

গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার
 জাতীয় ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তর
 ঢাকা বিতর্কীয় কার্যালয়

১ কার্যালয়: নাজির হিট্রিবি ভবন-৯৯ ভলো, ঢাকা
www.dnccrp.gov.bd

সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (সিটিজেন চার্টার)

১. ভিশন ও মিশন
 মিশন (Vision) : ভোক্তা-অধিকার নিশ্চিতকরণ।

অভিযোগ (Mission) : ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ আইন, ২০০৯ এর কার্যকর বাস্তবায়নে ভোক্তা-অধিকার বিরোধী কার্যক্রম প্রতিরোধ এবং ভোক্তা-অধিকার সংশ্লিষ্ট অভিযোগ নিষ্পত্তির মাধ্যমে ভোক্তার অধিকার সংরক্ষণ। ২. প্রতিশ্রুতি সেবাসমূহ(২.১) নাগরিক সেবা :

ক্রম	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবাসূচী এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
১	ভোক্তা-অধিকার সাজেশন/অনুশীলিত অভিযোগ ও নিষ্পত্তির মাধ্যমে অভিযোগ প্রদান	অভিযোগ প্রাপ্তির পর ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ আইন, ২০০৯ অনুযায়ী যথাযথ বিধি বিধান অনুসরণপূর্বক তদন্ত ও নিষ্পত্তিকরণ	১। অভিযোগ অবশ্যই লিখিত হতে হবে। ২। অভিযোগকারী নিজের এবং পণ্য বা সেবা বিক্রয়কারী প্রতিষ্ঠানের পূর্ণাঙ্গ ঠিকানা সহ লিখিত অভিযোগ দাখিল করতে অথবা স্বহস্তে অভিযোগ দাখিল করতে পারবেন। অভিযোগ দায়ের ফর্মসহ এর প্রাপ্তি স্থান: অধিদপ্তরের ওয়েবসাইট।	বিনামূল্যে	৩০ (ত্রি) কার্যদিবস	১। জনাব মোজিনা মুলতানা, সড়কারী পরিচালক ফোন: ০২-৫৫০২৩৮৮৫ ইমেইল: ad-dhakadiv@dnccrp.gov.bd ২। জনাব মো: মাহমুদ রহমান, সড়কারী পরিচালক (সি.এস।) ফোন: ০২-৮১৮৯২০৪ ইমেইল: admnet2-dhakadiv@dnccrp.gov.bd ৩। জনাব মাহমুদা আক্তার, সড়কারী পরিচালক (সি.এস।) ফোন: ০২-৫৫০২৩৮৮৬ ইমেইল: admet3-dhakadiv@dnccrp.gov.bd ৪। জনাব মাহমুদা ইসলাম, সড়কারী পরিচালক (সি.এস।) ইমেইল: farhanaislamjantra@gmail.com ফোন : ০২-৮১৮৯২০২৮

Signature
 ২৭/১২/২২

১০
 J:\desktop\dxtop\citizen charter dhaka division.docx
 পৃষ্ঠা ৬ এর ১


মোঃ মাহমুদ রহমান
 সড়কারী পরিচালক (সি.এস।)
 ঢাকা বিতর্কীয় কার্যালয়

স্বাক্ষর মোঃ মাহমুদ রহমান
 ১২/১২/২২
 ঢাকা বিতর্কীয় কার্যালয়, ঢাকা

--	--	--	--	--	--	--	--

২.২) প্রাতিষ্ঠানিক সেবা (কোন আইনের অধীন নিবন্ধিত কোন তোক্তা সংস্থা/পংশ্চিষ্ট পাইকারী ও খুচরা ব্যবসায়ী):

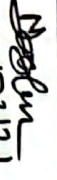
ক্রম	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার (নাম, পদবি, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১	তোক্তা-অধিকার লঙ্ঘনজনিত অভিযোগ তদন্ত ও নিষ্পত্তির মাধ্যমে প্রতিকার প্রদান	অভিযোগ প্রাপ্তির পর তোক্তা - অধিকার সংরক্ষণ আইন-২০০৯ অনুযায়ী যথাযথ বিধি বিধান অনুসরণপূর্বক তদন্ত ও নিষ্পত্তিকরণ	১। অভিযোগ অবশ্যই লিখিত হতে হবে। ২। অভিযোগকারী নিজের ও পণ্য বা সেবা বিক্রয়কারী প্রতিষ্ঠানের পূর্ণাঙ্গা চিকানাসহ নির্ধারিত অভিযোগ দায়ের ফরমে অথবা স্বহস্তে অভিযোগ দায়ের করতে পারবেন। অভিযোগ দায়ের ফরম এর প্রাপ্তি স্থান: অধিদপ্তরের ওয়েবসাইট।	বিনামূল্যে	৬০ (ষাট) কার্যদিবস	জনাব মোজিনা সুলতানা, সহকারী পরিচালক ফোন: ০২-৫৫০১৩৮৮৫ ই-মেইল: ad-dhakadiv@dngrp.gov.bd


২৭/১২/২০২২
মোঃ সাগরহুদা রহমান
সহকারী পরিচালক (উপ-সচিব)
উপ-পরিচালক কার্যালয়
ঢাকা বিভাগীয় কার্যালয়, ঢাকা
জাতীয় তোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তর
কোনাকা মহলাঘর


২৭/১২/২০২২
ফনজুর মোহাম্মদ শাহরিয়ার
উপ-পরিচালক (উপ-সচিব)
উপ-পরিচালক কার্যালয়
ঢাকা বিভাগীয় কার্যালয়, ঢাকা
জাতীয় তোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তর
কোনাকা মহলাঘর

২.৩) অভ্যন্তরীণ সেবা :

ক্রম	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	সার্বভৌম কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন নম্বর ও ইমেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১	কর্মকর্তা ও কর্মচারীদের অর্জিত ছুটি মঞ্জুর/অগ্রায়ন	সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তা/কর্মচারীদের আবেদনের ভিত্তিতে নির্ধারিত ছুটি বিধিমালা অনুযায়ী মঞ্জুর /উৎসতন অফিসে অগ্রায়ন	ক. সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তা/কর্মচারীদের আবেদন। খ. ছুটি প্রাপ্যতার সনদ। *কর্মকর্তাদের ক্ষেত্রে হিসাবরক্ষণ অফিস থেকে। *কর্মচারীদের ক্ষেত্রে সংশ্লিষ্ট অফিস হতে এই সনদ গ্রহণ করতে হবে।	বিনামূল্যে	০৫ (পাঁচ) কার্যদিবস	জনাব সৌজিনা সুলতানা সহকারী পরিচালক ফোন: ০২-৫৫০২৩৮৮৫ ই-মেইল: ad-dhakadiv@dnccrp.gov.bd
২	সহকারী পরিচালক এবং ৩য় ও ৪র্থ শ্রেণীর কর্মচারীগণের নৈমিত্তিক ছুটি মঞ্জুর।	সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তা ও কর্মচারীগণের আবেদনের ভিত্তিতে ছুটি মঞ্জুর করা হয়।	ক. সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তা ও কর্মচারীর আবেদনপত্র।	বিনামূল্যে	০৩ (তিন) কার্যদিবস।	
৩	কর্মকর্তা ও কর্মচারীদের শ্রুতি বিনোদন ছুটি ও ভাতার আবেদন মঞ্জুর/অগ্রায়ন।	সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তা/কর্মচারীদের আবেদনের ভিত্তিতে শ্রুতি বিনোদন ছুটি ও ভাতার আবেদন নির্ধারিত ছুটি বিধিমালা অনুযায়ী মঞ্জুর /উৎসতন অফিসে অগ্রায়ন করা হয়।	ক. সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তা/কর্মচারীদের আবেদন। খ. ছুটি প্রাপ্যতার সনদ (প্রাপ্তি স্থান: সংশ্লিষ্ট হিসাব রক্ষণ অফিস)। গ. পূর্ববর্তী মঞ্জুরীকৃত আদেশের কপি ঘ. প্রয়োজ্য ক্ষেত্রে সংশ্লিষ্ট অফিস প্রধানের ছুটি মঞ্জুরের সুপারিশ।	বিনামূল্যে	০৩ (তিন) কার্যদিবস।	
৪	নারী কর্মকর্তা ও কর্মচারীদের মাতৃত্বকালীন ছুটি মঞ্জুর/অগ্রায়ন।	সংশ্লিষ্ট নারী কর্মকর্তা/কর্মচারীদের আবেদনের ভিত্তিতে নির্ধারিত ছুটি বিধিমালা অনুযায়ী মঞ্জুর /উৎসতন অফিসে অগ্রায়ন করা হয়।	ক. সংশ্লিষ্ট নারী কর্মকর্তা/কর্মচারীদের আবেদন। খ. ছুটি প্রাপ্যতার মেডিক্যাল সার্টিফিকেট। গ. প্রয়োজ্য ক্ষেত্রে সংশ্লিষ্ট অফিস প্রধানের ছুটি মঞ্জুরের সুপারিশ।	বিনামূল্যে	০২ (দুই) কার্যদিবস	
৫	সাধারণ ভবিষ্য তহবিল হতে অগ্রিম/ঋণ মঞ্জুরের আবেদন অগ্রায়ন।	নির্ধারিত ফরমে আবেদনের ভিত্তিতে সাধারণ ভবিষ্য তহবিল হতে অগ্রিম/ঋণ মঞ্জুরের আবেদন অগ্রায়ন করা হয়।	ক। সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তা/কর্মচারীর আবেদন। খ। হিসাবরক্ষণ কার্যালয়ের ভবিষ্য তহবিলের হিসাব বিবরণী।	বিনামূল্যে	০৫ (পাঁচ) কার্যদিবস	


২৭/১২/২২
শেখ মাহমুদুল রহমান
সহকারী পরিচালক সেবা
ঢাকা বিভাগীয় কার্যালয়
জাতীয় ভোক্তা-স্বাক্ষর সংরক্ষণ অফিসের
বাণিজ্য মহল্লার


২৭/১২/২২
জনাব মোহাম্মদ শাহরিয়ার
উপ-পরিচালক (উপ-সচিব)
জাতীয় ভোক্তা-স্বাক্ষর সংরক্ষণ অফিসের
ঢাকা বিভাগীয় কার্যালয়, ঢাকা

৬	কর্মকর্তা/কর্মচারীদের উচ্চ শিক্ষা গ্রহণের অনুমতির আবেদন অত্রায়ন।	সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তা/কর্মচারীর আবেদনের ভিত্তিতে।	ক. সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তা/কর্মচারীর আবেদন। খ. সংশ্লিষ্ট শিক্ষাপ্রতিষ্ঠানে ভর্তি প্রমাণপত্র। গ. প্রয়োজ্য ক্ষেত্রে সংশ্লিষ্ট অফিস প্রাধানের সুপারিশ।	বিনামূল্যে	০৪ (চার) কার্যদিবস
৭	কর্মকর্তা/কর্মচারীদের ভ্রমণভাতাসহ অন্যান্য ভাতা সংক্রম।	নির্ধারিত ফরমে আবেদনের ভিত্তিতে	ক. ভ্রমণসূচি। খ. বাজেট বরাদ্দ। গ. নির্ধারিত ফরমে বিল দাখিল।	বিনামূল্যে	০৫ (পাঁচ) কার্যদিবস

৩) ভাওতাধীন দপ্তরসংস্থা/অন্যান্য প্রতিষ্ঠানসমূহের সিটিজেনস চার্টার লিঙ্ক আকারে যুক্ত করতে হবে : প্রয়োজ্য নহে।

৪) আপনার (সেবা গ্রহীতার) কাছে আমাদের (সেবা প্রদানকারীর) প্রত্যাশা:

ক্রমিক নং	অভিযোগ অবশ্যই লিখিত হবে	প্রতিশ্রুত/কাজকত সেবা প্রাপ্তির লক্ষ্যে করণীয়
১	অভিযোগকারী অভিযোগ দাখলের সময় আবশ্যিকভাবে তাঁর পূর্ণ নাম, পিতা ও মাতার নাম, ঠিকানা, ফোন, ফ্যাক্স ও ই-মেইল নম্বর (যদি থাকে) এবং পেশা উল্লেখ করবেন অথবা নির্ধারিত ফরমে সম্পূর্ণভাবে পূরণকৃত আবেদন জমা প্রদান করবেন।	
৩	প্রয়োজ্য ক্ষেত্রে মোবাইল মেসেজ/ই-মেইলের নির্দেশনা অনুসরণ করা	
৪	আবেদন ফর্মের সাথে প্রয়োজনীয় দালিলিক প্রমাণাদি জমা প্রদান। যেমন: অভিযোগের সাথে যথাযথ প্রমাণ ও নমুনা দাখিল করতে হবে।	
৫	কার্য উত্তর হওয়ার ৩০দিনের মধ্যে অভিযোগ দায়ের করতে হবে।	
৬	শুনানির জন্য ধার্যকৃত তারিখ ও নির্ধারিত সময়ে উপস্থিত থাকা।	
৭	সেবা গ্রহণের জন্য অনাবশ্যিক ফোন/ভদরিবর না করা	

(Signature)

২৭/১২/২১

নোঃ মাপসফর বহমান
স্বাক্ষরি পঞ্জিলক মেট্রা
ঢাকা বিত্তীয় কার্যালয়
স্বাক্ষরিত সেবা গ্রহীতার স্বাক্ষর অধিভূমি
৯ দিনীয়া সড়কপথ

(Signature)

২৭/১২/২১

জনস্বাস্থ্য সেবা বিভাগ
উপ-পরিচালক (উপ-সার্ভিস)
স্বাক্ষরিত সেবা গ্রহীতার স্বাক্ষর অধিভূমি
ঢাকা বিত্তীয় কার্যালয়, ঢাকা
স্বাক্ষরিত সেবা গ্রহীতার স্বাক্ষর

\\dsktop\dextop\citizen charter dhaka

division.docx
পৃষ্ঠা ৬ এর ৪