পরিশিষ্ট-ক

গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার

উপপরিচালক, জাতীয় ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তর, খুলনা বিভাগীয় কার্যালয়, খুলনা।

এবং

মহাপরিচালক, জাতীয় ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তর-এর মধ্যে স্বাক্ষরিত

বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তি

জুলাই ০১, ২০১৯ - জুন ৩০, ২০২০

সূচিপত্র

উপক্রমণিকা

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 যথাযথ বাস্তবায়নের লক্ষ্যে-

উপপরিচালক
জাতীয় ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তর
খুলনা বিভাগীয় কার্যালয়, খুলনা

এবং

মহাপরিচালক
জাতীয় ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তর

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, খুলনা বিভাগের কর্মসম্পাদনের সার্বিক চিত্র

(Overview of the Performance of Directorate of National Consumer Rights Protection, Khulna Division)

সাম্প্রতিক অর্জন, চ্যালেঞ্জ এবং ভবিষ্যত পরিকল্পনা

- সাম্প্রতিক বছরসমূহের (৩ বছর) প্রধান অর্জনসমূহ :

ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ এবং ভোক্তা অধিকার বিরোধী কার্য প্রতিরোধ কার্যক্রম তৃণমুল পর্যায়ে বিস্তৃতির লক্ষ্যে খুলনা বিভাগের ১০ (দশ) টি জেলায় ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ আইন, ২০০৯ এর ধারা ১০ অনুসারে ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ কমিটি গঠন করা হয়েছে এবং প্রবিধানমালা ২০১৩ অনুসারে ৫৯ টি উপজেলায় উপজেলা কমিটি ও ৫৭৭ টি ইউনিয়নে ইউনিয়ন কমিটি গঠন করা হয়েছে। ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ আইন ২০০৯ এর অধীনে খুলনা বিভাগের বিভিন্ন জেলাতে মোবাইল টিম কর্তৃক সর্বমোট ১,৮২৭টি বাজার তদারকি কার্যক্রম পরিচালিত হয়েছে এবং সর্বমোট ২,০৮,০৪,৫০০/-টাকা জরিমানা আরোপ ও আদায় করা হয়েছে। ভোক্তাদের অভিযোগের ভিত্তিতে তদন্ত সাপেক্ষে ৩৪৫টি অভিযোগ নিস্পত্তি করা হয়েছে। জনসচেতনতা বৃদ্ধির লক্ষ্যে সকল জেলা, উপজেলা ও ইউনিয়নে ভোক্তা অধিকার বিষয়ক ২২,০০০টি পোস্টার, ১১৯০০০টি লিফলেট, ১০৭০০০টি প্যাম্পলেট ৩৬০০০টি স্টিকার ও ২৬৪০টি ক্যালেন্ডার বিতরণ করা হয়েছে। এছাড়াও স্কুল, কলেজ, মসজিদ, ইমাম প্রশিক্ষণ কেন্দ্র, শিক্ষক প্রশিক্ষণ কেন্দ্র, পুলিশ প্রশিক্ষণ কেন্দ্র (এপিবিএন), আনসার ভিডিপি প্রশিক্ষণ কেন্দ্র, ফায়ার সার্ভিস, যুব উন্নয়ন অধিদপ্তর, বাংলাদেশ বেতার, হোটেল-রেস্টুরেন্ট, বেকারী, কসমেটিকস, ঔষধ, ফল ব্যবসায়ী, সেমাই, চানাচুর, মিষ্টি, গ্যাস ডিলার/পরিবেশক, পরিবহন, হাটবাজারের ক্রেতা সাধারণ জনগণ, বিভিন্ন জেলা/উপজেলার বাজার কমিটির সাথে মতবিনিময় সভার পাশাপাশি ৩৬৩টি গনশুনানির আয়োজন করা হয়েছে। ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ আইন ২০০৯ এর উপরে খুলনা বিভাগ, সকল জেলা ও সকল উপজেলায় মোট ২৫০টি সেমিনার আয়োজন করা হয়েছে। সেবা গ্রহনে উদ্বুদ্ধকরন সম্বলিত তথ্য প্রদর্শণ করা হয়েছে। প্রতিটি জেলায় ও উপজেলায় প্রতিবছর ১৫ মার্চ বিশ্ব ভোক্তা অধিকার দিবস উদযাপন করা হয়েছে।

- সমস্যা এবং চ্যালেঞ্জসমূহ

১। ভোক্তা অধিকার আদায়ে সাধারণ জনগনকে সচেতন হতে অবহিত এবং উদ্বুদ্ধকরণ।

২। আইন প্রয়োগের মাধ্যমে ভোক্তাদের অধিকার নিশ্চিতকরণ।

৩। বিভিন্ন ব্যবসায়ী সংগঠনকে ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ আইন ২০০৯ সম্পর্কে অবহিতকরণ ও তাদের দায়িত্ববোধ সম্পর্কে সচেতনকরণ।

- ভবিষ্যৎ পরিকল্পনা

ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ আইন ২০০৯ প্রয়োগের মাধ্যমে ভোক্তা-বান্ধব বাজার ব্যবস্থাপনা নিশ্চিতকরণ এবং এর সুফল এর খুলনা বিভাগের সকল সাধারণ জনগণের নিকট পৌছে দেয়া এবং এই আইন সম্পর্কে খুলনা বিভাগের বিভিন্ন ব্যবসায়ী সংগঠন ও সাধারণ জনগণকে অবহিত ও সচেতন করার জন্য প্রচারণামূলক কার্যক্রম জোরদার করা।

২০১৯-২০২০ অর্থবছরের সম্ভাব্য প্রধান অর্জনসমূহ :

১। খুলনা বিভাগের ১০টি জেলায় ১৪৪০টি বাজার তদারকি কার্যক্রম।

২। জেলা পর্যায়ে ১০টি এবং উপজেলা পর্যায়ে ৫৯ টি সেমিনার আয়োজন।

৩। সাধারণ জনগণ, বিভিন্ন ব্যবসায়ী সংগঠনের মধ্যে ৫০,০০০ লিফলেট, ৩৫,০০০ প্যাম্পলেট, ৫,৩২৬ ক্যালেন্ডার বিতরণ।

৪। ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ আইন ২০০৯ প্রচার কার্যক্রম (জেলা, উপজেলা, ইউনিয়ন, ব্যবসা প্রতিষ্ঠান, শিক্ষা প্রতিষ্ঠান, বিভিন্ন সরকারি/বেসরকারি প্রশিক্ষণ কেন্দ্র, জনাকীর্ণ এলাকা, হাট-বাজার পর্যায়ে) জোরদারকরণ।

৫। ১৪৪ টি সচেতনতামূলক সভা আয়োজন।

৬। ১৫ মার্চ বিশ্ব ভোক্তা অধিকার দিবস উদযাপন।

সেকশন ১:

রূপকল্প (Vision), অভিলক্ষ্য (Mission), কৌশলগত উদ্দেশ্যসমূহ এবং কার্যাবলি

১.১ রূপকল্প (Vision): ভোক্তার অধিকার নিশ্চিতকরণ

১.২ অভিলক্ষ্য (Mission): ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ আইন ২০০৯ এর প্রচার, ভোক্তা অধিকার বিরোধী কার্য প্রতিরোধ ও প্রতিকারের মাধ্যমে ভোক্তার অধিকার সংরক্ষণ ও উন্নয়ন।

১.৩ কৌশলগত উদ্দেশ্যসমূহ (Strategic Objectives):

১.৩.১ ভোক্তার অধিকার সংরক্ষণ ও সচেতনতা বৃদ্ধি

১.৩.২ ভোক্তার অভিযোগ নিষ্পত্তি।

বাধ্যতামূলক কৌশলগত উদ্দেশ্যসমূহ (Mandatotry Strategic Objectives):

১.৩.৩ দাপ্তরিক কর্মকান্ডে স্বচ্ছতা বৃদ্ধি ও জবাবদিহি নিশ্চিতকরণ

১.৩.৪ কর্মসম্পাদনে গতিশীলতা আনয়ন ও সেবার মান বৃদ্ধি

১.৩.৫ আর্থিক ও সম্পদ ব্যবস্থাপনার উন্নয়ন

১.৪ কার্যাবলি (Functions):

১.৪.১ ভোক্তা সচেতনতা বৃদ্ধির জন্য প্যাম্পলেট, লিফলেট ও ক্যালেন্ডার বিতরণ

১.৪.২ সেমিনার ও ওয়ার্কশপ আয়োজন

১.৪.৩ বাজার তদারকির মাধ্যমে ভোক্তার স্বার্থ রক্ষা

১.৪.৪ সচেতনতামূলক সভা আয়োজন

১.৪.৫ ভোক্তা অধিকার দিবস উদযাপন এবং

১.৪.৬ ভোক্তাদের লিখিত অভিযোগ নিস্পত্তি

সেকশন-২

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	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
জাতীয় ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তর, খুলনা বিভাগের কৌশলগত উদ্দেশ্যসমূহ														
১. ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ ও সচেতনতা বৃদ্ধি	৭০	১.১ ভোক্তা সচেতনা বৃদ্ধির জন্য প্যাম্পলেট, লিফলেট ও ক্যালন্ডার বিতরণ	বিতরণকৃত প্যাম্পলেট	সংখ্যা	১০	৩৫০০০	৩৭০০০	৩৫০০০	৩২০০০	৩০০০০	২৮০০০	২৬০০০	৪০০০০	৪২০০০
			বিতরণকৃত লিফলেট	সংখ্যা	১০	৩৯০০০	৪২০০০	৫০০০০	৪৮০০০	৪৫০০০	৪২০০০	৪০০০০	৫০০০০	৫৫০০০
			বিতরণকৃত ক্যালেন্ডার	সংখ্যা	১০	১১০০০ (পোস্টার)	৩৬০০০ (স্টিকার)	৫৩২৬	৫২০০	৫০০০	৪৮০০	৪৫০০	৫৫০০	৫৬০০
		১.২ সেমিনার/ ওয়ার্কশপ	সেমিনার/ ওয়ার্কশপ অনুষ্ঠিত	সংখ্যা	১০	৭৮	৯৪	৬৯	৬৫	৬২	৬০	৫৫	৬৯	৬৯
		১.৩ বাজার তদারকি	বাজার তদারকি সম্পন্ন	সংখ্যা	১০	৫১১	৮৪৩	১৪৪০	১২০০	১০০০	৮৪৩	৭০০	১৪৪০	১৪৫০
		১.৪ সচেতনতামূলক সভা	সভা আয়োজন	সংখ্যা	১০	১৩২ (গনশুনানি)	১৩৮ (গনশুনানি)	১৪৪	১৪২	১৪০	১৩৮	১৩০	১৪৪	১৫০
		১.৫ বিভাগ জেলা, উপজেলায় বিশ্ব ভোক্তা অধিকার দিবস উদযাপন	দিবস উদযাপিত	সংখ্যা	১০	৬০	৬০	৬০	৫৮	৫৬	৫৪	৫২	৬০	৬০
২. ভোক্তাদের অভিযোগ নিস্পত্তি	১০	২.১ ভোক্তাদের অভিযোগ নিস্পত্তি	অভিযোগ নিস্পত্তিকৃত	%	১০	১০০%	৯০%	৯৫%	৯০%	৮০%	৯০%	৭৫%	৯৫%	৯৫%

৪

মাঠ পর্যায়ের কার্যালয়ের আবশ্যিক কৌশলগত উদ্দেশ্যসমূহ, ২০১৯-২০২০

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 (Target Value -2019-20)				
						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 সরকারী কর্মসম্পাদন ব্যবস্থপনা সংক্রান্ত প্রশিক্ষণসহ অন্যান্য বিষয়ে প্রশিক্ষণ আয়োজিত	জনঘণ্টা	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 মূল্যায়ণ প্রতিবেদন উর্দ্ধতন 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 অর্ধবার্ষিক মূল্যায়ণ প্রতিবেদন উর্দ্ধতন 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 কৌশল কর্মপরিকল্পনা বাস্তবায়িত	%	১	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 নিষ্পত্তিসংক্রান্ত মাসিক প্রতিবেদন উর্দ্ধতন অফিসে দাখিলকৃত	সংখ্যা	০.৫	১২	১১	১০	৯	-
		১.৪ সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি হালনাগাদকরন ও বাস্তবায়ন	১.৪.১ সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি হালনাগাদকৃত	%	১	৯০	৮০	৭০	৬০	-
			১.৪.২ নির্ধারিত সময়ে ত্রৈমাসিক বাস্তবায়ন প্রতিবেদন উর্দ্ধতন অফিসে দাখিলকৃত	সংখ্যা	০.৫	৪	৩	২	-	-
			১.৪.৩ সেবা গ্রহিতাদের মতামত পরিবীক্ষণ ব্যবস্থা চালুকৃত	তারিখ	০.৫	৩১ ডিসেম্বর, ২০১৯	১৫ জানুয়ারি, ২০২০	০৭ ফেব্রুয়ারি, ২০২০	১৭ ফেব্রুয়ারি, ২০২০	২৮ ফেব্রুয়ারি, ২০২০

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 (Target Value -2019-20)				
						অসাধারণ (Excellent)	অতি উত্তম (Very Good)	উত্তম (Good)	চলতি মান (Fair)	চলতিমানের নিম্নে (Poor)
						১০০%	৯০%	৮০%	৭০%	৬০%
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 ক্ষুদ্র উদ্যোগ / ক্ষুদ্র উন্নয়ন প্রকল্প বাস্তবায়ন	২.২.১ নূন্যতম 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, ছুটি নগদায়ন জারি করা	২.৩.১ পিআরএল আদেশ জারিকৃত	%	১	১০০	৯০	৮০	-	-
			২.৩.২ ছুটি নগদায়নপত্র জারিকৃত	%	১	১০০	৯০	৮০	-	-
		২.৪ তথ্য বাতায়ন হালনাগাদকরণ	২.৪.১ অফিসের সকল তথ্য হালনাগাদকৃত	%	২	১০০	৯০	৮০	-	-
৩. আর্থিক ও সম্পদ ব্যবস্থাপনার উন্নয়ন	৬	৩.১ বাজেট বাস্তবায়নে উন্নয়ন	৩.১.১ বাজেট বাস্তবায়ন পরিকল্পনা প্রণিত	তারিখ	১	১৬ আগস্ট, ২০১৯	২০ আগস্ট, ২০১৯	২৪ আগস্ট, ২০১৯	২৮ আগস্ট, ২০১৯	৩০ আগস্ট, ২০১৯
			৩.১.২ ত্রৈমাসিক বাজেট বাস্তবায়ন প্রতিবেদন দাখিলকৃত	সংখ্যা	১	৪	৩	-	-	-
		৩.২ স্থাবর ও অস্থাবর সম্পত্তি 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 ইন্টারনেট বিলসহ ইউটিলিটি বিল পরিশোধ	৩.৪.১ বিসিসি/বিটিসিএল-এর ইন্টারনেট বিল পরিশোধিত	%	১	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

আমি, এস এম নাজিমুল ইসলাম, উপপরিচালক, জাতীয় ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তর, বিভাগীয় কার্যালয়, খুলনা গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকারের জাতীয় ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তরের মহাপরিচালক মহোদয় এর নিকট অঙ্গীকার করছি যে, এই চুক্তিতে বর্ণিত ফলাফল অর্জনে সচেষ্ট থাকব।

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

স্বাক্ষরিত:

-- ২০/০৬/২০১৯

উপপরিচালক
জাতীয় ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তর
খুলনা বিভাগীয় কার্যালয়, খুলনা
এস এম নাজিমুল ইসলাম
উপপরিচালক (উপ সচিব)
জাতীয় ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তর
বিভাগীয় কার্যালয়, খুলনা।

তারিখ

-- ২০-৬-১৯

মহাপরিচালক
জাতীয় ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তর
ঃ শফিকুল ইসলাম লস্কর
পরিচালক (অতিঃ সচিব)
ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তর
মন্ত্রণালয়, ঢাকা।

তারিখ

সংযোজনী-১

শব্দসংক্ষেপ **(Acronyms)**

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	বাজার তদারকি	বাজার তদারকি সম্পন্ন	ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ আইন, ২০০৯ বাস্তবায়নের জন্য খুলনা বিভাগের সকল জেলায় ১৪৪০ টি বাজার তদারকি	বিভাগীয়/জেলা কার্যালয়	বাজার তদারকি সংক্রান্ত প্রেস বিজ্ঞপ্তি ও রেজিস্টার, চালানপত্র	-
২	ভোক্তা সচেতনতা বৃদ্ধির জন্য প্যাম্পলেট, লিফলেট ও ক্যালেন্ডার বিতরণ	প্যাম্পলেট, লিফলেট ও ক্যালেন্ডার বিতরণকৃত	জনসচেতনতা সৃষ্টির লক্ষ্যে খুলনা বিভাগের সকল জেলায় ৩৫,০০০টি প্যাম্পলেট, ৫০,০০০টি লিফলেট ও ৫,৩২৬টি ক্যালেন্ডার বিতরণ		প্যাম্পলেট, লিফলেট ও ক্যালেন্ডার বিতরণ রেজিস্টার	-
৩	উপজেলা, জেলা, বিভাগে সেমিনার/ওয়ার্কশপ আয়োজন	সেমিনার অনুষ্ঠিত	ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ আইন, ২০০৯ প্রচার ও বাস্তবায়নের জন্য জেলা, উপজেলা, বিভাগে ৬৯টি সেমিনার/ওয়ার্কশপ আয়োজন		জেলা প্রশাসক, সহকারি পরিচালক, উপজেলা নির্বাহী কর্মকর্তা প্রেরিত প্রতিবেদন, নোটিশ, হাজিরাশীট	-
৪	ভোক্তার নিকট হতে প্রাপ্ত অভিযোগ তদন্ত ও নিস্পত্তি	অভিযোগ নিস্পত্তি সম্পন্ন	ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ আইন, ২০০৯ এর অধীন দায়েরকৃত ৯৫% অভিযোগ নিস্পত্তি করা		অভিযোগ নিস্পত্তি রেজিস্টার ও প্রতিবেদন, চালানপত্র	-
৫	উপজেলা, জেলা ও বিভাগে বিশ্ব ভোক্তা অধিকার দিবস উদযাপন	দিবস উদযাপিত	১৫ মার্চ বিশ্ব ভোক্তা অধিকার দিবস উদযাপনের লক্ষ্যে বিভাগ, জেলা ও উপজেলায় র‌্যালি ও আলোচনা সভা আয়োজন করা		জেলা প্রশাসক, সহকারি পরিচালক, উপজেলা নির্বাহী কর্মকর্তা প্রেরিত প্রতিবেদন	-
৬	সচেতনতামূলক সভা আয়োজন	সভা অনুষ্ঠিত	গণসচেতনতা বৃদ্ধির জন্য বিভাগে ১৪৪টি সচেতনতামূলক সভা আয়োজন করা		সচেতনতামূলক সভার নোটিশ, হাজিরাশীট	-

সংযোজনী-৩

কর্মসম্পাদন লক্ষ্যমাত্রা 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/এপিবিএন	বাজার তদারকিতে সহায়তা	বাজার তদারকি সম্পন্ন	পুলিশ/র‍্যাব সদস্য	পুলিশ/র‍্যাব এর সহায়তা ছাড়া বাজার তদারকি সম্ভব নয়।	ভোক্তা স্বার্থ চরমভাবে বিঘ্নিত হবে।
জেলা ও উপজেলা প্রশাসন	বাজার তদারকিতে সহায়তা	বাজার তদারকি সম্পন্ন	জেলা ম্যাজিস্ট্রেট /উপজেলা নির্বাহী কর্মকর্তা	জেলা ম্যাজিস্ট্রেট/উপজেলা নির্বাহী কর্মকর্তা এর সহায়তা ছাড়া বাজার তদারকি সুষ্টভাবে সম্পাদন সম্ভবপর হয় না।	ভোক্তা স্বার্থ চরমভাবে বিঘ্নিত হবে।
ক্যাব	বাজার তদারকিতে সহায়তা	বাজার তদারকি সম্পন্ন	প্রতিনিধি	বাজার সম্পর্কে অভিজ্ঞতা বাজার তদারকিতে সাহায্য করে	সঠিকভাবে বাজার তদারকি ব্যহত হয়
কৃষি বিপণন	বাজার তদারকিতে সহায়তা	বাজার তদারকি সম্পন্ন	প্রতিনিধি	বাজার সম্পর্কে অভিজ্ঞতা বাজার তদারকিতে সাহায্য করে	সঠিকভাবে বাজার তদারকি ব্যহত হয়
স্বাস্থ্য অধিদপ্তর	বাজার তদারকিতে সহায়তা	বাজার তদারকি সম্পন্ন	প্রতিনিধি	পেশাগত/কারিগরি জ্ঞান থাকলে বাজার তদারকি অধিক কার্যকর হয়	সঠিকভাবে বাজার তদারকি ব্যহত হয়
মৎস্য অধিদপ্তর	বাজার তদারকিতে সহায়তা	বাজার তদারকি সম্পন্ন	প্রতিনিধি	পেশাগত/কারিগরি জ্ঞান থাকলে বাজার তদারকি অধিক কার্যকর হয়	সঠিকভাবে বাজার তদারকি ব্যহত হয়
পরিবেশ অধিদপ্তর	বাজার তদারকিতে সহায়তা	বাজার তদারকি সম্পন্ন	প্রতিনিধি	পেশাগত/কারিগরি জ্ঞান থাকলে বাজার তদারকি অধিক কার্যকর হয়	সঠিকভাবে বাজার তদারকি ব্যহত হয়
প্রাণিসম্পদ অধিদপ্তরং	বাজার তদারকিতে সহায়তা	বাজার তদারকি সম্পন্ন	প্রতিনিধি	পেশাগত/কারিগরি জ্ঞান থাকলে বাজার তদারকি অধিক কার্যকর হয়	সঠিকভাবে বাজার তদারকি ব্যহত হয়
চেম্বার অব কর্মাস এন্ড ইন্ডাস্ট্রিজ	বাজার তদারকিতে সহায়তা	বাজার তদারকি সম্পন্ন	প্রতিনিধি	প্রতিনিধি থাকলে বাজার তদারকি অধিক কার্যকর হয়	সঠিকভাবে বাজার তদারকি ব্যহত হয়