

গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার
সংস্কৃতি বিষয়ক মন্ত্রণালয়
গণপ্রাধিকার অধিদপ্তর
বিভাগীয় সরকারি গণপ্রাধিকার, সিলেট
www.pmdilibrary.gov.bd
email- dgp12005@gmail.com
মোবাইল নং ০১৩৩২৮৪৫৭৮৭

সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (Citizen's Charter)

১. রূপকল্প (Vision) ও অভিলক্ষ্য (Mission)

- রূপকল্প (Vision):
জ্ঞানমনস্ক আলোকিত সমাজ
অভিলক্ষ্য (Mission):
১. পাঠকসেবার মানোন্নয়ন। ২. প্রাতিষ্ঠানিক সক্ষমতা বৃদ্ধিকরণ। ৩. ভ্রম ও যোগাযোগ সেবার সম্প্রসারণ।

২. প্রতিশ্রুত সেবাসমূহ:

২.১ নাগরিক সেবা:

নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজ পত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিদোষ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	মানিগ্রহীতার কর্মচারীর নাম, পদবি, ফোন নম্বর ও ই-মেইল
১	২	৩	৪	৫	৬	৭
১.	সাংস্কৃতিক উন্নয়নে সেমিনার কক্ষ ব্যবহারের সুযোগদান	সেমিনার কক্ষ ব্যবহারে অগ্রাধিকার সংগঠন/প্রতিষ্ঠান-কে নীতিমালার আলোকে বরাদ্দ প্রদানের মাধ্যমে	১. আবেদনপত্র ২. প্রশাসন শাখা	নীতিমালা অনুযায়ী	আবেদন প্রাপ্তির তারিখ থেকে ০৫(পাঁচ) কর্মদিবস (শনিবার থেকে বুধবার প্রতিদিন সকাল ৯.০০ টা থেকে বিকাল ৫.০০ টা পর্যন্ত)	মোঃ আবদুল কাইয়ুম টেকনিক্যাল এ্যাসিস্টেন্ট (কোম্পিউটার) বিভাগীয় সরকারি গণপ্রাধিকার, সিলেট মোবাইল নম্বর- ০১৩৩২৮৪৫৭৮৭ (অফিস) মোবাইল নং ০১৭২৯০৭২২৬৪ ই-মেইল-dgp12005@gmail.com
২.	বই পাঠে আগ্রহ সৃষ্টির জন্য পুস্তক প্রদর্শনী	বিদ্যমান ও নতুন বই সম্পর্কে নতুন নতুন তথ্য অবহিতকরণের মাধ্যমে	অত্র কার্যালয়	বিনামূল্যে	সর্বোচ্চ ১০ (দশ) দিন	পাঠকসম্পর্কিত সহকারী-কাম-রেফারেন্স সহকারী বিভাগীয় সরকারি গণপ্রাধিকার, সিলেট মোবাইল নম্বর- ০১৩৩২৮৪৫৭৮৭ (অফিস) মোবাইল নং-০১৭৪৪৫৩০০২৩ ই-মেইল-dgp12005@gmail.com

						সিরাজাম মুনীরা সহকারী পরিচালক বিভাগীয় সরকারি গণগ্রন্থাগার, সিলেট মোবাইল নম্বর- ০১৩৩২৮৪৫৭৮৭ (অফিস) মোবাইল নং ০১৩৩২৮৪৫৭৮৮ ই-মেইল-dgpp12005@gmail.com
৩.	বিভাগীয় সরকারি গণগ্রন্থাগার, সিলেট সংশ্লিষ্ট তথ্য প্রদান	১. দাপ্তরিক ওয়েবসাইট ব্রাউজিং এর মাধ্যমে ২. টেলিফোনে যোগাযোগ ৩. ই-মেইল/ভকযোথে পত্র প্রেরণের মাধ্যমে ৪. সরাসরি যোগাযোগের মাধ্যমে	তথ্য অধিকার আইন, ২০০৯ এ উল্লিখিত নির্ধারিত ফরম। www.publiclibrary sylhetdiv.gov.bd অত্র কার্যালয়	বিনামূল্যে/ তথ্য অধিকার আইন ২০০৯ অনুসারে/প্রকৃত খরচ	আবেদন প্রাপ্তির ২০ কার্যদিবসের মধ্যে এবং ৩য় পক্ষে সংশ্লিষ্ট থাকলে ৩০ কার্যদিবসের মধ্যে	
৪.	পাঠক সেবা	বই, পত্র-পত্রিকা ও সাময়িকী ক্রয়, সংগ্রহ ও সংরক্ষণের মাধ্যমে	অত্র কার্যালয়	বিনামূল্যে	গ্রন্থাগার খোলা থাকা কালীন সর্বক্ষণ	কম্পিউটার অপারেটর বিভাগীয় সরকারি গণগ্রন্থাগার, সিলেট মোবাইল নম্বর- ০১৩৩২৮৪৫৭৮৭ (অফিস) মোবাইল - ০১৬২৭৬৫৭৩৬৩ ই-মেইল-dgpp12005@gmail.com
৫.	বই ধার সেবা	বই ধার সেবা নীতিমালা অনুযায়ী	অত্র কার্যালয়	নীতিমালা অনুযায়ী	আবেদন প্রাপ্তির তারিখ থেকে ০৫(পাঁচ) কর্ম দিবস	ইমরান কম্পিউটার অপারেটর বিভাগীয় সরকারি গণগ্রন্থাগার, সিলেট মোবাইল নম্বর- ০১৩৩২৮৪৫৭৮৭ (অফিস) মোবাইল - ০১৬২৭৬৫৭৩৬৩ ই-মেইল-dgpp12005@gmail.com
৬.	সংরক্ষিত পুরাতন পত্রিকা, সাময়িকী ও বাংলাদেশ গেজেট সরবরাহ সেবা	এ গণগ্রন্থাগারে সংরক্ষিত থাকা সাপ্তাহিক আবেদনের মাধ্যমে	অত্র কার্যালয়	বিনামূল্যে	আবেদন প্রাপ্তির তারিখ থেকে তিন কর্ম দিবস	ইমরান কম্পিউটার অপারেটর বিভাগীয় সরকারি গণগ্রন্থাগার, সিলেট মোবাইল নম্বর- ০১৩৩২৮৪৫৭৮৭ (অফিস) মোবাইল - ০১৬২৭৬৫৭৩৬৩ ই-মেইল-dgpp12005@gmail.com
৭.	সম্প্রসারনমূলক সেবা	বিভিন্ন দিবস উপলক্ষে রচনা, চিত্রাংকন, বইপাঠ, আবৃত্তি, হাতের সুন্দর লেখা, কুইজ ও ছড়া লেখা ইত্যাদি প্রতিযোগিতার মাধ্যমে	অত্র কার্যালয়	বিনামূল্যে	বিজ্ঞপ্তিতে উল্লিখিত সময়সীমা	মোঃ আবদুল কাইয়ুম টেকনিক্যাল এ্যাসিস্টেন্ট (ক্যাটালগার) বিভাগীয় সরকারি গণগ্রন্থাগার, সিলেট মোবাইল নম্বর- ০১৩৩২৮৪৫৭৮৭ (অফিস) মোবাইল নং ০১৭১৩০৭২২৬৪ ই-মেইল-dgpp12005@gmail.com
৮.	পাঠক আয়োজন	বিভিন্ন বিষয়ে উপস্থিত পাঠকদের নিয়ে পাঠক আয়োজন। (সকলের জন্য উন্মুক্ত)	অত্র কার্যালয়	বিনামূল্যে	ওয়েবসাইটে প্রকাশিত বিজ্ঞপ্তিতে উল্লিখিত তারিখ ও সময়	মোঃ আবদুল কাইয়ুম টেকনিক্যাল এ্যাসিস্টেন্ট (ক্যাটালগার) বিভাগীয় সরকারি গণগ্রন্থাগার, সিলেট মোবাইল নম্বর- ০১৩৩২৮৪৫৭৮৭ (অফিস) মোবাইল নং ০১৭১৩০৭২২৬৪

					ই-মেইল-dgdp12005@gmail.com মোঃ আবদুল কাইয়ুম টেকনিক্যাল এ্যাসিস্টেন্ট (ক্যাটালগার) বিভাগীয় সরকারি গণপ্রশাসন, সিলেট মোবাইল নম্বর- ০১৩৩২৮৪৫৭৮৭ (অফিস) মোবাইল নং ০১৭১৬০৭২৬৪৪ ই-মেইল-dgdp12005@gmail.com
১.	সাহিত্য সভা	স্থানীয় লেখক, কবি, সাহিত্যিক ও ছাত্র-ছাত্রীদের নিয়ে সাহিত্য সভা	অত্র কার্যালয়	বিনামূল্যে	ওয়েবসাইট/নোটে প্রকাশিত বিজ্ঞপ্তিতে উল্লিখিত তারিখ ও সময়

২.২ প্রাতিষ্ঠানিক সেবা:

নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজ পত্র এবং প্রাতিষ্ঠান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মচারীর নাম, পদবি, ফোন নম্বর ও ই-মেইল
১	২	৩	৪	৫	৬	৭
১.	সিলেট জেলা অঞ্চলের বেসরকারি গ্রন্থাগারসমূহের তালিকাভুক্তিকরণ	নীতিমালা অনুযায়ী সংশ্লিষ্ট গ্রন্থাগার সরেজমিনে পরিদর্শনের মাধ্যমে	আবেদন এবং পূরণকৃত চেকলিস্ট (সংশ্লিষ্ট কাগজপত্রসহ) অত্র কার্যালয়	বিনামূল্যে	আবেদন প্রাপ্তির পর সর্বোচ্চ ০৭(সাত) দিন	মোঃ আবদুল কাইয়ুম টেকনিক্যাল এ্যাসিস্টেন্ট (ক্যাটালগার) বিভাগীয় সরকারি গণপ্রশাসন, সিলেট মোবাইল নম্বর- ০১৩৩২৮৪৫৭৮৭ (অফিস) মোবাইল নং ০১৭১৬০৭২৬৪৪ ই-মেইল-dgdp12005@gmail.com
২.	বেসরকারি গ্রন্থাগারসমূহ জরিপ ও পরিদর্শন	চাহিদা মোতাবেক সিলেট জেলার তৃণমূল পর্যায়ে অবস্থিত বেসরকারি গণপ্রশাসন/পাঠাগার জরিপ ও পরিদর্শন	চাহিদা মোতাবেক ও আহিস কক্ষ	বিনামূল্যে	চাহিদা প্রাপ্তির পর সর্বোচ্চ ১০(দশ) দিন	মোঃ আবদুল কাইয়ুম টেকনিক্যাল এ্যাসিস্টেন্ট (ক্যাটালগার) বিভাগীয় সরকারি গণপ্রশাসন, সিলেট মোবাইল নম্বর- ০১৩৩২৮৪৫৭৮৭ (অফিস) মোবাইল নং ০১৭১৬০৭২৬৪৪ ই-মেইল-dgdp12005@gmail.com

২.৩ অভ্যন্তরীণ সেবা:

নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজ পত্র এবং প্রাতিষ্ঠান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মচারীর নাম, পদবি, ফোন নম্বর ও ই-মেইল
১	২	৩	৪	৫	৬	৭
১.	অর্জিত ছুটি ও শ্রান্তি বিনোদন ছুটি	মঞ্জুরি আদেশ জারি/ মঞ্জুরির সুপারিশ অগ্রায়ন	আবেদন (নির্ধারিত ফরমসে) ছুটির বিধি এবং ক্ষমতা অনুযায়ী	বিনামূল্যে	আবেদন প্রাপ্তির পর সর্বোচ্চ ০৫ (পাঁচ) দিন	মোঃ আবদুল কাইয়ুম টেকনিক্যাল এ্যাসিস্টেন্ট (ক্যাটালগার) বিভাগীয় সরকারি গণপ্রশাসন, সিলেট মোবাইল নম্বর- ০১৩৩২৮৪৫৭৮৭ (অফিস) মোবাইল নং ০১৭১৬০৭২৬৪৪

						ই-মেইল-dgip12005@gmail.com মোঃ আবদুল কাইয়ুম টেকনিক্যাল এ্যাসিস্টেন্ট (ক্যাটালগার) বিভাগীয় সরকারি গণপ্রজ্ঞাপার, সিলেট মোবাইল নম্বর- ০১৩৩৩৮৪৫৭৮৭ (অফিস) ই-মেইল-dgip12005@gmail.com
২.	চাকুরি স্থায়ীকরণ	মঞ্জুরির সুপারিশ অত্রায়ন	হালনাগাদকৃত চাকুরি বহি/রেজর্ড, হালনাগাদ বার্ষিক গোপণীয় প্রতিবেদন ও সংশ্লিষ্ট জনক চাকুরি	বিনামূল্যে	আবেদন প্রাপ্তি পর সর্বোচ্চ ০৫ (পাঁচ) দিন	ই-মেইল-dgip12005@gmail.com মোবাইল নং ০১৩৩৩৮৪৫৭৮৭ (অফিস) ই-মেইল-dgip12005@gmail.com
৩.	পদোন্নতি/বিলেকশন/প্রোমো/চাইন স্কেল প্রদান	মঞ্জুরির সুপারিশ অত্রায়ন	হালনাগাদকৃত চাকুরি বহি/রেজর্ড, হালনাগাদ বার্ষিক গোপণীয় প্রতিবেদন ও সংশ্লিষ্ট জনক চাকুরি	বিনামূল্যে	আবেদন প্রাপ্তি পর সর্বোচ্চ ০৫ (পাঁচ) দিন	মোঃ আবদুল কাইয়ুম টেকনিক্যাল এ্যাসিস্টেন্ট (ক্যাটালগার) বিভাগীয় সরকারি গণপ্রজ্ঞাপার, সিলেট মোবাইল নম্বর- ০১৩৩৩৮৪৫৭৮৭ (অফিস) ই-মেইল-dgip12005@gmail.com
৪.	সাধারণ অবস্থা তহবিল হতে অগ্রিম মঞ্জুরি	মঞ্জুরির সুপারিশ অত্রায়ন	হিসাবরক্ষণ অফিস হতে প্রাপ্ত সর্বশেষ জমা কৃত টাকার হিসাব অনুযায়ী (মূলকপি সহ)	বিনামূল্যে	আবেদন প্রাপ্তি পর সর্বোচ্চ ০৫ (পাঁচ) দিন	মোঃ আবদুল কাইয়ুম টেকনিক্যাল এ্যাসিস্টেন্ট (ক্যাটালগার) বিভাগীয় সরকারি গণপ্রজ্ঞাপার, সিলেট মোবাইল নম্বর- ০১৩৩৩৮৪৫৭৮৭ (অফিস) ই-মেইল-dgip12005@gmail.com
৫.	ডরমেটরি বরাদ্দ/বাতি	বরাদ্দের সুপারিশ অত্রায়ন	আবেদন	বিনামূল্যে	আবেদন প্রাপ্তি পর সর্বোচ্চ ১০(দশ) দিন	মোঃ আবদুল কাইয়ুম টেকনিক্যাল এ্যাসিস্টেন্ট (ক্যাটালগার) বিভাগীয় সরকারি গণপ্রজ্ঞাপার, সিলেট মোবাইল নম্বর- ০১৩৩৩৮৪৫৭৮৭ (অফিস) ই-মেইল-dgip12005@gmail.com
৬.	বহিঃ বাংলাদেশ ছুটি মঞ্জুর	ছুটি মঞ্জুরের সুপারিশ অত্রায়ন	ছুটির আবেদন/হিসাবরক্ষণ অফিস হতে ছুটির হিসাব (প্রয়োজ্য ক্ষেত্রে)	বিনামূল্যে	আবেদন প্রাপ্তি পর সর্বোচ্চ ১০(দশ) দিন	মোঃ আবদুল কাইয়ুম টেকনিক্যাল এ্যাসিস্টেন্ট (ক্যাটালগার) বিভাগীয় সরকারি গণপ্রজ্ঞাপার, সিলেট মোবাইল নম্বর- ০১৩৩৩৮৪৫৭৮৭ (অফিস) ই-মেইল-dgip12005@gmail.com
৭.	পিআরএল মঞ্জুর	পিআরএল মঞ্জুরের আবেদনপত্র অত্রায়ন	১. নির্ধারিত ফরমে আবেদন ২. হালনাগাদ চাকুরিবহি/ চাকুরির রেজর্ড (প্রয়োজ্য ক্ষেত্রে) ৩. সংশ্লিষ্ট কার্যপত্র ৪. না দাখিল করা	বিনামূল্যে	আবেদন প্রাপ্তি পর ২০ কার্যদিবসের মধ্যে এবং ৩য় পত্রের সংশ্লিষ্টতা থাকলে ৩০ কার্যদিবসের মধ্যে	মোঃ আবদুল কাইয়ুম টেকনিক্যাল এ্যাসিস্টেন্ট (ক্যাটালগার) বিভাগীয় সরকারি গণপ্রজ্ঞাপার, সিলেট মোবাইল নম্বর- ০১৩৩৩৮৪৫৭৮৭ (অফিস) ই-মেইল-dgip12005@gmail.com

৮. পেনশন সঙ্কর	পেনশন সঙ্করের আবেদনপত্র অগ্রায়ন	১. নির্ধারিত ফরমে আবেদন ২. হালনাগাদ চাকুরিবিধি/ চাকুরির রেকর্ড (প্রয়োজ্য ক্ষেত্রে) ৩. সংশ্লিষ্ট কাগজপত্র ৪. না দাখিলপত্র	বিনামূল্যে	আবেদন প্রাপ্তির ২০ কার্যদিবসের মধ্যে এবং ৩য় পত্রের সংশ্লিষ্টতা থাকলে ৩০ কার্যদিবসের মধ্যে	মোঃ আবদুল কাইয়ুম টেকনিক্যাল এ্যাসিস্টেন্ট (ক্যাটালগার) বিভাগীয় সরকারি গণগ্রন্থাগার, সিলেট মোবাইল নম্বর- ০১৩০২৮৪৫৮৭ (অফিস) মোবাইল নং ০১৭৯০৭২১৬৪ ই-মেইল- dgp12005@gmail.com
----------------	----------------------------------	--	------------	---	---

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

বিভাগীয় সরকারি গণগ্রন্থাগার, সিলেটের অধীন জেলা সরকারি গণগ্রন্থাগারসমূহের সিটিজেন চর্টার <http://publiclibrary.habiganj.gov.bd>,
<http://publiclibrary.moulvibazar.gov.bd>, <http://publiclibrary.sunamganj.gov.bd> লিংক আকারে যুক্ত করা আছে।

৪. আপনার কাছে প্রত্যাশা

ক্র. নং	প্রতিশ্রুত/কাজিত সেবা প্রাপ্তির লক্ষ্যে করণীয়
১.	কৃতীমুগ্ধ ও স্বয়ংসম্পূর্ণ আবেদন এ কার্যালয়ে জমা প্রদান;
২.	যথাযথ প্রক্রিয়ায় প্রয়োজনীয় চার্জ/ফিস পরিশোধ করা;
৩.	প্রয়োজ্য ক্ষেত্রে মোবাইল মেসেজ/ই-মেইল প্রিকানায় প্রেরিত নির্দেশনা অনুসরণ করা;
৪.	সাক্ষাৎের জন্য ধর্ম ভাষিণ ও সময়ে উপস্থিত থাকা;
৫.	সেবা গ্রহণের জন্য অনাবশ্যক ফোন/ভদবির না করা;
৬.	প্রয়োজনমত অন্যান্য তথ্যাদি প্রদান করা।

৫. অভিযোগ ব্যবস্থাপনা পদ্ধতি (GRS)

কোন কাজিত সেবা না পেলে বা সেবা প্রাপ্তিতে অসন্তুষ্ট হলে দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার সঙ্গে যোগাযোগ করুন। তাঁর নিকট থেকে সমাধান পাওয়া না গেলে নিম্নবর্ণিত পদ্ধতিতে যোগাযোগ করে আপনার সমস্যা সম্পর্কে অবহিত করুন।

ক্র. নং	কখন যোগাযোগ করবেন	কার সঙ্গে যোগাযোগ করবেন	যোগাযোগের ঠিকানা	নিষ্পত্তির সময়সীমা
১.	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	বিকল্পিকাল লাইব্রেরিয়ান-উপপরিচালক বিভাগীয় সরকারি গণগ্রন্থাগার	দিক্শিপ কুমার সাহা বিকল্পিকাল লাইব্রেরিয়ান-উপপরিচালক	৩০(ত্রিশ) কার্য দিবস