



বার্ষিক প্রতিবেদন

২০২২-২৩

গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার
বাণিজ্য মন্ত্রণালয়
জাতীয় ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তর
নড়াইল জেলা কার্যালয়, নড়াইল।
www.dncrp.narail.gov.bd

মোবাইল নম্বর : ০১৩১৮-৩৯৬৯৬৯
ফোন নম্বর : ০২৪৭৭৭৭৩৩০৬
ই-মেইল : ad-narail@dncrp.gov.bd

সূচিপত্র

১। রূপকল্প

২। অভিলক্ষ্য

৩। কৌশলগত উদ্দেশ্য

৪। প্রশাসনিকসহ অন্যান্য কার্যক্রম

৫। অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা

৬। তথ্য বাতায়ন

৭। জাতীয় শুদ্ধাচার কৌশল

৮। সিটিজেন চার্টার

৯। মানব সম্পদ উন্নয়ন

১. **রূপকল্প (Vision):** ভোক্তার অধিকার নিশ্চিতকরণ

২. **অভিলক্ষ্য (Mission):** ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ আইন ২০০৯ এর প্রচার ভোক্তা অধিকার, বিরোধী কার্য প্রতিরোধ ও প্রতিকারের মাধ্যমে ভোক্তার অধিকার সংরক্ষণ ও উন্নয়ন।

৩. **কৌশলগত উদ্দেশ্যসমূহ (Strategic Objectives) :**

১. ভোক্তার অধিকার সংরক্ষণ ও সচেতনতা বৃদ্ধি

২. ভোক্তা-অধিকার লঙ্ঘনজনিত অভিযোগ নিষ্পত্তি।

৩. **প্রশাসনিকসহ অন্যান্য কার্যক্রম :**

❖ নড়াইল জেলা কার্যালয় হতে ২০২২-২৩ অর্থবছরে ভোক্তা-অধিকার বিরোধী কার্য প্রতিরোধে বাজার তদারকিমূলক কার্যক্রমের অংশ হিসেবে ৮৮টি বাজার তদারকিমূলক অভিযান পরিচালনা করা হয় এবং ৯৯০টি প্রতিষ্ঠান পরিদর্শন করা হয়। পরিদর্শনকালে ৪৪৪টি প্রতিষ্ঠানকে ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ আইন, ২০০৯ এর বিভিন্ন ধারা লঙ্ঘনের অপরাধে প্রশাসনিক ব্যবস্থা হিসেবে ৬,৮৫,১০০/- (ছয় লক্ষ পঁচাত্তর হাজার একশত) টাকা জরিমানা আরোপ ও আদায় করা হয় এবং আরোপিত জরিমানার সম্পূর্ণ টাকা সরকারি কোষাগারে জমা প্রদান করা হয়।

❖ ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ আইন, ২০০৯ সম্পর্কে সকল শ্রেণি জনগণ, পেশাজীবী, ব্যবসায়ী, স্টকহোল্ডার, ছাত্র ও শিক্ষকসহ ভোক্তা সাধারণকে অবহিত ও সচেতন করা এবং ব্যাপক প্রচারের লক্ষ্যে ১২টি সচেতনতামূলক সভা আয়োজন এবং ০২টি (সদর উপজেলা ব্যতীত) উপজেলায় ০৪ টি সেমিনার এবং জেলায় ০১ টি সেমিনার আয়োজন করা হয়।

❖ ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ আইন, ২০০৯ সম্পর্কে সকল শ্রেণি জনগণ, পেশাজীবী, ব্যবসায়ী, স্টকহোল্ডার, ছাত্র ও শিক্ষকসহ ভোক্তা সাধারণকে অবহিত ও সচেতন করা এবং ব্যাপক প্রচারের লক্ষ্যে ২০২২-২৩ অর্থ বছরে ২৩০০টি প্যাম্পলেট, ৩৮০০টি লিফলেট বিতরণ করা হয়।

❖ নড়াইল জেলা এবং এর আওতাধীন ০২টি (সদর উপজেলা ব্যতীত) উপজেলায় ১৫ মার্চ ২০২৩ তারিখে বিশ্ব ভোক্তা-অধিকার দিবস উদযাপন উপলক্ষ্যে আলোচনা সভা ও র্যালীর আয়োজন করা হয়।

৫. অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা :

- ❖ ভোক্তাদের নিকট হতে প্রাপ্ত ২৩টি লিখিত অভিযোগের মধ্যে ২২ টি নিষ্পত্তি করা হয়।
- ❖ দাপ্তরিক ই-মেইল এর মাধ্যমে অভিযোগ গ্রহণ করা হয় এবং অতি দ্রুততার সাথে সেইসব অভিযোগগুলো নিষ্পত্তি করা হয়ে থাকে।
- ❖ ভোক্তাগণের অভিযোগ দায়েরর জন্য অধিদপ্তর কর্তৃক নির্ধারিত অভিযোগ ফরম ওয়েবসাইটে আপলোড করা হয়েছে।

৬. তথ্য বাতায়ন : বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তি অনুসারে তথ্য বাতায়ন হালনাগাদ করা হয়।

৭. জাতীয় শুদ্ধাচার কৌশল (NIS) : শুদ্ধাচার কৌশল বাস্তবায়নের নিমিত্ত সমঝাবদ্ধ কর্মপরিকল্পনা অনুযায়ী ২০২২-২৩ অর্থ বছরে নৈতিকতা কমিটি কর্মপরিকল্পনার যাবতীয় কার্যক্রম সম্পাদন করেছে।

৮. সিটিজেন চার্টার : অত্র কার্যালয়ের ওয়েবসাইটে এবং অফিস চত্বরে 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 কার্যালয় সচেষ্ট রয়েছে।

৯. মানব সম্পদ উন্নয়ন : ২০২২-২৩ অর্থ বছরে প্রশিক্ষণ কর্মপরিকল্পনা অনুযায়ী পেশাগত দক্ষতা বৃদ্ধির লক্ষ্যে প্রশিক্ষণ কার্যক্রম গ্রহণ করা হয়েছে।

সহকারী পরিচালক
জাতীয় ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তর
নড়াইল জেলা কার্যালয়, নড়াইল