

জাতীয় ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তরের ২০১৯-২০২০ অর্থ বছরের বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তির (APA) ষাণ্মাসিক অগ্রগতি (জুলাই-ডিসেম্বর/২০১৯) অগ্রগতি প্রতিবেদন

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 (Projection) ২০২০-২১	প্রক্ষেপণ (Projection) ২০২১-২২	ষাণ্মাসিক অগ্রগতি (জুলাই-ডিসেম্বর/১৯)
						২০১৭-১৮	২০১৮-২০১৯*	অসাধারণ (Excellently)	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	১৬
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	৩.১৫	৩.৩০	৩.০০	২.৭০	২.৪০	২.৩০	২.২৫	৩.৩০	৩.৪০	-
			বিতরণকৃত লিফলেট		১০	৪.০৩	৩.৬০	৪.০০	৩.৮০	৩.৭০	৩.৬০	৩.৪০	৪.০০	৪.২০	-
			বিতরণকৃত ক্যালেন্ডার		১০	০.৮০ (পোস্টার)	৩.০০ (স্টিকার)	.৫০	.৪৫	.৪০	.৩০	.২৫	.৬০	.৭০	.৫০
		১.২. সেমিনার/ওয়ার্কসপ/মতবিনিময় সভা	সেমিনার/ওয়ার্কসপ/মতবিনিময় সভা অনুষ্ঠিত	সংখ্যা	১০	৭১০	৭২১	৭১০	৭০০	৬৯০	৬৮০	৬৭০	৭২০	৭৩০	৪৩৭
		১.৩. বাজার তদারকি	বাজার তদারকি সম্পন্ন	সংখ্যা	১০	৪০৭৭	৭০৯৫	১০০০০	৮০০০	৭৫০০	৭০০০	৬০০০	১০০০০	১০০০০	৪৯১০
		১.৪. সচেতনতামূলক সভা	সভা আয়োজন	সংখ্যা	১০	৭২০	৯০০	১০০০	৯৫০	৯২৫	৯০০	৭০০	১০০০	১০০০	৫৫৩
		১.৫. ঢাকা মহানগরসহ বিভাগ, জেলা ও উপজেলায় বিশ্ব ভোক্তা অধিকার দিবস উদযাপন	দিবস উদযাপিত	সংখ্যা	১০	৪৯৪	৪৯৬	৪৯৬	-	-	-	-	৪৯৬	৪৯৬	-

- 60 -

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 (Projection) ২০২০-২১	প্রক্ষেপণ (Projection) ২০২১-২২	ষান্মাসিক প্রতি (জুলাই-ডিসেম্বর/ ১৯)
						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	১৬
২. ভোক্তাদের অভিযোগ নিষ্পত্তি	৫	২.১. ভোক্তাদের অভিযোগ নিষ্পত্তি	অভিযোগ নিষ্পত্তিকৃত	%	৫	৮৯.৭৭	৯৫	৮০	৭৫	৭২	৭০	৬৫	৯০	৯০	৭৩.৪৫
আবশ্যিক কৌশলগত উদ্দেশ্যসমূহ															
[১] দাপ্তরিক কর্মকাণ্ডে স্বচ্ছতা বৃদ্ধি ও জবাবদিহি নিশ্চিতকরণ	৮	[১.১] বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তি বাস্তবায়ন	[১.১.১] সরকারি কর্মসম্পাদন ব্যবস্থাপনা সংক্রান্ত প্রশিক্ষণসহ অন্যান্য বিষয়ে প্রশিক্ষণ আয়োজিত	জনঘণ্টা	১	৬০	৬০	৬০	-	-	-	-	-	-	২৬
			[১.১.২] এপিএ টিমের মাসিক সভার সিদ্ধান্ত বাস্তবায়িত	%	০.৫	-	-	১০০	৯০	৮০	-	-	-	-	১০০
			[১.১.৩] বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তির সকল প্রতিবেদন অনলাইনে দাখিলকৃত	সংখ্যা	১	-	৪	৪	-	-	-	-	-	-	২
			[১.১.৪] মাঠ পর্যায়ের কার্যালয়ের ২০১৯-২০ অর্থবছরের বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তির অর্ধবার্ষিক মূল্যায়ন প্রতিবেদন	তারিখ	০.৫	-	২৪ জানুয়ারি, ২০১৯	৩১ জানুয়ারি, ২০২০	০৭ ফেব্রুয়ারি, ২০২০	১০ ফেব্রুয়ারি, ২০২০	১১ ফেব্রুয়ারি, ২০২০	১৪ ফেব্রুয়ারি, ২০২০	-	-	-

কৌশলগত দৃশ্য (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 (Projection) ২০২০- ২১	প্রক্ষেপণ (Projection) ২০২১- ২২	ষান্মাসিক অগ্রগতি (জুলাই- ডিসেম্বর/ ১৯)
						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	১৬
			পর্যালোচনান্তে ফলাবর্তক (feedback) প্রদত্ত												
		[১.২] জাতীয় শুদ্ধাচার কৌশল ও তথ্য অধিকার বাস্তবায়ন	[১.২.১] জাতীয় শুদ্ধাচার কর্মপরিকল্পনা বাস্তবায়িত	%	১	-	১০০	১০০	৯৫	৯০	৮৫	-	-	-	১০০
			[১.২.২] ২০১৮-১৯ অর্থবছরের বার্ষিক প্রতিবেদন ওয়েবসাইটে প্রকাশ	তারিখ	১	-	-	১৫ অক্টোবর , ২০১৯	১৫ নভেম্বর, ২০১৯	১৫ ডিসেম্বর, ২০১৯	১৫ জানুয়ারি, ২০২০	৩১ জানুয়ারি, ২০২০	-	-	১৭ সেপ্টেম্বর ২০১৯
		[১.৩] অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা বাস্তবায়ন	[১.৩.১] নির্দিষ্ট সময়ের মধ্যে অভিযোগ নিষ্পত্তিকৃত	%	০.৫	-	-	১০০%	৯০%	৮০%	৭০%	-	-	-	১০০
			[১.৩.২] অভিযোগ নিষ্পত্তি সংক্রান্ত মাসিক প্রতিবেদন মন্ত্রণালয়ে দাখিলকৃত	সংখ্যা	০.৫	-	-	১২	১১	১০	৯	-	-	-	৬
		[১.৪] সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি হালনাগাদকরণ ও বাস্তবায়ন	[১.৪.১] সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি হালনাগাদকৃত	%	১	-	-	৯০%	৮০%	৭০%	৬০%	-	-	-	১০০
			[১.৪.২] নির্ধারিত সময়ে ত্রৈমাসিক বাস্তবায়ন	সংখ্যা	০.৫	৪	৪	৪	৩	২	-	-	-	-	২

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 (Projection) ২০২০- ২১	প্রক্ষেপণ (Projection) ২০২১- ২২	মান্যাসিক অঙ্গীকার (গুণাই- ডিসেম্বর/ ১৯)
						২০১৭- ১৮	২০১৮- ২০১৯*	অসাধা রণ (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	১৬
			প্রতিবেদন মন্ত্রণালয়ে দাখিলকৃত												
			[১.৪.৩] সেবাগ্রহীতাদের মতামত পর্যবেক্ষণ ব্যবস্থা চালুকৃত	তারিখ	০.৫	-	৩১ ডিসেম্বর, ২০১৮	৩১ ডিসেম্বর , ২০১৯	১৫ জানুয়া রি, ২০২০	০৭ ফেব্রুয়া রি, ২০২০	১৭ ফেব্রুয়া রি, ২০২০	২৮ ফেব্রুয়া রি, ২০২০	-	-	৩১ ডিসেম্বর ১৯
[২] কর্মসম্পাদনে গতিশীলতা আনয়ন ও সেবার মান বৃদ্ধি	১০	[২.১] দপ্তর/সংস্থায় ই-ফাইলিং পদ্ধতি বাস্তবায়ন	[২.১.১] সকল শাখায় ই-নথি ব্যবহার	%	১	-	-	১০০	৯০	৮০	৭০	৬০	-	-	৭৫
			[২.১.২] ই-ফাইলে নথি নিষ্পত্তিকৃত	%	১	-	৫০	৭০	৬৫	৬০	৫৫	৫০	-	-	১০০
			[২.১.৩] ই-ফাইলে পত্র জারীকৃত	%	১	-	৪০	৬০	৫৫	৫০	৪৫	৪০	-	-	১০০
		[২.২] দপ্তর/সংস্থাক র্তৃক ডিজিটাল সেবা চালু করা	[২.২.১] নূন্যতম একটি নতুন ডিজিটাল সেবা চালুকৃত	তারিখ	১	-	-	১৫ ফেব্রুয়া রি, ২০২০	১৫ মার্চ, ২০২০	৩১ মার্চ, ২০২০	৩০ এপ্রিল, ২০২০	৩০ মে, ২০২০	-	-	-
		[২.৩] দপ্তর/সংস্থাকর্তৃক উদ্ভাবনী উদ্যোগ/ ক্ষুদ্র উন্নয়ন প্রকল্প বাস্তবায়ন	[২.৩.১] নূন্যতম একটি নতুন উদ্ভাবনী উদ্যোগ/ ক্ষুদ্র উন্নয়ন প্রকল্প চালুকৃত	তারিখ	১	-	৮ এপ্রিল, ২০১৯	১১ মার্চ, ২০২০	১৮ মার্চ, ২০২০	২৫ মার্চ, ২০২০	১ এপ্রিল, ২০২০	৮ এপ্রিল, ২০২০	-	-	-
		[২.৪] সেবা সহজিকরণ	[২.৪.১] নূন্যতম একটি সেবা সহজিকরণ প্রসেস ম্যাপসহ সরকারি	তারিখ	০.৫	-	-	১৫ অক্টোবর , ২০১৯	২০ অক্টোব র, ২০১৯	২৪ অক্টোব র, ২০১৯	২৮ অক্টোব র, ২০১৯	৩০ অক্টোব র, ২০১৯	-	-	১৫ অক্টোবর ১৯

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 (Projection) ২০২০- ২১	প্রক্ষেপণ (Projection) ২০২১- ২২	ষাণ্মাসিক অগ্রগতি (জুলাই- ডিসেম্বর/ ১৯)
						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	১৬
			আদেশে জারিকৃত												
			[২.৪.২] সেবা সহজিকরণ অধিক্ষেত্রে বাস্তবায়িত	তারিখ	০.৫	-	-	১৫ এপ্রিল, ২০২০	৩০ এপ্রিল, ২০২০	১৫ মে, ২০২০	৩০ মে, ২০২০	১৫ জুন, ২০২০	-	-	-
		[২.৫] পিআরএল শুরুর ২ মাস পূর্বে সংশ্লিষ্ট কর্মচারীর পিআরএল ও ছুটি নগদায়নপত্র জারী করা	[২.৫.১] পিআরএল আদেশ জারিকৃত	%	০.৫	-	-	১০০	৯০	৮০	-	-	-	-	প্রযোজ্য নহে
			[২.৫.২] ছুটি নগদায়নপত্র জারিকৃত	%	০.৫	-	-	১০০	৯০	৮০	-	-	-	-	প্রযোজ্য নহে
		[২.৬] শূন্য পদের বিপরীতে নিয়োগ প্রদান	[২.৬.১] নিয়োগ প্রদানের জন্য বিজ্ঞপ্তি জারিকৃত	%	০.৫	-	-	৮০	৭০	৬০	৫০	-	-	-	০
			[২.৬.২] নিয়োগ প্রদানকৃত	%	০.৫	-	-	৮০	৭০	৬০	৫০	-	-	-	০
		[২.৭] বিভাগীয় মামলা নিষ্পত্তি	[২.৭.১] বিভাগীয় মামলা নিষ্পত্তিকৃত	%	১	-	-	১০০	৯০	৮০	৭০	-	-	-	প্রযোজ্য নহে
		[২.৮] তথ্য বাতায়ন হালনাগাদকরণ	[২.৮.১] সকল তথ্য হালনাগাদকৃত	%	১	১০০	১০০	১০০	৯০	৮০	-	-	-	-	১০০
[৩] আর্থিক ও সম্পদ ব্যবস্থাপনার উন্নয়ন	৭	[৩.১] বাজেট বাস্তবায়নে উন্নয়ন	[৩.১.১] বাজেট বাস্তবায়ন পরিকল্পনা প্রণীত	তারিখ	০.৫	-	-	১৬ আগস্ট, ২০১৯	২০ আগস্ট, ২০১৯	২৪ আগস্ট, ২০১৯	২৮ আগস্ট, ২০১৯	৩০ আগস্ট, ২০১৯	-	-	১৬ আগস্ট ২০১৯
			[৩.১.২] ত্রৈমাসিক বাজেট বাস্তবায়ন প্রতিবেদন দাখিলকৃত	সংখ্যা	০.৫	-	-	৪	৩	-	-	-	-	-	২

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 (Projection) ২০২০- ২১	প্রক্ষেপণ (Projection) ২০২১- ২২	মান্যাসিক অগ্রগতি (ডুপাই- ডিসেম্বর/ ১৯)
						২০১৭- ১৮	২০১৮- ২০১৯*	অসাধারণ (Excellently)	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	১৬
		[৩.২] বার্ষিক উন্নয়ন কর্মসূচি (এডিপি) বাস্তবায়ন	[৩.২.১] বার্ষিক উন্নয়ন কর্মসূচি (এডিপি) বাস্তবায়িত	%	২	-	-	১০০	৯৫	৯০	৮৫	৮০	-	-	প্রযোজ্য নহে
		[৩.৩] অডিট আপত্তি নিষ্পত্তি কার্যক্রমের উন্নয়ন	[৩.৩.১] ত্রিপক্ষীয় সভায় নিষ্পত্তির জন্য সুপারিশকৃত অডিট আপত্তি	%	০.৫	-	-	৬০	৫৫	৫০	৪৫	৪০	-	-	০
			[৩.৩.২] অডিট আপত্তি নিষ্পত্তিকৃত	%	০.৫	-	-	৫০	৪৫	৪০	৩৫	৩০	-	-	-
		[৩.৪] স্থাবর ও অস্থাবর সম্পত্তির হালনাগাদ তালিকা প্রস্তুত করা	[৩.৪.১] স্থাবর সম্পত্তির তালিকা হালনাগাদকৃত	তারিখ	০.৫	-	১০ ফেব্রুয়ারি, ২০১৯	০৩ ফেব্রুয়ারি, ২০২০	১১ ফেব্রুয়ারি, ২০২০	১৮ ফেব্রুয়ারি, ২০২০	২৫ ফেব্রুয়ারি, ২০২০	০৪ মার্চ, ২০২০	-	-	প্রযোজ্য নহে
			[৩.৪.২] অস্থাবর সম্পত্তির তালিকা হালনাগাদকৃত	তারিখ	০.৫	-	১০ ফেব্রুয়ারি, ২০১৯	০৩ ফেব্রুয়ারি, ২০২০	১১ ফেব্রুয়ারি, ২০২০	১৮ ফেব্রুয়ারি, ২০২০	২৫ ফেব্রুয়ারি, ২০২০	০৪ মার্চ, ২০২০	-	-	-
		[৩.৫] ইন্টারনেট বিলসহ ইউটিলিটি বিল পরিশোধ	[৩.৫.১] বিসিসি/ বিটিসিএল -এর ইন্টারনেট বিল পরিশোধিত	%	১.০	-	-	১০০	৯৫	৯০	৮৫	৮০	-	-	১০০
			[৩.৫.২] টেলিফোন বিল পরিশোধিত	%	০.৫	-	-	১০০	৯৫	৯০	৮৫	৮০	-	-	১০০
			[৩.৫.৩] বিদ্যুৎ বিল পরিশোধিত	%	০.৫	-	১০০	১০০	৯৫	৯০	৮৫	৮০	-	-	১০০