**পরিশিষ্ট-ক**



গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার

সহকারী পরিচালক,**জাতীয় ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তর,**পটুয়াখালী জেলা **কার্যালয়,পটুয়াখালী।**

এবং

উপপরিচালক, **জাতীয় ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তর, বরিশাল বিভাগীয় কার্যালয়, বরিশাল -এর** মধ্যে স্বাক্ষরিত

**বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তি**

১ জুলাই, ২০২০ – ৩০ জুন, ২০২১

**সূচিপত্র**

|  |  |
| --- | --- |
|  |  |
| উপক্রমণিকা  কর্মসম্পাদনের সার্বিক চিত্র |  |
| সেকশন ১: রুপকল্প, অভিলক্ষ্য, কৌশলগত উদ্দেশ্যসমূহ, কার্যাবলি |  |
| সেকশন ২: কার্যক্রম, কর্মসম্পাদন সূচক এবং লক্ষ্যমাত্রাসমূহ |  |
| সংযোজনী ১: শব্দসংক্ষেপ |  |
| সংযোজনী ২: কর্মসম্পাদন সূচকের পরিমাপ পদ্ধতি |  |
| সংযোজনী ৩: কর্মসম্পাদন লক্ষ্যমাত্রা অর্জনের ক্ষেত্রে মাঠ পর্যায়ের অন্যান্য  কার্যালয়ের নিকট সুনির্দিষ্ট চাহিদা |  |

**উপক্রমণিকা (Preamble)**

সরকারি দপ্তরসমূহে প্রাতিষ্ঠানিক দক্ষতা বৃদ্ধি, স্বচ্ছতা ও জবাবদিহি জোরদার করা, সুশাসন সংহতকরণ এবং সম্পদের যথাযথ ব্যবহার নিশ্চিতকরণের মাধ্যমে রূপকল্প ২০২১ এর যথাযথ বাস্তবায়নের লক্ষ্যে-

সহকারী পরিচালক

**জাতীয় ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তর,**

পটুয়াখালী জেলা **কার্যালয়, পটুয়াখালী।**

এবং

উপপরিচালক,

**জাতীয় ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তর,**

**বরিশাল বিভাগীয় কার্যালয়, বরিশাল**

**-এর** মধ্যে স্বাক্ষরিত

এর মধ্যে ২০২০ সালের জুন মাসের ১৮ তারিখে এই বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তি স্বাক্ষরিত হবে।

এই চুক্তিতে স্বাক্ষরকারী উভয়পক্ষ নিম্নলিখিত বিষয়সমূহে সম্মত হলেন:

|  |
| --- |
| **জাতীয় ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তর, পটুয়াখালী জেলা কার্যালয়,পটুয়াখালী** এর কর্মসম্পাদনের সার্বিক চিত্র (Overview of the Performance of Directorate of National Consumer Rights Protection, Patuakhali District Office, Patuakhali) সাম্প্রতিক অর্জন, চ্যালেঞ্জ এবং ভবিষ্যৎ পরিকল্পনা   * সাম্প্রতিক বছরসমূহের (৩ বছর) প্রধান অর্জনসমূহ :   ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ এবং ভোক্তা অধিকার বিরোধী কার্য প্রতিরোধ কার্যক্রম তৃণমুল পর্যায়ে বিস্তৃতির লক্ষ্যে পটুয়াখালী জেলায় ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ আইন, ২০০৯ এর ধারা ১০ অনুসারে জেলা ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ কমিটি গঠন করা হয়েছে এবং প্রবিধানমালা ২০১৩ অনুসারে ৮ টি উপজেলায় উপজেলা ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ কমিটি ও ৭২ টি ইউনিয়নে ইউনিয়ন ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ কমিটি গঠন করা হয়েছে। ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ আইন ২০০৯ এর অধীনে পটুয়াখালী জেলার বিভিন্ন উপজেলায় মোবাইল টিম কর্তৃক বাজার তদারকি কার্যক্রম পরিচালিত হয়েছে । জনসচেতনতা বৃদ্ধির লক্ষ্যে উপজেলা ও ইউনিয়নে ভোক্তা অধিকার বিষয়ক ক্যালেন্ডার, লিফলেট ও প্যাম্ফলেট বিতরণ করা হয়েছে। পটুয়াখালী জেলা ও সকল উপজেলায় ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ আইন ২০০৯ বিষয়ক একাধিক সেমিনার আয়োজন করা হয়েছে। ভোক্তাদের অভিযোগের ভিত্তিতে তদন্ত সাপেক্ষে বেশ কিছু অভিযোগ নিষ্পত্তি করা হয়েছে। ইতোমধ্যে ভোক্তাগণ সহজে ই-মেইলের মাধ্যমে অভিযোগ দায়ের করছেন। প্রতিটি জেলায় ও উপজেলায় বিশ্ব ভোক্তা অধিকার দিবস উদযাপন করা হয়েছে।   * সমস্যা এবং চ্যালেঞ্জসমূহ   ১। ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ আইন ২০০৯ সম্পর্কে পটুয়াখালী জেলার সকল জনগণকে অবহিত করণ।  ২। ভোক্তাদের অধিকার আদায়ে সচেতন হতে উদ্বুদ্ধকরণ।  ৩। বিভিন্ন ব্যবসায়ী সংগঠনকে ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ আইন ২০০৯ সম্পর্কে অবহিতকরণ ও তাদের দায়িত্ববোধ সম্পর্কে সচেতনকরণ।  ৪। ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ আইন যথাযথ প্রয়োগের মাধ্যমে ভোক্তাদের অধিকার নিশ্চিতকরণ।   * ভবিষ্যৎ পরিকল্পনা   ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ আইন ২০০৯ প্রয়োগের মাধ্যমে এর সুফল পটুয়াখালী জেলার সকল জনগণের নিকট পৌঁছে দেয়া এবং এই আইন সম্পর্কে পটুয়াখালী জেলার বিভিন্ন ব্যবসায়ী সংগঠন ও সাধারণ জনগণকে অবহিত ও সচেতন করার জন্য প্রচারণামূলক কার্যক্রম জোরদার করা। ২০২০-২০২১ অর্থবছরের সম্ভাব্য প্রধান অর্জনসমূহ :১। পটুয়াখালী জেলার ০৮ টি উপজেলায় ১৩২ টি বাজার তদারকি কার্যক্রম।২। জেলা এবং উপজেলা পর্যায়ে ১২ টা সচেতনতামূলক সভা আয়োজন।৩। সাধারণ জনগণ, বিভিন্ন ব্যবসায়ী সংগঠন,বিভিন্ন সরকারি দপ্তর, উপজেলা পরিষদ ও ইউনিয়ন পরিষদে৫,৫০০লিফলেট, ৪,০০০প্যাম্পলেট, ৬০০ টি ক্যালেন্ডার বিতরণ৪। ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ আইন ২০০৯ প্রচার কার্যক্রম (জেলা, উপজেলা, ইউনিয়ন, ব্যবসা প্রতিষ্ঠান, শিক্ষা প্রতিষ্ঠান, বিভিন্ন সরকারি/বেসরকারি প্রশিক্ষণ কেন্দ্র,জনাকীর্ণ এলাকা, হাট-বাজার পর্যায়ে ) জোরদারকরণ।৫। ১৫ মার্চ বিশ্ব ভোক্তা অধিকার দিবস উদযাপন ০৯ টি।৬।জেলা পর্যায়ে ০১ টি এবং উপজেলা পর্যায়ে ০৭ টি সেমিনার আয়োজন। |

সেকশন ১:

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

**১.১ রূপকল্প (Vision)**: ভোক্তার আস্থাশীল সমৃদ্ধ পটুয়াখালী গড়া।

**১.২ অভিলক্ষ্য (Mission):** বাজার তদারকি, অভিযোগের প্রতিকার, সচেতনতামূলক সভা,

ক্যালেন্ডার ও প্রচারপত্র বিলির মাধ্যমে ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ ও উন্নয়ন।

**১.৩ কৌশলগত উদ্দেশ্যসমূহ (Strategic Objectives):**

১.৩.১ সবার জন্য নিরাপদ ও মান সম্পন্ন পণ্য ও সেবা নিশ্চিত করণ।

১.৩.২ ভোক্তার অভিযোগ নিষ্পত্তি এবং প্রতারণা ও ভেজাল মুক্ত বাজার ব্যবস্থা প্রণয়নে প্রয়োজনীয়

পদক্ষেপ নেওয়া।

**বাধ্যতামূলক কৌশলগত উদ্দেশ্যসমূহ (Mandatotry Strategic Objectives):**

১.**৩.৩** দক্ষতার সাথে বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তি বাস্তবায়ন

১.**৩.৪** **জাতীয় শুদ্ধাচার কৌশল ও** তথ্য অধিকার **বাস্তবায়ণ**

১.**৩.৫** কর্মপদ্ধতি, কর্মপরিবেশ ও সেবার মানোন্নয়ন

১.**৩.৬** আর্থিক **ও সম্পদ** ব্যবস্থাপনার উন্নয়ন

**১.৪ কার্যাবলি (Functions):**

১.**৪.**১ **ভোক্তা** **সচেতনতা বৃদ্ধির জন্য প্যাম্পলেট, লিফলেট ও ক্যালেন্ডার বিতরণ**

১.**৪**.২ **সেমিনার ও ওয়ার্কশপ আয়োজন**

১**.৪.**৩ **বাজার তদারকির মাধ্যমে ভোক্তার স্বার্থ রক্ষা**

১**.৪.**৪ **সচেতনতামূলক সভা আয়োজন**

১.**৪**.৫ **ভোক্তা অধিকার দিবস উদযাপন এবং**

১**.৪**.৬ **ভোক্তাদের লিখিত অভিযোগ নিষ্পত্তি**

সেকশন-২

বিভিন্ন কার্যক্রমের চূড়ান্ত ফলাফল/প্রভাব (Outcome/Impact)

| চূড়ান্ত ফলাফল/প্রভাব (Outcome/  Impact) | কর্মসম্পাদন  সূচক  **(Performance**  **Indicators)** | একক  **(Unit)** | প্রকৃত অর্জন | | লক্ষ্যমাত্রা | প্রক্ষেপণ  (Projection) | | নির্ধারিত লক্ষ্যমাত্রা অর্জনের ক্ষেত্রে যৌথভাবে দায়িত্বপ্রাপ্ত মন্ত্রণালয়/বিভাগ/সংস্থাসমূহের নাম | উপাত্তসমূহ (source of Data) |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| ২০১৮-১৯ | ২০১৯-২০ | ২০২০-২১ | ২০২১-২২ | ২০২২-২৩ |
| ১ | ২ | ৩ | ৪ | ৫ | ৬ | ৭ | ৮ | ৯ | ১০ |
| জাতীয় ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তর | বাজার তদারকি | সংখ্যা | ১১১ | ১৮২ | ১৩২ | ১৪৪ | ১৫৬ | বাংলাদেশ পুলিশ | বাজার তদারকি সংক্রান্ত |
| সচেতনতামূলক সভা | সংখ্যা | ১২ | ১২ | ১২ | ১২ | ১২ | - | সভার নোটিশ ও উপস্থিতির তালিকা |
| ভোক্তার অভিযোগ নিস্পত্তি | % | ১০০% | ৯০% | ৮০% | ৭৫% | ৭০% | - | অভিযোগ নিস্পত্তির রেজিস্টার |

**সেকশন-৩**

**কৌশলগত উদ্দেশ্য, কার্যক্রম, কর্মসম্পাদন সূচক এবং লক্ষ্যমাত্রাসমূহ**

| কৌশলগত  উদ্দেশ্য  **(Strategic Objectives)** | কৌশলগত উদ্দেশ্যের মান  **(Weight of Strategic Objective)** | কার্যক্রম  (**Activities)** | কর্মসম্পাদন  সূচক  **(Performance**  **Indicators)** | গণনা পদ্ধতি (calculation method) | একক  **(Unit)** | কর্মসম্পাদন  সূচকের মান  (Weight of Performance  Indicators) | প্রকৃত অর্জন | | লক্ষ্যমাত্রা/নির্ণায়ক ২০২০- ২১  **(**Target /Criteria Value for FY 2020-21) | | | | | প্রক্ষেপণ  (Projection)  ২০২১-২২ | প্রক্ষেপণ  (Projection)  ২০২২-২৩ |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| ২০১৮-১৯\* | ২০১৯-২০\* | 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 | ১৬ |
| **জাতীয় ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তর, পটুয়াখালী জেলায়** কৌশলগত উদ্দেশ্যসমূহ | | | | | | | | | | | | | | | |
| ১. ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ ও সচেতনতা বৃদ্ধি | ৭০ | ১.১ ভোক্তা সচেতনা বৃদ্ধির জন্য প্যাম্পলেট, লিফলেট ও ক্যালন্ডার বিতরণ | বিতরণকৃত প্যাম্পলেট | সমষ্টি | সংখ্যা | ১০ | ৫,০০০ | ৪,০০০ | ৪,০০০ | ৩,৫০০ | ৩,০০০ | ২,৫০০ | ১,৫০০ | ৪,২০০ | ৪,৪০০ |
| বিতরণকৃত লিফলেট | সমষ্টি | সংখ্যা | ১০ | ৫,০০০ | ৫,৫০০ | ৫,৫০০ | ৫,০০০ | ৪,৫০০ | ৩,৫০০ | ৩,০০০ | ৫,৭০০ | ৫,৯০০ |
| বিতরণকৃত ক্যালেন্ডার | সমষ্টি | সংখ্যা | ১০ | ৪,০০০  (স্টিকার) | ৬০০  (ক্যালেন্ডার) | ৬০০ | ৫০০ | ৪৫০ | ৩০০ | ২০০ | ৬৫০ | ৭০০ |
| ১.২ সেমিনার/ ওয়ার্কশপ | সেমিনার/ ওয়ার্কশপ অনুষ্ঠিত | সমষ্টি | সংখ্যা | ১০ | ৮ | ৮ | ৮ | ৭ | ৬ | ৫ | ৪ | ৮ | ৮ |
| ১.৩ বাজার তদারকি | বাজার তদারকি সম্পন্ন | সমষ্টি | সংখ্যা | ১০ | ১১১ | ১৮২ | ১৩২ | ১২৫ | ১২০ | ১১০ | ১০০ | ১৪৪ | ১৫৬ |
| ১.৪ সচেতনতা বৃদ্ধিমূলক সভা | সভা আয়োজন |  | সংখ্যা | ১০ | ১২ | ১২ | ১২ | ১১ | ১০ | ৯ | ৮ | ১২ | ১২ |
| ১.৫ বিভাগ জেলা, উপজেলায় বিশ্ব ভোক্তা অধিকার দিবস উদযাপন | দিবস উদযাপিত | সমষ্টি | সংখ্যা | ১০ | ৯ | ৯ | ৯ | ৯ | ৮ | ৭ | ৬ | ৯ | ৯ |
| ২. ভোক্তাদের অভিযোগ নিস্পত্তি | ৫ | ২.১ ভোক্তাদের অভিযোগ নিস্পত্তি | অভিযোগ নিস্পত্তিকৃত | গড় | % | ১০ | ১০০% | ৯০% | ৮০% | ৭৫% | ৭০% | ৬৫% | ৬০% | ৭৫% | ৭০% |

**মাঠ পর্যায়ের কার্যালয়ের আবশ্যিক কৌশলগত উদ্দেশ্যসমূহ, ২০২০-২০২১**

| **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 -২০২০-২১**  **(Target Value -2020-21)** | | | | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| অসাধারণ  (**Excellent)** | অতি উত্তম  (**Very**  **Good**) | উত্তম  (**Good**) | চলতি মান  (**Fair**) | চলতিমানের নিম্নে  (**Poor**) |
| ১০০% | ৯০% | ৮০% | ৭০% | ৬০% |
| ১ | ২ | ৩ | ৪ | | ৫ | ৬ | ৭ | ৮ | ৯ | ১০ | ১১ |
| আবশ্যিক কৌশলগত উদ্দেশ্যসমূহ | | | | | | | | | | | |
| [১] দাপ্তরিক কর্মকান্ডে স্বচ্ছতা বৃদ্ধি ও জবাবদিহি নিশ্চিতকরণ | ১১ | [১.১] বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তি (এপিও) বাস্তবায়ন | [১.১.১] এপিএ’র সকল ত্রৈমাসিক প্রতিবেদন ওয়েবসাইটে প্রকাশিত | সংখ্যা | | ২ | ৪ | - | - | - | - |
| [১.১.২] এপিএ টিমের মাসিক সভা অনুষ্ঠিত | সংখ্যা | | ১ | ১২ | ১১ |  | - | - |
| [১.২] শুদ্ধাচার/ উত্তম চর্চার বিষয়ে অংশীজনদের সঙ্গে মতবিনিময় | [১.২.১] মতবিনিময় সভা অনুষ্ঠিত | সংখ্যা | | ২ | ৪ | ৩ | ২ | - | - |
| [১.৩] অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা বিষয়ে সেবাগ্রহীতা/অংশীজনদের অবহিতকরণ | [১.৩.১] অবহিতকরণ সভা আয়োজিত | সংখ্যা | | ২ | ৪ | ৩ | ২ | - | - |
| [১.৪] সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বিষয়ে সেবাগ্রহীতাদের অবহিতকরণ | [১.৪.১] অবহিতকরণ সভা আয়োজিত | সংখ্যা | | ২ | ৪ | ৩ | ২ | - | - |
| [১.৫] তথ্য বাতায়ন হালনাগাদ সংক্রান্ত ত্রৈমাসিক প্রতিবেদন উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের নিকট প্রেরণ | [১.৫.১] ত্রৈমাসিক প্রতিবেদন প্রেরিত | সংখ্যা | | ২ | ৪ | ৩ | - | - | - |
| [২] কর্মসম্পাদনে গতিশীলতা আনয়ন ও সেবার মান বৃদ্ধি | ৮ | [২.১] ই-নথি বাস্তবায়ন | [২.১.১] ই-নথিতে নোট নিষ্পত্তিকৃত | % | | ২ | ৮০ | ৭০ | ৬০ | ৫০ | - |
| [২.২]উদ্ভাবনী/ক্ষুদ্র উন্নয়ন উদ্যোগ বাস্তবায়ন | [২.২.১] ন্যুনতম একটি উদ্ভাবনী/ ক্ষুদ্র উন্নয়ন উদ্যোগ চালুকৃত | সংখ্যা | | ২ | ১৫-২-২১ | ১৫-৩-২১ | ১৫-৪-২১ | ১৫-৫-২১ | - |
| [২.৩]কর্মচারীদের প্রশিক্ষণ প্রদান | [২.৩.১] প্রত্যেক কর্মচারীর জন্য প্রশিক্ষণ আয়োজিত | জনঘন্টা | | ২ | ৪০ | ৩০ | ২০ | ১০ | - |
| [২.৩.২] ১০ম গ্রেড ও তদুর্ধ্ব প্রত্যেক  কর্মচারীকে এপিএ বিষয়ে প্রদত্ত প্রশিক্ষণ | জনঘন্টা | | ১ | ৫ | ৪ | - | - | - |
| [২.৪] এপিএ বাস্তবায়নে প্রণোদনা প্রদান | [২.৪.১] ন্যুনতম একটি আওতাধীন দপ্তর/ একজন কর্মচারীকে এপিএ বাস্তবায়নের জন্য প্রণোদনা প্রদানকৃত | সংখ্যা | | ১ | ১ | - | - | - | - |
| ৩. আর্থিক ও সম্পদ ব্যবস্থাপনার উন্নয়ন | ৬ | [৩.১ ] বার্ষিক ক্রয় পরিকল্পনা বাস্তবায়ন | [৩.১.১] ক্রয় পরিকল্পনা অনুযায়ী ক্রয় সম্পাদিত | % | | ১ | ১০০ | ৯০ | ৮০ | - | - |
| [৩.২] বার্ষিক উন্নয়ন কর্মসূচি (এডিপি)/ বাজেট বাস্তবায়ন | [৩.২.১] বার্ষিক উন্নয়ন কর্মসূচি (এডিপি)/ বাজেট বাস্তবায়িত | % | | ২ | ১০০ | ৯০ | ৮০ | - | - |
| [৩.৩] অডিট আপত্তি নিষ্পত্তি কার্যক্রমের উন্নয়ন | [৩.৩.১] অডিট আপত্তি নিষ্পত্তিকৃত | % | | ২ | ৫০ | ৪০ | ৩০ | ২৫ | - |
| [৩.৪] হালনাগাদকৃত স্থাবর ও অস্থাবর সম্পত্তির তালিকা উর্ধ্বতন অফিসে প্রেরণ | [৩.৪.১] হালনাগাদকৃত স্থাবর ও অস্থাবর সম্পত্তির তালিকা উর্ধ্বতন অফিসে প্রেরিত | তারিখ | | ১ | ১৫-১২-২০ | ১৫-০১-২১ | ১৫-০২-২১ | - | - |

আমি, মোহাম্মদ সেলিম, সহকারী পরিচালক, **জাতীয় ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তর, পটুয়াখালী জেলা কার্যালয়, পটুয়াখালী** গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকারেরউপপরিচালক, **জাতীয় ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তর,** **বরিশাল বিভাগীয় কার্যালয়, বরিশাল** মহোদয় এর নিকট অঙ্গীকার করছি যে, এই চুক্তিতে বর্ণিত ফলাফল অর্জনে সচেষ্ট থাকব।

আমি, খোন্দকার আনোয়ার হোসেন, উপপরিচালক, **জাতীয় ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তর,** **বরিশাল বিভাগীয় কার্যালয়, বরিশাল** সহকারী পরিচালক, **জাতীয় ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তর, পটুয়াখালী জেলা কার্যালয়, পটুয়াখালী** এর নিকট অঙ্গীকার করছি যে, এই চুক্তিতে বর্ণিত ফলাফল অর্জনে প্রয়োজনীয় সহযোগিতা প্রদান করব।

স্বাক্ষরিত:

--------------------------------------- ------------------------------

সহকারী পরিচালক তারিখ

**জাতীয় ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তর**

**পটুয়াখালী জেলা কার্যালয়, পটুয়াখালী।**

--------------------------------------- -----------------------------

উপপরিচালক তারিখ

**জাতীয় ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তর**

**বরিশাল বিভাগীয় কার্যালয়, বরিশাল।**

**সংযোজনী-১**

শব্দসংক্ষেপ **(Acronyms)**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| ক্রমিক নং | শব্দ সংক্ষেপ (Acronyms) | বিবরণ |
| ১ | DNCRP | DIRECTORATE OF NATIONAL CONSUMER’S RIGHT PROTECTION |
| ২ | NCCC | NATIONAL CONSUMER COMPLAIN CENTRE |

**সংযোজনী-২**

কর্মসম্পাদন সূচকসমূহ, বাস্তবায়নকারী কার্যালয়সমূহ এবং পরিমাপ পদ্ধতি-এর বিবরণ

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| ক্রমিক নম্বর | কার্যক্রম | কর্মসম্পাদন সূচক | কার্যক্রমের বিবরণ | বাস্তবায়নকারী অনুবিভাগ, অধিশাখা, শাখা | প্রদত্ত প্রমাণক | প্রমাণকের উপাত্ত সূত্র |
| ১ | বাজার তদারকি | বাজার তদারকি সম্পন্ন | ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ আইন, ২০০৯ বাস্তবায়নের জন্য পটুয়াখালী জেলার সকল উপজেলায় ১৩২ টি বাজার মনিটরিং | জেলা কার্যালয় | বাজার তদারকি সংক্রান্ত রেজিস্টার ও চালানপত্র | প্রতিবেদন |
| ২ | ভোক্তা সচেতনতা বৃদ্ধির জন্য প্যাম্পলেট, লিফলেট ও ক্যালেন্ডার বিতরণ | প্যাম্পলেট, লিফলেট ও ক্যালেন্ডার বিতরণকৃত | জনসচেতনতা সৃষ্টির লক্ষ্যে পটুয়াখালী জেলার সকল উপজেলায় ৪,০০০টি প্যাম্পলেট, ৫,৫০০টি লিফলেট ও ৬০০ টি ক্যালেন্ডার বিতরণ | প্যাম্পলেট, লিফলেট ও ক্যালেন্ডার বিতরণ রেজিস্টার | রেজিস্টার |
| ৩ | উপজেলা, জেলা, বিভাগে সেমিনার/ওয়ার্কশপ আয়োজন | সেমিনার অনুষ্ঠিত | ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ আইন, ২০০৯ প্রচার ও বাস্তবায়নের জন্য জেলা, উপজেলা, ০৮ টি সেমিনার/ওয়ার্কশপ আয়োজন | জেলা প্রশাসক, সহকারি পরিচালক, উপজেলা নির্বাহী কর্মকর্তা প্রেরিত প্রতিবেদন, নোটিশ, হাজিরাশীট | প্রতিবেদন |
| ৪ | ভোক্তার নিকট হতে প্রাপ্ত অভিযোগ তদন্ত ও নিস্পত্তি | অভিযোগ নিস্পত্তি সম্পন্ন | ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ আইন, ২০০৯ এর অধীন দায়েরকৃত ৯৫% অভিযোগ নিস্পত্তি করা | অভিযোগ নিস্পত্তি রেজিস্টার ও প্রতিবেদন, চালানপত্র | রেজিস্টার |
| ৫ | উপজেলা, জেলা ও বিভাগে বিশ্ব ভোক্তা অধিকার দিবস উদযাপন | দিবস উদযাপিত | ১৫ মার্চ বিশ্ব ভোক্তা অধিকার দিবস উদযাপনের লক্ষ্যে জেলা ও উপজেলায় র‌্যালি ও আলোচনা সভা আয়োজন করা ০৯ টি। | জেলা প্রশাসক, সহকারি পরিচালক, উপজেলা নির্বাহী কর্মকর্তা প্রেরিত প্রতিবেদন | প্রতিবেদন |
| ৬ | সচেতনতামূলক সভা আয়োজন | সভা অনুষ্ঠিত | গণসচেতনতা বৃদ্ধির জন্য জেলায় ১২ টি সচেতনতামূলক সভা আয়োজন করা | সচেতনতামূলক সভার নোটিশ, হাজিরাশীট | নোটিশ ও হাজিরাশীট |

**সংযোজনী-**৩

**কর্মসম্পাদন লক্ষ্যমাত্রা অর্জনের ক্ষেত্রে মাঠ পর্যায়ের অন্যান্য কার্যালয়ের নিকট সুনির্দিষ্ট চাহিদা**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **প্রতিষ্ঠানের নাম** | **সংশ্লিষ্ট কার্যক্রম** | **কর্মসম্পাদন সূচক** | **উক্ত প্রতিষ্ঠানের নিকট চাহিদা/প্রত্যাশা** | **চাহিদা/প্রত্যাশার যৌক্তিকতা** | **প্রত্যাশা পূরণ না হলে সম্ভাব্য প্রভাব** |
| বাংলাদেশ পুলিশ/র‌্যাব/এপিবিএন | বাজার তদারকিতে সহায়তা | বাজার তদারকি সম্পন্ন | পুলিশ/র‌্যাব/এপিবিএন সদস্য | পুলিশ/র‌্যাব/এপিবিএন এর সহায়তা ছাড়া বাজার তদারকি সম্ভব নয়। | ভোক্তা স্বার্থ চরমভাবে বিঘ্নিত হবে। |
| জেলা ও উপজেলা প্রশাসন | বাজার তদারকিতে সহায়তা | বাজার তদারকি সম্পন্ন | জেলা ম্যাজিস্ট্রেট /উপজেলা নির্বাহী কর্মকর্তা | জেলা ম্যাজিস্ট্রেট/উপজেলা নির্বাহী কর্মকর্তা এর সহায়তা ছাড়া বাজার তদারকি সুষ্ঠুভাবে সম্পাদন সম্ভবপর হয় না। | ভোক্তা স্বার্থ চরমভাবে বিঘ্নিত হবে। |
| ক্যাব | বাজার তদারকিতে সহায়তা | বাজার তদারকি সম্পন্ন | প্রতিনিধি | বাজার সম্পর্কে অভিজ্ঞতা বাজার তদারকিতে সাহায্য করে। | সঠিকভাবে বাজার তদারকি ব্যহত হয়। |
| কৃষি বিপণন | বাজার তদারকিতে সহায়তা | বাজার তদারকি সম্পন্ন | প্রতিনিধি | বাজার সম্পর্কে অভিজ্ঞতা বাজার তদারকিতে সাহায্য করে। | সঠিকভাবে বাজার তদারকি ব্যহত হয়। |
| স্বাস্থ্য অধিদপ্তর | বাজার তদারকিতে সহায়তা | বাজার তদারকি সম্পন্ন | প্রতিনিধি | পেশাগত/কারিগরি জ্ঞান থাকলে বাজার তদারকি অধিক কার্যকর হয়। | সঠিকভাবে বাজার তদারকি ব্যহত হয়। |
| মৎস্য অধিদপ্তর | বাজার তদারকিতে সহায়তা | বাজার তদারকি সম্পন্ন | প্রতিনিধি | পেশাগত/কারিগরি জ্ঞান থাকলে বাজার তদারকি অধিক কার্যকর হয়। | সঠিকভাবে বাজার তদারকি ব্যহত হয়। |
| পরিবেশ অধিদপ্তর | বাজার তদারকিতে সহায়তা | বাজার তদারকি সম্পন্ন | প্রতিনিধি | পেশাগত/কারিগরি জ্ঞান থাকলে বাজার তদারকি অধিক কার্যকর হয়। | সঠিকভাবে বাজার তদারকি ব্যহত হয়। |
| প্রাণিসম্পদ অধিদপ্তর | বাজার তদারকিতে সহায়তা | বাজার তদারকি সম্পন্ন | প্রতিনিধি | পেশাগত/কারিগরি জ্ঞান থাকলে বাজার তদারকি অধিক কার্যকর হয়। | সঠিকভাবে বাজার তদারকি ব্যহত হয়। |
| বিএসটিআই | বাজার তদারকিতে সহায়তা | বাজার তদারকি সম্পন্ন | প্রতিনিধি | পেশাগত/কারিগরি জ্ঞান থাকলে বাজার তদারকি অধিক কার্যকর হয়। | সঠিকভাবে বাজার তদারকি ব্যহত হয়। |
| চেম্বার অব কর্মাস এন্ড ইন্ডাস্ট্রিজ | বাজার তদারকিতে সহায়তা | বাজার তদারকি সম্পন্ন | প্রতিনিধি | প্রতিনিধি থাকলে বাজার তদারকি অধিক কার্যকর হয়। | সঠিকভাবে বাজার তদারকি ব্যহত হয়। |

‌