



গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার

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

এবং ,

মহাপরিচালক, জাতীয় ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তর, প্রধান কার্যালয় এর মধ্যে স্বাক্ষরিত

বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তি

জুলাই ১, ২০২১ - জুন ৩০, ২০২২

সূচিপত্র

বিষয়		পৃষ্ঠা নং
১	কর্মসম্পাদনের সার্বিক চিত্র	৩
২	প্রস্তাবনা	৪
৩	সেকশন ১: রূপকল্প, অভিলক্ষ্য, কর্মসম্পাদনের ক্ষেত্র এবং কার্যাবলি	৫
৪	সেকশন ২: রংপুর বিভাগীয় বিভিন্ন কার্যক্রমের চূড়ান্ত ফলাফল/প্রভাব	৬
৫	সেকশন ৩: কর্মসম্পাদন পরিকল্পনা	৭-৮
৬	সংযোজনী ১: শব্দ সংক্ষেপ	১০
৭	সংযোজনী ২: কর্মসম্পাদন ব্যবস্থাপনা ও প্রমাণক	১১
৮	সংযোজনী ৩: অন্য অফিসের সঙ্গে সংশ্লিষ্ট কর্মসম্পাদন সূচকসমূহ	১২
৯	সংযোজনী ৪: জাতীয় শুদ্ধাচার কৌশল কর্মপরিকল্পনা, ২০২১-২০২২	১৩-১৫
১০	সংযোজনী ৫: ই-গভর্ন্যান্স ও উদ্ভাবন কর্মপরিকল্পনা, ২০২১-২০২২	১৬
১১	সংযোজনী ৬: অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা কর্মপরিকল্পনা, ২০২১-২০২২	১৭
১২	সংযোজনী ৭: সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি কর্মপরিকল্পনা, ২০২১-২০২২	১৮
১৩	সংযোজনী ৮: তথ্য অধিকার বিষয়ে বার্ষিক কর্মপরিকল্পনা, ২০২১-২০২২	১৯

জাতীয় ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তর, বিভাগীয় কার্যালয়, রংপুর এর কর্মসম্পাদনের সার্বিক চিত্র
সাম্প্রতিক বছরসমূহের (৩ বছর) প্রধান অর্জনসমূহ:

- ❖ রংপুর বিভাগের ৮ টি জেলা, ৫৮টি উপজেলা ও ৫৩৪টি ইউনিয়ন ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ কমিটি গঠন।
 - ❖ অধিদপ্তর হতে প্রাপ্ত পর্যাপ্ত সংখ্যক ক্যালেন্ডার ৫০০২টি, লিফলেট ৪৫০০০টি ও প্যাম্পলেট ৩৫০০০টি জনসচেতনতা বৃদ্ধির জন্য বিতরণ করা হয়েছে।
 - ❖ বিভিন্ন সরকারী, বেসরকারী শিক্ষা প্রতিষ্ঠান ও অন্যান্য প্রতিষ্ঠানে পত্রযোগাযোগ ও সরাসরি পরিভ্রমণের মাধ্যমে ভোক্তা অধিকার আইন, ২০০৯ এর প্রচার।
 - ❖ ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ আইন, ২০০৯ এর আওতায় রংপুর বিভাগের (বিভাগ ও জেলা) বাজার তদারকির মাধ্যমে ২০১৮-১৯ অর্থবছরে ৭০৬টি তদারকি অভিযানে ৫৯,৮৯,৩০০/-টাকা, ২০১৯-২০ অর্থবছরের ৯৬০টি তদারকি অভিযানে ৭৯,৯৬,৮০০/- টাকা এবং ২০২০-২১ অর্থবছরের জুন/২১ পর্যন্ত ১১৫২টি তদারকি অভিযানে ৯২,৮৩,০০০/- (বিরানকাই লক্ষ তিরিশি হাজার মাত্র) টাকা জরিমানা আরোপ ও আদায় করা হয়েছে। আদায়কৃত জরিমানা চালানোর মাধ্যমে সরকারি কোষাগারে জমা করা হয়েছে।
 - ❖ বিভাগীয় পর্যায়ে অভিযোগ গ্রহণ, অনুসন্ধান, তদন্ত ও নিষ্পত্তিকরণে রংপুর বিভাগে (বিভাগ ও জেলা) ২০১৮-১৯ অর্থবছরে ১০১ টি অভিযোগ প্রাপ্তি ও ১০০ টি অভিযোগ নিষ্পত্তির মাধ্যমে ২,৩০,৫০০/- টাকা জরিমানা আদায় করা হয়, ২০১৯-২০ অর্থবছরের ১৬১ টি অভিযোগ প্রাপ্তি ও ১৪৬টি অভিযোগ নিষ্পত্তির মাধ্যমে ২,৩৫,০০০/- টাকা জরিমানা আদায় করা হয় এবং ২০২০-২১ অর্থবছরের ২০৩টি অভিযোগ প্রাপ্তি ও ১৮৪টি অভিযোগ নিষ্পত্তির মাধ্যমে ২,১৩,৩০০/- (দুই লক্ষ তেরো হাজার তিনশত) টাকা জরিমানা আদায় করে ২৫ শতাংশ হিসেবে ভোক্তাকে ৫৩,৩২৫/- (তিন্লান হাজার তিনশত পঁচিশ) এবং অবশিষ্ট ৭৫ শতাংশ ১,৫৯,৯৭৫/- (এক লক্ষ উনষাট হাজার নয়শত পঁচাত্তর) টাকা সরকারি কোষাগারে জমা করা হয়েছে। ২০২০-২১ অর্থবছরে সর্বমোট বাজার তদারকি অভিযান ও অভিযোগ নিষ্পত্তির মাধ্যমে ৯৪,৯৬,৩০০ (চুরানকাই লক্ষ ছিয়ানকাই হাজার তিনশত) টাকা জরিমানা আদায় করা হয়েছে এবং মোট ৯৪,৪২,৯৭৫ (চুরানকাই লক্ষ বিয়াল্লিশ হাজার নয়শত পঁচাত্তর) চালানোর মাধ্যমে সরকারি কোষাগারে জমা করা হয়েছে। এছাড়া উল্লিখিত অভিযোগসমূহের ক্ষেত্রে সংশ্লিষ্ট ভোক্তাকে কাল্পিত সেবা বা পণ্য পাওয়ার ব্যবস্থা করার মাধ্যমে বিরোধ নিষ্পত্তি 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।
 - **২০২০-২১ অর্থবছরের সম্ভাব্য প্রধান অর্জনসমূহ**
 - ৪৫০০০টি লিফলেট, ৩৫০০টি প্যাম্পলেট ও ৫০০২টি ডেস্ক ক্যালেন্ডার বিতরণ;
 - ৫৮ টি সেমিনার/ওয়ার্কসপ/মতবিনিময় সভা আয়োজন;
 - ১১৫২ টি বাজার তদারকি;
 - ১৫ মার্চ ভোক্তা অধিকার দিবস উদযাপন;
 - ১২০ টি সচেতনতামূলক সভার আয়োজন;
 - প্রাপ্ত অভিযোগের ৮০% দ্রুততম সময়ে নিষ্পত্তি (দায়েরকৃত অভিযোগ প্রাপ্তি সাপেক্ষে)।

প্রস্তাবনা

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

উপপরিচালক, জাতীয় ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তর, বিভাগীয় কার্যালয়, রংপুর

এবং

মহাপরিচালক, জাতীয় ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তর এর মধ্যে ২০২১ সালের জুন মাসের ২৪ 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

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 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

জাতীয় তেজা অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তর, রংপুর বিভাগীয় কার্যালয়ের বিভিন্ন কার্যক্রমের দু'তৃত্ব কনাকন/প্রভাব

দু'তৃত্ব কনাকন/প্রভাব	কার্যসম্পাদন	একক	প্রকৃত		লক্ষ্যমাত্রা ২০২১-২২	প্রক্ষেপন (projection)		নির্ধারিত লক্ষ্যমাত্রা অর্জনের ক্ষেত্রে যৌথভাবে দায়িত্বপ্রাপ্ত মন্ত্রণালয়/বিভাগ/ সংস্থা/সমূহের নাম	উপাত্তসূত্র
			২০১৯-২০	২০২০-২১ (জুন-২১)		২০২১-২২	২০২৩-২৪		
১			৮	৫	৬	৭	৮	৯	১০
তেজা অধিকার সংরক্ষণ	বাংলার আদারিক সম্পন্ন	সংখ্যা	৯৬০	১১৫২	১১৫২	১১৬০	১১৬০		বাংলার আদারিক সংক্রান্ত সেবা বিজ্ঞপ্তি, পাব্লিক প্রতিবেদন ও সাময়িক রিপোর্ট
	অভিযোগ নিষ্পত্তিকৃত	%	৮০%	৮০%	৮০%	৮০%	৮০%		সাময়িক রিপোর্ট ও অভিযোগ নিষ্পত্তি রেজিস্টার
	সচেতনতা সূচক সভা অনুষ্ঠিত	সংখ্যা	১২০	১২০	১২০	১২৫	১২৫		সাময়িক রিপোর্ট, সভার নোটিশ ও উপস্থিতির তালিকা

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	
							২০২১- ২০	২০২০- ২১	অসাধারণ ২০০%	অতি উত্তম ৯০%	উত্তম ৮০%	চলতি মান ৭০%	চলতি মানের নিম্নে ৬০%				
১	৭০	৩	৪	৫	৬	৭	৪	৯	২০	২১	২২	২৩	২৪	২৫	২৬		
কর্মসম্পাদন কেবলমাত্র বিধি/আইন দ্বারা নির্ধারিত দায়িত্ব অনুযায়ী সর্বোচ্চ ৫টি																	
[১]																	
[২]																	
[৩]																	
সুশীল ও সংস্কারমূলক কর্মসম্পাদনের ক্ষেত্র মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ কর্তৃক নির্ধারিত																	
সুশীল ও সংস্কারমূলক কার্যক্রমের বাস্তবায়ন জোরদারকরণ	৩০	১) শুল্কচক্র কর্মপরিকল্পনা বাস্তবায়ন	শুল্কচক্র কর্মপরিকল্পনা বাস্তবায়িত	ক্রমপঞ্জিভূত	প্রাপ্ত নম্বর	১০											
		২) ই-গভর্ন্যান্স/ উল্লেখিত কর্মপরিকল্পনা বাস্তবায়ন	ই-গভর্ন্যান্স/ উল্লেখিত কর্মপরিকল্পনা বাস্তবায়িত	ক্রমপঞ্জিভূত	প্রাপ্ত নম্বর	১০											
		৩) তথ্য অধিকার কর্মপরিকল্পনা বাস্তবায়ন	তথ্য অধিকার কর্মপরিকল্পনা বাস্তবায়িত	ক্রমপঞ্জিভূত	প্রাপ্ত নম্বর	৩											
		৪) অভিব্যক্তি প্রতিকার কর্মপরিকল্পনা বাস্তবায়ন	অভিব্যক্তি প্রতিকার কর্মপরিকল্পনা বাস্তবায়িত	ক্রমপঞ্জিভূত	প্রাপ্ত নম্বর	৪											
		৫) সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি কর্মপরিকল্পনা বাস্তবায়ন	সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি কর্মপরিকল্পনা বাস্তবায়িত	ক্রমপঞ্জিভূত	প্রাপ্ত নম্বর	৩											

আমি মো: জাহাঞ্জীর আলম, উপপরিচালক, জাতীয় ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তর, বিভাগীয় কার্যালয়, রংপুর গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকারের জাতীয় ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তর, প্রধান কার্যালয়ের মহাপরিচালক এর নিকট অঞ্জীকার 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, বিভাগীয় কার্যালয়, রংপুর এর নিকট অঞ্জীকার করছি যে, এই চুক্তিতে বর্ণিত ফলাফল অর্জনে প্রয়োজনীয় সহযোগিতা প্রদান করব।

স্বাক্ষরিত:



মো: জাহাঞ্জীর আলম
উপপরিচালক
জাতীয় ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তর
বিভাগীয় কার্যালয়, রংপুর।

28.04.22

তারিখ



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

28.04.2022

তারিখ

সংযোজনী - ১

শব্দ সংক্ষেপ

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 দপ্তর/সংস্থা	লক্ষ্যমাত্রা অর্জনের প্রমাণক
১	১.১ বাজার তদারকি	বাজার তদারকি সম্পন্ন		বাজার তদারকি সংক্রান্ত প্রেস বিজ্ঞপ্তি, পাব্লিক প্রতিবেদন ও সামারি রিপোর্ট
২	২.১ অভিযোগ নিষ্পত্তি	অভিযোগ নিষ্পত্তিকৃত	জাতীয় ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তর, রংপুর বিভাগ ও বিভাগাধীন জেলা কার্যালয়সমূহ।	সামারি রিপোর্ট ও অভিযোগ নিষ্পত্তি রেকর্ডের সামারি রিপোর্ট এবং প্যাম্পলেট, লিফলেট ও ক্যালেন্ডার বিতরণ রেকর্ডের
৩	১.২ সচেতনতা বৃদ্ধির জন্য প্যাম্পলেট, লিফলেট ও ডেস্ক ক্যালেন্ডার বিতরণ	মুদ্রিত প্যাম্পলেট, লিফলেট ও ডেস্ক ক্যালেন্ডার বিতরণকৃত		সামারি রিপোর্ট, বাজেট বরাদ্দের জিওর কপি এবং বিভাগ ও জেলা কার্যালয়ের সহকারী পরিচালকবৃন্দ, জেলা প্রশাসক ও উপজেলা নির্বাহী কর্মকর্তা কর্তৃক প্রেরিত প্রতিবেদন
৪	১.৩ সোনিদার/ওয়ার্কসপ/মতবিনিময় সভা	সোনিদার/ওয়ার্কসপ/ মতবিনিময় সভা অনুষ্ঠিত		সামারি রিপোর্ট, সভার নোটিশ ও উপস্থিতির তালিকা
৫	১.৪ সচেতনতামূলক সভা	সভা অনুষ্ঠিত		সামারি রিপোর্ট, বাজেট বরাদ্দের জিওর কপি বিভাগ ও জেলা কার্যালয়ের সহকারী পরিচালকবৃন্দ, জেলা প্রশাসক ও উপজেলা নির্বাহী কর্মকর্তা কর্তৃক প্রেরিত প্রতিবেদন
৬	১.৫ বিভাগ, জেলা ও উপজেলায় বিশ্ব ভোক্তা অধিকার দিবস উদযাপন	দিবস উদযাপিত		

সংযোজনী-৩:
অন্য অফিসের সাথে সংশ্লিষ্ট কর্মসম্পাদন সূচকসমূহ

কার্যক্রম	কর্মসম্পাদন সূচক	যে সকল অফিসের সাথে সংশ্লিষ্ট	সংশ্লিষ্ট অফিসের সাথে কার্যক্রম সমন্বয়ের কৌশল
বাজার তদারকি	বাজার তদারকি সম্পন্ন	বাংলাদেশ পুলিশ	বাজার তদারকি কার্যক্রমে আইন শৃঙ্খলা বজায় রাখা ও নিরাপত্তার জন্য পুলিশের সহায়তা গ্রহণ।
বাজার তদারকি	বাজার তদারকি সম্পন্ন	বিএসটিআই, কৃষি অধিদপ্তর, বিসিএসআইআর, স্বাস্থ্য অধিদপ্তর, মৎস্য অধিদপ্তর, পরিবেশ অধিদপ্তর ও প্রাণি সম্পদ অধিদপ্তর	কারিগরি জ্ঞানসম্পন্ন লোক বাজার তদারকি কার্যক্রম ফলপ্রসূ করতে সহায়ক হয়।

সংযোজনী-৪:

জাতীয় শূদ্ধাচার কৌশল কর্মপরিকল্পনা, ২০২১-২০২২

দপ্তরের নাম: জাতীয় ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তর, রংপুর বিভাগীয় কার্যালয়, রংপুর।

কার্যক্রমের নাম	কর্মসম্পাদন সূচক	সূচকের মান	একক	বাস্তবায়নে দায়িত্বপ্রাপ্ত ব্যক্তি/পদ	২০২১-২০২২ অর্থবছরের লক্ষ্যমাত্রা	বাস্তবায়ন অগ্রগতি পরিবীক্ষণ, ২০২১-২০২২					মতব্য		
						লক্ষ্যমাত্রা/ অর্জন	১ম কোয়ার্টার	২য় কোয়ার্টার	৩য় কোয়ার্টার	৪র্থ কোয়ার্টার		মোট অর্জন	অর্জিত মান
১. প্রাতিষ্ঠানিক ব্যবস্থা.....	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮	৯	১০	১১	১২	১৩	১৪
১.১ নৈতিকতা কর্মিটির সভা	সভা আয়োজিত	৪	সংখ্যা	নৈতিকতা কর্মিটি	৪	লক্ষ্যমাত্রা	১	১	১	১			
১.২ নৈতিকতা কর্মিটির সভার সিদ্ধান্ত বাস্তবায়ন	বাস্তবায়িত সিদ্ধান্ত	৬	%	বিভাগীয় কার্যালয়	১০০	লক্ষ্যমাত্রা	১০০	১০০	১০০	১০০			
১.৩ সুশাসন প্রতিষ্ঠার নিমিত্ত অংশীজনের (stakeholders) অংশগ্রহণে সভা	অনুষ্ঠিত সভা	২	সংখ্যা	বিভাগীয় কার্যালয়	২	লক্ষ্যমাত্রা	-	১	-	১			
১.৪ শূদ্ধাচার সংক্রান্ত প্রশিক্ষণ	প্রশিক্ষণে অংশগ্রহণ	২	সংখ্যা	প্রধান কার্যালয়	২	লক্ষ্যমাত্রা	-	১	-	১			
১.৫ কর্ম-পরিবেশ উন্নয়ন	স্বাস্থ্যবিধি অনুসরণ ও পরিষ্কার পরিচ্ছন্নতা বৃদ্ধি	২	সংখ্যা ও তারিখ	বিভাগীয় কার্যালয়	২ ও ৩ ৩১.০৮-২১ ৩১.০৫-২২	লক্ষ্যমাত্রা	১ ও ৩ ৩১.০৮-২১	-	-	২ ও ৩ ৩১.০৫-২২			
১.৬ জাতীয় শূদ্ধাচার কৌশল কর্মপরিকল্পনা, ২০২১-২০২২ ও ত্রৈমাসিক পরিবীক্ষণ প্রতিবেদন সংশ্লিষ্ট মহালায়ে দাখিল ও স্ব স্ব ওয়েবসাইটে আপলোডকরণ	কর্ম-পরিবর্তন ও ত্রৈমাসিক প্রতিবেদন দাখিলকৃত ও আপলোডকৃত	১	তারিখ	নৈতিকতা কর্মিটি	১০.০৬.২১	লক্ষ্যমাত্রা	১০.০৬.২১	-	-	-			
১.৭ আওতাধীন আঞ্চলিক/মাট পর্যায়ের কার্যালয় (প্রয়োজ্য ক্ষেত্রে) কর্তৃক দাখিলকৃত জাতীয় শূদ্ধাচার কৌশল কর্ম-পরিবর্তন ও পরিবীক্ষণ প্রতিবেদনের ওপর ফিডব্যাক প্রদান	ফিডব্যাক সভা/কর্মশালা অনুষ্ঠিত	৪	তারিখ	বিভাগীয় কার্যালয়	৩০.০৯.২১ ৩০.১২.২১ ৩১.০৩.২২ ৩০.০৬.২২	লক্ষ্যমাত্রা	৩০.০৯.২১	৩০.১২.২১	৩১.০৩.২২	৩০.০৬.২২			

কার্যক্রমের নাম	কর্মসম্পাদন সূচক	সূচকের মান	একক	'বাস্তবায়নে 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	
						লক্ষ্যমাত্রা/ অর্জন	লক্ষ্যমাত্রা/ অর্জন	লক্ষ্যমাত্রা/ অর্জন	লক্ষ্যমাত্রা/ অর্জন	লক্ষ্যমাত্রা/ অর্জন	লক্ষ্যমাত্রা/ অর্জন	লক্ষ্যমাত্রা/ অর্জন		
১.৮ শুল্কচাঁদ পুনরুদ্ধার প্রদান এবং পুনরুদ্ধারপ্রাপ্তদের তালিকা ওয়েবসাইটে প্রকাশ	প্রদত্ত পুনরুদ্ধার প্রকাশ	১	তারিখ	বিভাগীয় কার্যালয়	১৫.০৬.২২	লক্ষ্যমাত্রা/ অর্জন	-	-	-	১৫.০৬.২২	১২	১৩		
২. আর্থিক ব্যবস্থাপনা উন্নয়ন.....														
২.১ ২০২১-২২ অর্থ বছরের ক্রয়-পারিকল্পনা (প্রকল্পের অনুমোদিত বার্ষিক ক্রয় পারিকল্পনাসহ) ওয়েবসাইটে প্রকাশ	ক্রয়-পারিকল্পনা ওয়েবসাইটে প্রকাশ	২	তারিখ	বিভাগীয় কার্যালয়	৩১.০৮.২১ ৩১.০৫.২২	লক্ষ্যমাত্রা/ অর্জন	৩১.০৮.২১	-	-	-	৩১.০৫.২২			
						লক্ষ্যমাত্রা/ অর্জন	-	-	-	-				
২.২ প্রকল্পের PSC ও PIC সভা আয়োজন	সভা আয়োজিত	২	সংখ্যা	-	-	লক্ষ্যমাত্রা/ অর্জন	-	-	-	-	-		অধিদপ্তরের অধীন কোন প্রকল্প না থাকায় প্রয়োজ্য নয়	
						লক্ষ্যমাত্রা/ অর্জন	-	-	-	-				
২.৩ বার্ষিক উন্নয়ন কর্মসূচি বাস্তবায়ন	বার্ষিক উন্নয়ন কর্মসূচি বাস্তবায়িত	২	%	-	-	লক্ষ্যমাত্রা/ অর্জন	-	-	-	-	-		অধিদপ্তরের অধীন কোন প্রকল্প না থাকায় প্রয়োজ্য নয়	
						লক্ষ্যমাত্রা/ অর্জন	-	-	-	-				
২.৪ প্রকল্প সমাপ্তি শেষে প্রকল্পের সম্পদ যোনাবহন, কম্পিউটার, আসবাবপত্র ইত্যাদি বিধি মোতাবেক হস্তান্তর করা	প্রকল্পের সম্পদ বিধি মোতাবেক হস্তান্তরিত	২	তারিখ	-	-	লক্ষ্যমাত্রা/ অর্জন	-	-	-	-	-		অধিদপ্তরের অধীন কোন প্রকল্প না থাকায় প্রয়োজ্য নয়	
						লক্ষ্যমাত্রা/ অর্জন	-	-	-	-				
৩.১ শুল্কচাঁদ সংশ্লিষ্ট এবং দুর্নীতি প্রতিরোধে সহায়ক অন্যান্য কার্যক্রম.....২০ (অর্থাৎকার ভিত্তিতে মুনতব পাটটি কার্যক্রম)														
৩.১ বাজার তদারকি	বাজার তদারকি সম্পন্ন	৪	সংখ্যা	বিভাগীয় কার্যালয়	১১৫২	লক্ষ্যমাত্রা/ অর্জন	২৮৮	২৮৮	২৮৮	২৮৮	২৮৮			
						লক্ষ্যমাত্রা/ অর্জন	২৮৮	২৮৮	২৮৮	২৮৮				
৩.২ অভিযোগ নিষ্পত্তি	অভিযোগ নিষ্পত্তিকৃত	৪	%	বিভাগীয় কার্যালয়	৮০	লক্ষ্যমাত্রা/ অর্জন	৮০	৮০	৮০	৮০	৮০			
						লক্ষ্যমাত্রা/ অর্জন	৮০	৮০	৮০	৮০				

কার্যক্রমের নাম	কার্যসম্পাদন সূচক	সূচকের মান	একক	বাস্তবায়নে দায়িত্বপ্রাপ্ত ব্যক্তি/পদ	২০২১-২০২২ অর্থবছরে লক্ষ্যমাত্রা	বাস্তবায়ন অগ্রগতি পরিবীক্ষণ, ২০২১-২০২২							মতব্য
						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
						লক্ষ্যমাত্রা/ অর্জন	১১	১২	১৩	১৪	১৫		
৩.৩ জেলা অধিকার সংরক্ষণ আইন, ২০০৯ প্রচারের লক্ষ্যে প্যামফ্লেট, লিফলেট ও ডেস্ক ক্যালেন্ডার বিতরণ	বিতরণকৃত	৪	সংখ্যা	বিভাগীয় কার্যালয়	৮৫০০২	৯	১১	১২	১৩	১৪	১৫	১৬	১৭
						লক্ষ্যমাত্রা/ অর্জন	১১	১২	১৩	১৪	১৫		
৩.৪ সচেতনতামূলক সভা	অনুষ্ঠিত সভা	৪	সংখ্যা	বিভাগীয় কার্যালয়	১৪	৯	১০	১১	১২	১৩	১৪	১৫	১৬
						লক্ষ্যমাত্রা/ অর্জন	১০	১১	১২	১৩	১৪		
৩.৫ নিয়মিত বাজার তদারকি কার্যক্রম ও তোক্তাদের নিকট থেকে প্রাপ্ত অভিযোগ শুনানিজন্মে নিষ্পত্তি সংক্রান্ত কার্যক্রম পর্যালোচনা বিষয়ক সভা	অনুষ্ঠিত সভা	৪	সংখ্যা	বিভাগীয় কার্যালয়	৪	৯	১০	১১	১২	১৩	১৪	১৫	১৬
						লক্ষ্যমাত্রা/ অর্জন	১০	১১	১২	১৩	১৪		

সংযোজনী-৫:

জাতীয় ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তর, রংপুর বিভাগীয় কার্যালয়ের ই-গভর্ন্যান্স ও উন্নয়ন পরিকল্পনা ২০২১-২০২২

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	[১.২] তথ্য বাতায়ন হালনাগাদকরণ	[১.২.১] তথ্য বাতায়নে সকল সেবা বন্ধ হালনাগাদকৃত	হালনাগাদের সংখ্যা	১০	৮	৩	২
		[১.২.২] বিভিন্ন প্রকাশনা ও তথ্যাদি তথ্য বাতায়নে প্রকাশিত	হালনাগাদের সংখ্যা	৫	৮	৩	২
০৩	[৩.১] ই-গভর্ন্যান্স ও উন্নয়ন 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
		[৩.১.৩] কর্মপরিকল্পনার অর্থবৈরিক স্ব-মূল্যায়ন প্রতিবেদন উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের নিকট প্রেরিত	তারিখ	৫	১৩/০১/২০২২	২০/০১/২০২২	২৭/০১/২০২২
০৪	[৪.১] একটি উজ্জ্বলনী ধারণা/ সেবা সহজিকরণ/ ক্ষুদ্র উন্নয়ন কার্যক্রম বাস্তবায়ন	[৪.১.১] একটি উজ্জ্বলনী ধারণা/ সেবা সহজিকরণ/ ক্ষুদ্র উন্নয়ন কার্যক্রম বাস্তবায়িত	তারিখ	৫	২৮/১২/২০২২	১৫/০৩/২০২২	১৫/০৪/২০২২

সংযোজনী-৬:

জাতীয় ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তর, রংপুর বিভাগীয় কার্যালয়ের অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত কর্মসূচিকল্পনা, ২০২১-২০২২

কার্যক্রমের ক্ষেত্র	মান	কার্যক্রম	কর্মসম্পাদন সূচক	প্রমাণক	একক	কর্মসম্পাদন সূচকের মান	প্রকৃত অর্জন ২০২১-২০	প্রকৃত অর্জন ২০২০-২১	কক্ষ্যমাত্রা/নির্ণায়ক ২০২১-২২					
									অপাধারণ	অতি উত্তম	উত্তম	চলতি মান	চলতি মানের নিম্নে	
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮	৯	১০	১১	১২	১৩	১৪	
প্রাতিষ্ঠানিক ব্যবস্থাপনা	৫	[১.১] অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (আনিক) ও আপিল কর্মকর্তার তথ্য ওয়েবসাইটে ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে হালনাগাদকরণ	[১.১.১] আনিক ও আপিল কর্মকর্তার তথ্য হালনাগাদকৃত এবং ওয়েবসাইটে আপলোডকৃত	হালনাগাদকৃত সম্প্রদায়ের সরকারিপত্র, ওয়েবসাইটের লিংক	সংখ্যা	৫	-	-	৪	৩	-	-	-	
পরিবিক্ষণ ও সক্ষমতা বৃদ্ধি	২০	[২.১] নির্দিষ্ট সময়ে অনলাইন /অফলাইন প্রাপ্ত অভিযোগ নিষ্পত্তি এবং নিষ্পত্তি সংক্রান্ত মাসিক প্রতিবেদন উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষ বরাবর প্রেরণ	[২.১.১] অভিযোগ নিষ্পত্তিকৃত	নিষ্পত্তি প্রতিবেদন	%	৮	-	-	৯০%	৮০%	৭০%	৬০%	-	
			[২.২] কর্মকর্তা/কর্মচারীদের অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা এবং জিজ্ঞাসাএস সফটওয়্যার বিষয়ক প্রশিক্ষণ আয়োজন	[২.২.১] প্রশিক্ষণ আয়োজিত	অফিস আদেশ, আলোচ্য সূচি, উপস্থিতির হাজিরা	সংখ্যা	৫	-	-	৪	৩	২	১	-
			[২.৩] ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে পরিবিক্ষণ এবং ত্রৈমাসিক পরিবিক্ষণ প্রতিবেদন উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের নিকট প্রেরণ	[২.৩.১] ত্রৈমাসিক প্রতিবেদন প্রেরিত	পরিবিক্ষণ প্রতিবেদন	সংখ্যা	৩	-	-	৪	৩	২	১	-
		[২.৪] অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা বিষয়ে স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে অবহিতিকরণ সভা	[২.৪.১] সভা অনুষ্ঠিত	সভার কার্যবিবরণী	সংখ্যা	৪	-	-	২	১	-	-	-	

সংযোজনী-৭:
জাতীয় ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তর, রংপুর বিভাগীয় কার্যালয়ের সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি কর্মপরিকল্পনা, ২০২১-২০২২

কার্যক্রমের ক্ষেত্র	মান	কার্যক্রম	কর্মসম্পাদন সূচক	প্রমাণক	একক	কর্মসম্পাদন সূচকের মান	প্রকৃত অর্জন ২০২১-২০	প্রকৃত অর্জন ২০২০-২১	লক্ষ্যমাত্রা ২০২১-২০২২				
									অসাধারণ	অতি উত্তম	উত্তম	চলতি মান	চলতি মানের নিম্নে
প্রাতিষ্ঠানিক	১০	[১.১] সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি পরিবীক্ষণ কর্মসূচির সিক্সমাস্ত বাস্তবায়ন [১.২] সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে হালনাগাদকরণ	[১.১.১] সিক্সমাস্ত বাস্তবায়িত	বাস্তবায়ন প্রতিবেদন	%	৫	৮	৯	১০০%	৯০%	৮০%	৭০%	৬০%
									১০	৯০%	৮০%	৭০%	৬০%
									১০০%	৯০%	৮০%	৭০%	-
সক্ষমতা অর্জন ও পরিবীক্ষণ	১৫	[২.১] সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বিষয়ক প্রশিক্ষণ আয়োজন [২.২] সেবা প্রদান বিষয়ে স্টেকহোল্ডারগণের সম্বন্ধে অবহিতকরণ সভা আয়োজন	[২.১.১] প্রশিক্ষণ আয়োজিত	প্রদান প্রতিশ্রুতি প্রশিক্ষণ আদেশ, আলোচনাসূচি, প্রশিক্ষণার্থীদের তালিকা, হাজিরাশীট	সংখ্যা	১০	-	-	-	-	-	-	-
									-	-	-	-	-
			[১.৩.১] অবহিতকরণ সভা অনুষ্ঠিত	সভার কার্যবিবরণী	সংখ্যা	৫	-	-	২	১	-	-	-

সংযোজনী-৮:

জাতীয় ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তর, রংপুর বিভাগীয় কার্যালয়ের তথ্য অধিকার বিষয়ে ২০২১-২০২২ অর্থ বছরের বার্ষিক কর্মপরিকল্পনা

কর্মক্রমের ক্ষেত্র	মান	কার্যক্রম	কর্মসম্পাদন সূচক	একক	কর্মসম্পাদন সূচকের মান	প্রকৃত অর্জন ২০২১-২০	প্রকৃত অর্জন ২০২০-২১	লক্ষ্যমাত্রা ২০২১-২০২২					প্রমাণক
								অসাধারণ	অতি উত্তম	উত্তম	চলতি মান	চলতি মানের নিম্নে	
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮	১০০%	৯০%	৮০%	৭০%	৬০%	১৪
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%	উর্ধ্বতন কার্যালয়ে স্টেরিতি
		[১.২] স্বশ্রেণীস্বতন্ত্রভাবে প্রকাশযোগ্য তথ্য হালনাগাদ করে ওয়েবসাইটে প্রকাশ	[১.২.১] হালনাগাদকৃত তথ্য ওয়েবসাইটে প্রকাশ	তারিখ	৩	-	-	৩১.১২.২১	১০.০১.২২	২০.০১.২২	৩১.০১.২২	-	হালনাগাদকৃত স্বশ্রেণীস্বতন্ত্রভাবে প্রকাশযোগ্য তথ্যসহ ওয়েবসাইটের লিংক
সংস্কমতা বৃদ্ধি	১৫	[১.৩] বার্ষিক প্রতিবেদন প্রকাশ	[১.৩.১] বার্ষিক প্রতিবেদন প্রকাশিত	তারিখ	৩	-	-	১৫.১০.২১	১৫.১১.২১	১৫.১২.২১	-	বার্ষিক প্রতিবেদনের কপি	
		[১.৪] তথ্য অধিকার আইন, ২০০৯ এর ৫ ধারা অনুসারে যাবতীয় তথ্যের ক্যাটাগরি ও ক্যাটাগরি তৈরি/ হালনাগাদকরণ	[১.৪.১] তথ্যের ক্যাটাগরি ও প্রস্তুতকৃত/হালনাগাদকৃত	তারিখ	৩	-	-	৩১.১২.২১	১০.০১.২২	২০.০১.২২	৩১.০১.২২	সংশ্লিষ্ট বিষয় অন্তর্ভুক্ত মাসিক সমন্বয় সভার কার্যবিবরণী	
		[১.৫] তথ্য অধিকার আইন ও বিধিবিধান সম্পর্কে জনসচেতনতা বৃদ্ধিকরণ	[১.৫.১] প্রচার ও কার্যক্রম সম্পন্ন	সংখ্যা	৩	-	-	৩	২	১	-	সভা, সেমিনার, কর্মশালার অফিস আদেশ কিংবা	
		[১.৬] তথ্য অধিকার বিষয়ে কর্মকর্তাদের প্রশিক্ষণ আয়োজন	[১.৬.১] প্রশিক্ষণ আয়োজিত	সংখ্যা	৩	-	-	৩	২	১	-	প্রচারপত্রের কপি প্রশিক্ষণ আয়োজনের অফিস আদেশ	