

বাংলাদেশ ব্যাংক  
প্রধান কার্যালয়, ঢাকা  
ডিপার্টমেন্ট অব অফ-সাইট সুপারভিশন  
www.bb.org.bd

সিটিজেন চার্টার

১. সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি

১.১ নাগরিক সেবাঃ

| ক্রম   | সেবার নাম | সেবা প্রদান পদ্ধতি | প্রয়োজনীয় কাগজপত্র ও প্রাপ্তিস্থান | সেবার মূল্য ও পরিশোধ পদ্ধতি | সেবা প্রদানের সময়সীমা | দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন নম্বর ও ইমেইল) |
|--|-----------|--------------------|--------------------------------------|-----------------------------|------------------------|--|
| (১)  | (২)       | (৩)                | (৪)                                  | (৫)                         | (৬)                    | (৭)  |
| এ বিভাগ থেকে সরাসরি কোন নাগরিক সেবা প্রদান করা হয় না। |           |                    |                                      |                             |                        |  |

১.২ প্রাতিষ্ঠানিক সেবা:

| ক্রম | সেবার নাম  | সেবা প্রদান পদ্ধতি                  | প্রয়োজনীয় কাগজপত্র ও প্রাপ্তিস্থান | সেবার মূল্য ও পরিশোধ পদ্ধতি | সেবা প্রদানের সময়সীমা    | দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন নম্বর ও ইমেইল)   |
|------|--|-------------------------------------|--------------------------------------|-----------------------------|---------------------------|--|
| (১)  | (২)  | (৩)                                 | (৪)                                  | (৫)                         | (৬)                       | (৭)  |
| ১।   | তফসিলি ব্যাংকের ব্যাংকিং সময়সূচী নির্ধারণ ও তাদের বাৎসরিক ছুটির তালিকা সংক্রান্ত নির্দেশনা প্রদান;  | পত্র/ সার্কুলার লেটার জারির মাধ্যমে |                                      | বিনামূল্যে                  | নির্ধারিত সময়সীমার মধ্যে | মোঃ খালেদ হায়দার<br>উপপরিচালক<br>ফোন: ৫৫৬৬৫০০১-৬/২২৬৯৯<br><a href="mailto:khaled.haider@bb.org.bd">khaled.haider@bb.org.bd</a>  |
| ২।   | ব্যাংক/স্টেকহোল্ডারদের আবেদনের প্রেক্ষিতে সরকারি/সাপ্তাহিক ছুটির দিনে তফসিলি ব্যাংক/ব্যাংকের শাখা খোলা/বন্ধ রাখা সংক্রান্ত নির্দেশনা প্রদান;                             | ঐ                                   |                                      | ঐ                           | ঐ                         | ঐ  |
| ৩।   | নির্বাচন কমিশনের ঘোষণা/জনপ্রশাসন মন্ত্রণালয়ের জারীকৃত প্রজ্ঞাপনের প্রেক্ষিতে সংশ্লিষ্ট নির্বাচনী এলাকায় ব্যাংকিং কার্যক্রম পরিচালনা সংক্রান্ত বিষয়ে নির্দেশনা প্রদান; | ঐ                                   |                                      | ঐ                           | ঐ                         | ঐ  |
| ৪।   | আইএমএফ, বিশ্বব্যাংক ও অন্যান্য উন্নয়ন সহযোগী প্রতিষ্ঠানের চাহিদা মোতাবেক বিভিন্ন তথ্য/উপাত্ত প্রেরণ;  | পত্র/ ইমেইলে                        |                                      | ঐ                           | ঐ                         | ১। মাসুমা সুলতানা<br>পরিচালক(ডিওএস)<br>ফোন: ০২-৯৫৩০০৯৩<br><a href="mailto:masuma.sultana@bb.org.bd">masuma.sultana@bb.org.bd</a> |
| ৫।   | সরকারের বিভিন্ন মন্ত্রণালয়/বিভাগ/ সংস্থার চাহিদা মোতাবেক তথ্য/উপাত্ত সরবরাহ;  | ঐ                                   |                                      | ঐ                           | ঐ                         | ২। মো: জবদুল ইসলাম<br>পরিচালক(ডিওএস)<br>ফোন: ০২-৯৫৩০০৯৩<br><a href="mailto:zabdul.islam@bb.org.bd">zabdul.islam@bb.org.bd</a>    |

| ক্রম | সেবার নাম  | সেবা প্রদান পদ্ধতি   | প্রয়োজনীয় কাগজপত্র ও প্রাপ্তিস্থান | সেবার মূল্য ও পরিশোধ পদ্ধতি | সেবা প্রদানের সময়সীমা    | দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন নম্বর ও ইমেইল)   |
|------|--|----------------------|--------------------------------------|-----------------------------|---------------------------|--|
| (১)  | (২)  | (৩)                  | (৪)                                  | (৫)                         | (৬)                       | (৭)  |
| ৬।   | জাতীয় সংসদের চাহিদা মোতাবেক তথ্য/উপাত্ত সরবরাহ;   | পত্র/ইমেইলের মাধ্যমে |                                      | বিনামূল্যে                  | নির্ধারিত সময়সীমার মধ্যে | ১।মো: রমজান আলী<br>যুগ্মপরিচালক<br>ফোন: ০২-৫৫৬৬৫০০১-৬/২০৮২৪<br><a href="mailto:ramzan.ali@bb.org.bd">ramzan.ali@bb.org.bd</a><br>২।মো: মেহেদী হাসান<br>অতিরিক্ত পরিচালক<br>ফোন: ০২-৯৫৩০১৫৪<br><a href="mailto:mdmehedi.hasan@bb.org.bd">mdmehedi.hasan@bb.org.bd</a> |
| ৭।   | রাষ্ট্র মালিকানাধীন ব্যাংকের সাথে অর্থ মন্ত্রণালয়ের সম্পাদিত Annual Performance Agreement (APA) এর আওতায় অনুষ্ঠিত সভা/সমন্বয় সভা/অন্যান্য সভার তথ্য প্রেরণ; | ঐ                    |                                      | ঐ                           | ঐ                         | আ.ন.ম. মঈনুল কবীর<br>অতিরিক্ত পরিচালক<br>ফোন: ০২-৯৫৩০০৫০<br><a href="mailto:moinul.kabir@bb.org.bd">moinul.kabir@bb.org.bd</a>   |
| ৮।   | জাতীয় রাজস্ব বোর্ড-কে ব্যাংক খাতের আমানতের মাসিক বিবরণী প্রেরণ;   | ঐ                    |                                      | ঐ                           | ঐ                         | শিরিন সুলতানা<br>উপপরিচালক<br>ফোন: ০২-৫৫৬৬৫০০১-৬/২০৮৩৫<br><a href="mailto:s.sultana@bb.org.bd">s.sultana@bb.org.bd</a>   |
| ৯।   | বিদেশি ব্যাংকসমূহের প্রয়োজনীয় সংরক্ষিতব্য মূলধনের বিপরীতে ট্রেজারি/ বিবি বিল, ট্রেজারি বিল/বন্ড, স্থানীয় মুদ্রা/ বৈদেশিক মুদ্রা লিয়েন/ লিয়েন প্রত্যাহার;  | ঐ                    |                                      | ঐ                           | ০৫<br>কর্মদিবস            | মো: লুৎফুল হায়দার পাশা<br>যুগ্মপরিচালক<br>ফোন: ০২-৫৫৬৬৫০০১-৬/২০৭৯৫<br><a href="mailto:lutful.haidar@bb.org.bd">lutful.haidar@bb.org.bd</a>  |
| ১০।  | তফসিলি ব্যাংকের শেয়ারের বিপরীতে ডিভিডেন্ড ঘোষণায় অনাপত্তি প্রদান;  | ঐ                    |                                      | ঐ                           | ঐ                         | শাহ্ মোহাম্মদ ফয়সাল মাহমুদ<br>যুগ্মপরিচালক<br>ফোন: ০২-৫৫৬৬৫০০১-৬/২০৮০৩<br><a href="mailto:shah.faisal@bb.org.bd">shah.faisal@bb.org.bd</a>  |

### ১.৩ অভ্যন্তরীণ সেবা:

| ক্রম | সেবার নাম  | সেবা প্রদান পদ্ধতি         | প্রয়োজনীয় কাগজপত্র ও প্রাপ্তিস্থান | সেবার মূল্য ও পরিশোধ পদ্ধতি | সেবা প্রদানের সময়সীমা    | দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন নম্বর ও ইমেইল)  |
|------|--|----------------------------|--------------------------------------|-----------------------------|---------------------------|---|
| (১)  | (২)  | (৩)                        | (৪)                                  | (৫)                         | (৬)                       | (৭)   |
| ১।   | বাংলাদেশ ব্যাংকের অন্যান্য অফিস/বিভাগ/সেল/ইউনিট/ প্রজেক্ট ইত্যাদির চাহিদা মোতাবেক তথ্য/প্রতিবেদন প্রেরণ; | পত্র/নোটিং/ইমেইলের মাধ্যমে |                                      |                             | নির্ধারিত সময়সীমার মধ্যে | ১। মাসুমা সুলতানা<br>পরিচালক(ডিওএস)<br>ফোন: ০২-৯৫৩০০৯৩<br><a href="mailto:masuma.sultana@bb.org.bd">masuma.sultana@bb.org.bd</a><br>২। মো: জবদুল ইসলাম<br>পরিচালক(ডিওএস)<br>ফোন: ০২-৯৫৩০০৯৩<br><a href="mailto:zabdul.islam@bb.org.bd">zabdul.islam@bb.org.bd</a> |

### ২. প্রতিশ্রুত সেবা না পেলে করণীয়:

| ক্রম | কখন যোগাযোগ করবেন   | যোগাযোগের ঠিকানা   | নিষ্পত্তির সময়সীমা |
|------|---|--|---------------------|
| ১।   | দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে;                   | GRS ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তা<br>১। মাসুমা সুলতানা<br>পরিচালক(ডিওএস)<br>ফোন: ০২-৯৫৩০০৯৩<br><a href="mailto:masuma.sultana@bb.org.bd">masuma.sultana@bb.org.bd</a><br>২। মো: জবদুল ইসলাম<br>পরিচালক(ডিওএস)<br>ফোন: ০২-৯৫৩০০৯৩<br><a href="mailto:zabdul.islam@bb.org.bd">zabdul.islam@bb.org.bd</a> | অবিলম্বে            |
| ২।   | GRS ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে; | মো: নূরুল আমীন<br>নির্বাহী পরিচালক<br>ফোন: ০২-৯৫৩০২১৮<br><a href="mailto:mdnurul.amin@bb.org.bd">mdnurul.amin@bb.org.bd</a>  | অবিলম্বে            |

### ৩. সেবা প্রত্যাশীগণের করণীয়:

| ক্রম | প্রতিশ্রুত/ কাঙ্ক্ষিত সেবা প্রাপ্তির লক্ষ্য করণীয়  |
|------|---|
| ১।   | সংশ্লিষ্ট আইন ও সার্কুলার যথাযথভাবে পরিপালনপূর্বক প্রয়োজনীয় দলিলাদি যথাসময়ে দাখিল করা; |
| ২।   | প্রয়োজ্য ক্ষেত্রে চিঠি, মোবাইল মেসেজ ও ইমেইলের নির্দেশনা অনুরণ করা;                      |
| ৩।   | প্রেরিত দলিলাদি পর্যালোচনার সুবিধার্থে টেলিফোন ও ইমেইল যোগাযোগের মাধ্যমে সহায়তা করা।     |