



গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার

উপপরিচালক, জাতীয় ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তর, চট্টগ্রাম বিভাগীয় কার্যালয়, চট্টগ্রাম

এবং

মহাপরিচালক, জাতীয় ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তর  
এর মধ্যে স্বাক্ষরিত

**বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তি**

জুলাই ১, ২০১৮ - জুন ৩০, ২০১৯

## সূচিপত্র

১	কর্মসম্পাদনের সার্বিক চিত্র	৩
২	উপক্রমণিকা	৪
৩	সেকশন ১: রূপকল্প, অভিলক্ষ্য, কৌশলগত উদ্দেশ্যসমূহ এবং কার্যাবলী	৫
৪	সেকশন ২: কার্যক্রম, কর্মসম্পাদন সূচক এবং লক্ষ্যমাত্রাসমূহ	৬-৮
৫	সংযোজনী ১: শব্দসংক্ষেপ (Acronyms)	১০
৬	সংযোজনী ২: কর্মসম্পাদন সূচকসমূহ, বাস্তবায়নকারী এবং পরিমাপ পদ্ধতি	১১
৭	সংযোজনী ৩: কর্মসম্পাদন লক্ষ্যমাত্রা অর্জনের ক্ষেত্রে অন্য দপ্তর/সংস্থার উপর নির্ভরশীলতা	১২

জাতীয় ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তর, চট্টগ্রাম বিভাগীয় কার্যালয়, চট্টগ্রাম এর কর্মসম্পাদনের সার্বিক চিত্র  
(Overview of the Performance of Chittagong Division Office, DNCRP, Chittagong)

সাম্প্রতিক অর্জন, চ্যালেঞ্জ এবং ভবিষ্যত পরিকল্পনা

⇒ সাম্প্রতিক বছরসমূহের (৩ বছর) প্রধান অর্জনসমূহঃ

ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ এবং ভোক্তা অধিকার বিরোধী কার্য প্রতিরোধ কার্যক্রম তৃণমূল পর্যায়ে বিত্ত্বতির লক্ষ্যে চট্টগ্রাম বিভাগের ১১(এগার) টি জেলায় ভোক্তা অধিকার আইন, ২০০৯ এর ধারা ১০ অনুসারে ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ কমিটি গঠন করা হয়েছে এবং প্রবিধানমালা ২০১৩ অনুসারে ৭৬টি উপজেলায় কমিটি গঠন করা হয়েছে। পার্বত্য ০৩ (তিন) জেলায় ২৫ উপজেলায় কয়েকটি কমিটি গঠন করা হয়েছে।

০১.০৭.২০১৫ খ্রিঃ তারিখ হতে চট্টগ্রাম বিভাগীয় কার্যালয় বর্তমান সময় পর্যন্ত ব্যাপক জনসচেতনতা সৃষ্টির মাধ্যমে নিয়মিতভাবে বাজার তদারকিমূলক কার্যক্রম পরিচালনা করে আসছে। চট্টগ্রাম বিভাগীয় কার্যালয় ও জেলা কার্যালয়সমূহ কর্তৃক ১৫-০৪-২০১৮ খ্রিঃ পর্যন্ত ২,৮০৬ টি ব্যবসা প্রতিষ্ঠানকে ৯৮০ টি অভিযানের মাধ্যমে ২,২৮,৩৬,৪০০/- (দুই কোটি আটশ লক্ষ ছত্রিশ হাজার চারশত) টাকা, যার মধ্যে ২০১৫-১৬ অর্থ বছরে ১৬১ টি অভিযানের মাধ্যমে ৭২৪ টি প্রতিষ্ঠানকে ৫৫,৫৯,৭০০/- (পঁচান্ন লক্ষ উনষাট হাজার সাতশত) টাকা, ২০১৬-১৭ অর্থ বছরে ৪৩২ টি অভিযানের মাধ্যমে ১,০০৮ টি প্রতিষ্ঠানকে ৫৯,৮৩,২০০/- (উনষাট লক্ষ তিরিশি হাজার দুইশত) টাকা এবং ২০১৭-১৮ অর্থ বছরে (১৫ এপ্রিল '২০১৮ পর্যন্ত) ৩৮৭ টি অভিযানের মাধ্যমে ১,০৭৪ টি প্রতিষ্ঠানকে ১,১২,৯৩,৫০০/- (এক কোটি বার লক্ষ তিরানব্বই হাজার পঁচাত্তর) টাকা ভোক্তা স্বার্থবিরোধী কার্যের অপরাধে জরিমানা আরোপ ও আদায় করা হয়েছে। জনসচেতনতা সৃষ্টির লক্ষ্যে শুরু হতে এ পর্যন্ত ১ লক্ষ লিফলেট, ১ লক্ষ প্যাম্ফলেট ও ২৪ হাজার পোস্টার বিভিন্ন সভা সেমিনার মতবিনিময় সভা, গণশুনানি বিভিন্ন শিক্ষা প্রতিষ্ঠান এবং জনাকীর্ণ স্থানে বিতরণ করা হয়েছে। এ পর্যন্ত ৭৬৩ টি অভিযোগ নিষ্পত্তির মাধ্যমে অভিযোগকারীকে আদায়কৃত জরিমানার ২৫% হারে ৫,১১,৫০০/- (পাঁচ লক্ষ এগার হাজার পঁচাত্তর) টাকা প্রদান করা হয়। নিয়মিতভাবে ভোক্তা অধিকার আইন বিষয়ে সচেতনতা তৈরির জন্য চট্টগ্রাম বিভাগের অধিন সকল উপজেলা এবং জেলা পর্যায়ে সেমিনার আয়োজন করা হয়েছে। এর ফলে সুষ্ঠু জনসচেতনতা দৃশ্যমান।

⇒ সমস্যা এবং চ্যালেঞ্জসমূহ

১। ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ আইন, ২০০৯ সম্পর্কে চট্টগ্রাম বিভাগের সকল সাধারণ জনগণকে অবহিতকরণ।

২। ভোক্তাদের অধিকার আদায়ে সচেতন হতে উদ্বুদ্ধকরণ

৩। বিভিন্ন ব্যবসায়ী সংগঠনকে ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ আইন, ২০০৯ সম্পর্কে অবহিত করণ ও তাদের দায়িত্ববোধ সম্পর্কে সচেতন করণ।

৪। ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ আইন, ২০০৯ যথাযথ প্রয়োগের মাধ্যমে ভোক্তাদের অধিকার নিশ্চিতকরণ।

⇒ ভবিষ্যৎ পরিকল্পনা

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

২০১৮-১৯ অর্থবছরের সম্ভাব্য প্রধান অর্জনসমূহঃ

১। চট্টগ্রাম বিভাগের ১১ টি জেলায় ১,২৬০ টি বাজার তদারকি কার্যক্রম।

২। বিভাগীয় পর্যায়ে ০১ টি, জেলা পর্যায়ে ১১ টি এবং উপজেলা পর্যায়ে ১০০ টি সেমিনার আয়োজন।

৩। সাধারণ জনগণ বিভিন্ন ব্যবসায়ী সংগঠনের ৫৩,০০০ লিফলেট, ৫০,০০০ প্যাম্ফলেট ও ৫০,০০০ প্টিকার বিতরণ।

৪। বিভিন্ন ব্যবসায়ী সংগঠনের সাথে ১৪৪ টি গণশুনানি আয়োজন।

৫। ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ আইন, ২০০৯ প্রচার কার্যক্রম (জেলা, উপজেলা, ইউনিয়ন, শিক্ষা প্রতিষ্ঠান, জনাকীর্ণ এলাকা,

হাট-বাজার পর্যায়ে) জোরদারকরণ।

৬। ১৫ মার্চ বিশ্ব ভোক্তা অধিকার দিবস উদযাপন।

## উপক্রমণিকা (Preamble)

সরকারি দপ্তর/সংস্থাসমূহের প্রাতিষ্ঠানিক দক্ষতা বৃদ্ধি, স্বচ্ছতা ও জবাবদিহিতা জোরদার করা, সুশাসন সংহতকরণ এবং সম্পদের যথাযথ ব্যবহার নিশ্চিতকরণের মাধ্যমে রূপকল্প ২০২১ এর যথাযথ বাস্তবায়নের লক্ষ্যে-

উপ পরিচালক  
জাতীয় ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তর  
চট্টগ্রাম বিভাগীয় কার্যালয়  
চট্টগ্রাম

এবং

মহাপরিচালক  
জাতীয় ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তর

এর মধ্যে ২০১৮ সালের ...~~১৫~~... 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 (strategic objectives) এবং কার্যাবলি (Functions):

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 স্বপ্রনোদিত তথ্য প্রকাশ বাস্তবায়ন

১.৪.৪ কর্মপদ্ধতি ও সেবার মান মানোন্নয়ন

১.৪.৫ কর্মপরিবেশ উন্নয়ন এবং

১.৪.৬ আর্থিক ব্যবস্থপনার 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 পোস্টার 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 বিভিন্ন ব্যবসায়ী সংগঠনের সাথে মতবিনিময়

১.৫.৭ 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 সূচক (Weight of Performance Indicators)	প্রকৃত অর্জন			লক্ষ্যমাত্রা/নির্ণায়ক ২০১৮-১৯ (Target/Criteria Value for FY 2018-19)					প্রক্ষেপন (projection) ২০১৯-২০	প্রক্ষেপন (projection) ২০২০-২১
						২০১৫-১৬	২০১৬-১৭	২০১৭-১৮*	অসাধারণ ১০০%	অত্যধিক ৯০%	উচ্চ ৮০%	চলতি মান ৬০%	চলতি মান		
১. ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ ও সচেতনতা বৃদ্ধি	৭০	১.১ ভোক্তা সচেতনতা বৃদ্ধির জন্য প্যামফ্লেট, বিফ্লেট ও পোস্টার মুদ্রণ এবং বিতরণ	বিতরণকৃত প্যামফ্লেট	সংখ্যা	১০	-	৫০,০০০	৫০,০০০	৫০,০০০	৫০,০০০	৫০,০০০	৫০,০০০	৫৫,০০০	৬০,০০০	
			বিতরণকৃত বিফ্লেট	সংখ্যা	১০	-	৫০,০০০	৫০,০০০	৫০,০০০	৫০,০০০	৫০,০০০	৫০,০০০	৫৫,০০০	৬০,০০০	
			বিতরণকৃত স্টিকার	সংখ্যা	১০	-	১২,০০০	০০,০০০	০০,০০০	০০,০০০	০০,০০০	০০,০০০	১২,০০০	৬০,০০০	
		১.২ সেমিনার/ ওয়ার্কশপ অনুষ্ঠিত	সেমিনার/ ওয়ার্কশপ অনুষ্ঠিত	সংখ্যা	১০	০৬	২২	২২	২২	২২	২২	০২	২২	২২	২২
		১.৩ বাজার তদারকি	বাজার তদারকি সম্পন্ন	সংখ্যা	১০	১৬	২৪	২৪	২৪	২৪	২৪	৪০	২৪	২৪	২৪
		১.৪ ভোক্তার অভিযোগ তদন্ত ও নিষ্পত্তি	অভিযোগ নিষ্পত্তিকৃত	%	১০	-	৪৭	১০০	১০০	১০০	১০০	১০০	১০০	১০০	১০০
		১.৫ উপজেলা জেলা ও বিভাগে বিধি ভোক্তা অধিকার দিবস উদযাপন	দিবস উদযাপিত	সংখ্যা	১০	১০	১০	১০	১০	১০	১০	০৭	১০	১০	১০
		২. গণশুনানি ও বিরোধ নিষ্পত্তি	২.১ গণশুনানি আয়োজন	গণশুনানি অনুষ্ঠিত	সংখ্যা	১০	-	৬	৪	৪	৪	১০	১০	১০	১০



কলাম-১ কৌশলগত উদ্দেশ্য (Strategic Objectives)	কলাম-২ কৌশলগত উদ্দেশ্যের মান (Weight of Strategic Objectives)	কলাম-৩ কার্যক্রম (Activities)	কলাম-৪		কলাম-৬ লক্ষ্যমাত্রার মান -২০১৮-১৯ (Target Value -2018-19)					
			কর্মসম্পাদন সূচকের মান (Weight of Pf)	একক (Unit)	অসাধারণ (Excellent)	অতি উত্তম (Very Good)	উত্তম (Good)	চমকিত মান (Fair)	চমকিতমানের নিম্নে (Poor)	
										১০০%
দক্ষতা ও নৈতিকতার উন্নয়ন	৪	সরকারী কর্মসম্পাদন ব্যবস্থাপনা সংক্রান্ত প্রশিক্ষণ বিভিন্ন বিষয়ে কর্মকর্তা/ কর্মচারীদের জন্য প্রশিক্ষণ আয়োজন	২	জনঘণ্টা	৬০	৫৫	৫০	৪৫	৪০	৩০
		জাতীয় শুল্কার কৌশল বাস্তবায়ন	১	তারিখ	-	-	-	-	-	-
তথ্য অধিকার বাস্তবায়ন জোরদারকরণ	১	তথ্য বাস্তবায়ন হালনাগাদকরণ	১	সংখ্যা	৪	৩	-	-	-	-
		তথ্য বাস্তবায়ন হালনাগাদকৃত	৫	%	৮০	৭০	৬০	-	-	-
আর্থিক ব্যবস্থাপনার উন্নয়ন	২	স্বপ্রণোদিত তথ্য প্রকাশিত	৫	%	১০০	৯০	৮৫	৮০	৭৫	৬০
		অতি আপত্তি নিষ্পত্তি কার্যক্রমের উন্নয়ন	২	%	৫০	৪৫	৪০	৩৫	৩০	২০



আমি উপ পরিচালক, জাতীয় ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তর, চট্টগ্রাম বিভাগীয় কার্যালয়, চট্টগ্রাম গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকারের জাতীয় ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তরের মহাপরিচালক এর নিকট অঞ্জীকার করছি যে, এই চুক্তিতে বর্ণিত ফলাফল অর্জনে সচেষ্ট থাকব।

আমি, মহাপরিচালক, জাতীয় ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তর; উপপরিচালক, জাতীয় ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তর, চট্টগ্রাম বিভাগীয় কার্যালয়, চট্টগ্রাম এর নিকট অঞ্জীকার করছি যে, এই চুক্তিতে বর্ণিত ফলাফল অর্জনে প্রয়োজনীয় সহযোগিতা প্রদান করব।

স্বাক্ষরিত:



20. ৬. ২০১৮

প্রিয়াংকা দত্ত  
উপ পরিচালক (সিনিয়র সহকারী সচিব)  
জাতীয় ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তর  
চট্টগ্রাম বিভাগীয় কার্যালয়, চট্টগ্রাম।

তারিখ



20. ০৬. ২০১৮

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

তারিখ

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

সংযোজনী-১

শব্দসংক্ষেপ (Acronyms)

ক্রমিক নং	শব্দ সংক্ষেপ (Acronyms)	বিবরণ
১	DNCRP	DIRECTORATE OF NATIONAL CONSUMERS' RIGHT PROTECTION
২	NCCC	NATIONAL CONSUMER COMPLAIN CENTRE