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 রেজিষ্টার 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) কর্মক্ষেত্রে উপস্থিতি

উত্তম চর্চার বিবরণ: সকল কর্মকর্তা-কর্মচারীর যথাসময়ে কর্মক্ষেত্রে উপস্থিতি নিশ্চিত করা হয়। জাতীয় ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তরের মহাপরিচালক মহোদয় প্রতিদিন সকাল ৯.০০ 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 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: (৪) সচেতনতামূলক সভা

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: (৫) হটলাইন স্থাপন

উত্তম চর্চার বিবরণ: জাতীয় ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তর ২০১৯-২০২০ অর্থবছরে 'ভোক্তা বাতায়ন' শীর্ষক একটি হটলাইন (১৬১২১) স্থাপন করেছে। এই হটলাইনের মাধ্যমে ভোক্তাগণ দ্রুততার সাথে তাঁদের অভিযোগ জানাতে পারে এবং ভোক্তা-অধিকার সম্পর্কে বিভিন্ন তথ্য সহজে সংগ্রহ করতে পারে।

উত্তম চর্চার শিরোনাম: (৬) 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: (৭) অভিযোগ বক্স স্থাপন

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

উত্তম চর্চার শিরোনাম: (৮) কাজের সমন্বয় ও পরিবীক্ষণ বৃদ্ধি

উত্তম চর্চার বিবরণ: অধিদপ্তরের মাসিক সমন্বয় সভায় সকল শাখা কর্তৃক বিভিন্ন কার্যক্রমের বাস্তবায়ন অগ্রগতি পর্যালোচনার জন্য নিয়মিত সভা অনুষ্ঠিত 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: (৯) সেবা প্রত্যাশীদের জন্য বিশ্রামাগার (ওয়েটিং রুম) স্থাপন

উত্তম চর্চার বিবরণ: অধিদপ্তরের প্রধান কার্যালয়ে আগত সেবা প্রত্যাশীদের জন্য একটি বসার স্থান নির্মাণ করা হয়েছে। সেখানে বসার জন্য কিছু সোফা, চেয়ার ও টেবিল, ইলেক্ট্রিক ফ্যানের ব্যবস্থা এবং কিয়স্ক (Kiosk) দেখার মাধ্যমে অধিদপ্তরের কার্যক্রম সম্পর্কে অবহিতকরণের ব্যবস্থা করা হয়েছে। ভোক্তাগণের অভিযোগ দায়ের করার জন্য পাশেই অভিযোগ কেন্দ্র স্থাপন করা হয়েছে।

উত্তম চর্চার শিরোনাম: (১০) স্লোগান সম্বলিত সাইন বোর্ড মূল ফটকে স্থাপন

উত্তম চর্চার বিবরণ: ভোক্তা-অধিকার বিষয়ক স্লোগান সম্বলিত সাইন বোর্ড মূল ফটকে এবং সেবা প্রত্যাশীদের ওয়েটিং রুমে স্থাপন করা হয়েছে। স্লোগান সম্বলিত সাইন বোর্ড ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ আইন, ২০০৯ সম্পর্কে সচেতনতা বৃদ্ধিতে সহায়ক ভূমিকা পালন করছে।

উত্তম চর্চার শিরোনাম: (১১) 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।