

সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (Citizen's Charter)

দপ্তরের নাম: বিভাগীয় সরকারি গণগ্রন্থাগার, রংপুর। অধিদপ্তর: গণগ্রন্থাগার অধিদপ্তর মন্ত্রণালয়: সংস্কৃতি বিষয়ক মন্ত্রণালয়, বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা।	কর্মদিবস: প্রতি শনিবার থেকে বুধবার (সরকারি ছুটির দিন ব্যতীত) সাপ্তাহিক ছুটি: বৃহস্পতিবার ও শুক্রবার 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 সাশ্রয়ী 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 পাঠকক্ষ (১ম তলা)	বিনামূল্যে	শনিবার থেকে বুধবার (সকাল ৯.০০টা থেকে সন্ধ্যা ৭.০০টা পর্যন্ত)	মো: সুমন আহমেদ, কম্পিউটার অপারেটর ০২৭৩৮৬৩৭৪৭২ মো: আমিনুর রহমান, কেয়ারটেকার। ০২৬২৪৫২৫৮০৭
২	রেফারেন্স সেবা ও পাঠকসেবা	শিশুদের উপযোগী পাঠ্যসামগ্রী ও রেফারেন্স সামগ্রী সংগ্রহ, সংরক্ষণ ও বিতরণের মাধ্যমে	শিশু পাঠকক্ষ এবং রেফারেন্স শাখা (২য় তলা)	বিনামূল্যে	-ই-	মো: আব্দুল বারেক, বুক স্টোর ০২৭২৪৫০৬৯৮৪ মো: সোহেল ইলেকট্রনিক্সিয়ান ০২৭২৫২৮৫৬৫৫
৩	ই-বুক সেবা	www.gublib.org.rangpur.gov.bd -তে লগিং করে 'ই-বুক' সেবা বন্ধ ব্যবহারের মাধ্যমে	গ্রন্থাগারের ওয়েব পোর্টাল	বিনামূল্যে	-ই-	মো: আমিনুর রহমান, কেয়ারটেকার। ০২৬২৪৫২৫৮০৭ aminurrahmanpb@gmail.com
৪	পুস্তক ধার সেবা	নিবন্ধিত সদস্যগণ এক সাথে সর্বোচ্চ ২টি পুস্তক ২৫ দিনের 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/অফিসগেণ্ডেস্ট্রি পাঠকক্ষ আবেদন ফরম পূরণ করে ব্যক্তিগত কক্ষে ত্রুটিপূর্ণ সদস্য করার মাধ্যমে পুস্তক লেনদেন সেবা প্রদান করা হয়)	জামানত (ফেরৎযোগ্য) ক) শিশু সদস্য ২০০/-, শ্রদ্ধার্থী সদস্য ৫০০/- এবং সাধারণ সদস্য ১০০০/- খ) সদস্য নবায়ন ফি ৫০/- বৎসরিক (অফেরৎযোগ্য)	-ই-	মো: সুমন আহমেদ কম্পিউটার অপারেটর ০২৭৩৮৬৩৭৪৭২ Sumonahmed1472@gmail.com

২৪/০৯/২৫

১৫৫

ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তি স্থান	সেবার মূল্য এবং পরিণোদন পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা/কর্মচারী (পদবী, টেলিফোন ও ই-মেইল)
১	২	৩	৪	৫	৬	৭
৫	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 পাঠকক্ষ	সেবাগ্রহীতা কর্তৃক মূল্য পরিশোধ সাপেক্ষে	শনিবার থেকে বুধবার (সকাল ৯.০০টা থেকে বিকাল ৪.৩০টা পর্যন্ত)	মো: এফজা আলী সরকার, বুকস্টোর ০১৭১৮০৪২১৫৫
৬	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
৭	গ্রন্থাগার সম্পর্কিত তথ্য সেবা	ওয়েব পোর্টাল বা ডিজিটাল মাধ্যমে	www.publiclibrary.rangpur.gov.bd	বিনামূল্যে	সার্বক্ষণিক	মো: আমিনুর রহমান, কেয়ারটেকার। ০১৯২৪৫২৫৮০৭ aminurrahmanpb@gmail.com
৮	জাতীয়/আন্তর্জাতিক দিবস উদ্‌যাপন 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: রাকিবুল ইসলাম, লাইব্রেরি এ্যাসিস্টেন্ট ০১৭২৩২০৬৮৫২ lmd.rokibul@gmail.com
৯	টোকেন সংক্রান্ত	টেকপোস্ট কার্ডটির	১ম তলা প্রবেশ পথ।	ব্যাপ ও বই টোকেনের মাধ্যমে জমা গ্রহণ/প্রদান করা হয়	তাৎক্ষণিক	মো: শাহাদৎ হোসেন, অফিস সহায়ক ০১৯৫০২৮৯৫৫০ মো: মোমাজ্জাম হোসাইন, বুকস্টোর ০১৭১৮০৪২১৫৫
১০	পুস্তক প্রদর্শনী	বইপাঠে আগ্রহ সৃষ্টির লক্ষ্যে সংগঠিত পাঠসামগ্রী পুস্তক প্রদর্শনীর মাধ্যমে	গ্রন্থাগার চত্বর	বিনামূল্যে	উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষ কর্তৃক নির্ধারিত সময়ে	মো: রাকিবুল ইসলাম, লাইব্রেরি এ্যাসিস্টেন্ট ০১৭২৩২০৬৮৫২
১১	গণসুনানী	সরাসরি	অফিস কক্ষ	বিনামূল্যে	প্রতি বুধবার সকাল: ১০.০০ টা হতে ...	মো: রাকিবুল ইসলাম, লাইব্রেরি এ্যাসিস্টেন্ট ০১৭২৩২০৬৮৫২

২.২. দাখলিক সেবা/ প্রাতিষ্ঠানিক সেবা

ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তি স্থান	সেবার মূল্য এবং পরিণোদন পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (পদবী, টেলিফোন ও ই-মেইল)
১	২	৩	৪	৫	৬	৭
১	বেসরকারি গণগ্রন্থাগার তালিকাভুক্তিকরণ	নীতিমালী অনুযায়ী স্থাপিত বেসরকারি গ্রন্থাগার কর্তৃপক্ষের আবেদনের প্রেক্ষিতে সংজ্ঞামিনে পরিদর্শন সাপেক্ষে	অফিস কক্ষ	বিনামূল্যে	যথাযথ কাগজপত্র প্রাপ্তি সাপেক্ষে ৫ (পাঁচ) কর্মদিবসের মধ্যে	প্রিন্সিপাল লাইব্রেরিয়ান কাম-উপপরিচালক বিভাগীয় সরকারি গণগ্রন্থাগার, রংপুর। ০১৭৩১৮৪৫৭৮ ০১৫৮৯৯৬২১৪৩ www.rangpurdpi@gmail.com
২	বেসরকারি গণগ্রন্থাগার জরিপ ও পরিদর্শন	নীতিমালী অনুযায়ী রংপুর জেলার প্রাপ্তিক পর্মায়ে স্থাপিত বেসরকারি গণগ্রন্থাগার/পাঠাগার জরিপ ও পরিদর্শন	কর্তৃপক্ষের নির্দেশনা মোতাবেক এবং অফিস কক্ষ	বিনামূল্যে	উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষ কর্তৃক আয়োজিত/নির্ধারিত সময়ের মধ্যে	প্রিন্সিপাল লাইব্রেরিয়ান কাম-উপপরিচালক বিভাগীয় সরকারি গণগ্রন্থাগার, রংপুর। ০১৭৩১৮৪৫৭৮ ০১৫৮৯৯৬২১৪৩ www.rangpurdpi@gmail.com

২৫শে ২৫

২৫

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	অর্জিত খুটি	মঞ্জুরি আদেশ জারির মাধ্যমে	ক) ৯ম হতে ২০তম প্রেডের কর্মকর্তা/ কর্মচারীগণের আবেদন অনুমোদিত খ) নির্ধারিত ফরমে (প্রয়োজ্য ক্ষেত্রে) প্রাপ্তি স্থান: অফিস কক্ষ	বিনামূল্যে	৫ (পাঁচ) কর্মদিবসের মধ্যে	মো: সালাহউদ্দীন প্রিন্সিপাল লাইব্রেরিয়ান কাম-উপপরিচালক বিভাগীয় সরকারি গণপ্রাচ্যপার, রংপুর। ০১৩৩২-৮৪৫৭৮ ০২৫৮৯৯৬২২৪৩ www.rangpurdgpl@gmail.com
২	উচ্চতর চাকরি স্থায়ীকরণ, সাধারণ ভবিষ্যৎ তহবিল হতে অগ্রিম গ্রহণ, গৃহ নির্মাণ ঋণ-এর সুপারিশ উচ্চতর অফিসে প্রেরণ	অংশীজনের আবেদনের প্রেক্ষিতে সুপারিশ প্রেরণের মাধ্যমে	আবেদন এবং সংশ্লিষ্ট দস্তর	বিনামূল্যে	৫ (পাঁচ) কর্মদিবসের মধ্যে	মো: সালাহউদ্দীন প্রিন্সিপাল লাইব্রেরিয়ান কাম-উপপরিচালক বিভাগীয় সরকারি গণপ্রাচ্যপার, রংপুর। ০১৩৩২-৮৪৫৭৮ ০২৫৮৯৯৬২২৪৩ www.rangpurdgpl@gmail.com
৩	রংপুর অধীন সরকারি গণপ্রাচ্যপারসমূহের বার্ষিক তত্ত্বাবধান ও প্রয়োজনে পরামর্শ প্রদান	রংপুর বিভাগের অধীন সরকারি গণপ্রাচ্যপারসমূহের বার্ষিক প্রশাসনিক কার্যক্রম তত্ত্বাবধান ও প্রয়োজনে পরামর্শ প্রদান	অপ্রাপ্তাদিত ও দাপ্তরিক প্রয়োজনে এবং বিভাগীয় কার্যালয়	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক ও বিষয়ের গুরুত্ব অনুসারে	মো: সালাহউদ্দীন প্রিন্সিপাল লাইব্রেরিয়ান কাম-উপপরিচালক বিভাগীয় সরকারি গণপ্রাচ্যপার, রংপুর। ০১৩৩২-৮৪৫৭৮ ০২৫৮৯৯৬২২৪৩ www.rangpurdgpl@gmail.com
৪	বার্ষিক পৌরনীয় প্রতিবেদন মূল্যায়ন	নির্ধারিত অনু-শাসনমালা অনুযায়ী	নির্ধারিত ফরম পূরণের মাধ্যমে এবং সংশ্লিষ্ট দস্তর	বিনামূল্যে	সরকার কর্তৃক জারিকৃত পরিশ্রম/আবেদনে বর্ণিত সময়ের মধ্যে	মো: সালাহউদ্দীন প্রিন্সিপাল লাইব্রেরিয়ান কাম-উপপরিচালক বিভাগীয় সরকারি গণপ্রাচ্যপার, রংপুর। ০১৩৩২-৮৪৫৭৮ ০২৫৮৯৯৬২২৪৩ www.rangpurdgpl@gmail.com

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

আওতাধীন দপ্তর/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	আম্যমাণ লাইব্রেরি সেবা কার্যক্রম তদারকিকরণ	আম্যমাণ লাইব্রেরি রংপুর ইউনিটের বার্ষিক কার্যক্রম তত্ত্বাবধান	প্রতিবেদন এবং আম্যমাণ লাইব্রেরি রংপুর ইউনিট	বিনামূল্যে	নির্ধারিত সময়সীমা মোতাবেক	মো: সালাহউদ্দীন প্রিন্সিপাল লাইব্রেরিয়ান কাম-উপপরিচালক বিভাগীয় সরকারি গণপ্রাচ্যপার, রংপুর। ০১৩৩২-৮৪৫৭৮ ০২৫৮৯৯৬২২৪৩ www.rangpurdgpl@gmail.com

২৪/১১/২৫

১৫৮

৪) আপনার কাছে আমাদের প্রত্যাশা

ক্রমিক	প্রতিশ্রুতি/কাজিত সেবা প্রাপ্তির লক্ষ্যে সেবাপ্রার্থীদের করণীয়
১	পাঠকক্ষে প্রবেশের পূর্বে অবশ্যই পাঠক হাজিরা রেজিস্টারে প্রয়োজনীয় তথ্য প্রদান ও স্বাক্ষর করা
২	স্বাস্থ্য বিধি মেনে পাঠকক্ষে সশ্রদ্ধভাবে প্রবেশ ও সেবা গ্রহণ করা
৩	পাঠকক্ষ ব্যবহারের ক্ষেত্রে নির্ধারিত নিয়ম-নীতি মেনে চলা
৪	গ্রন্থাগারের 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 মূল্য 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 চিকানা	নিষ্পত্তি সময়সীমা
১	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	প্রিন্সিপাল লাইব্রেরিয়ান কাম-উপপরিচালক বিভাগীয় সরকারি গণগ্রন্থাগার, রংপুর। ০২৩৩২-৮৪৫৭৮ ০২৫৮৯৯৬২২৪৩ E-mail: rangpurdgpi@gmail.com	প্রিন্সিপাল লাইব্রেরিয়ান কাম-উপপরিচালক বিভাগীয় সরকারি গণগ্রন্থাগার, রংপুর। ০২৩৩২-৮৪৫৭৮ ০২৫৮৯৯৬২২৪৩ E-mail: rangpurdgpi@gmail.com	৩০ (ত্রিশ) কার্যদিবস
২	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা নিষ্পত্তি সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	পরিচালক, প্রশাসন ও হিসাব গণগ্রন্থাগার অধিদপ্তর ২, মিন্টু রোড, বিএসএল ভবন-৩ রমনা, ঢাকা-১০০০. ফোনঃ ০২২২২২৯৪৮২ (অফিস) মোবাইলঃ ০১৩৩২৮৪৫৭০২ E-mail: mortumbegumkona@gmail.com	জনাব মোছাঃ মরিয়ম বেগম পরিচালক, প্রশাসন ও হিসাব গণগ্রন্থাগার অধিদপ্তর ২, মিন্টু রোড, বিএসএল ভবন-৩ রমনা, ঢাকা-১০০০. ফোনঃ ০২২২২২৯৪৮২ (অফিস) মোবাইলঃ ০১৩৩২৮৪৫৭০২ E-mail: mortumbegumkona@gmail.com	২০ (বিশ) কার্যদিবস
৩	আপিল কর্মকর্তা নিষ্পত্তি সময়ে সমাধান দিতে না পারলে	মন্ত্রিপরিষদ বিভাগের অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেল	৫নং গেইট, বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা। ওয়েবসাইট: www.grs.gov.bd	৬০ (ষাট) কার্যদিবস

www.rangpurdgpi@gmail.com

০২৫৮৯৯৬২২৪৩

০২৩৩২-৮৪৫৭৮

প্রিন্সিপাল লাইব্রেরিয়ান কাম-উপপরিচালক
বিভাগীয় সরকারি গণগ্রন্থাগার, রংপুর।

মোঃ সাল্লাহুউদ্দীন

২৫ নভেম্বর ২০২৫