গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার
সংস্কৃতি বিষয়ক মন্ত্রণালয়
গণগ্রন্থাগার অধিদপ্তর
রমনা, ঢাকা
www.publiclibrary.gov.bd

ওয়েবসাইটে প্রদর্শনের জন্য
০৬.১২.২০২৩

সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (Citizen's Charter)

১. **ভিশন** (Vision) **ও মিশন** (Mission):

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, পদবী, ফোন ও ইমেইল)
১	২	৩	৪	৫	৬	৭
১	পুস্তক ক্রয়ের লক্ষ্যে অনলাইনের মাধ্যমে তালিকা আহ্বান	ওয়েব পোর্টালের নির্দিষ্ট লিংকে প্রবেশ করে তথ্য পূরণ করে।	প্রাপ্তিস্থান: www.publiclibrary.gov.bd ও সংগ্রহ ও বিতরণ শাখা	বিনামূল্যে	বিজ্ঞপ্তি প্রকাশের পর থেকে সর্বোচ্চ (৩০) ত্রিশ কার্যদিবস	মো: হারুনর রশীদ সহকারী পরিচালক ০১৭১৪২২২০১২ harunorrashid.cpl@gmail.com
২	গণগ্রন্থাগার অধিদপ্তর সম্পর্কে তথ্য প্রদান	ক.দাপ্তরিক ওয়েবসাইট ব্রাউজিং এর মাধ্যমে। খ. টেলিফোনে যোগাযোগ; গ. ইমেইল/ ডাকযোগে পত্র প্রেরণের মাধ্যমে; ঘ. সরাসরি যোগাযোগের মাধ্যমে।	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র: তথ্য অধিকার আইন, ২০০৯ এ উল্লেখিত নির্ধারিত ফরম। প্রাপ্তিস্থান: www.publiclibrary.gov.bd ও গণগ্রন্থাগার অধিদপ্তর	বিনামূল্যে/ তথ্য অধিকার আইন ২০০৯ অনুসারে প্রতি পৃষ্ঠা ০২ (দুই) টাকা অথবা প্রকৃত খরচ।	আবেদন প্রাপ্তির ২০ কার্যদিবসের মধ্যে এবং ৩য় পক্ষের সংশ্লিষ্টতা থাকলে ৩০ কার্যদিবসের মধ্যে।	মুঃ সালাহ উদ্দিন হাওলাদার সহকারী প্রোগ্রামার ০১৮১৩৭৬৩৬০০ salauddin.cpl@gmail.com

৩	সাপ্তাহিক বিশেষ লার্নিং সেসন	গণগ্রন্থাগার অধিদপ্তর কর্তৃক সুফিয়া কামাল জাতীয় গণগ্রন্থাগারে সমসাময়িক গুরুত্বপূর্ণ ও শিক্ষামূলক বিষয়ের উপর বিষয়ভিত্তিক অভিজ্ঞ শিক্ষাবিদ, পেশাজীবী ও বরেণ্য ব্যক্তি কর্তৃক লেকচার/বক্তব্য প্রদান করা হয় এবং উপস্থিত পাঠক ও অংশহরণকারীদের প্রশ্নত্তোর ও মতবিনিময়ের মাধ্যমে সেবা প্রদান করা হয়।	গণগ্রন্থাগার অধিদপ্তরের ওয়েব পোর্টালের www.publiclibrary.gov.bd বিশেষ লার্ণিং সেসন মেনুতে রেজিস্ট্রেশন/নিবন্ধনের মাধ্যমে	বিনামূল্যে	প্রতি রবিবার সকাল ১১:০০ ঘটিকা অথবা বিকেল ০৩:০০ ঘটিকায়	মোঃ আল-মামুন হাওলাদার, লাইব্রেরিয়ান, সুফিয়া কামাল জাতীয় গণগ্রন্থাগার, আইইবি ভবন, রমনা, ঢাকা। মোবাইল: ০১৭৪৫৩০৭৩২৫, ই-মেইল: mamun35du@gmail.com

২.২) দাপ্তরিক সেবা/ প্রাতিষ্ঠানিক সেবা:

নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন ও ইমেইল)
১	২	৩	৪	৫	৬	৭
১	বাজেট বরাদ্দ/ বিভাজন	বরাদ্দ/ বিভাজন আদেশ জারির মাধ্যমে।	ক. অফিস আদেশ; খ. সংস্কৃতি বিষয়ক মন্ত্রণালয়ের অনুকুলে অর্থ মন্ত্রণালয়ের বাজেট বিভাজন পত্রের কপি।	বিনামূল্যে	বরাদ্দ প্রাপ্তির পর ১৫ (পনের) কার্যদিবস	খন্দকার আসিফ মাহতাব সহকারী পরিচালক (প্রশাসন ও হিসাব) ০২-২২২২২৯৪৮৮, ০১৭১৬০৩৪৯৮২ kamp.addpl@gmail.com
২	অধীনস্ত সকল সরকারি গণগ্রন্থাগারে বই সরবরাহ	প্রশাসনিক সিদ্ধান্তের আলোকে বইয়ের সংখ্যা নির্ধারণের মাধ্যমে	ক. **প্রয়োজনীয় কাগজপত্র:** ১। অফিস আদেশ/ অফিস স্মারক ২। বইয়ের অনুমোদিত তালিকা খ. **প্রাপ্তিস্থান:** সংগ্রহ ও বিতরণ শাখা	বিনামূল্যে	অনুমোদন প্রাপ্তির পর ১৫ কার্যদিবস	মো: হারুনর রশীদ সহকারী পরিচালক ০১৭১৪২২২০১২ Harunorrashid.cpl@gmail.com
৩	জনবল সরবরাহ	প্রশাসনিক সিদ্ধান্তের আলোকে অফিস আদেশ	ক. সাংগঠনিক কাঠামো; খ. বিদ্যমান জনবলের বিবরণ;	বিনামূল্যে	৩ (তিন) মাস	খন্দকার আসিফ মাহতাব সহকারী পরিচালক (প্রশাসন ও হিসাব) ০২-২২২২২৯৪৮৮, ০১৭১৬০৩৪৯৮২ kamp.addpl@gmail.com
৪	সভা/ সেমিনার/ ওয়ার্কশপ/ প্রশিক্ষণে কর্মকর্তা-কর্মচারী মনোনয়ন	পত্রের মাধ্যমে/ সরাসরি	ক. প্রত্যাশী প্রতিষ্ঠানের আমন্ত্রণ বা অনুরোধপত্র। খ. প্রশিক্ষণের আবেদন।	বিনামূল্যে	৫ (পাঁচ) কার্যদিবস	খন্দকার আসিফ মাহতাব সহকারী পরিচালক (প্রশাসন ও হিসাব) ০২-২২২২২৯৪৮৮, ০১৭১৬০৩৪৯৮২ kamp.addpl@gmail.com

২.৩) অভ্যন্তরীণ সেবা

নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন ও ইমেইল)
১	২	৩	৪	৫	৬	৭
১	অর্জিত ছুটি	অধিদপ্তর কর্তৃক মঞ্জুরীর আদেশ জারির মাধ্যমে	ক. ১০ম হতে ২০তম গ্রেডের কর্মকর্তা/ কর্মচারীগণের আবেদন; খ. নির্ধারিত আবেদন ফরম ও ছুটির সনদ (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)।	বিনামূল্যে	আবেদন প্রাপ্তির পর ১০ (দশ) কার্যদিবস	খন্দকার আসিফ মাহতাব সহকারী পরিচালক (প্রশাসন ও হিসাব) ০২-২২২২২৯৪৮৮, ০১৭১৬০৩৪৯৮২ kamp.addpl@gmail.com
২	অর্জিত ছুটি (বহি:বাংলাদেশ)	প্রশাসনিক মন্ত্রণালয় কর্তৃক অনুমোদন সাপেক্ষে	ক. ১০ম হতে ২০তম গ্রেডের কর্মকর্তা/ কর্মচারীগণের আবেদন; খ. নির্ধারিত আবেদন ফরম ও ছুটির সনদ (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)।	বিনামূল্যে	১০ (দশ) কার্যদিবস	খন্দকার আসিফ মাহতাব সহকারী পরিচালক (প্রশাসন ও হিসাব) ০২-২২২২২৯৪৮৮, ০১৭১৬০৩৪৯৮২ kamp.addpl@gmail.com
৩	শ্রান্তি ও বিনোদন ছুটি মঞ্জুর	মঞ্জুরি আদেশ জারি	ক. ১০ম হতে ২০তম গ্রেডের কর্মকর্তা/ কর্মচারীগণের আবেদন; খ. নির্ধারিত আবেদন ফরম ও ছুটির সনদ (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)।	বিনামূল্যে	১০ (দশ) কার্যদিবস	খন্দকার আসিফ মাহতাব সহকারী পরিচালক (প্রশাসন ও হিসাব) ০২-২২২২২৯৪৮৮, ০১৭১৬০৩৪৯৮২ kamp.addpl@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; খ. হালনাগাদ বার্ষিক গোপনীয় অনুবেদন; গ. ডিপিসি- এর সুপারিশ; ঘ. নিয়োগকারী কর্তৃপক্ষের অনুমোদন।	বিনামূল্যে	আবেদন প্রাপ্তির পর ১৫ (পনের) কার্যদিবস	খন্দকার আসিফ মাহতাব সহকারী পরিচালক (প্রশাসন ও হিসাব) ০২-২২২২২৯৪৮৮, ০১৭১৬০৩৪৯৮২ kamp.addpl@gmail.com
৫	চাকরি স্থায়ীকরণ	সরকারি আদেশ জারি	ক. ১১তম হতে ২০তম গ্রেডের কর্মচারীগণের আবেদন; খ. হালনাগাদ বার্ষিক গোপনীয় অনুবেদন; গ. নিয়োগকারী কর্তৃপক্ষের অনুমোদন।	বিনামূল্যে	আবেদন প্রাপ্তির পর ১৫ (পনের) কার্যদিবস	খন্দকার আসিফ মাহতাব সহকারী পরিচালক (প্রশাসন ও হিসাব) ০২-২২২২২৯৪৮৮, ০১৭১৬০৩৪৯৮২ kamp.addpl@gmail.com
৬	সাধারণ ভবিষ্য তহবিল থেকে অগ্রিম মঞ্জুরি প্রদান	সাধারণ ভবিষ্য তহবিল বিধিমালা, ১৯৭৯ অনুযায়ী আদেশ জারি	ক.নির্ধারিত ফরমে আবেদন; খ. সাধারণ ভবিষ্য তহবিলে সর্বশেষ জমাকৃত অর্থের হিসাব বিবরণীর মূলকপি (ফেরতযোগ্য); গ. কর্তৃপক্ষের অনুমোদন।	বিনামূল্যে	১০ (দশ) কার্যদিবস	খন্দকার আসিফ মাহতাব সহকারী পরিচালক (প্রশাসন ও হিসাব) ০২-২২২২২৯৪৮৮, ০১৭১৬০৩৪৯৮২ kamp.addpl@gmail.com
৭	অধিদপ্তরের কর্মচারীদের পদোন্নতি	যথাযথ কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রমে সরকারি আদেশ জারী	ক. গণগ্রন্থাগার অধিদপ্তর (কর্মকর্তা ও কর্মচারী) নিয়োগ বিধিমালা, ২০০৮ অনুযায়ী বিভাগীয় পদোন্নতি কমিটির সুপারিশ; খ. হালনাগাদ বার্ষিক গোপনীয় অনুবেদন; গ. নিয়োগকারী কর্তৃপক্ষের অনুমোদন।	বিনামূল্যে	৩০ (ত্রিশ) কার্যদিবস	খন্দকার আসিফ মাহতাব সহকারী পরিচালক (প্রশাসন ও হিসাব) ০২-২২২২২৯৪৮৮, ০১৭১৬০৩৪৯৮২ kamp.addpl@gmail.com

৮	অধিদপ্তরের কর্মচারীদের পেনশন	যথাযথ কর্তৃপক্ষের (প্রশাসনিক ও আর্থিক ক্ষমতা অনুযায়ী) অনুমোদনক্রমে সরকারি আদেশ জারী	ক. পিআরএল গমনের আদেশ; খ. প্রত্যাশিত শেষ বেতনের কপি; গ. পেনশন ফরম ২.১ ও ছবি; ঘ. উত্তরাধিকার ঘোষণাপত্র ও নমুনা স্বাক্ষর; ঙ. দপ্তরের না-দাবি পত্র।	বিনামূল্যে	৩০ (ত্রিশ) কার্যদিবস	খন্দকার আসিফ মাহতাব সহকারী পরিচালক (প্রশাসন ও হিসাব) ০২-২২২২২৯৪৮৮, ০১৭১৬০৩৪৯৮২ kamp.addpl@gmail.com
৯	পাসপোর্টের জন্য অনাপত্তিপত্র প্রদান	নির্ধারিত NOC ফরমসহ আবেদন। সেবা প্রত্যাশীকে পত্র মারফত/ ই-মেইল-এ জানিয়ে দেওয়া হয়।	ক. পূরণকৃত NOC ফরম; খ. যথাযথ মাধ্যমে আবেদন। ফরম প্রশাসন ও হিসাব শাখা কিংবা www.dip.gov.bd -এ পাওয়া যাবে।	বিনামূল্যে	০৫ (পাঁচ) কার্যদিবস	খন্দকার আসিফ মাহতাব সহকারী পরিচালক (প্রশাসন ও হিসাব) ০২-২২২২২৯৪৮৮, ০১৭১৬০৩৪৯৮২ kamp.addpl@gmail.com
১০	কর্মকর্তা-কর্মচারীদের ভ্রমণভাতাসহ অন্যান্য ভাতা মঞ্জুর	নির্ধারিত ফরমে প্রাপ্যতা অনুযায়ী আবেদনের ভিত্তিতে	ক. অনুমোদিত ভ্রমণসূচি ও বৃত্তান্ত; খ. বাজেট বরাদ্দ; গ. নির্ধারিত ফরমে বিল দাখিল।	বিনামূল্যে	০৭ (সাত) কার্যদিবস	খন্দকার আসিফ মাহতাব সহকারী পরিচালক (প্রশাসন ও হিসাব) ০২-২২২২২৯৪৮৮, ০১৭১৬০৩৪৯৮২ kamp.addpl@gmail.com
১১	নারী কর্মকর্তা ও কর্মচারীদের মাতৃত্বকালীন ছুটি মঞ্জুর	যথাযথ কর্তৃপক্ষের (প্রশাসনিক ও আর্থিক ক্ষমতা অনুযায়ী) অনুমোদনক্রমে সরকারি আদেশ জারী	ক. আবেদন পত্র; খ. মেডিক্যাল সনদ।	বিনামূল্যে	০৭ (সাত) কার্যদিবস	খন্দকার আসিফ মাহতাব সহকারী পরিচালক (প্রশাসন ও হিসাব) ০২-২২২২২৯৪৮৮, ০১৭১৬০৩৪৯৮২ kamp.addpl@gmail.com
১২	কর্মকর্তা-কর্মচারীদের দক্ষতা বৃদ্ধির লক্ষ্যে প্রশিক্ষণ প্রদান	বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তি অনুযায়ী তত্ত্বীয় ও ব্যবহারিক প্রশিক্ষণ প্রদানের মাধ্যমে।	ক. অফিস আদেশ; খ. বার্ষিক প্রশিক্ষণ পরিকল্পনা; গ. HR ডাটাবেজ।	বিনামূল্যে	০৭ (সাত) কার্যদিবস	খন্দকার আসিফ মাহতাব সহকারী পরিচালক (প্রশাসন ও হিসাব) ০২-২২২২২৯৪৮৮, ০১৭১৬০৩৪৯৮২ kamp.addpl@gmail.com

৩) আওতাধীন দপ্তর/সংস্থা/অন্যান্য প্রতিষ্ঠান কর্তৃক প্রদত্ত সেবা:

গণগ্রন্থাগার অধিদপ্তরের আওতাধীন দপ্তর/ সংস্থাসমূহের সিটিজেনস্ চার্টার অধিদপ্তরের ওয়েব পোর্টাল www.publiclibrary.gov.bd- এ লিংক আকারে যুক্ত করা আছে। এছাড়া মাঠ পর্যায়ের সংশ্লিষ্ট জাতীয়/ বিভাগীয়/ জেলাও উপজেলা সরকারি গণগ্রন্থাগারসমূহের দাপ্তরিক ওয়েবসাইটের URL হলো http://publiclibrary.<বিভাগ/জেলার নাম>.gov.bd।

৪) আপনার (সেবা গ্রহীতার) কাছে আমাদের (সেবা প্রদানকারীর) প্রত্যাশা:

ক্রমিক নং.	**প্রতিশ্রুত/কাঙ্ক্ষিত সেবা প্রাপ্তির লক্ষ্যে করণীয়**
১	স্বয়ংসম্পূর্ণ আবেদন জমা প্রদান
২	যথাযথ প্রক্রিয়ায় প্রয়োজনীয় ফিস পরিশোধ করা
৩	সাক্ষাতের জন্য নির্ধারিত সময়ের পূর্বেই উপস্থিত থাকা
৪	প্রতিটি সেবা সম্পর্কে যথাযথ ধারণা লাভের জন্য সচেষ্ট থাকা
৫	সেবা প্রাপ্তির পর আপনার মূল্যবান মতামত প্রদান করা।

৫) অভিযোগ ব্যবস্থাপনা পদ্ধতি (GRS):

কোন কাঙ্খিত সেবা না পেলে বা 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 নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক)	মোছা: মরিয়ম বেগম পরিচালক (উপসচিব) গণগ্রন্থাগার অধিদপ্তর, রমনা, ঢাকা। ফোন: + ৮৮-০২ ২২২২২৯৪৮২ মোবাইল: ০১৬৭১১১৮৩৬৯ ই-মেইল: moriumbegumkona@gmail.com ওয়েবসাইট: www.publiclibrary.gov.bd	৩০ (ত্রিশ) কার্যদিবস
২)	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	আপিল কর্মকর্তা	জনাব মো: মিজানুর রহমান যুগ্মসচিব (প্রশাসন অধিশাখা) সংস্কৃতি বিষয়ক মন্ত্রণালয় বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা। ফোন: +৮৮-০২-৫৫১০০৯৭৩ (অফিস) মোবাইল: +৮৮-০১৮১৯৪৩৪৮৮৪ ইমেইল: js_admin@moca.gov.bd ওয়েবসাইট: www.moca.gov.bd	২০ (বিশ) কার্যদিবস
৩)	আপিল কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	মন্ত্রিপরিষদ বিভাগের অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেল	অভিযোগ গ্রহণ কেন্দ্র ৫নং গেইট, বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা। ওয়েবসাইট: www.grs.gov.bd	৬০ (ষাট) কার্যদিবস

১২.১১.২৩
(মুঃ সালাহ উদ্দিন হাওলাদার)
সহকারী প্রোগ্রামার
গণগ্রন্থাগার অধিদপ্তর