

৪র্থ ত্রৈমাসিক: এপ্রিল-জুন/২০২৬

গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার
সংস্কৃতি বিষয়ক মন্ত্রণালয়
গণপ্রশাসনিক পরিদপ্তর
জেলা সরকারি গণপ্রশাসনিক, পঞ্চগড়
publiclibrary.panchagarh.gov.bd
সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (Citizen's Charter)

হালনাগাদের তারিখ: ০২/০৪/২০২৬

১. ভিশন ও মিশন
ভিশন: জ্ঞানময় আনন্দময় সমাজ।
মিশন: পঞ্চগড় জেলার সমগ্র জনগোষ্ঠীকে বিজ্ঞান ও আধুনিক তথ্য-প্রযুক্তিভিত্তিক সুবিধাদি-সরঞ্জাম-সংগঠিত পাঠকসেবা ও তথ্যসেবা প্রদানের মাধ্যমে জ্ঞান ও প্রজ্ঞা বিকশিত ও সমৃদ্ধকরণ।
২. প্রত্যাশিত সেবাসমূহ:
(২.১) ন্যায়িক 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)
১	২	৩	৪	৫	৬	৭
১	পাঠকসেবা	বই	সাধারণ পাঠকসক	বিনামূল্যে	তৎক্ষণিক	মো: নূরু নিয়া টেকনিক্যাল অ্যাসিস্টেন্ট (কোম্পিউটার) ০১৭২০৮৮৪৭৫৫ labannalulu@gmail.com
২	(ক) পত্র-পত্রিকা (খ) রেফারেন্স সেবা (গ) দৈনিক এবং সাপ্তাহিক বাধাইকৃত পত্রিকা	পত্র-পত্রিকা এবং সাময়িকী প্রকাশনার সরবরাহের মাধ্যমে, রেফারেন্স সামগ্রী এবং বাধাইকৃত পত্রিকা সরবরাহের মাধ্যমে	সাধারণ পাঠকসক	বিনামূল্যে	তৎক্ষণিক	মো: নূরু নিয়া টেকনিক্যাল অ্যাসিস্টেন্ট (কোম্পিউটার) ০১৭২০৮৮৪৭৫৫ labannalulu@gmail.com
৩	বই ধার সেবা (এককালীন সর্বোচ্চ ২ টি বই)	প্রশাসনিক সেবাসমূহের বই ধার ও জমা নেয়ার মাধ্যমে। অগ্রাধিকার পাঠকসককে সদস্য ফরম প্রদান করা হয়। তারা আ পূরণ করে সাবিধন করলে পরবর্তী দিন কার্যনির্বাহের মধ্যে সদস্য করা হয়।	১. সদস্য হওয়ার আবেদন ফরম ২. সংশ্লিষ্ট পাঠকসক	১. সদস্য ফরম-২০/- ২. সাধারণ-সদস্য-জামানত- ১০০০/- (ফেরত যোগ্য) ৩. ছাত্র/ছাত্রী-সদস্য জামানত- ৫০০/- (ফেরত যোগ্য) ৪. শিশু-সদস্য জামানত-৩০০/- (ফেরত যোগ্য) ৫. নবায়ন ফি-৫০/- (বাৎসরিক)	ইস্যুর তারিখ থেকে ২৫ (পনের) দিনের জন্য	মো: নূরু নিয়া টেকনিক্যাল অ্যাসিস্টেন্ট (কোম্পিউটার) ০১৭২০৮৮৪৭৫৫ labannalulu@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 পাঠকসক	নগদ টাকায় রপ্তি প্রদানের মাধ্যমে পরিশোধ করতে হবে।	তৎক্ষণিক	মো: নূরু নিয়া টেকনিক্যাল অ্যাসিস্টেন্ট (কোম্পিউটার) ০১৭২০৮৮৪৭৫৫ labannalulu@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 পাঠকসক	উক্ত সদস্যের জামানতের টাকা ব্যয় থেকে ফুলে প্রেরণ করা হবে।	তৎক্ষণিক	টেকনিক্যাল অ্যাসিস্টেন্ট (কোম্পিউটার) ০১৭২০৮৮৪৭৫৫ labannalulu@gmail.com

৭

৬	ইন্টারনেট সেবা	16 mbps wifi সেবা প্রদান	সরকারি User Id: Public Library Pass word: open	বিনামূল্যে	ভাষ্যক্রমিক	টেকনিক্যাল অ্যাসিস্টেন্ট (কোউলপার) ০১২৩৮৮৪৭৫৫ labannalulu@gmail.com
৭	প্রাথমিক নস্পর্কিত অধ্যাপনা প্রদান	পাবলিক লাইব্রেরির ওয়েব পোর্টাল প্রাতিষ্ঠান এর মাধ্যমে	www.publiclibrary. panchaghat.gov.bd	বিনামূল্যে	ভাষ্যক্রমিক	টেকনিক্যাল অ্যাসিস্টেন্ট (কোউলপার) ০১২৩৮৮৪৭৫৫ labannalulu@gmail.com
৮	অনলাইনে পাঠ্য সেবা	www.publiclibrary.panchaghat.gov.bd	আপনি উক্ত সাইট প্রবেশ করলে বইয়ের তালিকা পাবেন।	বিনামূল্যে	ভাষ্যক্রমিক	টেকনিক্যাল অ্যাসিস্টেন্ট (কোউলপার) ০১২৩৮৮৪৭৫৫ labannalulu@gmail.com
৯	সম্প্রদায়িক মূল্য সেবা	রচনা, কবিতা আবৃত্তি, বই পাঠ, হাতের সুন্দর লেখা, চিত্রাঙ্কন, কুইজ প্রতিযোগিতার মাধ্যমে	জেনা সরকারি গণগ্রন্থাগার, পঞ্চগড়	বিনামূল্যে	বিজ্ঞান প্রদানের পর থেকে ০১ (এক) মাস	টেকনিক্যাল অ্যাসিস্টেন্ট (কোউলপার) ০১২৩৮৮৪৭৫৫ labannalulu@gmail.com
১০	বই পাঠে আগ্রহ সৃষ্টির জন্য পুস্তক প্রদর্শনী	বিদ্যমান ও নতুন বই সম্পর্কে নতুন নতুন তথ্য (New Arrival) বোর্ডের মাধ্যমে অবহিত করণ।	জেনা সরকারি গণগ্রন্থাগার, পঞ্চগড়	বিনামূল্যে	সর্বোচ্চ ১০ (দশ) দিন	টেকনিক্যাল অ্যাসিস্টেন্ট (কোউলপার) ০১২৩৮৮৪৭৫৫ labannalulu@gmail.com
১১	ফটোকপি সেবা	পাঠকদের চাহিদা অনুযায়ী প্রাথমিকের জনবল দিয়ে পাঠ্যসামগ্রী ফটোকপি করে দেয়া হয়।	বাহির থেকে	নির্ধারিত মূল্য পরিশোধ করে	ভাষ্যক্রমিক	মোঃ আশরাফুল আলম, নিরাপত্তা প্রহরী ০১২৩৮৮৪৭৫৫০০

(২-২) দায়িত্ব সেবা:

ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাতিষ্ঠান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
১	জেনা, উপজেলা এবং প্রত্যাহ অঞ্চলের বেসরকারি পাঠাগারসমূহের তালিকাভুক্তিকরণ	৩	৮	৫	৬	৭
১	জেনা, উপজেলা এবং প্রত্যাহ অঞ্চলের বেসরকারি পাঠাগারসমূহের তালিকাভুক্তিকরণ	৩	৮	৫	৬	৭
২	(ক) কানো কম্পিউটার (খ) ট্যাবলেট	পাঠকদের মাধ্যমে কানো কম্পিউটার এবং ট্যাবলেট-এর মাধ্যমে	পাঠকসকল, জেনা সরকারি গণগ্রন্থাগার, পঞ্চগড়	বিনামূল্যে	পাঠকসকল চলাকালীন সময়	টেকনিক্যাল অ্যাসিস্টেন্ট (কোউলপার) ০১২৩৮৮৪৭৫৫ labannalulu@gmail.com

(২-৩) অজ্ঞাতসারে সেবা:

ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাতিষ্ঠান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
১	২	৩	৮	৫	৬	৭
১	অজ্ঞাত ছুটি	মঞ্জুরি আদেশ জারি	(ক) কর্মকর্তা/কর্মচারীগণের অবেদন অনুযায়ী (খ) নির্ধারিত ফরমে (প্রয়োজ্য ক্ষেত্রে) প্রাতিষ্ঠান: জেনা সরকারি গণগ্রন্থাগার, পঞ্চগড়	বিনামূল্যে	অবেদন প্রাপ্তির পর সর্বোচ্চ ১০ (দশ) কর্মদিবস	মোঃ হারির খান জেনা সরকারি গণগ্রন্থাগার, পঞ্চগড়। ০২৪৮-২২৪২০০০, ০১৩০২৮৪৭৫৮২ dhaniruddinlabannalulu@gmail.com
২	প্রাতিষ্ঠানিক ছুটি	মঞ্জুরি আদেশ জারি	(ক) কর্মকর্তা/কর্মচারীগণের অবেদন অনুযায়ী (খ) নির্ধারিত ফরমে (প্রয়োজ্য ক্ষেত্রে) প্রাতিষ্ঠান: জেনা সরকারি গণগ্রন্থাগার, পঞ্চগড়	বিনামূল্যে	অবেদন প্রাপ্তির পর সর্বোচ্চ ১০ (দশ) কর্মদিবস	মোঃ হারির খান জেনা সরকারি গণগ্রন্থাগার, পঞ্চগড়। ০২৪৮-২২৪২০০০, ০১৩০২৮৪৭৫৮২ dhaniruddinlabannalulu@gmail.com

৩) আওতাধীন অধিদপ্তর/সংস্থা/অন্যান্য প্রতিষ্ঠান কর্তৃক প্রদত্ত সেরা:

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

৪) আপনার কাছে আমাদের প্রত্যাশা:

ক্রমিক	পাঠককেন্দ্রের সময়সীমা অনুযায়ী পাঠকসেবা ও তথ্যসেবা গ্রহণ
১	নির্ধারিত স্রমর যথাযথভাবে পুনরুত্থিত আবেদন জমা প্রদান
২	সঠিক মাধ্যমে প্রয়োজনীয় বিস পরিশোধকরণ
৩	সাক্ষাৎের জন্য নির্ধারিত সময়ের পূর্বেই উপস্থিত থাকা
৪	পাঠককেন্দ্র বা গ্রন্থাগার চত্বরে পৌরসভা না করে শান্তিপূর্ণ পরিবেশ বজায় রাখা
৫	গ্রন্থাগার চত্বর পরিষ্কার পরিচ্ছন্ন রাখতে কর্তৃপক্ষকে সহায়তা করা
৬	গ্রন্থাগারের ভিতরে মৃগপান বা নেশা জাতীয় দ্রব্য গ্রহণ থেকে বিরত থাকা
৭	পাঠককেন্দ্রের সময়সীমা অনুযায়ী পাঠকসেবা ও তথ্যসেবা গ্রহণ

৫) অভিযোগ ব্যবস্থাপনা পদ্ধতি (GRS)

সেরা প্রাপ্তির অঙ্গবৃদ্ধি 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	কর সন্তোষাযোগ করবেন	যোগাযোগের ঠিকানা	নির্ণায়ক সময়সীমা
১	২	৩	৪	৫
১	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা	মোহাঃ হাবিবা খাতুন, লাইব্রেরিয়ান জেলা সরকারি গণগ্রন্থাগার, পঞ্চগড় মোবা: ০১৩৩২৮৪৫৭৮১ ফোনঃ ০২৫৮৯৯৪১০০৩ ই-মেইল: djahiruddinlaibbari@gmail.com	৩০ (ত্রিশ) কর্মদিবস
২	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে না পারলে	অাপিন কর্মকর্তা প্রিন্সিপাল লাইব্রেরিয়ান-কাম-উপপরিচালক বিভাগীয় সরকারি গণগ্রন্থাগার, রংপুর।	মোঃ সালাহউদ্দিন পদবি: প্রিন্সিপাল লাইব্রেরিয়ান-কাম-উপপরিচালক ফোন: ০২৫৮৯৯৬২২৪৩ মোবা: ০১৩৩২৮৪৫৭৮১ ই-মেইল: www.fanadpawed@gmail.com কার্যকাল: বিভাগীয় সরকারি গণগ্রন্থাগার, রংপুর। (পাবলিক লাইব্রেরি চত্বর), রংপুর-৫৪০০	২০ (বিশ) কর্মদিবস
৩	অাপিন 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) কর্মদিবস


০২/০৪/২০২৬

মোহাঃ হাবিবা খাতুন
লাইব্রেরিয়ান

আঃ জহির উদ্দিন জেলা সরকারি গণগ্রন্থাগার, পঞ্চগড়
ফোনঃ ০২৫৮৭৭৮৪০৩
djahiruddinlaibbari@gmail.com