



গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার
সংস্কৃতি বিষয়ক মন্ত্রণালয়
গণগ্রন্থাগার অধিদপ্তর
জেলা সরকারি গণগ্রন্থাগার, লালমনিরহাট।
www.public.library.lalmonirhat.gov.bd

সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (Citizen's Charter)

১. ভিশন ও মিশন

ভিশন: জ্ঞানমনস্ক আলোকিত সমাজ।

মিশন: লালমনিরহাট জেলার সমগ্র জনগোষ্ঠীকে বিজ্ঞান ও আধুনিক তথ্য-প্রযুক্তি ভিত্তিক সুবিধাদি-সম্বলিত সময়- সাশ্রয়ী পাঠকসেবা ও তথ্যসেবা প্রদানের মাধ্যমে জ্ঞান ও প্রজ্ঞায় বিকশিত ও সমৃদ্ধকরণ।

২. প্রতিশ্রুতি সেবাসমূহ:

(২.১) নাগরিক সেবা:

ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তি স্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্ব প্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
১	২	৩	৪	৫	৬	৭
১	পাঠকসেবা	বই	সাধারণ পাঠকক্ষ	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক	পরিমল চন্দ্র রায় ডাটা এন্ট্রি অপারেটর ০১৭৪৪৭৩৭৬১১ porimolcroy@gmail.com
২	(ক) পত্র-পত্রিকা (খ) রেফারেন্স সেবা (গ) দৈনিক এবং সাপ্তাহিক বাধাইকৃত ত্রিকা	পত্র-পত্রিকা এবং সাময়িকী গ্রন্থাগারে সরবরাহের মাধ্যমে, রেফারেন্স সামগ্রী এবং বাধাইকৃত পত্রিকা সরবরাহের মাধ্যমে	পত্র-পত্রিকা পাঠকক্ষ	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক	পরিমল চন্দ্র রায় ডাটা এন্ট্রি অপারেটর ০১৭৪৪৭৩৭৬১১ porimolcroy@gmail.com
৩	বই ধার সেবা (এককালীন সর্বোচ্চ ২টি বই)	গ্রন্থাগারের সদস্যদের বই ধার ও জমা নেয়ার মাধ্যমে। আগ্রহী পাঠকগণকে সদস্য ফরম প্রদান করা হয়। তারা তা পূরণ করে দাখিল করলে পরবর্তী তিন কার্যদিবসের মধ্যে সদস্য করা হয়।	১. সদস্য হওয়ার আবেদন ফরম ২. সংশ্লিষ্ট পাঠকক্ষ	১. সদস্য ফরম-১০/- ২. সাধারণ-সদস্য-জামানত- ১,০০০/- (ফেরতযোগ্য) ৩. ছাত্র/ছাত্রী-সদস্য জামানত-৫০০/- (ফেরত যোগ্য) ৪. শিশু-সদস্য জামানত- ২০০/- (ফেরতযোগ্য) ৫. নবায়ন ফি-৫০/- (বাৎসরিক)	ইস্যুর তারিখ থেকে ১৫ (পনের) দিনের জন্য	পরিমল চন্দ্র রায় ডাটা এন্ট্রি অপারেটর ০১৭৪৪৭৩৭৬১১ porimolcroy@gmail.com

৪	জরিমানা	নির্ধারিত সময়ের মধ্যে বই ফেরত দিতে ব্যর্থ হলে সদস্যের নিকট থেকে প্রথম সপ্তাহে প্রতিদিনের জন্য বই প্রতি ৫.০০ টাকা হারে এবং দ্বিতীয় সপ্তাহ থেকে প্রতিদিনের জন্য ১০.০০ টাকা হারে জরিমানা আদায় করা হবে।	সাধারণ পাঠকক্ষ	নগদ টাকায় রশিদ গ্রহণের মাধ্যমে পরিশোধ করতে হবে।	তাৎক্ষণিক	পরিমল চন্দ্র রায় ডাটা এন্ট্রি অপারেটর ০১৭৪৪৭৩৭৬১১ porimolcroy@gmail.com
৫	সদস্যপদ বাতিল	যদি ৩০ (ত্রিশ) দিনের মধ্যে কোন সদস্য বই ফেরত দিতে ব্যর্থ হয় তাহলে তার জামানত বাজেয়াপ্ত করা এবং সদস্য পদ বাতিল করা হবে।	সাধারণ পাঠকক্ষ	উক্ত সদস্যের জামানতের টাকা ব্যাংক থেকে তুলে ট্রেজারী চালানো সরকারি কোষাগারে জমা করা হবে।	তাৎক্ষণিক	পরিমল চন্দ্র রায় ডাটা এন্ট্রি অপারেটর ০১৭৪৪৭৩৭৬১১ porimolcroy@gmail.com
৬	গ্রন্থাগার সম্পর্কিত তথ্যাদি প্রদান	পাবলিক লাইব্রেরির ওয়েব পোর্টাল ব্রাউজিং এর মাধ্যমে	www.publiclibrary.lalmonirhat.gov.bd	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক	পরিমল চন্দ্র রায় ডাটা এন্ট্রি অপারেটর ০১৭৪৪৭৩৭৬১১ porimolcroy@gmail.com
৭	অনলাইনে পাঠকসেবা	www.publiclibrary.lalmonirhat.gov.bd	আপনি উক্ত সাইটে প্রবেশ করলে বইয়ের তালিকা পাবেন।	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক	পরিমল চন্দ্র রায় ডাটা এন্ট্রি অপারেটর ০১৭৪৪৭৩৭৬১১ porimolcroy@gmail.com
৮	ই-বুক এক্সেস এবং আনলিমিটেড ডাউনলোড	১৯৯০টি ই-বুক নিরবিচ্ছিন্ন এক্সেস ও আনলিমিটেড ডাউনলোড সুবিধাসমূহ প্রদান। পাঠকদের এই সেবা প্রদানে উদ্বুদ্ধ ও এই সেবা সংক্রান্ত ব্যবস্থা গ্রহণ।	পাঠকক্ষের সংশ্লিষ্ট ব্যক্তি।	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক	পরিমল চন্দ্র রায় ডাটা এন্ট্রি অপারেটর ০১৭৪৪৭৩৭৬১১ porimolcroy@gmail.com
৯	সম্প্রসারণ-মূলক সেবা	রচনা, কবিতা আবৃত্তি, বইপাঠ, হাতের সুন্দর লেখা, চিত্রাঙ্কন প্রতিযোগিতার মাধ্যমে	জেলা সরকারি গণগ্রন্থাগার লালমনিরহাট	বিনামূল্যে	বিজ্ঞপ্তি প্রচারের পর থেকে ০১ (এক) মাস	পরিমল চন্দ্র রায় ডাটা এন্ট্রি অপারেটর ০১৭৪৪৭৩৭৬১১ porimolcroy@gmail.com
১০	বইপাঠ আগ্রহ সৃষ্টির জন্য পুস্তক প্রদর্শনী	বিদ্যমান ও নতুন বই সম্পর্কে নতুন নতুন তথ্য (New Arrival) বোর্ডের মাধ্যমে অবহিতকরণ।	জেলা সরকারি গণগ্রন্থাগার লালমনিরহাট	বিনামূল্যে	সর্বোচ্চ ১০ (দশ) দিন	পরিমল চন্দ্র রায় ডাটা এন্ট্রি অপারেটর ০১৭৪৪৭৩৭৬১১ porimolcroy@gmail.com
১১	ফটোকপি সেবা	পাঠকদের চাহিদা অনুযায়ী গ্রন্থাগারের জনবল দিয়ে পাঠসামগ্রী ফটোকপি করে দেয়া হয়।	বাহির থেকে	নির্ধারিত মূল্য পরিশোধ করে	তাৎক্ষণিক	মোহাম্মদ আব্দুর রাজ্জাক, অফিস সহায়ক ০১৭২৮৪৬৮৯২১

(২.২) দাপ্তরিক সেবা:

ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্ব প্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোননম্বর ও ই-মেইল)
১	২	৩	৪	৫	৬	৭
১	(ক) কোনো কম্পিউটার (খ) টয়ব্রিকস	পাঠকক্ষের মধ্যে কোনো কম্পিউটার এবং টয়ব্রিকস-এর মাধ্যমে	পাঠকক্ষ, জেলা সরকারি গণগ্রন্থাগার, লালমনিরহাট	বিনামূল্যে	পাঠকক্ষ চলাকালীন সময়	পরিমল চন্দ্র রায় ডাটা এন্ট্রি অপারেটর ০১৭৪৪৭৩৭৬১১ porimolcroy@gmail.com

(২.৩) অভ্যন্তরীণ সেবা:

ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তি স্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্ব প্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
১	২	৩	৪	৫	৬	৭
১	অর্জিত ছুটি	মঞ্জুরি আদেশ জারি	(ক) কর্মকর্তা/কর্মচারী- গণের আবেদন অনুযায়ী (খ) নির্ধারিত ফরমে (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে) প্রাপ্তিস্থান: জেলা সরকারি গণগ্রন্থাগার, লালমনিরহাট।	বিনামূল্যে	আবেদন প্রাপ্তির পর সর্বোচ্চ ১০ (দশ) কর্মদিবস	রিমা আক্তার লাইব্রেরিয়ান(অতিরিক্ত দায়িত্ব) জেলা সরকারি গণগ্রন্থাগার, লালমনিরহাট ০১৫১৫-২৬৫৬১২ rimaakter.pl24@ gmail.com
২	শ্রান্তি বিনোদন ছুটি	মঞ্জুরি আদেশ জারি	(ক) কর্মকর্তা/কর্মচারী- গণের আবেদন অনুযায়ী (খ) নির্ধারিত ফরমে (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে) প্রাপ্তিস্থান: জেলা সরকারি গণগ্রন্থাগার, লালমনিরহাট।	বিনামূল্যে	আবেদন প্রাপ্তির পর সর্বোচ্চ ১০ (দশ) কর্মদিবস	রিমা আক্তার লাইব্রেরিয়ান(অতিরিক্ত দায়িত্ব) জেলা সরকারি গণগ্রন্থাগার, লালমনিরহাট ০১৫১৫-২৬৫৬১২ rimaakter.pl24@ gmail.com

৪)আপনার কাছে আমাদের প্রত্যাশা:

ক্রমিক	পাঠককক্ষের সময়সীমা অনুযায়ী পাঠকসেবা ও তথ্যসেবা গ্রহণ
১	নির্ধারিত ফরমে যথাযথভাবে পূরণকৃত আবেদন জমা প্রদান
২	সঠিক মাধ্যমে প্রয়োজনীয় ফি 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 তথ্য সেবা গ্রহণ করা

৫) অভিযোগ ব্যবস্থাপনা পদ্ধতি (GRS):

সেবা প্রাপ্তির অসন্তুষ্টি 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	২	৩	৪	৫
১	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	রিমা আক্তার লাইব্রেরিয়ান(অতিরিক্ত দায়িত্ব) জেলা সরকারি গণগ্রন্থাগার, লালমনিরহাট ০১৫১৫-২৬৫৬১২ rimaakter.pl24@gmail.com	রিমা আক্তার লাইব্রেরিয়ান(অতিরিক্ত দায়িত্ব) জেলা সরকারি গণগ্রন্থাগার, লালমনিরহাট ০১৫১৫-২৬৫৬১২ rimaakter.pl24@gmail.com	৩০ (ত্রিশ) কার্যদিবস
২	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে না পারলে	আপিল কর্মকর্তা পরিচালক (প্রশাসন ও হিসাব) গণগ্রন্থাগার অধিদপ্তর রমনা, ঢাকা।	জনাব মোছা: মরিয়ম বেগম পদবী: পরিচারক (উপসচিব), প্রশাসন ও হিসাব কার্যালয়: গণগ্রন্থাগার অধিদপ্তর, রমনা, ঢাকা। ফোন: ০২২২২২২২৯৪৮২ (অফিস) মোবাইল: ০১৬৭১১১৮৩৬৯ ইমেইল: moriumbegumkona@gmail.com ওয়েবসাইট: www.publiclibrary.gov.bd	২০ (বিশ) কার্যদিবস
৩	আপিল কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	মন্ত্রি পরিষদ বিভাগের অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেল	অভিযোগ গ্রহণ কেন্দ্র ৫নং গেইট, বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা। ওয়েবসাইট: www.grs.gov.bd	৬০ (ষাট) কার্যদিবস