

২য় ত্রৈমাসিক: অক্টোবর-ডিসেম্বর/২০২৫

গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার
সংস্কৃতি বিষয়ক সচিবালয়
গণপ্রাধিকার অধিদপ্তর
জেলা সরকারি গণপ্রাধিকার, পঞ্চগড়
publiclibrary.panchagarh.gov.bd
সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (Citizen's Charter)

হালনাগাদের তারিখ: ০৬/১০/২০২৫

১. ভিশন ও মিশন
ভিশন: জ্ঞানমন্ডল অংশীকৃত সমাজ।
মিশন: পঞ্চগড় জেলার সমগ্র জনগোষ্ঠীকে বিজ্ঞান ও আধুনিক জ্ঞান-প্রযুক্তিভিত্তিক সুবিধা-সম্পন্ন সময়-সামগ্রী পাঠকসেবা ও তথ্যসেবা প্রদানের মাধ্যমে জ্ঞান ও প্রজ্ঞা বিকশিত ও সমৃদ্ধকরণ।
২. প্রতিশ্রুতি সেবাসমূহ:
(১.১) ন্যায়নৈতিক সেবা:

ক্র:	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং গ্রাফিছন	সেবার মূল্য এবং পরিতোষ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
১	১	৩	৪	৫	৬	৭
১	পাঠকসেবা	বই	সাধারণ পাঠক	বিনামূল্যে	তৎক্ষণিক	মো: শূন্য মিয়া টেকনিক্যাল অ্যান্ডিসিটেট (কোটালাপার) ০১৭২৩৮৮৪৭৫৫ labamahalulu@gmail.com
২	(ক) পত্র-পত্রিকা (খ) রেফারেন্স সেবা (গ) দৈনিক এবং সাপ্তাহিক বাম্বাইকৃত পত্রিকা	পত্র-পত্রিকা এবং সাময়িকী প্রাথমিক সনাক্তকরণের মাধ্যমে, রেফারেন্স সামগ্রী এবং বাম্বাইকৃত পত্রিকা সরবরাহের মাধ্যমে	সাধারণ পাঠক	বিনামূল্যে	তৎক্ষণিক	মো: শূন্য মিয়া টেকনিক্যাল অ্যান্ডিসিটেট (কোটালাপার) ০১৭২৩৮৮৪৭৫৫ labamahalulu@gmail.com
৩	বই ধার সেবা (এককগণিত সর্বস্বত্ব ২ টি বই)	প্রাথমিক সনাক্তকরণের বই ধার ও জমা দেওয়ার মাধ্যমে। অগ্রাধিকার পাঠকগণকে সনাক্ত করণ প্রদান করা হয়। তারা তা পুনরুদ্ধার দাখিল করলে পরবর্তী তিন কার্যদিবসের মধ্যে সনাক্ত করা হয়।	১. সনাক্ত হওয়ার আবেদন ফর্ম ২. সংশ্লিষ্ট পাঠক	১. সনাক্ত ফর্ম-১০/- ২. সাধারণ-সনাক্ত-জ্ঞানমন্ডল- ১০০০/- (স্বল্পত যোগ্য) ৩. ছাত্র/ছাত্রী-সনাক্ত জ্ঞানমন্ডল- ৫০০/- (স্বল্পত যোগ্য) ৪. শিশু-সনাক্ত জ্ঞানমন্ডল-৩০০/- (স্বল্পত যোগ্য) ৫. নবায়ন ফি-৫০/- (বাৎসরিক)	ইম্মুড তারিখ থেকে ২৫ (পনের) দিনের জন্য	মো: শূন্য মিয়া টেকনিক্যাল অ্যান্ডিসিটেট (কোটালাপার) ০১৭২৩৮৮৪৭৫৫ labamahalulu@gmail.com
৪	জরিমানা	নির্ধারিত সনাক্তকরণের মধ্যে বই কেন্দ্র দিতে কার্য হলে সনাক্তকরণ নিকট থেকে প্রথম সনাক্তকরণ প্রাতিদিনের জন্য বই প্রতি ৫.০০ টাকা হারে এবং দ্বিতীয় সনাক্তকরণ থেকে প্রতি দিনের জন্য ১০.০০ টাকা হারে জরিমানা আদায় করা হবে।	সাধারণ পাঠক	নগদ টাকায় যদিও প্রদানের মাধ্যমে পরিশোধ করতে হবে।	তৎক্ষণিক	মো: শূন্য মিয়া টেকনিক্যাল অ্যান্ডিসিটেট (কোটালাপার) ০১৭২৩৮৮৪৭৫৫ labamahalulu@gmail.com
৫	সনাক্ত পদ বাতিল	যদি ৩০ (ত্রিশ) দিনের মধ্যে কোন সনাক্ত বই স্বল্পত দিতে কার্য হয় তাহলে তার জ্ঞানমন্ডল বাতিল করা এবং সনাক্ত পদ বাতিল করা হবে।	সাধারণ পাঠক	উক্ত সনাক্তকরণ জ্ঞানমন্ডলের টাকা ব্যয়কে থেকে উক্ত প্রদানী চালানে সরকারি কোষাগারে জমা করা হবে।	তৎক্ষণিক	টেকনিক্যাল অ্যান্ডিসিটেট (কোটালাপার) ০১৭২৩৮৮৪৭৫৫ labamahalulu@gmail.com

১

৬	ইন্টারনেট সেবা	16 mbps wifi সেবা প্রদান	সামান্য User Id: Public Library Pass word: open	বিনামূল্যে	অনলাইনিক	টেকনিক্যাল অ্যাসিস্টেন্ট (কোউলপার) ০১৭২০৮৮৪৭৫৫ labannalulu@gmail.com
৭	প্রাথমিক উচ্চাধি প্রদান	পাবলিক লাইব্রেরির ওয়েব পোর্টাল হাউজিং এর মাধ্যমে	www-publiclibrary. panchajanya.gov.bd	বিনামূল্যে	অনলাইনিক	টেকনিক্যাল অ্যাসিস্টেন্ট (কোউলপার) ০১৭২০৮৮৪৭৫৫ labannalulu@gmail.com
৮	অনলাইন পাঠক সেবা	www-publiclibrary. panchajanya.gov.bd	অনলাইন উক্ত হাউজিং প্রদান করণে বইয়ের তালিকা পাবন।	বিনামূল্যে	অনলাইনিক	টেকনিক্যাল অ্যাসিস্টেন্ট (কোউলপার) ০১৭২০৮৮৪৭৫৫ labannalulu@gmail.com
৯	সম্প্রদায়গত সেবা	রচনা, কবিতা আবৃত্তি, বই পাঠ, যাতন সুনাম সেবা, চিত্রাংকন, কুইজ প্রতিযোগিতার মাধ্যমে	জেলা সরকারি গণপ্রাচ্যপার, পঞ্চগড়	বিনামূল্যে	বিজ্ঞান প্রদানের পর থেকে ০১ (এক) মাস	টেকনিক্যাল অ্যাসিস্টেন্ট (কোউলপার) ০১৭২০৮৮৪৭৫৫ labannalulu@gmail.com
১০	বই পাঠে অগ্রহ সৃষ্টির অন্য পুস্তক প্রদর্শনী	বিদ্যমান ও নতুন বই সম্পর্কে নতুন নতুন তথ্য (New Arrival) বোর্ডের মাধ্যমে অবহিত করণ।	জেলা সরকারি গণপ্রাচ্যপার, পঞ্চগড়	বিনামূল্যে	সর্বোচ্চ ১০ (দশ) দিন	টেকনিক্যাল অ্যাসিস্টেন্ট (কোউলপার) ০১৭২০৮৮৪৭৫৫ labannalulu@gmail.com
১১	ফটোকপি সেবা	পাঠকদের বাহিন্য অনুযায়ী প্রাচ্যপারের অনবদ্য দ্বিতীয় পাঠসামগ্রী ফটোকপি করে দেয়া হয়।	বাহির থেকে	নির্ধারিত মূল্য পরিশোধ করে	অনলাইনিক	মোঃ আশরাফুল আলম, নিরাপত্তা প্রদর্শী ০১৭২০৮৮৪৭৫৫

(২.২) দায়িত্বিক 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)
১	জেলা, উপজেলা এবং প্রাচ্য অঞ্চলের সেরকারি পাঠ্যপুস্তক প্রদানের অনলাইনিক সেবা	১	১	১	১	টেকনিক্যাল অ্যাসিস্টেন্ট (কোউলপার) ০১৭২০৮৮৪৭৫৫labannalulu@gmail.com
২	(ক) কানো কম্পিউটার (খ) ট্যাবলেট	পাঠকদের মাধ্যমে কানো কম্পিউটার এবং ট্যাবলেট-এর মাধ্যমে	পাঠক, জেলা সরকারি গণপ্রাচ্যপার, পঞ্চগড়	বিনামূল্যে	পাঠক চলাকালীন সময়	টেকনিক্যাল অ্যাসিস্টেন্ট (কোউলপার) ০১৭২০৮৮৪৭৫৫ labannalulu@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)
১	১	৩	৪	৫	৬	৭
১	অজ্ঞিত ছুটি	মঞ্জুরি আদেশ জারি	(ক) কর্মকর্তা/কর্মচারীগণের আবেদন অনুযায়ী (খ) নির্ধারিত ফরমে (প্রয়োজ্য ক্ষেত্রে) প্রাপ্তিস্থান: জেলা সরকারি গণপ্রাচ্যপার, পঞ্চগড়	বিনামূল্যে	আবেদন প্রাপ্তির পর সর্বোচ্চ ১০ (দশ) কর্মদিবস	মোঃ হারিস খান আইডিরিয়ান জেলা সরকারি গণপ্রাচ্যপার, পঞ্চগড়। ০২৪৮-২৪৪০০০০, ০১৭২০৮৮৪৭৫৫ dibannalulu@gmail.com
২	প্রাপ্তি বিনোদন ছুটি	মঞ্জুরি আদেশ জারি	(ক) কর্মকর্তা/কর্মচারীগণের আবেদন অনুযায়ী (খ) নির্ধারিত ফরমে (প্রয়োজ্য ক্ষেত্রে) প্রাপ্তিস্থান: জেলা সরকারি গণপ্রাচ্যপার, পঞ্চগড়	বিনামূল্যে	আবেদন প্রাপ্তির পর সর্বোচ্চ ১০ (দশ) কর্মদিবস	মোঃ হারিস খান আইডিরিয়ান জেলা সরকারি গণপ্রাচ্যপার, পঞ্চগড়। ০২৪৮-২৪৪০০০০, ০১৭২০৮৮৪৭৫৫ dibannalulu@gmail.com

৭

৩) আওতাধীন অধিনায়ক/সংস্থ/অন্যান্য প্রতিষ্ঠান কর্তৃক প্রদত্ত সেরা:
আওতাধীন অধিনায়ক/সংস্থ/অন্যান্য প্রতিষ্ঠানসমূহের সিটিজেনস চার্টার বিক্রয় আকারে মুদ্রণ করতে হবে।

৪) আপনার কাছে আমাদের প্রত্যাশা:

ক্রমিক	পাঠকদের সময়সীমা অনুযায়ী পাঠকদেরা ও তথ্যসেবা গ্রহণ
১	নির্ধারিত স্বল্প সময়সীমার পরে পুনরুৎপাদন করে প্রদান
২	সঠিক মাধ্যমে প্রয়োজনীয় ফিঙ্গ পরিশোধকরণ
৩	সাক্ষাৎকার জন্য নির্ধারিত সময়ের পূর্বেই উপস্থিত থাকা
৪	পাঠকদের বা গ্রাহ্যকার চত্রে প্রয়োজন না করে শান্তিপূর্ণ পরিবেশ বজায় রাখা
৫	গ্রাহ্যকার চত্রে পরিষ্কার পরিচ্ছন্ন রাখতে কর্তৃপক্ষকে সহায়তা করা
৬	গ্রাহ্যকারের ভিতরে ধূমপান বা সেরা জাতীয় হুড গ্রহণ থেকে বিরত থাকা
৭	পাঠকদের সময়সীমা অনুযায়ী পাঠকদেরা ও তথ্যসেবা গ্রহণ

৫) অভিযোগ ব্যবস্থাপনা পদ্ধতি (GRS)

সেরা প্রতিষ্ঠান অনুরোধ হলে দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার সঙ্গে যোগাযোগ করুন। তাঁর নিকট থেকে সমাধান পাওয়া না গেলে নিম্নোক্ত পদ্ধতিতে যোগাযোগ করে আপনার সমস্যা অবহিত করুন।

ক্রমিক	কোন যোগাযোগ করবেন	কর সঙ্গে যোগাযোগ করবেন	যোগাযোগের ঠিকানা	নির্ধারিত সময়সীমা
১	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা	৪	৩০ (ত্রিশ) কর্মদিবস
২	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে না পারলে	অপিল কর্মকর্তা ব্রিটিশপাল লাইব্রেরিয়ান-কাম-উপপরিচালক বিভাগীয় সরকারি গণগ্রন্থাগার, রংপুর।	৪ মোঃ হাবিবা খাতুন, লাইব্রেরিয়ান জেলা সরকারি গণগ্রন্থাগার, পঞ্চগড় মোব: ০১৩০২৮৪৫৭৮২/০১৭২০৫০৫৩৪০ ফোনঃ ০২৫৮৯৯৪২০০৩ ই-মেইল: djahinuddinibtrari@gmail.com মোঃ সালাউদ্দিন পদবি: ব্রিটিশপাল লাইব্রেরিয়ান-কাম-উপপরিচালক ফোন: ০২৫৮৯৯৬২৪০ মোব: ০১৩০২৮৪৫৭৮ ই-মেইল: www.ranupurdpd@gmail.com কর্মকর্তা: ব্রিটিশপাল সরকারি গণগ্রন্থাগার, রংপুর। (পাবলিক লাইব্রেরি চক্র, রংপুর-৫৪০০)	২০ (বিংশ) কর্মদিবস
৩	অপিল কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে না পারলে	মন্ত্রিপরিষদ বিভাগের অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেপ	অভিযোগ গ্রহণ কেন্দ্র ৫ নং গেইট, বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা ওয়েবসাইট: www.grs.gov.bd	৬০ (ষাট) কর্মদিবস


১০/০৫/২০১৫

মোঃ হাবিবা খাতুন

লাইব্রেরিয়ান

অঃ জহির উদ্দিন জেলা সরকারি গণগ্রন্থাগার, পঞ্চগড়

ফোনঃ ০২৫৮৯৯৪২০০৩

djahinuddinibtrari@gmail.com