

সেবা প্রত্যাশীদের সাথে আচরণ সম্পর্কিত প্রশিক্ষণ

উপস্থাপনায়:

শাহীন আহমেদ
সিনিয়র প্ল্যানার
নগর উন্নয়ন অধিদপ্তর
সিলেট আঞ্চলিক কার্যালয়
তোপখানা, সিলেট
মোবাইল: ০১৭৭৭-৪০০-৯৫৯
ই-মেইল: ashaheen11921@gmail.com
uddsylhet@yahoo.com

Content: Collected & Edited

সেবা প্রত্যাশীদের সাথে সাধারণ গুদ্বাচারসমূহ

- ১। সেবাগ্রহীতাদের সাথে হাসিমুখে কথা বলা, ন্যূনতম বিরক্তি প্রকাশ না করা
- ২। সেবাগ্রহীতাদের আরাম/Comfort নিশ্চিত করা
- ৩। সেবার পরিবর্তে দূর্ব্যবহার না করা
- ৪। নারী, শিশু, বৃদ্ধ ও বিশেষ সুবিধার দাবীদার সেবাগ্রহীতাদের জন্য বিশেষ ব্যবস্থা রাখা
- ৫। প্রদেয়/প্রদত্ত সেবার সঙ্গে সম্পর্কিত বিধি-বহির্ভূত কাজ না করা
- ৬। সরকারি দপ্তরের প্রতিশ্রুত সেবা বা পণ্য এবং/অথবা সেবা পদ্ধতি সম্পর্কে নাগরিক/কর্মকর্তা কর্মচারীদের অসন্তুষ্টি থাকলে তা পরামর্শ/অভিযোগ আকারে দাখিল করার জন্য বিনীতভাবে জানানো

সুন্দরভাবে কথাবার্তা বলার ক্ষেত্রে পবিত্র কোরআনের নির্দেশনা অনুসরণ করা

১. কথা বলার পূর্বে সালাম দেয়া। (সূরা নূরঃ ৬১)
২. সতর্কতার সাথে কথা বলা। (সূরা কফঃ ১৮)
৩. সুন্দরভাবে ও উত্তমরূপে কথা বলা। (সূরা বাক্বারাহঃ ৮৩)
৪. অনর্থক ও বাজে কথা পরিহার করা। (সূরা নূরঃ ৩)
৫. কণ্ঠস্বর নিচু করে কথা বলা। (সূরা লুকমানঃ ১৯, সূরা হুজুরাতঃ ২-৩)
৬. বুদ্ধি খাটিয়ে কথা বলা। (সূরা নামলঃ ১২৫)
৭. গাধার মত কর্কশ স্বরে কথা না বলা। (সূরা লুকমানঃ ১৯)

সেবা প্রত্যাশীদের সামনে ব্যক্তি-কেন্দ্রিক শুদ্ধাচার মেনে চলা

- ১। আচরনে সুশীল হওয়া।
- ২। সেবা প্রত্যাশীদের সামনে নাক না খুঁটা, নাক না ঝাড়া, কান না খোঁচানো, থুথু না ফেলা এবং দাঁত না খোঁচানো।
- ৩। সেবা প্রত্যাশীদের মুখের সামনে হাঁচি না দেয়া।
- ৪। হাই তুলে মুখ হা করতে হলে হাত দিয়ে মুখ চেপে হা করা।
- ৫। সেবা প্রত্যাশীদের মুখের সামনে দাঁত মাজবেন না।
- ৬। সেবা প্রত্যাশীদের মুখের সামনে বাসি মুখে কথা বলবেন না।
- ৭। সেবা প্রত্যাশীদের সামনে মুখে একত্রে বেশী খাবার পুড়ে বা মুখ ফুলিয়ে খাবেন না।
- ৮। খাবারের পরে পরিহিত পোষাক দিয়ে হাত মুছবেন না।

- ৯। সেবা প্রত্যাশীদের ব্যক্তিগত বিষয়ে অযথা নাক গলাবেন না।
- ১০। সেবা প্রত্যাশীদের সহিত বিনা প্রয়োজনে অধিক কথা বলবেন না।
- ১১। সেবা প্রত্যাশীদের বক্তব্য ধৈর্য সহকারে শুনুন।
- ১২। সেবা প্রত্যাশীদের সাহায্য এগিয়ে আসুন।
- ১৩। **Thank you** এবং **Sorry** বলার চর্চা করুন।
- ১৪। সালাম ও যেকোন শুভ কামনার জবাব দিন।
- ১৫। সহনশীলতার চর্চা করুন।
- ১৬। সেবা প্রত্যাশীদের সু-পরামর্শ দিন।

সেবা প্রত্যাশীদের সাথে সুশীল আচরণের বাধাসমূহঃ

- ১। সেবা প্রদানকারী সকলের মতামত না নিয়ে প্রস্তুত করা।
- ২। সেবা প্রদানকারীগণের মধ্যে বিষয়টি স্পষ্ট ধারণা না থাকা
- ৩। প্রচারণার অভাব
- ৪। সচেতনতার অভাব
- ৫। নির্ধারিত ফরমেটে প্রস্তুত না করা
- ৬। প্রকাশ্য স্থানে প্রদর্শন না করা।
- ৭। হালনাগাদ না করা।
- ৮। প্রণীত সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি ওয়েব সাইটে প্রকাশ না করা এবং প্রয়োজনে নিয়মিত পরিমার্জন না করা

সেবা প্রত্যাশীদের নিকট সেবা প্রদানকারীর প্রত্যাশাঃ

ক্র.	প্রতিশ্রুত/কাঙ্ক্ষিত সেবা প্রাপ্তির লক্ষ্যে করণীয়
১.	ক্রটিমুক্ত ও স্বয়ংসম্পূর্ণ আবেদন সংশ্লিষ্ট কার্যালয়ে জমা প্রদান;
২.	যথাযথ প্রক্রিয়ায় প্রয়োজনীয় চার্জ/ফিস পরিশোধ করা;
৩.	প্রযোজ্য ক্ষেত্রে মোবাইলে মেসেজ/ই-মেইল ঠিকানায় প্রেরিত নির্দেশনা অনুসরণ করা;
৪.	সাক্ষাতের জন্য ধার্য তারিখ ও সময়ে উপস্থিত থাকা;
৫.	সেবা গ্রহণের জন্য অনাবশ্যক ফোন/তদবির না করা;
৬.	প্রয়োজনমত অন্যান্য তথ্যাদি প্রদান করা।



THANKS for listening.....