



গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার

উপ-পরিচালক, জাতীয় ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তর, রংপুর বিভাগীয় কার্যালয়

এবং

মহাপরিচালক, জাতীয় ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তর, প্রধান কার্যালয় এর মধ্যে স্বাক্ষরিত

বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তি

জুলাই ১, ২০১৮ - জুন ৩০, ২০১৯

সূচিপত্র

কর্মসম্পাদনের সার্বিক চিত্র

উপক্রমণিকা

সেকশন ১: 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, রংপুর বিভাগীয় কার্যালয়
এর কর্মসম্পাদনের সার্বিক চিত্র

(Overview of the Performance of Directorate of National Consumer
Rights Protection,(DNCRP), Rangpur Division Office)

সাম্প্রতিক অর্জন, চ্যালেঞ্জ এবং ভবিষ্যত পরিকল্পনা

● সাম্প্রতিক বছরসমূহের (৩ বছর) প্রধান অর্জনসমূহ:-

- রংপুর বিভাগের ৮ টি জেলা, ৫৮টি উপজেলা ও ৫২৭টি ইউনিয়ন ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ কমিটি গঠন।
- অধিদপ্তর হতে প্রাপ্ত পর্যাপ্ত সংখ্যক পোস্টার/স্টিকার, লিফলেট ও প্যাম্পলেট জনসচেতনতা বৃদ্ধির জন্য বিতরণ করা হয়েছে।
- বিভিন্ন সরকারী, বেসরকারী শিক্ষা প্রতিষ্ঠান ও অন্যান্য প্রতিষ্ঠানে পত্রযোগাযোগের মাধ্যমে ভোক্তা অধিকার আইন, ২০০৯ এর প্রচার।
- ভোক্তা অধিকার আইন, ২০০৯ এর আওতায় রংপুর বিভাগের (বিভাগ ও জেলা) মোবাইল টিম কর্তৃক ২০১৪-১৫ অর্থবছরে ৬৮টি বাজার অভিযানে মোট ২,০৯,০০০/-, ২০১৫-১৬ অর্থবছরে ১৩২টি বাজার অভিযানে ২৪,৫৬,৮০০/-, ২০১৬-১৭ অর্থবছরে (৩০ এপ্রিল/১৭ পর্যন্ত) ২৪৫ টি অভিযানে ২৬,৫৩,৯৫০/-টাকা এবং ২০১৭-১৮ অর্থবছরে (৩১ মে /১৮শ্বি:) পর্যন্ত ৩৭১ টি অভিযানে ৪২,৯৬,৯০০/-টাকা জরিমানা আরোপ ও আদায় করা হয়েছে।
- বিভাগীয় পর্যায়ে অভিযোগ গ্রহণ, অনুসন্ধান, তদন্ত ও নিষ্পত্তিকরণ।

● সমস্যা এবং চ্যালেঞ্জসমূহ:-

- ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ আইন, ২০০৯ সম্পর্কে সকল জনগনকে অবহিতকরণ।
- জনবল, যানবাহন স্বল্পতা ও বিভাগীয় গবেষণাগার স্থাপন করা হয়নি।
- কর্মকর্তা / কর্মচারীদের দক্ষতা বৃদ্ধিতে যথাযথ প্রশিক্ষণের সীমাবদ্ধতা।

● ভবিষ্যৎ পরিকল্পনা:-

ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ আইন-২০০৯ এর সুফল দেশের ১৬ কোটি মানুষকে পৌঁছে দেওয়া। এই আইন সম্পর্কে জনগনকে অবহিত করার জন্য প্রচারমূলক ব্যবস্থা জোরদার করা। এরই ধারাবাহিকতায় অত্র রংপুর বিভাগের সকল স্তরের মানুষের মধ্যে প্রচারণামূলক কার্যক্রম অব্যাহত রাখা।

• ২০১৮-১৯ অর্থবছরের সম্ভাব্য প্রধান অর্জনসমূহ

- ৪০,০০০ লিফলেট, ৩৮,০০০ প্যাম্পলেট ও ৩৫,০০০ পোস্টার/স্টিকার বিতরণ। (প্রধান কার্যালয় থেকে প্রাপ্তি সাপেক্ষে)।
- ভোক্তা অধিকার দিবস উদযাপন
(বিভাগ- ১টি, জেলা- ৭টি ও উপজেলা- ৫৮টি)।
- ৮টি জেলা, ৫৮টি উপজেলা ও ৫২৭টি ইউনিয়ন পর্যায়ে ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ কমিটি হালনাগাদকরণ।
- অভিযোগ গ্রহণ ও নিষ্পত্তিকরণ (বিভাগ ও জেলা পর্যায়ে দায়েরকৃত অভিযোগ প্রাপ্তি সাপেক্ষে)।
- জেলা ও উপজেলায় ৬৯৬ টি বাজার অভিযান পরিচালনা ও মনিটরিং।
- জেলা ও উপজেলায় সেমিনার আয়োজন
ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ আইন, ২০০৯ বিষয়ক
(জেলা- ৮টি ও উপজেলা- ৫৮টি)।
- কর্মকর্তা/কর্মচারীগণের প্রশিক্ষণ (প্রধান কার্যালয় কর্তৃক গৃহীত কর্মসূচী মোতাবেক)।

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-

উপ-পরিচালক, জাতীয় ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তর, রংপুর বিভাগীয় কার্যালয়

এবং

মহাপরিচালক, জাতীয় ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তর, প্রধান কার্যালয় এর মধ্যে ২০১৮ সালের..... মাসের..... 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 ও স্বার্থ সংরক্ষণ।

১.২ অভিলক্ষ্য (Mission):

ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ আইন ২০০৯ এর কার্যকর বাস্তবায়ন। সরকারি ও বেসরকারি প্রতিষ্ঠানের অংশগ্রহণের মাধ্যমে ভোক্তাদের মধ্যে সচেতনতা বৃদ্ধি।

১.৩ কৌশলগত উদ্দেশ্যসমূহ (Strategic Objectives):

- ভোক্তার অধিকার সংরক্ষণ ও উন্নয়ন
- রংপুর বিভাগের ৮ টি জেলা ও উপজেলা হতে ইউনিয়ন পর্যন্ত ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ কমিটি পুনঃগঠন
- প্রশিক্ষণের মাধ্যমে মানব সম্পদ উন্নয়ন
- প্রাপ্ত অভিযোগ তদন্ত ও নিষ্পত্তি

১.৪ কার্যাবলি (Functions):

- জনসচেতনতা সৃষ্টি
- বাজার তদারকির মাধ্যমে ভোক্তা স্বার্থ সংরক্ষণ
- ভোক্তাদের অভিযোগ অনুসন্ধান ও নিষ্পত্তি
- জেলা ও উপজেলা হতে ইউনিয়ন পর্যন্ত ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ কমিটি পুনঃগঠন
- কর্মকর্তা/কর্মচারীদের জন্য প্রশিক্ষণ

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 2017-18)					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
সংশ্লিষ্ট দপ্তর/সংস্থার কৌশলগত উদ্দেশ্যসমূহ														
১। ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ ও সচেতনতা বৃদ্ধি	৭০	১.১ ভোক্তা সচেতনতা বৃদ্ধির জন্য লিফলেট, প্যাম্পলেট, পোস্টার বিতরণ	বিতরণকৃত লিফলেট	সংখ্যা	১০	-	-	৮০,০০০	৩৬,০০০	৩২,০০০	২৮,০০০	২৪,০০০	২৪,০০০	৮৫,০০০
			বিতরণকৃত প্যাম্পলেট	সংখ্যা	১০	-	-	৩৮,০০০	৩৪,২০০	৩০,৮০০	২৬,৬০০	২২,৮০০	২০,০০০	২৪,০০০
			বিতরণকৃত পোস্টার/স্টিকার	সংখ্যা	১০	-	-	৩৫,০০০	৩২,৫০০	২৮,০০০	২৪,৫০০	২১,০০০	১৯,০০০	৩৬,০০০
			১.২ সেমিনার/ওয়ার্কসপ অনুষ্ঠিত	সংখ্যা	১০	-	-	৬৬	৬০	৫৩	৪৬	৪০	৩৬	৬৬
২। গনশুনানী ও বিরোধ নিষ্পত্তি	১০	১.৩ বাজার তদারকি	বাজার তদারকি সম্পন্ন	সংখ্যা	১০	-	-	৬৯৬	৬২৭	৫৫৭	৫৮৪	৫১৪	৩০০	
			১.৪ ভোক্তার অভিযোগ তদন্ত ও নিষ্পত্তি	%	১০	-	-	৯৫%	৯০%	৮৫%	৮০%	৭৫%	৯৫%	৯৫%
			১.৫ উপজেলা, জেলা ও বিভাগে বিশ্ব ভোক্তা অধিকার দিবস উদযাপন	সংখ্যা	১০	-	-	৬৬	৬০	৫৩	৪৬	৪০	৩৬	৬৬

মাঠ পর্যায়ের কার্যালয়ের আর্থিক কৌশলগত উদ্দেশ্যসমূহ
(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)	কর্মসম্পাদন সূচকের মান (Weight of PI)	কলাম-৬ লক্ষ্যমান (Target Value -2018-19)				চলতিমানের নিয়ে (Poor)		
						অসাধারণ (Excellent)	অতি উত্তম (Very Good)	উত্তম (Good)	চলতি মান (Fair)			
দক্ষতার সঙ্গে বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তি বাস্তবায়ন	৪	২০১৮-১৯ অর্থবছরের খসড়া বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তি দাখিল	নির্ধারিত সময়সীমার মধ্যে খসড়া চুক্তি মন্ত্রণালয়/বিভাগে দাখিলকৃত	তারিখ	১	১০০%	১৯ এপ্রিল	২০ এপ্রিল	২৩ এপ্রিল	২৫ এপ্রিল	৬০%	
		২০১৮-১৯ অর্থবছরের বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তি বাস্তবায়ন পরিবীক্ষণ	ত্রৈমাসিক প্রতিবেদন দাখিলকৃত	সংখ্যা	১	-	-	-	-	-	-	-
		২০১৮-১৯ অর্থবছরের বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তির অর্থবাহিনী প্রতিবেদন দাখিল	নির্ধারিত তারিখে অর্থবাহিনী মূল্যায়ন প্রতিবেদন দাখিলকৃত	তারিখ	১	১৫ জানুয়ারী	১৬ জানুয়ারী	১৭ জানুয়ারী	১৮ জানুয়ারী	১৯ জানুয়ারী	২০ জানুয়ারী	২১ জানুয়ারী
		২০১৯-২০ অর্থবছরের বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তির মূল্যায়ন প্রতিবেদন দাখিল	বার্ষিক মূল্যায়ন প্রতিবেদন দাখিলকৃত	তারিখ	১	১৩ জুলাই	১৬ জুলাই	১৮ জুলাই	২০ জুলাই	২২ জুলাই	২৩ জুলাই	২৪ জুলাই
		মাঠ পর্যায়ের কার্যালয়সমূহে কর্মপক্ষে একটি অনলাইন সেবা চালু করা	অনলাইন সেবা চালুকৃত	তারিখ	১	৩১ ডিসেম্বর	৩১ জানুয়ারী	২৮ ফেব্রুয়ারী	-	-	-	-
কার্যপদ্ধতি, কর্ম পরিবেশ ও সেবার মানোন্নয়ন	৯	দপ্তর/সংস্থার কর্মপক্ষে ১ টি সেবাপ্রক্রিয়া সহজীকৃত	সেবাপ্রক্রিয়া সহজীকৃত	তারিখ	১	৩১ ডিসেম্বর	৩১ জানুয়ারী	২৮ ফেব্রুয়ারী	১৫ মার্চ	-	-	
		উদ্ভাবনী উদ্যোগ ও ক্ষুদ্র উন্নয়ন প্রকল্প (এসআইপি) বাস্তবায়ন	উদ্ভাবনী উদ্যোগ বাস্তবায়িত	তারিখ	১	৪ জানুয়ারী	১১ জানুয়ারী	১৮ জানুয়ারী	২৫ জানুয়ারী	৩১ জানুয়ারী	৩১ জানুয়ারী	
		পিআরএল শুরুর ২ মাস পূর্বে সংশ্লিষ্ট কর্মচারীর পিআরএল, ছুটি নগদায়ন যুগপৎ জারি নিশ্চিতকরণ	সংশ্লিষ্ট কর্মচারীর পিআরএল, ছুটি নগদায়ন পত্র যুগপৎ জারিকৃত	%	১	১০০	৯০	৮০	-	-	-	-
		সিটিজেনস চার্জার অনুযায়ী সেবা প্রদান	প্রকাশিত সিটিজেনস চার্জার অনুযায়ী সেবা প্রদানকৃত	%	১	১০০	৯০	৮০	৭০	৬০	-	-
		অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা বাস্তবায়ন	নিষ্পত্তিকৃত অভিযোগ	%	১	৯০	৮০	৭০	৬০	-	-	-
দক্ষতা ও নৈতিকতার উন্নয়ন	৪	সেবা প্রত্যাশী এবং দর্শনাগৃহীদের জন্য টয়লেটসহ অপেক্ষাগার (waiting room) এর ব্যবস্থা করা	নির্ধারিত সময়সীমার মধ্যে সেবা প্রত্যাশী এবং দর্শনাগৃহীদের জন্য টয়লেটসহ অপেক্ষাগার চালুকৃত	তারিখ	১	৩১ ডিসেম্বর	৩১ জানুয়ারী	২৮ ফেব্রুয়ারী	-	-	-	
		সেবার মান সম্পর্কে সেবাগ্রহীতাদের মতামত পরিবীক্ষণের ব্যবস্থা চালু করা	সেবার মান সম্পর্কে সেবাগ্রহীতাদের মতামত পরিবীক্ষণের ব্যবস্থা চালুকৃত	তারিখ	১	৩১ ডিসেম্বর	৩১ জানুয়ারী	২৮ ফেব্রুয়ারী	-	-	-	
		সরকারি কর্মসম্পাদন ব্যবস্থাপনা সংক্রান্ত প্রশিক্ষণসহ বিভিন্ন বিষয়ে কর্মকর্তা/কর্মচারীদের প্রশিক্ষণের সময়	প্রশিক্ষণের সময়	জনঘণ্টা	২	৬০	৫৫	৫০	৪৫	৪০	৩০	৪০

