গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার
জাতীয় ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তর

বার্ষিক প্রতিবেদন
২০২০-২০২১

সূচিপত্র

১। অধিদপ্তরের রূপকল্প (vision):

২। অধিদপ্তরের অভিলক্ষ্য (Mission):

৩। পরিচিতি:

৪। কৌশলগত উদ্দেশ্য:

৫। প্রশাসনিকসহ অন্যান্য কার্যক্রম:

৬। বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তি:

৭। জাতীয় শুদ্ধাচার কৌশল:

৮। তথ্য অধিকার ও স্বপ্রণোদিত তথ্য প্রকাশ:

৯। সিটিজেন চার্টার:

১০। অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা:

১১। উদ্ভাবন সংক্রান্ত কার্যক্রম:

১২। মানব সম্পদ উন্নয়ন:

১। **অধিদপ্তরের রূপকল্প (Vision):** ভোক্তা-অধিকার নিশ্চিতকরণ।

২। **অধিদপ্তরের অভিলক্ষ্য (Mission):** ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ আইন ২০০৯ এর কার্যকর বাস্তবায়নে ভোক্তা-অধিকার বিরোধী কার্যক্রম প্রতিরোধ এবং অভিযোগ নিষ্পত্তির মাধ্যমে ভোক্তার অধিকার সংরক্ষণ।

৩। **পরিচিতি:** মাননীয় প্রধানমন্ত্রীর বলিষ্ঠ এবং সময়োপযোগী সিদ্ধান্তে ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ ও ভোক্তা-অধিকার বিরোধী কার্য প্রতিরোধের উদ্দেশ্যে ৬ এপ্রিল ২০০৯ সালে 'ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ আইন, ২০০৯' মহান জাতীয় সংসদে পাশ হয় এবং এ আইন বাস্তবায়নের জন্য প্রতিষ্ঠা করা হয় জাতীয় ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তর। ভোক্তা-অধিকার সুরক্ষা ও সংরক্ষণ নিশ্চিত করতেই জনগুরুত্বপূর্ণ ও যুগোপযোগী এ আইন প্রণীত হয়েছে। এ আইন প্রণয়নের ফলে দেশে প্রতিদিনই বাজার তদারকি করে অপরাধ দমনের ক্ষেত্র তৈরি হয়েছে এবং ভোক্তাগণ তাঁদের অধিকার লঙ্ঘিত হলে এ আইন অনুযায়ী অভিযোগ দায়েরের সুযোগ পাচ্ছেন এবং স্বল্প সময়ের মধ্যে প্রতিকারও পাচ্ছেন। এ আইন বাস্তবায়ন প্রক্রিয়ায় ভোক্তা ও ব্যবসায়ীগণের মধ্যে সচেতনতা বৃদ্ধি পাচ্ছে এবং ভোক্তা-সাধারণ আইনের সুফল পেতে শুরু করেছেন। ইতোমধ্যে ৭টি বিভাগ ও ৬৪টি জেলা পর্যায়ে কার্যালয় স্থাপন করা হয়েছে। এসব কার্যালয়ের মাধ্যমে দেশব্যাপী বাজার তদারকি কার্যক্রম অব্যাহত রয়েছে। অধিদপ্তরকে প্রয়োজনীয় দিক নির্দেশনা প্রদানের জন্য মাননীয় বাণিজ্য মন্ত্রীর নেতৃত্বে ''জাতীয় ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ পরিষদ'' নামে একটি উচ্চ ক্ষমতা সম্পন্ন পরিষদ গঠন করা হয়েছে। ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ আইন, ২০০৯ লঙ্ঘনের দায়ে সর্বোচ্চ ৩ বছর জেল এবং ৩ লক্ষ টাকা জরিমানাসহ অবৈধ পণ্য ও অবৈধ পণ্য উৎপাদনের উপকরণ বাজেয়াপ্ত করণের বিধান রয়েছে।

৪। **কৌশলগত উদ্দেশ্য:**

(ক) ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ ও উন্নয়ন;

(খ) ভোক্তা-অধিকার বিরোধী কার্য প্রতিরোধ;

(গ) অভিযোগ নিষ্পত্তি (প্রতিকার); এবং

(ঘ) সচেতনতা বৃদ্ধি।

৫। **প্রশাসনিকসহ অন্যান্য কার্যক্রম:**

বাজার তদারকি: জাতীয় ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তরের মহাপরিচালক কর্তৃক ৬ এপ্রিল ২০১০ তারিখে বাজার তদারকির মাধ্যমে আনুষ্ঠানিকভাবে ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ আইন, ২০০৯ বাজার পর্যায়ে বাস্তবায়ন শুরু করা হয়। ২০১১ সাল পর্যন্ত জনবল স্বল্পতার কারণে খুব সীমিত পর্যায়ে বাজার অভিযানমূলক কার্যক্রম অব্যাহত থাকে। পরবর্তিতে ক্রমান্বয়ে জনবল বৃদ্ধির প্রেক্ষাপটে এ কার্যক্রম জোরদার হতে থাকে। বর্তমানে বিভাগ, জেলা ও উপজেলা পর্যায়ে বাণিজ্যিক গুরুত্বপূর্ণ এলাকায় বাজার তদারকি কার্যক্রম অব্যাহত আছে। ২০২০-২১ অর্থবছরে ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ আইন, ২০০৯ এর বিভিন্ন ধারায় দোষী সাব্যস্ত করে ১১,৯৫৩টি বাজার অভিযানের মাধ্যমে ২৩,৬৮১ টি বাণিজ্যিক প্রতিষ্ঠানে মোট ১৩,৮৩,০৮,৩০০/- (তেরো কোটি তিরাশি লক্ষ আট হাজার তিনশত) টাকা জরিমানা আরোপ ও আদায় করা হয়েছে।

অভিযোগ শুনানি: ভোক্তা সাধারণের নিকট থেকে ১ জুলাই ২০২০ থেকে ৩০ জুন ২০২১ পর্যন্ত প্রাপ্ত ১৪,৯১০ (চৌদ্দ হাজার নয়শত দশ) টি অভিযোগের মধ্যে ১৩,৪৮৮ (তেরো হাজার চারশত আটাশি) টি অভিযোগ নিষ্পত্তি করা হয়েছে।

২৫% প্রণোদনা হিসেবে প্রদান: ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ আইন, ২০০৯ এর ৭৬ এর ৪ ধারা অনুযায়ী ১ জুলাই ২০২০ থেকে ৩০ জুন ২০২১ পর্যন্ত ৬৮৫ জন অভিযোগকারীকে আদায়কৃত জরিমানার ২৫% হিসেবে ১১,৬৮,২৭৫/- (এগারো লক্ষ আটষট্টি হাজার দুইশত পঁচাত্তর) টাকা প্রদান করা হয়েছে। ই-প্রণোদনা সেবা চালুকরণের মাধ্যমে অভিযোগকারীর লিখিত অভিযোগের প্রেক্ষিতে প্রাপ্ত প্রণোদনা দ্রুত প্রদান সম্ভব হয়েছে।

হটলাইন সেবা (১৬১২১): ভোক্তা সাধারণের অভিযোগ দায়েরের জন্য ভোক্তা বাতায়ন শীর্ষক হটলাইন (১৬১২১) স্থাপন করা হয়েছে। এর ফলে এটুআই এর একসেবা (৩৩৩)র সাথে একীভূত হওয়ার মাধ্যমে অভিযোগ দায়ের সহজ ও দ্রুত নিষ্পত্তি হওয়ার সুযোগ সৃষ্টি হয়েছে।

টিসিবি'র ট্রাক সেল কার্যক্রম মনিটরিং: ভোক্তাগণ যেন টিসিবির পণ্য সঠিক মূল্যে ক্রয় করতে পারেন সে লক্ষ্যে নিয়মিত বাজার অভিযান পরিচালনাকালে টিসিবির ট্রাক সেল তদারকি করা হয়।

সেমিনার আয়োজন: ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ আইন, ২০০৯ ব্যাপক প্রচারের লক্ষ্যে ৬৪ টি জেলা ও ৪৩২ টি উপজেলা পর্যায়ে মোট ৪৯৬ টি সেমিনার অনুষ্ঠিত হয়েছে।

সচেতনতামূলক সভা আয়োজন: ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ আইন, ২০০৯ সম্পর্কে জনগণকে সচেতন করার লক্ষ্যে দেশব্যাপী ১১৬৮ টি সচেতনতামূলক সভার আয়োজন করা হয়েছে।

বিশ্ব ভোক্তা-অধিকার দিবস উদযাপন: বিগত ২০১০ সন হতে প্রতিবৎসর ১৫ মার্চ বিশ্ব ভোক্তা-অধিকার দিবস পালন করা হচ্ছে। এ দিবসটি উপলক্ষ্যে ঢাকাসহ বিভাগীয় জেলা শহরে র‍্যালি এবং দিবসের নির্ধারিত প্রতিপাদ্যের উপর সেমিনার/ আলোচনা সভা অনুষ্ঠিত হয়। ১৫ মার্চ ২০২১ বিশ্ব ভোক্তা-অধিকার দিবস উদযাপন উপলক্ষ্যে ঢাকা মহানগরসহ বিভাগ, জেলা ও উপজেলা পর্যায়ে মোট ৪৯৬ টি আলোচনা সভা অনুষ্ঠিত হয়েছে।

বিশেষ সেবা সপ্তাহ পালন: পবিত্র রমজান ও ঈদ-উল-ফিতরে সরকারি দপ্তর হিসেবে ৩০ এপ্রিল ২০২১ থেকে ০৬ মে ২০২১ তারিখ পর্যন্ত 'বিশেষ সেবা সপ্তাহ' পালন করা হয়েছে। বিশেষ সেবা সপ্তাহে অধিদপ্তর কর্তৃক নিম্নবর্ণিত কার্যক্রম সম্পাদন করা হয়েছে:-

- নিত্যপ্রয়োজনীয় পণ্যের মূল্য স্থিতিশীল রাখার লক্ষ্যে ঢাকা মহানগরসহ দেশব্যাপী শুক্র ও শনিবারসহ সাতদিন বাজার তদারকি কার্যক্রম পরিচালনা করেছে।
- ভোক্তাগণ যেন টিসিবি'র পণ্য সঠিক মূল্যে এবং স্বাস্থ্যবিধি অনুসরণপূর্বক ক্রয় করতে পারে সে লক্ষ্যে টিসিবি'র ট্রাক সেল তদারকি করা হয়।
- বিশেষ সেবা সপ্তাহে 'মাস্ক পরিধান করুন-সুস্থ থাকুন' এ স্লোগানকে সামনে রেখে ভোক্তা-ব্যবসায়ী ও পথচারীর মধ্যে মাস্ক বিতরণ ও সচেতন করা হয়েছে।
- বিশেষ সেবা সপ্তাহে মাইকিং এর ব্যবস্থা করে প্রচারণামূলক কার্যক্রম গ্রহণ করা হয়েছে।

- বিশেষ সেবা সপ্তাহে ঢাকা মহানগরীতে এক দিনব্যাপী ভ্রাম্যমান সু-সজ্জিত একটি ট্রাকে প্রচারণামূলক কার্যক্রম পরিচালনা করা হয়েছে।

প্রচারণামূলক কার্যক্রম: ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ আইন, ২০০৯ সম্পর্কে জনসচেতনতা বৃদ্ধির লক্ষ্যে চলিতে ২০২০-২০২১ অর্থবছরে ৩ লক্ষ প্যাম্ফলেট, ৪ লক্ষ লিফলেট এবং ৫০ হাজার ক্যালেন্ডার মুদ্রণ করা হয়েছে। মুদ্রণকৃত প্যাম্ফলেট, লিফলেট এবং ক্যালেন্ডার ভোক্তা-ব্যবসায়ীগণের মধ্যে বিতরণ করা হয়েছে।

জাতীয় সম্পদ চামড়া সংরক্ষণ কার্যক্রমে অবদান: বাণিজ্য মন্ত্রণালয় পবিত্র ঈদ-উল-আযহা উপলক্ষ্যে প্রাপ্ত গুরুত্বপূর্ণ জাতীয় সম্পদ কাঁচা চামড়ার সংরক্ষণ, ক্রয়-বিক্রয় এবং পরিবহনসহ সার্বিক ব্যবস্থাপনা গ্রহণ করে। জাতীয় ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তরের কর্মকর্তা/কর্মচারীবৃন্দ দেশব্যাপী উক্ত কাজ নিবিড়ভাবে মনিটরিং করেছে। এতে করে কাঁচা চামড়া নষ্ট হওয়ার হার হ্রাস পাওয়াসহ পার্শ্ববর্তী দেশে চামড়া পাচার বন্ধ হয়ে গিয়েছে। পাশাপাশি প্রান্তিক/মৌসূমী ব্যবসায়ীরা কাঁচা চামড়া ন্যায্যমূল্যে আড়ৎদারদের নিকট বিক্রয় করতে সক্ষম হয়েছে।

করোনাকালে কার্যক্রম: করোনা ভাইরাসজনিত রোগ (কোভিড-১৯) এর কারণে উদ্ভুত পরিস্থিতিতে মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ কর্তৃক জারিকৃত নির্দেশনা ও বাণিজ্য মন্ত্রণালয়ের আদেশ বাস্তবায়ন করার লক্ষ্যে সার্বিক কার্যাবলি/চলাচলের বিধি-নিষেধের দিনগুলোতে (শুক্র-শনিবারসহ) জাতীয় ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তর প্রধান কার্যালয়, বিভাগীয় কার্যালয় ও জেলা কার্যালয়ে কর্মরত কর্মকর্তা-কর্মচারীবৃন্দের মাধ্যমে সমগ্র দেশে নিম্নবর্ণিত কার্যক্রম পরিচালনা করছে:

- ❖ নিত্য প্রয়োজনীয় দ্রব্যমূল্য স্থিতিশীল ও সরবরাহ নিশ্চিতকরণের লক্ষ্যে নিবিড় বাজার তদারকি কার্যক্রম পরিচালনা;
- ❖ মাস্কস, হ্যান্ডগ্লাভস ও স্যানিটাইজার এর নির্ধারিত মূল্য অপেক্ষা অধিকমূল্যে বিক্রয় না করার বিষয়টি নিশ্চিত করার লক্ষ্যে ফার্মেসীসমূহে নিয়মিত পরিদর্শন ও তদারকি;
- ❖ করোনার বিদ্যমান পরিস্থিতিতে ব্যবসায়ীগণকে ন্যায্যমূল্যে পণ্য বিক্রি এবং একইসঙ্গে করোনা ভাইরাস সংক্রমণ রোধকল্পে ভোক্তা-সাধারণের মধ্যে সরকার নির্ধারিত স্বাস্থ্যবিধি মেনে ও সামাজিক দূরত্ব বজায় রেখে নিত্য প্রয়োজনীয় পণ্য ক্রয়ে আহবান জানানো;
- ❖ টিসিবি'র ন্যায্যমূল্যে পণ্য বিক্রয় (ট্রাক সেল) কার্যক্রম নিয়মিত তদারকি করা-যাতে ভোক্তাগণ নির্ধারিত সামাজিক দূরত্ব বজায় রেখে প্রয়োজনীয় পণ্য নির্ধারিত মূল্যে ক্রয় করতে পারে;
- ❖ বাজার তদারকি চলাকালে হ্যান্ডমাইকে চাল, ডাল, রসুন, আদা, পেঁয়াজসহ নিত্য প্রয়োজনীয় পণ্যের মূল্য প্রদর্শন এবং প্রদর্শনকৃত তালিকার চেয়ে অধিকমূল্যে পণ্য বিক্রি না করা এবং করোনা ভাইরাসকে কেন্দ্র করে অতি মুনাফা করা থেকে বিরত থাকার জন্য ব্যবসায়ীগণকে সচেতন করা;
- ❖ ভোক্তাগণকে অতিরিক্ত পণ্য কিনে মজুদ না করার বিষয়ে আহবান জানানো;
- ❖ দ্রব্যমূল্য নিয়ন্ত্রণে রাখার লক্ষ্যে দেশের প্রত্যেক বৃহৎ পাইকারী আড়ৎ এর মালিক ও ব্যবসায়ী সংগঠনসমূহের সাথে নিয়মিত যোগাযোগ স্থাপন এবং
- ❖ জাতীয় ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তরের উদ্যোগে ৫,০০০ (পাঁচ হাজার) মাস্ক স্বাস্থ্য সুরক্ষা নিশ্চিতকল্পে বাজার অভিযান পরিচালনাকালে ব্যবসায়ী, ভোক্তা এবং অপেক্ষাকৃত নিম্ন আয়ের মানুষের মধ্যে বিতরণ।

৬। **বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তি:** বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তি বাস্তবায়নের লক্ষ্যে সময়াবদ্ধ কর্মপরিকল্পনা অনুযায়ী ২০২০-২০২১ অর্থবছরে এপিএ টিম গঠন করা হয় এবং উক্ত টিম কর্মপরিকল্পনার যাবতীয় কার্যক্রম সফলভাবে সম্পাদন করেছে।

৭। **জাতীয় শুদ্ধাচার কৌশল:** শুদ্ধাচার কৌশল বাস্তবায়নের নিমিত্ত সময়াবদ্ধ কর্মপরিকল্পনা অনুযায়ী ২০২০-২০২১ অর্থবছরে নৈতিকতা কমিটি গঠন করা হয় এবং উক্ত কমিটি কর্মপরিকল্পনার যাবতীয় কার্যক্রম সফলভাবে সম্পাদন করেছে।

৮। **তথ্য অধিকার ও স্বপ্রণোদিত তথ্য প্রকাশ:** 'তথ্য অধিকার আইন ২০০৯' অনুসারে অধিদপ্তরের দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা ও আপীল কর্মকর্তার তথ্য ওয়েবসাইটে প্রকাশপূর্বক নিয়মিত হালনাগাদ করা হয়। তথ্য প্রাপ্তির আবেদনের প্রেক্ষিতে 'তথ্য অধিকার আইন ২০০৯' অনুসারে যথাসময়ে আবেদনকারীকে তথ্য প্রদান করা হয়। নিয়মিতভাবে তথ্য বাতায়ন হালনাগাদ করা হয়। নির্ধারিত সময়ের মধ্যে স্বপ্রণোদিতভাবে প্রকাশযোগ্য তথ্য হালনাগাদ করে ওয়েবসাইটে প্রকাশ করা হয়।

৯। **সিটিজেন চার্টার:** অধিদপ্তরের প্রধান কার্যালয়সহ সকল বিভাগ ও জেলা কার্যালয়সমূহে স্ব স্ব সিটিজেন চার্টার রয়েছে। সিটিজেন চার্টার অনুযায়ী নির্ধারিত সময়ে নাগরিক, প্রাতিষ্ঠানিক ও অভ্যন্তরীণ সেবা প্রদান করা হচ্ছে। সেবা গ্রহীতাদের পরামর্শ অনুযায়ী ধারাবাহিকভাবে সেবার মান উন্নয়নে এ অধিদপ্তর সচেষ্ট রয়েছে।

১০। **অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা:** অনিক (অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা) ও আপিল কর্মকর্তার তথ্য ওয়েবসাইটে প্রকাশপূর্বক নিয়মিত হালনাগাদ করা হয়। ওয়েবসাইটের মাধ্যমে অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা (GRS) সিস্টেমে অভিযোগ প্রাপ্তির পর যথাযথ বিধি বিধান অনুসরণপূর্বক নির্ধারিত সময়সীমার মধ্যে অভিযোগসমূহ নিষ্পত্তি করা হয়।

১১। **উদ্ভাবন সংক্রান্ত কার্যক্রম:** অভিযোগকারীগণ যেন ঘরে বসে তাঁদের দাখিলকৃত অভিযোগ সম্পর্কে জানতে পারেন; সে প্রেক্ষিতে বিদ্যমান পদ্ধতির পাশাপাশি অধিদপ্তর কর্তৃক গৃহিত অভিযোগ ব্যবস্থাপনায় 'ই-নোটিফিকেশন' শীর্ষক ডিজিটাল সেবা চালু করা হয়েছে। ২০২০-২০২১ অর্থবছরের বার্ষিক উদ্ভাবন কর্মপরিকল্পনা অনুযায়ী সহজিকৃত ডিজিটাল সেবা, 'অভিযোগ ব্যবস্থাপনা পদ্ধতি' (CMS) বাস্তবায়ন করা হয়েছে।

১২। **মানব সম্পদ উন্নয়ন:** অধিদপ্তরে ২০২০-২০২১ অর্থবছরের প্রশিক্ষণ কর্মপরিকল্পনা অনুযায়ী পেশাগত দক্ষতা বৃদ্ধির লক্ষ্যে ১৯২ জন কর্মকর্তা-কর্মচারীর প্রত্যেককে ৫৫ ঘন্টা করে প্রশিক্ষণ প্রদান করা হয়েছে। এছাড়াও অধিদপ্তরের ১৫ জন সহকারী পরিচালককে ০২ (দুই) মাসের বুনিয়াদি প্রশিক্ষণ প্রদান করা হয়েছে।