

জাতীয় ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তরের উত্তম চর্চার (Best-Practices) তালিকা

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

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

উত্তম চর্চার শিরোনাম: (২) সেবা প্রত্যাশীদের জন্য বিশ্রামাগার (ওয়েটিং রুম) স্থাপন

উত্তম চর্চার বিবরণ: অধিদপ্তরের প্রধান কার্যালয়ে আগত সেবা প্রত্যাশীদের জন্য একটি ওয়েটিং রুম স্থাপন করা হয়েছে। সেখানে বসার জন্য কিছু চেয়ার ও টেবিল, ইলেক্ট্রিক ফ্যানের ব্যবস্থা করা হয়েছে। ভোক্তাগণের অভিযোগ দায়ের করার জন্য পাশেই অভিযোগ ডেস্ক স্থাপন করা হয়েছে।

উত্তম চর্চার শিরোনাম: (৩) সেবা প্রদান বিষয়ক গণশুনানি

উত্তম চর্চার বিবরণ: জাতীয় ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তর কর্তৃক 'ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ আইন, ২০০৯' অনুযায়ী ভোক্তাদের সেবা প্রদান নিশ্চিতকরণ ও সেবা সহজীকরণের লক্ষ্যে সরকারি, বেসরকারি, ব্যক্তি মালিকানাধীন ও রাষ্ট্রায়ত্ত্ব প্রতিষ্ঠান, উৎপাদনকারী, বিনিয়োগকারী, আমদানিকারক, পাইকারী ও খুচরা ব্যবসায়ী, ভোক্তা, সংশ্লিষ্ট সমিতি, চেম্বারসমূহের সংশ্লিষ্টদের সমন্বয়ে একটি গণশুনানি টিসিবি অডিটোরিয়াম, টিসিবি ভবন (২য় তলা), ১ কারওয়ান বাজার, ঢাকা-১২১৫ অনুষ্ঠিত হয়।

উত্তম চর্চার শিরোনাম: (৪) সচেতনতামূলক/মতবিনিময় সভা

উত্তম চর্চার বিবরণ: ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ আইন, ২০০৯ অধিকতর কার্যকরভাবে বাস্তবায়নের লক্ষ্যে এবং আইনটি সম্পর্কে সচেতনতা বৃদ্ধির লক্ষ্যে অধিদপ্তরের মহাপরিচালকের সভাপতিত্বে প্রধান কার্যালয়ে নিয়মিতভাবে অংশীজনের (ভোজ্য তেল ব্যবসায়ী, শিশু খাদ্য আমদানিকারক, নির্মাণ সামগ্রী উৎপাদনকারী, কুরিয়ার সার্ভিস, চাল ব্যবসায়ী, হোটেল-রেস্তোরার মালিক সমিতি, ইলেকট্রিক্যাল এসোসিয়েশন, লবণ ও চামড়া ব্যবসায়ী, ডিম ও ব্রয়লার মুরগী ব্যবসায়ীসহ অন্যান্য) সাথে সচেতনতামূলক/মতবিনিময় সভা আয়োজন করা হয়ে থাকে। এছাড়াও অধিদপ্তরের মহাপরিচালক জেলা ও উপজেলা পর্যায়ে পরিদর্শনপূর্বক ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ আইন, ২০০৯ সম্পর্কে সচেতনতামূলক সভা করে থাকেন। এর ফলে অংশীজনকারীদের সাথে আন্তরিকতা বৃদ্ধি পায় এবং ভোক্তারা তাদের অধিকার সম্পর্কে সচেতন হচ্ছে।

উত্তম চর্চার শিরোনাম: (৫) সুষম কর্মবন্টন ও পরিবীক্ষণ বৃদ্ধি

উত্তম চর্চার বিবরণ: ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ আইন, ২০০৯ সম্পর্কে সচেতনতা বৃদ্ধির লক্ষ্যে অধিদপ্তরের মহাপরিচালকের সভাপতিত্বে প্রধান কার্যালয়ে সপ্তাহে একদিন অংশীজনের সাথে সচেতনতামূলক সভা আয়োজন করা হয়ে থাকে। এছাড়াও অধিদপ্তরের মহাপরিচালক জেলা ও উপজেলা পর্যায়ে পরিদর্শনপূর্বক ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ আইন, ২০০৯ সম্পর্কে সচেতনতামূলক সভা করে থাকেন। এর ফলে অংশীজনকারীদের সাথে আন্তরিকতা বৃদ্ধি পায় এবং ভোক্তারা তাদের অধিকার সম্পর্কে সচেতন হচ্ছে।

উত্তম চর্চার শিরোনাম: (৬) সেবাগ্রহীতাদের মতামত প্রদানের পরিবীক্ষণ ফরম

উত্তম চর্চার বিবরণ: জাতীয় ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তর কর্তৃক সেবা গ্রহীতাদের মতামত প্রদানের জন্য পরিবীক্ষণ ফরম বিতরণ করা হয়। অভিযোগকারীগণ যারা এ কার্যালয়ে অভিযোগ দায়ের করে প্রতিকার পেয়েছেন তাদের মূল্যবান মতামত ও পরামর্শ উক্ত পরিবীক্ষণ ফরমে প্রদান করতে পারেন।

উত্তম চর্চার শিরোনাম: (৭) অধিদপ্তরের নিজস্ব ইউটিউব চ্যানেল ও ফেসবুক পেজ পরিচালনা

উত্তম চর্চার বিবরণ: অধিদপ্তরের কার্যক্রম সম্পর্কিত তথ্যাবলী সামাজিক যোগাযোগ মাধ্যমে প্রচারের লক্ষ্যে অধিদপ্তরের নিজস্ব ইউটিউব চ্যানেল 'Vokta Odhikar – DNCRP' এ প্রচার কার্যক্রম নিয়মিতভাবে পরিচালনা করা হচ্ছে। এছাড়াও অধিদপ্তরের নিজস্ব ফেসবুক পেজ এর মাধ্যমেও প্রচার অব্যাহত রয়েছে।

উত্তম চর্চার শিরোনাম: (৮) হটলাইন স্থাপন

উত্তম চর্চার বিবরণ: জাতীয় ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তর 'ভোক্তা বাতায়ন' শীর্ষক একটি হটলাইন (১৬১২১) স্থাপন করেছে। এই হটলাইনের মাধ্যমে ভোক্তাগণ দূততার সাথে তাঁদের অভিযোগ জানাতে পারে এবং ভোক্তা-অধিকার সম্পর্কে বিভিন্ন তথ্য সহজে সংগ্রহ করতে পারে।

উত্তম চর্চার শিরোনাম: (৯) 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: (১০) সেবাগ্রহীতাদের সুপেয় পানির ব্যবস্থা

উত্তম চর্চার বিবরণ: অধিদপ্তরের প্রধান কার্যালয়ে আগত সেবা প্রত্যাশীদের জন্য সুপেয় পানির ব্যবস্থা করা হয়েছে।

উত্তম চর্চার শিরোনাম: (১১) কর্মক্ষেত্রে উপস্থিতি

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

উত্তম চর্চার শিরোনাম: (১২) কর্মকালীন প্রশিক্ষণ আয়োজন

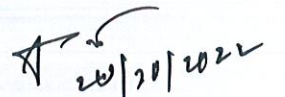
উত্তম চর্চার বিবরণ: দক্ষতা ও নৈতিকতার উন্নয়নে সকল স্তরের কর্মকর্তা-কর্মচারীদের ৬০ জনঘন্টা অভ্যন্তরীণ প্রশিক্ষণ প্রদানের লক্ষ্যে কর্মকালীন প্রশিক্ষণ কার্যক্রম নিয়মিত অনুষ্ঠিত হয়ে থাকে। কর্মকালীন প্রশিক্ষণে বিভিন্ন বিষয়/আইনের উপর বিশেষজ্ঞ বক্তাকে বক্তব্য প্রদানের জন্য আমন্ত্রণ জানানো হয়ে থাকে। উক্ত কার্যক্রম অধিদপ্তরের কর্মকর্তা-কর্মচারীদের সংশ্লিষ্ট বিষয়ে জ্ঞানার্জনে সহায়ক ভূমিকা রাখছে।

উত্তম চর্চার শিরোনাম: (১৩) অভিযোগ বক্স স্থাপন

উত্তম চর্চার বিবরণ: ভোক্তাগণ কর্তৃক অভিযোগ দায়েরের জন্য অধিদপ্তরের প্রধান কার্যালয়ের মূল ফটক সংলগ্ন দৃশ্যমান স্থানে অভিযোগ বক্স স্থাপন করা হয়েছে। ফলে ভোক্তাগণ সহজেই বিরুদ্ধে অভিযোগ দায়েরকরত: প্রতিকার পেতে পারেন।

উত্তম চর্চার শিরোনাম: (১৪) অংশীজন ও সেবাগ্রহীতাদের অবহিতকরণ

উত্তম চর্চার বিবরণ: শুদ্ধাচার/উত্তম চর্চা, অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা ও সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বিষয়ে অবহিতকরণের লক্ষ্যে অধিদপ্তরের মহাপরিচালকের সভাপতিত্বে প্রধান 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।



এ. এইচ. এম. সফিকুলজামান
মহাপরিচালক (অতিরিক্ত সচিব)
জাতীয় ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তর
বাণিজ্য মন্ত্রণালয়, ঢাকা।