

জাতীয় ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তরের বরিশাল বিভাগীয় কার্যালয়ের উত্তম চর্চার (Best Practices)

তালিকা

উত্তম চর্চার শিরোনাম: (১) সুসজ্জিত ও দৃষ্টিনন্দন অফিস প্রাঙ্গণ তৈরি

উত্তম চর্চার বিবরণ: অফিস প্রাঙ্গণ নিয়মিতভাবে পরিষ্কার পরিচ্ছন্ন রাখা হয় এবং প্রত্যেকটি কক্ষ পরিষ্কার পরিচ্ছন্ন ও ফাইল পত্র সুসজ্জিত ও যথাযথভাবে আলমারিতে রাখা হয় এবং রেজিষ্টার সংরক্ষণ করা হয়ে থাকে। এর ফলে অফিসে কর্মরত কর্মকর্তা-কর্মচারীদের কাজের স্পৃহা বৃদ্ধি পায় এবং দর্শনার্থী ও সেবা প্রত্যাশীদের অফিস সম্পর্কে একটি ইতিবাচক মনোভাব সৃষ্টি হয়।

উত্তম চর্চার শিরোনাম: (২) কর্মক্ষেত্রে উপস্থিতি

উত্তম চর্চার বিবরণ: সকল কর্মকর্তা-কর্মচারীর যথাসময়ে কর্মক্ষেত্রে উপস্থিতি নিশ্চিত করা হয়। জাতীয় ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তরের বরিশাল বিভাগীয় কার্যালয়ের উপপরিচালক মহোদয় প্রতিদিন সকাল ৮.০০ টায় কর্মকর্তা ও কর্মচারীদের উপস্থিতি পর্যবেক্ষণ করেন।

উত্তম চর্চার শিরোনাম: (৩) কর্মকালীন প্রশিক্ষণ আয়োজন

উত্তম চর্চার বিবরণ: দক্ষতা ও নৈতিকতার উন্নয়নে সকল স্তরের কর্মকর্তা-কর্মচারীদের অভ্যন্তরীণ প্রশিক্ষণ প্রদানের লক্ষ্যে কর্মকালীন প্রশিক্ষণ কার্যক্রম নিয়মিত অনুষ্ঠিত হয়ে থাকে। কর্মকালীন প্রশিক্ষণে বিভিন্ন বিষয়/আইনের উপর বিশেষজ্ঞ বক্তাকে বক্তব্য প্রদানের জন্য আমন্ত্রণ জানানো হয়। উক্ত কার্যক্রম অধিদপ্তরের কর্মকর্তা-কর্মচারীদের সংশ্লিষ্ট বিষয়ে জ্ঞানার্জনে সহায়ক ভূমিকা রাখছে।

উত্তম চর্চার শিরোনাম: (৪) সচেতনতামূলক সভা

উত্তম চর্চার বিবরণ: ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ আইন, ২০০৯ সম্পর্কে সচেতনতা বৃদ্ধির লক্ষ্যে জাতীয় ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তরের বরিশাল বিভাগীয় কার্যালয়ের উপপরিচালকের সভাপতিত্বে প্রতি মাসে ০২ (দুই) বার সচেতনতামূলক সভা আয়োজন করা হয়ে থাকে। এছাড়া বাজার অভিযান পরিচালনার সময় ভোক্তাদের মাঝে লিফলেট, প্যাম্ফলেট বিতরণ এবং জনগণকে ভোক্তা-অধিকার সম্পর্কে সচেতন করা হয়ে থাকে।

উত্তম চর্চার শিরোনাম: (৫) ই-প্রণোদনা

উত্তম চর্চার বিবরণ: ভোক্তাদের দায়েরকৃত অভিযোগ প্রমাণিত হলে আদায়কৃত জরিমানার ২৫% অভিযোগকারীগণকে সরাসরি প্রদানের পাশাপাশি ই-প্রণোদনার মাধ্যমে তথা ইলেকট্রনিক পদ্ধতিতে ভোক্তাদের প্রদান করা হয়। ই-প্রণোদনা চালু করার ফলে অভিযোগকারীগণকে ২৫ শতাংশ গ্রহণের জন্য স্বশরীরে কার্যালয়ে উপস্থিত হতে হয় না।

উত্তম চর্চার শিরোনাম: (৬) অভিযোগ বক্স স্থাপন

উত্তম চর্চার বিবরণ: ভোক্তাগণ কর্তৃক অভিযোগ দায়েরের জন্য জাতীয় ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তরের বরিশাল বিভাগীয় কার্যালয়ের মূল ফটকের দৃশ্যমান স্থানে অভিযোগ বক্স স্থাপন করা হয়েছে। ফলে ভোক্তাগণ সহজেই অভিযোগ দায়ের করত: প্রতিকার পেতে পারেন।

উত্তম চর্চার শিরোনাম: (৭) সুষম কর্মবন্টন ও পরিবীক্ষণ বৃদ্ধি

উত্তম চর্চার বিবরণ: জাতীয় ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তরের বরিশাল বিভাগীয় কার্যালয় কর্তৃক কর্মকর্তাদের সুষম কর্মবন্টন করা হয়েছে। এছাড়া কর্মকর্তা-কর্মচারীদের সমন্বয়ে মাসিক সমন্বয় সভায় বিভিন্ন কার্যক্রমের বাস্তবায়ন অগ্রগতি পর্যালোচনা করা হয়। সংশ্লিষ্ট সকলের মতামত ও পরামর্শের ভিত্তিতে টিম ওয়ার্কের মাধ্যমে কার্যক্রম বাস্তবায়ন করা হয়। ফলে কাজের সমন্বয়, গতিশীলতা ও জবাবদিহিতা বৃদ্ধি পাচ্ছে।

উত্তম চর্চার শিরোনাম: (৮) সেবা প্রত্যাশীদের জন্য বিশ্রামাগার (ওয়েটিং রুম) স্থাপন

উত্তম চর্চার বিবরণ: জাতীয় ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তরের বরিশাল বিভাগীয় কার্যালয়ে আগত সেবা প্রত্যাশীদের জন্য বসার ব্যবস্থা করা হয়েছে। সেখানে সেবা প্রত্যাশীদের বসার জন্য চেয়ার, টেবিল ও ফ্যানের ব্যবস্থা করা হয়েছে।

উত্তম চর্চার শিরোনাম: (৯) সিটিজেন চার্টার স্থাপন


উত্তম চর্চার বিবরণ: জাতীয় ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তরের বরিশাল বিভাগীয় কার্যালয়ের প্রবেশদ্বারে সিটিজেন'স চার্টার বা নাগরিক সনদ স্থাপন করা হয়েছে। সিটিজেন'স চার্টার বা নাগরিক সনদে অধিদপ্তর কর্তৃক কি কি সেবা প্রদান করা হয় এবং কিভাবে সেবা প্রদান করা হয় সে বিষয় উল্লেখ করা হয়েছে।

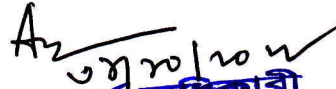
উত্তম চর্চার শিরোনাম: (১০) সেবাগ্রহীতার মতামত প্রদান সংক্রান্ত রেজিস্টার সংরক্ষণ

উত্তম চর্চার বিবরণ: জাতীয় ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তরের, বরিশাল বিভাগীয় কার্যালয় কর্তৃক সেবা গ্রহীতাদের মতামত সংরক্ষণের জন্য একটি রেজিস্টার চালু করা হয়েছে। অভিযোগকারীগণ যারা এ কার্যালয়ে অভিযোগ দায়ের করে প্রতিকার পেয়েছেন তাদের মূল্যবান মতামত ও পরামর্শ উক্ত রেজিস্টারে সংরক্ষণ করা হয়।

উত্তম চর্চার শিরোনাম: (১১) অংশীজন ও সেবাগ্রহীতাদের অবহিতকরণ

উত্তম চর্চার বিবরণ: শুদ্ধাচার/উত্তম চর্চা, অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বিষয়ে অবহিতকরণের লক্ষ্যে জাতীয় ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তরের বরিশাল বিভাগীয় কার্যালয়ের উপপরিচালকের সভাপতিত্বে সেবাগ্রহীতা/অংশীজনদের নিয়ে সভা আয়োজন করা হয়ে থাকে। এর ফলে সেবাগ্রহীতা/অংশীজনদের সাথে আন্তরিকতা বৃদ্ধি পায় এবং তাঁরা নিজেদের অধিকার ও দায়িত্ব সম্পর্কে সচেতন হয়।


02/10/2022
সুমি রানী মিত্র
সহকারী পরিচালক
জাতীয় ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তর
বরিশাল বিভাগীয় কার্যালয়।


৩১/১০/২০২২
অপূর্ব অধিকারী
উপপরিচালক
জাতীয় ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তর
বিভাগীয় কার্যালয়, বরিশাল।