



গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার

সহকারী পরিচালক, সাতক্ষীরা 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, 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:

ভোক্তা-অধিকার বিষয়ে জনসচেতনতা সৃষ্টির লক্ষ্যে ২০২০-২০২১ অর্থবছরে ৭৭৪২ টি, ২০২১-২০২২ অর্থবছরের ৭৪৩০ টি, ২০২২-২০২৩ অর্থ বছরে ৩১ মার্চ পর্যন্ত ৩৫৫০টি লিফলেট, প্যাম্পলেট 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 ৪৮টি বাজার তদারকির মাধ্যমে ১৩,৯৮,০০০/- (তের লক্ষ আটানব্বই হাজার) টাকা এবং ২০২১-২০২২ অর্থবছরে ১১,১৫,৫০০ (এগার লক্ষ পনের হাজার পাচশত) এবং ০১ জুলাই ২০২৩ থেকে ৩১ মার্চ ২০২৪ তারিখ পর্যন্ত ১০৩ টি বাজার তদারকির মাধ্যমে ৯,৩২,৭৫০/ (নয় লক্ষ বত্রিশ হাজার সাতশত পঞ্চাশ) টাকা জরিমানা আরোপ ও আদায় করা হয়েছে। বিগত ২০২০-২০২১ অর্থবছরে অভিযোগ পাওয়া গিয়েছে ১১ টি, অভিযোগ নিষ্পত্তি করা হয়েছে ১১ টি ও অভিযোগ নিষ্পত্তির মাধ্যমে ৫,০০০/- (পাঁচ হাজার) টাকা জরিমানা আরোপ ও আদায় করা হয়েছে, ২০২১-২০২২ অর্থবছরের ১২ টি লিখিত অভিযোগ পাওয়া গিয়েছে, অভিযোগ নিষ্পত্তি করা হয়েছে ১২ টি ও অভিযোগ নিষ্পত্তির মাধ্যমে ৫,০০০/- (পাঁচ হাজার) টাকা জরিমানা আরোপ ও আদায় করা হয়েছে এবং ২০২২-২০২৩ অর্থবছরের ০১ জুলাই ২০২২ থেকে ৩১ মার্চ ২০২৩ তারিখ পর্যন্ত অভিযোগ পাওয়া গিয়েছে ৩১ টি, অভিযোগ নিষ্পত্তি করা হয়েছে ২৮ টি ও অভিযোগ নিষ্পত্তির মাধ্যমে ৫৭,৫০০/- (সাতান্ন হাজার পাচশত) টাকা জরিমানা আরোপ ও আদায় করা হয়েছে। ‘ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ আইন, ২০০৯’ এর ৭৬(৪) ধারায় ২০২০-২১ অর্থবছর থেকে ৩১ মার্চ ২০২৩ তারিখ পর্যন্ত আদায়কৃত জরিমানার ২৫% হিসেবে মোট ৬ জন অভিযোগকারীকে ৪,১০০/- (চার হাজার) 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’ আইন সম্পর্কে দেশের জনগণকে অবহিতকরণ, ভোক্তাদের ই-কমার্স বিষয়ে সচেতনতার অভাবে ই-কমার্স সম্পর্কিত অভিযোগ বৃদ্ধি এবং ভোক্তা অধিকার বিরোধী কার্য প্রতিরোধে বাজার তদারকি/ অভিযানে অন্যান্য সংস্থার সাথে সমন্বয় সাধন।

ভবিষ্যৎ পরিকল্পনা:

‘ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ আইন-২০০৯’ এবং 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 সাধন করে আইনের সুফল দেশের সকল মানুষকে পৌঁছে দেয়া।

২০২৪-২৫ অর্থবছরের সম্ভাব্য প্রধান অর্জনসমূহ:

- □ ৬৮০০টি লিফলেট, প্যাম্পলেট বিতরণ।
- □ ৭টি সেমিনার/ওয়ার্কসপ/মতবিনিময় সভা আয়োজন।
- □ ১৩৫টি তদারকিমূলক অভিযান পরিচালনা।
- □ ১৫ মার্চ বিশ্ব ভোক্তা-অধিকার দিবস উদযাপন।
- □ ১২টি সচেতনতামূলক সভা আয়োজন।
- □ 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, সাতক্ষীরা জেলা কার্যালয়, জাতীয় ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তর

এবং

উপপরিচালক, খুলনা 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)

ভোক্তার 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. 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. জনসচেতনতা সৃষ্টির লক্ষ্যে সচেতনতামূলক সভা, সেমিনার ও ওয়ার্কসপ আয়োজনসহ অন্যান্য কার্যক্রম গ্রহণ।
২. বাজার তদারকির মাধ্যমে ভোক্তা-স্বার্থ সংরক্ষণ;
৩. ভোক্তাদের অভিযোগ নিষ্পত্তি এবং
৪. জনসচেতনতা সৃষ্টির লক্ষ্যে সচেতনতামূলক সভা, সেমিনার ও ওয়ার্কসপ আয়োজনসহ অন্যান্য কার্যক্রম গ্রহণ।
৫. বাজার তদারকির মাধ্যমে ভোক্তা-স্বার্থ সংরক্ষণ;
৬. 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	উপাঙসূত্র
						২০২৫-২০২৬	২০২৬-২০২৭		
ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ	বাজার তদারকি সম্পন্ন	সংখ্যা	১২২	১০৩	১৩৫	১৩৫	১৩৫	আইন শৃঙ্খলা রক্ষাকারী বাহিনী	বাজার তদারকি সংক্রান্ত প্রেস বিজ্ঞপ্তি/ পাক্ষিক প্রতিবেদন / সামারি রিপোর্ট
ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ	অভিযোগ নিষ্পত্তিকৃত	%	১০০	৮৪	৬০	৮০	৮০	-	সামারি রিপোর্ট/ অভিযোগ নিষ্পত্তি রেজিস্টার
ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ	সচেতনতামূলক সভা অনুষ্ঠিত	সংখ্যা	১৩	১০	১২	১২	১২	-	সামারি রিপোর্ট/ সভার নোটিশ/ উপস্থিতির তালিকা

*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 কার্য প্রতিরোধ;	২৫	[১.১] বাজার তদারকি সম্পন্ন	[১.১.১] বাজার তদারকি সম্পন্ন	সমষ্টি	সংখ্যা	২৫	১২২	১২২	১৩৫	১২০	১০৫	৯০	৮০	১৩৫	১৩৫
[২] সচেতনতা বৃদ্ধি।	২৫	[২.১] সচেতনতা বৃদ্ধির জন্য প্যাম্পলেট, লিফলেট বিতরণ	[২.১.১] প্যাম্পলেট বিতরণকৃত	সমষ্টি	সংখ্যা (হাজার)	৬	৩.৩	২.২	৩.৩	৩.০০	২.৬৫	২.৩০	২.২	৩.৩	৩.৩
			[২.১.২] লিফলেট বিতরণকৃত	সমষ্টি	সংখ্যা (হাজার)	৬	৩.৮	২.৭০	৩.৮০	৩.৮	৩.০০	২.৭০	২.৩০	৩.৮০	৩.৮০
		[২.২] সেমিনার/ওয়ার্কসপ/মতবিনিময় সভা	[২.২.১] সেমিনার/ওয়ার্কসপ/মতবিনিময় সভা অনুষ্ঠিত	সমষ্টি	সংখ্যা	৪	৭	১০	১৩	১২	১১	৮	৮	৭	৭
		[২.৩] সচেতনতামূলক সভা	[২.৩.১] সভা অনুষ্ঠিত	সমষ্টি	সংখ্যা	৪	১৩	১২	১২	১০	৯	৮	৭	১২	১২
		[২.৪] জেলা, উপজেলায় বিশ্ব ভোক্তা-অধিকার দিবস উদযাপন	[২.৪.১] দিবস উদযাপিত	সমষ্টি	সংখ্যা	৫	৭	৭	৭	৬	৭	৮	৮	৭	৭
[৩] অভিযোগ নিষ্পত্তি;	২০	[৩.১] অভিযোগ নিষ্পত্তিকরণ।	[৩.১.১] অভিযোগ নিষ্পত্তিকৃত	সমষ্টি	গড়	১৫	১০০	৯১	৬০	৫৫	৫০	৪৫	৪০	৬৫	৭০
		[৩.২] সিসিএমএস শীর্ষক সফটওয়্যার প্রণয়ন	[৩.২.১] সফটওয়্যার পাইলটিং	তারিখ	তারিখ	৫			২৩.০৪.২৪	২৩.০৫.২৪	১২.০৬.২৪	১৯.০৬.২৪	২৬.০৬.২৪		

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

স্বাক্ষরিত:

.....
সহকারী পরিচালক
সাতক্ষীরা 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 Consumer Rights 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 সম্পন্ন	[১.১.১] বাজার তদারকি সম্পন্ন	সহকারী পরিচালক	বাজার তদারকি সংক্রান্ত সামারী রিপোর্ট
[২.১] সচেতনতা বৃদ্ধির জন্য প্যাম্পলেট, লিফলেট বিতরণ	[২.১.১] প্যাম্পলেট বিতরণকৃত	সহকারী পরিচালক	সামারী রিপোর্ট ও লিফলেট বিতরণ রেজিস্ট্রার
	[২.১.২] লিফলেট বিতরণকৃত	সহকারী পরিচালক	সামারী রিপোর্ট ও লিফলেট বিতরণ রেজিস্ট্রার
[২.২] সেমিনার/ওয়ার্কসপ/ মতবিনিময় সভা	[২.২.১] সেমিনার/ওয়ার্কসপ/ মতবিনিময় সভা অনুষ্ঠিত	সহকারী পরিচালক	সামারী রিপোর্ট, সভার নোটিশ ও উপস্থিতি, সভার কার্যবিবরণী
[২.৩] সচেতনতামূলক সভা	[২.৩.১] সভা অনুষ্ঠিত	সহকারী পরিচালক	সামারী রিপোর্ট, সভার নোটিশ ও উপস্থিতি, সভার কার্যবিবরণী /রেকর্ড নোটিশ
[২.৪] জেলা, উপজেলায় বিশ্ব ভোক্তা-অধিকার দিবস উদযাপন	[২.৪.১] দিবস উদযাপিত		সামারী রিপোর্ট, বাজেট বরাদ্দের জি ও কপি
[৩.১] অভিযোগ নিষ্পত্তিকরণ।	[৩.১.১] অভিযোগ নিষ্পত্তিকৃত	সহকারী পরিচালক	অভিযোগ নিষ্পত্তি সংক্রান্ত সামারী রিপোর্ট
[৩.২] সিসিএমএস শীর্ষক সফটওয়্যার প্রণয়ন	[৩.২.১] সফটওয়্যার পাইলটিং	প্রধান কার্যালয়	

সংযোজনী ৩: অন্য অফিসের সঙ্গে সংশ্লিষ্ট কর্মসম্পাদন সূচকসমূহ

কার্যক্রম	কর্মসম্পাদন সূচক	যেসকল অফিসের সাথে সংশ্লিষ্ট	সংশ্লিষ্ট অফিসের সাথে কার্যক্রম সমন্বয়ের কৌশল
-----------	------------------	-----------------------------	--

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