

বিভাগের নাম : ইন্টিগ্রেটেড সুপারভিশন ম্যানেজমেন্ট ডিপার্টমেন্ট

সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (Citizen's Charter)

হালনাগাদের তারিখ : ১৪/০৭/২০২৪

সিটিজেনস্ চার্টার

ইন্টিগ্রেটেড সুপারভিশন ম্যানেজমেন্ট ডিপার্টমেন্ট (আইএসএমডি)
(সর্বশেষ হালনাগাদের তারিখ : ১৪/০৭/২০২৪)

১। প্রতিশ্রুত সেবাসমূহ :

১.১) নাগরিক সেবা

ক্রম	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য পরিশোধ এবং পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ইমেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
-	-	-	-	-	-	-

১.২) প্রাতিষ্ঠানিক সেবা

ক্রম	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য পরিশোধ এবং পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ইমেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১.	বাংলাদেশে কার্যরত সকল ব্যাংক ও আর্থিক প্রতিষ্ঠান কর্তৃক ইন্টিগ্রেটেড সুপারভিশন সিস্টেমে দাখিলকৃত তথ্য যাচাই-বাছাই করত এর সঠিকতা নিরূপণপূর্বক সংশ্লিষ্ট ব্যাংক ও আর্থিক প্রতিষ্ঠানকে প্রয়োজনীয় নির্দেশনা ও পরামর্শ প্রদান।	চিঠিপত্র/ইমেইল এবং সরাসরি যোগাযোগের মাধ্যমে প্রয়োজনীয় সেবা প্রদান করা হয়ে থাকে।	ইন্টিগ্রেটেড সুপারভিশন ম্যানেজমেন্ট ডিপার্টমেন্ট (আইএসএমডি)	প্রযোজ্য নয়	সাপ্তাহিক ও সরকারি ছুটির দিন ব্যতীত সকল কর্মদিবসে অফিস সময় মোতাবেক	জনাব চাই ছা অং চাক অতিরিক্ত পরিচালক আইপি ফোন-২০২৫০ ইমেইল-chai.chak@bb.org.bd
২.	ব্যাংক ও আর্থিক প্রতিষ্ঠানের শাখাসমূহের উপর বিভিন্ন আর্থিক নির্দেশকের ঝুঁকি প্রতিবেদন প্রণয়ন, উপস্থাপন ও সংশ্লিষ্ট ব্যাংক/আর্থিক প্রতিষ্ঠানসমূহকে নির্দেশনা প্রদান।	ঐ	ঐ	ঐ	ঐ	জনাব চাই ছা অং চাক অতিরিক্ত পরিচালক আইপি ফোন-২০২৫০ ইমেইল-chai.chak@bb.org.bd
৩.	ব্যাংক ও আর্থিক প্রতিষ্ঠানসমূহের পরিদর্শন কার্যক্রমে আইএসএস-এর তথ্য ব্যবহারের বিষয়ে বাংলাদেশ ব্যাংকের পরিদর্শন বিভাগসমূহকে সহায়তা প্রদান।	ঐ	ঐ	ঐ	ঐ	জনাব চাই ছা অং চাক অতিরিক্ত পরিচালক আইপি ফোন-২০২৫০ ইমেইল-chai.chak@bb.org.bd

১.৩) অভ্যন্তরীণ সেবা

ক্রম	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য পরিশোধ এবং পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম,পদবী,ফোন নম্বর ও ইমেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১.	বাংলাদেশ ব্যাংকের বিভিন্ন বিভাগের চাহিদা মোতাবেক তথ্য-উপাত্ত প্রদান।	চিঠিপত্র/ইমেইল এবং সরাসরি যোগাযোগের মাধ্যমে প্রয়োজনীয় সেবা প্রদান করা হয়ে থাকে।	ইন্টিগ্রেটেড সুপারভিশন ম্যানেজমেন্ট ডিপার্টমেন্ট (আইএসএমডি)	প্রযোজ্য নয়	সাপ্তাহিক ও সরকারি ছুটির দিন ব্যতীত সকল কর্মদিবসে অফিস সময় মোতাবেক	জনাব চাই ছা অং চাক অতিরিক্ত পরিচালক আইপি ফোন-২০২৫০ ইমেইল-chai.chak@bb.org.bd
২.	যেসব ব্যাংকে পর্যবেক্ষক নিযুক্ত করা হয়েছে সেসব ব্যাংকের পর্যবেক্ষক মহোদয়গণের জন্য আইএসএস-এ প্রাপ্ত তথ্যের ভিত্তিতে ত্রৈমাসিক “রিপোর্ট ফর ব্যাংকস অবজারভার” প্রস্তুতকরত সংশ্লিষ্ট পর্যবেক্ষক মহোদয়গণকে প্রেরণ।	ঐ	ঐ	ঐ	ঐ	জনাব চাই ছা অং চাক অতিরিক্ত পরিচালক আইপি ফোন-২০২৫০ ইমেইল-chai.chak@bb.org.bd

২। সেবা প্রত্যাশীগণের করণীয় :

ক্রমিক	প্রতিশ্রুত/কাজিত সেবা প্রাপ্তির লক্ষ্যে করণীয়
১।	উপযুক্ত কর্তৃপক্ষ কর্তৃক অনুমোদনের মাধ্যমে তথ্য/সেবার জন্য আবেদন
২।	সাক্ষাতের জন্য পূর্বেই যোগাযোগ করা
৩।	সাক্ষাতের জন্য ধার্য তারিখে নির্ধারিত সময়ের পূর্বেই উপস্থিত থাকা

৩। প্রতিশ্রুত সেবা না পেলে সেবা প্রত্যাশীদের করণীয় :

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 ফরিদা আক্তার, অতিরিক্ত পরিচালক ফোন : ২০৬৮৫ ইমেইল : farida.akter@bb.org.bd ওয়েবসাইট : www.bb.org.bd	১৫ কার্যদিবস
২.	শাখা/উইং প্রধান নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	বিভাগীয়/অফিস প্রধান	নাম ও পদবী : জনাব শবরী ইসলাম, পরিচালক (আইএসএমডি) ফোন : ২২৪৪৫ ইমেইল : shabari.islam@bb.org.bd ওয়েবসাইট : www.bb.org.bd	১০ কার্যদিবস
	বিভাগীয়/অফিস প্রধান নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	বাংলাদেশ অভিযোগ নিষ্পত্তিকারী কর্মকর্তা (অনিক)	পরিচালক (এইচআরডি-১), হিউম্যান রিসোর্সেস ডিপার্টমেন্ট-১	১০ কার্যদিবস