

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

নম্বর- ২৬.০৪.০০০০.১১৪.০৩১.০৬০.২৩-৩২৭

তারিখঃ ১৩ এপ্রিল ২০২৩ খ্রি.

অফিস আদেশ

জাতীয় ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তরের ২০২২-২৩ অর্থবছরের ই গভর্ন্যান্স ও উদ্ভাবন কর্মপরিকল্পনার আওতায় সেবা সহজীকরণ/ডিজিটাইজেশনের মাধ্যমে একটি উদ্ভাবনী ধারণা বাস্তবায়নের নির্দেশনা রয়েছে। এ প্রেক্ষিতে সিটিজেন চার্টার এর নাগরিক সেবাসুত্র অভিযোগ নিষ্পত্তি কার্যক্রমটি সহজীকরণের লক্ষ্যে সিসিএমএস (Consumer Complain Management System) শীর্ষক সফটওয়্যার প্রণয়নপূর্বক সীমিত পরিসরে পাইলটিং করা হয়। বর্তমানে সিসিএমএস সফটওয়্যার প্রধান কার্যালয়সহ ঢাকা বিভাগীয় কার্যালয় ও ঢাকা জেলা কার্যালয়ে চালু করা হয়েছে।

এমতাবস্থায়, সিসিএমএস শীর্ষক সফটওয়্যার এর মাধ্যমে ভোক্তাদের নিকট থেকে প্রাপ্ত অভিযোগ নিষ্পত্তির কার্যক্রমটি পরিচালনার জন্য অনুরোধ করা হলো।

স্বাক্ষরিতঃ/

(এ.এইচ.এম. সফিকুজ্জামান)
মহাপরিচালক (অতিরিক্ত সচিব)
ফোন: ৮১৮৯৪২৬
ই-মেইল: dg@dncrp.gov.bd

নম্বর- ২৬.০৪.০০০০.১১৪.০৩১.০৬০.২৩-৩২৭

তারিখঃ ১৩ এপ্রিল ২০২৩ খ্রি.

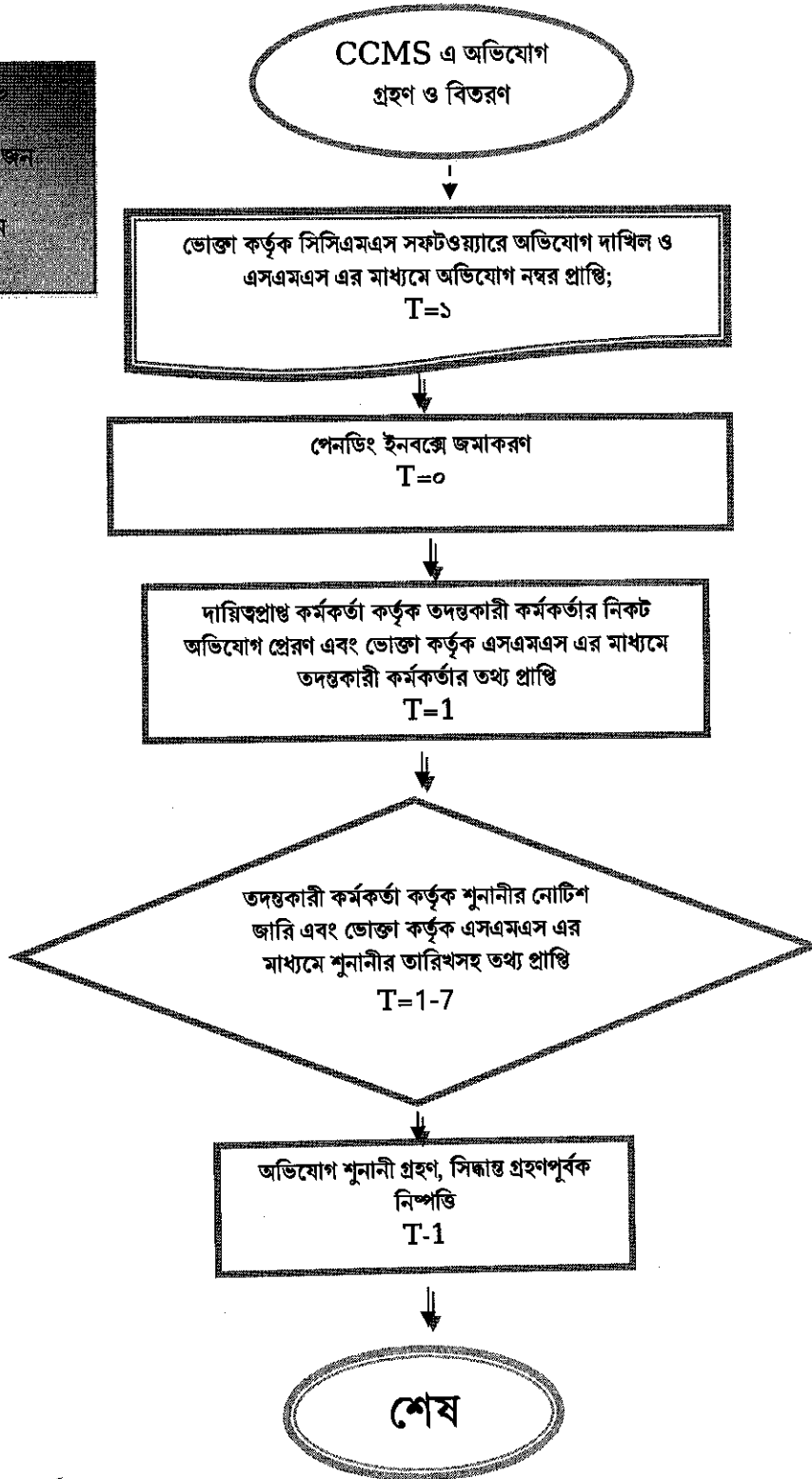
সদয় অবগতি ও প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণের জন্য প্রেরণ করা হলো (জ্যেষ্ঠতার ভিত্তিতে নয়):


- ১। পরিচালক (প্রশাসন ও অর্থ), জাতীয় ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তর, ঢাকা।
- ২। উপপরিচালক (সকল) ঢাকা বিভাগীয় কার্যালয় /প্রধান কার্যালয়, জাতীয় ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তর।
- ৩। সহকারী পরিচালক (সকল), প্রধান কার্যালয়/ ঢাকা বিভাগীয় কার্যালয়/ঢাকা জেলা কার্যালয়, জাতীয় ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তর।
- ৪। অফিস কপি।

MA-feran
১৩/৪/২০২৩
(মোঃ মাসুম আরেফিন)
উপরিচালক (অভিযোগ)

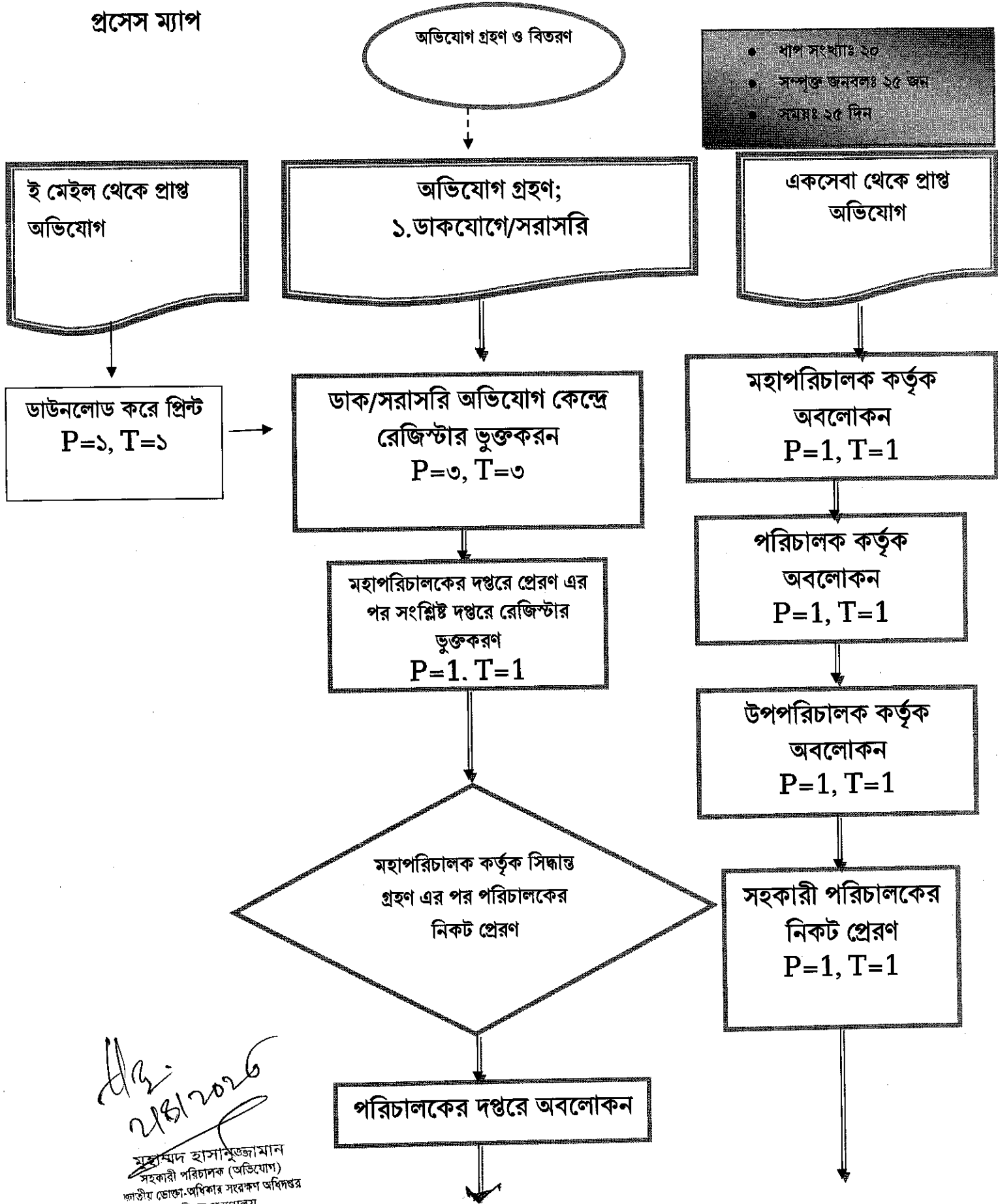
Consumers' Complaint Management System (CCMS) পদ্ধতির প্রসেস ম্যাপ

ধাপ সংখ্যা: ৩
সম্পূর্ণ জনবল: ৫ জন
সময়: ১০ দিন




মুহাম্মদ হাসানুজ্জামান
সহকারী পরিচালক (অভিযোগ)
জাতীয় ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তর
বাণিজ্য মন্ত্রণালয়

প্রসেস ম্যাপ



Handwritten signature and date: 28/1/2026

মুহাম্মদ হাসানুজ্জামান
সহকারী পরিচালক (অভিযোগ)
জাতীয় ডোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তর
বাণিজ্য মন্ত্রণালয়

উপপরিচালক দপ্তরে
অবলোকন

সহকারী পরিচালক কর্তৃক
পুনরায় নথি উপস্থাপন
P=1, T=1

উপপরিচালক কর্তৃক স্বাক্ষর
P=1, T=1


মহাপরিচালক কর্তৃক
সিদ্ধান্ত গ্রহণের পর
সহকারী পরিচালকের
নিকট প্রেরণ T=1

সহকারী পরিচালক কর্তৃক
অবলোকন

ডাউনলোড করে প্রিন্ট

রেজিস্টার ভুক্তকরণ

বিতরণের জন্য তালিকা
প্রস্তুত


মুহাম্মদ হাসানুজ্জামান
সহকারী পরিচালক (অভিযোগ)
জাতীয় ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তর
বাণিজ্য মন্ত্রণালয়

তদন্তকারী কর্মকর্তার নিকট বিতরণ



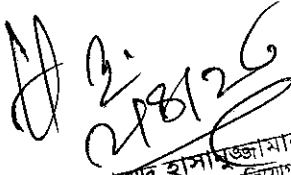
তদন্তকারী কর্মকর্তা কর্তৃক শুনানীর
নোটিশ জারি এবং ভোক্তা কর্তৃক পত্র/ই-
মেইল এর মাধ্যমে শুনানীর তারিখসহ
তথ্য প্রাপ্তি
T=1-7



অভিযোগ শুনানী গ্রহণ, সিদ্ধান্ত
গ্রহণপূর্বক নিষ্পত্তি
T-1



শেষ

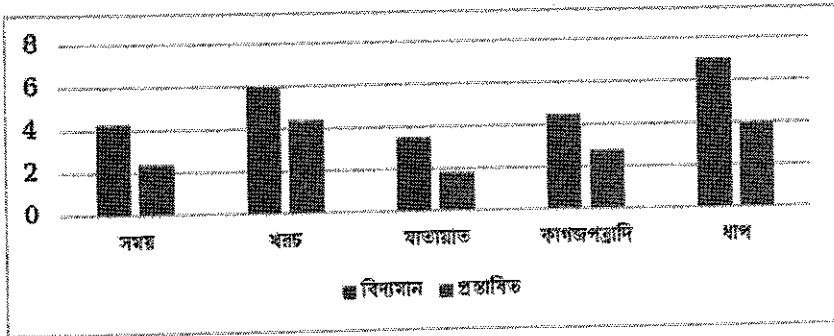

মুহাম্মদ হাসামুজ্জামান
সহকারী পরিচালক (অভিযোগ)
জাতীয় ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তর
বাণিজ্য মন্ত্রণালয়

অধিদপ্তর/ দপ্তরের নাম: জাতীয় ভোক্তা- অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তর
 মন্ত্রণালয়/বিভাগের নাম: বাণিজ্য মন্ত্রণালয়

TCV (Time, Cost & Visit) অনুসারে তুলনামূলক বিশ্লেষণ :

	অভিযোগ গ্রহণ ও বিতরণ (বিদ্যমান)	সিসিএমএস
ধাপ	২০	৬
সময়	২৫ দিন	১০ দিন
খরচ	-	-
যাতায়াত	১-২	১
জনবল	২৫ জন	৫ জন

লেখচিত্র:



(Signature)
 মুহাম্মদ হাসানুজ্জামান
 সহকারী পরিচালক (অভিযোগ)
 জাতীয় ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তর
 বাণিজ্য মন্ত্রণালয়