

গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার  
বাণিজ্য মন্ত্রণালয়  
জাতীয় ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তর  
চট্টগ্রাম বিভাগীয় কার্যালয়, টিসিবি ভবন (৩য় তলা), বন্দরটিলা, চট্টগ্রাম  
www.dncrp.chittagongdiv.gov.bd

নাগরিক সনদ

১. ভিশন ও মিশন

**ভিশন:** ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ ও ভোক্তা অধিকার বিরোধী যাবতীয় কার্য প্রতিরোধ।

**মিশন:**

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

২. সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি

২.১) নাগরিক সেবা

ক্রমিক নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (পদবি, ফোন ও ই-মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১।	ভোক্তা অধিকার লঙ্ঘনজনিত অভিযোগ দায়ের, পরিচালনা ও নিষ্পত্তি। নিম্নের কাগজগুলো ভোক্তা অধিকার বিরোধী কাজ হিসেবে গণ্য হবে; ক. নির্ধারিত মূল্য অপেক্ষা অধিক মূল্যে কোন পণ্য, ঔষধ বা সেবা বিক্রয় বা বিক্রয়ের প্রস্তাব করা খ. জেনেশুনে ভেজাল মিশ্রিত পণ্য বা ঔষধ বিক্রয় বা বিক্রয়ের প্রস্তাব করা গ. স্বাস্থ্যের জন্য ক্ষতিকারক দ্রব্য মিশ্রিত কোন খাদ্য পণ্য বিক্রয় বা বিক্রয়ের প্রস্তাব করা ঘ. মিথ্যা বিজ্ঞাপন দ্বারা ক্রেতা সাধারণকে প্রতারণিত করা ঙ. প্রতিশ্রুত পণ্য বা সেবা যথাযথভাবে বিক্রয় বা সরবরাহ না করা চ. ওজনে ও বাটখারা বা	অভিযোগ প্রাপ্তির পর যথাযথ বিধি বিধান অনুসরণ পূর্বক অভিযোগসমূহের তদন্ত ও নিষ্পত্তিকরণ।	ক) অভিযোগ লিখিত হতে হবে। খ) অভিযোগের সাথে যথাযথ প্রমাণ ও পণ্যের নমুনা দাখিল করতে হবে। গ. অপরাধ ঘটীর অথবা কারণ উদ্ভব হওয়ার ৩০ দিনের মধ্যে অভিযোগ দায়ের করতে হবে।	বিনামূল্যে	সাধারণভাবে ৭ কর্মদিবস	পদবি: উপপরিচালক ও দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা, অভিযোগ নিষ্পত্তি কমিটি; জাতীয় ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তর, চট্টগ্রাম বিভাগীয় কার্যালয়, চট্টগ্রাম। ফোনঃ ০৩১-৭৪১২১২ ইমেইল: dd-chittagong@dncrp.gov.bd ২. পদবি: সহকারী পরিচালক, চট্টগ্রাম বিভাগীয় কার্যালয় টেলিফোনঃ ০৩১-৭৪১২১২ ইমেইল: dd-chittagong@dncrp.gov.bd ৩. পদবি: সহকারী পরিচালক, (মেট্রো), চট্টগ্রাম বিভাগীয় কার্যালয় টেলিফোনঃ ০৩১-৭৪১২১২ ইমেইল: dd-chittagong@dncrp.gov.bd

<p>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 সেবাগ্রহীতার জীবন বা নিরাপত্তা বিপন্ন হতে পারে</p> <p>ট. অবৈধ প্রক্রিয়ায় পণ্য উৎপাদন বা প্রক্রিয়াকরণ করা</p> <p>ঠ. অবহেলা, দায়িত্বহীনতা দ্বারা সেবাগ্রহীতার অর্থ বা স্বাস্থ্যহানী ঘটানো</p> <p>ড. 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</p> <p>ঢ. আইনানুগ বাধ্যবাধকতা অমান্য করে দোকান বা প্রতিষ্ঠানের সহজে দৃশ্যমান কোন স্থানে পণ্যের মূল্যের তালিকা লটকায় প্রদর্শন না করা</p> <p>ণ. 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>					
--	--	--	--	--	--

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

ক্রমিক নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন ও ই- মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১।	ভোক্তা অধিকার লঙ্ঘনজনিত অভিযোগ দায়ের, পরিচালনা ও নিষ্পত্তি।	অভিযোগ প্রাপ্তির পর যথাযথ বিধি বিধান অনুসরণ পূর্বক অভিযোগসমূহের তদন্ত ও নিষ্পত্তিকরণ।	ক) অভিযোগ লিখিত হতে হবে। খ) অভিযোগের সাথে যথাযথ প্রমাণ ও পণ্যের নমুনা দাখিল করতে হবে।	বিনামূল্যে	সাধারণভাবে ৭ কার্যদিবস	১. পদবি: উপপরিচালক টেলিফোনঃ ০৩১-৭৪১২১২ ইমেইল: dd-chittagong@dncrp.gov.bd ২. পদবি: সহকারী পরিচালক, চট্টগ্রাম বিভাগীয় কার্যালয় টেলিফোনঃ ০৩১-৭৪১২১২ ইমেইল: dd-chittagong@dncrp.gov.bd ৩. পদবি: সহকারী পরিচালক, (মেট্রো), চট্টগ্রাম বিভাগীয় কার্যালয় টেলিফোনঃ ০৩১-৭৪১২১২ ইমেইল: dd-chittagong@dncrp.gov.bd

২.৪) ফোকাল পয়েন্টের কর্মকর্তাঃ উপপরিচালক, জাতীয় ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ, চট্টগ্রাম বিভাগীয় কার্যালয়, চট্টগ্রাম। ফোনঃ ০৩১-৭৪১২১২

৩) অভিযোগ ব্যবস্থাপনা পদ্ধতি (GRS)

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	যোগাযোগের ঠিকানা	নিষ্পত্তির সময়সীমা
১	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	GRS ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তার পদবি: পরিচালক, কার্যক্রম ও গবেষণাগার বিভাগ, জাতীয় ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তর, ঢাকা টেলিফোনঃ ০২-৮১৮৯০৪৪ ইমেইল: dir-operation@dncrp.gov.bd ওয়েব পোর্টাল: www.dncrp.gov.bd	৯০ (নব্বই) কার্যদিবস
২	GRS ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	কেন্দ্রীয় অভিযোগ ব্যবস্থাপনা পদ্ধতি (GRS) ➤ অভিযোগ গ্রহণ কেন্দ্র, অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেল মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ, ৫ নম্বর গেট, বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা। www.grs.gov.bd	৯০ (নব্বই) কার্যদিবস