



গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার

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

এবং

উপপরিচালক, সিলেট 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:**

□ সর্বমুখে ভোক্তা-অধিকার বিরোধী কার্য প্রতিরোধে এবং ভোক্তাদের অধিকার সংরক্ষণের লক্ষ্যে ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ আইন, ২০০৯ অনুসারে সিলেট জেলার ১৩টি উপজেলা এবং ১০৫টি ইউনিয়নে ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ কমিটি গঠন করা হয়েছে। ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ আইন, ২০০৯ এর অধীনে ২০২০-২০২১ অর্থবছর হতে ২০২২-২০২৩ অর্থবছর পর্যন্ত সিলেট জেলা কার্যালয়ের মোবাইল টিম কর্তৃক ৪৯৭ টি অভিযান পরিচালনা করে ১৪০২ টি প্রতিষ্ঠান হতে মোট ১,৪৬,০০,০০০/- (এক কোটি ছিচল্লিশ লক্ষ) টাকা জরিমানা আদায় করা হয়েছে। ২৮৮টি অভিযোগ নিষ্পত্তিপূর্বক মোট ২,৪০,০০০/- (দুই লক্ষ চল্লিশ হাজার) টাকা জরিমানা আদায় করা হয়েছে এবং ২৫% হারে ২৭ জন অভিযোগকারীকে মোট ৬০,০০০/- (ষাট হাজার টাকা) প্রদান করা হয়েছে। ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ আইন, ২০০৯ সম্পর্কে সর্বসাধারণকে অবহিত করার লক্ষ্যে জেলার সকল উপজেলা ও ইউনিয়নে ভোক্তা-অধিকার বিষয়ক ৫,৬০০টি পোস্টার/স্ট্রিকার, ১৭,৬০০টি লিফলেট ও ১৩,৫০০টি প্যাম্পলেট বিতরণ করা হয়েছে। অধিকতর স্বচ্ছতা ও জবাবদিহিতা নিশ্চিতকরণের লক্ষ্যে ৫০টি গনশুনানী অনুষ্ঠিত হয়েছে। জেলা ও উপজেলায় ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ আইন, ২০০৯ এর উপর মোট ৫৪টি সেমিনার আয়োজন করা হয়েছে এবং বিশ্ব ভোক্তা-অধিকার দিবস পালন করা হয়েছে। এছাড়া গণসচেতনতা বৃদ্ধির লক্ষ্যে ইউনিয়ন পর্যায়েও সমাবেশের আয়োজন করা হয়েছে।

**সমস্যা এবং চ্যালেঞ্জসমূহ:**

- জেলার ভোক্তা সাধারণ ও ব্যবসায়ীগণকে ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ আইন-২০০৯ সম্পর্কে সচেতনকরণ
- ভোক্তা-অধিকার বিরোধী কার্যক্রমে ক্ষতিগ্রস্ত ভোক্তাদের অভিযোগ প্রদানে উদ্বুদ্ধকরণ
- ভোক্তা-অধিকার বিরোধী কর্মকান্ড প্রতিরোধে নিজেদের দায়িত্ব সম্পর্কে ব্যবসায়ীগণকে সচেতন করা
- ভোগ্যপণ্য ও সেবার মান যাচাইয়ের ব্যবস্থা না থাকা এবং তা অর্জন ও বাস্তবায়ন
- তীব্র জনবল সংকট ও প্রয়োজনীয় সরঞ্জামাদি (লজিস্টিক সাপোর্ট) স্বল্পতা

**ভবিষ্যৎ পরিকল্পনা:**

- ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ আইন, ২০০৯ সম্পর্কে ব্যবসায়ী ও ভোক্তা সাধারণকে সচেতন করার কার্যক্রম আরো জোরদার করা
- ক্ষতিগ্রস্ত হওয়া মাত্র জনগণকে এ দপ্তরে অভিযোগ দায়ের করতে উদ্বুদ্ধ করা ও প্রাপ্ত অভিযোগ দ্রুত নিষ্পত্তি করা
- সর্বাধিক সংখ্যক বাজার অভিযান পরিচালনা ও সচেতনতামূলক সভার আয়োজন করা

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

- □ ভোক্তা-অধিকার সম্পর্কে সচেতনতা বৃদ্ধির জন্য ৯০০০টি লিফলেট ও ৫৪০০টি প্যাম্পলেট বিতরণ
- □ ব্যবসায়ী ও ভোক্তা সাধারণের অংশগ্রহণে ১৫টি সচেতনতামূলক সভার আয়োজন
- □ জেলা ও সকল উপজেলায় ১৫ মার্চ ২০২৪ বিশ্ব ভোক্তা অধিকার দিবস উদযাপন
- □ জেলা ও উপজেলায় মোট ২৪ টি সেমিনার আয়োজন
- □ উপজেলা ও জেলা ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ কমিটির মাসিক সভা নিয়মিত অনুষ্ঠান নিশ্চিতকরণ
- □ ভোক্তা সাধারণের অভিযোগ গ্রহণ ও যথাসময়ে কমপক্ষে ৬০% নিষ্পত্তি করা
- □ জেলা ও সকল উপজেলায় ১৫৬টি বাজার তদারকি কার্যক্রম পরিচালনা করা

## 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, সিলেট জেলা কার্যালয়, জাতীয় ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তর

এবং

উপপরিচালক, সিলেট 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
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 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	১৬	১৫	১৫	১৫	১৫		সামারি রিপোর্ট, সভার নোটিশ ও হাজিরা
	বাজার তদারকি সম্পন্ন	সংখ্যা	১৭৭	১৫৬	১৫৬	১৫৬	১৫৬	বাংলাদেশ পুলিশ	বাজার তদারকি সংক্রান্ত সামারি রিপোর্ট
	অভিযোগ নিষ্পত্তিকৃত	%	৮০	৬০	৮০	৮০	৮০		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 লক্ষ্যে পাম্পলেট ও লিফলেট বিতরণ	[১.১.১] পাম্পলেট বিতরণকৃত	সমষ্টি	সংখ্যা	৫	৪৪০০	৫৪০০	৫৪০০	৪৮৬০	৪৩২০	৩৭৮০	৩২৪০	৫৪০০	৫৪০০
			[১.১.২] লিফলেট বিতরণকৃত	সমষ্টি	সংখ্যা	৫	৬০০০	৯০০০	৯০০০	৮১০০	৭২০০	৬৩০০	৫৪০০	৯০০০	৯০০০
		[১.২] সেমিনার ওয়ার্কসপ ও মতবিনিময় সভা	[১.২.১] সেমিনার, ওয়ার্কসপ ও মতবিনিময় সভা অনুষ্ঠিত	সমষ্টি	সংখ্যা	৫	১৩	২৫	২৫	২৩	২০	১৮	১৫	২৫	২৫
		[১.৩] সচেতনতামূলক সভা	[১.৩.১] সভা অনুষ্ঠিত	সমষ্টি	সংখ্যা	৫	১৯	১৫	১২	১১	১০	০৯	০৮	১২	১২
		[১.৪] জেলা ও উপজেলাসমূহে বিশ্ব ভোক্তা- অধিকার দিবস উদযাপন	[১.৪.১] দিবস উদযাপিত	সমষ্টি	সংখ্যা	৫	১২	১২	১২	১১	১০	০৯	৮	১২	১২
[২] ভোক্তা- অধিকার বিরোধী কার্য প্রতিরোধ	২৫	[২.১] বাজার তদারকি	[২.১.১] বাজার তদারকি সম্পন্ন	সমষ্টি	সংখ্যা	২৫	১৭৭	১৫৬	১৩০	১১৭	১০৪	৯১	৭৮	১৩০	১৩০
[৩] অভিযোগ নিষ্পত্তি	২০	[৩.১] অভিযোগ নিষ্পত্তি	[৩.১.১] অভিযোগ নিষ্পত্তিকৃত	গড়	%	২০	৮০	৮০	৭০	৬৩	৫৬	৪৯	৪২	৭০	৭০

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	১০০	১০০						১০০	১০০	
		[১.২] ই-গভর্ন্যান্স/ উদ্ভাবন কর্মপরিকল্পনা বাস্তবায়ন	[১.২.১] ই-গভর্ন্যান্স/ উদ্ভাবন কর্মপরিকল্পনা বাস্তবায়িত	ক্রমপুঞ্জিভূত	প্রাপ্ত নম্বর	১০	১০০	১০০							১০০	১০০
		[১.৩] অভিযোগ প্রতিকার কর্মপরিকল্পনা বাস্তবায়ন	[১.৩.১] অভিযোগ প্রতিকার কর্মপরিকল্পনা বাস্তবায়িত	ক্রমপুঞ্জিভূত	প্রাপ্ত নম্বর	৪	১০০	১০০							১০০	১০০
		[১.৪] সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি কর্মপরিকল্পনা বাস্তবায়ন	[১.৪.১] সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি কর্মপরিকল্পনা বাস্তবায়িত	ক্রমপুঞ্জিভূত	প্রাপ্ত নম্বর	৩	১০০	১০০							১০০	১০০
		[১.৫] তথ্য অধিকার কর্মপরিকল্পনা বাস্তবায়ন	[১.৫.১] তথ্য অধিকার কর্মপরিকল্পনা বাস্তবায়িত	ক্রমপুঞ্জিভূত	প্রাপ্ত নম্বর	৩	১০০	১০০							১০০	১০০

\*সাময়িক (provisional) তথ্য

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

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

স্বাক্ষরিত:

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

.....  
তারিখ

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

.....  
তারিখ

## সংযোজনী-১

ক্রমিক নম্বর	শব্দসংক্ষেপ (Acronyms)	বিবরণ
১	এনসিসিসি	ন্যাশনাল কমপ্লেন কমপ্লায়েন্স সেন্টার
২	ডিএনসিআরপি	ডিরেক্টরেট অফ ন্যাশনাল কনজুমার রাইটস প্রটেকশন

সংযোজনী ২: কর্মসম্পাদন ব্যবস্থাপনা ও প্রমাণক

কার্যক্রম	কর্মসম্পাদন সূচকসমূহ	বাস্তবায়নকারী অনুবিভাগ, অধিশাখা, শাখা	লক্ষ্যমাত্রা অর্জনের প্রমাণক
[১.১] সচেতনতা বৃদ্ধির লক্ষ্যে পাম্পলেট ও লিফলেট বিতরণ	[১.১.১] পাম্পলেট বিতরণকৃত	জেলা কার্যালয়, সিলেট	বিতরণ রেজিস্টার ও প্রতিবেদন
	[১.১.২] লিফলেট বিতরণকৃত	জেলা কার্যালয়, সিলেট	বিতরণ রেজিস্টার ও প্রতিবেদন
[১.২] সেমিনার ওয়ার্কসপ ও মতবিনিময় সভা	[১.২.১] সেমিনার, ওয়ার্কসপ ও মতবিনিময় সভা অনুষ্ঠিত	জেলা কার্যালয়, সিলেট	প্রতিবেদন, ছবি ও হাজিরা
[১.৩] সচেতনতামূলক সভা	[১.৩.১] সভা অনুষ্ঠিত	জেলা কার্যালয়, সিলেট	প্রতিবেদন, ছবি ও হাজিরা
[১.৪] জেলা ও উপজেলাসমূহে বিশ্ব ভোক্তা- অধিকার দিবস উদযাপন	[১.৪.১] দিবস উদযাপিত	জেলা কার্যালয়, সিলেট	প্রতিবেদন, ছবি ও হাজিরা
[২.১] বাজার তদারকি	[২.১.১] বাজার তদারকি সম্পন্ন	জেলা কার্যালয়, সিলেট	সামারি রিপোর্ট ও বাজার তদারকি রেজিস্টার
[৩.১] অভিযোগ নিষ্পত্তি	[৩.১.১] অভিযোগ নিষ্পত্তিকৃত	জেলা কার্যালয়, সিলেট	সামারি রিপোর্ট ও অভিযোগ নিষ্পত্তি রেজিস্টার

সংযোজনী ৩: অন্য অফিসের সঙ্গে সংশ্লিষ্ট কর্মসম্পাদন সূচকসমূহ

কার্যক্রম	কর্মসম্পাদন সূচক	যেসকল অফিসের সাথে সংশ্লিষ্ট	সংশ্লিষ্ট অফিসের সাথে কার্যক্রম সমন্বয়ের কৌশল
জেলা ও উপজেলাসমূহে বিশ্ব ভোক্তা- অধিকার দিবস উদযাপন	দিবস উদযাপিত	জেলা প্রশাসকের কার্যালয়, সিলেট	সরাসরি যোগাযোগের মাধ্যমে আয়োজন ও সম্পন্নকরণ

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