গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার

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

এবং

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

স্বাক্ষরিত

বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তি

জুলাই ১, ২০২৪ - জুন ৩০, ২০২৫

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:

সর্বস্তরে ভোক্তা অধিকার বিরোধী কার্য প্রতিরোধে এবং ভোক্তাদের অধিকার সংরক্ষণের লক্ষ্যে ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ আইন, ২০০৯ অনুসারে জেলা কার্যালয়, মৌলভীবাজার কর্তৃক ২০২১-২০২২ অর্থবছর হতে ২০২৩-২০২৪(মে-২০২৪ পযন্ত) অর্থবছরের ৪৫২ টি অভিযান পরিচালনা করে ১,২৯৬ টি প্রতিষ্ঠান হতে ভোক্তা অধিকার বিরোধী অপরাধে মোট ৬৫,৬১,৪০০/- (পঁয়ষট্টি লক্ষ একষট্টি হাজার চারশত) টাকা জরিমানা আদায় করা হয়েছে। ৩১৮ টি অভিযোগ নিষ্পত্তিপূর্বক ৪,৪৪,০০০/- (চার লক্ষ চুয়াল্লিশ হাজার) টাকা জরিমানা আরোপ ও আদায় করা হয়েছে এবং আদায়কৃত জরিমানার ২৫% হারে অভিযোগকারীগণকে ১,১১,০০০/- (এক লক্ষ এগার হাজার) টাকা প্রদান করা হয়েছে। ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ আইন, ২০০৯ সম্পর্কে সর্বসাধারণকে অবহিত করার লক্ষ্যে ইউনিয়ন, উপজেলা এবং জেলায় বাজার, দোকানপাট ও জনবহুল এলাকায় ভোক্তা-অধিকার বিষয়ক ১৮,০০০ টি লিফলেট, ১৩,২০০ টি প্যাম্পলেট ১,৩২০ টি ক্যালেন্ডার বিতরণ করা হয়েছে । মৌলভীবাজার জেলা ও এর আওতাধীন ০৬ টি উপজেলায় যথাযোগ্য মর্যাদায় বিশ্ব ভোক্তা-অধিকার দিবস পালন করা হয়েছে এবং গণসচেতনতা বৃদ্ধির লক্ষ্যে একাধিক সমাবেশের আয়োজন করা হয়েছে । অধিকতর স্বচ্ছতা ও জবাবদিহিতা নিশ্চিতকরণের লক্ষ্যে ৫৪ টি সচেতনতামূলক সভা অনুষ্ঠিত হয়েছে । ভোক্তাদের অভিযোগ গ্রহণের লক্ষ্যে জেলা কার্যালয়ে অভিযোগ বক্স স্থাপন করা হয়েছে।

সমস্যা এবং চ্যালেঞ্জসমূহ:

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

ভবিষ্যৎ পরিকল্পনা:

ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ আইন-২০০৯ ও ই-কমার্স বিষয়ে জনগণকে সচেতনকরার 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।

২০২৪-২৫ অর্থবছরের সম্ভাব্য প্রধান অর্জনসমূহ:

- ৯০০০ টি লিফলেট ও ৫৪০০ প্যাম্ফলেট বিতরণ;
- ৭ টি সেমিনার/ ওয়ার্কসপ/ মতবিনিময় সভা আয়োজন;
- ১৪০ টি বাজার তদারকি কার্যক্রম পরিচালনা করা;
- ১৫ মার্চ ২০২৪ বিশ্ব ভোক্তা-অধিকার দিবস উদযাপন;
- ১২ টি সচেতনতামূলক সভা আয়োজন এবং
- দ্রুততম সময়ে প্রাপ্ত অভিযোগের কমপক্ষে ৭১% নিষ্পত্তি করা।

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, মৌলভীবাজার জেলা কার্যালয়, জাতীয় ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তর

এবং

উপপরিচালক, সিলেট বিভাগীয় কার্যালয়, জাতীয় ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তর-এর মধ্যে ২০২৪ 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 কাষ 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. জনসচেতনতা সৃষ্টির লক্ষ্যে সচেতনতামূলক সভা, সেমিনার ও ওয়ার্কসপ আয়োজনসহ অন্যান্য কার্যক্রম গ্রহণ।

২. বাজার তদারকির মাধ্যমে ভোক্তা-স্বার্থ সংরক্ষণ;

৩. ভোক্তাদের অভিযোগ নিষ্পত্তি এবং

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

ফলাফল/প্রভাব	কর্মসম্পাদন সূচকসমূহ	একক	প্রকৃত অর্জন ২০২২-২৩	প্রকৃত অর্জন* ২০২৩-২৪	লক্ষ্যমাত্রা ২০২৪-২৫	প্রক্ষেপণ		নির্ধারিত লক্ষ্যমাত্রা অর্জনের ক্ষেত্রে যৌথভাবে দায়িত্বপ্রাপ্ত মন্ত্রণালয়/বিভাগ/ সংস্থাসমূহের নাম	উপাত্তসূত্র
						২০২৫-২০২৬	২০২৬-২০২৭		
ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ	বাজার তদারকি সম্পন্ন	সংখ্যা	১৫০	১৩৮	১৪০	১৫৬	১৫৬	বাংলাদেশ পুলিশ, বিএসটিআই, কৃষি বিপণন, স্বাস্থ্য অধিদপ্তর, মৎস্য অধিদপ্তর, পরিবেশ অধিদপ্তর, প্রাণি সম্পদ অধিদপ্তর।	বাজার তদারকি সংক্রান্ত পাক্ষিক ও মাসিক প্রতিবেদন এবং সামারি রিপোর্ট
	অভিযোগ নিষ্পত্তিকৃত	%	৯০	৯৫	৭১	৮০	৮০	--	সামারি রিপোর্ট ও অভিযোগ নিষ্পত্তি রেজিস্টার
	সচেতনতামূলক সভা অনুষ্ঠিত	সংখ্যা	২৫	১৪	১২	১২	১২	--	সামারি রিপোর্ট, সভার নোটিশ ও হাজিরা

*সাময়িক (provisional) তথ্য

সেকশন ৩
কর্মসম্পাদন পরিকল্পনা

কর্মসম্পাদনের ক্ষেত্র	কর্মসম্পাদনের ক্ষেত্রের মান	কার্যক্রম	কর্মসম্পাদন সূচক	গণনা পদ্ধতি	একক	কর্মসম্পাদন সূচকের মান	প্রকৃত অর্জন ২০২২-২৩	প্রকৃত অর্জন* ২০২৩-২৪	লক্ষ্যমাত্রা/নির্ণায়ক ২০২৪-২৫					প্রক্ষেপণ ২০২৫-২০২৬	প্রক্ষেপণ ২০২৬-২০২৭
									অসাধারণ	অতি উত্তম	উত্তম	চলতি মান	চলতি মানের নিম্নে		
									১০০%	৯০%	৮০%	৭০%	৬০%		
এপিএ স্বাক্ষরকারী অফিসের কর্মসম্পাদনের ক্ষেত্র															
[১] ভোক্তা-অধিকার বিরোধী কায প্রতিরোধ:	২৫	[১.১] বাজার তদারকি	[১.১.১] বাজার তদারকি সম্পন্ন	সমষ্টি	সংখ্যা	২৫	১৫০	১৩৮	১৪০	১২৬	১১২	৯৮	৮৪	১৫৬	১৫৬
[২] সচেতনতা বৃদ্ধি	২৫	[২.১] সচেতনতা বৃদ্ধির লক্ষ্যে প্যাম্পলেট, লিফলেট ও ডাইরী বিতরণ	[২.১.১] প্যাম্পলেট বিতরণকৃত	সমষ্টি	সংখ্যা	৫	৪৪০০	৫৪০০	৫৪০০	৪৯০০	৪৩০০	৩৮০০	৩২০০	৫৪০০	৫৬০০
			[২.১.২] লিফলেট বিতরণকৃত	সমষ্টি	সংখ্যা	৫	৬০০০	৯০০০	৯০০০	৮১০০	৭২০০	৬৩০০	৫৪০০	৯০০০	৭০০০
		[২.২] সেমিনার/ ওয়ার্কসপ/ মতবিনিময় সভা	[২.২.১] সেমিনার/ওয়ার্কসপ/ মতবিনিময় সভা অনুষ্ঠিত	সমষ্টি	সংখ্যা	৫	১৩	১৪	৭	৬	৫	৪	৩	৭	৭
		[২.৩] সচেতনতামূলক সভা	[২.৩.১] সভা অনুষ্ঠিত	সমষ্টি	সংখ্যা	৫	২৫	১৪	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	৭	৭	৭	৬	৫	৫	৪	৭	৭
[৩] অভিযোগ নিষ্পত্তি;	২০	[৩.১] অভিযোগ নিষ্পত্তি	[৩.১.১] অভিযোগ নিষ্পত্তিকৃত	গড়	%	২০	৯৮	৯৫	৭১	৬৪	৫৭	৫০	৪৩	৮০	৮০

কর্মসম্পাদনের ক্ষেত্র	কর্মসম্পাদনের ক্ষেত্রের মান	কার্যক্রম	কর্মসম্পাদন সূচক	গণনা পদ্ধতি	একক	কর্মসম্পাদন সূচকের মান	প্রকৃত অর্জন ২০২২-২৩	প্রকৃত অর্জন* ২০২৩-২৪	লক্ষ্যমাত্রা/নির্ণায়ক ২০২৪-২৫					প্রক্ষেপণ ২০২৫-২০২৬	প্রক্ষেপণ ২০২৬-২০২৭
									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, মৌলভীবাজার জেলা কার্যালয়, জাতীয় ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তর, উপপরিচালক, সিলেট বিভাগীয় কার্যালয়, জাতীয় ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তর-এর নিকট অঙ্গীকার করছি যে এই চুক্তিতে বর্ণিত লক্ষ্যমাত্রা অর্জনে সচেষ্ট থাকব।

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

স্বাক্ষরিত:

সহকারী পরিচালক মৌলভীবাজার জেলা কার্যালয়, জাতীয় ভোক্তা- অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তর	তারিখ
উপপরিচালক সিলেট 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 রেজিস্টার, দৈনিক ও পাক্ষিক রিপোর্ট
[২.১] সচেতনতা বৃদ্ধির লক্ষ্যে প্যাম্পলেট, লিফলেট ও ডাইরী বিতরণ	[২.১.১] প্যাম্পলেট বিতরণকৃত	জেলা কার্যালয়	লিফলেট ও পাম্পলেট বিতরণ রেজিস্টার।
	[২.১.২] লিফলেট বিতরণকৃত	জেলা কার্যালয়	লিফলেট ও পাম্পলেট বিতরণ রেজিস্টার।
[২.২] সেমিনার/ ওয়ার্কসপ/ মতবিনিময় সভা	[২.২.১] সেমিনার/ওয়ার্কসপ/ মতবিনিময় সভা অনুষ্ঠিত	জেলা ও উপজেলা প্রশাসন	জেলা প্রশাসক ও উপজেলা নির্বাহী কর্মকর্তা কর্তৃক প্রেরিত প্রতিবেদন।
[২.৩] সচেতনতামূলক সভা	[২.৩.১] সভা অনুষ্ঠিত	জেলা কার্যালয়	সচেতনতামুলক সভার নোটিশ , হাজিরা ও কার্যবিবরণী
[২.৪] জেলা ও উপজেলায় বিশ্ব ভোক্তা অধিকার দিবস উদযাপন	[২.৪.১] দিবস উদযাপিত	জেলা ও উপজেলা প্রশাসন	জেলা প্রশাসক ও উপজেলা নির্বাহী কর্মকর্তা কর্তৃক প্রেরিত প্রতিবেদন।
[৩.১] অভিযোগ নিষ্পত্তি	[৩.১.১] অভিযোগ নিষ্পত্তিকৃত	জেলা কার্যালয়	অভিযোগ নিষ্পিত্তি রেজিস্টার ও প্রতিবেদন

সংযোজনী ৩: অন্য অফিসের সঙ্গে সংশ্লিষ্ট কর্মসম্পাদন সূচকসমূহ

কার্যক্রম	কর্মসম্পাদন সূচক	যেসকল অফিসের সাথে সংশ্লিষ্ট	সংশ্লিষ্ট অফিসের সাথে কার্যক্রম সমন্বয়ের কৌশল
বাজার তদারকি	বাজার তদারকি সম্পন্ন	কৃষি সম্প্রসারণ অধিদপ্তর	কারিগরি জ্ঞানসম্পন্ন লোক বাজার তদারকি কার্যক্রম ফলপ্রসূ করতে সহায়ক হয়।
বাজার তদারকি	বাজার তদারকি সম্পন্ন	বাংলাদেশ স্ট্যান্ডার্ডস এন্ড টেস্টিং ইন্সটিটিউশন	কারিগরি জ্ঞানসম্পন্ন লোক বাজার তদারকি কার্যক্রম ফলপ্রসূ করতে সহায়ক হয়।
বাজার তদারকি	বাজার তদারকি সম্পন্ন	বাংলাদেশ পুলিশ	বাজার তদারকি কার্যক্রমে আইন-শঙ্খলা বজায় রাখা ও নিরাপত্তার জন্য পুলিশের সহায়তা গ্রহণ।

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