

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

সিটিজেন্স চার্টার

১. সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতিঃ

১.১ নাগরিক সেবা: প্রযোজ্য নয়

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 প্রাতিষ্ঠানিক 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
২	ব্যাংকিং সেक्टरের শৃঙ্খলা আনয়নে আইনী সহায়তা প্রদান	মামলা পরিচালনা	সংশ্লিষ্ট প্রতিষ্ঠান/বিভাগ	অনুমোদিত শিডিউল অব ফি অনুযায়ী	সম্ভাব্য দ্রুততম সময়ে	মোঃ আরিফুজ্জামান যুগ্মপরিচালক (এক্স-ক্যাডার আইন) ফোনঃ ২২৭৫৩ মোবাইলঃ ০১৯১৬-২৩০৮৯০
৩	আর্থিক প্রতিষ্ঠানসমূহের শৃঙ্খলা আনয়নে আইনী সহায়তা প্রদান	মামলা পরিচালনা	সংশ্লিষ্ট প্রতিষ্ঠান/বিভাগ	অনুমোদিত শিডিউল অব ফি অনুযায়ী	সম্ভাব্য দ্রুততম সময়ে	ই- মেইলঃ m.arifuzzaman@bb.org.bd
৪	গৃহায়ন তহবিলের অনাদায়ী অর্থ আদায়ে আইনী সহায়তা প্রদান	মামলা পরিচালনা	গৃহায়ন তহবিল	অনুমোদিত শিডিউল অব ফি অনুযায়ী	সম্ভাব্য দ্রুততম সময়ে	
	অর্থ মন্ত্রণালয়ের বিভিন্ন মামলার যাচিত তথ্য প্রদান	চাহিদা অনুযায়ী	সংশ্লিষ্ট প্রতিষ্ঠান/বিভাগ	-	নির্ধারিত সময়ে	

১.২ 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
২	আইনগত মতামত প্রদান	ব্যাংকে নিয়োজিত লিগ্যাল রিটেইনারের মতামতের ভিত্তিতে	সংশ্লিষ্ট বিভাগ/অফিস	অনুমোদিত শিডিউল অব ফি অনুযায়ী	সার্ভিস স্ট্যান্ডার্ড অনুযায়ী	মোঃ মহসিন উদ্দিন অতিরিক্ত পরিচালক (এক্স-ক্যাডার আইন) ফোনঃ ২১৫২৫ মোবাইলঃ ০১৯১৬-০৪২৯৯৭

৩	মামলা পরিচালনা	সংশ্লিষ্ট বিভাগ/অফিসের চাহিদা এবং লিগ্যাল রিটেইনারের মতামতের ভিত্তিতে	সংশ্লিষ্ট বিভাগ/অফিস	অনুমোদিত শিডিউল অব ফি অনুযায়ী	সার্ভিস স্ট্যান্ডার্ড অনুযায়ী	ই-মেইলঃ m.mohsin@bb.org.bd
৪	ভেটিং প্রদান	সংশ্লিষ্ট বিভাগ/অফিসের চাহিদার ভিত্তিতে	সংশ্লিষ্ট বিভাগ/অফিস	অনুমোদিত শিডিউল অব ফি অনুযায়ী	সার্ভিস স্ট্যান্ডার্ড অনুযায়ী	
৫	মামলা পরিচালনার জন্য আইনজীবী নিয়োগদান	সংশ্লিষ্ট বিভাগ/অফিসের চাহিদার ভিত্তিতে	সংশ্লিষ্ট বিভাগ/অফিস	অনুমোদিত শিডিউল অব ফি অনুযায়ী	সার্ভিস স্ট্যান্ডার্ড অনুযায়ী	

২. অভিযোগ ব্যবস্থাপনা পদ্ধতিঃ (প্রতিশ্রুত সেবা না পেলে সেবা প্রত্যাশীদের করণীয়)

ক্রমিক	কখন যোগাযোগ করবেন	কার সঙ্গে যোগাযোগ করবেন	যোগাযোগের ঠিকানা	নিষ্পত্তির সময়সীমা
১	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	বিভাগীয় প্রধান	পরিচালক আইন বিভাগ	দ্রুততম সময়ে
২	বিভাগীয়/অফিস প্রধান নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	বাংলাদেশ ব্যাংকের অভিযোগ নিষ্পন্নকারী কর্মকর্তা (অনিক)	পরিচালক হিউম্যান রিসোর্সেস ডিপার্টমেন্ট-১	-