গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার

উপপরিচালক, ঢাকা বিভাগীয় কার্যালয়, ডিএনসিআরপি

এবং

মহাপরিচালক, জাতীয় ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তর-এর মধ্যে স্বাক্ষরিত

বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তি

জুলাই ১, ২০২৩ - জুন ৩০, ২০২৪

সূচিপত্র

বিভাগীয় অফিসের কর্মসম্পাদনের সার্বিক চিত্র ৩

প্রস্তাবনা ৪

সেকশন ১: বিভাগীয় অফিসের রূপকল্প (Vision), অভিলক্ষ্য (Mission), কর্মসম্পাদনের ক্ষেত্র এবং কার্যাবলি ৫

সেকশন ২: বিভাগীয় অফিসের বিভিন্ন কার্যক্রমের ফলাফল/প্রভাব (Outcome/Impact) ৬

সেকশন ৩: কর্মসম্পাদন পরিকল্পনা ৭

সংযোজনী ১: শব্দসংক্ষেপ (Acronyms) ১১

সংযোজনী ২: কর্মসম্পাদন ব্যবস্থাপনা ও প্রমাণক ১২

সংযোজনী ৩: অন্য অফিসের সঙ্গে সংশ্লিষ্ট কর্মসম্পাদন সূচকসমূহ ১৩

সংযোজনী ৪-৮: সংস্কার ও সুশাসনমূলক কার্যক্রমের বাস্তবায়ন সংক্রান্ত কর্মপরিকল্পনাসমূহ ১৪

বিভাগীয় অফিসের কর্মসম্পাদনের সার্বিক চিত্র
(Overview of the Performance of the Divisional Office)

সাম্প্রতিক অর্জন, চ্যালেঞ্জ এবং ভবিষ্যৎ পরিকল্পনা

সাম্প্রতিক বছরসমূহের (৩ বছর) প্রধান অর্জনসমূহ:

ভোক্তা-অধিকার বিষয়ে জনসচেতনতা সৃষ্টির লক্ষ্যে ২০২০-২০২১ অর্থবছরে ১,৯০,০০০ টি, ২০২১-২০২২ অর্থবছরে ১,৮৫,০০০ টি লিফলেট,প্যাম্ফলেট ও ক্যালেন্ডার এবং ২০২২-২০২৩ অর্থবছরের ৩১ মার্চ ২০২৩ তারিখ পর্যন্ত ১,৩৫,০০০ টি লিফলেট ও প্যাম্ফলেট বিতরণ করা হয়েছে । ভোক্তা-অধিকার বিরোধী কার্য প্রতিরোধের লক্ষ্যে দেশব্যাপী 'ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ আইন, ২০০৯'এর অধীনে ঢাকা বিভাগীয় কার্যালয়ের বাজার তদারকি টিম ২০২০-২০২১ অর্থবছরের ০১ জুলাই থেকে ৩০ জুন ২০২১ তারিখ পর্যন্ত ৩,১৫৫ টি বাজার তদারকি কার্যক্রম পরিচালনা করা হয়েছে। ২০২১-২০২২ অর্থবছরের ০১ জুলাই থেকে ৩০ জুন ২০২২ তারিখ পর্যন্ত ২,৭৫০ টি বাজার তদারকি অভিযান সম্পন্ন করা হয়েছে । ২০২২-২০২৩ অর্থবছরে ০১ জুলাই ২০২২ থেকে ৩১ মার্চ ২০২৩ পর্যন্ত ২,২২৮ টি বাজার তদারকি কার্যক্রম করা হয়েছে। ভোক্তা সচেতনতা সৃষ্টিতে ২০২০-২০২১, ২০২১-২০২২ ও ২০২২-২০২৩ অর্থ বছরে মোট ৭৫০ টি সচেতনতামূলক সভা করা হয়েছে । ভোক্তাগণের নিকট হতে প্রাপ্ত অভিযোগের ৯৫% নিষ্পত্তি করা হয়েছে। ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ আইন,২০০৯ বিষয়ে জেলা ও উপজেলা পর্যায়ে সেমিনার আয়োজন করা হয়েছে।

সমস্যা এবং চ্যালেঞ্জসমূহ:

'ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ আইন, ২০০৯' সম্পর্কে দেশের জনগণকে সচেতন ও অবহিতকরণ, ভোক্তাদের ই-কমার্স বিষয়ে সচেতনতার অভাবে ই-কমার্স সম্পর্কিত অভিযোগ বৃদ্ধি এবং ভোক্তা-অধিকার বিরোধী কার্য প্রতিরোধে বাজার তদারকি/অভিযান পরিচালনায় অন্যান্য সংস্থার সাথে সমন্বয় সাধন।

ভবিষ্যৎ পরিকল্পনা:

'ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ আইন, ২০০৯' ও ই-কমার্স বিষয়ে জনগণকে সচেতন করার জন্য প্রচারণামূলক কার্যক্রম জোরদার, প্রাপ্ত অভিযোগসমূহ দ্রুততম সময়ের মধ্যে নিষ্পত্তি এবং বাজার তদারকি/অভিযান পরিচালনায় অন্যান্য সংস্থার সাথে সমন্বয় করে আইনের সুফল দেশের সকল মানুষের নিকট পৌঁছে দেয়া।

২০২৩-২৪ অর্থবছরের সম্ভাব্য প্রধান অর্জনসমূহ:

- ১,৪২,০০০ টি লিফলেট ও প্যাম্ফলেট বিতরণ;
- ১০৪ টি সেমিনার / ওয়ার্কসপ / মতবিনিময় সভা আয়োজন;
- ২,৪৯৬ টি বাজার তদারকি;
- ১৫ মার্চ বিশ্ব ভোক্তা-অধিকার দিবস উদযাপন;
- ২১৬ টি সচেতনতামূলক সভা / গণশুনানি আয়োজন;
- সেন্ট্রাল কমপ্লেইন ম্যানেজমেন্ট সিস্টেম (সিসিএমএস) শীর্ষক সফটওয়্যারে প্রাপ্ত ৫০% অভিযোগ দ্রুততম সময়ে নিষ্পত্তি এবং
- অফলাইনে প্রাপ্ত ৭০% অভিযোগ দ্রুততম সময়ে নিষ্পত্তি।

প্রস্তাবনা (Preamble)

মন্ত্রণালয়/বিভাগসমূহ এবং আওতাধীন দপ্তর/সংস্থাসমূহের প্রাতিষ্ঠানিক দক্ষতা বৃদ্ধি, স্বচ্ছতা ও জবাবদিহি জোরদার করা, সুশাসন সংহতকরণ এবং সম্পদের যথাযথ ব্যবহার নিশ্চিতকরণের মাধ্যমে রূপকল্প ২০৪১ এর যথাযথ বাস্তবায়নের লক্ষ্যে-

উপপরিচালক, ঢাকা বিভাগীয় কার্যালয়, ডিএনসিআরপি

এবং

মহাপরিচালক, জাতীয় ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তর-এর মধ্যে ২০২৩ সালের ..... মাসের ..... তারিখে এই বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তি স্বাক্ষরিত হল।

এই চুক্তিতে স্বাক্ষরকারী উভয়পক্ষ নিম্নলিখিত বিষয়সমূহে সম্মত হলেন:

সেকশন ১

বিভাগীয় অফিসের রূপকল্প (Vision), অভিলক্ষ্য (Mission), কর্মসম্পাদনের ক্ষেত্র এবং কার্যাবলি

১.১ রূপকল্প (Vision)

ভোক্তা-অধিকার নিশ্চিতকরণ।

১.২ অভিলক্ষ্য (Mission)

ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ আইন ২০০৯ এর কার্যকর বাস্তবায়নে ভোক্তা-অধিকার বিরোধী কার্যক্রম প্রতিরোধ এবং অভিযোগ নিষ্পত্তির মাধ্যমে ভোক্তার অধিকার সংরক্ষণ।

১.৩ কর্মসম্পাদনের ক্ষেত্র

১.৩.১ বিভাগীয় অফিসের কর্মসম্পাদনের ক্ষেত্র

১. সচেতনতা বৃদ্ধি
২. ভোক্তা-অধিকার বিরোধী কার্য প্রতিরোধ
৩. অভিযোগ নিষ্পত্তি

১.৩.২ সুশাসন ও সংস্কারমূলক কর্মসম্পাদনের ক্ষেত্র

১. সুশাসন ও সংস্কারমূলক কার্যক্রমের বাস্তবায়ন জোরদারকরণ

১.৪ কার্যাবলি (Functions)

১. ১. জনসচেতনতা সৃষ্টির লক্ষ্যে গণশুনানি, সচেতনতামূলক সভা, সেমিনার ও ওয়ার্কসপ আয়োজনসহ অন্যান্য কার্যক্রম গ্রহণ; ২. বাজার তদারকির মাধ্যমে ভোক্তা-স্বার্থ সংরক্ষণ এবং ৩. ভোক্তাদের অভিযোগ নিষ্পত্তি

সেকশন ২
বিভিন্ন কার্যক্রমের ফলাফল/প্রভাব (Outcome/Impact)

ফলাফল/প্রভাব	কর্মসম্পাদন সূচকসমূহ	একক	প্রকৃত অর্জন ২০২১-২২	প্রকৃত অর্জন* ২০২২-২৩	লক্ষ্যমাত্রা ২০২৩-২৪	প্রক্ষেপণ		নির্ধারিত লক্ষ্যমাত্রা অর্জনের ক্ষেত্রে যৌথভাবে দায়িত্বপ্রাপ্ত মন্ত্রণালয়/বিভাগ/ সংস্থাসমূহের নাম	উপাত্তসূত্র
						২০২৪-২০২৫	২০২৫-২০২৬		
ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ	সচেতনতামূলক সভা অনুষ্ঠিত	সংখ্যা	২৬৪	১৬২	২১৬	২২০	২২৫	-	সামারি রিপোর্ট, সভার নোটিশ ও উপস্থিতি, সভার কার্যবিবরণী/রেকর্ড নোটস
	বাজার তদারকি সম্পন্ন	সংখ্যা	২৭৫০	২২২৮	২৪৯৬	২৫০০	২৫৫০	বাংলাদেশ পুলিশ, বিএসটিআই, কৃষি বিপণন অধিদপ্তর, বিসিএসআইআর, স্বাস্থ্য অধিদপ্তর, মৎস্য অধিদপ্তর, পরিবেশ অধিদপ্তর, প্রাণিসম্পদ অধিদপ্তর	বাজার তদারকি সংক্রান্ত সামারি রিপোর্ট
	অভিযোগ নিষ্পত্তিকৃত	%	৭৬.০২	৭২.০৮	৬০	৬৫	৭০	-	অভিযোগ সংক্রান্ত সামারি রিপোর্ট

*সাময়িক (provisional) তথ্য

সেকশন ৩
কর্মসম্পাদন পরিকল্পনা

কর্মসম্পাদনের ক্ষেত্র	কর্মসম্পাদনের ক্ষেত্রের মান	কার্যক্রম	কর্মসম্পাদন সূচক	গণনা পদ্ধতি	একক	কর্মসম্পাদন সূচকের মান	প্রকৃত অর্জন ২০২১-২২	প্রকৃত অর্জন* ২০২২-২৩	লক্ষ্যমাত্রা/নির্ণায়ক ২০২৩-২৪					প্রক্ষেপণ ২০২৪-২০২৫	প্রক্ষেপণ ২০২৫-২০২৬
									অসাধারণ	অতি উত্তম	উত্তম	চলতি মান	চলতি মানের নিম্নে		
									১০০%	৯০%	৮০%	৭০%	৬০%		
এপিএ স্বাক্ষরকারী অফিসের কর্মসম্পাদনের ক্ষেত্র															
[১] সচেতনতা বৃদ্ধি	৪৫	[১.১] ১.১.সচেতনতা বৃদ্ধির জন্য লিফলেট ও প্যাম্ফলেট বিতরণ	[১.১.১] লিফলেট বিতরণকৃত	সমষ্টি	সংখ্যা	১০	১০০০০০	৭৫০০০	৭৯০০০	৭০০০০	৬০০০০	৫০০০০	৪০০০০	৮০০০০	৮৫০০০
			[১.১.২] প্যাম্ফলেট বিতরণকৃত	সমষ্টি	সংখ্যা	১০	৮০০০০	৬০০০০	৬৩০০০	৬০০০০	৫০০০০	৪০০০০	৩৫০০০	৬৫০০০	৭০০০০
		[১.২] ১.২.সেমিনার/ওয়ার্কসপ/মতবিনিময় সভা	[১.২.১] সেমিনার/ওয়ার্কসপ/মতবিনিময় সভা অনুষ্ঠিত	সমষ্টি	সংখ্যা	১০	২৩১	৮৮	১০৪	৯০	৮০	৭০	৬০	১১০	১১২
		[১.৩] ১.৩.সচেতনতামূলক সভা/গণশুনানি	[১.৩.১] সভা/গণশুনানি অনুষ্ঠিত	সমষ্টি	সংখ্যা	১০	২৬৪	১৭৪	২১৬	২০০	১৮০	১৫০	১২০	২২০	২২৫
		[১.৪] ১.৪.ঢাকা মহানগরসহ বিভাগ, জেলা ও উপজেলায় বিশ্ব ভোক্তা অধিকার দিবস উদযাপন	[১.৪.১] দিবস উদযাপিত	সমষ্টি	সংখ্যা	৫	১২৫	৮৯	৯০	৮০	৭০	৬০	৫০	৯০	৯০
[২] ভোক্তা-অধিকার বিরোধী কার্য প্রতিরোধ	১৫	[২.১] ৩.১. বাজার তদারকি	[২.১.১] বাজার তদারকি সম্পন্ন	সমষ্টি	সংখ্যা	১৫	২৭৫০	২২২৮	২৪৯৬	২৩০০	২০০০	১৮০০	১৭০০	২৫০০	২৫৫০
[৩] অভিযোগ নিষ্পত্তি	১০	[৩.১] ২.১. সিসিএমএস এ প্রাপ্ত অভিযোগ নিষ্পত্তি	[৩.১.১] অভিযোগ নিষ্পত্তিকৃত	সমষ্টি	%	৫			৫০	৪৫	৪০	৩৫	৩০	৫৫	৬০
		[৩.২] ২.২. অফলাইনে প্রাপ্ত অভিযোগ নিষ্পত্তি	[৩.২.১] অভিযোগ নিষ্পত্তিকৃত	সমষ্টি	%	৫	৭৬.০২	৭২.০৮	৬০	৫৫	৫০	৪৫	৪০	৬৫	৭০

কর্মসম্পাদনের ক্ষেত্র	কর্মসম্পাদনের ক্ষেত্রের মান	কার্যক্রম	কর্মসম্পাদন সূচক	গণনা পদ্ধতি	একক	কর্মসম্পাদন সূচকের মান	প্রকৃত অর্জন ২০২১-২২	প্রকৃত অর্জন* ২০২২-২৩	লক্ষ্যমাত্রা/নির্ণায়ক ২০২৩-২৪					প্রক্ষেপণ ২০২৪-২০২৫	প্রক্ষেপণ ২০২৫-২০২৬
									অসাধারণ	অতি উত্তম	উত্তম	চলতি মান	চলতি মানের নিম্নে		
									১০০%	৯০%	৮০%	৭০%	৬০%		
সুশাসন ও সংস্কারমূলক কর্মসম্পাদনের ক্ষেত্র															
[১] সুশাসন ও সংস্কারমূলক কার্যক্রমের বাস্তবায়ন জোরদারকরণ	৩০	[১.১] শুদ্ধাচার কর্মপরিকল্পনা বাস্তবায়ন	[১.১.১] শুদ্ধাচার কর্মপরিকল্পনা বাস্তবায়িত	ক্রমপুঞ্জিভূত	প্রাপ্ত নম্বর	১০									
		[১.২] ই-গভর্ন্যান্স/ উদ্ভাবন কর্মপরিকল্পনা বাস্তবায়ন	[১.২.১] ই-গভর্ন্যান্স/ উদ্ভাবন কর্মপরিকল্পনা বাস্তবায়িত	ক্রমপুঞ্জিভূত	প্রাপ্ত নম্বর	১০									
		[১.৩] অভিযোগ প্রতিকার কর্মপরিকল্পনা বাস্তবায়ন	[১.৩.১] অভিযোগ প্রতিকার কর্মপরিকল্পনা বাস্তবায়িত	ক্রমপুঞ্জিভূত	প্রাপ্ত নম্বর	৪									
		[১.৪] সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি কর্মপরিকল্পনা বাস্তবায়ন	[১.৪.১] সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি কর্মপরিকল্পনা বাস্তবায়িত	ক্রমপুঞ্জিভূত	প্রাপ্ত নম্বর	৩									
		[১.৫] তথ্য অধিকার কর্মপরিকল্পনা বাস্তবায়ন	[১.৫.১] তথ্য অধিকার কর্মপরিকল্পনা বাস্তবায়িত	ক্রমপুঞ্জিভূত	প্রাপ্ত নম্বর	৩									

*সাময়িক (provisional) তথ্য

আমি, উপপরিচালক, ঢাকা বিভাগীয় কার্যালয়, ডিএনসিআরপি, মহাপরিচালক, জাতীয় ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তর-এর নিকট অঙ্গীকার করছি যে এই চুক্তিতে বর্ণিত লক্ষ্যমাত্রা অর্জনে সচেষ্ট থাকব।

আমি, মহাপরিচালক, জাতীয় ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তর হিসাবে উপপরিচালক, ঢাকা বিভাগীয় কার্যালয়, ডিএনসিআরপি-এর নিকট অঙ্গীকার করছি যে এই চুক্তিতে বর্ণিত লক্ষ্যমাত্রা অর্জনে প্রয়োজনীয় সহযোগিতা প্রদান করব।

স্বাক্ষরিত:

উপপরিচালক ঢাকা বিভাগীয় কার্যালয়, ডিএনসিআরপি	তারিখ
মহাপরিচালক জাতীয় ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তর	তারিখ

সংযোজনী-১

ক্রমিক নম্বর	শব্দসংক্ষেপ (Acronyms)	বিবরণ
১	DNCRP	Directorate of National Consumers' Right Protection
২	NCCC	National Consumers' Complaint Centre

সংযোজনী ২: কর্মসম্পাদন ব্যবস্থাপনা ও প্রমাণক

কার্যক্রম	কর্মসম্পাদন সূচকসমূহ	বাস্তবায়নকারী অনুবিভাগ, অধিশাখা, শাখা	লক্ষ্যমাত্রা অর্জনের প্রমাণক
[১.১] ১.১.সচেতনতা বৃদ্ধির জন্য লিফলেট ও প্যাম্ফলেট বিতরণ	[১.১.১] লিফলেট বিতরণকৃত	ঢাকা বিভাগীয় কার্যালয়	সামারি রিপোর্ট এবং লিফলেট বিতরণ রেজিষ্টার
	[১.১.২] প্যাম্ফলেট বিতরণকৃত	ঢাকা বিভাগীয় কার্যালয়	সামারি রিপোর্ট এবং প্যাম্ফলেট বিতরণ রেজিষ্টার
[১.২] ১.২.সেমিনার/ওয়ার্কসপ/মতবিনিময় সভা	[১.২.১] সেমিনার/ওয়ার্কসপ/মতবিনিময় সভা অনুষ্ঠিত	ঢাকা বিভাগীয় কার্যালয়	সামারি রিপোর্ট, বাজেট বরাদ্দের জিও এর কপি
[১.৩] ১.৩.সচেতনতামূলক সভা/গণশুনানি	[১.৩.১] সভা/গণশুনানি অনুষ্ঠিত	ঢাকা বিভাগীয় কার্যালয়	সামারি রিপোর্ট, সভার নোটিশ ও উপস্থিতি, সভার কার্যবিবরণী/রেকর্ড নোটস
[১.৪] ১.৪.ঢাকা মহানগরসহ বিভাগ, জেলা ও উপজেলায় বিশ্ব ভোক্তা অধিকার দিবস উদযাপন	[১.৪.১] দিবস উদযাপিত	ঢাকা বিভাগীয় কার্যালয়	সামারি রিপোর্ট, বাজেট বরাদ্দের জিও এর কপি
[২.১] ৩.১. বাজার তদারকি	[২.১.১] বাজার তদারকি সম্পন্ন	ঢাকা বিভাগীয় কার্যালয়	বাজার তদারকি সংক্রান্ত সামারি রিপোর্ট
[৩.১] ২.১. সিসিএমএস এ প্রাপ্ত অভিযোগ নিষ্পত্তি	[৩.১.১] অভিযোগ নিষ্পত্তিকৃত	ঢাকা বিভাগীয় কার্যালয়	অভিযোগ সংক্রান্ত সামারি রিপোর্ট
[৩.২] ২.২. অফলাইনে প্রাপ্ত অভিযোগ নিষ্পত্তি	[৩.২.১] অভিযোগ নিষ্পত্তিকৃত	ঢাকা বিভাগীয় কার্যালয়	অভিযোগ সংক্রান্ত সামারি রিপোর্ট

সংযোজনী ৩: অন্য অফিসের সঙ্গে সংশ্লিষ্ট কর্মসম্পাদন সূচকসমূহ

কার্যক্রম	কর্মসম্পাদন সূচক	যেসকল অফিসের সাথে সংশ্লিষ্ট	সংশ্লিষ্ট অফিসের সাথে কার্যক্রম সমন্বয়ের কৌশল
৩.১. বাজার তদারকি	বাজার তদারকি সম্পন্ন	বাংলাদেশ পুলিশ	বাজার তদারকি কার্যক্রমে আইন শৃংখলা বজায় রাখা ও নিরাপত্তার জন্য পুলিশের সহায়তা গ্রহণ। পত্র যোগাযোগ এবং বাজার তদারকি টিমে নেতৃত্ব প্রদানকারী কর্মকর্তা কর্তৃক তদারকির পূর্বে সংশ্লিষ্ট অফিসের সাথে টেলিফোনে যোগাযোগের মাধ্যমে কার্যক্রম সমন্বয় করা হয়।
৩.১. বাজার তদারকি	বাজার তদারকি সম্পন্ন	বিএসটিআই, কৃষি বিপণন অধিদপ্তর, বিসিএসআইআর, স্বাস্থ্য অধিদপ্তর, মৎস্য অধিদপ্তর, পরিবেশ অধিদপ্তর, প্রাণিসম্পদ অধিদপ্তর	কারিগরি জ্ঞানসম্পন্ন লোক বাজার তদারকি কার্যক্রম ফলপ্রসূ করতে সহায়ক হয়।পত্র যোগাযোগ এবং বাজার তদারকি টিমে নেতৃত্ব প্রদানকারী কর্মকর্তা কর্তৃক তদারকির পূর্বে সংশ্লিষ্ট অফিসের সাথে টেলিফোনে যোগাযোগের মাধ্যমে কার্যক্রম সমন্বয় করা হয়।

সংযোজনী ৪-৮: সংস্কার ও সুশাসনমূলক কার্যক্রমের বাস্তবায়ন সংক্রান্ত কর্মপরিকল্পনাসমূহ