



গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার
সংস্কৃতি বিষয়ক মন্ত্রণালয়
জেলা সরকারি গণগ্রন্থাগার
ঠাকুরগাঁও

www.publiclibrary.thakurgaon.gov.bd



সিটিজেন চার্টার

১. সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি

১.১. ভিশন ও মিশন

ভিশনঃ জ্ঞানমনস্ক আলোকিত সমাজ।

মিশনঃ জাতি-ধর্ম-বর্ণ নির্বিশেষে ঠাকুরগাঁও জেলার সমগ্র জনগোষ্ঠিকে বিজ্ঞান ও আধুনিক তথ্য প্রযুক্তিভিত্তিক সুবিধা সম্বলিত সময়-সাশ্রয়ী পাঠকসেবা ও তথ্য সেবা প্রদানের মাধ্যমে ঠাকুরগাঁও জনগণের জ্ঞান ও প্রজ্ঞায় বিকশিত ও সমৃদ্ধিকরণ।

১.২. নাগরিক সেবা

ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র/ ফরম প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদান সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন ও ইমেইল)	উর্দ্ধতন কর্মকর্তার (নাম, পদবি, ফোন ও ইমেইল)
১	২	৩	৪	৬	৪	৭	৮
১	পাঠক সেবা	বই, পত্র-পত্রিকা সাময়িকি ও অন্যান্য পাঠসামগ্রী গ্রন্থাগারে সংগ্রহ, সংরক্ষণ ও ব্যবহারের সুযোগ প্রদানের মাধ্যমে	নির্ধারিত পাঠকক্ষ	বিনামূল্য	তাৎক্ষনিক	মো: আব্দুল্লাহ আল মামুন লাইব্রেরি এ্যাসিস্টেন্ট জেলা সরকারি গণগ্রন্থাগার, ঠাকুরগাঁও। মোবা: ০১৭১৭ ৯৭৫৯৩৯ aamamunbcp15200@gmail.com	আম্বিয়া বেগম সহকারী লাইব্রেরিয়ান জেলা সরকারি গণগ্রন্থাগার, ঠাকুরগাঁও। ফোন: ০২৫৮ ৯৯৩১১৪১ মোবা: ০১৮৫৫ ৮৩৩৮৬৭ ambiabegumtkg@gmail.com
২.	(ক) রেফারেন্স সেবা (খ) দৈনিক এবং সাপ্তাহিক বীধাইকৃত পত্রিকা	রেফারেন্স সামগ্রী এবং বীধাইকৃত পত্রিকা ব্যবহারের সুযোগ প্রদানের মাধ্যমে	নির্ধারিত পাঠকক্ষ	বিনামূল্যে	তাৎক্ষনিক	মো: আব্দুল্লাহ আল মামুন লাইব্রেরি এ্যাসিস্টেন্ট জেলা সরকারি গণগ্রন্থাগার, ঠাকুরগাঁও। মোবা: ০১৭১৭ ৯৭৫৯৩৯ aamamunbcp15200@gmail.com	আম্বিয়া বেগম সহকারী লাইব্রেরিয়ান জেলা সরকারি গণগ্রন্থাগার, ঠাকুরগাঁও। ফোন: ০২৫৮ ৯৯৩১১৪১ মোবা: ০১৮৫৫ ৮৩৩৮৬৭ ambiabegumtkg@gmail.com

আম্বিয়া বেগম
সহকারী লাইব্রেরিয়ান
জেলা সরকারি গণগ্রন্থাগার

৩.	বই ধার সেবা (এককালীন সর্বোচ্চ ০২ টি বই)	গ্রন্থাগারের সদস্যদের বই ধার ও জমা নেওয়ার মাধ্যমে। আগ্রহী পাঠকগণকে সদস্য ফরম প্রদান করা হয়। তারা তা পূরণ করে দাখিল করলে পরবর্তী ৩ কার্য দিবসের মধ্যে সদস্য করা হয়।	নির্ধারিত পাঠকক্ষ	বিনামূল্যে	ইস্যুর তারিখ থেকে ১৫ (পনের) দিনের জন্য	মো: আব্দুল্লাহ আল মামুন লাইব্রেরি এ্যাসিস্টেন্ট জেলা সরকারি গণগ্রন্থাগার, ঠাকুরগাঁও। মোবা: ০১৭১৭ ৯৭৫৯৩৯ aamamunbcpl5200@gmail.com	আশ্বিয়া বেগম সহকারী লাইব্রেরিয়ান জেলা সরকারি গণগ্রন্থাগার, ঠাকুরগাঁও। ফোন: ০২৫৮ ৯৯৩১১৪১ মোবা: ০১৮৫৫ ৮৩৩৮৬৭ ambiabegumtkg@gmail.com
৪.	ইন্টারনেট সেবা	বিটিসিএল এর মাধ্যমে	ইন্টারনেট কর্ণার	বিনামূল্যে	তাৎক্ষনিক	মো: আব্দুল্লাহ আল মামুন লাইব্রেরি এ্যাসিস্টেন্ট জেলা সরকারি গণগ্রন্থাগার, ঠাকুরগাঁও। মোবা: ০১৭১৭ ৯৭৫৯৩৯ aamamunbcpl5200@gmail.com	আশ্বিয়া বেগম সহকারী লাইব্রেরিয়ান জেলা সরকারি গণগ্রন্থাগার, ঠাকুরগাঁও। ফোন: ০২৫৮ ৯৯৩১১৪১ মোবা: ০১৮৫৫ ৮৩৩৮৬৭ ambiabegumtkg@gmail.com
৫.	গ্রন্থাগার সম্পর্কিত তথ্যাদি প্রদান	লাইব্রেরির ওয়েব পোর্টাল ব্রাউজিং এর মাধ্যমে	www.publiclibrary.thakurgaon.gov.bd	বিনামূল্যে	তাৎক্ষনিক	মো: আব্দুল্লাহ আল মামুন লাইব্রেরি এ্যাসিস্টেন্ট জেলা সরকারি গণগ্রন্থাগার, ঠাকুরগাঁও। মোবা: ০১৭১৭ ৯৭৫৯৩৯ aamamunbcpl5200@gmail.com	আশ্বিয়া বেগম সহকারী লাইব্রেরিয়ান জেলা সরকারি গণগ্রন্থাগার, ঠাকুরগাঁও। ফোন: ০২৫৮ ৯৯৩১১৪১ মোবা: ০১৮৫৫ ৮৩৩৮৬৭ ambiabegumtkg@gmail.com
৬.	সম্প্রচারণমূলক সেবা	রচনা, চিত্রাংকন, বইপাঠ, কবিতা আবৃত্তি, সুন্দর হাতের লেখা, গল্পবলা প্রতিযোগিতা অনুষ্ঠানের মাধ্যমে	জেলা সরকারি গণগ্রন্থাগার, ঠাকুরগাঁও	বিনামূল্যে	বিজ্ঞপ্তি প্রকাশের পর থেকে নির্ধারিত সময়ের মাধ্যমে	আশ্বিয়া বেগম সহকারী লাইব্রেরিয়ান জেলা সরকারি গণগ্রন্থাগার, ঠাকুরগাঁও। ফোন: ০২৫৮ ৯৯৩১১৪১ মোবা: ০১৮৫৫ ৮৩৩৮৬৭ ambiabegumtkg@gmail.com	আশ্বিয়া বেগম সহকারী লাইব্রেরিয়ান জেলা সরকারি গণগ্রন্থাগার, ঠাকুরগাঁও। ফোন: ০২৫৮ ৯৯৩১১৪১ মোবা: ০১৮৫৫ ৮৩৩৮৬৭ ambiabegumtkg@gmail.com
৭.	বই পাঠে আগ্রহ সৃষ্টির জন্য পুস্তক প্রদর্শনী	বিদ্যমান ও নতুন বই সম্পর্কে তথ্য অবহিত করণের মাধ্যমে	জেলা সরকারি গণগ্রন্থাগার, ঠাকুরগাঁও	বিনামূল্যে	সর্বোচ্চ দশ (১০) দিনের মাধ্যমে	আশ্বিয়া বেগম সহকারী লাইব্রেরিয়ান জেলা সরকারি গণগ্রন্থাগার, ঠাকুরগাঁও। ফোন: ০২৫৮ ৯৯৩১১৪১ মোবা: ০১৮৫৫ ৮৩৩৮৬৭ ambiabegumtkg@gmail.com	আশ্বিয়া বেগম সহকারী লাইব্রেরিয়ান জেলা সরকারি গণগ্রন্থাগার, ঠাকুরগাঁও। ফোন: ০২৫৮ ৯৯৩১১৪১ মোবা: ০১৮৫৫ ৮৩৩৮৬৭ ambiabegumtkg@gmail.com
৮.	ফটোকপি সেবা	পাঠকদের চাহিদা অনুযায়ী গ্রন্থারের জনবল দিয়ে পাঠতামগ্রী ফটোকপি করে দেওয়ার মাধ্যমে	বাহির থেকে	নির্ধারিত মূল্য পরিশোধ করে	তাৎক্ষনিক	মোঃ মফিজ উদ্দিন, অফিস সহায়ক কাম নিরাপত্তা প্রহরী	আশ্বিয়া বেগম সহকারী লাইব্রেরিয়ান জেলা সরকারি গণগ্রন্থাগার, ঠাকুরগাঁও। ফোন: ০২৫৮ ৯৯৩১১৪১ মোবা: ০১৮৫৫ ৮৩৩৮৬৭ ambiabegumtkg@gmail.com

Handwritten signature

১.৩. দাপ্তরিক সেবা

ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র/ ফরম প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদান সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন ও ইমেইল)	উর্দ্ধতন কর্মকর্তার (নাম, পদবি, ফোন ও ইমেইল)
১.	ঠাকুরগাঁও জেলার বিভিন্ন উপজেলার ও প্রত্যন্ত অঞ্চলের বেসরকারি গ্রন্থাগার সমূহের তালিকাভুক্তিকরণ	নীতিমালা অনুযায়ী সংশ্লিষ্ট গ্রন্থাগারের আবেদনের পরিপ্রেক্ষিতে	ক) আবেদনপত্র খ) গঠনতন্ত্র গ) চেকলিষ্ট ঘ) ব্যাংক একাউন্ট ঙ) অন্যান্য প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	বিনামূল্যে	আবেদন পাবার পর পরিদর্শন পূর্বক ৬০(ষাট) দিনের মধ্যে	আশ্বিনা বেগম সহকারী লাইব্রেরিয়ান জেলা সরকারি গণগ্রন্থাগার, ঠাকুরগাঁও। ফোন: ০২৫৮ ৯৯৩১১৪১ মোবা: ০১৮৫৫ ৮৩৩৮৬৭ ambiabegumtkg@gmail.com	আশ্বিনা বেগম সহকারী লাইব্রেরিয়ান জেলা সরকারি গণগ্রন্থাগার, ঠাকুরগাঁও। ফোন: ০২৫৮ ৯৯৩১১৪১ মোবা: ০১৮৫৫ ৮৩৩৮৬৭ ambiabegumtkg@gmail.com
২.	(ক) টয়ব্রিকস (খ) কানো কম্পিউটার	পাঠকক্ষের মধ্যে টয়ব্রিকস ও কানো কম্পিউটার এর মাধ্যমে	জেলা সরকারি গণগ্রন্থাগার, ঠাকুরগাঁও	বিনামূল্যে	পাঠকক্ষ চলাকালীন সময়ে	মো: আব্দুল্লাহ আল মামুন লাইব্রেরি এ্যাসিস্টেন্ট জেলা সরকারি গণগ্রন্থাগার, ঠাকুরগাঁও। মোবা: ০১৭১৭ ৯৭৫৯৩৯ aamamunbcpl5200@gmail.com	আশ্বিনা বেগম সহকারী লাইব্রেরিয়ান জেলা সরকারি গণগ্রন্থাগার, ঠাকুরগাঁও। ফোন: ০২৫৮ ৯৯৩১১৪১ মোবা: ০১৮৫৫ ৮৩৩৮৬৭ ambiabegumtkg@gmail.com

১.৪. অভ্যন্তরীণ সেবা

ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র/ ফরম প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদান সর্বোচ্চ সময়	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন ও ইমেইল)	উর্দ্ধতন কর্মকর্তার (নাম, পদবি, ফোন ও ইমেইল)
১	২	৩	৫	৬	৪	৭	৮
১	অর্জিত ছুটি	মঞ্জুরি আদেশ জারি	(ক) কর্মকর্তা/ কর্মচারীগণের আবেদন অনুযায়ী (খ) নির্ধারিত ফরমে (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে) প্রাপ্তিস্থান: জেলা সরকারি গণগ্রন্থাগার, ঠাকুরগাঁও।	বিনামূল্যে	আবেদন প্রাপ্তির পর সর্বোচ্চ ১০ (দশ) কর্মদিবস	মো: আবেদ হোসেন সহকারী পরিচালক বিভাগীয় সরকারি গণগ্রন্থাগার, রংপুর ০২৫৮-৯৯৬২১৪৩, ০১৮১৪১১৮১৬৪ abedrangpur@gmail.com	মো: আবুবকর সিদ্দিক মহাপরিচালক গণগ্রন্থাগার অধিদপ্তর, ঢাকা। ০২ ২২৩৩০২২৩৪, ০২ ২২২২২৯৪৫৮ dg.dpl.2012@gmail.com
২	শ্রান্তি বিনোদন ছুটি	মঞ্জুরি আদেশ জারি	(ক) কর্মকর্তা/ কর্মচারীগণের আবেদন অনুযায়ী (খ) নির্ধারিত ফরমে (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে) প্রাপ্তিস্থান: জেলা সরকারি গণগ্রন্থাগার, ঠাকুরগাঁও।	বিনামূল্যে	আবেদন প্রাপ্তির পর সর্বোচ্চ ১০ (দশ) কর্মদিবস	মো: আবেদ হোসেন সহকারী পরিচালক বিভাগীয় সরকারি গণগ্রন্থাগার, রংপুর ০২৫৮-৯৯৬২১৪৩, ০১৮১৪১১৮১৬৪ abedrangpur@gmail.com	মো: আবুবকর সিদ্দিক মহাপরিচালক গণগ্রন্থাগার অধিদপ্তর, ঢাকা। ০২ ২২৩৩০২২৩৪, ০২ ২২২২২৯৪৫৮ dg.dpl.2012@gmail.com

(Handwritten signature)

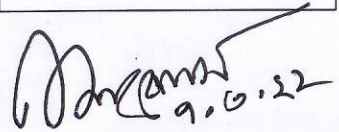
২. আপনার কাছে আমাদের প্রত্যাশা:

ক্রমিক	প্রতিশ্রুতি/ কাঙ্ক্ষিত সেবা প্রাপ্তির লক্ষ্য করণীয়
১	২
১	পাঠকক্ষের সময়সীমা অনুযায়ী পাঠকসেবা ও তথ্যসেবা গ্রহন
২	নির্ধারিত ফরমে যথাযথভাবে পূরনকৃত আবেদন জমা প্রদান।
৩	সঠিক মাধ্যমে প্রয়োজনীয় মূল্য পরিশোধকরণ।
৪	পাঠকক্ষে বা গ্রন্থাগার চত্বরে শোরগোল না করে শান্তিপূর্ণ পরিবেশ বজায় রাখা।
৫	গ্রন্থাগার চত্বর পরিষ্কার পরিচ্ছন্ন রাখতে কর্তৃপক্ষকে সহায়তা করা।
৬	গ্রন্থাগারের ভিতরে ধূমপান বা নেশা জাতীয় দ্রব্য গ্রহন থেকে বিরত থাকা।

৩. অভিযোগ ব্যবস্থাপনা পদ্ধতি (GRS)

সেবা প্রাপ্তির অসন্তুষ্টি হলে দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার সঙ্গে যোগাযোগ করুন। তাঁর নিকট 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	২	৩	৪	৫
১	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	মোঃ আব্দুল্লাহ আল মামুন	মো: আব্দুল্লাহ আল মামুন লাইব্রেরি এ্যাসিস্টেন্ট জেলা সরকারি গণগ্রন্থাগার, ঠাকুরগাঁও। মোবা: ০১৭১৭ ৯৭৫৯৩৯ aamamunbcpl5200@gmail.com	১ (এক) মাস
২	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে না পারলে	আম্বিয়া বেগম	আম্বিয়া বেগম সহকারী লাইব্রেরিয়ান জেলা সরকারি গণগ্রন্থাগার, ঠাকুরগাঁও। ফোন: ০২৫৮ ৯৯৩১১৪১ মোবা: ০১৮৫৫ ৮৩৩৮৬৭ ambiabegumtkg@gmail.com	১ (এক) মাস
৩	আপিল কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে না পারলে	মো: আবেদ হোসেন	মো: আবেদ হোসেন সহকারী পরিচালক বিভাগীয় সরকারি গণগ্রন্থাগার, রংপুর ০২৫৮-৯৯৬২১৪৩, ০১৮১৪১১৮১৬৪ abedrangpur@gmail.com	


৯.৩.১২

আম্বিয়া বেগম
সহকারী লাইব্রেরিয়ান
জেলা সরকারি গণগ্রন্থাগার
ঠাকুরগাঁও।