



গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার  
সংস্কৃতি বিষয়ক মন্ত্রণালয়  
গণগ্রন্থাগার অধিদপ্তর  
বিভাগীয় সরকারি গণগ্রন্থাগার, খুলনা  
[www.publiclibrary.khulna.gov.bd](http://www.publiclibrary.khulna.gov.bd)

সিটিজেন চার্টার

১. ভিশন ও মিশন

ভিশন

জ্ঞানমনস্ক আলোকিত সমাজ বিনির্মাণ।

মিশন

খুলনার সমগ্র জনগোষ্ঠীকে বিজ্ঞান ও আধুনিক তথ্যপ্রযুক্তিভিত্তিক সুবিধাদি-সম্বলিত সময়-সাশ্রয়ী পাঠকসেবা ও তথ্যসেবা প্রদানের মাধ্যমে জ্ঞান ও প্রজ্ঞায় বিকশিত ও সমৃদ্ধকরণ।

২. সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি

২.১ নাগরিক সেবা

ক্র:নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য ও পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
১	পাঠকসেবা	গ্রন্থাগার সামগ্রী পাঠকদের হাতে পৌঁছানো	বিশেষ ক্ষেত্রে এনআইডি/লাইব্রেরি সদস্য কার্ড	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক	মো. সাইফুল ইসলাম সিনিয়র লাইব্রেরিয়ান মো: নং- ০১৭২৪২১৬৯৬০
২	রেফারেন্স সেবা	রেফারেন্স সামগ্রী সরবরাহের মাধ্যমে	বিশেষ ক্ষেত্রে এনআইডি/লাইব্রেরি সদস্য কার্ড	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক	মোঃ নজরুল ইসলাম মুন্সী জুনিয়র লাইব্রেরিয়ান মো: নং-০১৯১১৮৫৬৬৭৪
৩	পুস্তক ধার সেবা (এককালীন সর্বোচ্চ ২ টি)	গ্রন্থাগারের সদস্যদের ১৫ দিনের জন্য পুস্তক ধার দেয়া ও জমা নেয়ার মাধ্যমে। নির্ধারিত সদস্য ফরম পূরণ করে দাখিল করলে ঐ তারিখেই সদস্য করা হয়।	১. আবেদন পত্র।	পুস্তক ধার নীতিমালা অনুযায়ী নির্ধারিত সদস্য জামানত জমা প্রদানের মাধ্যমে।	ইস্যুর তারিখ হতে ১৫ দিন।	মোঃ মনিরুল ইসলাম তৌফিক পাঠকসহকারী মো: নং-০১৭১৮৮৭২০৯৫

ক্র:নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য ও পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
৪	দৈনিক পত্রিকা সেবা	দৈনিক পত্রিকা পাঠকদের হাতে পৌছানো।	-	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক	১। ফাতেমা ইয়াসমিন টেকনিক্যাল এ্যাসিস্টেন্ট (ক্যাটালগার) মো: নং-০১৭১৯৫০২৬৪৭ ২। সান্তনা রানী সাহা লাইব্রেরি এ্যাসিস্টেন্ট মো: নং-০১৭১৭৪১৭৭৯৩
৫	পুরাতন পত্রিকা সেবা	পাঠকদের আবেদনের প্রেক্ষিতে।	আবেদন পত্রে সংশ্লিষ্ট কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রমে।	বিনামূল্যে	সকাল ৯.০০ টা থেকে দুপুর ১.০০ টা পর্যন্ত	মোঃ নজরুল ইসলাম মুন্সী জুনিয়র লাইব্রেরিয়ান মো:নং- ০১৯১১৮৫৬৬৭৪
৬	বিভাগীয় সরকারি গণগ্রন্থাগার, খুলনা সম্পর্কিত ওয়েব পোর্টাল সেবা প্রদান	বিভাগীয় সরকারি গণগ্রন্থাগার, খুলনার ওয়েব পোর্টাল ব্রাউজিং এর মাধ্যমে।	publiclibrary.khulna.gov.bd	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক	১। দেবব্রত দাস কম্পিউটার অপারেটর মো: নং- ০১৭৬১৮৪৪৪৯৮ ২। ফাতেমা ইয়াসমিন টেকনিক্যাল এ্যাসিস্টেন্ট (ক্যাটালগার) মো: নং-০১৭১৯৫০২৬৪৭
৭	সম্প্রসারণ মূলক সেবা (Extension Service)	<b>আন্তর্জাতিক দিবস</b> (২১ শে ফেব্রুয়ারি/শহীদ দিবস) <b>জাতীয় দিবস</b> (৫ ফেব্রুয়ারি/ জাতীয় গ্রন্থাগার দিবস, , ১৬ ডিসেম্বর/ মহান বিজয় দিবস, , ২৬ মার্চ/ স্বাধীনতা ও জাতীয় দিবস, ১৪ এপ্রিল/ ১লা বৈশাখ) <b>বিশেষ দিবস</b> (২৫ মে/ নজরুল জন্মজয়ন্তী) উদযাপন উপলক্ষে রচনা ও চিত্রাংকন সহ বিভিন্ন প্রতিযোগিতা অনুষ্ঠানের আয়োজনের মাধ্যমে।	শিক্ষা প্রতিষ্ঠানের প্রত্যাশন পত্র/ এনআইডি	বিনামূল্যে	বিজ্ঞপ্তি প্রচারের পর থেকে ২ মাস	১। মোঃ নজরুল ইসলাম মুন্সী জুনিয়র লাইব্রেরিয়ান মো:নং- ০১৯১১৮৫৬৬৭৪ ২। ফাতেমা ইয়াসমিন টেকনিক্যাল এ্যাসিস্টেন্ট (ক্যাটালগার) মো: নং-০১৭১৯৫০২৬৪৭
৮	পুস্তক পাঠে আগ্রহ সৃষ্টির জন্য পুস্তক প্রদর্শনী	বিদ্যমান ও নতুন পুস্তক সম্পর্কে নতুন নতুন তথ্য অবহিত করণের মাধ্যমে	-	বিনামূল্যে	সর্বোচ্চ ১০ দিন	১। মোঃ নজরুল ইসলাম মুন্সী জুনিয়র লাইব্রেরিয়ান মো: নং- ০১৯১১৮৫৬৬৭৪ ২। ফাতেমা ইয়াসমিন টেকনিক্যাল এ্যাসিস্টেন্ট (ক্যাটালগার) মো: নং-০১৭১৯৫০২৬৪৭
৯	টয় ব্রিক সেবা	শিশু পাঠকক্ষে সংরক্ষিত টয় ব্রিক সরবরাহের মাধ্যমে	-	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক	১। মোঃ মনিরুল ইসলাম তৌফিক পাঠকক্ষ সহকারী মো: নং-০১৭১৮৮৭২০৯৫ ২। ফাতেমা ইয়াসমিন

ক্র:নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য ও পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
						টেকনিক্যাল এ্যাসিস্টেন্ট (ক্যাটালগার) মো: নং-০১৭১৯৫০২৬৪৭

## ২.২ দাপ্তরিক সেবা/ প্রাতিষ্ঠানিক সেবা

ক্র:নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য ও পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
১	২	৩	৪	৫	৬	৭
	খুলনা জেলা ও আওতাধীন উপজেলার প্রত্যন্ত অঞ্চলের বেসরকারি পাঠাগার সমূহের তালিকাভুক্তিকরণ ও সনদ প্রদান	নীতিমালা অনুযায়ী সংশ্লিষ্ট পাঠাগারের আবেদনের প্রেক্ষিতে পরিদর্শনের মাধ্যমে।	আবেদন ফরম ও চেকলিষ্ট এর নির্দেশনা অনুযায়ী।	বিনামূল্যে	আবেদনের পর থেকে ৩০ (ত্রিশ) কর্মদিবস।	সিনিয়র লাইব্রেরিয়ান মোবাইল: ০১৭২৪২১৬৯৬০ টেলিফোন: ০২৪৭৮৮২৫০৫৭ e-mail: publiclibrarykhulna@gmail.com

## ২.৩. অভ্যন্তরীণ সেবা

ক্র:নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য ও পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)	উর্দ্ধতন কর্মকর্তার (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮
১	অর্জিত ছুটি (এই দপ্তরের কর্মচারিগণের)	মঞ্জুরী আদেশ জারি	কর্মচারিগণের আবেদনপত্র (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে নির্ধারিত ফরমে) প্রাপ্তিস্থান: প্রশাসন ও হিসাব শাখা।	বিনামূল্যে	আবেদন প্রাপ্তির পর সর্বোচ্চ ১০ কর্মদিবস	মো. সাইফুল ইসলাম সিনিয়র লাইব্রেরিয়ান মোবাইল: ০১৭২৪২১৬৯৬০ টেলিফোন: ০২৪৭৮৮২৫০৫৭ e-mail: publiclibrarykhulna@gmail.com	জনাব মনীষ চাকমা মহাপরিচালক টেলিফোন: ০২২২২২২৯৪৫৮ <a href="mailto:dg.dpl.2012@gmail.com">dg.dpl.2012@gmail.com</a>
২	অর্জিত ছুটি(বহি: বাংলাদেশ)	আবেদনপত্র প্রাপ্তির পর সর্বোচ্চ ৫ কর্মদিবসের মধ্যে ঢাকা সদর দপ্তরে অগ্রায়ন করা হয়।	ছুটির হিসাবসহ আবেদনপত্র।	বিনামূল্যে	আবেদন প্রাপ্তির পর সর্বোচ্চ ১০ কর্মদিবস	মো. সাইফুল ইসলাম সিনিয়র লাইব্রেরিয়ান মোবাইল: ০১৭২৪২১৬৯৬০ টেলিফোন: ০২৪৭৮৮২৫০৫৭ e-mail: publiclibrarykhulna@gmail.com	জনাব মনীষ চাকমা মহাপরিচালক টেলিফোন: ০২২২২২২৯৪৫৮ <a href="mailto:dg.dpl.2012@gmail.com">dg.dpl.2012@gmail.com</a>
৩	শ্রান্তি ও বিনোদন ছুটি (এই দপ্তরের কর্মচারিগণের)	মঞ্জুরী আদেশ জারি	কর্মচারিগণের আবেদনপত্র।	বিনামূল্যে	আবেদন প্রাপ্তির পর সর্বোচ্চ ১০ কর্মদিবস	মো. সাইফুল ইসলাম সিনিয়র লাইব্রেরিয়ান মোবাইল: ০১৭২৪২১৬৯৬০ টেলিফোন: ০২৪৭৮৮২৫০৫৭ e-mail: publiclibrarykhulna@gmail.com	জনাব মনীষ চাকমা মহাপরিচালক টেলিফোন: ০২২২২২২৯৪৫৮ <a href="mailto:dg.dpl.2012@gmail.com">dg.dpl.2012@gmail.com</a>

৪	সিলেকশন গ্রেড/টাইমস্কেল	আবেদনপত্র প্রাপ্তির পর সর্বোচ্চ ৫ কর্মদিবসের মধ্যে ঢাকা সদর দপ্তরে অগ্রায়ন করা হয়।	কর্মচারীগণের আবেদনপত্র।	বিনামূল্যে	আবেদন প্রাপ্তির পর সর্বোচ্চ ১০ কর্মদিবস	মো. সাইফুল ইসলাম সিনিয়র লাইব্রেরিয়ান মোবাইল: ০১৭২৪২১৬৯৬০ টেলিফোন: ০২৪৭৮৮২৫০৫৭ e-mail: publiclibrarykhulna@gmail.com	জনাব মনীষ চাকমা মহাপরিচালক টেলিফোন: ০২২২২২২৯৪৫৮ <a href="mailto:dg.dpl.2012@gmail.com">dg.dpl.2012@gmail.com</a>
৫	চাকরি স্থায়ীকরণ	আবেদনপত্র প্রাপ্তির পর সর্বোচ্চ ৫ কর্মদিবসের মধ্যে ঢাকা সদর দপ্তরে অগ্রায়ন করা হয়।	কর্মচারীগণের আবেদনপত্র।	বিনামূল্যে	আবেদন প্রাপ্তির পর সর্বোচ্চ ১০ কর্মদিবস	মো. সাইফুল ইসলাম সিনিয়র লাইব্রেরিয়ান মোবাইল: ০১৭২৪২১৬৯৬০ টেলিফোন: ০২৪৭৮৮২৫০৫৭ e-mail: publiclibrarykhulna@gmail.com	জনাব মনীষ চাকমা মহাপরিচালক টেলিফোন: ০২২২২২২৯৪৫৮ <a href="mailto:dg.dpl.2012@gmail.com">dg.dpl.2012@gmail.com</a>
৬	সাধারণ ভবিষ্য তহবিল হতে অগ্রিম মঞ্জুরী	আবেদনপত্র প্রাপ্তির পর সর্বোচ্চ ৫ কর্মদিবসের মধ্যে ঢাকা সদর দপ্তরে অগ্রায়ন করা হয়।	কর্মচারীগণের আবেদনপত্র।	বিনামূল্যে	আবেদন প্রাপ্তির পর সর্বোচ্চ ১০ কর্মদিবস	মো. সাইফুল ইসলাম সিনিয়র লাইব্রেরিয়ান মোবাইল: ০১৭২৪২১৬৯৬০ টেলিফোন: ০২৪৭৮৮২৫০৫৭ e-mail: publiclibrarykhulna@gmail.com	জনাব মনীষ চাকমা মহাপরিচালক টেলিফোন: ০২২২২২২৯৪৫৮ <a href="mailto:dg.dpl.2012@gmail.com">dg.dpl.2012@gmail.com</a>

### ৩. আওতাধীন দপ্তর/সংস্থার/অন্যান্য প্রতিষ্ঠান কর্তৃক প্রদত্ত সেবা।

বিভাগীয় সরকারি গণগ্রন্থাগার, খুলনা এর আওতাধীন জেলা সরকারি গণগ্রন্থাগার সমূহের সিটিজেন চার্টার স্ব স্ব গ্রন্থাগারের ওয়েব পোর্টালে সংযুক্ত আছে।

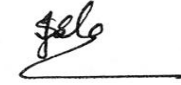
### আপনার কাছে আমাদের প্রত্যাশা

ক্র:নং	প্রতিশ্রুত/কাঙ্ক্ষিত সেবা প্রাপ্তির লক্ষ্যে করণীয়
১	পাঠকক্ষের সময়সীমা অনুযায়ী পাঠকসেবা ও তথ্য সেবা গ্রহণ।
২	নির্ধারিত ফরমে যথাযথভাবে পূরণকৃত আবেদন জমা দিন।
৩	সঠিক মাধ্যমে প্রয়োজনীয় ফিস পরিশোধ করুন।
৪	সাক্ষাতের জন্য নির্ধারিত সময়ের পূর্বেই উপস্থিত থাকুন।
৫	পাঠকক্ষে বা গ্রন্থাগার চত্বরে শোরগোল না করে শান্তিপূর্ণ পরিবেশ বজায় রাখা।
৬	গ্রন্থাগার চত্বর পরিষ্কার পরিচ্ছন্ন রাখতে কর্তৃপক্ষকে সহায়তা করা।
৭	গ্রন্থাগার ধূমপান মুক্ত এলাকা বিধায় ধূমপান বা নেশা জাতীয় দ্রব্য গ্রহণ থেকে বিরত থাকা।
৮	পাঠকক্ষের সময়সীমা অনুযায়ী পাঠকসেবা ও তথ্যসেবা গ্রহণ করুন।

## 8. অভিযোগ ব্যবস্থাপনা পদ্ধতি (GRS)

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

ক্র: নং	কখন যোগাযোগ করবেন	কার সাথে যোগাযোগ করবেন	যোগাযোগের ঠিকানা	নিষ্পত্তির সময়সীমা
১	২	৩	৪	৫
১	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক)	মো. সাইফুল ইসলাম সিনিয়র লাইব্রেরিয়ান মোবাইল: ০১৭২৪২১৬৯৬০ টেলিফোন: ০২৪৭৮৮২৫০৫৭ e-mail: publiclibrarykhulna@gmail.com	২০ কর্মদিবস
২	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে না পারলে	আপীল কর্মকর্তা	মোছা: মরিয়ম বেগম পরিচালক (উপসচিব) প্রশাসন ও হিসাব গণগ্রন্থাগার অধিদপ্তর ফোন ০২২২২২২৯৪৮২ moriumbegumkona@gmail.com	৩০ কর্মদিবস



০৬.০৫.২০২৫

মো. সাইফুল ইসলাম  
সিনিয়র লাইব্রেরিয়ান  
বিভাগীয় সরকারি গণগ্রন্থাগার, খুলনা  
ফোনঃ ০২৪৭৮৮২৫০৫৭/০১৭২৪২১৬৯৬০