

গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার
সংস্কৃতি বিষয়ক মন্ত্রণালয়, গণগ্রন্থাগার অধিদপ্তর
বিভাগীয় সরকারি গণগ্রন্থাগার, রাজশাহী
publiclibrary.rajshahidiv.gov.bd

সিটিজেন চার্টার
(নাগরিক সনদ)

১. ভিশন ও মিশন

মিশনঃ জ্ঞান মনস্ক আলোকিত সমাজ।

ভিশনঃ জেলার সমগ্র জনগোষ্ঠীকে বিজ্ঞান ও তথ্য প্রযুক্তি ভিত্তিক সুবিধাদি সম্বলিত সময়-সাশ্রয়ী পাঠকসেবা ও তথ্যসেবা প্রদানের মাধ্যমে জ্ঞান ও প্রজ্ঞায় বিকশিত ও সমৃদ্ধকরণ।

২. সেবা প্রদানের প্রতিশ্রুতি

২.১ নাগরিক সেবা

| ১ | ২ | ৩ | ৪ | ৫ | ৬ | ৭ | ৮ | ৯ |
|--------------|-----------|------------------------------|--|---|---|--|---|---------|
| ক্রমিক নং | সেবার নাম | সেবা প্রদান সর্বোচ্চ সময় | প্রয়োজনীয় কাগজপত্র | প্রয়োজনীয় কাগজপত্র/আবেদন ফর্ম প্রাপ্তিস্থান | সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি(যদি থাকে) | শাখার নামসহ দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার পদবী, রুম নং, জেলা/উপজেলার কোড, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ইমেইল | উর্ধ্বতন কর্মকর্তার পদবী, রুম নং, জেলা/উপজেলার কোড, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ইমেইল | মন্তব্য |
| ১. | পাঠকসেবা | তাৎক্ষণিক | পাঠকক্ষে প্রবেশের সময় চাহিদাকৃত তথ্য দিয়ে তাৎক্ষণিক পাঠক রেজিস্ট্রারে নাম এন্ট্রি করতে হবে। | পাঠকক্ষে প্রবেশের রিসেপশনে পাঠক রেজিস্ট্রার রক্ষিত রয়েছে। | বিনামূল্যে | মোঃ শামীম খান, লাইব্রেরি এ্যাসিস্ট্যান্ট, মোবাঃ ০১৭১২-৪৭০০৬৬ টেলিফোনঃ ০৭২১- ৭৭২৬৩৪ ইমেইলঃ shamimdp154@gmai l.com | মোঃ মাসুদ রানা সহকারী পরিচালক ০১৭১৪-৪৬০৮৩৫ ফোনঃ ০৭২১-৭৭২৬৩৪ rajshahidpl@gmail .com | |

| | | | | | | | | |
|----|--|--|---|--|--|--|---|--|
| ২. | রেফারেন্স সেবা | তাৎক্ষণিক | পাঠকক্ষে প্রবেশের সময় চাহিদাকৃত তথ্য দিয়ে তাৎক্ষণিক পাঠক রেজিস্ট্রারে নাম এন্ট্রি করতে হবে। | পাঠকক্ষে প্রবেশের রিসেপশনে পাঠক রেজিস্ট্রার রক্ষিত রয়েছে। | বিনামূল্যে | " | " | |
| ৩. | বই ধার সেবা (এককালীন সর্বচ্চ ২ টি বই) | ২ (দুই) কার্যদিবস | ১. সদস্য হওয়ার জন্য পূরণকৃত আবেদন ফরম ২. জাতীয় পরিচয়পত্র/জন্ম সনদ এর অনুলিপি ৩. মা/বাবার জাতীয় পরিচয়পত্রের কপি | পাঠকক্ষে প্রবেশের রিসেপশনে লাইব্রেরি এ্যাসিস্ট্যান্ট/ পাঠকক্ষ সহকারীর কাছে | নিম্নোক্ত মূল্য সদস্য হওয়া স্বাপেক্ষে ফর্মের মূল্য ১০ টাকা, এবং ফেরতযোগ্য জামানত ২০০/৩০০/৫০০ টাকা | মোঃ সোহেল রানা পাঠকক্ষ সহকারী মোবাঃ ০১৭১৬৩১৮৪৪১ ফোনঃ ০৭২১-৭৭২৬৩৪ rajshahidpl@gmail.com | " | |
| ৪. | ফটোকপি সেবা | তাৎক্ষণিক | ফটোকপি কর্নার | ফটোকপি কর্নার | নির্ধারিত মূল্য প্রদান স্বাপেক্ষে | মিহির আলী ইলেকট্রিশিয়ান ০৭২১-৭৭২৬৩৪ ইমেইলঃ rajshahidpl@gmail.com | " | ফটোকপি মেশিন সচল থাকা সাপেক্ষে |
| ৫. | ইন্টারনেট সেবা | তাৎক্ষণিক | ইন্টারনেট কর্নার | ইন্টারনেট কর্নার | ২০০ টাকায় বাৎসরিক সদস্যপদ গ্রহণ স্বাপেক্ষে | মোয়াজ্জম হোসেন বুকস্টার ০৭২১-৭৭২৬৩৪ ইমেইলঃ rajshahidpl@gmail.com | " | |
| ৬. | গ্রন্থাগার সম্পর্কিত তথ্যাদি প্রদান | তাৎক্ষণিক | বিভাগীয় সরকারি গণগ্রন্থাগার, রাজশাহী | মোঃ জাকির হোসেন রেফারেন্স সহকারী মোবাঃ ০১৭১৮৭০৯৪৯২ ফোনঃ ০৭২১-৭৭২৬৩৪ zakirdpl64@gmail.com | বিনামূল্যে | মোঃ জাকির হোসেন রেফারেন্স সহকারী মোবাঃ ০১৭১৮৭০৯৪৯২ ফোনঃ ০৭২১-৭৭২৬৩৪ zakirdpl64@gmail.com | " | |
| ৭. | সম্প্রসারণমুক সেবা (প্রতিযোগিতা ও অন্যান্য) | প্রতিযোগিতার বিজ্ঞপ্তিতে প্রদত্ত নির্ধারিত সময়সীমা | বিজ্ঞপ্তিতে চাহিদাকৃত তথ্যসহ প্রতিযোগিতার আইটেমসহ | মোঃ জাকির হোসেন রেফারেন্স সহকারী মোবাঃ ০১৭১৮৭০৯৪৯২ ফোনঃ ০৭২১-৭৭২৬৩৪ zakirdpl64@gmail.com | বিনামূল্যে | মোঃ জাকির হোসেন রেফারেন্স সহকারী মোবাঃ ০১৭১৮৭০৯৪৯২ ফোনঃ ০৭২১-৭৭২৬৩৪ zakirdpl64@gmail.com | " | |
| ৮. | বই পাঠ আগ্রহ সৃষ্টির জন্য | সর্বচ্চ ১০ (দশ) দিন | বিভাগীয় সরকারি গণগ্রন্থাগার, রাজশাহী | মোঃ মাসুদ রানা সহকারী পরিচালক | বিনামূল্যে | মোঃ মাসুদ রানা সহকারী পরিচালক | " | |

| | | | | | | | | |
|-----|---|------------------------|--|--|------------|--|--|--|
| | পুস্তক প্রদর্শনী, পুস্তক আড্ডা, পুস্তক আলোচনা ইত্যাদি | | | মোবাঃ ০১৭১৪- ৪৬০৮৩৫ ফোনঃ ০৭২১-৭৭২৬৩৪ rajshahidpl@gmail.com | | মোবাঃ ০১৭১৪-৪৬০৮৩৫ ফোনঃ ০৭২১-৭৭২৬৩৪ rajshahidpl@gmail.com | | |
| ৯. | বেসরকারি পাঠাগার নিবন্ধন সংক্রান্ত | সর্বচ্ছ ১৫ (দশ) দিন | বেসরকারি পাঠাগার নিবন্ধন ফর্ম, চেকলিস্ট ও পাঠাগার সংশ্লিষ্ট চাহিদাকৃত কাগজপত্রসহ আবেদন | মোসাঃ মাহফুজা খাতুন, পাঠকক্ষ সহকারী টেলিফোনঃ ০৭২১- ৭৭২৬৩৪ ইমেইলঃ rajshahidpl@gmail.com | বিনামূল্যে | মোসাঃ মাহফুজা খাতুন পাঠকক্ষ সহকারী মোবাঃ ০১৭৭৯-৪০৭০১৬ ফোনঃ ০৭২১-৭৭২৬৩৪ rajshahidpl@gmail.com | ” | |
| ১০. | শিশু পাঠকক্ষ সেবা | তাৎক্ষণিক | পাঠকক্ষে প্রবেশের সময় চাহিদাকৃত তথ্য দিয়ে তাৎক্ষণিক পাঠক রেজিস্ট্রারে নাম এন্ট্রি করতে হবে। | পাঠকক্ষে প্রবেশের রিসেপশনে পাঠক রেজিস্ট্রার রক্ষিত রয়েছে। | বিনামূল্যে | মোঃ নূর নবী লাইব্রেরি সহকারী মোবাঃ ০১৭১৫-৩৫৯৫৪৩ ফোনঃ ০৭২১-৭৭২৬৩৪ zakirdpl64@gmail.com | ” | |
| ১১. | পুস্তক/পত্রিকা অনুসন্ধান সেবা | তাৎক্ষণিক | নির্দিষ্ট পুস্তকের চাহিদা | নির্দিষ্ট পুস্তক/পত্রিকার চাহিদা মৌখিকভাবে ব লিখিত আকারে দিতে হবে | বিনামূল্যে | মোঃ মোয়াজ্জেম আলী বুকসার্চার মোবাঃ ০১৭২৩-৪৩৮৩৩৭ ফোনঃ ০৭২১-৭৭২৬৩৪ zakirdpl64@gmail.com | মোঃ শামীম খান, লাইব্রেরি এ্যাসিস্ট্যান্ট, মোবাঃ ০১৭১২-৪৭০০৬৬ টেলিফোনঃ ০৭২১- ৭৭২৬৩৪ ইমেইলঃ shamimdp154@gmail.com | |

২.২ প্রাতিষ্ঠানিক সেবা

| ক্র নং | সেবার নাম | সেবা প্রদানের পদ্ধতি | প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান | সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি | সেবা প্রদানের সময়সীমা | দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী ও ই-মেইল) | উর্ধ্বতনকর্মকর্তার পদবী, রুম নং, জেলা/উপজেলার কোড, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ইমেইল |
|-----------|--|--|--|--|---------------------------|---|--|
| ১ | ২ | ৩ | ৪ | ৫ | ৬ | ৭ | ৮ |
| ০১. | অভ্যন্তরীণ প্রশাসন ও হিসাব, সকল প্রকার ছুটি | প্রশাসন শাখা, বিভাগীয় সরকারি গণগ্রন্থাগার, | প্রশাসন শাখা, বিভাগীয় সরকারি গণগ্রন্থাগার, | সরকারি বিধি | সরকার নির্ধারিত | মোঃ সোহরাব আলী পাঠকক্ষ সহকারী | মোঃ মাসুদ রানা সহকারী পরিচালক |

| | | | | | | | |
|----|--|--|--|------------------------|------------------------|--|---|
| | এবং কর্মকর্তা-কর্মচারী সংক্রান্ত | রাজশাহী | রাজশাহী | অনুসরণ করে | সময়সীমা | মোবাঃ ০১৭২৬-১১৬৫৬৪ ফোনঃ ০৭২১-৭৭২৬৩৪ msohrabali2018@gmail.com | মোবাঃ ০১৭১৪-৪৬০৮৩৫ ফোনঃ ০৭২১-৭৭২৬৩৪ rajshahidpl@gmail.com |
| ০২ | মফস্বল সেবা (বিভাগ অধীনস্থ জেলা/উপজেলা সরকারি গণগ্রন্থাগার সংক্রান্ত সমন্বয় সেবা) | প্রশাসন, আর্থিক, বিধি-বিধান, প্রয়োজনীয় ফর্ম ও নির্দেশনা সেবা | বিভাগীয় সরকারি গণগ্রন্থাগার, রাজশাহী | সরকারি বিধি অনুসরণ করে | সরকারি বিধি অনুসরণ করে | মোসাঃ মাহফুজা খাতুন পাঠকক্ষ সহকারী মোবাঃ ০১৭৭৯-৪০৭০১৬ ফোনঃ ০৭২১-৭৭২৬৩৪ rajshahidpl@gmail.com | মোঃ মাসুদ রানা সহকারী পরিচালক মোবাঃ ০১৭১৪-৪৬০৮৩৫ ফোনঃ ০৭২১-৭৭২৬৩৪ rajshahidpl@gmail.com |
| ০৩ | জেলা, উপজেলা এবং প্রত্যন্ত অঞ্চলের বেসরকারি পাঠাগারসূমহের তালিকাভুক্তিকরণ | নীতিমালা অনুযায়ী বিভাগীয় সরকারি গণগ্রন্থাগার, রাজশাহী-তে আবেদনের প্রেক্ষিতে পরিদর্শনের মাধ্যমে | বেসরকারি পাঠাগার নিবন্ধন ফর্ম, চেকলিস্ট ও পাঠাগার সংশ্লিষ্ট চাহিদাকৃত কাগজপত্রসহ | বিনামূল্যে | সর্বচ্চ ১৫ (দশ) দিন | মোঃ সোহেল রানা পাঠকক্ষ সহকারী মোবাঃ ০১৭১৬৩১৮৪৪১ ফোনঃ ০৭২১-৭৭২৬৩৪ rajshahidpl@gmail.com | মোঃ মাসুদ রানা সহকারী পরিচালক মোবাঃ ০১৭১৪-৪৬০৮৩৫ ফোনঃ ০৭২১-৭৭২৬৩৪ rajshahidpl@gmail.com |

৩. অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা পদ্ধতি(GRS)

| ক্রমিক নং | কখন যোগাযোগ করবেন | কার সাথে যোগাযোগ করবেন | নিষ্পত্তির সময়সীমা | যোগাযোগের ঠিকানা |
|-----------|--|---|------------------------------|--|
| | সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তা সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে | সহকারী পরিচালক বিভাগীয় সরকারি গণগ্রন্থাগার, রাজশাহী মোবাঃ ০১৭১৪-৪৬০৮৩৫ ফোনঃ ০৭২১-৭৭২৬৩৪ rajshahidpl@gmail.com | সর্বোচ্চ ১৫ (পনের) কার্যদিবস | মোঃ মাসুদ রানা সহকারী পরিচালক মোবাঃ ০১৭১৪-৪৬০৮৩৫ ফোনঃ ০৭২১-৭৭২৬৩৪ rajshahidpl@gmail.com |
| ১ | অত্র অফিস প্রধান সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে | পরিচালক (লাইব্রেরি, উন্নয়ন ও আইসিটি এবং প্রশাসন ও হিসাব) গণগ্রন্থাগার অধিদপ্তর মোবাঃ ০১৭১১-৯৪৬৯৬৯ ফোনঃ ০১৭১১-৯৪৬৯৬৯ ইমেইলঃ ajmbaki9@yahoo.com | সর্বচ্চ ১৫ (পনের) কার্যদিবস | এ, জে, এম, আব্দুল্যাহেল বাকী পরিচালক (লাইব্রেরি, উন্নয়ন ও আইসিটি এবং প্রশাসন ও হিসাব) গণগ্রন্থাগার অধিদপ্তর মোবাঃ ০১৭১১-৯৪৬৯৬৯ ফোনঃ ০১৭১১-৯৪৬৯৬৯ ইমেইলঃ ajmbaki9@yahoo.com |

8. আপনার কাছে আমাদের প্রত্যাশা

| ক্রমিক নং | প্রতিশ্রুত/ কাঙ্ক্ষিত সেবা প্রাপ্তির লক্ষ্যে করণীয় |
|-----------|---|
| ১ | গণগ্রন্থাগার ব্যবহারের সকল প্রকার নিয়ম ও নির্দেশাবলীর প্রতি শ্রদ্ধাশীল হয়ে সেবা গ্রহণ করুন |
| ২ | সকল সেবার বিপরীতে সরকার নির্ধারিত শর্তপূরণ করে সেবা গ্রহণ করুন |
| ৩ | আপনার উত্তম ব্যবহার প্রদর্শনের মাধ্যমে সেবা প্রদানকারীকে উত্তম সেবা প্রদানে উদ্বুদ্ধ করুন |
| ৪ | গ্রন্থাগার চত্তরের পরিবেশ পরিষ্কার পরিচ্ছন্ন রাখতে ময়লা ফেলা থেকে বিরত থাকুন |
| ৫ | পাঠকক্ষে অবস্থানকালীন সময়ে সর্বদা নিজে নিরবতা বজায় রাখুন ও অন্যকে নিরবতা বজায় রাখতে উৎসাহিত করুন |
| ৬ | গ্রন্থাগার চত্বরে/আঙিনায় ধূমপান করা সম্পূর্ণরূপে নিষিদ্ধ, তা যথাযথভাবে মেনে চলুন |

মোঃ মাসুদ রানা
সহকারী পরিচালক
মোবাইলঃ ০১৭১৪-৪৬০৮৩৫
ফোনঃ ০৭২১-৭৭২৬৩৪
rajshahidpl@gmail.com

সর্বশেষ হালনাগাদ করা হয়েছেঃ ০১-০৭-২০২১