



গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার
সংস্কৃতি বিষয়ক মন্ত্রণালয়
বিভাগীয় সরকারি গণগ্রন্থাগার
সিলেট।

www.publiclibrary.sylhetdiv.gov.bd

email- dgpl2005@gmail.com

ফোন: ০২৯৯৬৬৩৬১৭০



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. তথ্য 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 পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মচারীর (নাম, পদবি, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)	উর্ধ্বতন কর্মকর্তার (নাম, পদবি, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
১.	সাংস্কৃতিক উন্নয়নে সেমিনার কক্ষ ব্যবহারের সুযোগদান	সেমিনার কক্ষ ব্যবহারে আগ্রহী সংগঠন/প্রতিষ্ঠান-কে নীতিমালার আলোকে বরাদ্দ প্রদানের মাধ্যমে	১. আবেদনপত্র ২. প্রশাসন শাখা	১. পূর্ণ দিবসের জন্য (সকাল ১০.০০ টা হতে রাত ৮.০০ টা পর্যন্ত) ভাড়া ১৫০০.০০ টাকা ২. অর্ধ দিবসের জন্য (সকাল ৯.০০ টা হতে দুপুর ২.০০ টা অথবা বিকাল ৩.০০ টা হতে রাত ৮.০০ টা পর্যন্ত) ভাড়া- ১০০০.০০ টাকা (সকল ক্ষেত্রে ১৫% ভ্যাট প্রযোজ্য।) পে-অর্ডার এর মাধ্যমে	আবেদন প্রাপ্তির তারিখ থেকে সাত কর্ম দিবস	মোঃ আবদুল কাইয়ুম টেকনিক্যাল গ্র্যাসিসিটেন্ট (ক্যাটালগার) বিভাগীয় সরকারি গণগ্রন্থাগার, সিলেট ফোন- ০২৯৯৬৬৩৬১৭০ (অফিস) মোবাইল নং- ০১৭৯০৭২১৬৪ ই-মেইল- k1968aiaum@gmail.com	দিলীপ কুমার সাহা প্রিন্সিপাল লাইব্রেরিয়ান- কাম-উপপরিচালক বিভাগীয় সরকারি গণগ্রন্থাগার, সিলেট ফোন- ০২৯৯৬৬৩৬১৭০ মোবাইল- ০১৭২০৩০৮৬০ ই-মেইল- dgpl2005@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	মোঃ সাইফুল ইসলাম পাঠকক্ষ সহকারী-কাম- রেফারেন্স সহকারী বিভাগীয় সরকারি গণগ্রন্থাগার, সিলেট ফোন-০২৯৯৬৬৩৬১৭০ (অফিস) মোবাইল নং- ০১৭৪৪৫৩০০২৩ ই-মেইল- saifulislam67@gmail.com	দিলীপ কুমার সাহা প্রিন্সিপাল লাইব্রেরিয়ান- কাম-উপপরিচালক বিভাগীয় সরকারি গণগ্রন্থাগার, সিলেট ফোন- ০২৯৯৬৬৩৬১৭০ মোবাইল- ০১৭২০৩০৮৬০ ই-মেইল- dgpl2005@gmail.com
৩.	বিভাগীয়	বিভাগীয় সরকারি	www.publiclibr	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক	মোঃ আবদুল কাইয়ুম	দিলীপ কুমার সাহা

	সরকারি গণগ্রন্থাগার, সিলেট সম্পর্কিত ওয়েবপোর্টাল সেবা প্রদান ও ইন্টারনেট সেবা	গণগ্রন্থাগার, সিলেট সম্পর্কিত ওয়েবপোর্টাল ব্রাউজিং এর মাধ্যমে ও ব্রডব্যান্ড ও Wi-Fi ইন্টারনেট সংযোগের মাধ্যমে	ary.sylhetdiv.gov.bd			টেকনিক্যাল এ্যাসিস্টেন্ট (ক্যাটালগার) বিভাগীয় সরকারি গণগ্রন্থাগার, সিলেট ফোন - ০২৯৯৬৬৩৬১৭০ (অফিস) মোবাইল নং ০১৭১৯০৭২১৬৪ ই-মেইল- k1968aium@gmail.com	প্রিন্সিপাল লাইব্রেরিয়ান- কাম-উপপরিচালক বিভাগীয় সরকারি গণগ্রন্থাগার, সিলেট ফোন -০২৯৯৬৬৩৬১৭০ মোবাইল- ০১৭২০৩০৮৬০ ই-মেইল- dgp12005@gmail.com
৪.	পাঠক সেবা	বই, পত্র-পত্রিকা ও সাময়িকী ক্রয়, সংগ্রহ ও সংরক্ষণের মাধ্যমে	অত্র কার্যালয়	বিনামূল্যে	গ্রন্থাগার খোলা থাকা কালীন সর্বক্ষণ	মোঃ সাইফুল ইসলাম বাইন্ডার বিভাগীয় সরকারি গণগ্রন্থাগার, সিলেট ফোন- ০২৯৯৬৬৩৬১৭০ (অফিস) মোবাইল - ০১৬১২০১২৩৮ ই-মেইল- Saifulskil38@gmail.com	দিলীপ কুমার সাহা প্রিন্সিপাল লাইব্রেরিয়ান- কাম-উপপরিচালক বিভাগীয় সরকারি গণগ্রন্থাগার, সিলেট ফোন ০২৯৯৬৬৩৬১৭০ মোবাইল- ০১৭২০৩০৮৬০ ই-মেইল- dgp12005@gmail.com
৫.	বই ধার সেবা	বই ধার সেবা নীতিমালা অনুযায়ী	অত্র কার্যালয়	নীতিমালা অনুযায়ী	আবেদন প্রাপ্তির তারিখ থেকে সাত কর্ম দিবস	নাজমুন নাহার ক্যাশিয়ার বিভাগীয় সরকারি গণগ্রন্থাগার, সিলেট ফোন - ০২৯৯৬৬৩৬১৭০ (অফিস) মোবাইল - ০১৭৫৫৩৭৩৯৫৯ ই-মেইল- Nazmun334@gmail.com	দিলীপ কুমার সাহা প্রিন্সিপাল লাইব্রেরিয়ান- কাম-উপপরিচালক বিভাগীয় সরকারি গণগ্রন্থাগার, সিলেট ফোন- ০২৯৯৬৬৩৬১৭০ মোবাইল- ০১৭২০৩০৮৬০ ই-মেইল- dgp12005@gmail.com
৬.	সংরক্ষিত পুরাতন পত্রিকা, সময়িকী ও	এ গণগ্রন্থাগারে সংরক্ষিত থাকা সাপেক্ষে আবেদনের মাধ্যমে	অত্র কার্যালয়	বিনামূল্যে	আবেদন প্রাপ্তির তারিখ থেকে তিনকর্ম	মোঃ সাইফুল ইসলাম বাইন্ডার বিভাগীয় সরকারি গণগ্রন্থাগার, সিলেট	দিলীপ কুমার সাহা প্রিন্সিপাল লাইব্রেরিয়ান- কাম-উপপরিচালক বিভাগীয় সরকারি

	বাংলাদেশ গেজেট সরবরাহ সেবা				দিবস	ফোন- ০২৯৯৬৬৩৬১৭০ (অফিস) মোবাইল - ০১৬১১২০১২৩৮ ই-মেইল- Sailul38@gmail.com	গণগ্রন্থাগার, সিলেট ফোন- ০২৯৯৬৬৩৬১৭০ মোবাইল- ০১৭২০৩০৮৬০ ই-মেইল- dgpl2005@gmail.com
৭.	সম্প্রসারণমূল ক সেবা	বিভিন্ন দিবস উপলক্ষ্যে রচনা, চিত্রাংকন, বইপাঠ, আবৃত্তি, হাতের সুন্দর লেখা, কুইজ প্রতিযোগিতার মাধ্যমে	অত্র কার্যালয়	বিনামূল্যে	বিজ্ঞপ্তিতে উল্লিখিত সময়সীমা	মোঃ আবদুল কাইয়ুম টেকনিক্যাল গ্র্যাসিসটেন্ট (ক্যাটালগার) বিভাগীয় সরকারি গণগ্রন্থাগার, সিলেট ফোন - ০২৯৯৬৬৩৬১৭০ (অফিস) মোবাইল নং ০১৭১৯০৭২১৬৮ ই-মেইল- k1968aium@gmail.com	দিলীপ কুমার সাহা প্রিন্সিপাল লাইব্রেরিয়ান- কাম-উপপরিচালক বিভাগীয় সরকারি গণগ্রন্থাগার, সিলেট ফোন- ০২৯৯৬৬৩৬১৭০ মোবাইল- ০১৭২০৩০৮৬০ ই-মেইল- dgpl2005@gmail.com
২.২ দাপ্তরিক সেবা:							
১.	সিলেট জেলা অঞ্চলের বেসরকারি গ্রন্থাগারসমূহের তালিকাভুক্তিক রণ	নীতিমালা অনুযায়ী সংশ্লিষ্ট গ্রন্থাগারের আবেদনের পরিপ্রেক্ষিতে সরেজমিনে পরিদর্শনের মাধ্যমে	অত্র কার্যালয়	বিনামূল্যে	সর্বোচ্চ ১০ (দশ) দিন	মোঃ আবদুল কাইয়ুম টেকনিক্যাল গ্র্যাসিসটেন্ট (ক্যাটালগার) বিভাগীয় সরকারি গণগ্রন্থাগার, সিলেট ফোন- ০২৯৯৬৬৩৬১৭০ (অফিস) মোবাইল নং ০১৭১৯০৭২১৬৮ ই-মেইল- k1968aium@gmail.com	দিলীপ কুমার সাহা প্রিন্সিপাল লাইব্রেরিয়ান- কাম-উপপরিচালক বিভাগীয় সরকারি গণগ্রন্থাগার, সিলেট ফোন- ০২৯৯৬৬৩৬১৭০ মোবাইল- ০১৭২০৩০৮৬০ ই-মেইল- dgpl2005@gmail.com
অভ্যন্তরীণ সেবা:							
১.	অর্জিত ছুটি ও শ্রান্তি বিনোদন	মন্ত্রণালয় আদেশ জারি	ছুটির ক্ষমতা অনুযায়ী	বিনামূল্যে	আবেদন প্রাপ্তির	মোঃ আবদুল কাইয়ুম টেকনিক্যাল গ্র্যাসিসটেন্ট	দিলীপ কুমার সাহা প্রিন্সিপাল লাইব্রেরিয়ান-

	ছুটি		কর্মকর্তা/কর্মচারীদের আবেদন অনুযায়ী (নির্ধারিত ফরমে)		সর্বোচ্চ ০৫ (পাঁচ) কর্মদিবস	(ক্যাটালগার) বিভাগীয় সরকারি গণগ্রন্থাগার, সিলেট ফোন- ০২৯৯৬৬৩৬১৭০ (অফিস) মোবাইল নং ০১৭১৯০৭২১৬৮ ই-মেইল- k1968aium@gmail.com	কাম-উপপরিচালক বিভাগীয় সরকারি গণগ্রন্থাগার, সিলেট ফোন- ০২৯৯৬৬৩৬১৭০ মোবাইল- ০১৭২০৩০৮৬০ ই-মেইল- dgpl2005@gmail.com
২.	সিলেকশন গ্রেড টাইম স্কেল	মঞ্জুরির সুপারিশ	হালনাগাদ evwl©K গোপনীয় প্রতিবেদন/চাকুরি সন্তোষজনক হলে সুপারিশ	বিনামূল্যে	আবেদন প্রাপ্তির সর্বোচ্চ ০৫ (পাঁচ) কর্মদিবস	মোঃ আবদুল কাইয়ুম টেকনিক্যাল গ্র্যাসিসিটেন্ট (ক্যাটালগার) বিভাগীয় সরকারি গণগ্রন্থাগার, সিলেট ফোন - ০২৯৯৬৬৩৬১৭০ (অফিস) মোবাইল নং ০১৭১৯০৭২১৬৮ ই-মেইল- k1968aium@gmail.com	দিলীপ কুমার সাহা প্রিন্সিপাল লাইব্রেরিয়ান- কাম-উপপরিচালক বিভাগীয় সরকারি গণগ্রন্থাগার, সিলেট ফোন-০২৯৯৬৬৩৬১৭০ মোবাইল- ০১৭২০৩০৮৬০ ই-মেইল- dgpl2005@gmail.com
৩.	চাকুরি স্থায়ীকরণ	মঞ্জুরির সুপারিশ	হালনাগাদ evwl©K গোপনীয় প্রতিবেদন/চাকুরি সন্তোষজনক হলে সুপারিশ	বিনামূল্যে	আবেদন প্রাপ্তির সর্বোচ্চ ০৫ (পাঁচ) কর্মদিবস	মোঃ আবদুল কাইয়ুম টেকনিক্যাল গ্র্যাসিসিটেন্ট (ক্যাটালগার) বিভাগীয় সরকারি গণগ্রন্থাগার, সিলেট ফোন- ০২৯৯৬৬৩৬১৭০ (অফিস) মোবাইল নং ০১৭১৯০৭২১৬৮ ই-মেইল- k1968aium@gmail.com	দিলীপ কুমার সাহা প্রিন্সিপাল লাইব্রেরিয়ান- কাম-উপপরিচালক বিভাগীয় সরকারি গণগ্রন্থাগার, সিলেট ফোন- ০২৯৯৬৬৩৬১৭০ মোবাইল- ০১৭২০৩০৮৬০ ই-মেইল- dgpl2005@gmail.com
৪.	সাধারণ ভবিষ্যতহবিল হতে	মঞ্জুরির সুপারিশ	বিভাগীয় হিসাব রক্ষণ অফিস	বিনামূল্যে	আবেদন প্রাপ্তির	মোঃ আবদুল কাইয়ুম টেকনিক্যাল গ্র্যাসিসিটেন্ট	দিলীপ কুমার সাহা প্রিন্সিপাল লাইব্রেরিয়ান-

অগ্রিম মঞ্জুরি	হতে প্রাপ্ত সর্ব শেষ জমাকৃত হিসাব অনুযায়ী (মূলকপিসহ)	সর্বোচ্চ ০৫(পাঁচ) কর্মদিবস	(ক্যাটালগার) বিভাগীয় সরকারি গণগ্রন্থাগার, সিলেট ফোন- ০২৯৯৬৬৩৬১৭০ (অফিস) মোবাইল নং ০১৭১৯০৭২১৬৪ ই-মেইল- kl1968aium@gmail.com	কাম-উপপরিচালক বিভাগীয় সরকারি গণগ্রন্থাগার, সিলেট ফোন- ০২৯৯৬৬৩৬১৭০ মোবাইল- ০১৭২০৩০৮৬০ ই-মেইল- dgp12005@gmail.com
-------------------	---	----------------------------------	--	--

৩. আপনার কাছে প্রত্যাশা

ক্র. নং	প্রতিশ্রুত/কাজিত সেবা প্রাপ্তির লক্ষ্যে করণীয়
১.	নির্ধারিত সময়ে যথাযথভাবে পূরণকৃত আবেদন জমা প্রদান।
২.	সঠিক মাধ্যমে প্রয়োজনীয় ফিস পরিশোধ করণ
৩.	নির্ধারিত সময়ের মধ্যেই উপস্থিত থাকা বা যোগাযোগ করা।

৪. অভিযোগ ব্যবস্থাপনা পদ্ধতি (GRS)

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

ক্র. নং	কখন যোগাযোগ করবেন	কার সঙ্গে যোগাযোগ করবেন	যোগাযোগের ঠিকানা	নিষ্পত্তির সময়সীমা
---------	-------------------	-------------------------	------------------	---------------------

অগ্রিম মঞ্জুরি	হতে প্রাপ্ত সর্ব শেষ জমাকৃত হিসাব অনুযায়ী (মূলকপিসহ)	সর্বোচ্চ ০৫ (পাঁচ) কর্মদিবস	(ক্যাটালগার) বিভাগীয় সরকারি গণগ্রন্থাগার, সিলেট ফোন- ০২৯৯৬৬৩৬১৭০ (অফিস) মোবাইল নং ০১৭১৯০৭২১৬৪ ই-মেইল- k1968aium@gmail.com	কাম-উপপরিচালক বিভাগীয় সরকারি গণগ্রন্থাগার, সিলেট ফোন- ০২৯৯৬৬৩৬১৭০ মোবাইল- ০১৭২০৩০৮৬০ ই-মেইল- dgp12005@gmail.com
-------------------	---	-----------------------------------	---	--

৩. আপনার কাছে প্রত্যাশা

ক্র. নং	প্রতিশ্রুত/কাজস্থিত সেবা প্রাপ্তির লক্ষ্যে করণীয়
১.	নির্ধারিত সময়ে যথাযথভাবে পূরণকৃত আবেদন জমা প্রদান।
২.	সঠিক মাধ্যমে প্রয়োজনীয় ফিস পরিশোধ করণ
৩.	নির্ধারিত সময়ের মধ্যেই উপস্থিত থাকা বা যোগাযোগ করা।

৪. অভিযোগ ব্যবস্থাপনা পদ্ধতি (GRS)

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

ক্র. নং	কখন যোগাযোগ করবেন	কর সঙ্গে যোগাযোগ করবেন	যোগাযোগের ঠিকানা	নিষ্পত্তির সময়সীমা
---------	-------------------	------------------------	------------------	---------------------

১.	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	পরিচালক গণগ্রন্থাগার অধিদপ্তর	মোছাঃ মরিয়ম বেগম পরিচালক (উপসচিব) গণগ্রন্থাগার অধিদপ্তর বি. এস. এল ভবন-৩ (২য় তলা) ১ মিন্টো রোড, রমনা, ঢাকা। ই-মেইল- moriumbegumkona@gmail.com ফোন- +৮৮ -০২৯৬৭০০৫১ মোবাইল- ০১৬৭১১১৮৩৬৯	৩(তিন) মাস
২.	আভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে না পারলে	পরিচালক গণগ্রন্থাগার অধিদপ্তর	মোছাঃ মরিয়ম বেগম পরিচালক (উপসচিব) গণগ্রন্থাগার অধিদপ্তর বি. এস. এল ভবন-৩ (২য় তলা) ১ মিন্টো রোড, রমনা, ঢাকা। ই-মেইল- moriumbegumkona@gmail.com ফোন- +৮৮ -০২৯৬৭০০৫১ মোবাইল- ০১৬৭১১১৮৩৬৯	১ (এক) মাস
৩.	আপীল কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে না পারলে	মহাপরিচালক গণগ্রন্থাগার অধিদপ্তর	মোঃ আবুবকর সিদ্দিক মহাপরিচালক (অতিরিক্ত সচিব) গণগ্রন্থাগার অধিদপ্তর বি. এস. এল ভবন-৩ (২য় তলা) ১ মিন্টো রোড, রমনা, ঢাকা। ফোন: +৮৮ -০২৯৬৭১২৩৪ মোবাইল: ০১৯৫৭৪৭৫০৯৫ ই-মেইল- dg.dpl.2012@gmail.com	--