

গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার

বাণিজ্য মন্ত্রণালয়

জাতীয় ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তর

বিভাগীয় কার্যালয়, রাজশাহী

dnrcrp.rajshahidiv.gov.bd

সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (সিটিজেন 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	সেবাপ্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন নম্বর ও ইমেইল)
১	২	৩	৪	৫	৬	৭
১	ভোক্তা-অধিকার বাংধনজনিত প্রাপ্ত অভিযোগ তদন্ত ও নিষ্পত্তি	অভিযোগ প্রাপ্তির পর যথাযথ বিধি বিধান অনুসরণপূর্বক অভিযোগসমূহের তদন্ত ও নিষ্পত্তিকরণ।	<b>প্রয়োজনীয় কাগজপত্র:</b> ক) নির্ধারিত ফরমে লিখিত অভিযোগ খ) অভিযোগের যথাযথ প্রমাণ (ভাউচার ও অন্যান্য প্রমাণক) <b>তথ্যপ্রাপ্তির স্থান:</b> ১) অনলাইনে অভিযোগ; ই-মেইল: dd- rajshahi@dnrcrp.gov.bd ২) অভিযোগ ফরম	বিনামূল্যে	৬০(ষাট) কার্যদিবস	জনাব ফজলে এলাহী সহকারী পরিচালক (মেট্রো) মোবাইল: ০১৩১৮৩৯৬৯২২ ই-মেইল: admet- rajshahidiv@dnrcrp.gov.bd

### ২.২) প্রাতিষ্ঠানিক সেবা (কোন আইনের অধীন নিবন্ধিত কোন ভোক্তা সংস্থাসংশ্লিষ্ট পাইকারী ও খুচরা ব্যবসায়ী)

ক্রমিক নম্বর	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবাপ্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন নম্বর ও ইমেইল)

১	২	৩	৪	৫	৬	৭
১	সভা/সেমিনার/ প্রশিক্ষণ/ওয়ার্কশপে কর্মকর্তা মনোনয়ন/প্রেরণ	পত্রের মাধ্যমে/ সরাসরি	সেবা প্রত্যাশী প্রতিষ্ঠানের আমন্ত্রণ বা অনুরোধ পত্র	বিনামূল্যে	০৫(পাঁচ) কার্যদিবস	জনাব ফজলে এলাহী সহকারী পরিচালক (মেট্রো) মোবাইল: ০১৩১৮৩৯৬৯২২ ☎️ ০২৫৮৮৮৫০৭৯১১ ই-মেইল: admnet- rajshahidiv@dncrp.gov.bd

### ২.১) 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 উপর্যুক্ত কর্তৃপক্ষের (প্রশাসনিক ও আর্থিক ক্ষমতা অনুযায়ী) অনুমোদন সাপেক্ষে সরকারি আদেশ জারি।	<b>প্রয়োজনীয় কাগজপত্র:</b> ক) আবেদনপত্র; খ) নির্ধারিত ফরমে (বাংলাদেশ ফরম নম্বর ২৩৯৫) সংশ্লিষ্ট একাউন্টস এন্ড ফিন্যান্স অফিস থেকে প্রত্যয়ন (গেজেটেড কর্মচারীদের ক্ষেত্রে) গ) সংশ্লিষ্ট একাউন্টস এন্ড ফিন্যান্স অফিস কর্তৃক প্রদত্ত ছুটি প্রাপ্যতার প্রত্যয়ন (নন গেজেটেড কর্মচারীদের ক্ষেত্রে) <b>প্রাপ্তির স্থান:</b> আবেদন ফরম	বিনামূল্যে	২০(বিশ) কার্যদিবস	জনাব মোঃ ইব্রাহীম হোসেন উপ পরিচালক মোবাইল: ০১৩১৮৩৯৬৯৯৪ ☎️ ০২৫৮৮৮৫০৭৭৪ ই-মেইল: dd- rajshahi@dncrp.gov.bd
২	কর্মকর্তা/কর্মচারীদের ভ্রমণভাতাসহ অন্যান্য ভাতা মঞ্জুর	নির্ধারিত ফরমে আবেদনের ভিত্তিতে	<b>প্রয়োজনীয় কাগজপত্র:</b> ক) ভ্রমণসূচি; খ) ভ্রমণ বৃত্তান্ত গ) বাজেট বরাদ্দ পত্র। ঘ) নির্ধারিত ফরমে বিল দাখিল <b>প্রাপ্তির স্থান:</b> ভ্রমণ ভাতার ফরম	বিনামূল্যে	০৭(সাত) কার্যদিবস	জনাব মোঃ ইব্রাহীম হোসেন উপ পরিচালক মোবাইল: ০১৩১৮৩৯৬৯৯৪ ☎️ ০২৫৮৮৮৫০৭৭৪ ই-মেইল: dd- rajshahi@dncrp.gov.bd

৩	শেঁশনারী সামগ্রী প্রদান	আবেদনের ভিত্তিতে	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র: ক) চাহিদাপত্র প্রাপ্তির স্থান: চাহিদাপত্র	বিনামূল্যে	০৩(তিন) কার্যদিবস	জনাব মোঃ ইব্রাহীম হোসেন উপ পরিচালক মোবাইল: ০১৩১৮৩৯৬৯৯৪ ফ্রি ০২৫৮৮৮৫৫০৭৭৪ ই-মেইল: dd- rajshahi@dnccrp.gov.bd
---	----------------------------	------------------	--	------------	----------------------	--

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

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

ক্রমিক	প্রতিশ্রুত/কাক্ষিত সেবা প্রাপ্তির লক্ষ্যে করণীয়
১	অভিযোগ অবশ্যই লিখিত হওয়া
২	অভিযোগকারী কর্তৃক অভিযোগ দায়েরের সময় আবশ্যিকভাবে তাঁর পূর্ণ নাম, পিতা ও মাতার নাম, ঠিকানা, ফোন, ফ্যাক্স ও ইমেইল নম্বর (যদি থাকে) এবং পেশা উল্লেখ করা অথবা নির্ধারিত ফরমে সম্পূর্ণভাবে পূরণকৃত আবেদন জমা প্রদান করা
৩	প্রযোজ্য ক্ষেত্রে মোবাইল মেসেজ / ই-মেইল নির্দেশনা অনুসরণ করা
৪	আবেদন ফরমের সাথে প্রয়োজনীয় দালিলিক প্রমাণাদি জমাকরণ; যেমন: অভিযোগের সাথে যথাযথ প্রমাণ ও পণ্যের নমুনা দাখিল করা।
৫	কারণ উদ্ভব হওয়ার ৩০ দিনের মধ্যে অভিযোগ দায়ের করা।
৬	শুনানির জন্য ধার্য তারিখ ও নির্ধারিত সময়ে উপস্থিত থাকা।
৭	সেবা গ্রহণের জন্য অনাবশ্যক ফোন/তদবির না করা।



৫) অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা (GRS)

কোন নাগরিক (ভোক্তা) কোন কাল্পনিক 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 নং	কখন যোগাযোগ করবেন	কার সঙ্গে যোগাযোগ করবেন	যোগাযোগের ঠিকানা	নিষ্পত্তির সময়সীমা
১	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা	<p>নাম ও পদবি: উপপরিচালক জাতীয় ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তর রাজশাহী বিভাগীয় কার্যালয় হোল্ডিং নং-৩০১, কাজীহাটা, রাজশাহী মোবাইল: ০১৩১৮৩৯৬৯৯৪ ☎️ ০২৫৮৮৮৫৫০৭৭৪ ই-মেইলঃ <a href="mailto:dd-rajshahi@dnrcrp.gov.bd">dd-rajshahi@dnrcrp.gov.bd</a> ওয়েব: <a href="http://www.dnrcrp.rajshahidiv.gov.bd">www.dnrcrp.rajshahidiv.gov.bd</a></p>	৩০ (ত্রিশ) কার্যদিবস
২	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	আপিল কর্মকর্তা	<p>পরিচালক জাতীয় ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তর ই-মেইলঃ <a href="mailto:dir-admin@dnrcrp.gov.bd">dir-admin@dnrcrp.gov.bd</a> ওয়েব: <a href="http://www.dnrcrp.gov.bd">www.dnrcrp.gov.bd</a></p>	২০ (বিশ) কার্যদিবস
৩	GRS ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	মন্ত্রিপরিষদ বিভাগের অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেল	<p>অভিযোগ গ্রহণ কেন্দ্র ৫ নম্বর গেইট, বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা। ওয়েব: <a href="http://www.dnrcrp.rajshahidiv.gov.bd">www.dnrcrp.rajshahidiv.gov.bd</a></p>	৬০ (ষাট) কার্যদিবস

স্বাক্ষরিত  
২৫/০৬/১৪