

১. ভিশন ও মিশন

ভিশন: জ্ঞানমনস্ক আলোকিত সমাজ।

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

২. প্রতিশ্রুতি সেবাসমূহ:

(২২) 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)	উর্ধ্বতন কর্মকর্তার (নাম, পদবী, ফোন নম্বর, ই-মেইল ও কক্ষ নং)
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮
১	পাঠকসেবা	বই	সাধারণ পাঠকক্ষ	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক	সি.এম শাহিনুর রহমান, জুনিয়র লাইব্রেরিয়ান ০১৫৬৮৫৫২৪০ cmshahindpl@gmail.com এবং মো: লুলু মিয়া পাঠকক্ষ সহকারী ০১২৩৮৮৪৭৫৫ labannalulu@gmail.com	মোহাঃ হাবিবা খাতুন লাইব্রেরিয়ান জেলা সরকারি গণপ্রশাসন, পঞ্চগড়। ০২৫৮-৯৯৪১০০৩, ০১৭২৩৫০৫০৪০ djahiruddinalaibbari@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 পাঠকক্ষ	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক	মো: লুলু মিয়া পাঠকক্ষ সহকারী ০১৭২৩৮৮৪৭৫৫ labannalulu@gmail.com	মোহাঃ হাবিবা খাতুন লাইব্রেরিয়ান জেলা সরকারি গণপ্রশাসন, পঞ্চগড়। ০২৫৮-৯৯৪১০০৩, ০১৭২৩৫০৫০৪০ djahiruddinalaibbari@gmail.com.
৩	বই ধার সেবা (এককালীন সার্ভিস ২ টি 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-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)	ইসুর তারিখ থেকে ১৫ (পনের) দিনের জন্য	সি.এম শাহিনুর রহমান, জুনিয়র লাইব্রেরিয়ান ০১৫৬৮৫৫২৪০ cmshahindpl@gmail.com এবং মো: লুলু মিয়া পাঠকক্ষ সহকারী ০১২৩৮৮৪৭৫৫ labannalulu@gmail.com	মোহাঃ হাবিবা খাতুন লাইব্রেরিয়ান জেলা সরকারি গণপ্রশাসন, পঞ্চগড়। ০২৫৮-৯৯৪১০০৩, ০১৭২৩৫০৫০৪০ djahiruddinalaibbari@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 প্রতি দিনের জন্য ১০.০০ টাকা হারে জরিমানা আদায় করা হবে।	সাধারণ পাঠকক্ষ	নগদ টাকায় রশিদ গ্রহণের মাধ্যমে পরিশোধ করতে হবে।	তাৎক্ষণিক	সি.এম শাহিনুর রহমান, জুনিয়র লাইব্রেরিয়ান ০১৫৬৮৫৫২৪০ cmshahindpl@gmail.com এবং মো: লুলু মিয়া পাঠকক্ষ সহকারী ০১২৩৮৮৪৭৫৫ labannalulu@gmail.com	মোহাঃ হাবিবা খাতুন লাইব্রেরিয়ান জেলা সরকারি গণপ্রশাসন, পঞ্চগড়। ০২৫৮-৯৯৪১০০৩, ০১৭২৩৫০৫০৪০ djahiruddinalaibbari@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 পাঠকক্ষ	উক্ত সদস্যের জামানতের টাকা ব্যাংক থেকে তুলে ট্রেজারী চালানে সরকারি কোষাগারে জমা করা হবে।	তাৎক্ষণিক	সি.এম শাহিনুর রহমান, জুনিয়র লাইব্রেরিয়ান ০১৫৬৮৫৫২৪০ cmshahindpl@gmail.com এবং মো: লুলু মিয়া পাঠকক্ষ সহকারী ০১২৩৮৮৪৭৫৫ labannalulu@gmail.com	মোহাঃ হাবিবা খাতুন লাইব্রেরিয়ান জেলা সরকারি গণপ্রশাসন, পঞ্চগড়। ০২৫৮-৯৯৪১০০৩, ০১৭২৩৫০৫০৪০ djahiruddinalaibbari@gmail.com.

৫

৬	ইন্টারনেট সেবা	ব্রিটিশ কাউন্সিল এর মাধ্যমে 10 mbps wifi সেবা প্রদান	User Id:Public Library Pass word: open	বিনামূল্যে	তাহফনিক	সি.এম শাহিনুর রহমান, জুনিয়র লাইব্রেরিয়ান ০১৫৬৮৫৫২৪০ cmshahindpl@gmail.com এবং মো: লুলু মিয়া পাঠকসহকারী ০১৭২৩৮৮৪৭৫৫ labannalulu@gmail.com	মোছাঃ হাবিবা খাতুন লাইব্রেরিয়ান জেলা সরকারি গণগ্রন্থাগার, পঞ্চগড়। ০২৫৮-৯৯৪১০০৩, ০১৭২৩৮৫৫০৪০ djahiruddinalaibrari@gmail.com
৭	গ্রন্থাগার সম্পর্কিত তথ্যাদি প্রদান	পাবলিক লাইব্রেরির ওয়েব পোর্টাল রাউজিং এর মাধ্যমে	www.publiclibrary.panchaguarh.gov.bd	বিনামূল্যে	তাহফনিক	সি.এম শাহিনুর রহমান, জুনিয়র লাইব্রেরিয়ান ০১৫৬৮৫৫২৪০ cmshahindpl@gmail.com এবং মো: লুলু মিয়া পাঠকসহকারী ০১৭২৩৮৮৪৭৫৫ labannalulu@gmail.com	মোছাঃ হাবিবা খাতুন লাইব্রেরিয়ান জেলা সরকারি গণগ্রন্থাগার, পঞ্চগড়। ০২৫৮-৯৯৪১০০৩, ০১৭২৩৮৫৫০৪০ djahiruddinalaibrari@gmail.com
৮	অনলাইনে পাঠক সেবা	www.publiclibrary.panchaguarh.gov.bd	আপনি উক্ত সাইটে প্রবেশ করলে বইয়ের তালিকা পাবেন।	বিনামূল্যে	তাহফনিক	সি.এম শাহিনুর রহমান, জুনিয়র লাইব্রেরিয়ান ০১৫৬৮৫৫২৪০ cmshahindpl@gmail.com	মোছাঃ হাবিবা খাতুন লাইব্রেরিয়ান জেলা সরকারি গণগ্রন্থাগার, পঞ্চগড়। ০২৫৮-৯৯৪১০০৩, ০১৭২৩৮৫৫০৪০ djahiruddinalaibrari@gmail.com
৯	সম্প্রদারণমূলক সেবা	রচনা, কবিতা আবৃত্তি, বই পাঠ, হাতের সুন্দর লেখা, চিত্রাঙ্কন প্রতিযোগিতার মাধ্যমে	জেলা সরকারি গণগ্রন্থাগার, পঞ্চগড়	বিনামূল্যে	বিজ্ঞপ্তি প্রচারের পর থেকে ০১ (এক) মাস	সি.এম শাহিনুর রহমান, জুনিয়র লাইব্রেরিয়ান ০১৫৬৮৫৫২৪০ cmshahindpl@gmail.com	মোছাঃ হাবিবা খাতুন লাইব্রেরিয়ান জেলা সরকারি গণগ্রন্থাগার, পঞ্চগড়। ০২৫৮-৯৯৪১০০৩, ০১৭২৩৮৫৫০৪০ djahiruddinalaibrari@gmail.com
১০	বই পাঠ অগ্রহ সৃষ্টির জন্য পুস্তক প্রদর্শনী	বিদ্যমান ও নতুন বই সম্পর্কে নতুন নতুন তথ্য (New Arrival) বোর্ডের মাধ্যমে অবহিত করণ।	জেলা সরকারি গণগ্রন্থাগার, পঞ্চগড়	বিনামূল্যে	সর্বোচ্চ ১০ (দশ) দিন	সি.এম শাহিনুর রহমান, জুনিয়র লাইব্রেরিয়ান ০১৫৬৮৫৫২৪০ cmshahindpl@gmail.com	মোছাঃ হাবিবা খাতুন লাইব্রেরিয়ান জেলা সরকারি গণগ্রন্থাগার, পঞ্চগড়। ০২৫৮-৯৯৪১০০৩, ০১৭২৩৮৫৫০৪০ djahiruddinalaibrari@gmail.com
১১	ফটোকপি সেবা	পাঠকদের চাহিদা অনুযায়ী গ্রন্থাগারের জনবল দিয়ে পাঠনামাত্রী ফটোকপি করে দেয়া হয়।	বাহির থেকে	নির্ধারিত মূল্য পরিশোধ করে	তাহফনিক	মোঃ আশরাফুল আলম, নিরাপত্তা প্রহরী ০১৭২৩৮৭৬২০০	মোছাঃ হাবিবা খাতুন লাইব্রেরিয়ান জেলা সরকারি গণগ্রন্থাগার, পঞ্চগড়। ০২৫৮-৯৯৪১০০৩, ০১৭২৩৮৫৫০৪০ djahiruddinalaibrari@gmail.com

(২.২) 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)	উর্ধ্বতন 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 গণগ্রন্থাগার, পঞ্চগড়-এ আবেদনের প্রেক্ষিতে পরিদর্শনের মাধ্যমে	জেলা সরকারি গণগ্রন্থাগার, পঞ্চগড়	বিনামূল্যে	আবেদনের পর থেকে ৩০ (ত্রিশ) কর্মদিবস	এবং মো: লুলু মিয়া পাঠকসহকারী ০১৭২৩৮৮৪৭৫৫ labannalulu@gmail.com	মোছাঃ হাবিবা খাতুন লাইব্রেরিয়ান জেলা সরকারি গণগ্রন্থাগার, পঞ্চগড়। ০২৫৮-৯৯৪১০০৩, ০১৭২৩৮৫৫০৪০ djahiruddinalaibrari@gmail.com
২	(ক) ইনফরমেশন কিয়স্ক (খ) কোনো কম্পিউটার (গ) টয়ব্রিকস	পাঠকসহকারী মধ্য কিয়স্ক, কোনো কম্পিউটার এবং টয়ব্রিকস-এর মাধ্যমে	পাঠকসহকারী গণগ্রন্থাগার, পঞ্চগড়	বিনামূল্যে	পাঠকসহকারী চলাকালীন সময়	মো: লুলু মিয়া পাঠকসহকারী ০১৭২৩৮৮৪৭৫৫ labannalulu@gmail.com	জেলা সরকারি গণগ্রন্থাগার, পঞ্চগড়। ০২৫৮-৯৯৪১০০৩, ০১৭২৩৮৫৫০৪০ djahiruddinalaibrari@gmail.com

৮

(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: বিভাগীয় সরকারি গণগ্রন্থাগার, রংপুর	বিনামূল্যে	- আবেদন প্রাপ্তির পর সর্বোচ্চ ১০ (দশ) কর্মদিবস	মোহাঃ হাবিবা খাতুন লাইব্রেরিয়ান জেলা সরকারি গণগ্রন্থাগার, পঞ্চগড়। ০২৫৮-৯৯৬২৯৩০, ০১৭২৫০৫০৩৪০ djahiruddiniahbar@gmail.com	মো: আবদ হোসেন সহকারী পরিচালক বিভাগীয় সরকারি গণগ্রন্থাগার, রংপুর ০২৫৮-৯৯৬২৯৩০, ০১৮১৪১৮১৬৪৪ rangpurdgp@gmail.com
২	শ্রান্তি বিনোদন ছুটি	মঞ্জুরি আদেশ জারি	(ক) কর্মকর্তা/কর্মচারীগণের আবেদন অনুযায়ী (খ) নির্ধারিত ফরমে (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে) প্রাপ্তিস্থান: বিভাগীয় সরকারি গণগ্রন্থাগার, রংপুর	বিনামূল্যে	আবেদন প্রাপ্তির পর সর্বোচ্চ ১০ (দশ) কর্মদিবস	মোহাঃ হাবিবা খাতুন লাইব্রেরিয়ান জেলা সরকারি গণগ্রন্থাগার, পঞ্চগড়। ০২৫৮-৯৯৬২৯৩০, ০১৭২৫০৫০৩৪০ djahiruddiniahbar@gmail.com	সহকারী পরিচালক বিভাগীয় সরকারি গণগ্রন্থাগার, রংপুর ০২৫৮-৯৯৬২৯৩০, ০১৮১৪১৮১৬৪৪ rangpurdgp@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	পাঠককেন্দ্রের সময়সীমা অনুযায়ী পাঠকসেবা ও তথ্যসেবা গ্রহন
১	নির্ধারিত ফরমে যথাযথভাবে পূরণকৃত আবেদন জমা প্রদান
২	সঠিক মাধ্যমে প্রয়োজনীয় ফিঙ্গ পরিশোধকরণ
৩	সাক্ষাতের জন্য নির্ধারিত সময়ের পূর্বেই উপস্থিত থাকা
৪	পাঠককেন্দ্র বা গ্রন্থাগার চত্বরে শোরগোল না করে শান্তিপূর্ণ পরিবেশ বজায় রাখা
৫	গ্রন্থাগার চত্বরে পরিষ্কার পরিচ্ছন্ন রাখতে কর্তৃপক্ষকে সহায়তা করা
৬	গ্রন্থাগারের ভিতরে ধূমপান বা নেশা জাতীয় দ্রব্য গ্রহন থেকে বিরত থাকা
৭	পাঠককেন্দ্রের সময়সীমা অনুযায়ী পাঠকসেবা ও তথ্যসেবা গ্রহন

৪. অভিযোগ ব্যবস্থাপনা পদ্ধতি (GRS)

সেবা প্রাপ্তির অসুস্থ 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	সি.এম শাহিনুর রহমান, জুনিয়র লাইব্রেরিয়ান	সি.এম শাহিনুর রহমান, জুনিয়র লাইব্রেরিয়ান জেলা সরকারি গণগ্রন্থাগার, পঞ্চগড়	৩ (তিন) মাস
২	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে না পারলে	মোহাঃ হাবিবা খাতুন লাইব্রেরিয়ান জেলা সরকারি গণগ্রন্থাগার, পঞ্চগড়	মোহাঃ হাবিবা খাতুন লাইব্রেরিয়ান জেলা সরকারি গণগ্রন্থাগার, পঞ্চগড়	১ (এক) মাস
৩	আপিল কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে না পারলে	মো: আবদ হোসেন সহকারী পরিচালক বিভাগীয় সরকারি গণগ্রন্থাগার, রংপুর	মো: আবদ হোসেন সহকারী পরিচালক বিভাগীয় সরকারি গণগ্রন্থাগার, রংপুর ০২৫৮-৯৯৬২৯৩০, ০১৮১৪১৮১৬৪৪ rangpurdgp@gmail.com	

মোহাঃ হাবিবা খাতুন
লাইব্রেরিয়ান
জেলা সরকারি গণগ্রন্থাগার, পঞ্চগড়