গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার
সংস্কৃতি বিষয়ক মন্ত্রণালয়
আইসিটি সেল
www.moca.gov.bd
বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা।

স্মারক নম্বর: ৪৩.০০.০০০০.১২৬.১৯.০০২.২৩.১৪৬

তারিখ: ১৫ ভাদ্র ১৪৩০
৩০ আগস্ট ২০২৩

বিষয়: **অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা (জিআরএস) বিষয়ে স্টেকহোল্ডারগনের সমন্বয়ে ১ম অবহিতকরন সভা আয়োজন প্রসঙ্গে।**

সংস্কৃতি বিষয়ক মন্ত্রণালয়ের আয়োজনে অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা (GRS) **বিষয়ে স্টেক হোল্ডারগণের সমন্বয়ে ১ম অবহিতকরন সভা** ৩১ আগস্ট ২০২৩ তারিখ (বৃহস্পতিবার) বিকাল ৩.০০ ঘটিকায় মন্ত্রণালয়ের সভাকক্ষে অনুষ্ঠিত হবে। উক্ত সভায় সভাপতি করবেন জনাব হাসনা জাহান খানম, অতিরিক্ত সচিব ও অপীল নিষ্পিত্তি কর্মকর্তা, সংস্কৃতি বিষয়ক মন্ত্রণালয়। সভায় অংশগ্রহণের জন্য **ঢাকাস্থ ১০টি দপ্তর/সংস্থা থেকে ২জন প্রতিনিধি** (ফোকাল পয়েন্ট ও বিকল্প ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তা) এবং **ক্ষুদ্র নৃগোষ্ঠী সাংস্কৃতিক ইন্সটিটিউট ৭টি প্রতিষ্ঠান থেকে ১জন প্রতিনিধি** (ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তা) অংশগ্রহণ করবেন।

২। এমতাবস্থায়, উক্ত সভায় নিদিষ্ট সময়ে অংশগ্রহণের জন্য নির্দেশক্রমে অনুরোধ করা হলো।

৩০-৮-২০২৩
রতন চন্দ্র পাল
প্রোগ্রামার
ফোন: +৮৮-০২-৯৫৪০২৪৭
ফ্যাক্স: +৮৮-০২-৯৫৭৬৫৩৫
ইমেইল: ap@moca.gov.bd

বিতরণ :

১) মহাপরিচালক , মহাপরিচালক এর দপ্তর, বাংলা একাডেমি
২) মহাপরিচালক, বাংলাদেশ শিল্পকলা একাডেমি
৩) মহাপরিচালক, প্রত্নতত্ত্ব অধিদপ্তর
৪) মহাপরিচালক, বাংলাদেশ জাতীয় জাদুঘর,ঢাকা
৫) মহাপরিচালক , গণগ্রন্থাগার অধিদপ্তর
৬) নির্বাহী পরিচালক, কবি নজরুল ইনস্টিটিউট, ঢাকা
৭) মহাপরিচালক, আরকাইভস ও গ্রন্থাগার অধিদপ্তর
৮) রেজিস্ট্রার অব কপিরাইট, বাংলাদেশ কপিরাইট অফিস
৯) পরিচালক, জাতীয় গ্রন্থকেন্দ্র

১০) পরিচালক, পরিচালকের দপ্তর, বাংলাদেশ লোক ও কারুশিল্প ফাউন্ডেশন
১১) পরিচালক, ক্ষুদ্র নৃগোষ্ঠীর সাংস্কৃতিক ইনস্টিটিউট, রাঙামাটি।
১২) পরিচালক, ক্ষুদ্র নৃগোষ্ঠীর কালচারাল একাডেমি, বিরিশিরি, নেত্রকোনা
১৩) পরিচালক, মণিপুরী ললিতকলা একাডেমি, কমলগঞ্জ, মৌলভীবাজার
১৪) উপপরিচালক, রাজশাহী বিভাগীয় ক্ষুদ্র নৃগোষ্ঠীর কালচারাল একাডেমি, রাজশাহী
১৫) পরিচালক, কক্সবাজার সাংস্কৃতিক কেন্দ্র, কক্সবাজার
১৬) পরিচালক, ক্ষুদ্র নৃগোষ্ঠীর সাংস্কৃতিক ইনস্টিটিউট, খাগড়াছড়ি
১৭) পরিচালক, ক্ষুদ্র নৃগোষ্ঠির সাংস্কৃতিক ইনস্টিটিউট, বান্দরবান।

স্মারক নম্বর: ৪৩.০০.০০০০.১২৬.১৯.০০২.২৩.১৪৬/১

তারিখ: ১৫ ভাদ্র ১৪৩০
৩০ আগস্ট ২০২৩

সদয় অবগতি ও কার্যার্থে প্রেরণ করা হল:
১) সচিবের একান্ত সচিব (অতিরিক্ত দায়িত্ব), সচিবের দপ্তর, সংস্কৃতি বিষয়ক মন্ত্রণালয়

৩০-৮-২০২৩
রতন চন্দ্র পাল
প্রোগ্রামার

গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার
সংস্কৃতি বিষয়ক মন্ত্রণালয়
আইসিটি সেল
www.moca.gov.bd

বিষয়: অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা (জিআরএস) বিষয়ক স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে অবহিতকরণ প্রথম সভার কার্যবিবরণী।

সভাপতি	জনাব হাসনা জাহান খানম অতিরিক্ত সচিব
সভার তারিখ	৩১ আগস্ট ২০২৩ খ্রি:
সভার সময়	বিকাল ৩.০০ ঘটিকা
স্থান	সংস্কৃতি বিষয়ক মন্ত্রণালয়ের, সভাকক্ষ, বাংলাদেশ সচিবালয়

সভায় উপস্থিত কর্মকর্তাদের নামের তালিকা পতাকা-'ক' এ সন্নিবেশিত হলো।

সভাপতি উপস্থিত সকলকে স্বাগত জানিয়ে সভার কার্যক্রম শুরু করেন। সভাপতি অভিযোগ প্রতিকার ব্যস্থাপনা (জিআরএস) প্রবর্তনের মুল উদ্দেশ্য হচ্ছে সরকারি সেবার মান বৃদ্ধি, কম সময়ে, স্বল্প ব্যয়ে ও ভোগান্তি ছাড়া সেবা প্রদান এবং সরকারি কর্মকর্তা-কর্মচারীদের মধ্যে স্বপ্রণোদিত সেবা প্রদানে এগিয়ে আসার মনোবৃত্তির বিকাশ। তিনি অনলাইন/অফলাইনে প্রাপ্ত অভিযোগ দ্রুত নিষ্পত্তির জন্য অনুরোধ জানান। পরবর্তীতে সভাপতির অনুমতিক্রমে মন্ত্রণালয়ের প্রোগ্রামার অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা (জিআরএস), অনলাইন জিআরএস সিস্টেম ও জিআরএস কর্মপরিকল্পনা নিয়ে বিস্তারিত আলোচনা করেন। তিনি জানান জনগণের সঙ্গে দপ্তরসমূহের প্রতিশ্রুতি সেবা, সেবা প্রদান পদ্ধতি এবং সেবার মান সম্পর্কে নাগরিকের অসন্তুষ্টি বা সংক্ষুব্ধতা থেকে অভিযোগের উৎপত্তি হতে পারে। উক্ত ক্ষোভ যুক্তিসংগত বা বাস্তবানুগ হোক বা না হোক, প্রতিকার চাওয়া বা বক্তব্য প্রদানের একটি কার্যকর ক্ষেত্র বা প্লাটফরম হচ্ছে জিআরএস। অত:পর বিস্তারিত আলোচনা শেষে নিম্নবর্ণিত সিদ্ধান্ত গৃহীত হয়:

সিদ্ধান্ত:

ক) ওয়েবসাইটে অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা (জিআরএস) সেবাবক্স নিয়মিত হালনাগাদ করতে হবে;
খ) সেবা প্রক্রিয়ায় সেবা গ্রহণকারীদের অসন্তোষের বিষয়গুলো (Pain points) চিহ্নিত করে তা নিরসনের ব্যবস্থা করতে হবে;
গ) অভিযোগ বক্সে প্রাপ্ত অভিযোগসমূহ দ্রুত নিষ্পত্তি করতে হবে।

০২। পরিশেষে উপস্থিত সকলকে ধন্যবাদ জানিয়ে সভার সমাপ্তি ঘোষনা করা হয়।

স্বাক্ষরিত
৩১-০৮-২৩
হাসনা জাহান খানম
অতিরিক্ত সচিব ও আপীল কর্মকর্তা
সংস্কৃতি বিষয়ক মন্ত্রণালয়

স্মারক নম্বর: ৪৩.০০.০০০০.১২৬.১৯.০০২.২৩. ৫২

তারিখ: ১৯ ভাদ্র ১৪৩০ / ৩ সেপ্টেম্বর ২০২৩

বিতরণ (জ্যেষ্ঠতার ক্রমানুসারে নয়) :
১) মহাপরিচালক , মহাপরিচালক এর দপ্তর, বাংলা একাডেমি
২) মহাপরিচালক, বাংলাদেশ শিল্পকলা একাডেমি
৩) মহাপরিচালক, প্রত্নতত্ত্ব অধিদপ্তর
৪) মহাপরিচালক, বাংলাদেশ জাতীয় জাদুঘর,ঢাকা

৫) মহাপরিচালক , গণগ্রন্থাগার অধিদপ্তর
৬) নির্বাহী পরিচালক, কবি নজরুল ইনস্টিটিউট, ঢাকা
৭) মহাপরিচালক, আরকাইভস ও গ্রন্থাগার অধিদপ্তর
৮) রেজিস্ট্রার অব কপিরাইট, বাংলাদেশ কপিরাইট অফিস
৯) পরিচালক, জাতীয় গ্রন্থকেন্দ্র
১০) পরিচালক, পরিচালকের দপ্তর, বাংলাদেশ লোক ও কারুশিল্প ফাউন্ডেশন
১১) পরিচালক, ক্ষুদ্র নৃগোষ্ঠীর সাংস্কৃতিক ইনস্টিটিউট, রাঙামাটি।
১২) পরিচালক, ক্ষুদ্র নৃগোষ্ঠীর কালচারাল একাডেমি, বিরিশিরি, নেত্রকোনা
১৩) পরিচালক, মণিপুরী ললিতকলা একাডেমি, কমলগঞ্জ, মৌলভীবাজার
১৪) উপপরিচালক, রাজশাহী বিভাগীয় ক্ষুদ্র নৃগোষ্ঠীর কালচারাল একাডেমি, রাজশাহী
১৫) পরিচালক, কক্সবাজার সাংস্কৃতিক কেন্দ্র, কক্সবাজার
১৬) পরিচালক, ক্ষুদ্র নৃগোষ্ঠীর সাংস্কৃতিক ইনস্টিটিউট, খাগড়াছড়ি
১৭) পরিচালক, ক্ষুদ্র নৃগোষ্ঠির সাংস্কৃতিক ইনস্টিটিউট, বান্দরবান।

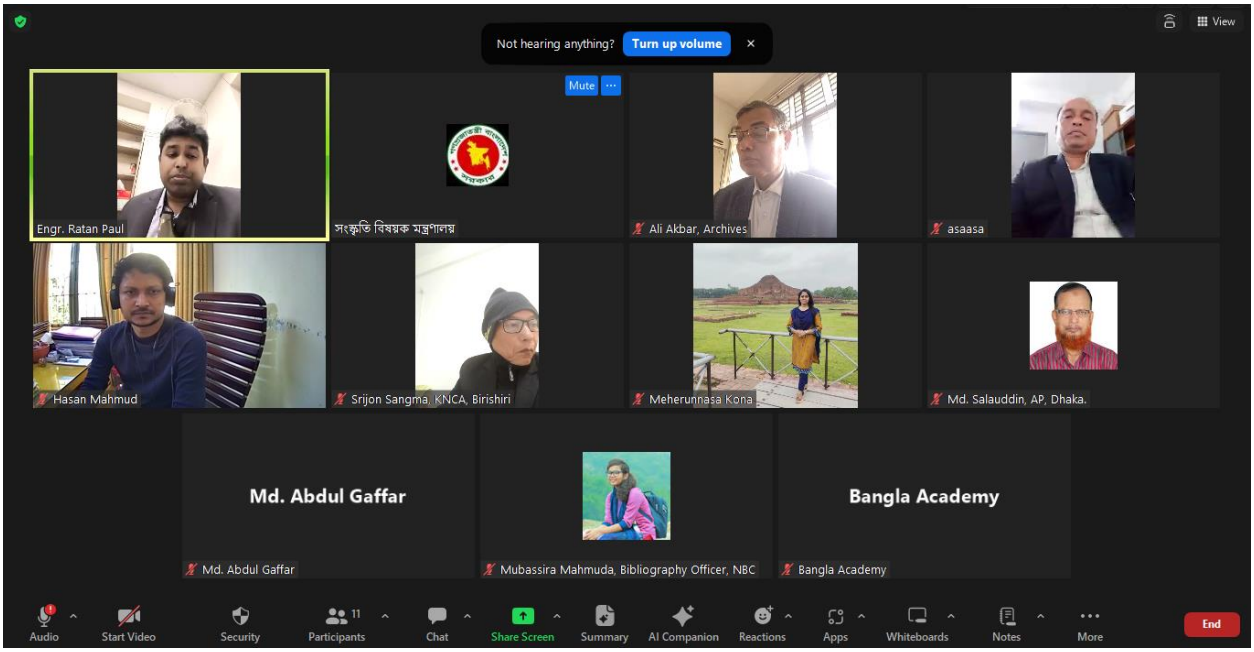
স্মারক নম্বর: ৪৩.০০.০০০০.১২৬.১৯.০০২.২৩.৫২

তারিখ: ১৯ ভাদ্র ১৪৩০
৩ সেপ্টেম্বর ২০২৩

সদয় অবগতি ও কার্যার্থে প্রেরণ করা হল:
১) সচিবের একান্ত সচিব (অতিরিক্ত দায়িত্ব), সচিবের দপ্তর, সংস্কৃতি বিষয়ক মন্ত্রণালয়

03.09.23

রতন চন্দ্র পাল
প্রোগ্রামার


View
Not hearing anything?
Turn up volume
Mute
Engr. Ratan Paul
সংস্কৃতি বিষয়ক মন্ত্রণালয়
Ali Akbar, Archives
asaasa
Hasan Mahmud
Srijon Sangma, KNCA, Birishiri
Meherunnasa Kona
Md. Salauddin, AP, Dhaka.
Md. Abdul Gaffar
Md. Abdul Gaffar
Mubassira Mahmuda, Bibliography Officer, NBC
Bangla Academy
Bangla Academy
Audio
Start Video
Security
Participants
Chat
Share Screen
Summary
AI Companion
Reactions
Apps
Whiteboards
Notes
More
End