

গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার  
জাতীয় ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তর  
ঢাকা বিভাগীয় কার্যালয়  
১ কারওয়ান বাজার (টিসিবি ভবন-৯ম তলা), ঢাকা  
[www.dnccrp.gov.bd](http://www.dnccrp.gov.bd)

সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (সিটিজেনস চার্টার)

১. ভিশন ও মিশন

বুপকল্প (VISION): ভোক্তা-অধিকার নিশ্চিতকরণ।

অভিলক্ষ্য (MISSION): ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ আইন, ২০০৯ এর কার্যকর বাস্তবায়নে ভোক্তা-অধিকার বিরোধী কার্যক্রম প্রতিরোধ এবং অভিযোগ নিষ্পত্তির মাধ্যমে ভোক্তার অধিকার সংরক্ষণ।

২. প্রতিশ্রুত সেবাসমূহ

২.১) নাগরিক সেবা

ক্রমিক নম্বর	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তি স্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন নম্বর ও ইমেইল)
১।	ভোক্তা-অধিকার লঙ্ঘনজনিত প্রাপ্ত অভিযোগ তদন্ত ও নিষ্পত্তি	অভিযোগ প্রাপ্তির পর যথাযথ বিধি বিধান অনুসরণপূর্বক অভিযোগসমূহের তদন্ত ও নিষ্পত্তিকরণ	(৪) <u>প্রয়োজনীয় কাগজপত্র:</u> ক) নির্ধারিত ফরমে লিখিত অভিযোগ খ) অভিযোগের যথাযথ প্রমাণ (ভাউচার ও অন্যান্য প্রমাণক) <b>তথ্য প্রাপ্তি স্থান:</b> অধিদপ্তরের ওয়েবসাইট, হটলাইন (১৬১২২), ঢাকা বিভাগীয় কার্যালয়	(৫) বিনামূল্যে	(৬) ৬০ (ষাট) কার্য দিবস	১। জনাব বিকাশ চন্দ্র দাস উপ পরিচালক ফোন: +৮৮০২-৬৮৩৮০৮৪৪৭ মোবাইল: +৮৮০২-৫৫০১৪৩৮৫ ইমেইল: <a href="mailto:dd-dhaka@dnccrp.gov.bd">dd-dhaka@dnccrp.gov.bd</a>

১৬

২.২) প্রাতিষ্ঠানিক সেবা কোন আইনের অধীন নিবন্ধিত কোন তত্ত্বা সংস্থা/সংশ্লিষ্ট পাইকারী ও খুচরা ব্যবসায়ী)

ক্রমিক নম্বর	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা নাম, পদবি, ফোন নম্বর ও ইমেইল
১	(২) সভা/সেমিনার/প্রশিক্ষণ/ ওয়ার্কশপে কর্মকর্তা মনোনয়ন/প্রেরণ	(৩) পত্রের মাধ্যমে/সরাসরি	(৪) সেবা প্রত্যাশী প্রতিষ্ঠানের আমন্ত্রণ বা অনুরোধ পত্র	(৫) বিনামূল্যে	(৬) ০৫ (পাঁচ) কার্যদিবস	(৭) জনাব ফাহিমিনা আক্তার সহকারী পরিচালক (মোটো-১) মোবাইল: +৮৮-০১৩১৮-৩৯৬২৬৮ ফোন: +৮৮০২-৫৫০১৩৮৮ ইমেইল: admet2- dhakadiv@dngrp.gov

২.৩) অভ্যন্তরীণ সেবা

ক্রমিক নম্বর	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা নাম, পদবি, ফোন নম্বর ও ইমেইল
১	(২) কর্মকর্তা/কর্মচারীদের ভ্রমণভাতাসহ অন্যান্য ভাতা মঞ্জুর।	(৩) নির্ধারিত ফরমে আবেদনের ভিত্তিতে	(৪) প্রয়োজনীয় কাগজপত্র: ক. ভ্রমণপুঁজি খ. ভ্রমণ বৃত্তান্ত গ. বাজেট বরাদ্দ পত্র ঘ. নির্ধারিত ফরমে বিল দাখিল। প্রাপ্তিস্থান: ঢাকা বিভাগীয় কার্যালয় ও ওয়েবসাইট।	(৫) বিনামূল্যে	(৬) ০৭ (সাত) কার্যদিবস	(৭) জনাব ফাহিমিনা আক্তার সহকারী পরিচালক (মোটো-১) মোবাইল: +৮৮-০১৩১৮-৩৯৬২৬৮ ফোন: +৮৮০২-৫৫০১৩৮৮ ইমেইল: admet2- dhakadiv@dngrp.gov
২	(২) কর্মকর্তা/কর্মচারীদের অর্জিত ছুটি মঞ্জুর/অগ্রায়ন ও নারী কর্মকর্তাগণের মাতৃত্বকালীন ছুটি মঞ্জুর	(৩) কর্মকর্তা/কর্মচারীদের আবেদনের ভিত্তিতে নির্ধারিত ছুটি বিস্মালা অনুযায়ী মঞ্জুর/উর্ধ্বতন অফিসে অগ্রায়ন	(৪) প্রয়োজনীয় কাগজপত্র: ক. সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তা/কর্মচারীদের আবেদন। খ. ছুটি প্রাপ্যতার সনদ গ. হিসাবরক্ষণ অফিস প্রাপ্তিস্থান: সংশ্লিষ্ট কার্যালয়	(৫) বিনামূল্যে	(৬) ০৭ (সাত) কার্যদিবস	(৭) জনাব ফাহিমিনা আক্তার সহকারী পরিচালক (মোটো-১) মোবাইল: +৮৮-০১৩১৮-৩৯৬২৬৮ ফোন: +৮৮০২-৫৫০১৩৮৮ ইমেইল: admet2- dhakadiv@dngrp.gov

১৫

৩) আওতাধীন দপ্তর/সংস্থা/অন্যান্য প্রতিষ্ঠানসমূহের সিটিজেনস চার্টার লিঙ্ক আকারে যুক্ত করতে হবে: প্রয়োজ্য নহে।

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

ক্রমিক নং	প্রতিমুভ/কাজিকৃত সেবা প্রাপ্তির লক্ষ্যে করণীয়
১	অভিযোগটি অবশ্যই লিখিতহতে হবে
২	অভিযোগকারী অভিযোগ দায়েরের সময় আবশ্যিকভাবে তাঁর পূর্ণ নাম, পিতা ও মাতার নাম, ঠিকানা, ফোন, যোগাযোগ 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	কারণ উদ্ভবওয়ার ৩০দিনের মধ্যে অভিযোগদায়ের করা।
৬	শুনানির জন্য ধার্যকৃত তারিখ ও নির্ধারিত সময়ে উপস্থিত থাকা।
৭	সেবা গ্রহণের জন্য অনাবশ্যক ফোন/ভদবির না করা।

### ৫) অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা (GRS)

কোন নাগরিক (ভোক্তা) কোন কাজিকৃত সেবা না পেলে বা সেবা প্রাপ্তিতে অসন্তুষ্ট হলে দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার সঙ্গে যোগাযোগ করুন। তিনি সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে নিম্নোক্ত পদ্ধতিতে যোগাযোগ করে আপনার সমস্যা অবহিত করুন।

ক্রমিক	কখন যোগাযোগ করবেন	কার সঙ্গে যোগাযোগ করবেন	যোগাযোগের ঠিকানা	নিষ্পত্তির সময়সীমা
১	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা	নাম ও পদবি: জনাব বিকাশ চন্দ্র দাস, উপপরিচালক ঢাকা বিভাগীয় কার্যালয়, জাতীয় ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তর, ১ কারওয়ান বাজার (টিসিবি ভবন-৯ম তলা), ঢাকা মোবাইল: +৮৮০১৬৮৩৮০৮৪৪৭ ফোন: +৮৮০২-৫৫০১৪৩৮৫ ইমেইল: <a href="mailto:dd-dhaka@dngrp.gov.bd">dd-dhaka@dngrp.gov.bd</a> ওয়েব: <a href="http://www.dngrp.gov.bd">www.dngrp.gov.bd</a>	৩০ (ত্রিশ) কার্যদিবস
২	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	আপিল কর্মকর্তা	নাম ও পদবি: পরিচালক (প্রশাসন ও অর্থ), জাতীয় ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তর, ১ কারওয়ান বাজার (টিসিবি ভবন-৮ম তলা), ঢাকা ফোন: +৮৮০২৫৫০১৩২১০ ইমেইল: <a href="mailto:dir-admin@dngrp.gov.bd">dir-admin@dngrp.gov.bd</a> ওয়েব: <a href="http://www.dngrp.gov.bd">www.dngrp.gov.bd</a>	২০ (বিশ) কার্যদিবস

১৫

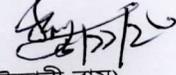
গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার  
বাণিজ্য মন্ত্রণালয়  
জাতীয় ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তর  
ঢাকা বিভাগীয় কার্যালয়  
১ কারওয়ান বাজার (টিসিবি ভবন-৮ম তলা), ঢাকা  
[www.dncrp.gov.bd](http://www.dncrp.gov.bd)

নম্বর: ২৬.০৪.০০০০.২০১.৬১.০৫৬.২১. ৩০

তারিখ: ০৫ নভেম্বর ২০২৩ খ্রি.

অফিস আদেশ

জাতীয় ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তরের ঢাকা বিভাগীয় কার্যালয়ের সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (সিটিজেন চার্টার) ২য় ত্রৈমাসিকে হালনাগাদ করে ওয়েবসাইটে নির্দেশক্রমে প্রকাশ করা হলো।



(ইন্দ্রানী রায়)

সহকারী পরিচালক

ফোন: ৫৫০১৩৮৮৫

ই-মেইল: [admet2-dhakadiv@dncrp.gov.bd](mailto:admet2-dhakadiv@dncrp.gov.bd)

বিতরণ (জ্যেষ্ঠতার ক্রমানুসারে নয়):

১। সহকারী পরিচালক (সকল), ঢাকা বিভাগীয় কার্যালয়, জাতীয় ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তর, ঢাকা।