গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার
আরকাইভস ও গ্রন্থাগার অধিদপ্তর
সংস্কৃতি বিষয়ক মন্ত্রণালয়

অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা বিষয়ে সেবাগ্রহীতা/অংশীজনদের অবহিতকরণ সভার কার্যবিবরণী।

সভাপতি	: জনাব ফরিদ আহমদ ভূঁইয়া মহাপরিচালক।
সভার তারিখ	: ২৪/০৯/২০২০ খ্রি.।
সভার সময়	: দুপুর ১২:৩০ টা।
স্থান	: জাতীয় গ্রন্থাগার ভবন মিলনায়তন (নিচতলা)।
উপস্থিতি	: পরিশিষ্ট ‘ক’।

অধিদপ্তরের পাঠক, গবেষক ও অংশীজনের অভাব-অভিযোগ সরাসরি শ্রবণের মাধ্যমে নিষ্পত্তি ও সিটিজেন চার্টার অনুযায়ী প্রদত্ত সেবার মান বৃদ্ধির লক্ষ্যে অভিযোগ প্রতিকার বিষয়ে অবহিতকরণ সভা ২৪ সেপ্টেম্বর ২০২০ তারিখ, ১২:৩০ ঘটিকায় জাতীয় গ্রন্থাগার মিলনায়তনে অনুষ্ঠিত হয়। সভায় আলোচক হিসেবে উপস্থিত ছিলেন অধিদপ্তরের পরিচালক (যুগ্মসচিব) জনাব মোঃ সুজায়েত উল্যা। উপস্থিত সকলকে স্বাগত জানিয়ে সভার কাজ শুরু করা হয়।

অংশীজনের মধ্য থেকে নিম্নলিখিত গবেষক ও পাঠক আলোচনায় অংশগ্রহণ করেন:
১) জনাব আজিজুল রাসেল, শিক্ষক, ইউনিভার্সিটি অব লিবারেল আর্টস, ঢাকা; ২) জনাব তরুন দাস, পাঠক; ৩) জনাব শাহরিয়ার, পাঠক; ৪) জনাব পপি খাতুন, শিক্ষক ও গবেষক; ৫) জনাব তৌহিদুল হাসান, গবেষক; ৬) জনাব আব্দুল মান্নান, পাঠক।

আলোচনায় অংশগ্রহণ করে জনাব আজিজুল রাসেল বলেন, অধিপ্তরের কর্মকর্তা-কর্মচারীগণ খুবই আন্তরিক। আমরা অতি সহজেই দ্রুততর সময়ে তথ্যসেবা পেয়ে থাকি। তবে জাতীয় আরকাইভসের গবেষণা কক্ষে তথ্য চাহিদা দেওয়ার পর কোনো কোনো সময় তথ্য পেতে বিলম্ব হয়। তিনি আরকাইভস ভবনের ওয়াশরুমের জানালা আড়াল করার ও ওয়াশরুমসমূহ নিয়মিত পরিচ্ছন্ন রাখার প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণ করার অনুরোধ করেন। জনাব তরুন দাস বলেন, জাতীয় গ্রন্থাগার এখন করোনা পূর্ববর্তী সময়ের ন্যায় অতিরিক্ত তিন ঘণ্টা খোলা রাখা হয় না। তিনি অতিরিক্ত তিন ঘণ্টা খোলা রাখার অনুরোধ করেন।

জনাব শাহরিয়ার আলোচনায় অংশ নিয়ে বলেন যে, পাঠকক্ষে এসি নষ্ট থাকায় তীব্র গরমে পাঠকদের লেখাপড়ায় সমস্যা হচ্ছে। তিনি পাঠকক্ষে এসির বিকল্প হিসেবে ফ্যান সরবরাহের সুপারিশ করেন। তিনি পাঠকক্ষে চাকরি সংক্রান্ত বই সরবরাহ অথবা পাঠকদের নিজেদের বই কেটে আনার অনুরোধ জানান। পাঠকক্ষে ঘড়ি সরবরাহ এবং বেসিনসমূহে সবসময় সাবান প্রদানের অনুরোধ করেন। এছাড়া আহার ও বিশ্রামাগারে বেসিন না থাকায় দুপুরের খাবারের পর প্লেট ধুতে অসুবিধা হয়।

জনাব পপি খাতুন অধিদপ্তরের তথ্যসেবাদান প্রক্রিয়াকে অনলাইনের মাধ্যমে সহজলভ্য করার অনুরোধ করেন। জনাব তৌহিদুল হাসান জাতীয় গ্রন্থাগারের পাঠকক্ষে গবেষকদের জন্য নির্ধারিত আসন সংরক্ষণের অনুরোধ জানান। এছাড়া তিনি আরকাইভসের গবেষণা কক্ষে আলোক স্বল্পতা রয়েছে বলে জানান। বিস্তারিত আলোচনা-পর্যালোচনান্তে নিম্নলিখিত সিদ্ধান্তসমূহ গৃহীত হয়।

সিদ্ধান্ত:

ক্রমিক নং	সিদ্ধান্ত	বাস্তবায়নে
০১	অধিদপ্তরের ওয়াশরুমসমূহের পরিচ্ছন্নতা নিশ্চিতকরণের জন্য নিয়মিত সকাল বেলা অফিস সুপারিনটেনডেন্ট জনাব মোহাম্মদ আলী ওয়াশরুমসমূহ পরিদর্শনপূর্বক মাইক্রোফিল্ম অফিসার জনাব মোঃ মিজানুর রহমানকে রিপোর্ট করবেন। এছাড়া কর্মকর্তাগণ মাঝেমধ্যে পাঠকদের ওয়াশরুম ব্যবহার করবেন।	০১. সকল কর্মকর্তা ০২.অফিস সুপারিনটেনডেন্ট
০২	কোভিড-১৯ মহামারির কারণে জাতীয় গ্রন্থাগারের পাঠকক্ষ বিকাল ৫ ঘটিকার পর অতিরিক্ত তিন ঘণ্টা খোলা রাখা সম্ভব নয়। তবে পরিস্থিতি স্বাভাবিক হলে বিষয়টি বিবেচনা করা হবে।	০১. সহকারী গ্রন্থাগার পরিচালক
০৩	পাঠকক্ষের এসি মেরামতের দ্রুত ব্যবস্থা গ্রহণ করতে হবে। আপাতত ফ্যান সরবরাহ করতে হবে। জাতীয় গ্রন্থাগারে যথেষ্ট বেসিন থাকায় নতুন করে বেসিন স্থাপনের প্রয়োজন নেই।	০১. উপপরিচালক (আ.), চ.দা. ০২. সহকারী গ্রন্থাগার পরিচালক
০৪	পাঠকগণ বাইরে থেকে নিজেদের বই আনতে পারবেন না। তবে প্রয়োজনীয় সংখ্যক রেফারেন্স বই সরবরাহের ব্যবস্থা করা হবে।	০১. সহকারী গ্রন্থাগার পরিচালক
০৫	পাঠকক্ষে ও গবেষণা কক্ষে ঘড়ি চালু করার ব্যবস্থা করতে হবে। দ্রুততর সময়ে তথ্যসেবা প্রদান করতে হবে। জাতীয় গ্রন্থাগারের পাঠকক্ষে গবেষকদের জন্য নির্ধারিত আসন সংরক্ষণ করতে হবে।	০১. গবেষণা কর্মকর্তা ০২. সহকারী গ্রন্থাগার পরিচালক
৬	নির্দিষ্ট বেসিনসমূহে সময়মত সাবান সরবরাহ করতে হবে। পরিচ্ছন্নতা ও স্বাস্থ্যবিধি নিশ্চিতকরণে পরিদর্শন জোরদার করতে হবে।	০১. সকল কর্মকর্তা ০২.অফিস সুপারিনটেনডেন্ট
০৭	পর্যায়ক্রমে অধিদপ্তরে তথ্যসেবাদান অনলাইনের মাধ্যমে সহজলভ্য করতে হবে।	০১. প্রোগ্রামার
০৮	আরকাইভসের গবেষণা কক্ষে আলোর স্বল্পতা দূরীকরণের জন্য ব্যবস্থা গ্রহণ করতে হবে।	০১. গবেষণা কর্মকর্তা

আর কোনো আলোচনা না থাকায় সভাপতি উপস্থিত সকলকে ধন্যবাদ জানিয়ে সভার সমাপ্তি ঘোষণা করেন।

: জনাব ফরিদ আহমদ ভূঁইয়া
মহাপরিচালক।

স্মারক নম্বর: ৪৩.২৫.০০০০.০১২.১৬.০০১.১৮.২৫

তারিখ: ২০ আশ্বিন ১৪২৭
০৫ অক্টোবর ২০২০

বিতরণ (জ্যেষ্ঠতার ক্রমানুসারে নয়) :

১) সকল কর্মকর্তা, আরকাইভস ও গ্রন্থাগার অধিদপ্তর, ঢাকা।

২) অফিস সুপারিনটেনডেন্ট, আরকাইভস ও গ্রন্থাগার অধিদপ্তর, ঢাকা।

মুহাম্মদ মুসলিম উদ্দিন
বিবলিওগ্রাফার

পরিশিষ্ট-'ক'

গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার
আরকাইভস ও গ্রন্থাগার অধিদপ্তর
সংস্কৃতি বিষয়ক মন্ত্রণালয়
আগারগাঁও, শেরেবাংলা নগর
ঢাকা-১২০৭।
www.nanl.gov.bd

সেবাগ্রহীতা/অংশীজনদের অভিযোগ প্রতিকার সংক্রান্ত অবহিতকরণ সভায় উপস্থিতি

সভাপতি : জনাব ফরিদ আহমদ ভূঁইয়া, মহাপরিচালক, আরকাইভস ও গ্রন্থাগার অধিদপ্তর

তারিখ : ২৪/০৯/২০২০ খ্রি.

সময় : দুপুর ১২.৩০ ঘটিকা

স্থান : জাতীয় গ্রন্থাগার মিলনায়তন।

ক্রমিক নম্বর	নাম ও মোবাইল নম্বর	স্বাক্ষর
১.	মোঃ জামাল উদ্দিন, চীফ [illegible] (চ.দা.) 01531267702	২৪/৯/২০২০
২.	মোঃ নুর হোসেন চৌধুরী ম: লা: অফিসার 01817526026	24/৯/2020
৩.	মোঃ মিজানুর রহমান [illegible] অফিসার	24/৯/20
৪.	মুহাম্মদ মুসলিম উদ্দিন বিবলিওগ্রাফার	24/09/2020
৫.	তহমিনা আক্তার উপপরিচালক (প্রশা:) চ.দা.	২৪.৯.২০২০
৬.	মোঃ ইকবাল [illegible] [illegible]	২৪/৯/২০২০
৭.	মোঃ জলিল আহমেদ সহকারী পরিচালক	২৪/৯/2020
৮.	মোঃ নুর-ই-আলম [illegible]	২৪/৯/২০
৯.	মোঃ আ: মান্নান	
১০.	আশরাফুল আলম	

১১.	Towfika Nasrin 01723642226	toufika
১২.	Nusratun akter 01760204758	[illegible]
১৩.	Shahrior Hasan - 01670-910888	[illegible]
১৪.	Tarun Das - 01739590573	[illegible]
১৫.	Monir Hossain - 01626-121230	[illegible]
১৬.	Abdul mannan - 01785951746	[illegible]
১৭.	TOWHID 01616531939	[illegible]
১৮.	Rahim - 01740 - 257706	[illegible]
১৯.	Kadir 01794720080	[illegible]
২০.	Popy Khatun - 01300442959	[illegible]
২১.		