মুজিব বর্ষের অঙ্গীকার
সুরক্ষিত ভোক্তা-অধিকার

বার্ষিক প্রতিবেদন

২০১৯-২০২০

জাতীয় ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ পরিষদ

জাতীয় ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তর

বাণিজ্য মন্ত্রণালয়

বার্ষিক প্রতিবেদন

জাতীয় ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তর

বাণিজ্য মন্ত্রণালয়

জাতির পিতা বঙ্গবন্ধু শেখ মুজিবুর রহমান

গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকারের মাননীয় প্রধানমন্ত্রী শেখ হাসিনা

-: সূচিপত্র :-

ক্রমিক	বিষয়	পৃষ্ঠা
০১	ভূমিকা	১
০২	জাতীয় ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তরের রূপকল্প (Vision), অভিলক্ষ্য (Mission) ও কৌশলগত উদ্দেশ্যসমূহ (Strategic Objectives)	২
০৩	জাতীয় ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ পরিষদের কার্যাবলি	২
০৪	**প্রশাসনিক কার্যাবলি**	
	অধিদপ্তরের জনবল	৩
	কার্যালয় স্থাপন	৩
০৫	ভোক্তা-অধিকার বিরোধী কার্য, অপরাধ ও দন্ড	৪-৫
০৬	সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (সিটিজেন চার্টার)	৬-১১
০৭	**জাতীয় ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তর কর্তৃক গৃহীত কার্যক্রম**	
	বাজার তদারকি কার্যক্রম	১২
	জাতীয় ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তর কর্তৃক প্রশাসনিক ব্যবস্থায় আদায়কৃত জরিমানা	১৩
	লিখিত অভিযোগ	১৪
	লিখিত অভিযোগ প্রাপ্তি ও নিষ্পত্তির বিবরণী	১৪
	গণসচেতনতামূলক কার্যক্রম	১৫
	ঢাকা আন্তর্জাতিক বাণিজ্য মেলায় জাতীয় ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তর	১৫-১৬
	হট লাইন স্থাপন	১৭
	ডিজিটাল সেবা ই-প্রণোদনা	১৭
	১৫ মার্চ ২০২০ বিশ্ব ভোক্তা-অধিকার দিবস উদযাপন	১৮
	পরিষদ কর্তৃক সম্পাদিত কার্যাবলি	১৯
	পরিষদের সভা অনুষ্ঠান	১৯
	পরিষদ সভায় গৃহীত গুরুত্বপূর্ণ সিদ্ধান্তসমূহ	১৯-২২
	পরিষদ তহবিলের ত্রৈমাসিক হিসাব বিবরণী	২৩-২৫
	পরিষদ তহবিলের বার্ষিক হিসাব বিবরণী	২৫-২৬
	কোভিড-১৯ ও অধিদপ্তর	২৬-২৭
	জাতীয় শুদ্ধাচার কৌশল কর্ম-পরিকল্পনা	২৮
	জাতীয় শুদ্ধাচার কৌশল কর্ম-পরিকল্পনা প্রণয়ন ও বাস্তবায়ন অগ্রগতি পরিবীক্ষণ কাঠামো, ২০১৯-২০২০	২৯-৩৫
	জাতীয় ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তরের ২০১৯-২০ অর্থবছরের বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তি (APA) এর মূল্যায়ন প্রতিবেদন	৩৬-৪৪
০৮	**জাতীয় ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তরের আর্থিক কার্যাবলি**	৪৫
০৯	**এক্সিকিউটিভ ম্যাজিস্ট্রেটগণ কর্তৃক মোবাইল কোর্ট পরিচালনা**	৪৫-৪৮
১০	**উপসংহার**	৪৯
১১	**২৪/০৯/২০২০ তারিখে অনুষ্ঠিত জাতীয় ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ পরিষদ সভার উপস্থিতি**	৫০-৫১

ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ ও ভোক্তা-অধিকার বিরোধী কার্য প্রতিরোধের উদ্দেশ্যে বর্তমান সরকারের পূর্ববর্তী মেয়াদে ২০০৯ সালে ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ আইন প্রণয়ন করা হয় এবং এ আইন বাস্তবায়নের জন্য প্রতিষ্ঠা করা হয় জাতীয় ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তর। শুরু হয় এ অধিদপ্তরের আনুষ্ঠানিক পথ চলা। বিশ্ব এগিয়ে চলেছে। এগিয়ে চলেছে বাংলাদেশ। সময়ের ব্যপ্ত পরিসরে ভোক্তা-অধিকার সমুন্নত রাখতে অনিবার্য এক আইন হিসেবে 'ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ আইন, ২০০৯' ইতোমধ্যে অভূতপূর্ব সাড়া জাগিয়েছে গোটা দেশে। এ আইনের উদ্দেশ্য হলো ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ ও উন্নয়ন। ভোক্তা-অধিকার লঙ্ঘনের কারণে উদ্ভূত বিরোধ নিষ্পত্তিও এ আইনের মাধ্যমে হয়ে থাকে। সর্বকালের সর্বশ্রেষ্ঠ বাঙ্গালী স্বাধীন সার্বভৌম বাংলাদেশের রূপকার জাতির পিতা বঙ্গবন্ধু শেখ মুজিবুর রহমানের লালিত স্বপ্ন সুখী-সমৃদ্ধ সোনার বাংলা বিনির্মাণে তাঁরই সুযোগ্য কন্যা মাননীয় প্রধানমন্ত্রী শেখ হাসিনার দূরদর্শী দিকনির্দেশনায় বাণিজ্য মন্ত্রণালয়ের মাননীয় মন্ত্রীর বলিষ্ঠ নেতৃত্বে ও সচিব মহোদয়ের সার্বিক সহযোগিতায় জাতীয় ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তরের সকল পর্যায়ের কর্মকর্তা-কর্মচারীবৃন্দ জনস্বার্থে অর্পিত দায়িত্ব নিষ্ঠা এবং আন্তরিকতার সাথে পালন করে চলেছে।

ভোক্তা-অধিকার আইন বাস্তবায়নের জন্য বাণিজ্য মন্ত্রণালয়ের মাননীয় মন্ত্রীর নেতৃত্বে রয়েছে ২৯ সদস্য বিশিষ্ট সর্বোচ্চ ফোরাম **"জাতীয় ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ পরিষদ"।** বাণিজ্য মন্ত্রণালয়ের সচিবসহ বিভিন্ন মন্ত্রণালয়/সংস্থার অতিরিক্ত সচিব ও যুগ্ম-সচিব পদমর্যাদার কর্মকর্তা, এফ বি সি সি আই এর সভাপতি, কনজুমারস এসোসিয়েশন অব বাংলাদেশ এর সভাপতি, জাতীয় প্রেস ক্লাবের সভাপতি, জাতীয় মহিলা সংস্থার চেয়ারম্যান, ঔষধ শিল্প সমিতির সভাপতি, বিশিষ্ট নাগরিকসহ অর্থনীতি, ব্যবসা, শিল্প ও জনপ্রশাসনে অভিজ্ঞতা-সম্পন্ন ব্যক্তিবর্গ পরিষদে অন্তর্ভুক্ত রয়েছেন। সমগ্র দেশে ভোক্তা অধিকারকে একটি প্রাতিষ্ঠানিক রূপ দিতে এ আইনের ধারা ১০ অনুযায়ী সকল জেলায় জেলা প্রশাসককে সভাপতি করে ১১ সদস্য বিশিষ্ট **"জেলা ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ কমিটি"** গঠন করা হয়। এছাড়া প্রবিধান ২০১৩ অনুসারে সকল উপজেলায় উপজেলা চেয়ারম্যানকে সভাপতি করে ১৮ সদস্য বিশিষ্ট **"উপজেলা ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ কমিটি"** এবং সকল ইউনিয়নে ইউনিয়ন পরিষদ চেয়ারম্যানকে সভাপতি করে ২০ সদস্য বিশিষ্ট **"ইউনিয়ন ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ কমিটি"** গঠন করা হয়েছে। এসকল কমিটি মাসিক সভা ছাড়াও সেমিনার ও বিশ্ব ভোক্তা-অধিকার দিবস উদযাপন করে থাকে যার ফলে এ আইনের প্রচার তৃণমূল পর্যায়ের ভোক্তা পর্যন্ত পৌঁছানো সম্ভব হচ্ছে। অনেক সীমাবদ্ধতা সত্বেও এ অধিদপ্তর সীমিত সংখ্যক জনবল দ্বারা দেশব্যাপী ভোক্তা-অধিকারকে সুরক্ষিত করতে নিরলসভাবে কাজ করে সকল মহলে প্রশংসিত হচ্ছে। অধিদপ্তরের সকল স্তরের কর্মকর্তা-কর্মচারীর নিঃশর্ত ও নিঃস্বার্থভাবে দায়িত্ব পালনের কারণে পূর্বের যে কোন সময়ের তুলনায় এ অধিদপ্তরের ওপর মানুষের আস্থা বহুগুণ বৃদ্ধি পেয়েছে।

জাতীয় ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তরের রূপকল্প (Vision), অভিলক্ষ্য (Mission) ও কৌশলগত উদ্দেশ্যসমূহ (Strategic Objectives)

রূপকল্প (Vision) : ভোক্তা-অধিকার নিশ্চিতকরণ।

অভিলক্ষ্য (Mission) : 'ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ আইন, ২০০৯' এর কার্যকর বাস্তবায়নে ভোক্তা-অধিকার বিরোধী কার্যক্রম প্রতিরোধ, প্রচারণা ও গণসচেতনতা সৃষ্টি এবং অভিযোগ নিষ্পত্তির মাধ্যমে ভোক্তার অধিকার সংরক্ষণ।

উদ্দেশ্য (Objectives) :

১। ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ ও উন্নয়ন;
২। ভোক্তা-অধিকার বিরোধী কার্য প্রতিরোধ;
৩। ভোক্তাদের অভিযোগ নিষ্পত্তি (প্রতিকার)।

জাতীয় ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ পরিষদের কার্যাবলি

'ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ আইন, ২০০৯' এর ধারা ৮ অনুযায়ী পরিষদের কার্যাবলি নিম্নরূপ:

"(ক) ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ সংক্রান্ত নীতিমালা প্রণয়ন এবং উহা বাস্তবায়নে মহাপরিচালক ও জেলা কমিটিকে নির্দেশনা প্রদান;

(খ) প্রয়োজনীয় প্রবিধানমালা প্রণয়ন;

(গ) ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ সম্পর্কে সরকার কর্তৃক প্রেরিত যে কোন বিষয় বিবেচনা করা এবং মতামত প্রদান;

(ঘ) ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ ও উন্নয়নের লক্ষ্যে প্রয়োজনীয় আইন ও প্রশাসনিক নির্দেশনা প্রণয়নের বিষয়ে সরকারকে পরামর্শ ও সহযোগিতা প্রদান;

(ঙ) ভোক্তা-অধিকার সম্পর্কে জনসাধারণকে সচেতন করার জন্য প্রয়োজনীয় শিক্ষা ও প্রচারণামূলক কার্যক্রম গ্রহণ;

(চ) ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণের সুফল এবং ভোক্তা অধিকার বিরোধী কার্যের কুফল সম্পর্কে গণসচেতনতা গড়ে তোলার লক্ষ্যে প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণ;

(ছ) ভোক্তা-অধিকার সম্পর্কে গবেষণা কার্যক্রম পরিচালনা;

(জ) অধিদপ্তর, মহাপরিচালক এবং জেলা কমিটির কার্যক্রম তদারকি ও পর্যবেক্ষণ; এবং

(ঝ) উপরিউক্ত দায়িত্ব পালন ও কর্তব্য সম্পাদনের জন্য প্রয়োজনীয় যে কোন ব্যবস্থা গ্রহণ।"

প্রশাসনিক কার্যাবলি

অধিদপ্তরের জনবল

১। কর্মকর্তা/কর্মচারীদের সংখ্যা (রাজস্ব বাজেট)

সংস্থার স্তর	অনুমোদিত পদ	পূরণকৃত পদ	শূন্যপদ
অধিদপ্তর	২৪০	প্রেষণে নিয়োজিত: ৫জন নন-ক্যাডার পদে (৬ষ্ঠ গ্রেড): ৮জন নন-ক্যাডার পদে (৯ম গ্রেড): ৭১ জন ১০ম গ্রেড: ১জন ১৩তম-১৬তম গ্রেড: ৭৬জন ১৯তম -২০তম: ৩১জন	৪৮
মোট	২৪০	১৯২জন	৪৮

২। শূন্য পদের বিন্যাস

যুগ্ম সচিব/ তদূর্ধ্ব পদ	৯ম গ্রেডের পদ	১০ গ্রেডের পদ	১৩তম-১৬তম গ্রেডের পদ	১৯তম-২০তম গ্রেডের পদ	মোট	মন্তব্য
নাই	১৭	২	২৯	-	৪৮	-

কার্যালয় স্থাপন

জাতীয় ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তরের টিওএন্ডই-তে প্রধান কার্যালয়সহ ৭ (সাত) টি বিভাগীয় কার্যালয় ও ৬৪ (চৌষট্টি) টি জেলা কার্যালয় স্থাপনের অনুমোদন বিদ্যমান রয়েছে। ইতোমধ্যে, প্রধান কার্যালয়, ৭ (সাত) টি বিভাগীয় কার্যালয় ও ৬৪ (চৌষট্টি) টি জেলা কার্যালয় স্থাপন করা হয়েছে। তন্মধ্যে কর্মকর্তা স্বল্পতার কারণে ৫২টি জেলায় ৫২ জন সহকারী পরিচালককে পদায়ন করা হয়েছে। অন্য ১২টি জেলায় ১২ জন সহকারী পরিচালককে অতিরিক্ত দায়িত্বে নিয়োজিত করা হয়েছে।

ভোক্তা-অধিকার বিরোধী কার্য, অপরাধ ও দন্ড

ভোক্তা-অধিকার বিরোধী কার্য সংঘটিত হলে এবং তা অপরাধ হিসেবে প্রমাণিত হলে অপরাধের ধরণ বিবেচনায় ৫০,০০০/- (পঞ্চাশ হাজার টাকা) থেকে ২,০০,০০০/- (দুই লক্ষ টাকা) পর্যন্ত অর্থদন্ড ও ০১ (এক) বছর থেকে সর্বোচ্চ ০৩ (তিন) বছর পর্যন্ত কারাদন্ড বা উভয় দন্ডের বিধান রয়েছে। এছাড়া একই অপরাধ পুনঃসংঘটনের জন্য সংশ্লিষ্ট অপরাধের জন্য নির্ধারিত দন্ডের দ্বিগুণ দন্ড প্রদানের বিধান রয়েছে। সংঘটিত অপরাধ ও আরোপযোগ্য দন্ডের চিত্র নিম্নে উল্লেখ করা হলো:

ধারা	ভোক্তা-অধিকার বিরোধী কার্য ও অপরাধ	দন্ড
৩৭	**পণ্যের মোড়ক ইত্যাদি ব্যবহার না করা:** কোন আইন বা বিধি দ্বারা কোন পণ্য মোড়কাবদ্ধভাবে বিক্রয় করার এবং মোড়কের গায়ে সংশ্লিষ্ট পণ্যের ওজন, পরিমাণ, উপাদান, ব্যবহারবিধি, সর্বোচ্চ খুচরা বিক্রয় মূল্য, উৎপাদনের তারিখ, প্যাকেটজাতকরণের তারিখ ও মেয়াদ উত্তীর্ণের তারিখ স্পষ্টভাবে লিপিবদ্ধ করার বাধ্যবাধকতা লঙ্ঘন করা।	অনূর্ধ্ব ১ (এক) বছর কারাদন্ড বা অনধিক ৫০,০০০ (পঞ্চাশ হাজার) টাকা অর্থদন্ড বা উভয় দন্ড।
৩৮	**মূল্য তালিকা প্রদর্শন না করা:** কোন আইন বা বিধি দ্বারা আরোপিত বাধ্যবাধকতা অমান্য করে দোকান বা প্রতিষ্ঠানের সহজে দৃশ্যমান স্থানে পণ্যের মূল্য তালিকা লটকিয়ে প্রদর্শন না করা।	অনূর্ধ্ব ১ (এক) বছর কারাদন্ড বা অনধিক ৫০,০০০ (পঞ্চাশ হাজার) টাকা অর্থদন্ড বা উভয় দন্ড।
৩৯	**সেবার মূল্য তালিকা সংরক্ষণ ও প্রদর্শন না করা:** কোন আইন বা বিধি দ্বারা আরোপিত বাধ্যবাধকতা অমান্য করে দোকান বা প্রতিষ্ঠানের সেবার মূল্যে তালিকা সংরক্ষণ না করা এবং সংশ্লিষ্ট স্থানে বা সহজে দৃশ্যমান কোন স্থানে উক্ত তালিকা লটকিয়ে প্রদর্শন না করা।	অনূর্ধ্ব ১ (এক) বছর কারাদন্ড বা অনধিক ৫০,০০০ (পঞ্চাশ হাজার) টাকা অর্থদন্ড বা উভয় দন্ড।
৪০	**ধার্যকৃত মূল্যের অধিক মূল্যে পণ্য, ঔষধ বা সেবা বিক্রয়:** কোন আইন বা বিধির অধীন নির্ধারিত মূল্য অপেক্ষা অধিক মূল্যে কোন পণ্য, ঔষধ বা সেবা বিক্রয় বা বিক্রয়ের প্রস্তাব করা।	অনূর্ধ্ব ১ (এক) বছর কারাদন্ড বা অনধিক ৫০,০০০ (পঞ্চাশ হাজার) টাকা অর্থদন্ড বা উভয় দন্ড।
৪১	**ভেজাল পণ্য বা ঔষধ বিক্রয়:** জ্ঞাতসারে ভেজাল পণ্য বা ঔষধ বিক্রয় বা বিক্রয়ের প্রস্তাব করা।	অনূর্ধ্ব ৩ (তিন) বছর কারাদন্ড বা অনধিক ২,০০,০০০ (দুই লক্ষ) টাকা অর্থদন্ড বা উভয় দন্ড।
৪২	**খাদ্য পণ্যে নিষিদ্ধ দ্রব্যের মিশ্রণ:** মানুষের জীবন বা স্বাস্থ্যের জন্য ক্ষতিকারক কোন দ্রব্য, কোন খাদ্য পণ্যের সহিত যার মিশ্রণ কোন আইন বা বিধির অধীন নিষিদ্ধ করা হয়েছে, উক্তরূপ দ্রব্য কোন খাদ্য পণ্যের সহিত মিশ্রিত করা।	অনূর্ধ্ব ৩ (তিন) বছর কারাদন্ড বা অনধিক ২,০০,০০০ (দুই লক্ষ) টাকা অর্থদন্ড বা উভয় দন্ড।
৪৩	**অবৈধ প্রক্রিয়ায় পণ্য উৎপাদন বা প্রক্রিয়াকরণ:** মানুষের জীবন বা স্বাস্থ্যের জন্য ক্ষতি হয় এমন কোন প্রক্রিয়ায়, যা কোন আইন বা বিধির অধীন নিষিদ্ধ করা হয়েছে, কোন পণ্য উৎপাদন বা প্রক্রিয়াকরণ করা।	অনূর্ধ্ব ২ (দুই) বছর কারাদন্ড বা অনধিক ১,০০,০০০ (এক লক্ষ) টাকা অর্থদন্ড বা উভয় দন্ড।
৪৪	**মিথ্যা বিজ্ঞাপন দ্বারা ক্রেতা সাধারণকে প্রতারিত করা:** কোন পণ্য বা সেবা বিক্রয়ের উদ্দেশ্যে অসত্য বা মিথ্যা বিজ্ঞাপন দ্বারা ক্রেতা সাধারণকে প্রতারিত করা।	অনূর্ধ্ব ১ (এক) বছর কারাদন্ড বা অনধিক ২,০০,০০০ (দুই লক্ষ) টাকা অর্থদন্ড বা উভয় দন্ড।
৪৫	**প্রতিশ্রুত পণ্য বা সেবা যথাযথভাবে বিক্রয় বা সরবরাহ না করা:** প্রদত্ত মূল্যের বিনিময়ে প্রতিশ্রুত পণ্য বা সেবা যথাযথভাবে বিক্রয় বা সরবরাহ না করা।	অনূর্ধ্ব ১ (এক) বছর কারাদন্ড বা অনধিক ৫০,০০০ (পঞ্চাশ হাজার) টাকা অর্থদন্ড বা উভয় দন্ড।
৪৬	**ওজনে কারচুপি:** কোন পণ্য সরবরাহ বা বিক্রয়কালে ভোক্তাকে প্রতিশ্রুত ওজন অপেক্ষা কম ওজনের পণ্য বিক্রয় বা সরবরাহ করা।	অনূর্ধ্ব ১ (এক) বছর কারাদন্ড বা অনধিক ৫০,০০০ (পঞ্চাশ হাজার) টাকা অর্থদন্ড বা উভয় দন্ড।
৪৭	**বাটখারা বা ওজন পরিমাপক যন্ত্রে কারচুপি:** কোন পণ্য বিক্রয় বা সরবরাহের উদ্দেশ্যে কোন দোকান বা ব্যবসা প্রতিষ্ঠানে ওজন পরিমাপের কার্যে ব্যবহৃত বাটখারা বা ওজন পরিমাপক যন্ত্রে প্রকৃত ওজন অপেক্ষা অতিরিক্ত ওজন প্রদর্শিত হওয়া।	অনূর্ধ্ব ১ (এক) বছর কারাদন্ড বা অনধিক ৫০,০০০ (পঞ্চাশ হাজার) টাকা অর্থদন্ড বা উভয় দন্ড।

ধারা	ভোক্তা-অধিকার বিরোধী কার্য ও অপরাধ	দণ্ড
৪৮	**পরিমাপে কারচুপি:** কোন পণ্য সরবরাহ বা বিক্রয়কালে ভোক্তাকে প্রতিশ্রুত পরিমাপ অপেক্ষা কম পরিমাপের পণ্য বিক্রয় বা সরবরাহ করা।	অনূর্ধ্ব ১ (এক) বছর কারাদণ্ড বা অনধিক ৫০,০০০ (পঞ্চাশ হাজার) টাকা অর্থদণ্ড বা উভয় দণ্ড।
৪৯	**দৈর্ঘ্য পরিমাপের কার্যে ব্যবহৃত পরিমাপক ফিতা বা অন্য কিছুতে কারচুপি:** কোন পণ্য বিক্রয় বা সরবরাহের উদ্দেশ্যে কোন দোকান বা ব্যবসা প্রতিষ্ঠানে দৈর্ঘ্য পরিমাপের কার্যে ব্যবহৃত পরিমাপক ফিতা বা অন্য কিছুতে কারচুপি করা।	অনূর্ধ্ব ১ (এক) বছর কারাদণ্ড বা অনধিক ৫০,০০০ (পঞ্চাশ হাজার) টাকা অর্থদণ্ড বা উভয় দণ্ড।
৫০	**পণ্যের নকল প্রস্তুত বা উৎপাদন:** কোন পণ্যের নকল প্রস্তুত বা উৎপাদন করা।	অনূর্ধ্ব ৩ (তিন) বছর কারাদণ্ড বা অনধিক ২,০০,০০০ (দুই লক্ষ) টাকা অর্থদণ্ড বা উভয় দণ্ড।
৫১	**মেয়াদ উত্তীর্ণ পণ্য বা ঔষধ বিক্রয়:** মেয়াদ উত্তীর্ণ পণ্য বা ঔষধ বিক্রয় বা বিক্রয়ের প্রস্তাব করা।	অনূর্ধ্ব ১ (এক) বছর কারাদণ্ড বা অনধিক ৫০,০০০ (পঞ্চাশ হাজার) টাকা অর্থদণ্ড বা উভয় দণ্ড।
৫২	**সেবা গ্রহীতার জীবন বা নিরাপত্তা বিপন্নকারী কার্য:** কোন আইন বা বিধির অধীন নির্ধারিত বিধি-নিষেধ অমান্য করে সেবা গ্রহীতার জীবন বা নিরাপত্তা বিপন্ন হতে পারে এমন কোন কার্য করা।	অনূর্ধ্ব ৩ (তিন) বছর কারাদণ্ড বা অনধিক ২,০০,০০০ (দুই লক্ষ) টাকা অর্থদণ্ড বা উভয় দণ্ড।
৫৩	**অবহেলা, ইত্যাদি দ্বারা সেবা গ্রহীতার অর্থ, স্বাস্থ্য, জীবনহানি, ইত্যাদি ঘটানো:** কোন সেবা প্রদানকারী কর্তৃক অবহেলা, দায়িত্বহীনতা বা অসতর্কতা দ্বারা সেবা গ্রহীতার অর্থ, স্বাস্থ্য বা জীবনহানি ঘটানো।	অনূর্ধ্ব ৩ (তিন) বছর কারাদণ্ড বা অনধিক ২,০০,০০০ (দুই লক্ষ) টাকা অর্থদণ্ড বা উভয় দণ্ড।
৫৪	**মিথ্যা বা হয়রানিমূলক মামলা দায়ের:** কোন ব্যক্তি, ব্যবসায়ী বা সেবা প্রদানকারীকে হয়রানি বা জনসমক্ষে হেয় করা বা তার ব্যবসায়িক ক্ষতি সাধনের অভিপ্রায়ে মিথ্যা বা হয়রানিমূলক মামলা দায়ের করা।	অনূর্ধ্ব ৩ (তিন) বছর কারাদণ্ড বা অনধিক ৫০,০০০ (পঞ্চাশ হাজার) টাকা অর্থদণ্ড বা উভয় দণ্ড।
৫৫	**অপরাধ পুন:সংঘটন:** ভোক্তা-অধিকার বিরোধী কোন অপরাধের জন্য দন্ডিত ব্যক্তি কর্তৃক পুনরায় একই অপরাধ করা।	সংশ্লিষ্ট অপরাধের জন্য নির্ধারিত সর্বোচ্চ দণ্ডের দ্বিগুণ দণ্ড।

'ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ আইন, ২০০৯' এ শুধু ভোক্তাকে সুরক্ষিত করা হয়নি একইসাথে সৎ ও নিষ্ঠাবান ব্যবসায়ীর বিরুদ্ধে ভোক্তা কর্তৃক মিথ্যা বা হয়রানিমূলক মামলা দায়েরের জন্যও শাস্তির **(সর্বোচ্চ ০৩ বছরের কারাদণ্ড বা অনূর্ধ্ব ৫০,০০০/- টাকা অর্থদণ্ড বা উভয় দণ্ড)** বিধান রয়েছে। জাতীয় ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তর একদিকে যেমন ভোক্তা-বান্ধব অন্যদিকে তেমনি ব্যবসায়ী-বান্ধবও বটে।

সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (সিটিজেন চার্টার)

১. ভিশন ও মিশন

রূপকল্প (Vision) : ভোক্তা-অধিকার নিশ্চিতকরণ।

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

২. প্রতিশ্রুত সেবাসমূহ

২.১) নাগরিক সেবা

ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)
১	ভোক্তা-অধিকার লঙ্ঘনজনিত অভিযোগ দায়ের, পরিচালনা ও নিষ্পত্তি। নিম্নের কাজগুলো ভোক্তা-অধিকার বিরোধী কাজ হিসেবে গণ্য হবে: (ক) নির্ধারিত মূল্য অপেক্ষা অধিক মূল্যে কোন পণ্য, ঔষধ বা সেবা বিক্রয় বা বিক্রয়ের প্রস্তাব করা। (খ) জেনেশুনে ভেজাল মিশ্রিত পণ্য বা ঔষধ বিক্রয় বা বিক্রয়ের প্রস্তাব করা। (গ) স্বাস্থ্যের জন্য মারাত্মকভাবে ক্ষতিকারক দ্রব্য মিশ্রিত কোন খাদ্য পণ্য বিক্রয় বা বিক্রয়ের প্রস্তাব করা। (ঘ) মিথ্যা বিজ্ঞাপন দ্বারা ক্রেতা সাধারণকে প্রতারিত করা। (ঙ) প্রতিশ্রুত পণ্য বা সেবা যথাযথভাবে বিক্রয় বা সরবরাহ না করা। (চ) ওজনে ও বাটখারা বা ওজন পরিমাপক যন্ত্রে কারচুপি করা। (ছ) পরিমাপে ও দৈর্ঘ্য পরিমাপক ফিতা বা অন্য কিছুতে কারচুপি করা।	অভিযোগ প্রাপ্তির পর যথাযথ বিধি বিধান অনুসরণ পূর্বক অভিযোগসমূহের তদন্ত ও নিষ্পত্তিকরণ।	(ক) অভিযোগ লিখিত হতে হবে। (খ) অভিযোগের সাথে যথাযথ প্রমাণ ও পণ্যের নমুনা দাখিল করতে হবে। (গ) অপরাধ ঘটার কারণ উদ্ভব হওয়ার ৩০দিনের মধ্যে অভিযোগ দায়ের করতে হবে। প্রাপ্তি স্থান: জাতীয় ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তরের প্রধান কার্যালয়, বিভাগীয় কার্যালয় ও জেলা কার্যালয়।	বিনামূল্যে	৩০ (ত্রিশ) কার্যদিবস

ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)
	(জ) কোন নকল পণ্য বা ঔষধ প্রস্তুত বা উৎপাদন করা। (ঝ) মেয়াদ উত্তীর্ণ পণ্য বা ঔষধ বিক্রয় বা বিক্রয়ের প্রস্তাব করা। (ঞ) নিষিদ্ধ ঘোষিত কোন কার্য করা যাতে সেবাগ্রহীতার জীবন বা নিরাপত্তা বিপন্ন হতে পারে। (ট) অবৈধ প্রক্রিয়ায় পণ্য উৎপাদন বা প্রক্রিয়াকরণ করা। (ঠ) অবহেলা, দায়িত্বহীনতা দ্বারা সেবাগ্রহীতার অর্থ বা স্বাস্থ্যহানী ঘটানো। (ড) কোন পণ্য মোড়কাবদ্ধভাবে বিক্রয় করার এবং মোড়কের গায়ে পণ্যের উপাদান, সর্বোচ্চ খুচরা বিক্রয় মূল্য, উৎপাদনের তারিখ, মেয়াদ উর্ত্তিণের তারিখ ইত্যাদি লিপিবদ্ধ করার বাধ্যবাধকতা লঙ্ঘন করা। (ঢ) আইনানুগ বাধ্যবাধকতা অমান্য করে দোকান বা প্রতিষ্ঠানের সহজে দৃশ্যমান কোন স্থানে পণ্যের মূল্যের তালিকা লটকায়ে প্রদর্শন না করা। (ণ) আইনানুগ বাধ্যবাধকতা অমান্য করে দোকান বা প্রতিষ্ঠানের সেবার মূল্যে তালিকা সংরক্ষণ না করা এবং সংশ্লিষ্ট স্থানে বা সহজে দৃশ্যমান কোন স্থানে উক্ত তালিকা লটকায়ে প্রদর্শন না করা।				

২.২) প্রাতিষ্ঠানিক সেবা (কোন আইনের অধীন নিবন্ধিত কোন ভোক্তা সংস্থা/সংশ্লিষ্ট পাইকারী ও খুচরা ব্যবসায়ী)

ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)
১	ভোক্তা-অধিকার লঙ্ঘনজনিত অভিযোগ দায়ের, পরিচালনা ও নিষ্পত্তি।	অভিযোগ প্রাপ্তির পর যথাযথ বিধি বিধান অনুসরণপূর্বক অভিযোগসমূহের তদন্ত ও নিষ্পত্তিকরণ।	ক) অভিযোগ লিখিত হতে হবে। খ) অভিযোগের সাথে যথাযথ প্রমাণ ও পণ্যের নমুনা দাখিল করতে হবে। (প্রাপ্তি স্থান: ওয়েবসাইট, জাতীয় ভোক্তা-অভিযোগ কেন্দ্র, সকল বিভাগীয় ও জেলা কার্যালয়)।	বিনামূল্যে	৩০ (ত্রিশ) কার্যদিবস

২.৩) অভ্যন্তরীণ সেবা

ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)
১	কর্মকর্তা ও কর্মচারীদের অর্জিত ছুটি মঞ্জুর।	সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তা/ কর্মচারীদের আবেদনের ভিত্তিতে নির্ধারিত ছুটি বিধিমালা অনুযায়ী সরকারি আদেশের মাধ্যমে।	ক. সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তা/কর্মচারীদের আবেদন। খ. সংশ্লিষ্ট অফিস প্রধানের সুপারিশ। গ. ছুটি প্রাপ্যতার সনদ। *কর্মকর্তাদের ক্ষেত্রে হিসাবরক্ষণ অফিস থেকে। *কর্মচারীদের ক্ষেত্রে সংশ্লিষ্ট অফিস হতে এই সনদ গ্রহণ করতে হবে।	বিনামূল্যে	০৫ (পাঁচ) কার্যদিবস
২	উপপরিচালক ও তদুর্ধ পর্যায়ের কর্মকর্তাদের নৈমিত্তিক ছুটি মঞ্জুর।	সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তার আবেদনের ভিত্তিতে আদেশ জারি।	ক. সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তার আবেদন। খ. সংশ্লিষ্ট অফিস প্রধানের ছুটি মঞ্জুরের সুপারিশ।	বিনামূল্যে	০৩ (তিন) কার্যদিবস।
৩	কর্মকর্তা ও কর্মচারীদের শ্রান্তি বিনোদন ছুটি ও ভাতা মঞ্জুর।	সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তা/ কর্মচারীদের আবেদনের ভিত্তিতে আদেশ জারি।	ক. সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তা/ কর্মচারীদের আবেদন। খ. ছুটি প্রাপ্যতার সনদ (প্রাপ্তি স্থান: সংশ্লিষ্ট হিসাব রক্ষণ অফিস)। গ. পূর্ববর্তী মঞ্জুরীকৃত আদেশের কপি ঘ. সংশ্লিষ্ট অফিস প্রধানের ছুটি মঞ্জুরের সুপারিশ।	বিনামূল্যে	০৩ (তিন) কার্যদিবস।

ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)
৪	নারী কর্মকর্তা ও কর্মচারীদের মাতৃত্বকালীন ছুটি মঞ্জুর।	সংশ্লিষ্ট নারী কর্মকর্তা/ কর্মচারীদের আবেদনের ভিত্তিতে আদেশ জারি।	ক. সংশ্লিষ্ট নারী কর্মকর্তা/ কর্মচারীদের আবেদন। খ. ছুটি প্রাপ্যতার মেডিক্যাল সার্টিফিকেট। গ.সংশ্লিষ্ট অফিস প্রধানের ছুটি মঞ্জুরের সুপারিশ।	বিনামূল্যে	০২ (দুই) কার্যদিবস
৫	৩য় ও ৪র্থ শ্রেণীর কর্মচারী নিয়োগ।	নিয়োগ কমিটির মাধ্যমে দরখাস্ত আহবান ও সংশ্লিষ্ট নিয়োগ বিধি অনুযায়ী লিখিত, ব্যবহারিক (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে) ও মৌখিক পরীক্ষার মাধ্যমে যাচাই বাছাই অন্তে জেলা কোটা ও অন্যান্য কোটা অনুসরণপূর্বক প্রার্থী নির্বাচন করে পুলিশ ভেরিফিকেশন ও স্বাস্থ্য পরীক্ষা সম্পন্ন অন্তে নিয়োগ আদেশ জারি করা হয়।	ক. অধিদপ্তরের নিয়োগবিধি। খ. জনপ্রশাসন মন্ত্রণালয়ের সার্কুলার। গ. বাছাই ও নির্বাচন কমিটির সুপারিশ (প্রাপ্তি স্থান: ওয়েবসাইট)।	বিনামূল্যে	০৬ (ছয়) মাস
৬	সাধারণ ভবিষ্য তহবিল হতে অগ্রিম/ঋণ মঞ্জুর।	নির্ধারিত ফরমে আবেদনের ভিত্তিতে।	ক) সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তা/কর্মচারীর আবেদন। খ) হিসাবরক্ষণ কার্যালয়ে ভবিষ্য তহবিলের হিসাব বিবরণী।	বিনামূল্যে	০৫ (পাঁচ) কার্যদিবস
৭	কর্মকর্তা/কর্মচারীদের উচ্চ শিক্ষা গ্রহণের অনুমতি।	সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তা/ কর্মচারীর আবেদনের ভিত্তিতে।	ক. সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তা/ কর্মচারীর আবেদন। খ. সংশ্লিষ্ট শিক্ষাপ্রতিষ্ঠানে ভর্তির প্রমাণপত্র। গ. সংশ্লিষ্ট বিভাগীয় অফিস প্রধানের সুপারিশ।	বিনামূল্যে	০৪ (চার) কার্যদিবস
৮	৩য় ও ৪র্থ শ্রেণীর কর্মচারীগণের চাকুরী স্থায়ীকরণ।	আবেদন প্রাপ্তির পর বার্ষিক গোপনীয় প্রতিবেদন ও সার্ভিস বহি যাচাইঅন্তে যথাযথ কর্তৃপক্ষের অনুমোদনের মাধ্যমে স্থায়ীকরণ আদেশ জারী করা হয়।	ক. সংশ্লিষ্ট কর্মচারীর আবেদন। খ. নিয়োগপত্র গ. সার্ভিস বহি ঘ. এসি আর ঙ. নিয়োগবিধি (প্রাপ্তি স্থান: প্রশাসন শাখা)	বিনামূল্যে	০৬ (ছয়) কার্যদিবস

ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)
৯	কর্মকর্তা/ কর্মচারীদের ভ্রমণভাতাসহ অন্যান্য ভাতা মঞ্জুর।	নির্ধারিত ফরমে আবেদনের ভিত্তিতে।	ক. ভ্রমণসূচি। খ. বাজেট বরাদ্দ। গ. নির্ধারিত ফরমে বিল দাখিল।	বিনামূল্যে	০৫ (পাঁচ) কার্যদিবস

৩) আপনার (সেবা গ্রহীতার) কাছে আমাদের (সেবা প্রদানকারীর) প্রত্যাশা

ক্রমিক নং	প্রতিশ্রুত/কাঙ্খিত সেবা প্রাপ্তির লক্ষ্যে করণীয়
১	অভিযোগ অবশ্যই লিখিত হবে
২	অভিযোগকারী অভিযোগ দায়েরের সময় আবশ্যিকভাবে তাঁর পূর্ণ নাম, পিতা ও মাতার নাম, ঠিকানা, ফোন, ফ্যাক্স ও ই-মেইল নম্বর (যদি থাকে) এবং পেশা উল্লেখ করবেন অথবা নির্ধারিত ফরমে সম্পূর্ণভাবে পূরণকৃত আবেদন জমা প্রদান।
৩	প্রযোজ্য ক্ষেত্রে মোবাইল মেসেজ/ই-মেইলের নির্দেশনা অনুসরণ করা।
৪	আবেদন ফর্মের সাথে প্রয়োজনীয় দালিলিক প্রমাণাদি জমাকরণ। যেমন: অভিযোগের সাথে যথাযথ প্রমাণ ও পণ্যের নমুনা দাখিল করতে হবে।
৫	কারণ উদ্ভব হওয়ার ৩০দিনের মধ্যে অভিযোগ দায়ের করতে হবে।
৬	সাক্ষাতের জন্য ধার্য তারিখ ও নির্ধারিত সময়ে উপস্থিত থাকা।
৭	সেবা গ্রহণের জন্য অনাবশ্যক ফোন/তদবির না করা।

৪) অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা (GRS)

কোন নাগরিক (ভোক্তা) কোন কাঙ্ক্ষিত সেবা না পেলে বা সেবা প্রাপ্তিতে অসন্তুষ্ট হলে দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার সঙ্গে যোগাযোগ করবেন। তিনি সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে নিম্নোক্ত পদ্ধতিতে যোগাযোগ করে আপনার সমস্যা অবহিত করুন।

ক্রমিক	কখন যোগাযোগ করবেন	কার সঙ্গে যোগাযোগ করবেন	যোগাযোগের ঠিকানা	নিষ্পত্তির সময়সীমা
১	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা	পরিচালক (প্রশাসন ও অর্থ) জাতীয় ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তর ফোন: +৮৮০ ২ ৮১৮৯০৪৫ ইমেইল: dir-admin@dncrp.gov.bd ওয়েব: www.dncrp.gov.bd	তিন মাস
২	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	আপিল কর্মকর্তা	মহাপরিচালক জাতীয় ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তর ফোন: +৮৮০ ২ ৮১৮৯৪২৬ ইমেইল: dg@dncrp.gov.bd ওয়েব: www.dncrp.gov.bd	এক মাস
৩	GRS ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	মন্ত্রিপরিষদ বিভাগের অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেল	অভিযোগ গ্রহণ কেন্দ্র ৫ নম্বর গেইট, বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা। ওয়েব: www.grs.gov.bd	তিন মাস

জাতীয় ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তর কর্তৃক গৃহীত কার্যক্রম

বাজার তদারকি কার্যক্রম

'ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ আইন, ২০০৯' এর ধারা ২১ অনুসারে জাতীয় ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তরের মহাপরিচালক আইনটির উদ্দেশ্য পূরণকল্পে ও ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণের লক্ষ্যে ভোক্তা-অধিকার বিরোধী কার্যসমূহ সরেজমিনে তদারকি করে প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণের অধিকারী। ভোক্তা-অধিকার বিরোধী কার্য প্রতিরোধকল্পে অধিদপ্তরের মোবাইল টিম মাসিক কর্মসূচি প্রণয়নপূর্বক বাজার তদারকিমূলক কার্যক্রম পরিচালনা অব্যাহত রেখেছে।

এ প্রসঙ্গে উল্লেখ্য, 'ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ আইন, ২০০৯' এর ধারা ৫৭ অনুযায়ী এ আইনের অধীন অপরাধসমূহ প্রথম শ্রেণীর ম্যাজিস্ট্রেট কিংবা মেট্রোপলিটন ম্যাজিস্ট্রেট কর্তৃক বিচার্য। ধারা ৬০ অনুসারে কারণ উদ্ভব হওয়ার ৩০ (ত্রিশ) দিনের মধ্যে লিখিত অভিযোগ এবং ধারা ৬১ মোতাবেক লিখিত অভিযোগ দায়ের হওয়ার নব্বই দিনের মধ্যে ফৌজদারী মামলা দায়েরের লক্ষ্যে অভিযোগপত্র দাখিল করতে হবে। ধারা ৬৩ অনুসারে বিচারে ম্যাজিস্ট্রেট দোষী সাব্যস্ত কোন ব্যক্তিকে এ আইনে অনুমোদিত যে কোন দন্ড আরোপ করতে পারবেন। এ আইনের চতুর্থ অধ্যায়ে বর্ণিত অপরাধ ও দন্ডের বিধান অনুযায়ী ম্যাজিস্ট্রেট কারাদন্ড বা অর্থদন্ড বা উভয় দন্ড প্রদানসহ অপরাধের সাথে সংশ্লিষ্ট অবৈধ পণ্য বা পণ্য প্রস্তুতের উপাদান, সামগ্রী ইত্যাদি রাষ্ট্রের অনুকূলে বাজেয়াপ্তের আদেশ করতে পারবেন।

ধারা ৭০ এ জাতীয় ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তরকে প্রশাসনিক ব্যবস্থা গ্রহণের ক্ষমতা প্রদান করা হয়েছে। ধারা ৭০ এর বিধান নিম্নরূপ

“৭০। **অধিদপ্তর কর্তৃক গৃহীতব্য প্রশাসনিক ব্যবস্থা।**- (১) এই আইনের অধীন ভোক্তা-অধিকার বিরোধী কার্য প্রতিরোধকল্পে বা ভোক্তা-অধিকার বিরোধী অপরাধ বিষয়ে কোন কার্যক্রম গ্রহণের ক্ষেত্রে অধিদপ্তরের মহাপরিচালক বা ক্ষমতাপ্রাপ্ত কোন কর্মকর্তা এই আইনের চতুর্থ অধ্যায় এ বর্ণিত কোন অপরাধ সংঘটিত হইয়া থাকিলেও, সমীচীন মনে করিলে দোষী ব্যক্তির বিরুদ্ধে, দন্ড আরোপ না করিয়া এবং ফৌজদারী মামলা দায়েরের লক্ষ্যে কোন ব্যবস্থা গ্রহণ না করিয়া, কেবল জরিমানা আরোপ, ব্যবসার লাইসেন্স বাতিল, ব্যবসায়িক কার্যক্রম সাময়িক বা স্থায়ীভাবে স্থগিতকরণ সম্পর্কিত প্রশাসনিক ব্যবস্থা গ্রহণ করিতে পারিবেন।

(২) উপ-ধারা (১) এর অধীন প্রশাসনিক ব্যবস্থায় জরিমানা আরোপের ক্ষেত্রে সংশ্লিষ্ট অপরাধের জন্য এই আইনের অধীন সর্বোচ্চ যে অর্থদন্ড রহিয়াছে উহার অতিরিক্ত অর্থদন্ড আরোপ করা যাইবে না।
(৩) উপ-ধারা (১) ও (২) এর অধীন প্রশাসনিক ব্যবস্থায় আরোপিত কোন জরিমানার ক্ষেত্রে অনাদায়ে কারাদন্ড আরোপ করা যাইবে না।

(৪) এই ধারার অধীন আরোপিত জরিমানা দোষী ব্যক্তি স্বেচ্ছায় অনূর্ধ্ব ৫ (পাঁচ) কার্য দিবসের মধ্যে প্রদান করিবেন।

(৫) উপ-ধারা (৪) এর বিধানমতে আরোপিত জরিমানা দোষী ব্যক্তি স্বেচ্ছায় প্রদান না করিলে দন্ড আরোপকারী কর্তৃপক্ষ ফৌজদারী কার্যবিধির ধারা ৩৮৬ এর উপ-ধারা (১) এর দফা (ক) এ বর্ণিত পদ্ধতি অনুযায়ী ক্রোক ও বিক্রয়ের মাধ্যমে জরিমানার উক্ত অর্থ আদায় করিতে পারিবেন এবং আরোপিত জরিমানার ২৫ শতাংশ পরিমাণ অতিরিক্ত অর্থ খরচ বাবদ আদায় করিতে পারিবেন।”

জাতীয় ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তর কর্তৃক প্রশাসনিক ব্যবস্থায় আদায়কৃত জরিমানা

'ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ আইন, ২০০৯' এর অধীন ৬ এপ্রিল ২০১০ থেকে বাজার তদারকিমূলক কার্যক্রম শুরু করা হয়। সরেজমিনে বাজার তদারকি এবং ভোক্তাদের লিখিত অভিযোগ নিষ্পত্তির মাধ্যমে ভোক্তা-অধিকার বিরোধী অপরাধের জন্য অধিদপ্তরের ক্ষমতাপ্রাপ্ত কর্মকর্তা প্রশাসনিক ব্যবস্থায় জরিমানা আরোপ করে থাকেন। নিম্নে ২০০৯-২০১০ অর্থবছর থেকে ২০১৯-২০২০ অর্থবছরের সার্বিক চিত্র উপস্থাপন করা হলো:

ক্র: নং	অর্থবছর	বাজার অভিযানের সংখ্যা	বাজার অভিযানের মাধ্যমে দন্ডিত প্রতিষ্ঠানের সংখ্যা	বাজার অভিযানের মাধ্যমে আদায়কৃত জরিমানার পরিমাণ (টাকা)	অভিযোগ নিষ্পত্তির মাধ্যমে দন্ডিত প্রতিষ্ঠানের সংখ্যা	অভিযোগ নিষ্পত্তির মাধ্যমে আদায়কৃত জরিমানার পরিমাণ (টাকা)	মোট জরিমানার পরিমাণ (টাকা)	অভিযোগকারীকে প্রদত্ত টাকার পরিমাণ	২৫ % হিসাবে প্রাপ্ত ব্যক্তির সংখ্যা (জন)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)	৮= (৫+৭)	(৯)	(১০)
১	২০০৯-১০	৭	৫৪	১,৬৫,৫০০/-	-	-	১,৬৫,৫০০/-	-	-
২	২০১০-১১	১৭৪	১৫১২	১,৬৯,৬১,৩০০/-	-	-	১,৬৯,৬১,৩০০/-	-	-
৩	২০১১-১২	৩৭১	২৬৫৫	২,৬৯,৫৪,৩০০/-	৮	২,১০,০০০/-	২,৭১,৬৪,৩০০/-	৫২,৫০০/-	৮
৪	২০১২-১৩	৫৪০	২৮৯৫	২,০৯,৩৪,৫০০/-	২৯	৪,৩৫,০০০/-	২,১৩,৬৯,৫০০/-	১,০৮,৭৫০/-	২৯
৫	২০১৩-১৪	৭২১	২৮৪৪	১,৭৫,২৫,১০০/-	১৭	২,০৬,০০০/-	১,৭৭,৩১,১০০/-	৫১,৫০০/-	১৭
৬	২০১৪-১৫	৮৪১	৩০২৪	১,৯৫,৮৬,৩৫০/-	১০৭	৭,৫৪,০০০/-	২,০৩,৪০,৩৫০/-	১,৮৮,৫০০/-	১০৭
৭	২০১৫-১৬	১৩৯৪	৪৮৬৫	৩,১১,৬৬,৫৫০/-	১৯৪	১২,১৫,৫০০/-	৩,২৩,৮২,০৫০/-	২,৯৩,৮৭৫/-	১৯২
৮	২০১৬-১৭	৩৪৩৭	৯৩০৬	৬,২৪,৭৬,৫৯২/-	১৪২৩	৬২,৩২,৭০৮/-	৬,৮৭,০৯,৩০০/-	১৫,৫১,৬৭৭/-	১৪২০
৯	২০১৭-১৮	৪০৭৭	১১৭১৮	১২,৫২,৮১,৭০০/-	১৯৩৪	১,৬১,৯৬,৫০০/-	১৪,১৪,৭৮,২০০/-	৩৯,৪০,৫০০/-	১৯১০
১০	২০১৮-১৯	৭৩৪৩	১৯২৩৪	১৪,৭৪,৩৩,০৫০/-	১৪৬৯	৯৮,০৪,৮০০/-	১৫,৭২,৩৭,৮৫০/-	২৪,৩৮,৮২৫/-	১৪৩৬
১১	২০১৯-২০	১২৩৫১	২২২৪৪	১১,০৫,৩৩,৮০০/-	১০৬৯	৮৬,১৩,৪০০/-	১১,৯১,৪৭,২০০/-	২১,২৬,৭২৫/-	১০৫৫
	সর্বমোট	৩১২৫৬	৮০৩৫১	৫৭,৯০,১৮,৭৪২/-	৬২৫০	৪,৩৬,৬৭,৯০৮/-	৬২,২৬,৮৬,৬৫০/-	১,০৭,৫২,৮৫২/-	৬১৭৪

জাতীয় ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তরের মোবাইল টিম ২০১৯-২০২০ অর্থ বছরে ১২৩৫১ টি বাজার তদারকি কার্যক্রম পরিচালনার মধ্যমে 'ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ আইন, ২০০৯' এর বিভিন্ন ধারায় দোষী সাব্যস্ত করে ২২২৪৪ টি দোকান, কারখানা, ফার্মেসী ও হোটেলকে সর্বমোট ১১,০৫,৩৩,৮০০/- (এগারো কোটি পাঁচ লক্ষ তেত্রিশ হাজার আটশত) টাকা এবং ভোক্তাদের অভিযোগ প্রমানিত হওয়ায় ১০৬৯ টি প্রতিষ্ঠানকে ৮৬,১৩,৪০০/- (ছিয়াশি লক্ষ তেরো হাজার চারশত) টাকাসহ মোট ১১,৯১,৪৭,২০০/- (এগারো কোটি একানব্বই লক্ষ সাতচল্লিশ হাজার দুইশত) টাকা জরিমানা আরোপ ও আদায় করেছে।

বাজার তদারকিমূলক কার্যক্রম পরিচালনার লক্ষ্যে জাতীয় ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তরের মোবাইল টিমে আইন-শৃঙ্খলা বাহিনীর সদস্য (পুলিশ, র‍্যাব ও এপিবিএন), এফবিসিসিআই, বিএসটিআই, মৎস্য অধিদপ্তর, পরিবেশ অধিদপ্তর, বিসিএসআইআর, সংশ্লিষ্ট জেলা প্রশাসন, ক্যাব, সংশ্লিষ্ট জেলা বণিক সমিতি এবং বাজার কমিটির প্রতিনিধিদের অন্তর্ভুক্ত করে তাঁদের সহায়তা গ্রহণ করা হচ্ছে।

লিখিত অভিযোগ

'ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ আইন, ২০০৯' এর ধারা ২(২) অনুযায়ী 'অভিযোগ' অর্থ হলো এ আইনের অধীন নির্ধারিত ভোক্তা-অধিকার বিরোধী কোন কার্যের জন্য কোন বিক্রেতার (কোন পণ্যের উৎপাদনকারী, প্রস্তুতকারী, সরবরাহকারী এবং পাইকারী ও খুচরা বিক্রেতা) বিরুদ্ধে জাতীয় ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তরের মহাপরিচালকের নিকট লিখিতভাবে দায়েরকৃত নালিশ। ধারা ৭৬ মোতাবেক যে কোন ব্যক্তি, যিনি, সাধারণভাবে একজন ভোক্তা বা ভোক্তা হতে পারেন এ আইনের অধীন ভোক্তা-অধিকার বিরোধী কার্য সম্পর্কে মহাপরিচালক বা এতদুদ্দেশ্যে মহাপরিচালকের নিকট থেকে ক্ষমতাপ্রাপ্ত ব্যক্তিকে অবহিত করে লিখিত অভিযোগ দায়ের করতে পারবেন। কর্তৃপক্ষ লিখিত অভিযোগ প্রাপ্তির পর অনতিবিলম্বে অভিযোগটি অনুসন্ধান বা তদন্ত করবেন। তদন্তে অভিযোগটি সঠিক প্রমাণিত হলে মহাপরিচালক বা তাঁর নিকট থেকে ক্ষমতাপ্রাপ্ত কর্মকর্তা দোষী ব্যক্তিকে প্রশাসনিক ব্যবস্থায় জরিমানা আরোপ করতে পারবেন। আরোপিত ও আদায়কৃত জরিমানার অর্থের ২৫ শতাংশ তাৎক্ষণিকভাবে অভিযোগকারীকে প্রদান করতে হবে। অভিযোগকারী জাতীয় ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তরের কোন কর্মকর্তা বা কর্মচারী হলে তাঁর জন্য এটা প্রযোজ্য হবে না।

উল্লেখ্য, এ বিষয়ে 'ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ (সভা ও কার্যক্রম) বিধিমালা, ২০১০' এর বিধি ১২ এর বিধান নিম্নরূপ:

"**১২। অভিযোগ প্রাপ্তি ও নিষ্পত্তিকরণ** (১) আইনের উদ্দেশ্য বাস্তবায়নের লক্ষ্যে অভিযোগকারী ভোক্তা- অধিকার বিরোধী কার্য সম্পর্কে বা ভোক্তা অধিকার ক্ষুণ্ণ হইলে প্রতিকার চাহিয়া যে কোন সময় ধারা ২০ এর উপ-ধারা (৪) অনুসারে অধিদপ্তরের নির্ধারিত সেল ফোনে এসএমএস করে, ই-মেইল, ফ্যাক্স ইত্যাদি ইলেক্ট্রনিক মিডিয়ার মাধ্যমে বা অন্য কোন উপায়ে লিখিতভাবে অভিযোগ দায়ের করিতে পারিবেন:

তবে শর্ত থাকে যে, অভিযোগকারী তাহার পূর্ণাঙ্গ নাম, পিতা ও মাতার নাম, ঠিকানা, ফোন নম্বর, ফ্যাক্স ও ই-মেইল (যদি থাকে) এবং পেশা উল্লেখ করিবেন।

(২) অভিযোগকারী কর্তৃক উপস্থাপিত অভিযোগ আমলযোগ্য হইলে মহাপরিচালক বা এতদসম্পর্কে দায়িত্বপ্রাপ্ত সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তা তাৎক্ষণিকভাবে যথাযথ কার্যক্রম গ্রহণ করিবেন এবং আইনের বিধান অনুসারে প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণ করিবেন।

(৩) উপ-বিধি (১) এর অধীন কোন ব্যক্তি মিথ্যা অভিযোগ দাখিল করিলে তাহার বিরুদ্ধে দেশে প্রচলিত আইনের বিধান অনুসারে যথাযথ ব্যবস্থা গ্রহণ করা যাইবে।''

লিখিত অভিযোগ প্রাপ্তি ও নিষ্পত্তির বিবরণী

ক্রমিক	অর্থবছর	অভিযোগ প্রাপ্তি (সংখ্যা)	অভিযোগ নিস্পত্তি (সংখ্যা)	অনিস্পন্ন অভিযোগ (সংখ্যা)
১	২০০৯ থেকে জুন ২০১৪ পর্যন্ত	১৭৯	১৭৯	-
২	২০১৪-২০১৫	২৬৪	২৬৪	-
৩	২০১৫-২০১৬	৬৬২	৬৬২	-
৪	২০১৬-২০১৭	৬১৪০	৬১৪০	-
৫	২০১৭-২০১৮	৯০১৯	৯০১৯	-
৬	২০১৮-২০১৯	৭৫১৫	৭১৮৫	৩৩০
৭	২০১৯-২০২০	৯১৯৫	(৭৩৩০+৩৩০) =৭৬৬০ (গত ২০১৮-১৯ অর্থবছরের ৩৩০টি অভিযোগসহ)	১৮৬৫
	মোট	**৩২৯৭৪**	**৩১১০৯**	**১৮৬৫**

গণসচেতনতামূলক কার্যক্রম

'ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ আইন, ২০০৯' বাস্তবায়নের লক্ষ্যে জাতীয় ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তর কর্তৃক নিয়মিত বাজার তদারকি, ভোক্তাদের লিখিত অভিযোগ নিষ্পত্তি, জনসচেতনতা বৃদ্ধির লক্ষ্যে গণশুনানী/সচেতনতামূলক সভা, সেমিনার/মতবিনিময় সভা আয়োজনসহ নিয়মিত পোস্টার/লিফলেট/প্যাম্ফলেট বিতরণ করা হচ্ছে। এসকল জনসচেতনতামূলক কার্যক্রম বাস্তবায়নের ফলে সাধারণ ভোক্তাগণ তাদের অধিকার আদায় ও সংরক্ষণে আগের চেয়ে অনেক বেশী কার্যকর ভূমিকা রাখছেন। নিম্নে অর্থবছর অনুযায়ী সচেতনতামূলক কার্যক্রমের বিবরণ তুলে ধরা হলো:

ক্রমিক	অর্থবছর	গণশুনানী/ সচেতনতামূলক সভা (সংখ্যা)	মতবিনিময় সভা/ সেমিনার	পোস্টার (সংখ্যা)	প্যাম্ফলেট (সংখ্যা)	লিফলেট (সংখ্যা)	ষ্টিকার (সংখ্যা)	ক্যালেন্ডার (সংখ্যা)
১	২০০৯-১০	-	-	১০,০০০	২০,০০০	৩০,০০০	-	-
২	২০১০-১১	-	-	১২,০০০	৩০,০০০	৩৫,০০০	-	-
৩	২০১১-১২	-	-	১২,০০০	৪০,০০০	৩৫,০০০	-	-
৪	২০১২-১৩	-	-	১৫,০০০	৬০,০০০	৪০,০০০	-	-
৫	২০১৩-১৪	-	-	২৫,০০০	১,০০,০০০	৫০,০০০	-	-
৬	২০১৪-১৫	-	-	৪০,০০০	১,২০,০০০	৮০,০০০	-	-
৭	২০১৫-১৬	৮	১০৫০	৫০,০০০	১,২০,০০০	১,০০,০০০	-	-
৮	২০১৬-১৭	৩৫৯	১২৮৩	১,০৫,৫৯৪	৩,০৪,২৮৪	৩,১৭,০১৩	-	-
৯	২০১৭-১৮	৭২০	১২০৪	৮২,১৪৬	৩,১৫,২১৬	৪,০৩,২৩৭	-	-
১০	২০১৮-১৯	৯৫৭	১২১৭	-	৩,৩০,০০০	৩,৬০,৭০০	৩,০০,০০০	২৬,৮০০
১১	২০১৯-২০	১০০৬	৯৯২	-	৩,০০,০০০	৪,০০,০০০	-	৫০,০০০
	সর্বমোট	**৩০৫০**	**৫৭৪৬**	**৩,৫১,৭৪০**	**১৭,৩৯,৫০০**	**১৮,৫০,৯৫০**	**৩,০০,০০০**	**৭৬,৮০০**

ঢাকা আন্তর্জাতিক বাণিজ্য মেলায় জাতীয় ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তর

দেশীয় পণ্যের প্রচার, প্রসার এবং বিপণনে সহায়তা প্রদানের জন্য বাণিজ্য মন্ত্রণালয় ও রপ্তানি উন্নয়ন ব্যুরোর যৌথ উদ্যোগে প্রতি বছরের ন্যায় ১ জানুয়ারি ২০২০ থেকে ৩১ জানুয়ারি ২০২০ সময়ে শেরেবাংলা নগর ঢাকাস্থ বঙ্গবন্ধু আন্তর্জাতিক সম্মেলন কেন্দ্র (বিআইসিসি)-এর পশ্চিম পার্শ্বস্থ খালি জায়গায়/মাঠে ২৫তম ঢাকা আন্তর্জাতিক বাণিজ্য মেলা আয়োজন করা হয়। বাণিজ্য মেলায় দেশি-বিদেশি ক্রেতাগণের নিকট পণ্যের গুণগত মান, পরিমাণ, উৎপাদন পরিবেশ, মেয়াদ, মূল্য, ওজন ইত্যাদি সম্পর্কিত তথ্য মেলায় আগত ক্রেতা, আমদানীকারকসহ সর্ব শ্রেণির দর্শনার্থীর নিকট উপস্থাপন করা হয়ে থাকে। দেশি-বিদেশি ক্রেতা/ভোক্তার বৃহত্তর স্বার্থে প্রতিবছরের ন্যায় ২০২০ সালেও জাতীয় ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তর কর্তৃক একটি সু-সজ্জিত স্টল স্থাপন করা হয়।

ঢাকা আন্তর্জাতিক বাণিজ্য মেলা-২০২০ প্রাঙ্গণে সমবেত ব্যবসায়ী ও ক্রেতা সাধারণকে 'ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ আইন, ২০০৯' এর প্রচার ও জনসচেতনতা বৃদ্ধির লক্ষ্যে অধিদপ্তরের লিফলেট, প্যাম্ফলেট ও ক্যালেন্ডার বিতরণ করা হয়। মেলা প্রাঙ্গণে ভোক্তা-অধিকার বিরোধী কর্মকান্ড প্রতিরোধে নিয়মিত তদারকি/অভিযান পরিচালিত হয় এবং মেলায় আগত দর্শনার্থী ভোক্তাদের লিখিত অভিযোগ নিষ্পত্তি করা হয়। মেলা প্রাঙ্গণে পরিচালিত তদারকি/অভিযান এবং লিখিত অভিযোগ নিষ্পত্তিতে আদায়কৃত জরিমানার তথ্য নিম্নরূপ:

প্রাপ্ত লিখিত অভিযোগের সংখ্যা	অভিযোগ নিষ্পত্তির মাধ্যমে দন্ডিত প্রতিষ্ঠানের সংখ্যা	তদারকির মাধ্যমে দন্ডিত প্রতিষ্ঠান	মোট দন্ডিত প্রতিষ্ঠানের সংখ্যা	তদারকির মাধ্যমে আদায়কৃত জরিমানা (টাকা)	অভিযোগ নিষ্পত্তির মাধ্যমে আদায়কৃত জরিমানা (টাকা)	মোট আদায়কৃত জরিমানা (টাকা)	২৫% প্রদানের সংখ্যা	২৫% প্রদানের পরিমাণ (টাকা)
৪৬	৮	২৭	৩৫	৭৮,০০০/-	২৭,০০০/-	১,০৫,০০০/-	৮	৬,৭৫০/-

২৫ তম ঢাকা আন্তর্জাতিক বাণিজ্য মেলায় জাতীয় ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তরের বিশেষ সম্মাননা ক্রেস্ট গ্রহণ

হট লাইন স্থাপন

সর্বকালের সর্বশ্রেষ্ঠ বাঙ্গালী জাতির পিতা বঙ্গবন্ধু শেখ মুজিবুর রহমানের জন্মশতবার্ষিকীতে ভোক্তাদের জন্য জাতীয় ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তর তথা বাণিজ্য মন্ত্রণালয়ের উপহার হলো **"ভোক্তা বাতায়ন" শীর্ষক হটলাইন (১৬১২১)** চালুকরণ। মুজিববর্ষে জাতীয় ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তর এর হট লাইন চালু করা হয়েছে। এ হট লাইন স্থাপন ভোক্তাদের জন্য একটি যুগান্তকারী প্রয়াস। যদিও জাতীয় ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তরের কার্যক্রম জেলা, উপজেলা ও ইউনিয়ন পর্যায়ে বাজার তদারকি ও কমিটি গঠনের মাধ্যমে বিস্তৃত রয়েছে-তথাপি দেশের প্রত্যন্ত অঞ্চলের ভোক্তারা যাতে ঘরে বসেই তাদের অভিযোগ দায়েরসহ বিভিন্ন তথ্য পেতে পারে তা নিশ্চিত করার জন্যই চালু করা হয়েছে "ভোক্তা বাতায়ন" শীর্ষক হটলাইন। গত ১৫ মার্চ ২০২০ বিশ্ব ভোক্তা-অধিকার দিবসে মাননীয় বাণিজ্য মন্ত্রী জনাব টিপু মুনশি এমপি জাতীয় ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তরের "ভোক্তা বাতায়ন" শীর্ষক হটলাইনটি শুভ উদ্বোধন করেন।

জাতীয় ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তরের "ভোক্তা বাতায়ন" শীর্ষক হটলাইন শুভ উদ্বোধন করেন মাননীয় বাণিজ্য মন্ত্রী জনাব টিপু মুনশি এমপি

ডিজিটাল সেবা ই-প্রণোদনা

'ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ আইন ২০০৯' অনুসারে অভিযোগকারী/ভোক্তা জরিমানা হিসাবে আদায়কৃত অর্থের ২৫ শতাংশ পেয়ে থাকেন। জরিমানার অর্থ পরিশোধের জন্য ৫ কর্মদিবস সময় প্রদানের বিধান রয়েছে। অভিযুক্ত ব্যক্তি/প্রতিষ্ঠান অনেক সময় আদেশ প্রদানের দিন জরিমানার অর্থ পরিশোধ না করে পরবর্তীতে এ অর্থ পরিশোধ করেন; আবার চেকের মাধ্যমে পরিশোধ করলে তা ব্যাংক হিসাবে জমা হতে কয়েকদিন সময় লাগে। জরিমানা বাবদ আদায়কৃত অর্থের ২৫ শতাংশ নেওয়ার জন্য অভিযোগকারীকে আবার অধিদপ্তরের অফিসে আসতে হয়, যা তাঁর জন্য সময় ও ব্যয়সাপেক্ষ।

নাগরিক সেবা প্রদান কার্যক্রম সহজিকরণের লক্ষ্যে জরিমানা বাবদ আদায়কৃত অর্থের মধ্যে অভিযোগকারীর প্রাপ্য ২৫ শতাংশ অর্থ প্রদানের ক্ষেত্রে বিদ্যমান পদ্ধতির পাশাপাশি ই-প্রণোদনা পদ্ধতির মাধ্যমে তাঁর ব্যাংক হিসাব/মোবাইল একাউন্টে প্রেরণের সুযোগ সৃষ্টি করা হয়েছে। এতে অভিযোগকারীকে বারবার সরকারি অফিসে আসতে হবে না- যার ফলে অভিযোগকারী/ভোক্তার সময় ও খরচ কমে আসবে।

১৫ মার্চ ২০২০ বিশ্ব ভোক্তা অধিকার দিবস উদযাপন

সর্বকালের সর্বশ্রেষ্ঠ বাঙ্গালী জাতির পিতা বঙ্গবন্ধু শেখ মুজিবুর রহমানের জন্মশতবার্ষিকীতে তাঁর স্মৃতির উদ্দেশ্যে উৎসর্গ করে ১৫ মার্চ ২০২০ বিশ্ব ভোক্তা অধিকার দিবস উদযাপন করা হয়। মুজিববর্ষ হিসেবে দিবসের প্রতিপাদ্য নির্ধারণ করা হয় **'মুজিববর্ষের অঙ্গীকার-সুরক্ষিত ভোক্তা-অধিকার'**। কোভিড-১৯ প্রাদুর্ভাবের কারণে জাতীয় ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তর কর্তৃক বিশ্ব ভোক্তা অধিকার দিবস সীমিত পরিসরে উদযাপন করা হয়। দিবস উদযাপন উপলক্ষ্যে গৃহীত কার্যক্রমসমূহ নিম্নরূপ:

(ক) **আলোচনা সভা/সেমিনার:** জাতীয় পর্যায়ে ১৫ মার্চ ২০২০ বিশ্ব ভোক্তা অধিকার দিবসে বাণিজ্য মন্ত্রণালয়ের সম্মেলন কক্ষে আলোচনা সভা অনুষ্ঠিত হয়। আলোচনা সভায় প্রধান অতিথি হিসেবে উপস্থিত ছিলেন গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকারের বাণিজ্য মন্ত্রণালয়ের মাননীয় মন্ত্রী জনাব টিপু মুনশি এমপি। বিশেষ অতিথি হিসেবে উপস্থিত ছিলেন ঢাকা বিভাগের বিভাগীয় কমিশনার জনাব মো: মোস্তাফিজুর রহমান পিএএ, এফবিসিসিআই সভাপতি জনাব শেখ ফজলে ফাহিম, কনজুমারস অ্যাসোসিয়েশন অব বাংলাদেশ সভাপতি জনাব গোলাম রহমান এবং সম্মানিত অতিথি হিসেবে উপস্থিত ছিলেন বরেণ্য ক্রিকেটার বাংলাদেশ জাতীয় ক্রিকেট দলের সাবেক অধিনায়ক জনাব সাকিব আল হাসান। অনুষ্ঠানে সভাপতিত্ব করেন বাণিজ্য মন্ত্রণালয়ের সচিব ড. মো: জাফর উদ্দীন।

(খ) **প্রেস ব্রিফিং:** বিশ্ব ভোক্তা-অধিকার দিবস এর তাৎপর্য যথাযথভাবে তুলে ধরার জন্য ১৪ মার্চ ২০২০ তারিখে অধিদপ্তরের প্রধান কার্যালয়ের সম্মেলন কক্ষে একটি প্রেস ব্রিফিং আয়োজন করা হয়।

(গ) **ক্রোড়পত্র:** দেশের শীর্ষ স্থানীয় দৈনিক বাংলা ও ইংরেজি ১৫টি পত্রিকায় ক্রোড়পত্র প্রকাশ করা হয়।

(ঘ) **SMS এর মাধ্যমে বার্তা প্রেরণ:** SMS এর মাধ্যমে মোবাইল ফোনে দিবসের প্রতিপাদ্য সম্বলিত বার্তা প্রেরণ করা হয়।

(ঙ) **ডিজিটাল ব্যানার ফেস্টুন ও গ্যাস বেলুন:** ঢাকা মহানগরীর বিভিন্ন গুরুত্বপূর্ণ স্থানে ডিজিটাল ব্যানারসহ বিভিন্ন প্রকারের ফেস্টুন টানানো ও গ্যাস বেলুন উড়ানো হয়।

(চ) **স্মরণিকা প্রকাশ:** মহামান্য রাষ্ট্রপতি, মাননীয় প্রধানমন্ত্রী, বাণিজ্য মন্ত্র্যণালয়ের মাননীয় মন্ত্রী, বাণিজ্য মন্ত্রণালয় সম্পর্কিত স্থায়ী কমিটির সম্মানিত সভাপতি, বাণিজ্য মন্ত্রণালয়ের সচিব, ক্যাব ও এফবিসিসিআই এর সভাপতি এবং মহাপরিচালক, জাতীয় ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তরের বাণী সম্বলিত 'ভোক্তা বাতায়ন' শীর্ষক একটি স্মরণিকা প্রকাশ করা হয়।

(ছ) **ট্রাক শো:** ঢাকা মহানগরসহ বিভাগ, জেলা ও উপজেলা পর্যায়ে 'ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ আইন, ২০০৯' এর থিম সং এবং ভোক্তা-অধিকার ও ব্যবসায়ীদের করণীয় সংশ্লিষ্ট রেকর্ডকৃত একটি জারিগান সুসজ্জিত ট্রাকযোগে প্রচার করা হয়।

(জ) **বিভাগ পর্যায়ে:** সংশ্লিষ্ট বিভাগীয় কমিশনারকে প্রধান অতিথি এবং সংশ্লিষ্টদের সমন্বয়ে বিভাগীয় পর্যায়ে সেমিনার/ আলোচনা সভা আয়োজন করা হয়।

(ঝ) **জেলা পর্যায়ে:** জেলা প্রশাসকের নেতৃত্বে জেলা ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ কমিটি ও স্থানীয় ক্যাব এর যৌথ উদ্যোগে সেমিনার/আলোচনা সভা আয়োজন করা হয়।

(ঞ) **উপজেলা পর্যায়ে:** উপজেলা চেয়ারম্যান ও নির্বাহী অফিসারের নেতৃত্বে প্রতিটি উপজেলায় ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ কমিটি কর্তৃক সেমিনার/আলোচনা সভা আয়োজন করা হয়।

পরিষদ কর্তৃক সম্পাদিত কার্যাবলি

২৪ নভেম্বর ২০০৯ তারিখে গঠিত জাতীয় ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ পরিষদ ৪ জুলাই ২০১৮ তারিখে তৃতীয় বার পুনর্গঠন করা হয়। পরিষদ ২০১৯-২০২০ অর্থ বছরে (১ জুলাই ২০১৯ থেকে ৩০ জুন ২০২০ পর্যন্ত) যে সব দায়িত্ব পালন ও কার্যাবলি সম্পাদন করেছে তা সংক্ষেপে নিম্নে তুলে ধরা হলো:

পরিষদের সভা অনুষ্ঠান

২০১৯-২০২০ অর্থ বছরে জাতীয় ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ পরিষদের ২০তম সভা ১২ ডিসেম্বর ২০১৯ তারিখ অনুষ্ঠিত হয়। ২০তম সভায় সভাপতিত্ব করেন পরিষদের চেয়ারম্যান মাননীয় বাণিজ্য মন্ত্রী জনাব টিপু মুনশি এমপি।

জাতীয় ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ পরিষদের সভার চিত্র

পরিষদ সভায় গৃহীত গুরুত্বপূর্ণ সিদ্ধান্তসমূহ সংক্ষেপে নিম্নরূপ:

(ক) পরিষদের ১৯তম সভার কার্যবিবরণী ২০তম পরিষদ সভায় অনুমোদিত হয়।

(খ) 'ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ আইন, ২০০৯' বাস্তবায়ন অধিকতর কার্যকর করণের লক্ষ্যে প্রণীত খসড়া 'ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ (প্রশাসনিক ব্যবস্থা গ্রহণ) বিধিমালা, ২০১৯' পরবর্তী প্রয়োজনীয় কার্যক্রম গ্রহণের নিমিত্ত বাণিজ্য মন্ত্রণালয়ে প্রেরণের সিদ্ধান্ত গৃহীত হয়।

(গ) পরিষদের সম্মানিত সকল সদস্য জাতির পিতা বঙ্গবন্ধু শেখ মুজিবুর রহমানের জন্মশতবার্ষিকী যথাযোগ্য মর্যাদায় জাতীয়ভাবে উদযাপন উপলক্ষে অধিদপ্তর কর্তৃক নিম্নবর্ণিত কর্মসূচি পালনের উদ্যোগ নেয়ার জন্য ধন্যবাদ জানান।

ক্রমিক	কর্মসূচির নাম
১.	"অধিদপ্তর কর্তৃক ১৫ মার্চ ২০২০ বিশ্ব ভোক্তা-অধিকার দিবস জাতির পিতা বঙ্গবন্ধু শেখ মুজিবুর রহমানের নামে উৎসর্গ করে উদযাপন করা হবে। বর্ণিত দিবসে গৃহীতব্য কার্যক্রম নিম্নরূপ:
	ক) বঙ্গবন্ধুর প্রতিকৃতিতে পুষ্পস্তবক অর্পণ
	খ) র‍্যালীর আয়োজন: অধিদপ্তর কর্তৃক একটি বর্ণাঢ্য র‍্যালীর আয়োজন করা হবে। উক্ত র‍্যালীতে আনসার ও ভিডিপির সুসজ্জিত বাদক দল রাখা হবে।
	গ) সেমিনার: জাতীয় পর্যায়ে বঙ্গবন্ধু আন্তর্জাতিক সম্মেলন কেন্দ্রে অথবা সুবিধাজনক স্থানে একটি সেমিনার আয়োজন করা হবে। এছাড়াও বিভাগ, জেলা ও উপজেলা পর্যায়ে একটি করে সেমিনার আয়োজন করা হবে।
	ঘ) প্রেস ব্রিফিং: বিশ্ব ভোক্তা অধিকার দিবস উপলক্ষ্যে একটি প্রেস ব্রিফিং আয়োজন করা হবে।
	ঙ) টক শো: সরকারি ও বেসরকারি টেলিভিশনে টক শো আয়োজন করা হবে।
	চ) ক্রোড়পত্র: দেশের শীর্ষ স্থানীয় ২০টি পত্রিকায় ক্রোড়পত্র প্রকাশ করা হবে।
	ছ) গণবিজ্ঞপ্তি: জাতীয় দৈনিক পত্রিকায়, বিভাগীয় এবং প্রতিটি জেলার একটি করে শীর্ষ স্থানীয় পত্রিকায় প্রথম পৃষ্ঠায় ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ আইন, ২০০৯ এর প্রচারণামূলক রঙ্গিন গণবিজ্ঞপ্তি প্রকাশ করা হবে।
	জ) SMS এর মাধ্যমে বার্তা প্রেরণ: SMS এর মাধ্যমে মোবাইলে দিবসের প্রতিপাদ্য সম্বলিত বার্তা প্রেরণ করা হবে।
	ঝ) ডিজিটাল ব্যানার ফেস্টুন ও গ্যাস বেলুন: ঢাকা মহানগরীর বিভিন্ন গুরুত্বপূর্ণ স্থানে ডিজিটাল ব্যানারসহ বিভিন্ন প্রকারের ফেস্টুন ও গ্যাস বেলুন টানানো হবে।
	ঞ) ব্যাগ, মগ, পোলো শার্ট ও ক্যাপ: জাতির পিতা বঙ্গবন্ধু শেখ মুজিবুর রহমানের ছবি সম্বলিত ব্যাগ, মগ, পোলো শার্ট ও ক্যাপ মুদ্রণ ও বিতরণ।
২.	**পুষ্পমাল্য অর্পণ:** টুঙ্গিপাড়ায় অবস্থিত বঙ্গবন্ধুর সমাধিতে পুষ্পমাল্য অর্পণ করা হবে।
৩.	**ভোক্তা-ব্যবসায়ী বৈঠক:** জেলা ও উপজেলা পর্যায়ে জাতির পিতা বঙ্গবন্ধু শেখ মুজিবুর রহমানের জন্মশতবার্ষিকী উদযাপনের বার্তা এবং ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ আইন, ২০০৯ সম্পর্কে সচেতনতার লক্ষ্যে ভোক্তা-ব্যবসায়ী বৈঠক আয়োজন করা হবে।
৪.	**গোল টেবিল বৈঠক:** জাতির পিতা বঙ্গবন্ধু শেখ মুজিবুর রহমানের জীবন আদর্শ ও ভোক্তা-অধিকার বিষয়ক গোল টেবিল বৈঠক আয়োজন করা হবে।
৫.	**লিফলেট বিতরণ:** এ অধিদপ্তরের সকল অংশীজনের মাঝে জাতির পিতা বঙ্গবন্ধু শেখ মুজিবুর রহমানের জীবন ও ভোক্তা-অধিকার সম্পর্কিত লিফলেট বিতরণ করা হবে।
৬.	**স্মরণীকা প্রকাশ:** জাতির পিতা বঙ্গবন্ধু শেখ মুজিবুর রহমানের জন্য উৎসর্গ করে একটি স্মরণীকা প্রকাশ।
৭.	**সাংস্কৃতিক অনুষ্ঠান:** জাতির পিতা বঙ্গবন্ধু শেখ মুজিবুর রহমানের জন্মশতবার্ষিকী উপলক্ষে টিসিবি অডিটরিয়ামে আলোচনা ও সাংস্কৃতিক সন্ধ্যার আয়োজন।

ক্রমিক	কর্মসূচির নাম
৮.	**সচেতনতামূলক সভা:** ভোক্তা-অধিকার আইন প্রচারের লক্ষ্যে ঢাকা মহানগরসহ বিভাগ, জেলা ও উপজেলায় সচেতনতামূলক সভা আয়োজন।
৯.	**কুইজ প্রতিযোগিতা:** মাধ্যমিক/উচ্চমাধ্যমিক স্কুল ও কলেজ পর্যায়ে ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ আইন ২০০৯, সম্পর্কে সচেতনতামূলক সভা এবং সভা শেষে কুইজ প্রতিযোগিতার আয়োজন। এক্ষেত্রে ১ম-৩য় স্থান অধিকারীদের মাঝে জাতির পিতার লেখা অসমাপ্ত আত্মজীবনী ও কারাগারের রোজনামচাসহ বিভিন্ন বই পুরস্কার হিসাবে বিতরণ।
১০.	**টিভি স্ক্রলে বিজ্ঞাপন:** ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ আইন, ২০০৯ অধিক প্রচারের লক্ষ্যে জনসচেতনতামূলক স্লোগান সম্বলিত বিজ্ঞাপন দেশের ১০টি টেলিভিশন চ্যানেলে প্রকাশ করা হবে।
১১.	**ডিজিটাল পরিমাপক যন্ত্র স্থাপন:** ঢাকা মহানগরসহ বিভাগ ও জেলা পর্যায়ের কাঁচাবাজারে সাধারণ ক্রেতাদের ব্যবহারের জন্য উম্মুক্ত স্থানে ওজন পরিমাপক যন্ত্র স্থাপন করা যেতে পারে।
১২.	**বিলবোর্ড/সাইনবোর্ড স্থাপন:** জনসচেতনতা বৃদ্ধির জন্য রাজধানী, বিভাগীয় শহর, জেলা শহর ও উপজেলার গুরুত্বপূর্ণ স্থানে ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ আইন, ২০০৯ বিষয়ে সচেতনতা বৃদ্ধির জন্য বিলবোর্ড স্থাপন করা হবে।
১৩.	**ট্রাক শো:** ভ্রাম্যমান সুসজ্জিত ট্রাকে জাতির পিতা বঙ্গবন্ধু শেখ মুজিবুর রহমান সম্পর্কিত রেকর্ডকৃত জাগরনীমূলক গান ও ভোক্তা-অধিকার আইন এর রেকর্ডকৃত থিম সং ঢাকা মহানগর, জেলা ও উপজেলা পর্যায়ে প্রচার করা হবে।"

(ঘ) জেলা ও উপজেলা পর্যায়ে সচেতনতামূলক কার্যক্রম বৃদ্ধি করতে হবে।

(ঙ) জাতির পিতা বঙ্গবন্ধু শেখ মুজিবুর রহমানের জন্মশতবার্ষিকী যথাযোগ্য মর্যাদায় জাতীয়ভাবে উদযাপন উপলক্ষে জাতীয় মহিলা সংস্থার সাথে যৌথ উদ্যোগে একটি সচেতনতামূলক সভা আয়োজন করার সিদ্ধান্ত গৃহীত হয়।

(চ) পরিষদ কর্তৃক ৭,০১,০০,০০০/- (সাত কোটি এক লক্ষ) টাকার বিভাজন ঘটনাত্তোর অনুমোদিত হয় এবং আলোচনা অনুসারে জেলা ও উপজেলা পর্যায়ে সচেতনতামূলক সভা আয়োজনসহ প্রচারনামূলক কার্যক্রমের প্রস্তাবিত সম্ভাব্য ব্যয় অনুমোদন দেয়া হয়।

(ছ) পরিষদ তহবিলের পূর্ব অর্থবছরের অব্যয়িত অর্থ থেকে পরিষদ সভাসহ অনুষ্ঠিত সংশ্লিষ্ট অন্যান্য সভায় উপস্থিত সদস্যদের সম্মানী ভাতা, বিভিন্ন নমুনা পরীক্ষাকরণের টেস্টিং ফি, ভ্রমণ ব্যয়, স্ট্যান্ডার্ড মেজারিং টুলস ক্রয়, মামলা সংক্রান্ত ব্যয়সহ বিভিন্ন প্রচারমূলক কাজে নির্বাহ করার বিষয়ে সিদ্ধান্ত গৃহীত হয়।

(জ) 'ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ তহবিল (হিসাব ও নিরীক্ষা) প্রবিধানমালা, ২০১০' এর প্রবিধান ৭(২)(গ) তে বর্ণিত "ফরম-খ" অনুসারে প্রণীত ও দাখিলকৃত জাতীয় ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ পরিষদ তহবিলের জানুয়ারি-মার্চ ২০১৯, এপ্রিল-জুন ২০১৯ এবং জুলাই-সেপ্টেম্বর ২০১৯ মাসের ৩টি ত্রৈমাসিক হিসাব বিবরণীতে প্রদর্শিত ব্যয়ের পরিমাণ যথাক্রমে ২,৩৫,৯১,৬৯৩/- (দুই কোটি পঁয়ত্রিশ লক্ষ একানব্বই হাজার ছয়শত তিরানব্বই) টাকা, ১,১৯,৯৩,৬৬৩/- (এক কোটি উনিশ লক্ষ তিরানব্বই হাজার ছয়শত তেষট্টি) টাকা এবং ৭৬,০২,৯৬৭/- (ছিয়াত্তর লক্ষ দুই হাজার নয়শত সাতষট্টি) টাকাসহ সর্বমোট ব্যয় ৪,৩১,৮৮,৩২৩/- (চার কোটি একত্রিশ লক্ষ আটাশি হাজার তিনশত তেইশ) টাকা মাত্র পরিষদ কর্তৃক অনুমোদিত হয়।

(ঝ) পরিষদ সচিব কর্তৃক উপস্থাপিত ২০১৭-২০১৮ ও ২০১৮-২০১৯ অর্থবছরের বার্ষিক প্রতিবেদন সভায় অনুমোদিত হয়। অনুমোদিত বার্ষিক প্রতিবেদন দু'টি জরুরি ভিত্তিতে বাণিজ্য মন্ত্রণালয়ে প্রেরণ করতে হবে মর্মে সিদ্ধান্ত গৃহীত হয়।

(ঞ) প্রধান কার্যালয়সহ সকল বিভাগীয় ও জেলা কার্যালয়সমূহে (১) Digital Weighing Machine (২) বাটখারা (২৫০ গ্রাম হতে ৫ কেজি পর্যন্ত) (৩) তরল পদার্থ পরিমাপ করার যন্ত্র ল্যাক্টোমিটার ও গ্যালন ক্রয়ের সিদ্ধান্ত গৃহীত হয়।

(ট) প্রধান কার্যালয়, ঢাকা ও চট্টগ্রাম বিভাগীয় কার্যালয়ে ১টি করে মোট ৩টি স্বর্ণ পরিমাপক যন্ত্র ক্রয় করার বিষয়ে সিদ্ধান্ত গৃহীত হয়।

(ঠ) প্রধান কার্যালয়ে ১টিসহ ৬৪টি জেলা কার্যালয়ে ১টি করে মোট ৬৫টি উন্নতমানের ল্যাপটপ ও মাল্টিমিডিয়া (প্রজেক্টর) ক্রয়ের বিষয়ে পরিষদ সভায় অনুমোদন দেয়া হয়।

(ড) ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ ও ভোক্তা-অধিকার বিরোধী কার্য প্রতিরোধকল্পে দেশব্যাপী নিয়মিত বাজার তদারকি কার্যক্রম পরিচালনার জন্য প্রতিটি মোবাইল টিমের ব্যয়-সীমা ৪,৫০০/- (চার হাজার পাঁচশত) টাকার পরিবর্তে সর্বোচ্চ ৮,০০০/- (আট হাজার) টাকা নির্ধারণ পরিষদ কর্তৃক অনুমোদিত হয়।

(ঢ) জাতীয় ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তরের বাজার তদারকি টিমে নেতৃত্বে প্রদানকারী কর্মকর্তার সম্মানী বাবদ ৮০০/- (আটশত) টাকা এবং সংশ্লিষ্ট অন্যান্য সদস্যদের প্রত্যেককে ৩০০/- (তিনশত) টাকা হারে সম্মানি প্রদানের বিষয়টি যথাযথ কর্তৃপক্ষের অনুমোদন গ্রহণের লক্ষ্যে বাণিজ্য মন্ত্রণালয়ে প্রস্তাব প্রেরণের জন্য মহাপরিচালককে অনুরোধ করা হয়।

(ণ) ১৫ মার্চ ২০২০ বিশ্ব ভোক্তা-অধিকার দিবসে মাননীয় প্রধানমন্ত্রীকে প্রধান অতিথি হিসেবে আমন্ত্রণ জানানোর বিষয়ে সিদ্ধান্ত গৃহীত হয়।

(ত) পরিষদ কর্তৃক ২০১৯-২০ অর্থবছরে জাতীয় ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ পরিষদ তহবিল থেকে ক্যাবের ফান্ডে ১৫ লক্ষ টাকা প্রদানের সিদ্ধান্ত গৃহীত হয়।

(থ) বিষয়টি নিয়ে বিস্তারিত আলোচনান্তে জাতীয় ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ পরিষদ তহবিল থেকে ঢাকা মহানগরীর ৫টি বাজারে ডিজিটাল পরিমাপক যন্ত্র স্থাপনের বিষয়টি পরিষদ কর্তৃক অনুমোদন দেয়া হয়।

পরিষদ তহবিলের ত্রৈমাসিক হিসাব বিবরণী

'ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ তহবিল (হিসাব ও নিরীক্ষা) প্রবিধানমালা, ২০১০' এর প্রবিধান ৭(২)(গ) তে পরিষদের সচিব কর্তৃক দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা কর্তৃক প্রতি তিন মাস অন্তর পরিষদের তহবিলের হিসাব বিবরণী ''ফরম-খ'' অনুসারে পরিষদের সচিবের নিকট দাখিল করার এবং পরিষদের সচিব কর্তৃক তা পরিষদ সভায় উপস্থাপনের নির্দেশনা রয়েছে। এ নির্দেশনা মোতাবেক পরিষদের সচিব কর্তৃক দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা জুলাই, আগস্ট ও সেপ্টেম্বর ২০১৯; অক্টোবর, নভেম্বর ও ডিসেম্বর ২০১৯; জানুয়ারি, ফেব্রুয়ারি ও মার্চ ২০২০ এবং এপ্রিল, মে ও জুন ২০২০ মাসের পৃথক ৪টি ত্রৈমাসিক হিসাব বিবরণী ''ফরম-খ'' অনুযায়ী প্রস্তুতপূর্বক পরিষদের সচিবের নিকট দাখিল করেন। পরিষদ তহবিলের ২০১৯-২০ অর্থবছরের বিভিন্ন খাতে হিসাব বিবরণী নিম্নরূপ:

মাসের নাম: জুলাই, আগস্ট ও সেপ্টেম্বর ২০১৯

প্রারম্ভিক জের (টাকা)	তিন মাসে মোট প্রাপ্তি		মোট অর্থ (টাকা)	তিন মাসে মোট ব্যয়			তিন মাসের অব্যয়িত অর্থের পরিমাণ (টাকা)	মন্তব্য
	মাস	মোট প্রাপ্তি (টাকা)		ব্যয়ের খাত	ব্যয় বিবরণি	মোট ব্যয় (টাকা)		
১	২	৩	৪(১+৩)	৫	৬	৭	৮	৯
২২,৫৮,২৪৩	জুলাই	৪,০৭,৫০০	৯৯,৮৭,৯৪৫	প্রচার ও বিজ্ঞাপন ব্যয় (প্রশাসনিক ব্যয়)	প্রচার ও বিজ্ঞাপন ব্যয় বাবদ	৩,০৮,০০০	২৩,৮৪,৯৭৮	
	আগস্ট	৭৩,২২,২০২		ভ্রমণ ব্যয়	ভ্রমণ সংক্রান্ত ব্যয়	১,৮১,৭৭৮		
	সেপ্টেম্বর	-		আপ্যায়ন ব্যয় (প্রশাসনিক ব্যয়)	বাজার তদারকি ও আনুষঙ্গিক ব্যয়	২৫,৪৬,৮৬৯		
				পণ্যের ভাড়া ও পরিবহণ ব্যয় (ফি, চার্জ ও কমিশন)	বাজার তদারকি ও আনুষঙ্গিক ব্যয়	৪৫,৬৬,৩২০		
মোট		৭৭,২৯,৭০২				৭৬,০২,৯৬৭		

মাসের নাম: অক্টোবর, নভেম্বর ও ডিসেম্বর ২০১৯

প্রারম্ভিক জের (টাকা)	তিন মাসে মোট প্রাপ্তি		মোট অর্থ (টাকা)	তিন মাসে মোট ব্যয়			তিন মাসের অব্যয়িত অর্থের পরিমাণ (টাকা)	মন্তব্য
	মাস	মোট প্রাপ্তি (টাকা)		ব্যয়ের খাত	ব্যয় বিবরণী	মোট ব্যয় (টাকা)		
১	২	৩	৪(১+৩)	৫	৬	৭	৮	৯
২৩,৮৪,৯৭৮	অক্টোবর	৪১,৭৫,৪৬২/৫৭	১,৭৯,২৬,৬৬১/৫৭	প্রচার ও বিজ্ঞাপন ব্যয় (প্রশাসনিক ব্যয়)	প্রচার ও বিজ্ঞাপন ব্যয় বাবদ	১,৬৭,৮৩৯	৫৯,৩৮,৪২০/৫৭	১। পূর্বে ৬৮,৫০০/- টাকার A/C Payee চেকে প্রদেয় অর্থ উত্তোলন না করায় প্রাপ্তি।
	নভেম্বর	১,১১,৬৬,৮২১		আপ্যায়ন ব্যয় (প্রশাসনিক ব্যয়)	বাজার তদারকি ও আনুষঙ্গিক ব্যয়	৪১,০৬,৩৪৫		
	ডিসেম্বর	১,৯৯,৪০০		পণ্যের ভাড়া ও পরিবহণ ব্যয় (ফি, চার্জ ও কমিশন)	বাজার তদারকি ও আনুষঙ্গিক ব্যয়	৭৪,০৪,৩২০		
				টেষ্টিং ফি	টেস্টিং ফি ব্যয় বাবদ	২৩,৫৭৫		

প্রারম্ভিক জের (টাকা)	তিন মাসে মোট প্রাপ্তি		মোট অর্থ (টাকা)	তিন মাসে মোট ব্যয়			তিন মাসের অব্যয়িত অর্থের পরিমাণ (টাকা)	মন্তব্য
	মাস	মোট প্রাপ্তি (টাকা)		ব্যয়ের খাত	ব্যয় বিবরণী	মোট ব্যয় (টাকা)		
১	২	৩	৪(১+৩)	৫	৬	৭	৮	৯
				আইন সংক্রান্ত	আইন সংক্রান্ত ব্যয়	৫৭,০০০		২। অব্যয়ীত অর্থ ১৫,৬৮০/- টাকা পরিষদ তহবিলে জমা।
				সম্মানী ভাতা (ভাতাদি)	সম্মানী ভাতা ব্যয় বাবদ	৮০,০০০		
				অন্যান্য	অন্যান্য ব্যয়	১,৪৯,১৬২		
মোট		১,৫৫,৪১,৬৮৩/৫৭				১,১৯,৮৮,২৪১		

মাসের নাম: জানুয়ারি, ফেব্রুয়ারি ও মার্চ ২০২০

প্রারম্ভিক জের (টাকা)	তিন মাসে মোট প্রাপ্তি		মোট অর্থ (টাকা)	তিন মাসে মোট ব্যয়			তিন মাসের অব্যয়িত অর্থের পরিমাণ (টাকা)	মন্তব্য
	মাস	মোট প্রাপ্তি (টাকা)		ব্যয়ের খাত	ব্যয় বিবরণী	মোট ব্যয় (টাকা)		
১	২	৩	৪(১+৩)	৫	৬	৭	৮	৯
৫৯,৩৮,৪২০/৫৭	জানুয়ারি	৭৮,৬৫,৭৩৮	২,৩৫,০৫,৯৫৪/৫৭	প্রচার ও বিজ্ঞাপন ব্যয় (প্রশাসনিক ব্যয়)	প্রচার ও বিজ্ঞাপন ব্যয় বাবদ	৪৭,৬৬,৬৮৭	৫২,৫৫,১২৬/৫৭	
	ফেব্রুয়ারি	৪০,৭৫,৪৩৭		আপ্যায়ন ব্যয় (প্রশাসনিক ব্যয়)	বাজার তদারকি ও আনুষঙ্গিক ব্যয়	৪৮,৪৬,৮৭৫		
	মার্চ	৫৬,২৬,৩৫৯		পণ্যের ভাড়া ও পরিবহণ ব্যয় (ফি, চার্জ ও কমিশন)	বাজার তদারকি ও আনুষঙ্গিক ব্যয়	৭৫,৯৩,৫৮৬		
				অন্যান্য	অন্যান্য ব্যয়	১০,৪৩,৬৮০		
মোট		১,৭৫,৬৭,৫৩৪				১,৮২,৫০,৮২৮		

মাসের নাম: এপ্রিল, মে ও জুন ২০২০

প্রারম্ভিক জের (টাকা)	তিন মাসে মোট প্রাপ্তি		মোট অর্থ (টাকা)	তিন মাসে মোট ব্যয়			তিন মাসের অব্যয়িত অর্থের পরিমাণ (টাকা)	মন্তব্য
	মাস	মোট প্রাপ্তি (টাকা)		ব্যয়ের খাত	ব্যয় বিবরণী	মোট ব্যয় (টাকা)		
১	২	৩	৪(১+৩)	৫	৬	৭	৮	৯
৫২,০৫,৮০৪	এপ্রিল	১,৫২,২৮৩	১,০৫,৯৭,৯০২	প্রচার ও বিজ্ঞাপন ব্যয় (প্রশাসনিক ব্যয়)	প্রচার ও বিজ্ঞাপন ব্যয় বাবদ	১,৯৬,২০১	৪২,৯৮,৬৪৮	প্রারম্ভিক জের হিসেবে অব্যয়ীত ৪৯,৩২৩/- টাকা পরিষদ তহবিলে জমা প্রদান করা হয়েছে।
	মে	৪৯,৩৮,১৫৪		আপ্যায়ন ব্যয় (প্রশাসনিক ব্যয়)	বাজার তদারকি ও আনুষঙ্গিক ব্যয়	২৪,৮৭,৩৩৭		
	জুন	৩,০১,৬৬১		পণ্যের ভাড়া ও পরিবহণ ব্যয় (ফি, চার্জ ও কমিশন)	বাজার তদারকি ও আনুষঙ্গিক ব্যয়	৩৫,৯২,৩৫১		

প্রারম্ভিক জের (টাকা)	তিন মাসে মোট প্রাপ্তি		মোট অর্থ (টাকা)	তিন মাসে মোট ব্যয়			তিন মাসের অব্যয়িত অর্থের পরিমাণ (টাকা)	মন্তব্য
	মাস	মোট প্রাপ্তি (টাকা)		ব্যয়ের খাত	ব্যয় বিবরণী	মোট ব্যয় (টাকা)		
১	২	৩	৪(১+৩)	৫	৬	৭	৮	৯
				আইন সংক্রান্ত	আইন সংক্রান্ত ব্যয়	২০,০০০		
				অন্যান্য	অন্যান্য ব্যয়	৩,৩৬৫		
মোট		৫৩,৯২,০৯৮				৬২,৯৯,২৫৪		

পরিষদ তহবিলের মোট ব্যয়ের হিসাব বিবরণী

অর্থবছর	ব্যয়ের খাত	মোট ব্যয় (টাকা)
১	২	৩
২০১৯-২০২০	প্রচার ও বিজ্ঞাপন ব্যয় (প্রশাসনিক ব্যয়)	৫৪,৩৮,৭২৭/-
	আপ্যায়ন ব্যয় (প্রশাসনিক ব্যয়)	১,৩৯,৮৭,৪২৬/-
	পণ্যের ভাড়া ও পরিবহণ ব্যয় (ফি চার্জ ও কমিশন)	২,৩১,৫৬,৫৭৭/-
	ভ্রমণ ব্যয়	১,৮১,৭৭৮/-
	টেষ্টিং ফি	২৩,৫৭৫/-
	আইন সংক্রান্ত	৭৭,০০০/-
	সম্মানী ভাতা (ভাতাদি)	৮০,০০০/-
	অন্যান্য	১১,৯৬,২০৭/-
	মোট	৪,৪১,৪১,২৯০/-

পরিষদ তহবিলের বার্ষিক হিসাব বিবরণী

'ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ তহবিল (হিসাব ও নিরীক্ষা) প্রবিধানমালা, ২০১০' এর প্রবিধান ৭ (২) (ক) তে পরিষদ তহবিলের জমা ও খরচের হিসাব বিবরণী ''ফরম-ক'' অনুসারে করতে হবে এবং প্রবিধান ৭(২) (ঙ) অনুসারে পরিষদের সচিব ও তৎকর্তৃক দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা প্রতি অর্থবছর শেষে পরিষদ তহবিলের ক্যাশ বই ও ব্যাংক একাউন্টের মধ্যে সমন্বয় সাধনের ব্যবস্থা করবেন। ২০১৮-১৯ অর্থবছর শেষে পরিষদ তহবিলের চলতি হিসাবে প্রারম্ভিক জের ছিল ১,৭৭,৩৪,৬৯৩/৫০ টাকা এবং প্রধান কার্যালয়সহ মাঠ পর্যায় কার্যালয়সমূহে অব্যয়িত অর্থের পরিমাণ ছিল ২৪,৩৬,৭৪৩/৫৮ টাকা। ২০১৯-২০ অর্থবছরে অর্থ বিভাগ কর্তৃক ৩৬ অনুদান কোডে ৩৬৩১ আবর্তক অনুদান খাতে জাতীয় ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ পরিষদের অনুকূলে ৭,০১,০০,০০০/- (সাত কোটি এক লক্ষ) টাকা বরাদ্দ দেয়া হয়। মহামান্য হাইকোর্টের আদেশের প্রেক্ষিতে অর্থ মন্ত্রণালয়ের বাজেট অনুবিভাগ কর্তৃক অধিদপ্তরের হট লাইন স্থাপনের ব্যয় নির্বাহের জন্য অর্থ বিভাগের সুপারিশকৃত ৭,০১,০০,০০০/- (সাত কোটি এক লক্ষ) টাকা থেকে ৪৫,০০,০০০/- (পঁয়তাল্লিশ লক্ষ) টাকা উপযোজন করা হয়। পুন:উপযোজনের পর পরিষদ তহবিলে অর্থ বিভাগ কর্তৃক অনুদান হিসেবে ৬,৫৬,০০,০০০/-

(ছয় কোটি ছাপ্পান্ন লক্ষ) টাকা জমা করা হয়। ২০১৯-২০২০ অর্থ বছরে পরিষদ তহবিলের চলতি হিসাবে জমা-খরচের বিবরণী নিম্নরূপ:

২০১৯-২০ অর্থবছরে পরিষদ তহবিলের চলতি হিসাবের জমা ও খরচের হিসাব বিবরণী

জমার বিবরণী			খরচের বিবরণী		
অর্থ প্রাপ্তির উৎস	টাকার পরিমাণ	মোট প্রাপ্তি (টাকা)	খরচ খাতে বিবরণী	টাকার পরিমাণ	মোট ব্যয় (টাকা)
১	২	৩	৪	৫	৬
অর্থ বিভাগ কর্তৃক অনুদান	৬,৫৬,০০,০০০/-	৬,৬৭,৩৯,৩৬৬/-	বাজার তদারকি, প্রচার ও বিজ্ঞাপন, আইন সংক্রান্ত ও অন্যান্য ব্যয় বাবদ	৪,৬০,৮০,১৯৭/-	৪,৬০,৯৫,৬৮৩/১০
সুদসহ এফডিআর নগদায়ন	১০,৬২,৩৬৩/-				
অব্যায়ীত অর্থ জমা	৭৭,০০৩/-		ব্যাংক চার্জ	১৫,৪৮৬/১০	
	মোট প্রাপ্ত টাকা	৬,৬৭,৩৯,৩৬৬/-		মোট খরচ	৪,৬০,৯৫,৬৮৩/১০
	প্রারম্ভিক মোট	১,৭৭,৩৪,৬৯৩/৫০		সমাপ্তি জের	৩,৮৩,৭৮,৩৭৬/৪০
	সর্বমোট	৮,৪৪,৭৪,০৫৯/৫০		সর্বমোট	৮,৪৪,৭৪,০৫৯/৫০

উল্লেখ্য, ২০১৯-২০২০ অর্থবছরে প্রকৃত ব্যয় ৪,৪১,৪১,২৯০/- (চার কোটি একচল্লিশ লক্ষ একচল্লিশ হাজার দুইশত নব্বই) টাকা + ব্যাংক চার্জ ১৫,৪৮৬/১০ (পনের লক্ষ আটচল্লিশ হাজার ছয় টাকা দশ পয়সা) টাকাসহ মোট ৪,৪১,৫৬,৭৭৬/১০ (চার কোটি একচল্লিশ লক্ষ ছাপ্পান্ন হাজার সাতশত ছিয়াত্তর টাকা দশ পয়সা) টাকা। ২০১৯-২০ অর্থবছর শেষে পরিষদ তহবিলে চলতি হিসাবে সমাপ্তি জের ৩,৮৩,৭৮,৩৭৬/৪০ (তিন কোটি তিরাশি লক্ষ আটাত্তর হাজার তিনশত ছিয়াত্তর টাকা চল্লিশ পয়সা) টাকা এবং মাঠ পর্যায়ের কার্যালয়সমূহে অব্যয়িত অর্থ ৪২,৯৮,৬৪৮/- (বিয়াল্লিশ লক্ষ আটানব্বই হাজার ছয়শত আটচল্লিশ) টাকাসহ মোট জের ৪,২৬,৭৭,০২৪/৪০ (চার কোট ছাব্বিশ লক্ষ সাতাত্তর হাজার চব্বিশ টাকা চল্লিশ পয়সা) টাকা।

কোভিড-১৯ ও অধিদপ্তর

বৈশ্বিক মহামারী করোনা ভাইরাস (কোভিড-১৯) এর কারনে উদ্ভূত পরিস্থিতিতে দেশে সাধারণ ছুটি চলাকালে স্বাস্থ্য ঝুঁকি নিয়ে জাতীয় ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তর কর্তৃক পণ্যের মূল্য স্থিতিশীল ও সহনীয় রাখতে দেশব্যাপী নিয়মিত বাজার তদারকি কার্যক্রম পরিচালনা করা হয়।

করোনা ভাইরাসজনিত রোগ (কোভিড-১৯) এর কারণে উদ্ভুত পরিস্থিতিতে বাণিজ্য মন্ত্রণালয়ের আদেশ ও মাননীয় প্রধানমন্ত্রীর ৩১ দফা নির্দেশনার মধ্যে ২৫ নম্বর **(নিত্য প্রয়োজনীয় দ্রব্যের উৎপাদন, সরবরাহ ও নিয়মিত বাজারজাতকরণ প্রক্রিয়া মনিটরিংয়ের জন্য প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণ করবেন)** নির্দেশনা বাস্তবায়ন করার লক্ষ্যে সাধারণ ছুটির দিনগুলোতে

(শুক্র-শনিবারসহ) জাতীয় ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তরের প্রধান কার্যালয়সহ মাঠ পর্যায়ের সকল কার্যালয়ে কর্মরত কর্মকর্তা-কর্মচারীবৃন্দ সমগ্র দেশে নিম্নবর্ণিত কার্যক্রম পরিচালনা করেছে:

- 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 ব্যবসায়ী, ভোক্তা-সাধারণকে সরকার নির্ধারিত স্বাস্থ্যবিধি মেনে ও সামাজিক দূরত্ব বজায় রেখে নিত্য প্রয়োজনীয় পণ্য ক্রয়-বিক্রয়ের 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 পাইকারি আড়ৎ এর মালিক ও ব্যবসায়ী সংগঠনসূহের সাথে নিয়মিত যোগাযোগ স্থাপন; এবং
- অধিদপ্তর কর্তৃক বাজার তদারকিকালে বাণিজ্য মন্ত্রণালয় তথা বাণিজ্য মন্ত্রণালয়ের মাননীয় মন্ত্রী জনাব টিপু মুনশি এমপি এর ব্যক্তিগত উদ্যোগে প্রাপ্ত ৫০০০০ (পঞ্চাশ হাজার) মাস্ক স্বাস্থ্য সুরক্ষা নিশ্চিতকল্পে বাজার অভিযান পরিচালনাকালে ব্যবসায়ী, ভোক্তা এবং অপেক্ষাকৃত নিম্ন আয়ের মানুষের মধ্যে বিতরণ করা হয়েছে।

দেশে সাধারণ ছুটি চলাকালে নিত্য প্রয়োজনীয় পণ্যের মূল্য স্থিতিশীল রাখতে তদারকি কার্যক্রম পরিচালনা করছেন অধিদপ্তরের মহাপরিচালক ও পরিচালক

করোনাকালীন অধিদপ্তর কর্তৃক পণ্যের মূল্য প্রদর্শন না করা, নির্ধারিত মূল্যের অধিক মূল্যে পণ্য বিক্রয় করা, মেয়াদ উত্তীর্ণ পণ্য বিক্রি করাসহ ভোক্তা স্বার্থ বিরোধী বিভিন্ন অপরাধের জন্য প্রশাসনিক ব্যবস্থায় ২৫ মার্চ ২০২০ থেকে জুন ২০২০ পর্যন্ত সময়ে ৪৪৭৫টি প্রতিষ্ঠানকে ১,৫৩,০৫,০০০/- (এক কোটি তিপ্পান্ন লক্ষ পাঁচ হাজার) টাকা জরিমানা আরোপ ও আদায় করা হয়। করোনা ভাইরাস জনিত স্বাস্থ্য ঝুঁকি নিয়ে নিত্যপ্রয়োজনীয় পণ্যের বাজার স্থিতিশীল রাখতে এবং স্বাস্থ্য সুরক্ষা সামগ্রীর মূল্য নিয়ন্ত্রণ ও সাধারণ মানুষের ক্রয় ক্ষমতার মধ্যে রাখতে ঢাকা মহানগরীসহ মাঠ পর্যায়ে অভিযান পরিচালনাকালে মার্চ ২০২০ থেকে জুন ২০২০ পর্যন্ত অধিদপ্তরের মহাপরিচালকসহ মোট ৩০ জন কর্মকর্তা/কর্মচারী করোনা ভাইরাস (কোভিড-১৯)-এ আক্রান্ত হয়েছেন।

জাতীয় শুদ্ধাচার কৌশল কর্ম পরিকল্পনা

জাতীয় ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তরের ২০১৯-২০২০ অর্থবছরের জাতীয় শুদ্ধাচার কৌশল কর্ম পরিকল্পনা প্রণয়ন করা হয়। ২০১৯-২০২০ অর্থবছরে জাতীয় শুদ্ধাচার কৌশল কর্ম পরিকল্পনা বাস্তবায়ন অগ্রগতি পর্যালোচনাপূর্বক 'শুদ্ধাচার পুরস্কার নীতিমালা ২০১৭' এর আলোকে বাণিজ্য মন্ত্রণালয় তার অধীনস্থ দপ্তরসমূহের মধ্যে দপ্তর প্রধান হিসেবে জনাব বাবলু কুমার সাহা, মহাপরিচালক, জাতীয় ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তরকে 'জাতীয় শুদ্ধাচার পুরস্কার ২০২০' প্রদানের জন্য মনোনিত করে।

বাণিজ্য মন্ত্রণালয়ের আওতাধীন দপ্তরসমূহের মধ্যে দপ্তর প্রধান হিসেবে সচিব ড. মো: জাফর উদ্দীন এর নিকট থেকে 'জাতীয় শুদ্ধাচার পুরস্কার ২০২০' গ্রহণ করেন জাতীয় ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তরের মহাপরিচালক জনাব বাবলু কুমার সাহা

জাতীয় শুদ্ধাচার কৌশল কর্ম-পরিকল্পনা প্রণয়ন ও বাস্তবায়ন অগ্রগতি পরিবীক্ষণ কাঠামো, ২০১৯-২০২০

কার্যক্রমের নাম	কর্মসম্পাদন সূচক	সূচকের মান	একক	বাস্তবায়নের দায়িত্বপ্রাপ্ত ব্যক্তি/ পদ	২০১৯-২০২০ অর্থবছরের লক্ষ্যমাত্রা	বাস্তবায়ন অগ্রগতি পরিবীক্ষণ, ২০১৯-২০২০								মন্তব্য
						লক্ষ্যমাত্রা/ অর্জন	১ম কোয়ার্টার	২য় কোয়ার্টার	৩য় কোয়ার্টার	৪র্থ কোয়ার্টার	মোট অর্জন	অর্জিত মান	প্রমাণক	
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮	৯	১০	১১	১২	১৩	১৪	১৫
১. প্রাতিষ্ঠানিক ব্যবস্থা.....................................৮														
১.১ নৈতিকতা কমিটির সভা	অনুষ্ঠিত সভা	৪	সংখ্যা	প্রশাসন শাখা	৪	লক্ষ্যমাত্রা	১	১	১	১	৪	৪	নৈতিকতা কমিটির সভার কার্যবিবরণী	
						অর্জন	১	১	১	১	৪			
১.২ নৈতিকতা কমিটির সভার সিদ্ধান্ত বাস্তবায়ন	বাস্তবায়িত সিদ্ধান্ত	৪	%	সকল শাখা	১০০	লক্ষ্যমাত্রা	১০০	১০০	১০০	১০০	১০০	৪	বাস্তবায়ন অগ্রগতি প্রতিবেদন	
						অর্জন	১০০	১০০	১০০	১০০	১০০			
২. দক্ষতা ও নৈতিকতার উন্নয়ন.................................. ১০														
২.১ সুশাসন প্রতিষ্ঠার নিমিত্ত অংশীজনের (stakeholders) অংশগ্রহণে সভা	অনুষ্ঠিত সভা	২	সংখ্যা	কার্যক্রম শাখা	২	লক্ষ্যমাত্রা	-	১	-	১	২	২	অংশীজনের অংশগ্রহণে সভার কার্যবিবরণী	
						অর্জন	-	১	১	-	২			
২.২ অংশীজনের অংশগ্রহণে সভার সিদ্ধান্ত বাস্তবায়ন	বাস্তবায়িত সিদ্ধান্ত	২	%	কার্যক্রম শাখা	৭৫	লক্ষ্যমাত্রা	-	২৫	৫০	৭৫	৭৫	২	বাস্তবায়ন অগ্রগতি প্রতিবেদন	
						অর্জন	-	১০০	১০০	১০০	১০০			
২.৩ কর্মকর্তা-কর্মচারীদের অংশগ্রহণে চাকরি সংক্রান্ত বিভিন্ন প্রশিক্ষণ আয়োজন	প্রশিক্ষণার্থী	৩	সংখ্যা	প্রশিক্ষণ ও প্রচার শাখা	১৩০	লক্ষ্যমাত্রা	৩২	৩২	৩৩	৩৩	১৩০	৩	নোটিশ প্রশিক্ষণার্থীগণের উপস্থিতি	
						অর্জন	৬৩	৬৬	৮০	-	২০৯			
২.৪ কর্মকর্তা-কর্মচারীদের অংশগ্রহণে সুশাসন সংক্রান্ত প্রশিক্ষণ আয়োজন	প্রশিক্ষণার্থী	৩	সংখ্যা	প্রশিক্ষণ ও প্রচার শাখা	১৩০	লক্ষ্যমাত্রা	৩২	৩২	৩৩	৩৩	১৩০	৩	নোটিশ প্রশিক্ষণার্থীগণের উপস্থিতি	
						অর্জন	৬৩	৬৬	৮০	-	২০৯			

কার্যক্রমের নাম	কর্মসম্পাদন সূচক	সূচকের মান	একক	বাস্তবায়নের দায়িত্বপ্রাপ্ত ব্যক্তি/ পদ	২০১৯-২০২০ অর্থবছরের লক্ষ্যমাত্রা	বাস্তবায়ন অগ্রগতি পরিবীক্ষণ, ২০১৯-২০২০								মন্তব্য
						লক্ষ্যমাত্রা/ অর্জন	১ম কোয়ার্টার	২য় কোয়ার্টার	৩য় কোয়ার্টার	৪র্থ কোয়ার্টার	মোট অর্জন	অর্জিত মান	প্রমাণক	
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮	৯	১০	১১	১২	১৩	১৪	১৫
৩. শুদ্ধাচার প্রতিষ্ঠায় সহায়ক আইন/বিধি/নীতিমালা/ম্যানুয়েল ও প্রজ্ঞাপন/পরিপত্র-এর বাস্তবায়ন এবং প্রযোজ্য ক্ষেত্রে খসড়া প্রণয়ন............১০														
						লক্ষ্যমাত্রা						১০	ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ (সংশোধিত) আইন,২০১৮ মন্ত্রিপরিষদ বিভাগে প্রক্রিয়াধীন	
						অর্জন								
৪. ওয়েবসাইটে সেবাবক্স হালনাগাদকরণ..................................৮														
৪.১ সেবা সংক্রান্ত টোল ফ্রি নম্বরসমূহ স্ব স্ব তথ্য বাতায়নে দৃশ্যমানকরণ	তথ্য বাতায়নে দৃশ্যমানকৃত	১	তারিখ	প্রশাসন শাখা	৩১.০৫.২০	লক্ষ্যমাত্রা	-	-	-	৩১.০৫.২০	৩১.০৫.২০	১	স্ব স্ব ওয়েবসাইট	
						অর্জন	৩০.০৯.১৯	-	-	-	৩০.০৯.১৯			
৪.২ স্ব স্ব ওয়েবসাইটে শুদ্ধাচার সেবাবক্স হালনাগাদকরণ	সেবাবক্স হালনাগাদকৃত	২	তারিখ	প্রশাসন শাখা	৩০.০৯.১৯ ৩১.১২.১৯ ৩১.০৩.২০ ৩০.০৬.২০	লক্ষ্যমাত্রা	৩০.০৯.১৯	৩১.১২.১৯	৩১.০৩.২০	৩০.০৬.২০	-	২	স্ব স্ব ওয়েবসাইট	
						অর্জন	৩০.০৯.১৯	৩১.১২.১৯	৩১.০৩.২০	৩০.০৬.২০	-			
৪.৩ স্বপ্রণোদিত তথ্য প্রকাশ নির্দেশিকা হালনাগাদ করে ওয়েবসাইটে প্রকাশ	হালনাগাদকৃত নির্দেশিকা ওয়েব সাইটে প্রকাশিত	১	তারিখ	প্রশাসন শাখা	২৫.০৬.২০	লক্ষ্যমাত্রা	-	-	-	২৫.০৬.২০	-	১	স্ব স্ব ওয়েবসাইট	
						অর্জন	-	-	-	২৫.০৬.২০	-			
৪.৪ স্ব স্ব ওয়েবসাইটে তথ্য অধিকার সেবাবক্স হালনাগাদকরণ	সেবাবক্স হালনাগাদকৃত	২	তারিখ	প্রশাসন শাখা	৩০.০৯.১৯ ৩১.১২.১৯ ৩১.০৩.২০ ৩০.০৬.২০	লক্ষ্যমাত্রা	৩০.০৯.১৯	৩১.১২.১৯	৩১.০৩.২০	৩০.০৬.২০	-	২	স্ব স্ব ওয়েবসাইট	
						অর্জন	৩০.০৯.১৯	৩১.১২.১৯	৩১.০৩.২০	৩০.০৬.২০	-			
৪.৫ স্ব স্ব ওয়েবসাইটের অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা (GRS) সেবাবক্স হালনাগাদকরণ	ওয়েব সাইটে হালনাগাদকৃত	২	তারিখ	প্রশাসন শাখা	৩০.০৯.১৯ ৩১.১২.১৯ ৩১.০৩.২০ ৩০.০৬.২০	লক্ষ্যমাত্রা	৩০.০৯.১৯	৩১.১২.১৯	৩১.০৩.২০	৩০.০৬.২০	-	২	স্ব স্ব ওয়েবসাইট	
						অর্জন	৩০.০৯.১৯	৩১.১২.১৯	৩১.০৩.২০	৩০.০৬.২০	-			

কার্যক্রমের নাম	কর্মসম্পাদন সূচক	সূচকের মান	একক	বাস্তবায়নের দায়িত্বপ্রাপ্ত ব্যক্তি/ পদ	২০১৯-২০২০ অর্থবছরের লক্ষ্যমাত্রা	বাস্তবায়ন অগ্রগতি পরিবীক্ষণ, ২০১৯-২০২০						অর্জিত মান	প্রমাণক	মন্তব্য
						লক্ষ্যমাত্রা/ অর্জন	১ম কোয়ার্টার	২য় কোয়ার্টার	৩য় কোয়ার্টার	৪র্থ কোয়ার্টার	মোট অর্জন			
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮	৯	১০	১১	১২	১৩	১৪	১৫
৫. সুশাসন প্রতিষ্ঠা..................................৬														
৫.১ উত্তম চর্চার তালিকা প্রণয়ন করে স্ব স্ব মন্ত্রণালয়/বিভাগে প্রেরণ	উত্তম চর্চার তালিকা প্রেরিত	৩	তারিখ	প্রশাসন শাখা	৩১.১০.১৯	লক্ষ্যমাত্রা	-	৩১.১০.১৯	-	-	৩১.১০.১৯	৩	প্রাপ্ত তালিকা, অগ্রায়ন পত্র	
						অর্জন	-	৩১.১০.১৯	-	-	৩১.১০.১৯			
৫.২ বাংলাদেশ জাতীয় ডিজিটাল আর্কিটেকচার-এর ফোকাল পয়েন্ট ও বিকল্প ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তা নিয়োগ ও ওয়েবসাইটে প্রকাশ	ফোকাল পয়েন্ট ও বিকল্প ফোকাল পয়েন্ট নিয়োগকৃত ও ওয়েবসাইটে প্রকাশিত	২	তারিখ	প্রশাসন শাখা	৩০.০৯.১৯	লক্ষ্যমাত্রা	৩০.০৯.১৯	-	-	-	৩০.০৯.১৯	২	স্ব স্ব ওয়েবসাইট	
						অর্জন	২৩.০৯.১৯	-			২৩.০৯.১৯			
৫.৩ জনস্বার্থ সংশ্লিষ্ট তথ্য প্রকাশ (সুরক্ষা প্রদান) বিধিমালা, ২০১৭-এর বিধি ৪ অনুসারে “ডেজিগনেটেড অফিসার” নিয়োগ ও ওয়েবসাইটে প্রকাশ	“ডেজিগনেটেড অফিসার” নিয়োগকৃত ও ওয়েবসাইটে প্রকাশিত	১	তারিখ	প্রশাসন শাখা	৩০.০৯.১৯	লক্ষ্যমাত্রা	৩০.০৯.১৯	-	-	-	৩০.০৯.১৯	১	স্ব স্ব ওয়েবসাইট	
						অর্জন	২৩.০৯.১৯	-	-		২৩.০৯.১৯			
৬. প্রকল্পের ক্ষেত্রে শুদ্ধাচার..........................৯														
৬.১ প্রকল্পের বার্ষিক ক্রয় পরিকল্পনা অনুমোদন	অনুমোদিত ক্রয় পরিকল্পনা	২	তারিখ			লক্ষ্যমাত্রা	-					২	অধিদপ্তরের অধীন কোন প্রকল্প না থাকায় প্রযোজ্য নয়।	
						অর্জন	-							
৬.২ এডিপি বাস্তবায়ন অগ্রগতি	অগ্রগতির হার	১	%			লক্ষ্যমাত্রা						১	অধিদপ্তরের অধীন কোন প্রকল্প না থাকায় প্রযোজ্য নয়।	
						অর্জন								

কার্যক্রমের নাম	কর্মসম্পাদন সূচক	সূচকের মান	একক	বাস্তবায়নের দায়িত্বপ্রাপ্ত ব্যক্তি/ পদ	২০১৯-২০২০ অর্থবছরের লক্ষ্যমাত্রা	বাস্তবায়ন অগ্রগতি পরিবীক্ষণ, ২০১৯-২০২০								মন্তব্য
						লক্ষ্যমাত্রা/ অর্জন	১ম কোয়ার্টার	২য় কোয়ার্টার	৩য় কোয়ার্টার	৪র্থ কোয়ার্টার	মোট অর্জন	অর্জিত মান	প্রমাণক	
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮	৯	১০	১১	১২	১৩	১৪	১৫
৬.৩ প্রকল্পের বাস্তবায়ন অগ্রগতি পরিদর্শন/ পরিবীক্ষণ	দাখিলকৃত প্রতিবেদন	৩	সংখ্যা			লক্ষ্যমাত্রা						৩	অধিদপ্তরের অধীন কোন প্রকল্প না থাকায় প্রযোজ্য নয়।	
						অর্জন								
৬.৪ প্রকল্প পরিদর্শন/পরিবীক্ষণ প্রতিবেদনের সুপারিশ বাস্তবায়ন	বাস্তবায়নের হার	৩	%			লক্ষ্যমাত্রা						৩	অধিদপ্তরের অধীন কোন প্রকল্প না থাকায় প্রযোজ্য নয়।	
						অর্জন								
৭. ক্রয়ক্ষেত্রে শুদ্ধাচার..................৭														
৭.১ পিপিএ ২০০৬-এর ধারা ১১(২) ও পিপিআর ২০০৮-এর বিধি ১৬(৬) অনুযায়ী ২০১৯-২০ অর্থ বছরের ক্রয়-পরিকল্পনা ওয়েবসাইটে প্রকাশ	ক্রয়-পরিকল্পনা ওয়েবসাইটে প্রকাশিত	৩	তারিখ	প্রশাসন শাখা	৩০.০৮.১৯	লক্ষ্যমাত্রা	৩০.০৮.১৯	-	-	-	৩০.০৮.১৯	৩	স্ব স্ব ওয়েবসাইট	
						অর্জন	২৯.০৮.১৯				২৯.০৮.১৯			
৭.২ ই-টেন্ডারের মাধ্যমে ক্রয় কার্য সম্পাদন	ই-টেন্ডারে ক্রয় সম্পন্ন	৪	%	সকল শাখা	১০০	লক্ষ্যমাত্রা	১০০	১০০	১০০	১০০	১০০	৪	ই-টেন্ডার নোটিশ	ই-টেন্ডারের ক্যাটাগরিতে ক্রয়যোগ্য
						অর্জন	ক্রয় কার্য গ্রহণ করা হয়নি	১০০	ক্রয় কার্য গ্রহণ করা হয়নি	ক্রয় কার্য গ্রহণ করা হয়নি	১০০			
৮. স্বচ্ছতা ও জবাবদিহি শক্তিশালীকরণ.........................১২														
৮.১ স্ব স্ব সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (সিটিজেনস্ চার্টার) প্রণয়ন ও বাস্তবায়ন	সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি প্রণীত ও বাস্তবায়িত	২	তারিখ	প্রশাসন শাখা	৩১.০৫.২০	লক্ষ্যমাত্রা	-	-	-	৩১.০৫.২০	৩১.০৫.২০	২	স্ব স্ব ওয়েবসাইট	
						অর্জন	-	-	-	৩১.০৫.২০	৩১.০৫.২০			
৮.২ শাখা/অধিশাখা এবং অধীনস্থ অফিস পরিদর্শন	পরিদর্শন সম্পন্ন	২	সংখ্যা	সকল শাখা	৬	লক্ষ্যমাত্রা	১	১	২	২	৬	২	পরিদর্শন প্রতিবেদন	
						অর্জন	১	১	২	২	৬			

কার্যক্রমের নাম	কর্মসম্পাদন সূচক	সূচকের মান	একক	বাস্তবায়নের দায়িত্বপ্রাপ্ত ব্যক্তি/ পদ	২০১৯-২০২০ অর্থবছরের লক্ষ্যমাত্রা	বাস্তবায়ন অগ্রগতি পরিবীক্ষণ, ২০১৯-২০২০						অর্জিত মান	প্রমাণক	মন্তব্য
						লক্ষ্যমাত্রা/ অর্জন	১ম কোয়ার্টার	২য় কোয়ার্টার	৩য় কোয়ার্টার	৪র্থ কোয়ার্টার	মোট অর্জন			
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮	৯	১০	১১	১২	১৩	১৪	১৫
৮.৩ শাখা/অধিশাখা এবং অধীনস্থ অফিসের পরিদর্শন প্রতিবেদনের সুপারিশ বাস্তবায়ন	পরিদর্শন প্রতিবেদনের সুপারিশ বাস্তবায়িত	২	%	সকল শাখা	১০০	লক্ষ্যমাত্রা	১০০	১০০	১০০	১০০		২	বাস্তবায়ন অগ্রগতি প্রতিবেদন	
						অর্জন	১০০	১০০	১০০	১০০				
৮.৪ সচিবালয় নির্দেশমালা ২০১৪ অনুযায়ী নথির শ্রেণি বিন্যাসকরণ	নথি শ্রেণি বিন্যাসকৃত	২	%	সকল শাখা	১০০	লক্ষ্যমাত্রা	১০০	১০০	১০০	১০০	১০০	২	সংশ্লিষ্ট রেজিস্টার	
						অর্জন	১০০	১০০	১০০	১০০	১০০			
৮.৫ শ্রেণি বিন্যাসকৃত নথি বিনষ্টকরণ	নথি বিনষ্টিকৃত	২	%	সকল শাখা	১০০	লক্ষ্যমাত্রা	১০০	১০০	১০০	১০০	-	২	নতুন অধিদপ্তর হওয়ায় নথি বিনষ্ট করা হয়নি	
						অর্জন	-	-	-		-			
৮.৬ প্রাতিষ্ঠানিক গণশুনানী আয়োজন	প্রাতিষ্ঠানিক গণশুনানী আয়োজিত	২	সংখ্যা	কার্যক্রম শাখা	২	লক্ষ্যমাত্রা	-	১	-	১	২	১	নোটিশ, পত্র, ছবি	কোভিড-১৯ এর কারণে ৪র্থ কোয়ার্টারে প্রাতিষ্ঠানিক গণশুনানি আয়োজন করা সম্ভব হয়নি
						অর্জন	-	১	-	-	১			
৯. শুদ্ধাচার সংশ্লিষ্ট এবং দুর্নীতি প্রতিরোধে সহায়ক অন্যান্য কার্যক্রম……………….. ১৫ (অগ্রাধিকার ভিত্তিতে ন্যূনতম পাঁচটি কার্যক্রম)														
৯.১ নিয়মিত অভিযোগ নিষ্পত্তি কার্যক্রম মনিটরিং	অনুষ্ঠিত সভা	৩	সংখ্যা	কার্যক্রম শাখা	২৪	লক্ষ্যমাত্রা	৬	৬	৬	৬	২৪	৩	অভিযোগ নিষ্পত্তি সংক্রান্ত সভার নোটিশ	
						অর্জন	১২	১৩	১২	১০	৪৭			
৯.২ নিয়মিত বাজার অভিযান কার্যক্রম পর্যালোচনা বিষয়ক সভা	অনুষ্ঠিত সভা	৩	সংখ্যা	কার্যক্রম শাখা	২৪	লক্ষ্যমাত্রা	৬	৬	৬	৬	২৪	৩	বাজার অভিযান সংক্রান্ত সভার নোটিশ	
						অর্জন	১২	১৩	১২	১০	৪৭			

কার্যক্রমের নাম	কর্মসম্পাদন সূচক	সূচকের মান	একক	বাস্তবায়নের দায়িত্বপ্রাপ্ত ব্যক্তি/ পদ	২০১৯-২০২০ অর্থবছরের লক্ষ্যমাত্রা	বাস্তবায়ন অগ্রগতি পরিবীক্ষণ, ২০১৯-২০২০								মন্তব্য
						লক্ষ্যমাত্রা/ অর্জন	১ম কোয়ার্টার	২য় কোয়ার্টার	৩য় কোয়ার্টার	৪র্থ কোয়ার্টার	মোট অর্জন	অর্জিত মান	প্রমাণক	
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮	৯	১০	১১	১২	১৩	১৪	১৫
৯.৩ বকেয়া বিদ্যুৎ, পানি ও জ্বালানীর বিল প্রদান	বকেয়া বিল প্রদান	৩	%	সকল শাখা	১০০	লক্ষ্যমাত্রা	১০০	১০০	১০০	১০০	১০০	৩	বিল পরিশোধের কপি	
						অর্জন	১০০	১০০	১০০	১০০	১০০			
৯.৪ কর্মকর্তা-কর্মচারীদের দুর্নীতি প্রতিরোধে উদ্বুদ্ধকরণ প্রশিক্ষণ আয়োজন	প্রশিক্ষণার্থী	৩	সংখ্যা	প্রশিক্ষণ ও প্রচার	১৩০	লক্ষ্যমাত্রা	৩২	৩২	৩৩	৩৩	১৩০	৩	নোটিশ প্রশিক্ষণার্থীগণের উপস্থিতি	
						অর্জন	৬৩	৬৬	৮০	-	২০৯			
৯.৫ GRS যথাসময়ে নিষ্পত্তি	ব্যবস্থা গ্রহণ	৩	%	প্রশাসন শাখা	১০০	লক্ষ্যমাত্রা	১০০	১০০	১০০	১০০	১০০	৩	মাসিক প্রতিবেদন	
						অর্জন	১০০	১০০	১০০	১০০	১০০			
১০. শুদ্ধাচার চর্চার জন্য পুরস্কার/প্রণোদনা প্রদান.............................৫														
১০.১ শুদ্ধাচার পুরস্কার প্রদান	প্রদত্ত পুরস্কার	৩	তারিখ	প্রশাসন শাখা	২৫.০৬.২০	লক্ষ্যমাত্রা	-	-	-	২৫.০৬.২০	২৫.০৬.২০	৩	আদেশ	
						অর্জন	-	-	-	০৭.০৬.২০	০৭.০৬.২০			
১০.২ ২০১৮-১৯ অর্থবছরে শুদ্ধাচার পুরস্কারপ্রাপ্তদের তালিকা ওয়েবসাইটে প্রকাশ	পুরস্কারপ্রাপ্তদের তালিকা ওয়েবসাইটে প্রকাশিত	২	তারিখ	প্রশাসন শাখা	৩০.০৭.১৯	লক্ষ্যমাত্রা	৩০.০৭.১৯	-	-	-	৩০.০৭.১৯	২	স্ব স্ব ওয়েবসাইট	
						অর্জন	৩০.০৭.১৯	-	-	-	৩০.০৭.১৯			
১১. অর্থ বরাদ্দ..২														
১১.১ শুদ্ধাচার কর্ম-পরিকল্পনায় অন্তর্ভুক্ত বিভিন্ন কার্যক্রম বাস্তবায়নের জন্য বরাদ্দকৃত অর্থের আনুমানিক পরিমাণ	বরাদ্দকৃত অর্থ	২	লক্ষ টাকা	প্রশাসন এবং প্রশিক্ষণ ও প্রচার শাখা	৪	লক্ষ্যমাত্রা	১	১	১	১	৪	২	অর্থ ব্যয় সংক্রান্ত পত্র	
						অর্জন	৬	৩.৫০	৪.৮৯	১.৩৮	১৫.৭৭			
১২. পরিবীক্ষণ ও মূল্যায়ন……………………………….৮														
১২.১ দপ্তর/সংস্থা কর্তৃক প্রণীত জাতীয় শুদ্ধাচার কৌশল কর্ম-পরিকল্পনা, ২০১৯-২০ স্ব স্ব মন্ত্রণালয় এবং ওয়েবসাইটে আপলোডকরণ	প্রণীত কর্ম-পরিকল্পনা আপলোডকৃত	২	তারিখ	প্রশাসন শাখা	১০.০৭.১৯	লক্ষ্যমাত্রা	১০.০৭.১৯	-	-	-	১০.০৭.১৯	২	স্ব স্ব ওয়েবসাইট	
						অর্জন	০৮.০৭.১৯	-	-	-	০৮.০৭.১৯			

কার্যক্রমের নাম	কর্মসম্পাদন সূচক	সূচকের মান	একক	বাস্তবায়নের দায়িত্বপ্রাপ্ত ব্যক্তি/ পদ	২০১৯-২০২০ অর্থবছরের লক্ষ্যমাত্রা	বাস্তবায়ন অগ্রগতি পরিবীক্ষণ, ২০১৯-২০২০ লক্ষ্যমাত্রা/ অর্জন	১ম কোয়ার্টার	২য় কোয়ার্টার	৩য় কোয়ার্টার	৪র্থ কোয়ার্টার	মোট অর্জন	অর্জিত মান	প্রমাণক	মন্তব্য
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮	৯	১০	১১	১২	১৩	১৪	১৫
১২.২ নির্ধারিত সময়ে ত্রৈমাসিক পরিবীক্ষণ প্রতিবেদন সংশ্লিষ্ট মন্ত্রণালয়/বিভাগে দাখিল ও স্ব স্ব ওয়েবসাইটে আপলোডকরণ	ত্রৈমাসিক প্রতিবেদন দাখিলকৃত ও আপলোডকৃত	২	সংখ্যা	প্রশাসন শাখা	৪	লক্ষ্যমাত্রা	১	১	১	১	৪	২	স্ব স্ব ওয়েবসাইট	
						অর্জন	১	১	১	১	৪			
১২.৩ আওতাধীন আঞ্চলিক/মাঠ পর্যায়ের কার্যালয় কর্তৃক দাখিলকৃত জাতীয় শুদ্ধাচার কৌশল কর্ম-পরিকল্পনা ও পরিবীক্ষণ প্রতিবেদনের ওপর ফিডব্যাক প্রদান	ফিডব্যাক সভা/ কর্মশালা অনুষ্ঠিত	৪	তারিখ	প্রশাসন শাখা	৩০.০৯.১৯ ৩১.১২.১৯ ৩১.০৩.২০ ৩০.০৬.২০	লক্ষ্যমাত্রা	৩০.০৯.১৯	৩১.১২.১৯	৩১.০৩.২০	৩০.০৬.২০	-	৩	নোটিশ, উপস্থিতি, পত্র	কোভিড-১৯ মহামারীর কারণে ৩য় কোয়ার্টারে ফিডব্যাক সভা আয়োজন সম্ভব হয়নি।
						অর্জন	২৯.০৯.১৯	৩০.১২.১৯	-	১৬.০৬.২০	-			
		১০০										৯৮		

বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তি

জাতীয় ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তরের ২০১৯-২০ অর্থবছরের বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তি (APA) এর মূল্যায়ন প্রতিবেদন

কৌশলগত উদ্দেশ্য (Strategic Objectives)	কৌশলগত উদ্দেশ্যের মান (Weight of Strategic Objective)	কার্যক্রম (Activities)	কর্মসম্পাদন সূচক (Performance Indicators)	একক (Unit)	কর্মসম্পাদন সূচকের মান (Weight of Performance Indicators)	অসাধারণ	অতি উত্তম	উত্তম	চলতি মান	চলতি মানের নিম্নে	বার্ষিক অর্জন	খসড়া স্কোর	প্রমাণক	মন্তব্য
						১০০%	৯০%	৮০%	৭০%	৬০%				
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮	৯	১০	১১	১২	১৩	১৪	১৫
জাতীয় ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তরের কৌশলগত উদ্দেশ্যসমূহ														
১. ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ ও সচেতনতা বৃদ্ধি;	৭০	[১.১] ভোক্তা সচেতনতা বৃদ্ধির জন্য প্যাম্পলেট, লিফলেট ও ক্যালেন্ডার মুদ্রণ এবং বিতরণ	[১.১.১] বিতরণকৃত প্যাম্পলেট	সংখ্যা (লক্ষ)	১০	৩.০০	২.৭০	২.৪৩	২.৩০	২.২৫	৩	১০	বিতরণ রেজিস্টারের ফটোকপি	
			[১.১.২] বিতরণকৃত লিফলেট	সংখ্যা (লক্ষ)	১০	৪.০০	৩.৮০	৩.৭০	৩.৬০	৩.৪০	৪	১০	বিতরণ রেজিস্টারের ফটোকপি	
			[১.১.৩] বিতরণকৃত ক্যালেন্ডার	সংখ্যা (লক্ষ)	১০	.৫০	.৪৫	.৪০	.৩০	.২৫	০.৫	১০	বিতরণ রেজিস্টারের ফটোকপি	
		[১.২] সেমিনার/ ওয়ার্কসপ/ মতবিনিময় সভা	[১.২.১] সেমিনার/ ওয়ার্কসপ/ মতবিনিময় সভা অনুষ্ঠিত	সংখ্যা	১০	৭১০	৭০০	৬৯০	৬৮০	৬৭০	৪৯৬	৭	প্রতিবেদন ও বাজেট বরাদ্দের জিওর কপি	কোভিড-১৯ মহামারীর কারণে ২১৪টি সেমিনার করা সম্ভব হয়নি

কৌশলগত উদ্দেশ্য (Strategic Objectives)	কৌশলগত উদ্দেশ্যের মান (Weight of Strategic Objective)	কার্যক্রম (Activities)	কর্মসম্পাদন সূচক (Performance Indicators)	একক (Unit)	কর্মসম্পাদন সূচকের মান (Weight of Performance Indicators)	অসাধারণ	অতি উত্তম	উত্তম	চলতি মান	চলতি মানের নিম্নে	বার্ষিক অর্জন	খসড়া স্কোর	প্রমাণক	মন্তব্য
						১০০%	৯০%	৮০%	৭০%	৬০%				
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮	৯	১০	১১	১২	১৩	১৪	১৫
		[১.৩] বাজার তদারকি	[১.৩.১] বাজার তদারকি সম্পন্ন	সংখ্যা	১০	১০০০০	৮০০০	৭৫০০	৭০০০	৬০০০	১২৩৫১	১০	প্রেস বিজ্ঞপ্তি ও পাক্ষিক প্রতিবেদন	
		[১.৪] সচেতনতামূলক সভা	[১.৪.১] সভা আয়োজন	সংখ্যা	১০	১০০০	৯৫০	৯২৫	৯০০	৭০০	১০০৩	১০	সভার নোটিশ ও উপস্থিতির তালিকা	
		[১.৫] ঢাকা মহানগরসহ বিভাগ, জেলা ও উপজেলায় বিশ্ব ভোক্তা অধিকার দিবস উদযাপন	[১.৫.১] দিবস উদযাপিত	সংখ্যা	১০	৪৯৬	০	০	০	০	৪৯৬	১০	প্রতিবেদন ও বাজেট বরাদ্দের জিওর কপি	
২. ভোক্তাদের অভিযোগ নিষ্পত্তি	৫	[২.১] ভোক্তাদের অভিযোগ নিষ্পত্তি	[২.১.১] অভিযোগ নিষ্পত্তিকৃত	%	৫	৮০	৭৫	৭২	৭০	৬৫	৮০	৫	অভিযোগ নিষ্পত্তিকৃত রেজিস্টার	
আবশ্যিক কৌশলগত উদ্দেশ্য														
[১] দাপ্তরিক কর্মকান্ডে স্বচ্ছতা বৃদ্ধি ও জবাবদিহি নিশ্চিতকরণ	৮	[১.১] বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তি বাস্তবায়ন	[১.১.১] সরকারি কর্মসম্পাদন ব্যবস্থাপনা সংক্রান্ত প্রশিক্ষণসহ অন্যান্য বিষয়ে প্রশিক্ষণ আয়োজিত	জনঘন্টা	১	৬০	৬০	৬০	-	-	৬৫	১	অফিস আদেশ, প্রশিক্ষণ সূচি ও উপস্থিতির তালিকা	

কৌশলগত উদ্দেশ্য (Strategic Objectives)	কৌশলগত উদ্দেশ্যের মান (Weight of Strategic Objective)	কার্যক্রম (Activities)	কর্মসম্পাদন সূচক (Performance Indicators)	একক (Unit)	কর্মসম্পাদন সূচকের মান (Weight of Performance Indicators)	অসাধারণ	অতি উত্তম	উত্তম	চলতি মান	চলতি মানের নিম্নে	বার্ষিক অর্জন	খসড়া স্কোর	প্রমাণক	মন্তব্য
						১০০%	৯০%	৮০%	৭০%	৬০%				
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮	৯	১০	১১	১২	১৩	১৪	১৫
			[১.১.২] এপিএ টিমের মাসিক সভার সিদ্ধান্ত বাস্তবায়িত	%	০.৫	১০০	৯০	৮০	-	-	১০০	০.৫	কার্যবিবরণী	
			[১.১.৩] বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তির সকল প্রতিবেদন অনলাইনে দাখিলকৃত	সংখ্যা	১	৪	-	-	-	-	৪	১	অনলাইনে দাখিলকৃত প্রতিবেদনের কপি	
			[১.১.৪] মাঠ পর্যায়ের কার্যালয়ের ২০১৯-২০ অর্থবছরের বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তির অর্ধবার্ষিক মূল্যায়ন প্রতিবেদন পর্যালোচনান্তে ফলাবর্তক (feedback) প্রদত্ত	তারিখ	০.৫	৩১ জানুয়ারি, ২০২০	০৭ ফেব্রুয়ারি, ২০২০	১০ ফেব্রুয়ারি, ২০২০	১১ ফেব্রুয়ারি, ২০২০	১৪ ফেব্রুয়ারি, ২০২০	২৭ জানুয়ারি ২০২০	০.৫	ফলাবর্তক সভার কার্যবিবরণী	

কৌশলগত উদ্দেশ্য (Strategic Objectives)	কৌশলগত উদ্দেশ্যের মান (Weight of Strategic Objective)	কার্যক্রম (Activities)	কর্মসম্পাদন সূচক (Performance Indicators)	একক (Unit)	কর্মসম্পাদন সূচকের মান (Weight of Performance Indicators)	অসাধারণ	অতি উত্তম	উত্তম	চলতি মান	চলতি মানের নিম্নে	বার্ষিক অর্জন	খসড়া স্কোর	প্রমাণক	মন্তব্য
						১০০%	৯০%	৮০%	৭০%	৬০%				
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮	৯	১০	১১	১২	১৩	১৪	১৫
		[১.২] জাতীয় শুদ্ধাচার কৌশল ও তথ্য অধিকার বাস্তবায়ন	[১.২.১] জাতীয় শুদ্ধাচার কর্মপরিকল্পনা বাস্তবায়িত	%	১	১০০	৯৫	৯০	৮৫	-	১০০	১	অগ্রগতি প্রতিবেদনের কপি	
			[১.২.২] ২০১৮-১৯ অর্থবছরের বার্ষিক প্রতিবেদন ওয়েবসাইটে প্রকাশ	তারিখ	১	১৫ অক্টোবর, ২০১৯	১৫ নভেম্বর, ২০১৯	১৫ ডিসেম্বর, ২০১৯	১৫ জানুয়ারি, ২০২০	৩১ জানুয়ারি, ২০২০	১৭ সেপ্টেম্বর ২০১৯	১	ওয়েব সাইট	
		[১.৩] অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা বাস্তবায়ন	[১.৩.১] নির্দিষ্ট সময়ের মধ্যে অভিযোগ নিষ্পত্তিকৃত	%	০.৫	১০০%	৯০%	৮০%	৭০%	-	১০০	০.৫	মাসিক প্রতিবেদন (GRS)	
			[১.৩.২] অভিযোগ নিষ্পত্তি সংক্রান্ত মাসিক প্রতিবেদন মন্ত্রণালয়ে দাখিলকৃত	সংখ্যা	০.৫	১২	১১	১০	৯	-	১২	০.৫	মাসিক প্রতিবেদন (GRS)	
		[১.৪] সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি হালনাগাদকরণ ও বাস্তবায়ন	[১.৪.১] সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি হালনাগাদকৃত	%	১	৯০%	৮০%	৭০%	৬০%	-	১০০	১	হালনাগাদকৃত সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি	
			[১.৪.২] নির্ধারিত	সংখ্যা	০.৫	৪	৩	২	-	-	৪	০.৫	প্রতিবেদন	

কৌশলগত উদ্দেশ্য (Strategic Objectives)	কৌশলগত উদ্দেশ্যের মান (Weight of Strategic Objective)	কার্যক্রম (Activities)	কর্মসম্পাদন সূচক (Performance Indicators)	একক (Unit)	কর্মসম্পাদন সূচকের মান (Weight of Performance Indicators)	অসাধারণ ১০০%	অতি উত্তম ৯০%	উত্তম ৮০%	চলতি মান ৭০%	চলতি মানের নিম্নে ৬০%	বার্ষিক অর্জন	খসড়া স্কোর	প্রমাণক	মন্তব্য
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮	৯	১০	১১	১২	১৩	১৪	১৫
			সময়ে ত্রৈমাসিক বাস্তবায়ন প্রতিবেদন মন্ত্রণালয়ে দাখিলকৃত										মন্ত্রণালয়ে প্রেরণ	
			[১.৪.৩] সেবাগ্রহীতাদের মতামত পরিবীক্ষণ ব্যবস্থা চালুকৃত	তারিখ	০.৫	৩১ ডিসেম্বর, ২০১৯	১৫ জানুয়ারি, ২০২০	০৭ ফেব্রুয়ারি, ২০২০	১৭ ফেব্রুয়ারি, ২০২০	২৮ ফেব্রুয়ারি, ২০২০	৩১ ডিসেম্বর, ২০১৯	০.৫	পরিবীক্ষণ ফরম ও সেব গ্রহীতাদের মতামতা	
[২] কর্মসম্পাদনে গতিশীলতা আনয়ন ও সেবার মান বৃদ্ধি	১০	[২.১] দপ্তর/সংস্থায় ই-ফাইলিং পদ্ধতি বাস্তবায়ন	[২.১.১] সকল শাখায় ই-নথি ব্যবহার	%	১	১০০	৯০	৮০	৭০	৬০	৮৭.৫	.৮৮	ই-নথি সিস্টেম থেকে প্রাপ্ত তথ্য	
			[২.১.২] ই-ফাইলে নথি নিষ্পত্তিকৃত	%	১	৭০	৬৫	৬০	৫৫	৫০	৯৮	১	ই-নথি সিস্টেম থেকে প্রাপ্ত তথ্য	
			[২.১.৩] ই-ফাইলে পত্র জারীকৃত	%	১	৬০	৫৫	৫০	৪৫	-	১০০	১	ই-নথি সিস্টেম থেকে প্রাপ্ত তথ্য	
		[২.২] দপ্তর/	[২.২.১] ন্যূনতম	তারিখ	১	১৫	১৫ মার্চ,	৩১ মার্চ,	৩০	-	১৫ মার্চ,	১	হটলাইন	

কৌশলগত উদ্দেশ্য (Strategic Objectives)	কৌশলগত উদ্দেশ্যের মান (Weight of Strategic Objective)	কার্যক্রম (Activities)	কর্মসম্পাদন সূচক (Performance Indicators)	একক (Unit)	কর্মসম্পাদন সূচকের মান (Weight of Performance Indicators)	অসাধারণ	অতি উত্তম	উত্তম	চলতি মান	চলতি মানের নিম্নে	বার্ষিক অর্জন	খসড়া স্কোর	প্রমাণক	মন্তব্য
						১০০%	৯০%	৮০%	৭০%	৬০%				
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮	৯	১০	১১	১২	১৩	১৪	১৫
		সংস্থাকর্তৃক ডিজিটাল সেবা চালু করা	একটি নতুন ডিজিটাল সেবা চালুকৃত			ফেব্রুয়ারি, ২০২০	২০২০	২০২০	এপ্রিল, ২০২০		২০২০		স্থাপন	
		[২.৩] দপ্তর/ সংস্থাকর্তৃক উদ্ভাবনী উদ্যোগ/ ক্ষুদ্র উন্নয়ন প্রকল্প বাস্তবায়ন	[২.৩.১] নূন্যতম একটি নতুন উদ্ভাবনী উদ্যোগ/ ক্ষুদ্র উন্নয়ন প্রকল্প চালুকৃত	তারিখ	১	১১ মার্চ, ২০২০	১৮ মার্চ, ২০২০	২৫ মার্চ, ২০২০	১ এপ্রিল, ২০২০	৮ এপ্রিল, ২০২০	১৫ ফেব্রুয়ারি ২০২০	১	ই-প্রণোদনা	
		[২.৪] সেবা সহজিকরণ	[২.৪.১] নূন্যতম একটি সেবা সহজিকরণ প্রসেস ম্যাপসহ সরকারি আদেশে জারিকৃত	তারিখ	০.৫	১৫ অক্টোবর, ২০১৯	২০ অক্টোবর, ২০১৯	২৪ অক্টোবর, ২০১৯	২৮ অক্টোবর, ২০১৯	৩০ অক্টোবর, ২০১৯	২৮ জানুয়ারি ২০২০	০.৫	সরকারি আদেশ, প্রসেস ম্যাপ	
			[২.৪.২] সেবা সহজিকরণ অধিক্ষেত্রে বাস্তবায়িত	তারিখ	০.৫	১৫ এপ্রিল, ২০২০	৩০ এপ্রিল, ২০২০	১৫ মে, ২০২০	৩০ মে, ২০২০	১৫ জুন ২০২০	১৫ এপ্রিল ২০২০	০.৫	বাস্তবায়নের প্রমাণক	
		[২.৫] পিআরএল শুরুর ২ মাস পূর্বে	[২.৫.১] পিআরএল আদেশ জারিকৃত	%	০.৫	১০০	৯০	৮০	-	-	-	০.৫	-	প্রযোজ্য নয়

কৌশলগত উদ্দেশ্য (Strategic Objectives)	কৌশলগত উদ্দেশ্যের মান (Weight of Strategic Objective)	কার্যক্রম (Activities)	কর্মসম্পাদন সূচক (Performance Indicators)	একক (Unit)	কর্মসম্পাদন সূচকের মান (Weight of Performance Indicators)	অসাধারণ	অতি উত্তম	উত্তম	চলতি মান	চলতি মানের নিম্নে	বার্ষিক অর্জন	খসড়া স্কোর	প্রমাণক	মন্তব্য
						১০০%	৯০%	৮০%	৭০%	৬০%				
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮	৯	১০	১১	১২	১৩	১৪	১৫
		সংশ্লিষ্ট কর্মচারীর পিআরএল ও ছুটি নগদায়নপত্র জারী করা	[২.৫.২] ছুটি নগদায়ন পত্র জারিকৃত	%	০.৫	১০০	৯০	৮০	-	-	-	০.৫	-	প্রযোজ্য নয়
		[২.৬] শূন্য পদের বিপরীতে নিয়োগ প্রদান	[২.৬.১] নিয়োগ প্রদানের জন্য বিজ্ঞপ্তি জারিকৃত	%	০.৫	৮০	৭০	৬০	৫০	-	১০০	০.৫	জারিকৃত বিজ্ঞপ্তি	
			[২.৬.২] নিয়োগ প্রদানকৃত	%	০.৫	৮০	৭০	৬০	৫০	-	-	০.৫	-	কোভিড-১৯ মহামারীর কারণে নিয়োগ প্রদান সম্ভব হয়নি
		[২.৭] বিভাগীয় মামলা নিষ্পত্তি	[২.৭.১] বিভাগীয় মামলা নিষ্পত্তিকৃত	%	১	১০০	৯০	৮০	৭০	-	-	১	-	প্রযোজ্য নয়
		[২.৮] তথ্য বাতায়ন হালনাগাদকরণ	[২.৮.১] সকল তথ্য হালনাগাদকৃত	%	১	১০০	১০০	৯০	৮০	-	১০০	১	অধিদপ্তরের তথ্য বাতায়ন	
[৩] আর্থিক ও সম্পদ	৭	[৩.১] বাজেট বাস্তবায়নে উন্নয়ন	[৩.১.১] বাজেট বাস্তবায়ন	তারিখ	০.৫	১৬ আগস্ট,	২০ আগস্ট,	২৪ আগস্ট,	২৮ আগস্ট,	৩০ আগস্ট,	১৬ আগস্ট,	০.৫	প্রণীত পরিকল্পনা	

কৌশলগত উদ্দেশ্য (Strategic Objectives)	কৌশলগত উদ্দেশ্যের মান (Weight of Strategic Objective)	কার্যক্রম (Activities)	কর্মসম্পাদন সূচক (Performance Indicators)	একক (Unit)	কর্মসম্পাদন সূচকের মান (Weight of Performance Indicators)	অসাধারণ	অতি উত্তম	উত্তম	চলতি মান	চলতি মানের নিম্নে	বার্ষিক অর্জন	খসড়া স্কোর	প্রমাণক	মন্তব্য
						১০০%	৯০%	৮০%	৭০%	৬০%				
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮	৯	১০	১১	১২	১৩	১৪	১৫
ব্যবস্থাপনার উন্নয়ন			পরিকল্পনা প্রণীত			২০১৯	২০১৯	২০১৯	২০১৯	২০১৯	২০১৯			
			[৩.১.২] ত্রৈমাসিক বাজেট বাস্তবায়ন প্রতিবেদন দাখিলকৃত	সংখ্যা	০.৫	৪	৩	-	-	-	৪	০.৫	ত্রৈমাসিক প্রতিবেদন	
		[৩.২] বার্ষিক উন্নয়ন কর্মসূচি (এডিপি) বাস্তবায়ন	[৩.২.১] বার্ষিক উন্নয়ন কর্মসূচি (এডিপি) বাস্তবায়িত	%	২	১০০	৯৫	৯০	৮৫	৮০	-	২	-	প্রযোজ্য নয়
		[৩.৩] অডিট আপত্তি নিষ্পত্তি কার্যক্রমের উন্নয়ন	[৩.৩.১] ত্রিপক্ষীয় সভায় নিষ্পত্তির জন্য সুপারিশকৃত অডিট আপত্তি	%	০.৫	৬০	৫৫	৫০	৪৫	৪০	-	০.৫	-	প্রযোজ্য নয়
			[৩.৩.২] অডিট আপত্তি নিষ্পত্তিকৃত	%	০.৫	৫০	৪৫	৪০	৩৫	৩০	-	০.৫	-	প্রযোজ্য নয়
		[৩.৪] স্থাবর ও অস্থাবর সম্পত্তির হালনাগাদ তালিকা প্রস্তুত করা	[৩.৪.১] স্থাবর সম্পত্তির তালিকা হালনাগাদকৃত	তারিখ	০.৫	১০ ফেব্রুয়ারি, ২০১৯	০৩ ফেব্রুয়ারি, ২০২০	১১ ফেব্রুয়ারি, ২০২০	১৮ ফেব্রুয়ারি, ২০২০	২৫ ফেব্রুয়ারি, ২০২০	০৪ মার্চ, ২০২০	০.৫	-	প্রযোজ্য নয়
			[৩.৪.২] অস্থাবর সম্পত্তির তালিকা হালনাগাদকৃত	তারিখ	০.৫	১০ ফেব্রুয়ারি, ২০১৯	০৩ ফেব্রুয়ারি, ২০২০	১১ ফেব্রুয়ারি, ২০২০	১৮ ফেব্রুয়ারি, ২০২০	২৫ ফেব্রুয়ারি, ২০২০	০৪ মার্চ, ২০২০	০.৫	তালিকা	
		[৩.৫] ইন্টারনেট	[৩.৫.১]	%	১	১০০	৯৫	৯০	৮৫	৮০	১০০	১	পরিশোধিত	

কৌশলগত উদ্দেশ্য (Strategic Objectives)	কৌশলগত উদ্দেশ্যের মান (Weight of Strategic Objective)	কার্যক্রম (Activities)	কর্মসম্পাদন সূচক (Performance Indicators)	একক (Unit)	কর্মসম্পাদন সূচকের মান (Weight of Performance Indicators)	অসাধারণ	অতি উত্তম	উত্তম	চলতি মান	চলতি মানের নিম্নে	বার্ষিক অর্জন	খসড়া স্কোর	প্রমাণক	মন্তব্য
						১০০%	৯০%	৮০%	৭০%	৬০%				
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮	৯	১০	১১	১২	১৩	১৪	১৫
		বিলসহ ইউটিলিটি বিল পরিশোধ	বিসিসি/বিটিসিএল-এর ইন্টারনেট বিল পরিশোধিত										বিল	
			[৩.৫.২] টেলিফোন বিল পরিশোধিত	%	০.৫	১০০	৯৫	৯০	৮৫	৮০	১০০	০.৫	পরিশোধিত বিল	
			[৩.৫.৩] বিদ্যুৎ বিল পরিশোধিত	%	০.৫	১০০	৯৫	৯০	৮৫	৮০	১০০	০.৫	পরিশোধিত বিল	
সর্বমোট খসড়া স্কোর												**৯৬.৮৮**		

জাতীয় ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তরের আর্থিক কার্যাবলি

জাতীয় ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তরে ২০১৯-২০২০ অর্থবছরে ১৯,৮৯,০০,০০০/- (উনিশ কোটি উননব্বই লক্ষ) টাকা বাজেট এবং ১৯,৪৫,০৫,০০০/- (উনিশ কোটি পঁয়তাল্লিশ লক্ষ পাঁচ হাজার) টাকা সংশোধিত বাজেট পাওয়া যায়। ২০১৯-২০২০ অর্থবছরে ব্যয়িত অর্থের পরিমাণ ১৩,৪১,২৯,০০০/- (তেরো কোটি একচল্লিশ লক্ষ উনত্রিশ হাজার) টাকা। অব্যয়িত ৬,০৩,৭৬,০০০/- (ছয় কোটি তিন লক্ষ ছিয়াত্তর হাজার) টাকা যথানিয়মে সমর্পণ করা হয়। ব্যয়ের বিস্তারিত বিবরণ নিম্নরূপ:

২০১৯-২০২০ অর্থবছর

(অংকসমূহ হাজার টাকায়)

ক্রমিক নং	খাতের বিবরণ	২০১৯-২০২০ অর্থবছরে বাজেট বরাদ্দ (টাকা)	২০১৯-২০২০ অর্থবছরে সংশোধিত বাজেট (টাকা)	প্রকৃত ব্যয় (টাকা)	সমর্পণ (টাকা)	মন্তব্য
১	২	৩	৪	৫	৬	৭
১	কর্মচারীদের প্রতিদান	৯৫০৭৫	৯৩৮১০	৭১৯৩৯	২১৮৭১	
২	পণ্য ও সেবার ব্যবহার	৯৫৩৬৭	৮৩৯৯২	৫৪৩৪৪	২৯৬৪৮	
৩	অন্যান্য ব্যয়	১৪৭০	১২৬০	৯৮০	২৮০	
৪	অআর্থিক সম্পদ	৬৯১৮	১৫২৪৩	৬৭৪৬	৮৪৯৭	
৫	আর্থিক সম্পদ (ঋণ)	৭০	২০০	১২০	৮০	
	মোট	**১৯৮৯০০**	**১৯৪৫০৫**	**১৩৪১২৯**	**৬০৩৭৬**	

এক্সিকিউটিভ ম্যাজিস্ট্রেটগণ কর্তৃক মোবাইল কোর্ট পরিচালনা

'ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ আইন, ২০০৯' এর ধারা ৬৯ এর বিধান নিম্নরূপ:

"**৬৯। আইনের অধীন জেলা ম্যাজিস্ট্রেটের ক্ষমতা।**-(১) এই আইনের অধীন মহাপরিচালকের যে সকল ক্ষমতা ও কার্যাদি রহিয়াছে ঐ সকল ক্ষমতা ও কার্যাদি কোন জেলার স্থানীয় অধিক্ষেত্রে উক্ত জেলার জেলা ম্যাজিস্ট্রেটের থাকিবে এবং মহাপরিচালকের পূর্বানুমোদন ব্যতীতই তিনি ঐ সকল ক্ষমতা প্রয়োগ বা কার্যাদি সম্পাদন করিতে পারিবেন।

(২) জেলা ম্যাজিস্ট্রেট তাহার পক্ষে কার্য সম্পাদনের জন্য তাহার ক্ষমতা, তৎকর্তৃক নির্ধারিত কোন শর্তে, তাহার অধস্তন কোন এক্সিকিউটিভ ম্যাজিস্ট্রেটকে অর্পণ করিতে পারিবেন।

(৩) এই ধারার অধীন গৃহীত কোন কার্যক্রম সম্পর্কে জেলা ম্যাজিস্ট্রেট বা ক্ষেত্রমত, এক্সিকিউটিভ ম্যাজিস্ট্রেট মহাপরিচালককে লিখিতভাবে অনতিবিলম্বে অবহিত করিবেন।"

আইনের উক্ত বিধান অনুযায়ী প্রত্যেক জেলা ম্যাজিস্ট্রেট তাঁর পক্ষে কার্য সম্পাদনের জন্য তাঁর ক্ষমতা তাঁর অধস্তন এক বা একাধিক এক্সিকিউটিভ ম্যাজিস্ট্রেটকে অর্পণ করে থাকেন। এ ছাড়া 'মোবাইল কোর্ট আইন, ২০০৯' এর সিডিউলে 'ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ আইন, ২০০৯' অন্তর্ভুক্ত। বিভিন্ন জেলার এক্সিকিউটিভ ম্যাজিস্ট্রেটগণ 'মোবাইল কোর্ট আইন, ২০০৯' এর অধীন মোবাইল কোর্ট পরিচালনাকালে 'ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ আইন, ২০০৯' এ বর্ণিত অপরাধও আমলে নিয়ে থাকেন। প্রমাণিত অপরাধের ক্ষেত্রে এক্সিকিউটিভ ম্যাজিস্ট্রেটগণ দোষী ব্যক্তির বিরুদ্ধে কারাদণ্ড বা জরিমানা বা উভয় দণ্ড বা জরিমানা অনাদায়ে কারাদণ্ড আরোপ করতে পারেন। বিভিন্ন জেলা থেকে প্রাপ্ত তথ্যানুযায়ী ২০১৯-২০ অর্থ বছরে এক্সিকিউটিভ ম্যাজিস্ট্রেটগণ দ্বারা 'ভোক্তা-

অধিকার আইন, ২০০৯' বাস্তবায়নকালে ভোক্তা-অধিকার বিরোধী অপরাধের জন্য **৪৬৭ জনকে** বিভিন্ন মেয়াদে কারাদণ্ড প্রদান করা হয় এবং বর্ণিত সময়ে বিভিন্ন প্রতিষ্ঠান এর নিকট থেকে **২২,৬৪,৬৬,৪৮২/- (বাইশ কোটি চৌষট্টি লক্ষ ছেষট্টি হাজার চারশত বিরাশি) টাকা** জরিমানা আরোপ ও আদায় করা হয়। মোট অভিযান পরিচালনা করা হয়েছে **১২০৯১টি।**

এক্সিকিউটিভ ম্যাজিস্ট্রেটগণ কর্তৃক 'ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ আইন, ২০০৯' এর আওতায় পরিচালিত মোবাইল কোর্ট সংক্রান্ত তথ্য নিম্নে দেয়া হলো:

জেলার নাম	পরিচালিত মোবাইল কোর্টের সংখ্যা	মামলা সংখ্যা	আরোপিত দণ্ডের বর্ণনা			মন্তব্য
			কারাদণ্ডের মাধ্যমে দণ্ডিতের সংখ্যা	জরিমানা অরোপের মাধ্যমে দন্ডিতের সংখ্যা	আদায়কৃত জরিমানার পরিমাণ (টাকা)	
১	২	৩	৪(১)	৪(২)	৪(৩)	৫
ঢাকা	৫৯৭	১৭৫৮	১৩৬	১৮৭২	৭,৫২,২৬,৪০০/-	
গাজীপুর	১৯১	৩৯২	৭	৩৮৫	৬১,৮২,২০০/-	
নারায়ণগঞ্জ	২১০	৩৯৮	৫	৩৯৫	৬৩,৮১,৫০০/-	
টাঙ্গাইল	২৩২	৫৭৬	০	৫৭৬	২৪,৪৬,০০০/-	
জামালপুর	১৯০	২৮২	০	২৮২	২০,৫২,৩০০/-	
শেরপুর	১৮৭	২৫৭	০	২৫৭	১১,২১,৬০০/-	
ফরিদপুর	১৮৭	৩৮৬	০	৩৮৬	৩৫,৬২,৫০০/-	
গোপালগঞ্জ	৮২	১১৭	৩	১১৬	১৫,৬৬,৩০০/-	
মাদারীপুর	৫৮	১২৪	৮	১৩৮	৭,৮৮,৫০০/-	
রাজবাড়ী	৭১	১০০	০	১০৫	৪,২৫,২০০/-	
নেত্রকোণা	১৭৭	৪০০	৩	৩৯৭	২৭,৭৫,৩০০/-	
মানিকগঞ্জ	১১৯	২৩৩	৪	২৩৪	১৮,৫০,২০০/-	
নরসিংদী	১৮৩	৩১৭	০	৩১৭	১৪,০৩,১৫০/-	
শরিয়তপুর	৩২২	৫৪০	২	৫৩৮	২০,২৯,১০০/-	
কিশোরগঞ্জ	২১১	৪৭০	৬	৪৬৪	৩৭,৬৩,০৫০/-	
ময়মনসিংহ	২৫০	৪৯২	৬	৪৯৫	৭৮,৮২,২০০/-	
চট্টগ্রাম	৫৭১	১৫৯২	৪৪	১৫৯৫	১,২৭,৩৩,০০০/-	
কুমিল্লা	৪৯৪	৮৯১	৩৭	৯০৬	৮৮,৭৮,৭৮০/-	
ব্রাহ্মণবাড়ীয়া	৩১৪	৬৮৮	২১	৬৬৮	৪,৭৭৯,১১৫/-	
নোয়াখালী	২৯৪	৮৩৪	৯	৮৪৯	৫৭,৮৩,২৮২/-	
ফেনী	১৬২	৪৪৮	৫	৪৪৮	২৬,৯৯,৮০০/-	
লক্ষীপুর	১০৩	২১১	০	২১১	১১,১৫,০০০/-	
চাঁদপুর	৮০১	২৯৭	১	২৯৬	১৯,৬৪,৮০০/-	
কক্সবাজার	১০১	২৯৪	৩	২৯১	১৪,১৯,১০০/-	
রাঙ্গামাটি	১৩৮	২২১	০	২২১	৩,১৭,৩০০/-	

জেলার নাম	পরিচালিত মোবাইল কোর্টের সংখ্যা	মামলা সংখ্যা	আরোপিত দন্ডের বর্ণনা			মন্তব্য
			কারাদন্ডের মাধ্যমে দন্ডিতের সংখ্যা	জরিমানা অরোপের মাধ্যমে দন্ডিতের সংখ্যা	আদায়কৃত জরিমানার পরিমাণ (টাকা)	
১	২	৩	৪(১)	৪(২)	৪(৩)	৫
খাগড়াছড়ি	১৫৩	২৯৯	০	০	১১,৫৪,৬৫০/-	
বান্দরবান	১৩০	১৮০	১	১৮০	৫,৭৩,১৫০/-	
রাজশাহী	১৬০	৩৫০	০	৩৫৪	২৫,৫৮,৫০০/-	
বগুড়া	৩০৬	৭১৮	১৩	৭০৫	৪৮,৪৭,০০০/-	
জয়পুরহাট	১৩১	২৫০	০	২৫২	৭,৩১,৮০০/-	
নওগাঁ	১৯০	২৯৪	২	২৯৩	২১,০৯,৩০০/-	
নাটোর	১২২	২৮৭	০	৩১২	৩৫,২৮,২০০/-	
চাঁপাইনবাবগঞ্জ	৮৯	১৪২	৩	১৪১	৯,৭১,১০০/-	
পাবনা	১৬৮	২৯১	৬	২৯২	৩২,৩০,৫০০/-	
সিরাজগঞ্জ	২১০	৪৬৩	২	৪৬৯	৫৪,৩৬,০০০/-	
খুলনা	১৪৪	৩২৮	৭	৩৫২	২৫,৫১,৯০০/-	
যশোর	২২৬	৩২১	২	৩১৯	২৪,৯২,৬০০/-	
কুষ্টিয়া	২৯৯	৪৩৮	৫	৪৪২	৩২,৩২,০০০/-	
মাগুরা	৫৭	৯৬	০	৯৬	২,৬৯,৫০০/-	
নড়াইল	১৪৯	৩১৩	৬	৩০৮	১৩,১৬,১০০/-	
ঝিনাইদহ	১০৭	২২৫	০	২২৫	১২,৬৪,৬০০/-	
চুয়াডাঙ্গা	১৭৪	২৭৬	১	২৭৫	৮,৮৩,১৫০/-	
মেহেরপুর	৬৯	৯১	০	৯১	৩,৭০,৭০০/-	
সাতক্ষীরা	২২৭	৫৩১	১১	৫২৪	৩১,১৩,২০০/-	
বাগেরহাট	১৬৬	২০০	০	১৯২	৬,১৬,০৫০/-	
রংপুর	৭৬	৯৭	২	৯৫	৯,০৫,২০০/-	
দিনাজপুর	১০৯	২২৫	১	২২৫	১৪,৫৩,৯০০/-	
ঠাকুরগাঁও	১৪৫	০	০	৪	১২,০৩,৭০০/-	
কুড়িগ্রাম	৪৩	৭০	৩	৬৯	৪,২৫,৩০০/-	
গাইবান্ধা	১৫৬	১৫১	৪৩	০	৩,৮৫,৭০০/-	
নীলফামারী	১৪১	২৬১	২	২৬০	৭,৮৬,২০০/-	
পঞ্চগড়	৮১	১২২	১	১২১	১,২৪,৮৫০/-	
লালমনিরহাট	১৭১	৩৫৪	৮	৩৪৬	১১,১৮,৪৫০/-	
সিলেট	৩৬৩	১২১৩	০	১২১৩	৪৬,৩১,৫০০/-	
সুনামগঞ্জ	১০১	২৯৮	৩	২৯৫	১৪,০৩,৭০০/-	

জেলার নাম	পরিচালিত মোবাইল কোর্টের সংখ্যা	মামলা সংখ্যা	আরোপিত দণ্ডের বর্ণনা			মন্তব্য
			কারাদণ্ডের মাধ্যমে দণ্ডিতের সংখ্যা	জরিমানা অরোপের মাধ্যমে দণ্ডিতের সংখ্যা	আদায়কৃত জরিমানার পরিমাণ (টাকা)	
১	২	৩	৪(১)	৪(২)	৪(৩)	৫
হবিগঞ্জ	১৯৭	৩৩৬	১	৩৬০	১৫,৪৮,২০০/-	
মৌলভীবাজার	৯৭	১৮২	১	১৮১	১৩,৬৮,১০০/-	
বরিশাল	২৩১	২৭৫	২৪	২৬৩	৩২,০৭,৪০০/-	
পটুয়াখালী	২৫২	৫২২	৪	৫২২	২৩,৩৫,২৫০/-	
ভোলা	১৩০	২৩৩	২	২৪৯	২৫,৩১,৭৭৫/-	
বরগুনা	১১১	২১০	৪	২০৭	৯,৮৪,২৮০/-	
পিরোজপুর	৬২	১৩১	৯	১২৩	৮,১৬,৬০০/-	
ঝালকাঠী	১০৩	১৭১	০	১৮০	৮,৪০,৭০০/-	
মোট	**১২০৯১**	**২৩২৬২**	**৪৬৭**	**২২৯৭৭**	**২২,৬৪,৬৬,৪৮২/-**	

উপসংহার

'ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ আইন, ২০০৯' ভোক্তাদের সুরক্ষায় একটি আইনী কবচ। দৈনন্দিন জীবনযাপনের নানান অনুষঙ্গ এ আইনের সাথে সম্পর্কযুক্ত বিধায় তা প্রতিটি মানুষকে প্রতিনিয়ত স্পর্শ করে। বিভিন্ন মহলের দাবির যৌক্তিকতা বিবেচনায় বহুল কাঙ্খিত ও প্রতিক্ষিত এ আইনটি প্রণীত হয়েছে—যা ভোক্তা স্বার্থ সুরক্ষায় যুগান্তকারী প্রয়াশ বলা যায়। আইন প্রণয়নের পর সবচাইতে বড় চ্যালেঞ্জ হলো আপামর ভোক্তা ও ব্যবসায়ী সম্প্রদায়কে আইনটি সম্পর্কে অবগত করা। আইনে বিধৃত ভোক্তার অধিকার ও প্রতিকার ব্যবস্থা সম্পর্কে অবহিত হলে ভোক্তারা যেমন নিজেদের অধিকার সম্পর্কে সদা সচেতন থাকবে তেমনি প্রত্যাশা ও প্রাপ্তির মাঝে ব্যবধান নিরূপণকরত: সোচ্চার হবে এবং প্রতিকারের জন্য আইনের আশ্রয় গ্রহণে প্রত্যাশী হবে। অপরপক্ষে ব্যবসায়ীরা ভোক্তা অধিকার বিরোধী কার্য, অপরাধ ও দণ্ড সম্পর্কে অবগত হলে ভোক্তা-অধিকার বিরোধী কাজ করা থেকে বিরত থাকবে এবং ভোক্তা বান্ধব পরিবেশ সৃষ্টিতে অগ্রণী ভূমিকা পালন করবে। এভাবেই নিশ্চিত হবে টেকসই বাজার ব্যবস্থা, বিক্রেতা ভোক্তার মধ্যে গড়ে উঠবে আস্থার সেতুবন্ধন।

অধিদপ্তরের কার্যক্রম শুধু ভোক্তাদের প্রতিকার প্রদানের মধ্যেই সীমাবদ্ধ নেই। যে কোন দূর্যোগকালীন বা বিশেষ পরিস্থিতি ব্যতিরেকে নিত্য পণ্যের বাজার স্থিতিশীল রাখতে, ন্যায্যমূল্যে ভোক্তাদের নিকট পণ্য সরবরাহ নিশ্চিত করতে অধিদপ্তরের কর্মকান্ড সদা চলমান। অধিকন্তু ব্যবসা-বান্ধব ও অর্থনৈতিক অগ্রযাত্রাকে অব্যাহতভাবে সুসংহত রাখতে কাজ করে যাচ্ছে জাতীয় ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তর। সঠিক সময়ে সুশৃঙ্খল কর্মের সাথে আন্তরিকতা ও দৃঢ় অঙ্গীকার নিয়ে দেশ ও দেশের মানুষের কল্যাণে প্রত্যেকে নিজ নিজ অবস্থান থেকে দায়িত্ব পালন করবে—এটিই হোক মুজিববর্ষের অঙ্গীকার।

মহাপরিচালক
জাতীয় ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তর
ও
সচিব
জাতীয় ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ পরিষদ

সচিব
বাণিজ্য মন্ত্রণালয়
ও
সদস্য
জাতীয় ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ পরিষদ

মন্ত্রী
বাণিজ্য মন্ত্রণালয়
ও
চেয়ারম্যান
জাতীয় ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ পরিষদ

২৪ সেপ্টেম্বর ২০২০ তারিখে অনুষ্ঠিত জাতীয় ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ পরিষদের ২১তম সভায় সম্মানীত সদস্যগণের উপস্থিতির তালিকা

স্থান: বাণিজ্য মন্ত্রণালয়ের সম্মেলন কক্ষ (ভবন নং-৩, কক্ষ নং-৩০৮, ৪র্থ তলা)

ক্র:নং	নাম ও পদবী	মন্ত্রণালয়/সংস্থার নাম	সেল ফোন ও ই-মেইল	স্বাক্ষর
১	~~[illegible]~~ ড: মো: জাফর উদ্দীন সচিব	বাণিজ্য মন্ত্রণালয়	—	[signature] 24/9/2020
২	Sheikh Fazle Fahim President, FBCCI.	—	—	[signature]
৩	Dr. Md. Nazrul Anwar DG	BSTI	—	[signature] 24.9.2020
৪	আফরোজা বেগম [illegible] অতিরিক্ত সচিব	মৎস্য ও প্রাণিসম্পদ মন্ত্রণালয়	01711-749920	[signature]
৫	মো: হেলাল উদ্দিন অতিরিক্ত সচিব	শিল্প মন্ত্রণালয়	01710930651 helal5328@yahoo.com	[signature] 24/9/2020
৬	হাফিজ আহমেদ চৌধুরী যুগ্ম সচিব (ড্রাফটিং)	লেজিসলেটিভ ও সংসদ বিষয়ক বিভাগ আইন মন্ত্রণালয়	01552315268 hafizchowdhury@yahoo.com	[signature] 24.9.2020.
৭	[illegible]	ক্যাব	01713109917 [illegible]@daffodilvarsity.edu.bd	[signature] 24/9/2020
৮	মোহাম্মদ [illegible] এস পি	এসবি	01764058175	[signature] 24/9
৯	নুরুদ্দীন মোহাম্মদ বোরহান সহকারী পরিচালক	NSI	01536-221410	N.Borhan 24.09.'20
১০	[illegible] যুগ্ম সচিব (প্রশাসন)	[illegible]	01711197100	[signature] 24.9.20

২৪ সেপ্টেম্বর ২০২০ তারিখে অনুষ্ঠিত জাতীয় ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ পরিষদের ২১তম সভায় সম্মানীত সদস্যগণের উপস্থিতির তালিকা

স্থান: বাণিজ্য মন্ত্রণালয়ের সম্মেলন কক্ষ (ভবন নং-৩, কক্ষ নং-৩০৮, ৪র্থ তলা)

ক্র:নং	নাম ও পদবী	মন্ত্রণালয়/সংস্থার নাম	সেল ফোন ও ই-মেইল	স্বাক্ষর
১১	মো: আবু জুবাইর হোসেন যুগ্ম-সচিব	বাণিজ্য ও বাণিজ্য সংগঠন অনুবিভাগ	01712531160 zubair6696@yahoo.com	[signature]
১২	Priti chakrabarty Member, Porishod	FBCCI Director	01919038833 Pritichakrabarty62@gmail.com	[signature]
১৩	Khaja Abdul Hannan Additional Secretary ministry of Food	Ministry of Food	01711382384 khajaabdulhannan@yahoo.com	[signature]
১৪	~~জনাব~~ বাবুল কুমার সাহা মহাপরিচালক	ডিএনসিআরপি	—	[signature] 24/09/2020
১৫	ড. শেখ কবির হোসেন সমাজ সেবক, ব্যবসায়ী ও বীমা ব্যক্তিত্ব	—	—	জুম প্ল্যাটফর্মের মাধ্যমে অংশগ্রহণ
১৬	গোলাম রহমান সভাপতি	ক্যাব	—	জুম প্ল্যাটফর্মের মাধ্যমে অংশগ্রহণ
১৭				
১৮				
১৯				
২০				

অ্যালবাম

জাতীয় ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তরে মাননীয় মন্ত্রী, সচিব এবং এফবিসিসিআই এর সভাপতিসহ অন্যান্য অতিথিবৃন্দ

২৫ তম ঢাকা আন্তর্জাতিক বাণিজ্য মেলায় জাতীয় ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তরের কার্যালয়ে বাণিজ্য মন্ত্রণালয় সম্পর্কিত স্থায়ী কমিটির মাননীয় সদস্য, বাণিজ্য মন্ত্রণালয়ের সচিব ও অধিদপ্তরের মহাপরিচালকসহ বাণিজ্য মন্ত্রণালয়ের উর্ধ্বতন কর্মকর্তাবৃন্দ

জাতির পিতা বঙ্গবন্ধু শেখ মুজিবুর রহমানের জন্মশত বার্ষিকী উদযাপন

২৫ তম ঢাকা আন্তর্জাতিক বাণিজ্য মেলায় বঙ্গবন্ধু প্যাভিলিয়নে জাতীয় ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তরের কর্মকর্তা-কর্মচারীবৃন্দ

২৫ তম ঢাকা আন্তর্জাতিক বাণিজ্য মেলায় স্থাপিত স্টলে তদারকিমূলক কার্যক্রম

ভোক্তা-অধিকার বিষয়ক জনসচেতনতা তৈরির লক্ষ্যে মানিকগঞ্জ জেলাধীন শিবালয় উপজেলার ব্যবসায়ী ও উপজেলা প্রশাসনের কর্মকর্তাবৃন্দের মধ্যে ক্যালেন্ডার বিতরণ

জাতীয় ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তরের প্রধান কার্যালয়ে প্রাতিষ্ঠানিক গণশুনানি

নিত্য প্রয়োজনীয় পণ্যের বাজারে পরিচালিত সচেতনতামূলক প্রচার কার্যক্রম

বাজার তদারকি কার্যক্রম পরিচালনা ও ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ আইন সম্পর্কে ভোক্তা ও ব্যবসায়ীগণকে করণীয় সম্পর্কে সচেতনকরণ

ঢাকা বিভাগীয় কার্যালয়ের কর্মকর্তাদের পরিচালনায় পবিত্র রমজান মাসে ফলের আড়তে তদারকিমূলক কার্যক্রম

বিশ্ব ভোক্তা-অধিকার দিবস-২০২০ এর সচেতনতামূলক কার্যক্রম: ট্রাক শো

রংপুর বিভাগীয় কার্যালয়ের উদ্যোগে পরিচালিত বাজার তদারকি কার্যক্রম