

গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার  
জাতীয় ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তর  
জেলা কার্যালয় সিলেট।  
www.dncrp.sylhet.gov.bd  
**সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (সিটিজেনস চার্টার)**

১. ভিশন ও মিশন

রূপকল্প (Vision): ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ ও ভোক্তা অধিকার বিরোধী যাবতীয় কার্য প্রতিরোধ।  
অভিলক্ষ (Mission)

- (১) ভোক্তাদের স্বার্থ সংরক্ষণে ভোক্তা অধিকার বিরোধী কার্য প্রতিরোধ এবং ভোক্তা অধিকার লঙ্ঘনজনিত বিরোধ নিষ্পত্তি;
- (২) ভোক্তা অধিকার, ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণের সুফল ও ভোক্তা অধিকার বিরোধী কার্যের কুফল সম্পর্কে জনসাধারণকে সচেতন করার জন্য শিক্ষা ও প্রচারমূলক কার্যক্রমসহ প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণ
- (৩) ভোক্তা অধিকার সম্পর্কে গবেষণা কার্যক্রম পরিচালনা
- (৪) জেলা, উপজেলা ও ইউনিয়ন পর্যায়ে ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ কমিটির কার্যক্রম তদারকি ও পর্যবেক্ষণ
- (৫) প্রাতিষ্ঠানিক উন্নয়ন ও আধুনিক প্রযুক্তি অভিযোজনের মাধ্যমে সাশ্রয়ী, মানসম্পন্ন, আন্তর্জাতিক মানের ভোক্তা অধিকার সংশ্লিষ্ট সেবা নিশ্চিতকরণ।
- (৬) ডিজিটাল পদ্ধতিতে ভোক্তাদের অভিযোগ গ্রহণ ও নিষ্পত্তিকরণ এবং যাবতীয় দাপ্তরিক কার্য পরিচালনা
- (৭) ব্যবসায়ী ও ভোক্তাদেরকে সচেতন করার লক্ষ্যে নিয়মিতভাবে গণশুনানী গ্রহণ

২. প্রতিশ্রুত সেবাসমূহ

২.১) নাগরিক সেবা

| ক্রম | সেবার নাম  | সেবা প্রদান পদ্ধতি  | প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান   | সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি | সেবা প্রদানের সময়সীমা         | দায়িত্ব প্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)                                   |
|------|--|---|--|-----------------------------|--------------------------------|--|
| ১    | ২  | ৩   | ৪  | ৫                           | ৬                              | ৭  |
|      | ভোক্তা অধিকার লঙ্ঘনজনিত অভিযোগ দায়ের, পরিচালনা ও নিষ্পত্তি।<br>নিম্নের কাজগুলো ভোক্তা অধিকার বিরোধী কাজ হিসেবে গণ্য হবে।<br>ক। নির্ধারিত মূল্য অপেক্ষা অধিক মূল্যে কোন পণ্য, ঔষধ বা সেবা বিক্রয় বা বিক্রয়ের প্রস্তাব করা<br>খ। জেনেশুনে ভেজাল মিশ্রিত পণ্য বা ঔষধ বিক্রয় বা বিক্রয়ের প্রস্তাব করা<br>গ। স্বাস্থ্যের জন্য মারাত্মকভাবে ক্ষতিকারক দ্রব্য মিশ্রিত কোন খাদ্য পণ্য বিক্রয় বা বিক্রয়ের প্রস্তাব করা<br>ঘ। মিথ্যা বিজ্ঞাপন দ্বারা ক্রেতা সাধারণকে প্রতারণিত করা।<br>ঙ। প্রতিশ্রুত পণ্য বা সেবা যথাযথভাবে বিক্রয় বা সরবরাহ না করা<br>চ। ওজনে ও বাটকারা বা ওজন পরিমাপক যন্ত্রে কারচুপি করা<br>ছ। পরিমাপে ও দৈর্ঘ্য পরিমাপক ফিতা বা অন্য কিছুতে কারচুপি করা<br>জ। কোন নকল পণ্য বা ঔষধ প্রস্তুত বা উৎপাদন করা<br>ঞ। মেয়াদ উত্তীর্ণ পণ্য বা ঔষধ বিক্রয় বা বিক্রয়ের প্রস্তাব করা<br>ট। নিষিদ্ধ ঘোষিত কোন কার্যকরী যান্ত্রে সেবাগ্রহীতার জীবন বা নিরাপত্তা বিপন্ন হতে পারে<br>ঠ। অবৈধ প্রক্রিয়ায় পণ্য উৎপাদন বা প্রক্রিয়াকরণ করা<br>দ। অবহেলা, দ্রাঘিহীনতা দ্বারা সেবাগ্রহীতার অর্থ বা স্বাস্থ্যহানী ঘটানো<br>ধ। কোন পণ্য মোড়কাবদ্ধভাবে বিক্রয় করার এবং মোড়কের গায়ে পণ্যের উপাদান, সর্বোচ্চ খুচরা বিক্রয় মূল্য, উৎপাদনের তারিখ, মেয়াদ উত্তীর্ণের তারিখ ইত্যাদি লিপিবদ্ধ করার বাধ্যবাধকতা লঙ্ঘন করা<br>ন। আইনানুগ বাধ্যবাধকতা অমান্য করে দোকান বা প্রতিষ্ঠানের সহজে দৃশ্যমান কোন স্থানে পণ্যের মূল্যের তালিকা লটকায় প্রদর্শন না করা<br>ত। 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 | অভিযোগ প্রাপ্তির পর যথাযথ বিধি বিধান অনুসরণ পূর্বক অভিযোগসমূহের তদন্ত ও নিষ্পত্তিকরণ। | ক। অভিযোগ লিখিত হতে হবে।<br>খ। অভিযোগের সাথে যথাযথ প্রমাণ ও পণ্যের নমুনা দাখিল করতে হবে।<br>গ। অপরাধ ঘটার কারণ উদ্ভব হওয়ার ৩০ দিনের মধ্যে অভিযোগ দায়ের করতে হবে। | বিনামূল্যে                  | ৩০ (ত্রিশ) কার্যদিবস (সাধারণত) | মো: আমিরুল ইসলাম মাসুদ সহকারি পরিচালক<br>ফোন: ০৮২১-৮৪০১৩০<br>ই-মেইল: ad-sylhet@dn-crp.gov.bd |

২.২) প্রতিষ্ঠানিক সেবা (কোন আইনের অধীন নিবন্ধিত কোন ভোক্তা সংস্থা/সংশ্লিষ্ট পাইকারী ও খুচরা ব্যবসায়ী)

| ক্রম | সেবার নাম  | সেবা প্রদান পদ্ধতি  | প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান   | সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি | সেবা প্রদানের সময়সীমা | দায়িত্ব প্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)                                      |
|------|--|---|--|-----------------------------|------------------------|---|
| ১    | ২  | ৩   | ৪  | ৫                           | ৬                      | ৭   |
|      | ভোক্তা অধিকার লক্ষনজনিত অভিযোগ দায়ের, পরিচালনা ও নিষ্পত্তি। | অভিযোগ প্রাপ্তির পর যথাযথ বিধি বিধান অনুসরণ পূর্বক অভিযোগসমূহের তদন্ত ও নিষ্পত্তিকরণ। | ক। অভিযোগ লিখিত হতে হবে।<br>খ। অভিযোগের সাথে যথাযথ প্রমাণ ও পণ্যের নমুনা দাখিল করতে হবে। | বিনামূল্যে                  | ৩০(ত্রিশ) কার্যদিবস    | মো: আমিরুল ইসলাম মাসুদ<br>সহকারি পরিচালক<br>ফোন: ০৮২১-৮৪০১৩০<br>ই-মেইল: ad-sylhet@dnrcrp.gov.bd |

২.৩) অভ্যন্তরীণ সেবা

| ক্রম | সেবার নাম   | সেবা প্রদান পদ্ধতি  | প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান   | সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি | সেবা প্রদানের সময়সীমা | দায়িত্ব প্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)                                      |
|------|---|---|--|-----------------------------|------------------------|---|
| ১    | ২   | ৩   | ৪  | ৫                           | ৬                      | ৭   |
| ১    | কর্মকর্তা ও কর্মচারীদের অর্জিত ছুটি মঞ্জুর                  | সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তা/কর্মচারীদের আবেদনের ভিত্তিতে নির্ধারিত ছুটি বিধিমালা অনুযায়ী সরকারি আদেশের মাধ্যমে | ক. সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তা/কর্মচারীদের আবেদন।<br>খ. সংশ্লিষ্ট অফিস প্রধানের সুপারিশ<br>গ. ছুটি প্রাপ্যতার সনদ*।<br>* কর্মকর্তাদের ক্ষেত্রে হিসাবরক্ষণ অফিস থেকে<br>* কর্মচারীদের ক্ষেত্রে সংশ্লিষ্ট অফিস থেকে। | বিনামূল্যে                  | ০৫ দিন                 | মো: আমিরুল ইসলাম মাসুদ<br>সহকারি পরিচালক<br>ফোন: ০৮২১-৮৪০১৩০<br>ই-মেইল: ad-sylhet@dnrcrp.gov.bd |
| ৩    | কর্মকর্তা ও কর্মচারীদের শ্রান্তি বিনোদন ছুটি ও ভাতা মঞ্জুর। | সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তা/কর্মচারীদের আবেদনের ভিত্তিতে আদেশ জারি  | ক. সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তা/কর্মচারীদের আবেদন।<br>খ. ছুটি প্রাপ্যতার সনদ (প্রাপ্তি স্থান: সংশ্লিষ্ট হিসাব রক্ষণ অফিস)<br>গ. পূর্ববর্তী মঞ্জুরীকৃত আদেশের কপি<br>ঘ. অফিস প্রধানের ছুটি মঞ্জুরের সুপারিশ।         | বিনামূল্যে                  | ০৩ দিন                 | মো: আমিরুল ইসলাম মাসুদ<br>সহকারি পরিচালক<br>ফোন: ০৮২১-৮৪০১৩০<br>ই-মেইল: ad-sylhet@dnrcrp.gov.bd |
| ৯    | কর্মকর্তা/কর্মচারীর ভ্রমণভাতাসহ অন্যান্য ভাতা মঞ্জুর।       | নির্ধারিত ফরমে আবেদনের ভিত্তিতে   | ক. ভ্রমণসূচি খ. বাজেট বরাদ্দ<br>গ. নির্ধারিত ফরমে বিল দাখিল  | বিনামূল্যে                  | ০৫ দিন                 |   |

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


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

| ক্রম | প্রতিনিয়ত/কাজকর্তা সেবা প্রাপ্তির লক্ষে করণীয়   |
|------|---|
| ০১   | অভিযোগ অবশ্যই লিখিত হবে   |
| ০২   | অভিযোগকারী অভিযোগ দায়েরের সময় আবশ্যিকভাবে তীর পূর্ণ নাম, পিতা ও মাতার নাম, ঠিকানা, ফোন ও ই-মেইল নম্বর (যদি থাকে) এবং পেশা উল্লেখ করবেন অথবা নির্ধারিত ফরমে সম্পূর্ণভাবে পূরণকৃত আবেদন জমা প্রদান। |
| ০৩   | প্রযোজ্য ক্ষেত্রে মোবাইল মেসেজ/ই-মেইলের নির্দেশনা অনুসরণ করা  |
| ০৪   | আবেদন ফর্মের সাথে প্রয়োজনীয় দালিলিক প্রমাণাদি জমাকরণ। যেমন: অভিযোগের সাথে যথাযথ প্রমাণ ও পণ্যের নমুনা দাখিল করতে হবে।   |
| ০৫   | কারণ উদ্ভব হওয়ার ৩০ দিনের মধ্যে অভিযোগ দায়ের করতে হবে।  |
| ০৬   | সাক্ষাতের জন্য ধার্য তারিখ ও নির্ধারিত সময়ে উপস্থিত থাকা এবং সেবা গ্রহণের জন্য অনাবশ্যিক ফোন/তদবির না করা  |

৫) অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা (GRS)

কোন নাগরিক (ভোক্তা) কোন কাজকর্তা 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।

| ক্রম | কখন যোগাযোগ করবেন  | কার সঙ্গে যোগাযোগ করবেন                     | যোগাযোগের ঠিকানা  | নিষ্পত্তির সময় |
|------|--|---|---|-----------------|
| ০১   | দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে                   | অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা                  | উপপরিচালক, জাতীয় ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তর, সিলেট বিভাগ।          | তিন মাস         |
| ০২   | অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে  | আপিল কর্মকর্তা                              | পরিচালক, জাতীয় ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তর, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা। | এক মাস          |
| ০৩   | GRS ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে | মন্ত্রিপরিষদ বিভাগের অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেল |   | তিন মাস         |

  
(মো: আমিরুল ইসলাম মাসুদ)

সহকারি পরিচালক

ফোন: ০৮২১-৮৪০১৩০

ই-মেইল: ad-sylhet@dnrcrp.gov.bd