



গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার  
জাতীয় ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তর

বার্ষিক প্রতিবেদন  
২০১৬-২০১৭

## সূচিপত্র

- ১। অধিদপ্তরের রূপকল্প (vision):
- ২। অধিদপ্তরের অভিলক্ষ্য (Mission):
- ৩। পরিচিতি:
- ৪। কৌশলগত উদ্দেশ্য:
- ৫। প্রশাসনিকসহ অন্যান্য কার্যক্রম:
- ৬। অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা:
- ৭। তথ্য অধিকার:
- ৮। জাতীয় শুদ্ধাচার কৌশল:
- ৯। সিটিজেন চার্টার:
- ১০। মানব সম্পদ উন্নয়ন:

১। অধিদপ্তরের রূপকল্প (vision): ভোক্তা-অধিকার ও স্বার্থ সংরক্ষণ।

২। অধিদপ্তরের অভিলক্ষ্য (Mission): ভোক্তা অধিকার অধিকার সংরক্ষণ আইন, ২০০৯ এর কার্যকর বাস্তবায়নে সরকারী ও বেসরকারী প্রতিষ্ঠানের অংশগ্রহণের মাধ্যমে ভোক্তাদের মধ্যে সচেতনতা বৃদ্ধি।

৩। পরিচিতি: ভোক্তা স্বার্থ সংরক্ষণে বর্তমান সরকার ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ আইন, ২০০৯ প্রণয়ন করেছে। এ আইনটি যথাযথভাবে বাস্তবায়নের জন্য জাতীয় ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তর প্রতিষ্ঠা করা হয়েছে। ইতোমধ্যে ৭টি বিভাগ ও ৬৪টি জেলা পর্যায়ে কার্যালয় স্থাপন করা হয়েছে। এসব কার্যালয়ের মাধ্যমে দেশব্যাপী বাজার তদারকি কার্যক্রম অব্যাহত রয়েছে। অধিদপ্তরকে প্রয়োজনীয় দিক নির্দেশনা প্রদানের জন্য মাননীয় বাণিজ্য মন্ত্রীর নেতৃত্বে “জাতীয় ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ পরিষদ” নামে একটি উচ্চ ক্ষমতা সম্পন্ন পরিষদ গঠন করা হয়েছে। ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ আইন, ২০০৯ লঙ্ঘনের দায়ে সর্বোচ্চ ৩ বছর জেল এবং ৩ লক্ষ টাকা জরিমানাসহ অবৈধ পণ্য ও অবৈধ পণ্য উৎপাদনের উপকরণ বাজেয়াপ্ত করণের বিধান রয়েছে।

৪। কৌশলগত উদ্দেশ্য: ভোক্তা সাধারণের অধিকার সংরক্ষণ ও উন্নয়ন।

৫। প্রশাসনিকসহ অন্যান্য কার্যক্রম:

**বাজার তদারকিঃ** জাতীয় ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তরের মহাপরিচালক কর্তৃক ৬ এপ্রিল ২০১০ তারিখে বাজার তদারকির মাধ্যমে আনুষ্ঠানিকভাবে ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ আইন, ২০০৯ বাজার পর্যায়ে বাস্তবায়ন শুরু করা হয়। ২০১১ সাল পর্যন্ত জনবল স্বল্পতার কারণে খুব সীমিত পর্যায়ে বাজার অভিযানমূলক কার্যক্রম অব্যাহত থাকে। পরবর্তিতে ক্রমান্বয়ে জনবল বৃদ্ধির প্রেক্ষাপটে এ কার্যক্রম জোরদার হতে থাকে। বর্তমানে বিভাগ, জেলা ও উপজেলা পর্যায়ে বাণিজ্যিক গুরুত্বপূর্ণ এলাকায় বাজার তদারকি কার্যক্রম অব্যাহত আছে। ২০১৬-১৭ অর্থ বছরে ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ আইন, ২০০৯ এর বিভিন্ন ধারায় দোষী সাব্যস্ত করে ৩৪৩৭টি বাজার অভিযানের মাধ্যমে ১১,১৭৫ টি বাণিজ্যিক প্রতিষ্ঠানে মোট ৬,৮২,১১,৯২০/- (ছয় কোটি বিরাশি লক্ষ এগারো হাজার নয়শত বিশ) টাকা জরিমানা আরোপ ও আদায় করা হয়েছে।

➤ ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ আইন, ২০০৯ সম্পর্কে জনসচেতনতা বৃদ্ধির লক্ষ্যে প্রতি সপ্তাহে ১দিন বিভিন্ন ব্যবসা প্রতিষ্ঠানের মালিক/প্রতিনিধি, বিভিন্ন সংস্থার প্রতিনিধি ও অভিযোগকারী/ভোক্তাদের নিয়ে গণশুনানী অনুষ্ঠিত হচ্ছে। ২০১৬-১৭ অর্থ বছরে ৩৫৯টি গণশুনানী অনুষ্ঠিত হয়েছে। তাছাড়া, ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ আইন-২০০৯ সম্পর্কে জনগণকে সচেতন করার লক্ষ্যে প্রচার ও জনসচেতনতামূলক কার্যক্রম হিসেবে ২০১৬-১৭ অর্থ বছরে ৩,৭১,০০০টি লিফলেট, ১,২৬,০০০টি পোস্টার ও ৩,০৪,০০০টি প্যাম্পলেট ভোক্তাদের মধ্যে বিতরণ করা হয়েছে এবং টিভি টক শো অনুষ্ঠান, গণবিজ্ঞপ্তি প্রকাশ, জাতীয় দৈনিকে বিজ্ঞাপন প্রচার করা হয়েছে।

➤ দেশব্যাপী আইনটির ব্যাপক প্রচারের লক্ষ্যে সকল বিভাগ, জেলা ও উপজেলা পর্যায়ে ২০১৬-১৭ অর্থ বছরে ৭৩২টি সেমিনার অনুষ্ঠিত হয়েছে।

- বিগত ২০১০ সন হতে প্রতিবৎসর ১৫ মার্চ বিশ্ব ভোক্তা অধিকার দিবস পালন করা হচ্ছে। এ দিবসটি উপলক্ষ্যে ঢাকাসহ বিভাগীয় জেলা শহরে র্যালি এবং দিবসের নির্ধারিত প্রতিপাদ্যের উপর সেমিনার/ আলোচনা সভা অনুষ্ঠিত হয়। ২০১৬ সনে উপজেলা পর্যায়েও এ কর্মসূচি পালিত হয়েছে।

#### ৬। অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা:

- ৩ আগস্ট ২০১৪ তারিখে ভোক্তাদের অভিযোগ করার জন্য জাতীয় ভোক্তা অভিযোগ কেন্দ্র চালু করা হয়েছে বিধায় ভোক্তাদের অভিযোগ দায়েরের আগ্রহ বৃদ্ধি পাচ্ছে। ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ আইন-২০০৯ এর আওতায় অভিযোগ দায়েরের আহবান জানিয়ে ৬টি মোবাইল অপারেটরের মাধ্যমে স্কুদে বার্তা প্রচার করা হয়েছে। ২০১৬-১৭ অর্থ বছরে ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তরে ৬১৪০টি অভিযোগ পাওয়া গেছে এবং ৫৮০৪টি অভিযোগ নিষ্পত্তি করা হয়েছে। তন্মধ্যে ২০১৬-১৭ অর্থ বছরে ১৪২০ জন অভিযোগকারীকে জরিমানার ২৫ শতাংশ হিসেবে মোট ১৫,৬৩,৫৮৮/- (পনের লক্ষ তেষট্টি হাজার পাঁচশত আটান্ন) টাকা প্রদান করা হয়।
- অধিদপ্তরের দাপ্তরিক ই-মেইল এর মাধ্যমে অভিযোগ গ্রহণ করা হয় এবং অতি দ্রুততার সাথে সেইসব অভিযোগগুলো নিষ্পত্তি করা হয়ে থাকে।
- অধিদপ্তরের ফেসবুক পেজ প্রস্তুত করা হয়েছে যার মাধ্যমে অভিযোগ গ্রহণ করা হয়, অতি দ্রুততার সাথে সেইসব অভিযোগগুলো নিষ্পত্তি করা হয় এবং ভোক্তা জনসাধারণের মতামত গ্রহণ করা হয়ে থাকে।
- ভোক্তাগণের অভিযোগ দায়েরের জন্য একটি অভিযোগ ফরম নির্ধারণ করে ওয়েবসাইটে আপলোড করা হয়েছে।

#### ৭। তথ্য অধিকার ও স্বপ্রণোদিত তথ্য প্রকাশ: প্রতি মাসের ১ম সপ্তাহে তথ্য বাতায়ন হালনাগাদ করা হয়।

- ৮। জাতীয় শুদ্ধাচার কৌশল: শুদ্ধাচার কৌশল বাস্তবায়নের নিমিত্ত সময়াবদ্ধ কর্মপরিকল্পনা অনুযায়ী ২০১৬-২০১৭ অর্থ বছরে নৈতিকতা কমিটি গঠন করা হয় এবং উক্ত কমিটি কর্মপরিকল্পনার যাবতীয় কার্যক্রম সম্পাদন করেছে।
- ৯। সিটিজেন চার্টার: অধিদপ্তরে সকল বিভাগ ও জেলা কার্যালয়সমূহে স্ব স্ব সিটিজেন চার্টার রয়েছে। সিটিজেন চার্টার অনুযায়ী নির্ধারিত সময়ে সেবা (অভিযোগ গ্রহণ ও নিষ্পত্তি) প্রদান করা হচ্ছে। সেবা গ্রহীতাদের পরামর্শ অনুযায়ী ধারাবাহিকভাবে সেবার মান উন্নয়নে এ অধিদপ্তর সচেষ্ট রয়েছে।
- ১০। মানব সম্পদ উন্নয়ন: অধিদপ্তরে ২০১৬-২০১৭ অর্থ বছরের প্রশিক্ষণ কর্মপরিকল্পনা অনুযায়ী পেশাগত দক্ষতা বৃদ্ধির লক্ষ্যে ১৩৮ জন ১ম শ্রেণির কর্মকর্তাকে ৬৭৭৩ ঘন্টা এবং ২৩ জন ৩য় শ্রেণির কর্মচারীকে ৯৪০ ঘন্টা প্রশিক্ষণ দেওয়া হয়েছে। এছাড়া, অধিদপ্তরের ১৯ জন সহকারী পরিচালককে (১ম শ্রেণীর কর্মকর্তা) ১ মাস মেয়াদী বুনিনাদী প্রশিক্ষণ প্রদান করা হয়েছে।