

## 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 গ্রহণ, 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 অধিদপ্তর, মাগুরা জেলা কার্যালয়, মাগুরা। ২। অনলাইন- <a href="https://dncrp.portal.gov.bd">https://dncrp.portal.gov.bd</a> <a href="http://dncrp.khulnadiv.gov.bd">http://dncrp.khulnadiv.gov.bd</a> <a href="http://dncrp.magura.gov.bd">http://dncrp.magura.gov.bd</a> <a href="http://forms.gov.bd">http://forms.gov.bd</a>	বিনামূল্যে	মোহাম্মদ মামুনুল হাসান সহকারী পরিচালক ফোন: ০৪৮৮-৫১১৩১ ই-মেইল: ad-magura@dncrp.gov.bd	উপপরিচালক ফোন: ০৪১-৭২২৩১১ ই-মেইল: dd-khulna@dncrp.gov.bd

### কার্যক্রম:

- ১। ভোক্তাদের স্বার্থ সংরক্ষণে প্রশাসনিক ব্যবস্থা গ্রহণের মাধ্যমে ভোক্তা অধিকার বিরোধী কার্য প্রতিরোধ এবং ভোক্তা অধিকার লংঘনজনিত বিরোধ নিষ্পত্তি;
- ২। ভোক্তা অধিকার, ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণের সূফল ও ভোক্তা অধিকার বিরোধী কার্যের কুফল সম্পর্কে জনসাধারণকে সচেতন করার জন্য শিক্ষা ও প্রচারণামূলক কার্যক্রমসহ প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণ;
- 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।