

গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার
সংস্কৃতি বিষয়ক মন্ত্রণালয়
গণগ্রন্থাগার অধিদপ্তর
জেলা সরকারি গণগ্রন্থাগার, বগুড়া
<http://publiclibrary.bogura.gov.bd>

সিটিজেন চার্টার
(নাগরিক সনদ)

১. ভিশন ও মিশন

ভিশনঃ জ্ঞান মনস্ক আলোকিত সমাজ।

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

২. প্রতিশ্রুত সেবাসমূহ

২.১ নাগরিক সেবা

ক্রমিক নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	সেবা প্রদান সর্বোচ্চ সময়	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি (যদি থাকে)	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার (নাম, পদবী, ফোন ও ইমেইল)	উর্ধ্বতন কর্মকর্তার (নাম, পদবী, ফোন ও ইমেইল)	মন্তব্য
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮	৯
১	পাঠকসেবা	পাঠকদের জন্য পাঠসামগ্রী সরবরাহের মাধ্যমে	তাৎক্ষণিক	পাঠকক্ষে প্রবেশের সময় চাহিদাকৃত তথ্য দিয়ে তাৎক্ষণিক পাঠক রেজিস্ট্রারে নাম এন্ট্রি করতে হবে।	বিনামূল্যে	মোঃ আনিচুল হক লাইব্রেরি এ্যাসিস্ট্যান্ট মোবাঃ ০১৭৮৬-৪২৭৬১৬ টেলিফোনঃ ০২৫৮৮৮১৩১৪৪ Email: dgplbogura19@gmail.com	মোঃ আমির হোসেন সহকারী লাইব্রেরিয়ান জেলা সরকারি গণগ্রন্থাগার, বগুড়া মোবা: ০১৫১৫-২৭৫৯০৯ টেলিফোনঃ ০২৫৮৮৮১৩১৪৪ Email: dgplbogura19@gmail.com	

২	রেফারেন্স সেবা	রেফারেন্স পাঠ্যসামগ্রী সরবরাহের মাধ্যমে	তাৎক্ষণিক	পাঠকক্ষে প্রবেশের সময় চাহিদাকৃত তথ্য দিয়ে তাৎক্ষণিক পাঠক রেজিস্ট্রারে নাম এন্ট্রি করতে হবে।	বিনামূল্যে	মোঃ লুৎফর রহমান লাইব্রেরি এ্যাসিসট্যান্ট (রিডিং হল এ্যাসিসটেন্ট) মোবাঃ ০১৭৮৩-৮৪৭৪৩৪ টেলিফোনঃ ০২৫৮৮৮১৩১৪৪ Email: dgplbogura19@gmail.com	মোঃ আমির হোসেন সহকারী লাইব্রেরিয়ান জেলা সরকারি গণগ্রন্থাগার, বগুড়া মোবাঃ ০১৫১৫-২৭৫৯০৯ টেলিফোনঃ ০২৫৮৮৮১৩১৪৪ Email: dgplbogura19@gmail.com	
৩	বই ধার সেবা (এককালীন সর্বচ্ছ ২ টি বই)	নিবন্ধিত পাঠকদেরকে চাহিদাকৃত পাঠ্যসামগ্রী সরবরাহের মাধ্যমে	২ (দুই) কার্যদিবস	১. সদস্য হওয়ার জন্য পূরণকৃত আবেদন ফরম ২. জাতীয় পরিচয়পত্র/জন্ম সনদ এর অনুলিপি ৩. মা/বাবার জাতীয় পরিচয়পত্রের কপি	নিম্নোক্ত মূল্য সদস্য হওয়া স্বাপেক্ষে ফর্মের মূল্য ১০ টাকা, এবং ফেরতযোগ্য জামানত ২০০/৫০০/১০০০ টাকা	মোঃ আনিছুল হক লাইব্রেরি এ্যাসিসট্যান্ট মোবাঃ ০১৭৮৬-৪২৭৬১৬ টেলিফোনঃ ০২৫৮৮৮১৩১৪৪ Email: dgplbogura19@gmail.com	মোঃ আমির হোসেন সহকারী লাইব্রেরিয়ান জেলা সরকারি গণগ্রন্থাগার, বগুড়া মোবাঃ ০১৫১৫-২৭৫৯০৯ টেলিফোনঃ ০২৫৮৮৮১৩১৪৪ Email: dgplbogura19@gmail.com	
৪	ফটোকপি সেবা	ফটোকপি সচল থাকা স্বাপেক্ষে ফটোকপি সেবা প্রদান করে	তাৎক্ষণিক	ফটোকপি কর্নার	নির্ধারিত মূল্য প্রদান স্বাপেক্ষে	মোঃ জুয়েল রানা কম্পিউটার অপারেটর মোবাঃ ০১৬৮৫৪১০০৪১ টেলিফোনঃ ০২৫৮৮৮১৩১৪৪ Email: dgplbogura19@gmail.com	মোঃ আমির হোসেন সহকারী লাইব্রেরিয়ান জেলা সরকারি গণগ্রন্থাগার, বগুড়া মোবাঃ ০১৫১৫-২৭৫৯০৯ টেলিফোনঃ ০২৫৮৮৮১৩১৪৪ Email: dgplbogura19@gmail.com	ফটোক পি মেশিন সচল থাকা সাপেক্ষে
৫	ইন্টারনেট সেবা	ইন্টারনেট সেবা প্রদানের মাধ্যমে	তাৎক্ষণিক	ইন্টারনেট কর্নার	২০০ টাকায় বাৎসরিক সদস্যপদ গ্রহণ স্বাপেক্ষে	মোঃ জুয়েল রানা কম্পিউটার অপারেটর মোবাঃ ০১৬৮৫৪১০০৪১ টেলিফোনঃ ০২৫৮৮৮১৩১৪৪ Email: dgplbogura19@gmail.com	মোঃ আমির হোসেন সহকারী লাইব্রেরিয়ান জেলা সরকারি গণগ্রন্থাগার, বগুড়া মোবাঃ ০১৫১৫-২৭৫৯০৯ টেলিফোনঃ ০২৫৮৮৮১৩১৪৪ Email: dgplbogura19@gmail.com	ইন্টারনে ট সচল থাকা স্বাপে ক্ষে
৬	গ্রন্থাগার সম্পর্কিত তথ্যাদি প্রদান	কাঙ্ক্ষিত তথ্য প্রদানের মাধ্যমে	তাৎক্ষণিক	জেলা সরকারি গণগ্রন্থাগার, বগুড়া	বিনামূল্যে	মোঃ লুৎফর রহমান লাইব্রেরি এ্যাসিসট্যান্ট (রিডিং হল এ্যাসিসটেন্ট) মোবাঃ ০১৭৮৩-৮৪৭৪৩৪ টেলিফোনঃ ০২৫৮৮৮১৩১৪৪ Email:	মোঃ আমির হোসেন সহকারী লাইব্রেরিয়ান জেলা সরকারি গণগ্রন্থাগার, বগুড়া মোবাঃ ০১৫১৫-২৭৫৯০৯ টেলিফোনঃ ০২৫৮৮৮১৩১৪৪ Email:	

						dgplbogura19@gmail.com	dgplbogura19@gmail.com
৭	সম্প্রসারণমুক সেবা (প্রতিযোগিতা ও অন্যান্য)	বিভিন্ন দিবস উপলক্ষে প্রতিযোগিতা আয়োজনের মাধ্যমে	প্রতিযোগিতার বিজ্ঞপ্তিতে প্রদত্ত নির্ধারিত সময়সীমা	বিজ্ঞপ্তিতে চাহিদাকৃত তথ্যসহ প্রতিযোগিতার আইটেমসহ	বিনামূল্যে	মোঃ লুৎফর রহমান লাইব্রেরি এ্যাসিস্ট্যান্ট (রিডিংহল এ্যাসিস্টেন্ট) মোবাঃ ০১৭৮৩-৮৪৭৪৩৪ টেলিফোনঃ ০২৫৮৮৮১৩১৪৪ Email: dgplbogura19@gmail.com	মোঃ আমির হোসেন সহকারী লাইব্রেরিয়ান জেলা সরকারি গণগ্রন্থাগার, বগুড়া মোবাঃ ০১৫১৫-২৭৫৯০৯ টেলিফোনঃ ০২৫৮৮৮১৩১৪৪ Email: dgplbogura19@gmail.com
৮	বই পাঠ আগ্রহ সৃষ্টির জন্য পুস্তক প্রদর্শনী, পুস্তক আড্ডা, পুস্তক আলোচনা ইত্যাদি	সংশ্লিষ্ট পদর্শনী, আড্ডা ও আলোচনা আয়োজনের মাধ্যমে	সর্বচ্চ ১০ (দশ) দিন	জেলা সরকারি গণগ্রন্থাগার, বগুড়া	বিনামূল্যে	মোঃ আমির হোসেন সহকারী লাইব্রেরিয়ান জেলা সরকারি গণগ্রন্থাগার, বগুড়া মোবাঃ ০১৫১৫-২৭৫৯০৯ টেলিফোনঃ ০২৫৮৮৮১৩১৪৪ Email: dgplbogura19@gmail.com	মোঃ মাসুদ রানা সহকারী পরিচালক মোবাঃ ০১৭১৪-৪৬০৮৩৫ ফোনঃ ০২৫৮৮৫৭৬৩৪ Email: rajshahidpl@gmail.com
৯	বেসরকারি পাঠাগার নিবন্ধন সংক্রান্ত	আবেদন প্রাপ্তি স্বাপেক্ষে নিবন্ধন সনদ প্রদানের মাধ্যমে	সর্বচ্চ ১৫ (দশ) দিন	বেসরকারি পাঠাগার নিবন্ধন ফর্ম, চেকলিস্ট ও পাঠাগার সংশ্লিষ্ট চাহিদাকৃত কাগজপত্রসহ আবেদন	বিনামূল্যে	মোঃ লুৎফর রহমান লাইব্রেরি এ্যাসিস্ট্যান্ট (রিডিংহল এ্যাসিস্টেন্ট) মোবাঃ ০১৭৮৩-৮৪৭৪৩৪ টেলিফোনঃ ০২৫৮৮৮১৩১৪৪ Email: dgplbogura19@gmail.com	মোঃ আমির হোসেন সহকারী লাইব্রেরিয়ান জেলা সরকারি গণগ্রন্থাগার, বগুড়া মোবাঃ ০১৫১৫-২৭৫৯০৯ টেলিফোনঃ ০২৫৮৮৮১৩১৪৪ Email: dgplbogura19@gmail.com
১০	শিশু পাঠকক্ষ সেবা	শিশুদের উপযোগী পাঠসামগ্রী সরবরাহের মাধ্যমে	তাৎক্ষণিক	পাঠকক্ষে প্রবেশের সময় চাহিদাকৃত তথ্য দিয়ে তাৎক্ষণিক পাঠক রেজিস্ট্রারে নাম এন্ট্রি করতে হবে।	বিনামূল্যে	মোঃ আনিচুল হক লাইব্রেরি এ্যাসিস্ট্যান্ট মোবাঃ ০১৭৮৬-৪২৭৬১৬ টেলিফোনঃ ০২৫৮৮৮১৩১৪৪ Email: dgplbogura19@gmail.com	মোঃ আমির হোসেন সহকারী লাইব্রেরিয়ান জেলা সরকারি গণগ্রন্থাগার, বগুড়া মোবাঃ ০১৫১৫-২৭৫৯০৯ টেলিফোনঃ ০২৫৮৮৮১৩১৪৪ Email: dgplbogura19@gmail.com
১১	পুস্তক/পত্রিকা অনুসন্ধান সেবা	নিয়মিতভাবে দৈনিক পত্রিকা সরবরাহের মাধ্যমে	তাৎক্ষণিক	নির্দিষ্ট পুস্তকের চাহিদা	বিনামূল্যে	মোঃ আনিচুল হক লাইব্রেরি এ্যাসিস্ট্যান্ট মোবাঃ ০১৭৮৬-৪২৭৬১৬ টেলিফোনঃ ০২৫৮৮৮১৩১৪৪ Email: dgplbogura19@gmail.com	মোঃ আমির হোসেন সহকারী লাইব্রেরিয়ান জেলা সরকারি গণগ্রন্থাগার, বগুড়া মোবাঃ ০১৫১৫-২৭৫৯০৯ টেলিফোনঃ ০২৫৮৮৮১৩১৪৪ Email: dgplbogura19@gmail.com

২.২ দাপ্তরিক বা প্রাতিষ্ঠানিক সেবা

ক্র নং	সেবার নাম	সেবা প্রদানের পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার (নাম, পদবী, ফোন ও ইমেইল)	উর্ধ্বতন কর্মকর্তার (নাম, পদবী, ফোন ও ইমেইল)
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮
০১	জেলা সরকারি গণগ্রন্থাগার সংক্রান্ত সমন্বয় সেবা	জেলা সরকারি গণগ্রন্থাগার, বগুড়া	সরকারি বিধি অনুসরণ করে	জেলা সরকারি গণগ্রন্থাগার, বগুড়া	সরকারি বিধি অনুসরণ করে	মোঃ লুৎফর রহমান লাইব্রেরি এ্যাসিস্ট্যান্ট (রিডিং হল এ্যাসিস্টেন্ট) মোবাঃ ০১৭৮৩-৮৪৭৪৩৪ টেলিফোনঃ ০২৫৮৮৮১৩১৪৪ Email: dgplbogura19@gmail.com	মোঃ আমির হোসেন সহকারী লাইব্রেরিয়ান জেলা সরকারি গণগ্রন্থাগার, বগুড়া মোবাঃ ০১৫১৫-২৭৫৯০৯ টেলিফোনঃ ০২৫৮৮৮১৩১৪৪ Email: dgplbogura19@gmail.com
০২	জেলা, উপজেলা এবং প্রত্যন্ত অঞ্চলের বেসরকারি পাঠাগারসমূহের তালিকাভুক্তিকরণ	নীতিমালা অনুযায়ী জেলা সরকারি গণগ্রন্থাগার, বগুড়া-তে আবেদনের প্রেক্ষিতে পরিদর্শনের মাধ্যমে	সর্বচ্ছ ১৫ (দশ) দিন	বেসরকারি পাঠাগার নিবন্ধন ফর্ম, চেকলিস্ট ও পাঠাগার সংশ্লিষ্ট চাহিদাকৃত কাগজপত্রসহ	বিনামূল্যে সরকারি নীতিমাল অনুসারে	মোঃ আনিচুল হক লাইব্রেরি এ্যাসিস্ট্যান্ট মোবাঃ ০১৭৮৬-৪২৭৬১৬ টেলিফোনঃ ০২৫৮৮৮১৩১৪৪ Email: dgplbogura19@gmail.com	মোঃ আমির হোসেন সহকারী লাইব্রেরিয়ান জেলা সরকারি গণগ্রন্থাগার, বগুড়া মোবাঃ ০১৫১৫-২৭৫৯০৯ টেলিফোনঃ ০২৫৮৮৮১৩১৪৪ Email: dgplbogura19@gmail.com

২.৩ অভ্যন্তরীণ সেবা

ক্র নং	সেবার নাম	সেবা প্রদানের পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার (নাম, পদবী, ফোন ও ইমেইল)	উর্ধ্বতন কর্মকর্তার (নাম, পদবী, ফোন ও ইমেইল)
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮
০১	অভ্যন্তরীণ প্রশাসন ও হিসাব, সকল প্রকার ছুটি এবং কর্মকর্তা-কর্মচারী সংক্রান্ত সেবাসমূহ	প্রশাসন শাখা, জেলা সরকারি গণগ্রন্থাগার, বগুড়া	সরকারি নির্ধারিত সময়সীমা	প্রশাসন শাখা, জেলা সরকারি গণগ্রন্থাগার, বগুড়া	সরকারি বিধি অনুসরণ করে	মোঃ আমির হোসেন সহকারী লাইব্রেরিয়ান জেলা সরকারি গণগ্রন্থাগার, বগুড়া মোবাঃ ০১৫১৫-২৭৫৯০৯	মোঃ মাসুদ রানা সহকারী পরিচালক মোবাঃ ০১৭১৪-৪৬০৮৩৫ ফোনঃ ০২৫৮৮৫৭৬৩৪

						টেলিফোনঃ ০২৫৮৮৮১৩১৪৪ Email: dgplbogura19@gmail.com	Email: rajshahidpl@gmail.com
০২	বিভাগীয় ক্ষমতাবহির্ভূত অভ্যন্তরীণ প্রশাসন ও হিসাব, অর্জিত ছুটি এবং কর্মকর্তা-কর্মচারীগণের অবসর সংক্রান্ত সেবাসমূহ	অধিদপ্তরের সংশ্লিষ্ট শাখাসমূহ থেকে সেবা গ্রহণের মাধ্যমে	সরকার নির্ধারিত সময়সীমা	অধিদপ্তরের সংশ্লিষ্ট শাখাসমূহ	সরকারি বিধি অনুসরণ করে	বিভাগীয় ক্ষমতার বহির্ভূত হলে অধিদপ্তরের সংশ্লিষ্ট শাখাসমূহের দায়িত্বপ্রাপ্ত ব্যক্তিগণ	বিভাগীয় ক্ষমতার বহির্ভূত হওয়ায় অধিদপ্তরের মহাপরিচালক বা মহাপরিচালক কর্তৃক ক্ষমতাপ্রাপ্ত সংশ্লিষ্ট শাখাসমূহের দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তাগণ

৩. অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা পদ্ধতি (GRS)

সেবা প্রাপ্তিতে অসন্তুষ্ট হলে দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার সাথে যোগাযোগ করুন। তাঁর নিকট সমাধান পাওয়া না গেলে নিম্নোক্ত উপায়ে যোগাযোগ করে আপনার সমস্যা সম্পর্কে অবহিত করুন।

ক্রমিক নং	কখন যোগাযোগ করবেন	কার সাথে যোগাযোগ করবেন	যোগাযোগের ঠিকানা	নিষ্পত্তির সময়সীমা
১	সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তা সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক)	মোঃ আমির হোসেন সহকারী লাইব্রেরিয়ান জেলা সরকারি গণগ্রন্থাগার, বগুড়া মোবা: ০১৫১৫-২৭৫৯০৯ টেলিফোনঃ ০২৫৮৮৮১৩১৪৪ Email: dgplbogura19@gmail.com	৩০ কর্মদিবস
২	অত্র অফিস প্রধান নির্ধারিত সময়ে নিষ্পত্তি করতে না পারলে	আপীল কর্মকর্তা	মোঃ মাসুদ রানা সহকারী পরিচালক মোবা: ০১৭১৪-৪৬০৮৩৫ ফোন: ০২৫৮৮৫৭৬৩৪ Email: rajshahidpl@gmail.com	২০ কর্মদিবস
৩	আপীল কর্মকর্তা নির্ধারিত সময়ে সমাধান দিতে না পারলে	অধিদপ্তরের অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেল	মোছাঃ মরিয়ম বেগম পরিচালক (প্রশাসন ও হিসাব এবং লাইব্রেরি, উন্নয়ন ও আইসিটি) গণগ্রন্থাগার অধিদপ্তর মোবা: ০১৬৭১-১১৮৩৬৯ টেলিফোন: ০২২২২২২৯৪৮২ (অফিস) Email: moriumbegumkona@gmail.com	৬০ কর্মদিবস

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 পরিছন্ন 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 খুমপান করা সম্পূর্ণরূপে নিষিদ্ধ, তা যথাযথভাবে মেনে চলুন



২৬-১২-২০২৩

মোঃ আমির হোসেন

সহকারী লাইব্রেরিয়ান

জেলা সরকারি গণগ্রন্থাগার

বগুড়া

ফোনঃ ০২৫৮৮৮১৩১৪৪

ইমেইল: dgplbogura19@gmail.com