



গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার

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

এবং

মহাপরিচালক, জাতীয় ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তর-এর মধ্যে স্বাক্ষরিত

বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তি

১ জুলাই, ২০২১ – ৩০ জুন, ২০২২

সূচিপত্র

বিষয়	পৃষ্ঠা নং
কর্মসম্পাদনের সার্বিক চিত্র	
প্রস্তাবনা	
সেকশন ১: রূপকল্প, অভিলক্ষ্য, কর্মসম্পাদনের ক্ষেত্র এবং কার্যাবলি	
সেকশন ২: বিভিন্ন কার্যক্রমের চূড়ান্ত ফলাফল/ প্রভাব	
সেকশন ৩: কর্মসম্পাদন পরিকল্পনা	
সংযোজনী ১: শব্দসংক্ষেপ	
সংযোজনী ২: কর্মসম্পাদন সূচকের পরিমাপ পদ্ধতি	
সংযোজনী ৩: অন্য অফিসের সঙ্গে সংশ্লিষ্ট কর্মসম্পাদন সূচকসমূহ	
সংযোজনী ৪: জাতীয় শুদ্ধাচার কৌশল কর্মপরিকল্পনা, ২০২১-২০২২	
সংযোজনী ৫: ই-গভর্ন্যান্স ও উদ্ভাবন কর্মপরিকল্পনা, ২০২১-২২	
সংযোজনী ৬: অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা কর্মপরিকল্পনা, ২০২১-২০২২	
সংযোজনী ৭: সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি কর্মপরিকল্পনা, ২০২১-২০২২	
সংযোজনী ৮: তথ্য অধিকার বিষয়ে বার্ষিক কর্মপরিকল্পনা, ২০২১-২২	

জাতীয় ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তর, বরিশাল বিভাগের কর্মসম্পাদনের সার্বিক চিত্র
সাম্প্রতিক অর্জন, চ্যালেঞ্জ এবং ভবিষ্যৎ পরিকল্পনা

● **সাম্প্রতিক বছরসমূহের (৩ বছর) প্রধান অর্জনসমূহ :**

ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ এবং ভোক্তা-অধিকার বিরোধী কার্য প্রতিরোধ কার্যক্রম তৃণমূল পর্যায়ে বিস্তৃতির লক্ষ্যে বরিশাল বিভাগের ০৬ (ছয়) টি জেলায় ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ আইন, ২০০৯ এর ধারা ১০ অনুসারে বরিশাল বিভাগের সকল জেলায় জেলা ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ কমিটি গঠন করা হয়েছে এবং প্রবিধানমালা ২০১৩ অনুসারে উপজেলা ও সকল ইউনিয়নে ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ কমিটি গঠন করা হয়েছে। ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ আইন ২০০৯ এর অধীনে ৩০ এপ্রিল ২০২১ তারিখ পর্যন্ত বরিশাল বিভাগের বিভিন্ন জেলাতে মোবাইল টিম কর্তৃক সর্বমোট ২,৮০১ টি বাজার তদারকি কার্যক্রম পরিচালিত হয়েছে এবং সর্বমোট ২,৪৩,২৫,৩০০/- (দুই কোটি তেতাল্লিশ লক্ষ পঁচিশ হাজার তিনশত) টাকা জরিমানা আরোপ ও আদায় করা হয়েছে। ভোক্তাদের অভিযোগের ভিত্তিতে তদন্ত সাপেক্ষে ১৭২ টি অভিযোগ নিষ্পত্তি করা হয়েছে। জনসচেতনতা বৃদ্ধির লক্ষ্যে সকল জেলা, উপজেলা ও ইউনিয়নে ভোক্তা অধিকার বিষয়ক পোস্টার, লিফলেট প্যাম্পলেট, স্টিকার ও ক্যালেন্ডার বিতরণ করা হয়েছে, এছাড়াও বিভিন্ন ব্যবসায়ী সংগঠন ও প্রতিনিধিদের সাথে মতবিনিময় সভা করা হয়েছে। এছাড়াও বিভিন্ন প্রশিক্ষণ কেন্দ্র, ব্যবসায়ী সমিতি ও বাজারে ১৫৩ টি সচেতনতামূলক সভা আয়োজন করা হয়েছে। ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ আইন ২০০৯ মোতাবেক লিখিত অভিযোগ নিষ্পত্তির মাধ্যমে ৭,৫৭,০০০/- টাকা (সাত লক্ষ সাতান্ন হাজার) জরিমানা আরোপ ও আদায় করা হয়েছে এবং আদায়কৃত জরিমানার ২৫% হিসেবে মোট ৮৪ জন অভিযোগকারীকে ১৮৯২৫০/- (এক লক্ষ উনানব্বই হাজার দুইশত পঞ্চাশ) প্রদান করা হয়েছে। ভোক্তাদের অভিযোগ গ্রহণের লক্ষ্যে বিভাগীয় কার্যালয়ে অভিযোগ বক্স স্থাপন করা হয়েছে। ইতোমধ্যে ভোক্তাগণ সহজে ই-মেইলের মাধ্যমে অভিযোগ দায়ের করছেন। প্রতিটি জেলা ও উপজেলায় ১৫ মার্চ বিশ্ব ভোক্তা-অধিকার দিবস উদযাপন করা হয়েছে। মুজিববর্ষ উপলক্ষ্যে ২০২১ সালের ১৫ মার্চ বরিশাল মহানগরী ও বরিশাল বিভাগের সকল জেলায় বর্ণাঢ্য ট্রাক-শো আয়োজন, আলোচনা সভা এবং সচেতনতামূলক জারিগান প্রচার 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 :

- ১। ৬০,১৩০ টি লিফলেট, প্যাম্পলেট ও ডেস্ক ক্যালেন্ডার বিতরণ;
- ২। ৪২ টি সেমিনার/ওয়ার্কসপ/মতবিনিময় সভা আয়োজন।
- ৩। ৮৬৪ টি বাজার তদারকি;
- ৪। ১৫ মার্চ বিশ্ব ভোক্তা-অধিকার দিবস উদযাপন;
- ৫। ৯৬ টি সচেতনতামূলক সভা আয়োজন এবং
- ৬। প্রাপ্ত ৮০% অভিযোগ দ্রুততম সময়ে নিষ্পত্তি;

প্রস্তাবনা

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

উপপরিচালক

জাতীয় ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তর

বরিশাল বিভাগীয় কার্যালয়, বরিশাল

এবং

মহাপরিচালক, জাতীয় ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তর, বাণিজ্য মন্ত্রণালয় এর মধ্যে ২০২১ সালের জুন মাসের২৪..... তারিখে এই বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তি স্বাক্ষরিত হল।

এই চুক্তিতে স্বাক্ষরকারী উভয়পক্ষ নিম্নলিখিত বিষয়সমূহে সম্মত হলেন:

সেকশন ১:

অধিদপ্তরের রূপকল্প, অভিলক্ষ্য, কর্মসম্পাদনের ক্ষেত্র 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 অধিদপ্তরের কর্মসম্পাদনের ক্ষেত্রে:

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 অর্জন		লক্ষ্যমাত্রা ২০২১-২২	প্রক্ষেপণ		নির্ধারিত লক্ষ্যমাত্রা অর্জনের ক্ষেত্রে যৌথভাবে দায়িত্বপ্রাপ্ত মন্ত্রণালয়/বিভাগ/ সংস্থাসমূহের নাম	উপাত্তসূত্র
			২০১৯-২০	২০২০-২১		২০২২-২৩	২০২৩-২৪		
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮	৯	১০
ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ	বাজার তদারকি সম্পন্ন	সংখ্যা	১,২২২	৯৩২	৮৬৭	৮৬৭	৮৬৭	আইন শৃঙ্খলা রক্ষাকারী বাহিনীর সদস্য	বাজার তদারকি সংক্রান্ত রেজিস্টার ও প্রতিবেদন
	অভিযোগ নিষ্পত্তিকৃত	%	০৭	৪৬	০৭	০৭	০৭	-	অভিযোগ নিষ্পত্তি রেজিস্টার ও প্রতিবেদন
	সচেতনতামূলক সভা অনুষ্ঠিত	সংখ্যা	১২	৪৭	৬৬	৬৬	৬৬	-	সভার নোটিশ, হাজিরা ও প্রতিবেদন

সেকশন ৩

কর্মসম্পাদন পরিকল্পনা

কর্মসম্পাদন ক্ষেত্র	ক্ষেত্রের মান	কার্যক্রম	কর্মসম্পাদন সূচক	গণনা পদ্ধতি	একক	কর্মসম্পাদন সূচকের মান	প্রকৃত অর্জন		লক্ষ্যমাত্রা/নির্ণায়ক ২০২১-২২					প্রক্ষেপণ
							২০১৯-২০	২০২০-২১	অসাধারণ	অতি উত্তম	উত্তম	চলতি মান	চলতি মানের নিম্নে	
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৭	৭	০১	১১	২১	৫১	৮১	১৬
কর্মসম্পাদন ক্ষেত্রসমূহ (বিধি/আইন দ্বারা নির্ধারিত দায়িত্ব অনুযায়ী, সর্বোচ্চ ৫টি)														
১. ভোক্তা-অধিকার বিরোধী কার্য প্রতিরোধ	২৫	১.১ বাজার তদারকি	বাজার তদারকি সম্পন্ন	সমষ্টি	সংখ্যা	২৫	১,২২৪	৯৩২	৮৬৭	০০৭	০৫৭	০৫৭	০০৭	৮৬৭
২. অভিযোগ নিষ্পত্তি	২০	২.১ অভিযোগ নিষ্পত্তি	অভিযোগ নিষ্পত্তিকৃত	গড়	%	২০	৮০%	৬৫%	৮০%	৬৫%	৬০%	৬০%	৬০%	৮৫%
৩. সচেতনতা বৃদ্ধি	২৫	৩.১ সচেতনতা বৃদ্ধির জন্য প্যাম্পলেট লিফলেট ও ভেক্স ক্যালেন্ডার বিতরণ	প্যাম্পলেট বিতরণকৃত	সমষ্টি	সংখ্যা (হাজার)	৮	২৩	২৩	২৩	২২	২৩	২৩	২৩	২৭
			লিফলেট বিতরণকৃত	সমষ্টি		৮	৩৫	৩৫	৩৫	৩৩	৩৩	৩৩	৩৩	৩৮
			ডেস্ক ক্যালেন্ডার বিতরণকৃত	সমষ্টি		৮	৩.৫৫	৩.৫৫	২.১৩	২	১১	১১	১১	৩
		৩.২ সেমিনার/ওয়ার্কসপ/মতবিনিময় সভা	সেমিনার/ওয়ার্কসপ/মতবিনিময় সভা অনুষ্ঠিত	সমষ্টি	সংখ্যা	৮	৪৭	৪২	৪২	০৪	৩৩	৩৩	৩৩	৪২
		৩.৩ সচেতনতামূলক সভা	সভা অনুষ্ঠিত	সমষ্টি	সংখ্যা	৮	৯১	৮৫	৯৬	৫৯	৫৭	৫৭	৫৭	৯৬
		৩.৪ বিভাগ, জেলা উপজেলায় বিশ্ব ভোক্তা অধিকার দিবস উদযাপন	দিবস উদযাপিত	সমষ্টি	সমষ্টি	৫	৪২	৪২	৪২	০৪	৩৩	৩৩	৩৩	৪২

সেকশন ৩

কর্মসম্পাদন পরিকল্পনা

কর্মসম্পাদন ক্ষেত্র	ক্ষেত্রের মান	কার্যক্রম	কর্মসম্পাদন সূচক	গণনা পদ্ধতি	একক	কর্মসম্পাদন সূচকের মান	প্রকৃত অর্জন		লক্ষ্যমাত্রা/নির্ণায়ক ২০২১-২২					প্রক্ষেপণ	প্রক্ষেপণ
							২০১৯-২০	২০২০-২১	অসাধারণ	অতি উত্তম	উত্তম	চলতি মান	চলতি মানের নিম্নে		
১	৭০	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 সংস্কারমূলক কর্মসম্পাদন কার্যক্রমের বাস্তবায়ন জোরদারকরণ	৩০	১) শুল্কচার কর্মপরিকল্পনা বাস্তবায়ন	শুল্কচার কর্মপরিকল্পনা বাস্তবায়িত	ক্রমপঞ্জিভূত	প্রাপ্ত নম্বর	১০									
		২) ই-গভর্ন্যান্স/ উদ্ভাবন কর্মপরিকল্পনা বাস্তবায়িত	ই-গভর্ন্যান্স/ উদ্ভাবন কর্মপরিকল্পনা বাস্তবায়িত	ক্রমপঞ্জিভূত	প্রাপ্ত নম্বর	১০									
		৩) তথ্য অধিকার কর্মপরিকল্পনা বাস্তবায়ন	তথ্য অধিকার কর্মপরিকল্পনা বাস্তবায়িত	ক্রমপঞ্জিভূত	প্রাপ্ত নম্বর	৩									
		৪) অভিযোগ প্রতিকার কর্মপরিকল্পনা বাস্তবায়ন	অভিযোগ প্রতিকার কর্মপরিকল্পনা বাস্তবায়িত	ক্রমপঞ্জিভূত	প্রাপ্ত নম্বর	৪									
		৫) সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি কর্মপরিকল্পনা বাস্তবায়ন	সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি কর্মপরিকল্পনা বাস্তবায়িত	ক্রমপঞ্জিভূত	প্রাপ্ত নম্বর	৩									

আমি, খোন্দকার আনোয়ার হোসেন, উপপরিচালক, জাতীয় ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তর, বিভাগীয় কার্যালয়, বরিশাল গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকারের জাতীয় ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তরের মহাপরিচালক মহোদয় এর নিকট অজ্ঞীকার করছি যে, এই চুক্তিতে বর্ণিত ফলাফল অর্জনে সচেষ্ট থাকব।

আমি, বাবলু কুমার সাহা, মহাপরিচালক, জাতীয় ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তর, উপপরিচালক, জাতীয় ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তর, বরিশাল বিভাগীয় কার্যালয়, বরিশাল এর নিকট অজ্ঞীকার করছি যে, এই চুক্তিতে বর্ণিত ফলাফল অর্জনে প্রয়োজনীয় সহযোগিতা প্রদান করব।

স্বাক্ষরিত:



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

২৪/০৬/২০২১

তারিখ



মহাপরিচালক
জাতীয় ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তর

২৪/০৬/২০২১

তারিখ

বাবলু কুমার সাহা
মহাপরিচালক (অতিরিক্ত সচিব)
জাতীয় ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তর
বাণিজ্য মন্ত্রণালয়, ঢাকা।

সংযোজনী-১

শব্দসংক্ষেপ (Acronyms)

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

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	বাস্তবায়নকারী অনুবিভাগ, অধিশাখা, শাখা বরিশাল বিভাগীয় ও জেলা কার্যালয়সমূহ	বাজার তদারকি সংক্রান্ত প্রেস বিজ্ঞপ্তি, পাক্ষিক প্রতিবেদন ও সামারি রিপোর্ট
২	২.১ অভিযোগ নিষ্পত্তি	অভিযোগ নিষ্পত্তিকৃত		সামারি রিপোর্ট ও অভিযোগ নিষ্পত্তি রেজিস্টার
৩	৩.১ সচেতনতা বৃদ্ধির জন্য প্যাম্পলেট, লিফলেট ও ডেস্ক ক্যালেন্ডার বিতরণ	প্যাম্পলেট, লিফলেট ও ডেস্ক ক্যালেন্ডার বিতরণকৃত		সামারি রিপোর্ট এবং প্যাম্পলেট, লিফলেট ও ক্যালেন্ডার বিতরণ রেজিস্টার
	৩.২ সেমিনার/ওয়ার্কশপ/মতবিনিময় সভা	সেমিনার/ওয়ার্কশপ/মতবিনিময় সভা অনুষ্ঠিত		সামারি রিপোর্ট, বাজেট বরাদ্দের জিওর কপি, জেলা প্রশাসক, উপজেলা নির্বাহী কর্মকর্তা ও সহকারি পরিচালক কর্তৃক প্রেরিত প্রতিবেদন
	৩.৩ সচেতনতামূলক সভা	সভা অনুষ্ঠিত		সামারি রিপোর্ট, সভার নোটিশ ও উপস্থিতির তালিকা
৪	১.৫ বিভাগ জেলা ও উপজেলায়, বিশ্ব ভোক্তা-অধিকার দিবস উদযাপন	দিবস উদযাপিত		সামারি রিপোর্ট, বাজেট বরাদ্দের জিওর কপি, জেলা প্রশাসক, উপজেলা নির্বাহী কর্মকর্তা ও সহকারি পরিচালক কর্তৃক প্রেরিত প্রতিবেদন

সংযোজনী-৩:

অন্য অফিসের সঙ্গে সংশ্লিষ্ট কর্মসম্পাদন সূচকসমূহ

কার্যক্রম	কর্মসম্পাদন সূচক	যে সকল প্রতিষ্ঠানের সাথে সংশ্লিষ্ট	সংশ্লিষ্ট অফিসের সাথে কার্যক্রম সমন্বয়ের কোশল
বাজার তদারকি	বাজার তদারকি সম্পন্ন	আইন শৃঙ্খলা রক্ষাকারী বাহিনীর সদস্য	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।

সংযোজনী ৪:

জাতীয় শূদ্ধাচার কৌশল কর্ম-পরিকল্পনা, ২০২১-২০২২

আঞ্চলিক/মাঠ পর্যায়ের কার্যালয়ের নাম: জাতীয় ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তর, বরিশাল বিভাগীয় কার্যালয়।

কার্যক্রমের নাম	কর্মসম্পাদন সূচক	সূচকের মান	একক	বাস্তবায়নেরদা যিৎপ্রাপ্ত ব্যক্তি/পদ	২০২০-২০২১ অর্থবছরের লক্ষ্যমাত্রা	বাস্তবায়ন অগ্রগতি পরিবীক্ষণ, ২০২০-২০২১						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 নৈতিকতা কমিটির সভা আয়োজন	সভা আয়োজিত	৪	সংখ্যা	নৈতিকতা কমিটি	৪	লক্ষ্যমাত্রা/অর্জন	১	১	১	১			
১.২ নৈতিকতা কমিটির সভার সিদ্ধান্ত বাস্তবায়ন	বাস্তবায়িত সিদ্ধান্ত	৬	%	নৈতিকতা কমিটি	১০০	লক্ষ্যমাত্রা/অর্জন	১০০	১০০	১০০	১০০			
১.৩ সুশাসন প্রতিষ্ঠার নিমিত্ত অংশীজনের (stakeholders) অংশগ্রহণে সভা	অনুষ্ঠিত সভা	৪	সংখ্যা	বিভাগীয় কার্যালয়	২	লক্ষ্যমাত্রা/অর্জন	-	১	-	১			
১.৪ শূদ্ধাচার সংক্রান্ত প্রশিক্ষণ আয়োজন	প্রশিক্ষণ আয়োজিত	২	সংখ্যা	বিভাগীয় কার্যালয়	২	লক্ষ্যমাত্রা/অর্জন	-	১	-	১			
১.৫ কর্ম-পরিবেশ উন্নয়ন যোজ্যাবিধি অনুসরণ/টিওএডইউজ্ঞে অকেজো মালমাল বিনষ্টকরণ/পরিষ্কার-পরিচ্ছন্নতা বৃদ্ধি ইত্যাদি	উন্নত কর্ম-পরিবেশ	৩	সংখ্যা ও তারিখ	বিভাগীয় কার্যালয়	২ ও ৩১.০৮.২১ ৩১.০৫.২২	লক্ষ্যমাত্রা/অর্জন	১ ও ৩১.০৮.২১	-	-	১ ও ৩১.০৫.২২			
১.৬ জাতীয় শূদ্ধাচার কৌশল কর্ম-পরিকল্পনা, ২০২১-২২ ও ত্রৈমাসিক পরিবীক্ষণ প্রতিবেদন দপ্তর/সংস্থায় দাখিল ও স্ব স্ব ওয়েবসাইটে আপলোডকরণ	কর্ম-পরিকল্পনা ও ত্রৈমাসিক প্রতিবেদন দাখিলকৃত ও আপলোডকৃত	৪	তারিখ	বিভাগীয় কার্যালয়	৩০.০৯.২১ ৩১.১২.২১ ৩১.০৩.২২ ৩০.০৬.২২	লক্ষ্যমাত্রা/অর্জন	৩০.০৯.২১	৩১.১২.২১	৩১.০৩.২২	৩০.০৬.২২			
১.৭ শূদ্ধাচার পুরস্কার প্রদান এবং পুরস্কারপ্রাপ্তদের তালিকা ওয়েবসাইটে প্রকাশ	প্রদত্ত পুরস্কার	৩	তারিখ	বিভাগীয় কার্যালয়	১৫.০৬.২২	লক্ষ্যমাত্রা/অর্জন				১৫.০৬.২২			

কার্যক্রমের নাম	কর্মসম্পাদন সূচক	সূচকের মান	একক	বাস্তবায়নেরদায়িত্বপ্রাপ্ত ব্যক্তি/পদ	২০২০-২০২১ অর্থবছরের লক্ষ্যমাত্রা	লক্ষ্যমাত্রা/অর্জন	বাস্তবায়ন অগ্রগতি পরিবীক্ষণ, ২০২০-২০২১					মন্তব্য
							১ম কোয়ার্টার	২য় কোয়ার্টার	৩য় কোয়ার্টার	৪র্থ কোয়ার্টার	মোট অর্জন	
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮	৯	১০	১১	১২	১৩
২. ক্রমের ক্ষেত্রে শূন্যচার												
২.১ ২০২১-২২ অর্থ বছরের ক্রয়-পরিবহন ওয়েবসাইটে প্রকাশ	ক্রয়-পরিবহন ওয়েবসাইটে প্রকাশিত	৩	তারিখ	বিভাগীয় কার্যালয়	৩১.০৮.২১ ৩১.০৫.২২	লক্ষ্যমাত্রা অর্জন	৩১.০৮.২১	-	-	৩১.০৫.২২		
৩. শূন্যচার সংশ্লিষ্ট এবং দুর্নীতি প্রতিরোধে সহায়ক অন্যান্য কার্যক্রম.....২০ (অগ্রাধিকার ভিত্তিতে ন্যূনতম পাঁচটি কার্যক্রম)												
৩.১ বাজার তদারকি	বাজার তদারকি সম্পন্ন	৪	সংখ্যা	বিভাগীয় কার্যালয়	৮৬৪	লক্ষ্যমাত্রা অর্জন	২১৬	২১৬	২১৬	২১৬		
৩.২ অভিযোগ নিষ্পত্তি	অভিযোগ নিষ্পত্তিকৃত	৪	%	বিভাগীয় কার্যালয়	৮০	লক্ষ্যমাত্রা অর্জন	-	-	-	৮০		
৩.৩ ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ আইন, ২০০৯ প্রচারের লক্ষ্যে প্যাম্ফলেট, লিফলেট ও ডেস্ক ক্যালেন্ডার বিতরণ	বিতরণকৃত	৪	সংখ্যা (হাজার)	বিভাগীয় কার্যালয়	৬০.১৩	লক্ষ্যমাত্রা অর্জন	-	২৫.১৩	১৮	১৭		
৩.৪ সচেতনতামূলক সভা	অনুষ্ঠিত সভা	৪	সংখ্যা	বিভাগীয় কার্যালয়	২৪	লক্ষ্যমাত্রা অর্জন	২৪	২৪	২৪	২৪		
৩.৫ নিয়মিত বাজার তদারকি কার্যক্রম ও ভোক্তাদের নিকট থেকে প্রাপ্ত অভিযোগ শুনানি অন্তর্ভুক্ত সংক্রান্ত কার্যক্রম পর্যালোচনা বিষয়ক সভা	অনুষ্ঠিত সভা	৪	সংখ্যা	বিভাগীয় কার্যালয়	৪	লক্ষ্যমাত্রা অর্জন	১	১	১	১		

সংযোজনী ৫:
ই-গভর্ন্যান্স ও উদ্ভাবন কর্মপরিকল্পনা

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 মোট নিষ্পত্তিকৃত	%	১৫	১০০%	৮০%	৬০%
০২	[২.১] তথ্য বাতায়ন হালনাগাদকরণ	[২.১.১] তথ্য বাতায়নে সকল সেবা বস্ত্র হালনাগাদকৃত	হালনাগাদের সংখ্যা	১০	৮	৩	২
		[২.১.২] বিভিন্ন প্রকাশনা ও তথ্যাদি তথ্য বাতায়নে প্রকাশিত	হালনাগাদের সংখ্যা	৫	৮	৩	২
০৩	[৩.১] ই-গভর্ন্যান্স ও উদ্ভাবন কর্মপরিকল্পনা বাস্তবায়ন	[৩.১.১] কর্মপরিকল্পনা বাস্তবায়ন সংক্রান্ত প্রশিক্ষণ আয়োজিত	প্রশিক্ষণের সংখ্যা	৫	৮	৩	২
		[৩.১.২] কর্মপরিকল্পনার বাস্তবায়ন অগ্রগতি পর্যালোচনা সংক্রান্ত সভা আয়োজিত	সভার সংখ্যা	৫	৮	৩	২
০৪	[৪.১] একটি উদ্ভাবনী ধারণা/ সেবা সহজিকরণ/ ক্ষুদ্র উন্নয়ন কার্যক্রম বাস্তবায়ন	[৩.১.৩] কর্মপরিকল্পনার অর্ধবার্ষিক স্ব-মূল্যায়ন প্রতিবেদন উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের নিকট প্রেরিত	তারিখ	৫	১৩/০১/২০২২	২০/০১/২০২২	২৭/০১/২০২২
		[৪.১.১] একটি উদ্ভাবনী ধারণা/ সেবা সহজিকরণ/ ক্ষুদ্র উন্নয়ন কার্যক্রম বাস্তবায়িত	তারিখ	৫	২৮/১২/২০২২	১৫/০৩/২০২২	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 ২০২১-২০	প্রকৃত অর্জন ২০২০-২১	লক্ষ্যমাত্রা ২০২১-২০২২				
								অসাধারণ	অতি উত্তম	উত্তম	চলতি মান	চলতি মাসের নিম্নে
								১০০%	৯০%	৮০%	৭০%	৬০%
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮	৯	১০	১১	১২	১৩
	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	-	-	৮	৩	-	-	-
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 পরিবীক্ষণ এবং ত্রৈমাসিক পরিবীক্ষণ 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	৮	-	-	২	১	-	-	-

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				চলতি মান	চলতি মানের নিম্নে
								অসাধারণ	অতি উত্তম	উত্তম	চলতি		
১	২	৩	৪	৬	৭	৮	৯	১০	১১	১২	১৩	১৪	৬০%
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 বৈমাসিক ভিত্তিতে হালনাগাদকরণ	[১.২.১] ওয়েবসাইটে প্রতি বৈমাসিকে হালনাগাদকৃত	হালনাগাদের সংখ্যা	৫	-	-	৮	৭	৬	-	-	-
সক্ষমতা অর্জন ও পরিবীক্ষণ	১৫	[২.১] সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বিষয়ক প্রশিক্ষণ আয়োজন	[২.১.১] প্রশিক্ষণ আয়োজিত	প্রশিক্ষণের সংখ্যা	১০	-	-	৮	৭	৬	১	-	-
		[২.২] সেবা প্রদান বিষয়ে স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে অবহিতকরণ সভা আয়োজন	[২.২.১] অবহিতকরণ সভা অনুষ্ঠিত	সভার সংখ্যা	৫	-	-	২	১	-	-	-	-

সংযোজনী ৮:

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				চলতি মানের নিম্নে
								অসাধারণ	অতি উত্তম	উত্তম	চলতি মান	
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮	১০০%	৯০%	৮০%	৭০%	৬০%
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	১০-০১-২০২২	৩১-০১-২০২২	-
		[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	১০-০১-২০২২	৩১-০১-২০২২	-
সক্ষমতা বৃদ্ধি	১৫	[১.৫] তথ্য অধিকার আইন ও বিধিবিধান সম্পর্কে জনসচেতনতা বৃদ্ধিকরণ	[১.৫.১] প্রচার কার্যক্রম সম্পন্ন	কার্যক্রমের সংখ্যা	০৩			৩	২	১	-	-
		[১.৬] তথ্য অধিকার বিষয়ে কর্মকর্তাদের প্রশিক্ষণ আয়োজন	[১.৬.১] প্রশিক্ষণ আয়োজিত	প্রশিক্ষণের সংখ্যা	০৩			৩	২	১	-	-