

বাংলাদেশ ব্যাংক
প্রধান কার্যালয়
ব্যাংক পরিদর্শন বিভাগ-১
www.bb.org.bd

সিটিজেন্স চার্টার

১. প্রতিশ্রুত সেবাসমূহ:

১.১ নাগরিক সেবা

ক্রম	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তির স্থান	সেবার মূল্য ও পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা/ ফোনকাল পয়েন্ট কর্মকর্তা
০১	০২	০৩	০৪	০৫	০৬	০৭
১।	জনগণকে প্রদেয় সেবা	বাংলাদেশ ব্যাংক অর্ডার, ১৯৭২-এর ৭(এ)(এফ) অনুচ্ছেদে বর্ণিত নির্দেশনার প্রেক্ষিতে বিশদ, বিশেষ, ঝুঁকিভিত্তিক ও বিষয়-ভিত্তিক পরিদর্শন পরিচালনার মাধ্যমে বিভাগ আমানতকারীদের স্বার্থসংরক্ষণ ও ব্যাংকসমূহ কর্তৃক যথাযথ গ্রাহকসেবা প্রদান নিশ্চিতকরণের মাধ্যমে জনগণকে সেবা প্রদান করে থাকে। এছাড়া, ব্যাংক কোম্পানী আইন, ১৯৯১ (২০২৩ সালে সংশোধিত)- এর আওতায় নিবন্ধিত এবং অত্র বিভাগের পরিদর্শন কার্যক্রমের আওতাধীন রাষ্ট্রায়ত্ত্ব বাণিজ্যিক ব্যাংকসমূহ কর্তৃক যে কোন সেবা প্রদানের ক্ষেত্রে ব্যক্তিগত, গোষ্ঠীগত অথবা জাতীয় স্বার্থ সম্পর্কিত কোন লিখিত আপত্তি/অভিযোগ কোন ব্যক্তি বা বেসরকারী প্রতিষ্ঠানের নিকট হতে প্রাপ্তি সাপেক্ষে অভিযোগের বিষয়ে বিশেষ পরিদর্শন কার্যক্রম পরিচালনাসহ অন্যান্য প্রয়োজনীয় কার্যক্রম গ্রহণের মাধ্যমে তা নিষ্পত্তি করা হয়।	-	-	সাপ্তাহিক ও সরকারি ছুটির দিন ব্যতীত সকল কর্মদিবসে নির্ধারিত অফিস সময় মোতাবেক	জনাব এ,কে,এম ফয়জুল করিম, অতিরিক্ত পরিচালক ব্যাংক পরিদর্শন বিভাগ-১, বাংলাদেশ ব্যাংক প্রধান কার্যালয়, ঢাকা। ফোন : +৮৮০ ২৫৫৬৬৫০০১-৬ ২০৬১৭ ইমেইল : akmfaizul.karim@bb.org.bd

১.২ প্রাতিষ্ঠানিক সেবা

ক্রম	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তির স্থান	সেবার মূল্য ও পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা/ ফোনকাল পয়েন্ট কর্মকর্তা
০১	০২	০৩	০৪	০৫	০৬	০৭
১।	সরকারকে প্রদেয় সেবা	বিশদ, বিশেষ, ঝুঁকি-ভিত্তিক ও বিষয়-ভিত্তিক পরিদর্শন পরিচালনাকরত রাষ্ট্রায়ত্ত্ব বাণিজ্যিক ব্যাংকসমূহের প্রকৃত আর্থিক চিত্র এবং অভ্যন্তরীণ নিয়ন্ত্রণ পরিস্থিতি সম্পর্কে সরকারের সংশ্লিষ্ট কর্তৃপক্ষকে অবহিতকরণের মাধ্যমে অত্র বিভাগ সরকারকে সেবা প্রদান করে থাকে। এছাড়া, অত্র বিভাগের পরিদর্শন কার্যক্রমের আওতাধীন রাষ্ট্রায়ত্ত্ব বাণিজ্যিক ব্যাংকসমূহের শাখা ও প্রধান কার্যালয়ের ব্যাংকিং কার্যক্রম	-	-	সাপ্তাহিক ও সরকারি ছুটির দিন ব্যতীত সকল কর্মদিবসে নির্ধারিত অফিস	জনাব এ,কে,এম ফয়জুল করিম, অতিরিক্ত পরিচালক ব্যাংক পরিদর্শন বিভাগ-১, বাংলাদেশ ব্যাংক প্রধান কার্যালয়, ঢাকা। ফোন : +৮৮০

		বিশদ/বিশেষ/ঝুঁকি-ভিত্তিক পরিদর্শনের মাধ্যমে পরীক্ষান্তে এ প্রতিষ্ঠানসমূহকে প্রয়োজনীয় দিক নির্দেশনা প্রদান করা হয়। এছাড়া, জাতীয় সংসদ/জাতীয় সংসদের বিভিন্ন কমিটি ও সরকারের বিভিন্ন মন্ত্রণালয়/বিভাগ (বিশেষত অর্থমন্ত্রণালয়)-এর অনুরোধক্রমে কোন সুনির্দিষ্ট বিষয়ে পরিদর্শন কার্যক্রম পরিচালনা এবং সে সম্পর্কিত তথ্য/প্রতিবেদন জাতীয় সংসদ বা সংশ্লিষ্ট মন্ত্রণালয়ে প্রেরণ করা হয়।			সময় মোটাবেক	২৫৫৬৬৫০০১-৬ ২০৬১৭ ইমেইল : akmfaizul.karim @bb.org.bd
--	--	---	--	--	-----------------	--

১.৩ অভ্যন্তরীণ সেবা

ক্রম	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তির স্থান	সেবার মূল্য ও পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা/ ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তা
০১	০২	০৩	০৪	০৫	০৬	০৭
১।	বাংলাদেশ ব্যাংকের বিভিন্ন বিভাগ/ শাখা অফিস সমূহকে প্রদেয় সেবা	প্রধান কার্যালয়ের বিভিন্ন বিভাগ ও শাখা অফিসসমূহের অনুরোধের প্রেক্ষিতে অত্র বিভাগের পরিদর্শন কার্যক্রমের আওতাধীন রাষ্ট্রায়ত্ত্ব বাণিজ্যিক ব্যাংকসমূহের শাখা ও প্রধান কার্যালয়ের ব্যাংকিং কার্যক্রম সংক্রান্ত যাচিত কোন সুনির্দিষ্ট বিষয়ে পরিদর্শন কার্যক্রম পরিচালনা করা হয়।	-	-	সাপ্তাহিক ও সরকারি ছুটির দিন ব্যতীত সকল কর্মদিবসে নির্ধারিত অফিস সময় মোটাবেক	জনাব এ,কে,এম ফয়জুল করিম, অতিরিক্ত পরিচালক ব্যাংক পরিদর্শন বিভাগ-১, বাংলাদেশ ব্যাংক প্রধান কার্যালয়, ঢাকা। ফোন : +৮৮০ ২৫৫৬৬৫০০১-৬ ২০৬১৭ ইমেইল : akmfaizul.karim @bb.org.bd

২. সেবা প্রত্যাশীগণের করণীয়ঃ
- যথাযথ সেবা প্রাপ্তির লক্ষ্যে সেবা প্রত্যাশীদের জন্য প্রয়োজনীয় পরামর্শ :

ক্রম	প্রতিশ্রুত/কাজ্জিত 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. প্রতিশ্রুত সেবা না পেলে সেবা প্রত্যাশীদের করণীয়ঃ
- সিটিজেনস্ চার্টার অনুযায়ী সেবা না পেলে বা সেবা প্রাপ্তির মান সন্তোষজনক না হলে নিম্নোক্ত ছক অনুযায়ী সেবা প্রত্যাশীদের অভিযোগ ব্যবস্থাপনার একটি রূপরেখা প্রদান করা হলো :

ক্রম	কখন যোগাযোগ করবেন	কার সঙ্গে যোগাযোগ করবেন	যোগাযোগের ঠিকানা	নিষ্পত্তির সময়সীমা
------	----------------------	-------------------------	------------------	------------------------

১।	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	বিকল্প ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তা	জনাব মোঃ সাইফুল আলম, অতিরিক্ত পরিচালক ফোনঃ +৮৮০ ২৫৫৬৬৫০০১-৬ ২০৮৪৮ ইমেইলঃ msaiful.alam@bb.org.bd ওয়েবসাইটঃ www.bb.org.bd	৩০ কার্যদিবস
২।	শাখা/উইং প্রধান নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	বিভাগীয় প্রধান	স্বরূপ কুমার চৌধুরী, পরিচালক (ডিবিআই-১) ফোনঃ +৮৮০ ২৫৫৬৬৫০০১-৬ ২২৭২৫ ইমেইলঃ swarup.chowdhury@bb.org.bd ওয়েবসাইটঃ www.bb.org.bd	৩০ কার্যদিবস
৩।	বিভাগীয়/অফিস প্রধান নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	বাংলাদেশ ব্যাংকের অভিযোগ নিষ্পত্তিকারী কর্মকর্তা (অনিক)	পরিচালক (এইচআরডি-১) হিউম্যান রিসোর্সেস ডিপার্টমেন্ট-১	০৭ কার্যদিবস