

সাপোর্টিং পোস্ট কোভিড-১৯ স্মল স্কেল এমপ্লয়মেন্ট
ক্রিয়েশন প্রজেক্ট
বাংলাদেশ ব্যাংক, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা

সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (Citizen's Charter)

(৩১-০৮-২০২৪ তারিখ পর্যন্ত হালনাগাদকৃত)

১। প্রতিশ্রুত সেবাসমূহ:

১.১) নাগরিক সেবা

ক্রম	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।	প্রকল্পের আওতায় প্রবাস ফেরত শ্রমিক, বেকার যুবক এবং গ্রামীণ উদ্যোক্তাদের সিএমএসই খাতে সাধারণ উদ্যোক্তা ও সম্ভাবনাময়ী উদ্যোক্তাদের পরামর্শ প্রদান।	(১) সরাসরি (২) টেলিফোনে	ফ্লয়ার, সার্কুলার প্রাপ্তিস্থানঃ সংশ্লিষ্ট প্রজেক্ট ম্যানেজমেন্ট ইউনিট ও বাংলাদেশ ব্যাংক ওয়েবসাইট।	নাই	সাপ্তাহিক ও সরকারি ছুটির দিন ব্যতীত সকল কর্মদিবসে অফিস সময় মোতাবেক (সকাল ১০:০০ টা হতে বিকাল ৬:০০ টা পর্যন্ত)	১। নাম: জনাব মোঃ সাগর সরকার পদবী: উপ-পরিচালক ফোন: ০১৭৭৮৬৬৮৭৩৩ ই-মেইল: sagar.sarkar@bb.org.bd ২। নাম: জনাব মোঃ মেহেদী হাসান সোহাগ পদবী: উপ-পরিচালক ফোন: ০১৭২৩৯৩৫৮৯০ ই-মেইল: mehedi.shohag@bb.org.bd
২।	প্রকল্পের আওতায় সিএমএসই খাতের উদ্যোক্তাদের ঋণ/অর্থায়ন সংক্রান্ত অভিযোগ গ্রহণ ও নিষ্পত্তিকরণ।	(১) লিখিত (চিঠি, ই-মেইল, ফ্যাক্স ইত্যাদি) (২) সরাসরি (৩) টেলিফোনে	প্রয়োজনীয়।	নাই	সকল কর্মদিবসে অফিস সময় মোতাবেক (সকাল ১০:০০ টা হতে বিকাল ৬:০০ টা পর্যন্ত)	-ঐ-
৩।	সিভিল সোসাইটি/গবেষক ও গবেষণা প্রতিষ্ঠানকে প্রকল্পের আওতায় সিএমএসই খাতে অর্থায়ন বিষয়ক তথ্য প্রদান।	(১) লিখিত (চিঠি, ই-মেইল, ফ্যাক্স ইত্যাদি) (২) ফেস-টু-ফেস	ফ্লয়ার, সার্কুলার, প্রতিবেদন। প্রাপ্তিস্থানঃ সংশ্লিষ্ট প্রজেক্ট ম্যানেজমেন্ট ইউনিট ও বাংলাদেশ ব্যাংক ওয়েবসাইট।	নাই	সকল কর্মদিবসে অফিস সময় মোতাবেক (সকাল ১০:০০ টা হতে বিকাল ৬:০০ টা পর্যন্ত)	১। নাম: জনাব মোঃ আকরাম হোসেন পদবী: উপ-পরিচালক ফোন: ০১৭১৭০৬৬১৫৫ ই-মেইল: md.akram@bb.org.bd ২। নাম: জনাব উম্মে ফাতেমাতুজ যোহরা পদবী: সহকারী পরিচালক ফোন: ৮৮-০২-৯৫৩০৫১৪ ই-মেইল: umma.zohora@bb.org.bd

১.২) প্রাতিষ্ঠানিক সেবা

ক্র. ন.	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।	প্রকল্পের আওতায় সিএমএসই খাতে প্রদত্ত ঋণের বিপরীতে ব্যাংক ও আর্থিক প্রতিষ্ঠানসমূহকে পুনঃঅর্থায়ন সুবিধা/ সহায়তা প্রদান।	(১) লিখিত (চিঠি, ফ্যাক্স, ই-মেইল ইত্যাদি) (২) সরাসরি (৩) টেলিফোনে	ফ্লয়ার, সার্কুলার, প্রতিবেদন। প্রাপ্তিস্থানঃ সংশ্লিষ্ট প্রজেক্ট ম্যানেজমেন্ট ইউনিট ও বাংলাদেশ ব্যাংক ওয়েবসাইট।	নাই	সকল কর্মদিবসে অফিস সময় মোতাবেক (সকাল ১০:০০ টা হতে বিকাল ৬:০০ টা পর্যন্ত)	১। নাম: জনাব অসীম কুমার চন্দ পদবী: যুগ্ম-পরিচালক ফোন: ০১৫৫২৬৪৩৬৭৪ ই-মেইল: ashim.chanda@bb.org.bd ২। নাম: জনাব মোঃ সাগর সরকার পদবী: উপ-পরিচালক ফোন: ০১৭৭৮৬৬৮৭৩৩ ই-মেইল: sagar.sarkar@bb.org.bd
২।	এডিবি এর অর্থায়ন হিসেবে প্রাপ্ত টাকা অংশগ্রহণ চুক্তি স্বাক্ষরকারী বিভিন্ন ব্যাংক/আর্থিক প্রতিষ্ঠানের মাধ্যমে ঋণ সুবিধা হিসেবে প্রদান এবং ঋণের বিপরীতে সুদ আদায় করে সরকারি কোষাগারে জমাপূর্বক সরকারকে সহায়তা প্রদান।	(১) লিখিত	প্রযোজ্য নয়	নাই	সকল কর্মদিবসে অফিস সময় মোতাবেক (সকাল ১০:০০ টা হতে বিকাল ৬:০০ টা পর্যন্ত)	১। নাম: জনাব ফারজানা জাহান পদবী: যুগ্ম-পরিচালক ফোন: ৮৮-০২-৯৫৩০৫১৪ ই-মেইল: farzana.jahan@bb.org.bd ২। নাম: জনাব মোঃ মেহেদী হাসান সোহাগ পদবী: উপ-পরিচালক ফোন: ০১৭২৩৯৩৫৮৯০ ই-মেইল: mehedi.shohag@bb.org.bd
৩।	সরকারের চাহিদা মোতাবেক প্রকল্পের আওতায় সিএমএসই খাতে ঋণ বিতরণ ও আদায় এবং পুনঃঅর্থায়ন বিষয়ে নানাবিধ তথ্য সরবরাহপূর্বক সরকারকে সহায়তা প্রদান।	(১) লিখিত (চিঠি, প্রতিবেদন ইত্যাদি)	চাহিদা মোতাবেক, সংশ্লিষ্ট প্রজেক্ট ম্যানেজমেন্ট ইউনিট (SPCSSECP)	নাই	চাহিদা মোতাবেক	১। নাম: জনাব অসীম কুমার চন্দ পদবী: যুগ্ম-পরিচালক ফোন: ০১৫৫২৬৪৩৬৭৪ ই-মেইল: ashim.chanda@bb.org.bd ২। নাম: জনাব উম্মে ফাতেমাতুজ যোহরা পদবী: সহকারী পরিচালক ফোন: ৮৮-০২-৯৫৩০৫১৪ ই-মেইল: umma.zohora@bb.org.bd

সাপোর্টিং পোস্ট কোভিড-১৯ স্বল স্কেল এমপ্লয়মেন্ট ক্রিয়েশন প্রজেক্ট

৪।	জাতীয় সংসদের বিভিন্ন প্রশ্নোত্তর প্রণয়ন, অর্থ মন্ত্রণালয় এবং প্রধানমন্ত্রীর কার্যালয়সহ বিভিন্ন মন্ত্রণালয় কর্তৃক সময়ে সময়ে যাচিত তথ্যাদি প্রেরণ।	(১) লিখিত(চিঠি, প্রতিবেদন ইত্যাদি)	প্রতিবেদন; সংশ্লিষ্ট বিভাগ (এসএমইএ সপিডি), সংশ্লিষ্ট প্রজেক্ট ম্যানেজমেন্ট ইউনিট (SPCSSECP)	নাই	চাহিদা মোতাবেক	১। নাম: জনাব অসীম কুমার চন্দ পদবী: যুগ্ম-পরিচালক ফোন: ০১৫৫২৬৪৩৬৭৪ ই-মেইল: ashim.chanda@bb.org.bd ২। নাম: জনাব মোঃ মেহেদী হাসান সোহাগ পদবী: উপ-পরিচালক ফোন: ০১৭২৩৯৩৫৮৯০ ই-মেইল: mehedihohag@bb.org.bd
৫।	করোনা ভাইরাস (কোভিড-১৯) এর প্রাদুর্ভাব ক্ষতিগ্রস্ত প্রবাস ফেরত শ্রমিক, বেকার যুবক এবং গ্রামীণ উদ্যোক্তাদের জন্য প্রকল্পের আওতায় ঋণ সুবিধা প্রদানের নিমিত্ত সচেতনতামূলক কর্মসূচি গ্রহণ।	(১) সভা/এওয়ারনেস প্রোগ্রাম	ফ্লয়ার, সার্কুলার, প্রতিবেদন। প্রাপ্তিস্থান: সংশ্লিষ্ট প্রজেক্ট ম্যানেজমেন্ট ইউনিট ও বাংলাদেশ ব্যাংক ওয়েবসাইট।	নাই	প্রয়োজন মোতাবেক	১। নাম: জনাব ফারজানা জাহান পদবী: যুগ্ম-পরিচালক ফোন: ৮৮-০২-৯৫৩০৫১৪ ই-মেইল: farzana.jahan@bb.org.bd ২। নাম: জনাব মোঃ সাগর সরকার পদবী: উপ-পরিচালক ফোন: ০১৭৭৮৬৬৮৭৩৩ ই-মেইল: sagar.sarkar@bb.org.bd
৬।	ব্যাংক ও আর্থিক প্রতিষ্ঠানের কর্মকর্তাদের প্রকল্প সংশ্লিষ্ট বিষয়ে প্রশিক্ষিত করণের লক্ষ্যে প্রশিক্ষণ কর্মসূচি বাস্তবায়ন।	(১) লিখিত।	প্রশিক্ষণে ব্যবহৃত তথ্যাদি, ফ্লয়ার, সার্কুলার, প্রতিবেদন। প্রাপ্তিস্থান: সংশ্লিষ্ট প্রজেক্ট ম্যানেজমেন্ট ইউনিট ও বাংলাদেশ ব্যাংক ওয়েবসাইট।	নাই	প্রয়োজন মোতাবেক	১। নাম: জনাব অসীম কুমার চন্দ পদবী: যুগ্ম-পরিচালক ফোন: ০১৫৫২৬৪৩৬৭৪ ই-মেইল: ashim.chanda@bb.org.bd ২। নাম: জনাব মোঃ সাগর সরকার পদবী: উপ-পরিচালক ফোন: ০১৭৭৮৬৬৮৭৩৩ ই-মেইল: sagar.sarkar@bb.org.bd
৭।	প্রকল্পের টার্গেট গ্রুপ প্রবাস ফেরত শ্রমিক, বেকার যুবক এবং গ্রামীণ উদ্যোক্তাদের জন্য প্রশিক্ষণ কর্মসূচি বাস্তবায়ন।	(১) লিখিত।	প্রশিক্ষণে ব্যবহৃত তথ্যাদি, ফ্লয়ার, সার্কুলার, প্রতিবেদন। প্রাপ্তিস্থান: সংশ্লিষ্ট প্রজেক্ট ম্যানেজমেন্ট ইউনিট ও	নাই	প্রয়োজন মোতাবেক	১। নাম: জনাব অসীম কুমার চন্দ পদবী: যুগ্ম-পরিচালক ফোন: ০১৫৫২৬৪৩৬৭৪ ই-মেইল: ashim.chanda@bb.org.bd ২। নাম: জনাব মোঃ আকরাম হোসেন পদবী: উপ-পরিচালক ফোন: ০১৭১৭০৬৬১৫৫ ই-মেইল: md.akram@bb.org.bd

সাপোর্টিং পোস্ট কোভিড-১৯ স্বল স্কেল এমপ্লয়মেন্ট ক্রিয়েশন প্রজেক্ট

			বাংলাদেশ ব্যাংক ওয়েবসাইট ।			
--	--	--	--------------------------------------	--	--	--

১.৩) অভ্যন্তরীণ সেবা

ক্র. ন.	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 বিভিন্ন বিভাগের সাথে তথ্য আদান-প্রদান ও মতামত প্রদান	পত্র, ই-মেইল	প্রয়োজনীয়	প্রযোজ্য নয়	সকল কর্মদিবসে অফিস সময় মোতাবেক (সকাল ১০:০০ টা হতে বিকাল ৬:০০ টা পর্যন্ত)	১। নাম: জনাব মোঃ আকরাম হোসেন পদবী: উপ-পরিচালক ফোন: ০১৭১৭০৬৬১৫৫ ই-মেইল: md.akram@bb.org.bd ২। নাম: জনাব মোঃ সাগর সরকার পদবী: উপ-পরিচালক ফোন: ০১৭৭৮৬৬৮৭৩৩ ই-মেইল: sagar.sarkar@bb.org.bd
২.	কর্মকর্তা/কর্মচারীদের পদায়ন, ছুটি, বদলী বিমুক্তকরণ, যোগদানের কার্যক্রম গ্রহণ	প্রশাসনিক প্রয়োজনে বা প্রধান কার্যালয়ের নির্দেশে	আভ্যন্তরীণ পত্র	প্রযোজ্য নয়	সকল কর্মদিবসে অফিস সময় মোতাবেক (সকাল ১০:০০ টা হতে বিকাল ৬:০০ টা পর্যন্ত)	১। নাম: জনাব ফারজানা জাহান পদবী: যুগ্ম-পরিচালক ফোন: ৮৮-০২-৯৫৩০৫১৪ ই-মেইল: farzana.jahan@bb.org.bd ২। নাম: জনাব উম্মে ফাতেমাতুজ্জোহরা পদবী: সহকারী পরিচালক ফোন: ৮৮-০২-৯৫৩০৫১৪ ই-মেইল: umma.zohora@bb.org.bd
৩.	বিভাগীয় কর্মকর্তা কর্মচারীদের সকল প্রকার ছুটির ব্যবস্থা করা	অনলাইন	অনলাইন আবেদন			সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তা/কর্মচারীদের উদ্ধৃতন কর্তৃপক্ষ

২) সেবা প্রত্যাশীগণের করণীয়:

ক্রমিক	প্রতিশ্রুত/কাঙ্ক্ষিত সেবা প্রাপ্তির লক্ষ্যে করণীয়
১।	নির্ধারিত ফরমে সম্পূর্ণভাবে পূরণকৃত আবেদন/অভিযোগ জমা প্রদান।
২।	যথাযথ কর্তৃপক্ষের অনুমোদন
৩।	যথাসময়ে সভা/সেমিনার/ওয়ার্কশপ/প্রশিক্ষণ-এ অংশগ্রহণ।

৩) প্রতিশ্রুত সেবা না পেলে সেবা প্রত্যাশীদের করণীয়:

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

ক্র.ন.	কখন যোগাযোগ করবেন	কার সঙ্গে যোগাযোগ করবেন	যোগাযোগের ঠিকানা	নিষ্পত্তির সময়সীমা
১।	দায়িত্ব প্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	জনাব রোজিনা আক্তার মুস্তাফী অতিরিক্ত পরিচালক ও উপ-প্রকল্প পরিচালক	সাপোর্টিং পোস্ট কোভিড-১৯ স্মল স্কেল এমপ্লয়মেন্ট ক্রিয়েশন প্রজেক্ট ফোন: ৯৫৩০৫১৪ ই-মেইল: rojina.mustafi@bb.org.bd ওয়েব: www.bb.org.bd	১৫ (পনের) কার্যদিবস
২।	শাখা/উইং প্রধান নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	জনাব কাজী তামান্না হক পরিচালক (SPCSSECP)	সাপোর্টিং পোস্ট কোভিড-১৯ স্মল স্কেল এমপ্লয়মেন্ট ক্রিয়েশন প্রজেক্ট ফোন: ৯৫৩০৩১৩ ই-মেইল: tamanna.haque@bb.org.bd ওয়েব: www.bb.org.bd	১০ (দশ) কার্যদিবস
৩।	বিভাগীয়/অফিস প্রধান নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	জনাব মোঃ জবদুল ইসলাম পরিচালক (HRD-1)	পরিচালক হিউম্যান রিসোর্সেস ডিপার্টমেন্ট-১ বাংলাদেশ ব্যাংক, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা। ওয়েব: www.bb.org.bd	০৭ (সাত) কার্যদিবস

১. ভিশন ও মিশন

ভিশন:

কটেজ, মাইক্রো, ক্ষুদ্র ও মাঝারি শিল্প (সিএমএসএমই) উদ্যোগ এর আওতা সম্প্রসারণ ও শক্তিশালীকরণের মাধ্যমে দারিদ্র্য দূরীকরণ, জেল্ডার ভিত্তিক সমতা নিশ্চিতকরণ, নারীর ক্ষমতায়ন, ব্যাপক কর্মসংস্থান সৃষ্টি করে বৃহৎ আঙ্গিকে দেশের অন্তর্ভুক্তিমূলক অর্থনৈতিক প্রবৃদ্ধি ত্বরান্বিত করা।

মিশন:

অন্তর্ভুক্তিমূলক অর্থনৈতিক প্রবৃদ্ধি নিশ্চিত করতে এসএমই এন্ড স্পেশাল প্রোগ্রামস্ ডিপার্টমেন্ট নিম্নবর্ণিত কার্য/লক্ষ্যসমূহ বাস্তবায়ন করছে:

- ✓ কটেজ, মাইক্রো, ক্ষুদ্র ও মাঝারি (সিএমএসএমই) খাতে অর্থায়ন ব্যবস্থাকে সুস্বর্ধু তদারকির আওতায় এনে টার্গেট ভিত্তিক ঋণ সুবিধা কার্যকর করা;
- ✓ ব্যাংক ও আর্থিক প্রতিষ্ঠানসমূহকে সিএমএসএমই খাতে বিনিয়োগে উৎসাহিত করতে সরকার, বাংলাদেশ ব্যাংক ও বিভিন্ন উন্নয়ন সহযোগী সংস্থার আর্থিক সহযোগিতায় পুনঃঅর্থায়ন/পূর্ব-অর্থায়ন কার্যক্রম পরিচালনা করা;
- ✓ নারীদেরকে অর্থনৈতিক মূলধারায় অধিকহারে সম্পৃক্তকরণের উদ্দেশ্যে নারী উদ্যোক্তাদের জন্য সহজশর্তে আর্থিক সুবিধা নিশ্চিতকরণসহ নারী উদ্যোক্তা উন্নয়ন কার্যক্রম পরিচালনার মাধ্যমে নারীর ক্ষমতায়নে বিশেষ ভূমিকা রাখা;
- ✓ শহর ও গ্রামাঞ্চলের প্রান্তিক, ক্ষুদ্র ও নতুন উদ্যোক্তা, সমাজের সুবিধাবঞ্চিত, অবহেলিত, প্রতিবন্ধী ও বিভিন্ন নৃতাত্ত্বিক গোষ্ঠীর এবং তৃতীয় লিঙ্গের উদ্যোক্তাদের প্রাতিষ্ঠানিক অর্থায়ন ব্যবস্থায় প্রবেশগম্যতা বৃদ্ধি করা;
- ✓ উদ্যোক্তা উন্নয়ন এবং উদ্যোক্তাদের দক্ষতা বৃদ্ধির লক্ষ্যে সরকারি ও বেসরকারি বিভিন্ন সংস্থার সহযোগিতায় উদ্যোক্তা উন্নয়ন প্রশিক্ষণ কার্যক্রম উৎসাহিত করা;
- ✓ সভা, সেমিনার, ওয়ার্কশপ আয়োজনের মাধ্যমে উদ্যোক্তাদের সাথে সরাসরি মতবিনিময়পূর্বক সিএমএসএমই খাতের সমস্যা চিহ্নিতকরণ ও তা দূরীকরণে কার্যকর পদক্ষেপ গ্রহণ এবং প্রবলেম সলিউশন সেন্টার এর মাধ্যমে উদ্যোক্তা সংশ্লিষ্ট অভিযোগ গ্রহণ ও নিষ্পত্তি করা;
- ✓ ক্লাস্টার ভিত্তিক শিল্প উন্নয়নে পদক্ষেপ গ্রহণ এবং উৎপাদিত পণ্যের বাজারজাতকরণের অসুবিধা দূরীকরণে ই-কমার্স এর ন্যায় আধুনিক পদ্ধতি ব্যবহারে উদ্যোক্তাদেরকে উৎসাহিত করা;
- ✓ করোনা ভাইরাস (কোভিড-১৯) এর প্রাদুর্ভাবে ক্ষতিগ্রস্ত সিএমএসএমই খাতে ২০ হাজার কোটি টাকার বিশেষ ঋণ প্রণোদনা প্যাকেজ সংক্রান্ত কার্যক্রম পরিচালনা করা।