গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার
বাণিজ্য মন্ত্রণালয়
জাতীয় ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তর
১ কারওয়ান বাজার (টিসিবি ভবন-৮ম তলা), ঢাকা
www.dncrp.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 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 প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন নম্বর ও ইমেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১।	ভোক্তা-অধিকার লঙ্ঘনজনিত অভিযোগ দায়ের, পরিচালনা ও নিষ্পত্তি। নিম্নের কাজগুলো ভোক্তা-অধিকার বিরোধী কাজ হিসেবে গণ্য হবে: ক। নির্ধারিত মূল্য অপেক্ষা অধিক মূল্যে কোন পণ্য, ঔষধ বা সেবা বিক্রয় বা বিক্রয়ের প্রস্তাব করা;	অভিযোগ প্রাপ্তির পর যথাযথ বিধি বিধান অনুসরণপূর্বক অভিযোগসমূহের তদন্ত ও নিষ্পত্তিকরণ।	**প্রয়োজনীয় কাগজপত্র:** ক) অভিযোগ লিখিত হতে হবে। খ) অভিযোগকারীকে অভিযোগ দাখিলের সময় তাঁর পূর্ণাঙ্গ নাম, পিতা ও মাতার নাম, ঠিকানা, ফোন নম্বর, ফ্যাক্স ও ই-মেইল (যদি থাকে) এবং পেশা উল্লেখ করতে হবে। গ) অভিযোগের সাথে যথাযথ প্রমাণ (ভাউচার) ও নমুনা দাখিল করতে হবে।	বিনামূল্যে	৬০ (ষাট) কার্যদিবস	জনাব শাহনাজ সুলতানা সহকারী পরিচালক (তদন্ত) ও ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা জাতীয় ভোক্তা-অভিযোগ কেন্দ্র ফোন: +৮৮০ ২ ৫৫০১৩২১৮ ইমেইল: nccc@dncrp.gov.bd

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)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
	খ। জ্ঞাতসারে ভেজাল মিশ্রিত পণ্য বা ঔষধ বিক্রয় বা বিক্রয়ের প্রস্তাব করা; গ। স্বাস্থ্যের জন্য মারাত্মকভাবে ক্ষতিকারক দ্রব্য মিশ্রিত কোন খাদ্যপণ্য বিক্রয় বা বিক্রয়ের প্রস্তাব করা; ঘ। মিথ্যা বিজ্ঞাপন দ্বারা ক্রেতা সাধারণকে প্রতারিত করা; ঙ। প্রতিশ্রুত পণ্য বা সেবা যথাযথভাবে বিক্রয় বা সরবরাহ না করা; চ। ওজনে এবং বাটখারা বা ওজন পরিমাপক যন্ত্রে কারচুপি করা; ছ। পরিমাপে এবং দৈর্ঘ্য পরিমাপক ফিতা বা অন্য কিছুতে কারচুপি করা; জ। কোন নকল পণ্য বা ঔষধ প্রস্তুত বা উৎপাদন করা; ঝ। মেয়াদ উত্তীর্ণ পণ্য বা ঔষধ বিক্রয় বা বিক্রয়ের প্রস্তাব করা; ঞ। নিষিদ্ধ ঘোষিত কোন কার্য করা যাতে সেবাগ্রহীতার জীবন বা		ঘ) অপরাধ সংঘটনের কারণ উদ্ভব হওয়ার ৩০দিনের মধ্যে অভিযোগ দায়ের করতে হবে। **<u>তথ্যপ্রাপ্তি স্থান:</u>** অধিদপ্তরের ওয়েবসাইট, হটলাইন (১৬১২১), প্রধান কার্যালয়, বিভাগীয় কার্যালয় ও জেলা কার্যালয়সমূহ।			

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)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
	নিরাপত্তা বিপন্ন হতে পারে; ট। অবৈধ প্রক্রিয়ায় পণ্য উৎপাদন বা প্রক্রিয়াকরণ করা; ঠ। অবহেলা, দায়িত্বহীনতা দ্বারা সেবাগ্রহীতার অর্থ, স্বাস্থ্য জীবনহানী ঘটানো; ড। কোন পণ্য মোড়কাবদ্ধভাবে বিক্রয় করার এবং মোড়কের গায়ে পণ্যের উপাদান,সর্বোচ্চ খুচরা বিক্রয় মূল্য, উৎপাদনের তারিখ, মেয়াদ উত্তীর্ণের তারিখ ইত্যাদি লিপিবদ্ধ করার বাধ্যবাধকতা লঙ্ঘন করা; ঢ। আইনানুগ বাধ্যবাধকতা অমান্য করে দোকান বা প্রতিষ্ঠানের সহজে দৃশ্যমান কোন স্থানে পণ্যের মূল্যের তালিকা লটকায়ে প্রদর্শন না করা; ণ। আইনানুগ বাধ্যবাধকতা অমান্য করে দোকান বা প্রতিষ্ঠানের সেবার মূল্যের তালিকা সংরক্ষণ না করা এবং সংশ্লিষ্ট স্থানে বা সহজে দৃশ্যমান কোন স্থানে উক্ত তালিকা লটকায়ে প্রদর্শন না করা।					

২.২) প্রাতিষ্ঠানিক সেবা (কোন আইনের অধীন নিবন্ধিত কোন ভোক্তা 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)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১	ভোক্তা-অধিকার লঙ্ঘনজনিত অভিযোগ দায়ের, পরিচালনা ও নিষ্পত্তি।	অভিযোগ প্রাপ্তির পর যথাযথ বিধি বিধান অনুসরণ পূর্বক অভিযোগসমূহের তদন্ত ও নিষ্পত্তিকরণ।	**প্রয়োজনীয় কাগজপত্র:** ক) অভিযোগ লিখিত হতে হবে। খ) অভিযোগকারীকে অভিযোগ দাখিলের সময় তাঁর পূর্ণাঙ্গ নাম, পিতা ও মাতার নাম, ঠিকানা, ফোন নম্বর, ফ্যাক্স ও ই-মেইল (যদি থাকে) এবং পেশা উল্লেখ করতে হবে। গ) অভিযোগের সাথে যথাযথ প্রমাণ (ভাউচার) ও নমুনা দাখিল করতে হবে। ঘ) অপরাধ সংঘটনের কারণ উদ্ভব হওয়ার ৩০দিনের মধ্যে অভিযোগ দায়ের করতে হবে। **তথ্য প্রাপ্তিস্থান:** অধিদপ্তরের ওয়েবসাইট, হটলাইন (১৬১২১), প্রধান কার্যালয়, বিভাগীয় কার্যালয় ও জেলা কার্যালয়সমূহ।	বিনামূল্যে	৬০ (ষাট) কার্যদিবস	জনাব শাহনাজ সুলতানা সহকারী পরিচালক (তদন্ত) ও ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা জাতীয় ভোক্তা অভিযোগ কেন্দ্র ফোন: +৮৮০ ২ ৫৫০১৩২১৮ ইমেইল: nccc@dncrp.gov.bd
২	সভা/সেমিনার/প্রশিক্ষণ/ওয়ার্কশপে কর্মকর্তা মনোনয়ন/যোগদান	পত্রের মাধ্যমে/হাতে হাতে	সেবা প্রত্যাশী প্রতিষ্ঠানের আমন্ত্রণ বা অনুরোধ পত্র	বিনামূল্যে	নির্ধারিত কার্যদিবস	জনাব রজবী নাহার রজনী সহকারী পরিচালক (প্রশিক্ষণ ও প্রচার) ফোন: ০২-৮১৮৯০৪৬ ই-মেইল: ad-training@dncrp.gov.bd

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)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১	অর্জিত ছুটি মঞ্জুর	আবেদন পাওয়ার পর উপযুক্ত কর্তৃপক্ষের (প্রশাসনিক ও আর্থিক ক্ষমতা অনুযায়ী) অনুমোদন সাপেক্ষে সরকারি আদেশ জারি।	**প্রয়োজনীয় কাগজপত্র:** ক. সাদা কাগজে আবেদন পত্র; খ. নির্ধারিত ফরমে (বাংলাদেশ ফরম নম্বর-২৩৯৫) সংশ্লিষ্ট একাউন্টস এন্ড ফিনান্স অফিস থেকে প্রত্যয়ন (গেজেটেড কর্মচারীদের ক্ষেত্রে) এবং গ. সংশ্লিষ্ট একাউন্টস এন্ড ফিনান্স অফিস কর্তৃক প্রদত্ত ছুটি প্রাপ্যতার প্রত্যয়ন (নন গেজেটেড কর্মচারীদের ক্ষেত্রে) **প্রাপ্তিস্থান:** সংশ্লিষ্ট একাউন্টস এন্ড ফিনান্স অফিস।	বিনামূল্যে	০৭ (সাত) কার্যদিবস	জনাব ইন্দ্রানী রায় সহকারী পরিচালক (প্রশাসন) ফোন: ০২-৮১৮৯৪১০ ই-মেইল: ad-admin@dncrp.gov.bd
২	অর্জিত ছুটি মঞ্জুর (বহি:বাংলাদেশ)	আবেদন পাওয়ার পর উপযুক্ত কর্তৃপক্ষের (প্রশাসনিক ও আর্থিক ক্ষমতা অনুযায়ী) অনুমোদন সাপেক্ষে সরকারি আদেশ জারি।	**প্রয়োজনীয় কাগজপত্র:** ক. সাদা কাগজে আবেদন পত্র; খ. নির্ধারিত ফরমে (বাংলাদেশ ফরম নম্বর-২৩৯৫) সংশ্লিষ্ট একাউন্টস এন্ড ফিনান্স অফিস থেকে প্রত্যয়ন (গেজেটেড কর্মচারীদের ক্ষেত্রে) এবং গ. সংশ্লিষ্ট একাউন্টস এন্ড ফিনান্স অফিস কর্তৃক প্রদত্ত ছুটি প্রাপ্যতার প্রত্যয়ন (নন গেজেটেড কর্মচারীদের ক্ষেত্রে) **প্রাপ্তিস্থান:** সংশ্লিষ্ট একাউন্টস এন্ড ফিনান্স অফিস।	বিনামূল্যে	০৭ (সাত) কার্যদিবস	

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)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
৩	শ্রান্তি ও বিনোদন ছুটি মঞ্জুর	আবেদন পাওয়ার পর উপযুক্ত কর্তৃপক্ষের (প্রশাসনিক ও আর্থিক ক্ষমতা অনুযায়ী) অনুমোদন সাপেক্ষে সরকারি আদেশ জারি।	**প্রয়োজনীয় কাগজপত্র:** ক. সাদা কাগজে আবেদন পত্র; খ. নির্ধারিত ফরমে (বাংলাদেশ ফরম নম্বর-২৩৯৫) সংশ্লিষ্ট একাউন্টস এন্ড ফিনান্স অফিস থেকে প্রত্যয়ন (গেজেটেড কর্মচারীদের ক্ষেত্রে) এবং গ. সংশ্লিষ্ট একাউন্টস এন্ড ফিনান্স অফিস কর্তৃক প্রদত্ত মূল বেতনের প্রত্যয়ন পত্র (নন গেজেটেড কর্মচারীদের ক্ষেত্রে) **প্রাপ্তিস্থান:** সংশ্লিষ্ট একাউন্টস এন্ড ফিনান্স অফিস।	বিনামূল্যে	০৭ (সাত) কার্যদিবস	
৪	নারী কর্মকর্তা ও কর্মচারীদের মাতৃত্বকালীন ছুটি মঞ্জুর।	আবেদন পাওয়ার পর উপযুক্ত কর্তৃপক্ষের (প্রশাসনিক ও আর্থিক ক্ষমতা অনুযায়ী) অনুমোদন সাপেক্ষে সরকারি আদেশ জারি।	**প্রয়োজনীয় কাগজপত্র:** ক. সাদা কাগজে আবেদন পত্র এবং খ. মেডিক্যাল সনদ **প্রাপ্তিস্থান:** সিভিল সার্জনের অফিস বা সংশ্লিষ্ট চিকিৎসকের হাসপাতাল বা ক্লিনিক।	বিনামূল্যে	০৭ (সাত) কার্যদিবস	
৫	সাধারণ ভবিষ্য তহবিল থেকে অগ্রিম মঞ্জুরি প্রদান	আবেদন পাওয়ার পর উপযুক্ত কর্তৃপক্ষের (প্রশাসনিক ও আর্থিক ক্ষমতা অনুযায়ী) অনুমোদন সাপেক্ষে সরকারি আদেশ জারি।	**প্রয়োজনীয় কাগজপত্র:** ক. নির্ধারিত ফরমে (বাংলাদেশ ফরম নম্বর-২৬৩৯) (গেজেটেড/নন-গেজেটেড) এবং খ. সাধারণ ভবিষ্য তহবিলে সর্বশেষ জমাকৃত অর্থের হিসাব বিবরণীর মূলকপি (সংশ্লিষ্ট একাউন্টস এন্ড ফিনান্স অফিস কর্তৃক প্রদত্ত)। **প্রাপ্তিস্থান:** সংশ্লিষ্ট একাউন্টস এন্ড ফিনান্স	বিনামূল্যে	০৭ (সাত) কার্যদিবস	

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)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
			অফিস।			
৬	চাকরি স্থায়ীকরণ (নন-ক্যাডার)	আবেদন পাওয়ার পর উপযুক্ত কর্তৃপক্ষের (প্রশাসনিক ও আর্থিক ক্ষমতা অনুযায়ী) অনুমোদন সাপেক্ষে সরকারি আদেশ জারি।	**প্রয়োজনীয় কাগজপত্র:** ক. সাদা কাগজে আবেদন পত্র এবং খ. হালনাগাদ বার্ষিক গোপনীয় প্রতিবেদন (পদোন্নতির ক্ষেত্রে ০১ বছর এবং সরাসরি নিয়োগের ক্ষেত্রে ০২ বছরের এসিআর)। **প্রাপ্তিস্থান:** প্রধান কার্যালয়, জাতীয় ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তর।	বিনামূল্যে	১৫ (পনের) কার্যদিবস	
৭	কর্মকর্তা/কর্মচারীদের ভ্রমণভাতাসহ অন্যান্য ভাতা মঞ্জুর।	নির্ধারিত ফরমে আবেদনের ভিত্তিতে	**প্রয়োজনীয় কাগজপত্র:** ক. ভ্রমণসূচি। খ. ভ্রমণ বৃত্তান্ত গ. বাজেট বরাদ্দ। ঘ. নির্ধারিত ফরমে বিল দাখিল। **প্রাপ্তিস্থান:** প্রধান কার্যালয়, বিভাগীয় কার্যালয়, জেলা কার্যালয় ও ওয়েবসাইট।	বিনামূল্যে	০৭ (সাত) কার্যদিবস	জনাব জান্নাতুল ফেরদাউস সহকারী পরিচালক (পরিষদ ও অর্থ) ফোন: ০২-৫৫০১৩৮৭২ ই-মেইল: ad-finance@dncrp.gov.bd

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

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

ক্রমিক নং	প্রতিশ্রুত/কাঙ্ক্ষিত সেবা প্রাপ্তির লক্ষ্যে করণীয়
১	অভিযোগটি অবশ্যই লিখিত হতে হবে
২	অভিযোগকারী অভিযোগ দায়েরের সময় আবশ্যিকভাবে তাঁর পূর্ণ নাম, পিতা ও মাতার নাম, ঠিকানা, ফোন, ফ্যাক্স ও ই-মেইল নম্বর (যদি থাকে) এবং পেশা উল্লেখ করবেন অথবা নির্ধারিত ফরমে সম্পূর্ণভাবে পূরণকৃত আবেদন জমা প্রদান করবেন।
৩	প্রযোজ্য 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 উদ্ভব হওয়ার ৩০দিনের মধ্যে অভিযোগ দায়ের করা।
৬	শুনানির জন্য ধার্য্যকৃত তারিখ ও নির্ধারিত সময়ে উপস্থিত থাকা।
৭	সেবা গ্রহণের জন্য অনাবশ্যক ফোন/তদবির না করা।

৫) অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা (GRS)

কোন নাগরিক (ভোক্তা) কোন কাঙ্ক্ষিত 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 শামীম আল মামুন, পরিচালক (প্রশাসন ও অর্থ) ফোন: +৮৮০ ২ ৮১৮৯০৪৫ ইমেইল: dir-admin@dncrp.gov.bd ওয়েব: www.dncrp.gov.bd	তিন মাস
২	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	আপিল কর্মকর্তা	যুগ্মসচিব (প্রশাসন-১) ভবন নম্বর- ০৩, কক্ষ নম্বর- ২৪, বাণিজ্য মন্ত্রণালয়, বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা। ফোন: +৮৮০ ২ ৯৫১১০২৮ ইমেইল: js.admn1@mincom.gov.bd ওয়েব: www.mincom.gov.bd	এক মাস
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	তিন মাস