

সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (Citizen's Charter)

দপ্তরের নাম: বিভাগীয় সরকারি গণপ্রস্থাগার, রংপুর। অধিদপ্তর: গণপ্রস্থাগার অধিদপ্তর মন্ত্রণালয়: সংস্কৃতি বিষয়ক মন্ত্রণালয়, বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা।	কর্মদিবস: প্রতি শনিবার থেকে বুধবার (সরকারি ছুটির দিন ব্যতীত) সাপ্তাহিক ছুটি: বুধসপ্তাহের ও শ্রুতবার 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	পাঠসেবা	বই, পত্র-পত্রিকা, সাময়িকী ও অন্যান্য পাঠসামগ্রী 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 ০১৭৩৮৬৩৪৭২ মো: আমিনুর রহমান, কেসারটেকার। ০১৯২৪৫২৫৮০৭
২	পাঠকসেবা (শিশু)	শিশুদের উপযোগী পাঠসামগ্রী (বই, পত্র-পত্রিকা, সাময়িকী) সংগ্রহ, সংরক্ষণ ও বিতরণের মাধ্যমে।	শিশু পাঠকক্ষ (২য় তলা)	বিনামূল্যে	-ই-	মো: আব্দুল বারেক, বুকসার্চার ০১৭২৪৫০৯৯৮৪ মো: সোহেল হুসেইন, লাইব্রেরিয়ান ০১৭২৫২৮৮৫৬৫
৩	রেফারেন্স সেবা	রেফারেন্স সামগ্রী সংগ্রহ, সংরক্ষণ ও বিতরণের মাধ্যমে	রেফারেন্স শাখা (২য় তলা)	বিনামূল্যে	-ই-	মো: আব্দুল বারেক, বুকসার্চার ০১৭২৪৫০৯৯৮৪ মো: সোহেল হুসেইন, লাইব্রেরিয়ান ০১৭২৫২৮৮৫৬৫
৪	ই-বুক সেবা	www.publiclibrary.rangpur.gov.bd -তে লগিং করে 'ই-বুক' সেবা বন্ধ ব্যবহারের মাধ্যমে	গ্রন্থাগারের ওয়েব পোর্টাল	বিনামূল্যে	-ই-	মো: আমিনুর রহমান, কেসারটেকার। ০১৯২৪৫২৫৮০৭ aminurrahmanbd@gmail.com
৫	পুস্তক ধার সেবা	নির্ধারিত সনদ্যপত্র এক সাথে সরবরাহ ২টি পুস্তক ১৫দিনের জন্য ধার নিতে পারবেন এবং উক্ত পুস্তক ফেরত প্রদান সাপেক্ষে একই নিয়মে পুনরায় পুস্তক ধার গ্রহণ করতে পারবেন।	১. আবেদন ফর্ম, ২. সনদ্য নীতিমালা এবং ওয়েব সাইট/অফিস/লগিং পাঠকক্ষ আবেদন ফর্ম পূরণ করে দাখিল করলে তৎক্ষণিক সনদ্য করার মাধ্যমে পুস্তক নেননে সেবা প্রদান করা হয়।	জামানত (কেস/ব্যাগ) ক) শিশু সনদ্য ২০০/-, শিক্ষার্থী সনদ্য ৫০০/- এবং সাধারণ সনদ্য ১০০০/- খ) সনদ্য নবায়ন ফি ৫০/- বাৎসরিক (অফেরৎযোগ্য)	-ই-	মো: সুমন আহমেদ কম্পিউটার অপারেটর ০১৭৩৮৬৩৪৭২ 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: একাজ আলী সরকার, বুকসার্চার ০১৯৮০৪২৮২৫
৭	ইন্টারনেট সেবা	WiFi ব্যবহারের মাধ্যমে	বিভাগীয় সরকারি গণগ্রন্থাগার, সংসদ	বিনামূল্যে	শনিবার থেকে বুধবার (সকাল ৯.০০টা থেকে সন্ধ্যা ৭.০০টা পর্যন্ত)	মো: আমিনুর রহমান, কেয়ারটেকার। ০১৯৪০২৫৮০৭ aminurrahmapb@gmail.com
৮	গ্রন্থাগার সম্পর্কিত তথ্য সেবা	ওয়েব পোর্টাল ব্রাউজিং-এর মাধ্যমে	www.publiclibrary.rangpur.gov.bd	বিনামূল্যে	সার্বক্ষণিক	মো: আমিনুর রহমান, কেয়ারটেকার। ০১৯৪০২৫৮০৭ aminurrahmapb@gmail.com
৯	জাতীয়/আন্তর্জাতিক নিবন্ধ উৎসাহন উপলব্ধ্য বিবিস প্রতিযোগিতার আয়োজনের মাধ্যমে	রচনা, আবৃত্তি, চিত্রাংকন, বইস্পর্শ, 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, পাঠকক সহকারী ০১৯২৩২০৬৮৫১ lmd.rokibul@gmail.com
১০	টোকেন সংক্রান্ত	টোকেন পাঠক কাউন্টার	১ম তলা প্রবেশ পথ।	যোগ ও বই টোকেনের মাধ্যমে জমা গ্রহণ/প্রদান করা হয়	ভার্ষিক	মো: শাহাদৎ হোসেন, অফিস সহায়ক ০১৯০০২৮৯৫০০
১১	পুস্তক প্রদর্শনী	বইস্পর্শে অগ্রহে সুপ্রিয় লোকো সংগৃহীত পাঠসামগ্রী পুস্তক প্রদর্শনীর মাধ্যমে	গ্রন্থাগার চব্বর	বিনামূল্যে	উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষ কর্তৃক নির্ধারিত সময়	মো: রাকিবুল ইসলাম, পাঠকক সহকারী ০১৯২৩২০৬৮৫১
১২	গণশ্রুতালী	সরাসরি	অফিস কক্ষ	বিনামূল্যে	প্রতি বুধবার	মো: রাকিবুল ইসলাম, পাঠকক সহকারী ০১৯২৩২০৬৮৫১

ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তি স্থান	সেবার মূল্য এবং পরিণাম	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দাখিলপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (পদবী, টেলিফোন ও ই-মেইল)
১	২	৩	৪	৫	৬	৭
১	বেসরকারি গণপ্রহাণার জালিক ভুক্তিকরণ	নিতিমলা অনুযায়ী স্থাপিত বেসরকারি প্রহাণার কর্তৃপক্ষের আবেদনের প্রেক্ষিতে ন্যূনতমমানে পরিশোধন সাপেক্ষে	অফিস কক্ষ	বিনামূল্যে	যথার্থ কাগজপত্র প্রাপ্তি সাপেক্ষে ৫(পাঁচ) কর্মদিবসের মধ্যে	মো: সালাহউদ্দীন ব্রিটিশপাল লাইব্রেরিয়ান কাম-উপপরিচালক বিভাগীয় সরকারি গণপ্রহাণার, রংপুর। ০১৩৩২-৮৪৫৭৮ ০২৫৮২৯৬২২৪৩ www.rangpurdpj@gmail.com
২	বেসরকারি গণপ্রহাণার জালিক ও পরিশোধন	নিতিমলা অনুযায়ী রংপুর জেলায় প্রাপ্তিক পর্যায়ে স্থাপিত বেসরকারি গণপ্রহাণার/পাঠাগার জালিক ও পরিশোধন	কর্তৃপক্ষের নির্দেশনা মোতাবেক এবং অফিস কক্ষ	বিনামূল্যে	উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষ কর্তৃক আলোচিত/নির্ধারিত সময়ের মধ্যে	মো: সালাহউদ্দীন ব্রিটিশপাল লাইব্রেরিয়ান কাম-উপপরিচালক বিভাগীয় সরকারি গণপ্রহাণার, রংপুর। ০১৩৩২-৮৪৫৭৮ ০২৫৮২৯৬২২৪৩ www.rangpurdpj@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, ঠিকানা ও ই-মেইল)
১	২	৩	৪	৫	৬	৭
১	অর্জিত ছুটি	মঞ্জুরি আদেশ জারির মাধ্যমে	ক) ৯ম হতে ২০তম স্টেজের কর্মকর্তা/কর্মচারীগণের আবেদন অনুযায়ী খ) নির্ধারিত ফরম (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে) প্রাপ্তি স্থান: অফিস কক্ষ	বিনামূল্যে	৫ (পাঁচ) কর্মদিবসের মধ্যে	মো: সালাহুউদ্দিন প্রিন্সিপাল লাইব্রেরিয়ান কাম-উপপরিচালক বিভাগীয় সরকারি গণপ্রাচ্যাদ, রংপুর। ০২০৩২৮৪৫৭৮ ০২৫৮৯৬৬২২৪৩ www.rangpurdgpl@gmail.com
২	উচ্চতর সেশন, চাকরি স্থায়ীকরণ, সাধারণ ভবিষ্যৎ অর্থনৈতিক অগ্রদূত অগ্রদূত গ্রন্থ, গৃহ নির্মাণ ঋণ-এর সুপারিশ উর্দ্বতন অফিসে প্রেরণ	অংশীজনের আবেদনের প্রেক্ষিতে সুপারিশ প্রেরণের মাধ্যমে	আবেদন এবং সংশ্লিষ্ট নক্সা	বিনামূল্যে	৫ (পাঁচ) কর্মদিবসের মধ্যে	মো: সালাহুউদ্দিন প্রিন্সিপাল লাইব্রেরিয়ান কাম-উপপরিচালক বিভাগীয় সরকারি গণপ্রাচ্যাদ, রংপুর। ০২০৩২৮৪৫৭৮ ০২৫৮৯৬৬২২৪৩ www.rangpurdgpl@gmail.com
৩	রংপুর বিভাগের অধীন সরকারি গণপ্রাচ্যাদসমূহের সার্বিক তত্ত্বাবধান ও প্রয়োজনে পরামর্শ প্রদান	রংপুর বিভাগের অধীন সরকারি গণপ্রাচ্যাদসমূহের সার্বিক প্রশাসনিক কার্যক্রম তত্ত্বাবধান ও প্রয়োজনে পরামর্শ প্রদান	সহযোগিতা ও দাখলিক প্রয়োজনে এবং বিভাগীয় কার্যালয়	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক ও বিষয়ের গুরুত্ব অনুসারে	মো: সালাহুউদ্দিন প্রিন্সিপাল লাইব্রেরিয়ান কাম-উপপরিচালক বিভাগীয় সরকারি গণপ্রাচ্যাদ, রংপুর। ০২০৩২৮৪৫৭৮ ০২৫৮৯৬৬২২৪৩ www.rangpurdgpl@gmail.com
৪	বার্ষিক গোপনীয় প্রতিবেদন মূল্যায়ন	নির্ধারিত অনু-শাসনমাল্য অনুযায়ী	নির্ধারিত ফরম প্রদানের মাধ্যমে এবং সংশ্লিষ্ট দপ্তর	বিনামূল্যে	সরকার কর্তৃক জারিকৃত পরিপত্র/আদেশে বর্ণিত সময়ের মধ্যে	মো: সালাহুউদ্দিন প্রিন্সিপাল লাইব্রেরিয়ান কাম-উপপরিচালক বিভাগীয় সরকারি গণপ্রাচ্যাদ, রংপুর। ০২০৩২৮৪৫৭৮ ০২৫৮৯৬৬২২৪৩ www.rangpurdgpl@gmail.com

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

আওতাধীন দপ্তর/সংস্থা/অন্যান্য প্রতিষ্ঠানসমূহের নিচিহ্নে চার্টার্ড বিভাগীয় সরকারি গণপ্রাচ্যাদ, 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, ঠিকানা ও ই-মেইল
১	আমামাণ লাইব্রেরি সেবা কার্যক্রম তত্ত্বাবধিকরণ	আমামাণ লাইব্রেরি রংপুর ইউনিটের সার্বিক কার্যক্রম তত্ত্বাবধান	প্রতিবেদন এবং আমামাণ লাইব্রেরি রংপুর ইউনিট	বিনামূল্যে	নির্ধারিত সময়সীমার মধ্যে	মো: সালাহুউদ্দিন প্রিন্সিপাল লাইব্রেরিয়ান কাম-উপপরিচালক বিভাগীয় সরকারি গণপ্রাচ্যাদ, রংপুর। ০২০৩২৮৪৫৭৮ ০২৫৮৯৬৬২২৪৩ www.rangpurdgpl@gmail.com

০২/০৮/২০২৩

৪) আপনার কাছে আমাদের প্রত্যাশা

ক্রমিক	প্রতিশ্রুতি/কাঙ্ক্ষিত সেবা প্রাপ্তির লক্ষ্যে সেবাগ্রহীতাদের করণীয়
১	পাঠকক্ষে প্রবেশের পূর্বে অবশ্যই পাঠক হাজিরা রোজিটারে প্রয়োজনীয় তথ্য প্রদান ও স্বাক্ষর করা
২	স্বাস্থ্য বিষি মেনে পাঠকক্ষে সুশৃঙ্খলভাবে প্রবেশ ও সেবা গ্রহণ করা
৩	পাঠকক্ষ ব্যবহারের ক্ষেত্রে নির্ধারিত নিয়ম-নীতি মেনে চলা
৪	প্রাথমিকের সমুদয় পাঠসামগ্রী ও অন্যান্য সম্পদের সুষ্ঠু 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 অপর্যাপ্ত 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.নং	কখন যোগাযোগ করবেন	কায় সাথে যোগাযোগ করবেন	যোগাযোগ ঠিকানা	নিষ্পত্তি সময়সীমা
১	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান দিতে কার্য হলে	প্রিন্সিপাল লাইব্রেরিয়ান কাম-উপপ্রিন্সিপাল বিতরণীয় সরকারি গণপ্রাচ্যগার, রংপুর। ০১৩৩২-৮৪৫৭৮ ০২৫৮৯৬২২৪৩ E-mail: rangpurdpi@gmail.com	প্রিন্সিপাল লাইব্রেরিয়ান কাম-উপপ্রিন্সিপাল বিতরণীয় সরকারি গণপ্রাচ্যগার, রংপুর। ০১৩৩২-৮৪৫৭৮ ০২৫৮৯৬২২৪৩ E-mail: rangpurdpi@gmail.com	৩০ (ত্রিশ) কার্যদিবস
২	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে কার্য হলে	পরিচালক, প্রশাসন ও হিসাব গণপ্রাচ্যগার অধিদপ্তর ১, সিক্টর রোড, বিএসএল ভবন-৩ রমনা, ঢাকা-১০০০. ফোনঃ ০২২২২২২৪৮২ (অফিস) মোবাইলঃ ০১৩৩২৮৪৫৭০২ E-mail: moriumbegumkora@gmail.com	পরিচালক, প্রশাসন ও হিসাব গণপ্রাচ্যগার অধিদপ্তর ১, সিক্টর রোড, বিএসএল ভবন-৩ রমনা, ঢাকা-১০০০. ফোনঃ ০২২২২২২৪৮২ (অফিস) মোবাইলঃ ০১৩৩২৮৪৫৭০২ E-mail: moriumbegumkora@gmail.com	২০ (বিশ) কার্যদিবস
৩	অপিল কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে না পারলে	মন্ত্রিপরিষদ বিভাগের অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেল	অভিযোগ গ্রহণ কেন্দ্র ৫নং গেইট, বাংলাদেশ সরকারি সচিবালয়, ঢাকা। ওয়েবসাইট: www.grs.gov.bd	৬০ (ষাট) কার্যদিবস

নো: সাল্লাহুউল্লীন কাম-উপপ্রিন্সিপাল
বিতরণীয় সরকারি গণপ্রাচ্যগার, রংপুর।
০১৩৩২-৮৪৫৭৮
০২৫৮৯৬২২৪৩

www.rangpurdpi@gmail.com