

গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার  
সংস্কৃতি বিষয়ক মন্ত্রণালয়  
গণগ্রন্থাগার অধিদপ্তর  
জেলা সরকারি গণগ্রন্থাগার, গাইবান্ধা  
publiclibrary.gaibandha.gov.bd

সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (Citizen's Charter)

১. ভিশন ও মিশন

ভিশন : জ্ঞানমনস্ক আলোকিত সমাজ।

মিশন : গাইবান্ধা জেলার সমগ্র জনগোষ্ঠীকে বিজ্ঞান ও আধুনিক তথ্য-প্রযুক্তিভিত্তিক সুবিধাদি-সংবলিত সময়-সাশ্রয়ী পাঠকসেবা ও তথ্যসেবা প্রদানের মাধ্যমে জ্ঞান ও প্রজ্ঞায় বিকশিত ও সমৃদ্ধকরণ।

২. প্রতিশ্রুত সেবাসমূহ:

(২.১) নাগরিক সেবা:

| ক্রম | সেবার নাম      | সেবা প্রদান পদ্ধতি                                                                                                         | প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান                                                                                      | সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি                                                                                                                                                                                              | সেবা প্রদানের সময়সীমা                 | দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)                                    | উর্ধ্বতন কর্মকর্তার (নাম, পদবি, ফোন নম্বর, ই-মেইল ও কক্ষ নং)                                                                  |
|------|----------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ১    | ২              | ৩                                                                                                                          | ৪                                                                                                                           | ৫                                                                                                                                                                                                                        | ৬                                      | ৭                                                                                            | ৮                                                                                                                             |
| ১    | পাঠকসেবা       | বই, সাময়িকী ও অন্যান্য পাঠসামগ্রী সংগ্রহ, সংরক্ষণ এবং পাঠকদের ব্যবহারের সুযোগ প্রদানের মাধ্যমে                            | নির্ধারিত পাঠকক্ষ                                                                                                           | বিনামূল্যে                                                                                                                                                                                                               | তাৎক্ষণিক                              | মোছা. উম্মে কুলসুম জাহান<br>লাইব্রেরি অ্যাসিস্ট্যান্ট<br>০১৭৯২-৮৭৩৫০৮<br>uqjete.bd@gmail.com | মো. সাইফুল ইসলাম<br>লাইব্রেরিয়ান<br>০১৭২৪-২১৬৯৬০<br>saifulislamdu89@gmail.com                                                |
| ২    | রেফারেন্স সেবা | রেফারেন্স সামগ্রী সংগ্রহ, সংরক্ষণ এবং পাঠকদের ব্যবহারের সুযোগ প্রদানের মাধ্যমে                                             | নির্ধারিত পাঠকক্ষ                                                                                                           | বিনামূল্যে                                                                                                                                                                                                               | তাৎক্ষণিক                              | মো. নুরুল ইসলাম<br>বুকস্টার<br>০১৯৫৯-২১১৫০৮<br>ni09414@gmail.com                             | মো. সাইফুল ইসলাম<br>লাইব্রেরিয়ান<br>০১৭২৪-২১৬৯৬০<br><a href="mailto:saifulislamdu89@gmail.com">saifulislamdu89@gmail.com</a> |
| ৩    | বইধার সেবা     | গ্রন্থাগার সদস্যদের বই ধার দেয়ার মাধ্যমে। সদস্য কার্ড প্রদর্শন সাপেক্ষে একজন সদস্য একসঙ্গে সর্বোচ্চ ২টি বই ধার নিতে পারবে | ক) পূরণকৃত নির্ধারিত আবেদন ফরম<br>খ) জন্মসনদের ফটোকপি<br>গ) জাতীয় পরিচয়পত্রের ফটোকপি<br>ঘ) পাসপোর্ট সাইজের ২ কপি রঙিন ছবি | ক) সদস্য ফরম ফি-১০ টাকা<br>খ) জামানত ফি- ২০০ টাকা (শিশু সদস্য), ৫০০ টাকা (ছাত্র-ছাত্রী সদস্য) এবং ১০০০ টাকা (সাধারণ সদস্য) [সদস্য হওয়ার ১ বছর পর থেকে সদস্যপদ বাতিল সাপেক্ষে ফেরতযোগ্য]<br>গ) বার্ষিক নবায়ন ফি-৫০ টাকা | ইস্যুর তারিখ থেকে ১৫ (পনের) দিনের জন্য | মোছা. উম্মে কুলসুম জাহান<br>লাইব্রেরি অ্যাসিস্ট্যান্ট<br>০১৭৯২-৮৭৩৫০৮<br>uqjete.bd@gmail.com | মো. সাইফুল ইসলাম<br>লাইব্রেরিয়ান<br>০১৭২৪-২১৬৯৬০<br><a href="mailto:saifulislamdu89@gmail.com">saifulislamdu89@gmail.com</a> |

|    |                               |                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                          |            |                                                       |                                                                                              |                                                                                                                               |
|----|-------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|-------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ৪  | দৈনিক পত্রিকা সেবা            | দৈনিক পত্রিকা সংগ্রহ, সংরক্ষণ এবং পাঠকদের ব্যবহারের সুযোগ প্রদানের মাধ্যমে                                                                                                                | নির্ধারিত পাঠকক্ষ                                                                                                        | বিনামূল্যে | তাৎক্ষণিক                                             | মো. নুরুল ইসলাম<br>বুকস্টার<br>০১৯৫৯-২১১৫০৮<br>ni09414@gmail.com                             | মো. সাইফুল ইসলাম<br>লাইব্রেরিয়ান<br>০১৭২৪-২১৬৯৬০<br><a href="mailto:saifulislamdu89@gmail.com">saifulislamdu89@gmail.com</a> |
| ৫  | পুরাতন পত্রিকা সেবা           | পুরাতন পত্রিকা সংরক্ষণ এবং পাঠকদের ব্যবহারের সুযোগ প্রদানের মাধ্যমে                                                                                                                       | ক) রেজিস্টারে প্রয়োজনীয় তথ্য পূরণ সাপেক্ষে<br>খ) পাঠকক্ষে নির্ধারিত কাউন্টার                                           | বিনামূল্যে | শনিবার-<br>বুধবার<br>সকাল ৯.০০<br>টা-বিকাল<br>৪.০০ টা | মোছা. উম্মে কুলসুম জাহান<br>লাইব্রেরি অ্যাসিস্ট্যান্ট<br>০১৭৯২-৮৭৩৫০৮<br>uqjete.bd@gmail.com | মো. সাইফুল ইসলাম<br>লাইব্রেরিয়ান<br>০১৭২৪-২১৬৯৬০<br><a href="mailto:saifulislamdu89@gmail.com">saifulislamdu89@gmail.com</a> |
| ৬  | ইন্টারনেট সেবা                | নির্ধারিত কম্পিউটার ও ওয়াই-ফাই সংযোগের মাধ্যমে                                                                                                                                           | সংশ্লিষ্ট ইন্টারনেট সেবাকক্ষ ও সমগ্র পাঠকক্ষ                                                                             | বিনামূল্যে | তাৎক্ষণিক                                             | মো. নুরুল ইসলাম<br>বুকস্টার<br>০১৯৫৯-২১১৫০৮<br>ni09414@gmail.com                             | মো. সাইফুল ইসলাম<br>লাইব্রেরিয়ান<br>০১৭২৪-২১৬৯৬০<br><a href="mailto:saifulislamdu89@gmail.com">saifulislamdu89@gmail.com</a> |
| ৭  | গ্রন্থাগার সম্পর্কিত তথ্যসেবা | গ্রন্থাগারের ওয়েবসাইট ব্রাউজিং এবং তথ্যপ্রদানকারীর মাধ্যমে                                                                                                                               | <a href="http://www.publiclibrary.gaibandha.gov.bd">www.publiclibrary.gaibandha.gov.bd</a>                               | বিনামূল্যে | তাৎক্ষণিক                                             | মোছা. উম্মে কুলসুম জাহান<br>লাইব্রেরি অ্যাসিস্ট্যান্ট<br>০১৭৯২-৮৭৩৫০৮<br>uqjete.bd@gmail.com | মো. সাইফুল ইসলাম<br>লাইব্রেরিয়ান<br>০১৭২৪-২১৬৯৬০<br><a href="mailto:saifulislamdu89@gmail.com">saifulislamdu89@gmail.com</a> |
| ৮  | সম্প্রসারণমূলক সেবা           | রচনা, চিত্রাঙ্কন, আবৃত্তি, বইপাঠ, গল্প-বলা ও হাতের সুন্দর লেখা প্রতিযোগিতা আয়োজনের মাধ্যমে। এসব প্রতিযোগিতার বিজ্ঞপ্তি গ্রন্থাগারের নোটিশবোর্ড, ওয়েবপোর্টাল ও ফেসবুক পেজ-এ পাওয়া যাবে। | ক) স্টুডেন্ট আইডি কার্ড/শিক্ষা প্রতিষ্ঠান প্রধানের প্রত্যয়নপত্র<br>খ) জন্মসনদের ফটোকপি<br>গ) জাতীয় পরিচয়পত্রের ফটোকপি | বিনামূল্যে | বিজ্ঞপ্তিতে<br>উল্লিখিত<br>নির্ধারিত<br>সময়          | মোছা. উম্মে কুলসুম জাহান<br>লাইব্রেরি অ্যাসিস্ট্যান্ট<br>০১৭৯২-৮৭৩৫০৮<br>uqjete.bd@gmail.com | মো. সাইফুল ইসলাম<br>লাইব্রেরিয়ান<br>০১৭২৪-২১৬৯৬০<br><a href="mailto:saifulislamdu89@gmail.com">saifulislamdu89@gmail.com</a> |
| ৯  | পুস্তক প্রদর্শনী              | বিদ্যমান ও নতুন বই সম্পর্কে নতুন নতুন তথ্য অবহিতকরণের মাধ্যমে                                                                                                                             | গণগ্রন্থাগার মিলনায়তন                                                                                                   | বিনামূল্যে | সর্বোচ্চ ১০<br>(দশ) দিন                               | মোছা. উম্মে কুলসুম জাহান<br>লাইব্রেরি অ্যাসিস্ট্যান্ট<br>০১৭৯২-৮৭৩৫০৮<br>uqjete.bd@gmail.com | মো. সাইফুল ইসলাম<br>লাইব্রেরিয়ান<br>০১৭২৪-২১৬৯৬০<br><a href="mailto:saifulislamdu89@gmail.com">saifulislamdu89@gmail.com</a> |
| ১০ | টয়ব্রিকস সেবা                | শিশুদের টয়ব্রিকস খেলার সুযোগ প্রদানের মাধ্যমে                                                                                                                                            | শিশু পাঠকক্ষ                                                                                                             | বিনামূল্যে | শনিবার-<br>বুধবার<br>সকাল ৯.০০<br>টা-বিকাল<br>৪.০০ টা | মোছা. উম্মে কুলসুম জাহান<br>লাইব্রেরি অ্যাসিস্ট্যান্ট<br>০১৭৯২-৮৭৩৫০৮<br>uqjete.bd@gmail.com | মো. সাইফুল ইসলাম<br>লাইব্রেরিয়ান<br>০১৭২৪-২১৬৯৬০<br><a href="mailto:saifulislamdu89@gmail.com">saifulislamdu89@gmail.com</a> |

(২.২) দাপ্তরিক সেবা:

| ক্রম | সেবার নাম                                                       | সেবা প্রদান পদ্ধতি                                                                                     | প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান                                                                    | সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি | সেবা প্রদানের সময়সীমা                          | দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)                                    | উর্ধ্বতন কর্মকর্তার (নাম, পদবি, ফোন নম্বর, ই-মেইল ও কক্ষ নং)                                                                  |
|------|-----------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|-------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ১    | ২                                                               | ৩                                                                                                      | ৪                                                                                                         | ৫                           | ৬                                               | ৭                                                                                            | ৮                                                                                                                             |
| ১    | গাইবান্ধা জেলার বেসরকারি পাঠাগারসমূহ তালিকাভুক্তিকরণ সনদ প্রদান | নীতিমালা অনুযায়ী সংশ্লিষ্ট পাঠাগারের আবেদনের পরিপ্রেক্ষিতে পরিদর্শনের মাধ্যমে উপযোগিতা যাচাই সাপেক্ষে | ক) নির্ধারিত আবেদন ফরম ও চেকলিস্ট অনুযায়ী প্রয়োজনীয় কাগজপত্র<br>খ) গ্রন্থাগার ও গ্রন্থাগারের ওয়েবসাইট | বিনামূল্যে                  | আবেদনের তারিখ থেকে সর্বোচ্চ ৩০ (ত্রিশ) কর্মদিবস | মোছা. উম্মে কুলসুম জাহান<br>লাইব্রেরি অ্যাসিস্ট্যান্ট<br>০১৭৯২-৮৭৩৫০৮<br>uqjete.bd@gmail.com | মো. সাইফুল ইসলাম<br>লাইব্রেরিয়ান<br>০১৭২৪-২১৬৯৬০<br><a href="mailto:saifulislamdu89@gmail.com">saifulislamdu89@gmail.com</a> |

(২.৩) অভ্যন্তরীণ সেবা:

| ক্রম | সেবার নাম               | সেবা প্রদান পদ্ধতি | প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান                                              | সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি | সেবা প্রদানের সময়সীমা                       | দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)                                    | উর্ধ্বতন কর্মকর্তার (নাম, পদবি, ফোন নম্বর, ই-মেইল ও কক্ষ নং)                                                                  |
|------|-------------------------|--------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|----------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ১    | ২                       | ৩                  | ৪                                                                                   | ৫                           | ৬                                            | ৭                                                                                            | ৮                                                                                                                             |
| ১    | নৈমিত্তিক ও অর্জিত ছুটি | মঞ্জুরি আদেশ জারি  | (ক) কর্মকর্তা/কর্মচারীগণের আবেদন অনুযায়ী<br>(খ) নির্ধারিত ফরমে (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে) | বিনামূল্যে                  | আবেদন প্রাপ্তির পর সর্বোচ্চ ১০ (দশ) কর্মদিবস | মোছা. উম্মে কুলসুম জাহান<br>লাইব্রেরি অ্যাসিস্ট্যান্ট<br>০১৭৯২-৮৭৩৫০৮<br>uqjete.bd@gmail.com | মো. সাইফুল ইসলাম<br>লাইব্রেরিয়ান<br>০১৭২৪-২১৬৯৬০<br><a href="mailto:saifulislamdu89@gmail.com">saifulislamdu89@gmail.com</a> |
| ২    | শ্রান্তি ও বিনোদন ছুটি  | মঞ্জুরি আদেশ জারি  | (ক) কর্মকর্তা/কর্মচারীগণের আবেদন অনুযায়ী<br>(খ) নির্ধারিত ফরমে (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে) | বিনামূল্যে                  | আবেদন প্রাপ্তির পর সর্বোচ্চ ১০ (দশ) কর্মদিবস | মোছা. উম্মে কুলসুম জাহান<br>লাইব্রেরি অ্যাসিস্ট্যান্ট<br>০১৭৯২-৮৭৩৫০৮<br>uqjete.bd@gmail.com | মো. সাইফুল ইসলাম<br>লাইব্রেরিয়ান<br>০১৭২৪-২১৬৯৬০<br><a href="mailto:saifulislamdu89@gmail.com">saifulislamdu89@gmail.com</a> |

(২.৪) আওতাধীন অধিদপ্তর/সংস্থা/অন্যান্য প্রতিষ্ঠান কর্তৃক প্রদত্ত সেবা:

| ক্রম | সেবার নাম                                        | সেবা প্রদান পদ্ধতি                                                                                                        | প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান                                                                   | সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি                                                                                                        | সেবা প্রদানের সময়সীমা   | দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)                                    | উর্ধ্বতন কর্মকর্তার (নাম, পদবি, ফোন নম্বর, ই-মেইল ও কক্ষ নং)                                                                  |
|------|--------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ১    | ২                                                | ৩                                                                                                                         | ৪                                                                                                        | ৫                                                                                                                                  | ৬                        | ৭                                                                                            | ৮                                                                                                                             |
| ১    | বিশ্বসাহিত্য কেন্দ্রের ভ্রাম্যমাণ লাইব্রেরি সেবা | গাইবান্ধা জেলার আওতাধীন নির্ধারিত স্পটে নির্দিষ্ট সময়ে ভ্রাম্যমাণ লাইব্রেরির গাড়ির মাধ্যমে সদস্যদেরকে পুস্তক ধার প্রদান | ক) নির্ধারিত আবেদন ফরম<br>খ) সদস্য কার্ড<br>বিশ্বসাহিত্য কেন্দ্রের ভ্রাম্যমাণ লাইব্রেরি, গাইবান্ধা ইউনিট | ক) মাসিক ফি-১০ টাকা<br>খ) জামানত ১০০/২০০/৫০০/৮০০ টাকা (ফেরতযোগ্য)<br>(সদস্য হওয়ার ১ বছর পর থেকে সদস্যপদ বাতিল সাপেক্ষে ফেরতযোগ্য) | সেবাটি আপাতত বন্ধ রয়েছে | মো. মিজানুর রহমান<br>লাইব্রেরি কর্মকর্তা<br>০১৩১৮-২৪৫৭৪৮<br>72gaibandhaunit.bsksml@gmail.com | মো. সাইফুল ইসলাম<br>লাইব্রেরিয়ান<br>০১৭২৪-২১৬৯৬০<br><a href="mailto:saifulislamdu89@gmail.com">saifulislamdu89@gmail.com</a> |

৩. আপনার কাছে আমাদের প্রত্যাশা:

| ক্রমিক নম্বর | প্রতিশ্রুত/কাজক্ষিত সেবা প্রাপ্তির লক্ষ্যে করণীয়                         |
|--------------|---------------------------------------------------------------------------|
| 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                     |
| ৮            | গ্রন্থাগারের পাঠসামগ্রী বা যেকোনো সম্পদ যথাযথভাবে ব্যবহার করা             |

৪. অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা পদ্ধতি (GRS)

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

| ক্রম | কখন যোগাযোগ করবেন                                                   | কার সঙ্গে যোগাযোগ করবেন        | যোগাযোগের ঠিকানা                                                                                                                  | নিষ্পত্তির সময়সীমা |
|------|---------------------------------------------------------------------|--------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|
| ১    | ২                                                                   | ৩                              | ৪                                                                                                                                 | ৫                   |
| ১    | দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে                    | অভিযোগ নিষ্পত্তিকারী কর্মকর্তা | মো. সাইফুল ইসলাম<br>লাইব্রেরিয়ান<br>০১৭২৪-২১৬৯৬০<br>saifulislamdu89@gmail.com                                                    | ২০ কর্মদিবস         |
| ২    | অভিযোগ নিষ্পত্তিকারী কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে না পারলে | আপিল কর্মকর্তা                 | মো. আবেদ হোসেন<br>সহকারী পরিচালক<br>বিভাগীয় সরকারি গণগ্রন্থাগার, রংপুর<br>মোবাইল নম্বর: +৮৮০২৫৮৯৯৬২১৪৩<br>abed.rangpur@gmail.com | ৩০ কর্মদিবস         |
| ৩    | আপিল কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে না পারলে                 | মহাপরিচালক                     | মনীষ চাকমা<br>মহাপরিচালক(অতিরিক্ত সচিব)<br>গণগ্রন্থাগার অধিদপ্তর, ঢাকা<br>ফোন নম্বর: +৮৮০২২২২২২৯৪৫৮<br>dg.dpl.2012@gmail.com      | ৬০ কর্মদিবস         |



৩০/০৬/২০২৫  
(মো. সাইফুল ইসলাম)  
লাইব্রেরিয়ান