

বাংলাদেশ ব্যাংক
এক্সপেন্ডিচার ম্যানেজমেন্ট ডিপার্টমেন্ট-২
www.bb.org.bd
সিটিজেন চার্টার

প্রতিশ্রুতি সেবাসমূহঃ

১.১) নাগরিক সেবা

ক্রঃ নং	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	প্রযোজ্য নয়					

১.২) প্রতিষ্ঠানিক সেবা

ক্রঃ নং	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	ভ্যাট ও আয়কর	সরবরাহকারী/সেবাদানকারী ইত্যাদি প্রতিষ্ঠানের নিকট হতে প্রদত্ত বিলের বিপরীতে বিধি মোতাবেক কর ও ভ্যাট কর্তনপূর্বক সরকারী খাতে জমাকরণ।	২য় সংলগ্নী ভবনের ৮ম তলা	ঠিকাদার/সরবরাহকারী সেবাদানকারী ইত্যাদি প্রতিষ্ঠানের নিকট হতে প্রদত্ত বিলের বিপরীতে বিধি মোতাবেক কর ও ভ্যাট আদায়পূর্বক চালান ও চেকের মাধ্যমে সরকারী হিসাবে জমা করা হয়।	সাপ্তাহিক ও সরকারী ছুটি ব্যতীত সকল কর্মদিবসে সকাল ১০.০০ - ৫.০০ ঘটিকা	জনাব কে এম ইব্রাহিম পরিচালক (ইএমডি-২) ফোনঃ ৯৫৩০১০০ মোবাঃ ০১৯৫৬৯৯৭৯৮২ Mail: km.ibrahim@bb.org.bd
২	ঠিকাদার নিয়োগের কাজ	বাংলাদেশ ব্যাংকের প্রধান কার্যালয়সহ সকল শাখা অফিসের কীটপতঙ্গ ও মুশিকাদি নিয়ন্ত্রণের নিমিত্তে ঠিকাদার নিয়োগের যাবতীয় কাজ।	-ঐ-	যথাযথ কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রমে	-ঐ-	-ঐ-

১.৩) অভ্যন্তরীণ সেবা

ক্রঃ নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান প্রদ্ধতি	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	টেলিফোন, মোবাইল, ইন্টারনেট সংযোগ ও বিল পরিশোধ, মোবাইল, টেলিফোন সেট ক্রয়, সংযোগ ইত্যাদি।	সেবাদানকারী প্রতিষ্ঠান হতে নির্ধারিত মূল্যে ক্রয় করতঃ সরবরাহ	২য় সংলগ্নী ভবনের ৮ম তলা	ট২০,০০০/- পর্যন্ত নির্ধারিত মূল্যে Direct Purchase পরবর্তীতে বিল/ভাউচারের মাধ্যমে সমন্বয়। (PPR অনুযায়ী)	সাপ্তাহিক ও সরকারী ছুটি ব্যতীত সকল কর্মদিবসে সকাল ১০.০০ - ৫.০০ ঘটিকা	জনাব কে এম ইব্রাহিম পরিচালক (ইএমডি-২) ফোনঃ ৯৫৩০১০০ মোবাঃ ০১৯৫৬৯৯৭৯৮২ Mail: km.ibrahim@bb.org.bd
২	মনিহারী দ্রব্যাদি ও প্রয়োজনীয় আসবাবপত্র ক্রয়, বিভিন্ন ধরনের মুদ্রণ সামগ্রী সরবরাহ ইত্যাদি	Direct Procurement, Request for Quotations(RFQ), Limited Tendering Method(LTM), Open Tendering Method(e-Tender).	-ঐ-	ট২০,০০০/- পর্যন্ত Direct Procurement (পরবর্তীতে বিল/ভাউচার দাখিল সাপেক্ষে সমন্বয়,কিংবা বিল পরিশোধ), ট৩,০০,০০০/- পর্যন্ত Request for Quotations(RFQ), ট২৫,০০,০০০/- পর্যন্ত তালিকাভুক্ত প্রতিষ্ঠানের নিকট হতে Limited Tendering Method(RTM), ট২৫,০০,০০০/- এর উপর Open Tendering Method(e-Tender) অনুসরণ।	-ঐ-	-ঐ-
৩	কর্মকর্তা/কর্মচারীদের বিভিন্ন প্রকার বিল প্রদান এবং অন্য বিভাগকে সেবা প্রদান	কার মেইনটেনেন্স বিল,প্রশিক্ষণ/ যাতায়াত বিল,পকেটমানি, বিলখে অবস্থান বিল,সম্মানী বিল,আইনজ্ঞের বিল,আইন খরচের বিল, ,সিকিউরিটি গাডদের বেতন বিল, কর্মকর্তাদের অফিসে ব্যবহারের জন্য সরবরাহকৃত যাবতীয় মালামালের বিল ও বিদেশ ভ্রমণকারীর স্বাস্থ্য বীমা বিল পুনর্ভরণ। হোটেল বিল,পত্রিকার বিল, বিজ্ঞাপন বিল।	-ঐ-	বিল পাওয়া সাপেক্ষে বিভাগীয় প্রধানের অনুমোদনক্রমে	-ঐ-	-ঐ-

৩. প্রতিশ্রুত সেবা না পেলে সেবা প্রত্যাশীদের করণীয়ঃ

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 সঙ্গে যোগাযোগ করবেন	যোগাযোগের ঠিকানা	নিষ্পত্তির সময়সীমা
১	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	শাখা/উইং প্রধান	সংশ্লিষ্ট শাখার অতিরিক্ত পরিচালক	৭ কর্মদিবস
২	শাখা/উইং প্রধান নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	বিভাগীয়/অফিস প্রধান	জনাব কে এম ইব্রাহিম পরিচালক (ইএমডি-২) ফোনঃ ৯৫৩০১০০ মোবাঃ ০১৯৫৬৯৯৭৯৮২ Mail: km.ibrahim@bb.org.bd	৭ কর্মদিবস
৩	বিভাগীয়/অফিস প্রধান নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	বাংলাদেশ ব্যাংকের অভিযোগ নিষ্পন্নকারী কর্মকর্তা (অনিক)	পরিচালক হিউম্যান রিসোর্সেস ডিপার্টমেন্ট-১	৭ কর্মদিবস