

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	সৈয়দ সরওয়ার আলম লাইব্রেরি সহকারী ০১৭৯৬-১৯০০০৫ sarwaralamdgpl@gmail.com	মো. সাইফুল ইসলাম লাইব্রেরিয়ান ০১৭২৪-২১৬৯৬০ saifulislamdu89@gmail.com
২	রেফারেন্স সেবা	রেফারেন্স সামগ্রী সংগ্রহ, সংরক্ষণ এবং পাঠকদের ব্যবহারের সুযোগ প্রদানের মাধ্যমে	নির্ধারিত পাঠকক্ষ	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক	সৈয়দ সরওয়ার আলম লাইব্রেরি সহকারী ০১৭৯৬-১৯০০০৫ sarwaralamdgpl@gmail.com	মো. সাইফুল ইসলাম লাইব্রেরিয়ান ০১৭২৪-২১৬৯৬০ saifulislamdu89@gmail.com
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 খ) জন্মসনদের ফটোকপি গ) জাতীয় পরিচয়পত্রের ফটোকপি ঘ) পাসপোর্ট সাইজের ২ কপি রঙিন ছবি	ক) সদস্য ফরম ফি-১০ টাকা 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] গ) বার্ষিক নবায়ন ফি-৫০ টাকা	ইস্যুর তারিখ থেকে ১৫ (পনের) দিনের জন্য	সৈয়দ সরওয়ার আলম লাইব্রেরি সহকারী ০১৭৯৬-১৯০০০৫ sarwaralamdgpl@gmail.com	মো. সাইফুল ইসলাম লাইব্রেরিয়ান ০১৭২৪-২১৬৯৬০ saifulislamdu89@gmail.com

৪	দৈনিক পত্রিকা সেবা	দৈনিক পত্রিকা সংগ্রহ, সংরক্ষণ এবং পাঠকদের ব্যবহারের সুযোগ প্রদানের মাধ্যমে	নির্ধারিত পাঠকক্ষ	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক	সৈয়দ সরওয়ার আলম লাইব্রেরি সহকারী ০১৭৯৬-১৯০০০৫ sarwaralamdgpl@gmail.com	মো. সাইফুল ইসলাম লাইব্রেরিয়ান ০১৭২৪-২১৬৯৬০ saifulislamdu89@gmail.com
৫	পুরাতন পত্রিকা সেবা	পুরাতন পত্রিকা সংরক্ষণ এবং পাঠকদের ব্যবহারের সুযোগ প্রদানের মাধ্যমে	ক) রেজিস্টারে প্রয়োজনীয় তথ্য পূরণ সাপেক্ষে খ) পাঠকক্ষে নির্ধারিত কাউন্টার	বিনামূল্যে	শনিবার- বুধবার সকাল ৯.০০ টা-বিকাল ৪.০০ টা	সৈয়দ সরওয়ার আলম লাইব্রেরি সহকারী ০১৭৯৬-১৯০০০৫ sarwaralamdgpl@gmail.com	মো. সাইফুল ইসলাম লাইব্রেরিয়ান ০১৭২৪-২১৬৯৬০ saifulislamdu89@gmail.com
৬	ইন্টারনেট সেবা	নির্ধারিত কম্পিউটার ও ওয়াই-ফাই সংযোগের মাধ্যমে	সংশ্লিষ্ট ইন্টারনেট সেবাক্ষ ও সমগ্র পাঠকক্ষ	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক	সৈয়দ সরওয়ার আলম লাইব্রেরি সহকারী ০১৭৯৬-১৯০০০৫ sarwaralamdgpl@gmail.com	মো. সাইফুল ইসলাম লাইব্রেরিয়ান ০১৭২৪-২১৬৯৬০ saifulislamdu89@gmail.com
৭	গ্রন্থাগার সম্পর্কিত তথ্যসেবা	গ্রন্থাগারের ওয়েবসাইট ব্রাউজিং এবং তথ্যপ্রদানকারীর মাধ্যমে	www.publiclibrary.gaibandha.gov.bd	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক	সৈয়দ সরওয়ার আলম লাইব্রেরি সহকারী ০১৭৯৬-১৯০০০৫ sarwaralamdgpl@gmail.com	মো. সাইফুল ইসলাম লাইব্রেরিয়ান ০১৭২৪-২১৬৯৬০ saifulislamdu89@gmail.com
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 খ) জন্মসনদের ফটোকপি গ) জাতীয় পরিচয়পত্রের ফটোকপি	বিনামূল্যে	বিজ্ঞপ্তিতে উল্লিখিত নির্ধারিত সময়	সৈয়দ সরওয়ার আলম লাইব্রেরি সহকারী ০১৭৯৬-১৯০০০৫ sarwaralamdgpl@gmail.com	মো. সাইফুল ইসলাম লাইব্রেরিয়ান ০১৭২৪-২১৬৯৬০ saifulislamdu89@gmail.com
৯	পুস্তক প্রদর্শনী	বিদ্যমান ও নতুন বই সম্পর্কে নতুন নতুন তথ্য অবহিতকরণের মাধ্যমে	গণগ্রন্থাগার মিলনায়তন	বিনামূল্যে	সর্বোচ্চ ১০ (দশ) দিন	সৈয়দ সরওয়ার আলম লাইব্রেরি সহকারী ০১৭৯৬-১৯০০০৫ sarwaralamdgpl@gmail.com	মো. সাইফুল ইসলাম লাইব্রেরিয়ান ০১৭২৪-২১৬৯৬০ saifulislamdu89@gmail.com
১০	টয়ব্রিকস সেবা	শিশুদের টয়ব্রিকস খেলার সুযোগ প্রদানের মাধ্যমে	শিশু পাঠকক্ষ	বিনামূল্যে	শনিবার- বুধবার সকাল ৯.০০ টা-বিকাল ৪.০০ টা	সৈয়দ সরওয়ার আলম লাইব্রেরি সহকারী ০১৭৯৬-১৯০০০৫ sarwaralamdgpl@gmail.com	মো. সাইফুল ইসলাম লাইব্রেরিয়ান ০১৭২৪-২১৬৯৬০ saifulislamdu89@gmail.com

(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 খ) গ্রন্থাগার ও গ্রন্থাগারের ওয়েবসাইট	বিনামূল্যে	আবেদনের তারিখ থেকে সর্বোচ্চ ৩০ (ত্রিশ) কর্মদিবস	সৈয়দ সরওয়ার আলম লাইব্রেরি সহকারী ০১৭৯৬-১৯০০০৫ sarwaralamdgpl@gmail.com	মো. সাইফুল ইসলাম লাইব্রেরিয়ান ০১৭২৪-২১৬৯৬০ saifulislamdu89@gmail.com

(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 (খ) নির্ধারিত ফরমে (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)	বিনামূল্যে	আবেদন প্রাপ্তির পর সর্বোচ্চ ১০ (দশ) কর্মদিবস	মো. সাইফুল ইসলাম লাইব্রেরিয়ান ০১৭২৪-২১৬৯৬০ saifulislamdu89@gmail.com	মো: আবুবকর সিদ্দিক মহাপরিচালক(অতিরিক্ত সচিব) গণগ্রন্থাগার অধিদপ্তর, ঢাকা ফোন নম্বর: +৮৮০২২২২২২৯৪৫৮ dg.dpl.2012@gmail.com
২	শ্রান্তি ও বিনোদন ছুটি	মঞ্জুরি আদেশ জারি	(ক) কর্মকর্তা/কর্মচারীগণের আবেদন অনুযায়ী (খ) নির্ধারিত ফরমে (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)	বিনামূল্যে	আবেদন প্রাপ্তির পর সর্বোচ্চ ১০ (দশ) কর্মদিবস	মো. সাইফুল ইসলাম লাইব্রেরিয়ান ০১৭২৪-২১৬৯৬০ saifulislamdu89@gmail.com	মো: আবুবকর সিদ্দিক মহাপরিচালক(অতিরিক্ত সচিব) গণগ্রন্থাগার অধিদপ্তর, ঢাকা ফোন নম্বর: +৮৮০২২২২২২৯৪৫৮ dg.dpl.2012@gmail.com

(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 খ) সদস্য কার্ড বিশ্বসাহিত্য কেন্দ্রের ভ্রাম্যমাণ লাইব্রেরি, গাইবান্ধা ইউনিট	ক) মাসিক ফি-১০ টাকা খ) জামানত ১০০/২০০/৫০০/৮০০ টাকা (ফেরতযোগ্য) (সদস্য হওয়ার ১ বছর পর থেকে সদস্যপদ বাতিল সাপেক্ষে ফেরতযোগ্য)	শনিবার ব্যতীত সপ্তাহের যেকোনো দিন নির্ধারিত শিডিউল মোতাবেক	মো. মিজানুর রহমান লাইব্রেরি কর্মকর্তা ০১৩১৮-২৪৫৭৪৮ 72gaibandhaunit.bsksml@gmail.com	মো. সাইফুল ইসলাম লাইব্রেরিয়ান ০১৭২৪-২১৬৯৬০ saifulislamdu89@gmail.com

৩. আপনার কাছে আমাদের প্রত্যাশা:

ক্রমিক নম্বর	প্রতিশ্রুত/কাজিকৃত 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 লাইব্রেরিয়ান ০১৭২৪-২১৬৯৬০ saifulislamdu89@gmail.com	২০ কর্মদিবস
২	অভিযোগ নিষ্পত্তিকারী কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে না পারলে	আপিল কর্মকর্তা	মোছা. মরিয়ম বেগম পরিচালক (উপসচিব) গণগ্রন্থাগার অধিদপ্তর ফোন নম্বর: +৮৮০২২২২২২৯৪৮২ moriumbegumkona@gmail.com	৩০ কর্মদিবস
৩	আপিল কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে না পারলে	মহাপরিচালক	মনীষ চাকমা মহাপরিচালক(অতিরিক্ত সচিব) গণগ্রন্থাগার অধিদপ্তর, ঢাকা ফোন নম্বর: +৮৮০২২২২২২৯৪৫৮ dg.dpl.2012@gmail.com	৬০ কর্মদিবস



২৪/০৬/২০২৪
(মো. সাইফুল ইসলাম)
লাইব্রেরিয়ান