



গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার

মহাপরিচালক, জাতীয় ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তর  
এবং  
সচিব, বাণিজ্য মন্ত্রণালয় এর মধ্যে স্বাক্ষরিত

বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তি

১ জুলাই, ২০১৯ - ৩০ জুন, ২০২০



গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার

মহাপরিচালক, জাতীয় ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তর  
এবং  
সচিব, বাণিজ্য মন্ত্রণালয় এর মধ্যে স্বাক্ষরিত

বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তি

১ জুলাই, ২০১৯ - ৩০ জুন, ২০২০

## সূচিপত্র

### উপক্রমণিকা

### অধিদপ্তরের কর্মসম্পাদনের সার্বিক চিত্র

সেকশন ১ : অধিদপ্তরের রূপকল্প (Vision), অভিলক্ষ্য (Mission), কৌশলগত উদ্দেশ্যসমূহ এবং প্রধান কার্যাবলি

সেকশন ২ : অধিদপ্তরের বিভিন্ন কার্যক্রমের চূড়ান্ত ফলাফল/প্রভাব (Outcome/Impact)

সেকশন ৩ : কৌশলগত উদ্দেশ্যভিত্তিক কার্যক্রম, কর্মসম্পাদন সূচক এবং লক্ষ্যমাত্রাসমূহ

সংযোজনী ১: শব্দ সংক্ষেপ (Acronyms)

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

মহাপরিচালক, জাতীয় ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তর

এবং

সচিব, বাণিজ্য মন্ত্রণালয়, গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার এর মধ্যে ২০১৯ সালের জুন মাসের  
..... তারিখে এই বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তি স্বাক্ষরিত হল।

এই চুক্তিতে স্বাক্ষরকারী উভয়পক্ষ নিম্নলিখিত বিষয়সমূহে সম্মত হলেন:



**জাতীয় ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তরের কর্মসম্পাদনের সার্বিক চিত্র**  
(Overview of the Performance of Directorate of National Consumers'  
Right Protection)

সাম্প্রতিক অর্জন, চ্যালেঞ্জ এবং ভবিষ্যৎ পরিকল্পনা

• **সাম্প্রতিক বছরসমূহের (৩বছর) প্রধান অর্জনসমূহ:**

ভোক্তা অধিকার বিরোধী কার্য প্রতিরোধ ও ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ কার্যক্রম দেশব্যাপী বিস্তৃত করার লক্ষ্যে ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ আইন, ২০০৯ এর ধারা ১০ অনুসারে সকল জেলায় জেলা ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ কমিটি গঠন করা হয়েছে এবং প্রবিধানমালা ২০১৩ অনুসারে সকল উপজেলা ও সকল ইউনিয়নে ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ কমিটি গঠন করা হয়েছে। জনসচেতনতা সৃষ্টির লক্ষ্যে ২২,১৮,১৯০ টি পোস্টার, লিফলেট, প্যাম্পলেট ও স্টিকার বিতরণ করা হয়েছে। ভোক্তা অধিকার বিরোধী কার্য প্রতিরোধের লক্ষ্যে ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ আইন-২০০৯ এর অধীনে ১০ জুন, ২০১৯ তারিখ পর্যন্ত অধিদপ্তরের মোবাইল টিম কর্তৃক ৩৬,১২,০৩,৭৫০/- (ছত্রিশ কোটি বারো লক্ষ তিন হাজার সাতশত পঞ্চাশ) টাকা জরিমানা আরোপ ও আদায় করা হয়েছে। ভোক্তাদের অভিযোগ গ্রহণের লক্ষ্যে ভোক্তা অভিযোগ কেন্দ্র স্থাপন করা হয়েছে। ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ আইন, ২০০৯ এর ৭৬(৪) ধারায় আদায়কৃত জরিমানার ২৫% হিসেবে মোট ৪৬১৯ জন অভিযোগকারীকে ৭৬,৭১,২০২/- (ছিয়াত্তর লক্ষ একাত্তর হাজার দুইশত দুই) টাকা প্রদান করা হয়েছে। ৬৪টি জেলা কার্যালয় স্থাপন করা হয়েছে। ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ আইন-২০০৯ প্রচারের লক্ষ্যে সকল উপজেলা, জেলা ও বিভাগ পর্যায়ে সেমিনার আয়োজন করা হয়েছে। অধিকন্তু দেশব্যাপী বিশ্ব ভোক্তা অধিকার দিবস উদযাপন করা হয়েছে।

• **সমস্যা এবং চ্যালেঞ্জসমূহ:**

ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ আইন-২০০৯ যুগোপযোগীকরণ, ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ আইন-২০০৯ সম্পর্কে দেশের সকল জনগণকে অবহিতকরণ এবং জেলা কার্যালয়সমূহে জনবলের স্বল্পতা।

• **ভবিষ্যৎ পরিকল্পনা :**

ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ আইন-২০০৯ এর সুফল দেশের সকল মানুষকে পৌঁছে দেয়া এবং এই আইন সম্পর্কে জনগণকে অবহিত করার জন্য প্রচারণামূলক কার্যক্রম জোরদার করা।

**২০১৯২০- অর্থবছরের সম্ভাব্য প্রধান অর্জনসমূহ :**

- ৭,৫০,০০০ টি লিফলেট, প্যাম্পলেট ও ক্যালেন্ডার বিতরণ;
- ৭১০টি সেমিনার/ ওয়ার্কসপ/ মতবিনিময় সভা আয়োজন;
- ১০,০০০ টি বাজার তদারকি;
- ১৫ মার্চ বিশ্ব ভোক্তা অধিকার দিবস উদযাপন;
- ১০০০টি সচেতনতামূলক সভা আয়োজন এবং
- প্রাপ্ত ৮০% অভিযোগ দ্রুততম সময়ে নিষ্পত্তি।



## সেকশন – ১

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

১.১ রূপকল্প (Vision): ভোক্তা অধিকার নিশ্চিতকরণ।

১.২ অভিলক্ষ্য (Mission): ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ আইন ২০০৯ এর কার্যকর বাস্তবায়নে ভোক্তা বিরোধী কার্যক্রম প্রতিরোধ এবং অভিযোগ নিষ্পত্তির মাধ্যমে ভোক্তার অধিকার সংরক্ষণ।

১.৩ অধিদপ্তরের কৌশলগত উদ্দেশ্যসমূহ (Strategic Objectives):

১. ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ ও সচেতনতা বৃদ্ধি;
২. অভিযোগ নিষ্পত্তি।

১.৪ অধিদপ্তরের আবশ্যিক কৌশলগত উদ্দেশ্যসমূহ (Mandatory Strategic Objectives):

১. দাপ্তরিক কর্মকাণ্ডে স্বচ্ছতা বৃদ্ধি ও জবাবদিহি নিশ্চিতকরণ;
২. কর্মসম্পাদনে গতিশীলতা আনয়ন ও সেবার মান বৃদ্ধি; এবং
৩. আর্থিক ও সম্পদ ব্যবস্থার উন্নয়ন

১.৫ প্রধান কার্যাবলি (Functions):

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



সেকশন ২

জাতীয় ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তরের বিভিন্ন কার্যক্রমের চূড়ান্ত ফলাফল/প্রভাব (Outcome/Impact)

চূড়ান্ত ফলাফল/প্রভাব )Outcome/Impact(	কর্মসম্পাদন সূচকসমূহ (Performance Indicator)	একক (Unit)	প্রকৃত		লক্ষ্যমাত্রা ২০১৯-২০	প্রক্ষেপণ		নির্ধারিত লক্ষ্যমাত্রা অর্জনের ক্ষেত্রে যৌথভাবে দায়িত্বপ্রাপ্ত মন্ত্রণালয়/বিভাগ/ সংস্থাসমূহের নাম	উপাত্তসূত্র (Source of Data)
			২০১৭-১৮	২০১৮-১৯		২০২০-২১	২০২১-২২		
১. ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮	৯	১০
	বাজার তদারকি	সংখ্যা	৪০৭৭	৭০৯৫	১০০০০	১০০০০	১০০০০	বাংলাদেশ পুলিশ	বাজার তদারকি সংক্রান্ত প্রেস বিজ্ঞপ্তি
	সচেতনতামূলক সভা	সংখ্যা	৭২০	৯০০	১০০০	১০০০	১০০০	-	সভার নোটিশ ও উপস্থিতির রেজিস্টার
	ভোক্তার অভিযোগ নিষ্পত্তি	%	৮৯.৭৭	৯৫	৮০	৯০	৯০	-	অভিযোগ নিষ্পত্তি রেজিস্টার

*Signature*

সেকশন ৩

কৌশলগত উদ্দেশ্যভিত্তিক 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		লক্ষ্যমাত্রার মান - ২০১৯-২০					প্রক্ষেপ (Projection) ২০২০-২১	প্রক্ষেপ (Projection) ২০২১-২২
						২০১৭-১৮	২০১৮-১৯*	অসাধারণ (Excellent)	অতি উত্তম (Very Good)	উত্তম (Good)	চলতি মান (Fair)	চলতি মানের নিম্নে (Poor)		
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮	৯	১০	১১	১২	১৩	১৪	১৫
<b>জাতীয় ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তরের কৌশলগত উদ্দেশ্যসমূহ</b>														
১. ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ ও সচেতনতা বৃদ্ধি	৭০	১.১. ভোক্তা সচেতনতা বৃদ্ধির জন্য প্যাম্পলেট, লিফলেট ও ক্যালেন্ডার মুদ্রণ এবং বিতরণ	বিতরণকৃত প্যাম্পলেট	সংখ্যা (লক্ষ)	১০	৩.১৫	৩.৩০	৩.০০	২.৭০	২.৪৩	২.৩০	২.২৫	৩.৩০	৩.৪০
			বিতরণকৃত লিফলেট		১০	৪.০৩	৩.৬০	৪.০০	৩.৮০	৩.৭০	৩.৬০	৩.৪০	৪.০০	৪.২০
			বিতরণকৃত ক্যালেন্ডার		১০	০.৮০ (পোস্টার)	০.০০ (স্টিকার)	.৫০	.৪৫	.৪০	.৩০	.২৫	.৩০	.২৫
		১.২. সেমিনার/ ওয়ার্কসপ/ মতবিনিময় সভা	সংখ্যা	১০	৭১০	৭২১	৭১০	৭১০	৭০০	৬৯০	৬৮০	৬৭০	৭২০	৭৩০
		১.৩. বাজার তদারকি	সংখ্যা	১০	৪০৭৭	৪০৯৫	৪০৭৭	৪০৭৭	৪০৭৭	৪০৭৭	৪০৭৭	৪০৭৭	৪০৭৭	৪০৭৭
২. ভোক্তাদের অভিযোগ নিষ্পত্তি	৫	২.১. ভোক্তাদের অভিযোগ নিষ্পত্তি	বাজার তদারকি সম্পন্ন	সংখ্যা	১০	১০০০০	১০০০০	১০০০০	১০০০০	১০০০০	১০০০০	১০০০০	১০০০০	১০০০০
			সভা আয়োজন	সংখ্যা	১০	৭২০	৭২০	৭২০	৭২০	৭২০	৭২০	৭২০	৭২০	৭২০
			দিবস উদযাপিত	সংখ্যা	১০	৪৯৪	৪৯৬	৪৯৬	৪৯৬	৪৯৬	৪৯৬	৪৯৬	৪৯৬	৪৯৬
			অভিযোগ নিষ্পত্তিকৃত	%	৫	৮৯.৭৭	৯৫	৮০	৭৫	৭২	৭০	৬৫	৯০	

*Handwritten signature/initials*



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 Indicator)	প্রকৃত অর্জন		লক্ষ্যমাত্রার মান - ২০১৯-২০					প্রক্ষেপণ	
						৬	৭	অসাধারণ (Excellent)	অতি উত্তম (Very Good)	উত্তম (Good)	চলতি মান (Fair)	চলতি মানের নিম্নে (Poor)		১৪
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮	৯	১০	১১	১২	১৩	১৪	১৫

আবশ্যিক কৌশলগত উদ্দেশ্যসমূহ

[১] দাপ্তরিক কর্মকাণ্ডে স্বচ্ছতা বৃদ্ধি ও জবাবদিহি নিশ্চিতকরণ	৪	[১.১] বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তি বাস্তবায়ন	[১.১.১] সরকারি কর্মসম্পাদন ব্যবস্থাপনা সংক্রান্ত প্রশিক্ষণসহ অন্যান্য বিষয়ে প্রশিক্ষণ আয়োজিত	জনঘণ্টা	১	৬০	৬০	৬০	-	-	-	-	-	-
			[১.১.২] এপিএ টিমের মাসিক সভার সিদ্ধান্ত বাস্তবায়িত	%	০.৫	-	১০০	১০০	১০০	০৭	০৭	-	-	-
		[১.২] জাতীয় শুদ্ধাচার কৌশল ও তথ্য অধিকার বাস্তবায়ন	[১.২.১] বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তির সকল প্রতিবেদন অনলাইনে দাখিলকৃত	সংখ্যা	১	-	৮	৮	-	-	-	-	-	-
			[১.২.২] মাঠ পর্যায়ের কার্যালয়ের ২০১৯-২০ অর্থবছরের বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তির অধিব্যয় মূল্যায়ন প্রতিবেদন পর্যালোচনাতে ফলাফল (feedback) প্রদত্ত	তারিখ	০.৫	-	২৮ জানুয়ারি, ২০১৯	৩১ জানুয়ারি, ২০২০	৩১ জানুয়ারি, ২০২০	৩১ জানুয়ারি, ২০২০	৩১ জানুয়ারি, ২০২০	৩১ জানুয়ারি, ২০২০	৩১ জানুয়ারি, ২০২০	৩১ জানুয়ারি, ২০২০
			[১.২.২] জাতীয় শুদ্ধাচার কৌশল ও তথ্য অধিকার বাস্তবায়ন	%	১	-	১০০	১০০	১০০	১০০	১০০	১০০	১০০	১০০
			[১.২.২] ২০১৮-১৯ অর্থবছরের বার্ষিক প্রতিবেদন ওয়েবসাইটে	তারিখ	১	-	-	১৫ অক্টোবর, ২০১৯	১৫ নভেম্বর, ২০১৯	১৫ ডিসেম্বর, ২০১৯	১৫ জানুয়ারি, ২০২০	৩১ জানুয়ারি, ২০২০	৩১ জানুয়ারি, ২০২০	৩১ জানুয়ারি, ২০২০

*[Handwritten Signature]*

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 Indicator)	প্রকৃত অর্জন		লক্ষ্যমাত্রার মান - ২০১৯-২০					প্রক্ষেপণ (Projection) ২০২০-২১	
						২০১৭-১৮	২০১৮-১৯*	অসাধারণ (Excellent)	অতি উত্তম (Very Good)	উত্তম (Good)	চলতি মান (Fair)	চলতি মানের নিম্নে (Poor)		
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮	৯	১০	১১	১২	১৩	১৪	১৫
		প্রকাশ												
		[১.৩] অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা বাস্তবায়ন	[১.৩.১] নির্দিষ্ট সময়ের মধ্যে অভিযোগ নিষ্পত্তিকৃত [১.৩.২] অভিযোগ নিষ্পত্তি সংক্রান্ত মাসিক প্রতিবেদন মন্ত্রণালয়ে দাখিলকৃত	% সংখ্যা	০.৫ ০.৫	-	-	১০০%	৯০%	৮০%	৯০%	-	-	-
		[১.৪] সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি হালনাগাদকরণ ও বাস্তবায়ন	[১.৪.১] সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি হালনাগাদকৃত [১.৪.২] নির্ধারিত সময়ে ত্রৈমাসিক বাস্তবায়ন প্রতিবেদন মন্ত্রণালয়ে দাখিলকৃত	% সংখ্যা	১ ০.৫	-	৮	৯০%	৮০%	৭০%	৬০%	-	-	-
		[২] সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি হালনাগাদকরণ ও বাস্তবায়ন	[২.৪.৩] সেবাপ্রার্থীদের মতামত পরিবীক্ষণ ব্যবস্থা চালুকৃত	তারিখ	০.৫	-	৩১ ডিসেম্বর, ২০১৮	৩১ ডিসেম্বর, ২০১৯	১৫ জানুয়ারি, ২০২০	০৭ ফেব্রুয়ারি, ২০২০	১৭ ফেব্রুয়ারি, ২০২০	২৮ ফেব্রুয়ারি, ২০২০	-	-
[২] কর্মসম্পাদনে গতিশীলতা আনয়ন ও সেবার মান বৃদ্ধি	১০	[২.১] দপ্তর/সংস্থায় ই-ফাইলিং পদ্ধতি বাস্তবায়ন	[২.১.১] সকল শাখায় ই-নথি ব্যবহার [২.১.২] ই-ফাইলে নথি নিষ্পত্তিকৃত [২.১.৩] ই-ফাইলে পত্র জারীকৃত	%	১	-	-	১০০	৯০	৮০	৭০	৬০	-	-
		[২.২] দপ্তর/সংস্থাকর্তৃক ডিজিটাল সেবা চালু করা	[২.২.১] ন্যূনতম একটি নতুন ডিজিটাল সেবা চালুকৃত	%	১	-	৫০	৭০	৬৫	৬০	৫৫	৫০	-	-
		[২.৩] দপ্তর/সংস্থাকর্তৃক উদ্ভাবনী	[২.৩.১] ন্যূনতম একটি	তারিখ	১	-	৮ এপ্রিল, ২০২০	১৫ ডিসেম্বর, ২০২০	১৫ মার্চ, ২০২০	৩১ মার্চ, ২০২০	৩০ এপ্রিল, ২০২০	৩০ মে, ২০২০	-	-
			[২.৩.২] ন্যূনতম একটি	তারিখ	১	-	৮ এপ্রিল, ২০২০	১১ মার্চ, ২০২০	১৮ মার্চ, ২০২০	২৫ মার্চ, ২০২০	১	৮	-	-

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 Indicator)	প্রকৃত অর্জন		লক্ষ্যমাত্রার মান - ২০১৯-২০					প্রক্ষেপণ (Projection) ২০২০-২১	
						২০১৭-১৮	২০১৮-১৯	অসাধারণ (Excellent)	অতি উত্তম (Very Good)	উত্তম (Good)	চলতি মান (Fair)	চলতি মানের নিম্নে (Poor)		
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮	৯	১০	১১	১২	১৩	১৪	১৫
		উদ্যোগ/ ক্ষুদ্র উন্নয়ন প্রকল্প বাস্তবায়ন	নতুন উদ্ভাবনী উদ্যোগ/ ক্ষুদ্র উন্নয়ন প্রকল্প চালুকৃত						২০২০	২০২০	এপ্রিল, ২০২০	এপ্রিল, ২০২০		
		[২.৪] সেবা সহজিকরণ	[২.৪.১] নূনাতম একটি সেবা সহজিকরণ প্রসেস ম্যাপসহ সরকারি আদেশে জারিকৃত	তারিখ	০.৫	-	-	১৫	অক্টোবর, ২০১৯	২৪	অক্টোবর, ২০১৯	৩০	অক্টোবর, ২০১৯	-
		[২.৫] পিআরএল শুরুর ২ মাস পূর্বে সংশ্লিষ্ট কর্মচারীর পিআরএল ও ছুটি নগদায়নপত্র জারী করা	[২.৫.২] সেবা সহজিকরণ অধিক্ষেত্রে বাস্তবায়িত	তারিখ	০.৫	-	-	১৫	এপ্রিল, ২০২০	১৫	মে, ২০২০	১৫	জুন, ২০২০	-
		[২.৬] শূন্য পদের বিপরীতে নিয়োগ প্রদান	[২.৬.১] নিয়োগ প্রদানের জন্য বিজ্ঞপ্তি জারিকৃত	%	০.৫	-	-	১০০	১০০	৮৭	-	-	-	-
		[২.৭] বিভাগীয় মামলা নিষ্পত্তি	[২.৭.১] বিভাগীয় মামলা নিষ্পত্তিকৃত	%	১	-	-	৮০	১০০	৮৭	৭০	-	-	-
		[২.৮] তথ্য বাতায়ন হালনাগাদকরণ	[২.৮.১] সকল তথ্য হালনাগাদকৃত	%	১	১০০	১০০	১০০	১০০	৮৭	-	-	-	-
		[৩.১] বাজেট বাস্তবায়নে উন্নয়ন	[৩.১.১] বাজেট বাস্তবায়ন পরিকল্পনা প্রণীত	তারিখ	০.৫	-	-	১৬	আগস্ট, ২০১৯	২৪	আগস্ট, ২০১৯	৩০	আগস্ট, ২০১৯	-
[৩] আর্থিক ও ব্যবস্থাপনার উন্নয়ন	৭		[৩.১.২] ত্রৈমাসিক বাজেট বাস্তবায়ন	সংখ্যা	০.৫	-	-	৮	৩	-	-	-	-	-

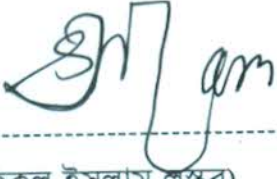
কৌশলগত উদ্দেশ্য (Strategic Objectives)	কৌশলগত উদ্দেশ্যের মান (Weight of Strategic Objective)	কার্যক্রম (Activities)	কর্মসম্পাদন সূচক (Performance Indicators)	একক (Unit)	কর্মসম্পাদন সূচকের মান (Weight of Performance Indicators)	প্রকৃত অর্জন		লক্ষ্যমাত্রার মান - ২০১৯-২০					প্রক্ষেপণ (Projection) ২০২০-২১	
						২০১৯-২০	২০২০*	অসাধারণ (Excellent)	অতি উত্তম (Very Good)	উত্তম (Good)	চলতি মান (Fair)	চলতি মানের নিম্নে (Poor)		
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮	৯	১০	১১	১২	১৩	১৪	১৫
		[৩.২] বার্ষিক উন্নয়ন কর্মসূচি (এডিপি) বাস্তবায়ন	প্রতিবেদন দাখিলকৃত [৩.২.১] বার্ষিক উন্নয়ন কর্মসূচি (এডিপি) বাস্তবায়িত	%	২	-	-	১০০	৯৫	৯০	৮৫	৮০	-	-
		[৩.৩] অডিট আপত্তি নিষ্পত্তির উন্নয়ন	[৩.৩.১] ত্রিপক্ষীয় সভায় নিষ্পত্তির জন্য সুপারিশকৃত অডিট আপত্তি	%	০.৫	-	-	৬০	৫৫	৫০	৪৫	৪০	-	-
		[৩.৪] স্বাবর ও অস্বাবর সম্পত্তির হালনাগাদ তালিকা প্রস্তুত করা	[৩.৪.১] স্বাবর সম্পত্তির তালিকা হালনাগাদকৃত [৩.৪.২] অস্বাবর সম্পত্তির তালিকা হালনাগাদকৃত	তারিখ	০.৫	-	-	৫০	৪৫	৪০	৩৫	৩০	-	-
		[৩.৫] ইন্টারনেট বিলসহ ইউটিলিটি বিল পরিশোধ	[৩.৫.১] বিসিসি/বিটিসিএল -এর ইন্টারনেট বিল পরিশোধিত [৩.৫.২] টেলিফোন বিল পরিশোধিত [৩.৫.৩] বিদ্যুৎ বিল পরিশোধিত	%	১.০	-	-	১০০	৯৫	৯০	৮৫	৮০	-	-

*Handwritten signature*

আমি, মহাপরিচালক, জাতীয় ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তর, গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকারের মাননীয় মন্ত্রী, বাণিজ্য মন্ত্রণালয় এর প্রতিনিধি সচিব, বাণিজ্য মন্ত্রণালয় এর নিকট অঞ্জীকার করছি যে, এই চুক্তিতে বর্ণিত লক্ষ্যমাত্রা অর্জনে সচেষ্ট থাকব।

আমি, সচিব, বাণিজ্য মন্ত্রণালয়, গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকারের মাননীয় মন্ত্রী, বাণিজ্য মন্ত্রণালয় এর প্রতিনিধি হিসাবে মহাপরিচালক, জাতীয় ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তর এর নিকট অঞ্জীকার করছি যে, এই চুক্তিতে বর্ণিত লক্ষ্যমাত্রা অর্জনে প্রয়োজনীয় সহযোগিতা প্রদান করব।

স্বাক্ষরিত:



(মোঃ শফিকুল ইসলাম লস্কর)

মহাপরিচালক

জাতীয় ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তর

২২ জুন, ২০১৯

তারিখ



সচিব

বাণিজ্য মন্ত্রণালয়

২২ জুন, ২০১৯

তারিখ

সংযোজনী-১

শব্দ সংক্ষেপ  
(Acronyms)

ক্রঃ নং	শব্দ সংক্ষেপ (Acronyms)	বিবরণ
১।	DNCRP	Directorate of National Consumers' Right Protection
২।	NCCC	National Consumer Complain Centre



সংযোজনী- ২:

কর্মসম্পাদন সূচকসমূহ, বাস্তবায়নকারী কার্যালয়সমূহ এবং পরিমাপ পদ্ধতিএর- বিবরণ

ক্র. নং	কার্যক্রম	কর্ম সম্পাদন সূচকসমূহ	বিবরণ	বাস্তবায়নকারী ইউনিট	পরিমাপ পদ্ধতি এবং উপাসূত্র	সাধারণ মন্তব্য
১	ভোক্তা সচেতনতা বৃদ্ধির জন্য প্যাম্পলেট, লিফলেট ও ক্যালেন্ডার মুদ্রণ এবং বিতরণ	প্যাম্পলেট, লিফলেট ও ক্যালেন্ডার বিতরণকৃত	জনসচেতনতা সৃষ্টির লক্ষ্যে ঢাকা মহানগরসহ উপজেলা, জেলা ও বিভাগে ৫০০০০ ক্যালেন্ডার, ৩০০০০০ প্যাম্পলেট ও ৪০০০০০ লিফলেট মুদ্রণ ও বিতরণ	কার্যক্রম শাখা	ক্যালেন্ডার, প্যাম্পলেট ও লিফলেট বিতরণ রেজিস্টার	-
২	সেমিনার/ ওয়ার্কসপ/ মতবিনিময় সভা	সেমিনার/ ওয়ার্কসপ/ মতবিনিময় সভা অনুষ্ঠিত	ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ আইন ২০০৯ প্রচার ও বাস্তবায়নের জন্য ঢাকা মহানগরসহ বিভাগ, জেলা ও উপজেলায় মোট ৭১০টি সেমিনার/ ওয়ার্কসপ/ মতবিনিময় সভা আয়োজন	প্রশাসন ও অর্থ শাখা	বিভাগীয় উপপরিচালক, জেলা প্রশাসক ও উপজেলা নির্বাহী কর্মকর্তা কর্তৃক প্রেরিত প্রতিবেদন	-
৩	বাজার তদারকি	বাজার তদারকি সম্পন্ন	ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ আইন ২০০৯ বাস্তবায়নের জন্য ঢাকা মহানগরসহ সকল বিভাগ, জেলা ও উপজেলায় ১০০০০ বাজার তদারকি করা	কার্যক্রম শাখা	বাজার তদারকি সংক্রান্ত প্রেস বিজ্ঞপ্তি ও পাস্কিক প্রতিবেদন	-
৪	ভোক্তাদের অভিযোগ নিষ্পত্তি	অভিযোগ নিষ্পত্তিকৃত	ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ আইন ২০০৯ এর অধীন দায়েরকৃত ৮০% অভিযোগ নিষ্পত্তি করা	কার্যক্রম শাখা	অভিযোগ নিষ্পত্তি রেজিস্টার	-
৫	ঢাকা মহানগরসহ উপজেলা, জেলা ও বিভাগে বিশ্ব ভোক্তা অধিকার দিবস উদযাপন	দিবস উদযাপিত	Consumers International (CI) কর্তৃক নির্ধারিত প্রতিপাদ্যের উপর প্রতি বছরের ন্যায় ১৫ মার্চ বিশ্ব ভোক্তা অধিকার দিবস উদযাপনের লক্ষ্যে ঢাকা মহানগরসহ বিভাগ, জেলা ও উপজেলায় সেমিনার অনুষ্ঠান করা	প্রশাসন ও অর্থ শাখা	বিভাগীয় উপপরিচালক, জেলা প্রশাসক ও উপজেলা নির্বাহী কর্মকর্তা কর্তৃক প্রেরিত প্রতিবেদন	-
৬	সচেতনতামূলক সভা	সচেতনতামূলক সভা আয়োজন	গণসচেতনতা বৃদ্ধির জন্য ১০০০টি সচেতনতামূলক সভা আয়োজন করা	কার্যক্রম শাখা	সচেতনতামূলক সভার নোটিশ ও উপস্থিতির তালিকা	-

*[Handwritten signature]*

সংযোজনী ৩:

কর্মসম্পাদনের লক্ষ্যে অন্য মন্ত্রণালয়/বিভাগ সংস্থার/দপ্তর/নিকট সুনির্দিষ্ট কর্মসম্পাদন চাহিদাসমূহ

প্রতিষ্ঠানের নাম	সংশ্লিষ্ট কার্যক্রম	কর্মসম্পাদন সূচক	উক্ত প্রতিষ্ঠানের নিকট চাহিদা/প্রত্যাশা	চাহিদা/প্রত্যাশার যৌক্তিকতা	প্রত্যাশা পূরণ না হলে সম্ভাব্য প্রভাব
বাংলাদেশ পুলিশ	বাজার মনিটরিং	বাজার মনিটরিং সম্পন্ন	পুলিশ	পুলিশ ছাড়া বাজার তদারকি সম্ভব নয়।	বাজার তদারকি সম্ভব নয়।
বিএসটিআই, কৃষি অধিদপ্তর, বিসিএসআইআর, সিভিল সার্জন অফিস, মৎস্য অধিদপ্তর, পরিবেশ অধিদপ্তর, প্রাণি সম্পদ অধিদপ্তর	বাজার মনিটরিং	বাজার মনিটরিং সম্পন্ন	প্রতিনিধি	কারিগরি জ্ঞান সম্পন্ন লোক বাজার তদারকি ফলপ্রসূ করতে সহায়ক	কারিগরি জ্ঞান সম্পন্ন লোক ছাড়া বাজার তদারকি ফলপ্রসূ হবে না।
ক্যাব, এফবিসিসিআই	বাজার মনিটরিং	বাজার মনিটরিং সম্পন্ন	প্রতিনিধি	এনজিও ও ব্যবসায়ী প্রতিনিধি বাজার তদারকি ফলপ্রসূ করতে সহায়ক	এনজিও ও ব্যবসায়ী প্রতিনিধি ছাড়া বাজার তদারকি ফলপ্রসূ হবে না।

*(Handwritten signature)*