৪র্থ শিল্প বিপ্লবের সম্ভাব্য চ্যালেঞ্জ মোকাবেলায় জাতীয় ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তরের কর্মপরিকল্পনা
২০২২-২০২৩

জাতীয় ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তর
বাণিজ্য মন্ত্রণালয়

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

৪র্থ শিল্প বিপ্লবের সম্ভাব্য চ্যালেঞ্জ মোকাবেলায় জাতীয় ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তরের কর্মপরিকল্পনা প্রণয়ন

জাতির পিতা বঙ্গবন্ধু শেখ মুজিবুর রহমানের 'স্বপ্নের সোনার বাংলা' গড়ার প্রত্যয়ে গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকারের মাননীয় প্রধানমন্ত্রী ঘোষিত রূপকল্প ২০২১ ও ২০৪১ বাস্তবায়নের নিমিত্ত ডিজিটাল বাংলাদেশ বিনির্মাণের লক্ষ্যে সরকার সকল পর্যায়ে মানুষের জীবনে ইতিবাচক পরিবর্তন আনয়নে তথ্য ও প্রযুক্তি বিষয়ে সর্বোচ্চ গুরুত্ব দিয়েছেন। মাননীয় প্রধানমন্ত্রীর বলিষ্ঠ এবং সময়োপযোগী সিদ্ধান্তে ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ ও ভোক্তা-অধিকার বিরোধী কার্য প্রতিরোধের উদ্দেশ্যে ৬ এপ্রিল ২০০৯ সালে 'ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ আইন, ২০০৯ মহান জাতীয় সংসদে পাশ হয় এবং এ আইন বাস্তবায়নের জন্য প্রতিষ্ঠা করা হয় জাতীয় ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তর। ভোক্তা-অধিকার সুরক্ষা ও সংরক্ষণ নিশ্চিত করতেই জনগুরুত্বপূর্ণ যুগোপযোগী এ আইন প্রণীত হয়েছে। এ আইন প্রণয়নের ফলে দেশে প্রতিদিনই বাজার তদারকি করে অপরাধ দমনের ক্ষেত্র তৈরি হয়েছে এবং ভোক্তাগণ তাদেঁর অধিকার লঙ্ঘিত হলে এ আইন অনুযায়ী অভিযোগ দায়েরের সুযোগ পাচ্ছেন এবং স্বল্প সময়ের মধ্যে প্রতিকারও পাচ্ছেন। এ আইন বাস্তবায়ন প্রক্রিয়ায় ভোক্তা ও ব্যবসায়ীগণের মধ্যে সচেতনতা বৃদ্ধি পাচ্ছে এবং ভোক্তা সাধারণ আইনের সুফল পেতে শুরু করেছেন। বর্তমান সরকারের পূর্ববর্তী মেয়াদে প্রণীত আইনসমূহের মধ্যে জনস্বার্থ সংশ্লিষ্ট এ আইনটি একটি মাইলফলক। ভোক্তা স্বার্থ সংরক্ষণে তথ্য প্রযুক্তির সফল প্রয়োগ এবং অনুশীলনের মাধ্যমে একটি ভোক্তা-বান্ধব সমাজ গঠন সম্ভব। ডিজিটাল বাংলাদেশ আজ আর স্বপ্ন নয়। তারই একটি বাস্তব উদাহরণ হলো চতুর্থ শিল্প বিপ্লব এবং এটিকে আর অস্বীকার করার উপায় নেই। তথ্যপ্রযুক্তি বা ইন্টারনেট আবিষ্কারের মাধ্যমে আর একবিংশ শতাব্দীতে এসে কৃত্রিম বুদ্ধিমত্তা, রোবোটিকস, ক্লাস্টার বেইজড টেকনোলজি, সাইবার সিকিউরিটি, মেশিন লার্নিং, ইন্টারনেট অব থিংক, বায়ো টেকনোলজির সঙ্গে অটোমেশন প্রযুক্তির সমন্বয়ে শুরু হয়েছে চতুর্থ শিল্প বিপ্লব। চতুর্থ শিল্প বিপ্লব মানুষের জীবন ধারায় প্রতিনিয়ত ব্যাপকতর পরিবর্তন নিয়ে আসছে। মানুষের জীবনে এ বিপ্লবের প্রভাব এবং পরিবর্তনের গুণগত মাত্রা ও ব্যাপ্তি আগের তিনটি বিপ্লবের সঙ্গে অতুলনীয়। চতুর্থ শিল্প বিপ্লবের চ্যালেঞ্জ মোকাবেলায় দরকার প্রযুক্তিগত দক্ষতা উন্নয়নের মাধ্যমে ভোক্তা-বান্ধব ও নিরাপদ বাজার ব্যবস্থা তৈরি করা। বাংলাদেশের জন্য ৪র্থ শিল্প বিপ্লবের সুফল ভোগ করার এটাই সব থেকে বড় হাতিয়ার। জ্ঞানভিত্তিক এই শিল্প বিপ্লবে সেবা প্রদানকারী ও সেবা গ্রহীতা উভয়ই সচেতন ও দায়িত্বশীল আচরণ করবে। অন্যথায়, ডিজিটাল নিরাপত্তা বিঘ্নিত হবে; ভোক্তাও বঞ্চিত হবে চতুর্থ শিল্প বিপ্লবের সুফল থেকে।

০২. রূপকল্প (Vision):

ভোক্তার স্বার্থ সুরক্ষায় তথ্যপ্রযুক্তির সফল প্রয়োগের মাধ্যমে ভোক্তা-বান্ধব সমাজ তৈরি করা।

০৩. অভিলক্ষ্য (Mission):

ভিশন ২০২১, ২০৪১ এবং টেকসই উন্নয়ন ২০৩০-এর আলোকে মানসম্মত তথ্যপ্রযুক্তি নির্ভর ভোক্তা-অধিকার বিরোধী কার্যক্রম প্রতিরোধ এবং অভিযোগ নিষ্পত্তির মাধ্যমে ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ নিশ্চিত করে সচেতন ব্যবসায়ী ও ভোক্তা তৈরি করা।

০৪. উদ্দেশ্য:

ক) কর্মক্ষেত্রে প্রযুক্তিগত দক্ষতা উন্নয়ন।

খ) ৪র্থ শিল্প বিপ্লব সম্বন্ধে সচেতনতা বৃদ্ধির মাধ্যমে দক্ষ মানবসম্পদ তৈরি।
গ) তথ্য প্রযুক্তির সফল প্রয়োগের মাধ্যমে ভোক্তা ও ব্যবসায়ীদের মধ্যে একটি অর্থবহ, ভারসাম্যপূর্ণ সম্পর্ক প্রতিষ্ঠা করা।

৫. ৪র্থ শিল্প বিপ্লবের আসন্ন চ্যালেঞ্জসমূহ এবং করণীয়:

চতুর্থ শিল্প বিপ্লবের ফলে মানুষের আয়ত্তে আসছে কৃত্রিম বুদ্ধিমত্তা এবং ইন্টারনেট অব থিংস বা যন্ত্রের ইন্টারনেট, যা একটি সুস্থ এবং সহযোগীতামূলক উৎপাদক-ব্যবসায়ী-ভোক্তা সম্পর্ক সম্পূর্ণ রূপেই নবসম্পদের বিকল্প হিসেবে ব্যবহৃত হতে পারে। ফলে নিরাপদ ও উন্নত ডিজিটাল সেবা নিশ্চিতকরণে সেবা প্রদানকারী ও সেবা গ্রহীতা উভয়ই সচেতনতামূলক ও দায়িত্বশীল আচরণ করবে। এক্ষেত্রে, বর্তমানে ৪র্থ শিল্প বিপ্লবের প্রেক্ষিতে ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ আইনের ভিশন বাস্তবায়ন আবশ্যক। জাতীয় ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তর একটি সরকারি প্রতিষ্ঠান হিসেবে ভোক্তার আস্থাশীল প্রতিষ্ঠান গঠনে একটি দক্ষ ও আত্মনির্ভর জনবল তৈরির লক্ষ্যে আইসিটি বিষয়ক জ্ঞান ও দক্ষতা বৃদ্ধির জন্য অধিদপ্তরের আইসিটি বিষয়ের প্রায়োগিক ব্যবহারের ওপর গুরুত্বারোপসহ মানসম্পন্ন গবেষণা ক্ষেত্র প্রস্তুত করা প্রয়োজন। সেক্ষেত্রে, ৪র্থ শিল্প বিপ্লবের সম্ভাব্য চ্যালেঞ্জ মোকাবেলায় টেকসই উন্নয়ন ও সচেতনতা বৃদ্ধির লক্ষ্যে একটি যুগোপযোগী এবং কার্যকরী স্বল্প, মধ্য এবং দীর্ঘ মেয়াদী কর্মপরিকল্পনা করা প্রয়োজন।

ক) ৪র্থ শিল্প বিপ্লব মোকাবেলায় কৌশলগত দক্ষতা অর্জন:

৪র্থ শিল্প বিপ্লবের চ্যালেঞ্জ মোকাবেলা এবং সুযোগ কাজে লাগানোর জন্য যথাযথ কৌশল অবলম্বনে ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ সংশ্লিষ্ট বিষয়ের ওপর কর্মশালা এবং প্রশিক্ষণ আয়োজন করা যেতে পারে।

খ) অধিদপ্তরের প্রাতিষ্ঠানিক এবং আইসিটি ক্যাপাসিটি বৃদ্ধি:

জাতীয় ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণে অধিদপ্তরের প্রাতিষ্ঠানিকসহ সার্বিক আইসিটি ক্যাপাসিটি বৃদ্ধি অপরিহার্য। অধিদপ্তরের আইটি উপবিভাগকে শক্তিশালী করে দাপ্তরিক সকল কার্যক্রম ও অভিযোগ নিষ্পত্তি প্রক্রিয়ায় আইসিটির প্রায়োগিক ব্যবহার বৃদ্ধি করা প্রয়োজন।

গ) 4IR বিষয়ক প্রশিক্ষণ:

যোগাযোগের দক্ষতা, অতি প্রয়োজনীয় আইটি টুলসগুলোর ব্যবহার জানা তথা 'ডিজিটাল লিটারেসি' এবং বিশ্লেষণাত্মক সক্ষমতা অর্জনের মাধ্যমে সিদ্ধান্ত গ্রহণ ও সমস্যার সমাধান ৪র্থ শিল্প বিপ্লবের কৃত্রিম বুদ্ধিমত্তার যুগে এ তিনটি দক্ষতা অর্জন অতীব গুরুত্বপূর্ণ। এ লক্ষ্যে নিম্নবর্ণিত বিষয়ের ওপর কর্মশালা এবং প্রশিক্ষণ আয়োজন করা যেতে পারে।

(i) বেসিক ডিজিটাল লিটারেসি
(ii) বেসিক আইওটি এবং রোবোটিক্স
(iii) বিগ ডাটা, ডেটা এনালিটিক্স
(iv) 5G এবং থ্রিডি প্রিন্টিং
(v) আর্টিফিসিয়াল ইন্টিলিজেন্স এবং অটোমেশন
(vi) ৪র্থ শিল্প বিপ্লব ও সাসটেনিবিলিটি

ঘ) সাইবার সিকিউরিটি:

বর্তমান যুগ তথ্যপ্রযুক্তির হওয়ায় ইন্টারনেটের ব্যবহার দিনের পর দিন বেড়েই চলেছে তার সাথে বাড়ছে ইন্টারনেটে সিকিউরিটির গুরুত্ব। সেই অনুযায়ী এ বিষয়ে জ্ঞান অর্জনের জন্য সাইবার সিকিউরিটির ওপর নিম্নবর্ণিত বিভিন্ন প্রশিক্ষণ আয়োজন করা যেতে পারে:

- Cyber Security Essentials
- Cyber Security in e-Governance
- Cloud Security Essentials
- Introduction to System and Network Security

ঙ) 4IR সংশ্লিষ্ট তথ্যের হালনাগাদ:

দেশীয়, বিশ্ববাজার এবং চতুর্থ শিল্প বিপ্লবের প্রতি লক্ষ্য রেখে চাহিদাভিত্তিক দক্ষ মানবসম্পদ উন্নয়ন এবং জ্ঞানভিত্তিক মানবসম্পদ বিনির্মাণে 4IR সংশ্লিষ্ট তথ্য নিয়মিত হালনাগাদ ও যুগোপযোগী করা প্রয়োজন।

চ) উদ্ভাবনের প্রবণতা বৃদ্ধি:

৪র্থ শিল্প বিপ্লব চ্যালেঞ্জ মোকাবেলার জন্য অধিদপ্তরের কর্মকর্তাদেরকে প্রশিক্ষণ, মনিটরিং ও গ্রুমিংয়ের মাধ্যমে উদ্ভাবন মনস্ক ও কর্মযোগী করে গড়ে তোলা অতীব প্রয়োজন। 4IR-এর চাহিদা মোকাবেলা করার জন্য বর্তমানে কর্মকর্তাদেরকে প্রযুক্তি ব্যবহারকারী থেকে প্রযুক্তি উদ্ভাবক-এ রূপান্তরিত করা প্রয়োজন। প্রযুক্তি ব্যবহারকারী থেকে প্রযুক্তি উদ্ভাবকে রূপান্তরিত করতে পারলে অধিদপ্তর প্রযুক্তিগতভাবে খুব সহজেই ভোক্তাদের সেবা প্রদানের মাধ্যমে ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণে গুরুত্বপূর্ণ ভূমিকা পালন করতে পারবে।

ছ) ব্লেন্ডেড, অনলাইন ও ডিজিটাল সেবার বিস্তার:

তথ্য ও যোগাযোগ প্রযুক্তি ভিত্তিক সেবাদান প্রক্রিয়ার সাম্প্রতিক অগ্রগতি অনুসরণপূর্বক একটি উন্নত ই-সেবা পরিবেশ তৈরির বিষয়ে আলোকপাত করা হয়েছে। এর ধারাবাহিকতায় অধিদপ্তরের ডিজিটাল ই-সেবা এর কনটেন্টের প্ল্যাটফরম তৈরিতে সহায়তা প্রদান করতে হবে। ই-সেবার মাধ্যমে ভোক্তাদের খুব সহজেই সেবা প্রদান করতে হবে।

জ) অংশীজনের সাথে সমন্বয়:

দেশের আর্থ সামাজিক উন্নয়নে ভোক্তার সেবার মান উন্নয়ন, নিরাপত্তা নিশ্চিতকরণে জড়িত সমস্যাসমূহের উদ্ভাবকমূলক সহজ ও দ্রুত সমাধানের লক্ষ্যে অধিদপ্তরের কার্যক্রম সহজ, শক্তিশালী ও টেকসই যোগাযোগ মাধ্যম হিসেবে ওয়েব বেইজড অধিদপ্তর-ভোক্তা-ব্যবসায়ী সমন্বয়ে একটি প্লাটফর্ম তৈরি করা যেতে পারে। দেশীয় ইনোভেটিভ প্রযুক্তি বাস্তবায়নের উপর গুরুত্বারোপ করা প্রয়োজন। বাংলাদেশের সার্বিক ও টেকসই আর্থ-সামাজিক উন্নয়নের জন্য অধিদপ্তরকে উৎসাহিত এবং ব্যবহারযোগ্য প্রযুক্তির উন্নয়নের ওপর জোর দিতে হবে।

৪র্থ শিল্প বিপ্লবের সম্ভাব্য চ্যালেঞ্জ মোকাবেলায় জাতীয় ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তরের গৃহীতব্য কার্যক্রম-সম্পর্কিত সময়াবদ্ধ কর্মপরিকল্পনা

ক্রমিক	গৃহীতব্য কার্যক্রমের বিষয়/ক্ষেত্র	গৃহীতব্য কাজের নাম	একক	লক্ষ্যমাত্রা	কার্যসম্পাদনের সময়কাল	দায়িত্বপ্রাপ্ত ব্যক্তি/শাখা/টিম
১	কর্মকর্তাবৃন্দের মধ্যে উদ্ভাবন ও ৪র্থ শিল্প বিপ্লব সম্পর্কিত সম্যক ধারণা ও সচেতনতা তৈরি	উদ্ভাবন ও ৪র্থ শিল্প বিপ্লব সম্পর্কিত কর্মশালা আয়োজন	সংখ্যা	১	ডিসেম্বর, ২০২২	ইনোভেশন টিম
২	4IR টিম গঠন ও ফোকাল পয়েন্ট নির্বাচন	4IR কর্মপরিকল্পনা বাস্তবায়নের জন্য টিম গঠন ও ফোকাল পয়েন্ট নির্বাচন	সংখ্যা	১	নভেম্বর, ২০২২	ইনোভেশন টিম
৩	৪র্থ শিল্প বিপ্লবের সম্ভাব্য চ্যালেঞ্জ মোকাবেলায় 4IR বিষয়ক কর্মশালার আয়োজন	কর্মশালা আয়োজন	সংখ্যা	২	ডিসেম্বর, ২০২২	ইনোভেশন টিম
৪	4IR বিষয়ক প্রশিক্ষণ	ক) বেসিক ডিজিটাল লিটারেসি খ) বেসিক আইওটি এবং রোবোটিক্স গ) বিগ ডাটা, ডেটা এনালিটিক্স ঘ) 5G এবং থ্রিডি প্রিন্টিং ঙ) আর্টিফিসিয়াল ইন্টিলিজেন্স এবং অটোমেশন চ) ৪র্থ শিল্পবিপ্লব ও সাসটেনিবিলিটি	সংখ্যা	২	জুন, ২০২৩	ইনোভেশন টিম
৫	সাইবার সিকিউরিটি বিষয়ে প্রশিক্ষণ	i. Cyber Security Essential ii. Cyber Security in e-Governance iii. Cloud Security Essentials iv. Introdution to system and Network Security	সংখ্যা	২	জুন, ২০২৩	ইনোভেশন টিম
৬	সিসিএমএস শীর্ষক সফটওয়্যার পাইলটিং	সফটওয়্যার পাইলটিং	তারিখ	৩১.০৫.২০২৩	৩১.০৫.২০২৩	অভিযোগ শাখা
৭	সিসিএমএস শীর্ষক সফটওয়্যার বাস্তবায়ন	সফটওয়্যার বাস্তবায়ন	তারিখ	৩০.০৬.২০২৪	৩০.০৬.২০২৪	অভিযোগ শাখা
৮	প্রণোদনা প্রদান	উদ্ভাবনের সাথে সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তাবৃন্দকে প্রণোদনা প্রদান	সংখ্যা	২ জন	৩০.০৬.২০২৩	ইনোভেশন টিম

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

স্মারক নম্বর: ২৬.০৪.০০০০.১১০.০৫.৩১২.২২- ১৮৮ তারিখ: ২৬ অক্টোবর ২০২২ খ্রি:

বিষয় : ৪র্থ শিল্প বিপ্লবের সম্ভাব্য চ্যালেঞ্জ মোকাবেলায় জাতীয় ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তরের কর্মপরিকল্পনাটি প্রেরণ।

উপর্যুক্ত বিষয়ের প্রেক্ষিতে জানানো যাচ্ছে যে, জাতীয় ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তরের ই-গভর্ন্যান্স ও উদ্ভাবন কর্মপরিকল্পনা ২০২২-২৩ অর্থবছরের কার্যক্রম ১.৪ এর (১.৪.১) এর নির্দেশনা অনুযায়ী অধিদপ্তরের ৪র্থ শিল্প বিপ্লবের সম্ভাব্য চ্যালেঞ্জ মোকাবেলায় অধিদপ্তরের কর্মপরিকল্পনাটি প্রস্তুত করা হয়েছে।

এমতাবস্থায়, ৪র্থ শিল্প বিপ্লবের সম্ভাব্য চ্যালেঞ্জ মোকাবেলায় জাতীয় ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তরের প্রস্তুতকৃত কর্মপরিকল্পনাটি সদয় অবগতি ও প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণের জন্য প্রেরণ করা হলো।

সংযুক্তি : বর্ণনামতে ০৫ (পাঁচ) পৃষ্ঠা।

২৬/১০/২০২২

(এ.এইচ.এম. সফিকুজ্জামান)
মহাপরিচালক (অতিরিক্ত সচিব)
ফোন: ৮১৮৯৪২৬
ই-মেইল: dg@dncrp.gov.bd

সিনিয়র সচিব
বাণিজ্য মন্ত্রণালয়
বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা।

অনুলিপি :
১। উপসচিব (প্রশাসন-২), বাণিজ্য মন্ত্রণালয়, বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা।
২। অফিস কপি।