

গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার
জাতীয় ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তর
বিভাগীয় কার্যালয়, সিলেট।
www.dncrp.sylhetdiv.gov.bd

নং – ২৬.০৪.০০০০.৪০১.১৬.০২৪.২১-৪০৬

তারিখ : ৩০ সেপ্টেম্বর ২০২৪ খ্রি.

অফিস আদেশ

জাতীয় ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তর, বিভাগীয় কার্যালয়, সিলেট এর ২০২৪-২৫ অর্থবছরের সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (সিটিজেন চার্টার) ২য় ত্রৈমাসিকে হালনাগাদ করে সংশ্লিষ্ট সকলের জ্ঞাতার্থে এ দপ্তরের ওয়েবসাইটে নির্দেশক্রমে প্রকাশ করা হল।



৩০/০৯/২০২৪

শ্যামল পুরকায়স্থ

সহকারী পরিচালক (মেট্রো)

ই-মেইলঃ admet-sylhetdiv@dncrp.gov.bd

সদয় জ্ঞাতার্থে :

মহাপরিচালক (অতিরিক্ত সচিব), জাতীয় ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তর, ঢাকা।

গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার
জাতীয় ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তর
বিভাগীয় কার্যালয়, সিলেট।
www.dncrp.sylhetdiv.gov.bd

সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (Citizen's Charter)

❖ ভিশন ও মিশন :

- রূপকল্প (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

১	২	৩	৪	৫	৬	৭
ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র ও প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময় সীমা	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-ক্যাশমেমো, ভোক্তা-অধিকার লংঘনজনিত ছবি, অডিও-ভিডিও ইত্যাদি) ৩. প্রযোজ্য ক্ষেত্রে পণ্যের নমুনা। তথ্য প্রাপ্তি স্থান : ১. জাতীয় ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তর, বিভাগীয় কার্যালয়, সিলেট। ২. জাতীয় ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তর, জেলা কার্যালয়সমূহ। ৩. www.dncrp.gov.bd ৪. www.dncrp.sylhetdiv.gov.bd	বিনামূল্যে	৬০ (ষাট) কার্য দিবস	মোহাম্মদ আরিফ মিয়া সহকারী পরিচালক ☎ ০২৯৯৬৬৪৩৪৭১ ই-মেইলঃ ad-sylhetdiv@dncrp.gov.bd

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 সময় সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন নম্বর ও ইমেইল)
১	সভা/সেমিনার/প্রশিক্ষণ/ওয়ার্কশপে কর্মকর্তা মনোনয়ন/প্রেরণ	পত্রের মাধ্যমে/সরাসরি	সেবা প্রত্যাশী প্রতিষ্ঠানের আমন্ত্রণপত্র বা অনুরোধ পত্র	বিনামূল্যে	০৫ (পাঁচ) কার্যদিবস	মোহাম্মদ আরিফ মিয়া সহকারী পরিচালক ☎ ০২৯৯৬৬৪৩৪৭১ ই-মেইলঃ ad-sylhetdiv@dncrp.gov.bd

২.৩) অভ্যন্তরীণ সেবা

১	২	৩	৪	৫	৬	৭
ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র ও প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময় সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন নম্বর ও ইমেইল)
১	অর্জিত ছুটি মঞ্জুর	অর্জিত ছুটি মঞ্জুর ও আদেশ জারী	ক. আবেদন পত্র; খ. নির্ধারিত ফরমে (বাংলাদেশ ফরম নম্বর-২৩৯৫) সংশ্লিষ্ট একাউন্টস এন্ড ফিন্যান্স অফিস থেকে প্রত্যয়ন (গেজেটেড কর্মচারীদের ক্ষেত্রে) গ. সংশ্লিষ্ট একাউন্টস এন্ড ফিন্যান্স অফিস কর্তৃক প্রদত্ত ছুটি প্রাপ্যতার প্রত্যয়ন (নন গেজেটেড কর্মচারীদের ক্ষেত্রে)	বিনামূল্যে	০৫ (পাঁচ) কার্যদিবস	মোহাম্মদ আরিফ মিয়া সহকারী পরিচালক ☎ ০২৯৯৬৬৪৩৪৭১ ই-মেইলঃ ad-sylhetdiv@dncrp.gov.bd
২	অর্জিত ছুটি মঞ্জুর (বহিঃবাংলাদেশ) আবেদন অগ্রায়ণ	অবগতি ও প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণের জন্য প্রধান কার্যালয়ে প্রেরণ	ক. আবেদন পত্র; খ. নির্ধারিত ফরমে (বাংলাদেশ ফরম নম্বর-২৩৯৫) সংশ্লিষ্ট একাউন্টস এন্ড ফিন্যান্স অফিস থেকে প্রত্যয়ন (গেজেটেড কর্মচারীদের ক্ষেত্রে) গ. সংশ্লিষ্ট একাউন্টস এন্ড ফিন্যান্স অফিস কর্তৃক প্রদত্ত ছুটি প্রাপ্যতার প্রত্যয়ন (নন গেজেটেড কর্মচারীদের ক্ষেত্রে)	বিনামূল্যে	০৫ (পাঁচ) কার্যদিবস	মোহাম্মদ আরিফ মিয়া সহকারী পরিচালক ☎ ০২৯৯৬৬৪৩৪৭১ ই-মেইলঃ ad-sylhetdiv@dncrp.gov.bd

৩	শান্তি ও বিনোদন ছুটি মঞ্জুর	শান্তি ও বিনোদন ছুটি মঞ্জুর ও আদেশ জারী	ক. আবেদন পত্র; খ. নির্ধারিত ফরমে (বাংলাদেশ ফরম নম্বর-২৩৯৫) সংশ্লিষ্ট একাউন্টস এন্ড ফিন্যান্স অফিস থেকে প্রত্যয়ন (গেজেটেড কর্মচারীদের ক্ষেত্রে) গ. সংশ্লিষ্ট একাউন্টস এন্ড ফিন্যান্স অফিস কর্তৃক প্রদত্ত ছুটি প্রাপ্যতার প্রত্যয়ন (নন গেজেটেড কর্মচারীদের ক্ষেত্রে) ঘ. পূর্বের ভোগকৃত ছুটির মঞ্জুরি পত্র	বিনামূল্যে	০৫ (পাঁচ) কার্যদিবস	মোহাম্মদ আরিফ মিয়া সহকারী পরিচালক ☎ ০২৯৯৬৬৪৩৪৭১ ই-মেইলঃ ad-sylhetdiv@dnrcrp.gov.bd
৪	মাতৃত্বকালীন ছুটি মঞ্জুর	মাতৃত্বকালীন ছুটি মঞ্জুর ও আদেশ জারী	ক. আবেদন পত্র খ. মেডিক্যাল সনদ গ. পূর্বের ভোগকৃত ছুটির মঞ্জুরি পত্র	বিনামূল্যে	০৫ (পাঁচ) কার্যদিবস	মোহাম্মদ আরিফ মিয়া সহকারী পরিচালক ☎ ০২৯৯৬৬৪৩৪৭১ ই-মেইলঃ ad-sylhetdiv@dnrcrp.gov.bd
৫	সাধারণ ভবিষ্য তহবিল থেকে অগ্রিম মঞ্জুরির আবেদন অগ্রায়ণ	অবগতি ও প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণের জন্য প্রধান কার্যালয়ে প্রেরণ	ক. নির্ধারিত ফরমে (বাংলাদেশ ফরম নম্বর- ২৬৩৯) (গেজেটেড/নন-গেজেটেড) এবং খ. সাধারণ ভবিষ্য তহবিলে সর্বশেষ জমাকৃত অর্থের হিসাব বিবরণীর মূলকপি (সংশ্লিষ্ট একাউন্টস এন্ড ফিন্যান্স অফিস কর্তৃক প্রদত্ত)।	বিনামূল্যে	০৫ (পাঁচ) কার্যদিবস	মোহাম্মদ আরিফ মিয়া সহকারী পরিচালক ☎ ০২৯৯৬৬৪৩৪৭১ ই-মেইলঃ ad-sylhetdiv@dnrcrp.gov.bd
৬	চাকরি স্থায়ীকরণ (নন-ক্যাডার) এর আবেদন অগ্রায়ণ	অবগতি ও প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণের জন্য প্রধান কার্যালয়ে প্রেরণ	ক. আবেদন পত্র খ. নিয়োগের প্রজ্ঞাপন গ. যোগদানপত্রের অফিস আদেশ ঘ. বুনিয়াদি প্রশিক্ষণের সনদ ঙ. কম্পিউটার প্রশিক্ষণের সনদ এবং	বিনামূল্যে	০৫ (পাঁচ) কার্যদিবস	মোহাম্মদ আরিফ মিয়া সহকারী পরিচালক ☎ ০২৯৯৬৬৪৩৪৭১ ই-মেইলঃ ad-sylhetdiv@dnrcrp.gov.bd
৭	কর্মকর্তা/কর্মচারীদের ভ্রমণভাতাসহ অন্যান্য ভাতা মঞ্জুর	আবেদন মঞ্জুর ও আদেশ জারী	ক. ভ্রমণসূচি খ. ভ্রমণ বৃত্তান্ত গ. বাজেট বরাদ্দ পত্র ঘ. নির্ধারিত ফরমে বিল দাখিল।	বিনামূল্যে	০৫ (পাঁচ) কার্যদিবস	মোহাম্মদ আরিফ মিয়া সহকারী পরিচালক ☎ ০২৯৯৬৬৪৩৪৭১ ই-মেইলঃ ad-sylhetdiv@dnrcrp.gov.bd

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	প্রতিশ্রুত/কাম্বিত 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 ধার্য তারিখ ও নির্ধারিত সময়ে উপস্থিত থাকা।
৭	সেবা গ্রহণের জন্য অনাবশ্যক ফোন/তদবির না করা।

৫) অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা (GRS)

কোন নাগরিক (ভোক্তা) কোন কাম্বিত সেবা না পেলে বা সেবা প্রাপ্তিতে অসন্তুষ্ট হলে দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার সঙ্গে যোগাযোগ করুন। তিনি সমাধানে 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	জনাব মুহাম্মদ আসাদুজ্জামান, পরিচালক (অভিযোগ ও তদন্ত বিভাগ) ও উপপরিচালক (অতিরিক্ত দায়িত্ব) জাতীয় ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তর, বিভাগীয় কার্যালয়, সিলেট। বিভাগীয় পর্যায়ের বহতল অফিস ভবন নং-০২ (৬ষ্ঠ তলা, কক্ষ নং-৬১২), আলমপুর, সিলেট। মোবাইল : +৮৮ ০১৩১৮৩৯৬৯৯৭, ফোন : +৮৮ ০২ ৯৯৬৬৪৩৪৬৫, ই-মেইল : dd-sylhet@dnrcrp.gov.bd	৩০ (ত্রিশ) কার্যদিবস
২	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	আপীল কর্মকর্তা	পরিচালক (প্রশাসন ও অর্থ), জাতীয় ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তর, প্রধান কার্যালয়, টিসিবি ভবন(৮ম তলা), ১ কারওয়ান বাজার, ঢাকা। ফোন : +৮৮ ০২ ৮১৮৯০৪৫ ফ্যাক্স : +৮৮ ০২ ৮১৮৯৪২৫ ই-মেইল : dir-admin@dnrcrp.gov.bd	২০ (বিশ) কার্যদিবস
৩	GRS ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	মন্ত্রিপরিষদ বিভাগের অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেল	অভিযোগ গ্রহণ কেন্দ্র, ৫ নম্বর গেইট, বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা। ওয়েব : www.grs.gov.bd	৬০ (ষাট) কার্যদিবস