

বাংলাদেশ ব্যাংক  
প্রধান কার্যালয়  
ফরেন এক্সচেঞ্জ অপারেশন ডিপার্টমেন্ট  
www.bb.org.bd

সিটিজেন চার্টার

১. প্রতিশ্রুত সেবাসূহঃ

১.১) নাগরিক সেবা

ক্রমিক নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময় সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম পদবী ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
০১।	শিক্ষা সম্পর্কিত বহির্গামী রেমিট্যান্সের আবেদন সংক্রান্ত কার্যাবলী।	এডি ব্যাংকের মাধ্যমে প্রাপ্ত আবেদন পর্যালোচনা স্ত্রে সংশ্লিষ্ট এডি ব্যাংককে চিঠির মাধ্যমে অবহিতকরন।	FERA 1947 GFET 2018, Related FE Circul ars অনুযায়ী প্রয়োজনীয় কাগজপত্র ও এডি ব্যাংক এবং অত্র বিভাগ	বিনামূল্যে	৩ দিন	১। জনাব মো: মশিউর রহমান অতিরিক্ত পরিচালক ফোনঃ ফোনঃ ২১৫৩৮; E-mail: moshiur.rahman@bb.org.bd  ২। জনাব সোমা অধিকারী যুগ্ম-পরিচালক ফোনঃ ২১১৪৯;০১৭৫০০৩৯৮৫৪ E-mail: soma.adhikary@bb.org.bd
০২।	ভ্রমন, স্বাস্থ্য সম্পর্কিত বহির্গামী রেমিট্যান্সের আবেদন সংক্রান্ত কার্যাবলী।	-এ-	-এ-	বিনামূল্যে	৪ দিন	১। জনাব মনোয়ার উদ্দিন আহমেদ অতিরিক্ত পরিচালক ফোনঃ ২২৬২২;৯৫৩০৪৬৮ Email:monoar.ahmed@bb.org.bd ২। জনাব সোমা অধিকারী যুগ্ম-পরিচালক ফোনঃ ২১১৪৯;০১৭৫০০৩৯৮৫৪ E-mail: soma.adhikary@bb.org.bd
০৩।	রপ্তানী, পুন:রপ্তানী এর বিষয়ে অনাপত্তি প্রদান সংক্রান্ত কার্যাবলী।	-এ-	-এ-	বিনামূল্যে	৫ দিন	১। জনাব মো:রাশেদ অতিরিক্ত পরিচালক ফোনঃ ২১১৩১ E-mail: md.rashed@bb.org.bd

০৪।	বিদ্যমান/অপরিশোধিত আমদানী এর বিষয়ে অনাপত্তি প্রদান সংক্রান্ত কার্যাবলী।	-ঐ-	-ঐ-	বিনামূল্যে	সম্ভব দ্রুত সময়ে	১। জনাব মনোয়ার উদ্দিন আহমেদ অতিরিক্ত পরিচালক ফোনঃ ২২৬২২;৯৫৩০৪৬৮ Email:monoar.ahmed@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 সময় সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম পদবী ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
০১।	বৈদেশিক মুদ্রা লেনদেনের জন্য প্রণীত বিভিন্ন নীতিমালা যথাযথ ভাবে পরিপালন বিষয়ে মনিটরিং ও সুপারভিশন সংক্রান্ত কার্যাবলী।	চিঠি পত্র এবং সরাসরি যোগাযোগের মাধ্যমে প্রয়োজনীয় সেবা প্রদান।	<b>FERA 1947</b> এবং <b>GFET 2018, FE Circulars</b> এবং অত্র বিভাগ	বিনামূল্যে প্রদত্ত।	সম্ভব দ্রুত সময়ে	১। জনাব মো:রাশেদ অতিরিক্ত পরিচালক ফোনঃ ২১১৩১ E-mail: md.rashed@bb.org.bd  ২। জনাব মনোয়ার উদ্দিন আহমেদ অতিরিক্ত পরিচালক ফোনঃ ২২৬২২;৯৫৩০৪৬৮ Email:monoar.ahmed@bb.org.bd  ৩। জনাব মাহবুব মোর্শেদ মাসুম যুগ্ম-পরিচালক ফোনঃ ২১১৩০;০১৭১২১৪৪৬২৮ E-mail: mahbob.masum@bb.org.bd
০২।	বৈদেশিক মুদ্রা নিয়ন্ত্রণ আইন 1947 এর আওতায় বৈদেশিক মুদ্রার লেনদেনের সুপারভিশন করার জন্য রিপোর্টিং বিষয়ে সহায়তা প্রদান	-ঐ-	অনলাইন ফরেন এক্সচেঞ্জ মনিটরিং সিস্টেম ও ড্যাশ বোর্ড	-ঐ-	সম্ভব দ্রুত সময়ে	১। জনাব মনোয়ার উদ্দিন আহমেদ অতিরিক্ত পরিচালক ফোনঃ ২২৬২২;৯৫৩০৪৬৮ Email:monoar.ahmed@bb.org.bd  ২। জনাব মাহবুব মোর্শেদ মাসুম যুগ্ম-পরিচালক ফোনঃ ২১১৩০;০১৭১২১৪৪৬২৮ E-mail: mahbob.masum@bb.org.bd

	সংক্রান্ত কার্যাবলী।					
০৩।	বৈদেশিক মুদ্রা লেনদেন কার্যক্রম বিধি-বিধান এবং এর রিপোর্টিং বিষয়ে কোন অস্পষ্টতা পরিলক্ষিত হলে যাচিত বিষয়ে ব্যাংক/ অন্যান্য প্রতিষ্ঠানকে ব্যাখ্যা/পরামর্শ প্রদান সংক্রান্ত কার্যাবলী।	-ঐ-	<b>FERA 1947 এবং GFET 2018, FE Circulars</b> এবং অত্র বিভাগ	-ঐ-	সম্ভব দ্রুত সময়ে	<p>১। জনাব মো:রাশেদ অতিরিক্ত পরিচালক ফোনঃ ২১১৩১ E-mail: md.rashed@bb.org.bd</p> <p>২। জনাব সত্যদেব দাস যুগ্ম-পরিচালক ফোনঃ ২১১৪৭;০১৬৭৬২৪৮৮৩৫ E-mail: satta.deb@bb.org.bd</p>
০৪।	বৈদেশিক মুদ্রা লেনদেন ও রিপোর্টিং বিষয়ে বিভিন্ন নীতিগত বিষয়ে স্পষ্টীকরণ/ দিক-নির্দেশনা প্রদান সংক্রান্ত কার্যাবলী।	-ঐ-	-ঐ-	-ঐ-	সম্ভব দ্রুত সময়ে	<p>১। জনাব মনোয়ার উদ্দিন আহমেদ অতিরিক্ত পরিচালক ফোনঃ ২২৬২২;৯৫৩০৪৬৮ Email:monoar.ahmed@bb.org.bd</p> <p>২। জনাব মোঃ রাশেদ অতিরিক্ত পরিচালক ফোনঃ ২১১৩১ E-mail: <a href="mailto:md.rashed@bb.org.bd">md.rashed@bb.org.bd</a></p>
০৫।	বিভিন্ন সরকারী দপ্তর কর্তৃক ফরেন এক্সচেঞ্জ অপারেশন সংক্রান্ত যাচিত তথ্যাদি প্রদান সংক্রান্ত কার্যাবলী।	-ঐ-	<b>FERA 1947 এবং GFET 2018, FE Circulars</b> এবং অত্র বিভাগ	-ঐ-	বিবেচ্যপত্রের যাচিত সময়/নির্দেশনা অনুযায়ী।	<p>১। জনাব মো: মশিউর রহমান অতিরিক্ত পরিচালক ফোনঃ ২১৫৩৮; E-mail: moshiur.rahman@bb.org.bd</p> <p>২। জনাব সোমা অধিকারী যুগ্ম-পরিচালক ফোনঃ ২১১৪৯; ০১৭৫০০৩৯৮৫৪ E-mail: soma.adhikary@bb.org.bd</p>

১.৩ অভ্যন্তরীণ সেবা

ক্রমিক নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময় সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম পদবী ফোন নম্বরও ই-মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
০১।	বাংলাদেশ ব্যাংকের অন্যান্য শাখা অফিস এবং বিভাগের চাহিদার প্রেক্ষিতে প্রয়োজনীয় কার্যক্রম ও মতামত সংক্রান্ত কার্যাবলী।	লিখিত ই-মেইলে আবেদন ও চিঠিপত্র	<b>FERA 1947 এবং GFET 2018, FE Circulars</b> এবং অত্র বিভাগ	বিনামূল্যে	বিবেচ্যপত্রের যাচিত সময়/নির্দেশনা অনুযায়ী।	১। জনাব মো: মশিউর রহমান অতিরিক্ত পরিচালক ফোনঃ ২১৫৩৮; <b>E-mail:</b> <b>moshiur.rahman@bb.org.bd</b>  ২। জনাব সোমা অধিকারী যুগ্ম-পরিচালক ফোনঃ ২১১৪৯; ০১৭৫০০৩৯৮৫৪ <b>E-mail:</b> <b>soma.adhikary@bb.org.bd</b>
০২।	জড় সামগ্রী ও কম্পিউটারের সামগ্রীর ব্যবস্থাকরণ সংক্রান্ত কার্যাবলী।	চিঠি পত্র এবং ইউ,ও নোটিং এর মাধ্যমে।	<b>Manual of Head Office Procedure</b> এবং অন্যান্য প্রশাসনিক পরিপত্র।	বিনামূল্যে	৩ দিন	১। জনাব মনোয়ার উদ্দিন আহমেদ অতিরিক্ত পরিচালক ফোনঃ ২২৬২২;৯৫৩০৪৬৮ <b>Email:monoar.ahmed@bb.org.bd</b>
০৩।	সকল প্রকার ছুটির কেস নিষ্পত্তিকরণ সংক্রান্ত কার্যাবলী।	চিঠি পত্র এবং ইউ,ও নোটিং এর মাধ্যমে।	-ঐ-	বিনামূল্যে	৩ দিন	-ঐ-

৪।	এলপিআর এ গমনকারী কর্মকর্তা/কর্মচারীদের জন্য ফ্রেস্ট/প্রাইজমানীর ও আপ্যায় খরচের ব্যবস্থাকরণ সংক্রান্ত কার্যাবলী।	চিঠি পত্র এবং ইউ,ও নোটিং এর মাধ্যমে।	Manual of Head Office Procedure এবং অন্যান্য প্রশাসনিক পরিপত্র।	বিনামূল্যে	৩ দিন	১। জনাব মনোয়ার উদ্দিন আহমেদ অতিরিক্ত পরিচালক ফোনঃ ২২৬২২;৯৫৩০৪৬৮ Email:monoar.ahmed@bb.org.bd  ২। জনাব মোহন কুমার সাহা যুগ্মপরিচালক ফোনঃ ২২৮৭১;০১৭১২৬৯২৩৮৯ E-mail: mk.saha@bb.org.bd
০৫।	কর্মকর্তা/কর্মচারী পোষ্টিং, বদলী এবং বিমুক্তকরণ সংক্রান্ত কার্যাবলী।	চিঠি পত্র এবং ইউ,ও নোটিং এর মাধ্যমে।	-ঐ-	বিনামূল্যে	৩ দিন	-ঐ-
০৬।	প্রশিক্ষণের জন্য কর্মকর্তা নির্বাচন করা, এবং প্রশিক্ষণে প্রেরণ সংক্রান্ত কার্যাবলী।	চিঠি পত্র এবং ইউ,ও নোটিং এর মাধ্যমে।	-ঐ-	বিনামূল্যে	৩ দিন	-ঐ-

## ২. সেবা প্রত্যাশীগণের করণীয়ঃ

যথাযথ সেবা প্রাপ্তির লক্ষ্যে বাংলাদেশ ব্যাংকের সংশ্লিষ্ট বিভাগ/অফিস তাদের সেবা প্রত্যাশীদের প্রয়োজনীয় পরামর্শ প্রদান করবে।

ক্রমিক নং	প্রতিশ্রুত/কাজিত সেবা প্রাপ্তির লক্ষ্যে করণীয়
১	বর্ণিত প্রয়োজনীয় দলিলাদিসহ স্বয়ংসম্পূর্ণ আবেদন জমা প্রদান
২	সেবার মূল্য ও পরিশোধ পদ্ধতি অনুযায়ী যথাযথ প্রক্রিয়ায় প্রয়োজনীয় সেবামূল্য পরিশোধ করা
৩	প্রযোজ্য ক্ষেত্রে মোবাইল মেসেজ/ইমেইলের নির্দেশনা অনুসরণ করা
৪	সাক্ষাতের জন্য ধার্য তারিখে নির্ধারিত সময়ের পূর্বেই উপস্থিত থাকা
৫	অনাবশ্যক ফোন/তদবিবর না করা

৩. প্রতিশ্রুত সেবা না পেলে সেবা প্রত্যাশীদের করণীয়ঃ

সেবা প্রাপ্তিতে অসন্তুষ্ট হলে/সেবা না পেলে নিম্নোক্ত পদ্ধতিতে যোগাযোগ করে আপনার সমস্যা অবহিত করুন।

ক্রমিক নং	কখন যোগাযোগ করবেন	কার সঙ্গে যোগাযোগ করবেন	যোগাযোগের ঠিকানা	নিষ্পত্তির সময়সীমা
০১।	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে।	শাখা/উইং প্রধান	নামঃ জনাব মনোয়ার উদ্দিন আহমেদ পদবীঃ অতিরিক্ত পরিচালক ফোনঃ ২২৬২২;৯৫৩০৪৬৮ Email:monoar.ahmed@bb.org.bd	০৭ কার্যদিবস
০২।	শাখা/উইং প্রধান সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে।	বিভাগীয়/অফিস প্রধান	নামঃ জনাব মোঃ বায়েজীদ সরকার পদবীঃ পরিচালক ফোনঃ ২১৪২২;০১৭১২৫৭৬৩৪২ ই-মইলঃ bayazid.sarker@bb.org ওয়েব পোর্টালঃ www.bb.org.bd	০৭ কার্যদিবস
০৩।	বিভাগীয়/অফিস প্রধান সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে।	বাংলাদেশ ব্যাংকের অভিযোগ নিষ্পন্নকারী কর্মকর্তা(অনিক)	পরিচালক হিউম্যান রিসোর্সেস ডিপার্টমেন্ট -১	০৭ কার্যদিবস