

গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার
সংস্কৃতি বিষয়ক মন্ত্রণালয়
গণপ্রস্থাপার অধিদপ্তর

বিভাগীয় সরকারি গণপ্রস্থাপার, রংপুর।
www.publiclibrary.rangpur.gov.bd

সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (Citizen's Charter)

দপ্তরের নাম: বিভাগীয় সরকারি গণপ্রস্থাপার, রংপুর।	কর্মদিবস: প্রতি শনিবার থেকে বুধবার (সরকারি ছুটির দিন ব্যতীত)
অধিদপ্তর: গণপ্রস্থাপার অধিদপ্তর	সাপ্তাহিক ছুটি: বৃহস্পতিবার ও শুক্রবার
মন্ত্রণালয়: সংস্কৃতি বিষয়ক মন্ত্রণালয়, বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা।	দাপ্তরিক সময়: সকাল ৯.০০টা থেকে সন্ধ্যা: ৭.০০টা।

১. ভিশন ও মিশন:

ভিশন: জ্ঞানমনস্ক আলোকিত সমাজ গড়া।

মিশন: জাতি ধর্ম বর্ণ নির্বিশেষে রংপুর বিভাগ ও জেলার সমগ্র জনগোষ্ঠীকে বিজ্ঞান ও আধুনিক সুবিধাদি সম্বলিত সময় সামগ্রী পাঠসেবা ও তথ্যসেবা প্রদানের মাধ্যমে জ্ঞান ও প্রজ্ঞায় বিকশিত ও

সমৃদ্ধশালীকরণ।

২. প্রতিশ্রুত সেবাসমূহ:

২.১ নাগরিক সেবা:

ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তি স্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা/কর্মচারী (পদবী, টেলিফোন ও ই-মেইল)
১	২	৩	৪	৫	৬	৭
১	পাঠকসেবা	বই, পত্র-পত্রিকা, সাময়িকী ও অন্যান্য পাঠ্যসামগ্রী সংগ্রহ, সংরক্ষণ ও বিতরণের মাধ্যমে	সাধারণ পাঠকসক (১ম তল)	নিম্নমূল্যে	শনিবার থেকে বুধবার (সকাল ৯.০০টা থেকে সন্ধ্যা ৭.০০টা পর্যন্ত)	মো: সুমন আহমেদ, কম্পিউটার অপারেটর ০১৭৩৮৬৩৮১২ মো: আমিনুর রহমান, স্ক্যানার/টেকার। ০১৯২৪৫২৫৮০৭
২	পাঠকসেবা (শিশু)	শিশুদের উপযোগী পাঠ্যসামগ্রী (বই, পত্র-পত্রিকা, সাময়িকী) সংগ্রহ, সংরক্ষণ ও বিতরণের মাধ্যমে।	শিশু পাঠকসক (২য় তল)	নিম্নমূল্যে	-ই-	মো: আব্দুল বারেক, বুকস্টার ০১৭২৪৫০৯৯৮৪ মো: সোহেল হোসেন, লাইব্রেরিয়ান ০১৭২৪৫২৮৫৬৫
৩	রেফারেন্স সেবা	রেফারেন্স সামগ্রী সংগ্রহ, সংরক্ষণ ও বিতরণের মাধ্যমে	রেফারেন্স শাখা (২য় তল)	নিম্নমূল্যে	-ই-	মো: আব্দুল বারেক, বুকস্টার ০১৭২৪৫০৯৯৮৪ মো: সোহেল হোসেন, লাইব্রেরিয়ান ০১৭২৪৫২৮৫৬৫
৪	ই-বুক সেবা	www.publilibrary.rangpur.gov.bd -তে লগিং করে 'ই-বুক' সেবা বন্ধ ব্যবহারের মাধ্যমে	প্রস্থাপারের ওয়েব পোর্টাল	নিম্নমূল্যে	-ই-	মো: আমিনুর রহমান, কেয়ারটেকার। ০১৯২৪৫২৫৮০৭ aminurrahmanpb@gmail.com
৫	পুস্তক ধার সেবা	নিবন্ধিত সদস্যগণ এক সাথে সর্বোচ্চ ২টি পুস্তক ১৫দিনের জন্য ধার নিতে পারবেন এবং উক্ত পুস্তক ফেরত প্রদান সাপেক্ষে একই নিয়মে পুনরায় পুস্তক ধার গ্রহণ করতে পারবেন।	১. আবেদন ফরম, ২. সদস্য নীতিমালা এবং ওয়েব সাইট/লিফট/সংগ্রহীত পাঠকসক আবেদন ফরম পূরণ করে দাপ্তরিক করলে আনুষ্ঠানিক সদস্য করার মাধ্যমে পুস্তক লেনদেন সেবা প্রদান করা হয়।	অমানত (সেকেন্ড হ্যান্ড) ক) শিশু সদস্য ২০০/-, শিক্ষার্থী সদস্য ৫০০/- এবং সাধারণ সদস্য ১০০০/- খ) সদস্য নবায়ন ফি ৫০/- বাসসরিক (অফিসিয়াল)	-ই-	মো: সুমন আহমেদ কম্পিউটার অপারেটর ০১৭৩৮৬৩৮১২ Sumonahmed7472@gmail.com

ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তি স্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা/কর্মচারী (পদবী, টেলিফোন ও ই-মেইল)
১	২	৩	৪	৫	৬	৭
৬	ফটোকপি সেবা	(ক) পাঠকদের চাহিদা অনুযায়ী গ্রন্থাগারের পাঠসামগ্রীর অংশবিশেষ ফটোকপি করে দেয়ার মাধ্যমে (খ) জামানতের মাধ্যমে পত্র-পত্রিকা ফটোকপি করতে পারবেন।	চাহিদা অনুযায়ী ফটোকপি সেবা প্রদান এবং সংশ্লিষ্ট পাঠক	সেবাগ্রহীতা কর্তৃক মূল্য পরিশোধ সাপেক্ষে	শনিবার থেকে বুধবার (সকাল ৯.০০টা থেকে বিকাল ৪.৩০টা পর্যন্ত)	মো: এফাজ আলী সরকার, বুকস্টার ০১৭১৮০৪২৮১৫
৭	ইন্টারনেট সেবা	WiFi ব্যবহারের মাধ্যমে	বিভাগীয় সরকারি গণগ্রন্থাগার, রংপুর	বিনামূল্যে	শনিবার থেকে বুধবার (সকাল ৯.০০টা থেকে সন্ধ্যা ৭.০০টা পর্যন্ত)	মো: আমিনুর রহমান, কেয়ারটেকার। ০১৯২৪৫২৫৮০৭ aminurrahmanpb@gmail.com
৮	গ্রন্থাগার সম্পর্কিত তথ্য সেবা	ওয়েব পোর্টাল রাউজিং-এর মাধ্যমে	www.publiclibraryrangpur.gov.bd	বিনামূল্যে	সার্বক্ষণিক	মো: আমিনুর রহমান, কেয়ারটেকার। ০১৯২৪৫২৫৮০৭ aminurrahmanpb@gmail.com
৯	জাতীয় আত্মজাতিক দিবস উপলক্ষে বিভিন্ন উপলক্ষে বিভিন্ন প্রতিযোগিতার আয়োজন	রচনা, আবৃত্তি, চিত্রাংকন, বইপাঠ, উপস্থিত বক্তৃতা, হাতের সুন্দর লেখা ও গল্পবলা ইত্যাদি প্রতিযোগিতার আয়োজনের মাধ্যমে	বিজ্ঞপ্তির শর্ত মোতাবেক এবং গণগ্রন্থাগারের নোটিশ বোর্ড, ওয়েব পোর্টাল, ইমেইল ও ফেইজবুক পেইজ	বিনামূল্যে	সংশ্লিষ্ট বিজ্ঞপ্তিতে বর্ণিত সময় সূচি মোতাবেক	মো: রকিবুল ইসলাম, লাইব্রেরি এ্যাসিস্টেন্ট ০১৭১৩২০৬৮৫১ Imd.rokibul@gmail.com
১০	টোকেন সংক্রান্ত	চেকপোস্ট কাউটার	১ম তলা প্রবেশ পথ।	ব্যাপ ও বই টোকেনের মাধ্যমে জমা গ্রন্থ/প্রদান করা হয়	তাৎক্ষণিক	মো: শাহাদৎ হোসেন, অফিস সহায়ক ০১৯৫০২৮৯৫০০ মো: মোয়াজ্জেম হোসাইন, বুকস্টার ০১৭১৮০৪২৮১৫
১১	পুস্তক প্রদর্শনী	বইপাঠে আগ্রহ সৃষ্টির লক্ষ্যে সংগৃহীত পাঠসামগ্রী পুস্তক প্রদর্শনীর মাধ্যমে	গ্রন্থাগার চত্বর	বিনামূল্যে	উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষ কর্তৃক নির্ধারিত সময়ে	মো: রকিবুল ইসলাম, লাইব্রেরি এ্যাসিস্টেন্ট ০১৭১৩২০৬৮৫১
১২	গণশুনানী	সরাসরি	অফিস কক্ষ	বিনামূল্যে	প্রতি বুধবার	মো: রকিবুল ইসলাম, পাঠকস্বাক্ষরকারী ০১৭১৩২০৬৮৫১

২.২. দাখলিক সেবা/ প্রাতিষ্ঠানিক সেবা

ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তি স্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (পদবী, টেলিফোন ও ই-মেইল)
১	২	৩	৪	৫	৬	৭
১	বেসরকারি গণগ্রন্থাগার তালিকাভুক্তিকরণ	নীতিমালা অনুযায়ী স্থাপিত বেসরকারি গ্রন্থাগার কর্তৃপক্ষের আবেদনের প্রেক্ষিতে সালেজমিনে পরিদর্শন সাপেক্ষে	অফিস কক্ষ	বিনামূল্যে	যথাযথ কাগজপত্র প্রাপ্তি সাপেক্ষে ৫(পাঁচ) কর্মদিবসের মধ্যে	প্রিন্সিপাল লাইব্রেরিয়ান কাম উপপরিচালক বিভাগীয় সরকারি গণগ্রন্থাগার, রংপুর। ০১৩৩২-৮৪৫৭৮ ০১৫৮৯৯৬২২৪৩ www.rangpurdgp@gmail.com
২	বেসরকারি গণগ্রন্থাগার জরিপ ও পরিদর্শন	নীতিমালা অনুযায়ী রংপুর জেলায় প্রাপ্তিক পর্যায়ে স্থাপিত বেসরকারি গণগ্রন্থাগার পাঠাগার জরিপ ও পরিদর্শন	কর্তৃপক্ষের নির্দেশনা মোতাবেক এবং অফিস কক্ষ	বিনামূল্যে	উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষ কর্তৃক আরোপিত/নির্ধারিত সময়ের মধ্যে	প্রিন্সিপাল লাইব্রেরিয়ান কাম উপপরিচালক বিভাগীয় সরকারি গণগ্রন্থাগার, রংপুর। ০১৩৩২-৮৪৫৭৮ ০১৫৮৯৯৬২২৪৩ www.rangpurdgp@gmail.com

২.৩. অভ্যন্তরীণ সেবা

ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তি স্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (পদবী, টেলিফোন ও ই-মেইল)
১	২	৩	৪	৫	৬	৭
১	অজিত ছুটি	মঞ্জুরি আদেশ জারির মাধ্যমে	ক) ৯ম হতে ২০তম শ্রেণির কর্মকর্তা/ কর্মচারীগণের আবেদন অনুযায়ী খ) নির্ধারিত ফরমে (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে) প্রাপ্তি স্থান: অফিস কক্ষ	বিনামূল্যে	৫ (পাঁচ) কর্মদিবসের মধ্যে	মো: সাল্লাহুউদ্দীন প্রিন্সিপাল লাইব্রেরিয়ান কাম-উপপরিচালক বিভাগীয় সরকারি গণপ্রাচ্যপার, রংপুর। ০২০৩২-৮৪৫৭৭৮ ০২৫৮৯৬২২৪৩ www.rangpurdgpl@gmail.com
২	উচ্চতর ফেল, চাকারি স্থায়ীকরণ, সাধারণ ভবিষ্যৎ অর্থবিশ্ব হতে অগ্রিম গ্রহণ, গৃহ নিয়ন্ত্রণ-এর সুপারিশ উর্জ্বতন অফিসে প্রেরণ	অংশীজনের আবেদনের প্রেক্ষিতে সুপারিশ প্রেরণের মাধ্যমে	আবেদন এবং সংশ্লিষ্ট দস্তুর	বিনামূল্যে	৫ (পাঁচ) কর্মদিবসের মধ্যে	মো: সাল্লাহুউদ্দীন প্রিন্সিপাল লাইব্রেরিয়ান কাম-উপপরিচালক বিভাগীয় সরকারি গণপ্রাচ্যপার, রংপুর। ০২০৩২-৮৪৫৭৭৮ ০২৫৮৯৬২২৪৩ www.rangpurdgpl@gmail.com
৩	রংপুর বিভাগের অধীন সরকারি গণপ্রাচ্যপারসমূহের সার্বিক তত্ত্বাবধান ও প্রয়োজনে পরামর্শ প্রদান	রংপুর বিভাগের অধীন সরকারি গণপ্রাচ্যপারসমূহের সার্বিক প্রশাসনিক কার্যক্রমে তত্ত্বাবধান ও প্রয়োজনে পরামর্শ প্রদান	সহযোগিতা ও দাপ্তরিক প্রয়োজনে এবং বিভাগীয় কার্যালয়	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক ও বিষয়ের গুরুত্ব অনুসারে	মো: সাল্লাহুউদ্দীন প্রিন্সিপাল লাইব্রেরিয়ান কাম-উপপরিচালক বিভাগীয় সরকারি গণপ্রাচ্যপার, রংপুর। ০২০৩২-৮৪৫৭৭৮ ০২৫৮৯৬২২৪৩ www.rangpurdgpl@gmail.com
৪	বার্ষিক গোপনীয় প্রতিবেদন মূল্যায়ন	নির্ধারিত অনুশাসনমালী অনুযায়ী	নির্ধারিত ফরম প্রেরণের মাধ্যমে এবং সংশ্লিষ্ট দস্তুর	বিনামূল্যে	সরকার কর্তৃক জারিকৃত পরিপত্র/আদেশে বর্ণিত সময়ের মধ্যে	মো: সাল্লাহুউদ্দীন প্রিন্সিপাল লাইব্রেরিয়ান কাম-উপপরিচালক বিভাগীয় সরকারি গণপ্রাচ্যপার, রংপুর। ০২০৩২-৮৪৫৭৭৮ ০২৫৮৯৬২২৪৩ www.rangpurdgpl@gmail.com

৩. আওতাধীন দস্তুর/সংস্থা/অন্যান্য প্রতিষ্ঠান কর্তৃক প্রদত্ত সেবা:

আওতাধীন দস্তুর/সংস্থা/অন্যান্য প্রতিষ্ঠানসমূহের সিটিজেন চার্টার বিভাগীয় সরকারি গণপ্রাচ্যপার, রংপুরের ওয়েব পোর্টাল www.publiclibrary.rangpur.gov.bd লিংক আকারে যুক্ত করা আছে।

ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তি স্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার পদবী, টেলিফোন ও ই-মেইল
১	আমামাণ লাইব্রেরি সেবা কার্যক্রম তদারকিকরণ	আমামাণ লাইব্রেরি রংপুর ইউনিটের সার্বিক কার্যক্রম তত্ত্বাবধান	প্রতিবেদন এবং আমামাণ লাইব্রেরি রংপুর ইউনিট	বিনামূল্যে	নির্ধারিত সময়সূচি মোতাবেক	মো: সাল্লাহুউদ্দীন প্রিন্সিপাল লাইব্রেরিয়ান কাম-উপপরিচালক বিভাগীয় সরকারি গণপ্রাচ্যপার, রংপুর। ০২০৩২-৮৪৫৭৭৮ ০২৫৮৯৬২২৪৩ www.rangpurdgpl@gmail.com

০৩/০৩/২০

১১৫৫

৪) আপনাদের কাছে আমাদের প্রত্যাশা

ক্রমিক	প্রতিশ্রুতি/কাঙ্ক্ষিত সেবা প্রাপ্তির লক্ষ্যে সেনাগ্রহীতাদের করণীয়
১	পাঠককে প্রবেশের পূর্বে অবশ্যই পাঠক হাজিরা রেজিস্ট্রার প্রয়োজনীয় তথ্য প্রদান ও স্বাক্ষর করা
২	স্বাস্থ্য বিধি মেনে পাঠককে সুশৃঙ্খলভাবে প্রবেশ ও সেবা গ্রহণ করা
৩	পাঠককে ব্যবহারের ক্ষেত্রে নির্ধারিত নিয়ম-নীতি মেনে চলা
৪	প্রাশ্নাগারের সমুদয় পাঠসামগ্রী ও অন্যান্য সম্পদের সঠিক ব্যবহার নিশ্চিত করা
৫	যথাযথ কর্তৃপক্ষের নিকট আবেদনের প্রেক্ষিতে চাহিত তথ্য সেবা গ্রহণ করা
৬	যথাযথ প্রক্রিয়ায় প্রয়োজনীয় সেবা মুক্তা পরিশোধকরণ
৭	সাক্ষাৎের জন্য পূর্ব নির্ধারিত সময়ে উপস্থিত থাকা
৮	সরবরাহকৃত সুপেয় খাবার পানির অপচয় রোধে সহযোগিতা করা

৫) অভিযোগ ব্যবস্থাপনা (GRS)

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

ক্র.সং	কখন যোগাযোগ করবেন	কার সাথে যোগাযোগ করবেন	যোগাযোগ চিকান	নিষ্পত্তি সময়সীমা
১	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	ক্রিকিপাল লাইব্রেরিয়ান কাম উপপরিচালক বিভাগীয় সরকারি গণপ্রাধিকার, রংপুর। ০১৩৩২-৮৪৫৭৮ ০২৫৮৯৯৬২২৪৩ E-mail: rangpurdgpl@gmail.com	ক্রিকিপাল লাইব্রেরিয়ান কাম উপপরিচালক বিভাগীয় সরকারি গণপ্রাধিকার, রংপুর। ০১৩৩২-৮৪৫৭৮ ০২৫৮৯৯৬২২৪৩ E-mail: rangpurdgpl@gmail.com	৩০ (ত্রিশ) কার্যদিবস
২	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	পরিচালক, প্রশাসন ও হিসাব গণপ্রাধিকার অধিদপ্তর ১. মিন্টু রোড, বিএসএল ভবন-৩ রমনা, ঢাকা-১০০০. ফোনঃ ০২২২২২৯৪৮২ (অফিস) মোবাইলঃ ০১৩৩২৮৪৫৭০২ E-mail: morumbegumkona@gmail.com	জনাব মোহাঃ খরির বেগম পরিচালক, প্রশাসন ও হিসাব গণপ্রাধিকার অধিদপ্তর ১. মিন্টু রোড, বিএসএল ভবন-৩ রমনা, ঢাকা-১০০০. ফোনঃ ০২২২২২৯৪৮২ (অফিস) মোবাইলঃ ০১৩৩২৮৪৫৭০২ E-mail: morumbegumkona@gmail.com	২০ (বিশ) কার্যদিবস
৩	আপিল কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে না পারলে	মন্ত্রিপরিষদ বিভাগের অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেল	অভিযোগ গ্রহণ কেন্দ্র ৫নং পোষ্ট, বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা। ওয়েবসাইট: www.grs.gov.bd	৬০ (ষাট) কার্যদিবস