



গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার

সহকারী পরিচালক, খুলনা জেলা কার্যালয়, জাতীয় ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তর

এবং

উপপরিচালক, খুলনা বিভাগীয় কার্যালয়, জাতীয় ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তর-এর মধ্যে

স্বাক্ষরিত

বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তি

জুলাই ১, ২০২৩ - জুন ৩০, ২০২৪

সূচিপত্র

জেলা / সার্কেল অফিসের কর্মসম্পাদনের সার্বিক চিত্র	৩
প্রস্তাবনা	৪
সেকশন ১: জেলা / সার্কেল অফিসের রূপকল্প (Vision), অভিলক্ষ্য (Mission), কর্মসম্পাদনের ক্ষেত্র এবং কার্যাবলি	৫
সেকশন ২: জেলা / সার্কেল 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

জেলা / সার্কেল অফিসের কর্মসম্পাদনের সার্বিক চিত্র
(Overview of the Performance of the District/Circle Office)

সাম্প্রতিক অর্জন, চ্যালেঞ্জ এবং ভবিষ্যৎ পরিকল্পনা

সাম্প্রতিক বছরসমূহের (৩ বছর) প্রধান অর্জনসমূহ:

ভোক্তা-অধিকার বিষয়ে জনসচেতনতা সৃষ্টির লক্ষ্যে ২০২০-২০২১ অর্থবছরে ৮৭৮২টি, ২০২১-২০২২ অর্থবছরে ৮৫১০টি লিফলেট, প্যাম্ফলেট ও ক্যালেন্ডার এবং ২০২২-২০২৩ অর্থবছরের ৩০ মে ২০২৩ তারিখ পর্যন্ত ৬৭৫০টি লিফলেট ও প্যাম্ফলেট বিতরণ করা হয়েছে। ভোক্তা-অধিকার বিরোধী কার্য প্রতিরোধের লক্ষ্যে ‘ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ আইন, ২০০৯’ এর অধীনে খুলনা জেলা কার্যালয়ের বাজার তদারকি টিম ২০২০-২০২১ অর্থবছরে ১৪০টি বাজার তদারকির মাধ্যমে ১১,৬৩,০০০/- (এগারো লক্ষ তেরটি হাজার) টাকা; ২০২১-২০২২ অর্থবছরে ১০৮টি বাজার তদারকির মাধ্যমে ২৫,৯২,৫০০/- (পঁচিশ লক্ষ বিরানব্বই হাজার পাঁচশত) টাকা এবং ২০২২-২০২৩ অর্থবছরের ০১ জুলাই ২০২২ থেকে ৩০ মে ২০২৩ পর্যন্ত ১০৭টি বাজার তদারকির মাধ্যমে ২০,১৫,৫০০/- (বিশ লক্ষ পনেরো হাজার পাঁচশত) টাকা জরিমানা আরোপ ও আদায় করা হয়েছে। বিগত ২০২০-২০২১ অর্থবছরে অভিযোগ পাওয়া গিয়েছে ৭১টি, অভিযোগ নিষ্পত্তি করা হয়েছে ৭১টি ও অভিযোগ নিষ্পত্তির মাধ্যমে ১২,০০০/- (বারো হাজার) টাকা জরিমানা আরোপ ও আদায় করা হয়েছে; ২০২১-২০২২ অর্থবছরে অভিযোগ পাওয়া গিয়েছে ৪৯টি, অভিযোগ নিষ্পত্তি করা হয়েছে ৪৯টি ও অভিযোগ নিষ্পত্তির মাধ্যমে ১৩,০০০/- (তেরো হাজার) টাকা জরিমানা আরোপ ও আদায় করা হয়েছে এবং ২০২২-২০২৩ অর্থবছরের ০১ জুলাই ২০২২ থেকে ৩০ মে ২০২৩ তারিখ পর্যন্ত মোট ৩৬টি লিখিত অভিযোগ পাওয়া গিয়েছে, অভিযোগ নিষ্পত্তি করা হয়েছে ৩৪টি ও অভিযোগ নিষ্পত্তির মাধ্যমে ৪২,০০০/- (বিয়াল্লিশ হাজার) টাকা জরিমানা আরোপ ও আদায় করা হয়েছে। ‘ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ আইন, ২০০৯’ এর ৭৬(৪) ধারায় ২০২০-২০২১ অর্থবছর থেকে ৩০ মে ২০২৩ তারিখ পর্যন্ত আদায়কৃত জরিমানার ২৫% হিসেবে মোট ১১ জন অভিযোগকারীকে ১৬,৭৫০/- (ষোল হাজার সাতশত পঞ্চাশ) টাকা প্রদান করা হয়েছে। ‘ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ আইন, ২০০৯’ প্রচারের লক্ষ্যে জেলা ও উপজেলা পর্যায়ে সেমিনার ও সচেতনতামূলক সভা আয়োজন করা হয়েছে। অধিকন্তু উপজেলা পর্যায়ে ১৫ মার্চ বিশ্ব ভোক্তা-অধিকার দিবস উদযাপন 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:

- □ ৮১০০টি লিফলেট ও প্যাম্ফলেট বিতরণ;
- □ ১০টি সেমিনার/মতবিনিময় সভা আয়োজন;
- □ ১৩০টি বাজার তদারকি;
- □ ২০,০০,০০০/- (বিশ লক্ষ) টাকা জরিমানা আরোপ ও আদায়;
- □ ১৫ মার্চ বিশ্ব ভোক্তা-অধিকার দিবস উদযাপন;
- □ ১২টি সচেতনতামূলক সভা আয়োজন এবং
- □ প্রাপ্ত ৬০% 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-

সহকারী পরিচালক, খুলনা জেলা কার্যালয়, জাতীয় ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তর

এবং

উপপরিচালক, খুলনা বিভাগীয় কার্যালয়, 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

জেলা / সার্কেল 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 ও অভিযোগ নিষ্পত্তির মাধ্যমে ভোক্তার অধিকার সংরক্ষণ।

১.৩ কর্মসম্পাদনের ক্ষেত্র

১.৩.১ জেলা / সার্কেল অফিসের কর্মসম্পাদনের ক্ষেত্র

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

১.৩.২ সুশাসন ও সংস্কারমূলক কর্মসম্পাদনের ক্ষেত্র

১. সুশাসন ও সংস্কারমূলক কার্যক্রমের বাস্তবায়ন জোরদারকরণ

১.৪ কার্যাবলি (Functions)

১. জনসচেতনতা সৃষ্টির লক্ষ্যে সচেতনতামূলক সভা, সেমিনার 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	বাজার তদারকি সম্পন্ন	সংখ্যা	১০৮	১০৭	১৩০	১৩০	১৩০	আইন শৃঙ্খলা রক্ষাকারী বাহিনী	বাজার তদারকি সংক্রান্ত সামারি রিপোর্ট
	সচেতনতামূলক সভা অনুষ্ঠিত	সংখ্যা	১২	১১	১২	১২	১২		সামারি রিপোর্ট, সভার নোটিশ ও উপস্থিতি, সভার কার্যবিবরণী/রেকর্ড নোটস
	অভিযোগ নিষ্পত্তিকৃত	%	১০০	৯৪	৬০	৬০	৬০		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		
এপিএ স্বাক্ষরকারী অফিসের কর্মসম্পাদনের ক্ষেত্র															
[১] সচেতনতা বৃদ্ধি।	২৫	[১.১] সচেতনতা বৃদ্ধির জন্য প্যাম্ফলেট ও লিফলেট বিতরণ	[১.১.১] প্যাম্ফলেট বিতরণকৃত	সমষ্টি	সংখ্যা	৫	৩.৩	২.৭৫	৩.৩	২.৯৭	২.৬৪	২.৩১	১.৯৮	৩.৩	৩.৩
			[১.১.২] লিফলেট বিতরণকৃত	সমষ্টি	সংখ্যা	৫	৪.৮	৪	৪.৮	৪.৩২	৩.৮৪	৩.৩৬	২.৮৮	৪.৮	৪.৮
		[১.২] সেমিনার/মতবিনিময় সভা	[১.২.১] সেমিনার/মতবিনিময় সভা অনুষ্ঠিত	সমষ্টি	সংখ্যা	৫	১৯	১০	১০	৯	৮	৭	৬	১০	১০
		[১.৩] সচেতনতামূলক সভা	[১.৩.১] সভা অনুষ্ঠিত	সমষ্টি	সংখ্যা	৫	১২	১১	১২	১১	১০	৯	৮	১২	১২
		[১.৪] উপজেলায় বিশ্ব ভোক্তা-অধিকার দিবস উদযাপন	[১.৪.১] দিবস উদযাপিত	সমষ্টি	সংখ্যা	৫	৯	৯	৯	৮	৭	৬	৫	৯	৯
[২] ভোক্তা-অধিকার বিরোধী কার্য প্রতিরোধ; এবং	২৫	[২.১] বাজার তদারকি	[২.১.১] বাজার তদারকি সম্পন্ন	সমষ্টি	সংখ্যা	২০	১০৮	১০৭	১৩০	১১৭	১০৪	৯১	৭৮	১৩০	১৩০
		[২.২] জরিমানা আরোপ ও আদায়	[২.২.১] আরোপিত ও আদায়কৃত	সমষ্টি	পরিমাণ (লক্ষ টাকা)	৫	২৫.৯২৫	২০.১৫	২০	১৮	১৬	১৪	১২	২০	২০
[৩] অভিযোগ নিষ্পত্তি।	২০	[৩.১] অভিযোগ নিষ্পত্তি	[৩.১.১] অভিযোগ নিষ্পত্তিকৃত	গড়	%	২০	১০০	৯৪	৬০	৫৪	৪৮	৪২	৩৬	৬০	৬০

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, সহকারী পরিচালক, খুলনা জেলা কার্যালয়, জাতীয় ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তর, উপপরিচালক, খুলনা বিভাগীয় কার্যালয়, জাতীয় ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তর-এর নিকট অঞ্জীকার করছি যে এই চুক্তিতে বর্ণিত লক্ষ্যমাত্রা অর্জনে সচেষ্ট থাকব।

আমি, উপপরিচালক, খুলনা বিভাগীয় কার্যালয়, জাতীয় ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তর হিসাবে সহকারী পরিচালক, খুলনা জেলা কার্যালয়, জাতীয় ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তর-এর নিকট অঞ্জীকার করছি যে এই চুক্তিতে বর্ণিত লক্ষ্যমাত্রা অর্জনে প্রয়োজনীয় সহযোগিতা প্রদান করব।

স্বাক্ষরিত:

.....
সহকারী পরিচালক
খুলনা জেলা কার্যালয়, জাতীয় ভোক্তা-অধিকার
সংরক্ষণ অধিদপ্তর

.....
তারিখ

.....
উপপরিচালক
খুলনা বিভাগীয় কার্যালয়, জাতীয় ভোক্তা-অধিকার
সংরক্ষণ অধিদপ্তর

.....
তারিখ

সংযোজনী-১

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

সংযোজনী ২: কর্মসম্পাদন ব্যবস্থাপনা ও প্রমাণক

কার্যক্রম	কর্মসম্পাদন সূচকসমূহ	বাস্তবায়নকারী অনুবিভাগ, অধিশাখা, শাখা	লক্ষ্যমাত্রা অর্জনের প্রমাণক
[১.১] সচেতনতা বৃদ্ধির জন্য প্যাম্ফলেট ও লিফলেট বিতরণ	[১.১.১] প্যাম্ফলেট বিতরণকৃত	জেলা কার্যালয়	সামারি রিপোর্ট /প্যাম্ফলেট বিতরণ রেজিস্টার
	[১.১.২] লিফলেট বিতরণকৃত	জেলা কার্যালয়	সামারি রিপোর্ট /লিফলেট বিতরণ রেজিস্টার
[১.২] সেমিনার/মতবিনিময় সভা	[১.২.১] সেমিনার/মতবিনিময় সভা অনুষ্ঠিত	জেলা কার্যালয়	সামারি রিপোর্ট
[১.৩] সচেতনতামূলক সভা	[১.৩.১] সভা অনুষ্ঠিত	জেলা কার্যালয়	সামারি রিপোর্ট/সভার নোটিশ ও উপস্থিতি/ সভার কার্যবিবরণী/রেকর্ড নোটস
[১.৪] উপজেলায় বিশ্ব ভোক্তা-অধিকার দিবস উদযাপন	[১.৪.১] দিবস উদযাপিত	জেলা কার্যালয়	সামারি রিপোর্ট
[২.১] বাজার তদারকি	[২.১.১] বাজার তদারকি সম্পন্ন	জেলা কার্যালয়	বাজার তদারকি সংক্রান্ত সামারি রিপোর্ট
[২.২] জরিমানা আরোপ ও আদায়	[২.২.১] আরোপিত ও আদায়কৃত	জেলা কার্যালয়	সামারি রিপোর্ট/ পাক্ষিক প্রতিবেদন
[৩.১] অভিযোগ নিষ্পত্তি	[৩.১.১] অভিযোগ নিষ্পত্তিকৃত	জেলা কার্যালয়	অভিযোগ সংক্রান্ত সামারি রিপোর্ট

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