



গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার

সহকারী পরিচালক, জাতীয় ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তর, জেলা কার্যালয়, নওগাঁ

এবং

উপপরিচালক, জাতীয় ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তর, বিভাগীয় কার্যালয়, রাজশাহী -এর
মধ্যে স্বাক্ষরিত

বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তি

জুলাই ০১, ২০২৩ – জুন ৩০, ২০২৪

সূচিপত্র

বিষয়	পৃষ্ঠা নং
কর্মসম্পাদনের সার্বিক চিত্র প্রস্তাবনা	৩ ৪
সেকশন ১: রূপকল্প, অভিলক্ষ্য, কর্মসম্পাদনের ক্ষেত্র এবং কার্যাবলি	৫
সেকশন ২: বিভিন্ন কার্যক্রমের চূড়ান্ত ফলাফল/প্রভাব	৬
সেকশন ৩: কর্মসম্পাদন পরিকল্পনা	৭-৮
সংযোজনী ১: শব্দসংক্ষেপ	১০
সংযোজনী ২: কর্মসম্পাদন ব্যবস্থাপনা ও প্রমাণক	১১
সংযোজনী ৩: অন্য অফিসের সঙ্গে সংশ্লিষ্ট কর্মসম্পাদন সূচকসমূহ	১২
সংযোজনী ৪: জাতীয় শুদ্ধাচার কৌশল কর্মপরিকল্পনা, ২০২৩-২০২৪	১৩-১৫
সংযোজনী ৫: ই-গভর্ন্যান্স ও উদ্ভাবন কর্মপরিকল্পনা, ২০২৩-২০২৪	১৬
সংযোজনী ৬: অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাকর্মপরিকল্পনা, ২০২৩-২০২৪	১৭
সংযোজনী ৭: সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতিকর্মপরিকল্পনা, ২০২৩-২০২৪	১৮
সংযোজনী ৮: তথ্য অধিকার বিষয়ে বার্ষিক কর্মপরিকল্পনা, ২০২৩-২০২৪	১৯

জাতীয় ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তরের নওগাঁ জেলা কার্যালয়ের কর্মসম্পাদনের সার্বিক চিত্র

সাম্প্রতি কঅর্জন, চ্যালেঞ্জ এবং ভবিষ্যৎ পরিকল্পনা

- সাম্প্রতিকবছরসমূহের (৩বছর) প্রধানঅর্জনসমূহ :

ভোক্তা-অধিকার বিষয়ে জনসচেতনতা বৃদ্ধির লক্ষ্যে ৩২,৮৭৬ টি লিফলেট, প্যাম্পলেট ও ক্যালেন্ডার বিতরণ করা হয়েছে। ভোক্তা অধিকার বিরোধী কার্য প্রতিরোধের লক্ষ্যে নওগাঁ জেলায় ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ আইন, ২০০৯ এর অধীনে তদারকি টিম ২০২০-২০২১ অর্থবছরে ১৯১ টি বাজার তদারকির মাধ্যমে ১৭,৫৪,০০০/- (সতের লক্ষ চুয়ান্ন হাজার) টাকা; ২০২১-২০২২ অর্থবছরের ০১ জুলাই ২০২১ থেকে ৩১ মে ২০২২ পর্যন্ত ১৫৩ টি বাজার তদারকির মাধ্যমে ২০,৩১,৫০০/- (বিশ লক্ষ একত্রিশ হাজার পাঁচ শত) টাকা এবং ২০২২-২০২৩ অর্থবছরের ০১ জুলাই ২০২২ থেকে ৩০ জুন ২০২৩ পর্যন্ত ১৭৫ টি বাজার তদারকির মাধ্যমে ২৬,৭৮,৫০০/- (ছাব্বিশ লক্ষ আঠাত্তর হাজার পাঁচশত) টাকা জরিমানা আরোপ ও আদায় করা হয়। বিগত অর্থবছরে ২০২০-২০২১ অর্থবছরে অভিযোগ পাওয়া গিয়েছে ৩৪ টি, অভিযোগ নিষ্পত্তি করা হয়েছে ৩৩ টি ও অভিযোগ নিষ্পত্তির মাধ্যমে ৪৪,০০০/- (চুয়ান্নিশ হাজার) টাকা জরিমানা আরোপ ও আদায় ; ২০২১-২০২২ অর্থবছরে ০১ জুলাই ২০২১ থেকে ৩১ মে ২০২২ পর্যন্ত অভিযোগ পাওয়া গিয়েছে ৫৭ টি অভিযোগ নিষ্পত্তি করা হয়েছে ৪২ টি ও অভিযোগ নিষ্পত্তির মাধ্যমে ১৯,০০০/- (উনিশ হাজার) টাকা জরিমানা আরোপ ও আদায়; ২০২২-২০২৩ অর্থবছরে ০১ জুলাই ২০২২ থেকে ৩০ জুন ২০২৩ পর্যন্ত অভিযোগ পাওয়া গিয়েছে ৪৯ টি, অভিযোগ নিষ্পত্তি করা হয়েছে ৪৭ টি ও অভিযোগ নিষ্পত্তির মাধ্যমে ৪০,০০০/- (চল্লিশ হাজার) টাকা জরিমানা আরোপ ও আদায় করা হয়েছে। ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ আইন, ২০০৯ এর ৭৬(৪) ধারায় গত তিন অর্থবছরে ০১ জুলাই ২০২০ থেকে ৩০ জুন ২০২৩ তারিখ পর্যন্ত আদায়কৃত জরিমানার ২৫% হিসেবে মোট ৩১ জন অভিযোগকারীকে ২৫,৭৫০/- (পঁচিশ হাজার সাত শত পঞ্চাশ) টাকা প্রদান করা হয়েছে। ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ আইন, ২০০৯ প্রচারের লক্ষ্যে নওগাঁ জেলা ও উপজেলা সেমিনার আয়োজন করা হয়েছে। অধিকন্তু এ জেলা ও সকল উপজেলা পর্যায়ে প্রতি বছর ১৫ মার্চ বিশ্ব ভোক্তা- অধিকার দিবস উদযাপন করা হয়েছে।

সমস্যা এবং চ্যালেঞ্জ সমূহ :

ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ আইন, ২০০৯, সম্পর্কে জনগণকে অবহিত ও সচেতনতাকরণ।

- ভবিষ্যৎ পরিকল্পনা :

ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ আইন, ২০০৯ এর সুফল দেশের সকল মানুষকে পৌঁছে দেয়া এবং এই আইন সম্পর্কে জনগণকে অবহিত করার জন্য প্রচারণামূলক কার্যক্রম জোরদার করা এবং প্রাপ্ত অভিযোগ সমূহ দ্রুততম সময়ের মধ্যে নিষ্পত্তির প্রচেষ্টা করা।

২০২৩-২০২৪ অর্থবছরের সম্ভাব্য প্রধান অর্জন সমূহ :

- ১। ৬০০০ লিফলেট, ৪৫০০ প্যাম্পলেট বিতরণ;
- ২। ১১টি সেমিনার/ওয়ার্কসপ/মতবিনিময় সভা আয়োজন;
- ৩। ১৬০ টি বাজার তদারকি কার্যক্রম পরিচালনা;
- ৪। ১৫ মার্চ বিশ্ব ভোক্তা-অধিকার দিবস উদযাপন;
- ৪। ১২ টি সচেতনতামূলক সভা আয়োজন।
- ৫। প্রাপ্ত ৬০ % অভিযোগ দ্রুততম সময়ের মধ্যে নিষ্পত্তি;



প্রস্তাবনা

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

সহকারীপরিচালক, জাতীয় ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তর, জেলা কার্যালয়, নওগাঁ

এবং

উপপরিচালক, জাতীয় ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তর, বিভাগীয় কার্যালয়, রাজশাহী -এর মধ্যে ২০২৩ সালের জুন মাসের ২০২৩.৬.১২ তারিখে এই বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তি স্বাক্ষরিত হল।

এই চুক্তিতে স্বাক্ষরকারী উভয়পক্ষ নিম্নলিখিত বিষয় সমূহে সম্মত হলেন:



সেকশন ১:

রূপকল্প, অভিলক্ষ্য, কর্মসম্পাদনের ক্ষেত্র সমূহ এবং কার্যাবলি

১.১ রূপকল্প: ভোক্তা-অধিকার নিশ্চিত করণ।

১.২ অভিলক্ষ্য: ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ আইন, ২০০৯ এর কার্যকর বাস্তবায়নে ভোক্তা-অধিকার বিরোধী কার্য প্রতিরোধ এবং অভিযোগ নিষ্পত্তির মাধ্যমে ভোক্তার অধিকার নিশ্চিত করণ।

১.৩ কর্মসম্পাদনের ক্ষেত্র সমূহ

- ১) ভোক্তার-অধিকার বিরোধী কার্য প্রতিরোধ;
- ২) অভিযোগ নিষ্পত্তি; এবং
- ৩) সচেতনতা বৃদ্ধি।

সুশাসন ও সংস্কারমূলক কর্মসম্পাদনের ক্ষেত্র (মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ কর্তৃক নির্ধারিত)

- ১) সুশাসন ও সংস্কারমূলক কার্যক্রম জোরদার করণ

১.৪ কার্যাবলি:

- ১) বাজার তদারকির মাধ্যমে ভোক্তা-স্বার্থ সংরক্ষণ;
- ২) ভোক্তাদের অভিযোগ নিষ্পত্তি; এবং
- ৩) জনসচেতনতা সৃষ্টির লক্ষ্যে সচেতনতামূলক সভা, সেমিনার ও ওয়ার্কসপ আয়োজনসহ অন্যান্য কার্যক্রম গ্রহণ।



সেকশন-২

দ্বিতীয় তোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তরের নতগী জেলা কার্যালয়ের বিভিন্ন কার্যক্রমের পূর্তাত্ত ফলাফল/প্রিভাব

পূর্তাত্ত ফলাফল/প্রিভাব	কার্যসম্পাদন সূচক	একক	প্রকৃত অর্জন		লক্ষ্যমাত্রা	প্রক্ষেপণ	প্রক্ষেপণ	নির্ধারিত লক্ষ্য মাত্রা অর্জনের ক্ষেত্রে মৌখিক বাবে দায়িত্বপ্রাপ্ত মন্ত্রণালয়/বিভাগ/সংস্থাসমূহের নাম	উপাত্ত সূত্র
			২০২১-২২	২০২১-২৩ (৩০ জুন ২০২৩ পর্যন্ত)					
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮	৯	১০
তোক্তা- অধিকার সংরক্ষণ	বাজার তদারকি সম্পন্ন	সংখ্যা	১৫৯	১৭৫	১৬০	১৬২	১৬৫	আইন শৃঙ্খলা রক্ষাকারী বাহিনী	বাজার তদারকি সংক্রান্ত প্রেস বিজ্ঞপ্তি, পাব্লিক প্রতিবেদন ও ট্রেজারি চালান
		%	৮১.৩৫%	৯১.৮৩%	৬০%	৭০%	৭৫%		
	সচেতনতামূলক সভা অনুষ্ঠিত	সংখ্যা	২৪	১২	১২	১২	১২	-	সভার নোটিশ ও উপস্থিতির তালিকা

সেকশন-৩

কর্মসম্পাদনপরিকল্পনা

কর্মসম্পাদনের ক্ষেত্র	মান	কার্যক্রম	কর্মসম্পাদন সূচক	গণনা পদ্ধতি	একক	কর্মসম্পাদন সূচকের মান	প্রকৃত অর্জন		লক্ষ্য মাত্রা/নির্ধারক ২০২৩-২৪							প্রক্ষেপণ		
							২০২২-২৩ (৩০ জুন ২০২৩ পর্যন্ত)	২০২১-২২	অসাধারণ	অতিউত্তম	উত্তম	চলতিমান	চলতিমানের নিম্নে	২০২৪-২৫				
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮	৯	১০	১১	১২	১৩	১৪	১৫				
<p>১. ভোক্তা-অধিকার বিরোধী কার্য প্রতিরোধ</p> <p>২. অতিযোগানিষ্পত্তি</p>																		
১. ভোক্তা-অধিকার বিরোধী কার্য প্রতিরোধ	২৫	১.১. বাজারতদারকি	বাজার তদারকি সংশ্লিষ্ট	সমষ্টি	সংখ্যা	২৫	১৫৯	১৭৫	১৬০	১৪৪	১২৮	১১২	৯৬	১৬২				
						২০	৮১.৩৫%	৯১.৮৩%	৬০	৫৪	৪৮	৪২	৩৬	৬৫				
						৩.১. সচেতনতা বৃদ্ধির জন্য লিফলেট বিতরণকৃত	সমষ্টি	সংখ্যা (হাজার)	৫	৬০০০	৬০০০	৬০০০	৫৪০০	৪৮০০	৪২০০	৩৬০০	৬৫০০	
						৩.২. প্যাম্পলেট ও ডেস্কক্যালেন্ডার বিতরণ	সমষ্টি	সংখ্যা (হাজার)	৫	৪৫০০	৪৫০০	৪৫০০	৪০৫০	৩৬০০	৩১৫০	২৭০০	৪৮০০	
৩. সচেতনতা বৃদ্ধি	২৫	৩.১. সেমিনার/ওয়ার্কশপ/মত বিনিময় সভা	সেমিনার/ওয়ার্কশপ/মত বিনিময় সভা অনুষ্ঠিত	সমষ্টি	সংখ্যা	৫	১১	০	১১	১৯	১৭	১৫	১৩	১১				
						৩.৩. সচেতনতা মূলক সভা	সভা অনুষ্ঠিত	সমষ্টি	সংখ্যা	৫	২৪	১২	১২	১১	১০	০৯	০৮	১৪
						৩.৪. নগণ্য জেলা ও উপজেলায় বিধ ভোক্তা অধিকার দিবস উদযাপন	দিবস উদযাপিত	সমষ্টি	সংখ্যা	৫	১১	১১	১১	১০	০৯	০৫	১১	

স্বাক্ষর

কর্মসম্পাদনের ক্ষেত্র	মান	কার্যক্রম	কর্মসম্পাদন সূচক	গণনা পদ্ধতি	একক	কর্মসম্পাদন সূচকের মান	প্রকৃত অর্জন		লক্ষ্য মাত্রা/নির্ধারক ২০২০-২৪						প্রক্ষেপণ	
							২০২১-২২	২০২১-২৩ (৩০ জুন ২০২৩ পর্যন্ত)	অসাধারণ	অতিউত্তম	উত্তম	চলতিমান	চলতি মানের নিম্নে			
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮	৯	১০০%	৯০%	৮০%	৭০%	৬০%	১৫		
									১০০%	৯০%	৮০%	৭০%	৬০%			
									১০০%	৯০%	৮০%	৭০%	৬০%			
									১০০%	৯০%	৮০%	৭০%	৬০%			
২	৩০	১) শুল্কচারকর্মপরিচালনা বা স্থায়ন	শুল্কচারকর্মপরিচালনা বা স্থায়ন	ক্রমপুঞ্জিত	প্রাপ্তনম্বর	১০										
		২) ই-গভর্ন্যান্স/ উদ্ভাবনকর্মপরিচালনা বা স্থায়ন	ই-গভর্ন্যান্স/ উদ্ভাবনকর্মপরিচালনা বা স্থায়ন	ক্রমপুঞ্জিত	প্রাপ্তনম্বর	১০										
		৩) তথ্যআধিকারকর্মপরিচালনা বা স্থায়ন	তথ্যআধিকারকর্মপরিচালনা বা স্থায়ন	ক্রমপুঞ্জিত	প্রাপ্তনম্বর	৩										
		৪) অভিযোগপ্রতিকারকর্মপরিচালনা বা স্থায়ন	অভিযোগপ্রতিকারকর্মপরিচালনা বা স্থায়ন	ক্রমপুঞ্জিত	প্রাপ্তনম্বর	৪										
		৫) সেবাপ্রদানপ্রতিষ্ঠানিকর্মপরিচালনা বা স্থায়ন	সেবাপ্রদানপ্রতিষ্ঠানিকর্মপরিচালনা বা স্থায়ন	ক্রমপুঞ্জিত	প্রাপ্তনম্বর	৩										

আমি, সহকারী পরিচালক, জাতীয় ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তর, জেলা কার্যালয়, নওগাঁ
গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকারের বাণিজ্য মন্ত্রণালয়ের অধীন জাতীয় ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তরের উপপরিচালক, বিভাগীয় কার্যালয়,
রাজশাহী -এর নিকট অঙ্গীকার করছি যে, এই চুক্তিতে বর্ণিত ফলাফল অর্জনে সচেষ্ট থাকব।

আমি, উপপরিচালক, জাতীয় ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তর, বিভাগীয় কার্যালয়, রাজশাহী; জাতীয় ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তরের
সহকারী পরিচালক, জেলা কার্যালয়, নওগাঁ -এর নিকট অঙ্গীকার করছি যে, এই চুক্তিতে বর্ণিত ফলাফল অর্জনে প্রয়োজনীয় সহযোগিতা প্রদান করব।

স্বাক্ষরিত:



সহকারী পরিচালক
জাতীয় ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তর
জেলা কার্যালয়, নওগাঁ।

২৫/০৬/২০২০

তারিখ



উপপরিচালক
জাতীয় ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তর
বিভাগীয় কার্যালয়, রাজশাহী।

তারিখ

২৫/০৬/২০২০খ্রি:

সংযোজনী-১

শব্দসংক্ষেপ

ক্রমিক নং	শব্দসংক্ষেপ (Acronyms)	বিবরণ
১	DNCRP	Directorate of National Consumers' Right Protection
২	NCCC	National Consumer Complaint Centre

সংযোজনী- ২:
কর্মসম্পাদন ব্যবস্থাপনা ও প্রমাণক

ক্রমিকনম্বর	কার্যক্রম	কর্মসম্পাদনসূচক	বাস্তবায়নকারী/অনুবিভাগ, অধিশাখা, শাখা	লক্ষ্যমাত্রা/অর্জনেরপ্রমাণক
১	১.১. বাজারত দারিক	বাজার তদারিক সম্পন্ন		বাজার তদারিক সংক্রান্ত প্রেস বিজ্ঞপ্তি, পাব্লিক প্রতিবেদন ও ট্রেজারি চালান
২	২.১. অভিযোগনিষ্পত্তি	অভিযোগ নিষ্পত্তিকৃত		অভিযোগ নিষ্পত্তি রেজিস্টার
৩	৩.১. সচেতনতা বৃদ্ধির জন্য লিফলেট, প্যাম্পলেট ও ডেস্ক ক্যালেন্ডার বিতরণ	লিফলেট, প্যাম্পলেট ও ডেস্ক ক্যালেন্ডার বিতরণ কৃত	নওগাঁ জেলা কার্যালয়	লিফলেট, প্যাম্পলেট ও ক্যালেন্ডার বিতরণ রেজিস্টার
৪	৩.২. সেনিনার/ওয়ার্কসপ/মতবিনিময় সভা	সেনিনার/ওয়ার্কসপ/মতবিনিময় সভা অনুষ্ঠিত		বাজেট বরাদ্দের জিওর কপি এবং জেলা প্রশাসক ও উপজেলা নির্বাহী অফিসার কর্তৃক প্রেরিত প্রতিবেদন
৫	৩.৩. সচেতনতামূলক সভা	সভা অনুষ্ঠিত		সভার নোটিশ ও উপস্থিতির তালিকা
৬	৩.৪ জেলা ও উপজেলায় বিশ্ব ভোক্তা অধিকার দিবস উদযাপন	দিবস উদযাপিত		বাজেট বরাদ্দের জিওর কপি এবং জেলা প্রশাসক ও উপজেলা নির্বাহী অফিসার কর্তৃক প্রেরিত প্রতিবেদন



সংযোজনী ৩:
অন্য অফিসের সঙ্গে সংশ্লিষ্ট কর্মসম্পাদন সূচক সমূহ

কার্যক্রম	কর্মসম্পাদনসূচক	যে সকল অফিসের সাথে সংশ্লিষ্ট	সংশ্লিষ্ট অফিসের সাথে কার্যক্রম সমন্বয় বোর্ডের কৌশল
বাজার তদারকি	বাজার তদারকি সম্পন্ন	আইন শৃঙ্খলা রক্ষাকারী বাহিনী	বাজার তদারকি কার্য ক্রমে আইন শৃঙ্খলা বাজায় রাখা ও নিরাপত্তার জন্য আইন শৃঙ্খলা রক্ষাকারী বাহিনীর সহায়তা গ্রহণ
বাজার তদারকি	বাজার তদারকি সম্পন্ন	বিএসটিআই, কৃষি অধিদপ্তর, বিপি এস আই আর, স্বাস্থ্য অধিদপ্তর, মৎস্য অধিদপ্তর, পরিবেশ অধিদপ্তর, প্রাণি সম্পদ অধিদপ্তর	কারিগরি জ্ঞান সম্পন্ন লোক বাজার তদারকি কার্যক্রম ফল প্রসূ করতে সহায়ক হয়।



সংযোজনী ৪:

জাতীয় শুল্কচার কৌশলকর্ম-পরিকল্পনা, ২০২৩-২০২৪
 আঞ্চলিক/মাঠ পর্যায়ের কার্যালয়ের নাম: জাতীয় ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তর, জেলা কার্যালয়, নওগাঁ

কার্যক্রমের নাম	কর্মসম্পাদনসূচক	সূচকের মান	একক	বাস্তবায়নের দায়িত্বপ্রাপ্ত ব্যক্তি/পদ	২০২৩-২০২৪ অর্থবছরের লক্ষ্যমাত্রা	বাস্তবায়নঅগ্রগতিপরীক্ষণ, ২০২৩-২০২৪					মোট অর্জন	অর্জিত মান	মন্তব্য	
						লক্ষ্যমাত্রা/অর্জন	১মকোয়ার্টার	২য়কোয়ার্টার	৩য়কোয়ার্টার	৪য়কোয়ার্টার				
১. প্রাতিষ্ঠানিকব্যবস্থা.....২৬	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮	৯	১০	১১	১২	১৩	১৪	
১.১ নৈতিকতা কমিটি সভাআয়োজন	সভাআয়োজিত	৪	সংখ্যা	নৈতিকতাকমিটি	৪	লক্ষ্যমাত্রা	১	১	১	১				
১.২ নৈতিকতাকমিটির সভারসিদ্ধান্তবাস্তবায়ন	বাস্তবায়িতসিদ্ধান্ত	৬	%	নওগাঁ জেলা কার্যালয়	১০০	লক্ষ্যমাত্রা	১০০	১০০	১০০	১০০				
						অর্জন								
১.৩ সুশাসনপ্রতিষ্ঠারনিবৃত্তঅংশীজনের (stakeholders) অংশগ্রহণসভা	অনুষ্ঠিতসভা	৪	সংখ্যা	নওগাঁ জেলা কার্যালয়	২	লক্ষ্যমাত্রা	-	১	-	১				
১.৪ শুল্কচারসংক্রান্তশিক্ষণআয়োজন	প্রশিক্ষণআয়োজিত	৩	২	সংখ্যা	নওগাঁ জেলা কার্যালয়	লক্ষ্যমাত্রা		১						
						অর্জন								
১.৫ কর্ম-পরিবেশউন্নয়ন (স্বাস্থ্যবিধিঅনুসরণ/টিওএসইউক্তঅকে জো মালামালিবিনষ্টকরণ/পরিষ্কার-পরিচ্ছন্নতা বৃদ্ধি ইত্যাদি)	উন্নত কর্ম-পরিবেশ	৩	৩	সংখ্যাও তারিখ	২৩ ৩১.০৮.২৩ ৩১.০৫.২৪	লক্ষ্যমাত্রা	১৩৩১.০৮.২৩	-	-	১৩৩১.০৫.২৪				
২. ক্রয়ের ক্ষেত্রে শুল্কচার.....৪						অর্জন								

কার্যক্রমের নাম	কর্মসম্পাদনশীলক	সূচকের মান	একক	বাস্তবায়নের দায়িত্বপ্রাপ্ত ব্যক্তি/পদ	২০২৩-২০২৪ অর্থবছরের লক্ষ্যমাত্রা	বাস্তবায়নঅগ্রগতিপরিমাপ, ২০২৩-২০২৪					মোট অর্জন	অর্জিত মান	মন্তব্য	
						লক্ষ্যমাত্রা/ অর্জন	১মকোয়ার্টার	২য়কোয়ার্টার	৩য়কোয়ার্টার	৪র্থকোয়ার্টার				
২.১২০২৩-২৪অর্থবছরেরক্রয়-পরিকল্পনাওয়েবসাইটেপ্রকাশ	ক্রয়-পরিকল্পনাওয়েবসাইটেপ্রকাশিত	৮	তারিখ	নওগাঁ জেলা কার্যালয়	৩১.০৭.২৩	৭	৮	৯	১০	১১	১২	১৩	১৪	
৩. শুল্কচারসংশোধনসিদ্ধিএবংদুর্নীতিপ্রতিরোধসহায়কঅন্যান্যকার্যক্রম.....২০ (অগ্রাধিকার ভিত্তিতে ন্যূনতম পাঁচটি কার্যক্রম)														
৩.১বাজারতদারকি	বাজারতদারকিসম্পন্ন	৮	সংখ্যা	নওগাঁ জেলা কার্যালয়	১৬০	৮০	৮০	৮০	৮০	৮০				
৩.২অভিযোগনিষ্পত্তি	অভিযোগনিষ্পত্তিকৃত	৮	%	নওগাঁ জেলা কার্যালয়	৮০					৮০				
৩.৩ভোক্তা-অধিকারসংরক্ষণআইন, ২০০৯প্রচারেরলক্ষ্যলিফলেট, প্যাম্পলেটওডেস্কক্যালেন্ডারবিতরণ	বিতরণকৃত	৮	সংখ্যা (বাজার)	নওগাঁ জেলা কার্যালয়	১০.৯৯		৮.৯৯	৩		৩				
৩.৪ সচেতনতামূলক সভা	অনুষ্ঠিতসভা	৮	সংখ্যা	নওগাঁ জেলা কার্যালয়	১২									
৩.৫ নিয়মিত বাজার তদারকি কার্যক্রম ও ভোক্তাদের নিকট থেকে প্রাপ্ত অভিযোগ শুনানি অর্ন্তে নিষ্পত্তি সংক্রান্ত কার্যক্রম পর্যালোচনা বিষয়ক সভা	অনুষ্ঠিতসভা	৮	সংখ্যা	নওগাঁ জেলা কার্যালয়	১২									



সংযোজনী ৫:

জাতীয় ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তরের নওগাঁ জেলা কার্যালয়ের ই-গভর্ন্যান্স ও উদ্ভাবন কর্মপরিকল্পনা ২০২৩-২৪

ক্রম	কার্যক্রম	কর্মসম্পাদন সূচক	একক	কর্মসম্পাদন সূচকের মান	লক্ষ্যমাত্রা ২০২৩-২০২৪		
					অসাধারণ ১০০%	উত্তম ৮০%	চলতি মান ৬০%
০১	[১.১] ই-নথির ব্যবহার বৃদ্ধি	[১.১.১] ই-ফাইলে নোট নিশ্চিতকৃত	%	১৫	৮০%	৭০%	৬০%
০২	[২.১] তথ্য বাতায়ন হালনাগাদ করণ	[২.১.১] তথ্য বাতায়নে সকল সেবা বক্স হালনাগাদ কৃত	হালনাগাদের সংখ্যা	১০	৪	৩	২
		[২.১.২] বিভিন্ন প্রকল্পনা ও তথ্য দি তথ্য বাতায়নে প্রকাশিত	হালনাগাদের সংখ্যা	৫	৪	৩	২
০৩	[৩.১] ই-গভর্ন্যান্স ও উদ্ভাবন কর্মপরিকল্পনা বাস্তবায়ন	[৩.১.১] কর্মপরিকল্পনা বাস্তবায়ন সংক্রান্ত প্রশিক্ষণ আয়োজিত	প্রশিক্ষণের সংখ্যা	৫	৪	৩	২
		[৩.১.২] কর্ম পরিকল্পনার বাস্তবায়ন অগ্রগতি পর্যালোচনা সংক্রান্ত সভা আয়োজিত	সভার সংখ্যা	৫	৪	৩	২
০৪	[৪.১] একটি উদ্ভাবনী ধারণা/ সেবা সহজি করণ/ ক্ষুদ্র উন্নয়ন কার্যক্রম বাস্তবায়ন	[৩.১.৩] কর্মপরিকল্পনার অর্ধ বার্ষিক স্ব-মূল্যায়ন প্রতিবেদন উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের নিকট প্রেরিত	তারিখ	৫	১৩/০১/২০২৩	২০/০১/২০২৩	২৭/০১/২০২৩
		[৪.১.১] একটি উদ্ভাবনী ধারণা/ সেবা সহজি করণ/ ক্ষুদ্র উন্নয়ন কার্যক্রম বাস্তবায়িত	তারিখ	৫	২৮/২/২০২৩	২৫/০৩/২০২৩	২৫/০৪/২০২৩

সংযোজনী ৬:

জাতীয় ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তরের নওগাঁ জেলা কার্যালয়ের অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত কর্মপরিকল্পনা, ২০২৩-২০২৪

কার্যক্রমের ক্ষেত্র	মান	কার্যক্রম	কর্মসম্পাদন সূচক	একক	কর্মসম্পাদন সূচকের মান	প্রকৃত অর্জন ২০২১-২২	প্রকৃত অর্জন ২০২২-২৩ (৩০ জুন ২৩ পর্যন্ত)	লক্ষ্যমাত্রা ২০২৩-২০২৪				
								অসাধারণ	অতি উত্তম	উত্তম	চলতি মান	চলতি মানের নিম্নে
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮	৯	১০	১১	১২	১৩
প্রাতিষ্ঠানিক ব্যবস্থাপনা	৫	[১.২] অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক) ও আপিল কর্মকর্তার তথ্য ওয়েবসাইটে ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে হালনাগাদকরণ	[১.২.১] অনিক ও আপিল কর্মকর্তার তথ্য হালনাগাদকৃত এবং ওয়েবসাইটে আপলোডকৃত	হালনাগাদের সংখ্যা	৫	-	-	৮	৩	-	-	-
পরিসীক্ষণ ও সক্ষমতা বৃদ্ধি	২০	[১.২] নির্দিষ্ট সময়ে অনলাইন/অফলাইনে প্রাপ্ত অভিযোগ নিষ্পত্তি এবং নিষ্পত্তি সংক্রান্ত মাসিক প্রতিবেদন উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষ বরাবর প্রেরণ [১.২] কর্মকর্তা/কর্মচারীদের অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা	[১.২.১] অভিযোগ নিষ্পত্তিকৃত	%	৮	-	-	৯	৩	২	১	-
				প্রশিক্ষণের সংখ্যা	৫	-	-	৮	৩	২	১	-

		এবং জিআরএস সফটওয়্যার বিষয়ক প্রশিক্ষণ আয়োজন																
		[১.৩] ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে পরিদর্শন এবং ত্রৈমাসিক পরিদর্শন প্রতিবেদন উপরতন কর্তৃপক্ষের নিকট প্রেরণ	[১.৩.১] ত্রৈমাসিক প্রতিবেদন প্রেরিত	প্রতিবেদন প্রেরণের সংখ্যা	৩	-	-	৪	৩	২	২	-	-					
		[১.৪] অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা বিষয়ে সেক্ষেত্রের সনদসমূহের সংখ্যা	[১.৪.১] সনদ অনুষ্ঠিত	সনদের সংখ্যা	৪	-	-	২	২	-	-	-	-					



সংযোজনী ৭:

জাতীয় ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তরের নওগাঁ জেলা কার্যালয়ের সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বাস্তবায়ন কর্ম-গরিকল্পনা, ২০২০-২০২৪

কার্যক্রমের ক্ষেত্র	মান	কার্যক্রম	কর্মসম্পাদন সূচক	একক	কর্মসম্পাদন সূচকের মান	প্রকৃত অর্জন ২০২১-২২	প্রকৃত অর্জন ২০২২-২৩ (৩০ জুন ২৩ পর্যন্ত)	লক্ষ্যমাত্রা ২০২০-২০২৪				
								অসাধারণ	অতি উত্তম	উত্তম	চলতি মান	চলতি মানের নিম্নে
১	২	৩	৪	৬	৭	৮	৯	১০	১১	১২	১৩	১৪
প্রাতিষ্ঠানিক	১০	[১.১] সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি পরিকল্পনা কমিটির সিদ্ধান্ত বাস্তবায়ন	[১.১.১] সিদ্ধান্ত বাস্তবায়িত	%	৫	-	-	১০০%	৯০%	৮০%	৭০%	-
		[১.২] সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বৈমাসিক ভিত্তিতে হালনাগাদকরণ	[১.২.১] ওয়েবসাইটে প্রতি বৈমাসিকে হালনাগাদকৃত	হালনাগাদের সংখ্যা	৫	-	৪	৪	৩	-	-	-
সক্ষমতা অর্জন ও পরিকল্পনা	১৫	[২.১] সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বিষয়ক প্রশিক্ষণ আয়োজন	[২.১.১] প্রশিক্ষণ আয়োজিত	প্রশিক্ষণের সংখ্যা	১০	-	৪	৪	৩	২	১	-
		[২.২] সেবা প্রদান বিষয়ে স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে অবহিতকরণ সভা আয়োজন	[২.২.১] অবহিতকরণ সভা অনুষ্ঠিত	সভার সংখ্যা	৫	-	২	২	১	-	-	-

সংযোজনী D: তথ্য অধিকার বিষয়ে ২০২৩-২৪ অর্থবছরের বার্ষিক কর্মপরিকল্পনা

জাতীয় ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তরের নওগাঁ জেলা কার্যালয়ের তথ্য অধিকার বিষয়ে ২০২৩-২৪ অর্থবছরের বার্ষিক কর্মপরিকল্পনা

কর্মসম্পাদনের ক্ষেত্র	মান	কার্যক্রম	কর্মসম্পাদন সূচক	একক	কর্মসম্পাদন সূচকের মান	প্রকৃত অর্জন ২০২১-২২	প্রকৃত অর্জন ২০২২-২৩ (৩০ জুন ২৩ পর্যন্ত)	লক্ষ্যমাত্রা ২০২৩-২০২৪					
								অসাধারণ	অতি উত্তম	উত্তম	চলতি মান	চলতি মানের নিম্নে	
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮	১০০%	৯০%	৮০%	৭০%	৬০%	
								৯০%	৮০%	৭০%	৬০%		
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%	
								৯০%	৮০%	৭০%	৬০%		
								৮০%	৭০%	৬০%			
								৭০%	৬০%				
সক্ষমতা বৃদ্ধি	১৫	[১.২] স্বপ্রণোদিতভাবে প্রকাশযোগ্য তথ্য হালনাগাদ করে ওয়েবসাইটে প্রকাশ	[১.২.১] হালনাগাদকৃত তথ্য ওয়েবসাইটে প্রকাশিত	তারিখ	০৩			৩১-১২-২০২৩	১০-০১-২০২৪	২০-০১-২০২৪			
								১৫-১০-২০২৩	১৫-১১-২০২৩	১৫-১২-২০২৩			
								১৫-১০-২০২৩	১৫-১১-২০২৩	১৫-১২-২০২৩			
								১৫-১০-২০২৩	১৫-১১-২০২৩	১৫-১২-২০২৩			
সক্ষমতা বৃদ্ধি	১৫	[১.৩] বার্ষিক প্রতিবেদন প্রকাশ	[১.৩.১] বার্ষিক প্রতিবেদন প্রকাশিত	তারিখ	০৩			১৫-১০-২০২৩	১৫-১১-২০২৩	১৫-১২-২০২৩			
								১৫-১০-২০২৩	১৫-১১-২০২৩	১৫-১২-২০২৩			
								১৫-১০-২০২৩	১৫-১১-২০২৩	১৫-১২-২০২৩			
								১৫-১০-২০২৩	১৫-১১-২০২৩	১৫-১২-২০২৩			
সক্ষমতা বৃদ্ধি	১৫	[১.৪] তথ্য অধিকার আইন, ২০০৯ এর ৫ ধারা অনুসারে যাবতীয় তথ্যের ক্যাটাগরি ও ক্যাটাগরি তৈরি/ হালনাগাদকরণ	[১.৪.১] তথ্যের ক্যাটাগরি ও ক্যাটাগরি প্রস্তুতকৃত/হালনাগাদকৃত	তারিখ	০৩			৩১-১২-২০২৩	১০-০১-২০২৪	২০-০১-২০২৪			
								১৫-১০-২০২৩	১৫-১১-২০২৩	১৫-১২-২০২৩			
								১৫-১০-২০২৩	১৫-১১-২০২৩	১৫-১২-২০২৩			
								১৫-১০-২০২৩	১৫-১১-২০২৩	১৫-১২-২০২৩			
সক্ষমতা বৃদ্ধি	১৫	[১.৫] তথ্য অধিকার আইন ও বিধিবিধান সম্পর্কে জনসচেতনতা বৃদ্ধিকরণ	[১.৫.১] প্রচার কার্যক্রম সম্পন্ন	কার্যক্রমের সংখ্যা	০৩			৩	২	১			
								৩	২	১			
								৩	২	১			
								৩	২	১			
সক্ষমতা বৃদ্ধি	১৫	[১.৬] তথ্য অধিকার বিষয়ে কর্মকর্তাদের প্রশিক্ষণ আয়োজন	[১.৬.১] প্রশিক্ষণ আয়োজিত	প্রশিক্ষণের সংখ্যা	০৩			৩	২	১			
								৩	২	১			
								৩	২	১			
								৩	২	১			

		১.৭] তথ্য অধিকার সংক্রান্ত প্রত্যেকটি ত্রৈমাসিক অগ্রগতি প্রতিবেদন নির্ধারিত সময়ে ওয়েবসাইটের তথ্য অধিকার সেবারক্ষা প্রকাশ	১.৭.১] ত্রৈমাসিক অগ্রগতি প্রতিবেদন ওয়েবসাইটের তথ্য অধিকার সেবারক্ষা প্রকাশ	সংখ্যা	০৩	-	-	৪	৩	২	২	-
--	--	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------	--------	----	---	---	---	---	---	---	---

