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, ২০১৮ - জুন ৩০, ২০১৯

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 বিভাগীয় কার্যালয়, চট্টগ্রাম এর কর্মসম্পাদনের সার্বিক চিত্র

(Overview of the Performance of Chittagong Division Office, DNCRP, Chittagong)

সাম্প্রতিক অর্জন, চ্যালেঞ্জ এবং ভবিষ্যত পরিকল্পনা

⇨ সাম্প্রতিক বছরসমূহের (৩ বছর) প্রধান অর্জনসমূহঃ

ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ এবং ভোক্তা অধিকার বিরোধী কার্য প্রতিরোধ কার্যক্রম তৃণমূল পর্যায়ে বিস্তৃতির লক্ষ্যে চট্টগ্রাম বিভাগের ১১(এগার) টি জেলায় ভোক্তা অধিকার আইন,২০০৯ এর ধারা ১০ অনুসারে ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ কমিটি গঠন করা হয়েছে এবং প্রবিধানমালা ২০১৩ অনুসারে ৭৬টি উপজেলায় কমিটি গঠন করা হয়েছে। পার্বত্য ০৩ (তিন) জেলায় ২৫ উপজেলায় কয়েকটি কমিটি গঠন করা হয়েছে।

০১.০৭.২০১৫ খ্রিঃ তারিখ হতে চট্টগ্রাম বিভাগীয় কার্যালয় বর্তমান সময় পর্যন্ত ব্যপক জনসচেনতা সৃষ্টির মাধ্যমে নিয়মিতভাবে বাজার তদারকিমূলক কার্যক্রম পরিচালনা করে আসছে। চট্টগ্রাম বিভাগীয় কার্যালয় ও জেলা কার্যালয়সমূহ কর্তৃক ১৫-০৪-২০১৮ খ্রি: পর্যন্ত ২,৮০৬ টি ব্যবসা প্রতিষ্ঠানকে ৯৮০ টি অভিযানের মাধ্যমে ২,২৮,৩৬,৪০০/- (দুই কোটি আটাশ লক্ষ ছত্রিশ হাজার চারশত) টাকা, যার মধ্যে ২০১৫-১৬ অর্থ বছরে ১৬১ টি অভিযানের মাধ্যমে ৭২৪ টি প্রিতিষ্ঠানকে ৫৫,৫৯,৭০০/- (পঁচান্ন লক্ষ উনষাট হাজার সাতশত) টাকা , ২০১৬-১৭ অর্থ বছরে ৪৩২ টি অভিযানের মাধ্যমে ১,০০৮ টি প্রতিষ্ঠানকে ৫৯,৮৩,২০০/- (উনষাট লক্ষ তিরাশি হাজার দুইশত) টাকা এবং ২০১৭-১৮ অর্থ বছরে (১৫ এপ্রিল '২০১৮ পর্যন্ত) ৩৮৭ টি অভিযানের মাধ্যমে ১,০৭৪ টি প্রতিষ্ঠানকে ১,১২,৯৩,৫০০/- (এক কোটি বার লক্ষ তিরানব্বই হাজার পাঁচশত) টাকা ভোক্তা স্বার্থবিরোধী কার্যের অপরাধে জরিমানা আরোপ ও আদায় করা হয়েছে। জনসচেতনতা সৃস্টির লক্ষ্যে শুরু হতে এ পর্যন্ত ১ লক্ষ লিফলেট, ১ লক্ষ প্যাম্ফলেট ও ২৪ হাজার পোস্টার বিভিন্ন সভা সেমিনার মতবিনিময় সভা, গণশুনানি বিভিন্ন শিক্ষা প্রতিষ্ঠান এবং জনাকীর্ণ স্থানে বিতরণ করা হয়েছে। এ পর্যন্ত ৭৬৩ টি অভিযোগ নিষ্পত্তির মাধ্যমে অভিযোগকারীকে আদায়কৃত জরিমানার ২৫% হারে ৫,১১,৫০০/- (পাঁচ লক্ষ এগার হাজার পাঁচশত) টাকা প্রদান করা হয়। নিয়মিতভাবে ভোক্তা অধিকার আইন বিষয়ে সচেতনতা তৈরির জন্য চট্টগ্রাম বিভাগের অধিন সকল উপজেলা এবং জেলা পর্যায়ে সেমিনার আয়োজন করা হয়েছে। এর ফলে সুষ্ট জনসচেতনতা দৃশ্যমান।

⇨ সমস্যা এবং চ্যালেঞ্জসমূহ

১। ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ আইন, ২০০৯ সম্পর্কে চট্টগ্রম বিভাগের সকল সাধারণ জনগণকে অবহিতকরণ।

২। ভোক্তাদের অধিকার আদায়ে সচেতন হতে উদ্বুদ্ধকরণ

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

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 আইন সম্পর্কে চট্টগ্রাম বিভাগের বিভিন্ন ব্যবসায়ী সংগঠন ও সাধারণ জনগণকে অবহিত ও সচেতন করার জন্য প্রচরনামূলক কার্যক্রম জোরদার করা।

২০১৮-১৯ অর্থবছরের সম্ভাব্য প্রধান অর্জনসমূহঃ

১। চট্টগ্রাম বিভাগের ১১ টি জেলায় ১,২৬০ টি বাজার তদারকি কার্যক্রম।

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

৩। সাধারণ জনগণ বিভিন্ন ব্যবসায়ী সংগঠনের ৫৩,০০০ লিফলেট, ৫০,০০০ প্যাম্ফলেট ও ৫০,০০০ স্টিকার বিতরন।

৪। বিভিন্ন ব্যবসায়ী সংগঠনের সাথে ১৪৪ টি গণশুনানি আয়োজন।

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

৬। 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-

উপ পরিচালক
জাতীয় ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তর
চট্টগ্রাম বিভাগীয় কার্যালয়
চট্টগ্রাম

এবং

মহাপরিচালক
জাতীয় ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তর

এর মধ্যে ২০১৮ সালের ...জুন........মাসের ...২০...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) : ভোক্তার 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 ভোক্তার অধিকার সংরক্ষণ ও সচেতনতা বৃদ্ধি ।

১.৩.২ গণশুনানি ও বিরোধ নিষ্পত্তি

১.৪ বাধ্যতামূলক কৌশলগত উদ্দেশ্যসমূহ (Mandatory Strategic Objectives):

১.৪.১ দক্ষতার সাথে বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তি বাস্তবায়ন

১.৪.২ দক্ষতা ও নৈতিকতার উন্নয়ন

১.৪.৩ তথ্য অধিকার ও স্বপ্রনোদিত তথ্য প্রকাশ বাস্তবায়ন

১.৪.৪ কর্মপদ্ধতি ও সেবার মান মানোন্নয়ন

১.৪.৫ কর্মপরিবেশ উন্নয়ন এবং

১.৪.৬ আর্থিক ব্যবস্থপনার উন্নয়ন

১.৫ কার্যাবলি (Functions):

১.৫.১ বাজার তদারকির মাধ্যমে ভোক্তাদের স্বার্থ রক্ষা করা।

১.৫.২ জনগণের মাঝে সচেতনতা বৃদ্ধির জন্য প্রচারনামূলক কার্যক্রম তথা লিফলেট, প্যাম্পলেট ও পোস্টার বিতরণ

১.৫.৩ সভা, সেমিনার আয়োজন

১.৫.৪ প্রাপ্ত অভিযোগ তদন্ত ও নিষ্পত্তি

১.৫.৫ উপজেলা, জেলা, বিভাগে ভোক্তা অধিকার দিবস উদযাপন

১.৫.৬ বিভিন্ন ব্যবসায়ী সংগঠনের সাথে মতবিনিময়

১.৫.৭ 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 ২০১৮-১৯ (Target /Criteria Value for FY 2018-19)					প্রক্ষেপন (projection) ২০১৯-২০	প্রক্ষেপন (projection) ২০২০-২১
						২০১৫-১৬	২০১৬-১৭	২০১৭-১৮*	অসাধারণ	অতি উত্তম	উত্তম	চলতি মান	চলতি মানের নিম্নে		
									১০০%	৯০%	৮০%		৬০%		
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 প্যাম্ফলেট, লিফলেট ও পোস্টার মুদ্রণ এবং বিতরণ	বিতরণকৃত প্যাম্ফলেট	সংখ্যা	১০	-	৫০,০০০	৫০,০০০	৫০,০০০	৪৫,০০০	৪০,০০০	৫০,০০০	৩০,০০০	৫৫,০০০	৬০,০০০
			বিতরণকৃত লিফলেট		১০	-	৫০,০০০	৫০,০০০	৫৩,০০০	৪৭,৭০০	৪২,৪০০	৫০,০০০	৩১,৮০০	৫৫,০০০	৬০,০০০
			বিতরণকৃত স্টিকার		১০	-	১২,০০০	১২,০০০	৫০,০০০	৪৫,০০০	৪০,০০০	১২,০০০	৩০,০০০	৫৫,০০০	৬০,০০০
		১.২ সেমিনার/ ওয়ার্কসপ	সেমিনার/ ওয়ার্কসপ অনুষ্ঠিত	সংখ্যা	১০	৭০	১২২	১১২	১১২	১০১	৯০	১১২	৬৮	১১২	১১২
		১.৩ বাজার তদারকি	বাজার তদারকি সম্পন্ন	সংখ্যা	১০	১৬১	৪৩২	৩৮৭ (১৫ এপ্রিল ১৮)	১,২৬০	১,১৩৪	১,০০৮	৩৮৭ (১৫ এপ্রিল ১৮)	৭৫৬	১,২৬৫	১,২৭০
		১.৪ ভোক্তার অভিযোগ তদন্ত ও নিষ্পত্তি	অভিযোগ নিষ্পত্তিকৃত	%	১০	-	৮৮	১০০%	১০০%	৯০%	৮০%	১০০%	৬০%	১০০%	১০০%
		১.৫ উপজেলা জেলা ও বিভাগে বিশ্ব ভোক্তা অধিকার দিবস উদযাপন	দিবস উদযাপিত	সংখ্যা	১০	১০৩	১০৩	১০৩	১০৩	৯৩	৮৩	১০৩	৬২	১০৩	১০৩
২. গণশুনানি ও বিরোধ নিষ্পত্তি	১০	২.১ গণশুনানি আয়োজন	গণশুনানি অনুষ্ঠিত	সংখ্যা	১০	-	২৭	৪৯	১৪৪	১৩০	১১৫	৪৯	৮৭	১৪৫	১৫০

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 সুচক (Performance Indicator)	একক (Unit)	কর্মসম্পাদন সুচকের মান (Weight of PI)	লক্ষ্যমাত্রার মান -২০১৭-১৮ (Target Value -2017-18)				
						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	২০১৮-১৯ অর্থবছরের খসড়া বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তি দাখিল	নির্ধারিত সময়সীমার মধ্যে খসড়া চুক্তি মন্ত্রণালয়/বিভাগে দাখিলকৃত	তারিখ	১	০৩ মে	০৬ মে	০৭ মে	০৮ মে	০৯ মে
		২০১৮-১৯ অর্থবছরের বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তি বাস্তবায়ন পরিবীক্ষণ	ত্রৈমাসিক প্রতিবেদন দাখিলকৃত	সংখ্যা	১	৪	৩			
		২০১৮-১৯ অর্থবছরের বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তির অর্ধবার্ষিক মূল্যায়ন প্রতিবেদন দাখিল	নির্ধারিত তারিখে অর্ধবার্ষিক মূল্যায়ন প্রতিবেদন দাখিলকৃত	তারিখ	১	২৪ জানুয়ারি	২৭ জানুয়ারি	২৮ জানুয়ারি	২৯ জানুয়ারি	৩০ জানুয়ারি
		২০১৭-১৮ অর্থবছরের বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তির মূল্যায়ন প্রতিবেদন দাখিল	বার্ষিক মূল্যায়ন প্রতিবেদন দাখিল	তারিখ	১	২৪ জুলাই	২৫ জুলাই	২৬ জুলাই	২৯ জুলাই	৩০ জুলাই
কার্যপদ্ধতি কর্মপরিবেশ ও সেবার মানোন্নয়ন	৯	মাঠ পর্যায়ে কার্যালয়সমূহে কমপক্ষে একটি অনলাইন সেবা চালু করা	অনলাইন সেবা চালুকৃত	তারিখ	১	৩১ ডিসেম্বর	৩১ জানুয়ারি	২৮ ফেব্রুয়ারি	-	-
		দপ্তর/সংস্থার কমপক্ষে ১টি সেবাপ্রক্রিয়া সহজীকৃত	সেবা প্রক্রিয়া সহজীকৃত	তারিখ	১	৩১ ডিসেম্বর	৩১ জানুয়ারি	২৮ ফেব্রুয়ারি	১৫ মার্চ	
		উদ্ভাবনী উদ্যোগ ও ক্ষুদ্র উন্নয়ন প্রকল্প (এসআইপি) বাস্তবায়ন	উদ্ভাবনী উদ্যোগ বাস্তবায়িত	তারিখ	১	৪ জানুয়ারি	১১ জানুয়ারি	১৮ জানুয়ারি	২৫ জানুয়ারি	৩১ জানুয়ারি
			এসআইপি বাস্তবায়িত	%	১	-	-	-	-	-
		পিআরএল শুরুর ২ মাস পূর্বে সংশ্লিষ্ট কর্মচারীর পিআরএল ও ছুটি নগদায়ন যুগপৎ জারি নিশ্চিতকরণ	সংশ্লিষ্ট কর্মচারীর পিআরএল ও ছুটি নগদায়ন পত্র যুগপৎ জারিকৃত	%	১	-	-	-	-	-
		সিটিজেনস চার্টার অনুযায়ী সেবা প্রদান	প্রকাশিত সিটিজেনস চার্টার অনুযায়ী সেবা প্রত্যায়নকৃত	%	১	১০০	৯০	৮০	৭০	৬০
		অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা বাস্তবায়ন	নিষ্পত্তিকৃত অভিযোগ	%	১	৯০	৮০	৭০	৬০	-
		সেবা প্রত্যাশী এবং দর্শনার্থীদের জন্য টয়লেটসহ অপেক্ষাগার (waiting room) এর ব্যবস্থা করা	নির্ধারিত সময়সীমার মধ্যে সেবা প্রত্যাশী এবং দর্শানার্থীদের জন্য টয়লেটসহ অপেক্ষাগার চালুকৃত	তারিখ	১	৩১ ডিসেম্বর'২০১৫ তারিখে চালু করা হয়েছে।				
		সেবার মান সম্পর্কে সেবাগ্রহীতাদের মতামত পরিবীক্ষণের ব্যবস্থা চালু করা	সেবাগ্রহীতাদের মতামত পরিবীক্ষণের ব্যবস্থা চালুকৃত	তারিখ	১	৩১ ডিসেম্বর'২০১৫ তারিখে চালু করা হয়েছে।				

কলাম-১	কলাম-২	কলাম-৩	কলাম-৪		কলাম-৫	কলাম-৬				
						লক্ষ্যমাত্রার মান -২০১৮-১৯ (Target Value -2018-19)				
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%
দক্ষতা ও নৈতিকতার উন্নয়ন	৪	সরকারী কর্মসম্পাদন ব্যবস্থাপনা সংক্রান্ত প্রশিক্ষণ বিভিন্ন বিষয়ে কর্মকর্তা/ কর্মচারীদের জন্য প্রশিক্ষণ আয়োজন	প্রশিক্ষণের সময়	জনঘন্টা	২	৬০	৫৫	৫০	৪৫	৪০
		জাতীয় শুদ্ধাচার কৌশল বাস্তবায়ন	২০১৮-১৯ অর্থবছরের শুদ্ধাচার বাস্তবায়ন কর্মপরিকল্পনা এবং বাস্তবায়ন পরিবীক্ষণ কাঠামো প্রণীত ও দাখিলকৃত	তারিখ	১	-	-	-	-	-
			নির্ধারিত সময়সীমার মধ্যে ত্রৈমাসিক পরিবীক্ষণ প্রতিবেদন দাখিলকৃত	সংখ্যা	১	৪	৩	-	-	-
তথ্য অধিকার বাস্তবায়ন জোরদারকরণ	১	তথ্য বাতায়ন হালনাগাদকরণ	তথ্য বাতায়ন হালনাগাতকৃত	%	.৫	৮০	৭০	৬০	-	-
	,	স্বপ্রণোদিত তথ্য প্রকাশিত	স্বপ্রনোদিত তথ্য প্রকাশিত	%	.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, 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:

প্রিয়াংকা দত্ত
উপ পরিচালক (সিনিয়র সহকারী সচিব)
জাতীয় ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তর
চট্টগ্রাম বিভাগীয় কার্যালয়, চট্টগ্রাম।

২০. ৬. ২০২৬

তারিখ

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

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

২০.০৬.২০২৬

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	ভোক্তা সচেতনতা বৃদ্ধির জন্য প্যাম্পলেট, লিফলেট ও স্টিকার মুদ্রন এবং বিতরণ	প্যাম্পলেট, লিফলেট ও স্টিকার বিতরণকৃত	জনসচেতনতা সৃষ্টির লক্ষ্যে উপজেলা, জেলা ও বিভাগে হাজার স্টিকার ৫০,০০০ লিফলেট ৫৩,০০০ প্যাম্পলেট ৫০,০০০ বিতরণ	উপপরিচালক চট্টগ্রাম বিভাগীয় কার্যালয়, চট্টগ্রাম	স্টিকার, প্যাম্পলেট ও লিফলেট বিতরণ রেজিষ্টার	-
২	সেমিনার/ওয়ার্কসপ	সেমিনার/ওয়ার্কসপ অনুষ্ঠিত	ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ আইন, ২০০৯ প্রচার ও বাস্তবায়নের জন্য চট্টগ্রাম মহানগরসহ বিভিন্ন বিভাগ, জেলা ও উপজেলায় মোট ১১২ টি সেমিনার/ওয়ার্কসপ আয়োজন		সহকারী পরিচালক, জেলা প্রশাসক ও উপজেলা নির্বাহী কর্মকর্তা কর্তৃক প্রেরিত প্রতিবেদন	-
৩	বাজার তদারকি	বাজার তদারকি সম্পন্ন	ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ আইন, ২০০৯ বাস্তবায়নের জন্য সকল জেলা, উপজেলা ১,২৬০ টি বাজার তদারকি করা		বাজার তদারকি সংক্রান্ত প্রেস বিজ্ঞপ্তি	-
৪	ভোক্তার অভিযোগ তদন্ত ও নিষ্পত্তি	অভিযোগ নিষ্পত্তিকৃত	ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ আইন, ২০০৯ এর অধীন দায়েরকৃত ৯৫% অভিযোগ নিষ্পত্তি করা		অভিযোগ নিষ্পত্তি রেজিষ্টার	-
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 মহনগরসহ সকল বিভাগ, জেলা ও উপজেলায় সেমিনার অনুষ্ঠান করা		সহকারী পরিচালক, জেলা প্রশাসক ও উপজেলা নির্বাহী কর্মকর্তা কর্তৃক প্রেরিত প্রতিবেদন	-
৬	গণশুনানির আয়োজন	গণশুনানি অনুষ্ঠিত	গণসচেতনতা বৃদ্ধির জন্য মোট ১৪৪টি 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	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।