

সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (Citizen's Charter)

১. ভিশন ও মিশনঃ
ভিশনঃ জনমন্ডল আলোকিত সমাজ।
মিশনঃ পঞ্চগড় জেলার সর্বস্তরের জনসাধারণকে বিজ্ঞান ও আধুনিক তথ্য-প্রযুক্তিভিত্তিক সুবিধাদি সমন্বিত সময়-সামগ্রী পাঠকসেবা ও তথ্যসেবা প্রদানের মাধ্যমে জ্ঞান ও প্রজ্ঞা বিকশিত ও সমৃদ্ধকরণ।
২. প্রতিশ্রুত সেবা সমূহঃ
- ২.১. নাগরিক সেবা

ক্রমিক নং	সেবার নাম	৩ সেবা প্রদানের সর্বোচ্চ সময়/সময়সীমা	৪ সেবা প্রদান পদ্ধতি	৫ প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	৬ সেবা মূল্য এবং পারিশোধ পদ্ধতি	৭ শাখার নামসহ দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার নাম পদবী, বুম নং, টেলিফোন ও ইমেইল	৮ উর্ধ্বতন কর্মকর্তার পদবী, বুম নং, টেলিফোন ও ইমেইল
১.	পাঠক সেবা	প্রত্যেক কর্ম দিবস সকাল ১০.০০ টা হতে সন্ধ্যা ৬.০০ টা পর্যন্ত	নীতিমালা অনুযায়ী	প্রয়োজ্য নহে	বিনামূল্যে	নির্ধারিত পাঠকসম শাখা মোঃ লুৎফু মিয়া, পাঠকসম সহকারী -কাম- রেফারেন্স সহকারী (সংযুক্তিতে)। ০১৭২৩৮৮৪৭৫৫	লাইব্রেরিয়ান অফিস কক্ষ ০৫৬৮-৬১৪০৩ djahiruddinlabrari@gmail.com.
২.	রেফারেন্স সেবা	প্রত্যেক কর্ম দিবস সকাল ১০.০০ টা হতে সন্ধ্যা ৬.০০ টা পর্যন্ত	নীতিমালা অনুযায়ী	প্রয়োজ্য নহে (প্রয়োজনে আবেদন পত্র)	বিনামূল্যে	নির্ধারিত পাঠকসম শাখা মোঃ লুৎফু মিয়া, পাঠকসম সহকারী-কাম-রেফারেন্স সহকারী (সংযুক্তিতে)। ০১৭২৩৮৮৪৭৫৫	লাইব্রেরিয়ান অফিস কক্ষ ০৫৬৮-৬১৪০৩ djahiruddinlabrari@gmail.com.
৩.	লাইব্রেরি সদস্য সেবা	তাহসিলিক	পাসপোর্ট আকারের ০২ (দুই) কপি রঞ্জন ছবি জমা নিবন্ধন অথবা এনআইডি সত্যায়িত ফটোকপি।	১. আবেদন ফরম ২. সংশ্লিষ্ট পাঠকসম	জামানত হিসেবে নির্ধারিত ফি নগদ (ফেরত)	নির্ধারিত পাঠকসম শাখা মোঃ লুৎফু মিয়া, পাঠকসম সহকারী-কাম-রেফারেন্স সহকারী (সংযুক্তিতে)। ০১৭২৩৮৮৪৭৫৫	লাইব্রেরিয়ান অফিস কক্ষ ০৫৬৮-৬১৪০৩ djahiruddinlabrari@gmail.com

৪.	বই ধার সেবা (১৫ দিনের জন্য সর্বোচ্চ ২টি বই)	প্রত্যেক কর্ম সকাল ১০.০০ টা হতে সন্ধ্যা ৬.০০ টা পর্যন্ত	সদস্য কার্ড জমা রাখার মাধ্যমে (বই ইস্যুর জন্য)	প্রয়োজ্য নহে	যোগ্য	নির্ধারিত পাঠকক্ষ শাখা মোঃ লুৎফু মিয়া, পাঠকক্ষ সহকারি-কাম-রেফারেন্স সহকারি (সংযুক্তিতে)। ০১৭২০৮৮৪৭৫৫	লাইব্রেরিয়ান অফিস কক্ষ ০৫৬৮-৬১৪০৩ djahiruddinalaibrari@gmail.com.
৫.	ফটোকপি সেবা	বিশেষ ব্যবস্থায় বেলা ৩.০০- ৫.০০ টা পর্যন্ত	প্রয়োজ্য নহে (প্রয়োজনে আবেদন পত্র)	নির্ধারিত পাঠকক্ষ শাখা	প্রতি পাতা ২/-হারে	নির্ধারিত পাঠকক্ষ শাখা মোঃ আশরাফুল আলম নিরাপত্তা প্রহরী ০১৭৮৩৭৬২০০	লাইব্রেরিয়ান অফিস কক্ষ ০৫৬৮-৬১৪০৩ djahiruddinalaibrari@gmail.com.
৬.	ইন্টারনেট সেবা	অফিস চলাকালীন সময়	পাসপোর্ট আকারের ০২ (দুই) কপি রাজন ছবি জন্ম নিবন্ধন অথবা এনআইডি সত্যায়িত ফটোকপি।	১. সংশ্লিষ্ট সেবাকক্ষ। ২. আবেদন ফরম।	ইন্টারনেট	নির্ধারিত ইন্টারনেট সেবাকক্ষ মোহাম্মদঃ আব্দুর রাজ্জাক অফিস সহায়ক ০১৭২৮৪৬৮৯২২	লাইব্রেরিয়ান অফিস কক্ষ ০৫৬৮-৬১৪০৩ djahiruddinalaibrari@gmail.com.
৭.	গ্রন্থাগার তথ্যাদি প্রদান/ওয়েবপোর্টাল সেবা প্রদান।	অফিস চলাকালীন সময়	পাবলিক লাইব্রেরির ওয়েব পোর্টাল রাউজিং এর মাধ্যমে	publiclibrary. panchagarh. gov.bd	বিনামূল্যে	নির্ধারিত ইন্টারনেট সেবাকক্ষ মোঃ লুৎফু মিয়া, পাঠকক্ষ সহকারি-কাম-রেফারেন্স সহকারি (সংযুক্তিতে)। ০১৭২০৮৮৪৭৫৫	লাইব্রেরিয়ান অফিস কক্ষ ০৫৬৮-৬১৪০৩ djahiruddinalaibrari@gmail.com.
৮.	সম্প্রসারণমূলক সেবা (Extension Service)	বিজ্ঞপ্তিপ্রচারের পর নির্ধারিত থেকে সময় পর্যন্ত।	নতুন নতুন তথ্য অবহিত করণের মাধ্যমে	ডাঃ জহিরউদ্দিন জেলা সরকারি গণগ্রন্থাগার, পঞ্চগড়।	বিনামূল্যে	নির্ধারিত পাঠকক্ষ শাখা মোঃ লুৎফু মিয়া, পাঠকক্ষ সহকারি-কাম-রেফারেন্স সহকারি (সংযুক্তিতে)। ০১৭২০৮৮৪৭৫৫	লাইব্রেরিয়ান অফিস কক্ষ ০৫৬৮-৬১৪০৩ djahiruddinalaibrari@gmail.com.
৯.	পুস্তক প্রদর্শনী	বিশেষ বিশেষ দিনে	বিদ্যমান ও নতুন বই সম্পর্কে নতুন নতুন তথ্য অবহিত করণের মাধ্যমে	ডাঃ জহিরউদ্দিন জেলা সরকারি গণগ্রন্থাগার, পঞ্চগড়।	বিনামূল্যে	নির্ধারিত পাঠকক্ষ শাখা মোঃ লুৎফু মিয়া, পাঠকক্ষ সহকারি-কাম-রেফারেন্স সহকারি (সংযুক্তিতে)। ০১৭২০৮৮৪৭৫৫	লাইব্রেরিয়ান অফিস কক্ষ ০৫৬৮-৬১৪০৩ djahiruddinalaibrari@gmail.com.
১০.	অনলাইনে পাঠক সেবা	তাৎক্ষণিক	www.publiclibrary.panchagarh.gov.bd	উক্ত সাইটে প্রবেশ করলে তথ্য পাবেন।	বিনামূল্যে	নির্ধারিত পাঠকক্ষ শাখা মোঃ লুৎফু মিয়া, পাঠকক্ষ সহকারি-কাম-রেফারেন্স সহকারি (সংযুক্তিতে)। ০১৭২০৮৮৪৭৫৫	লাইব্রেরিয়ান অফিস কক্ষ ০৫৬৮-৬১৪০৩ djahiruddinalaibrari@gmail.com.

4

২.২. দাপ্তরিক সেবা

ক্রমিক নং	১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮
	সেবার নাম	সেবা প্রদানের সর্বোচ্চ সময়	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র/আবেদন ফরম প্রাপ্তিস্থান	সেবা মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	শাখার নামসহ দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার নাম পদবী, বুম নং, টেলিফোন ও ইমেইল	উর্ধ্বতন কর্মকর্তার টেলিফোন ও ইমেইল	পদবী, বুম নং,
১.	পঞ্চগড় জেলার সকল উপজেলা ও প্রত্যন্ত অঞ্চলের বেসরকারি পাঠাগার সমূহের ভালিকাভুক্তিকরণ এবং সনদ প্রদান	আবেদন প্রাপ্তির ৩০ কর্ম দিবসের মধ্যে	নীতিমালা অনুযায়ী	ডাঃ জহিরউদ্দিন জেলা সরকারি গণপ্রস্থাগার, পঞ্চগড়।	বিনামূল্যে	নির্ধারিত পাঠকক্ষ শাখা মোঃ লুলু মিয়া, পাঠকক্ষ সহকারি-কাম-রেফারেন্স সহকারি (সংযুক্তিতে)। ০১৭২৩৮৮৪৭৫৫	লাইব্রেরিয়ান অফিস কক্ষ ০৫৬৮-৬১৪০৩ diahiruddinalaibrari@gmail.com	
২.	ক) কানো কম্পিউটার গ) টায়রিকস	পাঠকক্ষ চলাকালীন সময়।	-	ডাঃ জহিরউদ্দিন জেলা সরকারি গণপ্রস্থাগার, পঞ্চগড়।	বিনামূল্যে	নির্ধারিত পাঠকক্ষ শাখা মোঃ লুলু মিয়া, পাঠকক্ষ সহকারি-কাম-রেফারেন্স সহকারি (সংযুক্তিতে)। ০১৭২৩৮৮৪৭৫৫	লাইব্রেরিয়ান অফিস কক্ষ ০৫৬৮-৬১৪০৩ diahiruddinalaibrari@gmail.com	

২.৩ অভ্যন্তরীণ সেবা

ক্রমিক নং	১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮
	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন নং, ও ইমেইল)	উর্ধ্বতন কর্মকর্তার (নাম, পদবী, টেলিফোন নং, ইমেইল ও কক্ষ নং)	
১.	অর্জিত ছুটি	মঞ্জুরী আদেশ জারী	ক) ১০ম হতে ২০ তম প্রোডের কর্মকর্তা/ কর্মচারীগণের আবেদন অনুযায়ী খ) নির্ধারিত পাঠকক্ষ শাখা।	বিনামূল্যে	আবেদন প্রাপ্তির পর সর্বচ্চ দশ (১০) কর্মদিবস।	লাইব্রেরিয়ান ডাঃ জহিরউদ্দিন জেলা সরকারি গণপ্রস্থাগার, পঞ্চগড়।	সহকারি পরিচালক বিভাগীয় সরকারী গণপ্রস্থাগার, রংপুর। ০৫২১-৬৪২০৩ abed.rangpur@gmail.com	

৮

২. শান্তি বিনোদন দুটি	মঞ্জুরী আদেশ জারী	ক) ১০ম হতে ২০ তম গ্রেডের কর্মকর্তা/ কমচারীগণের আবেদন অনুমোদিত খ) নির্ধারিত পাঠ্যক্রম শাখা।	বিনামূল্যে	আবেদন প্রাপ্তির পর সর্বমুখ্য দশ (১০) কর্মদিবস।	লাইব্রেরিয়ান ডাঃ জাহিরউদ্দিন জেলা সরকারি গণগ্রন্থাগার, পঞ্চগড়।	সরকারি পরিচালক বিভাগীয় সরকারী গণগ্রন্থাগার, রংপুর। ০৫২১-৬৪২০৩ abed.rangpur@gmail.com
-----------------------	-------------------	--	------------	---	---	--

৩. আপনার কাছে প্রত্যাশা

ক্র.নং.	প্রতিশ্রুতি/কাজিত সেবা প্রাপ্তির লক্ষ্য করণীয়
১.	পাঠ্যক্রমের সময়সীমা অনুযায়ী পাঠ্যক্রমের ও তথ্যসেবা গ্রহণ করুন।
২.	নির্ধারিত ফরমে যথাযথভাবে পূরণকৃত আবেদন জমা প্রদান করুন।
৩.	প্রয়োজ্য ক্ষেত্রে সঠিক মাধ্যমে প্রয়োজনীয় ফি পরিশোধ করুন।
৪.	সাক্ষাৎের জন্য নির্ধারিত সময়ের পূর্বেই উপস্থিত থাকুন।
৫.	পাঠ্যক্রম বা গ্রন্থাগার চত্তরে শোরগোল না করে শান্তিপূর্ণ পরিবেশ বজায় রাখা।
৬.	গ্রন্থাগারের ভেতরে ধূমপান না করা।
৭.	পাঠ্যক্রমের সময়সীমা অনুযায়ী পাঠ্যক্রমের ও তথ্যসেবা গ্রহণ।

৪. অভিযোগ ব্যবস্থাপনা পদ্ধতি (GRS)

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

ক্র.নং	কখন যোগাযোগ করবেন	কর সঙ্গে যোগাযোগ করবেন	যোগাযোগের ঠিকানা	নিষ্পত্তির সময়সীমা
১.	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে।	মোঃ আব্দুল মিয়া, পাঠ্যক্রম সহকারি-কাম- রেফারেন্স সহকারি (সংযুক্তিতে)।	ডাঃ জাহিরউদ্দিন জেলা সরকারি গণগ্রন্থাগার, পঞ্চগড়। ০৫৬৮-৬১৪০৩ djahiruddinlaibrari@gmail.com	০৩ (তিন) মাস
২.	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে না পারলে।	লাইব্রেরিয়ান ডাঃ জাহিরউদ্দিন জেলা সরকারি গণগ্রন্থাগার, পঞ্চগড়।	লাইব্রেরিয়ান ডাঃ জাহিরউদ্দিন জেলা সরকারি গণগ্রন্থাগার, পঞ্চগড়। ০৫৬৮-৬১৪০৩ djahiruddinlaibrari@gmail.com	০১ (এক) মাস
৩.	আপিল কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে না পারলে।	সহকারি পরিচালক	সহকারি পরিচালক বিভাগীয় সরকারী গণগ্রন্থাগার, রংপুর। ০৫২১-৬৪২০৩ abed.rangpur@gmail.com	

মোহাম্মদ হাবিবুর রহমান
লাইব্রেরিয়ান
জাঃ জাহিরউদ্দিন জেলা সরকারি গণগ্রন্থাগার
পঞ্চগড়।