



গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার

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

এবং

উপপরিচালক, রাজশাহী 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:

সমস্যা এবং চ্যালেঞ্জসমূহ:

ভবিষ্যৎ পরিকল্পনা:

২০২৩-২৪ অর্থবছরের সম্ভাব্য প্রধান অর্জনসমূহ:

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, বগুড়া জেলা কার্যালয়, জাতীয় ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তর

এবং

উপপরিচালক, রাজশাহী 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. সচেতনতা বৃদ্ধি;
২. ভোক্তা-অধিকার বিরোধী কার্য প্রতিরোধ; এবং
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; এবং
৩. ভোক্তাদের অভিযোগ নিষ্পত্তি।

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	১০	১২	১৩	১৪		সামারি রিপোর্ট, সভার নোটিশ ও উপস্থিতি, সভার কাযবিবরণী/রেকর্ড নোটস
	বাজার তদারকি সম্পন্ন	সংখ্যা	১৭৭	১৬৭	১৫০	১৮২	১৮৫	আইন শৃঙ্খলা রক্ষাকারী বাহিনী	বাজার তদারকি সংক্রান্ত সামারি রিপোর্ট
	অভিযোগ নিষ্পত্তিকৃত	%	৬৭	৮৭	৬০	৮৫	৯০		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 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;	২৫	[১.১] সচেতনতা বৃদ্ধির জন্য লিফলেট ও প্যাম্ফলেট বিতরণ	[১.১.১] প্যাম্ফলেট বিতরণকৃত	সমষ্টি	সংখ্যা (হাজার)	৫	৬.৫	৫.৫	৬.৫	৬.৪	৬.৩	৬	৫.৮	৬.৭	৬.৮	
			[১.১.২] লিফলেট বিতরণকৃত	সমষ্টি	সংখ্যা (হাজার)	৫	৮	৭	৮	৭	৬.৫	৬	৫	৮.১	৮.২	
			[১.২] সেমিনার/ওয়ার্কসপ/মতবিনিয় সভা	[১.২.১] সেমিনার/ওয়ার্কসপ/মতবিনিয় সভা অনুষ্ঠিত	সমষ্টি	সংখ্যা	৫	১২	১২	১২	১০	৮	৭	৬	১৩	১৩
			[১.৩] সচেতনতামূলক সভা	[১.৩.১] সচেতনতামূলক সভা অনুষ্ঠিত	সমষ্টি	সংখ্যা	৫	১৫	১২	১২	১০	৯	৮	৭	১৩	১৪
		[১.৪] জেলা ও উপজেলায় বিশ্ব ভোক্তা-অধিকার দিবস উদযাপন	[১.৪.১] দিবস উদযাপিত	সমষ্টি	সংখ্যা	৫	১২	১০	১২	৯	৮	৭	৫	১২	১২	
[২] ভোক্তা-অধিকার বিরোধী কার্য প্রতিরোধ; এবং	২৫	[২.১] বাজার তদারকি	[২.১.১] বাজার তদারকি সম্পন্ন	সমষ্টি	সংখ্যা	২৫	১৭৭	১৬৭	১৫০	১৪৫	১৩০	১২০	১০৮	১৮২	১৮৫	
[৩] অভিযোগ নিষ্পত্তি।	২০	[৩.১] ভোক্তাদের অভিযোগ নিষ্পত্তি	[৩.১.১] অভিযোগ নিষ্পত্তিকৃত	সমষ্টি	গড়	২০	৬৭	৮৭	৬০	৫৫	৫০	৪৫	৪০	৮৫	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, বগুড়া জেলা কার্যালয়, জাতীয় ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তর, উপপরিচালক, রাজশাহী বিভাগীয় কার্যালয়, জাতীয় ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তর-এর নিকট অঞ্জীকার করছি যে এই চুক্তিতে বর্ণিত লক্ষ্যমাত্রা অর্জনে সচেষ্ট থাকব।

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

স্বাক্ষরিত:

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

তারিখ

উপপরিচালক
রাজশাহী 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] সচেতনতা বৃদ্ধির জন্য লিফলেট ও প্যাম্ফলেট বিতরণ	[১.১.১] প্যাম্ফলেট বিতরণকৃত	বগুড়া জেলা কার্যালয়	সামারি রিপোর্ট এবং লিফলেট বিতরণ রেজিস্টার
	[১.১.২] লিফলেট বিতরণকৃত	বগুড়া জেলা কার্যালয়	সামারি রিপোর্ট এবং প্যাম্ফলেট বিতরণ রেজিস্টার
[১.২] সেমিনার/ ওয়ার্কসপ/মতবিনিয় সভা	[১.২.১] সেমিনার/ ওয়ার্কসপ/মতবিনিয় সভা অনুষ্ঠিত	বগুড়া জেলা কার্যালয়	সামারি রিপোর্ট, বাজেট বরাদ্দের জিওর কপি এবং জেলা প্রশাসক ও উপজেলা নির্বাহী অফিসার কর্তৃক প্রেরিত প্রতিবেদন
[১.৩] সচেতনতামূলক সভা	[১.৩.১] সচেতনতামূলক সভা অনুষ্ঠিত	বগুড়া জেলা কার্যালয়	সামারি রিপোর্ট, সভার নোটিশ ও উপস্থিতির তালিকা
[১.৪] জেলা ও উপজেলায় বিশ্ব ভোক্তা-অধিকার দিবস উদযাপন	[১.৪.১] দিবস উদযাপিত	বগুড়া জেলা কার্যালয়	সামারি রিপোর্ট, বাজেট বরাদ্দের জিওর কপি এবং জেলা প্রশাসক ও উপজেলা নির্বাহী অফিসার কর্তৃক প্রেরিত প্রতিবেদন
[২.১] বাজার তদারকি	[২.১.১] বাজার তদারকি সম্পন্ন	বগুড়া জেলা কার্যালয়	বাজার তদারকি সংক্রান্ত প্রেস বিজ্ঞপ্তি, পাক্ষিক প্রতিবেদন ও সামারি রিপোর্ট
[৩.১] ভোক্তাদের অভিযোগ নিষ্পত্তি	[৩.১.১] অভিযোগ নিষ্পত্তিকৃত	বগুড়া জেলা কার্যালয়	সামারি রিপোর্ট ও অভিযোগ নিষ্পত্তি রেজিস্টার

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	জেলা প্রশাসকের কার্যালয়, বগুড়া	বাজার তদারকি কার্যক্রমে আইন শৃঙ্খলা বজায় রাখা ও নিরাপত্তার জন্য আইন শৃঙ্খলা রক্ষাকারী বাহিনীর সহায়তা গ্রহণ কারিগরি জ্ঞানসম্পন্ন লোক বাজার তদারকি কার্যক্রম ফলপ্রসূ করতে সহায়ক হয়। জেলা ও উপজেলা প্যায়ে সংশ্লিষ্ট সরকারী ও বেসরকারী সংগঠন সহ কার্যক্রম পরিচালনা।

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