



ব্যবস্থাপনা পরিচালক, বাংলাদেশ সার্ভিসেস লিঃ

এবং

সচিব, বেসামরিক বিমান পরিবহন ও পর্যটন মন্ত্রণালয়

এর মধ্যে স্বাক্ষরিত

বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তি

জুলাই ১, ২০১৭- জুন ৩০, ২০১৮

## সূচিপত্র

	পৃষ্ঠা নং
বাংলাদেশ সার্ভিসেস লিমিটেড (বিএসএল)-এর ২০১৭-১৮ বছরের কর্মসম্পাদনের সার্বিক চিত্র	৩
উপক্রমণিকা (Preamble)	৪
সেকশন-১: রূপকল্প (Vision), অভিলক্ষ্য (Mission), কৌশলগত উদ্দেশ্যসমূহ এবং কার্যাবলি	৫
সেকশন-২: বিভিন্ন কার্যক্রমের চূড়ান্ত ফলাফল/প্রভাব (Outcome/Impact)	৬
সেকশন-৩: কৌশলগত উদ্দেশ্য, অগ্রাধিকার, কার্যক্রম, কর্মসম্পাদন সূচক এবং লক্ষ্যমাত্রাসমূহ	৭
সংযোজনী ১: শব্দসংক্ষেপ (Acronyms)	১২
সংযোজনী ২: কর্মসম্পাদন সূচকসমূহ, বাস্তবায়নকারী এবং পরিমাপ পদ্ধতি	১৩
সংযোজনী ৩: অন্য মন্ত্রণালয়/বিভাগ/দপ্তর/সংস্থার নিকট সুনির্দিষ্ট কর্মসম্পাদন চাহিদাসমূহ	১৫

# বাংলাদেশ সার্ভিসেস লিঃ-এর কর্মসম্পাদনের সার্বিক চিত্র

(Overview of the Performance of Bangladesh Services Limited)

## সাম্প্রতিক অর্জন, চ্যালেঞ্জ এবং ভবিষ্যত পরিকল্পনা

### সাম্প্রতিক বছরসমূহের (৩ বছর) প্রধান অর্জনসমূহ

- ২০১৪ সালে ঢাকায় অনুষ্ঠিত ICC World Twenty-20 টুর্নামেন্টে আগত অতিথিদের সুষ্ঠু আবাসন ব্যবস্থা।
- IPU (Inter Parliamentary Union) এবং 9<sup>th</sup> GFMD (Global Forum on Migration and Development)-এর সম্মেলন বিআইসিসি সুষ্ঠুভাবে পরিচালনা।
- রূপসী বাংলা হোটেলের প্লানিং ও ডিজাইন সম্পন্ন।
- উন্নত সফটওয়্যারের মাধ্যমে হিসাব রক্ষণ ব্যবস্থাপনা চালুকরণ।
- ৩১ মার্চ, ২০১৭ পর্যন্ত সংস্কার কাজের ৭০% কাজ সম্পন্ন।

### সমস্যা এবং চ্যালেঞ্জসমূহ

- হোটেলের সংস্কার কাজ বাস্তবায়নকালে অপ্রত্যাশিত কাজের জন্য নির্ধারিত সময়সীমার মধ্যে হোটেল সংস্কার কাজ সম্পন্ন।
- হোটেল শিল্পে প্রতিযোগিতা বৃদ্ধি।

### ২০১৭-২০১৮ অর্থবছরের সম্ভাব্য প্রধান অর্জনসমূহ

- ২০১৭ সালের মধ্যে রূপসী বাংলা হোটেল এর সংস্কার কাজ সম্পন্ন।

### ভবিষ্যৎ পরিকল্পনা

- ২০৩০ সালের মধ্যে মহেশখালীতে বিএসএল-এর অনুকূলে বরাদ্দকৃত স্থানে রিসোর্ট নির্মাণ।

## উপক্রমণিকা (Preamble)

বাংলাদেশ সার্ভিসেস লিমিটেড (বিএসএল)-এর প্রাতিষ্ঠানিক দক্ষতা বৃদ্ধি, স্বচ্ছতা ও জবাবদিহি জোরদার করা, সুশাসন সংহতকরণ এবং সম্পদের যথাযথ ব্যবহার নিশ্চিতকরণের মাধ্যমে রূপকল্প ২০২১ এর যথাযথ বাস্তবায়নের লক্ষ্যে-

বাংলাদেশ সার্ভিসেস লিমিটেড (বিএসএল)-এর প্রতিনিধি হিসেবে ব্যবস্থাপনা পরিচালক

এবং

গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকারের বেসামরিক বিমান পরিবহন ও পর্যটন মন্ত্রণালয়-এর দায়িত্বে নিয়োজিত মাননীয় মন্ত্রীর প্রতিনিধি হিসাবে সচিব, বেসামরিক বিমান পরিবহন ও পর্যটন মন্ত্রণালয়-এর মধ্যে ২০১৭ সালের ৩১ মাসের ১৮ তারিখে এই বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তি স্বাক্ষরিত হল।

এই চুক্তিতে স্বাক্ষরকারী উভয়পক্ষ নিম্নলিখিত বিষয়সমূহে সম্মত হলেনঃ

## সেকশন ১:

### রূপকল্প (Vision), অভিলক্ষ্য (Mission), কৌশলগত উদ্দেশ্যসমূহ (Strategic Objectives) এবং কার্যাবলি (Functions)

#### ১.১ রূপকল্প (Vision):

বাংলাদেশের আপস্কেল হোটেল শিল্পে নেতৃত্ব দেওয়া।

#### ১.২ অভিলক্ষ্য (Mission):

বাংলাদেশের ইতিহাস, ঐতিহ্য এবং সংস্কৃতির সংমিশ্রনে বিশ্বমানের সেবার মাধ্যমে অতিথিদের সর্বোচ্চ সন্তুষ্টি অর্জন।

#### ১.৩ কৌশলগত উদ্দেশ্যসমূহ (Strategic Objectives):

##### ১.৩.১. কৌশলগত উদ্দেশ্যসমূহঃ

- ক) আর্থিক বিনিয়োগের যথার্থতা নিশ্চিতকরণ
- খ) বঙ্গবন্ধু আন্তর্জাতিক সম্মেলন কেন্দ্রের গ্রাহকদের সন্তুষ্টি বৃদ্ধি
- ঘ) বঙ্গবন্ধু আন্তর্জাতিক সম্মেলন কেন্দ্রের মুনাফা বৃদ্ধি
- ঙ) হোটেল বন্ধ থাকার অবস্থায় হোটেলের কর্মকর্তা ও কর্মচারীদের সুষ্ঠু ব্যবস্থাপনা
- চ) কাজের সুষ্ঠু পরিবেশ নিশ্চিতকরণ
- ছ) কর্মকর্তা ও কর্মচারীদের কাজে উৎসাহিত করা
- জ) সর্বক্ষেত্রে তথ্য প্রযুক্তির ব্যবহার/ডিজিটাইজেশন
- ঝ) হোটেল এবং আতিথেয়তা শিল্পে মানব সম্পদ উন্নয়ন
- ঞ) শেয়ারহোল্ডারদের সম্পদ বৃদ্ধি

##### ১.৩.২. আবশ্যিক কৌশলগত উদ্দেশ্যঃ

- ক) কার্যপদ্ধতি, কর্মপরিবেশ ও সেবার মানোন্নয়ন
- খ) দক্ষতার সঙ্গে বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তি বাস্তবায়ন নিশ্চিত করা
- গ) আর্থিক ও সম্পদ ব্যবস্থাপনার উন্নয়ন
- ঘ) দক্ষতা ও নৈতিকতার উন্নয়ন
- ঙ) তথ্য অধিকার ও স্বপ্রণোদিত তথ্য প্রকাশ বাস্তবায়ন জোরদার করা

#### ১.৪ কার্যাবলী (Functions):

- ক) হোটেল পরিচালনার জন্য নিয়োজিত অপারেটরকে তত্ত্বাবধান করা।
- খ) হোটেল অপারেটরের চাহিদা এবং ব্র্যান্ড স্ট্যান্ডার্ড নিশ্চিত করণ।
- গ) আতিথেয়তা এবং পর্যটন শিল্পের মানবসম্পদ উন্নয়নে সহায়তা প্রদান।
- ঘ) বিশ্ববিদ্যালয় ও National Hotel & Tourism Training Institute (NHTTI)-এর শিক্ষার্থীদের হোটেলে ইন্টার্নশিপের ব্যবস্থা করা।
- ঙ) বাংলাদেশের পর্যটন শিল্পের জন্য উন্নয়ন ও বিকাশে বাংলাদেশ পর্যটন কর্পোরেশন এবং বাংলাদেশ টুরিজম বোর্ডকে সহায়তা প্রদান।
- চ) পাঁচ তারকা হোটেল/ব্যাংকুয়েট-এর মান অনুযায়ী বঙ্গবন্ধু আন্তর্জাতিক সম্মেলন কেন্দ্রের পরিচালনা, ব্যবস্থাপনা এবং রক্ষণাবেক্ষণ।

সেকশন ২

বাংলাদেশ সার্ভিসেস লিমিটেড-এর বিভিন্ন কার্যক্রমের চূড়ান্ত ফলাফল/প্রভাব (Outcome/Impact)

চূড়ান্ত ফলাফল/প্রভাব (Outcome/Impact)	কর্মসম্পাদন সূচকসমূহ (Performance Indicator)	একক (Unit)	প্রকৃত		লক্ষ্যমাত্রা ২০১৭-১৮	প্রক্ষেপন		নির্ধারিত লক্ষ্যমাত্রা অর্জনের ক্ষেত্রে যৌথভাবে দায়িত্বপ্রাপ্ত মন্ত্রণালয়/বিভাগ/ সংস্থাসমূহের নাম	উপাত্তসূত্র (Source of Data)
			২০১৫-২০১৬	২০১৬-২০১৭*		২০১৮-১৯	২০১৯-২০		
			১	২		৩	৪		
(১) অতিথিদের উন্নত মানের সুযোগ সুবিধা ও সেবা প্রদান	হোটেল রিভ্যুয়ালিং সম্পন্ন এবং বাণিজ্যিক কার্যক্রম শুরু	%	সংস্কার কাজ চলমান ছিল	৮৫	১০০	-	-	-	ইন্টারকন্টিনেন্টাল হোটেলস গ্রুপ-এর ছাড়পত্র
(২) ইন্টারকন্টিনেন্টাল ঢাকা হোটেলের মুনাফা বৃদ্ধি	মুনাফা	টাকা (কোটি)	সংস্কার কাজের জন্য হোটেল বন্ধ ছিল	সংস্কার কাজের জন্য হোটেল বন্ধ ছিল	৩১.৪৫ (৬ মাস)	৬৫ **	৬৮**	-	ইন্টারকন্টিনেন্টাল ঢাকা হোটেলের হিসাব বিবরণী
(৩) বিআইসিসি-এর মুনাফা বৃদ্ধি	মুনাফা	টাকা (কোটি)	(১৯.৫৪)	(৫.৭৪) (৬ মাস)	৩.৭৫	৪.২৫	৫	-	বিআইসিসি'র হিসাব বিবরণী
(৪) গ্রাহক সন্তুষ্টি অর্জন	পুন বুকিং	ইভেন্ট-এর সংখ্যা	-	২	২	২	২	-	বিআইসিসি'র প্রতিবেদন
	গ্রাহকদের অভিযোগ নিষ্পত্তির হার	%	-	১০০	১০০	১০০	১০০	-	বিআইসিসি'র প্রতিবেদন
(৫) কর্মকর্তা/কর্মচারীদের কাজে দক্ষতা এবং গতিশীলতা বৃদ্ধি	প্রশিক্ষণ প্রদান	জনঘন্টা	-	৪,৮৮৪	৬,৪০০	৬,৫৯০	৭,৫০০	-	বিএসএল এবং ইন্টারকন্টিনেন্টাল ঢাকা হোটেল -এর প্রতিবেদন

\* সাময়িক

\*\* প্রাক্তন রূপসী বাংলা হোটেল-এর সংস্কার কাজ ২০১৭-এর ডিসেম্বরে সম্পন্ন হওয়ার পর ইন্টারকন্টিনেন্টাল ঢাকা হোটেল-এর বাণিজ্যিক কার্যক্রম শুরু হবে বিধায় ৬ মাসের মুনাফার লক্ষ্যমাত্রা ধার্য করা হয়েছে।

সেকশন ৩

কৌশলগত উদ্দেশ্য, কার্যক্রম, অগ্রাধিকার, কর্মসম্পাদন সূচক এবং লক্ষ্যমাত্রাসমূহ (জুলাই, ২০১৭-জুন, ২০১৮)

কৌশলগত উদ্দেশ্য (Strategic Objectives)	কৌশলগত উদ্দেশ্যের মান (Weight of Strategic Objective)	কার্যক্রম (Activities)	কর্মসম্পাদন সূচক (Performance Indicators)	একক (Unit)	কর্মসম্পাদন সূচকের মান (Weight of Performance Indicators)	প্রকৃত অর্জন		লক্ষ্যমাত্রা/নির্ণায়ক ২০১৭-১৮ (Target/criteria Value for FY 2017-18)					প্রক্ষেপন (Projection) ২০১৮-১৯	প্রক্ষেপন (Projection) ২০১৯-২০
						২০১৫-১৬	২০১৬-১৭*	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	১৪	১৫
কৌশলগত উদ্দেশ্যসমূহ														
(১) হোটেল-এর রিব্র্যান্ডিং	৪০	[১.১] MEP কাজ সম্পন্ন	কাজ সমাপ্তি	তারিখ	১০	৩০%	৮৫%	৩১ অক্টোবর ২০১৭	১৫ নভেম্বর ২০১৭	৩০ নভেম্বর ২০১৭	১৫ ডিসেম্বর ২০১৭	৩০ ডিসেম্বর ২০১৭	-	-
		[১.২] অতিথি কক্ষ, পাবলিক এলাকাসহ হোটেল এর অন্যান্য স্থানে অভ্যন্তরীণ সাজ-সজ্জা সম্পন্ন	কাজ সমাপ্তি	তারিখ	১০	৪০%	৬৫%	৩১ অক্টোবর ২০১৭	১৫ নভেম্বর ২০১৭	৩০ নভেম্বর ২০১৭	১৫ ডিসেম্বর ২০১৭	৩০ ডিসেম্বর ২০১৭	-	-
		[১.৩] রন্ধনশালা এবং লন্ড্রির সরঞ্জামাদি সরবরাহ এবং স্থাপন	কাজ সমাপ্তি	তারিখ	১০		৬০%	৩১ অক্টোবর ২০১৭	১৫ নভেম্বর ২০১৭	৩০ নভেম্বর ২০১৭	১৫ ডিসেম্বর ২০১৭	৩০ ডিসেম্বর ২০১৭	-	-
		[১.৪] তারকামান উন্নয়নের লক্ষ্যে ডিসেম্বর ২০১৭ সালের মধ্যে হোটেল রূপসী বাংলাকে ইন্টারকন্টিনেন্টাল ঢাকা নামে রিব্র্যান্ডিং সম্পন্ন এবং বাণিজ্যিক কার্যক্রম শুরু	রিব্র্যান্ডিং সম্পন্ন এবং বাণিজ্যিক কার্যক্রম শুরু	%	১০	৬০	৮৫	১০০	৯৮	৯৬	৯৪	৯০	-	-
(২) ইন্টারকন্টিনেন্টাল ঢাকা হোটেলের মুনাফা বৃদ্ধি	১০	[২.১] রুম বিক্রয়	অকুপেশি	%	২	সংস্কার কাজ চলমান ছিল	সংস্কার কাজ চলমান ছিল	৬৬% (৬ মাস)	৬৪	৬২	৬০	৫৮	৬৮	৬৮
		[২.২] কাজিত ট্যারিফে রুম ভাড়া প্রদান	রুম ভাড়া হতে আয়	টাকা (কোটি)	৩	সংস্কার কাজ চলমান ছিল	সংস্কার কাজ চলমান ছিল	৩৫.৪২ (৬ মাস)	৩২	৩০	২৫	২০	৭৭	৮০
		[২.৩] ফুড এন্ড বেভারেজ বিক্রয়	ফুড এন্ড বেভারেজ বিক্রয় হতে আয়	টাকা (কোটি)	২	সংস্কার কাজ চলমান ছিল	সংস্কার কাজ চলমান ছিল	৪২.৩০ (৬ মাস)	৪০.৫০	৩৮	৩৫	৩০	৮৮	৯১.৫০
		[২.৪] বিক্রয় বৃদ্ধি ও ব্যয় নিয়ন্ত্রণ	হোটেল মুনাফা	টাকা (কোটি)	৩	সংস্কার কাজ চলমান ছিল	সংস্কার কাজ চলমান ছিল	৩১.৪৫ (৬ মাস)	২৮	২৫	২০	১৫	৬৪.৩৮	৬৫

কৌশলগত উদ্দেশ্য (Strategic Objectives)	কৌশলগত উদ্দেশ্যের মান (Weight of Strategic Objective)	কার্যক্রম (Activities)	কর্মসম্পাদন সূচক (Performance Indicators)	একক (Unit)	কর্মসম্পাদন সূচকের মান (Weight of Performance Indicators)	প্রকৃত অর্জন		লক্ষ্যমাত্রা/নির্ণায়ক ২০১৭-১৮ (Target/criteria Value for FY 2017-18)					প্রক্ষেপন (Projection) ২০১৮-১৯	প্রক্ষেপন (Projection) ২০১৯-২০
						২০১৫-১৬	২০১৬-১৭*	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	১৪	১৫
(৩) আর্থিকদায় পরিশোধ	৫	[৩.১] যথাসময়ে ঋণের কিস্তি পরিশোধ	কিস্তি	কিস্তির সংখ্যা	৫	-	-	৬	৫	৪	৩	-	১২	১২
(৪) বঙ্গবন্ধু আন্তর্জাতিক সম্মেলন কেন্দ্রের মনোমুগ্ধকর বৃদ্ধি	৮	[৪.১] ভেন্যু ভাড়া প্রদান	ভেন্যু বিক্রয়লব্ধ আয়	টাকা (কোটি)	৪	১৭.৮৫	১৩.১২ (সে, ২০১৭ পর্যন্ত)	৩৬.০০	৩২.০০	৩০.০০	২৭.০০	২৩.০০	৪৫.০০	৫০.০০
		[৪.২] খাদ্য ও পানীয় দ্রব্য বিক্রয়	খাদ্য ও পানীয় দ্রব্য বিক্রয়লব্ধ আয়	টাকা (কোটি)	৪	১৭.৬৯	৭.৩৩ (সে, ২০১৭ পর্যন্ত)	২৮.০০	২৫.০০	২২.০০	২১.০০	২০.০০	৩৫.০০	৩৫.০০
(৫) বিআইসিসিতে গ্রাহকদের সন্তুষ্টি বৃদ্ধি	৫	[৫.১] একই গ্রাহক কর্তৃক পুনঃবুকিং	ইভেন্ট পুনঃ বুকিং	সংখ্যা	৩	--	২	২	১	-	-	-	২	২
		[৫.২] গ্রাহকদের অভিযোগের ভিত্তিতে ব্যবস্থা গ্রহণ	অভিযোগ নিষ্পত্তি	%	২	--	১০০	১০০	৯০	৮০	৭০	৬০	১০০	১০০
(৬) কাজের সূষ্ঠা পরিবর্তন নিশ্চিত করা	৩	[৬.১] কাজের সূষ্ঠা নিরাপত্তা নিশ্চিতকরণ	দুর্ঘটনা	সংখ্যা	৩	--	০	০	১	২	-	-	০	০
(৭) কর্ম প্রেরণা নিশ্চিত করা	৩	[৭.১] ভাল কাজের জন্য পুরস্কৃত করা	পুরস্কার প্রদান	সংখ্যা/ বছর	৩	--	১	২	১	-	-	-	২	২
(৮) মানব সম্পদ উন্নয়ন	৬	[৮.১] হোটেল কর্মকর্তা/ কর্মচারীদের প্রশিক্ষণ প্রদান	প্রশিক্ষণ প্রদান	জনঘণ্টা	৩	--	৪,৮০০	৬,০০০	৫,৮০০	৫,৬০০	৫,৪০০	৫,২০০	৬,৫০০	৭,০০০
		[৮.২] বিএসএলএর- কর্মকর্তা/কর্মচারীদের প্রশিক্ষণ প্রদান	প্রশিক্ষণ প্রদান	জনঘণ্টা	৩	--	৮৪	৪০০	৩৫০	৩০০	২৫০	২০০	৪৫০	৫০০
মোট	৮০				৮০									



আবশ্যিক কৌশলগত উদ্দেশ্যসমূহ  
(মোট নম্বর -২০)

কলাম-১	কলাম-২	কলাম-৩	কলাম-৪		কলাম-৫	কলাম-৬				
			কর্মসম্পাদন সূচক (Performance Indicator)	একক (Unit)		লক্ষ্যমাত্রার মান -২০১৭-১৮ (Target Value -2017-18)				
						কর্মসম্পাদন সূচকের মান (Weight of PI)	অসাধারণ (Excellent)	অতি উত্তম (Very Good)	উত্তম (Good)	চলতি মান (Fair)
						১০০%	৯০%	৮০%	৭০%	৬০%
দক্ষতার সঙ্গে বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তি বাস্তবায়ন নিশ্চিত করা	৪	২০১৭-১৮ অর্থবছরের খসড়া বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তি দাখিল	নির্ধারিত সময়সীমার মধ্যে খসড়া চুক্তি মন্ত্রণালয় দাখিল	তারিখ	.৫	১৯ এপ্রিল	২৩ এপ্রিল	২৫ এপ্রিল	২৬ এপ্রিল	২৭ এপ্রিল
		মাঠপর্যায়ের কার্যালয়সমূহের সঙ্গে ২০১৭-১৮ অর্থবছরের বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তি স্বাক্ষর	নির্ধারিত সময়সীমার মধ্যে চুক্তি স্বাক্ষরিত	তারিখ	১	১৫ জুন	১৮ জুন	১৯ জুন	২০ জুন	২১ জুন
		২০১৬-১৭ অর্থবছরের বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তির মূল্যায়ন প্রতিবেদন দাখিল	নির্ধারিত তারিখে মূল্যায়ন প্রতিবেদন দাখিলকৃত	তারিখ	১	১৬ জুলাই	১৮ জুলাই	১৯ জুলাই	২০ জুলাই	২৩ জুলাই
		২০১৭-১৮ অর্থবছরের বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তির বাস্তবায়ন পরিবীক্ষণ	ত্রৈমাসিক প্রতিবেদন দাখিলকৃত	সংখ্যা	.৫	৪	৩	-	-	-
		২০১৭-১৮ অর্থবছরের বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তির অর্ধবার্ষিক মূল্যায়ন প্রতিবেদন দাখিল	নির্ধারিত তারিখে অর্ধবার্ষিক মূল্যায়ন প্রতিবেদন দাখিলকৃত	তারিখ	১	১৪ জানুয়ারী	১৬ জানুয়ারী	১৮ জানুয়ারী	২১ জানুয়ারী	২২ জানুয়ারী
কার্যপদ্ধতি ও সেবার মানোন্নয়ন	৯	ই-ফাইলিং পদ্ধতি বাস্তবায়ন	ই-ফাইলে নথি নিষ্পত্তিকৃত	%	১	৪০	৩৫	৩০	২৫	২০
		ইউনিকোড ব্যবহার নিশ্চিত করা	ইউনিকোড ব্যবহার নিশ্চিতকৃত	%	.৫	১০০	৯৫	৯০	৮৫	৮০
		পিআরএল শুরুর ২ মাস পূর্বে সংশ্লিষ্ট কর্মচারীর পিআরএল ও ছুটি নগদায়ন যুগপৎ জারি নিশ্চিতকরণ	পিআরএল ও ছুটি নগদায়ন যুগপৎ জারিকৃত	%	.৫	১০০	৯০	৮০	-	-
		সিটিজেনস চার্টার অনুযায়ী সেবা প্রদান	প্রকাশিত সিটিজেনস চার্টার অনুযায়ী সেবা প্রদানকৃত	%	১	১০০	৯০	৮০	৭০	৬০
		অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা বাস্তবায়ন	নিষ্পত্তিকৃত অভিযোগ	%	১	৯০	৮০	৭০	৬০	৫০
		সেবার মান সম্পর্কে সেবাগ্রহীতাদের মতামত পরিবীক্ষণের ব্যবস্থা চালু করা	সেবার মান সম্পর্কে সেবাগ্রহীতাদের মতামত পরিবীক্ষণের ব্যবস্থা চালুকৃত	%	১	৮০	৭৫	৭০	৬৫	৬০
		দপ্তর/সংস্থায় কমপক্ষে দুটি অনলাইন সেবা চালু করা	কমপক্ষে দুটি অনলাইন সেবা চালুকৃত	তারিখ	১	৩১ ডিসেম্বর	৩১ জানুয়ারী	২৮ ফেব্রুয়ারী	-	-
		দপ্তর/সংস্থায় কমপক্ষে ৩টি সেবাপ্রক্রিয়া সহজীকৃত	কমপক্ষে ৩টি সেবাপ্রক্রিয়া সহজীকৃত	তারিখ	১	৩১ ডিসেম্বর	৩১ জানুয়ারী	২৮ ফেব্রুয়ারী	১৫ মার্চ	-
		দপ্তর/সংস্থার কার্যালয়সমূহের কর্তৃক উদ্ভাবনী উদ্যোগ ও Small Imporvement Project (SIP) বাস্তবায়ন	উদ্ভাবনী উদ্যোগ ও SIP সমূহের ডাটাবেজ প্রস্তুতকৃত	তারিখ	১	৪ জানুয়ারী	১১ জানুয়ারী	১৮ জানুয়ারী	২৫ জানুয়ারী	৩১ জানুয়ারী
	উদ্ভাবনী উদ্যোগ ও SIP রেলিকেকটেড	সংখ্যা	১	২৫	২০	১৫	১০	-		

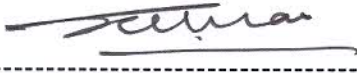
কলাম-১	কলাম-২	কলাম-৩	কলাম-৪		কলাম-৫	কলাম-৬				
			কর্মসম্পাদন সূচক (Performance Indicator)	একক (Unit)		লক্ষ্যমানের মান -২০১৭-১৮ (Target Value -2017-18)				
						কর্মসম্পাদন সূচকের মান (Weight of PI)	অসাধারণ (Excellent)	অতি উত্তম (Very Good)	উত্তম (Good)	চলতি মান (Fair)
						১০০%	৯০%	৮০%	৭০%	৬০%
আর্থিক ব্যবস্থাপনার উন্নয়ন	৩	অডিট আপত্তি নিষ্পত্তি	অডিট আপত্তি নিষ্পত্তিকৃত	%	১	৫০	৪৫	৪০	৩৫	৩০
		স্বাবর/অস্বাবর সম্পত্তির হালনাগাদ তালিকা প্রস্তুত করা	স্বাবর সম্পত্তির হালনাগাদ তালিকা প্রস্তুত করা	তারিখ	১	০১ ফেব্রুয়ারী	১৫ ফেব্রুয়ারী	২৮ ফেব্রুয়ারী	২৮ মার্চ	১৫ এপ্রিল
			অস্বাবর সম্পত্তির হালনাগাদ তালিকা	তারিখ	.৫	০১ ফেব্রুয়ারী	১৫ ফেব্রুয়ারী	২৮ ফেব্রুয়ারী	২৮ মার্চ	১৫ এপ্রিল
		দপ্তর/সংস্থায় কল্যাণ কর্মকর্তা নিয়োগ করা	কল্যাণ কর্মকর্তা নিয়োগকৃত ও ওয়েব সাইটে প্রকাশিত	তারিখ	.৫	১৫ ফেব্রুয়ারী	২৯ অক্টোবর	১৫ নভেম্বর	৩০ নভেম্বর	১৪ ডিসেম্বর
দক্ষতা ও নৈতিকতার উন্নয়ন	২	সরকারী কর্মসম্পাদন ব্যবস্থাপনা সংক্রান্ত প্রশিক্ষণসহ বিভিন্ন বিষয়ে কর্মকর্তা/কর্মচারীদের প্রশিক্ষণ আয়োজন	প্রশিক্ষণের সময়	জনঘণ্টা	১	৬০	৫৫	৫০	৪৫	৪০
		জাতীয় শুদ্ধাচার কৌশল বাস্তবায়ন	২০১৭-১৮ অর্থবছরের শুদ্ধাচার বাস্তবায়ন কর্মপরিকল্পনা এবং বাস্তবায়ন পরিবীক্ষণ কাঠামো প্রণীত ও দাখিলকৃত	তারিখ	.৫	১৩-জুলাই	৩১ জুলাই	-	-	-
			নির্ধারিত সময়সীমার মধ্যে ত্রৈমাসিক পরিবীক্ষণ প্রতিবেদন দাখিলকৃত	সংখ্যা	.৫	৪	৩	-	-	-
তথ্য অধিকার ও স্বপ্রণোদিত তথ্য প্রকাশ বাস্তবায়ন	২	তথ্য বাতায়ন হালনাগাদকরণ	তথ্য বাতায়ন হালনাগাদকৃত	%	.৫	১০০	৯০	৮৫	৮০	৭৫
		স্বপ্রণোদিত তথ্য প্রকাশ	স্বপ্রণোদিত তথ্য প্রকাশিত	%	.৫	১০০	৯০	৮৫	৮০	৭৫
		বার্ষিক প্রতিবেদন প্রণয়ন ও প্রকাশ	বার্ষিক প্রতিবেদন ওয়েবসাইটে প্রকাশিত	তারিখ	১	১৫ অক্টোবর	২৯ অক্টোবর	১৫ নভেম্বর	৩০ নভেম্বর	১৪ ডিসেম্বর
মোট	২০				২০					

  
 মোঃ শাহাদ হোসেন  
 অতিরিক্ত সচিব

আমি, ব্যবস্থাপনা পরিচালক, বাংলাদেশ সার্ভিসেস লিমিটেড, গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকারের মাননীয় মন্ত্রী, বেসামরিক বিমান পরিবহন ও পর্যটন মন্ত্রণালয়-এর প্রতিনিধি সচিব, বেসামরিক বিমান পরিবহন ও পর্যটন মন্ত্রণালয়-এর নিকট অঙ্গীকার করছি যে এই চুক্তিতে বর্ণিত ফলাফল অর্জনে সচেষ্ট থাকব।

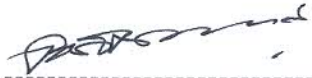
আমি, সচিব, গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকারের মাননীয় মন্ত্রী, বেসামরিক বিমান পরিবহন ও পর্যটন মন্ত্রণালয়-এর প্রতিনিধি হিসাবে ব্যবস্থাপনা পরিচালক, বাংলাদেশ সার্ভিসেস লিমিটেড-এর নিকট অঙ্গীকার করছি যে এই চুক্তিতে বর্ণিত ফলাফল অর্জনে প্রয়োজনীয় সহযোগিতা প্রদান করব।

স্বাক্ষরিতঃ



ব্যবস্থাপনা পরিচালক  
বাংলাদেশ সার্ভিসেস লিমিটেড

তারিখঃ ২৫/০৬/২০১৭



সচিব  
বেসামরিক বিমান পরিবহন ও পর্যটন মন্ত্রণালয়

তারিখঃ ২৬-০৬-২০১৭

## শব্দসংক্ষেপ (Acronyms)

ক্রমিক নং	শব্দসংক্ষেপ	বিবরণ
১	বিএসএল	বাংলাদেশ সার্ভিসেস লিমিটেড
২	MEP	Mechanical, Electrical and Plumbing
৩	বিআইসিসি	বঙ্গবন্ধু আন্তর্জাতিক সম্মেলন কেন্দ্র
৪	আই,এইচ,জি	ইন্টারকন্টিনেন্টাল হোটেলস্ গ্রুপ

সংযোজনী-২: কর্মসম্পাদন সূচকসমূহ, বাস্তবায়নকারী এবং পরিমাপ পদ্ধতি-এর বিবরণ

ক্রমিক নম্বর	কার্যক্রম	কর্মসম্পাদন সূচক	বিবরণ	বাস্তবায়নকারী ইউনিট	পরিমাপ পদ্ধতি এবং উপাত্তসূত্র	সাধারণ মন্তব্য
১	[১.২] MEP কাজ সম্পন্ন	কাজ সমাপ্তি	রূপসী বাংলা হোটেল-এর সংস্কারের অধীনে সুইমিংপুল-এর টেন্ডার প্রক্রিয়া সম্পন্ন	বিএসএল	তথ্য উপাত্ত যাচাই এবং কার্যাদেশ	
	[১.২] অতিথি কক্ষ, পাবলিক এলাকা সহ হোটেল এর অন্যান্য স্থানে অভ্যন্তরীণ সাজ- সজ্জা সম্পন্ন	কাজ সমাপ্তি	রূপসী বাংলা হোটেল যান্ত্রিক, বৈদ্যুতিক ও প্লাম্বিং কাজ সম্পন্ন করা	বিএসএল	তথ্য উপাত্ত যাচাই এবং প্রকল্প ব্যবস্থাপনা কোম্পানীর ছাড়পত্র	
	[১.৩] রন্ধনশালা এবং লন্ডির সরঞ্জামাদি সরবরাহ এবং স্থাপন	কাজ সমাপ্তি	রূপসী বাংলা হোটেল-এর সংস্কারের অধীনে অতিথি কক্ষ, পাবলিক এলাকাসহ হোটেল-এর অন্যান্য স্থানে অভ্যন্তরীণ সাজ-সজ্জা সম্পন্ন	বিএসএল	তথ্য উপাত্ত যাচাই এবং প্রকল্প ব্যবস্থাপনা কোম্পানীর ছাড়পত্র	
	[১.৪] তারকামান উন্নয়নের লক্ষ্যে ডিসেম্বর ২০১৭ সালের মধ্যে হোটেল রূপসী বাংলাকে ইন্টারকন্টিনেন্টাল ঢাকা নামে রিব্র্যান্ডিং সম্পন্ন এবং বাণিজ্যিক কার্যক্রম শুরু	রিব্র্যান্ডিং সম্পন্ন এবং বাণিজ্যিক কার্যক্রম শুরু	রূপসী বাংলা হোটেল-এর সংস্কারের অধীনে রন্ধনশালা এবং লন্ডির সরঞ্জামাদি সরবরাহ এবং স্থাপন	বিএসএল	তথ্য উপাত্ত যাচাই এবং প্রকল্প ব্যবস্থাপনা কোম্পানীর ছাড়পত্র	
২	[২.১] রুম বিক্রয়	অকুপেলি	ইন্টারকন্টিনেন্টাল ঢাকা হোটেল-এর বিক্রিত অতিথি কক্ষের শতকরা হার	ইন্টারকন্টিনেন্টাল ঢাকা হোটেল	তথ্য উপাত্ত যাচাই এবং ইন্টারকন্টিনেন্টাল ঢাকা হোটেল- এর হিসাব বিবরণী	
	[২.২] কাজিত ট্যারিফে রুম ভাড়া প্রদান	রুম ভাড়া হতে আয়	ইন্টারকন্টিনেন্টাল ঢাকা হোটেল-এর অতিথি কক্ষ বিক্রি বাবদ আয়	ইন্টারকন্টিনেন্টাল ঢাকা হোটেল	তথ্য উপাত্ত যাচাই এবং ইন্টারকন্টিনেন্টাল ঢাকা হোটেল- এর হিসাব বিবরণী	
	[২.৩] ফুড এন্ড বেভারেজ বিক্রয়	ফুড এন্ড বেভারেজ বিক্রয় হতে আয়	ইন্টারকন্টিনেন্টাল ঢাকা হোটেল-এর বিভিন্ন রেস্তুরেন্ট ও অনুষ্ঠানে খাদ্য ও পানীয় বিক্রি বাবদ আয়	ইন্টারকন্টিনেন্টাল ঢাকা হোটেল	তথ্য উপাত্ত যাচাই এবং ইন্টারকন্টিনেন্টাল ঢাকা হোটেল- এর হিসাব বিবরণী	
	[২.৪] বিক্রয় বৃদ্ধি ও ব্যয় নিয়ন্ত্রণ	হোটেল মুনাফা	ইন্টারকন্টিনেন্টাল ঢাকা হোটেল-এর ব্যবসা হতে অর্জিত মুনাফা	ইন্টারকন্টিনেন্টাল ঢাকা হোটেল	তথ্য উপাত্ত যাচাই এবং ইন্টারকন্টিনেন্টাল ঢাকা হোটেল- এর হিসাব বিবরণী	

ক্রমিক নম্বর	কার্যক্রম	কর্মসম্পাদন সূচক	বিবরণ	বাস্তবায়নকারী ইউনিট	পরিমাপ পদ্ধতি এবং উপাত্তসূত্র	সাধারণ মন্তব্য
৩	[৩.১.] যথাসময়ে ঋনের কিস্তি পরিশোধ	কিস্তি	হোটেল সংস্কার কাজের জন্য গৃহীত ঋণের কিস্তি যথাসময়ে পরিশোধ	বিএসএল	তথ্য উপাত্ত যাচাই এবং বিএসএল-এর হিসাব বিবরণী	
৪	[৪.১] ভেন্যু ভাড়া প্রদান	ভেন্যু বিক্রয়লব্ধ আয়	বিআইসিসি'র ভেন্যু বিক্রয় হতে অর্জিত আয়	বিআইসিসি	তথ্য উপাত্ত যাচাই এবং বিআইসিসি'র হিসাব বিবরণী	
	[৪.২] খাদ্য ও পানীয় দ্রব্য বিক্রয়	খাদ্য ও পানীয় দ্রব্য বিক্রয়লব্ধ আয়	বিআইসিসিতে খাদ্য ও পানীয় দ্রব্য বিক্রয় হতে আয়	বিআইসিসি	তথ্য উপাত্ত যাচাই এবং বিআইসিসি'র হিসাব বিবরণী	
৫	[৫.১] একই গ্রাহক কর্তৃক পুনঃবুকিং	অনুষ্ঠান পুনঃবুকিং	একই গ্রাহক কর্তৃক একাধিক বুকিং প্রদান	বিআইসিসি	তথ্য উপাত্ত যাচাই এবং বিআইসিসি	
	[৫.২] গ্রাহকদের অভিযোগের ভিত্তিতে ব্যবস্থা গ্রহণ	অভিযোগ নিষ্পত্তি	গ্রাহকদের অভিযোগ নিষ্পত্তিকরণ	বিএসএল	তথ্য উপাত্ত যাচাই এবং বিআইসিসি'র প্রতিবেদন	
৬	[৬.১] কাজের সুষ্ঠু নিরাপত্তা নিশ্চিতকরণ	দুর্ঘটনা	কর্মক্ষেত্রে সুষ্ঠু ও নিরাপদ পরিবেশ সৃষ্টির মাধ্যমে কর্মকর্তা/কর্মচারীদের সার্বিক নিরাপত্তা নিশ্চিত করণ	ইন্টারকন্টিনেন্টাল ঢাকা হোটেল	তথ্য উপাত্ত যাচাই এবং ইন্টারকন্টিনেন্টাল ঢাকা হোটেল- এর প্রতিবেদন	
৭	[৭.১] ভাল কাজের জন্য পুরস্কৃত করা	পুরস্কার প্রদান	কর্মীদের কাজের মূল্যায়ন	বিএসএল	তথ্য উপাত্ত যাচাই এবং বিএসএল-এর প্রতিবেদন	
৮	[৮.১] হোটেল কর্মকর্তা/ কর্মচারীদের প্রশিক্ষণ প্রদান	প্রশিক্ষণ প্রদান	কর্মদক্ষতা বজায়/বৃদ্ধির জন্য সময়পোযোগী প্রশিক্ষণ প্রদান	ইন্টারকন্টিনেন্টাল ঢাকা হোটেল	তথ্য উপাত্ত যাচাই এবং ইন্টারকন্টিনেন্টাল ঢাকা হোটেল- এর প্রতিবেদন	
	[৮.২] বিএসএলএর- কর্মকর্তা/কর্মচারীদের প্রশিক্ষণ প্রদান	প্রশিক্ষণ প্রদান	কর্মদক্ষতা বজায়/বৃদ্ধির জন্য সময়পোযোগী প্রশিক্ষণ প্রদান	বিএসএল	তথ্য উপাত্ত যাচাই এবং বিএসএল-এর প্রতিবেদন	

সংযোজনী ৩: অন্য মন্ত্রণালয়/বিভাগ/দপ্তর/সংস্থার নিকট সুনির্দিষ্ট কর্মসম্পাদন চাহিদাসমূহ

প্রতিষ্ঠানের নাম	সংশ্লিষ্ট কার্যক্রম	কর্মসম্পাদন সূচক	উক্ত প্রতিষ্ঠানের নিকট চাহিদা/প্রত্যাশা	চাহিদা/প্রত্যাশার যৌক্তিকতা	প্রত্যাশা পূরণ না হলে সম্ভাব্য প্রভাব
ঠিকাদার প্রতিষ্ঠানসমূহঃ ১। চারুতা প্রাইভেট লিঃ, ২। বেঙ্গাল টেকনোলজিক্যাল কর্পোরেশন লিঃ, ৩। এ্যানার্জি প্যাক ইঞ্জিনিয়ারিং লিঃ, ৪। টেকভ্যালি নেটওয়ার্কস লিঃ, ৫। ক্রিয়েটিভ ইঞ্জিনিয়ারস্ লিঃ	MEP কাজ সম্পন্ন	কাজ সমাপ্তি	নির্ধারিত সময়সীমার মধ্যে ঠিকাদারগণের নিজ নিজ কাজ সম্পন্ন করা	নির্ধারিত সময়সীমার মধ্যে কাজ সম্পন্ন হলে রূপসী বাংলাকে ইন্টারকন্টিনেন্টাল ঢাকা নামে যথা সময়ে রিব্র্যান্ডিং সম্পন্ন এবং বাণিজ্যিক কার্যক্রম শুরু করা যাবে	রূপসী বাংলাকে ইন্টারকন্টিনেন্টাল ঢাকা নামে বাণিজ্যিক কার্যক্রম শুরু বিলম্বিত হবে।
দেপা ইন্টেরিয়র এলএলপি, দুবাই	অতিথি কক্ষ, পাবলিক এলাকাসহ হোটেল এর অন্যান্য স্থানে অভ্যন্তরীণ সাজ-সজ্জা সম্পন্ন	কাজ সমাপ্তি	নির্ধারিত সময়সীমার মধ্যে কাজ সম্পন্ন করা	নির্ধারিত সময়সীমার মধ্যে কাজ সম্পন্ন হলে রূপসী বাংলাকে ইন্টারকন্টিনেন্টাল ঢাকা নামে যথা সময়ে রিব্র্যান্ডিং সম্পন্ন এবং বাণিজ্যিক কার্যক্রম শুরু করা যাবে	রূপসী বাংলাকে ইন্টারকন্টিনেন্টাল ঢাকা নামে বাণিজ্যিক কার্যক্রম শুরু বিলম্বিত হবে।
ইউনিটি সার্ভিসেস লিমিটেড, ঢাকা	রন্ধনশালা এবং লন্ড্রির সরঞ্জামাদি সরবরাহ এবং স্থাপন	কাজ সমাপ্তি	নির্ধারিত সময়সীমার মধ্যে কাজ সম্পন্ন করা	নির্ধারিত সময়সীমার মধ্যে কাজ সম্পন্ন হলে রূপসী বাংলাকে ইন্টারকন্টিনেন্টাল ঢাকা নামে যথা সময়ে রিব্র্যান্ডিং সম্পন্ন এবং বাণিজ্যিক কার্যক্রম শুরু করা যাবে	রূপসী বাংলাকে ইন্টারকন্টিনেন্টাল ঢাকা নামে বাণিজ্যিক কার্যক্রম শুরু বিলম্বিত হবে।
সকল পরামর্শক প্রতিষ্ঠানসমূহ, ঠিকাদারী প্রতিষ্ঠানসমূহ, প্রকল্প ব্যবস্থাপনা কোম্পানী এবং আই,এইচ,জি	তারকামান উন্নয়নের লক্ষ্যে ডিসেম্বর ২০১৭ সালের মধ্যে হোটেল রূপসী বাংলাকে ইন্টারকন্টিনেন্টাল ঢাকা নামে রিব্র্যান্ডিং সম্পন্ন এবং বাণিজ্যিক কার্যক্রম শুরু	রিব্র্যান্ডিং সম্পন্ন এবং বাণিজ্যিক কার্যক্রম শুরু	নির্ধারিত সময়সীমার মধ্যে কাজ সম্পন্ন করা	নির্ধারিত সময়সীমার মধ্যে কাজ সম্পন্ন হলে রূপসী বাংলাকে ইন্টারকন্টিনেন্টাল ঢাকা নামে যথা সময়ে রিব্র্যান্ডিং সম্পন্ন এবং বাণিজ্যিক কার্যক্রম শুরু করা যাবে	রূপসী বাংলাকে ইন্টারকন্টিনেন্টাল ঢাকা নামে বাণিজ্যিক কার্যক্রম শুরু বিলম্বিত হবে।