

বাংলাদেশ ব্যাংক
প্রধান কার্যালয়
হিউম্যান রিসোর্সেস ডিপার্টমেন্ট-১
www.bb.org.bd

সিটিজেন চার্টার

১. ভিশন ও মিশন

ভিশন : একটি দক্ষ, কার্যকর ও গতিশীল কেন্দ্রীয় ব্যাংকের জন্য যোগ্য মানবসম্পদ সংগ্রহ এবং বদলী/বহাল ও পদোন্নতির মাধ্যমে এর যথোপযুক্ত ব্যবহার নিশ্চিত করার লক্ষ্যে হিউম্যান রিসোর্সেস ডিপার্টমেন্ট-১ কাজ করে থাকে।

মিশন : ব্যাংক এর বিভিন্ন বিভাগ/অফিসের চাহিদা নিরূপণ করে যথাসময়ে এবং যথাযথ প্রক্রিয়ার মাধ্যমে প্রয়োজনীয় সংখ্যক কর্মকর্তা/কর্মচারী নিয়োগ, বদলি/বহাল, পদোন্নতি এবং প্রাতিষ্ঠানিক কাঠামো পুনর্বিন্যাস সংক্রান্ত কাজ সম্পন্ন করা।

২. সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি

২.১) নাগরিক সেবা

ক্রঃ নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১	বাংলাদেশ ব্যাংকের শূন্য পদ উপযুক্ত প্রার্থীর মাধ্যমে পূরণের জন্য যথাসময়ে নিয়োগ বিজ্ঞপ্তি প্রচার ও প্রাপ্ত আবেদন যাচাই-বাছাই	ইন্টারনেটের মাধ্যমে	বাংলাদেশ ব্যাংক ওয়েব সাইট	বিনা মূল্যে প্রদেয়	অবিলম্বে	নাম : মোঃ মজিবুর রহমান পদবী : উপ-মহাব্যবস্থাপক ফোন : ৯৫৬৭৫০০ ই-মেইল : mdnurul.amin@bb.org.bd
২	তথ্য অধিকার আইন এর আওতায় তথ্য প্রদান	পত্র/ই-মেইল	-	বিনা মূল্যে প্রদেয়		নাম : এ.এস.এম নূরুর রহমান পদবী : যুগ্ম-পরিচালক ফোন : ৯৫৩০০১০-৭৫/৩৬৪৫ ই-মেইল: nurur.rahman@bb.org.bd

২.২) প্রাতিষ্ঠানিক সেবা

ক্রঃ নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১	মন্ত্রণালয়/স্বায়ত্বশাসিত/ব্যাংক ও আর্থিক প্রতিষ্ঠানের চাহিদা মোতাবেক নির্ধারিত ছক বা যাচিত বিষয়ে প্রতিবেদন প্রেরণ	পত্র/ইমেইল	-	-	নির্ধারিত সময়ে	নাম : মোঃ সাঈদুর রহমান খান পদবী : উপ-মহাব্যবস্থাপক ফোন : ৯৫৩০০১০-৭৫/৩৬১০ ই-মেইল : syedur.khan@bb.org.bd
২	সরকার ও বিভিন্ন ব্যাংক ও আর্থিক প্রতিষ্ঠানের চাহিদামোতাবেক নিয়োগ ও পদোন্নতি কমিটিতে প্রতিনিধি মনোনয়ন	পত্র/ইমেইল	-	-	নির্ধারিত সময়ে	
৩	প্রশিক্ষণ প্রতিষ্ঠানের চাহিদামোতাবেক প্রশিক্ষক মনোনয়ন	পত্র/ইমেইল	-	-	নির্ধারিত সময়ে	

২.৩) অভ্যন্তরীণ সেবা

ক্রঃ নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১	বদলী/বহাল/প্রেষণে বহাল	সংশ্লিষ্ট নীতিমালার আলোকে উপযুক্ত কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রমে কর্মচারী/বিভাগীয় নির্দেশের মাধ্যমে	ইন্ট্রানেট পোর্টাল	বিনা মূল্যে প্রদেয়	সর্বোচ্চ ১৫ দিন	নাম : মোঃ সাঈদুর রহমান খান পদবী : উপ-মহাব্যবস্থাপক ফোন : ৯৫৩০৪৯৬ ই-মেইল : syedur.khan@bb.org.bd
২	পদোন্নতি	ঐ	ইন্ট্রানেট পোর্টাল	বিনা মূল্যে প্রদেয়	অবিলম্বে	
৩	নিয়োগ	বিভাগ/অফিসের চাহিদা ও ভবিষ্যত ঘাটতি হিসাবায়নপূর্বক নিয়োগ নীতিমালা অনুযায়ী	ইন্ট্রানেট পোর্টাল	বিনা মূল্যে প্রদেয়		নাম : মোঃ মজিবুর রহমান পদবী : উপ-মহাব্যবস্থাপক ফোন : ৯৫৬৭৫০০ ই-মেইল : mdnurul.amin@bb.org.bd
৪	পুরস্কার	কর্মকর্তা/কর্মচারীদের উৎকর্ষতা ও প্রাতিষ্ঠানিক অবদানের ভিত্তিতে পুরস্কার প্রদান	ইন্ট্রানেট পোর্টাল	বিনা মূল্যে প্রদেয়		নাম : মোঃ রফিকুল ইসলাম পদবী : উপ-মহাব্যবস্থাপক ফোন : ৯৫৩০০১০-৭৫/৩৬২৭ ই-মেইল : rafiquel.islam81@bb.org.bd
৫	তথ্য ব্যবস্থাপনা	কর্মকর্তা/কর্মচারীদের ব্যক্তিগত ও গোপনীয় নথি এবং সংরক্ষণ ও ব্যবস্থাপনা/হালনাগাদ	ইন্ট্রানেট পোর্টাল	বিনা মূল্যে প্রদেয়	অবিলম্বে	নাম : মোঃ সাঈদুর রহমান খান পদবী : উপ-মহাব্যবস্থাপক ফোন : ৯৫৩০৪৯৬ ই-মেইল : syedur.khan@bb.org.bd
৬	প্রাতিষ্ঠানিক কাঠামো পুনর্বিন্যাস	সেবা প্রদানে গতিশীলতা আনয়নের লক্ষ্যে প্রাতিষ্ঠানিক কাঠামো ও পদবল পরিমার্জন, পরিবর্ধন	প্রয়োজ্য নয়	বিনা মূল্যে প্রদেয়	যখন প্রয়োজন	
৭	স্থায়ীকরণ			বিনা মূল্যে প্রদেয়		
৮	ব্যাকের চাকুরীতে লিয়েন প্রদান	নিয়োগপত্র		বিনা মূল্যে প্রদেয়	১০ দিন	নাম : মোঃ সাঈদুর রহমান খান পদবী : উপ-মহাব্যবস্থাপক ফোন : ৯৫৩০৪৯৬ ই-মেইল : syedur.khan@bb.org.bd
৯	খন্ডকালীন শিক্ষতার অনুমোদন	নিয়োগপত্র/অফার লেটার			৫ দিন	
১০	অন্যত্র চাকুরীর আবেদন করার অনুমোদন	নিয়োগ বিজ্ঞপ্তি			৫ দিন	
১১	পদোন্নতি/জ্যেষ্ঠতা/স্থায়ীকরণ ইত্যাদির আপিল সংক্রান্ত	আবেদনের পক্ষে দলিলাদি			২০ দিন	

২.৪) আওতাধীন অধিদপ্তর/দপ্তর/সংস্থা কর্তৃক প্রদত্ত সেবা

প্রয়োজ্য নয়

৩) অভিযোগ ব্যবস্থাপনা পদ্ধতি (GRS)

সেবা প্রাপ্তিতে অসন্তুষ্ট হলে দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার সঙ্গে যোগাযোগ করুন। তিনি সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে নিম্নোক্ত পদ্ধতিতে যোগাযোগ করে আপনার সমস্যা অবহিত করুন।

ক্রঃ নং	কখন যোগাযোগ করবেন	যোগাযোগের ঠিকানা	নিষ্পত্তির সময়সীমা
১	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	GRS ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তা : নাম ও পদবী : মহাব্যবস্থাপক, হিউম্যান রিসোর্সেস ডিপার্টমেন্ট-১ ফোনঃ ৯৫৩০৪৯২ ই-মেইল : gm.hrd@bb.org.bd ওয়েব পোর্টাল : http://www.bb.org.bd/	
২	GRS ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	কেন্দ্রীয় অভিযোগ ব্যবস্থাপনা পদ্ধতি (GRS) গভর্নর বাংলাদেশ ব্যাংক প্রধান কার্যালয় মতিঝিল, ঢাকা।	

৪) আপনার কাছে আমাদের প্রত্যাশা

ক্রঃ নং	প্রতিশ্রুত/কাজিত সেবা প্রাপ্তির লক্ষ্য করণীয়
১	নির্ধারিত ফরমে সম্পূর্ণভাবে পূরণকৃত আবেদন জমা প্রদান
২	সাক্ষাতের জন্য নির্ধারিত সময়ের পূর্বেই উপস্থিত থাকা
৩	বিদ্যমান নিয়মকানূনের প্রতি শ্রদ্ধাশীল থেকে যথাযথভাবে অভিযোগ/পরামর্শ প্রদান করা

বাংলাদেশ ব্যাংক
প্রধান কার্যালয়
ডিপার্টমেন্ট অব কারেন্সী ম্যানেজমেন্ট
www.bb.org.bd

সিটিজেন চার্টার

১. ভিশন ও মিশন

ভিশন :

মিশন :

২. সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি

২.১). নাগরিক সেবা

ক্রমিক নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তির স্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১.	আসল নোটের নিরাপত্তা বৈশিষ্ট্য প্রদর্শন	ওয়েবসাইট, বিভিন্ন প্রিন্ট ও ইলেকট্রনিক মিডিয়ার মাধ্যমে আসল ব্যাংকনোটের নিরাপত্তা বৈশিষ্ট্য সম্বলিত টেক্সট ও ভিডিওচিত্র প্রদর্শন।	www.bb.org.bd →ban k notes and coins→ security features লিঙ্কে আসল ব্যাংকনোটের নিরাপত্তা বৈশিষ্ট্য সম্বলিত টেক্সট ও ভিডিওচিত্র প্রদর্শনে আছে।	প্রযোজ্য নয়	চলমান	মোঃ সুলতান মাসুদ আহমেদ, মহাব্যবস্থাপক, mobile: 01971543074, 01711543074 e-mail: sultan.masud@bb.org. bd
২.	সরকারের পক্ষে ১ টাকা, ২ টাকা ও ৫ টাকার ধাতব মুদ্রা ও কাগজে নোট মুদ্রণ ও প্রচলন।	আন্তর্জাতিক দরপত্র এবং দি সিকিউরিটি প্রিন্টিং কর্পোরেশন (বাংলাদেশ) লিমিটেড-কে প্রদত্ত মুদ্রণ কার্যাদেশের মাধ্যমে।	অর্থ বিভাগ, অর্থ মন্ত্রণালয়/ডিপার্টমেন্ট অব কারেন্সী ম্যানেজমেন্ট, বাংলাদেশ ব্যাংক।	অর্থ মন্ত্রণালয়ের বরাদ্দকৃত বাজেট থেকে প্রতি অর্থবছরে সম্পাদিত কাজের বিপরীতে স্থানীয় মুদ্রায় বাংলাদেশ ব্যাংককে সেবার মূল্য পরিশোধ করা হয়।	৬-৯ মাস	ঐ
৩.	বিদেশী বিভিন্ন ব্যক্তি/প্রতিষ্ঠানে র নিকট স্মারক মুদ্রা ও নোট বিক্রয়/বিতরণ	পত্র/ই-মেইল/সরাসরি হস্তান্তর /কুরিয়ার সার্ভিসের মাধ্যমে।	ডিপার্টমেন্ট অব কারেন্সী ম্যানেজমেন্ট, বাংলাদেশ ব্যাংক এবং বাংলাদেশ ব্যাংক ওয়েবসাইট।	বৈদেশিক মুদ্রায় বাংলাদেশ ব্যাংকের হিসাবে জমা/ ফরেন ডিমান্ড ড্রাফট/ স্থানীয় মুদ্রায় সরাসরি জমা	৩/৭ দিন	ঐ
৪.	নতুন ধাতব মুদ্রা ও কাগজে নোট প্রচলনের পূর্বে পরিচিতিমূলক প্রেস বিজ্ঞপ্তি।	প্রিন্ট/ইলেকট্রনিক মিডিয়া/ওয়েবসাইট এবং সামাজিক যোগাযোগ মাধ্যমে।	ডিপার্টমেন্ট অব কারেন্সী ম্যানেজমেন্ট, বাংলাদেশ ব্যাংক এবং বাংলাদেশ ব্যাংক ওয়েবসাইট।	প্রেস বিজ্ঞপ্তি হওয়ার সেবা গ্রহণে কোন মূল্য পরিশোধ করতে হয় না।	১/২ দিন	ঐ
৫.	টাকা জাদুঘরের	দর্শনার্থীদেরকে দেশ	টাকা জাদুঘর,	বিনামূল্যে।	শনিবার থেকে	রাজেন্দ্র লাল তালুকদার

ক্রমিক নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তির স্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
	নিদর্শন প্রদর্শন।	বিদেশের বিভিন্ন সময়ের মুদ্রার ইতিহাস ও মুদ্রার বিবর্তন সম্পর্কে বর্ণনা।	বাংলাদেশ ব্যাংক ট্রেনিং একাডেমি (২য় তলা), মিরপুর-২, ঢাকা-১২১৬।		বুধবার: সকাল ১১:০০টা থেকে বিকাল ৫:০০টা, শুক্রবার: বিকাল ৪:০০টা থেকে সন্ধ্যা ৭:০০টা * বৃহস্পতিবার ও সরকারি ছুটির দিনসমূহ: বন্ধ	উপ-মহাব্যবস্থাপক ফোন : ৯০২৮৪৫৬ ই-মেইল : rajendra.talukder@bb. org.bd
৬.	জনসাধারণের ছেঁড়া-ফাটা ও ময়লাযুক্ত নোট বিনিময়।	বাংলাদেশ ব্যাংক ও তফসিলী ব্যাংকের মাধ্যমে জনসাধারণের ছেঁড়া-ফাটা ও ময়লাযুক্ত নোট বিনিময়ের নীতিমালা প্রণয়ন ও বাস্তবায়ন কার্যক্রম তদারকী।	২য় সংলগ্নী ভবন(৩০ তলা ভবন) এর ২৯ তলা।	-	-	মোঃ সুলতান মাসুদ আহমেদ, মহাব্যবস্থাপক, mobile: 01971543074, 01711543074 e-mail: sultan.masud@bb.org. bd
৭.	জনসাধারণের মাবো নতুন নোট বিনিময়	পবিত্র ঈদ-উল-ফিতর ও ঈদ-উল-আযহার প্রাক্কালে বাংলাদেশ ব্যাংক ও তফসিলী ব্যাংকের মাধ্যমে জনসাধারণের মাবো নতুন নোট বিনিময়		বিনামূল্যে	পবিত্র ঈদ- উল-ফিতর ও ঈদ-উল- আযহার প্রাক্কালে ১সপ্তাহ হতে ২সপ্তাহ	ঐ

২.২) প্রাতিষ্ঠানিক সেবা

ক্রমিক নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র ও প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য ও পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
১.	MICR চেক বই মুদ্রণ।	বাংলাদেশ ব্যাংকের সাথে রক্ষিত ব্যাংক/আর্থিক প্রতিষ্ঠানের ব্যবহারের জন্য SPCBL এর মাধ্যমে MICR চেক বই মুদ্রণ।	-	-	সরবরাহকারী প্রতিষ্ঠানের চাহিদার ভিত্তিতে।	মোঃ সুলতান মাসুদ আহমেদ, মহাব্যবস্থাপক, mobile: 01971543074, 01711543074 e-mail: sultan.masud@bb.org.bd

২.৩) অভ্যন্তরীণ সেবা

ক্রম নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র ও প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য ও পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
১.	বাংলাদেশ ব্যাংকের অফিসসমূহের ভল্ট ব্যবস্থাপনা	বাংলাদেশ ব্যাংকের অফিসসমূহের ভল্টের ভৌত, অবকাঠামোগত ও	-	-	চলমান	মোঃ সুলতান মাসুদ আহমেদ, মহাব্যবস্থাপক, mobile: 01971543074, 01711543074

		প্রযুক্তিগত নিরাপত্তা নিশ্চিতকরণ, ভল্টের স্থানসংকুলানকল্পে এর পরিসর বৃদ্ধি বা নতুন ভল্ট নির্মাণ এবং ভল্টের সুষ্ঠু ও স্বাস্থ্যকর পরিবেশ সৃষ্টি।				e-mail: sultan.masud@bb.org.bd
২	বাংলাদেশ ব্যাংকের ক্যাশ ব্যবস্থাপনা আধুনিকায়ন	নগদ অর্থ প্রক্রিয়াকরণ, ধ্বংসকরণ, পরিবহন ইত্যাদি কার্যক্রমে আধুনিক প্রযুক্তির মেশিন এবং অন্যান্য উপকরণ ক্রয় ও সরবরাহ।	-	-	চলমান	

এক্সপেন্ডিচার ম্যানেজমেন্ট ডিপার্টমেন্ট-১

www.bb.org.bd

সিটিজেন চার্টার

১. ভিশন ও মিশন

ভিশনঃ বিধি মোতাবেক বাংলাদেশ ব্যাংকের কর্মকর্তা-কর্মচারীগণের আর্থিক সুবিধা সংক্রান্ত সার্বিক সেবা প্রদানে ঝুঁকিমুক্ত, স্বচ্ছ পরিবেশ এবং আধুনিক পরিসেবা প্রদানের পাশাপাশি ব্যাংকের স্বার্থ নিশ্চিত করা।

মিশনঃ আধুনিক প্রযুক্তিনির্ভর সেবাদান পদ্ধতিতে সকল কর্মকর্তা-কর্মচারীদের বেতন-ভাতাদি, আগাম, প্রভিডেন্ট ফান্ড, পেনশন ইত্যাদির নির্ভুল হিসাবায়নপূর্বক তাদের সম্পদ ও দায়-দেনার সুষ্ঠু ব্যবস্থাপনা এবং সম্ভাব্য ন্যূনতম সময়ে সার্বিক কর্মচারী সেবা প্রদানের ব্যবস্থা করা।

২. সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি

২.১) নাগরিক সেবাঃ প্রযোজ্য নয়

ক্রঃ নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা(নাম, পদবী, ফোন ও ই-মেইল)
১	২	৩	৪	৫	৬	৭

২.২) প্রাতিষ্ঠানিক সেবা

ক্রঃ নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা(নাম, পদবী, ফোন ও ই-মেইল)
১	২	৩	৪	৫	৬	৭
১	ভ্যাট ও আয়কর প্রদান	ব্যাংকের কর্মকর্তা/কর্মচারীগণের বেতন-ভাতাদির উপর প্রযোজ্য আয়কর এবং ব্যাংক কর্তৃক নিয়োজিত পরামর্শকদের পরামর্শ ফির উপর প্রযোজ্য আয়কর ও ভ্যাট কর্তনপূর্বক সরকারী খাতে জমা করা হয়।	২য় সংলগ্নি ভবনের ৮ম তলা।	আয়কর বিধিমালা অনুসারে ব্যাংকের কর্মকর্তা/কর্মচারীগণের বেতন-ভাতাদির উপর প্রযোজ্য আয়কর ও ব্যাংক কর্তৃক নিয়োজিত পরামর্শকগণের পরামর্শ ফির উপর প্রযোজ্য আয়কর ও ভ্যাট আদায়পূর্বক চালান ও চেকের মাধ্যমে সরকারী হিসাবে জমা করা হয়।	সাপ্তাহিক ও সরকারী ছুটির দিন বাদে সকল কর্মদিবসে সকাল ১০.০০-৬.০০ ঘটিকা পর্যন্ত।	মোঃ আহমদ আলী, মহাব্যবস্থাপক এক্সপেন্ডিচার ম্যানেজমেন্ট ডিপার্টমেন্ট-১, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা। ফোন : ৯৫৩০০৮৮ ই-মেইল- md.ahmed@bb.org.bd

২.৩) অভ্যন্তরীণ সেবা

ক্রঃ নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা(নাম, পদবী, ফোন ও ই-মেইল)
১	২	৩	৪	৫	৬	৭
১.	চাকুরীকালীন সময়ে	বেতন প্রাপ্তির	২য় সংলগ্নি	বিধি মোতাবেক প্রাপ্য নীট	মাসের শেষ	মোঃ আহমদ আলী,

	বেতন ও ভাতাদি প্রদান	নির্ধারিত তারিখে প্রধান কার্যালয়ের সকল কর্মকর্তা কর্মচারীর বেতন-ভাতা প্রদান করা হয়।	ভবনের ৮ম তলা।	বেতন কর্মকর্তা/কর্মচারীদের ব্যাংক হিসাবে প্রেরণ করা হয়	কার্যদিবসে ১০.০০-৬.০০ ঘটিকা পর্যন্ত।	মহাব্যবস্থাপক এক্সপেডিচার ম্যানেজমেন্ট ডিপার্টমেন্ট-১, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা ফোন : ৯৫৩০০৮৮ ই-মেইল- md.ahmed@bb.org.bd
২.	অবসরপ্রাপ্ত কর্মকর্তা-কর্মচারীগণের মাসিক পেনশন প্রদান	মাসিক/ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে।	-	বিধি মোতাবেক নির্ধারিত মাসিক পেনশন চেকের মাধ্যমে পরিশোধ করা হয়	সাপ্তাহিক ও সরকারী ছুটির দিন বাদে সকল কর্মদিবসে সকাল ১০.০০-৬.০০ ঘটিকা পর্যন্ত।	-
৩.	অবসরপ্রাপ্ত কর্মকর্তা-কর্মচারীগণের গ্রাচুয়িটি/পিএফ স্থিতি প্রদান	চূড়ান্ত অবসর গ্রহণের দিনেই পরিশোধ/প্রদান করা হয়।	-	ব্যাংকের দায়-দেনা সমন্বয় সাপক্ষে সংশ্লিষ্টদের ব্যাংক হিসাবের মাধ্যমে পরিশোধ করা হয়।		-
৪.	মৃত্যু পরবর্তী অনুদান ও অনুকম্পা ভাতা প্রদান	মৃত কর্মকর্তার পরিবারকে বিধি মোতাবেক অনুদান ও ভাতা প্রদান করা হয়।	-	যথাযথ আবেদনের প্রেক্ষিতে চেকের মাধ্যমে পরিশোধ করা হয়	যথাযথ আবেদন প্রাপ্তির ১৫ দিনের মধ্যে।	-
৫.	গৃহ-নির্মাণ আগাম সহ অন্যান্য অনুমোদিত কর্মচারী আগাম প্রদান	বিধি মোতাবেক আবেদনের প্রেক্ষিতে প্রযোজ্য ক্ষেত্রে প্রাপ্ত দলিল দস্তাবেজ যাচাই-বাছাই, জমি/বাড়ি/ফ্ল্যাট সরেজমিন পরিদর্শন সংক্রান্ত প্রতিবেদন এবং আইন বিভাগের মতামতের ভিত্তিতে এককালীন/কিস্তিতে প্রদান করা হয়	ব্যাংকের অভ্যন্তরীণ ইন্ট্রানেটে ফরমসমূহ রাখা হয়েছে।	বিধি মোতাবেক আবেদনের পর প্রাপ্ত সকল কাগজপত্র যাচাই করে কর্মকর্তা/কর্মচারীদের ব্যাংক হিসাবে আগামের অর্থ জমা করা হয়।	যথাযথ আবেদন প্রাপ্তির ৫-১৫ দিনের মধ্যে।	-

২.৪) আওতাধীন অধিদপ্তর/দপ্তর/সংস্থা কর্তৃক প্রদত্ত সেবাঃ প্রযোজ্য নয়

এক্সপেডিচার ম্যানেজমেন্ট ডিপার্টমেন্ট-২

৩. ভিশন ও মিশন

ভিশন :

মিশন :

৪. সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি

২.১) নাগরিক সেবা - প্রযোজ্য নয়

২.২) প্রাতিষ্ঠানিক সেবা

ক্রঃ নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা(নাম, পদবী, ফোন ও ই-মেইল)
১	২	৩	৪	৫	৬	৭
১	ভ্যাট ও আয়কর	সেবাদানকারী/সরবরাহ-কারী প্রতিষ্ঠানের নিকট হতে প্রদত্ত বিলের বিপরীতে বিধি মোতাবেক কর ও ভ্যাট কর্তনপূর্বক সরকারী খাতে জমাকরণ	২য় সংলগ্নি (২য় সংলগ্নি ভবন) ভবনের ৮ম তলা।	ঠিকাদার/সরবরাহকারী/সেবাদানকারী ইত্যাদি প্রতিষ্ঠানের নিকট হতে প্রদত্ত বিলের বিপরীতে বিধি মোতাবেক কর ও ভ্যাট আদায়পূর্বক চালান ও চেকের মাধ্যমে সরকারী হিসাবে জমা করা হয়।	সাপ্তাহিক ও সরকারী ছুটির দিন বাদে সকল কর্মদিবসে সকাল ১০.০০-৬.০০ ঘটিকা।	মোঃ জামাল মোল্লা, মহাব্যবস্থাপক এক্সপেডিচার ম্যানেজমেন্ট ডিপার্টমেন্ট-২, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা। ফোন : ৯৫৩০১০০ ই-মেইল- zamal.mollah@bb.org.bd
২	চেক প্রদান, ঠিকাদার নিয়োগের কাজ	সিপিএফভুক্ত অবসরপ্রাপ্ত কর্মকর্তা/কর্মচারীদের মাসিক/ত্রৈমাসিক/ষান্মাসিক/বাৎসরিক ভিত্তিতে চিকিৎসা ভাতা ও উৎসব ভাতার চেক প্রদান এবং সংশ্লিষ্ট রেজিস্টার ও চেক বই সংরক্ষণ। অবসরপ্রাপ্ত সিপিএফ ভুক্ত সকল কর্মকর্তা/কর্মচারীদের নামে ইস্যুকৃত মেয়াদোত্তীর্ণ চেক বাতিল সংক্রান্ত যাবতীয় হিসাবয়ন সম্পন্ন করণ চাকুরীরত অবস্থায় মৃত সিপিএফ ভুক্ত সকল কর্মকর্তা/কর্মচারীদের নমিনীদেরকে অনুতোষিক ও কৃপা ভাতা প্রদান ব্যয় শাখার বাৎসরিক ব্যয় প্রাক্কলন প্রস্তুতকরণ এবং বাংলাদেশ ব্যাংকের প্রধান কার্যালয় সহ সকল শাখা অফিসের কীটপতঙ্গ ও মুশকাদি নিয়ন্ত্রনের নিমিত্তে ঠিকাদার নিয়োগের যাবতীয় কাজ	২য় সংলগ্নী ভবনের ৮ম তলা।	যথাযথ কর্তৃপক্ষের অনুমোদন ক্রমে।	সাপ্তাহিক ও সরকারী ছুটির দিন বাদে সকল কর্মদিবসে সকাল ১০.০০ ঘটিকা হতে ৬.০০ ঘটিকা পর্যন্ত।	মোঃ জামাল মোল্লা, মহাব্যবস্থাপক ইএমডি-২ প্রঃ কাঃ, ঢাকা ফোন : ৯৫৩০১০০। zamal.mollah@bb.org.bd
৩	ইস্যুরেন্স বিল	বিদেশ ভ্রমণকারী কর্মকর্তাদের মেডিকেল ইস্যুরেন্স সংক্রান্ত পুনর্ভরন বিল প্রদান	২য় সংলগ্নি (২য় সংলগ্নি ভবন) ভবনের ৮ম তলা।	বিল পাওয়া সাপেক্ষে বিভাগীয় প্রধানের অনুমোদন	সাপ্তাহিক ও সরকারী ছুটির দিন বাদে সকল কর্মদিবসে সকাল ১০.০০-৬.০০ ঘটিকা	মোঃ জামাল মোল্লা, মহাব্যবস্থাপক ইএমডি-২ প্রঃ কাঃ, ঢাকা ফোন : ৯৫৩০১০০। zamal.mollah@bb.org.bd

২.৩) অভ্যন্তরীণ সেবা

ক্রঃ নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা(নাম, পদবী, ফোন ও ই-মেইল)
১	২	৩	৪	৫	৬	৭
১	টেলিফোন, মোবাইল, ইন্টারনেট সংযোগ ও বিল পরিশোধ, মোবাইল, টেলিফোন সেট, মডেম ক্রয়, সংযোগ ইত্যাদি।	সেবা দানকারী প্রতিষ্ঠান হতে নির্ধারিত মূল্যে ক্রয় করতঃ সরবরাহ।	২য় সংলগ্নি (২য় সংলগ্নি ভবন) ভবনের ৮ম তলা।	টঃ ৫০,০০০/- পর্যন্ত নির্ধারিত মূল্যে Direct Purchase. পরবর্তীতে বিল / ভাউচারের মাধ্যমে সমন্বয়।	সাপ্তাহিক ও সরকারী ছুটির দিন বাদে সকল কর্মদিবসে সকাল ১০.০০-৬.০০ ঘটিকা।	মোঃ সোহরাওয়ার্দী, মহাব্যবস্থাপক এক্সপেডিচার ম্যানেজমেন্ট ডিপার্টমেন্ট-২, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা। ফোন : ৯৫৩০১০০ ই-মেইল- zamal.mollah@bb.org.bd
২	মনিহারী দ্রব্যাদী ও প্রয়োজনীয় আসবাবপত্র ক্রয়পূর্বক সরবরাহ, পুরাতন আসবাবপত্র বিক্রয়, বিজ্ঞান ধরনের মুদ্রণ সামগ্রী সরবরাহ ইত্যাদি।	Direct Procurement, Request for Quotations(RFQ), Restricted Tendering Method(RTM) Open Tendering Method(e-Tander)	২য় সংলগ্নী (৩০ তলা) ভবনের ৮ম তলা।	টঃ ৫০,০০০/- পর্যন্ত Direct Procurement, পরবর্তীতে বিল/ভাউচার দাখিল করতঃ সমন্বয়, টঃ ২,০০,০০০/- পর্যন্ত Request for Quotations(RFQ), টঃ ১০,০০,০০০.০০ পর্যন্ত তালিকাভুক্ত প্রতিষ্ঠানের নিকট হতে Restricted Tendering Method(RTM), টঃ ১০,০০,০০০.০০ এর উপর Open Tendering Method(e-Tander)	সাপ্তাহিক ও সরকারী ছুটির দিন ব্যতীত সকল কর্মদিবসে অফিস সময় মোতাবেক সকাল ১০.০০ ঘটিকা হতে বিকাল ৬-০০ ঘটিকা পর্যন্ত।	মোঃ সোহরাওয়ার্দী, মহাব্যবস্থাপক এক্সপেডিচার ম্যানেজমেন্ট ডিপার্টমেন্ট-২ বাংলাদেশ ব্যাংক, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা। ফোন-৯৫৩০১০০ ই-মেইল- zamal.mollah@bb.org.bd

২.৪) আওতাধীন অধিদপ্তর/দপ্তর/সংস্থা কর্তৃক প্রদত্ত সেবা

আওতাধীন অধিদপ্তর/দপ্তর/সংস্থা সমূহের সিটিজেন চার্টার লিঙ্ক আকারে যুক্ত করতে হবে।

৩) অভিযোগ ব্যবস্থাপনা পদ্ধতি (GRS)

সেবা প্রাপ্তিতে অসন্তুষ্ট হলে দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার সঙ্গে যোগাযোগ করুন। তিনি সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে নিম্নোক্ত পদ্ধতিতে যোগাযোগ করে আপনার সমস্যা অবহিত করুন।

ক্রঃ নং	কখন যোগাযোগ করবেন	যোগাযোগের ঠিকানা	নিষ্পত্তির সময়সীমা
১	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	GRS ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তা : নাম ও পদবী : মহাব্যবস্থাপক, এক্সপেডিচার ম্যানেজমেন্ট ডিপার্টমেন্ট-২ ফোন : ৯৫৩০১০০ ই-মেইল : zamal.mollah@bb.org.bd ওয়েব পোর্টাল : http://www.bb.org.bd/	
২	GRS ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	কেন্দ্রীয় অভিযোগ ব্যবস্থাপনা পদ্ধতি (GRS) • মন্ত্রণালয়/বিভাগের ক্ষেত্রে মন্ত্রিপরিষদ বিভাগের GRS পোর্টালের ঠিকানা	

	<ul style="list-style-type: none"> জেলা প্রশাসনের ক্ষেত্রে বিভাগীয় কমিশনারের GRS পোর্টালের ঠিকানা 	
--	---	--

8) আপনার কাছে আমাদের প্রত্যাশা

ক্রঃ নং	প্রতিশ্রুত/কাজিত সেবা প্রাপ্তির লক্ষ্যে করণীয়
১	নির্ধারিত ফরমে সম্পূর্ণভাবে পূরণকৃত আবেদন জমা প্রদান
২	সাক্ষাতের জন্য নির্ধারিত সময়ের পূর্বেই উপস্থিত থাকা
৩	বিদ্যমান নিয়মকানূনের প্রতি শ্রদ্ধাশীল থেকে যথাযথভাবে অভিযোগ/পরামর্শ প্রদান করা

বাংলাদেশ ব্যাংক
কমন সার্ভিসেস ডিপার্টমেন্ট- ১
WWW.bb.org.bd
সিটিজেন চার্টার

১. ভিশন ও মিশন

কমন সার্ভিসেস ডিপার্টমেন্ট-১ ব্যাংকের কর্মকর্তাদের কর্ম-প্রক্রিয়াকে সচল ও নিরবচ্ছিন্ন রাখার লক্ষ্যে বিভিন্ন ধরনের আইটি ইক্যুইপমেন্ট ক্রয়, মেরামত ও রক্ষণাবেক্ষণ; বাংলাদেশ ব্যাংক, প্রধান কার্যালয় ও শাখা অফিসের জন্য অফিস স্পেস বরাদ্দ; অফিস ও বাসা ভাড়াকরণ; স্টাফবাস ভাড়াকরণ; পুলের গাড়ী ক্রয় ও রক্ষণাবেক্ষণ; স্থায়ী সম্পদের সুষ্ঠু ব্যবস্থাপনা; ব্যাংকের যাবতীয় চিঠিপত্র/ডকুমেন্টস ইত্যাদির সঠিক ব্যবস্থাপনা (রিসিপ্ট এন্ড ডেসপাস) ইত্যাদি কাজ যথাযথভাবে সম্পাদন করে থাকে।

২. সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি

২. ১) নাগরিক সেবা

ক্রমিক নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তি স্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন ও ই-মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১।	ব্যক্তি/ প্রতিষ্ঠানের নিকট হতে দরপত্র আহ্বান	বিবিপিআর - ২০০৪ এবং পিপিআর- ২০০৮ মোতাবেক	বাংলাদেশ ব্যাংকের ওয়েবসাইট/ ২য় সংলগ্নী ভবনের ৭মতলা	বিধি মোতাবেক	বিবিপিআর - ২০০৪ এবং পিপিআর- ২০০৮ মোতাবেক	০১) জনাব মোঃ আবুল কালাম আজাদ উপ- মহাব্যবস্থাপক- ১ ফোনঃ৯৫৩০৩২৮ মোবাইলঃ০১৫৫২- ৩১৪০১৫ ফ্যাক্সঃ৮৮- ০২- ৯৫৬৪১১৭ ইমেইলঃma. azad@bb.org.bd
২।	ঠিকাদার তালিকাভুক্তিকরণ	বিবিপিআর - ২০০৪ এবং পিপিআর- ২০০৮ মোতাবেক		বিধি মোতাবেক	বিবিপিআর - ২০০৪ এবং পিপিআর- ২০০৮ মোতাবেক	০২) জনাব মোঃ আবদুল কাদির উপ- মহাব্যবস্থাপক- ২ ফোনঃ৯৫৩০৪৮৪ মোবাইলঃ০১৮১৭- ৬০৬৩২২ ফ্যাক্সঃ৮৮- ০২- ৯৫৬৪১১৭ ইমেইলঃmdabdul . kadi r @bb . org. bd
৩।	অকেজো মালামাল নিলাম প্রতিযোগিতার মাধ্যম বিক্রয়	প্রচলিত প্রথা অনুযায়ী		বিধি মোতাবেক	বিধি মোতাবেক	

২. ২) প্রাতিষ্ঠানিক সেবা

ক্রমিক নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তি স্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন ও ই-মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১	ওয়ার্ল্ড ব্যাংক, আইএমএফ ইত্যাদির	বিধি মোতাবেক	২য় সংলগ্নী ভবনের ৭ম	বিধি মোতাবেক	বিধি মোতাবেক	জনাব মোঃ আবুল কালাম আজাদ উপ- মহাব্যবস্থাপক- ১

	জন্য গাড়ী		তলা			ফোনঃ৯৫৩০৩২৮ মোবাইলঃ০১৫৫২- ৩১৪০১৫ ফ্যাক্সঃ৮৮- ০২- ৯৫৬৪১১৭ ইমেইলঃma. azad@b. or g. b d
--	------------	--	-----	--	--	--

২. ৩) অভ্যন্তরীণ সেবাঃ

ক্রমিক নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তি স্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা(নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১।	ব্যাংকের প্রধান কার্যালয়ের প্রায় তিন সহস্রাধিক কর্মকর্তাদের ব্যবহারের জন্য বিভিন্ন ধরনের আইটি ইকুইপমেন্ট যথাঃ কম্পিউটার, প্রিন্টার, স্ক্যানার, ল্যাপটপ, ট্যাবলেট পিসি, আইপ্যাড, ফটোকপিয়ার, কম্পিউটার এন্ড ফটোকপিয়ার টোনার ইত্যাদি ক্রয় এবং রক্ষণাবেক্ষণ।			বিধি মোতাবেক	বিধি মোতাবেক	০১) জনাব মোঃ আবুল কালাম আজাদ উপ- মহাব্যবস্থাপক- ১ ফোনঃ৯৫৩০৩২৮ মোবাইলঃ০১৫৫২- ৩১৪০১৫ ফ্যাক্সঃ৮৮- ০২- ৯৫৬৪১১৭ ই-মেইলঃma. azad@b. or g. bd
২।	ব্যাংকের কর্মকর্তা/ কর্মচারীদের অফিসে যাতায়াতের জন্য স্টাফবাস ভাড়াকরণ। ব্যাংকের পুলের জন্য গাড়ী ক্রয় ও মেরামত ইত্যাদি।		২য় সংলগ্নী ভবনের ৭ম তলা	বিধি মোতাবেক	বিধি মোতাবেক	০২) জনাব মোঃ আবদুল কাদির উপ- মহাব্যবস্থাপক- ২ ফোনঃ৯৫৩০৪৮৪ মোবাইলঃ০১৮১৭- ৬০৬৩২২ ফ্যাক্সঃ৮৮- ০২- ৯৫৬৪১১৭ ই- মেইলঃmdabdul . kadi r @b. or g. bd
৩	ব্যাংকের প্রধান কার্যালয় কর্মকর্তা/ কর্মচারীদের জন্য অফিস স্পেস বরাদ্দকরণ। বিভিন্ন শাখা অফিসের কর্মকর্তা/ কর্মচারীদের জন্য অফিস এবং ডরমিটরী/ অতিথিশালা ভাড়াকরণ।			বিধি মোতাবেক	বিধি মোতাবেক	
৪।	ব্যাংকের যাবতীয় নন-ফাইন্যান্সিয়াল স্থায়ী সম্পত্তির সুষ্ঠু ব্যবস্থাপনা ইত্যাদি।		২য় সংলগ্নী ভবনের ৭ম তলা।	বিধি মোতাবেক	বিধি মোতাবেক	০৩) জনাব মোসাঃ জাহানারা বেগম উপ- মহাব্যবস্থাপক- ৩ ফোনঃ৯৫৩০১২০ মোবাইলঃ০১৭১৬০১৪৭১৪ ফ্যাক্সঃ৮৮- ০২- ৯৫৬৪১১৭ ই-মেইলঃjahanara.begum11@bb.org.bd

--	--	--	--	--	--	--

২.৪) আওতাধীন অধিদপ্তর/ দপ্তর/ সংস্থা কর্তৃক প্রদত্ত সেবা

কমন সার্ভিসেস ডিপার্টমেন্ট-১ এর আওতাধীন কোন অধিদপ্তর/ দপ্তর/ সংস্থা নাই।

৩) অভিযোগ ব্যবস্থাপনা পদ্ধতি (GRS) :

সেবা প্রাপ্তিতে অসন্তুষ্ট হলে দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার সঙ্গে যোগাযোগ করুন। তিনি সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে নিম্নোক্ত পদ্ধতিতে যোগাযোগ করে আপনার সমস্যা অবহিত করুন।

ক্রঃ নং	কখন যোগাযোগ করবেন	যোগাযোগের ঠিকানা	নিষ্পত্তির সময়সীমা
১।	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	GRS ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তাঃ নাম ও পদবীঃ জনাব মোসাঃ নাহিদা বেগম, মহাব্যবস্থাপক ফোনঃ ৯৫৩০১৪৮ ই-মেইলঃnahi da. begum@b. or g. bd	আপত্তি প্রাপ্তির পরবর্তী ৩০ (ত্রিশ) কর্মদিবসের মধ্যে।
২।	GRS ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	কেন্দ্রীয় অভিযোগ ব্যবস্থাপনা পদ্ধতি (GRS) • মন্ত্রনালয়/ বিভাগের ক্ষেত্রে মন্ত্রিপরিষদ বিভাগের GRS পোর্টালের ঠিকানা • জেলা প্রশাসনের ক্ষেত্রে বিভাগীয় কমিশনারের GRS পোর্টালের ঠিকানা	-

৪) আপনার কাছে আমাদের প্রত্যাশাঃ

ক্রঃ নং	প্রতিশ্রুত/ কাঙ্ক্ষিত সেবা প্রাপ্তির লক্ষ্য করণীয়
১	নির্ধারিত ফরমে সম্পূর্ণভাবে পূরণকৃত আবেদন জমা প্রদান
২	সঠিক মাধ্যমে প্রয়োজনীয় ফিস পরিশোধ করা
৩	সাক্ষাতের জন্য নির্ধারিত সময়ের পূর্বেই উপস্থিত থাকা

কমন সার্ভিসেস ডিপার্টমেন্ট-২

www.bb.org.bd

সিটিজেন চার্টার

১. ভিশন ও মিশন

কমন সার্ভিসেস ডিপার্টমেন্ট-২ ব্যাংকের বিভিন্ন স্থাপনা নির্মাণ, রক্ষণাবেক্ষণ এবং ক্রয় সংক্রান্ত কাজে অংশ গ্রহণের জন্য বিভিন্ন ঠিকাদারী প্রতিষ্ঠান, পরামর্শক প্রতিষ্ঠান ইত্যাদির নিকট হতে দরপত্র আহ্বান করে এবং যথাযথভাবে কাজটি সম্পন্ন করার লক্ষ্যে প্রয়োজনীয় তদারকি কাজ সম্পাদন করে থাকে।

২. সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি

২.১) নাগরিক সেবা

ক্রঃ নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১	ব্যক্তি/প্রতিষ্ঠানের নিকট হতে দরপত্র আহ্বান	বিবিপিআর-২০০৪ এবং পিপিআর-২০০৮ মোতাবেক	বাংলাদেশ ব্যাংকের ওয়েবসাইট/২য় সংলগ্নী ভবনের ৭ম তলা	বিধি মোতাবেক	বিবিপিআর-২০০৪ এবং পিপিআর-২০০৮ মোতাবেক	১) জনাব মোঃ তফাজ্জল হোসেন মহাব্যবস্থাপক(প্রকৌঃ সিভিল) ফোনঃ মোবাইলঃ ফ্যাক্সঃ ই-মেইলঃ
২	ঠিকাদার তালিকাভুক্তিকরণ	বিবিপিআর-২০০৪ এবং পিপিআর-২০০৮ মোতাবেক		বিধি মোতাবেক	বিবিপিআর-২০০৪ এবং পিপিআর-২০০৮ মোতাবেক	ফোনঃ মোবাইলঃ ফ্যাক্সঃ ই-মেইলঃ
৩	পরামর্শক প্রতিষ্ঠান নিয়োগ	বিবিপিআর-২০০৪ এবং পিপিআর-২০০৮ মোতাবেক		বিধি মোতাবেক	বিবিপিআর-২০০৪ এবং পিপিআর-২০০৮ মোতাবেক	২) মোঃ সোহরাব হোসেন উপ-মহাব্যবস্থাপক (প্রকৌঃ যান্ত্রিক) ফোনঃ মোবাইলঃ ফ্যাক্সঃ ই-মেইলঃ
৪	অকেজো মালামাল নিলাম প্রতিযোগিতার মাধ্যমে বিক্রয়	প্রচলিত প্রথা অনুযায়ী		বিধি মোতাবেক	বিধি মোতাবেক	ফোনঃ মোবাইলঃ ফ্যাক্সঃ ই-মেইলঃ

২.২) প্রাতিষ্ঠানিক সেবা

ক্রঃ নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
কমন সার্ভিসেস ডিপার্টমেন্ট-২-কর্তৃক কোন সরকারি প্রতিষ্ঠান, উন্নয়ন সহযোগী সংস্থা, সেবা প্রদানকারী প্রতিষ্ঠানের আওতাধীন অধিদপ্তর/দপ্তর/সংস্থা এবং দাপ্তরিকভাবে সম্পৃক্ত দেশি/বিদেশি বেসরকারী প্রতিষ্ঠানকে সেবা প্রদান করা হয় না।						

২.৩) অভ্যন্তরীণ সেবা

ক্রঃ নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ই-
---------	-----------	--------------------	--------------------------	-------------------------------	------------------------	--

(১)	(২)	(৩)	প্রাপ্তিস্থান (৪)	(৫)	(৬)	মেইল) (৭)
১	সিভিল স্থাপনা নির্মাণ, মেরামত ও রক্ষণাবেক্ষণ		২য় সংলগ্নী ভবনের ৭ম তলা	বিধি মোতাবেক	বিধি মোতাবেক	১) জনাব মোঃ তফাজ্জল হোসেন মহাব্যবস্থাপক (প্রকৌঃ সিভিল) ফোনঃ মোবাইলঃ ফ্যাক্সঃ ই-মেইলঃ
২	যান্ত্রিক সরঞ্জামাদি স্থাপন, মেরামত ও রক্ষণাবেক্ষণ			বিধি মোতাবেক	বিধি মোতাবেক	
৩	বৈদ্যুতিক সরঞ্জামাদি স্থাপন, মেরামত ও রক্ষণাবেক্ষণ			বিধি মোতাবেক	বিধি মোতাবেক	২) মোঃ ছোহরাব হোসেন উপ-মহাব্যবস্থাপক (প্রকৌঃ যান্ত্রিক) ফোনঃ মোবাইলঃ ফ্যাক্সঃ ই-মেইলঃ

২.৪) আওতাধীন অধিদপ্তর/দপ্তর/সংস্থা কর্তৃক প্রদত্ত সেবা

আওতাধীন অধিদপ্তর/দপ্তর/সংস্থা সমূহের সিটিজেন চার্টার লিঙ্ক আকারে যুক্ত করতে হবে।

৩) অভিযোগ ব্যবস্থাপনা পদ্ধতি (GRS)

সেবা প্রাপ্তিতে অসন্তুষ্ট হলে দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার সঙ্গে যোগাযোগ করুন। তিনি সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে নিম্নোক্ত পদ্ধতিতে যোগাযোগ করে আপনার সমস্যা অবহিত করুন।

ক্রঃ নং	কখন যোগাযোগ করবেন	যোগাযোগের ঠিকানা	নিষ্পত্তির সময়সীমা
১	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	GRS ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তাঃ নাম ও পদবীঃ জনাব এ.কে.এম ফজলুর রহমান ফোনঃ ই-মেইলঃ ওয়েব পোর্টালঃ প্রতিষ্ঠানের ওয়েব পোর্টালের GRS লিঙ্ক	
২	GRS ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	কেন্দ্রীয় অভিযোগ ব্যবস্থাপনা পদ্ধতি (GRS) মন্ত্রণালয়/বিভাগের ক্ষেত্রে মন্ত্রিপরিষদ বিভাগের GRS পোর্টালের ঠিকানা জেলা প্রশাসনের ক্ষেত্রে বিভাগীয় কমিশনারের GRS পোর্টালের ঠিকানা	

৪) আপনার কাছে আমাদের প্রত্যাশা

ক্রঃ নং	প্রতিশ্রুত/কাজিত সেবা প্রাপ্তির লক্ষ্যে করণীয়
১	নির্ধারিত ফরমে সম্পূর্ণভাবে পূরণকৃত আবেদন জমা প্রদান
২	সঠিক মাধ্যমে প্রয়োজনীয় ফিস পরিশোধ করা
৩	সাক্ষাতের জন্য নির্ধারিত সময়ের পূর্বেই উপস্থিত থাকা

ইন্টারনাল অডিট ডিপার্টমেন্ট

www.bb.org.bd

সিটিজেন চার্টার

১. ভিশন ও মিশন

ভিশন : Internal Audit is to provide independent, objective assurance and consulting services designed to add value and improve the Bangladesh Bank operations. It is to help Bangladesh Bank (the Bank) accomplish its objectives by bringing a systematic, disciplined approach to evaluate and improve the effectiveness of risk management, control, and governance processes.

মিশন : The scope of work of the Department is to determine whether the Bank's network of risk management, control, and governance processes, as designed and represented by management, is adequate and functioning in a manner to ensure:

- * Risks are appropriately identified and managed.
- * Interaction with the various governance groups occurs as needed.
- * Significant financial, managerial and operating information is accurate, reliable, and timely.
- * Employees' actions are in compliance with policies, standards, procedures, and applicable laws and regulations.
- * Resources are acquired economically, used efficiently, and adequately protected.
- * Programs, plans, and objectives are achieved.
- * Quality and continuous improvement are fostered in the Bank's control process.
- * Significant legislative or regulatory issues impacting the Bank are recognised and addressed appropriately.

Opportunities for improving management control, profitability and the Bank's image may be identified during audits. They will be communicated to the appropriate level of management.

২. সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি

২.১) নাগরিক সেবা : ইন্টারনাল অডিট ডিপার্টমেন্টের জন্য প্রযোজ্য নয় ।

ক্রঃ নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ই- মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১						

বি.দ্র. নাগরিকগণকে সরাসরি প্রদত্ত সেবা বেসরকারী প্রতিষ্ঠানকে প্রদত্ত সেবা যদি নাগরিকগণকে প্রদত্ত সেবার অনুরূপ হয় তবে সেটিও নাগরিক সেবা হিসেবে অন্তর্ভুক্ত হবে। উদাহরণঃ সম্পত্তির রেজিস্ট্রেশন, ট্রেড লাইসেন্স।

২.২) প্রাতিষ্ঠানিক সেবা : ইন্টারনাল অডিট ডিপার্টমেন্টের জন্য প্রযোজ্য নয় ।

২.৩) অভ্যন্তরীণ সেবা : ইন্টারনাল অডিট ডিপার্টমেন্টের জন্য প্রযোজ্য নয় ।

২.৪) আওতাধীন অধিদপ্তর/দপ্তর/সংস্থা কর্তৃক প্রদত্ত সেবা : ইন্টারনাল অডিট ডিপার্টমেন্টের জন্য প্রযোজ্য নয় ।

আওতাধীন অধিদপ্তর/দপ্তর/সংস্থা সমূহের সিটিজেন চার্টার লিঙ্ক আকারে যুক্ত করতে হবে ।

৩) অভিযোগ ব্যবস্থাপনা পদ্ধতি (GRS) : ইন্টারনাল অডিট ডিপার্টমেন্টের জন্য প্রযোজ্য নয় ।

সেবা প্রাপ্তিতে অসন্তুষ্ট হলে দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার সঙ্গে যোগাযোগ করুন । তিনি সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে নিম্নোক্ত পদ্ধতিতে যোগাযোগ করে আপনার সমস্যা অবহিত করুন ।

ক্রঃ নং	কখন যোগাযোগ করবেন	যোগাযোগের ঠিকানা	নিষ্পত্তির সময়সীমা
১	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	GRS ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তাঃ নাম ও পদবীঃ ফোনঃ ই-মেইলঃ ওয়েব পোর্টালঃ প্রতিষ্ঠানের ওয়েব পোর্টালের GRS লিঙ্ক	
২	GRS ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	কেন্দ্রীয় অভিযোগ ব্যবস্থাপনা পদ্ধতি (GRS) • মন্ত্রণালয়/বিভাগের ক্ষেত্রে মন্ত্রিপরিষদ বিভাগের GRS পোর্টালের ঠিকানা • জেলা প্রশাসনের ক্ষেত্রে বিভাগীয় কমিশনারের GRS পোর্টালের ঠিকানা	

৪) আপনার কাছে আমাদের প্রত্যাশা : ইন্টারনাল অডিট ডিপার্টমেন্টের জন্য প্রযোজ্য নয় ।

ক্রঃ নং	প্রতিশ্রুত/কাজিত সেবা প্রাপ্তির লক্ষ্যে করণীয়
১	নির্ধারিত ফরমে সম্পূর্ণভাবে পূরণকৃত আবেদন জমা প্রদান
২	সঠিক মাধ্যমে প্রয়োজনীয় ফিস পরিশোধ করা
৩	সাক্ষাতের জন্য নির্ধারিত সময়ের পূর্বেই উপস্থিত থাকা
৪	
৫	

বি.দ্র. সাধারণত যেসকল কারণে আবেদন বাতিল হয় অথবা সেবা প্রদান সম্ভব হয় না তা বিশ্লেষণ করে ছক পূরণ করতে হবে । কিছু বিষয় সকল প্রতিষ্ঠানের জন্য একই হবে এবং কিছু বিষয় আলাদা হবে ।

বৈদেশিক মুদ্রা নীতি বিভাগ

সিটিজেন চার্টার

১. ভিশন ও মিশন

ভিশনঃ

মিশনঃ

২. সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি

২.১) নাগরিক সেবা :

ক্রমিক নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১	বৈদেশিক মুদ্রা নীতি বিভাগ হতে সরাসরি কোন নাগরিক সেবা প্রদান করা হয় না। তবে ব্যাংক, আর্থিক প্রতিষ্ঠান, মানিচেন্জার, সরকারি ও বেসরকারি প্রতিষ্ঠানের মাধ্যমে নাগরিক সেবা প্রদান করা হয়।	পত্র মারফত/ই-মেইলের মাধ্যমে।	লিখিত/ ই-মেইলে আবেদন। ২য় সংলগ্নী ভবন (১৪তম তলা)	সেবা প্রদানের জন্য কোনরূপ মূল্য গ্রহণ করা হয় না।	সাপ্তাহিক ও সরকারী ছুটির দিন ব্যতিত সকল কর্মদিবসে অফিস সময় মোতাবেক সকাল ১০.০০ টা হতে বিকাল ৬.০০ টা পর্যন্ত।	ক) মোহাম্মদ জাকির হোসেন চৌধুরী, ডিজিএম, ফোন : ৯৫৩০২৫০, mzhossain.chowdhury@bb.org.bd. খ) জগন্নাথ চন্দ্র ঘোষ, ডিজিএম, ফোন : ৯৫৩০০৯২ Jagannath.ghosh@bb.org.bd গ) মোঃ আব্দুল মান্নান, ডিজিএম, ফোন : ৯৫৩০৩১৯ abdul.mannan@bb.org.bd.
২	বৈদেশিক মুদ্রা লেনদেন সম্পর্কে বিদ্যমান বিধি বিধানের কোন তথ্য, ব্যাখ্যা, স্পষ্টীকরণ ইত্যাদি কোন নাগরিকের আবেদনের প্রেক্ষিতে প্রদান করা হয়।	-ঐ-	-ঐ-	-ঐ-	-ঐ-	-ঐ-

২.২) প্রাতিষ্ঠানিক সেবা :

ক্রমিক নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১	জাতীয় সংসদ, সরকারের বিভিন্ন মন্ত্রণালয়, দপ্তর ইত্যাদির অনুরোধের প্রেক্ষিতে দ্রুততম সময়ের মধ্যে মতামত/সেবা প্রদান করা হয়।	লিখিত/ই-মেইলে আবেদন।	২য় সংলগ্নী ভবন (১৪তম তলা)	সেবা প্রদানের জন্য কোনরূপ মূল্য গ্রহণ করা হয় না।	সাপ্তাহিক ও সরকারী ছুটির দিন ব্যতিত সকল কর্মদিবসে অফিস সময় মোতাবেক সকাল ১০.০০ টা হতে	ক) মোহাম্মদ জাকির হোসেন চৌধুরী, ডিজিএম, ফোনঃ ৯৫৩০২৫০, mzhossain.chowdhury@bb.org.bd. খ) জগন্নাথ চন্দ্র ঘোষ,

					বিকাল ৬.০০ টা পর্যন্ত।	ডিজিএম, ফোন : ৯৫৩০০৯২
	বৈদেশিক মুদ্রা নিয়ন্ত্রণ আইন, ১৯৪৭ এর আওতায় বৈদেশিক মুদ্রায় লেনদেনের জন্য ব্যাংক, অন্যান্য প্রতিষ্ঠানকে ডিলারশীপ লাইসেন্স প্রদান করা। দেশী ও বিদেশী এক্সচেঞ্জ হাউজের সাথে বাংলাদেশী তফশিলী ব্যাংকের ড্রয়িং এ্যারেঞ্জমেন্টের অনুমোদন করা। মানিচেঞ্জার প্রতিষ্ঠানের শেয়ার হোল্ডারদের নাম অন্তর্ভুক্তিকরণ ও বিলুপ্তিকরণের অনুমোদন	-এ-	-এ-	-এ-	-এ-	Jagannath.ghosh@bb.org.bd. গ) মোঃ আব্দুল মান্নান, ডিজিএম, ফোন : ৯৫৩০৩১৯ abdul.mannan@bb.org.bd.
	বৈদেশিক মুদ্রা লেনদেন বিষয়ক বিভিন্ন নীতিগত বিষয়ে স্পষ্টীকরণ/পরামর্শ প্রদান।	-এ-	-এ-	-এ-	-এ-	
	রপ্তানিমুখী শিল্পখাতকে সহায়তা প্রদানের লক্ষ্যে সরকার কর্তৃক রপ্তানি ভর্তুকি বাস্তবায়নে সহায়তা প্রদান।	-এ-	-এ-	-এ-	-এ-	
	বৈদেশিক মুদ্রায় গ্যারান্টি, ওমরা হজ্জ এর গ্যারান্টি ও প্রাধিকার বহির্ভূত বৈদেশিক মুদ্রা হিসাব খোলার অনুমোদন প্রদান করা।	-এ-	-এ-	-এ-	-এ-	
	সাধারণ প্রাধিকার বহির্ভূত চলতি প্রকৃতির বহিমুখী বৈদেশিক লেনদেনের জন্য অনুমোদন প্রদান করা।	-এ-	-এ-	-এ-	-এ-	
	আমদানী ও রপ্তানী সংক্রান্ত বৈদেশিক মুদ্রা লেনদেন কার্যক্রম বিধি-বিধান এর বিষয়ে কোন অস্পষ্টতা পরিলক্ষিত হলে যাচিত বিষয়ে ব্যাংক/অন্যান্য প্রতিষ্ঠানকে ব্যাখ্যা/পরামর্শ প্রদান।	-এ-	-এ-	-এ-	-এ-	
	সরকারী খাতে বৈদেশিক উৎস হতে ঋণ গ্রহণের বিষয়াদি পর্যালোচনা, ষ্টেক হোল্ডারদের সাথে আলোচনা/মতামত প্রদান	-এ-	-এ-	-এ-	-এ-	

এবং কতিপয় ক্ষেত্রে ঋণদাতার অনুকূলে সরকার কর্তৃক কাউন্টার গ্যারান্টি ইস্যু কার্যক্রম।					
প্রবাসী বাংলাদেশী কর্তৃক প্রেরিত বৈদেশিক মুদ্রার তথ্য-উপাত্ত সংশ্লিষ্ট পক্ষের জ্ঞাতার্থে প্রচার ও সরবরাহ।	-এ-	-এ-	-এ-	-এ-	
বৈদেশিক মুদ্রায় লেনদেনের জন্য বিভিন্ন নীতিমালা প্রণয়ন এবং সেগুলো প্রচারের জন্য গাইডলাইন্স, এফই সার্কুলার, সার্কুলারপত্র ইস্যুকরণ।	-এ-	-এ-	-এ-	-এ-	
বৈদেশিক মুদ্রা লেনদেন সম্পর্কিত সার্কুলার/সার্কুলার পত্র, ক্রেডিয়ার, লিফলেট ইত্যাদি বিনামূল্যে বিতরণ করা হয়। Guidelines for Foreign exchange Transactions (GFET)-2009 সহ সার্কুলার ও সার্কুলার পত্র, গুরুত্বপূর্ণ নির্দেশনা, ইত্যাদি ওয়েব সাইটে প্রদর্শন করা হয়। বই আকারে GFET, 2009 Vol-1 & 2 ৫০০/- টাকা নগদে/চেকে বিনিময় মূল্য গ্রহণ করা হয়।	-এ-	-এ-	-এ-	-এ-	

২.৩) অভ্যন্তরীণ সেবা :

ক্রমিক নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১	বাংলাদেশ ব্যাংকের	লিখিত ও	২য় সংলগ্নী	সেবা প্রদানের	সাপ্তাহিক	ও ক) মোহাম্মদ জাকির হোসেন চৌধুরী,

অন্যান্য শাখা অফিস এবং বিভাগের চাহিদার প্রেক্ষিতে প্রয়োজনীয় কার্যক্রম ও মতামত প্রদান করা হয়ে থাকে।	ই-মেইলে আবেদন।	ভবন (১৪তম তলা)	জন্য কোনরূপ মূল্য গ্রহণ করা হয় না।	সরকারী ছুটির দিন ব্যতিত সকল কর্মদিবসে অফিস সময় মোতাবেক সকাল ১০.০০ টা হতে বিকাল ৬.০০ টা পর্যন্ত।	ডিজিএম, ফোন : ৯৫৩০২৫০, mzossain.chowdhury@bb.org.bd. খ) জগন্নাথ চন্দ্র ঘোষ, ডিজিএম, ফোন : ৯৫৩০০৯২ Jagannath.ghosh@bb.org.bd. গ) মোঃ আব্দুল মান্নান, ডিজিএম, ফোন : ৯৫৩০৩১৯ abdul.mannan@bb.org.bd.
---	----------------	----------------	-------------------------------------	--	---

২.৪) আওতাধীন অধিদপ্তর/দপ্তর/সংস্থা কর্তৃক প্রদত্ত সেবা :

উল্লিখিত বিষয়ে ২.২ অনুচ্ছেদে বর্ণিত প্রাতিষ্ঠানিক সেবার অন্তর্গত ৯ নং ক্রমিকে উল্লেখ করা হয়েছে।

৩) অভিযোগ ব্যবস্থাপনার পদ্ধতি (GRS) :

ক্রমিক নং	কখন যোগাযোগ করবেন	যোগাযোগের ঠিকানা	নিষ্পত্তির সময়সীমা
১	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	মোঃ মাসুদ বিশ্বাস, মহাব্যবস্থাপক ফোন : ৯৫৩০১২৩ ই-মেইল : masud.biswas@bb.org.bd	সার্ভিস স্ট্যান্ডার্ড মোতাবেক নিষ্পত্তি করা হয়ে থাকে।
২	GRS ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	মাননীয় গভর্নর মহোদয় বাংলাদেশ ব্যাংক ঢাকা।	সার্ভিস স্ট্যান্ডার্ড মোতাবেক নিষ্পত্তি করা হয়ে থাকে।

বাংলাদেশ ব্যাংক
ফরেন এক্সচেঞ্জ অপারেশন ডিপার্টমেন্ট
www.bb.org.bd
সিটিজেন চার্টার
আগস্ট/ ২০১৮

১. ভিশন ও মিশন

ভিশনঃ ক) সরকারী নীতিমালার আলোকে বৈদেশিক মুদ্রা সহজীকরণ কার্যকরীকরণ এবং

খ) আন্তর্জাতিক মানদণ্ড অনুযায়ী একটি গতিশীল ও কার্যকর off-site পরিদর্শন কাঠামো তৈরী করা।

মিশনঃ বৈদেশিক মুদ্রা লেনদেন প্রক্রিয়া, FER Act, 1947 এবং GFET-2018, FE Circulars সহ

অন্যান্য আন্তর্জাতিক নীতিমালার সহজীকরণ ও কার্যকরীকরণ।

২. সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতিঃ

২.১) নাগরিক সেবা

ক্রমিক নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময় সীমা	দায়িত্ব প্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম পদবী ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
০১।	শিক্ষা, ভ্রমণ, চিকিৎসা ও বৈদেশিক মুদ্রা লেনদেন সংক্রান্ত বৈদেশিক মুদ্রা ব্যয়ের অনুমোদন প্রদান।	সংশ্লিষ্ট প্রতিষ্ঠান সমূহে চিঠি প্রদান।	এডি ব্যাংক	বিনামূল্যে	২দিন	১। জনাব শীলা রায় যুগ্ম- পরিচালক ফোনঃ ২১১৩৬: ০১৭১৬৪৯৫০১০ E-mail: shila.roy@bb.org.bd ২। জনাব কাজী আব্দুল মান্নান যুগ্ম- পরিচালক ফোনঃ ২১১৬১: ০১৫৫২৩৬৪০০৩ E-mail: kazi.mannan@bb.org.bd
০২।	পুন: আমদানী, পুন: রপ্তানী ও নগদ বৈদেশিক মুদ্রা রপ্তানী সংক্রান্ত অনাপত্তি প্রদান।	- ঐ-	এডি ব্যাংক	বিনামূল্যে	৩ দিন	জনাব মোঃ জাকির হোসেন খান যুগ্ম- পরিচালক ফোনঃ ২১১৫১: ০১৭১৫০৮৯৯৬৯ E- mail: zakir.hkhan@bb.org.bd
০৩।	বিবদমান/ অপরিশোধিত আমদানী/ রপ্তানী সংক্রান্ত অনাপত্তি প্রদান।	- ঐ-	এডি ব্যাংক	বিনামূল্যে	৩ দিন	জনাব মোঃ জাকির হোসেন খান যুগ্ম- পরিচালক ফোনঃ ২১১৫১: ০১৭১৫০৮৯৯৬৯ E- mail: zakir.hkhan@bb.org.bd

২.২) প্রাতিষ্ঠানিক সেবা

ক্রমিক নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময় সীমা	দায়িত্ব প্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম পদবী ফোন নম্বরও ই-মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
	বৈদেশিক মূদ্রা লেনদেনের জন্য প্রণীত বিভিন্ন নীতিমালা যথাযথ ভাবে পরিপালন বিষয়ে মনিটরিং ও সুপারভিশন।	চিঠি পত্র এবং সরাসরি যোগাযোগের মাধ্যমে প্রয়োজনীয় সেবা প্রদান।	FER Act, 1947 এবং GFET 2018, FE Circulars	বিনামূল্যে প্রদত্ত।	২ দিন	১। জনাব মোঃ মশিউর রহমান যুগ্ম-পরিচালক ফোনঃ 21127: ০১৭২৭২৯১৩৪৯ E-mail:mashiur.rahman@bb.org.bd ২। জনাব আবদুল মান্নান ফকির যুগ্ম-পরিচালক ফোনঃ 20500: ০১৭১০৯৫৪৯৮৪ E-mail:abdul.fakir@bb.org.bd ৩। জনাব নিরোদ কুমার সরকার যুগ্ম-পরিচালক ফোনঃ 21131: ০১৯১৩৪৬৫২১০ E-mail:nirod.sarker@bb.org.bd ৪। জনাব মোঃ জাকির হোসেন খান যুগ্ম-পরিচালক ফোনঃ 21151: ০১৭১৫০৮৯৯৬৯ E-mail:zakir.hkhan@bb.org.bd
	বৈদেশিক মূদ্রা নিয়ন্ত্রণ আইন ১৯৪৭ এর আওতায় বৈদেশিক মূদ্রার লেনদেনের সুপারভিশন করার জন্য রিপোর্টিং বিষয়ে সহায়তা প্রদান।	- ঐ-	অনলাইন ফরেন এক্সচেঞ্জ মনিটরিং সিস্টেম ও ড্যাশ বোর্ড	- ঐ-	সম্ভব দ্রুত সময়ে	- ঐ-
	বৈদেশিক মূদ্রা লেনদেন কার্যক্রম বিধি-বিধান এবং এর রিপোর্টিং বিষয়ে কোন অস্পষ্টতা পরিলক্ষিত হলে যাচিত বিষয়ে ব্যাংক/ অন্যান্য প্রতিষ্ঠানকে ব্যাখ্যা/ পরামর্শ প্রদান।	- ঐ-	FER Act, 1947 এবং GFET 2018, FE Circulars	- ঐ-	সম্ভব দ্রুত সময়ে	- ঐ-
	অনুরোধ মোতাবেক সরকারী প্রজ্ঞাপন ইস্যু করণ।	- ঐ-	FER Act, 1947 এবং GFET 2018, FE Circulars	- ঐ-	সম্ভব দ্রুত সময়ে	- ঐ-
	বৈদেশিক মূদ্রা লেনদেন ও রিপোর্টিং বিষয়ে বিভিন্ন নীতিগত বিষয়ে স্পষ্টীকরণ/ দিক-নির্দেশনা প্রদান।	- ঐ-	FER Act, 1947 এবং GFET 2018, FE Circulars	- ঐ-	৭ দিন	- ঐ-
	বিভিন্ন সরকারী দপ্তর কর্তৃক ফরেন একচেঞ্জ অপারেশন সংক্রান্ত যাচিত তথ্যাদি প্রদান।	- ঐ-	FER Act, 1947 এবং GFET 2018, FE Circulars	- ঐ-	৭ দিন	- ঐ-

২.৩) অভ্যন্তরীণ সেবা

ক্রমিক নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময় সীমা	দায়িত্ব প্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম পদবী ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১.	বাংলাদেশ ব্যাংকের অন্যান্য শাখা অফিস এবং বিভাগের চাহিদার প্রেক্ষিতে প্রয়োজনীয় কার্যক্রম ও মতামত প্রদান করা হয়ে থাকে।	লিখিত ই- মেইলে আবেদন	FER Act, 1947 এবং GFET 2018, FE Circulars	বিনামূল্যে	৭ দিন	সংশ্লিষ্ট শাখা সমূহ।
২.	জড় সামগ্রী ও কম্পিউটারের সামগ্রীর ব্যবস্থাকরণ।	চিঠি পত্র এবং ইউ, ও নোটিং এর মাধ্যমে।	Manual of Head Office Procedure এবং অন্যান্য প্রশাসনিক পরিপত্র।	বিনামূল্যে	৩ দিন	- ঙ্-
৩.	সকল প্রকার ছুটির কেস নিষ্পত্তিকরণ।	চিঠি পত্র এবং ইউ, ও নোটিং এর মাধ্যমে।	Manual of Head Office Procedure এবং অন্যান্য প্রশাসনিক পরিপত্র।	বিনামূল্যে	৩ দিন	- ঙ্-
৪.	এলপিআর এ গমনকারী করমকর্তা/ করমচারীদের জন্য ক্রেস্ট/ প্রাইজমানীর ও আপ্যায়ন খরচের ব্যবস্থাকরণ।	চিঠি পত্র এবং ইউ, ও নোটিং এর মাধ্যমে।	Manual of Head Office Procedure এবং অন্যান্য প্রশাসনিক পরিপত্র।	বিনামূল্যে	৩ দিন	- ঙ্-
৫.	করমকর্তা/ করমচারী পোষ্টিং, বদলী এবং বিমুক্তকরণ।	চিঠি পত্র এবং ইউ, ও নোটিং এর মাধ্যমে।	Manual of Head Office Procedure এবং অন্যান্য প্রশাসনিক পরিপত্র।	বিনামূল্যে	৩ দিন	- ঙ্-
৬.	প্রশিক্ষণের জন্য করমকর্তা নির্বাচণ করা, এবং প্রশিক্ষণে প্রেরণ।	চিঠি পত্র এবং ইউ, ও নোটিং এর মাধ্যমে।	Manual of Head Office Procedure এবং অন্যান্য প্রশাসনিক পরিপত্র।	বিনামূল্যে	৩ দিন	- ঙ্-

২.৪) আওতাধীন অধিদপ্তর/ দপ্তর/ সংস্থা কর্তৃক প্রদত্ত সেবা

(প্রযোজ্য নহে)।

আওতাধীন অধিদপ্তর/ দপ্তর/ সংস্থা সমূহের সিটিজেন চার্টার লিং আকারে যুক্ত করতে হবে।

৩) অভিযোগ ব্যবস্থাপনা পদ্ধতি (GRS):

সেবা প্রাপ্তিতে অসন্তুষ্ট হলে দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার সংঙ্গে যোগাযোগ করুন। তিনি সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে নিম্নলিখিত পদ্ধতিতে যোগাযোগ করে আপনার সমস্যা অবহিত করুন।

ক্রমিক নং	কখন যোগাযোগ করবেন	যোগাযোগের ঠিকানা	নিষ্পত্তির সময়সীমা
১।	দায়িত্ব প্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে।	GRS ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তা : নামঃ মোঃ আবু তাহের পদবীঃ মহাব্যবস্থাপক ফোনঃ ২১৪২২; ৯৫৩০১২৭ ই-মইলঃ gm.feod@bb.org.bd ওয়েব পোর্টালঃ www.bb.org.bd	বিভিন্ন ধরনের কেস নিষ্পত্তির জন্য বাংলাদেশ ব্যাংকের উপযুক্ত কর্তৃপক্ষ কর্তৃক সময়সীমা (Service Standard) বেধে দেয়া আছে। অভিযোগের বিষয়ও গুরুত্ব অনুযায়ী নির্ধারিত সময়ের মধ্যে কেস নিষ্পত্তি করা হয়ে থাকে।
২।	GRS ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে।	সংশ্লিষ্ট নির্বাহী পরিচালক মহোদয় অথবা তদুর্ধ্ব কর্মকর্তা বাংলাদেশ ব্যাংক, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা।	- ঐ-

৪) আপনার কাছে আমাদের প্রত্যাশাঃ

ক্রমিক নং	প্রতিশ্রুতি/ কাঙ্ক্ষিত সেবা প্রাপ্তির লক্ষ্যে করণীয়
১।	সাকুলারের নির্দেশনা অনুযায়ী সংশ্লিষ্ট ব্যাংক শাখার মাধ্যমে যাচিত দলিলাদিসহ আবেদন দাখিল করা।
২।	বিভাগের যাচিত তথ্যাদি নির্ধারিত সময়ের মধ্যে দাখিল করা।
৩।	ব্যাংক শাখার পত্রে ফোন, ফ্যাক্স, ই-মেইল ইত্যাদি সঠিক ভাবে উল্লেখ করা।

বৈদেশিক মুদ্রা বিনিয়োগ বিভাগ

www.bb.org.bd

সিটিজেন চার্টার

১. ভিশন ও মিশন

ভিশন :

কর্মসংস্থান সৃষ্টি এবং অর্থনৈতিক প্রবৃদ্ধি অর্জনের জন্য বিনিয়োগ অপরিহার্য; সামষ্টিক অর্থনৈতিক উন্নয়ন ও কর্মসংস্থান সৃষ্টি, রপ্তানী বৃদ্ধি, অপ্রয়োজনীয় আমদানি হ্রাস এবং সর্বোপরি বৈদেশিক মুদ্রার চাহিদা ও যোগানের ভারসাম্য রক্ষার মাধ্যমে প্রবৃদ্ধি সহায়ক কাংখিত এক্সচেঞ্জ রেট অর্জন; দেশীয় বিনিয়োগের পাশাপাশি বৈদেশিক বিনিয়োগ ও বৈদেশিক মুদ্রায় গৃহীত ঋণের মাধ্যমে দেশের সামষ্টিক বিনিয়োগ বৃদ্ধি।

মিশন :

কাংখিত উদ্দেশ্য বাস্তবায়নের লক্ষ্যে দেশের বিভিন্ন অর্থনৈতিক জোন তথা ইপিজেড/বেজা/হাইটেক পার্ক ইত্যাদি অঞ্চলে স্থাপিত প্রতিষ্ঠানসমূহের ঋণের অনুমোদন; নতুন শিল্প স্থাপনে ও বিদ্যমান শিল্পের উৎপাদন ক্ষমতা বৃদ্ধির লক্ষ্যে দীর্ঘমেয়াদি এলসি (DP L/C) এর মাধ্যমে মূলধনী যন্ত্রপাতি সংগ্রহ; বাংলাদেশে অবস্থিত বিদেশী মালিকানাধীন প্রতিষ্ঠানসমূহের প্রফিট, ডিভিডেন্ড, রেমিটেন্স, রয়েলটি, টেকনিক্যাল এসিসেটেন্স ফি ইত্যাদির হিসাবায়ান্তে রেমিটেন্স জটিলতা নিরসনের মাধ্যমে উৎসাহিত করণ; বৈদেশিক মুদ্রা লেনদেন সংক্রান্ত বিষয়ে গ্রাহকদের পরামর্শ ও তথ্য প্রদান।

২. সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি

২.১) নাগরিক সেবা

ক্রঃ নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১	বিদেশী বিনিয়োগকারীদের পরামর্শ প্রদান।	আলোচনা	এডি ব্যাংক শাখা	ফ্রি	প্রযোজ্য নয়	মো: আমিরুল ইসলাম, উপ পরিচালক, ফোন: ৯৫৩০০১০-৭৫/২৮০৯
২	বিভিন্ন ট্রেড এসোসিয়েশন কর্তৃক যাচিত বিষয়ে মতামত প্রদান	পত্র, ই-মেইল	প্রযোজ্য নয়	ফ্রি	১৫ দিন	ই-মেইল mamirul.islam2@bb.org.bd বিপ্লব বড়ুয়া, উপ পরিচালক, ফোন: ৯৫৩০০১০-৭৫/২৮৩৬
৩	স্থানীয় বায়িং, ফ্রেইট ফরওয়ার্ডিং, শিপিং এজেন্ট, এবং রপ্তানীকারকের অভিযোগ নিষ্পত্তিকরণ	পত্র, ই-মেইল	প্রযোজ্য নয়	ফ্রি	১০ দিন	ই-মেইল biplob.barua@bb.org.bd

বি.দ্র. নাগরিকগণকে সরাসরি প্রদত্ত সেবা বেসরকারী প্রতিষ্ঠানকে প্রদত্ত সেবা যদি নাগরিকগণকে প্রদত্ত সেবার অনুরূপ হয় তবে সেটিও নাগরিক সেবা হিসেবে অন্তর্ভুক্ত হবে। উদাহরণঃ সম্পত্তির রেজিস্ট্রেশন, ট্রেড লাইসেন্স।

২.২) প্রাতিষ্ঠানিক সেবা

ক্রঃ নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ই- মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১	রেমিটেন্স এর কার্যোত্তর রাজস্ব, কারিগরি ও পরামর্শক ফি পরিবীক্ষণ	পত্র, ই- মেইল	GFET, 2009 এর নির্দেশনা অনুযায়ী, এডি ব্যাংক শাখা ও বাংলাদেশ ব্যাংকের ওয়েবসাইট	ফ্রি	১০ দিন	মোহাম্মদ ফারুক হোসেন পাটোয়ারী উপ পরিচালক, ফোন: ৯৫৩০০১০- ৭৫/২৮২৯ ই-মেইল: muhammed.patwary@bb.org.bd
২	বিদেশী বিনিয়োগের লেনদেন পরীক্ষা/যাচাইকরণ এবং শেয়ার সংক্রান্ত বিষয়াদি পরিবীক্ষণ	”	”	ফ্রি	১০ দিন	
৩	বিদেশী মূলধন বিনিয়োগের মাধ্যমে প্রতিষ্ঠিত হোটেলসমূহের বহির্গামী রেমিটেন্স সংক্রান্ত কার্যোত্তর পরিবীক্ষণ	”	”	ফ্রি	১০ দিন	
৪	বিদেশী পুঁজি বিনিয়োগকারীদের শেয়ার ট্রান্সফার/পুঁজি প্রত্যাহার সংক্রান্ত অনুমোদন	”	”	ফ্রি	১০ দিন	মোহাম্মদ মিজানুর রহমান, উপ পরিচালক ফোন: ৯৫৩০০১০-৭৫/২৮১৭ ই-মেইল: mohammad.rahman@bb.org.bd
৫	বিদেশী ব্যাংকের মুনাফা, রেমিটেন্স সংক্রান্ত কার্যোত্তর পরিবীক্ষণ	”	”	ফ্রি	১০ দিন	
৬	বাংলাদেশী প্রতিষ্ঠানের বিদেশে অফিস খোলা/এজেন্ট নিয়োগ অনুমোদন	”	”	ফ্রি	১২ দিন	
৭	ইপিজেডস্থ শিল্প প্রতিষ্ঠানসমূহ কর্তৃক বৈদেশিক উৎস হতে ঋণ প্রাপ্তির অনুমোদন	”	”	ফ্রি	২০ দিন	
৮	ভূতাপেক্ষ ডেফার্ড পেমেন্টের অনুমোদন (Approval of post facto Deferred Payments Application) ও UPAS L/C অনুমোদন	”	”	ফ্রি	১৫ দিন	
৯	Non-resident Investors Taka Account (NITA) সংক্রান্ত তথ্য/উপাত্ত সংগ্রহ, একত্রীভূতকরণ, পর্যালোচনা ও প্রয়োজনীয় পদক্ষেপ গ্রহণ	”	”	ফ্রি	১৫ দিন	
১০	নিবাসী ব্যক্তি/প্রতিষ্ঠান কর্তৃক বিদেশে মূলধন বিনিয়োগ সংক্রান্ত আবেদন নিষ্পত্তিকরণ	”	”	ফ্রি	১৫ দিন	
১১	সরকারের বিভিন্ন মন্ত্রণালয়, ট্যারিফ কমিশন, ইপিবিসহ সরকারের অন্যান্য সংস্থা কর্তৃক বিভিন্ন বিষয়ে যাচিত তথ্য ও মতামত প্রদান এবং বাংলাদেশ সরকারের সাথে সম্পাদিতব্য বিভিন্ন দেশের সাথে দ্বি-পাক্ষিক চুক্তি বিষয়ে মতামত প্রদান	”	প্রয়োজ্য নয়	প্রয়োজ্য নয়	১০ দিন	মো: আব্দুল্লাহ ওমর উপ পরিচালক ফোন: ৯৫৩০০১০-৭৫/২৮১৭ ই-মেইল: abdullah.omar@bb.org.bd

২.৩) অভ্যন্তরীণ সেবা

ক্রঃ	সেবার নাম	সেবা প্রদান	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	সেবার মূল্য এবং	সেবা প্রদানের	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা
------	-----------	-------------	----------------------	-----------------	---------------	---------------------------

নং		পদ্ধতি	এবং প্রাপ্তিস্থান	পরিশোধ পদ্ধতি	সময়সীমা	(নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১	বাংলাদেশ ব্যাংকের বিভিন্ন বিভাগের সাথে তথ্য আদান-প্রদান ও মতামত প্রদান	পত্র, ই-মেইল	প্রযোজ্য নয়	প্রযোজ্য নয়	০৪ দিন	এ,বি, এম রেজাউল করিম উপ পরিচালক ফোন: ৯৫৩০০১০-৯৫/২৮৩০ ই-মেইল: abmrezaul.karim@bb.org.bd
২	সকল ধরনের ছুটির দরখাস্ত উপস্থাপন	„	প্রযোজ্য নয়	প্রযোজ্য নয়	০৪ দিন	

২.৪) আগতাতীন অধিদপ্তর/দপ্তর/সংস্থা কর্তৃক প্রদত্ত সেবাঃ প্রযোজ্য নয়।

৩) অভিযোগ ব্যবস্থাপনা পদ্ধতি (GRS)

সেবা প্রাপ্তিতে অসন্তুষ্ট হলে দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার সঙ্গে যোগাযোগ করুন। তিনি সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে নিম্নোক্ত পদ্ধতিতে যোগাযোগ করে আপনার সমস্যা অবহিত করুন।

ক্রঃ নং	কখন যোগাযোগ করবেন	যোগাযোগের ঠিকানা	নিষ্পত্তির সময়সীমা
১	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	GRS ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তাঃ নাম ও পদবীঃ এ,এন,এম আবুল কাশেম, মহাব্যবস্থাপক ফোনঃ ৯৫৩০০১৪৪ ই-মেইলঃ gm.feid@bb.org.bd ওয়েব পোর্টালঃ www.bb.org.bd	১০ দিন
২	GRS ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	কেন্দ্রীয় অভিযোগ ব্যবস্থাপনা পদ্ধতি (GRS): www.bb.org.bd	কার্য পরিধি ও কাজের ধরণ অনুযায়ী

৪) আপনার কাছে আমাদের প্রত্যাশা

ক্রঃ নং	প্রতিশ্রুত/কাজিত সেবা প্রাপ্তির লক্ষ্যে করণীয়
১	GFET, 2009 ও সার্কুলারের নির্দেশনা অনুযায়ী সংশ্লিষ্ট এডি ব্যাংক শাখার মাধ্যমে যাচিত দলিলাদিসহ নির্ধারিত ফরম/ছকে আবেদন দাখিল করা
২	বিভাগের যাচিত তথ্যাদি নির্ধারিত সময়ের মধ্যে দাখিল করা
৩	এডি ব্যাংক শাখার পত্রে ফোন, ফ্যাক্স, ই-মেইল ইত্যাদি সঠিকভাবে উল্লেখ করা

ব্যাংকিং প্রবিধি ও নীতি বিভাগ

www.bb.org.bd

সিটিজেন চার্টার

১. ভিশন ও মিশন

ভিশন : একটি শক্তিশালী, দক্ষ এবং প্রাণোদীপ্ত ব্যাংকিং খাত গড়ে তোলা।

মিশন : ১। আমানতকারীদের স্বার্থরক্ষার পাশাপাশি ব্যয় সাশ্রয়ী, স্থিতিশীল ও মজবুত ব্যাংকিংখাত গড়ে তোলার জন্য উপযুক্ত নীতি কাঠামো প্রণয়ন।

২। ব্যাংকিং খাতে শৃংখলা, শুদ্ধাচার ও সুশাসন প্রতিষ্ঠা।

৩। টেকসই অর্থনৈতিক প্রবৃদ্ধি অর্জনের জন্য প্রয়োজনীয় সহায়ক নীতিমালা প্রণয়ন।

২. সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি :

২.১) নাগরিক সেবা :

ক্রঃ নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১	কোন ব্যাংক কর্মকর্তা/কর্মচারী কর্তৃক নিজ ব্যাংক বা অন্য ব্যাংকের বিরুদ্ধে আনীত অভিযোগের নিষ্পত্তি।	মহাব্যবস্থাপক, ব্যাংকিং প্রবিধি ও নীতি বিভাগ, বাংলাদেশ ব্যাংক, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা বরাবরে আবেদন করে তা প্রধান কার্যালয়ের সিআরএন্ডডি-তে প্রেরণ করতে হবে। পরবর্তীতে তা বিভাগের টাস্কফোর্স সেলের মাধ্যমে নিষ্পন্ন হবে।	---	বিনামূল্যে	১৫ দিন	জনাব মুনিরা ইসলাম, যুগ্ম পরিচালক, ফোন : ৯৫৩০০১০-৭৫/ ২৫২৯
২	কোন ব্যাংক কর্তৃক অন্য ব্যাংকের বিরুদ্ধে আনীত অভিযোগের নিষ্পত্তি।	ঐ	---	বিনামূল্যে	১৫ দিন	জনাব মুনিরা ইসলাম, যুগ্ম পরিচালক, ফোন : ৯৫৩০০১০-৭৫/ ২৫২৯
৩	অর্থনীতির বিভিন্ন খাতে পুনঃ অর্থায়ন যোগানের মাধ্যমে সেবা প্রদান।	পুনঃ অর্থায়ন সুবিধা প্রাপ্তির জন্য ঋণগ্রহীতাকে সংশ্লিষ্ট ব্যাংকের নিকট আবেদন করতে হয়। ব্যাংক ঋণ প্রদান করার পর বাংলাদেশ ব্যাংকের নিকট আবেদন জানালে বাংলাদেশ ব্যাংক ঋণটি পুনঃ অর্থায়ন করে।	---	তহবিল খরচ বাবদ ব্যাংক হারে সুদ গ্রহণ।	১০ দিন	জনাব দেবশীষ চক্রবর্তী, যুগ্ম পরিচালক, ফোন : ৯৫৩০০১০-৭৫/ ২৫১২

২.২) প্রাতিষ্ঠানিক সেবা :

ক্রঃ নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
৪	নতুন ব্যাংক এবং বাংলাদেশে বিদেশী ব্যাংকের রিপ্রেজেন্টেটিভ অফিস খোলার অনুমতি প্রদান	ব্যাংক কোম্পানী আইন এবং এতদসংশ্লিষ্ট সার্কুলারসমূহের নির্দেশনা অনুযায়ী অনুমতি প্রদান করা হয়।	বাংলাদেশ ব্যাংকের ওয়েবসাইট	বিনামূল্যে প্রদত্ত	১ মাস	জনাব মোঃ এনামুল করিম খান, যুগ্ম পরিচালক, ফোনঃ ৯৫৩০০১০-৭৫/ ২৫৪০।

ক্রঃ নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
						জনাব আবুল কালাম আজাদ, যুগ্ম পরিচালক, ফোনঃ ৯৫৩০০১০-৭৫/ ২৫২৬।
৫	ব্যাংকের নতুন শাখা বা বুথ খোলার এবং স্থানান্তরের অনুমতি প্রদান।	ঐ	ঐ	ঐ	১ মাস	জনাব মোঃ এনামুল করিম খান, যুগ্ম পরিচালক, ফোনঃ ৯৫৩০০১০-৭৫/ ২৫৪০। জনাব আবুল কালাম আজাদ, যুগ্ম পরিচালক, ফোনঃ ৯৫৩০০১০-৭৫/ ২৫২৬।
৬	ব্যাংকে বিদেশী কর্মকর্তা নিয়োগের এবং বাংলাদেশী ব্যাংকসমূহের বিদেশে শাখা, একচেঞ্জ হাউস, সাবসিডিয়ারী প্রতিষ্ঠান স্থাপনের অনুমোদন প্রদান।	ঐ	ঐ	ঐ	১৫ দিন	জনাব মোঃ এনামুল করিম খান, যুগ্ম পরিচালক, ফোনঃ ৯৫৩০০১০-৭৫/ ২৫৪০।
৭	নতুন ব্যাংকিং প্রডাক্টস প্রচলনের অনুমতি প্রদান	ব্যাংক কোম্পানী আইন এবং এতদসংশ্লিষ্ট সার্কুলারসমূহের নির্দেশনা অনুযায়ী অনুমতি প্রদান করা হয়।	ঐ	ঐ	৭ দিন	জনাব শায়েমা ইসলাম, যুগ্ম পরিচালক, ফোনঃ ৯৫৩০০১০-৭৫/ ২৫১১
৮	ব্যাংকের পরিচালক এবং প্রধান নির্বাহী নিয়োগের ক্ষেত্রে পূর্বানুমতি প্রদান।	ঐ	ঐ	ঐ	৫ দিন	জনাব মোঃ জবদুল ইসলাম, যুগ্ম পরিচালক, ফোনঃ ৯৫৩০০১০-৭৫/ ২৫০৬
৯	ব্যাংকের পরিচালকদের অনুকূলে ঋণ প্রদানের ক্ষেত্রে পূর্বানুমতি প্রদান।	ঐ	ঐ	ঐ	৭ দিন	জনাব মোঃ জবদুল ইসলাম, যুগ্ম পরিচালক, ফোনঃ ৯৫৩০০১০-৭৫/ ২৫০৬
১০	ব্যাংকের উল্লেখযোগ্য (৫% এর অধিক) শেয়ার ধারণের ক্ষেত্রে অনুমোদন প্রদান।	ঐ	ঐ	ঐ	১৫ দিন	জনাব মোহাম্মদ কামরুল ইসলাম, যুগ্ম পরিচালক, ফোনঃ ৯৫৩০০১০-৭৫/ ২৫২৩
১১	ব্যাংকসমূহের মেমোরেণ্ডাম অব এসোসিয়েশন এবং আর্টিকেলস অব এসোসিয়েশনের বিভিন্ন ধারা সংশোধনের ক্ষেত্রে অনাপত্তি প্রদান।	ঐ	ঐ	ঐ	১৫ দিন	জনাব মোহাম্মদ কামরুল ইসলাম, যুগ্ম পরিচালক, ফোনঃ ৯৫৩০০১০-৭৫/ ২৫২৩।
১২	বাংলাদেশে কার্যরত তফসিলি ব্যাংকসমূহে (বাংলাদেশ কৃষি	মহাব্যবস্থাপক, ব্যাংকিং প্রবিধি ও নীতি বিভাগ, বাংলাদেশ ব্যাংক,	---	বিনামূল্যে	৭ দিন	জনাব মুনিরা ইসলাম, যুগ্ম পরিচালক, ফোন : ৯৫৩০০১০-৭৫/

ক্রঃ নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
	ব্যাংক ও রাজশাহী কৃষি উন্নয়ন ব্যাংক ব্যতীত) বহিঃনিরীক্ষক নিয়োগের বিষয়ে অনাপত্তি প্রদান।	প্রধান কার্যালয়, ঢাকা বরাবরে আবেদন করে তা প্রধান কার্যালয়ের সিআরএন্ডডি-তে প্রেরণ করতে হবে। পরবর্তীতে তা বিভাগের টার্কফোর্স সেলের মাধ্যমে নিষ্পন্ন হবে।				২৫২৯

২.৩) অভ্যন্তরীণ সেবা :

ক্রঃ নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
প্রযোজ্য নয়						

২.৪) আওতাধীন অধিদপ্তর/দপ্তর/সংস্থা কর্তৃক প্রদত্ত সেবা

আওতাধীন অধিদপ্তর/দপ্তর/সংস্থা সমূহের সিটিজেন চার্টার লিঙ্ক আকারে যুক্ত করতে হবে।

৩) অভিযোগ ব্যবস্থাপনা পদ্ধতি (GRS)

সেবা প্রাপ্তিতে অসন্তুষ্ট হলে দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার সঙ্গে যোগাযোগ করুন। তিনি সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে নিম্নোক্ত পদ্ধতিতে যোগাযোগ করে আপনার সমস্যা অবহিত করুন।

ক্রঃ নং	কখন যোগাযোগ করবেন	যোগাযোগের ঠিকানা	নিষ্পত্তির সময়সীমা
১	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	GRS ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তাঃ নাম ও পদবীঃ জনাব আবু ফরাহ মোঃ নাছের, মহাব্যবস্থাপক ফোনঃ ৯৫৩০২৫২ ই-মেইলঃ ওয়েব পোর্টালঃ প্রতিষ্ঠানের ওয়েব পোর্টালের GRS লিঙ্ক	
২	GRS ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	কেন্দ্রীয় অভিযোগ ব্যবস্থাপনা পদ্ধতি (GRS) <ul style="list-style-type: none"> মন্ত্রণালয়/বিভাগের ক্ষেত্রে মন্ত্রিপরিষদ বিভাগের GRS পোর্টালের ঠিকানা জেলা প্রশাসনের ক্ষেত্রে বিভাগীয় কমিশনারের GRS পোর্টালের ঠিকানা 	

৪) আপনার কাছে আমাদের প্রত্যাশা

ক্রঃ নং	প্রতিশ্রুত/কাজিত সেবা প্রাপ্তির লক্ষ্যে করণীয়
১	নির্ধারিত ফরমে সম্পূর্ণভাবে পূরণকৃত আবেদন জমা প্রদান
২	সঠিক মাধ্যমে প্রয়োজনীয় ফিস পরিশোধ করা
৩	সাক্ষাতের জন্য নির্ধারিত সময়ের পূর্বেই উপস্থিত থাকা
৪	
৫	

বি.দ্র. সাধারণত যেসকল কারণে আবেদন বাতিল হয় অথবা সেবা প্রদান সম্ভব হয় না তা বিশ্লেষণ করে ছক পূরণ করতে হবে। কিছু বিষয় সকল প্রতিষ্ঠানের জন্য একই হবে এবং কিছু বিষয় আলাদা হবে।

ফাইন্যান্সিয়াল স্ট্যাবিলিটি ডিপার্টমেন্ট

www.bb.org.bd

সিটিজেন চার্টার

১. ভিশন ও মিশন

ভিশন :

অর্থনৈতিক প্রবৃদ্ধির উর্ধ্বমুখী ধারা অব্যাহত রাখার স্বার্থে আর্থিক খাতের তত্ত্বাবধানে গুণগত ও কৌশলগত পরিবর্তন সাধন, সামগ্রিক আর্থিক ব্যবস্থায় স্থিতিশীলতা রক্ষা এবং আগাম সতকর্তামূলক পদক্ষেপ গ্রহণ।

মিশন :

(ক) আর্থিক খাতের স্থিতিশীলতা জোরদারকরণের লক্ষ্যে আর্থিক প্রতিষ্ঠানসমূহ ও আর্থিক খাতের ঝুঁকি ও অভিঘাতসহন ক্ষমতা চিহ্নিতকরণ এবং তা পরিমাপকরণ।

(খ) সিস্টেমিক ব্যাংকিং ঝুঁকি মোকাবেলার লক্ষ্যে দুর্যোগকালীন পরিকল্পনা প্রণয়নের মাধ্যমে বাংলাদেশ ব্যাংকের প্রস্তুতি জোরদারকরণ।

(গ) আর্থিক খাতের সাথে সংশ্লিষ্ট অনূদঘাটিত নতুন ঝুঁকিসমূহ উন্মোচন করা।

২. সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি

২.১) নাগরিক সেবা

ক্রঃ নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১	ত্রৈমাসিক ও বাৎসরিক ভিত্তিতে আর্থিক স্থিতিশীলতা প্রতিবেদন প্রকাশ।	ব্যাংকের ওয়েব সাইটে প্রদর্শন।	ফাইন্যান্সিয়াল স্ট্যাবিলিটি ডিপার্টমেন্ট।	প্রযোজ্য নয়।	সাপ্তাহিক ও ছুটির দিন ব্যতীত সকল কর্ম দিবসে অফিস সময় মোতাবেক সকাল ১০.০০টা হতে বিকাল ৬.০০টা পর্যন্ত।	এন.এইচ মনজুরে মওলা উপ-পরিচালক ফাইন্যান্সিয়াল স্ট্যাবিলিটি ডিপার্টমেন্ট বাংলাদেশ ব্যাংক প্রধান কার্যালয়, মতিঝিল, ঢাকা। ফোন: ৯৫৩০০১০/২৮৪১ ই-মেইলঃ manzur.maula@bb.org.bd

বি.দ্র. নাগরিকগণকে সরাসরি প্রদত্ত সেবা বেসরকারী প্রতিষ্ঠানকে প্রদত্ত সেবা যদি নাগরিকগণকে প্রদত্ত সেবার অনুরূপ হয় তবে সেটিও নাগরিক সেবা হিসেবে অন্তর্ভুক্ত হবে। উদাহরণঃ সম্পত্তির রেজিস্ট্রেশন, ট্রেড লাইসেন্স।

২.২) প্রাতিষ্ঠানিক সেবা

ক্রঃ নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১।	ব্যাংক ও আর্থিক প্রতিষ্ঠানকে প্রদেয় সেবা					
	ক) সিস্টেমিক ঝুঁকি মোকাবেলার লক্ষ্যে ব্যাংক ও আর্থিক প্রতিষ্ঠানসমূহের আর্থিক বিবরণী নিয়মিতভাবে পর্যালোচনা এবং স্ট্রেস টেস্টিং	চিঠিপত্র এবং সরাসরি যোগাযোগের মাধ্যমে প্রয়োজনীয় সেবা	ফাইন্যান্সিয়াল স্ট্যাবিলিটি ডিপার্টমেন্ট	প্রযোজ্য নয়।	সাপ্তাহিক ও ছুটির দিন ব্যতীত সকল কর্ম দিবসে অফিস সময়	এন.এইচ মনজুরে মওলা উপ-পরিচালক ফাইন্যান্সিয়াল স্ট্যাবিলিটি ডিপার্টমেন্ট বাংলাদেশ ব্যাংক

	কার্যক্রম পরিচালনার মাধ্যমে উচ্চ ঝুঁকিসম্পন্ন প্রতিষ্ঠানসমূহ চিহ্নিতকরণ ও তাদেরকে আগাম সতর্কতা সংকেত প্রদান।	প্রদান।			মোতাবেক সকাল ১০.০০টা হতে বিকাল ৬.০০টা পর্যন্ত।	প্রধান কার্যালয়, মতিঝিল, ঢাকা। ফোন: ৯৫৩০০১০-৭৫/২৮৪১ ই-মেইলঃ manzur.maula@bb.org.bd
	খ) ঋণের শেষ আশ্রয়স্থল কাঠামো বাস্তবায়নের মাধ্যমে প্রয়োজ্য ব্যাংক/ব্যাংকসমূহকে সাময়িক তারল্য সুবিধা প্রদান।	নির্ধারিত ফরম্যাটে আবেদন দাখিল।	-এ-	পর্যালোচনাধীন	-এ-	ফোকাল কর্মকর্তা মহাব্যবস্থাপক ফাইন্যান্সিয়াল স্ট্যাবিলিটি ডিপার্টমেন্ট বাংলাদেশ ব্যাংক প্রধান কার্যালয়, মতিঝিল, ঢাকা। ফোন: ৯৫৩০২৭৯ ই-মেইলঃ gm.fsd@bb.org.bd
	গ) কন্টিনজেন্সি প্ল্যানিং এবং ব্যাংক অবসায়ন কাঠামো বাস্তবায়নের মাধ্যমে ব্যাংক প্রতিষ্ঠানসমূহের জন্য আগাম সতর্কতামূলক ব্যবস্থা গ্রহণ অথবা প্রয়োজ্য ক্ষেত্রে তাদের পুনর্গঠন/ অবসায়ন।	চিঠিপত্র এবং সরাসরি যোগাযোগের মাধ্যমে প্রয়োজনীয় সেবা প্রদান।	-এ-	পর্যালোচনাধীন	-এ-	এন.এইচ মনজুরে মওলা উপ-পরিচালক ফাইন্যান্সিয়াল স্ট্যাবিলিটি ডিপার্টমেন্ট বাংলাদেশ ব্যাংক প্রধান কার্যালয়, মতিঝিল, ঢাকা। ফোন: ৯৫৩০০১০-৭৫/২৮৪১ ই-মেইলঃ manzur.maula@bb.org.bd
২।	সরকারকে প্রদেয় সেবা					
	ক) বাংলাদেশের আর্থিক ব্যবস্থার স্থিতিশীলতা পরীক্ষণ এবং সরকারী নীতি প্রণয়নে সহযোগিতা প্রদান।	সরকারের চাহিদা মোতাবেক।	-এ-	প্রয়োজ্য নয়।	-এ-	ফোকাল কর্মকর্তা মহাব্যবস্থাপক ফাইন্যান্সিয়াল স্ট্যাবিলিটি ডিপার্টমেন্ট বাংলাদেশ ব্যাংক প্রধান কার্যালয়, মতিঝিল, ঢাকা। ফোন: ৯৫৩০২৭৯ ই-মেইলঃ gm.fsd@bb.org.bd
	খ) আর্থিক ব্যবস্থার ঝুঁকি ও দুর্বলতা নিরূপন, পরিমাপ এবং বিশ্লেষণের মাধ্যমে আর্থিক স্থিতিশীলতা রক্ষার জন্য উপযুক্ত নীতি ও পদক্ষেপের সুপারিশ প্রদান।	প্রতিবেদন সরবরাহ	-এ-	-এ-	-এ-	এন.এইচ মনজুরে মওলা উপ-পরিচালক ফাইন্যান্সিয়াল স্ট্যাবিলিটি ডিপার্টমেন্ট বাংলাদেশ ব্যাংক প্রধান কার্যালয়, মতিঝিল, ঢাকা। ফোন: ৯৫৩০০১০-৭৫/২৮৪১ ই-মেইলঃ manzur.maula@bb.org.bd

বি.দ্র. ১। সরকারি যে কোন প্রতিষ্ঠান, উন্নয়ন সহযোগী সংস্থা, সেবা প্রদানকারী প্রতিষ্ঠানের আওতাধীন অধিদপ্তর/দপ্তর/সংস্থা এবং দাপ্তরিকভাবে সম্পৃক্ত দেশি/বিদেশি বেসরকারী প্রতিষ্ঠানকে প্রদত্ত সেবা। উদাহরণঃ বাজেট বরাদ্দ/বিভাজন, অর্থ ছাড়, মতামত গ্রহণ।

২। সেবা গ্রহনকারী বেসরকারী প্রতিষ্ঠান end user না হলে অথবা কোন চুক্তির আওতায় প্রদত্ত সেবা প্রাতিষ্ঠানিক সেবার অন্তর্ভুক্ত হবে।
উদাহরণঃ বিটিআরসি -এর নিকট থেকে ব্যাল্ডউইডথ্ ক্রয়।

২.৩) অভ্যন্তরীণ সেবা

ক্রঃ নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১।	তথ্য/উপাত্ত, প্রতিবেদন, মতামত পর্যবেক্ষণ ও বিশ্লেষণ সরবরাহ।	চিঠিপত্র এবং সরাসরি যোগাযোগের মাধ্যমে প্রয়োজনীয় সেবা প্রদান।	ফাইন্যান্সিয়াল স্ট্যাবিলিটি ডিপার্টমেন্ট	প্রযোজ্য নয়।	সাপ্তাহিক ও ছুটির দিন ব্যতীত সকল কর্ম দিবসে অফিস সময় মোতাবেক সকাল ১০.০০টা হতে বিকাল ৬.০০টা পর্যন্ত।	এন.এইচ মনজুরে মওলা উপ-পরিচালক ফাইন্যান্সিয়াল স্ট্যাবিলিটি ডিপার্টমেন্ট বাংলাদেশ ব্যাংক প্রধান কার্যালয়, মতিঝিল, ঢাকা। ফোন: ৯৫৩০০১০-৭৫/২৮৪১ ই-মেইলঃ manzur.maula@bb.org.bd

বি.দ্র. অভ্যন্তরীণ জনবল (আওতাধীন অধিদপ্তর/দপ্তর/সংস্থা সহ) এবং একই প্রতিষ্ঠানের অন্য শাখা/অধিশাখা/অনুবিভাগ -কে প্রদত্ত সেবা।
উদাহরণঃ লজিস্টিকস, ছুটি, জিপিএফ অগ্রিম।

২.৪) আওতাধীন অধিদপ্তর/দপ্তর/সংস্থা কর্তৃক প্রদত্ত সেবাঃ প্রযোজ্য নয়।

৩) অভিযোগ ব্যবস্থাপনা পদ্ধতি (GRS)

সেবা প্রাপ্তিতে অসন্তুষ্ট হলে দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার সঙ্গে যোগাযোগ করুন। তিনি সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে নিম্নোক্ত পদ্ধতিতে যোগাযোগ করে আপনার সমস্যা অবহিত করুন।

ক্রঃ নং	কখন যোগাযোগ করবেন	যোগাযোগের ঠিকানা	নিষ্পত্তির সময়সীমা
১	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	GRS ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তাঃ নাম ও পদবীঃ দেবাশিস্ চক্রবর্তী, মহাব্যবস্থাপক ফোনঃ ৯৫৩০২৭৯ ই-মেইলঃ gm.fsd@bb.org.bd ওয়েব পোর্টালঃ https://www.bb.org.bd	
২	GRS ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	কেন্দ্রীয় অভিযোগ ব্যবস্থাপনা পদ্ধতি (GRS) • গভর্নর, বাংলাদেশ ব্যাংক, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা।	

৪) আপনার কাছে আমাদের প্রত্যাশা

ক্রঃ নং	প্রতিশ্রুত/কাজিত সেবা প্রাপ্তির লক্ষ্যে করণীয়
১	তথ্য/প্রতিবেদন প্রাপ্তির লক্ষ্যে প্রযোজ্য ক্ষেত্রে আবেদন দাখিল এবং প্রযোজ্য ক্ষেত্রে বাংলাদেশ ব্যাংকের ওয়েবসাইট ব্রাউজকরন।
২	সাক্ষাতের জন্য নির্ধারিত সময়ের পূর্বেই উপস্থিত থাকা।

বি.দ্র. সাধারণত যেসকল কারণে আবেদন বাতিল হয় অথবা সেবা প্রদান সম্ভব হয় না তা বিশ্লেষণ করে ছক পূরণ করতে হবে। কিছু বিষয় সকল প্রতিষ্ঠানের জন্য একই হবে এবং কিছু বিষয় আলাদা হবে।

ডিপোজিট ইন্স্যুরেন্স বিভাগ
www.bb.org.bd

সিটিজেন চার্টার

১. ভিশন ও মিশন

ভিশন : "To be recognized as one of the most efficient and effective deposit insurance providers, responsive to the needs of its stakeholders."

মিশন : "To contribute on financial stability by securing public confidence in the banking system through provision of deposit insurance, particularly for the benefit of the small depositors."

২. সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি

২.১) নাগরিক সেবা

ক্রঃ নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১	আমানত বীমা আইন (ব্যাক আমানত বীমা আইন, ২০০০) প্রণয়ন	অনলাইন	ওয়েবসাইট অথবা ২য় সংলগ্নী ভবনের ১৭ তলা।	প্রযোজ্য নয়	সাপ্তাহিক ও সরকারী ছুটির দিন ব্যতীত সকল কর্মদিবসে অফিস সময় মোতাবেক সকাল ১০.০০ টা হতে বিকাল ৬.০০ টা পর্যন্ত।	নামঃ ইস্তেকমাল হোসেন, যুগ্ম-পরিচালক ফোন- ৯৫৩০২৫৭ ই-মেইলঃ istequemal.hussain@bb.org.bd
২	বাংলাদেশের আমানত বীমা পদ্ধতির সংক্ষিপ্তসার প্রকাশ	অনলাইন				নামঃ মোঃ তাজরুল ইসলাম, উপ-পরিচালক ফোন- ৯৫৩০২৫৭ ই-মেইলঃ tazrul.islam@bb.org.bd
৩	আমানতকারীদের স্বার্থ সংরক্ষণ সংক্রান্ত সার্কুলার/সার্কুলার লেটার জারী	অনলাইন				
৪	আমানত বীমা ট্রাস্ট তহবিলের নিরীক্ষিত চূড়ান্ত রিপোর্ট প্রকাশ করা	অনলাইন				

বি.দ্র. নাগরিকগণকে সরাসরি প্রদত্ত সেবা বেসরকারী প্রতিষ্ঠানকে প্রদত্ত সেবা যদি নাগরিকগণকে প্রদত্ত সেবার অনুরূপ হয় তবে সেটিও নাগরিক সেবা হিসেবে অন্তর্ভুক্ত হবে। উদাহরণঃ সম্পত্তির রেজিস্ট্রেশন, ট্রেড লাইসেন্স।

২.২) প্রাতিষ্ঠানিক সেবা

ক্রঃ নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১	আমানত সুরক্ষা বিষয়ক নির্দেশনা সার্কুলার/সার্কুলার লেটারের মাধ্যমে জারী করা।	অনলাইন	ওয়েবসাইট	প্রযোজ্য নয়	সাপ্তাহিক ও সরকারী ছুটির দিন ব্যতীত সকল কর্মদিবসে অফিস সময় মোতাবেক সকাল ১০.০০ টা হতে বিকাল ৬.০০ টা পর্যন্ত।	নামঃ মোঃ তাজরুল ইসলাম, উপ-পরিচালক ফোন- ৯৫৩০২৫৭ ই-মেইলঃ tazrul.islam@bb.org.bd
২	তফসিলী ব্যাংকগুলোর নিকট থেকে আমানত বীমা প্রিমিয়াম আদায় এবং আমানতকারীদের স্বার্থ সংরক্ষণ সংক্রান্ত কার্যক্রম গ্রহণ।	পত্রাকার/ইমেইল/ফ্যাক্স	২য় সংলগ্নী ভবনের ১৭ তলা।			
৩	তফসিলী ব্যাংক সমূহের আমানত সংক্রান্ত তথ্যাবলি প্রেরণ।	সরাসরি যোগাযোগ /পত্রাকার/ইমেইল				
৪	সরকারী/ আধা সরকারী/স্বায়ত্বশাসিত ইত্যাদি প্রতিষ্ঠানের ব্যাংক আমানত সংক্রান্ত তথ্যাদি সরবরাহ।	সরাসরি যোগাযোগ/পত্রাকার/ইমেইল				

বি.দ্র. ১। সরকারি যে কোন প্রতিষ্ঠান, উন্নয়ন সহযোগী সংস্থা, সেবা প্রদানকারী প্রতিষ্ঠানের আওতাধীন অধিদপ্তর/দপ্তর/সংস্থা এবং দাপ্তরিকভাবে সম্পৃক্ত দেশি/বিদেশি বেসরকারী প্রতিষ্ঠানকে প্রদত্ত সেবা। উদাহরণঃ বাজেট বরাদ্দ/বিভাজন, অর্থ ছাড়, মতামত গ্রহণ।

২। সেবা গ্রহনকারী বেসরকারী প্রতিষ্ঠান end user না হলে অথবা কোন চুক্তির আওতায় প্রদত্ত সেবা প্রাতিষ্ঠানিক সেবার অন্তর্ভুক্ত হবে। উদাহরণঃ বিটিআরসি -এর নিকট থেকে ব্যান্ডউইডথ ক্রয়।

২.৩) অভ্যন্তরীণ সেবা

ক্রঃ নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১	আমানত বীমা সংক্রান্ত গবেষণায় অংশগ্রহণ বা তথ্য প্রদান	পত্রাকার/ই-মেইল	২য় সংলগ্নী ভবনের ১৭ তলা।	প্রযোজ্য নয়	সাপ্তাহিক ও সরকারী ছুটির দিন ব্যতীত সকল কর্মদিবসে অফিস সময় মোতাবেক সকাল ১০.০০ টা হতে বিকাল ৬.০০ টা পর্যন্ত।	নামঃ মোঃ আতাউর রহমান, উপ-পরিচালক ফোন- ৯৫৩০২৫৭ ই-মেইলঃ md.ataur@bb.org.bd
২	আমানত বীমা ও আমানত বীমা ট্রাস্ট তহবিল সংশ্লিষ্ট তথ্যাবলি প্রেরণ	সরাসরি অংশগ্রহণ বা যোগাযোগ/পত্রাকার/ই-মেইল				ইমঃ ফারজানা জাহান, সহকারী-পরিচালক ফোন- ৯৫৩০২৫৭ ই-মেইলঃ farzana.jahan@bb.org.bd

বি.দ্র. অভ্যন্তরীণ জনবল (আওতাধীন অধিদপ্তর/দপ্তর/সংস্থা সহ) এবং একই প্রতিষ্ঠানের অন্য শাখা/অধিশাখা/অনুবিভাগ -কে প্রদত্ত সেবা। উদাহরণঃ লজিস্টিকস, ছুটি, জিপিএফ অগ্রিম।

২.৪) আওতাধীন অধিদপ্তর/দপ্তর/সংস্থা কর্তৃক প্রদত্ত সেবা (প্রযোজ্য নয়)

আওতাধীন অধিদপ্তর/দপ্তর/সংস্থা সমূহের সিটিজেন চার্টার লিঙ্ক আকারে যুক্ত করতে হবে।

৩) অভিযোগ ব্যবস্থাপনা পদ্ধতি (GRS)

সেবা প্রাপ্তিতে অসন্তুষ্ট হলে দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার সঙ্গে যোগাযোগ করুন। তিনি সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে নিম্নোক্ত পদ্ধতিতে যোগাযোগ করে আপনার সমস্যা অবহিত করুন।

ক্রঃ নং	কখন যোগাযোগ করবেন	যোগাযোগের ঠিকানা	নিষ্পত্তির সময়সীমা
১	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	GRS ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তাঃ নাম ও পদবীঃ মাহফুজা খানম, মহাব্যবস্থাপক ফোনঃ ৯৫৩০১৭৯ বা পিএবিএক্সঃ ২৭৫০/২০৮৪৬ ই-মেইলঃ mahfuza.khanam@bb.org.bd ওয়েব পোর্টালঃ https://www.bb.org.bd/fnansys/did/did.php	বিভিন্ন ধরনের কেস নিষ্পত্তির জন্য বাংলাদেশ ব্যাংকের উপযুক্ত কর্তৃপক্ষ কর্তৃক সময়সীমা বেঁধে দেয়া আছে। অভিযোগের বিষয় অনুযায়ী উল্লিখিত নির্ধারিত সময়ের মধ্যে কেস নিষ্পত্তি করা হয়ে থাকে।
২	GRS ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	কেন্দ্রীয় অভিযোগ ব্যবস্থাপনা পদ্ধতি (GRS) • মন্ত্রণালয়/বিভাগের ক্ষেত্রে মন্ত্রিপরিষদ বিভাগের GRS পোর্টালের ঠিকানা • জেলা প্রশাসনের ক্ষেত্রে বিভাগীয় কমিশনারের GRS পোর্টালের ঠিকানা	

৪) আপনার কাছে আমাদের প্রত্যাশা

ক্রঃ নং	প্রতিশ্রুত/কাজিত সেবা প্রাপ্তির লক্ষ্য করণীয়
১	উপযুক্ত কর্তৃপক্ষ কর্তৃক অনুমোদনের মাধ্যমে তথ্যের জন্য আবেদন
২	সাক্ষাতের জন্য পূর্বে যোগাযোগ করা
৩	সাক্ষাতের জন্য নির্ধারিত সময়ের পূর্বেই উপস্থিত থাকা

বি.দ্র. সাধারণত যেসকল কারণে আবেদন বাতিল হয় অথবা সেবা প্রদান সম্ভব হয় না তা বিশ্লেষণ করে ছক পূরণ করতে হবে। কিছু বিষয় সকল প্রতিষ্ঠানের জন্য একই হবে এবং কিছু বিষয় আলাদা হবে।

কৃষি ঋণ বিভাগ
www.bb.org.bd
সিটিজেন চার্টার

১. ভিশন ও মিশন

ভিশন : কৃষি কার্যক্রমে প্রাতিষ্ঠানিক ঋণ সহায়তা প্রদানের মাধ্যমে ফসল খাতের উৎপাদন ও উৎপাদনশীলতা বৃদ্ধি করে একটি লাভজনক, পরিবেশবান্ধব ও টেকসই কৃষি ব্যবস্থা গড়ে তুলে জনসাধারণের খাদ্য নিরাপত্তা ও পুষ্টি নিশ্চিতকরণ; দারিদ্র্য বিমোচন ও কর্মসংস্থানের সুযোগ সৃষ্টির লক্ষ্যে কৃষি ও পল্লী ঋণের আওতা সম্প্রসারণ; কৃষি কাজে সম্পৃক্ত ব্যক্তিবর্গ ও অন্যান্যদের নিকট নির্দিষ্ট সময়ে স্বচ্ছ প্রক্রিয়ায় পর্যাপ্ত ঋণ সরবরাহ নিশ্চিতকরণ।

মিশন : সরকারের কৃষি ও কৃষকবান্ধব নীতির সঙ্গে সঙ্গতি রেখে বাংলাদেশ ব্যাংকের বার্ষিক কৃষি ও পল্লী ঋণ নীতিমালা প্রণয়ন; কৃষি ঋণ বিতরণকারী ব্যাংক ও অন্যান্য প্রতিষ্ঠানের মাধ্যমে বাৎসরিক কৃষি ও পল্লী ঋণ নীতিমালা বাস্তবায়ন; ব্যাংক ও অন্যান্য প্রতিষ্ঠান কর্তৃক কৃষিঋণ বিতরণ ও নীতিমালা বাস্তবায়ন কাজ পরিবীক্ষণ; ক্ষুদ্র, প্রান্তিক কৃষক ও বর্গাচাষিসহ প্রকৃত কৃষকদের কাছে প্রয়োজনীয় পরিমাণ কৃষি ঋণ সরবরাহ নিশ্চিতকরণ; বিকেবি, রাকাব ও কৃষিঋণ বিতরণকারী অন্যান্য ব্যাংক ও প্রতিষ্ঠানকে নির্ধারিত খাতে ঋণ বিতরণের বিপরীতে পুনঃঅর্থায়ন ও ভুক্তিক সুবিধা প্রদান।

২. সেবা প্রদানের প্রতিশ্রুতি**২.১) নাগরিক সেবা**

ক্রঃ নং	সেবা নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা
১.	কৃষি ও পল্লী ঋণ বিষয়ে পরামর্শ প্রদান	মৌখিক, সাক্ষাতকার, পর্যবেক্ষণ,	কাগজপত্র প্রয়োজন নেই	বিনামূল্যে	সকল কর্মদিবসে অফিস সময়ঃ	জনাব মোঃ শহীদ রেজা যুগ্ম পরিচালক ফোনঃ ৯৫৩০০১০-৭৫/৩১৮০ ই-মেইলঃ shahid.reza@bb.org.bd
২.	রেয়াতি সুদ হারে কৃষি ঋণ প্রাপ্তি নিশ্চিত করা				সকাল ১০.০০ টা হতে বিকাল ৬.০০ টা	জনাব মোঃ ফেরদাউস হোসেন যুগ্ম পরিচালক ফোনঃ ৯৫৩০০১০-৭৫/৩১৬৬ ই-মেইলঃ ferdaush.hossain@bb.org.bd
৩.	বর্গাচাষীদের জন্য কৃষি ঋণ বিতরণের ব্যবস্থা গ্রহণ					
৪.	কন্ট্রাক্ট ফার্মিং -এ কৃষকদের ঋণ প্রাপ্তি নিশ্চিত করা					
৫.	বিভিন্ন উন্নয়ন সংস্থা এবং সরকারের অর্থায়নপুষ্ট বিভিন্ন প্রকল্পের অধীনে ক্ষুদ্র ও প্রান্তিক কৃষকসহ অন্যান্য কৃষকদের জন্য কৃষি ঋণের ব্যবস্থা গ্রহণ					
৬.	নির্দিষ্ট সময়ে স্বচ্ছ প্রক্রিয়ায় প্রকৃত কৃষকদের নিকট প্রয়োজনীয় পরিমাণ কৃষি ঋণ সরবরাহ নিশ্চিত করা					
৭.	কৃষি ঋণ সংশ্লিষ্ট অভিযোগের বিষয়ে কৃষকদের সহায়তা	লিখিত ও অনলাইন, পর্যবেক্ষণ	যেকোন আবেদন পত্র			

২.২) প্রতিষ্ঠানিক সেবা

ক্রঃ	সেবা নাম	সেবা প্রদান	প্রয়োজনীয়	সেবার মূল্য	সেবা প্রদানের	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা
------	----------	-------------	-------------	-------------	---------------	---------------------------

নং		পদ্ধতি	কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সময়সীমা	
১.	ব্যাংকসমূহ কর্তৃক কৃষিক্ষণ বিতরণের বার্ষিক লক্ষ্যমাত্রা নির্ধারণে সহায়তা	লিখিত	নির্দিষ্ট ছক : পলিসি শাখা	বিনামূল্যে	সকল কর্মদিবসে অফিস সময়ঃ	জনাব মোঃ রেজাউল করিম উপ-পরিচালক ফোনঃ ৯৫৩০০১০-৭৫/৩১৮১ ই-মেইলঃ mr.karim@bb.org.bd
২.	কৃষি ও পল্লী ঋণ নীতিমালা সংশ্লিষ্ট বিষয়ে পরামর্শ প্রদান	লিখিত ও মৌখিক	প্রয়োজন নেই		সকাল ১০.০০ টা হতে বিকাল ৬.০০ টা	
৩.	ডাল, তৈল বীজ, মসলা জাতীয় ফসল ও ভুট্টা চাষে রেয়াতী সুদে ঋণের বিপরীতে ব্যাংকসমূহকে সরকার প্রদত্ত ভর্তুকি সুবিধা প্রদান	লিখিত	নির্দিষ্ট ছক : পলিসি শাখা			
৪.	কৃষি ঋণ বিতরণ ও আদায়ে সার্বিক সহায়তা প্রদান	লিখিত	পত্রাদি			জনাব ইসমেৎ কুয়েস যুগ্ম পরিচালক ফোনঃ ৯৫৩০০১০-৭৫/৩১৫২ ই- মেইলঃ ig610@yahoo.com
৫.	বিভিন্ন সরকারী ও বেসরকারী প্রতিষ্ঠানের চাহিদার ভিত্তিতে প্রয়োজনীয় তথ্যাদি সরবরাহ					
৬.	কৃষি ও পল্লী ঋণ বিতরণের গুণগত মান পর্যালোচনা ও পরামর্শ প্রদান	লিখিত/মৌখিক	পত্রাদি/সরাসরি কথোপকথন			
৭.	বিকেবি, রাকাবকে কৃষিক্ষণ কার্যক্রম পরিচালনার জন্য পুনঃঅর্থায়ন ও ডিমান্ড লোন সুবিধা প্রদান	লিখিত আবেদন	নির্দিষ্ট ছক : বিকেবি শাখা	নির্ধারিত হারে সুদ আদায়		জনাব নাসরিন খান উপ-পরিচালক ফোনঃ ৯৫৩০০১০-৭৫/৩১৬২ ই-মেইলঃ nasreen.khan@bb.org.bd
৮.	বর্গাচাষীদের বিশেষ ঋণ প্রদানে ব্র্যাককে অর্থায়ন সুবিধা প্রদান					
৯.	পাট খাতে ঋণের বিপরীতে ব্যাংকসমূহকে পুনঃঅর্থায়ন সুবিধা প্রদান					
১০.	বিশেষায়িত ব্যাংক যেমনঃ কর্মসংস্থান ব্যাংক, গ্রামীণ ব্যাংক ও আনসার ভিডিপি উন্নয়ন ব্যাংককে কৃষিক্ষণ কার্যক্রমে ঋণ সহায়তা প্রদান	লিখিত আবেদন	নির্দিষ্ট ছক : প্রকল্প উপবিভাগ			জনাব মোঃ আব্দুল্লাহ আল মাসুম উপ-পরিচালক ফোনঃ ৯৫৩০০১০-৭৫/৩১৭১ ই-মেইলঃ abdullah.masum@bb.org.bd
১১.	দুগ্ধ উৎপাদন ও কৃত্রিম প্রজনন খাতে ৫% সুদে ঋণের বিপরীতে ব্যাংকসমূহকে পুনঃঅর্থায়ন সরকার প্রদত্ত ভর্তুকি সুবিধা প্রদান	লিখিত আবেদন	নির্দিষ্ট ছক : প্রকল্প উপবিভাগ			জনাব এএসএম মেহেদী হাসান উপ-পরিচালক ফোনঃ ৯৫৩০০১০-৭৫/৩১৬০ ই-মেইলঃ asm.mehedi@bb.org.bd
১২.	জাইকার সহায়তায় SMAP প্রকল্পের অধীনে ক্ষুদ্র ও প্রান্তিক কৃষকদের কৃষি ঋণ প্রদানের লক্ষ্যে বিভিন্ন ক্ষুদ্র ঋণ প্রতিষ্ঠানকে অর্থায়ন সুবিধা প্রদান	লিখিত আবেদন	SMAP শাখা	সম্পাদিত চুক্তি অনুযায়ী নির্ধারিত হারে সুদ আদায়।		জনাব একেএম সাইদুজ্জামান যুগ্ম পরিচালক ফোনঃ ৯৫৩০০১০-৭৫/৩১৮৩ ই-মেইলঃ akm.sayduzzaman@bb.org.bd

২.৩) অভ্যন্তরীণ সেবা

ক্রঃ	সেবা নাম	সেবা প্রদান	প্রয়োজনীয়	সেবার মূল্য	সেবা প্রদানের	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা
------	----------	-------------	-------------	-------------	---------------	---------------------------

নং	পদ্ধতি	কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সময়সীমা		
১.	কৃষি ও পল্লী ঋণ বিষয়ে মতামত প্রদান	লিখিত	অভ্যন্তরীণ পত্র	বিনামূল্যে	সকল কর্মদিবসে অফিস সময়ঃ সকাল ১০.০০ টা হতে বিকাল ৬.০০ টা	জনাব মোঃ ইলিয়াস হোসেন উপ পরিচালক ফোনঃ ৯৫৩০০১০- ৭৫/৩১৮১ ই-মেইলঃ elias.hassain@bb.org.bd
২.	কৃষি ও পল্লী ঋণ বিষয়ে তথ্যাদি প্রদান					জনাব মোঃ হাসান চিশতী সহকারী পরিচালক ফোনঃ ৯৫৩০০১০- ৭৫/৩১৫২ ই-মেইলঃ hassan.chisty@bb.org.bd
	বিভাগীয় কর্মকর্তা কর্মচারীদের সকল প্রকার ছুটির ব্যবস্থা করা	অনলাইন	অনলাইন আবেদন			জনাব মোঃ সোহরাব আলী যুগ্ম পরিচালক ফোনঃ ৯৫৩০০১০- ৭৫/৩১৯৮ ই-মেইলঃ shohrab.ali@bb.org.bd

২.৪) আওতাধীন অধিদপ্তর/দপ্তর/সংস্থা কর্তৃক প্রদত্ত সেবা
প্রযোজ্য নয়।

৩) অভিযোগ ব্যবস্থাপনা পদ্ধতি(GRS)

সেবা প্রাপ্তিতে অসন্তুষ্ট হলে দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার সঙ্গে যোগাযোগ করুন। তিনি সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে নিম্নোক্ত পদ্ধতিতে যোগাযোগ করে আপনার সমস্যা অবহিত করুন।

ক্রঃ নং	কখন যোগাযোগ করবেন	যোগাযোগের ঠিকানা	নিষ্পত্তির সময়সীমা
১	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	GRS ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তাঃ প্রভাষ চন্দ্র মল্লিক মহাব্যবস্থাপক কৃষি ঋণ বিভাগ ফোনঃ ৯৫৩০১৩৮ provash.mallick@bb.org.bd gm.acfid@bb.org.bd ওয়েব পোর্টালঃ GRS লিঙ্ক	০৫ কর্ম দিবস
২	GRS ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	কেন্দ্রীয় অভিযোগ ব্যবস্থাপনা পদ্ধতি(GRS)	

৪) আপনাদের কাছে আমাদের প্রত্যাশা

ক্রঃ নং	প্রতিশ্রুত/কাজিত সেবা প্রাপ্তির লক্ষ্য করণীয়
১	নির্ধারিত ফরমে সম্পূর্ণভাবে পূরণকৃত আবেদন জমা প্রদান
২	সঠিক মাধ্যমে প্রয়োজনীয় ফিস পরিশোধ করা
৩	সাক্ষাতের জন্য নির্ধারিত সময়ের পূর্বেই উপস্থিত থাকা
৪	

৫	
---	--

বিভাগের নামঃ ব্যাংক পরিদর্শন বিভাগ-১

১.০) ভিশন ও মিশনঃ

ভিশনঃ বাংলাদেশের ব্যাংকিং সেক্টরের নিরাপত্তা ও সক্ষমতা নিশ্চিতকরণকল্পে দেশীয় ও আন্তর্জাতিক মানের আলোকে পরিদর্শন পরিচালনা করা।

মিশনঃ বাংলাদেশ ব্যাংক অর্ডার ১৯৭২ এর ৭(অ) ধারায় অর্পিত দায়িত্ব বলে এবং ব্যাংক কোম্পানি আইন ১৯৯১ এর ৪৪ ধারায় অর্পিত প্রাধিকার অনুযায়ী ব্যাংকিং কার্যক্রম পরিচালনা ও জনসাধারণকে ব্যাংকিং সেবা প্রদানের ক্ষেত্রে প্রচলিত আইন ও বিধি-বিধানের পরিপালন নিশ্চিতকরণকল্পে বিভাগের আওতাধীন ব্যাংকগুলোর আর্থিক অবস্থা, পরিচালন কার্যক্রম ও ব্যবস্থাপনার গুণগতমান পর্যালোচনা করে প্রয়োজনীয় নির্দেশনা প্রদান করা।

২.২) প্রাতিষ্ঠানিক সেবা :

ক্রমিক নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা
০১.	জাতীয় সংসদ ও সরকারের বিভিন্ন মন্ত্রণালয়/বিভাগ (বিশেষতঃ অর্থ মন্ত্রণালয়), সরকারী বিভিন্ন সংস্থা, বিধিবদ্ধ সংস্থা ও আন্তর্জাতিক বিভিন্ন সংস্থার চাহিদা মোতাবেক তথ্য/উপাত্ত সরবরাহ করাসহ কোন সুনির্দিষ্ট বিষয়ে বিশেষ পরিদর্শন কার্যক্রম পরিচালনা করে পরিদর্শন প্রতিবেদন প্রেরণ বা পরিদর্শনে পরিলক্ষিত/উদঘাটিত পর্যবেক্ষণ/অনিয়ম অবহিত করা।	চাহিদামোতাবেক তথ্য/উপাত্ত সরবরাহকরণ বা পরিদর্শন পরিচালনা করে পরিদর্শন প্রতিবেদন প্রেরণ বা পরিদর্শনে পরিলক্ষিত/উদঘাটিত পর্যবেক্ষণ/অনিয়ম অবহিত করা।	জাতীয় সংসদ ও সরকারের বিভিন্ন মন্ত্রণালয়/বিভাগ (বিশেষতঃ অর্থ মন্ত্রণালয়), সরকারী বিভিন্ন সংস্থা ও আন্তর্জাতিক বিভিন্ন সংস্থা ও ব্যাংকের শাখা ও প্রধান কার্যালয়, আইএসএস এবং বাংলাদেশ ব্যাংকের অন্যান্য বিভাগ থেকে প্রেরিত তথ্যাদি।	প্রযোজ্য নয়	প্রযোজ্য নয়	ডিবিআই-১ এর পরিদর্শকবৃন্দ

২.৩) অভ্যন্তরীণ সেবা :

ক্রমিক নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা
০১.	বাংলাদেশ ব্যাংকের বিভিন্ন বিভাগের অনুরোধের প্রেক্ষিতে অত্র বিভাগের আওতাধীন বেসরকারী বাণিজ্যিক ব্যাংকসমূহের শাখা ও প্রধান কার্যালয়ের ব্যাংকিং কার্যক্রম সংক্রান্ত কোন সুনির্দিষ্ট বিষয়ে বিশেষ পরিদর্শন কার্যক্রম পরিচালনা করা এবং সে সম্পর্কিত তথ্য/প্রতিবেদন সংশ্লিষ্ট বিভাগ/শাখা অফিসে প্রেরণ করা।	অন-সাইট পরিদর্শন ও পরিপালনের মাধ্যমে।	ব্যাংকের শাখা ও প্রধান কার্যালয়, আইএসএস এবং বাংলাদেশ ব্যাংকের অন্যান্য বিভাগ থেকে প্রেরিত তথ্যাদি।	প্রযোজ্য নয়	প্রযোজ্য নয়	ডিবিআই-১ এর পরিদর্শকবৃন্দ

ব্যাংক পরিদর্শন বিভাগ-২

প্রধান কার্যালয়, ঢাকা।

www.bb.org.bd

সিটিজেন চার্টার

০১. ভিশন ও মিশন

১.১) ভিশন :

উচ্চ নৈতিক মানসম্পন্ন প্রতিজ্ঞাবদ্ধ, উপযুক্ত, দক্ষ ও পেশাদার জনবলের সহায়তায় দেশে মূল্যের স্থিতিশীলতা বজায় রাখা, আর্থিক ব্যবস্থা সুদৃঢ়করণ এবং টেকসই অর্থনৈতিক প্রবৃদ্ধি ও উন্নতি নিশ্চিতকরণে যথাযথ ভূমিকা পালনের লক্ষ্যে বাংলাদেশ ব্যাংক-কে একটি আধুনিক কেন্দ্রীয় ব্যাংক হিসেবে প্রতিষ্ঠিত করা।

১.২) মিশন :

মূল্যের স্থিতিশীলতাসহ দেশের সামষ্টিক অর্থনৈতিক স্থিতিশীলতা বজায় রাখার নিমিত্তে বিশদ, বিশেষ, ঝুঁকি-ভিত্তিক ও বিষয়-ভিত্তিক পরিদর্শন পরিচালনার মাধ্যমে ব্যাংকিং খাতের স্থিতিশীলতা বজায় রাখতে সহায়তা করা যাতে টেকসই অর্থনৈতিক প্রবৃদ্ধি ও উন্নতি নিশ্চিত হয়।

০২. সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি

২.১) নাগরিক সেবা

ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য ও পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
০১	০২	০৩	০৪	০৫	০৬	০৭
১।	জনগণকে প্রদেয় সেবা	বাংলাদেশ ব্যাংক অর্ডার, ১৯৭২-এর ৭(এফ) অনুচ্ছেদে বর্ণিত নির্দেশনার প্রেক্ষিতে বিশদ, বিশেষ, ঝুঁকি-ভিত্তিক ও বিষয়-ভিত্তিক পরিদর্শন পরিচালনার মাধ্যমে অত্র বিভাগ আমানতকারীদের স্বার্থ সংরক্ষণ ও ব্যাংকসমূহ কর্তৃক যথাযথ গ্রাহক সেবা প্রদান নিশ্চিতকরণের মাধ্যমে জনগণকে সেবা প্রদান করে থাকে। এছাড়া, ব্যাংক কোম্পানী আইন, ১৯৯১ (২০১৩ সালে সংশোধিত)-এর আওতায় নিবন্ধিত এবং অত্র বিভাগের পরিদর্শন কার্যক্রমের আওতাধীন রাষ্ট্রায়ত্ত্ব বাণিজ্যিক ব্যাংকসমূহ (সোনালী, জনতা, অগ্রণী, রূপালী, বেসিক ও বাংলাদেশ ডেভেলপমেন্ট ব্যাংক লিঃ) এবং ইনভেস্টমেন্ট কর্পোরেশন অব বাংলাদেশ (আইসিবি) কর্তৃক যে কোন সেবা প্রদানের ক্ষেত্রে ব্যক্তিগত, গোষ্ঠীগত অথবা জাতীয় স্বার্থ সম্পর্কিত কোন লিখিত আপত্তি/অভিযোগ কোন ব্যক্তি বা বেসরকারী প্রতিষ্ঠানের নিকট হতে প্রাপ্তি সাপেক্ষে অভিযোগের বিষয়ে বিশেষ পরিদর্শন কার্যক্রম পরিচালনাসহ অন্যান্য প্রয়োজনীয় কার্যক্রম গ্রহণের মাধ্যমে তা নিষ্পত্তি করা হয়।	--	--	সাপ্তাহিক ও সরকারি ছুটির দিন ব্যতীত সকল কর্মদিবসে নির্ধারিত অফিস সময় মোতাবেক	মহাব্যবস্থাপক ব্যাংক পরিদর্শন বিভাগ-২ বাংলাদেশ ব্যাংক প্রধান কার্যালয়, ঢাকা ফোন : ৯৫৭৭৭১৬

২.২) প্রাতিষ্ঠানিক সেবা

ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য ও পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
০১	০২	০৩	০৪	০৫	০৬	০৭
১।	সরকারকে প্রদেয় সেবা	বিশদ, বিশেষ, ঝুঁকি-ভিত্তিক ও বিষয়-ভিত্তিক পরিদর্শন পরিচালনা করতঃ রাষ্ট্রায়ত্ত্ব বাণিজ্যিক ব্যাংকসমূহের প্রকৃত আর্থিক চিত্র এবং অভ্যন্তরীণ নিয়ন্ত্রণ পরিস্থিতি সম্পর্কে সরকারের সংশ্লিষ্ট কর্তৃপক্ষকে অবহিতকরণের মাধ্যমে অত্র বিভাগ সরকারকে সেবা প্রদান করে থাকে। এছাড়া, অত্র বিভাগের পরিদর্শন কার্যক্রমের আওতাধীন রাষ্ট্রায়ত্ত্ব বাণিজ্যিক ব্যাংকসমূহ ও ইনভেস্টমেন্ট কর্পোরেশন অব বাংলাদেশ (আইসিবি)-এর শাখা ও প্রধান কার্যালয়ের ব্যাংকিং কার্যক্রম বিশদ/বিশেষ/ঝুঁকি-ভিত্তিক পরিদর্শনের মাধ্যমে পরীক্ষান্তে এ প্রতিষ্ঠানসমূহকে প্রয়োজনীয় দিক-নির্দেশনা প্রদান করা হয়। এছাড়া, জাতীয় সংসদ/জাতীয় সংসদের বিভিন্ন কমিটি ও সরকারের বিভিন্ন মন্ত্রণালয়/বিভাগ (বিশেষতঃ অর্থ মন্ত্রণালয়)-এর অনুরোধক্রমে কোন সুনির্দিষ্ট বিষয়ে পরিদর্শন কার্যক্রম পরিচালনা এবং সে সম্পর্কিত তথ্য/প্রতিবেদন জাতীয় সংসদ বা সংশ্লিষ্ট মন্ত্রণালয়/বিভাগে প্রেরণ করা হয়।	--	--	সাপ্তাহিক ও সরকারি ছুটির দিন ব্যতীত সকল কর্মদিবসে নির্ধারিত অফিস সময় মোতাবেক	মহাব্যবস্থাপক ব্যাংক পরিদর্শন বিভাগ-২ বাংলাদেশ ব্যাংক প্রধান কার্যালয়, ঢাকা ফোন : ৯৫৭৭৭১৬

২.৩) অভ্যন্তরীণ সেবা

ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য ও পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
০১	০২	০৩	০৪	০৫	০৬	০৭
১।	বাংলাদেশ ব্যাংকের বিভিন্ন বিভাগ/শাখা অফিসসমূহকে প্রদেয় সেবা	বাংলাদেশ ব্যাংকের প্রধান কার্যালয়ের বিভিন্ন বিভাগ ও শাখা অফিসসমূহের অনুরোধের প্রেক্ষিতে অত্র বিভাগের পরিদর্শন কার্যক্রমের আওতাধীন রাষ্ট্রায়ত্ত্ব বাণিজ্যিক ব্যাংকসমূহ (সোনালী, জনতা, অগ্রণী, রূপালী, বেসিক ও বাংলাদেশ ডেভেলপমেন্ট ব্যাংক লিঃ) এবং ইনভেস্টমেন্ট কর্পোরেশন অব বাংলাদেশ (আইসিবি)-এর শাখা ও প্রধান কার্যালয়ের ব্যাংকিং কার্যক্রম সংক্রান্ত যাচিত কোন সুনির্দিষ্ট বিষয়ে পরিদর্শন কার্যক্রম পরিচালনা	--	--	সাপ্তাহিক ও সরকারি ছুটির দিন ব্যতীত সকল কর্মদিবসে নির্ধারিত অফিস সময় মোতাবেক	মহাব্যবস্থাপক ব্যাংক পরিদর্শন বিভাগ-২ বাংলাদেশ ব্যাংক প্রধান কার্যালয়, ঢাকা ফোন : ৯৫৭৭৭১৬

		এবং সে সম্পর্কিত তথ্য/প্রতিবেদন সংশ্লিষ্ট বিভাগ/শাখা অফিসে প্রেরণ করা হয়।				
--	--	--	--	--	--	--

ব্যাংক পরিদর্শন বিভাগ-৪
প্রধান কার্যালয়, ঢাকা।
www.bb.org.bd

সিটিজেন চার্টার

1.0) ভিশন ও মিশনঃ

ভিশনঃ বাংলাদেশের ব্যাংকিং সেক্টরের নিরাপত্তা ও সক্ষমতানিশ্চিতকরণকল্পে দেশীয় ও আন্তর্জাতিকমানের আলোকে পরিদর্শন পরিচালনা করা।

মিশনঃ বাংলাদেশ ব্যাংক অর্ডার ১৯৭২ এর 7(A)f ধারায় অর্পিত দায়িত্ব বলে এবং ব্যাংক কোম্পানি আইন ১৯৯১ এর ৪৪ ধারায় অর্পিত প্রাধিকার অনুযায়ী ব্যাংকিং পরিদর্শন কার্যক্রম পরিচালনা ও জনসাধারণকে ব্যাংকিং সেবা প্রদানের ক্ষেত্রে প্রচলিত আইন ও বিধি-বিধানের পরিপালন নিশ্চিতকরণকল্পে বিভাগের আওতাধীন ব্যাংকগুলোর আর্থিক অবস্থা, পরিচালনকার্যক্রম ও ব্যবস্থাপনার গুণগতমান পর্যালোচনা করে প্রয়োজনীয় নির্দেশনা দান।

২.২) প্রাতিষ্ঠানিক সেবা :

ক্রমিক নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবাপ্রদানেরসময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা
০১.	জাতীয় সংসদ ও সরকারের বিভিন্ন মন্ত্রণালয়/বিভাগ (বিশেষতঃ অর্থ মন্ত্রণালয়), আদালত, সরকারী বিভিন্ন সংস্থা, বিধিবদ্ধ সংস্থা ও আন্তর্জাতিক বিভিন্ন সংস্থার চাহিদা মোতাবেক তথ্য/উপাত্ত সরবরাহ করা সহ কোন সুনির্দিষ্ট বিষয়ে বিশেষ পরিদর্শন কার্যক্রম পরিচালনা করে পরিদর্শন প্রতিবেদন প্রেরণ বা পরিদর্শনে পরিলক্ষিত/উদঘাটিত পর্যবেক্ষণ/অনিয়ম অবহিতকরা।	চাহিদা মোতাবেক তথ্য/উপাত্ত সরবরাহকরণ বা পরিদর্শন পরিচালনা করে পরিদর্শন প্রতিবেদন প্রেরণ বা পরিদর্শনে পরিলক্ষিত/উদঘাটিত পর্যবেক্ষণ/অনিয়ম অবহিত করা।	জাতীয় সংসদ ও সরকারের বিভিন্ন মন্ত্রণালয়/বিভাগ (বিশেষতঃ অর্থ মন্ত্রণালয়), আদালত, সরকারী বিভিন্ন সংস্থা ও আন্তর্জাতিক বিভিন্ন সংস্থা ও ব্যাংকের শাখা ও প্রধানকার্যালয়, আইএসএস এবং বাংলাদেশ ব্যাংকের অন্যান্য বিভাগ থেকে প্রেরিত তথ্যাদি।	প্রযোজ্য নয়	প্রযোজ্য নয়	ডিবিআই-৪ এর পরিদর্শকবৃন্দ

২.৩) অভ্যন্তরীণসেবা :

ক্রমিক নং	সেবারনাম	সেবাপ্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্তকর্মকর্তা
০১.	বাংলাদেশ ব্যাংকের বিভিন্ন বিভাগের অনুরোধের প্রেক্ষিতে এ বিভাগের আওতাধীন ব্যাংকসমূহের (বৈদেশিক ব্যাংক, শরীয়াব্যাংক ও এনআরবি ব্যাংক) শাখা ও প্রধান কার্যালয়ের ব্যাংকিং কার্যক্রম	অনসাইট পরিদর্শন ও পরিপালনের মাধ্যমে।	ব্যাংকের শাখা ও প্রধান কার্যালয়, আইএসএস এবং বাংলাদেশ ব্যাংকের অন্যান্য বিভাগথেকে প্রেরিত তথ্যাদি।	প্রযোজ্য নয়	প্রযোজ্য নয়	ডিবিআই-৪এর পরিদর্শকবৃন্দ

	<p>সংক্রান্ত কোন সুনির্দিষ্ট বিষয়ে বিশেষ পরিদর্শন কার্যক্রম পরিচালনা করা এবং সে সম্পর্কিত তথ্য/প্রতিবেদন সংশ্লিষ্ট বিভাগ/শাখা অফিসে প্রেরণকরা।</p>					
--	---	--	--	--	--	--

আর্থিক প্রতিষ্ঠান পরিদর্শন বিভাগ
প্রধান কার্যালয়, ঢাকা।

www.bb.org.bd

সিটিজেন চার্টার

১.০) ভিশন ও মিশনঃ

ভিশনঃ বাংলাদেশের অব্যাংক আর্থিক প্রতিষ্ঠান সেক্টরের নিরাপত্তা ও সক্ষমতা নিশ্চিতকরণকল্পে দেশীয় ও আন্তর্জাতিক মানের আলোকে পরিদর্শন পরিচালনা করা।

মিশনঃ বাংলাদেশ ব্যাংক অর্ডার ১৯৭২ এর ৭ A (f) ধারায় অর্পিত দায়িত্ব বলে এবং আর্থিক প্রতিষ্ঠান আইন ১৯৯৩ এর ২০ ধারায় অর্পিত প্রাধিকার অনুযায়ী অব্যাংক আর্থিক প্রতিষ্ঠানের কার্যক্রম পরিচালনা ও জনসাধারণকে আর্থিক সেবা প্রদানের ক্ষেত্রে প্রচলিত আইন ও বিধি-বিধানের পরিপালন নিশ্চিতকরণকল্পে বিভাগের আওতাধীন অব্যাংক আর্থিক প্রতিষ্ঠানগুলোর আর্থিক অবস্থা, পরিচালন কার্যক্রম ও ব্যবস্থাপনার গুণগতমান পর্যালোচনা করে প্রয়োজনীয় নির্দেশনা প্রদান করা।

২.২) প্রাতিষ্ঠানিক সেবা :

ক্রমিক নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা
০১.	জাতীয় সংসদ ও সরকারের বিভিন্ন মন্ত্রণালয়/বিভাগ (বিশেষতঃ অর্থ মন্ত্রণালয়), সরকারী বিভিন্ন সংস্থা, বিধিবদ্ধ সংস্থা ও আন্তর্জাতিক বিভিন্ন সংস্থার চাহিদা মোতাবেক তথ্য/উপাত্ত সরবরাহ করাসহ কোন সুনির্দিষ্ট বিষয়ে বিশেষ পরিদর্শন কার্যক্রম পরিচালনা করে পরিদর্শন প্রতিবেদন প্রেরণ বা পরিদর্শনে পরিলক্ষিত/উদঘাটিত পর্যবেক্ষণ/অনিয়ম অবহিত করা।	চাহিদামোতাবেক তথ্য/উপাত্ত সরবরাহকরণ বা পরিদর্শন পরিচালনা করে পরিদর্শন প্রতিবেদন প্রেরণ বা পরিদর্শনে পরিলক্ষিত/উদঘাটিত পর্যবেক্ষণ/অনিয়ম অবহিত করা।	জাতীয় সংসদ ও সরকারের বিভিন্ন মন্ত্রণালয়/বিভাগ (বিশেষতঃ অর্থ মন্ত্রণালয়), সরকারী বিভিন্ন সংস্থা ও আন্তর্জাতিক বিভিন্ন সংস্থা ও অব্যাংক আর্থিক প্রতিষ্ঠানের শাখা ও প্রধান কার্যালয়, আইএসএস এবং বাংলাদেশ ব্যাংকের অন্যান্য বিভাগ থেকে প্রেরিত তথ্যাদি।	প্রযোজ্য নয়	প্রযোজ্য নয়	আর্থিক প্রতিষ্ঠান পরিদর্শন বিভাগ এর পরিদর্শকবৃন্দ

২.৩) অভ্যন্তরীণ সেবা :

ক্রমিক নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা
০১.	বাংলাদেশ ব্যাংকের বিভিন্ন বিভাগের অনুরোধের প্রেক্ষিতে অত্র বিভাগের আওতাধীন অব্যাংক আর্থিক প্রতিষ্ঠান সমূহের শাখা ও প্রধান কার্যালয়ের আর্থিক কার্যক্রম সংক্রান্ত কোন সুনির্দিষ্ট	অন-সাইট পরিদর্শন ও পরিপালনের মাধ্যমে।	অব্যাংক আর্থিক প্রতিষ্ঠানের শাখা ও প্রধান কার্যালয়, আইএসএস এবং বাংলাদেশ ব্যাংকের অন্যান্য বিভাগ থেকে	প্রযোজ্য নয়	প্রযোজ্য নয়	আর্থিক প্রতিষ্ঠান পরিদর্শন বিভাগ এর পরিদর্শকবৃন্দ

	বিষয়ে বিশেষ পরিদর্শন কার্যক্রম পরিচালনা করা এবং সে সম্পর্কিত তথ্য/প্রতিবেদন সংশ্লিষ্ট বিভাগ/শাখা অফিসে প্রেরণ করা।		প্রেরিত তথ্যাদি।			
--	---	--	------------------	--	--	--

বাংলাদেশ ব্যাংক

বৈদেশিক মুদ্রা পরিদর্শন বিভাগ

www.bb.org.bd

সিটিজেন চার্টার

১. ভিশন ও মিশন

ভিশন : ব্যাংকিং সেবার মানকে আন্তর্জাতিক মানে উন্নীতকরণ।

মিশন : ব্যাংকের আমানতকারী ও গ্রাহকের স্বার্থ রক্ষা এবং ব্যাংকিং সেक्टरে জাল জালিয়াতি ও প্রতারণা রোধে কার্যকর ব্যবস্থা গ্রহণ।

২. সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি

২.১) নাগরিক সেবা

ক্রঃ নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১।	ব্যাংক কোম্পানী আইন, ১৯৯১ বা বৈদেশিক মুদ্রা নিয়ন্ত্রণ আইন ১৯৪৭ এর আওতায় নিবন্ধিত ব্যাংকের এডি শাখায় বা মানিচেক্সার প্রতিষ্ঠানে যে কোন সেবা প্রদানের ক্ষেত্রে ব্যক্তিগত, গোষ্ঠীগত বা জাতীয় স্বার্থ সম্পর্কিত বিষয়ে লিখিত অভিযোগ	লিখিত আপত্তি বা অভিযোগ ডাকযোগে/অভিযোগ বাক্সে/ইমেইলযোগে/সংবাদ পত্র সূত্রে বা স্ব শরীরে দাখিলকৃত হলে	প্রযোজ্য নয়।	প্রযোজ্য নয়।	কেস-টু-কেস ভিত্তিতে	মোঃ রেজাউল ইসলাম মহাব্যবস্থাপক বৈদেশিক মুদ্রা পরিদর্শন বিভাগ ফোনঃ ৯৫৩০১৫৩ ফ্যাক্সঃ ৮৮-০২-৯৫৩০২৯৩ ই-মেইলঃ rezaul.islam@bb.org.bd

২.২) প্রাতিষ্ঠানিক সেবা

ক্রঃ নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১।	একটি ব্যাংকের এডি শাখার সাথে অন্য কোন ব্যাংকের এডি শাখার স্বার্থ সম্পর্কিত অভিযোগ	লিখিত অভিযোগের ভিত্তিতে	প্রযোজ্য নয়।	প্রযোজ্য নয়।	কেস-টু-কেস ভিত্তিতে	মোঃ রেজাউল ইসলাম মহাব্যবস্থাপক বৈদেশিক মুদ্রা পরিদর্শন বিভাগ ফোনঃ ৯৫৩০১৫৩ ফ্যাক্সঃ ৮৮-০২-৯৫৩০২৯৩ ই-মেইলঃ rezaul.islam@bb.org.bd
২।	সরকারি যে কোন প্রতিষ্ঠান, অধিদপ্তর/দপ্তর/সংস্থা কে বৈদেশিক বাণিজ্য ও বৈদেশিক মুদ্রা লেনদেন সংক্রান্ত যে কোন বিষয়ে পরামর্শ	লিখিত অভিযোগের ভিত্তিতে	প্রযোজ্য নয়।	প্রযোজ্য নয়।	কেস-টু-কেস ভিত্তিতে	মোঃ রেজাউল ইসলাম মহাব্যবস্থাপক বৈদেশিক মুদ্রা পরিদর্শন বিভাগ ফোনঃ ৯৫৩০১৫৩ ফ্যাক্সঃ ৮৮-০২-৯৫৩০২৯৩ ই-মেইলঃ rezaul.islam@bb.org.bd

	প্রদান/অনুরোধের ভিত্তিতে তদন্ত পরিচালনা করা					
৩।	সরকারি যে কোন প্রতিষ্ঠান, অধিদপ্তর/দপ্তর/সংস্থার বৈদেশিক বাণিজ্য ও বৈদেশিক মুদ্রা লেনদেন সংক্রান্ত যে কোন বিষয়ে অনুরোধের ভিত্তিতে তদন্ত পরিচালনা করা	লিখিত অভিযোগের ভিত্তিতে	প্রয়োজ্য নয়।	প্রয়োজ্য নয়।	কেস-টু-কেস ভিত্তিতে	

২.৩) অভ্যন্তরীণ সেবা

ক্রঃ নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১।	বৈদেশিক বাণিজ্য ও বৈদেশিক মুদ্রা লেনদেন সংক্রান্ত বিষয়ে বাংলাদেশ ব্যাংক এর বিভিন্ন বিভাগ/অফিস এর চাহিদা অনুযায়ী তথ্য সরবরাহ/পরামর্শ প্রদান	চাহিদার ভিত্তিতে সংশ্লিষ্ট বিষয়ে তথ্য/পরামর্শ অনুরোধকারী বিভাগ/অফিসে প্রেরণ	প্রয়োজ্য নয়।	প্রয়োজ্য নয়।	কেস-টু-কেস ভিত্তিতে	মোঃ রেজাউল ইসলাম মহাব্যবস্থাপক বৈদেশিক মুদ্রা পরিদর্শন বিভাগ ফোনঃ ৯৫৩০১৫৩ ফ্যাক্সঃ ৮৮-০২- ৯৫৩০২৯৩ ই-মেইলঃ rezaul.islam@bb.org. bd
২।	বৈদেশিক বাণিজ্য ও বৈদেশিক মুদ্রা লেনদেন সংক্রান্ত বিষয়ে বাংলাদেশ ব্যাংক এর বিভিন্ন বিভাগ/অফিস এর অনুরোধমোতাবেক তদন্ত পরিচালনা	অনুরোধের ভিত্তিতে সংশ্লিষ্ট বিষয়ে তদন্ত পরিচালনা করে প্রতিবেদন অনুরোধকারী বিভাগ/অফিসে প্রেরণ	প্রয়োজ্য নয়।	প্রয়োজ্য নয়।	কেস-টু-কেস ভিত্তিতে	

বাংলাদেশ ব্যাংক
প্রধান কার্যালয়
আইন বিভাগ
www.bb.org.bd

সিটিজেন চার্টার

১. ভিশন ও মিশন

ভিশন : প্রতিযোগিতাপূর্ণ বিশ্বায়নের যুগে দেশের কেন্দ্রীয় ব্যাংকের বিশেষ করে ব্যাংক ও আর্থিক প্রতিষ্ঠান তথা আর্থিক সেক্টরের আইনী সহায়তা/মতামত প্রদান করতঃ দেশে একটি সুষ্ঠু ও স্থিতিশীল অর্থনৈতিক ব্যবস্থা গড়ে তোলার লক্ষ্যে নিয়ামক প্রতিষ্ঠান হিসেবে বাংলাদেশ ব্যাংকের আইন বিভাগকে দক্ষ, আধুনিক ও কার্যকরী বিভাগ হিসেবে গড়ে তোলা ।

মিশন : * ট্রেনিং প্রোগাম

* আইনগত বিষয়ে আধুনিক বিশ্বের সাথে যোগাযোগ রক্ষা করা

* লিগ্যাল ইস্যুতে ওয়ার্কসপ, সেমিনার আয়োজন করা ।

২. সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি

২.১) নাগরিক সেবা : প্রয়োজ্য নহে

ক্রঃ নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)

২.২) প্রাতিষ্ঠানিক সেবা

ক্রঃ নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১	ব্যাকিং সেক্টরের শৃংখলা আনয়ন	মামলা পরিচালনা	সংশ্লিষ্ট প্রতিষ্ঠান/ বিভাগ	অনুমোদিত সিডিউল অব ফি মোতাবেক	সম্ভব দ্রুত সময়ে	মোঃ মহসিন উদ্দীন

২	আর্থিক প্রতিষ্ঠানসমূহে শৃংখলা আনয়ন	মামলা পরিচালনা	সংশ্লিষ্ট প্রতিষ্ঠান/ বিভাগ	অনুমোদিত সিডিউল অব ফি মোতাবেক	সম্ভব দ্রুত সময়ে	সহকারী পরিচালক ফোন : ০২-৯৫৩০০১০-৭৫/৩৮০২ ই-মেইল m.mohsin@bb.org.bd
৩	গৃহায়ন তহবিলের বিতরণকৃত অর্থ আদায়	মামলা পরিচালনা	গৃহায়ন তহবিল	অনুমোদিত সিডিউল অব ফি মোতাবেক	সম্ভব দ্রুত সময়ে	
৪	অর্থ মন্ত্রণালয়ের বিভিন্ন মামলার যাচিৎ ডাটা/তথ্য প্রদান	চাহিদা অনুযায়ী	সংশ্লিষ্ট মন্ত্রণালয়/বিভাগ	----	নির্ধারিত সময়	

৩) অভ্যন্তরীণ সেবা

ক্রঃ নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১	আইনগত মতামত প্রদান	ব্যাংকের নিয়োজিত লিগ্যাল রিটেইনারের মতামতের ভিত্তিতে	সংশ্লিষ্ট বিভাগ	অনুমোদিত সিডিউল অফ ফি অনুযায়ী	সার্ভিস স্ট্যান্ডার্ড অনুযায়ী	মোঃ মহসিন উদ্দীন সহকারী পরিচালক ফোন : ০২-৯৫৩০০১০-৭৫/৩৮০২ ই-মেইল স.সড়ৎরহ@নন.ডৎম.নফ
২	মামলা পরিচালনা	সংশ্লিষ্ট বিভাগের চাহিদা লিগ্যাল রিটেইনারের মতামতের প্রেক্ষিতে	সংশ্লিষ্ট বিভাগ	অনুমোদিত সিডিউল অফ ফি অনুযায়ী	সার্ভিস স্ট্যান্ডার্ড অনুযায়ী	
৩	ভেটিং প্রদান করা	সংশ্লিষ্ট বিভাগের চাহিদার প্রেক্ষিতে	সংশ্লিষ্ট বিভাগ	অনুমোদিত সিডিউল অফ ফি অনুযায়ী	সার্ভিস স্ট্যান্ডার্ড অনুযায়ী	
৪	মামলার আইনজীবী নিয়োগদান	সংশ্লিষ্ট বিভাগের চাহিদার প্রেক্ষিতে	সংশ্লিষ্ট বিভাগ	অনুমোদিত সিডিউল অফ ফি অনুযায়ী	সার্ভিস স্ট্যান্ডার্ড অনুযায়ী	

বাংলাদেশ ব্যাংক
স্পেশাল স্টাডিজ সেল
www.bb.org.bd

১. ভিশন ও মিশন

ভিশন : To keep the Business process of Bangladesh Bank standard and up to date in line with the world's best practices and the changes over the period of time.

Bangladesh Bank would be most digitized Central Bank. Similarly our Cell will be equipped with most modern ICT support and keep our personnel adapted with the changing environment.

মিশন : Bangladesh Bank would be a Central Bank of the country in global standard. Our Cell would be upgraded in commensurate to this Central Bank. This is why our Mission is to formulate, update and implement sound and efficient business process to make Bangladesh Bank dynamic and proactive in respect of Bangladesh Bank's Manuals, Rules & Regulations as per demand and change of time.

২. সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি

২.১) নাগরিক সেবা- প্রযোজ্য নয়

ক্রমিক নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)

বি.দ্র. নাগরিকগণকে সরাসরি প্রদত্ত সেবা বেসরকারী প্রতিষ্ঠানকে প্রদত্ত সেবা যদি নাগরিকগণকে প্রদত্ত সেবার অনুরূপ হয় তবে সেটিও নাগরিক সেবার অন্তর্ভুক্ত হবে। উদাহরণঃ সম্পত্তির রেজিস্ট্রেশন, ট্রেড লাইসেন্স।

২.২) প্রাতিষ্ঠানিক সেবা- প্রযোজ্য নয়

ক্রমিক নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
০১।						

বি.দ্র. ১। সরকারী যে কোন প্রতিষ্ঠান, উন্নয়ন সহযোগী সংস্থা, সেবা প্রদানকারী প্রতিষ্ঠানের আওতাধীন অধিদপ্তর/দপ্তর/সংস্থা এবং দাপ্তরিকভাবে সম্পৃক্ত দেশি/বিদেশি বেসরকারী প্রতিষ্ঠানকে প্রদত্ত সেবা। উদাহরণঃ বাজেট বরাদ্দ/বিভাজন, অর্থ ছাড়, মতামত গ্রহন।

২। সেবা গ্রহনকারী বেসরকারী প্রতিষ্ঠান end user না হলে অথবা কোন চুক্তির আওতায় প্রদত্ত সেবা প্রাতিষ্ঠানিক সেবার অন্তর্ভুক্ত হবে।
উদাহরণঃ বিটিআরসি-এর নিকট থেকে ব্যান্ডউইড্থ ক্রয়।

২.৩) অভ্যন্তরীণ সেবা

ক্রমিক নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
০১।	উপযুক্ত কর্তৃপক্ষের অনুমোদন ক্রমে বাংলাদেশ ব্যাংকের বিভিন্ন ম্যানুয়াল হালনাগাদ করণ।	বাংলাদেশ ব্যাংক কর্তৃপক্ষ কর্তৃক নির্ধারিত।	সংশ্লিষ্ট অফিস/বিভাগ/সেল/ইউনিট	-	বাংলাদেশ ব্যাংক কর্তৃপক্ষ কর্তৃক নির্ধারিত।	জনাব মোহাম্মদ আব্দুল মঈদ, উপ মহাব্যবস্থাপক, ৯৫৩০২৭৪, ০১৯১৪৪৪৯৯৪৩ abdul.mayed@bb.org.bd
০২।	উপযুক্ত কর্তৃপক্ষের অনুমোদন ক্রমে বাংলাদেশ ব্যাংকের Comprehensive Rules of Business তৈরী করণ।	বাংলাদেশ ব্যাংক কর্তৃপক্ষ কর্তৃক নির্ধারিত।	সংশ্লিষ্ট অফিস/বিভাগ/সেল/ইউনিট	-	বাংলাদেশ ব্যাংক কর্তৃপক্ষ কর্তৃক নির্ধারিত।	জনাব বিমল চন্দ্র রায়, যুগ্ম পরিচালক, ০১৭৫৭৩০০২২, bimol.roy@bb.org.bd

২.৪) আওতাধীন অধিদপ্তর/দপ্তর/সংস্থা কর্তৃক প্রদত্ত সেবা- প্রযোজ্য নয়

আওতাধীন অধিদপ্তর/দপ্তর/সংস্থা সমূহের সিটিজেন চার্টার লিঙ্ক আকারে যুক্ত করতে হবে।

৩) অভিযোগ ব্যবস্থাপনা পদ্ধতি (GRS)- প্রযোজ্য নয়

সেবা প্রাপ্তিতে অসন্তুষ্ট হলে দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার সাথে যোগাযোগ করণ। তিনি সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে নিম্নোক্ত পদ্ধতিতে যোগাযোগ করে আপনার সমস্যা অবহিত করণ।

ক্রমিক নং	কখন যোগাযোগ করবেন	যোগাযোগের ঠিকানা	নিষ্পত্তির সময়সীমা
১	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	GRS ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তা নাম ও পদবী ফোন নম্বর : ই-মেইল : ওয়েব পোর্টাল : প্রতিষ্ঠানের ওয়েব পোর্টালের GRS লিঙ্ক।	
২.	GRS ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	কেন্দ্রীয় অভিযোগ ব্যবস্থাপনা পদ্ধতি (GRS) • মন্ত্রণালয়/বিভাগের ক্ষেত্রে মন্ত্রিপরিষদ বিভাগের GRS পোর্টালের ঠিকানা। • জেলা প্রশাসনের ক্ষেত্রে বিভাগীয় কমিশনারের GRS পোর্টালের ঠিকানা	

৪) আপনার কাছে আমাদের প্রত্যাশা-

ক্রমিক নং	প্রতিশ্রুত/কাজিত সেবা প্রাপ্তির লক্ষ্যে করণীয়
১	নির্ধারিত ফরমে সম্পূর্ণভাবে পূরণকৃত আবেদন জমা প্রদান
২	সঠিক মাধ্যমে প্রয়োজনীয় ফিস প্রদান
৩	সাক্ষাতের জন্য নির্ধারিত সময়ের পূর্বেই উপস্থিত থাকা

বি.দ্র. ১। সাধারণত যেসকল কারণে আবেদন বাতিল হয় অথবা সেবা প্রদান সম্ভব হয় না তা বিশ্লেষণ করে ছক পূরণ করতে হবে। কিছু বিষয় সব প্রতিষ্ঠানের জন্য একই হবে এবং কিছু বিষয় আলাদা হবে।

বাংলাদেশ ব্যাংক

প্রধান কার্যালয়

ডিপার্টমেন্ট অব কমিউনিকেশন্স এন্ড পাবলিকেশন্স

www.bb.org.bd

সিটিজেন চার্টার

১. ভিশন ও মিশন

ভিশন: স্টেকহোল্ডারদের সাথে কার্যকর ও সফল যোগাযোগ রক্ষা করে বাংলাদেশ ব্যাংকের ভাবমূর্তিকে আরও উন্নত করা ডিপার্টমেন্ট অব কমিউনিকেশন্স এন্ড পাবলিকেশন্স এর একটি অন্যতম ভিশন। এছাড়া অভ্যন্তরীণ ও বহিরাগত স্টেকহোল্ডার এবং গণমাধ্যমের সাথে সুসম্পর্ক স্থাপন করার জন্য একটি সুনির্দিষ্ট যোগাযোগ কৌশল তৈরি; বাংলাদেশ ব্যাংকের মুখপাত্রের দপ্তরকে আরও শক্তিশালী এবং বেগবান করা; গণমাধ্যমের সাথে যোগাযোগের পথকে সুগম করা; বাংলাদেশ ব্যাংকের প্রকাশনাসমূহের বিষয়বস্তু, ডিজাইন, মুদ্রণ ইত্যাদি নিয়মিত পর্যালোচনার মাধ্যমে প্রকাশনার মান আরও আধুনিক করে উন্নত বিশ্বের অন্যান্য কেন্দ্রীয় ব্যাংকের সমপর্যায়ে উন্নীত করা।

মিশন: বাংলাদেশ ব্যাংকের কমিউনিকেশন্স পলিসি প্রণয়নের কাজ চলছে। প্রকাশনার মান উন্নয়নের জন্য বিভাগের প্রকাশনা শাখা ও গ্রাফিক্স শাখার কর্মকর্তারা নিরলস পরিশ্রম করছেন। গ্রিন ব্যাংকিংয়ের সাথে সামঞ্জস্য রেখে প্রকাশনার হার্ডকপি মুদ্রণ যৌক্তিক পর্যায়ে আনা হয়েছে। বাংলাদেশ ব্যাংকের ঘরোয়া পত্রিকা ‘বাংলাদেশ ব্যাংক পরিক্রমা’ এর মাধ্যমে কেন্দ্রীয় ব্যাংকের কার্যক্রম পাঠকদের কাছে পৌঁছে দেয়ার পাশাপাশি প্রকাশনাটিতে ব্যাংকের নৈতিক অবস্থান প্রতিফলিত হয়। ডিসিপি অর্থনৈতিক বিষয়ক সাংবাদিকদের নিয়ে প্রশিক্ষণ কর্মশালা পরিচালনা করে যার মাধ্যমে কেন্দ্রীয় ব্যাংক ও ব্যাংকিং বিষয়ক সংবাদ অধিক দক্ষতার সাথে সাংবাদিকরা প্রচার করতে পারে এবং এর ফলে কেন্দ্রীয় ব্যাংকের সাথে গণমাধ্যমের সুসম্পর্ক তৈরি হচ্ছে।

২. সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি

২.১) নাগরিক সেবা

ক্রঃ নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন নং ও ই-মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১	প্রেস বিজ্ঞপ্তি	বিভিন্ন জাতীয় দৈনিকে প্রকাশ এবং ইলেকট্রনিক মিডিয়ায় প্রচারের ব্যবস্থা করা	যথাযথ কর্তৃপক্ষের অনুমোদনপত্র	--	সর্বোচ্চ ১(এক) দিন	তানভীর আহমেদ, সহকারী পরিচালক, ফোন-৩২৩৩, ই-মেইল- tanvir.ahmed@bb.org.bd
২	বিজ্ঞাপন প্রচার	বাংলাদেশ ব্যাংকের বিজ্ঞাপন বিভিন্ন প্রিন্ট, ইলেকট্রনিক ও অন-লাইন মাধ্যমে প্রচারের ব্যবস্থা করে জনসাধারণকে কেন্দ্রীয় ব্যাংকের গুরুত্বপূর্ণ তথ্য সম্পর্কে অবহিত করা	যথাযথ কর্তৃপক্ষের অনুমোদনপত্র	--	২/৩ দিন	তানভীর আহমেদ, সহকারী পরিচালক, ফোন-৩২৩৩, ই-মেইল- tanvir.ahmed@bb.org.bd
৩	প্রকাশনা বিতরণ	ব্যাংকের নীতিমালা অনুযায়ী গুরুত্বপূর্ণ ব্যক্তিকে বিভিন্ন প্রকাশনা ডাক ও কুরিয়ার সার্ভিসের মাধ্যমে সৌজন্যমূলক বিতরণ করা হয়	মেইলিং লিস্ট অনুসারে	--	৩০ দিন	হেলেনা খানম, যুগ্মপরিচালক, ফোন-৩২১৪, ই-মেইল- helena.khanam@bb.org.bd
৪	প্রকাশনা বিক্রয়	গবেষক, ছাত্র, সাংবাদিক, বিদেশি নাগরিক ও আর্থিক	প্রাপ্তিস্থান- ২য় সংলগ্নী	ব্যাংক নির্ধারিত	তাৎক্ষণিক (সাপ্তাহিক)	হেলেনা খানম, যুগ্মপরিচালক, ফোন-

		বিষয়াদি সম্পর্কে আগ্রহী জনসাধারণের নিকট সরাসরি প্রকাশনা বিক্রয় করা হয়	ভবনের ২৭ তলা	মূল্যে, নগদ টাকায় বিক্রয় হয়	ও সরকারি ছুটির দিন ব্যতীত সকাল ১০.০০টা হতে বিকাল ৬.০০টা)	৩২১৪, ই-মেইল- helena.khanam@bb.org.bd
৫	তথ্য প্রদান	সাধারণ জনগণ, প্রিন্ট ও ইলেকট্রনিক মিডিয়ায় চাহিদা মোতাবেক বাংলাদেশ ব্যাংক সম্পর্কিত বিভিন্ন তথ্য প্রদান	প্রাপ্তিস্থান- ২য় সংলগ্নী ভবনের ২৭ তলা	--	সাপ্তাহিক ও সরকারি ছুটির দিন ব্যতীত সকাল ১০.০০টা হতে বিকাল ৬.০০টা	এফ. এম মোকাম্মেল হক, মহাব্যবস্থাপক, ফোন-৩২০১, ই-মেইল- mokammel.huq@bb.org.bd

২.২) প্রাতিষ্ঠানিক সেবা

ক্রঃ নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন নং ও ই-মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১	প্রকাশনা বিতরণ	ব্যাংকের নীতিমালা অনুযায়ী গুরুত্বপূর্ণ প্রতিষ্ঠানকে ডাক ও কুরিয়ারের মাধ্যমে প্রকাশনা সৌজন্যমূলক বিতরণ করা হয়	যথাযথ কর্তৃপক্ষের অনুমোদন	--	৩০ দিন	হেলেনা খানম, যুগ্মপরিচালক, ফোন-৩২১৪, ই-মেইল- helena.khanam@bb.org.bd
২	তথ্য প্রদান	সরকারি ও অন্যান্য যেকোনো প্রতিষ্ঠানের চাহিদা মোতাবেক বাংলাদেশ ব্যাংক সম্পর্কিত বিভিন্ন তথ্য প্রদান	যথাযথ কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রমে; প্রাপ্তিস্থান- ২য় সংলগ্নী ভবনের ২৭ তলা	--	সাপ্তাহিক ও সরকারি ছুটির দিন ব্যতীত সকাল ১০.০০টা হতে বিকাল ৬.০০টা	এফ. এম মোকাম্মেল হক, মহাব্যবস্থাপক, ফোন-৩২০১, ই-মেইল- mokammel.huq@bb.org.bd

২.৩) অভ্যন্তরীণ সেবা

ক্রঃ নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন নং ও ই-মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১	ভাস্কর্য নির্মাণ ও ম্যুরাল স্থাপন	ম্যুরাল বিশেষজ্ঞ কমিটি গঠন করে ভাস্কর্য নির্মাণ ও ম্যুরাল স্থাপন করে কেন্দ্রীয় ব্যাংকের সৌন্দর্য বৃদ্ধি	ম্যুরাল বিশেষজ্ঞ কমিটির অনুমোদন	--	--	সাদ্দা খানম, উপমহাব্যবস্থাপক, ফোন-৩২০৩, ই-মেইল- sayeda.khanam@bb.org.bd
২	চিত্রকর্ম ক্রয় ও রক্ষণাবেক্ষণ	চিত্রকর্ম সংগ্রহ কমিটি গঠন করে চিত্রকর্ম ক্রয় ও রক্ষণাবেক্ষণের মাধ্যমে বাংলাদেশ ব্যাংকের সৌন্দর্য বর্ধন	চিত্রকর্ম সংগ্রহ কমিটির অনুমোদন	--	--	
৩	বাংলাদেশ ব্যাংকের সকল প্রকাশনা মুদ্রণ	BBPR অনুসারে	উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের	--	১৫ দিন	মোঃ শহিদুল হক, উপপরিচালক, ফোন-

			অনুমোদনক্রমে			৩২৩৫, ই-মেইল- mshahidul.haque @.bb.org.bd
৪	বাংলাদেশ ব্যাংকের সকল প্রকাশনা, ক্যালেন্ডার, নোটবুক, ঘরোয়া পত্রিকা বিতরণ	বাংলাদেশ ব্যাংকের সকল শাখা অফিস ও বিভাগে দেয়াল ক্যালেন্ডার, নোটবুক, ঘরোয়া পত্রিকা ও অন্যান্য প্রকাশনা বিতরণ করা হয়	উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রমে ; প্রাপ্তিস্থান- ২য় সংলগ্নী ভবনের ২৭ তলায়	--	১৫ দিন	হেলেনা খানম, যুগ্মপরিচালক, ফোন-৩২১৪, ই-মেইল- helena.khanam@b b.org.bd
৫	সংবাদ ক্লিপিং	প্রতিদিন ঢাকা থেকে প্রকাশিত ৩৪ (চৌত্রিশ) টি পত্রিকা থেকে বাংলাদেশ ব্যাংক, অন্যান্য ব্যাংক ও আর্থিক প্রতিষ্ঠান সম্পর্কিত, জাতীয় ও আন্তর্জাতিক ব্যাংকিং ও অর্থনীতি বিষয়ক সংবাদ নিয়ে সংবাদ ক্লিপিং ফাইল। উর্ধ্বতন কর্মকর্তাদের কাছে উপস্থাপন	প্রাপ্তিস্থান- ২য় সংলগ্নী ভবনের ২৭ তলায়	--	সাপ্তাহিক ও সরকারি ছুটির দিন ব্যতীত সকাল ১০.০০টা হতে দুপুর ১২.০০টা	মহুয়া মহসীন, যুগ্মপরিচালক, ফোন-৩২০৮, ই-মেইল- mohua.mohsin@b b.org.bd
৬	ঘরোয়া পত্রিকা প্রকাশ	বাংলাদেশ ব্যাংকের বিভিন্ন সভা, সেমিনার ও অনুষ্ঠানের সংবাদ সংগ্রহ করে প্রতি মাসে ' বাংলাদেশ ব্যাংক পরিক্রমা ' নামে ২৪ পৃষ্ঠার একটি ঘরোয়া পত্রিকা প্রকাশ করা হয়	প্রাপ্তিস্থান- ২য় সংলগ্নী ভবনের ২৭ তলা	--	১৫ দিন	
৭	ব্যানার, ফেস্টুন, কলম, ব্যাগ, ক্রেস্ট ইত্যাদি তৈরি	বিভাগের গ্রাফিক্স সেকশন দ্বারা ডিজাইন করা হয়। ডিজাইন যথাযথ কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রমে BBPR অনুসারে পণ্য/ সেবা ক্রয় করে সরবরাহ করা হয়	উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রমে ; প্রাপ্তিস্থান- ২য় সংলগ্নী ভবনের ২৭ তলা	--	৩ দিন	মোঃ শহিদুল হক, উপপরিচালক, ফোন-৩২৩৫, ই-মেইল- mshahidul.haque @.bb.org.bd
৮	বাংলাদেশ ব্যাংকের সকল অনুষ্ঠানের ছবি তোলা ও সংরক্ষণ	বাংলাদেশ ব্যাংকের বিভিন্ন বিভাগের চাহিদা মোতাবেক ছবি তোলার নীতিমালা অনুসারে ছবি তোলা এবং সংরক্ষণের ব্যবস্থা করা হয়	উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রমে ; প্রাপ্তিস্থান- ২য় সংলগ্নী ভবনের ২৭ তলা	--		সোনিয়া ইয়াসমিন, সহকারী পরিচালক, ফোন-৩২৩১, ই-মেইল- sonia.yesmin@bb. org.bd

২.৪) আওতাধীন অধিদপ্তর/দপ্তর/সংস্থা কর্তৃক প্রদত্ত সেবা : প্রযোজ্য নয়

৩) অভিযোগ ব্যবস্থাপনা পদ্ধতি (GRS)

সেবা প্রাপ্তিতে অসন্তুষ্ট হলে দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার সঙ্গে যোগাযোগ করুন। তিনি সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে নিম্নোক্ত পদ্ধতিতে যোগাযোগ করে আপনার সমস্যা অবহিত করুন।

ক্রঃ নং	কখন যোগাযোগ করবেন	যোগাযোগের ঠিকানা	নিষ্পত্তির সময়সীমা
১.	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	GRS ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তা : সাঈদা খানম, উপমহাব্যবস্থাপক, ফোন-৩২০৩, ই-মেইল- sayeda.khanam@bb.org.bd	১(এক) সপ্তাহ
২.	GRS ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	গভর্নর, বাংলাদেশ ব্যাংক	--

৪) আপনার কাছে আমাদের প্রত্যাশা

ক্রঃ নং	প্রতিশ্রুত/কাজিত সেবা প্রাপ্তির লক্ষ্যে করণীয়
১.	যথাযথ কর্তৃপক্ষের অনুমোদন
২.	সঠিক মাধ্যমে প্রয়োজনীয় ফিস প্রদান

বাংলাদেশ ব্যাংক
মনিটারিং পলিসি ডিপার্টমেন্ট
www.bb.org.bd

সিটিজেন চার্টার

১. ভিশন ও মিশন

ভিশনঃ সামষ্টিক অর্থনীতিতে স্থিতিশীলতা বজায় রাখার বৃহত্তর লক্ষ্যকে সামনে রেখে কাংখিত দেশজ উৎপাদনের প্রকৃত প্রবৃদ্ধি এবং পরিমিত মূল্যস্ফীতির সংগে সামঞ্জস্যপূর্ণ একটি কার্যকর মুদ্রানীতি প্রণয়ন এবং তা পরিচালনা করা।

মিশনঃ মুদ্রানীতির হাতিয়ারসমূহের কার্যকর প্রয়োগ নিশ্চিতকরণের জন্য প্রয়োজনীয় তথ্য এবং বিশ্লেষণাত্মক প্রতিবেদনসমূহ প্রস্তুত ও সরবরাহের মাধ্যমে আর্থিক নীতি নির্ধারকগণকে সহায়তা করা।

২. সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি

২.১) নাগরিক সেবা

ক্রঃ নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১	দেশের জনগনকে অর্থ নীতির মূখ্য সূচকসমূহের ব্যাপারে সঠিক ও সময়োপযোগী তথ্য প্রদান করে সার্বিক অর্থনৈতিক কর্মকাণ্ডে গতিশীলতা আনয়নের উদ্দেশ্যে পাক্ষিক ও মাসিক ভিত্তিতে মূখ্য অর্থনৈতিক সূচকসমূহ ওয়েবসাইটে এ আপলোড করা।	দেশের জনগনকে অর্থনীতির প্রধান চলকসমূহের ব্যাপারে সঠিক ও সময়োপযোগী তথ্য প্রদান করে সার্বিক অর্থনৈতিক কর্মকাণ্ডে গতিশীলতা আনয়নের উদ্দেশ্যে পাক্ষিক ও মাসিক ভিত্তিতে মূখ্য অর্থনৈতিক সূচকসমূহ ওয়েবসাইটে আপলোড করা হয়ে থাকে।	বাংলাদেশ ব্যাংকের ওয়েবসাইট (www.bb.org.bd)	----	চলমান	১। পাক্ষিক সূচকসমূহ ও বার্ষিক প্রতিবেদনঃ জনাব লুৎফে আরা বেগম উপ-মহাব্যবস্থাপক ফোনঃ ৮৮-০২-৯৫৩০২৬০ E-mail: luthfe.begum@bb.org.bd ২। মাসিক সূচকসমূহঃ জনাব মোঃ মনজুরুল হক উপ-মহাব্যবস্থাপক ফোনঃ ৮৮-০২-৯৫৩০৫৩০ E-mail: monjurul.haque@bb.org.bd ৩। ষাণ্মাসিক মুদ্রানীতির বিবরণঃ জনাব মোঃ আব্দুল কাইউম উপ-মহাব্যবস্থাপক ফোনঃ ৮৮-০২-৯৫৩০০৯৭ E-mail: abdul.kayum@bb.org.bd
২	দেশের মুদ্রা ও ঋণ নীতির কৌশলগত অবস্থান ব্যাখ্যা করে বাংলাদেশ ব্যাংকের বার্ষিক রিপোর্টে মুদ্রা ও ঋণ পরিস্থিতি সম্পর্কে বিশ্লেষণাত্মক প্রতিবেদন প্রকাশ করা।					
৩	ষাণ্মাসিক ভিত্তিতে মুদ্রানীতির বিবরণ প্রস্তুত করে ওয়েবসাইটে আপলোড করা এবং মুদ্রানীতি বাস্তবায়নের চলমান অগ্রগতি/পরিস্থিতি সম্পর্কে ব্যাংকের উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষকে অবহিতকরণ।					

বি.দ্র. নাগরিকগণকে সরাসরি প্রদত্ত সেবা বেসরকারী প্রতিষ্ঠানকে প্রদত্ত সেবা যদি নাগরিকগণকে প্রদত্ত সেবার অনুরূপ হয় তবে সেটিও নাগরিক সেবা হিসেবে অন্তর্ভুক্ত হবে। উদাহরণঃ সম্পত্তির রেজিস্ট্রেশন, ড্রেড লাইসেন্স।

২.২) প্রাতিষ্ঠানিক সেবা

ক্রঃ নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১	আর্থিক বাজারে অংশগ্রহনকারী বিভিন্ন প্রতিষ্ঠানের আর্থিক বাজারের বিভিন্ন ইনস্ট্রুমেন্ট যথা কলমানি রেট , সরকারী ট্রেজারী বিল /বন্ড, রিপো/রিভার্স রিপো এর নিলামের ফলাফল সংবাদ বিজ্ঞপ্তি ও ওয়েবসাইটের মাধ্যমে প্রকাশ করা।	আর্থিক বাজারে অংশগ্রহনকারী বিভিন্ন প্রতিষ্ঠানের আর্থিক বাজারের বিভিন্ন ইনস্ট্রুমেন্ট যথা কলমানি রেট , সরকারী ট্রেজারী বিল /বন্ড, রিপো/রিভার্স রিপো এর নিলামের ফলাফল সংবাদ বিজ্ঞপ্তির মাধ্যমে প্রকাশ করা হয়ে থাকে।				জনাব ইমাম আবু সাঈদ উপ-মহাব্যবস্থাপক ফোনঃ ৮৮-০২-৯৫৩০০৮২ E-mail: imam.sayed@bb.org.bd
২	সরকারী ট্রেজারী বিল/বন্ড এর নিলামের ফলাফল সংবাদ বিজ্ঞপ্তির মাধ্যমে প্রকাশ করার জন্য ডিপার্টমেন্ট অব কমিউনিকেশনস এন্ড পাবলিকেশনস-এ প্রেরণ করা।	সংবাদ বিজ্ঞপ্তির মাধ্যমে প্রকাশ করা হয়ে থাকে।	বাংলাদেশ ব্যাংকের ওয়েবসাইট (www.bb.org.bd)	----	চলমান	
৩	অনুমোদিত হওয়ার পর মূখ্য অর্থনৈতিক সূচকসমূহ এর কপি মাসিক ভিত্তিতে প্রধানমন্ত্রীর কার্যালয় ও অর্থ মন্ত্রণালয়সহ বিভিন্ন গুরুত্বপূর্ণ সরকারী অফিসে প্রেরণ করা।	উর্দ্ধতন কর্তৃপক্ষ কর্তৃক অনুমোদিত হওয়ার পর মূখ্য অর্থনৈতিক সূচকসমূহ এর কপি প্রধানমন্ত্রীর কার্যালয় , অর্থ মন্ত্রণালয়সহ বিভিন্ন গুরুত্বপূর্ণ অফিস , পাক্ষিক				জনাব মোঃ মনজুরুল হক উপ-মহাব্যবস্থাপক ফোনঃ ৮৮-০২-৯৫৩০৫৩০ E-mail: monjurul.haque@bb.org.bd
৪	পাক্ষিক মূখ্য অর্থনৈতিক সূচকসমূহ অর্থ মন্ত্রণালয় ও জাতীয় রাজস্ব বোর্ডে প্রেরণ করা।	মূখ্য অর্থনৈতিক সূচকসমূহ অর্থ মন্ত্রণালয় ও জাতীয় রাজস্ব বোর্ডে প্রেরণ করা হয়ে থাকে।				জনাব লুৎফে আরা বেগম উপ-মহাব্যবস্থাপক ফোনঃ ৮৮-০২-৯৫৩০২৬০ E-mail: luthfe.begum@bb.org.bd

বি.দ্র. ১। সরকারি যে কোন প্রতিষ্ঠান, উন্নয়ন সহযোগী সংস্থা, সেবা প্রদানকারী প্রতিষ্ঠানের আওতাধীন অধিদপ্তর/দপ্তর/সংস্থা এবং দাপ্তরিকভাবে সম্পৃক্ত দেশি/বিদেশি বেসরকারী প্রতিষ্ঠানকে প্রদত্ত সেবা। উদাহরণঃ বাজেট বরাদ্দ/বিভাজন, অর্থ ছাড়, মতামত গ্রহণ।

২। সেবা গ্রহনকারী বেসরকারী প্রতিষ্ঠান end user না হলে অথবা কোন চুক্তির আওতায় প্রদত্ত সেবা প্রাতিষ্ঠানিক সেবার অন্তর্ভুক্ত হবে। উদাহরণঃ বিটিআরসি -এর নিকট থেকে ব্যান্ডউইডথ ক্রয়।

২.৩) অভ্যন্তরীণ সেবা

ক্রঃ নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১	----	----	----	-----	----	----

বি.দ্র. অভ্যন্তরীণ জনবল (আওতাধীন অধিদপ্তর/দপ্তর/সংস্থা সহ) এবং একই প্রতিষ্ঠানের অন্য শাখা/অধিশাখা/অনুবিভাগ -কে প্রদত্ত সেবা। উদাহরণঃ লজিস্টিকস, ছুটি, জিপিএফ অগ্রিম।

২.৪) আওতাধীন অধিদপ্তর/দপ্তর/সংস্থা কর্তৃক প্রদত্ত সেবা

বি.দ্র. আওতাধীন অধিদপ্তর/দপ্তর/সংস্থা সমূহের সিটিজেন চার্টার লিঙ্ক আকারে যুক্ত করতে হবে।

৩. অভিযোগ ব্যবস্থাপনা পদ্ধতি (GRS)

সেবা প্রাপ্তিতে অসন্তুষ্ট হলে দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার সঙ্গে যোগাযোগ করুন। তিনি সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে নিম্নোক্ত পদ্ধতিতে যোগাযোগ করে আপনার সমস্যা অবহিত করুন।

ক্রঃ নং	কখন যোগাযোগ করবেন	যোগাযোগের ঠিকানা	নিষ্পত্তির সময়সীমা
১	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	GRS ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তাঃ নাম ও পদবীঃ ফোনঃ ই-মেইলঃ ওয়েব পোর্টালঃ প্রতিষ্ঠানের ওয়েব পোর্টালের GRS লিঙ্ক	
২	GRS ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	কেন্দ্রীয় অভিযোগ ব্যবস্থাপনা পদ্ধতি (GRS) • মন্ত্রণালয়/বিভাগের ক্ষেত্রে মন্ত্রিপরিষদ বিভাগের GRS পোর্টালের ঠিকানা • জেলা প্রশাসনের ক্ষেত্রে বিভাগীয় কমিশনারের GRS পোর্টালের ঠিকানা	

৪. আপনার কাছে আমাদের প্রত্যাশা

ক্রঃ নং	প্রতিশ্রুত/কাজিত সেবা প্রাপ্তির লক্ষ্যে করণীয়
১	নির্ধারিত ফরমে সম্পূর্ণভাবে পূরণকৃত আবেদন জমা প্রদান
২	সঠিক মাধ্যমে প্রয়োজনীয় ফিস পরিশোধ করা
৩	সাক্ষাতের জন্য নির্ধারিত সময়ের পূর্বেই উপস্থিত থাকা
৪	
৫	

বি.দ্র. সাধারণত যেসকল কারণে আবেদন বাতিল হয় অথবা সেবা প্রদান সম্ভব হয় না তা বিশ্লেষণ করে ছক পূরণ করতে হবে। কিছু বিষয় সকল প্রতিষ্ঠানের জন্য একই হবে এবং কিছু বিষয় আলাদা হবে।

বাংলাদেশ ব্যাংক
প্রধান কার্যালয়
ক্রেডিট ইনফরমেশন ব্যুরো
www.bb.org.bd

সিটিজেন চার্টার

১. ভিশন ও মিশন

ভিশন : সিআইবি কর্তৃক প্রদত্ত সেবা সমূহকে দ্রুততম, অত্যাধুনিক প্রযুক্তি সমৃদ্ধ ও আধুনিকায়ন করা।

মিশন : মাসিক ভিত্তিতে ব্যাংক/আর্থিক প্রতিষ্ঠান কর্তৃক সিআইবিতে দাখিলকৃত ঋণতথ্যের সময়সীমা কমিয়ে আনা, দাখিলকৃত ঋণতথ্য দ্রুততম সময়ে নির্ভুল করে ঋণতথ্য প্রক্রিয়াজাতকরণ সম্পন্ন করে ডাটাবেইজে সংরক্ষণ করা ছাড়াও অনলাইন সিস্টেম হতে দ্রুততম সময়ে সিআইবি রিপোর্ট সংগ্রহ করার জন্য সিস্টেমের প্রযুক্তিগত ও সফটওয়্যার এর উন্নয়ন সাধন করা।

২. সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি

২.১) নাগরিক সেবা : সিআইবি কর্তৃক প্রত্যক্ষভাবে কোন নাগরিক সেবা প্রদান করা হয় না।

ক্রঃ নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান প্রক্রতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১						
২						

২.২) প্রাতিষ্ঠানিক সেবা

ক্রঃ নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান প্রক্রতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ই- মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১	ঋণতথ্য সরবরাহ	অনলাইন সিস্টেমে	অনলাইন সিস্টেমে প্রদর্শিত Inquiry Form এ তথ্যসমূহ পূরণ। ব্যাংক/আর্থিক প্রতিষ্ঠান	1.New Check Inquiry & Existing Inquiry- Tk 100 2. Check Inquiry- Tk. 10	তাৎক্ষণিক	জনাব মনছুরা খাতুন, মহাব্যবস্থাপক ৯৫৩০১৩৩, monsura.khatun@bb.org.bd
২	ঋণতথ্য সরবরাহ	পত্র মারফত	অনলাইন সিস্টেমে প্রদর্শিত Inquiry Form এ তথ্যসমূহ পূরণ। নির্বাচন কমিশন সচিবালয়	প্রযোজ্য নয়	নির্বাচন কমিশন কর্তৃক প্রদেয় সময়সীমা	
৩	ঋণতথ্য সরবরাহ	পত্র মারফত	অনলাইন সিস্টেমে প্রদর্শিত Inquiry Form এ তথ্যসমূহ	প্রযোজ্য নয়	মন্ত্রণালয় কর্তৃক প্রদেয় সময়সীমা	

			পূরণ। বিভিন্ন মন্ত্রণালয়			
৪	ঋণতথ্য সরবরাহ	পত্র মারফত	অনলাইন সিস্টেমে প্রদর্শিত Inquiry Form এ তথ্যসমূহ পূরণ। বিএসইসি, আইডিআরএ	প্রযোজ্য নয়	মন্ত্রণালয় কর্তৃক প্রদেয় সময়সীমা	

২.৩) অভ্যন্তরীণ সেবা

ক্রঃ নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১	ঋণতথ্য সরবরাহ	পত্র মারফত	অনলাইন সিস্টেমে প্রদর্শিত Inquiry Form এ তথ্যসমূহ পূরণ। বাংলাদেশ ব্যাংকের বিভিন্ন বিভাগের চাহিদা অনুযায়ী	--	বিভাগ কর্তৃক প্রদেয় সময়সীমা	জনাব মনছুরা খাতুন, মহাব্যবস্থাপক ৯৫৩০১৩৩, monsur.khatun@bb.org.bd

২.৪) আওতাধীন অধিদপ্তর/দপ্তর/সংস্থা কর্তৃক প্রদত্ত সেবা : অর্থ মন্ত্রণালয় কর্তৃক নিয়ন্ত্রিত

আওতাধীন অধিদপ্তর/দপ্তর/সংস্থা সমূহের সিটিজেট চার্টার লিংক আকারে যুক্ত করতে হবে।

৩) অভিযোগ ব্যবস্থাপনা পদ্ধতি (GRS)

সেবা প্রাপ্তিতে অসন্তুষ্ট হলে দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার সঙ্গে যোগাযোগ করুন। তিনি সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে নিম্নোক্ত পদ্ধতিতে যোগাযোগ করে আপনার সমস্যা অবহিত করুন।

ক্রঃ নং	কখন যোগাযোগ করবেন	যোগাযোগের ঠিকানা	নিষ্পত্তির সময়সীমা
১	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	GRS ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তাঃ Financial Integrity and Customer Services Department	সংশ্লিষ্ট বিভাগের সার্ভিস স্ট্যাভার্ড অনুযায়ী
২	GRS ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	কেন্দ্রীয় অভিযোগ ব্যবস্থা পদ্ধতি (GRS) Financial Integrity and Customer Services Department	সংশ্লিষ্ট বিভাগের সার্ভিস স্ট্যাভার্ড অনুযায়ী

৪) আপনার কাছে আমাদের প্রত্যাশাঃ প্রযোজ্য নয়

বাংলাদেশ ব্যাংক
প্রধান কার্যালয়
পরিসংখ্যান বিভাগ
www.bb.org.bd

সিটিজেন চার্টার

১। ভিশন ও মিশন

ভিশন :

মিশন :

২। সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি

২.১) নাগরিক সেবা

ক্রঃ নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম,পদবী,ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
১.	<u>তথ্য প্রদান :-</u> ১. ইকোনমিক ট্রেন্ডস ২. ব্যালেন্স অব পেমেন্টস ৩. মনিটারী সার্ভে ৪. এফডিআই ৫. আমদানি ৬. রপ্তানি ৭. অদৃশ্য আয় ৮. অদৃশ্য ব্যয় ৯. ঋণ ১০. আমানত ১১. ই-কমার্স এবং ই- ব্যাংকিং ইত্যাদি ।	ই-মেইল, চিঠিপত্র বিনিময়, সফট কপি আকারে ।	বিবি ওয়েবসাইড	বিনিময় মূল্য ব্যতীত ।	চাহিদা মোতাবেক নির্দিষ্ট সময়সীমার মধ্যে	জনাব মোঃ আমিন উল্লাহ পদবী : উপ-মহাব্যবস্থাপক ফোন : ৯৫৩০২৪৮ E-Mail : mamin.ullah@bb.org.bd জনাব রোকসানা বেগম পদবী : উপ-মহাব্যবস্থাপক ফোন : ৯৫৩০২৪৫ E-Mail : roksana.begum@bb.org.bd জনাব মোঃ বেলাল হোসেন পদবী : উপ-মহাব্যবস্থাপক ফোন : ৯৫৩০২৭৭ E-Mail : ballal.hossain@bb.org.bd জনাব নবদ্বীপ চন্দ্র বিশ্বাস পদবী : উপ-মহাব্যবস্থাপক ফোন : ৯৫৩০৩৪৮ E-Mail : nabadwip.biswas@bb.org.bd জনাব মৃণাল কান্তি সরকার পদবী : উপ-মহাব্যবস্থাপক ফোন : ৯৫৩০১৩৪ E-Mail : mrinal.sarker@bb.org.bd ড.মোহাম্মদ আমির হোসেন পদবী : উপ-মহাব্যবস্থাপক ফোন : ৯৫৩০৫২৬ E-Mail : mdamir.hossain@bb.org.bd

২.২ প্রাতিষ্ঠানিক সেবা

ক্রঃ নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
১.	<p>তথ্য প্রদান :-</p> <p>১. ইকোনমিক ট্রেডস</p> <p>২. ব্যালেন্স অব পেমেণ্টস</p> <p>৩. মনিটারী সার্ভে</p> <p>৪. এফডিআই</p> <p>৫. আমদানি</p> <p>৬. রপ্তানি</p> <p>৭. অদৃশ্য আয়</p> <p>৮. অদৃশ্য ব্যয়</p> <p>৯. ঋণ</p> <p>১০. আমানত</p> <p>১১. ই-কমার্স এবং ই-ব্যাংকিং ইত্যাদি ।</p>	ই-মেইল, চিঠিপত্র বিনিময়, সফট কপি আকারে ।	বিবি ওয়েবসাইড	বিনিময় মূল্য ব্যতীত ।	চাহিদা মোতাবেক নির্দিষ্ট সময়সীমার মধ্যে	<p>জনাব মোঃ আমিন উল্যা পদবী : উপ-মহাব্যবস্থাপক ফোন : ৯৫৩০২৪৮ E-Mail : mamin.ullah@bb.org.bd</p> <p>জনাব রোকসানা বেগম পদবী : উপ-মহাব্যবস্থাপক ফোন : ৯৫৩০২৪৫ E-Mail : roksana.begum@bb.org.bd</p> <p>জনাব মোঃ বেলাল হোসেন পদবী : উপ-মহাব্যবস্থাপক ফোন : ৯৫৩০২৭৭ E-Mail : ballal.hossain@bb.org.bd</p> <p>জনাব নবদীপ চন্দ্র বিশ্বাস পদবী : উপ-মহাব্যবস্থাপক ফোন : ৯৫৩০৩৪৮ E-Mail : nabadwip.biswas@bb.org.bd</p> <p>জনাব মৃণাল কান্তি সরকার পদবী : উপ-মহাব্যবস্থাপক ফোন : ৯৫৩০১৩৪ E-Mail : mrinal.sarker@bb.org.bd</p> <p>ড.মোহাম্মদ আমির হোসেন পদবী : উপ-মহাব্যবস্থাপক ফোন : ৯৫৩০৫২৬ E-Mail : mdamir.hossain@bb.org.bd</p>

২.৩ অভ্যন্তরীণ সেবা

ক্রঃ নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
১.	<p>তথ্য প্রদান :-</p> <p>১. ইকোনমিক ট্রেন্ডস</p> <p>৩. মনিটারী সার্ভে</p> <p>৪. এফডিআই</p> <p>৫. আমদানি</p> <p>৬. রপ্তানি</p> <p>৭. অদৃশ্য আয়</p> <p>৮. অদৃশ্য ব্যয়</p> <p>৯. ঋণ</p> <p>১০. আমানত</p> <p>১১. ই-কমার্স এবং ই- ব্যংকিং ইত্যাদি ।</p> <p>২. ব্যালেন্স অব পেমেন্টস</p>	ই-মেইল, চিঠিপত্র বিনিময়, সফট কপি আকারে ।	বিবি ওয়েবসাইড	বিনিময় মূল্য ব্যতীত ।	চাহিদা মোতাবেক নির্দিষ্ট সময়সীমার মধ্যে	<p>জনাব মোঃ আমিন উল্যা পদবী : উপ-মহাব্যবস্থাপক ফোন : ৯৫৩০২৪৮ E-Mail : mamin.ullah@bb.org.bd</p> <p>জনাব রোকসানা বেগম পদবী : উপ-মহাব্যবস্থাপক ফোন : ৯৫৩০২৪৫ E-Mail : roksana.begum@bb.org.bd</p> <p>জনাব মোঃ বেলাল হোসেন পদবী : উপ-মহাব্যবস্থাপক ফোন : ৯৫৩০২৭৭ E-Mail : ballal.hossain@bb.org.bd</p> <p>জনাব নবদ্বীপ চন্দ্র বিশ্বাস পদবী : উপ-মহাব্যবস্থাপক ফোন : ৯৫৩০৩৪৮ E-Mail : nabadwip.biswas@bb.org.bd</p> <p>জনাব মৃণাল কান্তি সরকার পদবী : উপ-মহাব্যবস্থাপক ফোন : ৯৫৩০১৩৪ E-Mail : mrinal.sarker@bb.org.bd</p> <p>ড.মোহাম্মদ আমির হোসেন পদবী : উপ-মহাব্যবস্থাপক ফোন : ৯৫৩০৫২৬ E-Mail : mdamir.hossain@bb.org.bd</p>

বাংলাদেশ ব্যাংক
প্রধান কার্যালয়
নিরাপত্তা ব্যবস্থাপনা বিভাগ
www.bb.org.bd

সিটিজেন চার্টার

১. ভিশন ও মিশন

ভিশন :

মিশন :

২. সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি

২.১) নাগরিক সেবা

ক্রঃ নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১	প্রবেশ পাশ ইস্যু	অনলাইনে আবেদন/সরাসরি	এনক্লোজার/রিসেপশন রুম	বিনামূল্যে প্রদেয়	তাৎক্ষণিক	মোহাম্মদ তাহের আলী সহকারী পরিচালক ফোনঃ ৩৯৩৬/২০২২২/২১০৬৮৯ মোবাইলঃ ০১৭১৫১০২৬৮৮ ইমেইলঃ : taher.ali@bb.org.bd

২.২) প্রাতিষ্ঠানিক সেবা

ক্রঃ নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১	প্রবেশ পাশ ইস্যু	অনলাইনে আবেদন/সরাসরি	এনক্লোজার/রিসেপশন রুম	বিনামূল্যে প্রদেয়	তাৎক্ষণিক	মোহাম্মদ তাহের আলী সহকারী পরিচালক ফোনঃ ৩৯৩৬/২০২২২/২১০৬৮৯ মোবাইলঃ ০১৭১৫১০২৬৮৮ ইমেইলঃ : taher.ali@bb.org.bd

২.৩) অভ্যন্তরীণ সেবা

ক্রঃ নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১	নিরাপত্তামূলক তদারকী	কেয়ারটেকার/আউটসোর্সিং এবং সিকিউরিটি ইকুইপমেন্টস এর মাধ্যমে সেবা	-	বিনামূল্যে	অফিস সময়ে	সৈয়দ খাইরুল ইসলাম যুগ্ম-পরিচালক মোবাইলঃ ০১১৯৯০৯৮২৬৫ ইমেইলঃ sayed.khairul@bb.org.bd

২.৪) আওতাধীন অধিদপ্তর/দপ্তর/সংস্থা কর্তৃক প্রদত্ত সেবা

আওতাধীন অধিদপ্তর/দপ্তর/সংস্থা সমূহের সিটিজেন চার্টার লিঙ্ক আকারে যুক্ত করতে হবে।

৩) অভিযোগ ব্যবস্থাপনা পদ্ধতি (GRS)

সেবা প্রাপ্তিতে অসন্তুষ্ট হলে দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার সঙ্গে যোগাযোগ করুন। তিনি সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে নিম্নোক্ত পদ্ধতিতে যোগাযোগ করে আপনার সমস্যা অবহিত করুন।

ক্রঃ নং	কখন যোগাযোগ করবেন	যোগাযোগের ঠিকানা	নিষ্পত্তির সময়সীমা
১	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	GRS ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তা : নাম ও পদবী : লে: কর্নেল (অবঃ) মোঃ মাহমুদুল হক খান চৌধুরী, মহাব্যবস্থাপক ফোনঃ ৯৫৩০১৪৬ ই-মেইল : mahmudul.khan@bb.org.bd ওয়েব পোর্টাল : http://www.bb.org.bd/	
২	GRS ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	কেন্দ্রীয় অভিযোগ ব্যবস্থাপনা পদ্ধতি (GRS) <ul style="list-style-type: none"> মন্ত্রণালয়/বিভাগের ক্ষেত্রে মন্ত্রিপরিষদ বিভাগের GRS পোর্টালের ঠিকানা জেলা প্রশাসনের ক্ষেত্রে বিভাগীয় কমিশনারের GRS পোর্টালের ঠিকানা 	

৪) আপনার কাছে আমাদের প্রত্যাশা

ক্রঃ নং	প্রতিশ্রুত/কাজিত সেবা প্রাপ্তির লক্ষ্য করণীয়
১	নির্ধারিত ফরমে সম্পূর্ণভাবে পূরণকৃত আবেদন জমা প্রদান
২	সাক্ষাতের জন্য নির্ধারিত সময়ের পূর্বেই উপস্থিত থাকা
৩	বিদ্যমান নিয়মকানূনের প্রতি শ্রদ্ধাশীল থেকে যথাযথভাবে অভিযোগ/পরামর্শ প্রদান করা

বি.দ্র. সাধারণত যে সকল কারণে আবেদন বাতিল হয় অথবা সেবা প্রদান সম্ভব হয় না তা বিশ্লেষণ করে ছক পূরণ করতে হবে। কিছু বিষয় সকল প্রতিষ্ঠানের জন্য একই হবে এবং কিছু বিষয় আলাদা হবে।

সিটিজেন চার্টার

১. ভিশন ও মিশন

ভিশন : শক্তিশালী এবং টেকশই অর্থনৈতিক ভিত্তি গঠনের লক্ষ্যে রাষ্ট্র মালিকানাধীন বাণিজ্যিক ব্যাংক, বিশেষায়িত ব্যাংক ও আর্থিক প্রতিষ্ঠানসমূহের জন্য যোগ্য মানবসম্পদ নিয়োগের নিমিত্তে ব্যাংকার্স সিলেকশন কমিটি সচিবালয় কাজ করে থাকে।

মিশন : গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার এর অর্থ মন্ত্রণালয়, ব্যাংক ও আর্থিক প্রতিষ্ঠান বিভাগ এর ২১.০৯.২০১৫ তারিখের ৫৩.০০.০০০০.৩১১.১১.০১২.১৫-৫২৭ নং প্রজ্ঞাপন এর আলোকে রাষ্ট্র মালিকানাধীন বাণিজ্যিক ব্যাংক, বিশেষায়িত ব্যাংক ও আর্থিক প্রতিষ্ঠানসমূহের (সোনালী ব্যাংক লিমিটেড, জনতা ব্যাংক লিমিটেড, অগ্রণী ব্যাংক লিমিটেড, রূপালী ব্যাংক লিমিটেড, বেসিক ব্যাংক লিমিটেড, বাংলাদেশ ডেভেলপমেন্ট ব্যাংক লিমিটেড, বাংলাদেশ কৃষি ব্যাংক, রাজশাহী কৃষি উন্নয়ন ব্যাংক, বাংলাদেশ হাউজ বিল্ডিং ফাইন্যান্স কর্পোরেশন, ইনভেস্টমেন্ট কর্পোরেশন অব বাংলাদেশ, কর্মসংস্থান ব্যাংক, প্রবাসী কল্যাণ ব্যাংক, পল্লী সঞ্চয় ব্যাংক ও আনসার-ভিডিপি উন্নয়ন ব্যাংক) চাকুরী প্রবিধানমালায় বর্ণিত বিধানাবলীর সাথে সংগতি বজায় রেখে বর্ণিত প্রতিষ্ঠান সমূহের নবসৃষ্টি (১ম ও ২য় শ্রেণীর কর্মকর্তা) পদসমূহে অথবা তাদের চাহিদার আলোকে অর্গানোগ্রাম এ উল্লেখিত মঞ্জুরীকৃত শূন্য পদসমূহে প্রার্থী বাছাই এবং নিয়োগের জন্য প্যানেল প্রস্তুতকরণ ও তা সংশ্লিষ্ট ব্যাংক/আর্থিক প্রতিষ্ঠান কর্তৃপক্ষের নিকট সুপারিশকরণের দায়িত্ব পালনই অত্র সচিবালয়ের মূল লক্ষ্য।

২. সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি

২.১) নাগরিক সেবা

ক্রঃ নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১	রাষ্ট্র মালিকানাধীন বাণিজ্যিক ব্যাংক, বিশেষায়িত ব্যাংক ও আর্থিক প্রতিষ্ঠানসমূহের (১ম ও ২য় শ্রেণীর) শূন্য পদসমূহ উপযুক্ত প্রার্থীর মাধ্যমে পূরণের জন্য যথাসময়ে নিয়োগ বিজ্ঞপ্তি প্রচার ও প্রাপ্ত আবেদন যাচাই-বাছাই, লিখিত ও মৌখিক পরীক্ষা গ্রহণ এবং নিয়োগের জন্য প্যানেল প্রস্তুতকরণ ও প্যানেল হতে সরকারী বিধি অনুযায়ী যথাযথভাবে কোটা অনুসরণপূর্বক প্রার্থী নির্বাচন করে সংশ্লিষ্ট ব্যাংক/আর্থিক প্রতিষ্ঠান কর্তৃপক্ষের নিকট সুপারিশ করা।	ইন্টারনেটের মাধ্যমে	বাংলাদেশ ব্যাংক ওয়েব সাইট	বিনা মূল্যে প্রদেয়	অবিলম্বে	নামঃ আরিফ হোসেন খান পদবীঃ উপ-মহাব্যবস্থাপক ফোনঃ ০১৭১৫-০২৯২২০ ই-মেইলঃ arief.hossain@bb.org.bd
২	তথ্য অধিকার আইন এর আওতায় তথ্য প্রদান	পত্র/ই-মেইল	-	বিনা মূল্যে প্রদেয়		

২.২) প্রাতিষ্ঠানিক সেবা

ক্রঃ নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১	মন্ত্রণালয়/স্বায়ত্বশাসিত প্রতিষ্ঠান/ব্যাংক ও আর্থিক প্রতিষ্ঠানের চাহিদা মোতাবেক নির্ধারিত ছক বা যাচিত বিষয়ে প্রতিবেদন প্রেরণ	পত্র/ইমেইল	-	-	নির্ধারিত সময়ে	নামঃ আরিফ হোসেন খান পদবীঃ উপ-মহাব্যবস্থাপক ফোনঃ ০১৭১৫-০২৯২২০ ই-মেইলঃ arief.hossain@bb.org.bd
২	সরকার ও বিভিন্ন ব্যাংক ও আর্থিক প্রতিষ্ঠানের চাহিদা মোতাবেক নিয়োগ সংক্রান্ত টেন্ডার কমিটিতে প্রতিনিধি মনোনয়ন	পত্র/ইমেইল	-	-	নির্ধারিত সময়ে	

২.৩) অভ্যন্তরীণ সেবা

ক্রঃ নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১	-	-	-	-	-	-

২.৪) আওতাধীন অধিদপ্তর/দপ্তর/সংস্থা কর্তৃক প্রদত্ত সেবা

আওতাধীন অধিদপ্তর/দপ্তর/সংস্থা সমূহের সিটিজেন চার্টার লিঙ্ক আকারে যুক্ত করতে হবে।

৩) অভিযোগ ব্যবস্থাপনা পদ্ধতি (GRS)

সেবা প্রাপ্তিতে অসন্তুষ্ট হলে দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার সঙ্গে যোগাযোগ করুন। তিনি সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে নিম্নোক্ত পদ্ধতিতে যোগাযোগ করে আপনার সমস্যা অবহিত করুন।

ক্রঃ নং	কখন যোগাযোগ করবেন	যোগাযোগের ঠিকানা	নিষ্পত্তির সময়সীমা
১	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	GRS ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তা : নামঃ লাইলা বিলকিস আরা পদবীঃ মহাব্যবস্থাপক ও সদস্য সচিব, (বিএসসি) ফোনঃ ৯৫৩০০১০-৭৫/৩৬৮৯ ই-মেইলঃ laila.bilkis@bb.org.bd ওয়েব পোর্টাল : http://www.bb.org.bd	
২	GRS ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	কেন্দ্রীয় অভিযোগ ব্যবস্থাপনা পদ্ধতি (GRS) গভর্নর ও চেয়ারম্যান, (বিএসসি) বাংলাদেশ ব্যাংক প্রধান কার্যালয় মতিঝিল, ঢাকা।	

৪) আপনার কাছে আমাদের প্রত্যাশা

ক্রঃ নং	প্রতিশ্রুত/কাজিত সেবা প্রাপ্তির লক্ষ্যে করণীয়
১	নির্ধারিত ফরমে সম্পূর্ণভাবে পূরণকৃত আবেদন জমা প্রদান
২	সাক্ষাতের জন্য নির্ধারিত সময়ের পূর্বেই উপস্থিত থাকা
৩	বিদ্যমান নিয়মকানুনের প্রতি শ্রদ্ধাশীল থেকে যথাযথভাবে অভিযোগ/পরামর্শ প্রদান করা

বাংলাদেশ ব্যাংক

আইটি অপারেশন এন্ড কমিউনিকেশন ডিপার্টমেন্ট

www.bb.org.bd

সিটিজেন চার্টার

১. ভিশন ও মিশন

ভিশন : তথ্য ও যোগাযোগ প্রযুক্তির সর্বাঙ্গিক ব্যবহারের মাধ্যমে বাংলাদেশ ব্যাংকের সকল কার্যক্রমকে অটোমেশনের আওতায় আনা, কেন্দ্রীয় ব্যাংকের সকল সেবাপ্রার্থীতাকে প্রযুক্তিগত সেবা প্রদান, সরকারি মালিকানাধীন বানিজ্যিক ব্যাংকসমূহের সার্বিক অটোমেশন প্রক্রিয়া ত্বরান্বিতকরণসহ কোর ব্যাংকিং সিস্টেম পূর্ণ বাস্তবায়ন করা ।

মিশন : বাংলাদেশের সকল নাগরিক বা বেসরকারী প্রতিষ্ঠান, সরকারি প্রতিষ্ঠান এবং বাংলাদেশ ব্যাংকে অভ্যন্তরীণ সেবা প্রদানের নিমিত্তে নতুন নতুন সফটওয়্যার উন্নয়ন, পরিবর্ধন ও পরিমার্জন, হার্ডওয়্যার ও সফটওয়্যার নেটওয়ার্ক রক্ষণাবেক্ষণ, ব্যাংক ও আর্থিক প্রতিষ্ঠানে তথ্য প্রযুক্তির ব্যবহারের নিরাপত্তা নিশ্চিতকরণ ও বাংলাদেশ ব্যাংকের ওয়েবসাইটে যুগোপযোগী ও আধুনিক তথ্য সন্নিবেশ ও রক্ষণাবেক্ষণ করা ।

২. সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি

২.১) নাগরিক সেবা

ক্রমিক নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য ও পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
১.	ওয়েবসাইট (www.bb.org.bd)	বাংলাদেশ ব্যাংকের বিভিন্ন বিভাগ ও শাখা অফিসসমূহের কার্যাবলীসহ উর্ধ্বতন কর্মকর্তাদের টেলিফোন ও ই-মেইল ঠিকানা, প্রাইজবন্ড যাচাই, দেশের অর্থনৈতিক চিত্র, মুদ্রার বিনিময় হার, অর্থনৈতিক তথ্য, প্রধান প্রধান অর্থনৈতিক নির্দেশিকা, মুদ্রাণীতি, মুদ্রাস্ফীতি ইত্যাদি সংক্রান্ত তথ্য, বার্ষিক রিপোর্ট, ইকোনমিক ট্রেন্ডস, মেজর ইকোনমিক ইন্ডিকেটর, ব্যাংক পরিক্রমা, ইমপোর্ট পেমেন্টস, এক্সপোর্ট রিসিটস ইত্যাদি সহ অন্যান্য পাবলিকেশন। মুদ্রা বাজার, রিপো-রিভার্স রিপো, ট্রেজারী বিল ও বন্ড অকশন, বিনিময় সুবিধাদি বিশেষ করে প্রবাসীদের প্রদত্ত বিনিয়োগ সুবিধাদি, প্রবাসীদের তথ্য (এনআরবি ডাটাবেইজ), কর অব্যাহতি ইত্যাদি সংক্রান্ত তথ্য সন্নিবেশিত থাকে।	অনলাইনে সেবা প্রদান করা হয় বিধায় কাগজপত্রের প্রয়োজনীয়তা নেই।	বিনামূল্যে সেবা প্রদান করা হয়।	সাপ্তাহিক ও সরকারী ছুটির দিন ব্যতীত সকল কর্মদিবসে অফিস সময় মোতাবেক সকাল ১০.০০ হতে বিকাল ৬.০০ পর্যন্ত। তবে অনলাইন সেবা ২৪x৭মোতাবেক।	মহাব্যবস্থাপক, আইটি অপারেশন এন্ড কমিউনিকেশন ডিপার্টমেন্ট, বাংলাদেশ ব্যাংক, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা। ফোনঃ ৯৫৩০১৯২, ফ্যাক্সঃ ৮৮-০২-৯৫১২৬৩৪, ই-মেইলঃ gm.itocd@bb.org.bd
২.	কমপ্লেইন ম্যানেজমেন্ট সিস্টেম	কাস্টমারগণ কোন ব্যাংক বা আর্থিক প্রতিষ্ঠান হতে	ঐ	ঐ	ঐ	ঐ

		সেবা প্রাপ্তির ক্ষেত্রে সমস্যার সম্মুখীন হলে এ সিস্টেমের মাধ্যমে অনলাইনে কমপ্লেইন করার সুযোগ পাচ্ছে। বাংলাদেশ ব্যাংক কাস্টমারের সেবাপ্রাপ্তি নিশ্চিতকরণকল্পে উক্ত ব্যাংক বা আর্থিক প্রতিষ্ঠানের তদারকি করতে পারছে।				
ক্রমিক নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য ও পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
৩.	ই-টেভারিং	এ সিস্টেমের মাধ্যমে নাগরিক/প্রতিষ্ঠানসমূহ কোন রকম ঝামেলা ব্যতীত বাংলাদেশ ব্যাংকের দরপত্রে অংশগ্রহণ করতে পারছে এবং এর মাধ্যমে বাংলাদেশ ব্যাংকের ক্রয় প্রক্রিয়ায় সর্বোচ্চ স্বচ্ছতা নিশ্চিত করা হয়েছে।	অনলাইনে সেবা প্রদান করা হয় বিধায় কাগজপত্রের প্রয়োজনীয়তা নেই।	বিনামূল্যে সেবা প্রদান করা হয়।	সাপ্তাহিক ও সরকারী ছুটির দিন ব্যতীত সকল কর্মদিবসে অফিস সময় মোতাবেক সকাল ১০.০০ হতে বিকাল ৬.০০ পর্যন্ত। তবে অনলাইন সেবা ২৪X৭মোতাবেক।	মহাব্যবস্থাপক, আইটি অপারেশন এন্ড কমিউনিকেশন ডিপার্টমেন্ট, বাংলাদেশ ব্যাংক, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা। ফোনঃ ৯৫৩০১৯২, ফ্যাক্সঃ ৮৮-০২-৯৫১২৬৩৪, ই-মেইলঃ gm.itocd@bb.org.bd
৪.	ই-রিট্রুটমেন্ট	এ সিস্টেমের মাধ্যমে অনলাইনে বাংলাদেশ ব্যাংকের নিয়োগ প্রক্রিয়া সম্পন্ন করা হচ্ছে। আবেদনকারী যে কোন স্থান থেকে অনলাইনে আবেদন করতে পারছে। এতে করে সময় ও ব্যয় সাশ্রয় হয়।	ঐ	ঐ	ঐ	ঐ
৫.	ন্যাশনাল প্যামেন্ট সুইচ অব বাংলাদেশ (NPSB)	এ সিস্টেমের মাধ্যমে বাংলাদেশের যে কোন ব্যাংকের গ্রাহক যে কোন ATM বা যে কোন POS ব্যবহার করতে পারছে।	ঐ	এক ব্যাংকের গ্রাহক অন্য ব্যাংকের বুথ ব্যবহারে নির্ধারিত ফি প্রদান করতে হয়।	ঐ	ঐ

ক্রমিক নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য ও পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
১.	অনলাইন ফরেন এক্সচেঞ্জ ট্রানজেকশন মনিটরিং সিস্টেম	এই সিস্টেমের মাধ্যমে বানিজ্যিক ব্যাংকসমূহের প্রায় ৮০০ AD শাখা Online-এ তাদের Foreign Exchange Transaction-এর রিপোর্টিং করছে।	অনলাইনে সেবা প্রদান করা হয় বিধায় কাগজপত্রের প্রয়োজনীয়তা নেই ।	বিনামূল্যে সেবা প্রদান করা হয়।	সাপ্তাহিক ও সরকারী ছুটির দিন ব্যতীত সকল কর্মদিবসে অফিস সময় মোতাবেক সকাল ১০.০০ হতে বিকাল ৬.০০ পর্যন্ত। তবে অনলাইন সেবা ২৪X৭মোতাবেক ।	মহাব্যবস্থাপক, আইটি অপারেশন এন্ড কমিউনিকেশন ডিপার্টমেন্ট, বাংলাদেশ ব্যাংক, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা। ফোনঃ ৯৫৩০১৯২, ফ্যাক্সঃ ৮৮- ০২-৯৫১২৬৩৪, ই- মেইলঃ gm.itocd@bb.org.bd
২.	ই-টেন্ডারিং সিস্টেম	অত্র বিভাগের তৈরীকৃত এ সিস্টেমটি বাংলাদেশ সেতু কর্তৃপক্ষ, দি সিকিউরিটি প্রিন্টিং করপোরেশন (বাংলাদেশ) লিঃ, রাজশাহী কৃষি উন্নয়ন ব্যাংকসহ আরও কিছু প্রতিষ্ঠান ব্যবহার করছে ।	ঐ	টেন্ডার ভেদে নির্ধারিত ফি প্রদান করতে হয় ।	ঐ	ঐ
৩.	কর্পোরেট মেমোরী সিস্টেম	অনলাইন এ সিস্টেমের মাধ্যমে ব্যাংক ও আর্থিক প্রতিষ্ঠানসমূহ তাদের নিজ নিজ কর্মকর্তা/কর্মচারীদের গুদাচার সংক্রান্ত তথ্য সংরক্ষণ ও তদারকি করছে।	ঐ	বিনামূল্যে সেবা প্রদান করা হয়।	ঐ	ঐ
৪.	ICT Security Guideline for Bank & FIs (ব্যাংক ও আর্থিক প্রতিষ্ঠানের আইসিটি সিকিউরিটি গাইডলাইন)	এ সিস্টেমের মাধ্যমে ব্যাংক ও আর্থিক প্রতিষ্ঠানের আইসিটি অবকাঠামো হার্ডওয়্যার ও সফটওয়্যার ব্যবহারে নিরাপত্তা বিধানে সহায়তা করা হয়। বাৎসরিক ভিত্তিতে পরিদর্শন কার্যক্রম পরিচালনাপূর্বক তাদের বাস্তব অবস্থা উল্লেখপূর্বক তা থেকে উত্তোরণের নিমিত্তে প্রয়োজনীয় সুপারিশমালা প্রদান করা হয়। পরবর্তীতে সুপারিশ বাস্তবায়নের অগ্রগতি তদারকি করা হয়।	ঐ	ঐ	ঐ	ঐ

২.৩) অভ্যন্তরীণ সেবা

ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয়	সেবার	সেবা প্রদানের	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা
--------	-----------	--------------------	-------------	-------	---------------	---------------------------

ক নং			কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	মূল্য ও পরিশোধ পদ্ধতি	সময়সীমা	(নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
১.	ফরেন এক্সচেঞ্জ মনিটরিং সিস্টেম	ফরেন এক্সচেঞ্জ ট্রানজেকশন মনিটরিং সিস্টেম (Export, Import, C- Form, TM Form), ফরেন এক্সচেঞ্জ মনিটরিং ড্যাসবোর্ড, ফরেন এক্সচেঞ্জ মার্কেট মনিটরিং সিস্টেম ইত্যাদির মাধ্যমে বাংলাদেশ ব্যাংক বানিজ্যিক ব্যাংকসমূহের মাধ্যমে যে কোন ধরনের ফরেন এক্সচেঞ্জ ট্রানজেকশন তদারকি করতে পারছে বিধায় অসামঞ্জস্য ট্রানজেশন রোধে পদক্ষেপ গ্রহণ করতে পারছে।	অনলাইনে সেবা প্রদান করা হয় বিধায় কাগজপত্রের প্রয়োজনীয়ত া নেই।	বিনামূল্যে সেবা প্রদান করা হয় ।	সাপ্তাহিক ও সরকারী ছুটির দিন ব্যতীত সকল কর্মদিবসে অফিস সময় মোতাবেক সকাল ১০.০০ হতে বিকাল ৬.০০ পর্যন্ত। তবে অনলাইন সেবা ২৪x৭মোতাবেক ।	মহাব্যবস্থাপক, আইটি অপারেশন এন্ড কমিউনিকেশন ডিপার্টমেন্ট, বাংলাদেশ ব্যাংক, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা। ফোনঃ ৯৫৩০১৯২, ফ্যাক্সঃ ৮৮- ০২-৯৫১২৬৩৪, ই- মেইলঃ gm.itocd@bb.org.bd
২.	ইন্ট্রানেট সিস্টেম	নিজস্ব তৈরীকৃত বিভিন্ন সফটওয়্যার যেমন : ই- লাইব্রেরী, ই-নিউজ ক্লিপিং, ডিজিটাল এক্সেস পাশ সিস্টেম, ই-টেভারিং সিস্টেম, লীড ম্যানেজমেন্ট সিস্টেম, মিটিং রুম ম্যানেজমেন্ট সিস্টেম, বিল্ডিং মেইনটিন্যান্স সিস্টেম, ডকুমেন্ট ম্যানেজমেন্ট সিস্টেম, ডিজিটিং কার্ড ম্যানেজমেন্ট সিস্টেম ইত্যাদি ইন্ট্রানেটে যুক্ত করা হয়েছে বিধায় কর্মকর্তা/কর্মচারীগণ ডেস্কে বসেই যাবতীয় অভ্যন্তরীণ সেবা পাচ্ছেন।	ঐ	ঐ	ঐ	ঐ
৩.	E-Attendance System	কর্মকর্তা/কর্মচারীগণ ডিজিটাল আইডি কার্ড পাশে করে ব্যাংকে প্রবেশ ও বাহির হচ্ছে বিধায় রেজিষ্টারে স্বাক্ষর করা প্রয়োজন হচ্ছে না এবং উর্ধ্বতন কর্মকর্তাগণ কর্মকর্তা/কর্মচারীদের উপস্থিতি তদারকি করতে পারছেন।	ঐ	ঐ	ঐ	ঐ
৪.	ই-রিট্রুটমেন্ট	এ সিস্টেমের মাধ্যমে অনলাইনে বাংলাদেশ ব্যাংকের নিয়োগ প্রক্রিয়া সম্পন্ন করা হচ্ছে। আবেদনকারী বাংলাদেশের যে কোন স্থান থেকে অনলাইনে আবেদন করতে পারছে। এতে করে সময় ও ব্যয় সাশ্রয় হয়।				

৫.	কমপ্লেইন ম্যানেজমেন্ট সিস্টেম	কাস্টমারগণ কোন ব্যাংক বা আর্থিক প্রতিষ্ঠান হতে সেবা প্রাপ্তির ক্ষেত্রে সমস্যার সম্মুখীন হলে এ সিস্টেমের মাধ্যমে অনলাইনে কমপ্লেইন করার সুযোগ পাচ্ছে। বাংলাদেশ ব্যাংক কাস্টমারের সেবাপ্রাপ্তি নিশ্চিতকরণকল্পে উক্ত ব্যাংক বা আর্থিক প্রতিষ্ঠানের তদারকি করতে পারছে।	এ	এ	এ	এ
৬.	অডিট/ইন্সপেকশন ম্যানেজমেন্ট সিস্টেম	এ সিস্টেমের মাধ্যমে বাংলাদেশ ব্যাংকের অভ্যন্তরীণ বিভাগ ও শাখা অফিসগুলোর সার্বিক কার্যক্রম অডিট/ইন্সপেকশন করার পর তার তথ্যাদি ও রিপোর্ট সংরক্ষণ করা হয়।	এ	এ	এ	এ
ক্রমিক নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য ও পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
৭.	ইন্টিগ্রেটেড সুপারভিশন সিস্টেম	এ সিস্টেমের মাধ্যমে দেশের সকল ব্যাংকের সকল শাখার তথ্য সংগ্রহপূর্বক সুপারভিশন কার্যক্রম পরিচালনায় সহায়ক ভূমিকা পালন করছে।	অনলাইনে সেবা প্রদান করা হয় বিধায় কাগজপত্রের প্রয়োজনীয়তা নেই।	বিনামূল্যে সেবা প্রদান করা হয়।	সাপ্তাহিক ও সরকারী ছুটির দিন ব্যতীত সকল কর্মদিবসে অফিস সময় মোতাবেক সকাল ১০.০০ হতে বিকাল ৬.০০ পর্যন্ত। তবে অনলাইন সেবা ২৪x৭মোতাবেক।	মহাব্যবস্থাপক, আইটি অপারেশন এন্ড কমিউনিকেশন ডিপার্টমেন্ট, বাংলাদেশ ব্যাংক, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা। ফোনঃ ৯৫৩০১৯২, ফ্যাক্সঃ ৮৮-০২-৯৫১২৬৩৪, ই-মেইলঃ gm.itocd@bb.org.bd
৮.	ব্যাংকিং ইন্সপেকশন সিস্টেম	এ সফটওয়্যারের মাধ্যমে বাংলাদেশ ব্যাংক কর্তৃক ব্যাংকসমূহের ইন্সপেকশন সংক্রান্ত তথ্যাদি সংরক্ষণপূর্বক বিভিন্ন রিপোর্ট তৈরী ও মনিটরিং কার্যক্রম পরিচালনা করা হয়।	এ	এ	এ	এ
৯.	স্টেশনারী আর্টিক্যালস ইনফরমেশন সিস্টেম	এ সফটওয়্যারের মাধ্যমে এম্প্লোয়ীদের ম্যানেজমেন্ট ডিপার্টমেন্ট বাংলাদেশ ব্যাংকের কর্মকর্তা/কর্মচারীদের অফিশিয়াল ব্যবহারের জন্য স্টেশনারী ক্রয়, মজুদ এবং বিতরণ কার্যক্রম সুচারুরূপে দ্রুততার সাথে সম্পাদন করছে।	এ	এ	এ	এ
১০.	কর্পোরেট মেমোরী সিস্টেম	অনলাইন এ সিস্টেমের মাধ্যমে ব্যাংক ও আর্থিক	এ	এ	এ	এ

		প্রতিষ্ঠানসমূহ তাদের নিজ নিজ কর্মকর্তা/কর্মচারীদের শুদ্ধাচার সংক্রান্ত তথ্য আপলোড করছে, বাংলাদেশ ব্যাংক তা তদারকি করছে।				
১১.	লার্জ লোন ইনফরমেশন সিস্টেম	লার্জ লোন ইনফরমেশন সিস্টেমের মাধ্যমে বানিজ্যিক ব্যাংকসমূহ L-Form -এ তথ্য আপলোড করে তা হতে লার্জ লোনসমূহের সার্ভে রিপোর্ট তৈরি করা যায়।	ঐ	ঐ	ঐ	ঐ
১২.	হার্ডওয়্যার ও সফটওয়্যার সাপোর্ট (CA)	এ সিস্টেমের মাধ্যমে বাংলাদেশ ব্যাংকের কর্মকর্তা/কর্মচারীগণ হার্ডওয়্যার ও সফটওয়্যার সংক্রান্ত সমস্যার সম্মুখীন হলে অনলাইনে আবেদন করতে পারেন। এতে দ্রুত সমস্যার সমাধান করা যায় এবং আবেদনকারী এ সিস্টেমের মাধ্যমে স্ট্যাটাস জানতে পারেন।	ঐ	ঐ	ঐ	ঐ
১৩.	বিভিন্ন আইসিটি পলিসি	বাংলাদেশ ব্যাংকে আইসিটি ব্যবহারের নিরাপত্তা নিশ্চিত করার লক্ষ্যে আইটি অপারেশন এন্ড কমিউনিকেশন বিভাগ কর্তৃক আইসিটি সিকিউরিটি পলিসি, ই-মেইল পলিসি, হার্ডওয়্যার এন্ড সফটওয়্যার ইউজেস এন্ড ডিসপোজাল পলিসি তৈরি করা হয়েছে। আইসিটি সিকিউরিটি পলিসি অনুযায়ী বাংলাদেশ ব্যাংকের সকল বিভাগ ও শাখা অফিসে প্রতিনিয়ত অডিট কার্যক্রম পরিচালনার মাধ্যমে নিরাপত্তার বিষয়টি নিশ্চিত করা হয়। একইভাবে ইমেইল পলিসি অনুযায়ী ই-মেইল সংক্রান্ত এবং হার্ডওয়্যার এন্ড সফটওয়্যার ইউজেস এন্ড ডিসপোজাল পলিসি অনুযায়ী হার্ডওয়্যার এন্ড সফটওয়্যার ব্যবহার ও মেয়াদ উত্তীর্ণ/নষ্ট হলে এ বিষয়ে পদক্ষেপ নেয়া হয়।	ঐ	ঐ	ঐ	ঐ
ক্রমিক নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য ও পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ই-মেইল
১৪.	নতুন সফটওয়্যার তৈরি	বাংলাদেশ ব্যাংকের বিভিন্ন অফিস/শাখা/বিভাগ/সেল এর	চাহিদাকৃত নোটিং	বিনামূল্যে সেবা	চাহিদাকৃত কাজের ব্যাপকতার উপর	মহাব্যবস্থাপক, আইটি অপারেশন এন্ড

		চাহিদা অনুযায়ী অত্র বিভাগ কর্তৃক সফটওয়্যার প্রস্তুত করা হয় ।		প্রদান করা হয় ।	নির্ভরশীল	কমিউনিকেশন ডিপার্টমেন্ট, বাংলাদেশ ব্যাংক, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা। ফোনঃ ৯৫৩০১৯২, ফ্যাক্সঃ ৮৮-০২-৯৫১২৬৩৪, ই-মেইলঃ gm.itocd@bb.org.bd
১৫.	আইসিটি সংক্রান্ত হার্ডওয়্যার/সফটওয়্যার ক্রেতাদের বিড ডকুমেন্ট প্রস্তুতিসহ মূল্যায়নের কাজ	সংশ্লিষ্ট বিভাগের চাহিদার প্রেক্ষিতে প্রয়োজনীয় পদক্ষেপ গ্রহণ করা হয় ।	ঐ	ঐ	ঐ	ঐ
১৬.	প্রোডাক্ট ডেলিভারি ইমপেকশন	কমন সার্ভিসেস ডিপার্টমেন্ট-১ এর চাহিদা অনুযায়ী প্রয়োজনীয় পদক্ষেপ গ্রহণ করা হয় ।	ঐ	ঐ	ঐ	ঐ
১৭.	ডোমেইন ইউজার তৈরীসহ মেইল একাউন্ট তৈরী ও ব্যবস্থাপনা	সংশ্লিষ্ট বিভাগের চাহিদার প্রেক্ষিতে প্রয়োজনীয় পদক্ষেপ গ্রহণ করা হয় ।	ঐ	ঐ	ঐ	ঐ
১৮.	মেইল সার্ভার ম্যানেজমেন্ট	অত্র বিভাগ কর্তৃক মেইল সার্ভার ব্যবস্থাপনা ও তদারকি করা হয় ।	ঐ	ঐ	ঐ	ঐ
১৯.	সেন্ট্রাল ব্যাকআপ সংক্রান্ত কাজ	বিভিন্ন সফটওয়্যার/ডাটাবেইজ/অন্যান্য এর কেন্দ্রীয় ব্যাকআপ সংক্রান্ত কাজ সম্পাদন করা হয় ।	ঐ	ঐ	পূর্ব নির্ধারিত সময়সূচী অনুযায়ী যথাসময়ে সম্পন্ন করা হয় ।	ঐ
২০.	সার্ভার ও নেটওয়ার্ক মনিটরিং	অত্র বিভাগ সার্ভার/নেটওয়ার্ক মনিটরিং এর কাজ করে থাকে ।	ঐ	ঐ	তাৎক্ষণিক/সমস্যার ব্যাপকতার উপর নির্ভরশীল	ঐ

বাংলাদেশ ব্যাংক
ইনফরমেশন সিস্টেমস ডেভেলপমেন্ট ডিপার্টমেন্ট

সিটিজেন চার্টার

১. উদ্দেশ্য ও লক্ষ্য:

উদ্দেশ্যঃ

সহজে পরিচালনযোগ্য ইন্টিগ্রেটেড সের্ভিসলাইজড ও নিরাপদ সফটওয়্যার উন্নয়ন ও বাস্তবায়নপূর্বক ব্যাংকের চূড়ান্ত ভিশন পরিপূর্ণ করা।

লক্ষ্য :

ভিশন বাস্তবায়নে মিশনসমূহ :

- সফটওয়্যার উন্নয়ন
- ইনফরমেশন সিস্টেমস সলিউশনসমূহ কেন্দ্রীভূতকরণ ও বাস্তবায়ন
- বাস্তবায়িত স্ট্যান্ড এ্যালোন সলিউশন সমূহকে মাইগ্রেটপূর্বক কেন্দ্রীভূতকরণ
- তথ্যের সমন্বয়হীনতা দূরীকরণে ব্যাংক ও আর্থিক প্রতিষ্ঠানসমূহ হতে তথ্য আনয়নের লক্ষ্যে ওয়েবভিত্তিক ইন্টারফেসসমূহের মাইগ্রেশন ও একীভূতকরণ
- ইনফরমেশন সিস্টেমস সলিউশন উন্নয়ন মানদণ্ড তৈরী

২. সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি

২.১) নাগরিক সেবা

ক্রঃ নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১	টাইম সিরিজ ডাটা (ইকোনোমিক ডাটা) ও এ সংক্রান্ত রিপোর্ট	অনলাইন	URL: www.bb.org.bd			জনাব বিশ্বজিৎ কুমার দে (এস.এ) ফোন -৩৩১২;২১৪০৮ biswajit.dey@bb.org.bd
২	ইইএফ ইওআই এগ্রি- বেইজড ইইএফ লোন	অনলাইন	URL: www.bb.org.bd ; www.icb.gov.bd			জনাব আহমদ জামাল আজিজী (এস.এ) ফোন -৩৩০৭;২১৩৯৯ ahmad.azizi@bb.org.bd

২.২) প্রাতিষ্ঠানিক সেবা

ক্রঃ নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১	বিভিন্ন মন্ত্রনালয়ের চাহিদা মোতাবেক আইসিটি সার্ভিস বিষয়ে তথ্য ও রিপোর্ট প্রদান	চাহিদা এবং অনুরোধের প্রেক্ষিতে	অত্র বিভাগ		পত্রে উল্লিখিত সময় অনুযায়ী	জনাব হোসনে আরা নাসরীন (ও.এম) ফোন -৩৩০৪;২১৪০২ hosnara.nasreen@bb.org.bd
২	বিভিন্ন ব্যাংক এবং আর্থিক প্রতিষ্ঠানের EDW এবং I SS এ প্রবেশাধিকার সংক্রান্ত বিষয়াদি	পত্র ইমেইলে আবেদনের প্রেক্ষিতে	অত্র বিভাগ		০৫ দিন	জনাব মোঃ কামরুল হাসান (এ.এস.এ) ফোন-৩৩২৬;২১৪১২ kamrul.hasan@bb.org.bd
৩	ইনফরমেশন সিস্টেমস উন্নয়ন ও এ সংক্রান্ত সহযোগিতা প্রদান	চাহিদা এবং আবেদনের প্রেক্ষিতে	অত্র বিভাগ		সার্ভিস স্ট্যান্ডার্ড এ নিদেশিত সময় অনুযায়ী	জনাব আবু ছাদাত মোহাম্মদ ইয়াছিন (এ.এস.এ) ফোন -৩৩৪০;২১৪০০ sadat.yasin@bb.org.bd
৪	আইটি প্রজেক্ট সংক্রান্ত কাজে বিড ডকুমেন্ট সংশ্লিষ্ট বিষয়াদি	চাহিদা এবং অনুরোধের প্রেক্ষিতে	অত্র বিভাগ ও এফএসএসএসপিডি		ডকুমেন্টে উল্লিখিত সময় অনুযায়ী	জনাব মসিউজ্জামান খান (এস.এস.এ) ফোন -৩৩০৩;২১৪০৫ mosiuzzaman.khan@bb.org.bd

২.৩) অভ্যন্তরীণ সেবা

ক্রঃ নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১	এফআইইউ রিপোর্টিং সিস্টেম সম্পর্কিত সাপোর্ট	চিঠি বা নোটের মাধ্যমে	আইএডি		সার্ভিস স্ট্যান্ডার্ড এ নিদেশিত সময় অনুযায়ী	জনাব আহমদ জামাল আজিজী (এস.এ) ফোন -৩৩০৭;২১৩৯৯ ahmad.azizi@bb.org.bd
২	এফআইইউ এমআইএস	ঐ	ঐ		সার্ভিস স্ট্যান্ডার্ড এ নিদেশিত সময় অনুযায়ী	জনাব আহমদ জামাল আজিজী (এস.এ) ফোন-৩৩০৭;২১৩৯৯ ahmad.azizi@bb.org.bd

ক্রঃ নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
৩	ক্যামেলস রেটিং	ঐ	ঐ		সার্ভিস স্ট্যান্ডার্ড এ নিদেশিত সময় অনুযায়ী	জনাব সোনিয়া রাহনুমা (এ.এস.এ) ফোন-৩৩১১;২১৪১৪ sonia.rahnuma@bb.org.bd
৪	কল মানি মার্কেট ইনফরমেশন সিস্টেম সম্পর্কিত সাপোর্ট	ঐ	ঐ		সার্ভিস স্ট্যান্ডার্ড এ নিদেশিত সময় অনুযায়ী	জনাব মোঃ কামরুল হাসান (এ.এস.এ) ফোন -৩৩২৬;২১৪১২ kamrul.hasan@bb.org.bd
৫	এফএক্স মার্কেট ইনফরমেশন সিস্টেম সম্পর্কিত সাপোর্ট	ঐ	ঐ		সার্ভিস স্ট্যান্ডার্ড এ নিদেশিত সময় অনুযায়ী	জনাব মোঃ কামরুল হাসান (এ.এস.এ) ফোন -৩৩২৬;২১৪১২ kamrul.hasan@bb.org.bd
৬	ইডিএফ ফান্ড সিস্টেম সম্পর্কিত সাপোর্ট	ঐ	ঐ		সার্ভিস স্ট্যান্ডার্ড এ নিদেশিত সময় অনুযায়ী	জনাব সোনিয়া রাহনুমা (এ.এস.এ) ফোন -৩৩১১;২১৪১৪ sonia.rahnuma@bb.org.bd
৭	ফরেন কারেন্সি ক্লিয়ারিং সম্পর্কিত সাপোর্ট	ঐ	ঐ		সার্ভিস স্ট্যান্ডার্ড এ নিদেশিত সময় অনুযায়ী	জনাব মাসুমা বেগম (এস.এ) ফোন -৩৩১০;২১৪০৩ masuma.begum@bb.org.bd
৮	ডিপোজিট ইনস্যুরেন্স প্রিমিয়াম সিস্টেম (আমানত বিমা তহবিল)সম্পর্কিত সাপোর্ট	ঐ	ঐ		সার্ভিস স্ট্যান্ডার্ড এ নিদেশিত সময় অনুযায়ী	জনাব মাসুমা বেগম (এস.এ) ফোন -৩৩১০;২১৪০৩ masuma.begum@bb.org.bd
৯	বিবি কো-অপারেটিভ কোর ব্যাংকিং মডিউল, লোন মডিউল সম্পর্কিত সাপোর্ট	ঐ	ঐ		সার্ভিস স্ট্যান্ডার্ড এ নিদেশিত সময় অনুযায়ী	জনাব মসিউজ্জামান খান (এস.এস.এ) ফোন -৩৩০৩;২১৪০৫ mosiuzzaman.khan@bb.org.bd
১০	এসএমই রিইমবার্সমেন্ট রিভালুয়েশন সিস্টেম সম্পর্কিত সাপোর্ট	ঐ	ঐ		সার্ভিস স্ট্যান্ডার্ড এ নিদেশিত সময় অনুযায়ী	জনাব মাসুমা বেগম (এস.এ) ফোন -৩৩১০;২১৪০৩ masuma.begum@bb.org.bd
১১	ফরেন কারেন্সী রিভলুয়েশন সিস্টেম (এফসিআরএস)সম্পর্কিত সাপোর্ট	ঐ	ঐ		সার্ভিস স্ট্যান্ডার্ড এ নিদেশিত সময় অনুযায়ী	জনাব মোঃ মতিয়র রহমান (এস.এস.এ) motior.rahman@bb.org.bd.
১২	ইনকাম ট্যাক্স সিস্টেম সম্পর্কিত সাপোর্ট	ঐ	ঐ		সার্ভিস স্ট্যান্ডার্ড এ নিদেশিত সময় অনুযায়ী	জনাব মোঃ মতিয়র রহমান (এস.এস.এ) motior.rahman@bb.org.bd
১৩	রিকনসিলেশন অফ ইন্টার অফিস ট্রানজেকশন সম্পর্কিত সাপোর্ট	ঐ	ঐ		সার্ভিস স্ট্যান্ডার্ড এ নিদেশিত সময় অনুযায়ী	জনাব মোঃ মতিয়র রহমান (এস.এস.এ) motior.rahman@bb.org.bd
১৪	পিএফ ইনভেস্টমেন্ট সিস্টেম সম্পর্কিত সাপোর্ট	ঐ	ঐ		সার্ভিস স্ট্যান্ডার্ড এ নিদেশিত সময় অনুযায়ী	জনাব আহমদ জামাল আজিজী (এস.এ) ফোন -৩৩০৭;২১৩৯৯ ahmad.azizi@bb.org.bd

ক্রঃ নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
১৫	এমআইএস অন এগ্রিকালচারাল ক্রেডিট সিস্টেম সম্পর্কিত সাপোর্ট	ঐ	ঐ		সার্ভিস স্ট্যান্ডার্ড এ নিদেশিত সময় অনুযায়ী	জনাব সোনিয়া রাহনুমা (এ.এস.এ) ফোন-৩৩১১;২১৪১৪ sonia.rahnuma@bb.org.bd
১৬	এসবিএস-১ রিকনসিলেশন সিস্টেম সম্পর্কিত সাপোর্ট	ঐ	ঐ		সার্ভিস স্ট্যান্ডার্ড এ নিদেশিত সময় অনুযায়ী	জনাব মাসুমা বেগম (এস.এ) ফোন -৩৩১০;২১৪০৩ masuma.begum@bb.org.bd amir.pathan@bb.org.bd
১৭	ইইএফ লোন মনিটরিং সম্পর্কিত সাপোর্ট	ঐ	ঐ		সার্ভিস স্ট্যান্ডার্ড এ নিদেশিত সময় অনুযায়ী	জনাব আহমদ জামাল আজিজী (এস.এ) ফোন -৩৩০৭;২১৩৯৯ ahmad.azizi@bb.org.bd
১৮	ফরেন এক্সচেঞ্জ মনিটরিং সিস্টেম সম্পর্কিত সাপোর্ট	ঐ	ঐ		সার্ভিস স্ট্যান্ডার্ড এ নিদেশিত সময় অনুযায়ী	জনাব মোঃ কামরুল হাসান (এ.এস.এ) ফোন -৩৩২৬;২১৪১২ kamrul.hasan@bb.org.bd
১৯	জাইকা ফান্ডেড এসএমই সিস্টেম সম্পর্কিত সাপোর্ট	ঐ	ঐ		সার্ভিস স্ট্যান্ডার্ড এ নিদেশিত সময় অনুযায়ী	জনাব আহমদ জামাল আজিজী (এস.এ) ফোন -৩৩০৭;২১৩৯৯ ahmad.azizi@bb.org.bd
২০	এফসি একাউন্ট ট্রানজেকশন মনিটরিং সম্পর্কিত সাপোর্ট	ঐ	ঐ		সার্ভিস স্ট্যান্ডার্ড এ নিদেশিত সময় অনুযায়ী	জনাব হোসনে আরা নাসরীন (ও.এম) ফোন -৩৩০৪;২১৪০২ hosneara.nasreen@bb.org.bd
২১	এফটিপি সিস্টেম ফর ব্যাচ সম্পর্কিত সাপোর্ট	ঐ	ঐ		সার্ভিস স্ট্যান্ডার্ড এ নিদেশিত সময় অনুযায়ী	জনাব মসিউজ্জামান খান (এস.এস.এ) ফোন -৩৩০৩;২১৪০৫ mosiuzzaman.khan@bb.org.bd
২২	ইন্টিগ্রেটেড এসএমই সিস্টেম সম্পর্কিত সাপোর্ট	ঐ	ঐ		সার্ভিস স্ট্যান্ডার্ড এ নিদেশিত সময় অনুযায়ী	জনাব মাসুমা বেগম (এস.এ) ফোন -৩৩১০;২১৪০৩ masuma.begum@bb.org.bd
২৩	সিআরআর এন্ড এসএলআর রিফাইন্যান্স সিস্টেম সম্পর্কিত সাপোর্ট	ঐ	ঐ		সার্ভিস স্ট্যান্ডার্ড এ নিদেশিত সময় অনুযায়ী	জনাব মাসুমা বেগম (এস.এ) ফোন -৩৩১০;২১৪০৩ masuma.begum@bb.org.bd
২৪	ইসলামিক বন্ড ইনফরমেশন সিস্টেম সম্পর্কিত সাপোর্ট	ঐ	ঐ		সার্ভিস স্ট্যান্ডার্ড এ নিদেশিত সময় অনুযায়ী	জনাব মাসুমা বেগম (এস.এ) ফোন -৩৩১০;২১৪০৩ masuma.begum@bb.org.bd
২৫	নস্ট্র একাউন্ট রিকনসিলেশন সিস্টেম সম্পর্কিত সাপোর্ট	ঐ	ঐ		সার্ভিস স্ট্যান্ডার্ড এ নিদেশিত সময় অনুযায়ী	জনাব মাসুমা বেগম (এস.এ) ফোন -৩৩১০;২১৪০৩ masuma.begum@bb.org.bd

২.৪) আওতাধীন অধিদপ্তর/দপ্তর/সংস্থা কর্তৃক প্রদত্ত সেবা

ক্রঃ নং	কখন যোগাযোগ করবেন	যোগাযোগের ঠিকানা	নিষ্পত্তির সময়সীমা
১	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	GRS ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তা নাম ও পদবী : দেবদুলাল রায়, সিস্টেমস ম্যানেজার ফোন : ৩৩০১; ২১৩৯৬; ৯৫৩০৩৩৮ ই-মেইল : debdulal.roy@bb.org.bd ওয়েব পোর্টাল : www.bb.org.bd	
২	GRS ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	নাম ও পদবী : এ.কে.এম ফজলুল হক মিয়া, নির্বাহী পরিচালক(বিশেষায়িত) ফোন : ২১৭২৭; ৯৫৩০৪৭০ ই-মেইল : fazlul.mia@bb.org.bd ওয়েব পোর্টাল : www.bb.org.bd	

ক্রঃ নং	প্রতিশ্রুতি/কাজিত সেবা প্রাপ্তির লক্ষ্যে করণীয়
১	নির্ধারিত ফরমে সম্পূর্ণভাবে পূরণকৃত আবেদন জমা প্রদান
২	সাক্ষাতের জন্য নির্ধারিত সময়ের পূর্বেই উপস্থিত থাকা

বাংলাদেশ ব্যাংক
ফরেন্স রিজার্ভ এন্ড ট্রেজারী ম্যানেজমেন্ট ডিপার্টমেন্ট
www.bb.org.bd
সিটিজেন চার্টার

১. ভিশন ও মিশন

ভিশন :

বৈদেশিক মুদ্রা রিজার্ভের নিরাপত্তা ও তারল্য নিশ্চিতকরণসহ রিজার্ভের সুষ্ঠু ব্যবস্থাপনার মাধ্যমে বিদেশে বিনিয়োগকৃত বৈদেশিক মুদ্রা হতে মুনাফা অর্জন, স্থানীয় বৈদেশিক মুদ্রা বাজারের স্থিতিশীল ব্যবস্থাপনা নিশ্চিত করা, এশিয়ান ক্লিয়ারিং ইউনিয়নের দ্বি-মাসিক আমদানী দায় পরিশোধ, রপ্তানী উন্নয়ন তহবিলের সুষ্ঠু পরিচালনা, বাণিজ্যিক ব্যাংকের বৈদেশিক মুদ্রা হিসাবের সুষ্ঠু পরিচালনা, সরকারের বৈদেশিক ঋণ পরিশোধ নিশ্চিতকরণসহ বিভিন্ন দাতা সংস্থা, এজেন্সী ও ব্যাংক হতে প্রাপ্ত সাহায্য, অনুদান ও ঋণ সরকারী হিসাবে জমাকরণপূর্বক বৈদেশিক মুদ্রার সুষ্ঠু ব্যবস্থাপনা নিশ্চিত করা।

মিশন :

- বৈদেশিক মুদ্রা রিজার্ভের সুষ্ঠু ব্যবস্থাপনা নিশ্চিতকরণসহ বিদেশে বিনিয়োগ বহুমুখীকরণের মাধ্যমে বৈদেশিক মুদ্রা হতে মুনাফা অর্জন,
- স্থানীয় বৈদেশিক মুদ্রা বাজারের স্থিতিশীল ব্যবস্থাপনা নিশ্চিত করা,
- প্রাত্যহিক ভিত্তিতে আন্তঃব্যাংক বাজারের বৈদেশিক মুদ্রা লেনদেন কার্যক্রম পর্যবেক্ষণ,
- এশিয়ান ক্লিয়ারিং ইউনিয়নের দ্বি-মাসিক আমদানী দায় পরিশোধ,
- রপ্তানী প্রবৃদ্ধির ক্রমবর্ধমান ধারা অব্যাহত রাখার জন্য বাণিজ্যিক ব্যাংকগুলোর মাধ্যমে “রপ্তানী উন্নয়ন তহবিল” কার্যক্রমের সুষ্ঠু পরিচালনা,
- বৈদেশিক মুদ্রা ক্লিয়ারিং সংক্রান্ত দেশের সব বাণিজ্যিক ব্যাংকের, বৈদেশিক মুদ্রা হিসাবের সুষ্ঠু পরিচালনা
- সরকারের বৈদেশিক ঋণ পরিশোধ নিশ্চিতকরণ, বিদেশী সংস্থার বাৎসরিক চাঁদা প্রদানসহ উপযুক্ত কর্তৃপক্ষের নির্দেশনা অনুযায়ী বৈদেশিক মুদ্রা ছাড়করণ এবং
- বাংলাদেশ সরকার ও বিভিন্ন দাতা সংস্থা, এজেন্সী ও ব্যাংক এর সাথে সম্পাদিত চুক্তির বিপরীতে প্রাপ্ত সাহায্য, অনুদান ঋণ ইত্যাদি সরকারী হিসাবে নির্ধারিত সময়ের মধ্যে জমাকরণ।

২. সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি

২.১) নাগরিক সেবা :

ক্রমিক নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজ এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য ও পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
১.	অত্র ডিপার্টমেন্ট হতে সরাসরি কোন নাগরিক সেবা প্রদান করা হয় না। তবে ব্যাংক, সরকারি ও বেসরকারি প্রতিষ্ঠানের মাধ্যমে নাগরিক সেবা প্রদান করা হয়।	পত্র মারফত/ই-মেইলের মাধ্যমে।	লিখিত/ই-মেইলে আবেদন।	বিনামূল্যে সেবা প্রদান করা হয়।	সাপ্তাহিক ও সরকারি ছুটির দিন ব্যতিত সকল কর্মদিবসে অফিস সময় মোতাবেক সকাল ১০.০০ টা হতে বিকেল ৬.০০ টা পর্যন্ত।	মো: আজিজুর রহমান মহাব্যবস্থাপক ফরেন্স রিজার্ভ এন্ড ট্রেজারী ম্যানেজমেন্ট ডিপার্টমেন্ট বাংলাদেশ ব্যাংক, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা-১০০০ ফোন: ৯৫৩০১১৬, ফ্যাক্স : ৯৬৩০১০২ ই-মেইল: azizur.rahman@bb.org.bd

২.২ প্রাতিষ্ঠানিক সেবা

ক্রমিক নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজ এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য ও পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
১.	সরকারী প্রকল্পের সাথে সংশ্লিষ্ট বিনিফিশিয়ারীর অর্থ তফসিলী ব্যাংকের মাধ্যমে স্থানান্তর করা।	পত্র মারফত/ই-মেইলের মাধ্যমে।	মহাব্যবস্থাপক মহোদয়ের শাখা/সিআরএন্ডডি	বিনামূল্যে সেবা প্রদান করা হয়।	সাপ্তাহিক ও সরকারি ছুটির দিন ব্যতিত সকল	মো: আজিজুর রহমান মহাব্যবস্থাপক ফরেন্স রিজার্ভ এন্ড ট্রেজারী ম্যানেজমেন্ট ডিপার্টমেন্ট

					কর্মদিবসে অফিস সময় মোতাবেক সকাল ১০.০০ টা হতে বিকাল ৬.০০ টা পর্যন্ত ।	বাংলাদেশ ব্যাংক, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা-১০০০ ফোনঃ ৯৫৩০১১৬, ফ্যাক্স : ৯৬৩০১০২ ও ই-মেইলঃ azizur.rahman@bb.org.bd
২.	বণিজ্যিক ব্যাংকগুলোর অনুকূলে এশিয়ান ক্লিয়ারিং ইউনিয়ন (এসিইউ) ভুক্ত দেশগুলোর মধ্যে সৃষ্ট লেন-দেন নিষ্পত্তি করা।	-এ-	-এ-	-এ-	-এ-	
৩.	বৈদেশিক মুদ্রার (মাঃ ডঃ, পাউন্ড, ইউরো, ইয়েন ও কাঃ ডলার) ক্লিয়ারিং হাউস হিসাবে কাজ করা।	-এ-	-এ-	-এ-	-এ-	
৪	বৈদেশিক মুদ্রা ক্লিয়ারিং হিসাব শাখার সাথে রক্ষিত বিভিন্ন ব্যাংক ও আর্থিক প্রতিষ্ঠানগুলোর বৈদেশিক মুদ্রার হিসাব গুলোর (চলতি, মূলধনি ও বিশেষ) স্থিতির উপর মাসিক ভিত্তিতে সুদ প্রদান।	-এ-	-এ-	-এ-	-এ-	
৫	বাংলাদেশ সরকার ও বিভিন্ন বিদেশী দাতা সংস্থা, এজেন্সি ও ব্যাংক এর সাথে সম্পাদিত চুক্তির বিপরীতে প্রাপ্ত সাহায্য, অনুদান, ঋণ ইত্যাদি সরকার নির্দেশিত বিভিন্ন প্রকল্পের হিসাবে জমাকরণ এবং পরবর্তীতে তা প্রকল্প সংশ্লিষ্ট ব্যাংক হিসাবে স্থানান্তর / লেনদেন সংক্রান্ত যাবতীয় কাজ সম্পাদন।	-এ-	-এ-	-এ-	-এ-	

ক্রমিক নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজ এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য ও পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ই- মেইল)
৬.	অনুমোদিত ডিলার ব্যাংক হতে বৈদেশিক মুদ্রা ক্রয়- বিক্রয় সংক্রান্ত যাবতীয় কাজ সম্পাদন।	পত্র মারফত/ই- মেইলের মাধ্যমে।	মহাব্যবস্থাপক মহোদয়ের শাখা/ সিআরএন্ডডি	বিনামূল্যে সেবা প্রদান করা হয়।	সাপ্তাহিক ও সরকারি ছুটির দিন ব্যতিত সকল কর্মদিবসে অফিস সময় মোতাবেক সকাল ১০.০০ টা হতে বিকাল ৬.০০ টা পর্যন্ত ।	মো: আজিজুর রহমান মহাব্যবস্থাপক ফরেস্ত রিজার্ভ এন্ড ট্রেজারী ম্যানেজমেন্ট ডিপার্টমেন্ট বাংলাদেশ ব্যাংক, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা-১০০০ ফোনঃ ৯৫৩০১১৬, ফ্যাক্স : ৯৬৩০১০২ ও ই-মেইলঃ azizur.rahman@bb.org.bd
৭.	সরকারের	রপ্তানী	-এ-	-এ-	-এ-	-এ-

	নীতিমালার আওতায় দেশের অ-প্রচলিত পণ্য, তৈরী পোষাক, লেদার, প্লাস্টিক, সিরামিক ইত্যাদির ক্ষেত্রে রপ্তানী উন্নয়নের লক্ষ্যে রপ্তানীকারকদের প্রয়োজনীয় উপকরণ আমদানীর জন্য বৈদেশিক মুদ্রায় পুনঃ অর্থায়ন সুবিধা প্রদানের জন্যে তফসিলী ব্যাংকগুলোর আবেদনের ভিত্তিতে ইডিএফ ঋণ মঞ্জুর করা।					
৮.	বৈদেশিক মুদ্রা ক্রয়/বিক্রয়ের ক্ষেত্রে ব্যবস্থা গ্রহণ; আন্তর্জাতিক বৈদেশিক মুদ্রা বাজারের লেনদেন সংক্রান্ত তথ্যাদি সংরক্ষণ ও বাংলাদেশ ব্যাংকের ওয়েবসাইটে প্রেরণ।	-এ-	-এ-	-এ-	-এ-	
৯.	সরকারের পক্ষে বিক্রিত মার্কিন ডলার, ইনভেস্টমেন্ট বন্ড এবং প্রিমিয়াম বন্ডের সমতুল্য অর্থ সরকারী খাতে জমা করা এবং নগদায়নের জন্য তফসিলী ব্যাংকের আবেদনের সূত্রে বিক্রিত বন্ডের আসল ও সুদের অর্থ সরকারী খাত বিকলনপূর্বক পুনর্ভরণ করা।	-এ-	-এ-	-এ-	-এ-	
১০.	সরকারী ছাড় আদেশের প্রেক্ষিতে বিদেশে যাচিত রেমিট্যান্স প্রেরণ ও সরকারের বৈদেশিক ঋণ পরিশোধ করা।	-এ-	-এ-	-এ-	-এ-	

ক্রমিক নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজ এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য ও পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
১১.	বাংলাদেশ সরকার ও বিশ্ব ব্যাংকের সাথে বিভিন্ন এগ্রিমেন্ট এর বিপরীতে ডসা/সেফ/ফরেন্স হিসাব খুলে তাদের মাধ্যমে সরকারের পক্ষে লেনদেনের কাজ সম্পাদন।	পত্র মারফত/ই-মেইলের মাধ্যমে।	মহাব্যবস্থাপক মহোদয়ের শাখা/সিআরএডডি	বিনামূল্যে সেবা প্রদান করা হয়।	সাপ্তাহিক ও সরকারি ছুটির দিন ব্যতিত সকল কর্মদিবসে অফিস সময় মোতাবেক সকাল ১০.০০ টা হতে বিকাল ৬.০০ টা পর্যন্ত	মো: আজিজুর রহমান মহাব্যবস্থাপক ফরেন্স রিজার্ভ এন্ড ট্রেজারী ম্যানেজমেন্ট ডিপার্টমেন্ট বাংলাদেশ ব্যাংক, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা-১০০০ ফোনঃ ৯৫৩০১১৬, ফ্যাক্স : ৯৬৩০১০২ ও ই-মেইলঃ azizur.rahman@bb.org.bd

					।	
১২.	বিভিন্ন দাতা সংস্থা কর্তৃক প্রদত্ত (এডিবি ব্যতীত) ঋণ তহবিল(বৈদেশিক মুদ্রা) প্রকল্পের হিসাবে জমা করা।	-এ-	-এ-	-এ-	-এ-	
১৩.	বিভিন্ন সরকারী সংস্থা হতে প্রাপ্ত দেশী/ বিদেশী চেক কালেকশন সংক্রান্ত কাজ সম্পাদন।	-এ-	-এ-	-এ-	-এ-	
১৪.	জাতিসংঘের শান্তি মিশনে কর্মরত বাংলাদেশ সেনা বাহিনী/ নৌ বাহিনী/ বিমান বাহিনী/ পুলিশ এর বেতনভাতা বাবদ প্রেরিত অর্থ সংশ্লিষ্ট সরকারী হিসাবে স্থানান্তর করা।	-এ-	-এ-	-এ-	-এ-	
১৫.	এশিয়ান ক্লিয়ারিং ইউনিয়ন (এসিইউ) ভুক্ত সদস্য দেশসমূহের (ভারত, পাকিস্তান, ভূটান, বাংলাদেশ, নেপাল, শ্রীলঙ্কা, মালদ্বীপ, মায়ানমার ও ইরান) কেন্দ্রীয় ব্যাংকের মাধ্যমে বাণিজ্যিক ব্যাংক সমূহের পাওনা পরিশোধ নিস্পত্তি করা।	-এ-	-এ-	-এ-	-এ-	
১৬.	বাংলাদেশ সরকার ও বিভিন্ন দাতা সংস্থা, এজেন্সী ও ব্যাংক এর সাথে সম্পাদিত চুক্তির বিপরীতে প্রাপ্ত সাহায্য, অনুদান ও ঋণ ইত্যাদি সরকারী হিসাবে জমাকরণ সংক্রান্ত কার্যাবলী সম্পাদন।	-এ-	-এ-	-এ-	-এ-	

ক্রমিক নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজ এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য ও পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
১৭.	সরকারের Fiscal Agent হিসাবে IMF এর সঙ্গে সরকারের পক্ষে সকল প্রকার লেন-দেন সম্পন্ন করা এবং	পত্র মারফত/ই-মেইলের মাধ্যমে।	মহাব্যবস্থাপক মহোদয়ের শাখা/ সিআরএডডি	বিনামূল্যে সেবা প্রদান করা হয়।	সাপ্তাহিক ও সরকারি ছুটির দিন ব্যতীত সকল কর্মদিবসে অফিস সময় মোতাবেক সকাল ১০.০০ টা হতে বিকাল ৬.০০ টা পর্যন্ত	মো: আজিজুর রহমান মহাব্যবস্থাপক ফরেন্স রিজার্ভ এন্ড ট্রেজারী ম্যানেজমেন্ট ডিপার্টমেন্ট বাংলাদেশ ব্যাংক, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা-১০০০ ফোনঃ ৯৫৩০১১৬, ফ্যাক্স : ৯৬৩০১০২ ও ই-মেইলঃ azizur.rahman@bb.org.bd

					।	
১৮.	সরকারের প্রয়োজনে বিভিন্ন সময়ে বৈদেশিক মুদ্রার রিজার্ভ সংক্রান্ত তথ্য সরকারকে সরবরাহ করা।	ঐ-	-ঐ-	-ঐ-	-ঐ-	

২.৩) আভ্যন্তরীণ সেবা :

ক্রমিক নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজ এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য ও পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
১.	বাংলাদেশ ব্যাংকের অন্যান্য শাখা অফিস এবং বিভাগের চাহিদার প্রেক্ষিতে প্রয়োজনীয় কার্যক্রম ও মতামত প্রদান করা হয়ে থাকে।	লিখিত ও ই-মেইলে আবেদন।	মহাব্যবস্থাপক মহোদয়ের শাখা/সিআরএভডি	বিনামূল্যে সেবা প্রদান করা হয়।	সাপ্তাহিক ও সরকারি ছুটির দিন ব্যতিত সকল কর্মদিবসে অফিস সময় মোতাবেক সকাল ১০.০০ টা হতে বিকাল ৬.০০ টা পর্যন্ত।	মো: আজিজুর রহমান মহাব্যবস্থাপক ফরেন্স রিজার্ভ এন্ড ট্রেজারী ম্যানেজমেন্ট ডিপার্টমেন্ট বাংলাদেশ ব্যাংক, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা-১০০০ ফোনঃ ৯৫৩০১১৬, ফ্যাক্স : ৯৬৩০১০২ ও ই-মেইলঃ azizur.rahman@bb.org.bd
২.	সকল ধরনের ছুটির দরখাস্ত উপস্থাপন	“	“	“	“	

৩) অভিযোগ ব্যবস্থাপনা পদ্ধতি (GRS) :

ক্রমিক নং	কখন যোগাযোগ করবেন	যোগাযোগের ঠিকানা	নিষ্পত্তির সময়সীমা
১.	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	মো: আজিজুর রহমান মহাব্যবস্থাপক ফরেন্স রিজার্ভ এন্ড ট্রেজারী ম্যানেজমেন্ট ডিপার্টমেন্ট বাংলাদেশ ব্যাংক, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা ১০০০ ফোনঃ ৯৫৩০১১৬, ফ্যাক্স : ৯৬৩০১০২ ও ই-মেইলঃ azizur.rahman@bb.org.bd	বিভিন্ন ধরনের কেস নিষ্পত্তির জন্য বাংলাদেশ ব্যাংকের উপযুক্ত কর্তৃপক্ষ কর্তৃক সময়সীমা (Service Standard) বেঁধে দেয়া আছে। অভিযোগের বিষয় ও গুরুত্ব অনুযায়ী নির্ধারিত সময়ের মধ্যে কেস নিষ্পত্তি করা হয়ে থাকে।
২.	GRS ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	সংশ্লিষ্ট নির্বাহী পরিচালক মহোদয় অথবা তদুর্ধ্ব কর্মকর্তা বাংলাদেশ ব্যাংক, প্রধান কার্যালয় ঢাকা।	-ঐ-

৪) আপনার কাছে আমাদের প্রত্যাশা :

ক্রমিক নং	প্রতিশ্রুত/কাজিত সেবা প্রাপ্তির লক্ষ্যে করণীয়
১.	সার্কুলারের নির্দেশনা অনুযায়ী সংশ্লিষ্ট ব্যাংক শাখার মাধ্যমে যাচিত দলিলাদিসহ আবেদন দাখিল করা।
২.	বিভাগের যাচিত তথ্যাদি নির্ধারিত সময়ের মধ্যে দাখিল করা।
৩.	ব্যাংক শাখার পত্রে ফোন, ফ্যাক্স, ই-মেইল ইত্যাদি সঠিকভাবে উল্লেখ করা।

বাংলাদেশ ব্যাংক
প্রধান কার্যালয়
বিভাগ - বাংলাদেশ ব্যাংক ট্রেনিং একাডেমি
www.bb.org.bd

সিটিজেন চার্টার

১. ভিশন ও মিশন

ভিশনঃ বাংলাদেশ ব্যাংক ও দেশের তফসিলি ব্যাংক ও আর্থিক প্রতিষ্ঠানসহ অত্র অঞ্চলের অন্যান্য কেন্দ্রীয় ব্যাংকসমূহের মানবসম্পদ উন্নয়নের লক্ষ্যে প্রশিক্ষণে উৎকর্ষ সাধনের মাধ্যমে দক্ষ জনশক্তি তৈরি।

মিশনঃ আধুনিক ও সর্বোৎকৃষ্ট পদ্ধতিতে প্রশিক্ষণ প্রদানের মাধ্যমে মানবসম্পদ এর জ্ঞান, পেশাগত দক্ষতা ও সক্ষমতা বৃদ্ধি করা যাতে কর্মকর্তাগণ সমসাময়িক জ্ঞান এবং আধুনিক বিশ্বের সর্বোৎকৃষ্ট ব্যাংকিং ব্যবস্থা সম্পর্কে অবহিত থাকতে পারে এবং কর্মক্ষেত্রে ভবিষ্যত সকল প্রতিকূলতা মোকাবেলায় নিজেদের প্রস্তুত রাখতে পারে।

২. সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি

২.১) নাগরিক সেবা

ক্রঃ নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১	প্রযোজ্য নয়					

২.২) প্রাতিষ্ঠানিক সেবা

ক্রঃ নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১	বাংলাদেশ ব্যাংক, বিভিন্ন তফসিলি ব্যাংক, আর্থিক প্রতিষ্ঠান, আইন প্রয়োগকারী সংস্থাসহ বিভিন্ন প্রতিষ্ঠানকে প্রশিক্ষণ প্রদান করা।	অত্যাধুনিক শ্রেণীকক্ষে মাল্টিমিডিয়া, প্রজেক্টর, স্মার্টবোর্ড ইত্যাদি এবং প্রয়োজনবোধে ইন্টারনেট/ইন্ট্রানেট এর মাধ্যমে প্রশিক্ষণ প্রদান করা।	ইন্টারনেট /ইন্ট্রানেট/ডাকযোগে	বিনা মূল্যে প্রদেয়	প্রশিক্ষণভেদে সময়সীমা নির্ধারণ করা হয়	নামঃএস.এম আব্দুল হাকিম পদবীঃ উপ-মহাব্যবস্থাপক ফোন : ৮০৩৪৬৭২ ই-মেইল : smabdul.hakim@bb.org.bd

২.৩) অভ্যন্তরীণ সেবা

ক্রঃ	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	সেবার মূল্য এবং	সেবা প্রদানের	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা
------	-----------	--------------------	----------------------	-----------------	---------------	---------------------------

নং			এবং প্রাপ্তিস্থান	পরিশোধ পদ্ধতি	সময়সীমা	(নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১	বাংলাদেশ ব্যাংক এর বিভিন্ন বিভাগ ও শাখা অফিসসমূহকে প্রশিক্ষণ প্রদান করা।	অত্যাধুনিক শ্রেণীকক্ষে মাল্টিমিডিয়া, প্রজেক্টর, স্মার্টবোর্ড ইত্যাদি এবং প্রয়োজনবোধে ইন্টারনেট/ইন্ট্রানেট এর মাধ্যমে প্রশিক্ষণ প্রদান করা।	ইন্ট্রানেট/ডাকযোগে	বিনা মূল্যে প্রদেয়	প্রশিক্ষণভেদে সময়সীমা নির্ধারণ করা হয়	নামঃএস,এম আব্দুল হাকিম পদবীঃ উপ-মহাব্যবস্থাপক ফোন : ৮০৩৪৬৭২ ই-মেইল : smabdul.hakim@bb.org.bd

২.৪) আওতাধীন অধিদপ্তর/দপ্তর/সংস্থা কর্তৃক প্রদত্ত সেবা

আওতাধীন অধিদপ্তর/দপ্তর/সংস্থা সমূহের সিটিজেন চার্টার লিঙ্ক আকারে যুক্ত করতে হবে।

৩) অভিযোগ ব্যবস্থাপনা পদ্ধতি (GRS)

সেবা প্রাপ্তিতে অসন্তুষ্ট হলে দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার সঙ্গে যোগাযোগ করুন। তিনি সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে নিম্নোক্ত পদ্ধতিতে যোগাযোগ করে আপনার সমস্যা অবহিত করুন।

ক্রঃ নং	কখন যোগাযোগ করবেন	যোগাযোগের ঠিকানা	নিষ্পত্তির সময়সীমা
১	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	নামঃএস,এম আব্দুল হাকিম পদবীঃ উপ-মহাব্যবস্থাপক ফোন : ৮০৩৪৬৭২ ই-মেইল : smabdul.hakim@bb.org.bd	
২	GRS ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	নামঃ আব্দুল হামিদ পদবীঃ মহাব্যবস্থাপক ফোন : ৯০২৯৫০২ ই-মেইল : mdabdul.hamid@bb.org.bd	

৪) আপনার কাছে আমাদের প্রত্যাশা

ক্রঃ নং	প্রতিশ্রুত/কাজিত সেবা প্রাপ্তির লক্ষ্য করণীয়
১	সাক্ষাতের জন্য নির্ধারিত সময়ের পূর্বেই উপস্থিত থাকা
২	বিদ্যমান নিয়মকানূনের প্রতি শ্রদ্ধাশীল থেকে যথাযথভাবে অভিযোগ/পরামর্শ প্রদান করা

বাংলাদেশ ব্যাংক
প্রধান কার্যালয়
বিভাগ - ডেট ম্যানেজমেন্ট ডিপার্টমেন্ট
www.bb.org.bd
সিটিজেন চার্টার

৫. ভিশন ও মিশন

ভিশনঃ বাংলাদেশ সরকারের বাজেট ঘাটতি মোকাবেলায় কেন্দ্রীয় ব্যাংকের মুদ্রা নীতির আলোকে অভ্যন্তরীণ খাত থেকে প্রয়োজনীয় অর্থ প্রবাহ নিশ্চিত করার মাধ্যমে সরকারের ঋণ ব্যবস্থাপনায় গুরুত্বপূর্ণ ভূমিকা পালন।

মিশনঃ

- সরকারের বাজেট ঘাটতি অর্থায়ন, অভ্যন্তরীণ ঋণ ব্যবস্থাপনা ও বিভিন্ন সঞ্চয় প্রকল্পের নীতিমালা প্রণয়নে সরকারকে প্রয়োজনীয় পরামর্শ প্রদান;
- সরকারের নগদ ও ঋণ ব্যবস্থাপনার গুরুত্বপূর্ণ অংশ হিসেবে বার্ষিক নিলাম পঞ্জিকা প্রণয়ন এবং সে অনুযায়ী ট্রেজারি বিল ও ট্রেজারি বন্ডের নিলাম অনুষ্ঠানের মাধ্যমে বাজার থেকে প্রয়োজনীয় পরিমাণ অর্থ সংস্থান করা;
- মুদ্রা নীতির আলোকে বাংলাদেশ ব্যাংক বিল বিক্রয়, সেকেন্ডারি মার্কেটে ট্রেজারি সিকিউরিটিজ ক্রয় বিক্রয়, কল মানি মার্কেট মনিটরিং এবং রিপো ও রিভার্স রিপো'র মাধ্যমে আর্থিক বাজারে তারল্য তথা মুদ্রাস্ফীতি কাঙ্ক্ষিত মাত্রায় রাখা;
- সরকারের বিভিন্ন মন্ত্রণালয়, বিশ্ব ব্যাংক, আই এম এফ, অন্যান্য আন্তর্জাতিক প্রতিষ্ঠানকে অভ্যন্তরীণ ঋণ সংক্রান্ত তথ্য উপাত্ত সরবরাহ করা এবং
- সরকারি সিকিউরিটিজের সেকেন্ডারি মার্কেটকে গতিশীল এবং অংশগ্রহণমূলক করার মাধ্যমে yield curve প্রণয়নের লক্ষ্যে প্রয়োজনীয় কার্যক্রম গ্রহণ এবং যুগোপযোগী আর্থিক ও তথ্য প্রযুক্তি ভিত্তিক অবকাঠামো নির্মাণ।

৬. সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি**২.১) নাগরিক সেবা**

ক্রঃ নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১	বাংলাদেশ গভর্নমেন্ট ট্রেজারি বন্ড(বিজিটিবি) এবং ট্রেজারি বিল ইস্যু ও বিক্রয় সংক্রান্ত নীতিমালা প্রণয়ন ও জারি	ইন্টারনেটের মাধ্যমে	বাংলাদেশ ব্যাংক ওয়েব সাইট	বিনা মূল্যে প্রদেয়	২৪ ঘন্টা	জনাব এ এফ এম শাহীনুল ইসলাম উপ মহাব্যবস্থাপক ফোনঃ ৯৫৩০২০৯ afmshahinul.islam@bb.org.bd
২	প্রাইজবন্ড, সঞ্চয়পত্র ও সঞ্চয়বন্ড প্রভৃতি বিক্রয় সংক্রান্ত নীতিমালা জারি	ইন্টারনেটের মাধ্যমে	বাংলাদেশ ব্যাংক ওয়েব সাইট	বিনা মূল্যে প্রদেয়	২৪ ঘন্টা	জনাব বি এম ছবুর উদ্দিন যুগ্ম পরিচালক ফোনঃ ৯৫৩০১৯০ sobur.uddin@bb.org.bd

ক্রঃ নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
৩.	প্রাইজবন্ড, সঞ্চয়পত্র	Bond	ফোন : ৯৫৩০১৯০ এবং	বিনা মূল্যে	অফিস	জনাব বি এম ছবুর উদ্দিন

ও সঞ্চয়বন্ড(ওয়েজ আর্নার ডেভেলপমেন্ট বন্ড, ইউ.এস ডলার ইনভেস্টমেন্ট ও প্রিমিয়াম বন্ড) সম্পর্কিত যাবতীয় অভিযোগ নিষ্পত্তি	Communication Unit এর ইমেইল, পত্র এবং টেলিফোনের মাধ্যমে	ই-মেইল : nrbinfo@bb.org.bd	প্রদেয়	চলাকালীন সময়	যুগ্ম পরিচালক ফোনঃ ৯৫৩০১৯০ nrbinfo@bb.org.bd
---	---	-------------------------------	---------	---------------	--

২.২) প্রাতিষ্ঠানিক সেবা

ক্রঃ নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১	তফসিলী ব্যাংক ও আর্থিক প্রতিষ্ঠানসমূহকে ট্রেজারি বিল/বন্ডের ইস্যু সংক্রান্ত প্রয়োজনীয় পরামর্শ প্রদান ;	সার্কুলারের মাধ্যমে	বাংলাদেশ ব্যাংকের ওয়েবসাইট	বিনা মূল্যে প্রদেয়	প্রয়োজন অনুসারে	জনাব মাসুমা সুলতানা যুগ্ম পরিচালক ফোনঃ ৯৫৩০৫১১ ৯৫৩০০১০-৭৫/৩২৯২ masuma.sultana@bb.org.bd
২	বাংলাদেশ ব্যাংকের অফিসসমূহ এবং তফসিলী ব্যাংক ও আর্থিক প্রতিষ্ঠানসমূহকে প্রাইজবন্ড সংক্রান্ত প্রয়োজনীয় পরামর্শ প্রদান ;	সার্কুলারের মাধ্যমে	বাংলাদেশ ব্যাংকের ওয়েবসাইট	বিনা মূল্যে প্রদেয়	প্রয়োজন অনুসারে	জনাব ইভা বিনতে হামিদ যুগ্ম পরিচালক ফোনঃ ৯৫৩০১৯০ ৯৫৩০০১০-৭৫/৩২৭৩ evabinte.hamid@bb.org.bd
৩	বাংলাদেশ ব্যাংকের অফিসসমূহ এবং তফসিলী ব্যাংক ও আর্থিক প্রতিষ্ঠানসমূহকে সঞ্চয়পত্র ও সঞ্চয়বন্ড সংক্রান্ত প্রয়োজনীয় পরামর্শ প্রদান ;	সার্কুলারের মাধ্যমে	বাংলাদেশ ব্যাংকের ওয়েবসাইট	বিনা মূল্যে প্রদেয়	প্রয়োজন অনুসারে	জনাব বি এম ছবুর উদ্দিন যুগ্ম পরিচালক ফোনঃ ৯৫৩০১৯০ nrbinfo@bb.org.bd
৪	বিভিন্ন ব্যাংক ও আর্থিক প্রতিষ্ঠানকে রিপো/রিভার্স রিপো সুবিধা প্রদানের জন্য নীতিমালা প্রণয়ন ;	সার্কুলারের মাধ্যমে	বাংলাদেশ ব্যাংকের ওয়েবসাইট	বিনা মূল্যে প্রদেয়	প্রয়োজন অনুসারে	জনাব মাসুমা সুলতানা যুগ্ম পরিচালক ফোনঃ ৯৫৩০৫১১ ৯৫৩০০১০-৭৫/৩২৯২ masuma.sultana@bb.org.bd
৫	ট্রেজারি বিল ও বন্ডের অকশন ক্যালেন্ডার প্রণয়ন, অকশন নোটিশ ইস্যু, ট্রেজারি বিল ও বন্ডের ফলাফল প্রস্তুতকরণঃ তা সংশ্লিষ্ট ব্যাংক ও আর্থিক প্রতিষ্ঠানসমূহকে অবহিত করা ;	ই-মেইলের মাধ্যমে	ইন্টারনেট এবং বাংলাদেশ ব্যাংকের ওয়েবসাইট	বিনা মূল্যে প্রদেয়	প্রয়োজন অনুসারে	জনাব মাসুমা সুলতানা যুগ্ম পরিচালক ফোনঃ ৯৫৩০৫১১ ৯৫৩০০১০-৭৫/৩২৯২ masuma.sultana@bb.org.bd

ক্রঃ নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
৬	অর্থ মন্ত্রণালয়ের অর্থ বিভাগ কর্তৃক বার্ষিক বাজেটে অন্তর্ভুক্তির নিমিত্তে সরকারের বিভিন্ন প্রকার ঋণের সুদ ও আসল পরিশোধ সংক্রান্ত তথ্য সরবরাহ	পত্রের মাধ্যমে	প্রযোজ্য নয়	বিনা মূল্যে প্রদেয়	চাহিদা অনুযায়ী	জনাব মোঃ হাবিবুর রহমান উপ-পরিচালক ফোনঃ ৯৫৩০৫১১ ৯৫৩০০১০-৭৫/৩২৭৫ habibur.rahman@bb.org.bd

৭	সরকারের Cash and Debt Management Committee (CDMC) এর নির্দেশনা অনুযায়ী ব্যাংকিং ব্যবস্থা হতে স্বল্প ও দীর্ঘ মেয়াদী ঋণগ্রহণের বার্ষিক পঞ্জিকা প্রণয়নের আনুষঙ্গিক কার্যাবলী সম্পাদন	প্রয়োজ্য নয়	প্রয়োজ্য নয়	বিনা মূল্যে প্রদেয়	চাহিদা অনুযায়ী	জনাব মাসুমা সুলতানা যুগ্ম পরিচালক ফোনঃ ৯৫৩০৫১১ ৯৫৩০০১০-৭৫/৩২৯২ masuma.sultana@bb.org.bd
৮	বাংলাদেশ গভর্নমেন্ট ট্রেজারি বন্ড(বিজিটিবি), স্পেশাল ট্রেজারি বন্ড, ট্রেজারি বিল সংক্রান্ত প্রজ্ঞাপন/নীতিমালা অনুযায়ী কার্যাবলী সম্পাদন ;	প্রয়োজ্য নয়	প্রয়োজ্য নয়	বিনা মূল্যে প্রদেয়	প্রয়োজ্য নয়	জনাব মাসুমা সুলতানা যুগ্ম পরিচালক ফোনঃ ৯৫৩০৫১১ ৯৫৩০০১০-৭৫/৩২৯২ masuma.sultana@bb.org.bd
৯	গভর্নমেন্ট সিকিউরিটিজ-এর সেকেন্ডারি মার্কেটে অংশগ্রহণকারী ব্যাংক ও আর্থিক প্রতিষ্ঠানগুলোর কার্যক্রম নিয়মিত তদারকিপূর্বক তাদের কর্মকাণ্ডে স্বচ্ছতা আনয়নের প্রচেষ্টা গ্রহণ ।	সাকুলারের মাধ্যমে	ইন্টারনেট এবং বাংলাদেশ ব্যাংকের ওয়েবসাইট	বিনা মূল্যে প্রদেয়	চাহিদা অনুযায়ী	জনাব মোঃ ছেলামত উল্লাহ উপ মহাব্যবস্থাপক ফোনঃ ৯৫৩০৬১৭ md.salamat@bb.org.bd
১০	জাতীয় সঞ্চয় প্রকল্পসমূহের আওতায় বিভিন্ন প্রকার সঞ্চয়বন্ড বিক্রয় ও নগদায়ন সংক্রান্ত প্রজ্ঞাপন/ নীতিমালা অনুযায়ী কার্যাবলী সম্পাদন ;	প্রয়োজ্য নয়	প্রয়োজ্য নয়	বিনা মূল্যে প্রদেয়	প্রয়োজ্য নয়	জনাব বি এম ছবুর উদ্দিন যুগ্ম পরিচালক ফোনঃ ৯৫৩০১৯০
১১	জাতীয় সঞ্চয় প্রকল্পসমূহের আওতায় বিভিন্ন প্রকার সঞ্চয়পত্র ও সঞ্চয়বন্ড বিক্রয় ও নগদায়ন সংক্রান্ত প্রজ্ঞাপন/ নীতিমালা অনুযায়ী কার্যাবলী সম্পাদন ;	প্রয়োজ্য নয়	প্রয়োজ্য নয়	বিনা মূল্যে প্রদেয়	প্রয়োজ্য নয়	জনাব মোঃ শামসুল হক যুগ্ম পরিচালক ফোনঃ ৯৫৩০১৯০ ৯৫৩০০১০-৭৫/৩২৮৬ shamsul.haque@bb.org.bd
১২	অর্থ মন্ত্রণালয়, এডিবি, আইএমএফ, বিশ্বব্যাংক সহ বিভিন্ন দেশী ও আন্তর্জাতিক প্রতিষ্ঠান কর্তৃক যাচিত তথ্যাদি প্রেরণ ।	প্রয়োজ্য নয় ।	ই-মেইল এবং পত্রের মাধ্যমে	বিনা মূল্যে প্রদেয়	চাহিদা মোতাবেক	সৈয়দা রেজওয়ানা বেগম উপ পরিচালক ফোনঃ ৯৫৩০৫১১ ৯৫৩০০১০-৭৫/৩২৮০ rezwana.begum@bb.org.bd
১৩	কলমানি মার্কেটে অংশগ্রহণকারী ব্যাংক ও আর্থিক প্রতিষ্ঠানগুলোর তারল্য প্রবাহ স্বাভাবিক রাখতে প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণ ;	প্রয়োজ্য নয়	প্রয়োজ্য নয়	বিনা মূল্যে প্রদেয়	প্রয়োজন অনুসারে	জনাব এ এফ এম শাহীনুল ইসলাম উপ মহাব্যবস্থাপক ফোনঃ ৯৫৩০২০৯ afmshahinul.islam@bb.org.bd

২.৩) অভ্যন্তরীণ সেবা

ক্রঃ নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১	বাংলাদেশ ব্যাংকের বিভিন্ন বিভাগের চাহিদা অনুযায়ী তথ্যাদি প্রেরণ;	উপযুক্ত কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রমে পত্র ও ই-মেইলের মাধ্যমে	অত্র বিভাগে সংরক্ষিত তথ্যের ভিত্তিতে	বিনা মূল্যে প্রদেয়	অবিলম্বে	সৈয়দা রেজওয়ানা বেগম উপ পরিচালক ফোনঃ ৯৫৩০৫১১ ৯৫৩০০১০-৭৫/৩২৮০ rezwana.begum@bb.org.bd
২	সকল প্রকার বিল/বন্ডের অকশন পরিচালনার জন্য মতিবিল অফিসকে নির্দেশনা প্রদান;	উপযুক্ত কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রমে পত্র ও ই-মেইলের মাধ্যমে	সংশ্লিষ্ট নীতিমালা অনুযায়ী	বিনা মূল্যে প্রদেয়	অবিলম্বে	জনাব এ এফ এম শাহীনুল ইসলাম উপ মহাব্যবস্থাপক ৯৫৩০২০৯ afmshahinul.islam@bb.org.bd

২.৪) আওতাধীন অধিদপ্তর/দপ্তর/সংস্থা কর্তৃক প্রদত্ত সেবা

আওতাধীন অধিদপ্তর/দপ্তর/সংস্থা সমূহের সিটিজেন চার্টার লিঙ্ক আকারে যুক্ত করতে হবে।

৩) অভিযোগ ব্যবস্থাপনা পদ্ধতি (GRS)

সেবা প্রাপ্তিতে অসন্তুষ্ট হলে দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার সঙ্গে যোগাযোগ করুন। তিনি সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে নিম্নোক্ত পদ্ধতিতে যোগাযোগ করে আপনার সমস্যা অবহিত করুন।

ক্রঃ নং	কখন যোগাযোগ করবেন	যোগাযোগের ঠিকানা	নিষ্পত্তির সময়সীমা
১	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	GRS ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তা : নাম ও পদবী : মহাব্যবস্থাপক, ডেপুটি ম্যানেজমেন্ট ডিপার্টমেন্ট ফোনঃ ৯৫৩০১৩১ ই-মেইল : gm.dmd@bb.org.bd ওয়েব পোর্টাল : http://www.bb.org.bd/	অবিলম্বে

বাংলাদেশ ব্যাংক
পেমেন্ট সিস্টেমস্ ডিপার্টমেন্ট
প্রধান কার্যালয়, ঢাকা।

দেশে একটি জনস্বার্থমুখী আধুনিক পেমেন্ট সিস্টেমস্ প্রতিষ্ঠার লক্ষ্যে পেমেন্ট সিস্টেমস্ ডিপার্টমেন্ট (পিএসডি) কাজ করে যাচ্ছে। এ লক্ষ্যে পেমেন্ট সিস্টেমস্ এর কৌশলপত্র প্রণয়ন, অটোমেটেড ক্লিয়ারিং হাউজ স্থাপন ও এর সামগ্রিক কার্যক্রম পরিচালনা, মোবাইল ফাইন্যান্সিয়াল সার্ভিসেস এর অনুমোদন প্রদান ও যথাযথ পরিবীক্ষন, ন্যাশনাল পেমেন্ট সুইচ এর উন্নয়ন ও ই-পেমেন্ট সিস্টেমস্ প্রতিষ্ঠার উদ্যোগ গ্রহন, পেমেন্ট সিস্টেমস্ সংক্রান্ত আইন ও প্রবিধিগত অবকাঠামো প্রণয়ন, আরটিজিএস বাস্তবায়ন ও কার্যক্রম চালু করন ইত্যাদি জনকল্যানমুখী কার্যক্রমের সহিত পেমেন্ট সিস্টেমস্ ডিপার্টমেন্ট ওতোপ্রোতভাবে জড়িত এবং দেশে পেমেন্ট ব্যবস্থার আধুনিকায়ন তথা স্বল্পসময় ও খরচে জনগনকে সেবা প্রদানে সদা সচেষ্ট।

১। জনসাধারণকে প্রদেয় সেবা

ক) সরাসরি জনসাধারণকে কোন সেবা প্রদান করা হয় না। তবে ব্যানিজিয়ক ও রাষ্ট্রায়ত্ব ব্যাংকের চেক, পেঅর্ডার, ডিমান্ড ড্রাফট, পেঅর্ডার ইত্যাদি কাগজে ইনস্ট্রুমেন্ট ক্লিয়ারিং ও ইলেকট্রনিক ফান্ড ট্রান্সফার করে, মোবাইল কোম্পানীগুলোকে আর্থিক লেনেদেনের অনুমতি প্রদান, কার্ড সংক্রান্ত লেনদেনের নীতিমালা ও চার্জ নির্ধারণ সংক্রান্ত বিষয়ে সময়ে সময়ে নির্দেশনা জারী করে পরোক্ষভাবে দেশের আপামর জনসাধারণকে সেবা প্রদান করা হয়।

২। ব্যাংক ও আর্থিক প্রতিষ্ঠানকে প্রদেয় সেবা

ব্যানিজিয়ক ও রাষ্ট্রায়ত্ব ব্যাংকের চেক, পেঅর্ডার, ডিমান্ড ড্রাফট, পেঅর্ডার ইত্যাদি কাগজে ইনস্ট্রুমেন্ট ক্লিয়ারিং ও ইলেকট্রনিক ফান্ড ট্রান্সফার করে, মোবাইল কোম্পানীগুলোকে আর্থিক লেনেদেনের অনুমতি প্রদান, কার্ড সংক্রান্ত লেনদেনের নীতিমালা ও চার্জ নির্ধারণ সংক্রান্ত বিষয়ে সময়ে সময়ে নির্দেশনা জারী করে পরোক্ষভাবে দেশের আপামর জনসাধারণকে সেবা প্রদান করা হয়।

৩। সরকারকে প্রদেয় সেবা

ক) জাতীয় সংসদে উত্থাপিত ব্যাংকিং সক্রান্ত প্রশ্নের উত্তর/জবাব প্রদান - সংসদীয় কমিটি/অর্থ মন্ত্রণালয় কর্তৃক
যাচিত তথ্য/রিপোর্ট/মতামত প্রদান।
খ) সরকারী কর্মকর্তাদের বেতন ইলেকট্রনিক ফান্ড ট্রান্সফার এর মাধ্যমে সংশ্লিষ্ট ব্যাংক হিসাবে পৌছানো।

৪। সেবা প্রদানের সময়

সাপ্তাহিক ও সরকারী ছুটি ব্যতীত সকল কর্মদিবসে অফিস সময় মোতাবেক সকাল ১০.০০ ঘটিকা হতে বিকাল ৬.০০ ঘটিকা পর্যন্ত।

৫। সেবা প্রদানকারী বিভাগ/শাখা ব্যাংকের কোন ভবনের কোন ফ্লোরে অবস্থিত তার বিবরণ

২য় সংলগ্নী ৩০-তলা ভবনের ২৮ তলা (লিফট ২৭)

৬। (ক) সেবা না পাওয়ার ক্ষেত্রে অভিযোগ প্রদানের ক্ষেত্র

ব্যাংকের প্রতিটি ভবনের নীচ তলার প্রবেশ পথে স্থাপিত অভিযোগ বাক্স।

(খ) অভিযোগ নিষ্পত্তির সময়সীমা

বিভিন্ন ধরনের কেস নিষ্পত্তির জন্য বাংলাদেশ ব্যাংকের উপযুক্ত কর্তৃপক্ষ কর্তৃক সময়সীমা বেঁধে দেয়া আছে। অভিযোগের বিষয় অনুযায়ী উল্লিখিত নির্ধারিত সময়ের মধ্যে কেস নিষ্পত্তি করা হয়ে থাকে।

৭।

ফোকাল কর্মকর্তার নাম ও পদবী

মহাব্যবস্থাপক

পেপেন্ট সিস্টেমস্ ডিপার্টমেন্ট

২য় সতলগ্নী ভবন, ২৮-তম তলা

বাংলাদেশ ব্যাংক

প্রধান কার্যালয়, ঢাকা।

ফোন : ০২ ৯৫৩০১৭৪

ফ্যাক্স: ৮৮ ০২ ৯৫৩০০৯৬

ই-মেইল : eskandar.miah@bb.org.bd

গবেষণা বিভাগ

(প্রশাসন শাখা)

সিটিজেন চার্টার

1। ভিশন ও মিশন

ভিশনঃ

কাজিত মাত্রার মূল্যস্ফীতি বজায় রেখে অর্থনৈতিক প্রবৃদ্ধি সহায়ক মুদ্রানীতি প্রণয়ন এবং অর্থনৈতিক বিভিন্ন গুরুত্বপূর্ণ ইস্যুর উপর আধুনিক গবেষণা পদ্ধতি প্রয়োগ করে বিজ্ঞ ও নিবেদিত গবেষকদের মাধ্যমে বাংলাদেশ ব্যাংকের নীতি প্রণয়নে সহায়তা প্রদানে একটি কার্যকর ও যুগোপযোগি কেন্দ্র হয়ে ওঠা।

মিশনঃ

সামষ্টিক অর্থনৈতিক স্থিতিশীলতা বজায় রাখার বৃহত্তর লক্ষ্যকে সামনে রেখে একটি শক্তিশালী সুদক্ষ ও স্থিতিশীল আর্থিক ব্যবস্থাপনা নিশ্চিতকরণে নিয়মিতভাবে সরকার ও ব্যাংকের উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের নীতি নির্ধারণে প্রয়োজনীয় দিক নির্দেশনা প্রদানের জন্য গুরুত্বপূর্ণ তথ্য/উপাত্ত সরবরাহকরণ এবং ব্যাংকিংসহ অর্থনীতির বিভিন্ন গুরুত্বপূর্ণ বিষয়ের ওপর বিশ্লেষণাত্মক প্রতিবেদন প্রস্তুত ও গবেষণা কর্ম সম্পাদন করাসহ দেশের অর্থনৈতিক উন্নয়ন, ব্যালেন্স অব পেমেণ্ট ও মুদ্রাস্ফীতি নিয়ন্ত্রণে সরকারের রাজস্ব নীতির আলোকে একটি কার্যকর মুদ্রানীতি প্রণয়নে সহায়তা করা।

2. সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি

2.1) নাগরিক সেবা

ক্রঃনং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)
1	ব্যাংক ও অ-ব্যাংক ব্যবস্থা থেকে গৃহীত সরকারের ঋণ সংক্রান্ত বিবরণী প্রস্তুত করা হয়।	মাসিক ভিত্তিতে	বাংলাদেশ ব্যাংকের ওয়েবসাইট	-	-	মোহাম্মদ আবদুল হালিম উপ-মহাব্যবস্থাপক গবেষণা বিভাগ ফোনঃ 9530258 ফ্যাক্সঃ 9530474 ই-মেইলঃ mohammad.abdul@bb.org.bd
2	কৃষি ও পল্লী কর্মকাণ্ডে অর্থায়ন শীর্ষক মাসিক প্রতিবেদন বাংলাদেশ ব্যাংকের ওয়েবসাইটে ওপলোড করার জন্য নিয়মিত সরবরাহ হয়ে থাকে।	মাসিক ভিত্তিতে	বাংলাদেশ ব্যাংকের ওয়েবসাইট	-	-	বিষ্ণুপদ বিশ্বাস উপ-মহাব্যবস্থাপক গবেষণা বিভাগ ফোনঃ 9530166 ফ্যাক্সঃ 9530474 ই-মেইলঃ bishnu.biswas@bb.org.bd
3	বিবিএস থেকে প্রাপ্ত তথ্যের ভিত্তিতে বাংলাদেশ ব্যাংকের ওয়েবসাইটে আপলোড করার জন্য ভোক্তা মূল্যসূচীতির (বারমাসিক গড় ভিত্তিতে) তথ্য মাসিক ভিত্তিতে সরবরাহ করা হয়	মাসিক ভিত্তিতে	বাংলাদেশ ব্যাংকের ওয়েবসাইট	-	-	আনোয়ার আফতাব আহমেদ উপ-মহাব্যবস্থাপক গবেষণা বিভাগ ফোনঃ 9530270 ফ্যাক্সঃ 9530474 ই-মেইলঃ anwar.ahmed@bb.org.bd
4	বৈদেশিক ঋণ ও অনুদান সংক্রান্ত প্রতিবেদন টেবিল আকারে প্রস্তুত করা হয়	উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের চাহিদানুযায়ী	বাংলাদেশ ব্যাংকের ওয়েবসাইট	-	-	মোছাঃ নূরনাহার বেগম উপ-মহাব্যবস্থাপক গবেষণা বিভাগ ফোনঃ 9530317 ফ্যাক্সঃ 9530474 ই-মেইলঃ nur.begum@bb.org.bd
5	বার্ষিক রিপোর্ট ইংরেজি ও বাংলা সংস্করণ প্রস্তুত করা হয়।	প্রতি বছর জানুয়ারী মাসে ইংরেজী এবং মার্চ মাসে বাংলা প্রকাশিত হয়।	বাংলাদেশ ব্যাংকের ওয়েবসাইট	-	-	আশীষ কুমার দাশগুপ্ত মহাব্যবস্থাপক গবেষণা বিভাগ ফোনঃ 9530400 ফ্যাক্সঃ 9530474 ই-মেইলঃ asish.kumar@bb.org.bd
6	ব্যাংকিংসহ অর্থনীতির বিভিন্ন গুরুত্বপূর্ণ বিষয়ের ওপর বিশ্লেষণাত্মক প্রতিবেদন প্রস্তুত ও গবেষণা কর্ম সম্পাদন করা হয়।	বাংলাদেশ ব্যাংকের ওয়েবসাইটের জন্য	বাংলাদেশ ব্যাংকের ওয়েবসাইট	-	-	মোঃ আব্দুল আউয়াল সরকার মহাব্যবস্থাপক গবেষণা বিভাগ ফোনঃ 9530085 ফ্যাক্সঃ 9530474 ই-মেইলঃ awwal.sarker@bb.org.bd

2.2) প্রাতিষ্ঠানিক সেবা

ক্রঃনং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)
1	আইএমএফ মিশন, বাংলাদেশ ডেভেলপমেন্ট ফোরাম ও আইবিবি জার্নালে প্রেরণের উদ্দেশ্যে রাজস্ব আয় সংক্রান্ত তথ্য/উপাত্ত ও বিবরণী প্রসত্ত করা হয়।	অর্থ মন্ত্রণালয়ের চাহিদা অনুযায়ী	-	-	-	মোঃ আব্দুল আউয়াল সরকার মহাব্যবস্থাপক গবেষণা বিভাগ ফোনঃ 9530085 ফ্যাক্সঃ 9530474 ই-মেইলঃ awwal.sarker@bb.org.bd
2	জাতীয় বাজেট বক্তৃতায় অন্তর্ভুক্তির নিমিত্তে বাংলাদেশের সাম্প্রতিক অর্থনীতির অবস্থার ওপর প্রসত্তকৃত প্রতিবেদন করা হয়	অর্থ মন্ত্রণালয়ের চাহিদা অনুযায়ী	-	-	-	মাহফুজা আকতার মহাব্যবস্থাপক গবেষণা বিভাগ ফোনঃ 9530308 ফ্যাক্সঃ 9530474 ই-মেইলঃ mahfuza.akhter@bb.org.bd
3	ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে ইনফ্লেশন এক্সপেক্টেশন সার্ভে করা এবং তা মুদ্রানীতি প্রণয়নে সহায়তা করা।	মাসিক ভিত্তিতে	-	-	-	মোঃ আব্দুল আউয়াল সরকার মহাব্যবস্থাপক গবেষণা বিভাগ ফোনঃ 9530085 ফ্যাক্সঃ 9530474 ই-মেইলঃ awwal.sarker@bb.org.bd
4	ব্যাংক ব্যবস্থা থেকে গৃহীত সরকারের ঋণ পরিস্থিতির বিবরণী (দৈনিক) নিয়মিতভাবে প্রসত্ত করা হয়।	অর্থ মন্ত্রণালয়ের চাহিদা অনুযায়ী	বাংলাদেশ ব্যাংকের ওয়েবসাইট	-	-	মোহাম্মদ আবদুল হালিম উপ-মহাব্যবস্থাপক গবেষণা বিভাগ ফোনঃ 9530258 ফ্যাক্সঃ 9530474 ই-মেইলঃ awwal.sarker@bb.org.bd
5	অর্থ মন্ত্রণালয় কর্তৃক প্রকাশিত অর্থনৈতিক সমীক্ষার আংশিক পাতুলিপি প্রসত্ত করে অর্থ মন্ত্রণালয়ে প্রেরণ করা হয়।	অর্থ মন্ত্রণালয়ের চাহিদা অনুযায়ী	-	-	-	মুহঃ গোলাম মওলা উপ-মহাব্যবস্থাপক গবেষণা বিভাগ ফোনঃ 9530306 ফ্যাক্সঃ 9530474 ই-মেইলঃ golam.moula@bb.org.bd
6	সরকারের আর্থিক মুদ্রা ও মুদ্রা বিনিময় হার সংক্রান্ত নীতিসমূহের কো-অর্ডিনেশন কাউন্সিল সভার জন্য কার্যপত্রে অন্তর্ভুক্তির জন্য প্রতিবেদন প্রসত্ত করে অর্থ মন্ত্রণালয়ে প্রেরণ করা হয়	অর্থ মন্ত্রণালয়ের চাহিদা অনুযায়ী	-	-	-	আরজিনা আকতার ইফা যুগ্ম-পরিচালক গবেষণা বিভাগ মোবাঃ 01911938105 ফ্যাক্সঃ 9530474 ই-মেইলঃ arjina.efa@bb.org.bd
8	মুদ্রা ও মুদ্রা বিনিময় হার সংক্রান্ত ত্রৈমাসিক প্রতিবেদন অর্থ মন্ত্রণালয়ে প্রেরণ করা হয়।	ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে	-	-	-	

ক্রঃনং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)
9	অর্থ মন্ত্রণালয় বাণিজ্য মন্ত্রণালয় ও পররাষ্ট্র মন্ত্রণালয়ের সার্ক ডেস্কের চাহিদা মোতাবেক বাংলাদেশের সার্কফাইন্যান্স সেল সংক্রান্ত কার্যাবলীর প্রতিবেদন/মতামত প্রেরণ করা হয়।	সংশ্লিষ্ট মন্ত্রণালয়ের চাহিদা অনুযায়ী	-			ড. সায়েরা ইউনুস মহাব্যবস্থাপক গবেষণা বিভাগ ফোনঃ 9530189 ফ্যাক্সঃ 9530474 ই-মেইলঃ sayera.younus@bb.org.bd
10	আইএমএফ/বিশ্বব্যাংকের বার্ষিক সভায় যোগদানের নিমিত্তে বাংলাদেশ প্রতিনিধিবৃন্দের ব্রিফ মেটেরিয়াল প্রস্তুত করা হয়।	বার্ষিক ভিত্তিতে	আইএমএফ-বিশ্বব্যাংক			মোছাঃ নূর নাহার বেগম উপ-মহাব্যবস্থাপক গবেষণা বিভাগ ফোনঃ 9530317 ফ্যাক্সঃ 9530474 ই-মেইলঃ nur.begum@bb.org.bd

বাংলাদেশ ব্যাংক
প্রধান কার্যালয়
বিভাগ – গবেষণা বিভাগ (গ্রন্থাগার)
www.bb.org.bd
সিটিজেন চার্টার

১. ভিশন ও মিশন

ভিশন : বাংলাদেশের অর্থনৈতিক ও সামাজিক উন্নয়নের অংশীদার বাংলাদেশ ব্যাংক গ্রন্থাগার বিভিন্ন গুরুত্বপূর্ণ তথ্য সংগ্রহ, সংরক্ষণ ও বিতরণ পূর্বক ব্যাংকার্স কমিউনিটি, ছাত্র-শিক্ষক, উন্নয়ন কর্মী এবং গবেষকসহ অন্যান্যদের সেবা প্রদান করছে, যা জনগণের বুদ্ধিভিত্তিক উৎকর্ষতা সাধনের পাশাপাশি জ্ঞান ভিত্তিক সমাজ গঠন ও অর্থনীতি বিনির্মাণের ক্ষেত্রে বলিষ্ঠ ভূমিকা পালন করবে।

মিশন : গ্রন্থাগারের সংগ্রহশালাকে সমৃদ্ধকরণ, সেবার মান ও পরিধি বৃদ্ধিকরণ, দেশী-বিদেশী ব্যাংক ও আর্থিক প্রতিষ্ঠানের গ্রন্থাগারের মধ্যে নেটওয়ার্ক স্থাপন এবং গুরুত্বপূর্ণ ইন-হাউজ ডকুমেন্ট সমূহ ডিজিটাল ফরমেটে রূপান্তরকরণ ও সেবা প্রদান করা।

২. সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি

২.১) নাগরিক সেবা

ক্রমিক নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১	বাংলাদেশ ব্যাংকের ওয়েব ভিত্তিক ই- লাইব্রেরিতে রেজিস্ট্রেশনের মাধ্যমে বিশ্বের যেকোন প্রান্ত থেকে গ্রন্থাগারের অনলাইন মেম্বার হওয়ার সুযোগ এবং এর রিসোর্সসমূহ সার্চ ও ই- রিসোর্সসমূহ ব্যবহার।	ইন্টারনেটের মাধ্যমে	বাংলাদেশ ব্যাংকের ই-লাইব্রেরী সাইট www.bb.org.bd	বিনা মূল্যে প্রদেয়	দ্রুততম সময়ে	নাম: মোহাম্মদ বুরহান উদ্দিন পদবী: সহকারি পরিচালক ফোন ও ই-মেইল: ২২৮৬০ Burhun.uddin@bb.org.bd
২	সরকারি-বেসরকারী কর্মকর্তা-কর্মচারি, ব্যাংকার, ছাত্র-শিক্ষক, গবেষক, বিদেশী প্রতিনিধিগণ যথাযথ কর্তৃপক্ষের অনুমতিক্রমে গ্রন্থাগার ব্যবহার।	ই-মেইল ও গ্রন্থাগার ভিজিটের মাধ্যমে	বাংলাদেশ ব্যাংক গ্রন্থাগার	বিনা মূল্যে প্রদেয়	দ্রুততম সময়ে	নাম: তাসনিম ফাতেমা পদবী: উপ-মহাব্যবস্থাপক ফোন ও ই-মেইল: ২১৫৭০ tasnim.fatema@bb.org.bd
৩	বাংলাদেশ ব্যাংক গ্রন্থাগারে আগত পাঠক/ গবেষকগণের জন্য সাইবার কর্ণার সুবিধাসহ ই-জার্নাল, ই-বুক ব্যবহার।	গ্রন্থাগার ভিজিটের মাধ্যমে	বাংলাদেশ ব্যাংকের ই-লাইব্রেরী সাইট ও গ্রন্থাগার	বিনা মূল্যে প্রদেয়	দ্রুততম সময়ে	মুহা: মহিউদ্দিন হাওলাদার উপ-মহাব্যবস্থাপক ফোন ও ই-মেইল: ২১৫৭২ mohammed.hawlater@bb.org.bd
৪	রিডিং রুম, স্টাডি ক্যারেল, ডিসকাসন রুম, এক্সিকিউটিভ কর্ণার,	গ্রন্থাগার ভিজিটের মাধ্যমে	বাংলাদেশ ব্যাংক গ্রন্থাগার	বিনা মূল্যে প্রদেয়	দ্রুততম সময়ে	নাম: তাসনিম ফাতেমা পদবী: উপ-মহাব্যবস্থাপক ফোন ও ই-মেইল: ২১৫৭০

কফি কর্ণারের সুবিধাসহ ইনফরমেশন কিয়স্ক, ডিজিটাল ডিসপ্লে ও সাইনেজ, প্রজেকশন রুম এর মাধ্যমে বাংলাদেশ ব্যাংকের বিভিন্ন ডিপার্টমেন্টের কার্যক্রম, গ্রন্থাগার ক্যাটলগ সার্চ, বিভিন্ন ডকুমেন্টারি, লাইভ ফটো গ্যালারি, ভার্চুয়াল কারেসি মিউজিয়াম এবং গ্রন্থাগারের অন্যান্য সেবাসমূহ।						tasnim.fatema@bb.org.bd নাম: মুহা: মহিউদ্দিন হাওলাদার পদবী: উপ- মহাব্যবস্থাপক ফোন ও ই-মেইল: ২১৫৭২ mohammed.hawlader@bb.org.bd
---	--	--	--	--	--	---

বি.দ্র. নাগরিকগণকে সরাসরি প্রদত্ত সেবা বেসরকারী প্রতিষ্ঠানকে প্রদত্ত সেবা যদি নাগরিকগণকে প্রদত্ত সেবার অনুরূপ হয় তবে সেটিও নাগরিক সেবা হিসেবে অন্তর্ভুক্ত হবে। উদাহরণঃ সম্পত্তির রেজিস্ট্রেশন, ট্রেড লাইসেন্স।

২.২) প্রাতিষ্ঠানিক সেবা

ক্রমিক নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১	বাংলাদেশ সরকারের বিভিন্ন মন্ত্রণালয়, ব্যাংক ও আর্থিক প্রতিষ্ঠানসমূহের অনুরোধক্রমে আর্কাইভাল ভ্যালু সমৃদ্ধ পুস্তক, জার্নাল, পত্রিকা, ম্যানুয়াল, গেজেট ও বাংলাদেশ ব্যাংক, বিবিএস, বিআইডিএস, ওয়ার্ল্ড ব্যাংক, আইএমএফ ইত্যাদি দেশী-বিদেশী গবেষণা প্রতিষ্ঠানসমূহের প্রকাশনা ধার প্রদানের মাধ্যমে তথ্য সেবা প্রদান	ই-মেইল ও গ্রন্থাগার ভিজিটের মাধ্যমে	বাংলাদেশ ব্যাংক গ্রন্থাগার	বিনা মূল্যে প্রদেয়	দ্রুততম সময়ে	নাম: মো: আইয়ুব আলী পদবী: যুগ্ম পরিচালক ফোন ও ই-মেইল: ২১৫৭১ ayub.ali@bb.org.bd
২	বাংলাদেশ সরকারের বিভিন্ন মন্ত্রণালয়, ব্যাংক ও আর্থিক প্রতিষ্ঠানসমূহের অনুরোধক্রমে ব্যাংকিং, ফিন্যান্স, অর্থনীতি ও উন্নয়ন সংক্রান্ত ই-নিউজক্রিপ্টিং সেবা প্রদান	ই-মেইল ও গ্রন্থাগার ভিজিটের মাধ্যমে	ই-মেইল ও গ্রন্থাগার	বিনা মূল্যে প্রদেয়	দ্রুততম সময়ে	মুহা: মহিউদ্দিন হাওলাদার উপ- মহাব্যবস্থাপক ফোন ও ই-মেইল: ২১৫৭২ mohammed.hawlader@bb.org.bd
৩	ব্যাংক ও আর্থিক প্রতিষ্ঠানের গ্রন্থাগারগুলো সমৃদ্ধকরণ ও আধুনিকায়নের জন্য প্রয়োজনীয় পরামর্শ প্রদান	ই-মেইল ও গ্রন্থাগার ভিজিটের মাধ্যমে	বাংলাদেশ ব্যাংক গ্রন্থাগার	বিনা মূল্যে প্রদেয়	দ্রুততম সময়ে	নাম: তাসনিম ফাতেমা পদবী: উপ-মহাব্যবস্থাপক ফোন ও ই-মেইল: ২১৫৭০ tasnim.fatema@bb.org.bd

বি.দ্র. ১। সরকারি যে কোন প্রতিষ্ঠান, উন্নয়ন সহযোগী সংস্থা, সেবা প্রদানকারী প্রতিষ্ঠানের আওতাধীন অধিদপ্তর/দপ্তর/সংস্থা এবং দাপ্তরিকভাবে সম্পৃক্ত দেশি/বিদেশি বেসরকারী প্রতিষ্ঠানকে প্রদত্ত সেবা। উদাহরণঃ বাজেট বরাদ্দ/বিভাজন, অর্থ ছাড়, মতামত গ্রহণ।

২। সেবা গ্রহনকারী বেসরকারী প্রতিষ্ঠান end user না হলে অথবা কোন চুক্তির আওতায় প্রদত্ত সেবা প্রাতিষ্ঠানিক সেবার অন্তর্ভুক্ত হবে। উদাহরণঃ বিটিআরসি -এর নিকট থেকে ব্যান্ডউইডথ্ ক্রয়।

২.৩) অভ্যন্তরীণ সেবা

ক্রমিক নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১	গ্রন্থাগারে ব্যাংকিং, ফিন্যান্স, অর্থনীতি, মুদ্রানীতি, মানি লন্ডারিং, আন্তর্জাতিক বাণিজ্য ও উন্নয়ন সহ বিভিন্ন বিষয়ের ওপর বই, জার্নাল, ই-বই, ই-জার্নাল, সিডি/ ডিভিডি, দেশী-বিদেশী পত্রিকা ও ম্যাগাজিনসহ গবেষণা ও আর্থিক প্রতিষ্ঠান সমূহের গুরুত্বপূর্ণ প্রকাশনার হার্ডকপি ও সফটকপি সংগ্রহ, সংরক্ষণ ও বিতরণ সেবা।	ইন্ট্রানেট, ইন্টারনেট ও গ্রন্থাগার ভিজিটের মাধ্যমে	ইন্ট্রানেট, ইন্টারনেট ও গ্রন্থাগার	বিনা মূল্যে প্রদেয়	দ্রুততম সময়ে	নাম: মুহাম্মদ সায়াদ বিন শহীদ পদবী: যুগ্ম-পরিচালক ফোন ও ই-মেইল: ২১৫৭৫ mohammad.shahid@bb.org.bd
২	ইন্ট্রানেট ভিত্তিক ই-লাইব্রেরীর মাধ্যমে ইস্যু-রিটার্ন সার্ভিস, বই ও ই-বুক সার্চ, বই/জার্নালের অনলাইন রিজার্ভেশন, ই-মেইলের মাধ্যমে ডিউ স্ট্যাটাস নোটিফিকেশন সেবা, ব্যবহারকারী কর্তৃক রিইস্যু ফ্যাসিলিটিজ, বাংলাদেশ ব্যাংকের অন্যান্য অফিস লাইব্রেরি রিসোর্স সমূহের অনুসন্ধান, রেফারেন্স ও অনলাইন সেবা।	ইন্ট্রানেট ও গ্রন্থাগার ভিজিটের মাধ্যমে	ইন্ট্রানেট, ইন্টারনেট ও গ্রন্থাগার	বিনা মূল্যে প্রদেয়	দ্রুততম সময়ে	নাম: রাজিব মন্ডল পদবী: উপ-পরিচালক ফোন ও ই-মেইল: ২১৫৮২ rajib.mondal@bb.org.bd
৩	বাংলাদেশ ব্যাংকের বিভিন্ন প্রোগ্রাম ও বাজেট বক্তৃতার তথ্যচিত্র এবং ভিডিও ক্লিপিংস, ব্যাংকিং ও মুক্তিযুদ্ধ বিষয়ক ফিল্ম সহ বিভিন্ন ডকুমেন্টারী ফিল্ম, বিদেশী ভাষার ওপর তথ্য সমৃদ্ধ বই, সিডি, ডিভিডি সংগ্রহ, সংরক্ষণ ও সেবা।	ইন্ট্রানেট ও গ্রন্থাগার ভিজিটের মাধ্যমে	ইন্ট্রানেট, ইন্টারনেট ও গ্রন্থাগার	বিনা মূল্যে প্রদেয়	দ্রুততম সময়ে	নাম: সামসুন নাহার তোরন পদবী: উপ-পরিচালক ফোন ও ই-মেইল: ২১৫৭৭ shamsun.toran@bb.org.bd
৪	বাংলাদেশ ব্যাংক এর সকল রুলস-রেগুলেশন, রিপোর্ট, সার্কুলার এবং অন্যান্য প্রকাশনা যেগুলোর ভবিষ্যত রেফারেন্স ভ্যালু রয়েছে এমন ডকুমেন্টসহ গবেষণার্থী প্রতিবেদনসমূহের হার্ডকপি ও সফটকপি সংগ্রহ, সংরক্ষণ, ডিজিটাইজেশনসহ অন্যান্য প্রয়োজনীয় সেবা	ইন্ট্রানেট ও গ্রন্থাগার ভিজিটের মাধ্যমে	ইন্ট্রানেট, ও গ্রন্থাগার	বিনা মূল্যে প্রদেয়	দ্রুততম সময়ে	নাম: তাসনিম ফাতেমা পদবী: উপ-মহাব্যবস্থাপক ফোন ও ই-মেইল: ২১৫৭০ tasnim.fatema@bb.org.bd নাম: মোহাম্মদ জাহিরুল ইসলাম মজুমদার পদবী: উপ-পরিচালক ফোন ও ই-মেইল: ২১৫৭৪ zahirul.majumder@bb.org.bd
৫	RFID Technology সমৃদ্ধ Self-check System এর মাধ্যমে শুধুমাত্র বাংলাদেশ ব্যাংকের কর্মকর্তা-কর্মচারীগণ গ্রন্থাগারের কোন কর্মকর্তার সাহায্য ব্যতিরেকে নিজেই বই ইস্যু করতে পারবেন।	গ্রন্থাগার ভিজিটের মাধ্যমে	বাংলাদেশ ব্যাংক গ্রন্থাগার	বিনা মূল্যে প্রদেয়	দ্রুততম সময়ে	নাম: এ.কে.এম. নূরুল আলম পদবী: উপ-পরিচালক ফোন ও ই-মেইল: ২১৫৭৮ akm.nurul@bb.org.bd

বি.দ্র. অভ্যন্তরীণ জনবল (আওতাধীন অধিদপ্তর/দপ্তর/সংস্থা সহ) এবং একই প্রতিষ্ঠানের অন্য শাখা/অধিশাখা/অনুবিভাগ-কে প্রদত্ত সেবা।
উদাহরণঃ লজিস্টিকস, ছুটি, জিপিএফ অগ্রিম।

২.৪) আওতাধীন অধিদপ্তর/দপ্তর/সংস্থা কর্তৃক প্রদত্ত সেবা

আওতাধীন অধিদপ্তর/দপ্তর/সংস্থা সমূহের সিটিজেন চার্টার লিঙ্ক আকারে যুক্ত করতে হবে।

৩) অভিযোগ ব্যবস্থাপনা পদ্ধতি (GRS)

সেবা প্রাপ্তিতে অসন্তুষ্ট হলে দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার সঙ্গে যোগাযোগ করুন। তিনি সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে নিম্নোক্ত পদ্ধতিতে যোগাযোগ করে আপনার সমস্যা অবহিত করুন।

ক্রমিক নং	কখন যোগাযোগ করবেন	যোগাযোগের ঠিকানা	নিষ্পত্তির সময়সীমা
১	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	GRS ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তা : মহাব্যবস্থাপক, গবেষণা বিভাগ (গ্রন্থাগার) ফোনঃ ৯৫৩০৪০০ ই-মেইল : mahbubar.rahman@bb.org.bd ওয়েব পোর্টাল : https://www.bb.org.bd/aboutus/dept/bblibrary.php	
২	GRS ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	কেন্দ্রীয় অভিযোগ ব্যবস্থাপনা পদ্ধতি (GRS) • মন্ত্রণালয়/বিভাগের ক্ষেত্রে মন্ত্রিপরিষদ বিভাগের GRS পোর্টালের ঠিকানা • জেলা প্রশাসনের ক্ষেত্রে বিভাগীয় কমিশনারের GRS পোর্টালের ঠিকানা	

৪) আপনার কাছে আমাদের প্রত্যাশা

ক্রঃ নং	প্রতিশ্রুত/কাজিত সেবা প্রাপ্তির লক্ষ্যে করণীয়
১	নির্ধারিত ফরমে সম্পূর্ণভাবে পূরণকৃত আবেদন জমা প্রদান
২	সাক্ষাতের জন্য নির্ধারিত সময়ের পূর্বেই উপস্থিত থাকা
৩	বিদ্যমান নিয়মকানূনের প্রতি শ্রদ্ধাশীল থেকে যথাযথভাবে অভিযোগ/পরামর্শ প্রদান করা

বি.দ্র. সাধারণত যে সকল কারণে আবেদন বাতিল হয় অথবা সেবা প্রদান সম্ভব হয় না তা বিশ্লেষণ করে ছক পূরণ করতে হবে। কিছু বিষয় সকল প্রতিষ্ঠানের জন্য একই হবে এবং কিছু বিষয় আলাদা হবে।

বাংলাদেশ ব্যাংক

প্রধান কার্যালয়

বিভাগ - ফিন্যান্সিয়াল সেক্টর সাপোর্ট এন্ড স্ট্র্যাটেজিক প্ল্যানিং ডিপার্টমেন্ট

www.bb.org.bd

সিটিজেন চার্টার

১. ভিশন ও মিশন

ভিশন : বাংলাদেশের আর্থিক খাতের স্থিতিশীলতা নিশ্চিত করার লক্ষ্যে বিশ্ব ব্যাংকের আর্থিক সহায়তায় ফিন্যান্সিয়াল সেক্টর সাপোর্ট প্রজেক্ট বাস্তবায়ন এবং বাংলাদেশ ব্যাংকের কৌশলগত পরিকল্পনা প্রণয়ন ও বাস্তবায়ন করার লক্ষ্যে ফিন্যান্সিয়াল সেক্টর সাপোর্ট এন্ড স্ট্র্যাটেজিক প্ল্যানিং ডিপার্টমেন্ট কাজ করে থাকে।

মিশন : বাংলাদেশের আর্থিক খাতকে অধিকতর সুসংহত করে স্থিতিশীলতা নিশ্চিত ও নাজুকতা পরিহারের জন্য আর্থিক খাত ও বাজারের অবকাঠামো উন্নয়ন, কেন্দ্রীয় ব্যাংকের প্রবিধি ও তত্ত্বাবধান কাঠামো শক্তিশালীকরণ, দীর্ঘ মেয়াদী ঋণ চাহিদার প্রেক্ষিতে উৎপাদনশীল খাতে সরবরাহ বৃদ্ধি এবং বাংলাদেশ ব্যাংকের বিভিন্ন বিভাগ ও অফিসের সাথে যোগাযোগ ও সমন্বয়ের মাধ্যমে কৌশলগত পরিকল্পনা প্রণয়ন ও সুষ্ঠু বাস্তবায়ন।

২. সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি

২.১) নাগরিক সেবা

ক্রঃ নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১	দেশের উৎপাদনশীল খাতে প্রয়োজনীয় মূলধনী যন্ত্রপাতি ক্রয়, ব্যবসা সম্প্রসারণ, আধুনিকায়ন ইত্যাদি কার্যক্রম সম্পন্ন করতে প্রতিষ্ঠানগুলোকে বৈদেশিক মুদ্রায় দীর্ঘ মেয়াদী ঋণ সরবরাহ করা।	অংশগ্রহণকারী ব্যাংক সমূহের মাধ্যমে	বাংলাদেশ ব্যাংকের বৈদেশিক মুদ্রা নীতি বিভাগের সার্কুলার নং - ১৮ যা ব্যাংকের ওয়েব সাইটে উল্লেখ আছে	সার্কুলার নং - ১৮ অনুযায়ী	সার্কুলার নং - ১৮ অনুযায়ী	জনাব মোঃ মোতাহিম বিল্লাহ যুগ্ম-পরিচালক ফোনঃ +৮৮ ০২ ৯৫৩০০১০- ৭৫/৩৫৬১ motasem.billah@bb.org.bd

ক্রঃ নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ই- মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
২.	নাগরিকদেরকে সরাসরি কোনো সেবা প্রদানের সাথে সম্পৃক্ত না থাকলেও ব্যাংকের কয়েকটি বিভাগ কর্তৃক নাগরিকদেরকে প্রদত্ত সেবা প্রদানের ক্ষেত্রে অন্যান্য বিভাগসমূহকে সহযোগিতা প্রদান।	তথ্যপ্রযুক্তি ভিত্তিক বিভিন্ন সিস্টেমস বাস্তবায়নের মাধ্যমে	প্রকল্পের অনুমোদিত "কারিগরি সহায়তা প্রকল্প প্রস্তাব"	বিনামূল্যে	প্রয়োজনের ভিত্তিতে চাহিদা মোতাবেক	জনাব মোঃ নজরুল ইসলাম যুগ্ম-পরিচালক ফোনঃ +৮৮ ০২ ৯৫৩০০১০- ৭৫/৩৫৬৬ nazrul.islam@bb.org.bd

২.২) প্রাতিষ্ঠানিক সেবা

ক্রঃ নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১.	দীর্ঘমেয়াদী অর্থায়ন সুবিধায় অংশগ্রহণকারী বিভিন্ন ব্যাংকের সামর্থ্য বৃদ্ধির জন্য প্রশিক্ষণ কর্মসূচী আয়োজন	প্রকল্পের আওতায় নিয়োগকৃত পরামর্শক প্রতিষ্ঠানের মাধ্যমে	প্রকল্পের অনুমোদিত "কারিগরি সহায়তা প্রকল্প প্রস্তাব" এবং দীর্ঘমেয়াদী অর্থায়ন সুবিধার "Operations Manual" অনুযায়ী	বিনামূল্যে	প্রয়োজনের ভিত্তিতে চাহিদা মোতাবেক	জনাব মোঃ মোতাহিম বিল্লাহ যুগ্ম-পরিচালক ফোনঃ +৮৮ ০২ ৯৫৩০০১০-৭৫/৩৫৬১ motasem.billah@bb.org.bd
২.	প্রকল্পের সুষ্ঠু বাস্তবায়নে বিশ্ব ব্যাংকের বিভিন্ন মিশনকে সহায়তা প্রদান	সংশ্লিষ্ট বিভিন্ন বিভাগ ও মন্ত্রণালয়ের সাথে যোগাযোগ ও সমন্বয়ের মাধ্যমে	বিশ্ব ব্যাংকের সাথে সরকারের স্বাক্ষরিত অর্থায়ন চুক্তি ও বাংলাদেশ ব্যাংকের স্বাক্ষরিত প্রকল্প চুক্তি	বিনামূল্যে	প্রয়োজনের ভিত্তিতে	জনাব মোহাম্মদ মোস্তাফিজুর রহমান যুগ্ম-পরিচালক ফোনঃ +৮৮ ০২ ৯৫৩০০১০- ৭৫/৩৫৬৫২ mustafizur.rahman@bb.org.bd

২.৩) অভ্যন্তরীণ সেবা

ক্রঃ নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১	প্রকল্পের আওতায় গৃহীত বিভিন্ন কম্প্যান্যান্টের বাস্তবায়নে বাংলাদেশ ব্যাংকের অন্যান্য বিভাগকে সহায়তা প্রদান	প্রকল্পের আওতায় তথ্যপ্রযুক্তি ভিত্তিক বিভিন্ন সিস্টেমস এবং পরামর্শক সেবা ক্রয়ের মাধ্যমে	প্রকল্পের অনুমোদিত "কারিগরী সহায়তা প্রকল্প প্রস্তাব" অনুযায়ী	বিনামূল্যে	প্রয়োজনের ভিত্তিতে চাহিদা মোতাবেক	জনাব মোঃ নজরুল ইসলাম যুগ্ম-পরিচালক ফোনঃ +৮৮ ০২ ৯৫৩০০১০- ৭৫/৩৫৬৬ nazrul.islam@bb.org.bd
২.	বিভিন্ন বিভাগের কৌশলগত পরিকল্পনা প্রণয়ন ও সেগুলো বাস্তবায়নে কার্যপরিচালনা প্রণয়নে সহায়তা প্রদান	বিভিন্ন বিভাগ ও অফিসের "Strategic Communication Team" এর সাথে সমন্বয়ের মাধ্যমে	ব্যাংকের পঞ্চ-বার্ষিক কৌশলগত পরিকল্পনা	বিনামূল্যে	প্রয়োজনের ভিত্তিতে চাহিদা মোতাবেক	জনাব শাকিল এজাজ যুগ্ম-পরিচালক ফোনঃ +৮৮ ০২ ৯৫৩০০১০- ৭৫/৩৫৮৩ shakil.ezaz@bb.org.bd

৩) অভিযোগ ব্যবস্থাপনা পদ্ধতি (GRS)

সেবা প্রাপ্তিতে অসন্তুষ্ট হলে নিম্নোক্ত দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার সঙ্গে যোগাযোগ করুন।

ফোনকাল পয়েন্ট কর্মকর্তা :

নাম ও পদবী : মোঃ মেজবাবুল হক, উপ-মহাব্যবস্থাপক,

ফিন্যান্সিয়াল সেক্টর সাপোর্ট এন্ড স্ট্র্যাটেজিক প্ল্যানিং ডিপার্টমেন্ট

ফোনঃ ৯৫৩০৫০১

ই-মেইল : mezbaul.haqued@bb.org.bd

ওয়েব পোর্টাল : <http://www.bb.org.bd/>

৪) আপনার কাছে আমাদের প্রত্যাশা

ক্রঃ নং	প্রতিশ্রুত/কাজিত সেবা প্রাপ্তির লক্ষ্য করণীয়
১	নির্ধারিত সময়ে নির্দিষ্ট প্রক্রিয়ায় যথাযথ ব্যক্তির সাথে যোগাযোগ

বাংলাদেশ ব্যাংক
এসএমই এন্ড স্পেশাল প্রোগ্রামস্ বিভাগ
www.bb.org.bd

সিটিজেন চার্টার

১. ভিশন ও মিশন

ভিশনঃ

কটেজ, মাইক্রো, ক্ষুদ্র ও মাঝারি শিল্প (সিএমএসএমই) উদ্যোগ এর আওতা সম্প্রসারণ ও শক্তিশালীকরণের মাধ্যমে দারিদ্র্য দূরীকরণ, জেডার ভিত্তিক সমতা নিশ্চিতকরণ, নারীর ক্ষমতায়ন, ব্যাপক কর্মসংস্থান সৃষ্টি করে বৃহৎ আঙ্গিকে দেশের অন্তর্ভুক্তিমূলক অর্থনৈতিক প্রবৃদ্ধি ত্বরান্বিত করা ।

মিশনঃ

অন্তর্ভুক্তিমূলক অর্থনৈতিক প্রবৃদ্ধি নিশ্চিত করতে এসএমই এন্ড স্পেশাল প্রোগ্রামস্ বিভাগ নিম্নবর্ণিত কার্য/লক্ষ্যসমূহ বাস্তবায়ন করছেঃ

- ✓ ব্যাংক ও আর্থিক প্রতিষ্ঠানসমূহকে সিএমএসএমই খাতে বিনিয়োগে উৎসাহিত করতে সরকার, বাংলাদেশ ব্যাংক ও বিভিন্ন উন্নয়ন সহযোগী সংস্থার আর্থিক সহযোগিতায় পুনঃঅর্থায়ন/পূর্ব-অর্থায়ন কার্যক্রম পরিচালনা করা;
- ✓ নারীদেরকে অর্থনৈতিক মূল ধারায় অধিকহারে সম্পৃক্তকরণের উদ্দেশ্যে নারী উদ্যোক্তাদের জন্য সহজস্বর্তে আর্থিক সুবিধা নিশ্চিতকরণসহ নারী উদ্যোক্তা উন্নয়ন কার্যক্রম পরিচালনার মাধ্যমে নারীর ক্ষমতায়নে বিশেষ ভূমিকা রাখা;
- ✓ শহর ও গ্রামাঞ্চলের প্রান্তিক, ক্ষুদ্র ও নতুন উদ্যোক্তা, সমাজের সুবিধাবঞ্চিত, অবহেলিত, প্রতিবন্ধী ও বিভিন্ন নৃতাত্ত্বিক গোষ্ঠীর এবং তৃতীয় লিঙ্গের উদ্যোক্তাদের প্রাতিষ্ঠানিক অর্থায়ন ব্যবস্থায় প্রবেশগম্যতা বৃদ্ধি করা;
- ✓ কটেজ, মাইক্রো, ক্ষুদ্র ও মাঝারি (সিএমএসএমই) খাতে অর্থায়ন ব্যবস্থাকে সুষ্ঠু তদারকির আওতায় আনয়ন করা;
- ✓ উদ্যোক্তা উন্নয়ন এবং উদ্যোক্তাদের দক্ষতা বৃদ্ধির লক্ষ্যে সরকারি ও বেসরকারি বিভিন্ন সংস্থার সহযোগিতায় উদ্যোক্তা উন্নয়ন প্রশিক্ষণ কার্যক্রম পরিচালনা করা;
- ✓ সভা, সেমিনার, ওয়ার্কশপ আয়োজনের মাধ্যমে উদ্যোক্তাদের সাথে সরাসরি মতবিনিময়পূর্বক সিএমএসএমই খাতের সমস্যা চিহ্নিতকরণ ও তা দূরীকরণে কার্যকর পদক্ষেপ গ্রহণ এবং প্রবলেম সলিউশন সেন্টার এর মাধ্যমে উদ্যোক্তা সংশ্লিষ্ট অভিযোগ গ্রহণ ও নিষ্পত্তি করা;
- ✓ ক্লাস্টার ভিত্তিক শিল্প উন্নয়নে পদক্ষেপ গ্রহণ এবং উৎপাদিত পণ্যের বাজারজাতকরণের অসুবিধা দূরীকরণে ই-কমার্স এর ন্যায় আধুনিক পদ্ধতি ব্যবহারে উদ্যোক্তাদেরকে সহায়তা প্রদান ।

২. সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি

২.১.) নাগরিক সেবা

ক্রঃনঃ	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১।	সিএমএসএমই উদ্যোক্তা ও সম্ভাবনাময়ী উদ্যোক্তাদের পরামর্শ প্রদান ।	(১) ফেস-টু-ফেস (২) টেলিফোনে	হ্যান্ডআউট, ব্রশিউর, লিফলেট, সার্কুলার প্রাপ্তিস্থানঃ সংশ্লিষ্ট বিভাগ ও বাংলাদেশ ব্যাংক ওয়েবসাইট ।	নাই	সাপ্তাহিক ও সরকারি ছুটির দিন ব্যতীত সকল কর্মদিবসে অফিস সময় মোতাবেক [সকাল ১০:০০ টা হতে বিকাল ৬:০০ টা পর্যন্ত]	১। শাহনাজ বেগম, উপ-পরিচালক ফোন: ৯৫৩০০১০-৭৫/৩১০৪ ই-মেইল: shahnaz.begum@bb.org.bd ২। আবদুল্লাহ-আল-মাসুদ, সহকারী পরিচালক ফোন: ৯৫৩০০১০-৭৫/৩১২১ ই-মেইল: abduallah.masud@bb.org.bd
২।	সিএমএসএমই খাতের	(১) লিখিত [চিঠি, ই-মেইল, ফ্যাক্স]	প্রয়োজ্য নয়	নাই	৭ (সাত) কার্যদিবস	১। শাহনাজ বেগম, উপ-পরিচালক

	উদ্যোক্তাদের ঋণ/অর্থায়ন সংক্রান্ত অভিযোগ গ্রহণ ও নিষ্পত্তিকরণ।	ইত্যাদি। (২) ফেস-টু-ফেস (৩) টেলিফোনে				ফোন: ৯৫৩০০১০-৭৫/৩১০৮ ই-মেইল: shahnaz.begum@bb.org.bd ২। লিপিকা রানী আশ, সহকারী পরিচালক ফোন: ৯৫৩০০১০-৭৫/৩১০৮ ই-মেইল: lipika.ash@bb.org.bd
৩।	সিভিল সোসাইটি/ গবেষক ও গবেষণা প্রতিষ্ঠানকে সিএমএসএমই খাতে অর্থায়ন বিষয়ক তথ্য প্রদান।	(১) লিখিত [চিঠি, ই-মেইল, ফ্যাক্স ইত্যাদি] (২) ফেস-টু-ফেস	হ্যান্ডআউট, ব্রশিউর, লিফলেট, সার্কুলার, প্রতিবেদন। প্রাপ্তিস্থানঃ সংশ্লিষ্ট বিভাগ ও বাংলাদেশ ব্যাংক ওয়েবসাইট।	নাই	৫ (পাঁচ) কায়দিবস	১। মোঃ মোতাহার হোসেন, উপ-পরিচালক ফোন: ৯৫৩০০১০-৭৫/৩১২১ ই-মেইল: motahar.hossain@bb.org.bd

২.২.) প্রাতিষ্ঠানিক সেবা

ক্রঃনং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১।	বিভিন্ন স্কিমের আওতায় সিএমএসএমই খাতে প্রদত্ত ঋণের বিপরীতে ব্যাংক ও আর্থিক প্রতিষ্ঠানসমূহকে পুনঃঅর্থায়ন সুবিধাসহ প্রয়োজ্য ক্ষেত্রে নীতি সহায়তা প্রদান।	(১) লিখিত [চিঠি, ফ্যাক্স, ই-মেইল ইত্যাদি] (২) ফেস-টু- ফেস (৩) টেলিফোনে	হ্যান্ডআউট, ব্রশিউর, লিফলেট, সার্কুলার, প্রতিবেদন। প্রাপ্তিস্থানঃ সংশ্লিষ্ট বিভাগ ও বাংলাদেশ ব্যাংক ওয়েবসাইট।	নাই	১০ (দশ) কায়দিবস	১। মোছাঃ কামরুন নাহার, উপ-পরিচালক ফোন: ৯৫৩০০১০-৭৫/৩১০৮ ই-মেইল: kamrun.nahar@bb.org.bd ২। মুনতাসির হাসান, উপ-পরিচালক ফোন: ৯৫৩০০১০-৭৫/৩১১৫ ই-মেইল: muntasir.hasan@bb.org.bd ৩। মাহবুব সাদী ভূঞা, সহকারী পরিচালক ফোন: ৯৫৩০০১০-৭৫/৩১২১ ই-মেইল: ms.bhuiyan@bb.org.bd
২।	শিল্পনীতি প্রণয়নে সরকারকে প্রয়োজনীয় সহায়তা প্রদান।	(১) লিখিত (২) সভা, সেমিনার	প্রয়োজ্য নয়	নাই	প্রয়োজন মোতাবেক	১। মুনতাসির হাসান, উপ-পরিচালক ফোন: ৯৫৩০০১০-৭৫/৩১১৫ ই-মেইল: muntasir.hasan@bb.org.bd ২। এম. আবদুল্লাহ মুকতাদির, সহকারী পরিচালক ফোন: ৯৫৩০০১০-৭৫/৩১৪৬ ই-মেইল: abdullah.muktadir@bb.org.bd
৩।	সরকারি অর্থায়ন অথবা বৈদেশিক সাহায্য/অনুদান হিসেবে প্রাপ্ত টাকা বিভিন্ন বাণিজ্যিক/ বৈদেশিক ব্যাংকের	(১) লিখিত	প্রয়োজ্য নয়	নাই	৫ (পাঁচ) কায়দিবস	১। আহমদ, উপ-পরিচালক ফোন: ৯৫৩০০১০-৭৫/৩১৪৬ ই-মেইল: ahmed@bb.org.bd ২। মোঃ কামরুল ইসলাম, উপ-পরিচালক

	মাধ্যমে প্রকল্পে বিনিয়োগ করে ও বিনিয়োগের বিপরীতে সুদ আদায় করে সরকারি কোষাগারে জমা পূর্বক সরকারকে সহায়তা প্রদান।					ফোন: ৯৫৩০০১০-৭৫/৩১৩৭ ই-মেইল: islam.kamrul@bb.org.bd
৪।	সরকারের চাহিদা মোতাবেক সিএমএসএমই খাতে ঋণ বিতরণ ও আদায় এবং পুনঃঅর্থায়ন বিষয়ে নানাবিধ তথ্য প্রদান পূর্বক সরকারকে সহায়তা প্রদান।	(১) লিখিত [চিঠি, প্রতিবেদন ইত্যাদি]	চাহিদা মোতাবেক, সংশ্লিষ্ট বিভাগ (এসএমইএসপি ডি)	নাই	চাহিদা মোতাবেক	১। সৈয়দ নজরুল ইসলাম, যুগ্ম-পরিচালক ফোন: ৯৫৩০০১০-৭৫/৩১১৫ ই-মেইল: syed.nazrul@bb.org.bd ২। কামরুল হাসান আজাদ, উপ-পরিচালক ফোন: ৯৫৩০০১০-৭৫/৩১১৪ ই-মেইল: kamrul.azad@bb.org.bd ৩। মুনতাসির হাসান, উপ-পরিচালক ফোন: ৯৫৩০০১০-৭৫/৩১১৫ ই-মেইল: muntasir.hasan@bb.org.bd
৫।	বিভিন্ন উন্নয়ন সংস্থা এবং সরকারের অর্থায়নপুষ্ট বিভিন্ন প্রকল্প বাস্তবায়ন সংশ্লিষ্ট কাজ সম্পাদনে সমন্বয়কের দায়িত্ব পালন।	(১) লিখিত (২) সভা/ ওয়ার্কশপ	চাহিদা মোতাবেক; সংশ্লিষ্ট বিভাগ (এসএমইএসপি ডি)	নাই	প্রয়োজন মোতাবেক	১। সৈয়দ নজরুল ইসলাম, যুগ্ম-পরিচালক ফোন: ৯৫৩০০১০-৭৫/৩১১৫ ই-মেইল: syed.nazrul@bb.org.bd ২। মোঃ সাদেকুর রহমান, যুগ্ম-পরিচালক ফোন: ৯৫৩০০১০-৭৫/৩১০৩ ই-মেইল: sadequr.rahmanl@bb.org.bd ৩। মুহম্মদ জাহিদ ইকবাল, উপ-পরিচালক ফোন: ৯৫৩০০১০-৭৫/৩১০৪ ই-মেইল: mohammad.iqbal@bb.org.bd ৪। আহমদ, উপ-পরিচালক ফোন: ৯৫৩০০১০-৭৫/৩১৪৬ ই-মেইল: ahmed@bb.org.bd
৬।	জাতীয় সংসদের বিভিন্ন প্রশ্নোত্তর প্রণয়ন, অর্থ মন্ত্রণালয় এবং প্রধানমন্ত্রীর কার্যালয়সহ বিভিন্ন মন্ত্রণালয় কর্তৃক সময়ে সময়ে যাচিত তথ্যাদি প্রেরণ।	(১) লিখিত	প্রতিবেদন; সংশ্লিষ্ট বিভাগ (এসএমইএসপি ডি)	নাই	২(দুই) কার্যদিবস	১। এম. আবদুল্লাহ মুকতাদির, সহকারী পরিচালক ফোন: ৯৫৩০০১০-৭৫/৩১৪৬ ই-মেইল: abdullah.muktadir@bb.org.bd ২। ফায়েজা রহমান ইভা, সহকারী পরিচালক ফোন: ৯৫৩০০১০-৭৫/৩১৩১ ই-মেইল: fayaza.rahman@bb.org.bd
৭।	বিভিন্ন মন্ত্রণালয় কর্তৃক আয়োজিত সভা ও সেমিনারে অংশগ্রহণ এবং	(১) সভা/ ওয়ার্কশপ (২) লিখিত প্রতিবেদন	প্রয়োজ্য নয়	নাই	প্রয়োজন মোতাবেক	সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তাগণ।

	গৃহীত সিদ্ধান্ত বাস্তবায়ন।	(৩) নীতি প্রণয়ন।				
৮।	সরকারের “প্রাইভেট সেক্টর ডেভেলপমেন্ট পলিসি কো-অর্ডিনেশন কমিটি (পিএসডিপিসি)” এবং সরকারকে সহায়তার লক্ষ্যে ডিসিসিআই-এ গঠিত “বিজনেস ইনিসিয়েটিভ লিডিং ডেভেলপমেন্ট (বিল্ড)”-কে যাচিত তথ্য প্রদান ও নীতিগত সহায়তা প্রদান।	(১) লিখিত [চিঠি, ই-মেইল ইত্যাদি] (২) সভা/সেমিনার/ওয়ার্কশপ	প্রতিবেদন; সংশ্লিষ্ট বিভাগ (এসএমইএসপি ডি)	নাই	৭ (সাত) কার্যদিবস	১। শাহনাজ বেগম, উপ-পরিচালক ফোন: ৯৫৩০০১০-৭৫/৩১০৪ ই-মেইল: shahnaz.begum@bb.org.bd ২। মাহবুব সাদী ভূঞা, সহকারী পরিচালক ফোন: ৯৫৩০০১০-৭৫/৩১২১ ই-মেইল: ms.bhuiyan@bb.org.bd
৯।	ব্যাংক ও আর্থিক প্রতিষ্ঠানের কর্মকর্তাদের এসএমই ব্যাংকিং বিষয়ে প্রশিক্ষিত করণের লক্ষ্যে প্রশিক্ষণ কর্মসূচী বাস্তবায়ন।	(১) লিখিত।	(১) কোর্স ক্যাটালগ, ব্রশিউর। (২) বাৎসরিক কোর্স কর্মসূচী প্রাপ্তিস্থান: এসএমইএসপিডি	নাই	প্রয়োজন মোতাবেক	১। এ.কে. এম মহিউদ্দিন আলমগীর, উপ-পরিচালক ফোন: ৯৫৩০০১০-৭৫/৩১০৮ ই-মেইল: akmm.alamgir@bb.org.bd

২.৩.) অভ্যন্তরীণ সেবা

ক্রঃনং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)

২.৪) আওতাধীন অধিদপ্তর/দপ্তর/সংস্থা কর্তৃক প্রদত্ত সেবা

নিম্নবর্ণিত ৫৬টি ব্যাংক ও ৩২টি আর্থিক প্রতিষ্ঠানের ওয়েবসাইটে প্রদত্ত সিটিজেন চার্টার লিঙ্ক আকারে যুক্ত হবে-

(ক) ব্যাংকঃ ৫৬টি

❖ রাষ্ট্র মালিকানাধীন বাণিজ্যিক ব্যাংক- ০৬টি

- (১) সোনালী ব্যাংক লিমিটেড
- (২) জনতা ব্যাংক লিমিটেড
- (৩) অগ্রণী ব্যাংক লিমিটেড
- (৪) রূপালী ব্যাংক লিমিটেড
- (৫) বাংলাদেশ ডেভেলপমেন্ট ব্যাংক লিমিটেড
- (৬) বেসিক ব্যাংক লিমিটেড

❖ রাষ্ট্র মালিকানাধীন বিশেষায়িত ব্যাংক ০২টি

- (৭) বাংলাদেশ কৃষি ব্যাংক

(৮) রাজশাহী কৃষি উন্নয়ন ব্যাংক

❖ **বেসরকারি বাণিজ্যিক ব্যাংক-৩৯টি**

- (০৯) পূবালী ব্যাংক লিমিটেড
- (১০) উত্তরা ব্যাংক লিমিটেড
- (১১) এবি ব্যাংক লিমিটেড
- (১২) আইএফআইসি ব্যাংক লিমিটেড
- (১৩) ইসলামী ব্যাংক বাংলাদেশ লিমিটেড
- (১৪) ন্যাশনাল ব্যাংক লিমিটেড
- (১৫) দি সিটি ব্যাংক লিমিটেড
- (১৬) ইউনাইটেড কমার্সিয়াল ব্যাংক লিমিটেড
- (১৭) আইসিবি ইসলামিক ব্যাংক লিমিটেড
- (১৮) ইষ্টার্ন ব্যাংক লিমিটেড
- (১৯) ন্যাশনাল ক্রেডিট এন্ড কমার্স ব্যাংক লিমিটেড
- (২০) প্রাইম ব্যাংক লিমিটেড
- (২১) সাউথইষ্ট ব্যাংক লিমিটেড
- (২২) ঢাকা ব্যাংক লিমিটেড
- (২৩) আল-আরাফাহ ইসলামী ব্যাংক লিমিটেড
- (২৪) সোস্যাল ইসলামী ব্যাংক লিমিটেড
- (২৫) যমুনা ব্যাংক লিমিটেড
- (২৬) ডাচ-বাংলা ব্যাংক লিমিটেড
- (২৭) স্ট্যান্ডার্ড ব্যাংক লিমিটেড
- (২৮) ওয়ান ব্যাংক লিমিটেড
- (২৯) এক্সিম ব্যাংক লিমিটেড
- (৩০) মার্কেন্টাইল ব্যাংক লিমিটেড
- (৩১) বাংলাদেশ কমার্স ব্যাংক লিমিটেড
- (৩২) মিউচুয়াল ট্রাস্ট ব্যাংক লিমিটেড
- (৩৩) ফার্স্ট সিকিউরিটি ইসলামী ব্যাংক লিমিটেড
- (৩৪) দি প্রিমিয়ার ব্যাংক লিমিটেড
- (৩৫) ব্যাংক এশিয়া লিমিটেড
- (৩৬) ট্রাস্ট ব্যাংক লিমিটেড
- (৩৭) ব্র্যাক ব্যাংক লিমিটেড
- (৩৮) শাহজালাল ইসলামী ব্যাংক লিমিটেড
- (৩৯) এনআরবি কমার্সিয়াল ব্যাংক লিমিটেড
- (৪০) ইউনিয়ন ব্যাংক লিমিটেড
- (৪১) সাউথ বাংলা এগ্রিকালচারাল এন্ড কমার্স ব্যাংক লিমিটেড
- (৪২) মেঘনা ব্যাংক লিমিটেড
- (৪৩) মিডল্যান্ড ব্যাংক লিমিটেড
- (৪৪) এনআরবি ব্যাংক লিমিটেড
- (৪৫) দি ফারমার্স ব্যাংক লিমিটেড
- (৪৬) মধুমতি ব্যাংক লিমিটেড
- (৪৭) এনআরবি গ্লোবাল ব্যাংক লিমিটেড

❖ **বিদেশী বাণিজ্যিক ব্যাংকসমূহ- ০৯টি**

- (৪৮) কমার্সিয়াল ব্যাংক অব সিলোন পিএলসি
- (৪৯) হাবিব ব্যাংক লিমিটেড
- (৫০) ন্যাশনাল ব্যাংক অব পাকিস্তান
- (৫১) উরী ব্যাংক
- (৫২) ব্যাংক আলফালাহ লিমিটেড
- (৫৩) স্ট্যান্ডার্ড চার্টার্ড ব্যাংক
- (৫৪) স্টেট ব্যাংক অব ইন্ডিয়া
- (৫৫) সিটি ব্যাংক এন.এ

(৫৬) দি এইচএসবিসি লিমিটেড

(খ) আর্থিক প্রতিষ্ঠান-৩২টি

- (১) অগ্রণী এসএমই ফাইন্যান্সিং কোম্পানী লিমিটেড
- (২) বাংলাদেশ ফাইন্যান্স এন্ড ইনভেস্টমেন্ট কোঃ লিঃ
- (৩) বাংলাদেশ ইন্ডাস্ট্রিয়াল ফাইন্যান্স কোঃ লিঃ
- (৪) বাংলাদেশ ইনফ্রাস্ট্রাকচার ফাইন্যান্স ফান্ড লিঃ
- (৫) বে লিজিং এন্ড ইনভেস্টমেন্ট লিঃ
- (৬) ডেল্টা ব্র্যাক হাউজিং ফাইন্যান্স লিঃ
- (৭) ফারইষ্ট ফাইন্যান্স এন্ড ইনভেস্টমেন্ট লিঃ
- (৮) এফএএস ফাইন্যান্স এন্ড ইনভেস্টমেন্ট লিঃ
- (৯) ফার্স্ট ফাইন্যান্স লিঃ
- (১০) জিএসপি ফাইন্যান্স কোঃ (বাংলাদেশ) লিঃ
- (১১) হজ্ব ফাইন্যান্স কোঃ লিঃ
- (১২) আইডিএলসি ফাইন্যান্স লিঃ
- (১৩) ইন্ডাস্ট্রিয়াল এন্ড ইনভেস্টমেন্ট ডেভেলপমেন্ট ফাইন্যান্স লিঃ
- (১৪) ইন্ডাস্ট্রিয়াল প্রমোশন এন্ড ডেভেলপমেন্ট কোঃ অব বাংলাদেশ লিঃ
- (১৫) ইনফ্রাস্ট্রাকচার ডেভেলপমেন্ট কোঃ লিঃ
- (১৬) ইন্টারন্যাশনাল লিজিং এন্ড ফাইন্যান্সিয়াল সার্ভিসেস লিঃ
- (১৭) ইসলামিক ফাইন্যান্স এন্ড ইনভেস্টমেন্ট লিঃ
- (১৮) লংকাবাংলা ফাইন্যান্স লিঃ
- (১৯) মেরিডিয়ান ফাইন্যান্স এন্ড ইনভেস্টমেন্ট লিঃ
- (২০) মাইডাস ফাইন্যান্সিং লিঃ
- (২১) ন্যাশনাল ফাইন্যান্স লিঃ
- (২২) ন্যাশনাল হাউজিং ফাইন্যান্স এন্ড ইনভেস্টমেন্ট লিঃ
- (২৩) পিপলস্ লিজিং এন্ড ফিন্যান্সিয়াল সার্ভিসেস লিঃ
- (২৪) ফিনিব্র ফাইন্যান্স এন্ড ইনভেস্টমেন্ট লিঃ
- (২৫) প্রিমিয়ার লিজিং এন্ড ফাইন্যান্স লিঃ
- (২৬) প্রাইম ফাইন্যান্স এন্ড ইনভেস্টমেন্ট লিঃ
- (২৭) রিলায়েন্স ফাইন্যান্স লিঃ
- (২৮) সউদি-বাংলাদেশ ইন্ডাস্ট্রিয়াল এন্ড এগ্রিকালচারাল ইনভেস্টমেন্ট কোঃ লিঃ
- (২৯) দি ইউএই-বাংলাদেশ ইনভেস্টমেন্ট কোঃ লিঃ
- (৩০) ইউনিয়ন ক্যাপিটাল লিঃ
- (৩১) ইউনাইটেড ফাইন্যান্স লিঃ
- (৩২) উত্তরা ফাইন্যান্স এন্ড ইনভেস্টমেন্ট লিঃ

৩) অভিযোগ ব্যবস্থাপনা পদ্ধতি (GRS)

সেবা প্রাপ্তিতে অসন্তুষ্ট হলে দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার সঙ্গে যোগাযোগ করুন। তিনি সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে নিম্নোক্ত পদ্ধতিতে যোগাযোগ করে আপনার সমস্যা অবহিত করুন।

ক্রঃনং	কখন যোগাযোগ করবেন	যোগাযোগের ঠিকানা	নিষ্পত্তির সময়সীমা
১।	দায়িত্ব প্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	স্বপন কুমার রায়, মহাব্যবস্থাপক ফোনঃ ৯৫৩০৫০২; পিএবিএক্সঃ৩১২৩ ই-মেইলঃ swapan.roy@bb.org.bd ওয়েবঃ www.bb.org.bd	১৫ (পনের) কার্যদিবস
২।	GRS ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	নির্মল চন্দ্র ভক্ত, নির্বাহী পরিচালক, ফোনঃ ৯৫৩০৪৭২; পিএবিএক্সঃ৩৫৮২ ই-মেইলঃ nirmal.bhakta@bb.org.bd ওয়েবঃ www.bb.org.bd	১৫ (পনের) কার্যদিবস

৪) আপনার কাছে আমাদের প্রত্যাশা

ক্রঃনং	প্রতিশ্রুত/কাজিত সেবা প্রাপ্তির লক্ষ্যে করণীয়
১।	নির্ধারিত ফরমে সম্পূর্ণভাবে পূরণকৃত আবেদন/অভিযোগ জমা প্রদান।
২।	যথাযথ কর্তৃপক্ষের অনুমোদন
৩।	যথাসময়ে সভা/সেমিনার/ওয়ার্কশপ/প্রশিক্ষণ-এ অংশগ্রহণ।

বাংলাদেশ ব্যাংক
প্রধান কার্যালয়
ফাইন্যান্সিয়াল ইনক্লুশন ডিপার্টমেন্ট
www.bb.org.bd

সিটিজেন চার্টার

১. ভিশন ও মিশন

ভিশনঃ সমাজের আর্থিক সেবাবঞ্চিত বৃহৎ জনগোষ্ঠীকে আর্থিক অন্তর্ভুক্তিকরণ।

মিশনঃ

- আর্থিক অন্তর্ভুক্তি সম্প্রসারণের অগ্রগতি, সমস্যা ও সম্ভাবনা বিশ্লেষণ, গবেষণা কার্যক্রম গ্রহণ, গবেষণালব্ধ জ্ঞান পর্যালোচনা ও বাস্তবায়ন।
- অন্তর্ভুক্তিমূলক অর্থায়নের নতুন নতুন ক্ষেত্র চিহ্নিতকরণ ও প্রয়োজনীয় কার্যক্রম গ্রহণ।
- ব্যাংকিং চ্যানেলে রেমিট্যান্স প্রেরণ উৎসাহিতকরণের লক্ষ্যে প্রবাসী/অনিবাসী বাংলাদেশী ব্যক্তি/প্রতিষ্ঠান এবং রেমিট্যান্স আহরণে ভূমিকা রাখার জন্য ব্যাংক/রেমিট্যান্স প্রেরণকারী প্রতিষ্ঠানকে সম্মাননা প্রদান।

২. সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি

২.১) নাগরিক সেবা

ক্রঃ নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ইমেইল)
১.	২.	৩.	৪.	৫.	৬.	৭.
১.	আর্থিক শিক্ষা কর্মসূচী	ক. অনুর্ধ্ব ১৮ বছর বয়সী স্কুল ছাত্র-ছাত্রীদের জন্য স্কুল ব্যাংকিং কর্মসূচী: খ. বিদেশগামীদের জন্য আর্থিক শিক্ষা কর্মসূচী আয়োজন।	-	-	সারা বছরব্যাপী বিভিন্ন জেলায়	জনাব মোঃ রেজাউল করিম সরকার, উপমহাব্যবস্থাপক ফোন:৮৮-০২-৯৫৩০৫৪১, ইমেইলঃ mdrezaul.karim@bb.org.bd
২.	১০ টাকার ব্যাংক হিসাবের বিপরীতে ঋণ প্রদানের বিষয়ে জনসচেতনতা তৈরী	দরিদ্র জনগণের জন্য ১০ টাকার ব্যাংক হিসাবের বিপরীতে বিনা জামানতে বাণিজ্যিক ব্যাংক কর্তৃক ঋণ প্রদান এবং এর বিপরীতে বাংলাদেশ ব্যাংকে গঠিত ২০০ কোটি টাকার পুনঃ অর্থায়ন কার্যক্রম সম্পর্কে ধারণা প্রদান, সচেতনতা সৃষ্টি।	-	-	বিভিন্ন জেলা ও অঞ্চলে বছরব্যাপী	জনাব মোহাম্মদ আবুল হাসেম, উপমহাব্যবস্থাপক, ফোন:৮৮-০২-৯৫৩০২৬২ ইমেইলঃ ma.hashem@bb.org.bd
৩.	ব্যাংকিং চ্যানেলে অর্থ প্রেরণ এবং বিদেশে অর্জিত অর্থ দেশে লাভজনকভাবে বিনিয়োগ এবং সঞ্চয় বিষয়ক সচেতনতা সৃষ্টি	প্রবাসীদের মধ্যে বৈধ উপায়ে ব্যাংকিং চ্যানেলে অর্থ প্রেরণ, কস্টার্জিত অর্থ দেশে লাভজনক উপায়ে বিনিয়োগ এবং সঞ্চয়ী মনোভাব সৃষ্টির জন্য বহুমুখী পদক্ষেপ গ্রহণ।	ব্রশিউর, লিফলেট, ব্যানার	বছরব্যাপী	জনাব মোহাম্মদ মাহমুদুল হাসান, উপমহাব্যবস্থাপক, ফোন: ৮৮-০২-৯৫৩০২২৭ ইমেইলঃ mdmahmudul.hasan@bb.org.bd	
৪.	রেমিট্যান্স প্রেরণ উৎসাহিতকরণের লক্ষ্যে সম্মাননা প্রদান	বিভিন্ন ক্যাটাগরিতে সর্বোচ্চ রেমিট্যান্স প্রেরণকারী ব্যক্তি, প্রতিষ্ঠান এবং বাণিজ্যিক ব্যাংককে 'বাংলাদেশ ব্যাংক রেমিট্যান্স অ্যাওয়ার্ড' প্রদান।	-	-	প্রতি বছর একটি অনুষ্ঠান আয়োজনের মাধ্যমে	জনাব মোহাম্মদ মাহমুদুল হাসান, উপমহাব্যবস্থাপক, ফোন: ৮৮-০২-৯৫৩০২২৭ ইমেইলঃ mdmahmudul.hasan@bb.org.bd

২.২) প্রাতিষ্ঠানিক সেবা

ক্রঃ নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ইমেইল)
১.	২.	৩.	৪.	৫.	৬.	৭.
১.	২০০ কোটি টাকার পুনঃঅর্থায়ন কর্মসূচী	১০ টাকার হিসাবের বিপরীতে ঋণ প্রদানের জন্য বাণিজ্যিক ব্যাংককে উদ্বুদ্ধকরণ। এসব ঋণের বিপরীতে পুনঃঅর্থায়ন এবং প্রণোদনা প্রদান।	সংশ্লিষ্ট বিভাগ	-	১০ দিন	জনাব মোহাম্মদ আবুল হাসেম, উপমহাব্যবস্থাপক, ফোনঃ ৮৮-০২-৯৫৩০২৬২ ইমেইলঃ ma.hashem@bb.org.bd
২.	২৪০ মিলিয়ন মার্কিন ডলারের সমপরিমাণ তহবিল (SMEDP2) সংক্রান্ত কার্যক্রম।	ঢাকা ও চট্টগ্রাম মেট্রোপলিটন এলাকার বাইরে অবস্থিত কটেজ, ক্ষুদ্র ও মাঝারী উদ্যোক্তাদের ঋণ প্রদানের জন্য চুক্তি সম্পাদনকারী ব্যাংক এবং আর্থিক প্রতিষ্ঠানের আবেদনের ভিত্তিতে পুনঃঅর্থায়ন মঞ্জুরী।	-	-	১০ দিন	জনাব মোঃ রেজাউল করিম সরকার, উপমহাব্যবস্থাপক, ফোনঃ ৮৮-০২-৯৫৩০৫৪১, ইমেইলঃ mdrezaul.karim@bb.org.bd
৩.	এজেন্ট ব্যাংকিং সম্প্রসারণের লক্ষ্যে নীতি সহায়তা প্রদান	এজেন্ট ব্যাংকিং কার্যক্রম তদারকি এবং ত্রৈমাসিক অগ্রগতি প্রতিবেদন বাংলাদেশ ব্যাংকের ওয়েবসাইটে আপলোড।	সংশ্লিষ্ট বিভাগ ও বাংলাদেশ ব্যাংক ওয়েবসাইট	-	প্রয়োজ্য নয়	জনাব মোহাম্মদ আবুল হাসেম, উপমহাব্যবস্থাপক, ফোনঃ ৮৮-০২-৯৫৩০২৬২ ইমেইলঃ ma.hashem@bb.org.bd
৪.	No-Frill Account (NFA) খোলা এবং পরিচালনার লক্ষ্যে নীতি সহায়তা প্রদান	No-Frill Account (NFA) খোলা এবং পরিচালনার জন্য বাণিজ্যিক ব্যাংককে নির্দেশনা প্রদান।	সংশ্লিষ্ট বিভাগ ও বাংলাদেশ ব্যাংক ওয়েবসাইট	-	প্রয়োজ্য নয়	জনাব মোহাম্মদ আবুল হাসেম, উপমহাব্যবস্থাপক, ফোনঃ ৮৮-০২-৯৫৩০২৬২ ইমেইলঃ ma.hashem@bb.org.bd
৫.	আর্থিক অন্তর্ভুক্তি সম্প্রসারণের লক্ষ্যে নীতিগত সহায়তা প্রদান	আর্থিক অন্তর্ভুক্তি সম্প্রসারণের অগ্রগতি, সমস্যা ও সম্ভাবনা সম্পর্কে গবেষণা কার্যক্রম গ্রহণ, গবেষণালব্ধ জ্ঞান পর্যালোচনা ও এ বিষয়ক নীতিমালা প্রণয়ন।	সংশ্লিষ্ট বিভাগ ও বাংলাদেশ ব্যাংক ওয়েবসাইট	-	প্রয়োজ্য নয়	জনাব মোহাম্মদ মাহমুদুল হাসান, উপমহাব্যবস্থাপক, ফোনঃ ৮৮-০২-৯৫৩০২২৭ ইমেইলঃ mdmahmudul.hasan@bb.org.bd
৬.	ত্রৈমাসিক অগ্রগতি প্রতিবেদন প্রকাশ	বিশেষ সুবিধায়ুক্ত হিসাবের (১০ টাকা, ৫ টাকা ও ১০০ টাকায় খোলা ব্যাংক হিসাব স্কুল ব্যাংকিং হিসাব এবং পথশিশু কর্মজীবী শিশু/কিশোরদের ব্যাংক হিসাব) ত্রৈমাসিক অগ্রগতি প্রতিবেদন বাংলাদেশ ব্যাংকের ওয়েবসাইটে আপলোড।	বাংলাদেশ ব্যাংকের ওয়েবসাইট	-	১৫ দিন	জনাব মোহাম্মদ আবুল হাসেম, উপমহাব্যবস্থাপক, ফোনঃ ৮৮-০২-৯৫৩০২৬২ ইমেইলঃ ma.hashem@bb.org.bd
৭.	Secured Transaction and Movable Collateral Registry Reform in Bangladesh শীর্ষক প্রকল্প সংক্রান্ত কার্যক্রম।	ঋণ গ্রহণে জামানতের আওতা সম্প্রসারণের লক্ষ্যে একটি আইনি কাঠামো এবং রেজিস্ট্রি স্থাপন সংক্রান্ত কার্যক্রম।	-	-	প্রয়োজ্য নয়	জনাব গাজী মোঃ মাহফুজুল ইসলাম, উপমহাব্যবস্থাপক, ফোনঃ ৮৮-০২-৯৫৩০৭১৮ ইমেইলঃ gazi.islam@bb.org.bd
৮.	e-KYC প্রবর্তন	ইলেক্ট্রনিক পদ্ধতিতে KYC সম্পন্নকরণ সংক্রান্ত কার্যক্রম।	-	-	প্রয়োজ্য নয়	জনাব গাজী মোঃ মাহফুজুল ইসলাম, উপমহাব্যবস্থাপক, ফোনঃ ৮৮-০২-৯৫৩০৭১৮ ইমেইলঃ gazi.islam@bb.org.bd
৯.	গবেষণা বিভাগ/ বিবিটিএ/ বিআইবিএম/ এফএসএসএসপিডি ও এ বিভাগের সমন্বয়ে গবেষণা কার্যক্রম পরিচালনা সংক্রান্ত কার্যক্রম।	-	-	-	প্রয়োজ্য নয়	জনাব গাজী মোঃ মাহফুজুল ইসলাম, উপমহাব্যবস্থাপক, ফোনঃ ৮৮-০২-৯৫৩০৭১৮ ইমেইলঃ gazi.islam@bb.org.bd
১০.	জাতীয় সংসদের বিভিন্ন প্রশ্নোত্তর প্রণয়ন, অর্থ মন্ত্রণালয়, প্রধানমন্ত্রীর কার্যালয় এবং অন্যান্য দেশি ও বিদেশি সংস্থা কর্তৃক	লিখিত ও ইমেইল	-	-	প্রয়োজন মোতাবেক	জনাব মোঃ রেজাউল করিম সরকার, উপমহাব্যবস্থাপক, ফোনঃ ৮৮-০২-৯৫৩০৫৪১ ইমেইলঃ mdrezaul.karim@bb.org.bd

যাচিত তথ্যাদি প্রেরণ।					
-----------------------	--	--	--	--	--

২.৩) অভ্যন্তরীণ সেবা

ক্রঃ নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ইমেইল)
১.	২.	৩.	৪.	৫.	৬.	৭.

২.৪) আওতাধীন অধিদপ্তর/দপ্তর/সংস্থা কর্তৃক প্রদত্ত সেবা

প্রয়োজ্য নয়

৩. অভিযোগ ব্যবস্থাপনা পদ্ধতি (GRS)

সেবা প্রাপ্তিতে অসন্তুষ্ট হলে দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার সাথে যোগাযোগ করুন। তিনি সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে নিম্নোক্ত পদ্ধতিতে যোগাযোগ করে আপনার সমস্যা অবহিত করুন।

ক্রঃ নং	কখন যোগাযোগ করবেন	যোগাযোগের ঠিকানা	নিষ্পত্তির সময়সীমা
১.	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	নামঃ মোঃ আবুল বশর পদবীঃ মহাব্যবস্থাপক ঠিকানাঃ ফাইন্যান্সিয়াল ইনকুশন ডিপার্টমেন্ট বাংলাদেশ ব্যাংক, প্রধান কার্যালয়, মতিঝিল, ঢাকা-১০০০। ফোনঃ ৮৮-০২-৯৫৩০৩৪৩ ইমেইলঃ gm.fid@bb.org.bd	১৫ (পনের) কার্যদিবস
২.	GRS ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	গভর্নর বাংলাদেশ ব্যাংক প্রধান কার্যালয় মতিঝিল, ঢাকা-১০০০।	১৫ (পনের) কার্যদিবস

৪. আপনার কাছে আমাদের প্রত্যাশা

ক্রঃ নং	প্রতিশ্রুতি/কাঙ্ক্ষিত সেবা প্রাপ্তির লক্ষ্যে করণীয়
১.	নির্ধারিত ফরমে সম্পূর্ণভাবে পূরণকৃত আবেদন/অভিযোগ জমা প্রদান।
২.	যথাযথ কর্তৃপক্ষের অনুমোদন।
৩.	যথাসময়ে সভা/সেমিনার/ওয়ার্কশপ/প্রশিক্ষণে অংশগ্রহণ।

বাংলাদেশ ব্যাংক

সদরঘাট, ঢাকা-১১০০

www.bb.org.bd

সিটিজেন চার্টার

১. ভিশন ও মিশন

ভিশন : To develop a fully automated branch, equipped with highly Skilled and efficient human resources to ensure inclusive economic growth and good governance in the financial sector.

মিশন : a) Provide effective banking service to stakeholders.

b) Maintenance of prize bond & sanchaypatra.

২. সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি

২.১) নাগরিক সেবা

ক্রমিক নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১	ট্রেজারী চালানের মাধ্যমে সরকারী কোষাগারে নগদ টাকা জমা গ্রহণ	ক্যাশ বিভাগের ক্যাশ কাউন্টারের মাধ্যমে	ক্যাশ বিভাগ	বিনা মূল্যে	তাৎক্ষণিক	মোঃ বজলুর রহমান উপ-মহাব্যবস্থাপক(ক্যাশ) ফোন নং-০১৭৩৬৪১০৯৯৭
২	অবসর প্রাপ্ত সরকারী কর্মকর্তা/কর্মচারীদের পেনশনের টাকা প্রদান	পেনশন বই উপস্থাপন সাপেক্ষে	পেনশন বই ও এ্যাডভাইস যা সংশ্লিষ্ট দপ্তর হতে ইস্যু করা হয়	বিনা মূল্যে	তাৎক্ষণিক	ই- মেইল md.bazlur@bb.org.bd
৩	প্রাইজবন্ড ক্রয়-বিক্রয়	ক্যাশ বিভাগের ক্যাশ কাউন্টারের মাধ্যমে নগদ অর্থের বিনিময়	--	বিনা মূল্যে	তাৎক্ষণিক	

৪	জনসাধারণের নিকট হতে ক্রটিপূর্ণ নোট গ্রহণ ও বিনিময়মূল্য প্রদান	বিধি মোতাবেক ক্যাশ কাউন্টারের মাধ্যমে নিষ্পত্তিকরণ	ক্যাশ বিভাগ ও কারেসী/ক্রেইমস শাখা	বিনা মূল্যে	তাৎক্ষনিক	
৫	সঞ্চয়পত্র ক্রয় ও ভাঙ্গানো এবং কুপনের মূল্য প্রদান।	জাতীয় সঞ্চয় ব্যুরো ও ক্যাশ কাউন্টারের মাধ্যমে	জাতীয় সঞ্চয় ব্যুরো	বিনা মূল্যে	তাৎক্ষনিক	
৬	বিকৃত,পেমেন্ট রিফিউজড্ ও ক্রেইমস্ নোট গ্রহণ	কারেসী/ক্রেইমস্ শাখার মাধ্যমে নিষ্পত্তিকরণ	ফরম- এল-২, এল-৪, এল-৭ কারেসী/ক্রেইমস্ শাখা	বিনা মূল্যে	০৭ দিন	মোঃ আনোয়ার হোসেন যুগ্ম-ব্যবস্থাপক(ব্যাংকিং) ফোন নং-০১৭১১০২৪৭১.ই-মেইল md.anwar338@bb.org.bd
৭	জালনোট সংক্রান্ত কার্যক্রম	কারেসী/ক্রেইমস শাখা	--	বিনা মূল্যে	০৪ সপ্তাহ	

২.২) প্রাতিষ্ঠানিক সেবা।

ক্রমিক নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম,পদবী,ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১	ডিপোজিট একাউন্টস বিভাগের(DAB) মাধ্যমে পে-অর্ডার গ্রহণ ও নগদ মূল্য প্রদান।	সংশ্লিষ্ট হিসাব বিকলন করতঃ নগদ অর্থ প্রদান	সংশ্লিষ্ট পেমেন্ট অর্ডার	বিনামূল্যে	তাৎক্ষনিক	মোঃ আনোয়ার হোসেন যুগ্ম-ব্যবস্থাপক(ব্যাংকিং) ফোন নং-০১৭১১০২৪৭১০ ই-মেইল md.anwar338@bb.org.bd
২	সরকারী হিসাব বিভাগ(PAD)-কর্তৃক সরকারী বিল পরিশোধ।	সংশ্লিষ্ট হিসাব বিকলন করতঃ নগদ অর্থ প্রদান	চেক ও সংশ্লিষ্ট এ্যাডভাইস	বিনামূল্যে	তাৎক্ষনিক	

২.৩) অভ্যন্তরীণ সেবা

ক্রমিক নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম,পদবী,ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)

১	কর্মকর্তা/কর্মচারীদের বিভিন্ন প্রকার আগাম প্রদান	অফিসের সকল কর্মকর্তা/কর্মচারীগনকে গৃহ নির্মাণ, যানবাহন ও কম্পিউটার ক্রয়ের ঋণ প্রদান	ক্রয়কৃত জমি/যানবাহনের দলিল	বিনামূল্যে	সার্ভিস স্ট্যান্ডার্ড অনুযায়ী	আলাউদ্দিন আল আজাদ যুগ্ম-ব্যবস্থাপক(প্র/আ) ফোন নং-০১৭১৫২২২৮৯১ ই-মেইল:alauddin.azad@bb.org.bd
২	জিপিএফ, গ্র্যাচুইটি ও ছুটি নগদায়ন	অবসরে গমনকারী কর্মকর্তা/কর্মচারীদের বিধিমোতাবেক জিপিএফ গ্র্যাচুইটি ও ছুটি নগদায়নের অর্থসহ চিকিৎসা, অবসর এবং উৎসব ভাতা প্রদান	প্রদান/আগাম শাখা	বিনামূল্যে	সার্ভিস স্ট্যান্ডার্ড অনুযায়ী	
৩	চিকিৎসা সুবিধা প্রদান	অফিসে কর্মরত ও অবসরে গমনকারী কর্মকর্তা/কর্মচারীদের চিকিৎসা কেন্দ্রের মাধ্যমে সেবা প্রদান	চিকিৎসকের ব্যবস্থাপত্র, চিকিৎসা কেন্দ্র	বিনামূল্যে	সার্ভিস স্ট্যান্ডার্ড অনুযায়ী	মোঃ মোয়াজ্জেম হোসেন যুগ্ম-ব্যবস্থাপক(কল্যাণ) ফোন নং-০১৯৭৮৭৭৪৪৩৩ ই-মেইল;moazzem.hossen@bb.org.bd

২.৪) আওতাধীন অধিদপ্তর/দপ্তর/সংস্থা কর্তৃক প্রদত্ত সেবা

আওতাধীন অধিদপ্তর/দপ্তর/সংস্থা সমূহের সিটিজেন চার্টার লিঙ্ক আকারে যুক্ত করতে হবে ।

৩) অভিযোগ ব্যবস্থাপনা পদ্ধতি(GRS)

সেবা প্রাপ্তিতে অসন্তুষ্ট হলে দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার সঙ্গে যোগাযোগ করুন । তিনি সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে নিম্নোক্ত পদ্ধতিতে যোগাযোগ করে আপনার সমস্যা অবহিত করুন ।

ক্রমিক নং	কখন যোগাযোগ করবেন	যোগাযোগের ঠিকানা	নিষ্পত্তির সময়সীমা
১	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে ।	GRS ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তা : মোঃ আবু সাঈদ চৌধুরী উপ-মহাব্যবস্থাপক ফোনঃ ০১৭৪৮৪৭৪১৭৮ ই-মেইলঃ abu.sayed.chowdhury@bb.org.bd	যথাশীঘ্র সম্ভব

২	GRS ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	<p>কেন্দ্রীয় অভিযোগ ব্যবস্থাপনা পদ্ধতি (GRS)</p> <p>মোঃ ইউনুস আলী</p> <p>মহাব্যবস্থাপক</p> <p>ফোনঃ ০১৭১২২১১৮২৯</p> <p>ই-মেইলঃ eunus.ali@bb.org.bd</p>	
---	--	--	--

৪) আপনার কাছে আমাদের প্রত্যাশা

ক্রমিক নং	প্রতিশ্রুত/কাঙ্ক্ষিত সেবা প্রাপ্তির লক্ষ্যে করণীয়
১	নির্ধারিত ফরমে সম্পূর্ণভাবে পূরণকৃত আবেদন জমা প্রদান ।
২	সঠিক ফোন , ফ্যাক্স, ই-মেইল প্রদান ।
৩	বাংলাদেশ ব্যাংকের হট লাইন/হেল্প ডেস্কের সাহায্য গ্রহণ ।
৪	সংশ্লিষ্ট বিষয়ে সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তার পরামর্শ গ্রহণ ।
৫	সাক্ষাতের জন্য নির্ধারিত সময়ের পূর্বেই উপস্থিত থাকা ।

বাংলাদেশ ব্যাংক
মতিঝিল
ঢাকা।

www.bb.org.bd

সিটিজেন চার্টার

১) ভিশন ও মিশন

ভিশনঃ

স্থিতিশীল সামষ্টিক অর্থনীতি এবং অভ্যন্তরীণ ও বৈদেশিক মূল্যবস্তুর সাথে সামঞ্জস্যপূর্ণ টেকসই উন্নয়নের জন্য অপরিহার্য; দারিদ্র-বিমোচক, কর্মসংস্থান-সহায়ক এবং ভারসাম্যপূর্ণ অর্থনৈতিক প্রবৃদ্ধি অর্জনের জন্য আবশ্যিক, সুবিবেচিত ও সুসমন্বিত মুদ্রা এবং আর্থিক ব্যবস্থাপনার লক্ষ্যে স্বশাসন, জনশক্তির দক্ষতা ও উন্নত সেবা নিশ্চিতকরণের মাধ্যমে একটি আধুনিক, গতিশীল, কার্যকর ও দূরদর্শী কেন্দ্রীয় ব্যাংকের শাখা অফিস হিসেবে কার্যক্রম পরিচালনা করা।

মিশনঃ

সূদূর প্রসারী উদ্দেশ্য বাস্তবায়নের নিমিত্তে জাতীয় উন্নয়নের লক্ষ্য সমূহের সাথে সামঞ্জস্যপূর্ণ যথাযথ মুদ্রানীতি বাস্তবায়ন; স্থানীয় ও বৈদেশিক মুদ্রার মূল্যমান স্থিতিশীলতা নিশ্চিত করার লক্ষ্য বাস্তবায়ন; ব্যাংক নোটের সরবরাহসহ একটি দক্ষ ও নিরাপত্তা মূলক পেমেন্ট সিস্টেম বাস্তবায়ন করা।

২) সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি

২.১) নাগরিক সেবা

ক্র. নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র ও প্রাপ্তি স্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
১	২	৩	৪	৫	৬	৭
১	চালানের মাধ্যমে সরকারী খাতে নগদ অর্থ গ্রহণ	কাউন্টারে নগদ জমাদান	চালান ফরম, ক্যাশ বিভাগ, ৩০ তলা ভবন, ২য় তলা	চালানে উল্লিখিত পরিমাণ অর্থ	সাপ্তাহিক ও সরকারী ছুটির দিন ব্যতীত প্রতিদিন সকাল ১০.০০টা হতে বিকাল ৪.০০ পর্যন্ত	জনাব মোঃ ইসমাইল উপমহাব্যবস্থাপক ফোনঃ ২১৯৮৮ e-mail: mohammad.ismail@bb.org.bd
২	সরকারী চেকের বিপরীতে নগদ টাকা প্রদান	কাউন্টারের মাধ্যমে নগদ প্রদান	চেক ও এ্যাডভাইস, পিএডি ও ক্যাশ বিভাগ, মূল ভবন, নীচ তলা	চেকে উল্লিখিত পরিমাণ অর্থ	সাপ্তাহিক ও সরকারী ছুটির দিন ব্যতীত প্রতিদিন সকাল ১০.০০টা হতে বিকাল ৪.০০ পর্যন্ত	জনাব মোঃ ইসমাইল উপমহাব্যবস্থাপক ফোন- ২১৭৯৫ e-mail: m.ismail@bb.org.bd ও জনাব মোহাম্মদ ইসমাইল উপমহাব্যবস্থাপক ফোনঃ ২১৯৮৮ e-mail: mohammad.ismail@bb.org.bd
৩	সরকারী ড্রাফট, পে-অর্ডার, ব্যাংক ড্রাফট, বিভিন্ন ব্যাংকের চেকের টাকা গ্রহণ/প্রদান	- ঐ-	- ঐ-	- ঐ-	- ঐ-	- ঐ-
৪	বিভিন্ন প্রকার সঞ্চয়পত্র বিক্রয় ও নগদায়ন	কাউন্টারের মাধ্যমে নগদ প্রদান	গ্রাহকের ছবি ও নমিনীর ছবি এবং জাতীয়	সঞ্চয়পত্রে উল্লিখিত পরিমাণ অর্থ	- ঐ-	জনাব মোঃ আব্দুল ওয়াদুদ চৌধুরী উপমহাব্যবস্থাপক

		ও ঈদ্রা সহযোগীতায় বিভিন্ন সিডিউল/প্রাই ভেট ব্যাংকের মাধ্যমে	পরিচয়পত্রের কপি, সঞ্চয়পত্র(সাঃ) ও ক্যাশ বিভাগ, মূল ভবন, নীচ তলা			ফোন- ২০৬১২ e-mail: mabdul.wadud@bb.org.bd ও জনাব মোহাম্মদ ইসমাইল উপমহাব্যবস্থাপক ফোনঃ ২১৯৮৮ e-mail: mohammad.ismail@bb.org.bd
৫	জাতীয় বিনিয়োগ বন্ড নগদায়ন	বিভিন্ন সিডিউল/প্রাই ভেট ব্যাংকের মাধ্যমে	সিকিউরিটিজ শাখা, ৩০ তলা ভবনের ৩য় তলা	বন্ডে উল্লিখিত পরিমাণ অর্থ	- ঙ্গ-	জনাব খালেদ মাহমুদ উপমহাব্যবস্থাপক ফোন- ২০৫৩৪ e-mail: khaled.mahmood@bb.org.bd
৬	ওয়েজ আর্নার ডেভেলপমেন্ট বন্ড ক্রয়/বিক্রয়	বিভিন্ন সিডিউল/প্রাই ভেট ব্যাংকের মাধ্যমে	পিডিও, ১ম সংলগ্নী ভবন, ৪র্থ তলা	- ঙ্গ-	- ঙ্গ-	- ঙ্গ-
৭	প্রাইজবন্ড ক্রয়/বিক্রয় ও পুরস্কারের দাবী গ্রহণ এবং পুরস্কারের অর্থ প্রদান	সরাসরি বিভিন্ন সিডিউল/প্রাই ভেট ব্যাংকের মাধ্যমে	গ্রাহকের ছবি ও নমিনীর ছবি এবং জাতীয় পরিচয়পত্রের কপি, প্রাইজবন্ড ও ক্যাশ বিভাগ, ৩০ তলা ভবন, ২য় তলা	নির্ধারিত মূল্য	- ঙ্গ- ০১ (এক) মাস	- ঙ্গ-
৮	অবসরপ্রাপ্ত সরকারী কর্মকর্তা/কর্মচারী দেরকে পেনশনের অর্থ প্রদান	সরাসরি বিভিন্ন সিডিউল/প্রাই ভেট ব্যাংকের মাধ্যমে	চেক ও এ্যাডভাইস, পিএডি ও ক্যাশ বিভাগ, মূল ভবন, নীচ তলা	চেকে উল্লিখিত পরিমাণ অর্থ	সাপ্তাহিক ও সরকারী ছুটির দিন ব্যতীত প্রতিদিন সকাল ১০. ০০টা হতে বিকাল ৪. ০০ পর্যন্ত/তাৎক্ষণিক	জনাব মোঃ ইসমাইল উপমহাব্যবস্থাপক ফোন- ২১৭৯৫ e- mail: m.ismail@bb.org.bd ও জনাব মোহাম্মদ ইসমাইল উপমহাব্যবস্থাপক ফোনঃ ২১৯৮৮ e-mail: mohammad.ismail@bb.org.bd
৯	ত্রুটিপূর্ণ ছেঁড়া ফাটা নোট ও প্রাইজবন্ডের মূল্য প্রদান	সরাসরি কাউন্টারের মাধ্যমে	ত্রুটিপূর্ণ নোট/প্রাইজবন্ড, প্রাইজবন্ড ও ক্যাশ বিভাগ, ৩০ তলা ভবন, ২য় তলা	উপস্থাপনকৃত পরিমাণ অর্থ (কম হতে পারে)	- ঙ্গ- তাৎক্ষণিক/ ০১ (এক) মাস	জনাব মোহাম্মদ ইসমাইল উপমহাব্যবস্থাপক ফোনঃ ২১৯৮৮ e-mail: mohammad.ismail@bb.org.bd
১০	বিভিন্ন মূল্যমানের মুদ্রা ও নতুন নোট প্রদান	সরাসরি কাউন্টারের মাধ্যমে	নগদ অর্থ, ক্যাশ বিভাগ, ৩০ তলা ভবন, ২য় তলা	- ঙ্গ-	- ঙ্গ- তাৎক্ষণিক	জনাব মোহাম্মদ ইসমাইল উপমহাব্যবস্থাপক ফোনঃ ২১৯৮৮ e-mail: mohammad.ismail@bb.org.bd
১১	জালনোট সংক্রান্ত কার্যক্রম	থানার পুলিশের মাধ্যমে	দাবী শাখা ও ক্যাশ বিভাগ, ৩০ তলা ভবন, ২য় তলা	-	- ঙ্গ-	কারেন্সী অফিসার ফোন- ২২২৫৭

ক্র নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র ও প্রাপ্তি স্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
১	২	৩	৪	৫	৬	৭
১	অবসরপ্রাপ্ত সরকারী কর্মকর্তা/কর্মচারী দেরকে পেনশনের অর্থ প্রদান	সরাসরি বিভিন্ন সিডিউল/প্রাইভেট ব্যাংকের মাধ্যমে	চেক ও এ্যাডভাইস, পিএডি ও ক্যাশ বিভাগ, মূল ভবন, নীচ তলা	চেকে উল্লিখিত পরিমান অর্থ	সাপ্তাহিক ও সরকারী ছুটির দিন ব্যতীত প্রতিদিন সকাল ১০.০০টা হতে বিকাল ৪.০০ পর্যন্ত/তাৎক্ষণিক	জনাব মোঃ ইসমাইল উপমহাব্যবস্থাপক ফোন- ২১৭৯৫ e-mail: m.ismail@bb.org.bd ও জনাব মোহাম্মদ ইসমাইল উপমহাব্যবস্থাপক ফোনঃ ২১৯৮৮ e-mail: mohammad.ismail@bb.org.bd
২	সরকারী অফিসের সকল প্রকার আদান/প্রদান সংক্রান্ত কাজ	- ঐ-	- ঐ-	- ঐ-	- ঐ-	- ঐ-
৩	ব্যাংক ও আর্থিক প্রতিষ্ঠানের সকল প্রকার আদান/প্রদান	- ঐ-	চেক ও এ্যাডভাইস, ক্যাশ বিভাগ ও ডিএবি, মূল ভবন, নীচ ও ৩য় তলা	- ঐ-	- ঐ-	- ঐ-
৪	মতিঝিল অফিসের সকল প্রকার প্রশাসনিক কার্যক্রম	---	সংস্থাপন শাখা, ৩০ তলা ভবন, ৩য় তলা	---	- ঐ-	জনাব মোঃ মাহুম পাটোয়ারী মহাব্যবস্থাপক ফোন- ২১৬৯০ e-mail: masum.patwary@bb.org.bd
৫	বাজেট বরাদ্দ সংক্রান্ত কাজ	---	ডিএবি, মূল ভবন, ৩য় তলা	---	- ঐ-	- ঐ-
৬	বিভিন্ন মেরামত সংক্রান্ত কাজ	---	প্রকৌশল বিভাগ, জড় সামগ্রী শাখা, ১ম সংলগ্নী ভবনের ৩য় তলা ও ৩০ তলা ভবন, ৩য় তলা	---	- ঐ-	- ঐ-

২.১) আভ্যন্তরীণ সেবা

ক্র নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র ও প্রাপ্তি স্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ই- মেইল)
১	২	৩	৪	৫	৬	৭
১	অফিসের সকল প্রকার লজিস্টিকস্ সরবরাহ	বিভিন্ন ঠিকাদার প্রতিষ্ঠানের মাধ্যমে ক্রয় পূর্বক	শাখা/বিভাগের চাহিদার প্রেক্ষিতে প্রকৌশল বিভাগ ও জড় সামগ্রী শাখা, ১ম সংলগ্নী ভবনের ৩য় তলা ও ৩০ তলা ভবন, ৩য় তলা	---	সাপ্তাহিক ও সরকারী ছুটির দিন ব্যতীত প্রতিদিন সকাল ১০.০০টা হতে বিকাল ৪.০০ পর্যন্ত/তাৎক্ষণিক	জনাব মোঃ মাহুম পাটোয়ারী মহাব্যবস্থাপক ফোন- ২১৬৯০ e-mail: masum.patwary@bb.org.bd
২	কর্মকর্তা/কর্মচারী দের ছুটি, বদলী বিমুক্তকরণ, যোগদানের কার্যক্রম গ্রহণ	প্রশাসনিক প্রয়োজনে বা প্রধান কার্যালয়ের নির্দেশে	সংস্থাপন শাখা, ৩০ তলা ভবন, ৩য় তলা	---	- ঐ-	- ঐ-
৩	কর্মকর্তা/কর্মচারী দের বেতন- ভাতাদি প্রদান	প্রতি মাসে	প্রদান শাখা, ৩০ তলা ভবন, ৩য় তলা	---	- ঐ-	- ঐ-
৪	কর্মকর্তা/কর্মচারী দেরকে বিভিন্ন প্রকার আগাম প্রদান	কর্মকর্তা/কর্মচা রীদের আবেদনের প্রেক্ষিতে	আগাম শাখা, ৩০ তলা ভবন, ৩য় তলা	---	- ঐ-	- ঐ-
৫	ক্যান্টিন সেবা প্রদান	ঠিকাদার প্রতিষ্ঠানের মাধ্যমে	কল্যাণ শাখা, ১ম সংলগ্নী ভবনের ৩য় তলা ও নীচ তলা	---	- ঐ-	- ঐ-
৬	শিশু দিবা যত্ন (ডে কেয়ার) সেবা প্রদান	- ঐ-	কল্যাণ শাখা, ১ম সংলগ্নী ভবনের ২য় তলা	---	- ঐ-	- ঐ-

২.১) আওতাধীন অধিদপ্তর/দপ্তর/সংস্থা কর্তৃক প্রদত্ত সেবা

আওতাধীন অধিদপ্তর/দপ্তর/সংস্থা সমূহের সিটিজেন চার্টার লিঙ্ক আকারে যুক্ত করতে হবে।

৩) অভিযোগ ব্যবস্থাপনা পদ্ধতি (GRS)

সেবা প্রাপ্তিতে অসন্তুষ্ট হলে দায়িত্ব প্রাপ্ত কর্মকর্তার সঙ্গে যোগাযোগ করুন। তিনি সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে নিম্নোক্ত পদ্ধতিতে যোগাযোগ করে আপনার সমস্যা অবহিত করুন।

ক্রম নং	কখন যোগাযোগ করবেন	যোগাযোগের ঠিকানা	নিষ্পত্তির সময়সীমা
১	২	৩	৪
১	সাপ্তাহিক ও সরকারী ছুটির দিন ব্যতীত প্রতিদিন সকাল ১০.০০টা হতে বিকাল ৬.০০ পর্যন্ত	ডেপুটি ম্যানেজিং কমিশনার: জনাব মোঃ মাহুম পাটোয়ারী মহাব্যবস্থাপক ফোন- ২১৬৯০ e-mail:masum.patwary@bb.org.bd বাংলাদেশ ব্যাংক মতিঝিল অফিস ঢাকা	০১ (এক) মাস
২	ডেপুটি ম্যানেজিং কমিশনার নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে সাপ্তাহিক ও সরকারী ছুটির দিন ব্যতীত প্রতিদিন সকাল ১০.০০টা হতে বিকাল ৬.০০ পর্যন্ত	কেন্দ্রীয় অভিযোগ ব্যবস্থাপনা পদ্ধতি (GRS) ড. আবুল কালাম আজাদ নির্বাহী পরিচালক ফোন- ২০৬৯৮ e-mail: abul.kalamazad@bb.org.bd বাংলাদেশ ব্যাংক মতিঝিল অফিস ঢাকা	০১ (এক) মাস

৪) আপনাদের কাছে আমাদের প্রত্যাশা

ক্রম	প্রতিশ্রুত/কাজিত সেবা প্রাপ্তির লক্ষ্য করণীয়
০১	নির্ধারিত ফরমে সম্পূর্ণভাবে পূরণকৃত আবেদন জমা প্রদান
০২	সঠিক মাধ্যমে প্রয়োজনীয় ফিস পরিশোধ করা
০৩	সাক্ষাতের জন্য নির্ধারিত সময়ের পূর্বেই উপস্থিত থাকা

বাংলাদেশ ব্যাংক
চট্টগ্রাম
www.bb.org.bd

সিটিজেন চার্টার

৩. ভিশন ও মিশন

ভিশন :

মিশন :

৪. সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি

২.১) নাগরিক সেবা

ক্রঃ নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ই- মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১	গ্রাহক স্বার্থ সংরক্ষণ	১. ব্যাংকিং সেবা/অনিয়মের বিষয়ে লিখিতও টেলিফোনে প্রাপ্ত অভিযোগ গ্রহণ করা হয়। ২. লিখিত/ই-মেইল/ টেলিফোন/ মোবাইল এ প্রাপ্ত অভিযোগের বিষয়ে পত্রের মাধ্যমে ব্যাখ্যা অথবা সরেজমিনে যাচাই করত প্রতিকারের জন্য প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণ করা হয়।	লিখিত/মোবা ইল/ ই- মেইলে অভিযোগ দাখিল করা যায়। এক্ষেত্রে নির্দিষ্ট ফরমের প্রয়োজন নেই।	নেই	২১ দিন	নাম- মোঃ শোয়াইব চৌধুরী পদবী- উপ-পরিচালক ফোন নম্বর- ০১৮১৫৫৫৩৩৬০ ইমেইল- showib.chowdhury@bb.org.b d
২	প্রাইজবন্ড বিক্রয়	আগ্রহী নাগরিকগণ সরাসরি ক্যাশ কাউন্টার হতে সেবা পেতে পারেন।	ক্যাশ কাউন্টার হতে সরাসরি প্রাইজবন্ড ক্রয় করা যায়।	বিনামূল্যে সেবা প্রদান করা হয়।	তাৎক্ষণিক ভাবেই পাওয়া যায়।	জনাব জোহরা ফেসী মাহমুদা উপ-ব্যবস্থাপক আইপি- ৪০১৪১/পিএবিএক্স(এক্স)- ৪২৪
৩	প্রাইজবন্ড নগদায়ন	আগ্রহী নাগরিকগণ সরাসরি ক্যাশ কাউন্টার হতে সেবা পেতে পারেন।	ক্যাশ কাউন্টার হতে সরাসরি প্রাইজবন্ড ক্রয় করা যায়।	--ঐ--	--ঐ--	johra.mahmuda@bb.or g.bd
৪	বিকৃত/ ট্রেডিংপূর্ণ প্রাইজবন্ডের বিনিময়মূল্য	ক. বিকৃত বন্ড ক্যাশ কাউন্টারে উপস্থাপন করে বিকৃত সীল গ্রহণ; খ. প্রাইজবন্ড শাখায় নির্ধারিত ফরম পূরণের মাধ্যমে কেইস জমা গ্রহণ; গ. নির্ধারিত কমিটি কর্তৃক পলিসি মোতাবেক বিনিময়মূল্য প্রদানের সঠিকতা নির্ধারণপূর্বক কেইস	ক্যাশ কাউন্টারে উপস্থাপন এবং তথা হতে বিনিময় মূল্য গ্রহণ করা যায়।	--ঐ--	০২ (দুই) দিন	

ক্রঃ নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ই- মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
		পাশ/বাতিল করণ; ঘ. পাশকৃত কেইসসমূহের বিনিময়মূল্য দাবীকারীকে পরিশোধ।				
	পুরস্কার প্রাপ্ত দাবীকারীর দাবী পূরণ	ক. পুরস্কার প্রাপ্তির যথার্থতা পরীক্ষাকরণ; খ. নির্ধারিত ফরমে দাবীকারীর আবেদন গ্রহণ; গ. আবেদন ফরমের সঠিকতা/নির্ভুলতা পরীক্ষা করত দাবী পূরণার্থে ঢাকা অফিসে প্রেরণ; ঘ. ঢাকা অফিস কর্তৃক দাবীকারীর কেইস পাশ করত অন-লাইনে দাবীকারীর সেভিংস একাউন্টে পুরস্কারের অর্থ প্রেরণ।	নির্ধারিত আবেদন ফরম প্রাইজবন্ড শাখা হতে সংগ্রহ করা যায়।	--ঐ--	অত্র শাখা সংশ্লিষ্ট কার্যক্রম ১৫ (পনের) দিনের মধ্যে সম্পাদন করত চূড়ান্ত নিষ্পত্তির নিমিত্তে ঢাকা অফিসে প্রেরণ করা হয়।	জনাব মোঃ খুরশীদ আলম যুগ্ম-ব্যবস্থাপক আইপি- ৪০০২৮/পিএবিএক্স(এক্স)- ২৩৭ mkhurshid.alam@bb.o rg.bd
	'ড্র'-এর শীট প্রদর্শন/বিতরণ	ক. নোটিশ বোর্ডে নাগরিকদের জন্য শীট প্রদর্শন খ. ছাপানো 'ড্র'-এর শীট বিতরণ	নোটিশ বোর্ড/প্রাইজব ন্ড শাখা	--ঐ--	তাৎক্ষণিক ভাবেই পাওয়া যায়।	
	জনসাধারণ থেকে ছেঁড়া ফাটা নোট গ্রহণ ও তার বিনিময় মূল্য প্রদানের ব্যবস্থাকরণ।	রিপোর্ট তৈরী করে ক্যাশ বিভাগে প্রেরণ এবং ছেঁড়া ফাটা নোট পাশ হওয়ার পর জমাকারীকে তার বিনিময় মূল্য প্রদান।	দাবী শাখা	বিনিময় মূল্য প্রদানের জন্য ক্যাশ বিভাগে প্রেরণ।	০১(এক) দিন	মোহাম্মদ সরওয়ারুল আলম, উপ-ব্যবস্থাপক, ২৪০ sarwarul.alam@bb.org. bd
	বিভিন্ন থানা হতে জালনোট গ্রহণ ও মতামতের জন্য ক্যাশ বিভাগে প্রেরণ এবং মতামত প্রাপ্তির পর তা সংশ্লিষ্ট জমাকারীর নিকট প্রেরণ।	মতামত প্রদানের জন্য ক্যাশ বিভাগে প্রেরণ।	দাবী শাখা	মতামত প্রাপ্তির পর নোটিং উপস্থাপন এবং নোট বাজেয়াপ্ত করণ পূর্বক সংশ্লিষ্ট মতামত চিঠির মাধ্যমে জমাকারীর নিকট প্রেরণ।	০৩(তিন) দিন	মোখলেছুর রহমান, সহকারী ব্যবস্থাপক, ২৪৬ moklas.rahman@bb.org g.bd
	পিএডি (আদান) ঃ	Online,	চালান, চেক,		১ দিন	সুব্রত রায় চৌধুরী

ক্রঃ নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ই- মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
	সরকারী হিসাবে জমা করণের নিমিত্তে গ্রাহক হতে প্রাপ্ত চালানের বিপরীতে চেক, পে-অর্ডার, ডিডি ইত্যাদি আদায়ের জন্য BACH এ উপস্থাপন এবং ব্যাংক চেকের বিপরীতে ইস্যুকৃত চালান সরকারী হিসাবে জমা করত: তাৎক্ষণিকভাবে গ্রাহককে ফেরত প্রদান করা।	BACH, নিকাশ ও নগদ লেনদেনের মাধ্যমে	পে-অর্ডার, ডিডি ইত্যাদি	বিনামূল্যে		উপ-ব্যবস্থাপক ০১৯১৫-৬৩৩৫৫২ Subrata.chowdhury @bb.org.bd
	<u>পিএডি (প্রদান) :</u> সরকারী চেক ও বিলের মূল্য পরিশোধ করা।	Online, BACH, নিকাশ ও নগদ লেনদেনের মাধ্যমে	সরকারী চেক, বিল, ইসিআর, এ্যাডভাইস ইত্যাদি	বিনামূল্যে	১ দিন	মোহাম্মদ মহসিনুর রহমান উপ-ব্যবস্থাপক ০১৭১৪০৬৬৬৬৮ mohsinur.rahman @bb.org.bd
	<u>পিএডি (এস.সি) :</u> ক্লিয়ারিং এর আওতাভুক্ত নয় এই ধরনের বহিরাঞ্চলীয় চেক, চালান গ্রহন করত: আদায়ের পর সরকারী হিসাবে জমাকরন।	এস.সি কালেকশন	চেক, চালান ইত্যাদি।	বিনামূল্যে	৭ দিন	ভূপাল চন্দ্র দাশ উপ-ব্যবস্থাপক ০১৭৮১১৪১৯৯১ bhupal.das @bb.org.bd
	সঞ্চয়পত্র বিক্রয়	সরাসরি	(ক) ক্রেতার ০২ (দুই) কপি পাসপোর্ট		সকাল ১০	বেলাল হোসেন উপ-ব্যবস্থাপক ফোন : ০৩১-৬২০৬২১-

ক্রঃ নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
			সাইজের সত্যায়িত ছবি। (খ) ক্রেতা কর্তৃক সত্যায়িত নমিনীর ০২ (দুই) কপি পাসপোর্ট সাইজের ছবি। (গ) ক্রেতার ব্যাংক হিসাব নং ও তার সপক্ষে MICR চেকের ফটোকপি। (ঘ) ০২ (দুই) কপি EFT Mandate Form। (প্রাপ্তিস্থান: কাউন্টার নং- ৯৬)	বিনামূল্যে	টা - বিকাল ৪টা	৩৩/৪৪৭ ই-মেইল : b.hossain@bb.org.bd
	সঞ্চয়পত্র কূপনের মুনাফা প্রদান	সরাসরি এবং BEFTN (Bangladesh Electronic Fund Transfer Network) এর মাধ্যমে	সঞ্চয়পত্রের আইডি স্লিপ এবং মুনাফা কূপন। প্রাপ্তিস্থান : কাউন্টার নং - ৮৬ হতে ৮৯	বিনামূল্যে	টোকেন প্রদান: সকাল ১০ টা - দুপুর ১টা মুনাফা প্রদান: সকাল ১০ টা -বিকাল ৪টা	--এ--
	সঞ্চয়পত্রের মুনাফা হতে উৎসে আয়কর কর্তনের রশিদ প্রদান	সরাসরি	আবেদনপত্র এবং সঞ্চয়পত্রের ও আইডি স্লিপের কপি। প্রাপ্তিস্থান: সঞ্চয়পত্র শাখা (নগদায়ন)	বিনামূল্যে	সকাল ১০ টা- বিকাল ৪টা	--এ--
	সঞ্চয়পত্রের বিনিয়োগ সনদ	সরাসরি	আবেদনপত্র এবং সঞ্চয়পত্র	বিনামূল্যে	সকাল ১০	--এ--

ক্রঃ নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ই- মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
	প্রদান		ও আইডি স্লিপের কপি। প্রাপ্তিস্থান: সঞ্চয়পত্র শাখা (নগদায়ন)		টা- বিকাল ৪টা	
	ক্রেতার মৃত্যু ও অসুস্থতাজনিত কারণে নমিনী কর্তৃক পরিচালনা ও নগদায়ন	সরাসরি	<ul style="list-style-type: none"> □ নমিনীর জাতীয় পরিচয়পত্রের ফটোকপি। □ ডাক্তার/হাসপা তাল কর্তৃক প্রদত্ত মৃত্যু /অসুস্থতার সনদ। □ ওয়ার্ড কাউন্সিলর/ইউ নিয়ন পরিষদ চেয়ারম্যান কর্তৃক প্রদত্ত ক্রেতার মৃত্যু সনদপত্রের ফটোকপি। □ সঞ্চয়পত্র ও আইডি স্লিপের ফটোকপি। □ নমিনীর ছবি-১ কপি। প্রাপ্তিস্থান: সঞ্চয়পত্র শাখা (নগদায়ন)	বিনামূল্যে	সকাল ১০ টা- বিকাল ৪টা	--ঐ--
	নমিনী পরিবর্তন	সরাসরি	<ul style="list-style-type: none"> □ আবেদনপত্র এবং নমিনীর ০২ কপি ছবি । প্রাপ্তিস্থান: সঞ্চয়পত্র শাখা (নগদায়ন)	বিনামূল্যে	সকাল ১০ টা- বিকাল ৪টা	--ঐ--
	ডুপ্লিকেট আইডি স্লিপ ইস্যুকরণ।	সরাসরি	<ul style="list-style-type: none"> □ আবেদনপত্র এবং ক্রেতা ও নমিনীর ০২ কপি করে ছবি । প্রাপ্তিস্থান: সঞ্চয়পত্র শাখা (নগদায়ন)	বিনামূল্যে	সকাল ১০ টা- বিকাল ৪টা	--ঐ--
	ডুপ্লিকেট	সরাসরি	১। থানায়	বিনামূল্যে	সকাল ১০	--ঐ--

ক্রঃ নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ই- মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
	সঞ্চয়পত্র ইস্যুকরণ		সাধারণ ডায়েরীর (জিডি) কপি ২। ফ্রেতা ও নমিনীর ০১টি করে ছবি, ৩। জুডিসিয়াল ম্যাজিস্ট্রেট কর্তৃক প্রদত্ত হলফনামা (৩০০ টাকা মূল্যমানের) ৪। ২টি জাতীয় পত্রিকায় বিজ্ঞাপনের কপি ৫। ইভেমিনিটি বন্ড (৩০০ টাকা মূল্যমানের) এর সত্যায়িত কপি এবং ৬। চালান কপিসহ ফ্রেতার আবেদনপত্র প্রাপ্তিস্থান: সঞ্চয়পত্র শাখা (নগদায়ন)		টা- বিকাল ৪টা	
	বক্স ব্যালেন্স ব্যাংক নোট (৫/-ও তদুর্ধ্ব)	বিনিময় ভল্ট থেকে কাউন্টার সমূহে জনগনের চাহিদানুযায়ী এবং ব্যাংকিং কাউন্টারে উপস্থাপিত বানিজ্যিক ব্যাংক সমূহের চেকের বিপরীতে পেমেন্ট দেয়ার জন্য অর্ন্তবর্তীকালীন মজুদ তৈরী,প্রদান ও হিসাবায়ন। Core Banking Module এর মাধ্যমে কার্য সম্পাদন।	নিজস্ব	বিনামূল্যে	দৈনিক ভিত্তিতে	সৈয়দ ওয়ালিউর রহমান, ডি,এম (ক্যাশ), ০১৮১৮৯৫৫৭২২ waliur.rahman@bb.org. g.bd
	বক্স ব্যালেন্স ২/- নোট(মুদ্রা)	মুদ্রা ভল্ট থেকে কাউন্টার সমূহে জনগনের মুদ্রার চাহিদা, মুদ্রাগণনা, বাছাই এবং ব্যাংকিং কাউন্টারে উপস্থাপিত বানিজ্যিক ব্যাংক সমূহের চেকের বিপরীতে পেমেন্ট দেয়ার জন্য অর্ন্তবর্তীকালীন মজুদ তৈরী,প্রদান ও হিসাবায়ন। Core Banking Module এর মাধ্যমে কার্য সম্পাদন।	--ঐ--	--ঐ--	দৈনিক ভিত্তিতে	মোঃ আব্দুর রশিদ, ডি,এম(ক্যাশ), ০১৮১৯৬১২৪৮১ abdur.rashid@bb.org. bd
	বক্স ব্যালেন্স প্রাইজবন্ড	প্রাইজবন্ড ভল্ট থেকে কাউন্টারে জনগনের চাহিদা পূরণের লক্ষে	--ঐ--	--ঐ--	দৈনিক ভিত্তিতে	মোঃ আবু নাছের , ডি,এম(ক্যাশ),

ক্রঃ নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
		অর্ন্তবর্তীকালীন মজুদ তৈরী এবং কাউন্টারের চাহিদা অনুযায়ী ইস্যুকরণ,কাউন্টার থেকে গৃহীত প্রাইজবন্ড সংরক্ষণ,গনণা,পরীক্ষা,বাছাই,সার্টিং,লিস্টিং ইত্যাদি। Core Banking Module এর মাধ্যমে কার্য সম্পাদন।				০১৯১৫৮৭৩৪৪০ alam.naser@bb.org.bd
	সঞ্চয়পত্র কাউন্টার	বিভিন্ন মেয়াদী সঞ্চয়পত্র, বিনিয়োগবন্ডের বিপরীতে নগদ গ্রহণ এবং সঞ্চয়পত্র, বিনিয়োগবন্ড ভাঙ্গানো,কাউন্টারের কার্যক্রম পরিচালনা, নিষ্পত্তি,হিসাবায়ন ও তদারকী। Core Banking Module এর মাধ্যমে কার্য সম্পাদন।	--ঐ--	--ঐ--	দৈনিক ভিত্তিতে	মোঃ শাহ আলম, ডি,এম (ক্যাশ), ০১৯১৯২৫৩১৯৬৮ msha.alam@bb.org.bd
	পিএডি রিস্পিট কাউন্টার	সরকারী বিভিন্ন হিসাব খাতে টিআর ফরম/চালানের মাধ্যমে নগদ অর্থ গ্রহণ, হিসাবায়ন ও নিষ্পত্তি। Core Banking Module এর মাধ্যমে কার্য সম্পাদন।	--ঐ--	--ঐ--	দৈনিক ভিত্তিতে	ফেরদৌস আরা রুহী, ডি,এম (ক্যাশ), ০১৮১৯৩৬৬২৩১ ferdous.ruhi@bb.org.bd
	পিএ ডি স্ক্রল শাখা	সরকারী বিভিন্ন খাতওয়ারী জমাকৃত অর্থ হিসাবায়ন, বিবরণী প্রেরণ ও তদারকী। FMRP ও Core Banking Module এর মাধ্যমে কার্য সম্পাদন।	--ঐ--	--ঐ--	দৈনিক ভিত্তিতে	অসীম ভট্টাচার্য্য, ডি,এম (ক্যাশ), ০১৮১৯৮২০৪৪১ asim.bhattacharjee@bb.org.bd
	পিএডি পেমেন্ট কাউন্টার	সরকারী প্রি-অডিট চেক, বিল, পেনশন বিলের নগদ পরিশোধ, হিসাবায়ন ও তদারকী। Core Banking Module এর মাধ্যমে কার্য সম্পাদন।	--ঐ--	--ঐ--	দৈনিক ভিত্তিতে	মোঃ বিল্লাল হোসেন, ডি,এম (ক্যাশ), ০১৫৫৪৩১৭০৩৬ billal.hossain@bb.org.bd
	ডিএবি ব্যাংকিং কাউন্টার(রিসি প্ট)	বিভিন্ন বানিজ্যিক ব্যাংকের পাশকৃত চেকের টাকা,টিটি, এমটি,বিডি ইত্যাদির বিপরীতে নগদ অর্থ গ্রহণ হিসাবায়ন ও তদারকী। Core Banking Module এর মাধ্যমে কার্য সম্পাদন।	জমা স্লীপের বিপরীতে	--ঐ--	দৈনিক ভিত্তিতে	অধীর রঞ্জন নাথ, ডি,এম (ক্যাশ), ০১৫৫৪৩৩১৪৫৫ adhir.ranjan@bb.org.bd
	ডিএবি ব্যাংকিং কাউন্টার(পেমেন্ট)	বিভিন্ন বানিজ্যিক ব্যাংকের পাশকৃত চেকের টাকা,টিটি, এমটি,বিডি ইত্যাদির বিপরীতে নগদ অর্থ প্রদান, হিসাবায়ন ও তদারকী। Core Banking Module এর মাধ্যমে কার্য সম্পাদন।	চেক/ভাউচারের বিপরীতে	--ঐ--	দৈনিক ভিত্তিতে	ফায়জুল কবির খান, ডি,এম (ক্যাশ), ০১৭১৫৬০৮৬১২ faizul.khan@bb.org.bd

ক্রঃ নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
	নোট বিনিময় কাউন্টার(ভাল ও ময়লা নোট এবং ৫/- মুদ্রাসহ)	ক) গ্রাহক চাহিদা ও সেবার উদ্দেশ্যে ৫/- মুদ্রা ইস্যু। ৫/- ও তদুর্ধ্ব মূল্যমানের ভাল ও ময়লা নোট গ্রহণ ও চাহিদা অনুযায়ী বিনিময় মূল্য প্রদান। ময়লা নোট বাছাই করে বাতিল করা। কার্যকাল শেষে প্যাকেট ভুক্তি লেবেল করা, সেলাইকরণ, হিসাবায়ন, নিষ্পত্তি ও তদারকী। Core Banking Module এর মাধ্যমে কার্য সম্পাদন। খ) প্রধান কার্যালয়ের নির্দেশ মোতাবেক নতুন ডিজাইনের নোট বিনিময় কাউন্টার থেকে ইস্যুকরণ।	ভাল, বাতিল ও ছেড়া নোটের বিনিময়ে	--এ--	দৈনিক ভিত্তিতে	সৈয়দ ওয়ালিউর রহমান, ডি,এম (ক্যাশ), ০১৮১৮৯৫৫৫৭২২ waliur.rahman@bb.org.bd
	ক্রটিযুক্ত নোট বিনিময় কাউন্টার	নোট রিফান্ড রেগুলেশন ও প্রধান কার্যালয়ের বিভিন্ন সময়ের ইস্যুকৃত নির্দেশনানুযায়ী সরাসরি পরিশোধযোগ্য ক্রটিপূর্ণ নোটের বিনিময়মূল্য প্রদান ও হিসাবায়ন। সরাসরি পাশের অযোগ্যনোট সীলকরণ পূর্বক দাবী শাখায় প্রেরণ।	ছেড়া নোটের বিনিময়ে	--এ--	দৈনিক ভিত্তিতে	হোসনে আরা বেগম, জে,এম(ক্যাশ), ০১৭৫৫৫০৬০৩৫ hosneara.begum@bb.org.bd
	দাবীকৃত নোট কাউন্টার এবং শাখা	ক) দাবীকৃত নোট গ্রহণ, পরীক্ষণ, রিপোর্টিং ও হিসাবায়ন। বিভিন্ন থানা হতে প্রাপ্ত জাল নোট সমূহ পরীক্ষণ ও রিপোর্টিং। খ) প্রেসক্রাইবড অফিসারের নির্দেশক্রমে বিনিময়মূল্য প্রদান, হিসাবায়ন ও নোটসহ রেকর্ড সংরক্ষণ। বাতিলকৃত নোট ভক্ষিকরণ, হিসাবায়ন ও নোটসহ রেকর্ড সংরক্ষণ।	ছেড়া নোটের বিনিময়ে	--এ--	২ দিন	মোস্তাফিজুর রহমান ছুঁয়া, ডি,এম(ক্যাশ), ০১৬৭১৬৬৯৪৯৫ mostafizur.bhuiyan@bb.org.bd
	প্রাইজবন্ড কাউন্টার	গ্রাহক হতে প্রাইজবন্ড ক্রয়/বিক্রয়, নতুন প্রাইজবন্ড সীলকরণ, গৃহীত.প্রাইজবন্ড.গণনা, পরীক্ষা, বাছাই, সার্টিং, লিস্টিং ইত্যাদি। Core Banking Module এর মাধ্যমে কার্য সম্পাদন।	জনসাধারণের চাহিদা মোতাবেক	--এ--	দৈনিক ভিত্তিতে	মোঃ আবুল কালাম, ডি,এম (ক্যাশ), ০১৭১৮০০৬০০৫ ma.kalam@bb.org.bd
	২/- নোট বিনিময় কাউন্টার	ক) গ্রাহক হতে মুদ্রা ক্রয়/বিক্রয়/বিনিময়। চাহিদা ও সেবার উদ্দেশ্যে ২/- মুদ্রা ইস্যু। ২/- মূল্যমানের ভাল ও ময়লা নোট গ্রহণ ও চাহিদা অনুযায়ী বিনিময় মূল্য প্রদান। ময়লা নোট বাছাই করে বাতিল করা। কার্যকাল শেষে প্যাকেট ভুক্তি লেবেল করা, সেলাইকরণ, হিসাবায়ন, নিষ্পত্তি ও তদারকী। Core Banking Module এর মাধ্যমে কার্য সম্পাদন।	বিনিময় মূল্যে	--এ--	দৈনিক ভিত্তিতে	গায়ত্রী মজুমদার, ডি,এম (ক্যাশ), ০১৭২০৫৭৬৪৯০ gayotry.mazumder@bb.org.bd
	পেনশন	সরকারী পেনশন গ্রাহকবৃন্দকে পেনশনের	সরকারী	--এ--	দৈনিক	মোঃ বিল্লাল হোসেন,

ক্রঃ নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
	পেমেন্ট কাউন্টার	টাকা প্রদান, রেজিস্টারে ভুক্তিকরণ ও হিসাবায়ন। Core Banking Module এর মাধ্যমে কার্য সম্পাদন।	আদেশ পত্রানুযায়ী		ভিত্তিতে	ডি,এম (ক্যাশ), ০১৫৫৪৩১৭০৩৬ billal.hossain @bb.org.bd
	হেল্প ডেস্ক	জনসাধারণকে লেনদেন সংক্রান্ত সকল দিক নির্দেশনামূলক সহযোগিতা করা।	নিজস্ব	--এ--	দৈনিক ভিত্তিতে	কিশোর রয় বিশ্বাস, ডি,এম (ক্যাশ), ০১৮১৯৬৩৪৫০৮ kishore.biswas@bb.org.bd

বি.দ্র. নাগরিকগণকে সরাসরি প্রদত্ত সেবা বেসরকারী প্রতিষ্ঠানকে প্রদত্ত সেবা যদি নাগরিকগণকে প্রদত্ত সেবার অনুরূপ হয় তবে সেটিও নাগরিক সেবা হিসেবে অন্তর্ভুক্ত হবে। উদাহরণঃ সম্পত্তির রেজিস্ট্রেশন, ট্রেড লাইসেন্স।

২.২) প্রাতিষ্ঠানিক সেবা

ক্রঃ নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
	পিএডি(আদান) : সরকারী হিসাবে জমা করণের নিমিত্তে গ্রাহক হতে প্রাপ্ত চালানের বিপরীতে চেক, পে-অর্ডার, ডিডি ইত্যাদি আদায়ের জন্য BACH এ উপস্থাপন এবং ব্যাংক চেকের বিপরীতে ইস্যুকৃত চালান সরকারী হিসাবে জমা করত: তাৎক্ষণিকভাবে গ্রাহককে ফেরত প্রদান করা।	Online, BACH, নিকাশ ও নগদ লেনদেনের মাধ্যমে	চালান, চেক, পে-অর্ডার, ডিডি ইত্যাদি	বিনামূল্যে	১ দিন	সুব্রত রায় চৌধুরী উপ-ব্যবস্থাপক ০১৯১৫-৬৩৩৫৫২ Subrata.chowdhury @bb.org.bd
	পিএডি(প্রদান)					মোহাম্মদ মহসিনুর রহমান

ক্রঃ নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
	ঃ সরকারী চেক ও বিলের মূল্য পরিশোধ করা।	Online, BACH, নিকাশ ও নগদ লেনদেনের মাধ্যমে	সরকারী চেক, বিল,ইসিআর, এ্যাডভাইস ইত্যাদি	বিনামূল্যে	১ দিন	উপ-ব্যবস্থাপক ০১৭১৪০৬৬৬৬৮ mohsinur.rahman @bb.org.bd
	পিএডি(এস.সি) ঃ ক্লিয়ারিং এর আওতাভুক্ত নয় এই ধরনের বহিরাঞ্চলীয় চেক,চালান গ্রহন করত: আদায়ের পর সরকারী হিসাবে জমা করা।	এস.সি কালেকনের মাধ্যমে	চেক,চালান ইত্যাদি।	বিনামূল্যে	৭ দিন	ভূপাল চন্দ্র দাশ উপ-ব্যবস্থাপক ০১৭৮১১৪১৯৯১ bhupal.das @bb.org.bd
	পিএডি (এল.সি) : সরকারী এল.সি (বাংলাদেশ রেলওয়ে) স্থাপন এবং রেলওয়ের জন্য আমদানীকৃত মালামালের মূল্য ও এল.সি কমিশন পরিশোধ সংক্রান্ত যাবতীয় কাজ করা।	অনুমতি প্রদানের মাধ্যমে।	এল.সি স্থাপন ও বিল পরিশোধ সংক্রান্ত কাগজপত্র	বিনামূল্যে	২/৩ দিন	মহিউদ্দিন উপ-ব্যবস্থাপক ০১৭১১৯৫৩৫৮১ mohiuddin.ctg @bb.org.bd
৪	বাণিজ্যিক ব্যাংকসমূহকে ব্যাংকিং সেবা	ব্যাংক এবং আর্থিক প্রতিষ্ঠানসমূহের নগদ, নিকাশ ও বদল সংক্রান্ত কাজসমূহ টোকেন ইস্যু চেক বই ইস্যুকরণ টোকেন ইস্যু নমুনা স্বাক্ষর সংযোজন, বাতিল, নমুনা স্বাক্ষর কার্ড এবং পাওয়ার-অব এটর্নী সংরক্ষণ, এন্ট্রি এবং এতদসংক্রান্ত যাবতীয় কার্যাদি	ডিএবি	ফ্রি	সকাল- ১০.০০- বিকাল- ০৪.০০	মিন্টু কুমার বড়ুয়া উপ-ব্যবস্থাপক অফিস: ০৩১-৬২০৬২১-৩৩/২১১ মোবাইল: ০১৬১১-১০৯৮৭৬ ই-মেইল: mintu.baruya@bb.org.bd
৫	ড্রাফট	বাংলাদেশ ব্যাংকের বিভিন্ন	ডিএবি	ফ্রি	সকাল-	মো:মোরশেদ আলম

ক্রঃ নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
	ইস্যুকরণ, নগদায়ন, বাতিলপূর্বক নগদায়ন	শাখা অফিস ও সোনালী ব্যাংকের চেষ্ট শাখার উপর সরকারী ড্রাফট ইস্যুকরণ প্রাপ্ত সরকারী ড্রাফট নগদায়ন ও ক্ষেত্র বিশেষে বাতিলপূর্বক নগদায়ন সরকারী ড্রাফট ইস্যুকরণ ও নগদায়ন বাংলাদেশ ব্যাংকের বিভিন্ন শাখা অফিস ও সোনালী ব্যাংকের চেষ্ট শাখার উপর ব্যাংক ড্রাফট ইস্যুকরণ প্রাপ্ত ব্যাংক ড্রাফট নগদায়ন ও ক্ষেত্র বিশেষে বাতিলপূর্বক নগদায়ন		ফ্রি ফ্রি ০.০৩% বিনিময় হারে ফ্রি	১০.০০-বিকাল-০৪.০০	উপ-ব্যস্থাপক অফিস: ০৩১-৬২০৬২১-৩৩/৪৮২ মোবাইল: ০১৯২০৫৬৪৭৪৬ ই-মেইল: morshed.alam@bb.org.bd
৬	টিটি গ্রহণ ও প্রেরণ	টিটি গ্রহণ টিটি প্রেরণ টি.টি বাট্রাকরণ	ডিএবি	টেলিফোন খরচ-২০০.০০ টাকা তার খরচ-৫০ টাকা তার খরচ-৫০টাকা ও বিনিময় হার ০.০২%	সকাল-১০.০০-বিকাল-০৪.০০	মো: ইমদাদুল হক সহকারী ব্যস্থাপক অফিস: ০৩১-৬২০৬২১-৩৩/৩৭৩ মোবাইল: ০১৭২২৩৪৪৪৬৬ ই-মেইল: md.emdadul@bb.org.bd
৭	সেইফ ডিপোজিট আর্টিকেলস	সেইফ ডিপোজিট আর্টিকেলস জমা ও উত্তোলন সংক্রান্ত কার্যাদি	ডিএবি	ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে বক্স প্রতি ১২.০০ টাকা	সকাল-১০.০০-বিকাল-০৪.০০	মোহাম্মদ ফোরকান সহকারী ব্যস্থাপক অফিস: ০৩১-৬২০৬২১-৩৩/৪৭৩ মোবাইল: ০১৮৪৩-৩৫৭২৭৫ ই-মেইল: mohammad.forkan@bb.org.bd
	তফসিলী ব্যাংক ও জাতীয় সঞ্চয় ব্যুরো কর্তৃক বিক্রীত সঞ্চয়পত্রের মূল্য সরকারী হিসাবে আকলন	তফসিলী ব্যাংক ও জাতীয় সঞ্চয় ব্যুরোর বিভিন্ন আঞ্চলিক শাখার মাধ্যমে প্রাপ্ত	সঞ্চয়পত্র ক্রয়ের ক্ষেত্রে বাংলাদেশ ব্যাংক কর্তৃক নমুনা (ক্রেতার জাতীয় পরিচয় পত্র/পাসপোর্ট/জন্ম নিবন্ধন নম্বর, জন্ম তারিখ বর্তমান ও স্থায়ী ঠিকানা, সঞ্চয়পত্র বিক্রয়ের তারিখ, রেজিস্ট্রেশন নম্বর, সঞ্চয়পত্রের স্ট্রীপ	বিনামূল্যে	সকাল ১০ টা - বিকাল ৪টা	পার্থ দাশ উপ-ব্যবস্থাপক ফোন : ৬২০৬২১-৩৩/৪৫৫ ই-মেইল : partha.das@bb.org.bd

ক্রঃ নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
			নম্বর সংক্রান্ত তথ্যাদি) মোতাবেক বিবরণী প্রদান। প্রাপ্তি স্থান:- সঞ্চয়পত্র শাখা (পুনর্ভরণ)			
	সঞ্চয়পত্র কুপনের মুনাফা ও মূল স্ক্রীপের টাকা ব্যাংক/বুরোকে পুনর্ভরণ	তফসিলী ব্যাংক ও জাতীয় সঞ্চয় বুরোর বিভিন্ন আঞ্চলিক শাখার মাধ্যমে প্রাপ্ত	*** পুনর্ভরণের জন্য প্রেরিত বিবরণীতে কুপন (সংযুক্ত), কুপনে ক্রেতার স্বাক্ষর, ব্যাংক/বুরো কর্তৃক স্বাক্ষর পরীক্ষিত সীল ও কর্মকর্তার স্বাক্ষর, নগদ প্রদান, বিবরণীতে মুনাফা প্রদানের তারিখ, সঞ্চয়পত্র ক্রেতার তারিখ, সঞ্চয়পত্রের নম্বর এবং ২(দুই) জন প্রদানকারী কর্মকর্তার সীল ও স্বাক্ষর থাকতে হবে। প্রাপ্তি স্থান:- সঞ্চয়পত্র শাখা (পুনর্ভরণ)	বিনামূল্যে	সকাল ১০ টা - বিকাল ৪টা	
	ক্রেতার মৃত্যু ও অসুস্থতাজনিত কারণে নমিনী কর্তৃক পরিচালনা ও নগদায়ন	তফসিলী ব্যাংক ও জাতীয় সঞ্চয় বুরোর বিভিন্ন আঞ্চলিক শাখার মাধ্যমে প্রাপ্ত	১। নমিনীর জাতীয় পরিচয়পত্রের ফটোকপি। ২। ডাক্তার/হাসপাতাল কর্তৃক প্রদত্ত মৃত্যু/ অসুস্থতার সনদ। ৩। ওয়ার্ড কাউন্সিলর/ইউনিয়ন পরিষদ চেয়ারম্যান কর্তৃক প্রদত্ত ক্রেতার মৃত্যু সনদপত্রের ফটোকপি। ৪। সঞ্চয়পত্র ও আইডি স্লিপের ফটোকপি। ৫। নমিনীর ১ কপি	বিনামূল্যে	সকাল ১০ টা - বিকাল ৪টা	

ক্রঃ নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
			পাসপোর্ট সাইজের ছবি সংযুক্ত করত: দরখাস্ত। প্রাপ্তি স্থান:- সঞ্চয়পত্র শাখা (পুনর্ভরণ)			
	নমিনী পরিবর্তন	তফসিলী ব্যাংক ও জাতীয় সঞ্চয় ব্যুরোর বিভিন্ন আঞ্চলিক শাখার মাধ্যমে প্রাপ্ত	১। ক্রেতার আবেদনপত্র ২। নমিনীর ০২ কপি ছবি সংযুক্ত করত: বিবরণী প্রেরণ। প্রাপ্তি স্থান:- সঞ্চয়পত্র শাখা (পুনর্ভরণ)	বিনামূল্যে	সকাল ১০ টা - বিকাল ৪টা	
	ডুপ্লিকেট সঞ্চয়পত্র ইস্যুকরণ	তফসিলী ব্যাংক ও জাতীয় সঞ্চয় ব্যুরোর বিভিন্ন আঞ্চলিক শাখার মাধ্যমে প্রাপ্ত	১। থানায় সাধারণ ডায়েরীর (জিডি) কপি ২। ক্রেতা ও নমিনীর ০১টি করে ছবি, ৩। জুডিসিয়াল ম্যাজিস্ট্রেট কর্তৃক প্রদত্ত হলফনামা (৩০০ টাকা মূল্যমানের) ৪। ২টি জাতীয় পত্রিকায় বিজ্ঞাপনের কপি ৫। ইন্ডেমনিটি বন্ড (৩০০ টাকা মূল্যমানের) এর সত্যায়িত কপি এবং ৬। চালান কপিসহ ক্রেতার আবেদনপত্র প্রাপ্তি স্থান:- সঞ্চয়পত্র শাখা (পুনর্ভরণ)	বিনামূল্যে	সকাল ১০ টা - বিকাল ৪টা	
	সাধারণ মানি চেঞ্জার লাইসেন্স নবায়ন	১) মানিচেঞ্জার লাইসেন্স নবায়নের জন্য প্রতি বছর নবায়নের মেয়াদ শেষ হওয়ার এক মাস পূর্বে প্রয়োজনীয় কাগজপত্রসহ Authorised Dealer ব্যাংকের মাধ্যমে আবেদন করবে। ২) দাখিলকৃত কাগজপত্রাদি সঠিক হলে এবং এফ.ই. সার্কুলার নম্বর: ০৬/২০০৯ তারিখঃ	১) গ্রাহকের আবেদনপত্র ২) হালনাগাদকৃত ট্রেড লাইসেন্স এর কপি ৩) হালনাগাদকৃত আয়কর প্রত্যয়নপত্রের কপি ৪) অফিসভাড়া চুক্তি পত্রের কপি ৫) প্রতিষ্ঠানটির	১) প্রতি বছর নবায়নের জন্য পাঁচ হাজার টাকা মূল্যমানের ব্যাংক ড্রাফট /পে অর্ডার	৪ দিন	ফারজানা আফরোজ সহকারী পরিচালক ০১৭৯০২২১০৯৯ farzana.afroz@bb.org.bd

ক্রঃ নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
		<p>০১/০৬/২০০৯ মোতাবেক নির্ধারিত বার্ষিক লেনদেনের ন্যূনতম লক্ষ্যমাত্রা অর্জনে সক্ষম হলে নবায়নের জন্য মানিচেক্সের প্রতিষ্ঠানকর্তৃক ব্যাংক ড্রাফট/পে-অর্ডার দাখিল করতে হবে।</p> <p>৪) লেনদেনের ন্যূনতম লক্ষ্যমাত্রা অর্জনে সক্ষম না হলে কার কারণ ব্যাখ্যা বা বাংলাদেশ প্রধান কার্যালয় হতে প্রয়োজনীয় পরামর্শ গ্রহণ।</p> <p>৫) দাখিলকৃত ব্যাংক ড্রাফট/পে-অর্ডার নিষ্পত্তিকরণ পূর্বক মানিচেক্সের লাইসেন্স নবায়নের পত্র Authorised Dealer ব্যাংক, সংশ্লিষ্ট মানিচেক্সের ও অত্র অফিসের বিবরণী শাখাকে প্রেরণপূর্বক নবায়নকার্য সম্পাদন।</p>	<p>দায় সম্পদের বিবরণী(IT 10B) কাগজপত্রসমূহ এডি ব্যাংক কর্তৃক ফরোয়ার্ডকৃত ও সত্যায়িত হতে হবে।</p>	<p>বাংলাদেশ ব্যাংক বরাবর প্রেরণ করতে হবে।</p>		
	সীমিতাকারের মানিচেক্সের লাইসেন্স ইস্যু	<p>সীমিতাকারের মানিচেক্সের লাইসেন্স গ্রাহক প্রতিষ্ঠান Authorised Dealer ব্যাংকের মাধ্যমে প্রয়োজনীয় কাগজপত্রসহ আবেদন করবে।</p>	ঐ	-	৪ দিন	<p>ফারজানা আফরোজ সহকারী পরিচালক ০১৭৯০২২১০৯৯ farzana.afroz@bb.org.bd</p>
	সীমিতাকারের মানিচেক্সের লাইসেন্স নবায়ন	<p>১) মানিচেক্সের লাইসেন্স নবায়নের জন্য প্রতি বছর নবায়নের মেয়াদ শেষ হবার এক মাস পূর্বে আবেদন করতে হবে। গ্রাহক প্রতিষ্ঠান Authorised Dealer ব্যাংকের মাধ্যমে আবেদন করবে।</p> <p>২) আবেদন যাচাইপূর্বক দাখিলকৃত বিবরণী হতে বিগত এক বছরের বৈদেশিক মুদ্রা লেনদেন সংক্রান্ত তথ্যাদি অনুসন্ধান।</p> <p>৩) দাখিলকৃত কাগজপত্রাদি সঠিক</p>	ঐ	-	৪ দিন	<p>ফারজানা আফরোজ সহকারী পরিচালক ০১৭৯০২২১০৯৯ farzana.afroz@bb.org.bd</p>

ক্রঃ নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
		প্রতীয়মান হলে লাইসেন্স নবায়নের পত্র Authorised Dealer ব্যাংক, সংশ্লিষ্ট মানিচেক্জার ও অত্র অফিসের বিবরণী শাখাকে প্রেরণপূর্বক নবায়নকার্য সম্পাদন।				
	সরকারী রেমিট্যান্স	কারেন্সী অফিসার থেকে পত্র প্রাপ্তির পর রেমিট্যান্স গ্রহণ ও প্রেরণ করা হয়	কারেন্সী শাখা	ফ্রি	৪-৫	মোঃ শাহজাহান-২ ডিএম ০১৮১৭৭২২৩৮৪ md.shahjahan195@bb.org.bd
	কারেন্সী পরিবহণ ঠিকাদার, ব্যাংকের নিরাপত্তা প্রহরী(পুলিশ ও আনসার), বন্দরের বিল ও সার্ভোয়ের বিল	দাখিলকৃত বিল অনুমোদনের পর পরিশোধ করা হয়।	কারেন্সী শাখা	ব্যাংকের মাধ্যমে বিল পরিশোধ করা হয়	৪-৫	মোঃ আফাজুল ইসলাম ডিএম ০১১৯৫০০১০৭৪ afazul.islam@bb.org.bd
	বৈদেশিক মুদ্রা	জন্মকৃত বৈদেশিক মুদ্রা গ্রহণ করা হয়	কারেন্সী শাখা	ফ্রি	১-২	সঞ্জয় চাকমা ডিএম ০১৫৫৪৫১৬১৯৫ sanjay.chakma@bb.org

বি.দ্র. ১। সরকারি যে কোন প্রতিষ্ঠান, উন্নয়ন সহযোগী সংস্থা, সেবা প্রদানকারী প্রতিষ্ঠানের আওতাধীন অধিদপ্তর/দপ্তর/সংস্থা এবং দাপ্তরিকভাবে সম্পৃক্ত দেশি/বিদেশি বেসরকারী প্রতিষ্ঠানকে প্রদত্ত সেবা। উদাহরণঃ বাজেট বরাদ্দ/বিভাজন, অর্থ ছাড়, মতামত গ্রহণ।
২। সেবা গ্রহনকারী বেসরকারী প্রতিষ্ঠান end user না হলে অথবা কোন চুক্তির আওতায় প্রদত্ত সেবা প্রাতিষ্ঠানিক সেবার অন্তর্ভুক্ত হবে।
উদাহরণঃ বিটিআরসি -এর নিকট থেকে ব্যান্ডউইডথ্ ক্রয়।

২.৩) অভ্যন্তরীণ সেবা

ক্রঃ নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১	ব্যাংক পরিদর্শন	ব্যাংক শাখা পরিদর্শন করা হয়। বাংলাদেশ ব্যাংকের প্রধান কার্যালয়ের নির্দেশনা অনুসারে অত্র অফিসের আওতাধীন অঞ্চলের ব্যাংক শাখাসমূহে সরেজমিনে পরিদর্শন কার্যক্রম পরিচালনা করা হয়।	প্রযোজ্য নয়	প্রযোজ্য নয়	বাংলাদেশ ব্যাংকের প্রধান কার্যালয়ের সরবরাহকৃত সময়সীমার	নামঃ জনাব মিলন মিত্র পদবীঃ উপ-মহাব্যবস্থাপক ফোন নম্বরঃ ০১৮১৪৭১৯৬৯১ ইমেইলঃ milon@bb.org.bd

ক্রঃ নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ই- মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
					মধ্যে।	
২	সেইফ ডিপোজিট আর্টিকেলস	সেইফ ডিপোজিট আর্টিকেলস জমা ও উত্তোলন সংক্রান্ত কার্যাদি		ফ্রি	সকাল- ১০.০০- বিকাল- ০৪.০০	মোহাম্মদ ফোরকান সহকারী ব্যবস্থাপক অফিস: ০৩১-৬২০৬২১-৩৩/৪৭৩ মোবাইল: ০১৮৪৩-৩৫৭২৭৫ ই-মেইল: mohammad.forkan@bb.org g.bd
৩	পে-অর্ডার	পেমেন্ট অর্ডার ইস্যুকরণ	ডিড্রিবি	ফ্রি	সকাল- ১০.০০- বিকাল- ০৪.০০	মো: সালেহ ইমতিয়াজ উপ-ব্যস্থাপক অফিস: ০৩১-৬২০৬২১-৩৩/২১২ মোবাইল: ০১৬৭০২৯৬৮৪০ ই-মেইল: saleh.imtiaz@bb.org.bd
১.	বিনিময় ভল্ট ব্যবস্থাপনা	ক) প্রিন্টিং প্রেস থেকে প্রেরিত ফ্রেস নোটের বাস্তু গ্রহণ।	নিজস্ব	বিনামূল্যে	১ দিন	মোঃ আলাউদ্দিন, জে,এম(ক্যাশ), ০১৭১৫৪৮৬৯৬০ alauddin@bb.org.bd
		খ) প্রিন্টিং প্রেস থেকে প্রেরিত রেমিটেন্স এর প্রাথমিক প্রতিপাদন।	„	„	৫-১০ দিন	
		গ) বাংলাদেশ ব্যাংকের অন্যান্য অফিসে রেমিটেন্স প্রেরণ।	„	„	দৈনিক ভিত্তিতে	
		ঘ) বর্হিমুখী রেমিটেন্স প্রাথমিক প্রতিপাদন ও প্যাকিং।	„	„	৫-৭ দিন	
		ঙ) বস্তু ব্যালেন্স এর চাহিদাপত্র অনুসারে নোট সরবরাহ।	„	„	দৈনিক ভিত্তিতে	
		চ) বৈকালিন চিট ব্যালেন্স, ব্যাংকিং ব্যালেন্স, বাস্তু তহবিলের ব্যালেন্স গ্রহণ। Core Banking Module এর মাধ্যমে কার্য সম্পাদন।	„	„	দৈনিক ভিত্তিতে	
২.	ইসু ভল্ট ব্যবস্থাপনা	ক) চেষ্ট রেমিটেন্স গ্রহণ।	„	„	১ দিন	মোঃ গোলাম মাওলা, জে,এম(ক্যাশ), ০১৯৭৪০৮৭৮৭৭ golam.maula@bb.org.bd
		খ) অর্ন্তমুখী চেষ্ট রেমিটেন্স এর প্রাথমিক প্রতিপাদন।	„	„	৫-৭ দিন	
		গ) চেষ্ট নোট পরীক্ষার জন্য হলে প্রেরণ।	„	„	দৈনিক ভিত্তিতে	
		ঘ) নোট পরীক্ষণ হল/ বিভিন্ন শাখার বাতিলকৃত নোট গ্রহণ প্রতিপাদন রেমিটেন্স প্রাথমিক প্রতিপাদন ও প্যাকিং।	„	„	৫-৭ দিন	
		ঙ) বস্তু ব্যালেন্স এর চাহিদাপত্র অনুসারে নোট সরবরাহ।	„	„	দৈনিক ভিত্তিতে	
		চ) বৈকালিন চিট ব্যালেন্স, ব্যাংকিং ব্যালেন্স, বাস্তু তহবিলের ব্যালেন্স গ্রহণ। Core Banking Module এর মাধ্যমে কার্য সম্পাদন।	„	„	দৈনিক ভিত্তিতে	

ক্রঃ নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ই- মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
৩.	গ্যারান্টি ভল্ট ব্যবস্থাপনা	ক) তফসিলী ব্যাংক কর্তৃক আমানত হিসেবে রাখার জন্য আনীত নোট জমা গ্রহণ। খ) সংশ্লিষ্ট ব্যাংক সমূহকে জমাকৃত নোটসমূহ তাদের চেকের বিপরীতে প্রদান। গ) নোট পরীক্ষণ হলসমূহে গনণা ও পরীক্ষণের জন্য আমানতী নোট প্রদান। ঘ) তফসিলী ব্যাংকের আমানতী হিসেবে অপ্রচলনযোগ্য ও ছেঁড়া নোট নিষ্পত্তিকরণ/ভস্মিকরণ। ঙ) বিভিন্ন সেফ ডিপোজিটসহ বাংলাদেশ সরকারের সংশ্লিষ্ট বিভাগ কর্তৃক জন্মকৃত বৈদেশিক মুদ্রা ও স্বর্ণালংকার জমা গ্রহণ ও প্রদান। চ) ডুপ্লিকেট চাবি, ব্যাংকিং ডিপ্লোমা ফরম/প্রশ্নপত্র সংরক্ষণ ও সরবরাহ করণ। Core Banking Module এর মাধ্যমে কার্য সম্পাদন।	”	”	দৈনিক ভিত্তিতে	মোঃ জামশেদ আলী চৌধুরী, জে,এম(ক্যাশ), ০১৭১৮৩৩৮৩৫৯ zamshed.ali@bb.org.bd
৪.	মুদ্রা ভল্ট ব্যবস্থাপনা	ক) ইনভয়েসড মুদ্রা রেমিটেন্স গ্রহণ , সংরক্ষণ ও পরীক্ষণ। খ) সাব-চেস্ট শাখাসমূহে রেমিটেন্স প্রেরণ। গ) মুদ্রা বক্স ব্যালেন্স এর চাহিদাপত্র অনুসারে মুদ্রা ও ২/- নোট সরবরাহ। ঘ) নোট পরীক্ষণ হলসমূহে গনণা ও পরীক্ষণের জন্য আমানতী নোট ও চেস্টনোট প্রদান। ঙ) নোট পরীক্ষণ ও কাউন্টার সমূহের পরীক্ষিত ২/- নোটের বৈকালীন ব্যালেন্স গ্রহণ। Core Banking Module এর মাধ্যমে কার্য সম্পাদন।	”	”	১-৫ দিন দৈনিক ভিত্তিতে দৈনিক ভিত্তিতে দৈনিক ভিত্তিতে	মোঃ মাহামুদুল হাছান, ডি,এম(ক্যাশ) mahamudul.hasan@bb.or g.bd
৫.	প্রাইজবন্ড ভল্টব্যবস্থাপনা	ক) প্রিন্টিং প্রেস থেকে প্রেরিত ফ্রেস প্রাইজবন্ডের বাক্স গ্রহণ ও প্রতিপাদন। খ) বক্স ব্যালেন্স এর চাহিদাপত্র অনুসারে প্রাইজবন্ড সরবরাহ। গ) কাউন্টার সমূহের গৃহীত প্রাইজবন্ড এর বৈকালীন ব্যালেন্স গ্রহণ। ঘ) পুরস্কারপ্রাপ্ত প্রাইজবন্ড যাচাই-	”	”	১ দিন ৫-১০দিন দৈনিক ভিত্তিতে ৫-৭ দিন	মোঃ আব্দুর রউফ চৌধুরী, ডি,এম(ক্যাশ), ০৭১৭১৬৩১৪৮৬৮ abdur.chowdhury@bb.org .bd

ক্রঃ নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
		বাছাইপূর্বক প্রাইজবন্ড(সাধারণ) শাখায় প্রেরণ। Core Banking Module এর মাধ্যমে কার্য সম্পাদন।	”	”		
৬.	নোট পরীক্ষণ হল	ব্যাংক গ্যারান্টি/চেস্ট/ফ্রেস নোট গনণা, পরীক্ষা-বাছাই-প্যাকেট ভুক্তি-হিসাবায়ন ও নিষ্পত্তি এবং ব্যালেন্স ভল্টে জমাদান। প্রাইজবন্ড সার্টিং ও লিস্টিং। Core Banking Module এর মাধ্যমে কার্য সম্পাদন।	”	”	দৈনিক ভিত্তিতে	মহিউদ্দিন আহম্মদ, জে,এম(ক্যাশ) mahiuddinahmed@bb.org.bd
৭.	বুক রাইটিং শাখা	অত্র বিভাগের বিভিন্ন কাউন্টার,নোট পরীক্ষণ হলসহ দৈনান্দনকার লেনদেনকৃত নোট/কয়েনের হিসাব নিকাশ সংশ্লিষ্ট রেজিস্টারে ভুক্তিকরণ ও হিসাবায়ন। ই-৮৯ Core Banking Module এর মাধ্যমে কার্য সম্পাদন।	”	”	দৈনিক ভিত্তিতে	মোঃ সফিকুল ইসলাম, ডি,এম (ক্যাশ), ০১৮১৭৭৯৩৬৪৯ safiq.islam@bb.org.bd
৮.	রেমিটেন্স শাখা	কারেন্সী চেস্ট সমূহের মজুদ নিরূপণ,চাহিদা অনুযায়ী চেস্ট টু চেস্ট নোট সরবরাহ, প্রিন্টিং প্রেস থেকে ফরমায়েশকৃত নোট গ্রহণ ও সংরক্ষণের ব্যবস্থা করণ,পুলিশি এক্সট এর ব্যবস্থা গ্রহণ,পরিবহন কন্ট্রোলারের সাথে যোগাযোগ রক্ষা,বিভিন্ন ধরনের বিল পরিশোধ সংক্রান্ত এডভাউস প্রদান,রেমিটেন্স প্রতিনিধি নির্বাচন,ইনভয়েজ তৈরী ইত্যাদি।	”	”	২-৫ দিন	মোঃ মুজিবুল হক চৌধুরী, ডি,এম (ক্যাশ), ০১৮৩৮৬৭৪৮২৩ mozibul.chowdhury@bb.org.bd
৯.	নিরাপত্তা বুথ	বহিরাগত(বানিজ্যিক ব্যাংক সহ অন্যান্য)দের নিরাপত্তা এলাকায় চলাচল নিয়ন্ত্রনের উদ্দেশ্যে নিরাপত্তা কার্ড ইস্যু রেফ্রাবেক্ষণ। প্রয়োজনে তত্ত্বাশী করা।	”	”	দৈনিক ভিত্তিতে	মোঃ নুরুল হক, ডি,এম (ক্যাশ), ০১৮৩৫৯৬৭২৭৩ nurul.haque@bb.org.bd
১০.	সাধারণ (প্রশাসন)শাখা	প্রধান কার্যালয়/চট্টগ্রাম অফিসের বিভিন্ন বিভাগ,শাখায় যাজিত তথ্য প্রেরণ, নির্দেশ অনুযায়ী পর্যবেক্ষণ ও পরিদর্শন, কর্মকর্তা/কর্মচারীগণের আভ্যন্তরীণ বদলী/সন্নিবেশ, পরিসংখ্যান/প্রতিবেদন তৈরী, উপস্থাপন এবং চাহিদা অনুযায়ী মনিহারী দ্রব্যাদি সরবরাহ, নোট	”	”	দৈনিক ভিত্তিতে	অলক কুমার দাশ, ডি,এম (ক্যাশ), ০১৮১৫৫০৫১১৫ alok.das@bb.org.bd

ক্রঃ নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ই- মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
		কাউন্টিং/সার্টিং মেশিনের যন্ত্রাংশ সংযোজন ও সম্পাদিত কাজের মাসিক ভিত্তিক উপস্থাপিত বিল পরিশোধের বিষয়ে মতামত প্রদান। পুরাতন নথী সংরক্ষণ,পাবলিক হলের শৃংখলা রক্ষা ও নিয়ন্ত্রণ,বিভিন্ন অভিযোগের জবাবদান ও সেবা নিশ্চিতকরণ ইত্যাদি।				
১১.	বৈকালীন ব্যালেন্স কালেকশন শাখা	সকল ক্যাশ কাউন্টারের বৈকালিক ব্যালেন্স গহণ,হিসাবায়ন ও ভল্টে জমাদান।	„	„	দৈনিক ভিত্তিতে	সৈয়দ আনিসুর রহমান, ডি,এম (ক্যাশ), ০১৭১১১৭৪৯৫৪ sanisur.rahman@bb.org.bd
১২	পরিসংখ্যান,কম্পিউটার ও বিবিধ	উর্দ্বতন কর্তৃপক্ষের চাহিদানুযায়ী দৈনিক,সাপ্তাহিক,মাসিক,যান্মাসিক, বাৎসরিক পরিসংখ্যান/প্রতিবেদন তৈরী,উপস্থাপন এবং প্রেরণ।অডিট আপত্তির জবাব, পরিপালন সংক্রান্ত তথ্য প্রদান।কম্পিউটার সংক্রান্ত সকল কার্য সম্পাদন এবং Core FMRP Banking ও FMRP Module এর সকল কার্য পরিচালনা ও সমস্যা সমাধান।	„	„	দৈনিক ভিত্তিতে	কার্তিক চন্দ্র হালদার, ডি,এম (ক্যাশ), kartiq.halder@bb.org.bd
১৩.	প্রতিপাদন ও ভোগ্যপন্য	নোট ভক্ষিকরণ কাজ তদারকী, ভোগ্যপন্য সংক্রান্ত ক্যাশ সংরক্ষণ, হিসাব ভুক্তিকরণ ও হিসাবায়ন।	„	„	দৈনিক ভিত্তিতে	দেওয়ান মোহাম্মদ মাজুদ আলী, ডি,এম (ক্যাশ), ০১৭১২২৮১০২৮ dewan.ali@bb.org.bd
১৪.	রেমিটেন্স ডিউটি	সাব-চেষ্ঠ শাখা সমূহে সরকারী খাজানা প্রেরণকালে খাজানা সহগামী প্রতিনিধি হিসেবে দায়িত্ব পালন।	„	„	৫-৭ দিন	মোঃ মুজিবুল হক চৌধুরী, ডি,এম (ক্যাশ), ০১৮৩৮৬৭৪৮২৩ mozibul.chowdhury@bb.org.bd
	বেতন-ভাতা	সংশ্লিষ্ট হিসাবে আকলন করা হয়।	প্রযোজ্য নয়	প্রযোজ্য নয়	দৈনিক ভিত্তিতে	মু. সাইফুল ইসলাম এএম 01676223360 ms.islam@bb.org.bd
	কর্মচারী আগাম	সুবিধাধারীর হিসাবে আকলন।	প্রযোজ্য নয়	প্রযোজ্য নয়	দৈনিক ভিত্তিতে	ইন্দ্রজিৎ দেবনাথ ডিএম 01812791731 indrajit.debnath@bb.org.bd
	জিপিএফ আগাম	নগদে প্রদান	প্রযোজ্য নয়	প্রযোজ্য	দৈনিক	মুহম্মদ আখতার কামাল

ক্রঃ নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ই- মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
	পেনশনারদের আর্থিক সুবিধা	পেমেন্ট অর্ডারের মাধ্যমে		নয়	ভিত্তিতে	এএম 01819-109838 akhtar.kamal@bb.org.bd
	বাড়তি খাটুনী ভাতা	নগদে প্রদান	প্রযোজ্য নয়	প্রযোজ্য নয়	দৈনিক ভিত্তিতে	খুরশিদা জাহান সোমা এএম 01677388615
	কর্মকর্তা/কর্মচারী গণের পাসপোর্ট ইস্যুর লক্ষ্যে অনাপত্তিপত্র প্রদান	অফিস প্রধানের নির্দেশনা অনুযায়ী ।	প্রযোজ্য নয়	প্রযোজ্য নয়	দৈনিক ভিত্তিতে	ফারহানা ইয়াছমিন ডিএম 01813263163 farhana.yasmin@bb.org.bd
	কর্মকর্তা/কর্মচারী গণের বাসাসমূহ মেরামত/ রক্ষণাবেক্ষণ ও প্রয়োজনীয় বৈদ্যুতিক, স্যানিটারী মালামাল সরবরাহ	আবেদন বিবেচনা করে অফিস প্রধানের অনুমোদনক্রমে	আবেদন ফরম বিপিএস	প্রযোজ্য নয়	কাজের ব্যাপকতা অনুযায়ী ১- ৬ মাস	হারুন-অর-রশিদ ডিএম 01672-903681 harun.arrashid@bb.org.bd
	অবসরপ্রাপ্ত ও কর্মরত কর্মচারীগণের চিকিৎসা সুবিধা প্রদান	আবেদন বিবেচনা করে অফিস প্রধানের অনুমোদনক্রমে	আবেদন ফরম বিপিএস	প্রযোজ্য নয়	৩-৫ দিন	মোহাম্মদ জিয়াউল হায়দার ডিএম 01711167380 mohammad.haidar@bb.org. bd

বি.দ্র. অভ্যন্তরীণ জনবল (আওতাধীন অধিদপ্তর/দপ্তর/সংস্থাসহ) এবং একই প্রতিষ্ঠানের অন্য শাখা/অধিশাখা/অনুবিভাগ- কে প্রদত্ত সেবা। উদাহরণঃ লজিস্টিকস, ছুটি, জিপিএফ অগ্রিম।

২.৪) আওতাধীন অধিদপ্তর/দপ্তর/সংস্থা কর্তৃক প্রদত্ত সেবা

আওতাধীন অধিদপ্তর/দপ্তর/সংস্থা সমূহের সিটিজেন চার্টার লিঙ্ক আকারে যুক্ত করতে হবে।

৩) অভিযোগ ব্যবস্থাপনা পদ্ধতি (GRS)

সেবা প্রাপ্তিতে অসন্তুষ্ট হলে দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার সঙ্গে যোগাযোগ করুন। তিনি সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে নিম্নোক্ত পদ্ধতিতে যোগাযোগ করে আপনার সমস্যা অবহিত করুন।

ক্রঃ নং	কখন যোগাযোগ করবেন	যোগাযোগের ঠিকানা	নিষ্পত্তির সময়সীমা
১	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	GRS ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তাঃ নাম ও পদবীঃ ফোনঃ ই-মেইলঃ ওয়েব পোর্টালঃ প্রতিষ্ঠানের ওয়েব পোর্টালের GRS লিঙ্ক	

২	GRS ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	<p>কেন্দ্রীয় অভিযোগ ব্যবস্থাপনা পদ্ধতি (GRS)</p> <ul style="list-style-type: none"> • মন্ত্রণালয়/বিভাগের ক্ষেত্রে মন্ত্রিপরিষদ বিভাগের GRS পোর্টালের ঠিকানা • জেলা প্রশাসনের ক্ষেত্রে বিভাগীয় কমিশনারের GRS পোর্টালের ঠিকানা 	
---	--	---	--

৪) আপনার কাছে আমাদের প্রত্যাশা

ক্রঃ নং	প্রতিশ্রুত/কাজিত সেবা প্রাপ্তির লক্ষ্যে করণীয়
১	নির্ধারিত ফরমে সম্পূর্ণভাবে পূরণকৃত আবেদন জমা প্রদান
২	সঠিক মাধ্যমে প্রয়োজনীয় ফিস পরিশোধ করা
৩	সাক্ষাতের জন্য নির্ধারিত সময়ের পূর্বেই উপস্থিত থাকা

বি.দ্র. সাধারণত যেসকল কারণে আবেদন বাতিল হয় অথবা সেবা প্রদান সম্ভব হয় না তা বিশ্লেষণ করে ছক পূরণ করতে হবে। কিছু বিষয় সকল প্রতিষ্ঠানের জন্য একই হবে এবং কিছু বিষয় আলাদা হবে।

বাংলাদেশ ব্যাংক

খুলনা

www.bb.org.bd

সিটিজেন চার্টার

১. ভিশন ও মিশন

ভিশনঃ স্বয়ংক্রিয় প্রযুক্তি ব্যবহার করে গ্রাহকগণকে (Stake Holders) মানসম্মত সেবা প্রদানের লক্ষ্যে উচ্চ দক্ষতা সম্পন্ন মানব সম্পদ দ্বারা সমৃদ্ধ, গতিশীল ও কার্যকরী শাখা অফিস গড়ে তোলা।

মিশনঃ সরকার, ব্যাংক/আর্থিক প্রতিষ্ঠানসমূহ এবং জনসাধারণকে নির্ভরযোগ্য ব্যাংকিং সেবা প্রদান এবং খুলনা অঞ্চলের দ্রুত বর্ধনশীল উৎপাদন ও উন্নতির ধারাকে অব্যাহত রাখা।

২. সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি

২.১) নাগরিককে প্রদেয় সেবা

ক্রঃ নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
ক.	ট্রেজারী চালানের টাকা জমা গ্রহণ	নগদ/চেকের মাধ্যমে	চালান ফরম যা সংশ্লিষ্ট দপ্তর হতে পাওয়া যায়।	বিনা মূল্যে	তাৎক্ষণিকভাবে	এসকে রফিকুল ইসলাম যুগ্ম ব্যবস্থাপক ০৪১-২৮৩১১৯৪, ০১৭১২৫০৫৯৯৫ skrafiquel.islam@bb.org.bd
খ.	বিভিন্ন সরকারী চেকের বিপরীতে নগদ টাকা প্রদান	চেক উপস্থাপন ও সংশ্লিষ্ট হিসাব বিকলন করতঃ নগদ অর্থ প্রদান	চেক ও সংশ্লিষ্ট এ্যাডভাইস যা সংশ্লিষ্ট দপ্তর হতে ইস্যু করা হয়।	বিনা মূল্যে	তাৎক্ষণিকভাবে	
গ.	অবসরপ্রাপ্ত সরকারী কর্মকর্তা/কর্মচারীদেরকে পেনশনের টাকা প্রদান	পেনশন বই উপস্থাপন দাবী নিষ্পত্তিকরণ সাপেক্ষে নগদ অর্থ প্রদান	পেনশন বই ও সংশ্লিষ্ট এ্যাডভাইস যা সংশ্লিষ্ট দপ্তর হতে ইস্যু করা হয়।	বিনা মূল্যে	তাৎক্ষণিকভাবে	
ঘ.	প্রাইজবন্ড ক্রয়-বিক্রয়	ক্যাশ বিভাগের মাধ্যমে নগদ অর্থের বিনিময়ে প্রাইজবন্ড ক্রয়-বিক্রয় করা হয়	-	বিনা মূল্যে	তাৎক্ষণিকভাবে	শাহানা বেগম উপ মহাব্যবস্থাপক (ক্যাশ) mobile: 01912-087245
ঙ.	ক্যাশ বিভাগের মাধ্যমে বিনিময় মূল্য হিসেবে জনসাধারণকে প্রচলিত মুদ্রা ও স্মারক মুদ্রা প্রদান	নগদ অর্থের বিনিময়ে প্রচলিত মুদ্রা ও স্মারক মুদ্রা প্রদান	-	বিনা মূল্যে	তাৎক্ষণিকভাবে	
চ.	জনসাধারণের নিকট হতে ক্রেডিটপূর্ণ নোট গ্রহণ	ক্রেডিটপূর্ণ নোট গ্রহণ ও বিধি মোতাবেক দাবী নিষ্পত্তিকরণ	-	বিনা মূল্যে	তাৎক্ষণিকভাবে	

ক্রঃ নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
জ.	সঞ্চয়পত্র বিক্রয় ও ভাঙানো	ইস্যুকৃত সঞ্চয়পত্রের কূপন ও মূল সঞ্চয়পত্র সরাসরি কাউন্টারের মাধ্যমে এবং অনলাইনে মূল্য পরিশোধ এবং ইএফটির মাধ্যমে মূল্য পরিশোধ	-	বিনা মূল্যে	তাৎক্ষণিকভাবে	মোঃ আলাউদ্দিন যুগ্ম ব্যবস্থাপক ০১৫৩৪৩৭৯৪৬৪ md.alauddin3@bb.org.bd
ঝ.	ক্রটিপূর্ণ/হারানো সঞ্চয়পত্রের বিপরীতে ডুপ্লিকেট সঞ্চয়পত্র ইস্যু করা	প্রয়োজনীয় কাগজপত্রাদি দাখিল ও বিধি মোতাবেক নিষ্পত্তিকরণ	হারানো সপক্ষে প্রয়োজনীয় কাগজপত্রাদি	বিনা মূল্যে	৩০ দিন	
ঞ.	সঞ্চয়পত্র সংক্রান্ত উদ্ভূত বিভিন্ন সমস্যা	সঞ্চয়পত্রের রেজিস্ট্রেশন স্থানান্তর, মৃত ব্যক্তির নমীনি কে সঞ্চয়পত্রের মূল্য পরিশোধ, নমীনি পরিবর্তন, টিপসহির মাধ্যমে সঞ্চয়পত্রের নগদায়ন	প্রয়োজনবোধে ডাক্তারী সনদ, পরিচয়পত্রের সত্যায়িত ফটোকপি ইত্যাদি।	বিনা মূল্যে	০৭ দিন	
ট.	প্রাইজবন্ডের পুরস্কারের অর্থ প্রদান।	পুরস্কারপ্রাপ্ত প্রাইজবন্ড দাখিল ও এবং দাবীর বিপরীতে গ্রাহকের ব্যাংক হিসাবের মাধ্যমে পুরস্কারের অর্থ প্রদান।	বিনা মূল্যে	তাৎক্ষণিকভাবে	১০ দিন	মোঃ আলাউদ্দিন যুগ্ম ব্যবস্থাপক ০১৫৩৪৩৭৯৪৬৪ md.alauddin3@bb.org.bd
ঠ.	জনসাধারণের নিকট থেকে “বিকৃত, পেমেন্ট রিফিউজড, দাবীযোগ্য” নোটের দরখাস্ত গ্রহণ এবং বিধি মোতাবেক মূল্য প্রদান।	দাবী শাখা কর্তৃক জনসাধারণের নিকট থেকে “বিকৃত, পেমেন্ট রিফিউজড, দাবীযোগ্য” নোটের দরখাস্ত গ্রহণ এবং বিধি মোতাবেক মূল্য প্রদান।	বিকৃত, পেমেন্ট রিফিউজড, দাবীযোগ্য নোট।	বিনা মূল্যে	০৩	এসকে রফিকুল ইসলাম যুগ্ম ব্যবস্থাপক ০৪১-২৮৩১১৯৪, ০১৭১২৫০৫৯৯৫ skrafiqul.islam@bb.org.bd
ড.	জাল নোট সংক্রান্ত কার্যক্রম গ্রহণ	দাবী শাখা কর্তৃক আইন শৃঙ্খলা বাহিনী কর্তৃক উদ্ধারকৃত জালনোট গ্রহণ, পরীক্ষণ এবং বাতিলকরণ।	উদ্ধারকৃত জাল নোট ও জালনোটের সপক্ষে প্রয়োজনীয় দলিলাদি	বিনা মূল্যে	০২	
ঢ.	ব্যাংক ও আর্থিক প্রতিষ্ঠানে ঋণ প্রদানসহ বিভিন্ন ক্ষেত্রে সংঘটিত সুনির্দিষ্ট দূনীতি/অনিয়মের বিষয়ে প্রাপ্ত অভিযোগসমূহের নিষ্পত্তি	ব্যাংক ও আর্থিক প্রতিষ্ঠানে ঋণ প্রদানসহ বিভিন্ন ক্ষেত্রে সংঘটিত সুনির্দিষ্ট দূনীতি/অনিয়মের বিষয়ে প্রাপ্ত অভিযোগসমূহ “গ্রাহক স্বার্থ সংরক্ষণ কেন্দ্র” এর মাধ্যমে স্বল্পতম সময়ে বিধির আওতায় নিষ্পত্তি।	-	বিনা মূল্যে	তাৎক্ষণিকভাবে	গ্রাহক স্বার্থ সংরক্ষণ কেন্দ্র(বহালকৃত কর্মকর্তা- ভূপতি কুমার বিশ্বাস, পদবী-উপ-পরিচালক 041-2831980 bhupati.biswas@bb.org.bd
ণ.	ব্যাংক/আর্থিক প্রতিষ্ঠান কর্তৃক গ্রাহক হয়রানি সংক্রান্ত অভিযোগের নিষ্পত্তি					

২.২) প্রাতিষ্ঠানিক সেবা

ক্রঃ নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
---------	-----------	--------------------	--	-------------------------------	------------------------	---

ক্রঃ নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
ক.	নিকাশ ঘর পরিচালনা	বিভিন্ন তফসিলী ব্যাংক ও আর্থিক প্রতিষ্ঠান কর্তৃক চেক উপস্থাপন এবং সংশ্লিষ্ট দপ্তরের এ্যাডভাইসের সাথে মিলিয়ে তা' পিএডি ও ডিএবির মাধ্যমে নিষ্পত্তিকরণ।		বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিকভাবে	শেখ জাহাঙ্গীর হোসেন যুগ্ম ব্যবস্থাপক ০৪১-৭২৪৩০৭; ০১৫৫৮৩৪৯০৭৪ skj.hossain@bb.org.bd
খ.	স্থানীয় মানি চেঞ্জার প্রতিষ্ঠানসমূহের লাইসেন্স, নবায়ন	সরাসরি আবেদন গ্রহণের প্রেক্ষিতে বৈদেশিক মুদ্রা নীতি বিভাগ কর্তৃক বিধি মোতাবেক নবায়ন।	আবেদন ফরম, বৈদেশিক মুদ্রা নীতি বিভাগ	নির্ধারিত ফি, চেকের মাধ্যমে	৪দিন	স্বপন কুমার বিশ্বাস যুগ্ম পরিচালক ০১৭১৬৮০৩৫৮০ swapan.biswas@bb.org.bd
গ.	অন্তর্মুখী রেমিট্যান্স এবং শিক্ষা, ভ্রমণ, স্বাস্থ্যসহ বর্হিগামী অন্যান্য রেমিট্যান্স-সংক্রান্ত কার্যাবলী তদারকিকরণ।	বিভিন্ন ব্যাংক ও আর্থিক প্রতিষ্ঠান কর্তৃক বৈদেশিক বাণিজ্য সংক্রান্ত দলিলাদি উপস্থাপন ও বিধি মোতাবেক তা' নিষ্পত্তিকরণ।	বৈদেশিক বাণিজ্য সংক্রান্ত দলিলাদি যা সংশ্লিষ্ট প্রতিষ্ঠান হতে সবারবাহকৃত	বিনামূল্যে	সার্ভিস স্ট্যান্ডার্ডে উল্লেখিত সময়সূচী অনুযায়ী	
ঘ.	বৈদেশিক মুদ্রার অবৈধ লেনদেনের সংগে সংশ্লিষ্টদের বিরুদ্ধে প্রাপ্ত অভিযোগের উপর ব্যবস্থা গ্রহণ	বৈদেশিক মুদ্রা নীতি বিভাগ কর্তৃক সরাসরি তদন্ত সাপেক্ষে	গ্রাহক স্বার্থ সংরক্ষণ কেন্দ্রের ই-মেইলে /মোবাইলে/ডাকযোগে অভিযোগ গ্রহণ করা হয়	বিনামূল্যে		ভূপতি কুমার বিশ্বাস, উপ-পরিচালক 041-2831980 bhupati.biswas@bb.org.bd
ঙ.	ব্যাংক ও আর্থিক প্রতিষ্ঠানে ঋণ প্রদানসহ বিভিন্ন ক্ষেত্রে সংঘটিত সুনির্দিষ্ট দূর্নীতি/অনিয়মের বিষয়ে প্রাপ্ত অভিযোগসমূহের ক্ষেত্রে স্বল্পতম সময়ে প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণ	ব্যাংক পরিদর্শন বিভাগ কর্তৃক সরাসরি তদন্ত সাপেক্ষে	গ্রাহক স্বার্থ সংরক্ষণ কেন্দ্রের ই-মেইলে /মোবাইলে/ডাকযোগে অভিযোগ গ্রহণ করা হয়	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিকভাবে	
চ.	ডিপোজিট একাউন্টস বিভাগের মাধ্যমে সরকারী ড্রাফট, পে-অর্ডার ইস্যু, ব্যাংক ড্রাফট ইস্যু এবং বিভিন্ন তফসিলী ব্যাংকের হিসাবে চেকের টাকা গ্রহণ/প্রদান	চেক উপস্থাপন ও সংশ্লিষ্ট হিসাব বিকলন করতঃ নগদ অর্থ প্রদান	চেক ও সংশ্লিষ্ট এ্যাডভাইস যা সংশ্লিষ্ট দপ্তর হতে ইস্যু করা হয়।	বিনা মূল্যে	তাৎক্ষণিকভাবে	শেখ জাহাঙ্গীর হোসেন, যুগ্ম ব্যবস্থাপক ০৪১-৭২৪৩০৭ ০১৫৫৮৩৪৯০৭৪ skj.hossain@bb.org.bd
ছ.	সরকারী হিসাব বিভাগ (PAD)-এ সরকারী প্রদান সংক্রান্ত চেক/বিল পাস করা	চেক/বিল উপস্থাপন ও সংশ্লিষ্ট হিসাব বিকলন করতঃ নগদ অর্থ প্রদান	চেক ও সংশ্লিষ্ট এ্যাডভাইস যা সংশ্লিষ্ট দপ্তর হতে ইস্যু করা হয়।	বিনা মূল্যে	তাৎক্ষণিকভাবে	এসকে রফিকুল ইসলাম যুগ্ম ব্যবস্থাপক ০৪১-২৮৩১১৯৪, ০১৭১২৫০৫৯৯৫ skrafiquel.islam@bb.org.bd
জ.	রি-ইমার্শেও মাধ্যমে সঞ্চয়পত্রের মূল্য পরিশোধ	বিভিন্ন ব্যাংক, ব্যুরো কর্তৃক বিক্রিত সঞ্চয়পত্রের রি-ইমার্শের মাধ্যমে মূল্য পরিশোধ	-	বিনা মূল্যে	০৩-০৭দিন	মোঃ আলাউদ্দিন, যুগ্ম ব্যবস্থাপক ০১৫৩৪৩৭৯৪৬৪ md.alauddin3@bb.org.bd
ঝ.	নিরাপত্তা হেফাজতে সরকারী মূল্যবান দ্রব্যাদি সংরক্ষণ	ডিএবি শাখার মাধ্যমে ভল্টে সংরক্ষণ করা হয়।	সংশ্লিষ্ট প্রামাণিক কাগজপত্র	নির্ধারিত ফি, চেকের মাধ্যমে	তাৎক্ষণিকভাবে	শেখ জাহাঙ্গীর হোসেন যুগ্ম ব্যবস্থাপক ০৪১-৭২৪৩০৭; ০১৫৫৮৩৪৯০৭৪ skj.hossain@bb.org.bd

২.৩) অভ্যন্তরীণ সেবা

ক্রঃ নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
ক.	চিকিৎসা সুবিধা প্রদান	অফিসের কর্মরত সকল কর্মকর্তা/কর্মচারীসহ অবসরে গমনকারী কর্মকর্তা/কর্মচারীদের চিকিৎসা শাখার মাধ্যমে	চিকিৎসকের ব্যবস্থাপত্র, চিকিৎসা শাখা	বিনামূল্যে	সার্ভিস স্টাভার্ডে উল্লেখিত সময়সূচী অনুযায়ী	মোঃ মতিয়ার রহমান মোল্লা যুগ্ম ব্যবস্থাপক 01716780004 matiar.molla@bb.org.bd
খ.	আগাম প্রদান	অফিসের সকল কর্মকর্তা/কর্মচারীকে আগাম শাখার মাধ্যমে গৃহ নির্মাণ খন ও যানবাহন ক্রয়ের ঋণ প্রদান	ক্রয়কৃত জমি/যানবাহনের দলিলাদি	বিনামূল্যে	সার্ভিস স্টাভার্ডে উল্লেখিত সময়সূচী অনুযায়ী	
গ.	জিপিএফ, গ্রাচুইটি ও ছুটি নগদায়নের অর্থ প্রদান	অফিসের সকল কর্মকর্তা/কর্মচারীসহ অবসরে গমনকারী কর্মকর্তা/কর্মচারীদের বিধি মোতাবেক প্রদান শাখার মাধ্যমে জিপিএফ, গ্রাচুইটি ও ছুটি নগদায়নের অর্থ প্রদান	প্রদান শাখা	বিনামূল্যে	সার্ভিস স্টাভার্ডে উল্লেখিত সময়সূচী অনুযায়ী	মোঃ আব্দুর রাজ্জাক-৫ যুগ্মব্যবস্থাপক 01711-829436 abdur.razaque89@bb.org.bd

৩) অভিযোগ ব্যবস্থাপনা পদ্ধতি (GRS)

সেবা প্রাপ্তিতে অসন্তুষ্ট হলে দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার সঙ্গে যোগাযোগ করুন। তিনি সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে নিম্নোক্ত পদ্ধতিতে যোগাযোগ করে আপনার সমস্যা অবহিত করুন।

ক্রঃ নং	কখন যোগাযোগ করবেন	যোগাযোগের ঠিকানা	নিষ্পত্তির সময়সীমা
১	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	GRS ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তাঃ মোঃ রবিউল ইসলাম মহাব্যবস্থাপক phone: 041-813708 mail: robiul.islam@bb.org.bd	তাৎক্ষণিকভাবে
২	GRS ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তার নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	মহাঃ নাজিমুদ্দিন নির্বাহী পরিচালক phone: 041-723191 mail: md.nazimuddin@bb.org.bd	তাৎক্ষণিকভাবে

বাংলাদেশ ব্যাংক

রাজশাহী

www.bb.org.bd

সিটিজেন চার্টার

১. ভিশন ও মিশন

ভিশনঃ উচ্চ নৈতিকতাসম্পন্ন, যোগ্য ও অঙ্গীকারাবদ্ধ কর্মবলের সাহায্যে একটি সম্মুখদর্শী কেন্দ্রীয় ব্যাংক হিসেবে ক্রমাগত বিকশিত হওয়া, মূল্য স্থিতিশীলতা ও বলিষ্ঠ অর্থনৈতিক ব্যবস্থা বজায় রাখার জন্য অর্থ ব্যবস্থাপনা ও আর্থিক খাতের তত্ত্বাবধান, দ্রুত বিস্তৃত অন্তর্ভুক্তিমূলক অর্থনৈতিক অগ্রগতি, কর্মসংস্থান সৃষ্টি এবং বাংলাদেশে দারিদ্র্য বিমোচনে সহায়ক ভূমিকা পালন।

মিশনঃ কেন্দ্রীয় ব্যাংক হিসেবে আমরা নিম্নোক্ত প্রধান কার্যাবলী সম্পাদন করে থাকি :

- আর্থিক ও ঋণ নীতি প্রণয়ন;
- মুদ্রা প্রচলন ব্যবস্থাপনা ও পরিশোধ পদ্ধতি নিয়ন্ত্রন;
- বৈদেশিক মুদ্রার রিজার্ভ ব্যবস্থাপনা এবং বৈদেশিক মুদ্রার বাজার নিয়ন্ত্রন;
- ব্যাংক ও আর্থিক প্রতিষ্ঠান নিয়ন্ত্রন ও তত্ত্বাবধান এবং মুদ্রা নীতি, রাজস্ব নীতি ও অন্যান্য অর্থনৈতিক নীতি সমূহের মিথস্ক্রিয়া সম্বন্ধে সরকারকে উপদেশ দেওয়া।

২.সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি

২.১) নাগরিক সেবা

সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
ক্যাশ বিভাগের মাধ্যমে ট্রেজারী চালানের নগদ টাকা গ্রহণ	ক্যাশ কাউন্টারের মাধ্যমে	ক্যাশ বিভাগ	-	তাৎক্ষণিক	জনাব মোঃ মাহতাব উদ্দিন, ডিজিএম, ফোন নং: ০৭২১-৭৭৪৮৯৩; ইমেইল- mahtab.uddin@bb.org.bd
সঞ্চয়পত্র ও জাতীয় বিনিয়োগ বন্ড বিক্রয়/নগদীকরণ	প্রাইজবন্ড ও সঞ্চয়পত্র শাখার মাধ্যমে	প্রাইজবন্ড ও সঞ্চয়পত্র শাখা	-	তাৎক্ষণিক	
প্রাইজবন্ড ক্রয় বিক্রয়	ক্যাশ কাউন্টারের মাধ্যমে	-	-	তাৎক্ষণিক	
প্রাইজবন্ডের পুরস্কারের দাবী গ্রহণ ও দাবীকৃত টাকা প্রদানের জন্য মতিঝিল অফিসে প্রেরণ।	প্রাইজবন্ড ও সঞ্চয়পত্র শাখার মাধ্যমে প্রদান	প্রাইজবন্ড ও সঞ্চয়পত্র শাখা	-	দাবীপত্র প্রাপ্তির ১০ দিনের মধ্যে মতিঝিল অফিসে প্রেরণ করা হয়	
বিভিন্ন প্রকার সঞ্চয়পত্র ও জাতীয় বিনিয়োগ বন্ডের সুদের হার ডিসপ্লিতে প্রদর্শন	প্রাইজবন্ড ও সঞ্চয়পত্র শাখার মাধ্যমে প্রদান	প্রাইজবন্ড ও সঞ্চয়পত্র শাখা	-	প্রদর্শিত হয়	
ক্রটিপূর্ণ প্রাইজবন্ড/ সঞ্চয়পত্র এর বিপরীতে ডুপ্লিকেট প্রাইজবন্ড/ সঞ্চয়পত্র ইস্যু করা	ক্যাশ বিভাগ এবং প্রাইজবন্ড ও সঞ্চয়পত্র শাখার মাধ্যমে প্রদান	ক্যাশ বিভাগ এবং প্রাইজবন্ড ও সঞ্চয়পত্র শাখা	-	প্রাইজবন্ড-১ দিন সঞ্চয়পত্র- ৩০ দিন	
বিভিন্ন মূল্যমানের ক্রটিপূর্ণ নোট গ্রহণ ও বিনিময় মূল্য প্রদান	ক্যাশ কাউন্টারের মাধ্যমে	ক্যাশ বিভাগ এবং মুদ্রা/দাবী শাখা	-	০৮ সপ্তাহ	
জাল নোট সংক্রান্ত কার্যক্রম গ্রহণ	মুদ্রা/দাবী শাখার মাধ্যমে	মুদ্রা/দাবী শাখা	-	জালনোট গ্রহণ-০১ দিন রিপোর্ট প্রদান-০৫ দিন	
স্থানীয় মানি চেঞ্জার প্রতিষ্ঠানের লাইসেন্স নবায়ন, ইনডেন্টরদের লাইসেন্স প্রদান ও নবায়ন	ফরেন এক্সচেঞ্জ পলিসি ডিপার্টমেন্টের মাধ্যমে	ফরেন এক্সচেঞ্জ পলিসি ডিপার্টমেন্ট	৫,০০০.০০ টাকার অফেরৎযোগ্য ব্যাংক ড্রাফট/পেঅর্ডার	০১ বছর	আবুল ফজল মোঃ নাসিমুল আক্তার, যুগ্মপরিচালক, ফোন নং- ০৭২১-৭৭৫০০১ ইমেইল-nasimul.aktar@bb.org.bd
বৈদেশিক মুদ্রার বৈধ বা অবৈধ লেনদেনের সংগে সংশ্লিষ্টদের বিরুদ্ধে প্রাপ্ত অভিযোগের উপর ব্যবস্থা গ্রহণ	ব্যাংক পরিদর্শন বিভাগ, ফরেন এক্সচেঞ্জ পলিসি ডিপার্টমেন্ট ও কাস্টমার ইন্টারেস্ট	ফরেন এক্সচেঞ্জ পলিসি ডিপার্টমেন্ট	-	স্বল্পতম সময়ের মধ্যে	

		প্রটেকশন সেলের (সিআইপিসির) মাধ্যমে				
ব্যাংক ও আর্থিক প্রতিষ্ঠানের ঋণ প্রদানসহ বিভিন্ন ক্ষেত্রে সংঘটিত সুনির্দিষ্ট দুর্নীতি/অনিয়মের বিষয়ে প্রাপ্ত অভিযোগ সমূহের প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণ		কাস্টমার ইন্টারেস্ট প্রটেকশন সেলের (সিআইপিসির) মাধ্যমে	সিআইপিসি	-	স্বল্পতম সময়ের মধ্যে	জনাব মোঃ আজিজুল হক যুগ্মপরিচালক ফোন নং-০৭২১- ৭৭৪০১১ ইমেইল-mdazizul. haque@bb.org.bd

২.২) প্রাতিষ্ঠানিক সেবা

সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
সরকারী হিসাব বিভাগ (PAD)-এ সরকারী প্রদান সংক্রান্ত চেক/বিল পাস করা এবং সরকারী আদান সংক্রান্ত চেক/বিল গ্রহণ	সরকারী হিসাব বিভাগ (PAD)-এর মাধ্যমে	সরকারী হিসাব বিভাগ (PAD)	-	০১ দিন	জনাব মোঃ মাহতাব উদ্দিন, ডিজিএম, ফোন নং: ০৭২১-৭৭৪৮৯৩; ইমেইল- mahtab.uddin@bb.org.bd
নিকাশ ঘর (Clearing House) পরিচালনা	ডিপোজিট একাউন্টস বিভাগের মাধ্যমে	ডিপোজিট একাউন্টস বিভাগ	-	দৈনিক ভিত্তিতে	
ডিপোজিট একাউন্টস বিভাগের মাধ্যমে সরকারী ড্রাফট, পে অর্ডার ও ব্যাংক ড্রাফট ইস্যু এবং বিভিন্ন তফসিলী ব্যাংকের হিসাবে চেকের টাকা গ্রহণ/প্রদান।	ডিপোজিট একাউন্টস বিভাগের মাধ্যমে	ডিপোজিট একাউন্টস বিভাগ	-	দৈনিক ভিত্তিতে	

২.৩) আভ্যন্তরীণ সেবা

সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
ছুটি	কর্মকর্তা- কর্মচারীর কর্মরত শাখা বিভাগ এবং সংস্থাপন	বাংলাদেশ ব্যাংকের ইন্ট্রানেট পোর্টাল	-	১ দিন	জনাব আই টি এম ফজলুর রহমান, যুগ্মব্যবস্থাপক (প্রশাঃ) ফোন নং: ০৭২১-

		শাখার মাধ্যমে				৭৫৯৭০; ইমেইল- itmfaazlur.rahman @bb.org.bd
	জিপিএফ অগ্রিমের আবেদন গ্রহণ ও মঞ্জুরীর জন্য প্রধান কার্যালয়ে প্রেরণ	প্রদান/আগাম শাখার মাধ্যমে	প্রদান/আগাম শাখা	-	৩ দিন	
	লজিস্টিক সাপোর্ট	জড়সামগ্রী ও মনিহারী শাখার মাধ্যমে	জড়সামগ্রী ও মনিহারী শাখা	-	-	

৩) অভিযোগ ব্যবস্থাপনা পদ্ধতি (GRS)

সেবা প্রাপ্তিতে অসন্তুষ্ট হলে দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার সঙ্গে যোগাযোগ করুন। তিনি সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে নিম্নোক্ত পদ্ধতিতে যোগাযোগ করে আপনার সমস্যা অবহিত করুন।

কখন যোগাযোগ করবেন	যোগাযোগের ঠিকানা	নিষ্পত্তির সময়সীমা
দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	GRS ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তাঃ নাম ও পদবীঃ জনাব লাইলা বিলকিস আরা, মহাব্যবস্থাপক ফোনঃ ০৭২১-৭৭৫৯৯১ ইমেইলঃ gm.raj@bb.org.bd	যথাশীঘ্র সম্ভব
GRS ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	সচিব বিভাগ, বাংলাদেশ ব্যাংক, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা ফোনঃ ০২-৯৫১১৫৫১	

৪) কাঙ্ক্ষিত সেবা প্রাপ্তির লক্ষ্য করণীয়ঃ

১. শুধুমাত্র নির্ধারিত কাউন্টারে যোগাযোগ/লেনদেন করুন।
২. নির্ধারিত ফরমে সম্পূর্ণভাবে পূরণকৃত আবেদন জমা দিন।
৩. সঠিক মাধ্যমে প্রয়োজনীয় ফিস পরিশোধ করুন।
৪. সর্বোপরি KPI ভুক্ত প্রতিষ্ঠান হিসেবে এর প্রচলিত নিয়মনীতির প্রতি শ্রদ্ধাশীল থাকুন।

বাংলাদেশ ব্যাংক

বগুড়া

www.bb.org.bd

সিটিজেন চার্টার

১. ভিশন ও মিশন

ভিশন

স্থিতিশীল সামষ্টিক অর্থনীতি এবং অভ্যন্তরীণ ও বৈদেশিক মূল্যস্তরের সাথে সামঞ্জস্যপূর্ণ টেকসই উন্নয়নের জন্য অপরিহার্য বিষয়াদি, দারিদ্র-বিমোচন, কর্মসংস্থান-সহায়ক এবং ভারসাম্যপূর্ণ অর্থনৈতিক প্রবৃদ্ধি অর্জনের জন্য আবশ্যিকীয় কার্যাদি এবং সুবিবেচিত ও সুসমন্বিত মুদ্রা এবং আর্থিক ব্যবস্থাপনার লক্ষ্যে স্বশাসন, জনশক্তির দক্ষতা ও উন্নত সেবা নিশ্চিতকরণের/সম্পাদনের মাধ্যমে একটি আধুনিক, গতিশীল, কার্যকর ও দূরদর্শী কেন্দ্রীয় ব্যাংক হিসেবে কার্যক্রম পরিচালনা করা।

মিশন

সুদূরপ্রসারী উদ্দেশ্য বাস্তবায়নের নিমিত্তে জাতীয় উন্নয়নের লক্ষ্যসমূহের সাথে সামঞ্জস্যপূর্ণ যথাযথ মুদ্রানীতি প্রণয়ন এবং বাস্তবায়ন; অভ্যন্তরীণ ও বৈদেশিক মূল্যায়ন স্থিতিশীলতা নিশ্চিত করার লক্ষ্যে নীতি নির্ধারণ ও বাস্তবায়ন, অর্থনৈতিক চলকসমূহ বিশ্লেষণের মাধ্যমে এবং মুদ্রানীতির সঙ্গে রাজস্ব, বিনিময় হার এবং সামষ্টিক অর্থনীতির অন্যান্য নীতিসমূহের পারস্পরিক যোগাযোগ এবং অর্থনীতিতে তার প্রভাব বিশ্লেষণপূর্বক সরকারের জন্য অর্থনৈতিক উদ্দেশ্য অর্জন এবং এতদসংক্রান্ত কার্যক্রম সম্পাদন, বাস্তবায়ন এবং অগ্রাধিকারমূলক নীতি চিহ্নিতকরণ; বাংলাদেশে বৈদেশিক মুদ্রার রিজার্ভ সংরক্ষণ এবং তার যথোপযুক্ত ব্যবস্থাপনা; ব্যাংক নোটের সরবরাহসহ একটি দক্ষ ও নিরাপত্তামূলক পেমেন্ট সিস্টেম নিশ্চিত করা; ক্ষুদ্র, ছোট ও মাঝারি শিল্প স্থাপনে উদ্যোগ গ্রহণ এবং দরিদ্র জনগোষ্ঠীকে অর্থনৈতিক সেবা প্রদানসহ দক্ষ আর্থিক ভিত্তি গড়ে তোলার উদ্দেশ্যে ব্যাংক ও অন্যান্য আর্থিক প্রতিষ্ঠানসমূহের কার্যকর নিয়ন্ত্রণ ও তত্ত্বাবধান; নীতি সংক্রান্ত পরামর্শ ও তথ্য প্রদানের উদ্দেশ্যে সামষ্টিক অর্থনীতির অগ্রাধিকারমূলক বিষয়গুলোর বিশ্লেষণ।

২. সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি

২.১) নাগরিক সেবা

ক্র: নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১	ক্যাশ কাউন্টারে ট্রেজারি চালানে নগদ টাকা জমা	ক্যাশ বিভাগের মাধ্যমে সেবা	ক্যাশ বিভাগ	নাই	তাৎক্ষণিক	মোঃ আজগর আলী সরকার উপ মহাব্যবস্থাপক ফোনঃ ০৫১-৭৮৬২৮/১১ e-mail: azgar.sakar@bb.org.bd
২	ক্যাশ কাউন্টারে বিভিন্ন সরকারী চেকের বিপরীতে	ঐ	ক্যাশ বিভাগ		তাৎক্ষণিক	
৩	সরকারি ড্রাফট, পে-অর্ডার, ব্যাংক ড্রাফট, বিভিন্ন	ঐ	ক্যাশ বিভাগ	নাই	তাৎক্ষণিক	
৪	জনসাধারণের নিকট হতে বিভিন্ন মূল্যমানের ক্রেডিটপূর্ণ নোট বিধি	ক্যাশ কাউন্টারের মাধ্যমে সেবা প্রদান করা	ক্যাশ বিভাগ	নাই	তাৎক্ষণিক	
৫	বিনিময় মূল্য হিসেবে জনসাধারণকে	ক্যাশ কাউন্টারের মাধ্যমে সেবা	ক্যাশ বিভাগ	নাই	তাৎক্ষণিক	
৬	সঞ্চয়পত্র ও জাতীয় বিনিয়োগ বন্ড বিক্রয়/নগদীকরণ;	সঞ্চয়পত্র শাখার মাধ্যমে সেবা প্রদান করা হয়।	সঞ্চয়পত্র শাখা	নাই	তাৎক্ষণিক	টি, এম, নূরুল ইসলাম উপ মহাব্যবস্থাপক ফোনঃ ০৫১-৭৮৬২৮/ e-mail: tmn.islam@bb.org.bd
৭	প্রাইজবন্ড ক্রয় ও বিক্রয়;	কাউন্টারের মাধ্যমে সেবা	ক্যাশ বিভাগ	নাই	তাৎক্ষণিক	
৮	প্রাইজবন্ডের পুরস্কারের দাবি গ্রহণ ও দাবির মূল্য পরিশোধের ব্যবস্থা	প্রাইজবন্ড শাখার মাধ্যমে সেবা প্রদান করা	প্রাইজবন্ড শাখা	নাই	দাবি পাওয়ার পর অনূর্দ্ধ ২ মাস	
৯	ক্রেডিটপূর্ণ প্রাইজবন্ড/সঞ্চয়পত্র এর বিপরীতে প্রাইজবন্ডের মূল্য	প্রাইজবন্ড/সঞ্চয়পত্র শাখার মাধ্যমে সেবা	প্রাইজবন্ড/সঞ্চয়পত্র শাখা	নাই	তাৎক্ষণিক	টি, এম, নূরুল ইসলাম উপ মহাব্যবস্থাপক ফোনঃ ০৫১-৭৮৬২৮/ e-mail: tmn.islam@bb.org.bd
১০	গ্রাহকদের নিজ স্বার্থে কি কি সতর্কতামূলক ব্যবস্থা গ্রহণ করা উচিত সে বিষয়গুলি ডিসপ্লেটে প্রদর্শন;	১। সারিবদ্ধভাবে দাঁড়িয়ে টোকেন গ্রহণ। ২। বিলম্ব পরিহারে নির্ধারিত ফরমে সম্পূর্ণভাবে পূরণকৃত আবেদন জমা	সংশ্লিষ্ট শাখা/বিভাগ	নাই	তাৎক্ষণিক	

		প্রদান।				
১১	বৈদেশিক মুদ্রার বৈধ বা অবৈধ লেনদেনের সঙ্গে সংশ্লিষ্টদের বিরুদ্ধে প্রাপ্ত অভিযোগের উপর ব্যবস্থা গ্রহণ;	বৈদেশিক মুদ্রা নীতি বিভাগের মাধ্যমে সেবা প্রদান করা হয়	বৈদেশিক মুদ্রা নীতি বিভাগ	নাই	সার্ভিস স্ট্যান্ডার্ডে নির্ধারিত সময়সীমা	মোঃ মর্তুজ আলী উপ মহাব্যবস্থাপক ফোনঃ ০৫১-৬১৪৪৯ e-mail: mortuz.ali@bb.org.bd
১২	ব্যাংক ও আর্থিক প্রতিষ্ঠানে ঋণ প্রদানসহ বিভিন্ন ক্ষেত্রে সংঘটিত সুনির্দিষ্ট অনিয়মের প্রাপ্ত অভিযোগসমূহের ক্ষেত্রে স্বল্পতম সময়ে প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণ;	গ্রাহক স্বার্থ সংরক্ষণ কেন্দ্র এর মাধ্যমে সেবা প্রদান করা হয়	গ্রাহক স্বার্থ সংরক্ষণ কেন্দ্র	নাই	যথাশীঘ্র সম্ভব	

২.২) প্রাতিষ্ঠানিক সেবা

ক্র: নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম,পদবী,ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১	সরকারী প্রদান সংক্রান্ত চেক/বিল পাস করা;	সরকারী হিসাব বিভাগের মাধ্যমে সেবা প্রদান করা হয়।	সরকারী হিসাব বিভাগ	নাই	তাৎক্ষণিক	টি, এম, নূরুল ইসলাম উপ মহাব্যবস্থাপক ফোনঃ ০৫১-৭৮৩০১ e-mail: tmn.islam@bb.org.bd
২	সরকারী আদান সংক্রান্ত চেক/বিল পাস করা;	সরকারী হিসাব বিভাগের মাধ্যমে সেবা প্রদান করা হয়।	সরকারী হিসাব বিভাগ	নাই	তাৎক্ষণিক	
৩	নিকাশ ঘর পরিচালনা করা;	ডিপোজিট একাউন্টস বিভাগের মাধ্যমে সেবা প্রদান করা হয়।	ডিপোজিট একাউন্টস বিভাগ	চুক্তি মোতাবেক ভাড়া নেয়া হয়।	তাৎক্ষণিক	
৪	সরকারী ডাফট,পে-অর্ডার ইস্যু, ব্যাংক ড্রাফট ইস্যু এবং বিভিন্ন তফসিলি ব্যাংকের হিসাবে চেকের টাকা গ্রহণ/প্রদান;	ডিপোজিট একাউন্টস বিভাগের মাধ্যমে সেবা প্রদান করা হয়।	ডিপোজিট একাউন্টস বিভাগ	নির্দিষ্ট ফি এর মাধ্যমে সেবা প্রদান করা হয়	তাৎক্ষণিক	
৫	স্থানীয় মানি চেঞ্জার প্রতিষ্ঠানের লাইসেন্স নবায়ন;	বৈদেশিক মুদ্রা নীতি বিভাগের মাধ্যমে সেবা প্রদান করা হয়	বৈদেশিক মুদ্রা নীতি বিভাগ	মানি চেঞ্জার লাইসেন্স নবায়নের জন্য নির্ধারিত ফি চেকের মাধ্যমে পরিশোধ করতে হয়।	১৫ দিন	মোঃ শহিদুল হক খান উপ মহাব্যবস্থাপক ফোনঃ ০৫১-৭৮৩০১ e-mail: shahidul.hoque@bb.org.bd

২.৩) অভ্যন্তরীণ সেবা

ক্র: নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১	লজিস্টিকস	সংশ্লিষ্ট বিভাগ/শাখার মাধ্যমে সেবা প্রদান করা হয়।	সংশ্লিষ্ট শাখা	ব্যাংক কর্তৃক নির্ধারিত হারে	সার্ভিস স্ট্যাভার্ডে নির্ধারিত সময়সীমা	আবু সাঈদ মোঃ আরিফ-উল-ইসলাম উপ মহাব্যবস্থাপক ফোনঃ ০৫১-৬৪৩৪১ e-mail: ariful.islam@bb.org.bd
২	শ্রান্তি বিনোদন/চিকিৎসা/মাতৃত্বকালীন ছুটি	সংস্থাপন শাখার মাধ্যমে সেবা প্রদান করা হয়।	সংস্থাপন শাখা	নাই	সার্ভিস স্ট্যাভার্ডে নির্ধারিত সময়সীমা	
৩	জিপিএফ অগ্রীম	বেতন শাখার মাধ্যমে সেবা প্রদান করা হয়	বেতন শাখা	নাই	সার্ভিস স্ট্যাভার্ডে নির্ধারিত সময়সীমা	
৪	গৃহ নির্মাণ/মোটর সাইকেল/ মোটর কার আগাম	আগাম/প্রদান শাখার মাধ্যমে সেবা প্রদান করা হয়	আগাম/প্রদান শাখা	নাই	সার্ভিস স্ট্যাভার্ডে নির্ধারিত সময়সীমা	
৫	চিকিৎসা সেবা	কল্যাণ শাখার মাধ্যমে সেবা প্রদান করা হয়	কল্যাণ শাখা	নাই	সার্ভিস স্ট্যাভার্ডে নির্ধারিত সময়সীমা	

৩) অভিযোগ ব্যবস্থাপনা পদ্ধতি (GRS)

সেবা প্রাপ্তিতে অসন্তুষ্ট হলে দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার সঙ্গে যোগাযোগ করুন। তিনি সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে নিম্নোক্ত পদ্ধতিতে যোগাযোগ করে আপনার সমস্যা অবহিত করুন।

ক্রঃ নং	কখন যোগাযোগ করবেন	যোগাযোগের ঠিকানা	নিষ্পত্তির সময়সীমা
১	দায়িত্ব প্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	GRS ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তাঃ মহাব্যবস্থাপক বাংলাদেশ ব্যাংক বগুড়া ই-মেইলঃ gm.bog@bb.org.bd ওয়েব পোর্টালঃ bb.org.bd	

২	GRS ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তা নিদিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	কেন্দ্রীয় অভিযোগ ব্যবস্থাপনাঃ (GRS)	
---	--	--------------------------------------	--

৪) সেবা গ্রহণকারীদের কাছে আমাদের প্রত্যাশা

ক্রঃ নং	প্রতিশ্রুতি/কাজিত সেবা প্রাপ্তির লক্ষ্যে করণীয়
১	নির্ধারিত ফরমে সম্পূর্ণভাবে পূরণকৃত আবেদন জমা প্রদান;
২	সঠিক মাধ্যমে প্রয়োজনীয় ফিস পরিশোধ করা ;
৩	সাক্ষাতের জন্য নির্ধারিত সময়ের পূর্বেই উপস্থিত থাকা;
৪	সঠিক সময়ে আবেদন জমা দেয়া এবং
৫	যথাযথ মাধ্যমে আবেদন দাখিল করা ।

বাংলাদেশ ব্যাংক
সিলেট
www.bb.org.bd

সিটিজেন চার্টার

১। ভিশন ও মিশন

VISION:

To develop continually as a forward-looking central bank with competent and committed professionals of high ethical standards, conducting monetary management and financial sector's supervision to maintain price stability and financial system robustness, supporting rapid broad based inclusive economic growth, employment generation and poverty eradication in Bangladesh.

MISSION:

- a) Formulating monetary and credit policies.
- b) Managing currency issue and regulating payment system.
- c) Managing foreign exchange reserves and regulating the foreign exchange market.
- d) Regulating and supervising banks and financial institutions, and
- e) Advising the government on interactions and impacts of fiscal, monetary and other economic policies.

২। সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি

২.১) নাগরিক সেবা

ক্রঃ নং	সেবার মান	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তি স্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ই- মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১	ট্রেজারী চালানের মাধ্যমে সরকারী খাতে টাকা জমা গ্রহণ।	সরাসরি যোগাযোগ	২য় তলায় ক্যাশ কাউন্টার	বিনামূল্যে	সকল কর্মদিবসে ব্যাংকিং সময় সকাল ১০:০০টা হতে বিকাল ৪:০০টা পর্যন্ত।	উপ-মহাব্যবস্থাপক(ক্যাশ) ফোন: ৭১২১৬২
২	নগদ প্রদানের নিমিত্তে সরকারী চেক/বিল গ্রহণ।	সরাসরি যোগাযোগ	২য় তলায় পিএডি কাউন্টার	বিনামূল্যে	-ঐ-	যুগ্ম-ব্যবস্থাপক(ব্যাংকিং) ফোন: ৭১৬৫৯৫
৩	(ক) বিভিন্ন প্রকার সঞ্চয়পত্র ও জাতীয় বিনিয়োগ বন্ড বিক্রয়/নগদায়ন। (খ) প্রাইজ বন্ডের পুরস্কারের দাবী গ্রহণ ও নিষ্পত্তিকরণ। (গ) ক্রেডিটপূর্ণ প্রাইজ বন্ড/সঞ্চয়পত্রের দাবী নিষ্পত্তিকরণ।	সরাসরি যোগাযোগ	২য় তলায় প্রাইজবন্ড ও সঞ্চয়পত্র কাউন্টার	বিনামূল্যে	-ঐ-	যুগ্ম ব্যবস্থাপক(ব্যাংকিং) ফোন: ৭১৬৫৯৫
৪	(ক) প্রাইজ বন্ড ক্রয়/বিক্রয়। (খ) ক্রেডিটপূর্ণ ও বিকৃত নোটের বিনিময় মূল্য প্রদান। (গ) বিনিময়মূল্য হিসেবে ১,২ ও ৫ টাকা মূল্যমানের দাতবমুদ্রা প্রদান।	সরাসরি যোগাযোগ	২য় তলায় ক্যাশ কাউন্টার	বিনামূল্যে	-ঐ-	উপ-মহাব্যবস্থাপক(ক্যাশ) ফোন: ৭১২১৬২
৫	(ক) দাবীযোগ্য ক্রেডিটপূর্ণ ও বিকৃত নোটের বিনিময়মূল্য প্রদানের আবেদন গ্রহণ ও নিষ্পত্তিকরণ। (খ) দাবী প্রত্যাখ্যাত নোটের আপিল গ্রহণ ও নিষ্পত্তিকরণ। (গ) স্মারক মুদ্রা বিক্রয়।	সরাসরি যোগাযোগ	২য় তলায় মুদ্রা ও দাবী কাউন্টার	বিনামূল্যে	-ঐ-	যুগ্ম-ব্যবস্থাপক(কারেন্সী) ফোন: ৭১৫৬১০
৬	ব্যাংক ও আর্থিক প্রতিষ্ঠানে ঋণদানসহ দৈনন্দিন ব্যাংকিং লেনদেনে সংঘটিত বিভিন্ন অনিয়মের বিষয়ে গ্রাহক স্বার্থ সংরক্ষণ কেন্দ্রে অভিযোগ গ্রহণ।	সরাসরি যোগাযোগ/ পত্র যোগাযোগ / ই-মেইল	৬ষ্ঠ তলায়	বিনামূল্যে	সকল কর্মদিবসে সকাল ১০:০০টা হতে বিকাল ৬:০০টা পর্যন্ত। (ই-মেইল: সার্বক্ষণিক)	জনাব মো: শফিকুল ইসলাম, উপ-পরিচালক গ্রাহক স্বার্থ সংরক্ষণ কেন্দ্র মোবাইল নংঃ ০১৭৫৫৫৩৪২৯৭ ফ্যাক্সঃ ০৮২১-৭১৫৭৬৮ e- mail: bb.cipc@bb.org.bd ।

৭	নারী উদ্যোক্তাদের এসএমই ঋণ সংক্রান্ত তথ্যাদি প্রদান ও এতদসংক্রান্ত সার্বিক সহায়তা প্রদান।	সরাসরি যোগাযোগ	৬ষ্ঠ তলায়	বিনামূল্যে	সকল কর্মদিবসে সকাল ১০:০০টা হতে বিকাল ৬:০০টা পর্যন্ত।	যুগ্ম-পরিচালক নারী উদ্যোক্তা উন্নয়ন ইউনিট ফোন: ৩৪-৪৪১৫৫
৮	প্রতিবন্ধী গ্রাহকদের জন্য সহায়তা ডেস্ক।	সরাসরি যোগাযোগ	ডিউটি অফিসার শাখা	বিনামূল্যে	সকল কর্মদিবসে ব্যাংকিং সময় সকাল ১০:০০টা হতে বিকাল ৪:০০টা	ডিউটি অফিসার ফোন: ৭১৩৭৫৩

২.২) প্রাতিষ্ঠানিক সেবা

ক্রঃ নং	সেবার মান	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তি স্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১	সরকারী ড্রাফট, পে-অর্ডার, ব্যাংক ড্রাফট ও বিভিন্ন ব্যাংকের চেকের মাধ্যমে সরকারী খাতে টাকা গ্রহণ।	সরাসরি যোগাযোগ	২য় তলায় পিএডি কাউন্টার	বিনামূল্যে	সকল কর্মদিবসে ব্যাংকিং সময় সকাল ১০:০০টা হতে বিকাল ৪:০০টা পর্যন্ত।	যুগ্ম-ব্যবস্থাপক(ব্যাংকিং) ফোন: ৭১৬৫৯৫
২	সরকারী ড্রাফট, পে-অর্ডার, ব্যাংক ড্রাফট ও বিভিন্ন ব্যাংকের চেকের বিপরীতে টাকা প্রদান।	সরাসরি যোগাযোগ	২য় তলায় ডিএবি কাউন্টার	বিনামূল্যে	-ঐ-	যুগ্ম-ব্যবস্থাপক(ব্যাংকিং) ফোন: ৭১৬৫৯৫
৩	আসল ও নকল নোটের বৈশিষ্ট্য সনাক্তকরণ	সরাসরি যোগাযোগ	২য় তলায় মুদ্রা ও দাবী শাখা	বিনামূল্যে	-ঐ-	যুগ্ম-ব্যবস্থাপক(কারেন্সী) ফোন: ৭১৫৬১০
৪	স্থানীয় মানি চেঞ্জার প্রতিষ্ঠানের লাইসেন্স নবায়ন, ইভেন্টরদের লাইসেন্স প্রদান ও নবায়ন।	সরাসরি যোগাযোগ	৪র্থ তলায় বৈদেশিক মুদ্রা নীতি বিভাগ	বিনামূল্যে	-ঐ-	যুগ্ম-পরিচালক(এফইপিডি) ফোন: ৩৪-৪৪১৬৬
৫	বানিজ্যিক ব্যাংক সমূহের হিসাব পরিচালনা এবং এতদসংক্রান্ত সেবা প্রদান	সরাসরি যোগাযোগ	২য় তলায় ডিএবি কাউন্টার	বিনামূল্যে	-ঐ-	যুগ্ম-ব্যবস্থাপক(ব্যাংকিং) ফোন: ৭১৬৫৯৫ ও যুগ্ম ব্যবস্থাপক(কারেন্সী) ফোন: ৭১৫৬১০

২.৩) অভ্যন্তরীণ সেবা

ক্রঃ নং	সেবার মান	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তি স্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১	কর্মকর্তাকর্মচারী এবং পেস্যদের চিকিৎসা সুবিধা	সরাসরি যোগাযোগ	কল্যাণ শাখা(চিকিৎসা কেন্দ্র)	বিনামূল্যে	সার্ভিস স্ট্যান্ডার্ড মোতাবেক	যুগ্ম-ব্যবস্থাপক (প্রশাসন-১) ফোন: ৩৪-৪৪০০৮
২	কর্মকর্তা কর্মচারীদের কম্পিউটার/মোটর সাইকেল /মোটর কার/ গৃহনির্মাণ আগাম	সরাসরি যোগাযোগ	প্রদান ও আগাম শাখা	বিধি মোতাবেক	-এ-	-এ-
৩	কর্মকর্তা কর্মচারীদের নৈমিত্তিক/সাধারণ/শ্রান্তি বিনোদন/মাতৃত্বজনিত ছুটি।	সরাসরি যোগাযোগ	সংশ্লিষ্ট শাখা/বিভাগ ও সংস্থাপন শাখা	বিধি মোতাবেক	-এ-	-এ-
৪	কর্মকর্তা কর্মচারীদের কেন্দ্রিন সুবিধা	সরাসরি যোগাযোগ	কল্যাণ শাখা(কেন্দ্রিন)	বিধি মোতাবেক	-এ-	-এ-
৫	কর্মকর্তা কর্মচারীদের পরিবহন সুবিধা	সরাসরি যোগাযোগ	কল্যাণ শাখা	বিধি মোতাবেক	-এ-	-এ-
৬	কর্মকর্তা কর্মচারীদের আবাসিক সুবিধা	সরাসরি যোগাযোগ	কল্যাণ শাখা	বিধি মোতাবেক	-এ-	-এ-
৭	কর্মকর্তা কর্মচারীদের লাইব্রেরি সুবিধা	সরাসরি যোগাযোগ	কল্যাণ শাখা(লাইব্রেরি)	বিনামূল্যে	-এ-	-এ-

২.৪) আওতাধীন অধিদপ্তর/দপ্তর/সংস্থা কর্তৃক প্রদত্ত সেবা প্রয়োজ্য নয়

৩। অভিযোগ ব্যবস্থাপনা পদ্ধতি(GRS)

সেবা প্রাপ্তিতে অসন্তুষ্ট হলে দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার সাথে যোগাযোগ করুন। তিনি সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে নিম্নোক্ত পদ্ধতিতে যোগাযোগ করে আপনার সমস্যা অবহিত করুন।

ক্রঃ নং	কখন যোগাযোগ করবেন	যোগাযোগের ঠিকানা	নিষ্পত্তির সময়সীমা
১	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	মহাব্যবস্থাপক বাংলাদেশ ব্যাংক, সিলেট। ফোনঃ ০৮২১-৭১৬২৯৮ ফ্যাক্সঃ ০৮২১-৭১৫৬১০ ই-মেইলঃ gm.syl@bb.org.bd (ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তা)	৩ (তিন) কর্মদিবস
২	GRS ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	সচিব বিভাগ, বাংলাদেশ ব্যাংক, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা	

৪। আপনার কাছে আমার প্রত্যাশা

ক্রঃ নং	প্রতিশ্রুত/কাংখিত সেবা প্রাপ্তির লক্ষ্যে করণীয়
১	শুধুমাত্র নির্ধারিত কাউন্টারে যোগাযোগ/লেন-দেন করুন।

২	নির্ভুলভাবে তথ্যাদি উপস্থাপন করণ।
৩	আপনার অভিযোগ/পরামর্শ যথাযথভাবে উপস্থাপন করণ।
৪	সর্বোপরি KPI ভুক্ত প্রতিষ্ঠান হিসেবে এর প্রচলিত নিয়মকানুনের প্রতি শ্রদ্ধাশীল থাকুন।

বাংলাদেশ ব্যাংক
বরিশাল অফিস
সিটিজেন চার্টার

১. ভিশন ও মিশন

ভিশনঃ স্বয়ংক্রিয় প্রযুক্তি ব্যবহার করে গ্রাহকগণকে (*Stake Holders*) মানসম্মত সেবা প্রদানের লক্ষ্যে উচ্চ দক্ষতা সম্পন্ন মানব সম্পদ দ্বারা সমৃদ্ধ, গতিশীল ও কার্যকরী শাখা অফিস গড়ে তোলা।

মিশনঃ সরকার, ব্যাংকসমূহ, আর্থিক প্রতিষ্ঠান সমূহ এবং জনসাধারণকে নির্ভরযোগ্য ব্যাংকিং সেবা প্রদান এবং বরিশাল অঞ্চলের দ্রুত বর্ধনশীল উৎপাদন ও উন্নতির ধারাকে অব্যাহত রাখা।

২. সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি

২.১) নাগরিককে প্রদেয় সেবা

ক্রঃ নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র ও প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য ও পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
১.	ড্রেজারী চালানের টাকা জমা গ্রহণ	নগদ/চেকের মাধ্যমে	চালান ফরম যা সংশ্লিষ্ট দপ্তর হতে পাওয়া যায়।	বিনা মূল্যে	তাৎক্ষণিকভাবে	যুগ্ম ব্যবস্থাপক সরকারী হিসাব বিভাগ, ফোনঃ ৬১৮৭২
২.	বিভিন্ন সরকারী চেকের বিপরীতে নগদ টাকা প্রদান	চেক উপস্থাপন ও সংশ্লিষ্ট হিসাব বিকলন করতঃ নগদ অর্থ প্রদান	চেক ও সংশ্লিষ্ট এ্যাডভাইস যা সংশ্লিষ্ট দপ্তর হতে ইস্যু করা হয়।	বিনা মূল্যে	তাৎক্ষণিকভাবে	
৩.	অবসরপ্রাপ্ত সরকারী কর্মকর্তা/কর্মচারীদেরকে পেনশনের টাকা প্রদান	পেনশন বই উপস্থাপন দাবী নিষ্পত্তিকরণ সাপেক্ষে নগদ অর্থ প্রদান	পেনশন বই ও সংশ্লিষ্ট এ্যাডভাইস যা সংশ্লিষ্ট দপ্তর হতে ইস্যু করা হয়।	বিনা মূল্যে	তাৎক্ষণিকভাবে	
৪.	প্রাইজবন্ড ক্রয়-বিক্রয়	ক্যাশ বিভাগের মাধ্যমে নগদ অর্থের বিনিময়ে প্রাইজবন্ড ক্রয়-বিক্রয় করা হয়	-	বিনা মূল্যে	তাৎক্ষণিকভাবে	উপ মহাব্যবস্থাপক ক্যাশ বিভাগ, ফোন: ৬৪১৪৫
৫.	ক্যাশ বিভাগের মাধ্যমে বিনিময় মূল্য হিসেবে জনসাধারণকে প্রচলিত মুদ্রা ও নতুন নোট প্রদান	নগদ অর্থের বিনিময়ে প্রচলিত মুদ্রা ও নতুন নোট প্রদান	-	বিনা মূল্যে	তাৎক্ষণিকভাবে	
৬.	জনসাধারণের নিকট হতে ত্রুটিপূর্ণ নোট গ্রহণ	ত্রুটিপূর্ণ নোট গ্রহণ ও বিধি মোতাবেক দাবী নিষ্পত্তিকরণ	-	বিনা মূল্যে	তাৎক্ষণিকভাবে	
৭.	সঞ্চয়পত্র ক্রয় ও ভাংগানো	ইস্যুকৃত সঞ্চয়পত্র উপস্থাপন ও অনলাইনের মাধ্যমে মূল্য পরিশোধ	-	বিনা মূল্যে	তাৎক্ষণিকভাবে	যুগ্ম ব্যবস্থাপক প্রাইজবন্ড ও সঞ্চয়পত্র শাখা ফোন: ৬১১৯৪
৮.	ত্রুটিপূর্ণ/হারানো সঞ্চয়পত্রের বিপরীতে ডুপ্লিকেট সঞ্চয়পত্র ইস্যু করা	প্রয়োজনীয় কাগজপত্রাদি দাখিল ও বিধি মোতাবেক নিষ্পত্তিকরণ	হারানোর সপক্ষে প্রয়োজনীয় কাগজপত্রাদি	বিনা মূল্যে	৩০ দিন	
৯.	প্রাইজবন্ডের পুরস্কারের অর্থ প্রদান।	পুরস্কারপ্রাপ্ত প্রাইজবন্ড দাখিল ও এবং দাবীর বিপরীতে গ্রাহকের	পুরস্কারপ্রাপ্ত প্রাইজবন্ড ও দাবী ফর্ম	বিনা মূল্যে	১০ দিন	যুগ্ম ব্যবস্থাপক প্রাইজবন্ড ও সঞ্চয়পত্র শাখা,

ক্রঃ নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র ও প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য ও পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
		ব্যাংক হিসাবের মাধ্যমে পুরস্কারের অর্থ প্রদান।				ফোন: ৬১১৯৪
১০.	জনসাধারণের নিকট থেকে “বিকৃত, পেমেন্ট রিফিউজড, দাবীযোগ্য” নোটের দরখাস্ত গ্রহণ এবং বিধি মোতাবেক মূল্য প্রদান।	দাবী শাখা কর্তৃক জনসাধারণের নিকট থেকে “বিকৃত,পেমেন্ট রিফিউজড, দাবীযোগ্য” নোটের দরখাস্ত গ্রহণ এবং বিধি মোতাবেক মূল্য প্রদান।	বিকৃত,পেমেন্ট রিফিউজড,দাবীযোগ্য নোট।	বিনা মূল্যে	০৩ দিন	উপ ব্যবস্থাপক: দাবী শাখা ফোন: ৬৪০২৭
১১.	জাল নোট সংক্রান্ত কার্যক্রম গ্রহণ	দাবী শাখা কর্তৃক আইন শৃঙ্খলা বাহিনী কর্তৃক উদ্ধারকৃত জালনোট গ্রহণ, পরীক্ষণ এবং বাতিলকরণ।	উদ্ধারকৃত জাল নোট ও জালনোটের সপক্ষে প্রয়োজনীয় দলিলাদি	বিনা মূল্যে	০২ দিন	
১২.	ব্যাংক ও আর্থিক প্রতিষ্ঠানে ঋণ প্রদানসহ বিভিন্ন ক্ষেত্রে সংঘটিত সুনির্দিষ্ট দূনীতি/ অনিয়মের বিষয়ে প্রাপ্ত অভিযোগসমূহের নিষ্পত্তি	ব্যাংক ও আর্থিক প্রতিষ্ঠানে ঋণ প্রদানসহ বিভিন্ন ক্ষেত্রে সংঘটিত সুনির্দিষ্ট দূনীতি/অনিয়মের বিষয়ে প্রাপ্ত অভিযোগসমূহ “গ্রাহক স্বার্থ সংরক্ষণ কেন্দ্র” এর মাধ্যমে স্বল্পতম সময়ে বিধির আওতায় নিষ্পত্তি।	চিঠিপত্রের মাধ্যমে প্রাপ্ত অভিযোগ	বিনা মূল্যে	যথাশীঘ্র	মোঃ জসীম উদ্দীন খান যুগ্ম পরিচালক গ্রাহক স্বার্থ সংরক্ষণ কেন্দ্র ব্যাংক পরিদর্শন বিভাগ। মোবাইল নং - ০১৭১৯৫১৯৮৯২ মোঃ হোসাইন আল গাজ্জালী সহকারী পরিচালক ০১৭৯০৬২৪০০২ গ্রাহক স্বার্থ সংরক্ষণ কেন্দ্র ব্যাংক পরিদর্শন বিভাগ।
১৩	তথ্য অধিকার আইন ২০০৯ এর ফরম্যাট অনুযায়ী তথ্যপ্রদান	নির্দিষ্ট ফরম্যাটে উপর্যুক্ত কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রমে তথ্য প্রদান	উপর্যুক্ত কর্তৃপক্ষের অনুমোদনসহ নির্দিষ্ট ফরম্যাট	বিনা মূল্যে	যথাশীঘ্র	তথ্য প্রদানকারী কর্মকর্তা আমিনুর রহমান (যুগ্ম ব্যবস্থাপক) প্রশাসন-১, মোবাইল নং- 01983113718

২.২) প্রাতিষ্ঠানিক সেবা

ক্রঃ নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র ও প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য ও পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
১.	নিকাশ ঘর পরিচালনা	বিভিন্ন তফসিলী ব্যাংক ও আর্থিক প্রতিষ্ঠান কর্তৃক চেক উপস্থাপন এবং সংশ্লিষ্ট দপ্তরের এ্যাডভাইসের সাথে মিলিয়ে তা’ পিএডি ও ডিএবির মাধ্যমে নিষ্পত্তিকরণ।		বিনা মূল্যে	তাৎক্ষণিকভাবে	যুগ্ম ব্যবস্থাপক ডিপোজিট একাউন্টস বিভাগ, ফোন: ৬৪৫৪৭

ক্রঃ নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র ও প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য ও পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
২.	স্থানীয় মানি চেঞ্জার প্রতিষ্ঠানের লাইসেন্স , ইনডেন্টারদের লাইসেন্স নবায়ন	সরাসরি আবেদন গ্রহণের প্রেক্ষিতে বৈদেশিক মুদ্রা নীতি বিভাগ কর্তৃক বিধি মোতাবেক নবায়ন।	আবেদন ফরম , বৈদেশিক মুদ্রা নীতি বিভাগ	নির্ধারিত ফি ও চেকের মাধ্যমে	১৫ দিন	সহকারী পরিচালক/ যুগ্ম পরিচালক বৈদেশিক মুদ্রা নীতি বিভাগ ফোন: ৩৫-৪৫০২৪ ৬৪০৫১
৩.	অন্তর্মুখী রেমিট্যান্স এবং শিক্ষা, ভ্রমণ, স্বাস্থ্য সম্পর্কিত বহিঃগামী রেমিট্যান্স সংক্রান্ত কার্যাবলী।	বিভিন্ন ব্যাংক ও আর্থিক প্রতিষ্ঠান কর্তৃক বৈদেশিক বাণিজ্য সংক্রান্ত দলিলাদি উপস্থাপন ও বিধি মোতাবেক তা নিষ্পত্তিকরণ।	বৈদেশিক বাণিজ্য সংক্রান্ত দলিলাদি যা সংশ্লিষ্ট প্রতিষ্ঠান হতে সবারবাহকৃত	বিনা মূল্যে	৩ দিন	সহকারী পরিচালক/যুগ্ম পরিচালক বৈদেশিক মুদ্রা নীতি বিভাগ ফোন: ৩৫-৪৫০২৪ ৬৪০৫১
৪.	বৈদেশিক মুদ্রার অবৈধ লেনদেনের সংগে সংশ্লিষ্টদের বিরুদ্ধে প্রাপ্ত অভিযোগের উপর ব্যবস্থা গ্রহণ	বৈদেশিক মুদ্রা নীতি বিভাগ কর্তৃক সরাসরি তদন্ত সাপেক্ষে	গ্রাহক স্বার্থ সংরক্ষণ কেন্দ্রের ই-মেইলে /মোবাইলে/ডাকযোগে অভিযোগ গ্রহণ করা হয়	বিনা মূল্যে	যথাশীঘ্র	যুগ্ম পরিচালক গ্রাহক স্বার্থ সংরক্ষণ কেন্দ্র ব্যাংক পরিদর্শন বিভাগ মোবাইল নং - ০১৭১৯৫১৯৮৯২ ফোনঃ ৪৫০৮৪
৫.	ব্যাংক ও আর্থিক প্রতিষ্ঠানে ঋণ প্রদানসহ বিভিন্ন ক্ষেত্রে সংঘটিত সুনির্দিষ্ট দুর্নীতি/ অনিয়মের বিষয়ে প্রাপ্ত অভিযোগসমূহেরক্ষেত্রে স্বল্পতম সময়ে প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণ	ব্যাংক পরিদর্শন বিভাগ কর্তৃক সরাসরি তদন্ত সাপেক্ষে	গ্রাহক স্বার্থ সংরক্ষণ কেন্দ্রের ই-মেইলে /মোবাইলে/ডাকযোগে অভিযোগ গ্রহণ করা হয়	বিনা মূল্যে	যথাশীঘ্র	
৬.	ডিপোজিট একাউন্টস বিভাগের মাধ্যমে সরকারী ড্রাফট, পে-অর্ডার ইস্যু, ব্যাংক ড্রাফট ইস্যু এবং বিভিন্ন তফসিলী ব্যাংকের হিসাবে চেকের টাকা গ্রহণ/প্রদান	চেক উপস্থাপন ও সংশ্লিষ্ট হিসাব বিকলন করতঃ নগদ অর্থ প্রদান	চেক ও সংশ্লিষ্ট গ্র্যাডভাইস যা সংশ্লিষ্ট দপ্তর হতে ইস্যু করা হয়।	বিনা মূল্যে	তাৎক্ষণিকভাবে	যুগ্ম ব্যবস্থাপক সরকারী হিসাব বিভাগ, ফোনঃ ৬১৮৭২
৭.	সরকারী হিসাব বিভাগ (PAD)-এ সরকারী প্রদান সংক্রান্ত চেক/বিল পাস করা	চেক/বিল উপস্থাপন ও সংশ্লিষ্ট হিসাব বিকলন করতঃ নগদ অর্থ প্রদান	চেক ও সংশ্লিষ্ট গ্র্যাডভাইস যা সংশ্লিষ্ট দপ্তর হতে ইস্যু করা হয়।	বিনা মূল্যে	তাৎক্ষণিকভাবে	যুগ্ম ব্যবস্থাপক সরকারী হিসাব বিভাগ, ফোনঃ ৬১৮৭২

২.৩) অভ্যন্তরীণ সেবা

ক্রঃ নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র ও প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য ও পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
১.	চিকিৎসা সুবিধা প্রদান	অফিসের কর্মরত সকল কর্মকর্তা/কর্মচারীসহ অবসরে গমনকারী কর্মকর্তা/কর্মচারীদের চিকিৎসা শাখার মাধ্যমে	চিকিৎসকের ব্যবস্থাপত্র, চিকিৎসা শাখা	বিনা মূল্যে	সার্ভিস স্ট্যান্ডার্ডে নির্ধারিত সময়সূচীর মধ্যে	যুগ্ম ব্যবস্থাপক প্রশাসন-২ আইপি ফোনঃ ৪৫০১৪
২.	আগাম প্রদান	অফিসের সকল কর্মকর্তা/কর্মচারীকে আগাম শাখার মাধ্যমে গৃহ নির্মাণ ঋণ ও যানবাহন ক্রয়ের ঋণ প্রদান	ক্রয়কৃত জমি/যানবাহনের দলিলাদি	বিনা মূল্যে	সার্ভিস স্ট্যান্ডার্ডে নির্ধারিত সময়সূচীর মধ্যে	যুগ্ম ব্যবস্থাপক প্রশাসন-১, ফোন: ২১৭৩১৫০
৩.	জিপিএফ, গ্রাচুইটি ও ছুটি নগদায়নের অর্থ প্রদান	অফিসের সকল কর্মকর্তা/কর্মচারীসহ অবসরে গমনকারী কর্মকর্তা/কর্মচারীদের বিধি মোতাবেক প্রদান শাখার মাধ্যমে জিপিএফ, গ্রাচুইটি ও ছুটি নগদায়নের অর্থ প্রদান	প্রদান শাখা	বিনা মূল্যে	সার্ভিস স্ট্যান্ডার্ডে নির্ধারিত সময়সূচীর মধ্যে	যুগ্ম ব্যবস্থাপক প্রশাসন-১, ফোন: ২১৭৩১৫০

৩) অভিযোগ ব্যবস্থাপনা পদ্ধতি

সেবা প্রাপ্তিতে অসন্তুষ্ট হলে দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার সঙ্গে যোগাযোগ করুন। তিনি সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে নিম্নোক্ত পদ্ধতিতে যোগাযোগ করে আপনার সমস্যা অবহিত করুন।

ক্রঃ নং	কখন যোগাযোগ করবেন	যোগাযোগের ঠিকানা	নিষ্পত্তির সময়সীমা
১	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তাঃ মহাব্যবস্থাপক ফোনঃ ৬১৪১৩ mail: gm.bar@bb.org.bd	সার্ভিস স্ট্যান্ডার্ডে নির্ধারিত সময়সূচীর মধ্যে
২	ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তার নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	নির্বাহী পরিচালক ফোনঃ ৬৫১১১; ৬৪৯৪৪ mail: ed.bar@bb.org.bd	সার্ভিস স্ট্যান্ডার্ডে নির্ধারিত সময়সূচীর মধ্যে

বাংলাদেশ ব্যাংক

রংপুর

www.bb.org.bd

সিটিজেন চার্টার

বাংলাদেশ ব্যাংক
ময়মনসিংহ
www.bb.org.bd

সিটিজেন চার্টার

১. ভিশন ও মিশন

ভিশনঃ দূরদর্শী কেন্দ্রীয় ব্যাংকের শাখা অফিস হিসেবে অবিরত যোগ্য এবং দায়বদ্ধ, নীতিগতভাবে সমৃদ্ধ কর্মীদের দ্বারা মুদ্রা ব্যবস্থাপনা, আর্থিক খাত তত্ত্বাবধানের মাধ্যমে দ্রব্য ও সেবামূল্য স্থিতিশীলতা বজায় এবং আর্থিক ব্যবস্থা সুদৃঢ়করণ, দ্রুত ও বৃহদাকার সর্বব্যাপী অর্থনৈতিক প্রবৃদ্ধি নিশ্চিতকরণে সহায়তা, কর্মসংস্থান সৃষ্টির মাধ্যমে মানবসম্পদ উন্নয়ন এবং বাংলাদেশে দারিদ্র্য দূরীকরণে কাজ করা।

মিশনঃ

বাংলাদেশের কেন্দ্রীয় ব্যাংক, বাংলাদেশ ব্যাংকের শাখা হিসেবে এ অফিস নিম্নলিখিত প্রধান কাজগুলো সম্পন্ন করে থাকেঃ

১. বৃহত্তর ময়মনসিংহ অঞ্চলের ৬টি জেলা ময়মনসিংহ, কিশোরগঞ্জ, নেত্রকোনা, টাঙ্গাইল, জামালপুর, শেরপুর এলাকার রাষ্ট্রায়ত্ত্ব ও বেসরকারী বাণিজ্যিক ব্যাংক, বিশেষায়িত ব্যাংক এবং আর্থিক প্রতিষ্ঠানসমূহের কার্যক্রম তত্ত্বাবধান ও পর্যবেক্ষণ করা;
২. কৃষিক্ষণ বিতরণ, আদায়, শ্রেণিকরণ প্রভৃতি তত্ত্বাবধান করা; এ অঞ্চলের আর্থিক সেবাভুক্তি সম্পর্কিত কার্যক্রম তত্ত্বাবধান ও সমন্বয় করা;
৪. গ্রাহক স্বার্থ সংরক্ষণ কেন্দ্র (CIPC) হতে গ্রাহককে যেকোন ব্যাংক/আর্থিক প্রতিষ্ঠান থেকে ঋণগ্রহণ সম্পর্কিত সমস্যা সমাধানে সহায়তা করা এবং ক্ষতিগ্রস্ত ব্যক্তি কর্তৃক ব্যাংকিং সেবা সম্পর্কিত অভিযোগ গ্রহণ ও তা সমাধানে প্রয়োজনীয় পদক্ষেপ গ্রহণ করা;
৫. এসএমই এন্ড স্পেশাল প্রোগ্রামস্ বিভাগ কর্তৃক ক্ষুদ্রঋণ বিতরণ ও আদায় তত্ত্বাবধান করা; নারী উদ্যোক্তা উন্নয়ন ইউনিট কর্তৃক নারী উদ্যোক্তাদেরকে ব্যাংক থেকে ঋণ পেতে এবং ব্যাংকিং সেবা সম্পর্কিত তাদের অভিযোগ নিষ্পত্তিতে সহায়তা করা;
৬. এ অফিসের কর্মকর্তা কর্মচারীদের মানবসম্পদ ব্যবস্থাপনা বিভাগ কর্তৃক অফিস ব্যবস্থাপনা কার্যক্রম পরিচালনা করা;
৭. তথ্য সরবরাহ আইন, ২০০৯ অনুযায়ী তথ্য সরবরাহ করা এবং জাতীয় শুদ্ধাচার বাস্তবায়ন সম্পর্কিত কার্যক্রম পরিচালনা করা।

২. সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি

২.১) নাগরিক সেবা

ক্রঃ নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র ও প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য ও পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন নং ও ই-মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১	গ্রাহক স্বার্থ সংরক্ষণ (CIPC)	১. ব্যাংকিং সেবা/অনিয়মের বিষয়ে লিখিত ও টেলিফোনে প্রাপ্ত অভিযোগ গ্রহণ করা হয়। ২. লিখিত/ই-মেইল/টেলিফোন/মোবাইল এ প্রাপ্ত অভিযোগের বিষয়ে পত্রের মাধ্যমে ব্যাখ্যা অথবা সরেজমিনে যাচাই করতঃ প্রতিকারের জন্য প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণ করা হয়।	লিখিত/ইমেইল/টেলিফোন /মোবাইলে অভিযোগ দাখিল করা যায়। লিখিত ফর্মের প্রয়োজন নেই	বিনামূল্যে	দ্রুততম সময়ে	নামঃ নির্মল চন্দ্র তঞ্চঙ্গ্যা পদবীঃ উপমহাব্যবস্থাপক ফোন নম্বরঃ 01911-579665 ই-মেইলঃ nirmal.tancha ngya@bb.org. bd

২.২) প্রাতিষ্ঠানিক সেবাঃ

ক্রঃ নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র ও প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য ও পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন নং ও ই-মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১	এসএমই ঋণ বিষয়ক কার্যক্রমে নারী উদ্যোক্তাদের পরামর্শ প্রদান।	বাংলাদেশ ব্যাংকের প্রধান কাযালয়ের নির্দেশনা অনুযায়ী অত্র অফিসের আওতাধীন অঞ্চলের ব্যাংক শাখাসমূহ হতে এসএমই ঋণ গ্রহণ কার্যক্রমে নারী উদ্যোক্তাদের পরামর্শ প্রদান এবং ব্যাংকিং সেবা সম্পর্কিত তাদের অভিযোগ নিষ্পত্তিতে সহায়তা করা।	নারী উদ্যোক্তা ডেস্ক, এসএমই এন্ড স্পেশাল প্রোগ্রামস বিভাগ	বিনামূল্যে	সাভিস স্ট্যান্ডার্ড অনুযায়ী নির্ধারিত সময়ে।	নামঃ জনাব সালমা হাশেম পদবীঃ যুগ্মব্যবস্থাপক ই-মেইলঃ salma.hashem@bb.org.bd

২.৩) অভ্যন্তরীণ সেবা

ক্রঃ নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র ও প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য ও পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন নং ও ই-মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১	বেতন-ভাতা	সংশ্লিষ্ট হিসাবে আকলন করা হয়।	প্রদান শাখা	ঐ	ঐ	নামঃ মোঃ আবু হোসেন পদবীঃ উপমহাব্যবস্থাপক ফোন নম্বরঃ
২	কর্মচারী আগাম	এ অফিসের সকল কর্মকর্তা/কর্মচারীর গৃহনির্মাণ, যানবাহন ও কম্পিউটার ক্রয়ের আগাম প্রদান।	আগাম শাখা	ঐ	ঐ	০১৮১৬৩১৪৪৮৫ ই-মেইলঃ abu.hossain@bb.org.bd
৩	চিকিৎসা সুবিধা প্রদান	অফিসে কর্মরত সকল কর্মকর্তা/কর্মচারীসহ অবসরে গমনকারী কর্মকর্তা/কর্মচারীদের চিকিৎসা শাখার মাধ্যমে	চিকিৎসা শাখা	বিনামূল্যে	সাভিস স্ট্যান্ডার্ড অনুযায়ী নির্ধারিত সময়ে।	

৩) অভিযোগ ব্যবস্থাপনা পদ্ধতি (GRS)

সেবা প্রাপ্তিতে অসন্তুষ্ট হলে দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার সঙ্গে যোগাযোগ করুন। তিনি সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে নিম্নোক্ত পদ্ধতিতে যোগাযোগ করে আপনার সমস্যা অবহিত করুন।

ক্রঃ নং	কখন যোগাযোগ করবেন	যোগাযোগের ঠিকানা	নিষ্পত্তির সময়সীমা
১	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	GRS ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তাঃ কাজী আকতারুল ইসলাম, মহাব্যবস্থাপক ফোনঃ 091-62091 মোবাইলঃ 01715547119 ই-মেইলঃ aktarul.islam@bb.org.bd	
২	GRS ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	কেন্দ্রীয় GRS সচিব বিভাগ, বাংলাদেশ ব্যাংক, প্রধান কাযালয়, ঢাকা ফোনঃ ০২-৯৫১১৫৫১	