

গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার
সংস্কৃতি বিষয়ক মন্ত্রণালয়
সুফিয়া কামাল জাতীয় গণগ্রন্থাগার
আইইবি ভবন, রমনা, ঢাকা
sknpl.portal.gov.bd

সময়সূচী: শনিবার - বৃহস্পতিবার
সকাল ৯:০০ টা থেকে বিকাল ৫:০০টা।
**সাপ্তাহিক ছুটি শুক্রবারসহ অন্যান্য
সরকারি ছটির দিন ব্যতীত।

সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (Citizen's Charter)

০১. ভিশন ও মিশন

ভিশন

জ্ঞানমনস্ক আলোকিত সমাজ বিনির্মাণ।

মিশন

ঢাকা মহানগর ও ঢাকা জেলাসহ দেশের সমগ্র জনগোষ্ঠীকে বিজ্ঞান ও আধুনিক তথ্য-প্রযুক্তিভিত্তিক সুবিধাদি সম্বলিত সময়-সাশ্রয়ী পাঠকসেবা ও তথ্যসেবা প্রদানের মাধ্যমে জ্ঞান ও প্রজ্ঞায় বিকশিত ও সমৃদ্ধকরণ।

০২. প্রতিশ্রুত সেবাসমূহ

২.১ নাগরিক সেবা

নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন নম্বর, ই-মেইল ও কক্ষ নং)
১	২	৩	৪	৫	৬	৭
১	পাঠকসেবা	বই, পত্র-পত্রিকা, সাময়িকী ও গ্রন্থাগার সামগ্রী পাঠকদের হাতে পৌঁছানো	-	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক	(১) শামসুন নাহার লাইব্রেরিয়ান কক্ষ নং-১৩০৪ মোবাইল- ০১৯১১-৮৩৭৯৩৪ shamsundh81@gmail.com

২	রেফারেন্স সেবা	রেফারেন্স সামগ্রী সরবরাহের মাধ্যমে	-	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক	(১) শামসুন নাহার লাইব্রেরিয়ান কক্ষ নং-১৩০৪ মোবাইল- ০১৯১১-৮৩৭৯৩৪ shamsundh81@gmail.com
৩	তথ্য প্রদান সেবা	গ্রন্থাগার সংশ্লিষ্ট তথ্য সরবরাহের মাধ্যমে	চাহিদা/আবেদনের প্রেক্ষিতে	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক	(১) রাফিয়া সুলতানা সহকারী পরিচালক কক্ষ নং-১৩১৩ মোবাইল- ০১৬৮৮-৪২৩৮৮৩ rafiasultanasabiha@gmail.com
৪	পুস্তক ধার সেবা (এককালীন সর্বোচ্চ ২টি পুস্তক)	গ্রন্থাগারের সদস্যদের ১৫ দিনের জন্য পুস্তক ধার দেয়া ও জমা নেয়ার মাধ্যমে। নির্ধারিত সদস্য ফরম পূরণ করে দাখিল করলে পরবর্তী তিন	সদস্যপদের জন্য আবেদন ফরম ও জামানত (শিশু ২০০ টাকা শিক্ষার্থী ৫০০ টাকা এবং সাধারণ সদস্য ১০০০ টাকা)	বিনামূল্যে	ইস্যুর তারিখ থেকে ১৫ (পনের)দিন	(১) শামসুন নাহার লাইব্রেরিয়ান কক্ষ নং-১৩০৪ মোবাইল- ০১৯১১-৮৩৭৯৩৪ shamsundh81@gmail.com
৫	দৈনিক পত্রিকা সেবা	দৈনিক পত্রিকা পাঠকদের হাতে পৌছানো	সরাসরি সরবরাহ	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক	(১) শামসুন নাহার লাইব্রেরিয়ান কক্ষ নং-১৩০৪ মোবাইল- ০১৯১১-৮৩৭৯৩৪ shamsundh81@gmail.com
৬	পুরাতন পত্রিকা সেবা	পাঠকদের আবেদনের প্রেক্ষিতে	আবেদনপত্রে সংশ্লিষ্ট কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রমে	বিনামূল্যে	সকাল ৯:০০ টা থেকে দুপুর ০১:০০ টা পর্যন্ত	(১) রাফিয়া সুলতানা সহকারী পরিচালক কক্ষ নং-১৩১৩ মোবাইল- ০১৬৮৮-৪২৩৮৮৩ rafiasultanasabiha@gmail.com (২) শামসুন নাহার লাইব্রেরিয়ান কক্ষ নং-১৩০৪ মোবাইল- ০১৯১১-৮৩৭৯৩৪ shamsundh81@gmail.com

৭	সুফিয়া কামাল জাতীয় গণগ্রন্থাগার সম্পর্কিত ওয়েব পোর্টাল সেবা প্রদান	সুফিয়া কামাল জাতীয় গণগ্রন্থাগার ওয়েব পোর্টাল ব্রাউজিং, e- token, e- book online catalogs	sknpl.portal.gov.bd	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক	(১) রাফিয়া সুলতানা সহকারী পরিচালক কক্ষ নং-১৩১৩ মোবাইল- ০১৬৮৮-৪২৩৮৮৩ rafiasultanasabiha@gmail.com (২) শাম্মী আকতার লাইব্রেরিয়ান কক্ষ নং- ১৪০৪ মোবাইল- ০১৭১০-৬৯৪০৫৭ shammeakter.cpl@gmail.com
৮	সম্প্রসারণ মূলক সেবা (Extension Service)	১। জাতীয় দিবস (২১শে ফেব্রুয়ারি/ শহীদ দিবস, ২৬ মার্চ/স্বাধীনতা ও জাতীয় দিবস, ১৪ এপ্রিল/১লা বৈশাখ, ১৬ ডিসেম্বর/মহান বিজয় দিবস) বিশেষ দিবস (২৫ মে/ নজরুল জন্ম জয়ন্তী) উদযাপন উপলক্ষ্যে রচনা ও চিত্রাংকনসহ বিভিন্ন প্রতিযোগিতা অনুষ্ঠানের আয়োজনের মাধ্যমে। ২। গ্রন্থাগার সেবা সংক্রান্ত মতবিনিময় সভা, সাহিত্য সভা ও আলোচনা সভা আয়োজনের মাধ্যমে।	স্কুলের পরিচয়পত্র / NID	বিনামূল্যে	বিজ্ঞপ্তিতে উল্লিখিত তারিখ পর্যন্ত	(১) রাফিয়া সুলতানা সহকারী পরিচালক কক্ষ নং-১৩১৩ মোবাইল- ০১৬৮৮-৪২৩৮৮৩ rafiasultanasabiha@gmail.com (১) শামসুন নাহার লাইব্রেরিয়ান কক্ষ নং-১৩০৪ মোবাইল- ০১৯১১-৮৩৭৯৩৪ shamsundh81@gmail.com (২) মাসুমা নাজনীন লাইব্রেরিয়ান কক্ষ নং- ১৩১৪ মোবাইল- ০১৭৪২-৬১৩৪৩৩ naznine.plju@gmail.com

৯	পুস্তক পাঠে আগ্রহ সৃষ্টির জন্য পুস্তক প্রদর্শনী	বিদ্যমান ও নতুন পুস্তক সম্পর্কে নতুন নতুন তথ্য অবহিত করণের মাধ্যমে	সরাসরি সরবরাহ	বিনামূল্যে	সর্বোচ্চ ১০ (দশ) দিন	(১) মাসুমা নাজনীন লাইব্রেরিয়ান কক্ষ নং- ১৩১৪ মোবাইল- ০১৭৪২-৬১৩৪৩৩ naznine.plju@gmail.com
---	---	---	---------------	------------	-------------------------	---

২.২ দাপ্তরিক সেবা/ প্রাতিষ্ঠানিক সেবা

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

সুফিয়া কামাল জাতীয় গণগ্রন্থাগার, ঢাকা এর অধীন জেলা সরকারি গণগ্রন্থাগারসমূহের সিটিজেন চার্টার স্ব স্ব গ্রন্থাগারের ওয়েবসাইটে সংযুক্ত আছে। ঢাকা বিভাগের

জেলাসমূহের গণগ্রন্থাগারের ওয়েবসাইটের নমুনা: publiclibrary.জেলা.নাম.gov.bd

উদাহরণ: publiclibrary.tangail.gov.bd

০৪. আপনার কাছে আমাদের প্রত্যাশা

ক্রমিক নং	প্রতিশ্রুত/কাঙ্ক্ষিত সেবা প্রাপ্তির লক্ষ্যে করণীয়।
১	পাঠকক্ষের সময়সীমা অনুযায়ী পাঠকসেবা ও তথ্যসেবা গ্রহণ।
২	নির্ধারিত ফরমে যথাযথভাবে পূরণকৃত আবেদন জমা প্রদান।
৩	সঠিক পদ্ধতিতে প্রয়োজনীয় ফি পরিশোধকরণ।
৪	সাক্ষাতের জন্য নির্ধারিত সময়ের পূর্বেই উপস্থিত থাকা।

০৫. অভিযোগ ব্যবস্থাপনা পদ্ধতি (GRS)

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

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

১	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	অভিযোগ নিষ্পত্তিকারী কর্মকর্তা (অনিক)	ফিরোজা পারভীন প্রিন্সিপাল লাইব্রেরিয়ান (উপপরিচালক) সুফিয়া কামাল জাতীয় গণগ্রন্থাগার, কক্ষ নং-১৩১০ ফোন:- +৮৮-০২-৫৮৬১৫৩৩৭ মোবাইল- ০১৯৪৮-২০৫২৫৭ firozapervindpl@gmail.com	৩০ (ত্রিশ) কর্মদিবস
২	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে না পারলে	আপীল কর্মকর্তা	মরিয়ম বেগম পরিচালক (উপসচিব) সুফিয়া কামাল জাতীয় গণগ্রন্থাগার, কক্ষ নং-১৩০৯ ফোন:- +৮৮-০২-২২২২৯৪৮২ মোবাইল- ০১৭৯৮-৫৯৯৩৫৬ mb372565@gmail.com	২০ (বিশ) কর্মদিবস
৩	আপীল কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে না পারলে	মন্ত্রিপরিষদ বিভাগের অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেল	অভিযোগ গ্রহণ কেন্দ্র ৫ নং গেইট, বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা WWW.grs.gov.bd	৬০ (ষাট) কর্মদিবস