গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার

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

এবং

মহাপরিচালক, জাতীয় ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তর
এর মধ্যে স্বাক্ষরিত

বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তি

১ জুলাই, ২০১৯ - ৩০ জুন, ২০২০

সূচিপত্র

উপক্রমণিকা

কর্মসম্পাদনের সার্বিক চিত্র

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

সেকশন ২ :কার্যক্রম, কর্মসম্পাদন সূচক এবং লক্ষ্যমাত্রাসমূহ

সংযোজনী ১: শব্দ সংক্ষেপ (Acronyms)

সংযোজনী ২: কর্মসম্পাদন সূচকসমূহ ,বাস্তবায়নকারী কার্যালয়সমূহ 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, জাতীয় ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তর 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, ঢাকা বিভাগীয় কার্যালয়, ঢাকা এর কর্মসম্পাদনের সার্বিক চিত্র

(Overview of the Performance of the Departmant /Organization)

সাম্প্রতিক অর্জন, চ্যালেঞ্জ এবং ভবিষ্যৎ পরিকল্পনা

- **সাম্প্রতিক বছরসমূহের (৩বছর) প্রধানঅর্জনসমূহ:**

ভোক্তা-অধিকার বিরোধী কার্য প্রতিরোধ ও ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ কার্যক্রম দেশব্যাপী বিস্তৃত করার লক্ষ্যে ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ আইন, ২০০৯ এর ধারা ১০ অনুসারে ঢাকা বিভাগীয় কার্যালয়ের আওতাধীন 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 ৫,৬০,৬২২ (পাঁচ লক্ষ ষাট হাজার ছয়শত বাইশ) টি পোস্টার, লিফলেট, স্টিকার ও প্যাম্পলেট বিতরণ করা হয়েছে। এছাড়াও বিভিন্ন শিক্ষা প্রতিষ্ঠান, প্রশিক্ষন কেন্দ্র, ব্যবসায়ী সমিতি এবং বিভিন্ন বাজারে সচেতনতামূলক সভা অঅয়োজন করা হয়েছে। ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ আইন-২০০৯ এর অধীনে ৩১ মে ২০১৯পর্যন্ত অধিদপ্তরের ঢাকা বিভাগীয় কার্যালয়ের মোবাইল টিম কর্তৃক প্রায় ১৬,৭৫,৩৭,৩৭৫/- (ষোল কোটি পঁচাত্তর লক্ষ সাইত্রিশ হাজার তিনশত পঁচাত্তর) টাকা জরিমানা আরোপ ও আদায় করা হয়েছে। মোট ২,৭৯০জন অভিযোগকারীকে ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ আইন, ২০০৯ এর ৭৬(৪) ধারায় আদায়কৃত জরিমানার ২৫% হিসেবে প্রায় ৬৫,১৭,৭৫২/- (পঁয়ষট্টি লক্ষ সতের হাজার সাতশত বায়ান্ন)টাকা প্রদান করা হয়েছে। ঢাকা বিভাগীয় কার্যালয়ের আওতাধীন সকল উপজেলা ও জেলা পর্যায়ে সেমিনার আয়োজন করা হয়েছে। অধিকিন্তু জেলা পর্যায়ে বিশ্ব ভোক্তা অধিকার দিবস উদযাপন করা হয়েছে।

- **সমস্যা এবং চ্যালেঞ্জসমূহ ঃ**

ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ আইন-২০০৯ সম্পকে ´বিভাগের সকল জনগণকে অবহিতকরণ এবং বিভাগ ও জেলা কার্যালয়সমূহে জনবলের স্বল্পতা।

- **ভবিষ্যৎ পরিকল্পনা**

ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ আইন-২০০৯ এর সুফল দেশের সকল মানুষকে পৌঁছে দেয়া এবং এই আইন সম্পর্কে জনগণকে অবহিত করার জন্যপ্রচারমূলক কার্যক্রম জোরদার করা।

২০১৯-২০অর্থবছরের সম্ভাব্য প্রধান অর্জন সমূহ

- ১,৯১,০০০ টি লিফলেট, প্যাম্পলেট ও ক্যালেন্ডার বিতরণ;
- ১৪০ টি সেমিনার/ ওয়ার্কসপ/ মত বিনিময় সভা আয়োজন;
- ৩,২৬৪টি বাজার তদারকি;
- ১৫ মার্চ বিশ্ব ভোক্তা অধিকার দিবস উদযাপন;
- ২৪০ টি সচেতনতামূলক সভা আয়োজন এবং
- প্রাপ্ত ৮০% অভিযোগ দ্রুততম সময়ে নিষ্পত্তি।

১৪

সেকশন – ১

অধিদপ্তরের ঢাকা বিভাগীয় কার্যালয়ের রূপকল্প (Vision),অভিলক্ষ্য (Mission), কৌশলগত উদ্দেশ্যসমূহ (Strategic Objectives), প্রধান কার্যাবলি (Functions):

১.১ রূপকল্প (Vision): ভোক্তা অধিকার নিশ্চিতকরণ।

১.২ অভিলক্ষ্য (Mission):ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ আইন ২০০৯ এর কার্যকর বাস্তবায়নে ভোক্তা বিরোধী কার্যক্রম প্রতিরোধ এবং অভিযোগ নিষ্পত্তির মাধ্যমে ভোক্তার অধিকার সংরক্ষণ।

১.৩ অধিদপ্তরের কৌশলগত উদ্দেশ্যসমূহ (Strategic Objectives):

১. ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ ও সচেতনতা বৃদ্ধি;

২. অভিযোগ নিষ্পত্তি।

১.৪ অধিদপ্তরের আবশ্যিক কৌশলগত উদ্দেশ্যসমূহ (Mandatory Strategic Objectives):

১. দাপ্তরিক কর্মকান্ডে স্বচ্ছতা বৃদ্ধি ও জবাবদিহি নিশ্চিতকরণ;

২. কর্মসম্পাদনে গতিশীলতা আনয়ন ও সেবার মান বৃদ্ধি; এবং

৩. আর্থিক ও সম্পদ ব্যবস্থার উন্নয়ন

১.৫ প্রধান কার্যাবলি (Functions):

১. বাজার তদারকির মাধ্যমে ভোক্তা স্বার্থ সংরক্ষণ ;

২. ভোক্তাদের অভিযোগ নিষ্পত্তি এবং

৩. জনসচেতনতা সৃষ্টির লক্ষ্যে সভা/ সেমিনার আয়োজনসহ অন্যান্য কার্যক্রম গ্রহণ

সেকশন ২

কৌশলগত উদ্দেশ্যভিত্তিক 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		লক্ষ্যমাত্রার মান -২০১৯-২০					প্রক্ষেপণ Proje)(ction ২০২০-২১	প্রক্ষেপণ Project)(ion ২০২১-২২
						২০১৭-১৮	২০১৮-২০১৯*	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														
১. ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ ও সচেতনতা বৃদ্ধি	৭০	১.১. ভোক্তা সচেতনতা বৃদ্ধির জন্য প্যাম্পলেট, লিফলেট ও ক্যালেন্ডার মুদ্রণ এবং বিতরণ	বিতরণকৃত প্যাম্পলেট	সংখ্যা (লক্ষ)	১০	০.৮০	০.৮৫	০.৮০	০.৭৫	০.৭০	০.৬৫	০.৬০	০.৮৫	০.৯০
			বিতরণকৃত লিফলেট		১০	০.৮০	০.৮৮	১.০০	০.৯০	০.৮০	০.৭০	০.৬০	১.০০	১.১০
			বিতরণকৃত ক্যালেন্ডার		১০	০.১৪ (পোস্টার)	০.৮০ (স্টিকার)	০.১১	০.০৯	০.০৮	০.০৭	০.০৬	০.০২	০.১৩
		১.২. সেমিনার/ ওয়ার্কসপ/ মতবিনিময় সভা	সেমিনার/ ওয়ার্কসপ/ মতবিনিময় সভা অনুষ্ঠিত	সংখ্যা	১০	২৮০	২৮০	১৪০	১৩০	১২০	১১০	১০০	১৫০	১৬০
		১.৩.বাজার তদারকি	বাজার তদারকি সম্পন্ন	সংখ্যা	১০	১৪১৭	১৮৫৩ (১৫ এপ্রিল ২০১৯ পর্যন্ত)	৩২৬৪	৩০০০	২৮০০	২৪০০	২১০০	৩২৭০	৩২৭৫
		১.৪. সচেতনতামূলক সভা	সভা আয়োজন	সংখ্যা	১০	১৩০	২১০	২৪০	২৩০	২২০	২১০	২০০	২৪৫	২৫০
		১.৫. বিভাগ, জেলা ও উপজেলায় বিশ্ব ভোক্তা অধিকার দিবস উদযাপন	দিবস উদযাপিত	সংখ্যা	১০	১২৫	১২৫	১২৫	১১৫	১১০	১০৫	১০০	১২৫	১২৫
২. ভোক্তাদের অভিযোগ নিষ্পত্তি	১০	২.১. ভোক্তাদের অভিযোগ নিষ্পত্তি	অভিযোগ নিষ্পত্তিকৃত	%	১০	৮৯.৭৭	৯৫	৮০	৭৫	৭২	৭০	৬৫	৮৫	৯০

কলাম ১	কলাম ২	কলাম ৩	কলাম ৪		কলাম ৫	কলাম ৬				
						লক্ষ্যমাত্রার মান ২০১৯-২০২০				
কৌশলগতউদ্দেশ্য (Strategic Objectives	কৌশলগত উদ্দেশ্যের মান (Weight of Strategic Objective)	কার্যক্রম (Activities)	কর্মসম্পাদনসূচক (Performance Indicator)	একক (Unit)	কর্মসম্পাদন সূচকের মান (Weight of Performance Indicators)	অসাধারন (Excellent)	অতি উত্তম (very good)	উত্তম (Good)	চলতি মান (Fair)	চলতিমানের নিম্নে (Poor)
						১০০%	৯০%	৮০%	৭০%	৬০%
মাঠপর্যায়েরআবশ্যিককৌশলগতউদ্দেশ্যসমূহ ২০										
[১] দাপ্তরিক কর্মকান্ডে স্বচ্ছতা বৃদ্ধি ও জবাবদিহি নিশ্চিতকরণ	৬	[১.১] বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তি বাস্তবায়ন	[১.১.১] সরকারি কর্মসম্পাদন ব্যবস্থাপনা সংক্রান্ত প্রশিক্ষণসহ অন্যান্য বিষয়ে প্রশিক্ষণ আয়োজিত	জনঘন্টা	০.৫	৬০	-	-	-	-
			[১.১.২] এপিএ টিমের মাসিক সভার সিদ্ধান্ত বাস্তবায়িত	%	০.৫	১০০	৯০	৮০	-	-
			[১.১.৩] ২০১৮-২০১৯ অর্থবছরের বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তির মূল্যায়ন প্রতিবেদন উদ্ধতন কর্তৃপক্ষের নিকট দাখিল	তারিখ	০.৫	২৪ জুলাই ২০১৯	২৯ জুলাই ২০১৯	৩০ জুলাই ২০১৯	৩১ জুলাই ২০১৯	০১ আগস্ট ২০১৯
			[১.১.৪] ২০১৯-২০২০ অর্থবছরের বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তির অর্ধ-বার্ষিকি মূল্যায়ন 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 কর্মপরিকল্পনা বাস্তবায়িত	%	১.০	১০০	৯৫	৯০	৮৫	-
		[১.৩] অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা বাস্তবায়ন	[১.৩.১] নির্দিষ্ট সময়ের মধ্যে অভিযোগ নিষ্পত্তিকৃত	%	০.৫	১০০%	৯০%	৮০%	৭০%	-
			[১.৩.২] অভিযোগ নিষ্পত্তি সংক্রান্ত মাসিক প্রতিবেদন উর্দ্ধতন অফিসে দাখিল	সংখ্যা	০.৫	১২	১১	১০	৯	-
		[১.৪] সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি হালনাগাদকরণ ও বাস্তবায়ন	[১.৪.১] সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি হালনাগাদকৃত	%	১	৯০%	৮০%	৭০%	৬০%	-
			[১.৪.২] নির্ধারিত সময়ে ত্রৈমাসিক বাস্তবায়ন উর্দ্ধতন অফিসে দাখিলকৃত	সংখ্যা	০.৫	৪	৩	২	-	-
			[১.৪.৩] সেবাগ্রহীতাদের মতামত পরিবীক্ষণ ব্যবস্থা চালুকৃত	তারিখ	০.৫	৩১ ডিসেম্বর ২০১৯	১৫ জানুয়ারি, ২০২০	০৭ ফেব্রুয়ারি, ২০২০	১৭ ফেব্রুয়ারি, ২০২০	২৮ ফেব্রুয়ারি,২০২০
[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]উদ্ভাবনীউদ্যোগ/ক্ষুদ্রউন্নয়নপ্রকল্পবাস্তবায়ন	[২.২.১] নূন্যতম একটি উদ্ভাবনীউদ্যোগ/ক্ষুদ্রউন্নয়নপ্রকল্প চালুকৃত	তারিখ	১	১১ মার্চ, ২০২০	১৮ মার্চ, ২০২০	২৫ মার্চ ২২০	১ এপ্রিল ২০২০	৮ এপ্রিল ২০২০
		[২.৩] পিআরএল শুরুর ২ মাস পূর্বে সংশ্লিষ্ট কর্মচারীর পিআরএল ও ছুটি নগদায়নপত্র জারী করা	[২.৩.১]পিআরএল আদেশ জারিকৃত	%	১.০	১০০	৯০	৮০	-	-
			[২.৩.২] ছুটি নগদায়ন পত্র জারিকৃত	%	১.০	১০০	৯০	৮০	-	-

		[২.৪] তথ্যবাতায়ন হালনাগাদকরন	[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 প্রণীত	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 সম্পত্তির 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] ব্রড সীট 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	%	১.০	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, 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।

আমি, মহাপরিচালক, জাতীয় ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তর, উপপরিচালক, জাতীয় ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তরএর নিকট অঙ্গীকার করছি যে, এই চুক্তিতে বর্ণিত লক্ষ্যমাত্রা অর্জনে প্রয়োজনীয় সহযোগিতা প্রদান করব।

স্বাক্ষরিত:

২০ জুন, ২০১৯

উপপরিচালক
ঢাকা বিভাগীয় কার্যালয়
জাতীয় ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তর

তারিখ

২০.৬. জুন, ২০১৯

মহাপরিচালক
জাতীয় ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তর

তারিখ

সংযোজনী-১

শব্দ সংক্ষেপ
(Acronyms)

ক্রঃ নং	শব্দ সংক্ষেপ (Acronyms)	বিবরণ
১।	DNCRP	Directorate of National Consumers' Right Protection
২।	NCCC	National Consumer Complain Centre

সংযোজনী- ২:

কর্মসম্পাদন সূচকসমূহ, বাস্তবায়নকারী কার্যালয়সমূহ এবং পরিমাপ পদ্ধতিএর- বিবরণ

ক্র. নং	কার্যক্রম	কর্ম সম্পাদন সূচকসমূহ	বিবরণ	বাস্তবায়নকারী ইউনিট	পরিমাপ পদ্ধতি এবং উপাত্তসূত্র	সাধারণ মন্তব্য
১	ভোক্তা সচেতনতা বৃদ্ধির জন্য প্যাম্পলেট, লিফলেট ও ক্যালেন্ডার মুদ্রণ এবং বিতরণ	প্যাম্পলেট, লিফলেট ও ক্যালেন্ডার বিতরণকৃত	জনসচেতনতা সৃষ্টির লক্ষ্যে ঢাকা মহানগরসহ উপজেলা, জেলা ও বিভাগে ১১,০০০ ক্যালেন্ডার, ৮০,০০০ প্যাম্পলেট ও ১,০০,০০০ লিফলেট মুদ্রণ ও বিতরণ	ঢাকা বিভাগ ও জেলা কার্যালয় সমূহ	ক্যালেন্ডার, প্যাম্পলেট ও লিফলেট বিতরণ রেজিস্টার	-
২	সেমিনার/ ওয়ার্কসপ/ মতবিনিময় সভা	সেমিনার/ ওয়ার্কসপ/ মতবিনিময় সভা অনুষ্ঠিত	ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ আইন ২০০৯ প্রচার ও বাস্তবায়নের জন্য ঢাকা মহানগরসহ বিভাগ, জেলা ও উপজেলায় মোট ১৪০ টি সেমিনার/ ওয়ার্কসপ/ মতবিনিময় সভা আয়োজন	ঢাকা বিভাগ ও জেলা কার্যালয় সমূহ	জেলা প্রশাসক ও উপজেলা নির্বাহী কর্মকর্তা কর্তৃক প্রেরিত প্রতিবেদন	-
৩	বাজার তদারকি	বাজার তদারকি সম্পন্ন	ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ আইন ২০০৯ বাস্তবায়নের জন্য ঢাকা মহানগরসহ সকল বিভাগ, জেলা ও উপজেলায় ৩,২৬৪ বাজার তদারকি করা	ঢাকা বিভাগ ও জেলা কার্যালয় সমূহ	বাজার তদারকি সংক্রান্ত প্রেস বিজ্ঞপ্তি ও পাক্ষিক প্রতিবেদন	-
৪	ভোক্তাদের অভিযোগ নিষ্পত্তি	অভিযোগ নিষ্পত্তিকৃত	ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ আইন ২০০৯ এর অধীন দায়েরকৃত ৮০% অভিযোগ নিষ্পত্তি করা	ঢাকা বিভাগ ও জেলা কার্যালয় সমূহ	অভিযোগ নিষ্পত্তি রেজিস্টার	-
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 বিভাগ, জেলা ও উপজেলায় সেমিনার অনুষ্ঠান করা	ঢাকা বিভাগ ও জেলা কার্যালয় সমূহ	জেলা প্রশাসক ও উপজেলা নির্বাহী কর্মকর্তা কর্তৃক প্রেরিত প্রতিবেদন	-
৬	সচেতনতামূলক সভা	সচেতনতামূলক সভা আয়োজন	গণসচেতনতা বৃদ্ধির জন্য ২৪০ টি সচেতনতামূলক সভা আয়োজন করা	ঢাকা বিভাগ ও জেলা কার্যালয় সমূহ	সচেতনতামূলক সভার নোটিশ ও উপস্থিতির তালিকা	-

সংযোজনী ৩:
কর্মসম্পাদনের লক্ষ্যে অন্য মন্ত্রণালয়/বিভাগ সংস্থার/দপ্তর/নিকট সুনির্দিষ্ট কর্মসম্পাদন 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