

**জাতীয় ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তরের ২০২০-২১ অর্থবছরের বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তির যান্মাসিক (জুলাই-ডিসেম্বর/২০২০) অগ্রগতি প্রতিবেদন**

| কৌশলগত<br>উদ্দেশ্য<br>(Strategic<br>Objectives)             | কৌশলগত<br>উদ্দেশ্যের মান<br>(Weight of<br>Strategic<br>Objective) | কার্যক্রম<br>(Activities)                                                                      | কর্মসম্পাদন<br>সূচক<br>(Performance<br>Indicators) | গণনা<br>পদ্ধতি<br>(Calculat<br>ion<br>method) | একক<br>(Unit)    | কর্মসম্পাদন<br>সূচকের মান<br>(Weight of<br>Performance<br>Indicators) | প্রকৃত অর্জন      |                     | লক্ষ্যমাত্রা/নির্ণায়ক ২০২০-২১<br>(Target/Criteria Value for FY 2020-21) |                                |                 |                       |                                   | ১ম<br>ত্রৈমাসিক<br>অগ্রগতি<br>(জুলাই-<br>সেপ্টেম্বর/২০) | ২য়<br>ত্রৈমাসিক<br>অগ্রগতি<br>(অক্টোবর-<br>ডিসেম্বর/২০) | ষান্মাসিক<br>অগ্রগতি<br>(জুলাই-<br>ডিসেম্বর/২০) |
|-------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------|-----------------------------------------------|------------------|-----------------------------------------------------------------------|-------------------|---------------------|--------------------------------------------------------------------------|--------------------------------|-----------------|-----------------------|-----------------------------------|---------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|
|                                                             |                                                                   |                                                                                                |                                                    |                                               |                  |                                                                       | ২০১৮-১৯           | ২০১৯-<br>২০*        | অসাধারণ<br>(Excellent)                                                   | অতি<br>উত্তম<br>(Very<br>Good) | উত্তম<br>(Good) | চলতি<br>মান<br>(Fair) | চলতি<br>মানের<br>নিম্নে<br>(Poor) |                                                         |                                                          |                                                 |
|                                                             |                                                                   |                                                                                                |                                                    |                                               |                  |                                                                       |                   |                     |                                                                          |                                |                 |                       |                                   |                                                         |                                                          |                                                 |
| ১                                                           | ২                                                                 | ৩                                                                                              | ৪                                                  | ৫                                             | ৬                | ৭                                                                     | ৮                 | ৯                   | ১০                                                                       | ১১                             | ১২              | ১৩                    | ১৪                                | ১৫                                                      | ১৬                                                       | ১৭                                              |
| জাতীয় ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তরের কৌশলগত উদ্দেশ্যসমূহ |                                                                   |                                                                                                |                                                    |                                               |                  |                                                                       |                   |                     |                                                                          |                                |                 |                       |                                   |                                                         |                                                          |                                                 |
| ১. ভোক্তা-<br>অধিকার<br>সংরক্ষণ<br>ও<br>সচেতন<br>তা বৃদ্ধি  | ৭০                                                                | ১.১. ভোক্তা<br>সচেতনতা বৃদ্ধির জন্য<br>প্যাম্পলেট, লিফলেট<br>ও ক্যালেন্ডার মুদ্রণ<br>এবং বিতরণ | বিতরণকৃত<br>প্যাম্পলেট                             | সমষ্টি                                        | সংখ্যা<br>(লক্ষ) | ১০                                                                    | ৩.৩০              | ৩.০০                | ৩.০০                                                                     | ২.৭০                           | ২.৪৩            | ২.৩০                  | ২.২৫                              | -                                                       | ২.৮৫                                                     | ২.৮৫                                            |
|                                                             |                                                                   |                                                                                                | বিতরণকৃত<br>লিফলেট                                 | সমষ্টি                                        |                  | ১০                                                                    | ৩.৬০              | ৪.০০                | ৪.০০                                                                     | ৩.৮০                           | ৩.৭০            | ৩.৬০                  | ৩.৪০                              | -                                                       | ৩.৮                                                      | ৩.৮                                             |
|                                                             |                                                                   |                                                                                                | বিতরণকৃত<br>ক্যালেন্ডার                            | সমষ্টি                                        |                  | ১০                                                                    | ৩.০০<br>(স্টিকার) | ৫০<br>(ক্যালেন্ডার) | ৫০                                                                       | ৪৫                             | ৪০              | ৩০                    | ২৫                                | -                                                       | ৫০                                                       | ৫০                                              |
|                                                             |                                                                   | ১.২.<br>সেমিনার/ওয়ার্কসপ/<br>মতবিনিময় সভা                                                    | সেমিনার/ওয়ার্ক<br>সপ/ মতবিনিময়<br>সভা অনুষ্ঠিত   | সমষ্টি                                        | সংখ্যা           | ১০                                                                    | ৭২১               | ৪৯৬                 | ৭১০                                                                      | ৭০০                            | ৬৯০             | ৬৮০                   | ৬৭০                               | ৪৯৬                                                     | -                                                        | ৪৯৬                                             |
|                                                             |                                                                   | ১.৩. বাজার তদারকি                                                                              | বাজার তদারকি<br>সম্পন্ন                            | সমষ্টি                                        | সংখ্যা           | ১০                                                                    | ৭৩৪৩              | ১১৪১৮               | ১০০০০                                                                    | ৮০০০                           | ৭৫০০            | ৭০০০                  | ৬০০০                              | ৫৭০৭                                                    | ৩০৮৭                                                     | ৮৭৯৪                                            |
|                                                             |                                                                   | ১.৪. সচেতনতামূলক<br>সভা                                                                        | সভা আয়োজন                                         |                                               | সংখ্যা           | ১০                                                                    | ৯৫৪               | ৮৮৫                 | ১০০০                                                                     | ৯৫০                            | ৯২৫             | ৯০০                   | ৭০০                               | ৩৩৪                                                     | ২৯৭                                                      | ৬৩১                                             |
|                                                             |                                                                   | ১.৫. ঢাকা<br>মহানগরসহ বিভাগ,<br>জেলা ও উপজেলায়<br>বিশ্ব ভোক্তা<br>অধিকার দিবস<br>উদযাপন       | দিবস উদযাপিত                                       | সমষ্টি                                        | সংখ্যা           | ১০                                                                    | ৪৯৬               | ৪৯৬                 | ৪৯৬                                                                      | -                              | -               | -                     | -                                 | -                                                       | -                                                        | -                                               |
| ২. ভোক্তাদের<br>অভিযোগ<br>নিষ্পত্তি                         | ৫                                                                 | ২.১. ভোক্তাদের<br>অভিযোগ নিষ্পত্তি                                                             | অভিযোগ<br>নিষ্পত্তিকৃত                             | গড়                                           | %                | ৫                                                                     | ৯৫.৬১             | ৭০                  | ৮০                                                                       | ৭৫                             | ৭২              | ৭০                    | ৬৫                                | ৪৬.৭৮                                                   | ৭৮.৫৪                                                    | ৬৩                                              |

৪৪



| কৌশলগত<br>উদ্দেশ্য<br>(Strategic<br>Objectives)                           | কৌশলগত<br>উদ্দেশ্যের মান<br>(Weight of<br>Strategic<br>Objectives) | কার্যক্রম<br>(Activities)                                                                              | কর্মসম্পাদন<br>সূচক<br>(Performance<br>Indicator)                      | একক<br>(Unit) | কর্মসম্পাদন<br>সূচকের মান<br>(Weight of<br>Performance<br>Indicator) | লক্ষ্যমাত্রার মান -২০২০-২১ |                             |                 |                       |                                | ১ম ত্রৈমাসিক<br>অগ্রগতি<br>(জুলাই-<br>সেপ্টেম্বর/২০) | ২য়<br>ত্রৈমাসিক<br>অগ্রগতি<br>(অক্টোবর-<br>ডিসেম্বর/২০) | ষাণ্মাসিক<br>অগ্রগতি<br>(জুলাই-<br>ডিসেম্বর/২০) |
|---------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------|---------------|----------------------------------------------------------------------|----------------------------|-----------------------------|-----------------|-----------------------|--------------------------------|------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|
|                                                                           |                                                                    |                                                                                                        |                                                                        |               |                                                                      | অসাধারণ<br>(Excellent)     | অতি উত্তম<br>(Very<br>Good) | উত্তম<br>(Good) | চলতি<br>মান<br>(Fair) | চলতি<br>মানের নিম্নে<br>(Poor) |                                                      |                                                          |                                                 |
|                                                                           |                                                                    |                                                                                                        |                                                                        |               |                                                                      | ১০০%                       | ৯০%                         | ৮০%             | ৭০%                   | ৬০%                            |                                                      |                                                          |                                                 |
| ১                                                                         | ২                                                                  | ৩                                                                                                      | ৪                                                                      | ৫             | ৬                                                                    | ৭                          | ৮                           | ৯               | ১০                    | ১১                             | ১২                                                   | ১৩                                                       | ১৪                                              |
| আবশ্যিক কৌশলগত উদ্দেশ্যসমূহ                                               |                                                                    |                                                                                                        |                                                                        |               |                                                                      |                            |                             |                 |                       |                                |                                                      |                                                          |                                                 |
| [১] দাপ্তরিক<br>কর্মকান্ডে<br>স্বচ্ছতা বৃদ্ধি ও<br>জবাবদিহি<br>নিশ্চিতকরণ | ১০                                                                 | [১.১] বার্ষিক<br>কর্মসম্পাদন চুক্তি<br>(এপিএ) বাস্তবায়ন                                               | [১.১.১] এপিএ'র সকল<br>ত্রৈমাসিক<br>প্রতিবেদন<br>ওয়েবসাইটে<br>প্রকাশিত | সংখ্যা        | ২                                                                    | ৮                          | -                           | -               | -                     | -                              | ১                                                    | ১                                                        | ২                                               |
|                                                                           |                                                                    |                                                                                                        | [১.১.২] এপিএ<br>টিমের মাসিক<br>সভা অনুষ্ঠিত                            | সংখ্যা        | ১                                                                    | ১২                         | ১১                          | -               | -                     | -                              | ৩                                                    | ৩                                                        | ৬                                               |
|                                                                           |                                                                    | [১.২] শূদ্ধাচার/উত্তম<br>চর্চার বিষয়ে<br>অংশীজনদের সঙ্গে<br>মতবিনিময়                                 | [১.২.১] মতবিনিময়<br>সভা অনুষ্ঠিত                                      | সংখ্যা        | ২                                                                    | ৮                          | ৩                           | ২               | -                     | -                              | ১                                                    | ১                                                        | ২                                               |
|                                                                           |                                                                    | [১.৩] অভিযোগ<br>প্রতিকার ব্যবস্থা বিষয়ে<br>সেবাগ্রহীতা/অংশীজনদের<br>অবহিতকরণ                          | [১.৩.১] অবহিতকরণ<br>সভা আয়োজিত                                        | সংখ্যা        | ১                                                                    | ৮                          | ৩                           | ২               | -                     | -                              | ১                                                    | ১                                                        | ২                                               |
|                                                                           |                                                                    | [১.৪] সেবা প্রদান<br>প্রতিশ্রুতি বিষয়ে<br>সেবাগ্রহীতাদের<br>অবহিতকরণ                                  | [১.৪.১] অবহিতকরণ<br>সভা আয়োজিত                                        | সংখ্যা        | ২                                                                    | ৮                          | ৩                           | ২               | -                     | -                              | ১                                                    | ১                                                        | ২                                               |
|                                                                           |                                                                    | [১.৫] তথ্য বাতায়ন<br>হালনাগাদ সংক্রান্ত<br>ত্রৈমাসিক প্রতিবেদন<br>উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের নিকট<br>প্রেরণ | [১.৫.১] ত্রৈমাসিক<br>প্রতিবেদন<br>প্রেরিত                              | সংখ্যা        | ২                                                                    | ৮                          | ৩                           |                 |                       |                                | ১                                                    | ১                                                        | ২                                               |



| কৌশলগত<br>উদ্দেশ্য<br>(Strategic<br>Objectives)                   | কৌশলগত<br>উদ্দেশ্যের মান<br>(Weight of<br>Strategic<br>Objectives) | কার্যক্রম<br>(Activities)                                                                  | কর্মসম্পাদন<br>সূচক<br>(Performance<br>Indicator)                                                         | একক<br>(Unit) | কর্মসম্পাদন<br>সূচকের মান<br>(Weight of<br>Performance<br>Indicator) | লক্ষ্যমাত্রার মান -২০২০-২১ |                          |                 |                    |                             | ১ম ত্রৈমাসিক<br>অগ্রগতি<br>(জুলাই-<br>সেপ্টেম্বর/২০) | ২য় ত্রৈমাসিক<br>অগ্রগতি<br>(অক্টোবর-<br>ডিসেম্বর/২০) | ষাণ্মাসিক<br>অগ্রগতি<br>(জুলাই-<br>ডিসেম্বর/২০) |
|-------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|----------------------------------------------------------------------|----------------------------|--------------------------|-----------------|--------------------|-----------------------------|------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|
|                                                                   |                                                                    |                                                                                            |                                                                                                           |               |                                                                      | অসাধারণ<br>(Excellent)     | অতি উত্তম<br>(Very Good) | উত্তম<br>(Good) | চলতি মান<br>(Fair) | চলতি মানের<br>নিম্নে (Poor) |                                                      |                                                       |                                                 |
|                                                                   |                                                                    |                                                                                            |                                                                                                           |               |                                                                      | ১০০%                       | ৯০%                      | ৮০%             | ৭০%                | ৬০%                         |                                                      |                                                       |                                                 |
| ১                                                                 | ২                                                                  | ৩                                                                                          | ৪                                                                                                         | ৫             | ৬                                                                    | ৭                          | ৮                        | ৯               | ১০                 | ১১                          | ১২                                                   | ১৩                                                    | ১৪                                              |
| [২]<br>কর্মসম্পাদনে<br>গতিশীলতা<br>আনয়ন ও<br>সেবার মান<br>বৃদ্ধি | ৯                                                                  | [২.১] ই-নথি<br>বাস্তবায়ন                                                                  | [২.১.১] ই-নথিতে নোট<br>নিষ্পত্তিকৃত                                                                       | %             | ২                                                                    | ৮০                         | ৭০                       | ৬০              | -                  | -                           | ৮০                                                   | ৮০                                                    | ৮০                                              |
|                                                                   |                                                                    | [২.২] ডিজিটাল সেবা<br>চালুকরণ                                                              | [২.২.১] একটি নতুন<br>ডিজিটাল সেবা চালুকৃত                                                                 | সংখ্যা        | ২                                                                    | ১৫-২-২১                    | ১৫-৩-২১                  | ১৫-৪-২১         | ১৫-৫-২১            | -                           | -                                                    | -                                                     | -                                               |
|                                                                   |                                                                    | [২.৩] সেবা<br>সহজিকরণ                                                                      | [২.৩.১] একটি সহজিকৃত<br>সেবা অধিক্ষেত্রে বাস্তবায়িত                                                      | সংখ্যা        | ২                                                                    | ২৫-২-২১                    | ২৫-৩-২১                  | ২৫-৪-২১         | ২৫-৫-২১            | -                           | -                                                    | -                                                     | -                                               |
|                                                                   |                                                                    | [২.৪] কর্মচারীদের<br>প্রশিক্ষণ প্রদান                                                      | [২.৪.১] প্রত্যেক কর্মচারীর<br>জন্য প্রশিক্ষণ আয়োজিত                                                      | জনঘণ্টা       | ১                                                                    | ৫০                         | ৪০                       | ৩০              | ২০                 | -                           | ০৮                                                   | ১৮                                                    | ২৬                                              |
|                                                                   |                                                                    |                                                                                            | [২.৪.২] ১০ম গ্রেড ও তদুর্ধ্ব<br>প্রত্যেক কর্মচারীকে এপিএ<br>বিষয়ে প্রদত্ত প্রশিক্ষণ                      | জনঘণ্টা       | ১                                                                    | ৫                          | ৪                        | -               | -                  | -                           | ১                                                    | ২                                                     | ৩                                               |
|                                                                   |                                                                    | [২.৫] এপিএ<br>বাস্তবায়নে প্রণোদনা<br>প্রদান                                               | [২.৫.১] ন্যূনতম একটি<br>আওতাধীন দপ্তর/ একজন<br>কর্মচারীকে এপিএ<br>বাস্তবায়নের জন্য প্রণোদনা<br>প্রদানকৃত | সংখ্যা        | ১                                                                    | ১                          | -                        | -               | -                  | -                           | -                                                    | -                                                     | -                                               |
| [৩] আর্থিক<br>ও সম্পদ<br>ব্যবস্থাপনার<br>উন্নয়ন                  | ৬                                                                  | [৩.১] বার্ষিক ক্রয়<br>পরিকল্পনা বাস্তবায়ন                                                | [৩.১.১] ক্রয় পরিকল্পনা<br>অনুযায়ী ক্রয় সম্পাদিত                                                        | %             | ১                                                                    | ১০০                        | ৯০                       | ৮০              | -                  | -                           | ১০০                                                  | ১০০                                                   | ১০০                                             |
|                                                                   |                                                                    | [৩.২] বার্ষিক উন্নয়ন<br>কর্মসূচি<br>(এডিপি)/বাজেট<br>বাস্তবায়ন                           | [৩.২.১] বার্ষিক উন্নয়ন<br>কর্মসূচি (এডিপি)/বাজেট<br>বাস্তবায়িত                                          | %             | ২                                                                    | ১০০                        | ৯০                       | ৮০              | -                  | -                           | প্রযোজ্য নয়                                         | প্রযোজ্য নয়                                          | প্রযোজ্য নয়                                    |
|                                                                   |                                                                    | [৩.৩] অডিট আপত্তি<br>নিষ্পত্তি কার্যক্রমের<br>উন্নয়ন                                      | [৩.৩.১] ত্রিপক্ষীয় সভায়<br>উপস্থাপনের জন্য মন্ত্রণালয়ে<br>প্রস্তাব প্রেরিত                             | %             | ১                                                                    | ৮০                         | ৭০                       | ৬০              | ৫০                 | -                           | ১০০                                                  | ১০০                                                   | ১০০                                             |
|                                                                   |                                                                    |                                                                                            | [৩.৩.২] অডিট আপত্তি<br>নিষ্পত্তিকৃত                                                                       | %             | ১                                                                    | ৫০                         | ৪০                       | ৩০              | ২৫                 | -                           | -                                                    | -                                                     | -                                               |
|                                                                   |                                                                    | [৩.৪] হালনাগাদকৃত<br>স্বাবর ও অবস্থাবর<br>সম্পত্তির তালিকা<br>মন্ত্রণালয়/বিভাগে<br>প্রেরণ | [৩.৪.১] হালনাগাদকৃত<br>স্বাবর ও অবস্থাবর<br>সম্পত্তির তালিকা<br>মন্ত্রণালয়/বিভাগে প্রেরিত                | তারিখ         | ১                                                                    | ১৫-১২-২০                   | ১৫-০১-২১                 | ১৫-২-২১         | -                  | -                           | -                                                    | ০৯-১২-২০                                              | ০৯-১২-২০                                        |