গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার
সংস্কৃতি বিষয়ক মন্ত্রণালয়
গণগ্রন্থাগার অধিদপ্তর
বিভাগীয় সরকারি গণগ্রন্থাগার, খুলনা
www.publiclibrary.khulna.gov.bd

সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (Citizen's Charter)

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 প্রদানে সর্বোচ্চ সময়সীমা	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র /আবেদন ফরম প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য ও পরিশোধ পদ্ধতি (যদি থাকে)	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	পাঠকসেবা	তাৎক্ষণিক	প্রযোজ্য নয়	প্রযোজ্য নয়	বিনামূল্যে	সান্তনা রানী সাহা লাইব্রেরি এ্যাসিসটেন্ট মো: নং-০১৭১৭৪১৭৭৯৩ মোঃ মনিরুল ইসলাম তৌফিক পাঠকক্ষ সহকারী মো: নং-০১৭১৮৮৭২০৯৫	মো. সাইফুল ইসলাম সিনিয়র লাইব্রেরিয়ান মো: নং- ০১৭২৪২১৬৯৬০ publiclibrarykhulna@gmail.com
২	রেফারেন্স সেবা	তাৎক্ষণিক	আবেদনপত্র	নির্ধারিত পাঠকক্ষ	বিনামূল্যে	সান্তনা রানী সাহা লাইব্রেরি এ্যাসিসটেন্ট মো: নং-০১৭১৭৪১৭৭৯৩	মো. সাইফুল ইসলাম সিনিয়র লাইব্রেরিয়ান মো: নং- ০১৭২৪২১৬৯৬০ publiclibrarykhulna@gmail.com
৩	পুস্তক ধার সেবা	ইস্যুর তারিখ হতে ১৫ দিন।	সদস্য কার্ড	সদস্য কার্ড (সদস্য কার্ড তৈরিতে প্রয়োজন: ১. পূরণকৃত নির্ধারিত আবেদনপত্র	পুস্তক ধার নীতিমালা অনুযায়ী নির্ধারিত	মোঃ মোবাশ্বের হোসেন বুকসর্টার মো: নং-০১৯১৩৭০২২৯৪	মো. সাইফুল ইসলাম সিনিয়র লাইব্রেরিয়ান মো: নং- ০১৭২৪২১৬৯৬০

ক্র:নং	সেবার নাম	সেবা প্রদানে সর্বোচ্চ সময়সীমা	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র /আবেদন ফরম প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য ও পরিশোধ পদ্ধতি (যদি থাকে)	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)	উর্দ্ধতন কর্মকর্তার (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
	(এককালীন সর্বোচ্চ ২ টি)			২. জন্মসনদ ফটোকপি ৩. জাতীয় পরিচয়পত্রের ফটোকপি ৪. পাসপোর্ট সাইজের ২ কপি রঙিন ছবি)	সদস্য জামানত জমা প্রদানের মাধ্যমে।	নিমাই চন্দ্র মন্ডল বুকসর্টার মো: নং- ০১৯৩৬১৬৪১৪৮	publiclibrarykhulna@gmail.com
৪	দৈনিক পত্রিকা সেবা	তাৎক্ষণিক	দৈনিক পত্রিকা পাঠকদের হাতে পৌছানো।	-	বিনামূল্যে	কাজী মোঃ জাহাঙ্গীর হোসেন লাইব্রেরি এ্যাসিসটেন্ট মো: নং-০১৯১৬৬৮১২৪২ সান্তনা রানী সাহা লাইব্রেরি এ্যাসিসটেন্ট মো: নং-০১৭১৭৪১৭৭৯৩	মো. সাইফুল ইসলাম সিনিয়র লাইব্রেরিয়ান মো: নং- ০১৭২৪২১৬৯৬০ publiclibrarykhulna@gmail.com
৫	পুরাতন পত্রিকা সেবা	সকাল ৯.০০ টা থেকে দুপুর ১.০০ টা পর্যন্ত	পাঠকদের আবেদনের প্রেক্ষিতে।	আবেদন পত্রে সংশ্লিষ্ট কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রমে।	বিনামূল্যে		মো. সাইফুল ইসলাম সিনিয়র লাইব্রেরিয়ান মো: নং- ০১৭২৪২১৬৯৬০ publiclibrarykhulna@gmail.com
৬	বিভাগীয় সরকারি গণগ্রন্থাগার, খুলনা সম্পর্কিত ওয়েব পোর্টাল সেবা প্রদান	তাৎক্ষনিক	বিভাগীয় সরকারি গণগ্রন্থাগার, খুলনার ওয়েব পোর্টাল ব্রাউজিং এর মাধ্যমে।	publiclibrary.khulna.gov.bd	বিনামূল্যে	১। দেবব্রত দাস কম্পিউটার অপারেটর মো: নং- ০১৭৬১৮৪৪৪৯৮ ২। ফাতেমা ইয়াসমিন টেকনিক্যাল এ্যাসিসটেন্ট (ক্যাটালগার) মো: নং-০১৭১৯৫০২৬৪৭	মো. সাইফুল ইসলাম সিনিয়র লাইব্রেরিয়ান মো: নং- ০১৭২৪২১৬৯৬০ publiclibrarykhulna@gmail.com
৭	সম্প্রসারণ মূলক সেবা (Extension Service)	বিজ্ঞপ্তি প্রচারের পর থেকে ২ মাস	**আন্তর্জাতিক দিবস** (২১ শে ফেব্রুয়ারি/শহীদ দিবস) **জাতীয় দিবস** (৫ ফেব্রুয়ারি/ জাতীয় গ্রন্থাগার দিবস, , ১৬ ডিসেম্বর/ মহান বিজয় দিবস, , ২৬ মার্চ/ স্বাধীনতা ও জাতীয়	শিক্ষা প্রতিষ্ঠানের প্রত্যায়ন পত্র/ এনআইডি	বিনামূল্যে	১। মোঃ নজরুল ইসলাম মুন্সী জুনিয়র লাইব্রেরিয়ান মো:নং- ০১৯১১৮৫৬৬৭৪ ২। ফাতেমা ইয়াসমিন টেকনিক্যাল এ্যাসিসটেন্ট (ক্যাটালগার) মো: নং-০১৭১৯৫০২৬৪৭	মো. সাইফুল ইসলাম সিনিয়র লাইব্রেরিয়ান মো: নং- ০১৭২৪২১৬৯৬০ publiclibrarykhulna@gmail.com

ক্র:নং	সেবার নাম	সেবা প্রদানে সর্বোচ্চ সময়সীমা	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র /আবেদন ফরম প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য ও পরিশোধ পদ্ধতি (যদি থাকে)	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)	উর্দ্ধতন কর্মকর্তার (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
			দিবস, ১৪ এপ্রিল/ ১লা বৈশাখ) **বিশেষ দিবস** (২৫ মে/ নজরুল জন্মজয়ন্তী) উদযাপন উপলক্ষে রচনা ও চিত্রাংকন সহ বিভিন্ন প্রতিযোগিতা অনুষ্ঠানের আয়োজনের মাধ্যমে।				
৮	পুস্তক পাঠে আগ্রহ সৃষ্টির জন্য পুস্তক প্রদর্শনী	সর্বোচ্চ ১০ দিন	বিদ্যমান ও নতুন পুস্তক সম্পর্কে নতুন নতুন তথ্য অবহিত করণের মাধ্যমে	-	বিনামূল্যে	১। মোঃ নজরুল ইসলাম মুন্সী জুনিয়র লাইব্রেরিয়ান মো: নং- ০১৯১১৮৫৬৬৭৪ ২। ফাতেমা ইয়াসমিন টেকনিক্যাল এ্যাসিসটেন্ট (ক্যাটালগার) মো: নং-০১৭১৯৫০২৬৪৭	মো. সাইফুল ইসলাম সিনিয়র লাইব্রেরিয়ান মো: নং- ০১৭২৪২১৬৯৬০ publiclibrarykhulna@gmail.com
৯	টয় ব্রিক সেবা	তাৎক্ষনিক	শিশু পাঠকক্ষে সংরক্ষিত টয় ব্রিক সরবরাহের মাধ্যমে	-	বিনামূল্যে	১। মোঃ মনিরুল ইসলাম তৌফিক পাঠকক্ষ সহকারী মো: নং-০১৭১৮৮৭২০৯৫ ২। ফাতেমা ইয়াসমিন টেকনিক্যাল এ্যাসিসটেন্ট (ক্যাটালগার) মো: নং-০১৭১৯৫০২৬৪৭	মো. সাইফুল ইসলাম সিনিয়র লাইব্রেরিয়ান মো: নং- ০১৭২৪২১৬৯৬০ publiclibrarykhulna@gmail.com

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 তালিকাভূক্তিকরণ 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 **dg.dpl.2012@gmail.com**
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 **dg.dpl.2012@gmail.com**
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 **dg.dpl.2012@gmail.com**
৪	সিলেকশন গ্রেড/টাইমস্কেল	আবেদনপত্র প্রাপ্তির পর সর্বোচ্চ ৫ কর্মদিবসের মধ্যে ঢাকা সদর দপ্তরে অগ্রায়ন করা হয়।	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 **dg.dpl.2012@gmail.com**
৫	চাকরি স্থায়ীকরণ	আবেদনপত্র প্রাপ্তির পর সর্বোচ্চ ৫ কর্মদিবসের মধ্যে ঢাকা সদর দপ্তরে অগ্রায়ন করা হয়।	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 **dg.dpl.2012@gmail.com**

৬	সাধারণ ভবিষ্য তহবিল হতে অগ্রিম মঞ্জুরী	আবেদনপত্র প্রাপ্তির পর সর্বোচ্চ ৫ কর্মদিবসের মধ্যে ঢাকা সদর দপ্তরে অগ্রায়ন করা হয়।	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 **dg.dpl.2012@gmail.com**

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/কাঙ্খিত সেবা প্রাপ্তির লক্ষ্যে করনীয়
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 পরিস্কার পরিচ্ছন্ন রাখতে কর্তৃপক্ষকে সহায়তা করা।
৭	গ্রন্থাগার ধুমপান মুক্ত এলাকা বিধায় ধুমপান বা নেশা জাতীয় দ্রব্য গ্রহণ থেকে বিরত থাকা।
৮	পাঠকক্ষের সময়সীমা অনুযায়ী পাঠকসেবা ও তথ্যসেবা গ্রহণ করুন।

৪. অভিযোগ ব্যবস্থাপনা পদ্ধতি (GRS)

সেবা প্রাপ্তির ক্ষেতে 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	৩০ কর্মদিবস

			ফোন ০২২২২২২৯৪৮২ moriumbegumkona@gmail.com	



২৭.০৯.২০২৬

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