

বাংলাদেশ ব্যাংক
প্রধান কার্যালয়
একাউন্টস এন্ড বাজেটিং ডিপার্টমেন্ট
www.bb.org.bd

সিটিজেন চার্টার

১. সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি

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,পদবী, ফোন নম্বর ও ইমেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)

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,পদবী, ফোন নম্বর ও ইমেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১	রপ্তানির বিপরীতে সরকার প্রদত্ত নগদ সহায়তা প্রদান	সরকারের অনুমোদন মোতাবেক সংশ্লিষ্ট ব্যাংকের চলতি হিসাব আকলন করে	২য় সংলগ্নী ভবন(৩০ তলা ভবন) এর ৯ তলা।	সেবা প্রদানের জন্য কোনরূপ মূল্য গ্রহণ করা হয় না	প্রযোজ্য নয়	কাজী মো. শহীদুল ইসলাম মোবাইল: ০১৭১২০৫৫৪৫৬ ইমেইল: kazi.shahid@bb.org.bd
২	সোনালি ব্যাংক কর্তৃক বিভিন্ন সরকারি লেনদেন সম্পাদনের পর কোন ধনাত্মক/ঋণাত্মক স্থিতির উদ্ভব হলে তা সমন্বয় সাধন	সোনালি ব্যাংকের চলতি হিসাব আকলন/বিকলন করে,	এ	এ	এ	
৩	বাংলাদেশ ব্যাংকের এজেন্ট হিসেবে ব্যাংকিং কার্যক্রম পরিচালনার জন্য সোনালী ব্যাংককে ষাণ্মাসিক ভিত্তিতে কমিশন প্রদান করা;	সোনালি ব্যাংকের চলতি হিসাব আকলন করে	এ	এ	এ	
৪	করোনা মহামারী মোকাবেলার লক্ষ্যে সরকার প্রদত্ত প্রণোদনা প্যাকেজের সুদ ভর্তুকির অর্থ প্রদান করা	সংশ্লিষ্ট ব্যাংকের চলতি হিসাব আকলন করে	এ	এ	এ	
৫	Automated Callan System (A-Challan) পরিচালনার জন্য ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে কমিশন প্রদান করা।	বাংলাদেশ ব্যাংক এর সাথে চুক্তি সম্পাদনকারী ব্যাংকগুলোর চলতি হিসাব আকলন করে	এ	এ	এ	
৬	সরকারের হিসাব প্রতিদিন হালনাগাদকরণ	বাংলাদেশ ব্যাংকের সকল অফিস ও সোনালী ব্যাংক হতে তথ্য নিয়ে	এ	এ	এ	
৭	মাসওয়ারি নিকাশ স্মারক প্রস্তুত করা	দৈনন্দিন ডেবিট ও ক্রেডিট মেমো (এডভাইস) এর ভিত্তিতে	এ	এ	এ	
৮	সরকারের বিভিন্ন মন্ত্রণালয় ও বিভাগে অর্থ স্থানান্তর	সরকারের অনুমোদন ও নির্দেশনা মোতাবেক	এ	এ	এ	
	সরকারকে ঋণ প্রদান, ঋণ সমন্বয়, ঋণের সুদ হিসাবায়ন এবং সরকারকে যাচিত তথ্য প্রদান;	সরকারের ক্যাশ ব্যালেন্স এর উপর ভিত্তি করে সরকারকে ঋণ প্রদান,সরকারের ঋণ সমন্বয় ও ঋণের	এ	এ	এ	

		সুদ হিসাবায়ন বরা হয়।				
৯	জাতীয় সংসদ, সরকারের বিভিন্ন মন্ত্রণালয়, দপ্তরে যাচিত বিষয়ে মতামত প্রদান	চিঠি/ ইমেইলের মাধ্যমে	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,পদবী, ফোন নম্বর ও ইমেইল
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
	বাংলাদেশ ব্যাংকের অন্যান্য শাখা অফিস এবং বিভাগের চাহিদার প্রেক্ষিতে প্রয়োজনীয় কার্যক্রম ও মতামত প্রদান করা হয়ে থাকে	চিঠি/ ইমেইলের মাধ্যমে	২য় সংলগ্নী ভবন(৩০ তলা ভবন) এর ৯ তলা।	সেবা প্রদানের জন্য কোনরূপ মূল্য গ্রহণ করা হয় না	সকাল ১০.০০টা হতে বিকাল ৫.০০টা পর্যন্ত।	কাজী মো. শহীদুল ইসলাম মোবাইল: ০১৭১২০৫৫৪৫

১.৪) আওতাধীন অধিদপ্তর/দপ্তর/সংস্থা কর্তৃক প্রদত্ত সেবাঃ

প্রযোজ্য নয়।

২. 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।

ক্রম	কখন যোগাযোগ করবেন	যোগাযোগের ঠিকানা	নিষ্পত্তির সময়সীমা
১	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	GRS ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তাঃ নাম ও পদবী: মো. আবুল বসার, পরিচালক ফোনঃ ৯৫৩০১৪৩ ইমেইলঃ mda.bashar@bb.org.bd ওয়েব পোর্টাল:	
২	GRS ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	কেন্দ্রীয় অভিযোগ ব্যবস্থাপনা পদ্ধতি (GRS)ঃ গভর্নর, বাংলাদেশ ব্যাংক, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা	

৩. আপনার কাছে আমাদের প্রত্যাশা

১.প্রয়োজনীয় দলিলাদিসহ স্বয়ংসম্পূর্ণ আবেদন জমা প্রদান
২.প্রযোজ্য ক্ষেত্রে চিঠি/ইমেইলের নির্দেশনা অনুসরণ করা
৩. অনাবশ্যক ফোন/তদবির না করা