

বাংলাদেশ ব্যাংক  
ময়মনসিংহ অফিস  
www.bb.org.bd

সিটিজেন চার্টার

১. সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি

১.১ নাগরিক সেবা

ক্র: নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র ও প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য ও পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন নং ও ই-মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১	গ্রাহক স্বার্থ সংরক্ষণ কেন্দ্র (CIPC)	ব্যার্থকিং সেবা/অনিয়মের বিষয়ে লিখিত ও টেলিফোনে প্রাপ্ত অভিযোগ গ্রহণ করা হয়। লিখিত/ইমেইল/টেলিফোন/মোবাইলে প্রাপ্ত অভিযোগের বিষয়ে পত্রের মাধ্যমে ব্যাখ্যা অথবা সরেজমিনে যাচাই করতঃ প্রতিকারের জন্য প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণ করা হয়।	লিখিত/ইমেইল/টেলিফোন/মোবাইলে অভিযোগ দাখিল করা যায়। এক্ষেত্রে নির্দিষ্ট ফরমের প্রয়োজন নেই।	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক	নাম: শুভাশীষ পাল পদবি: সহকারী পরিচালক ফোন নম্বর: ০১৭২২-৬৪০০৯১ ইমেইল: shuvasis.pal@bb.org.bd

১.২ প্রাতিষ্ঠানিক সেবা

ক্র. নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র ও প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য ও পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন নং ও ই-মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১	সিএমএসএমই ঋণ বিতরণ ও প্রণোদনা প্যাকেজ বাস্তবায়ন সংক্রান্ত কাজে গ্রাহক, ব্যাংক ও আর্থিক প্রতিষ্ঠানসমূহকে পরামর্শ ও সহায়তা প্রদান।	এ অফিসের আওতাধীন ব্যাংক ও আর্থিক প্রতিষ্ঠানসমূহ কর্তৃক পরিচালিত সিএমএসএমই কার্যক্রমে গ্রাহক ও ব্যাংক পর্যায়ে সার্বিক সহযোগিতা প্রদান এবং প্রণোদনা প্যাকেজের যথাযথ বাস্তবায়ন ও শতভাগ বিতরণ নিশ্চিতকরণের লক্ষ্যে গৃহীত কার্যক্রমে সার্বিক সহযোগিতা প্রদান।	এসএমই ও প্রণোদনা প্যাকেজ ডেস্ক, এসএমই এন্ড স্পেশাল প্রোগ্রামস্ ডিপার্টমেন্ট	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক	নাম: শফিউল আলম পদবি: উপপরিচালক ফোন: ০১৭১৭-২৫৬৪৪৯ ই-মেইল: shafi.alam@bb.org.bd
২	সিএমএসএমই ক্রেডিট গ্যারান্টি স্কিম বাস্তবায়ন ও এদতসংক্রান্ত	বাংলাদেশ ব্যাংকের প্রধান কার্যালয়ের নির্দেশনা অনুযায়ী এ অফিসের আওতাধীন	ক্রেডিট গ্যারান্টি স্কিম হেল্প ডেস্ক, এসএমই এন্ড	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক	নাম: সুমনা সাহা পদবি: যুগ্মপরিচালক ফোন: ০১৭৪৬-২৫৭০৩২ ই-মেইল:

	কাজে গ্রাহক, ব্যাংক ও আর্থিক প্রতিষ্ঠানসমূহকে পরামর্শ ও সহায়তা প্রদান।	ব্যাংক ও আর্থিক প্রতিষ্ঠানসমূহ কর্তৃক ক্রেডিট গ্যারান্টি স্কিম বাস্তবায়নে গ্রাহক, ব্যাংক ও আর্থিক প্রতিষ্ঠানসমূহকে পরামর্শ প্রদান এবং এ সংক্রান্ত অভিযোগ নিষ্পত্তিতে সহায়তা প্রদান।	স্পেশাল প্রোগ্রামস্ ডিপার্টমেন্ট			sumana.saha@bb.org.bd
৩	ব্যাংক শাখা ও উদ্যোক্তা পর্যায়ে সিএমএসএমই কার্যক্রমে মোবাইল মনিটরিং পরিচালনা করা এবং এ সংক্রান্ত অভিযোগ নিষ্পত্তি করা।	এ অফিসের আওতাধীন ব্যাংক ও আর্থিক প্রতিষ্ঠানসমূহ কর্তৃক বিতরণকৃত সিএমএসএমই ঋণ কার্যক্রম মোবাইলের মাধ্যমে তদারকি করা এবং এ বিষয়ে বড় ধরনের অনিয়ম পরিলক্ষিত হলে তা কেইস টু কেইস ভিত্তিতে নিষ্পত্তি করণে সহায়তা প্রদান।	মোবাইল মনিটরিং হেল্প ডেস্ক, এসএমই এন্ড স্পেশাল প্রোগ্রামস্ ডিপার্টমেন্ট	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক	নাম: রিফাত আরা ফেরদৌস মৌরী পদবি: সহকারী পরিচালক ফোন: ০১৭৩৫-৩২৩৮৮৬ ই-মেইল: rifat.moury@bb.org.bd
৪	সিএমএসএমই ঋণ বিষয়ক কার্যক্রমে নারী উদ্যোক্তাদের পরামর্শ প্রদান।	এ অফিসের আওতাধীন ব্যাংক শাখাসমূহ হতে সিএমএসএমই ঋণ গ্রহণ কার্যক্রমে নারী উদ্যোক্তাদের পরামর্শ প্রদান এবং ব্যাংকিং সেবা সম্পর্কিত তাদের অভিযোগ নিষ্পত্তিতে সহায়তা করা।	নারী উদ্যোক্তা ডেস্ক, এসএমই এন্ড স্পেশাল প্রোগ্রামস্ ডিপার্টমেন্ট	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক	নাম: রিফাত আরা ফেরদৌস মৌরী পদবি: সহকারী পরিচালক ফোন: ০১৭৩৫-৩২৩৮৮৬ ই-মেইল: rifat.moury@bb.org.bd

### ১.৩ অভ্যন্তরীণ সেবা

ক্র:নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র ও প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য ও পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি ফোন নং ও ই-মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১	বেতন-ভাতা	সংশ্লিষ্ট হিসাবে আকলন করা হয়।	প্রদান শাখা	বিনামূল্যে	১ দিন	নাম: মোঃ আতিকুর রহমান পদবি: উপপরিচালক ফোন নম্বর: ০১৯২৫-০২৭১২৮ ই-মেইল: mdatiq.rahman@bb.org.bd

২	কর্মচারী আগাম	এ অফিসের সকল কর্মকর্তা/কর্মচারীর গৃহনির্মাণ, যানবাহন ও কম্পিউটার ক্রয়ের আগাম প্রদান।	আগাম শাখা	ঐ	৫ দিন	নাম: মোঃ মঞ্জুরুল হক পদবি: উপপরিচালক ফোন নম্বর: ০১৭২২-১৬৬২৪৩ ই-মেইল: monjurul.hoque@bb.org.bd
৩	চিকিৎসা সুবিধা	অফিসে কর্মরত সকল কর্মকর্তা/ কর্মচারীসহ অবসরে গমনকারী কর্মকর্তা/কর্মচারীদের চিকিৎসা শাখার মাধ্যমে	চিকিৎসা শাখা	ঐ	তাৎক্ষণিক	নাম: মোঃ শহীদুল্লাহ রায়হান পদবি: যুগ্মপরিচালক ফোন নম্বর: ০১৭১৫-২৪৭১২১ ই-মেইল: shahidullah.rayhan@bb.org.bd

## ২. প্রতিশ্রুত সেবা না পেলে সেবা প্রত্যাশীদের করণীয়:

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

ক্র: নং	কখন যোগাযোগ করবেন	কার সাথে যোগাযোগ করবেন	যোগাযোগের ঠিকানা	নিষ্পত্তির সময়সীমা
১	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	শাখা/উইং প্রধান	নাম: মোঃ গোলাম রব্বানী-২ পদবি: অতিরিক্ত পরিচালক ফোন নম্বর: ০১৭২৪২৫৯৫১১ ই-মেইল: golam.robhani@bb.org.bd	০৩ কর্মদিবস
২	শাখা/উইং প্রধান নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	বিভাগীয়/অফিস প্রধান	নাম: মোঃ মাহবুবউল হক পদবি: নির্বাহী পরিচালক ফোন নম্বর: ০২২২৩৩৭৬৬৬২ ই-মেইল: mdmahbubul.haque@bb.org.bd	০৫ কর্মদিবস
২	বিভাগীয়/অফিস প্রধান নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	বাংলাদেশ ব্যাংকের অভিযোগ নিষ্পন্নকারী কর্মকর্তা (অনিক)	পরিচালক হিউম্যান রিসোর্সেস ডিপার্টমেন্ট-১	০৭ কর্মদিবস