

অভিযোগ প্রতিকার (GR 3)



গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার
গণগ্রন্থাগার অধিদপ্তর
বিভাগীয় সরকারি গণগ্রন্থাগার
রংপুর।

স্মারক নং-৪৩.২৬.৫৫০০.০০১.০৫.০২৭.১৭. ২৪৫

তারিখ: ০৭/১১/২০২৩ খ্রি.

বিষয়:- ২০২৩-২৪ এর জাতীয় শুদ্ধাচার (১.২) ও অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থার (২.২.১) (সুশাসন প্রতিষ্ঠার নিমিত্তে অংশীজনের অংশগ্রহণ সভা) এর কর্মপরিকল্পনা বিষয়ক সভা

উপর্যুক্ত বিষয়ের প্রেক্ষিতে ২০২৩-২৪ এর জাতীয় শুদ্ধাচার (১.২) ও অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থার (২.২.১) (সুশাসন প্রতিষ্ঠার নিমিত্তে অংশীজনের অংশগ্রহণ সভা) এর কর্মপরিকল্পনা বিষয়ক সভা ২য় কোয়ার্টার বাস্তবায়ন বিষয়ক আলোচনার জন্য (আগামী ০৮.১১.২০২৩ দুপুর ১১.৩০মি.) জুম এর মাধ্যমে সভা আহ্বান করা হলো। রংপুর বিভাগের আওতাধীন জেলা সরকারি গণগ্রন্থাগারের সকল অফিস প্রধানকে যথাসময়ে যোগদানের জন্য অনুরোধ করা হলো। জুম মিটিং এর তথ্য নিয়ে প্রদান করা হলো।

Md. Abed Hossain A.D, Div. Public Library, Rangpur. is inviting you to a scheduled Zoom meeting.

Topic: Md. Abed Hossain A.D, Div. Public Library, Rangpur.'s Zoom Meeting
Time: Nov 8, 2023 11:30 AM Astana, Dhaka

Join Zoom Meeting

<https://us04web.zoom.us/j/73374525749?pwd=yMCAj9POgYTzFEdZtume5NtDgnEI34.1>

Meeting ID: 733 7452 5749

Passcode: 7smccY

(মো: আবেদ হোসেন)

সহকারী পরিচালক

বিভাগীয় সরকারি গণগ্রন্থাগার

রংপুর।

০৭/১১/২৩

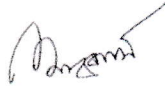
- ১ মো: সাইফুল ইসলাম, লাইব্রেরিয়ান জেলা সরকারি গণগ্রন্থাগার গাইবান্ধা।
- ২ কে. এম. মেহেদী হাসান লাইব্রেরিয়ান জেলা সরকারি গণগ্রন্থাগার দিনাজপুর।
- ৩ মো: সহিদুল হক, সহকারী লাইব্রেরিয়ান, জেলা সরকারি গণগ্রন্থাগার নীলফামারী।
- ৪ আশ্বিয়া বেগম, সহকারী লাইব্রেরিয়ান, জেলা সরকারি গণগ্রন্থাগার ঠাকুরগাঁও।
- ৫ লাইব্রেরি ইনচার্জ, জেলা সরকারি গণগ্রন্থাগার পঞ্চগড়।
- ৬ লাইব্রেরি ইনচার্জ, জেলা সরকারি গণগ্রন্থাগার কুড়িগ্রাম।
- ৭ লাইব্রেরি ইনচার্জ, জেলা সরকারি গণগ্রন্থাগার, লালমনিরহাট

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

১ম অর্ধবার্ষিকী ২.২.১ (১ম কোয়ার্টার)

০৮.১১.২০২৩ 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 মোঃ সহিদুল হক	সহকারী লাইব্রেরিয়ান	জেলা সরকারি গণগ্রন্থাগার, নীলফামারী	
৫	জনাব আশিয়া 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	
৮	জনাব খালিদ হোসেন	লাইব্রেরি সহকারী	জেলা সরকারি গণগ্রন্থাগার, কুড়িগ্রাম	

গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার
বিভাগীয় সরকারি গণগ্রন্থাগার
রংপুর।

বিষয়: ২০২৩-২৪ অর্থ বছরের অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা বিষয়ে অংশীজন(stake holder) অংশগ্রহণে আয়োজিত ১ম অর্ধবার্ষিকী ২.২.১ (১ম কোয়ার্টার)

সভাপতিঃ জনাব মোঃ আবেদ হোসেন
সহকারী পরিচালক, বিভাগীয় সরকারি গণগ্রন্থাগার, রংপুর।
সভার তারিখঃ ০৮/১১/২০২৩ খ্রি।
সভার স্থানঃ অনলাইন প্ল্যাটফর্ম (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 ২.২.১ (১ম কোয়ার্টার) 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 অংশীজনের স্বাগত জানিয়ে সভার কার্যক্রম শুরু করেন। দাপ্তরিক কর্মকাণ্ডে 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 সম্পর্কিত তথ্য/আলোচনা	সিদ্ধান্ত	বাস্তবায়নে
১	ওয়েবপোর্টাল অভিযোগ প্রতিকার সেবাবক্স হালনাগাদকরণ	প্রতিটি গ্রন্থাগারের ওয়েবপোর্টাল অভিযোগ প্রতিকার সেবাবক্স নিয়মিত হালনাগাদকরণ	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 অভিযোগসমূহের দ্রুত ব্যবস্থা গ্রহণ।	অভিযোগ বাক্সে প্রাপ্ত অভিযোগসমূহ দ্রুত নিষ্পত্তি করতে হবে পাশাপাশি অনলাইনে GRS সিস্টেমে ওয়ারে মতামত প্রদানে লাইব্রেরি ব্যবহারকারীগণকে উদ্বুদ্ধ করতে হবে।	অভিযোগ বাক্সে প্রাপ্ত অভিযোগসমূহ দ্রুত নিষ্পত্তি করার সিদ্ধান্ত গৃহীত হয়।	সংশ্লিষ্ট কর্তৃপক্ষ
৫	অভিযোগ প্রতিকার	প্রাপ্ত অভিযোগসমূহ যথাসময়ে নিষ্পত্তি এবং অভিযোগ প্রতিকার সম্পর্কিত প্রতিবেদন যথাসময়ে সদর দপ্তরে প্রেরণ বিষয়ে বিস্তারিত আলোচনা হয়।	অভিযোগ প্রতিকার সম্পর্কিত প্রতিবেদন যথাসময়ে প্রেরণ এবং ওয়েবপোর্টালে আপলোডের সিদ্ধান্ত গৃহীত হয়।	সংশ্লিষ্ট কর্তৃপক্ষ

অতঃপর আর কোন আলোচনা না থাকায় সভাপতি ধন্যবাদ জানিয়ে সভার সমাপ্তি ঘোষণা করেন।

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, পঞ্চগড়।
৫. সহকারী লাইব্রেরিয়ান, জেলা সরকারি গণগ্রন্থাগার, নীলফামারি।
৬. সহকারী লাইব্রেরিয়ান, জেলা সরকারি গণগ্রন্থাগার, ঠাকুরগাঁও।
৭. লাইব্রেরি সহকারী, জেলা সরকারি গণগ্রন্থাগার, লালমনিরহাট।
৮. অফিস নথি।

(মোঃ আবেদ হোসেন)
সহকারী পরিচালক
বিভাগীয় সরকারি গণগ্রন্থাগার
রংপুর।

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

১ম অর্ধবার্ষিকী ২.২.১ (১ম কোয়ার্টার)

০৮.১১.২০২৩ ইং তারিখের সভার জুম মিটিং এর ছবি

The image displays two screenshots of a Zoom meeting. The top screenshot shows a meeting with 6 participants. The participants list on the right includes: Md. Abed Hossain A... (Host, me), Librarian, Gaibandha, CM SHAHINUR_BD, Ambia Begum, and Khalid Hossain, Kurigram. The bottom screenshot shows a meeting with 7 participants. The participants list on the right includes: Md. Abed Hossain A... (Host, me), Abu Taher, Ambia Begum, CM SHAHINUR_BD, JAHANGIR ALAM, J.L. PUBLIC LIBR..., Librarian, Gaibandha, and Khalid Hossain, Kurigram. Both screenshots show the Zoom interface with video feeds, a participant list, and a Windows taskbar at the bottom.