গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার

উপপরিচালক, সিলেট বিভাগীয় কার্যালয়, জাতীয় ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তর

এবং

মহাপরিচালক, জাতীয় ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তর-এর মধ্যে স্বাক্ষরিত

বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তি

জুলাই ১, ২০২৪ - জুন ৩০, ২০২৫

সূচিপত্র

বিভাগীয় অফিসের কর্মসম্পাদনের সার্বিক চিত্র ৩

প্রস্তাবনা ৪

সেকশন ১: বিভাগীয় অফিসের রূপকল্প (Vision), অভিলক্ষ্য (Mission), কর্মসম্পাদনের ক্ষেত্র এবং কার্যাবলি ৫

সেকশন ২: বিভাগীয় অফিসের বিভিন্ন কার্যক্রমের ফলাফল/প্রভাব (Outcome/Impact) ৬

সেকশন ৩: কর্মসম্পাদন পরিকল্পনা ৭

সংযোজনী ১: শব্দসংক্ষেপ (Acronyms) ১১

সংযোজনী ২: কর্মসম্পাদন ব্যবস্থাপনা ও প্রমাণক ১২

সংযোজনী ৩: অন্য অফিসের সঙ্গে সংশ্লিষ্ট কর্মসম্পাদন সূচকসমূহ ১৩

সংযোজনী ৪-৮: সংস্কার ও সুশাসনমূলক কার্যক্রমের বাস্তবায়ন সংক্রান্ত কর্মপরিকল্পনাসমূহ ১৪

বিভাগীয় অফিসের কর্মসম্পাদনের সার্বিক চিত্র
(Overview of the Performance of the Divisional Office)

সাম্প্রতিক অর্জন, চ্যালেঞ্জ এবং ভবিষ্যৎ পরিকল্পনা

সাম্প্রতিক বছরসমূহের (৩ বছর) প্রধান অর্জনসমূহ:

ভোক্তা-অধিকার বিরোধী কার্য প্রতিরোধ এবং ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ কার্যক্রম দেশব্যাপী বিস্তৃত করার লক্ষ্যে ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ আইন, ২০০৯ এর ধারা ১০ অনুসারে সিলেট বিভাগের সকল জেলায় ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ কমিটি গঠন করা হয়েছে এবং প্রবিধানমালা ২০১৩ অনুসারে সকল উপজেলা এবং ইউনিয়নে ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ কমিটি গঠন করা হয়েছে। ভোক্তা- অধিকার সংরক্ষণ আইন, ২০০৯ এর অধীনে ২০২১-২০২২ হতে ২০২৩-২০২৪ অর্থবছর পর্যন্ত সিলেট বিভাগীয় কার্যালয় এবং সিলেট বিভাগের বিভিন্ন জেলা কার্যালয়ের মোবাইল টিম কর্তৃক ২২৩৩টি বাজার অভিযান পরিচালনা করে ৬,৩৫২টি প্রতিষ্ঠান হতে ৪,৩৪,৫১,৯০০ (চার কোটি চৌত্রিশ লক্ষ একান্ন হাজার নয় শত) টাকা জরিমানা আদায় করা হয়েছে। ১১৮৪টি অভিযোগ নিষ্পত্তিপূর্বক ১১,৩৮,০০০ (এগারো লক্ষ আটত্রিশ হাজার) টাকা জরিমানা আদায় করা হয়েছে এবং ২৫% হারে অভিযোগকারীগণকে ২,৪০,১২৫ (দুই লক্ষ চল্লিশ হাজার একশত পঁচিশ) টাকা প্রদান করা হয়েছে। ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ আইন, ২০০৯ সম্পর্কে সর্বসাধারণকে অবহিত করার লক্ষ্যে বিভাগের সকল জেলা, উপজেলা ও ইউনিয়নে ভোক্তা-অধিকার বিষয়ক ৭৫,০০০টি লিফলেট, ৪৯,০০০টি প্যাম্পলেট ও ১৯৫০টি ক্যালেন্ডার বিতরণ করা হয়েছে। অধিকতর স্বচ্ছতা ও জবাবদিহিতা নিশ্চিতকরণের লক্ষ্যে ২২৮টি গনশুনানী/সচেতনতামূলক/ মতবিনিময় সভা অনুষ্ঠিত হয়েছে। বিভাগ, জেলা ও উপজেলায় ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ আইন, ২০০৯ এর উপর মোট ১৬২টি সেমিনার আয়োজন করা হয়েছে এবং প্রতি বছর যথাযোগ্য মর্যদায় বিশ্ব ভোক্তা-অধিকার দিবস পালন করা হয়েছে।

সমস্যা এবং চ্যালেঞ্জসমূহ:

বিভাগের ভোক্তা-সাধারণ ও ব্যবসায়ীগণকে ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ আইন, ২০০৯ সম্পর্কে অবহিতকরণ
ভোক্তা-অধিকার বিরোধী কার্যক্রমে ক্ষতিগ্রস্ত ভোক্তাদের অভিযোগ প্রদানে উদ্বুদ্ধকরণ
ভোক্তা-অধিকার বিরোধী কর্মকান্ড প্রতিরোধে নিজেদের দায়িত্ব সম্পর্কে ব্যবসায়ীগণকে সচেতন করা
জনবল ও লজিস্টিক সাপোর্টের স্বল্পতা।

ভবিষ্যৎ পরিকল্পনা:

ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ আইন, ২০০৯ এর সুফল বিভাগের সকল মানুষের কাছে পৌঁছে দেয়া এবং এ আইন সম্পর্কে বিভাগের জনগণকে অবহিত করার জন্য প্রচারণামূলক কার্যক্রম জোরদার করা।

২০২৪-২৫ অর্থবছরের সম্ভাব্য প্রধান অর্জনসমূহ:

- ৪৫,০০০টি লিফলেট, ২৭,০০০টি প্যাম্ফলেট, বিতরণ;
- ৮২ টি সেমিনার/ওয়ার্কসপ/মতবিনিময় সভা আয়োজন;
- ৮৪০ টি বাজার তদারকি কার্যক্রম পরিচালনা করা;
- ১৫ মার্চ ২০২৫ বিশ্ব ভোক্তা অধিকার দিবস উদযাপন;
- ৭২ টি সচেতনতামূলক সভা আয়োজন এবং
- দ্রুততম সময়ে প্রাপ্ত অভিযোগের কমপক্ষে ৭১% নিষ্পত্তি করা।

প্রস্তাবনা (Preamble)

মন্ত্রণালয়/বিভাগসমূহ এবং আওতাধীন দপ্তর/সংস্থাসমূহের প্রাতিষ্ঠানিক দক্ষতা বৃদ্ধি, স্বচ্ছতা ও জবাবদিহি জোরদার করা, সুশাসন সংহতকরণ এবং সম্পদের যথাযথ ব্যবহার নিশ্চিতকরণের মাধ্যমে রূপকল্প ২০৪১ এর যথাযথ বাস্তবায়নের লক্ষ্যে-

উপপরিচালক, সিলেট বিভাগীয় কার্যালয়, জাতীয় ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তর

এবং

মহাপরিচালক, জাতীয় ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তর-এর মধ্যে ২০২৪ সালের .... মাসের .... তারিখে এই বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তি স্বাক্ষরিত হল।

এই চুক্তিতে স্বাক্ষরকারী উভয়পক্ষ নিম্নলিখিত বিষয়সমূহে সম্মত হলেন:

সেকশন ১

বিভাগীয় অফিসের রূপকল্প (Vision), অভিলক্ষ্য (Mission), কর্মসম্পাদনের ক্ষেত্র এবং কার্যাবলি

১.১ রূপকল্প (Vision)

ভোক্তা-অধিকার নিশ্চিতকরণ।

১.২ অভিলক্ষ্য (Mission)

ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ আইন,২০০৯ এর কার্যকর বাস্তবায়নে ভোক্তা-অধিকার বিরোধী কার্যক্রম প্রতিরোধ এবং অভিযোগ নিষ্পত্তির মাধ্যমে ভোক্তার অধিকার সংরক্ষণ।

১.৩ কর্মসম্পাদনের ক্ষেত্র

১.৩.১ বিভাগীয় অফিসের কর্মসম্পাদনের ক্ষেত্র

১. সচেতনতা বৃদ্ধি;
২. অভিযোগ নিষ্পত্তি ; এবং
৩. ভোক্তা-অধিকার বিরোধী কার্য প্রতিরোধ।

১.৩.২ সুশাসন ও সংস্কারমূলক কর্মসম্পাদনের ক্ষেত্র

১. সুশাসন ও সংস্কারমূলক কার্যক্রমের বাস্তবায়ন জোরদারকরণ

১.৪ কার্যাবলি (Functions)

১. জনসচেতনতা সৃষ্টির লক্ষ্যে সচেতনতামূলক সভা, সেমিনার ও ওয়ার্কসপ আয়োজনসহ অন্যান্য কার্যক্রম গ্রহণ;
২. বাজার তদারকির মাধ্যমে ভোক্তা-স্বার্থ সংরক্ষণ; এবং
৩. ভোক্তাদের অভিযোগ নিষ্পত্তি।

সেকশন ২
বিভিন্ন কার্যক্রমের ফলাফল/প্রভাব (Outcome/Impact)

ফলাফল/প্রভাব	কর্মসম্পাদন সূচকসমূহ	একক	প্রকৃত অর্জন ২০২২-২৩	প্রকৃত অর্জন* ২০২৩-২৪	লক্ষ্যমাত্রা ২০২৪-২৫	প্রক্ষেপণ		নির্ধারিত লক্ষ্যমাত্রা অর্জনের ক্ষেত্রে যৌথভাবে দায়িত্বপ্রাপ্ত মন্ত্রণালয়/বিভাগ/ সংস্থাসমূহের নাম	উপাত্তসূত্র
						২০২৫-২০২৬	২০২৬-২০২৭		
ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ	সচেতনতামূলক সভা অনুষ্ঠিত	সংখ্যা	৭৩	৬৫	৭২	৭২	৭২	-	সামারি রিপোর্ট, সভার নোটিশ, ছবি, হাজিরা ও কার্যবিবরণী
	বাজার তদারকি সম্পন্ন	সংখ্যা	৮০৩	৬৪৫	৮৪০	৮৪০	৮৪০	বাংলাদেশ পুলিশ	বাজার তদারকি সংক্রান্ত পাক্ষিক ও মাসিক প্রতিবেদন এবং সামারি রিপোর্ট
	অভিযোগ নিষ্পত্তিকৃত	%	৯৭	৯৩	৭১	৭১	৭১	-	সামারি রিপোর্ট ও অভিযোগ নিষ্পত্তি রেজিস্টার

*সাময়িক (provisional) তথ্য

সেকশন ৩
কর্মসম্পাদন পরিকল্পনা

কর্মসম্পাদনের ক্ষেত্র	কর্মসম্পাদনের ক্ষেত্রের মান	কার্যক্রম	কর্মসম্পাদন সূচক	গণনা পদ্ধতি	একক	কর্মসম্পাদন সূচকের মান	প্রকৃত অর্জন ২০২২-২৩	প্রকৃত অর্জন* ২০২৩-২৪	লক্ষ্যমাত্রা/নির্ণায়ক ২০২৪-২৫					প্রক্ষেপণ ২০২৫-২০২৬	প্রক্ষেপণ ২০২৬-২০২৭
									অসাধারণ	অতি উত্তম	উত্তম	চলতি মান	চলতি মানের নিম্নে		
									১০০%	৯০%	৮০%	৭০%	৬০%		
এপিএ স্বাক্ষরকারী অফিসের কর্মসম্পাদনের ক্ষেত্র															
[১] সচেতনতা বৃদ্ধি;	৪৫	[১.১] সচেতনতা বৃদ্ধির লক্ষ্যে প্যাম্পলেট ও লিফলেট বিতরণ	[১.১.১] পাম্পলেট বিতরণকৃত	সমষ্টি	সংখ্যা	১১	২৭০০০		২৭০০০	২৬০০০	২৫০০০	২৪০০০	২৩০০০	৩০০০০	৩৫০০০
			[১.১.২] লিফলেট বিতরণকৃত	সমষ্টি	সংখ্যা	১১	৪৫০০০		৪৫০০০	৪৪০০০	৪৩০০০	৪২০০০	৪১০০০	৩৫০০০	৪০০০০
		[১.২] সেমিনার/ ওয়ার্কসপ/ মতবিনিময় সভা	[১.২.১] সেমিনার/ওয়ার্কশপ/মতবিনিময় সভা অনুষ্ঠিত	সমষ্টি	সংখ্যা	৮	৪৫	৪১	৮২	৭০	৬০	৫০	৪০	৮২	৮২
		[১.৩] সচেতনতামূলক সভা	[১.৩.১] সভা অনুষ্ঠিত	সমষ্টি	সংখ্যা	৭	৭৩	৬৫	৭২	৬৫	৬০	৫৫	৫০	৭২	৭২
		[১.৪] বিভাগ, জেলা ও উপজেলায় বিশ্ব ভোক্তা-অধিকার দিবস উদযাপন	[১.৪.১] দিবস উদযাপিত	সমষ্টি	সংখ্যা	৮	৪০	৪১	৪১	৩৫	৩০	২৫	২০	৪১	৪১
[২] অভিযোগ নিষ্পত্তি ; এবং	১৩	[২.১] অভিযোগ নিষ্পত্তি	[২.১.১] অভিযোগ নিষ্পত্তিকৃত	গড়	%	১৩	৯৭	৯৩	৭১	৬৫	৬০	৫৫	৫০	৭১	৭১
[৩] ভোক্তা-অধিকার বিরোধী কার্য প্রতিরোধ।	১২	[৩.১] বাজার তদারকি	[৩.১.১] বাজার তদারকি সম্পন্ন	সমষ্টি	সংখ্যা	১২	৮০৩	৬৪৫	৮৪০	৮০০	৭৫০	৭০০	৬৫০	৮৪০	৮৪০

কর্মসম্পাদনের ক্ষেত্র	কর্মসম্পাদনের ক্ষেত্রের মান	কার্যক্রম	কর্মসম্পাদন সূচক	গণনা পদ্ধতি	একক	কর্মসম্পাদন সূচকের মান	প্রকৃত অর্জন ২০২২-২৩	প্রকৃত অর্জন* ২০২৩-২৪	লক্ষ্যমাত্রা/নির্ণায়ক ২০২৪-২৫					প্রক্ষেপণ ২০২৫-২০২৬	প্রক্ষেপণ ২০২৬-২০২৭
									অসাধারণ	অতি উত্তম	উত্তম	চলতি মান	চলতি মানের নিম্নে		
									১০০%	৯০%	৮০%	৭০%	৬০%		
সুশাসন ও সংস্কারমূলক কর্মসম্পাদনের ক্ষেত্র															
[১] সুশাসন ও সংস্কারমূলক কার্যক্রমের বাস্তবায়ন জোরদারকরণ	৩০	[১.১] শুদ্ধাচার কর্মপরিকল্পনা বাস্তবায়ন	[১.১.১] শুদ্ধাচার কর্মপরিকল্পনা বাস্তবায়িত	ক্রমপুঞ্জিভূত	প্রাপ্ত নম্বর	১০									
		[১.২] ই-গভর্ন্যান্স/ উদ্ভাবন কর্মপরিকল্পনা বাস্তবায়ন	[১.২.১] ই-গভর্ন্যান্স/ উদ্ভাবন কর্মপরিকল্পনা বাস্তবায়িত	ক্রমপুঞ্জিভূত	প্রাপ্ত নম্বর	১০									
		[১.৩] অভিযোগ প্রতিকার কর্মপরিকল্পনা বাস্তবায়িত	[১.৩.১] অভিযোগ প্রতিকার কর্মপরিকল্পনা বাস্তবায়িত	ক্রমপুঞ্জিভূত	প্রাপ্ত নম্বর	৪									
		[১.৪] সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি কর্মপরিকল্পনা বাস্তবায়িত	[১.৪.১] সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি কর্মপরিকল্পনা বাস্তবায়িত	ক্রমপুঞ্জিভূত	প্রাপ্ত নম্বর	৩									
		[১.৫] তথ্য অধিকার কর্মপরিকল্পনা বাস্তবায়িত	[১.৫.১] তথ্য অধিকার কর্মপরিকল্পনা বাস্তবায়িত	ক্রমপুঞ্জিভূত	প্রাপ্ত নম্বর	৩									

*সাময়িক (provisional) তথ্য

আমি, উপপরিচালক, সিলেট বিভাগীয় কার্যালয়, জাতীয় ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তর, মহাপরিচালক, জাতীয় ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তর-এর নিকট অঙ্গীকার করছি যে এই চুক্তিতে বর্ণিত লক্ষ্যমাত্রা অর্জনে সচেষ্ট থাকব।

আমি, মহাপরিচালক, জাতীয় ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তর হিসাবে উপপরিচালক, সিলেট বিভাগীয় কার্যালয়, জাতীয় ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তর-এর নিকট অঙ্গীকার করছি যে এই চুক্তিতে বর্ণিত লক্ষ্যমাত্রা অর্জনে প্রয়োজনীয় সহযোগিতা প্রদান করব।

স্বাক্ষরিত:

....

উপপরিচালক
সিলেট বিভাগীয় কার্যালয়, জাতীয় ভোক্তা-অধিকার
সংরক্ষণ অধিদপ্তর

....

তারিখ

....

মহাপরিচালক
জাতীয় ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তর

....

তারিখ

সংযোজনী-১

ক্রমিক নম্বর	শব্দসংক্ষেপ (Acronyms)	বিবরণ
১	DNCRP	Directoate of Natiomal Consumers`Right Protecton
২	NCCC	National Consumer Complain Center

সংযোজনী ২: কর্মসম্পাদন ব্যবস্থাপনা ও প্রমাণক

কার্যক্রম	কর্মসম্পাদন সূচকসমূহ	বাস্তবায়নকারী অনুবিভাগ, অধিশাখা, শাখা	লক্ষ্যমাত্রা অর্জনের প্রমাণক
[১.১] সচেতনতা বৃদ্ধির লক্ষ্যে প্যাম্পলেট ও লিফলেট বিতরণ	[১.১.১] পাম্পলেট বিতরণকৃত	বিভাগীয় ও জেলা কার্যালয়	সামারি রিপোর্ট ও প্যাম্পলেট-লিফলেট বিতরণ রেজিস্টার
	[১.১.২] লিফলেট বিতরণকৃত	বিভাগীয় ও জেলা কার্যালয়	সামারি রিপোর্ট ও প্যাম্পলেট-লিফলেট বিতরণ রেজিস্টার
[১.২] সেমিনার/ ওয়ার্কসপ/ মতবিনিময় সভা	[১.২.১] সেমিনার/ওয়ার্কশপ/মতবিনিময় সভা অনুষ্ঠিত	জেলা ও উপজেলা প্রশাসন/ বিভাগীয় ও জেলা কার্যালয়	সামারি রিপোর্ট, বাজেট বরাদ্দের জিওর কপি এবং জেলা প্রশাসক, উপজেলা নির্বাহী কর্মকর্তা, সহকারী পরিচালক কর্তৃক প্রেরিত প্রতিবেদন
[১.৩] সচেতনতামূলক সভা	[১.৩.১] সভা অনুষ্ঠিত	বিভাগীয় ও জেলা কার্যালয়	সামারি রিপোর্ট, সভার নোটিশ, হাজিরা, ছবি ও কার্যবিবরণী
[১.৪] বিভাগ, জেলা ও উপজেলায় বিশ্ব ভোক্তা-অধিকার দিবস উদযাপন	[১.৪.১] দিবস উদযাপিত	জেলা ও উপজেলা প্রশাসন/ বিভাগীয় ও জেলা কার্যালয়	সামারি রিপোর্ট, বাজেট বরাদ্দের জিওর কপি এবং জেলা প্রশাসক, উপজেলা নির্বাহী কর্মকর্তা, সহকারী পরিচালক কর্তৃক প্রেরিত প্রতিবেদন
[২.১] অভিযোগ নিষ্পত্তি	[২.১.১] অভিযোগ নিষ্পত্তিকৃত	বিভাগীয় ও জেলা কার্যালয়	সামারি রিপোর্ট ও অভিযোগ নিষ্পত্তি রেজিস্টার
[৩.১] বাজার তদারকি	[৩.১.১] বাজার তদারকি সম্পন্ন	বিভাগীয় ও জেলা কার্যালয়	বাজার তদারকি সংক্রান্ত পাক্ষিক ও মাসিক প্রতিবেদন এবং সামারি রিপোর্ট

সংযোজনী ৩: অন্য অফিসের সঙ্গে সংশ্লিষ্ট কর্মসম্পাদন সূচকসমূহ

কার্যক্রম	কর্মসম্পাদন সূচক	যেসকল অফিসের সাথে সংশ্লিষ্ট	সংশ্লিষ্ট অফিসের সাথে কার্যক্রম সমন্বয়ের কৌশল
বাজার তদারকি	বাজার তদারকি সম্পন্ন	বাংলাদেশ পুলিশ	বাজার তদারকি কার্যক্রমে আইন-শৃঙ্খলা বজায় রাখা ও নিরাপত্তার জন্য পুলিশের সহায়তা গ্রহণ। পত্র যোগাযোগ এবং বাজার তদারকি টিমে নেতৃত্ব প্রদানকারী কর্মকর্তাকর্তৃক তদারকির পূর্বে সংশ্লিষ্ট অফিসের সাথে টেলিফোনে যোগাযোগের মাধ্যমে কার্যক্রম সমন্বয়।
বাজার তদারকি	বাজার তদারকি সম্পন্ন	বিএসটিআই,কৃষি বিপণন, কৃষি সম্প্রসারণ অধিদপ্তর, স্বাস্থ্য অধিদপ্তর, মৎস্য অধিদপ্তর. পরিবেশ অধিদপ্তর, প্রাণিসম্পদ অধিদপ্তর	কারিগরি জ্ঞানসম্পন্ন লোক বাজার তদারকি কার্যক্রম ফলপ্রসু করতে সহায়ক হয়। পত্র যোগাযোগ এবং বাজার তদারকি টিমে নেতৃত্ব প্রদানকারী কর্মকর্তাকর্তৃক তদারকির পূর্বে সংশ্লিষ্ট অফিসের সাথে টেলিফোনে যোগাযোগের মাধ্যমে কার্যক্রম সমন্বয়।

সংযোজনী ৪-৮: সংস্কার ও সুশাসনমূলক কার্যক্রমের বাস্তবায়ন সংক্রান্ত কর্মপরিকল্পনাসমূহ