



গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার

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

এবং

উপপরিচালক, ময়মনসিংহ 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 তৃণমূল পর্যায়ে বিস্তৃতির লক্ষ্যে জামালপুর জেলায় ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ আইন, ২০০৯ এর ধারা ১০ অনুসারে জেলা ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ কমিটি গঠন করা হয়েছে এবং প্রবিধানমালা ২০১৩ অনুসারে ০৭ টি উপজেলায় উপজেলা ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ কমিটি ও ৬৮ টি ইউনিয়নে ইউনিয়ন ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ কমিটি গঠন করা হয়েছে। ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ আইন ২০০৯ এর অধীনে জামালপুর জেলার বিভিন্ন উপজেলায় মোবাইল টিম কর্তৃক বাজার তদারকি কার্যক্রম পরিচালিত হয়েছে। জনসচেতনতা বৃদ্ধির লক্ষ্যে উপজেলা ও ইউনিয়নে ভোক্তা অধিকার বিষয়ক ক্যালেন্ডার, লিফলেট ও প্যাম্পলেট বিতরণ করা হয়েছে। জামালপুর জেলা ও সকল উপজেলায় ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ আইন ২০০৯ বিষয়ক একাধিক সেমিনার আয়োজন করা হয়েছে। ভোক্তাদের অভিযোগের ভিত্তিতে তদন্ত সাপেক্ষে বেশ কিছু অভিযোগ নিষ্পত্তি করা হয়েছে। ইতোমধ্যে ভোক্তাগণ সহজে ই-মেইলের মাধ্যমে অভিযোগ দায়ের করছেন। প্রতিটি জেলায় ও উপজেলায় বিশ্ব ভোক্তা অধিকার দিবস উদযাপন করা হয়েছে।

**সমস্যা এবং চ্যালেঞ্জসমূহ:**

- ১। ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ আইন ২০০৯ সম্পর্কে জামালপুর জেলার সকল জনগণকে অবহিত করণ।
- ২। ভোক্তাদের অধিকার আদায়ে সচেতন হতে উদ্বুদ্ধকরণ।
- ৩। বিভিন্ন ব্যবসায়ী সংগঠনকে ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ আইন ২০০৯ 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 প্রয়োগের মাধ্যমে এর সুফল জামালপুর জেলার সকল জনগণের নিকট পৌঁছে দেয়া এবং এই আইন সম্পর্কে জামালপুর জেলার বিভিন্ন ব্যবসায়ী সংগঠন ও সাধারণ জনগণকে অবহিত ও সচেতন করার জন্য প্রচারণামূলক কার্যক্রম জোরদার করা।

**২০২৩-২৪ অর্থবছরের সম্ভাব্য প্রধান অর্জনসমূহ:**

- ১। জামালপুর জেলার ০৭ টি উপজেলায় ১১৫ টি বাজার তদারকি কার্যক্রম।
- ২। জেলা এবং উপজেলা পর্যায়ে ১২ টা সচেতনতামূলক সভা আয়োজন।
- ৩। সাধারণ জনগণ, বিভিন্ন ব্যবসায়ী সংগঠন, বিভিন্ন সরকারি দপ্তর, উপজেলা পরিষদ ও ইউনিয়ন পরিষদে
- ৪২০০ লিফলেট, ৩৪০০ প্যাম্পলেট বিতরণ।
- ৪। ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ আইন ২০০৯ প্রচার কার্যক্রম (জেলা, উপজেলা, ইউনিয়ন, ব্যবসা প্রতিষ্ঠান, শিক্ষা প্রতিষ্ঠান, বিভিন্ন সরকারি/বেসরকারি প্রশিক্ষণ কেন্দ্র, জনাকীর্ণ এলাকা, হাট-বাজার পর্যায়ে) জোরদারকরণ।
- ৫। ১৫ মার্চ বিশ্ব ভোক্তা অধিকার দিবস উদযাপন।
- ৬। জেলা পর্যায়ে ০১ টি এবং উপজেলা পর্যায়ে ০৬ টি সেমিনার আয়োজন।
- ৭। প্রাপ্ত ৮০% 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, জামালপুর জেলা কার্যালয়, জাতীয় ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তর

এবং

উপপরিচালক, ময়মনসিংহ 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)

ভোক্তার অধিকার নিশ্চিতকরণ।

#### ১.২ অভিলক্ষ্য (Mission)

বাজার তদারকি, অভিযোগের প্রতিকার, সচেতনতামূলক সভা, ক্যালেন্ডার ও প্রচারপত্র বিলির মাধ্যমে ভোক্তার অধিকার সংরক্ষণ ও উন্নয়ন।

#### ১.৩ কর্মসম্পাদনের ক্ষেত্র

##### ১.৩.১ জেলা / সার্কেল অফিসের কর্মসম্পাদনের ক্ষেত্র

১. সচেতনতা বৃদ্ধি
২. অভিযোগ নিষ্পত্তি
৩. ভোক্তা অধিকার বিরোধী কার্য প্রতিরোধ

##### ১.৩.২ সুশাসন ও সংস্কারমূলক কর্মসম্পাদনের ক্ষেত্র

১. সুশাসন ও সংস্কারমূলক কার্যক্রমের বাস্তবায়ন জোরদারকরণ

#### ১.৪ কার্যাবলি (Functions)

১. ভোক্তা সচেতনতা বৃদ্ধির জন্য প্যাম্পলেট, লিফলেট, ও ক্যালেন্ডার বিতরণ
২. সচেতনতামূলক সভা
৩. অভিযোগ নিষ্পত্তি
৪. বাজার তদারকি
৫. সেমিনার/ওয়ার্কশপ/মতবিনিময় সভা
৬. জেলা উপজেলায় বিশ্ব ভোক্তা অধিকার দিবস উদযাপন

**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		
ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ	সচেতনতামূলক সভা অনুষ্ঠিত	সংখ্যা	১২	১২	১২	১২	১২	জামালপুর জেলা কার্যালয়	সামারি রিপোর্ট, সভার নোটিশ ও উপস্থিতি, সভার কার্যবিবরণী/রেকর্ড নোটস
	অভিযোগ নিষ্পত্তি	%	১০০	১০০	৮০	৮০	৮০	জামালপুর জেলা কার্যালয়	অভিযোগ সংক্রান্ত সামারি রিপোর্ট
	বাজার তদারকি সম্পন্ন	সংখ্যা	৭৪	৮১	১১৫	১১৫	১১৫	বাংলাদেশ পুলিশ, বিএসটিআই, কৃষি বিপণন অধিদপ্তর, বিসিএসআইআর, স্বাস্থ্য অধিদপ্তর, মৎস্য অধিদপ্তর, পরিবেশ অধিদপ্তর, প্রাণিসম্পদ অধিদপ্তর	বাজার তদারকি 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 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] সচেতনতা বৃদ্ধি	৪৫	[১.১] লিফলেট বিতরণ	[১.১.১] লিফলেট বিতরণকৃত	সমষ্টি	সংখ্যা	১০	৫০০০	৫০০০	৪২০০	৩৭৮০	৩৩৬০	২৯৪০	২৫২০	৫০০০	৫০০০
		[১.২] প্যাম্পলেট বিতরণ	[১.২.১] প্যাম্পলেট বিতরণকৃত	সমষ্টি	সংখ্যা	১০	৪০০০	৪০০০	৩৪০০	৩০৬০	২৭২০	২৩৮০	২০৪০	৪০০০	৪০০০
		[১.৩] সচেতনতামূলক সভা	[১.৩.১] সভা অনুষ্ঠিত	সমষ্টি	সংখ্যা	১০	১২	১২	১২	১০	৯	৮	৭	১২	১২
		[১.৪] দিবস উদযাপন	[১.৪.১] দিবস উদযাপিত	সমষ্টি	সংখ্যা	১০	১	১	১	১	১	১	১	১	১
		[১.৫] সেমিনার	[১.৫.১] সেমিনার অনুষ্ঠিত	সমষ্টি	সংখ্যা	৫	৭	৭	৭	৬	৫	৪	৩	৭	৭
[২] অভিযোগ নিষ্পত্তি	১৫	[২.১] অভিযোগ নিষ্পত্তি	[২.১.১] অভিযোগ নিষ্পত্তিকৃত	গড়	%	১৫	১০০	১০০	৮০	৭০	৬০	৫০	৪০	৮০	৮০
[৩] ভোক্তা অধিকার বিরোধী কার্য প্রতিরোধ	১০	[৩.১] বাজার তদারকি	[৩.১.১] বাজার তদারকি সম্পন্ন	সমষ্টি	সংখ্যা	১০	৭৪	৮১	১১৫	১০০	৯০	৮০	৭০	১১৫	১১৫



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

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

স্বাক্ষরিত:

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

.....  
তারিখ

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

.....  
তারিখ

## সংযোজনী-১

ক্রমিক নম্বর	শব্দসংক্ষেপ (Acronyms)	বিবরণ
১	এনসিসিসি	জাতীয় ভোক্তা অভিযোগ কেন্দ্র
২	ডিএনসিআরপি	জাতীয় ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তর

**সংযোজনী ২: কর্মসম্পাদন ব্যবস্থাপনা ও প্রমাণক**

কার্যক্রম	কর্মসম্পাদন সূচকসমূহ	বাস্তবায়নকারী অনুবিভাগ, অধিশাখা, শাখা	লক্ষ্যমাত্রা অর্জনের প্রমাণক
[১.১] লিফলেট বিতরণ	[১.১.১] লিফলেট বিতরণকৃত	জামালপুর জেলা কার্যালয়	সামারি রিপোর্ট এবং লিফলেট বিতরণ রেজিস্টার
[১.২] প্যাম্পলেট বিতরণ	[১.২.১] প্যাম্পলেট বিতরণকৃত	জামালপুর জেলা কার্যালয়	সামারি রিপোর্ট এবং প্যাম্পলেট বিতরণ রেজিস্টার
[১.৩] সচেতনতামূলক সভা	[১.৩.১] সভা অনুষ্ঠিত	জামালপুর জেলা কার্যালয়	সামারি রিপোর্ট, সভার নোটিশ ও উপস্থিতি, সভার কার্যবিবরণী/রেকর্ড নোটস
[১.৪] দিবস উদযাপন	[১.৪.১] দিবস উদযাপিত	জামালপুর জেলা কার্যালয়	সামারি রিপোর্ট, বাজেট বরাদ্দের জিও এর কপি
[১.৫] সেমিনার	[১.৫.১] সেমিনার অনুষ্ঠিত	জামালপুর জেলা কার্যালয়	সামারি রিপোর্ট, বাজেট বরাদ্দের জিও এর কপি
[২.১] অভিযোগ নিষ্পত্তি	[২.১.১] অভিযোগ নিষ্পত্তিকৃত	জামালপুর জেলা কার্যালয়	অভিযোগ সংক্রান্ত সামারি রিপোর্ট
[৩.১] বাজার তদারকি	[৩.১.১] বাজার তদারকি সম্পন্ন	জামালপুর জেলা কার্যালয়	বাজার তদারকি 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	সিভিল সার্জন অফিস, জামালপুর।	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।

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