



১. ভিশন ও মিশন

ভিশন: জ্ঞানময় আলোকিত সমাজ।

মিশন: পঞ্চগড় জেলার সমগ্র জনগোষ্ঠীকে বিজ্ঞান ও আধুনিক তথ্য-প্রযুক্তিভিত্তিক সুবিধাদি-সম্বলিত সময়-সামগ্রী পাঠকসেবা ও তথ্যসেবা প্রদানের মাধ্যমে জ্ঞান ও প্রজ্ঞা বিকশিত ও সমৃদ্ধকরণ।

২. প্রতিশ্রুতি সেবাসমূহ:

(২.১) নাগরিক সেবা:

ক্র:	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)	উপস্থাপন কর্মকর্তার নাম, পদবী, ফোন নম্বর, ই-মেইল ও কক্ষ নং)
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮
১	পাঠকসেবা	বই	সাধারণ পাঠকসম	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক	সি.এম শাহিনুর রহমান, জুনিয়র লাইব্রেরিয়ান ০১৫৬৮৫৫৫২৪০ cmslshahindpl@gmail.com এবং মো: কল্লু মিয়া পাঠকসম সহকারী ০১৭২৩৮৮৪৭৫৫ labannalulu@gmail.com	মোছাঃ হাবিবা খাতুন লাইব্রেরিয়ান জেলা সরকারি গণপ্রশাসন, পঞ্চগড় ০২৫৮-৯৯৪১০০৩, ০১৭২৩৫০৫০৩৪৪ djahiruddinalibrar@gmail.com
২	(ক) পত্র-পত্রিকা (খ) রেফারেন্স সেবা (গ) দৈনিক এবং সাপ্তাহিক বাধাইকৃত পত্রিকা	পত্র-পত্রিকা এবং সাময়িকী গ্রন্থাগারে সরবরাহের মাধ্যমে, রেফারেন্স সামগ্রী এবং বাধাইকৃত পত্রিকা সরবরাহের মাধ্যমে	সাধারণ পাঠকসম	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক	মো: কল্লু মিয়া পাঠকসম সহকারী ০১৭২৩৮৮৪৭৫৫ labannalulu@gmail.com	মোছাঃ হাবিবা খাতুন লাইব্রেরিয়ান জেলা সরকারি গণপ্রশাসন, পঞ্চগড় ০২৫৮-৯৯৪১০০৩, ০১৭২৩৫০৫০৩৪৪ djahiruddinalibrar@gmail.com
৩	বই ধার সেবা (এককালীন সর্বোচ্চ ২ টি বই)	গ্রন্থাগারের সদস্যদের বই ধার ও জমা দেয়ার 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 পাঠকসম	১. সদস্য ফরম-২০/- ২. সাধারণ-সদস্য-জামানত-২০০০/- (ফেরত যোগ্য) ৩. ছাত্র/ছাত্রী-সদস্য জামানত-৫০০/- (ফেরত যোগ্য) ৪. শিশু-সদস্য জামানত-২০০/- (ফেরত যোগ্য) ৫. নবায়ন ফি-৫০/- (বাৎসরিক)	ইস্যুর তারিখ থেকে ১৫ (পনের) দিনের জন্য	সি.এম শাহিনুর রহমান, জুনিয়র লাইব্রেরিয়ান ০১৫৬৮৫৫৫২৪০ cmslshahindpl@gmail.com এবং মো: কল্লু মিয়া পাঠকসম সহকারী ০১৭২৩৮৮৪৭৫৫ labannalulu@gmail.com	মোছাঃ হাবিবা খাতুন লাইব্রেরিয়ান জেলা সরকারি গণপ্রশাসন, পঞ্চগড় ০২৫৮-৯৯৪১০০৩, ০১৭২৩৫০৫০৩৪৪ djahiruddinalibrar@gmail.com
৪	জরিমানা	নির্ধারিত সময়ের মধ্যে বই ফেরত দিতে ব্যর্থ হলে সদস্যের নিকট থেকে প্রথম সপ্তাহে গ্রন্থাদানের জন্য বই প্রতি ৫.০০ টাকা হারে এবং দ্বিতীয় সপ্তাহ থেকে প্রতি দিনের জন্য ১০.০০ টাকা হারে জরিমানা আদায় করা হবে।	সাধারণ পাঠকসম	নগদ টাকায় রশিদ গ্রহণের মাধ্যমে পরিশোধ করতে হবে।	তাৎক্ষণিক	সি.এম শাহিনুর রহমান, জুনিয়র লাইব্রেরিয়ান ০১৫৬৮৫৫৫২৪০ cmslshahindpl@gmail.com এবং মো: কল্লু মিয়া পাঠকসম সহকারী ০১৭২৩৮৮৪৭৫৫ labannalulu@gmail.com	মোছাঃ হাবিবা খাতুন লাইব্রেরিয়ান জেলা সরকারি গণপ্রশাসন, পঞ্চগড় ০২৫৮-৯৯৪১০০৩, ০১৭২৩৫০৫০৩৪৪ djahiruddinalibrar@gmail.com
৫	সদস্য পদ 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 পাঠকসম	উক্ত সদস্যের জামানতের টাকা ব্যাংক থেকে তুলে ট্রেজারী চালানে সরকারি কোষাগারে জমা করা হবে।	তাৎক্ষণিক	সি.এম শাহিনুর রহমান, জুনিয়র লাইব্রেরিয়ান ০১৫৬৮৫৫৫২৪০ cmslshahindpl@gmail.com এবং মো: কল্লু মিয়া পাঠকসম সহকারী ০১৭২৩৮৮৪৭৫৫ labannalulu@gmail.com	মোছাঃ হাবিবা খাতুন লাইব্রেরিয়ান জেলা সরকারি গণপ্রশাসন, পঞ্চগড় ০২৫৮-৯৯৪১০০৩, ০১৭২৩৫০৫০৩৪৪ djahiruddinalibrar@gmail.com

৫

৬	ইন্টারনেট সেবা	10 mbps wifi সেবা প্রদান	সরাসরি User Id:Public Library Pass word: open	বিনামূল্যে	তাহফুকিক	সি.এম শাহিনুর রহমান, জুনিয়র লাইব্রেরিয়ান ০১৫৬৮৫৫৫২৪০ cmshahindpl@gmail.com এবং মো: লুন্সু মিয়া পাঠকক্ষ সহকারী ০১৭২৩৮৮৪৭৫৫ labannalulu@gmail.com	মোছাঃ হাবিবা খাতুন লাইব্রেরিয়ান জেলা সরকারি গণপ্রাধিকার, পঞ্চগড়। ০২৫৮-৯৯৪৯০০৩, ০১৭২৩৮৫৫৫৩৪০ djahiruddinlabarari@gmail.com
৭	গ্রন্থাগার সম্পর্কিত তথ্যাদি প্রদান	পাবলিক লাইব্রেরির ওয়েব পোর্টাল রাউজিং এর মাধ্যমে	www.publiclib rary.panchagar h.gov.bd	বিনামূল্যে	তাহফুকিক	সি.এম শাহিনুর রহমান, জুনিয়র লাইব্রেরিয়ান ০১৫৬৮৫৫৫২৪০ cmshahindpl@gmail.com এবং মো: লুন্সু মিয়া পাঠকক্ষ সহকারী ০১৭২৩৮৮৪৭৫৫ labannalulu@gmail.com	মোছাঃ হাবিবা খাতুন লাইব্রেরিয়ান জেলা সরকারি গণপ্রাধিকার, পঞ্চগড়। ০২৫৮-৯৯৪৯০০৩, ০১৭২৩৮৫৫৫৩৪০ djahiruddinlabarari@gmail.com
৮	অনলাইন পাঠক সেবা	www.publiclibrary.pa nchagarh.gov.bd	অপনি উক্ত সাইটে প্রবেশ করলে বইয়ের তালিকা পাবেন।	বিনামূল্যে	তাহফুকিক	সি.এম শাহিনুর রহমান, জুনিয়র লাইব্রেরিয়ান ০১৫৬৮৫৫৫২৪০ cmshahindpl@gmail.com	মোছাঃ হাবিবা খাতুন লাইব্রেরিয়ান জেলা সরকারি গণপ্রাধিকার, পঞ্চগড়। ০২৫৮-৯৯৪৯০০৩, ০১৭২৩৮৫৫৫৩৪০ djahiruddinlabarari@gmail.com
৯	সম্প্রদায়গোষ্ঠার সেবা	রচনা, কবিতা আবৃত্তি, বই পাঠ, হাওতের সুন্দর লেখা, চিত্রাঙ্কন প্রতিযোগিতার মাধ্যমে	জেলা সরকারি গণপ্রাধিকার, পঞ্চগড়	বিনামূল্যে	বিজ্ঞপ্তি প্রচারের পর থেকে ০২ (এক) মাস	সি.এম শাহিনুর রহমান, জুনিয়র লাইব্রেরিয়ান ০১৫৬৮৫৫৫২৪০ cmshahindpl@gmail.com	মোছাঃ হাবিবা খাতুন লাইব্রেরিয়ান জেলা সরকারি গণপ্রাধিকার, পঞ্চগড়। ০২৫৮-৯৯৪৯০০৩, ০১৭২৩৮৫৫৫৩৪০ djahiruddinlabarari@gmail.com
১০	বই পাঠ আহ্বান সৃষ্টির জন্য পুস্তক প্রদর্শনী	বিদ্যমান ও নতুন বই সম্পর্কে নতুন নতুন তথ্য (New Arrival) বোর্ডের মাধ্যমে অবহিত করণ।	জেলা সরকারি গণপ্রাধিকার, পঞ্চগড়	বিনামূল্যে	সর্বোচ্চ ১০ (দশ) দিন	সি.এম শাহিনুর রহমান, জুনিয়র লাইব্রেরিয়ান ০১৫৬৮৫৫৫২৪০ cmshahindpl@gmail.com	মোছাঃ হাবিবা খাতুন লাইব্রেরিয়ান জেলা সরকারি গণপ্রাধিকার, পঞ্চগড়। ০২৫৮-৯৯৪৯০০৩, ০১৭২৩৮৫৫৫৩৪০ djahiruddinlabarari@gmail.com
১১	ফটোকপি সেবা	পাঠকদের চাহিদা অনুযায়ী গ্রন্থাগারের জনবল দিয়ে পাঠসামগ্রী ফটোকপি করে দেয়া হয়।	বাহির থেকে	নির্ধারিত মূল্য পরিশোধ করে	তাহফুকিক	মোঃ আশরাফুল আলম, নিরাপত্তা প্রহরী ০১৭২৮৩৬২০০	জেলা সরকারি গণপ্রাধিকার, পঞ্চগড়। ০২৫৮-৯৯৪৯০০৩, ০১৭২৩৮৫৫৫৩৪০ djahiruddinlabarari@gmail.com

(১.২) 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)	উপস্থাপন কর্মকর্তার (নাম, পদবী, ফোন নম্বর, ই-মেইল ও কক্ষ নং)
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮
১	জেলা, উপজেলা এবং প্রত্যন্ত অঞ্চলের বেসরকারি পাঠাগারসমূহের তালিকাভুক্তিকরণ	নীতিমালা অনুযায়ী জেলা সরকারি গণপ্রাধিকার, পঞ্চগড়-এ আবেদনের প্রেক্ষিতে পরিদর্শনের মাধ্যমে	জেলা সরকারি গণপ্রাধিকার, পঞ্চগড়	বিনামূল্যে	আবেদনের পর থেকে ৩০ (ত্রিশ) কর্মদিবস	এবং মো: লুন্সু মিয়া পাঠকক্ষ সহকারী ০১৭২৩৮৮৪৭৫৫ labannalulu@gmail.com	মোছাঃ হাবিবা খাতুন লাইব্রেরিয়ান জেলা সরকারি গণপ্রাধিকার, পঞ্চগড়। ০২৫৮-৯৯৪৯০০৩, ০১৭২৩৮৫৫৫৩৪০ djahiruddinlabarari@gmail.com
২	(ক) ইনফরমেশন কিরক্স (খ) কালো কম্পিউটার (গ) টয়ব্রিকস	পাঠকক্ষের মধ্যে কিরক্স, কালো কম্পিউটার এবং টয়ব্রিকস-এর মাধ্যমে	পাঠকক্ষ, জেলা সরকারি গণপ্রাধিকার, পঞ্চগড়	বিনামূল্যে	পাঠকক্ষ চলাকালীন সময়	মো: লুন্সু মিয়া পাঠকক্ষ সহকারী ০১৭২৩৮৮৪৭৫৫ labannalulu@gmail.com	জেলা সরকারি গণপ্রাধিকার, পঞ্চগড়। ০২৫৮-৯৯৪৯০০৩, ০১৭২৩৮৫৫৫৩৪০ djahiruddinlabarari@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 ও কক্ষ নং)
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, পঞ্চগড়	বিনামূল্যে	আবেদন প্রাপ্তির পর সর্বোচ্চ ১০ (দশ) কর্মদিবস	মোহাঃ হাবিবা খাতুন লাইব্রেরিয়ান জেলা সরকারি গণগ্রন্থাগার, পঞ্চগড়। ০২৫৮-৯৯৬২০০৩, ০১৭২০৫০৫৩৪০ diahiruddinlahibarar@gmail.com	মো: আবুবকর সিদ্দিক মহাপরিচালক গণগ্রন্থাগার অধিদপ্তর, ঢাকা dgu.dpl.2012@gmail.com
২	প্রাপ্তি বিনোদন ছুটি	মঞ্জুরি আদেশ জারি	(ক) কর্মকর্তা/কর্মচারীগণের আবেদন অনুযায়ী (খ) নির্ধারিত ফরমে (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে) প্রাপ্তিস্থান: জেলা সরকারি গণগ্রন্থাগার, পঞ্চগড়	বিনামূল্যে	আবেদন প্রাপ্তির পর সর্বোচ্চ ১০ (দশ) কর্মদিবস	মোহাঃ হাবিবা খাতুন লাইব্রেরিয়ান জেলা সরকারি গণগ্রন্থাগার, পঞ্চগড়। ০২৫৮-৯৯৬২০০৩, ০১৭২০৫০৫৩৪০ diahiruddinlahibarar@gmail.com	মো: আবুবকর সিদ্দিক মহাপরিচালক গণগ্রন্থাগার অধিদপ্তর, ঢাকা dgu.dpl.2012@gmail.com

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

আওতাধীন অধিদপ্তর/সংস্থা/অন্যান্য প্রতিষ্ঠানসমূহের সিটিজেনস চার্টার লিঙ্ক আকারে যুক্ত করতে হবে।

৩. আপনার কাছে আমাদের প্রত্যাশা:

ক্রমিক	পাঠককক্ষের সময়সীমা অনুযায়ী পাঠকসেবা ও তথ্যসেবা গ্রহণ
১	নির্ধারিত ফরমে যথাযথভাবে পূরনকৃত আবেদন জমা প্রদান
২	সঠিক মাধ্যমে প্রয়োজনীয় ফিন পরিলোপকরণ
৩	সাক্ষাতের জন্য নির্ধারিত সময়ের পূর্বেরে উপস্থিত থাকা
৪	পাঠককক্ষ বা গ্রন্থাগার চত্বরে নোংরাগোল 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 তথ্যসেবা গ্রহণ

৪. অভিযোগ ব্যবস্থাপনা পদ্ধতি (GRS)

সেবা প্রাপ্তির অসুস্থষ্ট 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	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা	মোহাঃ হাবিবা খাতুন, লাইব্রেরিয়ান জেলা সরকারি গণগ্রন্থাগার, পঞ্চগড় ০১৭২০৫০৫৩৪০ habiba.2944@yahoo.com	২০ কর্মদিবস
২	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে না পারলে	আপিল কর্মকর্তা	মো: আবেদ হোসেন সহকারী পরিচালক বিভাগীয় সরকারি গণগ্রন্থাগার, রংপুর ০২৫৮-৯৯৬২০৪০, ০১৮১৪১৮১৬৪ rangpurdgpl@gmail.com	৩০ কর্মদিবস
৩	আপিল কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে না পারলে	মহাপরিচালক	মো: আবুবকর সিদ্দিক মহাপরিচালক গণগ্রন্থাগার অধিদপ্তর, ঢাকা dgu.dpl.2012@gmail.com	৬০ কর্মদিবস

মোহাঃ হাবিবা খাতুন
লাইব্রেরিয়ান
জেলা সরকারি গণগ্রন্থাগার
পঞ্চগড়