অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত কর্মপরিকল্পনা ২০২৩-২৪

অফিসের নাম: বিভাগীয় সরকারি গণগ্রন্থাগার, রংপুর।

২য় কোয়াটার রিপোর্ট (অক্টোবর-ডিসেম্বর)-২০২৩

কার্যক্রমের ক্ষেত্র	মান	কার্যক্রম	কর্মসম্পাদন সূচক	একক	কর্মসম্পাদন সূচকের মান	প্রকৃত অর্জন ২০২১-২২	প্রকৃত অর্জন ২০২২-২৩	লক্ষ্যমাত্রা ২০২৩-২০২৪					২য় কোয়াটার অর্জন (অক্টোবর থেকে ডিসেম্বর ২৩)	মন্তব্য
								অসাধারণ	অতি উত্তম	উত্তম	চলতি মান	চলতি মানের নিম্নে		
								১০০%	৯০%	৮০%	৭০%	৬০%		
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮	৯	১০	১১	১২	১৩	১৪	১৫
প্রাতিষ্ঠানিক	১৫	[১.১] নির্দিষ্ট সময়ে জিআরএস সিস্টেম, অফলাইন ও অন্যান্য মাধ্যমে প্রাপ্ত অভিযোগ নিষ্পত্তি।	[১.১.১] অভিযোগ নিষ্পত্তিকৃত	%	১২			৯০	৮০	৭০	৬০		১০০%	করা হয়েছে
		[১.১.১] যদি কোনো দপ্তর/সংস্থায় জিআরএস সিস্টেমে কোনো অভিযোগ পাওয়া না যায়, সে দপ্তর/সংস্থা কর্তৃক স্টেকহোল্ডারের সমন্বয়ে সভা আয়োজন।	[১.১.১.১] স্টেকহোল্ডারের সমন্বয়ে সভা আয়োজিত।	সংখ্যা				২			১		১	ডিসেম্বরে সভা করা হলো
		[১.২] অভিযোগ নিষ্পত্তি সংক্রান্ত মাসিক প্রতিবেদন উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের নিকট প্রেরণ।	[১.২.১] মাসিক প্রতিবেদন প্রেরিত।	সংখ্যা	৩			১২	১০	৭	৬		৩	১টি অভিযোগ নিষ্পন্ন করা হয়েছে
সক্ষমতা অর্জন	১০	[২.১] নিজ অফিস ও আওতাধীন অফিসের কর্মকর্তা/কর্মচারীদের জন্য অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা এবং জিআরএস সফটওয়্যার বিষয়ক প্রশিক্ষণ/কর্মশাল/সেমিনার আয়োজন। (১ম অর্ধবার্ষিকীতে একটি এবং দ্বিতীয় অর্ধবার্ষিকীতে একটি)	[২.১.১] প্রশিক্ষণ/কর্মশালা/সেমিনার আয়োজিত।	সংখ্যা	৫	-	-	২			১		-	সদর দপ্তর বাস্তবায়ন করবে।
		[২.২] অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা বিষয়ে স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে অবহিতকরণ সভা আয়োজন (১ম অর্ধবার্ষিকীতে একটি এবং দ্বিতীয় অর্ধবার্ষিকীতে একটি)	[২.২.১] সভা আয়োজিত	সংখ্যা	৫	-	-	২	-	-	১		-	১ম কো-১টি দেখানো হয়েছে ৪র্থ কো-১টি করা হবে

৩১/১২/২০২৩
মো: আবেদ হোসেন
সহকারী পরিচালক
বিভাগীয় সরকারি গণগ্রন্থাগার, রংপুর

গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার
সংস্কৃতি বিষয়ক মন্ত্রণালয়
গণগ্রন্থাগার অধিদপ্তর
বিভাগীয় সরকারি গণগ্রন্থাগার, রংপুর

২০২৩-২০২৪ অর্থবছরে "অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা" কর্মপরিকল্পনা

২য় কোয়াটার রিপোর্ট (অক্টোবর-২০২৩ হতে ডিসেম্বর- ২০২৩ পর্যন্ত)

সকল প্রমাণক

[১.১.১] অভিযোগ নিষ্পত্তিকৃত:

২০২৩-২০২৪ অর্থবছরে "অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা" কর্মপরিকল্পনা [১.১.১] অভিযোগ নিষ্পত্তিকৃত:

প্রতি কোয়াটারেই ১০০% অভিযোগ নিষ্পত্তি করতে হবে।

১ম কোয়াটারে ১০০% অভিযোগ নিষ্পত্তি করা হয়েছে।

আবার ২য় কোয়াটারে ১০০% অভিযোগ নিষ্পত্তি করা হলো-যার প্রমাণক নিম্নরুপ:

৩১/১২/২০২৩
মো: আবেদ হোসেন
সহকারী পরিচালক
বিভাগীয় সরকারি গণগ্রন্থাগার, রংপুর

২য় কোয়াটারে ১০০% অভিযোগ নিষ্পত্তি করা হয়েছে-যার প্রমাণক নিম্নরুপ:

গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার
সংস্কৃতি বিষয়ক মন্ত্রণালয়
গণগ্রন্থাগার অধিদপ্তর
বিভাগীয় সরকারি গণগ্রন্থাগার
রংপুর।

স্মারক নং- ৪৩.২৬.৫৫০০.০০০.০৫.০০৭.২১.২৭৩ তারিখ: ২৭/১২/২০২৩খ্রি:

বিষয়: ২০২৩-২০২৪ অর্থবছরের "অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা" কর্মপরিকল্পনার অভিযোগ নিষ্পত্তির প্রতিবেদন (২য় কোয়াটার) প্রেরণ।

উপর্যুক্ত বিষয়ের প্রেক্ষিতে জানানো যাচ্ছে যে, বিভাগীয় সরকারি গণগ্রন্থাগার,রংপুর এর ২০২৩-২০২৪ অর্থ বছরে (২য় কোয়াটার) কোন অভিযোগ গৃহীত হয়নি। উক্ত প্রতিবেদন মহোদয়ের সদয় অবগতি ও পরবর্তী কার্যার্থে প্রেরণ করা হলো।

মহোদয়ের সদয় অবগতি ও প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণের জন্য।

২৭/১২/২৩
(মো: আবেদ হোসেন)
সহকারী পরিচালক
বিভাগীয় সরকারি গণগ্রন্থাগার, রংপুর।

২৭/১২/২৩

পরিচালক (উপসচিব)
গণগ্রন্থাগার অধিদপ্তর
রমনা, ঢাকা।

[১.১.১] অভিযোগ নিষ্পত্তিকৃত: অফিস আদেশ

৩১/১২/২০২৩
মো: আবেদ হোসেন
সহকারী পরিচালক
বিভাগীয় সরকারি গণগ্রন্থাগার, রংপুর

[১.১.১.১] স্টেকহোল্ডারের সমন্বয়ে সভা আয়োজিত:

২০২৩-২০২৪ অর্থবছরে "অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা" কর্মপরিকল্পনা [১.১.১.১] স্টেকহোল্ডারের সমন্বয়ে সভা আয়োজিত: ২টি সভা করতে হবে। (ডিসেম্বর ১টি ও জুন ১টি)

ডিসেম্বর মাসে ১টি সভা করা হলো: যার প্রমাণক নিম্নরূপ:

৩১/১২/২০২৩

মো: আবেদ হোসেন

সহকারী পরিচালক

বিভাগীয় সরকারি গণগ্রন্থাগার, রংপুর

ডিসেম্বররে ১টি সভা করা হয়েছে-যার প্রমাণক নিম্নরুপ:

গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার
গণগ্রন্থাগার অধিদপ্তর
বিভাগীয় সরকারি গণগ্রন্থাগার
রংপুর

স্মারক নং-৪৩.২৬.৫৫০০.০০১.০৫.০২৭.১৭. তারিখ: ০৯/১২/২০২৩খ্রি.

নোটিশ

এত দ্বারা বিভাগীয় সরকারি গণগ্রন্থাগার, রংপুর-এর অধীনস্থ জেলা সরকারি গণগ্রন্থাগারের অফিস প্রধানদের জানানো যাচেছ যে, অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা বিষয়ে স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে অবহিতকরন সভা (১.১.১.১) আগামী ১০.১২.২০২৩ খ্রি. তারিখ সকাল ১১.০০টায় জুমের মাধ্যমে অনুষ্ঠিত হবে। উক্ত জুমে সংশ্লিষ্ট সকলকে যথাসময়ে যোগদান করার জন্য অনুরোধ করা হলো।

(মো: আবেদ হোসেন)
সহকারী পরিচালক
বিভাগীয় সরকারি গণগ্রন্থাগার
রংপুর।

১. ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তা ও সদস্য সচিব গণগ্রন্থাগার অধিদপ্তর রমনা, ঢাকা।
২.লাইব্রেরিয়ান, জেলা সরকারি গণগ্রন্থাগার,গাইবান্ধা ।
৩.লাইব্রেরিয়ান, জেলা সরকারি গণগ্রন্থাগার,দিনাজপুর ।
৪.লাইব্রেরিয়ান, জেলা সরকারি গণগ্রন্থাগার,পঞ্চগর ।
৫. সহকারি লাইব্রেরিয়ান, জেলা সরকারি গণগ্রন্থাগার,নীলফামারি ।
৬. সহকারি লাইব্রেরিয়ান, জেলা সরকারি গণগ্রন্থাগার,ঠাকুরগাঁও ।
৭. লাইব্রেরি সহকারি, জেলা সরকারি গণগ্রন্থাগার,লালমনিরহাট ।
৮. অফিস নথি ।

(১.১.১.১) সভার নোটিশ

৩১/১২/২০২৩
মো: আবেদ হোসেন
সহকারী পরিচালক
বিভাগীয় সরকারি গণগ্রন্থাগার, রংপুর

গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার
বিভাগীয় সরকারি গণগ্রন্থাগার
রংপুর।

বিষয়:২০২৩-২৪ অর্থ বছরের অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা বিষয়ে অংশীজন(stake holder) অংশগ্রহণে আয়োজিত ১ম অর্ধবার্ষিকী ১.১.১.১ (২য় কোয়াটার-ডিসেম্বর)

সভাপতিঃ জনাব মো: আবেদ হোসেন
সহকারী পরিচালক, বিভাগীয় সরকারি গণগ্রন্থাগার, রংপুর।
সভার তারিখঃ ১০/১২/২০২৩ খ্রি.।
সভার স্থানঃঅনলাইন প্লাটফরম (zoom)
সভার সময়ঃ দুপুর ১১.৩০মি.
সভার উপস্থিতিঃ পরিশিষ্ট-ক

২০২৩-২৪ অর্থ বছরের অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা বিষয়ে অংশীজন(stake holder) অংশগ্রহণে আয়োজিত ১ম অর্ধবার্ষিকী ১.১.১.১ (২য় কোয়াটার-ডিসেম্বর)বাস্তবায়ন ও অগ্রগতি সম্পর্কিত সভার সভাপতি ও সহকারী পরিচালক জনাব মোঃ আবেদ হোসেন মহোদয় জনবান্ধব ও সেবামুখী গ্রন্থাগার প্রতিষ্ঠার নিমিত্ত Zoom ভিডিও কনফারেন্সের মাধ্যমে রংপুর বিভাগের অংশীজনের অংশগ্রহণে আয়োজিত সভায় উপস্থিত অংশীজনদের স্বাগত জানিয়ে সভার কার্যক্রম শুরু করেন। দাপ্তরিক কর্মকান্ডে স্বচ্ছতা ও জবাবদিহিতা এবং অভিযোগ প্রতিকার(GRS) নিশ্চিত করার লক্ষ্যে জুমে সংযুক্ত অংশীজন মতামত আহবান, চাহিদা এবং পরামর্শ প্রদান করেন। বিস্তারিত আলোচনা শেষে নিম্নোক্ত সিদ্ধান্ত সর্বসম্মতিক্রমে গৃহীত হয়।

ক্র:নং	আলোচনার বিষয়	বাস্তবায়ন সর্ম্পকিত তথ্য/আলোচনা	সিদ্ধান্ত	বাস্তবায়নে
১	ওয়েবর্পোটাল অভিযোগ প্রতিকার সেবাবক্স হালনাদাগকরণ	প্রতিটি গ্রন্থাগারের ওয়েবর্পোটাল অভিযোগ প্রতিকার সেবাবক্স নিয়মিত হালনাদাগকরণ	পোর্টালের সেবা বক্সগুলি হালনাগাদ করণে অধিক তৎপর হতে হবে।	সংশ্লিষ্ট কর্তৃপক্ষ
২	উদ্ভাবনী উদ্যোগ	নাগরিক সেবাকে সহজ করার জন্য উদ্ভাবনী উদ্যোগ কাজে লাগাতে হবে ।	উদ্ভাবনী উদ্যোগ কাজে লাগাতে হবে ।	সংশ্লিষ্ট কর্তৃপক্ষ
৩	সেবা প্রক্রিয়া	সেবা প্রক্রিয়ায় সেবা গ্রহণকারীদের অসন্তোষের বিষয়গুলি(pain point) চিহ্নিত করে তা নিরসনের ব্যবস্থা গ্রহণ ।	সেবা প্রক্রিয়ায় অসন্তোষের বিষয়গুলি(pain point) চিহ্নিত করে তা নিরসনের ব্যবস্থা গ্রহণ ।	সংশ্লিষ্ট কর্তৃপক্ষ
৪	অভিযোগ বাক্সে প্রাপ্ত অভিযোগসমুহের দ্রুত ব্যবস্থা গ্রহণ ।	অভিযোগ বাক্সে প্রাপ্ত অভিযোগসমূহ দ্রুত নিস্পত্তি করতে হবে ,পাশাপাশি অনলাইনে GRS সফ্ট ওয়ারে মতামত প্রদানে লাইব্রেরি ব্যবহারকারীগণকে উদ্বুদ্ধ করতে হবে ।	অভিযোগ বাক্সে প্রাপ্ত অভিযোগসমূহ দ্রুত নিস্পত্তি করার সিদ্ধান্ত গৃহিত হয় ।	সংশ্লিষ্ট কর্তৃপক্ষ
৫	অভিযোগ প্রতিকার	প্রাপ্ত অভিযোগসমূহ যথাসময়ে নিস্পত্তি এবং অভিযোগ প্রতিকার সম্পর্কিত প্রতিবেদন যথাসময়ে সদর দপ্তরে প্রেরণ বিষয়ে বিস্তারিত আলোচনা হয় ।	অভিযোগ প্রতিকার সম্পর্কিত প্রতিবেদন যথাসময়ে প্রেরণ এবং ওয়েবর্পোটালে আপলোডের সিদ্ধান্ত গৃহিত হয় ।	সংশ্লিষ্ট কর্তৃপক্ষ

অত:পর আর কোন আলোচনা না থাকায় সভাপতি ধন্যবাদ জানিয়ে সভার সমাপ্তি ঘোষনা করেন।

৩০/১২/২৩
(মো: আবেদ হোসেন)
সহকারী পরিচালক
বিভাগীয় সরকারি গণগ্রন্থাগার
রংপুর।

১. ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তা ও সদস্য সচিব গণগ্রন্থাগার অধিদপ্তর রমনা, ঢাকা।
২.লাইব্রেরিয়ান, জেলা সরকারি গণগ্রন্থাগার,গাইবান্ধা ।
৩.লাইব্রেরিয়ান, জেলা সরকারি গণগ্রন্থাগার,দিনাজপুর ।
৪.লাইব্রেরিয়ান, জেলা সরকারি গণগ্রন্থাগার,পঞ্চগর ।
৫. সহকারি লাইব্রেরিয়ান, জেলা সরকারি গণগ্রন্থাগার,নীলফামারি ।
৬. সহকারি লাইব্রেরিয়ান, জেলা সরকারি গণগ্রন্থাগার,ঠাকুরগাঁও ।
৭. লাইব্রেরি সহকারি, জেলা সরকারি গণগ্রন্থাগার,লালমনিরহাট ।
৮. অফিস নথি ।

(১.১.১.১) সভার রেজুলেশন

৩১/১২/২০২৩
মো: আবেদ হোসেন
সহকারী পরিচালক
বিভাগীয় সরকারি গণগ্রন্থাগার, রংপুর

গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার
সংস্কৃতি বিষয়ক মন্ত্রণালয়
বিভাগীয় সরকারি গণগ্রন্থাগার, রংপুর
publiclibrary.rangpur.gov.bd

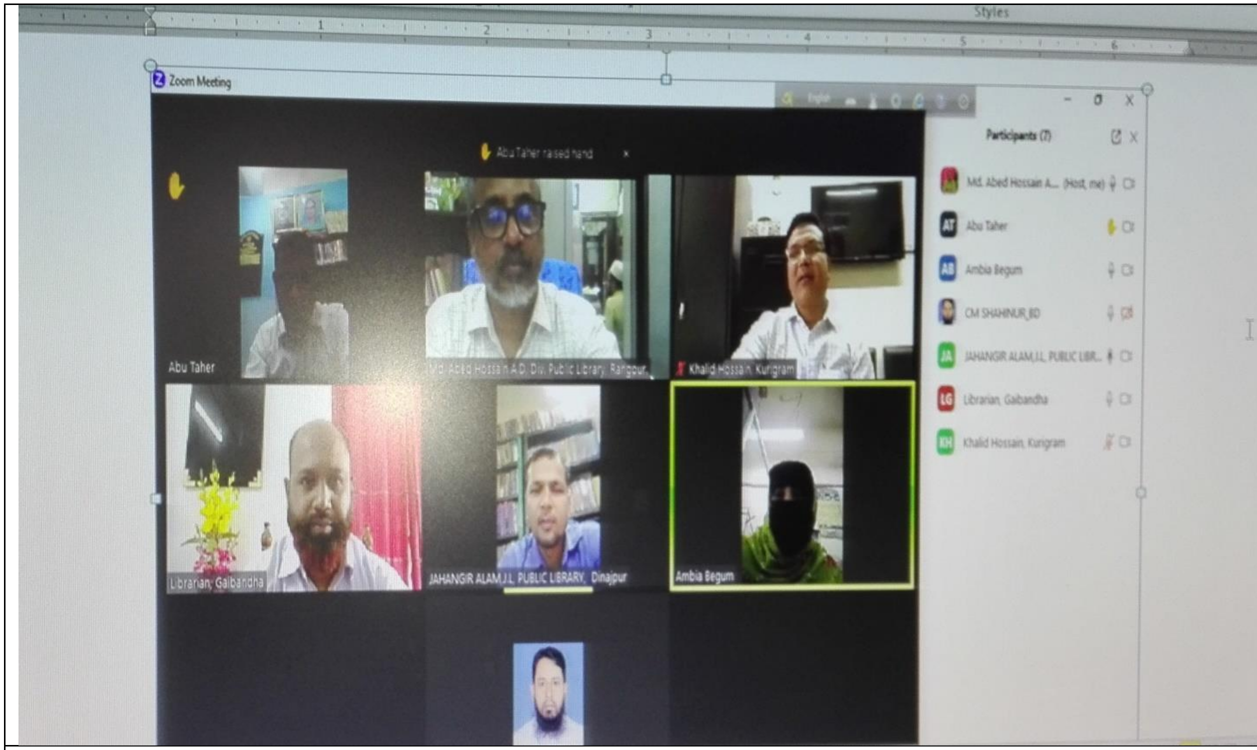
২০২৩-২৪ অর্থ বছরের অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা বিষয়ে অংশীজন(stake holder) অংশগ্রহণে আয়োজিত

১০.১২.২০২৩ ইং তারিখের সভার উপস্থিতিপত্র

ক্র.	নাম	পদবী	দপ্তরের নাম/ঠিকানা	স্বাক্ষর
১	জনাব মোঃ আবেদ হোসেন	সহকারী পরিচালক	বিভাগীয় সরকারি গণগ্রন্থাগার, রংপুর	
২	জনাব মোঃ সাইফুল ইসলাম	লাইব্রেরিয়ান	জেলা সরকারি গণগ্রন্থাগার, গাইবান্ধা	
৩	জনাব কে. এম. মেহেদী হাসান	লাইব্রেরিয়ান	জেলা সরকারি গণগ্রন্থাগার, দিনাজপুর	
৪	জনাব মো: সহিদুল হক	সহকারী লাইব্রেরিয়ান	জেলা সরকারি গণগ্রন্থাগার, নীলফামারী	
৫	জনাব আম্বিয়া বেগম	সহকারী লাইব্রেরিয়ান	জেলা সরকারি গণগ্রন্থাগার, ঠাকুরগাঁও	
৬	জনাব সি এম শাহিনুর রহমান	জুনিয়র লাইব্রেরিয়ান	জেলা সরকারি গণগ্রন্থাগার, পঞ্চগড়	
৭	জনাব আবু তাহের	ডাটা এন্ট্রি অপারেটর	জেলা সরকারি গণগ্রন্থাগার, লালমনিরহাট	আবু তাহের
৮	জনাব খালিদ হোসেন	লাইব্রেরি সহকারী	জেলা সরকারি গণগ্রন্থাগার, কুড়িগ্রাম	

(১.১.১.১) সভার উপস্থিতি হাজিরা

৩১/১২/২০২৩
মো: আবেদ হোসেন
সহকারী পরিচালক
বিভাগীয় সরকারি গণগ্রন্থাগার, রংপুর



(১.১.১.১) সভায় উপস্থিতির ছবি

৩১/১২/২০২৩
মো: আবেদ হোসেন
সহকারী পরিচালক
বিভাগীয় সরকারি গণগ্রন্থাগার, রংপুর

[১.২.১] মাসিক প্রতিবেদন প্রেরিত:

২০২৩-২০২৪ অর্থবছরে “অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা” কর্মপরিকল্পনা [১.২.১] মাসিক প্রতিবেদন প্রেরিত:

প্রতি মাসে ১টি করে মোট ১২টি মাসিক প্রতিবেদন প্রেরণ করতে হবে।

১ম কোয়াটারে ৩টি মাসিক প্রতিবেদন প্রেরণ করা হয়েছে।

আবার ২য় কোয়াটারে ৩টি মাসিক প্রতিবেদন প্রেরণ করা হলো: যার প্রমাণক নিম্নরুপ:

৩১/১২/২০২৩
মো: আবেদ হোসেন
সহকারী পরিচালক
বিভাগীয় সরকারি গণগ্রন্থাগার, রংপুর

গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার
বিভাগীয় সরকারি গণগ্রন্থাগার
রংপুর।

স্মারক নং-৪৩.২৬.৫৫০০.০০০.০৫.০০৭.২১ তারিখ : ৩১-১২-২০২৩ খ্রি:

মহাপরিচালক
গণগ্রন্থাগার অধিদপ্তর
বিএসএল ভবন-৩
১, মিন্টো রোড, রমনা,ঢাকা।

বিষয়: রংপুর বিভাগীয় সরকারি গণগ্রন্থাগার এর [১.২] মাসিক প্রতিবেদন (অক্টোবর, নভেম্বর ও ডিসেম্বর-২৩) ২য় কোয়াটারের রিপোর্ট প্রেরণ প্রসঙ্গে।

উপর্যুক্ত বিষয় এর প্রেক্ষিতে মহোদয়ের সদয় অবগতি ও প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণের জন্য জানানো যাচ্ছে যে, রংপুর বিভাগীয় সরকারি গণগ্রন্থাগার এর মাসিক প্রতিবেদন প্রতিবেদন (অক্টোবর, নভেম্বর ও ডিসেম্বর-২৩) ২য় কোয়াটারের রিপোর্ট প্রমানকসহ মহোদয়ের সদয় অবগতি এবং পরবর্তী কার্যার্থে এতদসঙ্গে প্রেরণ করা হলো।

মহোদয়ের সদয় অবগতি এবং প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণের জন্য।

(মোঃ আবেদ হোসেন)
সহকারী পরিচালক
বিভাগীয় সরকারি গণগ্রন্থাগার
রংপুর

দৃষ্টি আকর্ষণ:
জনাব মো: সালাউদ্দিন হাওলাদার
সহকারী প্রোগ্রামার
গণগ্রন্থাগার অধিদপ্তর
বিএসএল ভবন-৩
১, মিন্টো রোড, রমনা,ঢাকা।

[১.২.১] মাসিক প্রতিবেদনের ফরওয়াডিং

৩১/১২/২০২৩
মো: আবেদ হোসেন
সহকারী পরিচালক
বিভাগীয় সরকারি গণগ্রন্থাগার, রংপুর

প্রতি মাসে ১টি করে মোট ৩টি মাসিক প্রতিবেদন করা হয়েছে-যার প্রমাণক নিম্নরূপ:

গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার
সংস্কৃতি বিষয়ক মন্ত্রণালয়
গণগ্রন্থাগার অধিদপ্তর
বিভাগীয় সরকারি গণগ্রন্থাগার
রংপুর।
Publiclibray.rangpur.gov.bd

অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থার মাসিক প্রতিবেদন।

অক্টোবর- ২০২৩

অভিযোগ প্রতিকার সারসংক্ষেপ

বিভিন্ন মাধ্যমে প্রাপ্ত অভিযোগের সংখ্যা			পূর্ববর্তী মাসের জের	মোট অভিযোগ	অন্য দপ্তরে প্রেরিত	বিবেচ্য মাসে নিষ্পত্তিকৃত অভিযোগ	চলমান অভিযোগ		অভিযোগ নিষ্পত্তির হার (%)
ওয়েবসাইটের মাধ্যমে	প্রচলিত পদ্ধতিতে	সরাসরিভাবে প্রাপ্ত					নির্ধারিত সময় অতিক্রান্ত হয়নি	নির্ধারিত সময় অতিক্রান্ত হয়েছে	
০	০	০	০	০	০	০	০	০	০

আপিল নিষ্পত্তির সারসংক্ষেপ

বিবেচ্য মাসে প্রাপ্ত আপিলের সংখ্যা	পূর্ববর্তী মাসের জের	মোট আপিল	বিবেচ্য মাসে নিষ্পত্তিকৃত আপিলের সংখ্যা	চলমান আপিলের সংখ্যা		আপিলের নিষ্পত্তির হার (%)
				নির্ধারিত সময় অতিক্রান্ত হয়নি	নির্ধারিত সময় অতিক্রান্ত হয়েছে	
(ক)	(খ)	(গ)	(ঘ)	(ঙ)	(চ)	(ছ)
০	০	০	০	০		

(মো: আবেদ হোসেন)
সহকারী পরিচালক
বিভাগীয় সরকারি গণগ্রন্থাগার
রংপুর।

[১.২.১] অক্টোবর-২০২৩ মাসের প্রতিবেদন

৩১/১২/২০২৩
মো: আবেদ হোসেন
সহকারী পরিচালক
বিভাগীয় সরকারি গণগ্রন্থাগার, রংপুর

গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার
সংস্কৃতি বিষয়ক মন্ত্রণালয়
গণগ্রন্থাগার অধিদপ্তর
বিভাগীয় সরকারি গণগ্রন্থাগার
রংপুর।
Publiclibray.rangpur.gov.bd

অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থার মাসিক প্রতিবেদন।

নভেম্বর- ২০২৩

অভিযোগ প্রতিকার সারসংক্ষেপ

বিবেচ্য মাসে প্রাপ্ত অভিযোগের সংখ্যা			পূর্ববর্তী মাসের জের	মোট অভিযোগ	অন্য দপ্তরে প্রেরিত	বিবেচ্য মাসে নিষ্পত্তিকৃত অভিযোগ	চলমান অভিযোগ		অভিযোগ নিষ্পত্তির হার (%)
ওয়েবসাইটের মাধ্যমে	প্রচলিত পদ্ধতিতে	স্বপ্রণোদিতভাবে গৃহীত					নির্ধারিত সময় অতিক্রান্ত হয়নি	নির্ধারিত সময় অতিক্রান্ত হয়েছে	
০	০	০	০	০	০	০	০	০	০

আপিল নিষ্পত্তির সারসংক্ষেপ

বিবেচ্য মাসে প্রাপ্ত আপিলের সংখ্যা	পূর্ববর্তী মাসের জের	মোট আপিল	বিবেচ্য মাসে নিষ্পত্তিকৃত আপিলের সংখ্যা	চলমান আপিলের সংখ্যা		আপিলের নিষ্পত্তির হার (%)
				নির্ধারিত সময় অতিক্রান্ত হয়নি	নির্ধারিত সময় অতিক্রান্ত হয়েছে	
(ক)	(খ)	(গ)	(ঘ)	(ঙ)	(চ)	(ছ)
০	০	০	০	০	০	০

২।১২।২৩

(মো: আবেদ হোসেন)
সহকারী পরিচালক
বিভাগীয় সরকারি গণগ্রন্থাগার
রংপুর।

২৯।১১।২৩

[১.২.১] নভেম্বর-২০২৩ মাসের প্রতিবেদন

৩১/১২/২০২৩
মো: আবেদ হোসেন
সহকারী পরিচালক
বিভাগীয় সরকারি গণগ্রন্থাগার, রংপুর

গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার
সংস্কৃতি বিষয়ক মন্ত্রণালয়
গণগ্রন্থাগার অধিদপ্তর
বিভাগীয় সরকারি গণগ্রন্থাগার
রংপুর।
Publiclibray.rangpur.gov.bd

স্মার্ট গ্রন্থাগার স্মার্ট বাংলাদেশ
জাতীয় গ্রন্থাগার দিবস ২০২৩

অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থার মাসিক প্রতিবেদন।

ডিসেম্বর- ২০২৩

অভিযোগ প্রতিকার সারসংক্ষেপ

বিবেচ্য মাসে প্রাপ্ত অভিযোগের সংখ্যা			পূর্ববর্তী মাসের জের	মোট অভিযোগ	অন্য দপ্তরে প্রেরিত	বিবেচ্য মাসে নিষ্পত্তিকৃত অভিযোগ	চলমান অভিযোগ		অভিযোগ নিষ্পত্তির হার (%)
ওয়েবসাইটের মাধ্যমে	প্রচলিত পদ্ধতিতে	স্বপ্রণোদিতভাবে গৃহীত					নির্ধারিত সময় অতিক্রান্ত হয়নি	নির্ধারিত সময় অতিক্রান্ত হয়েছে	
০	১	০	০	১	০	১	০	০	১০০%

আপিল নিষ্পত্তির সারসংক্ষেপ

বিবেচ্য মাসে প্রাপ্ত আপিলের সংখ্যা	পূর্ববর্তী মাসের জের	মোট আপিল	বিবেচ্য মাসে নিষ্পত্তিকৃত আপিলের সংখ্যা	চলমান আপিলের সংখ্যা		আপিলের নিষ্পত্তির হার (%)
				নির্ধারিত সময় অতিক্রান্ত হয়নি	নির্ধারিত সময় অতিক্রান্ত হয়েছে	
(ক)	(খ)	(গ)	(ঘ)	(ঙ)	(চ)	(ছ)
০	০	০	০	০	০	০

৩১/১২/২৩
(মো: আবেদ হোসেন)
সহকারী পরিচালক
বিভাগীয় সরকারি গণগ্রন্থাগার
রংপুর।
৩১/১২/২৩

[১.২.১] ডিসেম্বর-২০২৩ মাসের প্রতিবেদন ১টি অভিযোগ দাখিল হয়েছে

৩১/১২/২০২৩
মো: আবেদ হোসেন
সহকারী পরিচালক
বিভাগীয় সরকারি গণগ্রন্থাগার, রংপুর

৬/১২/২০২৩
জনাব মো: আমিনুর রহমান

০৬ ডিসেম্বর, ২০২৩

সহকারী পরিচালক,
বিভাগীয় সরকারী গণগ্রন্থাগার, রংপুর

বিষয়: রবি ইন্টারনেট কর্ণার সচল করার আবেদন।

জনাব,

বিনীত নিবেদন এই যে, আমি আপনার গ্রন্থাগারের একজন নিয়মিত পাঠক। বর্তমানে, শিক্ষা ব্যবস্থার উন্নয়নের কারণে শিক্ষা লাভের জন্য ইন্টারনেটের বিকল্প নেই। সেক্ষেত্রে কম্পিউটার গুরুত্বপূর্ণ ভূমিকা পালন করে। রবি ইন্টারনেট কর্ণার বন্ধ থাকায় আমি সহ অনেক শিক্ষার্থী শিক্ষা গ্রহণে বাধাগ্রস্থ হচ্ছে। রবি ইন্টারনেট কর্ণার সচল করার মাধ্যমে আমি সহ অনেক শিক্ষার্থীর সুবিধা হতো।

অতএব, জনাবের নিকট আমার বিনীত অনুরোধ, রবি ইন্টারনেট কর্ণার সচল করার মাধ্যমে বাধিত করবেন।

বিনীত নিবেদক,
শিক্ষার্থীদের পক্ষ থেকে,
মো. আবিদুজ্জামান নাফিস
সদস্য নম্বর- ৫৩২
০১৭১৬-১৯৭৮৪৮

[১.২.১] ডিসেম্বর-২০২৩ মাসের প্রতিবেদন অভিযোগ পত্রটি

৩১/১২/২০২৩
মো: আবেদ হোসেন
সহকারী পরিচালক
বিভাগীয় সরকারি গণগ্রন্থাগার, রংপুর

গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার
গণগ্রন্থাগার অধিদপ্তর
বিভাগীয় সরকারি গণগ্রন্থাগার
রংপুর।

স্মারক :- ৪৩.২৮. ৫৫০০.০০০.০৫.০০৬.২০.২৭   তাং ০৭।১২।২০২৩ ই.

বরাবর,

জনাব মো: আবিদুজ্জামান নাফিস
সদস্য নং-৫৩২
মোবাইল নং-০১৭১৬-১৯৭৮৪৮

বিষয়:-অভিযোগ/মতামত বাক্সের চিঠীর জবাব(রবি ইন্টারনেট চালু জন্য আবেদন)

সূত্র:-০৬/১২/২০২৩ ইং তারিখের অভিযোগ/মতামত বাক্সে প্রাপ্ত চিঠী

উপর্যুক্ত বিষয় ও সূত্রস্থ আবেদনের প্রেক্ষিতে আপনার অবগতির জন্য জানানো যাচ্ছে যে আপনি বন্ধ 'রবি ইন্টারনেট' কর্ণার পুনরায় চালুর বিষয়ে আবেদন করেছেন । আপনার অবগতির জন্য জানানো যাচ্ছে যে,

(১). 'রবি ইন্টারনেট' কর্ণার ২০১১ ইং রংপুর গণগ্রন্থাগারে চালু হয় তৎসময়ের একটি চুক্তির মাধ্যমে, ইন্টারনেটের মডেম,বিল এবং একজন অপারেটর সহ যাবতীয় ব্যয় 'রবি আজিয়েটা কোম্পানীর' পরিবহণের মাধ্যমে । চুক্তির সময় অতিবাহিত হওয়ায় বর্তমানে শুধু সেবা ছাড়া 'রবি ইন্টারনেট' কর্ণার এর কাঠামো রয়েছে ।

(২). আপনার অবগতির জন্য জানানো যাচ্ছে যে, বিভাগীয় সরকারি গণগ্রন্থাগার রংপুরে (10 M.B.P.S) ওয়াই-ফাই কানেকশন চালু করা আছে ,যেটি সর্বসাধারণের জন্য উন্মুক্ত এবং পাস ওয়ার্ড নেই । স্মার্ট বাংলাদেশের স্মার্ট গ্রন্থাগার সেবায় যা অসাধারণ পদক্ষেপ... যা আপনি এবং আপনাদের সকলের সেবায় নিয়োজিত ।

(৩) আপনাকে আরও জানানো যাচ্ছে যে, এই গ্রন্থাগার পাঠকসংখ্যা ও পাঠাভ্যাস বৃদ্ধি কার্যক্রম জোরদারকরণে উৎসাহ প্রদানের জন্য বিভিন্ন জাতীয় দিবস ভিত্তিক রচনা ,বইপাঠ, চিত্রাংকণ, গল্পবলা ,ছড়া ও কবিতা আবৃত্তির অনুষ্ঠানের আয়োজন করে থাকে । প্রতিযোগিতায় অংশগ্রহণকারী বিজয়ীদেরকে বই এবং প্রশংসাব্যঞ্জক সনদ প্রদান করা হয়। শিশুকর্ণার,বেঙ্গল আর্ট কর্ণার, বঙ্গবন্ধুকর্ণার এবং স্থানীয় লেখকদের লেখা বইয়ের একটি সমৃদ্ধ কর্ণারও আছে । গ্রন্থাগারের পাঠকক্ষের ২৫,০০০ বইযের তথ্য অনলাইনে ইনপুট দেওয়া হয়েছে ,যা থেকে তাৎক্ষণিকভাবে বইয়ের তথ্য খুজেঁ পাবেন।

আপনার অবগতির জন্য জানানো যাচ্ছে যে বন্ধ 'রবি ইন্টারনেট' কর্ণার পুনরায় চালুর কোন সম্ভাবনা নেই । তবে ইন্টারনেট, লার্ণিং সেশন সহ সকল প্রকার সুবিধা ভোগের জন্য গ্রন্থাগারে আপনাকে সাদর অমন্ত্রণ ।

(মো: আবেদ হোসেন)
সহকারী পরিচালক
বিভাগীয় সরকারি গণগ্রন্থাগার
রংপুর।

সদয় জ্ঞাতার্থে:
ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তা
জনাব মো: সালাউদ্দিন হাওলাদার
সহকারী প্রোগ্রামার
গণগ্রন্থাগার অধিদপ্তর
রমনা, ঢাকা।

[১.২.১] ডিসেম্বর-২০২৩ মাসের প্রতিবেদন অভিযোগ পত্রটির সমাধান

৩১/১২/২০২৩
মো: আবেদ হোসেন
সহকারী পরিচালক
বিভাগীয় সরকারি গণগ্রন্থাগার, রংপুর

[২.১.১] প্রশিক্ষণ/কর্মশালা/সেমিনার আয়োজিত:

২০২৩-২০২৪ অর্থবছরে "অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা" কর্মপরিকল্পনা [২.১.১] প্রশিক্ষণ/কর্মশালা/সেমিনার আয়োজিত: ২টি প্রশিক্ষণ/কর্মশালা/সেমিনার আয়োজন করতে হবে।

সদর দপ্তর কর্তৃক বাস্তবায়িত হবে।

৩১/১২/২০২৩
মো: আবেদ হোসেন
সহকারী পরিচালক
বিভাগীয় সরকারি গণগ্রন্থাগার, রংপুর

[২.২.১] সভা আয়োজিত:

২০২৩-২০২৪ অর্থবছরে "অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা" কর্মপরিকল্পনা [২.২.১] সভা আয়োজিত:
২টি সভা আয়োজন করতে হবে।

(১ম অর্ধবার্ষিকীতে একটি এবং দ্বিতীয় অর্ধবার্ষিকীতে একটি)

১ম কোয়ার্টারে ১টি সভা করা হয়েছে-

আর ১টি ৪র্থ কোয়ার্টারে করা হবে।

৩১/১২/২০২৩
মো: আবেদ হোসেন
সহকারী পরিচালক
বিভাগীয় সরকারি গণগ্রন্থাগার, রংপুর