

গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার
সংস্কৃতি বিষয়ক মন্ত্রণালয়
সুফিয়া কামাল জাতীয় গণগ্রন্থাগার
শাহবাগ, ঢাকা
www.publiclibrary.gov.bd

সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (Citizen's Charter)

১. ভিশন ও মিশন

ভিশন

জ্ঞানমনস্ক আলোকিত সমাজ বিনির্মাণ।

মিশন

ঢাকা মহানগর ও ঢাকা জেলাসহ দেশের সমগ্র জনগোষ্ঠীকে বিজ্ঞান ও আধুনিক তথ্য-প্রযুক্তিভিত্তিক সুবিধাদি-সম্বলিত সময়-সাশ্রয়ী পাঠকসেবা ও তথ্যসেবা প্রদানের মাধ্যমে জ্ঞান ও প্রজ্ঞায় বিকশিত ও সমৃদ্ধকরণ।

২. প্রতিশ্রুতসেবাসমূহ

২.১ নাগরিক সেবা

নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সর্বোচ্চ সীমা	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র ও আবেদন ফরম	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন নম্বর ও ই-মেইল ও কক্ষ নং)	উর্ধ্বতন কর্মকর্তার (নাম, পদবি, ফোন নম্বর, ই-মেইল ও কক্ষ নং)	মন্তব্য
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮	৯	৯
১	পাঠকসেবা	গ্রন্থাগার সামগ্রী পাঠকদের হাতে পৌছানো	তাৎক্ষণিক	নির্ধারিত পাঠকক্ষ		বিনামূল্যে	(১) এ.এইচ.এম. কামরুজ্জামান লাইব্রেরিয়ান (পাঠকসেবা), কক্ষ নং ৩০৯ ফোন : +৮৮-০২-৫৮৬১৭০১৭/০১৯৩৭৮৬৭৫৩৩ zaman.skpl@gmail.com (২) এস. এম. জহিরুল ইসলাম সহকারী লাইব্রেরিয়ান, কক্ষ নং ৩১৬ মোবাইল : ০১৭১৫৫৬৩৫৫৬ zahirulislam649@gmail.com	হরেন্দ্রনাথ বসু উপপরিচালক সুফিয়া কামাল জাতীয় গণগ্রন্থাগার কক্ষ নং ২০৯ +৮৮-০২ ৫৮৬১৫৩৩৭/ ০১৭১১৩৭৭৫৮০ harendranathbose@gmail.com	
২	রেফারেন্স সেবা	রেফারেন্স সামগ্রী সরবরাহের মাধ্যমে	তাৎক্ষণিক	রেফারেন্স পাঠকক্ষ	কক্ষ নং ৩১২	বিনামূল্যে	(১) এ.এইচ.এম. কামরুজ্জামান লাইব্রেরিয়ান (পাঠকসেবা), কক্ষ নং ৩০৯ ফোন : +৮৮-০২-৫৮৬১৭০১৭/০১৯৩৭৮৬৭৫৩৩ zaman.skpl@gmail.com (২) বেগম শামীম আরা সুবর্ণা লাইব্রেরিয়ান (পাঠকসেবা), কক্ষ নং ৩১২ ফোন : +৮৮-০২-৫৮৬১৭০১২/০১৭১৫৮২৬২৬২ sara.dpl15@gmail.com	হরেন্দ্রনাথ বসু উপপরিচালক সুফিয়া কামাল জাতীয় গণগ্রন্থাগার কক্ষ নং ২০৯ +৮৮-০২ ৫৮৬১৫৩৩৭/ ০১৭১১৩৭৭৫৮০ harendranathbose@gmail.com	
৩	বই সেবা (এককালীন সর্বোচ্চ ২টি বই)	গ্রন্থাগারের সদস্যদের ১৫ দিনের জন্য বই ধার দেয়া ও জমা নেয়ার মাধ্যমে। আগ্রহী নির্ধারিত সদস্য ফরম পূরণ করে দাখিল করলে পরবর্তী তিন কার্যদিবসের মধ্যে সদস্য করা হয়	ইস্যুর তারিখ থেকে ১৫ (পনের) দিন	১. আবেদন ফরম ২. সংশ্লিষ্ট পাঠকক্ষ		বিনামূল্যে	(১) বেগম শামীম আরা সুবর্ণা লাইব্রেরিয়ান (পাঠকসেবা), কক্ষ নং ৩১২ ফোন : +৮৮-০২-৫৮৬১৭০১২/০১৭১৫৮২৬২৬২ sara.dpl15@gmail.com		

৪	ফটোকপি সেবা	পাঠকদের চাহিদা অনুযায়ী পাঠসামগ্রীর ফটোকপি দেয়া	তাৎক্ষণিক	ফটোকপি কক্ষ		প্রতি পৃষ্ঠা ১.০০ (এক) টাকা হারে	এ.এইচ.এম. কামরুজ্জামান লাইব্রেরিয়ান (পাঠকসেবা), কক্ষ নং ৩০৯ ফোন : +৮৮-০২-৫৮৬১৭০১৭/০১৯৩৭৮৬৭৫৩৩ zaman.skpl@gmail.com		
৫	ইন্টারনেট সেবা	পাঠকক্ষে ইন্টারনেট ব্যবহারের মাধ্যমে	তাৎক্ষণিক	ইন্টারনেট কর্ণার		বিনামূল্যে	(১) এ.এইচ.এম. কামরুজ্জামান লাইব্রেরিয়ান (পাঠকসেবা), কক্ষ নং ৩০৯ ফোন : +৮৮-০২-৫৮৬১৭০১৭/০১৯৩৭৮৬৭৫৩৩ zaman.skpl@gmail.com (২) এস. এম. জহিরুল ইসলাম সহকারী লাইব্রেরিয়ান, কক্ষ নং ৩১৬ মোবাইল : ০১৭১৫৫৬৩৫৫৬ zahirulislam649@gmail.com		
৬	ইন্টারনেট সেবা	রবি আজিয়াটার (Axiata) মাধ্যমে	তাৎক্ষণিক	সংশ্লিষ্ট ইন্টারনেট সেবাকক্ষ		বিনামূল্যে	(১) এ.এইচ.এম. কামরুজ্জামান লাইব্রেরিয়ান (পাঠকসেবা), কক্ষ নং ৩০৯ ফোন : +৮৮-০২-৫৮৬১৭০১৭/০১৯৩৭৮৬৭৫৩৩ zaman.skpl@gmail.com (২) মোহাম্মদ আহিদুজ্জামান সহকারী লাইব্রেরিয়ান, কক্ষ নং ৩০১ মোবাইল : ০১৭১৭৪৭৩১০৫ wahiduzzaman.dpl@gmail.com		
৭	সুফিয়া কামাল জাতীয় গণগ্রন্থাগার সম্পর্কিত ওয়েব পোর্টাল সেবা প্রদান	সুফিয়া কামাল জাতীয় গণগ্রন্থাগার ওয়েব পোর্টাল ব্রাউজিং এর মাধ্যমে	তাৎক্ষণিক	www.publiclibrarydivdhaka.gov.bd		বিনামূল্যে	(১) বেগম শামীম আরা সুবর্ণা লাইব্রেরিয়ান (পাঠকসেবা), কক্ষ নং ৩১২ ফোন : +৮৮-০২-৫৮৬১৭০১২/০১৭১৫৮২৬২৬২ sara.dpl15@gmail.com (২) মোহাম্মদ আহিদুজ্জামান সহকারী লাইব্রেরিয়ান, কক্ষ নং ৩০১ মোবাইল : ০১৭১৭৪৭৩১০৫ wahiduzzaman.dpl@gmail.com		

৮	সম্প্রসারণমূলক সেবা (Extention Service)	আন্তর্জাতিক দিবস (২১ শে ফেব্রুয়ারি/শহীদ দিবস), জাতীয় দিবস (১৫ আগস্ট, জাতীয় শোক দিবস, ১৬ ডিসেম্বর/মহান বিজয় দিবস, ৫ই ফেব্রুয়ারি/জাতীয় গ্রন্থাগার দিবস, ২৬ মার্চ/স্বাধীনতা দিবস, ১৪ এপ্রিল/১লা বৈশাখ) বিশেষ দিবস (২৫ বৈশাখ/রবীন্দ্রনাথের জন্মবার্ষিকী, ২৫ মে/নজরুল জনাজয়ন্তী) উদযাপন উপলক্ষে রচনা, কবিতা, আবৃত্তি, পাঠচক্র, চিত্রাংকন, গল্পবলা, বইপাঠ ও হাতের সুন্দর লেখা সহ বিভিন্ন প্রতিযোগিতা অনুষ্ঠানের মাধ্যমে	বিজ্ঞপ্তি প্রচারের পর থেকে দুই মাস	সুফিয়া কামাল জাতীয় গণগ্রন্থাগার		বিনামূল্যে	<p>(১) এ.এইচ.এম. কামরুজ্জামান লাইব্রেরিয়ান (পাঠকসেবা), কক্ষ নং ৩০৯ ফোন : +৮৮-০২-৫৮৬১৭০১৭/০১৯৩৭৮৬৭৫৩৩ zaman.skpl@gmail.com</p> <p>(২) বেগম শামীম আরা সুবর্ণা লাইব্রেরিয়ান (পাঠকসেবা), কক্ষ নং ৩১২ ফোন : +৮৮-০২-৫৮৬১৭০১২/০১৭১৫৮২৬২৬২ sara.dpl15@gmail.com</p> <p>(৩) দেবশীষ ভদ্র সহকারী পরিচালক (পাঠকসেবা) কক্ষ নং ২০৭ মোবাইল : ০১৬১৫৪০৬৪০৪ debashish.badra1968@gmail.com</p>	হরেন্দ্রনাথ বসু উপপরিচালক সুফিয়া কামাল জাতীয় গণগ্রন্থাগার কক্ষ নং ২০৯ +৮৮-০২ ৫৮৬১৫৩৩৭/ ০১৭১১৩৭৭৫৮০ harendranathbose@gmail.com	
৯	বই পাঠে আগ্রহ সৃষ্টির জন্য পুস্তক প্রদর্শনী	বিদ্যমান ও নতুন বই সম্পর্কে নতুন নতুন তথ্য অবহিত করণের মাধ্যমে	সর্বোচ্চ ১০ (দশ) দিন	সুফিয়া কামাল জাতীয় গণগ্রন্থাগার		বিনামূল্যে	<p>(১) এ.এইচ.এম. কামরুজ্জামান লাইব্রেরিয়ান (পাঠকসেবা), কক্ষ নং ৩০৯ ফোন : +৮৮-০২-৫৮৬১৭০১৭/০১৯৩৭৮৬৭৫৩৩ zaman.skpl@gmail.com</p> <p>(২) বেগম শামীম আরা সুবর্ণা লাইব্রেরিয়ান (পাঠকসেবা), কক্ষ নং ৩১২ ফোন : +৮৮-০২-৫৮৬১৭০১২/০১৭১৫৮২৬২৬২ sara.dpl15@gmail.com</p>		

২.২ দাপ্তরিক সেবা

নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সর্বোচ্চ সীমা	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র ও আবেদন ফরম	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন নম্বর ও ই-মেইল ও কক্ষ নং)	উর্ধ্বতন কর্মকর্তার (নাম, পদবি, ফোন নম্বর , ই-মেইল ও কক্ষ নং)	মন্তব্য
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮	৯	৯
১	ঢাকা জেলার, বেসরকারি পাঠাগারসমূহের তালিকাভুক্তিকরণ এবং সনদ প্রদান	নীতিমালা অনুযায়ী সংশ্লিষ্ট পাঠাগারের আবেদনের প্রেক্ষিতে পরিদর্শনের মাধ্যমে	আবেদনের পর থেকে ৩০ (ত্রিশ) কর্মদিবস	সুফিয়া কামাল জাতীয় গণগ্রন্থাগার		বিনামূল্যে	(১) সোনিয়া চৌধুরী লাইব্রেরিয়ান (পাঠকসেবা), কক্ষ নং ৩১৩ ফোন : +৮৮-০২-৫৮৬১৭০১২ মোবাইল : ০১৭২৭৩২৯৩৭০ (২) মোহাম্মদ অহিদুজ্জামান সহকারী লাইব্রেরিয়ান, কক্ষ নং ৩০১ মোবাইল : ০১৭১৭৪৭৩১০৫ wahiduzzaman.dpl@gmail.com	হরেন্দ্রনাথ বসু উপপরিচালক সুফিয়া কামাল জাতীয় গণগ্রন্থাগার কক্ষ নং ২০৯ +৮৮-০২ ৫৮৬১৫৩৩৭/ ০১৭১১৩৭৭৫৮০ harendranathbose@gmail.com	

৩. আপনার কাছে আমাদের প্রত্যাশা

ক্রমিক নং	প্রতিশ্রুত/কাজিত সেবা প্রাপ্তির লক্ষ্যে করণীয়
১	পাঠকক্ষের সময়সীমা অনুযায়ী পাঠকসেবা ও তথ্যসেবা গ্রহণকরণ
২	নির্ধারিত ফরমে যথাযথভাবে পূরণকৃত আবেদন জমা প্রদান
৩	সঠিক মাধ্যমে প্রয়োজনীয় ফিস পরিশোধকরণ
৪	সাক্ষাতের জন্য নির্ধারিত সময়ের পূর্বেই উপস্থিত থাকা

8. অভিযোগ ব্যবস্থাপনা পদ্ধতি (GRS)

সেবা প্রাপ্তিতে অসন্তুষ্ট হলে দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার সঙ্গে যোগাযোগ করুন। তাঁর নিকট থেকে সমাধান পাওয়া না 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 ব্যর্থ হলে	প্রিন্সিপাল লাইব্রেরিয়ান-কাম- উপপরিচালক সুফিয়া কামাল জাতীয় গণগ্রন্থাগার	হরেন্দ্রনাথ বসু উপপরিচালক সুফিয়া কামাল জাতীয় গণগ্রন্থাগার কক্ষ নং ২০৯ +৮৮-০২ ৫৮৬১৫৩৩৭/ ০১৭১১৩৭৭৫৮০ harendranathbose@gmail.com	৩ (তিন) মাস
২	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে না পারলে	প্রিন্সিপাল লাইব্রেরিয়ান-কাম- উপপরিচালক সুফিয়া কামাল জাতীয় গণগ্রন্থাগার	হরেন্দ্রনাথ বসু উপপরিচালক সুফিয়া কামাল জাতীয় গণগ্রন্থাগার কক্ষ নং ২০৯ +৮৮-০২ ৫৮৬১৫৩৩৭/ ০১৭১১৩৭৭৫৮০ harendranathbose@gmail.com	১ (এক) এক মাস
৩	আপিল কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে না পারলে	মহাপরিচালক (অতিরিক্ত সচিব)	জাহানারা পারভীন মহাপরিচালক (অতিরিক্ত সচিব) গণগ্রন্থাগার অধিদপ্তর +৮৮-০২-৯৬৭১২৩৪/০১৮১৫৬৯৭১৩৮ dg.dpl.2012@gmail.com addl_sec_admin@moca.gov.bd	