

বাংলাদেশ ব্যাংক  
খুলনা।

সেবা প্রদানের প্রতিশ্রুতি (Citizen's Charter)

হালনাগাদের তারিখ: ০২/০৭/২০২৪

বাংলাদেশ ব্যাংক  
খুলনা।  
সিটিজেনস্ চার্টার

১। প্রতিশ্রুত সেবাসমূহ:  
১.১) নাগরিক সেবা

ক্রঃ নং	সেবার মান	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তি স্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ইমেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১	ট্রেজারী চালানের মাধ্যমে সরকারি খাতে টাকা জমা গ্রহণ।	সরাসরি যোগাযোগ	মূল ভবনের নীচতলা (ক্যাশ কাউন্টার)	বিনামূল্যে	সকল কর্মদিবসে ব্যাংকিং সময় সকাল ১০.০০টা হতে বিকাল ৪.০০টা পর্যন্ত	পরিচালক (ক্যাশ) ফোন: ০২৪৪৭৭২০৩৫৭
২	ক) বিনিময় মূল্য হিসেবে জনসাধারণকে বিভিন্ন মূল্যমানের মুদ্রা ও নতুন নোট প্রদান। খ) প্রাইজ বন্ড ক্রয়/বিক্রয়। গ) ট্রেডিংপূর্ণ ও বিকৃত নোটের বিনিময় মূল্য প্রদান। ঘ) বিনিময়মূল্য হিসেবে ১,২ ও ৫ টাকা মূল্যমানের ধাতবমুদ্রা প্রদান।	সরাসরি যোগাযোগ	সংলগ্নী ভবনের নীচতলা (ক্যাশ কাউন্টার)	বিনামূল্যে	ঐ	ঐ
৩	মুক্তিযোদ্ধা, প্রতিবন্ধী ও বিধবা গ্রাহকদের জন্য কাউন্টার।	সরাসরি যোগাযোগ	মূলভবন ও সংলগ্নী ভবনের নীচতলা (ক্যাশ কাউন্টার)	বিনামূল্যে	ঐ	ঐ
৪	(ক) দাবীযোগ্য ট্রেডিংপূর্ণ ও বিকৃত নোটের বিনিময়মূল্য প্রদানের আবেদন গ্রহণ ও নিষ্পত্তিকরণ। (খ) দাবী প্রত্যখ্যাত নোটের আপিল গ্রহণ ও নিষ্পত্তিকরণ। (গ) স্মারক মুদ্রা বিক্রয়।	সরাসরি যোগাযোগ	মূল ভবনের নীচতলা দাবী শাখা	বিনামূল্যে	ঐ	অতিরিক্ত পরিচালক (ব্যাংকিং বিভাগ-১) ফোন: ০২৪৭৭৭২৫৫৬৮
৫	(ক) বিভিন্ন প্রকার সঞ্চয়পত্র ও জাতীয় বিনিয়োগ বন্ড বিক্রয়/নগদায়ন। (খ) প্রাইজ বন্ডের পুরস্কারের দাবী গ্রহণ ও নিষ্পত্তিকরণ। (গ) ট্রেডিংপূর্ণ প্রাইজ বন্ড/সঞ্চয়পত্রের দাবী নিষ্পত্তিকরণ। (ঘ) সঞ্চয়পত্রে বিনিয়োগ ও মুনাফা হতে আয়কর কর্তন সংক্রান্ত প্রত্যয়নপত্র প্রদান।	সরাসরি যোগাযোগ	সংলগ্নী ভবনের ২য় তলা (প্রাইজবন্ড ও সঞ্চয়পত্র শাখা)	বিনামূল্যে	ঐ	অতিরিক্ত পরিচালক (সঞ্চয়পত্র ও প্রাইজবন্ড শাখা) ফোন: ০২৪৪১১২১৯৫
৬	সঞ্চয়পত্রের রেজিস্ট্রেশন স্থানান্তর, নমিনি পরিবর্তন এবং মৃত ব্যক্তির নমিনিকে সঞ্চয়পত্রের মূল্য পরিশোধ সংক্রান্ত বিবিধ কার্যক্রম।	সরাসরি যোগাযোগ	ঐ	বিনামূল্যে	ঐ	ঐ
৭	নগদ প্রদানের নিমিত্তে সরকারি চেক/বিল গ্রহণ।	সরাসরি যোগাযোগ	সংলগ্নী ভবনের ৩য় তলা (পিএডি শাখা)	বিনামূল্যে	ঐ	অতিরিক্ত পরিচালক (ব্যাংকিং বিভাগ-২) ফোন: ০২৪৭৭৭২০০৩৬
৮	ব্যাংক ও আর্থিক প্রতিষ্ঠানে ঋণদানসহ দৈনন্দিন ব্যাংকিং লেনদেনে সংঘটিত বিভিন্ন অনিয়মের বিষয়ে গ্রাহক স্বার্থ সংরক্ষণ কেন্দ্রে অভিযোগ গ্রহণ।	সরাসরি যোগাযোগ/পত্র যোগাযোগ/ই-মেইল	সংলগ্নী ভবনের ৮ম তলা (গ্রাহক স্বার্থ সংরক্ষণ কেন্দ্র)	বিনামূল্যে	ঐ	সকল কর্মদিবসে সকাল ১০.০০টা হতে বিকাল ৬.০০টা পর্যন্ত অতিরিক্ত পরিচালক (গ্রাহক স্বার্থ কেন্দ্র) ফোন: ০২৪৭৭৭২৭৫৩৮
৯	নারী উদ্যোক্তাদের এসএমই ঋণ সংক্রান্ত তথ্যাদি প্রদান ও এতদসংক্রান্ত সার্বিক সহায়তা প্রদান।	সরাসরি যোগাযোগ	সংলগ্নী ভবনের ৮ম তলা (এসএমই এন্ড এসপিডি)	বিনামূল্যে	সকল কর্মদিবসে সকাল ১০.০০টা হতে বিকাল ৬.০০ টা পর্যন্ত	অতিরিক্ত পরিচালক (এসএমই এন্ড এসপিডি) ফোন: ০২৪৭৭৭২০০২৯

১.২ প্রাতিষ্ঠানিক সেবা

ক্রঃ নং	সেবার মান	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তি স্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ইমেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১	সরকারি ড্রাফ্ট ও বিভিন্ন ব্যাংকের চেকের মাধ্যমে সরকারি খাতে টাকা গ্রহণ।	সরাসরি যোগাযোগ	সংলগ্নী ভবনের ৩য় তলা (পিএডি শাখা)	বিনামূল্যে	সকল কর্মদিবসে ব্যাংকিং সময় সকাল ১০.০০টা হতে বিকাল ৪.০০টা পর্যন্ত	অতিরিক্ত পরিচালক (ব্যাংকিং বিভাগ-২) ফোন: ০২৪৭৭৭২০০৩৬
২	সরকারি ড্রাফ্ট, পে-অডার, ব্যাংক ড্রাফ্ট ও বিভিন্ন ব্যাংকের চেকের বিপরীতে টাকা প্রদান।	সরাসরি যোগাযোগ	সংলগ্নী ভবনের ৬ষ্ঠ তলা (ডিএবি শাখা)	বিনামূল্যে	ঐ	ঐ
৩	বাণিজ্যিক ব্যাংক সমূহের হিসাব পরিচালনা এবং এতদসংক্রান্ত সেবা প্রদান।	সরাসরি যোগাযোগ	ঐ	বিনামূল্যে	ঐ	ঐ
৪	আসল ও নকল নোটের বৈশিষ্ট্য সনাক্তকরণ।	সরাসরি যোগাযোগ	মূল ভবনের নীচতলা (দাবী শাখা)	বিনামূল্যে	ঐ	অতিরিক্ত পরিচালক (ব্যাংকিং বিভাগ-১) ফোন: ০২৪৭৭৭২৫৫৬৮
৫	স্থানীয় মানি চেঞ্জার প্রতিষ্ঠানের লাইসেন্স নবায়ন, ইন্ডেন্টদের লাইসেন্স প্রদান ও নবায়ন।	সরাসরি যোগাযোগ	সংলগ্নী ভবনের ৫ম তলা (বৈদেশিক মুদ্রা নীতি বিভাগ)	বিনামূল্যে	ঐ	অতিরিক্ত পরিচালক (বৈদেশিক মুদ্রা নীতি বিভাগ) ফোন: ০২৪৭৭৭২২৭৭২
৬	তফসিলি ব্যাংক ও জাতীয় সঞ্চয় ব্যুরো কর্তৃক বিক্রিত সঞ্চয়পত্রের মূল্য সরকারি হিসেবে আকলন এবং ব্যাংক ও ব্যুরো-কে সঞ্চয়পত্রের মুনাফা ও আসলের টাকা পুনর্ভরণ।	সরাসরি যোগাযোগ	সংলগ্নী ভবনের ২য় তলা (প্রাইজবন্ড ও সঞ্চয়পত্র শাখা)	বিনামূল্যে	ঐ	অতিরিক্ত পরিচালক (সঞ্চয়পত্র ও প্রাইজবন্ড শাখা) ফোন: ০২৪৪১১২১৯৫
৭	ব্যাংক পরিদর্শন বিভাগ, উইং-১, ব্যাংক পরিদর্শন বিভাগ, উইং-২, ব্যাংক পরিদর্শন বিভাগ, উইং-৩ ও ব্যাংক পরিদর্শন বিভাগ, উইং-৪ এর মাধ্যমে পরিদর্শিত ব্যাংকসমূহের পরিদর্শন প্রতিবেদনের পরিপালন প্রতিবেদন জমা প্রদানসহ পরিদর্শন বিষয়ক অন্যান্য সকল কার্যক্রম সম্পাদন।	সরাসরি যোগাযোগ	সংলগ্নী ভবনের ৬ষ্ঠ, ৭ম ও ৮ম তলা	বিনামূল্যে	সকল কর্মদিবসে ব্যাংকিং সময় সকাল ১০.০০টা হতে বিকাল ৬.০০টা পর্যন্ত	অতিরিক্ত পরিচালক (ডিবিআই, উইং-১) ফোন: ০২-৪৭৭৭২১০৮৫ অতিরিক্ত পরিচালক (ডিবিআই, উইং-২) ফোন: ০২৪৭-৭৭২২১৯১ অতিরিক্ত পরিচালক (ডিবিআই, উইং-৩) ফোন: ০২৪৭৭৭২২২৯৭২ অতিরিক্ত পরিচালক (ডিবিআই, উইং-৪) ফোন: ০২৪৭৭৭২৯৯৪০
৮	কৃষিক্ষণ বিভাগের মাধ্যমে কৃষিক্ষণ তদারকি সংক্রান্ত কার্যবলী সম্পাদন।	সরাসরি যোগাযোগ/ পত্র যোগাযোগ/ই-মেইল	সংলগ্নী ভবনের ৮ম তলা (কৃষিক্ষণ বিভাগ)	বিনামূল্যে	সকল কর্মদিবসে ব্যাংকিং সময় সকাল ১০.০০টা হতে বিকাল ৬.০০ টা পর্যন্ত	অতিরিক্ত পরিচালক (কৃষিক্ষণ বিভাগ) ফোন: ০২৪৭৭৭২৭৫৩৫
৯	SME বিভাগের মাধ্যমে SME ঋণ ও অন্যান্য কার্যবলী সম্পাদন।	সরাসরি যোগাযোগ	সংলগ্নী ভবনের ৮ম তলা (এসএমই গ্রুপ এসপিডি)	বিনামূল্যে	ঐ	অতিরিক্ত পরিচালক (এসএমই গ্রুপ এসপিডি) ফোন: ০২৪৭৭৭২০০২৯

১.৩) অভ্যন্তরীণ সেবা

ক্রঃ নং	সেবার মান	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তি স্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ইমেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১	কর্মকর্তা/কর্মচারীদের বেতন/ভাতা প্রদান এবং পেনশনারদের মাসিক পেনশন ও প্রাপ্য অন্যান্য সুবিধাদি প্রদান।	সরাসরি যোগাযোগ	প্রদান শাখা	বিধি মোতাবেক	সার্ভিস স্ট্যান্ডার্ড মোতাবেক	অতিরিক্ত পরিচালক (প্রশাঃ-১) ফোন: ০২৪৭৭৭২২১৯১
২	কর্মকর্তা/কর্মচারীদের নৈমিত্তিক/সাধারণ/শ্রান্তি বিনোদন/মাতৃস্বজনিত ছুটি।	সরাসরি যোগাযোগ	সংস্থাপন শাখা	বিধি মোতাবেক	ঐ	ঐ
৩	কর্মকর্তা/কর্মচারীদের বিভিন্ন ধরনের আবেদন প্রধান কার্যালয়ে প্রেরণ/নিষ্পত্তিকরণ।	সরাসরি যোগাযোগ	সংস্থাপন শাখা	বিধি মোতাবেক	ঐ	ঐ
৪	পিআরএলে গমনকারী কর্মকর্তা/কর্মচারীদের ছুটি নগদায়ন সংক্রান্ত আবেদন প্রধান কার্যালয়ে প্রেরণ/নিষ্পত্তিকরণ।	সরাসরি যোগাযোগ	সংস্থাপন শাখা	বিধি মোতাবেক	ঐ	ঐ
৫	কর্মকর্তা/কর্মচারীদের লাইব্রেরি সুবিধা।	সরাসরি যোগাযোগ	সংস্থাপন শাখা	বিধি মোতাবেক	ঐ	ঐ
৬	কর্মকর্তা/কর্মচারী এবং পোষ্যদের চিকিৎসা সুবিধা।	সরাসরি যোগাযোগ	চিকিৎসা শাখা ও কেন্দ্র	বিনামূল্যে	ঐ	অতিরিক্ত পরিচালক (প্রশাঃ-২) ফোন: ০২৪৭৭৭২০০৩৫
৭	কর্মকর্তা/কর্মচারীদের কম্পিউটার/মোটর সাইকেল/ মোটরকার/গৃহনির্মাণ আগাম সংক্রান্ত কার্যাবলী।	সরাসরি যোগাযোগ	আগাম শাখা	বিধি মোতাবেক	ঐ	ঐ
৮	কর্মকর্তা/কর্মচারীদের পাসপোর্ট ও বিদেশ ভ্রমণ সংক্রান্ত অনাপত্তিপত্র প্রদান।	সরাসরি যোগাযোগ	কল্যাণ শাখা	বিধি মোতাবেক	ঐ	ঐ
৯	কর্মকর্তা/কর্মচারীদের পরিবহন সুবিধা।	সরাসরি যোগাযোগ	কল্যাণ শাখা	বিধি মোতাবেক	ঐ	ঐ
১০	কর্মকর্তা/কর্মচারীদের আবাসিক সুবিধা।	সরাসরি যোগাযোগ	কল্যাণ শাখা	বিধি মোতাবেক	ঐ	ঐ

২। সেবা প্রত্যাশীদের করণীয়

ক্রঃ নং	প্রতিশ্রুত/কাংখিত সেবা প্রাপ্তির লক্ষ্য করণীয়
১	শুধুমাত্র নির্ধারিত কাউন্টারে যোগাযোগ/লেনদেন করুন।
২	বর্ণিত প্রয়োজনীয় দলিলাদিসহ স্বয়ংসম্পূর্ণ আবেদন জমা প্রদান করুন।
৩	সেবার মূল্য ও পরিশোধ পদ্ধতি অনুযায়ী যথাযথ প্রক্রিয়ায় প্রয়োজনীয় সেবামূল্য পরিশোধ করুন।
৪	নির্ভুলভাবে তথ্যাদি উপস্থাপন করুন।
৫	আপনার অভিযোগ/পরামর্শ যথাযথভাবে উপস্থাপন করুন।
৬	সর্বোপরি KPI ভুক্ত প্রতিষ্ঠান হিসেবে এর প্রচলিত নিয়মকানুনের প্রতি শ্রদ্ধাশীল থাকুন।

৩। প্রতিশ্রুত সেবা না পেলে সেবা প্রত্যাশীদের করণীয়

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

ক্র: নং	কখন যোগাযোগ করবেন	কার সঙ্গে যোগাযোগ করবেন	যোগাযোগের ঠিকানা	নিষ্পত্তির সময়সীমা
১	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তা	নাম ও পদবী: মোঃ রফিকুল ইসলাম-২, অতিরিক্ত পরিচালক (প্রশাসন-১) ফোন: ০২৪৭৭৭২২১৯১ ইমেইল: mdrafiqul.islam78@bb.org.bd ওয়েবসাইট: www.bb.org.bd	সার্ভিস স্ট্যান্ডার্ড মোতাবেক
২	ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	পরিচালক (প্রশাসন)	নাম ও পদবী: মিলন কুমার তরফদার, পরিচালক (প্রশাসন) ফোন: ০২৪৭৭৭০২১১৩ ইমেইল: <a href="mailto:mlon.tarafder@bb.org.bd">mlon.tarafder@bb.org.bd</a> ওয়েবসাইট: www.bb.org.bd	ঐ
৩	পরিচালক (প্রশাসন) নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	বাংলাদেশ ব্যাংকের অভিযোগ নিষ্পত্তিকারী কর্মকর্তা (অনিক)	পরিচালক হিউম্যান রিসোর্সেস ডিপার্টমেন্ট-১ বাংলাদেশ ব্যাংক, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা।	ঐ