

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

সিটিজেন চার্টার

১. সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি

১.১ নাগরিক সেবা

ক্রঃ নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সী মা	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 প্রকাশ, প্রাপ্ত আবেদন যাচাই বাছাই-, প্রবেশপত্র প্রকাশ, পরীক্ষার সময় প্রকাশ, প্রাথমিক পরীক্ষা ও লিখিত (এমসিকিউ) পরীক্ষা গ্রহণ ও ফলাফল প্রকাশ, মৌখিক পরীক্ষা গ্রহণ, নিয়োগের জন্য প্রাথমিকভাবে প্রার্থীদের নির্বাচিত করা, পুলিশ প্রদত্ত সন্তোষজনক প্রতিবেদন সাপেক্ষে চূড়ান্তভাবে প্রার্থী নির্বাচন ও যোগদান।	ইন্টারনেটে র মাধ্যমে	বাংলাদেশ ব্যাংক ওয়েব সাইট ও বিভিন্ন জাতীয় পত্রিকায় বিজ্ঞপ্তি আকারে	QR কোডের মাধ্যমে আবেদন প্রতি ২০০ টাকা হারে	বিজ্ঞপ্তি তে উল্লেখিত সময়সী মা	১. নামঃ শাকিল এজাজ পদবীঃ অতিরিক্ত পরিচালক ফোনঃ ০১৮১৯ ৪৯০১৫৭ ই-মেইলঃ shakil.ezaz@b b.org.bd ২. নামঃ মাহবুবুর রহমান পদবীঃ যুগ্মপরিচালক ফোনঃ ০১৭১২ ৪৮৩০৪১ ই-মেইলঃ mahbubur.rah man@bb.org.b d
২	বাংলাদেশ ব্যাংকের শূন্য পদ উপযুক্ত প্রার্থীর মাধ্যমে পূরণের জন্য যথাসময়ে নিয়োগ বিজ্ঞপ্তি প্রচার ও প্রাপ্ত আবেদন যাচাই-বাছাই	ইন্টারনেটে র মাধ্যমে	বাংলাদেশ ব্যাংক ওয়েবসাইট	বিনামূল্যে প্রদেয়	অবিলম্বে	নামঃ শাকিল এজাজ পদবীঃ অতিরিক্ত পরিচালক ফোনঃ ০২-৯৫৬৭৫০০ ইমেইলঃ shakil.ezaz@b b.org.bd
৩	তথ্য অধিকার আইন এর আওতায় তথ্য প্রদান	পত্র/ইমেই ল	-	বিনামূল্যে প্রদেয়		নামঃ মোঃ আনোয়ারুল বারী পদবীঃ যুগ্মপরিচালক ফোনঃ ০২-৫৫৬৬৫০০১- ৬/২১৩৩১ ইমেইলঃ anowarul.bari @bb.org.bd
৪	তথ্য অধিকার আইন এর আওতায় তথ্য প্রদান	তথ্য অধিকার আইন - ২০০৯ এ সংযুক্ত নির্দিষ্ট ফরম পূরণ করে পত্র/	বাংলাদেশ ব্যাংক ওয়েবসাইট	বিনা মূল্যে প্রদেয় (একের অধিক কাগজ হলে তথ্য অধিকার আইন	আবেদন পত্র প্রাপ্তির তারিখ হতে অনধিক ২০(বিশ) কার্যদিব	পদবীঃ পরিচালক (এইচআরডি-১) ফোন : ৯৫৩০৪৯২ ই-মেইলঃ gm.hrd@bb.or g.bd

		ই-মেইলে তথ্য প্রাপ্তির আবেদনের ভিত্তিতে তথ্য প্রদান করা হয়।		অনুযায়ী তথ্য প্রদানে পাতা প্রতি ০২ টাকা)	স, একাধিক তথ্য প্রদান ইউনিট সংশ্লিষ্ট হলে অনধিক ৩০(ত্রিশ) কার্যদিব স।	
--	--	--	--	--	---	--

১.২ প্রাতিষ্ঠানিক সেবা

ক্রঃ নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সী মা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১	দি সিকিউরিটি প্রিন্টিং করপোরেশন (বাংলাদেশ) লিঃ এর শূন্য পদ উপযুক্ত প্রার্থীর মাধ্যমে পূরণের জন্য (SPCBL হতে প্রাপ্ত চাহিদাপত্রের ভিত্তিতে) যথাসময়ে নিয়োগ বিজ্ঞপ্তি প্রকাশ, প্রাপ্ত আবেদন যাচাই বাছাই-, প্রবেশপত্র প্রকাশ , পরীক্ষার সময় প্রকাশ, প্রাথমিক পরীক্ষা ও লিখিত (এমসিকিউ) পরীক্ষা গ্রহণ ও ফলাফল প্রকাশ , মৌখিক পরীক্ষা গ্রহণ, নিয়োগের জন্য প্রাথমিকভাবে প্রার্থীদের নির্বাচিত করে প্যানেল প্রস্তুত এবং প্যানেল SPCBL এর নিকট হস্তান্তর।	ইন্টারনেটে র মাধ্যমে	বাংলাদেশ ব্যাংক ওয়েব সাইট ও বিভিন্ন জাতীয় পত্রিকায় বিজ্ঞপ্তি আকারে	QR কোডের মাধ্যমে আবেদন প্রতি ২০০ টাকা হারে	বিজ্ঞপ্তি তে উল্লেখিত সময়সী মা	১. নামঃ শাকিল এজাজ পদবীঃ অতিরিক্ত পরিচালক ফোনঃ ০১৮১৯ ৪৯০১৫৭ ই-মেইলঃ shakil.ezaz@b b.org.bd ২. নামঃ মোহাম্মদ গোলাম রাব্বানী পদবীঃ যুগ্মপরিচালক ফোনঃ ০১৭৮৬ ৩৮৯২২৭ ই-মেইলঃ mohammed.ra bbani@bb.org. bd
২	মন্ত্রণালয়/স্বায়ত্তশাসিত/ব্যাংক ও আর্থিক প্রতিষ্ঠানের চাহিদা মোতাবেক নির্ধারিত ছক বা যাচিত বিষয়ে প্রতিবেদন প্রেরণ	পত্র/ইমেই ল	-	-	নির্ধারিত সময়ে	নামঃ গোলাম মহিউদ্দীন পদবীঃ অতিরিক্ত পরিচালক ফোনঃ ০২-৯৫৩০৪৯৬ ইমেইলঃ golam.mohiud din@bb.org.bd
৩	সরকার ও বিভিন্ন ব্যাংক ও আর্থিক প্রতিষ্ঠানের চাহিদা মোতাবেক নিয়োগ ও পদোন্নতি কমিটিতে প্রতিনিধি মনোনয়ন	পত্র/ইমেই ল	-	-	নির্ধারিত সময়ে	
৪	প্রশিক্ষণ প্রতিষ্ঠানের চাহিদা মোতাবেক প্রশিক্ষক মনোনয়ন	পত্র/ইমেই ল	-	-	নির্ধারিত সময়ে	

১.৩ 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 ব্যাংকে বিভিন্ন পদে (৯ম - ২০তম গ্রেড) নিয়োগপ্রাপ্ত কর্মকর্তা/ কর্মচারীদের যোগদান, যোগদান পরবর্তী সনদপত্র যাচাই ও পুলিশ তদন্ত প্রতিবেদন পর্যালোচনা সাপেক্ষে স্থায়ীকরণ, আউটসোর্সিং প্রক্রিয়ায় কর্মচারী নিয়োগ,নীতিমালার আলোকে তাদের ট্রান্সফার ও মাসিক বেতন প্রদান	সংশ্লিষ্ট নীতিমালার আলোকে উপযুক্ত কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রমে কর্মচারী/বিভাগীয় নির্দেশের মাধ্যমে	ইন্ট্রানেট পোর্টাল	বিনা মূল্যে প্রদেয়	সংশ্লিষ্ট নীতিমালার আলোকে উপযুক্ত কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রমে সময়সীমা	১. নামঃ শাকিল এজাজ পদবীঃ অতিরিক্ত পরিচালক ফোনঃ ০২৯৩৪৯৬৯৫- ই-মেইলঃ shakil.ezaz@bb.org.bd ২. নামঃ নাহিদ পারভেজ পদবীঃ যুগ্মপরিচালক ফোনঃ ০১৭১৭ ৩৪৬০০৭ ই-মেইলঃ nahid.parvej@bb.org.bd
	বদলী/বহাল/প্রেষণে বহাল	সংশ্লিষ্ট নীতিমালার আলোকে উপযুক্ত কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রমে কর্মচারী/বিভাগীয় নির্দেশের মাধ্যমে	ইন্ট্রানেট পোর্টাল	বিনামূল্যে প্রদেয়	সর্বোচ্চ ১৫ দিন	নামঃ গোলাম মহিউদ্দীন পদবীঃ অতিরিক্ত পরিচালক ফোনঃ ০২-৯৫৩০৪৯৬ ইমেইলঃ golam.mohiuddin@bb.org.bd
	পদোন্নতি	ঐ	ইন্ট্রানেট পোর্টাল	বিনামূল্যে প্রদেয়	১/২ কর্মদিবসে	
	নিয়োগ	বিভাগ/অফিসের চাহিদা ও ভবিষ্যত ঘাটতি হিসাবায়নপূর্বক নিয়োগ নীতিমালা অনুযায়ী	ইন্ট্রানেট পোর্টাল	বিনামূল্যে প্রদেয়		নামঃ শাকিল এজাজ পদবীঃ অতিরিক্ত পরিচালক ফোনঃ ০২-৯৫৬৭৫০০ ইমেইলঃ shakil.ezaz@bb.org.bd
	পুরস্কার	কর্মকর্তা/কর্মচারী দের উৎকর্ষতা ও প্রাতিষ্ঠানিক অবদানের ভিত্তিতে পুরস্কার প্রদান	ইন্ট্রানেট পোর্টাল	বিনামূল্যে প্রদেয়		নামঃ এ.টি.এম কামরুল কবীর ভূঞা পদবীঃ অতিরিক্ত পরিচালক ফোনঃ ০২-৯৫৩০২৫১ ইমেইলঃ kamrul.bhuiyan@bb.org.bd
	তথ্য ব্যবস্থাপনা	কর্মকর্তা/কর্মচারী দের ব্যক্তিগত ও গোপনীয় নথি সংরক্ষণ এবং ব্যবস্থাপনা/হালনা গাদ	ইন্ট্রানেট পোর্টাল	বিনামূল্যে প্রদেয়	অবিলম্বে	নামঃ গোলাম মহিউদ্দীন পদবীঃ অতিরিক্ত পরিচালক ফোনঃ ০২-৯৫৩০৪৯৬ ইমেইলঃ golam.mohiuddin@bb.org.bd

	প্রাতিষ্ঠানিক কাঠামো পুনর্বিন্যাস	সেবা প্রদানে গতিশীলতা আনয়নের লক্ষ্যে প্রাতিষ্ঠানিক কাঠামো ও পদবল পরিমার্জন, পরিবর্ধন	প্রযোজ্য নয়	বিনামূল্যে প্রদেয়	যখন প্রয়োজন	নামঃ গোলাম মহিউদ্দীন পদবীঃ অতিরিক্ত পরিচালক ফোনঃ ০২-৯৫৩০৪৯৬ ইমেইলঃ golam.mohiuddin@b b.org.bd
	স্থায়ীকরণ			বিনামূল্যে প্রদেয়		
	ব্যাংকের চাকুরীতে লিয়েন প্রদান	নিয়োগপত্র		বিনামূল্যে প্রদেয়	১০ দিন	
	খন্ডকালীন শিক্ষকতার অনুমোদন	নিয়োগপত্র/অফার লেটার			৫ দিন	
	অন্যত্র চাকুরীর আবেদন করার অনুমোদন	নিয়োগ বিজ্ঞপ্তি			৫ দিন	
	পদোন্নতি/জ্যেষ্ঠতা/স্থায়ীকরণ ইত্যাদির আপিল সংক্রান্ত	আবেদনের পক্ষে দলিলাদি			২০ দিন	
	বাংলাদেশ ব্যাংক এমপ্লয়িজ রিকগনিশন এওয়ার্ড	রিকগনিশন এন্ড রিওয়ার্ড পলিসি অনুযায়ী মনোনয়ন আহবান করা হয় এবং পরবর্তীতে কমিটির সিদ্ধান্তক্রমে সময় নির্ধারণ ও পুরস্কার প্রদান করা হয়।	ইন্ট্রানেট পোর্টাল	বিনামূল্যে প্রদেয়	প্রতি বছর	নামঃ এটিএম কামরুল কবীর ভূঞা পদবীঃ অতিরিক্ত পরিচালক (এইচআরডি-১) ফোন : ৯৫৩০২৫১ ই-মেইলঃ kamrul.bhuiyan@bb. org.bd
	শুদ্ধাচার পুরস্কার	সকল অফিস হতে মনোনয়ন আহবান করা হয়। বাছাই কমিটি নমিনেশন মূল্যায়ন করে পুরস্কারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা/কর্মচারীদের নির্বাচন করে।	ইন্ট্রানেট পোর্টাল	বিনামূল্যে প্রদেয়	অর্থ বছর	নামঃ এটিএম কামরুল কবীর ভূঞা পদবীঃ অতিরিক্ত পরিচালক (এইচআরডি-১) ফোন : ৯৫৩০২৫১ ই-মেইলঃ kamrul.bhuiyan@bb. org.bd
	বাংলাদেশ ব্যাংক পুরস্কার	বাংলাদেশী নাগরিকগণকে অর্থনৈতিক বিষয়ে উল্লেখযোগ্য অবদানের জন্য পলিসি অনুযায়ী মনোনয়ন আহবান করা হয় এবং পরবর্তীতে নির্বাচন কমিটির সিদ্ধান্তক্রমে সময়	পলিসি সংশোধন সংক্রান্ত কার্যক্রম চলমান	বিনামূল্যে প্রদেয়	পলিসি সংশোধন সংক্রান্ত কার্যক্রম চলমান	নামঃ এটিএম কামরুল কবীর ভূঞা পদবীঃ অতিরিক্ত পরিচালক (এইচআরডি-১) ফোন : ৯৫৩০২৫১ ই-মেইলঃ kamrul.bhuiyan@bb. org.bd

		নির্ধারণ ও পুরস্কার প্রদান করা হয়।				
--	--	---	--	--	--	--

২. সেবা প্রত্যাশীগণের করণীয়ঃ যথাযথ সেবা প্রাপ্তির লক্ষ্যে বাংলাদেশ ব্যাংকের সংশ্লিষ্ট বিভাগ/অফিস তাদের সেবা প্রত্যাশীদের প্রয়োজনীয় পরামর্শ প্রদান করবে। উদাহরণস্বরূপ নিম্নে কিছু পরামর্শের নমুনা প্রদান করা হলো-

ক্রমিক	প্রতিশ্রুত/কাজিত 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।	অনাবশ্যক ফোন/তদবির না করা

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	কার সঙ্গে যোগাযোগ করবেন	যোগাযোগের ঠিকানা	নিষ্পত্তির সময়সীমা
১	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	শাখা/উইং প্রধান।	নাম ও পদবীঃ পরিচালক, হিউম্যান রিসোর্সেস ডিপার্টমেন্ট-১ ফোনঃ ৯৫৩০৪৯২ ইমেইলঃ gm.hrd@bb.org.bd ওয়েবসাইটঃ http://www.bb.org.bd/	০৭ কার্যদিবস
২	শাখা/উইং প্রধান নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	বিভাগীয়/অফিস প্রধান।	নাম ও পদবীঃ পরিচালক, হিউম্যান রিসোর্সেস ডিপার্টমেন্ট-১ ফোনঃ ৯৫৩০৪৯২ ইমেইলঃ gm.hrd@bb.org.bd ওয়েবসাইটঃ http://www.bb.org.bd/	০৭ কার্যদিবস
৩	বিভাগীয়/অফিস প্রধান নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	বাংলাদেশ ব্যাংকের অভিযোগ নিষ্পন্নকারী কর্মকর্তা (অনিক)	পরিচালক হিউম্যান রিসোর্সেস ডিপার্টমেন্ট-১	০৭ কার্যদিবস
৪	GRS ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	-	কেন্দ্রীয় অভিযোগ ব্যবস্থাপনা পদ্ধতি (GRS) গভর্নর বাংলাদেশ ব্যাংক প্রধান কার্যালয় মতিঝিল, ঢাকা।	২০ কার্যদিবস