

বাংলাদেশ ব্যাংক
প্রধান কার্যালয়
সাইবার সিকিউরিটি ইউনিট
www.bb.org.bd

সিটিজেনস চার্টার

১. সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতিঃ

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	বিভিন্ন বিভাগ/ সংস্থাকে সাইবার সিকিউরিটি সম্পর্কিত বিষয়গুলোর জন্য বিশেষজ্ঞ মতামত প্রদান করা।	চাহিদা ও অনুরোধের প্রেক্ষিতে	২য় সংলগ্নী ভবনের ২০তম তলা	বিনামূল্যে	১৫ দিন	বিশ্বজিৎ কুমার দে (ACISO) ফোনঃ ২২৬১৯, ০১৭১৫-০৮৮৯৩৩ biswajit.dey@bb.org.bd
২	আর্থিক প্রতিষ্ঠানসমূহের সকল কর্মকর্তা/কর্মচারীদের জন্য সাইবার নিরাপত্তা সচেতনতা কার্যক্রম পরিচালনা করা এবং সাইবার নিরাপত্তা ঝুঁকি সম্পর্কিত সচেতনতার সংস্কৃতি তৈরির মাধ্যমে সকল তথ্যের কার্যকর ও সুসম সুরক্ষা নিশ্চিতকরণ।	চাহিদা ও অনুরোধের প্রেক্ষিতে	২য় সংলগ্নী ভবনের ২০তম তলা	বিনামূল্যে	১৫ দিন	হাফিজ আল আসাদ (ACISO) ফোনঃ ২০২০২, ০১৯১৭-৮২৩৯২৬ hafiz.asad@bb.org.bd

১.৩) অভ্যন্তরীণ 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	বাংলাদেশ ব্যাংকের আইসিটি অবকাঠামো, সিস্টেমস ও সার্ভিসসমূহে রিস্ক অ্যাসেসমেন্ট পরিচালনা করা।	চাহিদা ও অনুরোধের প্রেক্ষিতে অথবা স্ব-উদ্যোগে	২য় সংলগ্নী ভবনের ২০তম তলা	বিনামূল্যে	১৫ দিন	বিশ্বজিৎ কুমার দে (ACISO) ফোনঃ ২২৬১৯, ০১৭১৫-০৮৮৯৩৩ biswajit.dey@bb.org.bd
২	সাইবার নিরাপত্তা সংক্রান্ত বিষয়ে বিভিন্ন বিভাগ/ অফিস/ ইউনিট/ সেলে প্রযুক্তিগত মতামত/পরামর্শ প্রদান করা।	চাহিদা ও অনুরোধের প্রেক্ষিতে অথবা স্ব-উদ্যোগে	২য় সংলগ্নী ভবনের ২০তম তলা	বিনামূল্যে	১৫ দিন	মোঃ ইকরামুল কবির (ACISO) ফোনঃ ০১৭১৯-৪৫৬৯৬৯ kabir.ekramul@bb.org.bd
৩	বাংলাদেশ ব্যাংকের সকল কর্মকর্তা/কর্মচারীদের জন্য সাইবার নিরাপত্তা সচেতনতা কার্যক্রম পরিচালনা করা এবং সাইবার নিরাপত্তা ঝুঁকি সম্পর্কিত সচেতনতার সংস্কৃতি তৈরির মাধ্যমে ব্যাংকের সকল তথ্যের কার্যকর ও সুসম সুরক্ষা নিশ্চিতকরণ।	চাহিদা ও অনুরোধের প্রেক্ষিতে অথবা স্ব-উদ্যোগে	২য় সংলগ্নী ভবনের ২০তম তলা	বিনামূল্যে	প্রয়োজন অনুযায়ী	হাফিজ আল আসাদ (ACISO) ফোনঃ ২০২০২, ০১৯১৭-৮২৩৯২৬ hafiz.asad@bb.org.bd

২। সেবা প্রত্যাশীগণের করণীয়ঃ

ক্রমিক	প্রতিশ্রুত/কাজিত সেবা প্রাপ্তির লক্ষ্যে করণীয়
১	নির্ধারিত ফর্মে সম্পূর্ণভাবে পূরণকৃত আবেদন জমা প্রদান।
২	প্রযোজ্য ক্ষেত্রে মোবাইল মেসেজ/ইমেইলের নির্দেশনা অনুসরণ করা।
৩	সাক্ষাতের জন্য ধার্য তারিখে নির্ধারিত সময়ের পূর্বেই উপস্থিত থাকা।

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	নাম ও পদবীঃ মোহাম্মদ ইমতিয়াজ কবির ডেপুটি চীফ ইনফরমেশন সিকিউরিটি অফিসার ফোনঃ ২২৭৫১, ৮৮০-২-৯৫৩০৬২৪ ইমেইলঃ imtiaz.kabir@bb.org.bd ওয়েবসাইটঃ www.bb.org.bd	৭ কর্মদিবস
২	শাখা/উইং প্রধান নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	বিভাগীয়/অফিস প্রধান	নাম ও পদবীঃ মুহাম্মদ ইসহাক মিয়া চীফ ইনফরমেশন সিকিউরিটি অফিসার ফোনঃ ২০৩১, ০১৭৩০-০২৮৬৮৩ ইমেইলঃ ciso.csu@bb.org.bd ওয়েবসাইটঃ www.bb.org.bd	৭ কর্মদিবস