

বাংলাদেশ ব্যাংক বগুড়া।

সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (Citizen's Charter)

হালনাগাদের তারিখঃ ১৫/০৭/২০২৪

সিটিজেন চার্টার
বাংলাদেশ ব্যাংক, বগুড়া।

১.১) নাগরিক সেবা

| ক্রম | সেবার মান | সেবা প্রদান পদ্ধতি | প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান | সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি | সেবা প্রদানের সময়সীমা | দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন নম্বর, ও ইমেইল) |
|------|---|--|--|-------------------------------|------------------------|--|
| (১) | (২) | (৩) | (৪) | (৫) | (৬) | |
| ১ | ক্যাশ কাউন্টারে অটোমেটেড চালান সিস্টেমে ও ট্রেজারি চালানের মাধ্যমে নগদ টাকা জমা গ্রহণ। | ক্যাশ বিভাগের মাধ্যমে সেবা প্রদান করা হয়। | ক্যাশ বিভাগ | নাই | তাৎক্ষণিক | আব্দু আলা মোঃ নূর নবী উপ-মহাব্যবস্থাপক(ক্যাশ) ০২-৫৮৯৯০৫৩৪৪ ইমেইল- abdu.nabi@bb.org.bd |
| ২ | ক্যাশ কাউন্টারে বিভিন্ন সরকারী চেকের বিপরীতে নগদ টাকা প্রদান। | ঐ | ক্যাশ বিভাগ | নাই | তাৎক্ষণিক | |
| ৩ | সরকারী ড্রাফট, পে-অর্ডার ইস্যু, ব্যাংক ড্রাফট ইস্যু এবং বিভিন্ন তফসিলি ব্যাংকের হিসাবে চেকের টাকা গ্রহণ/প্রদান। | ঐ | ক্যাশ বিভাগ | নাই | তাৎক্ষণিক | |
| ৪ | জনসাধারণের নিকট হতে বিভিন্ন মূল্যমানের ত্রুটিপূর্ণ নোট বিধি মোতাবেক গ্রহণ ও নোটের বিনিময়মূল্য প্রদান। | ক্যাশ কাউন্টারের মাধ্যমে সেবা প্রদান করা হয় | ক্যাশ বিভাগ | নাই | তাৎক্ষণিক | |
| ৫ | বিনিময়মূল্য হিসেবে জনসাধারণকে বিভিন্ন মূল্যমানের মুদ্রা গ্রহণ ও প্রদান। | ঐ | ক্যাশ বিভাগ | নাই | তাৎক্ষণিক | |
| ৬ | ১০০ টাকা মূল্যমানের জাতীয় প্রাইজবন্ড ক্রয় ও বিক্রয় এবং বিভিন্ন মূল্যমানের স্মারক মুদ্রা ও ফোল্ডার বিক্রয় করা। | ঐ | ক্যাশ বিভাগ | নাই | তাৎক্ষণিক | |

| | | | | | | |
|----|---|---|---|--------------|--------------|--|
| ৭ | Emergency Cash Requisition (ECR) সেবা প্রদান। | সরকারী হিসাব বিভাগের মাধ্যমে সেবা প্রদান করা হয়। | সরকারী হিসাব বিভাগ | নাই | তাৎক্ষণিক | মোঃ মোজাম্মেল হক যুগ্মপরিচালক ফোন-০১৭৪১৪৫৬০৭৯ ইমেইল- mojammel.huq@bb.org.bd |
| | ইএফটি সংক্রান্ত তথ্য সরবরাহ | সরকারী হিসাব বিভাগের মাধ্যমে সেবা প্রদান করা হয়। | সরকারী হিসাব বিভাগ | নাই | তাৎক্ষণিক | |
| ৮ | ছেঁড়া-ফাঁটা নোটের বিনিময়মূল্য প্রদান। | দাবী-৭, দাবী-২ এবং দাবী-৪ ফরমের মাধ্যমে আবেদন। | মুদ্রা ও দাবী শাখা প্রাপ্তি স্লিপসহ নিজ উপস্থিতিতে স্বাক্ষর প্রদানপূর্বক ক্যাশ কাউন্টারের মাধ্যমে ছেঁড়া-ফাঁটা নোটের বিনিময়মূল্য প্রদান করা হয়। | প্রযোজ্য নয় | ০৩ কর্মদিবস | শারমীন মোস্তারী যুগ্মপরিচালক মোবাইল নং-০১৭৯১২০৩৭৯১ ইমেইল- sarmin.mostary@bb.org.bd |
| ৯ | পোড়া নোটের বিনিময়মূল্য প্রদান। | ০১. দাবী-৭, দাবী-২ এবং দাবী-৪ ফরমের মাধ্যমে আবেদন। ০২. নির্বাহী পরিচালক, বাংলাদেশ ব্যাংক, বগুড়া বরাবর আবেদন পত্র। ০৩. ০২ কপি সত্যায়িত ছবি। ০৪. পোড়া নোট সংক্রান্ত নিজ ইউনিয়ন/পৌরসভা চেয়ারম্যানের প্রত্যয়ন পত্রের মূল কপি। ০৫. নিজ থানার জিডিআর মূল কপি। ০৬. জাতীয় পরিচয় পত্রের সত্যায়িত কপি। ০৭. সংবাদ পত্রে প্রকাশিত আগুন লাগা সম্পর্কিত সংবাদ পত্রের কপি। ০৮. বাড়ী/দোকান/স্থাপনায় অগ্নিকান্ডের মাধ্যমে টাকা পোড়ে গেলে সেক্ষেত্রে ফায়ার সার্ভিস ও সিভিল ডিফেন্স এর প্রত্যয়ন পত্র দাখিল করতে হবে। বিনিময়মূল্য প্রদান করা হয়। | প্রাপ্তি স্লিপসহ নিজ উপস্থিতিতে স্বাক্ষর প্রদানপূর্বক ক্যাশ কাউন্টারের মাধ্যমে পোড়া নোটের বিনিময়মূল্য প্রদান করা হয়। | প্রযোজ্য নয় | ০১ কর্মদিবস | শারমীন মোস্তারী যুগ্মপরিচালক মোবাইল নং-০১৭৯১২০৩৭৯১ ইমেইল- sarmin.mostary@bb.org.bd |
| ১০ | জাল নোট সম্পর্কিত কেসের প্রতিবেদন। | ০১. নির্বাহী পরিচালক, বাংলাদেশ ব্যাংক, বগুড়া বরাবর আবেদন পত্র। ০২. প্রাথমিক তথ্য বিবরণী (FIR) ০৩. এজাহার। | প্রযোজ্য নয় | প্রযোজ্য নয় | প্রযোজ্য নয় | |

| | | | | | | |
|----|---|---|---|------------|----------------|---|
| | | ০৪. জন্ম তালিকা। ০৫. জুডিসিয়াল ম্যাজিস্ট্রেট স্বাক্ষরিত ক্ষমতা পত্র। | | | | |
| ১১ | গ্রাহকগণের নিকট হতে সরাসরি অথবা অন্যান্য মাধ্যমে (পত্র, ই-মেইল, টেলিফোন বা মোবাইল) প্রাপ্ত ব্যাংকিং সেবা সংক্রান্ত অভিযোগ গুরুত্বনুসারে অগ্রাধিকার ভিত্তিতে নিষ্পত্তির প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণ করা। | গ্রাহক স্বার্থ সংরক্ষণ কেন্দ্রের মাধ্যমে সেবা প্রদান করা হয়। | গ্রাহক স্বার্থ সংরক্ষণ কেন্দ্রের ই- মেইলে/মোবাইলে/ডাকযোগে অভিযোগ গ্রহণ করা হয়। | বিনামূল্যে | যথাশীঘ্র সম্ভব | মোঃ মাহমুদুল হাসান চৌধুরী উপপরিচালক ফোনঃ ০২৫৮৯৯০২২০৭ মোবাইল-০১৭৯৮৫৭৫৫৪৮ ইমেইল- mh.choudhury@bb.org.bd |
| ১২ | অভিযোগকারীকে অভিযোগ নিষ্পত্তির অবস্থা অবহিত করা। | গ্রাহক স্বার্থ সংরক্ষণ কেন্দ্রের মাধ্যমে সেবা প্রদান করা হয়। | - | বিনামূল্যে | প্রয়োজ্য নয় | |
| ১৩ | নতুন সঞ্চয়পত্র ইস্যু | কাউন্টার ভিত্তিক | <ul style="list-style-type: none"> ● সঠিকভাবে পূরণকৃত সঞ্চয়পত্রের আবেদন ফরম। ● তফসিলি ব্যাংকের (MICR) চেক ● ক্রেতা এবং নমিনির ২ কপি পাসপোর্ট সাইজ সত্যায়িত কপি (নমিনি ছবি ক্রেতা কর্তৃক সত্যায়িত)। ● ক্রেতা ও নমিনির জাতীয়পরিচয়পত্রের সত্যায়িত কপি। ● টিআইএন সনদ ● ৫ লক্ষ টাকার বেশির ক্ষেত্রে সর্বশেষ আয়কর রিটার্নের জমা রশিদে/সনেদের সত্যায়িত ফটোকপি। | বিনামূল্যে | ৩ দিন | শাহ আলম সরকার যুগ্ম পরিচালক মোবাইল-01822903644 mail: shah.sarker@bb.org.bd |

| | | | | | |
|----|--|------------------------|--|------------|-------|
| ১৪ | পরিবার, প্রতিরক্ষা ও বিনিয়োগ বন্ডের নগদায়ন। | কাউন্টার ভিত্তিক | <ul style="list-style-type: none"> ক্রেতা নিজে উপস্থিত হয়ে সংশ্লিষ্ট সঞ্চয়পত্রের স্ক্রিপ/কুপন স্বাক্ষর করে কাউন্টারে উপস্থাপন করবেন। বাংলাদেশ ব্যাংকে রক্ষিত রেকর্ডের সাথে যাচাই করে নগদায়ন করা হবে। | বিনামূল্যে | ১ দিন |
| ১৫ | ০৩ মাস অন্তর মুনাফা ভিত্তিক, পাঁচ বছর মেয়াদী ও পেনশনার সঞ্চয় পত্রের নগদায়ন। | কাউন্টার ভিত্তিক | <ul style="list-style-type: none"> ক্রেতা নিজে উপস্থিত হয়ে সংশ্লিষ্ট সঞ্চয়পত্রের স্ক্রিপ/কুপন স্বাক্ষর করে কাউন্টারে উপস্থাপন করবেন। বাংলাদেশ ব্যাংকে রক্ষিত রেকর্ডের সাথে যাচাই করে নগদায়ন করা হবে। | বিনামূল্যে | ১দিন |
| ১৬ | গ্রাহকের আবেদনের প্রেক্ষিতে বিভিন্ন প্রকার সনদপত্র। | কাউন্টার/ডেস্ক ভিত্তিক | <ul style="list-style-type: none"> আবেদনপত্র আইডি স্লিপসহ তাতে উল্লিখিত সকল সঞ্চয়পত্রের সত্যায়িত ফটোকপি। | বিনামূল্যে | ৭ দিন |
| ১৭ | গ্রাহকের ম্যানুয়াল সঞ্চয়পত্রের ইএফটি আবেদন গ্রহণ। | কাউন্টার ভিত্তিক | <ul style="list-style-type: none"> তফসিলি ব্যাংকের (MICR) সত্যায়িত চেক সঠিকভাবে পূরণকৃত ইএফটি ফরম আইডি স্লিপসহ তাতে উল্লিখিত সকল সঞ্চয়পত্রের মূল কপি। | বিনামূল্যে | ৭দিন |
| ১৮ | ম্যানুয়াল সঞ্চয়পত্রের ইএফটি বাতিল/সংশোধন। | কাউন্টার ভিত্তিক | <ul style="list-style-type: none"> আবেদনপত্র ইএফটি খোলার সময় ব্যবহৃত ফরমের গ্রাহক কপি। | বিনামূল্যে | ৭দিন |

শাহু আলম সরকার
 যুগ্ম পরিচালক
 মোবাইল-01822903644
 mail: shah.sarker@bb.org.bd

| | | | | | | |
|----|---|------------------------|--|------------|--------|---|
| ১৯ | অনলাইন ও ম্যানুয়াল পদ্ধতিতে কেনা সঞ্চয়পত্রের ক্রেতা কর্তৃক নমিনি পরিবর্তন | কাউন্টার/ডেস্ক ভিত্তিক | <ul style="list-style-type: none"> • আবেদনপত্র • নতুন নমিনির ক্রেতা কর্তৃক নিতটি নমুনা স্বাক্ষরের সত্যায়িত কপি। • নতুন নমিনির ০২ কপি ছবি। • নতুন নমিনির এবং ক্রেতার জাতীয় পরিচয়পত্রের সত্যায়িত কপি। • ক্রয়কৃত সঞ্চয়পত্র ও আইডি স্লিপের সত্যায়িত কপি। • সঠিক ভাবে পূরণকৃত সঞ্চয়পত্রের নতুন আবেদন ফরম। | বিনামূল্যে | ১৫ দিন | <p style="text-align: center;">শাহু আলম সরকার যুগ্ম পরিচালক মোবাইল-01822903644 mail: shah.sarker@bb.org.bd</p> |
| ২০ | ম্যানুয়াল পদ্ধতিতে কেনা সঞ্চয়পত্রের ক্রেতার মৃত্যুজনিত কারণে নমিনিকে অর্থ প্রদান। | কাউন্টার/ডেস্ক ভিত্তিক | <ul style="list-style-type: none"> • আবেদনপত্র • নমিনির অঞ্জীকারনামা। • নমিনির তিনটি নমুনা স্বাক্ষরের সত্যায়িত কপি। • নমিনির ২কপি সত্যায়িত ছবি। • ক্রেতার মৃত্যুর স্বপক্ষে মৃত্যু নিবন্ধন সনদপত্রের সত্যায়িত কপি। • ক্রেতার মৃত্যুর স্বপক্ষে হাসপাতাল কর্তৃক প্রদত্ত সনদের সত্যায়িত কপি। • নমিনির ও ক্রেতার জাতীয় পরিচয়পত্রের সত্যায়িত কপি। • ক্রয়কৃত সঞ্চয়পত্রের আইডি স্লিপের সত্যায়িত কপি। • নমিনির ব্যাংক হিসাবের চেকের ফটোকপি/হিসাব বিবরণী/ প্রত্যয়ন পত্রের কপি। • নমিনি/ক্রেতার নাম জাতীয় পরিচয় পত্রের সাথে অমিল থাকলে সিটিকর্পোরেশন পৌরসভা/ইউইনিয়ন পরিষদ কর্তৃক নামের অভিন্নতার প্রত্যয়নপত্রের সত্যায়িত কপি। | বিনামূল্যে | ৩০ দিন | |

| | | | | | | |
|----|---|------------------|--|------------|--|---|
| ২১ | অনলাইন পদ্ধতিতে কেনা সঞ্চয়পত্রের ক্রেতার মৃত্যুজনিত কারণে নমিনিকে অর্থ প্রদান। | কাউন্টার ভিত্তিক | <ul style="list-style-type: none"> • আবেদনপত্র • নমিনির অঙ্গীকারনামা। • নমিনির তিনটি নমুনা স্বাক্ষরের সত্যায়িত কপি। • নমিনির ২কপি সত্যায়িত ছবি। • ক্রেতার মৃত্যুর স্বপক্ষে মৃত্যু নিবন্ধন সনদপত্রের সত্যায়িত কপি। • ক্রেতার মৃত্যুর স্বপক্ষে হাসপাতাল কর্তৃক প্রদত্ত সনদের সত্যায়িত কপি। • নমিনির ও ক্রেতার জাতীয় পরিচয়পত্রের সত্যায়িত কপি। • ক্রয়কৃত সঞ্চয়পত্রের আইডি স্লিপের সত্যায়িত কপি। • নমিনির ব্যাংক হিসাবের চেকের ফটোকপি/হিসাব বিবরণী/ প্রত্যয়ন পত্রের কপি। • নমিনি/ক্রেতার নাম জাতীয় পরিচয় পত্রের সাথে অমিল থাকলে সিটিকর্পোরেশন পৌরসভা/ইউইনিয়ন পরিষদ কর্তৃক নামের অভিন্নতার প্রত্যয়নপত্রের সত্যায়িত কপি। | বিনামূল্যে | ৩০ দিন | <p style="text-align: center;">শাহু আলম সরকার যুগ্ম পরিচালক মোবাইল-01822903644 mail: shah.sarker@bb.org.bd</p> |
| ২২ | অনলাইন পদ্ধতিতে কেনা সঞ্চয়পত্রের ক্রেতার মৃত্যুজনিত কারণে নমিনিকে অর্থ প্রদান | কাউন্টার ভিত্তিক | <ul style="list-style-type: none"> • আবেদনপত্র • ০৩টি সত্যায়িত নমুনা স্বাক্ষর (১ম শ্রেণীর গেজেটেড কর্মকর্তা/ইউঃ বা পৌর চেয়ারম্যান কর্তৃক সত্যায়িত • পৌরসভা/ইউইনিয়ন পরিষদ থেকে মৃত্যুর স্বপক্ষে মৃত্যুর নিবন্ধন সনদপত্র (১ম শ্রেণীর গেজেটেড কর্মকর্তা/ইউঃ বা পৌর চেয়ারম্যান কর্তৃক সত্যায়িত • সরকারি হাসপাতাল থেকে মৃত্যুর স্বপক্ষে সনদপত্র। • নমিনির জাতীয় পরিচয়পত্রের সত্যায়িত | বিনামূল্যে | জাতীয় সঞ্চয় অধিদপ্তরে অনুমোদন সাপেক্ষে | <p style="text-align: center;">শাহু আলম সরকার যুগ্ম পরিচালক মোবাইল-01822903644 mail: shah.sarker@bb.org.bd</p> |

| | | | | | | |
|----|---|-------------------------|---|------------|--------------------------|---|
| | | | <p>ফটোকপি।</p> <ul style="list-style-type: none"> • নমিনির ০২ কপি সত্যায়িত ছবি (১ম শ্রেণীর গেজেটেড কর্মকর্তা/ইউঃ বা পৌর চেয়ারম্যান কর্তৃক সত্যায়িত। • সঞ্চয়পত্র ও আইডি স্লিপের সত্যায়িত ফটোকপি। • নমিনি কর্তৃক অঙ্গিকার নামা(কোন ভুল পরিলক্ষিত হলে উত্তোলিত টাকা যেকোন মূহূর্তে সংশ্লিষ্ট ব্যাংককে ফেরত দিতে বাধ্য থাকবে। • ক্রেতার ব্যাংকে নমিনি/নমিনিদের নামে খোলা ব্যাংক হিসাবের (এমআইসিআর) চেকের কপি। | | | |
| ২৩ | ম্যানুয়াল পদ্ধতিতে হারানো সঞ্চয় পত্রের বিপরীতে ডুপ্লিকেট সঞ্চয়পত্র ইস্যু | কাউন্টার/ ডেস্ক ভিত্তিক | <ul style="list-style-type: none"> • আবেদনপত্র • সংশ্লিষ্ট থানায় হারানোর ডায়েরী। • ০৩টি সত্যায়িত নমুনা স্বাক্ষর (১ম শ্রেণীর গেজেটেড কর্মকর্তা/ইউঃ বা পৌর চেয়ারম্যান কর্তৃক সত্যায়িত • ৩০০/০০ নন জুডিশিয়াল স্টাম্প ইনডেমনিটি বন্ড (যা প্রথম শ্রেণীর ম্যাজিস্ট্রেট কর্তৃক প্রতিস্বাক্ষরিত হতে হবে। • ২ টি জাতীয় পত্রিকায় হারানোর বিজ্ঞপ্তি। • ক্রেতা ও নমিনির প্রত্যেকের ২ কপি করে সত্যায়িত ছবি(১ ম শ্রেণীর গেজেটেড কর্মকর্তা/ইউঃ বা পৌর চেয়ারম্যান কর্তৃক সত্যায়িত। • আইডি স্লিপের সত্যায়িত ফটোকপি। • অঙ্গিকার নামা(কোন ভুল পরিলক্ষিত হলে উত্তোলিত টাকা যেকোন মূহূর্তে সংশ্লিষ্ট ব্যাংককে ফেরত দিতে বাধ্য থাকবে। | বিনামূল্যে | আবেদনের তারিখ হতে ৪০ দিন | <p>শাহ আলম সরকার যুগ্ম পরিচালক মোবাইল-01822903644 mail: shah.sarker@bb.org.bd</p> |

| | | | | | | |
|----|---|------------------------|---|------------|--------------------------|---|
| ২৪ | ম্যানুয়াল পদ্ধতিতে হারানো আইডি স্লিপের বিপরীতে ডুপ্লিকেট ইস্যু | কাউন্টার/ডেস্ক ভিত্তিক | <ul style="list-style-type: none"> • আবেদনপত্র • সংশ্লিষ্ট থানায় হারানোর ডায়েরী। • ০৩টি সত্যায়িত নমুনা স্বাক্ষর (১ম শ্রেণীর গেজেটেড কর্মকর্তা/ইউঃ বা পৌর চেয়ারম্যান কর্তৃক সত্যায়িত • ৩০০/০০ নন জুডিশিয়াল স্টাম্প ইনডেমনিটি বন্ড (যা প্রথম শ্রেণীর ম্যাজিস্ট্রেট কর্তৃক প্রতিস্বাক্ষরিত হতে হবে। • ২ টি জাতীয় পত্রিকায় হারানোর বিজ্ঞপ্তি। • ক্রেতা ও নমিনির প্রত্যেকের ২ কপি করে সত্যায়িত ছবি(১ ম শ্রেণীর গেজেটেড কর্মকর্তা/ইউঃ বা পৌর চেয়ারম্যান কর্তৃক সত্যায়িত। • সঞ্চয়পত্রের মূল স্কিপের সত্যায়িত ফটোকপি। • অঙ্গিকার নামা(কোন ভুল পরিলক্ষিত হলে উত্তোলিত টাকা যেকোন মুহূর্তে সংশ্লিষ্ট ব্যাংককে ফেরত দিতে বাধ্য থাকবে। | বিনামূল্যে | আবেদনের তারিখ হতে ৪০ দিন | <p>শাহ আলম সরকার যুগ্ম পরিচালক মোবাইল-01822903644 mail: shah.sarker@bb.org.bd</p> |
| ২৫ | ম্যানুয়াল পদ্ধতিতে কেনা সঞ্চয়পত্রের আবেদনের প্রেক্ষিতে নমিনি পরিবর্তন | কাউন্টার/ডেস্ক ভিত্তিক | <ul style="list-style-type: none"> • আবেদনপত্র • ৩টি সত্যায়িত নমুনা স্বাক্ষর (ক্রেতা কর্তৃক সত্যায়িত) • নতুন নমিনির পাসপোর্ট সাইজ ছবি এবং জাতীয় পরিচয়পত্র • সঞ্চয়পত্র ও আইডি স্লিপের সত্যায়িত ফটোকপি। | বিনামূল্যে | আবেদনের তারিখ হতে ৭ দিন | <p>শাহ আলম সরকার যুগ্ম পরিচালক মোবাইল-01822903644 mail: shah.sarker@bb.org.bd</p> |

| | | | | | | |
|----|--|------------------|---|------------|---|--|
| ২৬ | অনলাইন পদ্ধতিতে কেনা সঞ্চয়পত্রের ক্রেতার মেসাদপূতির পূর্বে নগদায়ন। | কাউন্টার ভিত্তিক | <ul style="list-style-type: none"> • আবেদনপত্র • ব্যাংক কর্তৃক সরবরাহকৃত সঞ্চয়পত্রের সত্যায়িত ফটোকপি। • ক্রেতা এবং নমিনির জাতীয় পরিচয়পত্রের সত্যায়িত ফটোকপি | বিনামূল্যে | আবেদনের তারিখ হতে ৩ দিন | <p>শাহু আলম সরকার যুগ্ম পরিচালক মোবাইল-01822903644 mail: shah.sarker@bb.org.bd</p> |
| ২৭ | প্রাইজবন্ডের দাবী গ্রহণ ও পুরস্কার প্রদান | কাউন্টার ভিত্তিক | <ul style="list-style-type: none"> • দুই কপি পাসপোর্ট সাইজ ছবি সত্যায়িত। • এনআইডি কার্ডের ফটোকপি সত্যায়িত। • ব্যাংক একাউন্টের (এমআইসিআর) চেকের পাতার ফটোকপি/ একাউন্ট স্টেটমেন্ট • ক্রেতার স্বাক্ষর ২টি ও সত্যায়িত ব্যক্তি দ্বারা সনাক্তকারীর স্বাক্ষর ১টি(দাবী ফরমে) • প্রাইজবন্ডের মূলকপি ও ফটোকপি (উভয়ের পিছনে মাঝখানে ১টি করে স্বাক্ষর। | বিনামূল্যে | সরকারী গেজেট প্রাপ্তির পর সর্বোচ্চ ৩০ দিন | <p>শাহু আলম সরকার যুগ্ম পরিচালক মোবাইল-01822903644 mail: shah.sarker@bb.org.bd</p> |

| | | | | | | |
|----|--|---------------------------------------|--|--|---|---|
| ২৮ | বাংলাদেশ ব্যাংক অর্ডার, ১৯৭২ এর ৭(এফ) অনুচ্ছেদে বর্ণিত নির্দেশনার প্রেক্ষিতে বিশদ, বিশেষ, ঝুঁকি ভিত্তিক ও বিষয় ভিত্তিক পরিদর্শন পরিচালনার মাধ্যমে আমানতকারীদের স্বার্থ সংরক্ষণ ও ব্যাংকসমূহ কর্তৃক যথাযথ গ্রাহক সেবা নিশ্চিতকরণের মাধ্যমে জনগণকে সেবাপ্রদান করে থাকে। | অন-সাইড পরিদর্শন ও পরিপালনের মাধ্যমে। | ব্যাংকের শাখা, প্রধান কার্যালয় ও বাংলাদেশ ব্যাংকের বিভিন্ন বিভাগ হতে প্রেরিত তথ্যাদি। | প্রযোজ্য নয় | প্রযোজ্য নয় | ব্যাংক পরিদর্শন বিভাগের পরিদর্শকবৃন্দ |
| ২৯ | ব্যক্তি/ প্রতিষ্ঠানের নিকট হতে দরপত্র আহ্বান। | পিপিএ-২০০৬ এবং পিপিআর-২০০৮ মোতাবেক। | ইমারত প্রকল্প শাখা | সেবার মূল্যঃ বিজ্ঞাপনে ইল্লেখ থাকবে। পরিশোধ পদ্ধতিঃ ব্যাংক ড্রাফট, পে- অর্ডার। | সার্ভিস স্ট্যান্ডার্ডে নির্ধারিত সময়সীমা। | খালেদা দিলরুবা যুগ্মপরিচালক ফোন: ০১৭১২-৬১২১০৯ mail: khaleda.dilruba@bb.org.bd |
| ৩০ | ঠিকাদার তালিকভুক্তিকরণ। | | | | | |

১.২) প্রাতিষ্ঠানিক সেবা

| ক্রম | সেবার মান | সেবা প্রদান পদ্ধতি | প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান | সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি | সেবা প্রদানের সময়সীমা | দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন ও ইমেইল) |
|------|---|--|--|--|--|---|
| (১) | (২) | (৩) | (৪) | (৫) | (৬) | (৭) |
| ১ | সরকারী প্রদান সংক্রান্ত (চেক/বিল পাশ করা)। | সরকারী হিসাব বিভাগের মাধ্যমে সেবা প্রদান করা হয়। | সরকারী হিসাব বিভাগ | বিনামূল্যে, প্রয়োজনীয় কাগজপত্র প্রাপ্তি সাপেক্ষে নগদ, নিকাশ এবং বদল লেনদেনের প্রেক্ষিতে। | দৈনিক ভিত্তিতে | মোঃ মোজাম্মেল হক যুগ্মপরিচালক ফোন-০১৭৪১৪৫৬০৭৯ ইমেইল- mojammel.huq@bb.org.bd |
| ৩ | চিকিৎসক এবং ঔষধ কোম্পানীর বিল প্রদান। | বিল দাখিল সাপেক্ষে প্রদান করা হয়। | কল্যাণ শাখা। | নির্ধারিত মূল্য ব্যাংকিং চ্যানেলে প্রদান করা হয়। | ১০ কর্মদিবস। | মোঃ শফিকুল ইসলাম যুগ্ম পরিচালক মোবাইল-01718788838 ইমেইল- md.shafiq235@bb.org.bd |
| ৪ | স্থানীয় মানি চেঞ্জার প্রতিষ্ঠানের লাইসেন্স নবায়ন। দুর্নীতি/অনিয়মের বিষয়ে প্রাপ্ত অভিযোগসমূহের ক্ষেত্রে স্বল্পতম সময়ে প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণ। | বৈদেশিক মুদ্রা নীতি বিভাগের মাধ্যমে সেবা প্রদান করা হয়। | বৈদেশিক মুদ্রা নীতি বিভাগ | মানি চেঞ্জার লাইসেন্স নবায়নের জন্য নির্ধারিত ফি চেকের মাধ্যমে পরিশোধ করতে হয়। | ১৫ দিন | মোঃ আবুল কালাম আজাদ সহকারী পরিচালক ফোন-০২৫৮৯৯০৫৬০২, ৩৩-৪৩০৫১ ইমেইল- mdabulkalam.azad@bb.org.bd |
| ৫ | বৈদেশিক মুদ্রার বৈধ বা অবৈধ লেনদেনের সঙ্গে সংশ্লিষ্টদের বিরুদ্ধে প্রাপ্ত অভিযোগের উপর ব্যবস্থা গ্রহণ। | বৈদেশিক মুদ্রা নীতি বিভাগের মাধ্যমে সেবা প্রদান করা হয়। | বৈদেশিক মুদ্রা নীতি বিভাগ | - | সার্ভিস স্ট্যান্ডার্ডে নির্ধারিত সময়সীমা। | |

১.৩) অভ্যন্তরীণ সেবা

| ক্রম | সেবার মান | সেবা প্রদান পদ্ধতি | প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান | সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি | সেবা প্রদানের সময়সীমা | দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন ও ইমেইল) |
|------|--|---|---|----------------------------------|---|--|
| (১) | (২) | (৩) | (৪) | (৫) | (৬) | (৭) |
| ১ | চিকিৎসা সেবা প্রদান। | এ অফিসের চিকিৎসকগণ ও তালিকাভুক্ত চিকিৎসকগণের মাধ্যমে সেবা প্রদান করা হয়। | চিকিৎসা কেন্দ্র। | বিনামূল্যে | তাৎক্ষণিক | ডাঃ তামান্না আফরোজা লিমা মেডিকেল অফিসার আইপি-৩৩-৪৩০৬৭ ইমেইল-limabge12@gmail.com |
| ২ | প্রাপ্যতার ভিত্তিতে ও অফিসের বিভিন্ন বিভাগের চাহিদা অনুযায়ী মনিহারী দ্রব্যাদি, কাগজ, খাম, রেজিস্টারসহ অন্যান্য দ্রব্যাদি সরবরাহ করা | চাহিদার ভিত্তিতে সরবরাহ করা হয় | সংশ্লিষ্ট শাখা | প্রযোজ্য নয় | উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের নির্দেশ মোতবেক নির্ধারিত সময়সীমার মধ্যে | শৈলেন্দ্র নাথ বর্মা যুগ্মপরিচালক 01714763256 ইমেইল : shailendra.barma@bb.org.bd |
| ৩ | লাইব্রেরীতে সংরক্ষিত বই/ ম্যাগাজিন কর্মকর্তা/ কর্মচারীদের মাঝে বিতরণ করা | চাহিদার ভিত্তিতে সরবরাহ করা হয় | সংশ্লিষ্ট শাখা | প্রযোজ্য নয় | চাহিদার ভিত্তিতে তাৎক্ষণিক সরবরাহ করা হয় | মোহাম্মদ ফুরকান হামিদ ক্যাশ অফিসার 01732570250 |
| ৪ | পুরাতন নথিতে অফিসের সমস্ত পুরাতন নথি সংরক্ষণ করা এবং চাহিদা অনুযায়ী বিভিন্ন বিভাগ ও শাখাকে নথি সরবরাহ করা | চাহিদার ভিত্তিতে সরবরাহ করা হয় | সংশ্লিষ্ট শাখা | প্রযোজ্য নয় | উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের নির্দেশ মোতবেক সময়সীমা নির্ধারিত | মোছাঃ আঞ্জারা বেগম যুগ্মপরিচালক 01923880997 ইমেইল : anjuara.begum@bb.org.bd |

| | | | | | | |
|---|---|--|--|--------------|---|--|
| ৫ | প্রাপ্যতার ভিত্তিতে অফিসের কর্মকর্তা ও কর্মচারীদের বিভিন্ন দ্রব্যাদি সরবরাহ | Direct Procurement ও Request for Quotition(RFQ) এর মাধ্যমে ক্রয় করতঃ সরবরাহ | জড় সামগ্রী শাখা | প্রযোজ্য নয় | সার্ভিস স্ট্যান্ডার্ডে নির্ধারিত সময়সীমা | ভীষ্মদেব রায় যুগ্মপরিচালক ফোন- 01723744539 mail: madeb.roy@bb.org.bd |
| ৬ | অফিসের প্রয়োজনীয় বিভিন্ন দ্রব্যাদি সরবরাহ | Direct Procurement ও Request for Quotition(RFQ) এর মাধ্যমে ক্রয় করতঃ সরবরাহ | জড় সামগ্রী শাখা | প্রযোজ্য নয় | সার্ভিস স্ট্যান্ডার্ডে নির্ধারিত সময়সীমা | |
| ৭ | অফিসে সেবা প্রদানকারী বিভিন্ন প্রতিষ্ঠানের বিল প্রদান। যেমনঃ বিদ্যুৎ বিল, গ্যাস বিল, টেলিফোন বিল, পানি বিল ইত্যাদি। | সরাসরি/জড় সামগ্রী শাখার মাধ্যমে সেবা প্রদান | জড় সামগ্রী শাখা | প্রযোজ্য নয় | সার্ভিস স্ট্যান্ডার্ডে নির্ধারিত সময়সীমা | |
| ৮ | শ্রান্তি বিনোদন/ চিকিৎসা/ মাতৃত্বকালীন ছুটি | সংস্থাপন শাখার মাধ্যমে সেবা প্রদান করা হয়। | <u>শ্রান্তি বিনোদন ভাতা</u> * আবেদনপত্র * বেতন শীট * ছুটি স্থিতির কপি <u>চিকিৎসা/ মাতৃত্বকালীন ছুটি</u> * আবেদনপত্র * ডাক্তারের প্রেসক্রিপশন | প্রযোজ্য নয় | সার্ভিস স্ট্যান্ডার্ডে নির্ধারিত সময়সীমা | মোঃ আতিকুর রহমান যুগ্মপরিচালক ফোন নম্বর- ০২৫৮৯৯০৩৭৮৯ ইমেইল- atiq.rahman@bb.org.bd |
| ৯ | কর্মকর্তা/কর্মচারীদের পেনশন ও প্রভিডেন্ট ফান্ডের কেস নিষ্পত্তি | সংস্থাপন শাখার মাধ্যমে সেবা প্রদান করা হয়। | <u>পেনশন ও প্রভিডেন্ট ফান্ড</u> প্রধান কার্যালয়ের এইচআরডি-১ এর ২৮/০৬/২০২২ তারিখের প্রশাসনিক পরিপত্র-১১ মোতাবেক। | প্রযোজ্য নয় | সার্ভিস স্ট্যান্ডার্ডে নির্ধারিত সময়সীমা | |

| | | | | | | |
|----|---|--|---|--------------------------|---|--|
| ১০ | ব্যাংকিং ডিপ্লোমা পরীক্ষায় উত্তীর্ণদের সম্মানী প্রদান | সংস্থাপন শাখার মাধ্যমে সেবা প্রদান করা হয়। | *আবেদনপত্র * সার্টিফিকেটের কপি * রেজাল্ট শীটের কপি | প্রযোজ্য নয় | সার্ভিস স্ট্যান্ডার্ডে নির্ধারিত সময়সীমা | <p>মোঃ আতিকুর রহমান যুগ্মপরিচালক ফোন নম্বর- ০২৫৮৯৯০৩৭৮৯ ইমেইল-atiq.rahman@bb.org.bd</p> |
| ১১ | কর্মকর্তা/কর্মচারীদের অধ্যয়নের অনুমতি প্রদান ও শিক্ষাগত যোগ্যতার সনদপত্র যাচাই সংক্রান্ত কার্যাবলী। | সংস্থাপন শাখার মাধ্যমে সেবা প্রদান করা হয়। | <u>অধ্যয়নের অনুমতি প্রদান</u> *আবেদনপত্র <u>সনদপত্র যাচাই</u> *আবেদনপত্র * সার্টিফিকেটের কপি | প্রযোজ্য নয় | সার্ভিস স্ট্যান্ডার্ডে নির্ধারিত সময়সীমা | |
| ১২ | অবসর/মৃত্যু পরবর্তী ছুটি নগদায়ন সংক্রান্ত কাজ | সংস্থাপন শাখার মাধ্যমে সেবা প্রদান করা হয়। | *পিএফ-৭ আবেদন পত্র। *পিআরএর/অবসর জনিত ওয়ার্ডার এর কপি। *লোন স্টেটমেন্ট। | প্রযোজ্য নয় | সার্ভিস স্ট্যান্ডার্ডে নির্ধারিত সময়সীমা | |
| ১৩ | দাখিলকৃত বিল/ভাউচার/দলিলাদি প্রতিপাদন করা | প্রধান কার্যালয়ের আদেশ/নীতি/সার্কুলার/ ম্যানুয়াল/প্রশাসনিক পরিপত্র ইত্যাদি অনুযায়ী | ভেরিভিকেশন ইউনিট বিভিন্ন শাখা/বিভাগ হতে প্রাপ্ত | বিনামূল্যে দাপ্তরিক সেবা | সার্ভিস স্ট্যান্ডার্ড বুকে উল্লিখিত সময় অনুযায়ী | |
| ১৪ | কর্মকর্তা/কর্মচারীগণের বেতন- ভাতাদি প্রদান | বাংলাদেশ ব্যাংক সাধারণ হিসাব ও কো-অপারেটিভ হিসাবের মাধ্যমে সেবা প্রদান | প্রদান/আগাম শাখা | বিনামূল্যে | তাৎক্ষণিক | <p>খালেদা দিলরুবা যুগ্মপরিচালক ফোন: ০১৭১২-৬১২১০৯ mail: khaleda.dilruba@bb.org.bd</p> |

| | | | | | | |
|----|--|--|---|--------------|--------------|--|
| ১৫ | কর্মকর্তা/কর্মচারীগণের আয়কর প্রদান সংক্রান্ত সেবা | আয়কর প্রদান ও কর রেয়াত নিরূপণে সহায়তাকরণ। | প্রদান/আগাম শাখা | বিনামূল্য | তাৎক্ষণিক | খালেদা দিলরুবা যুগ্মপরিচালক ফোন: ০১৭১২-৬১২১০৯ mail: khaleda.dilruba@bb.org.bd |
| ১৬ | পেনশনারদের সাধারণ ভবিষ্য তহবিল, আনুতোষিক, সমর্পিত ছুটি প্রভৃতি বাবদ ব্যাংকের নিকট পাওনা প্রদান | সাধারণ হিসাব ও পাওনা বা দায় সমন্বয় বাবদ সেবা প্রদান। | প্রদান/আগাম শাখা | বিনামূল্য | তাৎক্ষণিক | খালেদা দিলরুবা যুগ্মপরিচালক ফোন: ০১৭১২-৬১২১০৯ mail: khaleda.dilruba@bb.org.bd |
| ১৭ | স্থায়ী কর্মকর্তা/কর্মচারীগণকে বিবিধ আগাম প্রদান ও সমন্বয়করণ | প্রাপ্যতা অনুযায়ী সাধারণ হিসাব ও কো-অপারেটিভ হিসাবের মাধ্যমে গৃহ নির্মাণ, মোটর গাড়ি, মোটর সাইকেল ও কম্পিউটার বাবদ আগাম প্রদান ও সেগুলোর সমন্বয়করণ। | প্রদান/আগাম শাখা | বিনামূল্য | তাৎক্ষণিক | খালেদা দিলরুবা যুগ্মপরিচালক ফোন: ০১৭১২-৬১২১০৯ mail: khaleda.dilruba@bb.org.bd |
| ১৮ | অতিকালীন ভাতা, টিএ/ডিএ বিলের অর্থ প্রদান | সাধারণ হিসাব ও কো-অপারেটিভ হিসাবের মাধ্যমে কর্মকর্তা/কর্মচারীগণকে বিলম্বে অবস্থানজনিত যাতায়াত ভাতা, বাড়ুতি খাটুনি ভাতা, স্থানীয় যাতায়াত ও ভ্রমণ ভাতা প্রদানের মাধ্যমে সেবা প্রদান। | প্রদান/আগাম শাখা | বিনামূল্য | তাৎক্ষণিক | খালেদা দিলরুবা যুগ্মপরিচালক ফোন: ০১৭১২-৬১২১০৯ mail: khaleda.dilruba@bb.org.bd |
| ১৯ | বাংলাদেশ ব্যাংকের বিভিন্ন বিভাগ/শাখার চাহিদার প্রেক্ষিতে ব্যাংকসমূহের ব্যাংকিং কার্যক্রম সংক্রান্ত কোন সুনির্দিষ্ট বিষয়ে বিশেষ পরিদর্শন কার্যক্রম পরিচালনা করা এং সে সম্পর্কিত তথ্য/প্রতিবেদন সংশ্লিষ্ট বিভাগ/শাখায় প্রেরণ করা। | অন-সাইড পরিদর্শন ও পরিপালনের মাধ্যমে। | ব্যাংকের শাখা, প্রধান কার্যালয় ও বাংলাদেশ ব্যাংকের বিভিন্ন বিভাগ হতে প্রেরিত তথ্যাদি। | প্রযোজ্য নয় | প্রযোজ্য নয় | ব্যাংক পরিদর্শন বিভাগের পরিদর্শকবৃন্দ |

| | | | | | | |
|----|---|-------------------------------------|--------------------|--------------|-------------------------------|--|
| ২০ | সিভিল স্থাপনা নির্মাণ মেরামত ও রক্ষণাবেক্ষণ। | | | | | |
| ২১ | যান্ত্রিক সরঞ্জামাদি স্থাপন, মেরামত ও রক্ষণাবেক্ষণ। | পিপিএ-২০০৬ এবং পিপিআর-২০০৮ মোতাবেক। | ইমারত প্রকল্প শাখা | প্রযোজ্য নয় | নির্মান কাজ ভেদে ভিন্ন ভিন্ন। | খালেদা দিলরুবা যুগ্মপরিচালক ফোন: ০১৭১২-৬১২১০৯ |
| ২২ | বৈদ্যুতিক সরঞ্জামাদি স্থাপন, মেরামত ও রক্ষণাবেক্ষণ। | | | | | |

২। সেবা প্রত্যাশীদের করণীয়ঃ

যথাযথ সেবা প্রাপ্তির লক্ষ্যে সেবা প্রত্যাশীদের নিম্নোক্ত পরামর্শ প্রদান করা হলো-

| ক্রমিক নং | প্রতিশ্রুত/কাঙ্ক্ষিত সেবা সেবা প্রাপ্তির লক্ষ্যে করণীয় |
|-----------|--|
| ১। | বর্ণিত প্রয়োজনীয় দলিলাদিসহ স্ম্যংসম্পূর্ণ আবেদন জমা প্রদান |
| ২। | সেবার মূল্য ও পরিশোধ পদ্ধতি অনুযায়ী যথাযথ প্রক্রিয়ায় প্রয়োজনীয় সেবামূল্য পরিশোধ করা |
| ৩। | প্রয়োজ্য ক্ষেত্রে মোবাইল মেসেজ/ইমেইল নির্দেশনা অনুসরণ করা |
| ৩। | সাক্ষাতের জন্য ধার্য তারিখে নির্ধারিত সময়ের পূর্বেই উপস্থিত থাকা |
| ৪। | অনাবশ্যক ফোন/তদবির না করা। |

২। প্রতিশ্রুত সেবা না পেলে সেবা প্রত্যাশীদের করণীয়ঃ সিটিজেনস্ চার্টার অনুযায়ী সেবা না পেলে বা সেবা প্রাপ্তির মান সন্তোষজনক না হলে সেবা প্রত্যাশীদের করণীয় বা অভিযোগ দাখিলের প্রক্রিয়াঃ

| ক্রমিক | কখন যোগাযোগ করবেন | কার সাথে যোগাযোগ করবেন | যোগাযোগের ঠিকানা | নিষ্পত্তির সময়সীমা |
|--------|---|---|---|---------------------|
| ১। | দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে (প্রশাসনিক সেবা সংক্রান্ত ক্ষেত্রে) | শাখা প্রধান | মোঃ শাহেদ আলী পরিচালক(প্রশাসন) টেলিফোন-০২৫৮৯৯০৩৮৩৯ shahed.ali@bb.org.bd | ০৫ কার্যদিবস |
| | দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে (ব্যংকিং সংক্রান্ত সেবার ক্ষেত্রে) | | মোঃ সালাহ উদ্দিন পরিচালক(ব্যংকিং) টেলিফোন-০২৫৮৯৯০২১৭১ ইমেইল-md.salauddin@bb.org.bd | |
| | দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে (পরিদর্শন সংক্রান্ত সেবার ক্ষেত্রে) | | আবু সাঈদ মোঃ আরিফ-উল-ইসলাম পরিচালক (পরিদর্শন) টেলিফোন-02589903163 ইমেইল-ariful.islam@bb.org.bd | |
| ২। | শাখা প্রধান নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে | অফিস প্রধান | মোঃ মর্তুজ আলী নির্বাহী পরিচালক টেলিফোন-02589903859 mortuz.ali@bb.org.bd website: bb.org.bd | ০৭ কার্যদিবস |
| ৩। | অফিস প্রধান নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে | বাংলাদেশ ব্যাংকের অভিযোগ নিষ্পন্নকারী কর্মকর্তা (অনিক) | পরিচালক হিউম্যান রিসোর্সেস ডিপার্টমেন্ট-১ | ০৭ কার্যদিবস |