

গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার
জাতীয় ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তর
জেলা কার্যালয়, মৌলভীবাজার
www.dncrp.moulvibazar.gov.bd

সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (Citizens Charter)

❖ ভিশন ও মিশন:

- **বুগকল্প(Vision):** ভোক্তা-অধিকার নিশ্চিতকরণ।
- **অভিলক্ষ্য (Mission):** ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ আইন, ২০০৯ এর কার্যকর বাস্তবায়নে ভোক্তা অধিকার বিরোধী কার্যক্রম প্রতিরোধ এবং অভিযোগ নিষ্পত্তির মাধ্যমে ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ।

২। প্রতিশ্রুত সেবাসমূহ:

২.১ নাগরিক সেবা:

১	২	৩	৪	৫	৬	৭
ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র ও প্রাপ্তিস্থান	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 অভিযোগসমূহ তদন্ত ও নিষ্পত্তিকরণ	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র: ১.নির্ধারিত ফরমে লিখিত অভিযোগ ২.অভিযোগের সাথে যথাযথ প্রমাণক (যেমন-ক্যাশ মেমো, ভোক্তা অধিকার লঙ্ঘনজনিত ছবি, অডিও-ভিডিও ইত্যাদি তথ্য প্রাপ্তি স্থান: ১.জাতীয় ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তর, প্রধান কার্যালয়। ২.জাতীয় ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তর, বিভাগীয় কার্যালয়, সিলেট। ৩.জাতীয় ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তর, জেলা কার্যালয়, মৌলভীবাজার ৪. www.dncrp.gov.bd ৫. www.dncrp.sylhetdiv.gov.bd ৬. www.dncrp.moulvibazar.gov.bd	বিনামূল্যে	৬০(ষাট) কায় দিবস	মো:শফিকুল ইসলাম, সহকারী পরিচালক, জাতীয় ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তর জেলা কার্যালয়, মৌলভীবাজার

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

১	২	৩	৪	৫	৬	৭
ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র ও প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন নম্বর ও ইমেইল)
১	সচেতনতামূলক সভা/সেমিনার/মতবিনিময় সভায় কর্মকর্তা মনোনয়ন/প্রেরণ	পত্রের মাধ্যমে/সরাসরি	সেবা প্রত্যাশী প্রতিষ্ঠানের আমন্ত্রণপত্র বা অনুরোধপত্র	বিনামূল্যে	০৫(পাঁচ) কার্যদিবস	মো:শফিকুল ইসলাম, সহকারী পরিচালক, জাতীয় ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তর জেলা কার্যালয়, মৌলভীবাজার

২.৩. অভ্যন্তরীণ সেবা:

ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র ও প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন নম্বর ও ইমেইল)
১	কর্মকর্তা ও কর্মচারীদের অর্জিত ছুটি মঞ্জুর	সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তা/কর্মচারীদের আবেদনের ভিত্তিতে নির্ধারিত ছুটি বিধিমালা অনুযায়ী সরকারী আদেশের মাধ্যমে	১. আবেদন পত্র ২. নির্ধারিত ফরমে(বাংলাদেশ ফরম নম্বর-২৩৯৫) ৩. সংশ্লিষ্ট একাউন্টস এন্ড ফিন্যান্স অফিস কর্তৃক প্রদত্ত ছুটি প্রাপ্যতার প্রত্যয়ন(নন গেজেটেড কর্মচারীদের ক্ষেত্রে)	বিনামূল্যে	০৫ দিন	মো:শফিকুল ইসলাম, সহকারী পরিচালক, জাতীয় ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তর জেলা কার্যালয়, মৌলভীবাজার
২	কর্মকর্তা ও কর্মচারীদের অর্জিত ছুটি মঞ্জুর(বহি: বাংলাদেশ আবেদন অগ্রায়ণ)	অবগতি ও প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণের জন্য বিভাগীয় কার্যালয়ে প্রেরণ	১. আবেদন পত্র ২. নির্ধারিত ফরমে(বাংলাদেশ ফরম নম্বর-২৩৯৫) ৩. সংশ্লিষ্ট একাউন্টস এন্ড	বিনামূল্যে	০৫ দিন	

			ফিন্যান্স অফিস কর্তৃক প্রদত্ত ছুটি প্রাপ্যতার প্রত্যয়ন(নন গেজেটেড কর্মচারীদের ক্ষেত্রে)			
৩	শান্তি বিনোদন ছুটি ও ভাতা মঞ্জুর।	আবেদনের ভিত্তিতে	১. আবেদন পত্র ২. নির্ধারিত ফরমে(বাংলাদেশ ফরম নম্বর-২৩৯৫) ৩. সংশ্লিষ্ট একাউন্টস এন্ড ফিন্যান্স অফিস কর্তৃক প্রদত্ত ছুটি প্রাপ্যতার প্রত্যয়ন(নন গেজেটেড কর্মচারীদের ক্ষেত্রে)	বিনামূল্যে	০৫ দিন	
৪	ভ্রমণ ভাতাসহ অন্যান্য ভাতা মঞ্জুর	নির্ধারিত ফরমে আবেদনের ভিত্তিতে	১. ভ্রমণসূচি, ২. বাজেট বরাদ্দ ৩. নির্ধারিত ফরম	বিনামূল্যে	০৫ দিন	

৩. আওতাধীন দপ্তর/সংস্থা/অন্যান্য প্রতিষ্ঠানসমূহের সিটিজেন চার্টার লিংক আকারে যুক্ত করতে হবে: প্রযোজ্য নয়।

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

ক্রমিক নং	প্রতিশ্রুতি/কাক্ষিত সেবা প্রাপ্তির লক্ষ্যে করণীয়
১	অভিযোগ অবশ্যই লিখিত হওয়া
২	অভিযোগকারী কর্তৃক অভিযোগ দায়েরের সময় আবশ্যিকভাবে তাঁর পূর্ণ নাম, পিতা ও মাতার নাম, ঠিকানা, ফোন, ফ্যাক্স ও ইমেইল এড্রেস(যদি থাকে)এবং পেশা উল্লেখ করা অথবা নির্ধারিত ফরমে সম্পূর্ণভাবে পূরণকৃত আবেদন জমা প্রদান করা।
৩	প্রযোজ্য ক্ষেত্রে মোবাইল মেসেজ/ই-মেইল নির্দেশনা অনুসরণ করা
৪	আবেদন ফরমের সাথে প্রয়োজনীয় দালিলিক প্রমাণাদি জমাকরণ। যেমন: অভিযোগের সাথে যথাযথ প্রমাণ ও পণ্যের নমুনা দাখিল করা
৫	কারণ উদ্ভব হওয়ার ৩০ দিনের মধ্যে অভিযোগ দায়ের করা।
৬	সাক্ষাতের জন্য ধায় তারিখ ও নির্ধারিত সময়ে উপস্থিত থাকা
৭	সেবা গ্রহণের জন্য অনাবশ্যক ফোন/তদবির না করা।