

গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার
বাণিজ্য মন্ত্রণালয়
জাতীয় ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তর
১ কারওয়ান বাজার, টিসিবি ভবন (৮ম তলা), ঢাকা
www.dncrp.gov.bd



স্মারক নম্বর: ২৬.০৪.০০০০.১১০.০৫.০১৪.২০২০-১১০

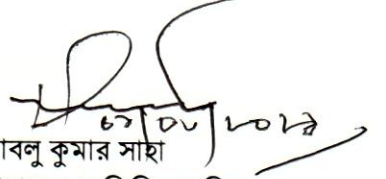
তারিখ: ১ মার্চ ২০২১খ্রি:

বিষয়: উদ্ভাবনী উদ্যোগ পাইলটিং বাস্তবায়ন মূল্যায়ন।

উপর্যুক্ত বিষয়ের প্রেক্ষিতে জাতীয় ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তরের ২০২০-২১ অর্থ বছরের বার্ষিক উদ্ভাবন কর্মপরিকল্পনার ৬.২ অনুসারে “অভিযোগ ব্যবস্থাপনায় ই-নটিফিকেশন (e-Notification for Complaint Management)” নামক উদ্ভাবনী উদ্যোগ ধারণাটি ১ মার্চ ২০২১ তারিখের মধ্যে পাইলটিং বাস্তবায়ন মূল্যায়নের নির্দেশনা রয়েছে।

২। বার্ষিক উদ্ভাবন কর্মপরিকল্পনা অনুযায়ী, “অভিযোগ ব্যবস্থাপনায় ই-নটিফিকেশন (e-Notification for Complaint Management)” নামক উদ্ভাবনী উদ্যোগটির পাইলটিং মূল্যায়ন প্রতিবেদন সদয় অবগতির জন্য প্রকাশ করা হলো।

সংযুক্তি: বর্ণনামতে।


বাবলু কুমার সাহা
মহাপরিচালক (অতিরিক্ত সচিব)
ফোন: ০২-৮১৮৯৪২৬
ইমেইল: dg@dncrp.gov.bd

অনুলিপি: (সদয় অবগতির জন্য)

- ১। সচিব, বাণিজ্য মন্ত্রণালয়/জনপ্রশাসন মন্ত্রণালয়, বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা।
- ২। সচিব (সংস্কার), মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ, বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা।
- ৩। প্রকল্প পরিচালক, এটু আই প্রোগ্রাম, তথ্য ও যোগাযোগ প্রযুক্তি বিভাগ, আগারগাঁও, ঢাকা।
- ৪। পরিচালক (প্রশাসন ও অর্থ/কার্যক্রম ও গবেষণাগার), জাতীয় ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তর ঢাকা।
- ৫। উপ-পরিচালক (সকল), প্রধান কার্যালয়/ বিভাগীয় কার্যালয়, জাতীয় ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তর।
- ৬। সহকারী পরিচালক (সকল) প্রধান প্রধান/বিভাগীয়/জেলা কার্যালয়, জাতীয় ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তর।
- ৭। মহাপরিচালকের ব্যক্তিগত সহকারী, জাতীয় ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তর (মহাপরিচালক মহোদয়ের সদয় অবগতির জন্য)।
- ৮। অফিস কপি।

“অভিযোগ ব্যবস্থাপনায় ই-নটিফিকেশন (e-Notification for Complaint Management)” নামক উদ্ভাবনী উদ্যোগ ধারণাটি পাইলটিং বাস্তবায়ন মূল্যায়নের তুলনামূলক বিবরণী:

TCV

বিষয়	বাস্তবায়নের আগে			বাস্তবায়নের পরে		
	T	C	V	T	C	V
সময়	২/৩ দিন	০	০	৫-১০ মিনিট	০	০
খরচ	০	৩০০-৫০০	০	০	২০-৩০ পয়সা	-
যাতায়ত	০	০	২-৩ বার	০	০	প্রয়োজন নাই

ধাপভিত্তিক পর্যালোচনা

বিষয়	বিদ্যমান পদ্ধতি	প্রস্তাবিত পদ্ধতি ও বাস্তবায়নকৃত মূল্যায়ন
ধাপ	১১টি	১টি
জনবল	১০ জন	১ জন
দাখিলীয় কাগজপত্র	১	প্রয়োজন নাই

(Handwritten signature)

“অভিযোগ ব্যবস্থাপনায় ই-নটিফিকেশন (e-Notification for Complaint Management)” নামক উদ্ভাবনী উদ্যোগ ধারণাটি পাইলটিং বাস্তবায়ন মূল্যায়নের তুলনামূলক বিবরণী:

বিদ্যমান প্রসেস ম্যাপের ধাপ	বিদ্যমান ধাপের বর্ণনা	প্রস্তাবিত প্রসেস ম্যাপের ধাপ	প্রস্তাবিত ধাপের বর্ণনা	বাস্তবায়নকৃত মূল্যায়ন
ধাপ-১	অভিযোগ গ্রহণের পর রেজিস্টারে উত্তোলন	ধাপ-১	অভিযোগ গ্রহণের পর অভিযোগকারীর নিকট অভিযোগের হালনাগাদ তথ্য ক্ষুদ্রে বার্তার মাধ্যমে প্রেরণ।	বাস্তবায়নকৃত পদ্ধতি
ধাপ-২	মহাপরিচালকের ডাক নথিতে উপস্থাপন।	ধাপ-২	প্রয়োজন নাই	-
ধাপ-৩	পরিচালকের ডাক নথিতে উপস্থাপন।	ধাপ-৩	প্রয়োজন নাই	-
ধাপ-৪	অভিযোগ বন্টন তালিকা তৈরি ও মনোনীত অভিযোগ নিষ্পত্তিকারী কর্মকর্তা বরাবর অভিযোগ প্রেরণ।	ধাপ-৪	প্রয়োজন নাই	-
ধাপ-৫	মনোনীত অভিযোগ নিষ্পত্তিকারী কর্মকর্তা প্রাপ্ত অভিযোগগুলো রেজিস্টারে উত্তোলন ও অভিযোগ যাচাই-বাছাইকরণ	ধাপ-৫	প্রয়োজন নাই	-
ধাপ-৬	অভিযোগ কেন্দ্র হতে কোন অভিযোগকারী ফোনে তাঁর দায়েরকৃত অভিযোগ সম্পর্কে তথ্য জানতে চাইলে তাকে তথ্য প্রদান	ধাপ-৬	প্রয়োজন নাই	-
ধাপ-৭	অভিযোগকারী সরাসরি অভিযোগ কেন্দ্রে উপস্থিত হয়ে তথ্য জানতে চাইলে তথ্য প্রদান	ধাপ-৭	প্রয়োজন নাই	-
ধাপ-৮	মনোনীত অভিযোগ নিষ্পত্তিকারী কর্মকর্তার সাথে ফোনে/সরাসরি যোগাযোগ করে তাঁর অভিযোগ সম্পর্কে তথ্য গ্রহণ	ধাপ-৮	প্রয়োজন নাই	-
ধাপ-৯	কোন অভিযোগকারী তথ্য জানতে না চাইলে যথারীতি অভিযোগটি বিশ্লেষণপূর্বক সিদ্ধান্ত গ্রহণ (হ্যাঁ/না) (সিদ্ধান্ত অনুযায়ী ধাপের সংখ্যা বাড়বে /কমবে)	ধাপ-৯	প্রয়োজন নাই	-
ধাপ-১০	মনোনীত অভিযোগ নিষ্পত্তিকারী কর্মকর্তা কর্তৃক অভিযোগ নিষ্পত্তির লক্ষ্যে শুনানির জন্য নোটিশ প্রদান।	ধাপ-১০	প্রয়োজন নাই	-
ধাপ-১১	সেবা গ্রহীতা/অভিযোগকারী ডাক মারফত শুনানির নোটিশ প্রাপ্তি সাপেক্ষে তথ্য জানতে পারবে।	ধাপ-১১	-	-

❖ ১১টি ধাপ হতে ১ টি ধাপে চলে আসবে।





shahnaz
AD

Update Complain Details

Complainee Information

Complain Id	Misdn	Complain Status	Application Type
1006	01716823454 01000000000	ASSIGNED	CRM
Contact No	Complain Name	NID	Email
01716823454 01000000000	Tanzila Rumman	NID	tanzi@id.com
Marital Status	Date of Brith	Gender	Occupation
Select One	dd/mm/yyyy	Female	Service
Father Name	Mother Name		
Md Shamsuddin Talukdar	Mrs Enara Begum		
Problem Description	Complain Type		
The product ordered online was mismatching with original views. Now I request to check the necessary steps previously to fix the issue.	Goods		

2



shahnaz AD

Complain List

Complain List

Search By: Select One Select a searching option

Show 10 entries

Date	Complain ID	Complainee Phone No.	Accused Org. Name	Complain Status	Options
15/02/2021	1007	01712976394	Fiting Birds Travel	NEW	Details History Documents(s) Document(s)
15/02/2021	1006	01716621454	Simonehazar	ASSIGNED	Details History Documents(s) Document(s)
15/02/2021	1005	01677482293	bata	NEW	Details History Documents(s) Document(s)
15/02/2021	1004	01672118179	Berger king	PENDING	Details History Documents(s) Document(s)
15/02/2021	1003	01677482293	Anuronon	NEW	Details History Documents(s) Document(s)
14/02/2021	1002	01730027200	test company	ASSIGNED	Details History Documents(s) Document(s)
01/02/2021	1001	01677482293	Roby	ASSIGNED	Details History Documents(s) Document(s)

L

11:10 AM
15/02/2021

Instant SMS

Bulk SMS

Bulk Multi-SMS

Schedule time

Instant SMS Report

Usage report

User inventory

INSTANT SMS REPORT

Show 10 entries

Mobile No	Content SMS	Request Time	Count	Status	Sender Process
8801680107337	Your password reset verification code is :956068 DNCRP	2021-02-17 12:15:35	1	Success	Url Call
8801713036794	Dear Complainant, Your complain ID is: 1027. Respective Person's name is: Ms. JANNATUL FERDAUS. Mobile No: 01318396943 Unit Office: Madaripur DNCRP	2021-02-17 10:50:18	1	Success	Url Call
8801709036475	Dear Complainant, Your complain ID is: 1028. Respective Person's name is: Ms. JANNATUL FERDAUS. Mobile No: 01318396943 Unit Office: Madaripur DNCRP	2021-02-17 10:50:01	1	Success	Url Call
8801717742607	Dear Complainant, Your complain ID is: 1030. Respective Person's name is: Ms. JANNATUL FERDAUS. Mobile No: 01318396943 Unit Office: Madaripur DNCRP	2021-02-17 10:48:53	1	Success	Url Call
8801993036272	Dear Complainant, Your complain ID is: 1029. Respective Person's name is: Ms. JANNATUL FERDAUS. Mobile No: 01318396943 Unit Office: Madaripur DNCRP	2021-02-17 10:48:09	1	Success	Url Call
8801710893994	Dear Complainant, Your complain ID is: 1026. Respective Person's name is: Ms. JANNATUL FERDAUS. Mobile No: 01318396943 Unit Office: Madaripur DNCRP	2021-02-17 10:47:51	1	Success	Url Call
8801677482293	Your password reset verification code is :469290 DNCRP	2021-02-17 10:25:29	1	Success	Url Call
8801916666353	Dear Complainant, Your complain ID is: 1011. Respective Person's name is: Ms. JANNATUL FERDAUS. Mobile No: 01318396943 Unit Office: Madaripur DNCRP	2021-02-16 17:12:14	1	Success	Url Call
8801612350550	Dear Complainant, Your complain ID is: 1014. Respective Person's name is: Ms. JANNATUL FERDAUS. Mobile No: 01318396943 Unit Office: Madaripur DNCRP	2021-02-16 17:11:39	1	Success	Url Call

8801633151688

Dear Complainant, Your complain ID is: 1018.
Respective Person's name is: Ms. JANNATUL
FERDAUS. Mobile No: 01318396943 Unit Office:
Madaripur DNCRP

2021-02-16 17:11:01

1

Success

Url Call

Showing 61 to 70 of 106 entries

Previous

1

...

6

7

8

...

11

Next

Complain List

View History [X]

Date	Complain ID	Department From	Complain Status	Department To	Comments
25/02/2021 15:52:01	1034	Assistant Director (AD)	ASSIGNED	Dhaka	Please check the evidences and take action accordingly

15/02/2021	1025	01622155535	E-valy.com Limited	ASSIGNED	[Action]	History	Evidence(s)	Document(s)
15/02/2021	1024	01622155535	E-valy.com Limited	ASSIGNED	[Action]	History	Evidence(s)	Document(s)
15/02/2021	1020	01610001901	SAS Marble & Granite	ASSIGNED	[Action]	History	Evidence(s)	Document(s)