

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

বিষয়: ইতঃপূর্বে বাস্তবায়িত উদ্ভাবনী খারণা, সহজিকৃত ও ডিজিটাইজকৃত সেবার ডাটাবেজ।

ক্রমিক নং	ইতঃপূর্বে বাস্তবায়িত উদ্ভাবনী খারণা, সহজিকৃত ও ডিজিটাইজকৃত সেবা/আইডিয়ার নাম	সেবা/আইডিয়ার সংক্ষিপ্ত বিবরণ	সেবা/ আইডিয়ার কার্যকর আছে কিনা/ না থাকলে কারণ	সেবা গ্রহীতাগণ প্রত্যাশিত ফলাফল পাচ্ছে কি-না	সেবার লিংক	মন্তব্য
১	২	৩	৪	৫	৬	৭
০১.	প্রমিত অভিযোগ ফরম প্রণয়ন	ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ আইন, ২০০৯ বাস্তবায়নের লক্ষ্যে প্রণীত অভিযোগ ফরম প্রণয়নের কথা হয়। ভোক্তাগণ যাতে ঘরে বসে অতি সহজেই নির্দিষ্ট ফরমে অভিযোগ করতে পারে সে লক্ষ্যে এই অভিযোগ ফরম প্রণয়ন করা হয়। এই ফরম প্রণয়নের মাধ্যমে ভোক্তাগণ আইনে উল্লেখিত বিষয় অর্থাৎ অভিযোগকারীকে অভিযোগ করতে কি কি বিষয় উপস্থিত থাকতে হবে সে সম্পর্কে সুস্পষ্ট খারণা পাবে। ফলে সে যথাযথভাবে সেবা পাবে মর্মে বিবেচিত।	হ্যাঁ	হ্যাঁ	dncrp.gov.bd	
০২.	ডিজিটাল সেবা ই-প্রণোদনা	ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ আইন, ২০০৯ এর ৭০ (৪) ধারার অধীন আরোপিত জরিমানা দোষী ব্যক্তি স্বেচ্ছায় অনূর্ধ্ব ৫ (পাঁচ) কার্য দিবসের মধ্যে প্রদান করার বিধান রয়েছে। ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ আইন, ২০০৯ এর ৭৬ (৩) ধারার অধীন তদন্তে অভিযোগকারীর	হ্যাঁ	হ্যাঁ	dncrp.gov.bd	

ক্রমিক নং	ইতঃপূর্বে বাস্তবায়িত উদ্ভাবনী ধারণা, সহজিকৃত ও ডিজিটাইজকৃত সেবা/আইডিয়ার নাম	সেবা/আইডিয়ার সংক্ষিপ্ত বিবরণ	সেবা/ আইডিয়ার কার্যকর আছে কিনা/ না থাকলে কারণ	সেবা গ্রহীতাগণ প্রত্যাশিত ফলাফল পাচ্ছে কি-না	সেবার লিংক	মন্তব্য
১	২	৩	৪	৫	৬	৭
		<p>অভিযোগটি সঠিক প্রমাণিত হলে মহাপরিচালক বা তাঁর নিকট হতে ক্ষমতাপ্রাপ্ত কর্মকর্তা দোষী ব্যক্তিকে প্রশাসনিক ব্যবস্থায় জরিমানা আরোপ করতে পারবেন। উক্ত আইনে ৭৬ (৪) ধারার উপধারা (৩) এর অধীন আরোপিত জরিমানার অর্থ আদায় হয়ে থাকলে উক্ত আদায়কৃত অর্থের ২৫ শতাংশ তাৎক্ষণিকভাবে উপধারা (১) এ উল্লেখিত অভিযোগকারীকে প্রদান করতে হবে। এক্ষেত্রে ই-প্রণোদনা সেবা গ্রহণের মাধ্যমে জরিমানা বাবদ আদায়কৃত অর্থের ২৫ শতাংশ অর্থ গ্রহণের জন্য অভিযোগকারীকে পুনরায় অধিদপ্তরে বা স্থানীয় অফিসে না এসেই এই প্রণোদনা গ্রহণ করতে পারে।</p>				
০৩.	অভিযোগ ব্যবস্থাপনা পদ্ধতি (Complaint Management System)	<p>বিদ্যমান সেবাগ্রহীতাকে সেবা গ্রহীতা বা অভিযোগকারী বা সেবাগ্রহণকারীভুক্তকে ২-৩ বার ফোন করে অথবা সরাসরি অধিদপ্তরে বা স্থানীয় কার্যালয়ে এসে অভিযোগ সম্পর্কে অবহিত হতে হয়। এতে তার সময় ও অর্থের অপচয় হয় এবং অফিসে আসার সংখ্যা বৃদ্ধি পায়। “অভিযোগ ব্যবস্থাপনা পদ্ধতি (Complaint Management System)” সেবা বাস্তবায়নের মাধ্যমে অভিযোগকারী স্বয়ংক্রিয়ভাবে অভিযোগের বর্তমান অবস্থা সম্পর্কে অবহিত হন। ফলে তাঁর সময় ও অর্থের অপচয় কম হয় এবং অফিসে গমনের সংখ্যাও হ্রাস পায়।</p>	হ্যাঁ	হ্যাঁ	dncrp.gov.bd	

ক্রমিক নং	ইতঃপূর্বে বাস্তবায়িত উদ্ভাবনী ধারণা, সহজিকৃত ও ডিজিটাইজকৃত সেবা/আইডিয়ার নাম	সেবা/আইডিয়ার সংক্ষিপ্ত বিবরণ	সেবা/ আইডিয়ার কার্যকর আছে কিনা/ না থাকলে কারণ	সেবা গ্রহীতাগণ প্রত্যাশিত ফলাফল পাচ্ছে কি-না	সেবার লিংক	মন্তব্য
১	২	৩	৪	৫	৬	৭
০৪.	e-Notification for Complaint Mangagement	<p>“ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ আইন, ২০০৯ এর অধীন সারাদেশ থেকে প্রাপ্ত (ডাকযোগে, ই-মেইলযোগে, এক সেবার মাধ্যমে অথবা সরাসরি অধিদপ্তরে জমা প্রদান) লিখিত অভিযোগসমূহ ‘জাতীয় ভোক্তা অভিযোগ কেন্দ্র’ (Nccc) কর্তৃক গ্রহণ করা হয়। জাতীয় ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ আইন, ২০০৯ এর ধারা ৭৯ মোতাবেক মহাপরিচালক এবং তার কর্তৃক ক্ষমতাপ্রাপ্ত কর্মকর্তাগণ অভিযোগসমূহ নিষ্পত্তি করে থাকেন। মহাপরিচালক কর্তৃক ক্ষমতাপ্রাপ্ত কর্মকর্তাগণ অভিযোগ নিষ্পত্তিকারী কর্মকর্তা নামেও অভিহিত। প্রস্তাবিত পদ্ধতিতে সেবা গ্রহণকারীর সেবা আরো সহজীকরণের জন্য প্রাপ্ত লিখিত অভিযোগসমূহ গ্রহণ করে অভিযোগ নিষ্পত্তিকারী কর্মকর্তার নিকট প্রেরণ করার পর অধিদপ্তরের চলমান হটলাইন (১৬১২১) সেবার মাধ্যমে অভিযোগ নিষ্পত্তিকারী কর্মকর্তার নাম ও মোবাইল নম্বর সম্বলিত একটি প্রাপ্তি ক্ষুদে বার্তা প্রেরণ করা হয়। বর্ণিত ক্ষুদে বার্তা প্রেরণ করা হলে অভিযোগকারী অভিযোগ নিষ্পত্তিকারী কর্মকর্তার সাথে সরাসরি যোগাযোগ করে তাঁর অভিযোগের হালনাগাদকৃত তথ্য সম্পর্কে জানতে পারেন।</p>	হ্যাঁ	হ্যাঁ	dncrp.gov.bd	

৯

১১

ক্রমিক নং	ইতঃপূর্বে বাস্তবায়িত উদ্ভাবনী ধারণা, সহজিকৃত ও ডিজিটাইজকৃত সেবা/আইডিয়ার নাম	সেবা/আইডিয়ার সংক্ষিপ্ত বিবরণ	সেবা/ আইডিয়ার কার্যকর আছে কিনা/ না থাকলে কারণ	সেবা গ্রহীতাগণ প্রত্যাশিত ফলাফল পাচ্ছে কি-না	সেবার লিংক	মন্তব্য
১	২	৩	৪	৫	৬	৭
০৫.	অটোমেটেড রিপোর্টিং সিস্টেম	সকল কার্যালয়ের ও অভিযোগ নিষ্পত্তি সংক্রান্ত তথ্য সংগ্রহপূর্বক সমন্বিত প্রতিবেদন তৈরী করা চ্যালেঞ্জিং ও সময় সাপেক্ষ হয়। এ ক্ষেত্রে সকল কার্যালয়ের তথ্যসমূহ এন্ট্রি করলে প্রধান কার্যালয় থেকে অতি অল্প সময়ে নির্ভুল সমন্বিত প্রতিবেদন পাওয়া সম্ভব হয়।	হ্যাঁ	হ্যাঁ	dncrp.gov.bd	
০৬.	ভোক্তা বাতায়ন শীর্ষক হটলাইন (১৬১২১) চালুকরণ	জাতীয় ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তরকে ভোক্তাদের সেবা প্রদানের লক্ষ্যে সপ্তাহে ৭ দিন ২৪ ঘন্টা চালুর মাধ্যমে (২ মাসের মধ্যে) হটলাইন ১৬১২১ স্থাপন একটি যুগান্তকারী ঘটনা। ভোক্তাগণ ঘরে বসেই হটলাইন নম্বর ১৬১২১ এই নম্বরে ফোন করে ভোক্তা-অধিকার আইন এবং অভিযোগকারীর অভিযোগ সম্পর্কে সকল তথ্য সম্পর্কে সহজেই অবহিত হতে পারেন মর্মে প্রতীয়মান।	হ্যাঁ	হ্যাঁ	dncrp.gov.bd	

==o==

১১



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



নম্বর: ২৬.০৪.০০০০.১১০.০৫.৩১২.২২- ৩৭৩

তারিখ: ১১ অক্টোবর ২০২২ খ্রি.

অফিস আদেশ

জাতীয় ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তরের ইতোপূর্বে বাস্তবায়িত উদ্ভাবনী ধারণা, সহজিকৃত ও ডিজিটাইজকৃত সেবার ডাটাবেজ ওয়েবসাইটে নির্দেশক্রমে প্রকাশ করা হলো।

১১/১০/২২

(রজবী নাহার রজনী)

সহকারী পরিচালক (প্রশিক্ষণ)

ফোন: ০২-৮১৮৯০৪৬

ই-মেইল: ad-training@dncrp.gov.bd

বিতরণ:

- ১। পরিচালক, (প্রশাসন ও অর্থ)/কার্যক্রম ও গবেষণাগার, জাতীয় ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তর, ঢাকা।
- ২। উপপরিচালক (সকল), প্রধান কার্যালয়, জাতীয় ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তর, ঢাকা।
- ৩। সহকারী পরিচালক (সকল), প্রধান কার্যালয়, জাতীয় ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তর, ঢাকা।