গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার
সংস্কৃতি বিষয়ক মন্ত্রণালয়
গণগ্রন্থাগার অধিদপ্তর
জেলা সরকারি গণগ্রন্থাগার, পঞ্চগড়
publiclibrary.panchagarh.gov.bd

২য় ত্রৈমাসিক: অক্টোবর-ডিসেম্বর/২০২৬

হালনাগাদের তারিখ: ০৩/১০/২০২৬

সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (Citizen's Charter)

১. ভিশন ও মিশন

ভিশন: জ্ঞানমনস্ক আলোকিত সমাজ।

মিশন: পঞ্চগড় জেলার সমগ্র জনগোষ্ঠীকে বিজ্ঞান ও আধুনিক তথ্য-প্রযুক্তিভিত্তিক সুবিধাদি-সম্বলিত সময়- সাশ্রয়ী পাঠকসেবা ও তথ্যসেবা প্রদানের মাধ্যমে জ্ঞান ও প্রজ্ঞায় 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)
১	২	৩	৪	৫	৬	৭
১	পাঠকসেবা	বই	সাধারণ পাঠকক্ষ	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক	মো: লুলু মিয়া টেকনিক্যাল অ্যাসিসটেন্ট (ক্যাটালগার) ০১৭২৩৮৮৪৭৫৫ labannalulu@gmail.com
২	(ক) পত্র-পত্রিকা (খ) রেফারেন্স সেবা (গ) দৈনিক এবং সাপ্তাহিক বাধাঁইকৃত পত্রিকা	পত্র-পত্রিকা এবং সাময়িকী গ্রন্থাগারে সরবরাহের মাধ্যমে, রেফারেন্স সামগ্রী এবং বাধাঁইকৃত পত্রিকা সরবরাহের মাধ্যমে	সাধারণ পাঠকক্ষ	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক	মো: লুলু মিয়া টেকনিক্যাল অ্যাসিসটেন্ট (ক্যাটালগার) ০১৭২৩৮৮৪৭৫৫ labannalulu@gmail.com
৩	বই ধার সেবা (এককালীন সর্বোচ্চ 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-১০/- ২. সাধারন-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 ১৫ (পনের) দিনের জন্য	মো: লুলু মিয়া টেকনিক্যাল অ্যাসিসটেন্ট (ক্যাটালগার) ০১৭২৩৮৮৪৭৫৫ 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 পাঠকক্ষ	নগদ টাকায় রশিদ গ্রহণের মাধ্যমে পরিশোধ করতে হবে।	তাৎক্ষণিক	মো: লুলু মিয়া টেকনিক্যাল অ্যাসিসটেন্ট (ক্যাটালগার) ০১৭২৩৮৮৪৭৫৫ 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 পাঠকক্ষ	উক্ত সদস্যের জামানতের টাকা ব্যাংক থেকে তুলে ট্রেজারী চালানে সরকারি কোষাগারে জমা করা হবে।	তাৎক্ষণিক	টেকনিক্যাল অ্যাসিসটেন্ট (ক্যাটালগার) ০১৭২৩৮৮৪৭৫৫ labannalulu@gmail.com

৬	ইন্টারনেট সেবা	16 mbps wifi সেবা প্রদান	সরাসরি User Id:Public Library Pass word: open	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক	টেকনিক্যাল অ্যাসিসটেন্ট (ক্যাটালগার) ০১৭২৩৮৮৪৭৫৫ labannalulu@gmail.com
৭	গ্রন্থাগার সম্পর্কিত তথ্যাদি প্রদান	পাবলিক লাইব্রেরির ওয়েব পোর্টাল ব্রাউজিং এর মাধ্যমে	www.publiclibrary.panchagarh.gov.bd	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক	টেকনিক্যাল অ্যাসিসটেন্ট (ক্যাটালগার) ০১৭২৩৮৮৪৭৫৫ labannalulu@gmail.com
৮	অনলাইনে পাঠক সেবা	www.publiclibrary.panchagarh.gov.bd	আপনি উক্ত সাইটে প্রবেশ করলে বইয়ের তালিকা পাবেন।	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক	টেকনিক্যাল অ্যাসিসটেন্ট (ক্যাটালগার) ০১৭২৩৮৮৪৭৫৫ labannalulu@gmail.com
৯	সম্প্রসারণমূলক সেবা	রচনা, কবিতা আবৃত্তি, বই পাঠ, হাতের সুন্দর লেখা, চিত্রাংকন, কুইজ প্রতিযোগিতার মাধ্যমে	জেলা সরকারি গণগ্রন্থাগার, পঞ্চগড়	বিনামূল্যে	বিজ্ঞপ্তি প্রচারের পর থেকে ০১ (এক) মাস	টেকনিক্যাল অ্যাসিসটেন্ট (ক্যাটালগার) ০১৭২৩৮৮৪৭৫৫ 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।	জেলা সরকারি গণগ্রন্থাগার, পঞ্চগড়	বিনামূল্যে	সর্বোচ্চ ১০ (দশ) দিন	টেকনিক্যাল অ্যাসিসটেন্ট (ক্যাটালগার) ০১৭২৩৮৮৪৭৫৫ labannalulu@gmail.com
১১	ফটোকপি সেবা	পাঠকদের চাহিদা অনুযায়ী গ্রন্থাগারের জনবল দিয়ে পাঠসামগ্রী ফটোকপি করে দেয়া হয়।	বাহির থেকে	নির্ধারিত মূল্য পরিশোধ করে	তাৎক্ষণিক	মোঃ আশরাফুল আলম, বুক সর্টার ০১৭২৮৩৭৬২০০

(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)
১	২	৩	৪	৫	৬	৭
১	জেলা, উপজেলা এবং প্রত্যন্ত অঞ্চলের বেসরকারি পাঠাগারসূমহের তালিকাভুক্তিকরণ	নীতিমালা অনুযায়ী জেলা সরকারি গণগ্রন্থাগার, পঞ্চগড়-এ আবেদনের প্রেক্ষিতে পরিদর্শনের মাধ্যমে	জেলা সরকারি গণগ্রন্থাগার, পঞ্চগড়	বিনামূল্যে	আবেদনের পর থেকে ৩০ (ত্রিশ) কর্মদিবস	টেকনিক্যাল অ্যাসিসটেন্ট (ক্যাটালগার) ০১৭২৩৮৮৪৭৫৫labannalulu@gmail.com
২	(ক) কানো কম্পিউটার (খ) টয়ব্রিকস	পাঠকক্ষের মধ্যে কানো কম্পিউটার এবং টয়ব্রিকস-এর মাধ্যমে	পাঠকক্ষ, জেলা সরকারি গণগ্রন্থাগার, পঞ্চগড়	বিনামূল্যে	পাঠকক্ষ চলাকালীন সময়	টেকনিক্যাল অ্যাসিসটেন্ট (ক্যাটালগার) ০১৭২৩৮৮৪৭৫৫ 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	২	৩	৪	৫	৬	৭
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	মোছাঃ হাবিবা খাতুন লাইব্রেরিয়ান জেলা সরকারি গণগ্রন্থাগার, পঞ্চগড়। ০২৫৮-৯৯৪১০০৩,০১৩৩২৮৪৫৭৮১ djahiruddinlaibrari@gmail.com
২	শ্রান্তি 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	মোছাঃ হাবিবা খাতুন লাইব্রেরিয়ান জেলা সরকারি গণগ্রন্থাগার, পঞ্চগড়। ০২৫৮-৯৯৪১০০৩, ০১৩৩২৮৪৫৭৮১ djahiruddinlaibrari@gmail.com

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

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

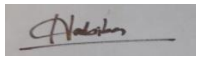
৪). আপনার কাছে আমাদের প্রত্যাশা:

ক্রমিক	পাঠককক্ষের সময়সীমা অনুযায়ী পাঠকসেবা ও তথ্যসেবা গ্রহণ
১	নির্ধারিত ফরম যথাযথভাবে পূরনকৃত আবেদন জমা প্রদান
২	সঠিক মাধ্যমে প্রয়োজনীয় ফিস পরিশোধকরণ
৩	সাক্ষাতের জন্য নির্ধারিত সময়ের পূর্বেই উপস্থিত থাকা
৪	পাঠকক্ষে বা গ্রন্থাগার চত্বরে শোরগোল না করে শান্তিপূর্ণ পরিবেশ বজায় রাখা
৫	গ্রন্থাগার চত্বর পরিস্কার 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

৫) অভিযোগ ব্যবস্থাপনা পদ্ধতি (GRS)

সেবা প্রাপ্তির অসন্তুষ্ট 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	মোছাঃ হাবিবা খাতুন, লাইব্রেরিয়ান জেলা সরকারি গণগ্রন্থাগার, পঞ্চগড় মোবা: ০১৩৩২৮৪৫৭৮১ ফোনঃ ০২৫৮৭৭১৮৪০৩ ই-মেইল: djahiruddinlaibrari@gmail.com	৩০ (ত্রিশ) কর্মদিবস
২	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে না পারলে	আপিল কর্মকর্তা প্রিন্সিপাল লাইব্রেরিয়ান-কাম-উপপরিচালক বিভাগীয় সরকারি গণগ্রন্থাগার, রংপুর।	মোঃ সালাহউদ্দীন পদবি: প্রিন্সিপাল লাইব্রেরিয়ান-কাম-উপপরিচালক ফোন: ০২৫৮৯৯৬২১৪৩ মোবা: ০১৩৩২৮৪৫৭৭৮ ই-মেইল: www.rangpurdpl@gmail.com কার্যঅলয়: বিভাগীয় সরকারি গণগ্রন্থাগার, রংপুর। (পাবলিক লাইব্রেরি চত্তর), রংপুর-৫৪০০	২০ (বিশ) কর্মদিবস
৩	আপিল 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



০৩/১০/২০২৬

মোছাঃ হাবিবা খাতুন
লাইব্রেরিয়ান
ডাঃ জহির উদ্দিন জেলা সরকারি গণগ্রন্থাগার, পঞ্চগড়
ফোনঃ ০২৫৮৭৭১৮৪০৩
djahiruddinlaibrari@gmail.com