পরিশিষ্ট-ক

গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার

উপপরিচালক, জাতীয় ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তর, বিভাগীয় কার্যালয়, সিলেট
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, অভিলক্ষ্য, কৌশলগত উদ্দেশ্যসমূহ এবং কার্যাবলি

সেকশন ২: কার্যক্রম, কর্মসম্পাদন সূচক এবং লক্ষ্যমাত্রাসমূহ

সংযোজনী ১: শব্দসংক্ষেপ

সংযোজনী ২: কর্মসম্পাদন সূচকসমূহ, বাস্তবায়নকারী কার্যালয়সমূহ এবং পরিমাপ পদ্ধতি

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

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-

উপপরিচালক
জাতীয় ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তর
বিভাগীয় কার্যালয়, সিলেট

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, বিভাগীয় কার্যালয়, সিলেট এর কর্মসম্পাদনের সার্বিক চিত্র
(Overview of the Performance of Directorate of National Consumers' Right Protection, Divisional Office, Sylhet)

সাম্প্রতিক অর্জন, চ্যালেঞ্জ এবং ভবিষ্যৎ পরিকল্পনা

সাম্প্রতিক বছরসমূহের (৩ বছর) প্রধান অর্জনসমূহ

- সর্বস্তরে ভোক্তা অধিকার বিরোধী কার্য প্রতিরোধ এবং ভোক্তাদের অধিকার সংরক্ষণের লক্ষ্যে ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ আইন, ২০০৯ অনুসারে সিলেট বিভাগের ৪টি জেলা ৩৯টি উপজেলা এবং ৩৩২টি ইউনিয়নে ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ কমিটি গঠন করা হয়েছে। ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ আইন, ২০০৯ এর অধীনে ২০১৬-২০১৭ হতে ২০১৮-২০১৯ অর্থবছর পর্যন্ত সিলেট বিভাগীয় এবং সিলেট বিভাগের বিভিন্ন জেলা কার্যালয়ের মোবাইল টিম কর্তৃক ১৩৩০টি বাজার অভিযান পরিচালনা করে ৪,৩৫০ টি প্রতিষ্ঠান হতে প্রায় ২,৩০,৫০,০০০ (দুই কোটি ত্রিশ লক্ষ পঞ্চাশ হাজার) টাকা জরিমানা আদায় করা হয়েছে। ৫২৩ টি অভিযোগ নিষ্পত্তিপূর্বক ১৪,৬০,৪০০ (চৌদ্দ লক্ষ ষাট হাজার চারশত) টাকা জরিমানা আদায় করা হয়েছে এবং ২৫% হারে অভিযোগকারীগণকে ৩,৪২,৪৭৫ (তিন লক্ষ বিয়াল্লিশ হাজার চারশত পঁচাত্তর) টাকা প্রদান করা হয়েছে। ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ আইন, ২০০৯ সম্পর্কে সর্বসাধারণকে অবহিত করার লক্ষ্যে বিভাগের সকল জেলা, উপজেলা ও ইউনিয়নে ভোক্তা অধিকার বিষয়ক ৭৭০০০টি লিফলেট, ৬৫০০০টি প্যাম্পলেট, ২৮০০০টি পোস্টার/স্টিকার ও ১৭৫৯ টি ক্যালেন্ডার বিতরণ করা হয়েছে। অধিকতর স্বচ্ছতা ও জবাবদিহিতা নিশ্চিতকরণের লক্ষ্যে ১৭০ টি গনশুনানী অনুষ্ঠিত হয়েছে। বিভাগ, জেলা ও উপজেলায় ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ আইন, ২০০৯ এর উপর মোট ১৩৪টি সেমিনার আয়োজন করা হয়েছে এবং প্রতি বছর যথাযোগ্য মর্যাদায় বিশ্ব ভোক্তা অধিকার দিবস পালন করা হয়েছে। এছাড়া গণসচেতনতা বৃদ্ধির লক্ষ্যে ইউনিয়ন পর্যায়েও সমাবেশের আয়োজন করা হয়েছে।

সমস্যা এবং চ্যালেঞ্জসমূহ

- বিভাগের ভোক্তাসাধারণ ও ব্যবসায়ীগণকে ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ আইন, ২০০৯ সম্পর্কে সচেতনকরণ
- ভোক্তা অধিকার বিরোধী কার্যক্রমে ক্ষতিগ্রস্ত ভোক্তাদের অভিযোগ প্রদানে উদ্বুদ্ধকরণ
- ভোক্তা অধিকার বিরোধী কর্মকান্ড প্রতিরোধে নিজেদের দায়িত্ব সম্পর্কে ব্যবসায়ীগণকে সচেতন করা
- ভোগ্যপণ্য ও সেবার মান যাচাইয়ের ব্যবস্থা না থাকা এবং তা অর্জন ও বাস্তবায়ন
- জনবল ও লজিস্টিক সাপোর্টের স্বল্পতা।

ভবিষ্যৎ পরিকল্পনা

- ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ আইন, ২০০৯ সম্পর্কে ব্যবসায়ী ও ভোক্তা সাধারণকে সচেতন করার কার্যক্রম আরও জোরদার করা
- ক্ষতিগ্রস্ত হওয়া মাত্র জনগণকে এ দপ্তরে অভিযোগ দায়ের করতে উদ্বুদ্ধ করা এবং প্রাপ্ত অভিযোগ দ্রুত নিষ্পত্তি করা
- সর্বাধিক সংখ্যক বাজার অভিযান পরিচালনা ও সচেতনতামূলক সভার আয়োজন করা
- ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ আইন, ২০০৯ এর যথাযথ প্রয়োগ।

২০১৯-২০২০ অর্থবছরের সম্ভাব্য প্রধান অর্জনসমূহ

- ভোক্তা অধিকার সম্পর্কে আরো সচেতনতা বৃদ্ধির জন্য ৩০০০০টি লিফলেট, ২২০০০টি প্যাম্ফলেট, ৩৩২৬টি ক্যালেন্ডার বিতরণ
- ব্যবসায়ী ও ভোক্তা সাধারণের অংশগ্রহণে ৭২ টি সচেতনতামূলক সভা আয়োজন;
- সিলেট বিভাগীয় শহর, ০৪টি জেলা ও সকল উপজেলায় ১৫ মার্চ ২০২০ বিশ্ব ভোক্তা অধিকার দিবস উদযাপন;
- জেলা ও উপজেলায় মোট ৩৯টি সেমিনারের আয়োজন
- উপজেলা ও জেলা ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ কমিটির মাসিক সভা নিয়মিত অনুষ্ঠান নিশ্চিতকরণ
- ভোক্তা সাধারণের অভিযোগ গ্রহণ ও যথাসময়ে কমপক্ষে ৮০% নিষ্পত্তি করা;
- সিলেট বিভাগীয় শহর, ০৪ টি জেলা ও সকল উপজেলায় ৬৭২ টি বাজার তদারকি কার্যক্রম পরিচালনা করা

সেকশন ১:

রূপকল্প (Vision), অভিলক্ষ্য (Mission), কৌশলগত উদ্দেশ্যসমূহ (Strategic Objectives) এবং কার্যাবলি (Functions)

১.১. রূপকল্প (Vision) : ভোক্তা অধিকার বিরোধী অপরাধমুক্ত বাংলাদেশ।

১.২. অভিলক্ষ্য (Mission): প্রচারণামূলক কর্মকান্ড দ্বারা জনসচেতনতা বৃদ্ধি করা, ভোক্তাদেরকে অভিযোগ দায়ের করতে উদ্বুদ্ধ করা, প্রাপ্ত অভিযোগ যথাসময়ে নিয়মিত নিষ্পত্তি করা, নিয়মিত বাজার তদারকিমূলক কার্যক্রম পরিচালনা করা, সর্বোপরি ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ আইন,২০০৯ এর কার্যকর বাস্তবায়নের মাধ্যমে ভোক্তাদের ন্যায্য অধিকার নিশ্চিত করা ।

১.৩ . কৌশলগত উদ্দেশ্যসমূহ (Strategic Objectives) :

১.৩.১. ভোক্তার অধিকার সংরক্ষণ ও সচেতনতা বৃদ্ধি
১.৩.২ . সচেতনতামূলক সভা ও বিরোধ নিষ্পত্তি

১.৪. কার্যাবলি (Functions):

১.৪.১. জনগণের মাঝে সচেতনতা বৃদ্ধির জন্য প্রচারণামূলক কার্যক্রম তথা লিফলেট, প্যাম্পলেট ও ক্যালেন্ডার বিতরণ এবং সচেতনতামূলক সভা আয়োজন করা
১.৪.২. ভোক্তা অধিকার বিরোধী কার্যক্রমে ক্ষতিগ্রস্ত ভোক্তাদের অভিযোগ প্রদানে উদ্বুদ্ধ করা
১.৪.৩. প্রাপ্ত অভিযোগ যথাসময়ে তদন্ত ও নিষ্পত্তি করা
১.৪.৪. বিভাগ, জেলা ও উপজেলায় ভোক্তা অধিকার দিবস পালন
১.৪.৫. জেলা ও উপজেলায় সেমিনারের আয়োজন
১.৪.৬. নিয়মিত বাজার তদারকিমূলক কার্যক্রম পরিচালনা করা

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 সূচকের মান (Weight of Performance Indicators)	প্রকৃত অর্জন		লক্ষ্যমাত্রা/নির্ণায়ক ২০১৯-২০ (Target /Criteria Value for FY 2019-20)					প্রক্ষেপণ (Projection) ২০২০-২১	প্রক্ষেপণ (Projectio) ২০২১-২২
						২০১৭-১৮	২০১৮-১৯	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
সংশ্লিষ্ট দপ্তর/সংস্থার কৌশলগত উদ্দেশ্যসমূহ														
১। ভোক্তার অধিকার সংরক্ষণ ও সচেতনতা বৃদ্ধি	৭০	১.১. ভোক্তা সচেতনতা বৃদ্ধির লক্ষ্যে লিফলেট, প্যাম্পলেট, ক্যালেন্ডার বিতরণ	বিতরণকৃত লিফলেট	সংখ্যা	১০	২৫০০০	২৮০০০	৩০০০০	২৯০০০	২৮৫০০	২৮০০০	২৪০০০	৩২০০০	৩৫০০০
			বিতরণকৃত প্যাম্পলেট		১০	২০০০০	২৫০০০	২২০০০	২১০০০	২০০০০	১৯০০০	১৮০০০	২৫০০০	২৮০০০
			বিতরণকৃত ক্যালেন্ডার		১০	৪০০০	২০০০০	৩৩২৬	৩০০০	২৮০০	২৫০০	২০০০	৩৬০০	৪০০০
		১.২ সেমিনার/ ওয়ার্কসপ	সেমিনার/ ওয়ার্কসপ	সংখ্যা	১০	৪৩	৩৯	৩৯	৩৯	৩৯	৩৯	৩৮	৩৯	৩৯
		১.৩. বাজার তদারকি	বাজার তদারকি সম্পন্ন	সংখ্যা	১০	২২১	৫৬৯	৬৭২	৬২০	৬০০	৫৬৯	৫৫০	৬৮০	৭০০
		১.৪. ভোক্তার নিকট হতে প্রাপ্ত অভিযোগ তদন্ত ও নিষ্পত্তি	অভিযোগ নিষ্পত্তিকৃত	%	১০	১০০%	৯৫%	৮০%	৭৮%	৭৫%	৭০%	৬৫%	৯০%	৯৫%
		১.৫ বিভাগে ভোক্তা দিবস উদযাপন	দিবস উদযাপিত	সংখ্যা	১০	৩৯	৩৯	৩৯	৩৯	৩৯	৩৯	৩৮	৩৯	৩৯

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 ২০১৯-২০ (Target /Criteria Value for FY 2019-20)					প্রক্ষেপণ (Projection) ২০২০-২১	প্রক্ষেপণ (Projectio) ২০২১-২২
						২০১৭-১৮	২০১৮-১৯	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
২। সচেতনতামূলক সভা ও বিরোধ নিষ্পত্তি	১০	২.১. সচেতনতামূলক সভা আয়োজন	সচেতনতামূলক সভা অনুষ্ঠিত	সংখ্যা	১০	৪৭	৭৭	৭২	৭০	৬৮	৬৭	৬৫	৭৫	৮০

আবশ্যিক কৌশলগত উদ্দেশ্যসমূহ,২০১৯-২০২০

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 সূচকের মান (Weight of PI)	লক্ষ্যমাত্রার মান -২০১৯-২০২০ (Target Value -2019-20)				
						অসাধারণ (Excellent)	অতি উত্তম (Very Good)	উত্তম (Good)	চলতি মান (Fair)	চলতিমানের নিম্নে (Poor)
						১০০%	৯০%	৮০%	৭০%	৬০%
[১]দাপ্তরিক কর্মকান্ডে স্বচ্ছতা বৃদ্ধি ও জবাবদিহি নিশ্চিতকরণ	৬	[১.১] বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তি বাস্তবায়ন	[১.১.১] সরকারি কর্মসম্পাদন ব্যবস্থাপনা পদ্ধতিসহ অন্যান্য বিষয়ে,কর্মকর্তা/কর্মচারীদের জন্য প্রশিক্ষণ আয়োজন	জনঘণ্টা	০.৫	৬০	--	--	--	--
			[১.১.২] এপিএ টিমের মাসিক সভার সিদ্ধান্ত বাস্তবায়িত	%	০.৫	১০০	৯০	৮০	--	--
			[১.১.৩] ২০১৮-১৯ অর্থবছরের বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তির মূল্যায়ন প্রতিবেদন উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের নিকট দাখিল	তারিখ	০.৫	২৪ জুলাই,২০১৯	২৯ জুলাই,২০১৯	৩০ জুলাই,২০১৯	৩১ জুলাই,২০১৯	০১ আগষ্ট,২০১৯
			[১.১.৪] ২০১৯-২০ অর্থবছরের বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তির অর্ধ-বার্ষিক মূল্যায়ন প্রতিবেদন উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের নিকট দাখিল	তারিখ	০.৫	১৩ জানুয়ারী,২০২০	১৬ জানুয়ারী,২০২০	১৭ জানুয়ারী,২০২০	২০ জানুয়ারী,২০২০	২১ জানুয়ারী,২০২০
		[১.২] জাতীয় শুদ্ধাচার কৌশল ও তথ্য অধিকার বাস্তবায়ন	[১.২.১] জাতীয় শুদ্ধাচার কর্মপরিকল্পনা বাস্তবায়িত	%	১	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 উর্ধ্বতন অফিসে দাখিলকৃত	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] নিধারিত সময়ে ত্রৈমাসিক বাস্থবায়ন প্রতিবেদন উর্ধ্বতন অফিসে দাখিলকৃত	সংখ্যা	০.৫	৪	৩	২	-	-
			[১.৪.৩] সেবাগ্রহীতাদের মতামত পরিবীক্ষণ ব্যবস্থা চালুকৃত	তারিখ	০.৫	৩১ ডিসেম্বর ২০১৯	১৫ জানুয়ারী,২০২০	৭ ফেব্রুয়ারী ২০২০	১৭ ফেব্রুয়ারী ২০২০	২৮ ফেব্রুয়ারী ২০২০

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 -২০১৯-২০২০ (Target Value -2019-20)				
						অসাধারণ (Excellent)	অতি উত্তম (Very Good)	উত্তম (Good)	চলতি মান (Fair)	চলতিমানের নিম্নে (Poor)
						১০০%	৯০%	৮০%	৭০%	৬০%
[২] কর্মসম্পাদনে গতিশীলতা আনয়ন ও সেবার মান বৃদ্ধি	৮	[২.১] ই-ফাইলিং পদ্ধতি বাস্তবায়ন	[২.১] সকল শাখায় ই-নথি ব্যবহার	%	১	১০০	৯০	৮০	৭০	৬০
			[২.২] ই-ফাইলিং নথি নিষ্পত্তিকৃত	%	১	৭০	৬৫	৬০	৫৫	৫০
			[২.৩] ই-ফাইলে পত্র জারীকৃত	%	১	৬০	৫৫	৫০	৪৫	৪০
		[২.২] উদ্ভাবনী উদ্যোগ ও ক্ষুদ্র উন্নয়ন প্রকল্প (SIP) বাস্তবায়ন	[২.২.১] নূন্যতম একটি উদ্ভাবনী উদ্যোগ/ক্ষুদ্র উন্নয়ন প্রকল্প বাস্তবায়িত	তারিখ	১	১১ মাচ,২০২০	১৮ মাচ,২০২০	২৫ মাচ,২০২০	১ এপ্রিল,২০২০	৮ এপ্রিল,২০২০
		[২.৩] পিআরএল শুরুর ২ মাস পূর্বে সংশ্লিষ্ট কর্মচারীর পিআরএল ও ছুটি নগদায়নপত্র জারি নিশ্চিতকরণ	[২.৩.১] পিআরএল আদেশ জারীকৃত	%	১	১০০	৯০	৮০	-	-
			[২.৩.২] ছুটি নগদায়নপত্র জারিকৃত	%	১	১০০	৯০	৮০	-	-
		[২.৪] তথ্য বাতায়ন হালনাগাদকরণ	[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 আগষ্ট ২০১৯	২০ আগষ্ট ২০১৯	২৪ আগষ্ট ২০১৯	২৮ আগষ্ট ২০১৯	৩০ আগষ্ট ২০১৯
			[৩.১.২] ত্রৈমাসিক বাজেট বাস্তবায়ন প্রতিবেদন অফিসে 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 ফেব্রুয়ারী,২০২০	১১ ফেব্রুয়ারী,২০২০	১৮ ফেব্রুয়ারী,২০২০	২৫ ফেব্রুয়ারী,২০২০	৪ মার্চ,২০২০
			[৩.২.২] অস্থাবর সম্পত্তির তালিকা হালনাগাদকৃত	তারিখ	০.৫	০৩ ফেব্রুয়ারী,২০২০	১১ ফেব্রুয়ারী,২০২০	১৮ ফেব্রুয়ারী,২০২০	২৫ ফেব্রুয়ারী,২০২০	৪ মার্চ,২০২০
		[৩.৩] অডিট আপত্তি নিষ্পত্তি কার্যক্রমের উন্নয়ন	[৩.৩.১] ব্রডসীট জবাব প্রেরীত	%	০.৫	৬০	৫৫	৫০	৪৫	৪০
			[৩.৩.২] অডিট আপত্তি নিষ্পত্তিকৃত	%	০.৫	৫০	৪৫	৪০	৩৫	৩০
		[৩.৪] ইন্টানেট বিলসহ ইউটিলিটি বিল পরিশোধ	[৩.৪.১] বিসিসি/বিটিসিএল- এর ইন্টানেট বিল পরিশোধিত	%	১	১০০	৯৫	৯০	৮৫	৮০
			[৩.৪.২] টেলিফোন বিল পরিশোধিত	%	০.৫	১০০	৯৫	৯০	৮৫	৮০
			[৩.৪.৩] বিদ্যুত বিল পরিশোধিত	%	০.৫	১০০	৯৫	৯০	৮৫	৮০

আমি, মো: ফখরুল ইসলাম, উপপরিচালক, জাতীয় ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তর, বিভাগীয় কার্যালয়, সিলেট, মহাপরিচালক, জাতীয় ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তর, ঢাকা এর নিকট অঙ্গীকার করছি যে, এই চুক্তিতে বর্ণিত ফলাফল অর্জনে সচেষ্ট থাকব।

আমি, মো: শফিকুল ইসলাম লস্কর, মহাপরিচালক, জাতীয় ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তর, উপপরিচালক, জাতীয় ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তর, সিলেট বিভাগীয় কার্যালয়, সিলেট এর নিকট অঙ্গীকার করছি যে, এই চুক্তিতে বর্ণিত ফলাফল অর্জনে প্রয়োজনীয় সহযোগিতা প্রদান করব।

মো: ফখরুল ইসলাম
উপপরিচালক
জাতীয় ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তর
বিভাগীয় কার্যালয়, সিলেট।

20/৬/২২

তারিখ

মো: শফিকুল ইসলাম লস্কর
মহাপরিচালক
জাতীয় ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তর।

২০.৬.২২

তারিখ

সংযোজনী-১

শব্দসংক্ষেপ (Acronyms)

সংযোজনী- ২

কর্মসম্পাদন সূচকসমূহ, বাস্তবায়নকারী কার্যালয়সমূহ এবং পরিমাপ পদ্ধতি-এর বিবরণ

ক্রমিক নম্বর	কার্যক্রম	কর্মসম্পাদন সূচক	বিবরণ	বাস্তবায়নকারী ইউনিট	পরিমাপ পদ্ধতি এবং উপাত্তসূত্র	সাধারণ মন্তব্য
১	ভোক্তা সচেতনতা বৃদ্ধির জন্য লিফলেট,প্যাম্পলেট ও ক্যালেন্ডার বিতরণ	লিফলেট, প্যাম্পলেট ও ক্যালেন্ডার বিতরণকৃত	জনসচেতনতা সৃষ্টির লক্ষ্যে সিলেট বিভাগের সকল জেলায় ৩০,০০০ টি লিফেলেট, ২২,০০০ টি প্যাম্পলেট ও ৩,৩২৬ টি ক্যালেন্ডার বিতরণ	বিভাগীয় ও জেলা কার্যালয়	ক্যালেন্ডার, প্যাম্পলেট, লিফলেট বিতরণ রেজিস্টার	প্রধান কার্যালয় হতে জানানো হয়েছে যে, এ অর্থবছরে প্যাম্টলেট ও ক্যালেন্ডার কম ছাপানো হবে। এজন্য পূর্বের অর্থবছরের অর্জনের তুলনায় এ অর্থবছরে এর বিতরণের লক্ষ্যমাত্রা কম রয়েছে।
২	ভোক্তার অধিকার সংরক্ষণ ও সচেতনতা বৃদ্ধির লক্ষ্যে সেমিনার/ ওয়ার্কসপ	সেমিনার/ ওয়ার্কসপ সম্পন্ন	জনসচেতনতা বৃদ্ধির লক্ষ্যে সিলেট বিভাগের সকল জেলায় ৩৯ টি সেমিনার/ ওয়ার্কসপ	বিভাগীয় ও জেলা কার্যালয়	সেমিনার/ ওয়ার্কসপ ফাইল ও রেজিস্টার	
৩	বাজার তদারকি	বাজার তদারকি সম্পন্ন	ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ আইন ২০০৯ বাস্তবায়নের জন্য সিলেট বিভাগের সকল জেলায় ৬৭২ টি বাজার মনিটরিং	বিভাগীয় ও জেলা কার্যালয়	বাজার তদারকি সংক্রান্ত প্রেস বিজ্ঞপ্তি ও রেজিস্টার	-
৪	ভোক্তার নিকট হতে প্রাপ্ত অভিযোগ তদন্ত ও নিস্পত্তি	অভিযোগ নিস্পত্তি সম্পন্ন	ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ আইন ২০০৯ এর অধীন দায়েরকৃত ৮০% অভিযোগ নিস্পত্তি করা	বিভাগীয় ও জেলা কার্যালয়	অভিযোগ নিস্পত্তি রেজিস্টার ও প্রতিবেদন	জুন মাসের শেষার্ধে প্রাপ্ত অভিযোগ জুন মাসে সম্পূর্ণ নিস্পত্তি করা সম্ভব হয় না বিধায় পূর্বের অর্থবছরের অর্জনের তুলনায় এ অর্থবছরে অভিযোগ নিস্পত্তির লক্ষ্যমাত্রা হারে কম রয়েছে।
৫	উপজেলা, জেলা ও বিভাগে বিশ্ব ভোক্তা অধিকার দিবস উদযাপন	দিবস উদযাপিত	১৫ মার্চ ২০১৮ বিশ্ব ভোক্তা অধিকার দিবস উদযাপনের লক্ষ্যে বিভাগ, জেলা ও উপজেলায় ব্যবসায়ী ও ভোক্তাসাধারণকে অন্তর্ভুক্ত করে সেমিনার অনুষ্ঠান করা	জেলা ও উপজেলা প্রশাসন/ বিভাগীয় ও জেলা কার্যালয়	জেলা প্রশাসক, সহকারি পরিচালক, উপজেলা নির্বাহী কর্মকর্তা প্রেরিত প্রতিবেদন	-
৬	বিভিন্ন ব্যবসায়ী সংগঠনের সাথে মতবিনিময়	মতবিনিময় সভা অনুষ্ঠিত	সিলেট বিভাগের বিভিন্ন জেলা ব্যবসায়ী সংগঠনের সাথে ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ আইন ২০০৯ সম্পর্কে মতবিনিময় সভা করা	বিভাগীয় ও জেলা কার্যালয়	মতবিনিময় সভার রেজিস্টার ও প্রতিবেদন	-
৭	সচেতনতামূলক সভা আয়োজন	সচেতনতামূলক সভা অনুষ্ঠিত	গণসচেতনতা বৃদ্ধির জন্য মোট ৭২ টি সচেতনতামূলক সভা আয়োজন করা	বিভাগীয় ও জেলা কার্যালয়	সচেতনতামূলক সভা নোটিশ ও রেজিস্টার	-

সংযোজনী ৩: অন্য দপ্তর/সংস্থার নিকট সুনির্দিষ্ট কর্মসম্পাদন চাহিদাসমূহ

প্রতিষ্ঠানের নাম	সংশ্লিষ্ট কার্যক্রম	কর্মসম্পাদন সূচক	উক্ত প্রতিষ্ঠানের নিকট চাহিদা/প্রত্যাশা	চাহিদা/প্রত্যাশার যৌক্তিকতা	প্রত্যাশা পূরণ না হলে সম্ভাব্য প্রভাব
জেলা প্রশাসন	সার্বিক সহযোগিতা	বাজার মনিটরিং সম্পন্ন	আইন-শৃঙ্খলা পরিস্থিতি নিয়ন্ত্রনে সহায়তা	জেলা প্রশাসনের সার্বিক সহযোগিতা থাকলে আইন-শৃঙ্খলা পরিস্থিতি নিয়ন্ত্রণ এবং জরিমানা আদায়সহ অন্যান্য প্রশাসনিক পদক্ষেপ গ্রহণ সহজ হয়	বাজার তদারকিকালে আইন-শৃঙ্খলা পরিস্থিতির উদ্ভব হতে পারে এবং জরিমানা আদায়সহ অন্যান্য প্রশাসনিক পদক্ষেপ গ্রহণ কঠিন হতে পারে
বাংলাদেশ পুলিশ/র‍্যাব/ এপিবিএন	বাজার তদারকিতে সহায়তা	বাজার মনিটরিং সম্পন্ন	পুলিশ/র‍্যাব/এপিবিএন সদস্য	পুলিশ/র‍্যাব/এপিবিএন এর সহায়তা ছাড়া বাজার তদারকি সম্ভব না।	বাজার তদারকিকালে আইন-শৃঙ্খলা পরিস্থিতির উদ্ভব হতে পারে।
বিএসটিআই	বাজার তদারকিতে সহায়তা	বাজার মনিটরিং সম্পন্ন	প্রযুক্তিগত/কারিগরি জ্ঞানসহ প্রতিনিধি	প্রযুক্তিগত সহায়তাসহ/কারিগরি জ্ঞান থাকলে বাজার তদারকি অধিক কার্যকর হয়	প্রযুক্তিগত সহায়তা /কারিগরি জ্ঞানসহ প্রতিনিধি না থাকলে বাজার তদারকি সুসম্পন্ন হয় না
চেম্বার অব কর্মাস এন্ড ইন্ডাস্ট্রিজ	বাজার তদারকিতে সহায়তা	বাজার মনিটরিং সম্পন্ন	প্রতিনিধি	ব্যবসায়ীদের মটিভেশন করা সহজ হয়	ব্যবসায়ীদের মটিভেশনে সমস্যা হয়
ক্যাব	বাজার তদারকিতে সহায়তা	বাজার মনিটরিং সম্পন্ন	প্রতিনিধি	ব্যবসায়ীদের মটিভেশন করা সহজ হয়	ব্যবসায়ীদের মটিভেশনে সমস্যা হয়
কৃষি বিপণন বিভাগ	বাজার তদারকিতে সহায়তা	বাজার মনিটরিং সম্পন্ন	প্রতিনিধি	বাজার সম্পর্কে অভিজ্ঞতা বাজার তদারকিতে সাহায্য করে	বাজার তদারকিকালে কারিগরি জ্ঞানের অভাবে অভিযানের সুফল পাওয়া যায় না
স্বাস্থ্য অধিদপ্তর	বাজার তদারকিতে সহায়তা	বাজার মনিটরিং সম্পন্ন	প্রতিনিধি	পেশাগত/কারিগরি জ্ঞান থাকলে বাজার তদারকি অধিক কার্যকর হয়	বাজার তদারকিকালে স্বাস্থ্য বিষয়ক কারিগরি জ্ঞানের অভাবে অভিযানের সুফল পাওয়া যায় না
মৎস্য অধিদপ্তর	বাজার তদারকিতে সহায়তা	বাজার মনিটরিং সম্পন্ন	প্রতিনিধি	পেশাগত/কারিগরি জ্ঞান থাকলে বাজার তদারকি অধিক কার্যকর হয়	বাজার তদারকিকালে কারিগরি জ্ঞানের অভাবে অভিযানের সুফল পাওয়া যায় না
পরিবেশ অধিদপ্তর	বাজার তদারকিতে সহায়তা	বাজার মনিটরিং সম্পন্ন	প্রতিনিধি	পেশাগত/কারিগরি জ্ঞান থাকলে বাজার তদারকি অধিক কার্যকর হয়	বাজার তদারকিকালে কারিগরি জ্ঞানের অভাবে অভিযানের সুফল পাওয়া যায় না