



গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার

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

বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তি

১ জুলাই, ২০১৮ - ৩০ জুন, ২০১৯

# 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 দপ্তর/সংস্থাসমূহের 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 ২০১৮ সালের জুন মাসের ২১ 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 ১৭,৩৬,১৫০ (সতেরো লক্ষ ছত্রিশ হাজার একশত পঞ্চাশ) টি পোস্টার, লিফলেট ও প্যাম্পলেট বিতরণ করা হয়েছে। ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ আইন-২০০৯ এর আওতায় অভিযোগ দায়েরের আহবান জানিয়ে ৬টি মোবাইল অপারেটরের মাধ্যমে ক্ষুদে বার্তা প্রচার করা হয়েছে। ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ আইন-২০০৯ এর অধীনে ১০ জুন ২০১৮ পর্যন্ত অধিদপ্তরের মোবাইল টিম কর্তৃক ২৩,২১,০৯,৩৫০/- (তেইশ কোটি একুশ লক্ষ নয় হাজার তিনশত পঞ্চাশ) টাকা জরিমানা আরোপ ও আদায় করা হয়েছে। মোট ৩,৪৮৯ জন অভিযোগকারীকে ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ আইন, ২০০৯ এর ৭৬(৪) ধারায় আদায়কৃত জরিমানার ২৫% হিসেবে ৫৬,১৫,৮২৭/- (ছাপ্পান্ন লক্ষ পনেরো হাজার আটশত সাতাশ) টাকা প্রদান করা হয়েছে। ৬৪টি জেলা কার্যালয় স্থাপন করা হয়েছে। সকল উপজেলা, জেলা ও বিভাগ পর্যায়ে সেমিনার আয়োজন করা হয়েছে। ভোক্তাদের অভিযোগ গ্রহণের লক্ষ্যে ভোক্তা অভিযোগ কেন্দ্র স্থাপন 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 দূরিকরণ।

• ভবিষ্যৎ পরিকল্পনা:

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

২০১৮-১৯ অর্থবছরের সম্ভাব্য প্রধান অর্জনসমূহ:

- ৯,৮৮,০০০ লিফলেট, প্যাম্পলেট ও স্টিকার বিতরণ;
- ৬৮০টি সেমিনার/ ওয়ার্কসপ আয়োজন;
- ৭০০০ টি বাজার তদারকি;
- ১৫ মার্চ বিশ্ব ভোক্তা অধিকার দিবস উদযাপন;
- ৯০০টি গণশুনানীর আয়োজন এবং
- প্রাপ্ত ৯৫% অভিযোগ দ্রুততম সময়ে নিষ্পত্তি।



## সেকশন – ১

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

১.১ রূপকল্প (Vision): ভোক্তার অধিকার সংরক্ষণ ও উন্নয়ন।

১.২ অভিলক্ষ্য (Mission): ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ আইন ২০০৯ এর কার্যকর বাস্তবায়নে সরকারি ও বেসরকারি প্রতিষ্ঠানের অংশগ্রহণের মাধ্যমে ভোক্তাদের মধ্যে সচেতনতা বৃদ্ধি।

১.৩ অধিদপ্তরের কৌশলগত উদ্দেশ্যসমূহ (Strategic Objectives):

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

১.৪ অধিদপ্তরের আবশ্যিক কৌশলগত উদ্দেশ্যসমূহ (Mandatory Strategic Objectives):

১. বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তি বাস্তবায়ন ও জোরদারকরণ ;
২. কার্যপদ্ধতি, কর্মপরিবেশ ও সেবার মানোন্নয়ন ;
৩. আর্থিক ও সম্পদ ব্যবস্থার উন্নয়ন এবং
৪. জাতীয় শুদ্ধাচার কৌশল ও তথ্য অধিকার বাস্তবায়ন জোরদারকরণ।

১.৫ প্রধান কার্যাবলি (Functions):

১. জনসচেতনতা সৃষ্টি ও বাজার তদারকির মাধ্যমে ভোক্তা স্বার্থ সংরক্ষণ ;
২. ভোক্তাদের অভিযোগ অনুসন্ধান ও নিষ্পত্তি এবং
৩. গণশুনানি ও সভা/সেমিনার আয়োজন করা।

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 ২০১৮-১৯	প্রক্ষেপণ		নির্ধারিত লক্ষ্যমাত্রা অর্জনের ক্ষেত্রে যৌথভাবে দায়িত্বপ্রাপ্ত মন্ত্রণালয়/বিভাগ/ সংস্থাসমূহের নাম	উপাত্তসূত্র (Source of Data)
			২০১৬-১৭	২০১৭-১৮*		২০১৯-২০	২০২০-২১		
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮	৯	১০
ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ	বাজার তদারকি	সংখ্যা	৩৪৩৭	৩৮৫৪ (১০ জুন ২০১৮ পর্যন্ত)	৭০০০	৮০০০	৯০০০	বাংলাদেশ পুলিশ	বাজার তদারকি সংক্রান্ত প্রেস বিজ্ঞপ্তি
অভিযোগ নিষ্পত্তির মাধ্যমে ভোক্তার স্বার্থ সংরক্ষণ	ভোক্তার অভিযোগ নিষ্পত্তি	%	৯৫	৮৯.০৭ (১০ জুন ২০১৮ পর্যন্ত)	৯৫	৯৫	৯৫	-	অভিযোগ নিষ্পত্তি রেজিস্টার



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- ২০১৮-১৯					প্রক্ষেপণ (Projection) ২০১৯-২০	প্রক্ষেপণ (Projection) ২০২০-২১		
								২০১৬-১৭	২০১৭-১৮* (১০ জুন ২০১৮ পর্যন্ত)	অসাধারণ (Excellent)	অতি উত্তম (Very Good)	উত্তম (Good)			চলতি মান (Fair)	চলতি মানের নিম্নে (Poor)
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮	৯	১০	১১	১২	১৩	১৪	১৫		
<b>জাতীয় ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তরের কৌশলগত উদ্দেশ্যসমূহ</b>																
১. ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ ও সচেতনতা বৃদ্ধি	৭০	১.১. ভোক্তা সচেতনতা বৃদ্ধির জন্য প্যাম্ফলেট, লিফলেট ও স্টিকার মুদ্রণ এবং বিতরণ	বিতরণকৃত প্যাম্ফলেট	সংখ্যা (লক্ষ)	১০	৩.০৪	৩.০০	৩.৩০	৩.২০	৩.১০	৩.০০	২.৭০	৩.৫০	৩.৭০		
			বিতরণকৃত লিফলেট		১০	৩.৭১	৩.২৫	৩.৫৮	৩.৪৭	৩.৩৬	৩.২৫	২.৯৩	৩.৮০	৪.০০		
			বিতরণকৃত স্টিকার		১০	১.২৬ (পোস্টার)	০.৮০ (পোস্টার)	৩.০০	১.২০	.৯১	.৮০	১.১৩	৩.৫০	৪.০০		
	১.২. সেমিনার/ ওয়ার্কসপ	সেমিনার/ ওয়ার্কসপ অনুষ্ঠিত	সংখ্যা	১০	৭৩২	৭১০	৬৮০	৬৭০	৬৬০	৬৫০	৫৮৫	৭০০	৭৫০			
	১.৩. বাজার তদারকি	বাজার তদারকি সম্পন্ন	সংখ্যা	১০	৩৪৩৭	৩৮৫৪	৭০০০	৪৫০০	৪০০০	৩৫০০	৩১৫০	৮০০০	৯০০০			
	১.৪. ভোক্তার অভিযোগ তদন্ত ও নিষ্পত্তি	অভিযোগ নিষ্পত্তিকৃত	%	৫	৯৫%	৮৯.০৭%	৯৫	৯৩.২	৯১.৬	৯০	৮০	৯৫	৯৫			
	১.৫. ঢাকা মহানগরসহ বিভাগ, জেলা ও উপজেলায় বিশ্ব ভোক্তা অধিকার দিবস উদযাপন	দিবস উদযাপিত	সংখ্যা	১০	১৫ মার্চ ২০১৭ (তারিখ)	৪৯৪	২৫০	২০০	১৮০	১২০	১১০	২৮০	৩০০			
২. গণশুনানী ও বিরোধ নিষ্পত্তি	৫	২.১. গণশুনানী আয়োজন	গণশুনানী অনুষ্ঠিত	সংখ্যা	১০	৩৫৯	৫২৫ (২৪ মে ২০১৮)	৯০০	৮৬১	৭৬৬	৬৭০	৫৭৪	৯৫০	১০০০		

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- ২০১৮-১৯					প্রক্ষেপণ (Projection)	প্রক্ষেপণ (Projection)
						২০১৬-১৭	২০১৭-১৮* (১০ জুন ২০১৮ পর্যন্ত)	অসাধারণ (Excellent)	অতি উত্তম (Very Good)	উত্তম (Good)	চলতি মান (Fair)	চলতি মানের নিম্নে (Poor)	২০১৯-২০	২০২০-২১
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮	৯	১০	১১	১২	১৩	১৪	১৫

আবশ্যিক কৌশলগত উদ্দেশ্যসমূহ

১. বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তি বাস্তবায়ন জোরদারকরণ	৩	মাঠ পর্যায়ের কার্যালয়ের সঙ্গে ২০১৮-১৯ অর্থবছরের বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তি স্বাক্ষর ও ওয়েবসাইটে আপলোড	বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তি স্বাক্ষরিত	তারিখ	০.৫	২৯ সেপ্টেম্বর, ২০১৬	২৩ জুন, ২০১৭	২০ জুন, ২০১৮	২১ জুন, ২০১৮	২৪ জুন, ২০১৮	-	-	২০ জুন, ২০১৯	২১ জুন, ২০২০
		২০১৮-১৯ অর্থবছরের বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তির অর্ধ-বার্ষিক মূল্যায়ন প্রতিবেদন সংশ্লিষ্ট মন্ত্রণালয়/বিভাগে দাখিল	মূল্যায়ন প্রতিবেদন দাখিলকৃত	তারিখ	০.৫	০৯ জানুয়ারি, ২০১৭	০৪ জানুয়ারি, ২০১৮	১৭ জানুয়ারি, ২০১৯	২০ জানুয়ারি, ২০১৯	২১ জানুয়ারি, ২০১৯	২২ জানুয়ারি, ২০১৯	২৩ জানুয়ারি, ২০১৯	১৯ জানুয়ারি, ২০২০	২১ জানুয়ারি, ২০২১
		মাঠ পর্যায়ের কার্যালয়ের ২০১৮-১৯ অর্থবছরের বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তির অর্ধবার্ষিক মূল্যায়ন প্রতিবেদন পর্যালোচনান্তে ফলাবর্তক (feedback) মন্ত্রণালয়/বিভাগে	ফলাবর্তক (feedback) প্রদত্ত	তারিখ	১	-	-	২৪ জানুয়ারি, ২০১৯	৩১ জানুয়ারি, ২০১৯	০৪ ফেব্রুয়ারি, ২০১৯	০৮ ফেব্রুয়ারি, ২০১৯	১১ ফেব্রুয়ারি, ২০১৯	২৩ জানুয়ারি, ২০২০	২৪ জানুয়ারি, ২০২১
		সরকারি কর্মসম্পাদন ব্যবস্থাপনা পদ্ধতিসহ অন্যান্য বিষয়ে কর্মকর্তা/কর্মচারীদের জন্য প্রশিক্ষণ আয়োজন	আয়োজিত প্রশিক্ষণের সময়	জনঘন্টা	১	৬০	৬০	৬০	-	-	-	-	-	৬০
২. কার্যপদ্ধতি, কর্মপরিবেশ ও সেবার মানোন্নয়ন	১০	ই-ফাইলিং পদ্ধতি বাস্তবায়ন	ফ্রন্ট ডেস্কের মাধ্যমে গৃহীত ডাক ই-ফাইলিং সিস্টেমে আপলোডকৃত	%	১	০৮/০২/১৭ (ই-ফাইলিং প্রবর্তন)	-	৮০	৭০	৬০	৫৫	৫০	৯০	১০০
			ই-ফাইলে নথি নিষ্পত্তিকৃত **	%	১	-	৫০	৫০	৪৫	৪০	৩৫	৩০	৬০	৭০



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- ২০১৮-১৯					প্রক্ষেপণ (Projection) ২০১৯-২০	প্রক্ষেপণ (Projection) ২০২০-২১
						২০১৬-১৭	২০১৭-১৮* (১০ জুন ২০১৮ পর্যন্ত)	অসাধারণ (Excellent)	অতি উত্তম (Very Good)	উত্তম (Good)	চলতি মান (Fair)	চলতি মানের নিম্নে (Poor)	১৪	১৫
								১০০%	৯০%	৮০%	৭০%	৬০%		
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮	৯	১০	১১	১২	১৩	১৪	১৫
			ই-ফাইলে পত্র জারীকৃত ***	%	১	-	-	৪০	৩৫	৩০	২৫	২০	৫০	৬০
		দপ্তর/সংস্থা কর্তৃক অনলাইন সেবা চালু করা	নূনতম একটি নতুন ই-সার্ভিস চালুকৃত	তারিখ	১	০৩ আগস্ট, ২০১৪	০৯ ফেব্রুয়ারি, ২০১৭	১০ জানুয়ারি, ২০১৯	২৪ জানুয়ারি, ২০১৯	২৮ জানুয়ারি, ২০১৯	৩১ মার্চ, ২০১৯	৩০ এপ্রিল, ২০১৯	১২ জানুয়ারি, ২০২০	১০ জানুয়ারি, ২০২১
		দপ্তর/সংস্থা ও অধীনস্থ কার্যালয়সমূহের উদ্ভাবনী উদ্যোগ ও ক্ষুদ্র উন্নয়ন প্রকল্প (SIP) বাস্তবায়ন	উদ্ভাবনী উদ্যোগ ও ক্ষুদ্র উন্নয়ন প্রকল্প (SIP) সমূহের হালনাগাদকৃত ডাটাবেইজ ওয়েবসাইটে প্রকাশিত	তারিখ	১	-	১১ অক্টোবর, ২০১৭	০৩ ফেব্রুয়ারি, ২০১৯	১১ ফেব্রুয়ারি, ২০১৯	১৮ ফেব্রুয়ারি, ২০১৯	২৫ ফেব্রুয়ারি, ২০১৯	০৪ মার্চ, ২০১৯	০৩ ফেব্রুয়ারি, ২০২০	০৩ ফেব্রুয়ারি, ২০২১
			ডাটাবেজ অনুযায়ী নূনতম দুটি নতুন উদ্ভাবনী উদ্যোগ/ক্ষুদ্র উন্নয়ন প্রকল্প চালুকৃত	তারিখ	১	-	-	০৮ এপ্রিল, ২০১৯	২২ এপ্রিল, ২০১৯	০২ মে, ২০১৯	১৬ মে, ২০১৯	৩০ মে, ২০১৯	০৮ এপ্রিল, ২০২০	০৮ এপ্রিল, ২০২১
		সিটিজেন্স চার্টার বাস্তবায়ন	হালনাগাদকৃত সিটিজেন্স চার্টার অনুযায়ী প্রদত্ত সেবা	%	১	-	১০০%	৮০	৭৫	৭০	৬০	৫০	৯০	১০০
			সেবাগ্রহীতাদের মতামত পরিবীক্ষণ ব্যবস্থা চালুকৃত	তারিখ	০.৫	-	৮০%	৩১ ডিসেম্বর, ২০১৮	১৫ জানুয়ারি, ২০১৯	০৭ ফেব্রুয়ারি, ২০১৯	১৭ ফেব্রুয়ারি, ২০১৯	২৮ ফেব্রুয়ারি, ২০১৯	৩১ ডিসেম্বর, ২০১৯	৩১ ডিসেম্বর, ২০২০
		অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা বাস্তবায়ন	নির্দিষ্ট সময়ের মধ্যে অভিযোগ	%	০.৫	৯৫	৮৯.০৭%	৭৫	৭০	৬৫	৬০	৫০	৮০	৯০

