

গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার
সংস্কৃতি বিষয়ক মন্ত্রণালয়
গণগ্রন্থাগার অধিদপ্তর
বিভাগীয় সরকারি গণগ্রন্থাগার, সিলেট
www.publiclibrary.sylhetdiv.gov.bd

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, মোবাইল নম্বর ও ই- মেইল)
১	২	৩	৪	৫	৬	৭
১.	সাংস্কৃতিক উন্নয়নে সেমিনার কক্ষ ব্যবহারের সুযোগদান	সেমিনার কক্ষ ব্যবহারে আগ্রহী সংগঠন/প্রতিষ্ঠান-কে নীতিমালার আলোকে বরাদ্দ প্রদানের মাধ্যমে	১. আবেদনপত্র ২. প্রশাসন শাখা	নীতিমালা অনুযায়ী	আবেদন প্রাপ্তির তারিখ থেকে ০৫(পাঁচ) কর্ম দিবস (শনিবার থেকে বুধবার প্রতিদিন সকাল ৯.০০ টা থেকে বিকাল ৫.০০ টা পর্যন্ত)	মোঃ আবদুল কাইয়ুম টেকনিক্যাল এ্যাসিস্টেন্ট (ক্যাটালগার) বিভাগীয় সরকারি গণগ্রন্থাগার, সিলেট মোবাইল নং ০১৭১৯০৭২১৬৪ ই-মেইল- dgpl2005@gmail.com
২.	বই পাঠে আগ্রহ	বিদ্যমান ও নতুন বই সম্পর্কে	অত্র কার্যালয়	বিনামূল্যে	সর্বোচ্চ ১০ (দশ) দিন	ইমরান

	সৃষ্টির জন্য পুস্তক প্রদর্শনী	নতুন নতুন তথ্য অবহিতকরণের মাধ্যমে				কম্পিউটার অপারেটর বিভাগীয় সরকারি গণগ্রন্থাগার, সিলেট মোবাইল নং-০১৬২৭ ৬৫৭৩৬৩ <u>ই-মেইল-</u> dgpl2005@gmail.com
৩.	বিভাগীয় সরকারি গণগ্রন্থাগার, সিলেট সম্পর্কিত তথ্য প্রদান	১. দাপ্তরিক ওয়েবসাইট ব্রাউজিং এর মাধ্যমে ২. টেলিফোনে যোগাযোগ ৩. ইমেইল/ডাকযোগে পত্র প্রেরণের মাধ্যমে ৪. সরাসরি যোগাযোগের মাধ্যমে	তথ্য অধিকার আইন, ২০০৯ এ উল্লিখিত নির্ধারিত ফরম। www.publiclibrary.sylhet.gov.bd অত্র কার্যালয়	বিনামূল্যে/ তথ্য অধিকার আইন ২০০৯ অনুসারে /প্রকৃত খরচ	আবেদন প্রাপ্তির ২০ কার্যদিবসের মধ্যে এবং ৩য় পক্ষের সংশ্লিষ্টতা থাকলে ৩০ কার্যদিবসের মধ্যে	মোঃ আবদুল কাইয়ুম টেকনিক্যাল এ্যাসিস্টেন্ট (ক্যাটালগার) বিভাগীয় সরকারি গণগ্রন্থাগার, সিলেট মোবাইল নং ০১৭১৯০৭২১৬৪ <u>ই-মেইল-</u> dgpl2005@gmail.com
৪.	পাঠক সেবা	বই, পত্র-পত্রিকা ও সাময়িকী ক্রয়, সংগ্রহ ও সংরক্ষণের মাধ্যমে	অত্র কার্যালয়	বিনামূল্যে	গ্রন্থাগার খোলা থাকা কালীন সর্বক্ষণ	নাজমুন নাহার হিসাব রক্ষক বিভাগীয় সরকারি গণগ্রন্থাগার, সিলেট মোবাইল – ০১৭৫৫৩৭৩৯৫৯ <u>ই-মেইল-</u> dgpl2005@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 – ০১৬২৭৬৫৭৩৬৩ <u>ই-মেইল-</u> dgpl2005@gmail.com
৬.	সংরক্ষিত পুরাতন পত্রিকা, সাময়িকী ও বাংলাদেশ গেজেট সরবরাহ সেবা	এ গণগ্রন্থাগারে সংরক্ষিত থাকা সাপেক্ষে আবেদনের মাধ্যমে	অত্র কার্যালয়	বিনামূল্যে	আবেদন প্রাপ্তির তারিখ থেকে তিনকর্ম দিবস	নাজমুন নাহার হিসাব রক্ষক বিভাগীয় সরকারি গণগ্রন্থাগার, সিলেট

						মোবাইল – ০১৭৫৫৩৭৩৯৫৯ ই-মেইল- dgpl2005@gmail.com
৭.	সম্প্রসারণমূলক সেবা	বিভিন্ন দিবস উপলক্ষ্যে 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 নং ০১৭১৯০৭২১৬৪ ই-মেইল- dgpl2005@gmail.com
৮.	পাঠচক্র আয়োজন	বিভিন্ন বিষয়ে উপস্থিত পাঠকদের নিয়ে পাঠচক্র আয়োজন। (সকলের জন্য উন্মুক্ত)	অত্র কার্যালয়	বিনামূল্যে	ওয়েবসাইটে প্রকাশিত বিজ্ঞপ্তিতে উল্লিখিত তারিখ ও সময়	ইমরান কম্পিউটার অপারেটর বিভাগীয় সরকারি গণগ্রন্থাগার, সিলেট মোবাইল – ০১৬২৭৬৫৭৩৬৩ ই-মেইল- dgpl2005@gmail.com
৯.	সাহিত্য সভা	স্থানীয় লেখক, কবি, সাহিত্যিক ও ছাত্র-ছাত্রীদের নিয়ে সাহিত্য সভা	অত্র কার্যালয়	বিনামূল্যে	ওয়েবসাইটে প্রকাশিত বিজ্ঞপ্তিতে উল্লিখিত তারিখ ও সময়	ইমরান কম্পিউটার অপারেটর বিভাগীয় সরকারি গণগ্রন্থাগার, সিলেট মোবাইল – ০১৬২৭৬৫৭৩৬৩ ই-মেইল- dgpl2005@gmail.com

২.২ প্রাতিষ্ঠানিক সেবা:

নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজ পত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মচারীর (নাম, পদবি, মোবাইল 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 গণগ্রন্থাগার, সিলেট মোবাইল নং ০১৭১৯০৭২১৬৪ ই-মেইল- dgpl2005@gmail.com
২.	বেসরকারি গ্রন্থাগারসমূহ জরিপ ও পরিদর্শন	চাহিদা মোতাবেক সিলেট জেলার তৃণমূল পর্যায়ে অবস্থিত বেসরকারি গণগ্রন্থাগার/পাঠাগার জরিপ ও পরিদর্শন	চাহিদা মোতাবেক ও অফিস কক্ষ	বিনামূল্যে	চাহিদা প্রাপ্তির পর সর্বোচ্চ ১০(দশ) দিন	মোঃ আবদুল কাইয়ুম টেকনিক্যাল এ্যাসিস্টেন্ট (ক্যাটালগার) বিভাগীয় সরকারি গণগ্রন্থাগার, সিলেট মোবাইল নং ০১৭১৯০৭২১৬৪ ই-মেইল- dgpl2005@gmail.com

২.৩ অভ্যন্তরীণ সেবা:

নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজ পত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মচারীর (নাম, পদবি, মোবাইল 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 ফরমে) ছুটির বিধি এবং ক্ষমতা অনুযায়ী	বিনামূল্যে	আবেদন প্রাপ্তি পর সর্বোচ্চ ০৫ (পাঁচ) দিন	মোঃ আবদুল কাইয়ুম টেকনিক্যাল এ্যাসিস্টেন্ট (ক্যাটালগার) বিভাগীয় সরকারি গণগ্রন্থাগার, সিলেট মোবাইল নং ০১৭১৯০৭২১৬৪ ই-মেইল- dgpl2005@gmail.com

২.	চাকুরি স্থায়ীকরণ	মঞ্জুরির সুপারিশ অগ্রায়ন	হালনাগাদকৃত চাকুরি বহি/রেকর্ড, হালনাগাদ বার্ষিক গোপনীয় প্রতিবেদন ও সন্তোষজনক চাকুরি	বিনামূল্যে	আবেদন প্রাপ্তি পর সর্বোচ্চ ০৫ (পাঁচ) দিন	মোঃ আবদুল কাইয়ুম টেকনিক্যাল এ্যাসিস্টেন্ট (ক্যাটালগার) বিভাগীয় সরকারি গণগ্রন্থাগার, সিলেট মোবাইল নং ০১৭১৯০৭২১৬৪ ই-মেইল- dGPL2005@gmail.com
৩.	পদোন্নতি/সিলেকশনগ্রেড/টাই মস্কেল প্রদান	মঞ্জুরির সুপারিশ অগ্রায়ন	হালনাগাদকৃত চাকুরি বহি/রেকর্ড, হালনাগাদ বার্ষিক গোপনীয় প্রতিবেদন ও সন্তোষজনক চাকুরি	বিনামূল্যে	আবেদন প্রাপ্তি পর সর্বোচ্চ ০৫ (পাঁচ) দিন	মোঃ আবদুল কাইয়ুম টেকনিক্যাল এ্যাসিস্টেন্ট (ক্যাটালগার) বিভাগীয় সরকারি গণগ্রন্থাগার, সিলেট মোবাইল নং ০১৭১৯০৭২১৬৪ ই-মেইল- dGPL2005@gmail.com
৪.	সাধারণ ভবিষ্য তহবিল হতে অগ্রিম মঞ্জুরি	মঞ্জুরির সুপারিশ অগ্রায়ন	হিসাবরক্ষণ অফিস হতে প্রাপ্ত সর্বশেষ জমাকৃত চাঁদার হিসাব অনুযায়ী (মূলকপিসহ)	বিনামূল্যে	আবেদন প্রাপ্তি পর সর্বোচ্চ ০৫ (পাঁচ) দিন	মোঃ আবদুল কাইয়ুম টেকনিক্যাল এ্যাসিস্টেন্ট (ক্যাটালগার) বিভাগীয় সরকারি গণগ্রন্থাগার, সিলেট মোবাইল নং ০১৭১৯০৭২১৬৪ ই-মেইল- dGPL2005@gmail.com
৫.	ডরমেটরি বরাদ্দ/বাতিল	বরাদ্দের সুপারিশ অগ্রায়ন	আবেদন	বিনামূল্যে	আবেদন প্রাপ্তির পর সর্বোচ্চ ১০(দশ) দিন	মোঃ আবদুল কাইয়ুম টেকনিক্যাল এ্যাসিস্টেন্ট (ক্যাটালগার) বিভাগীয় সরকারি গণগ্রন্থাগার, সিলেট ফোন- ০১৩৩২৮৪৫৭৮৭ (অফিস) মোবাইল নং ০১৭১৯০৭২১৬৪ ই-মেইল- dGPL2005@gmail.com
৬.	বহিঃ বাংলাদেশ ছুটি মঞ্জুর	ছুটি মঞ্জুরের সুপারিশ অগ্রায়ন	ছুটির আবেদন/হিসাবরক্ষণ অফিস হতে ছুটির হিসাব (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)	বিনামূল্যে	আবেদন প্রাপ্তির পর সর্বোচ্চ ১০(দশ) দিন	মোঃ আবদুল কাইয়ুম টেকনিক্যাল এ্যাসিস্টেন্ট (ক্যাটালগার) বিভাগীয় সরকারি গণগ্রন্থাগার, সিলেট মোবাইল নং ০১৭১৯০৭২১৬৪ ই-মেইল- dGPL2005@gmail.com

৭.	পিআরএল মঞ্জুর	পিআরএল মঞ্জুরের আবেদনপত্র অগ্রায়ন	১. নির্ধারিত ফরমে আবেদন ২. হালনাগাদ চাকুরিবহি/ চাকুরির রেকর্ড (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে) ৩. সংশ্লিষ্ট কাগপত্র ৪. না দাবিপত্র	বিনামূল্যে	আবেদন প্রাপ্তির ২০ কার্যদিবসের মধ্যে এবং ৩য় পক্ষের সংশ্লিষ্টতা থাকলে ৩০ কার্যদিবসের মধ্যে	মোঃ আবদুল কাইয়ুম টেকনিক্যাল এ্যাসিস্টেন্ট (ক্যাটালগার) বিভাগীয় সরকারি গণগ্রন্থাগার, সিলেট মোবাইল নং ০১৭১৯০৭২১৬৪ ই-মেইল- dgpl2005@gmail.com
৮.	পেনশন মঞ্জুর	পেনশন মঞ্জুরের আবেদনপত্র অগ্রায়ন	১. নির্ধারিত ফরমে আবেদন ২. হালনাগাদ চাকুরিবহি/ চাকুরির রেকর্ড (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে) ৩. সংশ্লিষ্ট কাগপত্র ৪. না দাবিপত্র	বিনামূল্যে	আবেদন প্রাপ্তির ২০ কার্যদিবসের মধ্যে এবং ৩য় পক্ষের সংশ্লিষ্টতা থাকলে ৩০ কার্যদিবসের মধ্যে	মোঃ আবদুল কাইয়ুম টেকনিক্যাল এ্যাসিস্টেন্ট (ক্যাটালগার) বিভাগীয় সরকারি গণগ্রন্থাগার, সিলেট মোবাইল নং ০১৭১৯০৭২১৬৪ ই-মেইল- dgpl2005@gmail.com

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

বিভাগীয় সরকারি গণগ্রন্থাগার, সিলেটের অধীন জেলা সরকারি গণগ্রন্থাগারসমূহের সিটিজেন চার্টার <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.	ত্রুটিমুক্ত ও স্বয়ংসম্পূর্ণ আবেদন এ কার্যালয়ে জমা প্রদান;
২.	যথাযথ প্রক্রিয়ায় প্রয়োজনীয় চার্জ/ফিস পরিশোধ করা;
৩.	প্রযোজ্য ক্ষেত্রে মোবাইল মেসেজ/ই-মেইল ঠিকানায় প্রেরিত নির্দেশনা অনুসরণ করা;
৪.	সাক্ষাতের জন্য ধার্য তারিখ ও সময়ে উপস্থিত থাকা;
৫.	সেবা গ্রহণের জন্য অনাবশ্যক ফোন/তদবির না করা;
৬.	প্রয়োজনমত অন্যান্য তথ্যাদি প্রদান করা।

৫. অভিযোগ ব্যবস্থাপনা পদ্ধতি (GRS)

কোন কাঙ্ক্ষিত 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	প্রিন্সিপাল লাইব্রেরিয়ান-উপপরিচালক বিভাগীয় সরকারি গণগ্রন্থাগার সিলেট	দিলীপ কুমার সাহা প্রিন্সিপাল লাইব্রেরিয়ান-উপপরিচালক বিভাগীয় সরকারি গণগ্রন্থাগার সিলেট ই-মেইল- dgpl2005@gmail.com মোবাইল- ০১৩৩২৮৪৫৭৮৭	৩০(ত্রিশ) কার্য দিবস
২.	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে না পারলে	আপিল কর্মকর্তা	মোছাঃ মরিয়ম বেগম পরিচালক (উপসচিব) গণগ্রন্থাগার অধিদপ্তর বি. এস. এল ভবন-৩ (২য় তলা) ১ মির্টো রোড, রমনা, ঢাকা। ই-মেইল- moriumbegumkona@gmail.com ফোন- +৮৮ -০২৯৬৭০০৫১ মোবাইল- ০১৩৩২৮৪৫৭০২	২০(বিশ) কার্য দিবস
৩.	আপীল কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	মন্ত্রিপরিষদ বিভাগের অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেল	অভিযোগ গ্রহণ কেন্দ্র ৫ নং গেইট, বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা ওয়েবসাইট- www.grs.gov.bd	৬০(ষাট) কার্য দিবস

সর্বশেষ হালনাগাদের তারিখ: ২৭.০৯.২০২৫ খ্রি.