

বাংলাদেশ ব্যাংক
প্রধান কার্যালয়
ব্যাংকার্স সিলেকশন কমিটি সচিবালয়
www.bb.org.bd

সিটিজেন চার্টার

১. সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি

১.১ নাগরিক সেবা

ক্রম নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	প্রদানের সময়সীমা	সেবা দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১	রাষ্ট্র মালিকানাধীন বাণিজ্যিক ব্যাংক, বিশেষায়িত ব্যাংক ও আর্থিক প্রতিষ্ঠানসমূহের (৯ম ও ১০ম গ্রেড) শূণ্য পদসমূহ উপযুক্ত প্রার্থীর মাধ্যমে পূরণের জন্য যথাসময়ে নিয়োগ বিজ্ঞপ্তি প্রচার ও প্রাপ্ত আবেদন যাচাই-বাছাই, লিখিত ও মৌখিক পরীক্ষা গ্রহণ এবং নিয়োগের জন্য প্যানেল প্রস্তুতকরণের মাধ্যমে প্রার্থী নির্বাচন করে সংশ্লিষ্ট ব্যাংক/আর্থিক প্রতিষ্ঠান কর্তৃপক্ষের নিকট সুপারিশ করা।	ইন্টারনেটের মাধ্যমে	বাংলাদেশ ব্যাংক ওয়েব সাইট	২০০/- টাকা মোবাইল ফিন্যান্সিয়াল সার্ভিস এর মাধ্যমে	বিজ্ঞপ্তিতে উল্লিখিত/ নিয়মানুযায়ী নির্ধারিত সময়ে	১. ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তা নামঃ মোঃ পারওয়েজ আনজাম মুনির পদবীঃ অতিরিক্ত পরিচালক ফোনঃ ৯৫৩০২২৭ ই-মেইলঃ perwez.moonir@bb.org.bd ২. বিকল্প ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তা নামঃ আলিম-উর-রাজী সৈয়দ পদবীঃ অতিরিক্ত পরিচালক ফোনঃ ৯৫৩০৩১৮ ই-মেইলঃ alim.syed@bb.org.bd
২	তথ্য অধিকার আইন এর আওতায় তথ্য প্রদান	পত্র/ইমেইল	-	বিনা মূল্যে প্রদেয়		

১.২ প্রাতিষ্ঠানিক সেবা

ক্রম নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং	সেবার মূল্য এবং	প্রদানের সময়সীমা	সেবা দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
------------	-----------	-----------------------	--------------------------------	-----------------------	----------------------	--

(১)	(২)	(৩)	প্রাপ্তিস্থান	পরিশোধ পদ্ধতি	(৬)	(৭)
১	মন্ত্রণালয়/স্বায়ত্বশাসিত প্রতিষ্ঠান/ব্যাংক ও আর্থিক প্রতিষ্ঠানের চাহিদা মোতাবেক নির্ধারিত ছক বা যাচিত বিষয়ে প্রতিবেদন প্রেরণ	পত্র/ইমেইল	-	-	নির্ধারিত সময়ে	১. ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তা নামঃ মোঃ পারওয়েজ আনজাম মুনির পদবীঃ অতিরিক্ত পরিচালক ফোনঃ ৯৫৩০২২৭ ই-মেইলঃ perwez.moonir@bb.org.bd ২. বিকল্প ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তা নামঃ আলিম-উর-রাজী সৈয়দ পদবীঃ অতিরিক্ত পরিচালক ফোনঃ ৯৫৩০৩১৮ ই-মেইলঃ alim.syed@bb.org.bd
২	সরকার, বিভিন্ন ব্যাংক ও আর্থিক প্রতিষ্ঠানের চাহিদা মোতাবেক নিয়োগ সংক্রান্ত বিষয়ে BIBM এর সাথে যোগাযোগ।	পত্র/ইমেইল	-	-	নির্ধারিত সময়ে	

১.৩ অভ্যন্তরীণ সেবা

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

২ অভিযোগ ব্যবস্থাপনা পদ্ধতি (GRS)

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

ক্রম নং	কখন যোগাযোগ করবেন	যোগাযোগের ঠিকানা	নিষ্পত্তির সময়সীমা
১	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	GRS ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তাঃ নামঃ মোঃ কাওছার মতিন পদবীঃ পরিচালক(বিএসসিএস) ও সদস্য সচিব, (বিএসসি) ফোনঃ ৯৫৩০২২৬ ই-মেইলঃ kawsar.matin@bb.org.bd ওয়েব পোর্টালঃ http://www.bb.org.bd	৭ কর্মদিবস
২	GRS ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	কেন্দ্রীয় অভিযোগ ব্যবস্থাপনা পদ্ধতি (GRS) গভর্নর ও চেয়ারম্যান (বিএসসি) বাংলাদেশ ব্যাংক প্রধান কার্যালয় মতিঝিল, ঢাকা	১০ কর্মদিবস

৩. আপনার কাছে আমাদের প্রত্যাশা

ক্রম নং	প্রতিশ্রুতি/কাঙ্ক্ষিত সেবা প্রাপ্তির লক্ষ্যে করণীয়;
১	নির্ধারিত ফরমে সম্পূর্ণভাবে পূরণকৃত আবেদন জমা প্রদান;
২	সাক্ষাতের জন্য নির্ধারিত সময়ের পূর্বেই উপস্থিত থাকা;
৩	বিদ্যমান নিয়মকানূনের প্রতি শ্রদ্ধাশীল থেকে যথাযথভাবে অভিযোগ/পরামর্শ প্রদান করা।