

সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (Citizen's Charter)

১. ভিশন ও মিশন

ভিশন: জ্ঞানমনস্ক আলোকিত সমাজ।

মিশন: দিনাজপুর জেলার সমগ্র জনগোষ্ঠীকে বিজ্ঞান ও আধুনিক তথ্য-প্রযুক্তিভিত্তিক সুবিধাদি-সম্বলিত সময়-শাস্ত্রী পাঠকসেবা ও তথ্যসেবা প্রদানের মাধ্যমে জ্ঞান ও প্রজ্ঞায় বিকশিত ও সমৃদ্ধকরণ।

২. প্রতিশ্রুতি সেবাসমূহ:

(২.১) নাগরিক সেবা:

ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
১	২	৩	৪	৫	৬	৭
১	পাঠকসেবা	বই	সাধারণ পাঠকক্ষ	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক	মো: সোহেল রানা টেকনিক্যাল এ্যাসিস্টেন্ট (ক্যাটালগার) ০১৭১৬৩১৮৪৪১ sr490250@gmail.com
			শিশু পাঠকক্ষ	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক	মোঃ আলমগীর হোসেন মালী ০১৯২৯৮৫৮৪৩৬ dgpldinajpur2015@gmail.com
২	(ক) পত্র-পত্রিকা (খ) রেফারেন্স সেবা (গ) দৈনিক এবং সাপ্তাহিক বাধাইকৃত পত্রিকা	পত্র-পত্রিকা এবং সাময়িকী গ্রন্থাগারে সরবরাহের মাধ্যমে, রেফারেন্স সামগ্রী এবং বাধাইকৃত পত্রিকা সরবরাহের মাধ্যমে	পত্র-পত্রিকা পাঠকক্ষ	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক	মো: এরশাদুল হক অফিস সহায়ক ০১৫১৬৭৪২৬৭৩ dgpldinajpur2015@gmail.com
৩	বই ধার সেবা (এককালীন সর্বোচ্চ ২ টি বই)	গ্রন্থাগারের সদস্যদের বই ধার ও জমা নেয়ার মাধ্যমে। আগ্রহী পাঠকগণকে সদস্য ফরম প্রদান করা হয়। তারা তা পূরণ করে দাখিল করলে পরবর্তী তিন কার্যদিবসের মধ্যে সদস্য করা হয়।	১. সদস্য হওয়ার আবেদন ফরম ২. সংশ্লিষ্ট পাঠকক্ষ	১. সাধারণ-সদস্য-জামানত-১০০০/- (ফেরত যোগ্য) ২. ছাত্র/ছাত্রী-সদস্য জামানত-৫০০/- (ফেরত যোগ্য) ৩. শিশু-সদস্য জামানত-২০০/- (ফেরত যোগ্য) ৪. নবায়ন ফি-৫০/- (বাৎসরিক)	ইস্যুর তারিখ থেকে ১৫ (পনের) দিনের জন্য	মো: সোহেল রানা টেকনিক্যাল এ্যাসিস্টেন্ট (ক্যাটালগার) ০১৭১৬৩১৮৪৪১ sr490250@gmail.com
৪	ইন্টারনেট সেবা	10 mbps wifi সেবা প্রদান	সরাসরি User Id:Public Library Pass word: open	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক	মোঃ আলমগীর হোসেন মালী ০১৯২৯৮৫৮৪৩৬ dgpldinajpur2015@gmail.com
৫	গ্রন্থাগার সম্পর্কিত তথ্যাদি প্রদান	পাবলিক লাইব্রেরির ওয়েব পোর্টাল ব্রাউজিং-এর মাধ্যমে	publiclibrary.dinajpur.gov.bd	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক	মো: সোহেল রানা টেকনিক্যাল এ্যাসিস্টেন্ট (ক্যাটালগার) ০১৭১৬৩১৮৪৪১ sr490250@gmail.com
৬	সম্প্রসারণমূলক সেবা	রচনা, কবিতা আবৃত্তি, বই পাঠ, হাতের সুন্দর লেখা, চিত্রাঙ্কন প্রতিযোগিতার মাধ্যমে	জেলা সরকারি গণগ্রন্থাগার, দিনাজপুর	বিজ্ঞপ্তি অনুসারে	বিজ্ঞপ্তি প্রচারের পর থেকে ০১ (এক) মাস	মো: সোহেল রানা টেকনিক্যাল এ্যাসিস্টেন্ট (ক্যাটালগার) ০১৭১৬৩১৮৪৪১ sr490250@gmail.com
৭	বই পাঠ আগ্রহ সৃষ্টির জন্য পুস্তক প্রদর্শনী	বিদ্যমান ও নতুন বই সম্পর্কে নতুন নতুন তথ্য (New Arrival) বোর্ডের মাধ্যমে অবহিত করণ	জেলা সরকারি গণগ্রন্থাগার, দিনাজপুর	বিজ্ঞপ্তি অনুসারে	সর্বোচ্চ ১০ (দশ) দিন	মো: এরশাদুল হক অফিস সহায়ক ০১৫১৬৭৪২৬৭৩ dgpldinajpur2015@gmail.com

(২.২) দাপ্তরিক সেবা:

ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
১	২	৩	৪	৫	৬	৭
১	(ক) ইনফরমেশন কিস্ক (খ) কোনো কম্পিউটার (গ) টয়ব্রিকস	পাঠকক্ষের মধ্যে কিস্ক, কোনো কম্পিউটার এবং টয়ব্রিকস-এর মাধ্যমে	শিশু পাঠকক্ষ, জেলা সরকারি গণগ্রন্থাগার, দিনাজপুর	বিনামূল্যে	শিশু পাঠকক্ষ চলাকালীন সময়	মোঃ আলমগীর হোসেন মালী ০১৯২৯৮৫৮৪৩৬ dgpldinajpur2015@gmail.com

(২.৩) অভ্যন্তরীণ সেবা:

ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
১	২	৩	৪	৫	৬	৭
১	অর্জিত ছুটি	মঞ্জুরি আদেশ জারি	(ক) কর্মকর্তা/কর্মচারীগণের আবেদন অনুযায়ী (খ) নির্ধারিত ফরমে (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে) প্রাপ্তিস্থান: জেলা সরকারি গণগ্রন্থাগার, দিনাজপুর	বিনামূল্যে	আবেদন প্রাপ্তির পর সর্বোচ্চ ১০ (দশ) কর্মদিবস	কে. এম. মেহেদী হাসান সিনিয়র লাইব্রেরিয়ান ০২৫৮৮৮১৮৮২২, ০১৩৩২৮৪৫৭৮০ dgpldinajpur2015@gmail.com
২	শান্তি বিনোদন ছুটি	মঞ্জুরি আদেশ জারি	(ক) কর্মকর্তা/কর্মচারীগণের আবেদন অনুযায়ী (খ) নির্ধারিত ফরমে (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে) প্রাপ্তিস্থান: জেলা সরকারি গণগ্রন্থাগার, দিনাজপুর	বিনামূল্যে	আবেদন প্রাপ্তির পর সর্বোচ্চ ১০ (দশ) কর্মদিবস	কে. এম. মেহেদী হাসান সিনিয়র লাইব্রেরিয়ান ০২৫৮৮৮১৮৮২২, ০১৩৩২৮৪৫৭৮০ dgpldinajpur2015@gmail.com

৩) আওতাধীন অধিদপ্তর/সংস্থা/অন্যান্য প্রতিষ্ঠান কর্তৃক প্রদত্ত সেবা:

আওতাধীন অধিদপ্তর/সংস্থা/অন্যান্য প্রতিষ্ঠানসমূহের সিটিজেনস চার্টার লিঙ্ক আকারে যুক্ত করতে হবে।

৪) আপনার কাছে আমাদের প্রত্যাশা:

ক্রমিক	পাঠকক্ষের সময়সীমা অনুযায়ী পাঠকসেবা ও তথ্যসেবা গ্রহণ
১	নির্ধারিত ফরমে যথাযথভাবে পূরণকৃত আবেদন জমা প্রদান
২	সঠিক মাধ্যমে প্রয়োজনীয় ফিস পরিশোধকরণ
৩	সাক্ষাতের জন্য নির্ধারিত সময়ের পূর্বেই উপস্থিত থাকা
৪	পাঠকক্ষে বা গ্রন্থাগার চত্বরে শোরগোল না করে শান্তিপূর্ণ পরিবেশ বজায় রাখা
৫	গ্রন্থাগার চত্বর পরিষ্কার পরিচ্ছন্ন রাখতে কর্তৃপক্ষকে সহায়তা করা
৬	গ্রন্থাগারের ভিতরে ধূমপান বা নেশা জাতীয় দ্রব্য গ্রহণ থেকে বিরত থাকা
৭	পাঠকক্ষের সময়সীমা অনুযায়ী পাঠকসেবা ও তথ্যসেবা গ্রহণ

৫) অভিযোগ ব্যবস্থাপনা পদ্ধতি (GRS):

সেবা প্রাপ্তির অসন্তুষ্টি হলে দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার সঙ্গে যোগাযোগ করুন। তাঁর নিকট থেকে সমাধান পাওয়া না গেলে নিম্নোক্ত পদ্ধতিতে যোগাযোগ করে আপনার সমস্যা অবহিত করুন।

ক্রমিক	কখন যোগাযোগ করবেন	কার সঙ্গে যোগাযোগ করবেন	যোগাযোগের ঠিকানা	নিষ্পত্তির সময়সীমা
১	২	৩	৪	৫
১	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা	কে. এম. মেহেদী হাসান সিনিয়র লাইব্রেরিয়ান ০২৫৮৮৮১৮৮২২, ০১৩৩২৮৪৫৭৮০ dgpldinajpur2015@gmail.com	৩০ (ত্রিশ) কার্যদিবস
২	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে না পারলে	আপিল কর্মকর্তা	জনাব মোছা: মরিয়ম বেগম পদবী: পরিচালক (উপসচিব), প্রশাসন ও হিসাব কার্যালয়: গণগ্রন্থাগার অধিদপ্তর, রমনা, ঢাকা ফোন: ০২২২২২২৯৪৮২ (অফিস) মোবাইল: ০১৬৭১১১৮৩৬৯ ইমেইল: moriumbegumkona@gmail.com ওয়েবসাইট: www.publiclibrary.gov.bd	২০ (বিশ) কার্যদিবস
৩	আপিল কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	মন্ত্রিপরিষদ বিভাগের অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেল	অভিযোগ গ্রহণ কেন্দ্র ৫নং গেইট, বাংলাদেশ সবিচালয়, ঢাকা ওয়েবসাইট: www.grs.gov.bd	৬০ (ষাট) কার্যদিবস

স্বাক্ষরিত

০১.০৬.২০২৬

কে. এম. মেহেদী হাসান

সিনিয়র লাইব্রেরিয়ান

০২৫৮৮৮১৮৮২২, ০১৩৩২৮৪৫৭৮০

sl.dinajpur@publiclibrary.gov.bd