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 মুল্যায়ন 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 ঊর্ধ্বতন অফিসের নিকট প্রেরণ করবে;
- ঊর্ধ্বতন অফিস প্রমাণকসমূহ যাচাই করে চূড়ান্ত নম্বর প্রদান করবে এবং ঊর্ধ্বতন 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= (২০×৩)÷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।

মন্ত্রণালয়/বিভাগ/রাষ্ট্রীয় প্রতিষ্ঠান/দপ্তর সংস্থা/মাঠ পর্যায়ের দপ্তর এর সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বাস্তবায়ন কর্মপরিকল্পনা, 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
প্রাতিষ্ঠানিক	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] ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি সংক্রান্ত পরিবীক্ষণ কমিটির সভার সিদ্ধান্ত বাস্তবায়ন	[১.৩.১] সিদ্ধান্ত বাস্তবায়িত এবং প্রতিবেদন প্রেরিত	%	৪			৯০	৮০	৭০	৬০	
		[১.৩] সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বিষয়ে আওতাধীন দপ্তর/সংস্থার সমন্বয়ে ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে সভা আয়োজন	[১.২.১] সভা আয়োজিত	সংখ্যা	২			৪	৩	২	১	
		[১.৪] ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি হালনাগাদকরণ (আওতাধীন দপ্তর/সংস্থাসহ)	[১.৪.১] হালনাগাদকৃত	সংখ্যা	৯			৪	৩	২	১	
সক্ষমতা অর্জন	৭	[২.১] সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বিষয়ক কর্মশালা/প্রশিক্ষণ/সেমিনার আয়োজন	[২.১.১] প্রশিক্ষণ/ কর্মশালা 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			