

গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার
সংস্কৃতি বিষয়ক মন্ত্রণালয়
গণগ্রন্থাগার অধিদপ্তর
জেলা সরকারি গণগ্রন্থাগার, কুড়িগ্রাম
publiclibrary.kurigram.gov.bd

সিটিজেন চার্টার

১. ভিশন ও মিশন

ভিশন: জ্ঞানমনস্ক আলোকিত সমাজ বিনির্মাণ।

মিশন: কুড়িগ্রাম জেলার সমগ্র জনগোষ্ঠীকে বিজ্ঞান ও আধুনিক তথ্য-প্রযুক্তিভিত্তিক সুবিধাদি-সম্বলিত সময়-সাপ্রসী পাঠকসেবা ও তথ্যসেবা প্রদানের মাধ্যমে জ্ঞান ও প্রজ্ঞায় বিকশিত ও সমৃদ্ধকরণ।

২. প্রতিশ্রুত সেবাসমূহ:

(২.১) নাগরিক সেবা:

ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)	উর্ধ্বতন কর্মকর্তার (নাম, পদবী, ফোন নম্বর, ই-মেইল)
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮
১	পাঠকসেবা	বই, পত্র-পত্রিকা এবং সাময়িকী গ্রন্থাগারে সংগ্রহ, সংরক্ষণ ও ব্যবহারের সুযোগ প্রদানের মাধ্যমে	প্রয়োজ্যক্ষেত্রে জাতীয় পরিচয়পত্র অথবা লাইব্রেরী কার্ড। নির্ধারিত পাঠকক্ষ	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক	মোঃ খালিদ হোসেন লাইব্রেরি এ্যাসিস্টেন্ট ০১৯১৩৫২১৭২৭ khalidhossain067@gmail.com	সি এম শাহিনুর রহমান জুনিয়র লাইব্রেরিয়ান ০১৩৩২৮৪৫৭৮৬ kurigramdgp@gmail.com
২	(ক) রেফারেন্স সেবা (খ) দৈনিক এবং সাপ্তাহিক বাধাইকৃত পত্রিকা	রেফারেন্স সামগ্রী এবং বাধাইকৃত পত্রিকা ব্যবহারের সুযোগ প্রদানের মাধ্যমে	প্রয়োজ্যক্ষেত্রে জাতীয় পরিচয়পত্র অথবা লাইব্রেরী কার্ড। নির্ধারিত পাঠকক্ষ	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক	মোঃ খালিদ হোসেন লাইব্রেরি এ্যাসিস্টেন্ট ০১৯১৩৫২১৭২৭ khalidhossain067@gmail.com	সি এম শাহিনুর রহমান জুনিয়র লাইব্রেরিয়ান ০১৩৩২৮৪৫৭৮৬ kurigramdgp@gmail.com
৩	বই ধার সেবা (এককালীন সর্বোচ্চ ২ টি বই)	গ্রন্থাগারের সদস্যদের বই ধার দেয়ার মাধ্যমে। আগ্রহী পাঠকগণকে সদস্য ফরম প্রদান করা হয়। ফরম পূরণ করে দাখিল করলে পরবর্তী তিন কার্য দিবসের মধ্যে সদস্য কার্ড করা হয়।	১. সদস্য হওয়ার আবেদন ফরম ২. সংশ্লিষ্ট পাঠকক্ষ	বিনামূল্যে	ইস্যুর তারিখ থেকে ১৫ (পনের) দিনের জন্য	মোঃ খালিদ হোসেন লাইব্রেরি এ্যাসিস্টেন্ট ০১৯১৩৫২১৭২৭ khalidhossain067@gmail.com	সি এম শাহিনুর রহমান জুনিয়র লাইব্রেরিয়ান ০১৩৩২৮৪৫৭৮৬ kurigramdgp@gmail.com
৪	ইন্টারনেট সেবা	(১) বিটিসিএল এর মাধ্যমে	ইন্টারনেট কর্নার	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক	পরিমল চন্দ্র রায় ডাটা নিট্র অপারেটর ০১৭৪৪৭৩৭৬১১ porimolcroy@gmail.com	সি এম শাহিনুর রহমান জুনিয়র লাইব্রেরিয়ান ০১৩৩২৮৪৫৭৮৬ kurigramdgp@gmail.com
৫	গ্রন্থাগার সম্পর্কিত তথ্যাদি প্রদান	লাইব্রেরির ওয়েব পোর্টাল ব্রাউজিং এর মাধ্যমে	publiclibrary.kurigram. gov.bd	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক	পরিমল চন্দ্র রায় ডাটা নিট্র অপারেটর ০১৭৪৪৭৩৭৬১১ porimolcroy@gmail.com	সি এম শাহিনুর রহমান জুনিয়র লাইব্রেরিয়ান ০১৩৩২৮৪৫৭৮৬ kurigramdgp@gmail.com
৬	সম্প্রসারণমূলক সেবা	রচনা, কবিতা আবৃত্তি, বই পাঠ, হাতের সুন্দর লেখা, চিত্রাঙ্কন প্রতিযোগিতার মাধ্যমে	জেলা সরকারি গণগ্রন্থাগার, কুড়িগ্রাম	বিনামূল্যে	বিজ্ঞপ্তিতে প্রদত্ত নির্ধারিত সময়	মোঃ খালিদ হোসেন লাইব্রেরি এ্যাসিস্টেন্ট ০১৯১৩৫২১৭২৭ khalidhossain067@gmail.com	সি এম শাহিনুর রহমান জুনিয়র লাইব্রেরিয়ান ০১৩৩২৮৪৫৭৮৬ kurigramdgp@gmail.com

৭	বই পাঠ আগ্রহ সৃষ্টির জন্য পুস্তক প্রদর্শনী	বিদ্যমান ও নতুন বই সম্পর্কে নতুন নতুন তথ্য অবহিত করণের মাধ্যমে	জেলা সরকারি গণগ্রন্থাগার, কুড়িগ্রাম	বিনামূল্যে	সর্বোচ্চ ১০ (দশ) দিন	মোঃ খালিদ হোসেন লাইব্রেরি এ্যাসিস্টেন্ট ০১৯১৩৫২১৭২৭ khalidhossain067@gmail.com	সি এম শাহিনুর রহমান জুনিয়র লাইব্রেরিয়ান ০১৩৩২৮৪৫৭৮৬ kurigramdgp@gmail.com
৮	ফটোকপি সেবা	পাঠকদের চাহিদা অনুযায়ী পাঠসামগ্রী ফটোকপি করে দেয়ার মাধ্যমে	জেলা সরকারি গণগ্রন্থাগার, কুড়িগ্রাম	নির্ধারিত মূল্য পরিশোধ করে	তাৎক্ষণিক	মোঃ খালিদ হোসেন লাইব্রেরি এ্যাসিস্টেন্ট ০১৯১৩৫২১৭২৭ khalidhossain067@gmail.com	সি এম শাহিনুর রহমান জুনিয়র লাইব্রেরিয়ান ০১৩৩২৮৪৫৭৮৬ kurigramdgp@gmail.com

(২.২) দাপ্তরিক সেবা:

ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)	উর্ধ্বতন কর্মকর্তার (নাম, পদবী, ফোন নম্বর, ই-মেইল)
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮
১	কুড়িগ্রাম জেলার বেসরকারি পাঠাগারসমূহ তালিকাভুক্তিকরণ	নির্ধারিত আবেদন ফরমে আবেদনের পরিপ্রেক্ষিতে পরিদর্শনের মাধ্যমে উপযোগিতা যাচাই সাপেক্ষে	১। নির্ধারিত আবেদন ফরম ২। জেলা সরকারি গণগ্রন্থাগার, কুড়িগ্রাম	বিনামূল্যে	আবেদনের পর থেকে ৬০ (ষাট) কর্মদিবস	পরিমল চন্দ্র রায় ডাটা নিট্র অপারেটর ০১৭৪৪৭৩৭৬১১ porimolcroy@gmail.com	সি এম শাহিনুর রহমান জুনিয়র লাইব্রেরিয়ান ০১৩৩২৮৪৫৭৮৬ kurigramdgp@gmail.com
২	(ক) টয়ব্রিকস	টয়ব্রিকস-এর মাধ্যমে	জেলা সরকারি গণগ্রন্থাগার, কুড়িগ্রাম	বিনামূল্যে	পাঠকক্ষ চলাকালীন	মোঃ খালিদ হোসেন লাইব্রেরি এ্যাসিস্টেন্ট ০১৯১৩৫২১৭২৭ khalidhossain067@gmail.com	সি এম শাহিনুর রহমান জুনিয়র লাইব্রেরিয়ান ০১৩৩২৮৪৫৭৮৬ kurigramdgp@gmail.com

(২.৩) অভ্যন্তরীণ সেবা:

ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)	উর্ধ্বতন কর্মকর্তার (নাম, পদবী, ফোন নম্বর, ই-মেইল)
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮
১	অর্জিত ছুটি	মঞ্জুরি আদেশ জারি	(ক) কর্মকর্তা/কর্মচারীগণের আবেদন অনুযায়ী (খ) নির্ধারিত ফরমে (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে) প্রাপ্তিস্থান: জেলা সরকারি গণগ্রন্থাগার, কুড়িগ্রাম	বিনামূল্যে	আবেদন প্রাপ্তির পর সর্বোচ্চ ২০ (বিশ) কর্মদিবস	সি এম শাহিনুর রহমান জুনিয়র লাইব্রেরিয়ান ০১৩৩২৮৪৫৭৮৬ kurigramdgp@gmail.com	মনীষ চাকমা মহাপরিচালক গণগ্রন্থাগার অধিদপ্তর, ঢাকা dg.dpl.2012@gmail.com
৩	শ্রান্তি বিনোদন ছুটি	মঞ্জুরি আদেশ জারি	(ক) কর্মকর্তা/কর্মচারীগণের আবেদন অনুযায়ী (খ) নির্ধারিত ফরমে (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে) প্রাপ্তিস্থান: জেলা সরকারি গণগ্রন্থাগার, কুড়িগ্রাম	বিনামূল্যে	আবেদন প্রাপ্তির পর সর্বোচ্চ ২০ (বিশ) কর্মদিবস	সি এম শাহিনুর রহমান জুনিয়র লাইব্রেরিয়ান ০১৩৩২৮৪৫৭৮৬ kurigramdgp@gmail.com	মনীষ চাকমা মহাপরিচালক গণগ্রন্থাগার অধিদপ্তর, ঢাকা dg.dpl.2012@gmail.com

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

আওতাধীন কোন দপ্তর বর্তমানে নেই।

৩. আপনার কাছে আমাদের প্রত্যাশা:

ক্রমিক	বিবরণ
১	নির্ধারিত ফরমে যথাযথভাবে পূরনকৃত 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 গ্রহন থেকে বিরত থাকা
৭	পাঠককক্ষের সময়সীমা অনুযায়ী পাঠকসেবা ও তথ্যসেবা গ্রহন

৪. অভিযোগ 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।

ক্রমিক	কখন যোগাযোগ করবেন	কার সঙ্গে যোগাযোগ করবেন	যোগাযোগের ঠিকানা	নিষ্পত্তির সময়সীমা
১	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা	সি এম শাহিনুর রহমান জুনিয়র লাইব্রেরিয়ান ০১৩৩২৮৪৫৭৮৬ cmshahingpl@gmail.com	৩০ কর্ম দিবস
২	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে না পারলে	আপিল কর্মকর্তা	জনাব মোছাঃ মরিয়ম বেগম পরিচালক (উপসচিব), প্রশাসন ও হিসাব গণগ্রন্থাগার অধিদপ্তর, রমনা, ঢাকা ০২২২২২২২৯৪৮২, ০১৬৭১১১৮৩৬৯ moriumbegumkona@gmail.com	২০ কর্ম দিবস
৩	আপিল কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে না পারলে	মহাপরিচালক	অভিযোগ গ্রহণ কেন্দ্র ৫নং গেইট, বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা ওয়েবসাইট: www.grs.gov.bd	৬০ কর্ম দিবস

২৬-০৮-২০২৪

সি এম শাহিনুর রহমান
জুনিয়র লাইব্রেরিয়ান

☎ ০২৫৮৯৯৫০১৬৯

kurigramdgp@gmail.com