গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার

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

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	৩
প্রস্তাবনা	৪
সেকশন ১: রূপকল্প, অভিলক্ষ্য, কর্মসম্পাদনের ক্ষেত্র এবং কার্যাবলি	৫
সেকশন ২: চট্টগ্রাম বিভাগের বিভিন্ন কার্যক্রমের চূড়ান্ত ফলাফল/প্রভাব	৬
সেকশন ৩: কর্মসম্পাদন পরিকল্পনা	৭
সংযোজনী ১: শব্দসংক্ষেপ	৯
সংযোজনী ২: কর্মসম্পাদন সূচকের পরিমাপ পদ্ধতি	১০
সংযোজনী ৩: অন্যান্য কার্যালয়ের সঙ্গে কর্মসম্পাদন সূচকসমূহ	১১
সংযোজনী ৪: জাতীয় শুদ্ধাচার কৌশল কর্মপরিকল্পনা , ২০২১-২০২২	১২-১৩
সংযোজনী ৫: ই-গভর্ন্যান্স ও উদ্ভাবন কর্মপরিকল্পনা , ২০২১-২০২২	১৪
সংযোজনী ৬: অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা কর্মপরিকল্পনা , ২০২১-২০২২	১৫
সংযোজনী ৭: সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি কর্মপরিকল্পনা , ২০২১-২০২২	১৬
সংযোজনী ৮: তথ্য অধিকার বিষয়ে বার্ষিক কর্মপরিকল্পনা, ২০২১-২০২২	১৭

জাতীয় ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তর, চট্টগ্রাম বিভাগের কর্মসম্পাদনের সার্বিক চিত্র

সাম্প্রতিক অর্জন, চ্যালেঞ্জ এবং ভবিষ্যৎ পরিকল্পনা

➪ সাম্প্রতিক বছরসমূহের (৩ বছর) প্রধান অর্জনসমূহঃ

গত তিন বছরে চট্টগ্রাম বিভাগীয় কার্যালয় ও বিভাগের অধীন জেলা কার্যালয়সমূহ জনসচেতনতা সৃষ্টির মাধ্যমে নিয়মিতভাবে বাজার তদারকিমূলক কার্যক্রম পরিচালনা,অভিযোগ নিষ্পত্তি, গণশুনানী আয়োজন, লিফলেট, প্যাম্পলেট, পোস্টার/ ক্যালেন্ডার বিতরণ ও সেমিনার আয়োজন করে আসছে। চট্টগ্রাম বিভাগীয় কার্যালয় ও জেলা কার্যালয়সমূহ কর্তৃক ২০১৮-১৯ অর্থবছরের ১,১৮০ টি অভিযান পরিচালনার মাধ্যমে ৩,২৪১টি প্রতিষ্ঠানকে ভোক্তা অধিকার লঙ্ঘনজনিত অপরাধে ২,২২,২২,৪০০/- (দুই কোটি বাইশ লক্ষ বাইশ হাজার চারশত টাকা) জরিমানা করা হয়। এসময়ে ভোক্তাগণের ৬৪৫ টি অভিযোগ নিষ্পত্তির মাধ্যমে ১৭,৯৯,২০০/- (সতের লক্ষ নিরানব্বই হাজার দুইশত টাকা) জরিমানা করা হয় এবং ভোক্তাগণকে আদায়কৃত জরিমানার ২৫% হারে ৪,৩৯,৯৫০/- (চার লক্ষ উনচল্লিশ হাজার নয়শত পঞ্চাশ টাকা) প্রদান করা হয়েছে; জনসচেতনতা সৃষ্টির লক্ষ্যে ১৪৪ টি গণশুনানী অনুষ্ঠিত হয়েছে এবং ৫০,০০০ টি লিফলেট; ৫৩,০০০ টি প্যাম্পলেট ও ৫০,০০০ টি স্টিকার বিতরণ করা হয়েছে। ২০১৯-২০ অর্থবছরের মে'২০ পর্যন্ত ১,৮২৮ টি অভিযান পরিচালনার মাধ্যমে ৩,৫২১টি প্রতিষ্ঠানকে ভোক্তা অধিকার লঙ্ঘনজনিত অপরাধে ২,২১,১৫,১০০/- (দুই কোটি একুশ লক্ষ পনের হাজার একশত টাকা) জরিমানা করা হয়। এসময়ে ভোক্তাগণের ৫৯২ টি অভিযোগ নিষ্পত্তির মাধ্যমে ১৩,৫৫,৫০০/- (তের লক্ষ পঞ্চান্ন হাজার পাঁচশত টাকা) জরিমানা করা হয় এবং ভোক্তাগণকে আদায়কৃত জরিমানার ২৫% হারে ১৩,৩১,২০০/- (তের লক্ষ একত্রিশ হাজার দুইশত টাকা) প্রদান করা হয়েছে; জনসচেতনতা সৃষ্টির লক্ষ্যে ১৬৮ টি গণশুনানী অনুষ্ঠিত হয়েছে এবং ৬০,০০০ টি লিফলেট; ৪৫,০০০ টি প্যাম্পলেট ও ৮,৬১৬ টি ক্যালেন্ডার বিতরণ করা হয়েছে। ২০২০-২১ অর্থবছরে ১,৪৬১ টি অভিযান পরিচালনার মাধ্যমে ২,২৫৮টি প্রতিষ্ঠানকে ভোক্তা অধিকার লঙ্ঘনজনিত অপরাধে ২,০৫,৩৮,২৫০/- (দুই কোটি পাচ লক্ষ আটত্রিশ হাজার দুইশত পঞ্চাশ টাকা) জরিমানা করা হয়। এসময়ে ভোক্তাগণের ১০২৫ টি অভিযোগ নিষ্পত্তির মাধ্যমে ১২,৩০,৩০০/- (বারো লক্ষ তিরিশ হাজার তিনশত টাকা) জরিমানা করা হয় এবং ভোক্তাগণকে আদায়কৃত জরিমানার ২৫% হারে ৩,৪,৭০০/- (তিন লক্ষ চার হাজার সাতশত টাকা) প্রদান করা হয়েছে; জনসচেতনতা সৃষ্টির লক্ষ্যে ১৬৮ টি সচেতনতামূলক সভা অনুষ্ঠিত হয়েছে এবং ৬০,০০০ টি লিফলেট; ৪৫,০০০ টি প্যাম্পলেট ও ৮,৬১৬ টি ক্যালেন্ডার বিতরণ করা হয়েছে। 'ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ আইন, ২০০৯' প্রচারের লক্ষ্যে বিভাগের সকল উপজেলা, জেলা ও বিভাগ পর্যায়ে সেমিনার আয়োজন করা হয়েছে। অধিকন্তু বিভাগজুড়ে ১৫ মার্চ বিশ্ব ভোক্তা অধিকার দিবস উদযাপন করা হয়েছে।

➪ **সমস্যা এবং চ্যালেঞ্জসমূহ**

- ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ আইন, ২০০৯ সম্পর্কে সকল জনসাধারণকে অবহিতকরণ ;
- বিভিন্ন ব্যবসায়ী সংগঠনকে ভোক্তা অধিকার আইন,২০০৯ সম্পর্কে অবহিতকরণ ও তাদের দায়িত্ববোধ সম্পর্কে সচেতন করা;
- ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ আইন,২০০৯ যথাযথ প্রয়োগের মাধ্যমে ভোক্তাদের অধিকার নিশ্চিতকরণ এবং
- কার্যালয়ের জনবল স্বল্পতা।

➪ **ভবিষ্যৎ পরিকল্পনা**

ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ আইন, ২০০৯ প্রয়োগের মাধ্যমে এর সুফল চট্টগ্রাম বিভাগের সকল সাধারণ জনগণের নিকট পৌঁছে দেয়া এবং এই আইন সম্পর্কে চট্টগ্রাম বিভাগের বিভিন্ন ব্যবসায়ী সংগঠন ও সাধারণ জনগণকে অবহিত ও সচেতন করার জন্য প্রচরনামূলক কার্যক্রম জোরদার করা।

২০২১-২২ অর্থবছরের সম্ভাব্য প্রধান অর্জনসমূহঃ

- ৬০,০০০ লিফলেট, ৪৫,০০০ প্যাম্পলেট ও ৪,৮২০ টি ডেস্ক ক্যালেন্ডার বিতরণ;
- ৯৩ টি সেমিনার/ ওয়ার্কসপ/ মতবিনিময় সভা আয়োজন;
- ১,৪৪০ টি বাজার তদারকি কার্যক্রম পরিচালনা;
- ১৫ মার্চ ২০২২ বিশ্ব ভোক্তা অধিকার দিবস উদযাপন;
- ১৬৮ টি সচেতনতামূলক সভা আয়োজন এবং
- প্রাপ্ত ৮০% অভিযোগ দ্রুততম সময়ে নিষ্পত্তি করা।

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
চট্টগ্রাম বিভাগীয় কার্যালয়, চট্টগ্রাম

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 কর্মসম্পাদনের ক্ষেত্র:

১.ভোক্তা-অধিকার বিরোধী কার্য প্রতিরোধ;

২.অভিযোগ নিষ্পত্তি;

৩. সচেতনতা বৃদ্ধি।

সুশাসন ও সংস্কারমূলক **কর্মসম্পাদনের** ক্ষেত্র (মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ কর্তৃক নির্ধারীত):

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 চুড়ান্ত ফলাফল/প্রভাব

চুড়ান্ত ফলাফল/প্রভাব	কর্মসম্পাদন সূচকসমূহ	একক	প্রকৃত অর্জন		লক্ষ্যমাত্রা ২০২১-২০২২	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	১৯২০	১৪৬১	১৪৪০	১৪৪০	১৪৪০	আইনশৃঙ্খলা রক্ষাকারী বাহিনী	বাজার তদারকি সংক্রান্ত প্রেস বিজ্ঞপ্তি, পাক্ষিক প্রতিবেদন ও সামারি রিপোর্ট
	অভিযোগ নিষ্পত্তিকৃত	%	৮৬	৮৬	৮০	৮০	৮০	-	সামারি রিপোর্ট ও অভিযোগ নিস্পত্তি রেজিস্টার
	সচেতনতামূলক সভা অনুষ্ঠিত	সংখ্যা	১৬৮	১৬৮	১৬৮	১৬৮	১৬৮	-	সামারি রিপোর্ট , সভার নোটিশ ও উপস্থিতির তালিকা’

সেকশন-৩

কর্মসম্পাদন পরিকল্পনা

কর্মসম্পাদন ক্ষেত্র	ক্ষেত্রর মান ৭০	কার্যক্রম	কর্মসম্পাদন সূচক	গণনা পদ্ধতি	একক	কর্মসম্পাদন সূচকের মান	প্রকৃত অর্জন ২০১৯-২০	প্রকৃত অর্জন ২০২০-২১	লক্ষ্যমাত্রা/নির্ণায়ক ২০২১-২২ অসাধারণ ১০০%	অতি উত্তম ৯০%	উত্তম ৮০%	চলতি মান ৭০%	চলতিমানের নিম্নে ৬০%	প্রক্ষেপণ ২০২২-২৩	প্রক্ষেপণ ২০২৩-২৪
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮	৯	১০	১১	১২	১৩	১৪	১৫	১৬
কর্মসম্পাদন ক্ষেত্রসমূহ															
১.ভোক্তা-অধিকার বিরোধী কার্য প্রতিরোধ	২৫	১.১ বাজার তদারকি	বাজার তদারকি সম্পন্ন	সমষ্টি	সংখ্যা	২৫	১১৮০	১৪৬১	১৪৪০	১৩০০	১২০০	১১০০	১০০০	১৫০০	১৬০০
২. অভিযোগ নিষ্পত্তি	২০	২.১ অভিযোগ নিষ্পত্তি	অভিযোগ নিষ্পত্তিকৃত	গড়	%	২০	৮৮	৮৬	৮০	৭৫	৭০	৬৫	৬০	৮৫	৯০
৩.সচেতনতা বৃদ্ধি	২৫	৩.১ সচেতনতা বৃদ্ধির জন্য প্যাম্পলেট, লিফলেট ও ডেস্ক ক্যালেন্ডার বিতরণ	প্যাম্পলেট বিতরণকৃত	সমষ্টি	সংখ্যা (হাজার)	৩	৪৫	৪৫	৪৫	৪০	৩৫	৩০	৩০	৫০	৫০
			লিফলেট বিতরণকৃত	সমষ্টি		৩	৬০	৬০	৬০	৫৫	৫০	৪৫	৪৫	৬০	৬০
			ডেস্ক ক্যালেন্ডার বিতরণকৃত	সমষ্টি		৩	৯	৯	৪.৮২	৪	৩.৫	৩	৩	৫	৫
		৩.২ সেমিনার/ ওয়ার্কসপ/মতবিনিময় সভা	সেমিনার/ ওয়ার্কসপ/মতবিনিময় সভা অনুষ্ঠিত	সমষ্টি	সংখ্যা	৫	১০৪	১০৪	১০৪	১০০	৯৫	৯০	৮০	১০৪	১০৪
		৩.৩ সচেতনতামূলক সভা	সভা অনুষ্ঠিত	সমষ্টি	সংখ্যা	৫	১৬৮	১৬৮	১৬৮	১৬০	১৫৫	১৫০	১৪০	১৬৮	১৬৮
		৩.৪ চট্টগ্রাম মহানগরসহ বিভাগ, জেলা ও উপজেলায় বিশ্ব ভোক্তা অধিকার দিবস উদযাপন	দিবস উদযাপিত	সমষ্টি	সংখ্যা	৬	১০৪	১০৪	১০৪	-	-	-	-	১০৪	১০৪
সুশাসন ও সংস্কারমূলক কর্মসম্পাদনের ক্ষেত্রসমূহ															
৪.সুশাসন ও সংস্কারমূলক কার্যক্রম বাস্তবায়ন জোরদারকরণ	৩০	৪.১.শুদ্ধাচার কৌশল কর্মপরিকল্পনা বাস্তবায়ন	শুদ্ধাচার কৌশল কর্মপরিকল্পনা বাস্তবায়িত	ক্রমপুঞ্জিভুত	প্রাপ্ত নম্বর	১০									
		৪.২.ই-গভর্ন্যান্স/উদ্ভাবন কর্মপরিকল্পনা বাস্তবায়ন	ই-গভর্ন্যান্স/উদ্ভাবন কর্মপরিকল্পনা বাস্তবায়িত	ক্রমপুঞ্জিভুত	প্রাপ্ত নম্বর	১০									
		৪.৩.তথ্য অধিকার বিষয়ে বার্ষিক কর্মপরিকল্পনা বাস্তবায়ন	তথ্য অধিকার বিষয়ে বার্ষিক কর্মপরিকল্পনা বাস্তবায়িত	ক্রমপুঞ্জিভুত	প্রাপ্ত নম্বর	৩									
		৪.৪.অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা কর্মপরিকল্পনা বাস্তবায়ন	অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা কর্মপরিকল্পনা বাস্তবায়িত	ক্রমপুঞ্জিভুত	প্রাপ্ত নম্বর	৪									
		৪.৫.সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি কর্মপরিকল্পনা বাস্তবায়ন	সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি কর্মপরিকল্পনা বাস্তবায়িত	ক্রমপুঞ্জিভুত	প্রাপ্ত নম্বর	৩									

আমি, উপপরিচালক, জাতীয় ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তর, চট্টগ্রাম বিভাগীয় কার্যালয়, চট্টগ্রাম হিসেবে মহাপরিচালক, জাতীয় ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তর এর নিকট অঙ্গীকার করছি যে, এই চুক্তিতে বর্ণিত ফলাফল অর্জনে সচেষ্ট থাকব।

আমি, মহাপরিচালক, জাতীয় ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তর হিসেবে উপপরিচালক, জাতীয় ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তর, চট্টগ্রাম বিভাগীয় কার্যালয়, চট্টগ্রাম এর নিকট অঙ্গীকার করছি যে, এই চুক্তিতে বর্ণিত ফলাফল অর্জনে প্রয়োজনীয় সহযোগিতা প্রদান করব।

স্বাক্ষরিত:

24.06.2021	২৪.০৬.২০২১
উপপরিচালক জাতীয় ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তর চট্টগ্রাম বিভাগীয় কার্যালয়, চট্টগ্রাম।	তারিখ

	২৪.০৬.২০২১
মহাপরিচালক জাতীয় ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তর বাণিজ্য মন্ত্রণালয়, ঢাকা।	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 সূচকের পরিমাপ পদ্ধতি

ক্রমিক নম্বর	কার্যক্রম	কর্মসম্পাদন সূচক	বাস্তবায়নকারী অনুবিভাগ, অধিশাখা,শাখা দপ্তর/সংস্থ্যা	প্রদত্ত প্রমাণক
১	২	৩	৪	৫
১	১.১. বাজার তদারকি	বাজার তদারকি সম্পন্ন	ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তরের চট্টগ্রাম বিভাগীয় ও জেলা কার্যালয়সমূহ	বাজার তদারকি সংক্রান্ত প্রেস বিজ্ঞপ্তি, পাক্ষিক প্রতিবেদন ও সামারি রিপোর্ট
২	২.১ অভিযোগ নিষ্পত্তি	অভিযোগ নিষ্পত্তিকৃত	ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তরের চট্টগ্রাম বিভাগীয় ও জেলা কার্যালয়সমূহ	সামারি রিপোর্ট ও অভিযোগ নিস্পত্তি রেজিস্টার
৩	৩.১সচেতনতা বৃদ্ধির জন্য প্যাম্পলেট,লিফলেট ও ডেস্ক ক্যালেন্ডার বিতরণ	প্যাম্পলেট, লিফলেট ও ডেস্ক ক্যালেন্ডার বিতরণকৃত	ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তরের চট্টগ্রাম বিভাগীয় ও জেলা কার্যালয়সমূহ	সামারি রিপোর্ট এবং প্যাম্পলেট, লিফলেট ও ডেস্ক ক্যালেন্ডার বিতরণ রেজিস্টার
৪	৪.১সেমিনার/ওয়ার্কসপ/মতবিনিময় সভা	সেমিনার/ওয়ার্কসপ/মতবিনিময় সভা অনুষ্ঠিত	ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তরের চট্টগ্রাম বিভাগীয় ও জেলা কার্যালয়সমূহ	সামারি রিপোর্ট, বাজেট বরাদ্দের জিওর কপি, জেলা প্রশাসন , উপজেলা নির্বাহী কর্মকর্তা ও বিভাগের জেলা কার্যালয়সমূহ কর্তৃক প্রেরিত প্রতিবেদন
৫	৫.১ সচেতনতামূলক সভা	সভা অনুষ্ঠিত	ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তরের চট্টগ্রাম বিভাগীয় ও জেলা কার্যালয়সমূহ	সামারি রিপোর্ট, সভার নোটিশ ও উপস্থিতির তালিকা
৬	৬.১ ৪ চট্টগ্রাম বিভাগ, জেলা ও উপজেলায় বিশ্ব ভোক্তা অধিকার দিবস উদযাপন	দিবস উদযাপিত	ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তরের চট্টগ্রাম বিভাগীয় ও জেলা কার্যালয়সমূহ, জেলা প্রশাসন, উপজেলা নির্বাহী কর্মকর্তা	সামারি রিপোর্ট, বাজেট বরাদ্দের জিওর কপি, জেলা প্রশাসন, উপজেলা নির্বাহী কর্মকর্তা ও বিভাগের জেলা কার্যালয়সমূহ কর্তৃক প্রেরিত প্রতিবেদন

সংযোজনী - ৩

অন্যান্য কার্যালয়ের সঙ্গে কর্মসম্পাদন সূচকসমূহ

সংশ্লিষ্ট কার্যক্রম	কর্মসম্পাদন সূচক	যেসকল অফিসের সাথে সংশ্লিষ্ট	সংশ্লিষ্ট অফিসের সাথে কার্যক্রম সমন্বয়ের কৌশল
বাজার তদারকি	বাজার তদারকি সম্পন্ন	আইনশৃংখলা রক্ষাকারী বাহিনী	বাজার তদরিকি কার্যক্রমে আইন শৃংখলা বজায় রাখা ও নিরাপত্তার জন্য বাংলাদেশ পুলিশ ও অন্যান্য আইনশৃংখলা রক্ষাকারী বাহিনীর সহায়তা গ্রহণ
বাজার তদারকি	বাজার তদারকি সম্পন্ন	বিএসটিআই, কৃষি অধিদপ্তর, বিসিএসআইআর, স্বাস্থ্য অথিদপ্তর, মৎস্য অধিদপ্তর, পরিবেশ অধিদপ্তর, প্রাণি সম্পদ অধিদপ্তর	কারিগরি জ্ঞান সম্পন্ন লোক বাজার তদারকি কার্যক্রম ফলপ্রসূ করতে সহায়ক হয়।

সংযোজনী ৪:

আঞ্চলিক/ মাঠ পর্যায়ের জাতীয় শুদ্ধাচার কৌশল কর্ম-পরিকল্পনা, ২০২১-২০২২

কার্যালয়ের নাম: জাতীয় ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তর, চট্টগ্রাম বিভাগীয় কার্যালয়

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...২৬													
১.১ নৈতিকতা কমিটি সভা আয়োজন	সভা আয়োজিত	৪	সংখ্যা	নৈতিকতা কমিটি	৪	লক্ষ্যমাত্রা	১	১	১	১			
						অর্জন							
১.২ নৈতিকতা কমিটির সভার সিদ্ধান্ত বাস্তবায়ন	বাস্তবায়িত সিদ্ধান্ত	৬	%	চট্টগ্রাম বিভাগীয় কার্যালয়	১০০	লক্ষ্যমাত্রা	১০০	১০০	১০০	১০০			
						অর্জন							
১.৩ সুশাসন প্রতিষ্ঠার নিমিত্ত অংশীজনের (stakeholders) অংশগ্রহণে সভা	অনুষ্ঠিত সভা	৪	সংখ্যা	চট্টগ্রাম বিভাগীয় কার্যালয়	২	লক্ষ্যমাত্রা	-	১	-	১			
						অর্জন							
১.৪ শুদ্ধাচার সংক্রান্ত প্রশিক্ষণ আয়োজন	প্রশিক্ষণ আয়োজিত	২	সংখ্যা	চট্টগ্রাম বিভাগীয় কার্যালয়	২	লক্ষ্যমাত্রা -	-	১	-	১			
						অর্জন							
১.৫ কর্ম-পরিবেশ উন্নয়ন ১.৫(১) স্বাস্থ্যবিধি অনুসরণ ও ১.৫(২) পরিস্কার পরিচ্ছন্নতা বৃদ্ধি	উন্নত কর্ম-পরিবেশ	৩	সংখ্যা ও তারিখ	চট্টগ্রাম বিভাগীয় কার্যালয়	২ ও ৩১.০৮.২১ ৩১.০৫.২২	লক্ষ্যমাত্রা	১ ও ৩১.০৮.২১	-	-	১ ও ৩১.০৫.২২			
						অর্জন							
১.৬ জাতীয় শুদ্ধাচার 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	নৈতিকতা কমিটি	১৫.১০.২১ ১৫.০১.২২ ১৫.০৪.২২ ১৫.০৭.২২	লক্ষ্যমাত্রা	১৫.১০.২১	১৫.০১.২২	১৫.০৪.২২	১৫.০৭.২২			
						অর্জন							
১.৭ শুদ্ধাচার পুরস্কার প্রদান এবং পুরস্কারপ্রাপ্তদের তালিকা ওয়েবসাইটে প্রকাশ	প্রদত্ত পুরস্কার	৩	তারিখ	চট্টগ্রাম বিভাগীয় কার্যালয়	১৫.০৬.২২	লক্ষ্যমাত্রা	-	-	-	১৫.০৬.২২			
						অর্জন							

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
২. ক্রয়ের ক্ষেত্রে শুদ্ধাচার...৪													
২.১ ২০২১-২২ অর্থ বছরের ক্রয়-পরিকল্পনা ওয়েবসাইটে প্রকাশ	ক্রয়-পরিকল্পনা ওয়েবসাইটে প্রকাশিত	৪	তারিখ	চট্টগ্রাম বিভাগীয় কার্যালয়	৩১.০৮.২১ ৩১.০৫.২২	লক্ষ্যমাত্রা	৩১.০৮.২১	-	-	৩১.০৫.২২			
						অর্জন							
৩. শুদ্ধাচার সংশ্লিষ্ট এবং দুর্নীতি প্রতিরোধে সহায়ক অন্যান্য কার্যক্রম…………………..২০													
৩.১ বাজার তদারকি	বাজার তদারকি সম্পন্ন	৪	সংখ্যা	চট্টগ্রাম বিভাগীয় কার্যালয়	১৪৪০	লক্ষ্যমাত্রা	৩৬০	৩৬০	৩৬০	৩৬০			
						অর্জন							
৩.২ অভিযোগ নিষ্পত্তি	অভিযোগ নিষ্পত্তিকৃত	৪	%	চট্টগ্রাম বিভাগীয় কার্যালয়	৮০	লক্ষ্যমাত্রা	-	-	-	৮০			
						অর্‌জন							
৩.৩ ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ আইন, ২০০৯ প্রচারের লক্ষ্যে প্যাম্ফলেট, লিফলেট ও ডেস্ক ক্যালেন্ডার বিতরণ	প্যাম্পলেট, লিফলেট ও ডেস্ক ক্যালেন্ডার বিতরণকৃত	৪	সংখ্যা (হাজার)	চট্টগ্রাম বিভাগীয় কার্যালয়	১১৪	লক্ষ্যমাত্রা	-	৬০	-	৫৪			
						অর্জন							
৩.৪ সচেতনতামূলক সভা	অনুষ্ঠিত সভা	৪	সংখ্যা	চট্টগ্রাম বিভাগীয় কার্যালয়	৩৪	লক্ষ্যমাত্রা	৯	৯	৯	৭			
						অর্জন							
৩.৫ নিয়মিত বাজার তদারকি কার্যক্রম ও ভোক্তাদের নিকট থেকে প্রাপ্ত অভিযোগ শুনানি অন্তে নিষ্পত্তি সংক্রান্ত কার্যক্রম পর্যালোচনা বিষয়ক সভা	অনুষ্ঠিত সভা	৪	সংখ্যা	চট্টগ্রাম বিভাগীয় কার্যালয়	১২	লক্ষ্যমাত্রা	৩	৩	৩	৩			
						অর্জন							

সংযোজনী ৫:
ই-গভর্ন্যান্স ও উদ্ভাবন কর্মপরিকল্পনা ২০২১-২২

ক্রম	কার্যক্রম	কর্মসম্পাদন সূচক	একক	কর্মসম্পাদন সূচকের মান	লক্ষ্যমাত্রা ২০২১-২০২২		
					অসাধারণ	উত্তম	চলতিমান
					১০০%	৮০%	৬০%
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮
০১	[১.১] ই-নথির ব্যবহার বৃদ্ধি	[১.১.১] ই-ফাইলে নোট নিস্পত্তিকৃত	%	১৫	৮০	৭০	৬০
০২	[২.১] তথ্য বাতায়ন হালনাগাদকরণ	[২.১.১] তথ্য বাতায়নে সকল সেবা বক্সহালনাগাদকৃত	হালনাগাদের সংখ্যা	১০	৪	৩	২
		[২.১.২] বিভিন্ন প্রকাশনা ও তথ্যাদি তথ্য বাতায়নে প্রকাশিত	হালনাগাদের সংখ্যা	৫	৪	৩	২
০৩	[৩.১] ই-গভর্ন্যান্স ও উদ্ভাবন কর্মপরিকল্পনা বাস্তবায়ন	[৩.১.১] কর্মপরিকল্পনা বাস্তবায়ন সংক্রান্ত প্রশিক্ষণ আয়োজিত	প্রশিক্ষণ সংখ্যা	৫	৪	৩	২
		[৩.১.২] কর্মপরিকল্পনা বাস্তবায়ন অগ্রগতি পর্যালোচনা সংক্রান্ত সভা আয়োজিত	সভার সংখ্যা	৫	৪	৩	২
		[৩.১.৩] কর্মপরিকল্পনার অর্ধবার্ষিক স্ব-মূল্যায়ন প্রতিবেদন উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের নিকট প্রেরিত	তারিখ	৫	১৩.০১.২২	২০.০১.২২	২৭.০১.২২
০৪	[৪.১] একটি উদ্ভাবণী ধারণা/সেবা সহজীকরণ/ক্ষুদ্র উন্নয়ন কার্যক্রম বাস্তবায়ন	[৪.১.১] একটি উদ্ভাবণী ধারণা/সেবা সহজীকরণ/ক্ষুদ্র উন্নয়ন কার্যক্রম বাস্তবায়িত	তারিখ	৫	২৮.০২.২২	১৫.০৩.২২	১৫.০৪.২২

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
								১০০%	৯০%	৮০%	৭০%	৬০%
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮	৯	১০	১১	১২	১৩
১.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	-	-	-
২.পরিবীক্ষণ 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	-	-	৪	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	-	-	৪	৩	২	১	-
		[২.৪] অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা বিষয়ে স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে অবহিতকরণ সভা	[২.৪.১] সভা অনুষ্ঠিত	সভার সংখ্যা	৪	-	-	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				
								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
১. 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 ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে হালনাগাদকরণ	[১.২.১] ওয়েবসাইটে প্রতি ত্রৈমাসিকে হালনাগাদকৃত	হালনাগাদের সংখ্যা	৫	-	-	৪	৩	-	-	-
২.সক্ষমতা অর্জন ও পরিবীক্ষণ	১৫	[২.১] সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বিষয়ক প্রশিক্ষণ আয়োজন	[১.১.১] প্রশিক্ষণ আয়োজিত	প্রশিক্ষণের সংখ্যা	১০	-	-	৪	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 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
								১০০%	৯০%	৮০%	৭০%	৬০%
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮	৯	১০	১১	১২	১৩
১.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
২.সক্ষমতা বৃদ্ধি	১৫	[২.১] স্বপ্রণোদিতভাবে প্রকাশযোগ্য তথ্য হালনাগাদ করে ওয়েবসাইটে প্রকাশ	[২.১.১] হালনাগাদকৃত তথ্য ওয়েবসাইটে প্রকাশিত	তারিখ	৩			৩১-১২-২০২১	১০-০১-২০২২	২০-০১-২০২২	৩১-০১-২০২২	-
		[২.২] বার্ষিক প্রতিবেদন প্রকাশ	[২.২.১] বার্ষিক প্রতিবেদন প্রকাশিত	তারিখ	৩			১৫-১০-২০২১	১৫-১১-২০২১	১৫-১২-২০২১	-	-
		[২.৩] তথ্য অধিকার আইন, ২০০৯ এর ৫ ধারা অনুসারে যাবতীয় তথ্যের ক্যাটাগরি ও ক্যাটালগ তৈরি/ হালনাগাদকরণ	[২.৩.১] তথ্যের ক্যাটাগরি ও ক্যাটালগ প্রস্তুতকৃত/হালনাগাদকৃত	তারিখ	৩			৩১-১২-২০২১	১০-০১-২০২২	২০-০১-২০২২	৩১-০১-২০২২	-
		[২.৪] তথ্য অধিকার আইন ও বিধিবিধান সম্পর্কে জনসচেতনতা বৃদ্ধিকরণ	[২.৪.১] প্রচার কার্যক্রম সম্পন্ন	কার্যক্রমের সংখ্যা	৩			৩	২	১	-	-
		[২.৫] তথ্য অধিকার বিষয়ে কর্মকর্তাদের প্রশিক্ষণ আয়োজন	[২.৫.১] প্রশিক্ষণ আয়োজিত	প্রশিক্ষণের সংখ্যা	৩			৩	২	১	-	-