



গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার

মহাপরিচালক, জাতীয় ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তর
এবং
সচিব, বাণিজ্য মন্ত্রণালয় এর মধ্যে স্বাক্ষরিত

বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তি

১ জুলাই, ২০১৯ - ৩০ জুন, ২০২০



গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার

মহাপরিচালক, জাতীয় ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তর
এবং
সচিব, বাণিজ্য মন্ত্রণালয় এর মধ্যে স্বাক্ষরিত

বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তি

১ জুলাই, ২০১৯ - ৩০ জুন, ২০২০

সূচিপত্র

উপক্রমণিকা

অধিদপ্তরের কর্মসম্পাদনের সার্বিক চিত্র

সেকশন ১ : অধিদপ্তরের রূপকল্প (Vision), অভিলক্ষ্য (Mission), কৌশলগত উদ্দেশ্যসমূহ এবং প্রধান কার্যাবলি

সেকশন ২ : অধিদপ্তরের বিভিন্ন কার্যক্রমের চূড়ান্ত ফলাফল/প্রভাব (Outcome/Impact)

সেকশন ৩ : কৌশলগত উদ্দেশ্যভিত্তিক কার্যক্রম, কর্মসম্পাদন সূচক এবং লক্ষ্যমাত্রাসমূহ

সংযোজনী ১: শব্দ সংক্ষেপ (Acronyms)

সংযোজনী ২: কর্মসম্পাদন সূচকসমূহ, বাস্তবায়নকারী কার্যালয়সমূহ এবং পরিমাপ পদ্ধতি

সংযোজনী ৩: কর্মসম্পাদন লক্ষ্যমাত্রা অর্জনের ক্ষেত্রে মাঠ পর্যায়ের অন্যান্য কার্যালয়ের নিকট সুনির্দিষ্ট চাহিদা।

উপক্রমণিকা (Preamble)

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

মহাপরিচালক, জাতীয় ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তর

এবং

সচিব, বাণিজ্য মন্ত্রণালয়, গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার এর মধ্যে ২০১৯ সালের জুন মাসের
..... তারিখে এই বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তি স্বাক্ষরিত হল।

এই চুক্তিতে স্বাক্ষরকারী উভয়পক্ষ নিম্নলিখিত বিষয়সমূহে সম্মত হলেন:



জাতীয় ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তরের কর্মসম্পাদনের সার্বিক চিত্র
(Overview of the Performance of Directorate of National Consumers'
Right Protection)

সাম্প্রতিক অর্জন, চ্যালেঞ্জ এবং ভবিষ্যৎ পরিকল্পনা

• সাম্প্রতিক বছরসমূহের (৩বছর) প্রধান অর্জনসমূহ:

ভোক্তা অধিকার বিরোধী কার্য প্রতিরোধ ও ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ কার্যক্রম দেশব্যাপী বিস্তৃত করার লক্ষ্যে ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ আইন, ২০০৯ এর ধারা ১০ অনুসারে সকল জেলায় জেলা ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ কমিটি গঠন করা হয়েছে এবং প্রবিধানমালা ২০১৩ অনুসারে সকল উপজেলা ও সকল ইউনিয়নে ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ কমিটি গঠন করা হয়েছে। জনসচেতনতা সৃষ্টির লক্ষ্যে ২২,১৮,১৯০ টি পোস্টার, লিফলেট, প্যাম্পলেট ও স্টিকার বিতরণ করা হয়েছে। ভোক্তা অধিকার বিরোধী কার্য প্রতিরোধের লক্ষ্যে ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ আইন-২০০৯ এর অধীনে ১০ জুন, ২০১৯ তারিখ পর্যন্ত অধিদপ্তরের মোবাইল টিম কর্তৃক ৩৬,১২,০৩,৭৫০/- (ছত্রিশ কোটি বারো লক্ষ তিন হাজার সাতশত পঞ্চাশ) টাকা জরিমানা আরোপ ও আদায় করা হয়েছে। ভোক্তাদের অভিযোগ গ্রহণের লক্ষ্যে ভোক্তা অভিযোগ কেন্দ্র স্থাপন করা হয়েছে। ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ আইন, ২০০৯ এর ৭৬(৪) ধারায় আদায়কৃত জরিমানার ২৫% হিসেবে মোট ৪৬১৯ জন অভিযোগকারীকে ৭৬,৭১,২০২/- (ছিয়াত্তর লক্ষ একাত্তর হাজার দুইশত দুই) টাকা প্রদান করা হয়েছে। ৬৪টি জেলা কার্যালয় স্থাপন করা হয়েছে। ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ আইন-২০০৯ প্রচারের লক্ষ্যে সকল উপজেলা, জেলা ও বিভাগ পর্যায়ে সেমিনার আয়োজন করা হয়েছে। অধিকন্তু দেশব্যাপী বিশ্ব ভোক্তা অধিকার দিবস উদযাপন করা হয়েছে।

• সমস্যা এবং চ্যালেঞ্জসমূহ:

ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ আইন-২০০৯ যুগোপযোগীকরণ, ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ আইন-২০০৯ সম্পর্কে দেশের সকল জনগণকে অবহিতকরণ এবং জেলা কার্যালয়সমূহে জনবলের স্বল্পতা।

• ভবিষ্যৎ পরিকল্পনা :

ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ আইন-২০০৯ এর সুফল দেশের সকল মানুষকে পৌঁছে দেয়া এবং এই আইন সম্পর্কে জনগণকে অবহিত করার জন্য প্রচারণামূলক কার্যক্রম জোরদার করা।

২০১৯২০- অর্থবছরের সম্ভাব্য প্রধান অর্জনসমূহ :

- ৭,৫০,০০০ টি লিফলেট, প্যাম্পলেট ও ক্যালেন্ডার বিতরণ;
- ৭১০টি সেমিনার/ ওয়ার্কসপ/ মতবিনিময় সভা আয়োজন;
- ১০,০০০ টি বাজার তদারকি;
- ১৫ মার্চ বিশ্ব ভোক্তা অধিকার দিবস উদযাপন;
- ১০০০টি সচেতনতামূলক সভা আয়োজন এবং
- প্রাপ্ত ৮০% অভিযোগ দ্রুততম সময়ে নিষ্পত্তি।



সেকশন – ১

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

১.১ রূপকল্প (Vision): ভোক্তা অধিকার নিশ্চিতকরণ।

১.২ অভিলক্ষ্য (Mission): ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ আইন ২০০৯ এর কার্যকর বাস্তবায়নে ভোক্তা বিরোধী কার্যক্রম প্রতিরোধ এবং অভিযোগ নিষ্পত্তির মাধ্যমে ভোক্তার অধিকার সংরক্ষণ।

১.৩ অধিদপ্তরের কৌশলগত উদ্দেশ্যসমূহ (Strategic Objectives):

১. ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ ও সচেতনতা বৃদ্ধি;
২. অভিযোগ নিষ্পত্তি।

১.৪ অধিদপ্তরের আবশ্যিক কৌশলগত উদ্দেশ্যসমূহ (Mandatory Strategic Objectives):

১. দাপ্তরিক কর্মকাণ্ডে স্বচ্ছতা বৃদ্ধি ও জবাবদিহি নিশ্চিতকরণ;
২. কর্মসম্পাদনে গতিশীলতা আনয়ন ও সেবার মান বৃদ্ধি; এবং
৩. আর্থিক ও সম্পদ ব্যবস্থার উন্নয়ন

১.৫ প্রধান কার্যাবলি (Functions):

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



সেকশন ২

জাতীয় ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তরের বিভিন্ন কার্যক্রমের চূড়ান্ত ফলাফল/প্রভাব (Outcome/Impact)

চূড়ান্ত ফলাফল/প্রভাব (Outcome/Impact)	কর্মসম্পাদন সূচকসমূহ (Performance Indicator)	একক (Unit)	প্রকৃত		লক্ষ্যমাত্রা ২০১৯-২০	প্রক্ষেপণ		নির্ধারিত লক্ষ্যমাত্রা অর্জনের ক্ষেত্রে যৌথভাবে দায়িত্বপ্রাপ্ত মন্ত্রণালয়/বিভাগ/ সংস্থাসমূহের নাম	উপাত্তসূত্র (Source of Data)
			২০১৭-১৮	২০১৮-১৯		২০২০-২১	২০২১-২২		
১. ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮	৯	১০
	বাজার তদারকি	সংখ্যা	৪০৭৭	৭০৯৫	১০০০০	১০০০০	১০০০০	বাংলাদেশ পুলিশ	বাজার তদারকি সংক্রান্ত প্রেস বিজ্ঞপ্তি
	সচেতনতামূলক সভা	সংখ্যা	৭২০	৯০০	১০০০	১০০০	১০০০	-	সভার নোটিশ ও উপস্থিতির রেজিস্টার
	ভোক্তার অভিযোগ নিষ্পত্তি	%	৮২.৭৭	৯৫	৮০	৯০	৯০	-	অভিযোগ নিষ্পত্তি রেজিস্টার

Signature

সেকশন ৩

কৌশলগত উদ্দেশ্যভিত্তিক 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		লক্ষ্যমাত্রার মান - ২০১৯-২০					প্রক্ষেপ (Projection) ২০২০-২১	প্রক্ষেপ (Projection) ২০২১-২২
						২০১৭-১৮	২০১৮-১৯*	অসাধারণ (Excellent)	অতি উত্তম (Very Good)	উত্তম (Good)	চলতি মান (Fair)	চলতি মানের নিম্নে (Poor)		
১. ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ ও সচেতনতা বৃদ্ধি	৭০	১.১. ভোক্তা সচেতনতা বৃদ্ধির জন্য প্যাম্পলেট, লিফলেট ও ক্যালেন্ডার মুদ্রণ এবং বিতরণ ১.২. সেমিনার/ ওয়ার্কসপ/ মতবিনিময় সভা ১.৩. বাজার তদারকি ১.৪. সচেতনতামূলক সভা ১.৫. ঢাকা মহানগরসহ বিভাগ, জেলা ও উপজেলায় বিশ্ব ভোক্তা অধিকার দিবস উদযাপন	বিতরণকৃত প্যাম্পলেট বিতরণকৃত লিফলেট বিতরণকৃত ক্যালেন্ডার সেমিনার/ ওয়ার্কসপ/ মতবিনিময় সভা অনুষ্ঠিত বাজার তদারকি সম্পন্ন সভা আয়োজন দিবস উদযাপিত	সংখ্যা (লক্ষ) সংখ্যা সংখ্যা সংখ্যা সংখ্যা	১০ ১০ ১০ ১০ ১০	৩.১৫	৩.৩০	৩.০০	২.৭০	২.৪৩	২.৩০	২.২৫	৩.৩০	৩.৮০
২. ভোক্তাদের অভিযোগ নিষ্পত্তি	৫	২.১. ভোক্তাদের অভিযোগ নিষ্পত্তি	অভিযোগ নিষ্পত্তিকৃত	%	৫	৮৯.৭৭	৯৫	৮০	৭৫	৭২	৭০	৬৫	৯০	৯০

জাতীয় ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তরের কৌশলগত উদ্দেশ্যসমূহ

Handwritten signature/initials

