

সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (Citizen's Charter)

১. ভিশন ও মিশন

ভিশনঃ জ্ঞানমনস্ক আলোকিত সমাজ।

মিশনঃ সুনামগঞ্জ জেলার সর্বস্তরের জনসাধারণকে বিজ্ঞান ও আধুনিক তথ্য-প্রযুক্তিভিত্তিক সুবিধাদি সম্বলিত সময়-সাশ্রয়ী পাঠকসেবা ও তথ্যসেবা প্রদানের মাধ্যমে জ্ঞান ও প্রজ্ঞান বিকশিত ও সমৃদ্ধকরণ।

২. সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতিঃ

২.১ নাগরিক সেবা

ক্রমিক নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র ও প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধিত পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার পদবী, ফোন, ই- মেইল
০১.	পাঠকসেবা	বই,পত্র-পত্রিকা ও সাময়িকী সংগ্রহ ও সংরক্ষণের মাধ্যমে	নির্ধারিত পাঠকক্ষ	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক	মোঃ শাহ আলম লাইব্রেরি এ্যাসিস্ট্যান্ট ফোনঃ ০১৬৮৬৬০১২৪৭
০২.	রেফারেন্স সেবা	রেফারেন্স সামগ্রী সংগ্রহ ও সংরক্ষণের মাধ্যমে	রেফারেন্স পাঠকক্ষ	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক	মোঃ শাহ আলম লাইব্রেরি এ্যাসিস্ট্যান্ট ফোনঃ ০১৬৮৬৬০১২৪৭
০৩.	বই ধার সেবা (এককালীন সর্বোচ্চ ২টি বই)	গ্রন্থাগার সদস্যদের বই ধার দেয়া ও জমা নেয়ার মাধ্যমে। আগ্রহী পাঠকগণকে সদস্য ফরম প্রদান করা হয়। তারা তা পূরণ করে দাখিল করলে পরবর্তী তিন কার্যদিবসের মধ্যে সদস্য করে নেয়া হয়।	১.আবেদন ফরম ২. সংশ্লিষ্ট পাঠকক্ষ	বিনামূল্যে	ইস্যুর তারিখ থেকে ১৫ (পনের) দিনের জন্য	মোঃ শাহ আলম লাইব্রেরি এ্যাসিস্ট্যান্ট ফোনঃ ০১৬৮৬৬০১২৪৭

০৪.	ইন্টারনেট সেবা	ইন্টারনেট সংযোগের মাধ্যমে	গ্রন্থাগার চত্বর ও সংশ্লিষ্ট ইন্টারনেট সেবাকক্ষ	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক	আবু কাউছার নিরাপত্তা প্রহরী ফোনঃ ০১৭৪৮৫৫৩৫৭১ ই-মেইলঃ abukawsar3571@gmail.com
০৫	গ্রন্থাগার সম্পর্কিত তথ্যাদি প্রদান	গ্রন্থাগারের ওয়েব পোর্টাল ব্রাউজিং এর মাধ্যমে	Publiclibrary.sunamganj.gov.bd	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক	আবু কাউছার নিরাপত্তা প্রহরী ফোনঃ ০১৭৪৮৫৫৩৫৭১ ই-মেইলঃ abukawsar3571@gmail.com
০৬	সম্প্রসারণমূলক সেবা	রচনা, আবৃত্তি, বইপাঠ, চিত্রাংকন, হাতের সুন্দর লেখা প্রতিযোগিতা অনুষ্ঠানের মাধ্যমে	জেলা সরকারি গণগ্রন্থাগার, সুনামগঞ্জ	বিনামূল্যে	বিজ্ঞপ্তি প্রচারের পর থেকে নির্ধারিত সময় পর্যন্ত	আবু কাউছার নিরাপত্তা প্রহরী ফোনঃ ০১৭৪৮৫৫৩৫৭১ ই-মেইলঃ abukawsar3571@gmail.com
০৭	বইপাঠে আগ্রহী করার জন্য পুস্তক প্রদর্শনী	বিদ্যমান ও নতুন বই সম্পর্কে নতুন নতুন তথ্য অবহিত করার মাধ্যমে	জেলা সরকারি গণগ্রন্থাগার, সুনামগঞ্জ	বিনামূল্যে	সর্বোচ্চ ১০(দশ) দিন	মোঃ শাহ আলম লাইব্রেরি এ্যাসিস্ট্যান্ট ফোনঃ ০১৬৮৬৬০১২৪৭

২.২ প্রাতিষ্ঠানিক সেবা

ক্রমিক নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র ও প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধিত পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার পদবী, ফোন, ই-মেইল
০১	সুনামগঞ্জ জেলার বিভিন্ন উপজেলা ও প্রত্যন্ত অঞ্চলের বেসরকারি গ্রন্থাগারসমূহ তালিকাভুক্তিকরণ	নীতিমালা অনুযায়ী সংশ্লিষ্ট গ্রন্থাগারের আবেদনের প্রেক্ষিতে	জেলা সরকারি গণগ্রন্থাগার, সুনামগঞ্জ	বিনামূল্যে	আবেদনের পর থেকে ১৫ (পনের) কার্যদিবস	লাইব্রেরিয়ান ফোনঃ ০১৯১৬৫৬১৪৬০ dgpl.sunam@gmail.com

২.৩ অভ্যন্তরীণ সেবা

ক্রমিক নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র ও প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার পদবী, ফোন, ই-মেইল	উর্ধ্বতন কর্মকর্তার নাম, পদবী, ফোন, ই-মেইল
০১	অর্জিত ছুটি	মঞ্জুরি আদেশ জারি	কর্মকর্তা/কর্মচারী গণের আবেদনপত্র	বিনামূল্যে	১০(দশ) কার্যদিবস (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে বিভাগীয়/সদর দপ্তরে প্রেরণ)	লাইব্রেরিয়ান ফোনঃ ০১৯১৬৫৬১৪৬০ dgpl.sunam@gmail.com	দিলীপ কুমার সাহা প্রিন্সিপাল লাইব্রেরিয়ান কাম উপপরিচালক বিভাগীয় সরকারি গণগ্রন্থাগার, সিলেট ফোনঃ ০২৯৯৬৬৩৬১৭০ ই-মেইল: dgpl2005@gmail.com
০২	অর্জিত ছুটি (বহিঃ বাংলাদেশ)	আবেদনপত্র সদর দপ্তরে প্রেরণ	কর্মকর্তা/কর্মচারী গণের আবেদনপত্র	বিনামূল্যে	১০(দশ) কার্যদিবস (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে বিভাগীয়/সদর দপ্তরে প্রেরণ)	ঐ	ঐ
০৩	শ্রান্তি বিনোদন ছুটি	মঞ্জুরি আদেশ জারি	কর্মকর্তা/কর্মচারী গণের আবেদনপত্র	বিনামূল্যে	১০(দশ) কার্যদিবস (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে বিভাগীয়/সদর দপ্তরে প্রেরণ)	ঐ	ঐ
০৪	সিলেকশন গ্রেড/টাইম স্কেল মঞ্জুরি	আবেদনপত্র সদর দপ্তরে প্রেরণ	কর্মকর্তা/কর্মচারী গণের আবেদনপত্র	বিনামূল্যে	১০(দশ) কার্যদিবস (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে বিভাগীয়/সদর দপ্তরে প্রেরণ)	ঐ	ঐ
০৫	চাকরি স্থায়ীকরণ	আবেদনপত্র সদর দপ্তরে প্রেরণ	কর্মকর্তা/কর্মচারী গণের আবেদনপত্র	বিনামূল্যে	১০(দশ) কার্যদিবস (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)	ঐ	ঐ

					বিভাগীয়/সদর দপ্তরে প্রেরণ)		
০৬	সাধারণ ভবিষ্যৎ তহবিল হতে অগ্রিম মঞ্জুরি	আবেদনপত্র সদর দপ্তরে প্রেরণ	কর্মকর্তা/কর্মচারী গণের আবেদনপত্র	বিনামূল্যে	১০(দশ) কার্যদিবস (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে বিভাগীয়/সদর দপ্তরে প্রেরণ)	ঐ	ঐ

৩. আপনার কাছে আমাদের প্রত্যাশা

ক্রমিক নং	প্রতিশ্রুতি/কাজিত সেবা পেতে করণীয়
০১	পাঠকক্ষের সময়সীমা অনুযায়ী পাঠকসেবা ও তথ্যসেবা গ্রহণ করুন
০২	নির্ধারিত ফরমে যথাযথভাবে পূরণকৃত আবেদন জমা দিন
০৩	সঠিক মাধ্যমে প্রয়োজনীয় ফি পরিশোধ করুন

৪. অভিযোগ ব্যবস্থাপনা পদ্ধতি (GRS): সেবা প্রাপ্তিতে অসন্তুষ্ট হলে দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার সাথে যোগাযোগ করুন। তার নিকট থেকে সমাধান পাওয়া না গেলে নিম্নোক্ত পদ্ধতিতে যোগাযোগ করে আপনার সমস্যা অবহিত করুন।

ক্রমিক নং	কখন যোগাযোগ করবেন	করা সাথে যোগাযোগ করবেন	যোগাযোগের ঠিকানা	নিষ্পত্তির সময়সীমা
০১	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা	লাইব্রেরিয়ান জেলা সরকারি গণগ্রন্থাগার, সুনামগঞ্জ ফোনঃ ০১৯১৬৫৬১৪৬০ dgpl.sunam@gmail.com	৩০(ত্রিশ) কর্মদিবস
০২	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে না পারলে	আপীল কর্মকর্তা	দিলীপ কুমার সাহা প্রিন্সিপাল লাইব্রেরিয়ান কাম উপপরিচালক বিভাগীয় সরকারি গণগ্রন্থাগার, সিলেট ফোনঃ ০২৯৯৬৬৩৬১৭০ ই-মেইল: dgpl2005@gmail.com	২০(বিশ) কর্মদিবস
০৩	আপীল কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে না পারলে	মন্ত্রীপরিষদ বিভাগের অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেল	অভিযোগ গ্রহণ কেন্দ্র ৫ নং গেইট, বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা www.grs.gov.bd	৬০(ষাট) কর্মদিবস



০৭/০৪/২০২৫

(মোঃ সাইফুল ইসলাম লিমন)

লাইব্রেরিয়ান (অ.দা)

জেলা সরকারি গণগ্রন্থাগার, সুনামগঞ্জ।