



গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার

রিজিওনাল ম্যানেজার  
বাংলাদেশ হাউস বিল্ডিং ফাইন্যান্স কর্পোরেশন (বিএইচবিএফসি)  
রিজিওনাল অফিস, কুমিল্লা

এবং

ব্যবস্থাপনা পরিচালক  
বাংলাদেশ হাউস বিল্ডিং ফাইন্যান্স কর্পোরেশন (বিএইচবিএফসি)  
-এর মধ্যে স্বাক্ষরিত

বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তি

জুলাই ১, ২০২১ – ৩০ জুন, ২০২২

সূচিপত্র

বিষয়	পৃষ্ঠা নং
কর্মসম্পাদনের সার্বিক চিত্র	৩
প্রস্তাবনা	৪
সেকশন ১: রূপকল্প, অভিলক্ষ্য, কৌশলগত উদ্দেশ্যসমূহ এবং কার্যাবলি	৫
সেকশন ২: বিভিন্ন কার্যক্রমের চূড়ান্ত ফলাফল/ প্রভাব	৬
সেকশন ৩: কর্মসম্পাদন পরিকল্পনা	৭-৮
সংযোজনী ১: শব্দসংক্ষেপ	১০
সংযোজনী ২: কর্মসম্পাদন ব্যবস্থাপনা ও প্রমানক	১১
সংযোজনী ৩: অন্য অফিসের সঙ্গে সংশ্লিষ্ট কর্মসম্পাদন সূচকসমূহ	১২
সংযোজনী ৪: জাতীয় শুদ্ধাচার কৌশল কর্মপরিকল্পনা, ২০২১-২০২২	১৩-১৪
সংযোজনী ৫: ই-গভর্ন্যান্স ও উদ্ভাবন কর্মপরিকল্পনা, ২০২১-২২	১৫
সংযোজনী ৬: অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা কর্মপরিকল্পনা, ২০২১-২০২২	১৬
সংযোজনী ৭: সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি কর্মপরিকল্পনা, ২০২১-২০২২	১৭
সংযোজনী ৮: তথ্য অধিকার বিষয়ে বার্ষিক কর্মপরিকল্পনা, ২০২১-২২	১৮

## বাংলাদেশ হাউস 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 নিম্ন, নিম্নমধ্যবিত্ত ও মধ্যবিত্ত মানুষের আবাসিক সমস্যা সমাধানে কর্পোরেশন ঋণ সহায়তা প্রদানপূর্বক জীবন মান উন্নয়নে নিরন্তর কার্যক্রম চালিয়ে যাচ্ছে। এ লক্ষ্যে বিগত তিন বছরে রিজিওনাল অফিস, কুমিল্লা ১৮.৩২ কোটি টাকা ঋণ বিতরণ এবং ১৮.০৩ কোটি টাকা ঋণ আদায় করেছে, তার মধ্যে আদায়কৃত শ্রেণীকৃত ঋণের পরিমাণ ০.৪৪ কোটি টাকা। বর্তমানে শ্রেণীকৃত ঋণের পরিমাণ ১.৪৮ কোটি টাকা। নিবিড় পরিবীক্ষণের ফলে উল্লেখিত সময়ে ০৩টি মামলা নিষ্পত্তি হয়েছে। বর্ণিত সময়ে রিজিওনাল অফিস, কুমিল্লা ১.৬০ কোটি টাকা করপূর্ব মুনাফা অর্জন করেছে। এছাড়াও, নথি ব্যবস্থাপনার জন্য চালুকৃত Business Intelligence Software ও Mobile Apps এর মাধ্যমে গ্রাহকদের তাৎক্ষণিক সেবা প্রদান করা হচ্ছে।

#### সমস্যা এবং চ্যালেঞ্জসমূহ

করোনা ভাইরাস জনিত সৃষ্ট পরিস্থিতি মোকাবেলা, গ্রাহকদের 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

রিজিওনাল অফিস, কুমিল্লা-এর ঋণের স্থিতি বৃদ্ধি করা, সার্বিক কার্যক্রমকে আরো গতিশীল করা, উপশহর ও পল্লী অঞ্চলে বহুতল ভবন তৈরীতে ঋণ প্রদান করে পরিকল্পিত পরিবেশ বান্ধব আবাসন নির্মাণ ও কৃষি জমির অপচয়রোধকরণ। 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 প্রশিক্ষণের মাধ্যমে জনবলের দক্ষতা বৃদ্ধি; ই-হোম লোন সিস্টেম ও ই-নথি শতভাগ বাস্তবায়নের মাধ্যমে স্বচ্ছতা ও জবাবদিহিতা নিশ্চিতকরণ এবং গ্রাহকসেবার মানোন্নয়ন করা। বর্তমান সরকারের 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 বাস্তবায়ন নিশ্চিতকরণ।

#### ২০২১-২২ অর্থবছরের সম্ভাব্য প্রধান অর্জনসমূহ

- গৃহ নির্মাণ খাতে পল্লী এলাকায় ১২.০০ কোটি টাকা ঋণ বিতরণ;
- মুজিববর্ষ উপলক্ষ্যে জিরো ইকুইটিতে ১.০৫ কোটি টাকা ঋণ বিতরণ;
- সরকারী কর্মচারীদের ০.৯০ কোটি টাকা গৃহ নির্মাণ ঋণ বিতরণ;
- নিম্ন আদালতের মামলা নিষ্পত্তির হার ১০০% অর্জন;
- ই-হোম লোন সিস্টেম ও ই-নথি বাস্তবায়নের মাধ্যমে গ্রাহক সেবার মানোন্নয়নসহ স্বচ্ছতা ও জবাবদিহিতা নিশ্চিতকরণ;
- অফিসের পরিবেশ উন্নতকরণ এবং সকল পর্যায়ে শুদ্ধাচার নীতি পরিপালনসহ কর্পোরেশনের সামগ্রিক কার্যক্রমে সুশাসন প্রতিষ্ঠা।

\* ২০২০-২১ অর্থ বছরের উপস্থাপিত তথ্যাদি মার্চ-২০২১ পর্যন্ত অর্জনের ভিত্তিতে সাময়িক।

প্রস্তাবনা  
(Preamble)

বাংলাদেশ হাউস বিল্ডিং ফাইন্যান্স কর্পোরেশন এর প্রাতিষ্ঠানিক দক্ষতা বৃদ্ধি, স্বচ্ছতা ও জবাবদিহিতা জোরদার করা, 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-

রিজিওনাল ম্যানেজার  
বাংলাদেশ হাউস বিল্ডিং ফাইন্যান্স কর্পোরেশন (বিএইচবিএফসি)  
রিজিওনাল অফিস, কুমিল্লা

এবং

ব্যবস্থাপনা পরিচালক  
বাংলাদেশ হাউস বিল্ডিং ফাইন্যান্স কর্পোরেশন (বিএইচবিএফসি)  
-এর মধ্যে স্বাক্ষরিত

২০২১ সালের জুন মাসের ২২- তারিখে 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) :

নিম্ন, নিম্নমধ্যবিত্ত ও মধ্যবিত্ত মানুষের আবাসন সমস্যা সমাধানের মাধ্যমে জীবন মান উন্নয়ন।

### ১.২ অভিলক্ষ্য (Mission):

ঋণ সহায়তা প্রদানের মাধ্যমে নিম্ন, নিম্নমধ্যবিত্ত ও মধ্যবিত্ত মানুষের পরিবেশ বান্ধব আবাসন সমস্যা সমাধান।

### ১.৩ কর্মসম্পাদনের ক্ষেত্রঃ

১. গৃহ নির্মাণ ঋণ প্রদানের মাধ্যমে আবাসন সমস্যা সমাধান;
২. গৃহ নির্মাণ ঋণ প্রদানের মাধ্যমে সরকারী কর্মচারীদের জীবনমান উন্নয়ন;
৩. মুজিব বর্ষে এবং নারীর ক্ষমতায়নে গৃহ ঋণ সহায়তা প্রদান;
৪. কর্পোরেশনের আর্থিক ভিত্তি, শৃংখলা সুদৃঢ়করণ ও দক্ষতা উন্নয়ন;
৫. কর্পোরেশনের কার্যক্রম ডিজিটাইজেশন, নিরাপত্তা নিশ্চিতকরণ ও গ্রাহকসেবার মান উন্নয়ন।

### সুশাসন ও সংস্কারমূলক কর্মসম্পাদনের ক্ষেত্রঃ

সুশাসন ও সংস্কারমূলক কার্যক্রমের বাস্তবায়ন জোরদারকরণ-

- ১) শৃঙ্খলার 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 কর্মপরিকল্পনা বাস্তবায়ন।

### ১.৪ প্রধান কার্যাবলি :

১. ঋণ প্রদান;
২. চুক্তি অনুযায়ী ঋণ আদায়;
৩. ই-হোম লোন সিস্টেম, ই-নথি, শাখা অটোমেশন; আধুনিক প্রযুক্তির প্রয়োগ তথা ডিজিটাইজেশন;
৪. ঋণ প্রদানের নিমিত্ত গৃহীত মর্টগেজ দলিলের সঠিকতা নির্ণয়ে ভূমি রেকর্ড ও দলিলপত্র যাচাই-বাহাইকরণ;
৫. ঋণ আদায় ও অন্যান্য বিষয়ে চলমান মামলা-মোকদ্দমা নিষ্পত্তিতে প্রয়োজনীয় পদক্ষেপ গ্রহণ;
৬. আর্থিক ব্যবস্থাপনার মানোন্নয়নে নিরীক্ষা কার্যক্রম জোরদারকরণ এবং নিরীক্ষা আপত্তি নিষ্পত্তিতে কার্যকরী ব্যবস্থা গ্রহণ।

সেকশন-২

বিভিন্ন কার্যক্রমের চূড়ান্ত ফলাফল/প্রভাব (Outcome/Impact)

চূড়ান্ত ফলাফল/ প্রভাব (Outcome/Impact)	কর্মসম্পাদন সূচকসমূহ (Performance Indicator)	একক (Unit)	প্রকৃত অর্জন		লক্ষ্যমাত্রা ২০২১-২২	প্রক্ষেপন		নির্ধারিত লক্ষ্যমাত্রা অর্জনের ক্ষেত্রে মৌখিক/লেখিত/সংস্করণ/সংস্থাসমূহের নাম	উৎসসূত্র (Source of Data)
			২০১৯-২০	২০২০-২১*		২০২১-২৩	২০২৩-২৪		
১। নিয়মিত, নিয়মিত ও মধ্যমিত শ্রেণির আবাসিক সমস্যার সমাধান	১.১। নিয়মিত আবাসিক ইউনিটের সংখ্যা বৃদ্ধির হার	%	২৪.৩৫	(- ৫৬.৮৬)	২৫	২৮	৩০	বিইটিইউসি সদর দফতর, ঋণ বিভাগ এবং সংশ্লিষ্ট মাঠ কার্যালয়	সংশ্লিষ্ট মাঠ কার্যালয়ের মাসিক, ত্রৈমাসিক ও বার্ষিক প্রতিবেদন এবং সদর দফতর, ঋণ বিভাগে প্রাপক হিসাবে রক্ষিত কাগজপত্র।
২। ঋণের মান উন্নয়ন	২.১। শ্রেণিকৃত ঋণ হার	%	৬.১৫	৬	৫	৪	৩	বিইটিইউসি সদর দফতর, আদায় বিভাগ এবং সংশ্লিষ্ট মাঠ কার্যালয়	সংশ্লিষ্ট মাঠ কার্যালয়ের মাসিক, ত্রৈমাসিক ও বার্ষিক প্রতিবেদন এবং সদর দফতর, আদায় বিভাগে প্রাপক হিসাবে রক্ষিত কাগজপত্র।

\* সাময়িক (Provisional) তথ্য



কৌশলগত উদ্দেশ্য	কৌশলগত উদ্দেশ্যের মান	কার্যক্রম	কার্যসম্পাদন কৃতি	গণনা পদ্ধতি	একক	কার্যসম্পাদন সূচকের মান	প্রকৃত অর্জন		লক্ষ্যমাত্রা/নির্ধারিত		প্রক্ষেপণ	প্রক্ষেপণ							
							২০২৬-২০	২০২০-২১	অসাধারণ	অতি উত্তম			উত্তম	চলতি মান	সর্বাধিক মান				
[৫] কার্যপরিবেশের কার্যক্রম ডিজিটালাইজেশন, নিরাপত্তা নিশ্চিতকরণ ও গ্রাহকসেবার মান উন্নয়ন	১১	[৫.১] CCTV স্থাপনের মাধ্যমে নিরাপত্তা নিশ্চিতকরণ	[৫.১.১] CCTV স্থাপনকৃত অফিসের সংখ্যা	ক্রমপঞ্জিভূত	সংখ্যা (ক্রমপঞ্জিভূত)	১	১	১	১০০%	৯০%	৮০%	৭০%	১০০%	২০২২-২৩	২০২৩-২৪				
		[৫.২] জনগোষ্ঠীর মাধ্যমে স্থান আবেদনকারী গ্রাহকের সংখ্যা	[৫.২.১] জনগোষ্ঠীর মাধ্যমে গ্রাহক সংখ্যা	সমাষ্টি	%	২	--	--	২৫	২৩	২১	১৯	১৭	২৮	৩০				
		[৫.৩] ই-গোব সেবা সিস্টেমের (সফটওয়্যার) মাধ্যমে খরচ নাথি প্রদানের হার	[৫.৩.১] জনগোষ্ঠীর মাধ্যমে স্থান নাথি প্রদানের হার	ক্রমপঞ্জিভূত	%	৫	--	--	২৫	২৩	২১	১৯	১৭	২৮	৩০				
		[৫.৩] সেবা সরঞ্জামের ও ওয়ান-স্টপ (OSS) সার্ভিস সম্পর্কিত তথ্যচিত্র ও সেবা প্রার্থী কর্তৃক তথ্য জ্ঞানের সুযোগ	[৫.৩.১] ওয়ান-স্টপ সার্ভিস (OSS) চালুকৃত শাখা/অফিস	সমাষ্টি	সংখ্যা (ক্রমপঞ্জিভূত)	৩	--	--	১	-	-	-	-	-	২	-			
মুশাশন ও সংস্থার মূল্যবান কর্মসম্পাদনের ক্ষেত্র						মোট	৭০												
সুশাসন ও সংস্থার মূল্যবান কার্যক্রমের বাস্তবায়ন জোরদারকরণ	৩০	১) সুজ্ঞচার কর্মপরিচালনা বাস্তবায়ন	২) ই-গভর্ন্যান্স/উন্নয়ন কর্মপরিচালনা বাস্তবায়ন	৩) তথ্য অধিকার কর্মপরিচালনা বাস্তবায়ন	৪) অভিযোগ প্রতিকার কর্মপরিচালনা বাস্তবায়ন	৫) সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি কর্মপরিচালনা বাস্তবায়ন	১০												
							১০												
							১০												
							৮												
							৩												
মোট						৩০													



আমি রিজিওনাল ম্যানেজার, বাংলাদেশ হাউস বিল্ডিং ফাইন্যান্স কর্পোরেশন, রিজিওনাল অফিস, কুমিল্লা; ব্যবস্থাপনা পরিচালক, বাংলাদেশ হাউস বিল্ডিং ফাইন্যান্স কর্পোরেশন -এর নিকট অঞ্জীকার করছি যে, এই চুক্তিতে বর্ণিত ফলাফল অর্জনে সচেষ্ট থাকব।

আমি ব্যবস্থাপনা পরিচালক, বাংলাদেশ হাউস বিল্ডিং ফাইন্যান্স কর্পোরেশন; রিজিওনাল ম্যানেজার, বাংলাদেশ হাউস বিল্ডিং ফাইন্যান্স কর্পোরেশন, রিজিওনাল অফিস, কুমিল্লা-এর নিকট অঞ্জীকার করছি যে, এই চুক্তিতে বর্ণিত ফলাফল অর্জনে প্রয়োজনীয় সহযোগিতা প্রদান করব।

স্বাক্ষরিত:



(মোঃ এলখলাচুর রহমান)  
রিজিওনাল ম্যানেজার  
বাংলাদেশ হাউস বিল্ডিং ফাইন্যান্স কর্পোরেশন  
রিজিওনাল অফিস, কুমিল্লা

22/04/2022

তারিখ



(মো: আফজাল করিম)  
ব্যবস্থাপনা পরিচালক  
বাংলাদেশ হাউস বিল্ডিং ফাইন্যান্স কর্পোরেশন  
সদর দফতর, ঢাকা।

22/04/2022

তারিখ

সংযোজনী-১: শব্দসংক্ষেপ

- বিএইচবিএফসি  
(BHBFC) - বাংলাদেশ হাউস বিল্ডিং ফাইন্যান্স কর্পোরেশন  
(Bangladesh House Building Finance Corporation)
- পিআই  
(PI) - পারফরমেন্স ইন্ডিকেটর  
(Performance Indicator)
- ডব্লিউপিআই  
(WPI) - ওয়েট অব পারফরমেন্স ইন্ডিকেটর  
(Weight of Performance Indicator)
- এসআইপি  
(SIP) - স্মল ইমপ্রুভমেন্ট প্রোজেক্ট  
(Small Improvement Project)

সংযোজনী-২: কর্মসম্পাদন ব্যবস্থাপনা ও প্রমাণক

ক্রমিক নম্বর	কার্যক্রম	কর্মসম্পাদন সূচক	বাস্তবায়নকারী ইউনিট	লক্ষ্যমাত্রা অর্জনের প্রমাণক
1.	[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	রিজিওনাল অফিস, কুমিল্লা	রিজিওনাল অফিস, কুমিল্লা এর প্রতিবেদন
		[১.১.২] ঢাকা ও চট্টগ্রাম মহানগর এলাকায় ঋণ বিতরণ	-	-
2.	[২.১] জীবন মান উন্নয়নে সরকারী কর্মচারী ও কর্পোরেশনের কর্মচারীদের গৃহ নির্মাণ ঋণ বিতরণ	[২.১.১] সরকারী কর্মচারীদের গৃহ নির্মাণ ঋণ বিতরণ	রিজিওনাল অফিস, কুমিল্লা	রিজিওনাল অফিস, কুমিল্লা এর প্রতিবেদন
		[২.১.২] কর্পোরেশনের কর্মচারীদের গৃহ নির্মাণ ঋণ বিতরণ	রিজিওনাল অফিস, কুমিল্লা	রিজিওনাল অফিস, কুমিল্লা এর প্রতিবেদন
3.	[৩.১] মুজিববর্ষ উপলক্ষে জিরো ইকুইটিতে গৃহ নির্মাণ ঋণ প্রদান	[৩.১.১] জিরো ইকুইটি ঋণ বিতরণ	রিজিওনাল অফিস, কুমিল্লা	রিজিওনাল অফিস, কুমিল্লা এর প্রতিবেদন
		[৩.১.২] নারীর ক্ষমতায়নে গৃহ ঋণ সহায়তা প্রদান	রিজিওনাল অফিস, কুমিল্লা	রিজিওনাল অফিস, কুমিল্লা এর প্রতিবেদন
4.	[৪.১] নগদ ঋণ আদায়	[৪.১.১] অশ্রেণিকৃত ঋণ হতে নগদ আদায়ের হার	রিজিওনাল অফিস, কুমিল্লা	রিজিওনাল অফিস, কুমিল্লা এর প্রতিবেদন
		[৪.১.২] শ্রেণিকৃত ঋণ হতে নগদ আদায়ের হার	রিজিওনাল অফিস, কুমিল্লা	রিজিওনাল অফিস, কুমিল্লা এর প্রতিবেদন
5.	[৪.২] ঋণ শ্রেণীমান উন্নয়ন মাথলা ও আউট আপত্তি নিষ্পত্তি	[৪.২.১] নিষ্পত্তি আদালতে মাথলা নিষ্পত্তির হার	রিজিওনাল অফিস, কুমিল্লা	রিজিওনাল অফিস, কুমিল্লা এর প্রতিবেদন
		[৪.২.২] আউট আপত্তি নিষ্পত্তির হার	রিজিওনাল অফিস, কুমিল্লা	রিজিওনাল অফিস, কুমিল্লা এর প্রতিবেদন
6.	[৪.৩] প্রশিক্ষণ আয়োজনের মাধ্যমে নেতৃত্ব ও দক্ষতা উন্নয়ন	[৪.৩.১] কর্মচারীগণের নেতৃত্ব ও দক্ষতা উন্নয়নে আয়োজিত প্রশিক্ষণ	রিজিওনাল অফিস, কুমিল্লা	রিজিওনাল অফিস, কুমিল্লা এর প্রতিবেদন
		[৪.৩.২] এপিএ বিষয়ে কর্মচারীগণকে প্রশিক্ষণ প্রদান	রিজিওনাল অফিস, কুমিল্লা	রিজিওনাল অফিস, কুমিল্লা এর প্রতিবেদন
9.	[৫.১] CCTV স্থাপনের মাধ্যমে নিরাপত্তা নিশ্চিতকরণ [৫.২] অনলাইনের মাধ্যমে গ্রাহক সংখ্যা সংখ্যা	[৫.১.১] CCTV স্থাপনকৃত অফিসের সংখ্যা	রিজিওনাল অফিস, কুমিল্লা	রিজিওনাল অফিস, কুমিল্লা এর প্রতিবেদন
		[৫.১.২] অনলাইনের মাধ্যমে গ্রাহক সংখ্যা হার	রিজিওনাল অফিস, কুমিল্লা	রিজিওনাল অফিস, কুমিল্লা এর প্রতিবেদন
10.	[৫.৪] সেবা সবজীকরণ ও ওয়ান-স্টপ (OSS) সার্ভিস সম্পর্কিত তথ্যপ্রচার ও সেবা গ্রাহী কর্তৃক তথ্য জানার সুযোগ	[৫.৪.১] ওয়ান স্টপ সার্ভিস (OSS) চালুকৃত শাখা/অফিস	রিজিওনাল অফিস, কুমিল্লা	রিজিওনাল অফিস, কুমিল্লা এর প্রতিবেদন
		[৫.৪.২] সেবা সবজীকরণ ও ওয়ান-স্টপ (OSS) সার্ভিস সম্পর্কিত তথ্যপ্রচার ও সেবা গ্রাহী কর্তৃক তথ্য জানার সুযোগ	রিজিওনাল অফিস, কুমিল্লা	রিজিওনাল অফিস, কুমিল্লা এর প্রতিবেদন

**সংযোজনী-৩: অন্য অফিসের সাথে সংশ্লিষ্ট কর্মসম্পাদন সূচকসমূহ -**

কার্যক্রম	কর্মসম্পাদন সূচক	যে সকল অফিসের সাথে সংশ্লিষ্ট	সংশ্লিষ্ট অফিসের সাথে কার্যক্রম সমন্বয়ের কৌশল
ঋণ বিতরণ ও মঞ্জুরী	ট্রাণ্ডেট নির্ধারণ	ঋণ বিভাগ, সদর দফতর	যথা সময়ে ঋণ মঞ্জুরী ও বিতরণের জন্য ট্রাণ্ডেট নির্ধারণ করা
তহবিল	তহবিল সরবরাহ	হিসাব ও অর্থ বিভাগ, সদর দফতর	ঋণ বিতরণের জন্য যথা সময়ে তহবিল সরবরাহ করা
দাপ্তরিক কাজের জন্য লোকবল সরবরাহ। মানব সম্পদের সুষ্ঠু ব্যবস্থাপনা।	কর্মকর্তা/ কর্মচারী পদায়ন	প্রশাসন বিভাগ, সদর দফতর	যথাসময়ে অফিসের সংগঠনিক লোকবল কাঠামো অনুযায়ী ও চাহিদা মার্কিত লোকবল সরবরাহ করা।
লোন ম্যানেজমেন্ট ও অফিস অটোমেশনের উদ্ভিটাল ইজেন	ভাট্টা-বেইজ সংরক্ষণ এবং কম্পিউটার ও টেকনোলজি সরবরাহ	কম্পিউটার ও তথ্য বিভাগ, সদর দফতর	যথা সময়ে ঋণ হিসাবায়ন এবং অটোমেশনের জন্য প্রয়োজনীয় কম্পিউটার সরবরাহ
এনইসি প্রদান, দলিলপত্র যাচাইকরণ ও রেভেনু দলিল নিবন্ধন	এনইসি প্রদানকৃত, দলিল যাচাইকৃত এবং রেভেনু সম্পাদিত	উপজেলা/ জেলা নিবন্ধন কার্যালয়	দ্রুত ও নিতুল এনইসি প্রদান, দলিলপত্রাদির যাচাই ও রেভেনু সম্পাদন করা
অর্থ ঋণ ও জেলা জজ আদালতের মাফল নিষ্পত্তিকরণ	অর্থ ঋণ ও জেলা জজ আদালতের মাফল নিষ্পত্তিকৃত	অর্থ ঋণ ও জেলা জজ আদালত	ঋণতথ্য/ন্যূনতম সময়ে মাফল নিষ্পত্তিকরণ
ঋণ হিসাব হালনাগাদ ও হিসাব সমাধিকরণ	ঋণ হিসাব হালনাগাদ ও হিসাব সমাধিকৃত	কোনালী ব্যাংক লি.	ব্যাংক হতে যথাসময়ে গ্রহীতা কর্তৃক জমার হিসাব মেমোসহ প্রেরণ করা

সংযোজনী-৪: আঞ্চলিক/মাট পর্যায়ের কার্যালয়ের জাতীয় শুল্কচার কৌশল কর্মপরিকল্পনা, ২০২১-২০২২

আঞ্চলিক/মাট পর্যায়ের কার্যালয়ের নাম: রিজিওনাল অফিস, কুমিল্লা

কার্যক্রমের নাম	কর্মসম্পাদন সূচক	সূচকে র মান	একক	বাস্তবায়নের দায়িত্বপ্রাপ্ত ব্যক্তি/পদ	২০২১-২০২২ অর্ধবছরের লক্ষ্যমাত্রা	বাস্তবায়ন অগ্রগতি পরিবীক্ষণ, ২০২১-২০২২								মোট
						লক্ষ্যমাত্রা/অর্জন	১ম কোয়ার্টার	২য় কোয়ার্টার	৩য় কোয়ার্টার	৪র্থ কোয়ার্টার	মোট অর্জন	অর্জিত মান		
১. প্রাতিষ্ঠানিক ব্যবস্থা.....	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮	৯	১০	১১	১২	১৩	১৪	
১.১ নৈতিকতা কমিটি সভা আয়োজন	সভা আয়োজিত	৪	সংখ্যা	জেএড/আরএম	৪	লক্ষ্যমাত্রা/অর্জন	১	১	১	১				
১.২ নৈতিকতা কমিটির সভার সিদ্ধান্ত বাস্তবায়ন	বাস্তবায়িত সিদ্ধান্ত	৬	%	জেএড/আরএম	৭৫%	লক্ষ্যমাত্রা/অর্জন	১০০%	১০০%	১০০%	১০০%				
১.৩ সুশাসন প্রতিষ্ঠার নিমিত্ত অংশীজনের (stakeholders) অংশগ্রহণে সভা	অনুষ্ঠিত সভা	৪	সংখ্যা	জেএড/আরএম	২	লক্ষ্যমাত্রা/অর্জন	-	১	-	১				
১.৪ শুল্কচার সংক্রান্ত প্রশিক্ষণ আয়োজন	প্রশিক্ষণ আয়োজিত	২	সংখ্যা	জেএড/আরএম	২	লক্ষ্যমাত্রা/অর্জন	-	-	১	১				
১.৫ কর্ম-পরিবেশ উন্নয়ন (স্বাস্থ্য বিধি অনুসরণে/টিওএডইভুক্ত অফিসে মাল্যমান বিনষ্টকরণ/পরিষ্কার-পরিচ্ছন্নতা বৃদ্ধি ইত্যাদি)	উন্নত কর্ম-পরিবেশ	৩	সংখ্যা ও তারিখ	জেএড/আরএম	২ (৩১.১২.২১ ও ৩০.০৬.২২)	লক্ষ্যমাত্রা/অর্জন	-	১ (৩১.১২.২১)	-	১ (৩০.০৬.২২)				
১.৬ জাতীয় শুল্কচার কৌশল কর্মপরিকল্পনা, ২০২১-২২ ও ত্রৈমাসিক পরিবীক্ষণ প্রতিবেদন দপ্তর/সংস্থায় দাখিল ও স্ক্র ওয়েবসাইটে আপলোডকরণ	কর্মপরিকল্পনা ও ত্রৈমাসিক প্রতিবেদন দাখিলকৃত ও আপলোডকৃত	৪	তারিখ	জেএড/আরএম	০৪.১০.২১ ০৪.০১.২২ ০৪.০৪.২২ ০৪.০৭.২২	লক্ষ্যমাত্রা/অর্জন	০৪.১০.২১	০৪.০১.২২	০৪.০৪.২২	০৪.০৭.২২				

১.৭ শুল্কচাষ পুরস্কার প্রদান এবং পুরস্কারপ্রাপ্তদের তালিকা ওয়েবসাইটে প্রকাশ	প্রদত্ত পুরস্কার	৩	তারিখ	জেএড/আরএম															সদর দপ্তর কর্তৃক বাস্তবায়িত হবে।
২. ক্রয়ের ক্ষেত্রে শুল্কচাষ .....																			
১.১ ২০২১-২২ অর্থ বছরের ক্রয় পরিকল্পনা ওয়েবসাইটে প্রকাশ	ক্রয় পরিকল্পনা ওয়েবসাইটে প্রকাশিত	৪	তারিখ	জেএড/আরএম	২৯.০৯.২১	লক্ষ্যমাত্রা	২৯.০৯.২১												
৩. শুল্কচাষ সংশ্লিষ্ট এবং দুর্নীতি প্রতিরোধে সহায়ক অন্যান্য কার্যক্রম..... (অগ্রাধিকার ভিত্তিতে ন্যূনতম পাঁচটি কার্যক্রম)																			
৩.১ সেবা সত্ত্বহ চাণ্ডুকত ও প্রদত্ত সেবা কার্যক্রম মনিটরিং	কার্যক্রম পরিবীক্ষণকৃত	৪	%	জেএড/আরএম	১০০%	লক্ষ্যমাত্রা	১০০%	১০০%	১০০%	১০০%	১০০%								
৩.২ কর্পোরেশনে ব্যবহৃত বিভিন্ন খানের উপর শুল্কচাষ ও দুর্নীতিবিরোধী স্লোগান প্রচার	স্লোগান প্রচারকৃত	৪	%	জেএড/আরএম	১০০%	লক্ষ্যমাত্রা	১০০%	১০০%	১০০%	১০০%	১০০%								
৩.৩ প্রাতিষ্ঠানিক গনশুনানী আয়োজন	প্রাতিষ্ঠানিক গণশুনানী আয়োজিত	৪	সংখ্যা	জেএড/আরএম	৫	লক্ষ্যমাত্রা	২	২	২	২	২								
৩.৪ গ্রাহকসেবা মানোন্নয়নে প্রতিবন্ধকতা চিহ্নিতকরণ ও উত্তরণশীলক কর্মশালা আয়োজন	কর্মশালা আয়োজিত	৪	তারিখ	জেএড/আরএম	৩১.১২.২১	লক্ষ্যমাত্রা		৩১.১২.২১											
৩.৫ অফিসে নির্ধারিত সময়ে উপস্থিতি	উপস্থিতি নিশ্চিতকৃত	৪	%	জেএড/আরএম	১০০%	লক্ষ্যমাত্রা	১০০%	১০০%	১০০%	১০০%	১০০%								

বিঃদ্র:- কোন ক্রমিকের কার্যক্রম প্রযোজ্য না হলে তার কারণ মতব্য কলামে উল্লেখ করিতে হবে।

সংযোজনী ৫: মাঠ পর্যায়ের অফিসের জন্য ই-গভর্ন্যান্স ও উদ্ভাবন কর্মপরিকল্পনা, ২০২১-২২

ক্রম	কার্যক্রম	কর্মসম্পাদন সূচক	একক	কর্মসম্পাদন সূচকের মান	লক্ষ্যমাত্রা ২০২১-২০২২		
					অসাধারণ	উত্তম	চলতি মান
০১	[১.১] ই-নথির ব্যবহার বৃদ্ধি	[১.১.১] ই-ফাইলে নোটিনস্পত্তিকৃত	%	১৫	১০০%	৮০%	৬০%
০২	[২.১] তথ্য বাতায়ন হালনাগাদকরণ	[২.১.১] তথ্য বাতায়নে সকল সেবা বন্ধ হালনাগাদকৃত	সংখ্যা	১০	৮	৩	২
		[২.১.২] বিভিন্ন প্রকল্পনা ও তথ্যাদি তথ্য বাতায়নে প্রকাশিত	সংখ্যা	৫	৮	৩	২
০৩	[৩.১] ই-গভর্ন্যান্স ও উদ্ভাবন কর্মপরিকল্পনা বাস্তবায়ন	[৩.১.১] কর্মপরিকল্পনা বাস্তবায়ন সংক্রান্ত প্রসিক্ষণ আয়োজিত		৫	৮	৩	২
		[৩.১.২] কর্মপরিকল্পনার বাস্তবায়ন অগ্রগতি পর্যালোচনা সংক্রান্ত সভা আয়োজিত	সংখ্যা	৫	৮	৩	২
০৪	[৪.১] একটি উদ্ভাবনী ধারণা/ সেবা সহজিকরণ/ ক্ষম উন্নয়ন কার্যক্রম বাস্তবায়ন	[৩.১.৩] কর্মপরিকল্পনার অধিবাহিক স্ব-মূল্যায়ন প্রতিবেদন উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের নিকট প্রেরিত	তারিখ	৫	১৩/০১/২০২২	২০/০১/২০২২	২৭/০১/২০২২
		[৪.১.১] একটি উদ্ভাবনী ধারণা/ সেবা সহজিকরণ/ ক্ষম উন্নয়ন কার্যক্রম বাস্তবায়িত	তারিখ	৫	২৮/১/২০২২	১৫/০৩/২০২২	১৫/০৪/২০২২

**সংযোজনী ৬: অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা কর্মসূচির কার্যসম্পাদন, ২০২১-২০২২**

কার্যক্রমের ক্ষেত্র	মান	কার্যক্রম	কর্মসম্পাদন সূচক	প্রমাণক	একক	কার্যসম্পাদন সূচকের মান	প্রকৃত অর্জন ২০২১-২০	প্রকৃত অর্জন ২০২ ০-২১	লক্ষ্যমাত্রা ২০২১-২০২২					
									অসাধারণ	অতি উত্তম	উত্তম	চলতি মান	চলতি মানের নিম্নে	
১	২	[১.১] অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক) ও আপিল কর্মকর্তার তথ্য ওয়েবসাইটে ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে হালনাগাদকরণ	৪	[১.১.১] অনিক ও আপিল কর্মকর্তার তথ্য হালনাগাদকৃত এবং ওয়েবসাইটে আপলোডকৃত	হালনাগাদ সম্পদের সারকারি পত্র, ওয়েবসাইটের লিংক	সংখ্যা	৫	৮	৮	১০০%	১০%	৮০%	৯০%	১০%
										২	১০	১১	৯০%	১৩
২	৫	[২.১] নির্দিষ্ট সময়ে অনলাইন/অফলাইনে প্রাপ্ত অভিযোগ নিষ্পত্তি এবং নিষ্পত্তি সংক্রান্ত মাসিক প্রতিবেদন উপস্থাপন কর্তৃপক্ষ বরাবর প্রেরণ	[২.১.১] অভিযোগ নিষ্পত্তিকৃত	নিষ্পত্তি প্রতিবেদন	%	৮	১০০%	১০০%	১০০%	৮০%	৯০%	৬০%	-	
									১	১০	১১	৬০%	-	
পরিবীক্ষণ ও সক্ষমতা উন্নয়ন	২০	[২.২] কর্মকর্তা/কর্মচারীদের অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা এবং জিজ্ঞাসাবাদ সফটওয়্যার বিষয়ক প্রশিক্ষণ আয়োজন	[২.২.১] প্রশিক্ষণ আয়োজিত	অফিস আদেশ, আনোচাসুচি, উপস্থিতির হাজিরা	সংখ্যা	৫	-	-	১০০%	১০%	৯০%	৬০%	-	
									১	১০	১১	৬০%	-	
পরিবীক্ষণ ও সক্ষমতা উন্নয়ন	২০	[২.৩] ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে পরিবীক্ষণ এবং ত্রৈমাসিক পরিবীক্ষণ প্রতিবেদন উপস্থাপন কর্তৃপক্ষের নিকট প্রেরণ	[২.৩.১] ত্রৈমাসিক প্রতিবেদন প্রেরিত	পরিবীক্ষণ প্রতিবেদন	সংখ্যা	৩	-	-	১০০%	১০%	৯০%	৬০%	-	
									১	১০	১১	৬০%	-	
পরিবীক্ষণ ও সক্ষমতা উন্নয়ন	২০	[২.৪] অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা বিষয়ে স্টেকহোল্ডারদের সমন্বয়ে অবহিতকরণ সভা	[২.৪.১] সভা অনুষ্ঠিত	সভার কার্যবিবরণী	সংখ্যা	৪	-	-	১০০%	১০%	৯০%	৬০%	-	
									১	১০	১১	৬০%	-	



সংযোজনী ৭: সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি কর্মপরিকল্পনা, ২০২১-২০২২

কার্যক্রমের ক্ষেত্র	মান	কার্যক্রম	কর্মসম্পাদন সূচক	প্রাপ্যক	একক	কর্মসম্পাদন সূচকের মান	প্রাপ্ত অর্জন ২০২১-	প্রাপ্ত অর্জন ২০২০-	লক্ষ্যমাত্রা ২০২১-২০২২				
									অসাধারণ	আতি উত্তম	উত্তম	চলতি মান	চলতি মানের নিম্নে
প্রাতিষ্ঠানিক	১৩	[১.২] সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে হালনাগাদকরণ	[১.১.১] সিদ্ধান্ত বাস্তবায়িত	বাস্তবায়ন প্রতিবেদন	%	৮	-	-	১০	১১	১২	১৩	১৪
									২০০%	৯০%	৮০%	৭০%	
									১০০%	৯০%	৮০%	৭০%	
সকর্মতা অর্জন	১২	[১.২] সেবা প্রদান বিষয়ে স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে অবহিতকরণ সভা আয়োজন	[১.১.১] প্রশিক্ষণ আয়োজিত	প্রশিক্ষণ আদেশ, অগোচাসি, প্রশিক্ষণার্থীদের তালিকা, হাজিরশীট	সংখ্যা	৫	-	-	৪	৩	২	১	-
									১	১	১	১	
সকর্মতা অর্জন	১২	[১.২] সেবা প্রদান বিষয়ে স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে অবহিতকরণ সভা আয়োজন	[১.৩.১] অবহিতকরণ সভা অনুষ্ঠিত	সভার কার্যবিবরণী	সংখ্যা	৭	-	-	২	১	-	-	-

