



গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার

সহকারী পরিচালক, জাতীয় ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তর, লক্ষ্মীপুর জেলা কার্যালয়, লক্ষ্মীপুর

এবং

উপপরিচালক, জাতীয় ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তর, চট্টগ্রাম বিভাগীয় কার্যালয়,
এর মধ্যে স্বাক্ষরিত

বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তি

১ জুলাই, ২০২৩ - ৩০ জুন, ২০২৪

সূচিপত্র

বিষয়	পৃষ্ঠা নং
কর্মসম্পাদনের সার্বিক চিত্র	৩
প্রস্তাবনা	৪
সেকশন ১: রূপকল্প, অভিলক্ষ্য, কর্মসম্পাদনের ক্ষেত্র এবং কার্যাবলি	৫
সেকশন ২: লক্ষ্মীপুর জেলার বিভিন্ন কার্যক্রমের চূড়ান্ত ফলাফল/প্রভাব	৬
সেকশন ৩: কর্মসম্পাদন পরিকল্পনা	৭-৮
স্বাক্ষরপত্র	৯
সংযোজনী ১: শব্দসংক্ষেপ	১০
সংযোজনী ২: কর্মসম্পাদন ব্যবস্থাপনা ও প্রমাণক	১১
সংযোজনী ৩: অন্যান্য কার্যালয়ের সঙ্গে কর্মসম্পাদন সূচকসমূহ	১২
সংযোজনী ৪: জাতীয় শুদ্ধাচার কৌশল কর্মপরিকল্পনা, ২০২৩-২০২৪	১৩-১৪
সংযোজনী ৫: ই-গভর্ন্যান্স ও উদ্ভাবন কর্মপরিকল্পনা, ২০২৩-২০২৪	১৫-১৬
সংযোজনী ৬: অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা কর্মপরিকল্পনা, ২০২৩-২০২৪	১৭
সংযোজনী ৭: সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি কর্মপরিকল্পনা, ২০২৩-২০২৪	১৮
সংযোজনী ৮: তথ্য অধিকার বিষয়ে বার্ষিক কর্মপরিকল্পনা, ২০২৩-২০২৪	১৯

জাতীয় ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তর, লক্ষ্মীপুর জেলা কার্যালয় কর্মসম্পাদনের সার্বিক চিত্র

সাম্প্রতিক অর্জন, চ্যালেঞ্জ এবং ভবিষ্যৎ পরিকল্পনা

⇒ সাম্প্রতিক বছরসমূহের (৩ বছর) প্রধান অর্জনসমূহঃ

গত তিন বছরে লক্ষ্মীপুর জেলা কার্যালয়সমূহ জনসচেতনতা সৃষ্টির মাধ্যমে নিয়মিতভাবে বাজার তদারকিমূলক কার্যক্রম পরিচালনা, অভিযোগ নিষ্পত্তি, গণশুনানী আয়োজন, লিফলেট, প্যাম্পলেট, পোস্টার/ ক্যালেন্ডার বিতরণ ও সেমিনার আয়োজন করে আসছে। লক্ষ্মীপুর জেলা কার্যালয়সমূহ কর্তৃক ২০২০-২১ অর্থবছরে ৪০ টি অভিযান পরিচালনার মাধ্যমে ১২৬টি প্রতিষ্ঠানকে ভোক্তা অধিকার লঙ্ঘনজনিত অপরাধে ৩,১০,০০০/- (তিন লক্ষ দশ হাজার টাকা) জরিমানা করা হয়। এ সময়ে ভোক্তাগণের ০৩ টি অভিযোগ নিষ্পত্তির মাধ্যমে ১৮,০০০/- (আঠারো হাজার টাকা) জরিমানা করা হয় এবং ভোক্তাগণকে আদায়কৃত জরিমানার ২৫% হারে ৪,৫০০/- (চার হাজার পাঁচশত টাকা মাত্র) প্রদান করা হয়েছে। অভিযানে জরিমানা ৩,১০,০০০/- এবং অভিযোগ নিষ্পত্তিতে জরিমানা ১৩,৫০০/- (১৮,০০০/- এর ২৫% বাদে) সহ মোট ৩,২৩,৫০০/- সরকারি কোষাগারে জমা প্রদান করা হয়েছে। জনসচেতনতা সৃষ্টির লক্ষ্যে ২ টি গণশুনানী অনুষ্ঠিত হয়েছে এবং ৫,০০০ টি লিফলেট; ৪,৫০০ টি প্যাম্পলেট ও ৪৮২ টি ক্যালেন্ডার বিতরণ করা হয়েছে। অধিকন্তু জেলাব্যাপী ১৫ মার্চ বিশ্ব ভোক্তা অধিকার দিবস উদযাপন করা হয়েছে। এবং অধিদপ্তর কর্তৃক স্থাপিত হটলাইন 'ভোক্তা বাতায়ন (১৬১২১) জেলাব্যাপী প্রচার করা হয়েছে।

২০২১-২২ অর্থবছরে ৫০ টি অভিযান পরিচালনার মাধ্যমে ১২৭টি প্রতিষ্ঠানকে ভোক্তা অধিকার লঙ্ঘনজনিত অপরাধে ৪,৯৫,০০০/- (চার লক্ষ পচানব্বই হাজার টাকা) জরিমানা করা হয়। এসময়ে ভোক্তাগণের ১৫ টি অভিযোগের ১১টি নিষ্পত্তির মাধ্যমে ১০,০০০/- জরিমানা করা হয় এবং ভোক্তাগণকে আদায়কৃত জরিমানার ২৫% হারে ২,৫০০/- প্রদান করা হয়েছে; জনসচেতনতা সৃষ্টির লক্ষ্যে ১০ টি সচেতনতামূলক সভা অনুষ্ঠিত হয়েছে এবং ৫,০০০ টি লিফলেট; ৪,৫০০ টি প্যাম্পলেট ও ২৫০ টি ক্যালেন্ডার বিতরণ করা হয়েছে। 'ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ আইন, ২০০৯' প্রচারের লক্ষ্যে বিভাগের সকল উপজেলা, জেলা সেমিনার আয়োজন করা হয়েছে। অধিকন্তু বিভাগজুড়ে ১৫ মার্চ বিশ্ব ভোক্তা অধিকার দিবস উদযাপন করা হয়েছে।

২০২২-২৩ অর্থবছরে ৫৭ টি অভিযান পরিচালনার মাধ্যমে ১৭৯টি প্রতিষ্ঠানকে ভোক্তা অধিকার লঙ্ঘনজনিত অপরাধে ৭,৬৫,০০০/- (সাত লক্ষ পঁয়ষট্টি হাজার টাকা) জরিমানা করা হয়। এসময়ে ভোক্তাগণের ৩৩ টি অভিযোগের ৩৩ টি নিষ্পত্তির মাধ্যমে ৩টি প্রতিষ্ঠানকে ১৩,০০০/- জরিমানা করা হয় এবং ২জন ভোক্তা আদায়কৃত জরিমানার ২৫% হারে ৩,০০০/- (২৫০/- সরকারী কোষাগারে জমা) ভোক্তাকে প্রদান করা হয়েছে; জনসচেতনতা সৃষ্টির লক্ষ্যে ১২ টি সচেতনতামূলক সভা অনুষ্ঠিত হয়েছে এবং ৫,০০০ টি লিফলেট; ৪,৫০০ টি প্যাম্পলেট বিতরণ করা হয়েছে। 'ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ আইন, ২০০৯' প্রচারের লক্ষ্যে জেলায় ও সকল উপজেলায় সেমিনার আয়োজন এবং ১৫ মার্চ বিশ্ব ভোক্তা অধিকার দিবস উদযাপন করা হয়েছে।

⇒ সমস্যা এবং চ্যালেঞ্জসমূহ

- ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ আইন, ২০০৯ সম্পর্কে বিভাগের সকল জনসাধারণকে অবহিত ও সচেতনকরণ ;

⇒ ভবিষ্যৎ পরিকল্পনা

ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ আইন, ২০০৯ প্রয়োগের মাধ্যমে এর সুফল লক্ষ্মীপুর জেলার সকল সাধারণ মানুষের নিকট পৌঁছে দেয়া এবং এই আইন সম্পর্কে লক্ষ্মীপুর জেলার বিভিন্ন ব্যবসায়ী সংগঠন ও সাধারণ জনগণকে অবহিত ও সচেতন করার জন্য প্রচরনামূলক কার্যক্রম জোরদার করা এবং প্রাপ্ত অভিযোগসমূহ দ্রুততম সময়ে নিষ্পত্তি করা।।

২০২৩-২৪ অর্থবছরের সম্ভাব্য প্রধান অর্জনসমূহঃ

- ৫,০০০ লিফলেট, ৪,৫০০ প্যাম্পলেট বিতরণ;
- ০৫ টি সেমিনার/ ওয়ার্কসপ/ মতবিনিময় সভা আয়োজন;
- ৫০ টি বাজার তদারকি কার্যক্রম পরিচালনা;
- ১৫ মার্চ ২০২৩ বিশ্ব ভোক্তা অধিকার দিবস উদযাপন;
- ১২ টি সচেতনতামূলক সভা আয়োজন এবং
- প্রাপ্ত ৬০% 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-

সহকারী পরিচালক (অ.দা.)
জাতীয় ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তর
লক্ষ্মীপুর জেলা কার্যালয়, লক্ষ্মীপুর

এবং

উপপরিচালক
জাতীয় ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তর
বিভাগীয় কার্যালয়, চট্টগ্রাম

এর মধ্যে ২০২৩ 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. সচেতনতা বৃদ্ধি;
২. ভোক্তা-অধিকার বিরোধী কার্য প্রতিরোধ এবং
৩. অভিযোগ নিষ্পত্তি।

সুশাসন ও সংস্কারমূলক কর্মসম্পাদনের ক্ষেত্র (মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ কর্তৃক নির্ধারিত):

১. সুশাসন ও সংস্কারমূলক কার্যক্রম জোরদারকরণ।

১.৪ কার্যাবলি:

১. জনসচেতনতা সৃষ্টির লক্ষ্যে সচেতনতামূলক সভা, সেমিনার ও ওয়ার্কসপ আয়োজনসহ অন্যান্য কার্যক্রম গ্রহণ;
২. বাজার তদারকির মাধ্যমে ভোক্তা-স্বার্থ সংরক্ষণ এবং
৩. ভোক্তাদের অভিযোগ নিষ্পত্তি।

সেকশন-২

জাতীয় ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তর, ল জেলা কার্যালয় বিভিন্ন কার্যক্রমের চূড়ান্ত ফলাফল/প্রভাব

চূড়ান্ত ফলাফল/প্রভাব	কর্মসম্পাদন সূচকসমূহ	একক	প্রকৃত অর্জন		লক্ষ্যমাত্রা ২০২৩-২০২৪	প্রক্ষেপণ		নির্ধারিত লক্ষ্যমাত্রা অর্জনের ক্ষেত্রে যৌথভাবে দায়িত্বপ্রাপ্ত মন্ত্রণালয়/বিভাগ/ সংস্থাসমূহের নাম	উপাত্তসূত্র
			২০২১-২২	২০২২-২৩ (এপ্রিল ২০২৩ পর্যন্ত)		২০২৪-২৫	২০২৫-২৬		
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮	৯	১০
ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ	সচেতনতামূলক সভা অনুষ্ঠিত	সংখ্যা	১০	১২	১২	১২	১২	-	সামারি রিপোর্ট, সভার নোটিশ ও উপস্থিতির তালিকা, কার্যবিবরণী/ রেকর্ড/নোট
	বাজার তদারকি সম্পন্ন	সংখ্যা	৫০	৫৭	৫০	৬০	৬৫	বাংলাদেশ পুলিশ	বাজার তদারকি সংক্রান্ত সামারি রিপোর্ট
	অভিযোগ নিষ্পত্তিকৃত	%	৭৪%	১০০%	৬০	৮০	৮০	-	অভিযোগ সংক্রান্ত সামারি রিপোর্ট

সেকশন-৩
কর্মসম্পাদন পরিকল্পনা

কর্মসম্পাদন ক্ষেত্র	ক্ষেত্রের মান ৭০	কার্যক্রম	কর্মসম্পাদন সূচক	গণনা পদ্ধতি	একক	কর্মসম্পা দন সূচকের মান	প্রকৃত অর্জন		লক্ষ্যমাত্রা/নির্ণায়ক ২০২৩-২৪					প্রক্ষেপণ ২০২৪-২৫	প্রক্ষেপণ ২০২৫-২৬	
							২০২১-২২	২০২২-২৩	অসাধারণ	অতি উত্তম	উত্তম	চলতি মান	চলতিমানের নিম্নে			
									১০০%	৯০%	৮০%	৭০%	৬০%			
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮	৯	১০	১১	১২	১৩	১৪	১৫	১৬	
কর্মসম্পাদন ক্ষেত্রসমূহ																
১. সচেতনতা বৃদ্ধি	৪৫	১.১ সচেতনতা বৃদ্ধির জন্য প্যাম্পলেট, লিফলেট বিতরণ	লিফলেট বিতরণকৃত	সমষ্টি	সংখ্যা	৯	৫০০০	৫০০০	৫০০০	৪৫০০	৪০০০	৩৫০০	৩০০০	৫০০০	৫০০০	
			প্যাম্পলেট বিতরণকৃত	সমষ্টি		৯	৪৫০০	৪৫০০	৪৫০০	৪০৫০	৩৬০০	৩১৫০	২৭০০	৪৫০০	৪৫০০	
		১.২ সেমিনার/ ওয়ার্কসপ/মতবিনিময় সভা	সেমিনার/ ওয়ার্কসপ/মতবিনিময় সভা অনুষ্ঠিত	সমষ্টি	সংখ্যা	৫	৫	৫	৫	৪	৩	৩	৩	৫	৫	
		১.৩ সচেতনতামূলক সভা / গণশুনানি	সভা/ গণশুনানি অনুষ্ঠিত	সমষ্টি	সংখ্যা	৬	১০	১২	১০	৯	৮	৭	৬	১২	১২	
		১.৪ লক্ষ্মীপুর জেলা ও উপজেলায় বিশ্ব ভোক্তা অধিকার দিবস উদযাপন	দিবস উদযাপিত	সমষ্টি	সংখ্যা	৬	৫	৫	৫	৫	৪	৩	৩	৫	৫	
২. অভিযোগ নিষ্পত্তি	১৫	২.১ প্রাপ্ত অভিযোগ নিষ্পত্তি	অভিযোগ নিষ্পত্তিকৃত	গড়	%	২০	৭৪	১০০	৮০	৭২	৬৪	৫৬	৪৮	৬৫	৭০	
৩. ভোক্তা- অধিকার বিরোধী কার্য প্রতিরোধ	১০	৩.১ বাজার তদারকি	বাজার তদারকি সম্পন্ন	সমষ্টি	সংখ্যা	২০	৫০	৫৭	১২০	১০৮	৯৬	৮৪	৭২	৫৫	৬০	
সুশাসন ও সংস্কারমূলক কর্মসম্পাদনের ক্ষেত্রসমূহ(মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ কর্তৃক নির্ধারিত)																
৪. সুশাসন ও সংস্কারমূলক কার্যক্রমের বাস্তবায়ন জোরদারকরণ	৩০	৪.১ শুদ্ধাচার কর্মপরিকল্পনা বাস্তবায়ন	শুদ্ধাচার কর্মপরিকল্পনা বাস্তবায়িত	ক্রমপূঞ্জি ভূত	প্রাপ্ত নম্বর	১০										
		৪.২ ই-গভর্ন্যান্স/উদ্ভাবন কর্মপরিকল্পনা বাস্তবায়ন	ই-গভর্ন্যান্স/উদ্ভাবন কর্মপরিকল্পনা বাস্তবায়িত	ক্রমপূঞ্জি ভূত	প্রাপ্ত নম্বর	১০										
		৪.৩ তথ্য অধিকার কর্মপরিকল্পনা বাস্তবায়ন	তথ্য অধিকার বিষয়ে বার্ষিক কর্মপরিকল্পনা বাস্তবায়িত	ক্রমপূঞ্জি ভূত	প্রাপ্ত নম্বর	৩										
		৪.৪ অভিযোগ প্রতিকার কর্মপরিকল্পনা বাস্তবায়ন	অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা কর্মপরিকল্পনা বাস্তবায়িত	ক্রমপূঞ্জি ভূত	প্রাপ্ত নম্বর	৪										
		৪.৫ সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি কর্মপরিকল্পনা বাস্তবায়ন	সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি কর্মপরিকল্পনা বাস্তবায়িত	ক্রমপূঞ্জি ভূত	প্রাপ্ত নম্বর	৩										

আমি, সহকারী পরিচালক (অ.দা.), জাতীয় ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তর, লক্ষ্মীপুর জেলা কার্যালয়, লক্ষ্মীপুর হিসেবে উপপরিচালক, চট্টগ্রাম বিভাগীয় কার্যালয়, জাতীয় ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তর এর নিকট অঞ্জীকার করছি যে, এই চুক্তিতে বর্ণিত ফলাফল অর্জনে সচেষ্ট থাকব।

আমি, উপপরিচালক, বিভাগীয় কার্যালয়, চট্টগ্রাম, জাতীয় ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তর হিসেবে সহকারী পরিচালক (অ.দা.), জাতীয় ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তর, জেলা কার্যালয়, লক্ষ্মীপুর এর নিকট অঞ্জীকার করছি যে, এই চুক্তিতে বর্ণিত ফলাফল অর্জনে প্রয়োজনীয় সহযোগিতা প্রদান করব।

স্বাক্ষরিত:

(নূর হোসেন)
সহকারী পরিচালক (অ.দা.)
জাতীয় ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তর
লক্ষ্মীপুর জেলা কার্যালয়, লক্ষ্মীপুর।

তারিখ

(মোহাম্মদ ফয়েজ উল্যাহ)
উপপরিচালক
জাতীয় ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তর
চট্টগ্রাম বিভাগীয় কার্যালয়, চট্টগ্রাম।

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	লক্ষ্যমাত্রা অর্জনের প্রমাণক
১	১.১. সচেতনতা বৃদ্ধির জন্য লিফলেট ও প্যাম্ফলেট বিতরণ	লিফলেট বিতরণকৃত	ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তর, লক্ষ্মীপুর জেলা কার্যালয়	সামারি রিপোর্ট এবং লিফলেট, বিতরণ রেজিস্টার
		প্যাম্ফলেট বিতরণকৃত	ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তর, লক্ষ্মীপুর জেলা কার্যালয়	সামারি রিপোর্ট এবং প্যাম্পলেট, বিতরণ রেজিস্টার
২	১.২. সেমিনার/ওয়ার্কসপ/ মতবিনিময় সভা	[১.২.১] সেমিনার/ওয়ার্কসপ/ মতবিনিময় সভা অনুষ্ঠিত	ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তর, লক্ষ্মীপুর জেলা কার্যালয়	সামারি রিপোর্ট, বাজেট বরাদ্দের জিওর কপি
৩	১.৩. সচেতনতামূলক সভা/গণশুনানি	[১.৩.১] সভা/গণশুনানি অনুষ্ঠিত	ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তর, লক্ষ্মীপুর জেলা কার্যালয়	সামারি রিপোর্ট, সভার নোটিশ ও উপস্থিতির তালিকা
৪	১.৪. লক্ষ্মীপুর জেলা কার্যালয়ের জেলা ও উপজেলায় বিশ্ব ভোক্তা অধিকার দিবস উদযাপন	[১.৪.১] দিবস উদযাপিত	ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তর, লক্ষ্মীপুর জেলা কার্যালয়	সামারি রিপোর্ট, বাজেট বরাদ্দের জিওর কপি
৫	২.১. প্রাপ্ত অভিযোগ নিষ্পত্তি	[২.১.১] অভিযোগ নিষ্পত্তিকৃত	ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তর, লক্ষ্মীপুর জেলা কার্যালয়	অভিযোগ সংক্রান্ত সামারি রিপোর্ট
৬	৩.১. বাজার তদারকি	[৩.১.১] বাজার তদারকি সম্পন্ন	ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তর, লক্ষ্মীপুর জেলা কার্যালয়	বাজার তদারকি সংক্রান্ত সামারি রিপোর্ট

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	বাংলাদেশ পুলিশ	বাজার তদারকি 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 অধিদপ্তর, মৎস্য অধিদপ্তর, পরিবেশ অধিদপ্তর, প্রাণি সম্পদ অধিদপ্তর	কারিগরি জ্ঞান সম্পন্ন লোক বাজার তদারকি কার্যক্রম ফলপ্রসূ করতে সহায়ক হয়।

সংযোজনী ৪:

আঞ্চলিক/ মাঠ পর্যায়ে জাতীয় শুদ্ধাচার কৌশল কর্ম-পরিকল্পনা, ২০২৩-২০২৪

কার্যালয়ের নাম: জাতীয় ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তর, লক্ষ্মীপুর জেলা কার্যালয়

কার্যক্রমের নাম	কর্মসম্পাদন সূচক	সূচকের মান	একক	বাস্তবায়নের দায়িত্বপ্রাপ্ত ব্যক্তি/পদ	২০২৩-২০২৪ অর্থবছরের লক্ষ্যমাত্রা	বাস্তবায়ন অগ্রগতি পরিবীক্ষণ, ২০২৩-২০২৪						অর্জিত মান	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	১৩	১৪
১. প্রাতিষ্ঠানিক ব্যবস্থা.....১৭													
১.১ নৈতিকতা কমিটি সভা আয়োজন	সভা আয়োজিত	১	সংখ্যা	নৈতিকতা কমিটি	৪	লক্ষ্যমাত্রা	১	১	১	১			
						অর্জন							
১.২ নৈতিকতা কমিটির সভার সিদ্ধান্ত বাস্তবায়ন	বাস্তবায়িত সিদ্ধান্ত	৪	%	লক্ষ্মীপুর জেলা কার্যালয়	১০০	লক্ষ্যমাত্রা	১০০	১০০	১০০	১০০			
						অর্জন							
১.৩ সুশাসন প্রতিষ্ঠার নিমিত্ত অংশীজনের (stakeholders) অংশগ্রহণে সভা	অনুষ্ঠিত সভা	৪	সংখ্যা	লক্ষ্মীপুর জেলা কার্যালয়	২	লক্ষ্যমাত্রা	-	১	-	১			
						অর্জন							
১.৪ শুদ্ধাচার সংক্রান্ত প্রশিক্ষণ আয়োজন	প্রশিক্ষণ আয়োজিত	২	সংখ্যা	লক্ষ্মীপুর জেলা কার্যালয়	৪	লক্ষ্যমাত্রা	১	১	১	১			
						অর্জন							
১.৫ কর্ম-পরিবেশ উন্নয়ন (টিওএন্ডইডুজ অকেজো মালামাল নিষ্পত্তিকরণ/নথি বিনষ্টকরণ/পরিষ্কার-পরিচ্ছন্নতা বৃদ্ধি/ মহিলাদের জন্য পৃথক ওয়াশরুমের ব্যবস্থা করা ইত্যাদি)	উন্নত কর্ম-পরিবেশ	২	সংখ্যা ও তারিখ	লক্ষ্মীপুর জেলা কার্যালয়	২ ও ৩১.০৮.২৩ ৩০.০৫.২৪	লক্ষ্যমাত্রা	১ ও ৩১.০৮.২৩	-	-	১ ও ৩০.০৫.২৪			
						অর্জন							
১.৬ জাতীয় শুদ্ধাচার কৌশল কর্ম-পরিকল্পনা, ২০২৩-২৪ ও ত্রৈমাসিক পরিবীক্ষণ প্রতিবেদন দপ্তর/সংস্থায় দাখিল ও ফিডব্যাক প্রদান	কর্ম-পরিকল্পনা ও ত্রৈমাসিক প্রতিবেদনের উপর ফিডব্যাক সভা	৪	তারিখ	নৈতিকতা কমিটি	১৫.১০.২৩ ১৫.০১.২৪ ১৫.০৪.২৪ ১৫.০৭.২৪	লক্ষ্যমাত্রা	১৫.১০.২৩	১৫.০১.২৪	১৫.০৪.২৪	১৫.০৭.২৪			
						অর্জন							
						অর্জন							
২. আর্থিক ব্যবস্থাপনা উন্নয়ন.....১৫													
২০২৩-২৪ অর্থ বছরের রাজস্ব এবং উন্নয়ন বাজেটের অনুমোদিত ক্রয়-পরিকল্পনা ওয়েবসাইটে প্রকাশ	ক্রয়-পরিকল্পনা ওয়েবসাইটে প্রকাশিত	২	তারিখ	লক্ষ্মীপুর জেলা কার্যালয়	৩১.০৭.২৩	লক্ষ্যমাত্রা	লক্ষ্যমাত্রা	৩১.০৭.২৩	-	-	-		
						অর্জন	অর্জন						

কার্যক্রমের নাম	কর্মসম্পাদন সূচক	সূচকের মান	একক	বাস্তবায়নের দায়িত্বপ্রাপ্ত ব্যক্তি/পদ	২০২৩-২০২৪ অর্থবছরের লক্ষ্যমাত্রা	বাস্তবায়ন অগ্রগতি পরিবীক্ষণ, ২০২৩-২০২৪						অর্জিত মান	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	১৩	১৪
২.২ অনুমোদিত বার্ষিক ক্রয় পরিকল্পনার যথাযথ বাস্তবায়ন (রাজস্ব এবং উন্নয়ন বাজেটের)	ক্রয় পরিকল্পনা বাস্তবায়িত	২	%	লক্ষ্মীপুর জেলা কার্যালয়	১০০	লক্ষ্যমাত্রা	১৫	২৫	৩০	৩০			
						অর্জন							
২.৩ বাজেট বাস্তবায়ন	বাজেট বাস্তবায়িত	৩	%	লক্ষ্মীপুর জেলা কার্যালয়	১০০%	লক্ষ্যমাত্রা	১৫	৩০	৮০	১০০			
						অর্জন							
২.৪ প্রকল্পের PIC সভা আয়োজন	সভা আয়োজিত	৩	সংখ্যা	লক্ষ্মীপুর জেলা কার্যালয়		লক্ষ্যমাত্রা							অধিদপ্তরের অধীন কোন প্রকল্প না থাকায় প্রযোজ্য নয়।
						অর্জন							
২.৫ প্রকল্প সমাপ্তি শেষে প্রকল্পের সম্পদ (যানবাহন, কম্পিউটার, আসবাবপত্র ইত্যাদি) বিধি মোতাবেক হস্তান্তর করা	প্রকল্পের সম্পদ বিধি মোতাবেক হস্তান্তরিত	৫	তারিখ	লক্ষ্মীপুর জেলা কার্যালয়		লক্ষ্যমাত্রা							অধিদপ্তরের অধীন কোন প্রকল্প না থাকায় প্রযোজ্য নয়।
						অর্জন							
৩. শৃঙ্খার সংশ্লিষ্ট এবং দুর্নীতি প্রতিরোধে সহায়ক অন্যান্য কার্যক্রম.....১৮													
৩.১ সরকারি যানবাহনের যথাযথ ব্যবহার নিশ্চিতকরণ	যানবাহনের যথাযথ ব্যবহার	৩	%	লক্ষ্মীপুর জেলা কার্যালয়	১০০	লক্ষ্যমাত্রা	১০০	১০০	১০০	১০০			
						অর্জন							
৩.২ সুম কর্মবন্টন	কর্মবন্টন বাস্তবায়িত	৫	তারিখ	লক্ষ্মীপুর জেলা কার্যালয়	৩১-১০-২৩	লক্ষ্যমাত্রা	-	৩১-১০-২৩	-	-			
						অর্জন							
৩.৩ ই-টেন্ডার/ই-জিপি এর মাধ্যমে ক্রয় কার্য সম্পাদন	ই-টেন্ডার সম্পাদিত	৫	সংখ্যা	লক্ষ্মীপুর জেলা কার্যালয়	২	লক্ষ্যমাত্রা	-	১	১	-			
						অর্জন							
৩.৪ উত্তম চর্চার তালিকা ওয়েবসাইটে প্রকাশ ও উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের নিকট প্রেরণ	উত্তম চর্চার তালিকা প্রকাশ	৫	সংখ্যা	লক্ষ্মীপুর জেলা কার্যালয়	৩১.১২.২৩	লক্ষ্যমাত্রা	-	৩১.১২.২৩	-	-			
						অর্জন							

সংযোজনী ৫:
ই-গভর্ন্যান্স ও উদ্ভাবন কর্মপরিকল্পনা ২০২৩-২৪

ক্রম	কর্মসম্পাদন ক্ষেত্র	মান	কার্যক্রম	কর্মসম্পাদন সূচক	একক	কর্মসম্পাদন সূচকের মান	লক্ষ্যমাত্রা ২০২৩-২০২৪				
							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
১	[১] ই-গভর্ন্যান্স ও উদ্ভাবন সংক্রান্ত কার্যক্রমের বাস্তবায়ন জোরদারকরণ	৩০	[১.১] সেবা সহজিকরণ/ডিজিটাইজেশনের মাধ্যমে উদ্ভাবনী ধারণা বাস্তবায়ন	[১.১.১] সেবা সহজিকরণ/ডিজিটাইজেশনের মাধ্যমে ন্যূনতম একটি উদ্ভাবনী ধারণা বাস্তবায়িত	তারিখ	১০	০৫/০৫/২০২৪	১১/০৫/২০২৪	১৮/০৫/২০২৪	২৫/০৫/২০২৪	৩১/০৫/২০২৪
			[১.২] ইতঃপূর্বে বাস্তবায়িত উদ্ভাবনী ধারণা, সহজিকৃত ও ডিজিটাইজকৃত সেবার ডাটাবেজ প্রস্তুতকৃত	[১.২.১] ইতঃপূর্বে বাস্তবায়িত উদ্ভাবনী ধারণা, সহজিকৃত ও ডিজিটাইজকৃত সেবার ডাটাবেজ প্রস্তুত করা এবং সেবাসমূহ চালু করা	তারিখ	২	১৫/১০/২০২৩	২৭/১০/২০২৩	১০/১১/২০২৩	-	-
			[১.২.২] ইতঃপূর্বে বাস্তবায়িত উদ্ভাবনী ধারণা, সহজিকৃত ও ডিজিটাইজকৃত সেবাসমূহ চালুকৃত	তারিখ	৭	১৫/০৫/২০২৪	১১/০৫/২০২৪	১৮/০৫/২০২৪	২৫/০৫/২০২৪	৩১/০৫/২০২৪	
			[১.৩] ই-নথির ব্যবহার বৃদ্ধি	[১.৩.১] ই-ফাইলে নোট নিষ্পত্তিকৃত	%	৪	৮৫	৮০	৭৫	৭০	৬০
			[১.৪] ৪র্থ শিল্প বিপ্লবের সম্ভাব্য চ্যালেঞ্জ মোকাবেলায় আইন/পলিসি/কর্মপরিকল্পনা প্রণয়ন এবং বিষয়ভিত্তিক কর্মশালা আয়োজন	[১.৪.১] ৪র্থ শিল্প বিপ্লবের সম্ভাব্য চ্যালেঞ্জ মোকাবেলায় আইন/পলিসি/কর্মপরিকল্পনা প্রণীত	তারিখ	৪	৩১/১০/২০২৩	১৬/১১/২০২৩	৩০/১১/২০২৩	১৫/১২/২০২৩	২৯/১২/২০২৩
			[১.৪.২] ৪র্থ শিল্প বিপ্লবের সম্ভাব্য চ্যালেঞ্জ মোকাবেলায় বিষয়ভিত্তিক কর্মশালা আয়োজিত	সংখ্যা	৩	২	--	১	--	--	
২	[২] প্রাতিষ্ঠানিক	২০	[২.১] তথ্য বাতায়ন হালনাগাদকরণ	[২.১.১] তথ্য বাতায়ন হালনাগাদকৃত (ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে)	সংখ্যা	৬	৪	৩	--	২	--

ক্রম	কর্মসম্পাদন ক্ষেত্র	মান	কার্যক্রম	কর্মসম্পাদন সূচক	একক	কর্মসম্পাদন সূচকের মান	লক্ষ্যমাত্রা ২০২৩-২০২৪				
							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
	সক্ষমতা বৃদ্ধি		[২.২] ই-গভর্ন্যান্স ও উদ্ভাবন কর্মপরিকল্পনা বাস্তবায়ন	[২.২.১] কর্মপরিকল্পনা বাস্তবায়ন সংক্রান্ত প্রশিক্ষণ আয়োজিত	সংখ্যা	৩	৪	৩	২	--	--
		[২.২.২] ই-গভর্ন্যান্স কর্মপরিকল্পনা বাস্তবায়নের জন্য বরাদ্দকৃত অর্থ ব্যয়িত		%	৩	৮০	৭০	৬০	৫৫	৫০	
		[২.২.৩] কর্মপরিকল্পনার অর্ধবার্ষিক স্ব-মূল্যায়ন প্রতিবেদন মন্ত্রিপরিষদ বিভাগে প্রেরিত		তারিখ	৩	১৫/০১/২০২৪	২২/০১/২০২৪	৩১/০১/২০২৪	০৯/০২/২০২৪	১৬/০২/২০২৪	
		[২.২.৪] আওতাধীন দপ্তর/সংস্থার অর্ধ-বার্ষিক স্ব-মূল্যায়ন প্রতিবেদন পর্যালোচনা সংক্রান্ত প্রতিবেদন মন্ত্রিপরিষদ বিভাগে প্রেরিত		তারিখ	২	৩১/০১/২০২৪	০৯/০২/২০২৪	১৬/০২/২০২৪	২৩/০৫/২০২৪	২৮/০২/২০২৪	
		[২.২.৫] দেশে/বিদেশে বাস্তবায়িত ন্যূনতম একটি উদ্যোগ পরিদর্শনকৃত		সংখ্যা	৩	৩০/০৫/২০২৪	৩০/০৬/২০২৪	-	-	-	

সংযোজনী ৬:
অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত কর্ম-পরিকল্পনা, ২০২২-২০২৩

কার্যক্রমের ক্ষেত্র	মান	কার্যক্রম	কর্মসম্পাদন সূচক	একক	কর্মসম্পাদন সূচকের মান	প্রকৃত অর্জন ২০২১-২২	প্রকৃত অর্জন ২০২২-২৩ (মার্চ ২০২৩ পর্যন্ত)	লক্ষ্যমাত্রা ২০২৩-২০২৪				
								অসাধারণ	অতি উত্তম	উত্তম	চলতি মান	চলতি মানের নিম্নে
								১০০%	৯০%	৮০%	৭০%	৬০%
১	২	৩	৪	৬	৭	৮	৯	১০	১১	১২	১৩	১৪
প্রাতিষ্ঠানিক	১৪	[১.১] অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক) ও আপিল কর্মকর্তার তথ্য ওয়েবসাইটে এবং জিআরএস সফটওয়্যারে (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে) ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে হালনাগাদকরণ	[১.১.১] অনিক ও আপিল কর্মকর্তার তথ্য হালনাগাদকৃত এবং ওয়েবসাইটে আপলোডকৃত	সংখ্যা	৪	৪	৩	৪	৩	-	-	-
		[১.২] নির্দিষ্ট সময়ে অনলাইনে/ অফলাইনে প্রাপ্ত অভিযোগ নিষ্পত্তি	[১.২.১] অভিযোগ নিষ্পত্তিকৃত	%	৭	-	৭৫	৯০	৮০	৭০	৬০	-
		[১.৩] অভিযোগ নিষ্পত্তি সংক্রান্ত মাসিক প্রতিবেদন উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষ বরাবর প্রেরণ	[১.৩.১] প্রতিবেদন প্রেরিত	%	৩	১০০	১০০	৯০	৮০	৭০	৬০	-
সক্ষমতাবৃদ্ধি	১১	[২.১] কর্মকর্তা/কর্মচারীদের অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা এবং জিআরএস সফটওয়্যার বিষয়ক প্রশিক্ষণ আয়োজন	[২.১.১] প্রশিক্ষণ আয়োজিত	সংখ্যা	৪	৪	২	২	১	-	-	-
		[২.২] ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে পরিবীক্ষণ এবং ত্রৈমাসিক পরিবীক্ষণ প্রতিবেদন উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের নিকট প্রেরণ	[২.২.১] ত্রৈমাসিক প্রতিবেদন প্রেরিত	সংখ্যা	৩	৪	২	৪	৩	২	১	-
		[২.৩] অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা বিষয়ে স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে অবহিতকরণ সভা	[২.৩.১] সভা আয়োজিত	সংখ্যা	৪	২	২	২	১	-	-	-

সংযোজনী ৭:

সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বাস্তবায়ন কর্ম-পরিকল্পনা, ২০২৩-২০২৪

কার্যক্রমের ক্ষেত্র	মান	কার্যক্রম	কর্মসম্পাদন সূচক	একক	কর্মসম্পাদন সূচকের মান	প্রকৃত অর্জন ২০২১-২২	প্রকৃত অর্জন ২০২২-২৩ (মার্চ ২০২৩ পর্যন্ত)	লক্ষ্যমাত্রা ২০২৩-২০২৪				
								অসাধারণ	অতি উত্তম	উত্তম	চলতি মান	চলতি মানের নিম্নে
								১০০%	৯০%	৮০%	৭০%	৬০%
১	২	৩	৪	৬	৭	৮	৯	১০	১১	১২	১৩	১৪
প্রাতিষ্ঠানিক	১৮	[১.১] ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি সংক্রান্ত পরিবীক্ষণ কমিটি পুনর্গঠন	[১.১.১] কমিটি পুনর্গঠিত	সংখ্যা	৩	-	২	৪	৩	২	১	-
		[১.২] ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি সংক্রান্ত পরিবীক্ষণ কমিটির সভার সিদ্ধান্ত বাস্তবায়ন	[১.২.১] সিদ্ধান্ত বাস্তবায়িত এবং প্রতিবেদন প্রেরিত	%	৪	১০০	১০০	৯০	৮০	৭০	৬০	
		[১.৩] সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বিষয়ে আওতাধীন দপ্তর/সংস্থার সমন্বয়ে ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে সভা আয়োজন	[১.৩.১] সভা আয়োজিত	সংখ্যা	২	-	২	৪	৩	২	১	
		[১.৪] ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি হালনাগাদকরণ	[১.৪.১] হালনাগাদকৃত	সংখ্যা	৯	৪	২	৪	৩	২	১	-
সক্ষমতা অর্জন	০৭	[২.১] সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বিষয়ক কর্মশালা/প্রশিক্ষণ/সেমিনার আয়োজন	[২.১.১] প্রশিক্ষণ/ কর্মশালা আয়োজিত	সংখ্যা	৩	৪	-	২	১	-	-	-
		[২.২] সেবা প্রদান বিষয়ে স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে অবহিতকরণ সভা আয়োজন	[২.২.১] অবহিতকরণ সভা আয়োজিত	সংখ্যা	৪	২	২	১	-	-	-	-

সংযোজনী ৮:

তথ্য অধিকার বিষয়ে ২০২৩-২৪ অর্থবছরের বার্ষিক কর্মপরিকল্পনা

কার্যক্রমের ক্ষেত্র	মান	কার্যক্রম	কর্মসম্পাদন সূচক	একক	কর্মসম্পাদন সূচকের মান	প্রকৃত অর্জন ২০২১-২২	প্রকৃত অর্জন ২০২২-২৩ (মার্চ ২০২৩ পর্যন্ত)	লক্ষ্যমাত্রা ২০২৩-২০২৪				
								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
প্রাতিষ্ঠানিক	১০	[১.১] তথ্য অধিকার আইন অনুযায়ী নির্ধারিত সময়ের মধ্যে তথ্য প্রাপ্তির আবেদন নিষ্পত্তি	[১.১.১] নির্ধারিত সময়ের মধ্যে তথ্য প্রাপ্তির আবেদন নিষ্পত্তি	%	০৬	১০০	১০০	১০০	৯০	৮০	-	-
		[১.২] স্বতঃপ্রণোদিতভাবে প্রকাশযোগ্য সকল তথ্য হালনাগাদ করে ওয়েবসাইটে প্রকাশ	[১.২.১] হালনাগাদকৃত তথ্য ওয়েবসাইটে প্রকাশিত	তারিখ	০৪	২৩-১২-২০২১	২২.১২.২০২২	৩১.১২.২০২৩	১৫.০১.২০২৪	৩১.০১.২০২৪	-	-
								৩০.০৬.২০২৪	-	-	-	-
সক্ষমতা বৃদ্ধি	১৫	[১.৩] বার্ষিক প্রতিবেদন প্রকাশ	[১.৩.১] নির্ধারিত সময়ে বার্ষিক প্রতিবেদন প্রকাশিত	তারিখ	০৩	০৭-১০-২০২১	২২.০৯.২০২২	১৫.১০.২০২৩	৩১.১০.২০২৩	৩০.১১.২০২৩	-	-
		[১.৪] তথ্য অধিকার আইন, ২০০৯ এর ৫ ধারা অনুসারে যাবতীয় তথ্যের ক্যাটালগ ও ইনডেক্স তৈরি/হালনাগাদকরণ	[১.৪.১] তথ্যের ক্যাটালগ ও ইনডেক্স প্রস্তুতকৃত/হালনাগাদকৃত	তারিখ	০৩	১৪-১২-২০২১	২২.১২.২০২২	৩১.১২-২০২৩	১৫.০১.২০২৪	৩১.০১.২০২৪	-	-
		[১.৫] তথ্য অধিকার আইন ও বিধিবিধান সম্পর্কে জনসচেতনতা বৃদ্ধিকরণ	[১.৫.১] প্রচার কার্যক্রম সম্পন্ন	সংখ্যা	০৪	৩	৩	৩	২	১	-	-
		[১.৬] তথ্য অধিকার আইন, ২০০৯ ও এর বিধিমালা, প্রবিধানমালা, স্বতঃপ্রণোদিত তথ্য প্রকাশ নির্দেশিকাসহ সংশ্লিষ্ট বিষয়ে কর্মকর্তা/কর্মচারীদের প্রশিক্ষণ আয়োজন	[১.৬.১] প্রশিক্ষণ আয়োজিত	সংখ্যা	০৩	৩	২	৩	২	১	-	-