



গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার

সাংস্কৃতি বিষয়ক মন্ত্রণালয়

গণগ্রন্থাগার অধিদপ্তর

জেলা সরকারি গণগ্রন্থাগার, ফেনী।

publiclibrary.feni.gov.bd ; dgplfeni@gmail.com

প্রতিশ্রুত নাগরিক সেবা (সিটিজেন চার্টার)

১. ভিশন ও মিশন

ভিশন: জ্ঞানমনস্ক আলোকিত সমাজ বিনির্মাণ।

মিশন: ফেনী জেলার সমগ্র জনগোষ্ঠীকে বিজ্ঞান ও আধুনিক তথ্য-প্রযুক্তিভিত্তিক সুবিধা-সম্বলিত সময়-সাপ্রয়ী পাঠক ও তথ্যসেবা প্রদানের মাধ্যমে জ্ঞান ও প্রজ্ঞায় বিকশিতকরণ ও সমৃদ্ধকরণ।

২. প্রতিশ্রুত সেবাসমূহ:

২.১) নাগরিক সেবা

ক্রমিক নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানে সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার (নাম, পদবী, ফোন নম্বর, ইমেইল ও কক্ষ নং)	উর্ধ্বতন কর্মকর্তার (নাম, পদবী, ফোন নম্বর, ইমেইল ও কক্ষ নং)
১.	পাঠক সেবা	গ্রন্থাগারের পাঠ্যসামগ্রী (পুস্তক, পত্রিকা, সাময়িকী ইত্যাদি) পাঠকদের হাতে পৌঁছানো	বিশেষ ক্ষেত্রে লাইব্রেরি সদস্য কার্ড/ জাতীয় পরিচয়পত্র ; অত্র গ্রন্থাগার	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক	ফেরদৌস আক্তার, ০১৮২১-৬৪১১৩৮, ferdowsakter2019@gmail.com	মো: কামরুল হাছান, লাইব্রেরিয়ান ০১৫২১-৪৯৯৯২৯ dgplfeni@gmail.com
২.	রেফারেন্স সেবা	রেফারেন্স সামগ্রী ও পুরাতন পত্রিকা ম্যাগাজিন ব্যবহারের সুযোগ প্রদানের মাধ্যমে	বিশেষ ক্ষেত্রে লাইব্রেরি সদস্য কার্ড/ জাতীয় পরিচয়পত্র/আবেদনপত্র ; অত্র গ্রন্থাগার	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক	ফেরদৌস আক্তার, ০১৮২১-৬৪১১৩৮, ferdowsakter2019@gmail.com	মো: কামরুল হাছান, লাইব্রেরিয়ান ০১৫২১-৪৯৯৯২৯ dgplfeni@gmail.com
৩.	পুস্তক লেন-দেন সেবা (এক কালীন সর্বোচ্চ ২ টি বই)	গ্রন্থাগার সদস্যদের বই ধার প্রদানের মাধ্যমে। আগ্রহী ব্যক্তিকে সদস্য ফরম প্রদান করা হয়। তিনি নিয়মানুসারে পূরণ করে দাখিল করলে পরবর্তী ৩ কর্মদিবসের মধ্যে সদস্য কার্ড প্রদান করা হয়।	সদস্য হবার আবেদন ফরম অত্র গ্রন্থাগার	বিনামূল্যে	ইস্যুর তারিখ হতে ১৫ দিনের জন্য	ফেরদৌস আক্তার, ০১৮২১-৬৪১১৩৮, ferdowsakter2019@gmail.com	মো: কামরুল হাছান, লাইব্রেরিয়ান ০১৫২১-৪৯৯৯২৯ dgplfeni@gmail.com
৪.	ইন্টারনেট সেবা	বিটিসিএল এর মাধ্যমে	বিশেষ ক্ষেত্রে লাইব্রেরি সদস্য কার্ড/ জাতীয় পরিচয়পত্র ; অত্র গ্রন্থাগারের ইন্টারনেট কর্নার	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক	ফেরদৌস আক্তার, ০১৮২১-৬৪১১৩৮, ferdowsakter2019@gmail.com	মো: কামরুল হাছান, লাইব্রেরিয়ান ০১৫২১-৪৯৯৯২৯ dgplfeni@gmail.com

K-H 09/08/21
মো: কামরুল হাছান
লাইব্রেরিয়ান
জেলা সরকারি গণগ্রন্থাগার
ফেনী।

ক্রমিক নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানে সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার (নাম, পদবী, ফোন নম্বর, ইমেইল ও কক্ষ নং)	উর্ধ্বতন কর্মকর্তার (নাম, পদবী, ফোন নম্বর, ইমেইল ও কক্ষ নং)
৫.	গ্রন্থাগার সম্পর্কিত তথ্যাদি	লাইব্রেরির ওয়েব পোর্টাল ব্রাউজিং, ফেসবুক আইডি ও পেজ, ইমেইল এর মাধ্যমে	publiclibrary.feni.gov.bd Facebook: facebook.com/dgplfeni dgplfeni@gmail.com	বিনামূল্যে	তাত্ক্ষণিক	ফেরদৌস আক্তার, ০১৮২১-৬৪১১৩৮, ferdowsakter2019@gmail.com	মো: কামরুল হাছান, লাইব্রেরিয়ান ০১৫২১-৪৯৯৯২৯ dgplfeni@gmail.com
৬.	সম্প্রসারণমূলক সেবা	বিভিন্ন দিবস উপলক্ষে রচনা, চিত্রাঙ্কন, সুন্দর হাতের লেখা, আবৃত্তি, বই পাঠ, প্রতিযোগিতা আয়োজনের মাধ্যমে	শিক্ষা প্রতিষ্ঠানের পরিচয়পত্র/ জন্ম নিবন্ধন সনদ/জাতীয় পরিচয়পত্র অত্র গণগ্রন্থাগার	বিনামূল্যে	বিজ্ঞপ্তিতে পদত নির্ধারিত সময়	ফেরদৌস আক্তার, ০১৮২১-৬৪১১৩৮, ferdowsakter2019@gmail.com	মো: কামরুল হাছান, লাইব্রেরিয়ান ০১৫২১-৪৯৯৯২৯ dgplfeni@gmail.com
৭.	পুস্তক প্রদর্শনী	পাঠকদের আগ্রহ বৃদ্ধির জন্য বিদ্যমান ও নতুন বই প্রদর্শনীর মাধ্যমে	অত্র গণগ্রন্থাগার	বিনামূল্যে	সর্বোচ্চ ১০ দিন	ফেরদৌস আক্তার, ০১৮২১-৬৪১১৩৮, ferdowsakter2019@gmail.com	মো: কামরুল হাছান, লাইব্রেরিয়ান ০১৫২১-৪৯৯৯২৯ dgplfeni@gmail.com

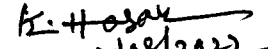
সাধারণ ছুটির দিন ব্যতীত শনিবার থেকে বুধবার সকাল ১০ টা থেকে বিকাল ৬ টা পর্যন্ত অত্র গণগ্রন্থাগার খোলা থাকে।

২.২) দাড়রিক সেবা

ক্রমিক নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানে সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ইমেইল কক্ষ নং)	উর্ধ্বতন কর্মকর্তার (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ইমেইল কক্ষ নং)
১	ফেনী জেলার বেসরকারি পাঠাগার/গ্রন্থাগার নিবন্ধিতকরণ	নির্ধারিত আবেদন ফরমে আবেদনের পরিশ্রেক্ষিতে পরিদর্শনের মাধ্যমে যথার্থতা যাচাই সাপেক্ষে	ক. পূরণকৃত নিবন্ধনের জন্য আবেদন ফরম খ. পূর্ণাঙ্গ কমিটির তালিকা ও কমিটির সর্বশেষ সভার রেজুলেশন গ. পাঠাগারের জমির দলিল অথবা ভাড়ার চুক্তিপত্র ঘ. পুস্তক অল্পভুক্ত রেজিস্টারের ফটোকপি, ইত্যাদি অত্র গণগ্রন্থাগার ও ওয়েব সাইট	বিনামূল্যে	আবেদন প্রাপ্তির ৩০ কর্মদিবসের মধ্যে	ফেরদৌস আক্তার, ০১৮২১-৬৪১১৩৮, ferdowsakter2019@gmail.com	মো: কামরুল হাছান, লাইব্রেরিয়ান ০১৫২১-৪৯৯৯২৯ dgplfeni@gmail.com

২.৩ অভ্যন্তরীণ সেবা

ক্রমিক নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানে সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ইমেইল কক্ষ নং)	উর্ধ্বতন কর্মকর্তার (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ইমেইল কক্ষ নং)
১	ছুটি সংক্রান্ত	প্রাপ্তি-বিনোদন ও অর্জিত ছুটি মঞ্জুরী আদেশ জারীর মাধ্যমে	ক. কর্মকর্তা/ কর্মচারীগণের আবেদন অনুযায়ী খ. নির্ধারিত আবেদন ফরমে (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে) জেলা সরকারি গণগ্রন্থাগার, ফেনী।	বিনামূল্যে	আবেদন প্রাপ্তির ২০ কর্মদিবসের মধ্যে	মো: কামরুল হাছান, লাইব্রেরিয়ান ০১৫২১-৪৯৯৯২৯ dgplfeni@gmail.com	মো. আবুবকর সিদ্দিক মহাপরিচালক গণগ্রন্থাগার অধিদপ্তর, ঢাকা। dg.dpl.2012@gmail.com


 মো: কামরুল হাছান
 লাইব্রেরিয়ান
 জেলা সরকারি গণগ্রন্থাগার
 ফেনী।

৩. আপনার কাছে আমাদের প্রত্যাশা:

ক্রমিক	প্রতিশ্রুত সেবা প্রাপ্তির লক্ষ্য করণীয়
১	পাঠকক্ষের সময়সীমা অনুযায়ী পাঠকসেবা ও তথ্যসেবা গ্রহণ।
২	পাঠকক্ষে বা গ্রন্থাগার চত্বরে শোরগোল না করে শান্তিপূর্ণ পরিবেশ বজায় রাখা
৩	গ্রন্থাগার চত্বরে ও পাঠকক্ষে মোবাইল ফোন নিরব রাখা ও পাঠকক্ষের বাহিরে গিয়ে নিচু স্বরে কথা বলা।
৪	গ্রন্থাগার চত্বরে ধূমপান বা নেশা জাতীয় দ্রব্য গ্রহণ থেকে বিরত থাকা।
৫	নির্ধারিত ফরমে যথাযথভাবে আবেদন জমা প্রদান করা।
৬	গ্রন্থাগার চত্বরে ও পাঠকক্ষ পরিষ্কার-পরিচ্ছন্ন রাখতে কর্তৃপক্ষকে সহযোগিতা করা।
৭	করোনা ভাইরাস সংক্রমণের ঝুঁকি প্রতিরোধে স্বাস্থ্য-বিধি মেনে চলা।

৪. অভিযোগ ব্যবস্থাপনা পদ্ধতি (GRS):

সেবা প্রাপ্তির ক্ষেত্রে অসন্তুষ্ট হলে দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার সঙ্গে যোগাযোগ করুন। তীর 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	অভিযোগ নিষ্পত্তিকারী কর্মকর্তা	মো: কামরুল হাছান, লাইব্রেরিয়ান ০১৫২১-৪৯৯৯২৯ dgplfeni@gmail.com	২০ কর্মদিবস
২	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	আপিল কর্মকর্তা	এ এইচ এম কামরুজ্জামান প্রিন্সিপাল লাইব্রেরিয়ান কাম উপপরিচালক বিভাগীয় সরকারি গণগ্রন্থাগার, চট্টগ্রাম। ০১৯৩৭ ৮৬৭৫৩৩ dgplchittagong@gmail.com	৩০ কর্মদিবস
৩	আপিল কর্মকর্তা কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	মহাপরিচালক	মো. আবুবকর সিদ্দিক মহাপরিচালক গণগ্রন্থাগার অধিদপ্তর, ঢাকা। dg.dpl.2012@gmail.com	৬০ কর্মদিবস

K. Hossain
০৩/০৪/২২
মো: কামরুল হাছান
লাইব্রেরিয়ান
জেলা সরকারি গণগ্রন্থাগার
ফেনী।

K. Hossain
মো: কামরুল হাছান
লাইব্রেরিয়ান