

বাংলাদেশ ব্যাংক
ইনফরমেশন এন্ড কমিউনিকেশন টেকনোলজি ডিপার্টমেন্ট
www.bb.org.bd

সিটিজেন চার্টার

১.১. ভিশন ও মিশনঃ

ভিশন: কেন্দ্রীয় ব্যাংকে টেকসই ও যুগোপযোগী আইটি সেবা প্রণয়ন, বাস্তবায়ন ও পরিচালনা করা।

মিশনঃ স্বল্প ও দীর্ঘমেয়াদী আইটি পরিকল্পনা গ্রহণ, আধুনিক আইটি সিস্টেম বাস্তবায়ন, রক্ষণাবেক্ষণ ও পরিচালনার মাধ্যমে প্রাতিষ্ঠানিক লক্ষ্য অর্জনে কার্যকর ভূমিকা পালন করা।

২. সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতিঃ

২.১) নাগরিক সেবা

ক্রঃ নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার (নাম, পদবি, ফোন নম্বর ও ই- মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১.	বাংলাদেশ ব্যাংকের ওয়েবসাইটের মাধ্যমে সেবা প্রদান।	বাংলাদেশ ব্যাংকের ওয়েবসাইট	www.bb.org.bd	বিনামূল্যে প্রদেয়	অনলাইন সেবা ২৪X৭	জনাব মুনীরা জাহান অতিরিক্ত পরিচালক (আইসিটি) 880-255665001-6/21482 munira.jahan@bb.org.bd
২.	ই-রিজুটমেন্ট সিস্টেমের মাধ্যমে নিয়োগ সংক্রান্ত সেবা প্রদান।	ঐ	erecruitment.bb.org.bd	ঐ	ঐ	জনাব শারমিন জাহান অতিরিক্ত পরিচালক (আইসিটি), 880-255665001-6/21500 sharmin.jahan@bb.org.bd
৩.	ই-টেন্ডারিং সিস্টেমের মাধ্যমে ক্রয় সংক্রান্ত সেবা প্রদান	ঐ	etender.bb.org.bd	ঐ	ঐ	জনাব শারমিন জাহান অতিরিক্ত পরিচালক (আইসিটি), 880-255665001-6/21500 sharmin.jahan@bb.org.bd
৪.	ফরেন এক্সচেঞ্জ ট্রানজেকশনের মাধ্যমে আমদানি রপ্তানি বাণিজ্য সেবা প্রদান।	ঐ	exp.bb.org.bd	ঐ	ঐ	জনাব হাসান আল মামুন অতিরিক্ত পরিচালক(আইসিটি) 880-255665001-6/21478 hasan.mamun@bb.org.bd
৫.	ব্যাংকিং তথ্যকণিকা মোবাইল অ্যাপসের মাধ্যমে ব্রাঞ্চ ATM বুথের ভৌগলিক অবস্থানের ঠিকানা ও তথ্য প্রদান	Google play store ও icloud	Banking informatics	ঐ	ঐ	জনাব শারমিন জাহান অতিরিক্ত পরিচালক (আইসিটি), 880-255665001-6/21500 sharmin.jahan@bb.org.bd

২.২) প্রাতিষ্ঠানিক সেবা

ক্রঃ নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সী মা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার (নাম, পদবি, ফোন নম্বর ও ই- মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১.	ব্যাংক ও আর্থিক প্রতিষ্ঠানের ICT সম্পর্কিত সকল গাইডলাইন, নির্দেশিকা ও চেকলিস্ট ইত্যাদি প্রণয়ন ও হালনাগাদ করা।	পত্র/মেইল	বাংলাদেশ ব্যাংকের ওয়েবসাইট	বিনামূল্যে প্রদেয়	অনলাইন সেবা ২৪X৭	জনাব মোহাম্মদ আশিকুর রহমান অতিরিক্ত পরিচালক (আইসিটি), মোবাইল: 01711123075, ashiq.rahman@bb.org.bd
২.	বিভিন্ন মন্ত্রণালয়, অধিদপ্তর, ব্যাংক, আর্থিক প্রতিষ্ঠান, সরকারি প্রতিষ্ঠান ও স্বায়ত্ত্বশাসিত প্রতিষ্ঠানের আইসিটি সার্ভিস বিষয়ে তথ্য এবং বিশেষজ্ঞ মতামত প্রদান।	পত্র/মেইল	ডিপার্টমেন্ট	ঐ	সাপ্তাহিক ও সরকারি ছুটির দিন ব্যতীত সকল কর্মদিবসে	জনাব এস,এম, তোফায়েল আহমাদ, অতিরিক্ত পরিচালক (আইসিটি), মোবাইল: 01716910430, tofayel.ahmad@bb.org.bd
৩.	নেটওয়ার্ক সংযোগ ও আইসিটি অবকাঠামোর মাধ্যমে বাংলাদেশ ব্যাংকের সাথে বিভিন্ন সরকারি, বেসরকারি, স্বায়ত্ত্বশাসিত প্রতিষ্ঠানের তথ্য বিনিময় এবং আর্থিক লেন-দেন সংশ্লিষ্ট সেবা প্রদান	আইসিটি অবকাঠামোর মাধ্যমে	ডিপার্টমেন্ট	প্রয়োজ্য নয়	অনলাইন সেবা ২৪X৭	জনাব মোহাম্মদ তাউহিদুল আলম, অতিরিক্ত পরিচালক (আইসিটি), মোবাইল: 01739907303, tauhidul.alam@bb.org.bd
৪.	ডিজিটাল সিগনেচার বাস্তবায়নের মাধ্যমে ব্যাংকের অভ্যন্তরীণ ও অন্যান্য ব্যাংক এবং আর্থিক প্রতিষ্ঠানের সাথে সকল প্রকার ডিজিটাল সার্টিফিকেট প্রদান	ই-মেইল ও ই-ডকুমেন্টের মাধ্যমে।	ডিপার্টমেন্ট	বিধি মোতাবেক	অনলাইন সেবা ২৪X৭	জনাব মুহম্মদ নূরুল আমীন, অতিরিক্ত পরিচালক (আইসিটি), মোবাইল: 01552438432, nurul.amin@bb.org.bd
৫.	এন্টারপ্রাইজ ডেটা ওয়্যারহাউজ সংশ্লিষ্ট সকল ব্যাংক ও আর্থিক প্রতিষ্ঠানসমূহ তদসংশ্লিষ্ট তথ্যসমূহ সংগ্রহ, বিশ্লেষণ ও নীতি গ্রহণের জন্য সহায়তা প্রদান	ওয়েব সাইট	ereturns.b b.org.bd	বিনামূল্যে প্রদেয়	অনলাইন সেবা ২৪X৭	ড. মোঃ রেজাউল করিম অতিরিক্ত পরিচালক (আইসিটি), মোবাইল: 01714071069, rejaul.karim@bb.org.bd

৬.	ESF প্রদেয় ঋণের হিসাবায়ন এবং এ সংক্রান্ত তথ্য সংরক্ষণ ও প্রক্রিয়াজাতকরণ এবং প্রয়োজনীয় রিপোর্টিং ও এ্যানালাইসিস ও মনিটরিং সম্পর্কিত সেবা প্রদান	ওয়েব পোর্টাল ব্যবহার করে (ESF পোর্টালের মাধ্যমে)	esfeoi.bb.org.bd	ঐ	অনলাইন সেবা ২৪X৭	ড. মোহাম্মদ বজলুল করিম অতিরিক্ত পরিচালক (আইসিটি), মোবাইল: 01717377449, bozulul.karim@bb.org.bd
৭.	বাণিজ্যিক ব্যাংকসমূহ তাদের চলতি হিসাবের আপ-টু-ডেট বিবরণী, পুনঃঅর্থায়নের জন্য সঞ্চয়পত্র, সঞ্চয়বন্ড ও প্রাইজবন্ড ইত্যাদির ক্রয়-বিক্রয় বিবরণী, SLR/CRR বিবরণী প্রেরণ সেবা প্রদান	ওয়েব পোর্টাল ব্যবহার করে (e-Statement পোর্টালের মাধ্যমে)	esps.bb.org.bd	ঐ	অনলাইন সেবা ২৪X৭	জনাব মাসুমা বেগম অতিরিক্ত পরিচালক (আইসিটি), মোবাইল: 01796591016, masuma.begum@bb.org.bd
৮.	ব্যাংক ও আর্থিক প্রতিষ্ঠানের আন্তঃ ব্যাংক কলম্যানি লেনদেন ও মনিটরিং সেবা প্রদান	ওয়েব পোর্টাল ব্যবহার করে (EDS-Money সিস্টেমের মাধ্যমে)	-	ঐ	অনলাইন সেবা ২৪X৭	জনাব সোনিয়া রাহনুমা যুগ্মপরিচালক(আইসিটি), মোবাইল: 01712145818, sonia.rahnuma@bb.org.bd
৯.	এসএমই, কৃষি, গ্রীন ব্যাংকিং, গৃহায়ণ, পুনঃনবায়ন যোগ্য শক্তি, ১০ টাকা হিসাব, আর্থিক অন্তর্ভুক্তি ইত্যাদি সংক্রান্ত রিফাইন্যান্স বিষয়ক তথ্য সংরক্ষণ ও প্রক্রিয়াজাতকরণ এবং প্রয়োজনীয় রিপোর্টিং ও এ্যানালাইসিস ও মনিটরিং সম্পর্কিত সেবা প্রদান	ওয়েব পোর্টাল ব্যবহার করে(e-Refinance সিস্টেমের মাধ্যমে)	erefin.bb.org.bd	ঐ	অনলাইন সেবা ২৪X৭	জনাব সোনিয়া রাহনুমা যুগ্মপরিচালক(আইসিটি), মোবাইল: 01712145818, sonia.rahnuma@bb.org.bd
১০.	বাংলাদেশ সরকার ট্রেজারী বিল/ বন্ড/ সুকুক/ বাংলাদেশ ব্যাংক বিল অকশন/প্ল্যাটফর্ম সেবা প্রদান	ওয়েব পোর্টাল ব্যবহার করে (ফাইন্যান্সিয়াল মার্কেট ইনফ্রাস্ট্রাকচার সিস্টেমের মাধ্যমে)	-	ঐ	অনলাইন সেবা ২৪X৭	জনাব মাসুমা বেগম অতিরিক্ত পরিচালক (আইসিটি), মোবাইল: 01796591016, masuma.begum@bb.org.bd
১১.	বাংলাদেশ সরকার ইসলামিক বিনিয়োগ বন্ড সংক্রান্ত কাজে সহায়তা প্রদান	ওয়েব পোর্টাল ব্যবহার করে (ফাইন্যান্সিয়াল মার্কেট ইনফ্রাস্ট্রাকচার সিস্টেমের মাধ্যমে)	BGIIB.bb.org.bd	ঐ	অনলাইন সেবা ২৪X৭	ড. মোঃ মাহফুজুর রহমান বসুনিয়া যুগ্মপরিচালক(আইসিটি), মোবাইল: 01717349330, mr.bosunia@bb.org.bd

২.৩) অভ্যন্তরীণ সেবা

ক্রঃ নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান প্রকৃতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ই- মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১.	বিভিন্ন বিভাগ হতে কর্মকর্তা/কর্মচারীদের তথ্য ও সেবা প্রদানের জন্য ইন্ট্রানেট সেবা উন্নয়ন ও নিয়মিত হালনাগাদ	অফিসের নেটওয়ার্কে যুক্ত ওয়ার্ক স্টেশনের মাধ্যমে	ইন্ট্রানেট পোর্টাল	বিনামূল্যে প্রদেয়	কর্মদিবসে	জনাব শারমিন জাহান অতিরিক্ত পরিচালক (আইসিটি), 880-255665001-6/21500 sharmin.jahan@bb.org.bd
২.	আইসিটি সংক্রান্ত পরিকল্পনা প্রণয়ন এবং ব্যবস্থাপনা	পত্র/মেইল	ডিপার্টমেন্ট	ঐ	কর্মদিবসে	জনাব চন্দন সাহা পরিচালক (আইসিটি) ফোন: 9530192 chandan.saha@bb.org.bd
৩.	আইসিটি হেল্প ডেস্ক সেবা প্রদান	অফিসের নেটওয়ার্কে যুক্ত ওয়ার্ক স্টেশনের মাধ্যমে	আইসিটি হেল্পডেস্ক পোর্টাল	ঐ	কর্মদিবসে	জনাব মোঃ সেলিম হোসেন যুগ্মপরিচালক(আইসিটি) ফোনঃ ২০২৪৬ selim.hossen@bb.org.bd
৪.	আইসিটি সংক্রান্ত হার্ডওয়্যার, সফটওয়্যার এবং ইউটিলিটিস ক্রয় সংক্রান্ত কাজে কারিগরি সহায়তা প্রদান ও ক্রয় সম্পাদন	পত্র/মেইল	ডিপার্টমেন্ট	ঐ	কর্মদিবসে	জনাব আহমদ জামাল আজিজী অতিরিক্ত পরিচালক (আইসিটি), মোবাইল: 01742974769, ahmad.azizi@bb.org.bd
৫.	আইসিটি সংক্রান্ত হার্ডওয়্যার, সফটওয়্যার এবং ইউটিলিটিস ইন্সটলেশন ও মেইনটিন্যান্স।	পত্র/মেইল/অফিসের নেটওয়ার্কে যুক্ত ওয়ার্ক স্টেশনের মাধ্যমে/সরেজমিনে উপস্থিতি	ডিপার্টমেন্ট	ঐ	কর্মদিবসে	জনাব মোঃ সেলিম হোসেন যুগ্মপরিচালক(আইসিটি) ফোনঃ ২০২৪৬ selim.hossen@bb.org.bd
৬.	প্রাতিষ্ঠানিক ডোমেইন এবং মেইল সার্ভিস	পত্র/মেইল	ডিপার্টমেন্ট	ঐ	কর্মদিবসে। তবে প্রয়োজ্য ক্ষেত্রে On demand service প্রদত্ত।	জনাব এ.বি.এম.আফজালুল হক দুজয় যুগ্মপরিচালক(আইসিটি) ফোনঃ ২২৬৩৬ afzalul.haque@bb.org.bd
৭.	ব্যাংকের ডাটা সেন্টারের বিভিন্ন সফটওয়্যার/সিস্টেম বাস্তবায়ন ও পরিচালনার জন্য প্রধান কার্যালয় ও শাখা অফিসের সমন্বয়ে এন্টারপ্রাইজ নেটওয়ার্ক সেবা প্রদান।	পত্র/মেইল	ডিপার্টমেন্ট	ঐ	কর্মদিবসে। তবে প্রয়োজ্য ক্ষেত্রে On demand service প্রদত্ত।	জনাব মোহাম্মদ তাউহিদুল আলম অতিরিক্ত পরিচালক(আইসিটি) ফোনঃ ২১৪৯৩ tauhidul.alam@bb.org.bd
৮.	চলমান ও নতুন আইটি সার্ভিসের জন্য সার্ভার, স্টোরেজ ও ব্যাকআপ ইনফ্রাস্ট্রাকচার প্রদান ও রক্ষণাবেক্ষণ সেবা প্রদান।	পত্র/মেইল	ডিপার্টমেন্ট	ঐ	কর্মদিবসে। তবে প্রয়োজ্য ক্ষেত্রে On demand service প্রদত্ত।	জনাব মসিউজ্জামান খান অতিরিক্ত পরিচালক (আইসিটি) ফোনঃ ২১০৯৫ mosiuzzaman.khan@bb.org.bd

৯.	বাংলাদেশ ব্যাংকের সকল কর্মকর্তা ও কর্মচারীর চিকিৎসা সেবা সুষ্ঠুভাবে সম্পাদন এবং চিকিৎসা কেন্দ্রের ব্যবস্থাপনায় সহায়তা প্রদান।	এ্যাপ্লিকেশনের মাধ্যমে	ইন্টারনেট পোর্টাল	ঐ	কর্মদিবসে	জনাব মাসুমা বেগম অতিরিক্ত পরিচালক(আইসিটি), 880-255665001-6/21403 masuma.begum@bb.org.bd
১০.	উন্নয়নকৃত সিস্টেমের মাধ্যমে ইন্টারনাল অডিট ও ব্যাংকিং ইমপেকশন কাজের তথ্য সংরক্ষণ, রিপোর্টিং, মনিটরিং ও বিশ্লেষণ সংক্রান্ত সেবা প্রদান।	ঐ	ডিপার্টমেন্ট	বিনামূল্যে প্রদেয়	কর্মদিবসে	জনাব শারমিন জাহান অতিরিক্ত পরিচালক(আইসিটি), 880-255665001-6/21500 sharmin.jahan@bb.org.bd
১১.	উন্নয়নকৃত সিস্টেমের মাধ্যমে এক্সপেন্ডিচার সংশ্লিষ্ট সার্ভিস(ইনকাম ট্যাক্স, PF Investment, পেনশন, স্টেশনারি আর্টিকেল ম্যানেজমেন্ট) সংক্রান্ত কাজে সহায়তা প্রদান।	ঐ	ঐ	ঐ	ঐ	জনাব আয়েশা নূর অতিরিক্ত পরিচালক (আইসিটি), 880-255665001-6/21407 ayasha.noor@bb.org.bd
১২.	উন্নয়নকৃত সিস্টেমের মাধ্যমে বিভিন্ন বিভাগ ও শাখা অফিসসমূহের ব্যাংকিং, ট্রেজারি, এশিয়ান ক্রিয়ারিং ইউনিয়নের সিস্টেম, সরকারের বিভিন্ন প্রজেক্টের ফান্ড লোন বিশ্লেষণ ও মনিটরিং সংক্রান্ত কাজে সহায়তা প্রদান।	ঐ	ঐ	ঐ	ঐ	জনাব মাসুমা বেগম অতিরিক্ত পরিচালক (আইসিটি), 880-255665001-6/21403 masuma.begum@bb.org.bd
১৩.	বাংলাদেশ ব্যাংকের হিসাব ব্যবস্থাপনা, ক্রয় ব্যবস্থাপনা ও মানবসম্পদ এবং অন্যান্য সম্পদ ব্যবস্থাপনা প্রভৃতি কাজ অনলাইনে সম্পন্ন করার জন্য এ প্যাকেজের SAP সিস্টেমের ব্যবস্থাপনা সংক্রান্ত কাজে সহায়তা প্রদান।	ঐ	ঐ	ঐ	ঐ	জনাব আয়েশা নূর অতিরিক্ত পরিচালক (আইসিটি), 880-255665001-6/21407 ayasha.noor@bb.org.bd
১৪.	পেমেন্ট প্ল্যাটফর্ম সার্ভিস (NPSB, Nikash-BEFTN, RTGS) ইত্যাদি আইসিটি সেবা প্রদান।	পত্র/মেইল/সরেজমিন উপস্থিতির মাধ্যমে	ঐ	ঐ	ঐ	জনাব মসিউজ্জামান খান অতিরিক্ত পরিচালক (আইসিটি) ফোনঃ 21095 mosiuzzaman.khan@bb.org.bd
১৫.	কো-অপারেটিভ সদস্যদের লেনদেন, ঋণ, ডিপোজিট কার্যক্রম অটোমেশন সেবা প্রদান।	এ্যাপ্লিকেশনের মাধ্যমে	ঐ	ঐ	ঐ	জনাব মসিউজ্জামান খান অতিরিক্ত পরিচালক (আইসিটি) ফোনঃ 21095 mosiuzzaman.khan@bb.org.bd
১৬.	উন্নয়নকৃত সিস্টেমের মাধ্যমে e-News Clipping এর মাধ্যমে নিউজ ক্লিপিংস ও আর্কাইভস প্রদর্শন এবং e-Library এর মাধ্যমে লাইব্রেরির বই, ই-বুক, ই-জার্নাল ইত্যাদি লাইব্রেরি ব্যবস্থাপনা সংক্রান্ত কাজে সহায়তা প্রদান।	পত্র/মেইল ও অন্যান্য	ডিপার্টমেন্ট	বিনামূল্যে প্রদেয়	কর্মদিবসে	জনাব শারমিন জাহান অতিরিক্ত পরিচালক (আইসিটি), 880-255665001-6/21500 sharmin.jahan@bb.org.bd

১৭.	ব্যার্থকিং সেক্টরের সকল আমানতকারীদের সুরক্ষা নিশ্চিতকরণ এবং আমানত তহবিলের যথাযথ ব্যবস্থাপনা কাজে সহায়তা প্রদান।	এ্যাপ্লিকেশনের মাধ্যমে	ডিপার্টমেন্ট	বিনামূল্যে প্রদেয়	কর্মদিবসে	জনাব মাসুমা বেগম অতিরিক্ত পরিচালক(আইসিটি), 880-255665001-6/21403 masuma.begum@bb.org.bd
১৮.	উন্নয়নকৃত সিস্টেমের মাধ্যমে সকল বিভাগের সার্কুলারসমূহের অটোমেশন, আর্কাইভিং, সংযোজন, সংশোধন ও রেফারেন্সিং সংক্রান্ত কাজে সহায়তা প্রদান।	পত্র/মেইল ও অন্যান্য	ঐ	ঐ	ঐ	জনাব মুনীরা জাহান অতিরিক্ত পরিচালক(আইসিটি) 880-255665001-6/21482 munira.jahan@bb.org.bd

৩. অভিযোগ ব্যবস্থাপনা পদ্ধতিঃ

ক্রঃ নং	কখন যোগাযোগ করবেন	যোগাযোগের ঠিকানা	নিষ্পত্তির সময়সীমা
১.	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	GRS ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তা জনাব চন্দন সাহা পরিচালক (আইসিটি)-১ ফোন: 9530192 chandan.saha@bb.org.bd জনাব মোঃ আমির হোসেন পাঠান পরিচালক (আইসিটি)-২ ফোন: 9530101 amir.pathan@bb.org.bd জনাব মোহাম্মদ আবদুর রজ্জাক পরিচালক (আইসিটি)-৩ ফোন: 9530532 abdur.razzaq@bb.org.bd জনাব পংকজ কুমার মল্লিক পরিচালক (আইসিটি)-৪ ফোন: 9530165 pankaj.mallick@bb.org.bd	
২.	GRS ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	দেবদুলাল রায় নির্বাহী পরিচালক (আইসিটি) ফোনঃ 9530071 debdulal.roy@bb.org.bd অথবা তদূর্ধ্ব কর্মকর্তা, বাংলাদেশ ব্যাংক প্রধান কার্যালয়, ঢাকা।	