

গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার  
সংস্কৃতি বিষয়ক মন্ত্রণালয়  
সুফিয়া কামাল জাতীয় গণগ্রন্থাগার  
আইইবি ভবন, রমনা, ঢাকা  
[sknpl.portal.gov.bd](http://sknpl.portal.gov.bd)

সময়সূচী: শনিবার- বৃহস্পতিবার  
সকাল ৯:০০ টা থেকে বিকাল  
৪:০০টা।  
\*\*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	(১) সেলিনা ইসলাম, লাইব্রেরিয়ান কক্ষ নং-১৩১৪ মোবাইল-০১৭১২৬৬৯০৯৯ <a href="mailto:selina.librarian@gmail.com">selina.librarian@gmail.com</a>  (২) সাদিয়া মাহবুব সহকারী লাইব্রেরিয়ান, কক্ষ নং- ১৩০৪ মোবাইল- ০১৭১৫৫৮৮২৯৯ <a href="mailto:anika.dpl19@gmail.com">anika.dpl19@gmail.com</a>
২	রেফারেন্স সেবা	রেফারেন্স সামগ্রী সরবরাহের মাধ্যমে	বিশেষ ক্ষেত্রে NID / লাইব্রেরি সদস্য কার্ড	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক	১) সেলিনা ইসলাম, লাইব্রেরিয়ান কক্ষ নং-১৩১৪ মোবাইল-০১৭১২৬৬৯০৯৯ <a href="mailto:selina.librarian@gmail.com">selina.librarian@gmail.com</a>

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 <a href="mailto:selina.librarian@gmail.com">selina.librarian@gmail.com</a>  (২) সাদিয়া মাহবুব সহকারী লাইব্রেরিয়ান, কক্ষ নং- ১৩০৪ মোবাইল- ০১৭১৫৫৮৮২৯৯ <a href="mailto:anika.dpl19@gmail.com">anika.dpl19@gmail.com</a>
৪	দৈনিক পত্রিকা সেবা	দৈনিক পত্রিকা পাঠকদের হাতে পৌঁছানো		বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক	(১) সেলিনা ইসলাম, লাইব্রেরিয়ান কক্ষ নং-১৩১৪ মোবাইল-০১৭১২৬৬৯০৯৯ <a href="mailto:selina.librarian@gmail.com">selina.librarian@gmail.com</a>  (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 <a href="mailto:sonia.chawdhury2014@gmail.com">sonia.chawdhury2014@gmail.com</a>  (২) সেলিনা ইসলাম, লাইব্রেরিয়ান কক্ষ নং-১৩১৪ মোবাইল-০১৭১২৬৬৯০৯৯ <a href="mailto:selina.librarian@gmail.com">selina.librarian@gmail.com</a>



৬	সুফিয়া কামাল জাতীয় গণগ্রন্থাগার সম্পর্কিত ওয়েব পোর্টাল সেবা প্রদান	সুফিয়া কামাল জাতীয় গণগ্রন্থাগার ওয়েব পোর্টাল ব্রাউজিং এর মাধ্যমে	<a href="http://sknpl.portal.gov.bd">sknpl.portal.gov.bd</a>	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক	<p>(১) সেলিনা ইসলাম, লাইব্রেরিয়ান কক্ষ নং-১৩১৪ মোবাইল-০১৭১২৬৬৯০৯৯ <a href="mailto:selina.librarian@gmail.com">selina.librarian@gmail.com</a></p> <p>(২) সাদিয়া মাহবুব সহকারী লাইব্রেরিয়ান কক্ষ নং- ১৩০৪ মোবাইল- ০১৭১৫৫৮৮২৯৯ <a href="mailto:anika.dpl19@gmail.com">anika.dpl19@gmail.com</a></p>
৭	সম্প্রসারণমূলক সেবা (Extension Service)	<p>আন্তর্জাতিক দিবস (২১শে ফেব্রুয়ারি/ শহীদ দিবস), জাতীয় দিবস (১৫ আগস্ট/ জাতীয় শোক দিবস, ১৬ ডিসেম্বর/মহান বিজয় দিবস, ১৭ মার্চ জাতীয় 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।</p>	স্কুলের পরিচয়পত্র / NID	বিনামূল্যে	বিজ্ঞপ্তি প্রচারের পর থেকে দুই মাস	<p>(১) মোঃ শহীদুল আলম সহকারী পরিচালক কক্ষ নং-১৩১৩ মোবাইল- ০১৯১১৩৯৯৩৬৩ <a href="mailto:shaheedulalam25@gmail.com">shaheedulalam25@gmail.com</a></p> <p>(২) সেলিনা ইসলাম, লাইব্রেরিয়ান কক্ষ নং-১৩১৪ মোবাইল-০১৭১২৬৬৯০৯৯ <a href="mailto:selina.librarian@gmail.com">selina.librarian@gmail.com</a></p> <p>(৩) মাসুমা নাজনীন লাইব্রেরিয়ান কক্ষ নং- ১৪০৫ মোবাইল- ০১৭৪২৬১৩৪৩৩ <a href="mailto:naznine.plju@gmail.com">naznine.plju@gmail.com</a></p>

*Amia*

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 <a href="mailto:shaheedulalam25@gmail.com">shaheedulalam25@gmail.com</a></p> <p>(২) সেলিনা ইসলাম, লাইব্রেরিয়ান কক্ষ নং-১৩১৪ মোবাইল-০১৭১২৬৬৯০৯৯ <a href="mailto:selina.librarian@gmail.com">selina.librarian@gmail.com</a></p> <p>(৩) সাদিয়া মাহবুব সহকারী লাইব্রেরিয়ান কক্ষ নং- ১৩০৪ মোবাইল- ০১৭১৫৫৮৮২৯৯ <a href="mailto:anika.dpl19@gmail.com">anika.dpl19@gmail.com</a></p>
৯	টয় ব্রিক সেবা	শিশুপাঠকক্ষে সংরক্ষিত টয় ব্রিক সরবরাহের মাধ্যমে		বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক	<p>(১) সেলিনা ইসলাম, লাইব্রেরিয়ান কক্ষ নং-১৩১৪ মোবাইল-০১৭১২৬৬৯০৯৯ <a href="mailto:selina.librarian@gmail.com">selina.librarian@gmail.com</a></p> <p>(২) সাদিয়া মাহবুব সহকারী লাইব্রেরিয়ান কক্ষ নং- ১৩০৪ মোবাইল- ০১৭১৫৫৮৮২৯৯ <a href="mailto:anika.dpl19@gmail.com">anika.dpl19@gmail.com</a></p>

*Anika*

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 <a href="mailto:sonia.chawdhury2014@gmail.com">sonia.chawdhury2014@gmail.com</a>  (২) সাদিয়া মাহবুব সহকারী লাইব্রেরিয়ান কক্ষ নং- ১৩০৪ মোবাইল- ০১৭১৫৫৮৮২৯৯ <a href="mailto:anika.dpl19@gmail.com">anika.dpl19@gmail.com</a>



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 (প্রয়োজ্য 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 <a href="mailto:kamp.addpl@gmail.com">kamp.addpl@gmail.com</a>	মোছা: মরিয়ম বেগম পরিচালক (উপসচিব) ফোনঃ ০২২২২২২৯৪৮২ মোবাইলঃ ০১৬৭১১১৮৩৬৯ <a href="mailto:moriumbegumkona@gmail.com">moriumbegumkona@gmail.com</a>	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.জেলার.নাম.gov.bd](http://publiclibrary.জেলার.নাম.gov.bd)

উদাহরণ: [publiclibrary.tangail.gov.bd](http://publiclibrary.tangail.gov.bd)





০৪. আপনার কাছে আমাদের প্রত্যাশা

ক্রমিক নং	প্রতিশ্রুত/কাঙ্ক্ষিত 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	সাক্ষাতের 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 <a href="mailto:ferozapervindpl@gmail.com">ferozapervindpl@gmail.com</a>	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 <a href="mailto:moriumbegumkona@gmail.com">moriumbegumkona@gmail.com</a>	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 <a href="http://www.grs.gov.bd">www.grs.gov.bd</a>	৬০ (ষাট) কর্মদিবস

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*  
ফিরোজা পারভীন  
প্রিন্সিপাল লাইব্রেরিয়ান (উপপরিচালক)  
সুফিয়া কামাল জাতীয় গণগ্রন্থাগার  
ঢাকা