

গৃহায়ন তহবিল
(ফান্ড ম্যানেজমেন্ট ইউনিট)
গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার
সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (Citizen's Charter)

সিটিজেন চার্টার
গৃহায়ন তহবিল
(ফান্ড ম্যানেজমেন্ট ইউনিট)
গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার
www.gtffmu.portal.gov.bd

১. প্রতিশ্রুত সেবাসমূহ
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)	ঘর তৈরী করার মত নিজস্ব জমি আছে কিন্তু ঘর নেই/ঘর বসবাসেরর অনুপযোগী/ জরাজীর্ণ এবং যাদের ঋণ পরিশোধ করার ক্ষমতা আছে এমন দরিদ্র জনগোষ্ঠীর আবাসন সমস্যার সমাধান করা।	গৃহায়ন তহবিলের তালিকাভুক্ত এনজিওর মাধ্যমে অভীষ্ট জনগোষ্ঠীকে ঋণ প্রদান।	গৃহায়ন তহবিলের তালিকাভুক্ত এনজিওগুলোর প্রধান/আঞ্চলিক অফিসে অভীষ্ট জনগোষ্ঠী আবেদন করবেন।	গৃহায়ন তহবিলের ছাড়কৃত ঋণে এনজিওগুলোর কাছ থেকে শতকরা ১.৫ সরল সুদে এবং এনজিওগুলো অভীষ্ট জনগোষ্ঠীর কাছে বিতরণকৃত ঋণের ওপর শতকরা ৫.৫ সরল সুদে ঋণ আদায় করবে।	৩ মাস	১) জনাব এবিএম রায়হানুল ইসলাম, অতিরিক্ত-পরিচালক ফোন : ১১-২০০২৫ ই-মেইলঃ raihanul.islam@bb.org.bd
২)	গৃহায়ন তহবিল এর আওতায় গৃহঋণ প্রাপ্ত সদস্যের পরিবারের একমাত্র উপার্জন ব্যক্তি মারা গেলে/কোন দুর্ঘটনায়/দুরারোগ্য ব্যাধিতে আক্রান্ত হয়ে আয়-উপার্জনে অক্ষম হয়ে পড়লে ঋণ মওকুফকরণ।	গৃহায়ন তহবিলের নীতিমালা অনুযায়ী মাঠ পর্যায়ে সরেজমিনে পরিদর্শন।	গৃহায়ন তহবিল ব্যবস্থাপনা নীতিমালা ২০২০(সংশোধিত-২০২২) অনুযায়ী কাগজপত্রাদি দাখিল করতে হবে এবং প্রয়োজনীয় কাগজপত্রাদি গৃহায়ন তহবিলের এনজিও মনিটরিং শাখা থেকে সংগ্রহ করতে হবে।	স্টিয়ারিং কমিটির সিদ্ধান্ত মোতাবেক	স্টিয়ারিং কমিটিতে অনুমোদনের ২ মাসের মধ্যে	বিকল্প ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তাঃ ২) জনাব মুহাম্মদ কামরুল হাসান, যুগ্ম-পরিচালক ফোন : ২২৩৩৪৪ ই-মেইলঃ muhammad.khasan@bb.org.bd

১.২) প্রাতিষ্ঠানিক 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)	গৃহায়ন তহবিল এর আওতায় গৃহঋণ কার্যক্রমে নতুন এনজিও তালিকাভুক্তির লক্ষ্যে আগ্রহী এনজিওদের কে গৃহায়ন তহবিল সংক্রান্ত নিয়মাচার ও পদ্ধতি সম্বলিত তথ্যাবলী সরবরাহকরণ।	গৃহায়ন তহবিল ব্যবস্থাপনা নীতিমালা ২০২০(সংশোধিত-২০২২) অনুযায়ী।	গৃহায়ন তহবিল সংক্রান্ত সার্কুলার। গৃহায়ন তহবিল (ফান্ড ম্যানেজমেন্ট ইউনিট), সেনা কল্যাণ ভবন, ৪র্থ তলা।	প্রতি ২ বৎসর পর পর জাতীয় দৈনিক পত্রিকায় বিজ্ঞাপন প্রকাশের মাধ্যমে নতুন এনজিও তালিকাভুক্তির কার্যক্রম গ্রহণ করা হয়।	আবেদন প্রাপ্তির পর সংক্ষিপ্ত সময়ে।	১) জনাব এবিএম রায়হানুল ইসলাম, অতিরিক্ত-পরিচালক ফোন : ১১-২০০২৫ ই-মেইলঃ raihanul.islam@bb.org.bd বিকল্প ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তাঃ
২)	অনুমোদিত প্রকল্পের অগ্রগতি এবং বাস্তবায়ন।	১) গৃহায়ন তহবিলের স্টিয়ারিং কমিটির সভায় ঋণ বরাদ্দকরণ ২) এনজিও সমূহের সাথে ঋণ চুক্তি সম্পাদন ৩) দলিলাদি যথাযথ পাওয়া সাপেক্ষে ঋণ ছাড়করণ।	গৃহায়ন তহবিল ব্যবস্থাপনা নীতিমালা ২০২০(সংশোধিত-২০২২) অনুযায়ী	-	যাচিত তথ্যাদি প্রাপ্তি এবং নিরীক্ষান্তে সঠিক পাওয়া সাপেক্ষে ব্যবস্থা গ্রহণ করা হয়।	২) জনাব মুহাম্মদ কামরুল হাসান, যুগ্ম-পরিচালক ফোন : ২২৩৩০৪ ই-মেইলঃ muhammad.khasan@bb.org.bd
৩)	খেলাপি ঋণ পরিশোধ এবং পুনঃতফসিলীকরণ সংক্রান্ত	ঋণ খেলাপি সংস্থাগুলোর অফিস পরিদর্শন করা এবং কার্যকরী কমিটির সাথে এ তহবিলের বৈঠক করা।	গৃহায়ন তহবিল ব্যবস্থাপনা নীতিমালা ২০২০(সংশোধিত-২০২২) অনুযায়ী।	-	কেস টু কেস ভিত্তিতে।	

A KH

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)	প্রধানমন্ত্রীর কার্যালয়, বাংলাদেশ ব্যাংকের বিভিন্ন বিভাগ/সেল ও ইউনিটকে গৃহায়ন তহবিল (ফান্ড ম্যানেজমেন্ট ইউনিট) সংক্রান্ত নিয়মাচার ও অনুমোদিত প্রকল্প সংশ্লিষ্ট তথ্যাবলী সরবরাহকরণ।	চাহিদা মোতাবেক পত্র/ বিবরণী।	গৃহায়ন তহবিল।	--	নির্ধারিত সময়ে সরবরাহ করা হয়।	১) জনাব এবিএম রায়হানুল ইসলাম, অতিরিক্ত-পরিচালক ফোন : 11-20025 ই-মেইলঃ raihanul.islam@bb.org.bd
২)	জড় সামগ্রী ও কম্পিউটার ব্যবস্থাকরণ।	চিঠিপত্র এবং নোটিং।	Manual of Head Office Procedure এবং অন্যান্য প্রশাসনিক পরিপত্র।	তহবিলের নীতিমালা অনুযায়ী।	নির্ধারিত সময়ে।	বিকল্প ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তাঃ ২) জনাব মুহাম্মদ কামরুল হাসান, যুগ্ম-পরিচালক ফোন : ২২৩৩৪ ই-মেইলঃ muhammad.khasan@bb.org.bd
৩)	সকল প্রকার ছুটির কেস নিষ্পত্তিকরণ	চিঠিপত্র এবং নোটিং।	Manual of Head Office Procedure এবং অন্যান্য প্রশাসনিক পরিপত্র।	বাংলাদেশ ব্যাংকের নীতিমালা অনুযায়ী।	৩ দিন	
৪)	পিআরএল এ গমনকারী কর্মকর্তা/কর্মচারীগণের ক্রেস্ট এবং আপ্যায়নের ব্যবস্থা করা।	চিঠিপত্র এবং নোটিং।	Manual of Head Office Procedure এবং অন্যান্য প্রশাসনিক পরিপত্র।	বাংলাদেশ ব্যাংকের নীতিমালা অনুযায়ী।	৩ দিন	
৫)	প্রশিক্ষণের জন্য কর্মকর্তা নির্বাচন এবং প্রশিক্ষণে প্রেরণ	চিঠিপত্র এবং নোটিং।	Manual of Head Office Procedure এবং অন্যান্য প্রশাসনিক পরিপত্র।	বাংলাদেশ ব্যাংকের নীতিমালা অনুযায়ী।	০৩ 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 হলোঃ-

ক্রমিক নং	প্রতিশ্রুত/কাজিত সেবা প্রাপ্তির লক্ষ্যে করণীয়
১)	অনুমোদিত গৃহায়ন প্রকল্প সংশ্লিষ্ট প্রয়োজনীয় দলিলাদিসহ নির্ধারিত সময়ে আবেদন গ্রহণ এবং জমা প্রদান করা।
২)	সেবার মূল্য ও পরিশোধ পদ্ধতি অনুযায়ী যথাযথ প্রক্রিয়ায় প্রয়োজনীয় সেবামূল্য পরিশোধ করা।
৩)	প্রযোজ্য ক্ষেত্রে মোবাইল মেসেজ/বিজ্ঞাপন/ইমেইল/ওয়েবসাইটের নির্দেশনা অনুসরণ করা।
৪)	গৃহায়ন তহবিলের তালিকাভুক্ত এনজিওদের সাক্ষাতের জন্য ধার্যকৃত তারিখে নির্ধারিত সময়ের পূর্বেই উপস্থিত থাকা।
৫)	অনাবশ্যক ফোন/তদবির না করা।

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

ক্রমিক নং	কখন যোগাযোগ করবেন	কার সঙ্গে যোগাযোগ করবেন	যোগাযোগের ঠিকানা	নিষ্পত্তির সময়সীমা
i)	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে।	উইং প্রধান	১) জনাব মোঃ আকতার উদ্দিন মেহেদী, অতিরিক্ত-পরিচালক ফোন : ৯৫৩০২৯৬ ই-মেইলঃ akter.mehedi@bb.org.bd ২) জনাব এবিএম রায়হানুল ইসলাম, অতিরিক্ত-পরিচালক ফোন : ১১-২০০২৫ ই-মেইলঃ raihanul.islam@bb.org.bd ৩) জনাব মোঃ খুরশিদ আলম অতিরিক্ত-পরিচালক ফোন : ২২৩২৬ ই-মেইলঃ khurshid.alam122@bb.org.bd	০৭ কার্যদিবস
ii)	শাখা/উইং প্রধান নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে।	বিভাগীয়/অফিস প্রধান	নাম ও পদবিঃ জনাব মোঃ ওহমান গনি পরিচালক এবং ফান্ড ম্যানেজার (গৃহায়ন তহবিল) ফোনঃ ৯৫৩০৪৪৬ ই-মেইল : mdosman.ghani@bb.org.bd	০৭ কার্যদিবস
iii)	বিভাগীয়/অফিস প্রধান নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে।	বাংলাদেশ ব্যাংকের অভিযোগ নিষ্পন্নকারী কর্মকর্তা	গৃহায়ন তহবিল (ফান্ড ম্যানেজমেন্ট ইউনিট) এর দায়িত্বপ্রাপ্ত নির্বাহী পরিচালক মহোদয়।	০৭ কার্যদিবস