



গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার

সিইও এন্ড ম্যানেজিং ডিরেক্টর, সোনালী ব্যাংক পিএলসি

এবং

সচিব, আর্থিক প্রতিষ্ঠান বিভাগ, অর্থ মন্ত্রণালয়-এর মধ্যে স্বাক্ষরিত

**বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তি**

জুলাই ১, ২০২৩ - জুন ৩০, ২০২৪

## সূচিপত্র

দপ্তর/সংস্থার কর্মসম্পাদনের সার্বিক চিত্র .....	৩
প্রস্তাবনা .....	৪
সেকশন ১: দপ্তর/সংস্থার রূপকল্প (Vision), অভিলক্ষ্য (Mission), কর্মসম্পাদনের ক্ষেত্র এবং কার্যাবলি .....	৫
সেকশন ২: দপ্তর/সংস্থার বিভিন্ন কার্যক্রমের ফলাফল/প্রভাব (Outcome/Impact) .....	৬
সেকশন ৩: কর্মসম্পাদন পরিকল্পনা .....	৭
সংযোজনী ১: শব্দসংক্ষেপ (Acronyms) .....	১৪
সংযোজনী ২: কর্মসম্পাদন ব্যবস্থাপনা ও প্রমাণক .....	১৫
সংযোজনী ৩: অন্য অফিসের সঙ্গে সংশ্লিষ্ট কর্মসম্পাদন সূচকসমূহ .....	১৭
সংযোজনী ৪-৮: সংস্কার ও সুশাসনমূলক কার্যক্রমের বাস্তবায়ন সংক্রান্ত কর্মগরিকল্পনাসমূহ .....	১৮

**দপ্তর/সংস্থার কর্মসম্পাদনের সার্বিক চিত্র**  
**(Overview of the Performance of the Department/Organization)**

**সাম্প্রতিক অর্জন, চ্যালেঞ্জ এবং ভবিষ্যৎ পরিকল্পনা**

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

সোনালী ব্যাংক পিএলসি দেশের সর্ববৃহৎ রাষ্ট্রমালিকানাধীন বাণিজ্যিক ব্যাংক হিসেবে ব্যাংকিং কার্যক্রমে স্বচ্ছতা ও জবাবদিহিতা নিশ্চিতকরণ এবং প্রযুক্তিগত সেবা নিশ্চিত করাসহ আর্থিক অন্তর্ভুক্তিমূলক কার্যপরিধি বৃদ্ধির লক্ষ্যে নিরন্তর কার্যক্রম চালিয়ে যাচ্ছে। এ উদ্দেশ্যে বিগত তিন বছরে সোনালী ব্যাংক পিএলসি এর আমানত ২৫,৩৫২ কোটি টাকা বৃদ্ধি পেয়ে ১,৪২,০২৭ কোটি টাকায় উপনীত হয়েছে। ঋণ ও অগ্রীম ৩১,৬৯৯ কোটি টাকা বৃদ্ধি পেয়ে ৮৪,৫৩৪ কোটি টাকায় দাড়িয়েছে। অন্যান্য অর্জনের মধ্যে শ্রেণীকৃত ঋণ হতে ৩,৬১৪ কোটি টাকা আদায়, গ্রামীণ ও দরিদ্র জনগোষ্ঠীকে অর্থনীতির মূলধারায় আনয়ন এবং সক্ষম উদ্বুদ্ধকরণের অংশ হিসেবে সামাজিক নিরাপত্তা কর্মসূচীর আওতায় ১০ টাকার হিসাবসহ ভাতাভোগীদের হিসাব সংখ্যা ৬৮,৮৪,৪৮৩ টি, স্কুল ব্যাংকিং কার্যক্রমের আওতায় হিসাব সংখ্যা ১,৬৯,০৩৯ টি এবং মুক্তিযোদ্ধার হিসাব সংখ্যা ৩,০৬,৪৩৪ টি তে উন্নীতকরণ করা হয়েছে। নারী ক্ষমতায়নের অংশ হিসেবে ৭,৯৮৯ জন নারী উদ্যোক্তা সৃষ্টি করা হয়েছে। ব্যাংকিং ডিজিটাইজেশন সেবার অংশ হিসেবে সকল শাখায় on-line ব্যাংকিং সুবিধা, সোনালী পেমেন্ট গেটওয়ে চালুকরণ, ইন্টারনেট ব্যাংকিং, e-Wallet ও QR code Payment চালুকরণ, ৬ লক্ষাধিক নতুন ডেবিট ও ক্রেডিট কার্ড বিতরণ, সকল শাখায় A-Challan চালু করাসহ বিদেশ হতে রেমিট্যান্স আনয়নের লক্ষ্যে blaze account চালু করা হয়েছে।

**সমস্যা এবং চ্যালেঞ্জসমূহ:**

ব্যাংকের শ্রেণীকৃত ঋণের আধিক্য, গুণগত ঋণ বৃদ্ধির শ্লথগতি এবং শ্রেণীকৃত ঋণ হতে আদায়। ব্যাংকের গ্রাহক সেবার মানোন্নয়ন ও তথ্য-প্রযুক্তি ব্যবহারে সীমাবদ্ধতা। মুনাফা অর্জনের মাধ্যমে আর্থিক ভিত শক্তিশালীকরণ। আর্থিক অন্তর্ভুক্তি বৃদ্ধির মাধ্যমে ব্যাংকিং সেবার আওতা বৃদ্ধি। সকল পর্যায়ে শূদ্ধাচার নীতি পরিপালনসহ ব্যাংকের সামগ্রিক কার্যক্রমে সুশাসন প্রতিষ্ঠা।

**ভবিষ্যৎ পরিকল্পনা:**

২০৩০ সালে বাস্তবায়নতব্য SDG সমূহ অর্জনের লক্ষ্যকে সামনে রেখে সরকারের সহযোগী হিসেবে সোনালী ব্যাংক পিএলসি তার ভবিষ্যত কর্ম পরিকল্পনা প্রণয়ন করেছে। এ লক্ষ্য অর্জনে ব্যাংকের সুস্পষ্ট strategy হলো Green Banking বাস্তবায়ন, প্রতিষ্ঠানের কর্মকর্তা/কর্মচারীদের মধ্যে অধিকতর শূদ্ধাচার ও স্বচ্ছতা আনয়ন, তথ্য অধিকার ও অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা নিশ্চিতকরণ এবং সরকারের সামাজিক নিরাপত্তা বেটনী কার্যক্রম বাস্তবায়নের মাধ্যমে দেশের আর্থ-সামাজিক উন্নয়নে অধিকতর অবদান রাখা। সর্বোপরি আধুনিক প্রযুক্তি নির্ভর ব্যাংকিং সেবার মাধ্যমে সর্বোচ্চ গ্রাহক সন্তুষ্টি নিশ্চিতকরণ, উদ্ভাবনের মাধ্যমে প্রযুক্তি নির্ভর করে সরকারী লেনদেন সহজীকরণ, অধিকতর মুনাফা অর্জনের মাধ্যমে ব্যাংকের মূলধন ভিত শক্তিশালীকরণ। ২০৪১ সালের মধ্যে smart বাংলাদেশ বিনির্মাণে সরকারের সক্রিয় অংশীদার হিসেবে জনগনের দোরগোড়ায় ব্যাংকিং সেবা পৌঁছে দেয়ার লক্ষ্যে প্রত্যন্ত অঞ্চল পর্যন্ত শাখা উপশাখা বৃদ্ধি করা। ডেবিট ও ক্রেডিট কার্ডের সংখ্যা বৃদ্ধি, ইন্টারনেট ব্যাংকিং, এজেন্ট ব্যাংকিং এবং e-Wallet এর লেনদেন বৃদ্ধির মাধ্যমে ক্যাশলেস আর্থিক লেনদেন জনগনের দোরগোড়ায় পৌঁছে দেয়া।

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

- ১০৬০ কোটি টাকার কৃষি ঋণ বিতরণ, ২৪০০ কোটি টাকার এসএমই ঋণ বিতরণ এবং ২৮,০০০ কোটি টাকার বিনিয়োগ ও অন্যান্য ঋণ বিতরণ।
- শ্রেণীকৃত এবং অবলোপনকৃত ঋণ হতে কমপক্ষে ৫৬৫ কোটি টাকা আদায় এবং শ্রেণীকৃত ঋণের পরিমাণ ১১৫০০ কোটি টাকায় নামিয়ে আনা।
- মূলধন ভিত শক্তিশালীকরণে সংরক্ষিত মূলধন ১০% এবং সংরক্ষিত প্রতিশন ১০০% নিশ্চিত করা।
- মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ কর্তৃক নির্দেশিত জাতীয় শূদ্ধাচার কৌশল,ই-গভর্ন্যান্স, সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি, অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা, তথ্য অধিকার কর্মপরিকল্পনা ১০০% বাস্তবায়ন।
- ডেবিট ও ক্রেডিট কার্ডের সংখ্যা ১০ লক্ষে এবং QR Code Cash Withdrawal এর সংখ্যা ০৩ লক্ষে উন্নীতকরণ।

## প্রস্তাবনা (Preamble)

মন্ত্রণালয়/বিভাগসমূহ এবং আওতাধীন দপ্তর/সংস্থাসমূহের প্রাতিষ্ঠানিক দক্ষতা বৃদ্ধি, স্বচ্ছতা ও জবাবদিহি জোরদার করা, সুশাসন সংহতকরণ এবং সম্পদের যথাযথ ব্যবহার নিশ্চিতকরণের মাধ্যমে রূপকল্প ২০৪১ এর যথাযথ বাস্তবায়নের লক্ষ্যে-

সিইও এন্ড ম্যানেজিং ডিরেক্টর, সোনালী ব্যাংক পিএলসি

এবং

সচিব, আর্থিক প্রতিষ্ঠান বিভাগ, অর্থ মন্ত্রণালয়-এর মধ্যে ২০২৩ সালের ...~~জুন~~..... মাসের .....২.৬.... তারিখে এই বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তি স্বাক্ষরিত হল।

এই চুক্তিতে স্বাক্ষরকারী উভয়পক্ষ নিম্নলিখিত বিষয়সমূহে সম্মত হলেন:

## সেকশন ১

### দপ্তর/সংস্থার রূপকল্প (Vision), অভিলক্ষ্য (Mission), কর্মসম্পাদনের ক্ষেত্র এবং কার্যাবলি

#### ১.১ রূপকল্প (Vision)

দক্ষ, অন্তর্ভুক্তিমূলক, আধুনিক প্রযুক্তি নির্ভর, সৃষ্টিশীল এবং জবাবদিহিমূলক ব্যাংকিং সেবার মাধ্যমে দেশের আর্থ-সামাজিক উন্নয়ন প্রত্যয়ে নিবেদিত নেতৃত্ব প্রদানকারী ব্যাংক।

#### ১.২ অভিলক্ষ্য (Mission)

প্রাতিষ্ঠানিক দক্ষতা বৃদ্ধি, স্বচ্ছতা ও জবাবদিহি জোরদার করা, শুদ্ধাচার নীতির বাস্তবায়ন, সুশাসন সুসংহতকরণ এবং সম্পদের যথাযথ ব্যবহার নিশ্চিতকরণের মাধ্যমে জনগণের জীবনযাত্রার মানোন্নয়নের পাশাপাশি দেশের আর্থ-সামাজিক উন্নয়ন প্রচেষ্টায় অবদান রাখা।

#### ১.৩ কর্মসম্পাদনের ক্ষেত্র

##### ১.৩.১ দপ্তর/সংস্থার কর্মসম্পাদনের ক্ষেত্র

- ঋণ ও অগ্রিম বিতরণসহ অন্যান্য বিনিয়োগ এবং নারীর ক্ষমতায়নে নারী উদ্যোক্তাদের ঋণ সুবিধা প্রদান;
- ব্যাংকের নন-পারফরমিং ঋণ সহনীয় পর্যায়ে রাখা এবং প্রতিষ্ঠানের আর্থিক অবস্থার সার্বিক উন্নয়ন;
- প্রতিষ্ঠানের আর্থিক ভিত্তি শক্তিশালীকরণসহ ঝুঁকিহ্রাস ও প্রশাসনিক শৃংখলা সুসংহতকরণ;
- স্মার্ট বাংলাদেশ বিনির্মাণে ডিজিটাল ব্যাংকিং কার্যক্রম সম্প্রসারণ এবং গ্রাহক সেবার মান উন্নয়ন;

##### ১.৩.২ সুশাসন ও সংস্কারমূলক কর্মসম্পাদনের ক্ষেত্র

- সুশাসন ও সংস্কারমূলক কার্যক্রমের বাস্তবায়ন জোরদারকরণ

#### ১.৪ কার্যাবলি (Functions)

- আমানত ব্যবস্থাপনার সুসমন্বয়করণ ;
- অধিক পরিমাণে গুণগত ঋণ ও অগ্রিম বিতরণ এবং আদায় ;
- শ্রেণিকৃত ও অবলোপনকৃত ঋণ হতে আদায় ;
- মামলা নিষ্পত্তির মাধ্যমে ব্যাংকের আর্থিক ও প্রশাসনিক শৃংখলা সুসংহতকরণ;
- প্রযুক্তি নির্ভর আধুনিক মানসম্পন্ন গ্রাহক সেবা প্রদান ;
- মুনাফা বৃদ্ধির দ্বারা শক্তিশালী মূলধন ভিত গঠন ;
- প্রযুক্তিগত উন্নয়নের মাধ্যমে সরকারি লেনদেন সহজীকরণ ; এবং
- ২০৪১ সালের মধ্যে দেশকে ডিজিটাল বাংলাদেশ থেকে স্মার্ট বাংলাদেশে রূপান্তরের লক্ষ্যে দক্ষ ও জবাবদিহি ব্যাংকিং কার্যক্রম নিশ্চিতকরণ;

সেকশন ২

বিভিন্ন কার্যক্রমের ফলাফল/প্রভাব (Outcome/Impact)

ফলাফল/প্রভাব	কর্মসম্পাদন সূচকসমূহ	একক	প্রকৃত অর্জন ২০২১-২২	প্রকৃত অর্জন* ২০২২-২৩	লক্ষ্যমাত্রা ২০২৩-২৪	প্রক্ষেপণ		নির্ধারিত লক্ষ্যমাত্রা অর্জনের ক্ষেত্রে যৌথভাবে দায়িত্বপ্রাপ্ত মন্ত্রণালয়/বিভাগ/ সংস্থাসমূহের নাম	উপাত্তসূত্র
						২০২৪-২০২৫	২০২৫-২০২৬		
ব্যাংকের আর্থিক অবস্থার উন্নয়ন	নীট মুনাফা	কোটি টাকা	৩৭৪	২৬২	৩৫০	৩৭০	৪০০	সোনালী ব্যাংক পিএলসি	সোনালী ব্যাংক পিএলসি এর মাসিক, ত্রৈমাসিক, ষান্মাসিক ও বার্ষিক প্রতিবেদন।
ব্যাংকিং খাতে আর্থিক অন্তর্ভুক্তি বৃদ্ধি	গ্রাহকের সংখ্যা	লক্ষ জন	২১৫	২২০	২২৫	২৪০	২৬০	সোনালী ব্যাংক পিএলসি	সোনালী ব্যাংক পিএলসি এর মাসিক, ত্রৈমাসিক, ষান্মাসিক ও বার্ষিক প্রতিবেদন।
ব্যাংক ঋণের মান উন্নয়ন	শ্রেণিকৃত ঋণের হার	%	১৭.৩২	১৪.২৬	১৩	১১	৯	সোনালী ব্যাংক পিএলসি	সোনালী ব্যাংক পিএলসি এর মাসিক, ত্রৈমাসিক, ষান্মাসিক ও বার্ষিক প্রতিবেদন।
ব্যাংক আমানতের মান উন্নয়ন	স্বল্পব্যয়ী আমানত বৃদ্ধি	%	৬৭	৬৯	৭০	৭০.৫	৭১	সোনালী ব্যাংক পিএলসি	সোনালী ব্যাংক পিএলসি এর মাসিক, ত্রৈমাসিক, ষান্মাসিক ও বার্ষিক প্রতিবেদন।

\*সাময়িক (provisional) তথ্য

সেকশন ৩  
কর্মসম্পাদন পরিকল্পনা

কর্মসম্পাদনের কেন্দ্র	কর্মসম্পাদনের কেন্দ্রের মান	কার্যক্রম	কর্মসম্পাদন সূচক	পনা পদ্ধতি	একক	কর্মসম্পাদন সূচকের মান	প্রকৃত অর্জন ২০১১-১২	প্রকৃত অর্জন ২০১২-১৩	লক্ষ্যমাত্রা/নির্ণায়ক ২০১৩-১৪					প্রক্ষেপ ২০১৪-১৫	প্রক্ষেপ ২০১৫-১৬	
									অসাধারণ ১০০%	অতি উত্তম ৯০%	উত্তম ৮০%	চমতি মান ৭০%	চমতি মানের নিচে ৬০%			
[১] ঋণ ও অগ্রীম বিতরণসহ অন্যান্য বিনিয়োগ এবং নারীর ক্ষমতায়নে নারী উদ্যোক্তাদের ঋণ সুবিধা প্রদান;	২৮	[১.১] কৃষি ঋণ বিতরণ ও আদায়	[১.১.১] বিতরণকৃত কৃষি ঋণ	সমষ্টি	কোটি টাকা	৩	৪৩২৫০৯	৫৪০৭৭	১০৬৯	১০০৯	৪৯	১০০৯	১২০০	১৪০০		
		[১.২] সিএমএসএমই ঋণ বিতরণ ও আদায়	[১.২.১] বিতরণকৃত সিএমএসএমই ঋণ	সমষ্টি	কোটি টাকা	৩	২২৪২.৭৯	৭২.২৩৭	২৪০	২২০০	২২০০	২২০০	২৫০০	২৭০০		
		[১.৩] শিল্প ঋণ বিতরণ ও আদায়	[১.৩.১] বিতরণকৃত শিল্প ঋণ	সমষ্টি	কোটি টাকা	৩	৬৪.৭৫৩৯	০৬.৭৭৩৯	১০৬৯	১০৬৯	১০৬৯	১০৬৯	১১৬৯	১২২০		
		[১.৪] অন্যান্য বিনিয়োগ (কৃষি, এসএমই ও শিল্প ব্যতীত)	[১.৪.১] অন্যান্য বিনিয়োগকৃত অর্থ	সমষ্টি	কোটি টাকা	৩	২৬৩৬৩৩.৯১	৩১.১১৬৩৬৩.৬২	২০০৭	২০০৭	২০০৭	২০০৭	৩০০০	৩২০০		
		[১.৫] নারী উদ্যোক্তাদের মধ্যে সিএমএসএমই ঋণ বিতরণ ও আদায়	[১.৫.১] নতুন উদ্যোক্তার সংখ্যা	সমষ্টি	সংখ্যা	৩	৩১১৬	৩৯৫৬	১১৪	১১৪	১১৪	১১৪	১১৪	১১৪	১১৪	
		[১.৫.২] বিতরণকৃত ঋণের পরিমাণ	[১.৫.২] বিতরণকৃত ঋণের পরিমাণ	সমষ্টি	কোটি টাকা	২	৯৬.৬৭৯	৪৫.৬৭৯	১০৯	১০৯	১০৯	১০৯	১১৯	১১৯		
		[১.৫.৩] আদায়কৃত ঋণের পরিমাণ	[১.৫.৩] আদায়কৃত ঋণের পরিমাণ	সমষ্টি	কোটি টাকা	২	৩২.৩৫	৪২.৬৩	০৪	০৪	০৪	০৪	০৪	০৪	০৫	

এপিএ স্বাক্ষরকারী অফিসের কর্মসম্পাদনের কেন্দ্র



কর্মসম্পাদনের ক্ষেত্র	কর্মসম্পাদনের ক্ষেত্রের মান	কার্যক্রম	কর্মসম্পাদনের সূচক	গণনা পদ্ধতি	একক	কর্মসম্পাদনের সূচকের মান	প্রকৃত অর্জন ২০২১-২২	প্রকৃত অর্জন* ২০২২-২৩	সাক্ষ্যমাত্রা/নির্ণায়ক ২০২৩-২৪					প্রক্ষেপণ ২০২৪-২০২৫	প্রক্ষেপণ ২০২৫-২০২৬			
									অসাধারণ	অতি উত্তম	উত্তম	চলতি মান	চলতি মানের নিম্ন					
									%১০০	%৯০	%৮০	%৭০	%৬০					
<b>এপিএ স্বাক্ষরকারী অফিসের কর্মসম্পাদনের ক্ষেত্র</b>																		
[২] বাৎসরিক নন-পারফরমিং ঋণ সহনীয় পর্যায়ে রাখা এবং প্রতিষ্ঠানের আর্থিক অবস্থার সার্বিক উন্নয়ন;	১৮	[২.১] শ্রেণিকৃত ঋণের পরিমাণ হ্রাস	[২.১.১] শ্রেণিকৃত ঋণের স্থিতি	ক্রমপঞ্জিত	কোটি টাকা	৩	১২২০০	৪৫৯৯৯	১০০	১০০	১০০	১০০	১০০	১১০০০	১০৫০০			
			[২.১.২] আদায়কৃত নগদ অর্থ	সমষ্টি	কোটি টাকা	৩	৪৫৩.২৭	১০১.৮৬	১০০	১০০	১০০	১০০	১০০	১০০	৬০০	৭০০		
			[২.২] অবলোপনকৃত ঋণের স্থিতি	ক্রমপঞ্জিত	কোটি টাকা	২	৬৭৭৫.৮৯	৬৬৩.৩৩	১০০	১০০	১০০	১০০	১০০	১০০	৬০০	৬৩০০	৬৩০০	
			[২.২.১] স্বল্পব্যয়ী আমানতের হার বৃদ্ধি ও পরিচালন মুনামা অর্জন	সমষ্টি	কোটি টাকা	২	১৫৭.৯২	৪৫.০৫	১০০	১০০	১০০	১০০	১০০	১০০	১০০	১০০	১০০	১০০
			[২.২.২] স্বল্পব্যয়ী আমানতের হার বৃদ্ধি ও পরিচালন মুনামা অর্জন	ক্রমপঞ্জিত	%	২	৭১.০০	১০.২০	১০০	১০০	১০০	১০০	১০০	১০০	১০০	১০০	১০০	১০০
			[২.৪] আন্তঃশাখা লেনদেন সমন্বয়করণ ও লোকসানী শাখার সংখ্যা হ্রাস	ক্রমপঞ্জিত	কোটি টাকা	২	২১০৩	২২৬৬	১০০	১০০	১০০	১০০	১০০	১০০	১০০	১০০	১০০	১০০
			[২.৪.১] আন্তঃশাখা লেনদেন সমন্বয়করণ	ক্রমপঞ্জিত	%	২	৯৯.৮৮	৯৯.৯৯	১০০	১০০	১০০	১০০	১০০	১০০	১০০	১০০	১০০	১০০
			[২.৪.২] লোকসানী শাখার সংখ্যা হ্রাস	ক্রমপঞ্জিত	সংখ্যা	২	১৭	৪৯	১০০	১০০	১০০	১০০	১০০	১০০	১০০	১০০	১০০	১০০
			[৩] প্রতিষ্ঠানের আর্থিক ভিত্তি শক্তিশালীকরণসহ ঝুঁকিহ্রাস ও প্রাথমিক শৃংখলা সুসংহতকরণ;	১২	[৩.১] মূলধন সংরক্ষণের হার বৃদ্ধিকরণ ও প্রতিষ্ঠান সংরক্ষণ	[৩.১.১] সংরক্ষিত মূলধন	ক্রমপঞ্জিত	%	৩	১০	১০	১০০	১০০	১০০	১০০	১০০	১০০	১০০
			[৩.১.২] সংরক্ষিত প্রতিষ্ঠান			ক্রমপঞ্জিত	%	৩	১০০	১০০	১০০	১০০	১০০	১০০	১০০	১০০	১০০	১০০

কর্মসম্পাদনের ক্ষেত্র	কর্মসম্পাদনের ক্ষেত্রের মান	ব্যক্রম	কর্মসম্পাদন সূচক	গণনা পদ্ধতি	একক	কর্মসম্পাদন সূচকের মান	প্রকৃত অর্জন ২০২১-২২	প্রকৃত অর্জন ২০২২-২৩	সদস্যমাত্র/নির্ধারিত ২০২৩-২৪					প্রক্ষেপণ ২০২৪-২০২৫	প্রক্ষেপণ ২০২৫-২০২৬							
									অর্জনের শতাংশ	অতিরিক্ত উত্তম	উত্তম মান	চলতি মানের নিম্নে	১০০%			৯০%	৮০%	৭০%	৬০%			
[৪] স্মার্ট বাংলাদেশ বিনিমানে ডিজিটাল ব্যাংকিং কার্যক্রম সম্প্রসারণ এবং গ্রাহক সেবার মান উন্নয়ন;	১২	[৪.১] ক্যাশলেস ম্যানজেকশন বৃদ্ধিকরণ	[৪.১.১] ডেবিট ও ক্রেডিট কার্ডের নতুন গ্রাহক সংখ্যা	সংখ্যা (হাজার)	২	৫০	২০৪.৭৮৯	২৪০	২৩০	২২০	২১০	২০০	৩০০	৩৫০								
															[৩.২.১] নিষ্পত্তিকৃত অর্থগণ মামলার সংখ্যা	৪৫০	৫১০	৪৮০	৪৫০	৪২০	৬০০	৬৫০
															[৩.২.২] নিষ্পত্তিকৃত রিট মামলার সংখ্যা	৫৫	৫০	৪৫	৪০	৩৫	৬০	৭০
															[৩.২.৩] নিষ্পত্তিকৃত বিভাগীয় ও অন্যান্য মামলার সংখ্যা	২৮০০	২৭০০	২৬০০	২৫০০	২৪০০	২৯০০	৩০০০

এপিএ স্বাক্ষরকারী অফিসের কর্মসম্পাদনের ক্ষেত্র

কর্মসম্পাদনের ক্ষেত্র	কর্মসম্পাদনের ক্ষেত্রের মান	কার্যক্রম	কর্মসম্পাদন সূচক	পন্য পদ্ধতি	একক	কর্মসম্পাদন সূত্রের মান	প্রযুক্ত অর্জন ২০১৮-১৯	প্রযুক্ত অর্জন ২০১৯-২০	লক্ষ্যসাত্রা/নির্ণায়ক ২০২০-২১					প্রক্ষেপণ ২০১৮-১৯	প্রক্ষেপণ ২০১৯-২০
									অর্জন উত্তম	অর্জন উত্তম	উত্তম মান	চলতি মানের নিরে	১০০%		
<b>এসিএ স্বাক্ষরকারী অফিসের কর্মসম্পাদনের ক্ষেত্র</b>															
		[৪.২] মোবাইল ফিন্যান্সিয়াল সার্ভিস চালুকরণ	[৪.২.১] RTGS-এ লেনদেনকৃত অর্থের পরিমাণ	সমষ্টি	হাজার কোটি টাকা	২			২৪০	২৩০	২২০	২১০	২০০	৩৫০	৩৫০
		[৪.৩] উপশাখা এর কার্যক্রম সম্প্রসারণ	[৪.২.২] QR Code Cash Withdrawal এর সংখ্যা	সমষ্টি	সংখ্যা (হাজার)	৩			২৫০	২৩০	২১০	২০০	৩০০	৩৫০	৩৫০
		[৪.৪] কর্মকর্তা নিয়োগ	[৪.৩.১] উপশাখা এর সংখ্যা	সমষ্টি	সংখ্যা	৩			৩০	২৮	২৬	২৪	২২	৫০	৫০
			[৪.৪.১] কর্মকর্তা নিয়োগ	সমষ্টি	সমষ্টি	২			৩০০	২৭০	২৪০	২০০	৫০০	৬০০	৬০০

কর্মসম্পাদনের ক্ষেত্র	কর্মসম্পাদনের ক্ষেত্রের মান	কার্যক্রম	কর্মসম্পাদন সূচক	পূর্ণতা পাঠ	একক	কর্মসম্পাদন সূচকের মান	প্রাপ্ত অর্জন	প্রাপ্ত অর্জন%	সাক্ষর/নির্ধারিত ২০২০-২১				প্রাপ্ত অর্জন	প্রাপ্ত অর্জন%		
									জমাখরপ	অতি উত্তম	উত্তম মান	চলতি মানের নিম্নে				
									১০০%	১০০%	১০০%	১০০%	১০০%	১০০%	১০০%	
<b>সুশাসন ও সংস্কারমূলক কর্মসম্পাদনের ক্ষেত্র</b>																
[১] সুশাসন ও সংস্কারমূলক কার্যক্রমের বাস্তবায়ন জোরদারকরণ	৩০	[১.১] মুজ্জাচার কর্মপরিকল্পনা বাস্তবায়ন	[১.১.১] মুজ্জাচার কর্মপরিকল্পনা বাস্তবায়িত	ক্রমপূর্ণিত	প্রাপ্ত নম্বর	১০										
		[১.২] ই-গভর্ন্যান্স/ উদ্ভাবন কর্মপরিকল্পনা বাস্তবায়ন	[১.২.১] ই- গভর্ন্যান্স/ উদ্ভাবন কর্মপরিকল্পনা বাস্তবায়িত	ক্রমপূর্ণিত	প্রাপ্ত নম্বর	১০										
		[১.৩] অভিযোগ প্রতিকার কর্মপরিকল্পনা বাস্তবায়ন	[১.৩.১] অভিযোগ প্রতিকার কর্মপরিকল্পনা বাস্তবায়িত	ক্রমপূর্ণিত	প্রাপ্ত নম্বর	৮										
		[১.৪] সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি কর্মপরিকল্পনা বাস্তবায়ন	[১.৪.১] সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি কর্মপরিকল্পনা বাস্তবায়িত	ক্রমপূর্ণিত	প্রাপ্ত নম্বর	৩										
		[১.৫] তথ্য অধিকার কর্মপরিকল্পনা বাস্তবায়ন	[১.৫.১] তথ্য অধিকার কর্মপরিকল্পনা বাস্তবায়িত	ক্রমপূর্ণিত	প্রাপ্ত নম্বর	৩										

\*সাময়িক (provisional) তথ্য

আমি, সিইও এন্ড ম্যানেজিং ডিরেক্টর, সোনালী ব্যাংক পিএলসি, সচিব, আর্থিক প্রতিষ্ঠান বিভাগ, অর্থ মন্ত্রণালয়-এর নিকট অঞ্জীকার করছি যে এই চুক্তিতে বর্ণিত লক্ষ্যমাত্রা অর্জনে সচেষ্ট থাকব।

আমি, সচিব, আর্থিক প্রতিষ্ঠান বিভাগ, অর্থ মন্ত্রণালয় হিসাবে সিইও এন্ড ম্যানেজিং ডিরেক্টর, সোনালী ব্যাংক পিএলসি-এর নিকট অঞ্জীকার করছি যে এই চুক্তিতে বর্ণিত লক্ষ্যমাত্রা অর্জনে প্রয়োজনীয় সহযোগিতা প্রদান করব।

স্বাক্ষরিত:



সিইও এন্ড ম্যানেজিং ডিরেক্টর  
সোনালী ব্যাংক পিএলসি

25.06.2023

তারিখ



সচিব  
আর্থিক প্রতিষ্ঠান বিভাগ, অর্থ মন্ত্রণালয়

25.06.2023

তারিখ

## সংযোজনী-১

ক্রমিক নম্বর	শব্দসংক্ষেপ (Acronyms)	বিবরণ
১	APA	Annual Performance Agreement
২	BB	Bangladesh Bank
৩	BEFTN	Bangladesh Electronic Funds Transfer Network
৪	FID	Financial Institutions Division
৫	GRS	Grievance Redress System
৬	GTS	Government Transaction System
৭	MFS	Mobile Financial Services
৮	MoF	Ministry of Finance
৯	MoU	Memorandum of Understanding
১০	NIS	National Integrity Strategy
১১	RTGS	Real Time Gross Settlement
১২	RTI	Right To Information
১৩	SDG	Sustainable Development Goals

সংযোজনী ২: কর্মসম্পাদন ব্যবস্থাপনা ও প্রমাণক

কার্যক্রম	কর্মসম্পাদন সূচকসমূহ	বাস্তবায়নকারী অনুবিভাগ, অধিশাখা, শাখা	লক্ষ্যমাত্রা অর্জনের প্রমাণক
[১.১] কৃষি ঋণ বিতরণ ও আদায়	[১.১.১] বিতরণকৃত কৃষি ঋণ	রুরাল ক্রেডিট ডিভিশন ও সংশ্লিষ্ট শাখা	বাস্তবায়নকারী বিভাগের প্রতিবেদনের কপি।
	[১.১.২] আদায়কৃত কৃষি ঋণ	রুরাল ক্রেডিট ডিভিশন ও সংশ্লিষ্ট শাখা	বাস্তবায়নকারী ডিভিশনের প্রতিবেদনের কপি।
[১.২] সিএমএসএমই ঋণ বিতরণ ও আদায়	[১.২.১] বিতরণকৃত সিএমএসএমই ঋণ	স্মল এন্ড মিডিয়াম এন্টারপ্রাইজ ডিভিশন ও সংশ্লিষ্ট শাখা।	বাস্তবায়নকারী বিভাগের প্রতিবেদনের কপি।
	[১.২.২] আদায়কৃত সিএমএসএমই ঋণ	স্মল এন্ড মিডিয়াম এন্টারপ্রাইজ ডিভিশন ও সংশ্লিষ্ট শাখা।	বাস্তবায়নকারী ডিভিশনের প্রতিবেদনের কপি।
[১.৩] শিল্প ঋণ বিতরণ ও আদায়	[১.৩.১] বিতরণকৃত শিল্প ঋণ	ইন্ডাস্ট্রিয়াল প্রজেক্ট ফাইন্যান্সিং ডিভিশন; এগ্রো-বেইজড প্রজেক্ট ফাইন্যান্সিং ডিভিশন; ইন্টারন্যাশনাল ট্রেড ফাইন্যান্সিং ডিভিশন; স্মল এন্ড মিডিয়াম এন্টারপ্রাইজ ডিভিশন, জেনারেল এ্যাডভান্সেস ডিভিশন	বাস্তবায়নকারী ডিভিশনের প্রতিবেদনের কপি।
	[১.৩.২] আদায়কৃত শিল্প ঋণ	ইন্ডাস্ট্রিয়াল প্রজেক্ট ফাইন্যান্সিং ডিভিশন এগ্রো-বেইজড প্রজেক্ট ফাইন্যান্সিং ডিভিশন ইন্টারন্যাশনাল ট্রেড ফাইন্যান্সিং ডিভিশন; স্মল এন্ড মিডিয়াম এন্টারপ্রাইজ ডিভিশন; জেনারেল এ্যাডভান্সেস ডিভিশন	বাস্তবায়নকারী ডিভিশনের প্রতিবেদনের কপি।
[১.৪] অন্যান্য বিনিয়োগ (কৃষি, এসএমই ও শিল্প বাজীত)	[১.৪.১] অন্যান্য বিনিয়োগকৃত অর্থ	ট্রেজারী ম্যানেজমেন্ট ডিভিশন-১ ট্রেজারী ম্যানেজমেন্ট ডিভিশন-২ জেনারেল এ্যাডভান্সেস ডিভিশন	বাস্তবায়নকারী ডিভিশনের প্রতিবেদনের কপি।
[১.৫] নারী উদ্যোক্তাদের মধ্যে সিএমএসএমই ঋণ বিতরণ ও আদায়	[১.৫.১] নতুন উদ্যোক্তার সংখ্যা	এসএমই ডিভিশন ও সংশ্লিষ্ট শাখা	বাস্তবায়নকারী ডিভিশনের প্রতিবেদনের কপি।
	[১.৫.২] বিতরণকৃত ঋণের পরিমাণ	এসএমই ডিভিশন ও সংশ্লিষ্ট শাখা	বাস্তবায়নকারী ডিভিশনের প্রতিবেদনের কপি।
[১.৫.৩] আদায়কৃত ঋণের পরিমাণ	[১.৫.৩] আদায়কৃত ঋণের পরিমাণ	এসএমই ডিভিশন ও সংশ্লিষ্ট শাখা	বাস্তবায়নকারী বিভাগের প্রতিবেদনের কপি।
	[২.১] শ্রেণিকৃত ঋণের পরিমাণ হ্রাস	লোন ক্লাসিফিকেশন ডিভিশন	বাস্তবায়নকারী ডিভিশনের প্রতিবেদনের কপি।
[২.২] অবলোপনকৃত ঋণের পরিমাণ হ্রাস	[২.২.১] শ্রেণিকৃত ঋণের স্থিতি	লোন রিকভারি ডিভিশন	বাস্তবায়নকারী বিভাগের প্রতিবেদনের কপি।
	[২.২.২] আদায়কৃত নগদ অর্থ	লোন রিকভারি ডিভিশন	বাস্তবায়নকারী বিভাগের প্রতিবেদনের কপি।
[২.৩] স্বল্পব্যয়ী আমানতের হার বৃদ্ধি ও পরিচালন মুনাফা অর্জন	[২.৩.১] অবলোপনকৃত ঋণের স্থিতি	লোন রিকভারি ডিভিশন	বাস্তবায়নকারী বিভাগের প্রতিবেদনের কপি।
	[২.৩.২] আদায়কৃত নগদ অর্থ	লোন রিকভারি ডিভিশন	বাস্তবায়নকারী বিভাগের প্রতিবেদনের কপি।
[২.৪] আন্তঃশাখা লেনদেন সমন্বয়করণ ও লোকসানী শাখার সংখ্যা হ্রাস	[২.৪.১] স্বল্পব্যয়ী আমানতের হার	সেন্ট্রাল একাউন্টস ডিভিশন(অপারেশন) ও সংশ্লিষ্ট শাখা	বাস্তবায়নকারী বিভাগের প্রতিবেদনের কপি।
	[২.৪.২] অর্জনকৃত পরিচালন মুনাফা	সেন্ট্রাল একাউন্টস ডিভিশন(অপারেশন) ও সংশ্লিষ্ট শাখা	বাস্তবায়নকারী ডিভিশনের প্রতিবেদনের কপি।
[৩.১] মূলধন সংরক্ষণের হার বৃদ্ধিকরণ ও প্রতিশন সংরক্ষণ	[২.৪.১] সমন্বয়কৃত এম্বি	রিকনসিলিয়েশন ডিভিশন	বাস্তবায়নকারী বিভাগের প্রতিবেদনের কপি।
	[২.৪.২] লোকসানী শাখার সংখ্যা হ্রাস	সেন্ট্রাল একাউন্টস ডিভিশন(অপারেশন) ও সংশ্লিষ্ট শাখা	বাস্তবায়নকারী ডিভিশনের প্রতিবেদনের কপি।
[৩.১.১] সংরক্ষিত মূলধন	[৩.১.১] সংরক্ষিত মূলধন	সেন্ট্রাল একাউন্টস ডিভিশন(অপারেশন) ও সংশ্লিষ্ট শাখা	বাস্তবায়নকারী ডিভিশনের প্রতিবেদনের কপি।
[৩.১.২] সংরক্ষিত প্রতিশন	[৩.১.২] সংরক্ষিত প্রতিশন	সেন্ট্রাল একাউন্টস ডিভিশন(অপারেশন) ও সংশ্লিষ্ট শাখা	বাস্তবায়নকারী ডিভিশনের প্রতিবেদনের কপি।

কার্যক্রম	কর্মসম্পাদন সূচকসমূহ	বাস্তবায়নকারী অনুবিভাগ, অধিশাখা, শাখা	লক্ষ্যমাত্রা অর্জনের প্রমাণক
[৩.২] মামলা নিষ্পত্তিকরণ	[৩.২.১] নিষ্পত্তিকৃত অর্থায়ন মামলার সংখ্যা [৩.২.২] নিষ্পত্তিকৃত রিট মামলার সংখ্যা [৩.২.৩] নিষ্পত্তিকৃত বিভাগীয় ও অন্যান্য মামলার সংখ্যা	লিগ্যাল ম্যটার্স ডিভিশন লিগ্যাল ম্যটার্স ডিভিশন লিগ্যাল ম্যটার্স ডিভিশন	বাস্তবায়নকারী ডিভিশনের প্রতিবেদনের কপি। বাস্তবায়নকারী বিভাগের প্রতিবেদনের কপি। বাস্তবায়নকারী বিভাগের প্রতিবেদনের কপি।
[৪.১] কাশলেস ট্রানজেকশন বৃদ্ধিকরণ	[৪.১.১] ডেবিট ও ক্রেডিট কার্ডের নতুন গ্রাহক সংখ্যা	কার্ডস ডিভিশন	বাস্তবায়নকারী ডিভিশনের প্রতিবেদনের কপি
[৪.২] মোবাইল ফিন্যান্সিয়াল সার্ভিস চালুকরণ	[৪.২.১] RTGS-এ লেনদেনকৃত অর্থের পরিমাণ [৪.২.২] QR Code Cash Withdrawal এর সংখ্যা	ইনফরমেশন টেকনোলজী ডিভিশন (বিজনেজ আইটি) ইনফরমেশন টেকনোলজী ডিভিশন (বিজনেজ আইটি)	বাস্তবায়নকারী ডিভিশনের প্রতিবেদনের কপি বাস্তবায়নকারী ডিভিশনের প্রতিবেদনের কপি
[৪.৩] উপশাখা এর কার্যক্রম সম্প্রসারণ	[৪.৩.১] উপশাখা এর সংখ্যা	ব্রাঞ্চেস কন্ট্রোল ডিভিশন	বাস্তবায়নকারী ডিভিশনের প্রতিবেদনের কপি
[৪.৪] কর্মকর্তা নিয়োগ	[৪.৪.১] কর্মকর্তা নিয়োগ	হিউম্যান রিসোর্স ডেভেলপমেন্ট ডিভিশন	বাস্তবায়নকারী ডিভিশনের প্রতিবেদনের কপি



সংযোজনী ৩: অন্য অফিসের সাথে সংশ্লিষ্ট কর্মসম্পাদন সূচকসমূহ

কার্যক্রম	কর্মসম্পাদন সূচক	যেসকল অফিসের সাথে সংশ্লিষ্ট	সংশ্লিষ্ট অফিসের সাথে কার্যক্রম সমন্বয়ের কৌশল
স্বল্পব্যয়ী আমানতের হার বৃদ্ধি ও পরিচালন মনোমুহুর্তন	স্বল্পব্যয়ী আমানতের হার	সিএফও এর কার্যালয়, অর্থ বিভাগ ও আর্থিক প্রতিষ্ঠান বিভাগ, অর্থ মন্ত্রণালয়	নীতি নির্ধারক বিষয় অনুমোদন
মূলধন সংরক্ষণের হার বৃদ্ধিকরণ ও প্রতিশন সংরক্ষণ	সংরক্ষিত মূলধন	সিএফও এর কার্যালয়, অর্থ বিভাগ ও আর্থিক প্রতিষ্ঠান বিভাগ, অর্থ মন্ত্রণালয়	নীতি নির্ধারক বিষয় অনুমোদন
মূলধন সংরক্ষণের হার বৃদ্ধিকরণ ও প্রতিশন সংরক্ষণ	সংরক্ষিত প্রতিশন	সিএফও এর কার্যালয়, অর্থ বিভাগ ও আর্থিক প্রতিষ্ঠান বিভাগ, অর্থ মন্ত্রণালয়	নীতি নির্ধারক বিষয় অনুমোদন

সংযোজনী ৪-৮: সংস্কার ও সুশাসনমূলক কার্যক্রমের বাস্তবায়ন সংক্রান্ত কর্তৃপক্ষিকল্পনাসমূহ

কর্তৃপক্ষের নাম	কর্তৃপক্ষের মূল্য	সুদের নাম	একক	যতদূর সম্ভবোপযুক্ত ব্যক্তিগত ব্যক্তিগত	২০২০-২১ কর্তৃপক্ষের লক্ষ্যমাত্রা	সকলকে আর্থিক পরিসংখ্যান, ২০২০-২১							
						লক্ষ্যমাত্রা/অর্জন	প্রথম ত্রৈমাসিক প্রতিবেদন	দ্বিতীয় ত্রৈমাসিক প্রতিবেদন	তৃতীয় ত্রৈমাসিক প্রতিবেদন	চতুর্থ ত্রৈমাসিক প্রতিবেদন	বছর	সর্বমোট	
১	২	৩	৪	৫	৬	১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮
<b>১. প্রাথমিক স্বত্বসমীক্ষা</b>													
১.১. নৈতিকতা কমিটির সভা আহ্বান	১.১.১. সভা আহ্বায়িত	২	সংখ্যা	নৈতিকতা কমিটি	৪	লক্ষ্যমাত্রা	১	১	১	১	১	১	০
১.২. নৈতিকতা কমিটির সভার সিদ্ধান্ত বাস্তবায়ন	১.২.১. বাস্তবায়িত সিদ্ধান্ত	২	%	নৈতিকতা কমিটি	১০০	লক্ষ্যমাত্রা	১০০	১০০	১০০	১০০	১০০	১০০	০
১.৩. সুশাসন প্রতিষ্ঠার নিমিত্ত অংশীদারের (stakeholders) অংশগ্রহণের সভা	১.৩.১. অনুষ্ঠিত সভা	৪	সংখ্যা	সভায় সচিব, নৈতিকতা কমিটি	৪	লক্ষ্যমাত্রা	১	১	১	১	১	১	০
১.৪. সুস্থতার সংক্রান্ত প্রশিক্ষণ/সভাবিনিময় সভা আহ্বান	১.৪.১. প্রশিক্ষণপ্রাপ্ত কর্মচারী/ সভাবিনিময় সভায় অংশগ্রহণকারী কর্মচারী	২	সংখ্যা	প্রশিক্ষণ, মৌলিক ব্যাংক ঠিকার কলেজ	২০০	লক্ষ্যমাত্রা	৫০	৫০	৫০	৫০	৫০	৫০	০
১.৫. কর্ম-পরিশোধ উন্নয়ন (ডিবেন্ডসহ) অফিসে বাস্তবায়ন নিশ্চিতকরণ/নিষিদ্ধকরণ/পরিসর-পরিস্থিততা মুক্তি/অর্থ প্রেরণ কর্মচারীদের বাস্তবিক শোষণ সরবরাহ ও পরিধান নিশ্চিত করা ইত্যাদি)	১.৫.১. উন্নত কর্ম-পরিশোধ	২	তারিখ	কর্ম-সমিতি/সমিতির মাধ্যমে প্রটোকল/এসআইসি/এসএস ইত্যাদি	০০-০৬-২০২০ ০১-০৩-২০২১ ০১-০৩-২০২১ ০০-০৬-২০২১	লক্ষ্যমাত্রা	০৭/০৭/২০২০	০৭/০৭/২০২০	০৭/০৭/২০২০	০৭/০৭/২০২০	০৭/০৭/২০২০	০৭/০৭/২০২০	০

কর্মক্রমের নাম	কর্মসম্পাদন সূচক	সূচকের মান	একক	যত্নসহকারে পরিচালিত প্রতিষ্ঠান	২০২০-২১ অর্থবছরের লক্ষ্যমান	যত্নসহকারে পরিচালিত প্রতিষ্ঠান, ২০২০-২১						মোট	
						সকল প্রতিষ্ঠান	১	২	৩	৪	৫		৬
১.৬. জাতিসংঘের মাধ্যমে পরিচালিত কর্মসম্পাদন (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে) কর্তৃক পরিচালিত জাতীয় সুরাচার কৌশল কর্ম-পরিকল্পনার বৈশিষ্ট্য অগ্রগতি প্রতিবেদনের ওপর ক্রিয়াকর্ম প্রদান	১.৬.১. ক্রিয়াকর্ম পরিচালনা/কর্মসম্পাদন	৩	তারিখ	সেগুন পল্লী, জিএন জিএসসিও	৩	১	১	১	১	১	১	১	১
২.১. ২০২০-২১ অর্থ বছরের প্রথম এবং উন্নয়ন কর্মসম্পাদন ওয়েবসাইটে প্রকাশিত	২.১.১. কর্মসম্পাদন ওয়েবসাইটে প্রকাশিত	২	তারিখ	কমন সার্ভিসেস ডিভিশন/আইটি প্রকৌশল	৩০-০৬-২০২১	১	১	১	১	১	১	১	১
২.২. অনুমোদিত বার্ষিক কর্ম পরিচালনার বার্ষিক বাস্তবায়ন রিপোর্ট এবং উন্নয়ন বাস্তবায়ন	২.২.১. কর্মসম্পাদন বাস্তবায়ন রিপোর্ট	২	%	কমন সার্ভিসেস ডিভিশন/আইটি প্রকৌশল	৩০-০৬-২০২১	১	১	১	১	১	১	১	১
২.৩. বাজেট বাস্তবায়ন	২.৩.১. বাজেট বাস্তবায়ন	৩	%	কমন সার্ভিসেস ডিভিশন/আইটি প্রকৌশল	৩০-০৬-২০২১	১	১	১	১	১	১	১	১
২.৪. প্রকল্পের PIC সত্যায়িত	২.৪.১. সত্যায়িত	৩	সংখ্যা	কমন সার্ভিসেস ডিভিশন	৩০-০৬-২০২১	১	১	১	১	১	১	১	১

২. জারি করা কর্মসম্পাদন উন্নয়ন

কর্মক্রমের নাম	কর্মসম্পাদন সূচক	সূচকের মান	একক	যত্নসহকারে পরিচালিত প্রতিষ্ঠান	২০২০-২১ অর্থবছরের লক্ষ্যমান	যত্নসহকারে পরিচালিত প্রতিষ্ঠান, ২০২০-২১						মোট	
						সকল প্রতিষ্ঠান	১	২	৩	৪	৫		৬
২.১. ২০২০-২১ অর্থ বছরের প্রথম এবং উন্নয়ন কর্মসম্পাদন ওয়েবসাইটে প্রকাশিত	২.১.১. কর্মসম্পাদন ওয়েবসাইটে প্রকাশিত	২	তারিখ	কমন সার্ভিসেস ডিভিশন/আইটি প্রকৌশল	৩০-০৬-২০২১	১	১	১	১	১	১	১	১
২.২. অনুমোদিত বার্ষিক কর্ম পরিচালনার বার্ষিক বাস্তবায়ন রিপোর্ট এবং উন্নয়ন বাস্তবায়ন	২.২.১. কর্মসম্পাদন বাস্তবায়ন রিপোর্ট	২	%	কমন সার্ভিসেস ডিভিশন/আইটি প্রকৌশল	৩০-০৬-২০২১	১	১	১	১	১	১	১	১
২.৩. বাজেট বাস্তবায়ন	২.৩.১. বাজেট বাস্তবায়ন	৩	%	কমন সার্ভিসেস ডিভিশন/আইটি প্রকৌশল	৩০-০৬-২০২১	১	১	১	১	১	১	১	১
২.৪. প্রকল্পের PIC সত্যায়িত	২.৪.১. সত্যায়িত	৩	সংখ্যা	কমন সার্ভিসেস ডিভিশন	৩০-০৬-২০২১	১	১	১	১	১	১	১	১

কার্যক্রমের নাম	কর্মসম্পন্ন মুক	সূচনা তারিখ	কর্ম	কর্মসম্পন্ন তারিখ	২০১০-১১ অর্থবছরে সম্পন্ন হওয়া	সকল কর্মসম্পন্ন প্রতিবেদন, ২০১০-১১							
						সকলসম্পন্ন	প্রথম	দ্বিতীয়	তৃতীয়	চতুর্থ	মুঠ	শেষ	অতিরিক্ত
১	২	৩	৪	৫	৬	১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮
২.৫. প্রকল্প সমাপ্তি শেষে প্রকল্পের সম্পদ (যৌনবান্ধ, কম্পিউটার, জলসংরক্ষণ ইত্যাদি) বিধি মোতাবেক হস্তান্তর করা	২.৫.১. প্রকল্পের সম্পদ (কম্পিউটার, জলসংরক্ষণ ইত্যাদি) বিধি মোতাবেক হস্তান্তরিত	২	তারিখ			সকলসম্পন্ন							
						২.৫.২. প্রকল্পের সম্পদ (যৌনবান্ধ) বিধি মোতাবেক হস্তান্তরিত							
<b>৩. সুসংগঠিত কর্মসম্পন্ন এবং সুসংগঠিত কর্মসম্পন্ন প্রতিবেদন, ২০১০-১১</b>													
৩.১. সরকারি বান্ধবদের কাব্যিক ব্যবহার সিদ্ধিকরণ	৩.১.১. প্রকল্পের সংখ্যা	৩	সংখ্যা	এনআইএল এন্ড ট্যাঙ্কিং প্রতিষ্ঠান	৬০০০০০	সকলসম্পন্ন	১	১	১	১	১	১	১
						অর্জন							
৩.২. নতুন হিসাব খোলা (ই-সেবা, ই-জরাজেদিস)	৩.২.১. সংখ্যা	৫	সংখ্যা	এনআইএল এন্ড ট্যাঙ্কিং প্রতিষ্ঠান		সকলসম্পন্ন	১৫০০০০	১৫০০০০	১৫০০০০	১৫০০০০	১৫০০০০	১৫০০০০	১৫০০০০
						অর্জন							
৩.৩. বিদ্যমান সিদ্ধিকরণের টোটার-২০, তারিখ- ২৫/০২/২০১১ এবং ডিবেল্টারের সিদ্ধিকরণের টোটার-২০/২০/২০১১ অনুযায়ী CMMS-এ এন্ট্রি প্রদান	৩.৩.১. CMMS-এ এন্ট্রি প্রদান	৫	%	CMMS-এ এন্ট্রি প্রদানের জন্য যৌনবান্ধ কর্মসম্পন্ন	১০০	সকলসম্পন্ন	১০০	১০০	১০০	১০০	১০০	১০০	১০০
						অর্জন							

কার্যক্রমের নাম	কর্মসম্পাদন সূচক	সূচকের মান	একক	যত্নসহকারে পরিমাপের কতি/কয়	২০২০-২১ অর্জন/করে লক্ষ্যমাত্রা	যত্নসহকারে পরিমাপ, ২০২০-২১								
						লক্ষ্যমাত্রা/অর্জন	প্রথম ত্রৈমাসিক প্রতিবেদন	দ্বিতীয় ত্রৈমাসিক প্রতিবেদন	তৃতীয় ত্রৈমাসিক প্রতিবেদন	চতুর্থ ত্রৈমাসিক প্রতিবেদন	সর্বমুখ্য ত্রৈমাসিক প্রতিবেদন	শেষ অর্জন মান	মোট	
১	২	৩	৪	৫	৬	১	১	১	১	১	১	১	১	১
৩.৪. E-Desk সকটওয়ারের মাধ্যমে শাখা পর্ষায় গ্রাহকসেবা সংস্কীকরণ ও দ্রুত সমাধানের জন্য বিভিন্ন সংস্কারে (বেসন নেটওয়ার্ক, সিবিএস, কার্ড, সকটওয়ার, চালান ও অন্যান্য) সাপোর্ট প্রদান	৩.৪.১. অর্জন (সংস্কার সমাধান)	৪	%	আইটি সার্ভিসেস হ্যালেনকমেন্ট / ভিডিয়োস আইটি ডিভিশন	২০	২০	২০	২০	২০	২০	২০	২০	২০	২০
৩.৫. ব্যংকিং সেবা অনলাইন সেরবোডার পৌঁছে নেওয়া এবং সুবিধাবঞ্চিত মানুষের আর্থিক অন্তর্ভুক্তির জন্য উপশাখা খোলা	৩.৫.১. উপশাখা খোলা	১	সংখ্যা	ব্রাঞ্চেস কয়েম ডিভিশন	৫০	৫	১৫	৩৫	৫০	৫০	৫০	৫০	৫০	৫০

সংযোজনী ৫

ই-গভর্ন্যান্স ও উদ্ভাবন কর্মপরিকল্পনা ২০২৩-২৪  
(দপ্তর/সংস্থা/বিভাগীয় অফিসের জন্য)

ক্রম	কার্যক্রম	কর্মসম্পাদন সূচক	একক	কর্মসম্পাদন সূচকের মান	লক্ষ্যমাত্রা ২০২৩-২০২৪					চলতি মানের নিম্নে
					অসাধারণ	অতি উত্তম	উত্তম	চলতি মান	চলতি	
০১	[১.১] সেবা সহজিকরণ/ ডিজিটাইজেশনের মাধ্যমে উদ্ভাবনী ধারণা বাস্তবায়ন	[[১.১.১] সেবা/অফিস ব্যবস্থাপনা সহজিকরণ/ডিজিটাইজেশনের মাধ্যমে ন্যূনতম একটি উদ্ভাবনী ধারণা বাস্তবায়িত	তারিখ	১০	১৬/০৩/২৪	২৩/০৩/২৪	৩০/০৩/২৪	০৬/০৪/২৪	১৩/০৪/২৪	৬০%
০২	[২.১] ইতঃপূর্বে বাস্তবায়িত সহজিকৃত ও ডিজিটাইজকৃত সেবা চালু অব্যাহত রাখা।	[২.১.১] ইতঃপূর্বে উদ্ভাবিত/সহজিকৃত/ ডিজিটাইজকৃত সেবাসমূহের ডাটাবেজ হালনাগাদকরণ ও ডাটাবেজের সেবাসমূহ অব্যাহত রাখা	সংখ্যা	৫	৪	৩	২	১	-	-
০৩	[৩.১] ইনোভেশন শোকেসিং	[৩.১.১] আওতাধীন অফিসসমূহের অংশগ্রহণে ন্যূনতম একটি ইনোভেশন প্রদর্শনী (শোকেসিং) আয়োজিত এবং শ্রেষ্ঠ উদ্ভাবনী উদ্যোগ নির্বাচিত।	তারিখ	৭	০৯/০৫/২৪	১৬/০৫/২৪	২৩/০৫/২৪	৩০/০৫/২৪	৪২/০৬/২৪	৬০%
০৪	[৪.১] ই-নথির ব্যবহার বৃদ্ধি	[৪.১.১] ই-ফাইলে নোট নিষ্পত্তিকৃত	%	৭	১০০%	৭৫%	৭০%	৬৫%	৬০%	৬০%
০৫	[৫.১] তথ্য বাতায়ন হালনাগাদকরণ	[৫.১.১] তথ্য বাতায়ন হালনাগাদকৃত (নিয়মিতভাবে)	সংখ্যা	৬	৪	৩	২	১	-	-
০৬	[৬.১] স্মার্ট বাংলাদেশ বিনির্মাণে কর্মশালা আয়োজন।	[৫.১.২] আওতাধীন অফিসসমূহের তথ্য বাতায়ন হালনাগাদকরণ নিশ্চিতকরণ	সংখ্যা	৩	৪	৩	২	১	-	-
		[৬.১.১] স্মার্ট বাংলাদেশ বিনির্মাণ বিষয়ক কর্মশালা/সেভা/সেমিনার আয়োজিত	সংখ্যা	৫	২	-	১	-	-	-
		[৬.১.২] স্মার্ট বাংলাদেশ বিনির্মাণ বিষয়ক কর্মপরিকল্পনা প্রণয়নকৃত	তারিখ	৪	২৫/০৩/২৪	৪২/০৩/২৪	১৫/০৪/২৪	২২/০৪/২৪	২৯/০৪/২৪	৬০%

সংযোজনী ৬

দপ্তর/সংস্থার জন্য অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত কর্মপরিকল্পনা ২০২৩-২৪

কার্যক্রমের ক্ষেত্র	মান	কার্যক্রম	কর্মসম্পাদন সূচক	একক	কর্মসম্পাদন সূচকের মান	প্রকৃত অর্জন ২০২১-২২	প্রকৃত অর্জন ২০২৩-২৪	লক্ষ্যমাত্রা ২০২৩-২০২৪				
								অসাধারণ	অতি উত্তম	উত্তম	চলতি মান	চলতি মানের নিম্নে
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮	৯০%	১০	১১	১২	৬০%
								১০০%	৯০	৯০	৬০	১৩
প্রাতিষ্ঠানিক	১৫	[১.১] নির্দিষ্ট সময়ে জিআরএস সিস্টেম, অফলাইন ও অন্যান্য মাধ্যমে প্রাপ্ত অভিযোগ নিষ্পত্তি	[১.১.১] অভিযোগ নিষ্পত্তিকৃত	%					৮০	৯০	৬০	
		[১.১.১] যদি কোনো দপ্তর/সংস্থায় জিআরএস সিস্টেমে কোনো অভিযোগ পাওয়া না যায়, সে দপ্তর/সংস্থা কর্তৃক স্টেকহোল্ডারের সমন্বয়ে সভা আয়োজন	[১.১.১.১] স্টেকহোল্ডারের সমন্বয়ে সভা আয়োজিত	সংখ্যা	১২					২		১
সক্ষমতা অর্জন	১০	[১.২] অভিযোগ নিষ্পত্তি সংক্রান্ত মাসিক প্রতিবেদন উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের নিকট প্রেরণ	[১.২.১] মাসিক প্রতিবেদন প্রেরিত	সংখ্যা	৩				১২	৯	৬	
		[২.১] নিজ অফিস ও আওতাধীন অফিসের কর্মকর্তা/কর্মচারীদের জন্য অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা এবং জিআরএস সফটওয়্যার বিষয়ক প্রশিক্ষণ/কর্মশালা/সেমিনার আয়োজন	[২.১.১] প্রশিক্ষণ/কর্মশালা/সেমিনার আয়োজিত	সংখ্যা	৫					২	-	১
		[১ম অর্ধবার্ষিকীতে একটি এবং দ্বিতীয় অর্ধবার্ষিকীতে একটি]	[২.২.১] সভা আয়োজিত	সংখ্যা	৫				২	-	১	
		[২.২] অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা বিষয়ে স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে অবহিতকরণ সভা আয়োজন (১ম অর্ধবার্ষিকীতে একটি এবং দ্বিতীয় অর্ধবার্ষিকীতে একটি)							২	-	১	



সংযোজনী ৭

মন্ত্রণালয়/বিভাগ/অধিদপ্তর/পরিদপ্তরের জন্য সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বিষয়ক কর্মপরিকল্পনা ২০২৩-২৪

কার্যক্রমের ক্ষেত্র	মান	কার্যক্রম	কর্মসম্পাদন সূচক	একক	কর্মসম্পাদন সূচকের মান	লক্ষ্যমাত্রা ২০২৩-২৪				
						জসাধারণ ১০০%	অতি উত্তম ৯০%	উত্তম ৮০%	চলতি মান ৭০%	চলতি মানের নিম্নে ৬০%
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮	৯	১০	১১
প্রাতিষ্ঠানিক কার্যক্রম	১৫	[১.১] ত্রৈমাসিকভিত্তিতে নিজ দপ্তরের সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি হালনাগাদকরণ।	[১.১.১] সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি হালনাগাদকৃত	সংখ্যা	১০	৮	৭	৬	৫	৪
		[১.২] ত্রৈমাসিকভিত্তিতে আওতাধীন দপ্তর/সংস্থার সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি তদারকির মাধ্যমে হালনাগাদ নিশ্চিতকরণ। আওতাধীন দপ্তর/সংস্থা না থাকলে সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বিষয়ে স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে অবহিতকরণ সভা আয়োজন।	[১.২.১] আওতাধীন দপ্তর/সংস্থার সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি হালনাগাদকৃত/অবহিতকরণ সভা আয়োজিত।	সংখ্যা	৫	৩	২	১	১	১
বাস্তবায়ন সক্ষমতা উন্নয়ন	১০	[২.১] সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বিষয়ে আওতাধীন দপ্তর/সংস্থার সমন্বয়ে ত্রৈমাসিকভিত্তিতে সভা আয়োজন। আওতাধীন দপ্তর/সংস্থা না থাকলে সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বাস্তবায়ন বিষয়ক ত্রৈমাসিক প্রতিবেদন প্রণয়ন।	[২.১.১] সভা আয়োজিত/প্রতিবেদন প্রেরিত	সংখ্যা	৮	৭	৬	৫	৪	৩
		[২.২] সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বিষয়ে নিজ দপ্তর এবং আওতাধীন দপ্তর/সংস্থার কর্মকর্তা/কর্মচারীদের জন্য কর্মশালা/প্রশিক্ষণ/সেমিনার আয়োজন। আওতাধীন দপ্তর/সংস্থা না থাকলে নিজ দপ্তরে সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বিষয়ক প্রশিক্ষণ/কর্মশালা/সেমিনার আয়োজন এবং সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বাস্তবায়ন অগ্রগতি বিষয়ক বার্ষিক প্রতিবেদন প্রণয়ন।	[২.২.১] প্রশিক্ষণ/সেমিনার কর্মশালা আয়োজিত/বার্ষিক প্রতিবেদন প্রেরিত	সংখ্যা	৬	৫	৪	৩	২	১

সংযোজনী ৮

তথ্য অধিকার বিষয়ে ২০২৩-২৪ অর্থবছরের বার্ষিক কর্মপরিকল্পনা [মন্ত্রণালয়/বিভাগ/দপ্তর/সংস্থা/বিভাগীয় কমিশনারের কার্যালয়]:

কর্মসম্পাদনের ক্ষেত্র	মান	কার্যক্রম	কর্মসম্পাদন সূচক	একক	কর্মসম্পাদন সূচকের মান	প্রকৃত অর্জন ২০২১-২২	প্রকৃত অর্জন ২০২২-২৩	লক্ষ্যমাত্রা ২০২৩-২০২৪				
								অসাধারণ	অতি উত্তম	উত্তম	চলতি মান	চলতি মানের দিগে
১	২	৩	৪	৫	৬	৬	৭	৯০%	৯১	৯২	৯৩	
প্রাতিষ্ঠানিক	০৬	[১.১] তথ্য অধিকার আইন অনুযায়ী নির্ধারিত সময়ের মধ্যে তথ্য প্রাপ্তির আবেদন নিষ্পত্তি	[১.১.১] নির্ধারিত সময়ের মধ্যে তথ্য প্রাপ্তির আবেদন নিষ্পত্তি	%	০৬			৯০%	৮০%	-	-	
সক্ষমতা বৃদ্ধি	১৯	[২.১] স্বতঃপ্রণোদিতভাবে প্রকাশযোগ্য সকল তথ্য হালনাগাদ করে ওয়েবসাইটে প্রকাশ	[২.১.১] হালনাগাদকৃত তথ্য ওয়েবসাইটে প্রকাশিত	তারিখ	০৪			০১-১২-২০২৩ থেকে	৩১-০১-২০২৪	-	-	
		[২.২] বার্ষিক প্রতিবেদন প্রকাশ	[২.২.১] নির্ধারিত সময়ে বার্ষিক প্রতিবেদন প্রকাশিত	তারিখ	০৫			০১-০৫-২০২৪ থেকে	১৫-০৬-২০২৪	৩০-০৬-২০২৪	-	
		[২.৩] তথ্য অধিকার আইন ও বিধিবিধান সম্পর্কে জনসচেতনতা বৃদ্ধিকরণ	[২.৩.১] প্রচার কার্যক্রম সম্পন্ন	সংখ্যা	০৬					৩১-১০-২০২৩	৩০-১১-২০২৩	-
		[২.৪] তথ্য অধিকার আইন, ২০০৯ ও এর বিধিমালা, প্রবিধানমালা, স্বতঃপ্রণোদিত তথ্য প্রকাশ নির্দেশিকাসহ সংশ্লিষ্ট বিষয়ে কর্মকর্তা/কর্মচারীদের প্রশিক্ষণ আয়োজন	[২.৪.১] প্রশিক্ষণ আয়োজিত	সংখ্যা	০৪					৩১-০৫-২০২৪ থেকে	৩১-০৫-২০২৪	-