গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার

উপপরিচালক, রংপুর বিভাগীয় কার্যালয়, জাতীয় ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তর

এবং

মহাপরিচালক, জাতীয় ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তর-এর মধ্যে স্বাক্ষরিত

বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তি

জুলাই ১, ২০২৪ - জুন ৩০, ২০২৫

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:

রংপুর বিভাগের ৮ টি জেলা, ৫৮টি উপজেলা ও ৫৩৪টি ইউনিয়ন ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ কমিটি গঠন করা হয়েছে। জনসচেতনতা বৃদ্ধির জন্য অধিদপ্তর হতে প্রাপ্ত লিফলেট ৪৫,০০০টি ও প্যাম্পলেট ৩৫,০০০টি জন্য বিতরণ করা হয়েছে এবং বিভিন্ন সরকারী, বেসরকারী শিক্ষা প্রতিষ্ঠান ও অন্যান্য প্রতিষ্ঠানে পত্র যোগাযোগ ও সরাসরি পরিভ্রমণের মাধ্যমে ভোক্তা অধিকার আইন, ২০০৯ সম্পর্কে জনগণকে সচেতন করা হয়। ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ আইন, ২০০৯ এর আওতায় রংপুর বিভাগের (বিভাগ ও জেলা) বাজার তদারকির মাধ্যমে ২০২১-২২ অর্থবছরের এপ্রিল ২০২২ পর্যন্ত ৯৬৩টি তদারকি অভিযানে ১,০০,৬৩,৯০০/- (এক কোটি তেষট্টি হাজার নয়শত) টাকা জরিমানা আরোপ ও আদায় করা হয়েছে। ২০২২-২৩ অর্থবছরের ১৫ এপ্রিল ২০২৩ পর্যন্ত ১২৭৭টি তদারকি অভিযানে ১,২৯,৯২,৩০০/- আদায়কৃত জরিমানা চালানের মাধ্যমে সরকারি কোষাগারে জমা করা হয়েছে। ২০২৩-২০২৪ অর্থ বছরের মে/২৪ পর্যন্ত ১১৩০ টি অভিযানে ২৪৮২ টি প্রতিষ্ঠানে ১,৬১,১০,৬০০/- এক কোটি একষট্টি লক্ষ দশ হাজার ছয়শত টাকা জরিমানা চালানের মাধ্যমে সরকারি কোষাগারে জমা করা হয়েছে। অভিযোগ গ্রহণ, অনুসন্ধান, তদন্ত ও নিস্পত্তিকরণের মাধ্যমে রংপুর বিভাগে (বিভাগ ও জেলা) ২০২১-২২ অর্থবছরের এপ্রিল ২০২২ পর্যন্ত ৩০৯টি অভিযোগ প্রাপ্তি ও ১৮৮টি অভিযোগ নিস্পত্তির মাধ্যমে ২৮টি প্রতিষ্ঠানকে ১,১৭,০০০/- (এক লক্ষ সতেরো হাজার) টাকা জরিমানা আদায় করে ২৫ শতাংশ হিসেবে ২৭ জন ভোক্তাকে ২৭,২৫০/- (সাতাশ হাজার দুইশত পঞ্চাশ) টাকা প্রদান করা হয় এবং অবশিষ্ট ৭৫ শতাংশ ৮৯,৭৫০/- (উননব্বই হাজার সাতশত পঞ্চাশ) টাকা সরকারি কোষাগারে জমা করা হয়েছে। ২০২২-২৩ অর্থবছরের ১৫ এপ্রিল ২০২৩ পর্যন্ত ৩৭৫টি অভিযোগ প্রাপ্তি ও ৩৫৪টি অভিযোগ নিস্পত্তির মাধ্যমে ৪৬টি প্রতিষ্ঠানকে ২,০৩,৮০০/- (দুই লক্ষ তিন হাজার আটশত) টাকা এবং ২৫ শতাংশ হিসেবে ৪৬ জন ভোক্তাকে ৫০,৯৫০/- (পঞ্চাশ হাজার নয়শত পঞ্চাশ) টাকা প্রদান করা হয় এবং অবশিষ্ট ৭৫ শতাংশ ১,৫২,৮৫০/- (এক লক্ষ বায়ান্ন হাজার আটশত পঞ্চাশ) টাকা সরকারি কোষাগারে জমা করা হয়েছে। ২০২৩-২৪ অর্থবছরের মে ২০২৪ পর্যন্ত ৩৭৫টি অভিযোগ প্রাপ্তি ও ২৪৫ টি অভিযোগ নিস্পত্তির মাধ্যমে ৩১ টি প্রতিষ্ঠানকে ১,৭৪,০০০/- (এক লক্ষ চুয়াত্তর হাজার) টাকা এবং ২৫ শতাংশ হিসেবে ৩১ জন অভিযোগকারীকে ৪৩,৫০০ টাকা প্রদান করা হয়।

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 অন্যান্যভন্য 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 নিস্পত্তি এবং বাজার তদারকি/অভিযান পরিচালনায় অন্যান্য সংস্থার সাথে সমন্বয় করে আইনের সুফল দেশের সকল মানুষের নিকট পৌঁছে দেয়া।

২০২৪-২৫ অর্থবছরের সম্ভাব্য প্রধান অর্জনসমূহ:

- ▯ ৪৫,০০০ টি লিফলেট ও ৩৫,০০টি প্যাম্ফলেট প্রচার সামগ্রী মুদ্রণ ও বিতরণ;
- ▯ ১০৮টি সেমিনার/ওয়ার্কসপ/মতবিনিময় সভা আয়োজন;
- ▯ ১০৮০ টি বাজার তদারকি;
- ▯ ১৫ মার্চ বিশ্ব ভোক্তা-অধিকার দিবস উদযাপন;
- ▯ ১২০টি সচেতনতামূলক সভা/গণশুনানি আয়োজন;
- ▯ সেন্ট্রাল কমপ্লেইন ম্যানেজমেন্ট সিস্টেম (সিসিএমএস)শীর্ষক সফটওয়্যারে প্রাপ্ত ৫০% অভিযোগ দ্রুততম সময়ে নিস্পত্তি এবং
- ▯ অফলাইনে প্রাপ্ত ৭০% অভিযোগ দ্রুততম সময়ে নিস্পত্তি।

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, রংপুর বিভাগীয় কার্যালয়, জাতীয় ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তর

এবং

মহাপরিচালক, 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

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. ১. সচেতনতা বৃদ্ধি;
২. ২. ভোক্তা-অধিকার বিরোধী কার্য প্রতিরোধ; এবং
৩. 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 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 সুচকসমূহ	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	সচেতনতামূলক সভা অনুষ্ঠিত	সংখ্যা	১২০	১২০	১২০	১২০	১২০		সামারি রিপোর্ট, সভার নোটিশ ও উপস্থিতি, সভার কার্যবিবরণী/রেকর্ড নোটস
	বাজার তদারকি সম্পন্ন	সংখ্যা	১২২৭	১১৫২	১২০০	১২০০	১২০০	বাংলাদেশ পুলিশ	বাজার তদারকি সংক্রান্ত সামারি রিপোর্ট
	অভিযোগ নিষ্পত্তিকৃত	%	৯৫	৭০	৭০	৭০	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 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] ১. সচেতনতা বৃদ্ধি;	২৫	[১.১] [১.১] ১.১. সচেতনতা বৃদ্ধির জন্য প্যাম্পলেট ও লিফলেট বিতরণ	[১.১.১] ১.১.১] প্যাম্পলেট বিতরণকৃত	সমষ্টি	সংখ্যা	৫	৩০০০০	৩৫০০০	৩৫০০০	৩১৫০০	২৮০০০	২৪৫০০	২১০০০	৩৫০০০	৩৫০০০
			[১.১.২] [১.১.২] লিফলেট বিতরণকৃত	সমষ্টি	সংখ্যা	৫	৩৫০০০	৪৫০০০	৪৫০০০	৪০৫০০	৩৬০০০	৩১৫০০	২৭০০০	৪৫০০০	৪৫০০০
		[১.২] সেমিনার/ওয়ার্কসপ/ মতবিনিময় সভা	[১.২.১] [১.২.১] সেমিনার/ওয়ার্কসপ/ মতবিনিময় সভা অনুষ্ঠিত	সমষ্টি	সংখ্যা	৫	৫৮	১০৮	১০৮	৯৭	৮৬	৭৫	৬৪	১০৮	১০৮
		[১.৩] [১.৩] ১.৩. সচেতনতামূলক সভা	[১.৩.১] [১.৩.১] সভা অনুষ্ঠিত	সমষ্টি	সংখ্যা	৫	১০২	১২০	১২০	১০৮	৯৬	৮৪	৭২	১২০	১২০
		[১.৪] ১.৪] ১.৪. রংপুর বিভাগ, বিভাগাধীন জেলা ও উপজেলায় বিশ্ব ভোক্তা-অধিকার দিবস উদযাপন	[১.৪.১] [১.৪.১] দিবস উদযাপিত	সমষ্টি	সংখ্যা	৫	৫৮	৫৮	৫৮	৫২	৪৬	৪০	৩৪	৫৮	৫৮
[২] ২. ভোক্তা-অধিকার বিরোধী কার্য প্রতিরোধ; এবং	২৫	[২.১] ২.১] ২.১ বাজার তদারকি	[২.১.১] ২.১.১] বাজার তদারকি সম্পন্ন	সমষ্টি	সংখ্যা	২৫	১২২৭	১০৮০	১২০০	১০৮০	৯৬০	৮৪০	৭২০	১২০০	১২০০
[৩] ৩. অভিযোগ নিষ্পত্তি।	২০	[৩.১] [৩.১] ৩.১ অভিযোগ নিষ্পত্তি	[৩.১.১] ৩.১.১] অভিযোগ নিষ্পত্তিকৃত	সমষ্টি	%	২০	৯৫	৭০	৭০	৬৩	৫৬	৪৯	৪২	৭০	৭০

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 বাস্তবায়িত	[১.৩.১] অভিযোগ প্রতিকার কর্মপরিকল্পনা বাস্তবায়িত	ক্রমপুঞ্জিভূত	প্রাপ্ত নম্বর	৪									
		[১.৪] সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি কর্মপরিকল্পনা বাস্তবায়িত	[১.৪.১] সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি কর্মপরিকল্পনা বাস্তবায়িত	ক্রমপুঞ্জিভূত	প্রাপ্ত নম্বর	৩									
		[১.৫] তথ্য অধিকার কর্মপরিকল্পনা বাস্তবায়িত	[১.৫.১] তথ্য অধিকার কর্মপরিকল্পনা বাস্তবায়িত	ক্রমপুঞ্জিভূত	প্রাপ্ত নম্বর	৩									

*সাময়িক (provisional) তথ্য

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

স্বাক্ষরিত:

১০.০৬.২৪

উপপরিচালক
রংপুর বিভাগীয় কার্যালয়, জাতীয় ভোক্তা-অধিকার
সংরক্ষণ অধিদপ্তর

তারিখ

১০.০৬.২০২৪

মহাপরিচালক
জাতীয় ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তর

এ. এইচ. এম. সফিকুজ্জামান
মহাপরিচালক (অতিঃ সচিব)
জাতীয় ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তর
বাণিজ্য মন্ত্রণালয়, ঢাকা।

তারিখ

সংযোজনী-১

ক্রমিক নম্বর	শব্দসংক্ষেপ (Acronyms)	বিবরণ
১	CCMS	Central Complain Management System
২	DNCRP	Directorate of National Consumers' Right Protection
৩	NCCC	National Consumer Complain Center

সংযোজনী ২: কর্মসম্পাদন ব্যবস্থাপনা ও প্রমাণক

কার্যক্রম	কর্মসম্পাদন সূচকসমূহ	বাস্তবায়নকারী অনুবিভাগ, অধিশাখা, শাখা	লক্ষ্যমাত্রা অর্জনের প্রমাণক
[১.১] [১.১] ১.১. সচেতনতা বৃদ্ধির জন্য প্যাম্পলেট ও লিফলেট বিতরণ	[১.১.১] ১.১.১] প্যাম্পলেট বিতরণকৃত	জাতীয় ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তর, রংপুর বিভাগ ও বিভাগাধীন জেলা কার্যালয়সমূহ।	সামারি রিপোর্ট এবং প্যা ম্ফলেট বিতরণ রেজিস্টার
	[১.১.২] [১.১.২] লিফলেট বিতরণকৃত	জাতীয় ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তর, রংপুর বিভাগ ও বিভাগাধীন জেলা কার্যালয়সমূহ।	সামারি রিপোর্ট এবং লিফলেট বিতরণ রেজিস্টার
[১.২] সেমিনার/ওয়ার্কসপ/ মতবিনিময় সভা	[১.২.১] [১.২.১] সেমিনার/ওয়ার্কসপ/ মতবিনিময় সভা অনুষ্ঠিত	জাতীয় ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তর, রংপুর বিভাগ ও বিভাগাধীন জেলা কার্যালয়সমূহ।	সামারি রিপোর্ট, বাজেট বরাদ্দের জিও কপি
[১.৩] [১.৩] ১.৩. সচেতনতামূলক সভা	[১.৩.১] [১.৩.১] সভা অনুষ্ঠিত	জাতীয় ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তর, রংপুর বিভাগ ও বিভাগাধীন জেলা কার্যালয়সমূহ।	সামারি রিপোর্ট, সভার নোটিশ ও উপস্থিতি, সভার কার্যবিবরণী/রেকর্ড নোটস
[১.৪] ১.৪] ১.৪. রংপুর বিভাগ, বিভাগাধীন জেলা ও উপজেলায় বিশ্ব ভোক্তা-অধিকার দিবস উদযাপন	[১.৪.১] [১.৪.১] দিবস উদযাপিত	জাতীয় ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তর, রংপুর বিভাগ ও বিভাগাধীন জেলা কার্যালয়সমূহ।	সামারি রিপোর্ট, বাজেট বরাদ্দের জিও এর কপি
[২.১] ২.১] ২.১ বাজার তদারকি	[২.১.১] ২.১.১] বাজার তদারকি সম্পন্ন	জাতীয় ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তর, রংপুর বিভাগ ও বিভাগাধীন জেলা কার্যালয়সমূহ।	বাজার তদারকি সংক্রান্ত সামারি রিপোর্ট
[৩.১] [৩.১] ৩.১ অভিযোগ নিষ্পত্তি	[৩.১.১] ৩.১.১] অভিযোগ নিষ্পত্তিকৃত	জাতীয় ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তর, রংপুর বিভাগ ও বিভাগাধীন জেলা কার্যালয়সমূহ।	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
২.১] ২.১ বাজার তদারকি	২.১.১] বাজার তদারকি সম্পন্ন	বাংলাদেশ পুলিশ	বাজার তদারকি কার্যক্রমে আইন শৃঙ্খলা 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।
২.১] ২.১ বাজার তদারকি	২.১.১] বাজার তদারকি সম্পন্ন	বাংলাদেশ আনসার ও গ্রাম প্রতিরক্ষা বাহিনী	বাজার তদারকি কার্যক্রমে আইন শৃঙ্খলা 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।

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