

গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার
বাণিজ্য মন্ত্রণালয়
জাতীয় ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তর
জেলা কার্যালয়, ময়মনসিংহ
dnrcrp.mymensingh.gov.bd
সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (সিটিজেনস চার্টার)

১. ভিশন ও মিশন

রূপকল্প (Vision) : ভোক্তা- অধিকার নিশ্চিতকরণ।

অভিলক্ষ্য (Mission): ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ আইন, ২০০৯ এর কার্যকর বাস্তবায়নে ভোক্তা-অধিকার বিরোধী কার্য প্রতিরোধ এবং অভিযোগ নিষ্পত্তিকরণের মাধ্যমে ভোক্তার অধিকার নিশ্চিতকরণ।

২. প্রতিশ্রুত সেবাসমূহ

২.১) নাগরিক সেবা

ক্রমিক নম্বর	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১।	ভোক্তা-অধিকার লঙ্ঘনজনিত প্রাপ্ত অভিযোগ তদন্ত ও নিষ্পত্তি।	অভিযোগ প্রাপ্তির পর যথাযথ বিধি- বিধান অনুসরণপূর্বক অভিযোগসমূহের তদন্ত ও নিষ্পত্তিকরণ	প্রয়োজনীয় কাগজপত্রঃ ক) নির্ধারিত ফরমে লিখিত অভিযোগ। খ) অভিযোগের যথাযথ প্রমাণ (ভাউচার ও অন্যান্য প্রমাণক) তথ্যপ্রাপ্তি স্থানঃ ১। অনলাইনে অভিযোগ www.dnrcrp.com ২। অভিযোগ ফরম	বিনা মূল্যে	৬০(ষাট) কার্যদিবস	জনাব আব্দুস ছালাম সহকারী পরিচালক, জাতীয় ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তর জেলা কার্যালয়, ময়মনসিংহ। ফোনঃ ০২৯৯৭৭১০৩৩৫ মোবাইলঃ ০১৩১৮৩৯৬৯৩৬ ই-মেইলঃ ad-mymensingh@dnrcrp.gov.bd

২.২) প্রাতিষ্ঠানিক সেবা (কোন আইনের অধীন নিবন্ধিত কোন ভোক্তা সংস্থা/ সংশ্লিষ্ট পাইকারী বা খুচরা ব্যবসায়ী)

ক্রমিক নম্বর	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
২।	সভা/সেমিনার/প্র শিক্ষণ/ওয়ার্কসপে কর্মকর্তা মনোনয়ন	পত্রের মাধ্যমে/সরাস রি	সেবা প্রত্যাশী প্রতিষ্ঠানের আমন্ত্রণ বা অনুরোধপত্র	বিনামূল্যে	০৫(পাঁচ) কার্যদিবস	জনাব আব্দুস ছালাম সহকারী পরিচালক, জাতীয় ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তর জেলা কার্যালয়, ময়মনসিংহ। ফোনঃ ০২৯৯৭৭১০৩৩৫ মোবাইলঃ ০১৩১৮৩৯৬৯৩৬ ই-মেইলঃ ad-mymensingh@dnccrp.gov.bd

৩) আওতাধীন দপ্তর/সংস্থা/অন্যান্য প্রতিষ্ঠানসমূহের সিটিজেন চার্টার লিঙ্ক আকারে যুক্ত করতে হবেঃ প্রযোজ্য নয়।

৪) আপনার(সেবা গ্রহীতার) কাছে আমাদের (সেবা প্রদানকারীর) প্রত্যাশাঃ

ক্রমিক নং	প্রতিশ্রুত/কাজক্ষিত সেবা প্রাপ্তির লক্ষে করণীয়
১	অভিযোগটি অবশ্যই লিখিত হতে হবে
২	অভিযোগকারী অভিযোগ দায়েরের সময়আবশ্যিকভাবে তাঁন পূর্ণাঙ্গ নাম, পিতা ও মাতার নাম, ঠিকানা, ফোন নম্বর, ফ্যাক্স ও ই-মেইল(যদি থাকে) এবং পেশা উল্লেখ করবেন অথবা নির্ধারিত ফরমে সম্পূর্ণভাবে পূরণকৃত আবেদন জমা প্রদান করবেন।
৩	প্রযোজ্য ক্ষেত্রে মোবাইল মেসেজ/ই-মেইলে নির্দেশনা অনুসরণ করা
৪	আবেদন ফরমের সাথে প্রয়োজনীয় দালিলিক প্রমাণাদি জমা প্রদান; যেমনঃ অভিযোগের সাথে যথাযথ প্রমাণ ও নমুনা দাখিল করতে হবে।
৫	কারণ উদ্ভব হওয়ার ৩০(ত্রিশ) দিনের মধ্যে অভিযোগ দায়ের করা।
৬	শুনানির জন্য ধার্যকৃত তারিখ ও সময়ে উপস্থিত থাকা।
৭	সেবা গ্রহণের জন্য অনাবশ্যিক ফোন/তদবির না করা।

৫) অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা (GRS)

কোন নাগরিক (ভোক্তা) কোন কাজক্ষিত সেবা না পেলে বা সেবা প্রাপ্তিতে অসন্তুষ্ট হলে দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার সাথে যোগাযোগ করুন। তিনি সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে নিম্নোক্ত পদ্ধতিতে যোগাযোগ করে আপনার সমস্যা আবহিত 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 পদবিঃ জনাব আব্দুস ছালাম জাতীয় ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তর, জেলা কার্যালয়, ময়মনসিংহ। ফোনঃ ০২৯৯৭৭১০৩৩৫ মোবাইলঃ ০১৩১৮-৩৯৬৯৩৬ ই-মেইলঃ ad-mymensingh@dnrcrp.gov.bd ওয়েব পোর্টালঃ https://dnrcrp.mymensingh.gov.bd/	৩০ (ত্রিশ) কার্যদিবস
২	অভিযোগ নিষ্পত্তিতে নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	আপিল কর্মকর্তা	নাম ও পদবিঃ উপপরিচালক, জাতীয় ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তর, জেলা কার্যালয়, ময়মনসিংহ। ফোনঃ ০২৯৯৭৭১০৭০৩ মোবাইলঃ ০১৩১৮৩৯৭৯০০৪ ই-মেইলঃ dd-mymensingh@dnrcrp.gov.bd ওয়েবসাইটঃ dnrcrp.mymensinghdiv.gov.bd	২০ (বিশ) কার্যদিবস
৩	GRS ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	মন্ত্রিপরিষদ বিভাগে অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেল	অভিযোগ গ্রহণ কেন্দ্র, ৫ নম্বর গেইট, বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা। ওয়েবসাইটঃ www.grs.gov.bd	৬০ (ষাট) কার্যদিবস