

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 মোয়াজ্জম 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 (উপসচিব) লাইব্রেরি, উন্নয়ন ও আইসিটি এবং প্রশাসন ও হিসাব) গণগ্রন্থাগার অধিদপ্তর মোবাঃ ০১৬৭১-১১৮৩৬৯ ফোনঃ ০২৯৬৭০০৫১ ইমেইলঃ moriumbegumkona@gmail.com	সর্বচ্চ ১৫ (পনের) কার্যদিবস	মোছাঃ মরিয়ম বেগম পরিচালক (উপসচিব) লাইব্রেরি, উন্নয়ন ও আইসিটি এবং প্রশাসন ও হিসাব) গণগ্রন্থাগার অধিদপ্তর মোবাঃ ০১৬৭১-১১৮৩৬৯ ফোনঃ ০২৯৬৭০০৫১ ইমেইলঃ moriumbegumkona@gmail.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 ধুমপান করা সম্পূর্ণরূপে নিষিদ্ধ, তা যথাযথভাবে মেনে চলুন



৩০-০৯-২০২১

মোঃ মাসুদ রানা

সহকারী পরিচালক

মোবাঃ ০১৭১৪-৪৬০৮৩৫

ফোনঃ ০৭২১-৭৭২৬৩৪

# সর্বশেষ হালনাগাদ করা হয়েছেঃ ৩০-০৯-২০২১