

গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার
 বাণিজ্য মন্ত্রণালয়
 জাতীয় ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তর
 বিভাগীয় কার্যালয়, শ্রীরামপুর, রাজশাহী
 dnccrp.rajshahidiv.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 কার্য প্রতিরোধ এবং অভিযোগ নিষ্পত্তিকরণের মাধ্যমে ভোক্তার অধিকার নিশ্চিতকরণ।

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 ই-মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১।	ভোক্তা অধিকার লঙ্ঘনজনিত অভিযোগ দায়ের ও নিষ্পত্তি। নিম্নের কাজগুলো ভোক্তা অধিকার বিরোধী কাজ হিসেবে গণ্য হবে: ক) নির্ধারিত মূল্য অপেক্ষা অধিক মূল্যে কোন পণ্য, ত্রুটি বা সেবা বিক্রয় বা বিক্রয়ের প্রস্তাব করা; খ) জেনেশুনে ভোক্তালবিত্রিত পণ্য বা ত্রুটিযুক্ত পণ্য বা বিক্রয়ের প্রস্তাব করা;	অভিযোগ প্রাপ্তির পর যথাযথ বিধি-বিধান অনুসরণপূর্বক 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	১) জনাব মোঃ হাসান আল-মারুফ সহকারী পরিচালক, জাতীয় ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তর, বিভাগীয় কার্যালয়, রাজশাহী ফোনঃ ০৭২১-৭৭৫৫২৯ মোবাইলঃ ০২৩১৮-৩৯৬৯২১ ই-মেইল: ad-rajshahidiv@dnccrp.gov.bd এর ২) জনাব মোঃ রুবেল আহমেদ সহকারী পরিচালক (সেত্রী), জাতীয় ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তর, বিভাগীয় কার্যালয়, রাজশাহী ফোনঃ ০৭২১-৭৭২১১১ মোবাইলঃ ০২৩১৮-৩৯৬৯২২ ই-মেইল: admet-rajshahidiv@dnccrp.gov.bd

০৭/১১

১

AP

ক্রমিক নম্বর	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবাসূচ্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, কোন নম্বর ও ই-মেইল)
<p>গ) স্বাস্থ্যের জন্য মারাত্মকভাবে ক্ষতিকারক দ্রব্য মিশ্রিত কোন পণ্য বিক্রয় বা বিক্রয়ের প্রস্তাব করা;</p> <p>ঘ) মিথ্যা বিজ্ঞাপন দ্বারা ক্রেতা সাধারণকে প্রভাবিত করা;</p> <p>ঙ) প্রতিশ্রুত পণ্য বা সেবা যথাযথভাবে বিক্রয় বা সরবরাহ না করা। ওজনে ও বাটখারা বা ওজন পরিমাপক যন্ত্রে কারচুপি করা;</p> <p>চ) ওজনে এবং বাটখারা বা ওজন পরিমাপক যন্ত্রে কারচুপি করা;</p> <p>ছ) পরিমাপে ও দৈর্ঘ্য পরিমাপক ফিতা বা অন্য কিছুতে কারচুপি করা;</p> <p>জ) কোন নকল পণ্য বা ঔষধ প্রস্তুত বা উৎপাদন করা;</p> <p>ঝ) মেয়াদ উত্তীর্ণ পণ্য বা ঔষধ বিক্রয় বা বিক্রয়ের প্রস্তাব করা;</p> <p>ঞ) নিষিদ্ধ ঘোষিত কোন কার্য করা যাতে সেবা গ্রহীতার জীবন বা নিরাপত্তা বিপন্ন হতে পারে;</p> <p>ট) অবৈধ প্রক্রিয়ায় কোন পণ্য উৎপাদন বা প্রক্রিয়াকরণ করা;</p>		<p>(ঘ) অপরাধ সংঘটনের কারণে উল্লেখ হওয়ার ৩০ দিনের মধ্যে অভিযোগ দায়ের করতে হবে।</p> <p><u>তথ্যপ্রাপ্তি স্থান:</u> অধিদপ্তরের ওয়েবসাইট, হটলাইন (১৬২২), প্রধান কার্যালয়, বিভাগীয় কার্যালয় ও জেলা কার্যালয়সমূহ।</p>				



০০০০

২



ক্রমিক নম্বর	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রতিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, কোন নম্বর ও ই-মেইল)
	<p>১) অবহেলা, দায়িত্বহীনতা দ্বারা সেবা গ্রহীতার অর্থ বা স্বাস্থ্যহানি ঘটানো;</p> <p>২) কোন পণ্য মোড়কবদ্ধভাবে বিক্রয় করার বা মোড়কের গায়ে পণ্যের উপাদান, সর্বোচ্চ খুচরা বিক্রয়মূল্য, উপাদানের তারিখ ইত্যাদি লিপিবদ্ধ করার বাধ্যবাধকতা লঙ্ঘন করা;</p> <p>৩) আইনানুগ বাধ্যবাধকতা অমান্য করে দোকান বা প্রতিষ্ঠানের সহজে দৃশ্যমান কোন স্থানে পণ্যের মূল্যের তালিকা লটকায় প্রদর্শন না করা;</p> <p>৪) আইনানুগ বাধ্যবাধকতা অমান্য করে দোকান বা প্রতিষ্ঠানের সেবার মূল্যের তালিকা সংরক্ষণ না করা এবং সংশ্লিষ্ট স্থানে বা সহজে দৃশ্যমান কোন স্থানে উক্ত তালিকা লটকায় প্রদর্শন না করা;</p>					

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

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 ই-মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১	ভোক্তা-অধিকার লঙ্ঘনজনিত অভিযোগ দায়ের ও নিষ্পত্তি।	অভিযোগ প্রাপ্তির পর যথাযথ বিধি-বিধান অনুসরণপূর্বক 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 ৩০ দিনের মধ্যে অভিযোগ দায়ের করতে হবে। তথ্যপ্রাপ্তি স্থান: অধিদপ্তরের ওয়েবসাইট, ফটলাইন (১৬২২১), প্রধান কার্যালয়, বিভাগীয় কার্যালয় ও জেলা কার্যালয়সমূহ।	বিনামূল্যে	৬০ (ষাট) কার্যদিবস	১) জনাব মোঃ হাসান আল-মারুফ সহকারী পরিচালক, জাতীয় ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তর, বিভাগীয় কার্যালয়, রাজশাহী ফোনঃ ০৭২১-৭৭৫৫২৯ মোবাইলঃ ০১৩১৮-৩৯৬৯২১ এবং ই-মেইল: ad-rajshahidiv@dncrip.gov.bd ২) জনাব মোঃ রুবেল আহমেদ সহকারী পরিচালক (মোটো), জাতীয় ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তর, বিভাগীয় কার্যালয়, রাজশাহী ফোনঃ ০৭২১-৭৭২২১১ মোবাইলঃ ০১৩১৮-৩৯৬৯২২ ই-মেইল: admet-rajshahidiv@dncrip.gov.bd
২	সভা/সেমিনার/প্রশিক্ষণ/ওয়া কর্সপে কর্মকর্তা মনোনয়ন	পত্রের মাধ্যমে	সেবা প্রত্যাঙ্গী প্রাতিষ্ঠানের আমন্ত্রণ বা অনুরোধপত্র	বিনামূল্যে	নির্ধারিত কার্যদিবস	







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 ই-মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১	অর্জিত ছুটি মঞ্জুর	আবেদন পাওয়ার পর উপযুক্ত কর্তৃপক্ষের (প্রশাসনিক ও আর্থিক) অনুমোদন সাপেক্ষে সরকারী আদেশ জারি।	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র: (ক) সাদা কাগজে আবেদনপত্র; (খ) নির্ধারিত ফরমে (বাংলাদেশ ফরম নম্বর-২৩৯৫) সংশ্লিষ্ট একাউন্টস এন্ড ফিন্যান্স অফিস থেকে প্রত্যয়ন (গেজেটেড কর্মচারীদের ক্ষেত্রে) এবং (ঘ) সংশ্লিষ্ট একাউন্টস এন্ড ফিন্যান্স অফিস কর্তৃক প্রদত্ত ছুটি প্রাপ্যতার প্রত্যয়ন (গেজেটেড কর্মচারীদের ক্ষেত্রে) এবং প্রাপ্তি স্থান: সংশ্লিষ্ট একাউন্টস এন্ড ফিন্যান্স অফিস।	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	০৭(সাত) কার্যদিবস	১) জনাব মোঃ হাসান আল-মারুফ সরকারী পরিচালক, জাতীয় ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তর, বিভাগীয় কার্যালয়, রাজশাহী ফোনঃ ০৭২১-৭৭৫৫২৯ মোবাইলঃ ০১৩১৮-৩৯৬৯২১ ই-মেইল: ad- rajshahidiv@dngrp.gov.bd এবং ২) জনাব মোঃ রুবেল আহমেদ সরকারী পরিচালক (নেট্রো), জাতীয় ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তর, বিভাগীয় কার্যালয়, রাজশাহী ফোনঃ ০৭২১-৭৭২২১১ মোবাইলঃ ০১৩১৮-৩৯৬৯২২ ই-মেইল: admet- rajshahidiv@dngrp.gov.bd
২	অর্জিত ছুটি মঞ্জুর (বহিঃবাংলাদেশ)	আবেদন পাওয়ার পর উপযুক্ত কর্তৃপক্ষের (প্রশাসনিক ও আর্থিক) অনুমোদন সাপেক্ষে সরকারী আদেশ জারি।	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র: (ক) সাদা কাগজে আবেদনপত্র; (খ) নির্ধারিত ফরমে (বাংলাদেশ ফরম নম্বর-২৩৯৫) সংশ্লিষ্ট একাউন্টস এন্ড ফিন্যান্স অফিস থেকে প্রত্যয়ন (গেজেটেড কর্মচারীদের ক্ষেত্রে) এবং (ঘ) সংশ্লিষ্ট একাউন্টস এন্ড ফিন্যান্স অফিস কর্তৃক প্রদত্ত ছুটি প্রাপ্যতার প্রত্যয়ন (গেজেটেড কর্মচারীদের ক্ষেত্রে) এবং প্রাপ্তি স্থান: সংশ্লিষ্ট একাউন্টস এন্ড ফিন্যান্স অফিস।	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	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 ই-মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
৩	শ্রাতি ও বিনোদন ছুটি মঞ্জুর	আবেদন পাওয়ার পর উপযুক্ত কর্তৃপক্ষের (প্রশাসনিক ও আর্থিক) অনুমোদন সাপেক্ষে সরকারী আদেশ জারি।	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র: (ক) সাদা কাগজে আবেদনপত্র; (খ) নির্ধারিত ফরমে (বাংলাদেশ ফরম নম্বর-২৩৩৫) সংশ্লিষ্ট একাউন্টস এক্স ফিন্যান্স অফিস থেকে প্রত্যয়ন (গেজেটেড কর্মচারীদের ক্ষেত্রে) এবং (ঘ) সংশ্লিষ্ট একাউন্টস এক্স ফিন্যান্স অফিস কর্তৃক প্রদত্ত মূল বেতনের প্রত্যয়নপত্র (গেজেটেড কর্মচারীদের ক্ষেত্রে) এবং প্রাপ্তি স্থান: সংশ্লিষ্ট একাউন্টস এক্স ফিন্যান্স অফিস।	বিনামূল্যে	০৭(সাত) কার্যদিবস	১) জনাব মোঃ হাসান আল-মারুফ সহকারী পরিচালক, জাতীয় তোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তর, বিভাগীয় কার্যালয়, রাজশাহী ফোনঃ ০৭২১-৭৭৫৫২৯ মোবাইলঃ ০১৩১৮-৩৯৬৯২১ ই-মেইল: ad-rajshahidiv@dnccrp.gov.bd এবং ২) জনাব মোঃ বুবেল আহমেদ সহকারী পরিচালক (সেট), জাতীয় তোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তর, বিভাগীয় কার্যালয়, রাজশাহী ফোনঃ ০৭২১-৭৭২২১১ মোবাইলঃ ০১৩১৮-৩৯৬৯২২ ই-মেইল: admet-rajshahidiv@dnccrp.gov.bd
৪	নারী কর্মকর্তা ও কর্মচারীদের মাতৃত্বকালীন ছুটি মঞ্জুর	আবেদন পাওয়ার পর উপযুক্ত কর্তৃপক্ষের (প্রশাসনিক ও আর্থিক) অনুমোদন সাপেক্ষে সরকারী আদেশ জারি।	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র: (ক) সাদা কাগজে আবেদনপত্র; এবং (খ) মেডিকেল সনদ প্রাপ্তি স্থান: বিভিন্ন 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) অনুমোদন সাপেক্ষে সরকারী আদেশ জারি।	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র: (ক) সাদা কাগজে আবেদনপত্র; (খ) নির্ধারিত ফরমে (বাংলাদেশ ফরম নম্বর-২৬৩৯) (গেজেটেড/নন-গেজেটেড) এবং (ঘ) সাধারণ ভবিষ্য তহবিলে সর্বশেষ জমাকত অর্ডার হিসাব বিবরণীর মূলকপি (সংশ্লিষ্ট একাউন্টস এক্স ফিন্যান্স অফিস কর্তৃক প্রদত্ত)। প্রাপ্তি স্থান: সংশ্লিষ্ট একাউন্টস এক্স ফিন্যান্স অফিস।	বিনামূল্যে	০৭(সাত) কার্যদিবস	



am

6

Az

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 ই-মেইল)
৬	চাকরি স্থায়ীকরণ	আবেদন পাওয়ার পর উপযুক্ত কর্তৃপক্ষের (প্রশাসনিক ও আর্থিক) অনুমোদন সাপেক্ষে সরকারী আদেশ জারি।	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র: (ক) সাধা কাগজে আবেদনপত্র; (খ) বাতীজ মন্ত্রণালয়ের প্রজ্ঞাপন ও সংশ্লিষ্ট কর্মচারীর যোগদানপত্র (গেজেটেড কর্মচারীদের ক্ষেত্রে) এবং অধিদপ্তরের নিয়োগ আদেশ ও সংশ্লিষ্ট কর্মচারীর যোগদানপত্র (নন-গেজেটেড কর্মচারীদের ক্ষেত্রে) প্রাপ্তি স্থান: বিভাগীয় কার্যালয় ও জেলা কার্যালয়সমূহ।	বিনামূল্যে	০৭(সাত) কার্যদিবস	১) জনাব মোঃ হাসান আল-মারুফ সরকারী পরিচালক, জাতীয় ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তর, বিভাগীয় কার্যালয়, রাজশাহী ফোনঃ ০৭২১-৭৭৫৫২৯ মোবাইলঃ ০১৩১৮-৩৯৬৯২১ ই-মেইল: ad-rajshahidiv@dnrcrp.gov.bd এবং ২) জনাব মোঃ রুবেল আহমেদ সরকারী পরিচালক (সেট্টা), জাতীয় ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তর, বিভাগীয় কার্যালয়, রাজশাহী ফোনঃ ০৭২১-৭৭২২১১ মোবাইলঃ ০১৩১৮-৩৯৬৯২২ ই-মেইল: adm-et-rajshahidiv@dnrcrp.gov.bd
৭	কর্মকর্তা/কর্মচারীদের ভ্রমণভাতাসহ অন্যান্য ভাতা মঞ্জুর	নির্ধারিত ফরমে আবেদনের ভিত্তিতে	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র: (ক) ভ্রমণপত্রি; (খ) ভ্রমণ বিবরণী; (গ) বাজেট বরাদ্দ; এবং (ঘ) নির্ধারিত ফরমে বিল দাখিল। প্রাপ্তি স্থান: বিভাগীয় কার্যালয় ও জেলা কার্যালয়সমূহ।	বিনামূল্যে	০৭ (সাত) কার্যদিবস	

৩) আওতাধীন দপ্তর/সংস্থা/অন্যান্য প্রতিষ্ঠানসমূহের সিটিজেন চার্টার লিঙ্ক আকারে যুক্ত করতে হবে: প্রয়োজ্য নয়।

Qm1

৪) আপনার(সেবা গ্রহীতার) কাছে আনাদের (সেবা প্রদানকারীর) প্রত্যাশা:

ক্রমিক নং	প্রতিশ্রুত/কাজিকত সেবা প্রাইস্কে লক্ষে করণীয়
১	অভিযোগটি অবশ্যই লিখিত হতে হবে
২	অভিযোগকারী অভিযোগ দায়েরের সময় আবশ্যিকভাবে তাঁর পূর্ণাঙ্গ নাম, পিতা ও মাতার নাম, ঠিকানা, ফোন নম্বর, ফ্যাক্স ও ই-মেইল(যদি থাকে) এবং পেশা উল্লেখ করবেন অথবা নির্ধারিত ফরমে সম্পূর্ণভাবে পূরণকৃত আবেদন জমা প্রদান করবেন।
৩	প্রয়োজ্য ক্ষেত্রে মোবাইল মেসেজ/ই-মেইলে 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 ৩০ দিনের মধ্যে অভিযোগ দায়ের করা।
৬	শুনানির জন্য ধার্যকৃত তারিখ ও সময়ে উপস্থিত থাকা।
৭	সেবা গ্রহণের জন্য অনাবশ্যিক ফোন/ভদ্রির না করা।

৫) অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা(GRS) কোন নাগরিক (ভোক্তা) কোন কাজিকত সেবা না পেলে বা সেবা প্রাপ্তিতে অসমুঠ হলে দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার সঙ্গে যোগাযোগ করুন। তিনি সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে নিম্নোক্ত পদ্ধতিতে যোগাযোগ করে আপনার সমস্যা অবহিত করুন।

ক্রমিক	কখন যোগাযোগ করবেন	কর সঙ্গে যোগাযোগ করবেন	যোগাযোগের ঠিকানা	নিষ্পত্তির সময়সীমা
১	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা	নাম ও পদবি: জনাব অপূর্ব অধিকারী, উপপরিচালক, জাতীয় ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তর, বিভাগীয় কার্যালয়, রাজশাহী ফোন: ০৭২১-৭৭২৭৭৪ মোবাইলঃ ০১৩১৮-৩৯৬৯৯৪ ই-মেইল: dd-rajshahi@dnrcp.gov.bd	তিন মাস
২	অভিযোগ নিষ্পত্তিতে নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	আপিল কর্মকর্তা	নাম ও পদবি: জনাব শামীম আল মামুন, পরিচালক (প্রশাসন ও অর্থ), জাতীয় ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তর, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা ফোন: +৮৮০২ ৮১৮৯০৪৫ মোবাইলঃ ০১৩১৮-৩৯৬৯০১ ই-মেইল: dir-admin@dnrcp.gov.bd ওয়েবসাইট: www.dnrcp.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। ওয়েবসাইট: www.grs.gov.bd	তিন মাস





