গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার

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

এবং

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

বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তি

জুলাই ১, ২০১৯ - জুন ৩০, ২০২০

সূচিপত্র

উপক্রমণিকা
জাতীয় ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তর, রাজশাহী বিভাগীয় কার্যালয়, রাজশাহী এর কর্মসম্পাদনের সার্বিক চিত্র
সেকশন ১: রূপকল্প, অভিলক্ষ্য, কৌশলগত উদ্দেশ্যসমূহ, কার্যাবলি

সেকশন ২: কার্যক্রম, কর্মসম্পাদন সূচক এবং লক্ষ্যমাত্রাসমূহ

সংযোজনী ১: শব্দসংক্ষেপ

সংযোজনী ২: কর্মসম্পাদন সূচকসমূহ, বাস্তবায়নকারী কার্যালয়সমূহ এবং পরিমাপ পদ্ধতি

সংযোজনী ৩: কর্মসম্পাদন লক্ষ্যমাত্রা অর্জনের ক্ষেত্রে মাঠ পর্যায়ের অন্যান্য কার্যালয়ের নিকট সুনির্দিষ্ট চাহিদা

উপক্রমণিকা (Preamble)

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

উপ পরিচালক, জাতীয় ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তর, রাজশাহী বিভাগীয় কার্যালয়, রাজশাহী

এবং

মহাপরিচালক, জাতীয় ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তর, ঢাকা এর মধ্যে ২০১৯ সালের জুন মাসের ....২০......... তারিখে এই বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তি স্বাক্ষরিত হল।

এই চুক্তিতে স্বাক্ষরকারী উভয়পক্ষ নিম্নলিখিত বিষয়সমূহে সম্মত হলেন:

জাতীয় ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তর, রাজশাহী বিভাগীয় কার্যালয়, রাজশাহী এর কর্মসম্পাদনের সার্বিক চিত্র

(Overview of the Performance of Directorate of National Consumer Rights Protection, Rajshahi Divisional Office, Rajshahi)

সাম্প্রতিক অর্জন, চ্যালেঞ্জ এবং ভবিষ্যৎ পরিকল্পনা

সাম্প্রতিক বছরসমূহের (৩ বছর) প্রধান অর্জনসমূহ :

ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ এবং ভোক্তা অধিকার বিরোধী কার্য প্রতিরোধ কার্যক্রম তৃণমুল পর্যায়ে বিস্তৃতির লক্ষ্যে রাজশাহী বিভাগের ৮ (আট) টি জেলায় ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ আইন, ২০০৯ এর ধারা ১০ অনুসারে জেলা ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ কমিটি গঠন করা হয়েছে এবং প্রবিধানমালা ২০১৩ অনুসারে ৬৭ টি উপজেলায় উপজেলা ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ কমিটি ও ৫৬২ টি ইউনিয়নে ইউনিয়ন ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ কমিটি গঠন করা হয়েছে। ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ আইন ২০০৯ এর অধীনে রাজশাহী বিভাগের বিভিন্ন জেলাতে মোবাইল টিম কর্তৃক ৩১ মে ২০১৯ পর্যন্ত সর্বমোট ১৪৩০ টি অভিযানে ৩৮৩০ টি প্রতিষ্ঠানে বাজার তদারকি কার্যক্রম পরিচালিত হয়েছে এবং সর্বমোট ২,২১,৩৬,২০০/- (দুই কোটি একুশ লক্ষ ছত্রিশ হাজার দুইশত মাত্র) টাকা জরিমানা আরোপ ও আদায় করা হয়েছে। জনসচেতনতা বৃদ্ধির লক্ষ্যে সকল জেলা, উপজেলা ও ইউনিয়নে ভোক্তা অধিকার বিষয়ক পোস্টার, লিফলেট ও প্যাম্ফলেট বিতরণ করা হয়েছে। রাজশাহী বিভাগ, সকল জেলা ও সকল উপজেলায় ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ আইন ২০০৯ বিষয়ক একাধিক সেমিনার আয়োজন করা হয়েছে। ভোক্তাদের অভিযোগের ভিত্তিতে তদন্ত সাপেক্ষে প্রাপ্ত অভিযোগ নিষ্পত্তি করা হয়েছে। ভোক্তাদের অভিযোগ গ্রহণের লক্ষ্যে বিভাগীয় কার্যালয়ে অভিযোগ বক্স স্থাপন করা হয়েছে। প্রতিটি জেলায় বিশ্ব ভোক্তা অধিকার দিবস উদযাপন করা হয়েছে।

সমস্যা এবং চ্যালেঞ্জসমূহ :

১। ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ আইন ২০০৯ সম্পর্কে রাজশাহী বিভাগের সকল জনসাধারণকে অবহিত করণ।
২। ভোক্তাদের অধিকার আদায়ে সচেতন হতে উদ্বুদ্ধকরণ।
৩। বিভিন্ন ব্যবসায়ী সংগঠনকে ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ আইন ২০০৯ সম্পর্কে অবহিতকরণ ও তাদের দায়িত্ববোধ সম্পর্কে সচেতনকরণ।
৪। ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ আইন যথাযথ প্রয়োগের মাধ্যমে ভোক্তাদের অধিকার নিশ্চিতকরণ।

ভবিষ্যৎ পরিকল্পনা :

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

২০১৯-২০ অর্থবছরের সম্ভাব্য প্রধান অর্জনসমূহ :

১। রাজশাহী মহানগর ও রাজশাহী বিভাগের ৮টি জেলার ৬৭ টি উপজেলায় ১০৮০ টি বাজার তদারকি কার্যক্রম পরিচালনা।

২। বিভাগীয় পর্যায়ে ০১টি, জেলা পর্যায়ে ৮টি এবং উপজেলা পর্যায়ে ৬৭টি সেমিনার আয়োজন।

৩। সাধারণ জনগণ, বিভিন্ন ব্যবসায়ী সংগঠনের মধ্যে ৫০০০০ লিফলেট, ৪০০০০ প্যাম্পলেট ও ৫৪৭৮ টি ক্যালেন্ডার বিতরণ।

৪। বিভিন্ন ব্যবসায়ী সংগঠনের সাথে ১২০ 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 ২০১৯) উদযাপন সংখ্যা ৬৮টি।

সেকশন ১:

রূপকল্প (Vision), অভিলক্ষ্য (Mission), কৌশলগত উদ্দেশ্যসমূহ (Strategic Objectives) এবং কার্যাবলি (Functions):

১.১ রূপকল্প (Vision) : ভোক্তার আস্থাশীল সমৃদ্ধ বাংলাদেশ।

১.২ অভিলক্ষ্য (Mission): ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ আইন ২০০৯ বাস্তবায়নের লক্ষ্যে তদারকি কার্যক্রম পরিচালনার মাধ্যমে ভোক্তা অধিকার বিরোধী কার্য ও অপরাধ প্রতিরোধ, ভোক্তা অধিকার লঙ্ঘনজনিত অভিযোগ নিষ্পত্তি এবং প্রচার-প্রচারণামূলক কার্যক্রম দ্বারা জনসচেতনতা সৃষ্টি।

১.৩ কৌশলগত উদ্দেশ্যসমূহ (Strategic Objectives):

১.৩.১ ভোক্তার অধিকার সংরক্ষণ ও সচেতনতা বৃদ্ধি

১.৩.২ সচেতনতামূলক সভা আয়োজন ।

১.8 কার্যাবলি (Functions):

১.৫.১. বাজার তদারকির মাধ্যমে ভোক্তাদের স্বার্থ রক্ষা করা।
১.৫.২. জনগণের মাঝে সচেতনতা বৃদ্ধির জন্য প্রচারমূলক কার্যক্রম তথা লিফলেট, প্যাম্পলেট ও ক্যালেন্ডার বিতরণ
১.৫.৩. সেমিনার/আলোচনা সভা আয়োজন
১.৫.৪. প্রাপ্ত অভিযোগ তদন্ত ও নিষ্পত্তি
১.৫.৫. বিভাগ, জেলা ও উপজেলায় বিশ্ব ভোক্তা অধিকার দিবস উদযাপন
১.৫.৬. সচেতনতামূলক সভা আয়োজন

কৌশলগত উদ্দেশ্য, অগ্রাধিকার, কার্যক্রম, কর্মসম্পাদন সূচক এবং লক্ষ্যমাত্রাসমূহ

কৌশলগত উদ্দেশ্য (Strategic Objectives)	কৌশলগত উদ্দেশ্যের মান (Weight of Strategic Objective)	কার্যক্রম (Activities)	কর্মসম্পাদন সূচক (Performance Indicators)	একক (Unit)	কর্মসম্পাদন সূচকের মান (Weight of Performance Indicators)	প্রকৃত অর্জন		লক্ষ্যমাত্রা/নির্ণায়ক ২০১৯-২০ (Target /Criteria Value for FY 2019-20)					প্রক্ষেপণ (Projection) ২০২০-২১	প্রক্ষেপণ (Projection) ২০২১-২২
						২০১৭-১৮	২০১৮-১৯*	অসাধারণ ১০০%	অতি উত্তম ৯০%	উত্তম ৮০%	চলতি মান ৭০%	চলতি মানের নিম্নে ৬০%		
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮	৯	১০	১১	১২	১৩	১৪	১৫
সংশ্লিষ্ট দপ্তর/সংস্থার কৌশলগত উদ্দেশ্যসমূহ														
১. ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ ও সচেতনতা বৃদ্ধি	৭০	১.১ ভোক্তা সচেতনতা বৃদ্ধির জন্য লিফলেট, প্যাম্পলেট, পোস্টার/স্টিকার বিতরণ	বিতরণকৃত লিফলেট	সংখ্যা	১০	৪৫০০০	৪৭০০০*	৫০০০০	৪৯০০০	৪৮০০০	৪৭০০০	৪৬০০০	৫২০০০	৫৩০০০
			বিতরণকৃত প্যাম্ফলেট	সংখ্যা (হাজার)	১০	৪৫০০০	৪৫০০০*	৪০০০০	৩৮০০০	৩৭০০০	৩৬০০০	৩৫০০০	৪২০০০	৪৪০০০
			বিতরণকৃত ক্যালেন্ডার/ পোস্টার/ স্টিকার	সংখ্যা (হাজার)	১০	৯০০০	৪৫০০০* (স্টিকার)	৫৪৭৮ (ক্যালেন্ডার)	৫০০০	৪৫০০	৪০০০	৩৫০০	৫৫০০	৫৬০০
		১.২ সেমিনার/ ওয়ার্কসপ	সেমিনার/ ওয়ার্কসপ অনুষ্ঠিত	সংখ্যা	১০	৭৬	৭৬*	৭৬	৭২	৭০	৬৫	৬০	৭৬	৭৬
		১.৩ বাজার তদারকি	বাজার তদারকি সম্পন্ন	সংখ্যা	১০	৩০০	৭৮৯*	১০৮০	৯৮০	৮৬০	৮০০	৭৮৯	১০০০	১০০০
		১.৪ ভোক্তার অভিযোগ তদন্ত ও নিষ্পত্তি	অভিযোগ নিষ্পত্তিকৃত	%	১০	৯০%	৯০%	৯০%	৮৫%	৮০%	৭০%	৬৫%	৯০%	৯০%
		১.৫ বিভাগ, জেলা ও উপজেলায় বিশ্ব ভোক্তা অধিকার দিবস	দিবস উদযাপিত	সংখ্যা	১০	৬৮	৬৮	৬৮	৬৫	৬০	৫৮	৫৫	৬৮	৬৮

কৌশলগত উদ্দেশ্য (Strategic Objectives)	কৌশলগত উদ্দেশ্যের মান (Weight of Strategic Objective)	কার্যক্রম (Activities)	কর্মসম্পাদন সূচক (Performance Indicators)	একক (Unit)	কর্মসম্পাদন সূচকের মান (Weight of Performance Indicators)	প্রকৃত অর্জন		লক্ষ্যমাত্রা/নির্ণায়ক ২০১৯-২০ (Target /Criteria Value for FY 2019-20)					প্রক্ষেপণ (Projection) ২০২০-২১	প্রক্ষেপণ (Projection) ২০২১-২২
						২০১৭-১৮	২০১৮-১৯*	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	১৪	১৫
		উদযাপন												
২. সচেতনতামূলক সভা আয়োজন	১০	২.১ সচেতনতামূলক সভা আয়োজন	সচেতনতামূলক সভা অনুষ্ঠিত	সংখ্যা	১০	৪	১০৮	১২০	১১৫	১১০	১০৮	১০০	১২০	১২৫

আমি, উপপরিচালক, জাতীয় ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তর, রাজশাহী বিভাগীয় কার্যালয়, রাজশাহী, গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকারের বাণিজ্য মন্ত্রণালয়ের অধীন জাতীয় ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তরের মহাপরিচালক এর নিকট অঙ্গীকার করছি যে, এই চুক্তিতে বর্ণিত ফলাফল অর্জনে সচেষ্ট থাকব।

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

স্বাক্ষরিত:

--	20.06.2022 --
সৈয়দ মোস্তাক হাসান উপপরিচালক (উপসচিব) জাতীয় ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তর রাজশাহী বিভাগীয় কার্যালয়, রাজশাহী।	
উপপরিচালক জাতীয় ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তর রাজশাহী বিভাগীয় কার্যালয়, রাজশাহী	তারিখ
--	২০.৬.২২ --
মহাপরিচালক জাতীয় ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তর ঢাকা	তারিখ
মোঃ শফিকুল ইসলাম লস্কর মহাপরিচালক (অতিঃ সচিব) জাতীয় ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তর বাণিজ্য মন্ত্রণালয়, ঢাকা।	

সংযোজনী-১

শব্দসংক্ষেপ

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

সংযোজনী- ২:

কর্মসম্পাদন সূচকসমূহ, বাস্তবায়নকারী কার্যালয়সমূহ এবং পরিমাপ পদ্ধতি-এর বিবরণ

ক্রমিক নম্বর	কার্যক্রম	কর্মসম্পাদন সূচক	বিবরণ	বাস্তবায়নকারী ইউনিট	পরিমাপ পদ্ধতি এবং উপাত্তসূত্র	সাধারণ মন্তব্য
১	ভোক্তা সচেতনতা বৃদ্ধির জন্য লিফলেট, প্যাম্পলেট, ক্যালেন্ডার বিতরণ	ভোক্তা সচেতনতা বৃদ্ধির জন্য লিফলেট, প্যাম্পলেট, ক্যালেন্ডার বিতরণকৃত	জনসচেতনতা সৃষ্টির লক্ষ্যে রাজশাহী মহানগর ও রাজশাহী জেলার সকল উপজেলায় ৫০০০০ টি লিফলেট ৪০০০০ টি প্যাম্পলেট ও ৫৪৭৮ টি ক্যালেন্ডার বিতরণ	বিভাগীয় ও জেলা কার্যালয়সমূহ	লিফলেট, প্যাম্পলেট ও ক্যালেন্ডার বিতরণ রেজিস্টার	-
২	সেমিনার/ ওয়ার্কসপ	সেমিনার/ ওয়ার্কসপ অনুষ্ঠিত	ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ আইন ২০০৯ প্রচার ও বাস্তবায়নের জন্য জেলা ও উপজেলা, বিভাগে ৭৬টি সেমিনার আয়োজন		জেলা প্রশাসক, সহকারি পরিচালক, উপজেলা নির্বাহী কর্মকর্তা কর্তৃক প্রেরিত প্রতিবেদন	-
৩	বাজার তদারকি	বাজার তদারকি সম্পন্ন	ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ আইন ২০০৯ বাস্তবায়নের জন্য রাজশাহী বিভাগের সকল জেলায় ১০৮০ টি বাজার তদারকি		বাজার তদারকি সংক্রান্ত প্রেস বিজ্ঞপ্তি ও রেজিস্টার	-
৪	ভোক্তার অভিযোগ তদন্ত ও নিষ্পত্তি	অভিযোগ নিষ্পত্তিকৃত	ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ আইন ২০০৯ এর অধীন দায়েরকৃত ৯০% অভিযোগ নিষ্পত্তি করা		অভিযোগ নিষ্পত্তি রেজিস্টার ও প্রতিবেদন	-
৫	উপজেলা, জেলায় বিশ্ব ভোক্তা অধিকার দিবস উদযাপন	দিবস উদযাপিত	১৫ মার্চ বিশ্ব ভোক্তা অধিকার দিবস উদযাপনের লক্ষ্যে বিভাগ, জেলা ও উপজেলায় সেমিনার অনুষ্ঠান করা		জেলা প্রশাসক, সহকারি পরিচালক, উপজেলা নির্বাহী কর্মকর্তা কর্তৃক প্রেরিত প্রতিবেদন	-
৬	সচেতনতামূলক সভা আয়োজন	সচেতনতামূলক সভা অনুষ্ঠিত	গণসচেতনতা বৃদ্ধির জন্য ১২০ টি সচেতনতামূলক সভা আয়োজনের ব্যবস্থা করা		সচেতনতামূলক সভার নোটিশ ও রেজিস্টার	-

সংযোজনী ৩:

কর্মসম্পাদন লক্ষমাত্রা অর্জনের ক্ষেত্রে মাঠ পর্যায়ের অন্যান্য কার্যালয়ের নিকট সুনির্দিষ্ট চাহিদা

প্রতিষ্ঠানের নাম	সংশ্লিষ্ট কার্যক্রম	কর্মসম্পাদন সূচক	উক্ত প্রতিষ্ঠানের নিকট চাহিদা/প্রত্যাশা	চাহিদা/প্রত্যাশার যৌক্তিকতা	প্রত্যাশা পূরণ না হলে সম্ভাব্য প্রভাব
বাংলাদেশ পুলিশ/র‌্যাব	বাজার তদারকিতে সহায়তা	বাজার মনিটরিং সম্পন্ন	পুলিশ/র‌্যাব সদস্য	পুলিশ/র‌্যাব এর সহায়তা ছাড়া বাজার তদারকি সম্ভব না।	ভোক্তা স্বার্থ চরমভাবে বিঘ্নিত হবে।
ক্যাব	বাজার তদারকিতে সহায়তা	বাজার মনিটরিং সম্পন্ন	প্রতিনিধি	বাজার তদারকি অধিক কার্যকর হয়	প্রতিনিধি না থাকলে বাজার তদারকি গতিশীল হয় না
কৃষি বিপণন	বাজার তদারকিতে সহায়তা	বাজার মনিটরিং সম্পন্ন	প্রতিনিধি	বাজার সম্পর্কে অভিজ্ঞতা বাজার তদারকিতে সাহায্য করে	বাজার তদারকি ব্যাহত হয়
স্বাস্থ্য অধিদপ্তর	বাজার তদারকিতে সহায়তা	বাজার মনিটরিং সম্পন্ন	প্রতিনিধি	পেশাগত/কারিগরি জ্ঞান থাকলে বাজার তদারকি অধিক কার্যকর হয়	বাজার তদারকি ব্যাহত হয়
মৎস্য অধিদপ্তর	বাজার তদারকিতে সহায়তা	বাজার মনিটরিং সম্পন্ন	প্রতিনিধি	পেশাগত/কারিগরি জ্ঞান থাকলে বাজার তদারকি অধিক কার্যকর হয়	বাজার তদারকি ব্যাহত হয়
পরিবেশ অধিদপ্তর	বাজার তদারকিতে সহায়তা	বাজার মনিটরিং সম্পন্ন	প্রতিনিধি	পেশাগত/কারিগরি জ্ঞান থাকলে বাজার তদারকি অধিক কার্যকর হয়	বাজার তদারকি ব্যাহত হয়
চেম্বার অব কর্মাস এন্ড ইন্ডাস্ট্রিজ	বাজার তদারকিতে সহায়তা	বাজার মনিটরিং সম্পন্ন	প্রতিনিধি	প্রতিনিধি থাকলে বাজার তদারকি কার্যকর হয়	বাজার তদারকি ব্যাহত হয়

বিভাগ/জেলা/উপজেলা পর্যায়ের কার্যালয়ের আবশ্যিক কৌশলগত উদ্দেশ্যসমূহ, ২০১৯-২০
(মোট নম্বর-২০)

কলাম-১	কলাম-২	কলাম-৩	কলাম-৪		কলাম-৫	কলাম-৬				
কৌশলগত উদ্দেশ্য (Strategic Objectives)	কৌশলগত উদ্দেশ্যের মান (Weight of Strategic Objectives)	কার্যক্রম (Activities)	কর্মসম্পাদন সুচক (Performance Indicator)	একক (Unit)	কর্মসম্পাদন সূচকের মান (Weight of PI)	লক্ষ্যমাত্রার মান ২০১৯-২০				
						অসাধারণ (Excellent)	অতি উত্তম (Very Good)	উত্তম (Good)	চলতি মান (Fair)	চলতিমানের নিম্নে (Poor)
						১০০%	৯০%	৮০%	৭০%	৬০%
[১] দাপ্তরিক কর্মকান্ডে স্বচ্ছতা বৃদ্ধি ও জবাবদিহি নিশ্চিতকরণ	৬	[১.১] বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তি বাস্তবায়ন	[১.১.১] সরকারি কর্মসম্পাদন ব্যবস্থাপনা সংক্রান্ত প্রশিক্ষণসহ অন্যান্য বিষয়ে প্রশিক্ষণ আয়োজিত	জনঘন্টা	০.৫	৬০	-	-	-	-
			[১.১.২] এপিএ টিমের মাসিক সভার সিদ্ধান্ত বাস্তবায়িত	%	০.৫	১০০	৯০	৮০	-	-
			[১.১.৩] ২০১৮-১৯ অর্থবছরের বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তির মূল্যায়ন প্রতিবেদন উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের নিকট দাখিল	তারিখ	০.৫	২৪ জুলাই, ২০১৯	২৯ জুলাই, ২০১৯	৩০ জুলাই ২০১৯	৩১ জুলাই, ২০১৯	০১ আগস্ট, ২০১৯
			[১.১.৪] ২০১৯-২০ অর্থবছরের বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তির অর্ধ-বার্ষিক মূল্যায়ন প্রতিবেদন উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের নিকট দাখিল	তারিখ	০.৫	১৩ জানুয়ারি, ২০২০	১৬ জানুয়ারি, ২০২০	১৭ জানুয়ারি, ২০২০	২০ জানুয়ারি, ২০২০	২১ জানুয়ারি, ২০২০
		[১.২] জাতীয় শুদ্ধাচার কৌশল ও তথ্য অধিকার বাস্তবায়ন	[১.২.১] জাতীয় শুদ্ধাচার কর্মপরিকল্পনা বাস্তবায়িত	%	১.০	১০০	৯৫	৯০	৮৫	-
		[১.৩] অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা বাস্তবায়ন	[১.৩.১] নির্দিষ্ট সময়ের মধ্যে অভিযোগ নিষ্পত্তিকৃত	%	০.৫	১০০%	৯০%	৮০%	৭০%	-
			[১.৩.২] অভিযোগ নিষ্পত্তি সংক্রান্ত মাসিক প্রতিবেদন উর্ধ্বতন অফিসে দাখিলকৃত	সংখ্যা	০.৫	১২	১১	১০	৯	-
		[১.৪] সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি	[১.৪.১] সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি	%	১	৯০%	৮০%	৭০%	৬০%	-

কলাম-১	কলাম-২	কলাম-৩	কলাম-৪		কলাম-৫	কলাম-৬				
কৌশলগত উদ্দেশ্য (Strategic Objectives)	কৌশলগত উদ্দেশ্যের মান (Weight of Strategic Objectives)	কার্যক্রম (Activities)	কর্মসম্পাদন সুচক (Performance Indicator)	একক (Unit)	কর্মসম্পাদন সূচকের মান (Weight of PI)	লক্ষ্যমাত্রার মান ২০১৯-২০				
						অসাধারণ (Excellent)	অতি উত্তম (Very Good)	উত্তম (Good)	চলতি মান (Fair)	চলতিমানের নিম্নে (Poor)
						১০০%	৯০%	৮০%	৭০%	৬০%
		হালনাগাদকরণ ও বাস্তবায়ন	হালনাগাদকৃত							
			[১.৪.২] নির্ধারিত সময়ে ত্রৈমাসিক বাস্তবায়ন প্রতিবেদন উর্ধ্বতন অফিসে দাখিলকৃত	সংখ্যা	০.৫	৪	৩	২	-	-
			[১.৪.৩] সেবাগ্রহীতাদের মতামত পরিবীক্ষণ ব্যবস্থা চালুকৃত	তারিখ	০.৫	৩১ ডিসেম্বর, ২০১৯	১৫ জানুয়ারি, ২০২০	০৭ ফেব্রুয়ারি, ২০২০	১৭ ফেব্রুয়ারি, ২০২০	২৮ ফেব্রুয়ারি, ২০২০
[২] কর্মসম্পাদনে গতিশীলতা আনয়ন ও সেবার মান বৃদ্ধি	৮	[২.১] ই-ফাইলিং পদ্ধতি বাস্তবায়ন	[২.১.১] সকল শাখায় ই-নথি ব্যবহার	%	১	১০০	৯০	৮০	৭০	৬০
			[২.১.২] ই-ফাইলে নথি নিষ্পত্তিকৃত	%	১	৭০	৬৫	৬০	৫৫	৫০
			[২.১.৩] ই-ফাইলে পত্র জারীকৃত	%	১	৬০	৫৫	৫০	৪৫	৪০
		[২.২] উদ্ভাবনী উদ্যোগ/ক্ষুদ্র উন্নয়ন প্রকল্প বাস্তবায়ন	[২.২.১] ন্যূনতম একটি উদ্ভাবনী উদ্যোগ/ক্ষুদ্র উন্নয়ন প্রকল্প চালুকৃত	তারিখ	১	১১ মার্চ, ২০২০	১৮ মার্চ, ২০২০	২৫ মার্চ, ২০২০	০১ এপ্রিল, ২০২০	০৮ এপ্রিল, ২০২০
		[২.৩] পিআরএল শুরুর ২ মাস পূর্বে সংশ্লিষ্ট কর্মচারীর পিআরএল ও ছুটি নগদায়নপত্র জারি করা	[২.৩.১] পিআরএল আদেশ জারিকৃত	%	১.০	১০০	৯০	৮০	-	-
			[২.৩.২] ছুটি নগদায়নপত্র জারিকৃত	%	১.০	১০০	৯০	৮০	-	-
		[২.৪] তথ্য বাতায়ন হালনাগাদকরণ	[২.৪.১] অফিসের সকল তথ্য হালনাগাদকৃত	%	২	১০০	৯০	৮০	-	-
আর্থিক ও সম্পদ ব্যবস্থাপনার	৬	[৩.১] বাজেট বাস্তবায়নে উন্নয়ন	[৩.১.১] বাজেট বাস্তবায়ন পরিকল্পনা প্রণীত	তারিখ	১	১৬ আগস্ট, ২০১৯	২০ আগস্ট, ২০১৯	২৪ আগস্ট, ২০১৯	২৮ আগস্ট, ২০১৯	৩০ আগস্ট, ২০১৯

কলাম-১	কলাম-২	কলাম-৩	কলাম-৪		কলাম-৫	কলাম-৬				
কৌশলগত উদ্দেশ্য (Strategic Objectives)	কৌশলগত উদ্দেশ্যের মান (Weight of Strategic Objectives)	কার্যক্রম (Activities)	কর্মসম্পাদন সুচক (Performance Indicator)	একক (Unit)	কর্মসম্পাদন সূচকের মান (Weight of PI)	লক্ষ্যমাত্রার মান ২০১৯-২০				
						অসাধারণ (Excellent)	অতি উত্তম (Very Good)	উত্তম (Good)	চলতি মান (Fair)	চলতিমানের নিম্নে (Poor)
						১০০%	৯০%	৮০%	৭০%	৬০%
উন্নয়ন			[৩.১.২] ত্রৈমাসিক বাজেট বাস্তবায়ন প্রতিবেদন দাখিলকৃত	সংখ্যা	১	৪	৩	-	-	-
		[৩.২] স্থাবর ও অস্থাবর সম্পত্তির হালনাগাদ তালিকা প্রস্তুত করা	[৩.২.১] স্থাবর সম্পত্তির তালিকা হালনাগাদকৃত	তারিখ	০.৫	০৩ ফেব্রুয়ারি, ২০২০	১১ ফেব্রুয়ারি, ২০২০	১৮ ফেব্রুয়ারি, ২০২০	২৫ ফেব্রুয়ারি, ২০২০	০৪ মার্চ, ২০২০
			[৩.২.২] অস্থাবর সম্পত্তির তালিকা হালনাগাদকৃত	তারিখ	০.৫	০৩ ফেব্রুয়ারি, ২০২০	১১ ফেব্রুয়ারি, ২০২০	১৮ ফেব্রুয়ারি, ২০২০	২৫ ফেব্রুয়ারি, ২০২০	০৪ মার্চ, ২০২০
		[৩.৩] অডিট আপত্তি নিষ্পত্তি কার্যক্রমের উন্নয়ন	[৩.৩.১] ব্রডসীট জবাব প্রেরিত	%	০.৫	৬০	৫৫	৫০	৪৫	৪০
			[৩.৩.২] অডিট আপত্তি নিষ্পত্তিকৃত	%	০.৫	৫০	৪৫	৪০	৩৫	৩০
		[৩.৪] ইন্টারনেটে বিলসহ ইউটিলিটি বিল পরিশোধ	[৩.৪.১] বিসিসি/বিটিসিএল-এর ইন্টারনেট বিল পরিশোধিত	%	১.০	১০০	৯৫	৯০	৮৫	৮০
			[৩.৪.২] টেলিফোন বিল পরিশোধিত	%	০.৫	১০০	৯৫	৯০	৮৫	৮০
			[৩.৪.৩] বিদ্যুৎ বিল পরিশোধিত	%	০.৫	১০০	৯৫	৯০	৮৫	৮০