



গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার
সংস্কৃতি বিষয়ক মন্ত্রণালয়
জেলা সরকারি গণগ্রন্থাগার, ঠাকুরগাঁও
www.publiclibrary.thakurgaon.gov.bd

সিটিজেন চার্টার

১. সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি

১.১. ভিশন ও মিশন

ভিশনঃ জ্ঞানমনস্ক আলোকিত সমাজ।

মিশনঃ জাতি-ধর্ম-বর্ণ নির্বিশেষে ঠাকুরগাঁও জেলার সমগ্র জনগোষ্ঠিকে বিজ্ঞান ও আধুনিক তথ্য প্রযুক্তিভিত্তিক সুবিধা সম্বলিত সময়-সাশ্রয়ী পাঠকসেবা ও তথ্য সেবা প্রদানের মাধ্যমে ঠাকুরগাঁও জনগণের জ্ঞান ও প্রজ্ঞায় বিকশিত ও সমৃদ্ধিকরণ।

২. প্রতিশ্রুতি সেবা সমূহ

২.১ নাগরিক সেবা

ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র/ ফরম প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদান সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন ও ইমেইল)	উর্দ্ধতন কর্মকর্তার (নাম, পদবি, ফোন ও ইমেইল)
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮
১	পাঠক সেবা	বই, পত্র-পত্রিকা সাময়িকি ও অন্যান্য পাঠসামগ্রী গ্রন্থাগারে সংগ্রহ, সংরক্ষণ ও ব্যবহারের সুযোগ প্রদানের মাধ্যমে	নির্ধারিত পাঠক	বিনামূল্য	প্রত্যেক কর্মদিবস, সকাল ০৯:০০ টা থেকে বিকাল ৪:০০ টা পর্যন্ত।	মোঃ আব্দুল্লাহ আল মামুন পাঠক সহকারী কাম রেফারেন্স সহকারী জেলা সরকারি গণগ্রন্থাগার, ঠাকুরগাঁও। মোবাইল: ০১৭১৭ ৯৭৫৯৩৯ aamamunbcpl5200@gmail.com	মাহাবুবা আক্তার সহকারী লাইব্রেরিয়ান জেলা সরকারি গণগ্রন্থাগার, ঠাকুরগাঁও। ফোন: ০২৫৮ ৭৭৩১০৯৯ মোবা: ০১৩৩২ ৮৪৫৭৮৫ dplthakurgaon@gmail.com
২	(ক) রেফারেন্স সেবা (খ) দৈনিক এবং সাপ্তাহিক বীধাইকৃত পত্রিকা	রেফারেন্স সামগ্রী এবং বীধাইকৃত পত্রিকা ব্যবহারের সুযোগ প্রদানের মাধ্যমে	নির্ধারিত পাঠক	বিনামূল্য	ক) তাৎক্ষণিক (সঙ্গে সঙ্গে পাঠকদের চাহিদা মোতাবেক তথ্য প্রদান করা হয়) খ) দীর্ঘমেয়াদী (এক দিনের অধিক সময় নিয়ে পাঠকদের চাহিদাকৃত তথ্য প্রদান করা হয়।)	মোঃ আব্দুল্লাহ আল মামুন পাঠক সহকারী কাম রেফারেন্স সহকারী জেলা সরকারি গণগ্রন্থাগার, ঠাকুরগাঁও। মোবাইল: ০১৭১৭ ৯৭৫৯৩৯ aamamunbcpl5200@gmail.com	মাহাবুবা আক্তার সহকারী লাইব্রেরিয়ান জেলা সরকারি গণগ্রন্থাগার, ঠাকুরগাঁও। ফোন: ০২৫৮ ৭৭৩১০৯৯ মোবা: ০১৩৩২ ৮৪৫৭৮৫ dplthakurgaon@gmail.com

ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র/ফরম প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদান সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন ও ইমেইল)	উর্দ্ধতন কর্মকর্তার (নাম, পদবি, ফোন ও ইমেইল)
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮
৩.	বই ধার সেবা (এককালীন সর্বোচ্চ ০২ টি বই ১৫ দিনের জন্য)	গ্রন্থাগারের সদস্যদের বই ধার দেওয়ার মাধ্যমে। আগ্রহী পাঠকগণকে সদস্য ফরম প্রদান করা হয়। (নির্ধারিত মূল্য পরিশোধের মাধ্যমে) ত পূরণ করে দাখিল করলে পরবর্তী ৩ কার্য দিবসের মধ্যে সদস্য করা হয়।	নির্ধারিত পাঠকক্ষ ক) আবেদনপত্র ফরম খ) এনআইডি কার্ড গ) ছবি পাসপোর্ট ০১টি, স্টাম্প ০২ টি।	বিনামূল্যে জামানত হিসাবেঃ ক) শিশু ২০০.০০ খ) ছাত্র/ছাত্রী ৫০০.০০ গ) সর্বসাধারণ ১,০০০.০০।	ইস্যুর তারিখ থেকে ১৫ (পনের) দিনের জন্য	মোঃ আব্দুল্লাহ আল মামুন পাঠকক্ষ সহকারী কাম রেফারেন্স সহকারী জেলা সরকারি গণগ্রন্থাগার, ঠাকুরগাঁও। মোবাইল: ০১৭১৭ ৯৭৫৯৩৯ aamamunbcpl5200@gmail.com	মাহাবুবা আক্তার সহকারী লাইব্রেরিয়ান জেলা সরকারি গণগ্রন্থাগার, ঠাকুরগাঁও। ফোন: ০২৫৮ ৭৭৩১০৯৯ মোবা: ০১৩৩২ ৮৪৫৭৮৫ dplthakurgaon@gmail.com
৪.	ইন্টারনেট সেবা	10 mbps ব্রডব্যান্ড ও Wifi ইন্টারনেট সংযোগের মাধ্যমে	সংশ্লিষ্ট ইন্টারনেট সেবাকক্ষ	বিনামূল্যে	প্রত্যেক কর্মদিবস, সকাল ০৯:০০ টা থেকে বিকাল ৪:০০ টা পর্যন্ত।	মোঃ আব্দুল্লাহ আল মামুন পাঠকক্ষ সহকারী কাম রেফারেন্স সহকারী জেলা সরকারি গণগ্রন্থাগার, ঠাকুরগাঁও। মোবাইল: ০১৭১৭ ৯৭৫৯৩৯ aamamunbcpl5200@gmail.com	মাহাবুবা আক্তার সহকারী লাইব্রেরিয়ান জেলা সরকারি গণগ্রন্থাগার, ঠাকুরগাঁও। ফোন: ০২৫৮ ৭৭৩১০৯৯ মোবা: ০১৩৩২ ৮৪৫৭৮৫ dplthakurgaon@gmail.com
৫.	গ্রন্থাগার সম্পর্কিত তথ্যাদি প্রদান	লাইব্রেরির ওয়েব পোর্টাল ব্রাউজিং এর মাধ্যমে	www.publiclibrary.thakurgaon.gov.bd	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক	মোঃ আব্দুল্লাহ আল মামুন পাঠকক্ষ সহকারী কাম রেফারেন্স সহকারী জেলা সরকারি গণগ্রন্থাগার, ঠাকুরগাঁও। মোবাইল: ০১৭১৭ ৯৭৫৯৩৯ aamamunbcpl5200@gmail.com	মাহাবুবা আক্তার সহকারী লাইব্রেরিয়ান জেলা সরকারি গণগ্রন্থাগার, ঠাকুরগাঁও। ফোন: ০২৫৮ ৭৭৩১০৯৯ মোবা: ০১৩৩২ ৮৪৫৭৮৫ dplthakurgaon@gmail.com
৬.	সম্প্রচারনমূলক সেবা	রচনা, চিত্রাংকন, বইপাঠ, কবিতা আবৃত্তি, সুন্দর হাতের লেখা, গল্পবলা, কুইজ প্রতিযোগিতা অনুষ্ঠানের মাধ্যমে	জেলা সরকারি গণগ্রন্থাগার, ঠাকুরগাঁও	বিনামূল্যে	বিজ্ঞপ্তি প্রকাশের পর থেকে নির্ধারিত সময়ের মাধ্যমে	মাহাবুবা আক্তার সহকারী লাইব্রেরিয়ান জেলা সরকারি গণগ্রন্থাগার, ঠাকুরগাঁও। ফোন: ০২৫৮ ৭৭৩১০৯৯ মোবা: ০১৩৩২ ৮৪৫৭৮৫ dplthakurgaon@gmail.com	মাহাবুবা আক্তার সহকারী লাইব্রেরিয়ান জেলা সরকারি গণগ্রন্থাগার, ঠাকুরগাঁও। ফোন: ০২৫৮ ৭৭৩১০৯৯ মোবা: ০১৩৩২ ৮৪৫৭৮৫ dplthakurgaon@gmail.com
৭.	বই পাঠে আগ্রহ সৃষ্টির জন্য পুস্তক প্রদর্শনী / জ্ঞান ভিত্তিক তথ্য চিত্র প্রদর্শনী	বিদ্যমান ও নতুন বই সম্পর্কে তথ্য অবহিত করণের মাধ্যমে	জেলা সরকারি গণগ্রন্থাগার, ঠাকুরগাঁও	বিনামূল্যে	সর্বোচ্চ দশ (১০) দিনের মাধ্যমে	মাহাবুবা আক্তার সহকারী লাইব্রেরিয়ান জেলা সরকারি গণগ্রন্থাগার, ঠাকুরগাঁও। ফোন: ০২৫৮ ৭৭৩১০৯৯ মোবা: ০১৩৩২ ৮৪৫৭৮৫ dplthakurgaon@gmail.com	মাহাবুবা আক্তার সহকারী লাইব্রেরিয়ান জেলা সরকারি গণগ্রন্থাগার, ঠাকুরগাঁও। ফোন: ০২৫৮ ৭৭৩১০৯৯ মোবা: ০১৩৩২ ৮৪৫৭৮৫ dplthakurgaon@gmail.com

ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র/ ফরম প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদান সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন ও ইমেইল)	উর্দ্ধতন কর্মকর্তার (নাম, পদবি, ফোন ও ইমেইল)
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮
৮.	ফটোকপি সেবা	পাঠকদের চাহিদা অনুযায়ী গ্রন্থাগারের জনবল দিয়ে পাঠসামগ্রী ফটোকপি করে দেওয়ার মাধ্যমে	বাহির থেকে	নির্ধারিত মূল্য পরিশোধ করে	পাঠকক্ষ চলাকালীন সময়ে	মোঃ মফিজ উদ্দিন, বুকস্টার (অফিস সহায়ক) জেলা সরকারি গণগ্রন্থাগার, ঠাকুরগাঁও।	মাহাবুবা আক্তার সহকারী লাইব্রেরিয়ান জেলা সরকারি গণগ্রন্থাগার, ঠাকুরগাঁও। ফোন: ০২৫৮ ৭৭৩১০৯৯ মোবা: ০১৩৩২ ৮৪৫৭৮৫ dplthakurgaon@gmail.com
৯.	ই-বুক সেবা	নির্ধারিত লিংকে গিয়ে রেজিস্ট্রেশন করে ওয়েবসাইটে প্রবেশ করে	ওয়েবসাইট/ সংশ্লিষ্ট ইন্টারনেট	বিনা মূল্য সেবাক্ষ	পাঠকক্ষ চলাকালীন সময়ে	মোঃ আব্দুল্লাহ আল মামুন পাঠকক্ষ সহকারী কাম রেফারেন্স সহকারী জেলা সরকারি গণগ্রন্থাগার, ঠাকুরগাঁও। মোবাইল: ০১৭১৭ ৯৭৫৯৩৯ aamamunbcpl5200@gmail.com	মাহাবুবা আক্তার সহকারী লাইব্রেরিয়ান জেলা সরকারি গণগ্রন্থাগার, ঠাকুরগাঁও। ফোন: ০২৫৮ ৭৭৩১০৯৯ মোবা: ০১৩৩২ ৮৪৫৭৮৫ dplthakurgaon@gmail.com

২.২. দাপ্তরিক সেবা

ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র/ ফরম প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদান সর্বোচ্চ সময়	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন ও ইমেইল)	উর্দ্ধতন কর্মকর্তার (নাম, পদবি, ফোন ও ইমেইল)
১	(ক) ইনফরমেশন কিয়ক্স (খ) কোনো কম্পিউটার সেবা (গ) টয়ব্রিকস সেবা	পাঠকক্ষের মধ্যে টয়ব্রিকস এর মাধ্যমে	জেলা সরকারি গণগ্রন্থাগার, ঠাকুরগাঁও	বিনামূল্যে	শিশু পাঠকক্ষ চলাকালীন সময়ে	মোঃ আব্দুল্লাহ আল মামুন পাঠকক্ষ সহকারী কাম রেফারেন্স সহকারী জেলা সরকারি গণগ্রন্থাগার, ঠাকুরগাঁও। মোবাইল: ০১৭১৭ ৯৭৫৯৩৯ aamamunbcpl5200@gmail.com	মাহাবুবা আক্তার সহকারী লাইব্রেরিয়ান জেলা সরকারি গণগ্রন্থাগার, ঠাকুরগাঁও। ফোন: ০২৫৮ ৭৭৩১০৯৯ মোবা: ০১৩৩২ ৮৪৫৭৮৫ dplthakurgaon@gmail.com

২.৩. অভ্যন্তরীণ সেবা

ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র/ফরম প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদান সর্বোচ্চ সময়	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন ও ইমেইল)	উর্দ্ধতন কর্মকর্তার (নাম, পদবি, ফোন ও ইমেইল)
১	২	৩	৫	৬	৮	৭	৮
১	অর্জিত ছুটি	মঞ্জুরি আদেশ জারি	(ক) কর্মকর্তা/কর্মচারীগণের আবেদন অনুযায়ী (খ) নির্ধারিত ফরমে (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে) প্রাপ্তিস্থান: জেলা সরকারি গণগ্রন্থাগার, ঠাকুরগাঁও।	বিনামূল্যে	আবেদন প্রাপ্তির পর সর্বোচ্চ ১০ (দশ) কর্মদিবস	মো: সালাহুউদ্দীন প্রিন্সিপাল লাইব্রেরিয়ান কাম- উপপরিচালক বিভাগীয় সরকারি গণগ্রন্থাগার, রংপুর ০২৫৮-৯৯৬২১৪৩ ০১৩৩২৮৪৫৭৭৮ rangpurdgpl@gmail.com	মোছা: মরিয়ম বেগম পরিচালক (উপসচিব) গণগ্রন্থাগার অধিদপ্তর, ঢাকা। ০২ ২২৩৩০২২৩৪, ০২ ২২২২২৯৪৫৮ dg.dpl.2012@gmail.com
২	শ্রান্তি বিনোদন ছুটি	মঞ্জুরি আদেশ জারি	(ক) কর্মকর্তা/কর্মচারীগণের আবেদন অনুযায়ী (খ) নির্ধারিত ফরমে (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে) প্রাপ্তিস্থান: জেলা সরকারি গণগ্রন্থাগার, ঠাকুরগাঁও।	বিনামূল্যে	আবেদন প্রাপ্তির পর সর্বোচ্চ ১০ (দশ) কর্মদিবস	মো: সালাহুউদ্দীন প্রিন্সিপাল লাইব্রেরিয়ান কাম- উপপরিচালক বিভাগীয় সরকারি গণগ্রন্থাগার, রংপুর ০২৫৮-৯৯৬২১৪৩ ০১৩৩২৮৪৫৭৭৮ rangpurdgpl@gmail.com	মোছা: মরিয়ম বেগম পরিচালক (উপসচিব) গণগ্রন্থাগার অধিদপ্তর, ঢাকা। ০২ ২২৩৩০২২৩৪, ০২ ২২২২২৯৪৫৮ dg.dpl.2012@gmail.com
৩	মাতৃত্বকালীন ছুটি	মঞ্জুরি আদেশ জারি	(ক) কর্মকর্তা/কর্মচারীগণের আবেদন অনুযায়ী (খ) নির্ধারিত ফরমে (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে) প্রাপ্তিস্থান: জেলা সরকারি গণগ্রন্থাগার, ঠাকুরগাঁও।	বিনামূল্যে	আবেদন প্রাপ্তির পর সর্বোচ্চ ১০ (দশ) কর্মদিবস	মো: সালাহুউদ্দীন প্রিন্সিপাল লাইব্রেরিয়ান কাম- উপপরিচালক বিভাগীয় সরকারি গণগ্রন্থাগার, রংপুর ০২৫৮-৯৯৬২১৪৩ ০১৩৩২৮৪৫৭৭৮ rangpurdgpl@gmail.com	মোছা: মরিয়ম বেগম পরিচালক (উপসচিব) গণগ্রন্থাগার অধিদপ্তর, ঢাকা। ০২ ২২৩৩০২২৩৪, ০২ ২২২২২৯৪৫৮ dg.dpl.2012@gmail.com

৩. আপনার কাছে আমাদের প্রত্যাশা:

ক্রমিক	প্রতিশ্রুতি/ কাঙ্ক্ষিত সেবা প্রাপ্তির লক্ষে করণীয়
১	২
১	পাঠকক্ষের সময়সীমা অনুযায়ী পাঠকসেবা ও তথ্যসেবা গ্রহন
২	নির্ধারিত ফরমে যথাযথভাবে পূরনকৃত আবেদন জমা প্রদান।
৩	সঠিক মাধ্যমে প্রয়োজনীয় মূল্য পরিশোধকরণ।
৪	পাঠকক্ষে বা গ্রন্থাগার চত্বরে শোরগোল না করে শান্তিপূর্ণ পরিবেশ বজায় রাখা।
৫	গ্রন্থাগার চত্বর পরিষ্কার পরিচ্ছন্ন রাখতে কর্তৃপক্ষকে সহায়তা করা।
৬	গ্রন্থাগারের ভিতরে ধূমপান বা নেশা জাতীয় দ্রব্য গ্রহন থেকে বিরত থাকা।
৭	সাক্ষাৎের জন্য নির্ধারিত সময়ের পূর্বেই উপস্থিত থাকা।
৮	গ্রন্থাগারের পাঠসামগ্রী বা যেকোন সম্পদ যথাযথভাবে ব্যবহার করা।

৪. অভিযোগ ব্যবস্থাপনা পদ্ধতি (GRS)

সেবা প্রাপ্তির অসন্তুষ্টি হলে দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার সঙ্গে যোগাযোগ করুন। তাঁর নিকট থেকে সমাধান পাওয়া না গেলে নিম্নোক্ত পদ্ধতিতে যোগাযোগ করে আপনার সমস্যা অবহিত করুন।

ক্রমিক	কখন যোগাযোগ করবেন	কার সঙ্গে যোগাযোগ করবেন . . .	যোগাযোগের ঠিকানা	নিষ্পত্তির সময়সীমা
১	২	৩	৪	৫
১	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা	মাহাবুবা আক্তার সহকারী লাইব্রেরিয়ান জেলা সরকারি গণগ্রন্থাগার, ঠাকুরগাঁও। ফোন: ০২৫৮ ৭৭৩১০৯৯ মোবা: ০১৩৩২ ৮৪৫৭৮৫ dplthakurgaon@gmail.com	৩০ (ত্রিশ) কর্মদিবস
২	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে না পারলে	আপিল কর্মকর্তা	মো: সালাহুদ্দীন প্রিন্সিপাল লাইব্রেরিয়ান কাম-উপপরিচালক বিভাগীয় সরকারি গণগ্রন্থাগার, রংপুর ০২৫৮-৯৯৬২১৪৩, ০১৩৩ ২৮৪৫৭৭৮ rangpurdgpl@gmail.com	৩০ (ত্রিশ) কর্মদিবস
৩	আপিল কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে না পারলে	পরিচালক	মোছা: মরিয়ম বেগম পরিচালক (উপসচিব) গণগ্রন্থাগার অধিদপ্তর, ঢাকা। ০২ ২২৩৩৬২২৩৪, ০২ ২২২২২৯৪৫৮ dg.dpl.2012@gmail.com	৬০ (ষাট) কর্মদিবস

০২/০৬/২০২৬
মাহাবুবা আক্তার
সহকারী লাইব্রেরিয়ান
জেলা সরকারি গণগ্রন্থাগার