



গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার

সহকারী পরিচালক, মাগুরা 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, ২০২২ - জুন ৩০, ২০২৩

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 চূড়ান্ত 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 ২০১৯-২০২০ অর্থ বছরে, ২০২০-২০২১ অর্থ বছরে ও ২০২১-২০২২ অর্থবছরের ১৫ জুন ২০২২ তারিখ পর্যন্ত ১৪,৪০০টি লিফলেট, ৯,৯০০টি প্যাম্পলেট ও ৯১৮টি ক্যালেন্ডার বিতরণ করা হয়েছে। ভোক্তা-অধিকার বিরোধী কার্য প্রতিরোধের লক্ষ্যে মাগুরা জেলায় ‘ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ আইন, ২০০৯’ এর অধীনে মাগুরা জেলা কার্যালয়ের বাজার তদারকি টিম ২০১৯-২০২০ অর্থবছরে ১৫১টি বাজার তদারকির মাধ্যমে ২,৮২,৯০০/- (দুই লক্ষ বিরাশি হাজার নয়শত) টাকা; ২০২০-২০২১ অর্থবছরের ৯৯টি বাজার তদারকির মাধ্যমে ৩,২৭,৫০০/- (তিন লক্ষ সাতাশ হাজার পাঁচশত) টাকা ও ২০২১-২০২২ অর্থবছরে ১১২টি বাজার তদারকির মাধ্যমে ৯,১৮,৮০০/- (নয় লক্ষ আঠারো হাজার আটশত) টাকা জরিমানা আরোপ ও আদায় করেছে। ২০১৯-২০২০ অর্থবছরে অভিযোগ পাওয়া গিয়েছে ০৬টি, অভিযোগ নিষ্পত্তি করা হয়েছে ০৬টি ও অভিযোগ নিষ্পত্তির মাধ্যমে ১০০০/- (এক হাজার) টাকা জরিমানা আরোপ ও আদায়; ২০২০-২০২১ অর্থবছরের অভিযোগ পাওয়া গিয়েছে ০৬টি, অভিযোগ নিষ্পত্তি করা হয়েছে ০৬টি ও কোন জরিমানা আরোপ ও আদায় করা হয়নি এবং ২০২১-২০২২ অর্থবছরের ১৫ জুন ২০২২ তারিখ পর্যন্ত অভিযোগ পাওয়া গিয়েছে ৯টি, অভিযোগ নিষ্পত্তি করা হয়েছে ০৯ টি, অভিযোগ নিষ্পত্তির মাধ্যমে ০১ (এক) জনকে ২০০০/- (দুই হাজার) টাকা জরিমানা আরোপ ও আদায় করা হয়েছে। ‘ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ আইন, ২০০৯’ এর ৭৬(৪) ধারায় ০১ জুলাই ২০১৯ হতে ১৫ জুন ২০২২ তারিখ পর্যন্ত আদায়কৃত জরিমানার ২৫% প্রণোদনা হিসেবে মোট ০২ জন অভিযোগকারীকে ৭৫০/- (সাতশত পঞ্চাশ) টাকা প্রদান করা হয়েছে। ‘ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ আইন, ২০০৯’ প্রচারের লক্ষ্যে মাগুরা জেলা ও উপজেলায় ১৫ টি সেমিনার ও ৪৩ টি সচেতনতামূলক সভা আয়োজন করা হয়েছে। অধিকন্তু মাগুরা জেলায় ১৫ মার্চ বিশ্ব ভোক্তা-অধিকার দিবস উদযাপন করা হয়েছে।

সমস্যা এবং চ্যালেঞ্জসমূহ:

ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ আইন, ২০০৯ সম্পর্কে মাগুরা জেলার সকল সাধারণ জনগণকে সচেতন ও অবহিতকরণ, ভোক্তাদের ই-কর্মাসের 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 কার্য জোরদার, প্রাপ্ত অভিযোগসমূহ দ্রুততর সময়ে মধ্যে নিষ্পত্তি এবং বাজার তদারকি/অভিযান পরিচালনায় অন্যান্য সংস্থার সাথে সমন্বয় করে আইনের সুফল দেশের সকল মানুষের নিকট পৌঁছে দেয়া।

২০২২-২৩ অর্থবছরের সম্ভাব্য প্রধান অর্জনসমূহ:

- ৮১০০ লিফলেট ও প্যাম্পলেট বিতরণ;
- ০৭টি সেমিনার/ওয়ার্কসপ/মতবিনিময় সভা আয়োজন;
- ১১০ বাজার তদারকি;
- ১০ 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, মাগুরা জেলা কার্যালয়, জাতীয় ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তর

এবং

উপপরিচালক, খুলনা বিভাগীয় কার্যালয়, জাতীয় ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তর-এর মধ্যে ২০২২ 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 এবং অভিযোগ নিষ্পত্তির মাধ্যমে ভোক্তার অধিকার সংরক্ষণ।

১.৩ কর্মসম্পাদনের ক্ষেত্র

১.৩.১ জেলা / সার্কেল অফিসের কর্মসম্পাদনের ক্ষেত্র

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

১.৩.২ সুশাসন ও সংস্কারমূলক কর্মসম্পাদনের ক্ষেত্র

১. সুশাসন ও সংস্কারমূলক কার্যক্রমের বাস্তবায়ন জোরদারকরণ

১.৪ কার্যাবলি (Functions)

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

সেকশন ২

বিভিন্ন কার্যক্রমের চূড়ান্ত ফলাফল/প্রভাব (Outcome/Impact)

চূড়ান্ত ফলাফল/প্রভাব	কর্মসম্পাদন সূচকসমূহ	একক	প্রকৃত অর্জন ২০২০-২১	প্রকৃত অর্জন* ২০২১-২২	লক্ষ্যমাত্রা ২০২২-২৩	প্রক্ষেপণ		নির্ধারিত লক্ষ্যমাত্রা অর্জনের ক্ষেত্রে যৌথভাবে দায়িত্বপ্রাপ্ত মন্ত্রণালয়/বিভাগ/ সংস্থাসমূহের নাম	উপাত্তসূত্র
						২০২৩-২০২৪	২০২৪-২০২৫		
ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ	বাজার তদারকি সম্পন্ন	সংখ্যা	৯৯	১১২	১১০	১০০	১০০	আইনশৃঙ্খলা বাহিনী	বাজার তদারকি সংক্রান্ত সামারি রিপোর্ট
	সচেতনতামূলক সভা	সংখ্যা	১৪	১৩	১২	১২	১২		সামারি রিপোর্ট/সভার নোটিশ ও উপস্থিতি
	অভিযোগ নিষ্পত্তি	%	১০০	১০০	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 ২০২০-২১	প্রকৃত অর্জন* ২০২১-২২	লক্ষ্যমাত্রা/নির্ণায়ক ২০২২-২৩					প্রক্ষেপণ ২০২৩-২০২৪	প্রক্ষেপণ ২০২৪-২০২৫
									অসাধারণ	অতি উত্তম	উত্তম	চলতি মান	চলতি মানের নিম্নে		
									১০০%	৯০%	৮০%	৭০%	৬০%		
এপিএ স্বাক্ষরকারী অফিসের কর্মসম্পাদনের ক্ষেত্র															
[১] ভোক্তা-অধিকার বিরোধী কার্য প্রতিরোধ;	২৫	[১.১] বাজার তদারকি	[১.১.১] বাজার তদারকি সম্পন্ন	সমষ্টি	সংখ্যা	২০	৯৯	১১২	১১০	৯৯	৮৮	৭৭	৬৬	১০০	১০০
		[১.২] জরিমানা আরোপ ও আদায়।	[১.২.১] আরোপিত ও আদায়কৃত	সমষ্টি	পরিমাণ (লক্ষ টাকা)	৫	৩.২৭৫	৯.১৮৮	১০	৯	৮	৭	৬	১০	১১
[২] সচেতনতা বৃদ্ধি;	২৫	[২.১] সচেতনতা বৃদ্ধির জন্য প্যাম্পলেট ও লিফলেট মুদ্রণ এবং বিতরণ	[২.১.১] প্যাম্পলেট মুদ্রিত ও বিতরণকৃত	সমষ্টি	সংখ্যা	৬	৩.৩	৩.৩	৩.৩	২.৯৭	২.৬৪	২.৩১	১.৯৮	৩.৩	৩.৩
			[২.১.২] লিফলেট মুদ্রিত ও বিতরণকৃত	সমষ্টি	সংখ্যা	৬	৪.৮	৪.৮	৪.৮	৪.৩২	৩.৮৪	৩.৩৬	২.৮৮	৪.৮	৪.৮
		[২.২] সেমিনার/ওয়ার্কসপ/মতবিনিময় সভা	[২.২.১] সেমিনার/ওয়ার্কসপ/মতবিনিময় সভা অনুষ্ঠিত	সমষ্টি	সংখ্যা	৪	৪	৭	৭	৬	৫	১	১	৪	৪
		[২.৩] সচেতনতামূলক সভা	[২.৩.১] সভা অনুষ্ঠিত	সমষ্টি	সংখ্যা	৪	১৪	১৩	১২	১১	১০	৯	৮	১২	১২
		[২.৪] জেলা ও উপজেলায় বিশ্ব ভোক্তা অধিকার দিবস উদযাপন	[২.৪.১] দিবস উদযাপিত	সমষ্টি	সংখ্যা	৫	৪	৪	৪	৩	২	১	১	৪	৪
[৩] অভিযোগ নিষ্পত্তি।	২০	[৩.১] অভিযোগ নিষ্পত্তি	[৩.১.১] অভিযোগ নিষ্পত্তিকৃত	গড়	%	২০	১০০	১০০	৬০	৫৫	৫০	৪৫	৪০	৬৫	৭০

কর্মসম্পাদনের ক্ষেত্র	কর্মসম্পাদনের ক্ষেত্রের মান	কার্যক্রম	কর্মসম্পাদন সূচক	গণনা পদ্ধতি	একক	কর্মসম্পাদন সূচকের মান	প্রকৃত অর্জন ২০২০-২১	প্রকৃত অর্জন* ২০২১-২২	লক্ষ্যমাত্রা/নির্ণায়ক ২০২২-২৩					প্রক্ষেপণ ২০২৩-২০২৪	প্রক্ষেপণ ২০২৪-২০২৫
									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	ক্রমপঞ্জিভূত	প্রাপ্ত নম্বর	১০									
		[১.২] ই-গভর্ন্যান্স/ উদ্ভাবন কর্মপরিকল্পনা বাস্তবায়ন	[১.২.১] ই- গভর্ন্যান্স/ উদ্ভাবন কর্মপরিকল্পনা বাস্তবায়িত	ক্রমপঞ্জিভূত	প্রাপ্ত নম্বর	১০									
		[১.৩] অভিযোগ প্রতিকার কর্মপরিকল্পনা বাস্তবায়ন	[১.৩.১] অভিযোগ প্রতিকার কর্মপরিকল্পনা বাস্তবায়িত	ক্রমপঞ্জিভূত	প্রাপ্ত নম্বর	৪									
		[১.৪] সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি কর্মপরিকল্পনা বাস্তবায়ন	[১.৪.১] সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি কর্মপরিকল্পনা বাস্তবায়িত	ক্রমপঞ্জিভূত	প্রাপ্ত নম্বর	৩									
		[১.৫] তথ্য অধিকার কর্মপরিকল্পনা বাস্তবায়ন	[১.৫.১] তথ্য অধিকার কর্মপরিকল্পনা বাস্তবায়িত	ক্রমপঞ্জিভূত	প্রাপ্ত নম্বর	৩									

*সাময়িক (provisional) তথ্য

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

স্বাক্ষরিত:

.....
সহকারী পরিচালক
মাগুরা 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] বাজার তদারকি	[১.১.১] বাজার তদারকি সম্পন্ন	জেলা কার্যালয়	বাজার তদারকি সংক্রান্ত সামারি রিপোর্ট
[১.২] জরিমানা আরোপ ও আদায়।	[১.২.১] আরোপিত ও আদায়কৃত	জেলা কার্যালয়	সামারি রিপোর্ট/প্রেস বিজ্ঞপ্তি/পাক্ষিক প্রতিবেদন।
[২.১] সচেতনতা বৃদ্ধির জন্য প্যাম্পলেট ও লিফলেট মুদ্রণ এবং বিতরণ	[২.১.১] প্যাম্পলেট মুদ্রিত ও বিতরণকৃত	জেলা কার্যালয়	সামারি রিপোর্ট এবং প্যাম্পলেট বিতরণ রেজিস্টার
	[২.১.২] লিফলেট মুদ্রিত ও বিতরণকৃত	জেলা কার্যালয়	সামারি রিপোর্ট এবং লিফলেট বিতরণ রেজিস্টার
[২.২] সেমিনার/ওয়ার্কসপ/মতবিনিময় সভা	[২.২.১] সেমিনার/ওয়ার্কসপ/মতবিনিময় সভা অনুষ্ঠিত	জেলা প্রশাসক ও উপজেলা নির্বাহী কর্মকর্তা এবং সহকারী পরিচালক	সামারি রিপোর্ট, বাজেট বরাদ্দের জিও এর কপি
[২.৩] সচেতনতামূলক সভা	[২.৩.১] সভা অনুষ্ঠিত	জেলা কার্যালয়	সামারি রিপোর্ট, সভার নোটিশ ও উপস্থিতি, সভার কার্যবিবরণী/রেকর্ড নোটস
[২.৪] জেলা ও উপজেলায় বিশ্ব ভোক্তা অধিকার দিবস উদযাপন	[২.৪.১] দিবস উদযাপিত	জেলা প্রশাসক ও উপজেলা নির্বাহী কর্মকর্তা এবং সহকারী পরিচালক	সামারি রিপোর্ট, বাজেট বরাদ্দের জিও এর কপি
[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