



গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার

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

এবং

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

বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তি

০১ জুলাই, ২০২১ – ৩০ জুন, ২০২২

সূচিপত্র

বিষয়	পৃষ্ঠা নং
কর্মসম্পাদনের সার্বিক চিত্র	১
প্রস্তাবনা	২
সেকশন ১ : রূপকল্প, অভিলক্ষ্য, কর্মসম্পাদনের ক্ষেত্র এবং কার্যাবলি	৩
সেকশন ২ : বিভিন্ন কার্যক্রমের চূড়ান্ত ফলাফল/প্রভাব	৪
সেকশন ৩ : কর্মসম্পাদন পরিকল্পনা	৫-৬
সংযোজনী ১ : শব্দ সংক্ষেপ	৮
সংযোজনী ২ : কর্মসম্পাদন ব্যবস্থাপনা ও প্রমানক	৯
সংযোজনী ৩ : অন্য অফিসের সঙ্গে সংশ্লিষ্ট কর্মসম্পাদন সূচকসমূহ	১০
সংযোজনী ৪ : জাতীয় শুদ্ধাচার কৌশল কর্মপরিকল্পনা ২০২১-২০২২	১১-১২
সংযোজনী ৫ : ই গভর্ন্যান্স ও উদ্ভাবন কর্মপরিকল্পনা ২০২১-২০২২	১৩
সংযোজনী ৬ : অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা কর্মপরিকল্পনা ২০২১-২০২২	১৪
সংযোজনী ৭ : সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি কর্মপরিকল্পনা ২০২১-২০২২	১৬
সংযোজনী ৮ : তথ্য অধিকার বিষয়ে বার্ষিক কর্মপরিকল্পনা ২০২১-২২	১৬

১০

৪

কর্মসম্পাদনের সার্বিক চিত্র

সাম্প্রতিক অর্জন, চ্যালেঞ্জ এবং ভবিষ্যত পরিকল্পনা

• সাম্প্রতিক বছরসমূহের (৩ বছর) প্রধান অর্জনসমূহ :

ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ এবং ভোক্তা অধিকার বিরোধী কার্য প্রতিরোধ কার্যক্রম তৃণমূল পর্যায়ে বিস্তৃতি করা হয়েছে। জনসচেতনতা বৃদ্ধির লক্ষ্যে সকল জেলা, উপজেলা ও ইউনিয়নে ভোক্তা অধিকার বিষয়ক ২৪,৯৯৭টি লিফলেট, প্যাম্পলেট ও ক্যালেন্ডার বিতরণ করা হয়েছে। ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ আইন ২০০৯ এর অধীনে খুলনা জেলাতে মোবাইল টিম কর্তৃক মোট ৪৩৯টি তদারকিমূলক অভিযান পরিচালিত হয়েছে এবং মোট ৩০,৭১,৭০০/- (ত্রিশ লক্ষ একাত্তর হাজার সাতশত) টাকা জরিমানা আরোপ ও আদায় করা হয়েছে। ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ আইন ২০০৯ এর ৭৬(৪) ধারায় আদায়কৃত জরিমানার ২৫% হিসেবে মোট ১৭ জনকে ১২,৬২৫/- (বার হাজার ছয়শত পচিশ) টাকা প্রদান করা হয়েছে। ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ আইন ২০০৯ প্রচারের লক্ষ্যে খুলনা জেলা ও উপজেলায় মোট ৩৯টি সেমিনার, ২৫টি সচেতনতামূলক সভা ও ১২টি গনশুনানীর আয়োজন করা হয়েছে। মুজিব শতবর্ষ উদযাপন উপলক্ষ্যে জেলা প্রশাসনের আয়োজনে উন্নয়ন মেলায় অংশগ্রহণ করা হয়েছে। এছাড়া বিশেষ সেবা সপ্তাহ পালনের মাধ্যমে ভোক্তাদের আরো নিবিড়ভাবে সেবা প্রদান করা হয়েছে। খুলনা জেলা ও উপজেলায় বিশ্ব ভোক্তা অধিকার দিবস উদযাপন করা হয়েছে।

• সমস্যা এবং চ্যালেঞ্জসমূহ :

'ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ আইন-২০০৯' যুগোপযোগীকরণ, এ আইন সম্পর্কে দেশের জনগণকে অবহিতকরণ এবং অধিদপ্তরের জনবল স্বল্পতা।

• 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।

২০২১-২০২২ অর্থবছরের সম্ভাব্য প্রধান অর্জনসমূহ :

- ৮,৫১০টি লিফলেট, প্যাম্পলেট ও ডেস্ক ক্যালেন্ডার বিতরণ।
- ১০টি সেমিনার/ওয়ার্কসপ/মতবিনিময় সভা আয়োজন।
- ১০০টি তদারকিমূলক অভিযান পরিচালনা।
- ১৫ মার্চ বিশ্ব ভোক্তা-অধিকার দিবস উদযাপন।
- ১২টি সচেতনতামূলক সভা আয়োজন।
- প্রাপ্ত ৮০% অভিযোগ দ্রুততম সময়ে নিষ্পত্তি।

প্রস্তাবনা

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

সহকারী পরিচালক
জাতীয় ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তর
জেলা কার্যালয়, খুলনা

এবং

উপপরিচালক
জাতীয় ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তর
বিভাগীয় কার্যালয়, খুলনা

এর মধ্যে ২০২১ সালের জুন মাসের ২২ তারিখে এই বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তি স্বাক্ষরিত হল।

এই চুক্তিতে স্বাক্ষরকারী উভয়পক্ষ নিম্নলিখিত বিষয়সমূহে সম্মত হলেন :

সেকশন : ১

রূপকল্প, অভিলক্ষ্য, কর্মসম্পাদনের ক্ষেত্র এবং কার্যাবলি

১.১ রূপকল্প : ভোক্তার অধিকার নিশ্চিতকরণ।

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

১.৩. কর্মসম্পাদনের ক্ষেত্র:

১. ভোক্তা-অধিকার বিরোধী কার্য প্রতিরোধ;
২. অভিযোগ নিষ্পত্তি।
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 : বিভিন্ন কার্যক্রমের চূড়ান্ত ফলাফল/প্রভাব

চূড়ান্ত ফলাফল/প্রভাব	কর্মসম্পাদন সূচকসমূহ	একক	প্রকৃত		লক্ষ্যমাত্রা	প্রক্ষেপণ		নির্ধারিত লক্ষ্যমাত্রা অর্জনের ক্ষেত্রে যৌথভাবে দায়িত্বপ্রাপ্ত মন্ত্রণালয়/বিভাগ/সংস্থাসমূহের নাম	উপাত্তসূত্র
			২০১৯-২০	২০২০-২১		২০২১-২২	২০২২-২৩		
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮	৯	১০
ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ	বাজার তদারকি সম্পন্ন	সংখ্যা	২০৬	১৪০	১০০	১০০	১০০	আইন শৃঙ্খলা রক্ষাকারী বাহিনী	বাজার তদারকি সংক্রান্ত প্রেস বিজ্ঞপ্তি/পাব্লিক প্রতিবেদন/সামারি রিপোর্ট
	অভিযোগ নিষ্পত্তিকৃত	%	০৭	০৭	০৭	০৭	০৭	-	সামারি রিপোর্ট /অভিযোগ নিষ্পত্তি রেজিস্টার
	সচেতনতামূলক সভা অনুষ্ঠিত	সংখ্যা	১৩	১২	১২	১২	১২	-	সামারি রিপোর্ট/ সভার নোটিশ / উপস্থিতির তালিকা

সেকশন ৩ : কর্মসম্পাদন পরিকল্পনা


কর্মসম্পাদন ক্ষেত্র	কেন্দ্রের মান	কার্যক্রম	কর্মসম্পাদন সূচক	গণনা পদ্ধতি	একক	কর্মস সম্পাদন সূচকের মান	প্রাকৃত জর্জন		লক্ষ্যমাত্রা/নির্ণায়ক ২০২১-২২					প্রক্ষেপণ ২০২২-২৩	প্রক্ষেপণ ২০২৩-২৪		
							২০১৯-২০	২০২০-২১	জসধারণ	অতি উত্তম	উত্তম	মাত্র মান	চরিত মানের নিম্নে				
১	২	৩	৪	৫	৬	৬	২০১৯-২০	২	১১	১২	১৩	১৪	১৫	১৬	১৭		
জাতীয় ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তর/জেলা কার্যালয় মুলন-এর কর্মসম্পাদন কেন্দ্রসমূহ																	
১. ভোক্তা অধিকার বিস্তৃতি কার্য প্রতিবেদন	২৫	১.১. বাজার তদারকি	বাজার তদারকি সম্পন্ন	সমষ্টি	সংখ্যা	২৫	০৪১	২০৬	০৭	০৭	০৬	০৬	০৬	০৬	০৬		
২. অভিযোগ নিষ্পত্তি	২০	২.১. অভিযোগ নিষ্পত্তি	অভিযোগ নিষ্পত্তিকৃত	গড়	%	২০	০৭	০৭	১৬	১৬	১৬	১৬	১৬	১৬	১৬		
৩. সচেতনতা বৃদ্ধি	২৫	৩.১. সচেতনতা বৃদ্ধির জন্য প্যাম্পলেট, নিউলেট ও ডেস্ক ক্যালেন্ডার মুদ্রণ এবং বিতরণ	প্যাম্পলেট বিতরণকৃত	সমষ্টি	সংখ্যা (হাজার)	৪	৩৩	৩৩	৩৩	৩৩	৩৩	৩৩	৩৩	৩৩	৩৩		
			নিউলেট বিতরণকৃত	সমষ্টি	সংখ্যা	৪	৪৪	৪৪	৪৪	৪৪	৪৪	৪৪	৪৪	৪৪	৪৪	৪৪	
			ওয়াল/ডেস্ক ক্যালেন্ডার বিতরণকৃত	সমষ্টি	সংখ্যা	৪	২৭৩	২৭৩	২৭৩	২৭৩	২৭৩	২৭৩	২৭৩	২৭৩	২৭৩	২৭৩	২৭৩
			সেমিনার/ওয়ার্কশপ/ মতবিনিময় সভা অনুষ্ঠিত	সমষ্টি	সংখ্যা	৪	০২	০২	০২	০২	০২	০২	০২	০২	০২	০২	০২
৩.৩. সচেতনতামূলক সভা		৩.৩. সচেতনতামূলক সভা	সভা অনুষ্ঠিত	সমষ্টি	সংখ্যা	৪	১৩	১৩	১৩	১৩	১৩	১৩	১৩	১৩	১৩		
৩.৪. উপজেলায় বিধি ভোক্তা- অধিকার দিবস উদযাপন		৩.৪. উপজেলায় বিধি ভোক্তা- অধিকার দিবস উদযাপন	দিবস উদযাপিত	সমষ্টি	সংখ্যা	৫	২	২	২	২	২	২	২	২	২		

৫

আমি, সহকারী পরিচালক, জাতীয়-ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তর, জেলা কার্যালয়, খুলনা হিসেবে উপপরিচালক জাতীয় ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তর, খুলনা বিভাগীয় কার্যালয় এর নিকট অস্বীকার করছি যে, এই চুক্তিতে বর্ণিত ফলাফল অর্জনে সচেষ্ট থাকব।

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

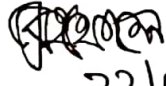
স্বাক্ষরিত :


22/06/2020

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

22.06.2020

তারিখ


22/06/2020

উপপরিচালক
জাতীয় ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তর
বিভাগীয় কার্যালয়, খুলনা

22/06/2020

তারিখ

সংযোজনী-১ : শব্দ সংক্ষেপ

ক্রমিক নং	শব্দ সংক্ষেপ	বিবরণ
১।	DNCRP	Directorate of National Consumer's Right Protection
২।	NCCC	National Consumer Complain Centre

৮

১৯

৮

সংযোজনী-২ : কর্মসম্পাদন ব্যবস্থাপনা ও প্রমাণক

ক্রমিক নম্বর	কার্যক্রম	কর্মসম্পাদন সূচক	বাস্তবায়নকারী অনুবিভাগ, অধিশাখা, শাখা	লক্ষ্যমাত্রা অর্জনের প্রমাণক
১	১.১. বাজার তদারকি	বাজার তদারকি সম্পন্ন	জেলা কার্যালয়	বাজার তদারকি সংক্রান্ত প্রেস বিজ্ঞপ্তি/ পাব্লিক প্রতিবেদন / সামারি রিপোর্ট
২	২.১. অভিযোগ নিষ্পত্তি	অভিযোগ নিষ্পত্তিকৃত	জেলা কার্যালয়	সামারি রিপোর্ট/ অভিযোগ নিষ্পত্তি রেজিস্টার
৩	১.২. সচেতনতা বৃদ্ধির জন্য প্যাম্পলেট, লিফলেট ও ডেস্ক ক্যালেন্ডার বিতরণ	মুদ্রিত প্যাম্পলেট, লিফলেট ও ডেস্ক ক্যালেন্ডার মুদ্রিত ও বিতরণকৃত	জেলা কার্যালয়	সামারি রিপোর্ট / প্যাম্পলেট, লিফলেট ও ক্যালেন্ডার বিতরণ রেজিস্টার
৪	১.৩. সেমিনার/ওয়ার্কসপ/ মতবিনিময় সভা	সেমিনার/ওয়ার্কসপ/মতবিনিময় সভা অনুষ্ঠিত	জেলা কার্যালয়	সামারি রিপোর্ট/ বাজেট বরাদ্দের জিওর কপি / জেলা প্রশাসক ও উপজেলা নির্বাহী কর্মকর্তা কর্তৃক প্রেরিত প্রতিবেদন
৫	১.৪. সচেতনতামূলক সভা	সভা অনুষ্ঠিত	জেলা কার্যালয়	সামারি রিপোর্ট সভার নোটিশ / উপস্থিতির তালিকা
৬	১.৫. উপজেলায় বিশ ভোক্তা-অধিকার দিবস উদযাপন	দিবস উদযাপিত	জেলা কার্যালয়	সামারি রিপোর্ট/ বাজেট বরাদ্দের জিওর কপি / জেলা প্রশাসক ও উপজেলা নির্বাহী কর্মকর্তা কর্তৃক প্রেরিত প্রতিবেদন

সংযোজনী-৩ : অন্য অফিসের সঙ্গে সংশ্লিষ্ট কর্মসম্পাদন সূচকসমূহ

কার্যক্রম বাজার তদারকি	কর্মসম্পাদন সূচক বাজার তদারকি সম্পন্ন	যেসকল অফিসের সাথে সংশ্লিষ্ট আইন শৃঙ্খলা রক্ষাকারী বাহিনী	সংশ্লিষ্ট অফিসের সাথে কার্যক্রম সমন্বয়ের কৌশল 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, নিরাপদ খাদ্য কর্তৃপক্ষ, পরিবেশ অধিদপ্তর, স্বাস্থ্য অধিদপ্তর, মৎস্য অধিদপ্তর, প্রাণিসম্পদ অধিদপ্তর, ক্যাব	কারিগরি জ্ঞানসম্পন্ন লোক বাজার তদারকি কার্যক্রম ফলপ্রসূ করতে সহায়ক হয়।

১০

১৯৮

সংযোজনী ৪ : জাতীয় শুল্কচার কৌশল কর্মপরিকল্পনা, ২০২১-২০২২

দপ্তর/সংস্থার নাম : জাতীয় ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তর, জেলা কার্যালয়, খুলনা।

কার্যক্রমের নাম	কর্মসম্পাদন সূচক	সূচকের মান	একক	বাস্তবায়নের দায়িত্বপ্রাপ্ত ব্যক্তি/পদ	২০২১-২০২২ অর্থবছরের লক্ষ্যমাত্রা	বাস্তবায়ন অগ্রগতি পরিবীক্ষণ, ২০২১-২০২২								মন্তব্য
						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.....২৬														
১.১ নেতৃত্ব কামিটির সভা আয়োজন	সভা আয়োজিত	৪	সংখ্যা	নেতৃত্ব কামিটি	৪	লক্ষ্যমাত্রা/অর্জন	১	১	১	১	১			
১.২ নেতৃত্ব কামিটির সভার সিদ্ধান্ত বাস্তবায়িত সিদ্ধান্ত	বাস্তবায়িত সিদ্ধান্ত	৬	%	নেতৃত্ব কামিটি	১০০	লক্ষ্যমাত্রা/অর্জন	১০০	১০০	১০০	১০০	১০০			
১.৩ সুশাসন প্রতিষ্ঠার নিমিত্ত অংশীজনের (Stakeholders) অংশগ্রহণে সভা	অনুষ্ঠিত সভা	৪	সংখ্যা	সহকারী পরিচালক	২	লক্ষ্যমাত্রা/অর্জন	-	১		১				
১.৪ শুল্কচার সংক্রান্ত প্রশিক্ষণ আয়োজন	প্রশিক্ষণ আয়োজিত	২	সংখ্যা	সহকারী পরিচালক	২	লক্ষ্যমাত্রা/অর্জন		১		১				
১.৫ কর্ম পরিবেশ উন্নয়ন (যোস্থাবিধি অনুসরণ/টিওভইউজু অকেজো মালমাল বিনষ্টকরণ/পরিষ্কার পরিচ্ছন্নতা বৃদ্ধি ইত্যাদি)	উন্নত কর্ম পরিবেশ	৩	সংখ্যা ও তারিখ	সহকারী পরিচালক	৩১.৮.২১ ৩১.৫.২২	লক্ষ্যমাত্রা/অর্জন	১৩ ৩১.৮.২১	-	-	১৩ ৩১.৫.২২				
১.৬ জাতীয় শুল্কচার কৌশল কর্ম-পরিকল্পনা ২০২১-২২ ও ত্রৈমাসিক পরিবীক্ষণ প্রতিবেদন সংশ্লিষ্ট মন্ত্রণালয়/বিভাগে দাখিল ও স্ব ওয়েবসাইটে আপলোডকরণ	কর্ম পরিকল্পনা ও ত্রৈমাসিক প্রতিবেদন দাখিলকৃত ও আপলোডকৃত	৪	তারিখ	সহকারী পরিচালক	১০.৯.২১	লক্ষ্যমাত্রা/অর্জন	১০.০৯.২১							
১.৭ শুল্কচার পুরস্কার প্রদান এবং পুরস্কার প্রাপ্তদের তালিকা ওয়েবসাইটে প্রকাশ	প্রদত্ত পুরস্কার	৩	তারিখ	সহকারী পরিচালক	১৫.০৬.২২	লক্ষ্যমাত্রা/অর্জন				১৫.০৬.২২				
২. ক্রমের ক্ষেত্রে শুল্কচার.....৪														
২.১ ২০২১-২২ অর্থবছরের ক্রম-পরিকল্পনা (প্রকল্পের অনুমোদিত বাবিক ক্রম পরিকল্পনাসহ) ওয়েবসাইটে প্রকাশ	ক্রম পরিকল্পনা ওয়েবসাইটে প্রকাশিত	৪	তারিখ	সহকারী পরিচালক	৩১.০৮.২১ ৩১.০৫.২২	লক্ষ্যমাত্রা/অর্জন	৩১.০৮.২১	-	-	৩১.০৫.২২				

কার্যক্রমের নাম	কর্মসম্পাদন সূচক	সূচকের মান	একক	বাস্তবায়নের দায়িত্বপ্রাপ্ত ব্যক্তি/পদ	২০২১-২০২২ অর্থবছরের লক্ষ্যমাত্রা	বাস্তবায়ন অগ্রগতি পরিবীক্ষণ, ২০২১-২০২২					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
৩. শুল্কসংক্রান্ত এবং দুর্গতি প্রতিরোধ সহায়ক অন্যান্য কার্যক্রম.....২০													
৩.১ বাজার তদারকি	বাজার তদারকি সম্পন্ন	৪	সংখ্যা	সহকারী পরিচালক	১০০	লক্ষ্যমাত্রা	২৫	২৫	২৫	২৫			
৩.২ অভিযোগ নিষ্পত্তি	অভিযোগ নিষ্পত্তিকৃত	৪	%	সহকারী পরিচালক	৮০	লক্ষ্যমাত্রা	-	-	-	৮০			
৩.৩ ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ আইন, ২০০৯ প্রচারের লক্ষ্যে প্যাম্পলেট, লিফলেট ও ভেকু ক্যালেন্ডার বিতরণ	বিতরণকৃত	৪	সংখ্যা (হাজার)	সহকারী পরিচালক	৮.৫১	লক্ষ্যমাত্রা	-	৪.৫১	২	২			
৩.৪ সচেতনতামূলক সভা	অনুষ্ঠিত সভা	৪	সংখ্যা	সহকারী পরিচালক	১২	লক্ষ্যমাত্রা	৩	৩	৩	৩			
৩.৫ নিয়মিত বাজার তদারকি কার্যক্রম ও ভোক্তাদের নিকট থেকে প্রাপ্ত অভিযোগ শুনানি অর্ন্তে নিষ্পত্তি সংক্রান্ত কার্যক্রম পর্যালোচনা বিষয়ক সভা	অনুষ্ঠিত সভা	৪	সংখ্যা	সহকারী পরিচালক	৪	লক্ষ্যমাত্রা	১	১	১	১			

১২ / ১৪ ৪

সংযোজনী ৫: ই-গভর্ন্যান্স ও উদ্ভাবন কর্মপরিকল্পনা

ক্রম	কার্যক্রম	কর্মসম্পাদন সূচক	একক	কর্মসম্পাদন সূচকের মান	লক্ষ্যমাত্রা ২০২১-২০২২		
					অসাধারণ	উত্তম	চমতি মান
০১	[১.১] ই-নথির ব্যবহার বৃদ্ধি	[১.১.১] ই-ফাইলে নোট নিম্পত্তিকৃত	%	১৫	৮০%	৬০%	
০২	[২.১] তথ্য বাতায়ন হালনাগাদকরণ	[২.১.১] তথ্য বাতায়নে সকল সেবা বয় হালনাগাদকৃত [২.১.২] বিভিন্ন প্রকাশনা ও তথ্যাদি তথ্য বাতায়নে প্রকাশিত	হালনাগাদের সংখ্যা	১০	৩	২	
০৩	[৩.১] ই-গভর্ন্যান্স ও উদ্ভাবন কর্মপরিকল্পনা বাস্তবায়ন	[৩.১.১] কর্মপরিকল্পনা বাস্তবায়ন সংক্রান্ত প্রশিক্ষণ আয়োজিত [৩.১.২] কর্মপরিকল্পনার বাস্তবায়ন অগ্রগতি পর্যালোচনা সংক্রান্ত সভা আয়োজিত [৩.১.৩] কর্মপরিকল্পনার অর্ধবার্ষিক স্ব-মূল্যায়ন প্রতিবেদন উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের নিকট প্রেরিত	প্রশিক্ষণের সংখ্যা সভার সংখ্যা	৫	৩	২	
০৪	[৪.১] একটি উদ্ভাবনী ধারণা/ সেবা সহজিকরণ/ ক্ষুদ্র উন্নয়ন কার্যক্রম বাস্তবায়ন	[৪.১.১] একটি উদ্ভাবনী ধারণা/ সেবা সহজিকরণ/ ক্ষুদ্র উন্নয়ন কার্যক্রম বাস্তবায়িত	তারিখ	৫	২০/০১/২০২২	২৭/০১/২০২২	
			তারিখ	৫	২৮/২/২০২২	১৫/০৪/২০২২	

সংযোজনী ৬: অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত কর্ম-পরিকল্পনা, ২০২১-২০২২

কার্যক্রমের ক্ষেত্র	মান	কার্যক্রম	কর্মসম্পাদন সূচক	একক	কর্মসম্পাদন সূচকের মান	প্রকৃত অর্জন ২০১৯-২০	প্রকৃত অর্জন ২০২০-২১	লক্ষ্যমাত্রা ২০২১-২০২২						
								অসাধারণ	অতি উত্তম	উত্তম	চলতি মান	চলতি মানের নিম্নে		
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮	৯০%	১০%	১১	১২	১৩	৬০%	
প্রাতিষ্ঠানিক ব্যবস্থাপনা	৫	[১.১] অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক) ও আপিল কর্মকর্তার তথ্য ওয়েবসাইটে ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে হালনাগাদকরণ	[১.১.১] অনিক ও আপিল কর্মকর্তার তথ্য হালনাগাদকৃত এবং ওয়েবসাইটে আপলোডকৃত	হালনাগাদের সংখ্যা	৫	-	-	৩	৮০%	৮	-	-	-	
পরীক্ষণ 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] ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে পরিবীক্ষণ এবং ত্রৈমাসিক 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] ত্রৈমাসিক প্রতিবেদন প্রেরিত [২.৪.১] সভা অনুষ্ঠিত	% প্রশিক্ষণের সংখ্যা প্রতিবেদন প্রেরণের সংখ্যা সভার সংখ্যা	৮ ৫ ৩ ৪	- - - -	- - - -	৮০%	৯০%	৩	২	২	-	-

সংযোজনী ৭: সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বাস্তবায়ন কর্ম-পরিকল্পনা, ২০২১-২০২২

কার্যক্রমের ক্ষেত্র	মান	কার্যক্রম	কর্মসম্পাদন সূচক	একক	কর্মসম্পাদন সূচকের মান	প্রকৃত অর্জন ২০১৯-২০	প্রকৃত অর্জন ২০২০-২১	লক্ষ্যমাত্রা ২০২১-২০২২						
								অসাধারণ	অতি উত্তম	উত্তম	চলতি মান	চলতি মানের নিম্নে		
১	২	৩	৪	৬	৭	৭	৯	১০০%	৯০%	১১	১২	১৩	১৪	৬০%
প্রাতিষ্ঠানিক	১০	[১.১] সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি পরীক্ষণ কমিটির সিদ্ধান্ত বাস্তবায়ন	[১.১.১] সিদ্ধান্ত বাস্তবায়িত	%	৫	-	-	১০০%	৯০%	৯০%	৮০%	৯০%	-	-
		[১.২] সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি ত্রৈমাসিক হালনাগাদকরণ	[১.২.১] ওয়েবসাইটে প্রতি ত্রৈমাসিকে হালনাগাদকৃত	হালনাগাদের সংখ্যা	৫	-	-	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	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 ৮: তথ্য অধিকার বিষয়ে ২০১১-১২ অর্থবছরের বার্ষিক কর্মপরিকল্পনা

কর্মসম্পাদনের ক্ষেত্র	মান	কার্যক্রম	কর্মসম্পাদন সূচক	একক	কর্মসম্পাদন সূচকের মান	প্রকৃত অর্জন ২০১১-১২	প্রকৃত অর্জন ২০১২-১৩	লক্ষ্যমাত্রা ২০১১-২০১২					
								অসাধারণ	অতি উত্তম	উত্তম	চলতি মান	চলতি মানের নিম্নে	
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 প্রদান	[১.১.১] নির্ধারিত সময়ের মধ্যে তথ্য প্রদানকৃত	%	১০			১০০%	৯০%	৮০%	৭০%	৬০%	
সক্ষমতা বৃদ্ধি	১৫	[১.২] স্বপ্ররোচিতভাবে প্রকাশযোগ্য তথ্য প্রকাশ করা হবে	[১.২.১] হালনাগাদকৃত তথ্য ওয়েবসাইটে প্রকাশিত	তারিখ	০৩			৩১-১২-২০১১	১০-০১-২০১২	২০-০১-২০১২	৩১-০১-২০১২	-	
		[১.৩] বার্ষিক প্রতিবেদন প্রকাশ	[১.৩.১] বার্ষিক প্রতিবেদন প্রকাশিত	তারিখ	০৩			১৫-১০-২০১১	১৫-১১-২০১১	১৫-১২-২০১১	-	-	
		[১.৪] তথ্য অধিকার আইন, ২০০৯ এর ৫ ধারা অনুসারে যাবতীয় তথ্যের ক্যাটাগরি ও ক্যাটাগরি তৈরি/ হালনাগাদকরণ	[১.৪.১] তথ্যের ক্যাটাগরি ও ক্যাটাগরি প্রত্যুত্কৃত/হালনাগাদকৃত	তারিখ	০৩					১০-০১-২০১২	২০-০১-২০১২	৩১-০১-২০১২	-
		[১.৫] তথ্য অধিকার আইন ও বিধিবিধান সম্পর্কে জনসচেতনতা বৃদ্ধিকরণ	[১.৫.১] প্রচার কার্যক্রম সম্পন্ন	কার্যক্রমের সংখ্যা	০৩					২	১	-	-
		[১.৬] তথ্য অধিকার বিষয়ে কর্মকর্তাদের প্রশিক্ষণ আয়োজন	[১.৬.১] প্রশিক্ষণ আয়োজিত	প্রশিক্ষণের সংখ্যা	০৩			৩	২	১	-	-	