

গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার
জাতীয় ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তর
বাগেরহাট জেলা কার্যালয় বাগেরহাট।

সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (সিটিজেনসচার্ট া)

১. ভিশন ও মিশন

বুপকল্প (Vision) : ভোক্তা অধিকার বিরোধী কার্য প্রতিরোধ তথা ভোক্তা অধিকারসংরক্ষণ ও উন্নয়ন।

অভিলক্ষ্য (Mission): ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ আইন ২০০৯ বাস্তবায়ন, বিভিন্ন সরকারি ও বেসরকারি প্রতিষ্ঠানের অংশগ্রহণ ও প্রচারণামূলক কর্ম কান্ড দ্বারা জনসচেতনতা সৃষ্টির মাধ্যমে ভোক্তাদের অধিকার নিশ্চিতকরণ।

জাতীয় ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তরের কার্যাবলী-

- নিয়মিত বাজার তদারকি কার্যক্রম পরিচালনা করা।
- দায়েরকৃত অভিযোগের তদন্তপূর্বক শুনানীর মাধ্যমে নিষ্পত্তি করা।
- ভোক্তা স্বার্থ বিরোধী কার্যক্রম ও অপরাধ প্রতিরোধে গণসচেতনতা সৃষ্টি করা।
- স্বচ্ছতা নিশ্চিত করণে নিয়মিত গণশুনানীর আয়োজন করা।

২. প্রতিশ্রুতি ও সেবাসমূহ :

২.১ নাগরিক সেবা

ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময় সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা(নাম, পদবি, ফোন ও ইমেইল)
১	ভোক্তা অধিকার লঙ্ঘনজনিত অভিযোগ দায়ের, পরিচালনা ও নিষ্পত্তি।	অভিযোগ প্রাপ্তির পর যথাযথ বিধি বিধান অনুসরণ পূর্বক অভিযোগসমূহের তদন্ত ও নিষ্পত্তিকরণ।	অভিযোগ অব্যাহত লিখিত হবে, অভিযোগকারীকে অভিযোগ দায়েরের সময় আবশ্যিকভাবে তার এন আই ডি নং (যদি থাকে), পূর্ণ নাম পিতা ও মাতার নাম, ঠিকানা, ফোন, ফ্যাক্স ও ই-মেইল নম্বর (যদি থাকে) এবং পেশা উল্লেখ করতে হবে, কারণ উদ্ভব হওয়ার ৩০ দিনের মধ্যে অভিযোগ দায়ের করতে হবে, অভিযোগের সাথে যথাযথ প্রমাণ ও পণ্যের নমুনা দাখিল করতে হবে।	বিনামূল্যে	৩০(ত্রিশ) কার্য দিবস	আব্দুল্লাহ আল ইমরান সহকারী পরিচালক মোবাইল: ০১৩১৮-৩৯৬৯৭৪ ই-মেইল: ad-bagerhat@dnrcrp.gov.bd

২.২ সেবাসমূহ:

ক্রমিক	সেবার নাম(ভোক্তা অধিকার বিরোধী কাজ এবং উক্ত কাজ প্রতিরোধ ও প্রতিকার সংক্রান্ত অভিযোগ দায়ের, তদন্ত ও নিষ্পত্তি)	সেবা প্রার্থী/অভিযোগকারী	সেবা প্রদানকারী	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময় সীমা	মাধ্যম এবং অভিযোগ দায়েরের পদ্ধতি
১	নির্ধারিত মূল্য অপেক্ষা অধিক মূল্যে কোন পণ্য, ঔষধ বা সেবা বিক্রয় বা বিক্রয়ের প্রস্তাব করা	১. যে কোন ভোক্তা। ২. একই স্বার্থ সংশ্লিষ্ট এক বা একাধিক ভোক্তা ৩. কোন আইনের অধীনে নিবন্ধিত কোন ভোক্তা সংস্থা ৪. জাতীয় ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ পরিষদ বা তার পক্ষে অভিযোগ দায়েরের ক্ষমতা প্রাপ্ত কোন কর্মকর্তা। ৫. সরকার বা সরকার কর্তৃক ক্ষমতাপ্রাপ্ত কোন সরকারী কর্মকর্তা। ৬. সংশ্লিষ্ট পাইকারী ও খুচরা ব্যবসায়ী।	১। মহাপরিচালক, জাতীয় ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তর, ১ কারওয়ান বাজার, টিসিবি ভবন (৮ম তলা), ঢাকা, ফোন/ ফ্যাক্সঃ ৮১৮৯৪২৫, ইমেইল: info@dncrp.gov.bd , dg@dncrp.gov.bd ২। বিজ্ঞ জেলা ম্যাজিস্ট্রেট, বাগেরহাট। ৩। উপ-পরিচালক, খুলনা বিভাগীয় কার্যালয়, জাতীয় ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তর, টিসিবি ভবন(২য় তলা), শিববাড়ী মোড়, খুলনা, ফোনঃ ০১৩১৮-৩৯৬৯৯৫, ই-মেইল dd-khulna@dncrp.gov.bd অথবা ৪। সহকারি পরিচালক, বাগেরহাট জেলা কার্যালয় বাগেরহাট। ই-মেইলঃ ad-bagerhat@dncrp.gov.bd	বিনামূল্যে	৩০(ত্রিশ) কার্য দিবস	১. অভিযোগ অব্যাহত লিখিত হবে। ২. সেল ফোনে বা এসএমএস করে ৩. ফ্যাক্স, ই-মেইল ইত্যাদি ৪. ইলেক্ট্রনিক মাধ্যমে বা অন্য কোন উপায়ে ৫. অভিযোগকারী অভিযোগ দায়েরের সময় আবশ্যিকভাবে তার এন আই ডি নং (যদি থাকে), পূর্ণ নাম পিতা ও মাতার নাম, ঠিকানা, ফোন, ফ্যাক্স ও ই-মেইল নম্বর (যদি থাকে) এবং পেশা উল্লেখ করবেন। ৬. কারণ উক্ত হওয়ার ৩০ দিনের মধ্যে অভিযোগ দায়ের করতে হবে। ৭। অভিযোগের সাথে যথাযথ প্রমাণ ও পণ্যের নমুনা দাখিল করতে হবে।
২	জেনেশুনে ভেজাল মিশ্রিত পণ্য বা ঔষধ বিক্রয় বা বিক্রয়ের প্রস্তাব করা					
৩	স্বাস্থ্যের জন্য মারাত্মকভাবে ক্ষতিকারক দ্রব্য মিশ্রিত কোন খাদ্য পণ্য বিক্রয় বা বিক্রয়ের প্রস্তাব করা					
৪	মিথ্যা বিজ্ঞাপন দ্বারা ক্রেতা সাধারণকে প্রতারণা করা					
৫	প্রতিশ্রুত পণ্য বা সেবা যথাযথভাবে বিক্রয় বা সরবরাহ না করা					
৬	ওজন ও বাটখারা বা ওজন পরিমাপক যন্ত্রে কারচুপি করা					
৭	পরিমাপে ও দৈর্ঘ্য পরিমাপক ফিতা বা অন্য কিছুতে কারচুপি করা					
৮	কোন নকল পণ্য বা ঔষধ প্রস্তুত বা উৎপাদন করা					
৯	মেয়াদ উত্তীর্ণ পণ্য বা ঔষধ বিক্রয় বা বিক্রয়ের প্রস্তাব করা					
১০	নিষিদ্ধ ঘোষিত কোন কাজ করা যাতে সেবাগ্রহীতার জীবন বা নিরাপত্তা বিপন্ন হতে পারে					
১১	অবৈধ প্রক্রিয়ায় পণ্য উৎপাদন বা প্রক্রিয়াকরণ করা					
১২	অবহেলা, দায়িত্বহীনতা দ্বারা সেবাগ্রহীতার অর্থ বা স্বাস্থ্যহানী ঘটানো					
১৩	কোন পণ্য মোড়কাবদ্ধভাবে বিক্রয় করার এবং মোড়কের গায়ে পণ্যের উপাদান, সর্বোচ্চ খুচরা বিক্রয় মূল্য, উৎপাদনের তারিখ, মেয়াদ উত্তীর্ণের তারিখ ইত্যাদি রেখার বাধ্যবাধকতা লংঘন করা					
১৪	আইনানুগ বাধ্যবাধকতা অমান্য করে দোকান বা প্রতিষ্ঠানের সেবার মূল্যের তালিকা সংরক্ষণ না করা এবং সংশ্লিষ্ট স্থানে উক্ত তালিকা লটকায় প্রদর্শন না করা					