

## জাতীয় ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তর, কুমিল্লা জেলা কার্যালয়ের উত্তম চর্চার (Best Practices)

তালিকা:

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

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

### উত্তম চর্চার শিরোনাম: (২) কর্মক্ষেত্রে উপস্থিতি

উত্তম চর্চার বিবরণ: সকল কর্মকর্তা-কর্মচারী যথাসময়ে কর্মক্ষেত্রে উপস্থিতি নিশ্চিত করা হয়। কুমিল্লা জেলা কার্যালয়ের সহকারী পরিচালক প্রতিদিন সকাল ৮.০০ টায় কর্মকর্তা ও কর্মচারীদের উপস্থিতি পর্যবেক্ষণ করেন। কুমিল্লার জেলাপ্রশাসকও সময়ে সময়ে কর্মক্ষেত্রে উপস্থিতির বিষয়টি পর্যবেক্ষণ করেন।

### উত্তম চর্চার শিরোনাম: (৩) সচেতনতামূলক সভা

উত্তম চর্চার বিবরণ: ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ আইন, ২০০৯ সম্পর্কে সচেতনতা বৃদ্ধির লক্ষ্যে কুমিল্লা জেলা কার্যালয়ে মাসে একদিন অংশীজনের সাথে সচেতনতামূলক সভার আয়োজন করা হয়ে থাকে। এছাড়াও সহকারী পরিচালক কর্তৃক জেলা-উপজেলা পর্যায়ে বাজার পরিদর্শনপূর্বক ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ আইন, ২০০৯ সম্পর্কে সচেতনতামূলক সভা করে থাকেন। এর ফলে অংশীজনের সাথে আন্তরিকতা বৃদ্ধি পায় এবং ভোক্তারা তাদের অধিকার সম্পর্কে সচেতন হচ্ছেন।

### উত্তম চর্চার শিরোনাম: (৪) কার্যালয়ের দাপ্তরিক ফেসবুক পেজ চালু ও দাপ্তরিক নম্বর উন্মুক্তকরণ

উত্তম চর্চার বিবরণ: কুমিল্লা জেলা কার্যালয়ের নামে দাপ্তরিক ফেসবুক পেজ চালু ও দাপ্তরিক নম্বর উন্মুক্ত করার মাধ্যমে ভোক্তাগণ দ্রুততার সাথে তাঁদের অভিযোগ জানাতে পারে এবং ভোক্তা-অধিকার সম্পর্কে বিভিন্ন তথ্য সহজে সংগ্রহ করতে পারে।

### 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 (মোবাইল ব্যাংকিং চ্যানেলে) 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 জেলা কার্যালয়ের মূল ফটকের দৃশ্যমান স্থানে অভিযোগ বক্স স্থাপন করা হয়েছে। ফলে ভোক্তাগণ সহজেই অভিযোগ দায়েরকরত: প্রতিকার পেতে পারেন।

**উত্তম চর্চার শিরোনাম: (৭) সেবা প্রত্যাশীদের জন্য পর্যাপ্ত চেয়ার স্থাপন**

উত্তম চর্চার বিবরণ: এ জেলা কার্যালয়ে আগত সেবা প্রত্যাশীদের জন্য বসার স্থান নির্ধারণ করা হয়েছে। সেখানে বসার জন্য পর্যাপ্ত ডিজিটর চেয়ার ও ফ্যানের ব্যবস্থা করা হয়েছে। ভোক্তাগণের অভিযোগ দায়ের জন্য পাশেই অভিযোগ বক্স স্থাপন করা হয়েছে।

**উত্তম চর্চার শিরোনাম: (৮) অংশীজন ও সেবাগ্রহীতাদের অবহিতকরণ**

উত্তম চর্চার বিবরণ: শুদ্ধাচার/ উত্তম চর্চা, অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা ও সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বিষয়ে অবহিতকরণের লক্ষ্যে জেলা কার্যালয়ের সহকারী পরিচালকের সভাপতিত্বে জেলা কার্যালয়ে সেবাগ্রহীতা/অংশীজনদের নিয়ে সভা আয়োজন করা হয়ে থাকে। এর ফলে সেবাগ্রহীতা/অংশীজনদের সাথে আন্তরিকতা বৃদ্ধি পায় এবং তাঁরা নিজেদের অধিকার ও দায়িত্ব সম্পর্কে সচেতন হন।

**উত্তম চর্চার শিরোনাম: (৯) স্বাস্থ্যবিধি মেনে চলা সংক্রান্ত নির্দেশিকা স্থাপন**

উত্তম চর্চার বিবরণ: জেলা কার্যালয়ের প্রবেশ মুখে ও অফিসের দেয়ালে “No Mask, No Entry ও “মাস্ক নাইতো সেবা নাই” “নো মাস্ক, নো সার্ভিস” লেখা সঞ্চলিত ব্যানার টাঙানো হয়েছে। এর ফলে এ কার্যালয়ে আগত সেবাপ্রত্যাশীরা করোনা ভাইরাস প্রতিরোধ বিষয়ে সচেতন হচ্ছেন ও স্বাস্থ্যবিধি মেনে চলতে উদ্বুদ্ধ হচ্ছেন।

**উত্তম চর্চার শিরোনাম: (১০) সুবিন্যস্ত তথ্য সংরক্ষণ**


উত্তম চর্চার বিবরণ: জেলা কার্যালয়ের প্রতিদিনের বাজার অভিযান ও অভিযোগ নিষ্পত্তির কার্যক্রমের ধারাবাহিক জরিমানার তথ্য এক্সেল ফরমেটে নিয়মিত আপডেট করা হচ্ছে। এর ফলে এ কার্যালয়ের কার্যক্রম সম্পর্কে জানতে চাওয়া ব্যক্তি বা প্রতিষ্ঠানকে কয়েক সেকেন্ডেই তথ্য সরবরাহ করা সম্ভব হয়। ফলে আমাদের কাজের স্বচ্ছতার পাশাপাশি আমাদের প্রতি মানুষের আস্থা ও বিশ্বাসযোগ্যতা বৃদ্ধি পাচ্ছে।

**উত্তম চর্চার শিরোনাম: (১১) কার্যালয়ের ওয়েব পোর্টাল নিয়মিত হালনাগাদকরণ**

উত্তম চর্চার বিবরণ: কুমিল্লা জেলা কার্যালয়ের তথ্য বাতায়নটি নিয়মিত আপডেট করা হয়। এর ফলে ডিজিটাল মাধ্যমেও এ কার্যালয়ের আপডেট তথ্য জানার সুযোগ সৃষ্টি হয়েছে। এছাড়াও এ দপ্তরের প্রতিদিনের কার্যক্রম দাপ্তরিক ফেসবুক পেজ থেকে পোস্ট করা হয়ে থাকে। ফলে ব্যবসায়ী-ভোক্তা উভয়পক্ষ সচেতন হচ্ছেন।

**উত্তম চর্চার শিরোনাম: (১২) দরজায় প্লাকার্ড স্থাপন**

উত্তম চর্চার বিবরণ: জেলা কার্যালয়ের জনবল সীমিত হওয়ায় অনেক সময় দরজায় তালা, বুলিয়ে দাপ্তরিক কাজে বাইরে অবস্থান করতে হয়। এমতাবস্থায় ভোক্তারা যাতে নির্বিঘ্নে সেবা পেতে পারেন এজন্য বাইরে অবস্থানকালীন দরজায় একটি প্লাকার্ডে কর্মকর্তার মোবাইল নং ও পাশে অভিযোগ বক্সে অভিযোগ রেখে যাওয়ার নির্দেশনা সঞ্চলিত প্লাকার্ড স্থাপন করা হয়েছে।

  
৩৭/৩০/২০২২  
মো: আছাদুল ইসলাম  
সহকারী পরিচালক  
জাতীয় জোজ্ঞ-অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তর  
কুমিল্লা জেলা কার্যালয়  
বাণিজ্য মন্ত্রণালয়