মন্ত্রণালয়/বিভাগ/দপ্তর/সংস্থা ও মাঠ পর্যায়ের অফিসের

সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি কর্মপরিকল্পনা
বাস্তবায়ন ও মূল্যায়ন নির্দেশিকা ২০২৩-২৪

মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ
গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার

২০২৩-২৪ অর্থবছর-এ মন্ত্রণালয়/বিভাগ/দপ্তর/সংস্থা ও মাঠ পর্যায়ের অফিসের সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি কর্মপরিকল্পনায় অন্তর্ভুক্ত সূচকের ব্যাখ্যা ও মূল্যায়ন প্রক্রিয়া

মন্ত্রণালয়/বিভাগ/অধিদপ্তর/পরিদপ্তরের জন্য

১.১: সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে হালনাগাদ করা:

ত্রৈমাসিকভিত্তিতে নিজ দপ্তরের সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি হালনাগাদপূর্বক হালনাগাদকৃত সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি ওয়েবসাইটে আপলোড ও উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষ বরাবর প্রেরণ করতে হবে। মন্ত্রণালয়/বিভাগের ক্ষেত্রে মন্ত্রিপরিষদ বিভাগে, অধিদপ্তর/দপ্তর/সংস্থা/বিভাগীয় কার্যালয়ের ক্ষেত্রে সংশ্লিষ্ট মন্ত্রণালয়/বিভাগে প্রেরণ করতে হবে। হালনাগাদকরণের ক্ষেত্রে সংশ্লিষ্ট দপ্তর কর্তৃক সেবার আবেদন ফরম অধিকতর সহজীকরণ, সেবা প্রাপ্তির পদ্ধতি, সেবামূল্য, সেবার জন্য প্রয়োজনীয় আবেদন ফরমেট/প্রস্তাবের ফরমেট লিংকসহ সংযুক্তকরণ, সেবা প্রদানের সময়সীমা, সেবা প্রদানকারী কর্মকর্তা/কর্মচারীদের নাম, পদবি, যোগাযোগ নম্বরসহ সংশ্লিষ্ট সকল বিষয় হালনাগাদকরণের ব্যবস্থা গ্রহণ করতে হবে।

মূল্যায়ন পদ্ধতি: হালনাগাদকরণের ক্ষেত্রে সেবার জন্য প্রয়োজনীয় সকল হালনাগাদ তথ্য উপস্থাপন করতে হবে। হালনাগাদ যথাযথ না হলে আনুপাতিক হারে নম্বর কর্তন হবে।

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

১.২: আওতাধীন দপ্তর/সংস্থার সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে হালনাগাদ নিশ্চিতকরণ:

ত্রৈমাসিকভিত্তিতে আওতাধীন দপ্তর/সংস্থার সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি হালনাগাদপূর্বক হালনাগাদকৃত সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি সংশ্লিষ্ট দপ্তর/সংস্থার ওয়েবসাইটে আপলোড, প্রদর্শন নিশ্চিতকরণ। হালনাগাদকরণের ক্ষেত্রে সংশ্লিষ্ট দপ্তর কর্তৃক সেবার আবেদন অধিকতর সহজীকরণ, সেবা প্রাপ্তির পদ্ধতি, সেবামূল্য, সেবার জন্য প্রয়োজনীয় আবেদন ফরমেট/প্রস্তাবের ফরমেট লিংকসহ সংযুক্তকরণ, সেবা প্রদানের সময়সীমা, সেবা প্রদানকারী কর্মকর্তা/কর্মচারীদের নাম, পদবি, যোগাযোগ নম্বরসহ সকল বিষয় হালনাগাদকরণের ব্যবস্থা গ্রহণ করতে হবে। আওতাধীন দপ্তর/সংস্থা না থাকলে সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বিষয়ে স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে ০২টি অবহিতকরণ সভা আয়োজন করতে হবে। স্টেকহোল্ডার বলতে দপ্তর/সংস্থা/কার্যালয়ের অভ্যন্তরীণ/দাপ্তরিক/নাগরিক সেবা গ্রহণকারী যে কোনো ব্যক্তি/প্রতিষ্ঠান এবং অভ্যন্তরীণ/সংশ্লিষ্ট মাঠ পর্যায়ের কার্যালয়ের কর্মকর্তা/কর্মচারীদের বুঝাবে।

মূল্যায়ন পদ্ধতি: হালনাগাদকরণের ক্ষেত্রে সেবার জন্য প্রয়োজনীয় সকল হালনাগাদ তথ্য উপস্থাপন করতে হবে। হালনাগাদ যথাযথ না হলে আনুপাতিক হারে নম্বর কর্তন হবে। স্টেকহোল্ডারগণের/অংশীজনের অংশগ্রহণে কমপক্ষে **০২টি সভা** আয়োজন করা হলে বর্ণিত সূচকের বিপরীতে পূর্ণ নম্বর পাওয়া যাবে। অর্জন শতভাগ না হলে আনুপাতিক হারে নম্বর কর্তন হবে।

প্রমাণক: হালনাগাদকৃত সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি সংক্রান্ত ওয়েবলিংক/সরকারি পত্র/অফিস আদেশ অথবা অবহিতকরণ সভার নোটিশ/কার্যবিবরণী/উপস্থিতির হাজিরা।

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

সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বিষয়ে নিজ দপ্তর এবং আওতাধীন দপ্তর/সংস্থা অথবা সংশ্লিষ্ট দপ্তর/সংস্থার সমন্বয়ে ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি হালনাগাদ ও কার্যকরভাবে বাস্তবায়নের নিমিত্ত সভা আয়োজন করতে হবে এবং উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষকে অবহিত করতে হবে। আওতাধীন দপ্তর/সংস্থা না থাকলে সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বাস্তবায়ন অগ্রগতি বিষয়ক ত্রৈমাসিক প্রতিবেদন প্রণয়ন করতে হবে। প্রণীত ত্রৈমাসিক প্রতিবেদনে সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতির সংশ্লিষ্ট ত্রৈমাসিকের বাস্তবায়ন অগ্রগতি এবং হালনাগাদকরণ সংক্রান্ত তথ্যাদি, পরিবীক্ষণ কার্যক্রম অন্তর্ভুক্ত থাকবে।

মূল্যায়ন পদ্ধতি: আওতাধীন/সংশ্লিষ্ট দপ্তর/সংস্থার সমন্বয়ে সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি কার্যকরভাবে বাস্তবায়নের জন্য কমপক্ষে **৪টি** সভা আয়োজন করা হলে অথবা ৪টি ত্রৈমাসিক প্রতিবেদন প্রেরণ 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/ত্রৈমাসিক প্রতিবেদন।

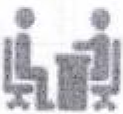
২.২: সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বিষয়ক প্রশিক্ষণ আয়োজন:

কর্মকর্তা-কর্মচারীদের দক্ষতাবৃদ্ধির জন্য নিজ দপ্তর এবং আওতাধীন দপ্তর/সংস্থার কর্মকর্তা/কর্মচারীর সমন্বয়ে সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বিষয়ক **০১ (এক)টি** 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। আওতাধীন দপ্তর/সংস্থা না থাকলে নিজ দপ্তরে সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বিষয়ক প্রশিক্ষণ/কর্মশালা/সেমিনার আয়োজন এবং সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বাস্তবায়ন অগ্রগতি বিষয়ক সংক্ষিপ্ত বার্ষিক প্রতিবেদন প্রণয়ন করতে হবে। প্রণীত বার্ষিক প্রতিবেদনে সংশ্লিষ্ট অর্থবছরের বাস্তবায়ন অগ্রগতি, সেবা প্রদান সংক্রান্ত সেবা বক্স হালনাগাদকরণ; সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতির সেবা বক্স ওয়েবসাইটে উপস্থাপন বিষয়ক তথ্য; সেবার আবেদনসমূহ সহজীকরণ; সেবা প্রদান পদ্ধতি ও সেবার সুনির্দিষ্ট মান নির্ধারণ প্রভৃতি অন্তর্ভুক্ত করা যেতে পারে।

মূল্যায়ন পদ্ধতি: সেবা প্রদান সংক্রান্ত দক্ষতা বৃদ্ধি এবং সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি হালনাগাদকরণ ও বাস্তবায়ন এবং সংশ্লিষ্ট আইন, বিধি-বিধান বিষয়ে ১টি প্রশিক্ষণ/সেমিনার/কর্মশালা আয়োজন করা গেলে বর্ণিত সূচকের বিপরীতে শতভাগ লক্ষ্যমাত্রা অর্জিত হবে এবং পূর্ণ নম্বর পাওয়া যাবে। আওতাধীন দপ্তর/সংস্থা না থাকলে নিজ দপ্তরে সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বিষয়ক **০১ (এক)টি** প্রশিক্ষণ আয়োজন এবং সংক্ষিপ্ত বার্ষিক প্রতিবেদন প্রণয়ণ করতে হবে। অর্জন শতভাগ না হওয়ার ক্ষেত্রে গাণিতিক হারে নম্বর কর্তন হবে।

প্রমাণক: অফিস আদেশ/আলোচ্যসূচি প্রশিক্ষণার্থীদের তালিকা/উপস্থিতির হাজিরা/বার্ষিক প্রতিবেদন।

সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বিষয়ক কর্মপরিকল্পনা
২০২৩-২৪



মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ
গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার

মন্ত্রণালয়/বিভাগ/অধিদপ্তর/পরিদপ্তরের জন্য সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বিষয়ক কর্মপরিকল্পনা ২০২৩-২৪

কার্যক্রমের ক্ষেত্র	মান	কার্যক্রম	কর্মসম্পাদন সূচক	একক	কর্মসম্পাদন সূচকের মান	লক্ষ্যমাত্রা ২০২৩-২৪				
						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	১৫	[১.১] ত্রৈমাসিকভিত্তিতে নিজ দপ্তরের সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি হালনাগাদকরণ।	[১.১.১] সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি হালনাগাদকৃত	সংখ্যা	১০	৪	৩	২	১	
		[১.২] ত্রৈমাসিকভিত্তিতে আওতাধীন দপ্তর/সংস্থার সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি তদারকির মাধ্যমে হালনাগাদ নিশ্চিতকরন। আওতাধীন দপ্তর/সংস্থা না থাকলে সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বিষয়ে স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে অবহিতকরন সভা আয়োজন।	[১.২.১] আওতাধীন দপ্তর/সংস্থার সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি হালনাগাদকৃত/ অবহিতকরন সভা আয়োজিত।	সংখ্যা	৫	৪	৩	২	১	
বাস্তবায়ন সক্ষমতা উন্নয়ন	১০	[২.১] সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বিষয়ে আওতাধীন দপ্তর/সংস্থার সমন্বয়ে ত্রৈমাসিকভিত্তিতে সভা আয়োজন। আওতাধীন দপ্তর/সংস্থা না থাকলে সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বাস্তবায়ন বিষয়ক ত্রৈমাসিক প্রতিবেদন প্রণয়ন।	[২.১.১] সভা আয়োজিত/প্রতিবেদন প্রেরিত	সংখ্যা	৪	৪	৩	২	১	
		[২.২] সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বিষয়ে নিজ দপ্তর এবং আওতাধীন দপ্তর/সংস্থার কর্মকর্তা/কর্মচারীদের জন্য কর্মশালা/প্রশিক্ষণ/সেমিনার আয়োজন। আওতাধীন দপ্তর/সংস্থা না থাকলে নিজ দপ্তরে সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বিষয়ক প্রশিক্ষণ/কর্মশালা/সেমিনার আয়োজন এবং সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বাস্তবায়ন অগ্রগতি বিষয়ক বার্ষিক প্রতিবেদন প্রণয়ন।	[২.২.১] প্রশিক্ষণ/সেমিনার/কর্মশালা আয়োজিত/বার্ষিক প্রতিবেদন প্রেরিত	সংখ্যা	৬	১	-	-	-	