



গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার

উপপরিচালক, জাতীয় ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তর, বিভাগীয় কার্যালয়, সিলেট
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	১
প্রস্তাবনা	২
সেকশন ১: রূপকল্প, অভিলক্ষ্য, কর্মসম্পাদনের ক্ষেত্র এবং কার্যাবলি	৩
সেকশন ২: বিভিন্ন কার্যক্রমের চূড়ান্ত ফলাফল/ প্রভাব	৪
সেকশন ৩: কর্মসম্পাদন পরিকল্পনা	৫-৬
সংযোজনী ১: শব্দসংক্ষেপ	৮
সংযোজনী ২: কর্মসম্পাদন ব্যবস্থাপনা ও প্রমাণক	৯
সংযোজনী ৩: অন্য অফিসের সঙ্গে সংশ্লিষ্ট কর্মসম্পাদন সূচকসমূহ	১০
সংযোজনী ৪: জাতীয় শুদ্ধাচার কৌশল কর্মপরিকল্পনা, ২০২১-২০২২	১১-১২
সংযোজনী ৫: ই-গভর্ন্যান্স ও উদ্ভাবন কর্মপরিকল্পনা, ২০২১-২২	১৩
সংযোজনী ৬: অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা কর্মপরিকল্পনা, ২০২১-২০২২	১৪
সংযোজনী ৭: সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি কর্মপরিকল্পনা, ২০২১-২০২২	১৫
সংযোজনী ৮: তথ্য অধিকার বিষয়ে বার্ষিক কর্মপরিকল্পনা, ২০২১-২২	১৬

জাতীয় ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তর, বিভাগীয় কার্যালয়, সিলেট এর কর্মসম্পাদনের সার্বিক চিত্র
সাম্প্রতিক অর্জন, চ্যালেঞ্জ এবং ভবিষ্যৎ পরিকল্পনা

সাম্প্রতিক বছরসমূহের (৩ বছর) প্রধান অর্জনসমূহ

- ভোক্তা-অধিকার বিরোধী কার্য প্রতিরোধ এবং ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ কার্যক্রম দেশব্যাপী বিস্তৃত করার লক্ষ্যে ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ আইন, ২০০৯ এর ধারা ১০ অনুসারে সিলেট বিভাগের সকল জেলায় ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ কমিটি গঠন করা হয়েছে এবং প্রবিধানমালা ২০১৩ অনুসারে সকল উপজেলা এবং ইউনিয়নে ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ কমিটি গঠন করা হয়েছে। ভোক্তা- অধিকার সংরক্ষণ আইন, ২০০৯ এর অধীনে ২০১৮-২০১৯ হতে ২০২০-২০২১ অর্থবছর পর্যন্ত সিলেট বিভাগীয় কার্যালয় এবং সিলেট বিভাগের বিভিন্ন জেলা কার্যালয়ের মোবাইল টিম কর্তৃক ২,৩০৯টি বাজার অভিযান পরিচালনা করে ৫,৬৮৪ টি প্রতিষ্ঠান হতে ৩,৪২,০৯,৯০০ (তিন কোটি বিয়াল্লিশ লক্ষ নয় হাজার নয়শত) টাকা জরিমানা আদায় করা হয়েছে। ৮১১টি অভিযোগ নিষ্পত্তিপূর্বক ১৮,১১,৩০০ (আঠার লক্ষ এগার হাজার তিনশত) টাকা জরিমানা আদায় করা হয়েছে এবং ২৫% হারে অভিযোগকারীগণকে ৪,৫২,৮২৫ (চার লক্ষ বায়ান্ন হাজার আটশত পঁচিশ) টাকা প্রদান করা হয়েছে। ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ আইন, ২০০৯ সম্পর্কে সর্বসাধারণকে অবহিত করার লক্ষ্যে বিভাগের সকল জেলা, উপজেলা ও ইউনিয়নে ভোক্তা-অধিকার বিষয়ক ৭৮০০০টি লিফলেট, ৭২০০০টি প্যাম্পলেট ও ৯৯৮২টি ক্যালেন্ডার বিতরণ করা হয়েছে। অধিকতর স্বচ্ছতা ও জবাবদিহিতা নিশ্চিতকরণের লক্ষ্যে ২৩৭টি গনশুনানী/সচেতনতামূলক/মতবিনিময় সভা অনুষ্ঠিত হয়েছে। বিভাগ, জেলা ও উপজেলায় ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ আইন, ২০০৯ এর উপর মোট ১১৮টি সেমিনার আয়োজন করা হয়েছে এবং প্রতি বছর যথাযোগ্য মর্যদায় বিশ্ব ভোক্তা-অধিকার দিবস পালন করা হয়েছে।

সমস্যা এবং চ্যালেঞ্জসমূহ

- বিভাগের ভোক্তা-সাধারণ ও ব্যবসায়ীগণকে ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ আইন, ২০০৯ সম্পর্কে অবহিতকরণ
- ভোক্তা-অধিকার বিরোধী কার্যক্রমে ক্ষতিগ্রস্ত ভোক্তাদের অভিযোগ প্রদানে উদ্বুদ্ধকরণ
- ভোক্তা-অধিকার বিরোধী কর্মকান্ড প্রতিরোধে নিজেদের দায়িত্ব সম্পর্কে ব্যবসায়ীগণকে সচেতন করা
- জনবল ও লজিস্টিক সাপোর্টের স্বল্পতা।

ভবিষ্যৎ পরিকল্পনা

- ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ আইন, ২০০৯ এর সুফল বিভাগের সকল মানুষের কাছে পৌঁছে দেয়া এবং এ আইন সম্পর্কে বিভাগের জনগণকে অবহিত করার জন্য প্রচারণামূলক কার্যক্রম জোরদার করা।

২০২০-২০২১ অর্থবছরের সম্ভাব্য প্রধান অর্জনসমূহ

- ৩০,০০০টি লিফলেট, ২২,০০০টি প্যাম্পলেট, ১,৯৫০টি ডেস্ক ক্যালেন্ডার বিতরণ;
- ৪০টি সেমিনার/ওয়ার্কসপ/মতবিনিময় সভা আয়োজন;
- ৭৮০ টি বাজার তদারকি কার্যক্রম পরিচালনা করা;
- ১৫ মার্চ ২০২১ বিশ্ব ভোক্তা অধিকার দিবস উদযাপন;
- ৭২ টি সচেতনতামূলক সভা আয়োজন এবং
- দ্রুততম সময়ে প্রাপ্ত অভিযোগের কমপক্ষে ৮০% 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
বিভাগীয় কার্যালয়, সিলেট

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 (সংশ্লিষ্ট অফিস কর্তৃক নির্ধারিত, সর্বোচ্চ ৫টি):

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 (আইন/বিধি দ্বারা নির্ধারিত 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		লক্ষ্যমাত্রা ২০২১-২২	প্রক্ষেপণ ২০২২-২৩	প্রক্ষেপণ ২০২৩-২৪	নির্ধারিত লক্ষ্যমাত্রা অর্জনের ক্ষেত্রে যৌথভাবে দায়িত্বপ্রাপ্ত মন্ত্রণালয়/বিভাগ/সংস্থাসমূহের নাম	উপাত্তসূত্র
			২০১৯-২০	২০২০-২১					
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮	৯	১০
ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ	বাজার তদারকি সম্পন্ন	সংখ্যা	০৬৭	০৬৭	০৭৬	০৭৬	০৭৬	বাংলাদেশ পুলিশ	বাজার তদারকি সংক্রান্ত পাক্ষিক ও মাসিক প্রতিবেদন এবং সামারি রিপোর্ট
	অভিযোগ নিষ্পত্তিকৃত	%	৫৯	৫৯	০৭	৫৭	০৯	-	সামারি রিপোর্ট ও অভিযোগ নিষ্পত্তি রেকর্ডার
	সচেতনতামূলক সভা অনুষ্ঠিত	সংখ্যা	৭৫	৫৭	৬২	০৭	৫৭	-	সামারি রিপোর্ট, সভার নোটিশ ও হাজিরা

সেকশন-৩

কর্মসম্পাদন পরিকল্পনা

কর্মসম্পাদন ক্ষেত্র	ক্ষেত্রের মান	কার্যক্রম	কর্মসম্পাদন সূচক	গণনা পদ্ধতি	একক	কর্মসম্পাদন সূচকের মান	প্রকৃত অর্জন		লক্ষ্যমাত্রা/নির্ণায়ক ২০২১-২২					প্রক্ষেপণ ২০২২-২৩	প্রক্ষেপণ ২০২৩-২৪
							২০১৯-২০	২০২০-২১	অসাধারণ	অতি উত্তম	উত্তম	চলতি মান	চলতি মানের নিম্নে		
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮	৯	১০	১১	১২	১৩	১৪	১৫	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	৮৭০	৮৬০	৭৮০	৭০০	৬০০	৫৫০	৫০০	৭৮০	৭৮০
২. অভিযোগ নিষ্পত্তি	২০	২.১. অভিযোগ নিষ্পত্তি	অভিযোগ নিষ্পত্তিকৃত	গড়	%	২০	৯৫	৯৫	৮০	৭০	৬৫	৬০	৫৫	৮৫	৯০
৩. সচেতনতা বৃদ্ধি	২৫	৩.১. সচেতনতা বৃদ্ধির লক্ষ্যে প্যাম্পলেট, লিফলেট ও ডেস্ক ক্যালেন্ডার বিতরণ	প্যাম্পলেট বিতরণকৃত	সমষ্টি	সংখ্যা	৮	২২,০০০	২২,০০০	২২,০০০	২১,০০০	২০,০০০	১৯,০০০	১৮,০০০	২০,০০০	২৪,০০০
			লিফলেট বিতরণকৃত	সমষ্টি	সংখ্যা	৮	৩০,০০০	৩০,০০০	২৯,০০০	৩০,০০০	২৯,০০০	২৮,০০০	২৭,০০০	২৬,০০০	৩২,০০০
২৫	৩.২ সেমিনার/ওয়ার্কশপ/মতবিনিময় সভা	৩.২ সেমিনার/ওয়ার্কশপ/মতবিনিময় সভা অনুষ্ঠিত	সেমিনার/ওয়ার্কশপ/মতবিনিময় সভা	সমষ্টি	সংখ্যা	৮	৩৩২৬	৩৩৩০	১৯৫০	১৯০০	১৮৫০	১৮০০	১৭৫০	২৫০০	৩০০০
			সভা অনুষ্ঠিত	সমষ্টি	সংখ্যা	৮	৭৫	৮৫	৭২	৮০	৭৫	৬০	৫৫	৫০	৮০
২৫	৩.৩ সচেতনতামূলক সভা	৩.৩ সচেতনতামূলক সভা	সভা উদযাপিত	সমষ্টি	সংখ্যা	৫	৩৯	৪০	৪০	৩৫	৩০	২৫	২০	৪০	৮৫
			অধিকার দিবস উদযাপন	সমষ্টি	সংখ্যা	৫	৩৯	৪০	৪০	৩৫	৩০	২৫	২০	৪০	৮৫

সুশাসন ও সংস্কারমূলক কর্মসম্পাদনের ক্ষেত্র (মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ কর্তৃক নির্ধারিত)

কর্মসম্পাদন ক্ষেত্র	ক্ষেত্রের মান	কার্যক্রম	কর্মসম্পাদন সূচক	গণনা পদ্ধতি	একক	কর্মসম্পাদন সূচকের মান	প্রকৃত অর্জন		লক্ষ্যমাত্রা/নির্ণায়ক ২০২১-২২ (Target / Criteria Value for FY 2020-21)					প্রক্ষেপণ ২০২২-২৩	প্রক্ষেপণ ২০২৩-২৪	
							২০১১৯ -২০	২০২০ -২১	অসাধারণ	অতি উত্তম	উত্তম	চলতি মান	চলতি মান			চলতি মানের নিম্নে
সুশাসন ও সংস্কারমূলক কার্যক্রমের বাস্তবায়ন জোরদারকরণ	২	৩	১) শুল্কচার কর্মপরিকল্পনা বাস্তবায়ন	৪	৫	৬	৭	৪	৯	১০	১১	১২	১৩	১৪	১৫	১৬
								শুল্কচার কর্মপরিকল্পনা বাস্তবায়িত	ক্রমপঞ্জিত	প্রাপ্ত নম্বর	১০					
								২) ই-গভর্ন্যান্স/ উল্ভাবন কর্মপরিকল্পনা বাস্তবায়ন	ক্রমপঞ্জিত	প্রাপ্ত নম্বর	১০					
								৩) তথ্য আধিকার কর্মপরিকল্পনা বাস্তবায়ন	ক্রমপঞ্জিত	প্রাপ্ত নম্বর	৩					
								৪) অভিযোগ প্রতিকার কর্মপরিকল্পনা বাস্তবায়ন	ক্রমপঞ্জিত	প্রাপ্ত নম্বর	৪					
৫) সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি কর্মপরিকল্পনা বাস্তবায়ন	ক্রমপঞ্জিত	প্রাপ্ত নম্বর	৩													

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



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

২৪/৬/২০২০

তারিখ



মহাপরিচালক
জাতীয় ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তর।

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

২৪/৬/২০২০

তারিখ

সংযোজনী-১

শব্দ সংক্ষেপ

ক্রমিক	শব্দ সংক্ষেপ	বিবরণ
১	DNCRP	Directoate of National Consumers` Right Protection
২	NCCC	National Consumer Complain Center

সংযোজনী-২ কর্মসম্পাদন ব্যবস্থাপনা ও প্রমাণক

ক্রমিক	কার্যক্রম	কর্মসম্পাদন সূচক	বাস্তবায়নকারী অনুবিভাগ, অধিশাখা, শাখা	লক্ষ্যমাত্রা অর্জনের প্রমাণক
১	১.১ বাজার তদারকি	বাজার তদারকি সম্পন্ন	বিভাগীয় ও জেলা কার্যালয়	বাজার তদারকি সংক্রান্ত পাক্ষিক ও মাসিক প্রতিবেদন এবং সামারি রিপোর্ট
২	২.১ অভিযোগ নিষ্পত্তি	অভিযোগ নিষ্পত্তিকৃত	বিভাগীয় ও জেলা কার্যালয়	সামারি রিপোর্ট ও অভিযোগ নিষ্পত্তি রেজিস্টার
৩	৩.১. সচেতনতা বৃদ্ধির লক্ষ্যে প্যাম্পলেট, লিফলেট ও ডেক্স ক্যালেন্ডার বিতরণ	প্যাম্পলেট, লিফলেট, ডেক্স ক্যালেন্ডার বিতরণকৃত	বিভাগীয় ও জেলা কার্যালয়	সামারি রিপোর্ট ও ক্যালেন্ডার, প্যাম্পলেট, লিফলেট বিতরণ রেজিস্টার
৪	৩.২ সেমিনার/ ওয়ার্কসপ/মতবিনিময় সভা	সেমিনার/ওয়ার্কসপ/মতবিনিময় সভা অনুষ্ঠিত	জেলা ও উপজেলা প্রশাসন/বিভাগীয় ও জেলা কার্যালয়	সামারি রিপোর্ট, বাজেট বরাদ্দের জিওর কপি এবং জেলা প্রশাসক, উপজেলা নির্বাহী কর্মকর্তা, সহকারী পরিচালক কর্তৃক প্রেরিত প্রতিবেদন
৫	৩.৩ সচেতনতামূলক সভা	সভা অনুষ্ঠিত	বিভাগীয় ও জেলা কার্যালয়	সামারি রিপোর্ট, সভার নোটিশ ও হাজিরা রেজিস্টার
৬	৩.৪ বিভাগ, জেলা ও উপজেলায় বিশ্ব ভোক্তা অধিকার দিবস উদযাপন	দিবস উদযাপিত	জেলা ও উপজেলা প্রশাসন/বিভাগীয় ও জেলা কার্যালয়	সামারি রিপোর্ট, বাজেট বরাদ্দের জিওর কপি এবং জেলা প্রশাসক, উপজেলা নির্বাহী কর্মকর্তা, সহকারী পরিচালক কর্তৃক প্রেরিত প্রতিবেদন

সংযোজনী-৩
অন্য অফিসের সঙ্গে 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, স্বাস্থ্য অধিদপ্তর, মৎস্য অধিদপ্তর, পরিবেশ অধিদপ্তর, প্রাণিসম্পদ অধিদপ্তর	কারিগরি জনসম্পন্ন লোক বাজার তদারকি কার্যক্রম ফলপ্রসূ করতে সহায়ক হয়।

সংযোজনী-৪

আঞ্চলিক/মাঠ পর্যায়ের কার্যালয়ের জাতীয় শুদ্ধাচার কৌশল কর্ম-পরিকল্পনা, ২০২১-২০২২
আঞ্চলিক/মাঠ পর্যায়ের কার্যালয়ের নাম: জাতীয় ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তর, বিভাগীয় কার্যালয়, সিলেট।

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.....													
১.১ নৈতিকতা কমিটির সভা আয়োজন	সভা আয়োজিত	৪	সংখ্যা	নৈতিকতা কমিটি	৪	লক্ষ্যমাত্রা	১	১	১	১			
১.২ নৈতিকতা কমিটির সভার সিদ্ধান্ত বাস্তবায়ন	বাস্তবায়িত সিদ্ধান্ত	৬	%	বিভাগীয় কার্যালয়	১০০	লক্ষ্যমাত্রা	১০০	১০০	১০০	১০০	১০০		
১.৩ সুশাসন প্রতিষ্ঠার নিমিত্ত অংশীজ্ঞদের (stakeholders) অংশগ্রহণে সভা	অনুষ্ঠিত সভা	৪	সংখ্যা	বিভাগীয় কার্যালয়	২	লক্ষ্যমাত্রা		১		১			
১.৪ শুদ্ধাচার সংক্রান্ত প্রশিক্ষণ আয়োজন	প্রশিক্ষণ আয়োজিত	২	সংখ্যা	প্রধান কার্যালয় ও বিভাগীয় কার্যালয়	২	লক্ষ্যমাত্রা		১		১			
১.৫ কর্ম-পরিবেশ উন্নয়ন (স্বাস্থ্যবিধি অনুসরণ/টিওএন্ডইউজ অকেজো মালামাল নষ্টকরণ/পরিষ্কার-পরিচ্ছন্নতা বৃদ্ধি ইত্যাদি)	উন্নত কর্ম-পরিবেশ	৩	সংখ্যা ও তারিখ	বিভাগীয় কার্যালয়	২, ৩১/৮/২১ ৩১/৫/২২	লক্ষ্যমাত্রা	১, ৩১/৮/২১			১, ৩১/৫/২২			
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	বিভাগীয় কার্যালয়	৩০/০৯/২১ ৩১/১২/২১ ৩১/০৩/২২ ৩০/০৬/২২	লক্ষ্যমাত্রা	৩০/৯/২১	৩১/১২/২১	৩১/৩/২২	৩০/৬/২২			
১.৭ শুদ্ধাচার পুরস্কার প্রদান এবং পুরস্কারপ্রাপ্তদের তালিকা ওয়েবসাইটে প্রকাশ	প্রদত্ত পুরস্কার	৩	তারিখ	বিভাগীয় কার্যালয়	১৫/০৬/২২	লক্ষ্যমাত্রা				১৫/৬/২২			

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	
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮	৯	১০	১১	১২	১৪
২. ক্রয়ের ক্ষেত্রে শুল্কচার												
২.১ ২০২১-২২ অর্থ বছরের ক্রয়-পরিবহন ওয়েবসাইটে প্রকাশ	ক্রয়-পরিবহন ওয়েবসাইটে প্রকাশিত	৪	তারিখ	উপপরিচালক	৩১/৮/২১ ৩১/৫/২২	লক্ষ্যমাত্রা অর্জন	৩১/৮/২১			৩১/৫/২২		
৩. শুল্কচার সংশ্লিষ্ট এবং দুর্নীতি প্রতিরোধে সহায়ক অন্যান্য কার্যক্রম..... (অগ্রাধিকার ভিত্তিতে ন্যূনতম পাঁচটি কার্যক্রম)												
৩.১ বাজার তদারকি	বাজার তদারকি সম্পন্ন	৪	সংখ্যা	উপপরিচালক	৭৮০	লক্ষ্যমাত্রা অর্জন	১৯৫	১৯৫	১৯৫	১৯৫		
৩.২ অতিযোগ নিষ্পত্তি	অতিযোগ নিষ্পত্তিকৃত	৪	%	উপপরিচালক	৮০	লক্ষ্যমাত্রা অর্জন				৮০		
৩.৩ পাসপোর্ট, লিফলেট ও ডেক্স ক্যালেন্ডার বিতরণ	বিতরণকৃত	৪	সংখ্যা	উপপরিচালক	৫৩,৯৫০	লক্ষ্যমাত্রা অর্জন		১৯,৯৫০	১৯,৫০০	১৯,৫০০		
৩.৪ সচেতনতামূলক সভা	অনুষ্ঠিত সভা	৪	সংখ্যা	উপপরিচালক	১৬	লক্ষ্যমাত্রা অর্জন	৪	৪	৪	৪		
৩.৫ নিয়মিত বাজার তদারকি কার্যক্রম ও অতিযোগ নিষ্পত্তি কার্যক্রম পর্যালোচনা বিষয়ক সভা	অনুষ্ঠিত সভা	৪	সংখ্যা	উপপরিচালক	১২	লক্ষ্যমাত্রা অর্জন	৩	৩	৩	৩		

সংযোজনী-৫
ই-গভর্ন্যান্স ও উদ্ভাবন কর্মপরিকল্পনা

ক্রম	কার্যক্রম	কর্মসম্পাদন সূচক	একক	কর্মসম্পাদন সূচকের মান	জসাধারণ	লাক্ষ্যমাত্রা ২০২১-২০২২	
						উত্তম	চলতি মান
০১	[১.১] ই-নথির ব্যবহার বৃদ্ধি	[১.১.১] ই-ফাইলে নোট নিস্পত্তিকৃত	%	১৫	১০০%	৮০%	৬০%
০২	[২.১] তথ্য বাতায়ন হালনাগাদকরণ	[২.১.১] তথ্য বাতায়নে সকল সেবা বন্ধ হালনাগাদকৃত [২.১.২] বিভিন্ন প্রকাশনা ও তথ্যাদি তথ্য বাতায়নে প্রকাশিত	হালনাগাদের সংখ্যা	১০	৮	৩	২
০৩	[৩.১] ই-গভর্ন্যান্স ও উদ্ভাবন কর্মপরিকল্পনা বাস্তবায়ন	[৩.১.১] কর্মপরিকল্পনা বাস্তবায়ন সংক্রান্ত প্রশিক্ষণ আয়োজিত	হালনাগাদের সংখ্যা প্রশিক্ষণের সংখ্যা	৫	৪	৩	২
		[৩.১.২] কর্মপরিকল্পনার বাস্তবায়ন অগ্রগতি পর্যালোচনা সংক্রান্ত সভা আয়োজিত	সভার সংখ্যা	৫	৪	৩	২
		[৩.১.৩] কর্মপরিকল্পনার অর্থবাহিক স্ব-মূল্যায়ন প্রতিবেদন উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের নিকট প্রেরিত	তারিখ	৫	১৩/০১/২০২২	২০/০১/২০২২	২৭/০১/২০২২
০৪	[৪.১] একটি উদ্ভাবনী ধারণা/ সেবা সহজিকরণ/ ক্ষুদ্র উন্নয়ন কার্যক্রম বাস্তবায়ন	[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 ২০১৯-২০	প্রকৃত অর্জন ২০২০-২১	লক্ষ্যমাত্রা ২০২১-২০২২				
								অসাধারণ	অতি উত্তম	উত্তম	চলতি মান	চলতি মানের নিম্নে
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮	৯	১০	১১	১২	১৩
প্রাতিষ্ঠানিক ব্যবস্থাপনা	৫	[১.১] অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক) ও অঙ্গিল কর্মকর্তার তথ্য ওয়েবসাইটে ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে হালনাগাদকরণ	[১.১.১] অনিক ও অঙ্গিল কর্মকর্তার তথ্য হালনাগাদকৃত এবং ওয়েবসাইটে আপলোডকৃত	হালনাগাদের সংখ্যা	৫	-	-	৮	১০	১১	১২	১৩
পর্যবেক্ষণ ও সক্ষমতা বৃদ্ধি	২০	[২.১] নির্দিষ্ট সময়ে অনলাইন/ অফলাইনে প্রাপ্ত অভিযোগ নিষ্পত্তি এবং নিষ্পত্তি সংক্রান্ত মাসিক প্রতিবেদন উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষ বরাবর প্রেরণ [২.২] কর্মকর্তা/কর্মচারীদের অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা এবং জিআরএস সফটওয়্যার বিষয়ক প্রশিক্ষণ আয়োজন [২.৩] ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে পরিবেক্ষণ এবং ত্রৈমাসিক পরিবেক্ষণ প্রতিবেদন উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের নিকট প্রেরণ [২.৪] অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা বিষয়ে স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে অবহিতকরণ সভা	[২.১.১] অভিযোগ নিষ্পত্তিকৃত [২.২.১] প্রশিক্ষণ আয়োজিত [২.৩.১] ত্রৈমাসিক প্রতিবেদন প্রেরিত [২.৪.১] সভা অনুষ্ঠিত	%	৮	-	-	৮	৮০%	৯০%	৬০%	-

সংযোজনী-৭

সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বাস্তবায়ন কর্ম-পরিবর্তন, 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
১	২	৩	৪	৬	৭	৮	৯	১০	১১	১২	১৩	১৪
প্রাতিষ্ঠানিক	১০	[১.১] সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি পরিবর্তন কর্মটির সিদ্ধান্ত বাস্তবায়ন	[১.১.১] সিদ্ধান্ত বাস্তবায়িত	%	৫	-	-	১০০%	৯০%	৮০%	৭০%	-
		[১.২] সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি ত্রৈমাসিক হালনাগাদকরণ	[১.২.১] ওয়েবসাইটে প্রতি ত্রৈমাসিকে হালনাগাদকৃত	হালনাগাদের সংখ্যা	৫	-	-	৮	৯	১০	১১	১২
সফর্মতা অর্জন ও পরিবর্তন	১৫	[২.১] সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বিষয়ক প্রশিক্ষণ আয়োজন	[১.১.১] প্রশিক্ষণ আয়োজিত	প্রশিক্ষণের সংখ্যা	১০	-	-	৮	৯	১০	১১	১২
		[২.২] সেবা প্রদান বিষয়ে স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে জবহিতকরণ সভা আয়োজন	[১.৩.১] জবহিতকরণ সভা অনুষ্ঠিত	সভার সংখ্যা	৫	-	-	৪	৫	৬	৭	৮

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
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮	৯	১০	১১	১২	১৩
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%
সক্ষমতা বৃদ্ধি	১৫	[১.২] স্বপ্ররোচিতভাবে প্রকাশযোগ্য তথ্য হালনাগাদ করে ওয়েবসাইটে প্রকাশ	[১.২.১] হালনাগাদকৃত তথ্য ওয়েবসাইটে প্রকাশিত	তারিখ	০৩	-	-	৩১-১২-২০২১	১০-০১-২০২২	২০-০১-২০২২	৩১-০১-২০২২	-
		[১.৩] বার্ষিক প্রতিবেদন প্রকাশ	[১.৩.১] বার্ষিক প্রতিবেদন প্রকাশিত	তারিখ	০৩	-	-	১৫-১০-২০২১	১১-১২-২০২১	১৫-১২-২০২১	-	-
সক্ষমতা বৃদ্ধি	১৫	[১.৪] তথ্য অধিকার আইন, ২০০৯ এর ৫ ধারা অনুসারে যাকতীয় তথ্যের ক্যাটাগরি ও ক্যাটাগরি তৈরি/ হালনাগাদকরণ	[১.৪.১] তথ্যের ক্যাটাগরি ও ক্যাটাগরি প্রস্তুতকৃত/হালনাগাদকৃত	তারিখ	০৩	-	-	৩১-১২-২০২১	১০-০১-২০২২	২০-০১-২০২২	৩১-০১-২০২২	-
		[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	-	-