



গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার
সংস্কৃতি বিষয়ক মন্ত্রণালয়
গণগ্রন্থাগার অধিদপ্তর
বিভাগীয় সরকারি গণগ্রন্থাগার, খুলনা
www.publiclibrary.khulna.gov.bd
e-mail: publiclibrarykhulna@gmail.com

সিটিজেন চার্টার

১. ভিশন ও মিশন

ভিশন

জ্ঞানমনস্ক আলোকিত সমাজ বিনির্মাণ।

মিশন

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

২. সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি

২.১ নাগরিক সেবা

ক্র:নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য ও পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
১	২	৩	৪	৫	৬	৭
১	পাঠকসেবা	গ্রন্থাগার সামগ্রী পাঠকদের হাতে পৌঁছানো	বিশেষ ক্ষেত্রে এনআইডি/লাইব্রেরি সদস্য কার্ড	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক	রাশিদা খাতুন সহকারী লাইব্রেরিয়ান মো:নং-০১৭৬৭৯০৮১৭৪
২	রেফারেন্স সেবা	রেফারেন্স সামগ্রী সরবরাহের মাধ্যমে	বিশেষ ক্ষেত্রে এনআইডি/লাইব্রেরি সদস্য কার্ড	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক	রাশিদা খাতুন সহকারী লাইব্রেরিয়ান মো:নং-০১৭৬৭৯০৮১৭৪
৩	পুস্তক ধার সেবা (এককালীন সর্বোচ্চ ২ টি)	গ্রন্থাগারের সদস্যদের ১৫ দিনের জন্য পুস্তক ধার দেয়া ও জমা নেয়ার মাধ্যমে। নির্ধারিত সদস্য ফরম পূরণ করে দাখিল করলে ঐ তারিখেই সদস্য করা হয়।	১. আবেদন পত্র।	পুস্তক ধার নীতিমালা অনুযায়ী নির্ধারিত সদস্য জামানত জমা প্রদানের মাধ্যমে।	ইস্যুর তারিখ হতে ১৫ দিন।	মোঃ মনিরুল ইসলাম তৌফিক পাঠকসহকারী মো: নং-০১৭১৮৮৭২০৯৫

ক্র:নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য ও পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
৪	দৈনিক পত্রিকা সেবা	দৈনিক পত্রিকা পাঠকদের হাতে পৌঁছানো।	-	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক	১। ফাতেমা ইয়াসমিন পাঠকক্ষ সহকারী মো: নং-০১৭১৯৫০২৬৪৭ ২। সান্তনা রানী সাহা বুকস্টার মো: নং-০১৭১৭৪১৭৭৯৩
৫	পুরাতন পত্রিকা সেবা	পাঠকদের আবেদনের প্রেক্ষিতে।	আবেদন পত্রে সংশ্লিষ্ট কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রমে।	বিনামূল্যে	সকাল ৯.০০ টা থেকে দুপুর ১.০০ টা পর্যন্ত	রাশিদা খাতুন সহকারী লাইব্রেরিয়ান মো:নং-০১৭৬৭৯০৮১৭৪
৬	বিভাগীয় সরকারি গণগ্রন্থাগার, খুলনা সম্পর্কিত ওয়েব পোর্টাল সেবা প্রদান	বিভাগীয় সরকারি গণগ্রন্থাগার, খুলনার ওয়েব পোর্টাল ব্রাউজিং এর মাধ্যমে।	publiclibrary.khulna.gov.bd	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক	১। রাশিদা খাতুন সহকারী লাইব্রেরিয়ান মো:নং-০১৭৬৭৯০৮১৭৪ ২। ফাতেমা ইয়াসমিন পাঠকক্ষ সহকারী মো: নং-০১৭১৯৫০২৬৪৭
৭	সম্প্রসারণ মূলক সেবা (Extension Service)	আন্তর্জাতিক দিবস (২১ শে ফেব্রুয়ারি/শহীদ দিবস) জাতীয় দিবস (৫ ফেব্রুয়ারি/ জাতীয় গ্রন্থাগার দিবস, ১৫ আগস্ট জাতীয়/ জাতীয় শোক দিবস, ১৬ ডিসেম্বর/ মহান বিজয় দিবস, ১৭ মার্চ/ জাতির পিতা বঙ্গবন্ধু শেখ মুজিবুর রহমান এর জন্মদিবস ও জাতীয় শিশু দিবস, ২৬ মার্চ/ স্বাধীনতা ও জাতীয় দিবস, ১৪ এপ্রিল/ ১লা বৈশাখ) বিশেষ দিবস (২৫ মে/ নজরুল জন্মজয়ন্তী) উদযাপন উপলক্ষে রচনা ও চিত্রাংকন সহ বিভিন্ন প্রতিযোগিতা অনুষ্ঠানের আয়োজনের মাধ্যমে।	শিক্ষা প্রতিষ্ঠানের প্রত্যাগমন পত্র/ এনআইডি	বিনামূল্যে	বিজ্ঞপ্তি প্রচারের পর থেকে ২ মাস	১। রাশিদা খাতুন সহকারী লাইব্রেরিয়ান মো:নং-০১৭৬৭৯০৮১৭৪ ২। ফাতেমা ইয়াসমিন পাঠকক্ষ সহকারী মো: নং-০১৭১৯৫০২৬৪৭
৮	পুস্তক পাঠে আগ্রহ সৃষ্টির জন্য পুস্তক প্রদর্শনী	বিদ্যমান ও নতুন পুস্তক সম্পর্কে নতুন নতুন তথ্য অবহিত করণের মাধ্যমে	-	বিনামূল্যে	সর্বোচ্চ ১০ দিন	১। মোঃ মনিরুল ইসলাম তৌফিক পাঠকক্ষ সহকারী মো: নং-০১৭১৮৮৭২০৯৫ ২। ফাতেমা ইয়াসমিন পাঠকক্ষ সহকারী মো: নং-০১৭১৯৫০২৬৪৭

ক্র:নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য ও পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
৯	টয় ব্রিক সেবা	শিশু পাঠকক্ষে সংরক্ষিত টয় ব্রিক সরবরাহের মাধ্যমে	-	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক	১। মোঃ মনিরুল ইসলাম তৌফিক পাঠকক্ষ সহকারী মো: নং-০১৭১৮৮৭২০৯৫ ২। ফাতেমা ইয়াসমিন পাঠকক্ষ সহকারী মো: নং-০১৭১৯৫০২৬৪৭

২.২ দাপ্তরিক সেবা/ প্রাতিষ্ঠানিক সেবা

ক্র:নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য ও পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
১	২	৩	৪	৫	৬	৭
	খুলনা জেলা ও আওতাধীন উপজেলার প্রত্যন্ত অঞ্চলের বেসরকারি পাঠাগার সমূহের তালিকাভুক্তিকরণ ও সনদ প্রদান	নীতিমালা অনুযায়ী সংশ্লিষ্ট পাঠাগারের আবেদনের প্রেক্ষিতে পরিদর্শনের মাধ্যমে।	আবেদন ফরম ও চেকলিষ্ট এর নির্দেশনা অনুযায়ী।	বিনামূল্যে	আবেদনের পর থেকে ৩০ (ত্রিশ) কর্মদিবস।	প্রিন্সিপাল লাইব্রেরিয়ান-কাম-উপপরিচালক টেলিফোন: ০২৪৭৭৭০২৫৫৪ e-mail: publiclibrarykhulna@gmail.com

২.৩ অভ্যন্তরীণ সেবা

ক্র:নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য ও পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)	উর্ধ্বতন কর্মকর্তার (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮
১	অর্জিত ছুটি (এই দপ্তরের কর্মচারীগণের)	মঞ্জুরী আদেশ জারি	কর্মচারীগণের আবেদনপত্র (প্রয়োজ্য ক্ষেত্রে নির্ধারিত ফরমে) প্রাপ্তিস্থান: প্রশাসন ও হিসাব শাখা।	বিনামূল্যে	আবেদন প্রাপ্তির পর সর্বোচ্চ ১০ কর্মদিবস	মোহাম্মদ হামিদুর রহমান প্রিন্সিপাল লাইব্রেরিয়ান-কাম-উপপরিচালক টেলিফোন: ০২৪৭৭৭০২৫৫৪ e-mail: publiclibrarykhulna@gmail.com	মোঃ আবুবকর সিদ্দিক মহাপরিচালক (অতিরিক্ত সচিব) টেলিফোন: ০২২২২২২৯৪৫৮ dg.dpl.2012@gmail.com
২	অর্জিত ছুটি(বহি: বাংলাদেশ)	আবেদনপত্র প্রাপ্তির পর সর্বোচ্চ ৫ কর্মদিবসের মধ্যে ঢাকা সদর দপ্তরে অগ্রায়ন করা হয়।	ছুটির হিসাবসহ আবেদনপত্র।	বিনামূল্যে	আবেদন প্রাপ্তির পর সর্বোচ্চ ১০ কর্মদিবস	মোহাম্মদ হামিদুর রহমান প্রিন্সিপাল লাইব্রেরিয়ান-কাম-উপপরিচালক টেলিফোন: ০২৪৭৭৭০২৫৫৪ e-mail: publiclibrarykhulna@gmail.com	মোঃ আবুবকর সিদ্দিক মহাপরিচালক (অতিরিক্ত সচিব) টেলিফোন: ০২২২২২২৯৪৫৮ dg.dpl.2012@gmail.com
৩	শ্রান্তি ও বিনোদন ছুটি (এই দপ্তরের কর্মচারীগণের)	মঞ্জুরী আদেশ জারি	কর্মচারীগণের আবেদনপত্র।	বিনামূল্যে	আবেদন প্রাপ্তির পর সর্বোচ্চ ১০ কর্মদিবস	মোহাম্মদ হামিদুর রহমান প্রিন্সিপাল লাইব্রেরিয়ান-কাম-উপপরিচালক টেলিফোন: ০২৪৭৭৭০২৫৫৪ e-mail: publiclibrarykhulna@gmail.com	মোঃ আবুবকর সিদ্দিক মহাপরিচালক (অতিরিক্ত সচিব) টেলিফোন: ০২২২২২২৯৪৫৮ dg.dpl.2012@gmail.com
৪	সিলেকশন গ্রেড/টাইমস্কেল	আবেদনপত্র প্রাপ্তির পর সর্বোচ্চ ৫ কর্মদিবসের মধ্যে ঢাকা সদর দপ্তরে	কর্মচারীগণের আবেদনপত্র।	বিনামূল্যে	আবেদন প্রাপ্তির পর সর্বোচ্চ ১০ কর্মদিবস	মোহাম্মদ হামিদুর রহমান প্রিন্সিপাল লাইব্রেরিয়ান-কাম-উপপরিচালক টেলিফোন: ০২৪৭৭৭০২৫৫৪	মোঃ আবুবকর সিদ্দিক মহাপরিচালক (অতিরিক্ত সচিব) টেলিফোন: ০২২২২২২৯৪৫৮

		অগ্রায়ন করা হয়।				e-mail: publiclibrarykhulna@gmail.com	dg.dpl.2012@gmail.com
৫	চাকরি স্থায়ীকরণ	আবেদনপত্র প্রাপ্তির পর সর্বোচ্চ ৫ কর্মদিবসের মধ্যে ঢাকা সদর দপ্তরে অগ্রায়ন করা হয়।	কর্মচারিগণের আবেদনপত্র।	বিনামূল্যে	আবেদন প্রাপ্তির পর সর্বোচ্চ ১০ কর্মদিবস	মোহাম্মদ হামিদুর রহমান প্রিন্সিপাল লাইব্রেরিয়ান-কাম-উপপরিচালক টেলিফোন: ০২৪৭৭৭০২৫৫৪ e-mail: publiclibrarykhulna@gmail.com	মোঃ আবুবকর সিদ্দিক মহাপরিচালক (অতিরিক্ত সচিব) টেলিফোন: ০২২২২২২৯৪৫৮ dg.dpl.2012@gmail.com
৬	সাধারণ ভবিষ্য তহবিল হতে অগ্রিম মঞ্জুরী	আবেদনপত্র প্রাপ্তির পর সর্বোচ্চ ৫ কর্মদিবসের মধ্যে ঢাকা সদর দপ্তরে অগ্রায়ন করা হয়।	কর্মচারিগণের আবেদনপত্র।	বিনামূল্যে	আবেদন প্রাপ্তির পর সর্বোচ্চ ১০ কর্মদিবস	মোহাম্মদ হামিদুর রহমান প্রিন্সিপাল লাইব্রেরিয়ান-কাম-উপপরিচালক টেলিফোন: ০২৪৭৭৭০২৫৫৪ e-mail: publiclibrarykhulna@gmail.com	মোঃ আবুবকর সিদ্দিক মহাপরিচালক (অতিরিক্ত সচিব) টেলিফোন: ০২২২২২২৯৪৫৮ dg.dpl.2012@gmail.com

৩. আওতাধীন দপ্তর/সংস্থার/অন্যান্য প্রতিষ্ঠান কর্তৃক প্রদত্ত সেবা।

বিভাগীয় সরকারি গণগ্রন্থাগার, খুলনা এর আওতাধীন জেলা সরকারি গণগ্রন্থাগার সমূহের সিটিজেন চার্টার স্ব স্ব গ্রন্থাগারের ওয়েব পোর্টালে সংযুক্ত আছে।

আপনার কাছে আমাদের প্রত্যাশা

ক্র:নং	প্রতিশ্রুত/কাজিত সেবা প্রাপ্তির লক্ষ্যে করণীয়
১	পাঠকক্ষের সময়সীমা অনুযায়ী পাঠকসেবা ও তথ্য সেবা গ্রহণ।
২	নির্ধারিত ফরমে যথাযথভাবে পূরণকৃত আবেদন জমা দিন।
৩	সঠিক মাধ্যমে প্রয়োজনীয় ফিস পরিশোধ করুন।
৪	সাক্ষাতের জন্য নির্ধারিত সময়ের পূর্বেই উপস্থিত থাকুন।
৫	পাঠকক্ষে বা গ্রন্থাগার চত্বরে শোরগোল না করে শান্তিপূর্ণ পরিবেশ বজায় রাখা।
৬	গ্রন্থাগার চত্বর পরিষ্কার পরিচ্ছন্ন রাখতে কর্তৃপক্ষকে সহায়তা করা।
৭	গ্রন্থাগার ধুমপান মুক্ত এলাকা বিধায় ধুমপান বা নেশা জাতীয় দ্রব্য গ্রহণ থেকে বিরত থাকা।
৮	পাঠকক্ষের সময়সীমা অনুযায়ী পাঠকসেবা ও তথ্যসেবা গ্রহণ করুন।



8. অভিযোগ ব্যবস্থাপনা পদ্ধতি (GRS)

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

ক্র: নং	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 (অনিক)	মোহাম্মদ হামিদুর রহমান প্রিন্সিপাল লাইব্রেরিয়ান-কাম-উপপরিচালক মোবাইল: ০১৭১৬১৫১৫৩৫ টেলিফোন: ০২৪৭৭৭০২৫৫৪ e-mail: publiclibrarykhulna@gmail.com	২০ কর্মদিবস
২	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে না পারলে	আপীল কর্মকর্তা	মোছা: মরিয়ম বেগম পরিচালক (উপসচিব) প্রশাসন ও হিসাব গণগ্রন্থাগার অধিদপ্তর ফোন ০২২২২২২২৯৪৮২ moriumbegumkona@gmail.com	৩০ কর্মদিবস

০৩.০৩.২০২৪

মোহাম্মদ হামিদুর রহমান
প্রিন্সিপাল লাইব্রেরিয়ান-কাম-উপপরিচালক
বিভাগীয় সরকারি গণগ্রন্থাগার, খুলনা
ফোনঃ ০২৪৭৭৭০২৫৫৪