গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার

মহাপরিচালক, জাতীয় ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তর

এবং

সিনিয়র সচিব, বাণিজ্য মন্ত্রণালয়-এর মধ্যে স্বাক্ষরিত

বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তি

জুলাই ১, ২০২৩ - জুন ৩০, ২০২৪

সূচিপত্র

দপ্তর/সংস্থার কর্মসম্পাদনের সার্বিক চিত্র ৩

প্রস্তাবনা ৪

সেকশন ১: দপ্তর/সংস্থার রূপকল্প (Vision), অভিলক্ষ্য (Mission), কর্মসম্পাদনের ক্ষেত্র এবং কার্যাবলি ৫

সেকশন ২: দপ্তর/সংস্থার বিভিন্ন কার্যক্রমের ফলাফল/প্রভাব (Outcome/Impact) ৬

সেকশন ৩: কর্মসম্পাদন পরিকল্পনা ৮

সংযোজনী ১: শব্দসংক্ষেপ (Acronyms) ১২

সংযোজনী ২: কর্মসম্পাদন ব্যবস্থাপনা ও প্রমাণক ১৩

সংযোজনী ৩: অন্য অফিসের সঙ্গে সংশ্লিষ্ট কর্মসম্পাদন সূচকসমূহ ১৪

সংযোজনী ৪-৮: সংস্কার ও সুশাসনমূলক কার্যক্রমের বাস্তবায়ন সংক্রান্ত কর্মপরিকল্পনাসমূহ ১৫

দপ্তর/সংস্থার কর্মসম্পাদনের সার্বিক চিত্র
(Overview of the Performance of the Department/Organization)

সাম্প্রতিক অর্জন, চ্যালেঞ্জ এবং ভবিষ্যৎ পরিকল্পনা

সাম্প্রতিক বছরসমূহের (৩ বছর) প্রধান অর্জনসমূহ:

ভোক্তা-অধিকার বিষয়ে জনসচেতনতা সৃষ্টির লক্ষ্যে ২০২০-২০২১ অর্থবছরে ৭,৫০,০০০ টি, ২০২১-২০২২ অর্থবছরে ৭,৩০,০০০ টি লিফলেট, প্যাম্ফলেট ও ক্যালেন্ডার এবং ২০২২-২০২৩ অর্থবছরের ৩০ এপ্রিল ২০২৩ তারিখ পর্যন্ত ৭,০২,০০০ টি লিফলেট, প্যাম্ফলেট ও ডায়েরি বিতরণ করা হয়েছে। ভোক্তা-অধিকার বিরোধী কার্য প্রতিরোধের লক্ষ্যে দেশব্যাপী 'ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ আইন, ২০০৯' এর অধীনে অধিদপ্তরের বাজার তদারকি টিম ২০২০-২০২১ অর্থবছরে ১১,৯৫৩টি বাজার তদারকির মাধ্যমে ১৩,৩৬,০৩,৭০০/- (তেরো কোটি ছত্রিশ লক্ষ তিন হাজার সাতশত) টাকা, ২০২১-২০২২ অর্থবছরে ১০৬২৫টি বাজার তদারকির মাধ্যমে ১৭,৫৯,১২,৯০০ (সতেরো কোটি উনষাট লক্ষ বারো হাজার নয়শত) টাকা এবং ২০২২-২০২৩ অর্থবছরে ০১ জুলাই ২০২২ থেকে ৩০ এপ্রিল ২০২৩ পর্যন্ত ১০,২৬৫টি বাজার তদারকির মাধ্যমে ১৬,৯৪,৫০,২০০/- (ষোল কোটি চুরানব্বই লক্ষ পঞ্চাশ হাজার দুইশত) টাকা জরিমানা আরোপ ও আদায় করেছে। ভোক্তাগণের অভিযোগ গ্রহণের লক্ষ্যে ০৩ আগস্ট ২০১৪ তারিখে ভোক্তা-অভিযোগ কেন্দ্র (এনসিসিসি) এবং ১৫ মার্চ ২০২০ তারিখে 'ভোক্তা-বাতায়ন' শীর্ষক হটলাইন স্থাপন করা হয়েছে। বিগত ০৬ এপ্রিল ২০১০ থেকে ৩০ এপ্রিল ২০২৩ পর্যন্ত অভিযোগ পাওয়া গিয়েছে ৯৪০৫৫টি, অভিযোগ নিষ্পত্তি করা হয়েছে ৮৬৫০৫টি ও অভিযোগ নিষ্পত্তির মাধ্যমে ৫,৯৩,৩০,৮০৮/- (পাঁচ কোটি তিরানব্বই লক্ষ ত্রিশ হাজার আটশত আট) টাকা জরিমানা আরোপ ও আদায় করা হয়েছে। 'ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ আইন, ২০০৯' এর ৭৬(৪) ধারায় ২০০৯ থেকে ৩০ এপ্রিল ২০২৩ তারিখ পর্যন্ত আদায়কৃত জরিমানার ২৫% প্রণোদনা হিসেবে মোট ৮,৩২৬ জন অভিযোগকারীকে ১,৪৫,৬৬,০৭৭/- (এক কোটি পঁয়তাল্লিশ লক্ষ ছেষট্টি হাজার সাতাত্তর) টাকা প্রদান করা হয়েছে।

সমস্যা এবং চ্যালেঞ্জসমূহ:

'ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ আইন, ২০০৯' সম্পর্কে দেশের জনগণকে সচেতন ও অবহিতকরণ, ভোক্তাদের ই-কমার্স বিষয়ে সচেতনতার অভাবে ই-কমার্স সম্পর্কিত অভিযোগ বৃদ্ধি এবং ভোক্তা-অধিকার বিরোধী কার্য প্রতিরোধে বাজার তদারকি/অভিযান পরিচালনায় অন্যান্য সংস্থার সাথে সমন্বয় সাধন।

ভবিষ্যৎ পরিকল্পনা:

'ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ আইন-২০০৯' ও ই-কমার্স বিষয়ে জনগণকে সচেতন করার জন্য প্রচারণামূলক কার্যক্রম জোরদার, প্রাপ্ত অভিযোগসমূহ দ্রুততম সময়ের মধ্যে নিষ্পত্তি এবং বাজার তদারকি/অভিযান পরিচালনায় অন্যান্য সংস্থার সাথে সমন্বয় করে আইনের সুফল দেশের সকল মানুষের নিকট পৌঁছে দেয়া।

২০২৩-২৪ অর্থবছরের সম্ভাব্য প্রধান অর্জনসমূহ:

- ৭,০০,০০০ টি লিফলেট ও প্যাম্ফলেট প্রচার সামগ্রী মুদ্রণ ও বিতরণ;
- অধিদপ্তরের কার্যক্রম সম্পর্কিত ১৮০ টি ভিডিও অধিদপ্তরের ইউটিউব/ফেসবুক পেজ এ প্রচার
- ৭৬০ টি সেমিনার/ওয়ার্কসপ/মতবিনিময় সভা আয়োজন;
- ১০,০০০ টি বাজার তদারকি;
- ১৫ মার্চ বিশ্ব ভোক্তা-অধিকার দিবস উদযাপন;
- ১০০০টি সচেতনতামূলক সভা/গণশুনানি আয়োজন;
- সেন্ট্রাল কমপ্লেইন ম্যানেজমেন্ট সিস্টেম (সিসিএমএস) শীর্ষক সফটওয়্যারে প্রাপ্ত ৫০% অভিযোগ দ্রুততম সময়ে নিষ্পত্তি এবং
- অফলাইনে প্রাপ্ত ৬০% অভিযোগ দ্রুততম সময়ে নিষ্পত্তি।
- অধিদপ্তরের ১৩-২০ গ্রেডের শূন্যপদ পূরণ

প্রস্তাবনা (Preamble)

মন্ত্রণালয়/বিভাগসমূহ এবং আওতাধীন দপ্তর/সংস্থাসমূহের প্রাতিষ্ঠানিক দক্ষতা বৃদ্ধি, স্বচ্ছতা ও জবাবদিহি জোরদার করা, সুশাসন সংহতকরণ এবং সম্পদের যথাযথ ব্যবহার নিশ্চিতকরণের মাধ্যমে রূপকল্প ২০৪১ এর যথাযথ বাস্তবায়নের লক্ষ্যে-

মহাপরিচালক, জাতীয় ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তর

এবং

সিনিয়র সচিব, বাণিজ্য মন্ত্রণালয়-এর মধ্যে ২০২৩ সালের জুন মাসের ২৫ তারিখে এই বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তি স্বাক্ষরিত হল।

এই চুক্তিতে স্বাক্ষরকারী উভয়পক্ষ নিম্নলিখিত বিষয়সমূহে সম্মত হলেন:

সেকশন ১

দপ্তর/সংস্থার রূপকল্প (Vision), অভিলক্ষ্য (Mission), কর্মসম্পাদনের ক্ষেত্র এবং কার্যাবলি

১.১ রূপকল্প (Vision)

ভোক্তা-অধিকার নিশ্চিতকরণ।

১.২ অভিলক্ষ্য (Mission)

ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ আইন ২০০৯ এর কার্যকর বাস্তবায়নে ভোক্তা-অধিকার বিরোধী কার্যক্রম প্রতিরোধ এবং অভিযোগ নিষ্পত্তির মাধ্যমে ভোক্তার অধিকার সংরক্ষণ।

১.৩ কর্মসম্পাদনের ক্ষেত্র

১.৩.১ দপ্তর/সংস্থার কর্মসম্পাদনের ক্ষেত্র

১. সচেতনতা বৃদ্ধি

২. অধিদপ্তরের সক্ষমতা বৃদ্ধি

৩. অভিযোগ নিষ্পত্তি

৪. ভোক্তা-অধিকার বিরোধী কার্যক্রম প্রতিরোধ

১.৩.২ সুশাসন ও সংস্কারমূলক কর্মসম্পাদনের ক্ষেত্র

১. সুশাসন ও সংস্কারমূলক কার্যক্রমের বাস্তবায়ন জোরদারকরণ

১.৪ কার্যাবলি (Functions)

১. জনসচেতনতা সৃষ্টির লক্ষ্যে গণশুনানি, সচেতনতামূলক সভা, সেমিনার ও ওয়ার্কসপ আয়োজনসহ অন্যান্য কার্যক্রম গ্রহণজনসহ অন্যান্য কার্যক্রম গ্রহণ

২. অধিদপ্তরের ১৩-২০ গ্রেডের শূন্যপদ পূরণ

৩. ভোক্তাদের অভিযোগ নিষ্পত্তি

৪. বাজার তদারকির মাধ্যমে ভোক্তা-স্বার্থ সংরক্ষণ

সেকশন ২

বিভিন্ন কার্যক্রমের ফলাফল/প্রভাব (Outcome/Impact)

ফলাফল/প্রভাব	কর্মসম্পাদন সূচকসমূহ	একক	প্রকৃত অর্জন ২০২১-২২	প্রকৃত অর্জন* ২০২২-২৩	লক্ষ্যমাত্রা ২০২৩-২৪	প্রক্ষেপণ		নির্ধারিত লক্ষ্যমাত্রা অর্জনের ক্ষেত্রে যৌথভাবে দায়িত্বপ্রাপ্ত মন্ত্রণালয়/বিভাগ/ সংস্থাসমূহের নাম	উপাত্তসূত্র
						২০২৪-২০২৫	২০২৫-২০২৬		
সচেতনতা বৃদ্ধি	লিফলেট মুদ্রিত ও বিতরণকৃত	সংখ্যা	৪	৩.৯৯	৪.০০	৪.১০	৪.২০	-	৮ম পঞ্চবার্ষিক পরিকল্পনার ১.৪.১ (পৃষ্ঠা ১৫৪) সুনির্দিষ্ট লক্ষ্য- সিদ্ধান্ত গ্রহণে অংশগ্রহণ, জবাবদিহিতা ও স্বচ্ছতা বৃদ্ধি
	প্যাম্ফলেট মুদ্রিত ও বিতরণকৃত	সংখ্যা	৩	২.৯৯	৩.০০	৩.৩০	৩.৪০	-	৮ম পঞ্চবার্ষিক পরিকল্পনার ১.৪.১ (পৃষ্ঠা ১৫৪) সুনির্দিষ্ট লক্ষ্য- সিদ্ধান্ত গ্রহণে অংশগ্রহণ, জবাবদিহিতা ও স্বচ্ছতা বৃদ্ধি
	ভিডিও প্রচারকৃত	সংখ্যা	-	-	১৮০	২০০	২২০	-	৮ম পঞ্চবার্ষিক পরিকল্পনার ১.৪.১ (পৃষ্ঠা ১৫৪) সুনির্দিষ্ট লক্ষ্য- সিদ্ধান্ত গ্রহণে অংশগ্রহণ, জবাবদিহিতা ও স্বচ্ছতা বৃদ্ধি
	সেমিনার/ওয়ার্কসপ/মতবিনিময় সভা অনুষ্ঠিত	সংখ্যা	৭৪০	৫১২	৭৬০	৭৮০	৮০০	জেলা ও উপজেলা প্রশাসন	৮ম পঞ্চবার্ষিক পরিকল্পনার ১.৪.১ (পৃষ্ঠা ১৫৪) সুনির্দিষ্ট লক্ষ্য- সিদ্ধান্ত গ্রহণে অংশগ্রহণ, জবাবদিহিতা ও স্বচ্ছতা বৃদ্ধি
	সচেতনতামূলক সভা/গণশুনানি অনুষ্ঠিত	সংখ্যা	১০৭৫	৮৩১	১০০০	১০২৫	১০৫০	-	৮ম পঞ্চবার্ষিক পরিকল্পনার ১.৪.১ (পৃষ্ঠা ১৫৪) সুনির্দিষ্ট লক্ষ্য- সিদ্ধান্ত গ্রহণে অংশগ্রহণ, জবাবদিহিতা ও স্বচ্ছতা বৃদ্ধি
	দিবস উদযাপিত	সংখ্যা	৪৯৬	৪৯৭	৪৯৯	৪৯৯	৪৯৯	জেলা ও উপজেলা প্রশাসন	৮ম পঞ্চবার্ষিক পরিকল্পনার ১.৪.১ (পৃষ্ঠা ১৫৪) সুনির্দিষ্ট লক্ষ্য- সিদ্ধান্ত গ্রহণে অংশগ্রহণ, জবাবদিহিতা ও স্বচ্ছতা বৃদ্ধি
অধিদপ্তরের সক্ষমতা বৃদ্ধি	শূন্যপদ পূরণকৃত	%	৭০	-	৭০	-	-	বাংলাদেশ পাবলিক সার্ভিস কমিশন, জনপ্রশাসন মন্ত্রণালয় ও বাণিজ্য মন্ত্রণালয়	৮ম পঞ্চবার্ষিক পরিকল্পনার সুশাসন প্রতিষ্ঠা
	কার্যালয় পরিদর্শনকৃত	সংখ্যা	-	-	১০	১২	১৪	-	৮ম পঞ্চবার্ষিক পরিকল্পনার সুশাসন প্রতিষ্ঠা

ফলাফল/প্রভাব	কর্মসম্পাদন সূচকসমূহ	একক	প্রকৃত অর্জন ২০২১-২২	প্রকৃত অর্জন* ২০২২-২৩	লক্ষ্যমাত্রা ২০২৩-২৪	প্রক্ষেপণ		নির্ধারিত লক্ষ্যমাত্রা অর্জনের ক্ষেত্রে যৌথভাবে দায়িত্বপ্রাপ্ত মন্ত্রণালয়/বিভাগ/ সংস্থাসমূহের নাম	উপাত্তসূত্র
						২০২৪-২০২৫	২০২৫-২০২৬		
অভিযোগ নিষ্পত্তি	সিসিএমএস এ অভিযোগ নিষ্পত্তি	%	-	-	৫০	৫৫	৬০	-	স্মার্ট বাংলাদেশ ভিশন ২০৪১ অনুযায়ী অনলাইনভিত্তিক সেবা প্রদান
	অফলাইনে অভিযোগ নিষ্পত্তি	%	৬১.৩৪	৬৩.৭৫	৭০	৭৫	৮০	-	৮ম পঞ্চবার্ষিক পরিকল্পনার সুশাসন প্রতিষ্ঠা
ভোক্তা-অধিকার বিরোধী কার্যক্রম প্রতিরোধ	বাজার তদারকি সম্পন্ন	সংখ্যা	১০৬২৫	১০২৬৫	১০০০০	১০০০০	১০০০০	বাংলাদেশ পুলিশ, বিএসটিআই, কৃষি বিপণন অধিদপ্তর, বিসিএসআইআর, স্বাস্থ্য অধিদপ্তর, মৎস্য অধিদপ্তর, পরিবেশ অধিদপ্তর, প্রাণিসম্পদ অধিদপ্তর	২৮ আগস্ট ২০১৪ তারিখে মাননীয় প্রধানমন্ত্রী কর্তৃক বাণিজ্য মন্ত্রণালয় পরিদর্শনকালে গৃহিত সিদ্ধান্তের ২১ নম্বরের ১ ও ২ এবং ২৭ নভেম্বর ২০২২ তারিখে অনুষ্ঠিত সচিব সভায় মাননীয় প্রধানমন্ত্রী কর্তৃক প্রদত্ত ১৫ নম্বর নির্দেশনা

*সাময়িক (provisional) তথ্য

সেকশন ৩
কর্মসম্পাদন পরিকল্পনা

কর্মসম্পাদনের ক্ষেত্র	কর্মসম্পাদনের ক্ষেত্রের মান	কার্যক্রম	কর্মসম্পাদন সূচক	গণনা পদ্ধতি	একক	কর্মসম্পাদন সূচকের মান	প্রকৃত অর্জন ২০২১-২২	প্রকৃত অর্জন* ২০২২-২৩	লক্ষ্যমাত্রা/নির্ণায়ক ২০২৩-২৪					প্রক্ষেপণ ২০২৪-২০২৫	প্রক্ষেপণ ২০২৫-২০২৬
									অসাধারণ	অতি উত্তম	উত্তম	চলতি মান	চলতি মানের নিম্নে		
									১০০%	৯০%	৮০%	৭০%	৬০%		
এপিএ স্বাক্ষরকারী অফিসের কর্মসম্পাদনের ক্ষেত্র															
[১] সচেতনতা বৃদ্ধি	৪৫	[১.১] সচেতনতা বৃদ্ধির জন্য লিফলেট ও প্যাম্ফলেট মুদ্রণপূর্বক বিতরণ এবং অধিদপ্তরের ইউটিউব চ্যানেল/ফেসবুক পেজ এ ভিডিও প্রচার	[১.১.১] লিফলেট মুদ্রিত ও বিতরণকৃত	সমষ্টি	সংখ্যা (লক্ষ)	৭	৪	৩.৯৯	৪.০০	৩.৯০	৩.৮০	৩.৭০		৪.১০	৪.২০
			[১.১.২] প্যাম্ফলেট মুদ্রিত ও বিতরণকৃত	সমষ্টি	সংখ্যা (লক্ষ)	৭	৩	২.৯৯	৩.০০	২.৮০	২.৭০	২.৬০		৩.৩০	৩.৪০
			[১.১.৩] ভিডিও প্রচারকৃত	সমষ্টি	সংখ্যা	৮			১৮০	১৭০	১৬০	১৫০		২০০	২২০
		[১.২] সেমিনার/ওয়ার্কসপ/মতবিনিময় সভা	[১.২.১] সেমিনার/ওয়ার্কসপ/মতবিনিময় সভা অনুষ্ঠিত	সমষ্টি	সংখ্যা	৮	৭৪০	৫১২	৭৬০	৭৪০	৭৩০	৭২০		৭৮০	৮০০
		[১.৩] সচেতনতামূলক সভা/গণশুনানি	[১.৩.১] সভা/গণশুনানি অনুষ্ঠিত	সমষ্টি	সংখ্যা	৭	১০৭৫	৮৩১	১০০০	৯৫০	৯২৫	৯০০		১০২৫	১০৫০
		[১.৪] ঢাকা মহানগরসহ বিভাগ, জেলা ও উপজেলায় বিশ্ব ভোক্তা অধিকার দিবস উদযাপন	[১.৪.১] দিবস উদযাপিত	সমষ্টি	সংখ্যা	৮	৪৯৬	৪৯৭	৪৯৯					৪৯৯	৪৯৯
[২] অধিদপ্তরের সক্ষমতা বৃদ্ধি	৯	[২.১] ১৩-২০ গ্রেডের শূন্যপদ পূরণ	[২.১.১] শূন্যপদ পূরণকৃত	ক্রমপুঞ্জিভূত	%	৫	৭০		৭০	৬৫	৬০	৫৫			
		[২.২] অধীনস্থ কার্যালয় পরিদর্শন	[২.২.১] কার্যালয় পরিদর্শনকৃত	সমষ্টি	সংখ্যা	৪			১০	৯	৮	৭		১২	১৪
[৩] অভিযোগ নিষ্পত্তি	৮	[৩.১] অফলাইনে প্রাপ্ত অভিযোগ নিষ্পত্তি	[৩.১.১] অভিযোগ নিষ্পত্তিকৃত	গড়	%	৪	৬১.৩৪	৬৩.৭৫	৭০	৬৫	৬০	৫৫		৭৫	৮০
		[৩.২] সিসিএমএস এ প্রাপ্ত অভিযোগ নিষ্পত্তি	[৩.২.১] অভিযোগ নিষ্পত্তিকৃত	গড়	%	৪			৫০	৪৫	৪০	৩৫		৫৫	৬০
[৪] ভোক্তা-অধিকার বিরোধী কার্যক্রম প্রতিরোধ	৮	[৪.১] বাজার তদারকি	[৪.১.১] বাজার তদারকি সম্পন্ন	সমষ্টি	সংখ্যা	৮	১০৬২৫	১০২৬৫	১০০০০	৯৫০০	৮৫০০	৮০০০		১০০০০	১০০০০

কর্মসম্পাদনের ক্ষেত্র	কর্মসম্পাদনের ক্ষেত্রের মান	কার্যক্রম	কর্মসম্পাদন সূচক	গণনা পদ্ধতি	একক	কর্মসম্পাদন সূচকের মান	প্রকৃত অর্জন ২০২১-২২	প্রকৃত অর্জন* ২০২২-২৩	লক্ষ্যমাত্রা/নির্ণায়ক ২০২৩-২৪					প্রক্ষেপণ ২০২৪-২০২৫	প্রক্ষেপণ ২০২৫-২০২৬
									অসাধারণ	অতি উত্তম	উত্তম	চলতি মান	চলতি মানের নিম্নে		
									১০০%	৯০%	৮০%	৭০%	৬০%		
সুশাসন ও সংস্কারমূলক কর্মসম্পাদনের ক্ষেত্র															
[১] সুশাসন ও সংস্কারমূলক কার্যক্রমের বাস্তবায়ন জোরদারকরণ	৩০	[১.১] শুদ্ধাচার কর্মপরিকল্পনা বাস্তবায়ন	[১.১.১] শুদ্ধাচার কর্মপরিকল্পনা বাস্তবায়িত	ক্রমপুঞ্জিভূত	প্রাপ্ত নম্বর	১০									
		[১.২] ই-গভর্ন্যান্স/ উদ্ভাবন কর্মপরিকল্পনা বাস্তবায়ন	[১.২.১] ই-গভর্ন্যান্স/ উদ্ভাবন কর্মপরিকল্পনা বাস্তবায়িত	ক্রমপুঞ্জিভূত	প্রাপ্ত নম্বর	১০									
		[১.৩] অভিযোগ প্রতিকার কর্মপরিকল্পনা বাস্তবায়ন	[১.৩.১] অভিযোগ প্রতিকার কর্মপরিকল্পনা বাস্তবায়িত	ক্রমপুঞ্জিভূত	প্রাপ্ত নম্বর	৪									
		[১.৪] সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি কর্মপরিকল্পনা বাস্তবায়ন	[১.৪.১] সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি কর্মপরিকল্পনা বাস্তবায়িত	ক্রমপুঞ্জিভূত	প্রাপ্ত নম্বর	৩									
		[১.৫] তথ্য অধিকার কর্মপরিকল্পনা বাস্তবায়ন	[১.৫.১] তথ্য অধিকার কর্মপরিকল্পনা বাস্তবায়িত	ক্রমপুঞ্জিভূত	প্রাপ্ত নম্বর	৩									

*সাময়িক (provisional) তথ্য

আমি, মহাপরিচালক, জাতীয় ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তর, সিনিয়র সচিব, বাণিজ্য মন্ত্রণালয়-এর নিকট অঙ্গীকার করছি যে এই চুক্তিতে বর্ণিত লক্ষ্যমাত্রা অর্জনে সচেষ্ট থাকব।

আমি, সিনিয়র সচিব, বাণিজ্য মন্ত্রণালয় হিসাবে মহাপরিচালক, জাতীয় ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তর-এর নিকট অঙ্গীকার করছি যে এই চুক্তিতে বর্ণিত লক্ষ্যমাত্রা অর্জনে প্রয়োজনীয় সহযোগিতা প্রদান করব।

স্বাক্ষরিত:

....	২৫/০৪/২০২৩ ....
মহাপরিচালক জাতীয় ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তর	তারিখ
....	২৫/৪/২৩ ....
সিনিয়র সচিব বাণিজ্য মন্ত্রণালয়	তারিখ

সংযোজনী-১

ক্রমিক নম্বর	শব্দসংক্ষেপ (Acronyms)	বিবরণ
১	CCMS	Central Complain Management System
২	DNCRP	Directorate of National Consumers' Right Protection
৩	NCCC	National Consumer Complain Centre

সংযোজনী ২: কর্মসম্পাদন ব্যবস্থাপনা ও প্রমাণক

কার্যক্রম	কর্মসম্পাদন সূচকসমূহ	বাস্তবায়নকারী অনুবিভাগ, অধিশাখা, শাখা	লক্ষ্যমাত্রা অর্জনের প্রমাণক
[১.১] সচেতনতা বৃদ্ধির জন্য লিফলেট ও প্যাম্ফলেট মুদ্রণপূর্বক বিতরণ এবং অধিদপ্তরের ইউটিউব চ্যানেল/ফেসবুক পেজ এ ভিডিও প্রচার	[১.১.১] লিফলেট মুদ্রিত ও বিতরণকৃত	কার্যক্রম শাখা	সামারি রিপোর্ট এবং লিফলেট বিতরণ রেজিষ্টার
	[১.১.২] প্যাম্ফলেট মুদ্রিত ও বিতরণকৃত	কার্যক্রম শাখা	সামারি রিপোর্ট এবং প্যাম্ফলেট বিতরণ রেজিষ্টার
	[১.১.৩] ভিডিও প্রচারকৃত	প্রচার শাখা	সামারি রিপোর্ট এবং ভিডিও প্রচারের লিংক
[১.২] সেমিনার/ওয়ার্কসপ/মতবিনিময় সভা	[১.২.১] সেমিনার/ওয়ার্কসপ/মতবিনিময় সভা অনুষ্ঠিত	প্রশিক্ষণ শাখা	সামারি রিপোর্ট, বাজেট বরাদ্দের জিও এর কপি
[১.৩] সচেতনতামূলক সভা/গণশুনানি	[১.৩.১] সভা/গণশুনানি অনুষ্ঠিত	কার্যক্রম শাখা	সামারি রিপোর্ট, সভার নোটিশ ও উপস্থিতি, সভার কার্যবিবরণী/রেকর্ড নোটস
[১.৪] ঢাকা মহানগরসহ বিভাগ, জেলা ও উপজেলায় বিশ্ব ভোক্তা অধিকার দিবস উদযাপন	[১.৪.১] দিবস উদযাপিত	প্রচার শাখা	সামারি রিপোর্ট, বাজেট বরাদ্দের জিও এর কপি
[২.১] ১৩-২০ গ্রেডের শূন্যপদ পূরণ	[২.১.১] শূন্যপদ পূরণকৃত	প্রশাসন শাখা	সামারি রিপোর্ট, নিয়োগ বিজ্ঞপ্তি প্রকাশের কপি এবং নিয়োগের অফিস আদেশ
[২.২] অধীনস্থ কার্যালয় পরিদর্শন	[২.২.১] কার্যালয় পরিদর্শনকৃত	প্রশাসন শাখা	সামারি রিপোর্ট, পরিদর্শন প্রতিবেদন
[৩.১] অফলাইনে প্রাপ্ত অভিযোগ নিষ্পত্তি	[৩.১.১] অভিযোগ নিষ্পত্তিকৃত	অভিযোগ শাখা	অভিযোগ সংক্রান্ত সামারি রিপোর্ট
[৩.২] সিসিএমএস এ প্রাপ্ত অভিযোগ নিষ্পত্তি	[৩.২.১] অভিযোগ নিষ্পত্তিকৃত	অভিযোগ শাখা	অভিযোগ সংক্রান্ত সামারি রিপোর্ট
[৪.১] বাজার তদারকি	[৪.১.১] বাজার তদারকি সম্পন্ন	কার্যক্রম শাখা	বাজার তদারকি সংক্রান্ত সামারি রিপোর্ট

সংযোজনী ৩: অন্য অফিসের সঙ্গে সংশ্লিষ্ট কর্মসম্পাদন সূচকসমূহ

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 পুলিশের সহায়তা গ্রহণ। পত্র যোগাযোগ এবং বাজার তদারকি টিমে নেতৃত্ব প্রদানকারী কর্মকর্তা কর্তৃক তদারকির পূর্বে সংশ্লিষ্ট অফিসের সাথে টেলিফোনে যোগাযোগের মাধ্যমে কার্যক্রম সমন্বয়।
বাজার তদারকি	বাজার তদারকি সম্পন্ন	বিএসটিআই, কৃষি বিপণন অধিদপ্তর, বিসিএসআইআর, স্বাস্থ্য অধিদপ্তর, মৎস্য অধিদপ্তর, পরিবেশ অধিদপ্তর, প্রাণিসম্পদ অধিদপ্তর	কারিগরি জ্ঞানসম্পন্ন লোক বাজার তদারকি কার্যক্রম ফলপ্রসূ করতে সহায়ক হয়। পত্র যোগাযোগ এবং বাজার তদারকি টিমে নেতৃত্ব প্রদানকারী কর্মকর্তা কর্তৃক তদারকির পূর্বে সংশ্লিষ্ট অফিসের সাথে টেলিফোনে যোগাযোগের মাধ্যমে কার্যক্রম সমন্বয়।
সেমিনার/ওয়ার্কসপ/মতবিনিময় সভা	সেমিনার/ওয়ার্কসপ/মতবিনিময় সভা অনুষ্ঠিত	বিভাগ,জেলা ও উপজেলা প্রশাসন	বিভাগ, জেলা ও উপজেলা প্রশাসনের সহযোগিতায় ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ আইন,২০০৯ বাস্তবায়নের লক্ষ্যে বিভাগ, জেলা ও উপজেলা পর্যায়ে সেমিনার/ওয়ার্কসপ/মতবিনিময় সভা আয়োজন
ঢাকা মহানগরসহ বিভাগ, জেলা ও উপজেলায় বিশ্ব ভোক্তা অধিকার দিবস উদযাপন	দিবস উদযাপিত	বিভাগ,জেলা ও উপজেলা প্রশাসন	বিভাগ, জেলা ও উপজেলা প্রশাসনের সহযোগিতায় ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ আইন,২০০৯ বাস্তবায়নের লক্ষ্যে বিভাগ, জেলা ও উপজেলা পর্যায়ে ১৫ মার্চ বিশ্ব ভোক্তা অধিকার দিবস উদযাপন
১৩-২০ গ্রেডের শূন্যপদ পূরণ	শূন্যপদ পূরণকৃত	বাংলাদেশ সার্ভিস কমিশন, জনপ্রশাসন মন্ত্রণালয় ও বাণিজ্য মন্ত্রণালয়	বিভাগীয় নির্বাচন কমিটির মাধ্যমে শূন্যপদ পূরণের লক্ষ্যে মনোনীত সদস্য হিসেবে কার্যক্রম গ্রহণ।

সংযোজনী ৪-৮: সংস্কার ও সুশাসনমূলক কার্যক্রমের বাস্তবায়ন সংক্রান্ত কর্মপরিকল্পনাসমূহ