

বাংলাদেশ ব্যাংক
প্রধান কার্যালয়
ক্রেডিট গ্যারান্টি ডিপার্টমেন্ট
www.bb.org.bd

সিটিজেনস্ চার্টার

১. প্রতিশ্রুত সেবাসমূহ
১.১ নাগরিক সেবা

ক্রঃ নং	সেবার মান	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)
০১)	সিএমএসএমই ক্রেডিট গ্যারান্টি স্কিম বিষয়ক জনসচেতনতা	১) সভা, প্রশিক্ষণ, সেমিনার, কর্মশালা, মেলা ২) সরাসরি সাক্ষাৎ ৩) মুদ্রিত সামগ্রী	হ্যান্ডআউট, ব্রশিউর, লিফলেট, সার্কুলার ইত্যাদি। প্রাপ্তিস্থান : ক্রেডিট গ্যারান্টি ডিপার্টমেন্ট ও বাংলাদেশ ব্যাংকের ওয়েবসাইট	বিনামূল্যে	সারা বছর ব্যাপী জেলা/বিভাগীয় শহরগুলোতে	নামঃ কামরুল হাসান আজাদ পদবীঃ যুগ্ম পরিচালক ফোনঃ ০১৭৭৯৭৭৬৬২২ ই-মেইলঃ kamrul.azad@bb.org.bd
০২)	সিএমএস খাতের উদ্যোক্তাদেও ২০,০০০ কোটি টাকার ক্রেডিট গ্যারান্টি সংক্রান্ত পরামর্শ ও তথ্য প্রদান, অভিযোগ গৃহীত এবং নিষ্পত্তিকরণ।	১) সভা, প্রশিক্ষণ, সেমিনার, কর্মশালা, মেলা ২) মুদ্রিত সামগ্রী ৩) সরাসরি সাক্ষাৎ ৪) লিখিত (পত্র, ই-মেইল ইত্যাদি) ৫) টেলিফোনে যোগাযোগ	-এ-	বিনামূল্যে	সকল কর্মদিবসে অফিস সময় অনুযায়ী	নামঃ ড. চন্দন কুমার রায় পদবীঃ যুগ্ম পরিচালক ফোনঃ ০১৭১৭২৯০৯৩০ ই-মেইলঃ chandan.roy@bb.org.bd
০৩)	সিএমএসএমই খাতের উদ্যোক্তাদেও ২৫,০০০ কোটি টাকার ক্রেডিট গ্যারান্টি সংক্রান্ত পরামর্শ ও তথ্য	-এ-	-এ-	বিনামূল্যে	সকল কর্মদিবসে অফিস সময় অনুযায়ী	নামঃ ছাদিকা আক্তার পদবীঃ যুগ্ম পরিচালক ফোনঃ ০১৮১৮৩৭৩৫৭৭ ই-মেইলঃ sadika.akter@bb.org.bd

ক্রঃ নং	সেবার মান	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)
	প্রদান, অভিযোগ গণ্ণহণ এবং নিষ্পত্তিকরণ।					
০৪)	নারী উদ্যোক্তাদের জন্য স্মল এন্টারপ্রাইজ খাতে ৩,০০০ কোটি টাকার ক্রেডিট গ্যারান্টি সংক্রান্ত পরামর্শ ও তথ্য প্রদান, অভিযোগ গণ্ণহণ এবং নিষ্পত্তিকরণ।	-ঐ-	-ঐ-	বিনামূল্যে	সকল কর্মদিবসে অফিস সময় অনুযায়ী	নামঃ ড. চন্দন কুমার রায় পদবীঃ যুগ্ম পরিচালক ফোনঃ ০১৭১৭২৯০৯৩০ ই-মেইলঃ chandan.roy@bb.org.bd
০৫)	কৃষিজাত পণ্য প্রক্রিয়াজাত করার জন্য ১,৪০০ কোটি টাকার ক্রেডিট গ্যারান্টি সংক্রান্ত পরামর্শ ও তথ্য প্রদান, অভিযোগ গণ্ণহণ এবং নিষ্পত্তিকরণ।	-ঐ-	-ঐ-	বিনামূল্যে	সকল কর্মদিবসে অফিস সময় অনুযায়ী	নামঃ ড. চন্দন কুমার রায় পদবীঃ যুগ্ম পরিচালক ফোনঃ ০১৭১৭২৯০৯৩০ ই-মেইলঃ chandan.roy@bb.org.bd
০৬)	১০/৫০/১০০ টাকার হিসাবধারী প্রান্তিক/ ভূমিহীন কৃষক, নিম্ন আয়ের পেশাজীবী, স্কুল ব্যাংকিং হিসাবধারী এবং ক্ষুদ্র ব্যবসায়ীদের জন্য ৫০০(পাঁচশত) কোটি টাকার পুনঃঅর্থায়নের বিপরীতে ক্রেডিট গ্যারান্টি সংক্রান্ত পরামর্শ ও তথ্য প্রদান, অভিযোগ গণ্ণহণ এবং নিষ্পত্তিকরণ।	-ঐ-	-ঐ-	বিনামূল্যে	সকল কর্মদিবসে অফিস সময় অনুযায়ী	নামঃ মোঃ অলিউল ইসলাম পদবীঃ যুগ্ম পরিচালক ফোনঃ ০১৭১০৭৭৫৩৬৩ ই-মেইলঃ oliul.islam@bb.org.bd
০৭)	সিএমএসএমই খাতের উদ্যোক্তাদের গ্রীন ক্রেডিট গ্যারান্টি সংক্রান্ত পরামর্শ ও তথ্য প্রদান, অভিযোগ গণ্ণহণ	-ঐ-	-ঐ-	বিনামূল্যে	সকল কর্মদিবসে অফিস সময় অনুযায়ী	নামঃ মোহাম্মদ তানজিল হোসেন পলক পদবীঃ যুগ্ম পরিচালক ফোনঃ ০১৯১৩৪৮১৬২২ ই-মেইলঃ tanzil.hossain@bb.org.bd

ক্রঃ নং	সেবার মান	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)
	এবং নিষ্পত্তিকরণ।					

১.২ প্রাতিষ্ঠানিক সেবা

ক্রঃ নং	সেবার মান	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)
০১)	সিএমএস খাতের উদ্যোক্তাদের ২০,০০০ কোটি টাকার ক্রেডিট গ্যারান্টি ইস্যু, নবায়ন, বাতিল এবং এতদসংক্রান্ত নীতি সহায়তা প্রদান।	১) লিখিত (পত্র, ই-মেইল) ২) CGiMS (অনলাইন) ৩) সরাসরি সাক্ষাৎ ৪) টেলিফোনে যোগাযোগ ৫) প্রশিক্ষণ, কর্মশালা, সভা, সেমিনার।	হ্যান্ডআউট, ব্রশিউর, লিফলেট, সার্কুলার ইত্যাদি। প্রাপ্তিস্থান : ক্রেডিট গ্যারান্টি ডিপার্টমেন্ট ও বাংলাদেশ ব্যাংকের ওয়েবসাইট	সংশ্লিষ্ট সার্কুলার মোতাবেক	সকল কর্মদিবসে অফিস সময় অনুযায়ী	নামঃ ড. চন্দন কুমার রায় পদবীঃ যুগ্ম পরিচালক ফোনঃ ০১৭১৭২৯০৯৩০ ই-মেইলঃ chandan.roy@bb.org.bd
০২)	সিএমএসএমই খাতের উদ্যোক্তাদের ২৫,০০০ কোটি টাকার ক্রেডিট গ্যারান্টি ইস্যু, নবায়ন, বাতিল এবং এতদসংক্রান্ত নীতি সহায়তা প্রদান।	-এ-	-এ-	সংশ্লিষ্ট সার্কুলার মোতাবেক	সকল কর্মদিবসে অফিস সময় অনুযায়ী	নামঃ ছাদিকা আক্তার পদবীঃ যুগ্ম পরিচালক ফোনঃ ০১৮১৮৩৭৩৫৭৭ ই-মেইলঃ sadika.akter@bb.org.bd
০৩)	নারী উদ্যোক্তাদের জন্য স্মল এন্টারপ্রাইজ খাতে ৩,০০০ কোটি টাকার ক্রেডিট গ্যারান্টি ইস্যু, নবায়ন, বাতিল এবং এতদসংক্রান্ত নীতি সহায়তা প্রদান।	-এ-	-এ-	সংশ্লিষ্ট সার্কুলার মোতাবেক	সকল কর্মদিবসে অফিস সময় অনুযায়ী	নামঃ ড. চন্দন কুমার রায় পদবীঃ যুগ্ম পরিচালক ফোনঃ ০১৭১৭২৯০৯৩০ ই-মেইলঃ chandan.roy@bb.org.bd
০৪)	কৃষিজাত পণ্য প্রক্রিয়াজাত করার জন্য ১,৪০০ কোটি টাকার ক্রেডিট গ্যারান্টি ইস্যু,	-এ-	-এ-	সংশ্লিষ্ট সার্কুলার মোতাবেক	সকল কর্মদিবসে অফিস সময় অনুযায়ী	নামঃ ড. চন্দন কুমার রায় পদবীঃ যুগ্ম পরিচালক ফোনঃ ০১৭১৭২৯০৯৩০ ই-মেইলঃ chandan.roy@bb.org.bd

ক্রঃ নং	সেবার মান	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)
	নবায়ন, বাতিল এবং এসংক্রান্ত নীতি সহায়তা প্রদান।					
০৫)	১০/৫০/১০০ টাকার হিসাবধারী প্রান্তিক/ভূমিহীন কৃষক, নিম্ন আয়ের পেশাজীবী, স্কুল ব্যাংকিং হিসাবধারী এবং ক্ষুদ্র ব্যবসায়ীদের জন্য ৫০০ কোটি টাকার পুনঃঅর্থায়নের বিপরীতে ক্রেডিট গ্যারান্টি ইস্যু, নবায়ন, বাতিল এবং এ সংক্রান্ত নীতি সহায়তা প্রদান।	-ঐ-	-ঐ-	সংশ্লিষ্ট সার্কুলার মোতাবেক	সকল কর্মদিবসে অফিস সময় অনুযায়ী	নামঃ মোঃ অলিউল ইসলাম পদবীঃ যুগ্ম পরিচালক ফোনঃ ০১৭১০৭৭৫৩৬৩ ই-মেইলঃ oliul.islam@bb.org.bd
০৬)	সিএমএসএমই খাতের উদ্যোক্তাদের গ্রীন ক্রেডিট গ্যারান্টি ইস্যু, নবায়ন, বাতিল এবং এতদসংক্রান্ত নীতি সহায়তা প্রদান।	-ঐ-	-ঐ-	সংশ্লিষ্ট সার্কুলার মোতাবেক	সকল কর্মদিবসে অফিস সময় অনুযায়ী	নামঃ মোহাম্মদ তানজিল হোসেন পলক পদবীঃ যুগ্ম পরিচালক ফোনঃ ০১৯১৩৪৮১৬২২ ই-মেইলঃ tanzil.hossain@bb.org.bd
০৭)	জাতীয় সংসদের বিভিন্ন প্রশ্নোত্তর প্রণয়ন, অর্থ মন্ত্রণালয় এবং প্রধানমন্ত্রীর কার্যালয়সহ বিভিন্ন মন্ত্রণালয় কর্তৃক সময়ে সময়ে যাচিত তথ্য প্রেরণ।	লিখিত (পত্র, প্রতিবেদন/ জবাব/ মতামত ইত্যাদি)	চাহিদা অনুযায়ী, ক্রেডিট গ্যারান্টি ডিপার্টমেন্ট	বিনামূল্যে	চাহিদা অনুযায়ী	নামঃ ড. চন্দন কুমার রায় পদবীঃ যুগ্ম পরিচালক ফোনঃ ০১৭১৭২৯০৯৩০ ই-মেইলঃ chandan.roy@bb.org.bd
০৮)	বিভিন্ন উন্নয়ন সহযোগী সংস্থা এবং সরকারের অর্থায়নপুষ্ট বিভিন্ন প্রকল্প বাস্তবায়ন সংশ্লিষ্ট কাজ সম্পাদনে সমন্বয়ের দায়িত্ব পালন।	১) লিখিত পত্র ২) সভা, সেমিনার, ওয়ার্কশপ ইত্যাদি।	চাহিদা অনুযায়ী, ক্রেডিট গ্যারান্টি ডিপার্টমেন্ট	বিনামূল্যে	প্রয়োজন অনুযায়ী	নামঃ কামরুল হাসান আজাদ পদবীঃ যুগ্ম পরিচালক ফোনঃ ০১৭৭৯৭৭৬৬২২ ই-মেইলঃ kamrul.azad@bb.org.bd
৯)	ব্যাংক ও আর্থিক প্রতিষ্ঠানের কর্মকর্তাদের ক্রেডিট গ্যারান্টি বিষয়ে প্রশিক্ষিত করণের লক্ষ্যে প্রশিক্ষণ কর্মসূচি বাস্তবায়ন।	১) সভা, প্রশিক্ষণ, সেমিনার, কর্মশালা, মেলা ইত্যাদি। ২) সরাসরি	১) কোর্স ক্যাটালগ, ব্রশিউর। ২) বাৎসরিক কোর্স কর্মসূচি ক্রেডিট	বিনামূল্যে	প্রয়োজন অনুযায়ী	নামঃ কামরুল হাসান আজাদ পদবীঃ যুগ্ম পরিচালক ফোনঃ ০১৭৭৯৭৭৬৬২২ ই-মেইলঃ kamrul.azad@bb.org.bd

ক্রঃ নং	সেবার মান	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)
		সাক্ষাৎ ৩) মুদ্রিত সামগ্রী	গ্যারান্টি ডিপার্টমেন্ট			
১০)	CGiMS সংক্রান্ত তথ্য, প্রশিক্ষণ এবং অভিযোগ।	১) লিখিত পত্র ২) ই-মেইল	প্রয়োজ্য নয়	বিনামূল্যে	চাহিদা অনুযায়ী	নামঃ ড. চন্দন কুমার রায় পদবীঃ যুগ্ম পরিচালক ফোনঃ ০১৭১৭২৯০৯৩০ ই-মেইলঃ chandan.roy@bb.org.bd
১১)	ব্যাংক ও আর্থিক প্রতিষ্ঠান কর্তৃক দাবী (Claim) সংক্রান্ত আবেদন গ্রহণ ও নিষ্পত্তিকরণ।	১) লিখিত পত্র ২) ব্যাংক শাখা ও উদ্যোক্তা প্রতিষ্ঠান পরিদর্শন	ম্যানুয়াল অব ক্রেডিট গ্যারান্টি স্কিম ও গ্যারান্টি লেটারের শর্ত মোতাবেক	বিনামূল্যে	প্রয়োজন অনুযায়ী	নামঃ কামরুল হাসান আজাদ পদবীঃ যুগ্ম পরিচালক ফোনঃ ০১৭৭৯৭৭৬৬২২ ই-মেইলঃ kamrul.azad@bb.org.bd
১২)	গ্যারান্টি প্রাপ্ত ঋণ/বিনিয়োগ সমূহের সদ্যবহার যাচাইকল্পে অফ- সাইট ও অন-সাইট সুপারভিশন, পরিবীক্ষণ ও মূল্যায়ন সংক্রান্ত কার্যক্রম।	১) লিখিত (পত্র, প্রতিবেদন ইত্যাদি) ২) ই-মেইল ৩) ব্যাংক শাখা ও উদ্যোক্তা প্রতিষ্ঠান পরিদর্শন	প্রয়োজন অনুযায়ী	বিনামূল্যে	প্রয়োজন অনুযায়ী	নামঃ মোঃ অলিউল ইসলাম পদবীঃ যুগ্ম পরিচালক ফোনঃ ০১৭১০৭৭৫৩৬৩ ই-মেইলঃ oliul.islam@bb.org.bd

১.৩ অভ্যন্তরীণ সেবা

ক্রঃ নং	সেবার মান	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)
০১)	বাংলাদেশ ব্যাংকের বিভিন্ন বিভাগের চাহিদা অনুযায়ী নীতি সহযোগিতা প্রদান, তথ্যাদি প্রেরণ, সভায়/প্রশিক্ষণে অংশগ্রহণকারী কর্মকর্তা মনোনয়ন ও অংশগ্রহণ, সভা আয়োজন ও সমন্বয়।	উপযুক্ত কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রমে পত্র ও ই- মেইলের মাধ্যমে	এ বিভাগের সংরক্ষিত তথ্যের ভিত্তিতে	প্রয়োজ্য নয়	অবিলম্বে	নামঃ মোঃ অলিউল ইসলাম পদবীঃ যুগ্ম পরিচালক ফোনঃ ০১৭১০৭৭৫৩৬৩ ই-মেইলঃ oliul.islam@bb.org.bd
০২)	কর্মকর্তা/কর্মচারীদের	প্রশাসনিক	অভ্যন্তরীণ পত্র	প্রয়োজ্য	সকল	নামঃ মোঃ অলিউল ইসলাম

	পদায়ন, ছুটি, বদলী বিমুক্তকরণ, যোগদান কার্যক্রম ইত্যাদি।	প্রয়োজনে বা প্রধান কার্যালয়ের নির্দেশক্রমে		নয়	কর্মদিবসে	পদবীঃ যুগ্ম পরিচালক ফোনঃ ০১৭১০৭৭৫৩৬৩ ই-মেইলঃ oliul.islam@bb.org.bd
০৩)	বিভাগীয় কর্মকর্তা কর্মচারীদের সকল প্রকার ছুটির আবেদন প্রক্রিয়াকরণ ও অনুমোদন।	অনলাইন	অনলাইন আবেদন	প্রয়োজ্য নয়	প্রচলিত বিধি মোতাবেক	সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তা/কর্মচারীদের উদ্ধৃতি কর্তৃপক্ষ

২ সেবা প্রত্যাশীগণের করণীয়ঃ

ক্রমিক	প্রতিশ্রুত/কাজিত সেবা প্রাপ্তির লক্ষ্যে করণীয়
১।	নির্ধারিত ফরমে সম্পূর্ণরূপে পূরণকৃত আবেদন/অভিযোগ জমা প্রদান।
২।	যথাযথ কর্তৃপক্ষের অনুমোদন।
৩।	যথাসময়ে সভা/সেমিনার/ওয়ার্কশপ/প্রশিক্ষণে অংশগ্রহণ।
৪।	অনাবশ্যক ফোন/তদবির না করা।

৩ প্রতিশ্রুত সেবা না পেলে সেবা প্রত্যাশীগণের করণীয়ঃ

সিটিজেন চার্টার অনুযায়ী সেবা না পেলে বা সেবা প্রাপ্তির মান সন্তোষজনক না হলে সংশ্লিষ্ট দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার সাথে যোগাযোগ করুন। তিনি সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে নিম্নোক্ত পদ্ধতিতে যোগাযোগ করে আপনার সমস্যা অবহিত করুন :-

ক্রমিক	কখন যোগাযোগ করবেন	কার সঙ্গে যোগাযোগ করবেন	যোগাযোগের ঠিকানা	নিষ্পত্তির সময়সীমা
০১.	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	বিভাগীয় প্রধান	নামঃ নাহিদ রহমান পদবীঃ পরিচালক (সিজিডি) ঠিকানা : ক্রেডিট গ্যারান্টি ডিপার্টমেন্ট, বাংলাদেশ ব্যাংক, প্রধান কার্যালয়, মতিঝিল, ঢাকা-১০০০ ফোন : ০২-৯৫৩০১৭৯ ইমেইলঃ nahid.rahman@bb.org.bd	১৫ কার্যদিবস
০২.	বিভাগীয় প্রধান সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে।	বাংলাদেশ ব্যাংকের অভিযোগ নিষ্পন্নকারী কর্মকর্তা (অনিক)	হিউম্যান রিসোর্সেস ডিপার্টমেন্ট-১ বাংলাদেশ ব্যাংক, প্রধান কার্যালয়, মতিঝিল, ঢাকা-১০০০।	০৭ কার্যদিবস