

গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার
সংস্কৃতি বিষয়ক মন্ত্রণালয়
গণপ্রাঙ্গণার অধিদপ্তর
বিভাগীয় সরকারি গণপ্রাঙ্গণার, 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)
১	২	৩	৪	৫	৬	৭
১.	সাংস্কৃতিক উন্নয়নে সেবিনার কক্ষ ব্যবহারের সুযোগাদান	সেবিনার কক্ষ ব্যবহারে আগ্রহী সংগঠন/প্রাতিষ্ঠান-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)	নোঃ আবদুল কাইয়ুম টেকনিক্যাল এ্যাসিস্টেন্ট (ক্যাটালগার) বিভাগীয় সরকারি গণপ্রাঙ্গণার, সিলেট ফোন- ০২৯৯৬৬৩৬১৭০ (অফিস) মোবাইল নং ০১৭১৯০৭২১৬৪ ই-মেইল- dgpl2005@gmail.com নোঃ সাইফুল ইসলাম পাঠক সহকারী-কাম-রেফারেন্স সহকারী বিভাগীয় সরকারি গণপ্রাঙ্গণার, সিলেট ফোন-০২৯৯৬৬৩৬১৭০ (অফিস) মোবাইল নং-০১৭৪৪৫৩০০২৩ 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	

৩.	বিভাগীয় সরকারি গণপ্রাধিকার, সিলেট সম্পর্কিত তথ্য প্রদান	১. দাষ্টরিক ওয়েবসাইট রাউজিং এর মাধ্যমে ২. টেলিফোনে যোগাযোগ ৩. ইমেইল/ভাকবোথো পত্র প্রেরণের মাধ্যমে ৪. সরাসরি যোগাযোগের মাধ্যমে	তথ্য অধিকার আইন, ২০০৯ এ উল্লিখিত নির্ধারিত ফরম। www.publiclibrary.syl.gov.bd hetdiv.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	বিভাগীয় সরকারি গণপ্রাধিকার, সিলেট ফোন-০২৯৯৬৬৩৬৩১০ (অফিস) মোবাইল নং ০১৩৩৩২৮৪৫৬৮ ই-মেইল-dgpp12005@gmail.com
৪.	পাঠক সেবা	বই, পত্র-পত্রিকা ও সাময়িকী ক্রয়, সংগ্রহ ও সংরক্ষণের মাধ্যমে	অত্র কার্যালয়	বিনামূল্যে	প্রাধিকার খোলা থাকা কালীন সর্বস্বত্ব	ইমরান কপিগুটটার অপারেটর বিভাগীয় সরকারি গণপ্রাধিকার, সিলেট ফোন-০২৯৯৬৬৩৬৩১০ (অফিস) মোবাইল - ০১৬২৭৬৫৭৩৬৩ ই-মেইল-dgpp12005@gmail.com
৫.	বই খার সেবা	বই খার সেবা নীতিমালা অনুযায়ী	অত্র কার্যালয়	নীতিমালা অনুযায়ী	আবেদন প্রাপ্তির তারিখ থেকে ০৫ (পাঁচ) কর্ম দিবস	কপিগুটটার অপারেটর বিভাগীয় সরকারি গণপ্রাধিকার, সিলেট ফোন-০২৯৯৬৬৩৬৩১০ (অফিস) মোবাইল - ০১৬২৭৬৫৭৩৬৩ ই-মেইল-dgpp12005@gmail.com
৬.	সংরক্ষিত পুরাতন পত্রিকা, সাময়িকী ও বাংলাদেশ গেজেট সরবরাহ সেবা	এ গণপ্রাধিকারে সংরক্ষিত থাকা সাপেক্ষে আবেদনের মাধ্যমে	অত্র কার্যালয়	বিনামূল্যে	আবেদন প্রাপ্তির তারিখ থেকে তিনকর্ম দিবস	ইমরান কপিগুটটার অপারেটর বিভাগীয় সরকারি গণপ্রাধিকার, সিলেট ফোন-০২৯৯৬৬৩৬৩১০ (অফিস) মোবাইল - ০১৬২৭৬৫৭৩৬৩ ই-মেইল-dgpp12005@gmail.com
৭.	সম্প্রদায়গনুলক 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 গণপ্রাধিকার, সিলেট ফোন-০২৯৯৬৬৩৬৩১০ (অফিস) মোবাইল নং ০১৭২৯০৭২২৬৪ 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 গণপ্রাধিকার, সিলেট ফোন-০২৯৯৬৬৩৬৩১০ (অফিস) মোবাইল নং ০১৭২৯০৭২২৬৪ ই-মেইল-dgpp12005@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, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
১	২	৩	৪	৫	৬	৭
১.	সিলেট জেলা অঞ্চলের বেসরকারি গ্রাণ্ডাংগারসমূহের ভালিকাভুক্তিকরণ	নীতিমালী অনুযায়ী সংশ্লিষ্ট গ্রাণ্ডাংগার সারেকজমিনে পরিদর্শনের মাধ্যমে	আবেদন এবং পূরণকৃত চেকলিষ্ট (সংশ্লিষ্ট কাগজপত্রসহ) অত্র কার্যালয়	বিনামূল্যে	আবেদন প্রাপ্তির পর সর্বোচ্চ ০৭(সাত) দিন	টেকনিক্যাল এ্যাসিস্টেন্ট (ক্যাটালগার) বিভাগীয় সরকারি গণগ্রাণ্ডাংগার, সিলেট ফোন -০২২৯৬৬৩৬১৭০ (অফিস) মোবাইল নং ০১৭২৯০৭২১৬৪ ই-মেইল- egp12005@gmail.com
২.	বেসরকারি গ্রাণ্ডাংগারসমূহ জরিপ ও পরিদর্শন	চাহিদা মোতাবেক সিলেট জেলার ভূখণ্ড পর্যায়ে অবস্থিত বেসরকারি গণগ্রাণ্ডাংগার/পাড়াংগার জরিপ ও পরিদর্শন	চাহিদা মোতাবেক ও অফিস কক্ষ	বিনামূল্যে	চাহিদা প্রাপ্তির পর সর্বোচ্চ ১০(দশ) দিন	টেকনিক্যাল এ্যাসিস্টেন্ট (ক্যাটালগার) বিভাগীয় সরকারি গণগ্রাণ্ডাংগার, সিলেট ফোন -০২২৯৬৬৩৬১৭০ (অফিস) মোবাইল নং ০১৭২৯০৭২১৬৪ 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	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 অগ্রহান	আবেদন (নির্ধারিত ফরমে) ছুটির বিবি এবং ক্ষমতা অনুযায়ী	বিনামূল্যে	আবেদন প্রাপ্তির পর সর্বোচ্চ ০৫ (পাঁচ) দিন	টেকনিক্যাল এ্যাসিস্টেন্ট (ক্যাটালগার) বিভাগীয় সরকারি গণগ্রাণ্ডাংগার, সিলেট ফোন -০২২৯৬৬৩৬১৭০ (অফিস) মোবাইল নং ০১৭২৯০৭২১৬৪ ই-মেইল- egp12005@gmail.com
২.	চাকুরি স্থায়ীকরণ	মঞ্জুরির সুপারিশ অগ্রহান	হালনাগাদকৃত চাকুরি বহি/রেকর্ড, হালনাগাদ বার্ষিক গোপনীয় প্রতিবেদন ও সন্তোষজনক চাকুরি	বিনামূল্যে	আবেদন প্রাপ্তির পর সর্বোচ্চ ০৫ (পাঁচ) দিন	টেকনিক্যাল এ্যাসিস্টেন্ট (ক্যাটালগার) বিভাগীয় সরকারি গণগ্রাণ্ডাংগার, সিলেট ফোন -০২২৯৬৬৩৬১৭০ (অফিস) মোবাইল নং ০১৭২৯০৭২১৬৪ ই-মেইল- egp12005@gmail.com
৩.	পদোন্নতি/সিলেকশনপ্রোডটাইম স্কেন প্রদান	মঞ্জুরির সুপারিশ অগ্রহান	হালনাগাদকৃত চাকুরি বহি/রেকর্ড, হালনাগাদ বার্ষিক গোপনীয় প্রতিবেদন ও সন্তোষজনক চাকুরি	বিনামূল্যে	আবেদন প্রাপ্তির পর সর্বোচ্চ ০৫ (পাঁচ) দিন	টেকনিক্যাল এ্যাসিস্টেন্ট (ক্যাটালগার) বিভাগীয় সরকারি গণগ্রাণ্ডাংগার, সিলেট ফোন -০২২৯৬৬৩৬১৭০ (অফিস) মোবাইল নং ০১৭২৯০৭২১৬৪ ই-মেইল- egp12005@gmail.com

৪.	সাধারণ ভবিষ্য তহবিল হতে অগ্রিম মঞ্জুরি	মঞ্জুরির সুপারিশ অগ্রায়ন	হিসাবরক্ষণ অফিস হতে প্রাপ্ত সর্বশেষ জমাফুক্ত টাদার হিসাব অনুযায়ী (মূলকপিপিছ)	বিনামূল্যে	আবেদন প্রাপ্তির পর সর্বোচ্চ ০৫ (পাঁচ) দিন	মোঃ আবদুল কাইয়ুম টেকনিক্যাল এ্যাসিস্টেন্ট (ক্যাটালগার) বিভাগীয় সরকারি গণগ্রন্থাগার, সিলেট ফোন -০২৯৯৬৬৩৬১০ (অফিস) মোবাইল নং ০১৭১৯০৭২২৬৪ ই-মেইল-dgpp12005@gmail.com
৫.	ভরসেটরি বরাদ্দ/বাউল	বরাদ্দের সুপারিশ অগ্রায়ন	আবেদন	বিনামূল্যে	আবেদন প্রাপ্তির পর সর্বোচ্চ ১০(দশ) দিন	মোঃ আবদুল কাইয়ুম টেকনিক্যাল এ্যাসিস্টেন্ট (ক্যাটালগার) বিভাগীয় সরকারি গণগ্রন্থাগার, সিলেট ফোন -০২৯৯৬৬৩৬১০ (অফিস) মোবাইল নং ০১৭১৯০৭২২৬৪ ই-মেইল-dgpp12005@gmail.com
৬.	বহিঃ বাংলাদেশ ছুটি মঞ্জুর	ছুটি মঞ্জুরের সুপারিশ অগ্রায়ন	ছুটির আবেদন/হিসাবরক্ষণ অফিস হতে ছুটির হিসাব (প্রয়োজ্য ক্ষেত্রে)	বিনামূল্যে	আবেদন প্রাপ্তির পর সর্বোচ্চ ১০(দশ) দিন	মোঃ আবদুল কাইয়ুম টেকনিক্যাল এ্যাসিস্টেন্ট (ক্যাটালগার) বিভাগীয় সরকারি গণগ্রন্থাগার, সিলেট ফোন -০২৯৯৬৬৩৬১০ (অফিস) মোবাইল নং ০১৭১৯০৭২২৬৪ ই-মেইল-dgpp12005@gmail.com
৭.	পিআরএল মঞ্জুর	পিআরএল মঞ্জুরের আবেদনপত্র অগ্রায়ন	১. নির্ধারিত ফরমে আবেদন ২. হালনাগাদ চাকুরিবিবৃতি/ চাকুরির রেকর্ড প্রয়োজ্য ক্ষেত্রে) ৩. সংশ্লিষ্ট কাপপত্র ৪. না দাবিপত্র	বিনামূল্যে	আবেদন প্রাপ্তির ২০ কার্যদিবসের মধ্যে এবং ৩য় পাক্ষের সংশ্লিষ্টতা থাকলে ৩০ কার্যদিবসের মধ্যে	মোঃ আবদুল কাইয়ুম টেকনিক্যাল এ্যাসিস্টেন্ট (ক্যাটালগার) বিভাগীয় সরকারি গণগ্রন্থাগার, সিলেট ফোন -০২৯৯৬৬৩৬১০ (অফিস) মোবাইল নং ০১৭১৯০৭২২৬৪ ই-মেইল-dgpp12005@gmail.com
৮.	পেনশন মঞ্জুর	পেনশন মঞ্জুরের আবেদনপত্র অগ্রায়ন	১. নির্ধারিত ফরমে আবেদন ২. হালনাগাদ চাকুরিবিবৃতি/ চাকুরির রেকর্ড প্রয়োজ্য ক্ষেত্রে) ৩. সংশ্লিষ্ট কাপপত্র ৪. না দাবিপত্র	বিনামূল্যে	আবেদন প্রাপ্তির ২০ কার্যদিবসের মধ্যে এবং ৩য় পাক্ষের সংশ্লিষ্টতা থাকলে ৩০ কার্যদিবসের মধ্যে	মোঃ আবদুল কাইয়ুম টেকনিক্যাল এ্যাসিস্টেন্ট (ক্যাটালগার) বিভাগীয় সরকারি গণগ্রন্থাগার, সিলেট ফোন -০২৯৯৬৬৩৬১০ (অফিস) মোবাইল নং ০১৭১৯০৭২২৬৪ ই-মেইল-dgpp12005@gmail.com

৩. আগতধীন 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/কাঙ্ক্ষিত সেবা প্রাপ্তির লক্ষ্যে করণীয়
১.	দ্রুতমুক্ত ও স্বয়ংসম্পূর্ণ আবেদন এ কার্যালয়ে জমা প্রদান;
২.	যথাযথ প্রক্রিয়ায় প্রয়োজনীয় চার্জ/ফিস পরিশোধ করা;
৩.	প্রয়োজ্য ক্ষেত্রে মোবাইল মেসেজ/ই-মেইল টিকানায় প্রেরিত নির্দেশনা অনুসরণ করা;
৪.	সাক্ষাৎের জন্য ধার্মিকতারিখ ও সময়ে উপস্থিত থাকা;
৫.	সেবা গ্রহণের জন্য অনাবশ্যক কোন/ভদবির 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	কর সঙ্গে যোগাযোগ করবেন	যোগাযোগের ঠিকানা	নিষ্পত্তির সময়সীমা
১.	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	প্রিন্সিপাল লাইব্রেরিয়ান-উপপরিচালক বিভাগীয় সরকারি গণপ্রস্থাপনার সিনেট	দিলীপ কুমার সাহা প্রিন্সিপাল লাইব্রেরিয়ান-উপপরিচালক বিভাগীয় সরকারি গণপ্রস্থাপনার সিনেট ফোন: +৮৮০২২৯৬৬৬৬৬৬৭০ ই-মেইল- dgroup12005@gmail.com মোবাইল- ০১৩৩২৮৪৭৮৭	৩০(ত্রিশ) কার্য দিনস
২.	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে না পারলে	আপিল কর্মকর্তা	মোহাম্মদ মরিয়ম বেগম পরিচালক (উপসচিব) গণপ্রস্থাপনার অধিদপ্তর বি. এস. এল ভবন-৩ (২য় তলা) ১ নিকট রোড, রমনা, ঢাকা। ই-মেইল- moriumbegumkona@gmail.com ফোন- +৮৮-০২২৯৬৭০০৫১ মোবাইল- ০১৩৩২৮৪৭৮০২	২০(বিশ) কার্য দিনস
৩.	আপিল 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 দিনস