

গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার
সংস্কৃতি বিষয়ক মন্ত্রণালয়
সুফিয়া কামাল জাতীয় গণগ্রন্থাগার
আইইবি ভবন, রমনা, ঢাকা
sknpl.portal.gov.bd

সময়সূচী: শনিবার- বৃহস্পতিবার
সকাল ৮:০০ টা থেকে বিকাল
৩:০০টা।
**সাপ্তাহিক ছুটি শুক্রবারসহ অন্যান্য
সরকারি ছুটির দিন ব্যতীত।

সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (Citizen's Charter)

০১. 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।

০২. প্রতিশ্রুত সেবাসমূহ

২.১ নাগরিক সেবা

| নং | সেবার নাম | সেবা প্রদান পদ্ধতি | প্রয়োজনীয় কাগজপত্র | সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি | সেবা প্রদানের সময়সীমা | দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন নম্বর, ই-মেইল ও কক্ষ নং) |
|----|----------------|---|--|-------------------------------|------------------------|--|
| ১ | ২ | ৩ | ৪ | ৫ | ৬ | ৭ |
| ১ | পাঠকসেবা | গ্রন্থাগার সামগ্রী পাঠকদের হাতে পৌঁছানো | বিশেষ ক্ষেত্রে NID / লাইব্রেরি সদস্য কার্ড | বিনামূল্যে | তাৎক্ষণিক | <p>(১) সেলিনা ইসলাম, লাইব্রেরিয়ান কক্ষ নং-১৩১৪ মোবাইল-০১৭১২৬৬৯০৯৯ selina.librarian@gmail.com</p> <p>(২) মোহাম্মদ অহিদুজ্জামান সহকারী লাইব্রেরিয়ান কক্ষ নং-১৩০৫ মোবাইল- ০১৭১৭৪৭৩১০৫ wahiduzzaman.dpl@gmail.com</p> <p>(৩) সাদিয়া মাহবুব সহকারী লাইব্রেরিয়ান, কক্ষ নং- ১৩০৪ মোবাইল- ০১৭১৫৫৮৮২৯৯ anika.dpl19@gmail.com</p> |
| ২ | রেফারেন্স সেবা | রেফারেন্স সামগ্রী সরবরাহের মাধ্যমে | বিশেষ ক্ষেত্রে NID / লাইব্রেরি সদস্য কার্ড | বিনামূল্যে | তাৎক্ষণিক | <p>১) সেলিনা ইসলাম, লাইব্রেরিয়ান কক্ষ নং-১৩১৪ মোবাইল-০১৭১২৬৬৯০৯৯ selina.librarian@gmail.com</p> <p>২) মোহাম্মদ অহিদুজ্জামান সহকারী লাইব্রেরিয়ান কক্ষ নং-১৩০৫ মোবাইল- ০১৭১৭৪৭৩১০৫</p> |



| | | | | | | |
|---|--|--|--|------------|--|--|
| | | | | | | wahiduzzaman.dpl@gmail.com |
| ৩ | পুস্তক ধার সেবা (এককালীন সর্বোচ্চ ২টি পুস্তক) | গ্রন্থাগারের সদস্যদের ১৫ দিনের জন্য পুস্তক ধার দেয়া ও জমা নেয়ার মাধ্যমে। নির্ধারিত সদস্য ফরম পূরণ করে দাখিল করলে পরবর্তী তিন কার্যদিবসের মধ্যে সদস্য করা হয়। | ১. আবেদন ফরম | বিনামূল্যে | ইস্যুর তারিখ থেকে ১৫ (পনের)দিন | (১) সেলিনা ইসলাম, লাইব্রেরিয়ান কক্ষ নং-১৩১৪ মোবাইল-০১৭১২৬৬৯০৯৯ selina.librarian@gmail.com (২) মোহাম্মদ অহিদুজ্জামান সহকারী লাইব্রেরিয়ান কক্ষ নং-১৩০৫ মোবাইল- ০১৭১৭৪৭৩১০৫ wahiduzzaman.dpl@gmail.com (৩) সাদিয়া মাহবুব সহকারী লাইব্রেরিয়ান, কক্ষ নং- ১৩০৪ মোবাইল- ০১৭১৫৫৮৮২৯৯ anika.dpl19@gmail.com |
| ৪ | দৈনিক পত্রিকা সেবা | দৈনিক পত্রিকা পাঠকদের হাতে পৌছানো | | বিনামূল্যে | তাৎক্ষণিক | (১) সেলিনা ইসলাম, লাইব্রেরিয়ান কক্ষ নং-১৩১৪ মোবাইল-০১৭১২৬৬৯০৯৯ selina.librarian@gmail.com (২) সাদিয়া মাহবুব সহকারী লাইব্রেরিয়ান কক্ষ নং- ১৩০৪ মোবাইল- ০১৭১৫৫৮৮২৯৯ |
| ৫ | পুরাতন পত্রিকা সেবা | পাঠকদের আবেদনের প্রেক্ষিতে | আবেদনপত্রে সংশ্লিষ্ট কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রমে | বিনামূল্যে | সকাল ৯:০০ টা থেকে দুপুর ০১:০০ টা পর্যন্ত | (১) সোনিয়া চৌধুরী, লাইব্রেরিয়ান (পাঠকসেবা) কক্ষ নং-১৩১২ মোবাইল- ০১৭২৭৩২৯৩৭০ sonia.chawdhury2014@gmail.com |



| | | | | | | |
|---|--|--|--|------------|---------------------------------------|--|
| | | | | | | (২) সেলিনা ইসলাম, লাইব্রেরিয়ান কক্ষ নং-১৩১৪ মোবাইল-০১৭১২৬৬৯০৯৯ selina.librarian@gmail.com |
| ৬ | সুফিয়া কামাল জাতীয় গণগ্রন্থাগার সম্পর্কিত ওয়েব পোর্টাল সেবা প্রদান | সুফিয়া কামাল জাতীয় গণগ্রন্থাগার ওয়েব পোর্টাল ব্রাউজিং এর মাধ্যমে | sknpl.portal.gov.bd | বিনামূল্যে | তাৎক্ষণিক | (১) সেলিনা ইসলাম, লাইব্রেরিয়ান কক্ষ নং-১৩১৪ মোবাইল-০১৭১২৬৬৯০৯৯ selina.librarian@gmail.com (২) সাদিয়া মাহবুব সহকারী লাইব্রেরিয়ান কক্ষ নং- ১৩০৪ মোবাইল- ০১৭১৫৫৮৮২৯৯ anika.dpl19@gmail.com |
| ৭ | সম্প্রসারণমূলক সেবা (Extension Service) | আন্তর্জাতিক দিবস (২১শে ফেব্রুয়ারি/ শহীদ দিবস), জাতীয় দিবস (১৫ আগস্ট/ জাতীয় শোক দিবস, ১৬ ডিসেম্বর/মহান বিজয় দিবস, ১৭ মার্চ জাতীর পিতা বঙ্গবন্ধু শেখ মুজিবুর রহমানের জন্মদিবস ও জাতীয় শিশু দিবস, ২৬ মার্চ/স্বাধীনতা ও জাতীয় দিবস, ১৪ এপ্রিল/১লা বৈশাখ) বিশেষ দিবস (২৫ মে/ নজরুল জন্ম জয়ন্তী) উদযাপন উপলক্ষ্যে রচনা ও চিত্রাংকনসহ বিভিন্ন প্রতিযোগিতা অনুষ্ঠানের আয়োজনের মাধ্যমে। | স্কুলের পরিচয়পত্র / NID | বিনামূল্যে | বিজ্ঞপ্তি প্রচারের পর থেকে দুই মাস | (১) সোনিয়া চৌধুরী, লাইব্রেরিয়ান, (পাঠকসেবা) কক্ষ নং-১৩১২ মোবাইল- ০১৭২৭৩২৯৩৭০ sonia.chawdhury2014@gmail.com (২) মোঃ শহীদুল আলম সহকারী পরিচালক কক্ষ নং-১৩১৩ মোবাইল- ০১৯১১৩৯৯৩৬৩ shaheedulalam25@gmail.com (৩) মোহাম্মদ অহিদুজ্জামান সহকারী লাইব্রেরিয়ান কক্ষ নং-১৩০৫ মোবাইল- ০১৭১৭৪৭৩১০৫ wahiduzzaman.dpl@gmail.com (৪) সাদিয়া মাহবুব সহকারী লাইব্রেরিয়ান কক্ষ নং- ১৩০৪ মোবাইল- ০১৭১৫৫৮৮২৯৯ anika.dpl19@gmail.com |



| | | | | | | |
|---|--|--|--|------------|-------------------------|--|
| ৮ | পুস্তক পাঠে আগ্রহ সৃষ্টির জন্য পুস্তক প্রদর্শনী | বিদ্যমান ও নতুন পুস্তক সম্পর্কে নতুন নতুন তথ্য অবহিত করণের মাধ্যমে | | বিনামূল্যে | সর্বোচ্চ ১০ (দশ) দিন | <p>(১) মোঃ শহীদুল আলম সহকারী পরিচালক কক্ষ নং-১৩১৩ মোবাইল- ০১৯১১৩৯৯৩৬৩ shaheedulalam25@gmail.com</p> <p>(২) সেলিনা ইসলাম, লাইব্রেরিয়ান কক্ষ নং-১৩১৪ মোবাইল-০১৭১২৬৬৯০৯৯ selina.librarian@gmail.com</p> <p>(৩) মোহাম্মদ অহিদুজ্জামান সহকারী লাইব্রেরিয়ান কক্ষ নং-১৩০৫ মোবাইল- ০১৭১৭৪৭৩১০৫ wahiduzzaman.dpl@gmail.com</p> |
| ৯ | টয় ব্রিক সেবা | শিশুপাঠকক্ষে সংরক্ষিত টয় ব্রিক সরবরাহের মাধ্যমে | | বিনামূল্যে | তাৎক্ষণিক | <p>(১) সেলিনা ইসলাম, লাইব্রেরিয়ান কক্ষ নং-১৩১৪ মোবাইল-০১৭১২৬৬৯০৯৯ selina.librarian@gmail.com</p> <p>(২) সাদিয়া মাহবুব সহকারী লাইব্রেরিয়ান কক্ষ নং- ১৩০৪ মোবাইল- ০১৭১৫৫৮৮২৯৯ anika.dpl19@gmail.com</p> |



২.২ দাপ্তরিক সেবা/ প্রাতিষ্ঠানিক সেবা

| নং | সেবার নাম | সেবা প্রদান পদ্ধতি | প্রয়োজনীয় কাগজপত্র | সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি | সেবা প্রদানের সময়সীমা | দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন নম্বর, ই-মেইল ও কক্ষ নং) |
|----|--|---|----------------------|-------------------------------|--|---|
| ১ | ২ | ৩ | ৪ | ৫ | ৬ | ৭ |
| ১ | ঢাকা জেলার বেসরকারি পাঠাগারসমূহের তালিকাভুক্তিকরণ এবং সনদ প্রদান | নীতিমালা অনুযায়ী সংশ্লিষ্ট পাঠাগারের আবেদনের প্রেক্ষিতে পরিদর্শনের মাধ্যমে | | বিনামূল্যে | আবেদনের পর থেকে ৩০ (ত্রিশ) কর্মদিবস | (১) সোনিয়া চৌধুরী, লাইব্রেরিয়ান (পাঠকসেবা) কক্ষ নং-১৩১২ মোবাইল- ০১৭২৭৩২৯৩৭০ sonia.chawdhury2014@gmail.com (২) মোহাম্মদ অহিদুজ্জামান সহকারী লাইব্রেরিয়ান, কক্ষ নং-১৩০৫ মোবাইল- ০১৭১৭৪৭৩১০৫ wahiduzzaman.dpl@gmail.com |



২.৩) অভ্যন্তরীণ সেবা

| নং | সেবার নাম | সেবা প্রদান পদ্ধতি | প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান | সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি | সেবা প্রদানের সময়সীমা | দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন নম্বর ও ইমেইল) | উর্ধ্বতন কর্মকর্তার (নাম, পদবি, ফোন নম্বর, ই-মেইল) | মন্তব্য |
|----|--------------------------------|---|---|-------------------------------------|--|--|--|--|
| ১ | ২ | ৩ | ৪ | ৫ | ৬ | ৭ | ৮ | ৯ |
| ১ | অর্জিত ছুটি | অধিদপ্তর কর্তৃক মঞ্জুরির আদেশ জারি | ক) ১০ম হতে ২০তম গ্রেডের কর্মকর্তা/ কর্মচারীগণের আবেদন খ) নির্ধারিত ফরমে (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে) প্রাপ্তিস্থান : প্রশাসন ও হিসাব শাখা | বিনামূল্যে | আবেদন প্রাপ্তির পর সর্বোচ্চ ১০ (দশ) কর্মদিবস | খন্দকার আসিফ মাহতাব সহকারী পরিচালক (প্র. ও হি.) ফোনঃ ০২২২২২২৯৪৮৮ মোবাইলঃ ০১৭১৬০৩৪৯৮২ kamp.addpl@gmail.com | মোছা: মরিয়ম বেগম পরিচালক (উপসচিব) ফোনঃ ০২২২২২২৯৪৮২ মোবাইলঃ ০১৬৭১১১৮৩৬৯ moriumbegumkona@gmail.com | অভ্যন্তরীণ সেবাসমূহ গণগ্রন্থাগার অধিদপ্তর কর্তৃক বাস্তবায়িত |
| ২ | অর্জিত ছুটি (বহিঃ বাংলাদেশ) | প্রশাসনিক মন্ত্রণালয় কর্তৃক অনুমোদন সাপেক্ষে | ১০ম হতে ২০তম গ্রেডের কর্মকর্তা/ কর্মচারীগণের নির্ধারিত ফরমে আবেদন প্রাপ্তিস্থান : প্রশাসন ও হিসাব শাখা | বিনামূল্যে | সর্বোচ্চ ১০ (দশ) কর্মদিবস | -ঐ- | -ঐ- | অভ্যন্তরীণ সেবাসমূহ গণগ্রন্থাগার অধিদপ্তর কর্তৃক বাস্তবায়িত |
| ৩ | শ্রান্তি ও বিনোদন ছুটি | মঞ্জুরি আদেশ জারি | ১০ম থেকে ২০তম গ্রেডের কর্মকর্তা/ কর্মচারীগণের নির্ধারিত ফরমে আবেদন প্রাপ্তিস্থান : হিসাব | বিনামূল্যে | সর্বোচ্চ ১০ (দশ) কর্মদিবস | -ঐ- | -ঐ- | অভ্যন্তরীণ সেবাসমূহ গণগ্রন্থাগার অধিদপ্তর কর্তৃক বাস্তবায়িত |

| | | | শাখা | | | | | |
|---|--|--|---|------------|---|-----|-----|--|
| ৪ | সিলেকশন গ্রেড/টাইমস্কেল মঞ্জুরি | অর্থ বিভাগ কর্তৃক সময়ে সময়ে জারীকৃত আদেশ মোতাবেক ডিপিসি'র সুপারিশ অনুযায়ী আদেশ জারি | ক) ১১তম হতে ২০তম গ্রেডের কর্মচারীগণের আবেদন খ) হালনাগাদ বার্ষিক গোপনীয় অনুবেদন | বিনামূল্যে | আবেদনের পর সর্বোচ্চ ১৫ (পনের) কর্মদিবস | -ঐ- | -ঐ- | অভ্যন্তরীণ সেবাসমূহ গণগ্রন্থাগার অধিদপ্তর কর্তৃক বাস্তবায়িত |
| ৫ | চাকরি স্থায়ীকরণ | সরকারি আদেশ জারি | ক) ১০ম হতে ২০তম গ্রেডের কর্মকর্তা/ কর্মচারীগণের আবেদন খ) হালনাগাদ বার্ষিক গোপনীয় অনুবেদন | বিনামূল্যে | আবেদনের পর ১৫সর্বোচ্চ (পনের) কর্মদিবস | -ঐ- | -ঐ- | অভ্যন্তরীণ সেবাসমূহ গণগ্রন্থাগার অধিদপ্তর কর্তৃক বাস্তবায়িত |
| ৬ | সাধারণ ভবিষ্য তহবিল হতে অগ্রিম মঞ্জুরি | সাধারণ ভবিষ্য তহবিল বিধিমালা, ১৯৭৯ অনুযায়ী আদেশ জারি | ক) নির্ধারিত ফরমে আবেদন অনুযায়ী প্রাপ্তিস্থান : হিসাব শাখা খ) সাধারণ ভবিষ্য তহবিলে সর্বশেষ জমাকৃত অর্থের হিসাব বিবরণীর মূলকপি (আদেশ জারির পর ফেরতযোগ্য) | বিনামূল্যে | সর্বোচ্চ ১০ (দশ) কর্মদিবস | -ঐ- | -ঐ- | অভ্যন্তরীণ সেবাসমূহ গণগ্রন্থাগার অধিদপ্তর কর্তৃক বাস্তবায়িত |

০৩. আওতাধীন দপ্তর/ সংস্থা/ অন্যান্য প্রতিষ্ঠান কর্তৃক প্রদত্ত সেবা:

সুফিয়া কামাল জাতীয় গণগ্রন্থাগার, ঢাকা এর অধীন জেলা সরকারি গণগ্রন্থাগারসমূহের সিটিজেন চার্টার স্ব স্ব গ্রন্থাগারের ওয়েবসাইটে সংযুক্ত আছে। ঢাকা বিভাগের জেলাসমূহের
গণগ্রন্থাগারের ওয়েবসাইটের নমুনা: publiclibrary.জেলা.নাম.gov.bd

উদাহরণ: publiclibrary.tangail.gov.bd


০৪. আপনার কাছে আমাদের প্রত্যাশা

| | |
|-----------|--|
| ক্রমিক নং | প্রতিশ্রুত/কাজিকৃত সেবা প্রাপ্তির লক্ষ্যে করণীয়। |
| ১ | পাঠকক্ষের সময়সীমা অনুযায়ী পাঠকসেবা ও তথ্যসেবা গ্রহণ। |
| ২ | নির্ধারিত ফরমে যথাযথভাবে পূরণকৃত আবেদন জমা প্রদান। |
| ৩ | সঠিক পদ্ধতিতে প্রয়োজনীয় ফি পরিশোধকরণ। |
| ৪ | সাক্ষাৎের জন্য নির্ধারিত সময়ের পূর্বেই উপস্থিত থাকা। |

০৫. 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।

| ক্র. নং | কখন যোগাযোগ করবেন | কার সঙ্গে যোগাযোগ করবেন | যোগাযোগের ঠিকানা | নিষ্পত্তির সময়সীমা |
|---------|---|---|---|---------------------|
| ১ | দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে | অভিযোগ নিষ্পত্তিকারী কর্মকর্তা (অনিক) | ফিরোজা পারভীন প্রিন্সিপাল লাইব্রেরিয়ান (উপপরিচালক) সুফিয়া কামাল জাতীয় গণগ্রন্থাগার, কক্ষ নং-১৩১০ ফোন:- +৮৮-০২-৫৮৬১৫৩৩৭, মোবাইল- ০১৯৪৮-২০৫২৫৭ ferozapervindpl@gmail.com | ৩০ (ত্রিশ) কর্মদিবস |
| ২ | অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে না পারলে | আপীল কর্মকর্তা | মোছা : মরিয়ম বেগম পরিচালক (উপসচিব) গণগ্রন্থাগার অধিদপ্তর ফোন - +৮৮-০২৯৬৭০০৫১ moriumbegumkona@gmail.com | ২০ (বিশ) কর্মদিবস |
| ৩ | আপীল কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে না পারলে | মন্ত্রিপরিষদ বিভাগের অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেল | অভিযোগ গ্রহণ কেন্দ্র ৫ নং গেইট, বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা www.grs.gov.bd | ৬০ (ষাট) কর্মদিবস |


২৬.১২.২০২২
সাদিয়া মাহবুব
সহকারী লাইব্রেরিয়ান
সুফিয়া কামাল জাতীয় গণগ্রন্থাগার
শাহবাগ, ঢাকা।