

গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার  
সংস্কৃতি বিষয়ক মন্ত্রণালয়  
গণগ্রন্থাগার অধিদপ্তর  
শাহবাগ, ঢাকা

[www.publiclibrary.gov.bd](http://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 (পাঠকসেবা) +৮৮০২৫৮৬১৭০১৭/০১৯৩৭৮৬৭৫৩৩ <a href="mailto:qzaman67@yahoo.com">qzaman67@yahoo.com</a>
২	রেফারেন্স সেবা	রেফারেন্স সামগ্রী সরবরাহের মাধ্যমে	রেফারেন্স পাঠকক্ষ	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক	এ.এইচ.এম. কামরুজ্জামান ও বেগম সোনিয়া চৌধুরী লাইব্রেরিয়ান (পাঠকসেবা) +৮৮০২৫৮৬১৭০১২/০১৭২৭৩২৯৩৭০ <a href="mailto:sonia.chowdhury2014@gmail.com">sonia.chowdhury2014@gmail.com</a>
৩	বই ধার সেবা (এককালীন সর্বোচ্চ ২টি বই)	গ্রন্থাগারের সদস্যদের বই ধার দেয়া ও জমা নেয়ার মাধ্যমে। আগ্রহী পাঠকগণকে সদস্য ফরম প্রদান করা হয়। তাঁরা তা পূরণ করে দাখিল করলে পরবর্তী তিন কার্যদিবসের মধ্যে সদস্য করা হয়।	১. আবেদন ফরম ২. সংশ্লিষ্ট পাঠকক্ষ	বিনামূল্যে	ইস্যুর তারিখ থেকে ১৫ (পনের) দিন	শামীম আরা সুবর্ণা লাইব্রেরিয়ান (পাঠকসেবা) মোবাইল : ০১৭১৫৮২৬২৬২ <a href="mailto:sara.dpl15@gmail.com">sara.dpl15@gmail.com</a>
৪	ফটোকপি সেবা	পাঠকদের চাহিদা অনুযায়ী পাঠসামগ্রী ফটোকপি করে দেয়ার মাধ্যমে	ফটোকপি কক্ষ	প্রতি পৃষ্ঠা ১.০০ (এক) টাকা হারে	তাৎক্ষণিক	এ.এইচ.এম. কামরুজ্জামান লাইব্রেরিয়ান (পাঠকসেবা) +৮৮০২৫৮৬১৭০১৭/ ০১৯৩৭৮৬৭৫৩৩ <a href="mailto:qzaman67@yahoo.com">qzaman67@yahoo.com</a>
৫	ইন্টারনেট সেবা	রবি একজাইটা এর মাধ্যমে	সংশ্লিষ্ট ইন্টারনেট সেবাকক্ষ	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক	এ.এইচ.এম. কামরুজ্জামান ও বেগম সোনিয়া চৌধুরী লাইব্রেরিয়ান (পাঠকসেবা)

৬	গণগ্রন্থাগার সম্পর্কিত ওয়েব পোর্টাল সেবা প্রদান	পাবলিক লাইব্রেরির ওয়েব পোর্টাল ব্রাউজিং এর মাধ্যমে	<a href="http://www.publiclibrary.gov.bd">www.publiclibrary.gov.bd</a>	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক	বেগম ফাতেমা খাতুন লাইব্রেরিয়ান/সহকারী পরিচালক (পরিসংখ্যান) +৮৮০২৫৮৬১৬২২৩/ ০১৯৬২৪০০৮৫৪ fatemapbl@gmail.com
৭	সাংস্কৃতিক উন্নয়নে 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 মিলনায়তন ঃ পূর্ণদিবস- ১৬০০০/- টাকা, অর্ধদিবস- ৮০০০/- টাকা * সেমিনার কক্ষ (নিচতলা) পূর্ণদিবস- ৫০০০/- টাকা, অর্ধদিবস- ৩০০০/- টাকা (সকল ক্ষেত্রে ১৫% ভ্যাট প্রযোজ্য) ব্যাংক ড্রাফট/পে-অর্ডার এর মাধ্যমে	আবেদন প্রাপ্তির তারিখ থেকে সাত কর্মদিবস	মো: জিল্লুর রহমান প্রিন্সিপাল লাইব্রেরিয়ান-কাম-উপপরিচালক +88029665915/ 01912716560 deputy.dir.dpl@gmail.com
৮	গণগ্রন্থাগার অধিদপ্তরের চত্বর ব্যবহারের সুযোগদান	চত্বরে বিদ্যমান স্টল এবং সেবা গ্রহণকারী প্রতিষ্ঠান/সংগঠন কর্তৃক সাময়িকভাবে নির্মিত স্টল নীতিমালার আলোকে বরাদ্দ প্রদানের মাধ্যমে	প্রশাসন শাখা	বিদ্যমান স্টল দৈনিক ভাড়া- ২০০/- নির্মিত স্টল (৮'X৮') দৈনিক ভাড়া- ১৫০/- (উভয় ক্ষেত্রে ১৫% ভ্যাট প্রযোজ্য) ব্যাংক ড্রাফট/পে-অর্ডার এর মাধ্যমে	আবেদন অনুযায়ী	মো: জিল্লুর রহমান প্রিন্সিপাল লাইব্রেরিয়ান-কাম-উপপরিচালক +88029665915/ 01912716560 deputy.dir.dpl@gmail.com
৯	সম্প্রসারণমূলক সেবা (Extention Service)	বিশেষ দিবস উদ্‌যাপন উপলক্ষে রচনা, কবিতা, আবৃত্তি, পাঠচক্র, চিত্রাংকন, বইপাঠ ও হাতের সুন্দর লেখা প্রতিযোগিতা অনুষ্ঠানের মাধ্যমে	সংশ্লিষ্ট সরকারি গণগ্রন্থাগার	বিনামূল্যে	বিজ্ঞপ্তি প্রচারের পর থেকে দুই মাস	এ.এইচ.এম. কামরুজ্জামান লাইব্রেরিয়ান (পাঠকসেবা) +৮৮০২৫৮৬১৯০১৭ / ০১৯৩৭৮৬৭৫৩৩ qzaman67@yahoo.com
১০	বই পাঠে আগ্রহ সৃষ্টির জন্য পুস্তক প্রদর্শনী	বিদ্যমান ও নতুন বই সম্পর্কে নতুন নতুন তথ্য অবহিত করণের মাধ্যমে	সংশ্লিষ্ট সরকারি গণগ্রন্থাগার	বিনামূল্যে	সর্বোচ্চ ১০ (দশ) দিন	এ.এইচ.এম. কামরুজ্জামান লাইব্রেরিয়ান (পাঠকসেবা) +৮৮০২৫৮৬১৯০১৭ /

## 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 প্রস্তাব 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

## 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

## 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/কার্যক্রমিত সেবা প্রাপ্তির লক্ষ্যে করণীয়
১.	পাঠকক্ষের সময়সীমা অনুযায়ী পাঠকসেবা ও তথ্যসেবা গ্রহণ করণ
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)	আবদুল্লাহ হারুন পাশা পরিচালক (যুগ্ম-সচিব) গণপ্রহ্লাদগার অধিদপ্তর +৮৮০২৯৬৭০০৫১ / ০১৭১৫৭২২৫০৮ ই-মেইল : pasha051263@yahoo.com	তিন মাস
২	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে না পারলে	প্রিন্সিপাল লাইব্রেরিয়ান (উপপরিচালক)	মো: জিল্লুর রহমান প্রিন্সিপাল লাইব্রেরিয়ান-কাম-(উপপরিচালক) +88029665915/ 01912716560 deputy.dir.dpl@gmail.com	এক মাস
৩	আপিল কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে না পারলে	পরিচালক (যুগ্ম-সচিব)	আবদুল্লাহ হারুন পাশা পরিচালক (যুগ্ম-সচিব) গণপ্রহ্লাদগার অধিদপ্তর +৮৮০২৯৬৭০০৫১ / ০১৭১৫৭২২৫০৮ ই-মেইল : pasha051263@yahoo.com	তিন মাস

