

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

১৯ ফাল্গুন ১৪৩০ বঙ্গাব্দ  
তারিখ: ০৩ মার্চ ২০২৪ খ্রিস্টাব্দ

স্মারক নম্বর: ২৬.০৪.০০০০.১০৮.২৭.০০১.১৯.২৩

বিষয়: অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা (GRS) সম্পর্কিত ফেব্রুয়ারি ২০২৪ মাসের প্রতিবেদন।

সূত্র: বাণিজ্য মন্ত্রণালয়ের ১৮ ডিসেম্বর ২০১৮ তারিখের ২৬.০০.০০০০.০৮৯.৯৩.০০২.১৮/১০৪০ সংখ্যক পত্র।

উপর্যুক্ত বিষয় ও সূত্রোক্ত পত্রের প্রেক্ষিতে জানানো যাচ্ছে যে, জাতীয় ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তরের অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা (GRS) এর আওতাভুক্ত অভিযোগ সম্পর্কিত তথ্যাদি নিম্নরূপ:

| বিবেচ্য মাসে প্রাপ্ত অভিযোগের সংখ্যা |                          |                  |                        | পূর্ববর্তী মাসের জের | মোট অভিযোগ (১+২+৩+৪+৫) | বিবেচ্য মাসে নিষ্পত্তিকৃত অভিযোগের সংখ্যা | চলমান অভিযোগের সংখ্যা            |                                   |                  | অভিযোগ নিষ্পত্তির হার (নিষ্পত্তিকৃত x১০০/মোট নিষ্পত্তিযোগ্য অভিযোগ) |
|--------------------------------------|--------------------------|------------------|------------------------|----------------------|------------------------|-------------------------------------------|----------------------------------|-----------------------------------|------------------|---------------------------------------------------------------------|
| ওয়েব সাইটের মাধ্যমে                 | ৩৩৩ কল সেন্টারের মাধ্যমে | প্রচলিত পদ্ধতিতে | স্বপ্রণোদিত ভাবে গৃহীত |                      |                        |                                           | নির্ধারিত সময়ে অতিক্রান্ত হয়নি | নির্ধারিত সময়ে অতিক্রান্ত হয়েছে | মোট চলমান অভিযোগ |                                                                     |
| ১                                    | ২                        | ৩                | ৪                      | ৫                    | ৬                      | ৭                                         | ৮                                | ৯                                 | ১০               | ১১                                                                  |
| ২৪                                   | ০                        | ০                | ০                      | ১                    | ২৫                     | ২৪                                        | ০                                | ০                                 | ১                | ৯৬%                                                                 |

প্রস্তুতকৃত প্রতিবেদনটি সদয় অবগতি ও পরবর্তী প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণের জন্য প্রেরণ করা হলো।

  
০৩-০৩-২০২৪  
এএইচএম সফিকুজ্জামান  
মহাপরিচালক

সিনিয়র সচিব, সিনিয়র সচিবের দপ্তর, বাণিজ্য মন্ত্রণালয়।

