

বিভাগীয় সরকারি গণগ্রন্থাগার, রাজশাহী এর উদ্ভাবনী পরিকল্পনা ২০২৩-২০২৪

ওয়ানস্টপ রিসেপশন সেন্টার

১) উদ্ভাবনের প্রেক্ষাপট:

বিভিন্ন দপ্তরের বিভিন্ন সেকশনে দায়িত্বরত স্টাফ সবাই একরকম আচরণের অধিকারী হয় না। কারো আচরণ রুঢ় হয় আবার কারো আচরণ খুবই বন্ধুসুলভ ও অমায়িক হয়ে থাকে। কেউ আবার দুর্নীতিপরায়ণ হয় আবার কেউ হয় সৎ। আমরা যারা সেবাগ্রহীতা থাকি তাঁরা সাধারণত সবসময়ই একজন সৎ, ভালো আচরণের ও বন্ধুসুলভ ব্যবহারের প্রত্যাশা করি যেটি প্রায় দপ্তরেই মোটামুটি অনুপস্থিত। আমরা সেবাগ্রহীতার সবসময় একরকম একজন ব্যক্তির কাছে সেবা পেলে খুবই সন্তুষ্টি অনুভব করি।

২) ওয়ানস্টপ রিসেপশন সেন্টারের মূল উদ্দেশ্য:

ওয়ানস্টপ রিসেপশন সেন্টারের মূল উদ্দেশ্য হচ্ছে সকল সেবাকে এক কেন্দ্র থেকে সর্বোত্তম ও সর্বজন গৃহীত আচরণের একজন ব্যক্তি দ্বারা সেবা প্রদান করা।

৩) যেভাবে ওয়ানস্টপ রিসেপশন সেন্টারের মাধ্যমে সেবা প্রদান করা হবে

বিভিন্ন দপ্তরে দেখা যায় সেই দপ্তরের সকল স্টাফ বা অফিসারদের মধ্যে একটা ভালো বন্ডিং বা আন্ডারস্ট্যান্ডিং থাকে। যেহেতু তাঁরা সকলই সহকর্মী তাই তাঁদের মধ্যে এরকম বন্ধন থাকাকাটা স্বাভাবিক। এই স্বাভাবিক বন্ডিংটার একটা ফায়দা আছে। সেটা হলো যে, তাঁরা তাঁদের অভ্যন্তরীণ কোন কাজ যখন করেন তখন ঠিকই অফিস প্রধানের নির্দেশে তা একসাথে করে ফেলেন। তো আমাদের মূল উদ্দেশ্য হচ্ছে যে, যে কোন সেবাগ্রহীতার সেবা গ্রহণ করার ক্ষেত্রে প্রতিটি সেকশনে আলাদা আলাদাভাবে না গিয়ে বা বিভিন্ন রকমের আচরণের স্টাফের সাথে সেবা নিয়ে বিভিন্ন রকমের ভোগান্তির শিকার না বানিয়ে তাঁদের সকল গৃহীতব্য সেবা আমরা এই ওয়ানস্টপ লাইব্রেরি সার্ভিস সেন্টারের মাধ্যমে এক জায়গা থেকে প্রদান করবো। এতে করে সেবাগ্রহীতার চোকস ও সৎ মাত্র একজন ব্যক্তির সাথে যোগাযোগ করে তাঁদের কর্তৃক গৃহীত সকল সেবা একজায়গা থেকে একরকমভাবেই পাবে। আর সকল সেকশন থেকে সেবা গ্রহণের মাধ্যম হিসেবে ওয়ানস্টপ লাইব্রেরি সার্ভিস সেন্টারের দায়িত্বে নিয়োজিত স্টাফের সাথে আমাদের সকল সেকশনের দায়িত্বরতদের যোগাযোগ হবে। অর্থাৎ সেবাগ্রহণে যে কয়জন ব্যক্তির সাথে সেবাগ্রহীতার যোগাযোগ হবার কথা ছিলো তা না হয়ে সেবাগ্রহীতা যে কোন সেবার জন্য শুধুমাত্র একজনের সাথেই প্রতিটি সেবার জন্য যোগাযোগ করবে।

একজন সেবাগ্রহীতা সবসময় প্রত্যাশা করে একজন ভালো সেবা প্রদানকারীকে যিনি তাঁকে সুন্দর সম্ভাষণে স্বাগতম জানিয়ে কোন প্রকার দুর্নীতি ও হয়রানি ছাড়া সেবা প্রদান করবেন। সেবা গ্রহণ করতে গিয়ে যদি দুর্ভাগ্যক্রমে এরকম কোন সেবা প্রদানকারী না পান বা দুর্নীতি ও হয়রানির শিকার হন তাহলে তিনি বিকল্প হিসেবে সেই অফিসের অন্য সেকশনের পরিচিত কারো মাধ্যমে সেই সেবাটি উদ্ধার করে নিতে চান। অথবা দ্বিতীয় বিকল্প হিসেবে ঐ অফিসের কোন স্টাফের পরিচিত কাউকে খোঁজেন যিনি সেবাগ্রহীতার সাথে কোনভাবে পরিচিত যাকে বলে সেবাটি উদ্ধার করার চেষ্টা করেন। যদি তাঁরপরও তাঁর কাজ না হয় তাহলে সর্বশেষ বিকল্প হিসেবে তিনি ঘুষ দিয়ে সেবাটি যে কোনভাবে নিতে চেষ্টা করেন। এখানে আমরা দেখছি যে, একজন ব্যক্তির সেবা গ্রহণ করার ক্ষেত্রে সেবা প্রদানকারীর অসততা, রুঢ় আচরণ ও দুর্নীতির মুখোমুখি হতে হয়। এসব কিছুর একটিই সমাধান তা হচ্ছে সকল প্রকার সেবা যদি সেরকম সৎ, বন্ধুসুলভ আচরণ ও ওয়েলকামিং একজন কারো দ্বারা প্রদান করা সম্ভব হতো।

সকল স্টাফকে তো আর সেরকম সর্বগুণে গুণান্বিত হবার সম্ভাবনা ক্ষীণ, তদুপরী সকলকে তো আর চাইলেই সেই রকম চোকস ও সৎ করা সম্ভবপর হবে না। তাই ওয়ানস্টপ সার্ভিস সেন্টার স্থাপনের মাধ্যমে এবং সেই সেন্টারের জন্য প্রাথমিকভাবে একজনকে প্রস্তুত করে এমনভাবে সেবা প্রদান করা যেতে পারে। এই ওয়ানস্টপ সার্ভিস সেন্টার অন্য যে কোন দপ্তরেও প্রয়োগ করা যাবে।



০১-০১-২০২৪

(সো: মাসুদ রানা)

সহকারী পরিচালক

বিভাগীয় সরকারি গণগ্রন্থাগার, রাজশাহী

ফোন ০২৫৮৮৫৭৬৩৪