পরিশিষ্ট-ক

গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার

উপপরিচালক, জাতীয় ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তর, বিভাগীয় কার্যালয়, সিলেট
এবং
মহাপরিচালক, জাতীয় ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তর এর
মধ্যে স্বাক্ষরিত

বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তি

১ জুলাই, ২০১৮ – ৩০ জুন, ২০১৯

সূচিপত্র

উপক্রমনিকা

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 কার্যালযের নিকট সুনির্দিষ্ট চাহিদা

উপক্রমণিকা (Preamble)

জাতীয় ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তর, বিভাগীয় কার্যালয়, সিলেট এর প্রাতিষ্ঠানিক দক্ষতা বৃদ্ধি, কাজের স্বচ্ছতা ও জবাবদিহিতা নিশ্চিতকরণ, সুশাসন সংহতকরণ এবং সম্পদের যথাযথ ব্যবহার নিশ্চিতকরণের মাধ্যমে রূপকল্প ২০২১ এর যথাযথ বাস্তবায়নের লক্ষ্যে-

উপপরিচালক
জাতীয় ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তর
বিভাগীয় কার্যালয়, সিলেট

এবং

মহাপরিচালক
জাতীয় ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তর

এর মধ্যে ২০১৮ সালের জুন মাসের ২০ তারিখে এই বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তি স্বাক্ষরিত হল।

এই চুক্তিতে স্বাক্ষরকারী উভয়পক্ষ নিম্নলিখিত বিষয়সমূহে সম্মত হলেন :

জাতীয় ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তর, বিভাগীয় কার্যালয়, সিলেট এর কর্মসম্পাদনের সার্বিক চিত্র
(Overview of the Performance of Directorate of National Consumers' Right Protection, Divisional Office, Sylhet)

সাম্প্রতিক অর্জন, চ্যালেঞ্জ এবং ভবিষ্যত পরিকল্পনা

সাম্প্রতিক বছরসমূহের (৩ বছর) প্রধান অর্জনসমূহ

- সর্বস্তরে ভোক্তা অধিকার বিরোধী কার্য প্রতিরোধে এবং ভোক্তাদের অধিকার সংরক্ষণের লক্ষ্যে ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ আইন,২০০৯ অনুসারে সিলেট বিভাগের ৪টি জেলা ৩৯টি উপজেলা এবং ৩৩২টি ইউনিয়নে ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ কমিটি গঠন করা হয়েছে। ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ আইন, ২০০৯ এর অধীনে ২০১4-২০১৫ অর্থবছর হতে ডিসেম্বর-২০১৭ পর্যন্ত সিলেট বিভাগীয় এবং সিলেট বিভাগের বিভিন্ন জেলা কার্যালয়ের মোবাইল টিম কর্তৃক ৭৮৮ টি অভিযান পরিচালনা করে ২,৭৭৮ টি প্রতিষ্ঠান হতে মোট ১,৩৮,৫১,২২৫ (এক কোটি আটত্রিশ লক্ষ একান্ন হাজার দুইশত পঁচিশ) টাকা জরিমানা আদায় করা হয়েছে। ২১৫ টি অভিযোগ নিষ্পত্তিপূর্বক ৮,০৫,২০০ (আট লক্ষ পাঁচ হাজার দুইশত) টাকা জরিমানা আদায় করা হয়েছে এবং ২৫% হারে অভিযোগকারীগণকে ১,৮২,০৫০ (এক লক্ষ বিরাশি হাজার পঞ্চাশ) টাকা প্রদান করা হয়েছে। ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ আইন,২০০৯ সম্পর্কে সর্বসাধারণকে অবহিত করার লক্ষ্যে বিভাগের সকল জেলা, উপজেলা ও ইউনিয়নে ভোক্তা অধিকার বিষয়ক পোস্টার, লিফলেট ও প্যাম্পলেট বিতরণ করা হয়েছে। অধিকতর স্বচ্ছতা ও জবাবদিহিতা নিশ্চিতকরণের লক্ষ্যে ৮৬ টি গনশুনানী অনুষ্ঠিত হয়েছে। বিভাগ, জেলা ও উপজেলায় ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ আইন,২০০৯ এর উপর মোট ১৩৮টি সেমিনার আয়োজন করা হয়েছে এবং প্রতি বছর যথাযোগ্য মর্যদায় বিশ্ব ভোক্তা অধিকার দিবস পালন করা হয়েছে। এছাড়া গণসচেতনতা বৃদ্ধির লক্ষ্যে ইউনিয়ন পর্যায়েও সমাবেশের আয়োজন করা হয়েছে।

সমস্যা এবং চ্যালেঞ্জসমূহ

- বিভাগের ভোক্তাসাধারণ তাদের অধিকার সম্পর্কে সচেতন নয়। তাদেরকে ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ আইন-২০০৯ সম্পর্কে অবহিতকরণ;
- অধিকার বঞ্চিত ভোক্তাদের অভিযোগ প্রদানে উদ্বুদ্ধকরণ;
- ভোক্তা অধিকার বিরোধী কর্মকান্ড প্রতিরোধে নিজেদের দায়িত্ব সম্পর্কে ব্যবসায়ীগণকে সচেতন করা এবং
- ভোগ্যপণ্য ও সেবার মান যাচাইযের ব্যবস্থা না থাকা এবং তা অর্জন ও বাস্তবায়ন।

ভবিষ্যৎ পরিকল্পনা

- ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ আইন, ২০০৯ এর যথাযথ প্রয়োগ
- সর্বাধিক সংখ্যক বাজার অভিযান পরিচালনা ও গণশুনানীর আয়োজন করা
- এই আইন সম্পর্কে সিলেট বিভাগের বিভিন্ন ব্যবসায়ী সংগঠন ও সাধারণ জনগণকে অবহিত ও সচেতন করার জন্য প্রচারণামূলক কার্যক্রম আরও জোরদার করা
- প্রতারিত হওয়া মাত্র জনগণকে এ দপ্তরে অভিযোগ দায়ের করতে উদ্বুদ্ধ করা এবং প্রাপ্ত অভিযোগ দ্রুত নিষ্পত্তি করা

২০১৮-১৯ অর্থবছরের সম্ভাব্য প্রধান অর্জনসমূহ

- সিলেট বিভাগীয় শহর, ০৪ টি জেলা ও সকল উপজেলায় ৫৪০ টি বাজার তদারকি কার্যক্রম পরিচালনা করা;
- ভোক্তা অধিকার সম্পর্কে আরো সচেতনতা বৃদ্ধির জন্য ৭৩০০০ লিফলেট/প্যাম্ফলেট/স্টিকার বিতরণ;
- ব্যবসায়ী ও ভোক্তা সাধারণের অংশগ্রহণে ৬০ টি গণশুনানীর আয়োজন;
- সিলেট বিভাগীয় শহর, ০৪টি জেলা ও সকল উপজেলায় ১৫ মার্চ ২০১৯ বিশ্ব ভোক্তা অধিকার দিবস উদযাপন;
- উপজেলা ও জেলা ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ কমিটির মাসিক সভা নিয়মিত অনুষ্ঠান নিশ্চিতকরণ ;
- ভোক্তা সাধারণের অভিযোগ গ্রহণ ও তা যথাসময়ে নিস্পত্তি করা;
- জেলা ও উপজেলায় মোট ৪৩টি সেমিনারের আয়োজন;

সেকশন ১:

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

১.১. রূপকল্প (Vision) : ভোক্তার অধিকার ও স্বার্থ সংরক্ষণ ।

১.২. অভিলক্ষ্য (Mission): বিভিন্ন সরকারি ও বেসরকারি প্রতিষ্ঠানের অংশগ্রহণে প্রচারণামূলক কর্মকান্ড দ্বারা জনসচেতনতা বৃদ্ধি করা, ভোক্তাদেরকে অভিযোগ দায়ের করতে উদ্বুদ্ধ করা এবং প্রাপ্ত অভিযোগ যথাসময়ে নিয়মিত নিষ্পত্তি করা, নিয়মিত বাজার তদারকিমূলক কার্যক্রম পরিচালনা করা এবং সর্বোপরি ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ আইন,২০০৯ এর কার্যকর বাস্তবায়নের মাধ্যমে ভোক্তাদের ন্যায্য অধিকার নিশ্চিত করা ।

১.৩ . কৌশলগত উদ্দেশ্যসমূহ (Strategic Objectives) :

১.৩.১. ভোক্তার অধিকার সংরক্ষণ ও সচেতনতা বৃদ্ধি এবং
১.৩.২ . গণশুনানি ও অভিযোগ নিষ্পত্তি।

১.৪. কার্যাবলি (Functions):

১.৪.১. নিয়মিত বাজার তদারকিমূলক কার্যক্রম পরিচালনা করা;
১.৪.২. অধিকার বঞ্চিত ভোক্তাদের অভিযোগ প্রদানে উদ্বুদ্ধ করা ;
১.৪.৩. প্রাপ্ত অভিযোগ যথাসময়ে তদন্ত ও নিস্পত্তি করা;
১.৪.৪ . গণশুনানি আয়োজন ও অভিযোগ নিষ্পত্তি করা ;
১.৪.৫. জনগণের মাঝে সচেতনতা বৃদ্ধির জন্য প্রচারণামূলক কার্যক্রম তথা লিফলেট, প্যাম্পলেট ও পোস্টার বিতরণ;
১.৪.৬. বিভাগ, জেলা ও উপজেলায় ভোক্তা অধিকার দিবস পালন;
১.৪.৭. বিভিন্ন ব্যবসায়ী সংগঠনের সাথে মতবিনিময় এবং
১.৪.৮. জেলা ও উপজেলায় সেমিনারের আয়োজন।

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 ২০১৮-১৯ (Target /Criteria Value for FY 2018-19)					প্রক্ষেপণ (Projection) ২০১৯-২০	প্রক্ষেপণ (Projectio) ২০২০-২১
						২০১৬-১৭	২০১৭-১৮	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
সংশ্লিষ্ট দপ্তর/সংস্থার কৌশলগত উদ্দেশ্যসমূহ														
১। ভোক্তার অধিকার সংরক্ষণ ও সচেতনতা বৃদ্ধি	৭০	১.১. ভোক্তা সচেতনতা বৃদ্ধির লক্ষ্যে লিফলেট, প্যাম্পলেট, স্টিকার বিতরণ	বিতরণকৃত লিফলেট	সংখ্যা	১০	২৪০০০	৭৯২৭	২৮০০০	২৫২০০	২২৪০০	১৯৬০০	১৬৮০০	২৯০০০	৩০০০০
			বিতরণকৃত প্যাম্পলেট		১০	২০০০০	৬২২৩	২৫০০০	২২৫০০	২০০০০	১৭৫০০	১৫০০০	২৭০০০	৩০০০০
			বিতরণকৃত স্টিকার		১০	৪০০০	১৩০১	২০০০০	১৮০০০	১৬০০০	১৪০০০	১২০০০	২২০০০	২৫০০০
		১.২ সেমিনার/ ওয়ার্কসপ	সেমিনার/ ওয়ার্কসপ	সংখ্যা	১০	৪৬	৪৩	৪৩	৪০	৩৫	৩০	২৬	৪৩	৪৩
		১.৩.বাজার তদারকি	বাজার তদারকি সম্পন্ন	সংখ্যা	১০	৩৭৯	২২১	৫৪০	৪৮৬	৪৩২	৩৭৮	৩২৪	৫৫০	৫৫০
		১.৪. ভোক্তার নিকট হতে প্রাপ্ত অভিযোগ তদন্ত ও নিস্পত্তি	অভিযোগ নিস্পত্তিকৃত	%	১০	১০০%	১০০%	৯৫%	৯০%	৮৫%	৮০%	৭৫%	-	-
		১.৫ উপজেলা, জেলায় ও বিভাগে ভোক্তা দিবস উদযাপন	দিবস উদযাপিত	সংখ্যা	১০	৪৩	৪৩	৪৩	৪০	৩৫	৩০	২৬	৪৩	৪৩

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 ২০১৮-১৯ (Target /Criteria Value for FY 2018-19)					প্রক্ষেপণ (Projection) ২০১৯-২০	প্রক্ষেপণ (Projectio) ২০২০-২১
						২০১৬-১৭	২০১৭-১৮	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
২। গণশুনানি ও বিরোধ নিস্পত্তি	১০	২.১. গণশুনানি আয়োজন	গণশুনানি অনুষ্ঠিত	সংখ্যা	১০	৩৩	৪৭	৬০	৫৪	৪৮	৪২	৩৬	৭৫	৭০

আবশ্যিক কৌশলগত উদ্দেশ্যসমূহ,২০১৮-২০১৯

কলাম-১	কলাম-২	কলাম-৩	কলাম-৪		কলাম-৫	কলাম-৬				
কৌশলগত উদ্দেশ্য (Strategic Objectives)	কৌশলগত উদ্দেশ্যের মান (Weight of Strategic Objectives)	কার্যক্রম (Activities)	কর্মসম্পাদন সূচক (Performance Indicator)	একক (Unit)	কর্মসম্পাদন সূচকের মান (Weight of PI)	লক্ষ্যমাত্রার মান -২০১৮-২০১৯ (Target Value -2018-19)				
						অসাধারণ (Excellent)	অতি উত্তম (Very Good)	উত্তম (Good)	চলতি মান (Fair)	চলতিমানের নিম্নে (Poor)
						১০০%	৯০%	৮০%	৭০%	৬০%
বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তি বাস্তবায়ন জোরদারকরণ	৩	২০১৭-১৮ অর্থবছরের বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তির মূল্যায়ন প্রতিবেদন দাখিল	মূল্যায়ন প্রতিবেদন দাখিলকৃত	তারিখ	১	২৪ জুলাই,২০১৮	২৯ জুলাই,২০১৮	৩০ জুলাই,২০১৮	৩১ জুলাই,২০১৮	০১ আগষ্ট,২০১৮
		২০১৮-১৯ অর্থবছরের বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তির অর্ধ-বার্ষিক মূল্যায়ন প্রতিবেদন উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের নিকট দাখিল	মূল্যায়ন প্রতিবেদন দাখিলকৃত	তারিখ	১	১৩ জানুয়ারী,২০১৯	১৬ জানুয়ারী,২০১৯	১৭ জানুয়ারী,২০১৯	২০ জানুয়ারী,২০১৯	২১ জানুয়ারী,২০১৯
		সরকারি কর্মসম্পাদন ব্যবস্থাপনা পদ্ধতিসহ অন্যান্য বিষয়ে কর্মকর্তা/কর্মচারীদের জন্য প্রশিক্ষণ আয়োজন	আয়োজিত প্রশিক্ষণের সময়	জনঘণ্টা	১	৬০	--	--	--	--
কার্যপদ্ধতি , কর্মপরিবেশ ও সেবার মানোন্নয়ন	৯	ই-ফাইলিং পদ্ধতি বাস্তবায়ন	ফ্রন্ট ডেস্কের মাধ্যমে গৃহীত ডাক ই-ফাইলিং সিস্টেমে আপলোডকৃত	%	১	৮০	৭০	৬০	৫৫	৫০
			ই-ফাইলিং নথি নিষ্পত্তিকৃত	%	১	৫০	৪৫	৪০	৩৫	৩০
			ই-ফাইলে পত্র জারীকৃত	%	১	৪০	৩৫	৩০	২৫	২০
		উদ্ভাবনী উদ্যোগ ও ক্ষুদ্র উন্নয়ন প্রকল্প (SIP) বাস্তবায়ন	ন্যূনতম একটি উদ্ভাবনী উদ্যোগ/ক্ষুদ্র উন্নয়ন প্রকল্প বাস্তবায়িত	তারিখ	১	৩১ ডিসেম্বর,২০১৮	০৭ জানুয়ারী,২০১৯	১৪ জানুয়ারী,২০১৯	২১ জানুয়ারী,২০১৯	২৮ জানুয়ারী,২০১৯
		সিটিজেনস্ চার্টার বাস্তবায়ন	হালনাগাদকৃত সিটিজেনস্ চার্টার অনুযায়ী প্রদত্ত সেবা	%	১	৮০	৭৫	৭০	৬০	৫০
			সেবাগ্রহীতাদের মতামত পরিবীক্ষণ ব্যবস্থা চালুকৃত	তারিখ	১	৩১ ডিসেম্বর,২০১৮	১৫ জানুয়ারী,২০১৯	০৭ ফেব্রুয়ারী,২০১৯	১৭ ফেব্রুয়ারী,২০১৯	২৮ ফেব্রুয়ারী,২০১৯
		অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা বাস্তবায়ন	নির্দিষ্ট সময়ের মধ্যে অভিযোগ নিষ্পত্তিকৃত	%	১	৯০	৮০	৭০	৬০	৫০
		পিআরএল শুরুর ২ মাস পূর্বে সংশ্লিষ্ট কর্মচারীর পিআরএল ও ছুটি নগদায়নপত্র জারি নিশ্চিতকরণ	পিআরএল আদেশ জারীকৃত	%	১	১০০	৯০	৮০	--	--
			ছুটি নগদায়নপত্র জারিকৃত	%	১	১০০	৯০	৮০	--	--

কলাম-১	কলাম-২	কলাম-৩	কলাম-৪		কলাম-৫	কলাম-৬				
কৌশলগত উদ্দেশ্য (Strategic Objectives)	কৌশলগত উদ্দেশ্যের মান (Weight of Strategic Objectives)	কার্যক্রম (Activities)	কর্মসম্পাদন সূচক (Performance Indicator)	একক (Unit)	কর্মসম্পাদন সূচকের মান (Weight of PI)	লক্ষ্যমাত্রার মান -২০১৮-২০১৯ (Target Value -2018-19)				
						অসাধারণ (Excellent)	অতি উত্তম (Very Good)	উত্তম (Good)	চলতি মান (Fair)	চলতিমানের নিম্নে (Poor)
						১০০%	৯০%	৮০%	৭০%	৬০%
আর্থিক ও সম্পদ ব্যবস্থাপনার উন্নয়ন	৫	অডিট আপত্তি নিষ্পত্তি কার্যক্রমের উন্নয়ন	ব্রডসীট জবাব প্রেরীত	%	০.৫	৬০	৫৫	৫০	৪৫	৪০
			অডিট আপত্তি নিষ্পত্তিকৃত	%	০.৫	৫০	৪৫	৪০	৩৫	৩০
		স্থাবর ও অস্থাবর সম্পত্তির হালনাগাদ তালিকা প্রস্তুত করা	স্থাবর সম্পত্তির তালিকা হালনাগাদকৃত	তারিখ	১	০৩ ফেব্রুয়ারী,২০১৯	১৭ ফেব্রুয়ারী,২০১৯	২৮ ফেব্রুয়ারী,২০১৯	২৮ মার্চ,২০১৯	১৫ এপ্রিল,২০১৯
			অস্থাবর সম্পত্তির তালিকা হালনাগাদকৃত	তারিখ	১	০৩ ফেব্রুয়ারী,২০১৯	১৭ ফেব্রুয়ারী,২০১৯	২৮ ফেব্রুয়ারী,২০১৯	২৮ মার্চ,২০১৯	১৫ এপ্রিল,২০১৯
		বার্ষিক উন্নয়ন কর্মসূচি বাস্তবায়ন	বার্ষিক উন্নয়ন কর্মসূচি বাস্তবায়িত	%	২	১০০	৯৫	৯০	৮৫	৮০
জাতীয় শুদ্ধাচার কৌশল ও তথ্য অধিকার বাস্তবায়ন জোরদারকরণ	৩	জাতীয় শুদ্ধাচার কর্মপরিকল্পনা ও পরিবীক্ষণ কাঠামো প্রণয়ন	জাতীয় শুদ্ধাচার কর্মপরিকল্পনা ও পরিবীক্ষণ কাঠামো প্রণীত	তারিখ	১	১৫ জুলাই	৩১ জুলাই	-	-	-
		নির্ধারিত সময়ের মধ্যে ত্রৈমাসিক প্রতিবেদন দাখিল	নির্ধারিত সময়ের মধ্যে ত্রৈমাসিক প্রতিবেদন দাখিলকৃত	সংখ্যা	১	৪	৩	-	-	-
		তথ্য বাতায়ন হালনাগাদকরণ	তথ্য বাতায়ন হালনাগাদকৃত	%	১	১০০	৯০	৮০	-	-

আমি, মো: ফখরুল ইসলাম, উপপরিচালক, জাতীয় ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তর, বিভাগীয় কার্যালয়, সিলেট, মহাপরিচালক, জাতীয় ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তর, ঢাকা এর নিকট অঙ্গীকার করছি যে, এই চুক্তিতে বর্ণিত ফলাফল অর্জনে সচেষ্ট থাকব।

আমি, মো: শফিকুল ইসলাম লস্কর,মহাপরিচালক, জাতীয় ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তর, উপপরিচালক, জাতীয় ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তর, সিলেট বিভাগীয় কার্যালয়, সিলেট এর নিকট অঙ্গীকার করছি যে, এই চুক্তিতে বর্ণিত ফলাফল অর্জনে প্রয়োজনীয় সহযোগিতা প্রদান করব।

মো: ফখরুল ইসলাম
উপপরিচালক
জাতীয় ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তর
বিভাগীয় কার্যালয়, সিলেট।

তারিখ

মো: শফিকুল ইসলাম লস্কর
মহাপরিচালক
জাতীয় ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তর।

মোঃ শফিকুল ইসলাম লস্কর
মহাপরিচালক (অতিঃ সচিব)
জাতীয় ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তর
বাণিজ্য মন্ত্রণালয়, ঢাকা।

20.05.2026

তারিখ

সংযোজনী-১

শব্দসংক্ষেপ (Acronyms)

সংযোজনী- ২

কর্মসম্পাদন সূচকসমূহ, বাস্তবায়নকারী কার্যালয়সমূহ এবং পরিমাপ পদ্ধতি-এর বিবরণ

ক্রমিক নম্বর	কার্যক্রম	কর্মসম্পাদন সূচক	বিবরণ	বাস্তবায়নকারী ইউনিট	পরিমাপ পদ্ধতি এবং উপাত্তসূত্র	সাধারণ মন্তব্য
১	ভোক্তা সচেতনতা বৃদ্ধির জন্য লিফলেট, প্যাম্পলেট ও স্টিকার বিতরণ	লিফলেট, প্যাম্পলেট ও স্টিকার বিতরণকৃত	জনসচেতনতা সৃষ্টির লক্ষ্যে সিলেট বিভাগের সকল জেলায় ২৮০০০ টি লিফলেট, ২৫০০০ টি প্যাম্পলেট ও ২০০০০ টি স্টিকার বিতরণ	বিভাগীয় ও জেলা কার্যালয়	পোস্টার, প্যাম্পলেট, লিফলেট বিতরণ রেজিস্টার	-
২	ভোক্তার অধিকার সংরক্ষণ ও সচেতনতা বৃদ্ধির লক্ষ্যে সেমিনার/ ওয়ার্কসপ	সেমিনার/ ওয়ার্কসপ সম্পন্ন	জনসচেতনতা বৃদ্ধির লক্ষ্যে সিলেট বিভাগের সকল জেলায় ৪৩ টি সেমিনার/ ওয়ার্কসপ	বিভাগীয় ও জেলা কার্যালয়	সেমিনার/ ওয়ার্কসপ ফাইল ও রেজিস্টার	
৩	বাজার তদারকি	বাজার তদারকি সম্পন্ন	ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ আইন ২০০৯ বাস্তবায়নের জন্য সিলেট বিভাগের সকল জেলায় ৫৪০ টি বাজার মনিটরিং	বিভাগীয় ও জেলা কার্যালয়	বাজার তদারকি সংক্রান্ত প্রেস বিজ্ঞপ্তি ও রেজিস্টার	-
৪	ভোক্তার নিকট হতে প্রাপ্ত অভিযোগ তদন্ত ও নিস্পত্তি	অভিযোগ নিস্পত্তি সম্পন্ন	ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ আইন ২০০৯ এর অধীন দায়েরকৃত ৯৫% অভিযোগ নিস্পত্তি করা	বিভাগীয় ও জেলা কার্যালয়	অভিযোগ নিস্পত্তি রেজিস্টার ও প্রতিবেদন	-
৫	উপজেলা, জেলা ও বিভাগে বিশ্ব ভোক্তা অধিকার দিবস উদযাপন	দিবস উদযাপিত	১৫ মার্চ ২০১৮ বিশ্ব ভোক্তা অধিকার দিবস উদযাপনের লক্ষ্যে বিভাগ, জেলা ও উপজেলায় ব্যবসায়ী ও ভোক্তাসাধারণকে অন্তর্ভুক্ত করে সেমিনার অনুষ্ঠান করা	জেলা ও উপজেলা প্রশাসন/ বিভাগীয় ও জেলা কার্যালয়	জেলা প্রশাসক, সহকারি পরিচালক, উপজেলা নির্বাহী কর্মকর্তা প্রেরিত প্রতিবেদন	-
৬	বিভিন্ন ব্যবসায়ী সংগঠনের সাথে মতবিনিময়	মতবিনিময় সভা অনুষ্ঠিত	সিলেট বিভাগের বিভিন্ন জেলা ব্যবসায়ী সংগঠনের সাথে ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ আইন ২০০৯ সম্পর্কে মতবিনিময় সভা করা	বিভাগীয় ও জেলা কার্যালয়	মতবিনিময় সভার রেজিস্টার ও প্রতিবেদন	-
৭	গণশুনানির আয়োজন	গণশুনানি অনুষ্ঠিত	গণসচেতনতা বৃদ্ধির জন্য মোট ৬০ টি গণশুনানির আয়োজন করা	বিভাগীয় ও জেলা কার্যালয়	গণশুনানির নোটিশ ও রেজিস্টার	-

সংযোজনী ৩: অন্য দপ্তর/সংস্থার নিকট সুনির্দিষ্ট কর্মসম্পাদন চাহিদাসমূহ

প্রতিষ্ঠানের নাম	সংশ্লিষ্ট কার্যক্রম	কর্মসম্পাদন সূচক	উক্ত প্রতিষ্ঠানের নিকট চাহিদা/প্রত্যাশা	চাহিদা/প্রত্যাশার যৌক্তিকতা	প্রত্যাশা পূরণ না হলে সম্ভাব্য প্রভাব
জেলা প্রশাসন	সার্বিক সহযোগিতা	বাজার মনিটরিং সম্পন্ন	আইন-শৃঙ্খলা পরিস্থিতি নিয়ন্ত্রনে সহায়তা	জেলা প্রশাসনের সার্বিক সহযোগিতা থাকলে আইন-শৃঙ্খলা পরিস্থিতি নিয়ন্ত্রণ এবং জরিমানা আদায়সহ অন্যান্য প্রশাসনিক পদক্ষেপ গ্রহণ সহজ হয়	বাজার তদারকিকালে আইন-শৃঙ্খলা পরিস্থিতির উদ্ভব হতে পারে এবং জরিমানা আদায়সহ অন্যান্য প্রশাসনিক পদক্ষেপ গ্রহণ কঠিন হতে পারে
বাংলাদেশ পুলিশ/র‍্যাব/বিজিবি	বাজার তদারকিতে সহায়তা	বাজার মনিটরিং সম্পন্ন	পুলিশ/র‍্যাব/বিজিবি সদস্য	পুলিশ/র‍্যাব/বিজিবি এর সহায়তা ছাড়া বাজার তদারকি সম্ভব না।	বাজার তদারকিকালে আইন-শৃঙ্খলা পরিস্থিতির উদ্ভব হতে পারে।
বিএসটিআই	বাজার তদারকিতে সহায়তা	বাজার মনিটরিং সম্পন্ন	প্রযুক্তিগত/কারিগরি জ্ঞানসহ প্রতিনিধি	প্রযুক্তিগত সহায়তাসহ/কারিগরি জ্ঞান থাকলে বাজার তদারকি অধিক কার্যকর হয়	পপ্রযুক্তিগত সহায়তা /কারিগরি জ্ঞানসহ প্রতিনিধি না থাকলে বাজার তদারকি সুসম্পন্ন হয় না
ক্যাব	বাজার তদারকিতে সহায়তা	বাজার মনিটরিং সম্পন্ন	প্রতিনিধি	ব্যবসায়ীদের মটিভেশন করা সহজ হয়	ব্যবসায়ীদের মটিভেশনে সমস্যা হয়
কৃষি বিপণন বিভাগ	বাজার তদারকিতে সহায়তা	বাজার মনিটরিং সম্পন্ন	প্রতিনিধি	বাজার সম্পর্কে অভিজ্ঞতা বাজার তদারকিতে সাহায্য করে	বাজার তদারকিকালে কারিগরি জ্ঞানের অভাবে অভিযানের সুফল পাওয়া যায় না
স্বাস্থ্য অধিদপ্তর	বাজার তদারকিতে সহায়তা	বাজার মনিটরিং সম্পন্ন	প্রতিনিধি	পেশাগত/কারিগরি জ্ঞান থাকলে বাজার তদারকি অধিক কার্যকর হয়.	বাজার তদারকিকালে স্বাস্থ্য বিষয়ক কারিগরি জ্ঞানের অভাবে অভিযানের সুফল পাওয়া যায় না
মৎস্য অধিদপ্তর	বাজার তদারকিতে সহায়তা	বাজার মনিটরিং সম্পন্ন	প্রতিনিধি	পেশাগত/কারিগরি জ্ঞান থাকলে বাজার তদারকি অধিক কার্যকর হয়	বাজার তদারকিকালে কারিগরি জ্ঞানের অভাবে অভিযানের সুফল পাওয়া যায় না
পরিবেশ অধিদপ্তর	বাজার তদারকিতে সহায়তা	বাজার মনিটরিং সম্পন্ন	প্রতিনিধি	পেশাগত/কারিগরি জ্ঞান থাকলে বাজার তদারকি অধিক কার্যকর হয়	বাজার তদারকিকালে কারিগরি জ্ঞানের অভাবে অভিযানের সুফল পাওয়া যায় না
চেম্বার অব কর্মাস এন্ড ইন্ডাস্ট্রিজ	বাজার তদারকিতে সহায়তা	বাজার মনিটরিং সম্পন্ন	প্রতিনিধি	ব্যবসায়ীদের মটিভেশন করা সহজ হয়	ব্যবসায়ীদের মটিভেশনে সমস্যা হয়