

৪র্থ ত্রৈমাসিক: এপ্রিল-জুন ২০২৪

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

হালনাগাদের তারিখ: ৩০-০৪-২০২৪

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. নং	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	বই, পত্র-প্রতিকা, সাময়িকী ও অন্যান্য পাঠ্যসামগ্রী সংগ্রহ, সংরক্ষণ ও বিতরণের মাধ্যমে	পাঠকক্ষে প্রবেশের সময় চাহিদাকৃত তথ্য দিয়ে তাৎক্ষণিক পাঠক রেজিস্ট্রারে নাম এন্ট্রি করতে হবে।	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক শনিবার থেকে বুধবার (সকাল ৯.০০টা থেকে বিকাল ৪.০০ টা পর্যন্ত)	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 শনিবার থেকে বুধবার (সকাল ৯.০০টা থেকে বিকাল ৪.০০ টা পর্যন্ত)	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	নিম্নোক্ত মূল্য সদস্য হওয়া স্বাপেক্ষে ফর্মের	তাৎক্ষণিক শনিবার থেকে বুধবার	মোঃ শামীম খান, লাইব্রেরি এ্যাসিস্ট্যান্ট,

			প্রাপ্তিস্থান: publiclibrary.rajshahidiv.gov.bd ২. জাতীয় পরিচয়পত্র/জন্ম সনদ এর অনুলিপি ৩. মা/বাবার জাতীয় পরিচয়পত্রের কপি	মূল্য ১০ টাকা, এবং ফেরতযোগ্য জামানত ২০০/৫০০/১০০০ টাকা	(সকাল ৯.০০টা থেকে বিকাল ৪.০০ টা পর্যন্ত)	মোবাঃ ০১৭১২-৪৭০০৬৬ টেলিফোনঃ ০২৫৮৮৮৫৭৬৩৪ shamimdp154@gmail.com
৪.	ফটোকপি সেবা	ফটোকপি সচল থাকা স্বাপেক্ষে ফটোকপি সেবা প্রদান করে	ফটোকপি কর্নার	নির্ধারিত মূল্য প্রদান স্বাপেক্ষে	তাৎক্ষণিক শনিবার থেকে বুধবার (সকাল ৯.০০টা থেকে বিকাল ৪.০০ টা পর্যন্ত)	মিহির কুমার হালদার ইলেকট্রিশিয়ান ০২৫৮৮৮৫৭৬৩৪ ইমেইলঃ rajshahidpl@gmail.com
৫.	ইন্টারনেট সেবা	ইন্টারনেট সেবার প্রদানের মাধ্যমে	ইন্টারনেট কর্নার	২০০ টাকায় বাৎসরিক সদস্যপদ গ্রহণ স্বাপেক্ষে	তাৎক্ষণিক শনিবার থেকে বুধবার (সকাল ৯.০০টা থেকে বিকাল ৪.০০ টা পর্যন্ত)	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 শনিবার থেকে বুধবার (সকাল ৯.০০টা থেকে বিকাল ৪.০০ টা পর্যন্ত)	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 রোকনুজ্জামান সহকারী পরিচালক মোবাঃ ০১৭০৭-০০৫৬৯৮ ফোনঃ ০২৫৮৮৮০১৫২৪ rajshahidpl@gmail.com
৯.	ওয়েব পোর্টাল সেবা	ওয়েব পোর্টাল ব্রাউজিং-এর মাধ্যমে	publiclibrary.rajshahidiv.gov.bd	বিনামূল্যে	সার্বক্ষণিক	নূর মোহাম্মদ কম্পিউটার অপারেটর মোবাঃ ০১৭২৩২১৭৭৭৬

						ফোনঃ ০২৫৮৮৮৫৭৬৩৪ limon217776@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 ০২৫৮৮৮৫৭৬৩৪ khatunzara96@gmail.com
১১.	পুস্তক/পত্রিকা অনুসন্ধান সেবা	নিয়মিতভাবে দৈনিক পত্রিকা সরবরাহের মাধ্যমে	নির্দিষ্ট পুস্তকের চাহিদা	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক	মিহির কুমার হালদার ইলেকট্রিশিয়ান ০২৫৮৮৮৫৭৬৩৪ 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 ০২৫৮৮৮৫৭৬৩৪ 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 ০২৫৮৮৮৫৭৬৩৪ 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.	অর্জিত ছুটি	মঞ্জুরি আদেশ জারির মাধ্যমে	ক) ৯ম হতে ২০তম গ্রেডের কর্মকর্তা/ কর্মচারীগণের আবেদন অনুযায়ী খ) নির্ধারিত ফরমে (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে) প্রাপ্তি স্থান: অফিস কক্ষ	বিনামূল্যে	৭(সাত) কর্মদিবসের মধ্যে	মোঃ রোকনুজ্জামান সহকারী পরিচালক মোবাঃ ০১৭০৭-০০৫৬৯৮ ফোনঃ ০২৫৮৮৮০১৫২৪ rajshahidpl@gmail.com
০২.	শাস্তি বিনোদন ছুটি	মঞ্জুরি আদেশ জারির মাধ্যমে	ক) ৯ম হতে ২০তম গ্রেডের কর্মকর্তা/ কর্মচারীগণের আবেদন অনুযায়ী খ) নির্ধারিত ফরমে (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে) প্রাপ্তি স্থান: অফিস কক্ষ	বিনামূল্যে	৭(সাত) কর্মদিবসের মধ্যে	মোঃ রোকনুজ্জামান সহকারী পরিচালক মোবাঃ ০১৭০৭-০০৫৬৯৮ ফোনঃ ০২৫৮৮৮০১৫২৪ rajshahidpl@gmail.com
০৩.	উচ্চতর স্কেল, চাকরি স্থায়ীকরণ, সাধারণ ভবিষ্যৎ তহবিল হতে অগ্রিম গ্রহন, গৃহ নির্মান ঋণ-এর সুপারিশ উর্দ্ধতন অফিসে প্রেরণ	স্ট্যাকহোল্ডালগণের আবেদনের প্রেক্ষিতে সুপারিশ প্রেরণের মাধ্যমে	আবেদন ও সংশ্লিষ্ট দপ্তর	বিনামূল্যে	৭(সাত) কর্মদিবসের মধ্যে	মোঃ রোকনুজ্জামান সহকারী পরিচালক মোবাঃ ০১৭০৭-০০৫৬৯৮ ফোনঃ ০২৫৮৮৮০১৫২৪ rajshahidpl@gmail.com
০৪.	রাজশাহী বিভাগের অধীন সরকারি গণগ্রন্থাগার সমূহের সার্বিক তত্ত্বাবধান ও প্রয়োজনে পরামর্শ প্রদান	রাজশাহী বিভাগের অধীন সরকারি গণগ্রন্থাগার সমূহের সার্বিক প্রশাসনিক কার্যক্রম তত্ত্বাবধান ও প্রয়োজনে পরামর্শ প্রদান	স্বপ্রণোদিত ও সংশ্লিষ্ট দপ্তরের অনুসারে	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক ও বিষয়ের গুরুত্ব অনুসারে	মোঃ রোকনুজ্জামান সহকারী পরিচালক মোবাঃ ০১৭০৭-০০৫৬৯৮ ফোনঃ ০২৫৮৮৮০১৫২৪ rajshahidpl@gmail.com
০৫.	বার্ষিক গোপনীয় প্রতিবেদন মূল্যায়ন	প্রতিবেদন দাখিলের ভিত্তিতে	নির্ধারিত ফরম পূরণের মাধ্যমে ও সংশ্লিষ্ট দপ্তর	বিনামূল্যে	সরকার কর্তৃক জারিকৃত পরিপত্র/আদেশ অনুযায়ী	মোঃ রোকনুজ্জামান সহকারী পরিচালক মোবাঃ ০১৭০৭-০০৫৬৯৮ ফোনঃ ০২৫৮৮৮০১৫২৪ rajshahidpl@gmail.com

৩. আওতাধীন দপ্তর প্রতিষ্ঠান কর্তৃক প্রদত্ত সেবা:

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

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.	ভ্রাম্যমাণ লাইব্রেরি	ভ্রাম্যমাণ লাইব্রেরি রাজশাহী ইউনিটের সার্বিক কার্যক্রম তত্ত্বাবধান	ভ্রাম্যমাণ লাইব্রেরি রাজশাহী ইউনিট	বিনামূল্যে	সার্বক্ষণিক	মোঃ রোকনুজ্জামান সহকারী পরিচালক মোবাঃ ০১৭০৭-০০৫৬৯৮ ফোনঃ ০২৫৮৮৮০১৫২৪ rajshahidpl@gmail.com

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 পরিছন্ন 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 ০১৭০৭-০০৫৬৯৮ ফোনঃ ০২৫৮৮৮০১৫২৪ rajshahidpl@gmail.com	মোঃ রোকনুজ্জামান সহকারী পরিচালক মোবাঃ ০১৭০৭-০০৫৬৯৮ ফোনঃ ০২৫৮৮৮০১৫২৪ rajshahidpl@gmail.com	৩০ (ত্রিশ) কার্যদিবস
২)	অত্র অফিস প্রধান সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	আপিল কর্মকর্তা 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	২০ (বিশ) কার্যদিবস
৩)	আপিল কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে না পারলে	মন্ত্রিপরিষদ বিভাগের অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেল	অভিযোগ গ্রহণ কেন্দ্র ৫নং গেইট, বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা। ওয়েবসাইট: www.grs.gov.bd	৬০ (ষাট) কার্যদিবস



৩০.০৪.২০২৪

(মোঃ রোকনুজ্জামান)

সহকারী পরিচালক

বিভাগীয় সরকারি গণগ্রন্থাগার, রাজশাহী