

## সূচিপত্র

বিষয়	পৃষ্ঠা নং
কর্মসম্পাদনের সার্বিক চিত্র	৩
প্রস্তাবনা	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, ২০২২-২০২৩	১৩-১৪
সংযোজনী ৫: ই-গভর্ন্যান্স ও উদ্ভাবন কর্মপরিকল্পনা, ২০২২-২০২৩	১৫
সংযোজনী ৬: অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা কর্মপরিকল্পনা, ২০২২-২০২৩	১৬
সংযোজনী ৭: সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি কর্মপরিকল্পনা, ২০২২-২০২৩	১৭
সংযোজনী ৮: তথ্য অধিকার বিষয়ে বার্ষিক কর্মপরিকল্পনা, ২০২২-২০২৩	১৮-১৯

am

জাতীয় ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তরের রাজশাহী বিভাগীয় কার্যালয়ের কর্মসম্পাদনের  
সার্বিক চিত্র

সাম্প্রতিক অর্জন, চ্যালেঞ্জ এবং ভবিষ্যৎ পরিকল্পনা

সাম্প্রতিক বছরসমূহের (৩ বছর) প্রধান অর্জনসমূহ :

ভোক্তা-অধিকার বিষয়ে জনসচেতনতা সৃষ্টির লক্ষ্যে ২০১৯-২০ অর্থবছরে ৯৫,৪৮৬ টি, ২০২০-২১ অর্থবছরে ৯৫,৪৮৬ টি এবং ২০২১-২২ অর্থবছরের ৩১ মে ২০২২ তারিখ পর্যন্ত ৯৩,২৩০ টি লিফলেট, প্যাম্ফলেট ও ক্যালেন্ডার বিতরণ করা হয়েছে। ভোক্তা-অধিকার বিরোধী কার্য প্রতিরোধের লক্ষ্যে রাজশাহী বিভাগে 'ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ আইন, ২০০৯' এর অধীনে রাজশাহী বিভাগীয় কার্যালয় ও এর অধীন জেলা কার্যালয়সমূহের তদারকি টিম কর্তৃক ২০১৯-২০ অর্থবছরে ১৫৫৯টি বাজার তদারকির মাধ্যমে ১,১৫,০০,৫০০/- (এক কোটি পনের লক্ষ পঁচাত্তর) টাকা; ২০২০-২১ অর্থবছরে ১৭৬৪টি বাজার তদারকির মাধ্যমে ১,৩৮,৫৭,৩০০/- (এক কোটি আটত্রিশ লক্ষ সাতান্ন হাজার তিনশত) টাকা এবং ২০২১-২২ অর্থবছরের ০১ জুলাই ২০২১ থেকে ৩১ মে ২০২২ তারিখ পর্যন্ত ১৩৪৭টি বাজার তদারকির মাধ্যমে ২,৩২,৮৯,৭০০/- (দুই কোটি ত্রিশ লক্ষ উননব্বই হাজার সাতশত) টাকা জরিমানা আরোপ ও আদায় করা হয়েছে। বিগত ২০১৯-২০ অর্থবছরে অভিযোগ পাওয়া গিয়েছে ৫৫২টি, অভিযোগ নিষ্পত্তি করা হয়েছে ৫০৯টি ও অভিযোগ নিষ্পত্তির মাধ্যমে ৬,৩৮,০০০/- (ছয় লক্ষ আটত্রিশ হাজার) টাকা জরিমানা আরোপ ও আদায়; ২০২০-২১ অর্থবছরে অভিযোগ পাওয়া গিয়েছে ৬০৩টি, অভিযোগ নিষ্পত্তি করা হয়েছে ৫৩৪টি ও অভিযোগ নিষ্পত্তির মাধ্যমে ৫,৫৯,৫০০/- (পাঁচ লক্ষ উনষট্টি হাজার পঁচাত্তর) টাকা জরিমানা আরোপ ও আদায় এবং ২০২১-২২ অর্থবছরের

## প্রস্তাবনা

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

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

এবং

মহাপরিচালক, জাতীয় ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তর

এর মধ্যে ২০২২ সালের জুন মাসের ..... তারিখে এই বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তি স্বাক্ষরিত হল।

এই চুক্তিতে স্বাক্ষরকারী উভয়পক্ষ নিম্নলিখিত বিষয়সমূহে সম্মত হলেন:

*Handwritten mark*

## সেকশন ১:

রূপকল্প, অভিলক্ষ্য, কর্মসম্পাদনের ক্ষেত্রসমূহ এবং কার্যাবলি

১.১ রূপকল্প: ভোক্তা-অধিকার নিশ্চিতকরণ।

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

১.৩ কর্মসম্পাদনের ক্ষেত্র:

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

সুশাসন ও সংস্কারমূলক কর্মসম্পাদনের ক্ষেত্র (মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ কর্তৃক নির্ধারিত)

- ১) সুশাসন ও সংস্কারমূলক কার্যক্রম জোরদারকরণ

১.৪ কার্যাবলি:

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

জাতীয় ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তরের রাজশাহী বিভাগীয় কার্যালয়ের বিভিন্ন কার্যক্রমের চূড়ান্ত ফলাফল/প্রভাব

চূড়ান্ত ফলাফল/প্রভাব	কর্মসম্পাদন সূচকসমূহ	একক	প্রকৃত অর্জন		লক্ষ্যমাত্রা ২০২২-২৩	প্রক্ষেপণ ২০২৩-২৪	প্রক্ষেপণ ২০২৪-২৫	নির্ধারিত লক্ষ্যমাত্রা অর্জনের ক্ষেত্রে যৌথভাবে দায়িত্বপ্রাপ্ত মন্ত্রণালয়/বিভাগ/সংস্থাসমূহের নাম	উপাত্তসূত্র
			২০২০-২১	২০২১-২২ (৩১ মে ২০২২ পর্যন্ত)*					
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮	৯	১০ সামারি রিপোর্ট, সভার নোটশ ও উপস্থিতি, সভার কার্যবিবরণী/রেকর্ড নোটস
ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ	সচেতনতামূলক সভা অনুষ্ঠিত	সংখ্যা	১৬৬	১৩২	১২০	১২৫	১৩০	আইন শৃঙ্খলা রক্ষাকারী বাহিনী, বিএসটিআই, কৃষি বিপণন অধিদপ্তর, স্বাস্থ্য বিসিএসআইআর, মৎস্য অধিদপ্তর, অধিদপ্তর, পরিবেশ অধিদপ্তর, কৃষি প্রাণিসম্পদ অধিদপ্তর, কৃষি সম্প্রসারণ অধিদপ্তর	বাজার তদারকি সংক্রান্ত সামারি রিপোর্ট
	বাজার তদারকি সম্পন্ন	সংখ্যা	১৭৬৪	১৩৪৭	৪৪২	১২৬০	১২৮০		
	অভিযোগ নিষ্পত্তিকৃত	%	৬৩.৭৭	৭২.৭৭	৬৭	৬৫	৭০		অভিযোগ সংক্রান্ত সামারি রিপোর্ট

০৭

## কর্মসম্পাদন পরিকল্পনা

কর্মসম্পাদনের ক্ষেত্র	মান	কার্যক্রম	কর্মসম্পাদন সূচক	গণনা পদ্ধতি	একক	কর্মসম্পাদন সূচকের মান	প্রকৃত অর্জন		লক্ষ্যমাত্রা/নির্ণায়ক ২০২২-২৩					প্রক্ষেপণ ২০২৩-২৪	প্রক্ষেপণ ২০২৪-২৫	
							২০২০-২১	২০২১-২২ (৩১ মে পর্যন্ত)*	অসাধারণ	অতি উত্তম	উত্তম	চলতি মান	চলতি মানের নিম্নে			
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮	৯	১০	১১	১২	১৩	১৪	১৫	১৬	
জাতীয় ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তরের রাজশাহী বিভাগীয় কার্যালয়ের কর্মসম্পাদনের ক্ষেত্রসমূহ																
১. সচেতনতা বৃদ্ধি	২৫	১.১. সচেতনতা বৃদ্ধির জন্য লিফলেট, প্যাম্পলেট ও ডেস্ক ক্যালেন্ডার বিতরণ	লিফলেট বিতরণকৃত	সমষ্টি	সংখ্যা	৫	৫০০০	৫০০০	৫০০০	৫০০০	৪৬০০০	৪৮০০০	৪৯০০০	৫১০০০	৫২০০০	
			প্যাম্পলেট বিতরণকৃত	সমষ্টি	সংখ্যা	৫	৫০০০০	৫০০০০	৩৯০০০	৩৬০০০	৩৩০০০	৩৩০০০	৩৩০০০	৩৩০০০	৩৩০০০	৩৩০০০
			সেমিনার/ওয়া কর্মসপ/মতবিনিময় সভা অনুষ্ঠিত	সমষ্টি	সংখ্যা	৫	৬৮	৬৮	৬৮	৬৮	৬৮	৬৮	৬৮	৬৮	৬৮	৬৮
২. ভোক্তা-অধিকার বিরোধী কার্য প্রতিরোধ	২৫	১.৩. সচেতনতামূলক সভা ১.৪ রাজশাহী বিভাগ, জেলা ও উপজেলায় বিশ্ব ভোক্তা অধিকার দিবস উদযাপন	সভা অনুষ্ঠিত	সমষ্টি	সংখ্যা	৫	১৬৬	১৬৬	১৬৬	১৬৬	১৬৬	১৬৬	১৬৬	১৬৬	১৬৬	
			দিবস উদযাপিত	সমষ্টি	সংখ্যা	৫	৬৮	৬৮	৬৮	৬৮	৬৮	৬৮	৬৮	৬৮	৬৮	৬৮
			বাজার তদারকি সম্পন্ন	সমষ্টি	সংখ্যা	২০	১৬৪	১৬৪	১৬৪	১৬৪	১৬৪	১৬৪	১৬৪	১৬৪	১৬৪	১৬৪
৩. অভিযোগ নিষ্পত্তি	২০	২.১. অভিযোগ নিষ্পত্তি	অভিযোগ নিষ্পত্তিকৃত	গড়	%	২০	৮৮.৫৬	৮৮.৫৬	৮৮.৫৬	৮৮.৫৬	৮৮.৫৬	৮৮.৫৬	৮৮.৫৬	৮৮.৫৬	৮৮.৫৬	
			আরোপিত ও আদায়কৃত	সমষ্টি	পরিমাণ (কোটি টাকা)	৫	১.৪২৮৬৯২৫	১.৪২৮৬৯২৫	১.৪২৮৬৯২৫	১.৪২৮৬৯২৫	১.৪২৮৬৯২৫	১.৪২৮৬৯২৫	১.৪২৮৬৯২৫	১.৪২৮৬৯২৫	১.৪২৮৬৯২৫	
			আরোপ ও আদায়	সমষ্টি	%	২০	৮৮.৫৬	৮৮.৫৬	৮৮.৫৬	৮৮.৫৬	৮৮.৫৬	৮৮.৫৬	৮৮.৫৬	৮৮.৫৬	৮৮.৫৬	৮৮.৫৬

ক্র.সং.	সূচক	পদ্ধতি	একক	সূচকের মান	২০২০-২১	২০২১-২২*	অসাধারণ	অতি উত্তম	উত্তম	চলতি মান	চলতি মানের নিম্নে	
											১০%	৬০%
১	৩	৫	৬	৭	৮	৯	১০	১১	১২	১৩	১৪	১৫

সুশাসন ও সংস্কারমূলক কর্মসম্পাদনের ক্ষেত্র (মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ কর্তৃক নির্ধারিত)

সুশাসন ও সংস্কারমূলক কার্যক্রমের বাস্তবায়ন জোরদারকরণ	৩০	১) শূদ্ধাচার কর্মপরিকল্পনা বাস্তবায়ন	শূদ্ধাচার কর্মপরিকল্পনা বাস্তবায়িত	ক্রমপূর্ণ জিভুত	প্রাপ্ত নম্বর	১০							
		২) ই-গভর্ন্যান্স/ উদ্ভাবন কর্মপরিকল্পনা বাস্তবায়ন	ই-গভর্ন্যান্স/ উদ্ভাবন কর্মপরিকল্পনা বাস্তবায়িত	ক্রমপূর্ণ জিভুত	প্রাপ্ত নম্বর	১০							
		৪) অভিযোগ প্রতিকার কর্মপরিকল্পনা বাস্তবায়ন	অভিযোগ প্রতিকার কর্মপরিকল্পনা বাস্তবায়িত	ক্রমপূর্ণ জিভুত	প্রাপ্ত নম্বর	৮							
		৫) সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি কর্মপরিকল্পনা বাস্তবায়ন	সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি কর্মপরিকল্পনা বাস্তবায়িত	ক্রমপূর্ণ জিভুত	প্রাপ্ত নম্বর	৩							
		৩) তথ্য অধিকার কর্মপরিকল্পনা বাস্তবায়ন	তথ্য অধিকার কর্মপরিকল্পনা বাস্তবায়িত	ক্রমপূর্ণ জিভুত	প্রাপ্ত নম্বর	৩							

১০

মি, উপপরিচালক, জাতীয় ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তর, বিভাগীয় কার্যালয়, রাজশাহী হিসাবে গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকারের বাণিজ্য  
মন্ত্রণালয়ের অধীন জাতীয় ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তরের মহাপরিচালক-এর নিকট অঞ্জীকার করছি যে, এই চুক্তিতে বর্ণিত ফলাফল অর্জনে  
চেষ্টা থাকবে।

মি, মহাপরিচালক, জাতীয় ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তর হিসাবে উপপরিচালক, জাতীয় ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তর, বিভাগীয়  
কার্যালয়, রাজশাহী এর নিকট অঞ্জীকার করছি যে, এই চুক্তিতে বর্ণিত ফলাফল অর্জনে প্রয়োজনীয় সহযোগিতা প্রদান করবে।

স্বাক্ষরিত:



২৬.০৬.২০২২

(অপূর্ব অধিকারী)

তারিখ

উপপরিচালক

জাতীয় ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তর

বিভাগীয় কার্যালয়, রাজশাহী



২৬.০৬.২০২২

(এ. এইচ. এম. সফিকুজ্জামান)

তারিখ

মহাপরিচালক

জাতীয় ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তর, ঢাকা



সংযোজনী-১

শব্দসংক্ষেপ

ক্রমিক নং	শব্দসংক্ষেপ (Acronyms)	বিবরণ
১	DNCRP	Directorate of National Consumers' Right Protection
২	NCCC	National Consumer Complaint Centre
৩	CCMS	Central Complain Management System

Qm1

সংযোজনী- ২:  
কর্মসম্পাদন ব্যবস্থাপনা ও প্রমাণক

ক্রমিক নম্বর	কার্যক্রম	কর্মসম্পাদন সূচক	বাস্তবায়নকারী অনুবিভাগ, অধিশাখা, শাখা	লক্ষ্যমাত্রা অর্জনের প্রমাণক
১	১.১. সচেতনতা বৃদ্ধির জন্য লিফলেট ও প্যামফলেট বিতরণ	[১.১.১] লিফলেট বিতরণকৃত [১.১.২] প্যামফলেট বিতরণকৃত		সামারি রিপোর্ট এবং লিফলেট বিতরণ রেজিস্টার সামারি রিপোর্ট এবং প্যামফলেট বিতরণ রেজিস্টার
২	১.২. সেমিনার/ওয়ার্কসপ/মতবিনিময় সভা	[১.২.১] সেমিনার/ওয়ার্কসপ/মতবিনিময় সভা অনুষ্ঠিত		সামারি রিপোর্ট, বাজেট বরাদ্দের জিওর কপি এবং জেলা প্রশাসক ও উপজেলা নির্বাহী অফিসার কর্তৃক প্রেরিত প্রতিবেদন
৩	১.৩. সচেতনতামূলক সভা	[১.৩.১] সভা অনুষ্ঠিত	রাজশাহী বিভাগীয় কার্যালয় ও এর অধীন জেলা কার্যালয়সমূহ	সামারি রিপোর্ট, সভার নোটিশ ও উপস্থিতি, সভার কার্যবিবরণী/রেকর্ড নোটস
৪	১.৪ রাজশাহী বিভাগ ও এর অধীন জেলা ও উপজেলায় বিশ্ব ভোক্তা অধিকার দিবস উদযাপন	[১.৪.১] দিবস উদযাপিত		সামারি রিপোর্ট, বাজেট বরাদ্দের জিওর কপি এবং জেলা প্রশাসক ও উপজেলা নির্বাহী অফিসার কর্তৃক প্রেরিত প্রতিবেদন
৫	২.১. বাজার তদারকি	[২.১.১] বাজার তদারকি সম্পন্ন		বাজার তদারকি সংক্রান্ত সামারি রিপোর্ট
৬	২.২. জরিমানা আরোপ ও আদায়	[২.২.১] আরোপিত ও আদায়কৃত		সামারি রিপোর্ট, প্রেস বিজ্ঞপ্তি ও পাব্লিক প্রতিবেদন
৬	৩.১. অভিযোগ নিষ্পত্তি	[৩.১.১] অভিযোগ নিষ্পত্তিকৃত		অভিযোগ সংক্রান্ত সামারি রিপোর্ট

১০৮

**সংযোজনী ৩:**  
**অন্য অফিসের সঙ্গে সংশ্লিষ্ট কর্মসম্পাদন সূচকসমূহ**

কার্যক্রম	কর্মসম্পাদন সূচক	যেসকল অফিসের সঙ্গে সংশ্লিষ্ট	সংশ্লিষ্ট অফিসের সঙ্গে কার্যক্রম সমন্বয়ের কৌশল
বাজার তদারকি	বাজার তদারকি সম্পন্ন	আইন শৃঙ্খলা রক্ষাকারী বাহিনী	বাজার তদারকি কার্যক্রমে আইন শৃঙ্খলা বজায় রাখা ও নিরাপত্তার জন্য আইন শৃঙ্খলা রক্ষাকারী বাহিনীর সহায়তা গ্রহণ। পত্র যোগাযোগ এবং বাজার তদারকি টিমে নেতৃত্ব প্রদানকারী কর্মকর্তা কর্তৃক তদারকির পূর্বে সংশ্লিষ্ট অফিসের সাথে টেলিফোনে যোগাযোগের মাধ্যমে কার্যক্রম সমন্বয়।
বাজার তদারকি	বাজার তদারকি সম্পন্ন	বিএসটিআই, কৃষি বিপণন অধিদপ্তর, বিসিএসআইআর, স্বাস্থ্য অধিদপ্তর, মৎস্য অধিদপ্তর, পরিবেশ অধিদপ্তর, প্রাণিসম্পদ অধিদপ্তর, কৃষি সম্প্রসারণ অধিদপ্তর	কারিগরি জ্ঞানসম্পন্ন লোক বাজার তদারকি কার্যক্রম ফলপ্রসূ করতে সহায়ক হয়। পত্র যোগাযোগ এবং বাজার তদারকি টিমে নেতৃত্ব প্রদানকারী কর্মকর্তা কর্তৃক তদারকির পূর্বে সংশ্লিষ্ট অফিসের সাথে টেলিফোনে যোগাযোগের মাধ্যমে কার্যক্রম সমন্বয়।

০৭

সংযোজনী ৪:

জাতীয় শুদ্ধাচার কৌশল কর্ম-পরিকল্পনা, ২০২২-২০২৩

আঞ্চলিক/মাঠ পর্যায়ের কার্যালয়ের নাম: জাতীয় ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তর, বিভাগীয় কার্যালয়, রাজশাহী

কর্মসম্পাদন সূচক	সূচকের মান	একক	বাস্তবায়নের দায়িত্বপ্রাপ্ত ব্যক্তি/পদ	২০২২-২০২৩ অর্থবছরের লক্ষ্যমাত্রা	বাস্তবায়ন অগ্রগতি পরিবীক্ষণ, ২০২২-২০২৩					মন্তব্য		
					লক্ষ্যমাত্রা/ অর্জন	১ম কোয়ার্টার	২য় কোয়ার্টার	৩য় কোয়ার্টার	৪র্থ কোয়ার্টার		মোট অর্জন	অর্জিত মান
১	২	৪	৫	৬	৭	৮	৯	১০	১১	১২	১৩	১৪
১. প্রাতিষ্ঠানিক ব্যবস্থা.....১৫												
১.১ নৈতিকতা কমিটির সভা আয়োজন	সভা আয়োজিত	২	সংখ্যা	৪	নৈতিকতা কমিটি	৪	লক্ষ্যমাত্রা	১	১	১	১	
১.২ নৈতিকতা কমিটির সভার সিদ্ধান্ত বাস্তবায়ন	বাস্তবায়িত সিদ্ধান্ত	৪	%		রাজশাহী বিভাগীয় কার্যালয়	১০০	লক্ষ্যমাত্রা	১০০	১০০			
১.৩ সুশাসন প্রতিষ্ঠার নিমিত্ত অংশীজনের (stakeholders) অংশগ্রহণে সভা	অনুষ্ঠিত সভা	৪	সংখ্যা		রাজশাহী বিভাগীয় কার্যালয়	৪	লক্ষ্যমাত্রা	১	১	১		
১.৪ শুদ্ধাচার সংক্রান্ত প্রশিক্ষণ আয়োজন	প্রশিক্ষণ আয়োজিত	২	সংখ্যা		রাজশাহী বিভাগীয় কার্যালয়	২	লক্ষ্যমাত্রা	-	১	১		
১.৫ কর্ম-পরিবেশ উন্নয়ন (স্বাস্থ্যবিধি অনুসরণ/টিওএডইউজ অকেজো মালামাল বিনষ্টকরণ/পরিস্কার-পরিচ্ছন্নতা বৃদ্ধি, মহিলাদের জন্য পৃথক ওয়াশরুমের ব্যবস্থা ইত্যাদি	উন্নত কর্ম-পরিবেশ	৩	সংখ্যা ও তারিখ	২৩	রাজশাহী বিভাগীয় কার্যালয়	২৩	লক্ষ্যমাত্রা	১৩	-	১৩		
				৩১.০৮.২২		৩১.০৮.২২				৩১.০৫.২৩		
				৩১.০৫.২৩		৩১.০৫.২৩						

৫৮

কার্যক্রমের নাম	কর্মসম্পাদন সূচক	সূচকের মান	একক	বাস্তবায়নের দায়িত্বপ্রাপ্ত ব্যক্তি/পদ	২০২২-২০২৩ অর্থবছরের লক্ষ্যমাত্রা	বাস্তবায়ন অগ্রগতি পরিবীক্ষণ, ২০২২-২০২৩					মন্তব্য		
						লক্ষ্যমাত্রা/ অর্জন	১ম কোয়ার্টার	২য় কোয়ার্টার	৩য় কোয়ার্টার	৪র্থ কোয়ার্টার		মোট অর্জন	অর্জিত মান
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮	৯	১০	১১	১২	১৩	১৪
২. ক্রয়ের ক্ষেত্রে শুল্কচার													
২.১ ২০২২-২৩ অর্থ বছরের ক্রেয়-পরিকল্পনা ওয়েবসাইটে প্রকাশ	ক্রয়-পরিকল্পনা ওয়েবসাইটে প্রকাশিত	৩	তারিখ	রাজশাহী বিভাগীয় কার্যালয়	৩১.০৭.২২	লক্ষ্যমাত্রা	৩১.০৭.২২	-	-	-	-	-	-
৩. শুল্কচার সংশ্লিষ্ট এবং দুর্নীতি প্রতিরোধে সহায়ক অন্যান্য কার্যক্রম													
৩.১ সেবা প্রদানের ক্ষেত্রে রেজিস্টারে প্রদেয় সেবার বিবরণ ও সেবাগ্রহীতার মতামত সংরক্ষণ	রেজিস্টার হালনৌগাদকৃত	৮	তারিখ	রাজশাহী বিভাগীয় কার্যালয়	৩১.০৭.২২	৩১.০৭.২২	-	-	-	-	-	-	-
৩.২ সরকারি যানবাহনের যথাযথ ব্যবহার নিশ্চিতকরণ	যানবাহনের যথাযথ ব্যবহার	৮	%	রাজশাহী বিভাগীয় কার্যালয়	১০০	লক্ষ্যমাত্রা	১০০	১০০	১০০	১০০	-	-	-
৩.৩ সুযম কর্মবন্টন	কর্মবন্টন বাস্তবায়িত	৮	তারিখ	রাজশাহী বিভাগীয় কার্যালয়	৩০.০৯.২২	লক্ষ্যমাত্রা	৩০.০৯.২২	-	-	-	-	-	-
৩.৪ উত্তম চর্চার তালিকা ওয়েবসাইটে প্রকাশ ও উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের নিকট প্রেরণ	উত্তম চর্চার তালিকা প্রকাশ	৮	তারিখ	রাজশাহী বিভাগীয় কার্যালয়	৩১.১০.২২	লক্ষ্যমাত্রা	-	৩১.১০.২২	-	-	-	-	-

০৭

সংযোজনী ৫:

জাতীয় ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তরের রাজশাহী বিভাগীয় কার্যালয়ের ই-গভর্ন্যান্স ও উদ্ভাবন কর্মপরিকল্পনা ২০২২-২৩

ক্রম	কার্যক্রম	কর্মসম্পাদন সূচক	একক	কর্মসম্পাদন সূচকের মান	লক্ষ্যমাত্রা ২০২২-২০২৩		
					অসাধারণ	উত্তম	চলতি মান
০১	[১.১] একটি উদ্ভাবনী ধারণা/ সেবা সহজিকরণ/ ডিজিটাইজেশন বাস্তবায়ন	[১.১.১] একটি উদ্ভাবনী ধারণা/ সেবা সহজিকরণ/ ডিজিটাইজেশন বাস্তবায়িত	তারিখ	১০	১০০%	৮০%	৬০%
০২	[২.১] ই-নথির ব্যবহার বৃদ্ধি	[২.১.১] ই-ফাইলে নোট নিম্পত্তিকৃত	%	১০	১৬/০৩/২০২৩	৩০/০৩/২০২৩	১৩/০৪/২০২৩
০৩	[৩.১] তথ্য বাতায়ন হালনাগাদকরণ	[৩.১.১] তথ্য বাতায়ন হালনাগাদকৃত	সংখ্যা	১৫	৮০%	৭০%	৬০%
০৪	[৪.১] ৪র্থ শিল্পবিপ্লবের চ্যালেঞ্জ মোকাবেলায় করণীয় বিষয়ে অবহিতকরণ সভা/ কর্মশালা আয়োজিত	[৪.১] ৪র্থ শিল্পবিপ্লবের চ্যালেঞ্জ মোকাবেলায় করণীয় বিষয়ে অবহিতকরণ সভা/কর্মশালা আয়োজিত	সংখ্যা	৫	২	১	--
০৫	[৫.১] ই-গভর্ন্যান্স ও উদ্ভাবন কর্মপরিকল্পনা বাস্তবায়ন	[৫.১.১] কর্মপরিকল্পনা বাস্তবায়ন সংক্রান্ত প্রশিক্ষণ আয়োজিত [৫.১.২] কর্মপরিকল্পনার অর্ধবার্ষিক স্ব-মূল্যায়ন প্রতিবেদন উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের নিকট প্রেরিত	প্রশিক্ষণের সংখ্যা	৬	৮	৩	২
			তারিখ	৪	১৫/০১/২০২৩	৩১/০১/২০২৩	০৯/০২/২০২৩

সংযোজনী ৬:

জাতীয় ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তরের রাজশাহী বিভাগীয় কার্যালয়ের অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত কর্মপরিকল্পনা, ২০২২-২০২৩

কার্যক্রমের ক্ষেত্র	মান	কার্যক্রম	কর্মসম্পাদন সূচক	একক	কর্মসম্পাদন সূচকের মান	প্রকৃত অর্জন ২০২০-২১ পর্যন্ত*	লক্ষ্যমাত্রা ২০২২-২০২৩					
							অসামারণ	অতি উত্তম	উত্তম	চলতি মান	চলতি মানের নিম্নে	
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮	৯	১০	১১	১২	১৩
প্রাতিষ্ঠানিক	১৪	[১.১] অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক) ও আপিল কর্মকর্তার তথ্য ওয়েবসাইটে এবং জিআরএস সফটওয়্যারে (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে) ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে হালনাগাদকরণ	[১.১.১] অনিক ও আপিল কর্মকর্তার তথ্য হালনাগাদকৃত এবং ওয়েবসাইটে আপলোডকৃত	সংখ্যা	৪	-	৩	৪	৩	-	-	-
		[১.২] নির্দিষ্ট সময়ে অনলাইন/ অফলাইনে প্রাপ্ত অভিযোগ নিষ্পত্তি	[১.২.১] অভিযোগ নিষ্পত্তিকৃত	%	৭	-	১০০	৯০	৮০	৭০	৬০	-
		[১.৩] অভিযোগ নিষ্পত্তি সংক্রান্ত মাসিক প্রতিবেদন উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষ বরাবর প্রেরণ	[১.৩.১] প্রতিবেদন প্রেরিত	%	৩	-	১০০	৯০	৮০	৭০	৬০	-
সক্ষমতা অর্জন	১১	[২.১] কর্মকর্তা/কর্মচারীদের অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা এবং জিআরএস সফটওয়্যার বিষয়ক প্রশিক্ষণ আয়োজন	[২.১.১] প্রশিক্ষণ আয়োজিত	সংখ্যা	৪	-	৩	২	১	-	-	-
		[২.২] ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে পরিবীক্ষণ এবং ত্রৈমাসিক পরিবীক্ষণ প্রতিবেদন উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের নিকট প্রেরণ	[২.২.১] ত্রৈমাসিক প্রতিবেদন প্রেরিত	সংখ্যা	৩	-	৩	৪	৩	২	১	-
		[২.৪] অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা বিষয়ে স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে অবহিতকরণ সভা আয়োজন	[২.৪.১] সভা আয়োজিত	সংখ্যা	৪	-	২	১	-	-	-	-

০৫

সংযোজনী ৭:

জাতীয় ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তরের রাজশাহী বিভাগীয় কার্যালয়ের সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বাস্তবায়ন কর্ম-পরিকল্পনা, ২০২২-২০২৩

কার্যক্রমের ক্ষেত্র	মান	কার্যক্রম	কর্মসম্পাদন সূচক	একক	কর্মসম্পাদন সূচকের মান	প্রকৃত অর্জন ২০২০-২১	২০২১-২২ (৩১ মে ২০২২ পর্যন্ত)*	লক্ষ্যমাত্রা ২০২২-২০২৩					
								অসাধারণ	অতি উত্তম	উত্তম	চলতি মান	চলতি মানের নিম্নে	
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮	৯	১০	১১	১২	১৩	
প্রাতিষ্ঠানিক	৭	[১.১] ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি সংক্রান্ত পরিবীক্ষণ কর্মসূচি পুনর্গঠন	[১.১.১] কর্মসূচি পুনর্গঠিত	সংখ্যা	৩	-	৮	৩	১	১	-	-	
		[১.২] ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি সংক্রান্ত পরিবীক্ষণ কর্মসূচির সভার সিদ্ধান্ত বাস্তবায়ন	[১.২.১] সিদ্ধান্ত বাস্তবায়িত এবং প্রতিবেদন প্রেরিত	%	৮	১০০	-	১০০	১০০	১০০	১০০	১০০	-
		[১.৩] সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বিষয়ে আওতাধীন দপ্তর/সংস্থার সমন্বয়ে ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে সভা আয়োজন	[১.৩.১] সভা আয়োজিত	সংখ্যা	২	-	-	-	৩	২	২	২	-
সফলতা অর্জন	৭	[১.৪] ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি ভিত্তিতে হালনাগাদকরণ (আওতাধীন দপ্তর/সংস্থাসহ)	[১.৪.১] হালনাগাদকৃত	সংখ্যা	৯	-	৩	৮	৩	২	২	-	
		[২.১] সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বিষয়ক কর্মশালা/প্রশিক্ষণ/সেমিনার আয়োজন	[২.১.১] প্রশিক্ষণ/কর্মশালা আয়োজিত	সংখ্যা	৩	-	-	৩	২	১	-	-	-
		[২.২] সেবা প্রদান বিষয়ে স্টেপ-বাই-স্টেপ রপ্তানোর সমন্বয়ে আওতাধীন দপ্তর/সংস্থার সভা আয়োজন	[২.২.১] অবহিতকরণ সভা অনুষ্ঠিত	সংখ্যা	৮	-	২	২	১	-	-	-	

১০



সংযোজনী ৮:

জাতীয় ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তরের রাজসাহী বিভাগীয় কার্যালয়ের তথ্য অধিকার বিষয়ে ২০২২-২৩ অর্থবছরের বার্ষিক কর্মপরিকল্পনা

কর্মসম্পাদনের ক্ষেত্র	মান	কার্যক্রম	কর্মসম্পাদন সূচক	একক	কর্মসম্পাদন সূচকের মান	প্রকৃত অর্জন ২০২০-২১	২০২১-২২ (৩১ মে ২০২২ পর্যন্ত)*	লক্ষ্যমাত্রা ২০২২-২০২৩				চলতি মানের নিম্নে
								অসাধারণ	অতি উত্তম	উত্তম	চলতি মান	
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮	৯	১০	১১	১২	১৩
প্রাতিষ্ঠানিক	১০	[১.১] তথ্য অধিকার আইন অনুযায়ী নির্ধারিত সময়ের মধ্যে তথ্য প্রাপ্তির আবেদন নিষ্পত্তি	[১.১.১] নির্ধারিত সময়ের মধ্যে তথ্য প্রাপ্তির আবেদন নিষ্পত্তি	%	০৬	-	১০০	১০০%	৯০%	৮০%	-	-
		[১.২] স্বতঃপ্রণোদিতভাবে প্রকাশযোগ্য সকল তথ্য হালনাগাদ করে ওয়েবসাইটে প্রকাশ	[১.২.১] হালনাগাদকৃত তথ্য ওয়েবসাইটে প্রকাশিত	তারিখ	০৪	-	৩০-১২-২০২১	৩১-১২-২০২২	১৫-০১-২০২৩	৩১-০১-২০২৩	-	-
সক্ষমতা বৃদ্ধি	১৫	[১.৩] বার্ষিক প্রতিবেদন প্রকাশ	[১.৩.১] নির্ধারিত সময়ের মধ্যে বার্ষিক প্রতিবেদন প্রকাশিত	তারিখ	০৩	-	০৭-১০-২০২১	১৫-১০-২০২২	৩১-১০-২০২২	৩০-১১-২০২২	-	-
		[১.৪] তথ্য অধিকার আইন, ২০০৯ এর ৫ ধারা অনুসারে যাবতীয় তথ্যের কাটালগ ও ইনডেক্স তৈরি/ হালনাগাদকরণ	[১.৪.১] তথ্যের কাটালগ ও ইনডেক্স প্রস্তুতকৃত/হালনাগাদকৃত	তারিখ	০৩	-	৩০-১২-২০২১	৩১-১২-২০২২	১৫-০১-২০২৩	৩১-০১-২০২৩	-	-
		[১.৫] তথ্য অধিকার আইন ও বিধিবিধান সম্পর্কে জনসচেতনতা বৃদ্ধিকরণ	[১.৫.১] প্রচার কার্যক্রম সম্পন্ন	সংখ্যা	০৪	-	৩	৩	২	১	-	-
		[১.৬] তথ্য অধিকার আইন, ২০০৯ ও এর	[১.৬.১] প্রশিক্ষণ		০৩		২	৩	২	১	-	-

			বিধিমালা, প্রবিধানমালা, স্বতন্ত্রগোদিত তথ্য প্রকাশ নির্দেশিকাসহ সংশ্লিষ্ট বিষয়ে কর্মকর্তা/কর্মচারীদের প্রশিক্ষণ আয়োজন		আয়োজিত	সংখ্যা	-						
			[১.৭] তথ্য অধিকার সংক্রান্ত প্রত্যেকটি ত্রৈমাসিক অগ্রগতি প্রতিবেদন নির্ধারিত সময়ে ওয়েবসাইটের তথ্য অধিকার সেবাবঞ্চে প্রকাশ		[১.৭.১]ত্রৈমাসিক অগ্রগতি প্রতিবেদন ওয়েবসাইটের তথ্য অধিকার সেবাবঞ্চে প্রকাশিত	সংখ্যা	০২	৮	৬	৮	৯		-

০২