



গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার

জোনাল ম্যানেজার,  
বাংলাদেশ হাউস বিল্ডিং ফাইন্যান্স কর্পোরেশন (বিএইচবিএফসি)  
জোনাল অফিস, বরিশাল।

এবং

ব্যাবস্থাপনা পরিচালক,  
বাংলাদেশ হাউস বিল্ডিং ফাইন্যান্স কর্পোরেশন (বিএইচবিএফসি)

-এর মধ্যে স্বাক্ষরিত

বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তি

জুলাই ১, ২০২১ – ৩০ জুন, ২০২২

ক

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

ক

বাংলাদেশ হাউস বিল্ডিং ফাইন্যান্স কর্পোরেশন (বিএইচবিএফসি), জোনাল অফিস, বরিশাল  
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 মধ্যবিত্ত ও মধ্যবিত্ত মানুষের আবাসিক সমস্যা সমাধানে কর্পোরেশন ঋণ সহায়তা প্রদানপূর্বক জীবন মান উন্নয়নে নিরন্তর কার্যক্রম চালিয়ে যাচ্ছে। এ লক্ষ্যে বিগত তিন বছরে জোনাল অফিস, বরিশাল ৭২.৭১ কোটি টাকা ঋণ বিতরণ এবং ৬৪.৪৩ কোটি টাকা ঋণ আদায় হয়েছে, তার মধ্যে আদায়কৃত শ্রেণীকৃত ঋণের পরিমাণ ২.৮৬ কোটি টাকা। বর্তমানে শ্রেণীকৃত ঋণের পরিমাণ ৮.২৬ কোটি টাকা (৪.৮২%)। নিবিড় পরিবীক্ষণের ফলে উল্লেখিত সময়ে ০৯ টি মামলা নিষ্পত্তি হয়েছে। এ ছাড়াও বর্ণিত সময়ে জোনাল অফিস, বরিশাল ১২.০১ কোটি টাকা করপূর্ব মুনাফা অর্জন করেছে। গ্রাহক সেবার মানোন্নয়নের লক্ষ্যে নথি ব্যবস্থাপনার জন্য চালুকৃত Business Intelligence Software ও Mobile Apps এড মাধ্যমে গ্রাহকদের সার্বক্ষণিক সেবা প্রদান করা হচ্ছে।

সমস্যা এবং চ্যালেঞ্জসমূহ

করোনা ভাইরাস জনিত সৃষ্ট পরিস্থিতি মোকাবেলা, গ্রাহকদের সচেতনতা বৃদ্ধির 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

পিও-০৭/১৯৭৩ পরিবর্তনের মাধ্যমে কর্পোরেশনের অনুমোদিত ও পরিশোধিত মূলধন বৃদ্ধি করা। উপশহর ও পল্লী অঞ্চলে বহুতল ভবন তৈরীতে ঋণ প্রদান করে পরিকল্পিত পরিবেশ বান্ধব আবাসন নির্মাণ ও কৃষি জমির অপচয়রোধকরণ। এ পরিকল্পনার অংশ হিসেবে ইতোমধ্যে ঋণ কার্যক্রমের বহুমুখীকরণ পূর্বক “নগর বন্ধু”, “প্রবাস বন্ধু”, “পল্লীমা” ও “কৃষক আবাসন ঋণ” ইত্যাদি নামে বিশেষ ঋণদান কার্যক্রম শুরু করা হয়েছে। এছাড়া, সাংগঠনিক সংস্কার ও সম্প্রসারণের মাধ্যমে ক্রমান্বয়ে প্রতিটি জেলা ও বর্ধিষ্ণু অঞ্চলে নতুন ১০০টি শাখা অফিস স্থাপনের পরিকল্পনা গ্রহণ করা হয়েছে। 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 ও বহিঃপ্রশিক্ষণের 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 দেশের অন্যান্য এলাকায় (পল্লী এলাকা) ২৭ কোটি টাকা ঋণ বিতরণ;
- মুজিববর্ষ উপলক্ষ্যে জিরো ইকুইটিতে ১.৪০ কোটি টাকা ঋণ বিতরণ;
- সরকারী কর্মচারীদের ১.৫০ কোটি টাকা গৃহ নির্মাণ ঋণ বিতরণ;
- অশ্রেণীকৃত ও শ্রেণীকৃত ঋণ যথাক্রমে ১০০% ও ১০০% আদায় এবং শ্রেণীকৃত ঋণ হার ৩.৫০% এ নামিয়ে আনা;
- 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 চিত্রিত্রে 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 কর্মসূচির যথাযথ বাস্তবায়নের মাধ্যমে সবার জন্য আবাসন নিশ্চিতকরণের লক্ষ্যে-

জোনাল ম্যানেজার,  
বাংলাদেশ হাউস বিল্ডিং ফাইন্যান্স কর্পোরেশন (বিএইচবিএফসি)  
জোনাল অফিস, বরিশাল।

এবং

ব্যাবস্থাপনা 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 আবাসিক সমস্যা সমাধানের মাধ্যমে জীবন মান উন্নয়ন।

### ১.২ অভিলক্ষ্য (Mission):

নিম্ন, নিম্নমধ্যবিত্ত ও মধ্যবিত্ত মানুষের আবাসিক সমস্যা সমাধান কল্পে আর্থিক সহায়তা প্রদান।

### ১.৩ কর্মসম্পাদনের ক্ষেত্রঃ

১. গৃহ নির্মাণ ঋণ প্রদানের মাধ্যমে আবাসন সমস্যা সমাধান ;
২. কর্পোরেশনের আর্থিক ভিত্তি ও শৃংখলা সুদৃঢ়করণ;
৩. কর্পোরেশনের কার্যক্রম ডিজিটাইজেশন, নিরাপত্তা নিশ্চিতকরণ ও গ্রাহকসেবার মান উন্নয়ন।

সুশাসন ও সংস্কারমূলক কর্মসম্পাদনের ক্ষেত্রঃ

সুশাসন ও সংস্কারমূলক কার্যক্রমের বাস্তবায়ন জোরদারকরণ-

- ১) শুল্কচার কর্মপরিকল্পনা বাস্তবায়ন
- ২) ই-গভর্ন্যান্স/উদ্ভাবন কর্মপরিকল্পনা বাস্তবায়ন
- ৩) তথ্য অধিকার কর্মপরিকল্পনা বাস্তবায়ন
- ৪) অভিযোগ প্রতিকার 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

জোনাল অফিস, বরিশাল এর কার্যক্রমের বৃত্তান্ত ফলাফল/প্রভাব (Outcome/Impact)

বৃত্তান্ত ফলাফল/ প্রভাব (Outcome/ Impact)	কর্মসম্পাদন সূচকসমূহ (Performance Indicator)	একক (Unit)	প্রকৃত অর্জন		লক্ষ্যমাত্রা ২০২১-২২	প্রক্ষেপন		নির্ধারিত লক্ষ্যমাত্রা অর্জনের ক্ষেত্রে মৌখিকভাবে দায়িত্বপ্রাপ্ত মন্ত্রাণালয়/বিভাগ/সংস্থাসমূহের নাম	উৎসসূত্র (Source of Data)
			২০১৯-২০	২০২০-২১*		২০২২-২৩	২০২৩-২৪		
১			৪	৫	৬	৭	৮	৯	১০
[১] নিম্ন, নিম্নমধ্যবিত্ত ও মধ্যবিত্ত শ্রেণির আবাসিক সমস্যার সমাধান	[১.১] নির্মিত আবাসিক ইউনিটের সংখ্যা বৃদ্ধির হার	%	-৫৫	১৭	২০	২২	২৫	বিএইচবিএফসি সদর দফতর, ঋণ বিভাগ এবং সংশ্লিষ্ট মাঠ কার্যালয়	সংশ্লিষ্ট মাঠ কার্যালয়ের মাসিক, ত্রৈমাসিক ও বার্ষিক প্রতিবেদন এবং সদর দফতর, ঋণ বিভাগে প্রমাণক হিসাবে রক্ষিত কাগজপত্র।
[২] ঋণের মান উন্নয়ন	[২.১] শ্রেণীকৃত ঋণ হার	%	৬.২১	৪.৮২	৩.৫০	৩	২	বিএইচবিএফসি সদর দফতর, ঋণ বিভাগ এবং সংশ্লিষ্ট মাঠ কার্যালয়	সংশ্লিষ্ট মাঠ কার্যালয়ের মাসিক, ত্রৈমাসিক ও বার্ষিক প্রতিবেদন এবং সদর দফতর, ঋণ বিভাগে প্রমাণক হিসাবে রক্ষিত কাগজপত্র।

\* সাময়িক (Provisional) তথ্য



গ্নিসিদ্ধি আয়োজনের মাধ্যমে নেতৃত্ব ও সফলতা উন্নয়ন	[১.১] কর্মসিদ্ধি/নেতৃত্ব ও সফলতা উন্নয়ন আয়োজিত গ্নিসিদ্ধি	ক্রমপঞ্জীভূত	জনসংখ্যা	ক্রমসংখ্যা	সফলমাতা/নির্ধারিত ২০২১-২২										প্রকল্প ২০২১- ২০২৩	প্রকল্প ২০২৩- ২০২৪
					০১	০০	৪০	৪০	৫৮	৩৫	৩২	৩০	৪৫	৫০		
	[১.২] গ্রামে বিয়োগ কর্মসিদ্ধি/নেতৃত্ব ও সফলতা উন্নয়ন	ক্রমপঞ্জীভূত	জনসংখ্যা	ক্রমসংখ্যা	০২	০০	৪	৪	৪	৩	৩	-	-	৬	৭	

কৌশলগত উদ্দেশ্য	কৌশলগত উদ্দেশ্যের মান	কার্যক্রম	কার্যসম্পাদন সূচক	পংখ্য পদ্ধতি	একক	সংখ্যা (ক্রমপঞ্জীভূত)	কর্মসম্পাদন সূচকের মান	২০১৯-২০	২০২০-২১	সফলমাতা/নির্ধারিত ২০২১-২২										প্রকল্প ২০২১- ২০২৩	প্রকল্প ২০২৩- ২০২৪																																
										অগ্রসর	অতি উত্তম	উত্তম	চলতি মান	সর্বোত্তম																																							
[৫] কর্পোরেশনের কার্যক্রম ডিজিটাইজেশন, নিরাপত্তা নিশ্চিতকরণ ও গ্রাহকসেবার মান উন্নয়ন	০৫	[৫.১] CCTV স্থাপনের মাধ্যমে নিরাপত্তা নিশ্চিতকরণ	[৫.১.১] CCTV স্থাপনকৃত অফিসের সংখ্যা	ক্রমপঞ্জীভূত	সংখ্যা	-	১	১	১	৩	১০০%	৯০%	৮০%	৯০%	৯০%	১৭	২৮	৩০																																			
																			[৫.২] অনলাইনের মাধ্যমে ঋণ আবেদনকারী গ্রাহকের সংখ্যা	[৫.২.১] অনলাইনের মাধ্যমে গ্রাহক সংখ্যা	সমাধি	সংখ্যা	-	২৫	২৫	২৩	২১	২৯	২৭	২৮	৩০																						
																																[৫.৩] ই-গোম সোল সিকিউরের (সফটওয়্যার) মাধ্যমে ঋণ নাথি প্রদানের সংখ্যা	[৫.৩.১] অনলাইনের মাধ্যমে ঋণ নাথি প্রদানের সংখ্যা	ক্রমপঞ্জীভূত	%	৭	-	২৫	২৩	২১	২৯	২৭	২৮	৩০									
																																													১) সুষ্ঠুর কার্যপারিকল্পনা বাস্তবায়ন	২০	২৫	২৩	২১	২৯	২৭	২৮	৩০
৩) তথ্য আধিকার কার্যপারিকল্পনা বাস্তবায়ন	৭	২৫	২৩	২১	২৯	২৭	২৮	৩০																																													
৪) অভিযোগ প্রতিকার কার্যপারিকল্পনা বাস্তবায়ন	৮	২৫	২৩	২১	২৯	২৭	২৮	৩০																																													
৫) সেবা প্রদান প্রতিষ্ঠা কার্যপারিকল্পনা বাস্তবায়ন	৩	২৫	২৩	২১	২৯	২৭	২৮	৩০																																													

<b>সংশোধন ও সংস্কারমূলক কার্যসম্পাদনের ক্ষেত্র</b>													১০৫	
<b>সংশোধন ও সংস্কারমূলক কার্যক্রমের বাস্তবায়ন</b>														
০০														



আমি, জোনাল ম্যানেজার, বরিশাল (বাংলাদেশ হাউস বিল্ডিং ফাইন্যান্স কর্পোরেশন) ব্যবস্থাপনা পরিচালক মহোদয়, 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) জোনাল ম্যানেজার, বরিশাল (বাংলাদেশ হাউস বিল্ডিং ফাইন্যান্স কর্পোরেশন) এর নিকট অঞ্জীকার করছি যে, এই চুক্তিতে বর্ণিত ফলাফল অর্জনে প্রয়োজনীয় সহযোগিতা প্রদান করব।

স্বাক্ষরিত:



(জনাব এম এম জামিল আহম্মদ)  
জোনাল ম্যানেজার,  
বাংলাদেশ হাউস বিল্ডিং ফাইন্যান্স কর্পোরেশন।  
জোনাল অফিস, বরিশাল।

তারিখ ২২.০৬.২০২০



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

তারিখ ২২.০৬.২০২০

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 ইম্প্রুভমেন্ট প্রোজেক্ট (Small Improvement Project)



সংযোজনী-২: কর্মসম্পাদন ব্যবস্থাপনা ও প্রমাণক

ক্রমিক নম্বর	কার্যক্রম	কর্মসম্পাদন সূচক	বাস্তবায়নকারী ইউনিট	লক্ষ্যমাত্রা অর্জনের প্রমাণক
১.	[১.১] ঢাকা ও চট্টগ্রাম মহানগর এলাকা এবং দেশের দেশের অন্যান্য এলাকায় ষাণ বিতরণ	[১.১.১] দেশের অন্যান্য এলাকায় ষাণ বিতরণ	জোনাল অফিস, বরিশাল।	জোনাল অফিস, বরিশাল এর প্রতিলেখন।
		[১.১.২] ঢাকা ও চট্টগ্রাম মহানগর ষাণ বিতরণ	-	জোনাল অফিস, বরিশাল এর প্রতিলেখন।
২.	[ ১.২] সরকারী কর্মচারীদের ও কর্পোরেশনের কর্মচারীদের গৃহ নির্মাণ ষাণ বিতরণ	[১.২.১] সরকারী কর্মচারীদের গৃহ নির্মাণ ষাণ বিতরণ	জোনাল অফিস, বরিশাল।	জোনাল অফিস, বরিশাল এর প্রতিলেখন।
		[ ১.২.২] কর্পোরেশনের কর্মচারীদের গৃহ নির্মাণ ষাণ বিতরণ	জোনাল অফিস, বরিশাল।	জোনাল অফিস, বরিশাল এর প্রতিলেখন।
৩.	[১.৩] মুজিববর্ষ উপলক্ষে জিরো ইকুইটিতে গৃহ নির্মাণ ষাণ প্রদান	[১.৩.১] জিরো কুইটি ষাণ বিতরণ	জোনাল অফিস, বরিশাল।	জোনাল অফিস, বরিশাল এর প্রতিলেখন।
		[১.৩.২] বিতরণকৃত ষাণের হার	জোনাল অফিস, বরিশাল।	জোনাল অফিস, বরিশাল এর প্রতিলেখন।
৪.	[১.৪] নারীর ক্ষমতায়নে গৃহ ষাণ সহায়তা প্রদান	[১.৪.১] অশ্রেণিকৃত ষাণ হতে নগদ আদায়ের আদায়ের হার	জোনাল অফিস, বরিশাল।	জোনাল অফিস, বরিশাল এর প্রতিলেখন।
		[১.৪.২] শ্রেণিকৃত ষাণ হতে নগদ আদায়ের হার	জোনাল অফিস, বরিশাল।	জোনাল অফিস, বরিশাল এর প্রতিলেখন।
৫.	[১.১] ষাণ আদায়	[১.১.১] শ্রেণিকৃত ষাণ হার	জোনাল অফিস, বরিশাল।	জোনাল অফিস, বরিশাল এর প্রতিলেখন।
		[১.১.২] নিম্ন আদালতে মামলা নিষ্পত্তির হার	জোনাল অফিস, বরিশাল।	জোনাল অফিস, বরিশাল এর প্রতিলেখন।
৬.	[১.২] মাথলা নিষ্পত্তিকরণ	[১.২.১] CCTV স্থাপনকৃত অফিসের সংখ্যা (ক্রমপঞ্জিত)	জোনাল অফিস, বরিশাল।	জোনাল অফিস, বরিশাল এর প্রতিলেখন।
		[১.২.২] অনলাইনের মাধ্যমে গ্রাহক সংখ্যা	জোনাল অফিস, বরিশাল।	জোনাল অফিস, বরিশাল এর প্রতিলেখন।
৭.	[৩.১] CCTV স্থাপনের মাধ্যমে নিরাপত্তা নিশ্চিতকরণ	[৩.১.১] অনলাইনের মাধ্যমে গ্রাহক সংখ্যা	জোনাল অফিস, বরিশাল।	জোনাল অফিস, বরিশাল এর প্রতিলেখন।
		[৩.১.২] অনলাইনের মাধ্যমে ষাণ নথি প্রসেসের হার	জোনাল অফিস, বরিশাল।	জোনাল অফিস, বরিশাল এর প্রতিলেখন।
৮.	[৩.৩] ই-হোম লোন সিস্টেমের (সফটওয়্যার) মাধ্যমে ষাণ নথি প্রসেস	[৩.৩.১] ওয়ান স্টপ সার্ভিস (OSS) চালুকৃত শাখা/অফিস	জোনাল অফিস, বরিশাল।	জোনাল অফিস, বরিশাল এর প্রতিলেখন।
		[৩.৩.২] ওয়ান স্টপ সার্ভিস (OSS) চালুকৃত শাখা/অফিস	জোনাল অফিস, বরিশাল।	জোনাল অফিস, বরিশাল এর প্রতিলেখন।

সংযোজনী-৩: অন্য অফিসের সাথে সংশ্লিষ্ট কর্মসম্পাদন সূচকসমূহ -

কার্যক্রম	কর্মসম্পাদন সূচক	যে সকল অফিসের সংশ্লিষ্ট	সংশ্লিষ্ট অফিসের সাথে কার্যক্রম সমন্বয়ের কৌশল
ধান বিতরন ও মঞ্জুরী	টার্গেট নির্ধারণ	ধান বিভাগ, সদর দফতর	যথা সময়ে ধান মঞ্জুরী ও বিতরণের জন্য টার্গেট নির্ধারণ করা।
তহবিল	হিসাব ও অর্থ বিভাগ, সদর দফতর	হিসাব ও অর্থ বিভাগ, সদর দফতর	ধান 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 সাংগঠনিক লোকবল কাঠামো অনুযায়ী ও চাহিদা মাসিক লোকবল সরবরাহ করা।
লোন ম্যানেজমেন্ট ও অফিস অটোমেশনসহ ডিজিটাইজেশন	ডাটাবেইজ সংরক্ষণ এবং কম্পিউটার ও টেকনোলজি সরবরাহ	কম্পিউটার ও তথ্য বিভাগ, সদর দফতর	যথা সময়ে ধান হিসাবায়ন এবং অটোমেশনের জন্য প্রয়োজনীয় কম্পিউটার সরবরাহ।
এনইসি প্রদান, দলিলপত্র যাচাইকরণ ও রেহেন দলিল নিবন্ধন	এনইসি প্রদানকৃত, দলিল যাচাইকৃত এবং রেহেন সম্পাদিত	উপজেলা/ জেলা নিবন্ধন কার্যালয়	দ্রুত ও নির্ভুল এনইসি প্রদান, দলিলপত্রাদির যাচাই ও রেহেন সম্পাদন করা।
অর্থ ঋণ ও জেলা জজ আদালতের মাথানো নিষ্পত্তিকরণ	অর্থ ঋণ ও জেলা জজ আদালতের মাথানো নিষ্পত্তিকৃত	অর্থ ঋণ ও জেলা জজ আদালত	স্বল্পতম/ন্যূনতম সময়ে মাথানো নিষ্পত্তিকরণ।
ধান হিসাব হালনাগাদ ও হিসাব সমাপ্তিকরণ	ধান হিসাব হালনাগাদ ও হিসাব সমাপ্তিকৃত	সোনালী ব্যাংক লি.	ব্যাংক হতে যথাসময়ে গ্রহীতা কর্তৃক জয়ার হিসাব মেসোসহ প্রেরণ করা।



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

আঞ্চলিক/মাট পর্যায়ের কার্যালয়ের নাম: জোনাল অফিস, বরিশাল

কার্যক্রমের নাম	কর্মসম্পাদন সূচক	সূচকের মান	একক	বাহ্যবায়নের দায়িত্বপ্রাপ্ত ব্যক্তি/পদ	২০২১-২০২২ অর্ধবছরের লক্ষ্যমাত্রা	বাহ্যবায়ন অগ্রগতি পরিমাপ, ২০২১-২০২২					অর্জিত মান	মন্তব্য
						লক্ষ্যমাত্রা/অর্জন	১ম কোয়ার্টার	২য় কোয়ার্টার	৩য় কোয়ার্টার	৪র্থ কোয়ার্টার		
১. প্রাতিষ্ঠানিক ব্যবস্থা.....	সভা আয়োজিত	৪	সংখ্যা	জেডএম/আরএম	৪	১	১	১	১	৪		
১.১ নৈতিকতা কমিটির সভা আয়োজন	বাস্তবায়িত সিদ্ধান্ত	৬	%	জেডএম/আরএম	৭৫%	১০০%	১০০%	১০০%	১০০%	১০০%		
১.২ নৈতিকতা কমিটির সভার সিদ্ধান্ত বাস্তবায়ন	অনুষ্ঠিত সভা	২	সংখ্যা	জেডএম/আরএম	৪	১	১	১	১	৪		
১.৩ স্থাপন প্রতিষ্ঠার নিবন্ধিত অংশীজনের (stakeholders) অংশগ্রহণে সভা	প্রশিক্ষণ আয়োজিত	২	সংখ্যা	জেডএম/আরএম	২	-	২	-	২	২		
শুল্কাচার সংক্রান্ত প্রশিক্ষণ আয়োজন ৪.১	উন্নত কর্ম-পরিবেশ	২	সংখ্যা ও তারিখ	জেডএম/আরএম	(০১.১২.২১ ও ৩০.০৬.২২)	-	০১.১২.২১	-	০১.১২.২১	০১.১২.২১		
১.৪ কর্ম-পরিবেশ উন্নয়ন	কর্মপরিকল্পনা ও ত্রৈমাসিক প্রতিবেদন দাখিলকৃত ও অপলোডকৃত	১	তারিখ	জেডএম/আরএম	০৪.১০.২১ ০৪.০২. ০৪.০৪. ০৪.০৮. ০৪.০৭. ২২	০৪.১০.২১	০৪.০২.২২	০৪.০৮.২২	০৪.০৭.২২	০৪.০৭.২২		
১.৬ জাতীয় শুল্কাচার কৌশল কর্মপরিকল্পনা, ২০২১-২২ ও ত্রৈমাসিক পরিমাপ প্রতিবেদন সংশ্লিষ্ট মন্ত্রণালয়ে দাখিল ও স্ব স্ব ওয়েবসাইটে আপলোডকরণ	প্রদত্ত পুরস্কার	১	তারিখ	জেডএম/আরএম								
১.৭ শুল্কাচার পুরস্কার প্রদান এবং পুরস্কারপ্রাপ্তদের তালিকা ওয়েবসাইটে প্রকাশ												

কার্যক্রমের নাম	কর্মসম্পাদন সূচক	সূচকের মান	একক	রাষ্ট্রায়তনীয় দাপ্তরিক/আরএম	রাষ্ট্রায়তনীয় অগ্রগতি পরিবীক্ষণ, ২০২১-২০২২										মতব্য
					২০২১-২০২২ অর্থবছরের লক্ষ্যমাত্রা	লক্ষ্যমাত্রা/অর্জন	১ম কোয়ার্টার	২য় কোয়ার্টার	৩য় কোয়ার্টার	৪র্থ কোয়ার্টার	মোট অর্জন	অর্জিত মান			
২. ক্রমের কোডে শুল্কভার	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮	৯	১০	১১	১২	১৩	১৪		
২.১ ২০২১-২২ অর্থ বছরের ক্রয়-পারিকল্পনা ওয়েবসাইটে প্রকাশ	ক্রয়-পারিকল্পনা ওয়েবসাইটে প্রকাশিত	৪	তারিখ	জেডএম/আরএম	২১.০৯.২১	লক্ষ্যমাত্রা	২১.০৯.২১								
৩. শুল্কভার সংশ্লিষ্ট এবং পুনীতি প্রক্রিয়ায় সহায়ক অন্যান্য কার্যক্রম	কার্যক্রম	৪	%	জেডএম/আরএম	১০০%	লক্ষ্যমাত্রা	১০০%	১০০%	১০০%	১০০%	১০০%				
৩.১ সেবা সংগ্রহ চালুকৃত ও প্রস্তুত সেবা কার্যক্রম মনিটরিং	পারিসীক্ষণকৃত প্রোগ্রাম	৪	%	জেডএম/আরএম	১০০%	অর্জন	১০০%	১০০%	১০০%	১০০%	১০০%				
৩.২ কর্পোরেশনে ব্যবহৃত বিভিন্ন খাতের উপর শুল্কভার ও পুনীতিবিবরণী প্রোগ্রাম প্রচার	প্রতিষ্ঠানিক গণশুনানী	৪	সংখ্যা	জেডএম/আরএম	২২	লক্ষ্যমাত্রা	০৩	০৩	০৩	০৩	০৩				
৩.৩ প্রাতিষ্ঠানিক গণশুনানী আয়োজন	প্রাতিষ্ঠানিক গণশুনানী আয়োজিত কর্মশালা	৪	তারিখ	জেডএম/আরএম	০১/১২/২১	লক্ষ্যমাত্রা	-	০১/১২/২১	-	-	-				
৩.৪ গ্রাহকসেবা মানোন্নয়নে প্রতিবন্ধকতা চিহ্নিতকরণ ও উত্তোরণস্বীকার কর্মশালা আয়োজন	আয়োজিত উপস্থিতি	৪	%	জেডএম/আরএম	১০০%	লক্ষ্যমাত্রা	১০০%	১০০%	১০০%	১০০%	১০০%				
৩.৫ অধিবেশে নির্ধারিত সময়ে উপস্থিতি	নিশ্চিতকৃত					অর্জন									

বিঃদ্র:- কোন কার্যক্রমের কার্যক্রম প্রয়োজ্য না হলে তার কারণ মন্তব্য কলামে উল্লেখ করতে হবে।

*(Handwritten mark)*

**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 ২০০%	উত্তম ৮০%	চলতি মান ৬০%					
১.	[১.১] ই-ফাইলের ব্যবহার বৃদ্ধি	[১.১.১] ই-ফাইলে নোটিশসম্পৃক্তিত	%	২৫	৮০%	৭০%	৬০%					
								[১.১.২] তথা বাতায়নে সকল সেবা বন্ধ স্থাননাগাদকৃত	সংখ্যা	২০	৩	২
২.	[২.১] তথা বাতায়ন স্থাননাগাদকরণ	[২.১.১] বিভিন্ন প্রকল্পনা ও তথ্যাদি তথা বাতায়নে প্রকাশিত	সংখ্যা	৫	৮	৩	২					
								[৩.১.১] কর্মপরিকল্পনা বাস্তবায়ন সংক্রান্ত প্রশিক্ষণ আয়োজিত	সংখ্যা	৫	৩	২
								[৩.১.২] কর্মপরিকল্পনার বাস্তবায়ন অগ্রগতি পর্যালোচনা সংক্রান্ত সভা আয়োজিত	সংখ্যা	৫	৩	২
৩.	[৩.১] ই-গভর্ন্যান্স ও উদ্ভাবন কর্মপরিকল্পনা বাস্তবায়ন	[৩.১.৩] কর্মপরিকল্পনার অর্থায়নিক স্ব-মূল্যায়ন প্রতিবেদন উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের নিকট প্রেরিত	তারিখ	৫	২৩/০১/২২	২০/০১/২২	২৭/০১/২২					
								[৪.১.১] একটি উদ্ভাবনী ধারণা/ সেবা সরঞ্জামকরণ/ সফট উন্নয়ন কার্যক্রম বাস্তবায়ন	তারিখ	৫	২৮/০২/২২	২৮/০৩/২২



সংযোজনী ৬: অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা কর্মপরিকল্পনা, ২০২১-২০২২

কার্যক্রমের ক্ষেত্র	মান	কার্যক্রম	কর্মসম্পাদন সূচক	প্রাথমিক	একক	কর্মসম্পাদন সূচকের মান	প্রকৃত অর্জন ২০২১-২০	প্রকৃত অর্জন ২০২০-২১	লক্ষ্যসমূহ ২০২১-২০২২					
									অসাধারণ	অতি উত্তম	উত্তম	চলতি মান	চলতি মানের নিম্নে	
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮	৯	১০	১১	১২	১৩		
প্রাতিষ্ঠানিক ব্যবস্থাপনা	৫	[১.২] অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক) ও আপিল কর্মকর্তার তথ্য ওয়েবসাইটে ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে হালনাগাদকরণ	[১.২.১] অনিক ও আপিল কর্মকর্তার তথ্য হালনাগাদকৃত এবং ওয়েবসাইটে আপলোডকৃত	হালনাগাদ সম্পর্কের সরকারি পত্র, ওয়েবসাইটের লিংক	সংখ্যা	৫	৪	৩	৮	১০%	১০%	১০%	৬০%	
পরিবীক্ষণ ও সাক্ষাৎ উন্নয়ন	২০	[২.২] নিরিপ্ত সময়ে অনলাইন/অফলাইনে প্রাপ্ত অভিযোগ নিষ্পত্তি এবং নিষ্পত্তি সংক্রান্ত মাসিক প্রতিবেদন উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষ বরাবর প্রেরণ	[২.২.১] অভিযোগ নিষ্পত্তিকৃত	নিষ্পত্তি প্রতিবেদন	%	৮	২০০%	২০০%	৯০%	১০%	৬০%	-		
			[২.২.২] কর্মকর্তা/কর্মচারীদের অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা এবং জিজ্ঞাসাবাদসময় ঘটনাস্থার বিষয়ক প্রশিক্ষণ আয়োজন	[২.২.২] প্রশিক্ষণ আয়োজিত	অফিস আদেশ, আলোচনী, উপস্থিতির হাজিরা	সংখ্যা	৫	-	-	৮	৩	২	১	-
			[২.৩] ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে পরিবীক্ষণ এবং ত্রৈমাসিক পরিবীক্ষণ প্রতিবেদন উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের নিকট প্রেরণ	[২.৩.১] ত্রৈমাসিক প্রতিবেদন প্রেরিত	পরিবীক্ষণ প্রতিবেদন	সংখ্যা	৩	-	-	৮	৩	২	১	-
		[২.৪] অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা বিষয়ে টেকনোলজিরগণ্যের সমন্বয়ে অবহিতকরণ সভা	[২.৪.১] সভা অনুষ্ঠিত	সভার কার্যবিবরণী	সংখ্যা	৪	-	-	২	১	-	-		



সংযোজনী ৭: সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি কর্মপরিকল্পনা, ২০২১-২০২২

কার্যক্রমের ক্ষেত্র	মান	কার্যক্রম	কর্মসম্পাদন সূচক	প্রাপ্যক	একক	কর্মসম্পাদন দিন সূচকের মান	প্রকৃত অর্জন ২০২১-২০	প্রকৃত অর্জন ২০২০-২১	লক্ষ্যমাত্রা ২০২১-২০২২				
									অসাধারণ	অতি উত্তম	উত্তম	চলতি মান	চলতি মানের নিম্নে
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮	৯	১০	১১	১২	১৩	১৪
		[১.১] সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি পরিবীক্ষণ কার্যটির সিদ্ধান্ত বাস্তবায়ন	[১.১.১] সিদ্ধান্ত বাস্তবায়িত	বাস্তবায়ন প্রতিবেদন	%	৮	-	-	১০০%	১০%	৮০%	৭০%	৬০%
প্রাতিষ্ঠানিক	১৩	[১.২] সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে হালনাগাদকরণ	[১.২.১] ওয়েবসাইটে প্রতি ত্রৈমাসিকে হালনাগাদকৃত	ওয়েবসাইটে হালনাগাদকৃত সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি	সংখ্যা	৫	-	-	৪	৩	-	-	-
সফলতা অর্জন	১২	[১.২] সেবা প্রদান বিষয়ে ফেডব্যাকপ্রাপনের সম্বন্ধে অবহিতকরণ সভা আয়োজন	[১.২.১] প্রতিশ্রুতি আয়োজিত	প্রতিশ্রুতি আদেশ, আলোচনাসূচি, প্রতিশ্রুতিপ্রদানের তালিকা, বাজিরাশীট	সংখ্যা	৫	-	-	৪	৩	২	১	-
		[১.২] সেবা প্রদান বিষয়ে ফেডব্যাকপ্রাপনের সম্বন্ধে অবহিতকরণ সভা আয়োজন	[১.৩.১] অবহিতকরণ সভা অনুষ্ঠিত	সভার কার্যবিবরণী	সংখ্যা	৭	-	-	২	১	-	-	-



সংযোজনী ৮: তথ্য অধিকার বিষয়ে বার্ষিক কর্মপরিকল্পনা, ২০২১-২২

কর্মক্রমের ক্ষেত্র	মান	কার্যক্রম	কর্মসম্পাদন সূচক	একক	কর্মসম্পাদন সূচকের মান	প্রকৃত অর্জন ২০২১-২০	প্রকৃত অর্জন ২০২০-২১	অসাধারণ	অতি উত্তম	উত্তম	চলতি মান	চলতি মানের নিম্নে	প্রমাণক	
														১০০%
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮	৯	১০	১১	১২	১৩	১৪	
প্রাতিষ্ঠানিক	১০	[১.১] তথ্য অধিকার আইন অনুযায়ী নির্ধারিত সময়ের মধ্যে তথ্য প্রদান	[১.১.১] নির্ধারিত সময়ের মধ্যে তথ্য প্রদানকৃত	%	১০			১০০%	৯০%	৮০%	৭০%	৬০%	উর্ধ্বতন কার্যালয়ে প্রেরিত প্রতিবেদন	
সংকমতা বৃদ্ধি	১৫	[১.২] স্বপ্রণোদিতভাবে প্রকাশযোগ্য তথ্য হালনাগাদ করে ওয়েবসাইটে প্রকাশ	[১.২.১] হালনাগাদকৃত তথ্য ওয়েবসাইটে প্রকাশিত	তারিখ	৩০			৩১-১২-২০২১	১০-০১-২০২২	২০-০১-২০২২	৩১-০১-২০২২	-	হালনাগাদকৃত স্বপ্রণোদিতভাবে প্রকাশযোগ্য তথ্যসহ ওয়েবসাইটের লিংক।	
		[১.৩] বার্ষিক প্রতিবেদন প্রকাশ	[১.৩.১] বার্ষিক প্রতিবেদন প্রকাশিত	তারিখ	০৩			১৫-১০-২০২১	১৫-১১-২০২১	২৫-১২-২০২১	-	-	বার্ষিক প্রতিবেদনের কপি	
		[১.৪] তথ্য অধিকার আইন, ২০০৯ এর ৫ ধারা অনুসারে যাবতীয় তথ্যের কাটাগরি ও কাটালগ হালনাগাদকরণ	[১.৪.১] তথ্যের কাটাগরি ও কাটালগ প্রস্তুতকৃত/হালনাগাদকৃত	তারিখ	৩০					৩১-১২-২০২১	২০-০১-২০২২	৩১-০১-২০২২	-	সংশ্লিষ্ট বিষয় অন্তর্ভুক্ত মাসিক সমন্বয় সভার কার্যবিবরণী
		[১.৫] তথ্য অধিকার আইন ও বিধিবিধান সম্পর্কে জনসচেতনতা বৃদ্ধিকরণ	[১.৫.১] প্রচার কার্যক্রম সম্পন্ন	সংখ্যা	০৩					৩	১	-	-	সভা, সেমিনার, কর্মশালার অফিস আদেশ কিংবা প্রচারপত্রের কপি।
		[১.৬] তথ্য অধিকার বিষয়ে কর্মকর্তাদের প্রশিক্ষণ আয়োজন	১.৬.১. প্রশিক্ষণ আয়োজিত	সংখ্যা	০৩			৩	২	১	-	-	প্রশিক্ষণ আয়োজনের অফিস আদেশ	

f