



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, ২০২২ - জুন ৩০, ২০২৩

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

স্বাক্ষর



জাতীয় ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তরের রাজশাহী জেলা 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 ১৩,১৯৪ টি, ২০২০-২১ অর্থবছরে ১৩,১৯৪ টি এবং ২০২১-২২ অর্থবছরের ৩১ মে ২০২২ তারিখ পর্যন্ত ১১,৭১০ টি লিফলেট, প্যাম্ফলেট ও ক্যালেন্ডার 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 ২০২১-২২ অর্থবছরের ০১ জুলাই ২০২১ থেকে ৩১ মে ২০২২ তারিখ পর্যন্ত ১৪৯টি বাজার তদারকির মাধ্যমে ২১,৫৪,১০০/- (একুশ লক্ষ চুয়ান্ন হাজার একশত) 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 ২০২১-২২ অর্থবছরের ৩১ মে ২০২২ তারিখ পর্যন্ত অভিযোগ পাওয়া গিয়েছে ৬৯টি, অভিযোগ নিষ্পত্তি করা হয়েছে ৫৩টি ও অভিযোগ নিষ্পত্তির মাধ্যমে ৫৮,০০০/- (আটান্ন 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 ৪৯ জন অভিযোগকারীকে ৫৫,২৫০/- (পঞ্চাশ 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 সচেতন ও অবহিতকরণ, ভোক্তাদের ই-কমার্স বিষয়ে সচেতনতার অভাবে ই-কমার্স সম্পর্কিত অভিযোগ বৃদ্ধি এবং ভোক্তা-অধিকার বিরোধী কার্য প্রতিরোধে বাজার তদারকি/অভিযান পরিচালনায় অন্যান্য সংস্থার সাথে সমন্বয় সাধন।

ভবিষ্যৎ পরিকল্পনা:

'ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ আইন, ২০০৯' ও ই-কমার্স বিষয়ে জনগণকে সচেতন করার জন্য প্রচারমূলক কার্যক্রম জোরদার, প্রাপ্ত অভিযোগসমূহ দ্রুততম সময়ের মধ্যে নিষ্পত্তি এবং বাজার তদারকি/অভিযান পরিচালনায় অন্যান্য সংস্থার সাথে সমন্বয় সাধন করে আইনের সুফল দেশের জনগণের নিকট পৌঁছে দেয়া।

২০২২-২৩ অর্থবছরের সম্ভাব্য প্রধান অর্জনসমূহ:

- ৭,০০০ টি লিফলেট ও ৫,৫০০ টি প্যাম্ফলেট বিতরণ;
- ১৯ টি সেমিনার/ওয়ার্কসপ/মতবিনিময় সভা আয়োজন;
- ১৫০ টি বাজার তদারকি কার্যক্রম পরিচালনা;
- ২৫ লক্ষ টাকা জরিমানা আরোপ ও আদায়;
- বিশ্ব ভোক্তা-অধিকার দিবস (১৫ মার্চ ২০২৩) উদযাপন;
- ১২ টি সচেতনতামূলক সভা আয়োজন; এবং
- প্রাপ্ত ৬০% অভিযোগ দ্রুততম সময়ে নিষ্পত্তি।

মোজিতা

প্রস্তাবনা

প্রাতিষ্ঠানিক দক্ষতা বৃদ্ধি, স্বচ্ছতা ও জবাবদিহি জোরদার করা, সুশাসন সংহতকরণ এবং সম্পদের যথাযথ ব্যবহার নিশ্চিতকরণের মাধ্যমে রূপকল্প ২০৪১ 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 ২০২২ সালের জুন মাসের ...২২..... তারিখে এই বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তি স্বাক্ষরিত হল।

এই চুক্তিতে স্বাক্ষরকারী উভয়পক্ষ নিম্নলিখিত বিষয়সমূহে সম্মত হলেন:

জোজিয়া



সেকশন ১:

রূপকল্প, অভিলক্ষ্য, কর্মসম্পাদনের ক্ষেত্রসমূহ এবং কার্যাবলি

১.১ রূপকল্প (Vision)

ভোক্তা-অধিকার নিশ্চিতকরণ।

১.২ অভিলক্ষ্য (Mission)

ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ আইন, ২০০৯ এর কার্যকর বাস্তবায়নে ভোক্তা-অধিকার বিরোধী কার্য প্রতিরোধ এবং অভিযোগ নিষ্পত্তির মাধ্যমে ভোক্তার অধিকার নিশ্চিতকরণ।

১.৩ কর্মসম্পাদনের ক্ষেত্র

১.৩.১ জেলা অফিসের কর্মসম্পাদনের ক্ষেত্র

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

১.৩.২ সুশাসন ও সংস্কারমূলক কর্মসম্পাদনের ক্ষেত্র

- ১. সুশাসন ও সংস্কারমূলক কার্যক্রমের বাস্তবায়ন জোরদারকরণ

১.৪ কার্যাবলি (Functions)

- 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।

শেখরিয়া 

বিভিন্ন কার্যক্রমের চূড়ান্ত ফলাফল/প্রভাব (Outcome/Impact)

চূড়ান্ত ফলাফল/প্রভাব	কর্মসম্পাদন সূচকসমূহ	একক	প্রকৃত অর্জন ২০২০- ২১	প্রকৃত অর্জন* ২০২১-২২ (৩১মে ২০২২ পর্যন্ত)*	লক্ষ্যমাত্রা ২০২২- ২৩	প্রক্ষেপণ		নির্ধারিত লক্ষ্যমাত্রা অর্জনের ক্ষেত্রে যৌথভাবে দায়িত্বপ্রাপ্ত মন্ত্রণালয়/বিভাগ/ সংস্থাসমূহের নাম	উপাত্তসূত্র
						২০২৩- ২০২৪	২০২৪- ২০২৫		
অধিকার রক্ষণ	সচেতনতামূলক সভা অনুষ্ঠিত	সংখ্যা	২৩	১১	১২	১২	১২	-	সামারি রিপোর্ট, সভার নোটিশ ও উপস্থিতি, সভার কার্যবিবরণী/রেকর্ড নোটস
	অভিযোগ নিষ্পত্তিকৃত	%	৭৯	৭৭	৬৭	৭০			অভিযোগ সংক্রান্ত সামারি রিপোর্ট

শৌজিয়া আহমেদ

সেকশন-৩

কর্মসম্পাদন পরিকল্পনা

ক্র.সং.	মান	কার্যক্রম	কর্মসম্পাদন সূচক	গণনা পদ্ধতি	একক	কর্মসম্পাদন সূচকের মান	প্রকৃত অর্জন ২০২০-২১	প্রকৃত অর্জন* ২০২১-২২ (৩১মে ২০২২ পর্যন্ত)	লক্ষ্যমাত্রা/নির্ধারিত ২০২২-২৩					প্রক্ষেপণ ২০২৪-২০২৫
									অসাধারণ	অতি উত্তম	উত্তম	চলতি মান	চলতি মানের নিম্নে	
কৌশলগত উদ্দেশ্যসমূহ														
১	২৫	[১.১] সচেতনতা বৃদ্ধির জন্য লিফলেট ও প্যামফ্লেট বিতরণ	[১.১.১] লিফলেট বিতরণকৃত	সমষ্টি	সংখ্যা	৫	৯০০০	৬৩০০	৬৩০০	৬৩০০	৮২০০	৯৫০০	৮০০০	
			[১.১.২] প্যামফ্লেট বিতরণকৃত	সমষ্টি	সংখ্যা	৫	৫০০০	৫০০০	৪৯৫০	৪৮৫০	৩৩০০	৬০০০	৬৫০০	
			[১.২] সেমিনার/ওয়ার্কশপ/মতবিনিময় সভা অনুষ্ঠিত	সমষ্টি	সংখ্যা	৫	১০	১১	১১	১৫	১৩	১১	১৯	১৯
২	২৫	[১.৩] সচেতনতামূলক সভা	[১.৩.১] সভা অনুষ্ঠিত	সমষ্টি	সংখ্যা	৫	১৪	১১	১০	৯	৮	১৩	১৪	
			[১.৪] উপজেলায় বিশ্বভোজনা অধিকার দিবস উদযাপন	সমষ্টি	সংখ্যা	৫	৯	৯	৯	৯	৯	৯	৯	
			[২.১] বাজার তদারকি	সমষ্টি	সংখ্যা	২০	১৭৪	১৪৯	১৩৫	১২০	১০৫	৯০	১৫৫	১৫৫
৩	২৫	[২.২] জরিমানা আরোপ ও আদায়	[২.২.১] আরোপিত ও আদায়কৃত	সমষ্টি	পরিমাণ (লক্ষ)	৫	১৩.৩২	১১.৫৪১	২২.৫	২০	১৫	২৫	২৫	

স্বাক্ষরিত

২০	[৩.১] অভিযোগ নিষ্পত্তি	[৩.১.১] অভিযোগ নিষ্পত্তিকৃত	গড়	%	২০	৯২	৬৮	৬০	৫৫	৫০	৪৫	৪০	৬৫	৭০
টাকা)														

ক্র.সং	কর্মসম্পাদন	কার্যক্রম	কর্মসম্পাদন সূচক	গণনা পদ্ধতি	একক	কর্মসম্পাদন সূচকের মান	প্রকৃত অর্জন	লক্ষ্যমাত্রা/নির্ণায়ক ২০২২-২৩					প্রক্ষেপণ ২০২৩-২৪	প্রক্ষেপণ ২০২৪-২৫
								অসাধারণ	অতি উত্তম	উত্তম	চলতি মান	চলতি মানের নিম্নে		
২	৩	৪	৫	৬	৭	৮	৯	১০	১১	১২	১৩	১৪	১৫	১৬
১০০%	১০০%	৯০%	৮০%	৭০%	৬০%									

৩ সংস্কারমূলক কর্মসম্পাদনের ক্ষেত্রে (মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ কর্তৃক নির্ধারিত)

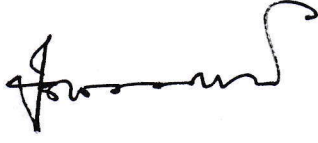
ক্র.সং	কর্মসম্পাদন	কার্যক্রম	কর্মসম্পাদন সূচক	গণনা পদ্ধতি	একক	কর্মসম্পাদন সূচকের মান	প্রকৃত অর্জন	অসাধারণ	অতি উত্তম	উত্তম	চলতি মান	চলতি মানের নিম্নে	প্রক্ষেপণ ২০২৩-২৪	প্রক্ষেপণ ২০২৪-২৫
১)	শুদ্ধাচার কর্মপরিকল্পনা বাস্তবায়ন	শুদ্ধাচার কর্মপরিকল্পনা বাস্তবায়িত	শুদ্ধাচার কর্মপরিকল্পনা বাস্তবায়িত	ক্রমপুঞ্জিত	প্রাপ্ত নম্বর	১০								
২)	ই-গভর্ন্যান্স/উদ্ভাবন কর্মপরিকল্পনা বাস্তবায়ন	ই-গভর্ন্যান্স/উদ্ভাবন কর্মপরিকল্পনা বাস্তবায়িত	ই-গভর্ন্যান্স/উদ্ভাবন কর্মপরিকল্পনা বাস্তবায়িত	ক্রমপুঞ্জিত	প্রাপ্ত নম্বর	১০								
৪)	অভিযোগ প্রতিকার কর্মপরিকল্পনা বাস্তবায়ন	অভিযোগ প্রতিকার কর্মপরিকল্পনা বাস্তবায়িত	অভিযোগ প্রতিকার কর্মপরিকল্পনা বাস্তবায়িত	ক্রমপুঞ্জিত	প্রাপ্ত নম্বর	৮								
৫)	সেবা প্রদান প্রতিমুখি কর্মপরিকল্পনা বাস্তবায়ন	সেবা প্রদান প্রতিমুখি কর্মপরিকল্পনা বাস্তবায়িত	সেবা প্রদান প্রতিমুখি কর্মপরিকল্পনা বাস্তবায়িত	ক্রমপুঞ্জিত	প্রাপ্ত নম্বর	৩								
৩)	তথ্য অধিকার কর্মপরিকল্পনা বাস্তবায়ন	তথ্য অধিকার কর্মপরিকল্পনা বাস্তবায়িত	তথ্য অধিকার কর্মপরিকল্পনা বাস্তবায়িত	ক্রমপুঞ্জিত	প্রাপ্ত নম্বর	৩								

শ্রেয়সীমা

আমি, সহকারী পরিচালক, জাতীয় ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তর, জেলা কার্যালয়, রাজশাহী; উপপরিচালক, জাতীয় ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তর, রাজশাহী বিভাগীয় কার্যালয়, রাজশাহী-এঁর নিকট অঞ্জীকার করছি যে, এই চুক্তিতে বর্ণিত ফলাফল অর্জনে সচেষ্ট থাকব।

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

স্বাক্ষরিত:



(মোঃ মাসুম আলী)
সহকারী পরিচালক
জাতীয় ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তর
জেলা কার্যালয়, রাজশাহী

22.03.2022

তারিখ



(অপূর্ব অধিকারী)
উপপরিচালক
জাতীয় ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তর
বিভাগীয় কার্যালয়, রাজশাহী

22.03.2022

তারিখ

সংযোজনী-১

শব্দসংক্ষেপ

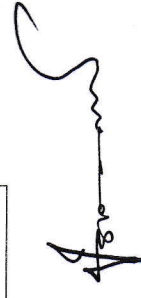
ক্রমিক নং	শব্দসংক্ষেপ (Acronyms)	বিবরণ
১	DNCRP	Directorate of National Consumers' Right Protection
২	NCCC	National Consumer Complaint Centre
৩	CCMS	Central Complain Management System

স্বাক্ষরিত

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 প্যাম্ফলেট বিতরণ	[১.১.১] লিফলেট বিতরণকৃত [১.১.২] প্যাম্ফলেট বিতরণকৃত	রাজশাহী জেলা কার্যালয়	সামারি রিপোর্ট এবং লিফলেট বিতরণ রেজিস্টার
২	১.২. সেমিনার/ওয়ার্কসপ/মতবিনিময় সভা	[১.২.১] সেমিনার/ওয়ার্কসপ/মতবিনিময় সভা অনুষ্ঠিত		সামারি রিপোর্ট এবং প্যাম্ফলেট বিতরণ রেজিস্টার
৩	১.৩. সচেতনতামূলক সভা	[১.৩.১] সভা অনুষ্ঠিত		সামারি রিপোর্ট, বাজেট বরাদ্দের জিওর কপি এবং জেলা প্রশাসক ও উপজেলা নির্বাহী অফিসার কর্তৃক প্রেরিত প্রতিবেদন
৪	১.৪ রাজশাহী জেলা এর অধীন উপজেলায় বিশ্ব তোক্তা অধিকার দিবস উদযাপন	[১.৪.১] দিবস উদযাপিত		সামারি রিপোর্ট, সভার নোটিশ ও উপস্থিতি, সভার কার্যবিবরণী/রেকর্ড নোটস
৫	২.১. বাজার তদারকি	[২.১.১] বাজার তদারকি সম্পন্ন		সামারি রিপোর্ট, বাজেট বরাদ্দের জিওর কপি এবং জেলা প্রশাসক ও উপজেলা নির্বাহী অফিসার কর্তৃক প্রেরিত প্রতিবেদন
৬	২.২. জরিমানা আরোপ ও আদায়	[২.২.১] আরোপিত ও আদায়কৃত		বাজার তদারকি সংক্রান্ত সামারি রিপোর্ট
৬	৩.১. অভিযোগ নিষ্পত্তি	[৩.১.১] অভিযোগ নিষ্পত্তিকৃত		সামারি রিপোর্ট, প্রেস বিজ্ঞপ্তি ও পাব্লিক প্রতিবেদন
				অভিযোগ সংক্রান্ত সামারি রিপোর্ট

শ্রেয়সিঃ



সংযোজনী ৩:
অন্য অফিসের সঙ্গে সংশ্লিষ্ট কর্মসম্পাদন সূচকসমূহ

কার্যক্রম	কর্মসম্পাদন সূচক	বেসকল 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	বিসিটিআই, 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।

স্বাক্ষর



সংযোজনী ৪:

জাতীয় শূদ্ধ্যচার কৌশল কর্ম-পরিকল্পনা, ২০২২-২০২৩
আঞ্চলিক/মাঠ পর্যায়ের কার্যালয়ের নাম: জাতীয় ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তর, জেলা কার্যালয়, রাজশাহী

কার্যক্রমের নাম	কর্মসম্পাদন সূচক	সূচকের মান	একক	বাস্তবায়নের দায়িত্বপ্রাপ্ত ব্যক্তি/পদ	২০২২-২০২৩ অর্থবছরে লক্ষ্যমাত্রা	বাস্তবায়ন অগ্রগতি পরিবীক্ষণ, ২০২২-২০২৩					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

স্থানিক ব্যবস্থা.....১৫

তিকতা কমিটির সভা আয়োজন	সভা আয়োজিত	২	সংখ্যা	নৈতিকতা কমিটি	৪	লক্ষ্যমাত্রা	১	১	১	১			
মতিকতা কমিটির সভার সিদ্ধান্ত বাস্তবায়ন	বাস্তবায়িত সিদ্ধান্ত	৪	%	রাজশাহী জেলা কার্যালয়	১০০	লক্ষ্যমাত্রা	১০০	১০০	১০০	১০০			
৩ সুশাসন প্রতিষ্ঠার নিমিত্ত জনের (stakeholders) অংশগ্রহণে সভা	অনুষ্ঠিত সভা	৪	সংখ্যা	রাজশাহী জেলা কার্যালয়	৪	লক্ষ্যমাত্রা	১	১		১			
শূদ্ধ্যচার সংক্রান্ত প্রশিক্ষণ আয়োজন	প্রশিক্ষণ আয়োজিত	২	সংখ্যা	রাজশাহী জেলা কার্যালয়	২	লক্ষ্যমাত্রা	-	১	-	১			
কর্ম-পরিবেশ উন্নয়ন (স্বাস্থ্যবিধি সরণ/টিওএডইভুক্ত অকেজো ল বিনষ্টকরণ/পরিষ্কার-পরিচ্ছন্নতা হিলাদের জন্য পৃথক ওয়াশরুমের	উন্নত কর্ম-পরিবেশ	৩	সংখ্যা ও তারিখ	রাজশাহী জেলা কার্যালয়	২ ও ৩১.০৮.২২	লক্ষ্যমাত্রা	১ ও ৩১.০৮.২২	-	-	১ ও ৩১.০৫.২৩			
					২	অর্জন							

স্বাক্ষরিত

কার্যক্রমের নাম	কর্মসম্পাদন সূচক	সূচকের মান	একক	বাস্তবায়নের দায়িত্বপ্রাপ্ত ব্যক্তি/পদ	২০২২-২০২৩ অর্থবছরে 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
ব্যবস্থা ইত্যাদি					৩১.০৫.২								

ক্ষেত্রে শুদ্ধাচার

ক্রয়-পরিচালনা ওয়েবসাইটে প্রকাশিত	ক্রয়-পরিচালনা ওয়েবসাইটে প্রকাশিত	তারিখ	রাজশাহী জেলা কার্যালয়	৩১.০৭.২২	৩১.০৭.২২	৩১.০৭.২২

প্রদানের ক্ষেত্রে রেজিস্টারের বিবরণ ও সেবাগ্রহীতার সংক্ষিপ্ত বিবরণ	রেজিস্টার হালনোগাদকৃত	তারিখ	তারিখ	রাজশাহী জেলা কার্যালয়	৩১.০৭.২২	অগ্রাধিকার ভিত্তিতে ১নং সহ নুনতম ৪টি কার্যক্রম							
						৩১.০৭.২২	৩১.০৭.২২	৩১.০৭.২২	৩১.০৭.২২	৩১.০৭.২২	৩১.০৭.২২		
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮	৯	১০	১১	১২	১৩	১৪
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮	৯	১০	১১	১২	১৩	১৪

স্বাক্ষরিত

সংযোজনী ৫:

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

ক্রম	কার্যক্রম	কর্মসম্পাদন সূচক	একক	কর্মসম্পাদন সূচকের মান	লক্ষ্যমাত্রা ২০২২-২০২৩		চলতি মান
					অসাধারণ	উত্তম	
০১	[১.১] একটি উদ্ভাবনী ধারণা/ সেবা সহজিকরণ/ ডিজিটাইজেশন বাস্তবায়ন	[১.১.১] একটি উদ্ভাবনী ধারণা/ সেবা সহজিকরণ/ ডিজিটাইজেশন বাস্তবায়িত	তারিখ	১০	১৬/০৩/২০২৩	৮০%	৬০%
০২	[২.১] ই-নথির ব্যবহার বৃদ্ধি	[২.১.১] ই-ফাইলে নোট নিষ্পত্তিকৃত	%	১০	৮০%	৭০%	৬০%
০৩	[৩.১] তথ্য বাতায়ন হালনাগাদকরণ	[৩.১.১] তথ্য বাতায়ন হালনাগাদকৃত	সংখ্যা	১৫	৮	৩	২
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 তারিখ	৬ ৮	৮ ১৫/০১/২০২৩	৩ ৩	২ ০৯/০২/২০২৩

হোসেন আলী

সংযোজনী ৬:

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

কার্যক্রমের স্কেত্র	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 মানে 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 (প্রয়োজ্য 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 প্রতিবেদন উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের নিকট প্রেরণ	[২.২.১] ত্রৈমাসিক প্রতিবেদন প্রেরিত	সংখ্যা	৩	-	৩	৩	৩	২	১	-
		[২.৪] অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা স্টেঙ্কহোল্ডারগণের সমন্বয়ে অবহিতকরণ সভা আয়োজন	[২.৪.১] সভা আয়োজিত	সংখ্যা	৪	-	২	২	১	-	-	-

সংযোজনী ৭:

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

ক্রমিক কর্ত	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 ১০০%	অতি উত্তম ৯০%	উত্তম ৮০%	চলতি মান ৭০%	
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮	৯	১০	১১	১২	১৩
স্থানিক	১৮	[১.১] ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি সংক্রান্ত পরিবীক্ষণ কমিটি পুনর্গঠন	[১.১.১] কমিটি পুনর্গঠিত	সংখ্যা	৩	-	-	৮	৩	২	১	-
		[১.২] ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি সংক্রান্ত পরিবীক্ষণ কমিটির সভার সিদ্ধান্ত বাস্তবায়ন	[১.২.১] সিদ্ধান্ত বাস্তবায়িত এবং প্রতিবেদন প্রেরিত	%	৪	-	১০০	৯০	৮০	৭০	৬০	-
		[১.৩] সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বিষয়ে আওতাধীন দপ্তর/সংস্থার সমন্বয়ে ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে সভা আয়োজন	[১.৩.১] সভা আয়োজিত	সংখ্যা	২	-	-	৮	৩	২	১	-
		[১.৪] ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি ভিত্তিতে হালনাগাদকরণ দপ্তর/সংস্থাসহ	[১.৪.১] হালনাগাদকৃত	সংখ্যা	৯	-	৩	৮	৩	২	১	-
গার্হস্থ্য	৭	[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 স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে অবহিতকরণ সভা আয়োজন	[২.২.১] অবহিতকরণ সভা অনুষ্ঠিত	সংখ্যা	৪	-	২	২	১	-	-	

স্বাক্ষর

সংযোজনী ৮:

জাতীয় ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তরের রাজশাহী জেলা 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				
								অসাধারণ	অতি উত্তম	উত্তম	চলতি মান	চলতি মানের নিম্নে
								১০০%	৯০%	৮০%	৭০%	৬০%
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%	-	-
সক্ষমতা বৃদ্ধি	১৫	[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	-	-
		[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	৩১-১১-২০২২	-	-
		[১.৪] তথ্য অধিকার আইন, ২০০৯ এর ৫ ধারা অনুসারে যাবতীয় তথ্যের ক্যাটালগ ও ইমডেক্স তৈরি/ হালনাগাদকরণ	[১.৪.১] তথ্যের ক্যাটালগ ও ইমডেক্স প্রস্তুতকৃত/হালনাগাদকৃত	তারিখ	০৩	-	৩০-১২-২০২১	৩১-১২-২০২২	১৫-০১-২০২৩	৩১-০১-২০২৩	-	-

স্বাক্ষর

		[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 বিধিমালা, প্রবিধানমালা, স্বতঃপ্রণোদিত তথ্য প্রকাশ নির্দেশিকাসহ সংশ্লিষ্ট বিষয়ে কর্মকর্তা/কর্মচারীদের প্রশিক্ষণ আয়োজন	[১.৬.১] প্রশিক্ষণ আয়োজিত	সংখ্যা	০৩	-	২	৩	২	-	-
		[১.৭] তথ্য অধিকার সংক্রান্ত প্রত্যেকটি ত্রৈমাসিক অগ্রগতি প্রতিবেদন নির্ধারিত সময়ে ওয়েবসাইটের তথ্য অধিকার সেবাবক্সে প্রকাশ	[১.৭.১] ত্রৈমাসিক অগ্রগতি প্রতিবেদন ওয়েবসাইটের তথ্য অধিকার সেবাবক্সে প্রকাশিত	সংখ্যা	০২	-	-	৪	৩	১	-

স্বৈরচিত্রিত