

## সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (Citizen's Charter)

দপ্তরের নাম: জেলা সরকারি গণগ্রন্থাগার, ঝিনাইদহ অধিদপ্তর: গণগ্রন্থাগার অধিদপ্তর, রমনা, ঢাকা মন্ত্রণালয়: সংস্কৃতি বিষয়ক মন্ত্রণালয়, বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা।	কর্মদিবস: প্রতি শনিবার থেকে বুধবার (সরকারি ছুটির দিন ব্যতীত) সাপ্তাহিক ছুটি: বৃহস্পতিবার ও শুক্রবার দাপ্তরিক সময়: পূর্বাহ্ন ৯ টা থেকে অপরাহ্ন ৪ টা *সরকারি নির্দেশ মোতাবেক সময়সূচি পরিবর্তন হতে পারে।
---	--

### ১. ভিশন ও মিশন

ভিশন: জ্ঞানমনস্ক আলোকিত সমাজ।

মিশন: সমগ্র জনগোষ্ঠীকে বিজ্ঞান ও আধুনিক তথ্যপ্রযুক্তিভিত্তিক সুবিধাদি-সম্বলিত সময়-সাশ্রয়ী পাঠকসেবা ও তথ্যসেবা প্রদানের মাধ্যমে জ্ঞান ও প্রজ্ঞায় বিকশিত ও সমৃদ্ধকরণ।

### ২. প্রতিশ্রুত সেবাসমূহ:

ক্রমিক নং	সেবার নাম	সেবা প্রদানের সর্বোচ্চ সময়	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র/ আবেদন ফরম প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার পদবি /অফিসিয়াল টেলিফোন ও ইমেইল	উর্ধ্বতন কর্মকর্তার পদবি /অফিসিয়াল টেলিফোন ও ইমেইল
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮
২.১ নাগরিক সেবা							
০১	পাঠক সেবা	তাৎক্ষণিক (প্রত্যেক কর্মদিবস পূর্বাহ্ন ৯ টা থেকে অপরাহ্ন ৪ টা পর্যন্ত)	বিশেষ ক্ষেত্রে গ্রন্থাগার সদস্য কার্ড	নির্ধারিত পাঠকক্ষ	বিনামূল্যে	জনুয়ার লাইব্রেরিয়ান, জেলা সরকারি গণগ্রন্থাগার, ঝিনাইদহ। ফোন. ০২৪৭৭৭৪৬০৪০ ইমেইল: zulfikermatin65 61@gmail.com	লাইব্রেরিয়ান, জেলা সরকারি গণগ্রন্থাগার, ঝিনাইদহ। ফোন. ০২৪৭৭৭৪৬০৪০ ইমেইল: librarian.dgpljhenai dah@gmail.com
০২	রেফারেন্স সেবা	-ঐ-	-ঐ-	-ঐ-	-ঐ-	-ঐ-	-ঐ-

ক্রমিক নং	সেবার নাম	সেবা প্রদানের সর্বোচ্চ সময়	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র/ আবেদন ফরম প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার পদবি /অফিসিয়াল টেলিফোন ও ইমেইল	উর্ধ্বতন কর্মকর্তার পদবি /অফিসিয়াল টেলিফোন ও ইমেইল
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮
০৩	বই ধার সেবা (এককালীন সর্বোচ্চ ২টি বই)	গ্রন্থাগারের সদস্যদের তাৎক্ষণিক বই ধার দেয়া ও জমা নেয়া। আগ্রহী পাঠকগণকে সদস্য ফরম প্রদান করা হয়। সদস্য ফরম পূরণ করে দাখিল করলে পরবর্তী তিন কার্যদিবসের মধ্যে সদস্য করা হয়।	১. আবেদন ফরম ২. সদস্য নীতিমালা	পাঠকক্ষ/ <a href="http://publiclibrary.jhenaidah.gov.bd">http://publiclibrary.jhenaidah.gov.bd</a>	জামানতের হার শিশু (অনুর্ধ্ব ১৮ বছর)= ২০০/- ছাত্র-ছাত্রী (১৮ বছরের উর্ধ্ব)= ৫০০/- সর্বসাধারণ= ১০০০/- সদস্য নবায়ন ফি =৫০/- (বার্ষিক)	-ঐ-	-ঐ-
০৪	ইন্টারনেট সেবা	ওয়াইফাইয়ের মাধ্যমে সার্বক্ষণিক এবং কম্পিউটার ফাঁকা থাকা সাপেক্ষে তাৎক্ষণিক (প্রত্যেক কর্মদিবস পূর্বাহ্ন ০৯ টা থেকে অপরাহ্ন ০৪ টা পর্যন্ত)	-	পাঠকক্ষ/ সংশ্লিষ্ট ইন্টারনেট সেবাকক্ষ	বিনামূল্যে	-ঐ-	-ঐ-
০৫	গণগ্রন্থাগার সম্পর্কিত তথ্যাদি প্রদান	ওয়েবপোর্টালের মাধ্যমে সার্বক্ষণিক এবং সরাসরি প্রদানসাপেক্ষ তথ্য তাৎক্ষণিক	-	<a href="http://publiclibrary.jhenaidah.gov.bd">http://publiclibrary.jhenaidah.gov.bd</a> ও নির্ধারিত পাঠকক্ষ	-ঐ-	-ঐ-	-ঐ-
০৬	সম্প্রসারণমূল ক সেবা (Extention Service)	বিজ্ঞপ্তি প্রচারের পর থেকে দুই মাস।	বিভিন্ন দিবস উপলক্ষে রচনা, বইপাঠ, হাতের সুন্দর লেখা, আবৃত্তি চিত্রাংকন প্রতিযোগিতা ও পুস্তক প্রদর্শনী আয়োজন করা হয়। (বিজ্ঞপ্তিতে প্রকাশিত নির্দেশনা মোতাবেক)	নোটিশ বোর্ড, নির্ধারিত পাঠকক্ষ ও <a href="http://publiclibrary.jhenaidah.gov.bd">publiclibrary.jhenaidah.gov.bd</a>	-ঐ-	-ঐ-	-ঐ-
<b>২.২ প্রাতিষ্ঠানিক/দাপ্তরিক সেবা</b>							
০১	বেসরকারি গণগ্রন্থাগার তালিকা- ভুক্তকরণ	আবেদনের পর থেকে ৩০ (ত্রিশ) কর্মদিবস (নির্ধারিত ফরম/চেকলিস্ট অনুযায়ী সংশ্লিষ্ট গ্রন্থাগারের আবেদনের প্রেক্ষিতে পরিদর্শন সাপেক্ষে)	নির্ধারিত ফরম/চেকলিস্ট	পাঠকক্ষ/ অফিস কক্ষ	-ঐ-	-ঐ-	-ঐ-

ক্রমিক নং	সেবার নাম	সেবা প্রদানের সর্বোচ্চ সময়	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র/ আবেদন ফরম প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার পদবি /অফিসিয়াল টেলিফোন ও ইমেইল	উর্ধ্বতন কর্মকর্তার পদবি /অফিসিয়াল টেলিফোন ও ইমেইল
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮
<b>২.৩ অভ্যন্তরীণ সেবা</b>							
০১	অর্জিত ছুটি	৭ (সাত) কর্মদিবস (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে বিভাগীয়/ সদরদপ্তরে প্রেরণ)	কর্মকর্তা/কর্মচারিগণের আবেদনপত্র (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে নির্ধারিত ফরম ও কাগজপত্র)	অফিস কক্ষ/ (forms.gov.bd)	-ঐ-	জুনিয়র লাইব্রেরিয়ান, জেলা সরকারি গণগ্রন্থাগার, ঝিনাইদহ। ফোন. ০২৪৭৭৭৪৬০৪০ ইমেইল: zulfikermatin65 61@gmail.com	লাইব্রেরিয়ান, জেলা সরকারি গণগ্রন্থাগার, ঝিনাইদহ। ফোন. ০২৪৭৭৭৪৬০৪০ ইমেইল: librarian.dgpljhenai dah@gmail.com
০২	অর্জিত ছুটি (বহি: বাংলাদেশ)	৭ (সাত) কর্মদিবস (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে বিভাগীয়/ সদরদপ্তরে প্রেরণ)	কর্মকর্তা/কর্মচারিগণের আবেদনপত্র (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে নির্ধারিত ফরম ও কাগজপত্র)	অফিস কক্ষ/ (forms.gov.bd)	-ঐ-	-ঐ-	-ঐ-
০৩	শ্রান্তি ও বিনোদন ছুটি	৭ (সাত) কর্মদিবস (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে বিভাগীয়/ সদরদপ্তরে প্রেরণ)	কর্মকর্তা/কর্মচারিগণের আবেদনপত্র (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে নির্ধারিত ফরম ও কাগজপত্র)	অফিস কক্ষ/ (forms.gov.bd)	-ঐ-	-ঐ-	-ঐ-
০৪	উচ্চতর গ্রেড	৭ (সাত) কর্মদিবস (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে বিভাগীয়/ সদরদপ্তরে প্রেরণ)	কর্মকর্তা/কর্মচারিগণের আবেদনপত্র (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে নির্ধারিত ফরম ও কাগজপত্র)	অফিস কক্ষ/ (forms.gov.bd)	-ঐ-	-ঐ-	-ঐ-
০৫	চাকরি স্থায়ীকরণ	৭ (সাত) কর্মদিবস (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে বিভাগীয়/ সদরদপ্তরে প্রেরণ)	কর্মকর্তা/কর্মচারিগণের আবেদনপত্র (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে নির্ধারিত ফরম ও কাগজপত্র)	অফিস কক্ষ/ (forms.gov.bd)	-ঐ-	-ঐ-	-ঐ-
০৬	সাধারণ ভবিষ্য তহবিল হতে অগ্রিম মঞ্জুরী	৭ (সাত) কর্মদিবস (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে বিভাগীয়/ সদরদপ্তরে প্রেরণ)	কর্মকর্তা/কর্মচারিগণের আবেদনপত্র (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে নির্ধারিত ফরম ও কাগজপত্র)	অফিস কক্ষ/ (forms.gov.bd)	-ঐ-	-ঐ-	-ঐ-


### ৩. আপনার কাছে আমাদের প্রত্যাশা

ক্র.ন.	প্রতিশ্রুত/কাজিত সেবা প্রাপ্তির লক্ষ্য করনীয়
১	নির্ধারিত ফরমে যথাযথভাবে পূরণকৃত আবেদন জমা দিন
২	সঠিক মাধ্যমে প্রয়োজনীয় ফিস পরিশোধ করুন
৩	পাঠকক্ষে ও গ্রন্থাগার চত্বরে শোরগোল না করে শান্তিপূর্ণ পরিবেশ বজায় রাখা
৪	পাঠকক্ষের সময়সীমা অনুযায়ী পাঠকসেবা ও তথ্যসেবা গ্রহণ করুন

### ৪. অভিযোগ ব্যবস্থাপনা পদ্ধতি ((GRS))

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

ক্র.ন.	কখন যোগাযোগ করবেন	কার সাথে যোগাযোগ করবেন	যোগাযোগের ঠিকানা	নিষ্পত্তির সময়সীমা
১	২	৩	৪	৫
১	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা	মোঃ মনজুর আলম লাইব্রেরিয়ান, জেলা সরকারি গণগ্রন্থাগার, ঝিনাইদহ। ফোন. ০২৪৭৭৭৪৬০৪০ ইমেইল: librarian.dgpljhenaidah@gmail.com	৩০ কর্মদিবস
২	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে না পারলে	আপিল কর্মকর্তা	মোহাম্মদ হামিদুর রহমান প্রিন্সিপাল লাইব্রেরিয়ান-কাম উপপরিচালক (ভারপ্রাপ্ত) বিভাগীয় সরকারি গণগ্রন্থাগার, রয়রা, খুলনা। ফোন. ০২৪৭৭৭০২৫৫৪ ইমেইল: publiclibrarykhulna@gmail.com	২০ কর্মদিবস
৩	আপিল কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে না পারলে	মন্ত্রিপরিষদ বিভাগের অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেল	অভিযোগ গ্রহণ কেন্দ্র ৫ নং গেট, বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা। ওয়েবসাইট: www.grs.gov.bd	৬০ কর্মদিবস

  
১৮.১২.২৩  
(মোঃ মনজুর আলম)  
লাইব্রেরিয়ান  
জেলা সরকারি গণগ্রন্থাগার  
ঝিনাইদহ।