



গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার

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

বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তি

জুলাই ১, ২০১৭ - জুন ৩০, ২০১৮

সূচিপত্র

অধিদপ্তরের কর্মসম্পাদনের সার্বিক চিত্র

উপক্রমণিকা

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

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

সেকশন ৩ : কৌশলগত উদ্দেশ্য, অগ্রাধিকার, কার্যক্রম, কর্মসম্পাদন সূচক এবং লক্ষ্যমাত্রাসমূহ

সংযোজনী ১: শব্দ সংক্ষেপ (Acronyms)

সংযোজনী ২: কর্মসম্পাদন সূচকসমূহ, বাস্তবায়নকারী এবং পরিমাপ পদ্ধতি

সংযোজনী ৩: কর্মসম্পাদন লক্ষ্যমাত্রা অর্জনের ক্ষেত্রে অন্য মন্ত্রণালয়/বিভাগ/দপ্তর/সংস্থার উপর নির্ভরশীলতা

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

সাম্প্রতিক অর্জন, চ্যালেঞ্জ এবং ভবিষ্যত 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 ১৮,৮৪,০৯১ (আঠারো লক্ষ চুরাশি হাজার একানব্বই) পোস্টার, লিফলেট ও প্যাম্পলেট বিতরণ করা হয়েছে। ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ আইন-২০০৯ এর আওতায় অভিযোগ দায়েরের আহ্বান জানিয়ে ৬টি মোবাইল অপারেটরের মাধ্যমে ক্ষুদ্রে বার্তা প্রচার করা হয়েছে। ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ আইন-২০০৯ এর অধীনে ১৪ জুন ২০১৭ পর্যন্ত অধিদপ্তরের মোবাইল টিম কর্তৃক ২০,০১,৭৮,৭২০/- (বিশ কোটি এক লক্ষ আটাত্তর হাজার সাতশত বিশ) টাকা জরিমানা আরোপ ও আদায় করা হয়েছে। মোট ১৭৩৮ জন অভিযোগকারীকে ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ আইন, ২০০৯ এর ৭৬(৪) ধারায় আদায়কৃত জরিমানার ২৫% হিসেবে ২১,৫৭,৭৩৭/৫০ (একুশ লক্ষ সাতান্ন হাজার সাতশত সাঁইত্রিশ টাকা পঞ্চাশ পয়সা) টাকা প্রদান করা হয়েছে। ৬৪টি জেলা কার্যালয় স্থাপন করা হয়েছে। সকল উপজেলা, জেলা ও বিভাগ পর্যায়ে সেমিনার আয়োজন করা হয়েছে। ভোক্তাদের অভিযোগ গ্রহণের লক্ষ্যে ভোক্তা অভিযোগ কেন্দ্র স্থাপন 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 দূরিকরণ।

• ভবিষ্যৎ পরিকল্পনা:

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

২০১৭-১৮ অর্থবছরের সম্ভাব্য প্রধান অর্জনসমূহ:

- ৭,০৫,০০০ লিফলেট, প্যাম্পলেট ও পোস্টার বিতরণ;
- ৬৫০টি সেমিনার/ ওয়ার্কসপ আয়োজন;
- ৩৩০০ টি বাজার তদারকি;
- ১৫ মার্চ বিশ্ব ভোক্তা অধিকার দিবস উদযাপন;
- ৮০টি গণশুনানীর আয়োজন এবং
- প্রাপ্ত ৯০% অভিযোগ দ্রুততম সময়ে নিষ্পত্তি।

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-

মহাপরিচালক, জাতীয় ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তর

এবং

সচিব, বাণিজ্য মন্ত্রণালয়, গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার এর মধ্যে ২০১৭ সালের জুন মাসের ১৯ তারিখে এই বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তি স্বাক্ষরিত হল।

এই চুক্তিতে স্বাক্ষরকারী উভয়পক্ষ নিম্নলিখিত বিষয়সমূহে সম্মত হলেন:

সেকশন – ১

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

১.১ রূপকল্প (Vision): ভোক্তার অধিকার সংরক্ষণ ও উন্নয়ন।

১.২ অভিলক্ষ্য (Mission): ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ আইন ২০০৯ এর কার্যকর বাস্তবায়নে সরকারি ও বেসরকারি প্রতিষ্ঠানের অংশগ্রহণের মাধ্যমে ভোক্তাদের মধ্যে সচেতনতা বৃদ্ধি।

১.৩ কৌশলগত উদ্দেশ্যসমূহ (Strategic Objectives):

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

১.৪ কার্যাবলি (Functions):

১. জনসচেতনতা সৃষ্টি ও বাজার তদারকির মাধ্যমে ভোক্তা স্বার্থ সংরক্ষণ ;
২. ভোক্তাদের অভিযোগ অনুসন্ধান ও নিষ্পত্তি; এবং
৩. গণশুনানী ও সভা/ সেমিনার আয়োজন করা।

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 ২০১৭-১৮ | প্রক্ষেপণ | | নির্ধারিত লক্ষ্যমাত্রা অর্জনের ক্ষেত্রে যৌথভাবে দায়িত্বপ্রাপ্ত মন্ত্রণালয়/বিভাগ/ সংস্থাসমূহের নাম | উপাত্তসূত্র (Source of Data) |
|--|---|---------------|---------|----------------------------------|-------------------------|-----------|---------|--|---|
| | | | ২০১৫-১৬ | ২০১৬-১৭* | | ২০১৮-১৯ | ২০১৯-২০ | | |
| ১ | ২ | ৩ | ৪ | ৫ | ৬ | ৭ | ৮ | ৯ | ১০ |
| ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ | বাজার তদারকি | সংখ্যা | ১৩৯৪ | ৩২৯৮ (১৪ জুন ২০১৭ পর্যন্ত) | ৩৩০০ | ৩৪০০ | ৩৫০০ | বাংলাদেশ পুলিশ | বাজার তদারকি সংক্রান্ত প্রেস বিজ্ঞপ্তি |
| অভিযোগ নিষ্পত্তির মাধ্যমে ভোক্তার স্বার্থ সংরক্ষণ | ভোক্তার অভিযোগ নিষ্পত্তি | % | ৬৩% | ৯৪% (১৪ জুন ২০১৭ পর্যন্ত) | ৯০% | ৯৫% | ৯৫% | - | অভিযোগ নিষ্পত্তি রেজিস্টার |

সেকশন ৩

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 ২০১৭-১৮ (Target /Criteria Value for FY 2017-18) | | | | | প্রক্ষেপণ (Projection) ২০১৮-১৯ | প্রক্ষেপণ (Projection) ২০১৯-২০ | |
|---|---|--|---|---------------|---|---------------|----------------------------|--|-----------|-------|----------|-------------------|--------------------------------|--------------------------------|-----|
| | | | | | | ২০১৫-১৬ | ২০১৬-১৭* | অসাধারণ | অতি উত্তম | উত্তম | চলতি মান | চলতি মানের নিম্নে | | | |
| | | | | | | ১০০% | ৯০% | | | | | | | | ৮০% |
| ১ | ২ | ৩ | ৪ | ৫ | ৬ | ৭ | ৮ | ৯ | ১০ | ১১ | ১২ | ১৩ | ১৪ | ১৫ | |
| জাতীয় ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তরের কৌশলগত উদ্দেশ্যসমূহ | | | | | | | | | | | | | | | |
| ১. ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ ও সচেতনতা বৃদ্ধি। | ৭০ | ১.১. ভোক্তা সচেতনতা বৃদ্ধির জন্য প্যাম্ফলেট, লিফলেট ও পোস্টার মুদ্রন এবং বিতরণ | বিতরণকৃত প্যাম্ফলেট | সংখ্যা (লক্ষ) | ১০ | ১,০০ | ৩.০০ | ৩.০০ | ২.৭০ | ২.৪০ | ২.১০ | ১.৮০ | ৩.২০ | ৩.৪০ | |
| | | | বিতরণকৃত লিফলেট | | ১০ | ২,০০ | ৩.৭১ | ৩.২৫ | ২.৯৩ | ২.৬ | ২.২৮ | ১.৯৫ | ৩.৪০ | ৩.৬০ | |
| | | | বিতরণকৃত পোস্টার | | ১০ | .৯৩ | ১.২৫ | .৮০ | .৭২ | .৬৪ | .৫৬ | .৪৮ | ১.০০ | ১.১০ | |
| | | ১.২. সেমিনার/ ওয়ার্কসপ | সেমিনার/ ওয়ার্কসপ অনুষ্ঠিত | সংখ্যা | ১০ | ১০৫০ | ৭৩১ (জুন/২০১৭ পর্যন্ত) | ৬৫০ | ৫৮৫ | ৫২০ | ৪৫৫ | ৩৯০ | ৬৫০ | ৬৫০ | |
| | | ১.৩. বাজার তদারকি | বাজার তদারকি সম্পন্ন | সংখ্যা | ১০ | ১৩৯৪ | ৩২৯৮ (১৪ জুন ২০১৭ পর্যন্ত) | ৩৩০০ | ২৯৭০ | ২৬৪০ | ২৩১০ | ১৯৮০ | ৩৪০০ | ৩৫০০ | |
| | | ১.৪. ভোক্তার অভিযোগ তদন্ত ও নিষ্পত্তি | অভিযোগ নিষ্পত্তিকৃত | % | ১০ | ৬৩% | ৯৪% (১৪ জুন ২০১৭ পর্যন্ত) | ৯০% | ৮১% | ৭২% | ৬৩% | ৫৪% | ৯৫% | ৯৫% | |
| | | ১.৫. উপজেলা, জেলা ও বিভাগে বিশ্ব ভোক্তা অধিকার দিবস উদযাপন | দিবস উদযাপিত | সংখ্যা | ১০ | ১৫ মার্চ ২০১৬ | ১৫ মার্চ ২০১৭ | ১২০ | ১০৮ | ৯৬ | ৮৪ | ৭২ | ১৫০ | ২০০ | |
| ২. গণশুনানী ও বিরোধ নিষ্পত্তি | ১০ | ২.১. গণশুনানী আয়োজন | গণশুনানী অনুষ্ঠিত | সংখ্যা | ১০ | ৮ | ৩৪০ (১৪ জুন ২০১৭ পর্যন্ত) | ৮০ | ৭২ | ৬৪ | ৫৬ | ৪৮ | ৮৫ | ৯০ | |

| 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 ২০১৭-১৮ (Target /Criteria Value for FY 2017-18) | | | | | প্রক্ষেপণ (Projection) ২০১৮-১৯ | প্রক্ষেপণ (Projection) ২০১৯-২০ | |
|---|---|--|--|------------|---|---------------|------------------------|--|-----------|-----------|-----------|-------------------|--------------------------------|--------------------------------|------|
| | | | | | | ২০১৫-১৬ | ২০১৬-১৭* | অসাধারণ | অতি উত্তম | উত্তম | চলতি মান | চলতি মানের নিম্নে | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | ১০০% |
| ১ | ২ | ৩ | ৪ | ৫ | ৬ | ৭ | ৮ | ৯ | ১০ | ১১ | ১২ | ১৩ | ১৪ | ১৫ | |
| আবশ্যিক কৌশলগত উদ্দেশ্যসমূহ | | | | | | | | | | | | | | | |
| ১. দক্ষতার সাথে বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তি বাস্তবায়ন | ৪ | ১.১. ২০১৭-১৮ অর্থ বছরের খসড়া বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তি দাখিল | নির্ধারিত সময়সীমার মধ্যে খসড়া চুক্তি মন্ত্রণালয়/বিভাগে দাখিলকৃত | তারিখ | .৫ | - | ১০ মে ২০১৬ | ১৯ এপ্রিল | ২৩ এপ্রিল | ২৫ এপ্রিল | ২৬ এপ্রিল | ২৭ এপ্রিল | - | - | |
| | | ১.২. মাঠ পর্যায়ের কার্যালয় সমূহের সঙ্গে ২০১৭-১৮ অর্থ বছরের বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তি স্বাক্ষর | নির্ধারিত সময়সীমার মধ্যে চুক্তি স্বাক্ষরিত | তারিখ | ১ | - | ২৯ সেপ্টেম্বর ২০১৬ | ১৫ জুন | ১৮ জুন | ১৯ জুন | ২০ জুন | ২১ জুন | | | |
| | | ১.৩. ২০১৬-১৭ অর্থ বছরের বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তির মূল্যায়ন প্রতিবেদন দাখিল | নির্ধারিত তারিখে মূল্যায়ন প্রতিবেদন দাখিলকৃত | তারিখ | ১ | ১৪ জুলাই ২০১৬ | - | ১৬ জুলাই | ১৮ জুলাই | ১৯ জুলাই | ২০ জুলাই | ২৩ জুলাই | | | |
| | | ১.৪. ২০১৭-১৮ অর্থ বছরের বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তি বাস্তবায়ন পরিবীক্ষণ | ত্রৈমাসিক প্রতিবেদন দাখিলকৃত | সংখ্যা | .৫ | - | ৩ (মার্চ ২০১৭ পর্যন্ত) | ৪ | 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 | | লক্ষ্যমাত্রা/নির্ণায়ক ২০১৭-১৮ (Target /Criteria Value for FY 2017-18) | | | | | প্রক্ষেপণ (Projection) ২০১৮-১৯ | প্রক্ষেপণ (Projection) ২০১৯-২০ |
|--|---|---|---|------------|---|--------------|--|--|--------------|--------------|--------------|-------------------|--------------------------------|--------------------------------|
| | | | | | | ২০১৫-১৬ | ২০১৬-১৭* | অসাধারণ | অতি উত্তম | উত্তম | চলতি মান | চলতি মানের নিম্নে | | |
| | | | | | | | | | | | | | | |
| ১ | ২ | ৩ | ৪ | ৫ | ৬ | ৭ | ৮ | ৯ | ১০ | ১১ | ১২ | ১৩ | ১৪ | ১৫ |
| | | ১.৫. ২০১৭-১৮ অর্থ বছরের বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তির অর্ধবার্ষিক মূল্যায়ন প্রতিবেদন দাখিল | নির্ধারিত তারিখে অর্ধবার্ষিক মূল্যায়ন প্রতিবেদন দাখিলকৃত | তারিখ | ১ | - | ৯ জানুয়ারি ২০১৭ | ১৪ জানুয়ারি | ১৬ জানুয়ারি | ১৮ জানুয়ারি | ২১ জানুয়ারি | ২২ জানুয়ারি | | |
| ২. কার্যপদ্ধতি ও সেবার মানোন্নয়ন | ৯ | ২.১. ই-ফাইলিং পদ্ধতি বাস্তবায়ন | ই-ফাইলে নথি নিষ্পত্তিকৃত | % | ১ | - | ৮ ফেব্রুয়ারি ২০১৭ তারিখে ই-ফাইলিং কার্যক্রম শুরু করা হয়েছে | ৪০ | ৩৫ | ৩০ | ২৫ | ২০ | - | - |
| | | ২.২. ইউনিকোড ব্যবহার নিশ্চিত করা | ইউনিকোড ব্যবহার নিশ্চিতকৃত | % | .৫ | ১০০ | ১০০ | ১০০ | ৯৫ | ৯০ | ৮৫ | ৮০ | | |
| | | ২.৩. পিআরএল শুরুর ২ মাস পূর্বে সংশ্লিষ্ট কর্মচারীর পিআর এল ও ছুটি নগদায়ন যুগপৎ জারি নিশ্চিতকরণ | পিআর এল ও ছুটি নগদায়ন যুগপৎ জারিকৃত | % | .৫ | - | - | ১০০ | ৯০ | ৮০ | - | - | | |
| | | ২.৪. সিটিজেনস চার্টার অনুযায়ী সেবা প্রদান | প্রকাশিত সিটিজেনস চার্টার অনুযায়ী সেবা প্রদানকৃত | % | ১ | ১০০ | ১০০ | ১০০ | ৯০ | ৮০ | ৭০ | ৬০ | | |

| 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 ২০১৭-১৮ (Target /Criteria Value for FY 2017-18) | | | | | প্রক্ষেপণ (Projection) ২০১৮-১৯ | প্রক্ষেপণ (Projection) ২০১৯-২০ |
|--|---|--|--|------------|---|--------------|-----------------------------|--|--------------|----------------|--------------|-------------------|--------------------------------|--------------------------------|
| | | | | | | ২০১৫-১৬ | ২০১৬-১৭* | অসাধারণ | অতি উত্তম | উত্তম | চলতি মান | চলতি মানের নিম্নে | | |
| | | | | | | | | | | | | | | |
| ১ | ২ | ৩ | ৪ | ৫ | ৬ | ৭ | ৮ | ৯ | ১০ | ১১ | ১২ | ১৩ | ১৪ | ১৫ |
| | | ২.৫.অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা বাস্তবায়ন | নিষ্পত্তিকৃত অভিযোগ | % | ১ | ৬৩ | ৯৪ (১৪ জুন ২০১৭ পর্যন্ত) | ৯০ | ৮০ | ৭০ | ৬০ | ৫০ | | |
| | | ২.৬.সেবার মান সম্পর্কে সেবাগ্রহীতাদের মতামত পরিবীক্ষণের ব্যবস্থা চালু করা | সেবার মান সম্পর্কে সেবাগ্রহীতাদের মতামত পরিবীক্ষণের ব্যবস্থা চালুকৃত | % | ১ | ১০০ | ১০০ | ৮০ | ৭৫ | ৭০ | ৬৫ | ৬০ | - | - |
| | | ২.৭.দপ্তর/সংস্থায় কমপক্ষে দুইটি অনলাইন সেবা চালু করা | কমপক্ষে দুইটি অনলাইন সেবা চালুকৃত | তারিখ | ১ | - | - | ৩১ ডিসেম্বর | ৩১ জানুয়ারি | ২৮ ফেব্রুয়ারি | - | - | | |
| | | ২.৮.দপ্তর/সংস্থায় কমপক্ষে ৩টি সেবাপ্রক্রিয়া সহজীকৃত | কমপক্ষে ৩টি সেবাপ্রক্রিয়া সহজীকৃত | তারিখ | ১ | - | - | ৩১ ডিসেম্বর | ৩১ জানুয়ারি | ২৮ ফেব্রুয়ারি | ১৫ মার্চ | - | | |
| | | ২.৯.দপ্তর/সংস্থা ও অধীনস্থ কার্যালয়সমূহের উদ্ভাবনী উদ্যোগ ও Small Improvement Project | উদ্ভাবনী উদ্যোগ ও SIP-সমূহের ডাটাবেজ প্রস্তুতকৃত | তারিখ | ১ | - | - | ৪ জানুয়ারি | ১১ জানুয়ারি | ১৮ জানুয়ারি | ২৫ জানুয়ারি | ৩১ জানুয়ারি | | |
| | | | উদ্ভাবনী উদ্যোগ ও SIP- | সংখ্যা | ১ | - | - | ২৫ | ২০ | ১৫ | ১০ | - | | |

| 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 ২০১৭-১৮ (Target /Criteria Value for FY 2017-18) | | | | | প্রক্ষেপণ (Projection) ২০১৮-১৯ | প্রক্ষেপণ (Projection) ২০১৯-২০ |
|--|---|--|--|------------|---|--------------|--------------------------|--|----------------|----------------|------------|-------------------|--------------------------------|--------------------------------|
| | | | | | | ২০১৫-১৬ | ২০১৬-১৭* | অসাধারণ | অতি উত্তম | উত্তম | চলতি মান | চলতি মানের নিম্নে | | |
| | | | | | | | | | | | | | | |
| ১ | ২ | ৩ | ৪ | ৫ | ৬ | ৭ | ৮ | ৯ | ১০ | ১১ | ১২ | ১৩ | ১৪ | ১৫ |
| | | (SIP) বাস্তবায়ন | রেগুলিকেটেড | | | | | | | | | | | |
| ৩. আর্থিক ব্যবস্থাপনার উন্নয়ন | ৩ | ৩.১. অডিট আগতি নিষ্পত্তি | বছরে অডিট আগতি নিষ্পত্তিকৃত | % | ১ | ১০০ | ১০০ | ৫০ | ৪৫ | ৪০ | ৩৫ | ৩০ | | |
| | | ৩.২. স্থাবর/অস্থাবর সম্পত্তির হালনাগাদ তালিকা প্রস্তুত করা | স্থাবর সম্পত্তির হালনাগাদ তালিকা | তারিখ | ১ | - | - | ১ ফেব্রুয়ারি | ১৫ ফেব্রুয়ারি | ২৮ ফেব্রুয়ারি | ২৮ মার্চ | ১৫ এপ্রিল | | |
| | | | অস্থাবর সম্পত্তির হালনাগাদ তালিকা | তারিখ | .৫ | - | - | ১ ফেব্রুয়ারি | ১৫ ফেব্রুয়ারি | ২৮ ফেব্রুয়ারি | ২৮ মার্চ | ১৫ এপ্রিল | | |
| | | ৩.৩. দপ্তর/সংস্থায় কল্যাণ কর্মকর্তা নিয়োগ করা | কল্যাণ কর্মকর্তা নিয়োগকৃত ও ওয়েবসাইটে প্রকাশিত | তারিখ | .৫ | - | - | ১৫ অক্টোবর | ২৯ অক্টোবর | ১৫ নভেম্বর | ৩০ নভেম্বর | ১৪ ডিসেম্বর | | |
| ৪. দক্ষতা ও নৈতিকতার উন্নয়ন | ২ | ৪.১. সরকারি কর্মসম্পাদন ব্যবস্থাপনা সংক্রান্ত প্রশিক্ষণসহ বিভিন্ন বিষয়ে কর্মকর্তা/কর্মচারীদের জন্য প্রশিক্ষণ আয়োজন | প্রশিক্ষণের সময় | জনঘন্টা | ১ | - | ৪২ (১৪ জুন ২০১৭ পর্যন্ত) | ৬০ | ৫৫ | ৫০ | ৪৫ | ৪০ | | |

| 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 ২০১৭-১৮ (Target /Criteria Value for FY 2017-18) | | | | | প্রক্ষেপণ (Projection) ২০১৮-১৯ | প্রক্ষেপণ (Projection) ২০১৯-২০ |
|---|---|---|--|------------|---|--------------|-------------------------|--|------------|------------|------------|-------------------|--------------------------------|--------------------------------|
| | | | | | | ২০১৫-১৬ | ২০১৬-১৭* | অসাধারণ | অতি উত্তম | উত্তম | চলতি মান | চলতি মানের নিম্নে | | |
| | | | | | | | | | | | | | | |
| ১ | ২ | ৩ | ৪ | ৫ | ৬ | ৭ | ৮ | ৯ | ১০ | ১১ | ১২ | ১৩ | ১৪ | ১৫ |
| | | ৪.২. জাতীয় শুদ্ধাচার কৌশল বাস্তবায়ন | ২০১৭-১৮ অর্থবছরের শুদ্ধাচার বাস্তবায়ন কর্মপরিকল্পনা এবং বাস্তবায়ন পরিবীক্ষণ কাঠামো প্রণীত ও দাখিলকৃত | তারিখ | .৫ | - | ১২ জুলাই ২০১৬ | ১৩ জুলাই | ৩১ জুলাই | - | - | | | |
| | | | নির্ধারিত সময়সীমার মধ্যে ত্রৈমাসিক পরিবীক্ষণ প্রতিবেদন দাখিলকৃত | সংখ্যা | .৫ | - | ৩ (১৪ জুন ২০১৭ পর্যন্ত) | ৪ | ৩ | - | - | - | | |
| ৫. তথ্য অধিকার ও স্বপ্রণোদিত তথ্য প্রকাশ বাস্তবায়ন | ২ | ৫.১. তথ্য বাতায়ন হালনাগাদকরণ | তথ্য বাতায়ন হালনাগাদকৃত | % | .৫ | ১০০ | ১০০ | ১০০ | ৯০ | ৮৫ | ৮০ | ৭৫ | | |
| | | ৫.২. স্বপ্রণোদিত তথ্য প্রকাশ | স্বপ্রণোদিত তথ্য প্রকাশিত | % | .৫ | ১০০ | ১০০ | ১০০ | ৯০ | ৮৫ | ৮০ | ৭৫ | | |
| | | ৫.৩. বার্ষিক প্রতিবেদন প্রণয়ন ও প্রকাশ | বার্ষিক প্রতিবেদন ওয়েবসাইটে প্রকাশিত | তারিখ | ১ | - | - | ১৫ অক্টোবর | ২৯ অক্টোবর | ১৫ নভেম্বর | ৩০ নভেম্বর | ১৪ ডিসেম্বর | | |

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 ফলাফল 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 ফলাফল অর্জনে প্রয়োজনীয় সহযোগিতা প্রদান করব।

স্বাক্ষরিত:



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

মহাপরিচালক

জাতীয় ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তর

২২.৬.২০১৭ খ্রি.

তারিখ



সচিব

বাণিজ্য মন্ত্রণালয়

শফিকুল ইসলাম
সচিব
বাণিজ্য মন্ত্রণালয়
গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার

১২/০৬/২০১৭

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 মন্ত্রণালয়/বিভাগ/সংস্থা এবং পরিমাপ পদ্ধতি-এর বিবরণ

| ক্র. নং | কার্যক্রম | কর্ম সম্পাদন সূচকসমূহ | বিবরণ | বাস্তবায়নকারী ইউনিট | পরিমাপ পদ্ধতি এবং উপাত্তসূত্র | সাধারণ মন্তব্য |
|---------|---|---------------------------------------|--|----------------------|---|----------------|
| ১ | ভোক্তা সচেতনতা বৃদ্ধির জন্য প্যাম্পলেট, লিফলেট ও পোস্টার মুদ্রন এবং বিতরণ | প্যাম্পলেট, লিফলেট ও পোস্টার বিতরণকৃত | জনসচেতনতা সৃষ্টির লক্ষ্যে ঢাকা মহানগরসহ সকল উপজেলা, জেলা ও বিভাগে ৮০ হাজার পোস্টার, ৩ লক্ষ ২৫ হাজার লিফলেট ও ৩ লক্ষ প্যাম্পলেট মুদ্রণ ও বিতরণ | কার্যক্রম বিভাগ | পোস্টার, প্যাম্পলেট ও লিফলেট বিতরণ রেজিস্টার | - |
| ২ | সেমিনার/ ওয়ার্কসপ | সেমিনার/ ওয়ার্কসপ অনুষ্ঠিত | ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ আইন ২০০৯ প্রচার ও বাস্তবায়নের জন্য ঢাকা মহানগরসহ বিভিন্ন বিভাগ, জেলা ও উপজেলায় মোট ৬৫০টি সেমিনার/ ওয়ার্কসপ আয়োজন | প্রশাসন ও অর্থ বিভাগ | বিভাগীয় উপপরিচালক, জেলা প্রশাসক ও উপজেলা নির্বাহী কর্মকর্তা কর্তৃক প্রেরিত প্রতিবেদন | - |
| ৩ | বাজার তদারকি | বাজার তদারকি সম্পন্ন | ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ আইন ২০০৯ বাস্তবায়নের জন্য সকল বিভাগ, জেলা ও উপজেলায় ৩৩০০টি বাজার তদারকি করা | কার্যক্রম বিভাগ | বাজার তদারকি সংক্রান্ত প্রেস বিজ্ঞপ্তি | - |
| ৪ | ভোক্তার অভিযোগ তদন্ত ও নিষ্পত্তি | অভিযোগ নিষ্পত্তিকৃত | ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ আইন ২০০৯ এর অধীন দায়েরকৃত ৯০% অভিযোগ নিষ্পত্তি করা | কার্যক্রম বিভাগ | অভিযোগ নিষ্পত্তি রেজিস্টার | - |
| ৫ | 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 সকল বিভাগ, জেলা ও উপজেলায় ১২০টি সেমিনার অনুষ্ঠান করা | প্রশাসন ও অর্থ বিভাগ | বিভাগীয় উপপরিচালক, জেলা প্রশাসক ও উপজেলা নির্বাহী কর্মকর্তা কর্তৃক প্রেরিত প্রতিবেদন | - |
| ৬ | গণশুনানীর আয়োজন | গণশুনানী অনুষ্ঠিত | গণসচেতনতা বৃদ্ধির জন্য ৮০টি গণশুনানীর আয়োজন করা | কার্যক্রম বিভাগ | গণশুনানীর নোটিশ ও উপস্থিতির রেজিস্টার | - |

সংযোজনী ৩:
কর্মসম্পাদনের লক্ষ্যে অন্য মন্ত্রণালয়/বিভাগ/দপ্তর/সংস্থার 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 |