

সংযোজনী-ক

বৈদেশিক মুদ্রা বিনিয়োগ বিভাগ

সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (Citizen Charter)

হালনাগাদের তারিখঃ ১৫ .০৭.২০২৪

১৫

১। প্রতিষ্ঠিত সেবাসমূহঃ

১.১) নাগরিক সেবা

ক্রম	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।	বিদেশী বিনিয়োগকারীদের পরামর্শ প্রদান।	আলোচনা	এডি ব্যাংক শাখা	বিনামূল্যে	প্রযোজ্য নয়	জনাব মোঃ হাসান শাহরিয়ার, যুগ্ম পরিচালক ফোন: ০২৫৫৬৬৫০০১-৬/২২৩৬০ ই-মেইল: hassan.shahriar@bb.org.bd
২।	Bangladesh Investment Development Authority (BIDA)/Bangladesh Export Processing Zone Authority (BEPZA)/ Bangladesh High Tech Park Authority (BHTPA)/Bangladesh Economic Zone Authority (BEZA) এর One Stop Service (OSS) সংক্রান্ত সেবা ও মতামত।	পত্র, ই-মেইল	প্রযোজ্য নয়	বিনামূল্যে	১৫ দিন	

১.২) প্রতিষ্ঠানিক সেবা

ক্রম	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।	অনিবাসী/ বিদেশী প্রতিষ্ঠানের ব্যবস্থাপনায় পরিচালিত হোটেলসমূহের ফি বাবদ বিভিন্ন বর্হিগামী রেমিটেন্স এবং উক্ত হোটেলসমূহ কর্তৃক বিদেশী প্রতিষ্ঠান থেকে গৃহীত যে কোন সেবার বিপরীতে অর্থ প্রেরণ সংক্রান্ত আবেদন নিষ্পত্তি।	পত্র, ই-মেইল	Guidelines for foreign exchange transactions (GFET) 2018 নির্দেশনা অনুযায়ী এডি ব্যাংক শাখা ও বাংলাদেশ ব্যাংকের ওয়েবসাইট	বিনামূল্যে	১০ দিন	জনাব মোঃ আইয়ুব আলী, যুগ্ম পরিচালক ফোন: ০২৫৫৬৬৫০০১-৬/২২৩৯৬ ই-মেইল: mauyb.ali@bb.org.bd
২।	বিদেশী বিনিয়োগের লেনদেন পরীক্ষা/ঘাচাইকরণ এবং শেয়ার সংক্রান্ত বিষয়াদি পরিবীক্ষণ।	পত্র, ই-মেইল	-ঐ-	বিনামূল্যে	১০ দিন	জনাব আমিনা আক্তার, যুগ্ম পরিচালক ফোন: ০২৫৫৬৬৫০০১-৬/২২৭০৫ ই-মেইল: amina.aktar@bb.org.bd
৩।	বিদেশী পুজি বিনিয়োগকারীদের শেয়ার ট্রান্সফার/পুজি প্রত্যাহার সংক্রান্ত আবেদন নিষ্পত্তি।	পত্র, ই-মেইল	-ঐ-	-ঐ-	১০ দিন	জনাব নুসরাত জাহান লিপি, যুগ্ম পরিচালক ফোন : ০২৫৫৬৬৫০০১-৬/২২৫১৬, ইমেইল: nusrat.jahan@bb.org.bd
৪।	বাংলাদেশে কর্মরত বিদেশী ব্যাংকসমূহ ও বিদেশী কোম্পানীর শাখা অফিস কর্তৃক প্রধান কার্যালয়ে মুনাফা প্রেরণ সংক্রান্ত কার্যোত্তর পরীক্ষণ এবং বহুজাতিক কোম্পানীর লভ্যাংশ সংক্রান্ত অন্যান্য কাজ।	পত্র, ই-মেইল	-ঐ-	-ঐ-	১০ দিন	
৫।	(ক) বাংলাদেশী প্রতিষ্ঠানের বিদেশে অফিস খোলা। (খ) এজেন্ট নিয়োগ অনুমোদন।	পত্র, ই-মেইল	-ঐ-	-ঐ-	১২ দিন	জনাব মাসরুরা ফেরদৌস, যুগ্ম পরিচালক, ফোন : ০২৫৫৬৬৫০০১-৬/২২৫২৫, ইমেইল- mashrura.ferdous@bb.org.bd
৬।	নিবাসী ব্যক্তি/প্রতিষ্ঠান কর্তৃক বিদেশে মূলধন বিনিয়োগ সংক্রান্ত আবেদন নিষ্পত্তিকরণ।	পত্র, ই-মেইল	-ঐ-	-ঐ-	১২ দিন	
৭।	BEPZ/BEZA/BHTPA আওতাধীন শিল্প প্রতিষ্ঠানসমূহ কর্তৃক বৈদেশিক উৎস হতে ঋণ/OBU হতে নিবাসী প্রতিষ্ঠানের ঋণ প্রাপ্তির আবেদন নিষ্পত্তি।	পত্র, ই-মেইল	-ঐ-	-ঐ-	২০ দিন	জনাব নীলিমা নাসরিন, যুগ্ম পরিচালক, ফোন : ০২৫৫৬৬৫০০১-৬/২২৪৯০, ইমেইল- nilima.nasrin@bb.org.bd

৮।	ভূতাপেক্ষ ডেফার্ড পেমেন্টের অনুমোদন (Approval of post facto Deferred Payments Application)	পত্র, ই-মেইল	-ঐ-	-ঐ-	২০ দিন	জনাব আবদুল্লাহ আল মামুন যুগ্ম পরিচালক ফোন: ০২৫৫৬৬৫০০১-৬/২১১০৩ ই-মেইল: al.mamun@bb.org.bd
৯।	Non-resident Investors Taka Account (NITA) সংক্রান্ত তথ্য/উপাত্ত সংগ্রহ, একত্রীভূতকরণ, পর্যালোচনা ও প্রয়োজনীয় পদক্ষেপ গ্রহণ।	পত্র, ই-মেইল	-ঐ-	-ঐ-	১৫ দিন	জনাব মুনতাসির হাসান যুগ্ম পরিচালক ফোন : ০২৫৫৬৬৫০০১-৬/২১০৯৮ ইমেইল: muntasir.hasan@bb.org.bd
১০।	সরকারের বিভিন্ন মন্ত্রণালয়, ট্যারিফ কমিশন, ইপিবিসহ সরকারের অন্যান্য সংস্থা কর্তৃক বিভিন্ন বিষয়ে যাচিত তথ্য ও মতামত প্রদান এবং বাংলাদেশ সরকারের সাথে সম্পাদিতব্য বিভিন্ন দেশের সাথে দ্বি-পাক্ষিক চুক্তির বিষয়ে মতামত প্রদান।	পত্র, ই-মেইল	-ঐ-	-ঐ-	১৫ দিন	জনাব মোঃ হাসান শাহরিয়ার, যুগ্ম পরিচালক ফোন: ০২৫৫৬৬৫০০১-৬/২২৩৬০ ই-মেইল: hassan.shahriar@bb.org.bd
১১।	Branch/Liaison/ Representative Office এবং Agent Principle Relationship Business সংক্রান্ত কাজ।	পত্র, ই-মেইল	-ঐ-	-ঐ-	১৫ দিন	জনাব নুসরাত মাহজেবিন যুগ্ম পরিচালক ফোন: ০২৫৫৬৬৫০০১-৬/২১১০৯ ইমেইল: nusrat.mahjebin@bb.org.bd

১.৩) অভ্যন্তরীণ সেবা

ক্রম	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।	বাংলাদেশ ব্যাংকের বিভিন্ন অফিস/বিভাগের সাথে তথ্য আদান-প্রদান ও মতামত প্রদান।	পত্র, নোটিং, ই-মেইল	প্রযোজ্য নয়	প্রযোজ্য নয়	০৪ দিন	জনাব মোহাম্মদ সলিমুল্লাহ যুগ্ম পরিচালক ফোন : ০২৫৫৬৬৫০০১-৬/২১০৯৩, ইমেইল: md.salimullah@bb.org.bd
২।	সকল ধরনের ছুটির দরখাস্ত অনলাইনের মাধ্যমে উপস্থাপন।	--	প্রযোজ্য নয়	প্রযোজ্য নয়	০৪ দিন	

২। সেবা প্রত্যাশীগণের করণীয়ঃ যথাযথ সেবা প্রাপ্তির লক্ষ্যে বাংলাদেশ ব্যাংকের সংশ্লিষ্ট বিভাগ/অফিস তাদের সেবা প্রত্যাশীদের প্রয়োজনীয় পরামর্শ প্রদান করবে। উদাহরণস্বরূপ নিম্নে কিছু পরামর্শের নমুনা প্রদান করা হলো-

ক্রমিক	প্রতিশ্রুত/কাজিত সেবা প্রাপ্তির লক্ষ্যে করণীয়
১।	বর্ণিত প্রয়োজনীয় দলিলাদিসহ পূর্ণাঙ্গ আবেদন প্রেরণ
২।	সেবা গ্রহণের বিধিবদ্ধ পদ্ধতিতে আবেদন/যোগাযোগ করা
৩।	অতীব জরুরী ক্ষেত্রে মোবাইল মেসেজ/ই-মেইলে বার্তা আদান-প্রদান/বিনিময়
৪।	সাক্ষাতের জন্য ধার্য তারিখে নির্ধারিত সময়ের পূর্বেই উপস্থিত থাকা
৫।	অনাবশ্যক ফোন/তদবির না করা

৩। প্রতিশ্রুত সেবা না পেলে সেবা প্রত্যাশীদের করণীয়ঃ সিটিজেন চার্টার মোতাবেক সেবা না পেলে বা সেবা প্রাপ্তির মান সন্তোষজনক না হলে সেবা প্রত্যাশীগণের করণীয় বা অভিযোগ দাখিলের প্রক্রিয়া সিটিজেন চার্টারে সুনির্দিষ্টভাবে উল্লেখ থাকতে হবে। এক্ষেত্রে নিম্নোক্ত ছক অনুযায়ী সেবা প্রত্যাশীদের অভিযোগ ব্যবস্থাপনার একটি রূপরেখা প্রদান করা হলো:

ক্রমিক	কখন যোগাযোগ করবেন	কার সাথে যোগাযোগ করবেন	যোগাযোগের ঠিকানা	নিষ্পত্তির সময়সীমা
১।	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	শাখা/উইং প্রধান	নাম ও পদবী : জনাব মোহাম্মদ ইফতেখার আউয়াল ভূঁইয়া, অতিরিক্ত পরিচালক, বৈদেশিক মুদ্রা বিনিয়োগ বিভাগ ফোন : ০২-৯৫৩০০৮৯ ই-মেইল : iftakhar.awal@bb.org.bd ওয়েবসাইট : www.bb.org.bd	১০ কার্যদিবস
২।	শাখা/উইং প্রধান নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	বিভাগীয়/অফিস প্রধান	নাম ও পদবী : জনাব আবু ছালেহ মুহম্মদ সাহাব উদ্দীন, পরিচালক (এফআইআইডি), বৈদেশিক মুদ্রা বিনিয়োগ বিভাগ ফোন : ০২-৯৫৩০১৪৪ ই-মেইল : asm.shahab@bb.org.bd ওয়েবসাইট : www.bb.org.bd	১০ কার্যদিবস
৩।	বিভাগীয়/অফিস প্রধান নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	বাংলাদেশ ব্যাংকের অভিযোগ নিষ্পত্তিকারী কর্মকর্তা (অনিক)	পরিচালক (এইচআরডি-১), হিউম্যান রিসোর্সেস ডিপার্টমেন্ট-১	০৭ কার্যদিবস