



গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশে সরকার
সংস্কৃতি বিষয়ক মন্ত্রণালয়
গণগ্নন্থাগার অধিদপ্তর
জলো সরকারি গণগ্নন্থাগার, নাটো ার।
<http://publiclibrary.natore.gov.bd>



সিটিজেন চাট্টির (সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি)

১. মিশন ও ভিশন:

মিশন: জ্ঞানমনস্ক আলোকিত সমাজ

ভিশন: দেশের সমগ্র জনগোষ্ঠিকে বিজ্ঞান ও আধুনিক তথ্য-প্রযুক্তিভিত্তিক সুবিধাধি-সম্বলিত সময় সাশ্রয়ী পাঠকসেবা ও তথ্যসেবা প্রদানের মাধ্যমে জ্ঞান ও প্রজ্ঞায় বিকশিতকরণ ও সমৃদ্ধকরণ।

২. প্রতিশ্রুত সেবাসমূহ

২.১ নাগরিক সেবা

নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র ও প্রাপ্তির স্থান	সেবা মূল্য ও পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন নং, মেইল)	উর্ধ্বতন কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন নং, মেইল)
১	পাঠকসেবা	পাঠক হাজিরা খাতা স্বাক্ষরের মাধ্যমে	পাঠকক্ষ	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক	লাইব্রেরিয়ান জেলা সরকারি গণগ্রন্থাগার, নাটোর মোবাইল: ০১৭২২২৬২৩১৮ টেলিফোন: (০২৮৮৮) ৭১৪৭১ lanatore.dgpl@gmail.com lanatore.dgpl@gmail.com	পরিচালক, বিভাগীয় সরকারি গণগ্রন্থাগার, রাজশাহী টেলিফোন: (০৭২১) ৭৭২৬৩৪, মেইল:rajshahidpl@gmail.com
২	রেফারেন্স সেবা	রেফারেন্স হাজিরা খাতা স্বাক্ষরের মাধ্যমে	রেফারেন্স কক্ষ	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক	লাইব্রেরিয়ান জেলা সরকারি গণগ্রন্থাগার, নাটোর মোবাইল: ০১৭২২২৬২৩১৮ টেলিফোন: (০২৮৮৮) ৭১৪৭১ lanatore.dgpl@gmail.com lanatore.dgpl@gmail.com	পরিচালক, বিভাগীয় সরকারি গণগ্রন্থাগার, রাজশাহী টেলিফোন: (০৭২১) ৭৭২৬৩৪, মেইল:rajshahidpl@gmail.com
৩	সংবাদপত্র ও সাময়িকী সেবা	পাঠক হাজিরা খাতা স্বাক্ষরের মাধ্যমে	রেফারেন্স কক্ষ	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক	লাইব্রেরিয়ান জেলা সরকারি গণগ্রন্থাগার, নাটোর মোবাইল: ০১৭২২২৬২৩১৮ টেলিফোন: (০২৮৮৮) ৭১৪৭১ lanatore.dgpl@gmail.com lanatore.dgpl@gmail.com	পরিচালক, বিভাগীয় সরকারি গণগ্রন্থাগার, রাজশাহী টেলিফোন: (০৭২১) ৭৭২৬৩৪, মেইল:rajshahidpl@gmail.com
৪	ইন্টারনেট ও ওয়াইফাই সেবা	ইন্টারনেট ব্যবহারকারী হাজিরা খাতা স্বাক্ষরের মাধ্যমে	রেফারেন্স ও আইসিটি কক্ষ	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক	লাইব্রেরিয়ান জেলা সরকারি গণগ্রন্থাগার, নাটোর মোবাইল: ০১৭২২২৬২৩১৮ টেলিফোন: (০২৮৮৮) ৭১৪৭১ lanatore.dgpl@gmail.com lanatore.dgpl@gmail.com	পরিচালক, বিভাগীয় সরকারি গণগ্রন্থাগার, রাজশাহী টেলিফোন: (০৭২১) ৭৭২৬৩৪, মেইল:rajshahidpl@gmail.com

৫	ফটোকপি সেবা		-	বিধি মোতাবেক	তাৎক্ষণিক	লাইব্রেরিয়ান জেলা সরকারি গণগ্রন্থাগার, নাটোর মোবাইল: ০১৭২২২৬২৩১৮ টেলিফোন : (০২৮৮৮) ৭১৪৭১ lanatore.dgpl@gmail.com lanatore.dgpl@gmail.com	পরিচালক, বিভাগীয় সরকারি গণগ্রন্থাগার, রাজশাহী টেলিফোন : (০৭২১) ৭৭২৬৩৪, মেইল:rajshahidpl@gmail.com
৬	গ্রন্থাগারের সদস্য হওয়া	নিবন্ধিত সদস্য	পূরনকৃত সদস্য ফরম, ৩ কপি ছবি, শিক্ষা প্রতিষ্ঠান হতে প্রত্যয়ন/জাতীয় পরিচয় পত্রের ফটোকপি ও চেকলিষ্ট অনুযায়ী প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	গ্রন্থাগারের সদস্য হওয়ার ফরম এর মূল্য = ১০.০০/- সদস্য কার্ড নবায়ন ফি = ২৫.০০/- (বার্ষিক) জামানতের হার শিশু = ২০০.০০/ ছাত্র-ছাত্রী = ৩০০.০০/-; সর্বসাধারণ = ৫০০.০০	তাৎক্ষণিক	লাইব্রেরিয়ান জেলা সরকারি গণগ্রন্থাগার, নাটোর মোবাইল: ০১৭২২২৬২৩১৮ টেলিফোন : (০২৮৮৮) ৭১৪৭১ lanatore.dgpl@gmail.com lanatore.dgpl@gmail.com	পরিচালক, বিভাগীয় সরকারি গণগ্রন্থাগার, রাজশাহী টেলিফোন : (০৭২১) ৭৭২৬৩৪, মেইল:rajshahidpl@gmail.com
৭	বই লেনদেন সেবা	গ্রন্থাগারে নিবন্ধিত সদস্য হওয়ার মাধ্যমে	সদস্য কার্ড	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক	লাইব্রেরিয়ান জেলা সরকারি গণগ্রন্থাগার, নাটোর মোবাইল: ০১৭২২২৬২৩১৮ টেলিফোন : (০২৮৮৮) ৭১৪৭১ lanatore.dgpl@gmail.com lanatore.dgpl@gmail.com	পরিচালক, বিভাগীয় সরকারি গণগ্রন্থাগার, রাজশাহী টেলিফোন : (০৭২১) ৭৭২৬৩৪, মেইল:rajshahidpl@gmail.com
৮	প্রতিযোগিতা	গ্রন্থাগারের নোটিশ বোর্ড,	বিজ্ঞপ্তিতে উল্লিখিত	বিনামূল্যে	বিভিন্ন জাতীয়	লাইব্রেরিয়ান জেলা সরকারি গণগ্রন্থাগার, নাটোর	পরিচালক, বিভাগীয় সরকারি গণগ্রন্থাগার,

		ওয়েব পোর্টাল ও সংবাদপত্রে প্রকাশিত বিজ্ঞাপন			দিবসে	মোবাইল: ০১৭২২২৬২৩১৮ টেলিফোন: (০২৮৮৮) ৭১৪৭১ lanatore.dgpl@gmail.com lanatore.dgpl@gmail.com	রাজশাহী টেলিফোন: (০৭২১) ৭৭২৬৩৪, মেইল:rajshahidpl@gmail.com
৯	পুস্তক প্রদর্শনী	গ্রন্থাগারের নোটিশ বোর্ড, ওয়েব পোর্টাল ও সংবাদপত্রে প্রকাশিত বিজ্ঞাপন	বিজ্ঞপ্তিতে উল্লিখিত নির্দিষ্ট স্থানে	বিনামূল্যে	বিভিন্ন জাতীয় দিবসে	লাইব্রেরিয়ান জেলা সরকারি গণগ্রন্থাগার, নাটোর মোবাইল: ০১৭২২২৬২৩১৮ টেলিফোন: (০২৮৮৮) ৭১৪৭১ lanatore.dgpl@gmail.com lanatore.dgpl@gmail.com	পরিচালক, বিভাগীয় সরকারি গণগ্রন্থাগার, রাজশাহী টেলিফোন: (০৭২১) ৭৭২৬৩৪, মেইল:rajshahidpl@gmail.com
১০	ওয়েব পোর্টাল	ওয়েব পোর্টাল বাউজের মাধ্যমে	http://publiclibrary.natore.gov.bd ও www.publiclibrary.gov.bd	বিনামূল্যে	২৪ ঘন্টা x ৭দিন	লাইব্রেরিয়ান জেলা সরকারি গণগ্রন্থাগার, নাটোর মোবাইল: ০১৭২২২৬২৩১৮ টেলিফোন: (০২৮৮৮) ৭১৪৭১ lanatore.dgpl@gmail.com lanatore.dgpl@gmail.com	পরিচালক, বিভাগীয় সরকারি গণগ্রন্থাগার, রাজশাহী টেলিফোন: (০৭২১) ৭৭২৬৩৪, মেইল:rajshahidpl@gmail.com

২.২ দাপ্তরিক সেবা

নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র ও প্রাপ্তির স্থান	সেবা মূল্য ও পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন নং, মেইল)	উর্ধ্বতন কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন নং, মেইল)
১	বেসরকারি গণগ্রন্থাগার তালিকা-ভুক্তিকরণ	নীতিমালা অনুযায়ী সংশ্লিষ্ট গ্রন্থাগারের আবেদনের প্রেক্ষিতে	আবেদন পত্র, গঠনতন্ত্র, কার্যনির্বাহী কমিটি, ব্যাংক হিসাব, মাসিক আয়-ব্যয় এর হিসাব ও চেকলিষ্ট অনুযায়ী প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	বিনামূল্যে	আবেদন প্রাপ্তির ৩০ কার্যদিবসের মধ্যে	লাইব্রেরিয়ান জেলা সরকারি গণগ্রন্থাগার, নাটোর মোবাইল: ০১৭২২২৬২৩১৮ টেলিফোন: (০২৮৮৮) ৭১৪৭১ lanatore.dgpl@gmail.com lanatore.dgpl@gmail.com	পরিচালক, বিভাগীয় সরকারি গণগ্রন্থাগার, রাজশাহী টেলিফোন: (০৭২১) ৭৭২৬৩৪, মেইল:rajshahidpl@gmail.com

২.৩ অভ্যন্তরীণ সেবা

নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র ও প্রাপ্তির স্থান	সেবা মূল্য ও পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন নং, মেইল)	উর্ধ্বতন কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন নং, মেইল)
১	অর্জিত ছুটি	মুঞ্জুরি আদেশ জারি	১০ম হতে ২০ তম গ্রেডের কর্মকর্তা/কর্মচারি নির্ধারিত ফরমে আবেদন	বিনামূল্যে	সর্বোচ্চ ১০(দশ) কার্যদিবস	লাইব্রেরিয়ান জেলা সরকারি গণগ্রন্থাগার, নাটোর মোবাইল: ০১৭২২২৬২৩১৮ টেলিফোন : (০২৮৮৮) ৭১৪৭১ lanatore.dgpl@gmail.com lanatore.dgpl@gmail.com	পরিচালক, বিভাগীয় সরকারি গণগ্রন্থাগার, রাজশাহী টেলিফোন : (০৭২১) ৭৭২৬৩৪, মেইল:rajshahidpl@gmail.com
২	শ্রান্তি বিনোদন ছুটি	মুঞ্জুরি আদেশ জারি		বিনামূল্যে	সর্বোচ্চ ১০(দশ) কার্যদিবস	লাইব্রেরিয়ান জেলা সরকারি গণগ্রন্থাগার, নাটোর মোবাইল: ০১৭২২২৬২৩১৮ টেলিফোন : (০২৮৮৮) ৭১৪৭১ lanatore.dgpl@gmail.com lanatore.dgpl@gmail.com	পরিচালক, বিভাগীয় সরকারি গণগ্রন্থাগার, রাজশাহী টেলিফোন : (০৭২১) ৭৭২৬৩৪, মেইল:rajshahidpl@gmail.com
৩	সাধারণ ভবিষ্য তহবিল হতে অগ্রীম মুঞ্জুরি	সাধারণ ভবিষ্য তহবিল বিধিমালা, ১৯৭৯ অনুযায়ী আদেশ জারি	ক) নির্ধারিত ফরমে আবেদন প্রাপ্তির স্থান: হিসাব শাখা খ) সাধারণ ভবিষ্য তহবিলে সর্বশেষ জমাকৃত অর্থেও হিসাব বিবরণী মূলকপি গ) হালনাগাদ বার্ষিক গোপনীয় অনুবেদন	বিনামূল্যে	আবেদন প্রাপ্তির ১০ কার্যদিবসের মধ্যে	লাইব্রেরিয়ান জেলা সরকারি গণগ্রন্থাগার, নাটোর মোবাইল: ০১৭২২২৬২৩১৮ টেলিফোন : (০২৮৮৮) ৭১৪৭১ lanatore.dgpl@gmail.com lanatore.dgpl@gmail.com	পরিচালক, বিভাগীয় সরকারি গণগ্রন্থাগার, রাজশাহী টেলিফোন : (০৭২১) ৭৭২৬৩৪, মেইল:rajshahidpl@gmail.com

৩. আপনাদো কাছে আমাদের প্রত্যাশা

ক্রমিক	প্রতিশ্রুতি/কাম্বিত সেবা প্রাপ্তির লক্ষ্যে করণীয়
১	পাঠকক্ষের সময়সীমা অনুযায়ী পাঠকসেবা ও তথ্যসেবা গ্রহন
২	নির্ধারিত ফরমে যথাযথভাবে পূরণকৃত আবেদন জমা প্রদান
৩	সঠিক মাধ্যমে/ভাউচার গ্রহনের মাধ্যমে প্রয়োজনীয় ফিস পরিশোধকরণ
৪	শান্তিপূর্ণ পরিবেশ বজায় রাখা ও গ্রন্থাগার চত্বরে পরিস্কার-পরিচ্ছন্ন রাখতে কর্তৃপক্ষকে সহায়তা করা
৫	গ্রন্থাগারের ভেতরে ধূমপান বা নেশা জাতীয় দ্রব্য গ্রহণ থেকে বিরত থাকা

৪. অভিযোগ ব্যবস্থাপনা পদ্ধতি (GRS): সেবা প্রাপ্তিতে সন্তুষ্টি হলে দ্বায়িত্ব প্রাপ্ত কর্মকর্তার সাথে যোগাযোগ করুন। তাঁর নিকট হতে সমাধান পাওয়া না গেলে নিম্নলিখিত পদ্ধতিতে যোগাযোগ করে আপনার সমস্যা অবহিত করুন।

নং	কখন যোগাযোগ করবেন	কার সাথে যোগাযোগ করবেন	যোগাযোগের ঠিকানা	নিষ্পত্তির সময়সীমা
১	দ্বায়িত্ব প্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	জুনিয়র লাইব্রেরিয়ান	জেলা সরকারি গণগ্রন্থাগার, নাটোর মোবাইল: ০১৭১৪৫৪৪৬২২ টেলিফোন : (০২৮৮৮) ৭১৪৭১ lanatore.dgpl@gmail.com	০৩ (তিন) মাস
২	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে না পারলে	লাইব্রেরিয়ান	জেলা সরকারি গণগ্রন্থাগার, নাটোর মোবাইল: ০১৭২২২৬২৩১৮ টেলিফোন : (০২৮৮৮) ৭১৪৭১ lanatore.dgpl@gmail.com	০১ (এক) মাস
৩	অনিক কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে না পারলে	পরিচালক	বিভাগীয় সরকারি গণগ্রন্থাগার, রাজশাহী টেলিফোন : (০৭২১) ৭৭২৬৩৪, মেইল:rajshahidpl@gmail.com	---

৩১/০৮/২০২২ খ্রি: তারিখে পর্যন্ত হালনাগাদকৃত