

সিটিজেনস্ চার্টার  
কমন সার্ভিসেস ডিপার্টমেন্ট-১  
তারিখ: ০১/০৭/২০২৪

১. প্রতিশ্রুতসেবা :

১.১) নাগরিক সেবা:

| ক্রম | সেবার নাম                                                                              | সেবা প্রদান পদ্ধতি                                 | প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তি স্থান              | সেবা মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি                       | সেবা প্রদানের সময়সীমা                      | দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা( নাম,পদবী,ফোন নম্বর ও ই-মেইল)                                                                                                 |
|------|----------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------|------------------------------------------------------|----------------------------------------------------|---------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ১    | ২                                                                                      | ৩                                                  | ৪                                                    | ৫                                                  | ৬                                           | ৭                                                                                                                                                       |
| ১.   | প্রকিউরমেন্ট                                                                           | পিপিআর-২০০৮ মোতাবেক                                | বাংলাদেশ ব্যাংকের ওয়েবসাইট/২য় সংলগ্নী ভবনের ৭ম তলা | পিপিআর-২০০৮ এক্সপেন্ডিচার রেগুলেশন ২০২৪ মোতাবেক    | পিপিআর-২০০৮ ও সার্ভিস স্ট্যান্ডার্ড মোতাবেক | <p style="text-align: center;">জনাব মো: তারিকুল ইসলাম<br/>অতিরিক্ত পরিচালক<br/>মোবাইল: ০১৭১৬-৬৬৫২৯৯<br/>ই মেইল : tariqul.islam@bb.org.bd</p>            |
| ২.   | ঠিকাদার তালিকাভুক্তকরণ                                                                 | -এ-                                                | -এ-                                                  | -এ-                                                | -এ-                                         |                                                                                                                                                         |
| ৩.   | পরামর্শক প্রতিষ্ঠান নিয়োগ                                                             | -এ-                                                | -এ-                                                  | -এ-                                                | -এ-                                         |                                                                                                                                                         |
| ৪.   | অকেজো মালামাল নিলাম প্রতিযোগীতার মাধ্যমে বিক্রয়                                       | বিডি ম্যানুয়েল-১৯৭০ ও সরকারী নির্দেশনা            | -এ-                                                  | -এ-                                                | সার্ভিস স্ট্যান্ডার্ড এর নির্দেশনা          |                                                                                                                                                         |
| ৫.   | ব্যাংক আর্থিক প্রতিষ্ঠান ও জনসাধারণের নিকট হতে চিঠিপত্র গ্রহণ ও সংশ্লিষ্ট বিভাগে বিতরণ | বিডি ম্যানুয়েল-১৯৭০ ও অফিস প্রসিডিউর এর নির্দেশনা | বিডি ম্যানুয়েল-১৯৭০ এর নির্দেশনা                    | বিডি ম্যানুয়েল-১৯৭০ ও অফিস প্রসিডিউর এর নির্দেশনা | -এ-                                         | <p style="text-align: center;">জনাব মো: সাখাওয়াৎ হোসেন-২<br/>অতিরিক্ত পরিচালক<br/>মোবাইল: ০১৭৯৯-০৮৯৯১৩<br/>ই মেইল : shakhawat.hossain269@bb.org.bd</p> |

১.২) প্রাতিষ্ঠানিক সেবা :

| ক্রম | সেবার নাম                                           | সেবা প্রদান পদ্ধতি                                      | প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তি স্থান | সেবা মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি      | সেবা প্রদানের সময়সীমা                          | দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা( নাম,পদবী,ফোন নম্বর ও ই-মেইল)                                                                                 |
|------|-----------------------------------------------------|---------------------------------------------------------|-----------------------------------------|-----------------------------------|-------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ১    | ২                                                   | ৩                                                       | ৪                                       | ৫                                 | ৬                                               | ৭                                                                                                                                       |
| ১.   | ওয়ার্ল্ড ব্যাংক, আইএমএফ ইত্যাদিও জন্য গাড়ী সরবরাহ | মন্ত্রনালয়ের নির্দেশনা ও উপযুক্ত কর্তৃপক্ষের নির্দেশনা | ২য় সংলগ্নী ভবনের ৭ম তলা                | বিডি ম্যানুয়েল-১৯৭০ এর নির্দেশনা | সার্ভিস স্ট্যান্ডার্ড এ বর্ণিত সময়সীমা মোতাবেক | <p style="text-align: center;">জনাব অলোক কুমার ঘোষ<br/>অতিরিক্ত পরিচালক<br/>মোবাইল: ০১৭১৫-১২০০৩৪<br/>ই মেইল : aloke.ghosh@bb.org.bd</p> |

**অভ্যন্তরীণ সেবা :**

| ক্রম | সেবার নাম                                                                                                                                                                                                                               | সেবা প্রদান পদ্ধতি                                                     | প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তি স্থান | সেবা মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি                                                         | সেবা প্রদানের সময়সীমা                          | দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা( নাম,পদবী,ফোন নম্বর ও ই-মেইল)                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ১    | ২                                                                                                                                                                                                                                       | ৩                                                                      | ৪                                       | ৫                                                                                    | ৬                                               | ৭                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| ১.   | ব্যাংকের কর্মকর্তা/কর্মচারীদের দাপ্তরিক ব্যবহারের জন্য বিভিন্ন ধরনের আইটি ইকুইপমেন্ট যেমন : কম্পিউটার, প্রিন্টার, স্ক্যানার, ল্যাপটপ, ট্যাবলেট পিসি, আইপ্যাড, ফটোকপিয়ার, কম্পিউটার ও ফটোকপিয়ার এর টোনার ইত্যাদি ক্রয় ও রক্ষণাবেক্ষণ। | পিপিআর- ২০০৮ ও কর্তৃপক্ষের নির্দেশনা।                                  | ২য় সংলগ্নী ভবনের ৭ম তলা                | পিপিআর- ২০০৮, বিডি ম্যানুয়েল- ১৯৭০ এর নির্দেশনা এবং ব্যয় বিধি সংশোধিত ২০২৪ মোতাবেক | সার্ভিস স্ট্যান্ডার্ড এ বর্ণিত সময়সীমা মোতাবেক | ১. জনাব মো: তারিকুল ইসলাম<br>অতিরিক্ত পরিচালক<br>মোবাইল: ০১৭১৬-৬৬৫২৯৯<br>ই মেইল : <a href="mailto:tariqul.islam@bb.org.bd">tariqul.islam@bb.org.bd</a><br><br>২. শাহ মো: ওয়াহেদুজ্জামান<br>অতিরিক্ত পরিচালক<br>মোবাইল: ০১৭২০-৬৩৯৭০৬<br>ই মেইল : <a href="mailto:shah.waheeduzzaman@bb.org.bd">shah.waheeduzzaman@bb.org.bd</a> |
| ২.   | ব্যাংকের কর্মকর্তা/কর্মচারীদের অফিসে যাতায়াতের জন্য স্টাফবাস ভাড়াকরণ। ব্যাংকের পুলের জন্য গাড়ী ক্রয় ও মেরামত।                                                                                                                       | -ঐ-                                                                    | -ঐ-                                     | -ঐ-                                                                                  | -ঐ-                                             | জনাব অলোক কুমার ঘোষ<br>অতিরিক্ত পরিচালক<br>মোবাইল: ০১৭১৫-১২০০৩৮<br>ই মেইল : <a href="mailto:aloke.ghosh@bb.org.bd">aloke.ghosh@bb.org.bd</a>                                                                                                                                                                                    |
| ৩.   | ব্যাংকের প্রধান কার্যালয়ের কর্মকর্তা/কর্মচারীদের জন্য স্পেস বরাদ্দকরণ। বিভিন্ন শাখা অফিসের কর্মকর্তা/কর্মচারীদের জন্য অফিস ও ডরমেটরী/অতিথিশালা ভাড়াকরণ                                                                                | -ঐ-                                                                    | -ঐ-                                     | -ঐ-                                                                                  | -ঐ-                                             | জনাব সুলতানা নাজনীন<br>অতিরিক্ত পরিচালক<br>মোবাইল: ০১৮৭৩-০৩০১১১<br>ই মেইল : <a href="mailto:sultana.nazneen@bb.org.bd">sultana.nazneen@bb.org.bd</a>                                                                                                                                                                            |
| ৪.   | ব্যাংকের যাবতীয় নন-ফাইন্যান্সিয়াল স্থায়ী সম্পত্তির সূচী ব্যবস্থাপনা ইত্যাদি।                                                                                                                                                         | পিপিআর- ২০০৮, বিডি ম্যানুয়েল এর নির্দেশনা এবং আইএএস নির্দেশনা মোতাবেক |                                         |                                                                                      |                                                 | ১. জনাব মো: তারিকুল ইসলাম<br>অতিরিক্ত পরিচালক<br>মোবাইল: ০১৭১৬-৬৬৫২৯৯<br>ই মেইল : <a href="mailto:tariqul.islam@bb.org.bd">tariqul.islam@bb.org.bd</a>                                                                                                                                                                          |
| ৫.   | প্রধিকারভুক্ত কর্মকর্তাদের গাড়ী রক্ষণাবেক্ষণ সুবিধা প্রদানের জন্য গাড়ী পরিদর্শন ও রিপোর্ট প্রদান।                                                                                                                                     |                                                                        |                                         |                                                                                      |                                                 | জনাব অলোক কুমার ঘোষ<br>অতিরিক্ত পরিচালক<br>মোবাইল: ০১৭১৫-১২০০৩৮<br>ই মেইল : <a href="mailto:aloke.ghosh@bb.org.bd">aloke.ghosh@bb.org.bd</a>                                                                                                                                                                                    |

২) সেবা প্রত্যাশীদের করণীয় :

| ক্রম | প্রতিশ্রুত/ কাংখিত সেবা প্রাপ্তির লক্ষ্যে করণীয়                   |
|------|--------------------------------------------------------------------|
| ১.   | বর্ণিত প্রয়োজনীয় দলিলাদিসহ স্বয়ংসম্পূর্ণ আবেদন জমা প্রদান।      |
| ২.   | প্রয়োজ্যক্ষেত্রে মোবাইল মেসেজ/ ইমেইল এর নির্দেশনা অনুসরণ করা।     |
| ৩.   | সাক্ষাতের জন্য ধার্য তারিখে নির্ধারিত সময়ের পূর্বেই উপস্থিত থাকা। |

৩) প্রতিশ্রুত সেবা না পেলে সেবা প্রত্যাশীদের করণীয় :

| ক্রম | কখন যোগাযোগ করবেন                                             | কার সঙ্গে যোগাযোগ করবেন                                | যোগাযোগ ঠিকানা                                                                                                         | নিষ্পত্তির সময়সীমা                                 |
|------|---------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------|
| ১.   | দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে              | বিভাগীয় প্রধান                                        | নাম :মো: মজিবুর রহমান<br>পদবী: পরিচালক (সিএসডি-১)<br>ফোন: ৯৫৩০১৪৮<br>মোবাইল: ০১৭৮৭-১৪০৮৫০<br>mazibur.rahman@bb.org.bd  | আপত্তি প্রাপ্তির পরবর্তী ৩০(ত্রিশ) কর্মদিবসের মধ্যে |
| ২.   | নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে                        | বিভাগের দায়িত্বপ্রাপ্ত নির্বাহী পরিচালক               | নাম : মো: শফিকুল ইসলাম<br>পদবী: নির্বাহী পরিচালক<br>ফোন: ৯৫৩০৫৩৭<br>মোবাইল: ০১৭৮৭-১৪০৮৫০<br>mdshafiqul.islam@bb.org.bd | ১৫(পনের) কর্মদিবস                                   |
| ৩.   | বিভাগীয় /অফিস প্রধান নির্দিষ্ট সময়ের সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে | বাংলাদেশ ব্যাংকের অভিযোগ নিষ্পন্নকারী কর্মকর্তা (অনিক) | পরিচালক<br>হিউম্যান রিসোর্সেস ডিপার্টমেন্ট-১                                                                           | ১৫(পনের) কর্মদিবস                                   |