

সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (Citizen's Charter)

১. ভিশন ও মিশন:

**ভিশন:** জ্ঞানমনস্ক আলোকিত সমাজ প্রতিষ্ঠাকরণ।

**মিশন:** জাতি-ধর্ম-বর্ণ নির্বিশেষে চট্টগ্রাম বিভাগীয় শহর ও চট্টগ্রাম জেলার সমগ্র জনগোষ্ঠীকে বিজ্ঞান ও আধুনিক সুবিধাদি সম্বলিত সময় সাশ্রয়ী পাঠসেবা ও তথ্যসেবা প্রদানের মাধ্যমে জ্ঞান ও প্রজ্ঞায় বিকশিত ও সমৃদ্ধকরণ।

২. প্রতিশ্রুত সেবাসমূহ:

২.১ নাগরিক সেবা

ক্র.নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তি স্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার পদবী, টেলিফোন ও ই-মেইল
১	২	৩	৪	৫	৬	৭
১	পাঠকসেবা (ভবন নির্মাণ জনিত কারণে স্থগিতকৃত)	বই, পত্র-পত্রিকা, সাময়িকী ও অন্যান্য পাঠসামগ্রী সংগ্রহ, সংরক্ষণ ও বিতরণের মাধ্যমে	সংশ্লিষ্ট পাঠকক্ষ	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক শনিবার থেকে বুধবার (সকাল ৯.০০টা থেকে রাত ৪.০০টা পর্যন্ত)	সহকারী লাইব্রেরিয়ান বিভাগীয় সরকারি গণগ্রন্থাগার, চট্টগ্রাম। ফোন: ০২৩৩৩৩৮৮৭০০ ই-মেইল: dgplchittagong@gmail.com
২	রেফারেন্স সেবা (ভবন নির্মাণ জনিত কারণে স্থগিতকৃত)	রেফারেন্স সামগ্রী সংগ্রহ, সংরক্ষণ ও বিতরণের মাধ্যমে	সংশ্লিষ্ট পাঠকক্ষ	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক শনিবার থেকে বুধবার (সকাল ৯.০০টা থেকে রাত ৪.০০টা পর্যন্ত)	সহকারী লাইব্রেরিয়ান বিভাগীয় সরকারি গণগ্রন্থাগার, চট্টগ্রাম। ফোন: ০২৩৩৩৩৮৮৭০০ ই-মেইল: dgplchittagong@gmail.com
৩	পুস্তক ধার সেবা (ভবন নির্মাণ জনিত কারণে স্থগিতকৃত)	গ্রন্থাগারের সদস্যগণ এককালীন সর্বোচ্চ ২টি পুস্তক ১৫ দিনের জন্য ধার নিতে পারেন	১. আবেদন ফরম, ২. সদস্য নীতিমালা ও অফিস/সংশ্লিষ্ট পাঠকক্ষ (আবেদন ফরম পূরণ করে দাখিল করলে তাৎক্ষণিক সদস্য করার মাধ্যমে পুস্তক লেনদেন সেবা প্রদান করা হয়)	<b>জামানতের পরিমাণ</b> শিশু ২০০/-, শিক্ষার্থী ৫০০/- সর্বসাধারণ ১০০০/- (ফেরৎযোগ্য) এবং সদস্য নবায়ন ফি ৫০/-	তাৎক্ষণিক শনিবার থেকে বুধবার (সকাল ৯.০০টা থেকে রাত ৪.০০টা পর্যন্ত)	সহকারী লাইব্রেরিয়ান বিভাগীয় সরকারি গণগ্রন্থাগার, চট্টগ্রাম। ফোন: ০২৩৩৩৩৮৮৭০০ ই-মেইল: dgplchittagong@gmail.com
৪	ইন্টারনেট সেবা	WiFi এর মাধ্যমে	-	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক শনিবার থেকে বুধবার (সকাল ৯.০০টা থেকে রাত ৪.০০টা পর্যন্ত)	সহকারী প্রোগ্রামার বিভাগীয় সরকারি গণগ্রন্থাগার, চট্টগ্রাম। ফোন: ০২৩৩৩৩৮৮৭০০ ই-মেইল: dgplchittagong@gmail.com
৫	গ্রন্থাগার সম্পর্কিত তথ্যাদি প্রদান	ওয়েব পোর্টাল ব্রাউজিং	<a href="http://publiclibrary.chittagongdiv.gov.bd">http://publiclibrary.chittagongdiv.gov.bd</a>	বিনামূল্যে	সাবক্ষণিক	সহকারী প্রোগ্রামার বিভাগীয় সরকারি গণগ্রন্থাগার, চট্টগ্রাম। ফোন: ০২৩৩৩৩৮৮৭০০ ই-মেইল: dgplchittagong@gmail.com

ক্র.নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তি স্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার পদবী, টেলিফোন ও ই-মেইল
৬	প্রতিযোগিতা	রচনা, আবৃত্তি, গল্পবলা, চিত্রাংকন, হাতের সুন্দর লেখা ও উপস্থিত ছড়া লেখা ইত্যাদি প্রতিযোগিতার আয়োজন	বিজ্ঞপ্তিতে প্রকাশিত কাগজপত্র এবং বিভাগীয় গণগ্রন্থাগারের নোটিশ বোর্ড ও ওয়েব পোর্টাল	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক শনিবার থেকে বুধবার (সকাল ৯.০০টা থেকে বিকাল ৪.০০টা পর্যন্ত)	প্রিন্সিপাল লাইব্রেরিয়ান-কাম- উপপরিচালক বিভাগীয় সরকারি গণগ্রন্থাগার, চট্টগ্রাম। ফোন: ০২৩৩৩৩৮৮৭০০ ই-মেইল: dgplchittagong@gmail.com
৭	ওয়েব পোর্টাল সেবা	ওয়েব পোর্টাল ব্রাউজিং-এর মাধ্যমে	<a href="http://publiclibrary.chittagong.gov.bd">http://publiclibrary.chittagong.gov.bd</a>	বিনামূল্যে	সাবক্ষণিক	সহকারী প্রোগ্রামার বিভাগীয় সরকারি গণগ্রন্থাগার, চট্টগ্রাম। ফোন: ০২৩৩৩৩৮৮৭০০ ই-মেইল: dgplchittagong@gmail.com
৮	পুস্তক প্রদর্শনী (বই মেলায় অংশগ্রহণসহ)	বই পাঠে আগ্রহ সৃষ্টির জন্য বিদ্যমান ও নতুন বই সম্পর্কে তথ্য অবহিতকরণের মাধ্যমে	পাঠকক্ষ	বিনামূল্যে	নির্ধারিত সময়	সহকারী লাইব্রেরিয়ান বিভাগীয় সরকারি গণগ্রন্থাগার, চট্টগ্রাম। ফোন: ০২৩৩৩৩৮৮৭০০ ই-মেইল: dgplchittagong@gmail.com
৯	গণশুনানী	সরাসরি	অফিস কক্ষ	বিনামূল্যে	সপ্তাহে ১দিন	প্রিন্সিপাল লাইব্রেরিয়ান-কাম- উপপরিচালক বিভাগীয় সরকারি গণগ্রন্থাগার, চট্টগ্রাম। ফোন: ০২৩৩৩৩৮৮৭০০ ই-মেইল: dgplchittagong@gmail.com

## ২.২. দাপ্তরিক সেবা/ প্রাতিষ্ঠানিক সেবা

ক্র. নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তি স্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার পদবী, টেলিফোন ও ই-মেইল
১	বেসরকারি গণগ্রন্থাগার তালিকাভুক্তিকরণ	নীতিমালা অনুযায়ী স্থাপিত বেসরকারি গ্রন্থাগার কর্তৃপক্ষের আবেদনের প্রেক্ষিতে সরেজমিনে পরিদর্শন সাপেক্ষে	অফিস কক্ষ	বিনামূল্যে	সর্বোচ্চ ৭ (সাত) কর্মদিবস	প্রিন্সিপাল লাইব্রেরিয়ান-কাম- উপপরিচালক বিভাগীয় সরকারি গণগ্রন্থাগার, চট্টগ্রাম। ফোন: ০২৩৩৩৩৮৮৭০০ ই-মেইল: dgplchittagong@gmail.com
২	বেসরকারি গণগ্রন্থাগার জরিপ ও পরিদর্শন	নীতিমালা অনুযায়ী চট্টগ্রাম জেলায় ভূগমূল পর্যায়ে স্থাপিত বেসরকারি গণগ্রন্থাগার/পাঠাগার জরিপ ও পরিদর্শন	প্রয়োজন অনুযায়ী ও অফিস কক্ষ	বিনামূল্যে	সর্বোচ্চ ৭ (সাত) কর্মদিবস	প্রিন্সিপাল লাইব্রেরিয়ান-কাম- উপপরিচালক বিভাগীয় সরকারি গণগ্রন্থাগার, চট্টগ্রাম। ফোন: ০২৩৩৩৩৮৮৭০০ ই-মেইল: dgplchittagong@gmail.com

## ২.৩. অভ্যন্তরীণ সেবা

ক্র. নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তি স্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার পদবী, টেলিফোন ও ই-মেইল
১	অর্জিত ছুটি	মঞ্জুরির আদেশ জারির মাধ্যমে	ক) ৯ম হতে ২০তম গ্রেডের কর্মকর্তা/ কর্মচারীগণের আবেদন অনুযায়ী খ) নির্ধারিত ফরমে (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে) প্রাপ্তি স্থান: অফিস কক্ষ	বিনামূল্যে	সর্বোচ্চ ১০ (দশ) কর্মদিবস	প্রিন্সিপাল লাইব্রেরিয়ান-কাম- উপপরিচালক বিভাগীয় সরকারি গণগ্রন্থাগার, চট্টগ্রাম। ফোন: ০২৩৩৩৩৮৮৭০০ ই-মেইল: dgplchittagong@gmail.com
২	শ্রান্তি বিনোদন ছুটি	মঞ্জুরির আদেশ জারির মাধ্যমে	ক) ৯ম হতে ২০তম গ্রেডের কর্মকর্তা/ কর্মচারীগণের আবেদন অনুযায়ী খ) নির্ধারিত ফরমে (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে) প্রাপ্তি স্থান: অফিস কক্ষ	বিনামূল্যে	সর্বোচ্চ ১০ (দশ) কর্মদিবস	প্রিন্সিপাল লাইব্রেরিয়ান-কাম- উপপরিচালক বিভাগীয় সরকারি গণগ্রন্থাগার, চট্টগ্রাম। ফোন: ০২৩৩৩৩৮৮৭০০ ই-মেইল: dgplchittagong@gmail.com

ক্র. নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তি স্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার পদবী, টেলিফোন ও ই-মেইল
৩	উচ্চতর স্কেল, চাকরি স্থায়ীকরণ, সাধারণ ভবিষ্য তহবিল হতে অগ্রিম গ্রহণ, গৃহ নির্মাণ ঋণ-এর সুপারিশ উর্দ্ধতন অফিসে প্রেরণ	স্ট্যাক হোল্ডারগণের আবেদনের প্রেক্ষিতে সুপারিশ প্রেরণের মাধ্যমে	আবেদন ও সংশ্লিষ্ট দপ্তর	বিনামূল্যে	সর্বোচ্চ ১০ (দশ) কর্মদিবস	প্রিন্সিপাল লাইব্রেরিয়ান-কাম-উপপরিচালক বিভাগীয় সরকারি গণগ্রন্থাগার, চট্টগ্রাম। ফোন: ০২৩৩৩৩৮৮৭০০ ই-মেইল: dgplchittagong@gmail.com
৪	চট্টগ্রাম বিভাগের অধীন সরকারি গণগ্রন্থাগারসমূহের সার্বিক তত্ত্বাবধান ও প্রয়োজনে পরামর্শ প্রদান	চট্টগ্রাম বিভাগের অধীন সরকারি গণগ্রন্থাগারসমূহের সার্বিক প্রশাসনিক কার্যক্রম তত্ত্বাবধান ও প্রয়োজনে পরামর্শ প্রদান	স্বপ্রণোদিত ও সংশ্লিষ্ট দপ্তরের প্রয়োজনানুসারে	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক ও বিষয়ের গুরুত্ব অনুসারে	প্রিন্সিপাল লাইব্রেরিয়ান-কাম-উপপরিচালক বিভাগীয় সরকারি গণগ্রন্থাগার, চট্টগ্রাম। ফোন: ০২৩৩৩৩৮৮৭০০ ই-মেইল: dgplchittagong@gmail.com
৫	বার্ষিক গোপনীয় প্রতিবেদন মূল্যায়ন	প্রতিবেদন দাখিলের ভিত্তিতে	নির্ধারিত ফরম পূরণের মাধ্যমে ও সংশ্লিষ্ট দপ্তর	বিনামূল্যে	বিধি অনুযায়ী	প্রিন্সিপাল লাইব্রেরিয়ান-কাম-উপপরিচালক বিভাগীয় সরকারি গণগ্রন্থাগার, চট্টগ্রাম। ফোন: ০২৩৩৩৩৮৮৭০০ ই-মেইল: dgplchittagong@gmail.com

### ৩. আওতাধীন দপ্তর/সংস্থা/অন্যান্য প্রতিষ্ঠান কর্তৃক প্রদত্ত সেবা:

আওতাধীন দপ্তর/সংস্থা/অন্যান্য প্রতিষ্ঠানসমূহের সিটিজেন চার্টার স্ব স্ব পোর্টালে যুক্ত করা আছে।

ক্র. নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তি স্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার পদবী, টেলিফোন ও ই-মেইল	
১	ভ্রাম্যমাণ লাইব্রেরি	ভ্রাম্যমাণ লাইব্রেরি চট্টগ্রাম ইউনিটের সার্বিক কার্যক্রম তত্ত্বাবধান	ভ্রাম্যমাণ লাইব্রেরি চট্টগ্রাম ইউনিট	বিনামূল্যে	বুধবার: ১১.০০-৫.০০, বৃহস্পতিবার: ৯.০০-৩.০০ শুক্রবার: ৮.০০-৮.০০, শনিবার: ১০.০০-৪.০০ রবিবার: ১০.০০-৪.০০, সোমবার, ৮.০০-২.০০	সাপ্তাহিক বন্ধ মঙ্গলবার	লাইব্রেরি অফিসার, ভ্রাম্যমাণ লাইব্রেরি চট্টগ্রাম-২ ইউনিট মোবাইল: ০১৭৬১-৭৭৫১৮৭ ই-মেইল: 26chattogram2unit.bsksml@gmail.com
					বুধবার: ১.০০-৭.০০, বৃহস্পতিবার: ২.০০-৮.০০ শুক্রবার: ৮.০০-৮.০০, শনিবার: ১১.০০-৫.০০ রবিবার: ১.৩০-৭.৩০, সোমবার, ৯.৩০-৩.৩০	সাপ্তাহিক বন্ধ মঙ্গলবার	লাইব্রেরি অফিসার, ভ্রাম্যমাণ লাইব্রেরি চট্টগ্রাম বড় ইউনিট মোবাইল: ০১৭৬১-৭৭৫১৮৭ ই-মেইল: 25chattogramunit.bsksml@gmail.com

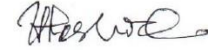
### ৪) আপনার কাছে আমাদের প্রত্যাশা

ক্র. নং	প্রতিশ্রুতি/কাজিত সেবা প্রাপ্তির লক্ষ্যে সেবাহীতাদের করণীয়
১	স্বাস্থ্য বিধি মেনে পাঠকক্ষে সূশুঙ্খলভাবে প্রবেশ ও সেবা গ্রহণ
২	পাঠকক্ষ ব্যবহারের ক্ষেত্রে নির্ধারিত নিয়ম-নীতি মেনে চলা
৩	গ্রন্থ, গ্রন্থাগার ও সরকারি অন্যান্য সম্পদের সুষ্ঠু ব্যবহার নিশ্চিত করা
৪	যথাযথ কর্তৃপক্ষের নিকট আবেদনের প্রেক্ষিতে চাহিত তথ্য সেবা গ্রহণ
৫	যথাযথ প্রক্রিয়ায় প্রয়োজনীয় সেবা মূল্য পরিশোধকরণ
৬	সাক্ষাতের জন্য পূর্ব নির্ধারিত সময়ে উপস্থিত থাকা

৫. অভিযোগ ব্যবস্থাপনা (GRS)

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

ক্র.নং	কখন যোগাযোগ করবেন	কার সাথে যোগাযোগ করবেন	যোগাযোগ ঠিকানা	নিষ্পত্তি সময়সীমা
১	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	জনাব মোহাম্মদ হারুন-অর-রশীদ অনিক কর্মকর্তা প্রিন্সিপাল লাইব্রেরিয়ান-কাম-উপপরিচালক/অফিস পধান বিভাগীয় সরকারি গণগ্রন্থাগার, চট্টগ্রাম।	জনাব মোহাম্মদ হারুন-অর-রশীদ প্রিন্সিপাল লাইব্রেরিয়ান-কাম-উপপরিচালক বিভাগীয় সরকারি গণগ্রন্থাগার, চট্টগ্রাম। ফোন: ০২৪১৩৬০২৫৩ ই-মেইল: dgplchittagong@gmail.com	৩০ (ত্রিশ) কাযদিবস
২	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	জনাব মোছা: মরিয়ম বেগম আপিল কর্মকর্তা পরিচালক (প্রশাসন ও হিসাব) গণগ্রন্থাগার অধিদপ্তর ঢাকা	জনাব মোছা: মরিয়ম বেগম পদবিঃ পরিচালক (উপসচিব), প্রশাসন ও হিসাব কার্যালয়ঃ গণগ্রন্থাগার অধিদপ্তর, ঢাকা-১০০০ ফোনঃ ০২২২২২২৯৪৮২ (অফিস) মোবাইলঃ ০১৬৭১১১৮৩৬৯ ইমেইলঃ moriumbegumkona@gmail.com ওয়েবসাইটঃ www.publiclibrary.gov.bd	২০ (বিশ) কাযদিবস
৩	আপিল কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে না পারলে	মন্ত্রিপরিষদ বিভাগের অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেল	অভিযোগ গ্রহণ কেন্দ্র ৫নং গেইট, বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা। ওয়েবসাইট: www.grs.gov.bd	৬০ (ষাট) কাযদিবস



২০/০৯/২০২৩

(ড. মোহাম্মদ হারুন-অর-রশীদ)

প্রিন্সিপাল লাইব্রেরিয়ান-কাম-উপপরিচালক (ভারপ্রাপ্ত)

বিভাগীয় সরকারি গণগ্রন্থাগার, চট্টগ্রাম।

মোবাইল নং ০১৭৭১০২৩৩২০।