

বাংলাদেশ ব্যাংক

প্রধান কার্যালয়
ডিপার্টমেন্ট অব কমিউনিকেশন্স এন্ড পাবলিকেশন্স
www.bb.org.bb

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 সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন নং ও ই-মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১	প্রেস বিজ্ঞপ্তি প্রচার	বিভিন্ন জাতীয় দৈনিক এবং ইলেকট্রনিক মিডিয়ায় প্রচারের ব্যবস্থা করা	যথাযথ কর্তৃপক্ষের অনুমোদনপত্র	--	সর্বোচ্চ ১(এক) দিন	মোঃ হাবিবুর রহমান উপপরিচালক ফোন-২২৪৪৩ ই-মেইল- h.rahman@bb.org.bd
২	প্রতিবাদলিপি	বিভিন্ন জাতীয় দৈনিক এবং ইলেকট্রনিক মিডিয়ায় প্রচারের ব্যবস্থা করা	যথাযথ কর্তৃপক্ষের অনুমোদনপত্র	--	উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের নির্দেশক্রমে	গোলাম রাব্বী সহকারী পরিচালক ফোন-২০৯২৮ ই-মেইল- g.rabby@bb.org.bd
৩	সোশ্যাল মিডিয়া	বাংলাদেশ ব্যাংকের বিভিন্ন তথ্য ও ছবি আপলোডের মাধ্যমের গণসংযোগ	যথাযথ কর্তৃপক্ষের অনুমোদনপত্র	--	উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের নির্দেশক্রমে	গোলাম রাব্বী সহকারী পরিচালক ফোন-২০৯২৮ ই-মেইল- g.rabby@bb.org.bd
৪	বিজ্ঞাপন প্রচার	বাংলাদেশ ব্যাংকের বিজ্ঞাপন বিভিন্ন প্রিন্ট, ইলেকট্রনিক ও অন-লাইন মাধ্যমে প্রচারের ব্যবস্থা করে জনসাধারণকে কেন্দ্রীয় ব্যাংকের গুরুত্বপূর্ণ তথ্য সম্পর্কে অবহিত করা	যথাযথ কর্তৃপক্ষের অনুমোদনপত্র এবং বিজ্ঞাপন নীতিমালা	--	২/৩ দিন	সোনিয়া ইয়াসমিন যুগ্মপরিচালক ফোন-২০৯৩০ ই-মেইল- sonia.yesmin@bb.org.bd
৫	কমিউনিকেশন্স সেন্টার	বাংলাদেশ ব্যাংকের কমিউনিকেশন্স সংক্রান্ত বিভিন্ন কাজ	যথাযথ কর্তৃপক্ষের অনুমোদনপত্র	--	উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের নির্দেশক্রমে	মুজিব আহমেদ রাজু অফিসার ফোন-২২৪৪১ ই-মেইল- mugib.ahmed@bb.org.bd
৬	প্রকাশনা বিতরণ	ব্যাংকের নীতিমালা অনুযায়ী গুরুত্বপূর্ণ ব্যক্তিকে বিভিন্ন প্রকাশনা ডাকা ও কুরিয়ার সার্ভিসের মাধ্যমে সৌজন্যমূলক বিতরণ করা হয়;	মেইলিং লিস্ট অনুসারে	--	৩০ দিন	মোসাঃ ফরিদা ইয়াসমিন যুগ্মপরিচালক ফোন-২০৯২৬ ই-মেইল- farida.yeasmin@bb.org.bd
৭	প্রকাশনা বিক্রয়	গবেষক, ছাত্র, সাংবাদিক, বিদেশি নাগরিক ও আর্থিক বিষয়াদি সম্পর্কে আগ্রহী জনসাধারণের নিকট সরাসরি প্রকাশনা বিক্রয় করা হয়;	প্রাপ্তিস্থান-২য় সংলগ্নী ভবনের ২৭ তলা	ব্যাংক নির্ধারিত মূল্যে, নগদ টাকায় বিক্রয় হয়	তাৎক্ষণিক (সাপ্তাহিক ও সরকারি ছুটির দিন ব্যতীত সকাল ১০.০০টা হতে বিকাল ৫.০০টা)	মোসাঃ ফরিদা ইয়াসমিন যুগ্মপরিচালক ফোন-২০৯২৬ ই-মেইল- farida.yeasmin@bb.org.bd
৮	তথ্য প্রদান	সাধারণ জনগণ, প্রিন্ট ও ইলেকট্রনিক মিডিয়ার চাহিদা মোতাবেক বাংলাদেশ	যথাযথ কর্তৃপক্ষ	--	সাপ্তাহিক ও সরকারি ছুটির দিন	মুখপাত্রের দপ্তর যোগাযোগঃ মোঃ হাবিবুর রহমান

		ব্যাংক সম্পর্কিত বিভিন্ন তথ্য প্রদান;			ব্যতীত সকাল ১০.০০টা হতে বিকাল ৫.০০টা	উপপরিচালক ফোন-২২৪৪৩ ই-মেইল- h.rahman@bb.org.bd
--	--	--	--	--	--	---

১.২) প্রাতিষ্ঠানিক 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 নং ও ই-মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১	প্রকাশনা বিতরণ	ব্যাংকের নীতিমালা অনুযায়ী গুরুত্বপূর্ণ প্রতিষ্ঠানকে ডাক ও কুরিয়ারের মাধ্যমে প্রকাশনা সৌজন্যমূলক বিতরণ করা হয়	যথাযথ কর্তৃপক্ষের অনুমোদন	--	৩০ দিন	মোসাঃ ফরিদা ইয়াসমিন যুগ্মপরিচালক ফোন-২০৯২৬ ই-মেইল- farida.yeasmin@bb.org.bd
২	তথ্য প্রদান	সরকারি ও অন্যান্য যেকোনো প্রতিষ্ঠানের চাহিদা মোতাবেক বাংলাদেশ ব্যাংক সম্পর্কিত বিভিন্ন তথ্য প্রদান	যথাযথ কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রমে; প্রাপ্তিস্থান-২য় সংলগ্নী ভবনের ২৭ তলা	--	সাপ্তাহিক ও সরকারি ছুটির দিন ব্যতীত সকাল ১০.০০টা হতে বিকাল ৫.০০টা	মুখপাত্রের দপ্তর যোগাযোগঃ মোঃ হাবিবুর রহমান উপপরিচালক ফোন-২২৪৪৩ ই-মেইল- h.rahman@bb.org.bd
৩	বিজ্ঞাপন বিল ও কুরিয়ার সার্ভিস বিল	বিভিন্ন পত্রিকা, ইলেকট্রনিক মিডিয়া, কুরিয়ার সার্ভিসের বিল সংক্রান্ত সহায়তা	যথাযথ কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রমে; প্রাপ্তিস্থান-২য় সংলগ্নী ভবনের ২৭ তলা	--	১৫ দিন	মোঃ লোকমান হোসেন যুগ্মপরিচালক ফোন-২০৯১৯ ই-মেইল- hossain.lokman@bb.org.bd
৪	প্রেস ও কুরিয়ার সার্ভিস তালিকাভুক্তি করণ	PPR অনুসারে প্রতি দুই বছর অন্তর অন্তর প্রেস ও কুরিয়ার সার্ভিস প্রতিষ্ঠান তালিকাভুক্তি করণ	যথাযথ কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রমে	--	Procurement Rules এ উল্লিখিত নির্ধারিত সময় মোতাবেক	মোঃ শহিদুল হক যুগ্মপরিচালক ফোন-২০৯২৫ ই-মেইল- mshahidul.haque@bb.org.bd

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 নং ও ই-মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১	ভাস্কর্য নির্মাণ, ম্যুরাল স্থাপন ও সংস্কার	ম্যুরাল বিশেষজ্ঞ কমিটি গঠন করে ভাস্কর্য নির্মাণ ও ম্যুরাল স্থাপনের মাধ্যমে কেন্দ্রীয় ব্যাংকের সৌন্দর্য বৃদ্ধি	ম্যুরাল বিশেষজ্ঞ কমিটির অনুমোদন	--	উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের নির্দেশক্রমে	ইসাবা ফারহীন উপপরিচালক ফোন-২২৪৪০ ই-মেইল- isaba.farheen@bb.org.bd
২	প্রেস কনফারেন্স	প্রেস কনফারেন্স আয়োজন ও সাংবাদিকদের আমন্ত্রণ জানানো;	উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রমে	--	উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের নির্দেশক্রমে	তানভীর আহমেদ যুগ্মপরিচালক ফোন-২০৯৩১ ই-মেইল- tanvir.ahmed@bb.org.bd

৩	চিত্রকর্ম ত্রয়, প্রদর্শণ ও রক্ষণাবেক্ষণ	চিত্রকর্ম সংগ্রহ কমিটি গঠন করে চিত্রকর্ম ত্রয় ও রক্ষণাবেক্ষণের মাধ্যমে বাংলাদেশ ব্যাংকের সৌন্দর্য বর্ধন	চিত্রকর্ম সংগ্রহ কমিটির অনুমোদন	--	উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের নির্দেশক্রমে	ইসাবা ফারহীন উপপরিচালক ফোন-২২৪৪০ ই-মেইল- isaba.farheen@bb.org.bd
৪	বাংলাদেশ ব্যাংকের বিভিন্ন প্রকাশনা মুদ্রণের দরপত্র আহ্বান	PPR অনুসারে	উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রমে	--	Procurement Rules এ উল্লিখিত নির্ধারিত সময় মোতাবেক	মোঃ শহিদুল হক যুগ্মপরিচালক ফোন-২০৯২৫ ই-মেইল- mshahidul.haque@bb.org.bd
৫	বাংলাদেশ ব্যাংকের বিভিন্ন প্রকাশনা, ক্যালেন্ডার, নোটবুক, টেলিফোন নির্দেশিকার তথ্য সংগ্রহ, মুদ্রণ ও বিতরণ	বাংলাদেশ ব্যাংকের সকল শাখা অফিস ও বিভাগে দেয়াল ক্যালেন্ডার, নোটবুক, ঘরোয়া পত্রিকা ও অন্যান্য প্রকাশনা বিরতণ করা হয়	উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রমে; প্রাপ্তিস্থান-২য় সংলগ্নী ভবনের ২৭ তলা	--	১৫ দিন	মোসাঃ ফরিদা ইয়াসমিন যুগ্মপরিচালক ফোন-২০৯২৬ ই-মেইল- farida.yeasmin@bb.org.bd
৬	সংবাদ ক্লিপিং	প্রতিদিন ঢাকা থেকে প্রকাশিত বিভিন্ন জাতীয় দৈনিক পত্রিকা থেকে বাংলাদেশ ব্যাংক, অন্যান্য ব্যাংক ও আর্থিক প্রতিষ্ঠান সম্পর্কিত, জাতীয় ও আন্তর্জাতিক ব্যাংকিং ও অর্থনীতি বিষয়ক সংবাদ নিয়ে সংবাদ ক্লিপিং ফাইল তৈরি। যার ১ম কপি গভর্নর, ডেপুটি গভর্নর মহোদয়ের জন্য এবং ২য় কপি নির্বাহী পরিচালক মহোদয়গণের জন্য এবং মুখপাত্রের দপ্তর কর্তৃক মুখপাত্র মহোদয়ের জন্য উপস্থাপন	প্রাপ্তিস্থান-২য় সংলগ্নী ভবনের ২৭ তলা	--	সাপ্তাহিক ও সরকারি ছুটির দিন ব্যতীত সকাল ১০.০০টা হতে দুপুর ১২.০০টা	আয়েশা-ই-ফাহমিদা খাতুন যুগ্মপরিচালক ফোন-২০০৮২ ই-মেইল- fahmida.ayesha@bb.org.bd

৭	ঘরোয়া পত্রিকা প্রকাশ	বাংলাদেশ ব্যাংকের বিভিন্ন সভা, সেমিনার ও অনুষ্ঠানের সংবাদ সংগ্রহ করে প্রতি মাসে ‘বাংলাদেশ ব্যাংক পরিক্রমা’ নামে ২৪ পৃষ্ঠার একটি ঘরোয়া পত্রিকা প্রকাশ করা হয়	প্রাপ্তিস্থান-২য় সংলগ্নী ভবনের ২৭ তলা	--	১৫ দিন	আজিজা বেগম যুগ্মপরিচালক ফোন-২০৯২৭ ই-মেইল- aziza.begum@bb.org.bd
৮	ব্যানার, ফেস্টুন, কলম, ব্যাগ, ক্রেস্ট ইত্যাদি তৈরিসহ Event Management সংক্রান্ত কাজ	বিভাগের গ্রাফিক্স সেকশন দ্বারা ডিজাইন করা হয়। ডিজাইন যথাযথ কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রমে BBPR অনুসারে পণ্য/সেবা ত্রয় করে সরবরাহ করা হয়	উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রমে; প্রাপ্তিস্থান-২য় সংলগ্নী ভবনের ২৭ তলা	--	৩ দিন	তারিক আজিজ উপপরিচালক ফোন-২২৪৪১ ই-মেইল- tariq.aziz@bb.org.bd
৯	বাংলাদেশ ব্যাংকের সকল	বাংলাদেশ ব্যাংকের বিভিন্ন বিভাগের চাহিদা	উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের	--	উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের	মোহাম্মদ মাসুদুর রহমান উপপরিচালক

	অনুষ্ঠানের ছবি তোলা ও সংরক্ষণ	মোতাবেক ছবি তোলার নীতিমালা অনুসারে ছবি তোলা এবং সংরক্ষণের ব্যবস্থা করা হয়	অনুমোদনক্রমে; প্রাপ্তিস্থান-২য় সংলগ্নী ভবনের ২৭ তলা		নির্দেশক্রমে	ফোন-২০৯২৩ ই-মেইল- md.masudur@bb.org.bd
১০	বিভিন্ন জাতীয় ও আন্তর্জাতিক দিবসে ই-গুডেচ্ছা কার্ড ও বার্তা ওয়েবসাইটে প্রদর্শন	বিভিন্ন জাতীয় ও আন্তর্জাতিক দিবসে ই-গুডেচ্ছা কার্ড ও বার্তা ওয়েবসাইটে প্রদর্শন সংক্রান্ত কাজ	উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রমে;	--	উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের নির্দেশক্রমে	ইসাবা ফারহীন উপপরিচালক ফোন-২২৪৪০ ই-মেইল- isaba.farheen@bb.org.bd

১.৪) আওতাধীন অধিদপ্তর/দপ্তর/সংস্থা কর্তৃক প্রদত্ত সেবা : 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।

ক্রঃ নং	কখন যোগাযোগ করবেন	যোগাযোগের ঠিকানা	নিষ্পত্তির সময়সীমা
১.	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	GRS ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তা : সাজিদা খানম পরিচালক ফোন-২০৯২০ ই-মেইল- sayeda.khanam@bb.org.bd	১ (এক) সপ্তাহ
২.	GRS ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	গভর্নর, বাংলাদেশ ব্যাংক	--

৩) আপনার কাছে আমাদের প্রত্যাশা

ক্রঃ নং	প্রতিশ্রুত/কাজিত সেবা প্রাপ্তির লক্ষ্যে করণীয়
১.	যথাযথ কর্তৃপক্ষের অনুমোদন
২.	সঠিক মাধ্যমে প্রয়োজনীয় ফিস প্রদান

[সর্বশেষ আপডেট: অক্টোবর- ২০২৪]