

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

সময়সূচি : শনিবার - বৃহস্পতিবার
সকাল ৯:০০ টা থেকে বিকাল ৪:০০টা।
**সাপ্তাহিক ছুটি শুক্রবারসহ অন্যান্য
সরকারি ছুটির দিন ব্যতীত।

সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (Citizen's Charter)

আগস্ট ২০২৬ এ হালনাগাদকৃত

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 এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন নম্বর, ই-মেইল ও কক্ষ নং)	উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষ
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮
১	পাঠকসেবা (সাধারণ)	বই, পত্র-পত্রিকা, সাময়িকী ও গ্রন্থাগার সামগ্রী পাঠকদের হাতে পৌঁছানো	পাঠকক্ষ	বিনামূল্যে			
২	বই ধার সেবা	গ্রন্থাগারের নিবন্ধিত সদস্যদের একবারে সর্বোচ্চ ২টি বই সর্বোচ্চ ১৫ দিনের জন্য ধার দেয়ার মাধ্যমে।	সদস্যপদের জন্যঃ - পূরণকৃত আবেদন ফরম - এনআইডি/ স্টুডেন্ট আইডি - ১টি পাসপোর্ট ও ১টি স্ট্যাম্প সাইজ ছবি সদস্য ফরম লিংক: https://sknpl.portal.gov.bd/pages/static-pages/book-borrowing-membership-form-b20b5t-6a8bbe532e7d7203e1c8637e	জামানত (শিশু ২০০ শিক্ষার্থী ৫০০ এবং সাধারণ সদস্য ১০০০ টাকা)	তাৎক্ষণিক (শনিবার থেকে বৃহস্পতিবার সকাল ৯টা থেকে বিকাল ৪টা)	শামসুন নাহার লাইব্রেরিয়ান কক্ষ নং-১৩১০ মোবাইল- ০১৯১১-৮৩৭৯৩৪ shamsundh81@gmail.com	শামীম আরা সুবর্ণা সিনিয়র লাইব্রেরিয়ান কক্ষ নং-১৩১২ মোবাইল- ০১৩৩২৮৪৫৭১৭ dd.sknpl@publiclibrary.gov.bd

নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন নম্বর, ই-মেইল ও কক্ষ নং)	উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষ
৩	পুস্তক প্রদর্শনী	বই পাঠে আগ্রহ বৃদ্ধি করতে বিভিন্ন জাতীয় দিবসসহ বিশেষ উপলক্ষে পুস্তক প্রদর্শনী আয়োজনের	নির্ধারিত পাঠকক্ষ	বিনামূল্যে	সর্বোচ্চ ১০ (দশ) দিন		
৪	অনলাইন ক্যাটালগ সেবা	অনলাইন ক্যাটালগ এর মাধ্যমে	Sufia Kamal National Public Library Online catalog	বিনামূল্যে	সার্বক্ষণিক	শাম্মী আক্তার লাইব্রেরিয়ান কক্ষ নং- ১৪০৪ মোবাইল- ০১৭১০-৬৯৪০৫৭ shammeakter.cpl@gmail.com	শাম্মীম আরা সুবর্ণা সিনিয়র লাইব্রেরিয়ান কক্ষ নং-১৩১২ মোবাইল- ০১৩৩২৮৪৫৭১৭ dd.sknpl@publiclibrary.gov.bd
৫	রেফারেন্স সেবা	রেফারেন্স সামগ্রী সংগ্রহ, সংরক্ষণ ও সরবরাহের মাধ্যমে	নির্ধারিত পাঠকক্ষ	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক		
৬	পুরাতন পত্রিকা সেবা	পাঠকদের চাহিদার প্রেক্ষিতে	নির্ধারিত পাঠকক্ষ	বিনামূল্যে	(শনিবার থেকে বৃহস্পতিবার সকাল ৯টা থেকে বিকাল ৪টা)	মাহমুদা আক্তার লাইব্রেরিয়ান কক্ষ নং-১৩০৪ মোবাইল- ০১৩৩২৮৪৫৭২০	শাম্মীম আরা সুবর্ণা সিনিয়র লাইব্রেরিয়ান কক্ষ নং-১৩১২ মোবাইল- ০১৩৩২৮৪৫৭১৭ dd.sknpl@publiclibrary.gov.bd
৭	পাঠকসেবা (শিশু-কিশোর)	বই, পত্র-পত্রিকা, সাময়িকী ও গ্রন্থাগার সামগ্রী শিশু-কিশোরের হাতে পৌঁছানো	পাঠকক্ষ	বিনামূল্যে			

নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন নম্বর, ই-মেইল ও কক্ষ নং)	উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষ
৮	ইন্টারনেট সেবা	ফ্রি ওয়াইফাই এর মাধ্যমে	নির্ধারিত পাঠকক্ষ	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক (শনিবার থেকে বৃহস্পতিবার সকাল ৯টা থেকে বিকাল ৪টা)	সুমাইয়া তাসনীম সহকারী প্রোগ্রামার কক্ষ নং-১৩১৪ মোবাইল- ০১৫২১৪৮২৪২০ sumayatasneem19@gmail.com	ফিরোজা পারভীন পরিচালক কক্ষ নং-১৩০৯ মোবাইল- ০১৩৩২৮৪৫৭১৭ director.sknpl@publiclibrary.gov.bd
৯	ই-বুক সেবা	sknpl.portal.gov.bd এই লিংকে গিয়ে ই বুক সংক্রান্ত মেনু ক্লিক করতে হবে।	sknpl.portal.gov.bd	বিনামূল্যে	সার্বক্ষণিক		
১০	তথ্য প্রদান সেবা	গ্রন্থাগার সংশ্লিষ্ট তথ্য সরবরাহের মাধ্যমে	চাহিদা/ আবেদনের প্রেক্ষিতে	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক (অফিস সময়ের মধ্যে)	রাফিয়া সুলতানা সহকারী পরিচালক কক্ষ নং-১৩১৩ মোবাইল- ০১৬৮৮৮- ৪২৩৮৮৩ rafiasultanasabih@gmail.com	
		ওয়েব পোর্টালের মাধ্যমে	sknpl.portal.gov.bd	বিনামূল্যে	সার্বক্ষণিক		
		ফেসবুক পেইজের মাধ্যমে	https://www.facebook.com/share/1BvDXvEzSD/	বিনামূল্যে	সার্বক্ষণিক		
১১	সম্প্রসারণ মূলক সেবা (Extension Service)	১। জাতীয় দিবস (২১শে ফেব্রুয়ারি/ শহীদ দিবস, ২৬ মার্চ/স্বাধীনতা ও জাতীয় দিবস, ১৪ এপ্রিল/বাংলা নববর্ষ, ১৬ জুলাই/ জুলাই শহিদ দিবস, ৫ আগস্ট জুলাই গণঅভ্যুত্থান দিবস, ৭ নভেম্বর জাতীয় বিপ্লব ও সংহতি দিবস, ১৬ ডিসেম্বর/মহান বিজয় দিবস) ও বিশেষ দিবস (২৫ মে/ নজরুল জন্ম জয়ন্তী) উদযাপন উপলক্ষ্যে রচনা, বইপাঠ, আবৃত্তি, উপস্থিত বক্তৃতা ও চিত্রাংকনসহ বিভিন্ন প্রতিযোগিতা	স্কুলের পরিচয়পত্র / NID	বিনামূল্যে	বিজ্ঞপ্তিতে উল্লিখিত তারিখ পর্যন্ত	(১) রাফিয়া সুলতানা সহকারী পরিচালক কক্ষ নং-১৩১৩ মোবাইল- ০১৬৮৮৮- ৪২৩৮৮৩ rafiasultanasabih@gmail.com (২) ফরিদা নাসরিন সাথী সহকারী লাইব্রেরিয়ান (ভারপ্রাপ্ত) কক্ষ নং-১৩০৫ মোবাইল- ০১৭১৬৩০২৫২০ faridanasnin1988@gmail.com	

নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন নম্বর, ই-মেইল ও কক্ষ নং)	উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষ
		অনুষ্ঠানের আয়োজনের মাধ্যমে। ২। গ্রন্থাগার সেবা সংক্রান্ত মতবিনিময় সভা, সাহিত্য আড্ডা ও আলোচনা সভা আয়োজনের মাধ্যমে।					ফিরোজা পারভীন পরিচালক কক্ষ নং-১৩০৯ মোবাইল- ০১৩৩২৮৪৫৭১৭ director.sknpl@publiclibrary.gov.bd

২.২ দাপ্তরিক সেবা/ প্রাতিষ্ঠানিক সেবা

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

বাংলাদেশ কেন্দ্রীয় পাবলিক লাইব্রেরি, ঢাকা এর অধীন জেলা সরকারি গণগ্রন্থাগারসমূহের সিটিজেন চার্টার স্ব স্ব গ্রন্থাগারের ওয়েবসাইটে সংযুক্ত আছে। ঢাকা বিভাগের

জেলাসমূহের গণগ্রন্থাগারের ওয়েবসাইটের নমুনা: publiclibrary.জেলার 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)	জনাব ফিরোজা পারভীন পরিচালক বাংলাদেশ কেন্দ্রীয় পাবলিক লাইব্রেরি আইইবি ভবন, রমনা, ঢাকা-১০০০. ফোনঃ ০২-৫৫১১০৫৩৮ (অফিস) মোবাইলঃ ০১৩৩২৮৪৫৭১৭ ইমেইলঃ director.sknpl@publiclibrary.gov.bd ওয়েবসাইটঃ sknpl.portal.gov.bd	৩০ (ত্রিশ) কর্মদিবস
২	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে না পারলে	আপীল কর্মকর্তা	জনাব মোছা: মরিয়ম বেগম পরিচালক (যুগ্মসচিব), প্রশাসন ও হিসাব গণগ্রন্থাগার অধিদপ্তর ১, মিন্টু রোড, বিএসএল ভবন-৩ রমনা, ঢাকা-১০০০. ফোনঃ ০২২২২২২৯৪৮২ (অফিস) মোবাইলঃ ০১৬৭১১১৮৩৬৯ ইমেইলঃ moriumbegumkona@gmail.com ওয়েবসাইটঃ www.publiclibrary.gov.bd	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