

মন্ত্রণালয়/বিভাগ/রাষ্ট্রীয় প্রতিষ্ঠানের জাতীয় শুদ্ধাচার কৌশল কর্মপরিকল্পনা, ২০২৪-২৫

প্রতিষ্ঠানের নামঃ জাতীয় ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তর

কার্যক্রমের নাম	কর্মসম্পাদন সূচক	সূচকের মান	একক	বাস্তবায়নের দায়িত্বপ্রাপ্ত ব্যক্তি/পদ	২০২৪-২৫ অর্থবছরের লক্ষ্যমাত্রা	বাস্তবায়ন অগ্রগতি পরিবীক্ষণ, ২০২৪-২৫						মন্তব্য	
						লক্ষ্যমাত্রা/অর্জন	প্রথম কোয়ার্টার প্রতিবেদন	দ্বিতীয় কোয়ার্টার প্রতিবেদন	তৃতীয় কোয়ার্টার প্রতিবেদন	চতুর্থ কোয়ার্টার প্রতিবেদন	মোট অর্জন		অর্জিত মান
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮	৯	১০	১১	১২	১৩	১৪
১. প্রাতিষ্ঠানিক ব্যবস্থা: ১৫													
১.১. নৈতিকতা কমিটির সভা আয়োজন	১.১.১. সভা আয়োজিত	২	সংখ্যা	প্রশাসন শাখা	৪	লক্ষ্যমাত্রা অর্জন	১ ১	১	১	১	০		
১.২. নৈতিকতা কমিটির সভার সিদ্ধান্ত বাস্তবায়ন	১.২.১. বাস্তবায়িত সিদ্ধান্ত	২	%	প্রশাসন শাখা	১০০	লক্ষ্যমাত্রা অর্জন	১০০ ১০০	১০০	১০০	১০০	০		
১.৩. সুশাসন প্রতিষ্ঠার নিমিত্ত অংশীজনের (stakeholders) অংশগ্রহণে সভা	১.৩.১. অনুষ্ঠিত সভা	৪	সংখ্যা	কার্যক্রম শাখা	৪	লক্ষ্যমাত্রা অর্জন	১ ১	১	১	১	০		
১.৪. শুদ্ধাচার সংক্রান্ত প্রশিক্ষণ	১.৪.১. প্রশিক্ষণপ্রাপ্ত কর্মচারী	২	সংখ্যা	প্রশিক্ষণ শাখা	২০০	লক্ষ্যমাত্রা অর্জন	৫০ ৫০	৫০	৫০	৫০	০		
১.৫. কর্ম-পরিবেশ উন্নয়ন (টিওএন্ডইডুজ অকেজো মালামাল নিষ্পত্তিকরণ/নথি বিনষ্টকরণ/ পরিষ্কার-পরিচ্ছন্নতা বৃদ্ধি/৪র্থ শ্রেণির কর্মচারীদের দাপ্তরিক পোষাক সরবরাহ ও পরিধান নিশ্চিত করা ইত্যাদি)	১.৫.১. উন্নত কর্ম-পরিবেশ সংযুক্তি (১)	২	তারিখ	প্রশাসন শাখা	৩১-০৮-২০২৪ ৩১-০৫-২০২৫	লক্ষ্যমাত্রা অর্জন	৩১-০৮-২০২৪ ৩১-০৫-২০২৫			৩১-০৫-২০২৫			
১.৬. আওতাধীন মাঠ পর্যায়ের কার্যালয় (প্রয়োজ্য ক্ষেত্রে) কর্তৃক দাখিলকৃত জাতীয় শুদ্ধাচার কৌশল কর্ম-পরিকল্পনার ত্রৈমাসিক অগ্রগতি প্রতিবেদনের ওপর ফিডব্যাক প্রদান	১.৬.১. ফিডব্যাক প্রশিক্ষণ/কর্মশালা অনুষ্ঠিত	৩	তারিখ	প্রশাসন শাখা	৩১-১০-২০২৪ ৩১-০১-২০২৫ ৩০-০৪-২০২৫	লক্ষ্যমাত্রা অর্জন		৩১-১০-২০২৪	৩১-০১-২০২৫	৩০-০৪-২০২৫			
২. আর্থিক ব্যবস্থাপনা উন্নয়ন: ১৭													
২.১. ২০২৪-২৫ অর্থ বছরের রাজস্ব এবং উন্নয়ন বাজেটের অনুমোদিত ক্রয়-পরিকল্পনা ওয়েবসাইটে প্রকাশ	২.১.১. ক্রয়-পরিকল্পনা ওয়েবসাইটে প্রকাশিত	২	তারিখ	প্রশাসন শাখা	৩১-০৭-২০২৪	লক্ষ্যমাত্রা অর্জন	৩১-০৭-২০২৪						
২.২. অনুমোদিত বার্ষিক ক্রয় পরিকল্পনার যথাযথ বাস্তবায়ন (রাজস্ব এবং উন্নয়ন বাজেটের)	২.২.১. ক্রয় পরিকল্পনা (রাজস্ব বাজেট) বাস্তবায়িত	১	%	প্রশাসন শাখা	১০০	লক্ষ্যমাত্রা অর্জন	১০ ২৫	২৫	৫৫	১০০	০		
	২.২.২. ক্রয় পরিকল্পনা (উন্নয়ন বাজেট) বাস্তবায়িত	১	%			লক্ষ্যমাত্রা অর্জন					০		
২.৩. বাজেট বাস্তবায়ন	২.৩.১. বাজেট বাস্তবায়িত	৩	%	অর্থ শাখা	১০০	লক্ষ্যমাত্রা অর্জন	১৫ ৩০	৩০	৫৫	১০০	০		
২.৪. প্রকল্পের PIC সভা আয়োজন	২.৪.১. সভা আয়োজিত	৩	সংখ্যা		০	লক্ষ্যমাত্রা অর্জন					০		
২.৫. প্রকল্প সমাপ্তি শেষে প্রকল্পের সম্পদ (কম্পিউটার, আসবাবপত্র ইত্যাদি) বিধি মোতাবেক হস্তান্তরিত	২.৫.১. প্রকল্পের সম্পদ (কম্পিউটার, আসবাবপত্র ইত্যাদি) বিধি মোতাবেক হস্তান্তরিত	২	তারিখ			লক্ষ্যমাত্রা অর্জন							
	২.৫.২. প্রকল্পের সম্পদ (যানবাহন) বিধি মোতাবেক হস্তান্তরিত	৫	তারিখ			লক্ষ্যমাত্রা অর্জন							
৩. শুদ্ধাচার সংশ্লিষ্ট এবং দুর্নীতি প্রতিরোধে সহায়ক অন্যান্য কার্যক্রম: ১৮													

কার্যক্রমের নাম	কর্মসম্পাদন সূচক	সূচকের মান	একক	বাস্তবায়নের দায়িত্বপ্রাপ্ত ব্যক্তি/পদ	২০২৪-২৫ অর্থবছরের লক্ষ্যমাত্রা	বাস্তবায়ন অগ্রগতি পরিবীক্ষণ, ২০২৪-২৫						মন্তব্য	
						লক্ষ্যমাত্রা/অর্জন	প্রথম কোয়ার্টার প্রতিবেদন	দ্বিতীয় কোয়ার্টার প্রতিবেদন	তৃতীয় কোয়ার্টার প্রতিবেদন	চতুর্থ কোয়ার্টার প্রতিবেদন	মোট অর্জন		অর্জিত মান
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮	৯	১০	১১	১২	১৩	১৪
৩.১. সরকারি যানবাহনের যথাযথ ব্যবহার নিশ্চিতকরণ	৩.১.১. যানবাহনের যথাযথ ব্যবহার	৩	তারিখ	প্রশাসন শাখা	৩০-০৬-২০২৫	লক্ষ্যমাত্রা অর্জন				৩০-০৬-২০২৫			
৩.২. ডোক্তা-অধিকার বিষয়ে শিক্ষা প্রতিষ্ঠান সমূহের মধ্যে রচনা প্রতিযোগিতা আয়োজন	৩.২.১. রচনা প্রতিযোগিতা আয়োজিত সংযুক্তি (১)	৩	সংখ্যা	প্রচার শাখা	১	লক্ষ্যমাত্রা অর্জন			১		০		
৩.৩. বেস্ট প্র্যাক্টিস সম্মাননা প্রদান	৩.৩.১. সম্মাননা প্রদানকৃত সংযুক্তি (১)	৩	তারিখ	কার্যক্রম শাখা	১৫-০৩-২০২৫	লক্ষ্যমাত্রা অর্জন			১৫-০৩-২০২৫				
৩.৪. জেলায় সম্প্রসারিত সিসিএমএস সফটওয়্যারের কার্যক্রম তদারকি ও প্রযোজ্য ক্ষেত্রে প্রয়োজনীয় পদক্ষেপ গ্রহণ	৩.৪.১. কার্যক্রম মূল্যায়িত ও প্রযোজ্য ক্ষেত্রে পদক্ষেপ গৃহীত সংযুক্তি (১)	৩	সংখ্যা	অভিযোগ শাখা	৪	লক্ষ্যমাত্রা অর্জন	১	১	১	১	০		

কার্যক্রমের নাম	কর্মসম্পাদন সূচক	সূচকের মান	একক	বাস্তবায়নের দায়িত্বপ্রাপ্ত ব্যক্তি/পদ	২০২৪-২৫ অর্থবছরের লক্ষ্যমাত্রা	বাস্তবায়ন অগ্রগতি পরিবীক্ষণ, ২০২৪-২৫							মন্তব্য
						লক্ষ্যমাত্রা/অর্জন	প্রথম কোয়ার্টার প্রতিবেদন	দ্বিতীয় কোয়ার্টার প্রতিবেদন	তৃতীয় কোয়ার্টার প্রতিবেদন	চতুর্থ কোয়ার্টার প্রতিবেদন	মোট অর্জন	অর্জিত মান	
						৭	৮	৯	১০	১১	১২	১৩	
৩.৫. ই-কমার্স সম্পর্কিত অভিযোগ নিষ্পত্তি	৩.৫.১. অভিযোগ নিষ্পত্তিকৃত সংযুক্তি (১)	৩	%	অভিযোগ শাখা	৫২	লক্ষ্যমাত্রা	৫২	৫২	৫২	৫২	০	০	বিগত অর্থবছরে (২০২৩-২৪) ই-কমার্স খাতে প্রাপ্ত অভিযোগসমূহ নিষ্পত্তির লক্ষ্যমাত্রা নির্ধারণ করা হয়েছিলো ৫০%। যার বিপরীতে অর্জিত নিষ্পত্তির হার ৬৭.৯৬%। ২০২৪-২৫ অর্থবছরে ই-কমার্স খাতে প্রাপ্ত অভিযোগসমূহ নিষ্পত্তির লক্ষ্যমাত্রা ৫২% নির্ধারণ করা হয়েছে। মহোদয়ের সদয় অবগতির জন্য জানানো যাচ্ছে যে, ই-কমার্স এর অভিযোগ নিষ্পত্তির বর্তমান হার বৃদ্ধি করা ঝুঁকিপূর্ণ হতে পারে। কারণ:- ১। জাতীয় ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তরে অভিযোগকারীগণ মূলত দুই ধরনের ই-কমার্স ভিত্তিক প্রতিষ্ঠানের বিরুদ্ধে অভিযোগ দায়ের করেন। প্রথমত যে সকল প্রতিষ্ঠানের ব্যবসায়িক কার্যক্রম চলমান রয়েছে যেমন, ডারাজ বাংলাদেশ, বাটা বিডি অনলাইন, চালডাল, ফুডপান্ডা, উবার, পাঠাও ইত্যাদি। দ্বিতীয়ত, যে সকল প্রতিষ্ঠান তাদের ব্যবসায়িক কার্যক্রম বন্ধ রেখেছে, পলাতক আছে বা তাদের বিরুদ্ধে বিজ্ঞ আদালতে মামলা চলমান রয়েছে যেমন, ধামাকা শপিং, সিরাজগঞ্জ শপ, আলেশা মার্ট, দালাল প্লাস, আলাদিনের প্রদীপ, ইভালি, কিউকম, ই-অরেঞ্জ ইত্যাদি। এর মধ্যে প্রথমোক্ত প্রতিষ্ঠানসমূহের বিরুদ্ধে প্রাপ্ত অভিযোগসমূহ দ্রুত নিষ্পত্তি করা গেলেও শেষোক্ত প্রতিষ্ঠানসমূহের বিরুদ্ধে প্রাপ্ত অভিযোগসমূহ যথাসময়ে নিষ্পত্তি করা সম্ভব হয় না। ২। ব্যবসায়িক কার্যক্রম বন্ধ হয়ে যাওয়া প্রতিষ্ঠানসমূহের বিরুদ্ধে প্রাপ্ত অনিষ্পন্ন অভিযোগসমূহ ইতোপূর্বে কর্তৃপক্ষের সদয় অনুমতিক্রমে পৃথক রেখে হিসাব করা সম্ভব হয়েছে। বর্তমানে সিসিএমএস (Consumers' Complaint Management System) চালু হবার পর অনলাইনে অভিযোগ প্রাপ্তি উল্লেখযোগ্য হারে বৃদ্ধি পেয়েছে এবং সিস্টেমে থাকা অভিযোগসমূহ পৃথকভাবে হিসাবের কোন সুযোগ না থাকায় ই-কমার্স খাতে প্রাপ্ত অভিযোগ নিষ্পত্তির হার পূর্বাপেক্ষা হ্রাস পাওয়ার আশংকা রয়েছে। ৩। ভোক্তাসাধারণের মাঝে যারা পূর্বে ব্যবসায়িক কার্যক্রম বন্ধ থাকা প্রতিষ্ঠানসমূহের বিরুদ্ধে অভিযোগ করেনি তারাও বর্তমানে অভিযোগ করছে ফলে এ ধরনের অভিযোগ সংখ্যা বাড়ছে ফলশ্রুতিতে ই-কমার্স খাতের অভিযোগ নিষ্পত্তির হার কমে যেতে পারে।
৩.৬. বাজার তদারকি/মনিটরিং এর মাধ্যমে প্রাপ্ত পর্যবেক্ষণের প্রেক্ষিতে উর্ধ্বতন কার্যালয়ে সুপারিশ প্রেরণ	৩.৬.১. উর্ধ্বতন কার্যালয়ে সুপারিশ প্রেরিত সংযুক্তি (১)	৩	%	কার্যক্রম শাখা	১০০	লক্ষ্যমাত্রা	১০০	১০০	১০০	১০০	০	০	নিতাপ্রয়োজনীয়/অত্যাবশ্যিকীয় পণ্য সংক্রান্ত উচ্চতর পরিস্থিতি মোকাবেলার স্বার্থে প্রতি ত্রৈমাসিকে উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের নিকট প্রতিবেদন প্রেরণ করা হবে। প্রতি ত্রৈমাসিকে এ সংক্রান্ত সকল প্রতিবেদন (১০০%) প্রেরণ করা হবে।