

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



স্মারক নম্বর: ২৬.০৪.০০০০.১১০.০৫.০১৪.২০২০-৬৯

তারিখ: ১৫ ফেব্রুয়ারি ২০২১

বিষয়: ডিজিটাল সেবা “অভিযোগ ব্যবস্থাপনায় ই-নোটিফিকেশন (e-Notification for Complaint Management)”
বাস্তবায়ন।

উপর্যুক্ত বিষয়ের প্রেক্ষিতে জানানো যাচ্ছে যে, জাতীয় ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তরের বার্ষিক উদ্ভাবন কর্মপরিকল্পনা ২০২০-২০২১ এর ক্রম ১১ আলোকে ন্যূনতম একটি ডিজিটাল সেবা বাস্তবায়নের নির্দেশনা রয়েছে। অভিযোগকারীগণ যাতে ঘরে বসে তাদের অভিযোগ সম্পর্কে জানতে পারেন সে প্রেক্ষিতে বিদ্যমান পদ্ধতির পাশাপাশি অধিদপ্তর কর্তৃক গৃহিত “অভিযোগ ব্যবস্থাপনায় ই-নোটিফিকেশন (e-Notification for Complaint Management)” নামক ডিজিটাল সেবা তৈরি ও বাস্তবায়ন করা হয়েছে।

২। এমতাবস্থায়, বিদ্যমান পদ্ধতির পাশাপাশি ডিজিটাল সেবা “অভিযোগ ব্যবস্থাপনায় ই-নোটিফিকেশন (e-Notification for Complaint Management)” পদ্ধতির মাধ্যমে অভিযোগকারীকে সেবা প্রদানের প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণের জন্য অনুরোধ করা হলো।

বাবলু কুমার সাহা

মহাপরিচালক (অতিরিক্ত সচিব)

ফোন: ০২-৮১৮৯৪২৬

ইমেইল: dg @dncrp.gov.bd

সংযুক্তি: বর্ণনামতে।

বিতরণ (জ্যেষ্ঠতার ক্রমানুসারে নয়):

- 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।

- Dashboard
- Complain
- Create Complain
- Complain List

Create Complain

✓ Create Complain

Complainee Information

Complain Id	Msisdn*	Complain Status*	Application Type*
<input type="text"/>	<input type="text"/>	NEW	CRM
	<small>ex. 01XXXXXXXXXX</small>		

Contact No*	Complainant Name*	NID	Email
<input type="text"/>	<input type="text"/>	NID	<input type="text"/>
<small>ex. 01XXXXXXXXXX</small>	<small>Complainant Full Name</small>	<input checked="" type="checkbox"/>	<small>ex. abc@domain.com</small>

Marital Status	Date of Brith*	Gender*	Occupation*
Select One	<input type="text"/>	Select One	Business, Service, etc
	<small>dd/mm/yyyy</small>		

<input type="text"/>	Name*	Mother Name*
Father / Spouse Name	<input type="text"/>	Mother Name

Problem Description*	Complain Type*
<input type="text"/>	Select One
<small>Problem Details</small>	

Same as Present Address

Present Address

Division*	District*
Select One	Select One
Thana*	Post Office
Select One	<input type="text"/>
	<small>Enter Post Code</small>

Permanent Address

Division*	District*
Select One	Select One
Thana*	Post Office
Select One	<input type="text"/>
	<small>Enter Post Code</small>

Address*	Address*
<input type="text"/>	<input type="text"/>
<small>Enter House No. Road No.</small>	<small>Enter House No. Road No.</small>

Accused Organization Information

Accused Organization Name*
<input type="text"/>
<small>Accused Organization Name</small>

Present Address

Division*	District*
Select One	Select One
Thana*	Post Office
Select One	<input type="text"/>
	<small>Enter Post Code</small>

Address*
<input type="text"/>
<small>Enter House No. Road No.</small>

yo



Complain List

Complain List

Search By: Select One Select a searching option

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	Evidence(s)	Document(s)
15/02/2021	1006	01716823454	Cimonehazar	ASSIGNED	Details	History	Evidence(s)	Document(s)
15/02/2021	1005	01677482293	bata	NEW	Details	History	Evidence(s)	Document(s)
15/02/2021	1004	01672118179	Berger king	PENDING	Details	History	Evidence(s)	Document(s)
15/02/2021	1003	01677482293	Anuronon.	NEW	Details	History	Evidence(s)	Document(s)
14/02/2021	1002	01730027200	test company	ASSIGNED	Details	History	Evidence(s)	Document(s)
01/02/2021	1001	01677482293	Roby	ASSIGNED	Details	History	Evidence(s)	Document(s)



Update Complain Details

Complainee Information

Complain Id	Msisdn*	Complain Status*	Application Type*
1006	01716823454 <small>ex: 81XXXX0XXXX</small>	ASSIGNED	CRM

Contact No*	Complainant Name*	NID	Email
01716823454 <small>ex: 81XXXX0XXXX</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 Sharfuiddin Talukdar	Mrs Enara Begum

Problem Description*	Complain Type*
The product ordered online was mismatching with original views. Now I request to check the necessary steps seriously to fix the issue.	Goods