



গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার

উপপরিচালক, জাতীয় ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তর, বরিশাল বিভাগীয় কার্যালয়, বরিশাল।

এবং

মহাপরিচালক, জাতীয় ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তর এর মধ্যে স্বাক্ষরিত

**বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তি**

জুলাই ১, ২০১৮ - জুন ৩০, ২০১৯

## সূচিপত্র

কর্মসম্পাদনের সার্বিক চিত্র

উপক্রমণিকা

সেকশন ১: রূপকল্প, অভিলক্ষ্য, কৌশলগত উদ্দেশ্যসমূহ এবং কার্যাবলি

সেকশন ২: কার্যক্রম, কর্মসম্পাদন সূচক এবং লক্ষ্যমাত্রাসমূহ

সংযোজনী ১: শব্দসংক্ষেপ (Acronyms)

সংযোজনী ২: কর্মসম্পাদন সূচকসমূহ, বাস্তবায়নকারী এবং পরিমাপ পদ্ধতি

সংযোজনী ৩: কর্মসম্পাদন লক্ষ্যমাত্রা অর্জনের ক্ষেত্রে অন্য দপ্তর/সংস্থার উপর নির্ভরশীলতা

জাতীয় ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তর, বরিশাল বিভাগীয় কার্যালয়, বরিশাল  
এর কর্মসম্পাদনের সার্বিক চিত্র

(Overview of the Performance of Directorate of National Consumer Rights  
Protection, Barisal Divisional Office, Barisal)

সাম্প্রতিক অর্জন, চ্যালেঞ্জ এবং ভবিষ্যৎ পরিকল্পনা

● সাম্প্রতিক বছরসমূহের (৩ বছর) প্রধান অর্জনসমূহ :

ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ এবং ভোক্তা অধিকার বিরোধী কার্য প্রতিরোধ কার্যক্রম তৃণমূল পর্যায়ে বিস্তৃতির লক্ষ্যে বরিশাল বিভাগের ০৬ (ছয়) টি জেলায় ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ আইন, ২০০৯ এর ধারা ১০ অনুসারে ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ কমিটি গঠন করা হয়েছে এবং প্রতিবছর ২০১৩ অনুসারে ৪২ টি উপজেলায় উপজেলা কমিটি ও ৩৬৯ টি ইউনিয়নে ইউনিয়ন কমিটি গঠন করা হয়েছে। ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ আইন ২০০৯ এর অধীনে বরিশাল বিভাগের বিভিন্ন জেলাতে মোবাইল টিম কর্তৃক সর্বমোট ৮৯৮ টি বাজার তদারকি কার্যক্রম পরিচালিত হয়েছে এবং সর্বমোট ৭,৮৩৯,৬০০/-টাকা জরিমানা আরোপ ও আদায় করা হয়েছে। ভোক্তাদের অভিযোগের ভিত্তিতে তদন্ত সাপেক্ষে ৮১ টি অভিযোগ নিষ্পত্তি করা হয়েছে। জনসচেতনতা বৃদ্ধির লক্ষ্যে সকল জেলা, উপজেলা ও ইউনিয়নে ভোক্তা অধিকার বিষয়ক পোস্টার, লিফলেট ও প্যাম্পলেট বিতরণ করা হয়েছে, এছাড়াও বিভিন্ন ব্যবসায়ী সংগঠন ও প্রতিনিধি, সাংবাদিকদের, সাথে মতবিনিময় করা হয়েছে। এছাড়াও ১৫১ টি গণশুনানির আয়োজন করা হয়েছে। ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ আইন ২০০৯ এর উপরে বরিশাল বিভাগ, সকল জেলা ও সকল উপজেলায় মোট ১০৯ টি সেমিনার আয়োজন করা হয়েছে। ভোক্তাদের অভিযোগ গ্রহণের লক্ষ্যে বিভাগীয় কার্যালয়ে অভিযোগ বক্স স্থাপন করা হয়েছে। প্রতিটি জেলায় ও উপজেলায় বিশ্ব ভোক্তা অধিকার দিবস উদযাপন করা হয়েছে।

● সমস্যা এবং চ্যালেঞ্জসমূহ

- ১। ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ আইন ২০০৯ সম্পর্কে বরিশাল বিভাগের সকল সাধারণ জনগণকে অবহিত করণ।
- ২। ভোক্তাদের অধিকার আদায়ে সচেতন হতে উদ্বুদ্ধকরণ।
- ৩। বিভিন্ন ব্যবসায়ী সংগঠনকে ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ আইন ২০০৯ সম্পর্কে অবহিতকরণ ও তাদের দায়িত্ববোধ সম্পর্কে সচেতনকরণ।
- ৪। ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ আইন যথাযথ প্রয়োগের মাধ্যমে ভোক্তাদের অধিকার নিশ্চিতকরণ।

● ভবিষ্যৎ পরিকল্পনা

ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ আইন ২০০৯ প্রয়োগের মাধ্যমে এর সুফল বরিশাল বিভাগের সকল সাধারণ জনগণের নিকট পৌঁছে দেয়া এবং এই আইন সম্পর্কে বরিশাল বিভাগের বিভিন্ন ব্যবসায়ী সংগঠন ও সাধারণ জনগণকে অবহিত ও সচেতন করার জন্য প্রচারণামূলক কার্যক্রম জোরদার করা।

২০১৮-১৯ অর্থবছরের সম্ভাব্য প্রধান অর্জনসমূহ :

- ১। বরিশাল বিভাগের ০৬ টি জেলায় ৬৩৬টি বাজার তদারকি কার্যক্রম।
- ২। জেলা এবং উপজেলা পর্যায়ে ৪৮ টি সেমিনার আয়োজন।
- ৩। সাধারণ জনগণ, বিভিন্ন ব্যবসায়ী সংগঠনের মধ্যে ৩০,০০০/- লিফলেট, ২৫,০০০/- প্যাম্পলেট, ২২,০০০/- স্টিকার বিতরণ।
- ৪। ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ আইন ২০০৯ প্রচার কার্যক্রম (জেলা, উপজেলা, ইউনিয়ন, ব্যবসা প্রতিষ্ঠান, শিক্ষা প্রতিষ্ঠান, জনাকীর্ণ এলাকা, হাট-বাজার পর্যায়ে) জোরদারকরণ।
- ৫। ৪২ টি স্থানে বিশ্ব ভোক্তা অধিকার দিবস উদযাপন।
- ৬। ৮৪ টি গণশুনানীর আয়োজন।

## 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-

উপপরিচালক

জাতীয় ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তর  
বরিশাল বিভাগীয় কার্যালয়, বরিশাল।

এবং

মহাপরিচালক

জাতীয় ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তর, ঢাকা।

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

এই চুক্তিতে স্বাক্ষরকারী উভয়পক্ষ নিম্নলিখিত বিষয়সমূহে সম্মত হলেন:

## সেকশন ১:

রূপকল্প (Vision), অভিলক্ষ্য (Mission), কৌশলগত উদ্দেশ্যসমূহ এবং কার্যাবলি

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

**১.২ অভিলক্ষ্য (Mission):** ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ আইন ২০০৯ বাস্তবায়ন, বিভিন্ন সরকারি ও বেসরকারি প্রতিষ্ঠানের অংশগ্রহণ ও প্রচারণামূলক কর্মকান্ড দ্বারা জনসচেতনতা সৃষ্টির মাধ্যমে ভোক্তাদের অধিকার নিশ্চিতকরণ।

**১.৩ কৌশলগত উদ্দেশ্যসমূহ (Strategic Objectives):**

১.৩.১ ভোক্তার অধিকার সংরক্ষণ ও সচেতনতা বৃদ্ধি

১.৩.২ গণশুনানি ও বিরোধ নিষ্পত্তি।

**১.৪ বাধ্যতামূলক কৌশলগত উদ্দেশ্যসমূহ (Mandatory Strategic Objectives):**

১.৪.১ দক্ষতার সাথে বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তি বাস্তবায়ন

১.৪.২ দক্ষতা ও নৈতিকতার উন্নয়ন

১.৪.৩ তথ্য অধিকার ও স্বপ্রণোদিত তথ্য প্রকাশ বাস্তবায়ন

১.৪.৪ কর্মপদ্ধতি ও সেবার মানোন্নয়ন

১.৪.৫ কর্মপরিবেশ উন্নয়ন এবং

১.৪.৬ আর্থিক ব্যবস্থাপনার উন্নয়ন

**১.৫ কার্যাবলি (Functions):**

১.৫.১. বাজার তদারকির মাধ্যমে ভোক্তাদের স্বার্থ রক্ষা করা।

১.৫.২. জনগণের মাঝে সচেতনতা বৃদ্ধির জন্য প্রচারণামূলক কার্যক্রম তথা লিফলেট, প্যাম্পলেট ও স্টিকার বিতরণ

১.৫.৩. সভা, সেমিনার আয়োজন

১.৫.৪. প্রাপ্ত অভিযোগ তদন্ত ও নিষ্পত্তি

১.৫.৫. উপজেলা, জেলা, বিভাগে ভোক্তা অধিকার দিবস উদযাপন

১.৫.৬. গণশুনানি ও বিরোধ নিষ্পত্তি

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 (Projection) ২০২০-২১				
						৬	৭	অসাধারণ	অতি উত্তম	উত্তম	চলতি মান	চলতি মানের নিম্নে	৯০%			৬০%			
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮	৯	১০	১১	১২	১৩	১৪	১৫	১৬				
<b>সংশ্লিষ্ট দপ্তর/সংস্থার কৌশলগত উদ্দেশ্যসমূহ</b>																			
১। ভোক্তার অধিকার সংরক্ষণ ও সচেতনতা বৃদ্ধি	৭৫	১.১ বাজার তদারকি	১.১.১ বাজার তদারকি	সংখ্যা	৩০	৪৪৭	৩৩৪	৬৩৬	৬৬৭	৪০৫	৪৪৮	৪১৩	৪৪৮	৪৪৮	৪৪৮	৪৪৮			
			১.১.২ ভোক্তা সচেতনতা বৃদ্ধির জন্য লিফলেট, প্যাম্পলেট, পোস্টার বিতরণ	সংখ্যা	১০	-	২,৫০০	৩০,০০০	৩০,০০০	৩০,০০০	৩০,০০০	৩০,০০০	৩০,০০০	৩০,০০০	৩০,০০০	৩০,০০০	৩০,০০০	৩০,০০০	
			১.১.৩ ভোক্তা সচেতনতা বৃদ্ধির জন্য লিফলেট, প্যাম্পলেট, পোস্টার বিতরণ	সংখ্যা	১০	-	২,৩০০	২,৩০০	২,৩০০	২,৩০০	২,৩০০	২,৩০০	২,৩০০	২,৩০০	২,৩০০	২,৩০০	২,৩০০	২,৩০০	২,৩০০
			১.১.৪ ভোক্তা সচেতনতা বৃদ্ধির জন্য লিফলেট, প্যাম্পলেট, পোস্টার বিতরণ	সংখ্যা	১০	-	৬,০০০	৬,০০০	৬,০০০	৬,০০০	৬,০০০	৬,০০০	৬,০০০	৬,০০০	৬,০০০	৬,০০০	৬,০০০	৬,০০০	৬,০০০
			১.১.৫ ভোক্তা সচেতনতা বৃদ্ধির জন্য লিফলেট, প্যাম্পলেট, পোস্টার বিতরণ	সংখ্যা	৫	৫২	৪৮	৪৮	৪৮	৪৮	৪৮	৪৮	৪৮	৪৮	৪৮	৪৮	৪৮	৪৮	৪৮
১.২ উপজেলা, জেলা, বিভাগে সেমিনার আয়োজন	৫	১.২ উপজেলা, জেলা, বিভাগে সেমিনার আয়োজন	১.২.১ উপজেলা, জেলা, বিভাগে সেমিনার আয়োজন	%	৫	১০০%	১০০%	১০০%	১০০%	১০০%	১০০%	১০০%	১০০%	১০০%	১০০%	১০০%			
			১.২.২ উপজেলা, জেলা, বিভাগে সেমিনার আয়োজন	সংখ্যা	৫	৫২	৪৮	৪৮	৪৮	৪৮	৪৮	৪৮	৪৮	৪৮	৪৮	৪৮	৪৮	৪৮	
			১.২.৩ উপজেলা, জেলা, বিভাগে সেমিনার আয়োজন	সংখ্যা	৫	৫২	৪৮	৪৮	৪৮	৪৮	৪৮	৪৮	৪৮	৪৮	৪৮	৪৮	৪৮	৪৮	
১.৩ উপজেলা, জেলা, বিভাগে সেমিনার আয়োজন	৫	১.৩ উপজেলা, জেলা, বিভাগে সেমিনার আয়োজন	১.৩.১ উপজেলা, জেলা, বিভাগে সেমিনার আয়োজন	সংখ্যা	৫	৫২	৪৮	৪৮	৪৮	৪৮	৪৮	৪৮	৪৮	৪৮	৪৮	৪৮			
			১.৩.২ উপজেলা, জেলা, বিভাগে সেমিনার আয়োজন	সংখ্যা	৫	৫২	৪৮	৪৮	৪৮	৪৮	৪৮	৪৮	৪৮	৪৮	৪৮	৪৮	৪৮		
১.৪ উপজেলা, জেলায় ভোক্তা দিবস উদযাপন	৫	১.৪ উপজেলা, জেলায় ভোক্তা দিবস উদযাপন	১.৪.১ উপজেলা, জেলায় ভোক্তা দিবস উদযাপন	সংখ্যা	৫	৫২	৪৮	৪৮	৪৮	৪৮	৪৮	৪৮	৪৮	৪৮	৪৮	৪৮			
			১.৪.২ উপজেলা, জেলায় ভোক্তা দিবস উদযাপন	সংখ্যা	৫	৫২	৪৮	৪৮	৪৮	৪৮	৪৮	৪৮	৪৮	৪৮	৪৮	৪৮	৪৮		

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/নির্ধারিত ২০১৮-১৯ (Target / Criteria Value for FY 2018-19)						প্রক্ষেপণ (Projection) ২০১৯-২০	প্রক্ষেপণ (Projection) ২০২০-২১
						২০১৬-১৭	২০১৭-১৮*	অসাধারণ	অতি উত্তম	উত্তম	চলতি মান	চলতি মানের নিম্নে	১০০%		
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮	৯	১০	১১	১২	১৩	১৪	১৫	
২। গণশুনানি ও বিরোধ নিষ্পত্তি	৫	গণশুনানি আয়োজন	গণশুনানি অনুষ্ঠিত	সংখ্যা	৫	৫১	৮৪	৮৪	৪৬	৬৭	৭৭	৫৩	৮৪	৮৪	৮৪

বিভাগ/জেলা/উপজেলা পর্যায়ের কার্যালয়ের আর্থিক কৌশলগত উদ্দেশ্যসমূহ, ২০১৮-১৯  
(মোট নম্বর-২০)

কলাম-১ কৌশলগত উদ্দেশ্য (Strategic Objectives)	কলাম-২ কৌশলগত উদ্দেশ্যের মান (Weight of Strategic Objectives)	কলাম-৩ কার্যক্রম (Activities)	কলাম-৪ কর্মসম্পাদন সূচক (Performance Indicator)	কলাম-৫ একক (Unit)	কলাম-৬ কর্মসম্পাদন সূচকের মান (Weight of PI)	কলাম-৭ লক্ষ্যমাত্রার মান -২০১৮-১৯ (Target Value -2018-19)				
						অসাধারণ (Excellent)	অতি উত্তম (Very Good)	উত্তম (Good)	চলতি মান (Fair)	চলতিমানের নিম্নে (Poor)
বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তি বাস্তবায়ন জোরদারকরণ	৩	২০১৭-১৮ অর্থবছরের খসড়া বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তির মূল্যায়ন প্রতিবেদন দাখিল	মূল্যায়ন প্রতিবেদন দাখিলকৃত	তারিখ	১	১০০% ২৪ জুলাই, ২০১৮	৯০% ২৯ জুলাই, ২০১৮	৮০% ৩০ জুলাই, ২০১৮	৭০% ৩১ জুলাই, ২০১৮	৬০% ০১ আগস্ট, ২০১৮
		২০১৮-১৯ অর্থবছরের বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তির অর্থ-বার্ষিক মূল্যায়ন প্রতিবেদন উন্নতন কর্তৃপক্ষের নিকট দাখিল	মূল্যায়ন প্রতিবেদন দাখিলকৃত	তারিখ	১	১৩ জানুয়ারি, ২০১৯	১৬ জানুয়ারি, ২০১৯	১৭ জানুয়ারি, ২০১৯	২০ জানুয়ারি, ২০১৯	২১ জানুয়ারি, ২০১৯
		সরকারি কর্মসম্পাদন ব্যবস্থাপনা পদ্ধতিসহ অন্যান্য বিষয়ে কর্মকর্তা/কর্মচারীদের জন্য প্রশিক্ষণ আয়োজন	আয়োজিত প্রশিক্ষণের সময়	জনঘণ্টা*	১	৬০	-	-	-	-
কার্যপদ্ধতি, কর্মপরিকল্পনা ও সেবার মানোন্নয়ন	২	ই- ফাইলিং পদ্ধতি বাস্তবায়ন	ফ্রন্ট ডেস্কের মাধ্যমে গৃহীত ডাক ই-ফাইলিং সিস্টেমে আপলোডকৃত	%	১	৮০	৭০	৬০	৫৫	৫০
			ই-ফাইলে নথি নিষ্পত্তিকৃত*	%	১	৫০	৪৫	৪০	৩৫	৩০
			ই-ফাইলে পত্র জারীকৃত**	%	১	৪০	৩৫	৩০	২৫	২০
সিটিজেনস্ চার্টার বাস্তবায়ন	২	সিটিজেনস্ চার্টার বাস্তবায়ন	নূনতম একটি উদ্ভাবনী উদ্যোগ/ ক্ষুদ্র উন্নয়ন প্রকল্প বাস্তবায়িত	তারিখ	১	৩১ ডিসেম্বর, ২০১৮	০৭ জানুয়ারি, ২০১৯	১৪ জানুয়ারি, ২০১৯	২১ জানুয়ারি, ২০১৯	২৮ জানুয়ারি, ২০১৯
			হালনাগাদকৃত সিটিজেনস্ চার্টার অনুযায়ী প্রদত্ত সেবা	%	১	৮০	৭৫	৭০	৬০	৫০
			সেবাগ্রহীতাদের মতামত পরিবীক্ষণ ব্যবস্থা চালুকৃত	তারিখ	১	৩১ ডিসেম্বর, ২০১৮	১৫ জানুয়ারি, ২০১৯	০৭ ফেব্রুয়ারি, ২০১৯	১৭ ফেব্রুয়ারি, ২০১৯	২৮ ফেব্রুয়ারি, ২০১৯
আর্থিক ও সম্পদ ব্যবস্থাপনার উন্নয়ন	৫	স্বাধর ও অস্থাবর সম্পত্তির হালনাগাদ তালিকা প্রস্তুত করা	নির্দিষ্ট সময়ের মধ্যে অভিযোগ নিষ্পত্তিকৃত	%	১	৯০	৮০	৭০	৬০	৫০
			পিআরএল শুরুর ২ মাস পূর্বে সংশ্লিষ্ট কর্মচারীর পিআরএল ও ছুটি নগদায়নপত্র জারি নিশ্চিতকরণ	%	১	১০০	৯০	৮০	-	-
			অডিট আপত্তি নিষ্পত্তি কার্যক্রমের উন্নয়ন	%	১	১০০	৯০	৮০	-	-
আর্থিক ও সম্পদ ব্যবস্থাপনার উন্নয়ন	৫	স্বাধর ও অস্থাবর সম্পত্তির হালনাগাদ তালিকা প্রস্তুত করা	অডিট আপত্তি নিষ্পত্তিকৃত	%	০.৫	৬০	৫৫	৫০	৪৫	৪০
			স্বাধর সম্পত্তির তালিকা হালনাগাদকৃত	%	০.৫	৫০	৪৫	৪০	৩৫	৩০
			অস্থাবর সম্পত্তির তালিকা হালনাগাদকৃত	তারিখ	১	০৩ ফেব্রুয়ারি, ২০১৯	১৭ ফেব্রুয়ারি, ২০১৯	২৮ ফেব্রুয়ারি, ২০১৯	২৮ মার্চ, ২০১৯	১৫ এপ্রিল, ২০১৯
আর্থিক ও সম্পদ ব্যবস্থাপনার উন্নয়ন	৫	স্বাধর ও অস্থাবর সম্পত্তির তালিকা হালনাগাদকৃত	অস্থাবর সম্পত্তির তালিকা হালনাগাদকৃত	তারিখ	১	০৩ ফেব্রুয়ারি, ২০১৯	১৭ ফেব্রুয়ারি, ২০১৯	২৮ ফেব্রুয়ারি, ২০১৯	২৮ মার্চ, ২০১৯	১৫ এপ্রিল, ২০১৯



