

গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার
সংস্কৃতি বিষয়ক মন্ত্রণালয়
গণগ্রন্থাগার অধিদপ্তর
জেলা সরকারি গণগ্রন্থাগার পাবনা
publiclibrary.pabna.gov.bd

সিটিজেন চার্টার

১. ভিশন ও মিশন

ভিশন: জ্ঞানমনস্ক আলোকিত সমাজ।

মিশন: পাবনা জেলার সর্বস্তরের জনসাধারণের বিজ্ঞান ও আধুনিক তথ্য-প্রযুক্তিভিত্তিক সুবিধাদি-সম্বলিত সময়-সাশ্রয়ী পাঠক সেবা 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 প্রদানের সময়সীমা	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র/ ফরম প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য/ পরিশোধ পদ্ধতি	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন ও ইমেইল)	উর্ধ্বতন কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন ও ইমেইল)
১	পাঠকসেবা	বই, পত্র- পত্রিকা, সাময়িকী ও অন্যান্য পাঠসামগ্রী সংগ্রহ, সংরক্ষণ ও বিতরণের মাধ্যমে	তাৎক্ষণিক	-	নির্ধারিত পাঠকক্ষ	বিনামূল্যে	মো: আব্দুল লতিফ লাইব্রেরি এ্যাসিস্টেন্ট মোবাইলঃ ০১৭৪৫-৪৭৯৯৭২ mssabdullatifjpl@gmail.com	মো: এনামুল হক সহকারী লাইব্রেরিয়ান মোবাইল ০১৭১৭-৯৮৯৮১১ ফোন নং ০২৫৮৮৮৪৬০৯১ ইমেইল pabnadpl@gmail.com
২	রেফারেন্স সেবা	রেফারেন্স সামগ্ৰীসংগ্রহ, সংরক্ষণ ও বিতরণের মাধ্যমে	তাৎক্ষণিক	-	নির্ধারিত পাঠকক্ষ	বিনামূল্যে	মোঃ আলমগীর হোসেন বুক স্টার মোবাইলঃ ০১৭৩৭-৪৩০২৫২ sinhask939@gmail.com	
৩	বই ধার সেবা (এককালীন সর্বোচ্চ ২টি বই)	গ্রন্থাগারের সদস্যদের বই ধার দেয়া ও জমা নেয়ার মাধ্যমে। আগ্রহী পাঠকগণকে সদস্য ফরম প্রদান করা হয়। তাঁরা তা পূরণ করে দাখিল করলে পরবর্তী তিন	ইস্যু তারিখ থেকে ১৫ (পনের) দিনের জন্য	১. আবেদন ফরম ২. জাতীয় পরিচয় পত্রের অনুলিপি ৩. পাসপোর্ট সাইজের ২ কপি ছবি ৪. নির্ধারিত ফি	নির্ধারিত পাঠকক্ষ	বিনামূল্যে		

		কার্যদিবসের মধ্যে সদস্য করা হয়।						
৪	ফটোকপি সেবা	পাঠকদের চাহিদা অনুযায়ী পাঠসামগ্রী ফটোকপি করে দেয়ার মাধ্যমে	তাৎক্ষণিক	-	ফটোকপি কর্নার	প্রতি পৃষ্ঠা ১.০০(এক) টাকা হারে	মোঃ আলমগীর হোসেন বুক স্টার মোবাইলঃ০১৭৩৭-৪৩০২৫২ sinhask939@gmail.com	
৫	ইন্টারনেট সেবা	ব্রডব্যান্ড ও wi-fi ইন্টারনেট সংযোগের মাধ্যমে	তাৎক্ষণিক	সদস্য কার্ড	গ্রন্থাগার চত্তর ও সংশ্লিষ্ট ইন্টারনেট সেবা কক্ষ	বিনামূল্যে	মো: আব্দুল লতিফ লাইব্রেরি এ্যাসিস্টেন্ট মোবাইলঃ ০১৭৪৫-৪৭৯৯৭২ mssabdullatifjpl@gmail.com	”
৬	গ্রন্থাগার সম্পর্কিত তথ্যাদি প্রদান	গ্রন্থাগারের ওয়েব পোর্টাল ব্রাউজিং	তাৎক্ষণিক	publiclibrary.pabna.gov.bd	-	বিনামূল্যে	mssabdullatifjpl@gmail.com	
৭	সম্প্রসারণমূলক সেবা	রচনা, কবিতা, আবৃত্তি, চিত্রাংকন, গল্পবলা, বইপাঠ ও সুন্দর হাতের -লেখা প্রতিযোগিতা অনুষ্ঠানের মাধ্যমে	বিজ্ঞপ্তি প্রচারের পর থেকে নির্ধারিত সময় পর্যন্ত	১.নির্ধারিত ফরম ২. জাতীয় পরিচয় পত্রের অনুলিপি/জন্মানিবন্ধন সনদের অনুলিপি ৩.প্রতিষ্ঠান প্রধানের প্রত্যয়ন (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)	জেলা সরকারি গণগ্রন্থাগার, পাবনা	বিনামূল্যে	মো: আব্দুল লতিফ লাইব্রেরি এ্যাসিস্টেন্ট মোবাইলঃ ০১৭৪৫-৪৭৯৯৭২ mssabdullatifjpl@gmail.com	”
৮	বই পাঠে আগ্রহ সৃষ্টির জন্য পুস্তক প্রদর্শনী	বিদ্যমান ও নতুন বই সম্পর্কে নতুন নতুন তথ্য অবহিত করণের মাধ্যমে	সর্বোচ্চ ১০(দশ) দিন	--	জেলা সরকারি গণগ্রন্থাগার, পাবনা	বিনামূল্যে	মোঃ শাহাবুদ্দিন কম্পিউটার অপারেটর মোবাইল ০১৯২২-৩৬৩৩৯৮ ইমেইল mdshahabuddin140@gmail.com	
৯	ট্রয় ব্রিকস	ট্রয় ব্রিকস সামগ্রীর মাধ্যমে	তাৎক্ষণিক	--	শিশু কর্নার	বিনামূল্যে	মোছাঃ জেসমিন আক্তার বুক স্টার মোবাইলঃ 01751095452	”
১০	কোডিং প্রোগ্রাম	ক্যানো কম্পিউটারের মাধ্যমে	তাৎক্ষণিক	--	শিশু কর্নার	বিনামূল্যে	মোঃ শাহাবুদ্দিন কম্পিউটার অপারেটর মোবাইল ০১৯২২-৩৬৩৩৯৮	”

							ইমেইল mdshahabuddin140@gmail.com
--	--	--	--	--	--	--	-------------------------------------

২.২) দাপ্তরিক সেবা

ক্রমিক নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	সেবার মূল্য/ পরিশোধ পদ্ধতি	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন ও ইমেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
০১	বেসরকারি পাঠাগার তালিতাভূক্তিকরণ	নীতিমালা অনুযায়ী পাবনা জেলার বিভিন্ন উপজেলা ও প্রত্যন্ত অঞ্চলের বেসরকারি পাঠাগার কর্তৃপক্ষের আবেদনের পরিপ্রেক্ষিতে সরজমিনে পরিদর্শন সাপেক্ষে	আবেদনের তারিখ হতে সর্বোচ্চ ৩০ কর্মদিবস	১.নির্ধারিত আবেদন ফরম ২.পাঠাগারের গঠনতন্ত্র ৩.কার্যকারি ও সাধারণ পরিষদের তালিকা ৪.সদস্যদের তালিকা ৫.সংরক্ষিত বইয়ের তালিকা	বিনামূল্যে	মো: এনামুল হক সহকারী লাইব্রেরিয়ান মোবাইল ০১৭১৭-৯৮৯৮১১ ফোন নং ০২৫৮৮৮৮৪৬০৯১ ইমেইল pabnadpl@gmail.com

২.৩) অভ্যন্তরীণ সেবা


ক্রমিক নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	সেবার মূল্য/ পরিশোধ পদ্ধতি	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন ও ইমেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
০১	শান্তি ও বিনোদন ছুটি	মঞ্জুরি আদেশ জারি	সর্বোচ্চ ১০ কর্মদিবস	১১ম থেকে ২০শ ঘণ্টার কর্মচারীর আবেদন পত্র	বিনামূল্যে	মো: এনামুল হক সহকারী লাইব্রেরিয়ান মোবাইল ০১৭১৭-৯৮৯৮১১ ফোন নং ০২৫৮৮৮৮৪৬০৯১ ইমেইল pabnadpl@gmail.com

৩. অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা (GRS)

সেবা প্রাপ্তিতে অসন্তুষ্ট হলে দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার সাথে যোগাযোগ করুন। তার কাছ থেকে সমাধান না পাওয়া গেলে নিম্নোক্ত পদ্ধতিতে যোগাযোগ করে আপনার সমস্যা অবহিত করুন।

ক্রমিক নং	কখন যোগাযোগ করবেন	কার সঙ্গে যোগাযোগ করবেন	যোগাযোগের ঠিকানা	নিষ্পত্তির সময়সীমা
১	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান দিতে না পারলে	মো: এনামুল হক সহকারী লাইব্রেরিয়ান	মো: এনামুল হক সহকারী লাইব্রেরিয়ান মোবাইল ০১৭১৭-৯৮৯৮১১ ফোন নং ০২৫৮৮৮৮৪৬০৯১ pabnadpl@gmail.com	১৫ কর্মদিবস
২	অত্র অফিস প্রধান সমাধান দিতে না পারলে	সহকারী পরিচালক বিভাগীয় সরকারি গণগ্রন্থাগার, রাজশাহী	সহকারী পরিচালক বিভাগীয় সরকারি গণগ্রন্থাগার, রাজশাহী মোবাঃ ০১৭১৪-৪৬০৮৩৫ ফোনঃ ০২৫৮৮৫৭৬৩৪ rajshahidpl@gmail.com	২০ কর্মদিবস
২	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে না পারলে	পরিচালক (প্রশাসন ও হিসাব) গণগ্রন্থাগার অধিদপ্তর, রমনা, ঢাকা।	মোছাঃ মরিয়ম বেগম পরিচালক (উপসচিব) গণগ্রন্থাগার অধিদপ্তর, রমনা, ঢাকা। মোবাইল ০১৬৭১-১১৮৩৬৯ moriumbegumkona@gmail.com	৩০ কর্মদিবস
৩	আপিল কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে না পারলে	মহাপরিচালক গণগ্রন্থাগার অধিদপ্তর, রমনা, ঢাকা।	নাম ও পদবি: মো: আবু বকর সিদ্দিক মহাপরিচালক (অতিরিক্ত সচিব) গণগ্রন্থাগার অধিদপ্তর, রমনা, ঢাকা। dg.dpl.2012@gmail.com	৪৫ কর্মদিবস

৪. আপনার কাছে আমাদের প্রত্যাশা।

ক্রমিক	প্রতিশ্রুত/ কাজক্ষিত সেবা প্রাপ্তির লক্ষ্যে করণীয়	অফিস শনিবার থেকে বুধবার সকাল ৯টা হতে ৪ টা পর্যন্ত খোলা থাকবে (সরকারি ছুটি ব্যতিত) সাপ্তাহিক বন্ধ: বৃহস্পতিবার ও শুক্রবার
১.	পাঠকক্ষের সময়সীমা অনুযায়ী পাঠকসেবা ও তথ্যসেবা গ্রহণ করণ	 ৩০.০৯.২০২৩ মো: এনামুল হক সহকারী লাইব্রেরিয়ান জেলা সরকারি গণগ্রন্থাগার, পাবনা।
২.	নির্ধারিত ফরমে যথাযতভাবে পূরণকৃত আবেদন জমা দিন	
৩.	সঠিক মাধ্যমে প্রয়োজনীয় ফিস পরিশোধ করুন	
৪.	সাক্ষাতের জন্য নির্ধারিত সময়ের পূর্বেই উপস্থিত থাকুন	