

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)	উর্ধ্বতন কর্মকর্তার (নাম, পদবি, ফোন নম্বর, ই-মেইল ও কক্ষ নং)
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮
১।	সাংস্কৃতিক উন্নয়নে মিলনায়তন ও সেমিনার কক্ষ ব্যবহারের সুযোগদান	মিলনায়তন ও সেমিনার কক্ষ ব্যবহারে আর্থহী 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	খন্দকার আসিফ মাহতাব সহকারী পরিচালক (প্রশাসন ও হিসাব) গণগ্রন্থাগার অধিদপ্তর কক্ষ নং ২১১ +৮৮-০২- ৫৮৬১৬২২৩ ০১৭১৬০৩৪৯৮২ kamp.addpl@gmail.com	হরেন্দ্রনাথ বসু (উপপরিচালক) গণগ্রন্থাগার অধিদপ্তর, শাহবাগ,ঢাকা কক্ষ নং ২০৯ +৮৮-০২ ৫৮৬১৫৩৩৭/ ০১৭১১৩৭৭৫৮০ harendranathbose@gmail.com
২।	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	খন্দকার আসিফ মাহতাব সহকারী পরিচালক (প্রশাসন ও হিসাব) গণগ্রন্থাগার অধিদপ্তর কক্ষ নং ২১১ +৮৮-০২- ৫৮৬১৬২২৩ ০১৭১৬০৩৪৯৮২ kamp.addpl@gmail.com	হরেন্দ্রনাথ বসু (উপপরিচালক) গণগ্রন্থাগার অধিদপ্তর, শাহবাগ,ঢাকা কক্ষ নং ২০৯ +৮৮-০২ ৫৮৬১৫৩৩৭/ ০১৭১১৩৭৭৫৮০ harendranathbose@gmail.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)	উর্ধ্বতন কর্মকর্তার (নাম, পদবি, ফোন নম্বর, ই-মেইল ও কক্ষ নং)
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮
৩।	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	খন্দকার আসিফ মাহতাব সহকারী পরিচালক (প্রশাসন ও হিসাব) গণগ্রন্থাগার অধিদপ্তর কক্ষ নং ২১১ +৮৮-০২-৫৮৬১৬২২৩ ০১৭১৬০৩৪৯৮২ kamp.addpl@gmail.com লাইব্রেরিয়ান (পাঠকসেবা)	হরেন্দ্রনাথ বসু (উপপরিচালক) গণগ্রন্থাগার অধিদপ্তর, শাহবাগ, ঢাকা কক্ষ নং ২০৯ +৮৮-০২-৫৮৬১৫৩৩৭/ ০১৭১১৩৭৭৫৮০ harendranathbose@gmail.com
৪।	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 কক্ষ নং ২০৮ fatemapbl@gmail.com	হরেন্দ্রনাথ বসু (উপপরিচালক) গণগ্রন্থাগার অধিদপ্তর, শাহবাগ, ঢাকা কক্ষ নং ২০৯ +৮৮-০২-৫৮৬১৫৩৩৭/ ০১৭১১৩৭৭৫৮০ harendranathbose@gmail.com

২.২) দাপ্তরিক 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 ও কক্ষ নং)
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮
১।	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	বিনামূল্যে	বরাদ্দ প্রাপ্তির পর ১৫ (পনের) কর্মদিবস	খন্দকার আসিফ মাহতাব সহকারী পরিচালক (প্রশাসন ও হিসাব) গণগ্রন্থাগার অধিদপ্তর কক্ষ নং ২১১ +৮৮-০২- ৫৮৬১৬২২৩ ০১৭১৬০৩৪৯৮২ kamp.addpl@gmail.com	হরেন্দ্রনাথ বসু (উপপরিচালক) গণগ্রন্থাগার অধিদপ্তর, শাহবাগ,ঢাকা কক্ষ নং ২০৯ +৮৮-০২ ৫৮৬১৫৩৩৭/ ০১৭১১৩৭৭৫৮০ harendranathbose@gmail.com
২।	অধিদপ্তরের আওতাধীন সুফিয়া কামাল জাতীয় গণগ্রন্থাগারসহ বিভাগীয়, জেলা ও উপজেলা সরকারি গণগ্রন্থাগারে বই সরবরাহ	বরাদ্দ/বিভাজন অনুযায়ী	ক্রয়কৃত দেশী ও বিদেশী পুস্তকের তালিকা অনুযায়ী সকল গ্রন্থাগারে বই সরবরাহ	বিনামূল্যে	বরাদ্দ প্রাপ্তির পর ১৫ (পনের) কর্মদিবস	বেগম ফাতেমা খাতুন লাইব্রেরিয়ান/সহকারী পরিচালক (পরিসংখ্যান) +৮৮০২৫৮৬১৬২২৩/ ০১৯৬২৪০০৮৫৪ কক্ষ নং ২০৮ fatemapbl@gmail.com	হরেন্দ্রনাথ বসু (উপপরিচালক) গণগ্রন্থাগার অধিদপ্তর, শাহবাগ,ঢাকা কক্ষ নং ২০৯ +৮৮-০২ ৫৮৬১৫৩৩৭/ ০১৭১১৩৭৭৫৮০ harendranathbose@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, পদবি, ফোন নম্বর ও ইমেইল)	উর্ধ্বতন কর্মকর্তার (নাম, পদবি, ফোন নম্বর, ই-মেইল ও কক্ষ নং)
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮
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	খন্দকার আসিফ মাহতাব সহকারী পরিচালক (প্রশাসন ও হিসাব) গণগ্রন্থাগার অধিদপ্তর কক্ষ নং ২১১ +৮৮-০২- ৫৮৬১৬২২৩ ০১৭১৬০৩৪৯৮২ kamp.addpl@gmail.com	হরেন্দ্রনাথ বসু (উপপরিচালক) গণগ্রন্থাগার অধিদপ্তর, শাহবাগ,ঢাকা কক্ষ নং ২০৯ +৮৮-০২ ৫৮৬১৫৩৩৭/০১৭১১৩৭৭৫৮০ harendranathbose@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	খন্দকার আসিফ মাহতাব সহকারী পরিচালক (প্রশাসন ও হিসাব) গণগ্রন্থাগার অধিদপ্তর কক্ষ নং ২১১ +৮৮-০২- ৫৮৬১৬২২৩ ০১৭১৬০৩৪৯৮২ kamp.addpl@gmail.com	হরেন্দ্রনাথ বসু (উপপরিচালক) গণগ্রন্থাগার অধিদপ্তর, শাহবাগ,ঢাকা কক্ষ নং ২০৯ +৮৮-০২ ৫৮৬১৫৩৩৭/০১৭১১৩৭৭৫৮০ harendranathbose@gmail.com
৩।	শান্তি 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	খন্দকার আসিফ মাহতাব সহকারী পরিচালক (প্রশাসন ও হিসাব) কক্ষ নং ২১১ +৮৮-০২- ৫৮৬১৬২২৩ ০১৭১৬০৩৪৯৮২ kamp.addpl@gmail.com	হরেন্দ্রনাথ বসু (উপপরিচালক) গণগ্রন্থাগার অধিদপ্তর, শাহবাগ,ঢাকা কক্ষ নং ২০৯ +৮৮-০২ ৫৮৬১৫৩৩৭/০১৭১১৩৭৭৫৮০ harendranathbose@gmail.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 ইমেইল)	উর্ধ্বতন কর্মকর্তার (নাম, পদবি, ফোন নম্বর, ই-মেইল ও কক্ষ নং)
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮
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	খন্দকার আসিফ মাহতাব সহকারী পরিচালক (প্রশাসন ও হিসাব) কক্ষ নং ২১১ +৮৮-০২- ৫৮৬১৬২২৩ ০১৭১৬০৩৪৯৮২ kamp.addpl@gmail.com	হরেন্দ্রনাথ বসু (উপপরিচালক) গণগ্রন্থাগার অধিদপ্তর, কক্ষ নং ২০৯ +৮৮-০২ ৫৮৬১৫৩৩৭/ ০১৭১১৩৭৭৫৮০ harendranathbose@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	খন্দকার আসিফ মাহতাব সহকারী পরিচালক (প্রশাসন ও হিসাব) কক্ষ নং ২১১ +৮৮-০২- ৫৮৬১৬২২৩ ০১৭১৬০৩৪৯৮২ kamp.addpl@gmail.com	হরেন্দ্রনাথ বসু (উপপরিচালক) গণগ্রন্থাগার অধিদপ্তর, শাহবাগ,ঢাকা কক্ষ নং ২০৯ +৮৮-০২ ৫৮৬১৫৩৩৭/০১৭১১৩৭৭৫৮০ harendranathbose@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	খন্দকার আসিফ মাহতাব সহকারী পরিচালক (প্রশাসন ও হিসাব) গণগ্রন্থাগার অধিদপ্তর কক্ষ নং ২১১ +৮৮-০২- ৫৮৬১৬২২৩ ০১৭১৬০৩৪৯৮২ kamp.addpl@gmail.com	হরেন্দ্রনাথ বসু (উপপরিচালক) গণগ্রন্থাগার অধিদপ্তর, শাহবাগ,ঢাকা কক্ষ নং ২০৯ +৮৮-০২ ৫৮৬১৫৩৩৭/০১৭১১৩৭৭৫৮০ harendranathbose@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 প্রত্যাশা

ক্র	প্রতিশ্রুত/কাঙ্ক্ষিত সেবা প্রাপ্তির লক্ষ্যে করণীয়
২.	নির্ধারিত ফরমে যথাযথভাবে পূরণকৃত আবেদন জমা প্রদান
৩.	সঠিক মাধ্যমে প্রয়োজনীয় ফিস পরিশোধকরণ
৪.	সাক্ষাতের জন্য নির্ধারিত সময়ের পূর্বেই 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
১)	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	পরিচালক(যুগ্ম সচিব) গণগ্রন্থাগার অধিদপ্তর	তপন কুমার বিশ্বাস (পরিচালক) (যুগ্ম সচিব) (প্রশাসন ও হিসাব) গণগ্রন্থাগার অধিদপ্তর, শাহবাগ, ঢাকা কক্ষ নং ৩০৭ +৮৮-০২-৯৬১৫৬৪৭ / ০১৭১১১৯৬৭৪১ tapanbsws6442@gamil.com	৩ (তিন) মাস
২)	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে না পারলে	পরিচালক(যুগ্ম সচিব) গণগ্রন্থাগার অধিদপ্তর	তপন কুমার বিশ্বাস (পরিচালক)(যুগ্ম সচিব) (প্রশাসন ও হিসাব) গণগ্রন্থাগার অধিদপ্তর, শাহবাগ, ঢাকা কক্ষ নং ৩০৭ +৮৮-০২-৯৬১৫৬৪৭ / ০১৭১১১৯৬৭৪১ tapanbsws6442@gamil.com	১ (এক) এক মাস
৩)	আপিল কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে না পারলে	মহাপরিচালক (অতিরিক্ত সচিব)	মোঃ আবুবকর সিদ্দিক মহাপরিচালক (অতিরিক্ত সচিব) গণগ্রন্থাগার অধিদপ্তর, শাহবাগ, ঢাকা +৮৮-০২-৯৬৭১২৩৪ / ০১৯৫৭৪৭৫০৯৫ dg.dpl.2012@gmail.com	

