



গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার

ব্যবস্থাপনা পরিচালক, হোটেলস্ ইন্টারন্যাশনাল লিমিটেড

এবং

সচিব, বেসামরিক বিমান পরিবহন ও পর্যটন মন্ত্রণালয় এর মধ্যে স্বাক্ষরিত

বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তি

১ জুলাই, ২০২১ - ৩০ জুন, ২০২২

সূচিপত্র

বিষয়	পৃষ্ঠা নম্বর
সংস্থার কর্মসম্পাদনের সার্বিক চিত্র -----	৩
প্রস্তাবনা-----	৪
সেকশন ১: রূপকল্প (Vision), অভিলক্ষ্য (Mission), কর্মসম্পাদনের ক্ষেত্র এবং কার্যাবলি-----	৫
সেকশন ২: সংস্থার বিভিন্ন কার্যক্রমের চূড়ান্ত ফলাফল/ প্রভাব (Outcome/Impact)-----	৬
সেকশন ৩: কর্মসম্পাদন পরিকল্পনা -----	৭-৯
সংযোজনী ১: শব্দসংক্ষেপ (Acronyms)-----	১১
সংযোজনী ২: কর্মসম্পাদন ব্যবস্থাপনা ও প্রমাণক-----	১২-১৩
সংযোজনী ৩: অন্য অফিসের সঙ্গে সংশ্লিষ্ট কর্মসম্পাদন সূচকসমূহ-----	১৪
সংযোজনী ৪: জাতীয় শুদ্ধাচার কৌশল কর্মপরিকল্পনা, ২০২১-২০২২-----	১৫-১৬
সংযোজনী ৫: ই-গভর্ন্যান্স ও উদ্ভাবন কর্মপরিকল্পনা, ২০২১-২২-----	১৭
সংযোজনী ৬: অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা কর্মপরিকল্পনা, ২০২১-২০২২-----	১৮
সংযোজনী ৭: সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি কর্মপরিকল্পনা, ২০২১-২০২২-----	১৯
সংযোজনী ৮: তথ্য অধিকার বিষয়ে বার্ষিক কর্মপরিকল্পনা, ২০২১-২২-----	২০

কর্মসম্পাদনের সার্বিক চিত্র

সাম্প্রতিক অর্জন, চ্যালেঞ্জ এবং ভবিষ্যৎ পরিকল্পনা

সাম্প্রতিক বছরসমূহের (৩ বছর) প্রধান অর্জনসমূহ:

অতিথিদের উন্নতমানের সেবা, সৌন্দর্য বৃদ্ধি ও ব্যবসা প্রসারের লক্ষ্যে হোটেলের বলরুম ও ২৮৪টি গেস্টরুম সংস্কার ও আধুনিকায়ন, প্যাসিফিক এডিনিউ নামীয় আধুনিক বার উদ্বোধন এবং একটি উন্নত প্রযুক্তির লন্ড্রি মেশিন স্থাপন করা হয়েছে। হোটেলের Oasis নামীয় স্থানে ১,২০০ লোকের ধারণ ক্ষমতাসম্পন্ন টেন্ট স্থাপন এবং হোটেলের জন্য আধুনিক ওয়াশরুম নির্মাণ করা হয়েছে। আধুনিক পাঁচ তারকা মানের হোটেলের সাথে সামঞ্জস্য রেখে যুক্ত করা হয়েছে ৭টি ফ্রান্সের তৈরী লিফট, নির্মাণ করা হয়েছে ৪ টি ম্যাসাজ রুম, আধুনিক সেলুন এবং আধুনিকায়ন করা হয়েছে ক্রু-লাউঞ্জ। তাছাড়া, হোটেলকে নিরবিচ্ছিন্ন ওয়াই ফাই সেবার আওতায় এনে হোটেলের বহির্ভাগে বিভিন্ন সেবার প্রচারের জন্য LED Display Board স্থাপন করা হয়েছে। হোটেলের নিরাপত্তা নিশ্চিতকরণের জন্য নতুন Luggage Scanner স্থাপনসহ সম্পূর্ণ হোটেলকে IPCCTV ক্যামেরার আওতাভুক্ত করা হয়েছে। এজন্য ৭২টি আইপি ক্যামেরা স্থাপন করা হয়েছে। বিদ্যমান কোভিড পরিস্থিতিতে ভাইরাস সংক্রমণ নিয়ন্ত্রণ ও অতিথিদের স্বাস্থ্যসেবা নিশ্চিত করার জন্য থার্মাল স্ক্যানার সংযোজনসহ ডিসইনফেকটেন্ট স্প্রে মেশিন ক্রয় করা হয়েছে। এছাড়া জাতির পিতার জন্মশতবর্ষ বার্ষিকী উদযাপন উপলক্ষে মুক্তিযুদ্ধের বই-পুস্তক সম্বলিত একটি সুদৃশ্য মুজিব কর্ণার স্থাপন এবং দুগ্ধপোষ্য মায়াদের তাঁদের বাচ্চাদের দুধ খাওয়ানোর জন্য একটি মাতৃদুগ্ধ কক্ষ স্থাপন করা হয়েছে।

সমস্যা ও চ্যালেঞ্জসমূহ:

- হোটেলের সম্মুখে মেট্রোরেল ও এলিভেটেড এক্সপ্রেসওয়ের নির্মাণজনিত যানজট।
- হোটেলটি জনসমাগমপূর্ণ এলাকায় অবস্থিত হওয়ায় বিভিন্ন দূষণ (যেমন গাড়ীর শব্দ দূষণ, লেকের দূষিত পানির দূষণ, বাজারের বর্জ্য দূষণ, নির্মাণ সামগ্রী জনিত বায়ু দূষণ ইত্যাদি)
- রক্ষণাবেক্ষণ ও পরিচালন ব্যয় উত্তরোত্তর বৃদ্ধি।
- ব্যবসার কেন্দ্রবিন্দু ধীরে, ধীরে নগরীর উত্তরে সরে যাওয়াসহ কোভিড পরিস্থিতির কারণে বিশ্বব্যাপী অর্থনৈতিক মন্দা।

ভবিষ্যৎ পরিকল্পনা:

- হযরত শাহজালাল আর্ন্তজাতিক বিমান বন্দরের নির্মাণাধীন ৩য় টার্মিনালে ২০২৫ সালের মধ্যে একটি লাউঞ্জ চালু করা।
- পূর্বাচলে জমি পাণ্ডির ৫বছরের মধ্যে আরো একটি শাখা হোটেল নির্মাণ।
- পুরাতন যন্ত্রপাতি পরিবর্তন করে আধুনিক বিদ্যুৎ সশ্রয়ী যন্ত্রপাতি স্থাপন।
- ব্যবসা সম্প্রসারণের লক্ষ্যে পর্যটন এলাকা বিশেষকরে কক্সবাজারে জমি/হোটেল ক্রয়ের পরিকল্পনা আছে।

২০২১-২০২২ অর্থবছরের সম্ভাব্য প্রধান অর্জনসমূহ:

- ওয়াশিং ও লন্ড্রি প্লান্টের জন্য মেশিন ক্রয়;
- লন্ড্রি প্লান্টের জন্য ভেকুয়াম ড্রাই মেশিন ক্রয়;
- বর্ণা রেস্টোরীর সংস্কার ও উন্নয়ন কাজ সম্পন্ন করা;
- হোটেলের বলরুমের জন্য অন-লাইন ইউপিএস ক্রয়;
- সুইচ গিয়ার অপারেশনাল ব্যাটারি ক্রয়;
- হোটেলের কর্মকর্তা/কর্মচারীদের হোটেল অপারেশন সংক্রান্ত বিভিন্ন বিষয়ের উপর ১২,০০০ ঘন্টা প্রশিক্ষণ প্রদান;
- বিভিন্ন প্যাকেজ সংক্রান্ত ১০টি নতুন প্রচারণা;
- বিভিন্ন সরকারি সংস্থা ও করপোরেট অফিসে ৪৬৫টি সেলস কল সম্পন্ন করা;
- বিভিন্ন উৎসব উপলক্ষে ৪টি ইভেন্ট আয়োজন করা এবং
- ৫০টি আর এ এইচ ইউ কুলিং কয়েল ক্রয়

প্রস্তাবনা (Preamble)

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

ব্যবস্থাপনা পরিচালক, হোটেলস্ ইন্টারন্যাশনাল লিমিটেড

এবং

সচিব, বেসামরিক বিমান পরিবহন ও পর্যটন মন্ত্রণালয়
এর মধ্যে ২০২১ সালের জুন মাসের ২৬ তারিখে এই বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তি স্বাক্ষরিত হল।

এই চুক্তিতে স্বাক্ষরকারী উভয়পক্ষ নিম্নলিখিত বিষয়সমূহে সম্মত হলেন:

সেকশন ১:

রূপকল্প (Vision), অভিলক্ষ্য (Mission), কর্মসম্পাদনের ক্ষেত্র (Area of Performance) এবং কার্যাবলি

১.১ রূপকল্প (Vision):

সোনারগাঁও হোটেল – অতিথিদের জন্য প্রথম পছন্দের গন্তব্য হোটেল।

১.২ অভিলক্ষ্য (Mission):

হোটেলের পর্যটক ও অতিথিদের সর্বোচ্চমানের আতিথেয়তা, স্বাচ্ছন্দ্য, উষ্ণ সেবা প্রদান ও সাথে সাথে মুনাফার ধারা অব্যাহত রাখা।

১.৩ কর্মসম্পাদনের ক্ষেত্র

১.৩.১ দপ্তর/সংস্থার কর্মসম্পাদনের ক্ষেত্র

- ১) অবকাঠামোগত উন্নয়ন।
- ২) হোটেল পরিচালনায় সহযোগিতা প্রদান এবং তদারকি করা।
- ৩) ব্যবসার সম্প্রসারণ ও প্রসার।
- ৪) কর্মকর্তা/কর্মচারীদের দক্ষতা বৃদ্ধি ও মানব সম্পদ উন্নয়ন।

১.৩.২ সুশাসন ও সংস্কারমূলক কর্মসম্পাদনের ক্ষেত্র (মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ কর্তৃক নির্ধারিত)

- ১) সুশাসন ও সংস্কার মূলক কার্যক্রম জোরদারকরণ

১.৪ কার্যাবলি (Functions):

১. পরিচালনা পর্ষদের সভা আয়োজন।
২. সংস্থার পরিচালনা পর্ষদ কর্তৃক গৃহীত সিদ্ধান্তসমূহ বাস্তবায়ন করা।
৩. হিলের সাথে প্যান প্যাসিফিক হোটেল গ্রুপ, সিংগাপুর কর্তৃক সম্পাদিত চুক্তির আলোকে প্যান প্যাসিফিক সোনারগাঁও হোটেলের ব্যবসায়িক কার্যক্রম তদারকি করা।
৪. বার্ষিক ব্যবসায়িক পরিকল্পনা প্রণয়ন, বাস্তবায়ন ও তদারকি করা।
৫. মন্ত্রণালয়ের সাথে সার্বক্ষণিক যোগাযোগের মাধ্যমে মন্ত্রণালয়ের নির্দেশনাসমূহের বাস্তবায়ন নিশ্চিত করা।
৬. হোটেলের সংস্কার কার্যক্রম তদারকি এবং সম্পন্ন করা।
৭. আয়কর রিটার্ন দাখিল করা।
৮. কোম্পানি সংক্রান্ত রেজিস্টার অব জয়েন স্টক এন্ড ফার্ম সম্পর্কিত সকল কার্যক্রম সম্পাদন করা।
৯. হোটেলের রেস্টোরাঁ পরিচালনা সংক্রান্ত সকল লাইসেন্স নবায়ন ও আপডেট রাখা।
১০. স্থাবর ও অন্যান্য সম্পত্তির ইন্সুরেন্স সংক্রান্ত কার্যক্রম সম্পন্ন করা।
১১. চেইন হোটেল গ্রুপের সাথে হোটেল ব্যবস্থাপনা সংক্রান্ত চুক্তি করা ও চুক্তি নবায়ন করা।
- ১২। কর্মকর্তা/কর্মচারীদের বৈদেশিক প্রশিক্ষণের ব্যবস্থা করা।

সেকশন ২

বিভিন্ন কার্যক্রমের চূড়ান্ত ফলাফল/প্রভাব (outcome/Impact)

চূড়ান্ত ফলাফল/প্রভাব	কর্মসম্পাদন সূচকসমূহ	একক	প্রকৃত অর্জন		লক্ষ্যমাত্রা ২০২১-২২	প্রক্ষেপণ		নির্ধারিত লক্ষ্যমাত্রা অর্জনের ক্ষেত্রে যৌথভাবে দায়িত্বপ্রাপ্ত মন্ত্রণালয়/বিভাগ/সংস্থাসমূহের নাম	উপাত্তসূত্র
			২০১৯-২০	২০২০-২১		২০২১-২৩	২০২৩-২৪		
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮	৯	১০
অতিথি সতৃষ্টি	অতিথিদের সতৃষ্টি অর্জিত	%	(জানুয়ারি - ডিসেম্বর ২০১৯) ২২	(জানুয়ারি - ডিসেম্বর ২০২০) ০০.৪৭	৪৭	৪৭	৪৭	প্রযোজ্য নয়	ট্রাস্ট ইউ ডি কম এর সার্ভে প্রতিবেদন
মোট আয় অর্জন	মোট আয় অর্জিত	কোটি টাকা	১৪২.৪০ (পরিচালন আয় জানুয়ারি-ডিসেম্বর ২০১৯)	৫২.৭০ (পরিচালন আয় জানুয়ারি-ডিসেম্বর ২০২০)	৬০.০০ (পরিচালন আয় জানুয়ারি-ডিসেম্বর ২০২১)	৬০.০০ (পরিচালন আয় জানুয়ারি-ডিসেম্বর ২০২২)	৬০.০০ (পরিচালন আয় জানুয়ারি-ডিসেম্বর ২০২৩)	প্রযোজ্য নয়	বার্ষিক আর্থিক প্রতিবেদন

সেকশন-৩

কর্মসম্পাদন পরিকল্পনা

কর্মসম্পাদনের ক্ষেত্র	কর্মসম্পাদনের ক্ষেত্রের মান	কার্যক্রম	কর্মসম্পাদন সূচক	গণনা পদ্ধতি	একক	কর্মসম্পাদন সূচকের মান	প্রকৃত অর্জন		লক্ষ্যমাত্রা/নির্ণায়ক ২০২১-২২				প্রক্ষেপণ ২০২২-২৩	প্রক্ষেপণ ২০২৩-২৪			
							২০১৯-২০	২০২০-২১	অসাধারণ	অতি উত্তম	উত্তম	চলতি মান			চলতি মানের নিম্নে		
১	২	৩	৪	৫	৬	৬	৭	৮	৯	১০	১১	১২	১৩	১৪	১৬		
কর্মসম্পাদনের ক্ষেত্রসমূহ	২৫	[১.১] ওয়াশিং ইন্সট্রাক্টর লক্‌সী প্রাক্টের জন্য মেশিন ক্রয়	[১.১.১] দরপত্র আহবান ও মূল্যায়ন	তারিখ	তারিখ	৩	-	-	৩১.১০.২১	৩০.১১.২১	৩১.১২.২১	৩১.১২.২১	১৫.০১.২২	-	-		
		[১.২] লক্‌সী প্রাক্টের জন্য ডায়াকুয়াম ড্রাই মেশিন ক্রয়	[১.২.২] ক্রয়কার্য সম্পাদন	ক্রমপঞ্জিত	ক্রমপঞ্জিত	২	-	-	১০০	৯৫	৯৩	৯১	৯০	৯০	-	-	
		[১.৩] বার্গা রেস্টোরী সংস্কার ও উন্নয়ন	[১.৩.১] দরপত্র আহবান ও মূল্যায়ন	তারিখ	তারিখ	৩	-	-	৩১.১০.২১	৩০.১১.২১	৩১.১২.২১	৩১.১২.২১	১৫.০১.২২	-	-	-	
		[১.৪] বলরুমের জন্য অন-লাইন ইউপিএস ক্রয় ও সংস্থাপন	[১.৪.১] ক্রয় ও সংস্থাপন কার্য সম্পাদন	ক্রমপঞ্জিত	ক্রমপঞ্জিত	৩	-	-	১০০	৯৫	৯৩	৯১	৯০	৯০	-	-	-
		[১.৫] সুইচ গিয়ার অপারেশনাল ব্যাটারি ক্রয়	[১.৫.১] দরপত্র আহবান ও মূল্যায়ন	তারিখ	তারিখ	৩	-	-	৩১.০৯.২১	২৫.১০.২১	২৫.১১.২১	২৫.১২.২১	১৫.১২.২১	-	-	-	-
		[১.৬] ৫০টি আর এ এইচ ইউ কুলিং কয়েল ক্রয়	[১.৬.১] ক্রয় ও সংস্থাপন কার্য সম্পন্ন	ক্রমপঞ্জিত	ক্রমপঞ্জিত	৩	-	-	১০০	৯৫	৯৩	৯১	৯০	৯০	-	-	-
[১] অবকাঠামোগত উন্নয়ন	-	[১.৬] ৫০টি আর এ এইচ ইউ কুলিং কয়েল ক্রয়	[১.৬.১] ৫০টি আর এ এইচ ইউ কুলিং কয়েল ক্রয়	ক্রমপঞ্জিত	ক্রমপঞ্জিত	৩	-	-	১০০	৯৫	৯৩	৯১	৯০	-	-	-	

কর্মসম্পাদনের ক্ষেত্র	কর্মসম্পাদনের ক্ষেত্রের মান	কার্যক্রম	কর্মসম্পাদন সূচক	গণনা পদ্ধতি	একক	কর্মসম্পাদন সূচকের মান	প্রকৃত অর্জন		লক্ষ্যমাত্রা/নির্ণায়ক ২০২১-২২					প্রক্ষেপণ ২০২১-২৩	প্রক্ষেপণ ২০২৩-২৪		
							২০১৯-২০	২০২০-২১	অসম্পূর্ণ	অসম্পূর্ণ	অতি উত্তম	উত্তম	চলতি মান			চলতি মানের নিম্নে	
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮	৯	১০	১১	১২	১৩	১৪	১৫	১৬		
[২] হোটেল পরিচালনায় সহযোগিতা প্রদান এবং তদারকি করা	২০	[২.১] ২০২২ সালের ব্যবসায়িক পরিকল্পনা অনুযায়ী বাজেট প্রণয়ন	[২.১.১] ২০২২ সালের ব্যবসায়িক পরিকল্পনা অনুযায়ী বাজেট প্রণয়নকৃত	তারিখ	তারিখ	৫	১৫.১২.১৯ (২০১৯ সালের ব্যবসায়িক পরিকল্পনা ও বাজেট)	০১.১১.২০ (২০২০ সালের ব্যবসায়িক পরিকল্পনা ও বাজেট)	১০০%	৯০%	১০০%	১০০%	১০০%	১৫.১২.২২ (২০২৩ সালের ব্যবসায়িক পরিকল্পনা ও বাজেট)	১৫.১২.২৩ (২০২৪ সালের ব্যবসায়িক পরিকল্পনা ও বাজেট)	২০২৩-২৪	
		[২.২] ২০২২ সালের বাজেট SCFA কমিটি কর্তৃক মূল্যায়ন ও সুপারিশ	[২.২.১] ২০২২ সালের ব্যবসায়িক বাজেট SCFA কমিটি কর্তৃক সুপারিশকৃত	তারিখ	তারিখ	৫	০১.০২.২১ (২০২১ সালের ব্যবসায়িক পরিকল্পনা ও বাজেট)	০১.০২.২২ (২০২২ সালের ব্যবসায়িক পরিকল্পনা ও বাজেট)	১০০%	১০০%	১০০%	১০০%	১০০%	০১.০২.২৩ (২০২৩ সালের ব্যবসায়িক পরিকল্পনা ও বাজেট)	০১.০২.২৪ (২০২৪ সালের ব্যবসায়িক পরিকল্পনা ও বাজেট)	২০২৩-২৪	
		[২.৩] ২০২২ সালের বাজেট পরিচালনা পর্ষদ কর্তৃক অনুমোদন	[২.৩.১] ২০২২ বাজেট পরিচালনা পর্ষদ কর্তৃক অনুমোদনকৃত	তারিখ	তারিখ	৫	০৩.০৩.২১ (২০২১ সালের ব্যবসায়িক পরিকল্পনা ও বাজেট)	০৩.০৩.২২ (২০২২ সালের ব্যবসায়িক পরিকল্পনা ও বাজেট)	১০০%	১০০%	১০০%	১০০%	১০০%	১০০%	০৩.০৩.২৩ (২০২৩ সালের ব্যবসায়িক পরিকল্পনা ও বাজেট)	০৩.০৩.২৪ (২০২৪ সালের ব্যবসায়িক পরিকল্পনা ও বাজেট)	২০২৩-২৪
[৩] ব্যবসার সম্প্রসারণ ও প্রসার	১৫	[২.৪] তিন্মি নির্বাপন ব্যবস্থা যথাযথ কার্যকর করার লক্ষ্যে ফায়ার সার্ভিস ও সিভিল ডিফেন্সের অংশগ্রহণে ফায়ার তিল আয়োজন	[২.৪.১] ফায়ার ডিল আয়োজনকৃত	তারিখ	তারিখ	৫	-	-	১০০%	১০০%	১০০%	১০০%	১০০%	১৫.০১.২৩	১৫.০১.২৪	২০২৩-২৪	
		[৩.১] বিভিন্ন সরকারি সংস্থা ও করপোরেট অফিসে সেলস কল	[৩.১.১] সেলস কল সম্পন্ন	সমষ্টি	সমষ্টি	৫	৫২০	৪৪২ জুলাই ২০-মার্চ ২১ পর্যন্ত	০১৬৫	৪৫০	৪৫০	৪৫০	৪৫০	৪৬৫	৪৬৫	৪৭০	২০২৩-২৪
		[৩.২] বিভিন্ন উৎসব উপলক্ষে ইভেন্ট আয়োজন	[৩.২.১] ইভেন্ট আয়োজিত	সমষ্টি	সমষ্টি	৫	৫	৪	৪	৪	৪	৪	৪	৪	৪	৪	৫
		[৩.৩] বিভিন্ন প্যাকেজ সংক্রান্ত প্রচারণা	[৩.৩.১] প্যাকেজ সংক্রান্ত প্রচারণা সম্পন্ন	সমষ্টি	সমষ্টি	৫	০	০	০	০	০	০	০	০	০	১২	২০২৩-২৪

কর্মসম্পাদনের ক্ষেত্র	কর্মসম্পাদনের ক্ষেত্রের মান	কার্যক্রম	কর্মসম্পাদন সূচক	গণনা পদ্ধতি	একক	কর্মসম্পাদন সূচকের মান	প্রকৃত অর্জন		লক্ষ্যমাত্রা/নির্ণায়ক ২০২১-২২				প্রক্ষেপণ ২০২২-২৩	প্রক্ষেপণ ২০২৩-২৪
							২০১৯-২০	২০২০-২১	অসাধারণ	অতি উত্তম	উত্তম	চলতি মান		
১	২	[৪.১] হোটেলের কর্মকর্তা/কর্মচারীদের প্রশিক্ষণ প্রদান	৪	৫	৬	৫	৪	২	১২	১৩	১৩	১৩	১৬	
[৪] কর্মকর্তা/কর্মচারীদের দক্ষতা বৃদ্ধি ও মানব সম্পদ উন্নয়ন	১০	[৪.২] হোটেলের কর্মচারীদেরকে অনুপ্রেরণা প্রদানের লক্ষ্যে বেস্ট এসোসিয়েট নির্বাচন করা	[৪.২.১] বেস্ট এসোসিয়েট নির্বাচিত	সমষ্টি	সংখ্যা	৫	২৪	১২	১০০	১০০	১০০	১০০	১০০	২৪
সুশাসন ও সংস্কারমূলক কর্মসম্পাদনের ক্ষেত্র (মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ কর্তৃক নির্ধারিত)														
[১] সুশাসন ও সংস্কার মূলক কার্যক্রমের বাস্তবায়ন জোরদারকরণ	৩০	[১.১] শূন্যচার কর্মপরিকল্পনা বাস্তবায়ন	[১.২.১] শূন্যচার কর্মপরিকল্পনা বাস্তবায়িত	ক্রমপূঞ্জিত	প্রাপ্ত নম্বর	১০								
		[১.২] ই-গভর্ন্যান্স/ উদ্ভাবন কর্মপরিকল্পনা বাস্তবায়ন	[১.২.১] ই-গভর্ন্যান্স/ উদ্ভাবন কর্মপরিকল্পনা বাস্তবায়িত	ক্রমপূঞ্জিত	প্রাপ্ত নম্বর	১০								
		[১.৩] অভিযোগ প্রতিকার কর্মপরিকল্পনা	[১.৩.১] অভিযোগ অভিযোগ প্রতিকার কর্মপরিকল্পনা বাস্তবায়িত	ক্রমপূঞ্জিত	প্রাপ্ত নম্বর	৪								
		[১.৪] সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি কর্মপরিকল্পনা	[১.৪] সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি কর্মপরিকল্পনা বাস্তবায়িত	ক্রমপূঞ্জিত	প্রাপ্ত নম্বর	৩								
		[১.৫] তথ্য অধিকার কর্মপরিকল্পনা বাস্তবায়ন	[১.৫.১] তথ্য অধিকার কর্মপরিকল্পনা বাস্তবায়িত	ক্রমপূঞ্জিত	প্রাপ্ত নম্বর	৩								

আমি, ব্যবস্থাপনা পরিচালক, হোটেলস্ ইন্টারন্যাশনাল লিমিটেড, সচিব, বেসামরিক বিমান পরিবহন ও পর্যটন মন্ত্রণালয়-এর নিকট অঞ্জীকার করছি যে এই চুক্তিতে বর্ণিত লক্ষ্যমাত্রা অর্জনে সচেষ্ট থাকব।

আমি, সচিব, বেসামরিক বিমান পরিবহন ও পর্যটন মন্ত্রণালয় হিসেবে ব্যবস্থাপনা পরিচালক, হোটেলস্ ইন্টারন্যাশনাল লিমিটেড-এর নিকট অঞ্জীকার করছি যে এই চুক্তিতে বর্ণিত লক্ষ্যমাত্রা অর্জনে প্রয়োজনীয় সহযোগিতা প্রদান করব।

স্বাক্ষরিত:



ব্যবস্থাপনা পরিচালক
হোটেলস্ ইন্টারন্যাশনাল লিমিটেড

২৩/০৭/২২

তারিখ



সচিব
বেসামরিক বিমান পরিবহন ও পর্যটন মন্ত্রণালয়

২৩/০৭/২০২০

তারিখ

সংযোজনী-১

শব্দসংক্ষেপ

ক্রমিক নং	শব্দসংক্ষেপ	বর্ণনা
১.	জিএসআই (GSI)	অতিথি সন্তুষ্টি সূচক (Guest Satisfaction Index)
২.	হিল (HIL)	হোটেলস্ ইন্টারন্যাশনাল লিমিটেড (Hotels International Limited)
৩.	পিপিএসডি (PPSD)	প্যান প্যাসিফিক সোনারগাঁও ঢাকা (Pan Pacific Sonargaon Dhaka)
৪.	ইজিসিসি (EGCC)	ইলেকট্রনিক গেস্ট কমেন্ট কার্ড (Electronic Guest comment Card)
৫.	জি এইচ এ (GHA)	গ্লোবাল হোটেল এলায়েন্স (Global Hotel Alliance)
৬.	এসওপি (SOP)	স্ট্যান্ডার্ড অপারেটিং প্রসিডিউর (Standard Operating Procedure)
৭.	ইএন্ডপি (E&P)	ইঞ্জিনিয়ারিং এন্ড প্রকিউরমেন্ট (Engineering & Procurement)
৮.	টিইসি (TEC)	দরপত্র মূল্যায়ন কমিটি (Tender Evaluation Committee)
৯.	এসসিএফএ(SCFA)	স্ট্যান্ডিং কমিটি অব ফাইন্যান্স এন্ড এডমিনিস্ট্রেশন (Standing Committee of Finance & Administration)

সংযোজনা- ২:

কর্মসম্পাদন ব্যবস্থাপনা ও প্রমাণক

ক্রমিক নম্বর	কার্যক্রম	কর্মসম্পাদন সূচক	বাস্তবায়নকারী অনুবিভাগ, অধিশাখা, শাখা	লক্ষ্যমাত্রা অর্জনের প্রমাণক
১	[১.১] ওয়াশিং ইন্সট্রাক্টর লন্ট্রী প্রাটের জন্য মেশিন ক্রয়	[১.১.১] দরপত্র আহবান ও মূল্যায়ন [১.১.২] ক্রয়কার্য সম্পাদন	সমন্বয়কারী: ক্রয় বিভাগ, পিপিএসডি; বাস্তবায়ন: ব্যবস্থাপক, ইঞ্জিনিয়ারিং এন্ড প্রকিউরমেন্ট বিভাগ, হিল সমন্বয়কারী: ক্রয় বিভাগ, পিপিএসডি; বাস্তবায়ন: ব্যবস্থাপক, ইএন্ডপি, হিল	দরপত্র আহবানের পত্রিকা কাটিং ও টিইসি কমিটির মূল্যায়ন প্রতিবেদন Acceptance কমিটির প্রতিবেদন
২	[১.২] লন্ট্রী প্রাটের জন্য ভ্যাকুয়াম ড্রাই মেশিন ক্রয়	[১.২.১] দরপত্র আহবান ও মূল্যায়ন [১.২.১] ক্রয়কার্য সম্পাদন	সমন্বয়কারী: ক্রয় বিভাগ, পিপিএসডি; বাস্তবায়ন: ব্যবস্থাপক, ইঞ্জিনিয়ারিং এন্ড প্রকিউরমেন্ট বিভাগ, হিল সমন্বয়কারী: ক্রয় বিভাগ, পিপিএসডি; বাস্তবায়ন: ব্যবস্থাপক, ইএন্ডপি, হিল	দরপত্র আহবানের পত্রিকা কাটিং ও টিইসি কমিটির মূল্যায়ন প্রতিবেদন Acceptance কমিটির প্রতিবেদন
৩	[১.৩] বর্ণা বেস্তুরার সংস্কার ও উন্নয়ন	[১.৩.১] সংস্কার ও উন্নয়ন কার্য সম্পন্নকৃত	সমন্বয়কারী: টেকনিক্যাল বিভাগ, পিপিএসডি; বাস্তবায়ন: ব্যবস্থাপক, ইএন্ডপি, হিল	Acceptance কমিটির প্রতিবেদন
৪	[১.৪] বলনুরমের জন্য অন-লাইন ইউপিএস ক্রয় সংস্থাপন	[১.৪.১] ক্রয় ও সংস্থাপন কার্য সম্পন্ন করণ	সমন্বয়কারী: ক্রয় বিভাগ, পিপিএসডি; বাস্তবায়ন: ব্যবস্থাপক, ইএন্ডপি, হিল	Acceptance কমিটির প্রতিবেদন
৫	[১.৫] সুইচ গিয়ার অপারেশনাল বার্টারি ক্রয়	[১.৫.১] দরপত্র আহবান ও মূল্যায়ন [১.৫.২] ক্রয় ও সংস্থাপন কার্য সম্পন্ন করণ	সমন্বয়কারী: ক্রয় বিভাগ, পিপিএসডি; বাস্তবায়ন: ব্যবস্থাপক, ইএন্ডপি, হিল	দরপত্র আহবানের পত্রিকা কাটিং ও টিইসি কমিটির মূল্যায়ন প্রতিবেদন Acceptance কমিটির প্রতিবেদন
৬	[১.৬] ৫০টিআর এ এইচ ইউ কুলিং কয়েল ক্রয়	[১.৬.১] ৫০টিআর এ এইচ ইউ কুলিং কয়েল ক্রয়কৃত	সমন্বয়কারী: ক্রয় বিভাগ, পিপিএসডি; বাস্তবায়ন: ব্যবস্থাপক, ইএন্ডপি, হিল	Acceptance কমিটির প্রতিবেদন
৭	[২.১] ২০২২ সালের ব্যবসায়িক পরিকল্পনা ও বাজেট প্রণয়ন	[২.১.১] ২০২২ সালের ব্যবসায়িক পরিকল্পনা ও বাজেট প্রণয়নকৃত	সমন্বয়কারী: ক্রয় বিভাগ, পিপিএসডি; বাস্তবায়ন: ব্যবস্থাপক, ইএন্ডপি, হিল	প্রণিত বাজেটের কপি/বাজেট প্রণয়ন সংশ্লিষ্ট পত্র
৮	[২.২] ২০২২ সালের বাজেট SCFA কমিটি কর্তৃক মূল্যায়ন ও অনুমোদন	[২.২.১] ২০২২ সালের বাজেট SCFA কমিটি কর্তৃক অনুমোদনকৃত	সমন্বয়কারী: ব্যবস্থাপক, অর্থ ও হিসাব বিভাগ, হিল; বাস্তবায়ন: সংশ্লিষ্ট শাখা, পিপিএসডি	SCFA কমিটি সভার কার্যবিবরণী

ক্রমিক নম্বর	কার্যক্রম	কর্মসম্পাদন সূচক	বাস্তবায়নকারী অনুবর্তন, আঞ্চলিক, শাখা	লক্ষ্যমাত্রা অর্জনের প্রমাণক
৯	[২.৩] ২০২২ সালের বাজেট পরিচালনা পর্ষদ কর্তৃক অনুমোদন	[২.৩.১] ২০২২ বাবসায়িক বাজেট পরিচালনা পর্ষদ কর্তৃক অনুমোদনকৃত	সমন্বয়কারী: ব্যবস্থাপক, অর্থ ও হিসাব বিভাগ, হিল; বাস্তবায়ন: ব্যবস্থাপনা পরিচালক ও সচিবের দপ্তর, হিল	পর্ষদ কমিটি সভার কার্যবিবরণী
১০	[২.৪] অগ্নি নির্বাপন ব্যবস্থা যথাযথ কার্যকর করার লক্ষ্যে ফায়ার সার্ভিস ও সিভিল ডিফেন্সের অংশগ্রহণের মাধ্যমে ফায়ার ডিল আয়োজন	[২.৪.১] ফায়ার ডিল আয়োজনকৃত	সমন্বয়কারী: ব্যবস্থাপক ইঞ্জিনিয়ারিং এন্ড প্রকিউরমেন্ট বিভাগ, হিল; বাস্তবায়ন: টেকনিক্যাল বিভাগ, পিপিএসডি	ফায়ার সার্ভিসের প্রতিবেদন
১১	[৩.১] বিভিন্ন সরকারি সংস্থা ও করপোরেট অফিসে সেলস কল	[৩.১.১] সেলস কল সম্পন্ন	মার্কেটিং এন্ড সেলস বিভাগ, পিপিএসডি	সেলস কলের প্রতিবেদন
১২	[৩.২] বিভিন্ন উৎসব উপলক্ষে ইভেন্ট আয়োজন	[৩.২.১] ইভেন্ট আয়োজিত	মার্কেটিং এন্ড সেলস বিভাগ, পিপিএসডি	ইভেন্ট আয়োজন সংক্রান্ত প্রচারণা/ইভেন্টের ছবি
১৩	[৩.৩] বিভিন্ন প্যাকেজ সংক্রান্ত প্রচারণা	[৩.৩.১] প্যাকেজ সংক্রান্ত প্রচারণা সম্পন্ন	মার্কেটিং এন্ড সেলস বিভাগ, পিপিএসডি	প্রচারণা সংক্রান্ত বিজ্ঞাপন/লিফলেট
১৪	[৪.১] হোটেলের কর্মকর্তা/কর্মচারীদের প্রশিক্ষণ প্রদান	[৪.১.১] প্রশিক্ষণ আয়োজিত	মানব সম্পদ উন্নয়ন বিভাগ, পিপিএসডি	প্রশিক্ষণ প্রতিবেদন
১৫	[৪.২] হোটেলের কর্মচারীদেরকে অনুপ্রেরণা প্রদানের লক্ষ্যে প্রতি মাসে বেস্ট এসোসিয়েট নির্বাচন করা	[৪.২.১] বেস্ট এসোসিয়েট নির্বাচিত	মানব সম্পদ উন্নয়ন বিভাগ, পিপিএসডি	নির্বাচিত বেস্ট এসোসিয়েটদের তালিকা

সংযোজনী ৩:

অন্য অফিসের সঙ্গে সংশ্লিষ্ট কর্মসম্পাদন সূচকসমূহ

কার্যক্রম	কর্মসম্পাদন সূচক	যেসকল অফিসের সাথে সংশ্লিষ্ট	সংশ্লিষ্ট অফিসের সাথে কার্যক্রম সমন্বয়ের কৌশল
নাই	নাই	নাই	নাই

সংযোজনী ৪:

জাতীয় শূদ্ধাচার কৌশল কর্মপরিকল্পনা, ২০২১-২০২২

দপ্তর/সংস্থার নাম: হোটেলস ইন্টারন্যাশনাল লিমিটেড

কার্যক্রমের নাম	কর্মসম্পাদন সূচক	সূচকের মান	একক	বাস্তবায়নের দায়িত্বপ্রাপ্ত ব্যক্তি/পদ	২০২১-২০২২ অর্থবছরের লক্ষ্যমাত্রা	বাস্তবায়ন অগ্রগতি পরিবীক্ষণ, ২০২১-২০২২					মুদ্রিত		
						১ম কোয়ার্টার	২য় কোয়ার্টার	৩য় কোয়ার্টার	৪র্থ কোয়ার্টার	মোট অর্জন			
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮	৯	১০	১১	১২	১৩	১৪
১. প্রাতিষ্ঠানিক ব্যবস্থা ২২													
১.১ নৈতিকতা কমিটির সভা আয়োজন	সভা আয়োজিত	৪	সংখ্যা	ফোকাল পয়েন্ট	৪	লক্ষ্যমাত্রা/ অর্জন	১	১	১	১			
১.২ নৈতিকতা কমিটির সভার সিদ্ধান্ত বাস্তবায়ন	বাস্তবায়িত সিদ্ধান্ত	৬	%	সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তা সকল	১০০%	লক্ষ্যমাত্রা/ অর্জন	১০০%	১০০%	১০০%	১০০%			
১.৩ সুশাসন প্রতিষ্ঠার নিমিত্ত অংশীজনের (stakeholders) অংশগ্রহণে সভা	অনুষ্ঠিত সভা	২	সংখ্যা	ফোকাল পয়েন্ট	২	লক্ষ্যমাত্রা/ অর্জন	১			১			
১.৪ শূদ্ধাচার সংক্রান্ত প্রশিক্ষণ আয়োজন	প্রশিক্ষণ আয়োজিত	২	সংখ্যা	সচিব	২০ জন	লক্ষ্যমাত্রা/ অর্জন	১০ জন		১০ জন				
১.৫ কর্ম-পরিবেশ উন্নয়ন	উন্নত কর্ম-পরিবেশ	২	সংখ্যা ও তারিখ	ফোকাল পয়েন্ট	৩১.১২.২১ ৩০.০৬.২২	লক্ষ্যমাত্রা/ অর্জন	৩১.১২.২১			৩০.০৬.২২			
১.৬ জাতীয় শূদ্ধাচার কৌশল কর্মপরিকল্পনা, ২০২১-২২ ও ত্রৈমাসিক পরিবীক্ষণ প্রতিবেদন সংশ্লিষ্ট মন্ত্রণালয়ে দাখিল ও স্ব স্ব ওয়েবসাইটে আপলোডকরণ	কর্মপরিকল্পনা ও ত্রৈমাসিক প্রতিবেদন দাখিলকৃত ও আপলোডকৃত	১	তারিখ	ফোকাল পয়েন্ট ও এমআইএস	১০.০৬.২১ ১৫.১০.২১ ১৫.০১.২২ ১৫.০৪.২২	লক্ষ্যমাত্রা/ অর্জন	১০.০৬.২১	১৫.১০.২১	১৫.০১.২২	১৫.০৪.২২			
১.৭ আওতাধীন আঞ্চলিক/ মাঠ পর্যায়ের কার্যালয় (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে) কর্তৃক দাখিলকৃত জাতীয় শূদ্ধাচার কৌশল কর্মপরিকল্পনা ও পরিবীক্ষণ প্রতিবেদনের ওপর ফিডব্যাক প্রদান	ফিডব্যাক সভা/কর্মশালা অনুষ্ঠিত	৪	তারিখ	-	-	লক্ষ্যমাত্রা/ অর্জন							আঞ্চলিক/ মাঠ পর্যায়ের কার্যালয় না থাকায় প্রযোজ্য নহে
১.৮ শূদ্ধাচার পুরস্কার প্রদান এবং পুরস্কারপ্রাপ্তদের তালিকা ওয়েবসাইটে প্রকাশ	প্রদত্ত পুরস্কার	১	তারিখ	সচিব/ এমআইএস	৩০.০৬.২২	লক্ষ্যমাত্রা/ অর্জন				৩০.০৬.২২			
২. আর্থিক ব্যবস্থাপনা উন্নয়ন ৮													

কার্যক্রমের নাম	কর্মসম্পাদন সূচক	সূচকের মান	একক	বাস্তবায়নের দায়িত্বপ্রাপ্ত ব্যক্তি/পদ	২০২১-২০২২ অর্থবছরের লক্ষ্যমাত্রা	লক্ষ্যমাত্রা/অর্জন	বাস্তবায়ন অগ্রগতি পারিবারিক, ২০২১-২০২২					আজত মান	মন্তব্য
							১ম কোয়ার্টার	২য় কোয়ার্টার	৩য় কোয়ার্টার	৪র্থ কোয়ার্টার	শোট অর্জন		
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮	৯	১০	১১	১২	১৩	১৪
২.১ ২০২১-২২ অর্থ বছরের ক্রেয়-পরিকল্পনা পরিকল্পনা পরিকল্পনা (প্রকল্পের অনুমোদিত বার্ষিক ক্রেয় পরিকল্পনাসহ) ওয়েবসাইটে প্রকাশ	ক্রেয়-পরিকল্পনা ওয়েবসাইটে প্রকাশিত	২	তারিখ	-	-	অর্জন							সংস্থার নিজস্ব ক্রেয়নীতিমালা অনুসরণ করা হয়। পিপিএ অনুসরণ করা হয়না এবং প্রকল্প নাই বিধায় প্রয়োজ্য নয়
২.২ প্রকল্পের PSC ও PIC সভা আয়োজন	সভা আয়োজিত	২	সংখ্যা %	-	-	অর্জন							প্রয়োজ্য নয়
২.৩ বার্ষিক উন্নয়ন কর্মসূচি বাস্তবায়ন	বার্ষিক উন্নয়ন কর্মসূচি বাস্তবায়িত	২		-	-	অর্জন							সংস্থায় বার্ষিক উন্নয়ন কর্মসূচির আওতায় কার্যক্রম নাই বিধায় প্রয়োজ্য নয়
২.৪ প্রকল্প সমাপ্তি শেষে প্রকল্পের সম্পদ (যানবাহন, কম্পিউটার, আসবাবপত্র ইত্যাদি) বিধি মোতাবেক হস্তান্তর করা	প্রকল্পের সম্পদ বিধি মোতাবেক হস্তান্তরিত	২	তারিখ	-	-	অর্জন							প্রকল্প নাই বিধায় প্রয়োজ্য নয়
৩. শুল্কচার সংশ্লিষ্ট এবং দুর্নীতি প্রতিরোধে সহায়ক অন্যান্য কার্যক্রম ২০ (অগ্রাধিকার ভিত্তিতে নুনতম পাঁচটি কার্যক্রম)													
৩.১ যানবাহনের যথাযথ ব্যবহার, ব্যবস্থাপনা ও রক্ষণাবেক্ষণে অধিকতর স্বচ্ছতা নিশ্চিত করার লক্ষ্যে তদারকি কমিটি গঠন।	কমিটি গঠনকৃত	৪	তারিখ	সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তা সকল	৩১.০৩.২২	অর্জন			৩১.০৩.২২				
৩.২ অত্র সংস্থা কর্তৃক বিভিন্ন বাণিজ্যিক প্রতিষ্ঠানকে স্থান (সেপস) ভাড়া হতে, প্রাপ্ত অর্থ সংগ্রহ ও অন্যান্য আর্থিক কার্যক্রম হালনাগাদ করার লক্ষ্যে ডিজিটাল রেজিস্টার স্থাপন।	ডিজিটাল রেজিস্টার স্থাপনকৃত	৪	তারিখ	সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তা সকল	৩১.১২.২১	অর্জন		৩১.১২.২১					
৩.৩ হোটেলের মালিকাল ক্রেয় সংক্রান্ত কার্যক্রম তদারকি করণের জন্য একটি তদারকি কমিটি গঠন।	তদারকি কমিটি গঠনকৃত।	৪	%	সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তা সকল	৩০.০৯.২১	অর্জন	৩০.০৯.২১						
৩.৪ গ্রেটেলের Operational Assets- এর যথাযথ ব্যবহারের নিমিত্ত একটি কমিটি গঠনপূর্বক অর্ধবার্ষিক পরীক্ষণ ও প্রতিবেদন প্রস্তুত করণ	কমিটি গঠনকৃত	৪	তারিখ	সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তা সকল	৩১.১২.২১ ৩০.০৬.২২	অর্জন				৩০.০৬.২২			
৩.৫ গ্রেটেলের Concierge বিভাগে অভিযন্ত্রীদের মালামাল যথাযথ সংরক্ষণের লক্ষ্যে রেজিস্টার স্থাপন	রেজিস্টার স্থাপনকৃত	৪	তারিখ	ফোনাল পয়েন্ট	৩০.০৯.২১	অর্জন	৩০.০৯.২১						

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

সংযোজনী ৫:

ই-গভর্ন্যান্স ও উদ্ভাবন কর্মপরিকল্পনা, ২০২১-২২

ক্রম	কর্মসম্পাদন ক্ষেত্র	মান	কার্যক্রম	কর্মসম্পাদন সূচক	একক	কর্মসম্পাদন সূচকের মান	লক্ষ্যমাত্রা ২০২১-২০২২			
							অসাধারণ	উত্তম	চলতি মান	
১	[১] ই-গভর্ন্যান্স ও উদ্ভাবন সংক্রান্ত কার্যক্রমের বাস্তবায়ন জোরদারকরণ	৩	৪	৫	৬	৭	৮	৮০%	৯০%	৬০%
					তারিখ	৫	১৬/০৩/২০২২	১৪/০৪/২০২২	০৫/০৫/২০২২	
					তারিখ	৫	২৫/০২/২০২২	০৪/০৩/২০২২	২৫/০৩/২০২২	
					তারিখ	৫	৩০/১২/২০২২	২৩/০১/২০২৩	২০/০২/২০২২	
২	[২] প্রাতিষ্ঠানিক দক্ষতা বৃদ্ধি	২৯	[১.৪] ইতঃপূর্বে বাস্তবায়িত উদ্ভাবনী ধারণা, সহজিকৃত ও ডিজিটাইজকৃত সেবা সংক্রান্ত পর্যালোচনা সভা [১.৫] ই-নথির ব্যবহার বৃদ্ধি [১.৬] ৪র্থ শিল্প বিপ্লবের চ্যালেঞ্জ মোকাবেলায় করণীয় বিষয়ে অবহিতকরণ সভা/কর্মশালা আয়োজন [২.১] তথ্য বাতায়ন হালনাগাদকরণ	[১.৪.১] সভা আয়োজিত	তারিখ	৪	৩০/০৮/২০২১	২৫/০৯/২০২১	৩০/০৯/২০২১	
				[১.৪.২] ই-ফাইলে নোট নিস্পত্তিকৃত	%	৬	৮০%	৭০%	৬০%	
				[১.৬.১] সভা/কর্মশালা আয়োজিত	সংখ্যা	৪	৪	৩	২	
				[২.১.১] তথ্য বাতায়নে সকল সেবা বন্ধ হালনাগাদকৃত	সংখ্যা	৪	৪	৩	২	
				[২.১.২] বিভিন্ন প্রকাশনা ও তথ্যাদি তথ্য বাতায়নে প্রকাশিত	সংখ্যা	২	৪	৩	২	
২১	[২] প্রাতিষ্ঠানিক দক্ষতা বৃদ্ধি	২১	[২.২] ই-গভর্ন্যান্স ও উদ্ভাবন কর্মপরিকল্পনা বাস্তবায়ন	[২.২.১] কর্মপরিকল্পনা বাস্তবায়ন সংক্রান্ত প্রশিক্ষণ আয়োজিত		৩	৪	৩	২	
				[২.২.২] ই-গভর্ন্যান্স কর্মপরিকল্পনা বাস্তবায়নের জন্য বরাদ্দকৃত অর্থ ব্যয়িত	%	৩	৮০%	৭০%	৬০%	
				[২.২.৩] কর্মপরিকল্পনার বাস্তবায়ন অগ্রগতি পর্যালোচনা সংক্রান্ত সভা আয়োজিত	সংখ্যা	৩	৪	৩	২	
				[২.২.৪] কর্মপরিকল্পনার অর্ধবার্ষিক স্ব-মূল্যায়ন প্রতিবেদন মন্ত্রিপরিষদ বিভাগে/ উদ্ভূতন কর্তৃপক্ষের নিকট প্রেরিত	তারিখ	৩	১৩/০১/২০২২	২০/০২/২০২২	২৭/০২/২০২২	
				[২.২.৫] দেশে/বিদেশে বাস্তবায়িত নূনতম একটি উদ্যোগ পরিদর্শনকৃত	সংখ্যা	৩	৩/০৫/২০২২	৩০/০৬/২০২২	-	

অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা কর্মপরিকল্পনা, ২০২১-২০২২

কার্যক্রমের ক্ষেত্র	মান	কার্যক্রম	কর্মসম্পাদন সূচক	প্রমাণক	একক	কর্মসম্পাদন সূচকের মান	প্রকৃত অর্জন ২০১৯-২০	প্রকৃত অর্জন ২০২০-২১	লক্ষ্যমাত্রা ২০২১-২০২২					
									অসাধারণ	অতি উত্তম	উত্তম	চলতি মান		
১	২	৩	৪		৫	৬	৬	৭	৮	৯	১০	১১	১২	১৩
প্রাথমিক ব্যবস্থাপনা	৫	[২.১] অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক) ও আপিল কর্মকর্তার তথ্য ওয়েবসাইটে ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে হালনাগাদকরণ	[২.১.১] অনিক ও আপিল কর্মকর্তার তথ্য হালনাগাদকৃত এবং ওয়েবসাইটে আপলোডকৃত	হালনাগাদ সম্প্রের সরকারি পত্র, ওয়েবসাইটের লিংক	সংখ্যা	৫	-	-	৩	৮০%	৯০%	৭০%	৬০%	-
পরিবীক্ষণ ও সক্ষমতা উন্নয়ন	২০	[২.১] নির্দিষ্ট সময়ে অনলাইন/অফলাইনে প্রাপ্ত অভিযোগ নিষ্পত্তি এবং নিষ্পত্তি সংক্রান্ত মাসিক প্রতিবেদন উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষ বরাবর প্রেরণ	[২.১.১] অভিযোগ নিষ্পত্তিকৃত	নিষ্পত্তি প্রতিবেদন	%	৮	-	-	৮০%	৯০%	৭০%	৬০%	-	-
		[২.২] কর্মকর্তা/কর্মচারীদের অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা এবং জিআরএস সফটওয়্যার বিষয়ক প্রশিক্ষণ আয়োজন	[২.২.১] প্রশিক্ষণ আয়োজিত	অফিস আদেশ, আলোচাসূচি, উপস্থিতির হাজিরা	সংখ্যা	৫	-	-	-	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	-	-	-	৩	২	১	-	-
		[২.৪] অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা বিষয়ে স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে অবহিতকরণ সভা	[২.৪.১] সভা অনুষ্ঠিত	সভার কার্যবিবরণী	সংখ্যা	৪	-	-	১	-	-	-	-	

সংযোজনী ৭:

সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি কর্মপরিকল্পনা, ২০২১-২০২২

কার্যক্রমের ক্ষেত্র	মান	কার্যক্রম	কর্মসম্পাদন সূচক	প্রমাণক	একক	কর্মসম্পাদন সূচকের মান	প্রকৃত অর্জন ২০১৯-২০	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	১৫
প্রাতিষ্ঠানিক	১০	[১.১] সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি পরিবীক্ষণ কর্মিটির সিদ্ধান্ত বাস্তবায়ন	[১.১.১] সিদ্ধান্ত বাস্তবায়িত	বাস্তবায়ন প্রতিবেদন	%	৫	-	-	১০০%	৯০%	৮০%	৭০%	-	-
		[১.২] সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে হালনাগাদকরণ	[১.২.১] ওয়েবসাইটে হালনাগাদকৃত ত্রৈমাসিকে হালনাগাদকৃত	ওয়েবসাইটে হালনাগাদকৃত সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি	সংখ্যা	৫	-	-	১০০%	৯০%	৮০%	৭০%	-	-
সক্ষমতা অর্জন ও পরীক্ষা	১৫	[২.১] সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বিষয়ক প্রশিক্ষণ আয়োজন	[১.১.১] প্রশিক্ষণ আয়োজিত	প্রশিক্ষণ আদেশ, আলোচাসূচি, প্রশিক্ষণার্থীদের তালিকা, হাজিরালীট	সংখ্যা	১০	-	-	১০০%	৯০%	৮০%	৭০%	-	-
		[২.২] সেবা প্রদান বিষয়ে স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে অবহিতকরণ সভা আয়োজন	[১.৩.১] অবহিতকরণ সভা অনুষ্ঠিত	সভার কার্যবিবরণী	সংখ্যা	৫	-	-	১০০%	৯০%	৮০%	৭০%	-	-

সংযোজনী চ:

তথ্য অধিকার বিষয়ে বার্ষিক কর্মপরিকল্পনা, ২০২১-২২

কার্যক্রমের ক্ষেত্র	মান	কার্যক্রম	কর্মসম্পাদন সূচক	একক	কর্মসম্পাদন সূচকের মান	প্রকৃত অর্জন ২০১৯-২০	প্রকৃত অর্জন ২০২০-২১	লক্ষ্যমাত্রা ২০২১-২০২২					প্রমাণক	
								অসাধারণ	অতি উত্তম	উত্তম	চলতি মান	চলতি মানের নিম্নে		
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	
সক্ষমতা বৃদ্ধি	১৫	[১.২] স্বপ্রণোদিতভাবে প্রকাশযোগ্য তথ্য হালনাগাদ করে ওয়েবসাইটে প্রকাশ	[১.২.১] হালনাগাদকৃত তথ্য ওয়েবসাইটে প্রকাশিত	তারিখ	০৩			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	১৫-১২-২০২১	-	-	বার্ষিক প্রতিবেদনের কপি	
		[১.৪] তথ্য অধিকার আইন, ২০০৯ এর ৫ ধারা অনুসারে যাবতীয় তথ্যের ক্যাটাগরি ও ক্যাটাগল তৈরি/ হালনাগাদকরণ	[১.৪.১] তথ্যের ক্যাটাগরি ও ক্যাটাগল প্রস্তুতকৃত/হালনাগাদকৃত	তারিখ	০৩				৩১-১২-২০২১	১০-০১-২০২২	২০-০১-২০২২	৩১-০১-২০২২	-	সংশ্লিষ্ট বিষয় অন্তর্ভুক্তকৃত মাসিক সমন্বয় সভার কার্যবিবরণী
		[১.৫] তথ্য অধিকার আইন ও বিধিবিধান সম্পর্কে জনসচেতনতা বৃদ্ধিকরণ	[১.৫.১] প্রচার কার্যক্রম সম্পন্ন	সংখ্যা	০৩				৩	২	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	