গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার
জাতীয় ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তর
জেলা কার্যালয়, সিলেট।
www.dncrp.sylhet.gov.bd

ধারণা

উদ্ভাবনী উদ্যোগ/ধারণার নাম: অনলাইন প্লাটফর্মে অভিযোগের শুনানী গ্রহণ ও অভিযোগ নিষ্পত্তি।

প্রকল্পের সংক্ষিপ্ত বিবরণ: ভোক্তারা যেমন ভাবে অনলাইনে অভিযোগ দায়ের করেন একইভাবে তাদের অভিযোগ নিষ্পত্তির শুনানীও জুম প্লাটফর্মে গ্রহণ করা হবে। অভিযোগ গ্রহণের সময় অভিযোগকারীর একটি অপশন থাকবে যে তিনি সরাসরি/অনলাইন শুনানীতে অংশ গ্রহণ করতে ইচ্ছুক। পছন্দকৃত অপশনের ভিত্তিতে অভিযোগকারী ও অভিযুক্তকে যে নোটিশ পাঠানো হয় তার সাথে জুম আইডি ও সময় দিয়ে দেয়া হবে। অভিযোগ প্রমাণিত হলে অভিযুক্ত প্রতিষ্ঠান জরিমানার টাকা ৫ কার্যদিবসের মধ্যে অফিসে এসে দিয়ে যাবেন। আর প্রনোদনার ২৫ শতাংশ টাকা মোবাইল ব্যাংকিং মারফত প্রেরণ করা হবে।

উদ্যোগ/ধারণা গ্রহণের যৌক্তিকতা:

ডিজিটালাইজেশন: জাতীয় ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তর বাংলাদেশের সরকারি দপ্তরসমূহের ডিজিটালাইজেশনের পথিকৃৎ। ইতিমধ্যেই আমরা বিভিন্ন ধরণের সেবা অনলাইনে দিয়ে থাকি। অনলাইনে শুনানী গ্রহণ হবে বাংলাদেশ তথা বিশ্বের কোন প্রথম প্রতিষ্ঠান হিসেবে ডিজাটাল মাধ্যমে অভিযোগ নিষ্পত্তি। যা সাধারণ ভোক্তা ও ব্যবসায়ীদের ব্যপক প্রশংসা লাভ করবে।

বিচার ব্যবস্থায় পরিবর্তন:বাংলাদেশে আইন আদলতের প্রতি সাধারণ মানুষের আস্থার স্থলে একধরণের ভিতি কাজ করে। ভোক্তা অধিদপ্তর এই জায়গাটাতে ইতিমধ্যেই পরিবর্তন নিয়ে এসেছে। তাই একটি আধাবিচারিক কতৃপক্ষ হিসেবে আমরা প্রথম হিসেবে অনলাইনে বিচারিক কার্যক্রম পরিচালনা করে বিচারিক কাজকে সহজ ও জনবান্ধব করে তুলতে পারবো।

সময়, যাতায়াত ও খরচ হ্রাস: সেবা প্রদানের ক্ষেত্রে দেখা যায় অনেক ভোক্তা কিংবা ব্যবসায়ী তার মূল্যবান সময় ব্যয় করে শুনানিতে হাজির হতেহচ্ছে। ট্রাফিক জ্যাম, দুরবর্তী গন্তব্য, যানবাহনের দূর্লবতা প্রবৃত্তি বিভিন্ন সমস্য কমিয়ে সেবা গ্রহীতার অনেক সময় বাচাবে। পাশাপাশি সেবা প্রদানকারীরাও অধিক সংখ্যাক শুনানী গ্রহণ করতে পারবেন যার ফলে দ্রুত সেবা প্রদান সম্ভব হবে। বিশেষ করে পর্যটন এলাকার আগত পর্যটকদের জন্য সেবা লাভ সহজ হবে। পাশাপাশি এক বা একাধিক শুনানীতে হাজির হতে অভিযোগকারী ও অভিযুক্ত উভয়ের খরচ কমবে।

প্রত্যাশিত সুফল: সহজ ও সুলভে ভোক্তারা প্রতিকার লাভ করবে পাশাপাশি ব্যবসায়ীদের হয়রানি কমবে। সর্বোপরি ভোক্তা অধিদপ্তর আরো জনবান্ধব ও জনপ্রিয় হয়ে ওঠবে।

সম্ভাব্য খরচ :প্রতিটি কার্যালয়ের জন্য পৃথক জুম মিটিং আইডি তৈরি করণ বাবদ খরচ।

০৫/০৯/২০২৩
মো. আমিরুল ইসলাম মাসুদ
সহকারী পরিচালক
সিলেট জেলা কার্যালয়
মোবাইল-০১৭২২৬৫১৪১৫

উপপরিচালক
জাতীয় ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তর,
বিভাগীয় কার্যালয়, সিলেট।