

৩য় ত্রৈমাসিক: জানুয়ারি ২০২৬ - মার্চ ২০২৬

গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার
সংস্কৃতি বিষয়ক মন্ত্রণালয়, গণগ্রন্থাগার অধিদপ্তর
জেলা সরকারি গণগ্রন্থাগার, নাটোর
publiclibrary.natore.gov.bd
(সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি)

হালনাগাদের তারিখ: ০৫ জানুয়ারি ২০২৬

১. ভিশন (Vision) ও মিশন (Mission) :

ভিশন: জ্ঞান মনস্ক আলোকিত সমাজ বিনির্মান।

মিশন: জাতি-ধর্ম-বর্ণ নির্বিশেষে নাটোর জেলার সমগ্র জনগোষ্ঠীকে বিজ্ঞান ও আধুনিক তথ্য প্রযুক্তি ভিত্তিক সুবিধা সম্বলিত সময়-সাশ্রয়ী পাঠকসেবা ও তথ্যসেবা প্রদানের মাধ্যমে জ্ঞান ও প্রজ্ঞায় বিকশিত ও সমৃদ্ধকরণ।

২. প্রতিশ্রুত সেবাসমূহ

২.১ নাগরিক সেবা

১	২	৩	৪	৫	৬	৭
ক্র.	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজ পত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবা মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময় সীমা	দায়িত্ব প্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন ও ই-মেইল)
০১.	পাঠক সেবা	বই, পত্র-পত্রিকা, সাময়িকী ও অন্যান্য পাঠ সামগ্রী সংগ্রহ, সংরক্ষণ ও বিতরণের মাধ্যমে	পাঠকক্ষে প্রবেশের সময় চাহিদাকৃত তথ্য দিয়ে তাৎক্ষণিক পাঠক রেজিস্ট্রারে নাম এন্ট্রি করতে হবে।	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক শনিবার থেকে বুধবার (সকাল ৯.০০টা থেকে বিকাল ৫.০০টা পর্যন্ত)।	মোঃ সোহরাব হোসেন লাইব্রেরি এ্যাসিস্ট্যান্ট মোবাইল নং: ০১৭২৪ ৮০৪ ৫২২ ফোন: ০২৫৮৭৭৩৪৪৭১ ই-মেইল: shohorab0@gmail.com
০২.	রেফারেন্স সেবা	রেফারেন্স পাঠ্যসামগ্রী সরবরাহের মাধ্যমে	পাঠকক্ষে প্রবেশের সময় চাহিদাকৃত তথ্য দিয়ে তাৎক্ষণিক পাঠক রেজিস্ট্রারে নাম এন্ট্রি করতে হবে।	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক শনিবার থেকে বুধবার (সকাল ৯.০০টা থেকে বিকাল ৫.০০টা পর্যন্ত)।	রনি কুমার দাস, ডাটা এন্ট্রি অপারেটর, মোবাইল নং: ০১৫২১ ৩৪ ২৬ ৪৮ ফোন: ০২৫৮৭৭৩৪৪৭১ ই-মেইল: rkdooff@gmail.com
০৩.	বইখার সেবা (এককালীন সর্বোচ্চ ২টি বই)	নিবন্ধিত পাঠকদেরকে চাহিদাকৃত পাঠ্যসামগ্রী সরবরাহের মাধ্যমে	১. সদস্য হওয়ার জন্য পূরণকৃত আবেদন ফরমা প্রাপ্তি স্থান: publiclibrary.natore.gov.bd ২. জাতীয় পরিচয়পত্র/জন্মসনদ এর অনুলিপি ৩. মা/বাবার জাতীয় পরিচয় পত্রের কপি	জামানতের হার: শিশু (অনুর্ধ্ব ১৮ বছর)=২০০ টাকা ছাত্র/ছাত্রী (১৮ বছরের উর্ধ্ব)=৫০০টাকা সর্বসাধারণ=১০০০ টাকা। সদস্য নবায়ন ফি	তাৎক্ষণিক শনিবার থেকে বুধবার (সকাল ৯.০০টা থেকে বিকাল ৫.০০টা পর্যন্ত)।	মোঃ সোহরাব হোসেন লাইব্রেরি এ্যাসিস্ট্যান্ট মোবাইল নং: ০১৭২৪ ৮০৪ ৫২২ ফোন: ০২৫৮৭৭৩৪৪৭১ ই-মেইল: shohorab0@gmail.com

১	২	৩	৪	৫	৬	৭
ক্র.	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজ পত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবা মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময় সীমা	দায়িত্ব প্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন ও ই-মেইল)
				৫০ টাকা (বার্ষিক)		
৪.	ইন্টারনেট সেবা	ইন্টারনেট সেবা প্রদানের মাধ্যমে	ইন্টারনেট কর্নার	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক শনিবার থেকে বুধবার (সকাল ৯.০০টা থেকে বিকাল ৫.০০টা পর্যন্ত)।	রনি কুমার দাস, ডাটা এন্ড্রি অপারেটর, মোবাইল নং: ০১৫২১ ৩৪ ২৬ ৪৮ ফোন: ০২৫৮৭৭৩৪৪৭১ ই-মেইল: rkdooff@gmail.com
৫.	গণগ্রন্থাগার সম্পর্কিত তথ্যাদি প্রদান	কাজিত তথ্য প্রদানের মাধ্যমে	জেলা সরকারি গ্রন্থাগার, নাটোর publiclibrary.natore.gov.bd	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক শনিবার থেকে বুধবার (সকাল ৯.০০টা থেকে বিকাল ৫.০০টা পর্যন্ত)।	রনি কুমার দাস, ডাটা এন্ড্রি অপারেটর, মোবাইল নং: ০১৫২১ ৩৪ ২৬ ৪৮ ফোন: ০২৫৮৭৭৩৪৪৭১ ই-মেইল: rkdooff@gmail.com
৬.	সম্প্রসারণ মূলক সেবা (প্রতিযোগিতা ও অন্যান্য)	বিভিন্ন দিবস উপলক্ষে প্রতিযোগিতা আয়োজনের মাধ্যমে	বিজ্ঞপ্তিতে চাহিদাকৃত তথ্যসহ প্রতিযোগিতার আইটেমসহ	বিনামূল্যে	প্রতিযোগিতার বিজ্ঞপ্তিতে প্রদত্ত নির্ধারিত সময় সীমা	মোঃ সোহরাব হোসেন লাইব্রেরি এ্যাসিস্ট্যান্ট মোবাইল নং-০১৭২৪-৮০৪৫২২ ফোন: ০২৫৮৭৭৩৪৪৭১ ই-মেইল: shohorab0@gmail.com
৭.	বইপাঠ আগ্রহ সৃষ্টির জন্য পুস্তক প্রদর্শনী, পুস্তক আড্ডা, পুস্তক আলোচনা ইত্যাদি	সংশ্লিষ্ট প্রদর্শনী, আড্ডা ও আলোচনা আয়োজনের মাধ্যমে	জেলা সরকারি গণগ্রন্থাগার, নাটোর	বিনামূল্যে	সর্বোচ্চ ১০ (দশ) দিন	মোঃ সোহরাব হোসেন লাইব্রেরি এ্যাসিস্ট্যান্ট মোবাইল নং-০১৭২৪-৮০৪৫২২ ফোন: ০২৫৮৭৭৩৪৪৭১ ই-মেইল: shohorab0@gmail.com
৮.	ওয়েব পোর্টাল সেবা	ওয়েবপোর্টাল ব্রাউজিং -এর মাধ্যমে	publiclibrary.natore.gov.bd	বিনামূল্যে	সার্বক্ষণিক	রনি কুমার দাস, ডাটা এন্ড্রি অপারেটর, মোবাইল নং: ০১৫২১ ৩৪ ২৬ ৪৮ ফোন: ০২৫৮৭৭৩৪৪৭১ ই-মেইল: rkdooff@gmail.com
৯.	শিশু পাঠকক্ষ সেবা	শিশুদের উপযোগী পাঠ্যসামগ্রী সরবরাহে মাধ্যমে	পাঠকক্ষে প্রবেশের সময় চাহিদাকৃত তথ্য দিয়ে তাৎক্ষণিক পাঠক রেজিস্ট্রারে নাম এন্ট্রি করতে হবে	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক শনিবার থেকে বুধবার (সকাল ৯.০০টা থেকে বিকাল ৫.০০টা পর্যন্ত)।	মোঃ সোহরাব হোসেন লাইব্রেরি এ্যাসিস্ট্যান্ট মোবাইল নং-০১৭২৪-৮০৪৫২২ ফোন: ০২৫৮৭৭৩৪৪৭১
১০.	পুস্তক/পত্রিকা অনুসন্ধান সেবা	নিয়মিত ভাবে দৈনিক পত্রিকা সরবরাহের মাধ্যমে	নির্দিষ্ট পুস্তক চাহিদা/পত্রিকা	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক শনিবার থেকে বুধবার (সকাল ৯.০০টা থেকে বিকাল ৫.০০টা পর্যন্ত)।	মোঃ ইসমাইল হোসেন, অফিস সহায়ক কাম-নিরাপত্তা প্রহরী, মোবাইল নং-০১৭৪১-১১৮২১৯ ফোন: ০২৫৮৭৭৩৪৪৭১

২.২ দাপ্তরিক বা প্রাতিষ্ঠানিক সেবা

ক্র. নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজ পত্র এবং প্রাপ্তি স্থান	সেবা মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময় সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন ও ই-মেইল)
১	২	৩	৪	৫	৬	৭
০১	মফস্বল সেবা (জেলা/উপজেলা সরকারি গণগ্রন্থাগার সংক্রান্ত সমন্বয় সেবা)	জেলা সরকারি গণগ্রন্থাগার, নাটোর	জেলা সরকারি গণগ্রন্থাগার, নাটোর	সরকারি বিধি অনুসরণ করে	সরকারি বিধি অনুসরণ করে	রনি কুমার দাস, ডাটা এন্ট্রি অপারেটর, মোবাইল নং: ০১৫২১ ৩৪ ২৬ ৪৮ ফোন: ০২৫৮৭৭৩৪৪৭১ ই-মেইল: rkdoff@gmail.com
০২	জেলা, উপজেলা এবং প্রত্যন্ত অঞ্চলের বেসরকারি পাঠাগার সমূহের তালিকাভুক্তিকরণ	নীতিমালা অনুযায়ী জেলা সরকারি গণগ্রন্থাগার, নাটোরে আবেদনের প্রেক্ষিতে পরিদর্শনের মাধ্যমে	বেসরকারি পাঠাগার নিবন্ধনফর্ম, চেকলিস্ট ও পাঠাগার সংশ্লিষ্ট চাহিদাকৃত কাগজ পত্রসহ	বিনামূল্যে সরকারি নীতিমালা অনুসারে	সর্বোচ্চ ১৫ (পনের) দিন	সাজু আহমেদ সহকারী লাইব্রেরিয়ান জেলা সরকারি গণগ্রন্থাগার, নাটোর মোবাইল নং-০১৩৩২-৮৪৫৭৫৪ ফোন: ০২৫৮৭৭৩৪৪৭১ ই-মেইল: lanatoredgpl@gmail.com

২.৩ অভ্যন্তরীণ সেবা

ক্র.	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবা মূল্যএবং পরিশোধপদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন ও ই-মেইল)
১	২	৩	৪	৫	৬	৭
০১.	অর্জিত ছুটি	মঞ্জুরি আদেশ জারির মাধ্যমে	ক) ১০তম হতে ২০তম গ্রেডের কর্মচারী গণের আবেদন অনুযায়ী খ) নির্ধারিত ফরমে (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে) প্রাপ্তিস্থান: অফিসকক্ষ	বিনামূল্যে	৭ (সাত) কর্মদিবসের মধ্যে	সাজু আহমেদ সহকারী লাইব্রেরিয়ান জেলা সরকারি গণগ্রন্থাগার, নাটোর মোবাইল নং-০১৩৩২-৮৪৫৭৫৪ ফোন: ০২৫৮৭৭৩৪৪৭১ ই-মেইল: lanatoredgpl@gmail.com
০২	শ্রান্তি বিনোদন ছুটি	মঞ্জুরি আদেশ জারির মাধ্যমে	ক) ১০তম হতে ২০তম গ্রেডের কর্মচারীগণের আবেদন অনুযায়ী খ) নির্ধারিত ফরমে (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে) প্রাপ্তিস্থান: অফিসকক্ষ	বিনামূল্যে	৭ (সাত) কর্মদিবসের মধ্যে	সাজু আহমেদ সহকারী লাইব্রেরিয়ান জেলা সরকারি গণগ্রন্থাগার, নাটোর মোবাইল নং-০১৩৩২-৮৪৫৭৫৪ ফোন: ০২৫৮৭৭৩৪৪৭১ ই-মেইল: lanatoredgpl@gmail.com

ক্র.	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবা মূল্যএবং পরিশোধপদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন ও ই-মেইল)
১	২	৩	৪	৫	৬	৭
০৩	উচ্চতর স্কেল, চাকরি স্থায়ীকরণ, সাধারণত ভবিষ্যৎ তহবিল হতে অগ্রিম গ্রহণ, গৃহনির্মাণ ঋণ-এর সুপারিশ উচ্চতর অফিসে প্রেরণ	স্টেকহোল্ডারগণের আবেদনের প্রেক্ষিতে সুপারিশ প্রেরণের মাধ্যমে	আবেদন ও সংশ্লিষ্ট দপ্তর	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক ও বিষয়ের গুরুত্ব অনুসারে	সাজু আহমেদ সহকারী লাইব্রেরিয়ান জেলা সরকারি গণগ্রন্থাগার, নাটোর মোবাইল নং-০১৩৩২-৮৪৫৭৫৪ ফোন: ০২৫৮৭৭৩৪৪৭১ ই-মেইল: lanatoredgpl@gmail.com
০৪	জেলা সরকারি গণগ্রন্থাগার নাটোর এর অধীন নিবন্ধিত বেসরকারি গণগ্রন্থাগার সমূহকে পরামর্শ প্রদান	জেলা সরকারি গণগ্রন্থাগার নাটোর এর অধীন নিবন্ধিত বেসরকারি গণগ্রন্থাগার সমূহ পরিদর্শন ও পরামর্শ প্রদান	স্বপ্রণোদিত ও সংশ্লিষ্ট দপ্তর অনুসারে	বিনামূল্যে	সরকার কর্তৃক জারিকৃত পরিপত্র/আদেশ অনুযায়ী	সাজু আহমেদ সহকারী লাইব্রেরিয়ান জেলা সরকারি গণগ্রন্থাগার, নাটোর মোবাইল নং-০১৩৩২-৮৪৫৭৫৪ ফোন: ০২৫৮৭৭৩৪৪৭১ ই-মেইল: lanatoredgpl@gmail.com

৩. আওয়াতাধীন দপ্তর প্রতিষ্ঠান কর্তৃক প্রদত্ত সেবা:

জেলা সরকারি গণগ্রন্থাগার নাটোর এর দাপ্তরিক ওয়েবসাইটের URL হলো www.publiclibrary.natore.gov.bd

ক্র.	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তি স্থান	সেবা মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন ও ই-মেইল)
১	২	৩	৪	৫	৬	৭
০১	ভ্রাম্যমাণ লাইব্রেরি সেবা	ভ্রাম্যমাণ লাইব্রেরি নাটোর ইউনিটের সার্বিক কার্যক্রম তত্ত্বাবধান	ভ্রাম্যমাণ লাইব্রেরি নাটোর ইউনিট	বিনামূল্যে	সার্বক্ষণিক	সাজু আহমেদ সহকারী লাইব্রেরিয়ান জেলা সরকারি গণগ্রন্থাগার, নাটোর মোবাইল নং-০১৩৩২-৮৪৫৭৫৪ ফোন: ০২৫৮৭৭৩৪৪৭১ ই-মেইল: lanatoredgpl@gmail.com

৪. আপনার (সেবা গ্রহীতার) কাছে আমাদের (সেবা প্রদানকারীর) প্রত্যাশা

ক্রমিক নং	প্রতিশ্রুতি/ কাঙ্ক্ষিত সেবাপ্রাপ্তির লক্ষ্যে করণীয় :
১	গণগ্রন্থাগার ব্যবহারের সকল নিয়ম ও নির্দেশাবলীর প্রতি শ্রদ্ধাশীল হয়ে সেবা গ্রহণ করুন।

ক্রমিক নং	প্রতিশ্রুতি/ কাঙ্ক্ষিত সেবাপ্রাপ্তির লক্ষ্যে করণীয় :
২	সকল সেবার বিপরীতে সরকার নির্ধারিত শর্ত পূরণ করে সেবা গ্রহণ করুন।
৩	আপনার উত্তম ব্যবহার প্রদর্শনের মাধ্যমে সেবা প্রদান কারীকে উত্তম সেবা প্রদানে উদ্বুদ্ধ করুন।
৪	গ্রন্থাগার চত্বরে পরিবেশ পরিষ্কার পরিচ্ছন্ন রাখতে ময়লা ফেলা থেকে বিরত থাকুন।
৫	পাঠকক্ষে অবস্থান কালীন সর্বদা নিজে নিরবতা বজায় রাখুন ও অন্যকে নিরবতা বাজয় রাখতে উৎসাহিত করুন।
৬	গ্রন্থাগার চত্বরে/আঙিনায় ধূমপান করা সম্পূর্ণরূপে নিষিদ্ধ, তা যথাযথ ভাবে মেনে চলুন।

৫. অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা পদ্ধতি (GRS)

সেবা প্রাপ্তিতে অসন্তুষ্ট হলে দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার সাথে যোগাযোগ করুন। তাঁর নিকট সমাধান পাওয়া না গেলে নিম্নোক্ত উপায়ে যোগাযোগ করে আপনার সমস্যা সম্পর্কে অবহিতকরণ:

ক্রমিক নং	কখন যোগাযোগ করবেন	কার সাথে যোগাযোগ করবেন	যোগাযোগের ঠিকানা	নিষ্পত্তির সময়সীমা
১	সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তা সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা	সাজু আহমেদ সহকারী লাইব্রেরিয়ান জেলা সরকারি গণগ্রন্থাগার, নাটোর মোবাইল নং-০১৩৩২-৮৪৫৭৫৪ ফোন: ০২৫৮৭৭৩৪৪৭১ ই-মেইল: lanatoredgpl@gmail.com	সর্বোচ্চ ৩০ (ত্রিশ) কার্যদিবস
২	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে না পারলে	আপিল কর্মকর্তা	মোঃ রোকনুজ্জামান সিনিয়র লাইব্রেরিয়ান বিভাগীয় সরকারি গণগ্রন্থাগার, রাজশাহী মোবাইলনং- ০১৭০৭০০৫৬৯৮ ফোন: ০২৫৮৮৮০১৫২৪ ই-মেইল: rajshahidpl@gmail.com	সর্বোচ্চ ২০ (বিশ) কার্যদিবস
৩	আপিল কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে না পারলে	মন্ত্রিপরিষদ বিভাগের অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেল	অভিযোগ গ্রহণ কেন্দ্র ৫ নং গেইট, বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা ওয়েবসাইট: www.grs.gov.bd	৬০ (ষাট) কার্যদিবস

০৫-০১-২০২৬

সাজু আহমেদ

সহকারী লাইব্রেরিয়ান

জেলা সরকারি গণগ্রন্থাগার, নাটোর।

মোবাইল: ০১৩৩২-৮৪৫৭৫৪

ই-মেইল: lanatore.dgpl@gmail.com