

১ম ত্রৈমাসিক: জুলাই-সেপ্টেম্বর ২০২৩

গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার
সংস্কৃতি বিষয়ক মন্ত্রণালয়, গণগ্রন্থাগার অধিদপ্তর
বিভাগীয় সরকারি গণগ্রন্থাগার, রাজশাহী
publiclibrary.rajshahidiv.gov.bd

হালনাগাদের তারিখ: ২৫-০৯-২০২৩

সিটিজেন চার্টার
(সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি)

১. ভিশন (Vision) ও মিশন (Mission):

ভিশনঃ জ্ঞান মনস্ক আলোকিত সমাজ।

মিশনঃ জেলার সমগ্র জনগোষ্ঠীকে বিজ্ঞান ও তথ্য প্রযুক্তি ভিত্তিক সুবিধাদি সম্বলিত সময়-সাশ্রয়ী পাঠকসেবা ও তথ্যসেবা প্রদানের মাধ্যমে জ্ঞান ও প্রজ্ঞায় বিকশিত ও সমৃদ্ধকরণ।

২. প্রতিশ্রুত সেবাসমূহ

২.১ নাগরিক সেবা

১	২	৩	৪	৫	৬	৭
ক্র.	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন ও ইমেইল)
১.	পাঠকসেবা	পাঠকদের জন্য পাঠ্যসামগ্রী সরবরাহের মাধ্যমে	পাঠকক্ষে প্রবেশের সময় চাহিদাকৃত তথ্য দিয়ে তাৎক্ষণিক পাঠক রেজিস্ট্রারে নাম এন্ট্রি করতে হবে।	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক	মোঃ শামীম খান, লাইব্রেরি এ্যাসিস্ট্যান্ট, মোবাঃ ০১৭১২-৪৭০০৬৬ টেলিফোনঃ ০২৫৮৮৮৫৭৬৩৪ shamimdp154@gmail.com
২.	রেফারেন্স সেবা	রেফারেন্স পাঠ্যসামগ্রী সরবরাহের মাধ্যমে	পাঠকক্ষে প্রবেশের সময় চাহিদাকৃত তথ্য দিয়ে তাৎক্ষণিক পাঠক রেজিস্ট্রারে নাম এন্ট্রি করতে হবে।	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক	মোঃ শামীম খান, লাইব্রেরি এ্যাসিস্ট্যান্ট, মোবাঃ ০১৭১২-৪৭০০৬৬ টেলিফোনঃ ০২৫৮৮৮৫৭৬৩৪ shamimdp154@gmail.com
৩.	বই ধার সেবা (এককালীন সর্বচ্চ ২ টি বই)	নিবন্ধিত পাঠকদেরকে চাহিদাকৃত পাঠ্যসামগ্রী সরবরাহের মাধ্যমে	১. সদস্য হওয়ার জন্য পূরণকৃত আবেদন ফরম প্রাপ্তিস্থান:	নিম্নোক্ত মূল্য সদস্য হওয়া স্বাপেক্ষে ফর্মের মূল্য ১০ টাকা, এবং	তাৎক্ষণিক	মোঃ শামীম খান, লাইব্রেরি এ্যাসিস্ট্যান্ট, মোবাঃ ০১৭১২-৪৭০০৬৬

			publiclibrary.rajshahidiv.gov.bd ২. জাতীয় পরিচয়পত্র/জন্ম সনদ এর অনুলিপি ৩. মা/বাবার জাতীয় পরিচয়পত্রের কপি	ফেরতযোগ্য জামানত ২০০/৫০০/১০০০ টাকা		টেলিফোনঃ ০২৫৮৮৮৫৭৬৩৪ shamimdpl54@gmail.com
৪.	ফটোকপি সেবা	ফটোকপি সচল থাকা স্বাপেক্ষে ফটোকপি সেবা প্রদান করে	ফটোকপি কর্নার	নির্ধারিত মূল্য প্রদান স্বাপেক্ষে	তাৎক্ষণিক	মোঃ শাহীন মিয়া বাইন্ডার মোবাঃ ০১৯৩৮৫৬৩১৬৯ ফোনঃ ০২৫৮৮৮৫৭৬৩৪ ইমেইলঃ sahinmia858328@gmail.com
৫.	ইন্টারনেট সেবা	ইন্টারনেট সেবার প্রদানের মাধ্যমে	ইন্টারনেট কর্নার	২০০ টাকায় বাৎসরিক সদস্যপদ গ্রহণ স্বাপেক্ষে	তাৎক্ষণিক	নূর মোহাম্মদ কম্পিউটার অপারেটর মোবাঃ ০১৭২৩২১৭৭৭৬ ফোনঃ ০২৫৮৮৮৫৭৬৩৪ limon217776@gmail.com
৬.	গ্রন্থাগার সম্পর্কিত তথ্যাদি প্রদান	কাজিত তথ্য প্রদানের মাধ্যমে	বিভাগীয় সরকারি গণগ্রন্থাগার, রাজশাহী	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক	নূর মোহাম্মদ কম্পিউটার অপারেটর মোবাঃ ০১৭২৩২১৭৭৭৬ ফোনঃ ০২৫৮৮৮৫৭৬৩৪ limon217776@gmail.com
৭.	সম্প্রসারণমূলক সেবা (প্রতিযোগিতা ও অন্যান্য)	বিভিন্ন দিবস উপলক্ষে প্রতিযোগিতা আয়োজনের মাধ্যমে	বিজ্ঞপ্তিতে চাহিদাকৃত তথ্যসহ প্রতিযোগিতার আইটেমসহ	বিনামূল্যে	প্রতিযোগিতার বিজ্ঞপ্তিতে প্রদত্ত নির্ধারিত সময়সীমা	নূর মোহাম্মদ কম্পিউটার অপারেটর মোবাঃ ০১৭২৩২১৭৭৭৬ ফোনঃ ০২৫৮৮৮৫৭৬৩৪ limon217776@gmail.com
৮.	বই পাঠ আগ্রহ সৃষ্টির জন্য পুস্তক প্রদর্শনী, পুস্তক আড্ডা, পুস্তক আলোচনা ইত্যাদি	সংশ্লিষ্ট পদর্শনী, আড্ডা ও আলোচনা আয়োজনের মাধ্যমে	বিভাগীয় সরকারি গণগ্রন্থাগার, রাজশাহী	বিনামূল্যে	সর্বচ্চ ১০ (দশ) দিন	মোঃ মাসুদ রানা সহকারী পরিচালক মোবাঃ ০১৭১৪-৪৬০৮৩৫ ফোনঃ ০২৫৮৮৮৫৭৬৩৪ rajshahidpl@gmail.com
৯.	বেসরকারি পাঠাগার নিবন্ধন সংক্রান্ত	আবেদন প্রাপ্তিস্বাপেক্ষে নিবন্ধন সনদ প্রদানের মাধ্যমে	বেসরকারি পাঠাগার নিবন্ধন ফর্ম, চেকলিস্ট ও পাঠাগার সংশ্লিষ্ট চাহিদাকৃত কাগজপত্রসহ আবেদন	বিনামূল্যে	সর্বচ্চ ১৫ (দশ) দিন	মোসাঃ মনিরা সুলতানা লাইব্রেরি এ্যাসিস্ট্যান্ট মোবাঃ ০১৭২৪৫৯৫৩৭৭

						ফোনঃ ০২৫৮৮৮৫৭৬৩৮ monirasultana800@gmail.com
১০.	শিশু পাঠকক্ষ সেবা	শিশুদের উপযোগী পাঠ্যসামগ্রী সরবরাহের মাধ্যমে	পাঠকক্ষে প্রবেশের সময় চাহিদাকৃত তথ্য দিয়ে তাৎক্ষণিক পাঠক রেজিস্ট্রারে নাম এন্ট্রি করতে হবে।	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক	হাজেরা খাতুন অফিস সহকারী-কাম-ক, মুদ্রা মোবাঃ ০১৭৪৫০৮৮১৮৫ ফোনঃ ০২৫৮৮৮৫৭৬৩৮ khatunzara96@gamil.com
১১.	পুস্তক/পত্রিকা অনুসন্ধান সেবা	নিয়মিতভাবে দৈনিক পত্রিকা সরবরাহের মাধ্যমে	নির্দিষ্ট পুস্তকের চাহিদা	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক	মিহির কুমার হালদার ইলেকট্রিশিয়ান ০২৫৮৮৮৫৭৬৩৮ ইমেইলঃ rajshahidpl@gmail.com

২.২ দাপ্তরিক বা প্রাতিষ্ঠানিক সেবা

ক্র নং	সেবার নাম	সেবা প্রদানের পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার (নাম, পদবী, ফোন ও ইমেইল)
১	২	৩	৪	৫	৬	৭
০১.	মফস্বল সেবা (বিভাগ অধীনস্থ জেলা/উপজেলা সরকারি গণগ্রন্থাগার সংক্রান্ত সমন্বয় সেবা)	মফস্বল শাখা, বিভাগীয় সরকারি গণগ্রন্থাগার, রাজশাহী	মফস্বল শাখা, বিভাগীয় সরকারি গণগ্রন্থাগার, রাজশাহী	সরকারি বিধি অনুসরণ করে	সরকারি বিধি অনুসরণ করে	মোসা: মনিরা সুলতানা লাইব্রেরি এ্যাসিস্ট্যান্ট মোবাঃ ০১৭২৪৫৯৫৩৭৭ ফোনঃ ০২৫৮৮৮৫৭৬৩৮ monirasultana800@gmail.com
০২.	জেলা, উপজেলা এবং প্রত্যন্ত অঞ্চলের বেসরকারি পাঠাগারসমূহের তালিকাভুক্তিকরণ	নীতিমালা অনুযায়ী বিভাগীয় সরকারি গণগ্রন্থাগার, রাজশাহী-তে আবেদনের প্রেক্ষিতে পরিদর্শনের মাধ্যমে	বেসরকারি পাঠাগার নিবন্ধন ফর্ম, চেকলিস্ট ও পাঠাগার সংশ্লিষ্ট চাহিদাকৃত কাগজপত্রসহ	বিনামূল্যে সরকারি নীতিমাল অনুসারে	সর্বচ্চ ১৫ (দশ) দিন	মোসা: মনিরা সুলতানা লাইব্রেরি এ্যাসিস্ট্যান্ট মোবাঃ ০১৭২৪৫৯৫৩৭৭ ফোনঃ ০২৫৮৮৮৫৭৬৩৮ monirasultana800@gmail.com

২.৩ অভ্যন্তরীণ সেবা

ক্র.	সেবার নাম	সেবা প্রদানের পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার (নাম, পদবী, ফোন ও ইমেইল)
১	২	৩	৪	৫	৬	৭
০১.	অভ্যন্তরীণ প্রশাসন ও হিসাব, সকল প্রকার ছুটি এবং কর্মকর্তা-কর্মচারী সংক্রান্ত সেবাসমূহ	প্রশাসন শাখা, বিভাগীয় সরকারি গণগ্রন্থাগার, রাজশাহী	প্রশাসন শাখা, বিভাগীয় সরকারি গণগ্রন্থাগার, রাজশাহী	সরকারি বিধি অনুসরণ করে	সরকারি বিধি অনুসরণ করে	মোঃ সোহেল রানা পাঠকক্ষ সহকারী মোবঃ ০১৭১৬৩১৮৪৪১ ফোনঃ ০২৫৮৮৮৫৭৬৩৪ rajshahidpl@gmail.com
০২	বিভাগীয় ক্ষমতাবহির্ভূত অভ্যন্তরীণ প্রশাসন ও হিসাব, অর্জিত ছুটি এবং কর্মকর্তা-কর্মচারীগণের অবসর সংক্রান্ত সেবাসমূহ	অধিদপ্তরের সংশ্লিষ্ট শাখাসমূহ থেকে সেবা গ্রহণের মাধ্যমে	অধিদপ্তরের সংশ্লিষ্ট শাখাসমূহ	সরকারি বিধি অনুসরণ করে	সরকারি বিধি অনুসরণ করে	বিভাগীয় ক্ষমতার বহির্ভূত হলে অধিদপ্তরের সংশ্লিষ্ট শাখাসমূহের দায়িত্বপ্রাপ্ত ব্যক্তিগণ

৩. আওতাধীন দপ্তর প্রতিষ্ঠান কর্তৃক প্রদত্ত সেবা:

আওতাধীন জেলা সরকারি গণগ্রন্থাগারসমূহের দাপ্তরিক ওয়েবসাইটের URL হলো <http://publiclibrary.<জেলার নাম>.gov.bd>

৪. আপনার (সেবা গ্রহীতার) কাছে আমাদের (সেবা প্রদানকারীর) প্রত্যাশা

ক্রমিক নং	প্রতিশ্রুত/ কাঙ্ক্ষিত সেবা প্রাপ্তির লক্ষ্যে করণীয়
১	গণগ্রন্থাগার ব্যবহারের সকল প্রকার নিয়ম ও নির্দেশাবলীর প্রতি শ্রদ্ধাশীল হয়ে সেবা গ্রহণ করুন
২	সকল সেবার বিপরীতে সরকার নির্ধারিত শর্তপূরণ করে সেবা গ্রহণ করুন
৩	আপনার উত্তম ব্যবহার প্রদর্শনের মাধ্যমে সেবা প্রদানকারীকে উত্তম সেবা প্রদানে উদ্বুদ্ধ করুন
৪	গ্রন্থাগার চত্তরের পরিবেশ পরিষ্কার পরিচ্ছন্ন রাখতে ময়লা ফেলা থেকে বিরত থাকুন
৫	পাঠকক্ষে অবস্থানকালীন সময়ে সর্বদা নিজে নিরবতা বজায় রাখুন ও অন্যকে নিরবতা বজায় রাখতে উৎসাহিত করুন
৬	গ্রন্থাগার চত্বরে/আঙিনায় ধূমপান করা সম্পূর্ণরূপে নিষিদ্ধ, তা যথাযথভাবে মেনে চলুন

৫. অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা পদ্ধতি(GRS)

সেবা প্রাপ্তিতে অসন্তুষ্ট হলে দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার সাথে যোগাযোগ করুন। তাঁর নিকট সমাধান পাওয়া না গেলে নিম্নোক্ত উপায়ে যোগাযোগ করে আপনার সমস্যা সম্পর্কে অবহিত করুন।

ক্রমিক নং	কখন যোগাযোগ করবেন	কার সাথে যোগাযোগ করবেন	যোগাযোগের ঠিকানা	নিষ্পত্তির সময়সীমা
১)	সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তা সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	সহকারী পরিচালক বিভাগীয় সরকারি গণগ্রন্থাগার, রাজশাহী মোবাঃ ০১৭১৪-৪৬০৮৩৫ ফোনঃ ০২৫৮৮৫৭৬৩৪ rajshahidpl@gmail.com	মোঃ মাসুদ রানা সহকারী পরিচালক মোবাঃ ০১৭১৪-৪৬০৮৩৫ ফোনঃ ০২৫৮৮৫৭৬৩৪ rajshahidpl@gmail.com	সর্বোচ্চ ১৫ (পনের) কার্যদিবস
২)	অত্র অফিস প্রধান সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	পরিচালক (প্রশাসন ও হিসাব এবং লাইব্রেরি, উন্নয়ন ও আইসিটি) গণগ্রন্থাগার অধিদপ্তর মোবাঃ ০১৬৭১-১১৮৩৬৯ ফোনঃ ০২২২২২২৯৪৮২ (অফিস) ইমেইলঃ moriumbegumkona@gmail.com	মোছাঃ মরিয়ম বেগম পরিচালক (প্রশাসন ও হিসাব এবং লাইব্রেরি, উন্নয়ন ও আইসিটি) গণগ্রন্থাগার অধিদপ্তর মোবাঃ ০১৬৭১-১১৮৩৬৯ ফোনঃ ০২২২২২২৯৪৮২ (অফিস) ইমেইলঃ moriumbegumkona@gmail.com	সর্বোচ্চ ১৫ (পনের) কার্যদিবস



২৫-০৯-২০২৩

মোঃ মাসুদ রানা

সহকারী পরিচালক

বিভাগীয় সরকারি গণগ্রন্থাগার, রাজশাহী

মোবাঃ ০১৭১৪-৪৬০৮৩৫

ফোনঃ ০২৫৮৮৫৭৬৩৪

rajshahidpl@gmail.com