

গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার
সংস্কৃতি বিষয়ক মন্ত্রণালয়
গণগ্রন্থাগার অধিদপ্তর
শাহবাগ, ঢাকা

www.publiclibrary.gov.bd

সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (Citizen's Charter)

১. ভিশন ও মিশন

ভিশন :

জ্ঞানমনস্ক আলোকিত সমাজ।

মিশন :

দেশের সমগ্র জনগোষ্ঠীকে বিজ্ঞান ও আধুনিক তথ্য-প্রযুক্তিভিত্তিক সুবিধাদি-সম্বলিত সময়-সাশ্রয়ী পাঠকসেবা ও তথ্যসেবা প্রদানের মাধ্যমে

জ্ঞান ও প্রজ্ঞায় বিকশিত ও সমৃদ্ধকরণ।

২. 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 ও ই-মেইল)
১	২	৩	৪	৫	৬	৭
১	পাঠকসেবা	গ্রন্থাগার সামগ্রী পাঠকদের হাতে পৌঁছানো।	নির্ধারিত পাঠকক্ষ	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক	এ.এইচ.এম. কামরুজ্জামান লাইব্রেরিয়ান (সকাল, পাঠকসেবা) +৮৮০২৫৮৬১৭০১৭/০১৯৩৭৮৬৭৫৩৩ gzaman67@yahoo.com
২	রেফারেন্স সেবা	রেফারেন্স সামগ্রী সরবরাহের মাধ্যমে	রেফারেন্স পাঠকক্ষ	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক	এ.এইচ.এম. কামরুজ্জামান ও বেগম সোনিয়া চৌধুরী লাইব্রেরিয়ান (সকাল ও বিকাল পাঠকসেবা) +৮৮০২৫৮৬১৭০১২/০১৭২৭৩২৯৩৭০ sonia.chowdhury2014@gmail.com
৩	বই সেবা (এককালীন সর্বোচ্চ ২টি বই)	গ্রন্থাগারের সদস্যদের ১৫ দিনের জন্য বই ধার দেয়া ও জমা নেয়ার মাধ্যমে। আগ্রহী পাঠকগণকে সদস্য ফরম(হার্ড কপি) প্রদান করা হয় অথবা একসেবার (অনলাইনে) মাধ্যমে সদস্য ফরম প্রদান করা। তাঁরা তা পূরণ করে দাখিল করলে পরবর্তী তিন কার্যদিবসের মধ্যে সদস্য করা হয়।	১. আবেদন ফরম/ একসেবার (অনলাইনে) ২. সংশ্লিষ্ট পাঠকক্ষ	বিনামূল্যে	ইস্যুর তারিখ থেকে ১৫ (পনের) দিন	এ.এইচ.এম. কামরুজ্জামান ও বেগম সোনিয়া চৌধুরী লাইব্রেরিয়ান (সকাল ও বিকাল পাঠকসেবা) +৮৮০২৫৮৬১৭০১২/০১৭২৭৩২৯৩৭০ sonia.chowdhury2014@gmail.com
৪	ফটোকপি সেবা	পাঠকদের চাহিদা অনুযায়ী পাঠসামগ্রী ফটোকপি দেয়া	ফটোকপি কক্ষ	প্রতি পৃষ্ঠা ১.০০ (এক) টাকা হারে	তাৎক্ষণিক	এ.এইচ.এম. কামরুজ্জামান লাইব্রেরিয়ান (সকাল, পাঠকসেবা) +৮৮০২৫৮৬১৭০১৭/ ০১৯৩৭৮৬৭৫৩৩ gzaman67@yahoo.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 ও ই-মেইল)
৫	ইন্টারনেট সেবা সুফিয়া কামাল জাতীয় গণগ্রন্থাগারসহ সকল বিভাগ ও জেলা সরকারি গণগ্রন্থাগারসমূহ)	পাঠকক্ষে ইন্টারনেট ব্যবহারের মাধ্যমে	ইন্টারনেট কর্ণার	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক	এ.এইচ.এম. কামরুজ্জামান ও বেগম সোনিয়া চৌধুরী লাইব্রেরিয়ান (সকাল ও বিকাল পাঠকসেবা) +৮৮০২৫৮৬১৭০১২/০১৭২৭৩২৯৩৭০ sonia.chowdhury2014@gmail.com
৬	ইন্টারনেট সেবা (সুফিয়া কামাল জাতীয় গণগ্রন্থাগারসহ বিভাগীয় সরকারি গণগ্রন্থাগারসমূহ)	রবি আজিয়াটার (Axiata) মাধ্যমে	সংশ্লিষ্ট ইন্টারনেট সেবাকক্ষ	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক	-ঐ-
৭	গণগ্রন্থাগার সম্পর্কিত ওয়েব পোর্টাল সেবা প্রদান	পাবলিক লাইব্রেরির ওয়েব পোর্টাল ব্রাউজিং এর মাধ্যমে	www.publiclibrary.gov .bd	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক	বেগম ফাতেমা খাতুন লাইব্রেরিয়ান/সহকারী পরিচালক (পরিসংখ্যান) +৮৮০২৫৮৬১৬২২৩/ ০১৯৬২৪০০৮৫৪ Fatema.pbl@gmail.com
৮	সাংস্কৃতিক উন্নয়নে গণগ্রন্থাগার অধিদপ্তরের মিলনায়তন ও সেমিনার কক্ষ ব্যবহারের সুযোগদান	মিলনায়তন ও সেমিনার কক্ষ ব্যবহারে আগ্রহী সংগঠন/ প্রতিষ্ঠান-কে নীতিমালার আলোকে বরাদ্দ প্রদানের মাধ্যমে	১. আবেদনপত্র ২. প্রশাসন শাখা	* শওকত ওসমান স্মৃতি মিলনায়তনঃ পূর্ণদিবস- ১৬০০০/- টাকা, অর্ধদিবস- ৮০০০/- টাকা * সেমিনার কক্ষ (নিচতলা) পূর্ণদিবস- ৫০০০/- টাকা, অর্ধদিবস- ৩০০০/- টাকা (সকল কক্ষ ১৫% ভ্যাট প্রযোজ্য) ব্যাংক ড্রাফ্ট/পে-অর্ডার এর মাধ্যমে	আবেদন প্রাপ্তির তারিখ থেকে সাত কর্মদিবস	মো: জিল্লুর রহমান প্রিন্সিপাল লাইব্রেরিয়ান-কাম-উপপরিচালক +88029665915/ 01912716560 deputy.dir.dpl@gmail.com
৯	সম্প্রসারণমূলক সেবা (Extention Service)	আন্তর্জাতিক দিবস (২১ শে ফেব্রুয়ারি /শহীদ দিবস) জাতীয় দিবস (১৫ আগস্ট, শোক দিবস , ১৬ ডিসেম্বর/মহান বিজয় দিবস, ৫ই ফেব্রুয়ারি / জাতীয়	সুফিয়া কামাল জাতীয় গণগ্রন্থাগারসহ সকল বিভাগ ও জেলা সরকারি গণগ্রন্থাগারসমূহ	বিনামূল্যে	বিজ্ঞপ্তি প্রচারের পর থেকে দুই মাস	এ.এইচ.এম. কামরুজ্জামান লাইব্রেরিয়ান (সকাল,পাঠকসেবা) +৮৮০২৫৮৬১৭০১৭ / ০১৯৩৭৮৬৭৫৩৩ gzaman67@yahoo.com

		<p>গ্রন্থাগার দিবস, মুজিব শতবর্ষ ২০২০, ১৭ মার্চ শিশু দিবস ২৬মার্চ /স্বাধীনতা দিবস, ১৪ এপ্রিল/১লা বৈশাখ</p> <p>বিশেষ দিবস (২৫ বৈশাখ) রবীন্দ্রনাথের জন্মবার্ষিকী , ২৫ মে/নজরুল জন্মজয়ন্তী) উদযাপন উপলক্ষে রচনা, কবিতা, আবৃত্তি, পাঠচক্র,চিত্রাংকন, গল্পবলা বইপাঠ ও হাতের সুন্দর লেখা প্রতিযোগিতা অনুষ্ঠানের মাধ্যমে</p>				
১০	বই পাঠে আগ্রহ সৃষ্টির জন্য পুস্তক প্রদর্শনী	বিদ্যমান ও নতুন বই সম্পর্কে নতুন নতুন তথ্য অবহিত করণের মাধ্যমে	সুফিয়া কামাল জাতীয় গণগ্রন্থাগারসহ সকল বিভাগ ও জেলা সরকারি গণগ্রন্থাগারসমূহ	বিনামূল্যে	সর্বোচ্চ ১০ (দশ) দিন	এ.এইচ.এম. কামরুজ্জামান লাইব্রেরিয়ান (সকাল, পাঠকসেবা) +৮৮০২৫৮৬১৭০১৭ /

২.২) দাপ্তরিক সেবা

ক্র নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন নম্বর ও ইমেইল)
১	২	৩	৪	৫	৬	৭
১	জেলা, উপজেলা ও দেশের প্রত্যন্ত অঞ্চলের বেসরকারি গ্রন্থাগারসমূহের তালিকাভুক্তিকরণ এবং সনদ প্রদান	নীতিমালা অনুযায়ী সংশ্লিষ্ট গ্রন্থাগারসমূহের আবেদনের প্রেক্ষিতে পরিদর্শনের মাধ্যমে	সংশ্লিষ্ট সরকারি গণগ্রন্থাগার	বিনামূল্যে	আবেদনের পর থেকে ৩০ (ত্রিশ) কর্মদিবস	সংশ্লিষ্ট সরকারি গণগ্রন্থাগারের দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা
২	অধিদপ্তরের আওতাধীন বিভাগীয়, জেলা ও উপজেলা সরকারি গণগ্রন্থাগারের বাজেট বরাদ্দ/বিভাজন	বরাদ্দ/বিভাজন আদেশ জারি	ক) বিভাগীয়, জেলা ও উপজেলা সরকারি গণগ্রন্থাগারের চাহিদাপত্র খ) সংশ্লিষ্ট অর্থনৈতিক কোডে বরাদ্দকৃত অর্থের পরিমাণ গ) সংস্কৃতি বিষয়ক মন্ত্রণালয়ের অনুমোদনের কপি * গণগ্রন্থাগার অধিদপ্তর	বিনামূল্যে	বরাদ্দ প্রাপ্তির পর ১৫ (পনের) কর্মদিবস	মো: জিল্লুর রহমান প্রিন্সিপাল লাইব্রেরিয়ান-কাম-উপপরিচালক +88029665915/ 01912716560 deputy.dir.dpl@gmail.com

৩	অধিদপ্তরের আওতাধীন সুফিয়া কামাল জাতীয় গণগ্রন্থাগারের জন্য, বিভাগীয়, জেলা ও উপজেলা গ্রন্থাগারের জন্য রাজস্ব বাজেট পুস্তক ক্রয়	অনলাইনে তালিকা দাখিল করা নির্ধারিত সময় (পত্রিকায় বিজ্ঞপ্তির পরিপ্রেক্ষিতে)	* গণগ্রন্থাগার অধিদপ্তর সংগ্রহ ও বিতরণ শাখা	বিনামূল্যে	অনলাইন ওপেন করার ১৫ (পনের) কর্মদিবস	বেগম ফাতেমা খাতুন লাইব্রেরিয়ান/সহকারী পরিচালক (সংগ্রহ ও বিতরণ) +৮৮০২৫৮৬১৬২২৩/ ০১৯৬২৪০০৮৫৪ Fatema.pbl@gmail.com
---	--	---	---	------------	-------------------------------------	---

২.৩) অভ্যন্তরীণ সেবা

ক্র নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন নম্বর ও ইমেইল)
১	২	৩	৪	৫	৬	৭
১	অর্জিত ছুটি	মঞ্জুরি আদেশ জারি	ক) ১০ম হতে ২০তম গ্রেডের কর্মকর্তা/ কর্মচারীগণের আবেদন অনুযায়ী খ) নির্ধারিত ফরমে (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে) প্রাপ্তিস্থান : হিসাব শাখা, গণগ্রন্থাগার অধিদপ্তর, শাহবাগ, ঢাকা	বিনামূল্যে	আবেদন প্রাপ্তির পর সর্বোচ্চ ১০ (দশ) কর্মদিবস	মো: জিল্লুর রহমান প্রিন্সিপাল লাইব্রেরিয়ান-কাম-উপপরিচালক +88029665915/ 01912716560 deputy.dir.dpl@gmail.com
২	অর্জিত ছুটি (বহিঃ বাংলাদেশ)	মঞ্জুরি আদেশ জারি	১০ম হতে ২০তম গ্রেডের কর্মকর্তা/ কর্মচারীগণের নির্ধারিত ফরমে আবেদন অনুযায়ী প্রাপ্তিস্থান : হিসাব শাখা,	বিনামূল্যে	সর্বোচ্চ ১০ (দশ) কর্মদিবস	মো: জিল্লুর রহমান প্রিন্সিপাল লাইব্রেরিয়ান-কাম-উপপরিচালক +88029665915/ 01912716560 deputy.dir.dpl@gmail.com
৩	শ্রান্তি বিনোদন ছুটি	মঞ্জুরি আদেশ জারি	১০ম থেকে ২০তম গ্রেডের কর্মকর্তা/ কর্মচারীগণের নির্ধারিত ফরমে আবেদন অনুযায়ী প্রাপ্তিস্থান : হিসাব শাখা, গণগ্রন্থাগার অধিদপ্তর, শাহবাগ, ঢাকা	বিনামূল্যে	সর্বোচ্চ ১০ (দশ) কর্মদিবস	মো: জিল্লুর রহমান প্রিন্সিপাল লাইব্রেরিয়ান-কাম-উপপরিচালক +88029665915/ 01912716560 deputy.dir.dpl@gmail.com
৪	সিলেকশন গ্রেড/টাইমস্কেল মঞ্জুরি	অর্থ বিভাগ কর্তৃক সময়ে সময়ে জারীকৃত আদেশ মোতাবেক ডিপিসি'র সুপারিশ অনুযায়ী আদেশ জারি	ক) ১১তম হতে ২০তম গ্রেডের কর্মচারীগণের আবেদন অনুযায়ী খ) হালনাগাদ বার্ষিক গোপনীয় অনুবেদন	বিনামূল্যে	আবেদনের পর সর্বোচ্চ ১৫ (পনের) কর্মদিবস	মো: জিল্লুর রহমান প্রিন্সিপাল লাইব্রেরিয়ান-কাম-উপপরিচালক +88029665915/ 01912716560 deputy.dir.dpl@gmail.com
৫	চাকরি স্থায়ীকরণ	সরকারি আদেশ জারি	ক) ১০ম হতে ২০তম গ্রেডের কর্মকর্তা/ কর্মচারীগণের আবেদন অনুযায়ী খ) হালনাগাদ বার্ষিক গোপনীয় অনুবেদন	বিনামূল্যে	আবেদনের পর ১৫সর্বোচ্চ (পনের) কর্মদিবস	মো: জিল্লুর রহমান প্রিন্সিপাল লাইব্রেরিয়ান-কাম-উপপরিচালক +88029665915/ 01912716560 deputy.dir.dpl@gmail.com

৬	সাধারণ ভবিষ্য তহবিল হতে অগ্রিম মঞ্জুরি	সাধারণ ভবিষ্য তহবিল বিধিমালা, ১৯৭৯ অনুযায়ী আদেশ জারি	ক) নির্ধারিত ফরমে আবেদন অনুযায়ী প্রাপ্তিস্থান : হিসাব শাখা খ) সাধারণ ভবিষ্য তহবিলে সর্বশেষ জমাকৃত অর্থের হিসাব বিবরণীর মূলকপি (আদেশ জারির পর ফেরতযোগ্য) গ) হালনাগাদ বার্ষিক গোপনীয় অনুবেদন	বিনামূল্যে	সর্বোচ্চ ১০ (দশ) কর্মদিবস	মো: জিল্লুর রহমান প্রিন্সিপাল লাইব্রেরিয়ান-কাম-উপপরিচালক +88029665915/ 01912716560 deputy.dir.dpl@gmail.com
৭	৪র্থ থেকে ৩য় শ্রেণীর পদে বিভিন্ন গ্রেড অনুযায়ী পদোন্নতি	ডিপিসি কমিটির মাধ্যমে	গণগ্রন্থাগার অধিদপ্তর	বিনামূল্যে	ডিপিসি সভার অনুষ্ঠিত হওয়ার ১ মাস পরে	মো: জিল্লুর রহমান প্রিন্সিপাল লাইব্রেরিয়ান-কাম-উপপরিচালক +88029665915/ 01912716560
৮	৩য় থেকে ২য় শ্রেণীর পদে পদোন্নতি	পি এস সি (বাংলাদেশ সরকারি কর্মকমিশন) সুপারিশের ভিত্তিতে	গণগ্রন্থাগার অধিদপ্তর ও সংস্কৃতি বিষয়ক মন্ত্রণালয়	বিনামূল্যে	পি এস সি) সুপারিশের ১ সপ্তাহের মধ্যে	মো: জিল্লুর রহমান প্রিন্সিপাল লাইব্রেরিয়ান-কাম-উপপরিচালক +88029665915/ 01912716560 deputy.dir.dpl@gmail.com
৯	১য় থেকে ১ম শ্রেণীর পদে পদোন্নতি	পি এস সি (বাংলাদেশ সরকারি কর্মকমিশন) সুপারিশের ভিত্তিতে	গণগ্রন্থাগার অধিদপ্তর ও সংস্কৃতি বিষয়ক মন্ত্রণালয়	বিনামূল্যে	পি এস সি) সুপারিশের ১ সপ্তাহের মধ্যে	মো: জিল্লুর রহমান প্রিন্সিপাল লাইব্রেরিয়ান-কাম-উপপরিচালক +88029665915/ 01912716560 deputy.dir.dpl@gmail.com

চলমান প্রকল্পসমূহের মাধ্যমে সেবা প্রদান

১০	ক) অনলাইনে গণগ্রন্থাগারসমূহের ব্যবস্থাপনা ও উন্নয়ন শীর্ষক প্রকল্পের আওতায় সুফিয়া কামাল জাতীয় গণগ্রন্থাগারের তথ্যাদি অনলাইনের মাধ্যমে সেবা প্রদান, তথ্য প্রযুক্তি নির্ভর যন্ত্রপাতি ও সফটওয়্যার স্থাপন করা, ঐতিহাসিক ও দুপ্রাপ্য পুস্তকসমূহ ই-ফরমেটে এনে পাঠকদের ব্যবহারের জন্য সুবিধা সৃষ্টি করা। খ) চট্টগ্রাম মুসলিম ইনিস্টিটিউট সাংস্কৃতিক কমপ্লেক্স স্থাপন শীর্ষক প্রকল্পের আওতায় অত্যাধুনিক ভবন (১৫ তলা বিভাগীয় সরকারি গণগ্রন্থাগার এবং ৯ তলা মুসলিম ইনিস্টিটিউট ভবন) নির্মাণ করা। তাছাড়া উন্মুক্ত মঞ্চ ও শহীদ মিনার নির্মাণের মাধ্যমে সাংস্কৃতিক কর্মকান্ড বৃদ্ধি করা। গ) দেশব্যাপী ভ্রাম্যমাণ লাইব্রেরি প্রকল্প শীর্ষক প্রকল্পের আওতায় ভ্রাম্যমাণ গাড়ি লাইব্রেরির মাধ্যমে দেশব্যাপী বইপড়া, ৬৫টি সরকারি গণগ্রন্থাগারে সোলার প্যানেল স্থাপন, ১৪টি গণগ্রন্থাগার ভবনের সংস্কার করা	প্রকল্পের মাধ্যমে	দেশব্যাপী ৭১টি সরকারি গণগ্রন্থাগার ও প্রকল্প অফিস (গণগ্রন্থাগার অধিদপ্তর)	প্রযোজ্য নয়	ডিসেম্বর ২০১৭ হতে জুন ২০২০	মো: জিল্লুর রহমান প্রিন্সিপাল লাইব্রেরিয়ান-কাম-উপপরিচালক ও প্রকল্প পরিচালক +88029665915/ 01912716560 deputy.dir.dpl@gmail.com
		প্রকল্পের মাধ্যমে	চট্টগ্রাম বিভাগীয় সরকারি গণগ্রন্থাগার ও প্রকল্প অফিস (গণগ্রন্থাগার অধিদপ্তর)	প্রযোজ্য নয়	১ লা জুলাই, ২০১৮ হতে ৩১ ডিসেম্বর ২০২০	আবদুল্লা হাবুব পাশা, পরিচালক (অতিরিক্ত সচিব) ও প্রকল্প পরিচালক +৮৮০২৯৬৭০০৫১ / ০১৭১৫-৭২২৫০৮ pasha051263@yahoo.com
		প্রকল্পের মাধ্যমে	প্রকল্প অফিস ও ভ্রাম্যমাণ লাইব্রেরি ইউনিট (গণগ্রন্থাগার অধিদপ্তর)	প্রযোজ্য নয়	জুলাই, ২০১৮ হতে ডিসেম্বর ২০২০	এস. এম, কামরুজ্জামান (উপসচিব) ও প্রকল্প পরিচালক

ও সাংস্কৃতিক কর্মকান্ড বৃদ্ধি করা						+88০২৪৪৬১১৯৭৪ /০১৭৭০০৮৮৫৭৪ smkamruzzaman2017@gmail.com
-----------------------------------	--	--	--	--	--	---

২.৪) আওতাধীন অধিদপ্তর/সংস্থা/অন্যান্য প্রতিষ্ঠান কর্তৃক প্রদত্ত সেবা

আওতাধীন অধিদপ্তর/সংস্থা/অন্যান্য প্রতিষ্ঠানসমূহের সিটিজেন্স চার্টার লিঙ্ক আকারে যুক্ত করতে হবে।

৩) আপনার কাছে আমাদের প্রত্যাশা

ক্রমিক	প্রতিশ্রুত/কাজিকৃত সেবা প্রাপ্তির লক্ষ্যে করণীয়
১.	পাঠকক্ষ এর সময়সীমা অনুযায়ী পাঠকসেবা ও তথ্যসেবা গ্রহণ করলেন
২.	নির্ধারিত ফরমে যথাযথভাবে পূরণকৃত আবেদন জমা প্রদান
৩.	সঠিক মাধ্যমে প্রয়োজনীয় ফিস পরিশোধকরণ
৪.	সাক্ষাতের জন্য নির্ধারিত সময়ের পূর্বেই উপস্থিত থাকা

৪) অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা (GRS)

সেবা প্রাপ্তিতে অসন্তুষ্ট হলে দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার সঙ্গে যোগাযোগ করুন। তার কাছ 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	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান দিতে না পারলে	পরিচালক (যুগ্ম-সচিব)	আবদুল্যাহ হারুন পাশা পরিচালক (অতিরিক্ত সচিব) গণগ্রন্থাগার অধিদপ্তর +৮৮০২৯৬৭০০৫১ / ০১৭১৫৭২২৫০৪ pasha051263@yahoo.com	তিন মাস
			ও এ, জে, এম, আব্দুল্যাহেল বাকী	

			<p>পরিচালক (যুগ্ম সচিব) (লাইব্রেরি, উন্নয়ন ও আই সি টি) ০১৭১১৯৪৬৯৬৯ ajmabaki9@yahoo.com</p>	
২	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে না পারলে	প্রিন্সিপাল লাইব্রেরিয়ান(উপপরিচালক)	<p>মো: জিল্লুর রহমান প্রিন্সিপাল লাইব্রেরিয়ান-কাম-(উপপরিচালক) +88029665915/ 01912716560 deputy.dir.dpl@gmail.com</p>	এক মাস
৩	আপিল কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে না পারলে	মহাপরিচালক (অতিরিক্ত সচিব)	<p>মো: আব্দুল মান্নান ইলিয়াস মহাপরিচালক (অতিরিক্ত সচিব) গণগ্রন্থাগার অধিদপ্তর +৮৮০২৯৬৭১২৩৪ ই-মেইল : dg.dpl.2012@gmail.com</p>	তিন মাস

