



গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার

পরিচালক, বিএসটিআই বিভাগীয় কার্যালয়, চট্টগ্রাম

এবং

মহাপরিচালক, বিএসটিআই

এর মধ্যে স্বাক্ষরিত

বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তি



জুলাই ১, ২০২৩ - জুন ৩০, ২০২৪

## সূচিপত্র

কর্মসম্পাদনের সার্বিক চিত্র (Overview of the Performance)	৩
প্রস্তাবনা	৪
সেকশন-১: রূপকল্প, অভিলক্ষ্য কর্মসম্পাদনের ক্ষেত্রসমূহ এবং কার্যাবলি	৫
সেকশন-২: বিভিন্ন কার্যক্রমের চূড়ান্ত ফলাফল/প্রভাব	৬
সেকশন-৩: কর্মসম্পাদন পরিকল্পনা	৭
সুশাসন ও সংস্কারমূলক কর্মসম্পাদনের ক্ষেত্র	০৯
সংযোজনী ১: শব্দসংক্ষেপ (Acronyms)	১১
সংযোজনী-২: কর্মসম্পাদন ব্যবস্থাপনা ও প্রমাণক	১২
সংযোজনী ৩: অন্য অফিসের সঙ্গে সংশ্লিষ্ট কর্মসম্পাদন সূচকসমূহ	১৩
সংযোজনী ৪: জাতীয় শুদ্ধাচার কৌশল কর্মপরিকল্পনা, ২০২৩-২৪	১৪
সংযোজনী ৫: ই-গভর্ন্যান্স ও উদ্ভাবন কর্মপরিকল্পনা, ২০২৩-২৪	১৫
সংযোজনী ৬: অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা কর্মপরিকল্পনা, ২০২৩-২৪	১৭
সংযোজনী ৭: সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি কর্মপরিকল্পনা, ২০২৩-২৪	১৮
সংযোজনী ৮: তথ্য অধিকার বিষয়ে বার্ষিক কর্মপরিকল্পনা, ২০২৩-২৪	১৯



**বিএসটিআই বিভাগীয় অফিস চট্টগ্রাম এর কর্মসম্পাদনের সার্বিক চিত্র**  
(Overview of the Performance of BSTI Divisional Office, Chattogram)

**সাম্প্রতিক অর্জন, চ্যালেঞ্জ এবং ভবিষ্যৎ পরিকল্পনা :**

**সাম্প্রতিক বছরসমূহের (৩ বছর) প্রধান অর্জনসমূহ :**

- ১) বিএসটিআই, চট্টগ্রাম বিভাগীয় অফিসে ট্যাংক লরী ক্যালিব্রেশন ও সিএনজি মাস ফ্লো মিটার ক্যালিব্রেশন সেন্টার/ভবন নির্মাণ।
- ২) Establishment and Modernization of BSTI Regional Office at Chattogram and Khulna, শীর্ষক প্রকল্পের আওতায় অত্যাধুনিক কয়েকটি যন্ত্রপাতি (যেমন : GCMSMS, HPLC, AS ০২ টি) সমন্বয়ে ইন্সট্রুমেন্ট ল্যাব স্থাপন করা।
- ৩) দুধ ও দুগ্ধ জাত পণ্যের ক্ষেত্রে প্রকল্পের মাধ্যমে প্রাপ্ত GC-MS-MS এর মাধ্যমে মেলামাইন পরীক্ষা শুরু করা।
- ৪) বিএসটিআই, বিভাগীয় অফিস, চট্টগ্রাম মোড়কজাত নিবন্ধন সনদ প্রদান এবং ওজনের পাশে 'b' লোগো (মার্ক) ব্যবহারের প্রচলন করা হয়েছে।
- ৫) TCV (Time Cost Visit) বিবেচনায় Trade Facilitation এর স্বার্থ স্থানীয়ভাবে উৎপাদিত এবং আমদানিকৃত সকল পণ্যের লাইসেন্স/ছাড়পত্র প্রদান কার্যক্রম শুরু।
- ৬) আমদানিকৃত ভোজ্যতেলের পূর্ণাঙ্গ পরীক্ষণ কার্যক্রম শুরু।
- ৭) বিএসটিআই বিভাগীয় অফিস, চট্টগ্রাম আমদানিকারক ও রপ্তানিকারকদের সুবিধার্থে অফিস ২৪\* ৭ দিন চালু করা।
- ৮) সিরামিক টাইলস এর পূর্ণাঙ্গ পরীক্ষণ কার্যক্রম শুরু।
- ৯) আমদানিকৃত পণ্যের শতভাগ ছাড়পত্র ই নথির মাধ্যমে প্রদান।
- ১০) কিউ আর কোড চালুর মাধ্যমে সিএম লাইসেন্স প্রদান/নবায়ন এবং মোড়কজাতকরণ নিবন্ধন সনদ প্রদান।

**সমস্যা এবং চ্যালেঞ্জসমূহ :**

- ১) বিশ্ব মানের সেবাপ্রদানে প্রাতিষ্ঠানিক সক্ষমতা বৃদ্ধির লক্ষ্যে দক্ষ মানব সম্পদ উন্নয়ন।
- ২) দেশে উৎপাদিত পণ্যের মানকে স্থানীয় ও আন্তর্জাতিক বাজারে প্রতিযোগিতায় টিকে থাকতে সহযোগিতা করা।
- ৩) অত্যাধুনিক যন্ত্রপাতি দ্বারা সজ্জিত রসায়ন পরীক্ষণ উইং এর ইন্সট্রুমেন্ট ল্যাবের যন্ত্রপাতি পরিচালনা করতে জনবলের স্বল্পতা।
- ৪) রসায়ন পরীক্ষণ উইং এর অপ্রতুল স্থান সংকুলান নিরসনকল্পে পদক্ষেপ গ্রহণ করা।
- ৫) যুগোপযোগী এবং আধুনিক যন্ত্রপাতির স্বল্পতা।

**ভবিষ্যৎ পরিকল্পনা :**

- ১) রসায়ন/মেট্রোলজি/পদার্থ ল্যাব Accreditation এর লক্ষ্যে সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তাদের প্রশিক্ষণের ব্যবস্থা গ্রহণ।
- ২) বিভাগীয় অফিসে কর্মরত কর্মকর্তাদের দেশ/ বিদেশে প্রশিক্ষণের মাধ্যমে দক্ষ জনবল হিসাবে গড়ে তোলা।
- ৩) কসমেটিকস পণ্য সমূহের Hydroquinine পরীক্ষণ কার্যক্রম শুরু করা।
- ৪) বিভিন্ন ধরনের Preservative সনাক্তের জন্য পরীক্ষণ ব্যবস্থা চালু করা।
- ৫) ল্যাবরেটরির সক্ষমতা বৃদ্ধির জন্য আধুনিক পরীক্ষণ যন্ত্রপাতি সংগ্রহের উদ্যোগ গ্রহণ।
- ৬) গুরুত্বপূর্ণ ও বাধ্যতামূলক পণ্যের আমদানিকারকের তথ্য সম্বলিত ডাটাবেজ প্রস্তুতকরণ।
- ৭) নিবন্ধিত মোড়কজাত পণ্য সামগ্রীর ডাটাবেজ প্রস্তুতকরণ।
- ৮) বিল প্রণয়ন ও আদায়ে অধিকতর স্বচ্ছতা আনয়নে বিলিং সফটওয়্যার চালু করা।
- ৯) সিএনজি পাম্প ক্যালিব্রেশন শুরু করা।
- ১০) বৈদ্যুতিক ক্যাবল টেস্টিং ল্যাব স্থাপন।
- ১১) ড্রিংকিং ওয়াটার/মিনারেল ওয়াটারসহ দেশীয়/ আমদানিকৃত পণ্যসমূহের পূর্ণাঙ্গ পরীক্ষণস সুবিধা চালুকরণ।
- ১২) শতভাগ কার্যক্রম ডি-নথির মাধ্যমে পরিচালনা।

**২০২৩-২৪ অর্থবছরের সম্ভাব্য প্রধান অর্জনসমূহ:**

- ১) স্থানীয়/দেশীয়ভাবে প্রশিক্ষণের মাধ্যমে প্রশিক্ষিত দক্ষ জনবল গড়ে তোলা।
- ২) গুরুত্বপূর্ণ ও বাধ্যতামূলক পণ্যের উৎপাদকের তথ্য সম্বলিত ডাটাবেজ প্রস্তুতকরণ।
- ৩) 'Establishment and Modernization of BSTI Regionl Office at Chattogram and Khulna' শীর্ষক প্রকল্পের আওতায় ১০ তলা ভবনের আংশিক বাস্তবায়ন।



## প্রস্তাবনা

প্রাতিষ্ঠানিক দক্ষতা বৃদ্ধি, স্বচ্ছতা ও জবাবদিহিতা জোরদার করা, সুশাসন সংহতকরণ এবং সম্পদের যথাযথ ব্যবহার নিশ্চিতকরণের মাধ্যমে রূপকল্প ২০৪১ এর যথাযথ বাস্তবায়নের লক্ষ্যে-

পরিচালক, বিএসটিআই বিভাগীয় অফিস, চট্টগ্রাম

এবং

মহাপরিচালক (গ্রেড-১), বাংলাদেশ স্ট্যান্ডার্ডস এন্ড টেস্টিং ইনস্টিটিউশন (বিএসটিআই)

এর মধ্যে ২০২৩ সালের ২৬ জুন ২০২৩ তারিখে এই বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তি স্বাক্ষরিত হলো।

এই চুক্তিতে স্বাক্ষরকারী উভয়পক্ষ নিম্নলিখিত বিষয়সমূহে সম্মত হলেন:





**দৃশ্যকল্প (Vision), অভিলক্ষ্য (Mission), কর্মসম্পাদন ক্ষেত্র (Areas of performance)  
এবং কার্যাবলি (Functions)**

**১.১ দৃশ্যকল্প (Vision)**

মান প্রণয়ন বাস্তবায়ন এবং সঠিক ওজন ও পরিমাপ নিশ্চিতকরণের লক্ষ্যে যুগোপযোগী প্রতিষ্ঠান হিসাবে গড়ে তোলা।

**১.২ অভিলক্ষ্য (Mission)**

পণ্য ও সেবার মান প্রণয়ন, বাস্তবায়ন এবং পণ্যের সঠিক ওজন ও পরিমাপ নিশ্চিতকরণের মাধ্যমে আন্তর্জাতিক/আঞ্চলিক মানদণ্ডে উন্নীতকরণ এবং ভোক্তা ও অংশীজনের স্বার্থ রক্ষা করে দেশীয় ও আন্তর্জাতিক বাণিজ্যে সহায়তা প্রদান।

**১.৩ কর্মসম্পাদন ক্ষেত্রসমূহ (Areas of performance)**

- পণ্যের সঠিক মান বাস্তবায়ন,
- পণ্যের সঠিক ওজন ও পরিমাপ নিশ্চিতকরণ।
- পণ্য পরীক্ষণ কার্যক্রম করা।
- প্রাতিষ্ঠানিক সক্ষমতা বৃদ্ধির লক্ষ্যে প্রচেষ্টা চালানো।

**সুশাসন ও সংস্কারমূলক কর্মসম্পাদনের ক্ষেত্র**

**১) সুশাসন ও সংস্কারমূলক কার্যক্রম জোরদারকরণ**

- জাতীয় শুদ্ধাচার কৌশল,
- অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা,
- সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি,
- ই-গভর্ন্যান্স ও উদ্ভাবন এবং
- তথ্য অধিকার কর্মপরিকল্পনা

**১.৪ কার্যাবলি (Functions)**

- ওজন ও পরিমাপকের ক্ষেত্রে বাংলাদেশের জাতীয় মান সংরক্ষণ এবং আন্তর্জাতিক একক (SI)-এর সাথে সূক্ষতার ধারাবাহিকতা স্থাপন।
- শিল্পে উৎপাদিত পণ্যের উৎপাদনের ক্ষেত্রে বাংলাদেশ স্ট্যান্ডার্ড অনুসরণপূর্বক পরীক্ষণ কার্যক্রম পরিচালনার লক্ষ্যে সরেজমিনে কারখানা পরিদর্শন এবং নমুনা সংগ্রহ।
- নির্ধারিত পদ্ধতি অনুসরণপূর্বক সার্টিফিকেশন মার্কস (সিএম) লাইসেন্স প্রদান, নবায়ন, বাতিল অথবা স্থগিত করা;
- বিডিএস অনুমায়ী পণ্য উৎপাদন, আমদানি, বাজারজাতকরণ এবং সঠিক ওজন ও পরিমাপ প্রাপ্তি নিশ্চিতকরণের লক্ষ্যে মোবাইল কোর্ট ও সার্ভিল্যান্স কার্যক্রম পরিচালনা করা।
- সিএম লাইসেন্সের আওতাভুক্ত খাদ্য পণ্য, জৈব পণ্য, অজৈব পণ্য এবং অন্যান্য উৎপাদিত পণ্যের ভৌত ও রসায়ন পরীক্ষণ।
- বাজার/শিল্প কারখানায় ব্যবহৃত ওজন ও পরিমাপক যন্ত্রপাতি ক্যালিব্রেশন এবং ভেরিফিকেশনের মাধ্যমে সঠিকতা নিরূপণ এবং পণ্যের মোড়কজাতকরণ সনদ প্রদান।
- প্রশিক্ষণের মাধ্যমে দক্ষ মানবসম্পদ তৈরি করা।

সেকশন ২

দপ্তর/সংস্থার বিভিন্ন কার্যক্রমের চূড়ান্ত ফলাফল/প্রভাব (Outcome/Impact)

চূড়ান্ত ফলাফল/ প্রভাব (Outcome/ Impact)	কর্মসম্পাদন সূচকসমূহ (Performance Indicators)	একক (Unit)	প্রকৃত অর্জন		লাক্ষ্যমাত্রা ২০২৩-২৪	প্রক্ষেপণ		নির্ধারিত কার্যসমূহ বা অর্জনের ক্ষেত্রে মৌসুমিক দায়িত্বপ্রাপ্ত মন্ত্রণালয়/বিভাগ/ সংস্থাসমূহের নাম	উৎসসমূহ [sources] of data]
			২০২১-২২	২০২২-২৩ (জুলাই-২২ হতে মার্চ ২৩)		২০২৪-২৫	২০২৫-২৬		
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮	৯	১০
সিএম লাইসেন্স প্রদান/নবায়ন, আমদানীকৃত পণ্যের ছাড়পত্র প্রদান/নবায়ন এবং পণ্য মোড়কজাত নিবন্ধন সদ ইস্যু/নবায়ন মান বস্তাবান, সঠিক ওজন ও পরিমাপ নিশ্চিতকরণ এবং দেশীয় পণ্য রপ্তানিতে সহায়তা প্রদান	সিএম লাইসেন্স প্রদান/নবায়ন	সংখ্যা	৫৭৪	৪৩৭	৬৩০	৬৪০	৬৫০	শিল্প মন্ত্রণালয়, লেজিসলেটিভ ও সংসদ বিষয়ক বিভাগ, বাণিজ্য মন্ত্রণালয়, রপ্তানি উন্নয়ন ব্যুরো, পার্বত্য/প্রাইভেট বিপণিবাহক	বিস্তৃতিভিত্তি
	পণ্যমোড়কজাত নিবন্ধন সনদ ইস্যু	সংখ্যা	৪৬০	১৩৪	২০০	২২০	২২০		
	আমদানীকৃত পণ্যের ছাড়পত্র প্রদান	সংখ্যা	-	৪৪৩	৬৫০০	৬৬০০	৬৭০০		
	মোবাইল কোর্ট	সংখ্যা	৮৫	১০৯	১৫০	১৫৭	১৬৫	শিল্প মন্ত্রণালয়, অর্থ বিভাগ, লেজিসলেটিভ ও সংসদ বিষয়ক বিভাগ, জনপ্রশাসন মন্ত্রণালয়, বাণিজ্য মন্ত্রণালয়, পররাষ্ট্র মন্ত্রণালয়, জাতীয় রাজস্ব বোর্ড, আইসিটি বিভাগ, বাংলাদেশ পুলিশ	বিস্তৃতিভিত্তি
	সার্ভিল্যান্স ওজন ও পরিমাপ যন্ত্রপাতি ক্যালিব্রেশন	সংখ্যা	২৪৫	২০১	২৬০	২৭০	২৮০		
ট্যাংক লরি ক্যালিব্রেশন	সংখ্যা	১০৩	৬৬	১০০	১০৫	১১০			
		সংখ্যা	৩৬০	৩২৭	৩০০	৩১০	৩২০		

*(Signature)*

# সেকশন ৩: কর্মসম্পাদন পরিকল্পনা

কর্মসম্পাদন ক্ষেত্র	ক্ষেত্রের মান	কার্যক্রম	কর্মসম্পাদন সূচক	গণনা পদ্ধতি	একক	কর্মসম্পাদন সূচকের মান	প্রকৃত অর্জন		লক্ষ্যমাত্রা নির্ণায়ক ২০২৩-২৪				প্রক্ষেপন ২০২৪-২৫	প্রক্ষেপন ২০২৫-২৬		
							২০২১-২২	২০২২-২৩ (জুলাই-২২ হতে মার্চ ২৩)	অসাধারণ	অতি উত্তম	উত্তম	চলতি মান			চলতি মানের নিম্নে	
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮	৯	১০	১১	১২	১৩	১৪	১৫		
কর্মসম্পাদন ক্ষেত্র	২০	[২.১] পণ্যের মান সনদ (সিএম) প্রদান/নবায়ন সনদ প্রদান	[২.১.১] সিএম লাইসেন্স প্রদান	সমষ্টি	সংখ্যা	৫০	২৯৫ (২৯৬)	২৯৫	২৯৫	০%	১০০%	১০০%	১০০%	২১০	২২০	
			[২.১.২] সিএম লাইসেন্স নবায়ন	সমষ্টি	সংখ্যা	৫০	৩৯২	৩৯২	৪০৫	৩৯০	০%	১০০%	১০০%	১০০%	৪২৫	৪৩০
			[২.১.৪] আনুমানিকৃত পণ্যের ছাড়পত্র প্রদান	সমষ্টি	সংখ্যা	০৩	৮৮৮৩	৮৮৮৩	৮৮৮৩	৮৮৮৩	০%	১০০%	১০০%	১০০%	৮৮৮৩	৮৯০০
			[২.২.১] পরিচালিত মোবাইল ফোন	সমষ্টি	সংখ্যা	০০	৯২	৯২	৯২	৯২	০%	১০০%	১০০%	১০০%	৯২	৯২
	১০	[২.২] মোবাইল ফোন ও সার্ভিসিং কার্যক্রম	[২.২.২] পরিচালিত সার্ভিসিং / ফ্রোয়ন্ট	সমষ্টি	সংখ্যা	০৪	২৪৫	২৪৫	২৪৫	২৪৫	০%	১০০%	১০০%	১০০%	২৪৫	২৪০
			[২.৩.১] ইলেকট্রিক পণ্য	সমষ্টি	সংখ্যা	০২	৯০০	৯০০	৯০০	৯০০	০%	১০০%	১০০%	১০০%	৯০০	৯০০
			[২.৩.২] পুরা ও প্রকৌশল পণ্য	সমষ্টি	সংখ্যা	০৮	২২৮৫	২২৮৫	২২৮৫	২২৮৫	০%	১০০%	১০০%	১০০%	২২৮৫	২২৮০
			[২.৪.১] পরীক্ষিত যান পণ্য	সমষ্টি	সংখ্যা	০৫	৩৪৯১	৩৪৯১	৩৪৯১	৩৪৯১	০%	১০০%	১০০%	১০০%	৩৪৯১	৩৪৯০
১০	[২.৪] রাসায়ন পরীক্ষণ কার্যক্রম	[২.৪.২] পরীক্ষিত জৈব ও অজৈব পণ্য	সমষ্টি	সংখ্যা	০৫	৩০৩৭	৩০৩৭	৩০৩৭	৩০৩৭	০%	১০০%	১০০%	১০০%	৩০৩৭	৩০৩০	

৯৫৯৮



কর্মসম্পাদন ক্ষেত্র	ক্ষেত্রের মান	কার্যক্রম	কর্মসম্পাদন যুক্তক	গণনা পদ্ধতি	একক	কর্মসম্পাদন সূচকের মান	প্রাপ্ত অর্জন		লক্ষ্যমাত্রা নির্দেশক ২০১৩-১৪				প্রক্ষেপক ২০১৪-১৫	প্রক্ষেপক ২০১৫-১৬		
							২০১১-২০১২	২০১২-২০১৩ (জুলাই-২২ হতে মার্চ ২০)	অর্জন	উন্নয়ন	চলতি মানের নিম্নে	চলতি মান			উন্নয়ন	চলতি মানের নিম্নে
১) পণ্যের স্টক ওজন ও পরিমাপ নিশ্চিতকরণ।	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮	৯	১০	১১	১২	১৩	১৪	১৫		
	২০	[২.১] মোবাইল কোর্ট ও সার্ভিসিং কার্যক্রম	[২.১.১] পরিকল্পিত মোবাইল কোর্ট	সমষ্টি	সংখ্যা	০২	৬০	৪০	৪০	৬৫	৪৫	৪০	৪০	৫৫	৬০	
		[২.২] ওজন ও পরিমাপ যন্ত্রের ক্যালিব্রেশন	[২.২.১] ওজন ও পরিমাপ যন্ত্র ক্যালিব্রেশন	সমষ্টি	সংখ্যা	০৩	৯৮	৭০	৭০	৭৫	৭০	৬৫	৬০	৬৫	৭০	
		[২.৩] স্ট্যাম্পিং ও তেরিফিকেশনকৃত ওজন ও পরিমাপ যন্ত্রপাতি	[২.৩.১] ওজনযন্ত্র তেরিফিকেশন	সমষ্টি	সংখ্যা	০৩	৩৬০	৩৭০	৩৭০	২২০	২৫০	২৬০	২৫০	৩২০	৩২০	
		[২.৪] পণ্য মোড়কজাতকরণ কার্যক্রম	[২.৪.১] ওজনযন্ত্র তেরিফিকেশন	সমষ্টি	সংখ্যা	০৩	১০০০০০	১০৫০০০	১০০০০০	১০০০০০	১০০০০০	১০০০০০	১০০০০০	১০০০০০	১০৫০০০	
		[৪.১] ছন বলের বক্ষতা উন্নয়ন	[৪.১.১] বিএসটিআই'র কর্মচারীদের দেশে প্রশিক্ষণ প্রদান	সমষ্টি (জন)	সংখ্যা	০১	৯৫০	৯৬৫	৯৬৫	২৮০০	২৮০০	২৬০০	২৫০০	৩৩০০	৩৫০০	
		[৪.২] শাঠরিক কাজে পতিশীলতা জ্ঞানমূল্য	[৪.২.৬] ৯ম গ্রেড ও তদুর্ধ্ব গ্রেডের কর্মচারীদের মধ্যে IAP প্রণয়ন।	তারিখ	তারিখ	০৩	৬৪০	৬৬০	৬৬০	২০০	২০০	২০০	১০০	১০১০	১০২০	
				তারিখ	তারিখ	০৩	৮৬০	৮৭৫	৮৭৫	১৭০	১৭০	১৬০	১৫০	১৫০	২২০	২২০
						০৩	১৫	১৮	১৮	২৪	২৪	২২	২০	১৮	২০	
	[৪] প্রাতিষ্ঠানিক সক্ষমতা বৃদ্ধি															

বিঃদ্রঃ ১। পণ্যের প্রতিটি ব্রাণ্ডের পরিবর্তে প্রতি পণ্যের জন্য একটি সনদ প্রদান করার কারণে এবং চট্টগ্রাম বিভাগীয় অফিসের অধিকৃত হতে বান্দারবন জেলা বাদ গড়ায় পণ্য মোড়কজাত সনদ প্রদানের লক্ষ্যমাত্রা কমানো হয়েছে।  
 ২। বৈশিষ্ট্য অর্থনীতি মন্দার কারণে আনুমানিক ইলেকট্রনিক পণ্যের নমুনা কম হওয়ায় ২০১২-২০১৩ অর্থবছরে লক্ষ্যমাত্রা অর্জন করা সম্ভব হয়নি। একারণে ২০১৩-২০১৪ অর্থবছরে লক্ষ্যমাত্রা কমানো হয়েছে।



## সুশাসন ও সংস্কারমূলক কর্মসম্পাদনের ক্ষেত্র

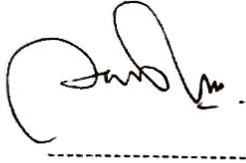
কর্মসম্পাদন ক্ষেত্র	ক্ষেত্রের মান	কার্যক্রম	কর্মসম্পাদন সূচক	গণনা পদ্ধতি	একক	কর্মসম্পাদন সূচকের মান	প্রযুক্ত		লক্ষ্যমাত্রা/নির্ণায়ক ২০২২-২৩				প্রক্ষেপন ২০২৩-২৪	প্রক্ষেপন ২০২৪-২৫		
							২০২১-২২	২০২২-২৩	অসাধারণ	অতি উত্তম	উত্তম	চলতি			চলতি মানের নিম্নে	
												১০০%				৯০%
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮	৯	১০	১১	১২	১৩	১৪	১৬		
<b>সুশাসন ও সংস্কারমূলক কর্মসম্পাদনের ক্ষেত্রসমূহ</b>																
সুশাসন ও সংস্কার মূলক কার্যক্রমের বাস্তবায়ন জোরদারকরণ	৩০	১) শুল্কচার কর্মপরিকল্পনা বাস্তবায়ন	শুল্কচার কর্মপরিকল্পনা বাস্তবায়িত			১০										
		২) ই-গভর্ন্যান্স/উদ্ভাবন কর্মপরিকল্পনা বাস্তবায়ন	ই-গভর্ন্যান্স/উদ্ভাবন কর্মপরিকল্পনা বাস্তবায়িত			১০										
		৩) তথ্য অধিকার কর্মপরিকল্পনা বাস্তবায়ন	তথ্য অধিকার কর্মপরিকল্পনা বাস্তবায়িত			৩										
		৪) অভিযোগ প্রতিকার কর্মপরিকল্পনা বাস্তবায়ন	অভিযোগ প্রতিকার কর্মপরিকল্পনা বাস্তবায়িত			৪										
		৫) সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি কর্মপরিকল্পনা বাস্তবায়ন	সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি কর্মপরিকল্পনা বাস্তবায়িত			৩										

*MVC*

আমি, পরিচালক, বিএসটিআই বিভাগীয় কার্যালয়, চট্টগ্রাম হিসাবে মহাপরিচালক (গ্রেড-১), বিএসটিআই, ঢাকা এর নিকট অঙ্গীকার করছি যে, এই চুক্তিতে বর্ণিত ফলাফল অর্জনে সচেষ্ট থাকব।

আমি, মহাপরিচালক (গ্রেড-১), বিএসটিআই, ঢাকা হিসাবে পরিচালক, বিএসটিআই বিভাগীয় কার্যালয়, চট্টগ্রাম এর নিকট অঙ্গীকার করছি যে, এই চুক্তিতে বর্ণিত ফলাফল অর্জনে প্রয়োজনীয় সহযোগিতা প্রদান করব।

স্বাক্ষরিত:



পরিচালক,  
বিএসটিআই বিভাগীয় কার্যালয়, চট্টগ্রাম।

**প্রকৌ. মোঃ নুরুল ইসলাম**  
পরিচালক  
বিএসটিআই, চট্টগ্রাম।

২১.০৬.২০১৬

তারিখ:



মহাপরিচালক (গ্রেড-১)  
বিএসটিআই, ঢাকা  
**মোঃ আবদুস সাব্বার**  
মহাপরিচালক (গ্রেড-১)  
আবদুল গণেশ মেমোরিয়াল ইন্সটিটিউট (বিএসটিআই)  
শিল্প বরাদ্দায়

২৬-০৬-২০১৬

তারিখ:

### শব্দসংক্ষেপ (Acronyms)

বিএসটিআই	বাংলাদেশ স্ট্যান্ডার্ডস এন্ড টেস্টিং ইনস্টিটিউশন।
সিএম	সার্টিফিকেশন মার্কস।
বিডিএস	বাংলাদেশ স্ট্যান্ডার্ড।
এনএমএল	ন্যাশনাল মেট্রোলজি ল্যাবরেটরি।
বিএবি	বাংলাদেশ অ্যাক্রিডিটেশন বোর্ড।
আইএসও	ইন্টারন্যাশনাল অর্গানাইজেশন ফর স্ট্যান্ডার্ডাইজেশন।
আইইসি	ইন্টারন্যাশনাল ইলেক্ট্রোটেকনিক্যাল কমিশন।
সিএসসি	কোডেক্স এলিমেন্টারিয়াস কমিশন
বিআইএস	বুরো অব ইন্ডিয়ান স্ট্যান্ডার্ডস।
বিবিএস	বাংলাদেশ বুরো অব স্ট্যাটিস্টিক্স।
MSC	Management System Certification
FSSAI	Food Safety and Standards Authority of India
NBR	National Board of Revenue
BCSIR	Bangladesh Council of Scientific and Industrial Research.
DPDC	Dhaka Power Distribution Company Ltd.





সংযোজনী-২:  
কর্মসম্পাদন ব্যবস্থাপনা ও প্রমাণক

ক্রমিক নম্বর	কার্যক্রম	কর্মসম্পাদন সূচক	বাতায়নকারী অনুবিভাগ, অধিশাখা, শাখা	সফলতার হার/সময়ের প্রমাণক
১	২	কর্মসম্পাদন সূচক	৪	৫
০১	[১.১] পণ্যের মান সনদ (সিএম) প্রদান/নবায়ন সনদ প্রদান	[১.১.১] প্রদত্ত সিএম লাইসেন্স [১.১.২] নবায়িত সিএম লাইসেন্স	সিএম উইং, বিএসটিআই	লাইসেন্সের প্রমাণপত্র
০২	[১.২] মোবাইল কোর্ট ও সার্ভিস কার্যক্রম	[১.১.৪] জামদানিকৃত পণ্যের ছাড়পত্র প্রদান [১.২.১] পরিচালিত মোবাইল কোর্ট	সিএম উইং, বিএসটিআই সিএম ও মেট্রোলজি উইং, বিএসটিআই ও আইন শৃঙ্খলা বাহিনী	ছাড়পত্রের প্রমাণপত্র মামলা নংয়ের করা
০৩	[১.৩] পদার্থ পরীক্ষণ কার্যক্রম	[১.২.২] পরিচালিত সার্ভিস/স্কোয়াড [১.৩.১] ইলেকট্রিক পণ্য	সিএম ও মেট্রোলজি উইং, বিএসটিআই	সার্ভিসের রেজিস্টার
০৪	[১.৪] রসায়ন পরীক্ষণ কার্যক্রম	[১.৩.২] পুরঃ ও প্রকৌশল পণ্য [১.৪.১] পরীক্ষিত খাদ্য পণ্য। [১.৪.২] পরীক্ষিত জৈব ও জৈব পণ্য।	পদার্থ পরীক্ষণ উইং, বিএসটিআই পদার্থ পরীক্ষণ উইং, বিএসটিআই	ট্রেস সার্টিফিকেট ট্রেস সার্টিফিকেট
০৫	[২.১] ওজন ও পরিমাপ সংক্রান্ত ক্যালিব্রেশন কার্যক্রম পরিচালনা	[২.১.১] ওজন ও পরিমাপ যন্ত্র ক্যালিব্রেশন [২.১.২] ট্যাংক নরি ক্যালিব্রেশন	রসায়ন পরীক্ষণ উইং, বিএসটিআই রসায়ন পরীক্ষণ উইং, বিএসটিআই	ট্রেস সার্টিফিকেট ট্রেস সার্টিফিকেট
০৬	[২.২] স্ট্যান্ডিং ও ভেরিফিকেশনকৃত ওজন ও পরিমাপ যন্ত্রপাতি	[২.২.১] ওজনযন্ত্র ভেরিফিকেশন [২.২.২] বাটখারা ভেরিফিকেশন [২.২.৩] নিটার মেজার ভেরিফিকেশন [২.২.৪] ডিসপেনসিং ইউনিট ভেরিফিকেশন	মেট্রোলজি উইং, বিএসটিআই মেট্রোলজি উইং, বিএসটিআই মেট্রোলজি উইং, বিএসটিআই মেট্রোলজি উইং, বিএসটিআই	ক্যালিব্রেশন সার্টিফিকেট ক্যালিব্রেশন সার্টিফিকেট ভেরিফিকেশন সার্টিফিকেট ভেরিফিকেশন সার্টিফিকেট
০৭	[২.৩] পণ্য মোড়কজাত সংক্রান্ত কার্যক্রম	[২.৩.১] পণ্য মোড়কজাত সনদ প্রদান	মেট্রোলজি উইং, বিএসটিআই	ভেরিফিকেশন সার্টিফিকেট ভেরিফিকেশন সার্টিফিকেট সনদ প্রদান
০৮	[৪.১] জন বলের দক্ষতা উন্নয়ন	[৪.১.১] দেশে প্রশিক্ষণে অংশগ্রহণ	প্রশাসন উইং, বিএসটিআই	প্রশিক্ষণে অংশগ্রহণের প্রমাণক
০৯	[৪.২] দাপ্তরিক কাজে গতিশীলতা আনয়ন।	[৪.২.৬] ৯ম গ্রেড ও তদুর্ধ্ব গ্রেডের কর্মকর্তাদের মধ্যে IAP প্রণয়ন।	প্রশাসন উইং, বিএসটিআই	অফিস অর্ডার

*(Signature)*

সংযোজনী-৩: অন্যান্য মন্ত্রণালয়/ বিভাগ/অধিদপ্তর/সংস্থা এর নিকট প্রত্যাশিত সুনির্দিষ্ট কর্মসম্পাদন সহায়তাসমূহ

কার্যক্রম	কর্মসম্পাদন সূচক	যেসকল অফিসের সাথে সংশ্লিষ্ট	সংশ্লিষ্ট অফিসের সাথে কার্যক্রম সমন্বয়ের কৌশল
পণ্যের গুণগত মান সনদ (সিএম লাইসেন্স) প্রদান।	মানের সংখ্যা ও সিএম লাইসেন্সের সংখ্যা	শিল্প মন্ত্রণালয়	প্রশাসনিক বিষয়ে পরামর্শ প্রদান।
পণ্যের রপ্তানি বৃদ্ধিতে অবদান রাখা	সিএম লাইসেন্স প্রদান ও নবায়ন	বাণিজ্য মন্ত্রণালয়	প্রশাসনিক বিষয়ে পরামর্শ প্রদান
পণ্যের গুণগত মান ও পরিমাপ নিশ্চিতকরণ	খাদ্যপণ্য, জৈব পণ্য এবং অজৈব পণ্যের রসায়ন পরীক্ষণ	বিসিএসআইআর	প্রশাসনিক বিষয়ে পরামর্শ প্রদান
পণ্যের গুণগত মান ও পরিমাপ নিশ্চিতকরণ	মোবাইল কোর্ট ও সার্ভিল্যান্স টিমের কার্যক্রম	জনপ্রশাসন মন্ত্রণালয়	প্রশাসনিক বিষয়ে পরামর্শ প্রদান

*(Signature)*



সংযোজনী ৪: আঞ্চলিক/মাঠ পর্যায়ের কার্যালয়ের শূদ্ধাচার কৌশল কর্ম-পরিকল্পনা, ২০২৩-২০২৪

কার্যক্রমের নাম	কর্মসম্পাদন সূচক	সূচকের মান	একক	ব্যবস্থাসূচক	ব্যবস্থাসূচক	২০২৩-২৪	ব্যবস্থাসূচক অগ্রগতি পরিসীকণ, ২০২৩-২০২৪				মন্তব্য	
							১ম কোয়ার্টার	২য় কোয়ার্টার	৩য় কোয়ার্টার	৪র্থ কোয়ার্টার		
১. প্রাতিষ্ঠানিক ব্যবস্থা.....												
১.১ নৈতিকতা কমিটির সভা আহ্বোজন	সভা আহ্বোজিত	২	সংখ্যা	শূদ্ধাচার ফোকাল পয়েন্ট	২	লক্ষ্যমাত্রা অর্জন	১	১	১	---		
১.২ মুদ্রাসন প্রতিষ্ঠার নিমিত্ত অংশীজনের (stakeholders) অংশগ্রহণে সভা	জুটীত সভা	২	সংখ্যা	শূদ্ধাচার ফোকাল পয়েন্ট	২	লক্ষ্যমাত্রা অর্জন	১০০%	১০০%	১০০%	---		
১.৩ শূদ্ধাচার সংক্রান্ত প্রশিক্ষণ/সতর্কতা সভার আহ্বোজন	প্রশিক্ষিত কর্মচারী	১	সংখ্যা	পরিচালক / অফিস প্রধান	২ (১৬ জন)	লক্ষ্যমাত্রা অর্জন	---	১ (০৮ জন)	---	১ (০৮ জন)		
১.৪ কর্ম-পরিবেশ উন্নয়ন (টিওএইউজ) অকোজো মালামাল নিশ্চয়িকরণ/নহি বিনষ্টকরণ/পরিষ্কার পরিচ্ছন্নতা বৃদ্ধি/মহিলাদের জন্য পৃথক ওয়াশরুমের ব্যবস্থা/ প্রাথমিকপ্রাণ কর্মচারীদের দায়িত্বক পোষাক সরবরাহ ও পরিধান নিশ্চিত করা ইত্যাদি)	উন্নত কর্ম-পরিবেশ	১	সংখ্যা ও তারিখ	পরিচালক / অফিস প্রধান	২ ৩০.১০.২৩ ৩০.০৪.২৪	লক্ষ্যমাত্রা অর্জন	১ (৩০.১০.২৩)	১ (৩০.০৪.২৪)	---	---		
২. আর্থিক ব্যবস্থাপনা উন্নয়ন.....												
২.১ ২০২২-২৩ অর্থ বছরের ক্রয়-পরিকল্পনা প্রকল্পের অনুমোদিত বার্ষিক ক্রয় পরিকল্পনাসহ) ওয়েবসাইটে প্রকাশ	ক্রয়-পরিকল্পনা ওয়েবসাইটে প্রকাশিত	২	তারিখ	পরিচালক / অফিস প্রধান	৩১.০৭.২৩	লক্ষ্যমাত্রা অর্জন	৩১.০৭.২৪	---	---	---		
৩. শূদ্ধাচার সংক্রান্ত এবং দুর্নীতি প্রতিরোধে সহায়ক অন্যান্য কার্যক্রম.....												
৩.১ নোবা প্রদানের ক্ষেত্রে রেকর্ডারে প্রদেয় নোবার বিবরণ ও সেবাপ্রার্থিতার মতামত সংরক্ষণ	রেকর্ডারে প্রদেয় হালনাগাদকৃত	২	%	ইন্সপেক্টর, ওমান স্টপ সার্ভিস সেন্টার	৮০%	লক্ষ্যমাত্রা অর্জন	৮০%	৮০%	৮০%	৮০%		

*(Signature)*



সংযোজনী ৫: বিএসটিআইর ই-গভর্ন্যান্স ও উদ্ভাবন কর্মপরিকল্পনা ২০২৩-২৪

ক্রম	কর্মসম্পাদন ক্ষেত্র	মান	কার্যক্রম	কর্মসম্পাদন সূচক	একক	কর্ম সম্পাদন সূচকের মান	জমাধারণ	অতি উত্তম	উত্তম	চলতি মান	চলতি মানের নিম্নে	লক্ষ্যমাত্রা ২০২৩-২০২৪		
												১০০%	৯০%	
১	২	৩	১.১ সেবা সহজিকরণ/ ডিজিটাইজেশনের মাধ্যমে উদ্ভাবনী ধারণা বাস্তবায়ন	১.১.১ সেবা সহজিকরণ/ ডিজিটাইজেশনের মাধ্যমে নূনতম একটি উদ্ভাবনী ধারণা বাস্তবায়িত	৬	৭	১০০%	৯০%	৯০%	৯০%	৩০%	১২	২৫-০৫-২০২৪	
১	[১] ই-গভর্ন্যান্স ও উদ্ভাবন সংক্রান্ত কার্যক্রমের বাস্তবায়ন জোরদারকরণ	৩০	১.২ ইতঃপূর্বে বাস্তবায়িত উদ্ভাবনী ধারণা, সহজিকৃত ও ডিজিটাইজকৃত সেবার ডাটাবেজ প্রস্তুতকৃত	১.২.১ ইতঃপূর্বে বাস্তবায়িত উদ্ভাবনী ধারণা, সহজিকৃত ও ডিজিটাইজকৃত সেবার ডাটাবেজ প্রস্তুতকৃত	তারিখ	২	০৫-১০-২০২৩	২২-১০-২০২৩	০৩-১১-২০২৩	-	-	-	-	
			১.৩ ই-নথির ব্যবহার বৃদ্ধি	১.৩.১ ই-ফাইলে নোট নিষ্পত্তিকৃত	তারিখ	৭	৩০-০৪-২০২৪	০৫-০৫-২০২৪	১২-০৫-২০২৪	২০-০৫-২০২৪	২৫-০৫-২০২৪	২৫-০৫-২০২৪	৬০%	৬০%
২	[২] ই-গভর্ন্যান্স ও উদ্ভাবন সংক্রান্ত কার্যক্রমের বাস্তবায়ন জোরদারকরণ	২০	১.৪ ৪র্থ শিল্প বিপ্লবের সম্ভাব্য চ্যালেঞ্জ মোকাবেলায়	১.৪.১ ৪র্থ শিল্প বিপ্লবের সম্ভাব্য চ্যালেঞ্জ মোকাবেলায় আইন/পলিসি/ কর্মপরিকল্পনা প্রণীত	তারিখ	৪	২৪-১০-২০২৩	০৯-১১-২০২৩	২৩-১১-২০২৩	০৮-১২-২০২৩	২০-১২-২০২৩	৯০%	৯০%	
			১.৪ ৪র্থ শিল্প বিপ্লবের সম্ভাব্য চ্যালেঞ্জ মোকাবেলায় আইন/পলিসি/ কর্মপরিকল্পনা প্রণয়ন এবং বিষয়ভিত্তিক কর্মশালা আয়োজন	১.৪.২ ৪র্থ শিল্প বিপ্লবের চ্যালেঞ্জ মোকাবেলায় বিষয়ভিত্তিক কর্মশালা আয়োজিত	সংখ্যা	৩	২	৩	৩	৩	৩	৩	৩	৩
২	[২]	২০	২.১ তথ্য বাতায়ন	২.১.১ তথ্য বাতায়ন	সংখ্যা	৬	৪	৪	৪	৪	৪	৪	৪	৪

৯৯

ক্রম	কর্মসম্পাদন ক্ষেত্র	মান	কার্যক্রম	কর্মসম্পাদন সূচক	একক	কর্ম সম্পাদন সূচকের মান	পর্যায়মাণ ২০১৩-২০১৪					
							অসাধারণ	অতি উত্তম	উত্তম	চমকিত মান	চমকিত মানের নিম্নে	
১	কর্মসম্পাদন ক্ষেত্র	৩	৪	৫	৬	৭	৪	৯০%	৯০%	৯০%	৯০%	৯০%
	প্রতিষ্ঠানিক দক্ষতা বৃদ্ধি		হালনাগাদকৃত	হালনাগাদকৃত (ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে)	সংখ্যা	৩	৪	৩	৩	২	১	১
			২.২ ই-গভর্ন্যান্স	২.২.১ কর্মপরিকল্পনা বাস্তবায়ন সংক্রান্ত প্রশিক্ষণ আয়োজিত	%	৩	৮০%	৯০%	৬০%	৫৫%	৫০%	৫০%
			২.২ ই-গভর্ন্যান্স ও উদ্ভাবন কর্মপরিকল্পনা বাস্তবায়ন	২.২.৩ কর্মপরিকল্পনার অর্ধবার্ষিক স্ব-মূল্যায়ন প্রতিবেদন মন্ত্রিপরিষদ বিভাগে প্রেরিত	তারিখ	৩	৪২০-২০-১০-৪০	১৫-০১-২০২৪	২৪-০১-২০২৪	০১-০১-২০২৪	০৯-০২-২০২৪	০৯-০২-২০২৪
				২.২.৪ আওতাধীন দপ্তর/সংস্থার অর্ধবার্ষিক স্ব-মূল্যায়ন প্রতিবেদন পর্যালোচনা সংক্রান্ত প্রতিবেদন মন্ত্রিপরিষদ বিভাগে প্রেরিত	তারিখ	২	৩১-০১-২০২৪	০৯-০২-২০২৪	১৬-০২-২০২৪	২৩-০২-২০২৪	২৩-০২-২০২৪	২৩-০২-২০২৪
				২.২.৫ দেশে/বিদেশে বাস্তবায়িত ন্যূনতম একটি উদ্ভাবনী উদ্যোগ পরিদর্শনকৃত	তারিখ	৩	২৪-০৫-২০২৪	২২-০৬-২০২৪	-	-	-	-

স্বাক্ষর

সংযোজনী ৬: অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা কর্মপরিকল্পনা, ২০২৩-২০২৪

কার্যক্রমের ক্ষেত্র	মান	কার্যক্রম	কর্মসম্পাদন সূচক	প্রমাণক	একক	কর্মসম্পাদন সূচকের মান	প্রকৃত অর্জন ২০২২-২৩	প্রকৃত অর্জন ২০২১-২২	অগ্রগতি	উন্নতি	সম্পূর্ণতা	সম্পূর্ণতার শতাংশ
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮	৯	১০	১১	১২	১৩%
প্রাতিষ্ঠানিক	১৪	[১.১] অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক) ও আপিল কর্মকর্তার তথ্য ও যেকোনো এবং জিআরএস সফটওয়্যারে (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে) ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে হালনাগাদকরণ	[১.১.১] অনিক ও আপিল কর্মকর্তার তথ্য হালনাগাদকৃত এবং যেকোনো আপলোডকৃত	হালনাগাদ সম্পদের সরকারি পত্র, ওয়েবসাইটের লিংক	সংখ্যা	৪	-	-	৩	-	-	-
		[১.২] নির্দিষ্ট সময়ে অনলাইন/অফলাইনে গ্রাণ্ড অভিযোগ নিষ্পত্তি	[১.২.১] অভিযোগ নিষ্পত্তিকৃত	নিষ্পত্তি প্রতিবেদন	%	৭	-	-	৫০%	৭০%	৩০%	-
সকমত অর্জন	১১	[১.৩] অভিযোগ নিষ্পত্তি সংক্রান্ত প্রতিবেদন উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষ বরাবর প্রেরণ	[১.৩.১] প্রতিবেদন প্রেরিত	%	৩	-	-	৫০%	৭০%	৬০%	-	-
		[২.১] কর্মকর্তা/কর্মচারীদের অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা এবং জিআরএস সফটওয়্যার বিষয়ক প্রশিক্ষণ আয়োজন	[২.২.১] প্রশিক্ষণ আয়োজিত	অবিস, আদেশ, আলোচাসূচি, উপস্থিতির হাজিরা	সংখ্যা	৪	-	-	২	-	-	-
সকমত অর্জন	১১	[২.২] ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে পরিবীক্ষণ এবং ত্রৈমাসিক পরিবীক্ষণ প্রতিবেদন উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের নিকট প্রেরণ	[২.২.১] ত্রৈমাসিক প্রতিবেদন প্রেরিত	সংখ্যা	৩	-	-	৮	৩	২	১	-
		[২.৩] অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা বিষয়ে স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে অবহিতকরণ সভা	[২.৩.১] সভা আয়োজিত	সভার কার্যবিবরণী	সংখ্যা	৪	-	-	২	-	-	-

*(Handwritten signature)*



সংযোজনী ৭: সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি কর্মপরিকল্পনা, ২০২৩-২০২৪  
বিএসটিআই

কার্যক্রমের ক্ষেত্র	মান	কার্যক্রম	কর্মসম্পাদন সূচক	প্রমাণক	একক	কর্মসম্পাদন সূচকের মান	ভ্রাসপাওন	অতি উওস	উওস	চলতি মান	চলতি মানের শিগ্রে	
												১০০%
১	২	(১.১) ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি সংক্রান্ত পরিবীক্ষণ কর্মসূচি পূরণ	৪	৫	৬	৭	১০	১১	১২	১৩	১৪	
প্রাতিষ্ঠানিক	১৮	(১.১) সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি পরিবীক্ষণ কর্মসূচির সিকার্ত বাস্তবায়ন	(১.১.১) কর্মসূচি পূরণ	কর্মসূচি	সংখ্যা	৩						
		(১.২) সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি পরিবীক্ষণ কর্মসূচির সিকার্ত বাস্তবায়ন	(১.২.১) সিকার্ত বাস্তবায়িত এবং প্রতিবেদন প্রেরিত	বাস্তবায়ন প্রতিবেদন	%	৪	১০০%	১০০%	১০০%	৮০%	৬০%	
		(১.৩) সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বিষয়ে আওতাধীন সংস্থার সমন্বয়ে ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে সভা আয়োজন	(১.৩.১) সভা আয়োজিত	সভার নোটিশ	সংখ্যা	২						
সকমতা অর্জন ও পরিবীক্ষণ	৭	(১.৪) সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে হালনাগাদকরণ	(১.৪.১) ওয়েবসাইটে হালনাগাদকৃত	ওয়েবসাইটে হালনাগাদকৃত সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি	সংখ্যা	২						
		(২.১) সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বিষয়ক প্রশিক্ষণ আয়োজন	(২.১.১) প্রশিক্ষণ আয়োজিত	প্রশিক্ষণ আদেশ, আলোচনাসূচি, প্রশিক্ষণার্থীদের তালিকা, হাজিরালীট	সংখ্যা	৩						
		(২.২) সেবা প্রদান বিষয়ে স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে অবহিতকরণ সভা আয়োজন	(২.২.১) অবহিতকরণ সভা অনুষ্ঠিত	সভার কার্যবিবরণী	সংখ্যা	৪						

