



সিটিজেন চার্টার

জাতীয় ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তর, জেলা কার্যালয়, সাতক্ষীরা ।

ভোক্তা অধিকার বিরোধী কাজ	সেবা গ্রাহী	সেবা প্রদানকারী	অভিযোগ দায়ের		অভিযোগ দায়েরের সময়সীমা	অভিযোগ নিষ্পত্তি	অভিযোগ দায়েরের মাধ্যম ও শর্ত
			অভিযোগ দায়ের	অভিযোগ নিষ্পত্তি			
নির্ধারিত মূল্য অপেক্ষা অধিক মূল্যে কোন পণ্য, উষধ বা সেবা বিক্রয় বা বিক্রয়ের প্রস্তাব করা। জেলেসেনে ভেজাল মিশ্রিত পণ্য বা উষধ বিক্রয় বা বিক্রয়ের প্রস্তাব করা।	০১। যে কোন ভোক্তা। ০২। একই সংশ্লিষ্ট এক বা একাধিক ভোক্তা।	০১। মহাপরিচালক জাতীয় ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তর ১ কারওয়ান বাজার, টিনিবি ভবন(৫ম তলা), ঢাকা। ফোন: ৮১৮৯৪২৬ ফ্যাক্স: ৮১৮৯৪২৫, ৮১৮৯০৪৫ ই-মেইল: <a href="mailto:dlc@dnacrp.gov.bd">dlc@dnacrp.gov.bd</a>	অভিযোগ দায়ের	অভিযোগ নিষ্পত্তি	০১। অভিযোগ অবশ্যই লিখিত হবে। ০২। সেন ফোনে বা এসএমএস করে। ০৩। ফ্যাক্স, ই-মেইল ইত্যাদি। ০৪। ইলেক্ট্রনিক মাধ্যমে বা অন্য কোন উপায়ে।	শর্তবলী: ০১। অভিযোগের সাথে পণ্য বা সেবা ক্রয়ের রশিদ সংযুক্ত করতে হবে। ০২। অভিযোগকারী অভিযোগ দায়েরের সময় আবাশ্যিকভাবে তার পূর্ণ নাম, পিতা ও মাতার নাম, ঠিকানা, ফোন, ফ্যাক্স ও ই-মেইল নম্বর (যদি থাকে) এবং পেশা উল্লেখ করবেন।	
প্রতিশ্রুত পণ্য বা সেবা যথাযথভাবে বিক্রয় সরবরাহ না করা। ওজনে ও বাটখারা বা ওজন পরিমাপক যন্ত্রে কারচুপি করা। পরিমাণ ও দৈর্ঘ্য পরিমাপক ক্ষিতা বা অন্য কিছুতে কারচুপি করা। কোন নকল পণ্য বা উষধ বিক্রয় বা বিক্রয়ের প্রস্তাব করা। সেয়াদ উত্তীর্ণ পণ্য বা উষধ বিক্রয় বা বিক্রয়ের প্রস্তাব করা। নিষিদ্ধ ঘোষিত কোন কার্য করা যাতে সেবাহিত্যিতর জীবন বা নিরাপত্তা বিপন্ন হতে পারে। অবৈধ প্রক্রিয়ায় পণ্য উৎপাদন বা প্রক্রিয়াকরণ করা। অবহেলা দায়িত্বহীনতা দ্বারা সেবাহিত্যিতর অর্থ বা স্বাস্থ্যহানী ঘটানো। কোন পণ্য মোড়কবদ্ধভাবে বিক্রয় করার এবং মোড়কের গায়ে পণ্যের উৎপাদন, সর্বোচ্চ বিক্রয় মূল্য, উৎপাদনের তারিখ, মেয়াদ উত্তীর্ণের তারিখ ইত্যাদি লিপিবদ্ধ করার বাধ্যবাধকতা লঙ্ঘন করা। আইনানুগ বাধ্যবাধকতা অমান্য করে দোকান বা প্রতিষ্ঠানের সেবার মূল্যের তালিকা লটকায় প্রদর্শন না করা। আইনানুগ বাধ্যবাধকতা অমান্য করে দোকান বা প্রতিষ্ঠানের সেবার মূল্যের তালিকা লটকায় প্রদর্শন না করা। আইনানুগ বাধ্যবাধকতা অমান্য করে দোকান বা প্রতিষ্ঠানের সেবার মূল্যের তালিকা লটকায় প্রদর্শন না করা।	০৪। জাতীয় ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ পরিষদ বা তার পক্ষ অভিযোগ দায়েরের ক্ষমতা প্রাপ্ত কোন কর্মকর্তা। ০৫। সরকার বা সরকার কর্তৃক ক্ষমতাপ্রাপ্ত কোন সরকারি কর্মকর্তা। ০৬। সংশ্লিষ্ট পাইকারী ও খুচরা ব্যবসায়ী।	০২। উপপরিচালক, বিভাগীয় কার্যালয়, জাতীয় ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তর, টিনিবি ভবন (২য় তলা) শিববাড়ী রোড, খুলনা। ফোন: ৮৮৮০৪১-৭২২৩১১ ফ্যাক্স: ৮৮৮০৪১-৭২৪৬৮২ ই-মেইল: <a href="mailto:dl-khulna@dnacrp.gov.bd">dl-khulna@dnacrp.gov.bd</a> ০৩। জেলা ম্যাজিস্ট্রেট অর্থাৎ জেলা প্রশাসক, সাতক্ষীরা। ০৪। সরকারী পরিচালক, জাতীয় ভোক্তা অভিযোগ কেন্দ্র, জাতীয় ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তর, ১ কারওয়ান বাজার, টিনিবি ভবন(৯ম তলা), ঢাকা। ফোন: ৮১৮৯১০৫/০১৭৭৭৭৫৩৬৬৮ ফ্যাক্স: ৮১৮৯৪২৫, ৮১৮৯০৪৫ ই-মেইল: <a href="mailto:ncce@dnacrp.gov.bd">ncce@dnacrp.gov.bd</a> ০৫। সরকারী পরিচালক, জাতীয় ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তর, জেলা কার্যালয়, সাতক্ষীরা। ই-মেইল: <a href="mailto:ad-satkhira@dnacrp.gov.bd">ad-satkhira@dnacrp.gov.bd</a>	কারণ হওয়ার ৩০ (ত্রিশ) দিনের মধ্যে অভিযোগ করতে হবে।	অভিযোগ দায়েরের দিন হতে সর্বোচ্চ ৯০ দিন।	০১। অভিযোগকারী অভিযোগ দায়েরের সময় আবাশ্যিকভাবে তার পূর্ণ নাম, পিতা ও মাতার নাম, ঠিকানা, ফোন, ফ্যাক্স ও ই-মেইল নম্বর (যদি থাকে) এবং পেশা উল্লেখ করবেন।		

দায়েরকৃত আনলযোগ্য অভিযোগ তদন্তে প্রমাণিত ও জরিমানা করা হলে ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ আইন ২০০৯ এর ৭৬(৪) ধারা অনুযায়ী আদায়কৃত জরিমানার ২৫ শতাংশ তাৎক্ষণিকভাবে অভিযোগকারীকে প্রদান করা হবে।

