পরিশিষ্ট-ক

গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার

উপপরিচালক, জাতীয় ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তর, চট্টগ্রাম বিভাগীয় কার্যালয়, চট্টগ্রাম

এবং

মহাপরিচালক, জাতীয় ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তর
এর মধ্যে স্বাক্ষরিত

বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তি

জুলাই ১, ২০১৯ - জুন ৩০, ২০২০

সূচিপত্র

১	কর্মসম্পাদনের সার্বিক চিত্র	৩
২	উপক্রমণিকা	৪
৩	সেকশন ১: রূপকল্প, অভিলক্ষ্য, কৌশলগত উদ্দেশ্যসমূহ এবং কার্যাবলী	৫
৪	সেকশন ২: কার্যক্রম, কর্মসম্পাদন সূচক এবং লক্ষ্যমাত্রাসমূহ	৬-৮
৫	সংযোজনী ১: শব্দসংক্ষেপ (Acronyms)	১০
৬	সংযোজনী ২: কর্মসম্পাদন সূচকসমূহ, বাস্তবায়নকারী এবং পরিমাপ পদ্ধতি	১১
৭	সংযোজনী ৩: কর্মসম্পাদন লক্ষ্যমাত্রা অর্জনের ক্ষেত্রে অন্য দপ্তর/সংস্থার উপর নির্ভরশীলতা	১২

জাতীয় ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তর, চট্টগ্রাম বিভাগের কর্মসম্পাদনের সার্বিক চিত্র
(Overview of the Performance of DNCRP ,Chattogram Division)

সাম্প্রতিক অর্জন, চ্যালেঞ্জ এবং ভবিষ্যৎ পরিকল্পনা

⇨ সাম্প্রতিক বছরসমূহের (৩ বছর) প্রধান অর্জনসমূহঃ

গত তিন বছরে চট্টগ্রাম বিভাগীয় কার্যালয় ও জেলা কার্যালয়সমূহ ব্যাপক জনসচেতনতা সৃষ্টির মাধ্যমে নিয়মিতভাবে বাজার তদারকিমূলক কার্যক্রম পরিচালনা,অভিযোগ নিষ্পত্তি, গণশুনানী, লিফলেট, প্যাম্পলেট, পোস্টার/স্টিকার বিতরণ ও সেমিনার আয়োজন করে আসছে। চট্টগ্রাম বিভাগীয় কার্যালয় ও জেলা কার্যালয়সমূহ কর্তৃক ২০১৬-১৭ অর্থবছরে ৪৩২ টি অভিযান পরিচালনার মাধ্যমে ১,০০৮টি প্রতিষ্ঠানকে ভোক্তা অধিকার লঙ্ঘনজনিত অপরাধে ৫৯,৮৩,২০০/- (উনষাট লক্ষ তিরাশি হাজার দুইশত টাকা) জরিমানা করা হয় ও ৮৮% অভিযোগ নিষ্পত্তি করা হয়েছে। ২০১৭-১৮ অর্থবছরে ৫৩২ টি অভিযান পরিচালনার মাধ্যমে ১,৫০৩টি প্রতিষ্ঠানকে ভোক্তা অধিকার লঙ্ঘনজনিত অপরাধে ১,৪৯,৯০,০০০/- (এক কোটি উনপঞ্চাশ লক্ষ নব্বই হাজার টাকা) জরিমানা করা হয়। এসময়ে ভোক্তাগণের ৭১২ টি অভিযোগ নিষ্পত্তির মাধ্যমে ১৭,০৭,০০০/- (সতের লক্ষ সাত হাজার টাকা) জরিমানা করা হয় এবং ভোক্তাগণকে আদায়কৃত জরিমানার ২৫% হারে ৪,২৬,৭৫০/- (চার লক্ষ ছাব্বিশ হাজার সাতশত পঞ্চাশ টাকা) প্রদান করা হয়েছে। ২০১৮-১৯ অর্থবছরের মে'১৯ পর্যন্ত ১,১১৭ টি অভিযান পরিচালনার মাধ্যমে ৩,১৩৩টি প্রতিষ্ঠানকে ভোক্তা অধিকার লঙ্ঘনজনিত অপরাধে ২,১৮,৬১,৪০০/- (দুই কোটি আঠার লক্ষ একষট্টি হাজার চারশত টাকা) জরিমানা করা হয়। এসময়ে ভোক্তাগণের ৪৩৩ টি অভিযোগ নিষ্পত্তির মাধ্যমে ১৩,৫৫,৫০০/- (তের লক্ষ পঞ্চান্ন হাজার পাঁচশত টাকা) জরিমানা করা হয় এবং ভোক্তাগণকে আদায়কৃত জরিমানার ২৫% হারে ৩,৩৮,৮৭৫/- (তিন লক্ষ আটত্রিশ হাজার আটশত পঁচাত্তর টাকা) প্রদান করা হয়েছে। জনসচেতনতা সৃষ্টির লক্ষ্যে ২০১৬-১৭ অর্থবছরে ২৭ টি গণশুনানী ,২০১৭-১৮ অর্থবছরে ৬৬ টি গণশুনানী , ২০১৮-১৯ অর্থবছরের মে'১৯ পর্যন্ত ১০৮টি গণশুনানী অনুষ্ঠিত হয়েছে এবং ২০১৬-১৭ অর্থবছরে ৫০,০০০ টি লিফলেট; ৫০,০০০ টি প্যাম্পলেট ও ১২,০০০ টি পোস্টার; ২০১৭-১৮ অর্থবছরে ৫০,০০০ টি লিফলেট; ৫০,০০০ টি প্যাম্পলেট ও ১২,০০০ টি পোস্টার; এবং ২০১৮-১৯ অর্থবছরের মে'১৯ পর্যন্ত ৫০,০০০ টি লিফলেট; ৫৩,০০০ টি প্যাম্পলেট ও ৫০,০০০ টি স্টিকার বিতরণ করা হয়েছে। নিয়মিতভাবে ভোক্তা অধিকার আইন বিষয়ে সচেতনতা তৈরির জন্য বিভাগ,সকল জেলা এবং উপজেলা পর্যায়ে ২০১৬-১৭ অর্থবছরে ১২২টি, ২০১৭-১৮ অর্থবছরে ১১২টি ও ২০১৮-১৯ অর্থবছরের মে'১৯ পর্যন্ত ১০৪টি সেমিনার আয়োজন করা হয়েছে। ফলে সৃষ্ট জনসচেতনতা দৃশ্যমান।

⇨ **সমস্যা এবং চ্যালেঞ্জসমূহ**

১। ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ আইন, ২০০৯ সম্পর্কে সকল জনসাধারণকে অবহিতকরণ ।

২। ভোক্তাদের অধিকার আদায়ে সচেতন হতে উদ্বুদ্ধকরণ।

৩। বিভিন্ন ব্যবসায়ী সংগঠনকে ভোক্তা অধিকার আইন,২০০৯ সম্পর্কে অবহিত করণ ও তাদের দায়িত্ববোধ সম্পর্কে সচেতন করা।

৪। ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ আইন,২০০৯ যথাযথ প্রয়োগের মাধ্যমে ভোক্তাদের অধিকার নিশ্চিতকরণ ।

⇨ **ভবিষ্যৎ পরিকল্পনা**

ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ আইন, ২০০৯ প্রয়োগের মাধ্যমে এর সুফল চট্টগ্রাম বিভাগের সকল সাধারণ জনগণের নিকট পৌছে দেয়া এবং আইনটি সম্পর্কে চট্টগ্রাম বিভাগের বিভিন্ন ব্যবসায়ী সংগঠন ও সাধারণ জনগণকে অবহিত ও সচেতন করার জন্য প্রচরনামূলক কার্যক্রম জোরদার করা।

২০১৯-২০ অর্থবছরের সম্ভাব্য প্রধান অর্জনসমূহঃ

১। চট্টগ্রাম বিভাগের ১১টি জেলায় ১,৭১৬ টি বাজার তদারকি কার্যক্রম পরিচালনা।

২। বিভাগীয় পর্যায়ে ০১টি, জেলা পর্যায়ে ১১ টি এবং উপজেলা পর্যায়ে ১০০ টি সেমিনার আয়োজন।

৩। ভোক্তা সংশ্লিষ্ট সকল স্থানে ৬০,০০০ লিফলেট, ৪৫,০০০ প্যাম্পলেট ও ৮,৬২৪ টি ক্যালেন্ডার বিতরণ।

৪। সাধারণ জনগণ ,শিক্ষা প্রতিষ্ঠান ও বিভিন্ন ব্যবসায়ী সংগঠনের সাথে প্রতিমাসে ১৪ টি করে বছরে ১৬৮ টি সচেতনতামূলক সভা আয়োজন।

৫। ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ আইন, ২০০৯ প্রচার কার্যক্রম (বিভাগ, জেলা, উপজেলা, ইউনিয়ন, শিক্ষা প্রতিষ্ঠান, হাট-বাজার পর্যায়ে) জোরদারকরণ।

৬। বিভাগ ,জেলা ও উপজেলা পর্যায়ে ১৫ মার্চ বিশ্ব ভোক্তা অধিকার দিবস উদযাপন।

উপক্রমণিকা (Preamble)

সরকারি দপ্তর/সংস্থাসমূহের প্রাতিষ্ঠানিক দক্ষতা বৃদ্ধি, স্বচ্ছতা ও জবাবদিহিতা জোরদার করা, সুশাসন সংহতকরণ এবং সম্পদের যথাযথ ব্যবহার নিশ্চিতকরণের মাধ্যমে রূপকল্প ২০২১ এর যথাযথ বাস্তবায়নের লক্ষ্যে-

উপপরিচালক
জাতীয় ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তর
চট্টগ্রাম বিভাগীয় কার্যালয়, চট্টগ্রাম

এবং

মহাপরিচালক
জাতীয় ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তর

এর মধ্যে ২০১৯ সালের জুন মাসের ....তারিখে এই বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তি স্বাক্ষরিত হল।

এই চুক্তিতে স্বাক্ষরকারী উভয়পক্ষ নিম্নলিখিত বিষয়সমূহে সম্মত হলেন:

সেকশন ১:

রূপকল্প (Vision), অভিলক্ষ্য (Mission), কৌশলগত উদ্দেশ্যসমূহ (strategic objectives) এবং কার্যাবলি (Functions):

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

১.২ অভিলক্ষ্য (Mission) : ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ আইন, ২০০৯ বাস্তবায়ন, বিভিন্ন সরকারি ও বেসরকারি প্রতিষ্ঠানের অংশগ্রহণ ও প্রচারনামূলক কর্মকান্ড দ্বারা জনসচেতনতা সৃষ্টির মাধ্যমে ভোক্তাদের অধিকার নিশ্চিতকরণ।

১.৩ কৌশলগত উদ্দেশ্যসমূহ (Strategic Objectives):

১.৩.১ ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ ও সচেতনতা বৃদ্ধি

১.৩.২ সচেতনতামূলক সভা ও অভিযোগ নিষ্পত্তি

বাধ্যতামূলক কৌশলগত উদ্দেশ্যসমূহ (Mandatotry Strategic Objectives):

১.৩.৩ দাপ্তরিক কর্মকান্ডে স্বচ্ছতা ও জবাবদিহিতা নিশ্চিতকরণ

১.৩.৪ কমর্সম্পাদনে গতিশীলতা আনয়ন ও সেবার মান বৃদ্ধি

১.৩.৫ আর্থিক ও সম্পদ ব্যবস্থাপনার উন্নয়ন

১.৪ কার্যাবলি (Functions):

১.৪.১ বাজার তদারকির মাধ্যমে ভোক্তাদের স্বার্থ রক্ষা করা

১.৪.২ জনগণের মাঝে সচেতনতা বৃদ্ধির জন্য প্রচারনামূলক কার্যক্রম তথা লিফলেট, প্যাম্পলেট ও ক্যালেন্ডার বিতরণ

১.৪.৩ বিভিন্ন ব্যবসায়ী সংগঠনের সাথে সচেতনতা বৃদ্ধিমূলক সভা, সেমিনার আয়োজন

১.৪.৪ প্রাপ্ত অভিযোগ তদন্ত ও নিষ্পত্তি

১.৪.৫ বিভাগ,জেলা ও উপজেলা পর্যায়ে বিশ্ব ভোক্তা অধিকার দিবস উদযাপন

১.৪.৬ গণশুনানি ও বিরোধ নিষ্পত্তি

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 সূচক (Weight of Performance Indicators)	প্রকৃত অর্জন			লক্ষ্যমাত্রা/নির্ণায়ক ২০১৯-২০ (Target /Criteria Value for FY 2019-20)					প্রক্ষেপন (projection) ২০২০-২১	প্রক্ষেপন (projection) ২০২১-২২
						২০১৬-১৭	২০১৭-১৮	২০১৮-১৯*	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 অধিদপ্তর, চট্টগ্রাম বিভাগের কৌশলগত উদ্দেশ্যসমূহ															
১. ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ ও সচেতনতা বৃদ্ধি	৭০	১.১ ভোক্তা সচেতনতা বৃদ্ধির জন্য লিফলেট, প্যাম্পলেট ও ক্যালেন্ডার মুদ্রণ এবং বিতরণ	বিতরণকৃত লিফলেট	সংখ্যা	১০	৫০,০০০	৫০,০০০	৫৩,০০০	৬০,০০০	৫০,০০০	৪০,০০০	৫৩,০০০	৩৫,০০০	৬৫,০০০	৭০,০০০
			বিতরণকৃত প্যাম্পলেট		১০	৫০,০০০	৫০,০০০	৫০,০০০	৪৫,০০০	৪০,০০০	৩৫,০০০	৫০,০০০	৩০,০০০	৫০,০০০	৫৫,০০০
			বিতরণকৃত স্টিকার/ক্যালেন্ডার		১০	১২,০০০	১২,০০০(পোস্টার)	৫০,০০০ স্টিকার	৮৬১৬ ক্যালেন্ডার	৮,০০০	৭,৫০০	৫০,০০০	৭,০০০	৯,০০০	১০,০০০
		১.২ সেমিনার/ ওয়ার্কসপ	সেমিনার/ ওয়ার্কসপ অনুষ্ঠিত	সংখ্যা	১০	১২২	১১২	১০৪	১১২	১১০	৯০	১০৪	৮০	১১২	১১২
		১.৩ বাজার তদারকি	বাজার তদারকি সম্পন্ন	সংখ্যা	১০	৪৩২	৪২০	১,২৬০	১৭১৬	১৬৫০	১৬০০	১,১১৭ (মে'১৯)	১১০০	১৭১৬	১৭২০
		১.৪ ভোক্তার অভিযোগ তদন্ত ও নিষ্পত্তি	অভিযোগ নিষ্পত্তিকৃত	%	১০	৮৮	১০০%	৯৫%	৮০%	৭০%	৬৫%	৮০%	৬০%	৯০%	১০০%
		১.৫ উপজেলা জেলা ও বিভাগে বিশ্ব ভোক্তা অধিকার দিবস উদযাপন	দিবস উদযাপিত	তারিখ	১০	১৫ মার্চ ২০১৭	১৫ মার্চ ২০১৮	১৫ মার্চ ২০১৯	১৫ মার্চ ২০২০	-	-	১৫ মার্চ ২০১৯	-	১৫ মার্চ ২০২১	১৫ মার্চ ২০২২
২. সচেতনতামূলক সভা ও অভিযোগ নিষ্পত্তি	১০	২.১ সচেতনতামূলক সভা আয়োজন	গণশুনানি অনুষ্ঠিত	সংখ্যা	১০	২৭	৪৯	১৪৪	১৬৮	১৬০	১৫০	১০৮ (মে'১৯)	১০০	১৭০	১৮০

মাঠ পর্যায়ের কার্যালয়ের আবশ্যিক কৌশলগত উদ্দেশ্যসমূহ
(মোট নম্বর- ২০)

কলাম-১	কলাম-২	কলাম-৩	কলাম-৪		কলাম-৫	কলাম-৬				
						লক্ষ্যমাত্রার মান -২০১৯-২০ (Target Value -2019-20)				
কৌশলগত উদ্দেশ্য (Strategic Objectives)	কৌশলগত উদ্দেশ্যের মান (Weight of Strategic Objectives)	কার্যক্রম (Activities)	কর্মসম্পাদন সূচক (Performance Indicator)	একক (Unit)	কর্মসম্পাদন সূচকের মান (Weight of PI)	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 জবাবদিহিতা 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 ২০১৮-১৯ 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	৯৫	৮৫	৭৫	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	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%
			পরিবীক্ষণ ব্যবস্থা চালুকৃত							
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 (SIP) বাস্তবায়ন	২.২.১ নূন্যতম একটি উদ্ভাবনী উদ্যোগ/ক্ষুদ্র উন্নয়ন প্রকল্প চালকৃত	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 উপপরিচালক, জাতীয় ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তর, চট্টগ্রাম বিভাগীয় কার্যালয়, চট্টগ্রাম; গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকারের জাতীয় ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তরের মহাপরিচালক এর নিকট অঙ্গীকার করছি যে, এই চুক্তিতে বর্ণিত ফলাফল অর্জনে সচেষ্ট থাকব।

আমি মহাপরিচালক, জাতীয় ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তর; উপপরিচালক, জাতীয় ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তর, চট্টগ্রাম বিভাগীয় কার্যালয়, চট্টগ্রাম এর নিকট অঙ্গীকার করছি যে, এই চুক্তিতে বর্ণিত ফলাফল অর্জনে প্রয়োজনীয় সহযোগিতা প্রদান করব।

স্বাক্ষরিত:

--	20.06.2019 ----------------------------
প্রিয়াংকা দত্ত উপপরিচালক (সিনিয়র সহকারী সচিব) জাতীয় ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তর চট্টগ্রাম বিভাগীয় কার্যালয়, চট্টগ্রাম।	তারিখ
--	20.6.19 ----------------------------
মোঃ শফিকুল ইসলাম লস্কর মহাপরিচালক (অতিরিক্ত সচিব) জাতীয় ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তর বাণিজ্য মন্ত্রণালয়, ঢাকা।	তারিখ

সংযোজনী-১

শব্দসংক্ষেপ (Acronyms)

ক্রমিক নং	শব্দ সংক্ষেপ (Acronyms)	বিবরণ
১	DNCRP	DIRECTORATE OF NATIONAL CONSUMERS' RIGHT PROTECTION
২	NCCC	NATIONAL CONSUMER COMPLAIN CENTRE

সংযোজনী- ২: কর্মসম্পাদন সূচকসমূহ, বাস্তবায়নকারী এবং পরিমাপ পদ্ধতি-এর বিবরণ

ক্রমিক নম্বর	কার্যক্রম	কর্মসম্পাদন সূচক	বিবরণ	বাস্তবায়নকারী দপ্তর/সংস্থা	পরিমাপ পদ্ধতি এবং উপাত্তসূত্র	সাধারণ মন্তব্য
১	ভোক্তাদের সচেতনতা বৃদ্ধির জন্য সচেতনতামূলক সভা আয়োজন, লিফলেট, প্যাম্পলেট ও ক্যালেন্ডার মুদ্রণ এবং বিতরণ	সচেতনতামূলক সভা আয়োজন , লিফলেট,প্যাম্পলেট, ও ক্যালেন্ডার বিতরণকৃত	জনসচেতনতা সৃষ্টির লক্ষ্যে বিভাগ, জেলা , উপজেলা ও ইউনিয়নে ১৬৮ টি সচেতনতামূলক সভা, ৬০,০০০টি লিফলেট , ৪৫,০০০ টি প্যাম্পলেট ও ৮,৬২৪ টি ক্যালেন্ডার বিতরণ	উপপরিচালক ও সহকারী পরিচালক চট্টগ্রাম বিভাগ	সচেতনতামূলক সভা, লিফলেট ,প্যাম্পলেট ও ক্যালেন্ডার বিতরণ রেজিস্টার	-
২	সেমিনার/ওয়ার্কসপ	সেমিনার/ওয়ার্কসপ অনুষ্ঠিত	ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ আইন, ২০০৯ প্রচার ও বাস্তবায়নের জন্য চট্টগ্রাম বিভাগের জেলা ও উপজেলাসমূহে মোট ১১২টি সেমিনার/ওয়ার্কসপ আয়োজন		জেলা প্রশাসন ও উপজেলা নির্বাহী কর্মকর্তা কর্তৃক প্রেরিত প্রতিবেদন	-
৩	বাজার তদারকি	বাজার তদারকি সম্পন্ন	ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ আইন, ২০০৯ বাস্তবায়নের জন্য চট্টগ্রাম বিভাগের বিভাগ,জেলা ,উপজেলা ও ইউনিয়নসমূহে ১৭১৬ টি বাজার তদারকি করা		বাজার তদারকি সংক্রান্ত প্রেস বিজ্ঞপ্তি ও প্রতিবেদন	-
৪	ভোক্তার অভিযোগ তদন্ত ও নিষ্পত্তি	অভিযোগ নিষ্পত্তিকৃত	ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ আইন, ২০০৯ এর অধীন দায়েরকৃত ৮০% অভিযোগ নিষ্পত্তি করা		অভিযোগ নিষ্পত্তি রেজিস্টার	-
৫	উপজেলা, জেলা ও বিভাগে বিশ্ব ভোক্তা অধিকার দিবস উদযাপন	দিবস উদযাপিত	Consumer International (CI) কর্তৃক নির্ধারিত প্রতিপাদ্যের উপর প্রতি বছরের ন্যায় ১৫ মার্চ বিশ্ব ভোক্তা অধিকার দিবস উদযাপনের লক্ষ্যে চট্টগ্রাম বিভাগের সকল জেলার সকল উপজেলায় সেমিনার অনুষ্ঠান করা		জেলা প্রশাসন ও উপজেলা নির্বাহী কর্মকর্তা কর্তৃক প্রেরিত প্রতিবেদন	-
৬	গণশুনানির আয়োজন	গণশুনানি অনুষ্ঠিত	গণসচেতনতা বৃদ্ধির জন্য মোট ১২টি গণশুনানির আয়োজন করা		গণশুনানির নোটিশ ও উপস্থিতির রেজিস্টার	-

সংযোজনী ৩: অন্য দপ্তর/সংস্থার নিকট সুনির্দিষ্ট কর্মসম্পাদন চাহিদাসমূহ

সংস্থার ধরণ	সংস্থার নাম	সংশ্লিষ্ট কর্মসম্পাদন সূচক	উক্ত সংস্থার নিকট চাহিদা/প্রত্যাশা	চাহিদা/প্রত্যাশার যৌক্তিকতা	প্রত্যাশা পূরণ না হলে সম্ভাব্য প্রভাব
সরকারী সংস্থা	বাংলাদেশ পুলিশ	বাজার মনিটরিং সম্পন্ন	পুলিশ ফোর্স	পুলিশ ছাড়া বাজার তদারকি সম্ভব নয়	বাজার তদরিকি সম্ভব নয়
সরকারী সংস্থা	বিএসটিআই, কৃষি অধিদপ্তর, বিসিএসআইআর, সিভিল সার্জন অফিস, মৎস্য অধিদপ্তর, পরিবেশ অধিদপ্তর, প্রাণি সম্পদ অধিদপ্তর	বাজার মনিটরিং সম্পন্ন	প্রতিনিধি	কারিগরি জ্ঞান সম্পন্ন লোক বাজার তদারকি ফলপ্রসু করতে সহায়ক	কারিগরি জ্ঞান সম্পন্ন লোক ছাড়া বাজার তদারকি ফলপ্রসু হবে না।
বেসরকারি সংস্থা	ক্যাব, চেম্বার অব কমার্স এন্ড ইন্ডাস্ট্রিজ	বাজার মনিটরিং সম্পন্ন	প্রতিনিধি	এনজিও ও ব্যবসায়ী প্রতনিধি বাজার তদারকি ফলপ্রসু করতে সহায়ক	এনজিও ও ব্যবসায়ী প্রতিনিধি ছাড়া বাজার তদারকি ফলপ্রসু হবে না।