

বাংলাদেশ ব্যাংক
প্রধান কার্যালয়
ফরেন্স রিজার্ভ এন্ড ট্রেজারি ম্যানেজমেন্ট ডিপার্টমেন্ট (ডিভিশন-১ এবং ডিভিশন-২)
www.bb.org.bd

সিটিজেন চার্টার

১. প্রতিশ্রুত সেবাসমূহঃ
১.১ নাগরিক সেবা

| ক্রম | সেবার নাম | সেবা প্রদান পদ্ধতি | প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান | সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি | সেবা প্রদানের সময়সীমা | দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন নম্বর ও ইমেইল) |
|------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|--------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| (১) | (২) | (৩) | (৪) | (৫) | (৬) | (৭) |
| ১ | এ 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। | বাংলাদেশ ব্যাংকের ওয়েবসাইট / হেল্প ডেস্ক/ সিআরএন্ডডি/ বিভাগের সাধারণ শাখা। | বিনামূল্যে সেবা প্রদান করা হয়। | সাপ্তাহিক ও সরকারি ছুটির দিন ব্যতিত সকল কর্মদিবসে অফিস সময়। | জনাব জনাব এ,কে,এম, কামরুজ্জামান পরিচালক (ডিভিশন-১) ফোনঃ ৯৫৩০১১৬ ই-মেইলঃ akm.kamruzzaman@bb.org.bd জনাব মোহাম্মদ মাহবুব আলম পরিচালক (ডিভিশন-২) ফোনঃ ৯৫৩০৫৪৫ ই-মেইলঃ mahbub.alam@bb.org.bd |

১.২ প্রাতিষ্ঠানিক সেবা

| ডিভিশন-১: | | | | | | |
|-----------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|--------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ক্রম | সেবার নাম | সেবা প্রদান পদ্ধতি | প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান | সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি | সেবা প্রদানের সময়সীমা | দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন নম্বর ও ইমেইল) |
| (১) | (২) | (৩) | (৪) | (৫) | (৬) | (৭) |
| ১ | বাণিজ্যিক ব্যাংকগুলোর অনুকূলে এশিয়ান ক্লিয়ারিং ইউনিয়ন (এসিইউ) ভুক্ত দেশগুলোর মধ্যে সৃষ্ট লেন-দেন নিষ্পত্তি করা। | পত্র মারফত/ ই-মেইলের মাধ্যমে | বাংলাদেশ ব্যাংকের ওয়েবসাইট / হেল্প ডেস্ক/ সিআরএন্ডডি / বিভাগের সাধারণ শাখা/ পরিচালক মহোদয়ের শাখা। | বিনামূল্যে সেবা প্রদান করা হয়। | সাপ্তাহিক ও সরকারি ছুটির দিন ব্যতিত সকল কর্মদিবসে অফিস সময়। | জনাব জনাব এ,কে,এম, কামরুজ্জামান পরিচালক (ডিভিশন-১) ফোনঃ ৯৫৩০১১৬ ই-মেইলঃ akm.kamruzzaman@bb.org.bd |
| ২ | বৈদেশিক মুদ্রার (মাঃ ডঃ, পাউন্ড, ইউরো, ইয়েন, কানাডিয়ান ডলার ও ইউয়ান) ক্লিয়ারিং হাউস হিসেবে কাজ করা এবং RTGS পদ্ধতিতে আন্তঃব্যাংক লেনদেন সম্পন্ন করা | -ঐ- | -ঐ- | -ঐ- | -ঐ- | -ঐ- |

| | | | | | | |
|---|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|-----|-----|-----|-----|
| | হয়। | | | | | |
| ৩ | বৈদেশিক মুদ্রা ক্রিয়ারিং হিসাব শাখার সাথে রক্ষিত বিভিন্ন ব্যাংকের বৈদেশিক মুদ্রার হিসাব গুলোর (চলতি, মূলধনি ও বিশেষ) স্থিতির উপর মাসিক ভিত্তিতে সুদ প্রদান। | -ঐ- | -ঐ- | -ঐ- | -ঐ- | -ঐ- |
| ৪ | অনুমোদিত ডিলার ব্যাংক হতে বৈদেশিক মুদ্রা ক্রয়-বিক্রয় সংক্রান্ত যাবতীয় কাজ সম্পাদন। | -ঐ- | -ঐ- | -ঐ- | -ঐ- | -ঐ- |
| ৫ | সরকারের রপ্তানী নীতিমালার আওতায় দেশের অ-প্রচলিত পণ্য, তৈরী পোষাক, লেদার, প্লাষ্টিক, 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। | -ঐ- | -ঐ- | -ঐ- | -ঐ- | -ঐ- |
| ৬ | বৈদেশিক মুদ্রা ক্রয়/বিক্রয়ের ব্যবস্থা গ্রহণ; আন্তর্জাতিক বৈদেশিক মুদ্রা বাজারের লেনদেন সংক্রান্ত তথ্যাদি সংরক্ষণ ও বাংলাদেশ ব্যাংকের ওয়েবসাইটে প্রেরণ। | -ঐ- | -ঐ- | -ঐ- | -ঐ- | -ঐ- |
| ৭ | এশিয়ান ক্রিয়ারিং ইউনিয়ন (এসিইউ) ভুক্ত সদস্য দেশসমূহের (ভারত, পাকিস্তান, ভূটান, বাংলাদেশ, নেপাল, শ্রীলঙ্কা, মালদ্বীপ, মায়ানমার ও ইরান) কেন্দ্রীয় ব্যাংকের মাধ্যমে বাণিজ্যিক ব্যাংক সমূহের পাওনা পরিশোধ নিষ্পত্তি করা। | -ঐ- | -ঐ- | -ঐ- | -ঐ- | -ঐ- |
| ৮ | বাংলাদেশের পরিবেশবন্ধব রপ্তানিমুখী শিল্প খাতের বিকাশের জন্য দীর্ঘমেয়াদী ঋণ (মাঃডঃ, ইউরো) প্রদান ও আদায় কার্যক্রম সম্পাদন করা হয়। | -ঐ- | -ঐ- | -ঐ- | -ঐ- | -ঐ- |

ডিভিশন-২:

| | | | | | | |
|---|---------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|--------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ১ | সরকারী প্রকল্পের সাথে সংশ্লিষ্ট বেনিফিশিয়ারীর অর্থ তফসিলী ব্যাংকের মাধ্যমে স্থানান্তর করা। | পত্র মারফত/ ই-মেইলের মাধ্যমে | বাংলাদেশ ব্যাংকের ওয়েবসাইট /হেল্প ডেস্ক/ সিআরএন্ডডি / বিভাগের সাধারণ শাখা/ পরিচালক মহোদয়ের শাখা। | বিনামূল্যে সেবা প্রদান করা হয়। | সাপ্তাহিক ও সরকারি ছুটির দিন ব্যতিত সকল কর্মদিবসে অফিস সময়। | জনাব মোহাম্মদ মাহবুব আলম পরিচালক (ডিভিশন-২) ফোনঃ ৯৫৩০৫৪৫ ই-মেইলঃ mahbub.alam@bb.org.bd |
| ২ | বাংলাদেশ সরকার ও বিভিন্ন বিদেশী দাতা সংস্থা, এজেন্সি ও ব্যাংক এর সাথে সম্পাদিত চুক্তির | -ঐ- | -ঐ- | -ঐ- | -ঐ- | -ঐ- |

| | | | | | | |
|----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|-----|-----|-----|-----|
| | বিপরীতে প্রাপ্ত সাহায্য, অনুদান, ঋণ ইত্যাদি সরকার নির্দেশিত বিভিন্ন প্রকল্পের হিসাবে জমাকরণ এবং পরবর্তীতে তা প্রকল্প সংশ্লিষ্ট ব্যাংক হিসাবে স্থানান্তর / লেনদেন সংক্রান্ত যাবতীয় কাজ। | | | | | |
| ৩ | 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। | -ঐ- | -ঐ- | -ঐ- | -ঐ- | -ঐ- |
| ৪ | সরকারী ছাড় আদেশের প্রেক্ষিতে বিদেশে যাচিত রেমিট্যান্স প্রেরণ ও সরকারের বৈদেশিক ঋণের আসল ও সুদ পরিশোধ করা। | -ঐ- | -ঐ- | -ঐ- | -ঐ- | -ঐ- |
| ৫ | বাংলাদেশ সরকার ও বিশ্ব ব্যাংকের সাথে বিভিন্ন এগ্রিমেন্ট এর বিপরীতে ডোসা/সেফ/ফরেক্স হিসাব খুলে তাদের মাধ্যমে সরকারের পক্ষে লেনদেনের কাজ সম্পাদন। | -ঐ- | -ঐ- | -ঐ- | -ঐ- | -ঐ- |
| ৬ | বিভিন্ন দাতা সংস্থা কর্তৃক প্রদত্ত (এডিবি ব্যতীত) ঋণ তহবিল (বৈদেশিক মুদ্রা) প্রকল্পের হিসাবে জমা করা। | -ঐ- | -ঐ- | -ঐ- | -ঐ- | -ঐ- |
| ৭ | বিভিন্ন সরকারী সংস্থা হতে প্রাপ্ত দেশী/ বিদেশী চেক কালেকশন সংক্রান্ত কাজ সম্পাদন। | -ঐ- | -ঐ- | -ঐ- | -ঐ- | -ঐ- |
| ৮ | জাতিসংঘের শান্তি মিশনে কর্মরত বাংলাদেশ সেনা বাহিনী/ নৌ বাহিনী/ বিমান বাহিনী/ পুলিশ এর বেতনভাতা বাবদ প্রেরিত অর্থ সংশ্লিষ্ট সরকারী হিসাবে স্থানান্তর করা। | -ঐ- | -ঐ- | -ঐ- | -ঐ- | -ঐ- |
| ৯ | 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 | -ঐ- | -ঐ- | -ঐ- | -ঐ- | -ঐ- |
| ১০ | সরকারের Fiscal Agent হিসেবে IMF এর সঙ্গে সরকারের পক্ষে সকল প্রকার লেন-দেন সম্পন্ন করা। | -ঐ- | -ঐ- | -ঐ- | -ঐ- | -ঐ- |
| ১১ | সরকারের প্রয়োজনে বিভিন্ন সময়ে বৈদেশিক মুদ্রার রিজার্ভ সংক্রান্ত তথ্য সরকারকে সরবরাহ করা। | -ঐ- | -ঐ- | -ঐ- | -ঐ- | -ঐ- |

১.৩ অভ্যন্তরীণ সেবা

| ক্রম | সেবার নাম | সেবা প্রদান পদ্ধতি | প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান | সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি | সেবা প্রদানের সময়সীমা | দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন নম্বর ও ইমেইল) |
|------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|--------------------------------------------|---------------------------------|--------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| (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। | বাংলাদেশ ব্যাংকের ইন্ট্রানেট, সাধারণ শাখা। | বিনামূল্যে সেবা প্রদান করা হয়। | সাপ্তাহিক ও সরকারি ছুটির দিন ব্যতিত সকল কর্মদিবসে অফিস সময়। | জনাব এ.কে.এম, কামরুজ্জামান পরিচালক (ডিভিশন-১) ফোনঃ ৯৫৩০১১৬ ই-মেইলঃ akm.kamruzzaman@bb.org.bd জনাব মোহাম্মদ মাহবুব আলম পরিচালক (ডিভিশন-২) ফোনঃ ৯৫৩০৫৪৫ ই-মেইলঃ mahbub.alam@bb.org.bd |
| ২ | গবেষণা ও প্রকাশনার জন্য তথ্য প্রদান। | -ঐ- | -ঐ- | -ঐ- | -ঐ- | -ঐ- |

২. সেবা প্রত্যাশীগণের করণীয়ঃ

| ক্রমিক | প্রতিশ্রুত/কাজকৃত সেবা প্রাপ্তির লক্ষ্যে করণীয় |
|--------|------------------------------------------------------------------------------------------|
| ১। | বর্ণিত প্রয়োজনীয় দলিলাদিসহ স্বয়ংসম্পূর্ণ আবেদন জমা প্রদান |
| ২। | সেবার মূল্য ও পরিশোধ পদ্ধতি অনুযায়ী যথাযথ প্রক্রিয়ায় প্রয়োজনীয় সেবামূল্য পরিশোধ করা |
| ৩। | প্রযোজ্য ক্ষেত্রে মোবাইল মেসেজ/ইমেইলের নির্দেশনা অনুসরণ করা |
| ৪। | সাক্ষাতের জন্য ধার্য তারিখে নির্ধারিত সময়ের পূর্বেই উপস্থিত থাকা |
| ৫। | অनावশ্যক ফোন/তদবির না করা |

৩. প্রতিশ্রুত সেবা না পেলে সেবা প্রত্যাশীদের করণীয়ঃ

| ক্রমিক | কখন যোগাযোগ করবেন | কার সঙ্গে যোগাযোগ করবেন | যোগাযোগের ঠিকানা | নিষ্পত্তির সময়সীমা |
|--------|--------------------------------------------------|-------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ১। | দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে | শাখা/উইং প্রধান। | ডিভিশন-১: ১। জনাব আবু সোলায়মান মুহাম্মদ নিজাম উদ্দীন, অতিরিক্ত পরিচালক, ই- মেইলঃ asm.nizamuddin@bb.org.bd ২। " কাজী শৈবাল সিদ্দিকী, অতিরিক্ত পরিচালক, ফোনঃ ৯৫৩০২১৫, ই-মেইলঃ shaibal.siddiqui@bb.org.bd ৩। " সৈয়দ গোলাম শাহাজারুল আলম, অতিরিক্ত পরিচালক, ই-মেইলঃ syed.alam@bb.org.bd ৪। " মোঃ ওমর ফারুক, অতিরিক্ত পরিচালক, ই-মেইলঃ omar.faruque@bb.org.bd ডিভিশন-২: ১। জনাব মোহাম্মদ আমিনুর রহমান চৌধুরী, অতিরিক্ত পরিচালক, ফোনঃ 9530533 ই-মেইলঃ | বিভিন্ন ধরনের কেস নিষ্পত্তির জন্য বাংলাদেশ ব্যাংকের উপযুক্ত কর্তৃপক্ষ কর্তৃক সময়সীমা (Service Standard) বেঁধে দেয়া আছে। অভিযোগের বিষয় ও |

| | | | | |
|----|----------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | | | aminur.chowdhury@bb.org.bd ২। " মুহম্মদ মাহফুজুর রহমান খান, অতিরিক্ত পরিচালক, ফোনঃ ৯৫৩০১৫০, ই-মেইলঃ mahfuzur.khan@bb.org.bd ৩। " মিজানুর রহমান ভূঞা, অতিরিক্ত পরিচালক, ই-মেইলঃ mizanur.bhuyan@bb.org.bd | গুরুত্ব অনুযায়ী নির্ধারিত সময়ের মধ্যে কেস নিষ্পত্তি করা হয়ে থাকে। |
| ২। | শাখা/উইং প্রধান নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে | বিভাগীয়/অফিস প্রধান। | জনাব এ,কে,এম, কামরুজ্জামান পরিচালক (ডিভিশন-১) ফোনঃ ৯৫৩০১১৬ ই-মেইলঃ akm.kamruzzaman@bb.org.bd জনাব মোহাম্মদ মাহবুব আলম পরিচালক (ডিভিশন-২) ফোনঃ ৯৫৩০৫৪৫ ই-মেইলঃ mahbub.alam@bb.org.bd ফরেন্স রিজার্ভ এন্ড ট্রেজারি ম্যানেজমেন্ট ডিপার্টমেন্ট, বাংলাদেশ ব্যাংক, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা-১০০০ | 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। |
| ৩। | বিভাগীয়/অফিস প্রধান নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে | বাংলাদেশ ব্যাংকের অভিযোগ নিষ্পন্নকারী কর্মকর্তা (অনিক) | পরিচালক হিউম্যান রিসোর্সেস ডিপার্টমেন্ট-১ | ০৭ কার্যদিবস |