

৩য় ত্রৈমাসিক: জানুয়ারি-মার্চ ২০২৪

গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার
সংস্কৃতি বিষয়ক মন্ত্রণালয়, গণগ্রন্থাগার অধিদপ্তর
জেলা সরকারি গণগ্রন্থাগার, নাটোর
publiclibrary.natore.gov.bd
সিটিজেন চার্টার
(সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি)

হালনাগাদের তারিখ: ২৪-০৩-২০২৪

১. ভিশন (Vision) ও মিশন (Mission)

ভিশনঃ জ্ঞান মনস্ক আলোকিত সমাজ।

মিশনঃ নাটোর 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
ক্র.	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন ও ই-মেইল)
০১.	পাঠকসেবা	পাঠকদের জন্য পাঠ্যসামগ্রী সরবরাহের মাধ্যমে	পাঠকক্ষে প্রবেশের সময় চাহিদাকৃত তথ্য দিয়ে তাৎক্ষণিক পাঠক রেজিস্ট্রারে নাম এন্ট্রি করতে হবে।	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক	মোঃ নাজবীর হাসান, জুনিয়র লাইব্রেরিয়ান, মোবাইল নং-০১৭১৪-৫৪৪৬২২ ফোন: ০২৫৮৭৭৩৪৪৭১ ই-মেইল:mishu708@gmail.com
০২.	রেফারেন্স সেবা	রেফারেন্স পাঠ্যসামগ্রী সরবরাহের মাধ্যমে	পাঠকক্ষে প্রবেশের সময় চাহিদাকৃত তথ্য দিয়ে তাৎক্ষণিক পাঠক রেজিস্ট্রারে নাম এন্ট্রি করতে হবে।	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক	মোঃ আব্দুস সালেক, ডাটা এন্ট্রি অপারেটর, মোবাইল নং-০১৭৫৩-৮৩৯৬১২ ফোন: ০২৫৮৭৭৩৪৪৭১ ই-মেইল: saleque.raz@gmail.com
০৩.	বই ধার সেবা (এককালীন সর্বোচ্চ ২টি বই)	নিবন্ধিত পাঠকদেরকে চাহিদাকৃত পাঠ্যসামগ্রী সরবরাহের মাধ্যমে	১. সদস্য হওয়ার জন্য পূরণকৃত আবেদন ফরম প্রাপ্তিস্থান: publiclibrary.natore.gov.bd ২. জাতীয় পরিচয় 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	তাৎক্ষণিক	মোঃ সোহরাব হোসেন, লাইব্রেরি এ্যাসিস্ট্যান্ট, মোবাইল নং-০১৭২৪-৮০৪৫২২ ফোন: ০২৫৮৭৭৩৪৪৭১ ই-মেইল: shohorab0@gmail.com

৪.	ফটোকপি সেবা	ফটোকপি সচল থাকা স্বাপেক্ষে ফটোকপি সেবা প্রদান করে	ফটোকপি কর্নার	নির্ধারিত মূল্য প্রদান স্বাপেক্ষে	তাৎক্ষণিক	মোঃ ইসমাইল হোসেন, অফিস সহায়ক কাম-নিরাপত্তা প্রহরী, মোবাইল নং-০১৭৪১-১১৮২১৯ ফোন: ০২৫৮৭৭৩৪৪৭১ ই-মেইল:mdismailhossain8219@gmail.com
৫.	ইন্টারনেট সেবা	ইন্টারনেট সেবার প্রদানের মাধ্যমে	ইন্টারনেট কর্নার	২০০ টাকায় বাৎসরিক সদস্যপদ গ্রহণ স্বাপেক্ষে	তাৎক্ষণিক	মোঃ আব্দুস সালেক, ডাটা এন্ড্রি অপারেটর, মোবাইল নং-০১৭৫৩-৮৩৯৬১২ ফোন: ০২৫৮৭৭৩৪৪৭১ ই-মেইল: saleque.raz@gmail.com
৬.	গ্রন্থাগার সম্পর্কিত তথ্যাদি প্রদান	কাজিত তথ্য প্রদানের মাধ্যমে	জেলা সরকারি গ্রন্থাগার, নাটোর	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক	মোঃ আব্দুস সালেক, ডাটা এন্ড্রি অপারেটর, মোবাইল নং-০১৭৫৩-৮৩৯৬১২ ফোন: ০২৫৮৭৭৩৪৪৭১ ই-মেইল: saleque.raz@gmail.com
৭.	সম্প্রসারণমূলক সেবা (প্রতিযোগিতা ও অন্যান্য)	বিভিন্ন দিবস উপলক্ষে প্রতিযোগিতা আয়োজনের মাধ্যমে	বিজ্ঞপ্তিতে চাহিদাকৃত তথ্যসহ প্রতিযোগিতার আইটেমসহ	বিনামূল্যে	প্রতিযোগিতার বিজ্ঞপ্তিতে প্রদত্ত নির্ধারিত সময়সীমা	মোঃ সোহরাব হোসেন, লাইব্রেরি এ্যাসিস্ট্যান্ট, মোবাইল নং-০১৭২৪-৮০৪৫২২ ফোন: ০২৫৮৭৭৩৪৪৭১ ই-মেইল: shohorab0@gmail.com
৮.	বই পাঠ আগ্রহ সৃষ্টির জন্য পুস্তক প্রদর্শনী, পুস্তক আড্ডা, পুস্তক আলোচনা ইত্যাদি	সংশ্লিষ্ট প্রদর্শনী, আড্ডা ও আলোচনা আয়োজনের মাধ্যমে	জেলা সরকারি গণগ্রন্থাগার, নাটোর	বিনামূল্যে	সর্বোচ্চ ১০ (দশ) দিন	রেমিনা জাম্নাত লাইব্রেরিয়ান জেলা সরকারি গণগ্রন্থাগার, নাটোর মোবাইল নং-০১৭২২২৬২৩১৮ ফোন: ০২৫৮৭৭৩৪৪৭১ ই-মেইল: reminajannat19@gmail.com
৯.	বেসরকারি পাঠাগার নিবন্ধন সংক্রান্ত	আবেদন প্রাপ্তি স্বাপেক্ষে নিবন্ধন সনদ প্রদানের মাধ্যমে	বেসরকারি পাঠাগার নিবন্ধন ফর্ম, চেকলিস্ট ও পাঠাগার সংশ্লিষ্ট চাহিদাকৃত কাগজপত্রসহ আবেদন	বিনামূল্যে	সর্বোচ্চ ১৫ (পনের) দিন	মোঃ নাজবীর হাসান, জুনিয়র লাইব্রেরিয়ান, মোবাইল নং-০১৭১৪-৫৪৪৬২২ ফোন: ০২৫৮৭৭৩৪৪৭১ ই-মেইল:mishu708@gmail.com
১০	শিশু পাঠকক্ষ সেবা	শিশুদের উপযোগী পাঠ্যসামগ্রী সরবরাহের মাধ্যমে	পাঠকক্ষে প্রবেশের সময় চাহিদাকৃত তথ্য দিয়ে তাৎক্ষণিক পাঠক রেজিস্ট্রারে নাম এন্ট্রি করতে হবে	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক	মোঃ সোহরাব হোসেন, লাইব্রেরি এ্যাসিস্ট্যান্ট, মোবাইল নং-০১৭২৪-৮০৪৫২২ ফোন: ০২৫৮৭৭৩৪৪৭১ ই-মেইল: shohorab0@gmail.com

১১	পুস্তক/পত্রিকা অনুসন্ধান সেবা	নিয়মিতভাবে দৈনিক পত্রিকা সরবরাহের মাধ্যমে	নির্দিষ্ট পুস্তকের চাহিদা	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক	মোঃ ইসমাইল হোসেন, অফিস সহায়ক কাম-নিরাপত্তা প্রহরী, মোবাইল নং-০১৭৪১-১১৮২১৯ ফোন: ০২৫৮৭৭৩৪৪৭১ ই-মেইল:mdismailhossain8219@gmail.com
----	----------------------------------	---	---------------------------	------------	-----------	--

২.২ দাপ্তরিক বা প্রাতিষ্ঠানিক সেবা

ক্র.	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন ও ই-মেইল)
১	২	৩	৪	৫	৬	৭
০১	মফস্বল সেবা (জেলা/উপজেলা সরকারি গণগ্রন্থাগার সংক্রান্ত সমন্বয় সেবা)	জেলা সরকারি গণগ্রন্থাগার, নাটোর	জেলা সরকারি গণগ্রন্থাগার, নাটোর	সরকারি বিধি অনুসরণ করে	সরকারি বিধি অনুসরণ করে	মোঃ আব্দুস সালাক, ডাটা এন্ড্রি অপারেটর, মোবাইল নং-০১৭৫৩-৮৩৯৬১২ ফোন: ০২৫৮৭৭৩৪৪৭১ ই-মেইল: saleque.raz@gmail.com
০২	জেলা, উপজেলা এবং প্রত্যন্ত অঞ্চলের বেসরকারি পাঠাগারসমূহের তালিকাভুক্তিকরণ	নীতিমালা অনুযায়ী জেলা সরকারি গণগ্রন্থাগার, নাটোর-রে আবেদনের প্রেক্ষিতে পরিদর্শনের মাধ্যমে	বেসরকারি পাঠাগার নিবন্ধন ফর্ম, চেকলিস্ট ও পাঠাগার সংশ্লিষ্ট চাহিদাকৃত কাগজপত্রসহ	বিনামূল্যে সরকারি নীতিমালা অনুসারে	সর্বোচ্চ ১৫ (পনের) দিন	মোঃ নাজবীর হাসান, জুনিয়র লাইব্রেরিয়ান, মোবাইল নং-০১৭১৪-৫৪৪৬২২ ফোন: ০২৫৮৭৭৩৪৪৭১ ই-মেইল: mishu708@gmail.com

২.৩ দাপ্তরিক বা প্রাতিষ্ঠানিক সেবা

ক্র.	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন ও ই-মেইল)
১	২	৩	৪	৫	৬	৭
০১.	অভ্যন্তরীণ প্রশাসন ও হিসাব, সকল প্রকার ছুটি এবং কর্মকর্তা-কর্মচারী সংক্রান্ত সেবাসমূহ	প্রশাসন শাখা, বিভাগীয় সরকারি গণগ্রন্থাগার, রাজশাহী	প্রশাসন শাখা, বিভাগীয় সরকারি গণগ্রন্থাগার, রাজশাহী	সরকারি বিধি অনুসরণ করে	সরকারি বিধি অনুসরণ করে	মোঃ নাজবীর হাসান, জুনিয়র লাইব্রেরিয়ান, মোবাইল নং-০১৭১৪-৫৪৪৬২২ ফোন: ০২৫৮৭৭৩৪৪৭১ ই-মেইল: mishu708@gmail.com
০২	জেলা ক্ষমতাবহির্ভূত অভ্যন্তরীণ প্রশাসন ও হিসাব, অর্জিত ছুটি এবং কর্মকর্তা- কর্মচারীগণের অবসর সংক্রান্ত সেবাসমূহ	বিভাগীয় গণগ্রন্থাগারের সংশ্লিষ্ট শাখাসমূহ থেকে সেবা গ্রহণের মাধ্যমে	সরকার নির্ধারিত সময়সীমা	বিভাগীয় গণগ্রন্থাগারের সংশ্লিষ্ট শাখাসমূহ	সরকারি বিধি অনুসরণ করে	জেলা ক্ষমতার বহির্ভূত হলে বিভাগীয় গণগ্রন্থাগারের সংশ্লিষ্ট শাখাসমূহের দায়িত্বপ্রাপ্ত ব্যক্তিগণ

৩. আওতাধীন দপ্তর প্রতিষ্ঠানের কর্তৃক প্রদত্ত সেবা:

আওতাধীন জেলা সরকারি গণগ্রন্থাগারসমূহের দাপ্তরিক ওয়েবসাইটের URL হলো <http://publiclibrary.<জেলার নাম>.gov.bd>

৪. আপনার (সেবা গ্রহীতার) কাছে আমাদের (সেবা প্রদানকারীর) প্রত্যাশা

ক্রমিক নং	প্রতিশ্রুতি/ কাঙ্ক্ষিত সেবা প্রাপ্তির লক্ষ্যে করণীয়
১	গণগ্রন্থাগার ব্যবহারের সকল 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 চত্বরের 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

৫. 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 অবহিতকরণ:

ক্রমিক নং	কখন যোগাযোগ করবেন	কার সাথে যোগাযোগ করবেন	যোগাযোগের ঠিকানা	নিষ্পত্তির সময়সীমা
১	সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তার সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	লাইব্রেরিয়ান জেলা সরকারি গণগ্রন্থাগার, নাটোর মোবাইল নং-০১৭২২২৬২৩১৮ ফোন: ০২৫৮৭৭৩৪৪৭১ ই-মেইল: reminajannat19@gmail.com	লাইব্রেরিয়ান জেলা সরকারি গণগ্রন্থাগার, নাটোর মোবাইল নং-০১৭২২২৬২৩১৮ ফোন: ০২৫৮৭৭৩৪৪৭১ ই-মেইল: reminajannat19@gmail.com	সর্বোচ্চ ১৫ (পনর) কার্যদিবস
২	অত্র অফিস প্রধান সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	সহকারী পরিচালক মোঃ রোকনুজ্জামান মোবাইল নং- ০১৭০৭০০৫৬৯৮ ফোন: ০২৫৮৮৮০১৫২৪ ই-মেইল: rajshahidpl@gmail.com	সহকারী পরিচালক মোঃ রোকনুজ্জামান মোবাইল নং- ০১৭০৭০০৫৬৯৮ ফোন: ০২৫৮৮৮০১৫২৪ ই-মেইল: rajshahidpl@gmail.com	সর্বোচ্চ ১৫ (পনর) কার্যদিবস

হালনাগাদের তারিখ: ২৪-০৩-২০২৪

লাইব্রেরিয়ান
জেলা সরকারি গণগ্রন্থাগার, নাটোর
মোবাইল নং-০১৭২২২৬২৩১৮
ফোন: ০২৫৮৭৭৩৪৪৭১
ই-মেইল: reminajannat19@gmail.com