

গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার
বাণিজ্য মন্ত্রণালয়
জাতীয় ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তর
১ কারওয়ান বাজার, টিসিবি ভবন (৮ম তলা), ঢাকা
www.dncrp.gov.bd



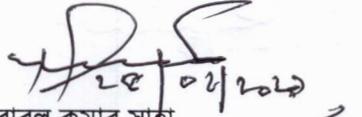
স্মারক নম্বর: ২৬.০৪.০০০০.১১০.০৫.০১৪.২০২০-১০২

তারিখ: ২৫ ফেব্রুয়ারি ২০২১

বিষয়: সহজিকৃত সেবা “অভিযোগ ব্যবস্থাপনা পদ্ধতি (Complaint Management System)” বাস্তবায়ন।

উপর্যুক্ত বিষয়ের প্রেক্ষিতে জানানো যাচ্ছে যে, জাতীয় ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তরের বার্ষিক উদ্ভাবন কর্মপরিকল্পনা ২০২০-২০২১ এর ক্রম ১২ (১২.১) এবং বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তি (APA) ২০২০-২০২১ এর ক্রম ২ (২.৩) এর আলোকে ন্যূনতম একটি সেবা সহজিকরণের নির্দেশনা রয়েছে। সে প্রেক্ষিতে অধিদপ্তরের কর্মসম্পাদনে গতিশীলতা আনয়ন ও সেবার মানবৃদ্ধির লক্ষ্যে অভিযোগ ব্যবস্থাপনা প্রক্রিয়াটি “অভিযোগ ব্যবস্থাপনা পদ্ধতি (Complaint Management System)” এর মাধ্যমে সেবাটি সহজিকরণ করা হলো।

সংযুক্তি: বর্ণনামতে।


বাবলু কুমার সাহা
মহাপরিচালক (অতিরিক্ত সচিব)
ফোন: ০২-৮১৮৯৪২৬
ইমেইল: dg@dncrp.gov.bd

বিতরণ (জ্ঞাতার্থে ও কার্যার্থে):

- ১। পরিচালক (কার্যক্রম ও গবেষণাগার/ প্রশাসন ও অর্থ), জাতীয় ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তর, ঢাকা।
- ২। উপ-পরিচালক (সকল), প্রধান/ বিভাগীয় কার্যালয়, জাতীয় ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তর, ঢাকা।
- ৩। সহকারী পরিচালক (সকল)....., প্রধান/ বিভাগীয় / জেলা কার্যালয়, জাতীয় ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তর, ঢাকা।
- ৪। অফিস কপি।

সদয় অবগতির জন্য অনুলিপি প্রেরণ করা হলো (জ্যেষ্ঠতার ক্রমানুসারে নয়):

- ১। সচিব, বাণিজ্য মন্ত্রণালয়/জনপ্রশাসন মন্ত্রণালয়, বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা।
- ২। অতিরিক্ত সচিব (সংস্কার), মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ, বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা।
- ৩। প্রকল্প পরিচালক, এটু আই প্রোগ্রাম, তথ্য ও যোগাযোগ প্রযুক্তি বিভাগ, আগারগাঁও, ঢাকা।



Complain List

Complain List

Search By: Select One

Show 10 entries

Date	Complain ID.	Complainee Phone No.	Accused Org. Name	Complain Status	Options
15/02/2021	1007	01712976394	Fiting Birds Travel	NEW	Details History Assign/Cancel Document(s)
15/02/2021	1006	01716623454	Cimonehazar	ASSIGNED	Details History Assign/Cancel Document(s)
15/02/2021	1005	01677482293	bata	NEW	Details History Assign/Cancel Document(s)
15/02/2021	1004	01672118179	Berger king	PENDING	Details History Assign/Cancel Document(s)
15/02/2021	1003	01677482293	Anuronon.	NEW	Details History Assign/Cancel Document(s)
14/02/2021	1002	01780027200	test company	ASSIGNED	Details History Assign/Cancel Document(s)
01/02/2021	1001	01677482293	Roty.	ASSIGNED	Details History Assign/Cancel Document(s)



INSTANT SMS REPORT

Show 10 entries

Mobile No	Content SMS	Request Time	Count	Status	Sender Process
8801680107337	Your password reset verification code is :956068 DNCRP	2021-02-17 12:15:35	1	Success	Url Call
8801713036794	Dear Complainant, Your complain ID is: 1027. Respective Person's name is: Ms. JANNATUL FERDAUS. Mobile No: 01318396943 Unit Office: Madaripur DNCRP	2021-02-17 10:50:18	1	Success	Url Call
8801709036475	Dear Complainant, Your complain ID is: 1028. Respective Person's name is: Ms. JANNATUL FERDAUS. Mobile No: 01318396943 Unit Office: Madaripur DNCRP	2021-02-17 10:50:01	1	Success	Url Call
8801717742607	Dear Complainant, Your complain ID is: 1030. Respective Person's name is: Ms. JANNATUL FERDAUS. Mobile No: 01318396943 Unit Office: Madaripur DNCRP	2021-02-17 10:48:53	1	Success	Url Call
8801993036272	Dear Complainant, Your complain ID is: 1029. Respective Person's name is: Ms. JANNATUL FERDAUS. Mobile No: 01318396943 Unit Office: Madaripur DNCRP	2021-02-17 10:48:09	1	Success	Url Call
8801710893994	Dear Complainant, Your complain ID is: 1026. Respective Person's name is: Ms. JANNATUL FERDAUS. Mobile No: 01318396943 Unit Office: Madaripur DNCRP	2021-02-17 10:47:51	1	Success	Url Call
8801677482293	Your password reset verification code is :469290 DNCRP	2021-02-17 10:25:29	1	Success	Url Call
8801916666353	Dear Complainant, Your complain ID is: 1011. Respective Person's name is: Ms. JANNATUL FERDAUS. Mobile No: 01318396943 Unit Office: Madaripur DNCRP	2021-02-16 17:12:14	1	Success	Url Call
8801612350550	Dear Complainant, Your complain ID is: 1014. Respective Person's name is: Ms. JANNATUL FERDAUS. Mobile No: 01318396943 Unit Office: Madaripur DNCRP	2021-02-16 17:11:39	1	Success	Url Call

Instant SMS

Bulk SMS

Bulk Multi-SMS

Schedule time

Instant SMS Report

Usage report

User inventory

- Dashboard
- Complain
- Create Complain
- Complain List

Create Complain

✓ Create Complain

Complainee Information

Complain Id Msisdn* Complain Status* Application Type*

Contact No* Compliant Name* NID Email

Marital Status Date of Birth* Gender* Occupation*

Spouse Name* Mother Name*

Problem Description* Complain Type*

Present Address Division* District*

Permanent Address Division* District*

Thana* Post Office

Thana* Post Office

Address*

Address*

Accused Organization information

Accused Organization Name*

Present Address Division* District*

Thana* Post Office

Address*

yg



✓ Update Complain Details

Complainee Information

Complain Id	Msisdn*	Complain Status*	Application Type*
1006	01716823454 <small>ex. 0500000000</small>	ASSIGNED	CRM
Contact No*	Complainant Name*	NID	Email
01716823454 <small>ex. 0100000000</small>	Tanzila Rumman	NID	Email <small>ex. abc@domain.com</small>
Marital Status	Date of Birth*	Gender*	Occupation*
Select One	dd/mm/yyyy	Female	Service
Father Name*		Mother Name*	
Md Shantuddin Talukdar		Mrs Enara Begum	
Problem Description*		Complain Type*	
The product ordered online was mismatching with original view. Now I request to check the necessary steps seriously to fix the issue.		Goods	