গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার
বাণিজ্য মন্ত্রণালয়
জাতীয় ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তর
বিভাগীয় কার্যালয়,বরিশাল
dncrp.barishaldiv.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, পদবী, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১।	ভোক্তা-অধিকার লঙ্ঘনজনিত প্রাপ্ত অভিযোগ তদন্ত ও নিষ্পত্তি।	অভিযোগ প্রাপ্তির পর যথাযথ বিধি-বিধান অনুসরণপূর্বক অভিযোগসমূহের তদন্ত ও নিষ্পত্তিকরণ	**প্রয়োজনীয় কাগজপত্রঃ** ক) নির্ধারিত ফরমে লিখিত অভিযোগ। খ) অভিযোগের যথাযথ প্রমাণ (ভাউচার ও অন্যান্য প্রমাণক) **তথ্যপ্রাপ্তি স্থানঃ** ১। অনলাইনে অভিযোগ www.dncrp.com ২। অভিযোগ ফরম	বিনা মূল্যে	৬০(ষাট) কার্যদিবস	জনাব ইন্দ্রানী দাস সহকারী পরিচালক, জাতীয় ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তর বিভাগীয় কার্যালয়,বরিশাল। ফোনঃ ০২৪৭৮৮৬৪৯০৮ মোবাইলঃ ০১৩১৮৩৯৬৯২৫ ই-মেইলঃ ad-barishaldiv@dncrp.gov.bd

২.২) প্রাতিষ্ঠানিক সেবা (কোন আইনের অধীন নিবন্ধিত কোন ভোক্তা সংস্থা/ সংশ্লিষ্ট পাইকারী বা খুচরা ব্যবসায়ী)

ক্রমিক নম্বর	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
২।	সভা/সেমিনার/প্রশিক্ষণ/ওয়ার্কসপে কর্মকর্তা মনোনয়ন	পত্রের মাধ্যমে/সরাসরি	সেবা প্রত্যাশী প্রতিষ্ঠানের আমন্ত্রণ বা অনুরোধপত্র	বিনামূল্যে	০৫(পাঁচ) কার্যদিবস	জনাব ইন্দ্রানী দাস সহকারী পরিচালক, জাতীয় ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তর বিভাগীয় কার্যালয়,বরিশাল। ফোনঃ ০২৪৭৮৮৬৪৯০৮ মোবাইলঃ ০১৩১৮৩৯৬৯২৫ ই-মেইলঃ ad-barishaldiv@dncrp.gov.bd

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 অর্থিক) অনুমোদন সাপেক্ষে সরকারী আদেশ জারি	**প্রয়োজনীয় কাগজপত্র:** (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) **প্রাপ্তি স্থান:** আবেদন ফরম	বিনামূল্যে	২০ (বিশ) কার্যদিবস	জনাব ইন্দ্রাণী দাস সহকারী পরিচালক জাতীয় ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তর, বরিশাল বিভাগীয় কার্যালয় ফোনঃ ০২৪৭৮৮-৬৪৯০৮ মোবাইলঃ ০১৩১৮-৩৯৬৯২৫ ই-মেইলঃ ad-barishaldiv@dncrp.gov.bd
২	অর্জিত ছুটি মঞ্জুর (বহিঃ বাংলাদেশ)	আবেদন পাওয়ার পর উপযুক্ত কর্তৃপক্ষের (প্রশাসনিক ও অর্থিক) অনুমোদন সাপেক্ষে সরকারী আদেশ জারি	**প্রয়োজনীয় কাগজপত্র:** (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) **প্রাপ্তি স্থান:** আবেদন ফরম	বিনামূল্যে	২০ (বিশ) 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	শ্রান্তি ও বিনোদন ছুটি মঞ্জুর	আবেদন পাওয়ার পর উপযুক্ত কর্তৃপক্ষের (প্রশাসনিক ও অর্থিক) অনুমোদন সাপেক্ষে সরকারী আদেশ জারি	**প্রয়োজনীয় কাগজপত্র:** (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 মূল বেতনের প্রত্যয়ন (গেজেটেড কর্মচারীদের ক্ষেত্রে) (ঘ) পূর্বের ভোগকৃত ছুটির মঞ্জুরীপত্র **প্রাপ্তি স্থান:** আবেদন ফরম	বিনামূল্যে	০৭ (সাত) কার্যদিবস	জনাব ইন্দ্রাণী দাস সহকারী পরিচালক জাতীয় ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তর, বরিশাল বিভাগীয় কার্যালয় ফোনঃ ০২৪৭৮৮-৬৪৯০৮ মোবাইলঃ ০১৩১৮-৩৯৬৯২৫ ই-মেইলঃ ad-barishaldiv@dncrp.gov.bd
৪	নারী কর্মকর্তা ও কর্মচারীদের মাতৃত্বকালীন ছুটি মঞ্জুর	আবেদন পাওয়ার পর উপযুক্ত কর্তৃপক্ষের (প্রশাসনিক ও অর্থিক) অনুমোদন সাপেক্ষে সরকারী আদেশ জারি	**প্রয়োজনীয় কাগজপত্র:** (ক) আবেদনপত্র; (খ) মেডিকেল সনদ; (গ) পূর্বের ভোগকৃত ছুটির মঞ্জুরীপত্র **প্রাপ্তি স্থান:** আবেদন ফরম	বিনামূল্যে	০৭ (সাত) কার্যদিবস	
৫	সাধারণ ভবিষ্য তহবিল থেকে অগ্রিম মঞ্জুরি প্রদান	আবেদন পাওয়ার পর উপযুক্ত কর্তৃপক্ষের (প্রশাসনিক ও অর্থিক) অনুমোদন সাপেক্ষে সরকারী আদেশ জারি	**প্রয়োজনীয় কাগজপত্র:** (ক) সাদা কাগজে আবেদনপত্র; (খ) নির্ধারিত ফরমে (বাংলাদেশ ফরম নম্বর-২৬৩৯) (গেজেটেড/নন-গেজেটেড) এবং (গ) সাধারণ ভবিষ্য তহবিলে সর্বশেষ জমাকৃত অর্থের হিসাব বিবরণীর মূলকপি (সংশ্লিষ্ট একাউন্টস এন্ড ফিন্যান্স অফিস কর্তৃক প্রদত্ত **প্রাপ্তি স্থান:** আবেদন ফরম	বিনামূল্যে	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)
৬	চাকরি স্থায়ীকরণ (নন-ক্যাডার)	আবেদন পাওয়ার পর উপযুক্ত কর্তৃপক্ষের (প্রশাসনিক ও অর্থিক) অনুমোদন সাপেক্ষে সরকারী আদেশ জারি	**প্রয়োজনীয় কাগজপত্র:** (ক) আবেদনপত্র; (খ) নিয়োগের প্রজ্ঞাপন; (গ) যোগদানের অফিস আদেশ; (ঘ) বুনিয়াদি প্রশিক্ষণের সনদ; এবং (ঙ) কম্পিউটার প্রশিক্ষণের সনদ **প্রাপ্তি স্থান:** আবেদন ফরম	বিনামূল্যে	২০ (বিশ) কার্যদিবস	জনাব ইন্দ্রাণী দাস সহকারী পরিচালক জাতীয় ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তর, বরিশাল বিভাগীয় কার্যালয় ফোনঃ ০২৪৭৮৮-৬৪৯০৮ মোবাইলঃ ০১৩১৮-৩৯৬৯২৫ ই-মেইলঃ ad-barishaldiv@dncrp.gov.bd
৭	কর্মকর্তা/কর্মচারীদের ভ্রমণ ভাতাসহ অন্যান্য ভাতা মঞ্জুর	আবেদন পাওয়ার পর উপযুক্ত কর্তৃপক্ষের (প্রশাসনিক ও অর্থিক) অনুমোদন সাপেক্ষে সরকারী আদেশ জারি	**প্রয়োজনীয় কাগজপত্র:** (ক) ভ্রমণ সূচি; (খ) ভ্রমণ বিবরণী; (গ) বাজেট বরাদ্দ পত্র; এবং (ঘ) নির্ধারিত ফরমে বিল দাখিল। প্রাপ্তি স্থান: ভ্রমণ ভাতার ফরম	বিনামূল্যে	০৭(সাত) কার্যদিবস	
৮	টেলিফোন ভাতা মঞ্জুর	আবেদন পাওয়ার পর উপযুক্ত কর্তৃপক্ষের (প্রশাসনিক ও অর্থিক) অনুমোদন সাপেক্ষে সরকারী আদেশ জারি	**প্রয়োজনীয় কাগজপত্র:** (ক) নির্ধারিত ফরমে (সরকারি টেলিফোন, সেলুলার ও ইন্টারনেট নীতিমালা-২০১৮, ফরম-৪) আবেদনপত্র (খ) বাজেট বরাদ্দ পত্র; **প্রাপ্তি স্থান:** আবেদন ফরম	বিনামূল্যে	২০ (বিশ) কার্যদিবস	
৯	অফিস ভাড়া মঞ্জুর	আবেদন পাওয়ার পর উপযুক্ত কর্তৃপক্ষের (প্রশাসনিক ও অর্থিক) অনুমোদন সাপেক্ষে সরকারী আদেশ জারি	**প্রয়োজনীয় কাগজপত্র:** (ক) গৃহায়ণ ও গণপূর্ত মন্ত্রণালয়ের ১২ নভেম্বর ২০১৮ তারিখের ২৫.০০.০০০০.০১৪২২.০১৬.০০-৫১৪ সংখ্যক পরিপত্র অনুযায়ী আবেদন; এবং (খ) বাজেট বরাদ্দ পত্র **প্রাপ্তি স্থান:** সংশ্লিষ্ট কার্যালয়	বিনামূল্যে	২০ (বিশ) কার্যদিবস	

৩) আওতাধীন দপ্তর/সংস্থা/অন্যান্য প্রতিষ্ঠানসমূহের সিটিজেন চার্টার লিঙ্ক আকারে যুক্ত করতে হবেঃ প্রযোজ্য নয়।

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

ক্রমিক নং	প্রতিশ্রুত/কাঙ্ক্ষিত সেবা প্রাপ্তির লক্ষে করণীয়
১	অভিযোগটি অবশ্যই লিখিত হতে হবে
২	অভিযোগকারী অভিযোগ দায়েরের সময়আবশ্যিকভাবে তাঁন 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	প্রযোজ্য ক্ষেত্রে মোবাইল মেসেজ/ই-মেইলে নির্দেশনা অনুসরণ করা
৪	আবেদন ফরমের সাথে প্রয়োজনীয় দালিলিক প্রমাণাদি জমা প্রদান; যেমনঃ অভিযোগের সাথে যথাযথ প্রমাণ ও নমুনা দাখিল করতে হবে।
৫	কারণ উদ্ভব হওয়ার ৩০(ত্রিশ) দিওেনর মধ্যে অভিযোগ দায়ের করা।
৬	শুনানির জন্য ধার্য্যকৃত তারিখ ও সময়ে উপস্থিত থাকা।
৭	সেবা গ্রহণের জন্য অনাবশ্যক ফোন/তদবির না করা।

৫) অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা (GRS)

কোন নাগরিক (ভোক্তা) কোন কাঙ্ক্ষিত সেবা না পেলে বা সেবা প্রাপ্তিতে অসন্তুষ্ট হলে দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার সাথে যোগাযোগ করুন। তিনি সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে নিম্নোক্ত পদ্ধতিতে যোগাযোগ করে আপনার সমস্যা আবহিত করুন।

ক্রমিক	কখন যোগাযোগ করবেন	কার সঙ্গে যোগাযোগ করবেন	যোগাযোগের ঠিকানা	নিষ্পত্তির সময়সীমা
১	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা	নাম ও পদবিঃ জনাব অপূর্ব অধিকারী, উপপরিচালক জাতীয় ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তর, বরিশাল বিভাগীয় কার্যালয় ফোনঃ ০২৪৭৮৮৬২০৪২ মোবাইলঃ ০১৩১৮-৩৯৬৯৯৬ ই-মেইলঃ dd-barishal@dncrp.gov.bd ওয়েব পোর্টালঃ https://dncrp.barisaldiv.gov.bd/	৩০ (ত্রিশ) কার্যদিবস
২	অভিযোগ নিষ্পত্তিতে নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	আপিল কর্মকর্তা	নাম ও পদবিঃ পরিচালক (প্রশাসন ও অর্থ), জাতীয় ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তর, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা ফোনঃ +৮৮০২৮১৮৯০৪৫ মোবাইলঃ ০১৩১৮-৩৯৬৯০১ ই-মেইলঃ dir-admin@dncrp.gov.bd ওয়েবসাইটঃwww.dncrp.gov.bd	২০ (বিশ) কার্যদিবস
৩	GRS ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	মন্ত্রিপরিষদ বিভাগে অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেল	অভিযোগ গ্রহণ কেন্দ্র, ৫ নম্বর গেইট, বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা। ওয়েবসাইটঃ www.grs.gov.bd	৬০ (ষাট) কার্যদিবস

গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার
বাণিজ্য মন্ত্রণালয়
জাতীয় ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তর, বরিশাল বিভাগীয়
কার্যালয়
রাজা বাহাদুর সড়ক
https://dncrp.barisaldiv.gov.bd/

নম্বর: ২৬.০৪.০০০০.৮০১.০৫.০০৮.২২.১০৮

তারিখ: ১১ চৈত্র ১৪৩০ বঙ্গাব্দ
২৫ মার্চ ২০২৪ খ্রিস্টাব্দ

অফিস আদেশ

জাতীয় ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তরের বরিশাল বিভাগীয় কার্যালয়ের সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (সিটিজেন চার্টার) ২০২৩-২৪ অর্থবছরের ৩য় ত্রৈমাসিকে হালনাগাদ করে ওয়েবপোর্টালে প্রকাশ করা হলো।

২৫-০৩-২০২৪
অপূর্ব অধিকারী
উপপরিচালক
০২৪৭৮৮৬২০৪২
dd-barisal@dncrp.gov.bd

নম্বর: ২৬.০৪.০০০০.৮০১.০৫.০০৮.২২.১০৮/১ (৬)

তারিখ: ১১ চৈত্র ১৪৩০ বঙ্গাব্দ
২৫ মার্চ ২০২৪ খ্রিস্টাব্দ

অবগতি ও প্রয়োজনীয় (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে) ব্যবস্থা গ্রহণের জন্য অনুলিপি প্রেরণ করা হইল(জ্যেষ্ঠতার ক্রমানুসারে নয়):

১। মহাপরিচালক (অতিরিক্ত সচিব), জাতীয় ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তর, ঢাকা;
২। পরিচালক, প্রশাসন ও অর্থ বিভাগ, জাতীয় ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তর, ঢাকা;
৩। উপ পরিচালক, প্রশাসন ও অর্থ উপ বিভাগ, জাতীয় ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তর, ঢাকা;
৪। সহকারী পরিচালক, জাতীয় ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তর, বরিশাল বিভাগীয় কার্যালয়;
৫। সহকারী পরিচালক, জাতীয় ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তর.....জেলা কার্যালয়.....। এবং
৬। অফিস কপি।

২৫-০৩-২০২৪
অপূর্ব অধিকারী
উপপরিচালক

সকল সংযুক্তিসমূহ:

(১) IMG_20240325_0003