

গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার  
জাতীয় ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তর  
১ কারওয়ান বাজার (টিসিবি ভবন-৮ম তলা), ঢাকা  
বাণিজ্য মন্ত্রণালয়  
[www.dncrp.gov.bd](http://www.dncrp.gov.bd)

স্মারক নং: ২৬.০৪.০০০০.১০৮.০৫.০৯৬.১৮-৬২

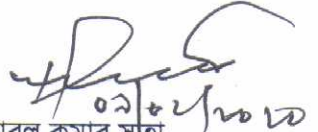
তারিখ: ৯ ফেব্রুয়ারি ২০২০

**অফিস আদেশ**

জাতীয় ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তরের বার্ষিক উদ্ভাবন কর্মপরিকল্পনা ২০১৯-২০২০ এর ক্রম ১১ অনুসারে ন্যূনতম একটি ডিজিটাল সেবা আগামী ১৫ ফেব্রুয়ারি ২০২০ তারিখের মধ্যে বাস্তবায়ন করার নির্দেশনা রয়েছে। এর প্রেক্ষিতে অভিযোগকারীগণকে জরিমানার ২৫ শতাংশ প্রণোদনার অর্থ বিদ্যমান পদ্ধতির পাশাপাশি সংযুক্ত ই-প্রণোদনা পদ্ধতির মাধ্যমে প্রদানের সিদ্ধান্ত গ্রহণ করা হয়েছে।

২। এমতাবস্থায়, অভিযোগকারীগণের চাহিদা অনুযায়ী জরিমানার ২৫ শতাংশ প্রণোদনার অর্থ বিদ্যমান পদ্ধতির পাশাপাশি ই-প্রণোদনা পদ্ধতির মাধ্যমে প্রদানের প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণের জন্য অনুরোধ করা হলো।

সংযুক্তি: ৯ (নয়) পাতা।

  
০২/০২/২০২০  
বাবলু কুমার সাহা  
মহাপরিচালক (অতিরিক্ত সচিব)  
ফোন: ০২-৮১৮৯৪২৬  
ইমেইল: dg @dncrp.gov.bd

বিতরণ (জ্যেষ্ঠতার ক্রমানুসারে নয়):

- ১। পরিচালক (কার্যক্রম ও গবেষণাগার/ প্রশাসন ও অর্থ), জাতীয় ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তর, ঢাকা।
- ২। উপ-পরিচালক (সকল), প্রধান/ বিভাগীয় কার্যালয়, জাতীয় ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তর, ঢাকা।
- ৩। সহকারী পরিচালক (সকল)....., প্রধান/বিভাগীয়/জেলা কার্যালয়, জাতীয় ভোক্তা অধিকার, সংরক্ষণ অধিদপ্তর, ঢাকা
- ৪। অফিস কপি।

সদয় অবগতির জন্য অনুলিপি প্রেরণ করা হলো (জ্যেষ্ঠতার ক্রমানুসারে নয়):

- ১। সচিব, বাণিজ্য মন্ত্রণালয়/জনপ্রশাসন মন্ত্রণালয়, বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা।
- ২। অতিরিক্ত সচিব (সংস্কার), মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ, বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা।
- ৩। প্রকল্প পরিচালক, এটু আই প্রোগ্রাম, তথ্য ও যোগাযোগ প্রযুক্তি বিভাগ, আগারগাঁও, ঢাকা।



## উদ্ভাবনী উদ্যোগ/ধারণার সংক্ষিপ্ত বিবরণ

অনলাইন ব্যাংকিং/মোবাইল ব্যাংকিং  
অথবা  
অন্য কোন ডিজিটাল পদ্ধতির মাধ্যমে প্রণোদনার অর্থ প্রদান



## উদ্যোগ গ্রহণের যৌক্তিকতা

- ❖ বর্তমানে অভিযোগকারীকে অফিসে উপস্থিত হয়ে প্রণোদনার অর্থ গ্রহণ করতে হয়। এই ব্যবস্থায় অভিযোগকারীকে প্রণোদনার অর্থ গ্রহণে আর অফিসে আসতে হবে না।
- ❖ টিসিভি (TCV=সময়, খরচ, ব্যয়) কমে আসবে।
- ❖ নাগরিক সেবা প্রদান কার্যক্রম সহজীকরণ হবে।
- ❖ অধিক সংখ্যক ভোক্তা অভিযোগ প্রদানে উৎসাহিত হবে।
- ❖ নিরাপদ পণ্য ও সেবা নিশ্চিতকরণের পাশাপাশি ভোক্তা অধিকার সুরক্ষিত হবে।
- ❖ খরচের সম্ভাব্য বিবরণ-.১%



## বিদ্যমান সেবাদান পদ্ধতি



- ❖ অভিযোগকারীকে জরিমানার ২৫% অর্থ অফিস কর্তৃক প্রদান করা হয়।
- ❖ অভিযোগকারীকে সশরীরে অফিসে হাজির থাকতে হয়।
- ❖ প্রাপ্তিস্বীকার পত্রে স্বাক্ষরপূর্বক জরিমানার অর্থ অভিযোগকারীকে প্রদান করা হয়।



## সমস্যার বিবৃতি

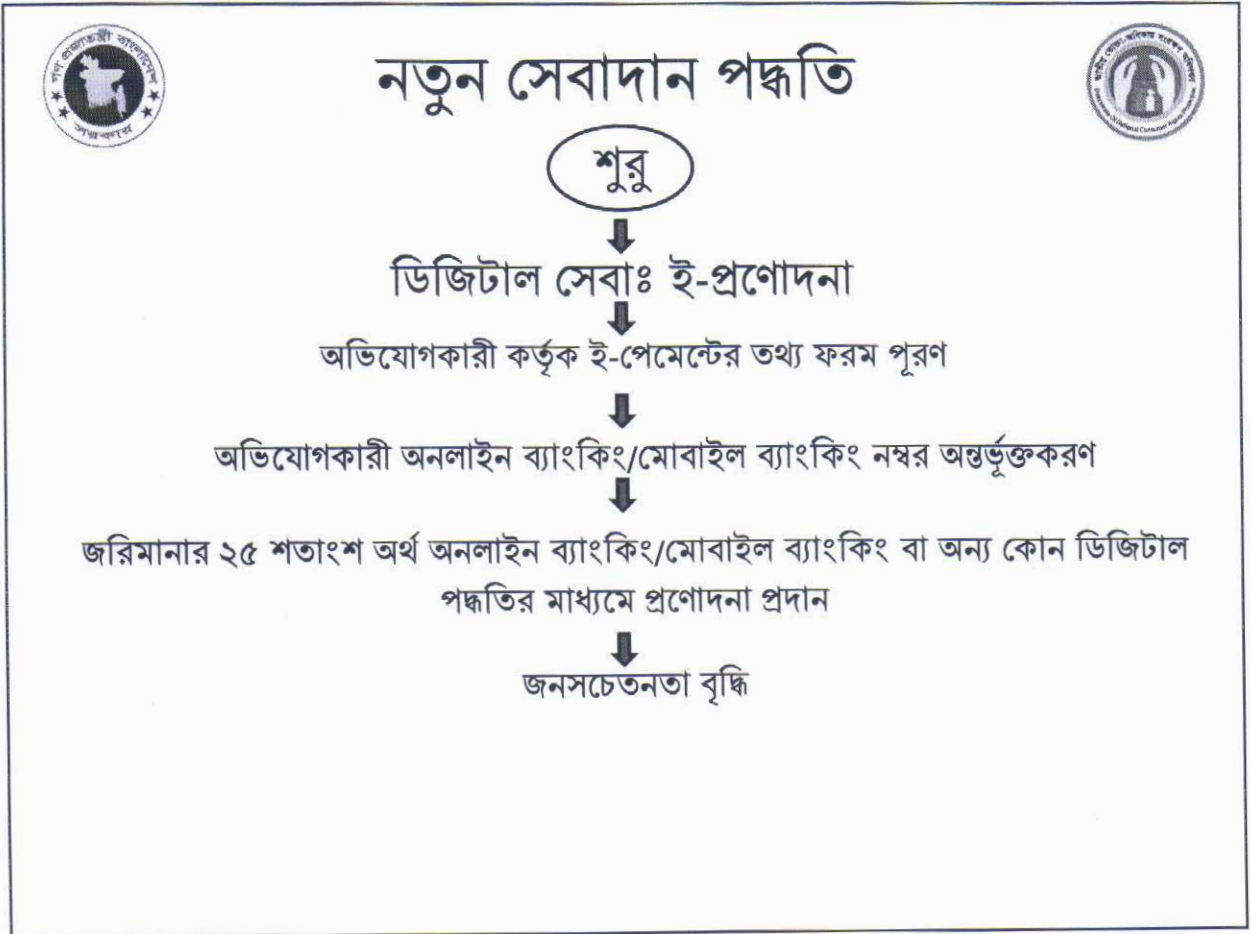
অভিযোগকারী ভোক্তাকে সশরীরে অফিসে উপস্থিত হয়ে প্রণোদনার অর্থ গ্রহণ করতে হয়। ফলে অভিযোগকারীর সেবা গ্রহণে সময় ও অর্থের অপচয় হয়। অনেক সময় অভিযুক্ত প্রতিষ্ঠান আরোপিত জরিমানার অর্থ প্রদানে আইনানুযায়ী ৫ (পাঁচ) কর্ম দিবস সময়ের আবেদন জানান। তাদের আবেদনের প্রেক্ষিতে প্রাপ্ত জরিমানার ২৫ শতাংশ অর্থ তাৎক্ষণিক অভিযোগকারীকে প্রদানের উদ্যোগ গ্রহণ করা হলেও বিভিন্ন সমস্যার কারণে অভিযোগকারী সশরীরে নির্ধারিত সময়ে উপস্থিত থাকতে পারেন না। সর্বোপরি প্রণোদনার অর্থ প্রদান করতে বিলম্ব হয়ে যায়। কার্যকর ডিজিটাল ব্যবস্থা/ই-পেমেন্ট পদ্ধতি না থাকায় অভিযোগকারী সেবা গ্রহণ ও অভিযোগ দাখিলে নিরুৎসাহিত হয়। সর্বোপরি ভোক্তারা নিরাপদ পণ্য ও সেবা হতে বঞ্চিত হচ্ছে।



## সমাধান



সচেতন প্রক্রিয়ার অংশ হিসাবে বিদ্যমান পদ্ধতির পরিবর্তে প্রণোদনার অর্থ প্রদানে কার্যকর ডিজিটাল/ই-পেমেন্ট ব্যবস্থা হিসেবে ব্যাংকিং/মোবাইল ব্যাংকিং সেবা চালু করা হবে। উক্ত ই-পেমেন্ট ব্যবস্থার মাধ্যমে অভিযোগকারী ঘরে বসেই প্রণোদনার অর্থ/সেবা গ্রহণ করতে পারবে। ফলে অধিক সংখ্যক ভোক্তা অভিযোগ দায়ের ও সেবা গ্রহণে উৎসাহিত হবে।



## অভিযোগকারী কর্তৃক পূরণীয় ই-পেমেন্টের তথ্য ফরম

(শর্ত প্রযোজ্যঃ ই-পেমেন্টের যাবতীয় ব্যয় অভিযোগকারী কর্তৃক প্রদেয়)

মোবাইল/ অনলাইন ব্যাংকের নাম:										
হিসাব নাম:										
হিসাব নম্বর:										
প্রাপক শাখার নাম:										
জেলার নাম:										
সেবার নাম: নগদ/বিকাশ/রকেট/ ইউ ক্যাশ/ এম ক্যাশ/শিওর ক্যাশ/ অনলাইন ব্যাংকিং এর যে কোন সেবা পদ্ধতি।										
মোবাইল/ অনলাইন ব্যাংকিং নম্বর										





## প্রত্যাশিত ফলাফল (TCV)

	সময় (Time)	খরচ (Cost)	যাতায়াত (Visit)	সাশ্রয়ী
উদ্ভাবনী ধারণা বাস্তবায়নের আগে	১০-১৫ দিন	৭০০-১০০০ ট	৩-৪ বার	-
উদ্ভাবনী ধারণা বাস্তবায়নের পরে	১-৩ দিন	৫০-১০০ ট (.১০%)	১ বার	১০দিন
উদ্ভাবনী বাস্তবায়নের ফলে সেবা গ্রহিতার প্রত্যাশিত ফলাফল	১০ দিন	৬০০-৯০০ ট	৩ বার	

অন্যান্য সুবিধাঃ

- ভোক্তা ও ব্যবসায়ীদের দক্ষতা
- পন্য ও সেবার গুণগতমান (Q)
- ভোক্তা অধিকার বিষয়ে জনসচেতনা (R) ও
- জনসম্পৃক্ততা (E) বৃদ্ধি পাবে

S=Skill, Q=Quality, R=Result, E=Engagement



## রিসোর্স ম্যাপ

প্রয়োজনীয় সম্পদ			কোথা হতে পাওয়া যাবে?
খাত	বিবরণ	প্রয়োজনীয় অর্থ	
জনবল	০২ (দুই) জন	---	বিদ্যমান জনবল
প্রয়োজনীয় মোট অর্থ		---	