

১০-০৮-২০২৩

সেবাপ্রত্যাশীদের সাথে আচরণ (রিফ্রেসার্স কোর্স)

উপস্থাপনায়ঃ

শাহীন আহমেদ

সিনিয়র প্ল্যানার

নগর উন্নয়ন অধিদপ্তর

সিলেট আঞ্চলিক কার্যালয়

তোপখানা, সিলেট

মোবাইলঃ ০১৭৭৭-৪০০-৯৫৯

ই-মেইলঃ ashaheen11921@gmail.com

uddsylhet@yahoo.com

sps@udd.gov.bd

Content: Collected

উপস্থাপনার রূপরেখা

- ১। সেবাপ্রত্যাশীদের সাথে কাক্ষিত আচরণসমূহ
- ২। ভাল আচরণ প্রদর্শনে বাধাসমূহ
- ৩। সেবাপ্রত্যাশীদের নিকট সেবা প্রদানকারীর প্রত্যাশা
- ৪। ভাল আচরণ সম্পর্কিত অফিসিয়াল ডেকোরাম/**Manners**

সেবাপ্রত্যাশীদের সাথে কাঙ্ক্ষিত আচরণসমূহ

- ১। সেবাগ্রহীতাদের সাথে হাসিমুখে কথা বলা, ন্যূনতম বিরক্তি প্রকাশ না করা
- ২। সেবাগ্রহীতাদের আরাম/Comfort নিশ্চিত করা
- ৩। নারী, শিশু, বৃদ্ধ ও বিশেষ সুবিধার দাবীদার সেবাগ্রহীতাদের জন্য বিশেষ ব্যবস্থা রাখা
- ৪। সেবার পরিবর্তে দূর্ব্যবহার না করা
- 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 ব্যবস্থা রাখা

ভাল আচরণ প্রদর্শনে বাধাসমূহ

- 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

সেবাপ্রত্যাশীদের নিকট সেবা প্রদানকারীর প্রত্যাশা

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।

ভাল আচরণ সম্পর্কিত অফিসিয়াল ডেকোরাম/Manners

- ১। একজন সরকারী কর্মচারী কখনোই সেবা প্রত্যাশীকে দাঁড় করিয়ে রাখবেন না। তাকে সবসময় বসতে দিবে।
- ২। একজন অফিসার সবসময় ওয়েল ড্রেসড হবে... দাড়ি থাকলে পুরোপুরি থাকবে, না থাকলে ক্লিন শেভড হতে হবে। চুলগুলো এলোমেলো থাকা যাবে না, পকেটে চিরুনি থাকবে। ডাক্তারগণ রুগী দেখার সময়েও চেষ্টা করতে হবে ফরমাল ড্রেসে থাকার যাতে কে ডাক্তার, কে ওয়ার্ডবয় লোকেরা সহজেই বুঝতে পারে।
- ৩। সেবাপ্রত্যাশী কেউ ফোন করলে আগেই নিজের পরিচয় দিতে হবে।
- ৪। কোন কথা বা বক্তব্য দেওয়ার সময় সেই বিষয়ে স্পষ্ট ধারণা থাকতে হবে। অস্পষ্ট বা অমার্জিত কোন কথা একজন সরকারী কর্মচারী বলবেন না।
- ৫। একজন সরকারী কর্মচারী সেবা প্রত্যাশীদের জনসম্মুখে ভুল ধরা, বকা-ঝকা করা কিংবা তার সাথে তর্কে লিপ্ত হবেন না।
- ৬। কোন সিনিয়রের সিটিজেন এর আগমন ঘটলে চেয়ার ছেড়ে উঠে (যদি জায়গা না থাকে) তাকে বসতে বলতে হবে।
- ৭। কোন সেবা প্রত্যাশী ফোন করলে তার কথা শেষ না হওয়া পর্যন্ত লাইন কেটে দেয়া যাবে না।

কৃতজ্ঞতা স্বীকারঃ

সরকারি কর্মকমিশনের প্রাক্তন চেয়ারম্যান ড. মোহাম্মদ সাদিক স্যারের নির্দেশনা অনুসারে উপস্থাপনাটি তৈরী করা হয়েছে।



THANKS for listening.....