



গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার

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

এবং

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

-এর মধ্যে স্বাক্ষরিত

বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তি

জুলাই ১, ২০২১ - জুন ৩০, ২০২২

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, ২০২১-২০২২	১৩-১৫
সংযোজনী ৫: ই-গভর্ন্যান্স ও উদ্ভাবন কর্মপরিকল্পনা, ২০২১-২০২২	১৬
সংযোজনী ৬: অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা কর্মপরিকল্পনা, ২০২১-২০২২	১৭
সংযোজনী ৭: সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি কর্মপরিকল্পনা, ২০২১-২০২২	১৮
সংযোজনী ৮: তথ্য অধিকার বিষয়ে বার্ষিক কর্মপরিকল্পনা, ২০২১-২০২২	১৯

১৯

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 এ পর্যন্ত ১৮,৮০০টি লিফলেট, ১৫,৪০০টি প্যাম্পলেট, বিপুল পরিমাণ স্টিকার এবং ১৭২৫টি ক্যালেন্ডার বিতরণ করা হয়েছে। ভোক্তা-অধিকার বিরোধী কার্য প্রতিরোধের লক্ষ্যে রাজশাহী জেলা কার্যালয়ের তদারকি টিম কর্তৃক ২০১৮-১৯ অর্থবছরে ১০৫টি বাজার তদারকির মাধ্যমে ১৬,০৯,০০০/- (ষোল লক্ষ নয় হাজার) টাকা; ২০১৯-২০ অর্থবছরে ১৭৮টি বাজার তদারকির মাধ্যমে ১৬,১০,০০০/- (ষোল লক্ষ দশ হাজার) টাকা; ২০২০-২১ অর্থবছরের ০১ জুলাই ২০২০ থেকে ২১ জুন ২০২১ তারিখ পর্যন্ত ২১৫টি বাজার তদারকির মাধ্যমে ১২,৯১,৩০০/- (বারো লক্ষ একানব্বই হাজার তিনশত) টাকা জরিমানা আরোপ ও আদায় করা হয়েছে। বিগত ২০১৮-১৯ অর্থবছরে লিখিত অভিযোগ পাওয়া গিয়েছে ৮০টি (বিগত বছরের ২টি সহ), অভিযোগ নিষ্পত্তি করা হয়েছে ৭৫টি (বিগত বছরের ২টি সহ) ও অভিযোগ নিষ্পত্তির মাধ্যমে ৬৫,০০০/- (পঁয়ষট্টি হাজার) টাকা জরিমানা আরোপ ও আদায়; ২০১৯-২০ অর্থবছরে লিখিত অভিযোগ প্রাপ্তি ১৫০টি (বিগত বছরের ৫টি সহ), অভিযোগ নিষ্পত্তি করা হয়েছে ১৪৮টি (বিগত বছরের ৫টি সহ), অভিযোগ নিষ্পত্তির মাধ্যমে ১,২৫,০০০/- (এক লক্ষ পঁচিশ হাজার) টাকা এবং ২০২০-২১ অর্থবছরের জুলাই ২০২০ থেকে ২১ জুন ২০২১ পর্যন্ত লিখিত অভিযোগ পাওয়া গিয়েছে ৯৩টি (বিগত বছরের ২টি সহ), অভিযোগ নিষ্পত্তি করা হয়েছে ৮৬টি (বিগত বছরের ২টি সহ), অভিযোগ নিষ্পত্তি মাধ্যমে ৪৬,০০০/- (ছয়চল্লিশ হাজার) টাকা জরিমানা আরোপ ও আদায় করা হয়েছে। ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ আইন, ২০০৯ এর ৭৬(৪) ধারা অনুসারে গত তিন অর্থবছরে ০১ জুলাই ২০১৮ থেকে ২১ জুন ২০২১ তারিখ পর্যন্ত আদায়কৃত জরিমানার ২৫% হিসাবে মোট ৫৫ জন অভিযোগকারীকে ৫২,৬৫০/- (বাহান হাজার ছয়শত পঞ্চাশ) টাকা প্রদান করা হয়েছে এবং ২ জন অভিযোগকারী ২৫% শতাংশ হিসাবে ১,২৫০/- (এক হাজার দুইশত পঞ্চাশ) টাকা গ্রহণ না করায় সমুদয় অর্থ সরকারি কোষাগারে জমা প্রদান করা হয়েছে। ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ আইন, ২০০৯ প্রচারের লক্ষ্যে রাজশাহী জেলায় ও জেলার সকল উপজেলায় সেমিনার আয়োজন করা হয়েছে। অধিকন্তু রাজশাহী জেলার সকল উপজেলায় প্রতিবছর মার্চ মাসের ১৫ তারিখে বিশ্ব ভোক্তা-অধিকার দিবস উদযাপন করা হয়েছে।

□ সমস্যা এবং চ্যালেঞ্জসমূহ :

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

□ ভবিষ্যৎ পরিকল্পনা :

ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ আইন, ২০০৯ প্রয়োগের মাধ্যমে এর সুফল দেশের সকল জনগণের নিকট পৌঁছে দেয়া এবং এই আইন সম্পর্কে দেশের জনগণকে অবহিত ও সচেতন করার জন্য প্রচারমূলক কার্যক্রম জোরদার করা।

২০২১-২২ অর্থবছরের সম্ভাব্য প্রধান অর্জনসমূহ :

১। রাজশাহী মহানগর ও রাজশাহী জেলার ০৯ টি উপজেলায় ১৫০টি বাজার তদারকি কার্যক্রম পরিচালনা।

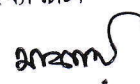
২। জেলা পর্যায়ে ১টি এবং উপজেলা পর্যায়ে ৯টি সেমিনার/ওয়ার্কসপ/আলোচনা সভা আয়োজন।

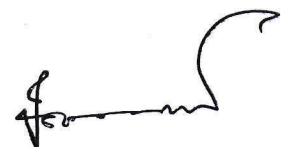
৩। সাধারণ জনগণ, বিভিন্ন ব্যবসায়ী সংগঠনের মধ্যে ৭০০০টি লিফলেট, ৫৫০০টি প্যাম্পলেট এবং ৪১০টি ক্যালেন্ডার বিতরণ।

৪। বিভিন্ন স্টেকহোল্ডার ও ব্যবসায়ী সংগঠনের সাথে ১২ টি সচেতনতামূলক সভা আয়োজন।

৫। ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ আইন ২০০৯ প্রচার কার্যক্রম (জেলা, উপজেলা, ইউনিয়ন, শিক্ষা প্রতিষ্ঠান, জনাকীর্ণ এলাকা, হাট-বাজার পর্যায়ে) জোরদারকরণ।

৬। উপজেলা পর্যায়ে বিশ্ব ভোক্তা-অধিকার দিবস (১৫ মার্চ ২০২২) উদযাপন সংখ্যা ৯টি।





প্রস্তাবনা

প্রাতিষ্ঠানিক দক্ষতা বৃদ্ধি, স্বচ্ছতা ও জবাবদিহি জোরদার করা, সুশাসন সংহতকরণ এবং সম্পদের যথাযথ ব্যবহার নিশ্চিতকরণের মাধ্যমে রূপকল্প ২০২১ এর বাস্তবায়নের লক্ষ্যে-

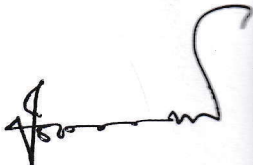
সহকারী পরিচালক, জাতীয় ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তর, জেলা কার্যালয়, রাজশাহী

এবং

উপপরিচালক, জাতীয় ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তর, রাজশাহী বিভাগীয় কার্যালয় এর মধ্যে ২০২১ সালের জুন মাসের২২..... তারিখে এই বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তি স্বাক্ষরিত হল।

এই চুক্তিতে স্বাক্ষরকারী উভয়পক্ষ নিম্নলিখিত বিষয়সমূহে সম্মত হলেন:

২২/৬/২১



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।

২০২০

১/১০

সেকশন-২

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

চূড়ান্ত ফলাফল/প্রভাব	কর্মসম্পাদন সূচক	একক	প্রকৃত অর্জন		লক্ষ্যমাত্রা ২০২১-২২	প্রক্ষেপণ ২০২২-২৩	প্রক্ষেপণ ২০২৩-২৪	নির্ধারিত লক্ষ্যমাত্রা অর্জনের ক্ষেত্রে যোগ্যভাবে দায়িত্বপ্রাপ্ত মন্ত্রণালয়/বিভাগ/সংস্থাসমূহের নাম	উপাত্তসূত্র
			২০১৯-২০	২০২০-২১ (১৫ মে ২০২১ পর্যন্ত)*					
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮	৯	১০
ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ	বাজার তদারকি সম্পন্ন	সংখ্যা	৭৬৯	২১১	১০৫	১৫৫	১৬০	আইন শৃঙ্খলা রক্ষাকারী বাহিনী	বাজার তদারকি সংক্রান্ত প্রেস বিজ্ঞপ্তি, পাক্ষিক প্রতিবেদন ও সামারি রিপোর্ট
	অভিযোগ নিষ্পত্তিকৃত	%	৭৯	*৭৭	০৭	০৭	৯৯	-	সামারি রিপোর্ট ও অভিযোগ নিষ্পত্তি রেজিস্টার
	সচেতনতামূলক সভা অনুষ্ঠিত	সংখ্যা	২৩	১৩	২৯	২৯	২৯	-	সামারি রিপোর্ট, সভার নোটিশ ও উপস্থিতির তালিকা

১৯/১১/২১

ASB

সেকশন-৩

কর্মসম্পাদন পরিকল্পনা

ক্রমিক সংখ্যা	কর্মসম্পাদন সূচক	কার্যক্রম	কর্মসম্পাদন সূচক	গণনা পদ্ধতি	একক	কর্মসম্পাদন সূচকের মান	প্রকৃত অর্জন		লক্ষ্যমাত্রা/নির্ণায়ক ২০২১-২২				প্রক্ষেপণ ২০২২-২৩	প্রক্ষেপণ ২০২৩-২৪	
							২০১৯-২০	২০২০-২১ (১৫ মে ২০২১ পর্যন্ত)*	অসাধারণ	অতি উত্তম	উত্তম	চলতি মান			চলতি মানের নিম্নে
২	৪	৩	৪	৫	৬	৭	৪	৯	১০	১১	১২	১৩	১৪	১৬	
২৫	২০	১.১. বাজার তদারকি	বাজার তদারকি সম্পন্ন	সমষ্টি	সংখ্যা	২৫	১৭৮	২১১*	১৫০	১৩৫	১২২	১০৫	৯০	১৬০	
২০	২০	২.১. অভিযোগ নিষ্পত্তি	অভিযোগ নিষ্পত্তিকৃত	গড়	%	২০	৯৯	৮৭*	০৭	৭৫	৭০	৬৫	৬০	৯০	
২৫	৪	৩.১. সচেতনতা বৃদ্ধির জন্য লিফলেট, প্যাম্পলেট ও ডেস্ক ক্যালেন্ডার বিতরণ	লিফলেট বিতরণকৃত	সমষ্টি	সংখ্যা (হাজার)	৪	৭০০০	৭০০০	৭০০০	৬৬৬০	৬২০০	৬০০০	৫৬০০	৭৪০০	
			প্যাম্পলেট বিতরণকৃত	সমষ্টি	সংখ্যা (হাজার)	৪	৫৫০০	৫৫০০	৫৫০০	৫২০০	৫৪০০	৫২০০	৫০০০	৪৬০০	৫৪০০
			ডেস্ক ক্যালেন্ডার/ ক্যালেন্ডার বিতরণকৃত	সমষ্টি	সংখ্যা (হাজার)	৪	৬৯৮ (ক্যালেন্ডার র)	৬৯৮ (ক্যালেন্ডার)	৬৯৮	৩২৮	৩৭০	৩২৮	২৮৭	২৪৬	৪২০
২৫	৪	৩.২. সেমিনার/ওয়া র্কশপ/মতাবিনি ময় সভা অনুষ্ঠিত	সেমিনার/ওয়া র্কশপ/মতাবিনি ময় সভা অনুষ্ঠিত	সমষ্টি	সংখ্যা	৪	১০	১০	১০	৯	৭	৬	১০		
			সভা অনুষ্ঠিত	সমষ্টি	সংখ্যা	৪	২৩	১৩	১২	১১	১০	৯	৮	১২	
			দিবস উদযাপিত	সমষ্টি	সংখ্যা	৫	৮	৯	৯	৭	৬	৫	৯	৯	

১.১. বাজার তদারকি

২.১. অভিযোগ নিষ্পত্তি

৩.১. সচেতনতা বৃদ্ধির
জন্য লিফলেট,
প্যাম্পলেট ও ডেস্ক
ক্যালেন্ডার বিতরণ

৩.২. সেমিনার/ওয়া
র্কশপ/মতাবিনি
ময় সভা
অনুষ্ঠিত

৩.৩. সচেতনতামূলক
সভা

৩.৪ উপজেলায় বিশ্ব
ভোক্তা অধিকার দিবস
উদযাপন

১৩

ক্রমিক নং	মান	কার্যক্রম	কর্মসম্পাদন সূচক	গণনা পদ্ধতি	একক	কর্মসম্পাদ ন সূচকের মান	প্রকৃত অর্জন		লক্ষ্যমাত্রা/নির্ধারিত ২০২১-২২					প্রক্ষেপণ ২০২২-২৩	প্রক্ষেপণ ২০২৩-২৪
							২০১৯-২০	২০২০-২১ (১৫ মে ২০২১ পর্যন্ত)*	অসাধারণ ১০০%	অতি উত্তম ৯০%	উত্তম ৮০%	চলতি মান ৭০%	চলতি মানের নিম্নে ৬০%		
	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮	৯	১০	১১	১২	১৩	১৪	১৫	১৬

৩. সংস্কারমূলক কর্মসম্পাদনের ক্ষেত্রে (মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ কর্তৃক নির্ধারিত)

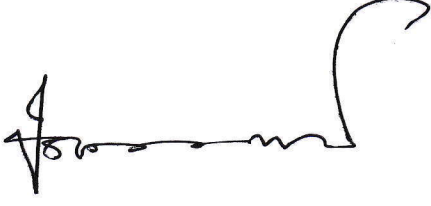
		১) শূদ্ধাচার কর্মপরিকল্পনা বাস্তবায়ন	শূদ্ধাচার কর্মপরিকল্পনা বাস্তবায়িত	ক্রমপূ ঞ্জিভূত	প্রাপ্ত নম্বর	১০									
		২) ই-গভর্ন্যান্স/উদ্ভাবন কর্মপরিকল্পনা বাস্তবায়ন	ই-গভর্ন্যান্স/ উদ্ভাবন কর্মপরিকল্পনা বাস্তবায়িত	ক্রমপূ ঞ্জিভূত	প্রাপ্ত নম্বর	১০									
	৩০	৩) তথ্য অধিকার কর্মপরিকল্পনা বাস্তবায়ন	তথ্য অধিকার কর্মপরিকল্পনা বাস্তবায়িত	ক্রমপূ ঞ্জিভূত	প্রাপ্ত নম্বর	৩									
		৪) অভিযোগ প্রতিকার কর্মপরিকল্পনা বাস্তবায়ন	অভিযোগ প্রতিকার কর্মপরিকল্পনা বাস্তবায়িত	ক্রমপূ ঞ্জিভূত	প্রাপ্ত নম্বর	৪									
		৫) সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি কর্মপরিকল্পনা বাস্তবায়ন	সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি কর্মপরিকল্পনা বাস্তবায়িত	ক্রমপূ ঞ্জিভূত	প্রাপ্ত নম্বর	৩									

Suzana

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

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

স্বাক্ষরিত:



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

মোঃ মাসুম আলী
সহকারী পরিচালক
জাতীয় ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তর
রাজশাহী জেলা কার্যালয়, রাজশাহী
বাণিজ্য মন্ত্রণালয়

২২.০৬.২০

তারিখ



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

অপূর্ব অধিকারী
উপপরিচালক

২২.০৬.২০২০

তারিখ

সংযোজনী-১

শব্দসংক্ষেপ

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

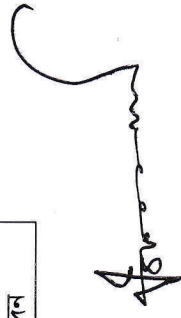
১২/০৫/১৯

১২/০৫/১৯

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	রাজশাহী জেলা কার্যালয়	বাজার তদারকি সংক্রান্ত প্রেস বিজ্ঞপ্তি, পাব্লিক প্রতিবেদন ও সামারি রিপোর্ট
২	২.১. অভিযোগ নিষ্পত্তি	অভিযোগ নিষ্পত্তিকৃত		সামারি রিপোর্ট ও অভিযোগ নিষ্পত্তি রেজিস্টার
৩	৩.১. সচেতনতা বৃদ্ধির জন্য লিফলেট, প্যাম্পলেট ও ডেস্ক ক্যালেন্ডার বিতরণ	লিফলেট, প্যাম্পলেট ও ডেস্ক ক্যালেন্ডার বিতরণকৃত		সামারি রিপোর্ট এবং লিফলেট, প্যাম্পলেট ও ক্যালেন্ডার বিতরণ রেজিস্টার
৪	৩.২. সেমিনার/ওয়ার্কসপ/মতবিনিময় সভা	সেমিনার/ওয়ার্কসপ/মতবিনিময় সভা অনুষ্ঠিত		সামারি রিপোর্ট, বাজেট বরাদ্দের জিওর কপি এবং জেলা প্রশাসক ও উপজেলা নির্বাহী অফিসার কর্তৃক প্রেরিত প্রতিবেদন
৫	৩.৩. সচেতনতামূলক সভা	সভা অনুষ্ঠিত		সামারি রিপোর্ট, সভার নোটিশ ও উপস্থিতির তালিকা
৬	৩.৪ রাজশাহী জেলা ও উপজেলায় বিশ্ব ভোক্তা অধিকার দিবস উদযাপন	দিবস উদযাপিত		সামারি রিপোর্ট, বাজেট বরাদ্দের জিওর কপি এবং জেলা প্রশাসক ও উপজেলা নির্বাহী অফিসার কর্তৃক প্রেরিত প্রতিবেদন

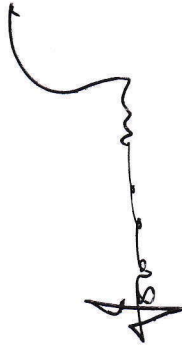
২০২০



সংযোজনী ৩:
অন্য অফিসের সঙ্গে সংশ্লিষ্ট কর্মসম্পাদন সূচকসমূহ

কার্যক্রম বাজার তদারকি	কর্মসম্পাদন সূচক বাজার তদারকি সম্পন্ন	বেসকল 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 অধিদপ্তর, বিসিএসআইআর, স্বাস্থ্য অধিদপ্তর, মৎস্য অধিদপ্তর, পরিবেশ অধিদপ্তর, প্রাণিসম্পদ অধিদপ্তর	কারিগরি জ্ঞানসম্পন্ন লোক বাজার তদারকি কার্যক্রম ফলপ্রসূ করতে সহায়ক হয়।

স্বাক্ষর,



সংযোজনী ৪:

জাতীয় শূদ্ধাচার কৌশল কর্ম-পরিকল্পনা, ২০২১-২০২২
আঞ্চলিক/মাঠ পর্যায়ের কার্যালয়ের নাম: জাতীয় ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তর, রাজশাহী জেলা কার্যালয়, রাজশাহী

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
১. প্রাতিষ্ঠানিক ব্যবস্থা.....													
১.১ নৈতিকতা কমিটির সভা আয়োজন	সভা আয়োজিত	৪	সংখ্যা	নৈতিকতা কমিটি	৪	লক্ষ্যমাত্রা	১	১	১	১			
১.২ নৈতিকতা কমিটির সভার সিদ্ধান্ত বাস্তবায়ন	বাস্তবায়িত সিদ্ধান্ত	৬	%	রাজশাহী জেলা কার্যালয়	১০০	লক্ষ্যমাত্রা	১০০	১০০	১০০	১০০			
১.৩ সুশাসন প্রতিষ্ঠার নিমিত্ত অংশীজনের (stakeholders) অংশগ্রহণে সভা	অনুষ্ঠিত সভা	৪	সংখ্যা	রাজশাহী জেলা কার্যালয়	২	লক্ষ্যমাত্রা	-	১	-	১			
১.৪ শূদ্ধাচার সংক্রান্ত প্রশিক্ষণ আয়োজন	প্রশিক্ষণ আয়োজিত	২	সংখ্যা	রাজশাহী জেলা কার্যালয়	২	লক্ষ্যমাত্রা	-	১	-	১			
১.৫ কর্ম-পরিবেশ উন্নয়ন (স্বাস্থ্যবিধি অনুসরণ/টিওএভইডুজ অকেজো	উন্নত কর্ম-পরিবেশ	৩	সংখ্যা ও তারিখ	রাজশাহী জেলা	২ ও ৩১.০৮.২১	লক্ষ্যমাত্রা	১ ও ৩১.০৮.২১	-	-	১ ও ৩১.০৫.২২			

answery for

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
মালামাল বিনষ্টকরণ/পরিষ্কার-পরিচ্ছন্নতা বৃদ্ধি ইত্যাদি				কার্যালয়	৩১.০৫.২২	অর্জন							
১.৬ জাতীয় শুদ্ধাচার কৌশল কর্ম-পরিবহন, ২০২১-২২ ও ত্রৈমাসিক পরিবীক্ষণ প্রতিবেদন দপ্তর/সংস্থায় দাখিল ও স্ব স্ব ওয়েবসাইটে আপলোডকরণ	কর্ম-পরিবহন ও ত্রৈমাসিক প্রতিবেদন দাখিলকৃত ও আপলোডকৃত	৩	তারিখ	নৈতিকতা কমিটি	২৫.০৬.২১	লক্ষ্যমাত্রা	২৫.০৬.২১	-	-	-			
১.৭ শুদ্ধাচার পুরস্কার প্রদান এবং পুরস্কারপ্রাপ্তদের তালিকা ওয়েবসাইটে প্রকাশ	প্রদত্ত পুরস্কার	২	তারিখ	রাজশাহী জেলা কার্যালয়	১৫.০৬.২২	লক্ষ্যমাত্রা	-	-	-	১৫.০৬.২২			
২. সেবা প্রদান ও ক্রয়ের ক্ষেত্রে শুদ্ধাচার													
২.১ পিপিএ ২০০৬-এর ধারা ১১(২) ও পিপিআর ২০০৮-এর বিধি ১৬(৬) অনুযায়ী ২০২১-২২ অর্থ বছরের ক্রয়-পরিবহন ওয়েবসাইটে প্রকাশ	ক্রয়-পরিবহন ওয়েবসাইটে প্রকাশিত	৪	তারিখ	রাজশাহী জেলা কার্যালয়	৩১.০৮.২১	লক্ষ্যমাত্রা	৩১.০৮.২১	-	-	৩১.০৫.২২			
২.২ সেবা প্রদানের ক্ষেত্রে রেজিস্টারে প্রদেয় সেবার বিবরণ ও সেবাগ্রহীতার মতামত সংরক্ষণ	রেজিস্টার হালনাগাদকৃত	৬	তারিখ	রাজশাহী জেলা কার্যালয়	৩১.০৭.২১	লক্ষ্যমাত্রা	৩১.০৭.২১	-	-	-			

১৪

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. শূন্যচার সংশ্লিষ্ট এবং দুর্নীতি প্রতিরোধে সহায়ক অন্যান্য কার্যক্রম..... (অগ্রাধিকার ভিত্তিতে ন্যূনতম পাঁচটি কার্যক্রম)													
৩.১ বাজার তদারকি	বাজার তদারকি সম্পন্ন	৪	সংখ্যা	রাজশাহী জেলা কার্যালয়	১৫০	লক্ষ্যমাত্রা	৩৮	৩৮	৩৭	৩৭			
৩.২ অভিযোগ নিষ্পত্তি	অভিযোগ নিষ্পত্তিকৃত	৪	%	রাজশাহী জেলা কার্যালয়	৮০	লক্ষ্যমাত্রা	-	-	-	৮০			
৩.৩ ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ আইন, ২০০৯ প্রচারের লক্ষ্যে লিফলেট, প্যাম্পলেট ও ডেক্স ক্যালেন্ডার বিতরণ	বিতরণকৃত	৪	সংখ্যা (হাজার)	রাজশাহী জেলা কার্যালয়	১২.৯১	লক্ষ্যমাত্রা	-	৪.৫৮	৪.১৭	৪.১৬			
৩.৪ সচেতনতামূলক সভা	অনুষ্ঠিত সভা	৪	সংখ্যা	রাজশাহী জেলা কার্যালয়	১২	লক্ষ্যমাত্রা	৩	৩	৩	৩			
৩.৫ নিয়মিত বাজার তদারকি কার্যক্রম ও ভোক্তাদের নিকট থেকে প্রাপ্ত অভিযোগ শুনানি অংশে নিষ্পত্তি সংক্রান্ত কার্যক্রম পর্যালোচনা বিষয়ক সভা	অনুষ্ঠিত সভা	৪	সংখ্যা	রাজশাহী জেলা কার্যালয়	১২	লক্ষ্যমাত্রা	৩	৩	৩	৩			

২০২১

(Handwritten signature)

সংযোজনী ৫:

জাতীয় ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তরের রাজশাহী জেলা কার্যালয়ের ই-গভর্ন্যান্স ও উদ্ভাবন কর্মপরিকল্পনা ২০২১-২২

ক্রম	কার্যক্রম	কর্মসম্পাদন সূচক	একক	কর্মসম্পাদন সূচকের মান	লক্ষ্যমাত্রা ২০২১-২০২২		
					অসাধারণ	উত্তম	চলতি মান
০১	[১.১] ই-নথির ব্যবহার বৃদ্ধি	[১.১.১] ই-ফাইলে নোট নিষ্পত্তিকৃত	%	১৫	৮০%	৬০%	৬০%
০২	[২.১] তথ্য বাতায়ন হালনাগাদকরণ	[২.১.১] তথ্য বাতায়নে সকল সেবা বন্ধ হালনাগাদকৃত [২.১.২] বিভিন্ন প্রকাশনা ও তথ্যাদি তথ্য বাতায়নে 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 অগ্রগতি পর্যালোচনা সংক্রান্ত সভা আয়োজিত [৩.১.৩] কর্মপরিকল্পনার অর্ধবার্ষিক স্ব-মূল্যায়ন প্রতিবেদন উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের নিকট প্রেরিত	প্রশিক্ষণের সংখ্যা সভার সংখ্যা	৫	৮	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	১৩/০১/২০২২	২০/০১/২০২২	২৭/০১/২০২২
			তারিখ	৫	২৮/০২/২০২২	১৫/০৩/২০২২	১৫/০৪/২০২২

৫৭৭৭৭৭

সংযোজনী ৬:

জাতীয় ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তর রাজশাহী জেলা কার্যালয়ের অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত কর্মপরিকল্পনা, 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	৯	১০	১১	১২	১৩
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	-	-	৪	৩	-	-	-
পরীক্ষণ ও সক্ষমতাবৃদ্ধি	২০	[২.১] নির্দিষ্ট সময়ে অনলাইন/অফলাইনে প্রাপ্ত অভিযোগ নিষ্পত্তি এবং নিষ্পত্তি সংক্রান্ত মাসিক প্রতিবেদন উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষ বরাবর প্রেরণ	[২.১.১] অভিযোগ নিষ্পত্তিকৃত	%	৮	-	-	৯০%	৮০%	৭০%	৬০%	-
		[২.২] কর্মকর্তা/কর্মচারীদের অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা এবং জিআরএস সফটওয়্যার বিষয়ক প্রশিক্ষণ আয়োজন	[২.২.১] প্রশিক্ষণ আয়োজিত	প্রশিক্ষণের সংখ্যা	৫	-	-	৮	৩	২	১	-
		[২.৩] ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে পরীক্ষণ এবং ত্রৈমাসিক পরীক্ষণ প্রতিবেদন উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের নিকট প্রেরণ	[২.৩.১] ত্রৈমাসিক প্রতিবেদন প্রেরিত	প্রতিবেদন প্রেরণের সংখ্যা	৩	-	-	-	৮	৩	২	১
		[২.৪] অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা বিষয়ে স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে অবহিতকরণ সভা	[২.৪.১] সভা অনুষ্ঠিত	সভার সংখ্যা	৪	-	-	২	১	-	-	-

২০২১, ২০২২

সংযোজনী ৭:

জাতীয় ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তর রাজশাহী জেলা কার্যালয়ের 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	৮	৯	১০%	১১	১২	১৩	১৪
প্রাতিষ্ঠানিক	১০	[১.১] সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি পরিবীক্ষণ কমিটির সিদ্ধান্ত বাস্তবায়ন	[১.১.১] সিদ্ধান্ত বাস্তবায়িত	%	৫	-	-	১০০%	৯০%	৮০%	৭০%	-
		[১.২] সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি ভিত্তিতে ত্রৈমাসিক হালনাগাদকরণ	[১.২.১] ওয়েবসাইটে প্রতি ত্রৈমাসিকে হালনাগাদকৃত	হালনাগাদের সংখ্যা	৫	-	-	৮	৯	১০	১১	১২
সক্ষমতা অর্জন ও পরিবীক্ষণ	১৫	[২.১] সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বিষয়ক প্রশিক্ষণ আয়োজন	[২.১.১] প্রশিক্ষণ আয়োজিত	প্রশিক্ষণের সংখ্যা	১০	-	-	৮	৯	১০	১১	১২
		[২.২] সেবা প্রদান বিষয়ে স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে অবহিতকরণ সভা আয়োজন	[২.২.১] অবহিতকরণ সভা অনুষ্ঠিত	সভার সংখ্যা	৫	-	-	-	-	-	-	-

৩২০০

সংযোজনী চ: তথ্য অধিকার বিষয়ে ২০২১-২২ অর্থবছরের বার্ষিক কর্মপরিকল্পনা
 জাতীয় তোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তরের রাজশাহী জেলা কার্যালয়ের তথ্য অধিকার বিষয়ে ২০২১-২২ অর্থবছরের বার্ষিক কর্মপরিকল্পনা

কর্মসম্পাদনের 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	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%	
		[১.২] স্বপ্রণোদিতভাবে প্রকাশযোগ্য তথ্য হালনাগাদ করে ওয়েবসাইটে প্রকাশ	[১.২.১] হালনাগাদকৃত তথ্য ওয়েবসাইটে প্রকাশিত	তারিখ	০৩			৩১-১২- ২০২১	১০- ০১- ২০২২	২০- ০১- ২০২২	৩১- ০১- ২০২২	-	-
সক্ষমতা বৃদ্ধি	১৫	[১.৩] বার্ষিক প্রতিবেদন প্রকাশ	[১.৩.১] বার্ষিক প্রতিবেদন প্রকাশিত	তারিখ	০৩			১৫-১০- ২০২১	১৫- ১১- ২০২১	১৫- ১২- ২০২১	-	-	
		[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- ২০২১	১০- ০১- ২০২২	২০- ০১- ২০২২	৩১- ০১- ২০২২	-	-
		[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	১	-	-	

১৯/১১/২১