গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার

উপ-পরিচালক, জাতীয় ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তর, রংপুর বিভাগীয় কার্যালয়

এবং

মহাপরিচালক, জাতীয় ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তর, প্রধান কার্যালয় এর মধ্যে স্বাক্ষরিত

বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তি

জুলাই ১, ২০১৯ - জুন ৩০, ২০২০

সূচিপত্র

উপক্রমণিকা

কর্মসম্পাদনের সার্বিক চিত্র

সেকশন ১: রূপকল্প ,অভিলক্ষ্য, কৌশলগত উদ্দেশ্যসমূহ এবং প্রধান কার্যাবলি

সেকশন ৩: কার্যক্রম, কর্মসম্পাদন সূচক এবং লক্ষ্যমাত্রাসমূহ

সংযোজনী ১: শব্দসংক্ষেপ (Acronyms)

সংযোজনী ২: কর্মসম্পাদন সূচকসমূহ, বাস্তবায়নকারী এবং পরিমাপ পদ্ধতি

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

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-

উপ-পরিচালক, জাতীয় ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তর, রংপুর বিভাগীয় কার্যালয়

এবং

মহাপরিচালক, জাতীয় ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তর, প্রধান কার্যালয় 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, রংপুর বিভাগীয় কার্যালয়
এর কর্মসম্পাদনের সার্বিক চিত্র

(Overview of the Performance of Directorate of National Consumer Rights Protection,(DNCRP), Rangpur Division Office)

সাম্প্রতিক অর্জন, চ্যালেঞ্জ এবং ভবিষ্যত পরিকল্পনা

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

➢ রংপুর বিভাগের ৮ টি জেলা, ৫৮টি উপজেলা ও ৫৩৪টি ইউনিয়ন ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ কমিটি গঠন ।

➢ অধিদপ্তর হতে প্রাপ্ত পর্যাপ্ত সংখ্যক ক্যালেন্ডার, লিফলেট ও প্যাম্পপ্লেট জনসচেতনতা বৃদ্ধির জন্য বিতরণ করা হয়েছে ।

➢ বিভিন্ন সরকারী, বেসরকারী শিক্ষা প্রতিষ্ঠান ও অন্যান্য প্রতিষ্ঠানে পত্রযোগাযোগ ও সরাসরি পরিভ্রমণের মাধ্যমে ভোক্তা অধিকার আইন, ২০০৯ এর প্রচার ।

➢ ভোক্তা অধিকার আইন, ২০০৯ এর আওতায় রংপুর বিভাগের (বিভাগ ও জেলা) বাজার তদারকির মাধ্যমে ২০১৬-১৭ অর্থবছরে ৩০৮ টি অভিযানে ৩১,৮৫,৭০০/- টাকা এবং ২০১৭-১৮ অর্থবছরে ৪১৫টি অভিযানে ৪৬,৮০,৪০০/-টাকা ২০১৮-১৯ অর্থবছরের(১৫ এপ্রিল পর্যন্ত) ৪৯৮টি অভিযানে ৪২,২৪,৩০০/-টাকা জরিমানা আরোপ ও আদায় কারা হয়েছে ।

➢ বিভাগীয় পর্যায়ে অভিযোগ গ্রহণ, অনুসন্ধান, তদন্ত ও নিস্পত্তিকরণে রংপুর বিভাগে (বিভাগ ও জেলা) ২০১৬-১৭ অর্থবছরে ২০ টি অভিযোগ দায়ের ও ২০টি অভিযোগ নিষ্পত্তির মাধ্যমে আদায়কৃত জরিমানা ১০,৬২৫/- টাকা, ২০১৭-১৮ অর্থবছরে ৬৫ টি অভিযোগ দায়ের ও ৬৫টি অভিযোগ নিষ্পত্তির মাধ্যমে আদায়কৃত জরিমানা ২,৫৪,০০০/- টাকা এবং ২০১৮-১৯ অর্থবছরের(১৫ এপ্রিল পর্যন্ত) ৫২ টি অভিযোগ দায়ের ও ৫২টি অভিযোগ নিষ্পত্তির মাধ্যমে আদায়কৃত জরিমানা ২,১১,৫০০/-।

- **সমস্যা এবং চ্যালেঞ্জসমূহ:-**

➢ ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ আইন, ২০০৯ সম্পর্কে সকল পর্যায়ের ভোক্তা সাধারণকে অবহিতকরণ ।

➢ জনবল, যানবাহন স্বল্পতা ও বিভাগীয় গবেষণাগার স্থাপন করা হয়নি ।

➢ কর্মকর্তা / কর্মচারীদের দক্ষতা বৃদ্ধিতে নিবিড় চাহিদাভিত্তিক প্রশিক্ষণ আয়োজন।

- **ভবিষ্যৎ পরিকল্পনা:-**

ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ আইন-২০০৯ এর সুফল দেশের ১৬ কোটি মানুষকে পৌছে দেওয়া। এই আইন সম্পর্কে জনগণকে অবহিত করার জন্য প্রচারমূলক ব্যবস্থা জোরদার করা। এরই ধারাবাহিকতায় অত্র রংপুর বিভাগের সকল স্তরের মানুষের মধ্যে প্রচারণামূলক কার্যক্রম অব্যাহত রাখা এবং মানসম্মত পণ্য ও সেবা প্রাপ্তি নিশ্চিত করা ।

- **২০১৯-২০ অর্থবছরের সম্ভাব্য প্রধান অর্জনসমূহ**

- ৪৫,০০০ লিফলেট, ৩৫,০০০ প্যাম্পলেট ও ৫,০০২ ক্যালেন্ডার বিতরণ। (প্রধান কার্যালয় থেকে প্রাপ্তি সাপেক্ষে)।
- ভোক্তা অধিকার দিবস উদযাপন

  (বিভাগ- ১টি, জেলা- ৭টি ও উপজেলা- ৫৮টি) ।
- ৮টি জেলা, ৫৮টি উপজেলা ও ৫৩৪ টি ইউনিয়ন পর্যায়ে ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ কমিটি হালনাগাদকরণ।
- অভিযোগ গ্রহণ ও নিষ্পত্তিকরণ (বিভাগ ও জেলা পর্যায়ে দায়েরকৃত অভিযোগ প্রাপ্তি সাপেক্ষে)।
- জেলা ও উপজেলায় ৯৬০ টি বাজার অভিযান পরিচালনা ও মনিটরিং।
- জেলা ও উপজেলায় সেমিনার আয়োজন

  ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ আইন,২০০৯ বিষয়ক

  (জেলা- ৮টি ও উপজেলা- ৫৮টি)।
- কর্মকর্তা/কর্মচারীগণের প্রশিক্ষণ (প্রধান কার্যালয় কর্তৃক গৃহীত কর্মসূচী মোতাবেক)।
- ইউনিয়ন,উপজেলা ও জেলা পর্যায়ে কমপক্ষে ১২০ টি সচেতনতামূলক সভার আয়োজন

সেকশন ১:

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

১.১ রূপকল্প (Vision) :

ভোক্তার আস্থাশীল সমৃদ্ধ বাংলাদেশ ।

১.২ অভিলক্ষ্য (Mission):

ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ আইন ২০০৯ এর সফল বাস্তবায়নের লক্ষ্যে সরকারি ও বেসরকারি দপ্তর ও সংশ্লিষ্ট সংগঠনের সমন্বয়ে প্রতিরোধমূলক, প্রতিকারমূলক ও সচেতনতামূলক কার্যক্রম পরিচালনা করা।

১.৩ কৌশলগত উদ্দেশ্যসমূহ (Strategic Objectives):

- ভোক্তার অধিকার সংরক্ষণ ও সচেতনতা বৃদ্ধি
- নিয়মিত জন সচেতনতামূলক সভা আয়োজন

১.৪ প্রধান কার্যাবলি (Functions):

- জনসচেতনতা বৃদ্ধির জন্য লিফলেট, প্যাম্পপ্লেট ,ক্যালেন্ডার ও অন্যান্য প্রচার সামগ্রী বিতরণ
- বাজার তদারকির মাধ্যমে ভোক্তা স্বার্থ সংরক্ষণ
- ভোক্তাদের অভিযোগ অনুসন্ধান ও নিষ্পত্তি
- বিভাগ, জেলা ও উপজেলায় বিশ্ব ভোক্তা অধিকার দিবস উৎযাপন
- ভোক্তার অধিকার বিষয়ক সেমিনার আয়োজন
- সচেতনতামূলক সভার আয়োজন
- জেলা, উপজেলা ও ইউনিয়ন পর্যায়ে ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ কমিটি হালনাগাদকরণ ও শক্তিশালীকরণ ও নিয়মিত সভা আয়োজনে উদ্বুদ্ধকরণ ।

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 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
সংশ্লিষ্ট দপ্তর/সংস্থার কৌশলগত উদ্দেশ্যসমূহ														
১। ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ ও সচেতনতা বৃদ্ধি	৭০	১.১ ভোক্তা সচেতনতা বৃদ্ধির জন্য লিফলেট, প্যাম্পলেট, ক্যালেন্ডার বিতরণ	বিতরণকৃত লিফলেট	সংখ্যা	১০	৩৮০০০	৩৬০০০	৪৫০০০	৪২০০০	৩৯০০০	৩৬০০০	৩২০০০	৪৬০০০	৪৮০০০
			বিতরণকৃত প্যাম্ফলেট	সংখ্যা	১০	৩২০০০	৩৬০০০	৩৫০০০	৩৪০০০	৩৩০০০	৩৬০০০	৩০০০০	৩৮০০০	৪০০০০
			বিতরণকৃত স্টিকার	সংখ্যা	১০	৪০০০	৩৫০০০	-	-	-	-	-	-	-
			বিতরণকৃত ক্যালেন্ডার			-	২৫০০০	৫০০২	৪০০০	৩০০০	২৫০০	২০০০	৫৫০০	৬০০০
		১.২ সেমিনার/ ওয়ার্কসপ	সেমিনার/ ওয়ার্কসপ অনুষ্ঠিত	সংখ্যা	১০	৭২	১২৪	৬৬	৬০	৫৩	৪৬	৪০	৬৬	৬৬
		১.৩ বাজার তদারকি	বাজার তদারকি সম্পন্ন	সংখ্যা	১০	৪১৫	৪৯৮ ১৫ এপ্রিল ১৯	৯৬০	৯০০	৮৩৬	৬৯৬	৬২৬	১০০০	১০০০
		১.৪ ভোক্তার অভিযোগ তদন্ত ও নিষ্পত্তি	অভিযোগ নিষ্পত্তিকৃত	%	১০	৯৫%	৯৫%	৯৫%	৯০%	৮৫%	৮০%	৭৫%	৯৫%	৯৫%
		১.৫ উপজেলা, জেলা ও বিভাগে বিশ্ব ভোক্তা অধিকার দিবস উদযাপন	৬৬টি দিবস উদযাপন	তারিখ	১০	৬৬ ১৫ মার্চ ১৮	৬৬ ১৫ মার্চ ১৯	৬৬ ১৫ মার্চ ২০	৬০ ১৫ মার্চ ২০	৫৩ ১৫ মার্চ ২০	৪৬ ১৫ মার্চ ২০	৪০ ১৫ মার্চ ২০	৬৬ ১৫ মার্চ ২১	৬৬ ১৫ মার্চ ২২
২। সচেতনতা মূলক সভা	১০	সচেতনতা মূলক সভা	সচেতনতা সভা অনুষ্ঠিত	সংখ্যা	১০	১০২	৮০	১২০	১১৫	১১০	১০৮	১০০	১২৫	১৩০

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

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 সূচক (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%
দক্ষতার সঙ্গে বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তি বাস্তবায়ন	৪	২০১৯-২০ অর্থবছরের খসড়া বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তি দাখিল	নির্ধারিত সময়সীমার মধ্যে খসড়া চুক্তি মন্ত্রণালয়/বিভাগে দাখিলকৃত	তারিখ	১	১৭ এপ্রিল	১৯ এপ্রিল	২০ এপ্রিল	২৩ এপ্রিল	২৫ এপ্রিল
		২০১৯-২০ অর্থবছরের বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তি বাস্তবায়ন পরিবীক্ষণ	ত্রৈমাসিক প্রতিবেদন দাখিলকৃত	সংখ্যা	১	৪	৩	-	-	-
		২০১৯-২০ অর্থবছরের বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তির অর্ধবার্ষিক মূল্যায়ন প্রতিবেদন দাখিল	নির্ধারিত তারিখে অর্ধবার্ষিক মূল্যায়ন প্রতিবেদন দাখিলকৃত	তারিখ	১	১৫ জানুয়ারী	১৬জানুয়ারী	১৭ জানুয়ারী	১৮জানুয়ারী	২১জানুয়ারী
		২০১৮-১৯ অর্থবছরের বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তির মূল্যায়ন প্রতিবেদন দাখিল	বার্ষিক মূল্যায়ন প্রতিবেদন দাখিলকৃত	তারিখ	১	১৩ জুলাই	১৬ জুলাই	১৮ জুলাই	২০ জুলাই	২৩ জুলাই
কার্যপদ্ধতি, কর্ম পরিবেশ ও সেবার মানোন্নয়ন	৯	মাঠ পর্যায়ের কার্যালয়সমূহে কমপক্ষে একটি অনলাইন সেবা চালু করা	অনলাইন সেবা চালুকৃত	তারিখ	১	৩১ ডিসেম্বর	৩১ জানুয়ারী	২৮ফেব্রুয়ারী	-	-
		দপ্তর/সংস্থার কমপক্ষে ১ টি সেবাপ্রক্রিয়া সহজীকৃত	সেবাপ্রক্রিয়া সহজীকৃত	তারিখ	১	৩১ ডিসেম্বর	৩১ জানুয়ারী	২৮ফেব্রুয়ারী	১৫ মাচ	-
		উদ্ভাবনী উদ্যোগ ও ক্ষুদ্র উন্নয়ন প্রকল্প (এসআইপি) বাস্তবায়ন	উদ্ভাবনী উদ্যোগ বাস্তবায়িত	তারিখ	১	৪ জানুয়ারী	১১জানুয়ারী	১৮ জানুয়ারী	২৫জানুয়ারী	৩১জানুয়ারী
			এসআইপি বাস্তবায়িত	%	১	২৫				
		পিআরএল শুরুর ২ মাস পূর্বে সংশ্লিষ্ট কর্মচারীর পিআরএল, ছুটি নগদায়ন যুগপৎ জারি নিশ্চিতকরণ	সংশ্লিষ্ট কর্মচারীর পিআরএল, ছুটি নগদায়ন পত্র যুগপৎ জারিকৃত	%	১	১০০	৯০	৮০	-	-
		সিটিজেনস চার্টার অনুযায়ী সেবা প্রদান	প্রকাশিত সিটিজেনস চার্টার অনুযায়ী সেবা প্রদানকৃত	%	১	১০০	৯০	৮০	৭০	৬০
		অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা বাস্তবায়ন	নিস্পত্তিকৃত অভিযোগ	%	১	৯০	৮০	৭০	৬০	-
		সেবা প্রত্যাশী এবং দর্শনার্থীদের জন্য টয়লেটসহ অপেক্ষাগার (waiting room) এর ব্যবস্থা করা	নির্ধারিত সময়সীমার মধ্যে সেবা প্রত্যাশী এবং দর্শনার্থীদের জন্য টয়লেটসহ অপেক্ষাগার চালুকৃত	তারিখ	১	৩১ ডিসেম্বর	৩১ জানুয়ারী	২৮ফেব্রুয়ারী	-	-
		সেবার মান সম্পর্কে সেবাগ্রহীতাদের মতামত পরিবীক্ষণের ব্যবস্থা চালু করা	সেবার মান সম্পর্কে সেবাগ্রহীতাদের মতামত পরিবীক্ষণের ব্যবস্থা চালুকৃত	তারিখ	১	৩১ ডিসেম্বর	৩১ জানুয়ারী	২৮ফেব্রুয়ারী	-	-
দক্ষতা ও নৈতিকতার উন্নয়ন	৪	সরকারি কর্মসম্পাদন ব্যবস্থাপনা সংক্রান্ত প্রশিক্ষণসহ বিভিন্ন বিষয়ে কর্মকর্তা/কর্মচারীদের জন্য প্রশিক্ষণ আয়োজন	প্রশিক্ষণের সময়	জনঘন্টা	২	৬০	৫৫	৫০	৪৫	৪০
		জাতীয় শুদ্ধাচার কৌশল বাস্তবায়ন	২০১৯-২০ অর্থবছরের শুদ্ধাচার বাস্তবায়ন কর্মপরিকল্পনা এবং বাস্তবায়ন পরিবীক্ষণ	তারিখ	১	১৬ জুলাই	৩১জুলাই	-	-	-

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 সূচক (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%
			কাঠামো প্রণীত ও দাখিলকৃত							
			নির্ধারিত সময়সীমার মধ্যে ত্রৈমাসিক পরিবীক্ষণ প্রতিবেদন দাখিলকৃত	সংখ্যা	১	৪	৩	-	-	-
তথ্য অধিকার বাস্তবায়ন জোরদারকরণ	১	তথ্য বাতায়ন হালনাগাদকরণ	তথ্য বাতায়ন হালনাগাদকৃত	%	০.৫	৮০	৭০	৬০	-	-
		স্বপ্রণোদিত তথ্য প্রকাশিত	স্বপ্রণোদিত তথ্য প্রকাশিত	%	০.৫	১০০	৯০	৮৫	৮০	৭৫
আর্থিক ব্যবস্থাপনার উন্নয়ন	২	অডিট আপত্তি নিষ্পত্তি কার্যক্রমের উন্নয়ন	অডিট আপত্তি নিষ্পত্তিকৃত	%	২	৫০	৪৫	৪০	৩৫	৩০

আমি, উপ-পরিচালক জাতীয় ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তর, রংপুর বিভাগীয় কার্যালয়, গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকারের জাতীয় ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তর, প্রধান কার্যালয় এর মহাপরিচালক এর নিকট অঙ্গীকার করছি যে, এই চুক্তিতে বর্ণিত ফলাফল অর্জনে সচেষ্ট থাকব।

আমি,মহাপরিচালক জাতীয় ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তর, প্রধান কার্যালয়, উপ-পরিচালক জাতীয় ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তর, রংপুর বিভাগীয় কার্যালয় এর নিকট অঙ্গীকার করছি যে, এই চুক্তিতে বর্ণিত ফলাফল অর্জনে প্রয়োজনীয় সহযোগিতা প্রদান করব।

স্বাক্ষরিত:

খন্দকার মোহাম্মদ নূরুল আমীন
উপপরিচালক (উপসচিব)
জাতীয় ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তর
রংপুর বিভাগীয় কার্যালয়, রংপুর।

পরিচালক/উপ-পরিচালক

২০/০৬/২০১৯
তারিখ

মহাপরিচালক/চেয়ারম্যান/ব্যবস্থাপনা পরিচালক

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

২০.৬.১৯
তারিখ

সংযোজনী-১

শব্দসংক্ষেপ (Acronyms)

ক্রমিক নং	শব্দসংক্ষেপ (Acronyms)	বিবরণ
১	DNCRP	Directorate of National Consumer Rights Protection
২	NCCC	National Consumer Complain Centre
৩	AD	Assitant Director
৪	DD	Deputy Director
৫	DG	Director General

সংযোজনী- ২:

কর্মসম্পাদন সূচকসমূহ, বাস্তবায়নকারী 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 রংপুর বিভাগের সকল জেলায় ৯৬০ টি বাজার মনিটরিং	বিভাগ/জেলা কার্যালয়	বাজার তদারকি সংক্রান্ত প্রেস বিজ্ঞপ্তি ও রেজিস্টার	-
২	ভোক্তা সচেতনতা বৃদ্ধির জন্য প্যাম্পলেট, লিফলেট ও ক্যালেন্ডার বিতরণ	ক্যালেন্ডার, প্যাম্পলেট ও লিফলেট বিতরণকৃত	জনসচেতনতা সৃষ্টির লক্ষ্যে রংপুর বিভাগের সকল জেলায় ৩৫,০০০ টি প্যাম্পলেট, ৪৫,০০০ টি লিফেলেট ও ৫,০০২ টি ক্যালেন্ডার বিতরণ		প্যাম্পলেট, লিফলেট ক্যালেন্ডার বিতরণ রেজিস্টার	-
৩	উপজেলা, জেলা ও বিভাগ পর্যায়ে সেমিনার	সেমিনার অনুষ্ঠিত	ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ আইন ২০০৯ প্রচার ও বাস্তবায়নের জন্য জেলা, উপজেলায় ৬৬টি সেমিনার আয়োজন		জেলা প্রশাসক, উপপরিচালক ও উপজেলা নির্বাহী অফিসার কর্তৃক প্রেরিত প্রতিবেদন	-
৪	ভোক্তার নিকট হতে প্রাপ্ত অভিযোগ তদন্ত ও নিষ্পত্তি	অভিযোগ নিষ্পত্তি সম্পন্ন	ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ আইন ২০০৯ এর অধীন দায়েরকৃত ৯৫% অভিযোগ নিষ্পত্তি করা		অভিযোগ নিষ্পত্তি রেজিস্টার ও প্রতিবেদন	-
৫	উপজেলা, জেলা ও বিভাগে বিশ্ব ভোক্তা অধিকার দিবস উদযাপন	দিবস উদযাপিত	১৫ মার্চ বিশ্ব ভোক্তা অধিকার দিবস উদযাপনের লক্ষ্যে জেলা ও উপজেলায় সেমিনার/আলোচনামূলক সভা অনুষ্ঠান করা		জেলা প্রশাসক, উপপরিচালক ও উপজেলা নির্বাহী অফিসার কর্তৃক প্রেরিত প্রতিবেদন	-
৬	বিভিন্ন ব্যবসায়ী সংগঠনের সাথে সচেতনতামূলক সভা	সভা আয়োজন	রংপুর বিভাগের বিভিন্ন জেলা ব্যবসায়ী সংগঠনের সাথে ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ আইন ২০০৯ সম্পর্কে ১২০ টি সচেতনতামূলক সভা আয়োজন করা		সচেতনতামূলক সভার নোটিশ, হাজিরা ও কার্যবিবরনী	-

সংযোজনী ৩: অন্য 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/ র‍্যাব	বাজার তদারকিতে সহায়তা	বাজার মনিটরিং সম্পন্ন	পুলিশ ও র‍্যাব সদস্য	পুলিশ ও র‍্যাব ছাড়া বাজার তদারকি সম্ভব নয়।	বাজার তদারকি কার্যক্রম শতভাগ ব্যাহত ও ভোক্তা অধিকার ক্ষুন্ন
বিএসটিআই	বাজার তদারকিতে সহায়তা	বাজার মনিটরিং সম্পন্ন	কর্মকর্তা/ প্রতিনিধি	কার্যকর বাজার তদারকিতে কারিগরি জ্ঞান সম্পন্ন প্রতিনিধি প্রয়োজন	বাজার তদারকি ব্যাহত হয়
কৃষি অধিদপ্তর	বাজার তদারকিতে সহায়তা	বাজার মনিটরিং সম্পন্ন	কর্মকর্তা/ প্রতিনিধি	কার্যকর বাজার তদারকিতে কারিগরি জ্ঞান সম্পন্ন প্রতিনিধি প্রয়োজন	বাজার তদারকি ব্যাহত হয়
কৃষি বিপনন অধিদপ্তর	বাজার তদারকিতে সহায়তা	বাজার মনিটরিং সম্পন্ন	কর্মকর্তা/ প্রতিনিধি	কার্যকর বাজার তদারকিতে কারিগরি জ্ঞান সম্পন্ন প্রতিনিধি প্রয়োজন	বাজার তদারকি ব্যাহত হয়
সিভিল সার্জন অফিস	বাজার তদারকিতে সহায়তা	বাজার মনিটরিং সম্পন্ন	কর্মকর্তা/ প্রতিনিধি	কার্যকর বাজার তদারকিতে কারিগরি জ্ঞান সম্পন্ন প্রতিনিধি প্রয়োজন	বাজার তদারকি ব্যাহত হয়
মৎস্য অধিদপ্তর	বাজার তদারকিতে সহায়তা	বাজার মনিটরিং সম্পন্ন	কর্মকর্তা/ প্রতিনিধি	কার্যকর বাজার তদারকিতে কারিগরি জ্ঞান সম্পন্ন প্রতিনিধি প্রয়োজন	বাজার তদারকি ব্যাহত হয়
পরিবেশ অধিদপ্তর	বাজার তদারকিতে সহায়তা	বাজার মনিটরিং সম্পন্ন	কর্মকর্তা/ প্রতিনিধি	কার্যকর বাজার তদারকিতে কারিগরি জ্ঞান সম্পন্ন প্রতিনিধি প্রয়োজন	বাজার তদারকি ব্যাহত হয়
প্রাণি সম্পদ অধিদপ্তর	বাজার তদারকিতে সহায়তা	বাজার মনিটরিং সম্পন্ন	কর্মকর্তা/ প্রতিনিধি	কার্যকর বাজার তদারকিতে কারিগরি জ্ঞান সম্পন্ন প্রতিনিধি প্রয়োজন	বাজার তদারকি ব্যাহত হয়
ক্যাব	বাজার তদারকিতে সহায়তা	বাজার মনিটরিং সম্পন্ন	কর্মকর্তা/ প্রতিনিধি	প্রতিনিধি থাকলে বাজার তদারকি ফলপ্রসূ হয়	বাজার তদারকি ব্যাহত হয়
এফবিসিসিআই	বাজার তদারকিতে সহায়তা	বাজার মনিটরিং সম্পন্ন	কর্মকর্তা / প্রতিনিধি	প্রতিনিধি থাকলে বাজার তদারকি ফলপ্রসূ হয়	বাজার তদারকি ব্যাহত হয়