গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার

সহকারী পরিচালক, মেহেরপুর 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, ২০২৩ - জুন ৩০, ২০২৪

CamScanner

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

CamScanner

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 বিরোধী কার্য প্রতিরোধ ও ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ কার্যক্রম তৃণমুল পর্যায়ে বিস্তৃতির লক্ষ্যে মেহেরপুর জেলায় ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ আইন, ২০০৯ এর ধারা ১০ অনুসারে জেলা ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ কমিটি গঠন করা হয়েছে এবং প্রবিধানমালা ২০১৩ অনুসারে ০৩ (তিন)টি উপজেলায় উপজেলা কমিটি ও ১৮(আঠার)টি ইউনিয়নে ইউনিয়ন কমিটি গঠন করা হয়েছে। ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ আইন, ২০০৯ এর অধীনে মেহেরপুর জেলাতে তদারকি টিম কর্তৃক সর্বমোট ১৫৩ (একশত তেপ্পান্ন)টি বাজার তদারকি কার্যক্রম পরিচালনা করে ৩২৭ টি প্রতিষ্ঠানকে ২৪,০৮,০০০/- টাকা জরিমানা করা হয়েছে। এছাড়া ভোক্তাদের অভিযোগের ভিত্তিতে ২০২১-২০২২ অর্থবছরে ০৪টি অভিযোগের ০৪টি নিস্পত্তি করে ৬,০০০/- টাকা জরিমানা করা হয়েছে এবং ২০২২-২০২৩ অর্থবছরে ০৩টি অভিযোগের ০৩টি নিস্পত্তি করে ৪০,০০০/- টাকা জরিমানা করা হয়েছে আইনের ৭৬(৪) ধারায় ২৫% হিসেবে ১০,০০০/- টাকা ভোক্তাকে প্রদান করা হয়েছে। জনসচেতনতা বৃদ্ধির লক্ষ্যে জেলা, উপজেলা ও ইউনিয়নে ভোক্তা-অধিকার বিষয়ক ১১,৪০০টি লিফলেট, ৬৯০০টি পাম্পলেট, ৩২০০টি স্টিকার ও ৫৯০টি ক্যালেন্ডার বিতরণ করা হয়েছে। এছাড়া ৩৩ টি সচেতনতামূলক সভা আয়োজন করা হয়েছে। ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ আইন, ২০০৯ প্রচারের লক্ষ্যে জেলা ও উপজেলায় মোট ০৯টি সেমিনার আয়োজন করা হয়েছে। জেলা ও উপজেলায় প্রতি বছর ১৫ মার্চ বিশ্ব ভোক্তা অধিকার দিবস উদযাপন করা হয়েছে।

সমস্যা এবং চ্যালেঞ্জসমূহ:

১। ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ আইন, ২০০৯ সম্পর্কে মেহেরপুর জেলার সকল সাধারণ জনগণকে অবহিতকরণ।
২। ভোক্তাদের অধিকার আদায়ে সচেতন হতে উদ্বুদ্ধকরণ।
৩। বিভিন্ন ব্যবসায়ী সংগঠনকে এ আইন সম্পর্কে অবহিতকরণ ও তাদের দায়িত্ববোধ সম্পর্কে সচেতনকরণ।
৪। ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ আইন যথাযথ প্রয়োগের মাধ্যমে ভোক্তাদের অধিকার নিশ্চিতকরণ।

ভবিষ্যৎ পরিকল্পনা:

ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ আইন, ২০০৯ অবহিত ও সচেতন করার জন্য প্রচারণামূলক কার্যক্রমের মাধ্যমে জেলার সকল মানুষের নিকট পৌঁছে দেয়া।

২০২৩-২৪ অর্থবছরের সম্ভাব্য প্রধান অর্জনসমূহ:

- ৫০ বাজার তদারকি কার্যক্রম।
- ০৩টি সেমিনার আয়োজন।
- ৩৮০০ লিফলেট, ২৩০০ প্যাম্পলেট বিতরণ।
- ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ আইন, ২০০৯ প্রচার কার্যক্রম (জেলা, উপজেলা, ইউনিয়ন, ব্যবসা প্রতিষ্ঠান, শিক্ষা প্রতিষ্ঠান, জনাকীর্ণ এলাকা, হাট-বাজার পর্যায়ে) জোরদারকরণ।
- ১৫ মার্চ বিশ্ব ভোক্তা-অধিকার দিবস উদযাপন।
- ১২টি সচেতনতামূলক সভা আয়োজন।
- প্রাপ্ত ৮০% অভিযোগ দ্রুততম সময়ে নিস্পত্তি।

CamScanner

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, মেহেরপুর জেলা কার্যালয়, জাতীয় ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তর

এবং

উপপরিচালক, খুলনা বিভাগীয় কার্যালয়, জাতীয় ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তর-এর মধ্যে ২০২৩ সালের .....জুন..... মাসের .....২৬........ তারিখে এই বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তি স্বাক্ষরিত হল।

এই চুক্তিতে স্বাক্ষরকারী উভয়পক্ষ নিম্নলিখিত বিষয়সমূহে সম্মত হলেন:

CamScanner

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 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।

CamScanner

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/ সংস্থাসমূহের নাম	উপাত্তসূত্র
						২০২৪-২০২৫	২০২৫-২০২৬		
...ক্তা-অধিকার সংরক্ষণ	বাজার তদারকি সম্পন্ন	সংখ্যা	৫৬	৫৮	৫০	৮০	৮০	আইন শৃঙ্খলা বাহিনী	বাজার তদারকি সংক্রান্ত প্রেস বিজ্ঞপ্তি/পাক্ষিক প্রতিবেদন/সামারি রিপোর্ট
	সচেতনতামূলক সভা	সংখ্যা	৮	১২	১২	১২	১২		সামারি রিপোর্ট/সভার নোটিশ ও উপস্থিতির তালিকা
	ভোক্তার অভিযোগ নিস্পত্তি	%	১০০	১০০	৮০	৮০	৮০		সামারি রিপোর্ট/মাসিক প্রতিবেদন/অভিযোগ নিস্পত্তির রেজিস্টার

...মিয়িক (provisional) তথ্য

CamScanner

সেকশন ৩
কর্মসম্পাদন পরিকল্পনা

CamScanner

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-[অ]ধিকার [বি]রোধী কার্য প্রতিরোধ;	২৫	[১.১] বাজার তদারকি	[১.১.১] বাজার তদারকি সম্পন্ন	সমষ্টি	সংখ্যা	২৫	৫৬	৫৩	৫০	৪৫	৪০	৩৫	৩০	৮০	৮০
[২] সচেতনতা বৃদ্ধি।	২৫	[২.১] সচেতনতা বৃদ্ধির জন্য প্যাম্পলেট, লিফলেট মুদ্রণ এবং বিতরণ	[২.১.১] প্যাম্পলেট মুদ্রিত এবং বিতরণকৃত	সমষ্টি	সংখ্যা (হাজার)	৫	২.৩	২.৩	২.৩	২.০৭	১.৮৪	১.৬১	১.৩৮	২.৩	২.৩
			[২.১.২] লিফলেট মুদ্রিত এবং বিতরণকৃত	সমষ্টি	সংখ্যা (হাজার)	৫	৩.৮	৩.৮	৩.৮	৩.৪২	৩.০৪	২.৬৬	২.২৮	৩.৮	৩.৮
		[২.২] সেমিনার/ওয়ার্কসপ/মতবিনিময় সভা	[২.২.১] সেমিনার/ওয়ার্কসপ/মতবিনিময় সভা অনুষ্ঠিত	সমষ্টি	সংখ্যা	৫	৩	৩	৫	৪	৩	২	১	৩	৩
		[২.৩] সচেতনতামূলক সভা	[২.৩.১] সভা অনুষ্ঠিত	সমষ্টি	সংখ্যা	৫	৮	১২	১২	১১	১০	৯	৮	১২	১২
		[২.৪] জেলা ও উপজেলায় বিশ্ব ভোক্তা অধিকার দিবস উদযাপন	[২.৪.১] দিবস উদযাপিত	সমষ্টি	সংখ্যা	৫	৩	৩	৩					৩	৩
[৩] অভিযোগ নিষ্পত্তি;	২০	[৩.১] অভিযোগ নিষ্পত্তি	[৩.১.১] অভিযোগ নিষ্পত্তিকৃত	গড়	%	২০	১০০	১০০	৮০	৭৫	৭০	৬৫	৬০	৮৫	৯০

CamScanner

র্মসম্পাদনের 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%		
াসন ও সংস্কারমূলক কর্মসম্পাদনের ক্ষেত্র															
সুশাসন ও স্কারমূলক র্যক্রমের বায়ন রদারকরণ	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									

ময়িক (provisional) তথ্য

আমি, সহকারী পরিচালক, মেহেরপুর জেলা কার্যালয়, জাতীয় ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তর, উপপরিচালক, খুলনা বিভাগীয় কার্যালয়, জাতীয় ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তর-এর নিকট অঙ্গীকার করছি যে এই চুক্তিতে বর্ণিত লক্ষ্যমাত্রা অর্জনে সচেষ্ট থাকব।

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

স্বাক্ষরিত:

সহকারী পরিচালক মেহেরপুর জেলা কার্যালয়, জাতীয় ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তর	26.06.2023 তারিখ
উপপরিচালক খুলনা বিভাগীয় কার্যালয়, জাতীয় ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তর	২৬/০৬/২০২৩ তারিখ

CamScanner

সংযোজনী-১

ক্রমিক নম্বর	শব্দসংক্ষেপ (Acronyms)	বিবরণ
১	DNCRP	Directorate of National Consumers' Right Protection
২	NCCC	National Consumer Complaint Centre

CamScanner

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 প্রেস বিজ্ঞপ্তি/ পাক্ষিক প্রতিবেদন/সামারি রিপোর্ট
[২.১] সচেতনতা বৃদ্ধির জন্য প্যাম্পলেট, লিফলেট মুদ্রণ এবং বিতরণ	[২.১.১] প্যাম্পলেট মুদ্রিত এবং বিতরণকৃত	জেলা কার্যালয়	প্যাম্পলেট, লিফলেট বিতরণ রেজিস্টার
	[২.১.২] লিফলেট মুদ্রিত এবং বিতরণকৃত	জেলা কার্যালয়	প্যাম্পলেট, লিফলেট বিতরণ রেজিস্টার
[২.২] সেমিনার/ওয়ার্কসপ/মতবিনিময় সভা	[২.২.১] সেমিনার/ওয়ার্কসপ/মতবিনিময় সভা অনুষ্ঠিত	জেলা প্রশাসক, উপজেলা নির্বাহী কর্মকর্তা, ও সহকারী পরিচালক	জেলা প্রশাসক ও উপজেলা নির্বাহী কর্মকর্তা কর্তৃক প্রেরিত প্রতিবেদন, নোটিশ, হাজিরা শীট
[২.৩] সচেতনতামূলক সভা	[২.৩.১] সভা অনুষ্ঠিত	জেলা কার্যালয়	সামারি রিপোর্ট, সভার নোটিশ, হাজিরা শীট
[২.৪] জেলা ও উপজেলায় বিশ্ব ভোক্তা অধিকার দিবস উদযাপন	[২.৪.১] দিবস উদযাপিত	জেলা প্রশাসক, উপজেলা নির্বাহী কর্মকর্তা, ও সহকারী পরিচালক	জেলা প্রশাসক ও উপজেলা নির্বাহী কর্মকর্তা কর্তৃক প্রেরিত প্রতিবেদন, নোটিশ, হাজিরা শীট
[৩.১] অভিযোগ নিষ্পত্তি	[৩.১.১] অভিযোগ নিষ্পত্তিকৃত	জেলা কার্যালয়	সামারি রিপোর্ট, অভিযোগ নিষ্পত্তি রেজিস্টার

CamScanner

সংযোজনী ৩: অন্য অফিসের সঙ্গে সংশ্লিষ্ট কর্মসম্পাদন সূচকসমূহ

কার্যক্রম	কর্মসম্পাদন সূচক	যেসকল অফিসের সাথে সংশ্লিষ্ট	সংশ্লিষ্ট অফিসের সাথে কার্যক্রম সমন্বয়ের কৌশল
জার তদারকি	বাজার তদারকি সম্পন্ন	বাংলাদেশ পুলিশ	বাজার তদারকি কার্যক্রমে আইন শৃংখলা বজায় রাখো নিরাপত্তা
জার তদারকি	বাজার তদারকি সম্পন্ন	কৃষি বিপণন অধিদপ্তর	কারিগরি জ্ঞান সম্পন্ন লোক বাজার তদারকি কার্যক্রম ফলপ্রসূ করতে সহায়ক হয়।
জার তদারকি	বাজার তদারকি সম্পন্ন	বাংলাদেশ স্ট্যান্ডার্ডস এন্ড টেস্টিং ইন্সটিটিউশন	কারিগরি জ্ঞান সম্পন্ন লোক বাজার তদারকি কার্যক্রম ফলপ্রসূ করতে সহায়ক হয়।
জার তদারকি	বাজার তদারকি সম্পন্ন	মৎস্য অধিদপ্তর	কারিগরি জ্ঞান সম্পন্ন লোক বাজার তদারকি কার্যক্রম ফলপ্রসূ করতে সহায়ক হয়।
জার তদারকি	বাজার তদারকি সম্পন্ন	পরিবেশ অধিদপ্তর	কারিগরি জ্ঞান সম্পন্ন লোক বাজার তদারকি কার্যক্রম ফলপ্রসূ করতে সহায়ক হয়।
জার তদারকি	বাজার তদারকি সম্পন্ন	প্রাণিসম্পদ অধিদপ্তর	কারিগরি জ্ঞান সম্পন্ন লোক বাজার তদারকি কার্যক্রম ফলপ্রসূ করতে সহায়ক হয়।
জার তদারকি	বাজার তদারকি সম্পন্ন	কৃষি সম্প্রসারণ অধিদপ্তর	কারিগরি জ্ঞান সম্পন্ন লোক বাজার তদারকি কার্যক্রম ফলপ্রসূ করতে সহায়ক হয়।
জার তদারকি	বাজার তদারকি সম্পন্ন	স্বাস্থ্য অধিদপ্তর	কারিগরি জ্ঞান সম্পন্ন লোক বাজার তদারকি কার্যক্রম ফলপ্রসূ করতে সহায়ক হয়।

CamScanner

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

CamScanner