



গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার

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

এবং

উপপরিচালক, রংপুর 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:

১। গাইবান্ধা জেলায় ৭টি উপজেলা ও ৮২টি ইউনিয়ন ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ কমিটি গঠন।

২। জনসচেতনতা বৃদ্ধির জন্য অধিদপ্তর হতে প্রাপ্ত পর্যাপ্ত সংখ্যক ডেস্ক ক্যালেন্ডার, লিফলেট ও প্যাম্পলেট বিতরণ করা হয়েছে।

৩। বাজার অভিযানের মাধ্যমে প্রতিরোধমূলক ব্যবস্থা গ্রহন ও ভুক্তভোগী ভোক্তার লিখিত অভিযোগ নিষ্পত্তির মাধ্যমে প্রতিকারমূলক ব্যবস্থা গ্রহণ। শিক্ষা প্রতিষ্ঠানসহ অন্যান্য প্রতিষ্ঠানে ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ আইন ২০০৯ এর প্রচারের লক্ষ্যে সচেতনতামূলক সভার আয়োজন।

৪। ভোক্তা-অধিকার বিষয়ে জনসচেতনতা সৃষ্টির লক্ষ্যে ২০২১-২০২২ অর্থবছরে ৯৩৩০ টি, ২০২২-২০২৩ অর্থবছরে ৯০০০টি লিফলেট এবং ২০২৩-২০২৪ অর্থবছরে ৯০০০টি, প্যাম্পলেট ও ক্যালেন্ডার বিতরণ করা হয়েছে। ভোক্তা-অধিকার বিরোধী কার্য প্রতিরোধের লক্ষ্যে দেশব্যাপী 'ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ আইন, ২০০৯' এর অধীনে অধিদপ্তরের বাজার তদারকি টিম ২০২১-২০২২ অর্থবছরের ০১ জুলাই থেকে ৩০ জুন ২০২২ তারিখ পর্যন্ত ১১২ টি বাজার তদারকির ও অভিযোগ নিষ্পত্তির মাধ্যমে ১১,২৭,৭০০/- (এগার লক্ষ্য সাতাই হাজার সাত শত) টাকা এবং ২০২২-২০২৩ অর্থবছরের ০১ জুলাই থেকে ৩০ জুন ২০২৩ তারিখ পর্যন্ত -১৪০টি বাজার তদারকি ও অভিযোগ নিষ্পত্তির মাধ্যমে ১৩,৮৮,২৫০/- (তের লক্ষ আটশি হাজার দুই শত পঞ্চাশ টাকা) এবং ২০২৩-২০২৪ অর্থ বছরের ০১ জুলাই হতে ৩০ জুন ২০২৪ পর্যন্ত ৯১টি বাজার তদারকি ও অভিযোগ নিষ্পত্তির মাধ্যমে ১১,৩৪,৫০০/- টাকা জরিমানা আরোপ ও আদায় করেছে। এর মধ্যে অভিযোগকারীকে প্রদান করা হয়েছে ৩,৭৫০/- টাকা।

৫। ভোক্তাগণের অভিযোগ গ্রহণের লক্ষ্যে ০৩ আগস্ট ২০১৪ তারিখে ভোক্তা-অভিযোগকেন্দ্র (এনসিসিসি) এবং ১৫ মার্চ ২০২০ তারিখে 'ভোক্তা-বাতায়ন' শীর্ষক হটলাইন স্থাপন করা হয়েছে। বিগত ৩ অর্থবছরে ৩০ জুন ২০২৪ পর্যন্ত অভিযোগ পাওয়া গিয়েছে ৬৪টি, অভিযোগ নিষ্পত্তি করা হয়েছে ৬৪টি ও অভিযোগ নিষ্পত্তির মাধ্যমে ৪২,০০০/- (সাইত্রিশ হাজার টাকা) টাকা জরিমানা আরোপ ও আদায় করা হয়েছে। 'ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ আইন, ২০০৯' এর ৭৬(৪) ধারায় ২০০৯ থেকে ৩০ জুন ২০২৪ তারিখ পর্যন্ত আদায়কৃত জরিমানার ২৫% প্রণোদনা হিসেবে অভিযোগকারীকে ২০,৫০০/- টাকা প্রদান করা হয়েছে।

সমস্যা এবং চ্যালেঞ্জসমূহ:

ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ আইন-২০০৯ যুগোপযোগীকরণ, এ আইন সম্পর্কে জনগণকে অবহিতকরণ এবং অধিদপ্তরের জনবল বৃদ্ধিকরণ।

ভবিষ্যৎ পরিকল্পনা:

ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ আইন-২০০৯ এর সুফল সকল মানুষকে পৌঁছে দেয়া এবং এই আইন সম্পর্কে জনগণকে অবহিত করার জন্য প্রচারণা জোরদার করা।

২০২৪-২৫ অর্থবছরের সম্ভাব্য প্রধান অর্জনসমূহ:

- □ ৯,০০০ টি লিফলেট ও প্যাম্পলেট বিতরণ;□
- □ ৭ টি সেমিনার/ওয়ার্কসপ/মতবিনিময় সভা আয়োজন;□
- □ ১২২ টি বাজার তদারকি;□
- □ ১৫ মার্চ বিশ্ব ভোক্তা-অধিকার দিবস উদযাপন;□
- □ ১২টি সচেতনতামূলক সভা আয়োজন ;□
- □ প্রাপ্ত অভিযোগ দ্রুততম সময়ে নিষ্পত্তি এবং□

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, গাইবান্ধা জেলা কার্যালয়, জাতীয় ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তর

এবং

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

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 অধিদপ্তর, জেলা কার্যালয়, গাইবান্ধা	বাজার তদারকি সম্পন্ন	সংখ্যা	১২৭	৯১	১২২	১২৩	১২৪	বাংলাদেশ পুলিশ	পাঙ্কিক প্রতিবেদন ও সামারি রিপোর্ট
	সচেতনতামূলক সভা	সংখ্যা	১০	১২	১২	১২	১২	বাংলাদেশ পুলিশ	সভার নোটিশ, হাজিরা ও কার্যবিবরণী
	অভিযোগ নিষ্পত্তিকৃত	%	৯০	১০০	৭০	৭০	৭০	বাংলাদেশ পুলিশ	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] ভোক্তার-অধিকার বিরোধী কার্য প্রতিরোধ।	২৫	[১.১] বাজার তদারকি	[১.১.১] বাজার তদারকি সম্পন্ন	সমষ্টি	সংখ্যা	২৫	১৪০	৯১		৯০					
[২] সচেতনতা বৃদ্ধি।	২৫	[২.১] লিফলেট ও প্যাম্পলেট বিতরণ	[২.১.১] লিফলেট ও প্যাম্পলেট বিতরণকৃত	সমষ্টি	সংখ্যা	১০	৯০০০	৯০০০	১০০						
		[২.২] সেমিনার/ওয়ার্কশপ/মতবিনিময় সভা	[২.২.১] সেমিনার/ওয়ার্কশপ/মতবিনিময় সভা অনুষ্ঠিত	সমষ্টি	সংখ্যা	৫	৭	৭	১০০						
		[২.৩] বিশ্ব ভোক্তা অধিকার দিবস পালন	[২.৩.১] বিশ্ব ভোক্তা অধিকার দিবস পালিত	সমষ্টি	সংখ্যা	৫	৭	৭	১০০						
		[২.৪] সচেতনতামূলক সভা	[২.৪.১] সচেতনতামূলক সভা অনুষ্ঠিত	সমষ্টি	সংখ্যা	৫	১২	১২	১০০						
[৩] অভিযোগ নিষ্পত্তি।	২০	[৩.১] অভিযোগ নিষ্পত্তিকৃত	[৩.১.১] অভিযোগ নিষ্পত্তিকৃত	সমষ্টি	%	২০	৭০	১০০	১০০						

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, গাইবান্ধা জেলা কার্যালয়, জাতীয় ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তর, উপপরিচালক, রংপুর বিভাগীয় কার্যালয়, জাতীয় ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তর-এর নিকট অঞ্জীকার করছি যে এই চুক্তিতে বর্ণিত লক্ষ্যমাত্রা অর্জনে সচেষ্ট থাকব।

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

স্বাক্ষরিত:

.....
সহকারী পরিচালক
গাইবান্ধা জেলা কার্যালয়, জাতীয় ভোক্তা-অধিকার
সংরক্ষণ অধিদপ্তর

.....
তারিখ

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

.....
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 Complaint 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	জাতীয় ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তর, গাইবান্ধা।	বাজার তদারকি সংক্রান্ত রেজিস্টার
[২.১] লিফলেট ও প্যাম্পলেট বিতরণ	[২.১.১] লিফলেট ও প্যাম্পলেট বিতরণকৃত	জাতীয় ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তর, গাইবান্ধা।	বিতরণ রেজিস্টার
[২.২] সেমিনার/ওয়ার্কশপ/মতবিনিময় সভা	[২.২.১] সেমিনার/ওয়ার্কশপ/মতবিনিময় সভা অনুষ্ঠিত	জাতীয় ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তর, গাইবান্ধা।	সেমিনার রেজিস্টার
[২.৩] বিশ্ব ভোক্তা অধিকার দিবস পালন	[২.৩.১] বিশ্ব ভোক্তা অধিকার দিবস পালিত	জাতীয় ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তর, গাইবান্ধা।	দিবস পালন রেজিস্টার
[২.৪] সচেতনতামূলক সভা	[২.৪.১] সচেতনতামূলক সভা অনুষ্ঠিত	জাতীয় ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তর, গাইবান্ধা।	সভা সংক্রান্ত রেজিস্টার
[৩.১] অভিযোগ নিষ্পত্তিকৃত	[৩.১.১] অভিযোগ নিষ্পত্তিকৃত	জাতীয় ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তর, গাইবান্ধা।	অভিযোগ নিষ্পত্তি

সংযোজনী ৩: অন্য অফিসের সাথে সংশ্লিষ্ট কর্মসম্পাদন সূচকসমূহ

কার্যক্রম	কর্মসম্পাদন সূচক	যেসকল অফিসের সাথে সংশ্লিষ্ট	সংশ্লিষ্ট অফিসের সাথে কার্যক্রম সমন্বয়ের কৌশল
বাজার তদারকি	বাজার তদারকি সম্পন্ন	বাংলাদেশ নিরাপদ খাদ্য কর্তৃপক্ষ	পত্র যোগাযোগ ও টেলিফোন
বাজার তদারকি	বাজার তদারকি সম্পন্ন	কৃষি বিপণন অধিদপ্তর	পত্র যোগাযোগ ও টেলিফোন
বাজার তদারকি	বাজার তদারকি সম্পন্ন	বাংলাদেশ স্ট্যান্ডার্ডস এন্ড টেস্টিং ইন্সটিটিউশন	পত্র যোগাযোগ ও টেলিফোন
বাজার তদারকি	বাজার তদারকি সম্পন্ন	ঔষধ প্রশাসন অধিদপ্তর	পত্র যোগাযোগ ও টেলিফোন
বাজার তদারকি	বাজার তদারকি সম্পন্ন	বাংলাদেশ পুলিশ	পত্র যোগাযোগ ও টেলিফোন

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