্নিং সেশন	ক্রমপঞ্জিত	সংখ্যা	৩	-	-	১	-	-	-	২	৩	স্ব-স্ব অফিসের অফিস ভিত্তিক লক্ষ্যমাত্রা উল্লেখ করতে হবে।
		[৩.৪] সাহায্য ও পরিবেশবান্ধব আবাসনির্মাণে প্রগতিশীলতা	[৩.৪.২] ডিজিটাল পেমেট সিস্টেমের মাধ্যমে ঋণের কিস্তি ও ফি জমা প্রদান	ক্রমপঞ্জিত	সংখ্যা	৩	-	-	১	-	-	-	২	৩	(এ) কাটাগারি শাখা-৩টি, বি. কাটাগারি শাখা-২টি ও সি. কাটাগারি শাখা-১টি করে)
[৪] কর্পোরেশনের কার্যক্রম ডিজিটালাইজেশন, নিরাপত্তা নিশ্চিতকরণ ও গ্রাহকসেবার মান	১০	[৪.১] ডিজিটাল পেমেট সিস্টেমের মাধ্যমে ঋণের কিস্তি ও ফি জমা প্রদান	[৪.১.১] অনলাইনে তাৎক্ষণিক ঋণের কিস্তি ও অন্যান্য ফি জমা প্রদান	ক্রমপঞ্জিত	%	১০	৫০	১০০	৪৮	৪৮	৭০	৭৫	৯৫	১০০	শেডিং সিস্টেমের ৯০% এর কিস্তি ও অন্যান্য ফি অনলাইনে সোনা লী ই-সেবার মাধ্যমে জমার



কৌশলগত উদ্দেশ্য	কৌশলগত উদ্দেশ্যের উদ্দেশ্যের মান	কার্যক্রম	কর্মসম্পাদন সূচক	গণনা পদ্ধতি	একক	কর্মসম্পাদন সূচকের মান	প্রকৃত অর্জন ২০২১-২২	প্রকৃত অর্জন* ২০২২-২৩	লক্ষ্যমাত্রা/নির্ণায়ক ২০২৩-২৪				প্রক্ষেপ গ ২০২৪-২০২৫	প্রক্ষেপ গ ২০২৫-২০২৬	মন্তব্য
									অসাধারণ গ ১০০%	অতি উত্তম ৯০%	উত্তম ৮০%	চলতি মানের নিম্নে ৬০%			
উন্নয়ন					মোট	৭০									বাস্তবায়ন করা হবে

\* মার্চ/২০২৩ পর্যন্ত অর্জনের ভিত্তিতে ২০২২-২৩ অর্থবছরের সাময়িক অর্জন।


**সুশাসন ও সংস্কারমূলক কর্মসম্পাদনের ক্ষেত্র**

সুশাসন ও সংস্কারমূলক কার্যক্রমের বাস্তবায়ন/জোরদারকরণ	৩০	১) সুশাসনের কর্মপরিকল্পনা বাস্তবায়ন	১০													
		২) ই-গভর্ন্যান্স/উদ্ভাবন কর্মপরিকল্পনা বাস্তবায়ন	১০													
		৩) তথ্য অধিকার কর্মপরিকল্পনা বাস্তবায়ন	৩													
		৪) অভিযোগ প্রতিকার কর্মপরিকল্পনা বাস্তবায়ন	৪													
		৫) সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি কর্মপরিকল্পনা বাস্তবায়ন	৩													

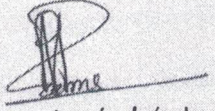
আমি, শাখা ম্যানেজার, বাংলাদেশ হাউজ বিল্ডিং ফাইন্যান্স কর্পোরেশন, শাখা অফিস, বাগেরহাট; জোনাল ম্যানেজার, বাংলাদেশ হাউজ বিল্ডিং ফাইন্যান্স কর্পোরেশন, জোনাল অফিস, খুলনা এর নিকট অঙ্গীকার করছি যে, এই চুক্তিতে বর্ণিত ফলাফল অর্জনে সচেষ্ট থাকব।

আমি, জোনাল ম্যানেজার, বাংলাদেশ হাউজ বিল্ডিং ফাইন্যান্স কর্পোরেশন, জোনাল অফিস, খুলনা; শাখা ম্যানেজার, বাংলাদেশ হাউজ বিল্ডিং ফাইন্যান্স কর্পোরেশন, শাখা অফিস, বাগেরহাট এর নিকট অঙ্গীকার করছি যে, এই চুক্তিতে বর্ণিত ফলাফল অর্জনে প্রয়োজনীয় সহযোগিতা প্রদান করব।

স্বাক্ষরিত:

  
২১/০৬/২৬  
(মোঃ সাইফুল ইসলাম)  
শাখা ম্যানেজার  
বাংলাদেশ হাউজ বিল্ডিং ফাইন্যান্স কর্পোরেশন  
শাখা অফিস, বাগেরহাট।

তারিখ- ২১/০৬/২৬

  
২১/০৬/২৬  
(সি এম রুম)  
জোনাল ম্যানেজার  
বাংলাদেশ হাউজ বিল্ডিং ফাইন্যান্স কর্পোরেশন  
জোনাল অফিস, খুলনা।

তারিখ- ২১/০৬/২৬



সংযোজনী-১: শব্দসংক্ষেপ

ক্রমিক	শব্দসংক্ষেপ	বিবরণ
১.	বিএইচবিএফসি	বাংলাদেশ হাউজ বিল্ডিং ফাইন্যান্স কর্পোরেশন
২.	আইসিটি	ইনফরমেশন এন্ড কমিউনিকেশন টেকনোলজি
৩.	জিআরএস	গ্রিডেস রিড্বেস সিস্টেম
৪.	এসডিজি	সাসটেইনেবল ডেভেলপমেন্ট গোল



সংযোজনী-২: কর্মসম্পাদন ব্যবস্থাপনা ও প্রমাণক

কর্মক্রম	কর্মসম্পাদন সূচক	বাস্তবায়নকারী ইউনিট	লক্ষ্যমাত্রা অর্জনের প্রমাণক
[১.১] পল্লী এলাকাসহ দেশের অন্যান্য সকল জেলা এবং ঢাকা ও চট্টগ্রাম মহানগর এলাকায় ঋণ বিতরণ	[১.১.১] পল্লী এলাকাসহ দেশের অন্যান্য সকল জেলায় ঋণ বিতরণ	শাখা অফিস, বাগেরহাট	শাখা অফিস, বাগেরহাট এর প্রতিবেদন
[১.২] জীবন মান উন্নয়নে সরকারী কর্মচারী ও কর্পোরেশনের কর্মচারীদের গৃহ নির্মাণ ঋণ বিতরণ	[১.২.১] ঢাকা ও চট্টগ্রাম মহানগর এলাকায় ঋণ বিতরণ [১.২.২] সরকারী কর্মচারীদের গৃহ নির্মাণ ঋণ বিতরণ [১.২.৩] কর্পোরেশনের কর্মচারীদের গৃহ নির্মাণ ঋণ বিতরণ	শাখা অফিস, বাগেরহাট শাখা অফিস, বাগেরহাট শাখা অফিস, বাগেরহাট	শাখা অফিস, বাগেরহাট এর প্রতিবেদন শাখা অফিস, বাগেরহাট এর প্রতিবেদন শাখা অফিস, বাগেরহাট এর প্রতিবেদন
[২.১] পরিবেশবান্ধব টেকসই গৃহ নির্মাণে ঋণ প্রদান	[২.১.১] গৃহ নির্মাণ ঋণের মাধ্যমে পরিবেশবান্ধব টেকসই বাড়ি নির্মাণ	শাখা অফিস, বাগেরহাট	শাখা অফিস, বাগেরহাট এর প্রতিবেদন
[২.২] স্বল্প আয়ের জনগোষ্ঠীকে সামগ্রী টেকসই আবাসন নির্মাণে ঋণ প্রদান	[২.২.১] সামগ্রী আবাসন নির্মাণে বিতরণকৃত ঋণ	শাখা অফিস, বাগেরহাট	শাখা অফিস, বাগেরহাট এর প্রতিবেদন
[২.৩] নারীর ক্ষমতায়নে গৃহঋণ সহায়তা প্রদান	[২.৩.১] নারীর ক্ষমতায়নে বিতরণকৃত ঋণের হার	শাখা অফিস, বাগেরহাট	শাখা অফিস, বাগেরহাট এর প্রতিবেদন
[৩.১] নগদ ঋণ আদায়	[৩.১.১] অশ্রেণিকৃত ঋণ হতে নগদ আদায়ের হার [৩.১.২] শ্রেণিকৃত ঋণ হতে নগদ আদায়ের হার	শাখা অফিস, বাগেরহাট শাখা অফিস, বাগেরহাট	শাখা অফিস, বাগেরহাট এর প্রতিবেদন শাখা অফিস, বাগেরহাট এর প্রতিবেদন
[৩.২] ঋণ শ্রেণীমান উন্নয়ন, মামলা ও অডিট আপত্তি নিষ্পত্তি	[৩.২.১] শ্রেণিকৃত ঋণ হার [৩.২.২] নিম্ন আদালতে মামলা নিষ্পত্তির হার [৩.২.৩] অডিট আপত্তি নিষ্পত্তির হার	শাখা অফিস, বাগেরহাট শাখা অফিস, বাগেরহাট শাখা অফিস, বাগেরহাট	শাখা অফিস, বাগেরহাট এর প্রতিবেদন শাখা অফিস, বাগেরহাট এর প্রতিবেদন শাখা অফিস, বাগেরহাট এর প্রতিবেদন
[৩.৩] প্রশিক্ষণ আয়োজনের মাধ্যমে নেতৃত্ব ও দক্ষতা উন্নয়ন	[৩.৩.১] ঋণ কর্মকর্তা, আইন কর্মকর্তা এবং প্রকৌশলীগণের দক্ষতা বৃদ্ধিতে আয়োজিত প্রশিক্ষণ [৩.৩.২] এপিএ বিষয়ে কর্মচারীগণকে প্রশিক্ষণ প্রদান	শাখা অফিস, বাগেরহাট শাখা অফিস, বাগেরহাট	শাখা অফিস, বাগেরহাট এর প্রতিবেদন শাখা অফিস, বাগেরহাট এর প্রতিবেদন
[৩.৪] সামগ্রী ও পরিবেশবান্ধব আবাসন নির্মাণে ঋণ প্রত্যাশীগণকে উদ্বুদ্ধকরণে সেমিনার/ল্যানিং সেশন আয়োজন	[৩.৪.১] আয়োজিত সেমিনার/ল্যানিং সেশন	শাখা অফিস, বাগেরহাট	শাখা অফিস, বাগেরহাট এর প্রতিবেদন
[৪.১] ডিজিটাল পেমেন্ট সিস্টেমের মাধ্যমে ঋণের কিস্তি ও ফি জমা প্রদান	[৪.১.১] অনলাইনে তাৎক্ষণিক ঋণের কিস্তি ও অন্যান্য ফি জমা প্রদান	শাখা অফিস, বাগেরহাট	শাখা অফিস, বাগেরহাট এর প্রতিবেদন



সংযোজনী-৩: অন্য অফিসের সাথে সংশ্লিষ্ট কর্মসম্পাদন সূচকসমূহ -

কার্যক্রম	কর্মসম্পাদনসূচক	যে সকল অফিসের সাথে সংশ্লিষ্ট	সংশ্লিষ্ট অফিসের সাথে কার্যক্রম সমন্বয়ের কৌশল
ঋণবিতরণ ও মঞ্জুরী	টার্গেট নির্ধারণ	ঋণ বিভাগ, সদর দফতর	যথা সময়ে ঋণ মঞ্জুরী ও বিতরণের জন্য টার্গেট নির্ধারণ করা
তহবিল	তহবিল সরবরাহ	হিসাবওজর্থবিভাগ, সদরদফতর	ঋণ বিতরণের জন্য যথাসময়ে তহবিল সরবরাহ করা
দাপ্তরিক কাজের জন্য লোকবল সরবরাহ। মানবসম্পদের সৃষ্টি ব্যবস্থাপনা।	কর্মকর্তা/ কর্মচারী পদায়ন	প্রশাসনবিভাগ, সদরদফতর	যথাসময়ে অফিসের সাংগঠনিক লোকবল কাঠামো অনুযায়ী ও চাহিদামাফিক লোকবল সরবরাহ করা।
লোন ম্যানেজমেন্ট ও অফিস অটোমেশনসহ ডিজিটালাইজেশন	ডাটাবেইজ সংরক্ষণ এবং কম্পিউটার ও টেকনোলজি সরবরাহ	কম্পিউটারওতথ্যবিভাগ, সদরদফতর	যথাসময়ে ঋণ হিসাবায়ন এবং অটোমেশনের জন্য প্রয়োজনীয় কম্পিউটার সরবরাহ
এনইসি প্রদান, দলিলপত্র যাচাইকরণ ও রেহেন দলিল নিবন্ধন	এনইসি প্রদানকৃত, দলিল যাচাইকৃত এবং রেহেন সম্পাদিত	উপজেলা/ জেলানিবন্ধন কার্যালয়	দ্রুত ও নির্ভুল এনইসি প্রদান, দলিলপত্রাদির যাচাই ও রেহেন সম্পাদন করা
অর্থঋণ ও জেলা জজ আদালতের মামলা নিষ্পত্তিকরণ	অর্থঋণ ও জেলা জজ আদালতের মামলা নিষ্পত্তিকৃত	অর্থঋণ ও জেলা জজ আদালত	স্বল্পতম/ন্যূনতম সময়ে মামলা নিষ্পত্তিকরণ
ঋণহিসাব হালনাগাদ ও হিসাব সমাপ্তিকরণ	ঋণহিসাব হালনাগাদ ও হিসাব সমাপ্তিকৃত	সোনালী ব্যাংক লি.	ব্যাংক হতে যথাসময়ে গ্রহীতা কর্তৃক জমার হিসাব মেমোসহ প্রেরণ করা



সংযোজনী-৪: আঞ্চলিক/মাঠ পর্যায়ের কার্যালয়ের জাতীয় শুদ্ধাচার কৌশল কর্ম-পরিকল্পনা, ২০২৩-২০২৪  
আঞ্চলিক/মাঠ পর্যায়ের কার্যালয়ের নাম: শাখা অফিস, বাগেরহাট।

কার্যক্রমের নাম	কর্মসম্পাদনসূচক	সূচকের মান	একক	বাস্তবায়নের দায়িত্বপ্রাপ্ত ব্যক্তি/পদ	২০২৩-২০২৪ অর্থ বছরের লক্ষ্যমাত্রা	বাস্তবায়ন অগ্রগতি পরিবীক্ষণ, ২০২৩-২০২৪					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	নৈতিকতা কমিটি	৪	লক্ষ্যমাত্রা/অর্জন	১	১	১	১			প্রতি ত্রৈমাসিকের ১ম মাসে সভা আয়োজন করতে হবে।
১.২ সুশাসন প্রতিষ্ঠার নিমিত্ত অংশীজনের (stakeholders) অংশগ্রহণে সভা	অনুষ্ঠিত সভা	২	সংখ্যা	আঞ্চলিক/শাখা ব্যবস্থাপক	৪	লক্ষ্যমাত্রা/অর্জন	১	১	১	১			স্ব-স্বকার্যালয়ের অভ্যন্তরীণ/দাপ্তরিক/নাগরিক সেবা গ্রহণকারী ব্যক্তি/প্রতিষ্ঠান, সুশীল সমাজের প্রতিনিধি এবং আওতাধীন কার্যালয় সমূহকে অন্তর্ভুক্ত করতে হবে।
১.৩ শুদ্ধাচার সংক্রান্ত প্রশিক্ষণ/মাঠ বিনিময় সভার আয়োজন	প্রশিক্ষিত কর্মচারীর সংখ্যা	১	সংখ্যা	আঞ্চলিক/শাখা ব্যবস্থাপক	সকল কর্মকর্তা-কর্মচারী	লক্ষ্যমাত্রা/অর্জন	২৫%	৫০%	৭৫%	১০০%			নিজ কার্যালয় ও আওতাধীন কার্যালয়ের সকল কর্মকর্তা-কর্মচারীগণের জন্য প্রশিক্ষণ আয়োজন করতে হবে।
১.৪ কর্ম-পরিবেশ উন্নয়ন (টিওএডইউজ অকেজো মালামাল নিষ্পত্তিকরণ/পরিষ্কার-পরিচ্ছন্নতা বৃদ্ধি, মহিলাদের জন্য পৃথক ওয়াশরুমের ব্যবস্থা/ ৪র্থ শ্রেণির কর্মচারীদের দাপ্তরিক পোষাক সরবরাহ ও পরিধান নিশ্চিত করা ইত্যাদি)	উন্নত কর্ম-পরিবেশ	১	সংখ্যা ও তারিখ	আঞ্চলিক/শাখা ব্যবস্থাপক	(৩) ৩১.১২.২৩, ৩১.০৩.২৪, ৩০.০৬.২৪	লক্ষ্যমাত্রা/অর্জন	৩১.১২.২৩	(১) ৩১.০৩.২৪	(১) ৩০.০৬.২৪				উল্লিখিত সকল কার্যক্রমই ২য়, ৩য় এবং ৪র্থ ত্রৈমাসিকে গ্রহণ করতে হবে।
২. ক্রমের ক্ষেত্রে শুদ্ধাচার.....২													
২.১ ২০২৩-২৪ অর্থ বছরের ক্রম-পরিকল্পনা ওয়েব সাইটে প্রকাশিত	ক্রম-পরিকল্পনা ওয়েব সাইটে প্রকাশিত	২	তারিখ	আঞ্চলিক/শাখা ব্যবস্থাপক	৩১.০৭.২৩	লক্ষ্যমাত্রা/অর্জন	৩১.০৭.২৩						প্রয়োজনীয়।



কার্যক্রমের নাম	কর্মসম্পাদন সূচক	সূচকের মান	একক	বাস্তবায়নের দায়িত্বপ্রাপ্ত ব্যক্তি/পদ	২০২৩-২০২৪ অর্থ বছরের লক্ষ্যমাত্রা	বাস্তবায়ন অগ্রগতি পরিবীক্ষণ, ২০২৩-২০২৪					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
৩. শুল্কচারসংশ্লিষ্ট এবং দুর্নীতিপ্রতিরোধে সহায়ক কার্যক্রম.....২													
৩.১ সেবা প্রদানের ক্ষেত্রে রেজিস্টারে প্রদেয় সেবার বিবরণ ও সেবাগ্রহীতার মতামত সংরক্ষণ	রেজিস্টার হালনাগাদকৃত	২	%	আঞ্চলিক/ শাখা ব্যবস্থাপক	৯০%	লক্ষ্যমাত্রা	১০০%	১০০%	১০০%	১০০%	১০০%		সেবা প্রত্যাশী সকল গ্রাহকের মতামত রেজিস্টারে সংরক্ষণ করতে হবে।
						অর্জন							
	মোট	১০											



সংযোজনী ৫:ই-গভার্ন্যান্স ও উদ্ভাবন কর্মপরিকল্পনা ২০২৩-২৪ মাঠ পর্যায়ের অফিসের জন্য

ক্রম	কার্যক্রম	কর্মসম্পাদন সূচক	একক	কর্মসম্পাদন সূচকের মান	লক্ষ্যমাত্রা ২০২৩-২০২৪				
					অসাধারণ	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 নুনতম একটি উদ্ভাবনী ধারণা বাস্তবায়িত	তারিখ	১২	১৬/০৩/২৪	২৩/০৩/২৪	৩০/০৩/২৪	০৬/০৪/২৪	১৩/০৪/২৪
০২	[২.১] ইতঃপূর্বে বাস্তবায়িত সহজিকৃত ও ডিজিটাইজকৃত সেবা চালু অব্যাহত রাখা।	[২.১.১] ইতঃপূর্বে উদ্ভাবিত/সহজিকৃত/ ডিজিটাইজকৃত সেবাসমূহের ডাটাবেজ হালনাগাদকরণ ও ডাটাবেজের সেবাসমূহ চালু রাখা	সংখ্যা	৫	৪	৩	২	১	-
০৩	[৩.১] ইনোভেশন শোকেজিং	[৩.১.১] আওতাধীন অফিসসমূহের অংশগ্রহণে নুনতম একটি ইনোভেশন প্রদর্শনী (শোকেসিং) আয়োজিত এবং শ্রেষ্ঠ উদ্ভাবনী উদ্যোগ নির্বাচিত।	তারিখ	১০	১৫/০৪/২৪	২১/০৪/২৪	২৮/০৪/২৪	০৫/০৫/২৪	১২/০৫/২৪
০৪	[৪.১] ই-নথির ব্যবহার বৃদ্ধি	[৪.১.১] ই-ফাইলে নোট নিষ্পত্তিকৃত	%	৭	%০৭	%৫	%০	৬৫%	৬০%
০৫	[৫.১] তথ্য বাতায়ন হালনাগাদকরণ	[৫.১.১] 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 বিষয়ক কর্মশালা আয়োজন	[৬.১.১] স্মার্ট বাংলাদেশ বিনির্মাণ বিষয়ক কর্মশালা/সভা/সেমিনার আয়োজিত	সংখ্যা	৫	২	-	১	-	-



সংযোজনী ৬

অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত কর্মপরিকল্পনা ২০২৩-২০২৪

কার্যক্রমের ক্ষেত্র	মান	কার্যক্রম	কর্মসম্পাদন সূচক	একক	কর্মসম্পাদন সূচকের মান	প্রকৃত অর্জন ২০২১-২০২২	প্রকৃত অর্জন ২০২২-২০২৩	লক্ষ্যমাত্রা ২০২৩-২০২৪				
								অসাধারণ	অতিউত্তম	উত্তম	চলতি মান	চলতি মানের নিম্নে
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮	৯	১০	১১	১২	১৩
প্রাতিষ্ঠানিক	১৫	[১.১] নির্দিষ্ট সময়ে জিআরএস সিস্টেম, অপলাইন ও অন্যান্য মাধ্যমে প্রাপ্ত অভিযোগ নিষ্পত্তি	[১.১.১] অভিযোগ নিষ্পত্তিকৃত	%		--		৯০	১০০	১১০	১২০	১৩০
		[১.১.১] যদি কোনো দপ্তর/ সংস্থায় জিআরএস সিস্টেমে কোনো অভিযোগ পাওয়া না যায়, সে দপ্তর/সংস্থা কর্তৃক স্টেকহোল্ডারের সমন্বয়ে সভা আয়োজন	[১.১.১.১] স্টেকহোল্ডারের সমন্বয় সভা আয়োজিত	সংখ্যা	১২							
সক্ষমতা বৃদ্ধি	১৫	[১.২] অভিযোগ নিষ্পত্তি সংক্রান্ত মাসিক প্রতিবেদন উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের নিকট প্রেরণ	[১.২.১] মাসিক প্রতিবেদন প্রেরিত	সংখ্যা	৩			১২	১০	৯	৬	
		[২.১] নিজ অফিস ও আওতাধীন অফিসের কর্মকর্তা/কর্মচারীদের জন্য অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা এবং জিআরএস সফটওয়্যার বিষয়ক প্রশিক্ষণ/কর্মশালা/সেমিনার আয়োজন	[২.১.১] প্রশিক্ষণ/কর্মশালা/সেমিনার আয়োজিত	সংখ্যা	৫							
সক্ষমতা বৃদ্ধি	১৫	(১ম অর্ধবার্ষিকীতে একটি এবং দ্বিতীয় অর্ধবার্ষিকীতে একটি)	[২.২.১] সভা আয়োজিত	সংখ্যা	৫			২				
		[২.২] অফিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা বিষয়ে স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে অবহিতকরণ সভা আয়োজন (১ম অর্ধবার্ষিকীতে একটি এবং দ্বিতীয় অর্ধবার্ষিকীতে একটি)	[২.২.১] সভা আয়োজিত	সংখ্যা	৫							



**সংযোজনী ৭**  
**সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বিষয়ক কর্মপরিকল্পনা ২০২৩-২০২৪**

কার্যক্রমের ক্ষেত্র	মান	কার্যক্রম	কর্মসম্পাদন সূচক	একক	কর্মসম্পাদন সূচকের মান	লক্ষ্যমাত্রা ২০২৩-২০২৪				
						অসাধারণ	অতি উত্তম	উত্তম	চলতি মান	চলতি মানের নিম্নে
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮	৯	১০	১১
প্রাতিষ্ঠানিক কার্যক্রম	১৪	[১.১] ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে নিজ দপ্তরে সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি হালনাগাদপূর্বক ওয়েবসাইটের সেবা বক্সে উপস্থাপন	[১.১.১] নিজ দপ্তরের সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি হালনাগাদকৃত	সংখ্যা	৭	৩	২	১		
		[১.২] ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে আওতাধীন দপ্তর/সংস্থার সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি হালনাগাদ পূর্বক ওয়েবসাইটের সেবা বক্সে উপস্থাপন এবং প্রকাশ্যে প্রদর্শনের ব্যবস্থা গ্রহণ।	[১.১.১.১] আওতাধীন দপ্তর/সংস্থার সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি হালনাগাদকৃত	সংখ্যা	৭	৩	২	১		
বাস্তবায়ন সক্ষমতা উন্নয়ন	১১	[২.১] সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বিষয়ে নিজ দপ্তর এবং আওতাধীন দপ্তর/সংস্থার কর্মকর্তা/কর্মচারীদের জন্য কর্মশালা/প্রশিক্ষণ/সেমিনার আয়োজন। আওতাধীন দপ্তর/সংস্থা না থাকলে সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বিষয়ক সংক্ষিপ্ত বার্ষিক প্রতিবেদন প্রণয়ন।	[২.১.১] প্রশিক্ষণ/সেমিনার / কর্মশালা আয়োজিত/ বার্ষিক প্রতিবেদন প্রেরিত	সংখ্যা	৬					
		[২.২] সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বিষয়ে স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে অবহিতকরণ সভা আয়োজন	[২.২.১] অবহিতকরণ সভা আয়োজিত	সংখ্যা	৫					

সংযোজনী-৮

তথ্য অধিকার বিষয়ে ২০২৩-২০২৪ অর্থ বছরের বার্ষিক কর্মপরিকল্পনা [ আঞ্চলিক/ বিভাগীয় কার্যালয় ও জেলা পর্যায়ের কার্যালয়সমূহ]

কার্যক্রমের ক্ষেত্র	মান	কার্যক্রম	কর্মসম্পাদন সূচক	একক	কর্মসম্পাদন সূচকের মান	প্রকৃত অর্জন ২০২১-২০২২	প্রকৃত অর্জন ২০২২-২০২৩	লক্ষ্যমাত্রা ২০২৩-২০২৪					
								অসাধারণ	অতিউত্তম	উত্তম	চলতি মান	চলতি মানের নিম্নে	
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮	৯	১০	১১	১২	১৩	১৪
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	৮	৯	১০	১১	১২	১৩	১৪	১৫
সক্ষমতা বৃদ্ধি	০২	[২.১] বার্ষিক প্রতিবেদন প্রকাশ	[১.২.১] নির্ধারিত সময়ে বার্ষিক প্রতিবেদন প্রকাশিত	তারিখ	০১			১৫.১০.২০	১৬.১০.২০	১৭.১০.২০	১৮.১০.২০	১৯.১০.২০	২০.১০.২০
		[২.২] তথ্য অধিকার আইন ও বিধিবিধান সম্পর্কে জনসচেতনতা বৃদ্ধিকরণ	[১.৩.১] প্রচার কার্যক্রম সম্পন্ন	সংখ্যা	০১			২					