





SA Tools: APA, CC, GRS & NIS






A.T.M. Abdullahel Baki
Deputy Director
RPATC, Rajshahi

3/3/2024 1

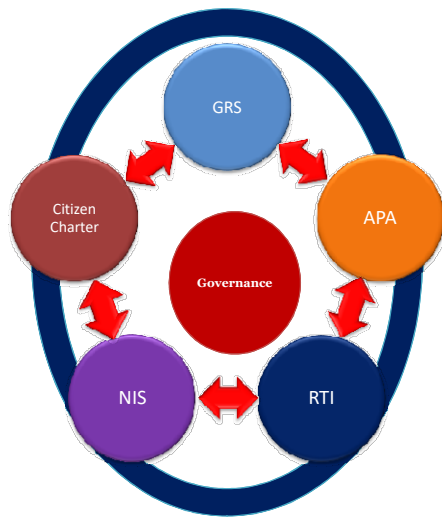


Accountability Tools

For Fair and Results-Based Governance:

-  **Citizen Charter (CC)**
-  **Annual Performance Agreement (APA)**
-  **Grievance Redress System (GRS)**
-  **Right To Information (RTI)**
-  **National Integrity Strategy (NIS)**

Important SA Tools of Bangladesh



3

Number Distribution in Diff. Workplan and Weightage in APA

Workplan	Total Number	APA weightage
NIS	50	10
E-governance & Innovation	50	10
Citizen Charter	25	3
GRS	25	4
RTI	25	3

3/3/2024

4

Annual Performance Agreement (APA)
বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তি

3/3/2024

5



**APA বা বার্ষিক
 কর্মসম্পাদন চুক্তি কী?**

একটি সরকারি দপ্তর নির্দিষ্ট অর্থবছরে নিজস্ব কার্যতালিকা এবং সরকারের বিভিন্ন নীতি, উন্নয়ন নীতি ও পরিকল্পনার আওতায় যেসকল গুরুত্বপূর্ণ লক্ষ্য অর্জন করতে চায় তার লিখিত বিবরণ সম্বলিত সমঝোতা দলিলই হলো বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তি।

3/3/2024

6

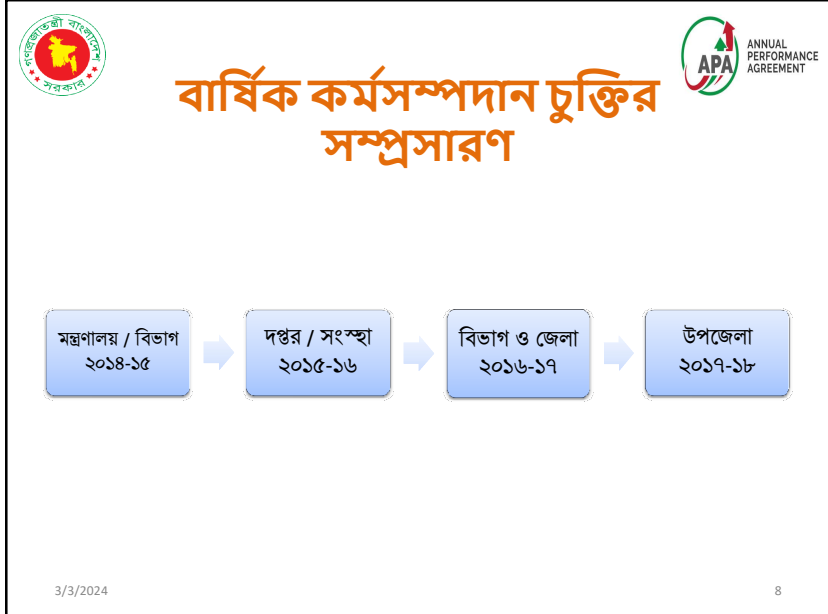
GUIDELINES FOR
ANNUAL PERFORMANCE AGREEMENT
(APA)
2014-2015

(July 01, 2014– June 30, 2015)

Cabinet Division
Government of the People's Republic of Bangladesh

3/3/2024

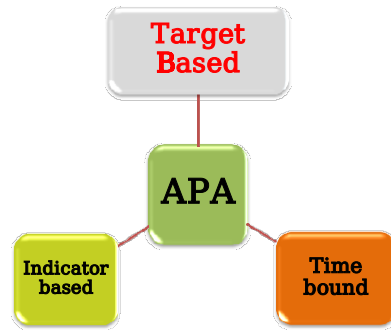
7



3/3/2024

8

APA এর বৈশিষ্ট্য





9

৩.৩ মাঠ পর্যায়ের অফিসের এপিএ ক্যালেন্ডার

৩. এপিএ প্রণয়ন ও স্বাক্ষর	
কার্যক্রম	সময়সীমা
খসড়া এপিএ উর্ধ্বতন অফিসে প্রেরণ	১৫ এপ্রিল
উর্ধ্বতন অফিসের যত্নমত অনুযায়ী প্রয়োজনীয় সংশোধন করে চূড়ান্ত এপিএ এপিএ স্বাক্ষরকারী অফিস প্রধানের অনুমোদন গ্রহণ করে উর্ধ্বতন অফিসে প্রেরণ	৩০ মে
মাঠ পর্যায়ের অফিসের এপিএ স্বাক্ষরের তারিখ	৩০ জুন
এপিএ সংশোধন	
মাঠ পর্যায়ের অফিস হতে সংশোধনের প্রস্তাব উর্ধ্বতন অফিসে যৌক্তিকতাসহ নির্ধারিত ছকে প্রেরণ	১৫ সেপ্টেম্বর
উর্ধ্বতন অফিস কর্তৃক এপিএ সংশোধন (প্রাপ্ত প্রস্তাব অনুযায়ী)	৩০ অক্টোবর
এপিএ পরিশীক্স	
ত্রৈমাসিক প্রতিবেদন উর্ধ্বতন অফিসে প্রেরণ	১৫ অক্টোবর, ১৫ জানুয়ারি, ১৫ এপ্রিল
উর্ধ্বতন অফিস কর্তৃক এপিএ'র অর্ধ-বার্ষিক ফিডব্যাক প্রদান	৩০ জানুয়ারি
এপিএ মূল্যায়ন	
স্বমূল্যায়ন প্রতিবেদন (প্রমাণকসহ) উর্ধ্বতন অফিসে প্রেরণ	১৩ জুলাই
উর্ধ্বতন অফিস কর্তৃক এপিএ মূল্যায়ন সমাপ্ত করে ফলাফল প্রকাশ	৩০ আগস্ট

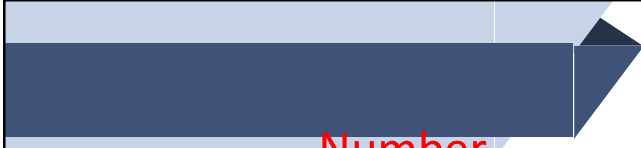
3/3/2024

10




নম্বরের ভিত্তিতে APA Structure


3/3/2024 11



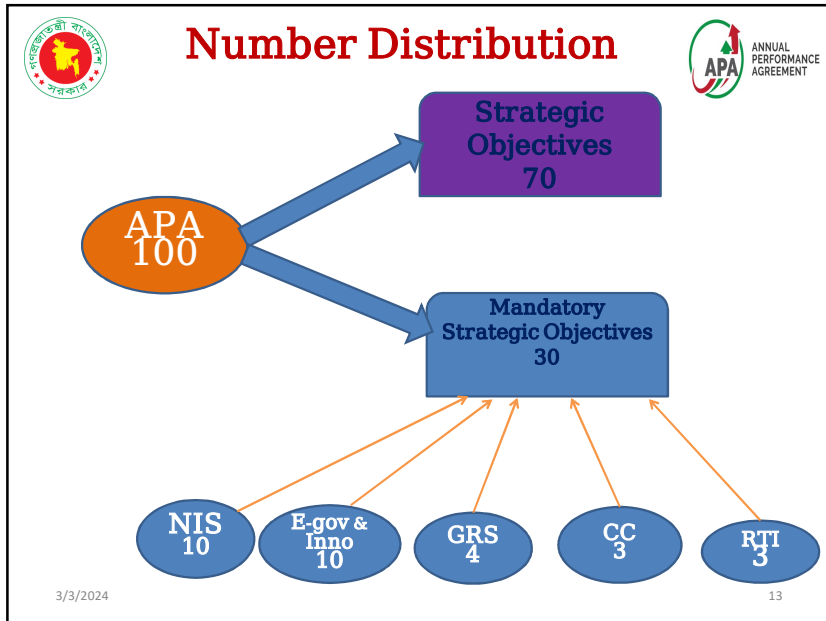
Number
Distribution/Evaluation



Field Admn Strategic Objectives 70 + Mandatory Strategic Objectives 30 = 100



11

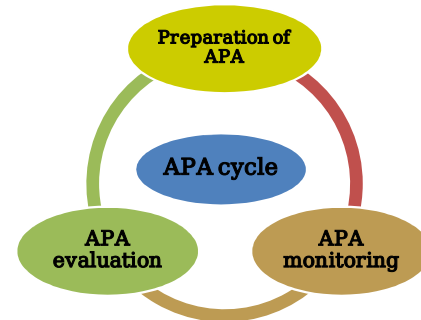


- বুপকল্প, অভিলক্ষ্য, কর্মসম্পাদন ক্ষেত্রসমূহ এবং কার্যাবলি
- ১.১ বুপকল্প:
 - ১.২ অভিলক্ষ্য:
 - ১.৩ কর্মসম্পাদনের ক্ষেত্র:
 - ১)
 - ২)
 - ৩)
 - ৪)
- সুশাসন ও সংস্কারমূলক কর্মসম্পাদনের ক্ষেত্র (মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ কর্তৃক নির্ধারিত)
- ১) সুশাসন ও সংস্কারমূলক কার্যক্রম জোরদারকরণ
- ১.৪ কার্যাবলি: (আইন/বিধি দ্বারা নির্ধারিত কার্যাবলি)
- 3/3/2024 14

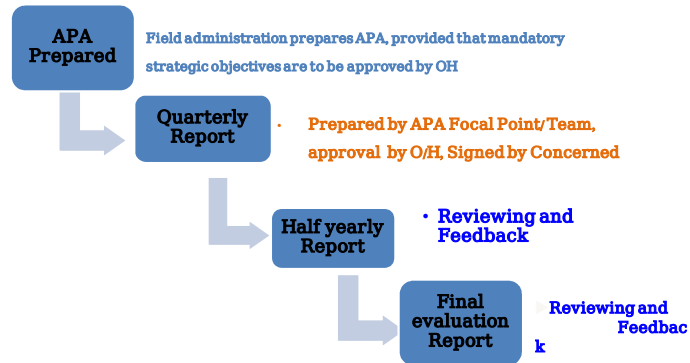
সেকশন ৩: কর্মসম্পাদন পরিকল্পনা

কর্মসম্পাদনের ক্ষেত্র	কর্মসম্পাদন ক্ষেত্রের মান %	কার্যক্রম	কর্মসম্পাদন সূচক	পন্থা পদ্ধতি	একক	কর্মসম্পাদন সূচকের মান	প্রকৃত অর্জন		সময়সীমা/নির্দিষ্টক ২০২০-২৪				প্রক্ষেপণ ২০২৪-২৫	প্রক্ষেপণ ২০২৫-২৬			
							২০২১-২২	২০২২-২৩	কর্মসম্পাদন হার উন্নয়ন	উন্নয়ন	১০০%	৯০%			৮০%	৭০%	
																	২০২৩-২৪
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮	৯	১০	১১	১২	১৩	১৪	১৫	১৬		
খ) স্বাক্ষরপত্রী অধিনের কর্মসম্পাদনের ক্ষেত্র																	
[১]																	
[২]																	
[৩]																	
সূচকসমূহ ও সংশ্লিষ্ট কর্মসম্পাদনের ক্ষেত্র (সম্মিলিত বিস্তারিত নিম্নে)																	
সূচকসমূহ ও সংশ্লিষ্ট কর্মসম্পাদনের ক্ষেত্র	১০	১) পুরানো কর্মসম্পাদন বাস্তবায়ন	পুরানো কর্মসম্পাদন বাস্তবায়ন			১০											
		২) ই-গভর্ন্যান্স উন্নয়ন	ই-গভর্ন্যান্স উন্নয়ন			১০											
		৩) তথ্য অধিকার কর্মসম্পাদন বাস্তবায়ন	তথ্য অধিকার কর্মসম্পাদন বাস্তবায়ন			০											
		৪) অধিব্যয় প্রতিকার কর্মসম্পাদন বাস্তবায়ন	অধিব্যয় প্রতিকার কর্মসম্পাদন বাস্তবায়ন			৪											
		৫) সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি কর্মসম্পাদন বাস্তবায়ন	সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি কর্মসম্পাদন বাস্তবায়ন			০											

APA implementation Cycle



APA- Implementing Procedure



17



এপিএ'র কার্যক্রম মূল্যায়ন



- সর্বমোট ১০০ নম্বরের মধ্যে মূল্যায়ন করা হয়
- ষাণ্মাসিক মূল্যায়ন
- বার্ষিক মূল্যায়ন
- মূল্যায়ন প্রমাণকভিত্তিক (Evidence based) হয়ে থাকে
- সেবা অফিসকে পুরস্কার / সম্মাননা প্রদান করা হয়

3/3/2024

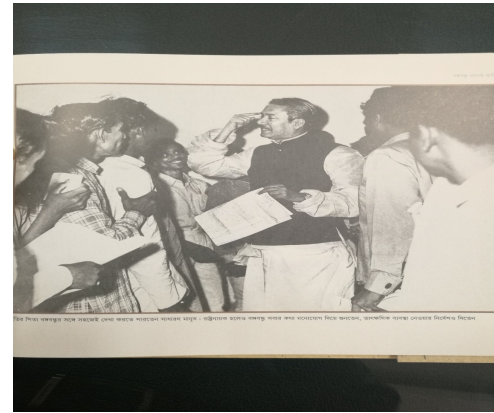
18

অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা

3/3/2024

19

বঙ্গবন্ধু অভিযোগ শুনছেন



20

The People's Voice is the Voice of Heaven... South Korea

- Sinmungo (Big Drum), the system of handling complaints against the government during the Joseon Dynasty(1392-1897)

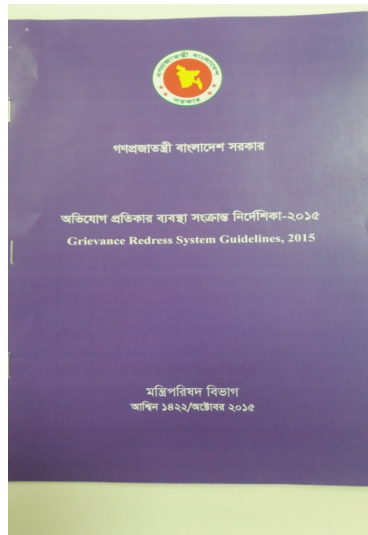


21

মোগল সম্রাট জাহাঙ্গীরের ঘন্টা (১৫২৬-১৭০৭)



22



23

Grievance Redress System(GRS)

- ❖ An **institutionalized and organized method** consisting of specified roles, rules, and procedures for systematically resolving complaints, grievances, disputes or conflicts.
- ❖ A **platform provided by any institutions** to the citizens to voice their dissatisfaction about disappointing, poor or inadequate performance of the institutions and hold it accountable.

24

অভিযোগের ধরন



25

অভিযোগ নিষ্পত্তির জন্য সাংগঠনিক ব্যবস্থা

- অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা
- আপিল কর্মকর্তা
- মন্ত্রিপরিষদ বিভাগের সুশাসন ও অভিযোগ ব্যবস্থাপনা শাখা
- অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেল - সচিব (সমন্বয় ও সংস্কার)- সভাপতি
- ‘কেন্দ্রীয় অভিযোগ ব্যবস্থাপনা পরিবীক্ষণ’ কমিটি - মন্ত্রিপরিষদ সচিব, সভাপতি

26

জাতীয় শুদ্ধাচার কৌশল (NIS)

3/3/2024

31

শুদ্ধাচার কি?

- ❑ শুদ্ধাচার বলতে সাধারণভাবে নৈতিকতা ও সততা দ্বারা প্রভাবিত আচরণগত উৎকর্ষ বোঝায়। এর দ্বারা একটি সমাজের কালোত্তীর্ণ মানদণ্ড, নীতি ও প্রথার প্রতি আনুগত্যও বোঝানো হয়।
- ❑ ব্যক্তি-পর্যায়ে এর অর্থ হল কর্তব্যনিষ্ঠা ও সততা, তথা চরিত্রনিষ্ঠা। জাতীয় শুদ্ধাচার কৌশল (National Integrity Strategy) দলিলটিতে শুদ্ধাচারের এই অর্থই গ্রহণ করা হয়েছে।

শুদ্ধাচার কৌশল - পটভূমি

- রূপকল্প ২০২১'-এ উল্লেখ করা হয়েছে যে, আগামী এক দশকে দেশটিতে ক্ষুধা, বেকারত্ব, অশিক্ষা, বঞ্চনা ও দারিদ্র্য থাকবে না; দেশে বিরাজ করবে সুখ, শান্তি সম্প্রীতি ও সমৃদ্ধি।
- সংবিধানের প্রস্তাবনা অনুযায়ী গণতান্ত্রিক পদ্ধতিতে 'এমন এক শোষণমুক্ত সমাজতান্ত্রিক সমাজের প্রতিষ্ঠা' হবে, 'যেখানে সকল নাগরিকের জন্য আইনের শাসন, মৌলিক মানবাধিকার এবং রাজনৈতিক, অর্থনৈতিক ও সামাজিক সাম্য, স্বাধীনতা ও সুবিচার নিশ্চিত' হবে।
- বাংলাদেশের স্বাধীনতার ঘোষণাপত্রে 'জনগণের জন্য সাম্য, মানবিক মর্যাদা ও সামাজিক সুবিচার নিশ্চিতকরণ' এবং 'জাতিসংঘের সনদ মেনে চলার' প্রতিশ্রুতি প্রদান করা হয়েছে।

শুদ্ধাচার: পটভূমি...

১৯৭২ সালের ৪ঠা নভেম্বর তারিখে গৃহীত আমাদের সংবিধানে রাষ্ট্র পরিচালনায় কতিপয় মূলনীতি নির্ধারিত হয়। সেই অনুযায়ী আমাদের প্রত্যয় হল:

১. মানুষের উপর মানুষের শোষণ থেকে মুক্ত ন্যায়ানুগ ও সাম্যবাদী সমাজলাভ নিশ্চিতকরণ (১০ অনুচ্ছেদ);
২. মৌলিক মানবাধিকার ও স্বাধীনতা নিশ্চিতকরণ (১১ অনুচ্ছেদ);
৩. মানব সত্তার মর্যাদা ও মূল্যের প্রতি শ্রদ্ধাবোধ নিশ্চিতকরণ (১১ অনুচ্ছেদ);
৪. সকল নাগরিকের জন্য সুযোগের সমতা নিশ্চিতকরণ (১৯ অনুচ্ছেদ);

পটভূমি...

- ৫. নাগরিকের মধ্যে সম্পদের সুষম বন্টন ও সুষম সুযোগ-সুবিধা নিশ্চিতকরণ (১৯ অনুচ্ছেদ);
- ৬. জাতীয় জীবনের সর্বস্তরে মহিলাদের অংশগ্রহণ ও সুযোগের সমতা নিশ্চিতকরণ (১৯ অনুচ্ছেদ);
- ৭. প্রত্যেকের যোগ্যতা বিবেচনা করে কর্মানুযায়ী পারিশ্রমিক নিশ্চিতকরণ (২০ অনুচ্ছেদ);
- ৮. কোন ব্যক্তিকে অনুপার্জিত আয় ভোগ থেকে অসমর্থকরণ (২০ অনুচ্ছেদ);

শুদ্ধাচারের লক্ষ্যে প্রতিষ্ঠিত আইনকানুন ও নিয়মনীতি এবং গৃহীত পদক্ষেপ

- ১৮৬০ সালে Penal Code-এ দুর্নীতি প্রতিরোধের বিধান রয়েছে
- ১৯৪৭ সালে দুর্নীতি দমন আইন পাশ হয়
- 'মানি লন্ডারিং প্রতিরোধ আইন, ২০১২'
- 'পাবলিক প্রকিউরমেন্ট আইন ২০০৬' ও 'পাবলিক প্রকিউরমেন্ট বিধিমালা, ২০০৮'
- 'জনস্বার্থে-সংশ্লিষ্ট তথ্য প্রদান (সুরক্ষা) আইন, ২০১১'
- 'তথ্য অধিকার আইন, ২০০৯'
- ব্যবসার ক্ষেত্রে আধিপত্য রোধকল্পে ব্যবসায় 'প্রতিযোগিতা আইন' ২০১২
- 'সব্ভাস বিরোধী আইন' ২০০৯,
- 'ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ আইন, ২০০৯'.

শুদ্ধাচারের লক্ষ্যে প্রতিষ্ঠিত আইনকানুন ও নিয়মনীতি এবং গৃহীত পদক্ষেপ...

- জাতীয় মানবাধিকার কমিশন আইন, ২০০৯’,
- আইন ও শৃঙ্খলা বিঘ্নকারী অপরাধ (দ্রুত বিচার)
(সংশোধন) আইন, ২০১০’,
- ‘সরকারী অর্থ ও বাজেট ব্যবস্থাপনা আইন, ২০০৯’,
- চার্টার্ড সেক্রেটারিজ আইন, ২০১০’,
- পারিবারিক সহিংসতা (প্রতিরোধ ও সুরক্ষা) আইন,
২০১০’,
- ‘পর্নোগ্রাফি নিয়ন্ত্রণ আইন, ২০১২’,
- ‘মানব পাচার প্রতিরোধ ও দমন আইন, ২০১২’,
- ‘জাতীয় শিশুশ্রম নিরসন নীতি, ২০১০, ইত্যাদি

“Nation must be united against corruption”- Bnagabandhu



রূপকল্প ও অভিলক্ষ্য (Vision and Mission)

রূপকল্পঃ সুখী-সমৃদ্ধ সোনার বাংলা।

অভিলক্ষ্যঃ রাষ্ট্রীয় প্রতিষ্ঠান ও সমাজে সুশাসন প্রতিষ্ঠা।

নৈতিকতা কমিটি

- প্রতি মন্ত্রণালয়ে 'নৈতিকতা কমিটি' ও 'শুদ্ধাচার ফোকাল পয়েন্ট' প্রতিষ্ঠা করা হবে। তারা সংশ্লিষ্ট প্রতিষ্ঠানের শুদ্ধাচার ও দুর্নীতি দমন কার্যক্রম বাস্তবায়ন করবে এবং পরিবীক্ষণ করবে।
- মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ এই প্রাতিষ্ঠানিক ব্যবস্থার সচিবালয় হিসাবে কাজ করবে এবং সার্বিকভাবে সকল কার্যক্রমের সমন্বয় সাধন করবে।
- দুর্নীতি দমন ও শুদ্ধাচারকে স্বীকৃতি প্রদান ও সুশীল সমাজে শুদ্ধাচার প্রতিষ্ঠা ও উন্নয়নে যারা উল্লেখযোগ্য অবদান রাখবেন, তাদের জন্য সরকার বার্ষিক পুরস্কার প্রবর্তন করবে।

প্রাতিষ্ঠানিক ব্যবস্থা

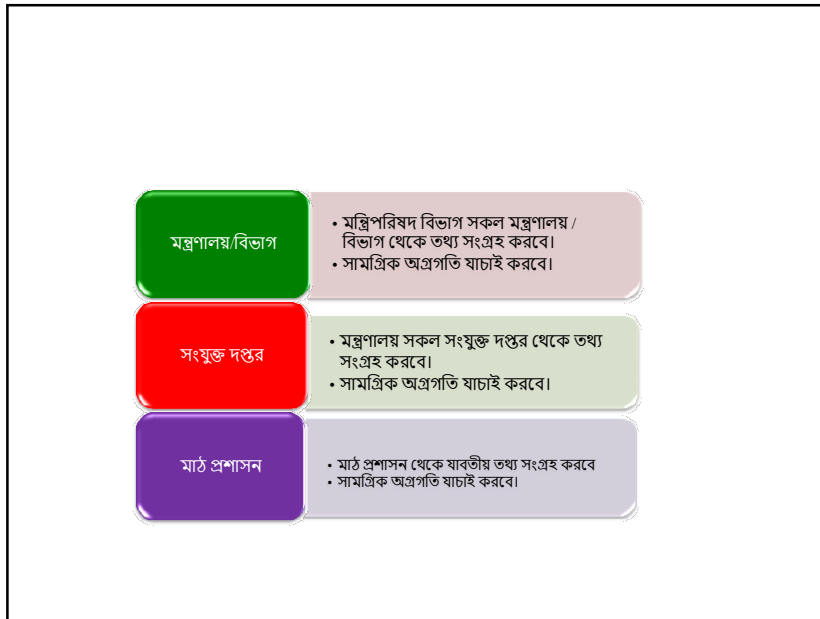


পরিবীক্ষণ ও মূল্যায়ন

পরিবীক্ষণ

- শুদ্ধাচার কর্মপরিকল্পনা সঠিকভাবে বাস্তবায়িত হচ্ছে কি না তা দেখা।
- অগ্রগতি যাচাই করা

মূল্যায়ন



অ) রাষ্ট্রীয় প্রতিষ্ঠান

১. নির্বাহী বিভাগ ও জনপ্রশাসন
২. জাতীয় সংসদ
৩. বিচার বিভাগ
৪. নির্বাচন কমিশন
৫. অ্যাটর্নি জেনারেল
৬. সরকারি কর্মকমিশন
৭. মহা হিসাব-নিরীক্ষক ও নিয়ন্ত্রকের কার্যালয়
৮. ন্যায়পাল
৯. দুর্নীতি দমন কমিশন
১০. স্থানীয় সরকার

আ) অরাষ্ট্রীয় প্রতিষ্ঠান

১. রাজনৈতিক দল
২. বেসরকারি খাতের শিল্প ও বাণিজ্যিক প্রতিষ্ঠান
৩. এনজিও ও সুশীলসমাজ
৪. পরিবার
৫. শিক্ষাপ্রতিষ্ঠান
৬. গণমাধ্যম

অকস্মিক/ঘট পর্যায়ের কার্যক্রমের মূল্যায়ন বৈশিষ্ট্য কর্ম-পরিকল্পনা, ২০২২-২০২৩

অকস্মিক/ঘট পর্যায়ের কার্যক্রমের নাম:

কার্যক্রমের নাম	কর্মসম্পাদন সূচক	সূচকের মান	একক	বাস্তবায়নে/পর্যায়ের ৪ খণ্ড/খণ্ড	২০২২-২০২৩ অর্থবছরের লক্ষ্যমাত্রা	বাস্তবায়ন অগ্রগতি পরিবর্তন, ২০২২-২০২৩						মন্তব্য	
						লক্ষ্যমাত্রা/অর্জন	১ম পেরোয়ার	২য় পেরোয়ার	৩য় পেরোয়ার	৪র্থ পেরোয়ার	মোট অর্জন		
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮	৯	১০	১১	১২	১৩	১৪
১. প্রতিষ্ঠানিক স্বপ্ন													
১.১ বৈতিকতা কর্মসূচির সভা আয়োজন	সভা আয়োজিত	২	সংখ্যা			লক্ষ্যমাত্রা							
						অর্জন							
১.২ বৈতিকতা কর্মসূচির সভার সিদ্ধান্ত বাস্তবায়ন	বাস্তবায়িত সিদ্ধান্ত	৪	%			লক্ষ্যমাত্রা							
						অর্জন							
১.৩ সুশাসন প্রতিষ্ঠার বিভিন্ন স্বংশীকরণের (stakeholders) সংশ্লিষ্ট সভা	অনুষ্ঠিত সভা	৪	সংখ্যা			লক্ষ্যমাত্রা							
						অর্জন							
১.৪ পুরাতন সংস্কার প্রশিক্ষণ আয়োজন	প্রশিক্ষণ আয়োজিত	২	সংখ্যা			লক্ষ্যমাত্রা							
						অর্জন							
১.৫ কর্ম-পরিবেশ উন্নয়ন (স্বাস্থ্যবিধি অনুসরণ/টিওএইচইউক্ল রপ্তানো মালমাল নিয়ন্ত্রিতকরণ/পরিষ্কার-পরিচ্ছন্নতা কর্ম, মহিলাদের জন্য পুস্তক ওয়াশরুমের ব্যবস্থা ইত্যাদি)	উন্নত কর্ম-পরিবেশ	০	সংখ্যা ও তারিখ			লক্ষ্যমাত্রা							
						অর্জন							
						অর্জন							
						অর্জন							

২. কাজের ক্ষেত্রে শৃঙ্খলা										
২.১ ২০২২-২৩ অর্থ বছরের ক্রম-পরিকল্পনা ওবেসইটে প্রকাশ	ক্রম-পরিকল্পনা ওবেসইটে প্রকাশিত	৩	জরিখ			লক্ষ্যমাত্রা				
						অর্জন				
৩. সুশাসনের সীমিত এবং দুর্নীতি প্রতিরোধে সফলকাম কার্যক্রম..... (স্বাধিকার ভিত্তিক ১ নম্বর মুনতম ৪ টি কার্যক্রম)										
৩.১ সেবা প্রদানের ক্ষেত্রে সেবা-স্বার্থে প্রসঙ্গ সেবার বিবরণ ও সেবা-স্বার্থের মতামত সংরক্ষণ	সেবা-স্বার্থ সংরক্ষণ	৮	%			লক্ষ্যমাত্রা				
						অর্জন				
৩.২		৮				লক্ষ্যমাত্রা				
						অর্জন				
৩.৩		৮				লক্ষ্যমাত্রা				
						অর্জন				
৩.৪		৮				লক্ষ্যমাত্রা				
						অর্জন				
						অর্জন				
						অর্জন				

বিঃ- কোন কর্মিকের কার্যক্রম প্রযোজ্য না হলে তার কার্যক্রম সফলকামে উল্লেখ করতে হবে।

■ Hazrat Omar (R): Insaaf

■ Chanakya:
A Good ruler beautifies the whole world.

ধন্যবাদ

48