

সিটিজেনস্ চার্টার
বাংলাদেশ ব্যাংক
সদরঘাট, ঢাকা।

হালনাগাদের তারিখ: ০১/১০/২০২৪

১। প্রতিশ্রুত সেবাসমূহ

১.১) নাগরিক সেবা

ক্র. 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 ইমেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১	ট্রেজারি চালানের মাধ্যমে সরকারি কোষাগারে নগদ টাকা জমা/গ্রহণ	ক্যাশ কাউন্টারের মাধ্যমে	ক্যাশ বিভাগ	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক	জনাব মো: আবু ইউসুফ অতিরিক্ত পরিচালক(ক্যাশ) আইপি: ১৩-২৬০৬৬ মোবা: ০১৬৭২৯৪৮৫০১ ই-মেইল: abu.yousuf22@b b.org.bd
২	অবসরপ্রাপ্ত সরকারি কর্মকর্তা/কর্মচারীদের পেনশনের টাকা প্রদান	পেনশন বই উপস্থাপন সাপেক্ষে	পেনশন বই এ্যাডভাইস যা সংশ্লিষ্ট দপ্তর হতে ইস্যু করা হয়	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক	
৩	প্রাইজবন্ড ক্রয়-বিক্রয়	ক্যাশ কাউন্টারের মাধ্যমে নগদ অর্থের বিনিময়ে	ক্যাশ বিভাগ	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক	
৪	জনসাধারণের নিকট হতে ত্রুটিপূর্ণ নোট গ্রহণ ও বিনিময় মূল্য প্রদান	বিধি মোতাবেক ক্যাশ কাউন্টারের মাধ্যমে দাবি নিষ্পত্তিকরণ	ক্যাশ বিভাগ ও কারেন্সি/ক্রেইমস শাখা	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক	
৫	সঞ্চয়পত্র ক্রয়/ভাঙানো ও কুপনের মূল্য প্রদান	জাতীয় সঞ্চয় ব্যুরো ও ক্যাশ কাউন্টারের মাধ্যমে	জাতীয় সঞ্চয় ব্যুরো	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক	
৬	বিকৃত, পেমেন্ট রিফিউজড ও ক্রেইমস নোট গ্রহণ	কারেন্সি/ক্রেইমস শাখার মাধ্যমে নিষ্পত্তিকরণ	ক্যাশ বিভাগ ও কারেন্সি/ক্রেইমস শাখা	বিনামূল্যে	২-৭ দিন	জনাব মোঃ শামিম মোরাদ যুগ্মপরিচালক(কারেন্সি) আইপি: ১৩-২৬০৩৫ মোবা: ০১৯৯৭৬৩২৩৫৭ ই-মেইল: shamim.murad @bb.org.bd
৭	জালনোট সংক্রান্ত কার্যক্রম	ঐ	ঐ	বিনামূল্যে	২-৭ দিন	

১.২) প্রাতিষ্ঠানিক সেবা

ক্র. 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)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১	ডিপোজিট একাউন্টস বিভাগ (উইএই)-এর মাধ্যমে পে-অর্ডার গ্রহণ ও নগদ মূল্য প্রদান	সংশ্লিষ্ট হিসাব বিকলন করতঃ নগদ অর্থ প্রদান	সংশ্লিষ্ট পেমেন্ট অর্ডার	বিনা মূল্যে	তাৎক্ষণিক	জনাব মোঃ শামিম মোরাদ যুগ্মপরিচালক(কারেন্সি) আইপি: ১৩-২৬০৩৫ মোবা: ০১৯৯৭৬৩২৩৫৭ ই-মেইল: shamim.murad@bb.org.bd
২	সরকারি হিসাব বিভাগ (PAD)- কর্তৃক সরকারী বিল পরিশোধ	সংশ্লিষ্ট হিসাব বিকলন করতঃ নগদ অর্থ প্রদান	চেক ও সংশ্লিষ্ট এ্যাডভাইস	বিনা মূল্যে	তাৎক্ষণিক	জনাব মোঃ শামিম মোরাদ যুগ্মপরিচালক(কারেন্সি) আইপি: ১৩-২৬০৩৫ মোবা: ০১৯৯৭৬৩২৩৫৭ ই-মেইল: shamim.murad@bb.org.bd

১.৩) অভ্যন্তরীণ সেবা

ক্র. 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)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১	কর্মকর্তা/কর্মচারীদের বিভিন্ন প্রকার আগাম প্রদান	অফিসের সকল কর্মকর্তা/কর্মচারীগণ কে গৃহ নির্মান আগাম, যানবাহন ও কম্পিউটার ক্রয়ের ঋণ প্রদান	ক্রয়কৃত জমি/যানবাহনের দলিল	বিনা মূল্যে	সার্ভিস স্ট্যান্ডার্ড অনুযায়ী	জনাব মোঃ আবু শহীদ যুগ্মপরিচালক(প্র/আ) আইপি: ১৩-২৬০৭৭ মোবাইল: ০১৮১৯৪৭১৭৮৫ ই-মেইল: abu.shahid@bb.org.bd
২	জিপিএফ, গ্রাচুইটি ও ছুটি নগদায়ন	অবসরে গমনকারী কর্মকর্তা/কর্মচারীদের বিধি মোতাবেক জিপিএফ,গ্রাচুইটি ও ছুটি নগদায়নেরঅর্থ, চিকিৎসা সুবিধা/ অবসর ভাতা এবং উৎসব ভাতা প্রদান	প্রদান/আগাম শাখা	বিনা মূল্যে	সার্ভিস স্ট্যান্ডার্ড অনুযায়ী	
৩	চিকিৎসা সুবিধা প্রদান	অফিসে কর্মরত ও অবসরপ্রাপ্ত কর্মকর্তা/কর্মচারীদের চিকিৎসা কেন্দ্রের মাধ্যমে সেবা প্রদান	চিকিৎসকের ব্যবস্থাপত্র, চিকিৎসা কেন্দ্র	বিনা মূল্যে	সার্ভিস স্ট্যান্ডার্ড অনুযায়ী	জনাব ফরিদা আক্তার পারভীন যুগ্মপরিচালক(চিকিৎসা কেন্দ্র) আইপি: ১৩-২৬০১৬ মোবাইল: ০১৭২৭৪৪৪৯৭৭ ই-মেইল: farida.parveen71@bb.org.bd

২। সেবা প্রত্যাশীগণের করণীয়

ক্রমিক নং	প্রতিশ্রুত/কাজিত সেবা প্রাপ্তির লক্ষ্যে করণীয়
১	নির্ধারিত ফরমে সম্পূর্ণভাবে পূরণকৃত আবেদন জমা প্রদান
২	সঠিক ফোন/মোবাইল নং, ফ্যাক্স, ই-মেইল প্রদান
৩	বাংলাদেশ ব্যাংকের হট লাইন-হেল্প ডেস্কের সাহায্য গ্রহণ
৪	সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তার পরামর্শ গ্রহণ
৫	সাক্ষাতের জন্য নির্ধারিত সময়ের পূর্বেই উপস্থিত থাকা

৩। প্রতিশ্রুত সেবা না পেলে সেবা প্রত্যাশীগণের করণীয়

সেবা প্রাপ্তিতে অসন্তুষ্ট হলে দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার সঙ্গে যোগাযোগ করুন। তিনি সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে নিম্নোক্ত পদ্ধতিতে যোগাযোগ করে আপনার সমস্যা অবহিত করুন।

ক্রমিক নং	কখন যোগাযোগ করবেন	কার সঙ্গে যোগাযোগ করবেন	যোগাযোগের ঠিকানা	নিষ্পত্তির সময়সীমা
১	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	শাখা/উইং প্রধান	জনাব অশোক কুমার রাহা অতি.পরিচালক(প্রশাসন) আইপি: ২৬০১৮ মোবাইল: ০১৫৫৭৪৪৪৫৬৩ ই-মেইল: ashok.raha@bb.org.bd	০৭ কার্যদিবস
২	শাখা/উইং প্রধান নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	বিভাগীয়/অফিস প্রধান	জনাব মোঃ আমির উদ্দিন পরিচালক ফোন: ০২-৪৭১১৬৭৫৯ আইপি: ১৩-২৬০০১ মোবাইল: ০১৭১৬৬১৩৯৩১ ই-মেইল: amir.uddin@bb.org.bd	০৭ কার্যদিবস
৩	বিভাগীয়/অফিস প্রধান নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	বাংলাদেশ ব্যাংকের অভিযোগ নিষ্পন্নকারী কর্মকর্তা(অনিক)	পরিচালক হিউম্যান রিসোর্সেস ডিপার্টমেন্ট-১	০৭ কার্যদিবস