



গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার
সংস্কৃতি বিষয়ক মন্ত্রণালয়
বিভাগীয় সরকারি গণগ্রন্থাগার
সিলেট।
www.publiclibrary.sylhetdiv.gov.bd



অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা বিষয়ে স্টেকহোল্ডার গণের সমন্বয়ে সভার কার্যবিবরণী:

সভাপতি : দিলীপ কুমার সাহা
প্রিন্সিপাল লাইব্রেরিয়ান-কাম-উপপরিচালক

সভার তারিখ : ২৬.১২.২০২৩

সভার সময় : বেলা ১২.০০ টায়

স্থান : বিভাগীয় সরকারি গণগ্রন্থাগার, সিলেট।

উপস্থিতি:

১. জনাব রাহুল তালুকদার, পাঠক, জল্লার পার সিলেট (০১৭৫৫৪৭৪৩৯১)
২. জনাব পিয়াস তালুকদার, পাঠক, ১৬২/২ বি, ভাতালিয়া, সিলেট (০১৭৭২৪৩৫৭৬৩)
৩. জনাব বিশ্বজিৎ তালুকদার, পাঠক, লামাবাজার, সিলেট (০৫৬৯১৯৩৬৯৬)
৪. জনাব ইমরান, কম্পিউটার অপারেটর, বিভাগীয় সরকারি গণগ্রন্থাগার, সিলেট
৫. জনাব মোঃ সাইফুল ইসলাম, পাঠকসহকারী-রেফারেন্স সহকারী, বিভাগীয় সরকারি গণগ্রন্থাগার, সিলেট
৫. জনাব নাজমুন নাহার, ক্যাশিয়ার, বিভাগীয় সরকারি গণগ্রন্থাগার, সিলেট
৭. জনাব মোঃ আবদুল কাইয়ুম, টেকনিক্যাল এ্যাসিস্টেন্ট(ক্যাটালগার), বিভাগীয় সরকারি গণগ্রন্থাগার, সিলেট

উপস্থিত সদস্যবৃন্দকে স্বাগত জানিয়ে সভাপতি সভার কাজ শুরু করেন। অতঃপর মন্ত্রিপরিষদ বিভাগের অভিযোগ প্রতিকার বিষয়ক কর্মপরিকল্পনা ২০২৩-২০২৪ অর্থবছরের নির্দেশিকা মোতাবেক [২.১] সক্ষমতা অর্জন বিষয়ে বিভাগীয় সরকারি গণগ্রন্থাগার, সিলেটের সেবা গ্রহীতাদের সমন্বয়ে সভায় নিজ দপ্তর ও আওতাধীন অফিসের কর্মকর্তা/কর্মচারী ও স্টেকহোল্ডারদের সমন্বয়ে অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা এবং জিআরএস সফ্টওয়্যার বিষয়ক সভা আয়োজনের নির্দেশনা থাকায় সেবা গ্রহীতা ও দপ্তরের কর্মকর্তা/কর্মচারীদের সমন্বয়ে সভার প্রয়োজনীয়তা ও গুরুত্ব সম্পর্কে অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা বিষয়ক কমিটির সদস্য সচিব জনাব মোঃ সাইফুল ইসলাম পাঠকসহকারী-কা-রেফারেন্স সহকারীকে আলোচনার বিষয় উপস্থাপনের জন্য আহ্বান জানান। আলোচ্যসূচি অনুযায়ী উপস্থাপিত বিষয়াবলীর উপর সভায় উপস্থিত সকলে আলোচনায় অংশগ্রহণ করেন। আলোচনা শেষে নিম্নরূপ সিদ্ধান্তসমূহ গৃহীত হয়:

নং	আলোচ্য বিষয়	বাস্তবায়ন সম্পর্কিত তথ্য /আলোচনা	সিদ্ধান্ত	বাস্তবায়নে
১।	অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা	বিভাগীয় সরকারি গণগ্রন্থাগার, সিলেটের করণীয় ও সেবা গ্রহীতাদের করণীয় সম্পর্কে সকলের অংশগ্রহণের ভিত্তিতে অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা বিষয়ে সভায় আলোচনা করা হয়। আলোচনায় সেবা গ্রহীতাদের অনলাইন জিআরএস সিস্টেমে অভিযোগ প্রদান সম্পর্কে অবহিত করা হয় এবং তাঁদের অভিযোগ, চাহিদা ও মতামত জিআরএস সিস্টেমে অথবা পাঠকসহকারী সংরক্ষিত মতামত রেজিস্টার, অভিযোগ বক্সে প্রদানের জন্য অনুরোধ জানানো হয়। প্রাপ্ত অভিযোগ নিষ্পত্তির লক্ষ্যে দ্রুততম সময়ে সমাধান প্রদান বিষয়ে বিস্তারিত আলোচনা করা হয়।	অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা বিষয়ে নতুন কোন প্রাপ্ত অভিযোগ অনলাইন/অফলাইন যে মাধ্যমেই হউক না কেন ক্ষেত্র বিষয়ে দ্রুত এবং নির্ধারিত সময়ে বিধি অনুযায়ী নিষ্পত্তি করণের প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণের সিদ্ধান্ত গৃহীত হয়।	কর্তৃপক্ষ

আর কোন আলোচনা না থাকায় সকল সদস্যগণকে ধন্যবাদ জ্ঞাপনের মধ্য দিয়ে সভার সমাপ্তি ঘোষণা করা হয়।

(দিলীপ কুমার সাহা)

প্রিন্সিপাল লাইব্রেরিয়ান-কাম-উপপরিচালক
বিভাগীয় সরকারি গণগ্রন্থাগার
সিলেট

১১.০৯.১৪৩০

তারিখ:-----

২৬.১২.২০২৩

নং- ৪৩.২৬.৯১০০.০০০.০৫.০০১.১৮. ৩২৮(২)

১. ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তা ও সদস্য সচিব (অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা বিষয়ক কমিটি), গণগ্রন্থাগার অধিদপ্তর, রমনা, ঢাকা।
অফিস নথি।

(দিলীপ কুমার সাহা)

প্রিন্সিপাল লাইব্রেরিয়ান-কাম-উপপরিচালক
বিভাগীয় সরকারি গণগ্রন্থাগার
সিলেট।

ফোন- ০২৯৯৬৬৩৬১৭০

email- dgpl2005@gmail.com