



জাতীয় ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তর, বিভাগীয় কার্যালয়, ময়মনসিংহ



সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (Citizen's Charter)

রূপকল্প (Vision):

ভোক্তার অধিকার সংরক্ষণ ও ভোক্তা অধিকার বিরোধী কার্য প্রতিরোধ।

অভিলক্ষ (Mission):

- ভোক্তাদের স্বার্থ সংরক্ষণে ভোক্তা অধিকার বিরোধী কার্য প্রতিরোধ।
- ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ সংক্রান্ত বিভিন্ন নীতি ও প্রবিধানমালা প্রণয়নে সহায়তা প্রদান।
- ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণের সুফল ও ভোক্তা অধিকার বিরোধী কার্যের কুফল সম্পর্কে জনসাধারণকে সচেতন করার জন্য শিক্ষা ও প্রচারণামূলক কার্যক্রমসহ প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণ।
- ভোক্তা অধিকার সম্পর্কে গবেষণা কার্য পরিচালনায় সহায়তা প্রদান।
- জেলা, উপজেলা ও ইউনিয়ন পর্যায়ে ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ কমিটির সাথে সমন্বয় করা।
- প্রাতিষ্ঠানিক উন্নয়ন ও আধুনিক প্রযুক্তি অভিযোজনের মাধ্যমে সাশ্রয়ী, মানসম্পন্ন আন্তর্জাতিক মানের ভোক্তা অধিকার সংশ্লিষ্ট সেবা নিশ্চিতকরণ।
- ডিজিটাল পদ্ধতিতে অভিযোগ গ্রহণ ও নিষ্পত্তিকরণ এবং যাবতীয় দাপ্তরিক কার্য পরিচালনা।
- ব্যবসায়ী ও ভোক্তাদেরকে সচেতন করার লক্ষ্যে নিয়মিতভাবে গণশুনানী, সেমিনার মতবিনিময় সভা, সচেতনতামূলক সভা ও সমাবেশের আয়োজন করা।

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

- অভিযোগ অব্যাহতই লিখিত হওয়া।
- অভিযোগকারী কর্তৃক অভিযোগ দায়েরের সময় আবশ্যিকভাবে তাঁর পূর্ণ নাম পিতা ও মাতার নাম, ঠিকানা, ফ্যাক্স ও ই-মেইল নম্বর (যদি থাকে) এবং পেশা ও ইত্যাদি উল্লেখ করা অথবা সম্পূর্ণভাবে পূরণকৃত নির্ধারিত ফরমে অভিযোগ দায়ের করা।
- প্রযোজ্য ক্ষেত্রে এসএমএস/ই-মেইল নির্দেশনা অথবা অন্যান্য নির্দেশনা অনুসরণ করা।
- অভিযোগের সাথে প্রয়োজনীয় দালিলিক প্রমাণাদি যেমন: ক্যাশ-মেমো/ চালান/ রশিদ/অডিও/ভিডিও/ছবি/পণ্যের নমুনা ইত্যাদি প্রমাণক দাখিল করা।
- কারণ উদ্ভব হওয়ার ৩০ দিনের মধ্যে অভিযোগ দায়ের করা।
- শুনানির জন্য নির্ধারিত স্থান, তারিখ ও সময়ে উপস্থিত থাকা।
- সেবা গ্রহণের জন্য অনাবশ্যিক ফোন/তদবির না করা।

প্রতিশ্রুতি সেবাসমূহ:

১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮
ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা প্রদানের সর্বোচ্চ সময়	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র/ অভিযোগ দায়ের ফরম প্রাপ্তি স্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি (যদি থাকে)	শাখার নামসহ দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা, পদবী অফিসিয়াল টেলিফোন/মোবাইল ও ই-মেইল	উর্ধ্বতন কর্মকর্তা, পদবী, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ই-মেইল
১	ভোক্তা অধিকার লংঘনজনিত অভিযোগ দায়ের পরিচালনা ও নিষ্পত্তি	শুনানীর উপর নির্ভরশীল	১. লিখিত অভিযোগ। ২. অভিযোগের সাথে যথাযথ প্রমাণক (যেমন: ক্যাশ মেমো ভোক্তা অধিকার লংঘনজনিত ছবি, অডিও, ভিডিও ইত্যাদি) ৩. প্রযোজ্য ক্ষেত্রে পণ্যের নমুনা।	১. জাতীয় ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তর বিভাগীয় কার্যালয়, ময়মনসিংহ। ২. জাতীয় ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তর ময়মনসিংহ বিভাগাধীন জেলা কার্যালয়সমূহ। ৩. www.dncrp.gov.bd ৪. www.dncrp.mymensinghdiv.gov.bd	প্রযোজ্য নয়	সহকারী পরিচালক ফোন : ০২৯৯৭৭১০৭০৩ মোবাইল: ০১৩১৮-৩৯৭০০৩ ০১৩১৮-৩৯৭০০৪ ই-মেইল: dd-mymensingh@dncrp.gov.bd ddmymensingh901@gmail.com	উপপরিচালক ফোন : ০২৯৯৭৭১০৭০৩ ই-মেইল: dd-mymensingh@dncrp.gov.bd