

গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার
সংস্কৃতি বিষয়ক মন্ত্রণালয়, গণগ্রন্থাগার অধিদপ্তর
জেলা সরকারি গণগ্রন্থাগার, কক্সবাজার
publiclibrary.coxsbazar.gov.bd

সিটিজেন চার্টার
(নাগরিক সনদ)

১. ভিশন ও মিশন

ভিশনঃ জ্ঞান মনস্ক আলোকিত সমাজ।

মিশনঃ জেলার সমগ্র জনগোষ্ঠীকে বিজ্ঞান ও তথ্য প্রযুক্তি ভিত্তিক সুবিধাদি সম্বলিত সময়-সাশ্রয়ী পাঠকসেবা ও তথ্যসেবা প্রদানের মাধ্যমে জ্ঞান ও প্রজ্ঞায় বিকশিত ও সমৃদ্ধকরণ।

২. প্রতিশ্রুত সেবাসমূহ

২.১ নাগরিক সেবা

১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮	৯
ক্রমিক নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	সেবা প্রদান সর্বোচ্চ সময়	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি (যদি থাকে)	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার (নাম, পদবী, ফোন ও ইমেইল)	উর্ধ্বতন কর্মকর্তার (নাম, পদবী, ফোন ও ইমেইল)	মন্তব্য
১.	পাঠকসেবা	পাঠকদের জন্য পাঠ্যসামগ্রী সরবরাহের মাধ্যমে	তাৎক্ষণিক	পাঠকক্ষে প্রবেশের সময় চাহিদাকৃত তথ্য দিয়ে তাৎক্ষণিক পাঠক রেজিস্ট্রারে নাম এন্ট্রি করতে হবে।	বিনামূল্যে	এ, কে, এম, ইকবাল ফারুক জুনিয়র লাইব্রেরিয়ান, ০১৮১৫২০০৮৩৭ টেলিফোনঃ ০২৫০০৬০০২৮ dgplcoxsbazar@gmail.com	মোঃ মাসুদ রানা লাইব্রেরিয়ান ০১৩৩২৮৪৫৭৪৮ ফোনঃ ০২৫০০৬০০২৮ dgplcoxsbazar@gmail.com	
২.	রেফারেন্স সেবা	রেফারেন্স পাঠ্যসামগ্রী	তাৎক্ষণিক	পাঠকক্ষে প্রবেশের সময় চাহিদাকৃত তথ্য দিয়ে তাৎক্ষণিক	বিনামূল্যে	”	”	

		সরবরাহের মাধ্যমে		পাঠক রেজিস্ট্রারে নাম এন্ট্রি করতে হবে।				
৩.	বই ধার সেবা (এককালীন সর্বচ্চ ২ টি বই)	নিবন্ধিত পাঠকদেরকে চাহিদাকৃত পাঠ্যসামগ্রী সরবরাহের মাধ্যমে	২ (দুই) কার্যদিবস	১. সদস্য হওয়ার জন্য পূরণকৃত আবেদন ফরম ২. জাতীয় পরিচয়পত্র/জন্ম সনদ এর অনুলিপি ৩. মা/বাবার জাতীয় পরিচয়পত্রের কপি	নিম্নোক্ত মূল্য সদস্য হওয়া স্বাপেক্ষে ফর্মের মূল্য ১০ টাকা, এবং ফেরতযোগ্য জামানত ২০০/৫০০/১০০০ টাকা	”	”	
৪.	ফটোকপি সেবা	ফটোকপি সচল থাকা স্বাপেক্ষে ফটোকপি সেবা প্রদান করে	তাৎক্ষণিক	ফটোকপি কর্নার	নির্ধারিত মূল্য প্রদান স্বাপেক্ষে	পরিচ্ছন্নতাকর্মী (আউটসোর্সিং) ০১৮৫৭০৭৫৮২৮ ইমেইলঃ dgplcoxbazar@gmail.com	”	ফটোকপি মেশিন সচল থাকা স্বাপেক্ষে
৫.	ইন্টারনেট সেবা	ইন্টারনেট সেবার প্রদানের মাধ্যমে	তাৎক্ষণিক	ইন্টারনেট কর্নার	২০০ টাকায় বাৎসরিক সদস্যপদ গ্রহণ স্বাপেক্ষে	”	”	ইন্টারনেট সচল থাকা স্বাপেক্ষে
৬.	গ্রন্থাগার সম্পর্কিত তথ্যাদি প্রদান	কাজ্জিত তথ্য প্রদানের মাধ্যমে	তাৎক্ষণিক	জেলা সরকারি গণগ্রন্থাগার, কক্সবাজার	বিনামূল্যে	জুনিয়র লাইব্রেরিয়ান, ০১৮১৫২০০৮৩৭ টেলিফোনঃ ০২৫০০৬০০২৮ dgplcoxbazar@gmail.com	”	
৭.	সম্প্রসারণমূলক সেবা (প্রতিযোগিতা ও অন্যান্য)	বিভিন্ন দিবস উপলক্ষে প্রতিযোগিতা আয়োজনের মাধ্যমে	প্রতিযোগিতার বিজ্ঞপ্তিতে প্রদত্ত নির্ধারিত সময়সীমা	বিজ্ঞপ্তিতে চাহিদাকৃত তথ্যসহ প্রতিযোগিতার আইটেমসহ	বিনামূল্যে	জুনিয়র লাইব্রেরিয়ান, ০১৮১৫২০০৮৩৭ টেলিফোনঃ ০২৫০০৬০০২৮ dgplcoxbazar@gmail.com	”	
৮.	বই পাঠ আগ্রহ সৃষ্টির জন্য পুস্তক প্রদর্শনী, পুস্তক আড্ডা, পুস্তক	সংশ্লিষ্ট পদর্শনী, আড্ডা ও আলোচনা আয়োজনের মাধ্যমে	সর্বচ্চ ১০ (দশ) দিন	জেলা সরকারি গণগ্রন্থাগার, কক্সবাজার	বিনামূল্যে	মোঃ মাসুদ রানা সহকারী পরিচালক মোবাঃ ০১৭১৪-৪৬০৮৩৫ ফোনঃ ০২৫৮৮৮৫৭৬৩৪ rajshahidpl@gmail.com	”	

	আলোচনা ইত্যাদি							
৯.	বেসরকারি পাঠাগার নিবন্ধন সংক্রান্ত	আবেদন প্রাপ্তিস্থাপেক্ষে নিবন্ধন সনদ প্রদানের মাধ্যমে	সর্বচ্চ ১৫ (দশ) দিন	বেসরকারি পাঠাগার নিবন্ধন ফর্ম, চেকলিস্ট ও পাঠাগার সংশ্লিষ্ট চাহিদাকৃত কাগজপত্রসহ আবেদন	বিনামূল্যে	জুনিয়র লাইব্রেরিয়ান, ০১৮১৫২০০৮৩৭ টেলিফোনঃ ০২৫০০৬০০২৮ dgplcoxsbbazar@gmail.com	”	
১০.	শিশু পাঠকক্ষ সেবা	শিশুদের উপযোগী পাঠ্যসামগ্রী সরবরাহের মাধ্যমে	তাৎক্ষণিক	পাঠকক্ষে প্রবেশের সময় চাহিদাকৃত তথ্য দিয়ে তাৎক্ষণিক পাঠক রেজিস্ট্রারে নাম এন্ট্রি করতে হবে।	বিনামূল্যে	”	”	
১১.	পুস্তক/পত্রিকা অনুসন্ধান সেবা	নিয়মিতভাবে দৈনিক পত্রিকা সরবরাহের মাধ্যমে	তাৎক্ষণিক	নির্দিষ্ট পুস্তকের চাহিদা	বিনামূল্যে	”	”	

২.২ দাপ্তরিক বা প্রাতিষ্ঠানিক সেবা

ক্র.	সেবার নাম	সেবা প্রদানের পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার (নাম, পদবী, ফোন ও ইমেইল)	উর্ধ্বতন কর্মকর্তার (নাম, পদবী, ফোন ও ইমেইল)
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮
০১.	জেলা, উপজেলা এবং প্রত্যন্ত অঞ্চলের বেসরকারি পাঠাগারসমূহের তালিকাভুক্তিকরণ	নীতিমালা অনুযায়ী জেলা সরকারি গণগ্রন্থাগার, কক্সবাজারে প্রাপ্ত	সর্বচ্চ ১৫ (দশ) দিন	বেসরকারি পাঠাগার নিবন্ধন ফর্ম, চেকলিস্ট ও পাঠাগার সংশ্লিষ্ট	বিনামূল্যে সরকারি নীতিমাল অনুসারে	জুনিয়র লাইব্রেরিয়ান, ০১৮১৫২০০৮৩৭ টেলিফোনঃ ০২৫০০৬০০২৮ dgplcoxsbbazar@gmail.com	মোঃ মাসুদ রানা লাইব্রেরিয়ান মোবাঃ ০১৩৩২৮৪৫৭৪৮ ফোনঃ ০২৫০০৬০০২৮ dgplcoxsbbazar@gmail.com

		আবেদনের প্রেক্ষিতে পরিদর্শনের মাধ্যমে		চাহিদাকৃত কাগজপত্রসহ			
--	--	--	--	-------------------------	--	--	--

২.৩ অভ্যন্তরীণ সেবা

ক্র.	সেবার নাম	সেবা প্রদানের পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার (নাম, পদবী, ফোন ও ইমেইল)	উর্ধ্বতন কর্মকর্তার (নাম, পদবী, ফোন ও ইমেইল)
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮
০১.	অভ্যন্তরীণ প্রশাসন সেবা (দপ্তরের কর্মকর্তা- কর্মচারীদের জন্য)	সরকারি নীতিমালা অনুযায়ী জেলা সরকারি গণগ্রন্থাগার, কম্প্রবাজারে প্রাপ্ত আবেদনের প্রেক্ষিতে পরিদর্শনের মাধ্যমে	সরকারি নির্ধারিত নীতিমালা, প্রাধিকার ও সময় অনুযায়ী	অভ্যন্তরীণ প্রশাসন শাখা	সরকারি বিধি অনুসরণ করে	জুনিয়র লাইব্রেরিয়ান, ০১৮১৫২০০৮৩৭ টেলিফোনঃ ০২৫০০৬০০২৮ dgplcoxsbbazar@gmail.com	মোঃ মাসুদ রানা লাইব্রেরিয়ান মোবাঃ ০১৩৩২৮৪৫৭৪৮ ফোনঃ ০২৫০০৬০০২৮ dgplcoxsbbazar@gmail.com
০২	ক্ষমতাবহির্ভূত অভ্যন্তরীণ প্রশাসন ও হিসাব, অর্জিত ছুটি এবং কর্মকর্তা- কর্মচারীগণের অবসর সংক্রান্ত সেবাসমূহ	বিভাগের সংশ্লিষ্ট শাখাসমূহ থেকে সেবা গ্রহণের মাধ্যমে	সরকারি নির্ধারিত সময়সীমা	বিভাগীয় অফিস	সরকারি বিধি অনুসরণ করে	ক্ষমতার বহির্ভূত হলে বিভাগের সংশ্লিষ্ট শাখাসমূহের দায়িত্বপ্রাপ্ত ব্যক্তিগণ	ক্ষমতার বহির্ভূত হওয়ায় বিভাগীয় উপপরিচালক কর্তৃক ক্ষমতাপ্রাপ্ত সংশ্লিষ্ট শাখাসমূহের দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তাগণ

৩. অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা পদ্ধতি (GRS)

সেবা প্রাপ্তিতে অসন্তুষ্ট হলে দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার সাথে যোগাযোগ করুন। তাঁর নিকট সমাধান পাওয়া না গেলে নিম্নোক্ত উপায়ে যোগাযোগ করে আপনার সমস্যা সম্পর্কে অবহিত করুন।

ক্রমিক নং	কখন যোগাযোগ করবেন	কার সাথে যোগাযোগ করবেন	যোগাযোগের ঠিকানা	নিষ্পত্তির সময়সীমা
১	সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তা সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	মোঃ মাসুদ রানা লাইব্রেরিয়ান মোবাঃ ০১৩৩২৮৪৫৭৪৮ ফোনঃ ০২৫০০৬০০২৮ dgplcoxsbbazar@gmail.com	মোঃ মাসুদ রানা লাইব্রেরিয়ান মোবাঃ ০১৩৩২৮৪৫৭৪৮ ফোনঃ ০২৫০০৬০০২৮ dgplcoxsbbazar@gmail.com	সর্বোচ্চ ১৫ (পনের) কার্যদিবস

২	অত্র অফিস প্রধান সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	দেবাশীষ ভদ্র প্রিন্সীপাল লাইব্রেরিয়ান-কাম-উপপরিচালক মোবাঃ ০১৩৩২৮৪৫৭৩৮ ফোনঃ ০২৩৩৩৩৮৮৭০০ dgplchittagong@gmail.com	দেবাশীষ ভদ্র প্রিন্সীপাল লাইব্রেরিয়ান-কাম-উপপরিচালক মোবাঃ ০১৩৩২৮৪৫৭৩৮ ফোনঃ ০২৩৩৩৩৮৮৭০০ dgplchittagong@gmail.com	সর্বচ্চ ১৫ (পনের) কার্যদিবস
---	--	--	--	-----------------------------

৪. আপনার কাছে আমাদের প্রত্যাশা

ক্রমিক নং	প্রতিশ্রুত/ কাঙ্ক্ষিত সেবা প্রাপ্তির লক্ষ্যে করণীয়
১	গণগ্রন্থাগার ব্যবহারের সকল প্রকার নিয়ম ও নির্দেশাবলীর প্রতি শ্রদ্ধাশীল হয়ে সেবা গ্রহণ করুন
২	সকল সেবার বিপরীতে সরকার নির্ধারিত শর্তপূরণ করে সেবা গ্রহণ করুন
৩	আপনার উত্তম ব্যবহার প্রদর্শনের মাধ্যমে সেবা প্রদানকারীকে উত্তম সেবা প্রদানে উদ্বুদ্ধ করুন
৪	গ্রন্থাগার চত্তরের পরিবেশ পরিষ্কার পরিচ্ছন্ন রাখতে ময়লা ফেলা থেকে বিরত থাকুন
৫	পাঠক্ষে অবস্থানকালীন সময়ে সর্বদা নিজে নিরবতা বজায় রাখুন ও অন্যকে নিরবতা বজায় রাখতে উৎসাহিত করুন
৬	গ্রন্থাগার চত্তরে/আঙিনায় ধুমপান করা সম্পূর্ণরূপে নিষিদ্ধ, তা যথাযথভাবে মেনে চলুন



০১-১০-২০২৫

মোঃ মাসুদ রানা

লাইব্রেরিয়ান

মোবাঃ ০১৩৩২৮৪৫৭৪৮

ফোনঃ ০২৫০০৬০০২৮

dgplcoxsabazar@gmail.com