

গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার  
জাতীয় ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তর  
খুলনা বিভাগীয় কার্যালয়, টিসিবি ভবন (২য় তলা)  
শিববাড়ী মোড়, খুলনা।  
dncrp.khulnadiv.gov.bd

## সেবা প্রদানের প্রতিশ্রুতি (সিটিজেনস চার্টার)

১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮
ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা প্রদানে সর্বোচ্চ সময়	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র/আবেদন ফরম প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি(যদি থাকে)	শাখার নামসহ দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার পদবী, রুম নম্বর, জেলা/উপজেলার কোড, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ই-মেইল	উর্ধ্বতন কর্মকর্তার পদবী, রুম নম্বর, জেলা/উপজেলার কোডসহ, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ই-মেইল
১	ভোক্তা অধিকার লংঘনজনিত ঘটনায় লিখিত অভিযোগ গ্রহন, তদন্ত-শুনানী ও নিষ্পত্তি	৯০ (নব্বই) দিন	ক) অভিযোগ সাদা কাগজ অথবা নির্ধারিত ফরমে লিখিত হতে হবে খ) পণ্য বা সেবা ক্রয়ের প্রমাণক/ ক্রয় রশিদ/ পণ্যের নমুনা দাখিল করতে হবে। গ) অপরাধ ঘটনার কারণ উদ্ভব হবার ৩০ (ত্রিশ)দিনের মধ্যে অভিযোগ দায়ের করতে হবে।	১। জাতীয় ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তরের বিভাগীয়/ সকল জেলা কার্যালয়সমূহ; ২। অনলাইন- <a href="http://dncrp.khulnadiv.gov.bd">http://dncrp.khulnadiv.gov.bd</a> <a href="https://dncrp.portal.gov.bd">https://dncrp.portal.gov.bd</a> <a href="http://forms.gov.bd">http://forms.gov.bd</a>	বিনামূল্যে	মোঃ নাজমুল হাসান সহকারী পরিচালক ফোন: ০৪১-৭২৪৬৮২ ই-মেইল: ad-khulnadiv@dncrp.gov.bd	উপপরিচালক ফোন: ০৪১-৭২২৩১১ ই-মেইল: dd-khulna@dncrp.gov.bd

### কার্যক্রম:

- ১। ভোক্তাদের স্বার্থ সংরক্ষণে প্রশাসনিক ব্যবস্থা গ্রহনের মাধ্যমে ভোক্তা অধিকার বিরোধী কার্য প্রতিরোধ এবং ভোক্তা অধিকার লংঘনজনিত বিরোধ নিষ্পত্তি;
- ২। ভোক্তা অধিকার, ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণের সুফল ও ভোক্তা অধিকার বিরোধী কার্যের কুফল সম্পর্কে জনসাধারণকে সচেতন করার জন্য শিক্ষা ও প্রচারণামূলক কার্যক্রমসহ প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহন;
- ৩। ব্যবসায়ী ও ভোক্তাদের সচেতন করার লক্ষ্যে নিয়মিতভাবে গণশুনানী/মতবিনিময় সভা আয়োজন;
- ৪। জেলা/ উপজেলা/ ইউনিয়ন পর্যায়ে ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ কমিটির কার্যক্রম তদারকি ও পর্যবেক্ষণ।