

গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার
সংস্কৃতি বিষয়ক মন্ত্রণালয়
গণগ্রন্থাগার অধিদপ্তর
জেলা সরকারি গণগ্রন্থাগার, লালমনিরহাট
publiclibrary.lalmonirhat.gov.bd

সিটিজেন চার্টার

১. ভিশন ও মিশন

ভিশনঃ জ্ঞানমনস্ক আলোকিত সমাজ।

মিশনঃ লালমনিরহাট জেলার সর্বস্তরের জনসাধারণকে বিজ্ঞান ও আধুনিক তথ্য- প্রযুক্তিভিত্তিক সুবিধাদি- সম্বলিত সময়- সাশ্রয়ী পাঠকসেবা প্রদানের মাধ্যমে জ্ঞান ও প্রজ্ঞায় বিকশিত ও সমৃদ্ধকরণ।

২. প্রতিশ্রুত সেবাসমূহ

২.১ নাগরিক সেবা

ক্রমিক নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	সেবা মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি (যদি থাকে)	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার নাম, পদবী, টেলিফোন ও ই-মেইল
১.	পাঠক সেবা	বই, পত্র-পত্রিকা, সাময়িকী সংগ্রহ ও সংরক্ষণের মাধ্যমে	বিশেষ ক্ষেত্রে NID/লাইব্রেরি সদস্য কার্ড	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক	মো: এফাজ আলী সরকার লাইব্রেরি এ্যাসিস্টেন্ট সেল ফোন: ০১৭১৮০৪২৮১৫
২.	রেফারেন্স সেবা	রেফারেন্স সামগ্রী সংগ্রহ, সংরক্ষণ ও বিতরণের মাধ্যমে	বিশেষ ক্ষেত্রে NID/লাইব্রেরি সদস্য কার্ড	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক	মো: এফাজ আলী সরকার লাইব্রেরি এ্যাসিস্টেন্ট সেল ফোন: ০১৭১৮০৪২৮১৫
৩.	বই ধার সেবা (এককালীন সর্বোচ্চ ২টি বই)	গ্রন্থাগারের সদস্যদের বই ধার দেয়া ও জমা নেয়ার মাধ্যমে। আগ্রহী পাঠকগণকে সদস্য ফরম প্রদান করা হয়। ফরম পূরণ করে দাখিল করলে পরবর্তী তিন কার্যদিবসের মধ্যে সদস্য করা হয়।	ক. আবেদন ফরম খ. সদস্য নীতিমালা	বিনামূল্যে	ইস্যুর তারিখ থেকে পনের দিনের জন্য	মো: এফাজ আলী সরকার লাইব্রেরি এ্যাসিস্টেন্ট সেল ফোন: ০১৭১৮০৪২৮১৫
৪.	ইন্টারনেট সেবা	ব্রডব্যান্ড ও Wi-fi ইন্টারনেট সংযোগের মাধ্যমে	-	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক	পরিমল চন্দ্র রায় ডাটা এন্ড্রি অপারেটর সেল ফোন: ০১৭৪৪৭৩৭৬১১ porimolcroy@gmail.com
৫.	গ্রন্থাগার সম্পর্কিত তথ্যাদি প্রদান	গ্রন্থাগারের ওয়েব পোর্টাল ব্রাউজিং এর মাধ্যমে	publiclibrary.kurigram.gov.bd	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক	পরিমল চন্দ্র রায় ডাটা এন্ড্রি অপারেটর সেল ফোন: ০১৭৪৪৭৩৭৬১১ porimolcroy@gmail.com

ক্রমিক নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	সেবা মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি (যদি থাকে)	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার নাম, পদবী, টেলিফোন ও ই-মেইল
৬.	সম্প্রসারণমূলক সেবা	আন্তর্জাতিক দিবস: (২১ শে ফেব্রুয়ারি-শহিদ দিবস ও আন্তর্জাতিক মাতৃভাষা দিবস), জাতীয় দিবস: (১৬ ডিসেম্বর-মহান বিজয় দিবস, ৫ ফেব্রুয়ারি-জাতীয় গ্রন্থাগার দিবস, ২৬ শে মার্চ-স্বাধীনতা ও জাতীয় দিবস, ১৪ এপ্রিল/পহেলা বৈশাখ-বাংলা নববর্ষ) বিশেষ দিবস: (২৫ শে মে-নজরুল জন্ম জয়ন্তী) উদযাপন উপলক্ষে রচনা ও চিত্রাংকনসহ বিভিন্ন প্রতিযোগিতা আয়োজন ও পুরস্কার প্রদানের মাধ্যমে বিদ্যমান ও নতুন বই সম্পর্কে নতুন নতুন তথ্য অবহিতকরণের মাধ্যমে	ক. নির্ধারিত ফরম খ. জাতীয় পরিচয় পত্রের। জন্মনিবন্ধন সনদের অনুলিপি গ. প্রতিষ্ঠান প্রধানের প্রত্যয়ন (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)	অফিস, পাঠকক্ষ	বিজ্ঞপ্তি অনুযায়ী নির্ধারিত সময় পর্যন্ত	পরিমল চন্দ্র রায় ডাটা এন্ট্রি অপারেটর সেল ফোন: ০১৭৪৪৭৩৭৬১১ porimolcroy@gmail.com
৭.	বই পাঠে আগ্রহ সৃষ্টির জন্য পুস্তক প্রদর্শনী	বিদ্যমান ও নতুন বই সম্পর্কে নতুন নতুন তথ্য অবহিতকরণের মাধ্যমে	বিজ্ঞপ্তিতে প্রচারিত নির্দেশনা বিদ্যমান ও নতুন বই সম্পর্কে নতুন নতুন তথ্য অবহিতকরণ/প্রদর্শন	জেলা সরকারি গণগ্রন্থাগার, লালমনিরহাট	সর্বোচ্চ দশ দিন	পরিমল চন্দ্র রায় ডাটা এন্ট্রি অপারেটর সেল ফোন: ০১৭৪৪৭৩৭৬১১ porimolcroy@gmail.com
৮.	দৈনিক পত্রিকা সেবা	দৈনিক পত্রিকা পাঠকদের হাতে পৌছানো	-	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক	মোহাম্মদ আব্দুর রাজ্জাক বুক স্টার সেল ফোন: ০১৭২৮৪৬৮৯২১ mdwushurrazzank@gmail.com
৯.	পুরাতন পত্রিকা সেবা	পাঠকদের আবেদনের প্রেক্ষিতে বিনামূল্যে বিনামূল্যে	আবেদনপত্রে সংশ্লিষ্ট কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রমে	-	সকাল ৯:০০ টা হতে বিকাল ৪:০০ টা	মোহাম্মদ আব্দুর রাজ্জাক বুক স্টার সেল ফোন: ০১৭২৮৪৬৮৯২১ mdwushurrazzank@gmail.com
১০.	টয় ব্রিক সেবা	শিশু কর্ণারে সংরক্ষিত টয় ব্রিক সরবরাহের মাধ্যমে	-	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক	মোহাম্মদ আব্দুর রাজ্জাক বুক স্টার সেল ফোন: ০১৭২৮৪৬৮৯২১ mdwushurrazzank@gmail.com

২.২) আভ্যন্তরীণ সেবা

ক্রমিক নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	সেবা মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি (যদি থাকে)	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার নাম, পদবী, টেলিফোন ও ই-মেইল
১.	শ্রান্তি ও বিনোদন ছুটি	মজুরি আদেশ জারি	১০ম হতে ২০তম গ্রেডের কর্মকর্তা/কর্মচারীগণের আবেদন	বিনামূল্যে	সর্বোচ্চ দশ কর্মদিবস	ডিডি রংপুর
২.	মাতৃত্বকালীন ছুটি	মজুরি আদেশ জারি	১০ম হতে ২০তম গ্রেডের কর্মকর্তা/কর্মচারীগণের আবেদন	বিনামূল্যে	সর্বোচ্চ দশ কর্মদিবস	ডিডি রংপুর
৩.	অর্জিত ছুটি	মজুরি আদেশ জারি	১০ম হতে ২০তম গ্রেডের কর্মকর্তা/কর্মচারীগণের আবেদন	বিনামূল্যে	সর্বোচ্চ দশ কর্মদিবস	ডিডি রংপুর

৩. আপনার কাছে আমাদের প্রত্যাশা

ক্রমিক নং	প্রতিশ্রুত / কাঙ্ক্ষিত সেবা প্রাপ্তির লক্ষ্যে করণীয়
১.	পাঠকক্ষের সময়সীমা অনুযায়ী পাঠকসেবা ও তথ্যসেবা গ্রহণ করা।
২.	নির্ধারিত ফরমে যথাযথভাবে পূরণকৃত আবেদন জমা প্রদান।
৩.	সঠিক মাধ্যমে প্রয়োজনীয় ফিস পরিশোধ করা।
৪.	সাক্ষাতের জন্য নির্ধারিত সময়ের পূর্বেই উপস্থিত থাকা।

০৪. অভিযোগ ব্যবস্থাপনা পদ্ধতি (GRS)

প্রতিশ্রুত/ কাঙ্ক্ষিত সেবা প্রাপ্তির লক্ষ্যে করণীয়

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

ক্রমিক নং	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 সহকারী লাইব্রেরিয়ান ০১৩৩২৮৪৫৭৮২ dgpllalmonirhat@gmail.com	তিন মাস
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 ফোন: ০২২২২২২৪৮২ (অফিস) সেল ফোন: ০১৬৭১১১৮৩৬৯ moriumbegumkona@gmail.com www.publiclibrary.gov.bd	এক মাস
৩.	আপিল কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে না পারলে	মন্ত্রিপরিষদ বিভাগের অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেল	অভিযোগ গ্রহণ কেন্দ্র ৫ নম্বর গেইট, বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা ওয়েবসাইট: www.grs.gov.bd	দুই মাস

২১-০৬-২০২৬

সি এম শাহিনুর রহমান

সহকারী লাইব্রেরিয়ান

☎ ০২৫৮৭৭১৪০৫৯

dgpllalmonirhat@gmail.com