

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

সময়সূচী: শনিবার - বৃহস্পতিবার সকাল
৯:০০ টা থেকে বিকাল ৫:০০টা।
**সাপ্তাহিক ছুটি শুক্রবারসহ অন্যান্য
সরকারি ছুটির 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-সামগ্রী পাঠকসেবা ও তথ্যসেবা প্রদানের মাধ্যমে

জ্ঞান ও প্রজ্ঞায় বিকশিত ও সমৃদ্ধকরণ।



০২. প্রতিমুত 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	গ্রন্থাগার সামগ্রী পাঠকদের হাতে পৌঁছানো	বিশেষ ক্ষেত্রে NID / লাইব্রেরি সদস্য কার্ড	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক	(১) মোঃ শহীদুল আলম সহকারী পরিচালক কক্ষ নং-১৩১৩ মোবাইল- ০১৯১১৩৯৯৩৬৩ shahedulalam25@gmail.com (২) ওমর আরিফ চৌধুরী সহকারী লাইব্রেরিয়ান কক্ষ নং- ১৩০৫ মোবাইল- ০১৭২৫৩০১৩০৭ omararif.cpl@gmail.com
২	রেফারেন্স সেবা	রেফারেন্স সামগ্রী সরবরাহের মাধ্যমে	বিশেষ ক্ষেত্রে NID / লাইব্রেরি সদস্য কার্ড	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক	(১) সোনিয়া চৌধুরী লাইব্রেরিয়ান (পাঠকসেবা) কক্ষ নং-১৩১২ মোবাইল- ০১৭২৭৩২৯৩৭০ sonia.chawdhury2014@gmail.com (২) ওমর আরিফ চৌধুরী সহকারী লাইব্রেরিয়ান কক্ষ নং- ১৩০৫ মোবাইল- ০১৭২৫৩০১৩০৭ omararif.cpl@gmail.com

৩	তথ্য প্রদান সেবা	গ্রন্থাগার সংশ্লিষ্ট তথ্য সরবরাহের মাধ্যমে	আবেদনের প্রেক্ষিতে	বিনামূল্যে	২০ (বিশ) দিন	(১) মোঃ শহীদুল আলম সহকারী পরিচালক কক্ষ নং-১৩১৩ মোবাইল- ০১৯১১৩৯৯৩৬৩ shahedulalam25@gmail.com
৪	পুস্তক ধার সেবা (এককালীন সর্বোচ্চ ২টি পুস্তক)	গ্রন্থাগারের সদস্যদের ১৫ দিনের জন্য পুস্তক ধার দেয়া ও জন্মা নোয়ার মাধ্যমে। নির্ধারিত সদস্য ফরম পূরণ করে দাখিল করলে পরবর্তী তিন কার্যদিবসের মধ্যে সদস্য করা হয়।	আবেদন ফরম	বিনামূল্যে	ইস্যুর তারিখ থেকে ১৫ (পনের) দিন	(১) মোঃ শহীদুল আলম সহকারী পরিচালক কক্ষ নং-১৩১৩ মোবাইল- ০১৯১১৩৯৯৩৬৩ shahedulalam25@gmail.com (২) ওমর আরিফ চৌধুরী সহকারী লাইব্রেরিয়ান কক্ষ নং- ১৩০৫ মোবাইল- ০১৭২৫৩০১১০৭ omararif.cpl@gmail.com
৫	দৈনিক পত্রিকা সেবা	দৈনিক পত্রিকা পাঠকদের হাতে পৌঁছানো	সরাসরি সরবরাহ	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক	(১) সোনিয়া চৌধুরী লাইব্রেরিয়ান (পাঠকসেবা) কক্ষ নং-১৩১২ মোবাইল- ০১৭২৭৩২৯৩৭০ sonia.chawdhury2014@gmail.com (২) ওমর আরিফ চৌধুরী সহকারী লাইব্রেরিয়ান কক্ষ নং- ১৩০৫ মোবাইল- ০১৭২৫৩০১১০৭ omararif.cpl@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) মোঃ শহীদুল আলম সহকারী পরিচালক কক্ষ নং-১৩১৩ মোবাইল- ০১৯১১৩৯৯৩৬৩ shahedulalam25@gmail.com (২) ওমর আরিফ চৌধুরী সহকারী লাইব্রেরিয়ান কক্ষ নং- ১৩০৫ মোবাইল- ০১৭২৫৩০১১০৭ omararif.cpl@gmail.com





৭	সুফিয়া কামাল জাতীয় গণপ্রাধিকার সম্পর্কিত ওয়েব পোর্টাল সেবা প্রদান	সুফিয়া কামাল জাতীয় গণপ্রাধিকার ওয়েব পোর্টাল ব্রাউজিং, e-token , e-book ও online catalogs	sknpl.portal.gov.bd	বিনামূল্যে	তৎক্ষণিক	(১) মো: আল-মামুন হাওলাদার লাইব্রেরিয়ান কক্ষ নং-১৩১৪ মোবাইল-০১৭৪৫৩০৭৩২৫ mamun35du@gmail.com (২) শামীম আকতার লাইব্রেরিয়ান কক্ষ নং- ১৪০৪ মোবাইল- ০১৭১০৬৯৪০৫৭ shamneaker.cpl@gmail.com (৩) ওমর আরিফ চৌধুরী সহকারী লাইব্রেরিয়ান কক্ষ নং- ১৩০৫ মোবাইল- ০১৭২৫৩০১১০৭ omararif.cpl@gmail.com
৮	সম্প্রসারণ মূলক সেবা (Extension Service)	জাতীয় দিবস (১১শে ফেব্রুয়ারি/ শহীদ দিবস, ১৭ মার্চ জাতীয় পিতা বঙ্গবন্ধু শেখ মুজিবুর রহমানের জন্মদিবস ও জাতীয় শিশু দিবস, ২৬ মার্চ/স্বাধীনতা ও জাতীয় দিবস, ১৪ এপ্রিল/লা বৈশাখ, ১৫ আগস্ট/ জাতীয় শোক দিবস, ১৬ ডিসেম্বর/মহান বিজয় দিবস) বিশেষ দিবস (২৫ মে/ নজরুল জন্ম জয়ন্তী) উদযাপন উপলক্ষে রচনা ও চিত্রাংকনসহ বিভিন্ন প্রতিযোগিতা অনুষ্ঠানের আয়োজনের মাধ্যমে।	স্কুলের পরিচয়পত্র / NID	বিনামূল্যে	বিজ্ঞপ্তি প্রচারের পর থেকে দুই মাস	(১) মোঃ শহীদুল আলম সহকারী পরিচালক কক্ষ নং-১৩১৩ মোবাইল- ০১৯১১৩৯৯৩৬৩ shaheedulalam25@gmail.com (২) মো: আল-মামুন হাওলাদার লাইব্রেরিয়ান কক্ষ নং-১৩১৪ মোবাইল-০১৭৪৫৩০৭৩২৫ mamun35du@gmail.com (৩) ওমর আরিফ চৌধুরী সহকারী লাইব্রেরিয়ান কক্ষ নং- ১৩০৫ মোবাইল- ০১৭২৫৩০১১০৭ omararif.cpl@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) মো: আল-মামুন হাওলাদার লাইব্রেরিয়ান কক্ষ নং-১৩১৪ মোবাইল-০১৭৪৫৩০৭৩২৫ mamun35du@gmail.com (২) ওমর আরিফ চৌধুরী সহকারী লাইব্রেরিয়ান কক্ষ নং- ১৩০৫ মোবাইল- ০১৭২৫৩০১১০৭ omararif.cpl@gmail.com
---	--	--	---------------	------------	----------------------	--

২.২ দাপ্তরিক সেবা/ প্রাতিষ্ঠানিক 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	ঢাকা জেলার বেসরকারি পাঠাগারসমূহের তালিকাভুক্তিকরণ এবং সনদ প্রদান	নীতিমাল্য অনুযায়ী সংশ্লিষ্ট পাঠাগারের আবেদনের প্রেক্ষিতে পরিদর্শনের মাধ্যমে	নির্ধারিত ফরমে আবেদনসহ প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	বিনামূল্যে	আবেদনের পর থেকে ৩০ (ত্রিশ) কর্মদিবস	(১) সোনিয়া চৌধুরী লাইব্রেরিয়ান (পাঠকসেবা) কক্ষ নং-১৩১২ মোবাইল- ০১৭২৭৩২৯৩৭০ sonia.chawdhury2014@gmail.com (২) শাম্মী আকতার লাইব্রেরিয়ান কক্ষ নং- ১৪০৪ মোবাইল- ০১৭১০৬৬৪০৫৭ shammeakter.cpl@gmail.com

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.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 স্বরমে যথাযথভাবে পূরণকৃত আবেদন জমা প্রদান।
৩	সঠিক পদ্ধতিতে প্রয়োজনীয় ফি পরিশোধকরণ।
৪	সাক্ষাৎের 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-২৩২০ ফোন:- +৮৮-০২-৫৮৬২৫৩৩৭, মোবাইল- ০১৯৪৮- ২০৫২৫৭ ferozapervindpl@gmail.com	৩০ (ত্রিশ) কর্মদিবস
২	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে না পারলে	আপীল কর্মকর্তা	মোছা : মারিয়ম বেগম পরিচালক (উপসচিব) গণগ্রন্থাগার অধিদপ্তর ফোন - +৮৮-০২৯৬৭০০৫১ moriumbegumkoma@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

ফিরোজা পারভীন
প্রিন্সিপাল লাইব্রেরিয়ান (উপপরিচালক)
জাতীয় গণগ্রন্থাগার
সুফিয়া কামাল টাওয়ার