

গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার
সংস্কৃতি বিষয়ক মন্ত্রণালয়
গণগ্রন্থাগার অধিদপ্তর
১ নং মিন্টো রোড, রমনা, ঢাকা
বিএসএল ভবন
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-সম্মিলিত 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)	উর্ধ্বতন কর্মকর্তার (নাম, পদবি, ফোন নম্বর, ই-মেইল)	মন্তব্য
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮	৯
১।	অনলাইনের মাধ্যমে পুস্তক ক্রয়ের লক্ষ্যে তালিকা আহ্বান	ওয়েব পোর্টালের লিংক-এ প্রবেশের মাধ্যমে	ক. গণগ্রন্থাগার অধিদপ্তরের ওয়েব পোর্টালের লিংক-এ প্রবেশের মাধ্যমে খ. বাস্তবায়নেঃ সংগ্রহ ও বিতরণ শাখা	বিনামূল্যে	বিজ্ঞপ্তি মোতাবেক তারিখ অনুযায়ী	মোঃ হারুনর রশিদ সহকারী পরিচালক মোবাইলঃ ০১৭১৪২২২০১২ harunorrashid.cpl@gmail.com	মোছা: মরিয়ম বেগম পরিচালক (উপসচিব) ফোনঃ ০২২২২২২৯৪৮২ মোবাইলঃ ০১৬৭১১১৮৩৬৯ moriumbegumkona@gmail.com	অনলাইনের মাধ্যমে
২।	গণগ্রন্থাগার সম্পর্কিত ওয়েব পোর্টাল সেবা প্রদান	পাবলিক লাইব্রেরির ওয়েব পোর্টাল ব্রাউজিং এর মাধ্যমে	www.publiclibrary.gov.bd	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক	মুঃ সালাহ উদ্দিন হাওলাদার সহকারী প্রোগ্রামার মোবাইলঃ ০১৮১৩৭৬৩৬০০ salauddin.cpl@gmail.com	-ঐ-	পোর্টালের মাধ্যমে

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, পদবি, ফোন নম্বর ও ইমেইল)	উর্ধ্বতন কর্মকর্তার (নাম, পদবি, ফোন নম্বর, ই-মেইল)	মন্তব্য
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮	৯
১।	গণগ্রন্থাগার অধিদপ্তরের অধীন সকল গ্রন্থাগারের বাজেট বরাদ্দ/বিভাজন	বরাদ্দ/বিভাজন আদেশ জারির মাধ্যমে	ক) অফিস আদেশ খ) সংস্কৃতি বিষয়ক মন্ত্রণালয়ের অনুকূলে অর্থ মন্ত্রণালয়ের বাজেট বিভাজন পত্রের কপি	বিনামূল্যে	বরাদ্দ প্রাপ্তির পর ১৫ (পনের) কর্মদিবস	খন্দকার আসিফ মাহতাব সহকারী পরিচালক ফোনঃ ০২২২২২২৯৪৮৮ মোবাইলঃ ০১৭১৬০৩৪৯৮২ kamp.addpl@gmail.com	মোছা: মরিয়ম বেগম পরিচালক (উপসচিব) ফোনঃ ০২২২২২২৯৪৮২ মোবাইলঃ ০১৬৭১১১৮৩৬৯ moriumbegumkona@gmail.com	
২।	জনবল সরবরাহ করা	প্রশাসনিক সিদ্ধান্তের মাধ্যমে অফিস আদেশ	ক) সাংগঠনিক কাঠামো খ) পদসৃষ্টির আদেশ গ) বিদ্যমান জনবলের বিবরণ	বিনামূল্যে	৩(তিন) মাস	-ঐ-	-ঐ-	

১৫

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, পদবি, ফোন নম্বর ও ইমেইল)	উর্ধ্বতন কর্মকর্তার (নাম, পদবি, ফোন নম্বর, ই-মেইল)	মন্তব্য
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮	৯
১।	অর্জিত ছুটি	অধিদপ্তর কর্তৃক মঞ্জুরির আদেশ জারির মাধ্যমে	ক) ১০ম হতে ২০তম গ্রেডের কর্মকর্তা/ কর্মচারীগণের আবেদন খ) নির্ধারিত ফরমে (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে) প্রাপ্তিস্থান : প্রশাসন ও হিসাব শাখা	বিনামূল্যে	আবেদন প্রাপ্তির পর সর্বোচ্চ ১০ (দশ) কর্মদিবস	খন্দকার আসিফ মাহতাব সহকারী পরিচালক (প্র. ও হি.) ফোনঃ ০২২২২২২৯৪৮৮ মোবাইলঃ ০১৭১৬০৩৪৯৮২ kamp.addpl@gmail.com	মোহা: মরিয়ম বেগম পরিচালক (উপসচিব) ফোনঃ ০২২২২২২৯৪৮২ মোবাইলঃ ০১৬৭১১১৮৩৬৯ moriumbegumkona@gmail.com	
২।	অর্জিত ছুটি (বহিঃ বাংলাদেশ)	প্রশাসনিক মন্ত্রণালয় কর্তৃক অনুমোদন সাপেক্ষে	১০ম হতে ২০তম গ্রেডের কর্মকর্তা/ কর্মচারীগণের নির্ধারিত ফরমে আবেদন প্রাপ্তিস্থান : প্রশাসন ও হিসাব শাখা	বিনামূল্যে	সর্বোচ্চ ১০ (দশ) কর্মদিবস	-ঐ-	-ঐ-	
৩।	শ্রান্তি বিনোদন ছুটি	মঞ্জুরি আদেশ জারি	১০ম থেকে ২০তম গ্রেডের কর্মকর্তা/ কর্মচারীগণের নির্ধারিত ফরমে আবেদন প্রাপ্তিস্থান : হিসাব শাখা	বিনামূল্যে	সর্বোচ্চ ১০ (দশ) কর্মদিবস	-ঐ-	-ঐ-	

০৫

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)	উর্ধ্বতন কর্মকর্তার (নাম, পদবি, ফোন নম্বর, ই-মেইল)	মন্তব্য
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮	৯
৪।	সিলেকশন শ্রেড/টাইমস্কেল মঞ্জুরি	অর্থ বিভাগ কর্তৃক সময়ে সময়ে জারীকৃত আদেশ মোতাবেক ডিপিসি'র সুপারিশ অনুযায়ী আদেশ জারি	ক) ১১তম হতে ২০তম শ্রেডের কর্মচারীগণের আবেদন খ) হালনাগাদ বার্ষিক গোপনীয় অনুবেদন	বিনামূল্যে	আবেদনের পর সর্বোচ্চ ১৫ (পনের) কর্মদিবস	খন্দকার আসিফ মাহতাব সহকারী পরিচালক (প্র. ও হি.) ফোনঃ ০২২২২২২৯৪৮৮ মোবাইলঃ ০১৭১৬০৩৪৯৮২ kamp.addpl@gmail.com	মোছা: মরিয়ম বেগম পরিচালক (উপসচিব) ফোনঃ ০২২২২২২৯৪৮২ মোবাইলঃ ০১৬৭১১৮৩৬৯ moriumbegumkona@gmail.com	
৫।	চাকরি স্থায়ীকরণ	সরকারি আদেশ জারি	ক) ১০ম হতে ২০তম শ্রেডের কর্মকর্তা/ কর্মচারীগণের আবেদন খ) হালনাগাদ বার্ষিক গোপনীয় অনুবেদন	বিনামূল্যে	আবেদনের পর ১৫সর্বোচ্চ (পনের) কর্মদিবস	-ঐ-	-ঐ-	
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)	বিনামূল্যে	সর্বোচ্চ ১০ (দশ) কর্মদিবস	-ঐ-	-ঐ-	

২.৪) আওতাধীন অধিদপ্তর/সংস্থা/অন্যান্য প্রতিষ্ঠান কর্তৃক প্রদত্ত সেবা (আওতাধীন অধিদপ্তর/সংস্থা/অন্যান্য প্রতিষ্ঠানসমূহের সিটিজেন চার্টার লিঙ্ক আকারে যুক্ত করতে হবে)।

৩) আপনার কাছে প্রত্যাশা

ক্র.	প্রতিশ্রুত/কাজিকৃত সেবা প্রাপ্তির লক্ষ্যে করণীয়
২.	নির্ধারিত ফরমে যথাযথভাবে পূরণকৃত আবেদন জমা প্রদান
৩.	সঠিক মাধ্যমে প্রয়োজনীয় ফিস পরিশোধকরণ
৪.	সাক্ষাতের জন্য নির্ধারিত সময়ের মধ্যেই উপস্থিত থাকা

৪) 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।

নং	কখন যোগাযোগ করবেন	কার সঙ্গে যোগাযোগ করবেন	যোগাযোগের ঠিকানা	নিষ্পত্তির সময়সীমা	মন্তব্য
১)	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	মুঃ সালাহ উদ্দিন হাওলাদার সহকারী প্রোগ্রামার	মুঃ সালাহ উদ্দিন হাওলাদার সহকারী প্রোগ্রামার গণগ্রন্থাগার অধিদপ্তর, বিএসএল ভবন ১ নং মিটো রোড, রমনা, ঢাকা মোবাইলঃ ০১৮১৩৭৬৩৬০০ salauddin.cpl@gmail.com ওয়েবসাইটঃ www.publiclibrary.gov.bd	৪০ কার্যদিবস (তদন্তের প্রয়োজনে আরো ২০ কার্যদিবস)	
২)	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে না পারলে	পরিচালক	মোছাঃ মরিয়ম বেগম, পরিচালক (উপসচিব) গণগ্রন্থাগার অধিদপ্তর, বিএসএল ভবন ১ নং মিটো রোড, রমনা, ঢাকা ফোনঃ ০২২২২২২৯৪৮২, মোবাইলঃ ০১৬৭১১১৮৩৬৯ moriumbegumkona@gmail.com ওয়েবসাইটঃ www.publiclibrary.gov.bd	২০ কার্যদিবস	
৩)	আপিল কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে না পারলে	জনাব মোঃ আতাউর রহমান যুগ্মসচিব (প্রশাসন-২)	জনাব মোঃ আতাউর রহমান যুগ্মসচিব (প্রশাসন-২), প্রশাসন অধিশাখা-২ সংস্কৃতি বিষয়ক মন্ত্রণালয়, বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা। ফোনঃ ০২-৯৫৫৩১৮৭ (অফিস) মোবাইলঃ ০১৭১১১৯৫০১৮ ইমেইলঃ ds_admin2@moca.gov.bd ওয়েবসাইটঃ www.moca.gov.bd	৬০ কার্যদিবস	

১১/০৯/২০২২
ফাতেমা খাতুন
সহকারী পরিচালক
গণগ্রন্থাগার অধিদপ্তর
শাহবাগ, ঢাকা।