বাংলাদেশ ব্যাংক
সিলেট।

সিটিজেন 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 ই-মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১	ট্রেজারী চালানের মাধ্যমে সরকারী খাতে টাকা জমা গ্রহণ।	সরাসরি যোগাযোগ	২য় তলায় ক্যাশ কাউন্টার	বিনামূল্যে	সকল কর্মদিবসে ব্যাংকিং সময় সকাল ১০:০০টা হতে বিকাল ৪:০০টা পর্যন্ত।	অতিরিক্ত পরিচালক (ক্যাশ) ফোন: ০২৯৯৬৬৩৬৬৮৮ ও ০২৯৯৬৬৩৬৬৮৯
২	বিনিময় মূল্য হিসেবে জনসাধারণকে বিভিন্ন মূল্যমানের মুদ্রা ও নতুন নোট প্রদান	সরাসরি যোগাযোগ	২য় তলায় ক্যাশ কাউন্টার	বিনামূল্যে	-ঐ-	-ঐ-
৩	নগদ প্রদানের নিমিত্তে সরকারী চেক/বিল গ্রহণ।	সরাসরি যোগাযোগ	২য় তলায় পিএডি কাউন্টার	বিনামূল্যে	-ঐ-	অতিরিক্ত পরিচালক (ব্যাংকিং-২) ফোন: ০২৯৯৬৬৩৬৬৭৬
৪	(ক) বিভিন্ন প্রকার সঞ্চয়পত্র ও জাতীয় বিনিয়োগ বন্ড বিক্রয়/নগদায়ন। (খ) প্রাইজ বন্ডের পুরস্কারের দাবী গ্রহণ ও নিষ্পত্তিকরণ। (গ) ত্রুটিপূর্ণ প্রাইজ বন্ড/সঞ্চয়পত্রের দাবী নিষ্পত্তিকরণ। (ঘ) সঞ্চয়পত্রে বিনিয়োগ ও মুনাফা হতে আয়কর কর্তন সংক্রান্ত প্রত্যয়নপত্র প্রদান	সরাসরি যোগাযোগ	২য় তলায় প্রাইজবন্ড ও সঞ্চয়পত্র কাউন্টার	বিনামূল্যে	-ঐ-	-ঐ-
৫	সঞ্চয়পত্রের রেজিস্ট্রেশন স্থানান্তর, নমিনি পরিবর্তন এবং মৃত ব্যক্তির নমিনিকে সঞ্চয়পত্রের মূল্য পরিশোধ সংক্রান্ত বিবিধ কার্যক্রম	সরাসরি যোগাযোগ	২য় তলায় প্রাইজবন্ড ও সঞ্চয়পত্র কাউন্টার	বিনামূল্যে	-ঐ-	-ঐ-
৬	ক) প্রাইজ বন্ড ক্রয়/বিক্রয়। (খ) ত্রুটিপূর্ণ ও বিকৃত নোটের বিনিময় মূল্য প্রদান। (গ) বিনিময়মূল্য হিসেবে ১,২ ও ৫ টাকা মূল্যমানের ধাতবমূদ্রা প্রদান।	সরাসরি যোগাযোগ	২য় তলায় ক্যাশ কাউন্টার	বিনামূল্যে	-ঐ-	অতিরিক্ত পরিচালক (ক্যাশ) ফোন: ০২৯৯৬৬৩৬৬৮৮ ও ০২৯৯৬৬৩৬৬৮৯
৭	(ক) দাবীযোগ্য ত্রুটিপূর্ণ ও বিকৃত নোটের বিনিময়মূল্য প্রদানের আবেদন গ্রহণ ও নিষ্পত্তিকরণ। (খ) দাবী প্রত্যাখ্যাত নোটের আপিল গ্রহণ ও নিষ্পত্তিকরণ। (গ) স্মারক মুদ্রা বিক্রয়।	সরাসরি যোগাযোগ	২য় তলায় মুদ্রা ও দাবী কাউন্টার	বিনামূল্যে	-ঐ-	অতিরিক্ত পরিচালক (ব্যাংকিং-১) ফোন: ০২৯৯৬৬৩৬৬৯৪
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	৪র্থ তলায়	বিনামূল্যে	সকল কর্মদিবসে সকাল ১০:০০টা হতে বিকাল ৬:০০টা পর্যন্ত।	অতিরিক্ত পরিচালক (সিআইপিসি) ফোন: ০২৯৯৬৬৩৬৬৭৮ যুগ্মপরিচালক (সিআইপিসি) ফোন: ০২৯৯৬৬৩৬৬৯৫ মোবাইল নং- ০১৭৫৫৫৩৪২৯৭ e- mail : bb.cipc@bb.org.bd

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 ই-মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
৯	নারী উদ্যোক্তাদের এসএমই ঋণ সংক্রান্ত তথ্যাদি প্রদান ও এতদসংক্রান্ত সার্বিক সহায়তা প্রদান।	সরাসরি যোগাযোগ	৬ষ্ঠ তলায়	বিনামূল্যে	সকল কর্মদিবসে সকাল ১০:০০টা হতে বিকাল ৬:০০টা পর্যন্ত।	অতিরিক্ত পরিচালক (এসএমইএসপিডি) ফোন: ০২৯৯৬৬৩৬৬৮৪
১০	সিএমএসএমই উদ্যোক্তা ও নারী উদ্যোক্তাদের এসএমই ঋণ সংক্রান্ত তথ্যাদি প্রদান ও এতদ্‌সংক্রান্ত সার্বিক সহায়তা প্রদান।	সরাসরি ও টেলিফোনে যোগাযোগ	চাহিদা মোতাবেক সংশ্লিষ্ট বিভাগ(এসএমইএসপিডি)	বিনামূল্যে	-ঐ-	
১১	সিএমএসএমই উদ্যোক্তা, নারী উদ্যোক্তা ও সম্ভাবনাময় উদ্যোক্তাদের পরামর্শ প্রদান।	-ঐ-	-ঐ-	-ঐ-	-ঐ-	
১২	ডিজিটাল মাধ্যম ব্যবহার করে জনসাধারণকে আর্থিক সাক্ষরতা প্রদান।	সংশ্লিষ্ট অফিসের আওতাধীন বিভিন্ন জেলার প্রত্যন্ত অঞ্চলে মোবাইল ফাইনান্সিয়াল সার্ভিস ও ডিজিটাল পেমেন্ট সিস্টেম বিষয়ে সেমিনাওে পাওয়ার পয়েন্ট প্রেজেন্টেশন	সংশ্লিষ্ট বিভাগ ও বাংলাদেশ ব্যাংক ওয়েবসাইট	-ঐ-	সারাবছরব্যাপী সংশ্লিষ্ট অফিসের আওতাধীন বিভিন্ন জেলায়	
১৩	প্রতিবন্ধী গ্রাহকদের জন্য সহায়তা ডেস্ক।	সরাসরি যোগাযোগ	ডিউটি অফিসার শাখা	বিনামূল্যে	সকল কর্মদিবসে ব্যাংকিং সময় সকাল ১০:০০টা হতে বিকাল ৪:০০টা পর্যন্ত।	ডিউটি অফিসার ফোন: ০২৯৯৬৬৩৬৬৯৯

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 ই-মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১	সরকারি ড্রাফ্ট, পে-অর্ডার, ব্যাংক ড্রাফ্ট ও বিভিন্ন ব্যাংকের চেকের মাধ্যমে সরকারি খাতে টাকা গ্রহণ।	সরাসরি যোগাযোগ	২য় তলায় পিএডি কাউন্টার	বিনামূল্যে	সকল কর্মদিবসে ব্যাংকিং সময় সকাল ১০:০০টা হতে বিকাল ৪:০০টা পর্যন্ত।	অতিরিক্ত পরিচালক (ব্যাংকিং-২) ফোন: ০২৯৯৬৬৩৬৬৭৬
২	সরকারি ড্রাফ্ট, পে-অর্ডার, ব্যাংক ড্রাফ্ট ও বিভিন্ন ব্যাংকের চেকের বিপরীতে টাকা প্রদান।	সরাসরি যোগাযোগ	২য় তলায় ডিএবি কাউন্টার	বিনামূল্যে	-ঐ-	অতিরিক্ত পরিচালক (ব্যাংকিং-২) ফোন: ০২৯৯৬৬৩৬৬৭৬
৩	আসল ও নকল নোটের বৈশিষ্ট্য সনাক্তকরণ	সরাসরি যোগাযোগ	২য় তলায় মুদ্রা ও দাবী শাখা	বিনামূল্যে	-ঐ-	অতিরিক্ত পরিচালক (ব্যাংকিং-১) ফোন: ০২৯৯৬৬৩৬৬৯৪

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 ই-মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
৪	স্থানীয় মানি চেঞ্জার প্রতিষ্ঠানের লাইসেন্স নবায়ন, ইন্ডেন্টরদের লাইসেন্স প্রদান ও নবায়ন।	সরাসরি যোগাযোগ	৪র্থ তলায় বৈদেশিক মুদ্রা নীতি বিভাগ	বিনামূল্যে	-ঐ-	অতিরিক্ত পরিচালক (এফইপিডি) ফোন: ০২৯৯৬৬৩৬৬৭৮
৫	বাণিজ্যিক ব্যাংক সমূহের হিসাব পরিচালনা এবং এতদসংক্রান্ত সেবা প্রদান	সরাসরি যোগাযোগ	২য় তলায় ডিএবি কাউন্টার	বিনামূল্যে	-ঐ-	অতিরিক্ত পরিচালক (ব্যাংকিং-২) ফোন: ০২৯৯৬৬৩৬৬৭৬ ও অতিরিক্ত পরিচালক (ব্যাংকিং-১) ফোন: ০২৯৯৬৬৩৬৬৯৪
৬	তফসিলি ব্যাংক ও জাতীয় সঞ্চয় ব্যুরো কর্তৃক বিক্রিত সঞ্চয়পত্রের মূল্য সরকারী হিসেবে আকলন এবং ব্যাংক ও ব্যুরো-কে সঞ্চয়পত্রের মুনাফা ও আসলের টাকা পুনর্ভরন।	সরাসরি যোগাযোগ	২য় তলায় প্রাইজবন্ড ও সঞ্চয়পত্র কাউন্টার	বিনামূল্যে	-ঐ-	অতিরিক্ত পরিচালক (ব্যাংকিং-২) ফোন: ০২৯৯৬৬৩৬৬৭৬

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 ই-মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১	কর্মকর্তা/কর্মচারী এবং পোষ্যদের চিকিৎসা সুবিধা	সরাসরি যোগাযোগ	কল্যাণ শাখা (চিকিৎসা কেন্দ্র)	বিনামূল্যে	সার্ভিস স্ট্যান্ডার্ড মোতাবেক	অতিরিক্ত পরিচালক (প্রশাসন-১) ফোন: ০২৯৯৬৬৩৬৬৭৭
২	কর্মকর্তা কর্মচারীদের বেতন/ভাতা প্রদান এবং কম্পিউটার/ মোটর সাইকেল /মোটর কার/ গৃহনির্মাণ আগাম সংক্রান্ত কার্যাবলী	সরাসরি যোগাযোগ	প্রদান ও আগাম শাখা	বিধি মোতাবেক	-ঐ-	-ঐ-
৩	পেনশনারদের মাসিক পেনশন ও প্রাপ্য অন্যান্য সুবিধাদি প্রদান	সরাসরি যোগাযোগ	প্রদান ও আগাম শাখা	বিধি মোতাবেক	-ঐ-	-ঐ-
৪	কর্মকর্তা কর্মচারীদের পাসপোর্ট ও বিদেশ ভ্রমন সংক্রান্ত অনাপত্তিপত্র প্রদান	সরাসরি যোগাযোগ	প্রদান ও আগাম শাখা	বিধি মোতাবেক	-ঐ-	-ঐ-
৫	কর্মকর্তা কর্মচারীদের নৈমিত্তিক/সাধারণ/শ্রান্তি বিনোদন/মাতৃত্বজনিত ছুটি।	সরাসরি যোগাযোগ	সংশ্লিষ্ট শাখা/বিভাগ ও সংস্থাপন শাখা	বিধি মোতাবেক	-ঐ-	-ঐ-
৬	কর্মকর্তা/কর্মচারীদের বিভিন্ন ধরনের আবেদন প্রধান কার্যালয়ে প্রধান কার্যালয়ে প্রেরণ/ নিষ্পত্তিকরণ।		সংস্থাপন শাখা	বিধি মোতাবেক	-ঐ-	-ঐ-
৭	পিআরএলে গমনকারী কর্মকর্তা/কর্মচারীদের ছুটি নগদায়ন সংক্রান্ত দরখাস্ত প্রধান কার্যালয়ে প্রেরণ/ নিষ্পত্তিকরণ।	সরাসরি যোগাযোগ	সংস্থাপন শাখা	বিধি মোতাবেক	-ঐ-	-ঐ-
৮	কর্মকর্তা কর্মচারীদের কেন্টিন সুবিধা	সরাসরি যোগাযোগ	কল্যাণ শাখা(কেন্টিন)	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-
১১	কর্মকর্তা কর্মচারীদের লাইব্রেরি সুবিধা	সরাসরি যোগাযোগ	কল্যাণ শাখা (লাইব্রেরি)	বিনামূল্যে	-ঐ-	-ঐ-

২। সেবা প্রত্যাশীগণের করণীয়

ক্রঃ নং	প্রতিশ্রুত/কাংখিত সেবা প্রাপ্তির লক্ষ্যে 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।

ক্রঃ নং	কখন যোগাযোগ করবেন	কার সঙ্গে যোগাযোগ করবেন।	যোগাযোগের ঠিকানা	নিষ্পত্তির সময়সীমা
১	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তা	নাম ও পদবীঃ মোঃ গোলাম মাহমুদ চৌধুরী , অতিরিক্ত পরিচালক ফোনঃ ০২৯৯৬৬৩৬৬৭৯ ইমেইলঃ gulam.mahmud@bb.org.bd ওয়েবসাইটঃ wwwbb.or g.bd	
২	ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	পরিচালক (প্রশাসন)	নাম ও পদবীঃ পরিচালক (প্রশাসন) ফোনঃ ০২৯৯৬৬৩৬৬৭২ ইমেইলঃ khaled.ahmed@bb.org.bd ওয়েবসাইটঃ wwwbb.org.bd	
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।	