



গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার

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

এবং

উপপরিচালক, ঢাকা বিভাগীয় কার্যালয়, ডিএনসিআরপি-এর মধ্যে স্বাক্ষরিত

বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তি

জুলাই ১, ২০২৪ - জুন ৩০, ২০২৫

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 বিষয়ে জনসচেতনতা সৃষ্টির লক্ষ্যে ২০২১-২০২২ অর্থবছরে ১০,০০৬ টি লিফলেট, প্যাম্ফলেট ও ক্যালেন্ডার এবং ২০২২-২০২৩ অর্থবছরে এ ১০,০০৬টি লিফলেট, প্যাম্ফলেট এবং ২০২৩-২০২৪ অর্থবছরে ১০,০০৬ টি বিতরণ করা হয়েছে। ভোক্তা-অধিকার বিরোধী কার্য প্রতিরোধের লক্ষ্যে দেশব্যাপী ‘ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ আইন, ২০০৯’ এর অধীনে অধিদপ্তরের বাজার তদারকি টিম ২০২০-২০২১ অর্থবছরের ০১ জুলাই থেকে ৩০ জুন ২০২১ তারিখ পর্যন্ত ১৬৬টি বাজার তদারকির মাধ্যমে ১৭,৩৭০০০/- টাকা, ২০২১-২০২২ অর্থবছরের ০১ জুলাই থেকে ৩০ জুন ২০২২ তারিখ পর্যন্ত ১৪৫টি বাজার তদারকির মাধ্যমে ২৩,৪৩,৫০০ টাকা এবং ২০২২-২০২৩ অর্থবছরে ০১ জুলাই ২০২২ থেকে ৩০ জুন ২০২৩ তারিখ পর্যন্ত ১৭৫টি বাজার তদারকির মাধ্যমে ২৭,৯৮,৫০০- জরিমানা আরোপ ও আদায় করেছে। ২০২৩-২০২৪ অর্থবছরে ০১ জুলাই ২০২৩ থেকে ৩০মে ২০২৪ তারিখ পর্যন্ত ১৩৬ টি বাজার তদারকির মাধ্যমে ১৭,১১,৫০০- জরিমানা আরোপ ও আদায় করা হয়েছে। 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 জুলাই ২০২২ থেকে ৩০ এপ্রিল ২০২৪ পর্যন্ত অভিযোগ পাওয়া গিয়েছে ১৬৫টি, অভিযোগ নিষ্পত্তি করা হয়েছে ১৬৬টি ও অভিযোগ নিষ্পত্তির মাধ্যমে ৩,১৩,০০০ /টাকা জরিমানা আরোপ ও আদায় করা হয়েছে। ‘ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ আইন, ২০০৯’ এর ৭৬(৪) ধারায় ২০০৯ থেকে ৩০ এপ্রিল ২০২৪ তারিখ পর্যন্ত আদায়কৃত জরিমানার ২৫% প্রণোদনা হিসেবে মোট ৫৫ জন অভিযোগকারীকে ৭৮,২৫০ প্রদান করা হয়েছে।

সমস্যা এবং চ্যালেঞ্জসমূহ:

‘ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ আইন, ২০০৯’ সম্পর্কে দেশের 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 লজিস্টিক অপ্রতুলতা হেতু 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 দেশের সকল মানুষের নিকট পৌঁছে দেয়া।

২০২৪-২৫ অর্থবছরের সম্ভাব্য প্রধান অর্জনসমূহ:

- ২০২৪-২৫ অর্থবছরের সম্ভাব্য প্রধান অর্জনসমূহ:
- □ ১১,০০০ টি লিফলেট ও প্যাম্ফলেট প্রচার সামগ্রী মুদ্রণ ও বিতরণ;
- □ অধিদপ্তরের কার্যক্রম সম্পর্কিত ১৮০ টি ভিডিও অধিদপ্তরের ইউটিউব/ফেসবুক পেজ এ প্রচার
- □ ১৩ টি সেমিনার/ওয়ার্কসপ/মতবিনিময় সভা আয়োজন;
- □ ১৬৮ টি বাজার তদারকি;
- □ ১৫ মার্চ বিশ্ব ভোক্তা-অধিকার দিবস উদযাপন;
- □ ১২টি সচেতনতামূলক সভা/গণশুনানি আয়োজন;
- □ সেন্ট্রাল কমপ্লেন্ট ম্যানেজমেন্ট সিস্টেম (সিসিএমএস) শীর্ষক সফটওয়্যারে প্রাপ্ত ৭১% অভিযোগ দ্রুততম সময়ে নিষ্পত্তি এবং
- □ অফলাইনে প্রাপ্ত ৭০% 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, কিশোরগঞ্জ জেলা কার্যালয়, জাতীয় ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তর

এবং

উপপরিচালক, ঢাকা বিভাগীয় কার্যালয়, ডিএনসিআরপি-এর মধ্যে ২০২৪ 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 গণশুনানি, 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 ২০২২-২৩	প্রকৃত অর্জন* ২০২৩-২৪	লক্ষ্যমাত্রা ২০২৪-২৫	প্রক্ষেপণ		নির্ধারিত লক্ষ্যমাত্রা অর্জনের ক্ষেত্রে যৌথভাবে দায়িত্বপ্রাপ্ত মন্ত্রণালয়/বিভাগ/ সংস্থাসমূহের নাম	উপাত্তসূত্র
						২০২৫-২০২৬	২০২৬-২০২৭		
ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ	সচেতনতামূলক সভা অনুষ্ঠিত	সংখ্যা	১২	১২	১২	১২	১২	-	সামারি রিপোর্ট, সভার নোটিশ ও উপস্থিতি, সভার কার্যবিবরণী/রেকর্ড নোটস
ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ	বাজার তদারকি সম্পন্ন	সংখ্যা	১৪৫	১৭৫	১৬৮	১৮০	১৮০	বাংলাদেশ পুলিশ, বিএসটিআই, কৃষি বিপণন অধিদপ্তর, বিসিএসআইআর, স্বাস্থ্য অধিদপ্তর, মৎস্য অধিদপ্তর, পরিবেশ অধিদপ্তর, প্রাণিসম্পদ অধিদপ্তর	বাজার তদারকি সংক্রান্ত সামারি রিপোর্ট
ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ	অভিযোগ নিষ্পত্তিকৃত	সংখ্যা	৯৩	৯৩	৯০	৯৩	৯৩	-	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 ২০২২-২৩	প্রকৃত অর্জন* ২০২৩-২৪	লক্ষ্যমাত্রা/নির্ণায়ক ২০২৪-২৫					প্রক্ষেপণ ২০২৫-২০২৬	প্রক্ষেপণ ২০২৬-২০২৭
									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] সচেতনতা বৃদ্ধির জন্য লিফলেট ও পাম্ফলেট বিতরণ	[১.১.১] লিফলেট বিতরণকৃত	সমষ্টি	সংখ্যা	১০	৪৫০০	৪৫০০	৬০০০	৫৪০০	৪৮০০	৪২০০	৩৬০০	৬০০০	৬০০০
			[১.১.২] প্যাম্ফলেট বিতরণকৃত	সমষ্টি	সংখ্যা	১০	৪৫০০	৪৫০০	৫০০০	৪৫০০	৪০০০	৩৫০০	৩০০০	৫০০০	৫০০০
		[১.২] সেমিনার/ওয়ার্কসপ/মতবিনিময় সভা	[১.২.১] সেমিনার/ওয়ার্কসপ/মতবিনিময় সভা অনুষ্ঠিত	সমষ্টি	সংখ্যা	১০	১৩	১৩	১৩	১১	১০	৯	৮	১৩	১৩
		[১.৩] . সচেতনতামূলক সভা/গণশুনানি	[১.৩.১] সভা/গণশুনানি অনুষ্ঠিত	সমষ্টি	সংখ্যা	১০	১২	১২	১২	১১	১০	৯	৮	১২	১২
		[১.৪] জেলা ও উপজেলায় বিশ্ব ভোক্তা অধিকার দিবস উদযাপন	[১.৪.১] দিবস উদযাপিত	সমষ্টি	সংখ্যা	৫	১৩	১৩	১৩	১২	১১	১০	১০	১৩	১৩
[২] ভোক্তা-অধিকার বিরোধী কার্য প্রতিরোধ	১৫	[২.১] বাজার তদারকি	[২.১.১] বাজার তদারকি সম্পন্ন	সমষ্টি	সংখ্যা	১৫	১৪৫	১৭৫	১৬৮	১৫১	১৩৪	১১৭	১০৮	১৬৮	১৮০
[৩] অভিযোগ নিষ্পত্তি	১০	[৩.১] সিসিএমএস এ প্রাপ্ত অভিযোগ নিষ্পত্তি	[৩.১.১] অভিযোগ নিষ্পত্তিকৃত	সমষ্টি	%	৫		১০০	৭০	৬৩	৪০	৩৫	৩০	৭০	৬০
		[৩.২] . অফলাইনে প্রাপ্ত অভিযোগ নিষ্পত্তি	[৩.২.১] অভিযোগ নিষ্পত্তিকৃত	সমষ্টি	%	৫	৯৫	৯৫	৭০	৬৩	৫০	৪৫	৪০	৮০	৮০

কর্মসম্পাদনের ক্ষেত্র	কর্মসম্পাদনের ক্ষেত্রের মান	কার্যক্রম	কর্মসম্পাদন সূচক	গণনা পদ্ধতি	একক	কর্মসম্পাদন সূচকের মান	প্রকৃত অর্জন ২০২২-২৩	প্রকৃত অর্জন* ২০২৩-২৪	লক্ষ্যমাত্রা/নির্ণায়ক ২০২৪-২৫					প্রক্ষেপণ ২০২৫-২০২৬	প্রক্ষেপণ ২০২৬-২০২৭
									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, কিশোরগঞ্জ জেলা কার্যালয়, জাতীয় ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তর, উপপরিচালক, ঢাকা বিভাগীয় কার্যালয়, ডিএনসিআরপি-এর নিকট অঞ্জীকার করছি যে এই চুক্তিতে বর্ণিত লক্ষ্যমাত্রা অর্জনে সচেষ্ট থাকব।

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

স্বাক্ষরিত:

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

তারিখ

উপপরিচালক
ঢাকা বিভাগীয় কার্যালয়, ডিএনসিআরপি

তারিখ

সংযোজনী-১

ক্রমিক নম্বর	শব্দসংক্ষেপ (Acronyms)	বিবরণ
১	এনসিসিসি	এনসিসিসি
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] সচেতনতা বৃদ্ধির জন্য লিফলেট ও পাম্ফলেট বিতরণ	[১.১.১] লিফলেট বিতরণকৃত	জেলা অফিস	সামারি রিপোর্ট এবং লিফলেট বিতরণ রেজিস্টার
	[১.১.২] প্যাম্ফলেট বিতরণকৃত	জেলা অফিস	সামারি রিপোর্ট এবং প্যাম্ফলেট বিতরণ রেজিস্টার
[১.২] সেমিনার/ওয়ার্কসপ/মতবিনিময় সভা	[১.২.১] সেমিনার/ওয়ার্কসপ/মতবিনিময় সভা অনুষ্ঠিত	জেলা অফিস	সামারি রিপোর্ট এবং বাজেট বরাদ্দ জিও এর কপি
[১.৩] . সচেতনতামূলক সভা/গণশুনানি	[১.৩.১] সভা/গণশুনানি অনুষ্ঠিত	জেলা অফিস	সামারি রিপোর্ট এবং সভার নোটিশ রেজিস্টার
[১.৪] জেলা ও উপজেলায় বিশ্ব ভোক্তা অধিকার দিবস উদযাপন	[১.৪.১] দিবস উদযাপিত	জেলা অফিস	সামারি রিপোর্ট এবং বাজেট বরাদ্দ জিও এর কপি
[২.১] বাজার তদারকি	[২.১.১] বাজার তদারকি সম্পন্ন	জেলা অফিস	বাজার তদারকি সংক্রান্ত সামারি রিপোর্ট
[৩.১] সিসিএমএস এ প্রাপ্ত অভিযোগ নিষ্পত্তি	[৩.১.১] অভিযোগ নিষ্পত্তিকৃত	জেলা অফিস	অভিযোগ সংক্রান্ত সামারি রিপোর্ট
[৩.২] . অফলাইনে প্রাপ্ত অভিযোগ নিষ্পত্তি	[৩.২.১] অভিযোগ নিষ্পত্তিকৃত	জেলা অফিস	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	স্বাস্থ্য অধিদপ্তর	বাজার তদারকি বাজার তদারকি সম্পন্ন বিএসটিআই, কৃষি বিপণন অধিদপ্তর, বিসিএসআইআর, স্বাস্থ্য অধিদপ্তর, মৎস্য অধিদপ্তর, পরিবেশ অধিদপ্তর, প্রাণিসম্পদ অধিদপ্তর, 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