

জাতীয় ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তরের ২০১৯-২০ অর্থ বছরের বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তি (APA) এর স্বমূল্যায়ন 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)	অসাধারণ	অতি উত্তম	উত্তম	চলতি মান	চলতি মানের নিম্নে	বার্ষিক অর্জন	খসড়া কোর	প্রমাণক	মন্তব্য
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 প্যাম্পলেট, লিফলেট ও ক্যালেন্ডার মুদ্রণ এবং বিতরণ	[১.১.১] বিতরণকৃত প্যাম্পলেট	সংখ্যা (লক্ষ)	১০	৩.০০	২.৭০	২.৪০	২.৩০	২.২৫	৩	১০	বিতরণ রেজিস্টারের ফটোকপি	
			[১.১.২] বিতরণকৃত লিফলেট	সংখ্যা (লক্ষ)	১০	৪.০০	৩.৮০	৩.৭০	৩.৬০	৩.৪০	৪	১০	বিতরণ রেজিস্টারের ফটোকপি	
			[১.১.৩] বিতরণকৃত ক্যালেন্ডার	সংখ্যা (লক্ষ)	১০	.৫০	.৪৫	.৪০	.৩০	.২৫	০.৫	১০	বিতরণ রেজিস্টারের ফটোকপি	
		[১.২] সেমিনার/ ওয়ার্কসপ/ মতবিনিময় সভা	[১.২.১] সেমিনার/ ওয়ার্কসপ/ মতবিনিময় সভা অনুষ্ঠিত	সংখ্যা	১০	৭১০	৭০০	৬৯০	৬৮০	৬৭০	৪৯৬	৭	প্রতিবেদন ও বাজেট বরাদ্দের জিওর কপি	কোভিড-১৯ মহামারীর কারণে ২১৪টি সেমিনার করা সম্ভব হয়নি
		[১.৩] বাজার তদারকি	[১.৩.১] বাজার তদারকি সম্পন্ন	সংখ্যা	১০	১০০০০	৮০০০	৭৫০০	৭০০০	৬০০০	১২৩৫১	১০	প্রেস বিজ্ঞপ্তি ও পাব্লিক প্রতিবেদন	
		[১.৪] সচেতনতামূলক সভা	[১.৪.১] সভা আয়োজন	সংখ্যা	১০	১০০০	৯৫০	৯২৫	৯০০	৭০০	১০০৩	১০	সভার নোটিশ ও উপস্থিতির তালিকা	

A.

[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)	অসাধারণ	অতি উত্তম	উত্তম	চলতি মান	চলতি মানের নিম্নে	বার্ষিক অর্জন	খসড়া স্কোর	প্রমাণক	মন্তব্য
						১০০%	৯০%	৮০%	৭০%	৬০%				
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮	৯	১০	১১	১২	১৩	১৪	১৫
		[১.৫] ঢাকা মহানগরসহ বিভাগ, জেলা ও উপজেলায় বিশ্ব ভোক্তা অধিকার দিবস উদযাপন	[১.৫.১] দিবস উদযাপিত	সংখ্যা	১০	৪৯৬	০	০	০	০	৪৯৬	১০	প্রতিবেদন ও বাজেট বরাদ্দের জিওর কপি	
২. ভোক্তাদের অভিযোগ নিষ্পত্তি	৫	[২.১] ভোক্তাদের অভিযোগ নিষ্পত্তি	[২.১.১] অভিযোগ নিষ্পত্তিকৃত	%	৫	৮০	৭৫	৭২	৭০	৬৫	৮০	৫	অভিযোগ নিষ্পত্তিকৃত রেজিস্টার	

আবশ্যিক কৌশলগত উদ্দেশ্য

[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	-	-	৬৫	১	অফিস আদেশ, প্রশিক্ষণ সূচি ও উপস্থিতির তালিকা	
			[১.১.২] এপিএ টিমের মাসিক সভার সিদ্ধান্ত বাস্তবায়িত	%	০.৫	১০০	৯০	৮০	-	-	১০০	০.৫	কার্যবিবরণী	
			[১.১.৩] বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তির সকল প্রতিবেদন অনলাইনে দাখিলকৃত	সংখ্যা	১	৪	-	-	-	-	৪	১	অনলাইনে দাখিলকৃত প্রতিবেদনের কপি	
			[১.১.৪] মাঠ পর্যায়ের কার্যালয়ের ২০১৯-২০ অর্থবছরের বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তির অর্ধবার্ষিক মূল্যায়ন	তারিখ	০.৫	৩১ জানুয়ারি, ২০২০	০৭ ফেব্রুয়ারি, ২০২০	১০ ফেব্রু য়ারি, ২০২০	১১ ফেব্রু য়ারি, ২০২০	১৪ ফেব্রুয়া রি, ২০২০	২৭ জানুয়া রি ২০২০	০.৫	ফলাবর্তক সভার কার্যবিবরণী	

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)	অসাধারণ	অতি উত্তম	উত্তম	চলতি মান	চলতি মানের নিম্নে	বার্ষিক অর্জন	খসড়া স্কোর	প্রমাণক	মন্তব্য
						১০০%	৯০%	৮০%	৭০%	৬০%				
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮	৯	১০	১১	১২	১৩	১৪	১৫
			প্রতিবেদন পর্যালোচনান্তে ফলাবর্তক (feedback) প্রদত্ত											
		[১.২] জাতীয় শুদ্ধাচার কৌশল ও তথ্য অধিকার বাস্তবায়ন	[১.২.১] জাতীয় শুদ্ধাচার কর্মপরিকল্পনা বাস্তবায়িত	%	১	১০০	৯৫	৯০	৮৫	-	১০০	১	অগ্রগতি প্রতিবেদনের কপি	
			[১.২.২] ২০১৮-১৯ অর্থবছরের বার্ষিক প্রতিবেদন ওয়েবসাইটে প্রকাশ	তারিখ	১	১৫ অক্টোবর, ২০১৯	১৫ নভেম্বর, ২০১৯	১৫ ডিসে ম্বর, ২০১৯	১৫ জানু য়ারি, ২০২০	৩১ জানুয়া রি, ২০২০	১৭ সেপ্টেম্ব র ২০১৯	১	ওয়েব সাইট	
		[১.৩] অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা বাস্তবায়ন	[১.৩.১] নির্দিষ্ট সময়ের মধ্যে অভিযোগ নিষ্পত্তিকৃত	%	০.৫	১০০%	৯০%	৮০%	৭০%	-	১০০	০.৫	মাসিক প্রতিবেদন (GRS)	
			[১.৩.২] অভিযোগ নিষ্পত্তি সংক্রান্ত মাসিক প্রতিবেদন মন্ত্রণালয়ে দাখিলকৃত	সংখ্যা	০.৫	১২	১১	১০	৯	-	১২	০.৫	মাসিক প্রতিবেদন (GRS)	
		[১.৪] সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি হালনাগাদকরণ ও বাস্তবায়ন	[১.৪.১] সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি হালনাগাদকৃত	%	১	৯০%	৮০%	৭০%	৬০%	-	১০০	১	হালনাগাদকৃ ত সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি	
			[১.৪.২] নির্ধারিত সময়ে ত্রৈমাসিক বাস্তবায়ন প্রতিবেদন মন্ত্রণালয়ে	সংখ্যা	০.৫	৪	৩	২	-	-	৪	০.৫	প্রতিবেদন মন্ত্রণালয়ে প্রেরণ	

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)	অসাধারণ ১০০%	অতি উত্তম ৯০%	উত্তম ৮০%	চলতি মান ৭০%	চলতি মানের নিম্নে ৬০%	বার্ষিক অর্জন	খসড়া কোর	প্রমাণক	মন্তব্য
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮	৯	১০	১১	১২	১৩	১৪	১৫
			দাখিলকৃত											
			[১.৪.৩] সেবাগ্রহীতাদের মতামত পরিবীক্ষণ ব্যবস্থা চালুকৃত	তারিখ	০.৫	৩১ ডিসেম্বর, ২০১৯	১৫ জানুয়ারি, ২০২০	০৭ ফেব্রু য়ারি, ২০২০	১৭ ফেব্রু য়ারি, ২০২০	২৮ ফেব্রুয়া রি, ২০২০	৩১ ডিসেম্ব র, ২০১৯	০.৫	পরিবীক্ষণ ফরম ও সেবা গ্রহীতাদের মতামত	
[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	৮৭.৫	.৮৮	ই-নথি সিস্টেম থেকে প্রাপ্ত তথ্য	
			[২.১.২] ই-ফাইলে নথি নিষ্পত্তিকৃত	%	১	৭০	৬৫	৬০	৫৫	৫০	৯৮	১	ই-নথি সিস্টেম থেকে প্রাপ্ত তথ্য	
			[২.১.৩] ই-ফাইলে পত্র জারীকৃত	%	১	৬০	৫৫	৫০	৪৫	-	১০০	১	ই-নথি সিস্টেম থেকে প্রাপ্ত তথ্য	
		[২.২] দপ্তর/সংস্থাকর্তৃক ডিজিটাল সেবা চালু করা	[২.২.১] নূন্যতম একটি নতুন ডিজিটাল সেবা চালুকৃত	তারিখ	১	১৫ ফেব্রুয়ারি, ২০২০	১৫ মার্চ, ২০২০	৩১ মার্চ, ২০২০	৩০ এপ্রিল , ২০২০	-	১৫ মার্চ, ২০২০	১	ই-নথি সিস্টেম থেকে প্রাপ্ত তথ্য	
		[২.৩] দপ্তর/সংস্থাকর্তৃক উদ্ভাবনী উদ্যোগ/ ক্ষুদ্র উন্নয়ন প্রকল্প বাস্তবায়ন	[২.৩.১] নূন্যতম একটি নতুন উদ্ভাবনী উদ্যোগ/ ক্ষুদ্র উন্নয়ন প্রকল্প চালুকৃত	তারিখ	১	১১ মার্চ, ২০২০	১৮ মার্চ, ২০২০	২৫ মার্চ, ২০২০	১ এপ্রিল , ২০২০	৮ এপ্রিল, ২০২০	১৫ ফেব্রুয়া রি ২০২০	১	ই-প্রণোদনা	

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)	অসাধারণ	অতি উত্তম	উত্তম	চলতি মান	চলতি মানের নিম্নে	বার্ষিক অর্জন	খসড়া কোর	প্রমাণক	মন্তব্য
						১০০%	৯০%	৮০%	৭০%	৬০%				
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮	৯	১০	১১	১২	১৩	১৪	১৫
		[২.৪] সেবা সহজিকরণ	[২.৪.১] নূন্যতম একটি সেবা সহজিকরণ প্রসেস ম্যাপসহ সরকারি আদেশে জারিকৃত	তারিখ	০.৫	১৫ অক্টোবর, ২০১৯	২০ অক্টোবর, ২০১৯	২৪ অক্টোবর, ২০১৯	২৮ অক্টোবর, ২০১৯	৩০ অক্টোবর, ২০১৯	২৮ জানুয়ারি ২০২০	০.৫	সরকারি আদেশ, প্রসেস ম্যাপ	
			[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	১৫ এপ্রিল ২০২০	০.৫	বাস্তবায়নের প্রমাণক	
		[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	-	-	-	০.৫	-	প্রযোজ্য নয়
			[২.৫.২] ছুটি নগদায়ন পত্র জারিকৃত	%	০.৫	১০০	৯০	৮০	-	-	-	০.৫	-	প্রযোজ্য নয়
		[২.৬] শূন্য পদের বিপরীতে নিয়োগ প্রদান	[২.৬.১] নিয়োগ প্রদানের জন্য বিজ্ঞপ্তি জারিকৃত	%	০.৫	৮০	৭০	৬০	৫০	-	১০০	০.৫	জারিকৃত বিজ্ঞপ্তি	
			[২.৬.২] নিয়োগ প্রদানকৃত	%	০.৫	৮০	৭০	৬০	৫০	-	-	০.৫	-	কোভিড-১৯ মহামারীর কারণে নিয়োগ প্রদান সম্ভব হয়নি
		[২.৭] বিভাগীয় মামলা নিষ্পত্তি	[২.৭.১] বিভাগীয় মামলা নিষ্পত্তিকৃত	%	১	১০০	৯০	৮০	৭০	-	-	১	-	প্রযোজ্য নয়
		[২.৮] তথ্য বাতায়ন হালনাগাদকরণ	[২.৮.১] সকল তথ্য হালনাগাদকৃত	%	১	১০০	১০০	৯০	৮০	-	১০০	১	অধিদপ্তরের তথ্য বাতায়ন	

৫

৫

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)	অসাধারণ	অতি উত্তম	উত্তম	চলতি মান	চলতি মানের নিম্নে	বার্ষিক অর্জন	খসড়া কোর	প্রমাণক	মন্তব্য
						১০০%	৯০%	৮০%	৭০%	৬০%				
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮	৯	১০	১১	১২	১৩	১৪	১৫
[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 আগ স্ট, ২০১৯	২৮ আগ স্ট, ২০১৯	৩০ আগস্ট, ২০১৯	১৬ আগস্ট, ২০১৯	০.৫	প্রণীত পরিকল্পনা	
			[৩.১.২] ত্রৈমাসিক বাজেট বাস্তবায়ন প্রতিবেদন দাখিলকৃত	সংখ্যা	০.৫	৪	৩	-	-	-	৪	০.৫	ত্রৈমাসিক প্রতিবেদন	
		[৩.২] বার্ষিক উন্নয়ন কর্মসূচি (এডিপি) বাস্তবায়ন	[৩.২.১] বার্ষিক উন্নয়ন কর্মসূচি (এডিপি) বাস্তবায়িত	%	২	১০০	৯৫	৯০	৮৫	৮০	-	২	-	প্রযোজ্য নয়
		[৩.৩] অডিট আপত্তি নিষ্পত্তি কার্যক্রমের উন্নয়ন	[৩.৩.১] ত্রিপর্যায় সভায় নিষ্পত্তির জন্য সুপারিশকৃত অডিট আপত্তি	%	০.৫	৬০	৫৫	৫০	৪৫	৪০	-	০.৫	-	প্রযোজ্য নয়
			[৩.৩.২] অডিট আপত্তি নিষ্পত্তিকৃত	%	০.৫	৫০	৪৫	৪০	৩৫	৩০	-	০.৫	-	প্রযোজ্য নয়
		[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 ফেব্রু য়ারি, ২০২০	১৮ ফেব্রু য়ারি, ২০২০	২৫ ফেব্রুয়া রি, ২০২০	০৪ মার্চ, ২০২০	০.৫	-	প্রযোজ্য নয়
			[৩.৪.২] অস্থাবর সম্পত্তির তালিকা হালনাগাদকৃত	তারিখ	০.৫	১০ ফেব্রুয়ারি, ২০১৯	০৩ ফেব্রুয়ারি, ২০২০	১১ ফেব্রু য়ারি, ২০২০	১৮ ফেব্রু য়ারি, ২০২০	২৫ ফেব্রুয়া রি, ২০২০	০৪ মার্চ, ২০২০	০.৫	তালিকা	

৬

৬

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)	অসাধারণ	অতি উত্তম	উত্তম	চলতি মান	চলতি মানের নিম্নে	বার্ষিক অর্জন	খসড়া স্কোর	প্রমাণক	মন্তব্য
						১০০%	৯০%	৮০%	৭০%	৬০%				
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮	৯	১০	১১	১২	১৩	১৪	১৫
		[৩.৫] ইন্টারনেট বিলসহ ইউটিলিটি বিল পরিশোধ	[৩.৫.১] বিসিসি/বিটিসিএল-এর ইন্টারনেট বিল পরিশোধিত	%	১	১০০	৯৫	৯০	৮৫	৮০	১০০	১	পরিশোধিত বিল	
			[৩.৫.২] টেলিফোন বিল পরিশোধিত	%	০.৫	১০০	৯৫	৯০	৮৫	৮০	১০০	০.৫	পরিশোধিত বিল	
			[৩.৫.৩] বিদ্যুৎ বিল পরিশোধিত	%	০.৫	১০০	৯৫	৯০	৮৫	৮০	১০০	০.৫	পরিশোধিত বিল	
সর্বমোট খসড়া স্কোর												৯৬.৮৮		