

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 (পদবি, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
১	২	৩	৪	৫	৬	৭
১	পাঠকসেবা	বই, সাময়িকী ও অন্যান্য পাঠ্যসামগ্রী সংগ্রহ, সংরক্ষণ এবং পাঠকদের ব্যবহারের সুযোগ প্রদানের মাধ্যমে	সাধারণ পাঠকক্ষ	বিনামূল্যে	শনিবার থেকে বুধবার সকাল ৯.০০ টা-বিকাল ৪.০০ টা পর্যন্ত	উত্তম কুমার সরকার প্রধান সহকারী/উচ্চমান সহকারী ০১৭২৭৮৩৭৪০৩ uks9451@gmail.com
	পাঠকসেবা (শিশু)	ছোটদের পাঠ্যসামগ্রী সংগ্রহ, সংরক্ষণ এবং পাঠকদের ব্যবহারের সুযোগ প্রদানের মাধ্যমে	শিশু পাঠকক্ষ	বিনামূল্যে	ঔ	মোছা. উম্মে কুলসুম জাহান লাইব্রেরি এ্যাসিস্টেন্ট ০১৭৯২-৮৭৩৫০৪ uqjete.bd@gmail.com
২	রেফারেন্স সেবা	রেফারেন্স সামগ্রী সংগ্রহ, সংরক্ষণ এবং পাঠকদের ব্যবহারের সুযোগ প্রদানের মাধ্যমে	নির্ধারিত পাঠকক্ষ	বিনামূল্যে	ঔ	উত্তম কুমার সরকার প্রধান সহকারী/উচ্চমান সহকারী ০১৭২৭৮৩৭৪০৩ uks9451@gmail.com
৩	বইধার সেবা	গ্রন্থাগার সদস্যদের বই ধার দেয়ার মাধ্যমে। সদস্য কার্ড প্রদর্শন সাপেক্ষে একজন সদস্য একসঙ্গে সর্বোচ্চ ২টি বই ধার নিতে পারবে	গ্রন্থাগারের সদস্য হতে নিম্নোক্ত কাগজপত্র জমা দিতে হবে: ক) পূরণকৃত নির্ধারিত আবেদন ফরম খ) জন্মসনদের অনুলিপি গ) জাতীয় পরিচয়পত্রের অনুলিপি ঘ) পাসপোর্ট সাইজের ২ কপি রঙিন ছবি	ক) 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] খ) বার্ষিক নবায়ন ফি-৫০ টাকা	ঔ	উত্তম কুমার সরকার প্রধান সহকারী/উচ্চমান সহকারী ০১৭২৭৮৩৭৪০৩ uks9451@gmail.com

৪	দৈনিক পত্রিকা সেবা	দৈনিক পত্রিকা সংগ্রহ, সংরক্ষণ এবং পাঠকদের ব্যবহারের সুযোগ প্রদানের মাধ্যমে	নির্ধারিত পাঠকক্ষ	বিনামূল্যে	ঔ	মো. নুরুল ইসলাম লাইব্রেরি এ্যাসিস্টেন্ট ০১৯৫৯-২১১৫০৮ ni09414@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	ঔ	মো. নুরুল ইসলাম লাইব্রেরি এ্যাসিস্টেন্ট ০১৯৫৯-২১১৫০৮ ni09414@gmail.com
৬	ইন্টারনেট সেবা	নির্ধারিত কম্পিউটার ও ওয়াই-ফাই সংযোগের মাধ্যমে	সংশ্লিষ্ট ইন্টারনেট সেবাকক্ষ ও সমগ্র পাঠকক্ষ	বিনামূল্যে	ঔ	উত্তম কুমার সরকার প্রধান সহকারী/উচ্চমান সহকারী ০১৭২৭৮৩৭৪০৩ uks9451@gmail.com
৭	গ্রন্থাগার সম্পর্কিত তথ্যসেবা	গ্রন্থাগারের ওয়েবসাইট ব্রাউজিং এবং তথ্যপ্রদানকারীর মাধ্যমে	www.publiclibrary.gaib andha.gov.bd	বিনামূল্যে	ঔ	মোছা. উম্মে কুলসুম জাহান লাইব্রেরি এ্যাসিস্টেন্ট ০১৭৯২-৮৭৩৫০৮ uqjete.bd@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 অনুলিপি গ) জাতীয় পরিচয়পত্র	বিনামূল্যে	বিজ্ঞপ্তিতে উল্লিখিত নির্ধারিত সময়	মোছা. উম্মে কুলসুম জাহান লাইব্রেরি এ্যাসিস্টেন্ট ০১৭৯২-৮৭৩৫০৮ uqjete.bd@gmail.com
৯	পুস্তক প্রদর্শনী	বিদ্যমান ও নতুন বই সম্পর্কে নতুন নতুন তথ্য অবহিতকরণের মাধ্যমে	গণগ্রন্থাগার মিলনায়তন	বিনামূল্যে	সর্বোচ্চ ১০ (দশ) দিন	উত্তম কুমার সরকার প্রধান সহকারী/উচ্চমান সহকারী ০১৭২৭৮৩৭৪০৩ uks9451@gmail.com
১০	টয়ব্রিকস সেবা	শিশুদের টয়ব্রিকস খেলার সুযোগ প্রদানের মাধ্যমে	নির্ধারিত পাঠকক্ষ	বিনামূল্যে	প্রতি শনিবার অফিস চলাকালীন	মো: নুরুল ইসলাম লাইব্রেরি এ্যাসিস্টেন্ট ০১৯৫৯-২১১৫০৮ ni09414@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)
১	২	৩	৪	৫	৬	৭
১	(ক) ইনফরমেশন কিয়স্ক (খ) টয়ব্রিকস	শিশু পাঠকক্ষের মধ্যে কিয়স্ক ও টয়ব্রিকস	জেলা সরকারি গণগ্রন্থাগার, গাইবান্ধা	বিনামূল্যে	শিশু পাঠকক্ষ চলাকালীন সময়ে	মোছা. উম্মে কুলসুম জাহান লাইব্রেরি এ্যাসিস্টেন্ট ০১৭৯২-৮৭৩৫০৮ uqjete.bd@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	অর্জিত ছুটি	মঞ্জুরি আদেশ জারি	(ক) কর্মকর্তা/কর্মচারীগণের আবেদন অনুযায়ী (খ) নির্ধারিত ফরমে (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)	বিনামূল্যে	আবেদন প্রাপ্তির পর সর্বোচ্চ ১০ (দশ) কর্মদিবস	জাহাঙ্গীর আলম সহকারী লাইব্রেরিয়ান ০১৭২২০৯২১৬৬ jahangiralamdgpl@gmail.com	মো: সালাহুউদ্দীন প্রিন্সিপাল লাইব্রেরিয়ান-কাম-উপপরিচালক বিভাগীয় সরকারি গণগ্রন্থাগার, ঢাকা ফোন নম্বর: ০২৫৮-৯৯৬২১৪৩ www.rangpurdgpl@gmail.com
২	শান্তি ও বিনোদন ছুটি	মঞ্জুরি আদেশ জারি	(ক) কর্মকর্তা/কর্মচারীগণের আবেদন অনুযায়ী (খ) নির্ধারিত ফরমে (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)	বিনামূল্যে	আবেদন প্রাপ্তির পর সর্বোচ্চ ১০ (দশ) কর্মদিবস	জাহাঙ্গীর আলম সহকারী লাইব্রেরিয়ান ০১৭২২০৯২১৬৬ jahangiralamdgpl@gmail.com	মো: সালাহুউদ্দীন প্রিন্সিপাল লাইব্রেরিয়ান-কাম-উপপরিচালক বিভাগীয় সরকারি গণগ্রন্থাগার, ঢাকা ফোন নম্বর: ০২৫৮-৯৯৬২১৪৩ www.rangpurdgpl@gmail.com

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

আওতাধীন অধিদপ্তর/সংস্থা/অন্যান্য প্রতিষ্ঠানসমূহের সিটিজেন্স চার্টার জেলা সরকারি গণগ্রন্থাগার, গাইবান্ধার ওয়েব পোর্টাল publiclibrary.gaibandha.gov.bd লিঙ্ক আকারে যুক্ত করা আছে।

ক্রম	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	উর্ধ্বতন কর্মকর্তার (নাম, পদবি, ফোন নম্বর, ই-মেইল ও কক্ষ নং)
১	২	৩	৪	৫	৬	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)	নির্ধারিত সময়সূচি মোতাবেক	জাহাঙ্গীর আলম সহকারী লাইব্রেরিয়ান ০১৭২২০৯২১৬৬ jahangiralamdgpl@gmail.com

৩. আপনার কাছে আমাদের প্রত্যাশা:

ক্রমিক নম্বর	প্রতিশ্রুত/কাজকৃত 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	পাঠককক্ষের 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	জাহাঙ্গীর আলম সহকারী লাইব্রেরিয়ান ০১৭২২০৯২১৬৬ jahangiralamdgpl@gmail.com	২০ কর্মদিবস
২	অভিযোগ নিষ্পত্তিকারী কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	আপিল কর্মকর্তা	মোছা. মরিয়ম বেগম পরিচালক (উপসচিব) গণগ্রন্থাগার অধিদপ্তর, ঢাকা ফোন নম্বর: +৮৮০২২২২২২৯৪৮২ moriumbegumkona@gmail.com	৩০ কর্মদিবস
৩	আপিল কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	মন্ত্রিপরিষদ বিভাগের অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেল	অভিযোগ গ্রহণ কেন্দ্র ৫নং গেইট, বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা ওয়েবসাইট: www.grs.govt.bd	৬০ কর্মদিবস



জাহাঙ্গীর আলম
সহকারী লাইব্রেরিয়ান
০১৭২২০৯২১৬৬
jahangiralamdgpl@gmail.com