

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

সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (Citizen's Charter)

সময়সূচি: শনিবার- বৃহস্পতিবার
সকাল ৯:০০ টা থেকে বিকাল
৪:০০টা।
**সাপ্তাহিক ছুটি শুল্কবারসহ অন্যান্য
সরকারি ছুটির দিন ব্যতীত।

০১. ভিশন ও মিশন

ভিশন

জোনমনস্ক আলোকিত সমাজ বিনির্মাণ।

মিশন

ঢাকা মহানগর ও ঢাকা জেলাসহ দেশের সমগ্র জনগোষ্ঠীকে বিজ্ঞান ও আধুনিক তথ্য-প্রযুক্তিভিত্তিক সুবিধাদি- সম্বলিত সময়-সামগ্রী পাঠকসেবা ও তথ্যসেবা প্রদানের মাধ্যমে জ্ঞান ও প্রজ্ঞায় বিকশিত ও সমৃদ্ধকরণ।



০২. প্রতিমুত 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	তৎক্ষণিক	(১) সেলিনা ইসলাম, লাইব্রেরিয়ান কক্ষ নং- ১৩১৪ মোবাইল-০১৭১২৬৬৩০৯৯ selina.librarian@gmail.com (২) সাদিয়া মাহবুব সহকারী লাইব্রেরিয়ান, কক্ষ নং- ১৩০৪ মোবাইল- ০১৭১৫৫৮৮২৯৯ anika.dpl19@gmail.com (৩) ওমর আরিফ চৌধুরী সহকারী লাইব্রেরিয়ান, কক্ষ নং- ১৩০৫ মোবাইল- ০১৭২৫৩০১১০৭ omararif.cpl@gmail.com ১) সেলিনা ইসলাম, লাইব্রেরিয়ান কক্ষ নং- ১৩১৪ মোবাইল-০১৭১২৬৬৩০৯৯ selina.librarian@gmail.com
২	রেফারেন্স / ই-সেবা সেবা কার্ড	রেফারেন্স সামগ্রী সরবরাহের মাধ্যমে	বিশেষ ক্ষেত্রে NID / লাইব্রেরি সদস্য কার্ড	বিনামূল্যে	তৎক্ষণিক	

৩	পুস্তক ধার সেবা (এককালীন সর্বোচ্চ ২টি পুস্তক)	গ্রন্থাগারের সদস্যদের ১৫ দিনের জন্য পুস্তক ধার দেয়া ও ভ্রমা 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	<p>(১) সেলিনা ইসলাম, লাইব্রেরিয়ান কক্ষ নং-১৩১৪ মোবাইল-০১৭১২৬৬৯০১৯ selina.librarian@gmail.com</p> <p>(২) শাদিয়া মাহবুব সহকারী লাইব্রেরিয়ান, কক্ষ নং- ১৩০৪ মোবাইল- ০১৭১৫৫৮৮১৯৯ amka.djl19@gmail.com</p> <p>(১) সেলিনা ইসলাম, লাইব্রেরিয়ান কক্ষ নং-১৩১৪</p>
৪	দৈনিক পত্রিকা সেবা	দৈনিক পত্রিকা পাঠকদের হাতে পৌঁছানো		বিনামূল্যে	তৎক্ষণিক	<p>মোবাইল-০১৭১২৬৬৯০১৯ selina.librarian@gmail.com</p> <p>(২) ওমর আরিফ চৌধুরী সহকারী লাইব্রেরিয়ান, কক্ষ নং- ১৩০৫ মোবাইল- ০১৭১৫৩০১১০৭ omararif.cpl@gmail.com</p> <p>(১) সোনিয়া চৌধুরী, লাইব্রেরিয়ান (পাঠকসেবা) কক্ষ নং-১৩১২ মোবাইল- ০১৭১৭৩১৩৭০ sonia.chawdhury2014@gmail.com</p>
৫	পুরাতন পত্রিকা সেবা	পাঠকদের আবেদনের প্রেক্ষিতে	আবেদনপত্রে সংশ্লিষ্ট কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রমে	বিনামূল্যে	সকাল ৯:০০ টা থেকে দুপুর ০১:০০ টা পর্যন্ত	<p>মোবাইল-০১৭১২৬৬৯০১৯ selina.librarian@gmail.com</p> <p>(১) সেলিনা ইসলাম, লাইব্রেরিয়ান কক্ষ নং-১৩১৪</p>



<p>৬</p> <p>সুফিয়া কামাল জাতীয় গণগ্রন্থাগার সম্পর্কিত ওয়েব পোর্টাল সেবা প্রদান</p>	<p>সুফিয়া কামাল জাতীয় গণগ্রন্থাগার ওয়েব পোর্টাল রাউজিং এর মাধ্যমে</p>	<p>skmpl.portal.gov.bd</p>	<p>বিনামূল্যে</p>	<p>তৎক্ষণিক</p>	<p>(১) সেলিনা ইসলাম, লাইব্রেরিয়ান কক্ষ নং- ১৩১৪ মোবাইল-০১৭১২৬৬৯০৯৯ selina.librarian@gmail.com</p> <p>(২) সাদিয়া মাহবুব সরকারী লাইব্রেরিয়ান কক্ষ নং- ১৩০৪ মোবাইল- ০১৭১৫৫৮৮২৯৯ anika.djl19@gmail.com</p> <p>(১) মোঃ শহিদুল আলম সরকারী 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) মাসুমা নাজনীন লাইব্রেরিয়ান কক্ষ নং- ১৪০৫ মোবাইল- ০১৭৪২৬১৩৪৩৩ nazmine.pju@gmail.com</p>
<p>৭</p> <p>সম্প্রসারণসেবা লক সেবা (Extension Service)</p>	<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 জয়ন্তি) উদযাপন উপলক্ষে রচনা ও চিত্রাংকনসহ বিভিন্ন প্রতিযোগিতা অনুষ্ঠানের আয়োজনের মাধ্যমে।</p>	<p>স্কুলের পরিচয়পত্র / NID</p>	<p>বিনামূল্যে</p>	<p>বিজ্ঞপ্তি প্রচারের পর থেকে দুই মাস</p>	<p>(১) মাসুমা নাজনীন লাইব্রেরিয়ান কক্ষ নং- ১৪০৫ মোবাইল- ০১৭৪২৬১৩৪৩৩ nazmine.pju@gmail.com</p>



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</p> <p>মোবাইল- ০১৯১১৩৯৯৩৬৩ shahedulalam25@gmail.com</p> <p>(২) সেলিনা ইসলাম, লাইব্রেরিয়ান কক্ষ নং-১৩১৪</p> <p>মোবাইল-০১৯২৬৬৯০৯৯ selina.librarian@gmail.com</p> <p>(৩) ওমর আরিফ চৌধুরী সহকারী লাইব্রেরিয়ান, কক্ষ নং- ১৩০৫</p> <p>মোবাইল- ০১৯২৫৩০১০৭ omararif.cpl@gmail.com</p>
৯	টয় বিক সেবা	শিশুপাঠকক্ষে সংরক্ষিত টয় বিক সরবরাহের মাধ্যমে	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক	<p>(১) সেলিনা ইসলাম, লাইব্রেরিয়ান কক্ষ নং-১৩১৪</p> <p>মোবাইল-০১৯২৬৬৯০৯৯ selina.librarian@gmail.com</p> <p>(২) সাদিয়া মাহবুব সহকারী লাইব্রেরিয়ান কক্ষ নং- ১৩০৪</p> <p>মোবাইল- ০১৯২৫৫৮৮২৯৯ amka.dp19@gmail.com</p>



১০	সাংগঠনিক বিশেষ লার্ণিং সেশন	সমানাময়িক গুরুত্বপূর্ণ বিষয় ও শিক্ষামূলক বিষয়ের ওপর বিষয়ভিত্তিক অভিজ্ঞ শিক্ষাবিদ, পেশাজীবী ও বয়োগ্য ব্যক্তিগণ সুফিয়া কামাল জাতীয় গণপ্রস্তুতগারে প্রতি রবিবার লার্ণিং সেশন পরিচালনা করেন।	অনলাইনে রেজিস্ট্রেশনের মাধ্যমে রেজিস্ট্রেশন ফর্ম	বিনামূল্যে	সেশনের ব্যক্তি ০১ (এক) ঘণ্টা	(১) মোঃ শহীদুল আলম সহকারী পরিচালক কক্ষ নং-১৩১৩ মোবাইল- ০১৭২১৩৩৯৩৬৩৩ shaheedulalam25@gmail.com (২) সাদিয়া মাহবুব সহকারী লাইব্রেরিয়ান কক্ষ নং- ১৩০৪ মোবাইল- ০১৭২৫৫৮৮২৯৯ anika.djl19@gmail.com
----	-----------------------------	---	---	------------	---------------------------------	--

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	১	৩	৪	৫	৬	৭
১	ডাকা জেলার বেসরকারি পাঠাগারসমূহের তালিকাভুক্তিকরণ এবং সনদ প্রদান	নীতিমাল্য অনুযায়ী সংশ্লিষ্ট পাঠাগারের আবেদনের প্রেক্ষিতে পরিদর্শনের মাধ্যমে		বিনামূল্যে	আবেদনের পর থেকে ৩০ (ত্রিশ) কর্মদিবস	(১) সোনিয়া চৌধুরী, লাইব্রেরিয়ান (গাঠকসেবা) কক্ষ নং-১৩১২ মোবাইল- ০১৭২৭৩২৯৩৭০ sonia.chawdhury2014@gmail.com (২) সাদিয়া মাহবুব সহকারী লাইব্রেরিয়ান কক্ষ নং- ১৩০৪ মোবাইল- ০১৭২৫৫৮৮২৯৯ anika.djl19@gmail.com



২.৩) অভ্যন্তরীণ সেবা

নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিমাপ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন নম্বর ও ইমেইল)	মন্তব্য
১	১	৩	৪	৫	৬	৭	৯
১	অর্জিত ছুটি	অধিদপ্তর কর্তৃক মঞ্জুরির আদেশ জারি	ক) ১০ম হতে ২০তম প্রডেক কর্মকর্তা/ কর্মচারীগণের আবেদন খ) নির্ধারিত ফরমে (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে) প্রাপ্তিস্থান : প্রশাসন ও হিসাব শাখা	বিনামূল্যে	আবেদন প্রাপ্তির পর সর্বোচ্চ ১০ (দশ) কর্মদিবস	খন্দকার আশিফ মাহতাব সহকারী পরিচালক (প্র. ও হি.) ফোনঃ ০২২২২২২২৯৪৮৮ মোবাইলঃ ০১৭১৬০৩৪৯৮২ karp.addpl@gmail.com	অভ্যন্তরীণ সেবাসমূহ গণগ্রহণগার অধিদপ্তর কর্তৃক বাস্তবায়িত
২	অর্জিত ছুটি (বহিঃ বাংলাদেশ)	প্রশাসনিক মন্ত্রণালয় কর্তৃক অনুমোদন সাপেক্ষে	১০ম হতে ২০তম প্রডেক কর্মকর্তা/ কর্মচারীগণের নির্ধারিত ফরমে আবেদন প্রাপ্তিস্থান : প্রশাসন ও হিসাব শাখা	বিনামূল্যে	সর্বোচ্চ ১০ (দশ) কর্মদিবস	খন্দকার আশিফ মাহতাব সহকারী পরিচালক (প্র. ও হি.) ফোনঃ ০২২২২২২৯৪৮৮ মোবাইলঃ ০১৭১৬০৩৪৯৮২ karp.addpl@gmail.com	অভ্যন্তরীণ সেবাসমূহ গণগ্রহণগার অধিদপ্তর কর্তৃক বাস্তবায়িত
৩	শ্রান্তি ও বিনোদন ছুটি	মঞ্জুরি আদেশ জারি	১০ম থেকে ২০তম প্রডেক কর্মকর্তা/ কর্মচারীগণের নির্ধারিত ফরমে আবেদন প্রাপ্তিস্থান : হিসাব শাখা	বিনামূল্যে	সর্বোচ্চ ১০ (দশ) কর্মদিবস	খন্দকার আশিফ মাহতাব সহকারী পরিচালক (প্র. ও হি.) ফোনঃ ০২২২২২২৯৪৮৮ মোবাইলঃ ০১৭১৬০৩৪৯৮২ karp.addpl@gmail.com	অভ্যন্তরীণ সেবাসমূহ গণগ্রহণগার অধিদপ্তর কর্তৃক বাস্তবায়িত
৪	বিনোদন ক্রীড়া/টাইমস্কেল মঞ্জুরি	অর্থ বিভাগ কর্তৃক সমন্বয় সময়ে জারিকৃত আদেশ মোতাবেক ডিপিসি'র সুপারিশ অনুযায়ী আদেশ	ক) ১১তম হতে ২০তম প্রডেক কর্মচারীগণের আবেদন	বিনামূল্যে	আবেদনের পর সর্বোচ্চ ১৫ (পনের)	খন্দকার আশিফ মাহতাব সহকারী পরিচালক (প্র. ও হি.)	অভ্যন্তরীণ সেবাসমূহ গণগ্রহণগার



	জারি	খ) হালনাগাদ বার্ষিক গোপনীয় অনুবেদন		কর্মদিবস	ফোনঃ ০২২২২২২৯৪৮৮ মোবাইলঃ ০২১১৬০৩৪৯৮২ kamp.addipj@gmail.com	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	খন্দকার আশিফ মাহতাব সহকারী পরিচালক (প্র. ও হি.) ফোনঃ ০২২২২২২৯৪৮৮ মোবাইলঃ ০২১১৬০৩৪৯৮২ kamp.addipj@gmail.com	অত্যন্তরীণ সেবাসমূহ গণপ্রস্থাপনার 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	খন্দকার আশিফ মাহতাব সহকারী পরিচালক (প্র. ও হি.) ফোনঃ ০২২২২২২৯৪৮৮ মোবাইলঃ ০২১১৬০৩৪৯৮২ kamp.addipj@gmail.com	অত্যন্তরীণ সেবাসমূহ গণপ্রস্থাপনার অধিদপ্তর কর্তৃক বাস্তবায়িত

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

সুফিয়া কামাল জাতীয় গণপ্রস্থাপনার, ঢাকা এর অধীন জেলা সরকারি গণপ্রস্থাপনারসমূহের সিটিজেন চার্টার স্ব স্ব গ্রহণকারের ওয়েবসাইটে সংযুক্ত আছে। ঢাকা বিভাগের জেলাসমূহের গণপ্রস্থাপনারের ওয়েবসাইটের নমুনা: publiclibrary.jelalar.nam.gov.bd

উদ্বরণ: publiclibrary.tangail.gov.bd

০৪. আপনার কাছে আমাদের প্রত্যাশা


ক্রমিক নং	প্রতিশ্রুত/কাজিক্রমিত 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 অর্থাৎ অভিযোগ তুলুন।

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 গণপ্রশাসনিক কক্ষ নং-১৩১০ ফোন:- +৮৮-০২-৫৮৫১৫৩৩৩৭, মোবাইল- ০১৯৪৮-২০৫২৫৭ ferozapervindpl@gmail.com	৩০ (ত্রিশ) কর্মদিবস
২	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে না পারলে	আপীল কর্মকর্তা	মোছা : মারিয়ম বেগম পরিচালক (উপসচিব) গণপ্রশাসনিক অধিদপ্তর ফোন - +৮৮-০২২৬৭১০০৫১ moriumbegumkonna@gmail.com	২০ (বিশ) কর্মদিবস
৩	আপীল কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে না পারলে	মন্ত্রিপরিষদ বিভাগের অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেন্সর www.grs.gov.bd	অভিযোগ গ্রহণ কেন্দ্র ৫ নং গেইট, বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা www.grs.gov.bd	৬০ (ষাট) কর্মদিবস




ফিরোজা পারভীন
প্রিন্সিপাল লাইব্রেরিয়ান (উপপরিচালক)
সুফিয়া কামাল জাতীয় গণপ্রশাসনিক
কক্ষ।
ঢাকা।