গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার

মহাপরিচালক, জাতীয় ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তর
এবং
সিনিয়র সচিব, বাণিজ্য মন্ত্রণালয় এর মধ্যে স্বাক্ষরিত

বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তি

জুলাই ১, ২০১৬ - জুন ৩০, ২০১৭

সূচিপত্র

অধিদপ্তরের কর্মসম্পাদনের সার্বিক চিত্র

উপক্রমণিকা

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

সেকশন ২ :অধিদপ্তরের বিভিন্ন কার্যক্রমের চূড়ান্ত ফলাফল/প্রভাব (Outcome/Impact)

সেকশন ৩ : কৌশলগত উদ্দেশ্য, অগ্রাধিকার, কার্যক্রম, কর্মসম্পাদন সূচক এবং লক্ষ্যমাত্রাসমূহ

সংযোজনী ১: শব্দ সংক্ষেপ (Acronyms)

সংযোজনী ২: কর্মসম্পাদন সূচকসমূহ ,বাস্তবায়নকারী এবং পরিমাপ পদ্ধতি

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

জাতীয় ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তরের কর্মসম্পাদনের সার্বিক চিত্র
(Overview of the Performance of the Directorate of National Consumer Rights Protection)

১.১। সাম্প্রতিক অর্জন, চ্যালেঞ্জ এবং ভবিষ্যত পরিকল্পনা

ক. সাম্প্রতিক বছরসমূহের (৩বছর) প্রধান অর্জনসমূহ:

ভোক্তা-অধিকার বিরোধী কার্য প্রতিরোধ ও ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ কার্যক্রম দেশব্যাপী বিস্তৃত করার লক্ষ্যে ভোক্তা অধিকার অধিকার সংরক্ষণ আইন, ২০০৯ এর ধারা ১০ অনুসারে সকল জেলায় জেলা ভোক্তা অধিকার সংরক্ষন কমিটি গঠন করা হয়েছে এবং প্রবিধানমালা ২০১৩ অনুসারে সকল উপজেলা ও সকল ইউনিয়নে ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ কমিটি গঠন করা হয়েছে। জনসচেতনতা সৃষ্টির লক্ষ্যে ১৫ লক্ষ 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 ৩১ মে ২০১৬ পর্যন্ত অধিদপ্তরের মোবাইল টিম কর্তৃক ১২,৮৩,১৫,৯৫০/- (বার কোটি তিরাশি লক্ষ পনের হাজার নয়শত পঞ্চাশ) টাকা জরিমানা আরোপ ও আদায় করা হয়েছে এবং মোট ৩১৭ জন অভিযোগকারীকে ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ আইন, ২০০৯ এর ৭৬(৪) ধারায় আদায়কৃত জরিমানার ২৫% হিসেবে ৬,২৪,৩৭৫/- (ছয় লক্ষ চব্বিশ হাজার তিনশত পঁচাত্তর) টাকা প্রদান করা হয়েছে। ৬০টি জেলা কার্যালয় স্থাপন করা হয়েছে। সকল উপজেলা, জেলা ও বিভাগ পর্যায়ে সেমিনার আয়োজন করা হয়েছে। ভোক্তাদের অভিযোগ গ্রহণের লক্ষ্যে ভোক্তা অভিযোগ কেন্দ্র স্থাপন করা হয়েছে। অধিকন্তু দেশব্যাপী বিশ্ব ভোক্তা অধিকার দিবস উদযাপন করা হয়েছে।

খ. সমস্যা এবং চ্যালেঞ্জসমূহ:

ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ আইন-২০০৯ যুগোপযোগীকরণ, ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ আইন-২০০৯ সম্পর্কে দেশের সকল জনগণকে অবহিতকরণ এবং জেলা কার্যালয়সমূহে জনবলের স্বল্পতা দূরিকরণ।

গ. ভবিষ্যৎ পরিকল্পনা:

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

ঘ. ২০১৬-১৭ অর্থবছরের সম্ভাব্য প্রধান অর্জনসমূহ:

- ৭,০০,০০০ লিফলেট, প্যাম্পলেট ও পোস্টার বিতরণ;
- ৬৫০টি সেমিনার ও ওয়ার্কসপ আয়োজন;
- ৩২০০ টি বাজার তদারকি এবং
- 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-

মহাপরিচালক, জাতীয় ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তর

এবং

সিনিয়র সচিব, বাণিজ্য মন্ত্রণালয়, গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার এর মধ্যে ২০১৬ সালের জুন মাসের..........২৮..........তারিখে এই বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তি স্বাক্ষরিত হলো।

এই চুক্তিতে স্বাক্ষরকারী উভয়পক্ষ নিম্নলিখিত বিষয়সমূহে সম্মত হলো:

সেকশন – ১

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

১.১ রূপকল্প (Vision): ভোক্তার অধিকার সংরক্ষণ ও উন্নয়ন।

১.২ অভিলক্ষ্য (Mission): ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ আইন ২০০৯ এর কার্যকর বাস্তবায়ন। সরকারি ও বেসরকারি প্রতিস্থানের অংশগ্রহনের মাধ্যমে ভোক্তাদের মধ্যে সচেতনতা বৃদ্ধি এবং ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ আইন ২০০৯ সহ সংশ্লিষ্ট অন্যান্য বিধি বিধান হালনাগাদ করা।

১.৩ কৌশলগত উদ্দেশ্যসমূহ (Strategic Objectives):

১. ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ ও সচেতনতা বৃদ্ধি;
২. গণশুনানি ও বিরোধ নিষ্পত্তি।

১.৪ বাধ্যতামূলক কৌশলগত উদ্দেশ্যসমূহ (Mandatory Strategic Objectives):

১. দক্ষতার সাথে বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তি বাস্তবায়ন;
২. দক্ষতা ও নৈতিকতার উন্নয়ন;
৩. তথ্য অধিকার ও স্বপ্রণোদিত তথ্য প্রকাশ বাস্তবায়ন;
৪. কর্মপদ্ধতি ও সেবার মানোন্নয়ন;
৫. কর্মপরিবেশ উন্নয়ন; এবং
৬. আর্থিক ব্যবস্থাপনার উন্নয়ন।

১.৫ কার্যাবলি (Functions):

১. জনসচেতনতা সৃষ্টি ও বাজার তদারকির মাধ্যমে ভোক্তা স্বার্থ সংরক্ষণ ;
২. ভোক্তাদের অভিযোগ অনুসন্ধান ও নিষ্পত্তি; এবং
৩. গনশুনানি ও সভা/ সেমিনার আয়োজন করা।

সেকশন ২

জাতীয় ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তরের বিভিন্ন কার্যক্রমের চূড়ান্ত ফলাফল/প্রভাব (Outcome/Impact)

চূড়ান্ত ফলাফল/প্রভাব (Outcome/Impact)	কর্মসম্পাদন সূচকসমূহ (Performance Indicator)	একক (Unit)	প্রকৃত		লক্ষ্যমাত্রা ২০১৬-১৭	প্রক্ষেপণ		নির্ধারিত লক্ষ্যমাত্রা অর্জনের ক্ষেত্রে যৌথভাবে দায়িত্বপ্রাপ্ত মন্ত্রণালয়/বিভাগ/ সংস্থাসমূহের নাম	উপাত্তসূত্র (Source of Data)
			২০১৪-১৫	২০১৫-১৬		২০১৭-১৮	২০১৮-১৯		
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮	৯	১০
ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ।	বাজার তদারকি	সংখ্যা	৯৫০	৩০০০	৩২০০	৩৩০০	৩৪০০	বাংলাদেশ পুলিশ	বাজার তদারকি সংক্রান্ত প্রেস বিজ্ঞপ্তি
অভিযোগ নিস্পত্তির মাধ্যমে ভোক্তার স্বার্থ সংরক্ষণ	ভোক্তার অভিযোগ নিস্পত্তি	%	৭৫%	৮৮%	৯৫%	৯৫%	৯৫%	-	অভিযোগ নিস্পত্তি রেজিস্টার

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 ২০১৬-১৭ (Target /Criteria Value for FY 2016-17)					প্রক্ষেপণ (Projection) ২০১৭-১৮	প্রক্ষেপণ (Projection) ২০১৮-১৯
						২০১৪-১৫	২০১৫-১৬	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
জাতীয় ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তরের কৌশলগত উদ্দেশ্যসমূহ														
১. ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ ও সচেতনতা বৃদ্ধি।	৭০	১.১. ভোক্তা সচেতনতা বৃদ্ধির জন্য প্যাম্ফলেট, লিফলেট ও পোস্টার মুদ্রন এবং বিতরণ	বিতরণকৃত প্যাম্ফলেট	সংখ্যা (লক্ষ)	১০	১	১.২০	৩.০০	২.৭৫	২.৫০	২.২৫	২.০০	৩.০০	৩.২০
			বিতরণকৃত লিফলেট		১০	.৫০	১.০০	৩.২০	৩.০০	২.৯০	২.৮০	২.৭০	৩.৩০	৩.৪০
			বিতরণকৃত পোস্টার		১০	.৫০	.৫০	.৮০	.৭৫	.৭০	.৬৫	.৬০	.৯০	১.০০
		১.২. সেমিনার/ ওয়ার্কসপ	সেমিনার/ ওয়ার্কসপ অনুষ্ঠিত	সংখ্যা	১০	৫৫০	৬০০	৬৫০	৬২৫	৬০০	৫৭৫	৫৫০	৬৫০	৬৭৫
		১.৩. বাজার তদারকি	বাজার তদারকি সম্পন্ন	সংখ্যা	১০	৯৫০	৩০০০	৩২০০	৩১০০	৩০০০	২৯০০	২৮০০	৩৩০০	৩৪০০
		১.৪. ভোক্তার অভিযোগ তদন্ত ও নিষ্পত্তি	অভিযোগ নিষ্পত্তিকৃত	%	১০	৭৫%	৮৮%	৯৫%	৯০%	৮৫%	৮০%	৭৫%	৯৫%	৯৫%
		১.৫. উপজেলা, জেলা ও বিভাগে বিশ্ব ভোক্তা অধিকার দিবস উদযাপন	দিবস উদযাপিত	তারিখ	১০	-		১৫/৩/১৭	-	-	-	-	-	-
২. গণশুনানী ও বিরোধ নিষ্পত্তি	১০	২.১. গণশুনানী আয়োজন	গণশুনানী অনুষ্ঠিত	সংখ্যা	১০	-		১২	১০	০৯	০৮	০৬	১২	১২

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 ২০১৬-১৭ (Target /Criteria Value for FY 2016-17)					প্রক্ষেপণ (Projection) ২০১৭-১৮	প্রক্ষেপণ (Projection) ২০১৮-১৯
						২০১৪-১৫	২০১৫-১৬	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
বাধ্যতামূলক কৌশলগত উদ্দেশ্যসমূহ														
১.দক্ষতার সাথে বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তি বাস্তবায়ন	৬	১.১. ২০১৬-১৭ অর্থ বছরের খসড়া বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তি দাখিল	নির্ধারিত সময়সীমার মধ্যে খসড়া মন্ত্রণালয়/ বিভাগে দাখিলকৃত	তারিখ	১	-	-	১৯/৫/১৬	২২/৫/১৬	২৪/৫/১৬	২৫/৫/১৬	২৬/৫/১৬	-	-
		১.২. মাঠ পর্যায়ের কার্যালয় সমূহের সঙ্গে ২০১৬-১৭ অর্থ বছরের বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তি স্বাক্ষর	নির্ধারিত সময়সীমার মধ্যে চুক্তি স্বাক্ষরিত	তারিখ	১			(২৬-৩০)/৬/১৬	-	-	-	-		
		১.৩. ২০১৫-১৬ অর্থ বছরের বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তির মূল্যায়ন প্রতিবেদন দাখিল	নির্ধারিত তারিখে মূল্যায়ন প্রতিবেদন দাখিলকৃত	সংখ্যা	১	-	-	১৪/৭/১৬	১৭/৭/১৬	১৮/৭/১৬	১৯/৭/১৬	২০/৭/১৬	-	-
		১.৪. ২০১৬-১৭ অর্থ বছরের বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তি বাস্তবায়ন পরিবীক্ষণ	ত্রৈমাসিক প্রতিবেদন দাখিলকৃত	সংখ্যা	১			৪	৩	২	-	-		
		১.৫. ২০১৬-১৭	নির্ধারিত		১			২২/১/১৭	২৩/১/১৭	২৪/১/১৭	২৫/১/১৭	২৬/১/১৭		

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 ২০১৬-১৭ (Target /Criteria Value for FY 2016-17)					প্রক্ষেপণ (Projection) ২০১৭-১৮	প্রক্ষেপণ (Projection) ২০১৮-১৯
						২০১৪-১৫	২০১৫-১৬	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
		অর্থ বছরের বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তির অর্ধবার্ষিক মূল্যায়ন প্রতিবেদন দাখিল	তারিখে অর্ধবার্ষিক মূল্যায়ন প্রতিবেদন দাখিলকৃত	তারিখ										
		১.৬. বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তির সঙ্গে সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তাদের প্রণোদনা প্রদান	বৈদেশিক প্রশিক্ষণে প্রেরিত কর্মকর্তা	সংখ্যা	১			৩	২	১	-	-		
২. দক্ষতা ও নৈতিকতার উন্নয়ন	৩	২.১. সরকারি কর্মসম্পাদন ব্যবস্থাপনা সংক্রান্ত প্রশিক্ষণসহ বিভিন্ন বিষয়ে কর্মকর্তা/ কর্মচারীদের জন্য প্রশিক্ষণ আয়োজন	প্রশিক্ষণের সময়	ঘণ্টা	১	-	-	৬০	৫৫	৫০	৪৫	৪০	-	-
		২.২. জাতীয় শুদ্ধাচার কৌশল বাস্তবায়ন	২০১৬-১৭ অর্থবছরের শুদ্ধাচার বাস্তবায়ন কর্মপরিকল্পনা এবং বাস্তবায়ন	তারিখ	১	-	-	১৫/৭/১৬	৩১/৭/১৬	-	-	-		

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 ২০১৬-১৭ (Target /Criteria Value for FY 2016-17)					প্রক্ষেপণ (Projection) ২০১৭-১৮	প্রক্ষেপণ (Projection) ২০১৮-১৯
						২০১৪-১৫	২০১৫-১৬	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
			পরিবীক্ষণ কাঠামো প্রণীত ও দাখিলকৃত											
			নির্ধারিত সময়সীমার মধ্যে ত্রৈমাসিক পরিবীক্ষণ প্রতিবেদন দাখিলকৃত	সংখ্যা	১	-	-	৪	৩	২	-	-	-	-
৩. তথ্য অধিকার ও স্বপ্রণোদিত তথ্য প্রকাশ বাস্তবায়ন	২	৩.১. তথ্য বাতায়ন হালনাগাদকরণ	তথ্য বাতায়ন হালনাগাদকৃত	%	১	-	-	প্রতি মাসের ১ম সপ্তাহ	প্রতি মাসের ২য় সপ্তাহ	প্রতি মাসের ৩য় সপ্তাহ	-	-	-	-
		৩.২. বার্ষিক প্রতিবেদন প্রণয়ন ও প্রকাশ	বার্ষিক প্রতিবেদন ওয়েব সাইটে প্রকাশিত	তারিখ	১	-	-	১৫/১০/১৬	২৯/১০/১৬	১৫/১০/১৬	৩০/১০/১৬	১৫/১০/১৬	-	-
৪. কর্মপদ্ধতি ও সেবার মানোন্নয়ন	৫	৪.১. ই-ফাইলিং পদ্ধতি প্রবর্তন	দপ্তর/সংস্থায় ই-ফাইলিং পদ্ধতি প্রবর্তিত	তারিখ	১	-	-	২৮/২/১৭	৩০/৩/১৭	৩০/৪/১৭	৩১/৫/১৬	২৯/৬/১৬	-	-
		৪.২. পিআরএল শুরুর ২ মাস পূর্বে সংশ্লিষ্ট কর্মচারীর পিআর এল,ছুটি নগদায়ন ও পেনশন মঞ্জুরিপত্র যুগপৎ জারি নিশ্চিতকরণ	পিআরএল শুরুর ২ মাস পূর্বে সংশ্লিষ্ট কর্মচারীর পিআর এল,ছুটি নগদায়ন ও পেনশন মঞ্জুরিপত্র যুগপৎ জারিকৃত	%	১			১০০	৯০	৮০	-	-		

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 ২০১৬-১৭ (Target /Criteria Value for FY 2016-17)					প্রক্ষেপণ (Projection) ২০১৭-১৮	প্রক্ষেপণ (Projection) ২০১৮-১৯
						২০১৪-১৫	২০১৫-১৬	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
		৪.৩. সেবা প্রক্রিয়ায় উদ্ভাবন কার্যক্রম বাস্তবায়ন	দপ্তর/সংস্থার কমপক্ষে একটি অনলাইন সেবা চালুকৃত	তারিখ	১১			৩১/১২/১৬	৩১/১/১৭	২৮/২/১৭	-	-		
			দপ্তর/সংস্থার কমপক্ষে ৩টি সেবা প্রক্রিয়া সহজীকৃত	%	১			৩১/১২/১৬	৩১/১/১৭	২৮/২/১৭	-	-		
		৪.৪. অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা বাস্তবায়ন	নিস্পত্তিকৃত অভিযোগ	%	১			৯০	৮০	৭০	৬০	৫০		
৫. কর্মপরিবেশ উন্নয়ন	৩	৫.১. অফিস ভবন ও আঙ্গিনা পরিচ্ছন্ন রাখা	নির্ধারিত সময়সীমার মধ্যে অফিস ভবন ও আঙ্গিনা পরিচ্ছন্ন	তারিখ	১			৩০/১১/১৬	৩১/১২/১৬	৩১/১/১৭	-	-		
		৫.২. 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			৩০/১১/১৬	৩১/১২/১৬	৩১/১/১৭	-	-		
		৫.৩. সেবার মান সম্পর্কে	সেবার মান সম্পর্কে সেবাগ্রহীতাদের	তারিখ	১			৩০/১১/১৬	৩১/১২/১৬	৩১/১/১৭	৩০/১১/১৬			

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 ২০১৬-১৭ (Target /Criteria Value for FY 2016-17)					প্রক্ষেপণ (Projection) ২০১৭-১৮	প্রক্ষেপণ (Projection) ২০১৮-১৯
						২০১৪-১৫	২০১৫-১৬	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
		সেবাগ্রহীতাদের মতামত পরিবীক্ষণের ব্যবস্থা চালু করা	মতামত পরিবীক্ষণের ব্যবস্থা চালুকৃত											
৬. আর্থিক ব্যবস্থাপনার উন্নয়ন	১	৬.১. অডিট আপত্তি নিষ্পত্তি কার্যক্রম উন্নয়ন	বছরে অডিট আপত্তি নিষ্পত্তিকৃত	%	১	-	-	৫০	৪৫	৪০	৩৫	৩০	-	-

সংযোজনী-১

শব্দ সংক্ষেপ
(Acronyms)

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

আমি, মহাপরিচালক, জাতীয় ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তর বাণিজ্য মন্ত্রণালয়ের সিনিয়র সচিবের নিকট অঙ্গীকার করছি যে, এই চুক্তিতে বর্ণিত ফলাফল অর্জনে সচেষ্ট থাকব।

আমি, সিনিয়র সচিব, বাণিজ্য মন্ত্রণালয় মাননীয় মন্ত্রী, বাণিজ্য মন্ত্রণালয়ের প্রতিনিধি হিসাবে মহাপরিচালক, জাতীয় ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তর এর নিকট অঙ্গীকার করছি যে, এই চুক্তিতে বর্ণিত ফলাফল অর্জনে সংশ্লিষ্ট অধিদপ্তরকে সর্বাত্মক সহযোগিতা প্রদান করব।

স্বাক্ষরিত:

২৬-৬-২০২৬

মহাপরিচালক
জাতীয় ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তর,

তারিখ

....

সিনিয়র সচিব
বাণিজ্য মন্ত্রণালয়

তারিখ

সংযোজনী- ২:

কর্মসম্পাদন সূচকসমূহ, বাস্তবায়নকারী মন্ত্রণালয়/বিভাগ/সংস্থা এবং পরিমাপন পদ্ধতির বিবরণ

ক্র. নং	কার্যক্রম	কর্ম সম্পাদন সূচকসমূহ	বিবরণ	বাস্তবায়নকারী দপ্তর/সংস্থা	পরিমাপ পদ্ধতি এবং উপাত্তসূত্র	সাধারণ মন্তব্য
১	ভোক্তা সচেতনতা বৃদ্ধির জন্য প্যাম্ফলেট, লিফলেট ও পোস্টার মুদ্রন এবং বিতরণ	পোস্টার, প্যাম্পলেট ও লিফলেট বিতরণকৃত	জনসচেতনতা সৃষ্টির লক্ষ্যে উপজেলা, জেলা ও বিভাগে ৮০ হাজার পোস্টার, ৩ লক্ষ ২০ হাজার লিফলেট ও ৩ লক্ষ প্যাম্ফলেট মুদ্রণ ও বিতরণ	কার্যক্রম বিভাগ	পোস্টার, প্যাম্পলেট ও লিফলেট বিতরণ রেজিস্টার	-
২	সেমিনার/ ওয়ার্কসপ	সেমিনার/ ওয়ার্কসপ অনুষ্ঠিত	ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ আইন ২০০৯ প্রচার ও বাস্তবায়নের জন্য ঢাকা মহানগরসহ বিভিন্ন বিভাগ, জেলা ও উপজেলায় মোট ৬৫০টি সেমিনার/ ওয়ার্কসপ আয়োজন	প্রশাসন ও অর্থ বিভাগ	বিভাগীয় উপপরিচালক, জেলা প্রশাসক ও উপজেলা নির্বাহী কর্মকর্তা কর্তৃক প্রেরিত প্রতিবেদন	-
৩	বাজার তদারকি	বাজার তদারকি সম্পন্ন	ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ আইন ২০০৯ বাস্তবায়নের জন্য সকল বিভাগ, পার্বত্য জেলা বাদে সকল জেলা ও উপজেলায় ৩২০০টি বাজার তদারকি করা	কার্যক্রম বিভাগ	বাজার তদারকি সংক্রান্ত প্রেস বিজ্ঞপ্তি	-
৪	ভোক্তার অভিযোগ তদন্ত ও নিস্পত্তি	অভিযোগ নিস্পত্তিকৃত	ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ আইন ২০০৯ এর অধীন দায়েরকৃত ৯৫% অভিযোগ নিস্পত্তি করা	কার্যক্রম বিভাগ	অভিযোগ নিস্পত্তি 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 ঢাকামহানগরসহ সকল বিভাগ, জেলা ও উপজেলায় সেমিনার অনুষ্ঠান করা	প্রশাসন ও অর্থ বিভাগ	বিভাগীয় উপপরিচালক, জেলা প্রশাসক ও উপজেলা নির্বাহী কর্মকর্তা কর্তৃক প্রেরিত প্রতিবেদন	-
৬	গণশুনানীর আয়োজন	গণশুনানী অনুষ্ঠিত	গণসচেতনতা বৃদ্ধির জন্য প্রতি মাসে ০১টি করে মোট ১২টি গণশুনানীর আয়োজন করা	কার্যক্রম বিভাগ	গণশুনানীর নোটিশ ও উপস্থিতির রেজিস্টার	-

সংযোজনী ৩:
কর্মসম্পাদনের লক্ষ্যে অন্য মন্ত্রণালয়/বিভাগের নিকট সুনির্দিষ্ট কর্ম সম্পাদন চাহিদাসমুহ

সংস্থার ধরণ	সংস্থার নাম	সংশ্লিষ্ট কর্মসম্পাদন সূচক	উক্ত সংস্থার নিকট সংশ্লিষ্ট মন্ত্রণালয়/বিভাগের চাহিদা	চাহিদা/ প্রত্যাশার যৌক্তিকতা	উক্ত সংস্থার নিকট চাহিদার মাত্রা উল্লেখ করুন	প্রত্যাশা পূরণ না হলে সম্ভাব্য প্রভাব
সরকারি সংস্থা	বাংলাদেশ পুলিশ	বাজার মনিটরিং সম্পন্ন	পুলিশ	পুলিশ ছাড়া বাজার তদারকি সম্ভব নয়।	১০০%	বাজার তদারকি সম্ভব নয়।
সরকারি 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 ফলপ্রসূ করতে সহায়ক	৩০%	কারিগরি জ্ঞান সম্পন্ন লোক ছাড়া বাজার তদারকি ফলপ্রসূ হবে না।
বেসরকারি সংস্থা	ক্যাব, এফবিসিসিআই	বাজার মনিটরিং সম্পন্ন	প্রতিনিধি	এনজিও ও ব্যবসায়ী প্রতিনিধি বাজার তদারকি ফলপ্রসূ করতে সহায়ক	৩০%	এনজিও ও ব্যবসায়ী প্রতিনিধি ছাড়া বাজার তদারকি ফলপ্রসূ হবে না