

২০২১-২০২২ এ সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি ( সিটিজেন চার্টার ) সংক্রান্ত সূচকের ব্যাখ্যা ও মূল্যায়ন প্রক্রিয়া ( অধিদপ্তর ও মাঠ পর্যায় একই)

নং	কার্যক্রম	বার্ষিক ( জুলাই –জুন) (২১-২২ ) লক্ষমাত্রা	মন্ত্রিপরিষদ কর্তৃক নির্দেশনা	মন্ত্রিপরিষদ কর্তৃক নির্ধারিত মূল্যায়ন	মন্ত্রিপরিষদ কর্তৃক নির্ধারিত প্রমাণক
১	[১.১.১] সিদ্ধান্ত বাস্তবায়িত	১০০%	<p>সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি পরিবীক্ষণ কমিটির সিদ্ধান্ত বাস্তবায়ন:</p> <p>পরিবীক্ষণ কমিটি ত্রৈমাসিকভিত্তিতে সিদ্ধান্ত গ্রহণ ও বাস্তবায়ন করবে। গৃহীত সিদ্ধান্ত বাস্তবায়িত হচ্ছে কিনা তা নিয়মিত পর্যালোচনা করবে এবং বাস্তবায়ন প্রতিবেদন প্রেরণ করবে। পরিবীক্ষণ কমিটি কর্তৃক ত্রৈমাসিকভিত্তিতে সিদ্ধান্ত বাস্তবায়নপূর্বক বাস্তবায়ন প্রতিবেদন উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষ বরাবর প্রেরণ করতে হবে।</p>	<p>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।</p>	০৪ টি বাস্তবায়ন প্রতিবেদন।
২	[১.২.১] ওয়েবসাইটে প্রতি ত্রৈমাসিকে হালনাগাদকৃত	৪	<p>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। হালনাগাদকরণের ক্ষেত্রে সংশ্লিষ্ট দপ্তর সেবা অধিকতর সহজীকরণ, সেবা প্রাপ্তির পদ্ধতি সেবা প্রদানকারী কর্মকর্তা/কর্মচারীদের নাম, পদবী, যোগাযোগ নম্বরসহ সকল বিষয়</p>		হালনাগাদকৃত সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি সংক্রান্ত অফিস আদেশ/সরকারি পত্র/ওয়েব লিঙ্ক।

			হালনাগাদকরণের ব্যবস্থা গ্রহণ করবে।		
৩	[২.১.১] প্রশিক্ষণ আয়োজিত	৪	কর্মকর্তা-কর্মচারীদের দক্ষতাবৃদ্ধির জন্য প্রশিক্ষণ আয়োজন করতে হবে। সেবা প্রদান সংক্রান্ত আইন-কানুন, বিধি-বিধান, চাকুরি বিধি এবং সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি প্রণয়ন ও বাস্তবায়ন বিষয়ে নিয়মিত প্রশিক্ষণ আয়োজন করতে হবে।	সেবা প্রদান সংক্রান্ত দক্ষতা বৃদ্ধি এবং সেবা প্রদান প্রণয়ন ও বাস্তবায়ন বিষয়ে ৪টি প্রশিক্ষণ আয়োজন করা গেলে বর্ণিত সূচকের বিপরীতে শতভাগ লক্ষ্যমাত্রা অর্জিত এবং পূর্ণ নম্বর পাওয়া যাবে। তবে অর্জন শতভাগ না হলে গাণিতিক হারে নম্বর কর্তন হবে।	প্রশিক্ষকের অফিস আদেশ, আলোচ্যসূচি, প্রশিক্ষণার্থীদের তালিকা, উপস্থিতির হাজিরা।
৪	[২.২.১] অবহিতকরণ সভা অনুষ্ঠিত	২	অংশীজনের অংশগ্রহণে ২ টি 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।	অংশীজনের অংশগ্রহণে কমপক্ষে ২ টি সভা আয়োজন করা হলে বর্ণিত সূচকের বিপরীতে পূর্ণ নম্বর পাওয়া যাবে। তবে অর্জন শতভাগ না হলে গাণিতিক হারে নম্বর কর্তন হবে।	অংশীজনের অংশগ্রহণে অনুষ্ঠিত সভার কার্যবিবরণী।