

জাতীয় ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তরের ২০২১-২২ অর্থবছরের সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (সিটিজেন চার্টার) এর ১ম ত্রৈমাসিক (জুলাই-সেপ্টেম্বর/২০২১) অগ্রগতি প্রতিবেদন

কার্যক্রমের ক্ষেত্র	মান	কার্যক্রম	কর্মসম্পাদন সূচক	প্রমাণক	একক	কর্মসম্পাদন সূচকের মান	প্রকৃত অর্জন ২০১৯-২০	প্রকৃত অর্জন ২০২০-২১	লক্ষ্যমাত্রা ২০২১-২০২২					১ম ত্রৈমাসিক অগ্রগতি (জুলাই-সেপ্টেম্বর/২১)
									অসাধারণ	অতি উত্তম	উত্তম	চলতি মান	চলতি মানের নিম্নে	
									১০০%	৯০%	৮০%	৭০%	৬০%	
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮	৯	১০	১১	১২	১৩	১৪	১৫
প্রাতিষ্ঠানিক	১০	[১.১] সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি পরিবীক্ষণ কমিটির সিদ্ধান্ত বাস্তবায়ন	[১.১.১] সিদ্ধান্ত বাস্তবায়িত	বাস্তবায়ন প্রতিবেদন	%	৫	-	-	১০০%	৯০%	৮০%	৭০%	-	১০০%
		[১.২] সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি ত্রৈমাসিকভিত্তিতে হালনাগাদকরণ	[১.২.১] ওয়েবসাইটে প্রতি ত্রৈমাসিকে হালনাগাদকৃত	ওয়েবসাইটে হালনাগাদকৃত সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি	সংখ্যা	৫	-	-	৪	৩	-	-	-	১
সক্ষমতা অর্জন ও পরিবীক্ষণ	১৫	[২.১] সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বিষয়ক প্রশিক্ষণ আয়োজন	[১.১.১] প্রশিক্ষণ আয়োজিত	প্রশিক্ষণ আদেশ, আলোচ্যসূচি, প্রশিক্ষণার্থীদের তালিকা, হাজিরাশীট	সংখ্যা	১০	-	-	৪	৩	২	১	-	-
		[২.২] সেবা প্রদান বিষয়ে স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে অবহিতকরণ সভা আয়োজন	[১.৩.১] অবহিতকরণ সভা অনুষ্ঠিত	সভার কার্যবিবরণী	সংখ্যা	৫	-	-	২	১	-	-	-	-

৫৫

৫

জাতীয় ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তরের সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (সিটিজেন চার্টার) সংক্রান্ত ১ম ত্রৈমাসিক (জুলাই/২১ থেকে সেপ্টেম্বর/২০২১) পরিবীক্ষণ প্রতিবেদন

প্রতিশ্রুত সেবাসমূহ

নাগরিক সেবা

ক্রমিক নম্বর	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন নম্বর ও ইমেইল)	১ম ত্রৈমাসিক পরিবীক্ষণ প্রতিবেদন (জুলাই/২১-সেপ্টেম্বর/২১)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)	(৮)
১।	ভোক্তা-অধিকার লঙ্ঘনজনিত অভিযোগ দায়ের, পরিচালনা ও নিষ্পত্তি। নিম্নের কাজগুলো ভোক্তা- অধিকার বিরোধী কাজ হিসেবে গণ্য হবে: ক। নির্ধারিত মূল্য অপেক্ষা অধিক মূল্যে কোন পণ্য, ঔষধ বা সেবা বিক্রয় বা বিক্রয়ের প্রস্তাব করা; খ। জতসারে ভেজাল মিশ্রিত পণ্য বা ঔষধ বিক্রয় বা বিক্রয়ের প্রস্তাব করা; গ। স্বাস্থ্যের জন্য মারাত্মকভাবে ক্ষতিকারক দ্রব্য মিশ্রিত কোন খাদ্যপণ্য বিক্রয় বা বিক্রয়ের প্রস্তাব করা; ঘ। মিথ্যা বিজ্ঞাপন দ্বারা ক্রেতা সাধারণকে প্রতারণিত করা; ঙ। প্রতিশ্রুত পণ্য বা সেবা যথাযথভাবে বিক্রয় বা সরবরাহ না করা; চ। ওজনে এবং বাটখারা বা ওজন পরিমাপক যন্ত্রে কারচুপি করা; ছ। পরিমাপে এবং দৈর্ঘ্য পরিমাপক ফিতা বা অন্য কিছুতে কারচুপি করা;	অভিযোগ প্রাপ্তির পর যথাযথ বিধি বিধান অনুসরণপূর্বক অভিযোগসমূহের তদন্ত ও নিষ্পত্তিকরণ।	<b>প্রয়োজনীয় কাগজপত্র:</b> ক) অভিযোগ লিখিত হতে হবে। খ) অভিযোগকারীকে অভিযোগ দাখিলের সময় তাঁর পূর্ণাঙ্গ নাম, পিতা ও মাতার নাম, ঠিকানা, ফোন নম্বর, ফ্যাক্স ও ই-মেইল (যদি থাকে) এবং পেশা উল্লেখ করতে হবে। গ) অভিযোগের সাথে যথাযথ প্রমাণ (ভাউচার) ও নমুনা দাখিল করতে হবে। ঘ) অপরাধ সংঘটনের কারণ উদ্ভব হওয়ার ৩০দিনের মধ্যে অভিযোগ দায়ের করতে হবে। <b>তথ্যপ্রাপ্তি স্থান:</b> অধিদপ্তরের ওয়েবসাইট, হটলাইন (১৬১২১), প্রধান কার্যালয়, বিভাগীয় কার্যালয় ও জেলা কার্যালয়সমূহ।	বিনামূল্যে	৬০ (ষাট) কার্যদিবস	জনাব শাহনাজ সুলতানা সহকারী পরিচালক (তদন্ত) ও ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা জাতীয় ভোক্তা-অভিযোগ কেন্দ্র ফোন: +৮৮০ ২ ৫৫০১৩২১৮ ইমেইল: <a href="mailto:nccc@dncrp.gov.bd">nccc@dncrp.gov.bd</a>	জুলাই/২১-সেপ্টেম্বর/২১ পর্যন্ত ১২০৮২ টি (২০২০- ২০২১ অর্থবছরের অনিষ্পন্ন অভিযোগসহ) অভিযোগ পাওয়া গেছে এবং ২৭৫০ টি অভিযোগ নিষ্পত্তি করা হয়েছে।

ক্রমিক নম্বর	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন নম্বর ও ইমেইল)	১ম ত্রৈমাসিক পরিবীক্ষণ প্রতিবেদন (জুলাই/২১-সেপ্টেম্বর/২১)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)	(৮)
	<p>জ। কোন নকল পণ্য বা ঔষধ প্রস্তুত বা উৎপাদন করা; ঝ। মেয়াদ উত্তীর্ণ পণ্য বা ঔষধ বিক্রয় বা বিক্রয়ের প্রস্তাব করা; ঞ। নিষিদ্ধ ঘোষিত কোন কার্য করা যাতে সেবাগ্রহীতার জীবন বা নিরাপত্তা বিপন্ন হতে পারে; ট। অবৈধ প্রক্রিয়ায় পণ্য উৎপাদন বা প্রক্রিয়াকরণ করা; ঠ। অবহেলা, দায়িত্বহীনতা দ্বারা সেবাগ্রহীতার অর্থ, স্বাস্থ্য জীবনহানী ঘটানো; ড। কোন পণ্য মোড়কাবদ্ধভাবে বিক্রয় করার এবং মোড়কের গায়ে পণ্যের উপাদান, সর্বোচ্চ খুচরা বিক্রয় মূল্য, উৎপাদনের তারিখ, মেয়াদ উত্তীর্ণের তারিখ ইত্যাদি লিপিবদ্ধ করার বাধ্যবাধকতা লঙ্ঘন করা; ঢ। আইনানুগ বাধ্যবাধকতা অমান্য করে দোকান বা প্রতিষ্ঠানের সহজে দৃশ্যমান কোন স্থানে পণ্যের মূল্যের তালিকা লটকায় প্রদর্শন না করা; ণ। আইনানুগ বাধ্যবাধকতা অমান্য করে দোকান বা প্রতিষ্ঠানের সেবার মূল্যের তালিকা সংরক্ষণ না করা এবং সংশ্লিষ্ট স্থানে বা সহজে দৃশ্যমান কোন স্থানে উক্ত তালিকা লটকায় প্রদর্শন না করা।</p>						

প্রাতিষ্ঠানিক সেবা (কোন আইনের অধীন নিবন্ধিত কোন ভোক্তা সংস্থা/সংশ্লিষ্ট পাইকারী ও খুচরা ব্যবসায়ী)

ক্রমিক নম্বর	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন নম্বর ও ইমেইল)	১ম ত্রৈমাসিক পরিবীক্ষণ প্রতিবেদন (জুলাই/২১-সেপ্টেম্বর/২১)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)	(৮)
১	ভোক্তা-অধিকার লঙ্ঘনজনিত অভিযোগ দায়ের, পরিচালনা ও নিষ্পত্তি।	অভিযোগ প্রাপ্তির পর যথাযথ বিধি বিধান অনুসরণ পূর্বক অভিযোগসমূহের তদন্ত ও নিষ্পত্তিকরণ।	<b>প্রয়োজনীয় কাগজপত্র:</b> ক) অভিযোগ লিখিত হতে হবে। খ) অভিযোগকারীকে অভিযোগ দাখিলের সময় তাঁর পূর্ণাঙ্গ নাম, পিতা ও মাতার নাম, ঠিকানা, ফোন নম্বর, ফ্যাক্স ও ই-মেইল (যদি থাকে) এবং পেশা উল্লেখ করতে হবে। গ) অভিযোগের সাথে যথাযথ প্রমাণ (ভাউচার) ও নমুনা দাখিল করতে হবে। ঘ) অপরাধ সংঘটনের কারণ উদ্ভব হওয়ার ৩০দিনের মধ্যে অভিযোগ দায়ের করতে হবে। <b>তথ্য প্রাপ্তিস্থান:</b> অধিদপ্তরের ওয়েবসাইট, হটলাইন (১৬১২১), প্রধান কার্যালয়, বিভাগীয় কার্যালয় ও জেলা কার্যালয়সমূহ।	বিনামূল্যে	৬০ (ষাট) কার্যদিবস	জনাব শাহনাজ সুলতানা সহকারী পরিচালক (তদন্ত) ও ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা জাতীয় ভোক্তা অভিযোগ কেন্দ্র ফোন: +৮৮০ ২ ৫৫০১৩২১৮ ইমেইল: <a href="mailto:nccc@dncrp.gov.bd">nccc@dncrp.gov .bd</a>	জুলাই/২১-সেপ্টেম্বর/২১ পর্যন্ত ১২০৮২ টি (২০২০- ২০২১ অর্থবছরের অনিষ্পন্ন অভিযোগসহ) অভিযোগ পাওয়া গেছে এবং ২৭৫০ টি অভিযোগ নিষ্পত্তি করা হয়েছে।
২	সভা/সেমিনার/প্রশিক্ষণ/ওয়ার্কশ পে কর্মকর্তা মনোনয়ন/যোগদান	পত্রের মাধ্যমে/হাতে হাতে	সেবা প্রত্যাশী প্রতিষ্ঠানের আমন্ত্রণ বা অনুরোধ পত্র	বিনামূল্যে	নির্ধারিত কার্যদিবস	জনাব রজনী নাহার রজনী সহকারী পরিচালক (প্রশিক্ষণ ও প্রচার) ফোন: ০২-৮১৮৯০৪৬ ই-মেইল: ad- training@dncrp.gov.bd	জুলাই/২১-সেপ্টেম্বর/২১ পর্যন্ত ৮২ জন কর্মকর্তা- কর্মচারীকে প্রশিক্ষণ প্রদান করা হয়েছে এবং ০৯ টি সেমিনারের আয়োজন করা হয়েছে।

*Signature*

অভ্যন্তরীণ সেবা

ক্রমিক নম্বর	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন নম্বর ও ইমেইল)	১ম ত্রৈমাসিক পরিবীক্ষণ প্রতিবেদন (জুলাই/২১-সেপ্টেম্বর/২১)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)	(৮)
১	অর্জিত ছুটি মঞ্জুর	আবেদন পাওয়ার পর উপযুক্ত কর্তৃপক্ষের (প্রশাসনিক ও আর্থিক ক্ষমতা অনুযায়ী) অনুমোদন সাপেক্ষে সরকারি আদেশ জারি।	<b>প্রয়োজনীয় কাগজপত্র:</b> ক. সাদা কাগজে আবেদন পত্র; খ. নির্ধারিত ফরমে (বাংলাদেশ ফরম নম্বর-২৩৯৫) সংশ্লিষ্ট একাউন্টস এন্ড ফিনান্স অফিস থেকে প্রত্যয়ন (গেজেটেড কর্মচারীদের ক্ষেত্রে) এবং গ. সংশ্লিষ্ট একাউন্টস এন্ড ফিনান্স অফিস কর্তৃক প্রদত্ত ছুটি প্রাপ্যতার প্রত্যয়ন (নন গেজেটেড কর্মচারীদের ক্ষেত্রে) <b>প্রাপ্তিস্থান:</b> সংশ্লিষ্ট একাউন্টস এন্ড ফিনান্স অফিস।	বিনামূল্যে	০৭ (সাত) কার্যদিবস	জনাব ইন্দ্রানী রায় সহকারী পরিচালক (প্রশাসন) ফোন: ০২-৮১৮৯৪১০ ই-মেইল: ad- admin@dncrp.gov.bd	আবেদন পাওয়ার পর উপযুক্ত কর্তৃপক্ষের (প্রশাসনিক ও আর্থিক ক্ষমতা অনুযায়ী) অনুমোদন সাপেক্ষে ০৭ কার্যদিবসের মধ্যে সরকারি আদেশ জারি করা হয়।
২	অর্জিত ছুটি মঞ্জুর (বহিঃবাংলাদেশ)	আবেদন পাওয়ার পর উপযুক্ত কর্তৃপক্ষের (প্রশাসনিক ও আর্থিক ক্ষমতা অনুযায়ী) অনুমোদন সাপেক্ষে সরকারি আদেশ জারি।	<b>প্রয়োজনীয় কাগজপত্র:</b> ক. সাদা কাগজে আবেদন পত্র; খ. নির্ধারিত ফরমে (বাংলাদেশ ফরম নম্বর-২৩৯৫) সংশ্লিষ্ট একাউন্টস এন্ড ফিনান্স অফিস থেকে প্রত্যয়ন (গেজেটেড কর্মচারীদের ক্ষেত্রে) এবং গ. সংশ্লিষ্ট একাউন্টস এন্ড ফিনান্স অফিস কর্তৃক প্রদত্ত ছুটি প্রাপ্যতার প্রত্যয়ন (নন গেজেটেড কর্মচারীদের ক্ষেত্রে) <b>প্রাপ্তিস্থান:</b> সংশ্লিষ্ট একাউন্টস এন্ড ফিনান্স অফিস।	বিনামূল্যে	০৭ (সাত) কার্যদিবস		আবেদন পাওয়ার পর উপযুক্ত কর্তৃপক্ষের (প্রশাসনিক ও আর্থিক ক্ষমতা অনুযায়ী) অনুমোদন সাপেক্ষে ০৭ কার্যদিবসের মধ্যে সরকারি আদেশ জারি করা হয়।
৩	শ্রান্তি ও বিনোদন ছুটি মঞ্জুর	আবেদন পাওয়ার পর উপযুক্ত কর্তৃপক্ষের (প্রশাসনিক ও আর্থিক ক্ষমতা অনুযায়ী) অনুমোদন সাপেক্ষে	<b>প্রয়োজনীয় কাগজপত্র:</b> ক. সাদা কাগজে আবেদন পত্র; খ. নির্ধারিত ফরমে (বাংলাদেশ ফরম নম্বর-২৩৯৫) সংশ্লিষ্ট একাউন্টস এন্ড ফিনান্স অফিস থেকে প্রত্যয়ন (গেজেটেড কর্মচারীদের ক্ষেত্রে) এবং গ. সংশ্লিষ্ট একাউন্টস এন্ড ফিনান্স	বিনামূল্যে	০৭ (সাত) কার্যদিবস		আবেদন পাওয়ার পর উপযুক্ত কর্তৃপক্ষের (প্রশাসনিক ও আর্থিক ক্ষমতা অনুযায়ী) অনুমোদন সাপেক্ষে ০৭ কার্যদিবসের মধ্যে সরকারি আদেশ জারি

ক্রমিক নম্বর	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন নম্বর ও ইমেইল)	১ম ত্রৈমাসিক পরিবীক্ষণ প্রতিবেদন (জুলাই/২১-সেপ্টেম্বর/২১)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)	(৮)
		সরকারি আদেশ জারি।	অফিস কর্তৃক প্রদত্ত মূল বেতনের প্রত্যয়ন পত্র (নন গেজেটেড কর্মচারীদের ক্ষেত্রে) <b>প্রাপ্তিস্থান:</b> সংশ্লিষ্ট একাউন্টস এন্ড ফিন্যান্স অফিস।				করা হয়েছে।
৪	নারী কর্মকর্তা ও কর্মচারীদের মাতৃত্বকালীন ছুটি মঞ্জুর।	আবেদন পাওয়ার পর উপযুক্ত কর্তৃপক্ষের (প্রশাসনিক ও আর্থিক ক্ষমতা অনুযায়ী) অনুমোদন সাপেক্ষে সরকারি আদেশ জারি।	<b>প্রয়োজনীয় কাগজপত্র:</b> ক. সাদা কাগজে আবেদন পত্র এবং খ. মেডিক্যাল সনদ <b>প্রাপ্তিস্থান:</b> সিভিল সার্জনের অফিস বা সংশ্লিষ্ট চিকিৎসকের হাসপাতাল বা ক্লিনিক।	বিনামূল্যে	০৭ (সাত) কার্যদিবস		আবেদন পাওয়ার পর উপযুক্ত কর্তৃপক্ষের (প্রশাসনিক ও আর্থিক ক্ষমতা অনুযায়ী) অনুমোদন সাপেক্ষে ০৭ কার্যদিবসের মধ্যে সরকারি আদেশ জারি করা হয়েছে।
৫	সাধারণ ভবিষ্য তহবিল থেকে অগ্রিম মঞ্জুরি প্রদান	আবেদন পাওয়ার পর উপযুক্ত কর্তৃপক্ষের (প্রশাসনিক ও আর্থিক ক্ষমতা অনুযায়ী) অনুমোদন সাপেক্ষে সরকারি আদেশ জারি।	<b>প্রয়োজনীয় কাগজপত্র:</b> ক. নির্ধারিত ফরমে (বাংলাদেশ ফরম নম্বর-২৬৩৯) (গেজেটেড/নন- গেজেটেড) এবং খ. সাধারণ ভবিষ্য তহবিলে সর্বশেষ জমাকৃত অর্থের হিসাব বিবরণীর মূলকপি (সংশ্লিষ্ট একাউন্টস এন্ড ফিন্যান্স অফিস কর্তৃক প্রদত্ত)। <b>প্রাপ্তিস্থান:</b> সংশ্লিষ্ট একাউন্টস এন্ড ফিন্যান্স অফিস।	বিনামূল্যে	০৭ (সাত) কার্যদিবস		আবেদন পাওয়ার পর উপযুক্ত কর্তৃপক্ষের (প্রশাসনিক ও আর্থিক ক্ষমতা অনুযায়ী) অনুমোদন সাপেক্ষে ০৭ কার্যদিবসের মধ্যে সরকারি আদেশ জারি করা হয়।
৬	চাকরি স্থায়ীকরণ (নন-ক্যাডার)	আবেদন পাওয়ার পর উপযুক্ত কর্তৃপক্ষের (প্রশাসনিক ও আর্থিক ক্ষমতা অনুযায়ী) অনুমোদন সাপেক্ষে সরকারি আদেশ জারি।	<b>প্রয়োজনীয় কাগজপত্র:</b> ক. সাদা কাগজে আবেদন পত্র এবং খ. হালনাগাদ বার্ষিক গোপনীয় প্রতিবেদন (পদোন্নতির ক্ষেত্রে ০১ বছর এবং সরাসরি নিয়োগের ক্ষেত্রে ০২ বছরের এসিআর)। <b>প্রাপ্তিস্থান:</b> প্রধান কার্যালয়, জাতীয় ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তর।	বিনামূল্যে	১৫ (পনের) কার্যদিবস		আবেদন পাওয়ার পর উপযুক্ত কর্তৃপক্ষের (প্রশাসনিক ও আর্থিক ক্ষমতা অনুযায়ী) অনুমোদন সাপেক্ষে ১৫ কার্যদিবসের মধ্যে সরকারি আদেশ জারি করা হয়।

ক্রমিক নম্বর	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন নম্বর ও ইমেইল)	১ম ত্রৈমাসিক পরিবীক্ষণ প্রতিবেদন (জুলাই/২১-সেপ্টেম্বর/২১)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)	(৮)
৭	কর্মকর্তা/কর্মচারীদের ভ্রমণভাতাসহ অন্যান্য ভাতা মঞ্জুর।	নির্ধারিত ফরমে আবেদনের ভিত্তিতে	<b>প্রয়োজনীয় কাগজপত্র:</b> ক. ভ্রমণসূচি। খ. ভ্রমণ বৃত্তান্ত গ. বাজেট বরাদ্দ। ঘ. নির্ধারিত ফরমে বিল দাখিল। <b>প্রাপ্তিস্থান:</b> প্রধান কার্যালয়, বিভাগীয় কার্যালয়, জেলা কার্যালয় ও ওয়েবসাইট।	বিনামূল্যে	০৭ (সাত) কার্যদিবস	জনাব জান্নাতুল ফেরদাউস সহকারী পরিচালক (পরিষদ ও অর্থ) ফোন: ০২-৫৫০১৩৮৭২ ই-মেইল: ad- finance@dncrp.gov.bd	নির্ধারিত ফরমে আবেদনের ভিত্তিতে ০৭ কার্যদিবসের মধ্যে কর্মকর্তা/কর্মচারীদের ভ্রমণভাতাসহ অন্যান্য ভাতা মঞ্জুর করা হয়।



স্মারক নম্বর: ২৬.০৪.০০০০.১০৮.১৮.০৫১.২০.ন) ৫৫

তারিখ: ৩০ সেপ্টেম্বর ২০২১ খ্রি.

বিষয়: জাতীয় ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তরের সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি কর্ম-পরিকল্পনার বাস্তবায়নসেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি কর্ম-পরিকল্পনার বাস্তবায়ন সংক্রান্ত পরিবীক্ষণ কমিটির ১ম সভার সিদ্ধান্ত বাস্তবায়ন অগ্রগতি প্রতিবেদন।

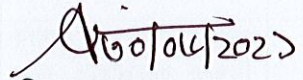
উপর্যুক্ত বিষয়ের প্রেক্ষিতে জানানো যাচ্ছে যে, জাতীয় ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তরের সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি কর্ম-পরিকল্পনার বাস্তবায়ন সংক্রান্ত পরিবীক্ষণ কমিটির ১ম সভা ২৯ সেপ্টেম্বর ২০২১ তারিখে অনুষ্ঠিত হয়। উক্ত সভায় সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি কর্ম-পরিকল্পনার বাস্তবায়নের কলাকৌশল বিষয়ে বিষদ আলোচনান্তে গৃহীত সিদ্ধান্তের বাস্তবায়ন অগ্রগতি নিম্নোক্ত ছক অনুযায়ী প্রস্তুত করা হলো:

ক্রমিক	বিষয় ও আলোচনা	সিদ্ধান্ত	বাস্তবায়ন অগ্রগতি
১	২	৩	৪
১	নাগরিক সেবার বিষয়ে আলোচনা করা হয়।	(ক) অভিযোগ প্রাপ্তির পর যথাযথ বিধি বিধান অনুসরণপূর্বক সিটিজেন চার্টারে নির্ধারিত সময়সীমার মধ্যে অভিযোগসমূহের তদন্ত ও নিষ্পত্তি করতে হবে। (খ) ভোক্তা-স্বার্থ সুরক্ষায় 'ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ আইন, ২০০৯' এর যথাযথ প্রয়োগ নিশ্চিতকরণে আরো সচেতন হতে হবে। (গ) অনলাইনে পণ্য ক্রয়ে সচেতন হওয়ার জন্য ভোক্তাগণের মধ্যে প্রচারণামূলক কার্যক্রম পরিচালনা করতে হবে। বিশেষ করে অনলাইন প্রতিষ্ঠান থেকে কোন পণ্য বা সেবা ক্রয়ের পূর্বে বর্ণিত প্রতিষ্ঠানের শর্তাবলী জেনে পণ্য অর্ডার করার জন্য এবং ডিজিটাল ই-কমার্স নির্দেশনা-২০২১ অনুসরণ করে অনলাইনে পণ্য ক্রয়ে সচেতন হওয়ার জন্য ভোক্তাগণকে উদ্বুদ্ধ করতে হবে।	(ক) জুলাই/২১-সেপ্টেম্বর/২১ পর্যন্ত ১২০৮২ টি (২০২০-২০২১ অর্থবছরের অনিষ্পন্ন অভিযোগসহ) অভিযোগ পাওয়া গেছে এবং ২৭৫০ টি অভিযোগ নিষ্পত্তি করা হয়েছে। (খ) অনলাইনে পণ্য ক্রয়ে সচেতন হওয়ার জন্য ভোক্তাগণের মধ্যে প্রচারণামূলক কার্যক্রম পরিচালনা অব্যাহত রয়েছে।
২	প্রাতিষ্ঠানিক সেবার বিষয়ে আলোচনা করা হয়।	(ক) অভিযোগ প্রাপ্তির পর যথাযথ বিধি বিধান অনুসরণপূর্বক সিটিজেন চার্টারে নির্ধারিত সময়সীমার মধ্যে অভিযোগসমূহের তদন্ত ও নিষ্পত্তি করতে হবে। (খ) সভা/সেমিনার/প্রশিক্ষণ/ওয়ার্কশপে কর্মকর্তা মনোনয়ন/যোগদানের কার্যক্রম যথাসময়ে সম্পাদন করতে হবে।	(ক) জুলাই/২১-সেপ্টেম্বর/২১ পর্যন্ত ১২০৮২ টি (২০২০-২০২১ অর্থবছরের অনিষ্পন্ন অভিযোগসহ) অভিযোগ পাওয়া গেছে এবং ২৭৫০ টি অভিযোগ নিষ্পত্তি করা হয়েছে। (খ) জুলাই/২১-সেপ্টেম্বর/২১ পর্যন্ত ৮২ জন কর্মকর্তা-কর্মচারীকে প্রশিক্ষণ প্রদান করা হয়েছে এবং ০৯ টি সেমিনারের আয়োজন করা হয়েছে।
৩	অভ্যন্তরীণ সেবার বিষয়ে আলোচনা করা হয়।	(ক) অর্জিত ছুটি ও অর্জিত ছুটির (বহিঃবাংলাদেশ) আবেদন পাওয়ার পর উপযুক্ত কর্তৃপক্ষের (প্রশাসনিক ও আর্থিক ক্ষমতা অনুযায়ী) অনুমোদন সাপেক্ষে সরকারি আদেশ জারি করতে হবে। (খ) শ্রান্তি ও বিনোদন ছুটির আবেদন পাওয়ার পর উপযুক্ত কর্তৃপক্ষের (প্রশাসনিক ও আর্থিক ক্ষমতা অনুযায়ী)	আবেদন পাওয়ার পর উপযুক্ত কর্তৃপক্ষের (প্রশাসনিক ও আর্থিক ক্ষমতা অনুযায়ী) অনুমোদন সাপেক্ষে নির্ধারিত কার্যদিবসের মধ্যে সরকারি আদেশ জারি অব্যাহত রয়েছে।



ক্রমিক	বিষয় ও আলোচনা	সিদ্ধান্ত	বাস্তবায়ন অগ্রগতি
১	২	৩	৪
		<p>অনুমোদন সাপেক্ষে সরকারি আদেশ জারি করতে হবে।</p> <p>(গ) শ্রান্তি আবেদন পাওয়ার পর উপযুক্ত কর্তৃপক্ষের (প্রশাসনিক ও আর্থিক ক্ষমতা অনুযায়ী) অনুমোদন সাপেক্ষে সরকারি আদেশ জারি করতে হবে।</p> <p>(ঘ) মাতৃত্বকালীন ছুটির আবেদন পাওয়ার পর উপযুক্ত কর্তৃপক্ষের (প্রশাসনিক ও আর্থিক ক্ষমতা অনুযায়ী) অনুমোদন সাপেক্ষে সরকারি আদেশ জারি করতে হবে।</p> <p>(ঙ) সাধারণ ভবিষ্য তহবিল থেকে অগ্রিম মঞ্জুরির আবেদন পাওয়ার পর উপযুক্ত কর্তৃপক্ষের (প্রশাসনিক ও আর্থিক ক্ষমতা অনুযায়ী) অনুমোদন সাপেক্ষে সরকারি আদেশ জারি করতে হবে।</p> <p>(চ) নির্ধারিত ফরমে আবেদনের ভিত্তিতে কর্মকর্তা/কর্মচারীদের ভ্রমণভাতাসহ অন্যান্য ভাতা মঞ্জুর করতে হবে।</p>	
৪	সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি ত্রৈমাসিকভিত্তিতে হালনাগাদকরণের বিষয়ে আলোচনা করা হয়।	সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি ত্রৈমাসিকভিত্তিতে হালনাগাদ করতে হবে।	সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি ত্রৈমাসিকভিত্তিতে হালনাগাদ করা হয়েছে।
৫	সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বিষয়ক প্রশিক্ষণ আয়োজনের বিষয়ে আলোচনা করা হয়।	সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বিষয়ক প্রশিক্ষণ আয়োজনের উদ্যোগ গ্রহণ করতে হবে।	সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বিষয়ক প্রশিক্ষণ আয়োজনের উদ্যোগ গ্রহণ করা হয়েছে।
৬	সেবা প্রদান বিষয়ে স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে অবহিতকরণ সভা আয়োজনের বিষয়ে আলোচনা করা হয়।	সেবা প্রদান বিষয়ে স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে অবহিতকরণ সভা আয়োজন করতে হবে।	সেবা প্রদান বিষয়ে স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে অবহিতকরণ সভা আয়োজন করা হয়েছে।

ইহা মহোদয়ের সদয় অবগতির জন্য নির্দেশক্রমে প্রেরণ করা হলো।

  
 (আতিয়া সুলতানা)  
 উপপরিচালক (প্রশাসন ও অর্থ)  
 ও  
 সদস্য সচিব  
 পরিবীক্ষণ কমিটি  
 ফোন: ৮১৮৯৪০৮

মহাপরিচালক  
 জাতীয় ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তর

অনুলিপি: সদয় জ্ঞাতার্থে

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