

বাংলাদেশ ব্যাংক
প্রধান কার্যালয়
ইইএফ ইউনিট
www.bb.org.bd

সিটিজেন্স চার্টার

১. প্রতিশ্রুত সেবাসমূহ

১.১ নাগরিক সেবা

ক্রমিক নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
i)	ইএসএফ এর আওতায় কৃষি ও আইসিটি খাতে প্রকল্প স্থাপনের লক্ষ্যে আগ্রহী উদ্যোক্তাদেরকে নীতিমালা ও এতদসংক্রান্ত কার্যক্রম সম্বলিত তথ্যাবলী সরবরাহকরণ ।	ইএসএফ নীতিমালা সংক্রান্ত সার্কুলার সরবরাহকরণ ।	ইএসএফ সার্কুলার। ইইএফ ইউনিট, বাংলাদেশ ব্যাংক, ইইএফ উইং, আইসিবি এবং বাংলাদেশ ব্যাংকের ওয়েবসাইট ।	আইসিটি খাতভুক্ত প্রকল্প স্থাপন সংক্রান্ত নির্ধারিত ফরম্যাটে আবেদনপত্র ও তৎসংশ্লিষ্ট তথ্যাবলী সংগ্রহের জন্য ২০০০/- টাকা নগদে আইসিবিতে প্রদান করতে হয় এবং “ইএসএফ” এর খাদ্যপ্রক্রিয়াজাতকর ণ ও কৃষিখাতে অনলাইনে আবেদনপত্রের সাথে ২০০০/- টাকা মূল্যমানের পে-অর্ডার ইইএফ ইউনিট, বাংলাদেশ ব্যাংকে জমা দিতে হয়।	০৩ দিন (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)	১) জনাব মোঃ লুৎফুর রহমান, অতিরিক্ত পরিচালক ফোন : ৯৫৩০৪৫৭ ই-মেইলঃ luthfur.rahman@bb.org .bd বিকল্প ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তাঃ ২) জনাব শাহনূর মোহাম্মদ আল-আমিন যুগ্ম পরিচালক ই-মেইলঃ shahnoor.amin@bb.org. bd

১.২ প্রাতিষ্ঠানিক সেবা

ক্রমিক নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
i)	অনুমোদিত প্রকল্প, ব্যাংক ও আর্থিক প্রতিষ্ঠানসমূহকে ইইএফ/ ইএসএফ সংক্রান্ত নিয়মাচার ও	ইইএফ/ ইএসএফ নীতিমালা সংক্রান্ত সার্কুলার সরবরাহকরণ ।	ইইএফ/ ইএসএফ সংক্রান্ত সার্কুলার। ইইএফ ইউনিট, বাংলাদেশ ব্যাংক ও	আইসিটি খাতভুক্ত প্রকল্পস্থাপন সংক্রান্ত নির্ধারিত ফরম্যাটে আবেদনপত্র ও তৎসংশ্লিষ্ট তথ্যাবলী সংগ্রহের জন্য ২০০০/- টাকা নগদে আইসিবিতে	১৫দিন	১) জনাব মোঃ লুৎফুর রহমান, অতিরিক্ত-পরিচালক ফোন : ৯৫৩০৪৫৭ ই-মেইলঃ luthfur.rahman@bb.org.b d

	পদ্ধতি সম্বলিত তথ্যাবলী সরবরাহকরণ।		ইইএফ উইং, আইসিবি ও বাংলাদেশ ব্যাংকের ওয়েবসাইট।	প্রদান করতে হয় এবং “ইএসএফ” এর খাদ্যপ্রক্রিয়াজাতকরণ ও কৃষিখাতে অনলাইনে আবেদনপত্রের সাথে ২০০০/- টাকা মূল্যমানের পে-অর্ডার ইইএফ ইউনিট, বাংলাদেশ ব্যাংকে জমা দিতে হয়।		বিকল্প ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তাঃ ২) জনাব শাহনূর মোহাম্মদ আল-আমিন যুগ্ম-পরিচালক ই-মেইলঃ shahnoor.amin@bb.org.bd
ii)	তহবিল ব্যবস্থাপনা ও অনুমোদিত প্রকল্পের বাস্তবায়ন/ অগ্রগতি সম্বলিত প্রতিবেদন।	নির্ধারিত ফরমেটে বিবরণী	চাহিদা মোতাবেক	-	সেবা প্রার্থীর যাচিত সময়ে	-
iii)	সরকারী/ বেসরকারী অন্যান্য সংস্থা/ প্রতিষ্ঠানকে ইইএফ ও ইএসএফ সংক্রান্ত নিয়মাচার ও প্রকল্প সংশ্লিষ্ট তথ্যাবলী সরবরাহকরণ।	চাহিদা মোতাবেক পত্র/বিবরণী	চাহিদা মোতাবেক	-	যাচিত সময়ে	-

১.৩ অভ্যন্তরীণ সেবা

ক্রমিক নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
i)	বাংলাদেশ ব্যাংকের বিভিন্ন বিভাগ/সেল ও ইউনিটকে ইইএফ/ইএসএফ সংক্রান্ত নিয়মাচার ও অনুমোদিত প্রকল্প সংশ্লিষ্ট তথ্যাবলী সরবরাহকরণ।	চাহিদা মোতাবেক পত্র/ বিবরণী	চাহিদা মোতাবেক	-	সেবা প্রার্থীর যাচিত সময়ে	১) জনাব মোঃ লুৎফুর রহমান, অতিরিক্ত পরিচালক ফোন : ৯৫৩০৪৫৭ ই-মেইলঃ luthfur.rahman@bb.org.bd বিকল্প ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তাঃ ২) জনাব শাহনূর মোহাম্মদ আল-আমিন যুগ্ম পরিচালক

						ই-মেইলঃ shahnoor.amin@bb.org.bd
--	--	--	--	--	--	------------------------------------

২. সেবা প্রত্যাশীগণের করণীয়ঃ

যথাযথ সেবা প্রাপ্তির লক্ষ্যে বাংলাদেশ ব্যাংকের সংশ্লিষ্ট বিভাগ/অফিস তাদের সেবা প্রত্যাশীদের প্রয়োজনীয় পরামর্শ প্রদান করবে। উদাহরণস্বরূপ নিম্নে কিছু পরামর্শের নমুনা প্রদান করা হলোঃ-

ক্রমিক নং	প্রতিশ্রুত/কাজিত সেবা প্রাপ্তির লক্ষ্যে করণীয়
i)	উদ্দিষ্ট প্রকল্প সংশ্লিষ্ট প্রয়োজনীয় দলিলাদিসহ স্বয়ংসম্পূর্ণ আবেদন জমা প্রদান।
ii)	সেবার মূল্য ও পরিশোধ পদ্ধতি অনুযায়ী যথাযথ প্রক্রিয়ায় প্রয়োজনীয় সেবামূল্য পরিশোধ করা।
iii)	প্রযোজ্য ক্ষেত্রে মোবাইল মেসেজ/ইমেইলের নির্দেশনা অনুসরণ করা।
iv)	সাক্ষাতের জন্য ধার্যকৃত তারিখে নির্ধারিত সময়ের পূর্বেই উপস্থিত থাকা।
v)	অनावश्यक ফোন/তদবির না করা।

৩. প্রতিশ্রুত সেবা না পেলে সেবা প্রত্যাশীদের করণীয়ঃ

সিটিজেনস চার্টার অনুযায়ী সেবা না পেলে বা সেবা প্রাপ্তির মান সন্তোষজনক না হলে সেবা প্রত্যাশীগণের করণীয় বা অভিযোগ দাখিলের প্রক্রিয়া সিটিজেনস চার্টারে সুনির্দিষ্টভাবে উল্লেখ থাকতে হবে। এক্ষেত্রে, নিম্নোক্ত ছক অনুযায়ী সেবা প্রত্যাশীদের অভিযোগ ব্যবস্থাপনার একটি রূপরেখা প্রদান করা হলো:

ক্রমিক নং	কখন যোগাযোগ করবেন	কার সঙ্গে যোগাযোগ করবেন	যোগাযোগের ঠিকানা	নিষ্পত্তির সময়সীমা
i)	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	ইউনিট/উইং প্রধান	নাম ও পদবীঃ জনাব মোঃ ওবায়েদ উল্যা চৌধুরী পরিচালক (ইইএফ ইউ) ফোনঃ ৯৫৩০২১২ ই-মেইল : obaid.chowdhury@bb.org.bd	০৭ কার্যদিবস
ii)	শাখা/উইং প্রধান নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	বিভাগীয়/অফিস প্রধান	জনাব মোঃ ওবায়েদ উল্যা চৌধুরী পরিচালক (ইইএফ ইউ)	০৭ কার্যদিবস
iii)	বিভাগীয়/অফিস প্রধান নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	বাংলাদেশ ব্যাংকের অভিযোগ নিষ্পন্নকারী কর্মকর্তা	ইইএফ এর দায়িত্বপ্রাপ্ত নির্বাহী পরিচালক মহোদয়	০৭ কার্যদিবস