



গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার

সহকারী পরিচালক, বাগেরহাট 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, ২০২২ - জুন ৩০, ২০২৩

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 চূড়ান্ত 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 বাগেরহাট জেলায় ২০১৯-২০২০ অর্থবছরে ৮,৭৫৫ টি, ২০২০-২০২১ অর্থবছরে ৮,৮১০ টি এবং ২০২১-২০২২ অর্থবছরে ১৫ জুন ২০২২ তারিখ পর্যন্ত ৮,৫১০ টি লিফলেট, প্যাম্ফলেট ও ক্যালেন্ডার বিতরণ করা হয়েছে। ভোক্তা-অধিকার বিরোধী কার্য প্রতিরোধের লক্ষ্যে ‘ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ আইন, ২০০৯’ এর অধীনে বাগেরহাট জেলার বিভিন্ন উপজেলাতে মোবাইল টিম কর্তৃক ২০১৯-২০২০ অর্থবছরে ১৫৯টি বাজার তদারকির মাধ্যমে ৩,৬৩,৯০০/- (তিন লক্ষ তেরটি হাজার নয়শত) টাকা; ২০২০-২০২১ অর্থবছরে ১৭৯টি বাজার তদারকির মাধ্যমে ৭,২৭,৬০০/- (সাত লক্ষ সাতাশ হাজার ছয়শত) টাকা এবং ২০২১-২০২২ অর্থবছরের ০১ জুলাই থেকে ১৫ জুন ২০২২ তারিখ পর্যন্ত ১৫০ টি বাজার তদারকির মাধ্যমে ১৩,৩২,৯০০ (তেরো লক্ষ বত্রিশ হাজার নয়শত) টাকা জরিমানা আরোপ ও আদায় করেছে। ভোক্তাগণের অভিযোগ গ্রহণের লক্ষ্যে ০৩ আগস্ট ২০১৪ তারিখে ভোক্তা-অভিযোগ কেন্দ্র (এনসিসিসি) এবং ১৫ মার্চ ২০২০ তারিখে ‘ভোক্তা-বাতায়ন’ শীর্ষক হটলাইন স্থাপন করা হয়েছে। বিগত ২০১৯-২০২০ অর্থবছরে অভিযোগ পাওয়া গিয়েছে ১০টি, অভিযোগ নিষ্পত্তি করা হয়েছে ১০টি ও অভিযোগ নিষ্পত্তির মাধ্যমে ৫০০/- (পাঁচশত) টাকা জরিমানা আরোপ ও আদায়; ২০২০-২০২১ অর্থবছরে অভিযোগ পাওয়া গিয়েছে ১৮ টি, অভিযোগ নিষ্পত্তি করা হয়েছে ১৮ টি ও অভিযোগ নিষ্পত্তির মাধ্যমে ৫০,০০০/- (পঞ্চাশ হাজার) টাকা জরিমানা আরোপ ও আদায় এবং ২০২১-২০২২ অর্থবছরের ০১ জুলাই ২০২১ থেকে ১৫ জুন ২০২২ তারিখ পর্যন্ত অভিযোগ পাওয়া গিয়েছে ১১টি, অভিযোগ নিষ্পত্তি করা হয়েছে ১১ টি ও অভিযোগ নিষ্পত্তির মাধ্যমে ২,৫০,০০০/- (দুই লক্ষ পঞ্চাশ হাজার) টাকা জরিমানা আরোপ ও আদায় করা হয়েছে। ‘ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ আইন, ২০০৯’ এর ৭৬(৪) ধারায় ২০১৯ থেকে ১৫ জুন ২০২২ তারিখ পর্যন্ত আদায়কৃত জরিমানার ২৫% হিসেবে মোট ২ জন অভিযোগকারীকে ৭৫,০০০/- (পঁচাত্তর হাজার) টাকা প্রদান করা হয়েছে। ‘ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ আইন, ২০০৯’ প্রচারের লক্ষ্যে বাগেরহাট জেলা ও আওতাধীন উপজেলায় মোট ২৭টি সেমিনার ও ৪২টি সচেতনতামূলক সভা আয়োজন করা হয়েছে। অধিকন্তু জেলা ও উপজেলায় ১৫ মার্চ বিশ্ব ভোক্তা-অধিকার দিবস উদযাপন করা হয়েছে।

সমস্যা এবং চ্যালেঞ্জসমূহ:

‘ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ আইন, ২০০৯’ সম্পর্কে বাগেরহাট জেলার সকল 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 অন্যান্য সংস্থার সাথে সমন্বয় করে আইনের সুফল বাগেরহাট জেলার সকল মানুষের নিকট পৌঁছে দেয়া।

২০২২-২৩ অর্থবছরের সম্ভাব্য প্রধান অর্জনসমূহ:

- ৮,১০০ টি লিফলেট ও প্যাম্ফলেট বিতরণ;
- ০৯টি সেমিনার/আলোচনা সভা আয়োজন;
- ১৩০ টি বাজার তদারকি;
- ১২ লক্ষ টাকা জরিমানা আরোপ ও আদায়;
- ১৫ মার্চ বিশ্ব ভোক্তা-অধিকার দিবস উদযাপন;
- ১২ টি সচেতনতামূলক সভার আয়োজন ;
- প্রাপ্ত ৬০% 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, বাগেরহাট জেলা কার্যালয়, জাতীয় ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তর

এবং

উপপরিচালক, খুলনা বিভাগীয় কার্যালয়, জাতীয় ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তর-এর মধ্যে ২০২২ 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 বাস্তবায়নে ভোক্তা-অধিকার বিরোধী কার্যক্রম প্রতিরোধ এবং অভিযোগ নিষ্পত্তির মাধ্যমে ভোক্তা-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. জনসচেতনতা সৃষ্টির লক্ষ্যে সচেতনতামূলক সভা, সেমিনার ও ওয়ার্কসপ আয়োজনসহ অন্যান্য কার্যক্রম গ্রহণ।
২. বাজার তদারকির মাধ্যমে ভোক্তা-স্বার্থ সংরক্ষণ;
৩. ভোক্তাদের অভিযোগ নিষ্পত্তি

সেকশন ২

বিভিন্ন কার্যক্রমের চূড়ান্ত ফলাফল/প্রভাব (Outcome/Impact)

চূড়ান্ত ফলাফল/প্রভাব	কর্মসম্পাদন সূচকসমূহ	একক	প্রকৃত অর্জন ২০২০-২১	প্রকৃত অর্জন* ২০২১-২২	লক্ষ্যমাত্রা ২০২২-২৩	প্রক্ষেপণ		নির্ধারিত লক্ষ্যমাত্রা অর্জনের ক্ষেত্রে যৌথভাবে দায়িত্বপ্রাপ্ত মন্ত্রণালয়/বিভাগ/ সংস্থাসমূহের নাম	উপাত্তসূত্র
						২০২৩-২০২৪	২০২৪-২০২৫		
ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ	বাজার তদারকি সম্পন্ন	সংখ্যা	১৭৯	১৫০	১৩০	১৩০	১৩০	বাংলাদেশ পুলিশ	বাজার তদারকি সংক্রান্ত সামারি রিপোর্ট
	অভিযোগ নিষ্পত্তিকৃত	%	৮০	১০০	৬০	৬৫	৭০		অভিযোগ সংক্রান্ত সামারি রিপোর্ট
	সচেতনতামূলক সভা অনুষ্ঠিত	সংখ্যা	১২	১২	১২	১২	১২		সামারি রিপোর্ট, সভার নোটিশ ও উপস্থিতি, সভার কার্যবিবরণী/রেকর্ড নোটস

*সাময়িক (provisional) তথ্য

সেকশন ৩
কর্মসম্পাদন পরিকল্পনা

কর্মসম্পাদনের ক্ষেত্র	কর্মসম্পাদনের ক্ষেত্রের মান	কার্যক্রম	কর্মসম্পাদন সূচক	গণনা পদ্ধতি	একক	কর্মসম্পাদন সূচকের মান	প্রকৃত অর্জন ২০২০-২১	প্রকৃত অর্জন* ২০২১-২২	লক্ষ্যমাত্রা/নির্ণায়ক ২০২২-২৩					প্রক্ষেপণ ২০২৩-২০২৪	প্রক্ষেপণ ২০২৪-২০২৫
									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	২০	১৭৯	১৫০	১৩০	১২৫	১২০	১১৫	১১০	১৩০	১৩০
		[১.২] জরিমানা আরোপ ও আদায়	[১.২.১] আরোপিত ও আদায়কৃত	সমষ্টি	পরিমাণ (লক্ষ টাকা)	৫	৭.২৭৬	১৩.৩২৯	১২	১০.৮	৯.৬	৮.৪	৫.৪	১২	১৩
[২] সচেতনতা বৃদ্ধি;	২৫	[২.১] সচেতনতা বৃদ্ধির জন্য প্যাম্ফলেট, লিফলেট ও ডায়েরি বিতরণ	[২.১.১] প্যাম্ফলেট, লিফলেট ও ডায়েরি বিতরণকৃত	সমষ্টি	সংখ্যা (হাজার)	১০	৮.৮১	৮.৫১	৮.১	৭.৯	৭.৬	৭.৪	৭.১	৮.১	৮.১
		[২.২] সেমিনার/ওয়ার্কসপ/মতবিনিয় সভা	[২.২.১] সেমিনার/ওয়ার্কসপ/মতবিনিয় সভা অনুষ্ঠিত	সমষ্টি	সংখ্যা	৫	৯	৯	৯	৮	৭	৬	৫	৯	৯
		[২.৩] সচেতনতামূলক সভা	[২.৩.১] সচেতনতামূলক সভা অনুষ্ঠিত	সমষ্টি	সংখ্যা	৫	১৮	১২	১২	১০	৯	৮	৭	১২	১২
		[২.৪] জেলা ও উপজেলায় বিশ্ব ভোক্তা অধিকার দিবস উদযাপন	[২.৪.১] দিবস উদযাপিত	সমষ্টি	সংখ্যা	৫	৯	৯	৯	৮	৭	৬	৫	৯	৯
[৩] অভিযোগ নিষ্পত্তি	২০	[৩.১] ভোক্তাদের অভিযোগ নিষ্পত্তি	[৩.১.১] অভিযোগ নিষ্পত্তিকৃত	গড়	%	২০	৮০	১০০	৬০	৫৫	৫০	৪৫	৪০	৬৫	৭০

কর্মসম্পাদনের ক্ষেত্র	কর্মসম্পাদনের ক্ষেত্রের মান	কার্যক্রম	কর্মসম্পাদন সূচক	গণনা পদ্ধতি	একক	কর্মসম্পাদন সূচকের মান	প্রকৃত অর্জন ২০২০-২১	প্রকৃত অর্জন* ২০২১-২২	লক্ষ্যমাত্রা/নির্ণায়ক ২০২২-২৩					প্রক্ষেপণ ২০২৩-২০২৪	প্রক্ষেপণ ২০২৪-২০২৫
									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	ক্রমপঞ্জিভূত	প্রাপ্ত নম্বর	১০									
		[১.২] ই-গভর্ন্যান্স/ উদ্ভাবন কর্মপরিকল্পনা বাস্তবায়ন	[১.২.১] ই- গভর্ন্যান্স/ উদ্ভাবন কর্মপরিকল্পনা বাস্তবায়িত	ক্রমপঞ্জিভূত	প্রাপ্ত নম্বর	১০									
		[১.৩] অভিযোগ প্রতিকার কর্মপরিকল্পনা বাস্তবায়ন	[১.৩.১] অভিযোগ প্রতিকার কর্মপরিকল্পনা বাস্তবায়িত	ক্রমপঞ্জিভূত	প্রাপ্ত নম্বর	৪									
		[১.৪] সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি কর্মপরিকল্পনা বাস্তবায়ন	[১.৪.১] সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি কর্মপরিকল্পনা বাস্তবায়িত	ক্রমপঞ্জিভূত	প্রাপ্ত নম্বর	৩									
		[১.৫] তথ্য অধিকার কর্মপরিকল্পনা বাস্তবায়ন	[১.৫.১] তথ্য অধিকার কর্মপরিকল্পনা বাস্তবায়িত	ক্রমপঞ্জিভূত	প্রাপ্ত নম্বর	৩									

*সাময়িক (provisional) তথ্য

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

স্বাক্ষরিত:

.....
সহকারী পরিচালক
বাগেরহাট 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 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	বাগেরহাট জেলা কার্যালয়	বাজার তদারকি সংক্রান্ত সামারি রিপোর্ট
[১.২] জরিমানা আরোপ ও আদায়	[১.২.১] আরোপিত ও আদায়কৃত	বাগেরহাট জেলা কার্যালয়	সামারি রিপোর্ট, প্রেস বিজ্ঞপ্তি ও পার্শ্বিক প্রতিবেদন।
[২.১] সচেতনতা বৃদ্ধির জন্য প্যাম্পলেট, লিফলেট ও ডায়েরি বিতরণ	[২.১.১] প্যাম্পলেট, লিফলেট ও ডায়েরি বিতরণকৃত	বাগেরহাট জেলা কার্যালয়	সামারি রিপোর্ট এবং লিফলেট, প্যাম্পলেট ডায়েরি বিতরণ রেজিস্টার
[২.২] সেমিনার/ ওয়ার্কসপ/মতবিনিয় সভা	[২.২.১] সেমিনার/ ওয়ার্কসপ/মতবিনিয় সভা অনুষ্ঠিত	বাগেরহাট জেলা কার্যালয়	সামারি রিপোর্ট, বাজেট বরাদ্দের জিও এর কপি
[২.৩] সচেতনতামূলক সভা	[২.৩.১] সচেতনতামূলক সভা অনুষ্ঠিত	বাগেরহাট জেলা কার্যালয়	সামারি রিপোর্ট, সভার নোটিশ ও উপস্থিতি, সভার কার্যবিবরণী/রেকর্ড নোটস
[২.৪] জেলা ও উপজেলায় বিশ্ব ভোক্তা অধিকার দিবস উদযাপন	[২.৪.১] দিবস উদযাপিত	বাগেরহাট জেলা কার্যালয়	সামারি রিপোর্ট, বাজেট বরাদ্দের জিও এর কপি
[৩.১] ভোক্তাদের অভিযোগ নিষ্পত্তি	[৩.১.১] অভিযোগ নিষ্পত্তিকৃত	বাগেরহাট জেলা কার্যালয়	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
বাজার তদারকি	বাজার তদারকি সম্পন্ন	বাংলাদেশ পুলিশ	বাজার তদারকি কার্যক্রমে আইন শৃংখলা 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।
বাজার তদারকি	বাজার তদারকি সম্পন্ন	বিএসটিআই, কৃষি বিপণন অধিদপ্তর, নিরাপদ খাদ্য কর্তৃপক্ষ, পরিবেশ অধিদপ্তর, স্বাস্থ্য অধিদপ্তর, মৎস্য অধিদপ্তর, প্রাণিসম্পদ অধিদপ্তর, ক্যাব	কারিগরি জ্ঞানসম্পন্ন লোক বাজার তদারকি কার্যক্রম ফলপ্রসূ করতে সহায়ক হয়। 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