



গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার

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

এবং

মহাপরিচালক, জাতীয় ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তর-এর মধ্যে স্বাক্ষরিত

বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তি

জুলাই ১, ২০১৮ - জুন ৩০, ২০১৯

সূচিপত্র

উপক্রমণিকা

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 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-

উপপরিচালক
জাতীয় ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তর
খুলনা বিভাগীয় কার্যালয়, খুলনা

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, খুলনা বিভাগের কর্মসম্পাদনের সার্বিক চিত্র
(Overview of the Performance of Directorate of National Consumer Rights Protection,
Khulna Division)

সাম্প্রতিক অর্জন, চ্যালেঞ্জ এবং ভবিষ্যত পরিকল্পনা

● সাম্প্রতিক বছরসমূহের (৩ বছর) প্রধান অর্জনসমূহ :

ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ এবং ভোক্তা অধিকার বিরোধী কার্য প্রতিরোধ কার্যক্রম তৃণমূল পর্যায়ে বিস্তৃতির লক্ষ্যে খুলনা বিভাগের ১০ (দশ) টি জেলায় ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ আইন, ২০০৯ এর ধারা ১০ অনুসারে ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ কমিটি গঠন করা হয়েছে এবং প্রবিধানমালা ২০১৩ অনুসারে ৫৯ টি উপজেলায় উপজেলা কমিটি ও ২৭০ টি ইউনিয়নে ইউনিয়ন কমিটি গঠন করা হয়েছে। ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ আইন ২০০৯ এর অধীনে খুলনা বিভাগের বিভিন্ন জেলাতে মোবাইল টিম কর্তৃক সর্বমোট ১০৭২টি বাজার তদারকি কার্যক্রম পরিচালিত হয়েছে এবং সর্বমোট ১,৩৭,৮২,৯০০/-টাকা জরিমানা আরোপ ও আদায় করা হয়েছে। ভোক্তাদের অভিযোগের ভিত্তিতে তদন্ত সাপেক্ষে ১৫০টি অভিযোগ নিষ্পত্তি করা হয়েছে। জনসচেতনতা বৃদ্ধির লক্ষ্যে সকল জেলা, উপজেলা ও ইউনিয়নে ভোক্তা অধিকার বিষয়ক ৩০,০০০টি পোস্টার, ১,০৭,০০০টি লিফলেট ও ৯০,০০০টি পাম্পলেট বিতরণ করা হয়েছে। এছাড়াও স্কুল, কলেজ, মসজিদ, ইমাম প্রশিক্ষণ কেন্দ্র, শিক্ষক প্রশিক্ষণ কেন্দ্র, পুলিশ প্রশিক্ষণ কেন্দ্র (এপিবিএন), আনসার ভিডিপি প্রশিক্ষণ কেন্দ্র, ফায়ার সার্ভিস, যুব উন্নয়ন অধিদপ্তর, বাংলাদেশ বেতার, হোটেল-রেস্টুরেন্ট, বেকারী, কসমেটিকস, গুয়াম, ফল ব্যবসায়ী, সেমাই, চানাচুর, মিষ্টি, গ্যাস ডিলার/পরিবেশক, পরিবহন, হাটবাজারের ফ্রেতা সাধারণ জনগণ, বিভিন্ন জেলা/উপজেলার বাজার কমিটির সাথে মতবিনিময় সভার পাশাপাশি ২২২টি গণশুনানির আয়োজন করা হয়েছে। ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ আইন ২০০৯ এর উপরে খুলনা বিভাগ, সকল জেলা ও সকল উপজেলায় মোট ২২৪টি সেমিনার আয়োজন করা হয়েছে। ভোক্তাদের অভিযোগ গ্রহণের লক্ষ্যে বিভাগীয় কার্যালয়ে অভিযোগ বক্স স্থাপন করা হয়েছে। প্রতিটি জেলায় প্রতিবছর ১৫ মার্চ বিশ্ব ভোক্তা অধিকার দিবস উদযাপন করা হয়েছে।

● সমস্যা এবং চ্যালেঞ্জসমূহ

- ১। ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ আইন ২০০৯ সম্পর্কে খুলনা বিভাগের সকল সাধারণ জনগণকে অবহিত করণ।
- 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 যথাযথ প্রয়োগের মাধ্যমে ভোক্তাদের অধিকার নিশ্চিতকরণ।

● ভবিষ্যৎ পরিকল্পনা

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

২০১৮-১৯ অর্থবছরের সম্ভাব্য প্রধান অর্জনসমূহ :

- ১। খুলনা বিভাগের ১০টি জেলায় ৭৮০টি বাজার তদারকি কার্যক্রম।
- ২। জেলা পর্যায়ে ১০টি এবং উপজেলা পর্যায়ে ৫৯ টি সেমিনার আয়োজন।
- ৩। সাধারণ জনগণ, বিভিন্ন ব্যবসায়ী সংগঠনের মধ্যে ৪২,০০০ লিফলেট, ৩৭,০০০ প্যাম্পলেট, ৩৬,০০০ স্টিকার বিতরণ।
- ৪। ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ আইন ২০০৯ প্রচার কার্যক্রম (জেলা, উপজেলা, ইউনিয়ন, ব্যবসা প্রতিষ্ঠান, শিক্ষা প্রতিষ্ঠান, বিভিন্ন সরকারি/বেসরকারি প্রশিক্ষণ কেন্দ্র, জনাকীর্ণ এলাকা, হাট-বাজার পর্যায়ে) জোরদারকরণ।
- ৫। ১৫ মার্চ বিশ্ব ভোক্তা অধিকার দিবস উদযাপন।
- ৬। ১৩২ টি গণশুনানীর আয়োজন।

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 (Mandatorty 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		
						২০১৬-১৭	২০১৭-১৮	অসাধারণ	অতি উত্তম	উত্তম	চলতি মান	চলতি মানের নিম্নে				
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮	৯	১০	১১	১২	১৩	১৪	১৫		
খুলনা বিভাগের কৌশলগত উদ্দেশ্যসমূহ																
১। অগ্রাধিকার সংরক্ষণ ও সচেতনতা বৃদ্ধি	৭৫	১.১ বাজার তদারকি	বাজার তদারকি সম্পন্ন	সংখ্যা	৩০	৪৭৩	৫০২	০৭৬	১০২	৪২৬	৪৪১	৭৬৪	৭৮৬	৭৮৬		
			১.২ ভোক্তা সচেতনতা বৃদ্ধির জন্য লিফলেট, প্যাম্পলেট, স্টিকার বিতরণ	বিতরণকৃত প্যাম্পলেট	সংখ্যা	১০	৩৫০০০	৩৫০০০	০০০০০	৩৭৮০০	৩৩৬০০	২৯৪০০	২৫২০০	০০২০০	৪২০০০	৪২০০০
				বিতরণকৃত লিফলেট	সংখ্যা	১০	৩৮০০০	৩৯০০০	৩৭০০০	৩৩৩০০	২৯৬০০	২৫২০০	২২২০০	০০২০০	৩৯০০০	৩৯০০০
				বিতরণকৃত স্টিকার	সংখ্যা	১০	১১০০০	১১০০০	১১০০০	৩২৪০০	২৭৮০০	২২২০০	২১৬০০	০০৬০০	৩৭০০০	৩৭০০০
				সেমিনার আয়োজন সম্পন্ন	সংখ্যা	৫	৬৮	৬৮	৬৮	৬২	৫৭	৪৪	২৪	৬৯	৬৯	৬৯
	১.৩ উপজেলা, জেলা, বিভাগে সেমিনার আয়োজন	অভিযোগ নিষ্পত্তি সম্পন্ন হতে প্রাপ্ত অভিযোগ তদন্ত ও নিষ্পত্তি	নিষ্পত্তি সম্পন্ন	%	৫	১০০%	১০০%	৯০%	৮০%	৭০%	৬০%	৫০%	৯০%	৯০%		
	১.৫ উপজেলা, জেলায় ভোক্তা দিবস উদযাপন	ভোক্তা দিবস উদযাপিত	দিবস উদযাপিত	তারিখ	৫	১৫/০৩/২০১৬	১৫/০৩/২০১৭	১৫/০৩/২০১৯	-	-	-	-	-	-		

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
						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	১৬
২। গণশুনানি ও বিরোধ নিষ্পত্তি	৫	গণশুনানি আয়োজন	গণশুনানি অনুষ্ঠিত	সংখ্যা	৫	৯৩	১২৯	১৩২	১১৯	১০৬	৯২	৭৯	১৩২	১৩২	১৩২

আমি, এস এম নাজিমুল ইসলাম, উপপরিচালক, জাতীয় ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তর, বিভাগীয় কার্যালয়, খুলনা গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকারের জাতীয় ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তরের মহাপরিচালক মহোদয় এর নিকট অঞ্জীকার করছি যে, এই চুক্তিতে বর্ণিত ফলাফল অর্জনে সচেষ্ট থাকব।

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

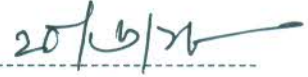
স্বাক্ষরিত:



উপপরিচালক

জাতীয় ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তর

খুলনা বিভাগীয় কার্যালয়, খুলনা
এস এম নাজিমুল ইসলাম
উপপরিচালক (উপ সচিব)
জাতীয় ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তর
বিভাগীয় কার্যালয়, খুলনা।



তারিখ



মহাপরিচালক

জাতীয় ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তর

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



তারিখ

সংযোজনী-১

শব্দসংক্ষেপ (Acronyms)

