



সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (Citizen's Charter)

১. ভিশন ও মিশন

১.১: ভিশন: জ্ঞানমনস্ক আলোকিত সমাজ।

১.২: মিশন: বকশীগঞ্জ উপজেলার সর্বস্তরের জনসাধারণকে বিজ্ঞান ও আধুনিক তথ্য- প্রযুক্তিভিত্তিক সুবিধাদি-সম্মিলিত সময়-সাশ্রয়ী পাঠকসেবা ও তথ্যসেবা প্রদানের মাধ্যমে জ্ঞান ও প্রজ্ঞায় বিকশিত ও সমৃদ্ধকরণ।

২. প্রতিশ্রুত সেবাসমূহ:

২.১ নাগরিক সেবা

নং	সেবার নাম	সেবা প্রদানের সময়সীমা	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং আবেদন প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য ও পরিশোধ পদ্ধতি	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা প্রদর্শন, রুম নম্বর রুম নম্বর জেলা/ উপজেলা কোড, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ই-মেইল
১	পাঠক সেবা	শনিবার থেকে বুধবার	নির্ধারিত পাঠকক্ষ	বিনামূল্যে বইপত্র পত্রিকা সাময়িক সরবরাহের মাধ্যমে	মাহমুদা আক্তার সহকারী লাইব্রেরিয়ান মোবাইল ফোন: ০১৭৭৫-০২৮৬৫৭ Email: dpl88boxiganj@gmail.com
২	রেফারেন্স সেবা	ঐ	ঐ	রেফারেন্স সামগ্রী	ঐ
৩	বই ধার সেবা একালীন সর্বোচ্চ দুটি ১৫ দিনের জন্য	ঐ (আগ্রহীগণ আবেদন ফরম পূরণপূর্বক দাখিল করলে তাৎক্ষণিক সদস্য করার মাধ্যমে বই লেনদেন করা হয়)	ক. আবেদন ফরম খ. এন.আইডি. সত্যায়িত অনুলিপি। গ. পাসপোর্ট সাইজের ২ কপি ছবি। নির্ধারিত কক্ষ।	গ্রন্থাগারে সদস্য হতে নিম্নবর্ণিত সোবামূল্য অত্র দপ্তরে জমা দিতে হবে। ১. নবায়ন ফি ৫০/- এবং ২. ফেরতযোগ্য জামানত ১০০০/৫০০/২০০ টাকা	ঐ
৪	পুস্তক প্রদর্শন	ঐ সর্বোচ্চ ১০ দিন	প্রযোজ্য নয়	বিনামূল্যে	ঐ
৫	গ্রন্থাগার সম্পর্কিত তথ্য প্রদান	শনিবার থেকে বুধবার	publiclibrary.bokshiganj.jamalpur.gov.t.bd	বিনামূল্যে	ঐ
৬	সম্প্রসারণমূলক সেবা	বিজ্ঞপ্তিতে উল্লেখিত সময়	সরকারি গণগ্রন্থাগার নিম্নোক্ত কাগজপত্র জমা দিতে হয়: ১. জাতীয় পরিচয় পত্র/ জন্ম নিবন্ধন সনদের অনুলিপি। ২. প্রতিষ্ঠান প্রধানের প্রত্যয়ন (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)। ৩. নির্ধারিত ফরম (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)।	বিনামূল্যে	ঐ

০৭	ইন্টারনেট ব্যবহার সেবা	শনিবার থেকে বুধবার	নির্ধারিত কক্ষ	বিনামূল্য	
----	------------------------	--------------------	----------------	-----------	--

২.২ দাপ্তরিক সেবা:

ক্র: নং	সেবার নাম	সেবা প্রদানের সময়সীমা	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং আবেদন প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য ও পরিশোধ পদ্ধতি	কর্মকর্তার প্রদর্শিত, রুম নম্বর রুম নম্বর জেলা/ উপজেলা কোড, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ই-মেইল	মন্ডব্য
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৪)	(৬)	(৭)
০১	বেসরকারি পাঠাগার তালিকা ভিত্তি করণ	আবেদনের তারিখ হতে সর্বোচ্চ ৩০ কর্ম দিবস।	১. নির্ধারিত আবেদন ফরম ২. পাঠাগারে গঠনতন্ত্র ৩. কার্যকরি ও সাধারণ পরিষদের তালিকা ৪. সদস্যদের তালিকা ৫. সংরক্ষিত বইয়ের তালিকা ৬.	বিনামূল্যে	মাহমুদা আক্তার সহকারী লাইব্রেরিয়ান মোবাইল ফোন: ০১৭৭৫-০২৮৬৫৭ Email: dpl88boxiganj@gmail.com	

২.৩ অভ্যন্তরীণ সেবা:

ক্র: নং	সেবার নাম	সেবা প্রদানের সময়সীমা	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং আবেদন প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য ও পরিশোধ পদ্ধতি	কর্মকর্তার প্রদর্শিত, রুম নম্বর রুম নম্বর জেলা/ উপজেলা কোড, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ই-মেইল	মন্ডব্য
(১)	(২)	(৩)		(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
০১	শ্রান্তি বিনোদন ছুটি	সর্বোচ্চ ১০ কর্ম দিবস।	মঞ্জুরি আদেশ জারি	১১শ থেকে ২০শ কর্মচারী আবেদন পত্র	বিনামূল্যে	মাহমুদা আক্তার সহকারী লাইব্রেরিয়ান মোবাইল ফোন: ০১৭৭৫-০২৮৬৫৭ Email: dpl88boxiganj@gmail.com	
০২	মাতৃস্বকালীন ছুটি	সর্বোচ্চ ১০ কর্ম দিবস।	মঞ্জুরি আদেশ জারি	১১শ থেকে ২০শ কর্মচারী আবেদন পত্র			
০৩	অর্জিত ছুটি	সর্বোচ্চ ১০ কর্ম দিবস।	মঞ্জুরি আদেশ জারি	১১শ থেকে ২০শ কর্মচারী আবেদন পত্র			

২.৪ নিয়ন্ত্রনাধীন অধিদপ্তর কতৃক প্রদত্ত সেবা:

সিটিজেন্স চার্টার লিংক যুক্ত

৩) আপনাদের কাছে আমাদের প্রত্যাশা :

ক্রমিক নং	প্রতিশ্রুতি/ কাজক্ষিত সেবা প্রাপ্তির লক্ষ্যে করণীয়
১.	পাঠকক্ষের নির্ধারিত সময়সীমা অনুযায়ী পাঠসেবাপ্রদান করা
২.	গ্রন্থাগারের পাঠসামগ্রী বা যেকোনো সম্পদ যথাযথভাবে ব্যবহার করা।
৩.	নির্ধারিত ফরমে স্বয়ংসম্পূর্ণ আবেদন জমা প্রদান
৪.	যথাযথ প্রক্রিয়ায় প্রয়োজনীয় ফিস পরিশোধ করা।
৫.	সাক্ষাতের জন্য নির্ধারিত সময়ের পূর্বেই উপস্থিত থাকা।

8. অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা (GRS)

সেবা প্রাপ্তিতে অসন্তুষ্ট হলে দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার সঙ্গে যোগাযোগ করুন। তার কাছ থেকে পাওয়া না গেলে নিম্নোক্ত পদ্ধতি যোগাযোগ অভিহিত করুন।

ক্রমিক নং	কখন যোগাযোগ করবেন	কার সঙ্গে যোগাযোগ করবেন	যোগাযোগের ঠিকানা	নিষ্পত্তির সময়সীমা
১	দায়িত্ব কর্মকর্তা সমাধান দিতে না পারলে	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা।	নাম ও পদবী: মো: আক্বাছ আলী সহকারী পরিচালক, বিভাগীয় সরকারি গণগ্রন্থাগার, ময়মনসিংহ। Email: gplmymensingh@gmail.com Contact no:01915-105584	তিন মাস
২	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে না পারলে	আপিল কর্মকর্তা	নাম ও পদবী: মোছা:মরিয়ম বেগম পরিচালক (উপসচিব), প্রশাসন ও হিসাব এবং লাইব্রেরি উন্নয়ন ও আই সি টি। Email: moriumbegumkona@gmail.com মোবাইল: 0১৬৭১১১৮৩৬৯	এক মাস
৩	আপিল কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে না পারলে	মহাপরিচালক গ্রন্থাগার অধিদপ্তর, ঢাকা।	নাম ও পদবী মো: আবু বকর সিদ্দিক, মহাপরিচালক গণগ্রন্থাগার অধিদপ্তর, ঢাকা। Email: dg.dpl.2012@gmail.com	


13/05/24
(মাহমুদা আক্তার)
সহকারী লাইব্রেরিয়ান
উপজেলা সরকারি গণগ্রন্থাগার
বকশীগঞ্জ, জামালপুর।