


# লিখিত যোগাযোগের মাধ্যমসমূহ

## Medias of Written Communication



লিখিত যোগাযোগের মাধ্যমে ব্যবসায় প্রতিষ্ঠান যেসব তথ্য বা বার্তা আদান-প্রদান করে তা তুলনামূলকভাবে স্থায়ীভাবে সংরক্ষিত থাকে। এ ক্ষেত্রে প্রতিষ্ঠান আনুষ্ঠানিক ও অনানুষ্ঠানিক দুইভাবেই এক প্রান্ত থেকে অপর প্রান্তে তথ্য বা বার্তা প্রবাহিত হয়। বার্তার বিভিন্ন উদ্দেশ্য ও তার প্রাপকের ধরণ অনুযায়ী ব্যবসায় প্রতিষ্ঠান নানা ধরনের লিখিত যোগাযোগের মাধ্যম ব্যবহার করে। ইউনিট ৬-এর প্রথম পাঠে ব্যবসায় পত্র নিয়ে আলোচনা করা হয়েছে। দ্বিতীয় পাঠে ব্যক্তিগত যোগ্যতা অনুসন্ধান পত্র, তৃতীয় পাঠে অনুসন্ধান পত্র, চতুর্থ পাঠে ফরমায়েশ পত্র, পঞ্চম পাঠে অভিযোগ পত্র, ষষ্ঠ পাঠে ক্ষতিপূরণ দাবি পত্র ও দাবি মিমাংসা পত্র এবং সর্বশেষে সপ্তম পত্রে মেমো নিয়ে আলোচনা করা হয়েছে।

	ইউনিট সমাপ্তির সময়	ইউনিট সমাপ্তির সর্বোচ্চ সময় ২ সপ্তাহ
এই ইউনিটের পাঠসমূহ		
<p>পাঠ - ১ : ব্যবসায় পত্র পাঠ - ২ : ব্যক্তিগত যোগ্যতা অনুসন্ধান পত্র পাঠ - ৩ : ব্যবসায়িক যোগ্যতা অনুসন্ধান পত্র পাঠ - ৪ : ফরমায়েশ পত্র পাঠ - ৫ : অভিযোগ পত্র পাঠ - ৬ : ক্ষতিপূরণ দাবি ও দাবি মিমাংসা পত্র পাঠ - ৭ : মেমো</p>		

## পাঠ-৬.১

## ব্যবসায় পত্র

## Business Letters



## উদ্দেশ্য

এ পাঠ শেষে আপনি

- ব্যবসায় পত্র কি জানতে পারবেন; এবং
- ব্যবসায় পত্রের কাঠামো ব্যাখ্যা করতে পারবেন।

## ব্যবসায় পত্র

## Business Letter

ব্যবসায়িক প্রয়োজনে সকল লিখিত ও ব্যবহৃত সকল পত্রকে ব্যবসায় পত্র বলে। ব্যবসায়িক প্রয়োজনে, লেনদেনে ও যোগাযোগ প্রতিষ্ঠার জন্যে সবসময়ই ব্যবসায় পত্র লেখা হয়। প্রাতিষ্ঠানিক লক্ষ্য প্রয়োজনে অন্য কোনো প্রতিষ্ঠানের সাথে বা কোনো ব্যক্তি, ক্রেতা, সরবরাহকারী ইত্যাদি বিভিন্ন পক্ষের সাথে যোগাযোগ স্থাপন করে যে পত্রের মাধ্যমে করা হয় তাকে ব্যবসায় পত্র বলে।

## ব্যবসায় পত্রের কাঠামো

## Structure of Business Letter

ব্যবসায় পত্রকে শুধুমাত্র সাবলীল ও সুন্দর ভাষায় রচনা করলেই চলে না একে প্রাতিষ্ঠানিক কায়দায় নির্দিষ্ট কাঠামোর অধীনে থেকে রচনা করতে হয়। এরূপ কাঠামোকে পত্রের ধরন অনুযায়ী বিভিন্ন অংশে ভাগ করা হয়ে থাকে। আবেদনপত্রে কোনো শিরোনাম থাকে না কিন্তু যে কোনো প্রতিষ্ঠানের পক্ষ হতে লেখা পত্রে প্রথমেই পত্রের শিরোনাম লেখা হয়। প্রচার পত্রের অনুলিপি কোথাও প্রেরণের প্রয়োজন না পড়লেও নিয়োগ পত্রের অনুলিপি একাধিক অফিসে প্রেরণের প্রয়োজন হতে পারে। তাই পত্রভেদে ব্যবসায় পত্রের অংশে কিছুটা পার্থক্য থাকলেও সামগ্রিকভাবে এতে যে সকল অংশ থাকতে পারে তা নিম্নরূপ-

প্রধান অংশসমূহ	সম্পূরক অংশসমূহ
১. পত্রের শিরোনাম	১. বিশেষ দ্রষ্টব্য/পুনশ্চ
২. তারিখ	২. অনুলিপি
৩. অভ্যন্তরীণ ঠিকানা	৩. সংযুক্তি/ক্রোড়পত্র ও
৪. বিষয় শিরোনাম	৪. সনাক্তকরণ চিহ্ন।
৫. প্রারম্ভিক সম্বোধন	
৬. মূল বক্তব্য	
৭. বিদায় সম্ভাষণ/অভিবাদন	
৮. প্রেরকের স্বাক্ষর, পূর্ণ নাম ও পরিচয়	

উপরোক্ত অংশসমূহ নিম্নে আলোচনা করা হলো-

১. **পত্রের শিরোনাম (Letter Heading):** পত্রের উপরিভাগের যে অংশে পত্র প্রেরণকারী প্রতিষ্ঠানের নাম, ব্যবসায়ের প্রকৃতি, ঠিকানা, টেলিফোন নং, টেলেক্স নং ব্যবহৃত কোড, সূত্র নং (যদি থাকে), ফর্মের মনোগ্রাম বা চিত্র ইত্যাদির উল্লেখ থাকে তাকে পত্রের শিরোনাম বলে। বর্তমানকালে অধিকাংশ প্রতিষ্ঠানই পত্র লিখবার জন্য ছাপানো প্যাড ব্যবহার করে। এই প্যাডের উপরিঅংশে প্রতিষ্ঠানের নাম, পরিচয়, ঠিকানা ও অন্যান্য প্রয়োজনীয় তথ্যাদি দেয়া হয়। শিরোনামে উল্লেখিত কোড নং, ফ্যাক্স নং, টেলিগ্রাম কোড ইত্যাদি ছোট প্রতিষ্ঠানে সাধারণত ব্যবহৃত হয় না। তবে বড় ধরনের প্রতিষ্ঠানে বিশেষত যারা আমদানি-রপ্তানি ব্যবসাতে নিয়োজিত থাকে তাদের শিরোনামে এ সকল বিষয় যোগাযোগ সূত্র হিসেবে অত্যন্ত জরুরি বিবেচিত হয়। পত্রের সূত্র বা সূচক নং এ সংক্ষেপে উল্লেখ করা হয় পত্রটি প্রতিষ্ঠানের কোন বিভাগের সাথে সংশ্লিষ্ট, পত্রের নং, মাসের নাম, সাল ইত্যাদি।
২. **তারিখ (Date):** ব্যবসায় পত্রে তারিখের উল্লেখ না থাকলে তার কোন গুরুত্ব থাকে না। তাই পত্রলেখক বা প্রেরককে অত্যন্ত সতর্কতার সাথে তারিখের উল্লেখ করা হয়েছে কিনা বা এক্ষেত্রে কোন ভুল আছে কিনা তা পরীক্ষা করে দেখতে হয়। শিরোনামের ঠিক নিচে এবং অভ্যন্তরীণ ঠিকানার উপরে পত্রের কাঠামো বিন্যাস পদ্ধতি অনুযায়ী ডানে বা বামে তারিখের উল্লেখ করা হয়। তবে কখনও তা পত্রের নিচে বাম দিকে স্বাক্ষরের নিচেও উল্লেখ করা হতে পারে। পত্র ছাপানো প্যাডে লেখা হলে তাতে অনেক সময় তারিখের ঘর ছাপানো থাকে সেক্ষেত্রে পত্রলেখককে তা পূরণ করে দিতে হয়। নিম্নে তারিখ লেখার বিভিন্ন পদ্ধতি সংক্ষেপে আলোচনা করা হলো-
  - ক) **সাধারণ পদ্ধতি:** সাধারণত এ পদ্ধতির ব্যবহার এখনও লক্ষণীয় হলেও প্রতিষ্ঠানের ক্ষেত্রে এর ব্যবহার কমে আসছে। এ পদ্ধতিতে দাড়ি, কমা, ফোটা ইত্যাদির ন্যায় যতিচিহ্ন ব্যবহার করা হয়। ফলে এতে অহেতুক জটিলতার সৃষ্টি হয়ে থাকে। তাই এরূপ পদ্ধতির ব্যবহার না করাই ভাল। নিম্নে এরূপ পদ্ধতির উদাহরণ তুলে ধরা হলো: (২০০৮ ইং সালের ৬ই জুলাই তারিখে পত্র লিখার ক্ষেত্রে)-
    - i) ৬.৭.০৮ ইং
    - ii) ৬/৭/০৮ ইং
  - খ) **ব্যবসায় পদ্ধতি:** বর্তমান বৃহদায়তন ব্যবসায় প্রতিষ্ঠানসমূহে সহজভাবে তারিখ লেখা হয়। নিম্নে এর উদাহরণ দেয়া হলোঃ
    - i) জুলাই ৬, ২০০৮
    - ii) ৬ই জুলাই, ২০০৮
    - iii) ৬ জুলাই, ২০০৮
৩. **অভ্যন্তরীণ ঠিকানা (Inside Address):** ব্যবসায় পত্রে শিরোনামের নিচে এবং সম্পূর্ণ পার্শ্ব সমান পদ্ধতিতে শিরোনাম ও তারিখের সারির নিচে বাম মার্জিন ঘেঁষে প্রাপকের নাম, পদবি ও ঠিকানা লেখা হয়। একে অভ্যন্তরীণ ঠিকানা বলে। কোন প্রতিষ্ঠান বরাবর পত্র লেখা হলে কারো নাম না লিখে শুধুমাত্র পদবি এবং প্রতিষ্ঠানের নাম লেখা হতে পারে। আবার, কখনও পদবি না লিখে শুধুমাত্র প্রতিষ্ঠানের নাম-ঠিকানাও উল্লেখ করা হয়।

পত্রের খামের উপরিভাগে যে ঠিকানার উল্লেখ করা হয় অভ্যন্তরীণ ঠিকানাতেও অনুরূপ নাম-ঠিকানারই উল্লেখ করা হয়ে থাকে। এরূপ উল্লেখের সুবিধা হলো পত্র পাঠানোর সময় একের চিঠি অন্যের খামের মধ্যে ঢুকানোর সম্ভাবনা কম থাকে। এছাড়া অভ্যন্তরীণ ঠিকানাভুক্ত পত্র প্রামাণ্য দলিল হিসেবে সহজেই ব্যবহৃত হতে পারে। এরূপ ঠিকানার উল্লেখ করা হলে অনেক সময় ফৌকরযুক্ত খাম (Window envelop) ব্যবহার করা যায়। এতে খামের উপর নাম-ঠিকানা পুনরায় লেখার প্রয়োজন পড়ে না।

অভ্যন্তরীণ ঠিকানা লিখার ক্ষেত্রে প্রাপক কোন ব্যক্তি হলে জনাব, মিঃ, মিস, মিসেস ইত্যাদি সৌজন্যমূলক শব্দ ব্যবহৃত হয়। প্রতিষ্ঠানের নামের বেলায় প্রতিষ্ঠানটি একাধিক ব্যক্তির নামে হলে বা নামের শেষে Sons, and sons, Brothers, Co., Company, & Co. ইত্যাদি থাকলে মেসার্স ব্যবহার করা যায়। তবে কোম্পানির সাথে লিঃ বা লিমিটেড শব্দের উল্লেখ থাকলে, অব্যক্তিক নামযুক্ত কোন প্রতিষ্ঠান হলে বা প্রতিষ্ঠানের মালিকের নামের সাথে কোন সৌজন্যমূলক উপাধি থাকলে সেক্ষেত্রে মেসার্স শব্দ ব্যবহার করা যায় না। অভ্যন্তরীণ ঠিকানায় নাম না থেকে শুধুমাত্র পদবির উল্লেখ থাকলে সেক্ষেত্রে সৌজন্যমূলক শব্দ ব্যবহারের প্রয়োজন পড়ে না।

৪. **দৃষ্টি আকর্ষণ সারি (Attention Line):** ব্যবসায় প্রতিষ্ঠানকে বা এর প্রধান নির্বাহীকে উদ্দেশ্যে করে কোন ব্যবসায় পত্র লেখা হলেও অনেক সময় পত্র সংশ্লিষ্ট কার্যাদি সম্পাদন প্রতিষ্ঠানের কোন নির্দিষ্ট ব্যক্তি, বিভাগ বা উপবিভাগের সাথে সম্পর্কিত হতে পারে। সেক্ষেত্রে প্রেরিত পত্রটি যাতে দ্রুত উক্ত ব্যক্তি, বিভাগ বা উপবিভাগে পৌঁছাতে পারে সেজন্য অভ্যন্তরীণ ঠিকানার নিচে উক্ত ব্যক্তি বা বিভাগের নাম উল্লেখ করা হয়। এরূপ আকর্ষণের সারিকে দৃষ্টি আকর্ষণের সারি বলে। ছোট প্রতিষ্ঠানে এবং সব ধরনের ব্যবসায় পত্রে এরূপ সারির ব্যবহারের প্রয়োজন হয় না।
৫. **বিষয় শিরোনাম (Subject Heading):** বিষয় শিরোনাম হলো পত্রের মূল বিষয়ের সারসংক্ষেপ। এরূপ শিরোনাম উল্লেখের উদ্দেশ্য হলো প্রাপক যাতে পত্র পাঠ করার পূর্বেই এর বিষয়বস্তু সম্পর্কে ধারণা লাভ করতে পারে। এর ফলে প্রাপকের সময় ও শ্রম অনেকাংশে লাঘব হয় এবং তার পক্ষে দ্রুত কার্যকর ব্যবস্থা গ্রহণ সম্ভব হয়। এ কারণেই ব্যবসায় পত্রে এর প্রচলন ব্যাপকভাবে বৃদ্ধি পাচ্ছে বলা চলে। অভ্যন্তরীণ ঠিকানার নিচে বাম পাশে বা একটু ডান পাশে 'এগিয়ে পদ্ধতি' অনুযায়ী বিষয় শিরোনাম উল্লেখ করা হয়। সহজে দৃষ্টি আকর্ষণ করার জন্য অনেক সময় বিষয় শিরোনামের নিচে দাগ দিয়ে দেয়া হয়। ক্ষেত্রবিশেষে এরূপ শিরোনাম প্রারম্ভিক সম্বোধনের নিচেও উল্লেখ করা হতে পারে।
৬. **প্রারম্ভিক সম্বোধন (Salutation):** পত্রের মূল বিষয়ে যাওয়ার শুরুতেই অভিবাদন বা প্রারম্ভিক সম্বোধনের ব্যবহার একমাত্র সরকারি পত্র ছাড়া সকল ধরনের পত্রেরই একটি অপরিহার্য অংশ। এটি পত্রের শিষ্টাচারের একটি অংশ বলে মনে করা হয়। অভ্যন্তরীণ ঠিকানা ও বিষয় শিরোনামের নীচে বাম মার্জিন ঘেঁষে এরূপ সম্বোধনসূচক শব্দ লেখা হয়। পত্রে কিভাবে সম্বোধন করা হবে তা পত্র প্রেরকের সাথে প্রাপকের সম্পর্ক, প্রাপকের মর্যাদা, অবস্থা এবং প্রেরকের ইচ্ছার উপর নির্ভর করে। প্রাপক ব্যক্তি হলে যেভাবে সম্বোধন করা হয়, প্রতিষ্ঠান হলে স্বভাবতই সেভাবে সম্বোধন করা চলে না। ব্যক্তি পুরুষ ও মহিলা হওয়ার উপর বা ব্যক্তি এক বা একাধিক হওয়ার উপর সম্বোধন সূচক শব্দের ব্যবহারে পার্থক্য লক্ষ্য করা যায়। ব্যবসায় পত্রে অবস্থাভেদে যে সকল শব্দ ব্যবহার করে প্রারম্ভিক সম্বোধন জানানো হয় তা নিম্নরূপ-

অবস্থা	সম্বোধন
প্রাপক ব্যক্তি হলে এবং একান্ত সম্পর্ক না থাকলে	জনাব/মহাশয়/জনাব আলম/জনাব হেলেন, মিঃ খান/মিসেস নাজনীন ইত্যাদি।
প্রাপক ব্যক্তি হলে এবং প্রেরকের সাথে একান্ত সম্পর্ক থাকলে	প্রিয় জনাব, প্রিয় মহাশয়, Dear Sir/Dear Madam, My Dear Sir /My Dear Madam. Dear Miss or Mrs. Naznin/Dear Mr. Alam ইত্যাদি।
প্রাপক একাধিক ব্যক্তি, প্রতিষ্ঠান বা কোম্পানি হলে	ভদ্র মহোদয়গণ, ভদ্র মহোদয় ও মহিলাগণ, সুধী, সুধীবৃন্দ, প্রিয় ভদ্র মহোদয়গণ ইত্যাদি।

৭. **মূল বক্তব্য (Main Body):** পত্রের এ অংশে প্রেরক তার মূল বক্তব্য তুলে ধরেন। কার্যত এ অংশটি পত্রের প্রাণস্বরূপ। বাকী অংশকে প্রেরকের অঙ্গ-প্রত্যঙ্গ বা অলংকার বলা যেতে পারে। সম্বোধনের নিচ হতে মূল বক্তব্য লেখা শুরু হয়। সুন্দরভাবে মূল বক্তব্য তুলে ধরার লক্ষ্যে বিষয়বস্তুকে বিভিন্ন অনুচ্ছেদে ভাগ করা হয়। আধুনিক পত্রে মূল বক্তব্যকে সাধারণত প্রারম্ভিক বক্তব্য, বক্তব্যের মূল অংশ ও উপসংহার এ তিনভাগে ভাগ করা হয়। প্রারম্ভিক বক্তব্যে বিষয়বস্তু সম্পর্কে প্রাথমিক পূর্বাভাস বা ভূমিকা প্রদান করা হয়। মূল অংশে বক্তব্য এবং একে জোরালো করার জন্য প্রয়োজনীয় তথ্য, সংবাদ, যুক্তি, ব্যাখ্যা ইত্যাদি তুলে ধরা হয়। উপসংহারে বক্তব্যের আলোকে মতামত তুলে ধরা হয়ে থাকে। মূল বক্তব্য উপস্থাপনকালে পত্র লেখককে নিম্নোক্ত বিষয়গুলি স্মরণ রাখা উচিত-

ক) ছোট ছোট অনুচ্ছেদে বক্তব্য তুলে ধরা উচিত;

খ) সহজ, সরল ও সাবলীল ভাষার ব্যবহার করা আবশ্যিক;

- গ) অপ্রাসঙ্গিক কোন বক্তব্য পত্রে লিখা উচিত নয়;
- ঘ) পত্রে সৌজন্যের প্রকাশ ও কথোপকথন রীতির ব্যবহার করা উচিত;
- ঙ) গুরুত্ব অনুযায়ী বিষয়বস্তু বিন্যাস করা আবশ্যিক;
- চ) কোন কাটাকাটি, উপরিলিখন ও মোছামুছি করা উচিত নয়।

৮. **বিদায় সম্ভাষণ (Complimentary Salutation):** পত্রের মূল অংশ লেখা শেষ হলে দস্তখত দেয়ার পূর্বে পাঠককে বিদায় জানানোর রীতিকে বিদায় সম্ভাষণ বলে। এ সম্ভাষণের বক্তব্য প্রারম্ভিক সম্বোধনের সাথে মিল রেখে লিখতে হয়। শিষ্টাচারমূলক বিদায় সম্ভাষণ পাঠকের প্রতি লেখকের আন্তরিকতার প্রকাশ বিবেচিত হয়ে থাকে। যা প্রতিদান পত্রে প্রেরকের সম্মান যেমনি বৃদ্ধি পায় তেমনভাবে উদ্দেশ্যার্জনও সহজ হয়। প্রারম্ভিক সম্বোধনের সাথে মিল রেখে নিম্নোক্তভাবে বিদায় ভাষণের রেওয়াজ ব্যবসায় পত্রের বেলায় লক্ষণীয়ঃ

প্রারম্ভিক সম্বোধন	বিদায় সম্ভাষণ
জনাব, মহাশয়, সুধী, মিঃ খান, মিসেস হেলেন ইত্যাদি।	আপনার বিশ্বস্ত, আপনার অনুগত, আপনার বাধ্যনুগত ইত্যাদি।
প্রিয়, জনাব, প্রিয় মহাশয়, প্রিয় সুধী, প্রিয় মিঃ খান ইত্যাদি।	আপনার একান্ত, আপনার একান্ত অনুগত, আপনার গুণমুগ্ধ ইত্যাদি।

৯. **প্রেরকের স্বাক্ষর, পূর্ণ নাম ও পরিচয় (Signature, Full name and Identification of Sender):** বিদায় সম্ভাষণের নিচে কাঠামো বিন্যাস পদ্ধতি অনুযায়ী ডানে বা বামে পত্র প্রেরক নিজ স্বাক্ষর প্রদান করেন। এর স্বাক্ষরের নিচে ব্রাকেটের মধ্যে স্বাক্ষরকারীর নাম স্পষ্টভাবে লিখতে হয়। প্রচারপত্র ছাড়া সকল পত্রেই প্রেরককে বা প্রেরকের পক্ষে কোন আইনানুগ ব্যক্তিকে নির্ধারিত স্বাক্ষর দিতে হয়। প্রচারপত্রে সীলযুক্ত স্বাক্ষর (Facsimile signature) দেয়া যেতে পারে। এর সাথে প্রতিষ্ঠানের নাম, স্বাক্ষরকারী ব্যক্তির পদবিরও উল্লেখ করা হয়। শিরোনামে প্রতিষ্ঠানের নাম থাকলে এক্ষেত্রে শুধুমাত্র পদবি উল্লেখ করলেই চলে।

১১. **অনুলিপি (Copy of Reference):** অনেক সময় যার উদ্দেশ্যে পত্র লেখা হয়েছে তার বাইরেও অনেক পত্রের বিষয়বস্তু অবগত করানোর প্রয়োজন পড়ে। সেক্ষেত্রে স্বাক্ষর, নাম ও পরিচয় অংশের পরে বাম দিকে অনুলিপি যাদের কাছে প্রেরণ করা হয়েছে তাদের নাম ও প্রাতিষ্ঠানিক পরিচয় লেখা হয়। এক্ষেত্রে ‘অনুলিপি/Copy’ ইত্যাদি শব্দকে শিরোনাম করে নিচে ক্রমিক নং বসিয়ে নাম ও পরিচয় উল্লেখ করা হয়ে থাকে। অনেক ক্ষেত্রে দেয়া যায় প্রেরক, প্রাপককে না জানিয়ে বিভিন্ন প্রয়োজনীয় স্থানে অনুলিপি প্রেরণ করেন। সেক্ষেত্রে প্রাপকের জন্য প্রস্তুতকৃত মূল কপিতে অনুলিপি প্রেরণ লেখা থাকে না। তবে অতিরিক্ত কপিসমূহে অনুলিপি প্রেরণ বলে ব্যক্তি বা প্রতিষ্ঠানের নাম-পরিচয় উল্লেখ করা হয়। একে Blind carbon copy (Bcc) বলে।

১২. **সংযুক্তি/ক্রোড়পত্র (Enclosure):** ব্যবসায় পত্রের শেষাংশে স্বাক্ষর ও অনুলিপির নিচে বিষয়বস্তুর সাথে সম্পর্কিত কোন প্রামাণ্য দলিল এর সাথে সংযুক্ত করা হলে তা এ অংশে উল্লেখ করতে হয় যা দেখে পত্র প্রাপক পত্রের সাথে সংযুক্ত বিষয়বস্তু সম্পর্কে পূর্বেই জানতে পারেন ও পত্রে উল্লেখিত বিষয় সম্পর্কে অধিক আস্থাশীল হতে পারেন। এছাড়া সংযুক্ত কাগজপত্র অনেক সময় হারিয়ে যাওয়ার সম্ভাবনা থাকে। পত্রে তা উল্লেখ করা থাকলে তা হারানোর জন্য প্রাপক, প্রেরককে দায়ী করতে পারে না।

### ব্যবসায় পত্রের মূল অংশের বিভিন্ন অনুচ্ছেদের কার্যাবলি

#### Functions of Various Paragraphs of the Body of Business Letter

মূল অংশ (Body) ব্যবসায় পত্রের সর্বাপেক্ষা গুরুত্বপূর্ণ অংশ। এরূপ অংশেই পত্রের মূল বিষয় বা সংবাদ লেখা হয়। এই অংশে উল্লেখিত ব্যবসায় পত্রের মূল বক্তব্যকে সহজ, আকর্ষণীয় ও সুস্পষ্ট করার লক্ষ্যে বিভিন্ন অনুচ্ছেদে বিভক্ত করা হয়। ব্যবসায় পত্রের মূল অংশের বিভিন্ন অনুচ্ছেদের কার্যাবলি নিম্নে আলোচনা করা হলোঃ

- ১. প্রথম অনুচ্ছেদের কার্যাবলি (Functions of First Paragraph):** ব্যবসায় পত্রের মূল অংশের প্রথম অনুচ্ছেদে পাঠকের মনোযোগ আকর্ষণ ও আগ্রহ সৃষ্টি করতে পারে এমন সংবাদই উপস্থাপন করা হয়। ব্যবসায় পত্রের প্রথম অনুচ্ছেদ যদি পত্রের প্রতি পাঠকের দৃষ্টি আকর্ষণ ও আগ্রহ সৃষ্টি করতে পারে তবে পাঠক সমগ্র পত্রটি পাঠ করার অনুপ্রেরণা লাভ করে। এছাড়াও ব্যবসায় পত্রের এ অনুচ্ছেদে পত্র প্রেরকের পরিচিতি, পত্রের উদ্দেশ্য, বিষয়বস্তু ইত্যাদি সম্পর্কে পাঠককে প্রয়োজনীয় ধারণা দিয়ে থাকে। সংশ্লিষ্ট ব্যবসায় পত্র যদি প্রাপ্ত কোন পত্রের প্রতি-উত্তরে লিখিত কোন পত্র হয় তবে মূল অংশের এ অনুচ্ছেদে পত্র প্রাপ্তির তারিখসহ প্রাপ্ত পত্রের সূত্র নম্বর উল্লেখ করা হয়।
- ২. মধ্যম অনুচ্ছেদের কার্যাবলি (Functions of Middle Paragraph):** মূল অংশের মধ্যম অনুচ্ছেদই ব্যবসায় পত্রের সর্বাপেক্ষা গুরুত্বপূর্ণ অংশ। এ অংশেই পত্রের মূল বক্তব্য প্রয়োজনীয় পটভূমি ও সমর্থনমূলক তথ্য উপাত্তসহ উপস্থাপিত হয়। এ অংশে পত্র লেখক উদ্দিষ্ট প্রাপকের প্রয়োজন ও চাহিদানুসারে এমন সহজ, সরল, আকর্ষণীয় ও যৌক্তিক উপায়ে সংবাদ পরিবেশন করেন যাতে পাঠক সহজেই পত্রস্থ সংবাদ বা ঘটনা উপলব্ধি করতে পারে।
- ৩. চূড়ান্ত ও শেষ অনুচ্ছেদের কাজ (Functions of Final Paragraph):** মূল অংশের চূড়ান্ত বা সর্বশেষ এ অনুচ্ছেদে পত্র লেখক পত্রে উপস্থাপিত গুরুত্বপূর্ণ বিষয়সমূহের উপর অতি সংক্ষিপ্ত উপায়ে পুণঃবর্ণনা প্রদান করেন। এ অনুচ্ছেদে প্রেরিত পত্রের বিষয়ে পত্র প্রাপকের আচরণ বা করণীয় কার্যক্রম সম্পর্কে একটি সুস্পষ্ট ধারণা প্রদান করা হয়। এ অংশটিতে পত্রে উল্লেখিত বিষয়ে সংশ্লিষ্ট কর্তৃপক্ষ কী ধরণের চূড়ান্ত ব্যবস্থা গ্রহণ করবে তার সম্পর্কেও বর্ণনা প্রদান করা হয়। পত্র যদি প্রাপ্ত সংবাদের প্রতি-উত্তরে লিখিত হয় তবে ব্যবসায় পত্রের এ অংশে পত্র প্রেরককে ধন্যবাদ জ্ঞাপন করা হয় এবং ভবিষ্যতে আরো লিখার জন্য উৎসাহ দেয়া হয়।

## নমুনা

### Sample

#### সম্পূর্ণ পার্শ্ব সমান (Full block style) পদ্ধতিতে ব্যবসায় পত্র

শোভন ট্রেডার্স

১৯, সারি রোড, সিলেট-৩১০২

ফোন নং: ১৪৭২৫৮৩৬৯১

১৫ জুন, ২০১৯

ব্যবস্থাপক,

মেসার্স বাবুল এন্ড সন্স

৪২, লালবাগ, ঢাকা-১২১১।

বিষয়ঃ অভিযোগ পত্র

জনাব,

ক-৪০২/১৯ নং চালানে আপনাদের প্রেরিত পণ্য যথাসময়ে আমাদের হস্তগত হওয়ায় আপনাদেরকে ধন্যবাদ। কিন্তু দুঃখের বিষয় প্রেরিত মালামালের মধ্যে চালানের ১৭ ও ১৯ নং আইটেমে দু'ধরনের কেশ তৈল বিষয়ে আমাদের ফরমায়েশে কোন উল্লেখ ছিল না। মনে হয় ভুলক্রমে পণ্যগুলো চালানে অন্তর্ভুক্ত হয়েছে। দীর্ঘদিন ধরে আপনাদের সাথে আমাদের ব্যবসায়িক সম্পর্ক বিদ্যমান। পণ্য প্রেরণেও আপনারা সবসময়ই সতর্কতা অবলম্বন করেন। হয়তোবা কর্মচারীদের ভুলে এ অবস্থা হয়ে থাকতে পারে। এখন পণ্যগুলোর বিষয়ে কি করা হবে এটা আপনাদের পক্ষ থেকে অবগত হওয়া প্রয়োজন।

কেশ তৈল আমরা দোকানে বিক্রয় করি না তা আপনারাও কমবেশী অবগত রয়েছেন। যে কারণে পণ্যগুলো ফের দেয়ার বিষয়ে ভাবতে হচ্ছে। তবে চালান মূল্যের চাইতে ৫% কমিশন বাড়ালে স্থানীয় বাজারে কোনভাবে তা বাজারজাত করা যায় কিনা সেটা আমরা চিন্তা করতে পারি।

অতিসত্বর বিষয়টি সম্পর্কে পত্র মারফত জানাবেন। সেই সাথে সংশোধিত চালানের কপিও পাঠাবেন। ভবিষ্যতে পণ্য পাঠানোর বিষয়ে অধিক সতর্ক হবেন আশা করি, আপনাদের ব্যবসায়িক সাফল্য ও সমৃদ্ধি কামনা করি।

ধন্যবাদান্তে-

আপনাদের বিশ্বস্ত

মোঃ আমিন হোসেন

ব্যবস্থাপক

সহজতর (Simplified Style) পদ্ধতিতে ব্যবসায় পত্র

শোভন ট্রেডার্স

১৯, সারি রোড, সিলেট-৩১০২

ব্যবস্থাপক

মেসার্স বাবুল এন্ড সন্স

৪২, লালবাগ, ঢাকা-১২১১।

বিষয়ঃ অভিযোগ পত্র

ফোন নংঃ ১৪৭২৫৮৩৬৯১

তারিখঃ ১৫ জুন, ২০১৯

আমাদের সালাম ও শুভেচ্ছা নিবেন। ক-৮০২/১৯ নং চালানে আপনাদের প্রেরিত পণ্য যথাসময়ে আমাদের স্মরণাপন্ন হওয়ায় আপনাদেরকে ধন্যবাদ। এক্ষেত্রে নিম্নের বিষয়গুলোকে প্রতি আপনাদের দুটি আকর্ষণ করছিঃ

১. ফরমায়েশ অনুযায়ী সকল পণ্য খুবো পেয়েছি।
২. তবে দুঃখের বিষয় হলো চালানে ১১ ও ১৯ নং আইটেমে যে দু'ধরনের কেশ তৈল পাঠানো হয়েছে যা ফরমায়েশে উল্লেখ ছিল না।
৩. যেহেতু কেশ তৈল আমরা বিক্রয় করি না তাই এগুলো কি করব অবিলম্বে জানাবেন।
৪. তবে চালান মূল্যের চাইতে ৫% কমমূল্য ধরা হলো স্থানীয় বাজারে পণ্যগুলো বিক্রয় করা যায় কিনা চিন্তা করা যেতে পারে।
৫. উত্তরপত্রের সাথে সংশোধিত চালানোর কপিও পাঠাবেন।
৬. আমাদের ধারণা ভুলক্রমে পণ্যগুলো চালানে অন্তর্ভুক্ত হয়েছে। ভবিষ্যতে যাতে এমন না হয় তজ্জন্য অধিক সময় হবেন আশা করি।

ধন্যবাদান্তে

আপনাদের বিশ্বস্ত

মোঃ আমিন হোসেন

ব্যবস্থাপক



সারসংক্ষেপঃ

পত্রভেদে ব্যবসায় পত্রের অংশে কিছুটা পার্থক্য থাকলেও সামগ্রিকভাবে এতে যে সকল অংশ থাকতে পারে সেগুলো হলো- পত্রের শিরোনাম,তারিখের সারি, অভ্যন্তরীণ ঠিকানা, দৃষ্টি আকর্ষণ সারি, বিষয় শিরোনাম, প্রারম্ভিক সম্বোধন, মূল বক্তব্য, বিদায় সম্বোধন, প্রেরকের স্বাক্ষর, পূর্ণ নাম ও পরিচয়, বিশেষ দ্রষ্টব্য/পুনশ্চ, অনুলিপি, সংযুক্তি/ক্রোড়পত্র ও সনাক্তকরণ চিহ্ন। মূল বক্তব্য ব্যবসায় পত্রের সর্বাপেক্ষা গুরুত্বপূর্ণ অংশ। এরূপ অংশেই পত্রের মূল বিষয় বা সংবাদ লেখা হয়। মূল অংশেই উল্লেখিত ব্যবসায় পত্রের মূল বক্তব্যকে সহজ, আকর্ষণীয় ও সুস্পষ্ট করার লক্ষ্যে এ অংশকে সাধারণত ৩টি অনুচ্ছেদের বিভক্ত করা হয়।

## পাঠ-৬.২

ব্যক্তিগত যোগ্যতা অনুসন্ধান পত্র  
Personal Status Enquiry Letter

## উদ্দেশ্য

এ পাঠ শেষে আপনি

- ব্যক্তিগত যোগ্যতা অনুসন্ধান পত্র কী জানতে পাবেন;
- ব্যক্তিগত যোগ্যতা অনুসন্ধান প্রত্যুত্তরে উত্তরপত্র রচনা করার বিবেচ্য বিষয়াদি জানতে পাবেন; এবং
- ব্যক্তিগত যোগ্যতা অনুসন্ধান পত্রের উত্তরের ধরন বা প্রকারভেদ ব্যাখ্যা করতে পাবেন।

## ব্যক্তিগত যোগ্যতা অনুসন্ধান পত্র

## Personal Status Enquiry Letter

নতুন কর্মী নিয়োগের বিষয়টি যে কোন প্রতিষ্ঠানের জন্য অত্যন্ত গুরুত্বপূর্ণ। তাই নিয়োগের পূর্বে আবেদনকারী সম্পর্কে প্রয়োজনীয় খোঁজখবর জানার জন্যই ব্যক্তিগত যোগ্যতা অনুসন্ধানপত্র রচনা করা হয়। এরূপ পত্রের উত্তর যাতে অপরপক্ষ নিরপেক্ষভাবে প্রদান করে এবং পত্রের উত্তর প্রদানে উৎসাহিত হয় এ জন্য যথেষ্ট চিন্তা-ভাবনা সহযোগে এরূপ পত্র রচনা করা উচিত। নিম্নে এরূপ পত্র রচনায় বিবেচ্য বিষয়সমূহ উল্লেখ করা হলো-

১. বাণিজ্যিক পত্রের যথাযথ কাঠামো অনুসরণ;
২. আবেদনকারী অর্থাৎ যার সম্পর্কে জানতে চাওয়া হচ্ছে তার নাম ও ঠিকানার সুস্পষ্ট বর্ণনা;
৩. কি কারণে অনুসন্ধান করা হচ্ছে অর্থাৎ অনুসন্ধানের কারণ উল্লেখ;
৪. কি কি বিষয়ে জানতে চাওয়া হচ্ছে তার বর্ণনা;
৫. সরবরাহকৃত তথ্য গোপন রাখা হবে এ মর্মে প্রতিশ্রুতি প্রদান;
৬. নিরপেক্ষ তথ্য প্রদানের জন্য সবিশেষ অনুরোধ;
৭. ভবিষ্যতে অনুরূপ সহযোগিতার আশ্বাস;
৮. পত্রে আন্তরিকতা ও সৌজন্যের প্রকাশ;
৯. অনুসন্ধানকারী প্রতিষ্ঠানের নাম ও ঠিকানা;
১০. পত্রের সাথে ডাকটিকেটযুক্ত ও নিজেদের নাম-ঠিকানা সম্বলিত কোন খাম পাঠানো হলে তার বিনীত উল্লেখ;
১১. সত্বর উত্তর প্রদানের জন্য অনুরোধ; ও
১২. পত্র শেষে অনুসন্ধানকারী কর্তৃক বিদায় সম্ভাষণসূচক শব্দ লিখে তার নিচে স্বাক্ষর প্রদান।

## ব্যক্তিগত যোগ্যতা অনুসন্ধান পত্রের প্রত্যুত্তর রচনা

## Writing Answer of the Letter of Personal Status Enquiry

যোগ্যতা অনুসন্ধান পত্রের উত্তরে তথ্য সরবরাহকারী ব্যক্তি বা প্রতিষ্ঠান যে পত্র প্রদান করে তাকে ব্যক্তিগত যোগ্যতা অনুসন্ধান পত্রের উত্তরপত্র বলে। এ উত্তরপত্র প্রদানে তথ্য সরবরাহকারী বাধ্য নয়-তবে এটা সামাজিক রীতি বা রেওয়াজ হিসেবে গণ্য এবং এর মাধ্যমে উত্তরদাতার সুনাম বৃদ্ধি পায়। নিম্নলিখিত বিষয়গুলি বিবেচনা করে এ পত্রের উত্তর প্রদান করা উচিত:

১. অনুসন্ধানকারী পত্রের প্রাপ্তি স্বীকার;



২. নিরপেক্ষ উত্তর প্রদান;
৩. তথ্য সরবরাহে কোনরূপ অতিরঞ্জন না করা;
৪. অসত্য তথ্য সরবরাহ না করা;
৫. ধারণার উপর নির্ভর করে উত্তর প্রদান থেকে বিরত থাকা;
৬. গোপনীয়তা রক্ষা করার অনুরোধ;
৭. সঠিক তথ্য জানা না থাকলে অন্যত্র অনুসন্ধান করতে অনুরোধ জ্ঞাপন;
৮. উত্তর যাতে অত্যন্ত স্পষ্ট ও সহজ-সরল ভাষায় রচিত হয় সে দিকে লক্ষ রাখা ইত্যাদি।

### ব্যক্তিগত যোগ্যতা অনুসন্ধান পত্রের উত্তরের ধরণ বা প্রকারভেদ

#### Types of Answer of the Personal Status Enquiry Letter

ব্যক্তিগত যোগ্যতা অনুসন্ধান পত্রের উত্তর চার ধরনের হতে পারে। নিম্নে উত্তরের বিভিন্ন ধরণ উল্লেখ করা হলোঃ

১. **অনুকূল উত্তর (Favorable Reply):** এ ধরনের উত্তর হলো যে ব্যক্তি সম্বন্ধে অনুসন্ধান করা হচ্ছে তাকে ভাল বলা অর্থাৎ তার পক্ষে উত্তর।
২. **প্রতিকূল উত্তর (Unfavorable Reply):** এটি হলো যে ব্যক্তি সম্পর্কে অনুসন্ধান করা হচ্ছে তার সম্পর্কে নেতিবাচক বলা অর্থাৎ তার বিপক্ষে উত্তর।
৩. **নিষেধাজ্ঞামূলক উত্তর (Prohibitive Reply):** এই ধরনের উত্তর হলো যার সম্পর্কে অনুসন্ধান করা হচ্ছে তাকে চাকরিতে নিয়োগ দান হতে বিরত থাকার অনুরোধ।
৪. **নিরপেক্ষ উত্তর (Neutral Reply):** এ ধরনের উত্তরে কোনরূপ ভাল-মন্দ বলা হয় না বা তৃতীয় কোন সূত্রের নাম উল্লেখ করা হয়। যার নিকট হতে তথ্য পাওয়া যেতে পারে।

### নমুনা

#### Sample

#### যোগ্যতা অনুসন্ধান পত্র (দায়িত্ব প্রদানের ক্ষেত্রে)

পদ্মা ট্রেডার্স লিঃ এ সদ্য নিযুক্ত কোন হিসাব রক্ষককে দায়িত্ব দেয়া যায় কিনা তা জানতে চেয়ে তার পূর্ববর্তী নিয়োগকর্তা মেসার্স মোহর এন্ড কোং- র নিকট তৈরিকৃত অনুসন্ধান পত্র।

পদ্মা ট্রেডার্স লিঃ

৩১, কলেজ রোড

খুলনা- ৯২০১।

সূত্র নং .....

(ব্যক্তিগত ও গোপনীয়)

১২ জুন, ২০১৯

মেসার্স মোহর এন্ড কোং

৯৮, বাস স্টেশন, রাজশাহী।

প্রিয় মহোদয়,

আমাদের শুভেচ্ছা জানবেন। আপনাদের প্রতিষ্ঠানের প্রাক্তন হিসাবরক্ষক জনাব জাহিদ হোসেন আমাদের প্রতিষ্ঠানে একজন হিসাবরক্ষক হিসাবে সদ্য নিযুক্ত হয়েছেন। তিনি পরিচয় সূত্রে আপনাদের প্রতিষ্ঠানের নাম উল্লেখ করেছেন।

জনাব জাহিদ হোসেন সম্বন্ধে কতকগুলি তথ্য সরবরাহের জন্য আপনাদেরকে বিশেষভাবে অনুরোধ জানাচ্ছি; যেমনঃ (১) তিনি আপনাদের প্রতিষ্ঠানে কতদিন কাজ করেছেন; (২) তার সততা, যোগ্যতা ও দক্ষতা সম্বন্ধে আপনাদের মতামত কি (৩) তিনি কেন আপনাদের প্রতিষ্ঠানের চাকরিতে ইস্তফা দিয়েছেন, প্রভৃতি।

এ তথ্যগুলি সরবরাহ করে আমাদের বাধিত করবেন এবং তাকে খুচরা নগদানের দায়িত্ব দেয়া যায় কিনা এ ব্যাপারে মতামত জানাবেন। আপনাদের প্রেরিত তথ্য সবসময়ই গোপন রাখার প্রতিশ্রুতি দিচ্ছি। উত্তরদানের সুবিধার্থে অত্র পত্রের সঙ্গে আমাদের নাম-ঠিকানা সহ ডাক টিকেট যুক্ত খাম পাঠালাম। অতিসত্তর উত্তর দিবেন আশা করি। আপনাদের ব্যবসায়িক সাফল্য ও উন্নতি কামনা করি।

শুভেচ্ছান্তে-

ব্যবস্থাপক

পদ্মা ট্রেডার্স লি:



#### সারসংক্ষেপ:

নতুন কর্মী নিয়োগের বিষয়টি যে কোন প্রতিষ্ঠানের জন্য অত্যন্ত গুরুত্বপূর্ণ। তাই নিয়োগের পূর্বে আবেদনকারী সম্পর্কে প্রয়োজনীয় খোঁজখবর জানার জন্যই ব্যক্তিগত যোগ্যতা অনুসন্ধানপত্র রচনা করা হয়। বাণিজ্যিক পত্রের যথাযথ কাঠামো অনুসরণ করা হয়; আবেদনকারী অর্থাৎ যার সম্পর্কে জানতে চাওয়া হচ্ছে তার নাম ও ঠিকানার সুস্পষ্ট বর্ণনা করতে হয়। যোগ্যতা অনুসন্ধান প্রত্যুত্তরে তথ্য সরবরাহকারী ব্যক্তি বা প্রতিষ্ঠান যে পত্র প্রদান করে তাকে ব্যক্তিগত যোগ্যতা অনুসন্ধান পত্রের উত্তরপত্র বলে। অনুসন্ধানকারী পত্রের প্রাপ্তি স্বীকার করতে হয় এবং নিরপেক্ষ উত্তর প্রদান করতে হয়। ব্যক্তিগত যোগ্যতা অনুসন্ধান পত্রের উত্তর চার ধরনের হতে পারে।

পাঠ-৬.৩

অনুসন্ধান পত্র

Letter of Enquiry



উদ্দেশ্য

এ পাঠ শেষে আপনি

- তথ্যানুসন্ধান পত্র রচনার প্রয়োজনীয়তা জানতে পাবেন;
- তথ্যানুসন্ধান পত্র রচনা করার পদ্ধতি ব্যাখ্যা করতে পাবেন; এবং
- তথ্যানুসন্ধান পত্রের উত্তর প্রদান কিভাবে দেওয়া যায় তা জানতে পাবেন।

অনুসন্ধান পত্র বা তথ্যানুসন্ধান পত্র

Letter of Enquiry

কোন ব্যবসায় প্রতিষ্ঠান অন্য কোন ব্যবসায় প্রতিষ্ঠানের আর্থিক সঙ্গতি, সুনাম, সত্যতা ইত্যাদি বিষয় জানতে চেয়ে তৃতীয় কোন ব্যবসায় প্রতিষ্ঠানের নিকট যে পত্র লিখা হয় তাকে ব্যবসায়িক যোগ্যতা অনুসন্ধান বা তথ্যানুসন্ধান পত্র বলে। ব্যবসায় জগতে কোন অপরিচিত ব্যবসায় প্রতিষ্ঠানের সাথে ধারে বিক্রয় সম্পর্ক প্রতিষ্ঠার পূর্বে সাধারণত এরূপ পত্র রচনা করা হয়। এর উদ্দেশ্য হলো উক্ত ব্যবসায় প্রতিষ্ঠান সম্পর্কে প্রাপ্ত তথ্যের আলোকে সম্পর্ক স্থাপনের বিষয়ে সিদ্ধান্ত নেয়া।

ব্যবসায় জগতে ধারে ক্রয়-বিক্রয়ের রেওয়াজ অনেক পূর্বকাল থেকেই চলে আসছে। ধারে পণ্য বিক্রয়কালে বিক্রীত পণ্যের মূল্য পাওয়া যাবে কিনা এ বিষয়ে বিক্রেতাকে পূর্ব হতেই সতর্কতা অবলম্বন করতে হয়। পরিচিত ব্যবসায়ীদের সম্পর্কে বিক্রেতার পূর্বেই জানা থাকার কারণে সে বিষয়ে সে নিজেই চিন্তা-ভাবনা করতে পারে। কিন্তু যখন কোন অপরিচিত ব্যবসায়ী ধারে লেনদেনে আগ্রহ প্রকাশ করে তখন তার সম্পর্কে বিক্রেতাকে প্রয়োজনীয় তথ্য সংগ্রহ করতে হয়। এরূপ তথ্য সংগ্রহের উদ্দেশ্যে ব্যবসায়িক যোগ্যতা অনুসন্ধান পত্র রচনা করা হয়ে থাকে।

তথ্যানুসন্ধান পত্রে তথ্য কার নিকট হতে সংগ্রহ করা হবে এ বিষয়টি অত্যন্ত গুরুত্বপূর্ণ। অনেক সময় ধারে ক্রয়ে বা সম্পর্ক স্থাপনে আগ্রহী ব্যক্তি কোন প্রতিষ্ঠিত পরিচিত ব্যবসায়ীর নাম তথ্যানুসন্ধান সূত্র হিসেবে পূর্বেই বিক্রেতাকে জানায়। সেক্ষেত্রে উক্ত ব্যক্তি বা প্রতিষ্ঠানের নিকট হতে তথ্য সংগ্রহ করা যায়। আবার সম্ভাব্য ক্রেতার কাছাকাছি বিক্রেতার কোন পরিচিত ব্যবসায়ীর নিকট পত্র লিখেও এরূপ তথ্য সংগ্রহ করা যেতে পারে। অনেক সময় উক্ত ক্রেতার ব্যাংকার হতেও চিঠি লিখে আর্থিক স্বচ্ছলতা সম্পর্কে জানা যায়। যে সূত্র হতেই তথ্য জানা হোক না-কেন তা অত্যন্ত গোপনে সংগ্রহের চেষ্টা চালানো হয়। ধারে ক্রয়ে আগ্রহী ক্রেতা বা ক্রেতা প্রতিষ্ঠানের আর্থিক অবস্থা, সামর্থ্য, সততা সুনাম ইত্যাদি সম্পর্কে জানতে চেয়ে বিক্রেতা যখন তৃতীয় কোন পক্ষের নিকট গোপনে পত্র প্রেরণ করে তখন ঐ পত্রকে ব্যবসায়িক যোগ্যতা অনুসন্ধান বা তথ্যানুসন্ধান পত্র বলে।

তথ্যানুসন্ধান পত্র রচনার প্রয়োজনীয়তা

Necessities of the Letter of Enquiry

বর্তমান ব্যবসা-বাণিজ্যের জগতে ব্যবসায়ীদের মধ্যে নতুন ক্রেতা ভিড়ানোর প্রতিযোগিতা বিশেষভাবে লক্ষণীয়। এ জন্য ধারে বিক্রয় একটি অন্যতম উপায়। কিন্তু ধারে বিক্রয়ের পূর্বে পাওনা অর্থ ফেরৎ পাওয়ার বিষয়ে ব্যবসায়ীরা নিশ্চয়তা পেতে চায়। এ জন্যই মূলত তথ্যানুসন্ধান পত্র রচনা করা হয়ে থাকে। নিম্নে এরূপ পত্র রচনার প্রয়োজনীয়তা উল্লেখ করা হলোঃ

১. সম্ভাব্য গ্রাহক বা ক্রেতা সম্পর্কে তৃতীয় পক্ষ হতে নিরপেক্ষ তথ্য সংগ্রহের উদ্দেশ্যে মূলতঃ এরূপ পত্র রচনা করা হয়। অর্থাৎ এ পত্রের মাধ্যমে নিরপেক্ষ তথ্য সংগ্রহ করা যায়।

২. এ ধরনের পত্রের মাধ্যমে সম্ভাব্য ক্রেতার ব্যবসায়ের ধরন, ব্যবসায়ের বয়স, ব্যবসায় সুনাম, সততা, আর্থিক সামর্থ্য ইত্যাদি বিষয়ে প্রয়োজনীয় তথ্য সংগ্রহ করা সম্ভব হয় বা এ উদ্দেশ্যেও পত্র লেখা হয়ে থাকে।
৩. এরূপ পত্রের উদ্দেশ্য হলো তৃতীয় পক্ষের নিকট হতে ধারে বিক্রয় সম্পর্ক স্থাপনের পূর্বে সম্ভাব্য গ্রাহক সম্পর্কে মূল্যবান মতামত গ্রহণ করা।
৪. নতুন ব্যবসায়িক সম্পর্ক স্থাপনের উদ্দেশ্য নিয়ে এ ধরনের পত্র লেখা হয়। যা এ ধরনের সম্পর্ক স্থাপনে গুরুত্বপূর্ণ ভূমিকা রাখে।
৫. এরূপ পত্র রচনার উদ্দেশ্য হলো ধারে বিক্রয় সম্পর্ক গড়তে আগ্রহী গ্রাহক সম্পর্কে আগাম তথ্য সংগ্রহ করে এ বিষয়ে যথাযথ সিদ্ধান্ত গ্রহণ করা। কারণ একবার বাকীতে পণ্য বিক্রয় করলে পরে সহজে উক্ত গ্রাহকের সাথে লেনদেন বন্ধ করা যায় না।

### তথ্যানুসন্ধান পত্র রচনা

#### Writing the Letter of Enquiry

তথ্যানুসন্ধান পত্র নিরপেক্ষ তথ্য সংগ্রহের উদ্দেশ্য নিয়ে রচনা করা হয়। অথচ এর উত্তর দানে এর প্রাপক কখনই বাধ্য থাকে না। তাই ব্যবসায় প্রয়োজনকে সামনে রেখে এমনভাবে এরূপ পত্র রচনা করা হয় যাতে প্রাপক পত্র পেয়ে নিরপেক্ষ ও সঠিক তথ্য প্রদানে আপনা হতেই উৎসাহবোধ করে। নিম্নে এ পত্র রচনার ক্ষেত্রে বিবেচ্য বিষয়সমূহ উল্লেখ করা হলো-

১. কি কারণে তথ্য অনুসন্ধান করা হচ্ছে এবং প্রাপকের নিকটই বা পত্র লেখা হচ্ছে কেন তার উল্লেখ;
২. যে সকল বিষয় জানতে চাওয়া হচ্ছে তার উল্লেখ। গুরুত্ব অনুসারে ক্রমিক নং অনুযায়ী তা উল্লেখ করা উচিত;
৩. সরবরাহকৃত তথ্য গোপন রাখা হবে এ মর্মে পত্র প্রাপককে নিশ্চয়তা প্রদান- যাতে সে উত্তর প্রদানে দ্বিধাশ্বিত না হয়;
৪. নিরপেক্ষ তথ্য প্রদানের জন্য অনুরোধ;
৫. ভবিষ্যত প্রয়োজনে প্রাপককে অনুরূপ সহযোগিতা করার আশ্বাস;
৬. আন্তরিকতা ও সৌজন্যের প্রকাশ;
৭. দ্রুত উত্তর দানের সুবিধার্থে নাম- ঠিকানাযুক্ত ডাকটিকেট সম্বলিত খাম প্রেরণ করা হয়েছে এ মর্মে বিনীত উল্লেখ;
৮. সম্ভাব্য সহযোগিতার জন্য আন্তরিক ধন্যবাদ জ্ঞাপন ও
৯. সর্বশেষে প্রেরকের স্বাক্ষর ও পদবীর উল্লেখ।

### তথ্যানুসন্ধান পত্রের উত্তর প্রদান

#### Writing Reply of the Letter of Business Status Enquiry

তথ্যানুসন্ধান পত্রের উত্তরের উপর যেহেতু অনুসন্ধানকারীর সিদ্ধান্তের অনেক কিছু নির্ভর করে, তাই এরূপ পত্রের প্রাপককে অত্যন্ত সতর্কতার সাথে এরূপ পত্র রচনা করতে হয়। এ ধরনের পত্র রচনায় তথ্য সরবরাহকারীদের যে সকল বিষয় বিবেচনা করতে হয় তা নিম্নরূপ-

১. পত্রের প্রাপ্তি স্বীকার ও সূত্র উল্লেখ;
২. তথ্য সরবরাহের ক্ষেত্রে সম্পর্ক নিরপেক্ষতা অবলম্বন করা;
৩. দ্ব্যর্থবোধক কোন শব্দ ব্যবহার না করে সুস্পষ্টভাবে বক্তব্য তুলে ধরা;

৪. ধারণার উপর নির্ভর করে কোন তথ্য প্রদান হতে বিরত থাকা;
৫. অনুসন্ধানকারীর প্রয়োজনের বিষয়টিকে অধিক গুরুত্ব সহকারে বিবেচনা করা;
৬. অসত্য তথ্য সরবরাহ হতে বিরত থাকা এবং তথ্য অতিরঞ্জন না করা;
৭. সঠিক তথ্য জানা না থাকলে বিনীত ভাষায় অপারগতা প্রকাশ করা এবং অন্যত্র হতে তা সংগ্রহের জন্য অনুরোধ করা;
৮. মার্জিত ও রুচিপূর্ণ ভাষার ব্যবহার; ও
৯. প্রতিকূল বা নিরপেক্ষ উত্তরের ক্ষেত্রে সরবরাহকৃত তথ্য গোপন রাখার অনুরোধ করা।

## নমুনা

### Sample

#### তথ্যানুসন্ধান পত্র

খুলনার মেসার্স তারা এন্ড কোং পক্ষ হতে রূপগঞ্জস্থ মেসার্স মমতা এন্ড কোং এর আর্থিক অবস্থা ও ব্যবসায়ের সুনাম সম্বন্ধে জানতে চেয়ে রূপগঞ্জস্থ মেসার্স নদী এন্ড কোং বরাবর একটি ব্যবসায়িক তথ্যানুসন্ধান পত্র রচনা করুন।

মেসার্স তারা এন্ড কোং

(জামদানী বস্ত্র সরবরাহকারী)

৪০, খানজাহান আলী রোড, খুলনা- ৯১০০।

সূত্র নং- .....

(ব্যক্তিগত ও গোপনীয়)

দূরলাপনী- ১৯৪০৪৪৫১২৪

তারিখ- ১০ জুন, ২০১৯

বরাবর,

ব্যবস্থাপক

মেসার্স নদী এন্ড কোং

২৩, তারাবো, রূপগঞ্জ- ১৪৬০

#### বিষয়ঃ ব্যবসায়িক তথ্যানুসন্ধান পত্র

জনাব,

৮৩, তারাবো-এর মেসার্স মমতা এন্ড কোং আমাদের সাথে ধারে পণ্য ক্রয়-বিক্রয়ে আগ্রহ প্রকাশ করে পত্র দিয়েছে এবং পরিচয়সূত্র হিসেবে আপনাদের স্বনামধন্য প্রতিষ্ঠানের নাম উল্লেখ করেছে। আপনাদের সাথে আমাদের দীর্ঘদিনের ব্যবসায়িক সম্পর্ক থাকলেও মেসার্স মমতা এন্ড কোং এর সাথে পূর্বে কোন ধরনের লেনদেন হয়নি এবং তাদের সম্বন্ধে আমাদের কোন তথ্যও জানা নেই। এমতাবস্থায় মেসার্স মমতা এন্ড কোং সম্পর্কে নিম্নোক্ত তথ্যাবলি জানালে আমরা বিশেষভাবে উপকৃত হবোঃ

১. মেসার্স মমতা এন্ড কোং এর সাথে আপনাদের কোন বাণিজ্যিক সম্পর্ক রয়েছে কিনা- থাকলে কত দিনের?
২. তারা কত দিন যাবত এ ধরনের ব্যবসায়ের সাথে জড়িত রয়েছে?
৩. বাজারে তাদের সুনামের অবস্থা কি?
৪. কত টাকা পর্যন্ত তাদের সাথে ধারে লেনদেন করা যেতে পারে?
৫. বাণিজ্যিক লেনদেন এ প্রতিষ্ঠান নিয়মিত কিনা?
৬. অন্যান্য তথ্য (যদি উল্লেখ করার মত থাকে)।

উপরোক্ত বিষয়ে আপনাদের প্রেরিত তথ্যাদি আমরা সব সময়ই গোপন রাখার নিশ্চয়তা প্রদান করছি। ভবিষ্যতে আপনাদের অনুরূপ কোন সহযোগিতা করতে পারলে আমরা নিজেদেরকে ধন্য মনে করব।

আপনাদের দ্রুত উত্তরদানের সুবিধার্থে পত্রের সঙ্গে আমাদের নাম-ঠিকানা সম্বলিত ডাক টিকেটযুক্ত খাম প্রেরিত হলো। আপনাদের ব্যবসায়ের উত্তরোত্তর সমৃদ্ধি কামনা করি।

ধন্যবাদান্তে-

আপনার বিশ্বস্ত

মোসা: তারানা খানম



#### সারসংক্ষেপ:

কোন ব্যবসায় প্রতিষ্ঠান অন্য কোন ব্যবসায় প্রতিষ্ঠানের আর্থিক সঙ্গতি, সুনাম, সত্যতা ইত্যাদি বিষয় জানতে চেয়ে তৃতীয় কোন ব্যবসায় প্রতিষ্ঠানের নিকট যে পত্র লিখে তাকে ব্যবসায়িক যোগ্যতা অনুসন্ধান বা তথ্যানুসন্ধান পত্র বলে। সম্ভাব্য গ্রাহক বা ক্রেতা সম্পর্কে তৃতীয় পক্ষ হতে নিরপেক্ষ তথ্য সংগ্রহের উদ্দেশ্যে মূলতঃ এরূপ পত্র রচনা করা হয়। অর্থাৎ এরূপ পত্রের মাধ্যমে নিরপেক্ষ তথ্য সংগ্রহ করা যায়। এ ধরনের পত্রের মাধ্যমে সম্ভাব্য ক্রেতার ব্যবসায়ের ধরন, ব্যবসায়ের বয়স, ব্যবসায় সুনাম, সত্যতা, আর্থিক সামর্থ্য ইত্যাদি বিষয়ে প্রয়োজনীয় তথ্য সংগ্রহ করা সম্ভব হয় বা এ উদ্দেশ্যেও পত্র লেখা হয়ে থাকে। তথ্যানুসন্ধান পত্র রচনার সময় যে প্রতিষ্ঠান সম্পর্কে তথ্য অনুসন্ধান করা হচ্ছে তার পূর্ণ নাম-ঠিকানা এবং পরিচয়; এবং কি কারণে তথ্য অনুসন্ধান করা হচ্ছে এবং প্রাপকের নিকটই বা পত্র লেখা হচ্ছে কেন তার উল্লেখ করতে হয়। তথ্যানুসন্ধান পত্রের উত্তর প্রদান করার সময় যার বা যেই প্রতিষ্ঠান সম্পর্কে তথ্য প্রদান করা হচ্ছে তার নাম ঠিকানা ও পরিচয়ের উল্লেখ; এবং পত্রের প্রাপ্তি স্বীকার ও সূত্র উল্লেখ করা প্রয়োজন।

## পাঠ-৬.৪

### ফরমায়েশ পত্র Order Letter



#### উদ্দেশ্য

এ পাঠ শেষে আপনি

- ফরমায়েশ পত্র সম্পর্কে ধারণা করতে পারবেন; এবং
- ফরমায়েশ পত্রের বিষয়বস্তু ব্যাখ্যা করতে পারবেন।

#### ফরমায়েশ পত্র

##### Letter of Order

যে পত্রের মাধ্যমে পণ্য ক্রয়ের উদ্দেশ্য নিয়ে ক্রেতা, বিক্রেতার নিকট পণ্য সরবরাহের নির্দেশ দেয় বা অনুরোধ জানায় তাকে ফরমায়েশ পত্র বলে। এরূপ পত্র এক অর্থে পণ্য সরবরাহের নির্দেশনামা। তাই একে মাল প্রেরণের নির্দেশ পত্রও বলা হয়। ফরমায়েশ প্রদানের পূর্বে ক্রেতা মূল্য জিজ্ঞাসা পত্রের মাধ্যমে বা দরপত্র আহ্বান করে মূল্য ও শর্তাদি সম্বন্ধে অবগত হয়ে পণ্য ক্রয়ের সিদ্ধান্ত গ্রহণ করে। অবশ্য যেক্ষেত্রে একই বিক্রেতার নিকট হতে সব সময়ই পণ্য ক্রয় করা হয় সে ক্ষেত্রে মূল্য জিজ্ঞাসা পত্র বা দরপত্র গ্রহণ না করেও সরাসরি পণ্য ক্রয়ের ফরমায়েশ পত্র প্রেরণ করা হতে পারে।

টেলিফোনের মাধ্যমে পরিচিত ব্যবসায়ীদের নিকট অনেক সময় ফরমায়েশ দেয়া হলেও তা লিখিত হওয়াই উত্তম। কারণ ফরমায়েশ পত্র প্রামাণ্য দলিল হিসেবে সংরক্ষণ করা যায় এবং যে কোন সমস্যা বা ভুল বুঝাবুঝি দেখা দিলে সহজেই এর মাধ্যমে তা নিরসন করা যায়। অনেক সময় বিক্রেতা, ক্রেতার নিকট হতে প্রাপ্ত মুদ্রিত খালি অর্ডার ফরম পূরণ করেও ফরমায়েশ পত্র প্রস্তুত ও প্রেরণ করতে পারে।

মোটকথা ফরমায়েশ পত্র এমন এক ধরনের পত্র যার মাধ্যমে ক্রেতা নির্দিষ্ট পরিমাণ পণ্য সামগ্রী তার নিকট প্রেরণের জন্য কোন বিক্রেতার বা সরবরাহকারীর নিকট নির্দেশ বা অনুরোধ জ্ঞাপন করে। এতে ফরমায়েশকৃত পণ্যের বিবরণ, পরিমাণ, পণ্যমূল্য, মূল্য পরিশোধ পদ্ধতি, সরবরাহের সময় প্রভৃতি বিষয়ের উল্লেখ থাকে।

#### ফরমায়েশ পত্রের বিষয়বস্তু

##### Contents of Order Letter

ফরমায়েশ পত্রের উপর ভিত্তি করেই বিক্রেতা পণ্য প্রেরণ করে বিধায় এরূপ পত্রে কোন ভুল হলে তার সামগ্রিক দায়-দায়িত্ব ফরমায়েশ দাতার উপরই বর্তায়। এ ছাড়াও এরূপ ভুল অনেক সময় ব্যবসায় পরিচালনায় জটিলতার সৃষ্টি করে। তাই অত্যন্ত চিন্তা-ভাবনা করে এরূপ পত্র রচনা করতে হয়। এ ধরনের পত্রে যে সকল বিষয়বস্তুর উল্লেখ করতে হয় তা নিম্নরূপ-

১. পণ্যের বিবরণ (Description of Goods): ফরমায়েশকৃত পণ্যের পূর্ণ বিবরণ; যেমন- পণ্যের নাম, পরিমাণ, মান, আকার, ট্রেডমার্ক ইত্যাদি প্রয়োজনীয় সকল বিষয় এতে লিখতে হয়।
২. পণ্যের মূল্য (Price of Goods): বিক্রেতা যেক্ষেত্রে পূর্বেই মূল্য জ্ঞাপন পত্রপ্রেরণ করে সেক্ষেত্রে এরূপ পত্রে পণ্যের মূল্যও উল্লেখ করা আবশ্যিক।
৩. মূল্য পরিশোধ পদ্ধতি (Method of Payment): ক্রয়কৃত পণ্যের মূল্য কিভাবে পরিশোধিত হবে তার উল্লেখও এতে থাকার প্রয়োজন; যাতে বিক্রেতা এ সম্পর্কে নিশ্চিত হতে পারে।
৪. পণ্য সরবরাহ (Supply of Goods): কত দিনের মধ্যে, কিভাবে, কোথায় পণ্য সরবরাহ করতে হবে তার উল্লেখও এতে থাকতে হয়।

৫. **পরিবহণ (Transportation):** পণ্য প্রেরণের স্থায়ী ব্যবস্থা না থাকলে পণ্য কিভাবে প্রেরণ করতে হবে এ সম্বন্ধে কোন নির্দেশ থাকলে তাও এতে উল্লেখ করা আবশ্যিক।
৬. **অতিরিক্ত শর্তাদি (Additional Instruction):** ফরমায়েশের বিষয়ে যদি ক্রেতা কোন অতিরিক্ত শর্ত আরোপ করতে চায় তাও এতে উল্লেখ করা যেতে পারে। ফরমায়েশকারী সাধারণভাবে প্রয়োজনীয় বিষয়ের বাইরেও যদি কোন বিশেষ নির্দেশ দিতে চায় যেমন- প্যাকিং, বীমাকরণ ইত্যাদি তবে তাও এতে উল্লেখ করা প্রয়োজন।
৭. **ফরমায়েশ নম্বর (Number of Order Letter):** ফরমায়েশে পত্র ভবিষ্যত প্রয়োজনে সংরক্ষণ করতে হয় বিধায় এতে ফরমায়েশ নম্বর উল্লেখ করা উচিত।
৮. **সতর্কতা গ্রহণের অনুরোধ (Requesting for Taking Precaution):** এরূপ পত্রে পণ্য নির্দিষ্টকরণ, প্যাকিং, যানবাহনে পণ্য বোঝাই ইত্যাদি ক্ষেত্রে প্রয়োজনীয় সতর্কতা গ্রহণের জন্যও বিক্রেতাকে অনুরোধ জানানো হয়।

উপরোক্ত বিষয়গুলো সঠিকভাবে বিবেচনা করে ফরমায়েশ পত্র রচনা করা হলে তা আদর্শ ফরমায়েশ পত্র হিসেবে গণ্য হয়। যা সঠিক লেনদেনের ক্ষেত্রে কার্যকর ভূমিকা রাখে।

## নমুনা

### Sample

#### ফরমায়েশ পত্র

রাজশাহীস্থ মেসার্স জুয়েল ব্রাদার্সের পক্ষ হতে ঢাকার মেসার্স কবির বস্ত্রালয়ের নিকট বিভিন্ন প্রকার বস্ত্রের ফরমায়েশ দিয়ে কাল্পনিক তথ্যের সাহায্যে একটি ফরমায়েশ পত্র রচনা কর।

মেসার্স জুয়েল ব্রাদার্স  
(অভিজাত বস্ত্র সামগ্রী বিক্রেতা)

১৯, সাহেব বাজার, রাজশাহী- ৬১০০

সূত্র নং- ফরমায়েশ ৭৮/১৯

ফোন নং- ১৮৭৪৩৫৭৯৭১

বরাবর,

তারিখ- ২৩ মার্চ, ২০১৯

মেসার্স কবির বস্ত্রালয়

২০১, ইসলামপুর, ঢাকা- ১১০০।

#### বিষয়ঃ বিভিন্ন ধরনের বস্ত্রের জন্য ফরমায়েশ

জনাব,

আপনাদের ১৬ মার্চ ২০১৯ তারিখের প্রেরিত পত্রের সাথে বিভিন্ন প্রকার বস্ত্রের মূল্য তালিকা, সরবরাহের শর্ত, কমিশনের হার প্রভৃতি সম্বন্ধে বিস্তারিত তথ্য জানানোর জন্য ধন্যবাদ জানাচ্ছি। প্রেরিত তথ্যাদি আপনাদের গণ্য ও প্রতিষ্ঠান সম্পর্কে আমাদের যথেষ্ট আশ্রয়ের সৃষ্টি করেছে।

মূল্য তালিকার শর্তানুযায়ী আমরা আপনাদের সরবরাহকৃত পণ্য ক্রয়ের জন্য ফরমায়েশ প্রদান করছি। নিম্নে ফরমায়েশকৃত পণ্যের বিবরণ প্রদত্ত হলোঃ

ক্র. নং	পণ্যের বিবরণ	পরিমাণ	দর (প্রতি পিস)	মোট মূল্য
১.	ঢাকাই জামদানী শাড়ি (বিভিন্ন ডিজাইনের)	১০০ খানা	২০০০/=	২,০০,০০০/=
২.	মানিকগঞ্জ প্রিন্ট শাড়ী (বিভিন্ন ডিজাইনের)	২০০ খানা	২৫০/=	৫০,০০০/=
৩.	কেয়া প্রিন্ট শাড়ী (বিভিন্ন ডিজাইনের)	২০০ খানা	৩০০/=	৬০,০০০/=
৪.	টাঙ্গাইল হাফ সিল্ক (বিভিন্ন ডিজাইনের)	১০০ খানা	৬০০/=	৬০,০০০/=



৫.	রাজশাহী রেশম সিল্ক (বিভিন্ন ডিজাইনের)	১০০ খানা	১,০০০/=	১,০০,০০০/=
			মোট মূল্য =	৪,৭০,০০০/=

(মাত্র চার লক্ষ সত্তর হাজার টাকা)

মোট মূল্য হতে মূল্য তালিকায় বর্ণিত শর্ত অনুযায়ী তিন লক্ষ টাকা মূল্যের অতিরিক্ত ফরমায়েশের জন্য ৩% ভাগ হারে অতিরিক্ত কমিশন বাদ দিয়ে আমাদের জন্য চালান তৈরি করবেন এবং এখানকার জনতা ব্যাংকের মাধ্যমে আমাদের নিকট তা প্রেরণ করবেন।


আপনাদের মূল্য তালিকায় বর্ণিত শর্তানুযায়ী নিজ খরচে পণ্যের যথাযথ প্যাকিং পূর্বক নতুন বাংলা ট্রান্সপোর্ট এজেন্সী, ২৫ ইসলামপুরের মাধ্যমে পণ্যগুলি প্রেরণ করবেন। পণ্য প্যাকিং এর সময় অত্যন্ত সতর্কতা অবলম্বন করবেন যাতে কোনভাবেই পণ্যগুলি ক্ষতিগ্রস্ত না হয়। অবহেলা বা অসাবধানতার কারণে পণ্যের ত্রুটি হলে তার জন্য আপনারাই দায়ী থাকবেন।

এক্ষেত্রে উল্লেখ্য যে, পণ্য আগামী ৩১ মার্চ ২০১৯ এর মধ্যে প্রেরণ করতে ব্যর্থ হলে আমাদের পক্ষে পণ্য ডেলিভারী নেয়া সম্ভব হবে না। পণ্য বুকিং এর পর রশিদও জনতা ব্যাংকের মাধ্যমে আমাদের নিকট প্রেরণ করে বাধিত করবেন। আমরা ব্যাংকে কশিমন বাদে চালান মূল্য জমা দিয়ে উক্ত পণ্য বুকিং রশিদ গ্রহণ করব।

উক্ত ফরমায়েশের ব্যাপারে আপনাদের সর্বপ্রকার সহযোগিতা কামনা করছি। আপনাদের সর্বাঙ্গীন কল্যাণ ও সমৃদ্ধিই আমাদের প্রত্যাশা।

আপনাদের বিশ্বস্ত

মো: এম. এম. হাবিব

 সারসংক্ষেপ:
যে পত্রের মাধ্যমে পণ্য ক্রয়ের উদ্দেশ্য নিয়ে ক্রেতা, বিক্রেতার নিকট পণ্য সরবরাহের নির্দেশ দেয় বা অনুরোধ জানায় তাকে ফরমায়েশ পত্র বলে। এ ধরনের পত্রে যে সকল বিষয়াবলির উল্লেখ করতে হয় তা হলো পণ্যের বিবরণ, পণ্যের মূল্য, মূল্য পরিশোধ পদ্ধতি, পণ্য সরবরাহ, পরিবহণ, অতিরিক্ত শর্তাদি, বিশেষ নির্দেশ, ফরমায়েশ নম্বর এবং সতর্কতা গ্রহণের অনুরোধ।

## পাঠ-৬.৫

## অভিযোগ পত্র

## Complaint Letter



## উদ্দেশ্য

এ পাঠ শেষে আপনি

- অভিযোগ পত্র কী জানতে পাবেন;
- অভিযোগের কারণসমূহ ব্যাখ্যা করতে পাবেন; এবং
- অভিযোগ পত্র রচনায় বিবেচ্য বিষয়সমূহ বর্ণনা করতে পাবেন।

## অভিযোগ পত্র

## Complaint Letter

ফরমায়েশ অনুযায়ী পণ্য প্রেরণে বিক্রেতা বা সরবরাহকারী অথবা বহনকারী কর্তৃক অসতর্কতাবশত বা অন্য কোন কারণে ভুল-ত্রুটি হয়ে যেতে পারে। এরূপ ভুল বা ত্রুটির জন্য অভিযোগ করে ক্রেতা, পণ্য সরবরাহকারী বা পরিবহন কর্তৃপক্ষের বরাবর যে পত্র লিখে তাকে অভিযোগ পত্র বলে।

ব্যবসায় ক্ষেত্রে অভিযোগ পত্র অত্যন্ত সতর্কতার সাথে রচনা করতে হয়। কারণ এরূপ পত্র কিছুটা হলেও পণ্য সরবরাহকারীকে বিবৃতকর অবস্থায় ফেলে। তাই ব্যবসায়িক সু-সম্পর্ক রক্ষা করে চলার স্বার্থেই সামান্য বিষয়ে অভিযোগ পত্র রচনা করা উচিত নয়। তবে অভিযোগের মত কারণ ঘটলে এরূপ পত্র এমনভাবেই উপস্থাপন করা উচিত যাতে অপর পক্ষ সহজেই তার ভুল-ত্রুটি বুঝতে পারে, সমস্যার সহজে সমাধান হয় এবং ভবিষ্যতে অনুরূপ ভুল-ত্রুটির সম্ভাবনা হ্রাস পায়।

মোটকথা পণ্য ক্রয়-বিক্রয়ের ক্ষেত্রে প্রেরিত পণ্যের মান, পরিমাণ, মূল্য, সময়, হিসাব, বিক্রয়কর্মী বা অন্যদের আচরণ, পণ্যের প্যাকিং ইত্যাদি বিষয়ে কোন ধরনের ভুল-ত্রুটি হলে বা অভিযোগ করার মত কারণ ঘটলে ক্রেতা উক্ত অভিযোগ জানিয়ে বিক্রেতা বা অন্য কারও বরাবর যে পত্র রচনা করে তাকেই অভিযোগ পত্র বলা হয়ে থাকে।

## অভিযোগের কারণসমূহ

## Causes of Complaint

ব্যবসায়িক লেনদেনে বিভিন্ন ক্ষেত্রেই ভুল-ত্রুটি হতে পারে এবং এরূপ হওয়ার কাণে উভয় পক্ষের মধ্যে বিরোধ দেখা দেয়াও বিচিত্র নয়। যথাযথভাবে অভিযোগ পত্র রচনার মাধ্যমে একদিকে ভুল-ত্রুটির সংশোধন যেমনি সম্ভব তেমনি ক্রেতার স্বার্থও এর দ্বারা রক্ষিত হতে পারে। সাধারণত ব্যবসা-বাণিজ্যের ক্ষেত্রে যে সকল কারণে অভিযোগ পত্র রচনা করা হয় তা নিম্নরূপ-

১. ফরমায়েশ অনুযায়ী পণ্য প্রেরণ না করে বিক্রেতা অন্য কোন পণ্য প্রেরণ করলে;
২. ফরমায়েশে যে মানের পণ্য উল্লেখ করা হয়েছিল তদপেক্ষা উৎকৃষ্ট বা নিকৃষ্ট মানের পণ্য প্রেরণ করা হলে;
৩. নমুনা অনুযায়ী পণ্য প্রেরণের ক্ষেত্রে পণ্য নমুনার সাথে না মিললে;
৪. ফরমায়েশে যে সাইজের, ব্রান্ডের বা অন্য কোন বর্ণনার উল্লেখ করা হয়েছিল পণ্য তদাপেক্ষা ভিন্ন হলে;
৫. খারাপ বা ত্রুটিপূর্ণ পণ্য প্রেরণ করা হলে;
৬. ফরমায়েশে পণ্যের যে পরিমাণের উল্লেখ ছিল তদপেক্ষা কম বা বেশী পণ্য প্রেরিত হলে;
৭. মূল্য জ্ঞাপন পত্রে উল্লেখিত মূল্যের চেয়ে চালানো বেশী মূল্য ধার্য করা হলে;
৮. যে নির্দিষ্ট সময় সীমার মধ্যে পণ্য প্রেরণ করার কথা সে সময়ের মধ্যে পণ্য প্রেরণ না করলে;

৯. পণ্যের প্যাকিং ক্রটিপূণ্য হলে;
১০. বীমা করার বিষয়ে কোন ক্রটি হলে;
১১. কমিশন, বাট্টা ইত্যাদি ঠিকমত প্রদান না করলে;
১২. হিসাবে কোন গরমিল করা হলে;
১৩. ফরমায়েশ পত্রে উল্লেখিত শর্তের সাথে ফরমায়েশ সম্পাদন পত্রে উল্লেখিত শর্তের কোন বিরোধ দেখা গেলে;
১৪. পরিবহনকালে পণ্য বিনষ্ট বা চুরি হলে;
১৫. পণ্যবাহক পণ্যের বিষয়ে যথাযথ যত্ন না নিলে বা পণ্য পৌছাতে বিলম্ব করলে;
১৬. বিক্রয়কর্মী বা অন্য কোন কর্মচারী অশোভন বা অভদ্র আচরণ করলে ইত্যাদি।

### অভিযোগ পত্র রচনায় বিবেচ্য বিষয়সমূহ

#### Factors to be Considered in Drafting Letter of Complaint

ব্যবসায় লেনদেনের ক্ষেত্রে বিভিন্ন কারণেই ক্রেতাদের মধ্যে আপত্তি বা অভিযোগের সৃষ্টি হতে পারে। এরূপ অভিযোগের সুরাহা ও ভবিষ্যৎ লেনদেনকে সুন্দর ও ক্রটিমুক্ত লক্ষ্যে মূলত অভিযোগ পত্র রচনা করা হয়। তাই এরূপ রচনায় যথেষ্ট সতর্কতা অবলম্বন করা আবশ্যিক। নিম্নে এরূপ পত্র রচনায় বিবেচ্য বিষয়সমূহ উল্লেখিত হলো-

১. অভিযোগ পত্র সবসময়ই পরোক্ষ পদ্ধতিতে উপস্থাপন করতে হয়। যাতে বিক্রেতা তা পাঠ করে বুঝতে যে, ক্রেতাকে অনিচ্ছা স্বত্বেও এরূপ পত্র লিখতে হয়েছে।
২. এরূপ পত্রে এমনভাবে অভিযোগ উত্থাপন করতে হয় যাতে বুঝা যায় বিক্রেতার অজ্ঞাতসারে এমন ঘটেছে।
৩. এরূপ ক্রটি-বিচ্যুতির জন্য কখনই বিক্রেতাকে কটম্ব করা উচিত নয়। বরং ক্রটির প্রতি মনোযোগ আকর্ষণ করার জন্য বিক্রেতা যাতে ক্রেতার প্রতি কৃতজ্ঞবোধ করেন এমনভাবেই তা লেখা উচিত।
৪. অভিযোগপত্রের ভাষা তীক্ষ্ণ বা আক্রমণাত্মক না হয়ে বরং সংযত ও মার্জিত হওয়া উচিত। অন্যথায় পারস্পারিক সৌহার্দ ও সহযোগিতার মনোভাব নষ্ট হয়।
৫. কি কারণে অভিযোগ করা হচ্ছে বা বিক্রেতার ক্রটি কি তা সম্পষ্টভাবে তুলে ধরা উচিত। যাতে বিক্রেতা সহজেই তার ক্রটি বুঝতে পারে।
৬. এরূপ পত্রে অবশ্যই স্বয়ংসম্পূর্ণ বক্তব্য তুলে ধরতে হয়। এজন্য যে ফরমায়েশের পণ্যে সমস্যা হয়েছে সেই ফরমায়েশ পত্রের তারিখ ও সূত্র নম্বরের উল্লেখ, পণ্যের বর্ণনা ও পরিমাণের উল্লেখ, অভিযোগের সম্ভাব্য প্রমাণ ইত্যাদি তুলে ধরতে হয়।
৭. বিক্রেতার ভুল বা ক্রটির কারণে পত্র লেখক যথেষ্ট অসুবিধার সম্মুখীন হয়েছে তার উল্লেখও এতে করা উচিত।
৮. ভুল-ক্রটির বিষয়টি কিভাবে সুরাহা হতে পারে এরূপ পত্রে প্রয়োজনে সে সম্পর্কে পরামর্শ দেয়া যেতে পারে। ভবিষ্যতে যাতে এরূপ ক্রটি না ঘটে সেজন্যও সতর্কতা অবলম্বনের পরামর্শ দেয়া উচিত।

উপসংহারে বলা যায়, একটি আদর্শ অভিযোগ পত্র রচনাকালে উপরোক্ত বিষয়াদি বিবেচনা করা উচিত। এ ছাড়াও এ ধরনের পত্র যত দ্রুত সম্ভব রচনা করে তা বিক্রেত বরাবর পাঠানো আবশ্যিক। অন্যথায় পত্রের গুরুত্ব হ্রাস পায়।

### অভিযোগ পত্রের বিষয়বস্তু

#### Contents of Letter of Complaint

অভিযোগ পত্র রচনার উদ্দেশ্য হলো সংঘটিত ভুল-ক্রটির সমাধান ও ভবিষ্যতে যাতে এমন ক্রটি না হয় তজ্জন্য বিক্রেতার প্রয়োজনীয় মনোযোগ আকৃষ্ট করা। ভবিষ্যত সম্পর্ক বজায় রেখে বর্তমান সমস্যার সুরাহা করার জন্য এরূপ পত্রের বিষয় বিন্যাসে অত্যন্ত যত্নশীল হতে হয়। নিম্নে এরূপ পত্রের বিষয়বস্তু উল্লেখ করা হলো-

১. এরূপ পত্রে ফরমায়েশ প্রদান ও পণ্য সরবরাহের তারিখ এবং যে চালান নম্বরে মাল পাঠানো হয়েছে তার উল্লেখ করতে হয়।
২. যে ধরনের পণ্যের ফরমায়েশ দেয়া হয়েছিল তার প্রকৃতি ও পরিমাণ এতে লেখ হয়। যাতে বিক্রেতা সহজেই তা বুঝতে পারে।
৩. কি কারণে অভিযোগ করা হচ্ছে সে সম্পর্কে স্পষ্ট বর্ণনা এতে দেয়া আবশ্যিক।
৪. একান্ত অনিচ্ছা সত্ত্বেও বাধ্য হয়ে অভিযোগ করতে হচ্ছে এমর্মে দুঃখের প্রকাশ করা হলে তা অপর পক্ষকে সহজেই প্ররোচিত করে থাকে।
৫. অপর পক্ষের ভুল বা ত্রুটির কারণে পত্র লেখক যথেষ্ট অসুবিধার সম্মুখীন হয়েছে তার উল্লেখও এতে করা উচিত।
৬. এরূপ পত্রে কখনই অপর পক্ষকে প্রত্যক্ষভাবে দায়ী করা উচিত নয়। বিক্রেতার অনিচ্ছা সত্ত্বেও ত্রুটি হয়েছে বা ভুল হয়েছে তার উল্লেখ করা দারকার।
৭. এ ধরনের পত্রের ভাষা তীর্থক ও কটাক্ষপূর্ণ না হয়ে সংযত হওয়া উচিত। এ ছাড়া এ পত্রে সৌজন্যতার প্রকাশ থাকা আবশ্যিক।
৮. অভিযোগের সাথে প্রমাণ দেয়া সম্ভব হলে পত্রে তার উল্লেখ করা আবশ্যিক।
৯. বিষয়টি কিভাবে সুরাহা হতে পারে এবং ভবিষ্যতে যাতে এমন না ঘটে তজ্জন্য প্রয়োজনীয় পরামর্শ পত্রের শেষে উল্লেখ করতে হয়।

## নমুনা

### Sample

#### অভিযোগ পত্র

রিফাত অটো ইলেক্ট্রিক ট্রেডার্স  
(যাবতীয় বৈদ্যুতিক সরঞ্জাম বিক্রেতা)  
স্টেশন রোড, নারায়নগঞ্জ -১৪০০।  
ফোনঃ ১২৯৫৩৪৬৮১০

সূত্র নং-অভি-১৮০১৯

তারিখঃ ১৫ জুন ২০১৯

ম্যানেজার

হামিদ ইলেকট্রিক কোং

সাভার ইন্ডাস্ট্রিয়াল এরিয়া, সাভার-১৩৪৯।

বিষয়ঃ বিলম্বে পণ্য প্রেরণ প্রসঙ্গে

প্রিয় মহোদয়,

সালাম জানবেন। আমরা অত্যন্ত দুঃখের সাথে জানাচ্ছি যে, গত ১ জুন '১৯-এর মধ্যে আমাদেরকে ১০০০ কয়েল ১০০এম.এম. তার পাঠানোর কথা ছিল। কিন্তু অদ্যাবধি তা না পাওয়ায় আমরা আপনাদের স্মরণাপন্ন হতে বাধ্য হয়েছি। ফরমায়েশ পত্রের সাথে পণ্যের সম্পূর্ণ মূল্যের চেক পাঠানো হয়েছিল। তা যে আপনারা পেয়েছেন এরূপ স্বীকৃতি পত্রও আমরা পেয়েছি। কিন্তু তা সত্ত্বেও এখন পর্যন্ত পণ্য না পাওয়ার কারণ বুঝতে পারছি না। আমাদের স্টকে এখন আপনাদের কোন পণ্য নেই বিধায় ক্রেতা সাধারণ বড়ই বিরক্ত হচ্ছে। এতে আমাদের সাথে আপনাদেরও সুনামের ক্ষতি হচ্ছে। তাই এরূপ পত্র প্রাপ্তির তিনদিনের মধ্যে পণ্য প্রেরণের জন্য আপনাদের দৃষ্টি আকর্ষণ করছি।

আপনাদের সাথে আমরা দীর্ঘদিন ব্যবসায় করে আসছি। কিন্তু ইতিপূর্বে এমন কখনও ঘটেনি। তাই ভবিষ্যতে যাতে এরূপ অবস্থার পুনরাবৃত্তি না ঘটে তজ্জন্য সতর্কতা অবলম্বনের জন্যও বিশেষ অনুরোধ করছি। ধন্যবাদান্তে-

আপনাদের বিশ্বস্ত

বাবুল সরকার

ম্যানেজার



সারসংক্ষেপ:

ফরমায়েশ অনুযায়ী পণ্য প্রেরণে বিক্রেতা বা সরবরাহকারী অথবা বহনকারী কর্তৃক অসতর্কভাবে বা অন্য কোন কারণে ভুল-ত্রুটি হয়ে যেতে পারে। এরূপ ভুল বা ত্রুটির জন্য অভিযোগ করে ক্রেতা, পণ্য সরবরাহকারী বা পরিবহন কর্তৃপক্ষের বরাবর যে পত্র লিখে তাকে অভিযোগ পত্র বলে। সাধারণত ব্যবসা-বাণিজ্যের ক্ষেত্রে যে সকল কারণে অভিযোগ পত্র রচনা করা হয় তা হলো- ফরমায়েশ অনুযায়ী পণ্য প্রেরণ না করে বিক্রেতা অন্য কোন পণ্য প্রেরণ করলে; ফরমায়েশে যে মানের পণ্য উল্লেখ করা হয়েছিল তদপেক্ষা উৎকৃষ্ট বা নিকৃষ্ট মানের পণ্য প্রেরণ করা হলে। এরূপ পত্র রচনায় বিবেচ্য বিষয়সমূহ উল্লেখিত হলো- অভিযোগ পত্র সবসময়ই পরোক্ষ পদ্ধতিতে উপস্থাপন করতে হয়। যাতে বিক্রেতা তা পাঠ করে বুঝতে যে, ক্রেতাকে অনিচ্ছা স্বত্বেও এরূপ পত্র লিখতে হয়েছে। এরূপ পত্রে এমনভাবে অভিযোগ উত্থাপন করতে হয় যাতে বুঝা যায় বিক্রেতার অজ্ঞাতসারে এমন ঘটেছে। এরূপ পত্রের বিষয়বস্তু হলো- এরূপ পত্রে ফরমায়েশ প্রদান ও পণ্য সরবরাহের তারিখ এবং যে চালান নম্বরে মাল পাঠানো হয়েছে তার উল্লেখ করতে হয়। যে ধরনের পণ্যের ফরমায়েশ দেয়া হয়েছিল তার প্রকৃতি ও পরিমাণ এতে লেখা হয়। যাতে বিক্রেতা সহজেই তা বুঝতে পারে।

## পাঠ-৬.৫

## ক্ষতিপূরণ দাবি ও দাবি মিমাংসা পত্র

### Letter of Claims and Adjustment



#### উদ্দেশ্য

এ পাঠ শেষে আপনি

- ক্ষতিপূরণ দাবি পত্র কী জানতে পাবেন;
- ক্ষতিপূরণ দাবি পত্রের বিষয়বস্তু ব্যাখ্যা করতে পাবেন;
- দাবি মীমাংসা পত্র কী বুঝতে পাবেন; এবং
- মীমাংসা পত্র রচনার বিবেচ্য বিষয়াবলি জানতে পাবেন।

#### ক্ষতিপূরণ দাবি পত্র

##### Letter of Claims

প্রেরিত পণ্যের বিষয়ে ক্রেতা কোন ধরনের ক্ষতির সম্মুখীন হলে অভিযোগ উত্থাপনের সাথে ক্ষতিপূরণ দাবি করে যে পত্র লেখা হয় তাকে ক্ষতিপূরণ দাবি পত্র বলে। এরূপ পত্র সাধারণত বিক্রেতা বরাবর ও ক্ষেত্রবিশেষে পরিবহন কর্তৃপক্ষ বরাবর দেওয়ার জন্য তৈরি করা হয়।

ব্যবসায়িক লেনদেনে নানান কারণে ভুল-ত্রুটি ঘটলে তারজন্য ক্রেতা অনেকসময় আর্থিকভাবে ক্ষতির সম্মুখীন হতে পারেন। যেক্ষেত্রে ব্যবসায়ের ভুল-ত্রুটির কারণে পণ্য বিনষ্ট হওয়ায় বা অন্য কোন কারণে ক্রেতা আর্থিক ক্ষতির সম্মুখীন হন সেক্ষেত্রে ক্ষতিপূরণ দাবি করতে পারে। ক্ষতির স্বপক্ষে প্রয়োজনীয় প্রমাণ দিয়ে ক্ষতিপূরণ দাবি পত্র অত্যন্ত সতর্কতার সাথে তৈরি করতে হয়। এ পত্রে ক্ষতির জন্য প্রাপক যে দায়ী তা জোরালোভাবে তুলে ধরতে হয়। এছাড়াও ক্ষতির পরিমাণ ও দায়ী পক্ষ কিভাবে ক্ষতিপূরণ করবে তাও নির্দিষ্টভাবে উল্লেখ করা আবশ্যিক। উপসংহারে বলা যায়, প্রেরিত পণ্যের বিষয়ে ক্রেতা কোনরূপ ক্ষতির সম্মুখীন হলে এজন্য দায়ী পক্ষ বরাবর ক্ষতির পরিমাণ উল্লেখ, প্রয়োজনীয় প্রমাণাদি পেশ ও ক্ষতিপূরণ দাবি করে ক্রেতা যে পত্র রচনা করে তাকে ক্ষতিপূরণ দাবি পত্র বলে।

#### ক্ষতিপূরণ দাবি পত্রের বিষয়বস্তু

##### Contents of the Letter of Claims

ব্যবসায়িক জগতে অত্যন্ত সতর্কতা অবলম্বনের পরও ফরমায়েশকৃত পণ্যের বিষয়ে ক্ষয়-ক্ষতি হওয়া অসম্ভব নয়। এরূপ ক্ষতি অন্য পক্ষের দোষে ঘটলে এবং দোষ প্রমাণ সাপেক্ষে ক্ষতিপূরণ আদায়ের বিষয়টি গুরুত্বপূর্ণ হয়ে দাঁড়ায়। তবে সেক্ষেত্রেও ক্ষতিপূরণ আদায়ে এরূপ পত্র রচনায় সতর্কতার সাথে বিষয়বস্তু উপস্থাপনের প্রয়োজন পড়ে। ক্ষতিপূরণ দাবি পত্রের বিষয়বস্তু নিম্নে উল্লেখ করা হলো-

১. যে ফরমায়েশের পণ্য নষ্ট হয়েছে বা এতদসংক্রান্ত ক্ষতি হয়েছে তার সূত্র নং ও তারিখের উল্লেখ;
২. পরিবহনকালে পণ্য বিনষ্ট হলে পরিবহন রসিদ নং ও তারিখের উল্লেখ;
৩. কী ক্ষতি হয়েছে তার স্পষ্ট বর্ণনা ও ক্ষতির পরিমাণের উল্লেখ;
৪. ক্ষতির সম্ভাব্য কারণ উল্লেখ;
৫. বিক্রেতা বা পরিবহন কর্তৃপক্ষের অনিচ্ছাসত্ত্বেও ক্ষতি হয়েছে সে সম্পর্কে ধারণা প্রদান;
৬. ক্ষতির দায় যে প্রমাণ অনুসারে বিক্রেতা বা পরিবহন কর্তৃপক্ষের সে সম্পর্কে জোরালো যুক্তি পেশ;

৭. দাবির স্বপক্ষে জোরালো বক্তব্য তুলে ধরার সাথে মার্জিত ভাষার ব্যবহার;
৮. ক্ষতিপূরণ কী পরিমাণে ও কিভাবে করতে হবে এ সম্পর্কে প্রয়োজনীয় নির্দেশিকা বা পরামর্শ প্রদান এবং
৯. ভবিষ্যতে যেন এমন ক্ষতির কারণ না ঘটে সেজন্য ব্যবস্থা গ্রহণের অনুরোধ।

## দাবি মীমাংসা পত্র

### Letter of Adjustment

ব্যবসায় জগতে নানা কারণে অভিযোগ ও দাবি যেমনি উত্থাপিত হতে পারে, তেমনি ব্যবসায়িক স্বার্থে, সম্পর্ক রক্ষার প্রয়োজনে অভিযুক্ত বা দায়ী পক্ষকে উক্ত অভিযোগ বা দাবি মীমাংসাতেও প্রয়োজনীয় উদ্যোগ নিতে হয়। এধরণের মীমাংসার উদ্দেশ্য নিয়ে দায়ী পক্ষ অপর পক্ষের নিকট যে পত্র লিখে তাকে দাবি মীমাংসা পত্র বলে।

ফরমায়েশকৃত পণ্য প্রেরণে বিক্রেতা বা সরবরাহকারী কর্তৃক নানান ধরনের ভুল-ত্রুটি যেমন হতে পারে তেমনি পণ্য বহনকালেও পণ্য বিনষ্ট হতে পারে। তাই ফরমায়েশকারী এধরণের অভিযোগ বা দাবি উত্থাপন করলে জরুরীভাবে তা মীমাংসার জন্যে মীমাংসা পত্র রচনার উদ্দেশ্যে মীমাংসা পত্র প্রেরণ করা প্রয়োজন হয়। মীমাংসা পত্র রচনার উদ্দেশ্য হলো ভুল-ত্রুটির সংশোধন করে ক্রেতা ও বিক্রেতার মাঝে সম্পর্ক স্বাভাবিক রাখা। তাই এ পত্রে ভুল-ত্রুটি স্বীকার, দাবি পূরণের আশ্বাস বা অন্য কোনো উপায়ে সমস্যা সমাধানের প্রস্তাব থাকতে পারে।

মোটকথা, ফরমায়েশী পণ্যের বিষয়ে উত্থাপিত অভিযোগ বা দাবি সংশোধন করে সম্পর্ক স্বাভাবিক করার লক্ষ্যে অভিযুক্ত বা দায়ী পক্ষ অভিযোগকারী বরাবর যে পত্র রচনা করে তাকে মীমাংসা পত্র বলে।

## মীমাংসা পত্র রচনা

### Writing Letter of Adjustment

মীমাংসা পত্র রচনার উদ্দেশ্য হলো উত্থাপিত অভিযোগ বা দাবির মীমাংসা করে অভিযোগকারী ব্যক্তি বা প্রতিষ্ঠানের সাথে ব্যবসায়িক সম্পর্ক বজায় রাখা। এ পত্র রচনায় অভিযুক্ত পক্ষকে যথেষ্ট সতর্কতা অবলম্বন করে এ ধরনের পত্র রচনা করতে হয়। নিম্নে মীমাংসা পত্র রচনায় বিবেচ্য বিষয়সমূহ উল্লেখ করা হলো-

১. অভিযোগ বা দাবি পত্রের প্রাপ্তি স্বীকার;
২. অভিযোগ বা দাবির বিষয়ে ভুল স্বীকার করে আন্তরিক দুঃখ প্রকাশ;
৩. ভুল-ত্রুটি কী কারণে ঘটেছে তার যথাযথ ব্যাখ্যা প্রদান;
৪. অভিযোগের বিষয় সম্পূর্ণ সত্য না হলে বিনীতভাবে নিজস্ব বক্তব্যের বর্ণনা;
৫. ভুল সংশোধনের জন্যে সরাসরি প্রস্তাব প্রদান বা অভিযোগকারীর পরামর্শ ছবছ বা সামান্য রদবদল করে গ্রহণের উল্লেখ;
৬. ভবিষ্যতে অনুরূপ ভুল-ত্রুটি ঘটবে না বা যথাযথ সতর্কতা অবলম্বন করা হবে এ মর্মে নিশ্চয়তা প্রদান;
৭. মার্জিত ভাষার ব্যবহার;
৮. অভিযোগ সম্পর্কে জানানোর জন্য ধন্যবাদ জ্ঞাপন ও ভবিষ্যতে সহযোগিতার আশ্বাস প্রদান ইত্যাদি।

## নমুনা

## Sample

## ক্ষতিপূরণ দাবি পত্র

মেসার্স জয় এণ্ড কোং  
২৫৮, মালেক রোড, ফেনী-৩৯০১

তারিখঃ ১২ জুন ২০১৯  
মেসার্স বেবি বিস্কুট কোং লিঃ  
৩৮, তেজগাঁও, বা/এ  
ঢাকা-১২০৮।

## বিষয়ঃ প্রেরিত পণ্য আংশিক ক্ষতিগ্রস্ত হওয়ার জন্য ক্ষতিপূরণ দাবি

জনাব,

গত ২৩ মে ২০১৯ তারিখের ফরমায়েশ নং ফ-৪৮/১৯ মোতাবেক ৫০টিন বিস্কুটের যে ফরমায়েশ দেয়া হয়েছিল সে অনুযায়ী আপনাদের প্রেরিত ফস-১৩২/১৯ নং চালানের মাল গতকাল ১১ জুন, ২০১৯ ইং আমাদের নিকট পৌঁছেছে। যথাসময়ে মাল প্রেরণের জন্য আপনাদেরকে ধন্যবাদ।

দোকানে বিস্কুটের মজুত না থাকায় গতকালই বিক্রয়ের উদ্দেশ্যে টিন খোলা হয়। কিন্তু অতীব দুঃখের বিষয় এই যে, প্রথম টিনের বিস্কুট খোলার পরই তা হতে বিদঘুটে দুর্গন্ধ বের হওয়ার পরবর্তীতে সবগুলি টিনই খুলে দেখা হয়। এতে দেখা যায় প্রেরিত ৫০ টি টিনের মধ্যে ১৫ (পনের)টি টিনের বিস্কুট একেবারেই নষ্ট এবং তা খাওয়ার অযোগ্য। সম্ভবত টিনে ছিদ্র থাকায় বাতাস ঢুকে এভাবে বিস্কুট নষ্ট হয়েছে। এমতাবস্থায় উক্ত ১৫টিন নষ্ট বিস্কুটের মূল্য বাবদ ১৫০০.০০(পনেরশত) টাকা ফেরৎ দাবি করছি। ক্ষতির পরিমাণ বেশী হওয়ার কারণে একান্ত অনিচ্ছা সত্ত্বেও এ দাবি করতে হচ্ছে। তাই কিভাবে ক্ষতিপূরণ করবেন তা সত্বর জানাবেন।

আপনাদের সাথে অনেকদিনের ব্যবসায়িক লেনদেন থাকলেও ইতোপূর্বে এমন ঘটেনি। তাই ভবিষ্যতে যাতে এ ধরনের ঘটনার পুনরাবৃত্তি না ঘটে তজ্জন্য আরো সতর্ক হওয়ার অনুরোধ করছি। ধন্যবাদান্তে

আপনাদের বিশ্বস্ত

এম. হাসান

ব্যবস্থাপক

## মীমাংসা পত্র

মেসার্স নিওন এন্ড কোঃ  
(বিস্কুট উৎপাদক ও বিক্রেতা)  
১৫৯, তেজগাঁও, ঢাকা-১২০৮

সিফাত এন্ড ব্রাদার্স

ক-৫৩/১, নিউমার্কেট রোড, কুমিল্লা-৩৫০০।

বিষয়ঃ ক্ষতিগ্রস্ত পণ্যের দাবি মীমাংসা প্রসংগে

জনাব,

আপনাদের ১৭ জুন ২০১৯ তারিখের পত্রে জন্মে ধন্যবাদ। আমরা উক্ত পত্র মারফত জানতে পারলাম যে, আমাদের প্রেরিত ৩০ কার্টুন বিস্কুটের মধ্যে ১৫ কার্টুন বিস্কুট বিনষ্ট হয়েছে। বিষয়টি জানতে পেরে আমরা অত্যন্ত লজ্জিত ও দুঃখিত। আমরা এই ভুল-ত্রুটির দায়িত্ব স্বীকার করছি এবং ক্ষমা প্রার্থনা করছি।



আপনাদের পত্রের সূত্র ধরে আমরা অনুসন্ধান করে দেখেছি আমাদের অসতর্কতার ফলেই এরূপ অবস্থার সৃষ্টি হয়েছে। আপনাদের পত্রখানা আমাদের ভবিষ্যতের জন্য দিক-নির্দেশক হয়ে থাকবে। আমরা এ ব্যাপারে বেশ সাবধানতা অবলম্বন করছি এবং এ নিশ্চয়তা দিচ্ছি যে ভবিষ্যতে আর এরূপ ঘটনার পুনরাবৃত্তি হবে না।

আপনাদের পরামর্শ অনুযায়ী আমরা আপনাদের হিসাব থেকে ১৫০০ (পনের শত)টাকা বাদ দিয়ে নতুন করে চালান তৈরীর ব্যবস্থা নিয়েছি। আরও সিদ্ধান্ত নিয়েছি যে আপনাদেরকে পুরো চালানমূল্যের উপর ৫% অতিরিক্ত কমিশন দেয়া হবে।

আমরা আশা করি এ ধরনের ঘটনা আমাদের দীর্ঘদিনের ব্যবসায়িক সম্পর্কে ফাটল ধরাতে পারবে না। আপনাদের ব্যবসায়িক সফলতা ও সমৃদ্ধি কামনা করি।

আপনাদের বিশ্বস্ত

এস. এস. এনামুল কবির

ব্যবস্থাপক



#### সারসংক্ষেপ:

প্রেরিত পণ্যের বিষয়ে ক্রেতা কোন ধরনের ক্ষতির সম্মুখীন হলে অভিযোগ উত্থাপনের সাথে ক্ষতিপূরণ দাবি করে যে পত্র লেখা হয় তাকে ক্ষতিপূরণ দাবি পত্র বলে। এ পত্র সাধারণত বিক্রেতা বরাবর ও ক্ষেত্রবিশেষে পরিবহন কর্তৃপক্ষ বরাবর তৈরী করা হয়। ক্ষতিপূরণ দাবি পত্রের বিষয়বস্তু হলো- যে ফরমায়েশের পণ্য নষ্ট হয়েছে বা ক্ষতি হয়েছে তার সূত্র নং ও তারিখের উল্লেখ; পরিবহনকালে পণ্য বিনষ্ট হলে পরিবহন রসিদ নং ও তারিখের উল্লেখ থাকতে হয়। ব্যবসায় জগতে নানা কারণে অভিযোগ ও দাবি যেমন উত্থাপিত হতে পারে তেমনি ব্যবসায়িক স্বার্থে, সম্পর্ক রক্ষার প্রয়োজনে অভিযুক্ত বা দায়ী পক্ষকে উক্ত অভিযোগ বা দাবি মীমাংসাতেও প্রয়োজনীয় উদ্যোগ নিতে হয়। এ ধরনের মীমাংসার উদ্দেশ্য নিয়ে দায়ী পক্ষ অপর পক্ষের নিকট যে পত্র লিখে তাকে দাবি মীমাংসা পত্র বলে। মীমাংসা পত্র রচনায় বিবেচ্য বিষয়সমূহ হলো- অভিযোগ বা দাবি পত্রের প্রাপ্তি স্বীকার; অভিযোগ বা দাবির বিষয়ে ভুল স্বীকার করে আন্তরিক দুঃখ প্রকাশ; ভুল-ত্রুটি কী কারণে ঘটেছে তার যথাযথ ব্যাখ্যা প্রদান; অভিযোগের বিষয় সম্পূর্ণ সত্য না হলে বিনীতভাবে নিজস্ব বক্তব্যের বর্ণনা; মার্জিত ভাষার ব্যবহার ইত্যাদি।

## পাঠ-৬.৬

মেমো  
Memo

## উদ্দেশ্য

এ পাঠ শেষে আপনি

- মেমোর অর্থ জানতে পাবেন; এবং
- মেমোর বৈশিষ্ট্য সম্পর্কে জানতে পাবেন।

## মেমো

## Memo

ইংরেজি 'Memorandum' শব্দটির সংক্ষিপ্তরূপ হল 'Memo' যার বাংলা আভিধানিক অর্থ হল ভবিষ্যত ব্যবহারের জন্য নোট বা টোকা, স্মরণ রাখতে হবে এমন বিষয়, দাপ্তরিক যোগাযোগ সম্পর্কিত লিপি, স্মারক বা স্মারকলিপি ইত্যাদি। বস্তুত মেমো হল এক ধরনের লিখিত নোট, যা কোন বিষয়কে স্মৃতিতে ধারণ করে রাখতে সহায়তা করে। স্মারক বা মেমো অভ্যন্তরীণ যোগাযোগের একটি লিখিত মাধ্যম। সাধারণত প্রতিষ্ঠানের নৈমিত্তিক কার্য সম্পাদনে প্রতিষ্ঠানের অভ্যন্তরে বিভিন্ন তথ্য বা সংবাদ এক টেবিল থেকে অন্য টেবিলে বা এক ব্যক্তি থেকে অন্য ব্যক্তিকে আদান- প্রদানে মেমো ব্যবহৃত হয়। অভ্যন্তরীণ বিষয়াদি ব্যতীত বাহ্যিক যোগাযোগে মেমোর প্রচলন খুবই সীমিত। অফিস মেমো অফিসের অভ্যন্তরীণ যোগাযোগে ব্যবহৃত এক ধরনের লিখিত উপায়। এর দ্বারা উর্ধ্বতন কর্মকর্তা ও অধস্তন কর্মচারি বা সমপদমর্যাদার কর্মকর্তাদের মধ্যে তথ্য বিনিময় করা হয়।

## মেমোর বৈশিষ্ট্যসমূহ

## Features of Memo

অভ্যন্তরীণ যোগাযোগের একটি স্বতন্ত্র কৌশল হিসেবে মেমোতে নিম্নোক্ত বৈশিষ্ট্যসমূহ লক্ষ করা যায়-

১. মেমো মূলত প্রতিষ্ঠানের অভ্যন্তরীণ লিখিত যোগাযোগের একটি কৌশল।
২. মেমো প্রতিষ্ঠানের অভ্যন্তরীণ বিভিন্ন পক্ষের মধ্যে তথ্য আদান প্রদানের মাধ্যম হিসেবে ব্যবহৃত হয়।
৩. মেমো প্রণয়নের সুনির্দিষ্ট কাঠামো রয়েছে; সেগুলো হলো- শিরোনাম, প্রেরক ও প্রাপকে নাম, তারিখ মূল বিষয়, প্রেরকের স্বাক্ষর ইত্যাদি।
৪. গন্তব্যস্থলের ভিত্তিতে মেমোকে তিনটি ভাগে ভাগ করা যায়; যথা- অধস্তনদের প্রতি উর্ধ্বতনদের লিখিত মেমো (নিম্নগামী মেমো); উর্ধ্বতনদের প্রতি অধস্তনের লিখিত মেমো (উর্ধ্বগামী মেমো) ও পরস্পর সমপর্যায়ের আসীন দুইজনের মধ্যে বিনিময়কৃত মেমো (সমান্তরাল মেমো)।

## নমুনা

### Sample

#### আনুষ্ঠানিক মেমোর নমুনা

কথগ কোম্পানি লিমিটেড

তারিখ : মার্চ ২০ ২০১৮  
প্রতি : সকল কর্মচারী  
হতে : সফিকুল ইসলাম, ম্যানেজার, মানব সম্পদ বিভাগ  
বিষয় : অফিস সময়সূচি পরিবর্তন

সকল সহকর্মীকে জানানো যাচ্ছে যে, এপ্রিল ০২, ২০১৮ হতে প্রতিষ্ঠানের অফিস সময় কাল ৯:০০ হতে বিকাল ৪:৩০ ঘটিকার পরিবর্তে সকাল ৮:৩০ ঘটিকা হতে বিকাল ৪:০০ ঘটিকা পর্যন্ত পুনঃনির্ধারণ করা হয়েছে। সকলকে আগামী এপ্রিল ০২, ২০১৮ তারিখ হতে নতুন সময়সূচী মোতাবেক অফিসে উপস্থিত থাকার অনুরোধ করা হলো।



#### সারসংক্ষেপ:

মেমো হচ্ছে ভবিষ্যত ব্যবহারের জন্য নোট বা টোকা, স্মরণ রাখতে হবে এমন বিষয়, দাপ্তরিক যোগাযোগ সম্পর্কিত লিপি, স্মারক বা স্মারকলিপি ইত্যাদি। বস্তুত মেমো হল এক ধরনের লিখিত নোট, যা কোন বিষয়কে স্মৃতিতে ধারণ করে রাখতে সহায়তা করে। স্মারক বা মেমো অভ্যন্তরীণ যোগাযোগের একটি লিখিত মাধ্যম। অভ্যন্তরীণ যোগাযোগের একটি স্বতন্ত্র কৌশল হিসেবে মেমোতে যেসব বৈশিষ্ট্য লক্ষ করা যায়- প্রথমত, মেমো মূলত প্রতিষ্ঠানের অভ্যন্তরীণ লিখিত যোগাযোগের একটি কৌশল। দ্বিতীয়ত, মেমো প্রতিষ্ঠানের অভ্যন্তরীণ বিভিন্ন পক্ষের মধ্যে তথ্য আদান প্রদানের মাধ্যম হিসেবে ব্যবহৃত হয়।



## ইউনিট উত্তর মূল্যায়ন

১. ব্যবসায় পত্রের কাঠামো কী ব্যাখ্যা করুন।
২. পত্রের শিরোনাম সম্পর্কিত কৌশল লিখুন।
৩. ব্যবসায় পত্রে তারিখ কতভাবে উপস্থাপন করা যায় ব্যাখ্যা করুন।
৪. ব্যক্তিগত যোগ্যতা অনুসন্ধান পত্র কী?
৫. ব্যক্তিগত যোগ্যতা অনুসন্ধান প্রতিউত্তরে উত্তরপত্র রচনা করার বিবেচ্য বিষয়াদি ব্যাখ্যা করুন।
৬. ব্যক্তিগত যোগ্যতা অনুসন্ধান পত্রের উত্তরের ধরন বা প্রকারভেদ লিখুন।
৭. ব্যবসায়িক যোগ্যতা অনুসন্ধান পত্র কী?
৮. তথ্যানুসন্ধান পত্র রচনার প্রয়োজনীয়তা বর্ণনা করুন।
৯. তথ্যানুসন্ধান পত্র রচনা করার পদ্ধতি ব্যাখ্যা করুন।
১০. তথ্যানুসন্ধান পত্রের উত্তর প্রদান কিভাবে দেওয়া যায় আলোচনা করুন।
১১. ফরমায়েশ পত্র কী?
১২. ফরমায়েশ পত্রের বিষয়বস্তু ব্যাখ্যা করুন।
১৩. অভিযোগ পত্র কী?
১৪. অভিযোগের কারণসমূহ ব্যাখ্যা করুন।
১৫. অভিযোগ পত্র রচনায় বিবেচ্য বিষয়সমূহ বর্ণনা করুন।
১৬. অভিযোগ পত্রের বিষয়বস্তু সম্পর্কে আলোচনা করুন।
১৭. ক্ষতিপূরণ দাবি পত্র কী?
১৮. ক্ষতিপূরণ দাবি পত্রের বিষয়বস্তু ব্যাখ্যা করুন।
১৯. দাবি মীমাংসা পত্র কী লিখুন।
২০. মীমাংসা পত্র রচনা করার প্রক্রিয়া বর্ণনা করুন।
২১. মেমো প্রতিষ্ঠানের অভ্যন্তরীণ লিখিত যোগাযোগের একটি কৌশল- ব্যাখ্যা করুন।
২২. মেমো কী?
২৩. মেমোর বৈশিষ্ট্যসমূহ লিখুন।

### রেফারেন্স বইসমূহ

- Zahed Mannan, Business Communication, University Grants Commission of Bangladesh.
- Raymon V. Lesikar, John D. Pettit, Jr., Marie E. Flatley, Lesikar's, Basic Business Communication (Iwin & McGraw-Hill).
- Rajendra Pal & J.S. Korlahalli, Essentials of Business Communication, Sultan Chand Sons.