

গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার  
উপপরিচালকের কার্যালয়  
ফায়ার সার্ভিস ও সিভিল ডিফেন্স  
ময়মনসিংহ বিভাগ, ময়মনসিংহ।

স্মারক নং-৫৮.০৩.৩০৬১.০০১.০১.০৪২.১৭- ৬৭৪

তারিখঃ ২১ চৈত্র ১৪৩০ বঙ্গাব্দ।  
০৪ এপ্রিল ২০২৪ খ্রিষ্টাব্দ।

✓ প্রতি: মহাপরিচালক  
ফায়ার সার্ভিস ও সিভিল ডিফেন্স অধিদপ্তর  
ঢাকা।

বিষয়: ২০২৩-২৪ অর্থবছরের বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তি ৩য় ত্রৈমাসিক প্রতিবেদন (জানুয়ারি-মার্চ/২০২৪) প্রেরণ সংক্রান্ত।

সূত্র: রিফর্ম সেল অধিদপ্তর ঢাকা এর টেলিফোনিক বার্তার প্রেক্ষিতে।

উপর্যুক্ত বিষয় ও সূত্রের আলোকে সম্মানের সাথে জানানো যাচ্ছে যে, মহোদয়ের সাথে নিম্নস্বাক্ষরকারী কর্তৃক ২০২৩-২০২৪ অর্থবছরের বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তি (এপিএ) সংক্রান্ত ৩য় ত্রৈমাসিক (জানুয়ারি-মার্চ ২০২৪ পর্যন্ত) অগ্রগতির প্রতিবেদন সংযুক্ত 'ছক' মোতাবেক মহোদয়ের সদয় অবগতি ও প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণের জন্য সর্বিনয়ে প্রেরণ করা হলো।

সংযুক্তিঃ ১। প্রতিবেদন=০৮ (আট) পাতা।  
২। মহড়ার তালিকা ও অন্যান্য প্রমাণক।



মোঃ মতিয়ার রহমান  
উপপরিচালক  
ফোনঃ ০২৯৯৬৬৬৯০৮৮

বিতরণঃ

১। সহকারী পরিচালক, ফায়ার সার্ভিস ও সিভিল ডিফেন্স, ময়মনসিংহ/জামালপুর।

গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার  
উপপরিচালকের কার্যালয়  
ফায়ার সার্ভিস ও সিভিল ডিফেন্স  
ময়মনসিংহ বিভাগ, ময়মনসিংহ।

সেকশন ৩ কর্মসম্পাদন পরিকল্পনার বাস্তবায়ণ অগ্রগতি

| কার্যক্রম  | কর্মসম্পাদন সূচক   | গণনা পদ্ধতি | একক    | কর্ম সম্পাদন সূচকের মান | ২০২৩-২৪ লক্ষ্যমাত্রা | জুলাই হতে সেপ্টেম্বর/২০২৩ অর্জন | অক্টোবর হতে ডিসেম্বর/২০২৩ অর্জন | জানুয়ারি হতে মার্চ/২০২৪ অর্জন | এপ্রিল হতে জুন/২০২৪ অর্জন | মোট অর্জন |
|--|--|-------------|--------|-------------------------|----------------------|---------------------------------|---------------------------------|--------------------------------|---------------------------|-----------|
| ৩  | ৪  | ৫           | ৬      | ৭                       | ১০                   | ১১                              | ১২                              | ১৩                             | ১৪                        | ১৫        |
| [১.১] অগ্নিনির্বাপন, দুর্ঘটনা কবলিতদের উদ্ধার ও চিকিৎসালয়ে স্থানান্তর   | [১.১.১] সাজা প্রদানকৃত দুর্ঘটনা  | গড়         | %      | ৭                       | ১০০                  | ১০০                             | ১০০                             | ১০০                            | -                         | ১০০       |
| [১.২] অ্যাম্বুলেন্স সার্ভিস পরিচালনা   | [১.২.১] প্রদানকৃত অ্যাম্বুলেন্স সার্ভিস  | গড়         | %      | ৩                       | ১০                   | ১৫                              | ১৫                              | ১৫                             | -                         | ১৫        |
| [১.৩] ভিডিও আইপি/ভিআইপি-গণের অগ্নি নিরাপত্তা প্রদান  | [১.৩.১] মোতায়েনকৃত ইউনিট  | গড়         | %      | ৩                       | ১০০                  | ১০০                             | ১০০                             | ১০০                            | -                         | ১০০       |
| [২.১] জনসচেতনতার লক্ষ্যে অগ্নিদুর্ঘটনা, উদ্ধার ও ভূমিকম্পসহ অন্যান্য দুর্ঘটনায় ক্ষয়ক্ষতি রোধকল্পে মহড়া আয়োজন | [২.১.১] সরকারি প্রতিষ্ঠান/ আবাসিক ভবনে (বেহতল ভবনসহ) আয়োজিত মহড়া                       | সমষ্টি      | সংখ্যা | ২                       | ১৩০                  | ৫৯                              | ৬৪                              | ৬৭                             | -                         | ১৭১       |
|  | [২.১.২] বেসরকারি প্রতিষ্ঠান/ আবাসিক ভবনে (বেহতল ভবনসহ) পরিচালিত মহড়া                    | সমষ্টি      | সংখ্যা | ২                       | ১৩৫                  | ২৯                              | ৫২                              | ৩২                             | -                         | ৭৭        |
|  | [২.১.৩] বস্তি/ আশ্রয়ন প্রকল্প/ গুচ্ছগ্রাম/ ঘনবসতিপূর্ণ এলাকায়                          | সমষ্টি      | সংখ্যা | ২                       | ১১০                  | ৭                               | ৬                               | ১৭                             | -                         | ৩৫        |
|  | [২.১.৪] হাসপাতাল/ স্বাস্থ্য কেন্দ্র/ ক্লিনিকে পরিচালিত                                   | সমষ্টি      | সংখ্যা | ২                       | ৮                    | ৫                               | ৭                               | ২২                             | -                         | ৩৭        |
|  | [২.১.৫] বাণিজ্যিক/ শপিং মল/ বিপণিবিতান/ হাটবাজারে আয়োজিত মহড়া                          | সমষ্টি      | সংখ্যা | ২                       | ৪২০                  | ১৬৩                             | ১০৩                             | ১০৩                            | -                         | ৩৬৯       |
|  | [২.১.৬] স্থল বন্দর, সমুদ্র বন্দর, নৌ-বন্দর, বিমানবন্দর, লঞ্চঘাট, ফেরীঘাটে পরিচালিত মহড়া | সমষ্টি      | সংখ্যা | ১                       | ৭                    | ২                               | ৪                               | ৩                              | -                         | ৯         |
|  | [২.১.৭] স্কুল/মাদ্রাসায়/ কলেজ/ বিশ্ববিদ্যালয় পরিচালিত মহড়া                            | সমষ্টি      | সংখ্যা | ২                       | ৩২৫                  | ১৯                              | ৪১                              | ৩৬                             | -                         | ৬৫        |
| [২.২] জনসচেতনতার লক্ষ্যে টপোগ্রাফি ও গণসংযোগ পরিচালনা  | [২.২.১] পরিচালিত টপোগ্রাফি ও গণসংযোগ   | সমষ্টি      | সংখ্যা | ২                       | ১৪০০                 | ২৭২                             | ২২২                             | ৩৬২                            | -                         | ৬৫৬       |

| কার্যক্রম   | কর্মসম্পাদন সূচক   | গণনা পদ্ধতি | একক         | কর্ম সম্পাদন সূচকের মান | ২০২৩-২৪ লক্ষ্যমাত্রা | জুলাই হতে সেপ্টেম্বর /২০২৩ অর্জন | অক্টোবর হতে ডিসেম্বর /২০২৩ অর্জন | জানুয়ারি হতে মার্চ /২০২৪ অর্জন | এপ্রিল হতে জুন /২০২৪ অর্জন | মোট অর্জন |
|---|--|-------------|-------------|-------------------------|----------------------|----------------------------------|----------------------------------|---------------------------------|----------------------------|-----------|
| ৩   | ৪  | ৫           | ৬           | ৭                       | ১০                   | ১১                               | ১২                               | ১৩                              | ১৪                         | ১৫        |
| [২.৩] বিভিন্ন প্রতিষ্ঠানের অগ্নিনিরপত্তা ব্যবস্থা নিয়ন্ত্রণের জোরদারকরণ  | [২.৩.১] শিল্প প্রতিষ্ঠানসহ অন্যান্য প্রতিষ্ঠানে পরিচালিত পরিদর্শন/সার্ভে<br>[২.৩.২] শপিংমল/বিপনী বিতান /মার্কেট এ পরিচালিত পরিদর্শন/সার্ভে<br>[২.৩.৩] প্রদানকৃত ফায়ার লাইসেন্স  | সমষ্টি      | সংখ্যা      | ৩                       | ৫২০                  | ২২৫                              | ৭৩                               | ৩৫০                             | -                          | ৬৩৮       |
| [২.৪] স্থানীয় প্রশাসনের সহযোগিতায় মোবাইল কোর্ট পরিচালনা   | [২.৪.১] পরিচালিত মোবাইল কোর্ট  | সমষ্টি      | সংখ্যা      | ৩                       | ২৫                   | ০                                | ২                                | ৪                               | -                          | ৬         |
| [৩.১] অগ্নি প্রতিরোধ, নির্বাণ, উদ্ধার, প্রাথমিক চিকিৎসা এবং ভূমিকম্পসহ অন্যান্য দুর্ঘটনা সম্পর্কে সচেতনতা বৃদ্ধির লক্ষ্যে প্রদানকৃত মৌলিক প্রশিক্ষণ | [৩.১.১] সরকারি প্রতিষ্ঠান/আবাসিক ভবনে (বেহতল ভবনসহ) প্রদানকৃত মৌলিক প্রশিক্ষণ<br>[৩.১.২] স্কুল/ মাদ্রাসায়/ কলেজ/ বিশ্ববিদ্যালয়ে প্রদানকৃত মৌলিক প্রশিক্ষণ<br>[৩.১.৩] বেসরকারি প্রতিষ্ঠান/আবাসিক ভবনে (বেহতল ভবনসহ) প্রদানকৃত মৌলিক প্রশিক্ষণ | সমষ্টি      | সংখ্যা (জন) | ৩                       | ২৫০০                 | ৭৪৫                              | ৬৬২                              | ৫৫০                             | -                          | ১৯৫৭      |
| ৩.২] ফায়ার সার্ভিস কর্মীবাহিনীর পেশাগত দক্ষতা বৃদ্ধিকল্পে পরিচালিত প্রশিক্ষণ ও পরিবীক্ষণ   | [৩.২.১] সমসাময়িক বিষয়ে বিশেষ লার্নিং সেশন আয়োজন<br>[৩.২.২] আওতাধীন দপ্তরের এপিএ কার্যক্রম পরিবীক্ষণ   | সমষ্টি      | সংখ্যা (জন) | ২                       | ৪                    | ১                                | ১                                | ১                               | -                          | ৩         |
| ৩.৩] কমিউনিটি ভলান্টিয়ার সতেজকরণ প্রশিক্ষণ   | [৩.৩.১] কমিউনিটি ভলান্টিয়ারদের সতেজকরণ প্রশিক্ষণ<br>[৪.১.১] পরিদর্শনকৃত ফায়ার স্টেশন   | সমষ্টি      | সংখ্যা (জন) | ৩                       | ৩০                   | ১৫                               | ১০                               | ১০                              | -                          | ৩৫        |
| [৪.২] অধীনস্থ কার্যালয়সমূহের সাথে সভা অনুষ্ঠান   | [৪.২.১] অনুষ্ঠিত সভা   | সমষ্টি      | সংখ্যা      | ২                       | ৪                    | ১                                | ১                                | ১                               | -                          | ৩         |

| কার্যক্রম   | কর্মসম্পাদন সূচক  | গণনা পদ্ধতি | একক         | কর্ম সম্পাদন সূচকের মান | ২০২৩-২৪ লক্ষ্যমাত্রা | জুলাই হতে সেপ্টেম্বর /২০২৩ অর্জন | অক্টোবর হতে ডিসেম্বর /২০২৩ অর্জন | জানুয়ারি হতে মার্চ /২০২৪ অর্জন | এপ্রিল হতে জুন /২০২৪ অর্জন | মোট অর্জন |
|---|---|-------------|-------------|-------------------------|----------------------|----------------------------------|----------------------------------|---------------------------------|----------------------------|-----------|
| [৪.৩] ফায়ার সার্ভিস কর্মী বাহিনীর জন্য পরিচালিত পেশাগত প্রশিক্ষণ     | ৪   | ৫           | ৬           | ৭                       | ১০                   | ১১                               | ১২                               | ১৩                              | ১৪                         | ১৫        |
|   | [৪.৩.১] কর্মকর্তা/ কর্মচারীদের সার্চ এ্যান্ড রেসকিউ বিষয়ে প্রশিক্ষণ প্রদান       | সমষ্টি      | সংখ্যা (জন) | ২                       | ৪০                   | ৩                                | ১৪                               | ১০                              | -                          | ২৭        |
|   | [৪.৩.২] কর্মকর্তা/ কর্মচারীদের স্ট্রাকচারাল ফায়ার ফাইটিং বিষয়ে প্রশিক্ষণ প্রদান | সমষ্টি      | সংখ্যা (জন) | ২                       | ৪৫                   | ৬০                               | ৬০                               | ২৪                              | -                          | ১৪৪       |
|   | [৪.৩.৩] কর্মকর্তা/ কর্মচারীদের হাজারমোট বিষয়ে প্রশিক্ষণ প্রদান                   | সমষ্টি      | সংখ্যা (জন) | ২                       | ৩০                   | ০                                | ৬                                | -                               | -                          | ৬         |
|   | [৪.৩.৪] কর্মকর্তা/ কর্মচারীদের বিএ গ্যালারী ও ব্রেতহার্ট বিষয়ে প্রশিক্ষণ প্রদান  | সমষ্টি      | সংখ্যা (জন) | ২                       | ৪০                   | ৬                                | ১০                               | ৩                               | -                          | ১৯        |
| [৪.৩.৫] কর্মকর্তা/ কর্মচারীদের ল্যান্ড ফ্লাইড বিষয়ে প্রশিক্ষণ প্রদান | সমষ্টি  | সংখ্যা (জন) | ২           | ২৫                      | ০                    | ০                                | -                                | -                               | ০                          |           |



সংযোজনী-৪

শুদ্ধাচার কৌশল কর্ম-পরিকল্পনা, ২০২৩-২০২৪

| কার্যক্রমের নাম  | কর্মসম্পাদন সূচক    | সূচকের মান | একক            | বাস্তবায়নের দায়িত্বপ্রাপ্ত ব্যক্তি/পদ | ২০২৩-২০২৪ অর্থবছরের 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         |
| <b>১. প্রাতিষ্ঠানিক ব্যবস্থা.....৬</b>   |                     |            |                |   |                                  |   |               |                |                |                 |         |           |            |
| ১.১ নৈতিকতা কমিটির সভা আয়োজন  | সভা আয়োজিত         | ২          | সংখ্যা         | ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তা                 | ৪                                | লক্ষ্যমাত্রা                            | ১             | ১              | ১              | ১               | ৩       |           |            |
| ১.২ সুশাসন প্রতিষ্ঠার নিমিত্ত অংশীজনের (stakeholders) অংশগ্রহণে সভা  | অনুষ্ঠিত সভা        | ২          | সংখ্যা         | ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তা                 | ৪                                | লক্ষ্যমাত্রা                            | ১             | ১              | ১              | ১               | ৩       |           |            |
| ১.৩ শুদ্ধাচার সংক্রান্ত প্রশিক্ষণ/মতবিনিময় সভার আয়োজন  | প্রশিক্ষিত কর্মচারী | ১          | সংখ্যা         | ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তা                 | ১২০ জন                           | লক্ষ্যমাত্রা                            | -             | ৪০             | ৪০             | ৪০              | ৪০      |           |            |
| ১.৪ কর্ম-পরিবেশ উন্নয়ন (টিওএন্ডইভুজ্জু 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 | উপপরিচালক                               | ২<br>৩০.০৬.২৪                    | লক্ষ্যমাত্রা                            | -             | -              | -              | ৩০.০৬.২৪        | -       |           |            |

**২. ক্রমের ক্ষেত্রে শুদ্ধাচার.....২**

|   |                                  |   |       |           |            |              |   |   |   |          |   |  |  |
|---|----------------------------------|---|-------|-----------|------------|--------------|---|---|---|----------|---|--|--|
| ২.১ ২০২৩-২৪ অর্থ বছরের ক্রয়-পরিবহন ওয়েবসাইটে প্রকাশ | ক্রয়-পরিবহন ওয়েবসাইটে প্রকাশিত | ২ | তারিখ | উপপরিচালক | ৩১.০৭.২০২৩ | লক্ষ্যমাত্রা | - | - | - | ৩১.০৭.২৩ | - |  |  |
|---|----------------------------------|---|-------|-----------|------------|--------------|---|---|---|----------|---|--|--|

**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 | % | ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তা | ৭০ | লক্ষ্যমাত্রা | - | - | - | ৭০ | - |  |  |
|--|-----------------------|---|---|-------------------------|----|--------------|---|---|---|----|---|--|--|

সংযোজনী-৫  
ই-গভার্ন্যান্স ও উদ্ভাবন কর্মপরিকল্পনা ২০২৩-২৪

| 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               | ২২/০৪/২৪  | ২৮/০৪/২৪ | ০৫/০৫/২৪ | ১২/০৫/২৪          |
| ০৪   | [৪.১] ই-নথির ব্যবহার বৃদ্ধি   | [৪.১.১] ই-ফাইলে মোট নিষ্পত্তিকৃত  | %      | ৭                      | ৮০%                    | ৭৫%       | ৭০%      | ৬৫%      | ৬০%               |
| ০৫   | [৫.১] তথ্য বাতায়ন হালনাগাদকরণ  | [৫.১.১] তথ্য বাতায়ন হালনাগাদকৃত<br>[৫.১.২] আওতাধীন অফিসসমূহের তথ্য বাতায়ন হালনাগাদকরণ নিশ্চিতকরণ                        | সংখ্যা | ৬                      | ৪                      | ৩         | ২        | ১        | -                 |
| ০৬   | [৬.১] স্মার্ট বাংলাদেশ বিনির্মাণে কর্মশালা আয়োজন                         | [৬.১.১] স্মার্ট বাংলাদেশ বিনির্মাণ বিষয়ক কর্মশালা/ সভা/ সেমিনার আয়োজিত  | সংখ্যা | ৫                      | ২                      | -         | ১        | -        | -                 |

৫

সংযোজনী-৬

অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত কর্মপরিকল্পনা ২০২৩-২৪

| কার্যক্রমের<br>ক্ষেত্র | মান | কার্যক্রম  | কর্মসম্পাদন<br>সূচক                           | একক    | কর্মসম্পাদন<br>সূচকের<br>মান | প্রকৃত<br>অর্জন<br>২০২১-২২ | প্রকৃত<br>অর্জন<br>২০২২-২৩ | লক্ষ্যমাত্রা ২০২৩-২০২৪ |              |       |             |                      |
|------------------------|-----|--|---|--------|------------------------------|----------------------------|----------------------------|------------------------|--------------|-------|-------------|----------------------|
|                        |     |  |   |        |                              |                            |                            | অসাধারণ                | অতি<br>উত্তম | উত্তম | চলতি<br>মান | চলতি<br>মানের নিম্নে |
|                        |     |  |   |        |                              |                            |                            |                        |              |       |             |                      |
| ১                      | ২   | ৩  | ৪   | ৫      | ৬                            | ৭                          | ৮                          | ৯                      | ১০           | ১১    | ১২          | ১৩                   |
| প্রাতিষ্ঠানিক          | ১৫  | [১.১] নির্দিষ্ট সময়ে জিআরএস সিস্টেম, অফলাইন ও অন্যান্য মাধ্যমে প্রাপ্ত অভিযোগ নিষ্পত্তি   | [১.১.১] অভিযোগ নিষ্পত্তিকৃত                   | %      |                              | -                          | ৮০                         |                        | ৮০           | ৭০    | ৬০          |                      |
|                        |     | [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 সমন্বয়ে সভা আয়োজিত | সংখ্যা | ১২                           |                            | -                          |                        | ২            |       |             |                      |
| সক্ষমতা<br>অর্জন       | ১০  | [১.২] অভিযোগ নিষ্পত্তি সংক্রান্ত মাসিক প্রতিবেদন উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের নিকট প্রেরণ  | [১.২.১] মাসিক প্রতিবেদন প্রেরিত               | সংখ্যা | ৩                            | -                          |                            | ১২                     | ১০           | ৭     | ৬           |                      |
|                        |     | [২.১] নিজ অফিস ও আওতাধীন অফিসের কর্মকর্তা/কর্মচারীদের জন্য অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা এবং জিআরএস সফটওয়্যার বিষয়ক প্রশিক্ষণ/কর্মশালা/সেমিনার আয়োজন (১ম অর্ধবার্ষিকীতে একটি এবং দ্বিতীয় অর্ধবার্ষিকীতে একটি) | [২.১.১] প্রশিক্ষণ/কর্মশালা/সেমিনার আয়োজিত    | সংখ্যা | ৫                            |                            | -                          |                        | ২            |       |             |                      |
|                        |     | [২.২] অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা বিষয়ে স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে অবহিতকরণ সভা আয়োজন (১ম অর্ধবার্ষিকীতে একটি এবং দ্বিতীয় অর্ধবার্ষিকীতে একটি)   | [২.২.১] সভা আয়োজিত                           | সংখ্যা | ৫                            | -                          |                            | ২                      |              |       | ১           |                      |

৬

সংযোজনী-৭

সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বিষয়ক কর্মপরিকল্পনা ২০২৩-২৪

| কার্যক্রমের স্কেত্র        | মান | কার্যক্রম   | কর্মসম্পাদন সূচক  | একক    | কর্মসম্পাদন সূচকের মান | লক্ষ্যমাত্রা ২০২৩-২০২৪ |           |       |          |                  |
|----------------------------|-----|---|---|--------|------------------------|------------------------|-----------|-------|----------|------------------|
|                            |     |   |   |        |                        | অসাধারণ                | অতি উত্তম | উত্তম | চলতি মান | চলতিমানের নিম্নে |
|                            |     |   |   |        |                        | ১০০%                   | ৯০%       | ৮০%   | ৭০%      | ৬০%              |
| ১                          | ২   | ৩   | ৪   | ৫      | ৬                      | ৭                      | ৮         | ৯     | ১০       | ১১               |
| প্রাতিষ্ঠানিক              | ১৫  | [১.১] ত্রৈমাসিকভিত্তিতে নিজ দপ্তরের সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি হালনাগাদকরণ।  | [১.১.১] সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি হালনাগাদকৃত   | সংখ্যা | ১০                     | ৮                      | ৭         | ৬     | ৫        | ৪                |
|                            |     | [১.২] ত্রৈমাসিকভিত্তিতে আওতাধীন দপ্তর/সংস্থার সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি তদারকির মাধ্যমে হালনাগাদ নিশ্চিতকরণ। আওতাধীন দপ্তর/সংস্থা না থাকলে সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বিষয়ে স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে অবহিতকরণ সভা আয়োজন   | [১.২.১] আওতাধীন দপ্তর/সংস্থার সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি হালনাগাদকৃত/ অবহিতকরণ সভা আয়োজিত | সংখ্যা | ৫                      | ৪                      | ৩         | ২     | ১        | ০                |
| বাস্তবায়ন সক্ষমতা উন্নয়ন | ১০  | [২.১] সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বিষয়ে আওতাধীন দপ্তর/সংস্থার সমন্বয়ে ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে সভা আয়োজন। আওতাধীন দপ্তর/সংস্থা না থাকলে সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বাস্তবায়ন বিষয়ক ত্রৈমাসিক প্রতিবেদন প্রণয়ন।   | [২.১.১] সভা আয়োজিত/ প্রতিবেদন প্রেরিত  | সংখ্যা | ৮                      | ৭                      | ৬         | ৫     | ৪        | ৩                |
|                            |     | [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/ কর্মশালা/ সেমিনার কর্মশালা আয়োজন/ বার্ষিক প্রতিবেদন প্রেরিত         | সংখ্যা | ৬                      | ৫                      | ৪         | ৩     | ২        | ১                |

১



