

গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার  
সংস্কৃতি বিষয়ক মন্ত্রণালয়  
গণগ্রন্থাগার অধিদপ্তর  
জেলা সরকারি গণগ্রন্থাগার শেরপুর  
publiclibrary.sherpur.gov.bd

সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (Citizen's Charter)

১. ভিশন ও মিশন

ভিশন: জ্ঞানমনস্ক আলোকিত সমাজ।

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

২. প্রতিশ্রুত সেবাসমূহ

২.১) নাগরিক সেবা

ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন ও ইমেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১	পাঠ সেবা	বই, সংবাদপত্র, সাময়িকী ইত্যাদি সংগ্রহ, সংগঠন ও সংরক্ষণ করা এবং পাঠসুবিধা প্রদান।	নির্ধারিত পাঠকক্ষ	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক	সাজ্জাদুল করিম লাইব্রেরিয়ান জেলা সরকারি গণগ্রন্থাগার, শেরপুর ০২৯৯৭৭৮১১৫৩ dplsherpur@gmail.com
২	রেফারেন্স সেবা	রেফারেন্স সামগ্রী সংগ্রহ, সংগঠন ও সংরক্ষণ করা এবং পাঠসুবিধা প্রদান।	নির্ধারিত পাঠকক্ষ	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক	
৩	পুস্তক লেনদেন সেবা	গ্রন্থাগারের সদস্যদের চাহিদার ভিত্তিতে এককালীন সর্বোচ্চ ২টি পুস্তক ধার প্রদান।	গ্রন্থাগারের সদস্য হতে নিম্নোক্ত কাগজপত্র পূরণ করে অত্র দপ্তরে জমা দিতে হবে: ১. নির্ধারিত আবেদন ফরম ২. NID/জন্মনিবন্ধন সনদের সত্যায়িত অনুলিপি ৩. পাসপোর্ট সাইজের ২ কপি ছবি	গ্রন্থাগারের সদস্য হতে নিম্নবর্ণিত সেবামূল্য অত্র দপ্তরে জমা দিতে হবে: ১. নবায়ন ফি ৫০ টাকা ২. ফেরতযোগ্য জামানত ১০০০/৫০০/২০০ টাকা	পুস্তক ইস্যুর তারিখ থেকে সর্বোচ্চ ১৫ দিন।	সাজ্জাদুল করিম লাইব্রেরিয়ান জেলা সরকারি গণগ্রন্থাগার, শেরপুর ০২৯৯৭৭৮১১৫৩ dplsherpur@gmail.com
৪	পুস্তক প্রদর্শনী	বিভিন্ন গুরুত্বপূর্ণ দিবসে গ্রন্থাগারে সংরক্ষিত পুস্তক প্রদর্শনী করা হয়	সরকারি গণগ্রন্থাগার	বিনামূল্যে	সর্বোচ্চ ১০ দিন	

৫	ইন্টারনেট ব্যবহার সেবা	নির্ধারিত কম্পিউটারে শুধুমাত্র গ্রন্থাগারের সদস্যদের ইন্টারনেট ব্যবহার করতে দেয়া	সদস্য কার্ড/ নির্ধারিত কক্ষ	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক	সাজ্জাদুল করিম লাইব্রেরিয়ান জেলা সরকারি গণগ্রন্থাগার, শেরপুর ০২৯৯৭৭৮১১৫৩ dplsherpur@gmail.com
৬	গ্রন্থাগার সম্পর্কিত তথ্য প্রদান	গ্রন্থাগারের ওয়েব পোর্টাল ব্যবহার করে	publiclibrary.sherpur.gov.bd	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক	
৭	সম্প্রসারণমূলক সেবা	বিভিন্ন দিবস উপলক্ষ্যে বইপাঠ, রচনা, চিত্রাংকন, সুন্দর হাতের-লেখা, কবিতা আবৃত্তি, গল্প বলা ইত্যাদি প্রতিযোগিতা আয়োজন করা	সরকারি গণগ্রন্থাগারে নিম্নোক্ত কাগজপত্র জমা দিতে হয়: ১. জাতীয় পরিচয় পত্র/ জন্মনিবন্ধন সনদের অনুলিপি ২. প্রতিষ্ঠান প্রধানের প্রত্যয়ন (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে) ৩. নির্ধারিত ফরম (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)	বিনামূল্যে	বিজ্ঞপ্তিতে উল্লেখিত সময়	

## ২.২) দাপ্তরিক সেবা

ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন ও ইমেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১	বেসরকারি পাঠাগার তালিকাভুক্তিকরণ	নীতিমালা অনুযায়ী শেরপুর জেলার বিভিন্ন উপজেলা ও প্রত্যন্ত অঞ্চলের বেসরকারি পাঠাগার কর্তৃপক্ষের আবেদনের পরিপ্রেক্ষিতে সরেজমিনে পরিদর্শন সাপেক্ষে	১. নির্ধারিত আবেদন ফরম ২. পাঠাগারের গঠনতন্ত্র ৩. কার্যকরী ও সাধারণ পরিষদের তালিকা ৪. সদস্যদের তালিকা ৫. সংরক্ষিত বইয়ের তালিকা	বিনামূল্যে	আবেদনের তারিখ থেকে সর্বোচ্চ ৬০ কর্মদিবস	সাজ্জাদুল করিম লাইব্রেরিয়ান জেলা সরকারি গণগ্রন্থাগার, শেরপুর ০২৯৯৭৭৮১১৫৩ dplsherpur@gmail.com

## ২.৩) অভ্যন্তরীণ সেবা

ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন ও ইমেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১	শ্রান্তি ও বিনোদন ছুটি মঞ্জুরি	মঞ্জুরি আদেশ জারি	১০ম থেকে ২০শ গ্রেডের কর্মচারীর আবেদন পত্র	বিনামূল্যে	সর্বোচ্চ ১০ কর্মদিবস	নাম: সাজ্জাদুল করিম পদবি: লাইব্রেরিয়ান ফোন: ০২৯৯৭৭৮১১৫৩ ইমেইল: dplsherpur@gmail.com
২	মাতৃত্বকালীন ছুটি মঞ্জুরি	মঞ্জুরি আদেশ জারি	১০ম থেকে ২০শ গ্রেডের কর্মচারীর আবেদন পত্র	বিনামূল্যে	সর্বোচ্চ ১০ কর্মদিবস	
৩	অর্জিত ছুটি মঞ্জুরি	মঞ্জুরি আদেশ জারি	১০ম থেকে ২০শ গ্রেডের কর্মচারীর আবেদন পত্র	বিনামূল্যে	সর্বোচ্চ ১০ কর্মদিবস	

২.৪) আওতাধীন অধিদপ্তর/সংস্থা/অন্যান্য প্রতিষ্ঠান কর্তৃক প্রদত্ত সেবা:

ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন ও ইমেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১	ভ্রাম্যমাণ লাইব্রেরি সেবা	শেরপুর জেলার আওতাধীন নির্ধারিত স্পটে, নির্দিষ্ট সময়ে ভ্রাম্যমাণ গাড়ির মাধ্যমে সদস্যদেরকে পুস্তক ধার দেয়া।	১. নির্ধারিত আবেদন ফরম ২. সদস্য কার্ড  ভ্রাম্যমাণ লাইব্রেরি, শেরপুর ইউনিট	সদস্য হতে নিম্নবর্ণিত সেবামূল্য জমা দিতে হবে: ১. মাসিক ফি ১০ টাকা ২. ফেরতযোগ্য জামানত ৮০০/৫০০/২০০/১০০ টাকা	শনিবার ব্যতীত সপ্তাহের যেকোন দিন	মো: তৌহিদ আলম লাইব্রেরি কর্মকর্তা ভ্রাম্যমাণ লাইব্রেরি, শেরপুর ইউনিট ০১৩১৮২৪৫৭৫৪ 75sherpurunit.bskml@gmail.com

৩) আপনার কাছে আমাদের প্রত্যাশা

ক্রমিক	প্রতিশ্রুত/কাঙ্ক্ষিত সেবা প্রাপ্তির লক্ষ্যে করণীয়
১	পাঠকক্ষের নির্ধারিত সময়সীমা অনুযায়ী পাঠসেবা গ্রহণ করা
২	গ্রন্থাগারের পাঠসামগ্রী বা যেকোন সম্পদ যথাযথভাবে ব্যবহার করা
৩	নির্ধারিত ফরমে স্বয়ংসম্পূর্ণ আবেদন জমা প্রদান
৪	যথাযথ প্রক্রিয়ায় প্রয়োজনীয় ফিস পরিশোধ করা
৫	সাক্ষাতের জন্য নির্ধারিত সময়ের পূর্বেই উপস্থিত থাকা

### ৪) অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা (GRS)

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

ক্রমিক	কখন যোগাযোগ করবেন	কার সঙ্গে যোগাযোগ করবেন	যোগাযোগের ঠিকানা	নিষ্পত্তির সময়সীমা
১	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান দিতে না পারলে	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা	নাম ও পদবি: মো: আব্বাছ আলী, সহকারী পরিচালক, বিভাগীয় সরকারি গণগ্রন্থাগার, ময়মনসিংহ। ফোন: +৮৮-০২৯৯৬৬৬৬৬৮২৬ ইমেইল: <a href="mailto:gplmymensingh@gmail.com">gplmymensingh@gmail.com</a>	তিন মাস
২	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে না পারলে	আপিল কর্মকর্তা	নাম ও পদবি: মোছা: মরিয়ম বেগম, পরিচালক (প্রশাসন ও হিসাব), গণগ্রন্থাগার অধিদপ্তর, ঢাকা। ফোন: +৮৮-০২-৯৬১৫৬৪৭ ইমেইল: <a href="mailto:moriumbegumkona@gmail.com">moriumbegumkona@gmail.com</a>	এক মাস
৩	আপিল কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে না পারলে	মহাপরিচালক	নাম ও পদবি: মো: আবু বকর সিদ্দিক, মহাপরিচালক (অতি. সচিব), গণগ্রন্থাগার অধিদপ্তর, ঢাকা। ফোন: +৮৮-০২-৯৬৭১২৩৪ ইমেইল: <a href="mailto:dg.dpl.2012@gmail.com">dg.dpl.2012@gmail.com</a>	



১০/০২/২০২৪

(সাজ্জাদুল করিম)

লাইব্রেরিয়ান

ফোন : ০২৯৯৭৭৮১১৫৩

ইমেইল : [dplsherpur@gmail.com](mailto:dplsherpur@gmail.com)