গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার

সহকারী পরিচালক, সুনামগঞ্জ 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, 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 সংরক্ষণ এবং ভোক্তা-অধিকার বিরোধী কার্য প্রতিরোধ কার্যক্রম তৃণমুল পর্যায়ে বিস্তৃতির লক্ষ্যে সুনামগঞ্জ জেলার ১২ (বারো) টি উপজেলায় ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ আইন, ২০০৯ এর ধারা ১০ অনুসারে এবং প্রবিধানমালা ২০১৩ অনুসারে ১২ (বারো) টি উপজেলায় উপজেলা ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ কমিটি ও ৮৮ টি ইউনিয়নে ইউনিয়ন ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ কমিটি গঠন করা হয়েছে। ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ আইন, ২০০৯ এর অধীনে ২০২০-২০২১ হতে ২০২২-২০২৩ অর্থবছরের এপ্রিল-২৩ পর্যন্ত সুনামগঞ্জ জেলাতে মোবাইল টিম কর্তৃক সর্বমোট ৪৪৫ টি বাজার তদারকি কার্যক্রম পরিচালিত হয়েছে। এসময়ে ১৩৬৩ টি প্রতিষ্ঠানকে সর্বমোট ৬৫,৩১,৫০০/-টাকা জরিমানা আরোপ ও আদায় করা হয়েছে। ভোক্তাদের অভিযোগের ভিত্তিতে তদন্ত সাপেক্ষে ৪৮ টি অভিযোগ নিষ্পত্তি করা হয়েছে। যেখানে ৯ টি প্রতিষ্ঠানকে ৪৭০০০/- টাকা জরিমানা আরোপ করা হয়েছে এবং ৯ জন অভিযোগকারীকে আরোপিত জরিমানার ২৫% হিসেবে ১১,৭৫০/- প্রদান করা হয়েছে। জনসচেতনতা বৃদ্ধির লক্ষ্যে সুনামগঞ্জ জেলা, সকল উপজেলা ও ইউনিয়নে ভোক্তা-অধিকার বিষয়ক ক্যালেন্ডার, লিফলেট ও পাম্পলেট বিতরণ করা হয়েছে, এছাড়াও বিভিন্ন জেলা/উপজেলায় ৪৫টি গনশুনানী/সচেতনতামূলক/মতবিনিময় সভার আয়োজন করা হয়েছে। পাশাপাশি পথসভার মাধ্যমে প্রচারণা চালানো হয়েছে। সুনামগঞ্জ জেলা ও এর আওতাধীন ১০টি উপজেলায় প্রতি বছর ১৫ মার্চ বিশ্ব ভোক্তা-অধিকার দিবস উদযাপন করা হয়েছে।

সমস্যা এবং চ্যালেঞ্জসমূহ:

‘ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ আইন’ সম্পর্কে 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 অন্যার্ন্য সংস্থার সাথে সমন্বয় করে আইনের সুফল দেশের সকল মানুষের নিকট পৌঁছে দেয়া।

২০২৩-২৪ অর্থবছরের সম্ভাব্য প্রধান অর্জনসমূহ:

- ১। ৯০০০ লিফলেট, ৫৪০০ প্যাম্পলেট বিতরণ।
- ২। ২০ টি সেমিনার/ ওয়ার্কসপ/ মতবিনিময় সভা আয়োজন।
- ৩। ১৫৬ টি বাজার তদারকি কার্যক্রম পরিচালনা করা ।
- ৪। ২৫ লক্ষ টাকা জরিমানা আরোপ ও আদায়।
- ৫। ১৫ মার্চ ২০২৪ বিশ্ব ভোক্তা-অধিকার দিবস উদযাপন।
- ৬। ১৫ টি সচেতনতামূলক সভা আয়োজন এবং
- ৭। দ্রুততম সময়ে প্রাপ্ত অভিযোগের কমপক্ষে ৬০% নিষ্পত্তি করা ।
- ৮। সেন্ট্রাল কমপ্লেইন ম্যানেজমেন্ট সিস্টেম (সিসিএমএস) শীর্ষক সফটওয়্যার প্রণয়ন।

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, সুনামগঞ্জ জেলা কার্যালয়, জাতীয় ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তর

এবং

উপপরিচালক, সিলেট 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 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 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/ সংস্হাসমূহের নাম	উপাত্তসূত্র
						২০২৪-২০২৫	২০২৫-২০২৬		
ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ	বাজার তদারকি সম্পন্ন	সংখ্যা	১৪১	১৩৫	১৫৬	১৬০	১৬৫	আইন শৃঙ্খলা বাহিনী	বাজার তদারকি সংক্রান্ত রেজিস্টার ও প্রতিবেদন
	অভিযোগ নিষ্পত্তিকৃত	শতকরা	১০০	১০০	৬০	৮৫	৯০	-	অভিযোগ নিষ্পত্তি রেজিস্টার ও প্রতিবেদন
	সচেতনতামূলক সভা অনুষ্ঠিত	সংখ্যা	১৫	১১	১৫	১৫	১৫	-	সভার নোটিশ, হাজিরা ও প্রতিবেদন

*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		
									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	১৪১	১৩৫	১৫৬	১৪০	১২৫	১১০	৯৫	১৬০	১৬৫
		[১.২] জরিমানা আরোপ ও আদায়	[১.২.১] জরিমানা আরোপ ও আদায়	সমষ্টি	পরিমান (লক্ষ টাকা)	৫	২১	২৩	২৫	২৩	২০	১৮	১৫	২৫	২৫
[২] সচেতনতা বৃদ্ধি।	২৫	[২.১] সচেতনতা বৃদ্ধির লক্ষ্যে প্যাম্পলেট, লিফলেট ও ডেস্ক ক্যালেন্ডার বিতরণ	[২.১.১] প্যাম্পলেট বিতরণকৃত	সমষ্টি	সংখ্যা	৫	৪৪০০	৪৪০০	৫৪০০	৪৯০০	৪৩০০	৩৮০০	৩২০০	৫৪০০	৫৪০০
			[২.১.২] লিফলেট বিতরণকৃত	সমষ্টি	সংখ্যা	৫	৬০০০	৬০০০	৯০০০	৮১০০	৭২০০	৬৩০০	৫৪০০	৯০০০	৯০০০
		[২.২] সেমিনার/ ওয়ার্কসপ/ মতবিনিময় সভা	[২.২.১] সেমিনার/ওয়ার্কসপ/ মতবিনিময় সভা অনুষ্ঠিত	সমষ্টি	সংখ্যা	৫	১১	১১	২১	১৮	১৬	১৪	১২	২০	২০
		[২.৩] সচেতনতামূলক সভা	[২.৩.১] সভা অনুষ্ঠিত	সমষ্টি	সংখ্যা	৫	১৫	১১	১৫	১৪	১৩	১২	১১	১৫	১৫
		[২.৪] জেলা ও উপজেলায় বিশ্ব ভোক্তা অধিকার দিবস উদযাপন	[২.৪.১] দিবস উদযাপিত	সমষ্টি	সংখ্যা	৫	১১	১১	১১	১০	৯	৮	৭	১১	১১
[৩] অভিযোগ নিষ্পত্তি;	২০	[৩.১] অভিযোগ নিষ্পত্তি	[৩.১.১] অভিযোগ নিষ্পত্তিকৃত	গড়	%	২০	১০০%	১০০%	৬০	৫৪	৪৮	৪২	৩৬	৮০	৯০

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

স্বাক্ষরিত:

....

সহকারী পরিচালক
সুনামগঞ্জ 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	Directoate of Natiomal Consumers`Right Protectiom
২	NCCC	National Consumer Complain Center

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
[১.২] জরিমানা আরোপ ও আদায়	[১.২.১] জরিমানা আরোপ ও আদায়	জেলা কার্যালয়	মাসিক রিপোর্ট, রেজিস্টার
[২.১] সচেতনতা বৃদ্ধির লক্ষ্যে প্যাম্পলেট, লিফলেট ও ডেস্ক ক্যালেন্ডার বিতরণ	[২.১.১] প্যাম্পলেট বিতরণকৃত	জেলা কার্যালয়	লিফলেট, পাম্পলেট বিতরণ রেজিস্টার
	[২.১.২] লিফলেট বিতরণকৃত	জেলা কার্যালয়	লিফলেট, পাম্পলেট বিতরণ রেজিস্টার
[২.২] সেমিনার/ ওয়ার্কসপ/ মতবিনিময় সভা	[২.২.১] সেমিনার/ওয়ার্কসপ/ মতবিনিময় সভা অনুষ্ঠিত	জেলা ও উপজেলা প্রশাসন	জেলা প্রশাসক, উপজেলা নির্বাহী কর্মকর্তা প্রেরিত প্রতিবেদন
[২.৩] সচেতনতামূলক সভা	[২.৩.১] সভা অনুষ্ঠিত	জেলা কার্যালয়	সচেতনতামুলক সভার নোটিশ, হাজিরা ও রেজিস্টার
[২.৪] জেলা ও উপজেলায় বিশ্ব ভোক্তা অধিকার দিবস উদযাপন	[২.৪.১] দিবস উদযাপিত	জেলা ও উপজেলা প্রশাসন	জেলা প্রশাসক, উপজেলা নির্বাহী কর্মকর্তা প্রেরিত প্রতিবেদন
[৩.১] অভিযোগ নিষ্পত্তি	[৩.১.১] অভিযোগ নিষ্পত্তিকৃত	জেলা কার্যালয়	অভিযোগ নিষ্পত্তি 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	বাংলাদেশ পুলিশ	বাজার তদারকি কার্যক্রমে আইন-শৃঙ্খলা বজায় রাখা ও নিরাপত্তার জন্য পুলিশের সহায়তা গ্রহণ
বাজার তদারকি	বাজার তদারকি সম্পন্ন	কৃষি সম্প্রসারণ অধিদপ্তর	কারিগরি জ্ঞানসম্পন্ন লোক বাজার তদারকি কার্যক্রম ফলপ্রসু করতে সহায়ক হয়।
বাজার তদারকি	বাজার তদারকি সম্পন্ন	বাংলাদেশ স্ট্যান্ডার্ডস এন্ড টেস্টিং ইন্সটিটিউশন	কারিগবি জ্ঞানসম্পন্ন লোক বাজার তদারিক কার্যক্রম ফলপ্রসু করতে সহায়ক হয়।

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