

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 আত্মসি সংগঠন/ প্রতিষ্ঠান-কে নীতিমালার আলোকে বরাদ্দ প্রদানের মাধ্যমে	১. সংশ্লিষ্ট প্রতিষ্ঠানের ছাপানো প্যাডে বা সাদা কাগজে আবেদন। ২. প্রশাসন শাখার নির্ধারিত আবেদন ফরম	১. শওকত ওসমান স্মৃতি মিলনায়তন : পূর্ণদিবস- ১৬০০০/- টাকা, অর্ধদিবস- ৮০০০/- টাকা ২. সেমিনার কক্ষ (নিচতলা) পূর্ণদিবস- ৫০০০/- টাকা, অর্ধদিবস- ৩০০০/- টাকা (সকল ক্ষেত্রে ১৫% ভ্যাট প্রযোজ্য) ৩. ব্যাংক ড্রাফট/পে-অর্ডার এর মাধ্যমে	আবেদন প্রাপ্তির তারিখ থেকে ৭ (সাত) কর্মদিবস	খন্দকার আলিফ মাহতাব সহকারী পরিচালক (প্র. ও হি.) গণগ্রন্থাগার অধিদপ্তর কক্ষ নং- ২১১ ফোনঃ +৮৮-০২ ৫৮৬১৬২২৩ মোবাইলঃ ০১৭১৬০৩৪৯৮২ kamp.addpl@gmail.com	মোছা: মরিয়ম বেগম পরিচালক (উপসচিব) গণগ্রন্থাগার অধিদপ্তর, শাহবাগ,ঢাকা কক্ষ নং- ২১০ ফোনঃ + ৮৮-০২ ৯৬৭০০৫১ মোবাইলঃ ০১৬৭১১১৮৩৬৯ moriumbegumkona@gmail.com
২।	গণগ্রন্থাগার অধিদপ্তরের চত্বর ব্যবহারের সুযোগদান	বিদ্যমান নীতিমালার আলোকে সেবা গ্রহণকারী প্রতিষ্ঠান/সংগঠন এর অনুকূলে সাময়িকভাবে নির্মিত স্টল বরাদ্দ প্রদানের মাধ্যমে	১. সংশ্লিষ্ট প্রতিষ্ঠানের ছাপানো প্যাডে বা সাদা কাগজে আবেদন। ২. প্রশাসন শাখার নির্ধারিত আবেদন ফরম	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 আলিফ মাহতাব সহকারী পরিচালক (প্র. ও হি.) গণগ্রন্থাগার অধিদপ্তর কক্ষ নং- ২১১ ফোনঃ +৮৮-০২ ৫৮৬১৬২২৩ মোবাইলঃ ০১৭১৬০৩৪৯৮২ kamp.addpl@gmail.com	মোছা: মরিয়ম বেগম পরিচালক (উপসচিব) গণগ্রন্থাগার অধিদপ্তর, শাহবাগ,ঢাকা কক্ষ নং- ২১০ ফোনঃ + ৮৮-০২ ৯৬৭০০৫১ মোবাইলঃ ০১৬৭১১১৮৩৬৯ moriumbegumkona@gmail.com
৩।	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 গণগ্রন্থাগার অধিদপ্তর ০১৮১৩৭৬৩৬০০ salauddin.cpl@gmail.com	মোছা: মরিয়ম বেগম পরিচালক (উপসচিব) গণগ্রন্থাগার অধিদপ্তর, শাহবাগ,ঢাকা কক্ষ নং- ২১০ ফোনঃ + ৮৮-০২ ৯৬৭০০৫১ মোবাইলঃ ০১৬৭১১১৮৩৬৯ moriumbegumkona@gmail.com

AR

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 ও কক্ষ নং)
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮
১।	গণগ্রন্থাগার অধিদপ্তরের অধীন সকল সরকারি গণগ্রন্থাগারের বাজেট বরাদ্দ/বিভাজন	বরাদ্দ/বিভাজন আদেশ জারির মাধ্যমে।	ক) অফিস আদেশ খ) সংস্কৃতি বিষয়ক মন্ত্রণালয়ের অনুকূলে অররথ মন্ত্রণালয়ের বাজেট বিভাজন পত্রের কপি।	বিনামূল্যে	বরাদ্দ প্রাপ্তির পর ১৫ (পনের) কর্মদিবস	খন্দকার আসিফ মাহতাব সহকারী পরিচালক (প্র. ও হি.) গণগ্রন্থাগার অধিদপ্তর কক্ষ নং- ২১১ ফোনঃ +৮৮-০২ ৫৮৬১৬২২৩ মোবাইলঃ ০১৭১৬০৩৪৯৮২ kamp.addpl@gmail.com	মোছা: মরিয়ম বেগম পরিচালক (উপসচিব) গণগ্রন্থাগার অধিদপ্তর, শাহবাগ, ঢাকা কক্ষ নং- ২১০ ফোনঃ + ৮৮-০২ ৯৬৭০০৫১ মোবাইলঃ ০১৬৭১১১৮৩৬৯ moriumbegumkona@gmail.com
২।	গণগ্রন্থাগার অধিদপ্তরের অধীন সকল সরকারি গণগ্রন্থাগারে বই সরবরাহ	প্রশাসনিক সিদ্ধান্তের আলোকে বইয়ের সংখ্যা নির্ধারণের মাধ্যমে	ক. প্রয়োজনীয় কাগজপত্রঃ ১। অফিস আদেশ/ অফিস স্মারক ২। বইয়ের অনুমোদিত তালিকা খ) প্রাপ্তিস্থানঃ সংগ্রহ ও বিতরণ শাখা, গণগ্রন্থাগার অধিদপ্তর	বিনামূল্যে	বরাদ্দ প্রাপ্তির পর ১৫ (পনের) কর্মদিবস	মোঃ হারুনুর রশিদ সহকারী পরিচালক গণগ্রন্থাগার অধিদপ্তর, শাহবাগ, ঢাকা। সংগ্রহ ও বিতরণ শাখা কক্ষ নং-২০৫ মোবাইলঃ ০১৭১৪২২২০১২ harunorrashid.cpl@gmail.com	মোছা: মরিয়ম বেগম পরিচালক (উপসচিব) গণগ্রন্থাগার অধিদপ্তর, শাহবাগ, ঢাকা কক্ষ নং- ২১০ ফোনঃ + ৮৮-০২ ৯৬৭০০৫১ মোবাইলঃ ০১৬৭১১১৮৩৬৯ moriumbegumkona@gmail.com
৩।	গণগ্রন্থাগার অধিদপ্তরের অধীন সকল সরকারি গণগ্রন্থাগারের মাসিক রিপোর্ট অনলাইনে প্রেরণ।	অনলাইন সফটওয়্যারের মাধ্যমে	ক. সংশ্লিষ্ট সফটওয়্যারের লগিং লিংক-এ প্রবেশের মাধ্যমে। খ. বাস্তবায়নেঃ পরিসংখ্যান শাখা	বিনামূল্যে	প্রতি মাসে ৫ তারিখের মধ্যে প্রেরণ	বেগম ফাতেমা খাতুন লাইব্রেরিয়ান/সহকারী পরিচালক (পরিসংখ্যান) ফোনঃ +৮৮০২ ৫৮৬১৬২২৩ মোবাইলঃ ০১৯৬২৪০০৮৫৪ কক্ষ নং ২০৮ fatemapbl@gmail.com	মোছা: মরিয়ম বেগম পরিচালক (উপসচিব) গণগ্রন্থাগার অধিদপ্তর, শাহবাগ, ঢাকা কক্ষ নং- ২১০ ফোনঃ + ৮৮-০২ ৯৬৭০০৫১ মোবাইলঃ ০১৬৭১১১৮৩৬৯ moriumbegumkona@gmail.com

MR

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	অধিদপ্তর কর্তৃক মঞ্জুরির আদেশ জারির মাধ্যমে	ক) ১০ম হতে ২০তম গ্রেডের কর্মকর্তা/কর্মচারীগণের আবেদন অনুযায়ী খ) নির্ধারিত ফরমে (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে) প্রাপ্তিস্থান : প্রশাসন ও হিসাব শাখা, গণগ্রন্থাগার অধিদপ্তর, শাহবাগ, ঢাকা	বিনামূল্যে	আবেদন প্রাপ্তির পর সর্বোচ্চ ১০ (দশ) কর্মদিবস	খন্দকার আসিফ মাহতাব সহকারী পরিচালক (প্র. ও হি.) গণগ্রন্থাগার অধিদপ্তর কক্ষ নং- ২১১ ফোনঃ +৮৮-০২ ৫৮৬১৬২২৩ মোবাইলঃ ০১৭১৬০৩৪৯৮২ kamp.addpl@gmail.com	মোছা: মরিয়ম বেগম পরিচালক (উপসচিব) গণগ্রন্থাগার অধিদপ্তর, শাহবাগ, ঢাকা কক্ষ নং- ২১০ ফোনঃ + ৮৮-০২ ৯৬৭০০৫১ মোবাইলঃ ০১৬৭১১১৮৩৬৯ moriumbegumkona@gmail.com
২।	অর্জিত ছুটি (বহিঃ বাংলাদেশ)	প্রশাসনিক মন্ত্রণালয় কর্তৃক অনুমোদন সাপেক্ষে	১০ম হতে ২০তম গ্রেডের কর্মকর্তা/কর্মচারীগণের নির্ধারিত ফরমে আবেদন অনুযায়ী প্রাপ্তিস্থান : প্রশাসন ও হিসাব শাখা গণগ্রন্থাগার অধিদপ্তর, শাহবাগ, ঢাকা	বিনামূল্যে	সর্বোচ্চ ১০ (দশ) কর্মদিবস	খন্দকার আসিফ মাহতাব সহকারী পরিচালক (প্র. ও হি.) গণগ্রন্থাগার অধিদপ্তর কক্ষ নং- ২১১ ফোনঃ +৮৮-০২ ৫৮৬১৬২২৩ মোবাইলঃ ০১৭১৬০৩৪৯৮২ kamp.addpl@gmail.com	মোছা: মরিয়ম বেগম পরিচালক (উপসচিব) গণগ্রন্থাগার অধিদপ্তর, শাহবাগ, ঢাকা কক্ষ নং- ২১০ ফোনঃ + ৮৮-০২ ৯৬৭০০৫১ মোবাইলঃ ০১৬৭১১১৮৩৬৯ moriumbegumkona@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	খন্দকার আসিফ মাহতাব সহকারী পরিচালক (প্র. ও হি.) গণগ্রন্থাগার অধিদপ্তর কক্ষ নং- ২১১ ফোনঃ +৮৮-০২ ৫৮৬১৬২২৩ মোবাইলঃ ০১৭১৬০৩৪৯৮২ kamp.addpl@gmail.com	মোছা: মরিয়ম বেগম পরিচালক (উপসচিব) গণগ্রন্থাগার অধিদপ্তর, শাহবাগ, ঢাকা কক্ষ নং- ২১০ ফোনঃ + ৮৮-০২ ৯৬৭০০৫১ মোবাইলঃ ০১৬৭১১১৮৩৬৯ moriumbegumkona@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 থ্রেড/টাইমস্কেল মঞ্জুরি	অর্থ বিভাগ কর্তৃক সময়ে সময়ে জারীকৃত আদেশ মোতাবেক ডিপিসি'র সুপারিশ অনুযায়ী আদেশ জারি	ক) ১১তম হতে ২০তম শ্রেডের কর্মচারীগণের আবেদন অনুযায়ী খ) হালনাগাদ বার্ষিক গোপনীয় অনুবেদন	বিনামূল্যে	আবেদনের পর সর্বোচ্চ ১৫ (পনের) কর্মদিবস	খন্দকার আসিফ মাহতাব সহকারী পরিচালক (প্র. ও হি.) গণপ্রহ্লাদগার অধিদপ্তর কক্ষ নং- ২১১ ফোনঃ +৮৮-০২ ৫৮৬১৬২২৩ মোবাইলঃ ০১৭১৬০৩৪৯৮২ kamp.addpl@gmail.com	মোছাঃ মরিয়ম বেগম পরিচালক (উপসচিব) গণপ্রহ্লাদগার অধিদপ্তর, শাহবাগ,ঢাকা কক্ষ নং- ২১০ ফোনঃ + ৮৮-০২ ৯৬৭০০৫১ মোবাইলঃ ০১৬৭১১১৮৩৬৯ moriumbegumkona@gmail.com
৫।	চাকরি স্থায়ীকরণ	সরকারি আদেশ জারি	ক) ১০ম হতে ২০তম শ্রেডের কর্মকর্তা/ কর্মচারীগণের আবেদন অনুযায়ী খ) হালনাগাদ বার্ষিক গোপনীয় অনুবেদন	বিনামূল্যে	আবেদনের পর ১৫সর্বোচ্চ (পনের) কর্মদিবস	খন্দকার আসিফ মাহতাব সহকারী পরিচালক (প্র. ও হি.) গণপ্রহ্লাদগার অধিদপ্তর কক্ষ নং- ২১১ ফোনঃ +৮৮-০২ ৫৮৬১৬২২৩ মোবাইলঃ ০১৭১৬০৩৪৯৮২ kamp.addpl@gmail.com	মোছাঃ মরিয়ম বেগম পরিচালক (উপসচিব) গণপ্রহ্লাদগার অধিদপ্তর, শাহবাগ,ঢাকা কক্ষ নং- ২১০ ফোনঃ + ৮৮-০২ ৯৬৭০০৫১ মোবাইলঃ ০১৬৭১১১৮৩৬৯ moriumbegumkona@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 (প্র. ও হি.) গণপ্রহ্লাদগার অধিদপ্তর কক্ষ নং- ২১১ ফোনঃ +৮৮-০২ ৫৮৬১৬২২৩ মোবাইলঃ ০১৭১৬০৩৪৯৮২ kamp.addpl@gmail.com	মোছাঃ মরিয়ম বেগম পরিচালক (উপসচিব) গণপ্রহ্লাদগার অধিদপ্তর, শাহবাগ,ঢাকা কক্ষ নং- ২১০ ফোনঃ + ৮৮-০২ ৯৬৭০০৫১ মোবাইলঃ ০১৬৭১১১৮৩৬৯ moriumbegumkona@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 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
১)	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	পরিচালক গণপ্রহ্লাদগার অধিদপ্তর	মোছা: মরিয়ম বেগম পরিচালক (উপসচিব) গণপ্রহ্লাদগার অধিদপ্তর, শাহবাগ, ঢাকা কক্ষ নং- ২১০ ফোনঃ + ৮৮-০২ ৯৬৭০০৫১ মোবাইলঃ ০১৬৭১১৮৩৬৯ moriumbegumkona@gmail.com	৩ (তিন) মাস
২)	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে না পারলে	পরিচালক গণপ্রহ্লাদগার অধিদপ্তর	মোছা: মরিয়ম বেগম পরিচালক (উপসচিব) গণপ্রহ্লাদগার অধিদপ্তর, শাহবাগ, ঢাকা কক্ষ নং- ২১০ ফোনঃ + ৮৮-০২ ৯৬৭০০৫১ মোবাইলঃ ০১৬৭১১৮৩৬৯ moriumbegumkona@gmail.com	১ (এক) এক মাস
৩)	আপিল কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে না পারলে	মহাপরিচালক	মোঃ আবুবকর সিদ্দিক মহাপরিচালক (অতিরিক্ত সচিব) গণপ্রহ্লাদগার অধিদপ্তর, শাহবাগ, ঢাকা +৮৮-০২-৯৬৭১২৩৪ / ০১৯৫৭৪৭৫০৯৫ dg.dpl.2012@gmail.com	

Mahmud
৩০/০১/২০২০
উপসচিব মোহাম্মদ হারুন-অর-রশীদ
সহকারী পরিচালক (উন্নয়ন ও আই.সি.টি)
গণপ্রহ্লাদগার অধিদপ্তর
শাহবাগ, ঢাকা।