



গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার

সহকারী পরিচালক, জাতীয় ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তর, জেলা কার্যালয়, সিলেট
এবং
উপপরিচালক, জাতীয় ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তর বিভাগীয় কার্যালয়, সিলেট
এর
মধ্যে স্বাক্ষরিত

বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তি

১ জুলাই, ২০২০ – ৩০ জুন, ২০২১

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)

জাতীয় ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তর, জেলা কার্যালয়, সিলেট এর প্রাতিষ্ঠানিক দক্ষতা বৃদ্ধি, স্বচ্ছতা ও জবাবদিহিতা জোরদার করা, সুশাসন সংহতকরণ এবং সম্পদের যথাযথ ব্যবহার নিশ্চিতকরণের মাধ্যমে রূপকল্প ২০২১ এর যথাযথ বাস্তবায়নের লক্ষ্যে-

সহকারী পরিচালক
জাতীয় ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তর
জেলা কার্যালয়, সিলেট

এবং

উপপরিচালক
জাতীয় ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তর
বিভাগীয় কার্যালয়, সিলেট

এর মধ্যে ২০২০ সালের জুন মাসের ১৮ তারিখে এই বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তি স্বাক্ষরিত হল।

এই চুক্তিতে স্বাক্ষরকারী উভয়পক্ষ নিম্নলিখিত বিষয়সমূহে সম্মত হলেন :

জাতীয় ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তর, জেলা কার্যালয়, সিলেট এর কর্মসম্পাদনের সার্বিক চিত্র
(Overview of the Performance of Directorate of National Consumers' Right Protection,
District Office, Sylhet)

সাম্প্রতিক অর্জন, চ্যালেঞ্জ এবং ভবিষ্যত পরিকল্পনা

সাম্প্রতিক বছরসমূহের (৩ বছর) প্রধান অর্জনসমূহ

- সর্বমুখে ভোক্তা অধিকার বিরোধী কার্য প্রতিরোধে এবং ভোক্তাদের অধিকার সংরক্ষণের লক্ষ্যে ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ আইন, ২০০৯ অনুসারে সিলেট জেলার ১৩টি উপজেলা এবং ১০৫টি ইউনিয়নে ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ কমিটি গঠন করা হয়েছে। ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ আইন, ২০০৯ এর অধীনে ২০১৭-২০১৮ অর্থবছর হতে ২০১৯-২০২০ অর্থবছর পর্যন্ত সিলেট জেলা কার্যালয়ের মোবাইল টিম কর্তৃক ৩৪২টি অভিযান পরিচালনা করে ১০৩৫টি প্রতিষ্ঠান হতে মোট ৫১,০০,৪০০/- (একাল লক্ষ চারশত) টাকা জরিমানা আদায় করা হয়েছে। ৩২৮টি অভিযোগ নিষ্পত্তিপূর্বক মোট ৪,৪২,২০০/- (চার লক্ষ বিয়াল্লিশ হাজার দুইশত) টাকা জরিমানা আদায় করা হয়েছে এবং ২৫% হারে মোট ৯৮,৪২৫/- (আটানব্বই হাজার চারশত ষাট) প্রদান করা হয়েছে। ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ আইন, ২০০৯ সম্পর্কে সর্বসাধারণকে অবহিত করার লক্ষ্যে জেলার সকল, উপজেলা ও ইউনিয়নে ভোক্তা অধিকার বিষয়ক ৫৬০০টি পোস্টার/স্ট্রিকার, ১৬৪০০০টি লিফলেট, ১৩,৪০০টি প্যাম্পলেট এবং ১৯৯৮টি ক্যালেন্ডার বিতরণ করা হয়েছে। অধিকতর স্বচ্ছতা ও জবাবদিহিতা নিশ্চিতকরণের লক্ষ্যে ৩৩ টি গনশুনানী ও অনুষ্ঠিত হয়েছে। জেলা ও উপজেলায় ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ আইন, ২০০৯ এর উপর মোট ৪০ টি সেমিনার আয়োজন করা হয়েছে এবং বিশ্ব ভোক্তা অধিকার দিবস পালন করা হয়েছে। এছাড়া গণসচেতনতা বৃদ্ধির লক্ষ্যে ইউনিয়ন পর্যায়েও সমাবেশের আয়োজন করা হয়েছে।

সমস্যা এবং চ্যালেঞ্জসমূহ

- জেলার ভোক্তা সাধারণ ও ব্যবসায়ীগণকে ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ আইন-২০০৯ সম্পর্কে সচেতনকরণ
- ভোক্তা অধিকার বিরোধী কার্যক্রমে ক্ষতিগ্রস্ত ভোক্তাদের অভিযোগ প্রদানে উদ্বুদ্ধকরণ
- ভোক্তা অধিকার বিরোধী কর্মকাণ্ড প্রতিরোধে নিজেদের দায়িত্ব সম্পর্কে ব্যবসায়ীগণকে সচেতন করা
- ভোগ্যপণ্য ও সেবার মান যাচাইয়ের ব্যবস্থা না থাকা এবং তা অর্জন ও বাস্তবায়ন
- তীব্র জনবল সংকট ও প্রয়োজনীয় সরঞ্জামাদি (লজিস্টিক সাপোর্ট) স্বল্পতা।

ভবিষ্যৎ পরিকল্পনা

- ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ আইন, ২০০৯ সম্পর্কে ব্যবসায়ী ও ভোক্তা সাধারণকে সচেতন করার কার্যক্রম আরো জোরদার করা
- ক্ষতিগ্রস্ত হওয়া মাত্র জনগণকে এ দপ্তরে অভিযোগ দায়ের করতে উদ্বুদ্ধ করা ও প্রাপ্ত অভিযোগ দ্রুত নিষ্পত্তি করা।
- সর্বাধিক সংখ্যক বাজার অভিযান পরিচালনা ও সচেতনতামূলক সভার আয়োজন করা
- ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ আইন, ২০০৯ এর যথাযথ প্রয়োগ

২০১৯-২০ অর্থবছরের সম্ভাব্য প্রধান অর্জনসমূহ

- ভোক্তা অধিকার সম্পর্কে সচেতনতা বৃদ্ধির জন্য ৬০০০টি লিফলেট, ৪৪০০টি প্যাম্পলেট ও ৬৬৬টি ক্যালেন্ডার বিতরণ;
- ব্যবসায়ী ও ভোক্তা সাধারণের অংশগ্রহণে ১৫টি সচেতনতামূলক সভার আয়োজন;
- জেলা ও সকল উপজেলায় ১৫ মার্চ ২০১৯ বিশ্ব ভোক্তা অধিকার দিবস উদযাপন;
- জেলা ও উপজেলায় মোট ২৪ টি সেমিনার আয়োজন;
- উপজেলা ও জেলা ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ কমিটির মাসিক সভা নিয়মিত অনুষ্ঠান নিশ্চিতকরণ ;
- ভোক্তা সাধারণের অভিযোগ গ্রহণ ও যথাসময়ে কমপক্ষে ৮০% নিষ্পত্তি করা;
- জেলা ও সকল উপজেলায় ১৫৬ টি বাজার তদারকি কার্যক্রম পরিচালনা করা;

সেকশন ১:

রূপকল্প (Vision), অভিলক্ষ্য (Mission), কৌশলগত উদ্দেশ্যসমূহ (Strategic Objectives) এবং কার্যাবলি (Functions)

১.১. রূপকল্প (Vision) : ভোক্তার অধিকার সংরক্ষণ ও ভোক্তা বান্ধব বাজার গড়ে তোলা।

১.২. অভিলক্ষ্য (Mission): প্রচারণামূলক কর্মকান্ড দ্বারা জনসচেতনতা বৃদ্ধি করা, ভোক্তাদেরকে অভিযোগ দায়ের করতে উদ্বুদ্ধ করা এবং প্রাপ্ত অভিযোগ যথাসময়ে নিয়মিত নিষ্পত্তি করা, নিয়মিত বাজার তদারকি কার্যক্রম পরিচালনা করা, সর্বোপরি ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ আইন, ২০০৯ এর কার্যকর বাস্তবায়নের মাধ্যমে ভোক্তাদের ন্যায্য অধিকার নিশ্চিত করা।

১.৩. কৌশলগত উদ্দেশ্যসমূহ (Strategic Objectives) :

১.৩.১ দপ্তর সংস্থার কৌশলগত উদ্দেশ্যসমূহ

১.৩.১. ভোক্তার অধিকার সংরক্ষণ ও সচেতনতা বৃদ্ধি এবং

১.৩.২. সচেতনতামূলক সভার আয়োজন ও বিরোধ নিষ্পত্তি।

১.৩.২ আবশ্যিক কৌশলগত উদ্দেশ্যসমূহ

১.৩.২.১ দাপ্তরিক কর্মকান্ডে স্বচ্ছতা বৃদ্ধি ও জবাবদিহীতা নিশ্চিতকরণ

১.৩.২.২ কর্মসম্পাদনে গতিশীলতা আনয়ন ও সেবার মান বৃদ্ধি

১.৩.২.৩ আর্থিক ও সম্পদ ব্যবস্থাপনার উন্নয়ন

১.৪. কার্যাবলি (Functions):

১.৪.১. জনগণের মাঝে সচেতনতা বৃদ্ধির জন্য প্রচারণামূলক কার্যক্রম তথা লিফলেট, প্যাম্পলেট ও ক্যালেন্ডার বিতরণ এবং সচেতনতামূলক সভা আয়োজন করা

১.৪.২ ভোক্তা অধিকার বিরোধী কার্যক্রমে ক্ষতিগ্রস্ত ভোক্তাদের অভিযোগ প্রদানে উদ্বুদ্ধ করা

১.৪.৩ প্রাপ্ত অভিযোগ যথাসময়ে তদন্ত ও নিষ্পত্তি করা

১.৪.৪ জেলা ও উপজেলায় ভোক্তা অধিকার দিবস পালন

১.৪.৫ জেলা ও উপজেলায় সেমিনারের আয়োজন

১.৪.৬ নিয়মিত বাজার তদারকিমূলক কার্যক্রম পরিচালনা করা

সেকশন-২

বিভিন্ন কার্যক্রমের চূড়ান্ত ফলাফল/প্রভাব (Outcome/Impact)

| চূড়ান্ত ফলাফল/প্রভাব (Outcome/Impact) | কর্মসম্পাদন সূচকসমূহ (Performance Indicators) | একক (Unit) | প্রকৃত | | লক্ষ্যমাত্রা ২০২০-২১ | প্রক্ষেপণ (Projection) ২০২১-২২ | প্রক্ষেপণ (Projection) ২০২২-২৩ | নির্ধারিত লক্ষ্যমাত্রা অর্জনের ক্ষেত্রে যৌথভাবে দায়িত্বপ্রাপ্ত মন্ত্রণালয়/বিভাগ/সংস্থাসমূহের নাম | উৎসসূত্র (Source of data) |
|---|--|---------------|---------|---------|-------------------------|--------------------------------------|--------------------------------------|--|---|
| | | | ২০১৮-১৯ | ২০১৯-২০ | | | | | |
| ১ | ২ | ৩ | ৪ | ৫ | ৬ | ৭ | ৮ | ৯ | ১০ |
| ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ | বাজার তদারকি | সংখ্যা | ১১৫ | ১৩৫ | ১৫৬ | ১৬০ | ১৭০ | বাংলাদেশ পুলিশ | বাজার তদারকি সংক্রান্ত রেজিস্টার ও প্রতিবেদন |
| | সচেতনতামূলক সভা | সংখ্যা | ১২ | ১২ | ১৫ | ১৬ | ১৭ | - | সভার নোটিশ ও হাজিরা সীট |
| | ভোক্তার অভিযোগ নিষ্পত্তি | % | ৯৫ | ৯২ | ৮০ | ৮৫ | ৯০ | - | অভিযোগ নিষ্পত্তি রেজিস্টার |

সেকশন-৩
কৌশলগত উদ্দেশ্য, কার্যক্রম, কর্মসম্পাদন সূচক এবং লক্ষ্যমাত্রাসমূহ

| কৌশলগত উদ্দেশ্য (Strategic Objectives) | কৌশলগত উদ্দেশ্যের মান (Weight of Strategic Objective) | কার্যক্রম (Activities) | কর্মসম্পাদন সূচক (Performance Indicators) | গণনা পদ্ধতি (Calculation Method) | একক (Unit) | কর্মসম্পাদন সূচকের মান (Weight of Performance Indicators) | প্রকৃত অর্জন | | লক্ষ্যমাত্রা/নির্ধারিত ২০২০-২১ (Target/Criteria Value for FY 2020-21) | | | | প্রক্ষেপণ (Projection) ২০২১-২২ | প্রক্ষেপণ (Projection) ২০২২-২৩ | |
|---|---|--|---|----------------------------------|------------|---|--------------|---------|---|-----------|-------|----------|--------------------------------|--------------------------------|-------------------|
| | | | | | | | ২০১৮-১৯ | ২০১৯-২০ | অসম্পূর্ণ | অতি উত্তম | উত্তম | চলতি মান | | | চলতি মানের নিম্নে |
| | | | | | | | | | | | | | | | |
| কৌশলগত উদ্দেশ্যসমূহ | | | | | | | | | | | | | | | |
| ১। ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ ও সচেতনতা বৃদ্ধি | ৭০ | ১.১. ভোক্তা সচেতনতা বৃদ্ধির লক্ষ্যে লিফলেট, প্যাম্পলেট, ক্যালেন্ডার বিতরণ | বিতরণকৃত প্যাম্পলেট | সমষ্টি | সংখ্যা | ১০ | ৫০০০ | ৪৮০০ | ৪২০০ | ৪০০০ | ৩৮০০ | ৩৬০০ | ৫০০০ | ৫৬০০ | |
| | | | বিতরণকৃত লিফলেট | সমষ্টি | সংখ্যা | ১০ | ৫৬০০ | ৬০০০ | ৫৮০০ | ৫৬০০ | ৫৪০০ | ৫২০০ | ৬৪০০ | ৭০০০ | |
| | | | বিতরণকৃত ক্যালেন্ডার | সমষ্টি | সংখ্যা | ১০ | ৪০০০ | ৬৬৬ | ৬৬৬ | ৬০০ | ৫৬০ | ৪০০ | ৪০০ | ৭২০ | ৮০০ |
| | | | সেমিনার/ওয়ার্কসপ/মতবিনিময় সভা অনুষ্ঠিত | সমষ্টি | সংখ্যা | ১০ | ১৩ | ১৩ | ১৩ | ২০ | ১৮ | ১৬ | ১৪ | ২৪ | ২৪ |
| | | | বাজার তদারকি সম্পন্ন | সমষ্টি | সংখ্যা | ১০ | ১১৫ | ১৬৩ | ১৬৩ | ১৪০ | ১২০ | ১১০ | ১০০ | ১৬০ | ১৭০ |
| ২। ভোক্তাদের অভিযোগ নিষ্পত্তি | ০৫ | ১.৪. সচেতনতামূলক সভা ১.৫. বিভাগ, জেলা ও উপজেলায় বিশ্ব ভোক্তা অধিকার দিবস উদযাপন ২.১. ভোক্তাদের অভিযোগ নিষ্পত্তি | সভা আয়োজন | সমষ্টি | সংখ্যা | ১০ | ১২ | ১২ | ১৩ | ১২ | ১০ | ১৬ | ১৬ | ১৭ | |
| | | | দিবস উদযাপিত | সমষ্টি | সংখ্যা | ১০ | ১২ | ১২ | ১২ | ১২ | ১২ | ১০ | ১২ | ১২ | |
| | | | অভিযোগ নিষ্পত্তিকৃত | গড় | % | ০৫ | ৯৫ | ৯২ | ৭০ | ৬৫ | ৬০ | ৫৫ | ৮৫ | ৯০ | |

আবশ্যিক কোশলগত উদ্দেশ্যসমূহ

| কৌশলগত উদ্দেশ্য (Strategic Objectives) | কৌশলগত উদ্দেশ্যের মান (Weight of Strategic Objectives) | কার্যক্রম (Activities) | কর্মসম্পাদন সূচক (Performance Indicator) | একক (Unit) | সূচকের মান (Weight of PI) | লক্ষ্যমাত্রার মান - ২০২০-২০২১ (Target/Criteria Value for FY 2020-21) | | | | | | | |
|---|--|--|---|--|--|--|-----------------------|--------------|-----------------|--------------------------|---------|----|----|
| | | | | | | অসাধারণ (Excellent) | অতি উত্তম (Very Good) | উত্তম (Good) | চলতি মান (Fair) | চলতি মানের নিম্নে (Poor) | | | |
| ১ | ২ | ৩ | ৪ | ৫ | ৬ | ৭ | ৮ | ৯ | ১০ | ১১ | | | |
| [১] দাপ্তরিক কর্মকাণ্ডে স্বচ্ছতা বৃদ্ধি ও জবাবদিহি নিশ্চিতকরণ | ১১ | [১.১] বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তি(এপিএ) বাস্তবায়ন | [১.১.১] এপিএ এর সকল ত্রৈমাসিক প্রতিবেদন ওয়েবসাইটে প্রকাশিত | সংখ্যা | ২ | ৮ | -- | -- | -- | -- | | | |
| | | [১.২] শুল্কচার/উত্তম চার্জার বিষয়ে অংশীজনের সাথে সতাবিনিময় | [১.২.১] এপিএ টিমের মাসিক সভা অনুষ্ঠিত | সংখ্যা | ১ | ১১ | -- | -- | -- | -- | -- | | |
| | | [১.৩] অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা বিষয়ে সেবাগ্রহীতা/অংশীজনের অবহিতকরণ | [১.৩.১] সতাবিনিময় সভা অনুষ্ঠিত | সংখ্যা | ২ | ৩ | ২ | -- | -- | -- | -- | | |
| | | [১.৪] সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বিষয়ে সেবাগ্রহীতাদের অবহিতকরণ | [১.৪.১] অবহিতকরণ সভা আয়োজিত | সংখ্যা | ২ | ৩ | ২ | -- | -- | -- | -- | | |
| | | [১.৫] তথ্য বাতায়ন হালনাগাদ সংক্রান্ত ত্রৈমাসিক প্রতিবেদন উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের নিকট প্রেরণ | [১.৫.১] ত্রৈমাসিক প্রতিবেদন প্রেরিত | সংখ্যা | ২ | ৩ | ২ | -- | -- | -- | -- | | |
| | | [১.৬] ই-নথি বাস্তবায়ন | [১.৬.১] ই-নথিতে নোট নিষ্পত্তিকৃত | % | ২ | ৭০ | ৬০ | ৫০ | -- | -- | -- | | |
| | | [২] কর্মসম্পাদনে গতিশীলতা আনয়ন ও সেবার মান বৃদ্ধি | ৪ | [২.১] উল্লেখ্য/ক্ষুদ্র উন্নয়ন উদ্যোগ বাস্তবায়ন | [২.১.১] ন্যূনতম একটি উল্লেখ্য/ক্ষুদ্র উন্নয়ন উদ্যোগ চালুকৃত | সংখ্যা | ২ | ১৫-২-২১ | ১৫-৩-২১ | ১৫-৪-২১ | ১৫-৫-২১ | -- | |
| | | | | [২.২] কর্মচারীদের প্রশিক্ষণ প্রদান | [২.২.১] প্রত্যেক কর্মচারীর জন্য প্রশিক্ষণ আয়োজিত | জনঘণ্টা | ২ | ৮০ | ৩০ | ২০ | -- | -- | |
| | | | | [২.৩] এপিএ বাস্তবায়নে প্রশোদনা প্রদান | [২.৩.১] ১০ম গ্রোভ ও তদুর্ধ্ব প্রত্যেক কর্মচারীকে এপিএ বিষয়ে প্রদত্ত প্রশিক্ষণ | জনঘণ্টা | ১ | ৫ | ৮ | -- | -- | -- | |
| | | | | [২.৪] এপিএ বাস্তবায়নে প্রশোদনা প্রদান | [২.৪.১] ন্যূনতম একটি আওতাধীন দপ্তর/একজন কর্মচারীকে এপিএ বাস্তবায়নের জন্য প্রশোদনা প্রদানকৃত | সংখ্যা | ১ | ১ | -- | -- | -- | -- | |
| | | | | [৩] বার্ষিক ক্রয় পরিকল্পনা বাস্তবায়ন | [৩.১.১] ক্রয় পরিকল্পনা অনুযায়ী ক্রয় | % | ১ | ১০০ | ৯০ | ৮০ | -- | -- | -- |

| সম্পাদিত | সম্পাদিত | সম্পাদিত | সম্পাদিত | সম্পাদিত | সম্পাদিত | সম্পাদিত | সম্পাদিত |
|--|--|----------|----------|----------|----------|----------|----------|
| [৩.২] বার্ষিক উন্নয়ন কর্মসূচি(এডিপি)/বাজেট বাস্তবায়ন | [৩.২.১] বার্ষিক উন্নয়ন কর্মসূচি(এডিপি)/বাজেট বাস্তবায়িত | % | ২ | ১০০ | ৯০ | ৮০ | -- |
| [৩.৩] অডিট আপত্তি নিষ্পত্তি কার্যক্রমের উন্নয়ন | [৩.৩.১] অডিট আপত্তি নিষ্পত্তিকৃত | % | ২ | ৫০ | ৪০ | ৩০ | ২৫ |
| [৩.৪] হালনাগাদ স্থাবর/অস্থাবর সম্পত্তির তালিকা উর্ধ্বতন অফিসে প্রেরণ | [৩.৪.১] হালনাগাদকৃত স্থাবর/অস্থাবর সম্পত্তির তালিকা উর্ধ্বতন অফিসে প্রেরিত | তারিখ | ১ | ১৫-১১-২০ | ১৫-১-২১ | ১৫-২-২১ | -- |

আমি, মো: আমিরুল ইসলাম মাসুদ, সহকারী পরিচালক, জাতীয় ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তর, জেলা কার্যালয়, সিলেট, উপপরিচালক, জাতীয় ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তর, বিভাগীয় কার্যালয়, সিলেট এর নিকট অজ্ঞীকার করছি যে, এই চুক্তিতে বর্ণিত ফলাফল অর্জনে সচেষ্ট থাকব।

আমি, মো: ফখরুল ইসলাম, উপপরিচালক, জাতীয় ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তর, বিভাগীয় কার্যালয়, সিলেট, সহকারী পরিচালক, জাতীয় ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তর, জেলা কার্যালয়, সিলেট, এর নিকট অজ্ঞীকার করছি যে, এই চুক্তিতে বর্ণিত ফলাফল অর্জনে প্রয়োজনীয় সহযোগিতা প্রদান করব।

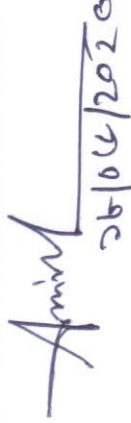


মো: আমিরুল ইসলাম মাসুদ

সহকারী পরিচালক

জাতীয় ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তর

জেলা কার্যালয়, সিলেট।



তারিখ

১৬/০৬/২০২০



মো: ফখরুল ইসলাম

উপপরিচালক

জাতীয় ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তর

বিভাগীয় কার্যালয়, সিলেট।



তারিখ

সংযোজনী-১

শব্দসংক্ষেপ (Acronyms)

সংযোজনী-২

কর্মসম্পাদন সূচকসমূহ, বাস্তবায়নকারী কার্যালয়সমূহ এবং পরিমাপ পদ্ধতি-এর বিবরণ

| ক্রমিক নম্বর | কার্যক্রম | কর্মসম্পাদন সূচক | কার্যক্রমের বিবরণ | বাস্তবায়নকারী অনুবিভাগ, অধিশাখা, শাখা | প্রাপ্ত প্রমাণক | প্রমাণকের উপাত্তসূত্র |
|-----------------|--|---|---|---|---|--------------------------|
| ১ | ভোক্তা সচেতনতা বৃদ্ধির জন্য লিফলেট, প্যাম্পলেট ও ক্যালেন্ডার বিতরণ | লিফলেট, প্যাম্পলেট ও ক্যালেন্ডার বিতরণকৃত | জনসচেতনতা সৃষ্টির লক্ষ্যে সিলেট বিভাগের সকল জেলায় ৩০,০০০ টি লিফলেট, ২২,০০০ টি প্যাম্পলেট ও ৩,৩২৬ টি ক্যালেন্ডার বিতরণ | বিভাগীয় ও জেলা কার্যালয় | ক্যালেন্ডার, প্যাম্পলেট, লিফলেট বিতরণ রেজিস্টার | রেজিস্টার |
| ২ | সেমিনার/ ওয়ার্কশপ/মতবিনিময় সভা | সেমিনার/ ওয়ার্কশপ/মতবিনিময় সভা সম্পন্ন | সিলেট বিভাগের সকল জেলা-উপজেলায় ৫৮ টি সেমিনার অনুষ্ঠান | বিভাগীয় ও জেলা কার্যালয় | জেলা প্রশাসক, সহকারী পরিচালক, উপজেলা নির্বাহী কর্মকর্তা প্রেরিত প্রতিবেদন | প্রতিবেদন |
| ৩ | বাজার তদারকি | বাজার তদারকি সম্পন্ন | সিলেট বিভাগের সকল জেলায়-উপজেলায় ৭৮০ টি বাজার তদারকি সম্পন্ন করা | বিভাগীয় ও জেলা কার্যালয় | বাজার তদারকি সংক্রান্ত রেজিস্টার ও প্রতিবেদন | রেজিস্টার |
| ৪ | সচেতনতামূলক সভা | সভা আয়োজন | সিলেট বিভাগের সকল জেলায়-উপজেলায় ৭২ টি সচেতনতামূলক সভা আয়োজন | বিভাগীয় ও জেলা কার্যালয় | সচেতনতামূলক সভার নোটিশ, হাজিরা ও রেজিস্টার | সভার নোটিশ ও হাজিরা |
| ৫ | উপজেলা, জেলা ও বিভাগে বিশ্ব ভোক্তা অধিকার দিবস উদযাপন | দিবস উদযাপিত | ১৫ মার্চ ২০২১ বিশ্ব ভোক্তা অধিকার দিবস উদযাপনের লক্ষ্যে বিভাগ, জেলা ও উপজেলায় ব্যবসায়ী ও ভোক্তাসাধারণকে অন্তর্ভুক্ত করে সেমিনার ও অন্যান্য অনুষ্ঠান করা | জেলা ও উপজেলা প্রশাসন/বিভাগীয় ও জেলা কার্যালয় | জেলা প্রশাসক, সহকারী পরিচালক, উপজেলা নির্বাহী কর্মকর্তা প্রেরিত প্রতিবেদন | প্রতিবেদন |
| ৬ | ভোক্তারদের অভিযোগ নিষ্পত্তি | অভিযোগ নিষ্পত্তিকৃত | ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ আইন ২০০৯ এর অধীন দায়েরকৃত ৮০% অভিযোগ নিষ্পত্তি করা | বিভাগীয় ও জেলা কার্যালয় | অভিযোগ নিষ্পত্তি রেজিস্টার ও প্রতিবেদন | রেজিস্টার |

সংযোজনী-৩

কর্মসম্পাদন লক্ষ্যমাত্রা অর্জনের ক্ষেত্রে মাঠ পর্যায়ের অন্যান্য কার্যালয়ের নিকট সুনির্দিষ্ট চাহিদা

| প্রতিষ্ঠানের নাম | সংশ্লিষ্ট কার্যক্রম | কর্মসম্পাদন সূচক | উক্ত প্রতিষ্ঠানের নিকট চাহিদা/প্রত্যাশা | চাহিদা/প্রত্যাশার যৌক্তিকতা | প্রত্যাশা পূরণ না হলে সম্ভাব্য প্রভাব |
|------------------------------------|------------------------|----------------------|---|---|---|
| জেলা প্রশাসন | সার্বিক সহযোগিতা | বাজার তদারকি সম্পন্ন | আইন-শৃঙ্খলা পরিস্থিতি নিয়ন্ত্রণে সহায়তা | জেলা প্রশাসনের সার্বিক সহযোগিতা থাকলে আইন-শৃঙ্খলা পরিস্থিতি নিয়ন্ত্রণ এবং জরিমানা আদায়সহ অন্যান্য প্রশাসনিক পদক্ষেপ গ্রহণ সহজ হয় | বাজার তদারকিকালে আইন-শৃঙ্খলা পরিস্থিতির উত্তর হতে পারে এবং জরিমানা আদায়সহ অন্যান্য প্রশাসনিক পদক্ষেপ গ্রহণ কঠিন হতে পারে |
| বাংলাদেশ পুলিশ/র্যাব/এসিবিএন | বাজার তদারকিতে সহায়তা | বাজার তদারকি সম্পন্ন | পুলিশ/র্যাব/এসিবিএন সদস্য | পুলিশ/র্যাব/এসিবিএন এর সহায়তা ছাড়া বাজার তদারকি সম্ভব না। | বাজার তদারকিকালে আইন-শৃঙ্খলা পরিস্থিতির উত্তর হতে পারে। |
| বিএসটিআই | বাজার তদারকিতে সহায়তা | বাজার তদারকি সম্পন্ন | প্রযুক্তিগত/কারিগরি জ্ঞানসহ প্রতিনিধি | প্রযুক্তিগত সহায়তাসহ/কারিগরি জ্ঞান থাকলে বাজার তদারকি অধিক কার্যকর হয় | প্রযুক্তিগত সহায়তা/কারিগরি জ্ঞানসহ প্রতিনিধি না থাকলে বাজার তদারকি যথাযথভাবে সুসম্পন্ন হয় না |
| চেয়ার অব কর্মাস এন্ড ইন্ডাস্ট্রিজ | বাজার তদারকিতে সহায়তা | বাজার তদারকি সম্পন্ন | প্রতিনিধি | বাবসায়ীদের মটিভেশন করা সহজ হয় | বাবসায়ীদের মটিভেশনে সমস্যা হয় |
| ক্যাব | বাজার তদারকিতে সহায়তা | বাজার তদারকি সম্পন্ন | প্রতিনিধি | বাবসায়ীদের মটিভেশন করা সহজ হয় | বাবসায়ীদের মটিভেশনে সমস্যা হয় |
| কৃষি বিপণন বিভাগ | বাজার তদারকিতে সহায়তা | বাজার তদারকি সম্পন্ন | প্রতিনিধি | বাজার সম্পর্কে অভিজ্ঞতা বাজার তদারকিতে সাহায্য করে | বাজার তদারকিকালে কারিগরি জ্ঞানের অভাবে বাজার তদারকি অধিকতর সুফল পাওয়া যায় না |
| স্বাস্থ্য অধিদপ্তর | বাজার তদারকিতে সহায়তা | বাজার তদারকি সম্পন্ন | প্রতিনিধি | পেশাগত/কারিগরি জ্ঞান থাকলে বাজার তদারকি অধিক কার্যকর হয় | বাজার তদারকিকালে স্বাস্থ্য বিষয়ক কারিগরি জ্ঞানের অভাবে অভিযানে অধিকতর সুফল পাওয়া যায় না |
| মৎস্য অধিদপ্তর | বাজার তদারকিতে সহায়তা | বাজার তদারকি সম্পন্ন | প্রতিনিধি | পেশাগত/কারিগরি জ্ঞান থাকলে বাজার তদারকি অধিক কার্যকর হয় | বাজার তদারকিকালে কারিগরি জ্ঞানের অভাবে অভিযানে অধিকতর সুফল পাওয়া যায় না |
| পরিবেশ অধিদপ্তর | বাজার তদারকিতে সহায়তা | বাজার তদারকি সম্পন্ন | প্রতিনিধি | পেশাগত/কারিগরি জ্ঞান থাকলে বাজার তদারকি অধিক কার্যকর হয় | বাজার তদারকিকালে কারিগরি জ্ঞানের অভাবে অভিযানে অধিকতর সুফল পাওয়া যায় না |