



গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার
সংস্কৃতি বিষয়ক মন্ত্রণালয়
গণগ্রন্থাগার অধিদপ্তর
বিভাগীয় সরকারি গণগ্রন্থাগার
রংপুর।

www.publiclibrary.rangpur.gov.bd

সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (Citizen's Charter)

১. ভিশন ও মিশন

ভিশন: জ্ঞানমনস্ক আলোকিত সমাজ।

মিশন: রংপুর বিভাগের 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:

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	পাঠকসেবা	বই	সাধারণ পাঠকক্ষ নীচতলা	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক	মো: সুমন আহমেদ কম্পিউটার অপারেটর বিভাগীয় সরকারি গণগ্রন্থাগার, রংপুর ০১৭৩৮৬৩৭৪৭২ Sumonahmed7472@gmail.com
		বই (শিশু পাঠসামগ্রী)	পাঠকক্ষ দ্বিতীয় তলা	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক	মো: আব্দুল বারেক বুক স্টার ০১৭২৪৫০৯৯৮৪ মো: সোহেল ইলেকট্রিশিয়ান ০১৭১৫২৮৮৫৬৫
২	(ক) পত্র-পত্রিকা (খ) রেফারেন্স সেবা (গ) দৈনিক এবং সাপ্তাহিক বাধাইকৃত পত্রিকা	পত্র-পত্রিকা এবং সাময়িকী গ্রন্থাগারে সরবরাহের মাধ্যমে, রেফারেন্স সামগ্রী এবং বাধাইকৃত পত্রিকা সরবরাহের মাধ্যমে	পত্র-পত্রিকা পাঠকক্ষ দ্বিতীয় তলা	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক	মো: আব্দুল বারেক বুক স্টার ০১৭২৪৫০৯৯৮৪ মো: সোহেল ইলেকট্রিশিয়ান ০১৭১৫২৮৮৫৬৫
৩	জামানতের মাধ্যমে পত্রিকা (ফটোকপি জন্য) গ্রহণ।	জামানত প্রদান/গ্রহণ রশিদের মাধ্যমে জামানতের পরিমাণ- (২০০/- হতে ৪০০/- ডকুমেন্টে এর উপর)	পত্র-পত্রিকা পাঠকক্ষ দ্বিতীয় তলা	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক	মো: আব্দুল বারেক বুক স্টার ০১৭২৪৫০৯৯৮৪ মো: সোহেল ইলেকট্রিশিয়ান ০১৭১৫২৮৮৫৬৫
৪	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 পূরন করে দাখিল করলে পরবর্তী তিন কার্যদিবসের মধ্যে সদস্য করা হয়।	১. সদস্য হওয়ার আবেদন ফরম ২. সংশ্লিষ্ট পাঠকক্ষ	১. সাধারণ-সদস্য- জামানত-১০০০/- (ফেরত যোগ্য) ২. ছাত্র/ছাত্রী-সদস্য জামানত-৫০০/- (ফেরত যোগ্য) ৩. শিশু-সদস্য জামানত-২০০/- (ফেরত যোগ্য) ৪. নবায়ন ফি-৫০/- (বাৎসরিক)	ইস্যুর তারিখ থেকে ১৫ (পনের) দিনের জন্য	মো: সুমন আহমেদ কম্পিউটার অপারেটর বিভাগীয় সরকারি গণগ্রন্থাগার, রংপুর ০১৭৩৮৬৩৭৪৭২ Sumonahmed7472@gmail.com
৫	জরিমানা	নির্ধারিত সময়ের মধ্যে বই ফেরত দিতে ব্যর্থ হলে সদস্যের নিকট থেকে প্রথম সপ্তাহে প্রতিদিনের জন্য বই প্রতি ৫.০০ টাকা হারে এবং	সাধারণ পাঠকক্ষ নীচতলা	নগদ টাকায় রশিদ গ্রহণের মাধ্যমে পরিশোধ করতে হবে।	তাৎক্ষণিক	মো: রকিবুল ইসলাম, লাইব্রেরি এ্যাসিস্টেন্ট ০১৭২৩২০৬৮৫১ Imd.rokibull@gmail.com

		দ্বিতীয় সপ্তাহ থেকে প্রতি দিনের জন্য ১০.০০ টাকা হারে জরিমানা আদায় করা হবে।				
৬	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 নীচতলা	উক্ত সদস্যের জামানতের টাকা ব্যাংক থেকে তুলে ট্রেজারী চালানো সরকারি কোষাগারে জমা করা হবে।	তাৎক্ষণিক	মো: রকিবুল ইসলাম, লাইব্রেরি এ্যাসিস্টেন্ট ০১৭২৩২০৬৮৫১ Imd.rokibull@gmail.com
৭	ইন্টারনেট সেবা	ব্রিটিশ কাউন্সিল এর মাধ্যমে 10 mbps wifi সেবা প্রদান	সরাসরি User Id:Public Library Pass word: open	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক	মো: আমিনুর রহমান, কেয়ারটেকার। ০১৯২৪৫২৫৮০৭ aminurrahmapbl@gmail.com
৮	গ্রন্থাগার সম্পর্কিত তথ্যাদি প্রদান	পাবলিক লাইব্রেরির ওয়েব পোর্টাল ব্রাউজিং এর মাধ্যমে	https://publiclibrary.rangpur.gov.bd/	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক	মো: আমিনুর রহমান, কেয়ারটেকার। ০১৯২৪৫২৫৮০৭ aminurrahmapbl@gmail.com
৯	অনলাইনে পাঠক সেবা	www.publiclibrary.rangpur.gov.bd	আপনি উক্ত সাইটে প্রবেশ করলে বইয়ের তালিকা পাবেন।	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক	মো: আমিনুর রহমান, কেয়ারটেকার ০১৯২৪৫২৫৮০৭ aminurrahmapbl@gmail.com
১০	সম্প্রসারণমূলক সেবা	রচনা, কবিতা আবৃত্তি, বই পাঠ, হাতের সুন্দর লেখা, চিত্রাঙ্কন প্রতিযোগিতার মাধ্যমে	বিভাগীয় সরকারি গণগ্রন্থাগার, রংপুর	বিনামূল্যে	বিজ্ঞপ্তি প্রচারের পর থেকে ০১ (এক) মাস	মো: আমিনুর রহমান, কেয়ারটেকার। ০১৯২৪৫২৫৮০৭ aminurrahmapbl@gmail.com
১১	স্বচ্ছকাচের অভিযোগ বাস্তব সংযোজন	লিখিত অভিযোগ গ্রহণের মাধ্যমে	স্থান: নামায ঘর সংলগ্ন	সহজলভ্য যেকোন কাগজের মাধ্যমে লিখিত অভিযোগ	তাৎক্ষণিক	মো: আবেদ হোসেন সহকারী পরিচালক বিভাগীয় সরকারি গণগ্রন্থাগার, রংপুর ০২৫৮-৯৯৬২১৪৩, ০১৮১৪১১৮১৬৪ rangpurdgpl@gmail.com
১২	ফটোকপি সেবা	পাঠকদের চাহিদা অনুযায়ী গ্রন্থাগারের জনবল দিয়ে পাঠসামগ্রী ফটোকপি করে দেয়া হয়।	বাহির থেকে	নির্ধারিত মূল্য পরিশোধ করে	তাৎক্ষণিক	মো: এফাজ আলী সরকার, বুকস্টার ০১৭১৮০৪২৮১৫
১৩	“ই-বুক এক্সেস এবং অনিলিমেটড ডাউনলোড	১৯৯০ টি ই-বুক নিরবিচ্ছিন্ন এক্সেস ও অনিলিমেটড ডাউনলোড সুবিধা সমূহ প্রদান। পাঠকদের এই সেবা প্রদানে উদ্বুদ্ধ ও এই সেবা সংক্রান্ত ব্যবস্থা গ্রহণ।	পাঠকক্ষের সংশ্লিষ্ট ব্যক্তি।	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক	মো: সুমন আহমেদ কম্পিউটার অপারেটর বিভাগীয় সরকারি গণগ্রন্থাগার, রংপুর ০১৭৩৮৬৩৭৪৭২ Sumonahmed7472@gmail.com
১৪	জামানতের মাধ্যমে পত্রিকা (ফটোকপির জন্য) গ্রহণ।	জামানত প্রদান/গ্রহণ রশিদের মাধ্যমে জামানতের পরিমাণ- (২০০/- হতে ৪০০/- ডকুমেন্টে এর উপর)	পত্র-পত্রিকা পাঠকক্ষ দ্বিতীয় তলা	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক	মো: আব্দুল বারেক বুক স্টার ০১৭২৪৫০৯৯৮৪ মো: সোহেল ইলেকট্রিশিয়ান ০১৭১৫২৮৮৫৬৫
১৫	টোকেন সংক্রান্ত	চেকপোস্ট কাউন্টার	১ম তলা প্রবেশ পথ।	ব্যাগ ও বই টোকেনের মাধ্যমে জমা গ্রহণ/প্রদান করা হয়। উল্লেখ্য টোকেন হারানো জরিমানা-২০০/-।	তাৎক্ষণিক	মো: শাহাদৎ হোসেন অফিস সহায়ক ০১৯৫০২৮৯৫৫০ মো: এফাজ আলী সরকার বুকস্টার ০১৭১৮০৪২৮১৫

(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 পাঠাগারসমূহের তালিকাভুক্তিকরন	নীতিমালা অনুযায়ী বিভাগীয় সরকারি গণগ্রন্থাগার, রংপুর-এ আবেদনের প্রেক্ষিতে পরিদর্শনের মাধ্যমে	বিভাগীয় সরকারি গণগ্রন্থাগার, রংপুর	বিনামূল্যে	আবেদনের পর থেকে ৩০ (ত্রিশ) কর্মদিবস	মো: রকিবুল ইসলাম, লাইব্রেরি এ্যাসিস্টেন্ট ০১৭২৩২০৬৮৫১ Imd.rokibull@gmail.com
২	(ক) ইনফরমেশন কিস্ক (খ) কানো কম্পিউটার (গ) টয়ব্রিকস	পাঠকক্ষের মধ্যে কিস্ক, কানো কম্পিউটার এবং টয়ব্রিকস-এর মাধ্যমে	পাঠকক্ষ, বিভাগীয় সরকারি গণগ্রন্থাগার, রংপুর	বিনামূল্যে	পাঠকক্ষ চলাকালীন সময়	মো: আমিনুর রহমান, কেয়ারটেকার। ০১৯২৪৫২৫৮০৭ aminurrahmapbl@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: বিভাগীয় সরকারি গণগ্রন্থাগার, রংপুর	বিনামূল্যে	আবেদন প্রাপ্তির পর সর্বোচ্চ ১০ (দশ) কর্মদিবস	মো: আবেদ হোসেন সহকারী পরিচালক বিভাগীয় সরকারি গণগ্রন্থাগার, রংপুর ০২৫৮-৯৯৬২১৪৩, ০১৮১৪১১৮১৬৪ rangpurdgpl@gmail.com
২	শ্রান্তি বিনোদন ছুটি	মঞ্জুরি আদেশ জারি	(ক) কর্মকর্তা/কর্মচারীগণের আবেদন অনুযায়ী (খ) নির্ধারিত ফরমে (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে) প্রাপ্তিস্থান: বিভাগীয় সরকারি গণগ্রন্থাগার, রংপুর	বিনামূল্যে	আবেদন প্রাপ্তির পর সর্বোচ্চ ১০ (দশ) কর্মদিবস	মো: আবেদ হোসেন সহকারী পরিচালক বিভাগীয় সরকারি গণগ্রন্থাগার, রংপুর ০২৫৮-৯৯৬২১৪৩, ০১৮১৪১১৮১৬৪ rangpurdgpl@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	পাঠকক্ষের সময়সীমা অনুযায়ী পাঠকসেবা ও তথ্যসেবা গ্রহন
১	নির্ধারিত ফরমে 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 পরিষ্কার পরিচ্ছন্ন রাখতে কর্তৃপক্ষকে সহায়তা করা
৬	গ্রন্থাগারের ভিতরে ধূমপান বা নেশা জাতীয় দ্রব্য গ্রহন থেকে বিরত থাকা
৭	পাঠকক্ষের সময়সীমা অনুযায়ী পাঠকসেবা ও তথ্যসেবা গ্রহন

৫) অভিযোগ ব্যবস্থাপনা পদ্ধতি (GRS):

সেবা প্রাপ্তির অসন্তুষ্টি 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	মো: আবেদ হোসেন সহকারী পরিচালক বিভাগীয় সরকারি গণগ্রন্থাগার, রংপুর	মো: আবেদ হোসেন সহকারী পরিচালক বিভাগীয় সরকারি গণগ্রন্থাগার, রংপুর মোবাইল: ০১৮১৪১১৮১৬৪ ই-মেইল: rangpurdgpl@gmail.com	৩০ (ত্রিশ) কার্যদিবস
২	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে না পারলে	আপিল কর্মকর্তা পরিচালক (প্রশাসন ও হিসাব) গণগ্রন্থাগার অধিদপ্তর রমনা, ঢাকা।	জনাব মোছা: মরিয়ম বেগম পদবী: পরিচারক (উপসচিব), প্রশাসন ও হিসাব কাযালয়: গণগ্রন্থাগার অধিদপ্তর, রমনা, ঢাকা। ফোন: ০২২২২২২৯৪৮২ (অফিস) মোবাইল: ০১৬৭১১১৮৩৬৯ ইমেইল: moriumbegumkona@gmail.com ওয়েবসাইট: www.publiclibrary.gov.bd	২০ (বিশ) কার্যদিবস
৩	আপিল কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	মন্ত্রিপরিষদ বিভাগের অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেল	অভিযোগ গ্রহণ কেন্দ্র ৫নং গেইট, বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা। ওয়েবসাইট: www.grs.gov.bd	৬০ (ষাট) কার্যদিবস



২৭/০১/২০২৫

মো: আবেদ হোসেন

সহকারী পরিচালক

বিভাগীয় সরকারি গণগ্রন্থাগার, রংপুর