গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার

উপ পরিচালক, ঢাকা বিভাগীয় কার্যালয়, জাতীয় ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তর, ঢাকা

এবং

মহাপরিচালক, জাতীয় ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তর
এর মধ্যে স্বাক্ষরিত

বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তি

জুলাই ১, ২০১৮ - জুন ৩০, ২০১৯

সূচিপত্র

কর্মসম্পাদনের সার্বিক চিত্র

উপক্রমণিকা

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

সেকশন ২ : কার্যক্রম, কর্মসম্পাদন সূচক এবং লক্ষ্যমাত্রাসমূহ

সংযোজনী ১: শব্দসংক্ষেপ (Acronyms)

সংযোজনী ২: কর্মসম্পাদন সূচকসমূহ, বাস্তবায়নকারী এবং পরিমাপ পদ্ধতি

সংযোজনী ৩: কর্মসম্পাদন লক্ষ্যমাত্রা অর্জনের ক্ষেত্রে মাঠ পর্যায়ের অন্যান্য কার্যালয়ের নিকট সুনির্দিষ্ট চাহিদা

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, ঢাকা বিভাগীয় কার্যালয়, জাতীয় ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তর, ঢাকা

এবং

মহাপরিচালক (অতিরিক্ত সচিব), জাতীয় ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তর এর মধ্যে ২০১৮ সালের জুন মাসের ২০ তারিখে এই বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তি স্বাক্ষরিত হলো।

এই চুক্তিতে স্বাক্ষরকারী উভয়পক্ষ নিম্নলিখিত বিষয়সমূহে সম্মত হলেন :

জাতীয় ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তর, ঢাকা বিভাগীয় কার্যালয়, ঢাকা এর কর্মসম্পাদনের সার্বিক চিত্র

(Overview of the Performance of the Directorate of National Consumers' Right Protection, Dhaka Divisional Office, Dhaka.)

সাম্প্রতিক অর্জন, চ্যালেঞ্জ এবং ভবিষ্যৎ 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 প্রায় ৭,০০,৮৬০ (সাত লক্ষ আটশত ষাট টি) পোস্টার, লিফলেট ও প্যাম্পলেট বিতরণ করা হয়েছে। ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ আইন-২০০৯ এর আওতায় অভিযোগ দায়েরের আহবান জানিয়ে ৬টি মোবাইল অপারেটরের মাধ্যমে ক্ষুদে বার্তা প্রচার করা হয়েছে। ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ আইন-২০০৯ এর অধীনে ১৫ জুন ২০১৮ পর্যন্ত অধিদপ্তরের ঢাকা বিভাগীয় কার্যালয়ের মোবাইল টিম কর্তৃক প্রায় ১৬,৪০,৫০,২৫০/- (ষোল কোটি চল্লিশ লক্ষ পঞ্চাশ হাজার দুইশত পঞ্চাশ) টাকা জরিমানা আরোপ ও আদায় করা হয়েছে। মোট ৩২৫২ জন অভিযোগকারীকে ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ আইন, ২০০৯ এর ৭৬(৪) ধারায় আদায়কৃত জরিমানার ২৫% হিসেবে ৫৯,১০,৫২৭/- (উনষাট লক্ষ দশ হাজার পাঁচশত সাতাশ) টাকা প্রদান করা হয়েছে। সকল উপজেলা ও জেলা পর্যায়ে সেমিনার আয়োজন করা হয়েছে। অধিকন্তু জেলা পর্যায়ে বিশ্ব ভোক্তা অধিকার দিবস উদযাপন করা হয়েছে।

- **সমস্যা এবং চ্যালেঞ্জসমূহ ঃ**

১. ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ আইন, ২০০৯ সম্পর্কে ঢাকা বিভাগের সকল জনগণকে অবহিতকরণ।
২. ভোক্তাদের অধিকার সম্পর্কে সচেতনতা ও অভিযোগ দায়ের করতে উৎসাহিতকরণ।
৩. বিভিন্ন ব্যবসায়ী সংগঠনকে ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ আইন, ২০০৯ সম্পর্কে অবহিতকরণ।
৪. ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ আইন, ২০০৯ যথাযথ প্রয়োগের মাধ্যমে ভোক্তাদের অধিকার নিশ্চিতকরণ।
৫. নিরাপদ পণ্য ও সেবা সরবরাহ নিশ্চিতকরণ।

- **ভবিষ্যৎ পরিকল্পনা**

১. ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ আইন, ২০০৯ সম্পর্কে ব্যাপক জনসচেতনতা তৈরি করা।
২. বিভাগে বিদ্যমান বিভিন্ন ব্যবসায়ী সংগঠনের সাথে নিয়মিত বৈঠক ও আলোচনা সভার মাধ্যমে আইনটি পরিপালনে ব্যবসায়ীদেরকে উৎসাহিত করা।
৩. জেলা ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ কমিটি, উপজেলা ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ কমিটি এবং ইউনিয়ন ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ কমিটির সাথে সমন্বয়ের মাধ্যমে ভোক্তা স্বার্থ বিরোধী কার্যপ্রতিরোধ , ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ এবং ব্যাপক জনসচেতনতা সৃষ্টি করতে বিভাগীয় কার্যালয় কর্তৃক কার্যকর পদক্ষেপ গ্রহণ।
৪. কার্যালয়টিকে একটি কার্যকর, জনমূখী ও সেবামূলক প্রতিষ্ঠান হিসাবে গড়ে তোলা ।

২০১৮-১৯ অর্থবছরের সম্ভাব্য প্রধান অর্জনসমূহ

১. ২,৫৩,০০০ টি লিফলেট, প্যাম্পলেট ও স্টিকার বিতরণ;
২. ২৮০ টি সেমিনার আয়োজন;
৩. ২৪০০ টি বাজার তদারকি ;
৪. ২১৬ টি গণশুনানী এবং
৫. ১৫ মার্চ বিশ্ব ভোক্তা অধিকার দিবস উদযাপন।

সেকশন ১:

বিভাগীয় কার্যালয়ের রূপকল্প ,(Vision))অভিলক্ষ্য (**Mission),** কৌশলগত উদ্দেশ্যসমূহ (Strategic Objectives) এবং কার্যাবলি

১ ১.রূপকল্প : (Vision)
ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ ও উন্নয়ন।

১ ২.অভিলক্ষ্য :(Mission)
ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ আইন, ২০০৯ এর কার্যকর বাস্তবায়ন ও ভোক্তার অধিকার বিরোধী কার্যক্রম প্রতিরোধকরণ। সেই লক্ষ্যে সরকারি ও বেসকাররি প্রতিষ্ঠানের অংশগ্রহণের মাধ্যমে ভোক্তাদের মধ্যে সচেতনতা বৃদ্ধি।

১ ৩.কৌশলগত উদ্দেশ্যসমূহ :(Strategic Objectives)

১. ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ ও সচেতনতা বৃদ্ধি।
২. গণশুনানি ও বিরোধ নিস্পত্তি।

১৪. বাধ্যতামূলক কৌশলগত উদ্দেশ্যসমূহ (Mandatory Strategic Objectives);

১. দক্ষতার সাথে বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তি বাস্তবায়ন।
২. কর্মপদ্ধতি , কর্মপরিবেশ ও সেবার মানোন্নয়ন। ,
৩. দক্ষতা ও নৈতিকতার উন্নয়ন।
৪. তথ্য অধিকার বাস্তবায়ন জোরদারকরণ ।
৫. আর্থিক ব্যবস্থাপনার উন্নয়ন।

১ ৫.কার্যাবলি :(Functions)

১. প্রচারের মাধ্যমে ভোক্তাদের অধিকার সংরক্ষণে সচেতন করা।
২. ব্যবসায়িদের সচেতন করা।
৩. নিয়মিত বাজার তদারকির মাধ্যমে ভোক্তা স্বার্থ সংরক্ষণ।
৪. ভোক্তা অধিকার বিরোধী কার্য প্রতিরোধ করা।
৫. বাজার ও ব্যবসায়িক প্রতিষ্ঠান পরিদর্শন করা।
৬. ভোক্তাদের সচেতনতা বৃদ্ধির জন্য লিফলেট, প্যাম্পলেট ও পোস্টার বিতরণ।
৭. ভোক্তাদের লিখিত অভিযোগ গ্রহণ, অনুসন্ধান ও নিস্পত্তি।
৮. গণশুনানির আয়োজন করা।

সেকশন -২

কৌশলগত উদ্দেশ্যভিত্তিক কার্যক্রমচক এবং লক্ষ্যমাত্রাসমূহকর্মসম্পাদন সূ,

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		লক্ষ্যমাত্রার মান -২০১৮-১৯					প্রক্ষেপণ Project)(ion ২০১৯-২০	প্রক্ষেপণ Projecti)(on ২০২০-২১
						২০১৬-১৭	২০১৭-২০১৮ (১৫* জুন/ ২০১৮ পর্যন্ত)	অসাধারণ (Excellent)	অতি উত্তম Very) (Good	উত্তম (Good)	চলতি মান (Fair)	চলতি মানের নিম্নে (Poor)		
								১০০%	৯০%	৮০%	৭০%	৬০%		
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮	৯	১০	১১	১২	১৩	১৪	১৫
জাতীয় ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তরের কৌশলগত উদ্দেশ্যসমূহ=৮০														
১. ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ ও সচেতনতা বৃদ্ধি	৭০	১.১. ভোক্তা সচেতনতা বৃদ্ধির জন্য প্যাম্ফলেট, লিফলেট ও স্টিকার মুদ্রন এবং বিতরণ	বিতরণকৃত প্যাম্ফলেট	সংখ্যা (লক্ষ)	১০	০.৮০	০.৮০	০.৮৮	০.৮২	০.৭৬	০.৮০	০.৬৫	০.৯০	০.৯৫
			বিতরণকৃত লিফলেট		১০	০.৮০	০.৮০	০.৮৫	০.৮০	০.৭৫	০.৮০	০.৬৫	০.৯০	০.৯৫
			বিতরণকৃত স্টিকার		১০	০.২২ (পোস্টার)	০.১৪ (পোস্টার)	০.৮০	০.৫০	০.৩৬	০.২২	০.০৯	০.৯০	০.৯৫
		১.২. সেমিনার/ ওয়ার্কসপ	সেমিনার/ ওয়ার্কসপ অনুষ্ঠিত।	সংখ্যা	১০	২৮০	২৮০	২৮০	২৩০	১৭৭	২৮০	১২০	২৯০	৩০০
		১.৩. বাজার তদারকি	বাজার তদারকি সম্পন্ন	সংখ্যা	১০	১১০০	১৩৪৮ (জুন ১৫/২০১৮ পর্যন্ত	২৪০০	১৯১১	১৪২২	১০৩২	৮৪১	২৬০০	২৮০০
		১.৪. ভোক্তার অভিযোগ তদন্ত ও নিষ্পত্তি	অভিযোগ নিষ্পত্তিকৃত	%	১০	১০০	৯২	৯৫	৯৩.২	৯১.৬	৯০ (এপ্রিল ১৫/২০১৮ পর্যন্ত	৮০	৯৫	৯৫
		১.৫. উপজেলা, জেলা ও বিভাগে বিশ্ব ভোক্তা অধিকার দিবস উদযাপন	দিবস উদযাপিত	সংখ্যা	১০	১৩৯	১৩৯	১৩৯	-	-	১৩৯	১২০	-	-
২. গণশুনানী ও বিরোধ নিষ্পত্তি	১০	২.১. গণশুনানী আয়োজন	গণশুনানী অনুষ্ঠিত	সংখ্যা	১০	৭৪	১২০ (জুন ১৫/২০১৮	২১৬	১৭৭	১৩৮	২১৬	৮৫	২৫০	২৬০

কলাম-১	কলাম-২	কলাম-৩	কলাম-৪		কলাম-৫	কলাম-৬				
						লক্ষ্যমাত্রার মান ২০১৮-২০১৯				
কৌশলগত উদ্দেশ্য (Strategic Objectives)	কৌশলগত উদ্দেশ্যের মান (Weight of Strategic Objectives)	কার্যক্রম (Activities)	কর্মসম্পাদন সূচক (Performance Indicator)	একক (Unit)	কর্মসম্পাদন সূচক এর মান (Weight of PI)	অসাধারণ (Excellent) ১০০%	অতি উত্তম (Very Good) ৯০%	উত্তম (Good) ৮০%	চলতি মান (Fair) ৭০%	চলতি মান এর নিম্নে (Poor) ৬০%
বিভাগ পর্যায়ের কার্যালয়ের আবর্শিক কৌশলগত উদ্দেশ্যসমূহ = ২০										
বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তি বাস্তবায়ন জোরদারকরণ	৩	২০১৭-১৮ অর্থবছরের বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তির মূল্যায়ন প্রতিবেদন দাখিল	মূল্যায়ন প্রতিবেদন দাখিলকৃত	তারিখ	১	২৪ জুলাই, ২০১৮	২৯ জুলাই, ২০১৮	৩০জুলাই, ২০১৮	৩১ জুলাই, ২০১৮	০১ আগস্ট, ২০১৮
		২০১৭-১৮ অর্থবছরের বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তির অর্ধ-বার্ষিক মূল্যায়ন প্রতিবেদন উর্ধবতন কর্তৃপক্ষের নিকট দাখিল	মূল্যায়ন প্রতিবেদন দাখিলকৃত	তারিখ	১	১৩ জানুয়ারি, ২০১৯	১৬ জানুয়ারি, ২০১৯	১৭ জানুয়ারি, ২০১৯	২০ জানুয়ারি, ২০১৯	২১ জানুয়ারি, ২০১৯
		সরকারি কর্মসম্পাদন ব্যবস্থাপনা পদ্ধতিসহ অন্যান্য বিষয়ে কর্মকর্তা/কর্মচারীদের জন্য প্রশিক্ষণ আয়োজন	আয়োজিত প্রশিক্ষণের সময়	জনঘন্টা *	১	৬০	-	-	-	-
কার্যপদ্ধতি, কর্মপরিবেশ ও সেবার মানোন্নয়ন	৯	ই-ফাইলিং পদ্ধতি বাস্তবায়ন	ফ্রন্ট ডেস্ক এর মাধ্যমে গৃহীত ডাক ই- ফাইলিং সিস্টেমে আপলোডকৃত	%	১	৮০	৭০	৬০	৫৫	৫০
			ই-ফাইলে নথি নিষ্পত্তিকৃত *	%	১	৫০	৪৫	৪০	৩৫	৩০
			ই-ফাইলে পত্র জারিকৃত **	%	১	৪০	৩৫	৩০	২৫	২০
		উদ্ভাবনী উদ্যোগ ও ক্ষুদ্র উন্নয়ন প্রকল্প (SIP) বাস্তবায়ন	নূন্যতম একটি উদ্ভাবনী উদ্যোগ/ক্ষুদ্র উন্নয়ন প্রকল্প বাস্তবায়িত	তারিখ	১	৩১ ডিসেম্বর, ২০১৮	০৭ জানুয়ারি, ২০১৯	১৪ জানুয়ারি, ২০১৯	২১ জানুয়ারি, ২০১৯	২৮ জানুয়ারি, ২০১৯
		সিটিজেনস চার্টার বাস্তবায়ন	হালনাগাদকৃত সিটিজেনস চার্টার অনুযায়ী প্রদত্ত সেবা	%	১	৮০	৭৫	৭০	৬০	৫০
			সেবাগ্রহিতাদের মতামত পরিবীক্ষণ ব্যবস্থা চালুকৃত	তারিখ	১	৩১ ডিসেম্বর, ২০১৮	১৫ জানুয়ারি, ২০১৯	০৭ জানুয়ারি, ২০১৯	১৭ ফেব্রুয়ারি, ২০১৯	২৮ ফেব্রুয়ারি, ২০১৯
		অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা বাস্তবায়ন	নির্দিষ্ট সময়ের মধ্যে অভিযোগ নিষ্পত্তিকৃত	%	১	৯০	৮০	৭০	৬০	৫০
		পিআরএল শুরুর ২ মাস পূর্বে সংশ্লিষ্ট কর্মচারীর পিআরএল ও ছুটি নগদায়নপত্র জারি নিশ্চিতকরণ	পিআরএল আদেশ জারিকৃত	%	১	১০০	৯০	৮০	-	-
			ছুটি নগদায়নপত্র জারিকৃত	%	১	১০০	৯০	৮০	-	-
আর্থিক ও সম্পদ	৫	অডিট আপত্তি নিষ্পত্তি কার্যক্রম এর উন্নয়ন	ব্রডসিট জবাব প্রেরিত	%	০.৫	৬০	৫৫	৫০	৪৫	৪০
			অডিট আপত্তি নিষ্পত্তিকৃত	%	০.৫	৫০	৪৫	৪০	৩৫	৩০

ব্যবস্থাপনার উন্নয়ন		স্থাবর অস্থাবর সম্পত্তির হালনাগাদ তালিকা প্রস্তুত করা	স্থাবর সম্পত্তির তালিকা হালনাগাদকৃত	তারিখ	১	০৩ ফেব্রুয়ারি, ২০১৯	১৭ ফেব্রুয়ারি, ২০১৯	২৮ ফেব্রুয়ারি, ২০১৯	২৮ মার্চ, ২০১৯	১৫ এপ্রিল, ২০১৯
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 সূচক এর মান (Weight of PI)	লক্ষ্যমাত্রার মান ২০১৮-২০১৯				
						অসাধারণ (Excellent) ১০০%	অতি উত্তম (Very Good) ৯০%	উত্তম (Good) ৮০%	চলতি মান (Fair) ৭০%	চলতি মান এর নিম্নে (Poor) ৬০%
			অস্থাবর সম্পত্তির তালিকা হালনাগাদকৃত	তারিখ	১	০৩,ফেব্রুয়ারি, ২০১৯	১৭ ফেব্রুয়ারি, ২০১৯	২৮ ফেব্রুয়ারি, ২০১৯	২৮ মার্চ, ২০১৯	১৫ এপ্রিল, ২০১৯
		বার্ষিক উন্নয়ন কর্মসূচি বাস্তবায়ন	বার্ষিক উন্নয়ন কর্মসূচি বাস্তবায়িত	%	২	১০০	৯৫	৯০	৮৫	৮০
জাতীয় শুদ্ধাচার কৌশল ও তথ্য অধিকার বাস্তবায়ন জোরদারকরণ	৩	জাতীয় শুদ্ধাচার কর্ম্পরিকল্পনা ও পরীবিক্ষণ কাঠামো প্রণয়ন	জাতীয় শুদ্ধাচার কর্ম্পরিকল্পনা ও পরীবিক্ষণ কাঠামো প্রণীত	তারিখ	১	১৫ জুলাই	৩১ জুলাই	-	-	-
		নির্ধারিত সময়ের মধ্যে ত্রৈমাসিক প্রতিবেদন দাখিল	নির্ধারিত সময়ের মধ্যে ত্রৈমাসিক প্রতিবেদন দাখিলকৃত	সংখ্যা	১	৪	৩	-	-	-
		তথ্যবাতায়ন হালনাগাদকরণ	তথ্যবাতায়ন হালনাগাদকৃত	%	১	১০০	৯০	৮০	-	-

*জনপ্রশাসন প্রশিক্ষণ ম্যানুয়াল অনুযায়ী উক্ত প্রশিক্ষন আয়োজন করতে হবে।

**মন্ত্রিপরিষদ বিভাগের ই - গভর্ন্যান্স অধিশাখা হতে প্রাপ্ত প্রতিবেদন।

***মন্ত্রিপরিষদ বিভাগের ই - গভর্ন্যান্স অধিশাখা হতে প্রাপ্ত প্রতিবেদন

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

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

স্বাক্ষরিত:

-- ----------------------------- 20.05.2018

উপ-পরিচালক তারিখ

ঢাকা বিভাগীয় কার্যালয়

জাতীয় ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তরঢাকা ,

-- --------------------------------- 20.05.2018

মহাপরিচালক তারিখ

জাতীয় ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তর ঢাকা ,

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

সংযোজনী-১

শব্দ সংক্ষেপ
(Acronyms)

ক্রমিক নং	শব্দ সংক্ষেপ (Acronyms)	বিবরণ
১।	DNCRP	Directorate of National Consumers' Right Protection

সংযোজনী- ২:
কর্মসম্পাদন সূচকসমূহ, বাস্তবায়নকারী কার্যালয়সমূহ 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 স্টিকার বিতরণ	প্যাম্পলেট, লিফলেট ও স্টিকার বিতরণকৃত	জনসচেতনতা সৃষ্টির লক্ষ্যে উপজেলা, জেলা ও বিভাগে ৮০ হাজার স্টিকার, ৮৮ হাজার লিফলেট ও ৮৫ হাজার প্যাম্ফলেট বিতরণ	ঢাকা বিভাগীয় কার্যালয় এবং এর আওতাধীন জেলা কার্যালয় সমুহ	স্টিকার, প্যাম্পলেট ও লিফলেট বিতরণ রেজিস্টার	-
২	সেমিনার/ ওয়ার্কসপ	সেমিনার/ ওয়ার্কসপ অনুষ্ঠিত	ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ আইন ২০০৯ প্রচার ও বাস্তবায়নের জন্য ঢাকা মহানগরসহ ঢাকা বিভাগের সকল জেলা ও উপজেলায় মোট ২৮০টি সেমিনার/ ওয়ার্কসপ আয়োজন		জেলা প্রশাসক ও উপজেলা নির্বাহী কর্মকর্তা কর্তৃক প্রেরিত প্রতিবেদন	-
৩	বাজার তদারকি	বাজার তদারকি সম্পন্ন	ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ আইন ২০০৯ বাস্তবায়নের জন্য ঢাকা মহানগরসহ ঢাকা বিভাগের সকল জেলা ও উপজেলায় ২৪০০টি 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 রেজিস্টার	-
৬	গণশুনানীর আয়োজন	গণশুনানী অনুষ্ঠিত	গণসচেতনতা বৃদ্ধির জন্য ২১৬ টি গণশুনানীর আয়োজন করা		গণশুনানীর নোটিশ ও উপস্থিতির রেজিস্টার	-

সংযোজনী ৩:
মাঠপর্যায়ের অন্যান্য কার্যালয়ের নিকট সুনির্দিষ্ট চাহিদাসমুহ

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