

গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার
সংস্কৃতি বিষয়ক মন্ত্রণালয়
গণপ্রজাতন্ত্রী অধিদপ্তর
বিভাগীয় সরকারি গণপ্রজাতন্ত্রী সিলেট
www.publiclibrary.gov.bd
email- dgp12005@gmail.com

সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (Citizen's Charter)

১. দৃশ্যকল্প (Vision) ও অভিলাষ (Mission)

দৃশ্যকল্প (Vision):

জনমনক আনন্দিত সমাজ

অভিলাষ (Mission):

১. পাঠকসেবার মানোন্নয়ন।

২. প্রাতিষ্ঠানিক সক্ষমতা বৃদ্ধিকরণ।

৩. তথ্য ও যোগাযোগ সেবার সম্প্রসারণ।

২. প্রতিশ্রুতি সেবাসমূহ:

২.১ নাগরিক সেবা:

নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজ পত্র এবং প্রাতিষ্ঠান	সেবার মূল্য এবং পরিষেবা পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	প্রতিশ্রুতি কর্মচারীর (নাম, পদবি, মোবাইল নম্বর ও ই-মেইল)
১	২	৩	৪	৫	৬	৭
১.	সাংস্কৃতিক উন্নয়নে সেবানার কক ব্যবস্থারের সুযোগপ্রদান	সেবানার কক ব্যবস্থারের আওতাকে বহিষ্কার প্রদানের মাধ্যমে	১. আবেদনপত্র ২. প্রদানসন মাধ্যম	মিডিয়া অনুযায়ী	আবেদন প্রাপ্তির তারিখ থেকে ০৫(পাঁচ) কর্ম দিবস (পালিবার থেকে বুধবার প্রাতিষ্ঠান সকাল ৯.০০ টা থেকে বিকাল ৫.০০ টা পর্যন্ত)	চৌধুরী আবদুল কাইয়ুম টেকনিক্যাল এ্যাসিস্টেন্ট (কোম্পিউটার) বিভাগীয় সরকারি গণপ্রজাতন্ত্রী সিলেট মোবাইল নং ০১৭২৬০৭২৬০৮ ই-মেইল-dgp12005@gmail.com
২.	বই পাঠে আনন্দ সৃষ্টির জন্য পুস্তক প্রদান	বিস্তারিত ও নতুন বই সম্পর্কে নতুন নতুন তথ্য অবহিতকরণের মাধ্যমে	অত্র কার্যালয়	বিস্তারিত	সর্বোচ্চ ২০ (দশ) দিন	চৌধুরী আবদুল কাইয়ুম পাঠকক সহকারী-কাম-রেজিস্ট্রার স বিভাগীয় সরকারি গণপ্রজাতন্ত্রী সিলেট মোবাইল নং-০১৭৪৪৪৬০০২০২০৮ ই-মেইল-dgp12005@gmail.com

৩.	বিজ্ঞানীয় সরকারি পাঠ্যশালা, সিলেট সংশ্লিষ্ট অথবা প্রদান	১. বাস্তবিক ওয়েবসাইট প্রাতিষ্ঠান এর মাধ্যমে ২. টেলিফোন যোগাযোগ ৩. ইমেইল/ভ্যাকুয়েল পরে সেরার মাধ্যমে ৪. সরাসরি যোগাযোগের মাধ্যমে	অথবা অধিকার আইন ২০০৯ এ উল্লিখিত নির্ধারিত করত। www.puab.edu.bd/academy/syllabus/edu.gov.bd অথবা কার্যসম	বিনামূল্যে/ অথবা অধিকার আইন ২০০৯ অনুসারে /প্রস্তুত থাকা	আবেদন গ্রহণের ২০ কার্যদিবসের মধ্যে এবং ৩০ পাঠ্যের সংশ্লিষ্টতা থাকলে ৩০ কার্যদিবসের মধ্যে	চৌকিদার প্রাতিষ্ঠান আইনস্ট্রাক্টর বিজ্ঞানীয় সরকারি পাঠ্যশালা, সিলেট বোকাইল - ০১৬২৭৬৪৭৩৬০ ই-মেইল-dgip12005@gmail.com
৪.	পাঠ্য সেবা	বই, পত্র-পত্রিকা ও সাংবাদিকী গ্রন্থ, সংগ্রহ ও সংরক্ষণের মাধ্যমে	অথবা কার্যসম	বিনামূল্যে	প্রাতিষ্ঠান যোগা অথবা অধিকার সংরক্ষণ	চৌকিদার প্রাতিষ্ঠান আইনস্ট্রাক্টর বিজ্ঞানীয় সরকারি পাঠ্যশালা, সিলেট বোকাইল - ০১৬২৭৬৪৭৩৬০ ই-মেইল-dgip12005@gmail.com
৫.	বই খার সেবা	বই খার সেবা দীর্ঘদিনের অনুযায়ী	অথবা কার্যসম	দীর্ঘদিনের অনুযায়ী	আবেদন গ্রহণের তারিখ অথবা অধিকার আইন ২০০৯ অনুসারে	চৌকিদার প্রাতিষ্ঠান আইনস্ট্রাক্টর বিজ্ঞানীয় সরকারি পাঠ্যশালা, সিলেট বোকাইল - ০১৬২৭৬৪৭৩৬০ ই-মেইল-dgip12005@gmail.com
৬.	সংরক্ষিত পুস্তক পত্রিকা, সাংবাদিকী ও সংরক্ষণ যোগ্য সংরক্ষণ সেবা	এ পাঠ্যশালায় সংরক্ষিত অথবা সংরক্ষণ আবেদনের মাধ্যমে	অথবা কার্যসম	বিনামূল্যে	আবেদন গ্রহণের তারিখ অথবা অধিকার আইন ২০০৯ অনুসারে	চৌকিদার প্রাতিষ্ঠান আইনস্ট্রাক্টর বিজ্ঞানীয় সরকারি পাঠ্যশালা, সিলেট বোকাইল - ০১৬২৭৬৪৭৩৬০ ই-মেইল-dgip12005@gmail.com
৭.	সংরক্ষিত পুস্তক সেবা	বিভিন্ন বিবরণ উপস্থাপনা করা, চিত্রাংকন, বইখানা, অথবা, হাউস সুন্দর সেবা, বইখানা ও ছবি সেবা ইত্যাদি প্রতিযোগিতার মাধ্যমে	অথবা কার্যসম	বিনামূল্যে	বিজ্ঞানীয় সরকারি সংরক্ষণ	চৌকিদার প্রাতিষ্ঠান আইনস্ট্রাক্টর বিজ্ঞানীয় সরকারি পাঠ্যশালা, সিলেট বোকাইল - ০১৬২৭৬৪৭৩৬০ ই-মেইল-dgip12005@gmail.com
৮.	পাঠ্য সেবা আবেদন	বিভিন্ন বিবরণ উপস্থাপিত পাঠ্যসেবার নিয়মে পাঠ্য সেবা আবেদন। (সংরক্ষণের জন্য উপস্থাপিত)	অথবা কার্যসম	বিনামূল্যে	বিজ্ঞানীয় সরকারি সংরক্ষণ	চৌকিদার প্রাতিষ্ঠান আইনস্ট্রাক্টর বিজ্ঞানীয় সরকারি পাঠ্যশালা, সিলেট বোকাইল - ০১৬২৭৬৪৭৩৬০ ই-মেইল-dgip12005@gmail.com
৯.	সাংবাদিক সেবা	আবাসনিক, বই, সাংবাদিক ও অথবা অধিকার আইন ২০০৯ অনুসারে	অথবা কার্যসম	বিনামূল্যে	আবেদন গ্রহণের তারিখ অথবা অধিকার আইন ২০০৯ অনুসারে	চৌকিদার প্রাতিষ্ঠান আইনস্ট্রাক্টর বিজ্ঞানীয় সরকারি পাঠ্যশালা, সিলেট বোকাইল - ০১৬২৭৬৪৭৩৬০ ই-মেইল-dgip12005@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	স্বাক্ষরপ্রাপ্ত কর্মকর্তার (নাম, পদবী, মোবাইল নম্বর ও ই-মেইল)
১	২	৩	৪	৫	৬	৭
১.	সিঙ্গেল জেলা অঞ্চলের কেন্দ্রকারি প্রাথমিকসমূহের আনিকাভুক্তিকরণ	দ্বিভাষা অনুযায়ী সংশ্লিষ্ট প্রাথমিক সচেতনতামূলক পরিদর্শনের মাধ্যমে	আবেদন এবং পূর্ণস্বাক্ষর প্রেরণ (সংশ্লিষ্ট কাগজপত্রসহ) অত্র কার্যালয়ে	বিনামূল্যে	আবেদন প্রাপ্তির পর সর্বোচ্চ ০৭(সাত) দিন	ক্রমিককাল এ্যাক্সেসপোর্ট (ক্যাটালগার) বিভাগীয় সহকারী অধ্যক্ষ, সিঙ্গেল মোবাইল নং ০১৭২৬০৭২৬০৪ ই-মেইল- egp12005@gmail.com
২.	কেন্দ্রকারি প্রাথমিকসমূহের জরিপ ও পরিদর্শন	চাহিদা মোতাবেক সিঙ্গেল জেলার উপস্থাপন প্রকল্পে অবস্থিত কেন্দ্রকারি পঞ্চাশবার/শতাধার জরিপ ও পরিদর্শন	চাহিদা মোতাবেক ও অফিস কক্ষ	বিনামূল্যে	চাহিদা প্রাপ্তির পর সর্বোচ্চ ২০(দশ) দিন	ক্রমিককাল এ্যাক্সেসপোর্ট (ক্যাটালগার) বিভাগীয় সহকারী অধ্যক্ষ, সিঙ্গেল মোবাইল নং ০১৭২৬০৭২৬০৪ ই-মেইল- egp12005@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	স্বাক্ষরপ্রাপ্ত কর্মকর্তার (নাম, পদবী, মোবাইল নম্বর ও ই-মেইল)
১	২	৩	৪	৫	৬	৭
১.	অর্জিত ঋণ ও প্রাপ্তি বিবরণ	মঞ্জুরি আবেদন জাতি/মঞ্জুরির সুপারিশ প্রদান	আবেদন (নির্ধারিত ফরমে) ঋণের বিবরণ এবং ক্ষমতা অনুযায়ী	বিনামূল্যে	আবেদন প্রাপ্তির পর সর্বোচ্চ ০৫ (পাঁচ) দিন	ক্রমিককাল এ্যাক্সেসপোর্ট (ক্যাটালগার) বিভাগীয় সহকারী অধ্যক্ষ, সিঙ্গেল মোবাইল নং ০১৭২৬০৭২৬০৪ ই-মেইল- egp12005@gmail.com
২.	চাকুরি স্থানীয়করণ	মঞ্জুরির সুপারিশ প্রদান	হালনাগাদকৃত চাকুরি বহিঃরেফার্ড, হালনাগাদ বার্ষিক চৌলস্বীয় প্রতিবেদন ও সচেতনতা জনক চাকুরি	বিনামূল্যে	আবেদন প্রাপ্তির পর সর্বোচ্চ ০৫ (পাঁচ) দিন	ক্রমিককাল এ্যাক্সেসপোর্ট (ক্যাটালগার) বিভাগীয় সহকারী অধ্যক্ষ, সিঙ্গেল মোবাইল নং ০১৭২৬০৭২৬০৪ ই-মেইল- egp12005@gmail.com
৩.	পথোন্নতি/নিবেশকন্যা/উঠাইন কেন্দ্র প্রদান	মঞ্জুরির সুপারিশ প্রদান	হালনাগাদকৃত চাকুরি বহিঃরেফার্ড, হালনাগাদ বার্ষিক চৌলস্বীয় প্রতিবেদন ও সচেতনতা জনক চাকুরি	বিনামূল্যে	আবেদন প্রাপ্তির পর সর্বোচ্চ ০৫ (পাঁচ) দিন	ক্রমিককাল এ্যাক্সেসপোর্ট (ক্যাটালগার) বিভাগীয় সহকারী অধ্যক্ষ, সিঙ্গেল মোবাইল নং ০১৭২৬০৭২৬০৪ ই-মেইল- egp12005@gmail.com
৪.	সাধারণ ভবিষ্যৎ অর্থনৈতিক হস্তক্ষেপ	মঞ্জুরির সুপারিশ প্রদান	বিনা বরগত অফিস হস্তক্ষেপে অর্থনৈতিক হস্তক্ষেপে অর্থনৈতিক হস্তক্ষেপে	বিনামূল্যে	আবেদন প্রাপ্তির পর সর্বোচ্চ ০৫ (পাঁচ) দিন	ক্রমিককাল এ্যাক্সেসপোর্ট (ক্যাটালগার) বিভাগীয় সহকারী অধ্যক্ষ, সিঙ্গেল মোবাইল নং ০১৭২৬০৭২৬০৪ ই-মেইল- egp12005@gmail.com

৫.	ডকুমেন্ট বরাদ্দ/খতিদ	বরাদ্দের সুশীলিত অঙ্গান	আবেদন	দিনমুদ্রা	আবেদন প্রাপ্তির পর সর্বোচ্চ ২০(দশ) দিন	চৌঃ আবদুল কাইয়ূম টেকনিক্যাল এডমিনিস্ট্রেটর (কোম্পিউটার) বিভাগীয় সরকারি গণপ্রশাসন, সিলেট ফোন- ০১৩৩২৬৪৭৬৭ (অফিস) মোবাইল নং ০১৯২৬০৭২২৬৪ ই-মেইল-dgip12005@gmail.com
৬.	সহিংস বাৎসরিক খুটি মজুর	খুটি মজুরের সুশীলিত অঙ্গান	খুটির আবেদন/হিসাবরক্ষণ অফিস হতে খুটির হিসাব (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)	দিনমুদ্রা	আবেদন প্রাপ্তির পর সর্বোচ্চ ২০(দশ) দিন	চৌঃ আবদুল কাইয়ূম টেকনিক্যাল এডমিনিস্ট্রেটর (কোম্পিউটার) বিভাগীয় সরকারি গণপ্রশাসন, সিলেট ফোন- ০১৩৩২৬৪৭৬৭ (অফিস) মোবাইল নং ০১৯২৬০৭২২৬৪ ই-মেইল-dgip12005@gmail.com
৭.	শিল্পকারগ মজুর	শিল্পকারগ মজুরের আবেদনপত্র অঙ্গান	১. নির্ধারিত ফরমে আবেদন ২. যাকদাখান চাকুরিবিধি/ চাকুরির চেকবর্ড (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে) ৩. সংশ্লিষ্ট কাগজপত্র ৪. না থাকিলে	দিনমুদ্রা	আবেদন প্রাপ্তির ২০ কালদিবসের মধ্যে এবং ৩৪ নং সংশ্লিষ্ট আবেদন ৩০ কালদিবসের মধ্যে	চৌঃ আবদুল কাইয়ূম টেকনিক্যাল এডমিনিস্ট্রেটর (কোম্পিউটার) বিভাগীয় সরকারি গণপ্রশাসন, সিলেট ফোন- ০১৩৩২৬৪৭৬৭ (অফিস) মোবাইল নং ০১৯২৬০৭২২৬৪ ই-মেইল-dgip12005@gmail.com
৮.	সেনসন মজুর	সেনসন মজুরের আবেদনপত্র অঙ্গান	১. নির্ধারিত ফরমে আবেদন ২. যাকদাখান চাকুরিবিধি/ চাকুরির চেকবর্ড (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে) ৩. সংশ্লিষ্ট কাগজপত্র ৪. না থাকিলে	দিনমুদ্রা	আবেদন প্রাপ্তির ২০ কালদিবসের মধ্যে এবং ৩৪ নং সংশ্লিষ্ট আবেদন ৩০ কালদিবসের মধ্যে	চৌঃ আবদুল কাইয়ূম টেকনিক্যাল এডমিনিস্ট্রেটর (কোম্পিউটার) বিভাগীয় সরকারি গণপ্রশাসন, সিলেট ফোন- ০১৩৩২৬৪৭৬৭ (অফিস) মোবাইল নং ০১৯২৬০৭২২৬৪ ই-মেইল-dgip12005@gmail.com

৩. জাতভাষীন ধনুস /সংস্থা / অন্যান্য প্রতিষ্ঠান কর্তৃক প্রদত্ত সেবা:

বিভাগীয় সরকারি গণপ্রশাসন, সিলেটের অধীন জেলা সরকারি গণপ্রশাসনমুদ্রের সিলেটের চাট্টার <http://publiclibrary.habiganj.gov.bd>,
<http://publiclibrary.moulvibazar.gov.bd>, <http://publiclibrary.sunamganj.gov.bd> /সিলেক আকারে মুদ্রা করা আছে।

৪. আশনার কারে প্রত্যাশা

ক্র. নং	প্রতিশ্রুতি/কাঙ্ক্ষিত সেবা প্রাপ্তির লক্ষ্য করণীয়
১.	খুটিমুদ্রা ও অসংস্পর্শ আবেদন ও কার্যক্রমে জমা প্রদান;
২.	যথাযথ প্রক্রিয়ায় প্রয়োজনীয় চাক/কিন পরিশোধ করা;
৩.	প্রযোজ্য ক্ষেত্রে মোবাইল ফোনে/ই-মেইল চিকানার প্রেরিত নির্দেশনা অনুসরণ করা;
৪.	সাক্ষাৎের জন্য ধার্য জারিখ ও সময়ের উপস্থিতি থাকা;
৫.	সেবা গ্রহণের জন্য আনবল্যক সেনা/অফিস নং করা;
৬.	প্রয়োজনমত অন্যান্য অধ্যাদি প্রদান করা।

৫. অডিটযোগ্য ব্যবস্থাপনা পদ্ধতি (GRS)

কোন কাজিত সেবা না পেলে বা সেবা প্রাপ্তিতে অসন্তুষ্ট হলে দাখিলপ্রাপ্ত কর্মকর্তার সাথে যোগাযোগ করুন। তাঁর নিকট থেকে সমাধান লাভহা না পেলে নিম্নলিখিত পদ্ধতিতে যোগাযোগ করে আপনার সমস্যা সম্পর্কে অবহিত করুন।

ক্র. নং	কখন যোগাযোগ করবেন	কার সাথে যোগাযোগ করবেন	যোগাযোগের ঠিকানা	নিষ্পত্তির সময়সীমা
১.	দাখিলপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	প্রশিক্ষণ আইনজীবীদান-উপলব্ধিকার বিভাগীয় সরকারি লম্বাওয়ার সিলেট	প্রশিক্ষণ আইনজীবীদান-উপলব্ধিকার বিভাগীয় সরকারি লম্বাওয়ার সিলেট ই-মেইল- prgpr2005@gmail.com ফোন- ০১৩৩২৮৪৫৭৮৭	৩০(ত্রিশ) কার্য দিবস
২.	অডিটযোগ্য নিষ্পত্তি কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ের সমাধান দিতে না পারলে	অপিল কর্মকর্তা	বোম্বাঃ মহিয়ার রেনম কলিকাতা (উপসচিব) লম্বাওয়ার আবেদন বি. এস. এল ভবন-৩ (২য় তলা) ১ বিল্ডিং রোড, রমনা, ঢাকা। ই-মেইল- moiumbecgumkora@gmail.com ফোন- +৮৮-০২৯৬৭০০০৫১ মোবাইল- ০১৩৩২৮৪৫৭০২	২০(বিশ) কার্য দিবস
৩.	অপিল কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ের সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	মন্ত্রিপরিষদ বিভাগের অডিটযোগ্য ব্যবস্থাপনা সেল	অডিটযোগ্য গ্রন্থ কেন্দ্র ৫ নং গেইট, বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা ওয়েবসাইট- www.grs.gov.bd	৬০(ষাট) কার্য দিবস

৫৫

