গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার
সংস্কৃতি বিষয়ক মন্ত্রণালয়
গণগ্রন্থাগার অধিদপ্তর
জেলা সরকারি গণগ্রন্থাগার, কুষ্টিয়া
publiclibrary.kushtia.gov.bd

সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (Citizen's Charter)

দপ্তরের নাম: জেলা সরকারি গণগ্রন্থাগার, কুষ্টিয়া। অধিদপ্তর: গণগ্রন্থাগার অধিদপ্তর, রমনা, ঢাকা। মন্ত্রণালয়: সংস্কৃতি বিষয়ক মন্ত্রণালয়, বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা।	কর্মদিবস: প্রতি শনিবার থেকে বুধবার (সরকারি ছুটির দিন ব্যতীত) সাপ্তাহিক ছুটি: বৃহস্পতিবার ও শুক্রবার দাপ্তরিক সময়: পূর্বাহ্ণ ৯:০০ টা থেকে অপরাহ্ণ ৪:০০ টা *সরকারি নির্দেশ মোতাবেক সময়সূচি পরিবর্তন হতে পারে।

১. ভিশন ও মিশন:

ভিশন: জ্ঞানমনস্ক আলোকিত সমাজ।

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

২. প্রতিশ্রুত সেবাসমূহ:

১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮
ক্রমিক নং	**সেবার নাম**	**সেবা প্রদানের সর্বোচ্চ সময়**	**প্রয়োজনীয় কাগজপত্র**	**প্রয়োজনীয় কাগজপত্র/আবেদন ফরম প্রাপ্তিস্থান**	**সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি**	**দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার পদবি /অফিসিয়াল টেলিফোন ও ইমেইল**	**উর্ধ্বতন কর্মকর্তার পদবি /অফিসিয়াল টেলিফোন ও ইমেইল**
২.১ **নাগরিক সেবা**							
০১	পাঠক সেবা (পুস্তক/ সংবাদপত্র/ সাময়িকী/ অন্যান্য পাঠসামগ্রী)	তাৎক্ষণিক (প্রত্যেক কর্মদিবস সকাল ৯:০০ টা থেকে বিকাল ৪:০০ টা পর্যন্ত)	সকলের জন্য উন্মুক্ত বিশেষ ক্ষেত্রে এনআইডি/ গ্রন্থাগার সদস্য কার্ড	নির্ধারিত পাঠকক্ষ	বিনামূল্যে	লাইব্রেরি এ্যাসিসটেন্ট ফোন: ০২৪৭৮৮৫৩২৭৫ ইমেইল: toyobur.rahman1971@gmail.com	সিনিয়র লাইব্রেরিয়ান ফোন: ০২৪৭৮৮৫৩২৭৫ ইমেইল: librarian.dgplkushtia@gmail.com
০২	রেফারেন্স সেবা	-ঐ-	মৌখিক/ লিখিত আবেদন	-ঐ-	-ঐ-	-ঐ-	-ঐ-

০৩	বই ধার সেবা (এককালীন সর্বোচ্চ ২টি বই) বি. দ্র. রেফারেন্স পুস্তক ধার দেয়া হয়না যেমন ডিকশনারি, এনসাইক্লোপিডিয়া ও অন্যান্য রেফারেন্স পুস্তক	গ্রন্থাগারের সদস্যদের তাৎক্ষণিক বই ধার দেয়া ও জমা নেয়া। সদস্য হতে আগ্রহী পাঠকগণকে সদস্য ফরম প্রদান করা হয়। ফরম পূরণ করে দাখিল করলে পরবর্তী তিন কার্যদিবসের মধ্যে সদস্য করা হয়।	১. আবেদন ফরম ২. সদস্য নীতিমালা	-ঐ-	জামানতের হার শিশু= ২০০/- ছাত্র-ছাত্রী= ৫০০/- সর্বসাধারণ= ১০০০/- সদস্য নবায়ন ফি =৫০/-(বার্ষিক)	-ঐ-	-ঐ-
০৪	ফটোকপি/ স্ক্যানার সেবা	তাৎক্ষণিক প্রত্যেক কর্মদিবস সকাল ৯:০০ টা থেকে বিকাল ৪:০০ টা পর্যন্ত	পাঠকদের চাহিদা অনুযায়ী পাঠসামগ্রী ফটোকপি/ স্ক্যান।	ফটোকপি/ স্ক্যানার কক্ষ	ফটোকপি প্রতি পৃষ্ঠা ২.০০ (এক) টাকা হারে। স্ক্যান বিনামূল্যে	-ঐ-	-ঐ-
০৫	ইন্টারনেট সেবা	কম্পিউটার ফাঁকা থাকা সাপেক্ষে তাৎক্ষণিক (প্রত্যেক কর্মদিবস সকাল ৯:০০ টা থেকে বিকাল ৪:০০ টা পর্যন্ত)	-	সংশ্লিষ্ট ইন্টারনেট ডেস্ক	বিনামূল্যে	কম্পিউটার অপারেটর ফোন: ০২৪৭৮৮৫৩২৭৫ ইমেইল: ebaduldpl10523@gmail.com	-ঐ-
০৬	গণগ্রন্থাগার সম্পর্কিত তথ্যাদি প্রদান	তাৎক্ষণিক প্রত্যেক কর্মদিবস সকাল ৯:০০ টা থেকে বিকাল ৪:০০ টা পর্যন্ত	মৌখিক আবেদন/ ওয়েব পোর্টাল	নির্ধারিত পাঠকক্ষ/ publiclibrary.kushtia.gov.bd	-ঐ-	লাইব্রেরি এ্যাসিসটেন্ট, জেলা সরকারি গণগ্রন্থাগার, কুষ্টিয়া। ফোন: ০২৪৭৮৮৫৩২৭৫ ইমেইল: toyobur.rahman1971@gmail.com	-ঐ-
০৭	সম্প্রসারণমূলক সেবা (Extention Service)	বিজ্ঞপ্তি প্রচারের পর থেকে দুই মাস।	বিভিন্ন দিবস উপলক্ষে রচনা, বইপাঠ, হাতের সুন্দর লেখা, আবৃত্তি চিত্রাংকন প্রতিযোগিতা ও পুস্তক প্রদর্শনী আয়োজন করা হয়।	নির্ধারিত পাঠকক্ষ/ publiclibrary.kushtia.gov.bd	-ঐ-	-ঐ-	-ঐ-

২.২ **প্রাতিষ্ঠানিক/দাপ্তরিক সেবা**							
২.৩ অভ্যন্তরীণ সেবা							
০১	অর্জিত ছুটি	৭ (সাত) কর্মদিবস (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে বিভাগীয়/ সদরদপ্তরে প্রেরণ)	কর্মকর্তা/কর্মচারিগণের আবেদনপত্র (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে নির্ধারিত ফরম ও কাগজপত্র)	অফিস কক্ষ/ (forms.gov.bd)	-ঐ-	-ঐ-	-ঐ-
০২	অর্জিত ছুটি (বহি: বাংলাদেশ)	৭ (সাত) কর্মদিবস (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে বিভাগীয়/ সদরদপ্তরে প্রেরণ)	কর্মকর্তা/কর্মচারিগণের আবেদনপত্র (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে নির্ধারিত ফরম ও কাগজপত্র)	অফিস কক্ষ/ (forms.gov.bd)	-ঐ-	-ঐ-	-ঐ-
০৩	শ্রান্তি ও বিনোদন ছুটি	৭ (সাত) কর্মদিবস (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে বিভাগীয়/ সদরদপ্তরে প্রেরণ)	কর্মকর্তা/কর্মচারিগণের আবেদনপত্র (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে নির্ধারিত ফরম ও কাগজপত্র)	অফিস কক্ষ/ (forms.gov.bd)	-ঐ-	-ঐ-	-ঐ-
০৪	উচ্চতর গ্রেড	৭ (সাত) কর্মদিবস (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে বিভাগীয়/ সদরদপ্তরে প্রেরণ)	কর্মকর্তা/কর্মচারিগণের আবেদনপত্র (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে নির্ধারিত ফরম ও কাগজপত্র)	অফিস কক্ষ/ (forms.gov.bd)	-ঐ-	-ঐ-	-ঐ-
০৫	চাকরি স্থায়ীকরণ	৭ (সাত) কর্মদিবস (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে বিভাগীয়/ সদরদপ্তরে প্রেরণ)	কর্মকর্তা/কর্মচারিগণের আবেদনপত্র (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে নির্ধারিত ফরম ও কাগজপত্র)	অফিস কক্ষ/ (forms.gov.bd)	-ঐ-	-ঐ-	-ঐ-
০৬	সাধারণ ভবিষ্য তহবিল হতে অগ্রিম মঞ্জুরী	৭ (সাত) কর্মদিবস (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে বিভাগীয়/ সদরদপ্তরে প্রেরণ)	কর্মকর্তা/কর্মচারিগণের আবেদনপত্র (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে নির্ধারিত ফরম ও কাগজপত্র)	অফিস কক্ষ/ (forms.gov.bd)	-ঐ-	-ঐ-	-ঐ-

৩. আপনার কাছে আমাদের প্রত্যাশা

ক্র.ন.	প্রতিশ্রুত/কাঙ্খিত সেবা প্রাপ্তির লক্ষ্যে করনীয়
১	নির্ধারিত ফরমে যথাযথভাবে পূরণকৃত আবেদন জমা দিন
২	সঠিক মাধ্যমে প্রয়োজনীয় ফি পরিশোধ করুন
৩	পাঠকক্ষে ও গ্রন্থাগার চত্বরে শোরগোল না করে শান্তিপূর্ণ অবস্থান নিশ্চিত করুন
৪	পাঠকক্ষের সময়সীমা অনুয়ায়ী পাঠকসেবা ও তথ্যসেবা গ্রহণ করুন

৪. অভিযোগ ব্যবস্থাপনা পদ্ধতি ((GRS)

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

ক্র.ন.	কখন যোগাযোগ করবেন	কার সাথে যোগাযোগ করবেন	যোগাযোগের ঠিকানা	নিস্পত্তির সময়সীমা
১	২	৩	৪	৫
১	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	অভিযোগ নিস্পতি কর্মকর্তা	মো: মনজুর আলম সিনিয়র লাইব্রেরিয়ান জেলা সরকারি গণগ্রন্থাগার, কুষ্টিয়া। ফোন: ০২৪৭৮৮৫৩২৭৫ ইমেইল: librarian.dgplkushtia@gmail.com	৩০ কর্মদিবস
২	অভিযোগ নিস্পত্তি কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে না পারলে	আপিল কর্মকর্তা	মো. সাইফুল ইসলাম সিনিয়র লাইব্রেরিয়ান বিভাগীয় সরকারি গণগ্রন্থাগার, রয়রা, খুলনা। ফোন: ০২৪৭৭৭০২৫৫৪/০২৪৭৭৭০১১০৪ ইমেইল: publiclibrarykhulna@gmail.com	২০ কর্মদিবস
৩	আপিল কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে না পারলে না পারলে	মন্ত্রি পরিষদ বিভাগের অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেল	অভিযোগ গ্রহণ কেন্দ্র ৫ নং গেট, বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা। ওয়েবসাইট: www.grs.gov.bd	৬০ কর্মদিবস

১৯.০৮.২৬
মোঃ মনজুর আলম
সিনিয়র লাইব্রেরিয়ান
জেলা সরকারি গণগ্রন্থাগার
কুষ্টিয়া।