



গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার

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

এবং

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

বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তি

জুলাই ১, ২০২৩ - জুন ৩০, ২০২৪

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, ২০২৩-২০২৪	১৩-১৪
সংযোজনী ৫:ই-গভর্ন্যান্স ও উদ্ভাবন কর্মপরিকল্পনা, ২০২৩-২০২৪	১৫
সংযোজনী ৬:অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা কর্মপরিকল্পনা, ২০২৩-২০২৪	১৬
সংযোজনী ৭: সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি কর্মপরিকল্পনা, ২০২৩-২০২৪	১৭
সংযোজনী ৮: তথ্য অধিকার বিষয়ে বার্ষিক কর্মপরিকল্পনা, ২০২৩-২০২৪	১৮

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

সাম্প্রতিক অর্জন, চ্যালেঞ্জ এবং ভবিষ্যৎ পরিকল্পনা

□ সাম্প্রতিক বছরসমূহের (৩বছর) প্রধান অর্জনসমূহ :

ভোক্তা-অধিকার বিষয়ে জনসচেতনতা সৃষ্টির লক্ষ্যে ২০১৯-২০ অর্থবছরে ১৩,১৯৪ টি, ২০২০-২১ অর্থবছরে ১৩,১৯৪ টি এবং ২০২২-২৩ অর্থবছরের ২৫ এপ্রিল ২০২৩ তারিখ পর্যন্ত ১১,৭১০ টি লিফলেট, প্যাম্পলেট বিতরণ করা হয়েছে। ভোক্তা-অধিকার বিরোধী কার্য প্রতিরোধের লক্ষ্যে রাজশাহী জেলায় 'ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ আইন, ২০০৯' এর অধীনে রাজশাহী জেলা কার্যালয়ের তদারকি টিম কর্তৃক ২০১৯-২০ অর্থবছরে ১৭৮টি বাজার তদারকির মাধ্যমে ১৬,১০,০০০/- (ষোল লক্ষ দশ হাজার) টাকা; ২০২০-২১ অর্থবছরে ২১৬টি বাজার তদারকির মাধ্যমে ১৩,৩২,৩০০.০০/- (তের লক্ষ বত্রিশ হাজার তিনশত) টাকা এবং ২০২২-২৩ অর্থবছরের ০১ জুলাই ২০২২ থেকে ২৫ এপ্রিল ২০২৩ তারিখ পর্যন্ত ১৭৪টি বাজার তদারকির মাধ্যমে ২৮,৪৯,৮০০/- (আটাত্তালিশ লক্ষ ঊনপঞ্চাশ হাজার আটশত) টাকা জরিমানা আরোপ ও আদায় করা হয়েছে। বিগত ২০১৯-২০ অর্থবছরে অভিযোগ পাওয়া গিয়েছে ১৫০টি, অভিযোগ নিষ্পত্তি করা হয়েছে ১৪৮টি ও অভিযোগ নিষ্পত্তির মাধ্যমে ১,২৫,০০০/- (এক লক্ষ পঁচিশ হাজার) টাকা জরিমানা আরোপ ও আদায়; ২০২০-২১ অর্থবছরে অভিযোগ পাওয়া গিয়েছে ৯৮টি, অভিযোগ নিষ্পত্তি করা হয়েছে ৯১টি ও অভিযোগ নিষ্পত্তির মাধ্যমে ৪৬,০০০/- (ছেচল্লিশ হাজার) টাকা জরিমানা আরোপ ও আদায় এবং ২০২২-২৩ অর্থবছরের ২৫ এপ্রিল ২০২৩ তারিখ পর্যন্ত অভিযোগ পাওয়া গিয়েছে ৭১টি, অভিযোগ নিষ্পত্তি করা হয়েছে ৬৩টি ও অভিযোগ নিষ্পত্তির মাধ্যমে ৭৮,০০০/- (আটাত্তালিশ হাজার) টাকা জরিমানা আরোপ ও আদায় করা হয়েছে। 'ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ আইন, ২০০৯' এর ৭৬(৪) ধারায় গত তিন অর্থবছরে ০১ জুলাই ২০১৯ থেকে ৩১ মে ২০২২ তারিখ পর্যন্ত আদায়কৃত জরিমানার ২৫% হিসাবে মোট ৬৪ জন অভিযোগকারীকে ৮১,২৫০/- (একাত্তালিশ হাজার দুই শত পঞ্চাশ) টাকা প্রদান করা হয়েছে এবং অবশিষ্ট অর্থ সরকারি কোষাগারে জমা প্রদান করা হয়েছে। 'ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ আইন, ২০০৯' প্রচারের লক্ষ্যে রাজশাহী জেলার জেলা ও উপজেলা পর্যায়ে নিয়মিত সেমিনার ও সচেতনতামূলক সভা আয়োজন করা হয়েছে। অধিকন্তু রাজশাহী জেলার উপজেলা পর্যায়ে প্রতিবছর ১৫ মার্চ বিশ্ব ভোক্তা-অধিকার দিবস উদযাপন করা হয়েছে।

সমস্যা এবং চ্যালেঞ্জসমূহ :

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।

২০২৩-২৪ অর্থবছরের সম্ভাব্য প্রধান অর্জনসমূহ :

- ১। ৭০০০ টি লিফলেট, ৫৫০০ টি প্যাম্পলেট বিতরণ;
- ২। ১৯টি সেমিনার/ওয়ার্কসপ/মতবিনিময় সভা আয়োজন;
- ৩। ১৫০ 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 সংহত করণ এবং সম্পদের যথাযথ ব্যবহার নিশ্চিত করণের মাধ্যমে রূপকল্প ২০২১ এর বাস্তবায়নের লক্ষ্যে-

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

এবং

উপপরিচালক, জাতীয় ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তর, বিভাগীয় কার্যালয়, রাজশাহী -এর মধ্যে ২০২৩ সালের জুন মাসের২৫..... তারিখে এই বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তি স্বাক্ষরিত হল।

এই চুক্তিতে স্বাক্ষরকারী উভয় পক্ষ নিম্নলিখিত বিষয় সমূহে সম্মত হলেন:



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 কার্য প্রতিরোধ এবং অভিযোগ নিষ্পত্তির মাধ্যমে ভোক্তার অধিকার নিশ্চিতকরণ।

১.৩ কর্মসম্পাদনের ক্ষেত্রসমূহ

- 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 জোরদারকরণ

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

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

চূড়ান্তফলাফল/প্রভাব	কর্মসম্পাদন সূচক	একক	প্রকৃত অর্জন		লক্ষ্যমাত্রা ২০২৩-২৪	প্রক্ষেপণ ২০২৪-২৫	প্রক্ষেপণ ২০২৫-২৬	নির্ধারিত লক্ষ্যমাত্রা অর্জনের ক্ষেত্রে যৌথভাবে দায়িত্বপ্রাপ্ত মন্ত্রণালয়/বিভাগ/সংস্থাসমূহের নাম	উপাত্তসূত্র
			২০২১-২২	২০২২-২৩ (২৫ এপ্রিল ২০২৩ পর্যন্ত)*					
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮	৯	১০
ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ	বাজার তদারকি সম্পন্ন	সংখ্যা	১৫১	৪৬৯	১৫০	১৫৫	১৫৫	আইন পূজলা রক্ষাকারী বাহিনী	বাজার তদারকি সংক্রান্ত প্রেস বিজ্ঞপ্তি, পাব্লিক প্রতিবেদন ও ট্রেজারি চালান
	অভিযোগ নিষ্পত্তিকৃত	%	৭৯	৭৭	৬৭	৬৭	৭৬	-	অভিযোগ নিষ্পত্তি রেজিস্টার
	সচেতনতামূলক সভা অনুষ্ঠিত	সংখ্যা	৪১	৫২	১২	১৩	৪১	-	সভার নোটিশ ও উপস্থিতির তালিকা

সেকশন-৩
কর্মসম্পাদন পরিকল্পনা

কর্মসম্পাদনের ক্ষেত্র	মান	কার্যক্রম	কর্মসম্পাদন সূচক	গণনা পদ্ধতি	একক	কর্মসম্পাদ ন সূচকের মান	প্রকৃত অর্জন		লক্ষ্যমাত্রা/নির্ণায়ক ২০২৩-২৪					প্রক্ষেপণ ২০২৪-২৫	প্রক্ষেপণ ২০২৫-২৬	
							২০২২-২৩ (২৫ এপ্রিল ২০২৩ পর্যন্ত) *	২০২২-২৩	অসাধারণ	অতিউত্তম	উত্তম	চলতিমা ন	চলতিমা ন			চলতিমা নের নিম্নে
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮	৯	১০	১১	১২	১৩	১৪	১৫	১৬	
জাতীয় ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তরের রাজশাহী জেলা কার্যালয়ের কর্মসম্পাদনের ক্ষেত্রসমূহ																
১. ভোক্তা-অধিকার বিবোধী কার্য প্রতিরোধ	২৫	১.১. বাজার তদারকি	বাজার তদারকি সম্পন্ন	সমষ্টি	সংখ্যা	২০	১৫৫	১৭৪	১৫০	১৩৫	১২০	১০৫	৯০	১৫৫	১৫৫	
			অভিযোগ নিষ্পত্তিকৃত	গড়	%	২০	৯৭	৮৭	৬০	৫৫	৫০	৪৫	৪০	৬৫	৭০	
২. অভিযোগনিষ্পত্তি	২০	৩.১. সচেতনতা বৃদ্ধির জন্য লিফলেট ও প্যাম্পলেট বিতরণ	লিফলেট বিতরণকৃত	সমষ্টি	সংখ্যা (হাজার)	৫	৭০০০	৪৯০০	৭০০০	৬৩০০	৫৬০০	৪৯০০	৪২০০	৭৫০০	৮০০০	
			প্যাম্পলেট বিতরণকৃত	সমষ্টি	সংখ্যা (হাজার)	৫	৫০০০	৩৫০০	৫৫০০	৪৯৫০	৪৪০০	৩৮৫০	৩৩০০	৬০০০	৬৫০০	
৩. সচেতনতা বৃদ্ধি	২৫	৩.২. সেমিনার/ওয়ার্কসপ/মত বিনিময় সভা	সেমিনার/ওয়া র্কসপ/মতবিনি ময় সভা অনুষ্ঠিত	সমষ্টি	সংখ্যা	৫	১০	১১	১৯	১৭	১৫	১৩	১১	১৯	১৯	
			সভা অনুষ্ঠিত	সমষ্টি	সংখ্যা	৫	১৪	১১	১২	১০	৯	৮	৭	১৩	১৪	
৩. সচেতনতা বৃদ্ধি	২৫	৩.৩. সচেতনতামূলক সভা	সভা অনুষ্ঠিত	সমষ্টি	সংখ্যা	৫	১৪	১১	১২	১০	৯	৮	৭	১৩	১৪	
			সভা অনুষ্ঠিত	সমষ্টি	সংখ্যা	৫	৯	৯	৯	৯	৯	৯	৯	৯	৯	
৩. সচেতনতা বৃদ্ধি	২৫	৩.৪. রাজশাহী জেলা ও উপজেলায় বিশ্ব ভোক্তা অধিকার দিবস উদযাপন	দিবস উদযাপিত	সমষ্টি	সংখ্যা	৫	৯	৯	৯	৯	৯	৯	৯	৯	৯	
			দিবস উদযাপিত	সমষ্টি	সংখ্যা	৫	৯	৯	৯	৯	৯	৯	৯	৯	৯	

Handwritten signature

কর্মসম্পাদনের ক্ষেত্র	মান	কার্যক্রম	কর্মসম্পাদন সূচক	গণনা পদ্ধতি	একক	কর্মসম্পাদন সূচকের মান	প্রকৃত অর্জন		লক্ষ্যমাত্রা/নির্ণায়ক ২০২৩-২৪					প্রক্ষেপণ ২০২৪-২৫	প্রক্ষেপণ ২০২৫-২৬
							২০২২-২৩ (২৫ এপ্রিল ২০২৩ পর্যন্ত)	*	অসাধারণ	অতিউত্তম	উত্তম	চলতিমান	চলতিমান		
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮	৯	১০	১১	১২	১৩	১৪	১৫	১৬

সুশাসন ও সংস্কারমূলক কর্মসম্পাদনের ক্ষেত্র (মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ কর্তৃক নির্ধারিত)


সুশাসন ও সংস্কার মূলক কার্যক্রমের বাস্তবায়ন জোরদারকরণ	৩০	১) শূন্যচার কর্মপরিকল্পনা বাস্তবায়ন	শূন্যচার কর্মপরিকল্পনা বাস্তবায়িত	ক্রমপূর্ণ জিহুত	প্রাপ্তনম্বর	১০											
		২) ই-গভর্ন্যান্স/ উদ্ভাবন কর্মপরিকল্পনা বাস্তবায়ন	ই-গভর্ন্যান্স/ উদ্ভাবন কর্মপরিকল্পনা বাস্তবায়িত	ক্রমপূর্ণ জিহুত	প্রাপ্তনম্বর	১০											
		৩) তথ্য অধিকার কর্মপরিকল্পনা বাস্তবায়ন	তথ্য অধিকার কর্মপরিকল্পনা বাস্তবায়িত	ক্রমপূর্ণ জিহুত	প্রাপ্তনম্বর	৩											
		৪) অভিযোগ প্রতিকার কর্মপরিকল্পনা বাস্তবায়ন	অভিযোগ প্রতিকার কর্মপরিকল্পনা বাস্তবায়িত	ক্রমপূর্ণ জিহুত	প্রাপ্তনম্বর	৪											
		৫) সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি কর্মপরিকল্পনা বাস্তবায়ন	সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি কর্মপরিকল্পনা বাস্তবায়িত	ক্রমপূর্ণ জিহুত	প্রাপ্তনম্বর	৩											

Handwritten signature

আমি, সহকারী পরিচালক, জাতীয় ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তর, জেলা কার্যালয়, রাজশাহী গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকারের বাণিজ্য মন্ত্রণালয়ের অধীন জাতীয় ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তরের উপপরিচালক, বিভাগীয় কার্যালয়, রাজশাহী -এর নিকট অঞ্জীকার 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, রাজশাহী -এর নিকট অঞ্জীকার করছি যে, এই চুক্তিতে বর্ণিত ফলাফল অর্জনে প্রয়োজনীয় সহযোগিতা প্রদান করব।

স্বাক্ষরিত:



২৫.০৩.২০২৩ খ্রি:

তারিখ

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



২৭/০৩/২০২৩ খ্রি:

তারিখ

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

সংযোজনী-১

শব্দসংক্ষেপ

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

[Handwritten signature]

সংযোজনী- ২:
কর্মসম্পাদন ব্যবস্থাপনা ও প্রমাণক

ক্রমিকসংখ্যা	কার্যক্রম	কর্মসম্পাদনসূচক	বাণ্ণবায়নকারী অনুবিভাগ, অধিশাখা, শাখা	লক্ষ্যমাত্রা অর্জনের প্রমাণক
১	১.১. বাজার তদারকি	বাজার তদারকি সম্পন্ন		বাজার তদারকি সংক্রান্ত প্রেস বিজ্ঞপ্তি, পাক্ষিক প্রতিবেদন ও ট্রেজারি চালান
২	২.১. অভিযোগ নিষ্পত্তি	অভিযোগ নিষ্পত্তিকৃত		অভিযোগ নিষ্পত্তি রেজিস্টার
৩	৩.১. সচেতনতা বৃদ্ধির জন্য লিফলেট, প্যাম্পলেট ও ভেঙ্কক্যালেন্ডার বিতরণ	লিফলেট ও প্যাম্পলেট বিতরণকৃত	রাজশাহী জেলা কার্যালয়	লিফলেট, ও প্যাম্পলেট বিতরণ রেজিস্টার
৪	৩.২. সেমিনার/ওয়ার্কসপ/মতবিনিময় সভা	সেমিনার/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 জেলাপ্রশাসক ও উপজেলা নির্বাহী অফিসার কর্তৃক প্রেরিত প্রতিবেদন

সংযোজনীতঃ
অন্য অফিসের সঙ্গে সংশ্লিষ্ট কর্মসম্পাদন সূচকসমূহ

কার্যক্রম	কর্মসম্পাদনসূচক	যেসকলঅফিসেরসাথেসংশ্লিষ্ট	সংশ্লিষ্ট অফিসের সাথে 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
বাজার তদারকি	বাজার তদারকি সম্পন্ন	বিএসটিআই, কৃষি বিপণন অধিদপ্তর, বিসিএসআইআর, স্বাস্থ্য অধিদপ্তর, মৎস্য অধিদপ্তর, পরিবেশ অধিদপ্তর, প্রাণিসম্পদ অধিদপ্তর	কারিগরি জ্ঞান সম্পন্ন লোক বাজার তদারকি কার্যক্রম ফলপ্রসূ করতে সহায়ক হয়।

(Signature)

সংযোজনী ৪:

জাতীয় শূদ্ধাচার কৌশল কর্ম-পরিকল্পনা, ২০২৩-২০২৪
 জাতীয় শূদ্ধাচার কৌশল কর্ম-পরিকল্পনা, ২০২৩-২০২৪
 জাতীয় ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তর, জেলা কার্যালয়, রাজশাহী

কার্যক্রমের নাম	কর্মসম্পাদনসূচক	সূচকের মান	একক	বাস্তবায়নের দায়িত্ব প্রাপ্ত ব্যক্তি/পদ	২০২৩-২০২৪ অর্থবছরের লক্ষ্যমাত্রা	বাস্তবায়ন অগ্রগতি পরিবীক্ষণ, ২০২৩-২০২৪					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
১. প্রাতিষ্ঠানিক ব্যবস্থা.....৬													
১.১ নৈতিকতা কমিটি সভা আয়োজন	সভা আয়োজিত	২	সংখ্যা	রাজশাহী জেলা কার্যালয়	৪	লক্ষ্যমাত্রা	১	১	১	১			
১.২ নৈতিকতা কমিটির সভার সিদ্ধান্ত বাস্তবায়ন	বাস্তবায়িত সিদ্ধান্ত	২	%	রাজশাহী জেলা কার্যালয়	১০০	লক্ষ্যমাত্রা	১০০	১০০	১০০	১০০			
১.৩ সুশাসন প্রতিষ্ঠার নিমিত্ত অংশীজনের (stakeholders) অংশগ্রহণে সভা	অনুষ্ঠিত সভা	২	সংখ্যা	রাজশাহী জেলা কার্যালয়	৪	লক্ষ্যমাত্রা	১	১	১	১			
১.৪ শূদ্ধাচার সংক্রান্ত প্রশিক্ষণ আয়োজন	প্রশিক্ষণ আয়োজিত	১	সংখ্যা	রাজশাহী জেলা কার্যালয়	২	লক্ষ্যমাত্রা	-	১	-	১			
১.৫ কর্ম-পরিবেশ উন্নয়ন (স্বাস্থ্য বিধি অনুসরণ/টিওএভইডুজ্ঞ অকেজো মালামাল বিলুপ্ত করণ/পরিষ্কার-পরিচ্ছন্নতা বৃদ্ধি ইত্যাদি	উন্নত কর্ম-পরিবেশ	১	সংখ্যাও তারিখ	রাজশাহী জেলা কার্যালয়	২ ও ৩১.০৮.২৩ ৩১.০৫.২৪	লক্ষ্যমাত্রা	১৩	-	-	১৩			৩১.০৫.২৪

কার্যক্রমের নাম	কর্মসম্পাদনসূচক	সূচকের মান	একক	বাস্তবায়নের দায়িত্ব প্রাপ্ত ব্যক্তি/পদ	২০২৩-২০২৪ অর্থবছরের লক্ষ্যমাত্রা	বাস্তবায়ন অগ্রগতি পরিবীক্ষণ, ২০২৩-২০২৪					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													
২.১ ২০২৩-২৪ অর্থ বছরের ক্রয়-পরিবহন ওয়েবসাইটে প্রকাশিত	ক্রয়-পরিবহন ওয়েবসাইটে প্রকাশিত	২	তারিখ	রাজশাহী জেলা কার্যালয়	৩১.০৭.২৩	লক্ষ্যমাত্রা	৩১.০৭.২৩						
৩. শুল্কচার সংশ্লিষ্ট এবং দুর্নীতি প্রতিরোধে সহায়ক অন্যান্য কার্যক্রম.....২													
৩.১ বাজার তদারকি	বাজার তদারকি সম্পন্ন	৪	সংখ্যা	রাজশাহী জেলা কার্যালয়	৫০	লক্ষ্যমাত্রা	১৩	১৩	১৩	১১			
৩.২ অভিযোগ নিষ্পত্তি	অভিযোগ নিষ্পত্তিকৃত	৪	%	রাজশাহী জেলা কার্যালয়	৬৫	লক্ষ্যমাত্রা	-	-	-	৬৫			
৩.৩ ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ আইন, ২০০৯ প্রচারের লক্ষ্যে লিফলেট ও প্যাম্পলেট বিতরণ	বিতরণকৃত	৪	সংখ্যা (হাজার)	রাজশাহী জেলা কার্যালয়	৭০০০	লক্ষ্যমাত্রা	১৫০০	১৫০০	২০০০	২০০০			
৩.৪ সচেতনতামূলক সভা	অনুষ্ঠিত সভা	৪	সংখ্যা	রাজশাহী জেলা কার্যালয়	১২	লক্ষ্যমাত্রা	৩	৩	৩	৩			

Handwritten signature

সংযোজনী ৫:

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

ক্রম	কার্যক্রম	কর্মসম্পাদন সূচক	একক	কর্মসম্পাদন সূচকের মান	লক্ষ্যমাত্রা ২০২৩-২০২৪		
					অসাধারণ	উত্তম	চলতি মান
০১	[১.১] ই-নথির ব্যবহার বৃদ্ধি	[১.১.১] ই-ফাইলে নোট নিষ্পত্তিকৃত	%	১৫	১০০%	৮০%	৬০%
০২	[২.১] তথ্য বাতায়ন হালনাগাদকরণ	[২.১.১] তথ্য বাতায়নে সকল সেবাবক্স হালনাগাদকৃত [২.১.২] বিভিন্ন প্রকাশনা ও তথ্যাদি তথ্যবাতায়নে প্রকাশিত	হালনাগাদের সংখ্যা	১০	৮	৩	২
০৩	[৩.১] ই-গভর্ন্যান্স ও উদ্ভাবন কর্মপরিকল্পনা বাস্তবায়ন	[৩.১.১] কর্মপরিকল্পনা বাস্তবায়ন সংক্রান্ত প্রশিক্ষণ আয়োজিত [৩.১.২] কর্মপরিকল্পনার বাস্তবায়ন অগ্রগতিপর্যালোচনা সংক্রান্ত সভা আয়োজিত [৩.১.৩] কর্মপরিকল্পনার অর্ধবার্ষিক স্ব-মূল্যায়ন প্রতিবেদন উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের নিকট প্রেরিত	হালনাগাদের সংখ্যা প্রশিক্ষণের সংখ্যা সভার সংখ্যা	৫	৮	৩	২
০৪	[৪.১] একটি উদ্ভাবনী ধারণা/ সেবাসহজিকরণ/ উন্নয়ন কার্যক্রম বাস্তবায়ন	[৪.১.১] একটি উদ্ভাবনী ধারণা/ সেবাসহজিকরণ/ ক্ষুদ্র উন্নয়ন কার্যক্রম বাস্তবায়িত	তারিখ	৫	১৩/০১/২০২৪	২০/০১/২০২৪	২৭/০১/২০২৪
			তারিখ	৫	২৮/১/২০২৪	১৫/০৩/২০২৪	১৫/০৪/২০২৪

সংযোজনী ৬:

জাতীয় ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তরের রাজশাহী 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 (২৭ এপ্রিল ২৩ পর্যন্ত) *	লক্ষ্যমাত্রা ২০২৩-২০২৪				চলতি মানের নিম্নে ৬০%
								অসাধারণ	অতি উত্তম	উত্তম	চলতি মান	
								১০০%	৯০%	৮০%	৭০%	
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮	৯	১০	১১	১২	১৩
প্রাতিষ্ঠানিক ব্যবস্থাপনা	৫	[১.১] অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক) ও আপিল কর্মকর্তার তথ্য ওয়েবসাইটে গ্রেমাসিক ভিত্তিতে হালনাগাদকরণ	[১.১.১] অনিক ও আপিল কর্মকর্তার তথ্য হালনাগাদকৃত এবং ওয়েবসাইটে আপলোডকৃত	হালনাগাদের সংখ্যা	৫	-	-	৪	৩	-	-	-
পরিবীক্ষণ ও সক্ষমতা বৃদ্ধি	২০	[২.১] নির্দিষ্ট সময়ে অনলাইন/অফলাইনে প্রাপ্ত অভিযোগ নিষ্পত্তি এবং নিষ্পত্তি সংক্রান্ত মাসিক প্রতিবেদন উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষ বরাবর প্রেরণ [২.২] কর্মকর্তা/কর্মচারীদের অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা এবং জিআরএস সফটওয়্যার বিষয়ক প্রশিক্ষণ আয়োজন [২.৩] গ্রেমাসিক ভিত্তিতে পরিবীক্ষণ এবং গ্রেমাসিক পরিবীক্ষণ প্রতিবেদন উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের নিকট প্রেরণ [২.৪] অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা বিষয়ে স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে অবহিতকরণ সভা	[২.১.১] অভিযোগ নিষ্পত্তিকৃত [২.২.১] প্রশিক্ষণ আয়োজিত [২.৩.১] গ্রেমাসিক প্রতিবেদন প্রেরিত [২.৪.১] সভা অনুষ্ঠিত	% প্রশিক্ষণের সংখ্যা প্রতিবেদন প্রেরণের সংখ্যা সভার সংখ্যা	৮	-	-	৯০%	৮০%	৭০%	৬০%	-

সংযোজনী ৭:

জাতীয় ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তরের রাজশাহী জেলা কার্যালয়ের সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বাস্তবায়ন কর্ম-পরিকল্পনা, ২০২৩-২০২৪

কার্যক্রমের ক্ষেত্র	মান	কার্যক্রম	কর্মসম্পাদন সূচক	একক	কর্মসম্পাদন সূচকের মান	প্রকৃত অর্জন ২০২২-২০২২-২৩ (২৭ এপ্রিল ২৩ পর্যন্ত) *	লক্ষ্যমাত্রা ২০২৩-২০২৪				চলতি মাসের নিম্নে
							অসাধারণ	অতি উত্তম	উত্তম	চলতি মান	
১	২	[১.১] সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি পরীক্ষণ কর্মটির সিদ্ধান্ত বাস্তবায়ন	৪	৬	৭	৯	১০	১১	১২	১৩	১৪
প্রাতিষ্ঠানিক	১০	[১.২] সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বৈমাসিক ভিত্তিতে হালনাগাদকরণ	[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	-	৮	৮	৩	-	-
সক্ষমতা অর্জন ও পরীক্ষণ	১৫	[২.১] সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বিষয়ক প্রশিক্ষণ আয়োজন	[১.১.১] প্রশিক্ষণ আয়োজিত	প্রশিক্ষণের সংখ্যা	১০	-	৮	৩	২	১	-
		[২.২] সেবা প্রদান বিষয়ে স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে অবহিতকরণ সভা আয়োজন	[১.৩.১] অবহিতকরণ সভা অনুষ্ঠিত	সভার সংখ্যা	৫	-	-	২	১	-	-

সংযোজনী চ:

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

কর্মসম্পাদনের ক্ষেত্র	মান	কার্যক্রম	কর্মসম্পাদন সূচক	একক	কর্মসম্পাদন সূচকের মান	প্রকৃত অর্জন ২০২২-২৩ (২৭ এপ্রিল ২৩ পর্যন্ত) *	লক্ষ্যমাত্রা ২০২৩-২০২৪				চলতি মাসের নিম্নে				
							অসাধারণ	অতি উত্তম	উত্তম	চলতি মান					
১	২	[১.১] তথ্য অধিকার আইন অনুযায়ী নির্ধারিত সময়ের মধ্যে তথ্য প্রদান	৪	৫	৬	৭	৮	৯	১০	১১	১২	১৩	৬০%		
প্রাতিষ্ঠানিক	১০	[১.২] স্বপ্রণোদিতভাবে প্রকাশযোগ্য তথ্য হালনাগাদ করে ওয়েবসাইটে প্রকাশ	[১.১.১] নির্ধারিত সময়ের মধ্যে তথ্য প্রদানকৃত	%	১০			১০০%	৯০%	৮০%	৭০%		৬০%		
সক্ষমতা বৃদ্ধি	১৫	[১.৩] বার্ষিক প্রতিবেদন প্রকাশ	[১.২.১] হালনাগাদকৃত তথ্য ওয়েবসাইটে প্রকাশিত	তারিখ	০৩			৩১-১২-২০২৩	১০-০১-২০২৪	২০-০১-২০২৪			-		
		[১.৪] তথ্য অধিকার আইন, ২০০৯ এর ৫ ধারা অনুসারে যাবতীয় তথ্যের কাটাগরি ও কাটালগ তৈরি/ হালনাগাদকরণ	[১.৩.১] বার্ষিক প্রতিবেদন প্রকাশিত	তারিখ	০৩			১৫-১০-২০২৩	১৫-১১-২০২৩	১৫-১২-২০২৩				-	
		[১.৫] তথ্য অধিকার আইন ও বিধিবিধান সম্পর্কে জনসচেতনতা বৃদ্ধিকরণ	[১.৪.১] তথ্যের কাটাগরি ও কাটালগ প্রস্তুতকৃত/হালনাগাদকৃত	তারিখ	০৩				৩১-১২-২০২৩	১০-০১-২০২৪	২০-০১-২০২৪				-
		[১.৬] তথ্য অধিকার বিষয়ে কর্মকর্তাদের প্রশিক্ষণ আয়োজন	[১.৫.১] প্রচার কার্যক্রম সম্পন্ন	কার্যক্রমের সংখ্যা	০৩				৩	২	১				-
		[১.৭] তথ্য অধিকার সংক্রান্ত প্রত্যেকটি ত্রৈমাসিক অগ্রগতি প্রতিবেদন নির্ধারিত সময়ে ওয়েবসাইটে তথ্য অধিকার সেবাসম্প্রদে	[১.৬.১] প্রশিক্ষণ আয়োজিত	প্রশিক্ষণের সংখ্যা	০৩			৩	২	১				-	
			[১.৭.১] ত্রৈমাসিক অগ্রগতি প্রতিবেদন ওয়েবসাইটে তথ্য অধিকার সেবাসম্প্রদে	সংখ্যা	০৩			৪	৩	২				২	