



গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার
সংস্কৃতি বিষয়ক মন্ত্রণালয়
গণগ্রন্থাগার অধিদপ্তর
জেলা সরকারি গণগ্রন্থাগার, সুনামগঞ্জ
publiclibrary.sunamganj.gov.bd

প্রতিশ্রুত নাগরিক সেবা (সিটিজেন চার্টার)

০১. রূপকল্প (Vision) ও অভিলক্ষ্য (Mission) :

১.	রূপকল্প (Vision)	জ্ঞানমনস্ক আলোকিত সমাজ বিনির্মাণ।
২.	অভিলক্ষ্য (Mission)	জাতি-ধর্ম-বর্ণ নির্বিশেষে সুনামগঞ্জ জেলার সমগ্র জনগোষ্ঠীকে বিজ্ঞান ও আধুনিক তথ্য-প্রযুক্তিভিত্তিক সুবিধা-সম্বলিত সময়-সাশ্রয়ী পাঠকসেবা ও তথ্যসেবা প্রদানের মাধ্যমে জ্ঞান ও প্রজ্ঞায় বিকশিত ও সমৃদ্ধকরণ।

০২. সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি :

২.১ নাগরিক সেবা :

১ নং	২ সেবার নাম/ সেবা প্রদান পদ্ধতি	৩ সেবা প্রদানের সময়সীমা	৪ প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	৫ প্রয়োজনীয় কাগজপত্র/ফরম প্রাপ্তির স্থান	৬ সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	৭ দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার নাম, পদবী, ফোন ও ইমেইল নম্বর	৮ উর্ধ্বতন কর্মকর্তার পদবী, ফোন ও ইমেইল নম্বর
১	পাঠকসেবা : বই, পত্র-পত্রিকা সাময়িকী ক্রয়, সংগ্রহ ও সংরক্ষণের মাধ্যমে।	তাৎক্ষণিক	---	নির্ধারিত পাঠকক্ষ	বিনামূল্যে	মোঃ সাদ্দাম হোসেন লাইব্রেরি এ্যাসিস্টেন্ট ০১৭৯১২৪২১২৩ rusaddam95@gmail.com	সিরাজাম মুনিরা লাইব্রেরিয়ান ০১৭৭৮৩৪৯৫৭৫ sirajammunira47@gmail.com
২	রেফারেন্স সেবা : রেফারেন্স সামগ্রী সংগ্রহ, সংরক্ষণ ও সরবরাহের মাধ্যমে।	তাৎক্ষণিক	---	নির্ধারিত পাঠকক্ষ	বিনামূল্যে		
৩	বইখার সেবা : গ্রন্থাগারের সদস্যদের বইখার দেয়া ও জমা দেয়ার মাধ্যমে। আগ্রহী পাঠকগণকে সদস্য ফরম প্রদান করা হয়, তাঁরা তা পূরণ করে দাখিল করলে পরবর্তী তিন (০৩) কার্যদিবসের মধ্যে সদস্য করা হয়।	বই ইস্যুর তারিখ থেকে পনের (১৫) দিনের জন্য	১) আবেদন ফরম ২) জাতীয় পরিচয়/ জন্ম নিবন্ধন সনদের অনুলিপি ৩) ২ কপি ছবি ৪) নির্ধারিত ফি	সংশ্লিষ্ট পাঠকক্ষ	বিনামূল্যে		
৪	ফটোকপি সেবা : পাঠকদের চাহিদা অনুযায়ী পাঠ্যসামগ্রী ফটোকপি করে দেয়ার মাধ্যমে।	তাৎক্ষণিক	---	বাহির থেকে	বিনামূল্যে		
৫	ইন্টারনেট সেবা : ব্রডব্যান্ড ও Wi-Fi ইন্টারনেট সংযোগের মাধ্যমে।	তাৎক্ষণিক	সদস্য কার্ড	গ্রন্থাগার চত্বর ও সংশ্লিষ্ট ইন্টারনেট সেবাকক্ষ	বিনামূল্যে	অত্র কার্যালয়	বিনামূল্যে
৬	সম্প্রসারণমূলক সেবা (Extention Service) : ঞ্চপভিত্তিক রচনা, চিত্রাংকন, বইপাঠ, আবৃত্তি, হাতের সুন্দর লেখা প্রতিযোগিতা অনুষ্ঠানের মাধ্যমে।	বিজ্ঞপ্তি প্রচারের পর থেকে নির্ধারিত সময় পর্যন্ত	১) নির্ধারিত ফরম ২) জাতীয় পরিচয়/ জন্ম নিবন্ধন সনদের অনুলিপি ৩) ২ কপি ছবি ৪) নির্ধারিত ফি	অত্র কার্যালয়	বিনামূল্যে		
৭	স্বাস্থ্য সেবা : স্বাস্থ্য সচেতনতায় পাঠকদের ওজন ও উচ্চতা মাপার মাধ্যমে।	তাৎক্ষণিক	---	অত্র কার্যালয়	বিনামূল্যে		
৮	পুস্তক প্রদর্শনী : বিদ্যমান ও নতুন বই সম্পর্কে নতুন নতুন তথ্য অবহিতকরণের মাধ্যমে।	সর্বোচ্চ ১০ (দশ) দিন	---	অত্র কার্যালয়	বিনামূল্যে		
৯	বিভিন্ন কর্ণারের মাধ্যমে সেবা : বঙ্গবন্ধু কর্ণার, মুক্তিযুদ্ধ ও স্বাধীনতা কর্ণার, একুশে কর্ণার, রবীন্দ্র নজরুল কর্ণার, জবস কর্ণার, শিশু কর্ণার, আইন কর্ণার, বিজ্ঞান ও গণিত কর্ণার, বাংলা ভাষা ও সাহিত্য কর্ণার, সুনামগঞ্জ কর্ণার ইত্যাদির মাধ্যমে।	তাৎক্ষণিক	---	অত্র কার্যালয়	বিনামূল্যে	অত্র কার্যালয়	বিনামূল্যে
১০	টয় ব্রিকস প্লে : শিশুদের মানসিক বিকাশে টয় ব্রিকস প্লে এর মাধ্যমে জ্ঞান অর্জন।	তাৎক্ষণিক	---	অত্র কার্যালয়	বিনামূল্যে		
১১	গণগ্রন্থাগার সম্পর্কিত তথ্যাদি প্রদান : পাবলিক লাইব্রেরির ওয়েব পোর্টাল ব্রাউজিং এর মাধ্যমে।	তাৎক্ষণিক	---	publiclibrary.gov.bd	বিনামূল্যে		

২.২ দাপ্তরিক সেবা :

১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮
নং	সেবার নাম/সেবা প্রদান পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র/আবেদন ফরম প্রাপ্তির স্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার নাম, পদবী, ফোন ও ইমেইল নম্বর	উর্ধ্বতন কর্মকর্তার নাম, পদবী, ফোন ও ইমেইল নম্বর
১	সুনামগঞ্জ জেলার বিভিন্ন উপজেলা ও হাওর/প্রত্যন্ত অঞ্চলের বেসরকারি গ্রন্থাগারসমূহের তালিকাভুক্তকরণ : নীতিমালা অনুযায়ী সংশ্লিষ্ট গ্রন্থাগারের আবেদনের প্রেক্ষিতে সরেজমিনে পরিদর্শনের মাধ্যমে।	আবেদনের পর থেকে ত্রিশ (৩০) কর্মদিবস	১) নির্ধারিত ফরম ২) গঠনতন্ত্র ৩) সদস্য তালিকা ৪) দলিল/ভাড়ার চুক্তিপত্র ৫) ঘোষণাপত্র	অত্র কার্যালয়	বিনামূল্যে	মোঃ সাদ্দাম হোসেন লাইব্রেরি এ্যাসিস্টেন্ট ০১৭৯১২৪২১২৩ rusaddam95@gmail.com	সিরাজাম মুনিরা লাইব্রেরিয়ান ০১৭৭৮৩৪৯৫৭৫ sirajammunira47@gmail.com

২.৩ অভ্যন্তরীণ সেবা :

১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮
নং	সেবার নাম/সেবা প্রদান পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র/আবেদন ফরম প্রাপ্তির স্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার পদবী, ফোন ও ইমেইল নম্বর	উর্ধ্বতন কর্মকর্তার পদবী, ফোন ও ইমেইল নম্বর
১	শ্রান্তি ও বিনোদন ছুটি	সর্বোচ্চ দশ(১০) কর্মদিবস	কর্মকর্তা/কর্মচারীর আবেদনপত্র	অত্র কার্যালয়	বিনামূল্যে	সিরাজাম মুনিরা লাইব্রেরিয়ান ০১৭৭৮৩৪৯৫৭৫ sirajammunira47@gmail.com	দিলীপ কুমার সাহা প্রিন্সিপাল লাইব্রেরিয়ান কাম উপ-পরিচালক বিভাগীয় সরকারি গণগ্রন্থাগার, সিলেট dgpl.2005@gmail.com

০৩. অভিযোগ ব্যবস্থাপনা পদ্ধতি : সেবা প্রাপ্তিতে অসন্তুষ্ট হলে দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার সঙ্গে যোগাযোগ করে আপনার সমস্যা অবহিত করুন।

নং	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা	যোগাযোগের ঠিকানা	নিষ্পত্তির সময়সীমা
১	লাইব্রেরিয়ান	জেলা সরকারি গণগ্রন্থাগার, সুনামগঞ্জ, মোবাইল : ০১৭৭৮৩৪৯৫৭৫	সর্বোচ্চ ১০ (দশ) কর্মদিবস

০৪. আপনার কাছে আমাদের প্রত্যাশা :

নং	প্রতিশ্রুত/কাঙ্ক্ষিত সেবা প্রাপ্তির লক্ষ্যে করণীয়
১	পাঠকক্ষেত্র নির্ধারিত সময়সীমা (সকাল ০৯:০০ টা হতে বিকাল ০৫:০০ টা পর্যন্ত) অনুযায়ী পাঠকসেবা ও তথ্যসেবা গ্রহণ করুন।
২	নির্ধারিত ফরমে যথাযথভাবে পূরণকৃত আবেদন জমা দিন। সাক্ষাতের সময় নির্ধারিত সময়ের পূর্বেই উপস্থিত থাকুন।
৩	নিরবতা পালন লাইব্রেরি ব্যবহারের অন্যতম শর্ত। পাঠকক্ষে মোবাইল ফোন বন্ধ রাখুন। নিজে পড়ুন, অন্যকে পড়ার সুযোগ দিন।