

৩য় ত্রৈমাসিক: জানুয়ারি-মার্চ ২০২৬



গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার  
সংস্কৃতি বিষয়ক মন্ত্রণালয়, গণগ্রন্থাগার অধিদপ্তর  
বিভাগীয় সরকারি গণগ্রন্থাগার, রাজশাহী

publiclibrary.rajshahidiv.gov.bd

**সিটিজেন চার্টার**  
(সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি)

হালনাগাদের তারিখ: ২৮-০২-২০২৬

## ১. ভিশন (Vision) ও মিশন (Mission):

ভিশনঃ জ্ঞানমনস্ক 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. প্রতিশ্রুতি সেবাসমূহ

### ২.১ নাগরিক সেবা

| ক্রমিক<br>নং | সেবার নাম                                   | সেবা প্রদান পদ্ধতি                                                                         | প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান                                                                                                                                          | সেবামূল্য এবং পরিশোধ<br>পদ্ধতি                                                                                 | সেবা প্রদানের সময়সীমা                                                         | দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন<br>ও ইমেইল)                                                                                                       |
|--------------|---------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ১            | ২                                           | ৩                                                                                          | ৪                                                                                                                                                                               | ৫                                                                                                              | ৬                                                                              | ৭                                                                                                                                                           |
| ১.           | পাঠকসেবা                                    | বই, পত্র-পত্রিকা, সাময়িকী ও<br>অন্যান্য পাঠ্যসামগ্রী সংগ্রহ,<br>সংরক্ষণ ও বিতরণের মাধ্যমে | পাঠকক্ষে প্রবেশের সময় চাতিদাকৃত<br>তথ্য দিয়ে তাৎক্ষণিক পাঠক রেজিস্টারে<br>নাম এন্ট্রি করতে হবে।                                                                               | বিনামূল্যে                                                                                                     | তাৎক্ষণিক<br>শনিবার থেকে বুধবার<br>(সকাল ৯.০০ টা থেকে বিকাল<br>৭.০০টা পর্যন্ত) | মোঃ গোলাম মোস্তফা,<br>পাঠকক্ষ সহকারী,<br>মোবাঃ ০১৭১০-৯৪৬১৩২<br>টেলিফোনঃ ০২৫৮৮৮০১৫২৪<br><a href="mailto:lamostafa1967@gmail.com">lamostafa1967@gmail.com</a> |
| ২.           | রেফারেন্স সেবা                              | রেফারেন্স পাঠ্যসামগ্রী সরবরাহের<br>মাধ্যমে                                                 | পাঠকক্ষে প্রবেশের সময় চাহিদাকৃত<br>তথ্য দিয়ে তাৎক্ষণিক পাঠক রেজিস্টারে<br>নাম এন্ট্রি করতে হবে।                                                                               | বিনামূল্যে                                                                                                     | তাৎক্ষণিক<br>শনিবার থেকে বুধবার<br>(সকাল ৯.০০ টা থেকে বিকাল<br>৫.০০টা পর্যন্ত) | শ্রী সুমন জামাদার,<br>পরিচ্ছন্নতাকর্মী,<br>মোবাঃ ০১৯১২-১৭০১৩৭<br>টেলিফোনঃ ০২৫৮৮৮০১৫২৪<br><a href="mailto:rajshahidpl@gmail.com">rajshahidpl@gmail.com</a>   |
| ৩.           | বই ধার সেবা<br>(এককালীন<br>সর্বোচ্চ ২টি বই) | নিবন্ধিত পাঠকদেরকে<br>চাহিদাকৃত পাঠ্যসামগ্রী<br>সরবরাহের মাধ্যমে                           | ১. সদস্য হওয়ার জন্য পূরণকৃত<br>আবেদন ফরম প্রাপ্তিস্থান:<br>publiclibrary.rajshahidiv.gov.bd<br>২. জাতীয় পরিচয়পত্র/জন্ম সনদ এর অনুলিপি<br>৩. মা/বাবার জাতীয় পরিচয়পত্রের কপি | নিম্নোক্ত মূল্য সদ্য<br>হওয়ার স্বাপেক্ষে ফর্মের<br>মূল্য ১০ টাকা এবং<br>ফেরতযোগ্য জামানত<br>২০০/৫০০/১০০০ টাকা | তাৎক্ষণিক<br>শনিবার থেকে বুধবার<br>(সকাল ৯.০০ টা থেকে বিকাল<br>৫.০০টা পর্যন্ত) | মোঃ শামীম খান,<br>পাঠকক্ষ সহকারী,<br>মোবাঃ ০১৭১২-৪৭০০৬৬<br>টেলিফোনঃ ০২৫৮৮৮০১৫২৪<br><a href="mailto:shamimdpl54@gmgail.com">shamimdpl54@gmgail.com</a>       |
| ৪.           | ফটোকপি সেবা                                 | ফটোকপি সচল থাকা স্বাপেক্ষে<br>ফটোকপি সেবা প্রদান করে                                       | ফটোকপি কর্তার                                                                                                                                                                   | নির্ধারিত মূল্য প্রদান<br>স্বাপেক্ষে                                                                           | তাৎক্ষণিক<br>শনিবার থেকে বুধবার<br>(সকাল ৯.০০ টা থেকে বিকাল<br>৫.০০টা পর্যন্ত) | মিহির কুমার হালদার<br>ইলেকট্রিশিয়ান<br>মোবাঃ ০১৯২৬-৭৬৪৯৬২<br>টেলিফোনঃ ০২৫৮৮৮০১৫২৪<br><a href="mailto:rajshahidpl@gmail.com">rajshahidpl@gmail.com</a>      |

|     |                                                                                 |                                                      |                                                                                               |                                             |                                                                             |                                                                                                                                                                                  |
|-----|---------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ৫.  | ইন্টারনেট সেবা                                                                  | ইন্টারনেট সেবা প্রদানের মাধ্যমে                      | ইন্টারনেট কর্নার                                                                              | ২০০ টাকায় বাৎসরিক সদস্যপদ গ্রহণ স্বাপেক্ষে | তাৎক্ষণিক<br>শনিবার থেকে বুধবার<br>(সকাল ৯.০০ টা থেকে বিকাল ৭.০০টা পর্যন্ত) | নূর মোহাম্মদ<br>কম্পিউটার অপারেটর<br>মোবাঃ ০১৭২৩-২১৭৭৭৬<br>টেলিফোনঃ ০২৫৮৮৮০১৫২৪<br><a href="mailto:limon217776@gmail.com">limon217776@gmail.com</a>                              |
| ৬.  | গ্রন্থাগার সম্পর্কিত তথ্যাদি প্রদান                                             | কাজিত তথ্য প্রদানের মাধ্যমে                          | বিভাগীয় সরকারি গণগ্রন্থাগার, রাজশাহী                                                         | বিনামূল্যে                                  | তাৎক্ষণিক<br>শনিবার থেকে বুধবার<br>(সকাল ৯.০০ টা থেকে বিকাল ৭.০০টা পর্যন্ত) | মোসাঃ মাহফুজা খাতুন<br>টেকনিক্যাল এ্যাসিস্ট্যান্ট (ক্যাটালগার)<br>মোবাঃ ০১৭৭৯-৪০৭০১৬<br>টেলিফোনঃ ০২৫৮৮৮০১৫২৪<br><a href="mailto:mahfuzakh16@gmail.com">mahfuzakh16@gmail.com</a> |
| ৭.  | সম্প্রসারণমূলক সেবা (প্রতিযোগিতা ও অন্যান্য)                                    | বিভিন্ন দিবস উপলক্ষে প্রতিযোগিতা আয়োজনের মাধ্যমে    | বিজ্ঞপ্তিতে চাহিদাকৃত তথ্যসহ প্রতিযোগিতার আইটেমসহ                                             | বিনামূল্যে                                  | প্রতিযোগিতার বিজ্ঞপ্তিতে প্রদত্ত নির্ধারিত সময়সীমা                         | মোঃ আরিফুল হক,<br>অফিস সহায়ক,<br>মোবাঃ ০১৭৬১-৭০৪৫১১<br>টেলিফোনঃ ০২৫৮৮৮০১৫২৪<br><a href="mailto:arifshaju20@gmail.com">arifshaju20@gmail.com</a>                                 |
| ৮.  | বইপাঠ আহ্বাহ সৃষ্টির জন্য পুস্তক প্রদর্শনী, পুস্তক আড্ডা, পুস্তক আলোচনা ইত্যাদি | সংশ্লিষ্ট প্রদর্শনী, আড্ডা ও আলোচনা আয়োজনের মাধ্যমে | বিভাগীয় সরকারি গণগ্রন্থাগার, রাজশাহী                                                         | বিনামূল্যে                                  | সর্বোচ্চ ১০ (দশ) দিন                                                        | মোঃ রোকনুজ্জামান<br>সিনিয়র লাইব্রেরিয়ান<br>মোবাঃ ০১৭০৭-০০৫৬৯৮<br>টেলিফোনঃ ০২৫৮৮৮০১৫২৪<br><a href="mailto:rajshahidpl@gmail.com">rajshahidpl@gmail.com</a>                      |
| ৯.  | ওয়েবপোর্টাল সেবা                                                               | ওয়েবপোর্টাল ব্রাউজিং-এর মাধ্যমে                     | <a href="http://publiclibrary.rajshahidiv.gov.bd">publiclibrary.rajshahidiv.gov.bd</a>        | বিনামূল্যে                                  | সার্বক্ষণিক                                                                 | নূর মোহাম্মদ<br>কম্পিউটার অপারেটর<br>মোবাঃ ০১৭২৩-২১৭৭৭৬<br>টেলিফোনঃ ০২৫৮৮৮০১৫২৪<br><a href="mailto:limon217776@gmail.com">limon217776@gmail.com</a>                              |
| ১০. | শিশু পাঠকক্ষ সেবা                                                               | শিশুদের উপযোগী পাঠ্যসামগ্রী সরবরাহের মাধ্যমে         | পাঠকক্ষে প্রবেশের সময় চাহিদাকৃত তথ্য দিয়ে তাৎক্ষণিক পাঠক রেজিস্ট্রারে নাম এন্ট্রি করতে হবে। | বিনামূল্যে                                  | তাৎক্ষণিক                                                                   | মোসাঃ মনিরা সুলতানা<br>লাইব্রেরি এ্যাসিস্ট্যান্ট<br>মোবাঃ ০১৭২৪-৫৯৫৩৭৭<br>টেলিফোনঃ ০২৫৮৮৮০১৫২৪<br><a href="mailto:monirasultana800@gmail.com">monirasultana800@gmail.com</a>     |
| ১১. | পুস্তক/পত্রিকা অনুসন্ধান সেবা                                                   | নিয়মিতভাবে দৈনিক পত্রিকা সরবরাহের মাধ্যমে           | নির্দিষ্ট পুস্তকের চাহিদা                                                                     | বিনামূল্যে                                  | তাৎক্ষণিক                                                                   | মোঃ আখতারুজ্জামান<br>মালী<br>মোবাঃ ০১৭৭০-৬৫৭৩২৭<br>টেলিফোনঃ ০২৫৮৮৮০১৫২৪<br><a href="mailto:rajshahidpl@gmail.com">rajshahidpl@gmail.com</a>                                      |

## ২.২ দাপ্তরিক বা প্রাতিষ্ঠানিক সেবা

| 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       | ২                                                                                  | ৩                                                                                               | ৪                                                                                | ৫                                  | ৬                      | ৭                                                                                                                            |
| ১.      | 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<br>লাইব্রেরি এ্যাসিস্ট্যান্ট<br>মোবাঃ ০১৭২৪-৫৯৫৩৭৭<br>টেলিফোনঃ ০২৫৮৮৮০১৫২৪<br>monirasultana800@gmail.com |
| ২.      | জেলা, উপজেলা এবং প্রত্যন্ত অঞ্চলের বেসরকারি পাঠাগারসমূহের তালিকাভুক্তিকরণ          | নীতিমালা অনুযায়ী বিভাগীয় সরকারি গণগ্রন্থাগার, রাজশাহীতে আবেদনের প্রেক্ষিতে পরিদর্শনের মাধ্যমে | বেসরকারি পাঠাগার নিবন্ধন ফর্ম, চেকলিস্ট ও পাঠাগার সংশ্লিষ্ট চাহিদাকৃত কাগজপত্রসহ | বিনামূল্যে সরকারি নীতিমালা অনুসারে | সর্বোচ্চ ১৫(পনেরো) দিন | মোসা: মনিরা সুলতানা<br>লাইব্রেরি এ্যাসিস্ট্যান্ট<br>মোবাঃ ০১৭২৪-৫৯৫৩৭৭<br>টেলিফোনঃ ০২৫৮৮৮০১৫২৪<br>monirasultana800@gmail.com |

## ২.৩ অভ্যন্তরীণ সেবা

| 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       | ২                                                                                                                      | ৩                                                            | ৪                                                                                                                                 | ৫                           | ৬                       | ৭                                                                                                                                                           |
| ১.      | অর্জিত ছুটি                                                                                                            | মঞ্জুরি আদেশ জারির মাধ্যমে                                   | ক) ৯ম হতে ২০তম শ্রেণির কর্মকর্তা/কর্মচারীগণের আবেদন অনুযায়ী<br>খ) নির্ধারিত ফরমে (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)<br>প্রাপ্তিস্থান: অফিস কক্ষ | বিনামূল্যে                  | ৭(সাত) কর্মদিবসের মধ্যে | মোঃ রোকনুজ্জামান<br>সিনিয়র লাইব্রেরিয়ান<br>মোবাঃ ০১৭০৭-০০৫৬৯৮<br>টেলিফোনঃ ০২৫৮৮৮০১৫২৪<br><a href="mailto:rajshahidpl@gmail.com">rajshahidpl@gmail.com</a> |
| ২.      | শ্রান্তি বিনোদন ছুটি                                                                                                   | মঞ্জুরি আদেশ জারির মাধ্যমে                                   | ক) ৯ম হতে ২০তম শ্রেণির কর্মকর্তা/কর্মচারীগণের আবেদন অনুযায়ী<br>খ) নির্ধারিত ফরমে (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)<br>প্রাপ্তিস্থান: অফিস কক্ষ | বিনামূল্যে                  | ৭(সাত) কর্মদিবসের মধ্যে | মোঃ রোকনুজ্জামান<br>সিনিয়র লাইব্রেরিয়ান<br>মোবাঃ ০১৭০৭-০০৫৬৯৮<br>টেলিফোনঃ ০২৫৮৮৮০১৫২৪<br><a href="mailto:rajshahidpl@gmail.com">rajshahidpl@gmail.com</a> |
| ৩.      | উচ্চতর স্কেল, চাকরি স্থায়ীকরণ, সাধারণ ভবিষ্যৎ তহবিল হতে অগ্রিম গ্রহণ, গৃহ নির্মাণ ঋণ- এর সুপারিশ উদ্ধৃতি অফিসে প্রেরণ | স্টেকহোল্ডারগণের আবেদনের প্রেক্ষিতে সুপারিশ প্রেরণের মাধ্যমে | আবেদন ও সংশ্লিষ্ট দপ্তর                                                                                                           | বিনামূল্যে                  | ৭(সাত) কর্মদিবসের মধ্যে | মোঃ রোকনুজ্জামান<br>সিনিয়র লাইব্রেরিয়ান<br>মোবাঃ ০১৭০৭-০০৫৬৯৮<br>টেলিফোনঃ ০২৫৮৮৮০১৫২৪<br><a href="mailto:rajshahidpl@gmail.com">rajshahidpl@gmail.com</a> |

|    |                                                                                               |                                                                                                                    |                                                |            |                                            |                                                                                                                                                             |
|----|-----------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------|------------|--------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ৪. | রাজশাহী বিভাগের অধীন সরকারি গণগ্রন্থাগারসমূহের 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<br>সিনিয়র লাইব্রেরিয়ান<br>মোবাঃ ০১৭০৭-০০৫৬৯৮<br>টেলিফোনঃ ০২৫৮৮৮০১৫২৪<br><a href="mailto:rajshahidpl@gmail.com">rajshahidpl@gmail.com</a> |
| ৫. | বার্ষিক গোপনীয় প্রতিবেদন মূল্যায়ন                                                           | প্রতিবেদন দাখিলের ভিত্তিতে                                                                                         | নির্ধারিত ফরম পূরণের মাধ্যমে ও সংশ্লিষ্ট দপ্তর | বিনামূল্যে | সরকার কর্তৃক জারিকৃত পরিপত্র/আদেশ অনুযায়ী | মোঃ রোকনুজ্জামান<br>সিনিয়র লাইব্রেরিয়ান<br>মোবাঃ ০১৭০৭-০০৫৬৯৮<br>টেলিফোনঃ ০২৫৮৮৮০১৫২৪<br><a href="mailto:rajshahidpl@gmail.com">rajshahidpl@gmail.com</a> |

### ৩. আওতাধীন দপ্তর প্রতিষ্ঠান কর্তৃক প্রদত্ত সেবা:

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

| ক্রমিক. 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          | ২                    | ৩                                                                  | ৪                                      | ৫                           | ৬                                                                                                                                                                                                                      | ৭                                                                                                                                                               |
| ১.         | ড্রাম্যমান লাইব্রেরি | ড্রাম্যমান লাইব্রেরি রাজশাহী ইউনিটের সার্বিক কার্যক্রম তত্ত্বাবধান | ড্রাম্যমান লাইব্রেরি রাজশাহী ইউনিট     | বিনামূল্যে                  | রবি, মঙ্গল, বৃহস্পতিবার: দুপুর ২টা-রাত ৮টা<br>সোম ও বুধবার: সকাল ৮টা-দুপুর ২টা<br>শুক্রবার: সকাল ৮টা-দুপুর ১২টা পর্যন্ত এবং<br>দুপুর ২টা-রাত ৮টা<br><b>শনিবার: সাপ্তাহিক বন্ধ</b><br><b>(বর্তমানে সেবাটি বন্ধ আছে)</b> | মোঃ ইকবাল হোসেন<br>লাইব্রেরি কর্মকর্তা<br>রাজশাহী ইউনিট<br>মোবাঃ ০১৭৬১-৭৭৫১৮৬<br><a href="mailto:hossainiqbalwriter@gmail.com">hossainiqbalwriter@gmail.com</a> |

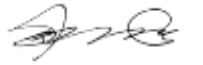
### ৪. আপনার (সেবা গ্রহীতার) কাছে আমাদের (সেবা প্রদানকারীর) প্রত্যাশা

| ক্রমিক নং | প্রতিশ্রুত/ কাক্ষিত 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 যথাস্থভাবে মেনে চলুন।                  |

## ৫. অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা পদ্ধতি (GRS)

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

| ক্রমিক<br>নং | কখন যোগাযোগ করবেন                                      | কার সাথে যোগাযোগ করবেন                                                                                                                                                                                                                      | যোগাযোগের ঠিকানা                                                                                                                                                                                                                               | নিষ্পত্তির সময়সীমা  |
|--------------|--------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|
| ১.           | সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তা সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে             | সিনিয়র লাইব্রেরিয়ান<br>বিভাগীয় সরকারি গণগ্রন্থাগার, রাজশাহী<br>মোবাঃ ০১৭০৭-০০৫৬৯৮<br>টেলিফোনঃ ০২৫৮৮৮০১৫২৪<br><a href="mailto:rajshahidpl@gmail.com">rajshahidpl@gmail.com</a>                                                            | মোঃ রোকনুজ্জামান<br>সিনিয়র লাইব্রেরিয়ান<br>মোবাঃ ০১৭০৭-০০৫৬৯৮<br>টেলিফোনঃ ০২৫৮৮৮০১৫২৪<br><a href="mailto:rajshahidpl@gmail.com">rajshahidpl@gmail.com</a>                                                                                    | ৩০ (ত্রিশ) কার্যদিবস |
| ২.           | অত্র অফিস প্রধান সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে                | আপিল কর্মকর্তা<br>পরিচালক<br>(প্রশাসন ও হিসাব এবং লাইব্রেরি, উন্নয়ন ও আইসিটি)<br>গণগ্রন্থাগার অধিদপ্তর<br>মোবাঃ ০১৬৭১-১১৮৩৬৯<br>ফোনঃ ০২২২২২২৯৪৮২ (অফিস)<br>ইমেইলঃ <a href="mailto:moriumbegumkona@gmail.com">moriumbegumkona@gmail.com</a> | মোছাঃ মরিয়ম বেগম<br>পরিচালক<br>(প্রশাসন ও হিসাব এবং লাইব্রেরি, উন্নয়ন ও আইসিটি)<br>গণগ্রন্থাগার অধিদপ্তর<br>মোবাঃ ০১৬৭১-১১৮৩৬৯<br>ফোনঃ ০২২২২২২৯৪৮২ (অফিস)<br>ইমেইলঃ <a href="mailto:moriumbegumkona@gmail.com">moriumbegumkona@gmail.com</a> | ২০ (বিশ) কার্যদিবস   |
| ৩.           | আপিল কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে<br>না পারলে | মন্ত্রিপরিষদ বিভাগের অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেল                                                                                                                                                                                                 | অভিযোগ গ্রহণ কেন্দ্র ৫নং গেইট, বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা।<br>ওয়েবসাইট: <a href="http://www.grs.gov.bd">www.grs.gov.bd</a>                                                                                                                       | ৬০ (ষাট) কার্যদিবস   |



২৮-০২-২০২৬

মোঃ রোকনুজ্জামান  
সিনিয়র লাইব্রেরিয়ান  
বিভাগীয় সরকারি গণগ্রন্থাগার,  
রাজশাহী  
০২৫৮৮৮০১৫২৪  
[rajshahidpl@gmail.com](mailto:rajshahidpl@gmail.com)