



গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার

সহকারি পরিচালক, জাতীয় ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তর, রাজশাহী জেলা কার্যালয়,  
রাজশাহী

এবং

উপপরিচালক, জাতীয় ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তর, বিভাগীয় কার্যালয়, রাজশাহী এর  
মধ্যে স্বাক্ষরিত

**বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তি**

জুলাই ১, ২০১৯ - জুন ৩০, ২০২০

## সূচিপত্র

উপক্রমণিকা

জাতীয় ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তর, রাজশাহী জেলা কার্যালয়,  
রাজশাহী এর কর্মসম্পাদনের সার্বিক চিত্র

সেকশন ১: রূপকল্প, অভিলক্ষ্য, কৌশলগত উদ্দেশ্যসমূহ, 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 কার্যালয়ের নিকট সুনির্দিষ্ট চাহিদা

*Agar*

## উপক্রমণিকা (Preamble)

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

সহকারি পরিচালক, জাতীয় ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তর, রাজশাহী জেলা কার্যালয়, রাজশাহী

এবং

উপপরিচালক, জাতীয় ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তর, বিভাগীয় কার্যালয়, রাজশাহী এর মধ্যে ২০১৯ সালের জুন মাসের .....২.৯..... তারিখে এই বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তি স্বাক্ষরিত হল।

এই চুক্তিতে স্বাক্ষরকারী উভয়পক্ষ নিম্নলিখিত বিষয়সমূহে সম্মত হলেন:



জাতীয় ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তর, রাজশাহী জেলা কার্যালয়, রাজশাহী এর  
কর্মসম্পাদনের সার্বিক চিত্র

(Overview of the Performance of Directorate of National Consumer Rights  
Protection, Rajshahi District Office, Rajshahi)

সাম্প্রতিক অর্জন, চ্যালেঞ্জ এবং ভবিষ্যৎ পরিকল্পনা

সাম্প্রতিক বছরসমূহের (৩ বছর) প্রধান অর্জনসমূহ :

ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ এবং ভোক্তা অধিকার বিরোধী কার্য প্রতিরোধ কার্যক্রম তৃণমূল পর্যায়ে বিস্তৃতির লক্ষ্যে রাজশাহী জেলায় ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ আইন, ২০০৯ এর ধারা ১০ অনুসারে জেলা ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ কমিটি গঠন করা হয়েছে এবং প্রবিধানমালা ২০১৩ অনুসারে ৯ টি উপজেলায় উপজেলা ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ কমিটি কমিটি ও ৭১ টি ইউনিয়নে ইউনিয়ন ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ কমিটি গঠন করা হয়েছে। ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ আইন ২০০৯ এর অধীনে রাজশাহী মহানগর ও রাজশাহী জেলার বিভিন্ন উপজেলাতে মোবাইল টিম কর্তৃক ১৭ জুন ২০১৯ পর্যন্ত সর্বমোট ২০০ টি অভিযানে ৫৭১ টি প্রতিষ্ঠানে বাজার তদারকি কার্যক্রম পরিচালিত হয়েছে এবং সর্বমোট ৩৮,৬৫,৩০০/- (আটত্রিশ লক্ষ পয়ষট্টি হাজার তিনশত টাকা মাত্র) টাকা জরিমানা আরোপ ও আদায় করা হয়েছে। জনসচেতনতা বৃদ্ধির লক্ষ্যে সকল উপজেলা ও ইউনিয়নে ভোক্তা অধিকার বিষয়ক লিফলেট, প্যাম্পলেট, স্টিকার ও ক্যালেন্ডার বিতরণ করা হয়েছে। জেলা ও সকল উপজেলায় ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ আইন ২০০৯ বিষয়ক সেমিনার/আলোচনা সভা আয়োজন করা হয়েছে। ভোক্তাদের অভিযোগের ভিত্তিতে তদন্ত সাপেক্ষে কতিপয় অভিযোগ নিষ্পত্তি করা হয়েছে। ভোক্তাদের অভিযোগসমূহ গ্রহণের লক্ষ্যে জেলা কার্যালয়ে অভিযোগ বক্স স্থাপন করা হয়েছে। রাজশাহী জেলার অধীন উপজেলাসমূহে প্রতিবছর মার্চ মাসের ১৫ তারিখে বিশ্ব ভোক্তা অধিকার দিবস উদযাপন করা হয়েছে।

সমস্যা এবং চ্যালেঞ্জসমূহ :

- ১। ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ আইন ২০০৯ সম্পর্কে রাজশাহী জেলার সকল জনসাধারণকে অবহিতকরণ।
- 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 রাজশাহী জেলার সকল জনগণের নিকট পৌঁছে দেয়া এবং এই আইন সম্পর্কে রাজশাহী জেলার বিভিন্ন ব্যবসায়ী সংগঠন ও জনসাধারণকে অবহিত ও সচেতন করার জন্য প্রচারমূলক কার্যক্রম জোরদার করা।

২০১৯-২০ অর্থবছরের সম্ভাব্য প্রধান অর্জনসমূহ :

- ১। রাজশাহী মহানগর ও রাজশাহী জেলার ৯ টি উপজেলায় ১৩০ টি বাজার তদারকি কার্যক্রম।
- ২। জেলা পর্যায়ে ১টি এবং উপজেলা পর্যায়ে ৯টি সেমিনার/আলোচনা সভা আয়োজন।
- ৩। সাধারণ জনগণ, বিভিন্ন ব্যবসায়ী সংগঠনের মধ্যে ৭০০০ লিফলেট, ৫৫০০ প্যাম্পলেট ও ৬৯৪টি ক্যালেন্ডার বিতরণ।
- ৪। বিভিন্ন স্টেকহোল্ডার ও ব্যবসায়ী সংগঠনের সাথে ১২ টি সচেতনতামূলক সভা আয়োজন।
- ৫। ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ আইন ২০০৯ প্রচার কার্যক্রম (জেলা, উপজেলা, ইউনিয়ন, শিক্ষা প্রতিষ্ঠান, জনাকীর্ণ এলাকা, হাট-বাজার পর্যায়ে) জোরদারকরণ।
- ৬। উপজেলা পর্যায়ে বিশ্ব ভোক্তা অধিকার দিবস (১৫ মার্চ ২০২০) উদযাপন সংখ্যা ৯টি।

*Apur*

সেকশন ১:

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

১.১ রূপকল্প (Vision) : ভোক্তা অধিকার নিশ্চিতকরণ।

১.২ অভিলক্ষ্য (Mission): ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ আইন ২০০৯ বাস্তবায়নের লক্ষ্যে তদারকি কার্যক্রম পরিচালনার মাধ্যমে ভোক্তা অধিকার বিরোধী কার্য ও অপরাধ প্রতিরোধ, ভোক্তা অধিকার লঙ্ঘনজনিত অভিযোগ নিষ্পত্তি এবং প্রচার-প্রচারণামূলক কার্যক্রম দ্বারা জনসচেতনতা সৃষ্টি।

১.৩ কৌশলগত উদ্দেশ্যসমূহ (Strategic Objectives):

১.৩.১ ভোক্তার অধিকার সংরক্ষণ ও সচেতনতা বৃদ্ধি;

১.৩.২ সচেতনতামূলক সভা আয়োজন।

১.৪ আবশ্যিক কৌশলগত উদ্দেশ্যসমূহ (Mandatory Strategic Objectives):

১.৪.১. দাপ্তরিক কর্মকাণ্ডে স্বচ্ছতা বৃদ্ধি ও জবাবদিহি নিশ্চিতকরণ;

১.৪.২. কর্মসম্পাদনে গতিশীলতা আনয়ন ও সেবার মান বৃদ্ধি; এবং

১.৪.৩. আর্থিক ও সম্পদ ব্যবস্থাপনার উন্নয়ন।

১.৫ কার্যাবলি (Functions):

১.৫.১. বাজার তদারকির মাধ্যমে ভোক্তাদের স্বার্থ রক্ষা করা।

১.৫.২. জনগণের মাঝে সচেতনতা বৃদ্ধির জন্য প্রচারমূলক কার্যক্রম তথা লিফলেট, প্যাম্পলেট ও ক্যালেন্ডার বিতরণ

১.৫.৩. সেমিনার/আলোচনা সভা আয়োজন

১.৫.৪. প্রাপ্ত অভিযোগ তদন্ত ও নিষ্পত্তি

১.৫.৫. উপজেলায় বিশ্ব ভোক্তা অধিকার দিবস উদযাপন

১.৫.৬. সচেতনতামূলক সভা আয়োজন

A. Paul

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	প্রতি (Ratio) ২০২০		
						২০১৭-১৮	২০১৮-১৯*	অসাধারণ	অতি উত্তম	উত্তম	চলতি মান	চলতি মানের নিম্নে			২০২০-২১	
<b>জাতীয় তোতা অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তরের কৌশলগত উদ্দেশ্যসমূহ</b>																
১. ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ ও সচেতনতা বৃদ্ধি	৭০	১.১ ভোক্তা সচেতনতা বৃদ্ধির জন্য লিফলেট, প্যাম্পলেট ও ক্যালেন্ডার বিতরণ	বিতরণকৃত লিফলেট	সংখ্যা	১০	৬০০০	৬০০০*	৭০০০	৬৮০০	৬৬০০	৬০০০	৬০০০	৬৬০০	৭২০০	৭৪	
			বিতরণকৃত প্যাম্পলেট	সংখ্যা (হাজার)	১০	৬০০০	৬০০০*	৬৫০০	৬৪০০	৬২০০	৬০০০	৬৬০০	৬২০০	৬০০	৬২০০	৬৪
			বিতরণকৃত ক্যালেন্ডার/স্টিকার	সংখ্যা (হাজার)	১০	১২০০	৬০০০*	৬৯৪	৬৫০	৬৩০	৬২০	৬০০	৬২০	৬০০	৬০০	৬০
			সেমিনার/ওয়ার্কশপ অনুষ্ঠিত	সংখ্যা	১০	১১	১১*	১০	৯	৮	৭	৬	৬	৬	৬	১০
২. সচেতনতামূলক সভা আয়োজন	১০	২.১ সচেতনতামূলক সভা আয়োজন	বাজার তদারকি সম্পন্ন	সংখ্যা	১০	৫০	১০৫*	১৩০	১২০	১১৫	১১০	১০৫	১০৫	১৩০	১	
			১.৪ ভোক্তার অভিযোগ তদন্ত ও নিষ্পত্তি	%	১০	৯৫%	৯০%*	৯০%	৮১%	৭২%	৬৩%	৬৪%	৯০%	৯০%	৯০%	
			১.৫ উপজেলার বিধি তোতা অধিকার দিবস উদযাপিত	সংখ্যা	১০	৯	৯*	৯	৮	৭	৬	৫	৫	৯	৯	

*Signature*

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	প্রতি (Projection) ২০২১
						২০১৭-১৮	২০১৮-১৯*	অসাধারণ	অতি উত্তম	উত্তম	চলতি মান	চলতি মানের নিম্নে			
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮	৯	১০	১১	১২	১৩	১৪	১৫	১৬

আবশ্যিক কৌশলগত উদ্দেশ্যসমূহ

[১] দাপ্তরিক কর্মকাণ্ডে স্বচ্ছতা বৃদ্ধি ও জবাবদিহি নিশ্চিতকরণ	৬	[১.১] বার্ষিক কর্মসম্পাদন বৃত্তি বাস্তবায়ন	[১.১.১] সরকারি কর্মসম্পাদন ব্যবস্থাপনা সংক্রান্ত প্রশিক্ষণসহ অন্যান্য বিষয়ে প্রশিক্ষণ আয়োজিত	জনঘণ্টা	০.৫			৬০	-	-	-	-	-		
			[১.১.২] এপিএ টিমের শাসিক সভার সিদ্ধান্ত বাস্তবায়িত	%	০.৫		১০০	৯০	৮০	-	-	-	-		
			[১.১.৩] ২০১৮-১৯ অর্থবছরের বার্ষিক কর্মসম্পাদন বৃত্তির মূল্যায়ন প্রতিবেদন উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের নিকট দাখিল	তারিখ	০.৫		২৪ জুলাই, ২০১৯	২৯ জুলাই, ২০১৯	৩০ জুলাই, ২০১৯	৩১ জুলাই, ২০১৯	০১ আগস্ট, ২০১৯				
			[১.১.৪] ২০১৯-২০ অর্থবছরের বার্ষিক কর্মসম্পাদন বৃত্তির অর্ধ-বার্ষিক মূল্যায়ন প্রতিবেদন উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের নিকট দাখিল	তারিখ	০.৫		১৩ জানুয়ারি, ২০২০	১৬ জানুয়ারি, ২০২০	১৭ জানুয়ারি, ২০২০	২০ জানুয়ারি, ২০২০	২১ জানুয়ারি, ২০২০				
		[১.২] জাতীয় শুল্কসেবা কৌশল ও তথ্য অধিকার বাস্তবায়ন	[১.২.১] জাতীয় শুল্কসেবা কর্মপরিকল্পনা বাস্তবায়িত	%	১.০		১০০	৯৫	৯০	৮৫	-				

*Signature*

কৌশলগত উদ্দেশ্য (Strategic Objectives)	কৌশলগত মান (Weight of Strategic Objective)	কার্যক্রম (Activities)	কর্মসম্পাদন সূচক (Performance Indicators)	একক (Unit)	কর্মসম্পাদন সূচকের মান (Weight of Performance Indicators)	প্রকৃত অর্জন		(Target /Criteria Value for FY 2019-20)						প্রক্ষেপণ (Projection) ২০২০-২১	প্রক্ষেপণ (Projection) ২০২১								
						২০১৭-১৮	২০১৮-১৯*	অসাধারণ	অতি উত্তম	উত্তম	চলতি মান	চলতি মানের নিম্নে											
													৯			১০	১১	১২	১৩				
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮	৯	১০	১১	১২	১৩	১৪	১৫									
															[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	-
																[১.৪.১] সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি হালনাগাদকৃত	%	১.০	৯০%	৮০%	৭০%	৬০%	-
[১.৪] সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি হালনাগাদকরণ ও বাস্তবায়ন	[১.৪.২] নির্ধারিত সময়ে ত্রৈমাসিক বাস্তবায়ন প্রতিবেদন উর্ধ্বতন অফিসে দাখিলকৃত	সংখ্যা	০.৫	৮	৭	২	-	-															
	[১.৪.৩] সেবাপ্রার্থীদের মতামত পরিবীক্ষণ ব্যবস্থা চালুকৃত	তারিখ	০.৫	৩১ ডিসেম্বর, ২০১৯	১৫ জানুয়ারি, ২০২০	০৭ ফেব্রুয়ারি, ২০২০	১৭ ফেব্রুয়ারি, ২০২০	২৮ ফেব্রুয়ারি, ২০২০															
	[১.১.১] সকল শাখায় ই-নথি ব্যবহার	%	১	১০০	৯০	৮০	৭০	৬০															
[১.২] ই-ফাইলিং পদ্ধতি বাস্তবায়ন																							
[২] কর্মসম্পাদনে গতিশীলতা আনয়ন ও সেবার মান বৃদ্ধি	b																						

*APD*



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 (Projection) ২০২১
						২০১৭-১৮	২০১৮-১৯*	অসাধারণ	অতি উত্তম	উত্তম	চলতি মান	চলতি মানের নিম্নে			
													৯		
১	২	[২.২] উল্ভাবনী উদ্যোগ/ক্ষুদ্র উন্নয়ন প্রকল্প বাস্তবায়ন	[২.২.১] ন্যূনতম একটি উল্ভাবনী উদ্যোগ/ক্ষুদ্র উন্নয়ন প্রকল্প চালুকৃত	%	১	২০১৭-১৮	২০১৮-১৯*	১০০%	৯০%	৮০%	৭০%	৬০%	১৪	১৫	
								৬০	৫৫	৫০	৪৫	৪০			
১	২	[২.৩] পিআরএল শুরুর ২ মাস পূর্বে সংশ্লিষ্ট কর্মচারীর পিআরএল ও ছুটি নগদায়নপত্র জারি করা	[২.৩.১] পিআরএল আদেশ জারিকৃত	%	১.০	২০১৭-১৮	২০১৮-১৯*	১০০	৯০	৮০	-	-	১৪	১৫	
								১০০	৯০	৮০	-	-			
১	২	[২.৪] তথ্য বাতায়ন হালনাগাদকরণ	[২.৪.১] অফিসের সকল তথ্য হালনাগাদকৃত	%	২	২০১৭-১৮	২০১৮-১৯*	১০০	৯০	৮০	-	-	১৪	১৫	
								১০০	৯০	৮০	-	-			
১	২	[৩.১] বাজেট বাস্তবায়নে উন্নয়ন	[৩.১.১] বাজেট বাস্তবায়ন পরিকল্পনা প্রণীত	তারিখ	১	২০১৭-১৮	২০১৮-১৯*	১৬ আগস্ট, ২০১৯	২০ আগস্ট, ২০১৯	২৪ আগস্ট, ২০১৯	২৮ আগস্ট, ২০১৯	৩০ আগস্ট, ২০১৯	১৪	১৫	
								৮	৩	-	-				
১	২	[৩.১.২] ত্রৈমাসিক বাজেট বাস্তবায়ন প্রতিবেদন দাখিলকৃত	[৩.১.২] ত্রৈমাসিক বাজেট বাস্তবায়ন প্রতিবেদন দাখিলকৃত	সংখ্যা	১	২০১৭-১৮	২০১৮-১৯*	৮	৩	-	-	-	১৪	১৫	
								৮	৩	-	-				

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 (Projection) ২০২১								
						২০১৭-১৮	২০১৮-১৯*	অনুসৃত	অর্জন	উত্তম	চলতি মান	চলতি মানের নিম্নে											
						১	২	৩	৪	৫	৬	৭											
১	২	[৩.২] স্বাবর ও অস্বাবর সম্পত্তির হালনাগাদ তালিকা প্রস্তুত করা	[৩.২.২] স্বাবর 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	[৩.৩.২] অডিট আপত্তি নিষ্পত্তিকৃত	%	০.৫	%	০.৫	৫০	৫৫	৫০	৪৫	৩০											
[৩.৪] ইউটারনেটে বিলসহ ইউটিলিটি বিল পরিশোধ	[৩.৪.২] টেলিফোন বিল পরিশোধিত	%	০.৫	%	১.০	১০০	৯৫	৯০	৮৫	৮০													
[৩.৪.৩] বিদ্যুৎ বিল পরিশোধিত	[৩.৪.৩] বিদ্যুৎ বিল পরিশোধিত	%	০.৫	%	০.৫	১০০	৯৫	৯০	৮৫	৮০													

আমি, সহকারি পরিচালক, জাতীয় ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তর, রাজশাহী জেলা কার্যালয়, রাজশাহী, গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকারের বাণিজ্য মন্ত্রণালয়ের অধীন জাতীয় ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তর, রাজশাহী বিভাগীয় কার্যালয়ের উপপরিচালক এর নিকট অঞ্জীকার করছি যে, এই চুক্তিতে বর্ণিত ফলাফল অর্জনে সচেষ্ট থাকব।

আমি, উপপরিচালক, জাতীয় ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তর, বিভাগীয় কার্যালয়, রাজশাহী; সহকারি পরিচালক, জাতীয় ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তর, রাজশাহী জেলা কার্যালয়, রাজশাহী এর নিকট অঞ্জীকার করছি যে, এই চুক্তিতে বর্ণিত ফলাফল অর্জনে প্রয়োজনীয় সহযোগিতা প্রদান করব।

স্বাক্ষরিত:

APM  
১২/০৫/২০১২  
সহকারি পরিচালক  
জাতীয় ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তর  
রাজশাহী জেলা কার্যালয়, রাজশাহী

সহকারি পরিচালক  
জাতীয় ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তর  
রাজশাহী জেলা কার্যালয়, রাজশাহী



উপ পরিচালক  
জাতীয় ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তর  
বিভাগীয় কার্যালয়, রাজশাহী

সৈয়দ মোস্তাক হাসান  
উপপরিচালক (উপসচিব)  
জাতীয় ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তর  
রাজশাহী বিভাগীয় কার্যালয়, রাজশাহী।

১২ জুন ২০১২

তারিখ

১২.০৬.২০১২

তারিখ

সংযোজনী-১

শব্দসংক্ষেপ

ক্রমিক নং	শব্দসংক্ষেপ (Acronyms)	বিবরণ
১	DNCRP	Directorate of National Consumer Rights' Protection
২	NCCC	National Consumer Complaint Centre

*APD*

**সংযোজনী- ২:**  
কর্মসম্পাদন সূচকসমূহ, বাস্তবায়নকারী কার্যালয়সমূহ এবং পরিমাপ পদ্ধতি-এর বিবরণ

ক্রমিক নম্বর	কার্যক্রম	কর্মসম্পাদন সূচক	বিবরণ	বাস্তবায়নকারী ইউনিট	পরিমাপ পদ্ধতি এবং উপাত্তসূত্র	সাধারণ মতব্য
১	ভোক্তা সচেতনতা বৃদ্ধির জন্য লিফলেট, প্যাম্পলেট, ক্যাগেডার বিতরণ	ভোক্তা সচেতনতা বৃদ্ধির জন্য লিফলেট, প্যাম্পলেট ও ক্যাগেডার বিতরণকৃত	জনসচেতনতা সৃষ্টির লক্ষ্যে রাজশাহী মহানগর ও রাজশাহী জেলার সকল উপজেলায় ৭০০০ লিফলেট, ৫৫০০ প্যাম্পলেট ও ৬৯৪ টি ক্যাগেডার বিতরণ		লিফলেট, প্যাম্পলেট ও ক্যাগেডার বিতরণ রেজিস্টার	-
২	সেমিনার/ ওয়ার্কসপ অনুষ্ঠিত	সেমিনার/ ওয়ার্কসপ অনুষ্ঠিত	ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ আইন ২০০৯ প্রচার ও বাস্তবায়নের জন্য জেলা ও উপজেলায় ১০টি সেমিনার আয়োজন	রাজশাহী জেলা কার্যালয়	জেলা প্রশাসক, সহকারি পরিচালক, উপজেলা নির্বাহী কর্মকর্তা কর্তৃক প্রেসিড প্রতিলেখন	-
৩	বাজার তদারকি সম্পন্ন	বাজার তদারকি সম্পন্ন	ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ আইন ২০০৯ বাস্তবায়নের জন্য রাজশাহী মহানগর ও রাজশাহী জেলায় ১৩০ টি বাজার মনিটরিং		বাজার তদারকি সংক্রান্ত প্রেস বিজ্ঞপ্তি ও রেজিস্টার	-
৪	ভোক্তার অভিযোগ তদন্ত ও নিষ্পত্তি	অভিযোগ নিষ্পত্তিকৃত	ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ আইন ২০০৯ এর অধীন দায়েরকৃত ৯০% অভিযোগ নিষ্পত্তি করা		অভিযোগ নিষ্পত্তি রেজিস্টার ও প্রতিলেখন	-
৫	উপজেলা, জেলায় বিশ্ব ভোক্তা অধিকার দিবস উদযাপন	দিবস উদযাপিত	১৫ মার্চ বিশ্ব ভোক্তা অধিকার দিবস উদযাপনের লক্ষ্যে উপজেলায় ০৯ টি সেমিনার/অগোচনা সভা অনুষ্ঠান করা		জেলা প্রশাসক, সহকারি পরিচালক, উপজেলা নির্বাহী কর্মকর্তা কর্তৃক প্রেসিড প্রতিলেখন	-
৬	সচেতনতামূলক সভা আয়োজন	সচেতনতামূলক সভা আয়োজন	গণসচেতনতা বৃদ্ধির জন্য ১২ টি সচেতনতামূলক সভা আয়োজনের ব্যবস্থা করা		সচেতনতামূলক সভার নোটিশ ও হাজিরা	-

*APR*

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	বাজার তদারকিতে সহায়তা	বাজার মনিটরিং সম্পন্ন	পুলিশ/র্যাব সদস্য	পুলিশ/র্যাব এর সহায়তা ছাড়া বাজার তদারকি সম্ভব না।	তোক্তা স্বার্থ চরমভাবে বিঘ্নিত হবে।
ক্যাব	বাজার তদারকিতে সহায়তা	বাজার মনিটরিং সম্পন্ন	প্রতিনিধি	বাজার তদারকি অধিক কার্যকর হয়	প্রতিনিধি না থাকলে বাজার তদারকি গতিশীল হয় না
কৃষি বিপণন	বাজার তদারকিতে সহায়তা	বাজার মনিটরিং সম্পন্ন	প্রতিনিধি	বাজার সম্পর্কে অভিজ্ঞতা বাজার তদারকিতে সাহায্য করে	বাজার তদারকি ব্যাহত হয়
স্বাস্থ্য অধিদপ্তর	বাজার তদারকিতে সহায়তা	বাজার মনিটরিং সম্পন্ন	প্রতিনিধি	পেশাগত/কারিগরি জ্ঞান থাকলে বাজার তদারকি অধিক কার্যকর হয়	বাজার তদারকি ব্যাহত হয়
মৎস্য অধিদপ্তর	বাজার তদারকিতে সহায়তা	বাজার মনিটরিং সম্পন্ন	প্রতিনিধি	পেশাগত/কারিগরি জ্ঞান থাকলে বাজার তদারকি অধিক কার্যকর হয়	বাজার তদারকি ব্যাহত হয়
পরিবেশ অধিদপ্তর	বাজার তদারকিতে সহায়তা	বাজার মনিটরিং সম্পন্ন	প্রতিনিধি	বাজার তদারকি অধিক কার্যকর হয়	বাজার তদারকি ব্যাহত হয়
চেম্বার অব কমার্স এন্ড ইন্ডাস্ট্রিজ	বাজার তদারকিতে সহায়তা	বাজার মনিটরিং সম্পন্ন	প্রতিনিধি	প্রতিনিধি থাকলে বাজার তদারকি কার্যকর হয়	বাজার তদারকি ব্যাহত হয়

*A. P. S.*