বাংলাদেশ ব্যাংক

প্রধান কার্যালয়

www.bb.org.bd

সিটিজেন্স চার্টার

ভিশন:

বাংলাদেশ ব্যাংক সৎ, নীতিবোধসম্পন্ন এবং নিবেদিতপ্রাণ কর্মীদের দিয়ে পরিচালিত এমন একটি কেন্দ্রীয় ব্যাংক হবে, যার মূল উদ্দেশ্য হলো বাংলাদেশের আর্থিক খাত তত্ত্বাবধানের মাধ্যমে মূল্যস্ফীতি নিয়ন্ত্রণ, আর্থিক খাতের উৎকর্ষ সাধন, ব্যাপকভিত্তিক ও অন্তর্ভুক্তিমূলক অর্থনৈতিক প্রবৃদ্ধি ত্বরান্বিত করা, কর্মসংস্থান সৃষ্টি এবং দারিদ্র্যমুক্ত বাংলাদেশ নিশ্চিত করা।

মিশন:

আমরা বাংলাদেশ ব্যাংক দেশের কেন্দ্রীয় ব্যাংক হিসাবে নিম্নলিখিত প্রধান কাজগুলি সম্পাদন করছি:

- মুদ্রা নীতি প্রণয়ন;
- মুদ্রা ইস্যু এবং পেমেন্ট সিস্টেম নিয়ন্ত্রণ;
- বৈদেশিক মুদ্রার রিজার্ভ পরিচালনা এবং বৈদেশিক মুদ্রা বাজার নিয়ন্ত্রণ;
- ব্যাংক ও আর্থিক প্রতিষ্ঠানগুলোকে নিয়ন্ত্রণ ও তত্ত্বাবধান করা এবং সরকারকে আর্থিক ও অন্যান্য অর্থনৈতিক নীতিগুলোর মিথস্ক্রিয়া ও প্রভাব বিষয়ে পরামর্শ দেওয়া।

আমরা এসকল কর্মযজ্ঞকে দূরদর্শী, সক্রিয়, প্রতিক্রিয়ামূলক এবং পরামর্শমূলকভাবে সম্পাদন করে যাচ্ছি। আমরা সবসময় সর্বোচ্চ সাফল্য আশা করলেও আমাদের সীমাবদ্ধতাসমূহ সম্পর্কে সচেতন এবং সেগুলোকে অতিক্রম করতে বদ্ধপরিকর। আমাদের কাজের মাধ্যমে জাতির অর্জিত আস্থা ও বিশ্বাসকে রক্ষা করব এবং আরও শক্তিশালী করব, যাতে অনুকরণযোগ্য একটি সম্মানিত প্রতিষ্ঠানে পরিণত হতে পারি।

বাংলাদেশ ব্যাংক

প্রধান কার্যালয়

একাউন্টস এন্ড বাজেটিং ডিপার্টমেন্ট

www.bb.org.bd

সিটিজেন্স চার্টার

১. সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি

১.১ নাগরিক সেবা: প্রযোজ্য নয়

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 ইমেইল
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)

১.২) প্রাতিষ্ঠানিক 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 ইমেইল
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১	রপ্তানির বিপরীতে সরকার প্রদত্ত নগদ সহায়তা প্রদান	সরকারের অনুমোদন মোতাবেক সংশ্লিষ্ট ব্যাংকের চলতি হিসাব আকলন করে	২য় সংলগ্নী ভবন(৩০ তলা ভবন) এর ৯ তলা।	সেবা প্রদানের জন্য কোনরূপ মূল্য গ্রহণ করা হয় না	প্রযোজ্য নয়	কাজী মো. শহীদুল ইসলাম মোবাইল: ০১৭১২০৫৫৪৫৬ ইমেইল: kazi.shahid@bb.org.bd
২	সোনালি ব্যাংক কর্তৃক বিভিন্ন সরকারি লেনদেন সম্পাদনের পর কোন ধনাত্বক/ঋণাত্বক স্থিতির উদ্ভব হলে তা সমন্বয় সাধন	সোনালি ব্যাংকের চলতি হিসাব আকলন/ বিকলন করে,	ঐ	ঐ	ঐ	
৩	বাংলাদেশ ব্যাংকের এজেন্ট হিসেবে ব্যাংকিং কার্যক্রম পরিচালনার জন্য সোনালী ব্যাংককে ষাণ্মাসিক ভিত্তিতে কমিশন প্রদান করা;	সোনালি ব্যাংকের চলতি হিসাব আকলন করে	ঐ	ঐ	ঐ	
৪	করোনা মহামারী মোকাবেলার লক্ষ্যে সরকার প্রদত্ত প্রণোদনা প্যাকেজের সুদ ভর্তুকির অর্থ প্রদান করা	সংশ্লিষ্ট ব্যাংকের চলতি হিসাব আকলন করে	ঐ	ঐ	ঐ	
৫	Automated Callan System (A-Challan) পরিচালনার জন্য ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে কমিশন প্রদান করা।	বাংলাদেশ ব্যাংক এর সাথে চুক্তি সম্পাদনকারী ব্যাংকগুলোর চলতি হিসাব আকলন করে	ঐ	ঐ	ঐ	
৬	সরকারের হিসাব প্রতিদিন হালনাগাদকরণ	বাংলাদেশ ব্যাংকের সকল অফিস ও সোনালী ব্যাংক হতে তথ্য নিয়ে	ঐ	ঐ	ঐ	
৭	মাসওয়ারি নিকাশ স্মারক প্রস্তুত করা	দৈনন্দিন ডেবিট ও ক্রেডিট মেমো (এডভাইস) এর ভিত্তিতে	ঐ	ঐ	ঐ	
৮	সরকারের বিভিন্ন মন্ত্রণালয় ও বিভাগে অর্থ স্থানান্তর	সরকারের অনুমোদন ও নির্দেশনা মোতাবেক	ঐ	ঐ	ঐ	
	সরকারকে ঋণ প্রদান, ঋণ সমন্বয়, ঋণের সুদ হিসাবায়ন এবং সরকারকে যাচিত তথ্য প্রদান;	সরকারের ক্যাশ ব্যালেন্স এর উপর ভিত্তি করে সরকারকে ঋণ প্রদান,সরকারের ঋণ সমন্বয় ও ঋণের	ঐ	ঐ	ঐ	

		সুদ হিসাবায়ন বরা হয়।				
৯	জাতীয় সংসদ, সরকারের বিভিন্ন মন্ত্রণালয়, দপ্তরে যাচিত বিষয়ে মতামত প্রদান	চিঠি/ ইমেইলের মাধ্যমে	ঐ	ঐ	ঐ	

১.৩) অভ্যন্তরীণ 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 ইমেইল
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
	বাংলাদেশ ব্যাংকের অন্যান্য শাখা অফিস এবং বিভাগের চাহিদার প্রেক্ষিতে প্রয়োজনীয় কার্যক্রম ও মতামত প্রদান করা হয়ে থাকে	চিঠি/ ইমেইলের মাধ্যমে	২য় সংলগ্নী ভবন(৩০ তলা ভবন) এর ৯ তলা।	সেবা প্রদানের জন্য কোনরূপ মূল্য গ্রহণ করা হয় না	সকাল ১০.০০টা হতে বিকাল ৫.০০টা পর্যন্ত।	কাজী মো. শহীদুল ইসলাম মোবাইল: ০১৭১২০৫৫৪৫

১.৪) আওতাধীন অধিদপ্তর/দপ্তর/সংস্থা কর্তৃক প্রদত্ত সেবাঃ

প্রযোজ্য নয়।

২. অভিযোগ ব্যবস্থাপনা পদ্ধতি (GRS) ঃ

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

ক্রম	কখন যোগাযোগ করবেন	যোগাযোগের ঠিকানা	নিষ্পত্তির সময়সীমা
১	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	GRS ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তাঃ নাম ও পদবী: মো. আবুল বসার, পরিচালক ফোনঃ ৯৫৩০১৪৩ ইমেইলঃ mda.bashar@bb.org.bd ওয়েব পোর্টাল:	
২	GRS ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	কেন্দ্রীয় অভিযোগ ব্যবস্থাপনা পদ্ধতি (GRS)ঃ গভর্নর, বাংলাদেশ ব্যাংক, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা	

৩. আপনার কাছে আমাদের প্রত্যাশা

১.প্রয়োজনীয় দলিলাদিসহ স্বয়ংসম্পূর্ণ আবেদন জমা প্রদান
২.প্রযোজ্য ক্ষেত্রে চিঠি/ইমেইলের নির্দেশনা অনুসরণ করা
৩. অনাবশ্যক ফোন/তদবির না করা

বাংলাদেশ ব্যাংক

প্রধান কার্যালয়

কৃষি ঋণ বিভাগ

www.bb.org.bd

সিটিজেন্স চার্টার

১. প্রতিশ্রুত সেবাসমূহঃ

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 ইমেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১	কৃষি ও পল্লী ঋণ বিষয়ে পরামর্শ প্রদান।	মৌখিক, সাক্ষাৎকার, পর্যবেক্ষণ	কাগজপত্র প্রয়োজন নেই	বিনামূল্যে	সকল কর্মদিবসে অফিস সময়ঃ সকাল ১০.০০ টা হতে বিকাল ৫.০০ টা	**জনাব কে. সুরঞ্জিত** যুগ্ম পরিচালক ফোন: ২৫৫৬৬৫০০১-২০/২০১৮৮ ইমেইল: k.suranjit@bb.org.bd **জনাব ড. মুহাম্মদ তাশফিক হক** যুগ্ম পরিচালক ফোন: ২৫৫৬৬৫০০১-২০/২০১৯২ ইমেইল: tashfiq.huq@bb.org.bd **জনাব এম.আর.এইচ. রকি** সহকারী পরিচালক ফোন: ২৫৫৬৬৫০০১-২০/২০১৭৪ ইমেইল: mrh.roky@bb.org.bd
২	রেয়াতি সুদ হারে কৃষি ঋণ প্রাপ্তি নিশ্চিত করা।					
৩	বর্গাচাষীদের জন্য কৃষি ঋণ বিতরণের ব্যবস্থা গ্রহণ।					
৪	কন্ট্রাক্ট ফার্মিং -এ কৃষকদের ঋণ প্রাপ্তি নিশ্চিত করা।					
৫	বিভিন্ন উন্নয়ন সংস্থা এবং সরকারের অর্থায়নপুষ্ট প্রকল্পের অধীনে ক্ষুদ্র ও প্রান্তিক কৃষকসহ অন্যান্য কৃষকদের জন্য কৃষি ঋণের ব্যবস্থা গ্রহণ এবং কারিগরি সহায়তা সেবা প্রদান।					**জনাব জয়নাল আবেদীন** যুগ্ম পরিচালক ফোন: ২৫৫৬৬৫০০১-২০/২০১৭৭ ইমেইল: joynal.abedin36@bb.org.bd **জনাব কে. সুরঞ্জিত** যুগ্ম পরিচালক ফোন: ২৫৫৬৬৫০০১-২০/ ২০১৮৮ ইমেইল: k.suranjit@bb.org.bd **জনাব রাজিব বিশ্বাস** যুগ্ম পরিচালক ফোনঃ২৫৫৬৬৫০০১-২০/ ২০১৯৬ ইমেইল: rajib.biswas@bb.org.bd **জনাব মোঃ আক্তারুল ইসলাম**

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 ইমেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
						যুগ্ম পরিচালক ফোন: ০২৫৫৬৬৫০০১-২০/২০১৯২ ইমেইল: md.aktarul@bb.org.bd
৬	নির্দিষ্ট সময়ে স্বচ্ছ প্রক্রিয়ায় প্রকৃত কৃষকদের নিকট প্রয়োজনীয় পরিমাণ কৃষি ঋণ সরবরাহ নিশ্চিত করা।					**জনাব জেসমিন খান** যুগ্ম পরিচালক ফোন: ০২৫৫৬৬৫০০১-২০/২০১৮০ ইমেইল: jesmin.khan@bb.org.bd **জনাব কে. সুরঞ্জিত** যুগ্ম পরিচালক ফোন: ২৫৫৬৬৫০০১-২০/ ২০১৮৮ ইমেইল: k.suranjit@bb.org.bd
৭	কৃষি ঋণ ও সংশ্লিষ্ট অভিযোগের বিষয়ে কৃষকদের সহায়তা করা।	লিখিত ও অনলাইন, পর্যবেক্ষণ	যেকোন আবেদনপত্র			**জনাব মোঃ আক্তারুল ইসলাম** যুগ্ম পরিচালক ফোন: ০২৫৫৬৬৫০০১-২০/২০১৯২ ইমেইল: md.aktarul@bb.org.bd **জনাব তানিয়া নাসরীন তৃপ্তি** যুগ্ম পরিচালক ফোন: ০২৫৫৬৬৫০০১-২০/২০১৮৩ ইমেইল: tania.nasrin@bb.org.bd

১.২) প্রাতিষ্ঠানিক 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 ইমেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১	ব্যাংকসমূহ কর্তৃক কৃষি ঋণ বিতরণের বার্ষিক লক্ষ্যমাত্রা নির্ধারণে সহায়তা।	লিখিত	নির্দিষ্ট ছক: পলিসি শাখা	বিনামূল্যে	সকল কর্মদিবসে অফিস সময়ঃ সকাল ১০.০০ টা হতে বিকাল ৫.০০ টা	**জনাব কে. সুরঞ্জিত** যুগ্ম পরিচালক ফোন: ২৫৫৬৬৫০০১-২০/ ২০১৮৮ ইমেইল: k.suranjit@bb.org.bd **জনাব এম.আর.এইচ. রকি** সহকারী পরিচালক ফোন: ২৫৫৬৬৫০০১-২০/২০১৭৪ ইমেইল: mrh.roky@bb.org.bd
২	কৃষি ও পল্লী ঋণ নীতিমালা সংশ্লিষ্ট বিষয়ে পরামর্শ প্রদান।	লিখিত ও মৌখিক	প্রয়োজন নেই			
৩	ডাল, তৈলবীজ ও মসলা জাতীয় ফসল ও ভুট্টা চাষে রেয়াতী সুদে ঋণের	লিখিত	নির্দিষ্ট ছক: পলিসি			

	বিপরীতে ব্যাংকসমূহকে সরকার প্রদত্ত ভর্তুকি সুবিধা প্রদান।		শাখা			
৪	কৃষি ঋণ বিতরণ ও আদায়ে সার্বিক সহায়তা প্রদান।	লিখিত	পত্রাদি			
৫	বিভিন্ন সরকারি ও বেসরকারি প্রতিষ্ঠানের চাহিদার ভিত্তিতে প্রয়োজনীয় তথ্যাদি সরবরাহ।					
৬	"ঘরে ফেরা" বিষয়ক স্কিমের আওতায় ব্যাংকসমূহকে পুনঃঅর্থায়ন সুবিধা প্রদান।	লিখিত ও মৌখিক	পত্রাদি			**জনাব সাবিনা ইয়াসমিন** যুগ্ম পরিচালক ফোন: ২৫৫৬৬৫০০১-২০/ ২০১৮৭ ইমেইল: sabina.yeasmin@bb.org.bd
৭	কৃষি ঋণ বিতরণ ও আদায়ে সার্বিক সহায়তা প্রদান।	লিখিত	পত্রাদি	বিনামূল্যে	সকল কর্মদিবসে অফিস সময়ঃ সকাল ১০.০০ টা হতে বিকাল ৫.০০ টা	**জনাব জেসমিন খান** যুগ্ম পরিচালক ফোন: ০২৫৫৬৬৫০০১-২০/২০১৮০ ইমেইল: jesmin.khan@bb.org.bd **জনাব কে. সুরঞ্জিত** যুগ্ম পরিচালক ফোন: ০২৫৫৬৬৫০০১-২০/ ২০১৮৮ ইমেইল: k.suranjit@bb.org.bd **জনাব রাজিব বিশ্বাস** যুগ্ম পরিচালক ফোন: ০২৫৫৬৬৫০০১-২০/ ২০১৯৬ ইমেইল: rajib.biswas@bb.org.bd
৮	বিভিন্ন সরকারি ও বেসরকারি প্রতিষ্ঠানের চাহিদার ভিত্তিতে প্রয়োজনীয় তথ্যাদি সরবরাহ।					
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 ইমেইল)**
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
৯	কৃষি ও পল্লী ঋণ বিতরণের গুণগতমান পর্যালোচনা ও পরামর্শ প্রদান।	লিখিত/ মৌখিক	পত্রাদি/ সরাসরি কথোপকথন	বিনামূল্যে		**জনাব মোঃ আক্তারুল ইসলাম** যুগ্ম পরিচালক ফোন: ০২৫৫৬৬৫০০১-২০/২০১৯২ ইমেইল: md.aktarul@bb.org.bd **জনাব মোঃ মামুনুর রহিম** উপ পরিচালক ফোন: ০২৫৫৬৬৫০০১-২০/২২৭৮৪ ইমেইল:

						mamunur.rahim@bb.org.bd
১০	বিকেবি, রাকাবকে কৃষি ঋণ কার্যক্রম পরিচালনার জন্য পুনঃঅর্থায়ন, ডিমান্ড লোন এবং বিশেষ অর্থায়ন সুবিধা প্রদান।	লিখিত	নির্দিষ্ট ছক: বিকেবি শাখা	নির্ধারিত হারে সুদ আদায়	সকল কর্মদিবসে অফিস সময়ঃ সকাল ১০.০০ টা হতে বিকাল ৫.০০ টা	**জনাব মোঃ ফরিদুল ইসলাম খান** যুগ্ম পরিচালক ফোন: ০২৫৫৬৬৫০০১-২০/২০১৮৯ ইমেইল: faridul.khan@bb.org.bd **জনাব এমবি খীসা** উপপরিচালক ফোন: ০২৫৫৬৬৫০০১-২০/২০১৯৪ ইমেইল: ambi.khisa@bb.org.bd
১১	পাট খাতে ঋণের বিপরীতে ব্যাংকসমূহকে পুনঃঅর্থায়ন সুবিধা প্রদান।					
১২	গম ও ভুট্টা খাতে বিতরণকৃত ঋণের বিপরীতে ব্যাংকসমূহকে পুনঃঅর্থায়ন সুবিধা প্রদান।					
১৩	প্রাকৃতিক দুর্যোগ, মহামারির সময় সরকার কিংবা বাংলাদেশ ব্যাংক কর্তৃক বিভিন্ন প্রকল্প এবং প্রণোদনা প্যাকেজের আওতায় ব্যাংকসমূহকে পুনঃঅর্থায়ন সুবিধা প্রদান।	লিখিত আবেদন	নির্দিষ্ট ছক: প্রকল্প উপ-বিভাগ	নির্ধারিত হারে সুদ আদায়		**জনাব জয়নাল আবেদীন** যুগ্ম পরিচালক ফোন: ০২৫৫৬৬৫০০১-২০/২০১৭৭ ইমেইল: joynal.abedin36@bb.org.bd
১৪	বিশেষায়িত ব্যাংক যেমনঃ কর্মসংস্থান ব্যাংক, গ্রামীন ব্যাংক ও আনসার ভিডিপি উন্নয়ন ব্যাংককে কৃষিঋণ কার্যক্রমে ঋণ সহায়তা প্রদান।					**জনাব ফারহানা ইসলাম** যুগ্ম পরিচালক ফোন: ০২৫৫৬৬৫০০১-২০/২০১৮৫ ইমেইল: f.islam@bb.org.bd **জনাব গাফফার খাঁন** সহকারী পরিচালক ফোন: ০২৫৫৬৬৫০০১-২০/২১১০৭ ইমেইল: gappar.khan@bb.org.bd
১৫	দুগ্ধ উৎপাদন ও কৃত্রিম প্রজনন খাতে ৫% সুদে ঋণের বিপরীতে ব্যাংকসমূহকে পুনঃঅর্থায়ন সরকার প্রদত্ত ভর্তুকি সুবিধা প্রদান।					
১৬	এসএমএপি এর আওতাভুক্ত এনজিও প্রতিষ্ঠানকে সময়ে সময়ে ভিন্ন কারিগরি সহায়তা সেবা প্রদান সংক্রান্ত মডিউল প্রস্তুতকরণ ও বিতরণ ।	লিখিত	পত্রাদি	বিনামূল্যে		**জনাব মো: ছাইয়িদ আহমাদ** যুগ্ম পরিচালক ফোন: ০২৫৫৬৬৫০০১-২০/ ২২৭৮১ ইমেইল: md.sayed@bb.org.bd **জনাব মো: মামুনুর রহিম** উপ পরিচালক ফোন: ০২৫৫৬৬৫০০১-২০/২২৭৮৪ ইমেইল: mamunur.rahim@bb.org.bd

১.৩ অভ্যন্তরীণ 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 ইমেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১	কৃষি ও পল্লী ঋণ বিষয়ে মতামত প্রদান।	লিখিত	অভ্যন্তরীণ পত্র	বিনামূল্যে	সকল কর্মদিবসে অফিস সময়ঃ সকাল ১০.০০ টা হতে বিকাল ৫.০০ টা	**জনাব জেসমিন খান** যুগ্ম পরিচালক ফোন: ০২৫৫৬৬৫০০১-২০/২০১৮০ ইমেইল: jesmin.khan@bb.org.bd **জনাব কে. সুরঞ্জিত** যুগ্ম পরিচালক ফোন: ০২৫৫৬৬৫০০১-২০/ ২০১৮৮ইমেইল: k.suranjit@bb.org.bd **জনাব মো: ছাইয়িদ আহমাদ** যুগ্ম পরিচালক ফোন: ০২৫৫৬৬৫০০১-২০/২২৭৮১ ইমেইল: md.sayed@bb.org.bd
২	কৃষি ও পল্লী ঋণ বিষয়ে তথ্যাদি প্রদান।					
৩	বিভগীয় কর্মকর্তা ও কর্মচারীদের সকল প্রকার ছুটির ব্যবস্থা করা।	অনলাইন	অনলাইন আবেদন			**জনাব সুমা-ফার-হা ঈশিতা** উপ পরিচালক ফোন: ২৫৫৬৬৫০০১-২০/২০১৭৮ ইমেইল: suma.ishita@bb.org.bd
৪	বিভাগীয় কর্মকর্তা কর্মচারীদের সকল প্রকার লজিস্টিকস এর ব্যবস্থা করা।	লিখিত/ মৌখিক	প্রয়োজন নেই			

২. সেবা প্রত্যাশীগণের করণীয়ঃ যথাযথ সেবা প্রাপ্তির লক্ষ্যে বাংলাদেশ ব্যাংকের সংশ্লিষ্ট বিভাগ/অফিস তাদের সেবা প্রত্যাশীদের প্রয়োজনীয় পরামর্শ প্রদান করবে। উদাহরণস্বরূপ নিম্নে কিছু পরামর্শ প্রদান করা হলো-

ক্রমিক	প্রতিশ্রুত/কাঙ্ক্ষিত সেবা প্রাপ্তির লক্ষ্যে করণীয়
১।	বর্ণিত প্রয়োজনীয় দলিলাদিসহ স্বয়ংসম্পূর্ণ আবেদন জমা প্রদান
২।	সেবার মূল্য ও পরিশোধ পদ্ধতি অনুযায়ী যথাযথ প্রক্রিয়ায় প্রয়োজনীয় সেবামূল্য পরিশোধ করা
৩।	প্রযোজ্য ক্ষেত্রে মোবাইল মেসেজ/ইমেইলের নির্দেশনা অনুসরণ করা
৪।	সাক্ষাতের জন্য ধার্য তারিখে নির্ধারিত সময়ের পূর্বেই উপস্থিত থাকা
৫।	অনাবশ্যক ফোন/তদবির না করা

৩. প্রতিশ্রুত সেবা না পেলে সেবা প্রত্যাশীদের করণীয়ঃ

সিটিজেনস চার্টার অনুযায়ী সেবা না পেলে বা সেবা প্রাপ্তির মান সন্তোষজনক না হলে সেবা প্রত্যাশীদের করণীয় বা অভিযোগ দাখিলের প্রক্রিয়া সিটিজেনস চার্টারে সুনির্দিষ্টভাবে উল্লেখ থাকতে হবে। এক্ষেত্রে, নিম্নোক্ত ছক অনুযায়ী সেবা প্রত্যাশীদের অভিযোগ ব্যবস্থাপনার একটি রূপরেখা প্রদান করা হলো:

ক্রমিক	কখন যোগাযোগ করবেন	কার সাথে যোগাযোগ করবেন	যোগাযোগের ঠিকানা	নিষ্পত্তির সময়সীমা
১।	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	শাখা/উইং প্রধান।	সংশ্লিষ্ট অতিরিক্ত পরিচালক, এসিডি	০৫ কর্ম দিবস
২।	শাখা/উইং প্রধান নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	বিভাগীয়/অফিস প্রধান।	(কানিজ ফাতেমা) পরিচালক (এসিডি) ফোনঃ ৯৫৩০১৩৮ ইমেইলঃkaniz.fatema@bb.org.bd	০৫ কর্ম দিবস
৩।	বিভাগীয়/অফিস প্রধান নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	বাংলাদেশ ব্যাংকের অভিযোগ নিষ্পন্নকারী কর্মকর্তা (অনিক)	পরিচালক হিউম্যান রিসোর্সেস ডিপার্টমেন্ট-১	০৭ কর্মদিবস

বাংলাদেশ ব্যাংক

প্রধান কার্যালয়

বাংলাদেশ ব্যাংকে ট্রেনিং একাডেমি

www.bb.org.bd

সিটিজেন্স চার্টার

১. প্রতিশ্রুত সেবাসমূহঃ

১.১ নাগরিক সেবা ঃ প্রযোজ্য নয়।

ক্রম	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন নম্বর ও ইমেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১						
২						
৩						

১.২ প্রাতিষ্ঠানিক সেবা ঃ

ক্রম	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন নম্বর ও ইমেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১	বাংলাদেশ ব্যাংকের কর্মকর্তাগণকে বিভিন্ন বিষয়ে প্রশিক্ষণ প্রদান	বিবিটিএ-তে সেবাগ্রহীতাদের প্রত্যক্ষ উপস্থিতির মাধ্যমে সেবা প্রদান।	প্রশিক্ষণ কোর্সের জন্য বিবিটিএ কর্তৃক নিযুক্ত পরিচালক এবং সমন্বয়কারীর নিকট	প্রযোজ্য নয়।	প্রশিক্ষণ চলার জন্য বিবিটিএ এবং প্রযোজ্য ক্ষেত্রে প্রধান কার্যালয়ের উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষ কর্তৃক প্রশিক্ষণ চলার জন্য নির্ধারিত সময়কালীন	প্রযোজ্য নয়।

১.৩) অভ্যন্তরীণ সেবা

ক্রম	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন নম্বর ও ইমেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)

১	প্রশিক্ষণার্থীগণকে প্রশিক্ষণ গ্রহণে সহায়তার লক্ষ্যে লজিস্টিকাল সাপোর্ট প্রদান	প্রশিক্ষণার্থীগণকে প্রত্যক্ষভাবে প্রয়োজনীয় লজিস্টিকাল সাপোর্ট সরবরাহ করা	উইং-১ (প্রশাসন উইং)	প্রযোজ্য নয়।	প্রশিক্ষণ চলাকালীন।	জনাব শাহ আরাফাত হোসেন উপপরিচালক ০১৭১১৯৭৮৪৯০ shah.arafat@bb.org.bd
২	প্রশিক্ষণার্থীদের জন্য ক্যান্টিনে খাবার সরবরাহ করা।	প্রশিক্ষণার্থীগণ কর্তৃক ক্যান্টিনে প্রত্যক্ষভাবে উপস্থিত থেকে সেবা গ্রহণ	উইং-৩ (ক্যান্টিন উইং)	প্রযোজ্য নয়।	প্রশিক্ষণ চলাকালীন।	জনাব আয়াতুন নেসা যুগ্ম পরিচালক ০১৯৪১১৬৯৩১৯ ayatun.nesa@bb.org.bd
৩	বিবিটিএ এর বিভিন্ন সিভিল, ইলেকট্রিকাল ও মেকানিকাল বিষয়ক সেবা প্রদান	বিবিটিএ এর সংশ্লিষ্ট সেবাগ্রহণকারী কর্মকর্তা কর্তৃক প্রদত্ত জব স্লিপ এর ভিত্তিতে	উইং-৬ (প্রকৌশল উইং)	প্রযোজ্য নয়।	অফিস চলাকালীন সময়ে।	সিভিলঃ দীপ্ত পালিত, সহকারী পরিচালক, ০১৩০৯০০৭৫০৯, dipta.palit@bb.org.bd ইলেকট্রিকালঃ মোঃ দেলোয়ার জাহান, উপপরিচালক, ০১৭১৯২১৯৪১১, delowar.jahan@bb.org.bd মেকানিকালঃ মোঃ আলী ইমরান, সহকারী পরিচালক, ০১৯৩৩৫৭৯১১৬, ali.imran@bb.org.bd
৪	বিবিটিএ-তে আগত প্রশিক্ষণার্থীগণের মধ্যে যারা আবাসিক তাদের হোস্টেল সুবিধা প্রদান।	বিবিটিএ-এর আবাসিক প্রশিক্ষণার্থীগণ বিবিটিএ হোস্টেলে অবস্থান করে উক্ত সেবা গ্রহণ করবেন।	উইং-৩ (হোস্টেল উইং)	প্রযোজ্য নয়।	প্রশিক্ষণের মেয়াদ থাকাকালীন সময়ে।	জনাব আয়াতুন নেসা যুগ্ম পরিচালক ০১৯৪১১৬৯৩১৯ ayatun.nesa@bb.org.bd
৫	গবেষণা ও প্রকাশনা সংক্রান্ত কার্যাবলী	বিবিটিএ-এর কর্মকর্তাগণ অনলাইন অথবা অফলাইন উভয় পদ্ধতিতেই বিবিটিএ-এর লাইব্রেরীর সেবা গ্রহণ করতে পারবেন।	উইং-৭ (রিসার্চ এবং প্রকাশনা উইং)	প্রযোজ্য নয়।	অফিস চলাকালীন সময়ে।	জনাব ইসরাৎ জাহান উপপরিচালক ০১৭১১০৮৩৪৫৫ israt.jahan7267@bb.org.bd
৬	আইসিটি সংক্রান্ত সেবা প্রদান	বিবিটিএ এর কর্মকর্তাগণের আইসিটি সংক্রান্ত সমস্যা নোটিং এর মাধ্যমে সংশ্লিষ্ট	উইং-৮ (আইসিটি উইং)	প্রযোজ্য নয়।	অফিস চলাকালীন সময়ে।	জনাব মোঃ রেজাউল করিম যুগ্ম পরিচালক ০১৮১৬৩৭৩৬৭১ razaul.karim@bb.org.bd

		উইং-কে অবহিতকরণের মাধ্যমে সেবা গ্রহণ করতে পারবেন।				

২। সেবা প্রত্যাশীগণের করণীয়ঃ

যথাযথ সেবা প্রাপ্তির লক্ষ্যে বাংলাদেশ ব্যাংকের সংশ্লিষ্ট বিভাগ/ অফিস তাদের সেবা প্রত্যাশীদের প্রয়োজনীয় পরামর্শ প্রদান করবে। উদাহরণস্বরূপ নিম্নে কিছু পরামর্শের নমুনা প্রদান করা হলো-

ক্রমিক	প্রতিশ্রুত/কাঙ্ক্ষিত সেবা প্রাপ্তির লক্ষ্যে করণীয়
১।	বর্ণিত প্রয়োজনীয় দলিলাদিসহ স্বয়ংসম্পূর্ণ আবেদন জমা প্রদান
২।	সেবার মূল্য ও পরিশোধ পদ্ধতি অনুযায়ী যথাযথ প্রক্রিয়ায় প্রয়োজনীয় সেবামূল্য পরিশোধ করা
৩।	প্রযোজ্য ক্ষেত্রে মোবাইল মেসেজ/ইমেইলের নির্দেশনা অনুসরণ করা
৪।	সাক্ষাতের জন্য ধার্য তারিখে নির্ধারিত সময়ের পূর্বেই উপস্থিত থাকা
৫।	অনাবশ্যক ফোন/তদবির না করা

৩। প্রতিশ্রুত সেবা না পেলে সেবা প্রত্যাশীদের করণীয়ঃ

সিটিজেনস্ চার্টার অনুযায়ী সেবা না পেলে বা সেবা প্রাপ্তির মান সন্তোষজনক না হলে সেবা প্রত্যাশীগণের করণীয় বা অভিযোগ দাখিলের প্রক্রিয়া সিটিজেনস্ চার্টারে সুনির্দিষ্টভাবে উল্লেখ থাকতে হবে। এক্ষেত্রে, নিম্নোক্ত ছক অনুযায়ী সেবা প্রত্যাশীদের অভিযোগ ব্যবস্থাপনার একটি রূপরেখা প্রদান করা হলো:

ক্রমিক	কখন যোগাযোগ করবেন	কার সঙ্গে যোগাযোগ করবেন	যোগাযোগের ঠিকানা	নিষ্পত্তির সময়সীমা
১।	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	শাখা/উইং প্রধান।	নাম ও পদবীঃ জনাব দীপংকর ভট্টাচার্য্য, পরিচালক। ফোনঃ ০১৭২৭২৩০১৩৩ ইমেইলঃ dipankar.bhatt@bb.org.bd ওয়েবসাইটঃ	২০ কার্যদিবস
২।	শাখা/উইং প্রধান নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	বিভাগীয়/অফিস প্রধান।	নাম ও পদবীঃ মোঃ জুলকার নায়েন, নির্বাহী পরিচালক ফোনঃ ০১৮১৭৫১৮৬৬২ ইমেইলঃ mdzulkar.nayn@bb.org.bd ওয়েবসাইটঃ	২০ কার্যদিবস
৩।	বিভাগীয়/অফিস প্রধান নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	বাংলাদেশ ব্যাংকের অভিযোগ নিষ্পন্নকারী কর্মকর্তা (অনিক)	পরিচালক হিউম্যান রিসোর্সেস ডিপার্টমেন্ট-১	০৭ কার্যদিবস

বাংলাদেশ ব্যাংক
প্রধান কার্যালয়
বাংলাদেশ ফাইন্যান্সিয়াল ইন্টেলিজেন্স ইউনিট
www.bb.org.bd

সিটিজেন্স চার্টার

১. সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি

১.১ নাগরিক সেবা

ক্রঃ নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র ও প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১.	জনসাধারণের নিকট হতে মানিলন্ডারিং ও সন্ত্রাসী কার্যে অর্থায়ন বিষয়ক প্রাপ্ত অভিযোগের প্রেক্ষিতে ব্যবস্থা গ্রহণ	প্রাপ্ত অভিযোগের অভিযুক্ত ব্যক্তি, প্রতিষ্ঠান অথবা চক্র সম্পর্কে রিপোর্ট প্রদানকারী সংস্থা হতে প্রাথমিক তথ্য সংগ্রহ, বিশ্লেষণ, সরেজমিনে পরিদর্শন, (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে) গোয়েন্দা প্রতিবেদন প্রস্তুতপূর্বক তদন্তকারী সংস্থা বরাবর প্রেরণ।	-ডাকযোগে -ই-মেইল -বিএফআইইউ ওয়েবসাইট	বিনামূল্যে প্রদেয়	বিএফআইইউ ম্যানুয়্যাল অনুযায়ী উপযুক্ত কর্তৃপক্ষ কর্তৃক নির্ধারিত সময়	মহাব্যবস্থাপক ফোনঃ ৯৫৩০১১৮ ফ্যাক্সঃ ৯৫৩০০৮৯ ই-মেইলঃ
২.	জনসচেতনতামূলক কার্যক্রম	মানিলন্ডারিং ও সন্ত্রাসী কার্যে অর্থায়ন প্রতিরোধে প্রচার প্রচারণা কার্যক্রম।	-	বিনামূল্যে প্রদেয়	প্রয়োজন অনুযায়ী	ঐ

১.২ প্রাতিষ্ঠানিক সেবা

ক্রঃ নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র ও প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১.	আন্তর্জাতিক মানদন্ড ও বিবর্তনশীল অপরাধ প্রবণতা পর্যালোচনা করত রিপোর্ট প্রদানকারী সংস্থার জন্য বিদ্যমান নীতি ও পদ্ধতি মূল্যায়ন, সংশোধন বা সংযোজন	ফাইন্যান্সিয়াল এ্যাকশন টাস্কফোর্স এর সুপারিশ পর্যালোচনা করত রিপোর্ট প্রদানকারী সংস্থার জন্য প্রয়োজনীয় নির্দেশিকা জারী।	বিএফআইইউ ওয়েবসাইট	বিনামূল্যে প্রদেয়	বিএফআইইউ ম্যানুয়্যাল অনুযায়ী উপযুক্ত কর্তৃপক্ষ কর্তৃক নির্ধারিত সময়	মহাব্যবস্থাপক ফোনঃ ৯৫৩০১১৮ ফ্যাক্সঃ ৯৫৩০০৮৯ ই-মেইলঃ
২	রিপোর্ট প্রদানকারী সংস্থা হতে গৃহীত সন্দেহজনক লেনদেন ও কার্যক্রম রিপোর্ট, নগদ লেনদেন রিপোর্ট বা অন্যান্য রিপোর্ট বিষয়ক কার্যক্রম	রিপোর্ট প্রদানকারী সংস্থা হতে রিপোর্ট সংগ্রহ, পর্যালোচনাকরত প্রয়োজনে গোয়েন্দা প্রতিবেদন প্রস্তুতপূবর্ক তদন্তকারী বরাবর প্রেরণ।	- ডাকযোগে -goAML ম্যাসেজ বোর্ড	বিনামূল্যে প্রদেয়	বিএফআইইউ ম্যানুয়্যাল অনুযায়ী উপযুক্ত কর্তৃপক্ষ কর্তৃক নির্ধারিত সময়	ঐ
৩.	রিপোর্ট প্রদানকারী সংস্থার মানিলন্ডারিং ও সন্ত্রাসী কার্যে অর্থায়ন প্রতিরোধ বিষয়ক মূল্যায়ন ও সক্ষমতা বৃদ্ধি	- সিস্টেম চেক পরিদর্শনের মাধ্যমে মানিলন্ডারিং ও সন্ত্রাসী কার্যে অর্থায়ন প্রতিরোধ	- ডাকযোগে -ই-মেইল	বিনামূল্যে প্রদেয়	উপযুক্ত কর্তৃপক্ষ কর্তৃক নির্ধারিত সময়	ঐ

		বিষয়ক নির্দেশাবলী পরিপালন মূল্যায়ন; -সভা, সেমিনার, কনফারেন্স আয়োজন; -বই মুদ্রণ ও বিতরণ				
৪.	তদন্তকারী/আইনপ্রয়োগকারী সংস্থাকে প্রদেয় সেবা	মানিলন্ডারিং ও সন্ত্রাসী কার্যে অর্থায়ন প্রতিরোধে নির্ধারিত তদন্তকারী/ আইনপ্রয়োগকারী সংস্থা কর্তৃক যাচিত তথ্য রিপোর্ট প্রদানকারী সংস্থা হতে সংগ্রহ, পর্যালোচনা ও প্রয়োজনে গোয়েন্দা প্রতিবেদন প্রস্তুত করে উপযুক্ত কর্তৃপক্ষের অনুমোদন মোতাবেক তদন্তকারী/ আইনপ্রয়োগকারী সংস্থাকে প্রেরণ	- ডাকযোগে -ই-মেইল - goAML ম্যাসেজ বোর্ড	বিনামূল্যে প্রদেয়	উপযুক্ত কর্তৃপক্ষ কর্তৃক নির্ধারিত সময়	ঐ
৫.	মন্ত্রণালয়/বিভাগ/সংস্থা-কে প্রদেয় সেবা	মানিলন্ডারিং ও সন্ত্রাসী কার্যে অর্থায়ন প্রতিরোধে সংশ্লিষ্ট মন্ত্রণালয়/বিভাগ/সংস্থা কর্তৃক যাচিত তথ্য সরবরাহ করণ।	-ডাকযোগে -ই-মেইল - goAML ম্যাসেজ বোর্ড	বিনামূল্যে প্রদেয়	উপযুক্ত কর্তৃপক্ষ কর্তৃক নির্ধারিত সময়	ঐ
৬.	রিপোর্টপ্রদানকারী সংস্থার নিয়ন্ত্রণকারী কর্তৃপক্ষ-কে প্রদেয় সেবা	-মানিলন্ডারিং ও সন্ত্রাসী কার্যে অর্থায়ন প্রতিরোধে সার্বিক সহায়তা প্রদান; -সংশ্লিষ্ট আইন ও বিধিমালার আলোকে বিভিন্ন বিষয়ে মতামত প্রদান; -সক্ষমতা বৃদ্ধির লক্ষ্যে সভা, সেমিনার, কর্মশালা, প্রশিক্ষণ ইত্যাদি আয়োজন।	-ডাকযোগে -ই-মেইল - goAML ম্যাসেজ বোর্ড	বিনামূল্যে প্রদেয়	প্রয়োজন অনুযায়ী	ঐ
৭.	বিদেশী এফআইইউ-কে তথ্য আদান-প্রদান	বিদেশী এফআইইউ এর সাথে চুক্তি হয়ে থাকলে মানিলন্ডারিং ও সন্ত্রাসী কার্যে অর্থায়ন বা কোন সন্দেহজনক লেনদেন সম্পর্কিত তথ্যাদি উপযুক্ত কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রমে উক্ত দেশের এফআইইউ এর সাথে আদান-প্রদান।	-Egmont Secured Weblink -আন্তর্জাতিক ডাকযোগে	বিনামূল্যে প্রদেয়	উপযুক্ত কর্তৃপক্ষ কর্তৃক নির্ধারিত সময়	ঐ
৮.	বিভিন্ন আন্তর্জাতিক সংস্থার সাথে যোগাযোগ ও সমন্বয়	-মানিলন্ডারিং ও সন্ত্রাসী কার্যে অর্থায়ন প্রতিরোধে সংশ্লিষ্ট আন্তর্জাতিক সংস্থা বরাবর বাংলাদেশের	-ডাকযোগে -ই-মেইল	বিনামূল্যে প্রদেয়	উপযুক্ত কর্তৃপক্ষ কর্তৃক নির্ধারিত সময়	ঐ

		প্রাইমারি কন্ট্যাক্ট পয়েন্ট হিসেবে মানিলন্ডারিং ও সন্ত্রাসী কার্যে অর্থায়ন প্রতিরোধ পরিপালন ব্যবস্থা মূল্যায়ন রিপোর্ট ও ফলো-আপ রিপোর্ট প্রণয়ন ও প্রেরণ; -বিভিন্ন দাতা সংস্থার সাথে যৌথ উদ্যোগে সভা, সেমিনার, কর্মশালা আয়োজন।				

১.৩ অভ্যন্তরীণ সেবা

ক্রঃ নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র ও প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১.	কর্মকর্তা নিয়োগ	বিএফআইইউ এর চাহিদা অনুযায়ী বাংলাদেশ ব্যাংকের হিউম্যান রিসোর্সেস ডিপার্টমেন্ট বরাবর অনুরোধ	-	বিনামূল্যে প্রদেয়	প্রয়োজন অনুযায়ী	মহাব্যবস্থাপক ফোনঃ ৯৫৩০১১৮ ফ্যাক্সঃ ৯৫৩০০৮৯ ই-মেইলঃ
২.	তথ্য ব্যবস্থাপনা	গোপনীয় নথি সংরক্ষণ, ব্যবস্থাপনা/হালনাগাদ।	-	বিনামূল্যে প্রদেয়	প্রয়োজন অনুযায়ী	ঐ
৩.	প্রাতিষ্ঠানিক কাঠামো পুনর্বিন্যাস	সেবা প্রদানে গতিশীলতা আনয়নের লক্ষ্যে প্রাতিষ্ঠানিক কাঠামো ও পদবল পরিমার্জন, পরিবর্ধন।	-	বিনামূল্যে প্রদেয়	প্রয়োজন অনুযায়ী	ঐ
৪.	ট্রেনিং, কর্মশালা আয়োজন	কর্মকর্তাদের সক্ষমতা বৃদ্ধির লক্ষ্যে দেশে/বিদেশে প্রশিক্ষণ/কর্মশালা আয়োজনের উদ্যোগ গ্রহণ।	-	বিনামূল্যে প্রদেয়	প্রয়োজন অনুযায়ী	ঐ

২. অভিযোগ ব্যবস্থাপনা পদ্ধতি

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

ক্রঃ নং	কখন যোগাযোগ করবেন	কার সাথে যোগাযোগ করবেন	যোগাযোগের ঠিকানা	নিষ্পত্তির সময়সীমা
১.	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	ফোকাল পয়েন্ট মহাব্যবস্থাপক	বাংলাদেশ ব্যাংক, প্রধান কার্যালয় মতিঝিল, ঢাকা। ফোন নং-৯৫৩০১১৮ ফ্যাক্সঃ ৯৫৩০০৮৯ ই-মেইলঃ	-

৩. <u>আপনার কাছে আমাদের প্রত্যাশা</u>

ক্রঃ নং	প্রতিশ্রুতি/কাঙ্খিত সেবা প্রাপ্তির লক্ষ্যে করণীয়
১.	নির্ধারিত ফরমে সম্পূর্ণভাবে পূরণকৃত আবেদন জমা প্রদান
২.	মানিলন্ডারিং ও সন্ত্রাসী কার্যে অর্থায়ন অভিযোগে যতদূর সম্ভব সুনির্দিষ্টভাবে তথ্য সন্নিবেশন
৩.	সেবা সম্পর্কে প্রকাশিত তথ্যাদি পর্যালোচনা করে যথাযথ ধারণা লাভের জন্য চেষ্টা করা
৪.	বিদ্যমান আইন, বিধি ও বিধানের প্রতি শ্রদ্ধাশীল থেকে যথাযথভাবে অভিযোগ/পরামর্শ প্রদান করা

বাংলাদেশ ব্যাংক
প্রধান কার্যালয়
ব্যাংকার্স সিলেকশন কমিটি সচিবালয়
www.bb.org.bd

সিটিজেন্স চার্টার

১. সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি

১.১ নাগরিক সেবা

ক্রম নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	প্রদানের সময়সীমা	সেবা দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১	রাষ্ট্র মালিকানাধীন বাণিজ্যিক ব্যাংক, বিশেষায়িত ব্যাংক ও আর্থিক প্রতিষ্ঠানসমূহের (৯ম ও ১০ম গ্রেড) শূণ্য পদসমূহ উপযুক্ত প্রার্থীর মাধ্যমে পূরণের জন্য যথাসময়ে নিয়োগ বিজ্ঞপ্তি প্রচার ও প্রাপ্ত আবেদন যাচাই-বাছাই, লিখিত ও মৌখিক পরীক্ষা গ্রহণ এবং নিয়োগের জন্য প্যানেল প্রস্তুতকরণের মাধ্যমে প্রার্থী নির্বাচন করে সংশ্লিষ্ট ব্যাংক/আর্থিক প্রতিষ্ঠান কর্তৃপক্ষের নিকট সুপারিশ করা।	ইন্টারনেটের মাধ্যমে	বাংলাদেশ ব্যাংক ওয়েব সাইট	২০০/- টাকা মোবাইল ফিনান্সিয়াল সার্ভিস এর মাধ্যমে	বিজ্ঞপ্তিতে উল্লিখিত/ নিয়মানুযায়ী নির্ধারিত সময়ে	**১. ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তা** নামঃ মোঃ পারওয়েজ আনজাম মুনির পদবীঃ অতিরিক্ত পরিচালক ফোনঃ ৯৫৩০২২৭ ই-মেইলঃ perwez.moonir@bb.org.bd **২. বিকল্প ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তা** নামঃ আলিম-উর-রাজী সৈয়দ পদবীঃ অতিরিক্ত পরিচালক ফোনঃ ৯৫৩০৩১৮ ই-মেইলঃ alim.syed@bb.org.bd
২	তথ্য অধিকার আইন এর আওতায় তথ্য প্রদান	পত্র/ইমেইল	-	বিনা মূল্যে প্রদেয়		

১.২ প্রাতিষ্ঠানিক সেবা

ক্রম নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং	সেবার মূল্য এবং	প্রদানের সময়সীমা	সেবা দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)

			প্রাপ্তিস্থান	পরিশোধ পদ্ধতি		
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১	মন্ত্রণালয়/স্বায়ত্বশাসিত প্রতিষ্ঠান/ব্যাংক ও আর্থিক প্রতিষ্ঠানের চাহিদা মোতাবেক নির্ধারিত ছক বা যাচিত বিষয়ে প্রতিবেদন প্রেরণ	পত্র/ইমেইল	-	-	নির্ধারিত সময়ে	**১. ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তা** নামঃ মোঃ পারওয়েজ আনজাম মুনির পদবীঃ অতিরিক্ত পরিচালক ফোনঃ ৯৫৩০২২৭ ই-মেইলঃ perwez.moonir@bb.org.bd **২. বিকল্প ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তা** নামঃ আলিম-উর-রাজী সৈয়দ পদবীঃ অতিরিক্ত পরিচালক ফোনঃ ৯৫৩০৩১৮ ই-মেইলঃ alim.syed@bb.org.bd
২	সরকার, বিভিন্ন ব্যাংক ও আর্থিক প্রতিষ্ঠানের চাহিদা মোতাবেক নিয়োগ সংক্রান্ত বিষয়ে BIBM এর সাথে যোগাযোগ।	পত্র/ইমেইল	-	-	নির্ধারিত সময়ে	

১.৩ অভ্যন্তরীণ সেবা

ক্রম নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	প্রদানের সময়সীমা	সেবা দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১	-		-	-	-	-

২ অভিযোগ ব্যবস্থাপনা পদ্ধতি (GRS)

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

ক্রম নং	কখন যোগাযোগ করবেন	যোগাযোগের ঠিকানা	নিষ্পত্তির সময়সীমা
১	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	GRS ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তাঃ নামঃ মোঃ কাওছার মতিন পদবীঃ পরিচালক(বিএসসিএস) ও সদস্য সচিব, (বিএসসি) ফোনঃ ৯৫৩০২২৬ ই-মেইলঃ kawsar.matin@bb.org.bd ওয়েব পোর্টালঃ http://www.bb.org.bd	৭ কর্মদিবস
২	GRS ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	কেন্দ্রীয় অভিযোগ ব্যবস্থাপনা পদ্ধতি (GRS) গভর্নর ও চেয়ারম্যান (বিএসসি) বাংলাদেশ ব্যাংক প্রধান কার্যালয় মতিঝিল, ঢাকা	১০ কর্মদিবস

৩. আপনার কাছে আমাদের প্রত্যাশা

ক্রম নং	প্রতিশ্রুতি/কাঙ্খিত সেবা প্রাপ্তির লক্ষ্যে করণীয়;
১	নির্ধারিত ফরমে সম্পূর্ণভাবে পূরণকৃত আবেদন জমা প্রদান;
২	সাক্ষাতের জন্য নির্ধারিত সময়ের পূর্বেই উপস্থিত থাকা;
৩	বিদ্যমান নিয়মকানুনের প্রতি শ্রদ্ধাশীল থেকে যথাযথভাবে অভিযোগ/পরামর্শ প্রদান করা।

বাংলাদেশ ব্যাংক
প্রধান কার্যালয়
ব্যাংকিং প্রবিধি ও নীতি বিভাগ
www.bb.org.bd

সিটিজেন্স চার্টার

১. সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতিঃ

১.১) নাগরিক সেবা (ডিভিশন-১ ও ডিভিশন-২)

ক্রঃ নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	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	অদাবীকৃত আমানত বাংলাদেশ ব্যাংকে জমাদানের অনধিক ২(দুই) বছরের মধ্যে গ্রাহক দাবী করলে তা ফেরত প্রদান করা।	সংশ্লিষ্ট ব্যাংকের মাধ্যমে গ্রাহককে আবেদন করতে হয় এবং ব্যাংক, গ্রাহকের আবেদনের ভিত্তিতে বাংলাদেশ ব্যাংকে আবেদন করলে বাংলাদেশ ব্যাংক তা সংশ্লিষ্ট ব্যাংকের মাধ্যমে গ্রাহককে ফেরত প্রদানের ব্যবস্থা গ্রহণ করে থাকে।	সার্কুলার মোতাবেক ১০/২০১৮	বিনামূল্যে	৭ দিন	জনাব মুহাম্মদ আব্দুল্লাহ-আল-মামুন যুগ্ম পরিচালক ফোন:০২-৫৫৬৬৫০০১-৬/২০৩২৬
২	অবৈধ ব্যাংকিং বন্ধের বিষয়ে প্রয়োজনীয় পদক্ষেপ গ্রহণ করা।	পত্র পত্রিকা, ইন্টারনেট, সামাজিক যোগাযোগ মাধ্যমে কোন ব্যক্তি বা প্রতিষ্ঠানের বিরুদ্ধে অবৈধ ব্যাংকিং কার্যক্রম পরিচালনার অভিযোগের প্রেক্ষিতে ব্যবস্থা গ্রহণ ও অবৈধ ব্যাংকিং প্রতিরোধের লক্ষ্যে জনসাধারণকে সচেতন করার জন্য যাবতীয় কার্যক্রম গ্রহণ।	----------	বিনামূল্যে	----------	জনাব মুহাম্মদ আব্দুল্লাহ-আল-মামুন যুগ্ম পরিচালক ফোন:০২-৫৫৬৬৫০০১-৬/২০৩২৬
৩	বীমা কোম্পানির কর্পোরেট এজেন্ট হিসেবে তফসিলি ব্যাংকের আবেদনের অনাপত্তি প্রদান ও ব্যাংকাসুরেন্স সংক্রান্ত যাবতীয় কার্যাবলী।	বিআরপিডি সার্কুলার-১৮/২৩ এর মাধ্যমে জারিকৃত ব্যাংকাসুরেন্স গাইডলাইন্সের আলোকে অনাপত্তি প্রদান ও যাবতীয় কার্যক্রম সম্পাদন করা হবে।	সার্কুলার মোতাবেক ১৮/২০২৩	বিনামূল্যে	১৫ দিন	জনাব আশরাফুল আলম যুগ্ম পরিচালক ফোন: ৫৫৬৬৫০০১-৬/২০৩২৬

ক্রঃ নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবা মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
৪	ব্যাংকসমূহের ব্যবস্থাপনা পরিচালক/ প্রধান নির্বাহী কর্মকর্তা ও পরিচালকের বিরুদ্ধে উত্থাপিত অভিযোগ নিষ্পত্তিকরণ ও ব্যাংক-কোম্পানী আইন, (২০২৩ পর্যন্ত সংশোধিত) এর ৪৫, ৪৬, ৪৭ বা প্রযোজ্য ধারা ও বিধান অনুযায়ী ব্যবস্থা গ্রহণ;	পরিচালক, ব্যাংকিং প্রবিধি ও নীতি বিভাগ, বাংলাদেশ ব্যাংক, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা বরাবর আবেদন করে তা প্রধান কার্যালয়ের সিআরএন্ডডি-তে দাখিল করতে হবে। পরবর্তীতে উক্ত আবেদন বিভাগের কমপ্লেইন্ট ম্যানেজমেন্ট সেকশনের মাধ্যমে নিষ্পন্ন হবে।	-----	বিনামূল্যে	১৫ দিন	জনাব মুহাম্মদ আনছারুল কবির, অতিরিক্ত পরিচালক ফোন: ২০৩২৮ ব্যাংকিং প্রবিধি ও নীতি বিভাগ,
৫	কোন ব্যাংক কর্মকর্তা/কর্মচারী কর্তৃক নিজ ব্যাংক বা অন্য ব্যাংকের বিরুদ্ধে আনীত অভিযোগের নিষ্পত্তি।	পরিচালক, ব্যাংকিং প্রবিধি ও নীতি বিভাগ, বাংলাদেশ ব্যাংক, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা বরাবরে আবেদন করে তা প্রধান কার্যালয়ের সিআরএন্ডডি-তে দাখিল করতে হবে। পরবর্তীতে তা বিভাগের টাস্কফোর্স সেলের মাধ্যমে নিষ্পন্ন হবে।	--	বিনামূল্যে	১৫ দিন	জনাব মাহমুদুন নবী অতিরিক্ত পরিচালক ফোন: ২০২৬৮

১.২) প্রাতিষ্ঠানিক সেবা (**ডিভিশন-১ ও ডিভিশন-২**)

ক্রঃ নং	সেবার নাম (**ডিভিশন-১**)	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবা মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময় সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১	সরকার ঘোষিত ৩০,০০০ কোটি টাকার আর্থিক প্রণোদনা প্যাকেজ বাস্তবায়ন	আর্থিক প্রণোদনার আওতায় ওয়ার্কিং ক্যাপিটাল হিসেবে ক্ষতিগ্রস্ত শিল্প	সার্কুলার	বিনামূল্যে	প্রযোজ্য নয়	জনাব মাকসুদা আক্তার, যুগ্ম পরিচালক, ব্যাংকিং প্রবিধি ও নীতি বিভাগ, ডিভিশন-১ ফোনঃ ৫৫৬৬৫০০১-২০/২০২১৮

		ও সার্ভিস সেক্টরের প্রতিষ্ঠানসমূহ কে ব্যাংকসমূহের মাধ্যমে বিতরণকৃত ঋণ/ বিনিয়োগের সদ্ব্যবহার যাচাই সংক্রান্ত প্রতিবেদন পর্যালোচনা।	মোতাবেক			
২	সরকার ঘোষিত অন্যান্য আর্থিক প্রণোদনা প্যাকেজ বাস্তবায়ন	বাংলাদেশ ব্যাংকের বিভিন্ন বিভাগের মাধ্যমে বাস্তবায়নকৃত প্রণোদনা ঋণের হিসাব বিবরণীসমূহ অর্থ মন্ত্রণালয় এবং বাংলাদেশ ব্যাংকের বিভিন্ন বিভাগে প্রেরণসহ অত্র বিভাগে সংরক্ষণ ।	-----	ঐ	ঐ	ঐ
৩	অর্থনীতির বিভিন্ন খাতে পুন:অর্থায়ন যোগানের মাধ্যমে সেবা প্রদান।	বিদ্যমান বিভিন্ন পুন:অর্থায়ন স্কীমের আওতায় পুন:অর্থায়ন সুবিধা প্রাপ্তির জন্য ঋণগ্রহীতাকে সংশ্লিষ্ট ব্যাংকের নিকট আবেদন করতে হয়। ব্যাংক ঋণ প্রদান করার পর বাংলাদেশ ব্যাংকের নিকট আবেদন জানালে বাংলাদেশ ব্যাংক ঋণটি পুন:অর্থায়ন	সার্কুলার মোতাবেক	তহবিল খরচ বাবদ বাংলাদেশ ব্যাংক কর্তৃক বাজারভিত্তিক আমানতের সুদহারের চেয়ে অপেক্ষাকৃত কম সুদহারে বাণিজ্যিক ব্যাংকসমূহকে অর্থায়ন সুবিধা প্রদান এবং বাণিজ্যিক ব্যাংক কর্তৃক বাজারভিত্তিক সুদহারের চেয়ে অপেক্ষাকৃত কম সুদহারে গ্রাহক পর্যায়ে ঋণ প্রদান।	১০ দিন	জনাব শিল্পী রানী দাস যুগ্ম পরিচালক ফোন:০২-৫৫৬৬৫০০১-৬/২০৩৫০

		করে।				
৪	বাংলাদেশী ব্যাংকসমূহের বিদেশে শাখা/ সাবসিডিয়ারী/ এক্সচেঞ্জ হাউজ খোলা/ বিদেশী কোন ব্যাংকের শেয়ার ক্রয়/ ব্যাংক-ব্যবসায় নিয়োজিত নয় এমন কোম্পানীর শেয়ার ক্রয় সংক্রান্ত অনুমোদন প্রদান।	পরিচালক, ব্যাংকিং প্রবিধি ও নীতি বিভাগ, বাংলাদেশ ব্যাংক, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা বরাবরে আবেদন প্রেরণ করতে হবে।	আবেদনকারী ব্যাংক কোম্পানীর বাংলাদেশ ব্যাংকের CAMELS রেটিং সংক্রান্ত দলিলাদি সংশ্লিষ্ট দেশে ব্যবসায়িক কার্যক্রম পরিচালনার নিমিত্ত কেন্দ্রিয় ব্যাংক/ মনিটরী কর্তৃপক্ষ (Monetary Authority)/ নিয়ন্ত্রণকারী কর্তৃপক্ষের অনুমোদন সংক্রান্ত দলিলাদি প্রস্তাবিত শাখা/ সাবসিডিয়ারী/ এক্সচেঞ্জ হাউজ/ রিপ্রেজেন্টেটিভ অফিস স্থাপনের ব্যবসায়িক সম্ভাবনা সম্পর্কে একটি সম্ভাব্যতা রিপোর্ট (Feasibility Report) বিদেশে শাখা/ সাবসিডিয়ারী/ এক্সচেঞ্জ হাউজ/ আর্থিক প্রতিষ্ঠান/ রিপ্রেজেন্টেটিভ অফিস স্থাপনের প্রস্তাব আবেদনকারী ব্যাংকের পরিচালনা পর্ষদের অনুমোদন সংক্রান্ত দলিলাদি।	প্রযোজ্য নয়	৩০ দিন	মোহাম্মদ ফয়সল খান যুগ্ম-পরিচালক আইপি ফোন: ২০৩৪৩ email: faisal.khan@bb.org.bd
৫	ব্যাংকের নতুন শাখা খোলার অনুমতি প্রদান।	পরবর্তী বছরের নতুন শাখা খোলা	• আবেদনপত্র • পরিচালনা পর্ষদের	প্রযোজ্য নয়	১৫ দিন	১। জনাব গৌতম কুমার ঘোষ অতিরিক্ত পরিচালক ফোন: ৯৫৩০০৩১,

		সংক্রান্ত বার্ষিক পরিকল্পনা ব্যাংকের পরিচালনা পর্ষদের অনুমোদনক্রমে চলতি বছরের নভেম্বর মাসের মধ্যে পরিচালক, ব্যাংকিং প্রবিধি ও নীতি বিভাগ, বাংলাদেশ ব্যাংক, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা বরাবরে নীতিগত অনুমোদনের জন্য আবেদন দাখিল করতে হয়। পরবর্তীতে নীতিগত অনুমোদনের আওতায় প্রস্তাবিত স্থানে শাখা খোলার জন্য ভাড়াচুক্তি সংক্রান্ত তথ্যাদিসহ অনুমতিপত্র ইস্যু করার জন্য আবেদন করতে হয়।	সিদ্ধান্তের কপি ● বিআরপিডি সার্কুলার নং-০২, তারিখ: ১৯/০১/২০২৩ এ নির্দেশিত ছক অনুযায়ী প্রয়োজনীয় তথ্য ও কাগজপত্রাদি ● সার্কুলার বাংলাদেশ ব্যাংকের ওয়েবসাইটে রয়েছে।			৫৫৬৬৫০০১-২০/২০৩২৫ email: goutam.ghosh@bb.org.bd ২। জনাব মোঃ আরিফুল ইসলাম ফোন: ৫৫৬৬৫০০১-২০/২০৩২৩ email: ariful.islam2@bb.org.bd
৬	ব্যাংকের নতুন উপশাখা খোলা ও স্থানান্তরের অনুমতি প্রদান।	পরিচালক, ব্যাংকিং প্রবিধি ও নীতি বিভাগ, বাংলাদেশ ব্যাংক, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা বরাবরে আবেদন প্রেরণ করতে হয়।	● আবেদনপত্র ● পরিচালনা পর্ষদের সিদ্ধান্তের কপি ● বিআরপিডি সার্কুলার লেটার নং-০২, তারিখ: ১৯/০১/২০২৩ এ নির্দেশিত ছক অনুযায়ী প্রয়োজনীয় তথ্য ও কাগজপত্রা	প্রযোজ্য নয়	১৫ দিন	ঐ

			দি • সার্কুলার লেটার বাংলাদেশ ব্যাংকের ওয়েবসাইটে			
৭	ব্যাংকের কালেকশন বুথ ও অন্যান্য ব্যবসা কেন্দ্র খোলা এবং বিদ্যমান শাখা স্থানান্তর, চুক্তি নবায়নের অনুমতি প্রদান।	ঐ	• আবেদনপত্র • পরিচালনা পর্ষদের সিদ্ধান্তের কপি • বিআরপিডি সার্কুলার নং-০২, তারিখ: ১৯/০১/২০২৩ এ নির্দেশিত ছক অনুযায়ী প্রয়োজনীয় তথ্য ও কাগজপত্রাদি • সার্কুলার বাংলাদেশ ব্যাংকের ওয়েবসাইটে	প্রযোজ্য নয়	১৫ দিন	ঐ
৮	ব্যাংকের সান্ধ্যকালীন ব্যাংকিং সংক্রান্ত অনুমোদন প্রদান।	ঐ	ঐ	ঐ	১৫ দিন	ঐ
৯	বিদেশি ব্যাংকের শাখায় বিদেশি কর্মকর্তা নিয়োগের অনাপত্তি প্রদান।		• জীবন বৃত্তান্ত • নিয়োগপত্র • পাসপোর্টের ফটোকপি • বিদ্যমান বিদেশি কর্মকর্তাদের তালিকা	ঐ	ঐ	ঐ
১০	ব্যাংকের সান্ধ্যকালীন ব্যাংকিং সংক্রান্ত অনুমোদন প্রদান।	ঐ	ঐ	ঐ	ঐ	ঐ
১১	বাংলাদেশে কার্যরত শরীয়াহ্ ব্যাংকিংয়ের উৎকর্ষতা সাধনকল্পে যুগোপযোগী নীতিমালা প্রণয়ণ ও সময়ে সময়ে চাহিদার আলোকে পরিমার্জনের লক্ষ্যে	ব্যাংক কোম্পানী আইন, ১৯৯১ এবং এতদসংশ্লিষ্ট সার্কুলারসমূহের নির্দেশনা অনুযায়ী	বাংলাদেশ ব্যাংকের ওয়েবসাইট	বিনামূল্যে প্রদত্ত	১ মাস	ড. মোঃ ইসমাইল হোসেন অতিরিক্ত পরিচালক, ফোনঃ +৮৮-০২-৫৫৬৬৫০০১-৬/২০৩৩৫; জনাব মোঃ রবিউল করিম যুগ্ম-পরিচালক ফোনঃ +৮৮-০২-৫৫৬৬৫০০১-৬/২২৫৩৯

	প্রয়োজনীয় কার্যক্রম/উদ্যোগ গ্রহণ;	অনুমতি প্রদান করা হয়।				জনাব আফতাব উদ্দিন উপপরিচালক ফোনঃ +৮৮-০২-৫৫৬৬৫০০১-৬/২২৬১০
১২	পূর্ণাঙ্গ ইসলামী ব্যাংকের অনুমোদনে প্রদানের ক্ষেত্রে বিদ্যমান নীতিমালার আলোকে শরীয়াহ্ নীতিমালা পর্যালোচনান্তে মতামত প্রদান;	ঐ	ঐ	ঐ	১ মাস	জনাব মোঃ রবিউল করিম যুগ্ম-পরিচালক ফোনঃ +৮৮-০২-৫৫৬৬৫০০১-৬/২২৫৩৯; জনাব আফতাব উদ্দিন, উপপরিচালক ফোনঃ +৮৮-০২-৫৫৬৬৫০০১-৬/২২৬১০
১৩	কনভেনশনাল ব্যাংকে ইসলামিক ব্যাংকিং শাখা/উইন্ডোর অনুমোদন প্রদানের ক্ষেত্রে বিদ্যমান নীতিমালার আলোকে শরীয়াহ্ নীতিমালা পর্যালোচনান্তে প্রয়োজনীয় নির্দেশনা প্রদান ও অনুমোদন প্রদান;	ঐ	ঐ	ঐ	১ মাস	জনাব মোঃ রবিউল করিম, যুগ্ম-পরিচালক ফোনঃ +৮৮-০২-৫৫৬৬৫০০১-৬/২২৫৩৯ জনাব আফতাব উদ্দিন, উপপরিচালক ফোনঃ +৮৮-০২-৫৫৬৬৫০০১-৬/২২৬১০
১৪	ইসলামিক ব্যাংকিংয়ের Shariah Non-Compliance অভিযোগসমূহ তদন্তকরণপূর্বক প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণ করা;	ঐ	ঐ	ঐ	১ মাস	জনাব মোঃ রবিউল করিম, যুগ্ম-পরিচালক ফোনঃ +৮৮-০২-৫৫৬৬৫০০১-৬/২২৫৩৯ জনাব আফতাব উদ্দিন, উপপরিচালক ফোনঃ +৮৮-০২-৫৫৬৬৫০০১-৬/২২৬১০
১৫	শরীয়াহ্ নীতিমালার আলোকে Pre-financing সংক্রান্ত নীতিমালা প্রণয়ন ও সার্কুলার জারিকরণ; এছাড়া, ইসলামিক ব্যাংকিং সংক্রান্ত বিভিন্ন নতুন প্রোডাক্টের অনুমোদন;	ঐ	ঐ	ঐ	১৫দিন	জনাব মোঃ রবিউল করিম, যুগ্ম-পরিচালক ফোনঃ +৮৮-০২-৫৫৬৬৫০০১-৬/২২৫৩৯ জনাব আফতাব উদ্দিন, উপপরিচালক ফোনঃ +৮৮-০২-৫৫৬৬৫০০১-৬/২২৬১০
১৬	বাংলাদেশ ব্যাংকের জারিকৃত নীতিমালার আলোকে ইসলামিক ব্যাংকিং পরিচালনার লক্ষ্যে ব্যাংক কর্তৃক গঠিত শরীয়াহ্ সুপারভাইজারি কমিটির বিষয়ে অনাপত্তি প্রদান;	ঐ	ঐ	ঐ	১৫দিন	জনাব মোঃ রবিউল করিম, যুগ্ম-পরিচালক ফোনঃ +৮৮-০২-৫৫৬৬৫০০১-৬/২২৫৩৯ জনাব আফতাব উদ্দিন, উপপরিচালক ফোনঃ +৮৮-০২-৫৫৬৬৫০০১-৬/২২৬১০
১৭	ইসলামী ব্যাংকসমূহের জন্য Islamic liquidity Management	ঐ	ঐ	ঐ	১ মাস	জনাব মোঃ রবিউল করিম, যুগ্ম-পরিচালক ফোনঃ +৮৮-০২-৫৫৬৬৫০০১-৬/২২৫৩৯ জনাব আফতাব উদ্দিন,

	tools ও Islamic Risk Management নীতিমালা প্রণয়ন এবং এতদবিষয়ক প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণ;					উপপরিচালক ফোনঃ +৮৮-০২-৫৫৬৬৫০০১-৬/২২৬১০
১৮	ইসলামী ব্যাংকিং পরিচালনায় Shariah Governance সংক্রান্ত তথ্যাদি সংগ্রহকরণ এবং এতদবিষয়ক প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণ;	ঐ	ঐ	ঐ	১৫ দিন	জনাব মোঃ রবিউল করিম, যুগ্ম-পরিচালক ফোনঃ +৮৮-০২-৫৫৬৬৫০০১-৬/২২৫৩৯ জনাব আফতাব উদ্দিন, উপপরিচালক ফোনঃ +৮৮-০২-৫৫৬৬৫০০১-৬/২২৬১০
১৯	ইসলামিক ব্যাংকিং এর বিভিন্ন স্ট্যান্ডার্ড প্রণয়ন ও টেকনিক্যাল সহযোগিতা গ্রহণের লক্ষ্যে আন্তর্জাতিক সংস্থা যেমন: IFSB, AAOIFI, IsDB, SESRIC, CIBAFI, OIC ইত্যাদির সাথে যোগাযোগ, পত্রালাপ, সভা আয়োজন, বিভিন্ন কমিটি, ওয়ার্কিং গ্রুপে প্রতিনিধি প্রেরণ, তাদের যাচিত তথ্যাদি সংগ্রহ ও সংকলনপূর্বক প্রেরণ ও তাদের কার্যক্রমে সমন্বয় সাধন;	ঐ	ঐ	ঐ	৭দিন	জনাব মোঃ রবিউল করিম, যুগ্ম-পরিচালক ফোনঃ +৮৮-০২-৫৫৬৬৫০০১-৬/২২৫৩৯ জনাব আফতাব উদ্দিন, উপপরিচালক ফোনঃ +৮৮-০২-৫৫৬৬৫০০১-৬/২২৬১০
২০	আন্তর্জাতিক বিভিন্ন সংস্থা যেমন: IMF, World Bank, ADB, IFC, IBRD, BCBS, AFI etc সাথে যোগাযোগ স্থাপন, পত্রালাপ, সভা আয়োজন, বিভিন্ন কমিটি, ওয়ার্কিং গ্রুপে প্রতিনিধি প্রেরণ, তাদের যাচিত তথ্যাদি সংগ্রহ ও সংকলনপূর্বক প্রেরণসহ সুপারিশসমূহ বাস্তবায়ন ও তাদের সকল কার্যক্রমে	ঐ	ঐ	ঐ	৭দিন	জনাব মোঃ রবিউল করিম, যুগ্ম-পরিচালক ফোনঃ +৮৮-০২-৫৫৬৬৫০০১-৬/২২৫৩৯ জনাব আফতাব উদ্দিন, উপপরিচালক ফোনঃ +৮৮-০২-৫৫৬৬৫০০১-৬/২২৬১০

	সমন্বয় সাধন;					
২১	নতুন ব্যাংক স্থাপনের অনুমতি প্রদান। (শাখা ভিত্তিক ব্যাংক কোম্পানী)	✓ নতুন ব্যাংক স্থাপনের জন্য বাংলাদেশ ব্যাংক কর্তৃক আবেদন আহ্বান করে বিজ্ঞপ্তি প্রকাশ;	Guidelines to establish a banking company in Bangladesh এ নির্দেশিত দলিলাদি যেমন: ✓ আবেদনপত্র ✓ সম্ভাব্যতা যাচাই প্রতিবেদন ✓ উদ্যোক্তা/প্রস্তাবিত প্রধান নির্বাহীর জীবনবৃত্তান্ত ✓ বিভিন্ন ঘোষণাপত্র ✓ মূলধন সংরক্ষণের চুক্তি ইত্যাদি। ● গাইডলাইন্স বাংলাদেশ ব্যাংকের ওয়েবসাইটে	▪ আবেদন ফি ১০ লক্ষ টাকা (অফেরত যোগ্য)	৩ মাস	জনাব মো: মনিরুল ইসলাম অতিরিক্ত পরিচালক ফোন: ০২৫৫৬৬৫০০১-৬/২২৫৫৫ email: manirul.islam@bb.org.bd
২২	ব্যাংকের পরিচালক নিয়োগ/পুনঃনিয়োগের ক্ষেত্রে পূর্বানুমতি প্রদান	ব্যাংক কোম্পানী আইন, ১৯৯১ এবং এতদসংশ্লিষ্ট সার্কুলারসমূহের নির্দেশনা অনুযায়ী অনুমতি প্রদান করা	বাংলাদেশ ব্যাংকের ওয়েবসাইট	বিনামূল্যে প্রদত্ত	৫ দিন	জনাব সৈয়দা রেজওয়ানা বেগম, যুগ্ম-পরিচালক ফোনঃ ২০৩২৪ জনাব শারমিন আক্তার, যুগ্ম-পরিচালক, ফোনঃ ০১৭১৭৮৩১৯৮৪
২৩	ব্যাংক কোম্পানী আইন, ১৯৯১ এর ১০ ধারার আওতায় নন-ব্যাংকিং সম্পত্তিসমূহ ব্যাংকের অধিকারে রাখার সময়সীমা বৃদ্ধির অনুমতি প্রদান।	ঐ	--	বিনামূল্যে	১৫ দিন	জনাব মাহমুদুন নবী উপ মহাব্যবস্থাপক ফোন: ৫৫৬৬৫০০১-২০/২০৩২৯
২৪	ব্যাংকের Memorandum of Association & Articles of Association সংশোধনের ক্ষেত্রে	ঐ	ঐ	ঐ	১০ দিন	জনাব মোঃ শফিকুল আলম, যুগ্ম-পরিচালক, ফোনঃ ২২৫৪১

	অনাপত্তি প্রদান					
২৫	ব্যংকের শেয়ার হস্তান্তরের ক্ষেত্রে অনুমতি প্রদান	ঐ	ঐ	ঐ	৭ দিন	জনাব নওরিন আহমেদ, যুগ্ম-পরিচালক ফোনঃ ২২৪২৬ জনাব মোঃ আজহারুল ইসলাম, যুগ্ম-পরিচালক ফোনঃ ২২৪৬৬
২৬	ব্যাংকসমূহের ব্যবস্থাপনা পরিচালক/ প্রধান নির্বাহী কর্মকর্তা ও পরিচালকের বিরুদ্ধে উত্থাপিত অভিযোগ নিষ্পত্তিকরণ ও ব্যাংক-কোম্পানী আইন, (২০২৩ পর্যন্ত সংশোধিত) এর ৪৫, ৪৬, ৪৭ বা প্রযোজ্য ধারা ও বিধান অনুযায়ী ব্যবস্থা গ্রহণ;	পরিচালক, ব্যাংকিং প্রবিধি ও নীতি বিভাগ, বাংলাদেশ ব্যাংক, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা বরাবর আবেদন করে তা প্রধান কার্যালয়ের সিআরএন্ডডি-তে দাখিল করতে হবে। পরবর্তীতে উক্ত আবেদন বিভাগের কমপ্লেইন্ট ম্যানেজমেন্ট সেকশনের মাধ্যমে নিষ্পন্ন হবে।	-----	বিনামূল্যে	১৫ দিন	জনাব মুহাম্মদ আনছারুল কবির, অতিরিক্ত পরিচালক ফোন: ২০৩২৮ ব্যাংকিং প্রবিধি ও নীতি বিভাগ,
২৭	ব্যাসেল-৩ গাইডলাইন্স অনুসারে পিলার-২ বাস্তবায়নে ব্যাংকসমূহের মূলধন সংক্রান্ত বিষয়ে ব্যাখ্যা, অব্যাহতি ইত্যাদি প্রদান	ব্যাংক কোম্পানী আইন, ১৯৯১ এবং এতদসংশ্লিষ্ট সার্কুলারসমূহের নির্দেশনা অনুযায়ী অনুমতি প্রদান করা হয়।	তফসিলি ব্যাংকসমূহ কর্তৃক প্রেরিত ও বাংলাদেশ ব্যাংকের ওয়েবসাইট	বিনামূল্যে প্রদত্ত	১০ দিন	জনাব সাদরিল আহমেদ অতিরিক্ত পরিচালক ফোনঃ ২০৩৪০ ই-মেইল: ahmed.shadril@bb.org.bd
২৯	নতুন External Credit Assessment Institutions (ECAIs) এর স্বীকৃতি (Recognition) প্রদান	ঐ	ঐ	ঐ	৩০ দিন	জনাব সাদরিল আহমেদ অতিরিক্ত পরিচালক ফোনঃ ২০৩৪০ ই-মেইল: ahmed.shadril@bb.org.bd

৩০	Internal Credit Risk Rating System (ICRRS) of Banks সংক্রান্ত নীতিমালা পরিপালনে অব্যাহতি/ছাড় প্রদান	ঐ	ঐ	ঐ	১০ দিন	জনাব সাদরিল আহমেদ অতিরিক্ত পরিচালক ফোনঃ ২০৩৪০ ই-মেইল: ahmed.shadril@bb.org.bd
৩১	কোন ব্যাংক কর্তৃক অন্য ব্যাংকের বিরুদ্ধে আনীত অভিযোগের নিষ্পত্তি।	ঐ	--	বিনামূল্যে	১৫ দিন	জনাব মাহমুদুন নবী অতিরিক্ত পরিচালক ফোন: ২০২৬৮
৩২	বাংলাদেশে কার্যরত তফসিলি ব্যাংকসমূহে (বাংলাদেশ কৃষি ব্যাংক ও রাজশাহী কৃষি উন্নয়ন ব্যাংক ব্যতীত) বহিঃনিরীক্ষক নিয়োগের বিষয়ে অনাপত্তি প্রদান।	পরিচালক, ব্যাংকিং প্রবিধি ও নীতি বিভাগ, বাংলাদেশ ব্যাংক, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা বরাবরে আবেদন করে তা প্রধান কার্যালয়ের সিআরএন্ডডি-তে দাখিল করতে হবে। পরবর্তীতে তা বিভাগের টাস্কফোর্স সেলের মাধ্যমে নিষ্পন্ন হবে।	--	বিনামূল্যে	১৫ দিন	জনাব মাহমুদুন নবী অতিরিক্ত পরিচালক ফোন: ২০২৬৮
৩৩	ব্যাংক কোম্পানী আইন, ১৯৯১ এর ১০ ধারার আওতায় নন-ব্যাংকিং সম্পত্তিসমূহ ব্যাংকের অধিকারে রাখার সময়সীমা বৃদ্ধির অনুমতি প্রদান।	ঐ	--	বিনামূল্যে	১৫ দিন	জনাব মাহমুদুন নবী অতিরিক্ত পরিচালক ফোন: ২০২৬৮

১.২) প্রাতিষ্ঠানিক সেবা **(ইএফপিএফআইএম ইউনিট)**

ক্রঃ নং	সেবার নাম (ইএফপিএফআইএম ইউনিট)	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবা মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
(১)	*(২)*	*(৩)*	*(৪)*	*(৫)*	*(৬)*	*(৭)*

৩৪	আগ্রহী ব্যাংকসমূহের সাথে চুক্তি সম্পাদন।	আগ্রহী ব্যাংক কর্তৃক পরিচালক (ইএফপিএফআই এম ইউনিট), ব্যাংকিং প্রবিধি ও নীতি বিভাগ, বাংলাদেশ ব্যাংক, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা বরাবরে আবেদন প্রেরণ করতে হয়।	● আবেদনপত্র; ● বিআরপিডি সার্কুলার নং-০১, তারিখ: ০১/০১/২৩ এ নির্দেশিত ফরমেট অনুযায়ী চুক্তিপত্র ও প্রয়োজনীয় কাগজপত্রাদি; ● সার্কুলার বাংলাদেশ ব্যাংকের ওয়েবসাইটে রয়েছে।	প্রযোজ্য নয়	২-৩ দিন	জনাব শায়েমা ইসলাম, পরিচালক ((ইএফপিএফআই এমইউ) ফোন: ৯৫৩০৪৬৪ মেইল: shayema.islam @bb.org.bd
৩৫	ব্যাংকসমূহের অনুকূলে তহবিল হতে অর্থায়ন: ক) তহবিলের আবেদনসমূহ যাচাই-বাছাই; খ) তহবিল হতে বিতরণকৃত ঋণ আদায় ও হিসাবায়ন।	ঐ	● আবেদনপত্র; ● বিআরপিডি সার্কুলার নং-০১/২০২৩; বিআরপিডি সার্কুলার লেটার নং-১১/২০২৩, ৩২/২০২৩; ও ৩৯/৩০২৩-এ নির্দেশিত ছক অনুযায়ী প্রয়োজনীয় তথ্য ও কাগজপত্রাদি; ● সার্কুলার ও সার্কুলার লেটারসমূহ বাংলাদেশ ব্যাংকের ওয়েবসাইটে রয়েছে।	ঐ	২-৫ দিন	জনব মোঃ নাজিম উদ্দিন অতিরিক্ত পরিচালক, ব্যাংকিং প্রবিধি ও নীতি বিভাগ (ইএফপিএফআই এম ইউনিট), ফোন: ৯৫৩০২৭৩ ই-মেইল: nazim.uddin @bb.org.bd
৩৬	বিতরণকৃত তহবিলের ঋণ আদায়ের মেয়াদ বা সময় বর্ধিতকরণ।	ঐ	● আবেদনপত্র; ● বিআরপিডি সার্কুলার নং-০১/২০২৩ এর ---- নম্বর অনুচ্ছেদ অনুযায়ী প্রয়োজনীয় তথ্য ও কাগজপত্রাদি; ● সার্কুলার বাংলাদেশ ব্যাংকের ওয়েবসাইটে রয়েছে।	ঐ	২-৩ দিন	ঐ
৩৭	বাংলাদেশ জাতীয় সংসদের মাননীয় সংসদ সদস্যগণ কর্তৃক উত্থাপিত ব্যাংক ও আর্থিক	অর্থ মন্ত্রণালয় কর্তৃক গভর্নর, বাংলাদেশ ব্যাংক বরাবরে পত্র প্রেরণ	● অর্থ মন্ত্রণালয়ের চাহিদাপত্র; ● প্রশ্ন তালিকা।	ঐ		জনাব মোঃ মঞ্জুরুল ইসলাম যুগ্মপরিচালক, ব্যাংকিং প্রবিধি ও নীতি বিভাগ (ইএফপিএফআই এম ইউনিট), মোবাইল ফোন: ০১৭১১২৬০৬৪১

	প্রতিষ্ঠান সম্পর্কিত যাবতীয় প্রশ্নের উত্তর বাংলাদেশ ব্যাংকের বিভিন্ন বিভাগ হতে সংগ্রহপূর্বক অর্থ মন্ত্রণালয়ে প্রেরণের উপযোগী হিসেবে প্রস্তুতকরণ এবং অর্থ মন্ত্রণালয়ে প্রেরণ নিশ্চিতকরণ।	করতে হয়।			২-৩ দিন	ই-মেইল: monjurul.islam @bb.org.bd
৩৯	বাংলাদেশ জাতীয় সংসদের বিভিন্ন স্থায়ী কমিটির সভাসমূহে গভর্নর মহোদয়/গভর্নর মহোদয় কর্তৃক মনোনীত বাংলাদেশ ব্যাংকের উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের অংশগ্রহণ নিশ্চিত করার লক্ষ্যে নোট উপস্থাপন ও জাতীয় সংসদ সচিবালয়ে পত্র প্রেরণ।	বাংলাদেশ সংসদ সচিবালয় কর্তৃক গভর্নর, বাংলাদেশ ব্যাংক বরাবরে পত্র প্রেরণ করতে হয়।	● জাতীয় সংসদ সচিবালয় এবং/অথবা অর্থ মন্ত্রণাল চাহিদাপত্র; ● সভার বিজ্ঞপ্তি; ● সভার আলোচনার বিষয়বস্তু; ● কার্যপত্র; ● কার্যবিবরণী।	প্রযোজ্য নয়	২-৩ দিন	মোঃ মঞ্জুরুল ইসলাম যুগ্মপরিচালক, ব্যাংকিং প্রবিধি ও নীতি বিভাগ (ইএফপিএফআই এম ইউনিট), মোবাইল ফোন: ০১৭১১২৬০৬৪১ ই-মেইল: monjurul.islam @bb.org.bd
৪০	বাংলাদেশ জাতীয় সংসদের বিভিন্ন স্থায়ী কমিটির সভাসমূহের কার্যপত্র তৈরির জন্য বাংলাদেশ ব্যাংকের সংশ্লিষ্ট বিভাগ হতে প্রয়োজনীয় তথ্য-উপাত্ত সংগ্রহপূর্বক সমন্বয় করে এজেন্ডাভিত্তিক কার্যপত্র প্রস্তুতকরণ এবং তা জাতীয় সংসদ সচিবালয়সহ অংশগ্রহণকারীগণ কে সরবরাহকরণ।	ঐ	ঐ	ঐ	ঐ	ঐ
৪১	জাতীয় সংসদের বিভিন্ন স্থায়ী কমিটির সভায় গৃহীত সিদ্ধান্ত বাস্তবায়ন অগ্রগতি বাংলাদেশ ব্যাংকের বিভিন্ন	ঐ	● জাতীয় সংসদ সচিবালয় এবং/অথবা অর্থ মন্ত্রণাল চাহিদাপত্র; ● সভার কার্যবিবরণী।	ঐ	ঐ	ঐ

	বিভাগ হতে সংগ্রহপূর্বক তা সমন্বয় করে বাংলাদেশ জাতীয় সংসদ সচিবালয়ে প্রেরণ নিশ্চিত করা।					

২. অভিযোগ ব্যবস্থাপনা পদ্ধতি (GRS):

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

	কখন যোগাযোগ করবেন	যোগাযোগের ঠিকানা	নিষ্পত্তির সময়সীমা
১	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	GRS ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তা: নামঃ জনাব মোঃ হারুন-অর-রশিদ পদবীঃ পরিচালক (বিআরপিডি) ফোনঃ ৯৫৩০০৯৫ ইমেইলঃ- mhor.rashid@bb.org.bd নামঃ জনাব মোহাম্মদ শাহরিয়ার সিদ্দিকী পদবীঃ পরিচালক (বিআরপিডি) ফোনঃ ৯৫৩০২৫২ ইমেইলঃ- shahriar.siddiqui@bb.org.bd নামঃ জনাব সায়েমা ইসলাম পদবীঃ পরিচালক (বিআরপিডি) ফোনঃ ৯৫৩০২৫২ ইমেইলঃ- shayema.islam@bb.org.bd	
২	GRS ফোকাল পয়ন্টে কর্মকর্তা নির্দিস্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	কেন্দ্রীয় অভিযোগ ব্যবস্থাপনা পদ্ধতি (GRS) ● মন্ত্রণালয়বিভাগের ক্ষেত্রে / বিভাগের পোর্টালের /মন্ত্রিপরিষদ ঠিকানা ● জেলা প্রশাসনের ক্ষেত্রে বিভাগীয় কমিশনারের পোর্টালের GRS ঠিকানা	

৩. আপনাদের কাছে আমাদের প্রত্যাশা

ক্রঃ নং	প্রতিশ্রুতিকাঙ্খিত সেবা প্রাপ্তির লক্ষ্যে করণীয়/
১	নির্ধারিত ফর্মে সম্পূর্ণ ভাবে পূরণকৃত আবেদন জমা প্রদান
২	সঠিক মাধ্যমে প্রয়োজনীয় ফিস পরিশোধ করা
৩	সাক্ষাতের জন্য নির্ধারিত সময়ের পূর্বে উপস্থিত থাকা

বাংলাদেশ ব্যাংক

প্রধান কার্যালয়

চিফ ইকোনোমিস্টস্ ইউনিট

www.bb.org.bd

সিটিজেন্স চার্টার

১. **সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি**

১.১) নাগরিক 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	দেশের নাগরিকগণকে আর্থিক খাত তথা সামষ্টিক অর্থনীতির উপর ধারণা প্রদানের জন্য হালনাগাদ তথ্য/উপাত্তসহ 'বাংলাদেশ ব্যাংক কোয়ার্টার্লি' প্রণয়ন ও প্রকাশ করে থাকে।	হার্ডকপি প্রকাশ ও বাংলাদেশ ব্যাংকের ওয়েবসাইটে প্রদর্শন	বাংলাদেশ ব্যাংকের ওয়েবসাইট ও চিফ ইকোনোমিস্টস্ ইউনিট (২৭ তলা, ২য় সংলগ্নী ভবন)	প্রতি কপি ৫০/- টাকা (মাত্র), ডিপার্টমেন্ট অব কমিউনিকেশন্স এন্ড পাবলিকেশন্স (২৭ তলা, ২য় সংলগ্নী ভবন)	চলমান	জনাব নাজমুন নাহার মিলি অতিরিক্ত পরিচালক ফোনঃ ৮৮-০২-৯৫৩০১১৭ ই-মেইলঃ nazmun.mily@bb.org.bd জনাব সোহেল আহম্মেদ অতিরিক্ত পরিচালক ফোনঃ ৮৮-০২-৯৫৩০৩৩৭ ই-মেইলঃ shohel.ahammed@bb.org.bd
২	'মনিটারি পলিসি রিভিউ' প্রকাশনার মাধ্যমে অর্থ, পুঁজি, ব্যাংক ও নন ব্যাংক আর্থিক প্রতিষ্ঠান, অর্থ বাজার, বৈদেশিক মুদ্রা বাজার ইত্যাদি সংশ্লিষ্ট গবেষণা পরিচালনা করা ও পলিসি প্রণয়ন, মূল্যায়ন এবং হালনাগাদ তথ্য/উপাত্তের ভিত্তিতে অর্থনীতির গতি প্রকৃতির পূর্বাভাস দেয়া হয়ে থাকে।	হার্ডকপি প্রকাশ ও বাংলাদেশ ব্যাংকের ওয়েবসাইটে প্রদর্শন	বাংলাদেশ ব্যাংকের ওয়েবসাইট ও চিফ ইকোনোমিস্টস্ ইউনিট (২৭ তলা ২য় সংলগ্নী ভবন)	প্রতি কপি ৫০/- টাকা (মাত্র), ডিপার্টমেন্ট অব কমিউনিকেশন্স এন্ড পাবলিকেশন্স (২৭ তলা, ২য় সংলগ্নী ভবন)	চলমান	
৩	তথ্য উপাত্তসহ সাপ্তাহিক ভিত্তিতে "সিলেক্টেড ইকোনোমিস্টস্ ইন্ডিকেট " প্রণয়ন, মূল্যায়ন এবং হালনাগাদ তথ্য/উপাত্তের ভিত্তিতে অর্থনীতির গতি প্রকৃতির পূর্বাভাস দেয়া হয়ে থাকে।	বাংলাদেশ ব্যাংকের ওয়েবসাইটে প্রদর্শন	বাংলাদেশ ব্যাংকের ওয়েবসাইটে প্রদর্শন	প্রযোজ্য নয়	চলমান	জনাব সোহেল আহম্মেদ অতিরিক্ত পরিচালক ফোনঃ ৮৮-০২-৯৫৩০৩৩৭ ই-মেইলঃ shohel.ahammed@bb.org.bd

বি.দ্র. নাগরিকগণকে সরাসরি প্রদত্ত সেবা বেসরকারি প্রতিষ্ঠানকে প্রদত্ত সেবা যদি নাগরিকগণকে প্রদত্ত সেবার অনুরূপ হয় তবে সেটিও নাগরিক সেবা হিসেবে অন্তর্ভূক্ত হবে। উদাহরণঃ সম্পত্তির রেজিষ্ট্রেশন, ট্রেড লাইসেন্স।

১.২) প্রাতিষ্ঠানিক সেবা

ক্র. ন.	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্রে 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	আইএমএফ, ওয়ার্ল্ড ব্যাংক, এডিবি, সভেরিন রেটিং এজেন্সি, বিভিন্ন মন্ত্রণালয় ও আর্থিক প্রতিষ্ঠানের জন্য চাহিদার ভিত্তিতে তথ্য/উপাত্ত ও বিবরণী প্রস্তুত করা হয়।	ই-মেইল, চিঠিপত্র বিনিময়, সফট কপি আকারে	চিফ ইকোনোমিস্টস্ ইউনিট (২৭ তলা, ২য় সংলগ্নী ভবন)	প্রযোজ্য নয়	চাহিদা মোতাবেক নির্দিষ্ট সময়ের মধ্যে।	১। জনাব সোহেল আহম্মেদ অতিরিক্ত পরিচালক ফোনঃ ৮৮-০২-৯৫৩০৩৩৭ ই-মেইলঃ shohel.ahammed@bb.org.bd ২। জনাব মোঃ রাসেল হাসান অতিরিক্ত পরিচালক ফোনঃ ৮৮-০২-৯৫৩০১৪১ ই-মেইলঃ rashel.hasan@bb.org.bd
২	সমসাময়িক সামষ্টিক অর্থনীতি, মুদ্রানীতি ও রাজস্বনীতির বিভিন্ন গুরুত্বপূর্ণ বিষয়ের উপর ওয়ার্কিং পেপার প্রস্তুত করা হয়।	বাংলাদেশ ব্যাংকের ওয়েবসাইট ও বিভিন্ন জার্নালে প্রকাশ	ওয়েবসাইট ও চিফ ইকোনোমিস্টস্ ইউনিট (২৭ তলা ২য় সংলগ্নী ভবন)	প্রযোজ্য নয়	দ্রুততম সময়ে	
৩	সমসাময়িক সামষ্টিক অর্থনীতি, মুদ্রানীতি ও রাজস্বনীতির বিভিন্ন গুরুত্বপূর্ণ নীতি নির্ধারণীর উপর পলিসি নোট প্রস্তুত করা হয়।	বাংলাদেশ ব্যাংকের ওয়েবসাইট	ওয়েবসাইট ও চিফ ইকোনোমিস্টস্ ইউনিট (২৭ তলা ২য় সংলগ্নী ভবন)	প্রযোজ্য নয়	দ্রুততম সময়ে	
৪	মনিটারি পলিসি, ব্যাংকিং খাত তথা সমকালীন অর্থনীতির সূচকসমূহ এবং অর্থনীতির হালনাগাদ অবস্থা ও তার পূর্বাভাস দেয়া।	পত্রাকার/ই-মেইল/ওয়েব সাইটে	ওয়েবসাইট ও চিফ ইকোনোমিস্টস্ ইউনিট (২৭ তলা ২য় সংলগ্নী ভবন)	প্রযোজ্য নয়দ	কেস টু কেস ভিত্তিতে দ্রুততম সময়ে	জনাব মোঃ রাসেল হাসান অতিরিক্ত পরিচালক ফোনঃ ৮৮-০২-৯৫৩০১৪১ ই-মেইলঃ rashel.hasan@bb.org.bd
৫	পলিসি সংক্রান্ত গবেষণা ও বিশ্লেষণের কৌশল এবং দক্ষতা উন্নয়নে সরকারী প্রতিষ্ঠান সমূহকে প্রশিক্ষণ ও পরামর্শ	পত্রাকার/ই-মেইল/সরাসরি	চিফ ইকোনোমিস্টস্ ইউনিট (২৭ তলা, ২য় সংলগ্নী	--	কেস টু কেস ভিত্তিতে দ্রুততম সময়ে	জনাব নাজমুন নাহার মিলি অতিরিক্ত পরিচালক ফোনঃ ৮৮-০২-৯৫৩০১১৭ ই-মেইলঃ nazmun.mily@bb.org.bd

	দেয়া।		ভবন)			

বি.দ্র.ঃ- সরকারি যে কোন প্রতিষ্ঠান, উন্নয়ন সহযোগী সংস্থা, সেবা প্রদানকারী প্রতিষ্ঠানের আওতাধীন অধিদপ্তর/দপ্তর/সংস্থা এবং দাপ্তরিকভাবে সম্পৃক্ত দেশি/বিদেশি বেসরকারী প্রতিষ্ঠানকে প্রদত্ত সেবা। উদাহরণঃ বাজেট বরাদ্দ/বিভাজন, অর্থ্ ছাড়, মতামত গ্রহণ।

২ সেবাগ্রহণকারী বেসরকারী প্রতিষ্ঠান না হলে অথবা কোন চুক্তির আওতায় প্রদত্ত সেবা প্রাতিষ্ঠানিক সেবার অন্তর্ভূক্ত হবে। উদাহরণঃ বিটিআরসি- এর নিকট থেকে ব্যান্ডউইডথ ক্রয়।

১.৩) অভ্যন্তরীণ সেবা

ক্র. ন.	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্রে 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 চাহিদা মোতাবেক রিপোর্ট/প্রতিবেদন, প্রশ্নোত্তর ও তথ্য/উপাত্ত সরবরাহ করা হয়।	পত্রাকার/ ই-মেইল	চিফ ইকোনোমিস্টস্ ইউনিট (২৭ তলা ২য় সংলগ্নী ভবন)	প্রযোজ্য নয়	চাহিদা মোতাবেক নির্দিষ্ট সময়ের মধ্যে।	জনাব মোঃ ছিদ্দিকুর রহমান অতিরিক্ত পরিচালক ফোনঃ ৮৮-০২-৯৫৩০০৪৩ ই-মেইলঃ siddiqur.rahman 213@bb.org.bd
২	বাংলাদেশ ব্যাংক কর্তৃপক্ষকে মনিটারি পলিসি প্রণয়ন, বাস্তবায়ন ও মূল্যায়নের জন্য গবেষণা ও বিশ্লেষণধর্মী কাজে সহযোগিতা প্রদান করা।	পত্রাকার/ ই-মেইল	চিফ ইকোনোমিস্টস্ ইউনিট (২৭ তলা ২য় সংলগ্নী ভবন)	প্রযোজ্য নয়	চাহিদা মোতাবেক নির্দিষ্ট সময়ের মধ্যে।	১। জনাব মোঃ রাসেল হাসান অতিরিক্ত পরিচালক ফোনঃ ৮৮-০২-৯৫৩০১৪১ ই-মেইলঃ rashel.hasan@bb. org.bd

বি.দ্র. অভ্যন্তরীণ জনবল (আওতাধীন অধিদপ্তর/দপ্তর/সংস্থা সহ) এবং একই প্রতিষ্ঠানের অন্য শাখা/অধিশাখা/ অনুবিভাগ-কে প্রদত্ত সেবা। উদাহরণঃ লজিস্টিকস, ছুটি, জিপিএফ অগ্রীম।

১.৪) আওতাধীন অধিদপ্তর/দপ্তর/সংস্থা কর্তৃক প্রদত্ত সেবা-প্রযোজ্য নয়

২) অভিযোগ ব্যবস্থাপনা পদ্ধতি (GRS)

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

ক্র. ন.	কখন যোগাযোগ করবেন	যোগাযোগের ঠিকানা	নিষ্পত্তির সময়সীমা
১	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান দিতে ব্যর্থ্ হলে	GRS ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তাঃ নাম ও পদবী ড. ইমাম আবু সাঈদ, পরিচালক (গবেষণা)-২ ফোনঃ ৮৮-০২-৯৫৩০২২৯	বিভিন্ন ধরনের কেস নিষ্পত্তির জন্য বাংলাদেশ ব্যাংকের উপযুক্ত কর্তৃপক্ষ কর্তৃক সময়সীমা বেঁধে দেয়া আছে। অভিযোগের বিষয়

		ই- মেইলঃ imam.sayed@bb.org.bd ওয়েব পোর্টাল: https://www.org.bd	অনুযায়ী উল্লিখিত নির্ধারিত সময়ের মধ্যে কেস নিষ্পন্ন করা হয়ে থাকে।
২	ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তাঃনির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	কেন্দ্রীয় অভিযোগ ব্যবস্থাপনা পদ্ধতি (GRS) গভর্নর, বাংলাদেশ ব্যাংক	

৩) আপনার কাছে আমাদের প্রত্যাশা

ক্র.ন.	প্রতিশ্রুতি/কাঙ্ক্ষিত সেবা প্রাপ্তির লক্ষ্যে করণীয়
১	নির্ধারিত ফরমে সম্পূর্ণভাবে পূরণকৃত আবেদন জমা প্রদান
২	সঠিক মাধ্যমে প্রয়োজনীয় ফিস পরিশোধ করা
৩	সাক্ষাতের জন্য নির্ধারিত সময়ের পূর্বেই উপস্থিত থাকা

বি.দ্র. সাধারণত যেসকল কারণে আবেদন বাতিল হয় অথবা সেবা প্রদান সম্ভব হয় না তা বিশ্লেষণ করে ছকে পূরণ করতে হবে। কিছু বিষয় সকল প্রতিষ্ঠানের জন্য একই হবে এবং কিছু বিষয় আলাদা হবে।

বাংলাদেশ ব্যাংক

প্রধান কার্যালয়

কমন সার্ভিসেস ডিপার্টমেন্ট-১

www.bb.org.bd

সিটিজেন্স চার্টার

১. প্রতিশ্রুত সেবাসমূহ :

১.১) নাগরিক সেবা:

ক্রঃ নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	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 রেগুলেশনস ২০২৪ মোতাবেক	পিপিআর -২০০৮ ও সার্ভিস স্ট্যান্ডার্ড মোতাবেক	১. জনাব মোঃ তারিকুল ইসলাম অতিরিক্ত পরিচালক মোবাইলঃ ০১৭১৬৬৬৫২৯৯ ইমেইলঃ tariqul.islam@bb.org.bd ২. জনাব মোঃ তারিকুল ইসলাম অতিরিক্ত পরিচালক মোবাইলঃ ০১৭১৬৬৬৫২৯৯ ইমেইলঃ tariqul.islam@bb.org.bd
২	ঠিকাদার তালিকাভুক্তিকরণ	-ঐ-	-ঐ-	-ঐ-	-ঐ-	
৩	পরামর্শক প্রতিষ্ঠান নিয়োগ	-ঐ-	-ঐ-	-ঐ-	-ঐ-	
৪	অকেজো মালামাল নিলাম প্রতিযোগীতার মাধ্যমে বিক্রয়	ব্যাংকিং ডিপার্টমেন্ট ম্যানুয়েল -১৯৭০ ও সরকারী নির্দেশনা	-ঐ-	-ঐ-	সার্ভিস স্ট্যান্ডার্ড এর নির্দেশনা মোতাবেক	
৫	ব্যাংক আর্থিক প্রতিষ্ঠান ও জনসাধারনের নিকট থেকে 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	-ঐ-	৩. জনাব মোঃ সাখাওয়াৎ হোসেন-২ অতিরিক্ত পরিচালক মোবাইলঃ ০১৭৯৯০৮৯৯১৩ ইমেইলঃ shakhawat.hossain269@bb.org.bd

১.২) প্রাতিষ্ঠানিক সেবা:

ক্রঃ নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	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 ইত্যাদির জন্য গাড়ী	মন্ত্রণালয়েরনির্দেশনা ও উপযুক্ত কর্তৃপক্ষের নির্দেশনা	২য়সংলগ্নী ভবনের ৭ম তলা	বিডি ম্যানুয়েল (১৯৭০) এর নির্দেশনা মোতাবেক।	সার্ভিস স্ট্যান্ডার্ড এ বর্ণিত সময়সীমা মোতাবেক	৩. জনাব মোঃ সাখাওয়াৎ হোসেন-২ অতিরিক্ত পরিচালক মোবাইলঃ ০১৭৯৯০৮৯৯১৩ ইমেইলঃ shakhawat.hossain269@bb.org.bd

১.৩) **অভ্যন্তরীন সেবা:**

ক্রঃ নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	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 ধরণের আইটি ইক্যুইপমেন্ট যথাঃ কম্পিউটার, প্রিন্টার, স্ক্যানার, ল্যাপটপ, ট্যাবলেট পিসি, আইপ্যাড, ফটোকপিয়ার, কম্পিউটার এন্ড ফটোকপিয়ার টোনার ইত্যাদি ক্রয় এবং রক্ষণাবেক্ষণ।	পিপিআর-২০০৮ ও কর্তৃপক্ষের নির্দেশনা	২য় সংলগ্নী ভবনের ৭ম তলা	পিপিআর-২০০৮, বিডি ম্যানুয়েল (১৯৭০) এর নির্দেশনা এবং ব্যয়বিধি সংশোধিত ২০২৪ মোতাবেক	সার্ভিস স্ট্যান্ডার্ড এর নির্দেশনা মোতাবেক	১. জনাব মোঃ তারিকুল ইসলাম অতিরিক্ত পরিচালক মোবাইলঃ ০১৭১৬৬৬৫২৯৯ ইমেইলঃ tariqul.islam@bb.org.bd ২. জনাব শাহ মোঃ ওয়াহেদুজ্জামান অতিরিক্ত পরিচালক মোবাইলঃ ০১৭২০৬৩৯৭০৬ ইমেইলঃ shah.waheeduzzaman@bb.org.bd ৩. জনাব অলোক কুমার ঘোষ অতিরিক্ত পরিচালক মোবাইলঃ ০১৭১৫১২০০৩৪ ইমেইলঃaloke.ghosh@bb.org.bd ৪. জনাব স্বপন কুমার গোস্বামী, অতিরিক্ত পরিচালক মোবাইলঃ ০১৭১২৬৯৪৮২০ ইমেইলঃswapan.goswami@bb.og.bd
২	ব্যাংকের কর্মকর্তা/কর্মচারীদের অফিসে যাতায়াতের জন্য স্টাফবাস ভাড়াকরণ। ব্যাংকের পুলের জন্য গাড়ী ক্রয় ও মেরামত ইত্যাদি।	-ঐ-	-ঐ-	-ঐ-	-ঐ-	
৩	ব্যাংকের প্রধান কার্যালয়ের কর্মকর্তা/কর্মচারীদের জন্য অফিস স্পেস বরাদ্দকরণ। বিভিন্ন শাখা অফিসের কর্মকর্তা/কর্মচারীদের জন্য অফিস এবং ডরমেটরী/অতিথিশালা ভাড়াকরণ।	-ঐ-	-ঐ-	-ঐ-	-ঐ-	
৪	ব্যাংকের যাবতীয় নন-ফাইন্যান্সিয়াল	পিপিআর-২০০৮,	-ঐ-	-ঐ-	-ঐ-	১. জনাব মাসুদ পারভেজ অতিরিক্ত পরিচালক

	স্থায়ী সম্পত্তির সুষ্ঠু ব্যবস্থাপনা ইত্যাদি।	বিডি ম্যানুয়েল এর নির্দেশনা এবং আইএএস -এর নির্দেশনা মোতাবেক				মোবাইলঃ ০১৭৮৯৬৩২৪১১ ইমেইলঃ masud.parvez@bb.org.bd
৫	প্রাধিকারভুক্ত কমকর্তাদের গাড়ী রক্ষণাবেক্ষণ সুবিধা প্রদানের জন্য গাড়ী পরিদশন ও রিপোট প্রদান।	এইচআর ডি এর প্রশাসনিক নির্দেশনা মোতাবেক	-ঐ-	-ঐ-	-ঐ-	২. জনাব অলোক কুমার ঘোষ অতিরিক্ত পরিচালক মোবাইলঃ ০১৭১৫১২০০৩৪ ইমেইলঃaloke.ghosh@bb.org.bd

২) **সেবা প্রত্যাশীগণের করণীয়:**

ক্রমিক নম্বর	প্রতিশ্রুত/কাংখিত সেবা প্রাপ্তির লক্ষ্যে করণীয়
১	বর্ণিত প্রয়োজনীয় দলিলাদিসহ স্বয়ংসম্পূণ আবেদন জমা প্রদান
২	প্রযোজ্য ক্ষেত্রে মোবাইল মেসেজ/ইমেইলের নির্দেশনা অনুসরণ করা
৩	সাক্ষাতের জন্য ধায তারিখে নিধারিত সময়ের পূর্বেই উপস্থিত থাকা

৩) **প্রতিশ্রুত সেবা না পেলে সেবা প্রত্যাশীদের করণীয়:**

ক্রঃ নং	কখন যোগাযোগ করবেন	কার সঙ্গে যোগাযোগ করবেন	যোগাযোগ ঠিকানা	নিষ্পত্তির সময়সীমা
১	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	বিভাগীয় প্রধান	নাম ও পদবীঃ জনাব মোঃ মজিবুর রহমান, পরিচালক(সিএসডি-১) ফোনঃ ৯৫৩০১৪৮ মোবাইল: ০১৭৮৭১৪০৮৫০ ইমেইলঃ mazibur.rahman@bb.org.bd	আপত্তি প্রাপ্তির পরবর্তী ৩০(ত্রিশ) কমদিবসের মধ্যে
২	নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	বিভাগের দায়িত্বপ্রাপ্ত নির্বাহী পরিচালক	নাম ও পদবীঃ জনাব মোঃ শফিকুল ইসলাম,নির্বাহী পরিচালক ফোনঃ৯৫৩০৫৩৭ মোবাইল: ০১৭১১৪৭২৯৫৩, ০১৫৫২৩২২৯১৩ ইমেইলঃmdshafiqul.islam@bb.org.bd	১৫(পনের) কমদিবস
৩	বিভাগীয়/অফিস প্রধান নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যথ হলে	বাংলাদেশ ব্যাংকের অভিযোগ নিস্পন্নকারী কমকর্তা (অনিক)	পরিচালক, হিউম্যান রিসোর্সেস ডিপাটমেন্ট-১	০৭ (সাত) কমদিবস

বাংলাদেশ ব্যাংক
প্রধান কার্যালয়
কমন সার্ভিসেস ডিপার্টমেন্ট-২
www.bb.org.bd

সিটিজেন্স চার্টার

১. সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি

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 ইমেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১	ব্যক্তি/প্রতিষ্ঠানের নিকট হতে দরপত্র আহ্বান	বিবিপিআর-২০০৪ এবং পিপিআর-২০০৮ মোতাবেক	বাংলাদেশ ব্যাংকের ওয়েবসাইট/২য় সংলগ্নী ভবনের ৭ম তলা	সেবার মূল্যঃ বিজ্ঞাপনে উল্লেখ থাকবে। পরিশোধ পদ্ধতিঃ ব্যাংক গ্যারান্টি, পে-অর্ডার	সর্বোচ্চ ১২০ দিন (বিশেষ ক্ষেত্রে সময় পরিবর্তন হতে পারে।)	১। জনাব কালি শংকর কর্মকার, অতিরিক্ত পরিচালক (ইঞ্জিনিয়ারিং-সিভিল) ফোনঃ ২০৮৮৮ মোবাইলঃ ০১৭১৭৭৯৯৩১৪ ইমেইলঃ kali.karmaker@bb.org.bd ২। জনাব মোঃ শাহীনূর হোসেন, অতিরিক্ত পরিচালক (ইঞ্জিনিয়ারিং-সিভিল) ফোনঃ ২২২৪২ মোবাইলঃ ০১৭১১৪৭২০৫৮ ইমেইলঃ shahinur.hossain@bb.org.bd ৩। জনাব কাজী মোঃ মাহফুজুর রহমান , অতিরিক্ত পরিচালক (ইঞ্জিনিয়ারিং-সিভিল) ফোনঃ ২০৪৪৫ মোবাইলঃ ০১৭১০৮৭৮৫৮৮ ইমেইলঃ quazi.mahfuz@bb.org.bd ৪। জনাব আহম্মদ হোসেন, অতিরিক্ত পরিচালক (ইঞ্জিনিয়ারিং-সিভিল) ফোনঃ ২২২৪০ মোবাইলঃ ০১৯১১৭২৭৫১৪ ইমেইলঃ hossain.ahmed@bb.org.bd ৫। জনাব মোঃ জালাল উদ্দিন, অতিরিক্ত পরিচালক (ইঞ্জিনিয়ারি-ইলেকট্রিক্যাল) ফোনঃ ২০৪২৯ মোবাইলঃ ০১৯৭২৪৭৫৯১৩ ইমেইলঃ mj.uddin@bb.org.bd ৬। জনাব মোঃ ইবনে আল মামুন, অতিরিক্ত পরিচালক (ইঞ্জিনিয়ারিং-ইলেকট্রিক্যাল) ফোনঃ ২০৪৩৫ মোবাইলঃ ০১৭১৫০১৬১০৮
২	ঠিকাদার তালিকাভুক্তিকরণ			সেবার মূল্যঃ বিজ্ঞাপনে উল্লেখ থাকবে। পরিশোধ পদ্ধতিঃ ব্যাংক গ্যারান্টি, পে-অর্ডার	সর্বোচ্চ ১২০ দিন (বিশেষ ক্ষেত্রে সময় পরিবর্তন হতে পারে।)	
৩	পরামর্শক প্রতিষ্ঠান নিয়োগ			সেবার মূল্যঃ বিজ্ঞাপনে উল্লেখ থাকবে। পরিশোধ পদ্ধতিঃ ব্যাংক গ্যারান্টি, পে-অর্ডার	সর্বোচ্চ ১২০ দিন (বিশেষ ক্ষেত্রে সময় পরিবর্তন হতে পারে।)	
৪	অকেজো মালামাল নিলাম প্রতিযোগিতার মাধ্যমে বিক্রয়	প্রচলিত প্রথা অনুযায়ী		সেবার মূল্যঃ বিজ্ঞাপনে উল্লেখ থাকবে। পরিশোধ পদ্ধতিঃ ব্যাংক গ্যারান্টি, পে-অর্ডার	বিধি মোতাবেক	

						ইমেইলঃ ibna.almamun@bb.org.bd ৭। জনাব মোঃ সেলিম মাহমুদ, যুগ্ম পরিচালক (ইঞ্জিনিয়ারিং-মেকানিক্যাল) ফোনঃ ২০২১২ মোবাইলঃ ০১৭৭৭৩৯৯৬২১ ইমেইলঃ selim.mahmood@bb.org.bd

১.২) প্রাতিষ্ঠানিক 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 নম্বও ও ইমেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
কমন সার্ভিসেস ডিপার্টমেন্ট-২ কর্তৃক কোন সরকারি প্রতিষ্ঠান, উন্নয়ন সহযোগী সংস্থা, সেবা প্রদানকারী প্রতিষ্ঠানের আওতাধীন অধিদপ্তর/দপ্তর/সংস্থা এবং দাপ্তরিকভাবে সম্পৃক্ত দেশি/বিদেশি বেসরকারী প্রতিষ্ঠানকে সেবা প্রদান করা হয় না।						

১.৩) আভ্যন্তরীণ 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 নম্বও ও ইমেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১	সিভিল স্থাপনা নির্মাণ, মেরামত ও রক্ষনাবেক্ষণ	বিবিপিআর-২০০৪			নির্মাণঃ	১। জনাব কালি শংকর কর্মকার, অতিরিক্ত পরিচালক (ইঞ্জিনিয়ারিং-সিভিল) ফোনঃ ২০৮৮৮ মোবাইলঃ ০১৭১৭৭৯৯৩১৪ ইমেইলঃ kali.karmaker@bb.org.bd ২। জনাব মোঃ শাহীনূর হোসেন, অতিরিক্ত পরিচালক (ইঞ্জিনিয়ারিং-সিভিল) ফোনঃ ২২২৪২ মোবাইলঃ ০১৭১১৪৭২০৫৮ ইমেইলঃ shahinur.hossain@bb.org.bd ৩। জনাব কাজী মোঃ মাহফুজুর রহমান , অতিরিক্ত পরিচালক (ইঞ্জিনিয়ারিং-সিভিল)
২	যান্ত্রিক সরঞ্জামাদি স্থাপন, মেরামত ও রক্ষনাবেক্ষণ					

৩	বৈদ্যুতিক সরঞ্জামাদি স্থাপন, মেরামত ও রক্ষনাবেক্ষণ	এবং পিপিআর-২০০৮ মোতাবেক	২য় সংলগ্নী ভবনের ৭ম তলা/ intranet.bb.org.bd	প্রযোজ্য নয়	কাজ ভেদে ভিন্ন ভিন্ন মেরামতঃ ৩ মাস	ফোনঃ ২০৪৪৫ মোবাইলঃ ০১৭১০৮৭৮৫৮৮ ইমেইলঃ quazi.mahfuz@bb.org.bd ৪। জনাব আহম্মদ হোসেন, অতিরিক্ত পরিচালক (ইঞ্জিনিয়ারিং-সিভিল) ফোনঃ ২২২৪০ মোবাইলঃ ০১৯১১৭২৭৫১৪ ইমেইলঃ hossain.ahmed@bb.org.bd ৫। জনাব মোঃ জালাল উদ্দিন, অতিরিক্ত পরিচালক (ইঞ্জিনিয়ারি- ইলেকট্রিক্যাল) ফোনঃ ২০৪২৯ মোবাইলঃ ০১৯৭২৪৭৫৯১৩ ইমেইলঃ mj.uddin@bb.org.bd ৬। জনাব মোঃ ইবনে আল মামুন, অতিরিক্ত পরিচালক (ইঞ্জিনিয়ারিং-ইলেকট্রিক্যাল) ফোনঃ ২০৪৩৫ মোবাইলঃ ০১৭১৫০১৬১০৮ ইমেইলঃ ibna.almamun@bb.org.bd ৭। জনাব মোঃ সেলিম মাহমুদ, যুগ্ম পরিচালক (ইঞ্জিনিয়ারিং-মেকানিক্যাল) ফোনঃ ২০২১২ মোবাইলঃ ০১৭৭৭৩৯৯৬২১ ইমেইলঃ selim.mahmood@bb.org.bd

১.৪ আওতাধীন অধিদপ্তর/দপ্তর/সংস্থা কর্তৃক প্রদত্ত সেবা

আওতাধীন অধিদপ্তর/দপ্তর/সংস্থা সমূহের সিটিজেন্স চার্টার লিংক আকারে যুক্ত করতে হবে।

২. অভিযোগ ব্যবস্থাপনা পদ্ধতি (GRS)

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

ক্রঃ নং	কখন যোগাযোগ করবেন	যোগাযোগের ঠিকানা	নিষ্পত্তির সময়সীমা
১	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	GRS ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তাঃ ১। জনাব মোঃ তফাজ্জল হোসেন, পরিচালক(ইঞ্জিনিয়ারিং-সিভিল) ফোনঃ ২০৪৩০ মোবাইলঃ ০১৮১৮৬৪৫৩৮৫ ইমেইলঃ tafazzal.hossain@bb.org.bd ২। জনাব সুধাংশু কুমার সরকার, পরিচালক(ইঞ্জিনিয়ারিং-ইলেকট্রোমেকানিক্যাল) ফোনঃ ২০৪০০ মোবাইলঃ ০১৯১৪৮৮৪০৭৪ ইমেইলঃ shudhangshu.sarker@bb.org.bd	
২	GRS ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	জনাব মোঃ শফিকুল ইসলাম, নির্বাহী পরিচালক ফোনঃ ২০০১১ মোবাইলঃ ০১৭১১৪৭২৯৫৩ ইমেইলঃ mdshafiqul.islam@bb.org.bd	

৩. আপনার কাছে আমাদের প্রত্যাশা

ক্রঃ নং	প্রতিশ্রুতি/কাঙ্খিত সেবাপ্রাপ্তির লক্ষ্যে করণীয়
১	নির্ধারিত ফরমে সম্পূর্ণভাবে পূরণকৃত আবেদন জমা প্রদান
২	সঠিক মাধ্যমে প্রয়োজনীয় ফিস পরিশোধ
৩	সাক্ষাতের জন্য নির্ধারিত সময়ের পূর্বেই উপস্থিত থাকা

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

সিটিজেন্স 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 গস্থহণ এবং নিষ্পত্তিকরণ।	১) সভা, প্রশিক্ষণ, সেমিনার, কর্মশালা, মেলা ২) মুদ্রিত সামগ্রী ৩) সরাসরি সাক্ষাৎ ৪) লিখিত (পত্র, ই-মেইল ইত্যাদি) ৫) টেলিফোনে যোগাযোগ	-ঐ-	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	-ঐ-	-ঐ-	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 গস্থহণ এবং নিষ্পত্তিকরণ।					
০৪)	নারী উদ্যোক্তাদের জন্য স্মল এন্টারপ্রাইজ খাতে ৩,০০০ কোটি টাকার ক্রেডিট গ্যারান্টি সংক্রান্ত পরামর্শ ও তথ্য প্রদান, অভিযোগ গস্থহণ 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 গস্থহণ 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 গস্থহণ 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 গস্থহণ	-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) CG*i*MS (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।	-ঐ-	-ঐ-	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।	-ঐ-	-ঐ-	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,	-ঐ-	-ঐ-	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)	CG*i*MS সংক্রান্ত তথ্য, প্রশিক্ষণ এবং অভিযোগ।	১) লিখিত পত্র ২) ই-মেইল	প্রযোজ্য 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 সদ্ব্যবহার 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 <u>অভ্যন্তরীণ সেবা</u>

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	প্রযোজ্য নয়	অবিলম্বে	**নামঃ** মোঃ অলিউল ইসলাম **পদবীঃ** যুগ্ম পরিচালক **ফোনঃ** ০১৭১০৭৭৫৩৬৩ **ই-মেইলঃ** oliul.islam@bb.org.bd
০২)	কর্মকর্তা/কর্মচারীদের	প্রশাসনিক	অভ্যন্তরীণ পত্র	প্রযোজ্য	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	প্রযোজ্য নয়	প্রচলিত বিধি মোতাবেক	সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তা/কর্মচারীদের উর্দ্ধতন কর্তৃপক্ষ

২ সেবা প্রত্যাশীগণের করণীয়ঃ

ক্রমিক	প্রতিশ্রুত/কাঙ্খিত 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

বাংলাদেশ ব্যাংক
প্রধান কার্যালয়
ক্রেডিট ইনফরমেশন ব্যুরো
www.bb.org.bd

সিটিজেন্স চার্টার

১. প্রতিশ্রুত সেবাসমূহঃ

১.১ নাগরিক সেবাঃ
সিআইবি কতৃর্ক প্রত্যক্ষভাবে কোন নাগরিক সেবা প্রদান করা হয় না।

ক্রঃ নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান প্রদ্ধতি	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						
২						

১.২) প্রাতিষ্ঠানিক সেবা

ক্রঃ নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান প্রদ্ধতি	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	তথ্য সংগ্রহ	অনলাইন সিস্টেমে	ব্যাংক/আর্থিক প্রতিষ্ঠান হতে অনলাইন সিস্টেমের মাধ্যমে তথ্য সংগ্রহ ।	প্রযোজ্য নয়	তাৎক্ষণিক	জনাব মোঃ আনিচুর রহমান অতিঃ পরিচালক, ফোনঃ ৯৫৩০৩৩৯ anisur.rahman259@bb.org.bd
২	ঋণতথ্য সরবরাহ	অনলাইন সিস্টেমে	ব্যাংক/আর্থিক প্রতিষ্ঠান কতৃর্ক অনলাইন সিস্টেমে প্রদর্শিত Inquiry Form এ তথ্যসমূহ পূরণ।	১.New check Inquiry & Existing Inquiry- TK 100 ২. check Inquiry - TK 10	তাৎক্ষণিক	
৩	ঋণতথ্য সরবরাহ	পত্র মারফত	নির্বাচন কমিশন সচিবালয় কতৃর্ক অনলাইন সিস্টেমে প্রদর্শিত Inquiry Form এ তথ্যসমূহ পূরণপূর্বক হার্ডকপি প্রেরণ।	প্রযোজ্য নয়	নির্বাচন কমিশন কতৃর্ক প্রদেয় সময়সীমা	
৪	ঋণতথ্য সরবরাহ	পত্র মারফত	অনলাইন সিস্টেমে প্রদর্শিত Inquiry Form এ তথ্যসমূহ বিভিন্ন মন্ত্রণালয় কর্তৃক পূরণপূর্বক হার্ডকপি প্রেরণ।	প্রযোজ্য নয়	সংশ্লিষ্ট মন্ত্রণালয়/ প্রতিষ্ঠান কতৃর্ক প্রদেয় সময়সীমা	জনাব ড. মোঃ আজাদ উদ্দিন অতিঃ পরিচালক, ফোনঃ ৯৫৩০১২১ Azad.uddin@bb.org.bd
৫	ঋণতথ্য সরবরাহ	পত্র মারফত	বিএসইসি, আইডিআরএ এবং NBR কতৃর্ক অনলাইন সিস্টেমে প্রদর্শিত Inquiry Form এ তথ্যসমূহ পূরণপূর্বক হার্ডকপি প্রেরণ।	প্রযোজ্য নয়	সংশ্লিষ্ট মন্ত্রণালয়/ প্রতিষ্ঠান কতৃর্ক প্রদেয় সময়সীমা	
৬	তথ্য	অনলাইন সিস্টেমে	ব্যাংক/আর্থিক প্রতিষ্ঠান কতৃর্ক প্রেরিত	প্রযোজ্য নয়	প্রয়োজনীয় দলিলাদি/কাগজপত্র	জনাব মোঃ আনিচুর রহমান অতিঃ পরিচালক, ফোনঃ

	সংশোধন		Subject/Contract Data সম্পর্কিত প্রয়োজনীয় সংশোধন।		প্রাপ্তি সাপেক্ষে নিষ্পত্তিযোগ্য	৯৫৩০৩৩৯ anisur.rahman259 @bb.org.bd
৭	Stay Order সম্পর্কিত কার্যক্রম বাস্তবায়ন	অনলাইন সিস্টেমে	ঋণগ্রহীতা ব্যক্তি/ প্রতিষ্ঠান / প্রতিষ্ঠানের পরিচালকের বিপরীতে মহামান্য আদালত কর্তৃক প্রেরিত Stay Order সমূহ বাস্তবায়ন সম্পর্কিত কার্যক্রম সম্পন্নকরণ	প্রযোজ্য নয়	ব্যুরো কর্তৃক মহামান্য আদালতের Stay Order প্রাপ্তি সাপেক্ষে তাৎক্ষণিক	জনাব মোঃ আব্দুল আলিম-৩ অতিঃ পরিচালক, ফোনঃ ৯৫৩০২৪১ abdur.alim359@bb.org.bd

১.৩) অভ্যন্তরীণ সেবা

ক্রঃ নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান প্রদ্ধতি	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	ঋণতথ্য সরবরাহ	পত্র মারফত	বাংলাদেশ ব্যাংকের বিভিন্ন বিভাগের চাহিদা অনুযায়ী অনলাইন সিস্টেমে প্রদর্শিত Inquiry Form এ তথ্যসমূহ পূরণপূর্বক হার্ডকপি প্রেরণ।	প্রযোজ্য নয়	সংশ্লিষ্ট বিভাগ কতৃর্ক প্রদেয় সময়সীমা	জনাব ড. মোঃ আজাদ উদ্দিন অতিঃ পরিচালক, ফোনঃ ৯৫৩০১২১ Azad.uddin@bb.org.bd
২	ম্যানেজমেন্ট ইনফরমেশন সিস্টেম (MIS) সম্পর্কিত তথ্য প্রেরণ	পত্র মারফত	জাতীয় সংসদ বিভিন্ন সরকারী সংস্থা, মন্ত্রণালয় এবং বাংলাদেশ ব্যাংকের বিভিন্ন বিভাগের চাহিদা অনুযায়ী		সংশ্লিষ্ট বিভাগ/ সংস্থা/মন্ত্রণালয় কর্তৃক প্রদত্ত সময়সীমা অনুযায়ী	জনাব মোঃ আনিচুর রহমান অতি পরিচালক, ফোনঃ ৯৫৩০৩৩৯ anisur.rahman259 @bb.org.bd

২. সেবা প্রত্যাশীগণের করণীয়ঃ প্রযোজ্য নয়

৩. প্রতিশ্রুত সেবা না পেলে সেবা প্রত্যাশীদের করণীয়ঃ

ক্রঃ নং	কখন যোগাযোগ করবেন	কার সঙ্গে যোগাযোগ করবেন	যোগাযোগের ঠিকানা	নিষ্পত্তির সময়সীমা
১	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	শাখা/উইং প্রধান।	মুহাম্মদ মোশারফ হোসেন অতিরিক্ত পরিচালক ইমেইল: mosharaf.hossain@bb.org.bd	০৩ কাযদিবস
২	শাখা/উইং প্রধান নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	বিভাগীয়/অফিস প্রধান।	মুনসী মোহাম্মদ ওয়াকিদ, পরিচালক (সিআইবি) ইমেইলঃ munshi.wakid@bb.org.bd	০৩ কাযদিবস
৩	বিভাগীয়/অফিসের প্রধান নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	বাংলাদেশ ব্যাংকের অভিযোগ নিষ্পন্নকারী কর্মকর্তা (অনিক)	পরিচালক (এইচআরডি-১) হিউম্যান রিসোর্সেস ডিপার্টমেন্ট-১	০৭ কাযদিবস

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

সিটিজেন্স 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 প্রদ্ধতি	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 সুষম 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 প্রদ্ধতি	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, সিস্টেমস্ 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 সুষম 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 করনীয়ঃ

ক্রমিক	প্রতিশ্রুত/কাঙ্ক্ষিত 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

বাংলাদেশ ব্যাংক

প্রধান কার্যালয়

ডেট ম্যানেজমেন্ট ডিপার্টমেন্ট

www.bb.org.bd

সিটিজেন্স চার্টার

১. সেবা প্রদানের প্রতিশ্রুতি

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, পদবি, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১	বাংলাদেশ গভর্নমেন্ট ট্রেজারি বন্ড (বিজিটিবি), ট্রেজারি বিল এবং সুকুকে বিনিয়োগ সংক্রান্ত পরামর্শ প্রদান।	ইমেইল, পত্র এবং টেলিফোনের মাধ্যমে	বাংলাদেশ ব্যাংকের ওয়েবসাইট	বিনামূল্যে প্রদেয়	প্রয়োজন অনুসারে	জনাব মোঃ আনোয়ার হোসেন যুগ্মপরিচালক ফোন: ০২৫৫৬৬৫০০১-৬/২০৫০৩ ইমেইল: hossain.anwar@bb.org.bd
২	বিনিয়োগকারীদের সহায়তা প্রদানের লক্ষ্যে সরকারি সিকিউরিটিজের সেকেন্ডারি ট্রেডিং সংক্রান্ত তথ্য প্রকাশ।	ইন্টারনেটের মাধ্যমে	বাংলাদেশ ব্যাংকের ওয়েবসাইট	বিনামূল্যে প্রদেয়	২৪ ঘন্টা	জনাব স্মৃতিকণা সরকার সহকারী পরিচালক ফোন: ০২-৫৫৬৬৫০০১-৬/২০৫১২ ইমেইল: smritikona.sarker@bb.org.bd
৩	বিনিয়োগ সংক্রান্ত তথ্য সহজে বিশ্লেষণ এবং সিদ্ধান্ত গ্রহণের সুবিধার্থে সহায়ক প্রতিবেদন হিসেবে ব্যবহারের নিমিত্ত সরকারি সিকিউরিটিজ সংক্রান্ত বাৎসরিক রিপোর্ট প্রকাশ।	ইন্টারনেটের মাধ্যমে	বাংলাদেশ ব্যাংকের ওয়েবসাইট	বিনামূল্যে প্রদেয়	২৪ ঘন্টা	জনাব মোঃ রেজাউল হাসান যুগ্মপরিচালক ফোন: ০২-৫৫৬৬৫০০১-৬/২০৫০৭ ইমেইল: rezaul.hasan@bb.org.bd
৪	দৈনিক ভিত্তিতে মানি মার্কেটে লেনদেনের সুদের হার ও লেনদেনের পরিমাণ বাংলাদেশ ব্যাংকের ওয়েব সাইটে প্রদর্শনের ব্যবস্থা গ্রহণ করা।	ইন্টারনেট	বাংলাদেশ ব্যাংকের ওয়েবসাইট	বিনামূল্যে প্রদেয়	প্রতি কর্মদিবস	জনাব মাহমুদা ফেরদৌস যুগ্মপরিচালক ফোন: ০২-৫৫৬৬৫০০১-২০/২২৪৬৪ ইমেইল: mahmuda.fardus@bb.org.bd
৫	সঞ্চয়পত্র বিক্রয় সংক্রান্ত বিধিমালার আলোকে সার্কুলার/সার্কুলার লেটার জারি, ব্যাখ্যা/পরামর্শ প্রদান।	ইন্টারনেটের মাধ্যমে	বাংলাদেশ ব্যাংকের ওয়েবসাইট	বিনামূল্যে প্রদেয়	প্রয়োজন অনুসারে	জনাব ফারাহ্ আমীর যুগ্মপরিচালক ফোন: ০২-৫৫৬৬৫০০১-২০/২১৪৬৬ ইমেইল: farah.amir@bb.org.bd
৬	প্রাইজবন্ড বিক্রয় সংক্রান্ত	ইন্টারনেটের	বাংলাদেশ	বিনামূল্যে	প্রয়োজন	জনাব সুজল কৃষ্ণ প্রসাদী

	নীতিমালা/বিধিমালার আলোকে সার্কুলার/সার্কুলার লেটার জারি, ব্যাখ্যা/পরামর্শ প্রদান জারি এবং প্রাইজবন্ড ড্র ও পুরস্কার দাবী সংক্রান্ত।	মাধ্যমে	ব্যাংকের ওয়েবসাইট	প্রদেয়	অনুসারে	যুগ্মপরিচালক ফোন: ০২-৫৫৬৬৫০০১-২০/২১৯৮২ ইমেইল: sk.prashadi@bb.org.bd
৭	সঞ্চয়বন্ড বিক্রয় সংক্রান্ত নীতিমালা/বিধিমালার আলোকে সার্কুলার/সার্কুলার লেটার জারি, ব্যাখ্যা/পরামর্শ প্রদান এবং অভিযোগ নিষ্পত্তিকরণ।	ইন্টারনেটের মাধ্যমে	বাংলাদেশ ব্যাংকের ওয়েবসাইট	বিনামূল্যে প্রদেয়	প্রয়োজন অনুসারে	জনাব সুজল কৃষ্ণ প্রসাদী যুগ্মপরিচালক ফোন: ০২-৫৫৬৬৫০০১-২০/২১৯৮২ ইমেইল: sk.prashadi@bb.org.bd

১.২ অভ্যন্তরীণ সেবা

ক্রঃ নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১	বাংলাদেশ ব্যাংকের বিভিন্ন বিভাগের চাহিদা অনুযায়ী তথ্যাদি প্রেরণ।	উপযুক্ত কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রমে পত্র ও ইমেইলের মাধ্যমে	অত্র বিভাগে সংরক্ষিত তথ্যের ভিত্তিতে	বিনামূল্যে প্রদেয়	প্রয়োজন অনুসারে	জনাব আয়েশা আইয়ুব উপপরিচালক ফোন: ০২৫৫৬৬৫০০১-৬/২০৫০৪ ইমেইল: aiesha.ayub@bb.org.bd
২	সকল প্রকার বিল/ বন্ডের অকশন পরিচালনার জন্য মতিঝিল অফিসকে নির্দেশনা প্রদান।	উপযুক্ত কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রমে পত্র ও ইমেইল	সংশ্লিষ্ট নীতিমালা অনুযায়ী	বিনামূল্যে প্রদেয়	প্রয়োজন অনুসারে	জনাব নীরু নাসরীন যুগ্মপরিচালক ফোন: ০২৫৫৬৬৫০০১-৬/২০৫০৬ ইমেইল: neeroo.nasreen@bb.org.bd
৩	স্থানীয় মুদ্রায় বাংলাদেশ ব্যাংক কর্তৃক ধারণকৃত সিকিউরিটিজের ব্যবস্থাপনা ও হিসাবায়ন এবং প্রযোজ্য ক্ষেত্রে অংশীজনদের প্রয়োজনীয় তথ্য প্রদান।	প্রযোজ্য নয়	প্রযোজ্য নয়	বিনামূল্যে প্রদেয়	অফিস চলাকালীন	জনাব প্রদীপ কুমার সূত্র ধর উপপরিচালক ফোন: ০২-৫৫৬৬৫০০১-৬/২০৫১৩ ইমেইল: prodip.kumar@bb.org.bd
৪	দৈনিক ও মাসিক ভিত্তিতে	ই-মেইল	EDSMoney জেনারেটেড	বিনামূল্যে প্রদেয়	প্রতি কর্মদিবস	জনাব মাহমুদা ফেরদৌস যুগ্মপরিচালক

	Overnight Deal-এর রিপোর্ট তৈরি এবং ই-মেইলে ইডি মহোদয়সহ সংশ্লিষ্ট বিভিন্ন বিভাগে প্রেরণ করা।		রিপোর্ট			০২-৫৫৬৬৫০০১-২০/২২৪৬৪ ইমেইল: mahmuda.fardus@bb.org.bd

১.৩ প্রাতিষ্ঠানিক সেবা

ক্রঃ নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১	বাংলাদেশ গভর্নমেন্ট ট্রেজারি বন্ড (বিজিটিবি), ট্রেজারি বিল, স্পেশাল ট্রেজারি বন্ড এবং সুকুক ইস্যু ও বিক্রয় সংক্রান্ত নীতিমালা প্রণয়ন।	ইন্টারনেটের মাধ্যমে	বাংলাদেশ ব্যাংকের ওয়েবসাইট	বিনামূল্যে প্রদেয়	প্রয়োজন অনুসারে	জনাব মোঃ আনোয়ার হোসেন যুগ্মপরিচালক ফোন: ০২৫৫৬৬৫০০১-৬/২০৫০৩ ইমেইল: hossain.anwar@bb.org.bd
২	তফসিলী ব্যাংক ও আর্থিক প্রতিষ্ঠানসমূহকে ট্রেজারি বিল/ বন্ডের এবং সুকুক ইস্যু সংক্রান্ত প্রয়োজনীয় পরামর্শ প্রদান।	সার্কুলারের মাধ্যমে	বাংলাদেশ ব্যাংকের ওয়েবসাইট	বিনামূল্যে প্রদেয়	প্রয়োজন অনুসারে	জনাব মোঃ আনোয়ার হোসেন যুগ্মপরিচালক ফোন: ০২৫৫৬৬৫০০১-৬/২০৫০৩ ইমেইল: hossain.anwar@bb.org.bd
৩	ট্রেজারি বিল ও বন্ডের অকশন ক্যালেন্ডার প্রণয়ন, অকশন নোটিশ ইস্যু, ট্রেজারি বিল ও বন্ডের ফলাফল প্রস্তুতকরতঃ তা সংশ্লিষ্ট ব্যাংক ও আর্থিক প্রতিষ্ঠানসমূহকে অবহিত করা।	ইমেইল, পত্র এবং টেলিফোনের মাধ্যমে	বাংলাদেশ ব্যাংকের ওয়েবসাইট	বিনামূল্যে প্রদেয়	প্রয়োজন অনুসারে	জনাব মোসাঃ কানিজ ফাতিমা যুগ্মপরিচালক ফোন: ০২৫৫৬৬৫০০১-৬/২০৪৯৬ ইমেইল: kaniz.fatima7786@bb.org.bd
৪	SMART,	ইন্টারনেটে	বাংলাদেশ	বিনামূলে	প্রয়োজন	জনাব মোঃ কামরুল হাসান

	BCR, Central Bank Repo, Interbank Repo সংক্রান্ত তথ্য সরবরাহ।	টর মাধ্যমে	ব্যাংকের ওয়েবসাইট	্য প্রদেয়	অনুসারে	উপপরিচালক ফোন: ০২৫৫৬৬৫০০১-৬/২১৫৫৬ ইমেইল: hasan.kamrul@bb.org.bd
৫	অর্থ মন্ত্রণালয়ের অর্থ বিভাগ কর্তৃক বার্ষিক বাজেটে অন্তর্ভুক্তির নিমিত্তে সরকারের বিভিন্ন প্রকার ঋণের সুদ ও আসল পরিশোধ সংক্রান্ত তথ্য সরবরাহ।	সার্কুলারের মাধ্যমে	বাংলাদেশ ব্যাংকের ওয়েবসাইট	বিনামূলে ্য প্রদেয়	প্রয়োজন অনুসারে	জনাব আব্দুল্লাহ আল যুবায়ের উপপরিচালক ফোন: ০২৫৫৬৬৫০০১-৬/২০৯৫৮ ইমেইল: abdullah.alzubaer@bb.org.bd
৬	সরকারের Cash and Debt Management Committee (CDMC) এর নির্দেশনা অনুযায়ী ব্যাংকিং ব্যবস্থা হতে স্বল্প ও দীর্ঘ মেয়াদী ঋণগ্রহণের বার্ষিক পঞ্জিকা প্রণয়নের আনুষঙ্গিক কার্যাবলি সম্পাদন।	প্রযোজ্য নয়	প্রযোজ্য নয়	বিনামূলে ্য প্রদেয়	প্রয়োজন অনুসারে	জনাব মোঃ কামরুল হাসান উপপরিচালক ফোন: ০২৫৫৬৬৫০০১-৬/২১৫৫৬ ইমেইল: hasan.kamrul@bb.org.bd
৭	বাংলাদেশ গভর্নমেন্ট ট্রেজারি বন্ড (বিজিটিবি), স্পেশাল ট্রেজারি বন্ড, ট্রেজারি বিল এবং সুকুক সংক্রান্ত প্রজ্ঞাপন/ নীতিমালা অনুযায়ী কার্যাবলি সম্পাদন।	প্রযোজ্য নয়	প্রযোজ্য নয়	বিনামূলে ্য প্রদেয়	প্রযোজ্য নয়	জনাব নীরু নাসরীন যুগ্মপরিচালক ফোন: ০২৫৫৬৬৫০০১-৬/২০৫০৬ ইমেইল: neeroo.nasreen@bb.org.bd
৮	অর্থ মন্ত্রণালয়, এডিবি, আইএমএফ, বিশ্বব্যাংক সহ বিভিন্ন দেশি ও	ইমেইল এবং পত্রের মাধ্যমে	প্রযোজ্য নয়	বিনামূলে ্য প্রদেয়	প্রয়োজন অনুসারে	জনাব নীরু নাসরীন যুগ্মপরিচালক ফোন: ০২৫৫৬৬৫০০১-৬/২০৫০৬ ইমেইল: neeroo.nasreen@bb.org.bd

	আন্তর্জাতিক প্রতিষ্ঠান কর্তৃক যাচিত তথ্যাদি প্রেরণ।					
৯	গভর্নমেন্ট সিকিউরিটিজ এর প্রাইমারি অকশনে প্রাইমারি ডিলারদের Underwriting Obligation নির্ধারণকরতঃ তাদেরকে প্রেরণ।	ই-মেইল ও পত্রের মাধ্যমে	DOS	বিনামূল্যে প্রদেয়	প্রতি ত্রৈমাসিকের শেষ সপ্তাহে পরবর্তী ত্রৈমাসিকের জন্য প্রস্তুত করা	জনাব শেখ আজম আলী যুগ্মপরিচালক ০২-৫৫৬৬৫০০১-২০/২১৬২০ ইমেইল: azam.ali@bb.org.bd
১০	ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে প্রাইমারি ডিলারদের Underwriting Commission প্রদান।	পত্রের মাধ্যমে অবহিতকরণ ও বাংলাদেশ ব্যাংকে প্রাইমারি ডিলারদের রক্ষিত চলতি হিসাবের মাধ্যমে অর্থ প্রদান	প্রাইমারি ডিলারদের আবেদন ও অত্র বিভাগে সংরক্ষিত নথি	বিনামূল্যে প্রদেয়	প্রাইমারি ডিলারদের আবেদন প্রাপ্তির ৩০ কর্মদিবসের মধ্যে	জনাব শেখ আজম আলী যুগ্মপরিচালক ০২-৫৫৬৬৫০০১-২০/২১৬২০ ইমেইল: azam.ali@bb.org.bd
১১	প্রাইমারি ডিলারদের প্রাইমারি মার্কেট ও সেকেন্ডারি মার্কেটে পারফরমেন্সের উপর ভিত্তি করে ৩ টি সেরা প্রাইমারি ডিলার নির্বাচন ও তাদেরকে বর্ধিত কমিশন প্রদান।	পত্রের মাধ্যমে অবহিতকরণ ও বাংলাদেশ ব্যাংকে সেরা প্রাইমারি ডিলারদের রক্ষিত চলতি হিসাবের মাধ্যমে অর্থ প্রদান	প্রাইমারি ডিলারদের প্রাইমারি মার্কেট ও সেকেন্ডারি মার্কেটে পারফরমেন্স সংক্রান্ত অত্র বিভাগে সংরক্ষিত নথি	বিনামূল্যে প্রদেয়	প্রাইমারি ডিলারদের Underwriting Commission প্রদানের পর ১৫ কর্মদিবস	জনাব শেখ আজম আলী যুগ্মপরিচালক ০২-৫৫৬৬৫০০১-২০/২১৬২০ ইমেইল: azam.ali@bb.org.bd
১২	সরকারি সিকিউরিটিজের সেকেন্ডারি ট্রেড ও বাজার উন্নয়নে সহায়তা প্রদানের	সার্কুলারের মাধ্যমে	বাংলাদেশ ব্যাংকের ওয়েবসাইট	বিনামূল্যে প্রদেয়	প্রয়োজন অনুসারে	জনাব মোহাম্মদ আনোয়ার হোসেন অতিরিক্ত পরিচালক ফোন: ০২-৯৫৩০৬১৭ ইমেইল: anwar.hossan@bb.org.bd

	নিমিত্ত প্রয়োজনীয় নীতিমালা প্রণয়ন।					
১৩	সরকারি সিকিউরিটিজের লেনদেন ও ব্যবস্থাপনা বিষয়ক সেবা প্রদানের লক্ষ্যে সিস্টেম উন্নয়ন ও পরিচালনা।	প্রযোজ্য নয়	প্রযোজ্য নয়	বিনামূল্যে প্রদেয়	অফিস চলাকালীন	জনাব তৌফিকুর রহমান উপপরিচালক ফোন: ০২-৫৫৬৬৫০০১-৬/২২৬১১ ইমেইল: tawfiqur.rahman@bb.org.bd
১৪	বিনিয়োগকারীদের সহায়তা প্রদানের লক্ষ্যে ট্রেজারি বন্ডের mark-to-market ভিত্তিক বাজারমূল্য প্রকাশ।	ইন্টারনেটের মাধ্যমে	বাংলাদেশ ব্যাংকের ওয়েবসাইট	বিনামূল্যে প্রদেয়	২৪ ঘন্টা	জনাব প্রদীপ কুমার সূত্র ধর উপপরিচালক ফোন: ০২-৫৫৬৬৫০০১-৬/২০৫১৩ ইমেইল: prodip.kumar@bb.org.bd
১৫	স্থানীয় ও আন্তর্জাতিক বিভিন্ন সংস্থাকে চাহিদা অনুযায়ী তথ্যাদি প্রেরণ।	উপযুক্ত কর্তৃপক্ষের অনুমোদন ক্রমে পত্র ও ইমেইলের মাধ্যমে	বিভাগে সংরক্ষিত তথ্যের ভিত্তিতে	বিনামূল্যে প্রদেয়	অফিস চলাকালীন	জনাব মোঃ রেজাউল হাসান যুগ্মপরিচালক ফোন: ০২-৫৫৬৬৫০০১-৬/২০৫০৭ ইমেইল: rezaul.hasan@bb.org.bd
১৬	EDSMoney প্লাটফর্মে Market Participant-দেরকে Operations -সংক্রান্ত কাজে সম্মুখীন হওয়া বিভিন্ন সমস্যায় প্রয়োজনীয় সাপোর্ট প্রদান করা।	প্রযোজ্য নয়	EDSMoney প্লাটফর্ম	বিনামূল্যে প্রদেয়	প্রয়োজন অনুসারে	জনাব মাহমুদা ফেরদৌস যুগ্মপরিচালক ফোন: ০২-৫৫৬৬৫০০১-২০/২২৪৬৪ ইমেইল: mahmuda.fardus@bb.org.bd
১৭	নতুন ব্যাংক ও আর্থিক প্রতিষ্ঠানসমূহকে EDSMoney প্লাটফর্মে যুক্ত করার প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণ।	প্রযোজ্য নয়	EDSMoney প্লাটফর্ম	বিনামূল্যে প্রদেয়	প্রয়োজন অনুসারে	জনাব মাহমুদা ফেরদৌস যুগ্মপরিচালক ফোন: ০২-৫৫৬৬৫০০১-২০/২২৪৬৪ ইমেইল: mahmuda.fardus@bb.org.bd
১৮	EDSMoney প্লাটফর্মে মানি মার্কেটের বিভিন্ন প্রোডাক্টের সুদের	প্রযোজ্য নয়	EDSMoney প্লাটফর্ম	বিনামূল্যে প্রদেয়	প্রয়োজন অনুসারে	জনাব মাহমুদা ফেরদৌস যুগ্মপরিচালক ফোন: ০২-৫৫৬৬৫০০১-২০/২২৪৬৪

	হার ও পরিমাণ ইত্যাদি প্রকাশের মাধ্যমে ব্যাংক ও আর্থিক প্রতিষ্ঠানসমূহকে মানি মার্কেটের গতি প্রকৃতি সম্পর্কে ধারণা প্রদান করা।					ইমেইল: mahmuda.fardus@bb.org.bd
১৯	বাংলাদেশ ব্যাংকের অফিসসমূহ এবং তফসিলী ব্যাংক ও আর্থিক প্রতিষ্ঠানসমূহকে সঞ্চয়পত্র সংক্রান্ত প্রয়োজনীয় পরামর্শ প্রদান।	ইন্টারনেটের মাধ্যমে	বাংলাদেশ ব্যাংকের ওয়েবসাইট	বিনামূল্যে প্রদেয়	প্রয়োজন অনুসারে	জনাব ফারাহ্ আমীর যুগ্মপরিচালক ফোন: ০২-৫৫৬৬৫০০১-২০/২১৪৬৬ ইমেইল: farah.amir@bb.org.bd
২০	জাতীয় সঞ্চয় প্রকল্পসমূহের আওতায় বিভিন্ন ধরণের সঞ্চয়পত্র বিক্রয় ও নগদায়ন সংক্রান্ত প্রজ্ঞাপন ও/নীতিমালা অনুযায়ী কার্যাবলী সম্পাদন।	প্রযোজ্য নয়।	প্রযোজ্য নয়	বিনামূল্যে প্রদেয়	প্রযোজ্য নয়	,,
২১	বাংলাদেশ ব্যাংকের অফিসসমূহ এবং তফসিলী ব্যাংক ও আর্থিক প্রতিষ্ঠানসমূহকে প্রাইজবন্ড সংক্রান্ত প্রয়োজনীয় পরামর্শ প্রদান।	সার্কুলারের মাধ্যমে	বাংলাদেশ ব্যাংকের ওয়েবসাইট	বিনামূল্যে প্রদেয়	প্রয়োজন অনুসারে	জনাব সুজল কৃষ্ণ প্রসাদী যুগ্মপরিচালক ফোন: ০২-৫৫৬৬৫০০১-২০/২১৯৮২ ইমেইল: sk.prashadi@bb.org.bd
২২	জাতীয় সঞ্চয় প্রকল্পসমূহের আওতায় প্রাইজবন্ড বিক্রয় ও নগদায়ন সংক্রান্ত প্রজ্ঞাপন /নীতিমালা অনুযায়ী কার্যাবলী সম্পাদন।	প্রযোজ্য নয়।	প্রযোজ্য নয়	বিনামূল্যে প্রদেয়	প্রযোজ্য নয়	,,
২৩	শরীয়া ভিত্তিক ব্যাংক ব্যতীত	ইন্টারনেটের	বাংলাদেশ ব্যাংকের	বিনামূল্যে প্রদেয়	প্রয়োজন অনুসারে	

	তফসিলী ব্যাংক সমূহের জ্ঞাতার্থে সঞ্চয়বন্ড সংক্রান্ত বিদ্যমান নীতিমালা / বিধিমালার আলোকে সার্কুলার/সার্কুলার লেটার জারি এবং প্রয়োজনীয় ব্যাখ্যা/পরামর্শ প্রদান।	মাধ্যমে	ওয়েবসাইট			,,
২৪	জাতীয় সঞ্চয় প্রকল্পসমূহের আওতায় বিভিন্ন ধরণের সঞ্চয়বন্ড বিক্রয় ও নগদায়ন সংক্রান্ত প্রজ্ঞাপন /নীতিমালা অনুযায়ী কার্যাবলী সম্পাদন।	প্রযোজ্য নয়।	প্রযোজ্য নয়	বিনামূলে ্য প্রদেয়	প্রযোজ্য নয়	,,

বাংলাদেশ ব্যাংক
প্রধান কার্যালয়
ব্যাংক পরিদর্শন বিভাগ-১
www.bb.org.bd

সিটিজেন্স চার্টার

১. প্রতিশ্রুত সেবাসমূহ:

১.১ নাগরিক সেবা

ক্রম	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তির স্থান	সেবার মূল্য ও পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা/ ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তা
০১	০২	০৩	০৪	০৫	০৬	০৭
১।	জনগণকে প্রদেয় সেবা	বাংলাদেশ ব্যাংক অর্ডার, ১৯৭২-এর ৭(এ)(এফ) অনুচ্ছেদে বর্ণিত নির্দেশনার প্রেক্ষিতে বিশদ, বিশেষ, ঝুঁকিভিত্তিক ও বিষয়-ভিত্তিক পরিদর্শন পরিচালনার মাধ্যমে বিভাগ আমানতকারীদের স্বার্থসংরক্ষণ ও ব্যাংকসমূহ কর্তৃক যথাযথ গ্রাহকসেবা প্রদান নিশ্চিতকরণের মাধ্যমে জনগণকে সেবা প্রদান করে থাকে। এছাড়া, ব্যাংক কোম্পানী আইন, ১৯৯১ (২০২৩ সালে সংশোধিত)- এর আওতায় নিবন্ধিত এবং অত্র বিভাগের পরিদর্শন কার্যক্রমের আওতাধীন রাষ্ট্রায়ত্ত বাণিজ্যিক ব্যাংকসমূহ কর্তৃক যে কোন সেবা প্রদানের ক্ষেত্রে ব্যক্তিগত, গোষ্ঠীগত অথবা জাতীয় স্বার্থ সম্পর্কিত কোন লিখিত আপত্তি/অভিযোগ কোন ব্যক্তি বা বেসরকারী প্রতিষ্ঠানের নিকট হতে প্রাপ্তি সাপেক্ষে অভিযোগের বিষয়ে বিশেষ পরিদর্শন কার্যক্রম পরিচালনাসহ অন্যান্য প্রয়োজনীয় কার্যক্রম গ্রহণের মাধ্যমে তা নিষ্পত্তি করা হয়।	-	-	সাপ্তাহিক ও সরকারি ছুটির দিন ব্যতীত সকল কর্মদিবসে নির্ধারিত অফিস সময় মোতাবেক	জনাব এ,কে,এম ফয়জুল করিম, অতিরিক্ত পরিচালক ব্যাংক পরিদর্শন বিভাগ-১, বাংলাদেশ ব্যাংক প্রধান কার্যালয়, ঢাকা। ফোন : +৮৮০ ২৫৫৬৬৫০০১-৬ ২০৬১৭ ইমেইল : akmfaizul.karim @bb.org.bd

১.২ প্রাতিষ্ঠানিক সেবা

ক্রম	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তির স্থান	সেবার মূল্য ও পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা/ ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তা
০১	০২	০৩	০৪	০৫	০৬	০৭
১।	সরকারকে প্রদেয় সেবা	বিশদ, বিশেষ, ঝুঁকি-ভিত্তিক ও বিষয়-ভিত্তিক পরিদর্শন পরিচালনাকরত রাষ্ট্রায়ত্ত বাণিজ্যিক ব্যাংকসমূহের প্রকৃত আর্থিক চিত্র এবং অভ্যন্তরীণ নিয়ন্ত্রণ পরিস্থিতি সম্পর্কে সরকারের সংশ্লিষ্ট কর্তৃপক্ষকে অবহিতকরণের মাধ্যমে অত্র বিভাগ সরকারকে সেবা প্রদান করে থাকে। এছাড়া, অত্র বিভাগের পরিদর্শন কার্যক্রমের আওতাধীন রাষ্ট্রায়ত্ত বাণিজ্যিক ব্যাংকসমূহের শাখা ও প্রধান কার্যালয়ের ব্যাংকিং কার্যক্রম	-	-	সাপ্তাহিক ও সরকারি ছুটির দিন ব্যতীত সকল কর্মদিবসে নির্ধারিত অফিস	জনাব এ,কে,এম ফয়জুল করিম, অতিরিক্ত পরিচালক ব্যাংক পরিদর্শন বিভাগ-১, বাংলাদেশ ব্যাংক প্রধান কার্যালয়, ঢাকা। ফোন : +৮৮০

		বিশদ/বিশেষ/ঝুঁকি-ভিত্তিক পরিদর্শনের মাধ্যমে পরীক্ষান্তে এ প্রতিষ্ঠানসমূহকে প্রয়োজনীয় দিক নির্দেশনা প্রদান করা হয়। এছাড়া, জাতীয় সংসদ/জাতীয় সংসদের বিভিন্ন কমিটি ও সরকারের বিভিন্ন মন্ত্রণালয়/বিভাগ (বিশেষত অর্থমন্ত্রণালয়)-এর অনুরোধক্রমে কোন সুনির্দিষ্ট বিষয়ে পরিদর্শন কার্যক্রম পরিচালনা এবং সে সম্পর্কিত তথ্য/প্রতিবেদন জাতীয় সংসদ বা সংশ্লিষ্ট মন্ত্রনালয়ে প্রেরণ করা হয়।			সময় মোতাবেক	২৫৫৬৬৫০০১-৬ ২০৬১৭ ইমেইল : akmfaizul.karim @bb.org.bd

১.৩ অভ্যন্তরীণ সেবা

ক্রম	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তির স্থান	সেবার মূল্য ও পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা/ ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তা
০১	০২	০৩	০৪	০৫	০৬	০৭
১।	বাংলাদেশ ব্যাংকের বিভিন্ন বিভাগ/ শাখা অফিস সমূহকে প্রদেয় সেবা	প্রধান কার্যালয়ের বিভিন্ন বিভাগ ও শাখা অফিসসমূহের অনুরোধের প্রেক্ষিতে অত্র বিভাগের পরিদর্শন কার্যক্রমের আওতাধীন রাষ্ট্রায়ত্ত বাণিজ্যিক ব্যাংকসমূহের শাখা ও প্রধান কার্যালয়ের ব্যাংকিং কার্যক্রম সংক্রান্ত যাচিত কোন সুনির্দিষ্ট বিষয়ে পরিদর্শন কার্যক্রম পরিচালনা করা হয়।	-	-	সাপ্তাহিক ও সরকারি ছুটির দিন ব্যতীত সকল কর্মদিবসে নির্ধারিত অফিস সময় মোতাবেক	জনাব এ,কে,এম ফয়জুল করিম, অতিরিক্ত পরিচালক ব্যাংক পরিদর্শন বিভাগ-১, বাংলাদেশ ব্যাংক প্রধান কার্যালয়, ঢাকা। ফোন : +৮৮০ ২৫৫৬৬৫০০১-৬ ২০৬১৭ ইমেইল : akmfaizul.karim @bb.org.bd

২. সেবা প্রত্যাশীগণের করণীয়ঃ

যথাযথ সেবা প্রাপ্তির লক্ষ্যে সেবা প্রত্যাশীদের জন্য প্রয়োজনীয় পরামর্শ :

ক্রম	প্রতিশ্রুত/কাঙ্ক্ষিত সেবা প্রাপ্তির লক্ষ্যে করণীয়
১।	বর্ণিত প্রয়োজনীয় দলিলাদিসহ স্বয়ংসম্পূর্ণ আবেদন জমা প্রদান
২।	সেবার মূল্য ও পরিশোধ পদ্ধতি অনুযায়ী যথাযথ প্রক্রিয়ায় প্রয়োজনীয় সেবামূল্য পরিশোধ করা
৩।	প্রযোজ্য ক্ষেত্রে মোবাইল মেসেজ/ইমেইলের নির্দেশনা অনুসরণ করা
৪।	সাক্ষাতের জন্য ধার্য তারিখে নির্ধারিত সময়ের পূর্বেই উপস্থিত থাকা
৫।	অনাবশ্যক ফোন/তদবির না করা

৩. প্রতিশ্রুত সেবা না পেলে সেবা প্রত্যাশীদের করণীয়ঃ

সিটিজেনস্ চার্টার অনুযায়ী সেবা না পেলে বা সেবা প্রাপ্তির মান সন্তোষজনক না হলে নিম্নোক্ত ছক অনুযায়ী সেবা প্রত্যাশীদের অভিযোগ ব্যবস্থাপনার একটি রূপরেখা প্রদান করা হলো :

ক্রম	কখন যোগাযোগ করবেন	কার সঙ্গে যোগাযোগ করবেন	যোগাযোগের ঠিকানা	নিষ্পত্তির সময়সীমা
১।	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	বিকল্প ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তা	জনাব মোঃ সাইফুল আলম, অতিরিক্ত পরিচালক ফোনঃ +৮৮০ ২৫৫৬৬৫০০১-৬ ২০৮৪৮ ইমেইলঃ msaiful.alam@bb.org.bd ওয়েবসাইটঃ www.bb.org.bd	৩০ কার্যদিবস
২।	শাখা/উইং প্রধান নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	বিভাগীয় প্রধান	স্বরূপ কুমার চৌধুরী, পরিচালক (ডিবিআই-১) ফোনঃ +৮৮০ ২৫৫৬৬৫০০১-৬ ২২৭২৫ ইমেইলঃ swarup.chowdhury@bb.org.bd ওয়েবসাইটঃ www.bb.org.bd	৩০ কার্যদিবস
৩।	বিভাগীয়/অফিস প্রধান নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	বাংলাদেশ ব্যাংকের অভিযোগ নিষ্পন্নকারী কর্মকর্তা (অনিক)	পরিচালক (এইচআরডি-১) হিউম্যান রিসোর্সেস ডিপার্টমেন্ট-১	০৭ কার্যদিবস

বাংলাদেশ ব্যাংক

প্রধান কার্যালয়

ব্যাংক পরিদর্শন বিভাগ-২

www.bb.org.bd

সিটিজেন্স চার্টার

১. সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি

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	-	-	-	-	-	-

১.২) প্রাতিষ্ঠানিক 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	জাতীয় সংসদ ও সরকারের বিভিন্ন মন্ত্রণালয়/বিভাগ (বিশেষতঃ অর্থ মন্ত্রণালয়), সরকারী বিভিন্ন সংস্থা, বিধিবদ্ধ সংস্থা ও আন্তর্জাতিক বিভিন্ন সংস্থাকে প্রদেয় সেবা	ক) অত্র বিভাগের আওতাধীন বিশেষায়িত ব্যাংকসমূহ ও আর্থিক প্রতিষ্ঠান (বাংলাদেশ কৃষি ব্যাংক, পল্লী সঞ্চয় ব্যাংক, রাজশাহী কৃষি উন্নয়ন ব্যাংক, কর্মসংস্থান ব্যাংক, আনসার-ভিডিপি উন্নয়ন ব্যাংক, প্রবাসী কল্যাণ ব্যাংক, জুবিলী ব্যাংক লিমিটেড ও ইনভেস্টমেন্ট কর্পোরেশন অব বাংলাদেশ) বিষয়ে চাহিদা মোতাবেক তথ্য/উপাত্ত সরবরাহ করা। খ) অত্র বিভাগের আওতাধীন বিশেষায়িত ব্যাংকসমূহ ও আর্থিক প্রতিষ্ঠান (বাংলাদেশ কৃষি ব্যাংক, পল্লী সঞ্চয় ব্যাংক, রাজশাহী কৃষি উন্নয়ন ব্যাংক, কর্মসংস্থান ব্যাংক, আনসার-ভিডিপি উন্নয়ন ব্যাংক, প্রবাসী কল্যাণ ব্যাংক, জুবিলী ব্যাংক লিমিটেড ও ইনভেস্টমেন্ট কর্পোরেশন অব বাংলাদেশ) শাখা ও প্রধান কার্যালয়ের ব্যাংকিং কার্যক্রম সংক্রান্ত কোন সুনির্দিষ্ট বিষয়ে বিশেষ পরিদর্শনসহ বিশদ ও ঝুঁকিভিত্তিক পরিদর্শন কার্যক্রম পরিচালনাকরতঃ পরিদর্শন প্রতিবেদন প্রেরণ বা পরিদর্শনে পরিলক্ষিত/উদঘাটিত পর্যবেক্ষণ/অনিয়ম অবহিত করা। গ) সকল ব্যাংক ও আর্থিক প্রতিষ্ঠানের এসএমই ঋণ ও প্রণোদনা প্যাকেজের আওতায় বিতরণকৃত ঋণ পরিদর্শন কার্যক্রম পরিচালনাকরতঃ পরিলক্ষিত/উদঘাটিত পর্যবেক্ষণ/অনিয়ম অবহিত করা।	জাতীয় সংসদ ও সরকারের বিভিন্ন মন্ত্রণালয়/বিভাগ (বিশেষতঃ অর্থ মন্ত্রণালয়), সরকারী বিভিন্ন সংস্থা, বিধিবদ্ধ সংস্থা, আন্তর্জাতিক বিভিন্ন সংস্থা, ব্যাংক ও আর্থিক প্রতিষ্ঠানের শাখা ও প্রধান কার্যালয়, আইএসএস এবং বাংলাদেশ ব্যাংকের অন্যান্য বিভাগ থেকে প্রেরিত তথ্যাদি	প্রযোজ্য নয়	প্রযোজ্য নয়	ডিবিআই-২ এর পরিদর্শকবৃন্দ

১.৩) <u>অভ্যন্তরীণ সেবা</u>

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 বিভিন্ন বিভাগ/শাখা অফিসসমূহকে প্রদেয় সেবা	ক) বাংলাদেশ ব্যাংকের বিভিন্ন বিভাগের অনুরোধের প্রেক্ষিতে অত্র বিভাগের আওতাধীন বিশেষায়িত ব্যাংকসমূহ ও আর্থিক প্রতিষ্ঠান (বাংলাদেশ কৃষি ব্যাংক, পল্লী সঞ্চয় ব্যাংক, রাজশাহী কৃষি উন্নয়ন ব্যাংক, কর্মসংস্থান ব্যাংক, আনসার-ভিডিপি উন্নয়ন ব্যাংক, প্রবাসী কল্যাণ ব্যাংক, জুবিলী ব্যাংক লিমিটেড ও ইনভেস্টমেন্ট কর্পোরেশন অব বাংলাদেশ) শাখা ও প্রধান কার্যালয়ের ব্যাংকিং কার্যক্রম সংক্রান্ত কোন সুনির্দিষ্ট বিষয়ে বিশেষ পরিদর্শনসহ বিশদ ও ঝুঁকিভিত্তিক পরিদর্শন কার্যক্রম পরিচালনাকরতঃ সে সম্পর্কিত তথ্য/প্রতিবেদন সংশ্লিষ্ট বিভাগ/শাখা অফিসে প্রেরণ করা। খ) সকল ব্যাংক ও আর্থিক প্রতিষ্ঠানের এসএমই ঋণ ও প্রণোদনা প্যাকেজের আওতায় বিতরণকৃত ঋণ পরিদর্শন কার্যক্রম পরিচালনাকরতঃ সে সম্পর্কিত তথ্য/প্রতিবেদন সংশ্লিষ্ট বিভাগ/শাখা অফিসে প্রেরণ করা। গ) সকল প্রকার পরিদর্শনে পরিলক্ষিত/উদঘাটিত পর্যবেক্ষণ/অনিয়মের বিষয়ে পরিপালন নিশ্চিত করা।	ব্যাংক ও আর্থিক প্রতিষ্ঠানের শাখা ও প্রধান কার্যালয়, আইএসএস এবং বাংলাদেশ ব্যাংকের অন্যান্য বিভাগ থেকে প্রেরিত তথ্যাদি	প্রযোজ্য নয়	প্রযোজ্য নয়	ডিবিআই-২ এর পরিদর্শকবৃন্দ

বাংলাদেশ ব্যাংক
প্রধান কার্যালয়
ব্যাংক পরিদর্শন বিভাগ-৩
www.bb.org.bd

সিটিজেন্স চার্টার

১. সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি

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	বাংলাদেশ ব্যাংক অর্ডার, ১৯৭২ এর ৭(এফ) অনুচ্ছেদে বর্ণিত নির্দেশনার প্রেক্ষিতে বিশদ, বিশেষ, ঝুঁকি-ভিত্তিক ও বিষয়-ভিত্তিক পরিদর্শন পরিচালনার মাধ্যমে এ বিভাগ আমানতকারীদের স্বার্থ সংরক্ষণ ও ব্যাংকসমূহ কর্তৃক যথাযথ গ্রাহক সেবা প্রদান নিশ্চিতকরণের মাধ্যমে জনগণকে সেবা প্রদান করে থাকে। তদুপরি, ব্যাংক কোম্পানী আইন, ১৯৯১ (২০২৩ সালে সংশোধিত) এর আওতায় নিবন্ধিত এবং এ বিভাগের পরিদর্শন কার্যক্রমের আওতাধীন ১১টি বেসরকারি বাণিজ্যিক ব্যাংক-এর বিরুদ্ধে কোন ব্যক্তি বা বেসরকারি প্রতিষ্ঠানের নিকট হতে যে কোন সেবা প্রদানের ক্ষেত্রে ব্যক্তিগত, গোষ্ঠীগত অথবা জাতীয় স্বার্থ সম্পর্কিত কোন লিখিত আপত্তি/ অভিযোগ প্রাপ্তি সাপেক্ষে অভিযোগের বিষয়ে পরিদর্শন কার্যক্রম পরিচালনাসহ অন্যান্য প্রয়োজনীয় কার্যক্রম গ্রহণ।	কোন ব্যক্তি বা বেসরকারি প্রতিষ্ঠানের নিকট হতে কোন লিখিত আপত্তি/ অভিযোগ প্রাপ্তি সাপেক্ষে অভিযোগের বিষয়ে বিশেষ পরিদর্শন কার্যক্রম পরিচালনাসহ অন্যান্য প্রয়োজনীয় কার্যক্রম গ্রহণের মাধ্যমে তা নিষ্পত্তি করা হয়।	অভিযোগকারী ব্যক্তি বা বেসরকারি প্রতিষ্ঠান কর্তৃক দাখিলকৃত অভিযোগ সংশ্লিষ্ট দালিলিক প্রমাণাদি এবং সংশ্লিষ্ট বেসরকারি বাণিজ্যিক ব্যাংক হতে।	প্রযোজ্য নয়	প্রযোজ্য নয়	ডিবিআই-৩ এর পরিদর্শকবৃন্দ

১.২ প্রাতিষ্ঠানিক 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	জাতীয় সংসদ ও সরকারের বিভিন্ন মন্ত্রণালয়/বিভাগ	চাহিদা মোতাবেক তথ্য/উপাত্ত সরবরাহ	জাতীয় সংসদ ও সরকারের বিভিন্ন	প্রযোজ্য নয়	প্রযোজ্য নয়	ডিবিআই-৩ এর

	(বিশেষতঃ অর্থ মন্ত্রণালয়), সরকারী বিভিন্ন সংস্থা, বিধিবদ্ধ সংস্থা ও আন্তর্জাতিক বিভিন্ন সংস্থার চাহিদা মোতাবেক তথ্য/উপাত্ত সরবরাহ করাসহ কোন সুনির্দিষ্ট বিষয়ে বিশেষ পরিদর্শন কার্যক্রম পরিচালনা করে পরিদর্শন প্রতিবেদন প্রেরণ বা পরিদর্শনে পরিলিক্ষিত/উদঘাটিত পর্যবেক্ষণ/অনিয়ম অবহিত করা।	বা পরিদর্শন কার্যক্রম পরিচালনা করে পরিদর্শন প্রতিবেদন প্রেরণ বা পরিদর্শনে পরিলিক্ষিত/উদঘাটিত পর্যবেক্ষণ/অনিয়ম অবহিত করা হয়।	মন্ত্রণালয়/বিভাগ (বিশেষতঃ অর্থ মন্ত্রণালয়), সরকারী বিভিন্ন সংস্থা, বিধিবদ্ধ সংস্থা ও আন্তর্জাতিক বিভিন্ন সংস্থা এবং ব্যাংকের শাখা ও প্রধান কার্যালয়, আইএসএস এবং বাংলাদেশ ব্যাংকের অন্যান্য বিভাগ থেকে প্রেরিত তথ্যাদি।			পরিদর্শকবৃন্দ

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 বিভিন্ন বিভাগের অনুরোধের প্রেক্ষিতে এ বিভাগের আওতাধীন বেসরকারী বাণিজ্যিক ব্যাংকসমূহের শাখা ও প্রধান কার্যালয়ের ব্যাংকিং কার্যক্রম সংক্রান্ত কোন সুনির্দিষ্ট বিষয়ে বিশেষ পরিদর্শন কার্যক্রম পরিচালনা করা এবং সে সম্পর্কিত তথ্য/প্রতিবেদন সংশ্লিষ্ট বিভাগ/শাখা অফিসে প্রেরণ করা।	অন-সাইট পরিদর্শন ও পরিপালনের মাধ্যমে।	ব্যাংকের শাখা ও প্রধান কার্যালয়, আইএসএস এবং বাংলাদেশ ব্যাংকের অন্যান্য বিভাগ থেকে প্রেরিত তথ্যাদি।	প্রযোজ্য নয়	প্রযোজ্য নয়	ডিবিআই-৩ এর পরিদর্শকবৃন্দ

বাংলাদেশ ব্যাংক

প্রধান কার্যালয়

ব্যাংক পরিদর্শন বিভাগ-৪

সিটিজেন্স চার্টার

১. প্রতিশ্রুত সেবাসমূহঃ

১.১ নাগরিক সেবা - প্রযোজ্য নয়

ক্রম	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা
১	২	৩	৪	৫	৬	৭

১.২) প্রাতিষ্ঠানিক সেবা

ক্রম	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা
১	২	৩	৪	৫	৬	৭
১	জাতীয় সংসদ, বিভিন্ন মন্ত্রণালয়/ বিভাগ (বিশেষতঃ অর্থ মন্ত্রণালয়), আদালত, সরকারী/ সায়ত্ত্বশাসিত বিভিন্ন সংস্থা, ও আন্তর্জাতিক বিভিন্ন সংস্থার চাহিদা মোতাবেক তথ্য/উপাত্ত সরবরাহ করাসহ কোন সুনির্দিষ্ট বিষয়ে বিশেষ পরিদর্শন কার্যক্রম পরিচালনা করে পরিদর্শন প্রতিবেদন প্রেরণ বা পরিদর্শনে পরিলক্ষিত/উদঘাটিত পর্যবেক্ষণ/ অনিয়ম অবহিতকরণ সংক্রান্ত সেবা ।	চাহিদা মোতাবেক তথ্য/উপাত্ত সরবরাহকরণ বা পরিদর্শন পরিচালনা করে পরিদর্শন প্রতিবেদন প্রেরণ বা পরিদর্শনে পরিলক্ষিত/উদঘাটিত পর্যবেক্ষণ/অনিয়ম অবহিত করা ।	জাতীয় সংসদ ও সরকারের বিভিন্ন মন্ত্রণালয়/বিভাগ (বিশেষতঃ অর্থ মন্ত্রণালয়), আদালত, সরকারী বিভিন্ন সংস্থা ও আন্তর্জাতিক বিভিন্ন সংস্থা ও ব্যাংকের শাখা ও প্রধান কার্যালয়, আইএসএস এবং বাংলাদেশ ব্যাংকের অন্যান্য বিভাগ থেকে প্রেরিত তথ্যাদি।	বিনামূল্যে	--	উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষ কর্তৃক নির্ধারিত কর্মকর্তা

১.৩) অভ্যন্তরীণ সেবা

ক্রম	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা
১	২	৩	৪	৫	৬	৭
	বাংলাদেশ ব্যাংকের বিভিন্ন বিভাগ ও শাখা অফিসের অনুরোধের প্রেক্ষিতে এ বিভাগের আওতাধীন ব্যাংকসমূহের শাখা ও প্রধান কার্যালয়ের ব্যাংকিং কার্যক্রম সংক্রান্ত কোন সুনির্দিষ্ট বিষয়ে বিশেষ পরিদর্শন কার্যক্রম পরিচালনা করা এবং সে সম্পর্কিত তথ্য/প্রতিবেদন	অনসাইট পরিদর্শন ও পরিপালনের মাধ্যমে।	বাংলাদেশ ব্যাংকের বিভিন্ন বিভাগ/ শাখা অফিসসমূহের অনুরোধ সংক্রান্ত নোটিং/পত্র।	প্রযোজ্য নয়	প্রযোজ্য নয়	উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষ কর্তৃক নির্ধারিত কর্মকর্তা

	সংশ্লিষ্ট বিভাগ/শাখা অফিসে প্রেরণ সংক্রান্ত সেবা।					

২। সেবা প্রত্যাশীগণের করণীয়ঃ

ক্রমিক	প্রতিশ্রুত/কাঙ্খিত সেবা প্রাপ্তির লক্ষ্যে করণীয়
১	চাহিদাকৃত তথ্য/উপাত্তের বিষয়ে সুস্পষ্টভাবে উল্লেখপূর্বক পত্র প্রেরণ করা।
২	প্রযোজ্য ক্ষেত্রে মেসেজ/ই-মেইলের নির্দেশনা অনুসরণ করা।

৩। প্রতিশ্রুত সেবা না পেলে সেবা প্রত্যাশীদের করণীয়ঃ

ক্রমিক	কখন যোগাযোগ করবেন	কার সঙ্গে যোগাযোগ করবেন	যোগাযোগের ঠিকানা	নিষ্পত্তির সময়সীমা
১	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	শাখা/উইং প্রধান	নাম ও পদবীঃ **নূর আহমদ, অতিরিক্ত পরিচালক** ফোনঃ ০২২২৩৩৫৯৯৫৫ ই-মেইলঃ nur.ahmed@bb.org.bd ওয়েব পোর্টালঃ www.bb.org.bd	৩ কার্যদিবস
২	শাখা/উইং প্রধান নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	বিভাগীয়/অফিস প্রধান	নাম ও পদবীঃ খালেদ মাহবুব মোর্শেদ ফোনঃ ৮৮-০২-৯৫১১৬৯৭ ই-মেইলঃ khaled.morshed@bb.org.bd ওয়েব পোর্টালঃ www.bb.org.bd	৫ কার্যদিবস
৩	বিভাগীয়/অফিস প্রধান নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	বাংলাদেশ ব্যাংকের অভিযোগ নিষ্পন্নকারী কর্মকর্তা (অনিক)	পরিচালক হিউম্যান রিসোর্সেস ডিপার্টমেন্ট-১	৭ কার্যদিবস

বাংলাদেশ ব্যাংক
প্রধান কার্যালয়
ব্যাংক পরিদর্শন বিভাগ-৫
www.bb.org.bd

সিটিজেন্স চার্টার

১. সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি

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	বাংলাদেশ ব্যাংক অর্ডার, ১৯৭২ এর ৭(এফ) অনুচ্ছেদে বর্ণিত নির্দেশনার প্রেক্ষিতে বিশদ, বিশেষ, ঝুঁকি-ভিত্তিক ও বিষয়-ভিত্তিক পরিদর্শন পরিচালনার মাধ্যমে এ বিভাগ আমানতকারীদের স্বার্থ সংরক্ষণ ও ব্যাংকসমূহ কর্তৃক যথাযথ গ্রাহক সেবা প্রদান নিশ্চিতকরণের মাধ্যমে জনগণকে সেবা প্রদান করে থাকে। তদুপরি, ব্যাংক কোম্পানী আইন, ১৯৯১ (২০২৩ সালে সংশোধিত) এর আওতায় নিবন্ধিত এবং এ বিভাগের পরিদর্শন কার্যক্রমের আওতাধীন ১১টি বেসরকারি বাণিজ্যিক ব্যাংক-এর বিরুদ্ধে কোন ব্যক্তি বা বেসরকারি প্রতিষ্ঠানের নিকট হতে যে কোন সেবা প্রদানের ক্ষেত্রে ব্যক্তিগত, গোষ্ঠীগত অথবা জাতীয় স্বার্থ সম্পর্কিত কোন লিখিত আপত্তি/ অভিযোগ প্রাপ্তি সাপেক্ষে অভিযোগের বিষয়ে পরিদর্শন কার্যক্রম পরিচালনাসহ অন্যান্য প্রয়োজনীয় কার্যক্রম গ্রহণ।	কোন ব্যক্তি বা বেসরকারি প্রতিষ্ঠানের নিকট হতে কোন লিখিত আপত্তি/ অভিযোগ প্রাপ্তি সাপেক্ষে অভিযোগের বিষয়ে বিশেষ পরিদর্শন কার্যক্রম পরিচালনাসহ অন্যান্য প্রয়োজনীয় কার্যক্রম গ্রহণের মাধ্যমে তা নিষ্পত্তি করা হয়।	অভিযোগকারী ব্যক্তি বা বেসরকারি প্রতিষ্ঠান কর্তৃক দাখিলকৃত অভিযোগ সংশ্লিষ্ট দালিলিক প্রমাণাদি এবং সংশ্লিষ্ট বেসরকারি বাণিজ্যিক ব্যাংক হতে।	প্রযোজ্য নয়	সার্ভিস স্ট্যান্ডার্ড অনুযায়ী	ডিবিআই-৫ এর পরিদর্শকবৃন্দ

১.২ প্রাতিষ্ঠানিক 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	জাতীয় সংসদ ও সরকারের বিভিন্ন মন্ত্রণালয়/বিভাগ	চাহিদা মোতাবেক তথ্য/উপাত্ত সরবরাহ	জাতীয় সংসদ ও সরকারের বিভিন্ন	প্রযোজ্য নয়	সার্ভিস স্ট্যান্ডার্ড	ডিবিআই-৫ এর

	(বিশেষতঃ অর্থ মন্ত্রণালয়), সরকারী বিভিন্ন সংস্থা, বিধিবদ্ধ সংস্থা ও আন্তর্জাতিক বিভিন্ন সংস্থার চাহিদা মোতাবেক তথ্য/উপাত্ত সরবরাহ করাসহ কোন সুনির্দিষ্ট বিষয়ে বিশেষ পরিদর্শন কার্যক্রম পরিচালনা করে পরিদর্শন প্রতিবেদন প্রেরণ বা পরিদর্শনে পরিলিক্ষিত/উদঘাটিত পর্যবেক্ষণ/অনিয়ম অবহিত করা।	বা পরিদর্শন কার্যক্রম পরিচালনা করে পরিদর্শন প্রতিবেদন প্রেরণ বা পরিদর্শনে পরিলিক্ষিত/উদঘাটিত পর্যবেক্ষণ/অনিয়ম অবহিত করা হয়।	মন্ত্রণালয়/বিভাগ (বিশেষতঃ অর্থ মন্ত্রণালয়), সরকারী বিভিন্ন সংস্থা, বিধিবদ্ধ সংস্থা ও আন্তর্জাতিক বিভিন্ন সংস্থা এবং ব্যাংকের শাখা ও প্রধান কার্যালয়, আইএসএস এবং বাংলাদেশ ব্যাংকের অন্যান্য বিভাগ থেকে প্রেরিত তথ্যাদি।		অনুযায়ী	পরিদর্শকবৃন্দ

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 বিভিন্ন বিভাগের অনুরোধের প্রেক্ষিতে এ বিভাগের আওতাধীন বেসরকারী বাণিজ্যিক ব্যাংকসমূহের শাখা ও প্রধান কার্যালয়ের ব্যাংকিং কার্যক্রম সংক্রান্ত কোন সুনির্দিষ্ট বিষয়ে বিশেষ পরিদর্শন কার্যক্রম পরিচালনা করা এবং সে সম্পর্কিত তথ্য/প্রতিবেদন সংশ্লিষ্ট বিভাগ/শাখা অফিসে প্রেরণ করা।	অন-সাইট পরিদর্শন ও পরিপালনের মাধ্যমে।	ব্যাংকের শাখা ও প্রধান কার্যালয়, আইএসএস এবং বাংলাদেশ ব্যাংকের অন্যান্য বিভাগ থেকে প্রেরিত তথ্যাদি।	প্রযোজ্য নয়	সার্ভিস স্ট্যান্ডার্ড অনুযায়ী	ডিবিআই-৫ এর পরিদর্শকবৃন্দ

বাংলাদেশ ব্যাংক

প্রধান কার্যালয়

ব্যাংক পরিদর্শন বিভাগ-৬

www.bb.org.bd

সিটিজেন্স চার্টার

১. **প্রতিশ্রুত সেবাসমূহঃ**

১.১ নাগরিক সেবাঃ

ক্রম	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন নম্বর ও ইমেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১						

১.২ প্রাতিষ্ঠানিক সেবাঃ

ক্রম	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন নম্বর ও ইমেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
	জাতীয় সংসদ ও সরকারের বিভিন্ন মন্ত্রণালয়/বিভাগ (বিশেষতঃ অর্থ মন্ত্রণালয়), আদালত, সরকারী বিভিন্ন সংস্থা, বিধিবদ্ধ সংস্থা ও আন্তর্জাতিক বিভিন্ন সংস্থার চাহিদা মোতাবেক তথ্য/উপাত্ত সরবরাহ করাসহ কোন সুনির্দিষ্ট বিষয়ে বিশেষ পরিদর্শন প্রতিবেদন প্রেরন বা পরিদর্শনে পরিলক্ষিত /উদঘাটিত পর্যবেক্ষণ/অনিয়ম অবহিত করা।	চাহিদা মোতাবেক তথ্য/উপাত্ত সরবরাহকরণ বা পরিদর্শন পরিচালনা করে পরিদর্শন প্রতিবেদন প্রেরণ, প্রতিবেদনে পরিলক্ষিত /উদঘাটিত পর্যবেক্ষণ/অনিয়ম অবহিত করা।	জাতীয় সংসদ ও সরকারের বিভিন্ন মন্ত্রণালয়/বিভাগ (বিশেষতঃ অর্থ মন্ত্রণালয়), আদালত, সরকারী বিভিন্ন সংস্থা, বিধিবদ্ধ সংস্থা ও আন্তর্জাতিক বিভিন্ন সংস্থা ও ব্যাংকের শাখা ও প্রধান কার্যালয়, আইএসএস এবং বাংলাদেশ ব্যাংকের অন্যান্য বিভাগ থেকে প্রেরিত তথ্যাদি	প্রযোজ্য নয়	প্রযোজ্য নয়	ডিবিআই-৬ এর পরিদর্শকবৃন্দ

১.৩ অভ্যন্তরীণ সেবাঃ

ক্রম	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন নম্বর ও ইমেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
	বাংলাদেশ ব্যাংকের বিভিন্ন বিভাগের অনুরোধের প্রেক্ষিতে এ বিভাগের আওতাধীন ব্যাংকসমূহের (শরীয়াহ ব্যাংক) শাখা ও প্রধান কার্যালয়ের ব্যাংকিং কার্যক্রম সংক্রান্ত কোন সুনির্দিষ্ট বিষয়ে বিশেষ পরিদর্শন কার্যক্রম পরিচালনা করা এবং সে সম্পর্কিত তথ্য/প্রতিবেদন সংশ্লিষ্ট বিভাগ/শাখা অফিসে প্রেরণ করা।	অন-সাইট পরিদর্শন ও পরিপালনের মাধ্যমে	ব্যাংকের শাখা ও প্রধান কার্যালয়, আইএসএস এবং বাংলাদেশ ব্যাংকের অন্যান্য বিভাগ থেকে প্রেরিত তথ্যাদি।	প্রযোজ্য নয়	প্রযোজ্য নয়	ডিবিআই-৬ এর পরিদর্শকবৃন্দ

বাংলাদেশ ব্যাংক

প্রধান কার্যালয়

ব্যাংক পরিদর্শন বিভাগ-৭

www.bb.org.bd

সিটিজেন্স চার্টার

১. সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতিঃ

১.১ প্রাতিষ্ঠানিক সেবাঃ

ক্রমিক নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা
০১.	জাতীয় সংসদ ও সরকারের বিভিন্ন মন্ত্রণালয়/বিভাগ (বিশেষতঃ অর্থ মন্ত্রণালয়), আদালত, সরকারী বিভিন্ন সংস্থা, বিধিবদ্ধ সংস্থা ও আন্তর্জাতিক বিভিন্ন সংস্থার চাহিদা মোতাবেক এ বিভাগের আওতাধীন ব্যাংক সমূহের বিষয়ে তথ্য/ উপাত্ত সরবরাহ করা সহ কোন সুনির্দিষ্ট বিষয়ে বিশেষ পরিদর্শন কার্যক্রম পরিচালনা করে পরিদর্শন প্রতিবেদন প্রেরণ বা পরিদর্শনে পরিলক্ষিত/উদঘাটিত পর্যবেক্ষণ/অনিয়ম অবহিত করা ।	চাহিদা মোতাবেক তথ্য/ উপাত্ত সরবরাহকরণ বা পরিদর্শন পরিচালনা করে পরিদর্শন প্রতিবেদন প্রেরণ বা পরিদর্শনে পরিলক্ষিত/ উদঘাটিত পর্যবেক্ষণ/ অনিয়ম অবহিত করা।	জাতীয় সংসদ ও সরকারের বিভিন্ন মন্ত্রণালয়/বিভাগ (বিশেষতঃ অর্থ মন্ত্রণালয়), আদালত, সরকারী বিভিন্ন সংস্থা ও আন্তর্জাতিক বিভিন্ন সংস্থা ও ব্যাংকের শাখা ও প্রধান কার্যালয়, আইএসএস এবং বাংলাদেশ ব্যাংকের অন্যান্য বিভাগ থেকে প্রেরিত তথ্যাদি।	প্রযোজ্য নয়	সার্ভিস স্ট্যান্ডার্ড অনুযায়ী	জনাব মোঃ মফিজুল ইসলাম অতিরিক্ত পরিচালক এসএপি- ১৬৬০৩০৬৯ মোবাইল নম্বর - ০১৮১৭০১৬২৯২ ইমেইল- mofizul.islam@bb.org.bd জনাব মোঃ হাদিউল ইসলাম যুগ্মপরিচালক এসএপি- ১৮৬০৭৭৯৮ মোবাইল নম্বর- ০১৭১০২৪১১১৫ ইমেইল- mdhadiul.islam@bb.org.bd

১.২ অভ্যন্তরীণ সেবাঃ

ক্রমিক নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তি স্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা
০১.	বাংলাদেশ ব্যাংকের বিভিন্ন বিভাগের	অনসাইট পরিদর্শন ও পরিপালনের	ব্যাংকের শাখা ও প্রধান কার্যালয়,	প্রযোজ্য নয়	সার্ভিস স্ট্যান্ডার্ড অনুযায়ী	জনাব মোঃ মফিজুল ইসলাম অতিরিক্ত পরিচালক এসএপি- ১৬৬০৩০৬৯

	অনুরোধের প্রেক্ষিতে এ বিভাগের আওতাধীন ব্যাংকসমূহের শাখা ও প্রধান কার্যালয়ের ব্যাংকিং কার্যক্রম সংক্রান্ত কোন সুনির্দিষ্ট বিষয়ে বিশেষ পরিদর্শন কার্যক্রম পরিচালনা করা এবং সে সম্পর্কিত তথ্য/প্রতিবেদন সংশ্লিষ্ট বিভাগ/শাখা অফিসে প্রেরণ করা।	মাধ্যমে।	আইএসএস এবং বাংলাদেশ ব্যাংকের অন্যান্য বিভাগ থেকে প্রেরিত তথ্যাদি।			মোবাইল নম্বর - ০১৮১৭০১৬২৯২ ইমেইল- mofizul.islam@bb.org.bd জনাব মোঃ হাদিউল ইসলাম যুগ্মপরিচালক এসএপি- ১৮৬০৭৭৯৮ মোবাইল নম্বর- ০১৭১০২৪১১১৫ ইমেইল- mdhadiul.islam@bb.org.bd

বাংলাদেশ ব্যাংক

প্রধান কার্যালয়

ব্যাংক পরিদর্শন বিভাগ-৮

www.bb.org.bd

সিটিজেন্স চার্টার

১. সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতিঃ

১.১ প্রাতিষ্ঠানিক সেবাঃ

ক্রমিক নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা
০১.	জাতীয় সংসদ ও সরকারের বিভিন্ন মন্ত্রণালয়/বিভাগ (বিশেষতঃ অর্থ মন্ত্রণালয়), আদালত, সরকারী বিভিন্ন সংস্থা, বিধিবদ্ধ সংস্থা ও আন্তর্জাতিক বিভিন্ন সংস্থার চাহিদা মোতাবেক এ বিভাগের আওতাধীন ব্যাংক সমূহের বিষয়ে তথ্য/ উপাত্ত সরবরাহ করা সহ কোন সুনির্দিষ্ট বিষয়ে বিশেষ পরিদর্শন কার্যক্রম পরিচালনা করে পরিদর্শন প্রতিবেদন প্রেরণ বা পরিদর্শনে পরিলক্ষিত/উদঘাটিত পর্যবেক্ষণ/অনিয়ম অবহিত করা ।	চাহিদা মোতাবেক তথ্য/ উপাত্ত সরবরাহকরণ বা পরিদর্শন পরিচালনা করে পরিদর্শন প্রতিবেদন প্রেরণ বা পরিদর্শনে পরিলক্ষিত/ উদঘাটিত পর্যবেক্ষণ/ অনিয়ম অবহিত করা।	জাতীয় সংসদ ও সরকারের বিভিন্ন মন্ত্রণালয়/বিভাগ (বিশেষতঃ অর্থ মন্ত্রণালয়), আদালত, সরকারী বিভিন্ন সংস্থা ও আন্তর্জাতিক বিভিন্ন সংস্থা ও ব্যাংকের শাখা ও প্রধান কার্যালয়, আইএসএস এবং বাংলাদেশ ব্যাংকের অন্যান্য বিভাগ থেকে প্রেরিত তথ্যাদি।	প্রযোজ্য নয়	কর্মসূচী শুরুর অন্তত ১৫-৩০ দিনের মধ্যে	জনাব মোঃ রফিকুল ইসলাম-২ অতিরিক্ত পরিচালক মোবাইল নম্বর - ০১৭২৫৪৫৯৬৫৪ ইমেইল- mdrafiqul.islam78@bb.org.bd

১.২) অভ্যন্তরীণ সেবাঃ

ক্রমিক নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তি স্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা
০১.	বাংলাদেশ ব্যাংকের বিভিন্ন বিভাগের অনুরোধের প্রেক্ষিতে এ বিভাগের আওতাধীন ব্যাংকসমূহের শাখা ও প্রধান কার্যালয়ের ব্যাংকিং কার্যক্রম সংক্রান্ত কোন সুনির্দিষ্ট বিষয়ে বিশেষ পরিদর্শন কার্যক্রম পরিচালনা করা এবং সে সম্পর্কিত তথ্য/প্রতিবেদন সংশ্লিষ্ট বিভাগ/শাখা অফিসে প্রেরণ করা।	অনসাইট পরিদর্শন ও পরিপালনের মাধ্যমে।	ব্যাংকের শাখা ও প্রধান কার্যালয়, আইএসএস এবং বাংলাদেশ ব্যাংকের অন্যান্য বিভাগ থেকে প্রেরিত তথ্যাদি।	প্রযোজ্য নয়	কর্মসূচী শুরুর অন্তত ১৫-৩০ দিনের মধ্যে	জনাব মোঃ রফিকুল ইসলাম-২ অতিরিক্ত পরিচালক মোবাইল নম্বর - ০১৭২৫৪৫৯৬৫৪ ইমেইল- mdrafiqul.islam78@bb.org.bd

বাংলাদেশ ব্যাংক
প্রধান কার্যালয়
ডিপার্টমেন্ট অব কমিউনিকেশন্স এন্ড পাবলিকেশন্স
www.bb.org.bb

সিটিজেন্স চার্টার

১. সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি

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 নং ও ই-মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১	প্রেস বিজ্ঞপ্তি প্রচার	বিভিন্ন জাতীয় দৈনিক এবং ইলেকট্রনিক মিডিয়ায় প্রচারের ব্যবস্থা করা	যথাযথ কর্তৃপক্ষের অনুমোদনপত্র	--	সর্বোচ্চ ১(এক) দিন	মোঃ হাবিবুর রহমান উপপরিচালক ফোন-২২৪৪৩ ই-মেইল- h.rahman@bb.org.bd
২	প্রতিবাদলিপি	বিভিন্ন জাতীয় দৈনিক এবং ইলেকট্রনিক মিডিয়ায় প্রচারের ব্যবস্থা করা	যথাযথ কর্তৃপক্ষের অনুমোদনপত্র	--	ঊর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের নির্দেশক্রমে	গোলাম রাব্বী সহকারী পরিচালক ফোন-২০৯২৮ ই-মেইল- g.rabby@bb.org.bd
৩	সোশ্যাল মিডিয়া	বাংলাদেশ ব্যাংকের বিভিন্ন তথ্য ও ছবি আপলোডের মাধ্যমের গণসংযোগ	যথাযথ কর্তৃপক্ষের অনুমোদনপত্র	--	ঊর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের নির্দেশক্রমে	গোলাম রাব্বী সহকারী পরিচালক ফোন-২০৯২৮ ই-মেইল- g.rabby@bb.org.bd
৪	বিজ্ঞাপন প্রচার	বাংলাদেশ ব্যাংকের বিজ্ঞাপন বিভিন্ন প্রিন্ট, ইলেকট্রনিক ও অন-লাইন মাধ্যমে প্রচারের ব্যবস্থা করে জনসাধারণকে কেন্দ্রীয় ব্যাংকের গুরুত্বপূর্ণ তথ্য সম্পর্কে অবহিত করা	যথাযথ কর্তৃপক্ষের অনুমোদনপত্র এবং বিজ্ঞাপন নীতিমালা	--	২/৩ দিন	সোনিয়া ইয়াসমিন যুগ্মপরিচালক ফোন-২০৯৩০ ই-মেইল- sonia.yesmin@bb.org.bd
৫	কমিউনিকেশন্স সেন্টার	বাংলাদেশ ব্যাংকের কমিউনিকেশন্স সংক্রান্ত বিভিন্ন কাজ	যথাযথ কর্তৃপক্ষের অনুমোদনপত্র	--	ঊর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের নির্দেশক্রমে	মুজিব আহমেদ রাজু অফিসার ফোন-২২৪৪১ ই-মেইল- mugib.ahmed@bb.org.bd
৬	প্রকাশনা বিতরণ	ব্যাংকের নীতিমালা অনুযায়ী গুরুত্বপূর্ণ ব্যক্তিকে বিভিন্ন প্রকাশনা ডাকা ও কুরিয়ার সার্ভিসের মাধ্যমে সৌজন্যমূলক বিতরণ করা হয়;	মেইলিং লিস্ট অনুসারে	--	৩০ দিন	মোসাঃ ফরিদা ইয়াসমিন যুগ্মপরিচালক ফোন-২০৯২৬ ই-মেইল- farida.yeasmin@bb.org.bd
৭	প্রকাশনা বিক্রয়	গবেষক, ছাত্র, সাংবাদিক, বিদেশি নাগরিক ও আর্থিক	প্রাপ্তিস্থান-২য় সংলগ্নী ভবনের ২৭	ব্যাংক নির্ধারিত মূল্যে,	তাৎক্ষণিক (সাপ্তাহিক ও সরকারি	মোসাঃ ফরিদা ইয়াসমিন যুগ্মপরিচালক ফোন-২০৯২৬

		বিষয়াদি সম্পর্কে আগ্রহী জনসাধারণের নিকট সরাসরি প্রকাশনা বিক্রয় করা হয়;	তলা	নগদ টাকায় বিক্রয় হয়	ছুটির দিন ব্যতীত সকাল ১০.০০টা হতে বিকাল ৫.০০টা)	ই-মেইল- farida.yeasmin@bb.org.bd
৮	তথ্য প্রদান	সাধারণ জনগণ, প্রিন্ট ও ইলেকট্রনিক মিডিয়ার চাহিদা মোতাবেক ব্যাংলাদেশ ব্যাংক সম্পর্কিত বিভিন্ন তথ্য প্রদান;	যথাযথ কর্তৃপক্ষ	--	সাপ্তাহিক ও সরকারি ছুটির দিন ব্যতীত সকাল ১০.০০টা হতে বিকাল ৫.০০টা	মুখপাত্রের দপ্তর যোগাযোগঃ মোঃ হাবিবুর রহমান উপপরিচালক ফোন-২২৪৪৩ ই-মেইল- h.rahman@bb.org.bd

১.২ <u>প্রাতিষ্ঠানিক সেবা</u>

ক্রঃ নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন নং ও ই-মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১	প্রকাশনা বিতরণ	ব্যাংকের নীতিমালা অনুযায়ী গুরুত্বপূর্ণ প্রতিষ্ঠানকে ডাক ও কুরিয়ারের মাধ্যমে প্রকাশনা সৌজন্যমূলক বিতরণ করা হয়	যথাযথ কর্তৃপক্ষের অনুমোদন	--	৩০ দিন	মোসাঃ ফরিদা ইয়াসমিন যুগ্মপরিচালক ফোন-২০৯২৬ ই-মেইল- farida.yeasmin@bb.org.bd
২	তথ্য প্রদান	সরকারি ও অন্যান্য যেকোনো প্রতিষ্ঠানের চাহিদা মোতাবেক বাংলাদেশ ব্যাংক সম্পর্কিত বিভিন্ন তথ্য প্রদান	যথাযথ কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রমে; প্রাপ্তিস্থান-২য় সংলগ্নী ভবনের ২৭ তলা	--	সাপ্তাহিক ও সরকারি ছুটির দিন ব্যতীত সকাল ১০.০০টা হতে বিকাল ৫.০০টা	মুখপাত্রের দপ্তর যোগাযোগঃ মোঃ হাবিবুর রহমান উপপরিচালক ফোন-২২৪৪৩ ই-মেইল- h.rahman@bb.org.bd
৩	বিজ্ঞাপন বিল ও কুরিয়ার সার্ভিস বিল	বিভিন্ন পত্রিকা, ইলেকট্রনিক মিডিয়া, কুরিয়ার সার্ভিসের বিল	যথাযথ কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রমে; প্রাপ্তিস্থান-২য় সংলগ্নী ভবনের	--	১৫ দিন	মাহমুদা খাতুন যুগ্মপরিচালক ফোন-২০৯১৯ ই-মেইল- mahmuda.khatun@bb.org.bd

		সংক্রান্ত সহায়তা	২৭ তলা			
৪	প্রেস ও কুরিয়ার সার্ভিস তালিকাভুক্তি করণ	PPR অনুসারে প্রতি দুই বছর অন্তর অন্তর প্রেস ও কুরিয়ার সার্ভিস প্রতিষ্ঠান তালিকাভুক্তি করণ	যথাযথ কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রমে	--	Procurement Rules এ উল্লিখিত নির্ধারিত সময় মোতাবেক	মোঃ শহিদুল হক যুগ্মপরিচালক ফোন-২০৯২৫ ই-মেইল- mshahidul.haque@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 নং ও ই-মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১	ভাস্কর্য নির্মাণ, ম্যুরাল স্থাপন ও সংস্কার	ম্যুরাল বিশেষজ্ঞ কমিটি গঠন করে ভাস্কর্য নির্মাণ ও ম্যুরাল স্থাপনের মাধ্যমে কেন্দ্রীয় ব্যাংকের সৌন্দর্য বৃদ্ধি	ম্যুরাল বিশেষজ্ঞ কমিটির অনুমোদন	--	ঊর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের নির্দেশক্রমে	মহুয়া মহসীন অতিরিক্ত পরিচালক ফোন-২০৯২৪ ই-মেইল- mohua.mohosin@bb.org.bd
২	প্রেস কনফারেন্স	প্রেস কনফারেন্স আয়োজন ও সাংবাদিকদের আমন্ত্রণ জানানো;	ঊর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রমে	--	ঊর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের নির্দেশক্রমে	তানভীর আহমেদ যুগ্মপরিচালক ফোন-২০৩১ ই-মেইল- tanvir.ahmed@bb.org.bd
৩	চিত্রকর্ম ক্রয়, প্রদর্শণ ও রক্ষণাবেক্ষণ	চিত্রকর্ম সংগ্রহ কমিটি গঠন করে চিত্রকর্ম ক্রয় ও রক্ষণাবেক্ষণের মাধ্যমে বাংলাদেশ ব্যাংকের সৌন্দর্য বর্ধন	চিত্রকর্ম সংগ্রহ কমিটির অনুমোদন	--	ঊর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের নির্দেশক্রমে	মহুয়া মহসীন অতিরিক্ত পরিচালক ফোন-২০৯২৪ ই-মেইল- mohua.mohosin@bb.org.bd
৪	বাংলাদেশ ব্যাংকের বিভিন্ন প্রকাশনা মুদ্রণের দরপত্র আহ্বান	PPR অনুসারে	ঊর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রমে	--	Procurement Rules এ উল্লিখিত নির্ধারিত সময় মোতাবেক	মোঃ শহিদুল হক যুগ্মপরিচালক ফোন-২০৯২৫ ই-মেইল- mshahidul.haque@bb.org.bd
৫	বাংলাদেশ ব্যাংকের বিভিন্ন প্রকাশনা, ক্যালেন্ডার, নোটবুক,টেলিফোন নির্দেশিকার	বাংলাদেশ ব্যাংকের সকল শাখা অফিস ও বিভাগে দেয়াল ক্যালেন্ডার, নোটবুক, ঘরোয়া পত্রিকা ও অন্যান্য	ঊর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রমে; প্রাপ্তিস্থান-২য় সংলগ্নী ভবনের ২৭ তলা	--	১৫ দিন	মোসাঃ ফরিদা ইয়াসমিন যুগ্মপরিচালক ফোন-২০৯২৬ ই-মেইল- farida.yeasmin@bb.org.bd

	তথ্য সংগ্রহ, মুদ্রণ ও বিতরণ	প্রকাশনা বিরতণ করা হয়				
৬	সংবাদ ক্লিপিং	প্রতিদিন ঢাকা থেকে প্রকাশিত বিভিন্ন জাতীয় দৈনিক পত্রিকা থেকে বাংলাদেশ ব্যাংক, অন্যান্য ব্যাংক ও আর্থিক প্রতিষ্ঠান সম্পর্কিত, জাতীয় ও আন্তর্জাতিক ব্যাংকিং ও অর্থনীতি বিষয়ক সংবাদ নিয়ে সংবাদ ক্লিপিং ফাইল তৈরি। যার ১ম কপি গভর্নর, ডেপুটি গভর্নর মহোদয়ের জন্য এবং ২য় কপি নির্বাহী পরিচালক মহোদয়গণের জন্য এবং মুখপাত্রের দপ্তর কর্তৃক মুখপাত্র মহোদয়ের জন্য উপস্থাপন	প্রাপ্তিস্থান-২য় সংলগ্নী ভবনের ২৭ তলা	--	সাপ্তাহিক ও সরকারি ছুটির দিন ব্যতীত সকাল ১০.০০টা হতে দুপুর ১২.০০টা	আয়েশা-ই-ফাহমিদা খাতুন যুগ্মপরিচালক ফোন-২০০৮২ ই-মেইল- fahmida.ayesha@bb.org.bd
৭	ঘরোয়া পত্রিকা প্রকাশ	বাংলাদেশ ব্যাংকের বিভিন্ন সভা, সেমিনার ও অনুষ্ঠানের সংবাদ সংগ্রহ করে প্রতি মাসে 'বাংলাদেশ ব্যাংক পরিক্রমা' নামে ২৪ পৃষ্ঠার একটি ঘরোয়া পত্রিকা প্রকাশ করা হয়	প্রাপ্তিস্থান-২য় সংলগ্নী ভবনের ২৭ তলা	--	১৫ দিন	আজিজা বেগম যুগ্মপরিচালক ফোন-২০৯২৭ ই-মেইল- aziza.begum@bb.org.bd
৮	ব্যানার, ফেস্টুন, কলম, ব্যাগ, ক্রেস্ট ইত্যাদি তৈরিসহ Event Management সংক্রান্ত কাজ	বিভাগের গ্রাফিক্স সেকশন দ্বারা ডিজাইন করা হয়। ডিজাইন যথাযথ কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রমে BBPR অনুসারে পণ্য/সেবা ক্রয় করে সরবরাহ করা হয়	ঊর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রমে; প্রাপ্তিস্থান-২য় সংলগ্নী ভবনের ২৭ তলা	--	৩ দিন	তানভীর আহমেদ যুগ্মপরিচালক ফোন-২০৩১ ই-মেইল- tanvir.ahmed@bb.org.bd
৯	বাংলাদেশ ব্যাংকের সকল অনুষ্ঠানের ছবি তোলা ও সংরক্ষণ	বাংলাদেশ ব্যাংকের বিভিন্ন বিভাগের চাহিদা মোতাবেক ছবি তোলার নীতিমালা	ঊর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রমে; প্রাপ্তিস্থান-২য় সংলগ্নী ভবনের	--	ঊর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের নির্দেশক্রমে	মোহাম্মদ মাসুদুর রহমান উপপরিচালক ফোন-২০৯২৩ ই-মেইল- md.masudur@bb.org.bd

		অনুসারে ছবি তোলা এবং সংরক্ষণের ব্যবস্থা করা হয়	২৭ তলা			
১০	বিভিন্ন জাতীয় ও আন্তর্জাতিক দিবসে ই-শুভেচ্ছা কার্ড ও বার্তা ওয়েবসাইটে প্রদর্শণ	বিভিন্ন জাতীয় ও আন্তর্জাতিক দিবসে ই-শুভেচ্ছা কার্ড ও বার্তা ওয়েবসাইটে প্রদর্শণ সংক্রান্ত কাজ	ঊর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রমে;	--	ঊর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের নির্দেশক্রমে	ইসাবা ফারহীন উপপরিচালক ফোন-২২৪৪০ ই-মেইল- isaba.farheen@bb.org.bd

১.৪ আওতাধীন অধিদপ্তর/দপ্তর/সংস্থা কর্তৃক প্রদত্ত সেবা ঃ প্রযোজ্য নয়

২. অভিযোগ ব্যবস্থাপনা পদ্ধতি (GRS)

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

ক্রঃ নং	কখন যোগাযোগ করবেন	যোগাযোগের ঠিকানা	নিস্পত্তির সময়সীমা
১.	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	GRS ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তা ঃ সাঈদা খানম পরিচালক ফোন-২০৯২০ ই-মেইল: sayeda.khanam@bb.org.bd	১ (এক) সপ্তাহ
২.	GRS ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	গভর্নর, বাংলাদেশ ব্যাংক	--

৩. আপনার কাছে আমাদের প্রত্যাশা

ক্রঃ নং	**প্রতিশ্রুত/কাঙ্খিত সেবা প্রাপ্তির লক্ষ্যে করণীয়**
১.	যথাযথ কর্তৃপক্ষের অনুমোদন
২.	সঠিক মাধ্যমে প্রয়োজনীয় ফিস প্রদান

বাংলাদেশ ব্যাংক
প্রধান কার্যালয়
ডিপার্টমেন্ট অব কারেন্সী ম্যানেজমেন্ট
www.bb.org.bd

সিটিজেন্স চার্টার

১. প্রতিশ্রুত সেবাসমূহঃ

১.১). নাগরিক সেবা

ক্রম	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তি স্থান	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.	আসল নোটের নিরাপত্তা বৈশিষ্ট্য সম্বলিত টেক্সট ও ভিডিওচিত্র প্রদর্শন।	ওয়েবসাইট (লিংক- www.bb.org.bd→bank notes and coins→ security features), প্রিন্ট ও ইলেকট্রনিক মিডিয়া।	ডিপার্টমেন্ট অব কারেন্সী ম্যানেজমেন্ট, বাংলাদেশ ব্যাংক ।	প্রযোজ্য নয়	চলমান	জনাব রাফিয়া সুলতানা অতিরিক্ত পরিচালক, ডিসিএম আইপিঃ২০৮৬৪ ই-মেইলঃ rafia.sultana@bb.org.bd
২.	সরকারের পক্ষে ১ টাকা, ২ টাকা ও ৫ টাকার ধাতব মুদ্রা ও কাগুজে নোট মুদ্রণ ও প্রচলন।	আন্তর্জাতিক দরপত্র আহবান এবং দি সিকিউরিটি প্রিন্টিং করপোরেশন (বাংলাদেশ) লিঃ -কে কার্যাদেশ প্রদানের মাধ্যমে।	অর্থ বিভাগ, অর্থ মন্ত্রণালয়/ ডিপার্টমেন্ট অব কারেন্সী ম্যানেজমেন্ট, বাংলাদেশ ব্যাংক ।	অর্থ মন্ত্রণালয় এর বরাদ্দকৃত বাজেট হতে প্রতি অর্থ বছরে সম্পাদিত কাজের বিপরীতে স্থানীয় মুদ্রায় বাংলাদেশ ব্যাংককে সেবার মূল্য পরিশোধ করা হয়।	৬-৯ মাস	ঐ
৩.	বিদেশী বিভিন্ন ব্যক্তি/ প্রতিষ্ঠানের নিকট নমুনা নোট এবং স্মারক মুদ্রা ও নোট বিক্রয় / বিতরণ কার্যক্রম ।	পত্র/ই-মেইল/সরাসরি হস্তান্তর /কুরিয়ার সার্ভিসের মাধ্যমে ।	ডিপার্টমেন্ট অব কারেন্সী ম্যানেজমেন্ট, বাংলাদেশ ব্যাংক এবং বাংলাদেশ ব্যাংক ওয়েবসাইট ।	বিক্রয়ের ক্ষেত্রে বৈদেশিক মুদ্রায় বাংলাদেশ ব্যাংকের হিসাবে জমা/ ফরেন ডিমান্ড ড্রাফট/ স্থানীয় মুদ্রায় সরাসরি জমা।	৩/৭ দিন	ঐ
৪.	ধাতব মুদ্রা ও কাগুজে নোট	প্রিন্ট/ ইলেকট্রনিক	ডিপার্টমেন্ট অব	প্রেস বিজ্ঞপ্তি হওয়ায় সেবা গ্রহণে	১/২ দিন	ঐ

ক্রম	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তি স্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
	প্রচলণের পূর্বে প্রেস বিজ্ঞপ্তি প্রচার।	মিডিয়া/ ওয়েবসাইট এবং সামাজিক যোগাযোগ মাধ্যমে।	কারেন্সী ম্যানেজমেন্ট, বাংলাদেশ ব্যাংক এবং বাংলাদেশ ব্যাংক ওয়েবসাইট।	কোন মূল্য পরিশোধ করতে হয় না।		
৫.	জনসাধারণকে ছেঁড়া-ফাটা ও ময়লাযুক্ত নোট বিনিময়।	বাংলাদেশ ব্যাংক ও তফসিলী ব্যাংকের মাধ্যমে জনসাধারণের ছেঁড়া-ফাটা ও ময়লাযুক্ত নোট বিনিময়ের নীতিমালা প্রণয়ন ও বাস্তবায়ন কাজ তদারকী।	--	ছেঁড়া-ফাটা ও ময়লাযুক্ত নোটের মিউটিলেটেড/নন-ইস্যুয়েবল নোটসমূহ বাংলাদেশ ব্যাংক ও তফসিলী ব্যাংকের ক্যাশ কাউন্টারে বিনামূল্যে বিনিময় (Exchange) করা হয়।	অফিস চলাকালীন সময়ে বাংলাদেশ ব্যাংক ও তফসিলী ব্যাংকের ক্যাশ কাউন্টারে মিউটিলেটেড /নন-ইস্যুয়েবল নোটসমূহ তাৎক্ষণিকভাবে বিনিময় করা যায়।	ঐ
৬.	দাবীযোগ্য নোট বিনিময়।	বাংলাদেশ ব্যাংক ও তফসিলী ব্যাংকের মাধ্যমে জনসাধারণের দাবীযোগ্য নোট বিনিময়ের নীতিমালা প্রণয়ন ও বাস্তবায়ন কাজ তদারকী।	-	দাবীযোগ্য নোট বাংলাদেশ ব্যাংকের নিকটস্থ কার্যালয়ে বাহকের মাধ্যমে সরাসরি অথবা প্রাপ্তি স্বীকার স্লিপ সম্বলিত রেজিস্ট্রি ডাকযোগে/ক্যুরিয়ারযোগে প্রেরণ করতে হবে। তফসিলী ব্যাংকের মাধ্যমে বাংলাদেশ ব্যাংকে প্রেরণ করার ক্ষেত্রে ডাক/ক্যুরিয়ার মাশুল নোট জমাদানকারী হতে আদায়যোগ্য হবে।	দাবীযোগ্য নোট বাংলাদেশ ব্যাংক কর্তৃক প্রাপ্তির ৮ (আট) সপ্তাহের মধ্যে মূল্য প্রদানের বিষয়ে সিদ্ধান্ত জানানো হবে। তফসিলী ব্যাংকের মাধ্যমে প্রাপ্ত দাবীযোগ্য নোটের ক্ষেত্রে সংশ্লিষ্ট তফসিলী ব্যাংকের হিসাবে	ঐ

ক্রম	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তি স্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
					প্রদেয় মূল্য আকলন করা হবে। উল্লেখ্য, নোটের মূল্য পরিশোধের ক্ষেত্রে নোট রিফান্ড রেগুলেশন, ২০১২ এ বর্ণিত নোটের আয়তন অনুসারে প্রাপ্য হার প্রযোজ্য হবে ।	
৭.	জনসাধারণের মাঝে নতুন নোট বিনিময় ।	পবিত্র ঈদ-উল-ফিতর ও ঈদ-উল-আযহার প্রাক্কালে বাংলাদেশ ব্যাংক ও তফসিলী ব্যাংকের মাধ্যমে জনসাধারণের মাঝে নতুন নোট বিনিময় ।	-	বিনামূল্যে	পবিত্র ঈদ-উল-ফিতর ও ঈদ-উল-আযহার প্রাক্কালে ১সপ্তাহ হতে ২সপ্তাহ।	জনাব রাফিয়া সুলতানা অতিরিক্ত পরিচালক, ডিসিএম আইপিঃ ২০৮৬৪ ই-মেইলঃ rafia.sultana@bb.org.bd
৮.	পবিত্র ঈদ-উল-আযহার প্রাক্কালে নোট জালকারী চক্রের অপতৎপরতা রোধকল্পে অনুমোদিত পশুর হাটসমূহে জাল নোট সনাক্তকরণ বুথ স্থাপনপূর্বক পশু ব্যবসায়ীদেরকে বিনামূল্যে নোট যাচাই সংক্রান্ত সেবা প্রদান।	তফসিলী ব্যাংক কতৃক স্থাপিত জাল নোট সনাক্তকরণ বুথ এর মাধ্যমে।	প্রযোজ্য নয়	বিনামূল্যে	হাট শুরুর দিন হতে ঈদের পূর্ব রাত পর্যন্ত ।	বাংলাদেশ ব্যাংক ও সোনালী ব্যাংক লিঃ কতৃক (সেবা প্রদানের জন্য) নির্ধারিত তফসিলী ব্যাংকসমূহ কতৃক মনোনীত কর্মকর্তা ।

ক্রম	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তি স্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
৯.	৪ টি গ্যালারির মাধ্যমে বাংলাদেশসহ পৃথিবীর প্রায় ১৮৫ টি দেশ ও ৭৫ টি অঞ্চলের বিভিন্ন সময়ের ধাতব দ্রা, কাগুজে মুদ্রা, নমুনানোট, স্মারকনোট ও মুদ্রা এবং মুদ্রা সম্পর্কিত বিভিন্ন নিদর্শনাদি দর্শনার্থীদের জন্য প্রদর্শন করা।	ক) সুসজ্জিত প্রদর্শনী শোকেসের মাধ্যমে নিদর্শন সমূহ প্রদর্শন। খ) ডিজিটাল সাইনেজ, টাচস্ক্রিন কিয়স্ক ও বিগস্ক্রিন মনিটরের মাধ্যমে নিদর্শন বিষয়ক তথ্য উপস্থাপন।	বাংলাদেশ ব্যাংক টাকা জাদুঘর	বিনামূল্যে	টাকা জাদুঘরের সময় সূচি অনুযায়ী	আঞ্জুমান আরা যুগ্মপরিচালক আইপিঃ ২৪০৬৬ ই-মেইলঃ ara.anjuman@bb.org.bd
১০.	আগ্রহী দর্শনার্থীদের জন্য একজন গাইডের মাধ্যমে প্রতিটি নিদর্শন সম্পর্কে বিস্তারিত জানা।	প্রশিক্ষিত গাইডের মাধ্যমে নিদর্শন বিষয়ক তথ্য প্রদান।	বাংলাদেশ ব্যাংক টাকা জাদুঘর	বিনামূল্যে	টাকা জাদুঘরের সময় সূচি অনুযায়ী	ঐ
১১.	শিক্ষা, গবেষণা ও প্রকাশনা কাজের নিমিত্ত তথ্য ও আলোক চিত্র সরবরাহ।	পরিচালক (ডিসিএম-টাকাজাদুঘর) বরাবর আবেদন করার মাধ্যমে।	বাংলাদেশ ব্যাংক টাকা জাদুঘর	বিনামূল্যে	টাকা জাদুঘরের সময় সূচি অনুযায়ী	ঐ
১২.	স্যুভেনির শপের মাধ্যমে বিভিন্ন মূল্য মানের নমুনা নোট,স্মারক মুদ্রা ও নোট, স্যুভেনির মুদ্রার সেট এবং প্রকাশনা বিক্রয়।	স্যুভেনির শপের মাধ্যমে।	বাংলাদেশ ব্যাংক টাকা জাদুঘর	বাংলাদেশ ব্যাংক কর্তৃক নির্ধারিত মূল্য (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে আবেদন ফরম পূরণ) পরিশোধের মাধ্যমে	টাকা জাদুঘরের সময় সূচি অনুযায়ী	ঐ
১৩.	দর্শনার্থীর আবক্ষ ছবিসহ মুদ্রিত স্যুভেনির নোট সরবরাহ করা।	গ্যালারিতে স্থাপিত ফটো কিয়স্কের মাধ্যমে দর্শনার্থীর আবক্ষ ছবি তোলা এবং ছবিসহ স্যুভেনির নোট মুদ্রণপূর্বক সরবরাহ	বাংলাদেশ ব্যাংক টাকা জাদুঘর	নগদ ৫০/- টাকা পরিশোধের মাধ্যমে	টাকা জাদুঘরের সময় সূচি অনুযায়ী	ঐ

১.২) প্রাতিষ্ঠানিক সেবা

ক্রমিক নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র ও প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য ও পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
১.	MICR চেক বই মূদ্রণ।	বাংলাদেশ ব্যংকের সাথে রক্ষিত ব্যাংক/আর্থিক প্রতিষ্ঠানের ব্যবহারের জন্য SPCBL এর মাধ্যমে MICR চেক বই মূদ্রণ।	-	বিনামূল্যে	চাহিদা অনুযায়ী SPCBL কতৃক সরবরাহ করা হয়।	জনাব রাফিয়া সুলতানা অতিরিক্ত পরিচালক, ডিসিএম আইপিঃ ২০৮৬৪ ই-মেইলঃ rafia.sultana@bb.org.bd
২.	পুলিশ, র‍্যাব, বিজিবিসহ বিভিন্ন আইনশৃঙ্খলা রক্ষাকারী বাহিনী কতৃক পশুর হাটে ব্যবহারের জন্য ডিপার্টমেন্ট অব কারেন্সী ম্যানেজমেন্ট হতে প্রয়োজনীয় সংখ্যক জাল নোট সনাক্তকারী মেশিন সরবরাহকরণ।	কার্য/সেবা ক্রয়ের জন্য প্রযোজ্য বিধি মোতাবেক।	ডিপার্টমেন্ট অব কারেন্সী ম্যানেজমেন্ট, বাংলাদেশ ব্যাংক ।	বিনামূল্যে	পবিত্র ঈদ-উল-আযহার পূর্বে	ঐ

১.৩) অভ্যন্তরীণ সেবা

ক্রমিক নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র ও প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য ও পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
১.	বাংলাদেশ ব্যাংকের অফিসসমূহের ভল্ট ব্যবস্থাপনা ।	বাংলাদেশ ব্যাংকের অফিসসমূহের ভল্টের ভৌত, অবকাঠামোগত ও প্রযুক্তিগত নিরাপত্তা নিশ্চিতকরণ, ভল্টের স্থানসংকুলানকল্পে এর পরিসর বৃদ্ধি বা নতুন ভল্ট নির্মাণ এবং ভল্টের সুষ্ঠু ও স্বাস্থ্যকর পরিবেশ সৃষ্টি।	-	-	চলমান	জনাব রাফিয়া সুলতানা অতিরিক্ত পরিচালক, ডিসিএম আইপিঃ ২০৮৬৪ ই-মেইলঃ rafia.sultana@bb.org.bd
২	বাংলাদেশ ব্যাংকের	নগদ অর্থ প্রক্রিয়াকরণ, ধ্বংসকরণ, পরিবহন	-	-	চলমান	

	ক্যাশ ব্যবস্থাপনা আধুনিকায়ন ।	ইত্যাদি কার্যক্রমে আধুনিক প্রযুক্তির মেশিন এবং অন্যান্য উপকরণ ক্রয় ও সরবরাহ।				

বাংলাদেশ ব্যাংক

প্রধান কার্যালয়

আর্থিক প্রতিষ্ঠান ও বাজার বিভাগ

www.bb.org.bd

সিটিজেন্স চার্টার

১. প্রতিশ্রুত সেবাসমূহঃ

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 ইমেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১	ফাইন্যান্স কোম্পানী আইন, ২০২৩ এর আওতায় ফাইন্যান্স কোম্পানীসমূহের প্রতিশ্রুত আর্থিক সেবা এবং/অথবা সেবা প্রদান পদ্ধতি সম্পর্কে কোন নাগরিকের অসন্তুষ্টি অথবা প্রদেয়/প্রদত্ত আর্থিক সেবার সঙ্গে সম্পর্কিত বিধি-বহির্ভূত কাজ অথবা নাগরিকের বৈধ অধিকার প্রদানে অস্বীকৃতির বিষয়ে দাখিলকৃত অভিযোগ নিষ্পত্তিকরণ।	সংক্ষুব্ধ নাগরিক ব্যক্তিগতভাবে অথবা তার অনুমোদিত প্রতিনিধির মাধ্যমে ডাকযোগে অথবা বিভাগের ফ্রন্ট ডেস্কে সরাসরি অথবা অনলাইনে দাখিলকৃত অভিযোগের সূত্রে বিভাগের অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা প্রাপ্ত অভিযোগ প্রতিকারের ব্যবস্থা গ্রহণ করবেন এবং অভিযোগকারীকে অভিযোগের ফলাফল সম্পর্কে পত্রের মাধ্যমে অবহিত করবেন।	দাখিলকৃত অভিযোগ পত্রে অভিযোগকারীর তথ্য (যথা- নাম, পরিচয়পত্র নম্বর, স্থায়ী ঠিকানা, বর্তমান ঠিকানা, মোবাইল নম্বর, ইমেইল), সংশ্লিষ্ট সেবা সম্পর্কিত তথ্য (যথা- সেবার নাম, সেবার আবেদনের তারিখ, সেবার ট্র্যাকিং নম্বর, সেবাপ্রার্থীর নাম, সেবাপ্রার্থীর সঙ্গে অভিযোগকারীর সম্পর্ক), অভিযোগ সংক্রান্ত তথ্য (যথা- অভিযোগের বিষয়, অভিযোগের বর্ণনা) এবং সংযুক্তি হিসাবে সংশ্লিষ্ট কাগজপত্র দাখিল করতে হবে।	বিনামূল্যে	২৫ কর্মদিবস	রনজিৎ কুমার রায় অতিরিক্ত পরিচালক ফোনঃ +৮৮০২৯৫৩০২৪৯ ইমেইলঃ ranjit.kumar@bb.org.bd
২	অর্থায়ন ব্যবসা পরিচালনার জন্য ফাইন্যান্স কোম্পানী স্থাপনের নীতিগত অনুমোদন (লেটার অব ইনটেন্ট) প্রদান ।	ফাইন্যান্স কোম্পানী আইন, ২০২৩ এর আওতায় ফাইন্যান্স কোম্পানী স্থাপনের জন্য বাংলাদেশ ব্যাংক বরাবর দাখিলকৃত আবেদনের সূত্রে বাংলাদেশ ব্যাংকের পরিচালক পর্ষদের অনুমোদন সাপেক্ষে পত্রের মাধ্যমে	আর্থিক প্রতিষ্ঠান প্রবিধানমালা, ১৯৯৪ এ নির্ধারিত ফরম; বাংলাদেশ ব্যাংকের ওয়েবসাইট	বিনামূল্যে	৭৫ কর্মদিবস	মুহাম্মদ আবু আলম মহসীন অতিরিক্ত পরিচালক ফোনঃ +৮৮০২৯৫৩০১৪৫ ইমেইলঃ abu.mohasin@bb.org.bd

		নীতিগত অনুমোদন প্রদানকরা হয়।				
৩	নতুন ফাইন্যান্স কোম্পানীর লাইসেন্স প্রদান।	লেটার অব ইনটেন্ট এ বর্ণিত শর্তাবলী পরিপালন সাপেক্ষে ও বাংলাদেশ ব্যাংকের পরিচালক পর্ষদের অনুমোদনক্রমে ফাইন্যান্স কোম্পানী আইন, ২০২৩ এর ধারা ৪ এর আওতায় আবেদনকারী কোম্পানীকে ফাইন্যান্স কোম্পানীর লাইসেন্স প্রদান করা হয়।	আর্থিক প্রতিষ্ঠান প্রবিধানমালা, ১৯৯৪ এ নির্ধারিত ফরম এবং লেটার অব ইনটেন্ট এ যাচিত তথ্য বা দলিলাদি; বাংলাদেশ ব্যাংকের ওয়েবসাইট	বিনামূল্যে	লেটার অব ইনটেন্ট ইস্যুর তারিখ থেকে ৬ মাস	মুহাম্মদ আবু আলম মহসীন অতিরিক্ত পরিচালক ফোনঃ +৮৮০২৯৫৩০১৪৫ ইমেইলঃ abu.mohasin@bb.org.bd

১.২ প্রাতিষ্ঠানিক 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 ইমেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১	ফাইন্যান্স কোম্পানীর নতুন ব্যবসা কেন্দ্র, শাখা বা বুথ বা ব্যবসায় উন্নয়ন কেন্দ্র খোলার অনুমতি প্রদান ।	ফাইন্যান্স কোম্পানী আইন, ২০২৩ এর ধারা ৬, আর্থিক প্রতিষ্ঠান প্রবিধানমালা, ১৯৯৪ এর প্রবিধান ৭ এবং বাংলাদেশ ব্যাংক কর্তৃক জারিকৃত এতদসংক্রান্ত সার্কুলার/সার্কুলার লেটারে বর্ণিত নির্দেশনা অনুযায়ী পত্রের মাধ্যমে অনুমতি প্রদান করা হয়।	আর্থিক প্রতিষ্ঠান প্রবিধানমালা, ১৯৯৪ এর সঙ্গে সংযোজীত ফরম-৩ এবং বাংলাদেশ ব্যাংক কর্তৃক জারিকৃত এতদসংক্রান্ত ডিএফআইএম সার্কুলার নং-৭, তারিখ: ২৮ জুন ২০১০, ডিএফআইএম সার্কুলার লেটার নং-১১, তারিখ: ৩০ অক্টোবর ২০১৪, ডিএফআইএম সার্কুলার লেটার নং-৫, তারিখ: ২১ মার্চ ২০১৯ এর নির্দেশনা মোতাবেক যাচিত প্রাসঙ্গিক তথ্য ও দলিলাদি; বাংলাদেশ	বিনামূল্যে	২১ কর্মদিবস	মুহাম্মদ আবু আলম মহসীন অতিরিক্ত পরিচালক ফোনঃ +৮৮০২৯৫৩০১৪৫ ইমেইলঃ abu.mohasin@bb.org.bd

			ব্যাংকের ওয়েবসাইট			
২	ফাইন্যান্স কোম্পানীর বিদ্যমান অফিস/শাখা/বুথ/ব্যবসায় উন্নয়ন কেন্দ্র স্থানান্তর/ সম্প্রসারণের জন্য অনুমোদন প্রদান।	ফাইন্যান্স কোম্পানী আইন, ২০২৩ এর ধারা ৬, আর্থিক প্রতিষ্ঠান প্রবিধানমালা, ১৯৯৪ এর প্রবিধান ৭ এবং বাংলাদেশ ব্যাংক কর্তৃক জারিকৃত এতদসংক্রান্ত সার্কুলার/সার্কুলার লেটারে বর্ণিত নির্দেশনা অনুযায়ী পত্রের মাধ্যমে অনুমতি প্রদান করা হয়।	আর্থিক প্রতিষ্ঠান প্রবিধানমালা, ১৯৯৪ এর সঙ্গে সংযোজীত ফরম-৩ এবং বাংলাদেশ ব্যাংক কর্তৃক জারিকৃত এতদসংক্রান্ত ডিএফআইএম সার্কুলার নং-৭, তারিখ: ২৮ জুন ২০১০, ডিএফআইএম সার্কুলার লেটার নং-১১, তারিখ: ৩০ অক্টোবর ২০১৪, ডিএফআইএম সার্কুলার লেটার নং-৫, তারিখ: ২১ মার্চ ২০১৯ এর নির্দেশনা মোতাবেক যাচিত প্রাসঙ্গিক তথ্য ও দলিলাদি; বাংলাদেশ ব্যাংকের ওয়েবসাইট	বিনামূল্যে	১৫ কর্মদিবস	মুহাম্মদ আবু আলম মহসীন অতিরিক্ত পরিচালক ফোনঃ +৮৮০২৯৫৩০১৪৫ ইমেইলঃ abu.mohasin@bb.org.bd
৩	ফাইন্যান্স কোম্পানীর বিদ্যমান অফিস/শাখা/বুথ/ব্যবসায় উন্নয়ন কেন্দ্র বন্ধের অনুমোদন প্রদান	ফাইন্যান্স কোম্পানী আইন, ২০২৩ এর ধারা ৬, আর্থিক প্রতিষ্ঠান প্রবিধানমালা, ১৯৯৪ এর প্রবিধান ৭ এবং বাংলাদেশ ব্যাংক কর্তৃক জারিকৃত এতদসংক্রান্ত সার্কুলার/সার্কুলার লেটারে বর্ণিত নির্দেশনা অনুযায়ী পত্রের মাধ্যমে অনুমতি প্রদান করা হয়।	বাংলাদেশ ব্যাংক এর লিখিত নির্দেশনা মোতাবেক যাচিত প্রাসঙ্গিক তথ্য বা দলিলাদি।	বিনামূল্যে	১৫ কর্মদিবস	মুহাম্মদ আবু আলম মহসীন অতিরিক্ত পরিচালক ফোনঃ +৮৮০২৯৫৩০১৪৫ ইমেইলঃ abu.mohasin@bb.org.bd

৪	ফাইন্যান্স কোম্পানী কর্তৃক সাবসিডিয়ারী কোম্পানী গঠনের অনুমতি প্রদান।	ফাইন্যান্স কোম্পানী আইন, ২০২৩ এর ধারা ২৭ এবং বাংলাদেশ ব্যাংক কর্তৃক জারিকৃত এতদসংক্রান্ত ডিএফআইএম সার্কুলার নং-৪, তারিখ: ২৮ মার্চ ২০১২ এ বর্ণিত নির্দেশনা অনুযায়ী দাখিলকৃত আবেদনের সূত্রে পত্রের মাধ্যমে অনুমতি প্রদান করা হয়।	ডিএফআইএম সার্কুলার নং-৪, তারিখ: ২৮ মার্চ ২০১২ এবং বাংলাদেশ ব্যাংক এর লিখিত নির্দেশনা মোতাবেক যাচিত প্রাসঙ্গিক তথ্য বা দলিলাদি; বাংলাদেশ ব্যাংকের ওয়েবসাইট	বিনামূল্যে	৬০ কর্মদিবস	মুহাম্মদ আবু আলম মহসীন অতিরিক্ত পরিচালক ফোনঃ +৮৮০২৯৫৩০১৪৫ ইমেইলঃ abu.mohasin@bb.org.bd
৫	কনভেনশনাল ফাইন্যান্স কোম্পানি কর্তৃক সীমিত পরিসরে ইসলামী শরীয়া ভিত্তিতে অর্থায়ন ব্যবসা পরিচালনার জন্য ইসলামী শরীয়াভিত্তিক ডিভিশন/উইং স্থাপনের অনুমতি প্রদান।	দাখিলকৃত আবেদনের সূত্রে ফাইন্যান্স কোম্পানী আইন, ২০২৩ এর ধারা ২৩ এর আওতায় প্রদত্ত ক্ষমতাবলে পত্রের মাধ্যমে অনুমতি প্রদান করা হয়।	বাংলাদেশ ব্যাংক এর লিখিত নির্দেশনা মোতাবেক যাচিত প্রাসঙ্গিক তথ্য ও দলিলাদি।	বিনামূল্যে	৬০ কর্মদিবস	মুহাম্মদ আবু আলম মহসীন অতিরিক্ত পরিচালক ফোনঃ +৮৮০২৯৫৩০১৪৫ ইমেইলঃ abu.mohasin@bb.org.bd
৬	ফাইন্যান্স কোম্পানীর নাম পরিবর্তনের অনাপত্তি প্রদান।	দাখিলকৃত আবেদনের সূত্রে ফাইন্যান্স কোম্পানী আইন, ২০২৩ এর ধারা ৬৩ এ প্রদত্ত ক্ষমতাবলে পত্রের মাধ্যমে অনাপত্তি প্রদান করা হয়।	বাংলাদেশ ব্যাংক এর লিখিত নির্দেশনা মোতাবেক যাচিত প্রাসঙ্গিক তথ্য ও দলিলাদি।	বিনামূল্যে	১৫ কর্মদিবস	মুহাম্মদ আবু আলম মহসীন অতিরিক্ত পরিচালক ফোনঃ +৮৮০২৯৫৩০১৪৫ ইমেইলঃ abu.mohasin@bb.org.bd
৭	ফাইন্যান্স কোম্পানীর সংঘস্মারক ও সংঘ-বিধি পরিবর্তন/ সংশোধনের অনাপত্তি প্রদান।	দাখিলকৃত আবেদনের সূত্রে ফাইন্যান্স কোম্পানী আইন, ২০২৩ এর ধারা ৬৩ এ প্রদত্ত ক্ষমতাবলে পত্রের মাধ্যমে অনাপত্তি প্রদান	বাংলাদেশ ব্যাংক এর লিখিত নির্দেশনা মোতাবেক যাচিত প্রাসঙ্গিক তথ্য বা দলিলাদি।	বিনামূল্যে	১৫ কর্মদিবস	মুহাম্মদ আবু আলম মহসীন অতিরিক্ত পরিচালক ফোনঃ +৮৮০২৯৫৩০১৪৫ ইমেইলঃ abu.mohasin@bb.org.bd

		করা হয়।				
৮	লাইসেন্স প্রাপ্ত ফাইন্যান্স কোম্পানীর নাম ও ঠিকানা সরকারী গেজেটে প্রজ্ঞাপন দ্বারা প্রকাশ।	ফাইন্যান্স কোম্পানী আইন, ২০২৩ এর ধারা ৫ এ প্রদত্ত বিধান অনুযায়ী প্রজ্ঞাপন জারি করা হয়।		বিনামূল্যে	০৭ কর্মদিবস	মুহাম্মদ আবু আলম মহসীন অতিরিক্ত পরিচালক ফোনঃ +৮৮০২৯৫৩০১৪৫ ইমেইলঃ abu.mohasin@bb.org.bd
৯	ফাইন্যান্স কোম্পানীর ব্যবস্থাপনা পরিচালক বা প্রধান নির্বাহী কর্মকর্তা নিয়োগের অনুমতি প্রদান।	দাখিলকৃত আবেদনের সূত্রে ফাইন্যান্স কোম্পানী আইন, ২০২৩ এর ধারা ১৮ এ প্রদত্ত ক্ষমতাবলে পত্রের মাধ্যমে ব্যবস্থাপনা পরিচালক/প্রধান নির্বাহী কর্মকর্তা নিয়োগের অনুমতি প্রদান করা হয়।	বাংলাদেশ ব্যাংক এর লিখিত নির্দেশনা মোতাবেক যাচিত প্রাসঙ্গিক তথ্য বা দলিলাদি।	বিনামূল্যে	২০ কর্মদিবস	রনজিৎ কুমার রায় অতিরিক্ত পরিচালক ফোনঃ +৮৮০২৯৫৩০২৪৯ ইমেইলঃ ranjit.kumar@bb.org.bd
১০	ফাইন্যান্স কোম্পানীতে বিদেশী নাগরিক (কর্মকর্তা) নিয়োগের অনাপত্তি প্রদান।	দাখিলকৃত আবেদনের সূত্রে এফআইডি সার্কুলার নং-৮, তারিখ: ২৪ জুলাই ২০০২ এর আওতায় পত্রের মাধ্যমে ফাইন্যান্স কোম্পানীতে বিদেশী কর্মকর্তা নিয়োগে অনাপত্তি প্রদান করা হয়।	বাংলাদেশ ব্যাংক এর লিখিত নির্দেশনা মোতাবেক যাচিত প্রাসঙ্গিক তথ্য বা দলিলাদি।	বিনামূল্যে	২০কর্মদিবস	রনজিৎ কুমার রায় অতিরিক্ত পরিচালক ফোনঃ +৮৮০২৯৫৩০২৪৯ ইমেইলঃ ranjit.kumar@bb.org.bd
১১	ফাইন্যান্স কোম্পানীতে উপদেষ্টা ও পরামর্শক নিয়োগের অনুমতি প্রদান।	দাখিলকৃত আবেদনের সূত্রে ডিএফআইএম সার্কুলার নং-১, তারিখ: ২৫ মার্চ ২০১৫ এর আওতায় ফাইন্যান্স কোম্পানীতে বিদেশী কর্মকর্তা নিয়োগে পত্রের	ডিএফআইএম সার্কুলার নং-১, তারিখ: ২৫ মার্চ ২০১৫ এ যাচিত তথ্য বা দলিলাদি; বাংলাদেশ ব্যাংকের ওয়েবসাইট	বিনামূল্যে	২০ কর্মদিবস	রনজিৎ কুমার রায় অতিরিক্ত পরিচালক ফোনঃ +৮৮০২৯৫৩০২৪৯ ইমেইলঃ ranjit.kumar@bb.org.bd

		মাধ্যমে অনাপত্তি প্রদান করা হয়।				
১২	ফাইন্যান্স কোম্পানীর ব্যবস্থাপনা পরিচালক বা প্রধান নির্বাহী কর্মকর্তার বহিঃবাংলাদেশ ভ্রমণের অনুমতি প্রদান।	দাখিলকৃত আবেদনের সূত্রে ডিএফআইএম সার্কুলার নং-৫, তারিখ: ২৬ জুলাই ২০২১ এর আওতায় পত্রের মাধ্যমে ফাইন্যান্স কোম্পানীর ব্যবস্থাপনা পরিচালক বা প্রধান নির্বাহী কর্মকর্তার বহিঃবাংলাদেশ ভ্রমণের অনুমতি প্রদান করা হয়।	ডিএফআইএম সার্কুলার নং-৫, তারিখ: ২৬ জুলাই ২০২১ এ যাচিত তথ্য বা দলিলাদি; বাংলাদেশ ব্যাংকের ওয়েবসাইট	বিনামূল্যে	২০ কর্মদিবস	রনজিৎ কুমার রায় অতিরিক্ত পরিচালক ফোনঃ +৮৮০২৯৫৩০২৪৯ ইমেইলঃ ranjit.kumar@bb.org.bd
১৩	ফাইন্যান্স কোম্পানীর পরিচালক নিয়োগের অনুমতি প্রদান।	দাখিলকৃত আবেদনের সূত্রে ফাইন্যান্স কোম্পানী আইন, ২০২৩ এর ধারা ১৫(১) এ প্রদত্ত ক্ষমতাবলে পত্রের মাধ্যমে অনুমতি প্রদান করা হয়।	ডিএফআইএম সার্কুলার নং-৪, তারিখ: ৩০ এপ্রিল ২০১৫ এবং বাংলাদেশ ব্যাংক এর লিখিত নির্দেশনা মোতাবেক যাচিত প্রাসঙ্গিক তথ্য বা দলিলাদি;বাংলাদেশ ব্যাংকের ওয়েবসাইট	বিনামূল্যে	২০ কর্মদিবস	মুহাম্মদ আবু আলম মহসীন অতিরিক্ত পরিচালক ফোনঃ +৮৮০২৯৫৩০১৪৫ ইমেইলঃ abu.mohasin@bb.org.bd
১৪	ফাইন্যান্স কোম্পানীর নিরীক্ষক নিয়োগের অনুমতি প্রদান।	দাখিলকৃত আবেদনের সূত্রে ফাইন্যান্স কোম্পানী আইন, ২০২৩ এর ধারা ৩৭(২) এ প্রদত্ত ক্ষমতাবলে পত্রের মাধ্যমে অনুমতি প্রদান করা হয়।	বাংলাদেশ ব্যাংক এর লিখিত নির্দেশনা মোতাবেক যাচিত প্রাসঙ্গিক তথ্য বা দলিলাদি।	বিনামূল্যে	৭ কর্মদিবস	রনজিৎ কুমার রায় অতিরিক্ত পরিচালক ফোনঃ +৮৮০২৯৫৩০২৪৯ ইমেইলঃ ranjit.kumar@bb.org.bd
১৫	ফাইন্যান্স কোম্পানীর সিকিউরিটাইজড বন্ড ও অন্যান্য ধরনের বন্ড ও সিকিউরিটিজ ইস্যুর অনাপত্তি প্রদান	দাখিলকৃত আবেদনের সূত্রে বাংলাদেশ সিকিউরিটিজ অ্যান্ড এক্সচেঞ্জ কমিশন (ডেট সিকিউরিটিজ) রুলস, ২০২১ বিধি নম্বর	বাংলাদেশ সিকিউরিটিজ অ্যান্ড এক্সচেঞ্জ কমিশন (ডেট সিকিউরিটিজ) রুলস, ২০২১ এবংবাংলাদেশ ব্যাংক এর লিখিত নির্দেশনা	বিনামূল্যে	৩০ কর্মদিবস	শেখ আব্দুল কুদ্দুস অতিরিক্ত পরিচালক ফোনঃ +৮৮০২৯৫৩০৩১০

		৯(২) এর আওতায় পত্রের মাধ্যমে অনাপত্তি প্রদান করা হয়।	মোতাবেক যাচিত তথ্য বা দলিলাদি। বাংলাদেশ সিকিউরিটিজ অ্যান্ড এক্সচেঞ্জ কমিশন এর ওয়েবসাইট			

১.৩ অভ্যন্তরীণ সেবা: প্রযোজ্য নয়।

২. সেবা প্রত্যাশীগণের করণীয়ঃ

যথাযথ সেবা প্রাপ্তির লক্ষ্যে বাংলাদেশ ব্যাংকের সংশ্লিষ্ট বিভাগ/অফিস তাদের সেবা প্রত্যাশীদের প্রয়োজনীয় পরামর্শ প্রদান করবে। উদাহরণস্বরূপ নিম্নে কিছু পরামর্শের নমুনা প্রদান করা হলো।

ক্রমিক	প্রতিশ্রুত/কাঙ্খিত সেবা প্রাপ্তির লক্ষ্যে করণীয়
১।	ত্রুটিমুক্ত ও স্বয়সম্পূর্ণ আবেদন সংশ্লিষ্ট কার্যালয়ে জমা প্রদান;
২।	প্রযোজ্য ক্ষেত্রে মোবাইল মেসেজ/ইমেইল ঠিকানায় প্রেরিত নির্দেশনা অনুসরণ করা;
৩।	সাক্ষাতের জন্য ধার্য তারিখে নির্ধারিত সময়ের পূর্বেই উপস্থিত থাকা;
৪।	অনাবশ্যক ফোন/তদবির না করা;
৫।	প্রয়োজনমত অন্যান্য তথ্যাদি প্রদান করা।

৩. প্রতিশ্রুত সেবা না পেলে সেবা প্রত্যাশীদের করণীয়ঃ

সিটিজেনস্ চার্টার অনুযায়ী সেবা না পেলে বা সেবা প্রাপ্তির মান সন্তোষজনক না হলে সেবা প্রত্যাশীদের করণীয় বা অভিযোগ দাখিলের প্রক্রিয়া সিটিজেনস চার্টারে সুনির্দিষ্টভাবে উল্লেখ থাকতে হবে। এক্ষেত্রে নিম্নোক্ত ছক অনুযায়ী সেবা প্রত্যাশীদের অভিযোগ ব্যবস্থাপনার একটি রূপরেখা প্রদান করা হলো।

ক্রমিক	কখন যোগাযোগ করবেন	কার সঙ্গে যোগাযোগ করবেন	যোগাযোগের ঠিকানা	নিষ্পত্তির সময়সীমা
১।	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তা আর্থিক প্রতিষ্ঠান ও বাজার বিভাগ	নাম ও পদবীঃ মোহাম্মদ হাবিব হোসেন, যুগ্মপরিচালক ফোনঃ +৮৮০১৭২৪০৯৮৭৩৮ ইমেইলঃ habib.hossain@bb.org.bd ওয়েবসাইটঃ www.bb.org.bd	৩০ কর্মদিবস
২।	নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	পরিচালক (ডিএফআইএম) আর্থিক প্রতিষ্ঠান ও বাজার বিভাগ	নাম ও পদবীঃ মোঃ আসাদুজ্জামান খান ফোনঃ +৮৮০২৯৫৩০১৭৮ ইমেইলঃ asaduzzaman.khan@bb.org.bd ওয়েবসাইটঃ	২০ কর্মদিবস
৩।	বিভাগীয়/অফিস প্রধান নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	বাংলাদেশ ব্যাংকের অভিযোগ নিষ্পন্নকারী কর্মকর্তা (অনিক)	পরিচালক (এইচআরডি-১) হিউম্যান রিসোর্সেস ডিপার্টমেন্ট-১	৭ কর্মদিবস

বাংলাদেশ ব্যাংক
প্রধান কার্যালয়
বৈদেশিক মুদ্রা পরিদর্শন বিভাগ
www.bb.org.bd

সিটিজেন্স চার্টার

১.সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি

১.১ নাগরিক সেবা

ক্রঃ নঃ	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)
০১	ব্যাংককোম্পানী আইন,১৯৯১ বা বৈদেশিক মুদ্রা নিয়ন্ত্রণ আইন, ১৯৪৭ এর আওতায় নিবন্ধিত ব্যাংকের এডি শাখা, বিদেশে কার্যরত বাংলাদেশী এক্সচেঞ্জ হাউস, তফসিলি ব্যাংকের অফ-শোর ব্যাংকিং ইউনিট বা মানিচেঞ্জার প্রতিষ্ঠানের বিরুদ্ধে বৈদেশিক বাণিজ্য ও বৈদেশিক লেনদেন সংক্রান্ত অভিযোগ।	ডাকযোগে/ অভিযোগ বাক্সে/ই-মেইলযোগে/ সংবাদপত্র সূত্রে বা স্বশরীরে দাখিলকৃত লিখিত আপত্তি/অভিযোগের বিষয়ে প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণার্থে বাংলাদেশ ব্যাংকের সংশ্লিষ্ট বিভাগে প্রেরণ।	অভিযোগ সংশ্লিষ্ট উপযুক্ত তথ্য/দলিলাদি	প্রযোজ্য নয়	কেইস-টু-কেইস ভিত্তিতে	জনাব মোঃ হাফিজুর রহমান পরিচালক (ডিএফইআই) বৈদেশিক মুদ্রা পরিদর্শন বিভাগ ফোনঃ ৯৫১১৮৫১ ই-মেইলঃ rahman.hafizur@bb.org.bd

১.২ প্রাতিষ্ঠানিক সেবা

ক্রঃ নঃ	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)
০১	কোনো এক ব্যাংকের সাথে অন্য ব্যাংকের (বৈদেশিক বাণিজ্য ও লেনদেন সংক্রান্ত) স্বার্থ সম্পর্কিত অভিযোগ নিষ্পত্তিকরণ।	লিখিত অভিযোগের ভিত্তিতে পরিদর্শন প্রতিবেদন/পর্যবেক্ষণ/পরামর্শ প্রদান/উপযুক্ত বিভাগে প্রেরণ।	যাচিত অভিযোগের বিষয় সুনির্দিষ্টকরণের সপক্ষে প্রয়োজনীয় তথ্য/ দলিলাদি	প্রযোজ্য নয়	কেইস-টু-কেইস ভিত্তিতে	জনাব শামসুল আরেফীন পরিচালক (ডিএফইআই) বৈদেশিক মুদ্রা পরিদর্শন বিভাগ ফোনঃ ৯৫১১৮৫১ ই-মেইলঃ shamsul.arefeen@bb.org.bd
০২	জাতীয় সংসদ ও সরকারের বিভিন্ন মন্ত্রণালয়/বিভাগ	ডাকযোগে/ ই-মেইলযোগে	যাচিত বিষয়	প্রযোজ্য নয়	কেইস-টু-কেইস	

	(বিশেষতঃ অর্থ মন্ত্রণালয়), সরকারী বিভিন্ন সংস্থা, বিধিবদ্ধ সংস্থা ও আন্তর্জাতিক বিভিন্ন সংস্থার চাহিদা মোতাবেক তথ্য/উপাত্ত সরবরাহ করা এবং কোনো বিষয়ে উর্ধতন কর্তৃপক্ষের নির্দেশক্রমে বিশেষ পরিদর্শন কার্যক্রম পরিচালনা করে প্রতিবেদন প্রেরণ বা পরিদর্শনে পরিলক্ষিত/উদঘাটিত পর্যবেক্ষন/অনিয়ম অবহিতকরণ।	দাখিলকৃত চাহিদার প্রেক্ষিতে প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণ অথবা গ্রহণার্থে বাংলাদেশ ব্যাংকের সংশ্লিষ্ট বিভাগে প্রেরণ।	সুনির্দিষ্টকরণের সপক্ষে প্রয়োজনীয় তথ্য/ দলিলাদি		ভিত্তিতে	

১.৩ অভ্যন্তরীণ সেবা

ক্রঃনঃ	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)
০১	বৈদেশিক বাণিজ্য ও বৈদেশিক মুদ্রা লেনদেন সংক্রান্ত বিষয়ে বাংলাদেশ ব্যাংক এর বিভিন্ন বিভাগ/অফিস এর চাহিদা অনুযায়ী তথ্য সরবরাহ/ পরামর্শ প্রদান।	চাহিদার ভিত্তিতে সংশ্লিষ্ট বিষয়ে তথ্য সরবরাহ/ পরামর্শ প্রদান।	যাচিত বিষয় সুনির্দিষ্টকরণের সপক্ষে প্রয়োজনীয় তথ্য/ দলিলাদি	প্রযোজ্য নয়	কেইস-টু-কেইস ভিত্তিতে	জনাব শামসুল আরেফীন পরিচালক (ডিএফইআই) বৈদেশিক মুদ্রা পরিদর্শন বিভাগ ফোনঃ ৯৫১১৮৫১ ই-মেইলঃ shamsul.arefeen@bb.org.bd
০২	সরকারি অধিদপ্তর/ দপ্তর/ সংস্থাকে বৈদেশিক বাণিজ্য ও বৈদেশিক লেনদেন সংক্রান্ত পরামর্শ প্রদান কিংবা চাহিদার প্রেক্ষিতে গুরুত্ব বিবেচনায় কোনো বিষয়ে পরিদর্শন করা এবং প্রতিবেদন প্রদান।	লিখিত অভিযোগের ভিত্তিতে	যাচিত বিষয় সুনির্দিষ্টকরণের সপক্ষে প্রয়োজনীয় তথ্য/ দলিলাদি	প্রযোজ্য নয়	কেইস-টু-কেইস ভিত্তিতে	

২। <u>সেবা প্রত্যাশীগণের করণীয়:</u>

বৈদেশিক মুদ্রা পরিদর্শন বিভাগ কর্তৃক প্রতিশ্রুত/কাঙ্খিত সেবা প্রাপ্তির লক্ষ্যে করণীয় নিম্নে দেয়া হলো :

ক. আবেদনের সপক্ষে প্রয়োজনীয় সকল প্রকার তথ্য/ দলিলাদি দাখিল করতে হবে।

খ. প্রযোজ্য ক্ষেত্রে বাংলাদেশ ব্যাংকে ইমেইল যোগে অভিযোগ প্রেরণ করা যেতে পারে। ই-মেইল এ্যাড্রেস: gm.dfei@bb.org.bd

গ. অনাবশ্যক ফোন/যোগাযোগ না করা।

ঘ. প্রযোজ্য ক্ষেত্রে সংশ্লিষ্ট ব্যাংকের মাধ্যমে আবেদন করা।

৩। <u>প্রতিশ্রুত সেবা না পেলে সেবা প্রত্যাশীদের করণীয়ঃ</u>

সিটিজেন চার্টার অনুযায়ী সেবা না পেলে বা সেবা প্রাপ্তির মান সন্তোষজনক না হলে সেবা প্রত্যাশীগণ নিম্নোক্ত কর্মকর্তার সাথে যোগাযোগ করতে পারেন।

ক্রমিক নং	কখন যোগাযোগ করবেন	কার সাথে যোগাযোগ করবেন	যোগাযোগের ঠিকানা	নিষ্পত্তির সময়সীমা
০১	দায়িত্ব প্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	বিভাগীয় প্রধান	জনাব শামসুল আরেফীন ফোনঃ +৮৮-০২-৯৫১১৮৫১ ই-মেইলঃ shamsul.arefeen@bb.org.bd	১০ (দশ) কার্যদিবস

বাংলাদেশ ব্যাংক

প্রধান কার্যালয়, ঢাকা

ডিপার্টমেন্ট অব অফ-সাইট সুপারভিশন

www.bb.org.bd

সিটিজেন্স চার্টার

১. সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি

১.১ নাগরিক সেবাঃ

ক্রম	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র ও প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য ও পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন নম্বর ও ইমেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
এ বিভাগ থেকে সরাসরি কোন নাগরিক সেবা প্রদান করা হয় না।						

১.২ প্রাতিষ্ঠানিক সেবা:

ক্রম	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র ও প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য ও পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন নম্বর ও ইমেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১।	তফসিলি ব্যাংকের ব্যাংকিং সময়সূচী নির্ধারণ ও তাদের বাৎসরিক ছুটির তালিকা সংক্রান্ত নির্দেশনা প্রদান;	পত্র/ সার্কুলার লেটার জারির মাধ্যমে		বিনামূল্যে	নির্ধারিত সময়সীমার মধ্যে	মোঃ খালেদ হায়দার উপপরিচালক ফোন: ৫৫৬৬৫০০১-৬/২২৬৯৯ khaled.haider@bb.org.bd
২।	ব্যাংক/স্টেকহোল্ডারদের আবেদনের প্রেক্ষিতে সরকারি/সাপ্তাহিক ছুটির দিনে তফসিলি ব্যাংক/ব্যাংকের শাখা খোলা/বন্ধ রাখা সংক্রান্ত নির্দেশনা প্রদান;	ঐ		ঐ	ঐ	ঐ
৩।	নির্বাচন কমিশনের ঘোষণা/জনপ্রশাসন মন্ত্রণালয়ের জারীকৃত প্রজ্ঞাপনের প্রেক্ষিতে সংশ্লিষ্ট নির্বাচনী এলাকায় ব্যাংকিং কার্যক্রম পরিচালনা সংক্রান্ত বিষয়ে নির্দেশনা প্রদান;	ঐ		ঐ	ঐ	ঐ
৪।	আইএমএফ, বিশ্বব্যাংক ও অন্যান্য উন্নয়ন সহযোগী প্রতিষ্ঠানের চাহিদা মোতাবেক বিভিন্ন তথ্য/উপাত্ত প্রেরণ;	পত্র/ ইমেইলে		ঐ	ঐ	১। মাসুমা সুলতানা পরিচালক(ডিওএস) ফোন: ০২-৯৫৩০০৯৩ masuma.sultana@bb.org.bd
৫।	সরকারের বিভিন্ন মন্ত্রণালয়/বিভাগ/ সংস্থার চাহিদা মোতাবেক তথ্য/উপাত্ত সরবরাহ;	ঐ		ঐ	ঐ	২। মো: জবদুল ইসলাম পরিচালক(ডিওএস) ফোন: ০২-৯৫৩০০৯৩ zabdul.islam@bb.org.bd

ক্রম	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র ও প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য ও পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন নম্বর ও ইমেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
৬।	জাতীয় সংসদের চাহিদা মোতাবেক তথ্য/উপাত্ত সরবরাহ;	পত্র/ ইমেইলের মাধ্যমে		বিনামূল্যে	নির্ধারিত সময়সীমার মধ্যে	১।মো: রমজান আলী যুগ্মপরিচালক ফোন: ০২-৫৫৬৬৫০০১-৬/২০৮২৪ ramzan.ali@bb.org.bd ২।মো: মেহেদী হাসান অতিরিক্ত পরিচালক ফোন: ০২-৯৫৩০১৫৪ mdmehedi.hasan@bb.org.bd
৭।	রাষ্ট্র মালিকানাধীন ব্যাংকের সাথে অর্থ মন্ত্রণালয়ের সম্পাদিত Annual Performance Agreement (APA) এর আওতায় অনুষ্ঠিত সভা/সমন্বয় সভা/অন্যান্য সভার তথ্য প্রেরণ;	ঐ		ঐ	ঐ	আ.ন.ম. মঈনুল কবীর অতিরিক্ত পরিচালক ফোনঃ ০২-৯৫৩০০৫০ moinul.kabir@bb.org.bd
৮।	জাতীয় রাজস্ব বোর্ড-কে ব্যাংক খাতের আমানতের মাসিক বিবরণী প্রেরণ;	ঐ		ঐ	ঐ	শিরিন সুলতানা উপপরিচালক ফোন: ০২-৫৫৬৬৫০০১-৬/২০৮৩৫ s.sultana@bb.org.bd
৯।	বিদেশি ব্যাংকসমূহের প্রয়োজনীয় সংরক্ষিতব্য মূলধনের বিপরীতে ট্রেজারি/ বিবি বিল, ট্রেজারি বিল/বন্ড, স্থানীয় মুদ্রা/ বৈদেশিক মুদ্রা লিয়েন/ লিয়েন প্রত্যাহার;	ঐ		ঐ	০৫ কর্মদিবস	মো: লুৎফুল হায়দার পাশা যুগ্মপরিচালক ফোন: ০২-৫৫৬৬৫০০১-৬/২০৭৯৫ lutful.haidar@bb.org.bd
১০।	তফসিলি ব্যাংকের শেয়ারের বিপরীতে ডিভিডেন্ড ঘোষণায় অনাপত্তি প্রদান;	ঐ		ঐ	ঐ	শাহ্ মোহাম্মদ ফয়সাল মাহমুদ যুগ্মপরিচালক ফোন: ০২-৫৫৬৬৫০০১-৬/২০৮০৩ shah.faisal@bb.org.bd

১.৩ অভ্যন্তরীণ সেবা:

ক্রম	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র ও প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য ও পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন নম্বর ও ইমেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১।	বাংলাদেশ ব্যাংকের অন্যান্য অফিস/বিভাগ/সেল/ইউনিট/ প্রজেক্ট ইত্যাদির চাহিদা মোতাবেক তথ্য/প্রতিবেদন প্রেরণ;	পত্র/নোটিং/ ইমেইলের মাধ্যমে			নির্ধারিত সময়সীমার মধ্যে	১।মাসুমা সুলতানা পরিচালক(ডিওএস) ফোন: ০২-৯৫৩০০৯৩ masuma.sultana@bb.org.bd ২।মো: জবদুল ইসলাম পরিচালক(ডিওএস) ফোন: ০২-৯৫৩০০৯৩ zabdul.islam@bb.org.bd

২. <u>প্রতিশ্রুত সেবা না পেলে করণীয়:</u>

ক্রম	কখন যোগাযোগ করবেন	যোগাযোগের ঠিকানা	নিষ্পত্তির সময়সীমা
১।	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে;	GRS ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তা ১। মাসুমা সুলতানা পরিচালক(ডিওএস) ফোন: ০২-৯৫৩০০৯৩ masuma.sultana@bb.org.bd ২। মো: জবদুল ইসলাম পরিচালক(ডিওএস) ফোন: ০২-৯৫৩০০৯৩ zabdul.islam@bb.org.bd	অবিলম্বে
২।	GRS ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে;	মো: নূরুল আমীন নির্বাহী পরিচালক ফোন: ০২-৯৫৩০২১৮ mdnurul.amin@bb.org.bd	অবিলম্বে

৩. **সেবা প্রত্যাশীগণের করণীয়:**

ক্রম	প্রতিশ্রুত/ কাঙ্খিত সেবা প্রাপ্তির লক্ষ্যে করণীয়
১।	সংশ্লিষ্ট আইন ও সার্কুলার যথাযথভাবে পরিপালনপূর্বক প্রয়োজনীয় দলিলাদি যথাসময়ে দাখিল করা;
২।	প্রযোজ্য ক্ষেত্রে চিঠি, মোবাইল মেসেজ ও ইমেইলের নির্দেশনা অনুরণ করা;
৩।	প্রেরিত দলিলাদি পর্যালোচনার সুবিধার্থে টেলিফোন ও ইমেইল যোগাযোগের মাধ্যমে সহায়তা করা।

বাংলাদেশ ব্যাংক
প্রধান কার্যালয়
ডিপোজিট ইন্স্যুরেন্স বিভাগ
www.bb.org.bd

সিটিজেন্স চার্টার

১. সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি

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	আমানত বীমা আইন (ব্যাংক আমানত বীমা আইন, ২০০০) প্রণয়ন	অনলাইন	ওয়েবসাইট অথবা মতিঝিলস্থ সেনাকল্যাণ ভবনের ৮ম তলা	বিনামূল্যে	সাপ্তাহিক ও সরকারী ছুটির দিন ব্যতীত সকল কর্মদিবসে অফিস সময় মোতাবেক সকাল ১০.০০ টা হতে বিকাল ৫.০০ টা পর্যন্ত।	নামঃ মোঃ সাহেদুল হাসান যুগ্ম-পরিচালক ফোন- ০১৭১৭৬৩২৮৩৪ ই-মেইলঃ sahedul.hasan@bb.org.bd
২	বাংলাদেশের আমানত বীমা পদ্ধতির সংক্ষিপ্তসার প্রকাশ	অনলাইন				
৩	আমানতকারীদের স্বার্থ সংরক্ষণ সংক্রান্ত সার্কুলার/সার্কুলার লেটার জারী	অনলাইন				
৪	আমানত বীমা ট্রাস্ট তহবিলের নিরীক্ষিত চূড়ান্ত রিপোর্ট প্রকাশ করা	অনলাইন				

১.২ প্রাতিষ্ঠানিক 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	আমানত সুরক্ষা বিষয়ক নির্দেশনা সার্কুলার/সার্কুলার লেটারের মাধ্যমে জারী করা।	অনলাইন	ওয়েবসাইট	বিনামূল্যে	সাপ্তাহিক ও সরকারী ছুটির দিন ব্যতীত সকল কর্মদিবসে অফিস সময় মোতাবেক	নামঃ মোঃ সাহেদুল হাসান যুগ্ম-পরিচালক ফোন- ০১৭১৭৬৩২৮৩৪ ই-মেইলঃ sahedul.hasan@bb.org.bd
২	তফসিলী ব্যাংকগুলোর নিকট থেকে আমনিত	পত্রাকার/ইমেইল/ফ্যাক্স				নামঃ মোঃ সাহেদুল হাসান যুগ্ম-পরিচালক ফোন- ০১৭১৭৬৩২৮৩৪

	বীমা প্রিমিয়াম আদায় এবং আমানতকারীদের স্বার্থ সংরক্ষণ সংক্রান্ত কার্যক্রম গ্রহণ।		মতিঝিলস্থ সেনাকল্যাণ ভবনের ৮ম তলা		সকাল ১০.০০ টা হতে বিকাল ৫.০০ টা পর্যন্ত।	ই-মেইলঃ sahedul.hasan@bb.org.bd নামঃ মোছাঃ তানিয়া সুলতানা যুগ্মপরিচালক ফোন- ০১৭৬৪২০৩০১৫ ই-মেইলঃ tania.sultana@bb.org.bd নামঃ মহুয়া শাহজাদী সহকারী পরিচালক ফোন- ০১৬৭৫৩০১১০৩ ই-মেইলঃ mahua.shahjadi@bb.org.bd
৩	তফসিলী ব্যাংকসমূহের আমানত সংক্রান্ত তথ্যাবলি প্রেরণ।	সরাসরি যোগাযোগ/ পত্রাকার/ ইমেইল/ ফ্যাক্স				
৪	সরকারী/ আধা সরকারী/ স্বায়ত্বশাসিত ইত্যাদি প্রতিষ্ঠানের ব্যাংক আমানত সংক্রান্ত তথ্যাদি সরবরাহ।	সরাসরি যোগাযোগ/ পত্রাকার/ ইমেইল/ ফ্যাক্স				

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	আমানত বীমা সংক্রান্ত গবেষণায় অংশগ্রহণ বা তথ্য প্রদান	পত্রাকার/ইমেইল	মতিঝিলস্থ সেনাকল্যাণ ভবনের ৮ম তলা	বিনামূল্যে	সাপ্তাহিক ও সরকারী ছুটির দিন ব্যতীত সকল কর্মদিবসে অফিস সময় মোতাবেক সকাল ১০.০০ টা হতে বিকাল ৫.০০ টা পর্যন্ত।	নামঃ মোঃ সাহেদুল হাসান যুগ্ম-পরিচালক ফোন- ০১৭১৭৬৩২৮৩৪ ই-মেইলঃ sahedul.hasan@bb.org.bd
২	আমানত বীমা ও আমানত বীমা ট্রাস্ট তহবিল সংশ্লিষ্ট তথ্যাবলি প্রেরণ	সরাসরি অংশগ্রহণ বা যোগাযোগ/ পত্রাকার/ইমেইল				নামঃ মোছাঃ তানিয়া সুলতানা উপপরিচালক ফোন- ০১৭৬৪২০৩০১৫ ই-মেইলঃ tania.sultana@bb.org.bd

১.৪ আওতাধীন অধিদপ্তর/দপ্তর/সংস্থা কর্তৃক প্রদত্ত সেবা (প্রযোজ্য নয়)

২. অভিযোগ ব্যবস্থাপনা পদ্ধতি (GRS)

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

ক্র: নং	কখন যোগাযোগ করবেন	যোগাযোগের ঠিকানা	নিষ্পত্তির সময়সীমা
১.	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	GRS ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তাঃ নাম ও পদবীঃ মোঃ সেলিম আহমদ পরিচালক ফোন- 01671180803 mail: mdsalim.ahmed@bb.org.bd ওয়েব পোর্টালঃ https://www.bb.org.bd/fnansys/did/did.php	বিভিন্ন ধরণের কেস নিষ্পন্নের জন্য বাংলাদেশ ব্যাংকের উপযুক্ত কর্তৃপক্ষ কর্তৃক সময়সীমা বেঁধে দেয়া আছে। অভিযোগের বিষয় অনুযায়ী উল্লিখিত নির্ধারিত সময়ের মধ্যে কেস নিষ্পন্ন করা হয়ে থাকে।
২.	GRS ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	কেন্দ্রীয় অভিযোগ ব্যবস্থাপনা পদ্ধতি (GRS) * মন্ত্রণালয়/বিভাগের ক্ষেত্রে মন্ত্রিপরিষদ বিভাগের GRS পোর্টালের ঠিকানা * জেলা প্রশাসনের ক্ষেত্রে বিভাগীয় কমিশনারের GRS পোর্টালের ঠিকানা	

৩) আপনার কাছে আমাদের প্রত্যাশা

ক্র: নং	প্রতিশ্রুত/কাঙ্খিত সেবা প্রাপ্তির লক্ষ্যে করণীয়
১	উপযুক্ত কর্তৃপক্ষ কর্তৃক অনুমোদনের মাধ্যমে তথ্যের জন্য আবেদন
২	সাক্ষাতের জন্য পূর্বে যোগাযোগ করা
৩	সাক্ষাতের জন্য নির্ধারিত সময়ের পূর্বেই উপস্থিত থাকা

বাংলাদেশ ব্যাংক

প্রধান কার্যালয়

ইইএফ ইউনিট

www.bb.org.bd

সিটিজেন্স চার্টার

১. প্রতিশ্রুত সেবাসমূহ

১.১ নাগরিক সেবা

ক্রমিক 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)
i)	ইএসএফ এর আওতায় কৃষি ও আইসিটি খাতে প্রকল্প স্থাপনের লক্ষ্যে আগ্রহী উদ্যোক্তাদেরকে নীতিমালা ও এতদ্‌সংক্রান্ত কার্যক্রম সম্বলিত তথ্যাবলী সরবরাহকরণ।	ইএসএফ নীতিমালা সংক্রান্ত সার্কুলার সরবরাহকরণ।	ইএসএফ সার্কুলার। ইইএফ ইউনিট, বাংলাদেশ ব্যাংক, ইইএফ উইং, আইসিবি এবং বাংলাদেশ ব্যাংকের ওয়েবসাইট।	আইসিটি খাতভুক্ত প্রকল্প স্থাপন সংক্রান্ত নির্ধারিত ফরম্যাটে আবেদনপত্র ও তৎসংশ্লিষ্ট তথ্যাবলী সংগ্রহের জন্য ২০০০/- টাকা নগদে আইসিবিতে প্রদান করতে হয় এবং "ইএসএফ" এর খাদ্যপ্রক্রিয়াজাতকরণ ও কৃষিখাতে অনলাইনে আবেদনপত্রের সাথে ২০০০/- টাকা মূল্যমানের পে-অর্ডার ইইএফ ইউনিট, বাংলাদেশ ব্যাংকে জমা দিতে হয়।	০৩ দিন (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)	১) জনাব মোঃ লুৎফুর রহমান, অতিরিক্ত পরিচালক ফোন ঃ ৯৫৩০৪৫৭ ই-মেইলঃ luthfur.rahman@bb.org.bd **বিকল্প ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তাঃ** ২) জনাব শাহনূর মোহাম্মদ আল-আমিন যুগ্ম পরিচালক ই-মেইলঃ shahnoor.amin@bb.org.bd

১.২ প্রাতিষ্ঠানিক সেবা

ক্রমিক 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)
i)	অনুমোদিত প্রকল্প, ব্যাংক ও আর্থিক প্রতিষ্ঠানসমূহকে ইইএফ/ ইএসএফ সংক্রান্ত নিয়মাচার ও	ইইএফ/ ইএসএফ নীতিমালা সংক্রান্ত সার্কুলার সরবরাহকরণ।	ইইএফ/ ইএসএফ সংক্রান্ত সার্কুলার। ইইএফ ইউনিট, বাংলাদেশ ব্যাংক ও	আইসিটি খাতভুক্ত প্রকল্পস্থাপন সংক্রান্ত নির্ধারিত ফরম্যাটে আবেদনপত্র ও তৎসংশ্লিষ্ট তথ্যাবলী সংগ্রহের জন্য ২০০০/- টাকা নগদে আইসিবিতে	১৫দিন	১) জনাব মোঃ লুৎফুর রহমান, অতিরিক্ত-পরিচালক ফোন ঃ ৯৫৩০৪৫৭ ই-মেইলঃ luthfur.rahman@bb.org.bd

	পদ্ধতি সম্বলিত তথ্যাবলী সরবরাহকরণ।		ইইএফ উইং, আইসিবি ও বাংলাদেশ ব্যাংকের ওয়েবসাইট।	প্রদান করতে হয় এবং "ইএসএফ" এর খাদ্যপ্রক্রিয়াজাতকরণ ও কৃষিখাতে অনলাইনে আবেদনপত্রের সাথে ২০০০/- টাকা মূল্যমানের পে-অর্ডার ইইএফ ইউনিট, বাংলাদেশ ব্যাংকে জমা দিতে হয়।		**বিকল্প ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তাঃ** ২) জনাব শাহনূর মোহাম্মদ আল-আমিন যুগ্ম-পরিচালক ই-মেইলঃ shahnoor.amin@bb.org.bd
ii)	তহবিল ব্যবস্থাপনা ও অনুমোদিত প্রকল্পের বাস্তবায়ন/ অগ্রগতি সম্বলিত প্রতিবেদন।	নির্ধারিত ফরমেটে বিবরণী	চাহিদা মোতাবেক	-	সেবা প্রার্থীর যাচিত সময়ে	-
iii)	সরকারী/ বেসরকারী অন্যান্য সংস্থা/ প্রতিষ্ঠানকে ইইএফ ও ইএসএফ সংক্রান্ত নিয়মাচার ও প্রকল্প সংশ্লিষ্ট তথ্যাবলী সরবরাহকরণ।	চাহিদা মোতাবেক পত্র/বিবরণী	চাহিদা মোতাবেক	-	যাচিত সময়ে	-

১.৩ অভ্যন্তরীন সেবা

ক্রমিক 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)
i)	বাংলাদেশ ব্যাংকের বিভিন্ন বিভাগ/সেল ও ইউনিটকে ইইএফ/ইএসএফ সংক্রান্ত নিয়মাচার ও অনুমোদিত প্রকল্প সংশ্লিষ্ট তথ্যাবলী সরবরাহকরণ।	চাহিদা মোতাবেক পত্র/ বিবরনী	চাহিদা মোতাবেক	-	সেবা প্রার্থীর যাচিত সময়ে	১) জনাব মোঃ লুৎফুর রহমান, অতিরিক্ত পরিচালক ফোন ঃ ৯৫৩০৪৫৭ ই-মেইলঃ luthfur.rahman@bb.org.bd **বিকল্প ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তাঃ** ২) জনাব শাহনূর মোহাম্মদ আল-আমিন যুগ্ম পরিচালক

						ই-মেইলঃ shahnoor.amin@bb.org.bd

২. সেবা প্রত্যাশীগণের করণীয়ঃ

যথাযথ সেবা প্রাপ্তির লক্ষ্যে বাংলাদেশ ব্যাংকের সংশ্লিষ্ট বিভাগ/অফিস তাদের সেবা প্রত্যাশীদের প্রয়োজনীয় পরামর্শ প্রদান করবে। উদাহরণস্বরূপ নিম্নে কিছু পরামর্শের নমুনা প্রদান করা হলোঃ-

ক্রমিক নং	প্রতিশ্রুত/কাঙ্খিত সেবা প্রাপ্তির লক্ষ্যে করণীয়
i)	উদ্দিষ্ট প্রকল্প সংশ্লিষ্ট প্রয়োজনীয় দলিলাদিসহ স্বয়ংসম্পূর্ণ আবেদন জমা প্রদান।
ii)	সেবার মূল্য ও পরিশোধ পদ্ধতি অনুযায়ী যথাযথ প্রক্রিয়ায় প্রয়োজনীয় সেবামূল্য পরিশোধ করা।
iii)	প্রযোজ্য ক্ষেত্রে মোবাইল মেসেজ/ইমেইলের নির্দেশনা অনুসরণ করা।
iv)	সাক্ষাতের জন্য ধার্যকৃত তারিখে নির্ধারিত সময়ের পূর্বেই উপস্থিত থাকা।
v)	অনাবশ্যক ফোন/তদবির না করা।

৩. প্রতিশ্রুত সেবা না পেলে সেবা প্রত্যাশীদের করণীয়ঃ

সিটিজেনস চার্টার অনুযায়ী সেবা না পেলে বা সেবা প্রাপ্তির মান সন্তোষজনক না হলে সেবা প্রত্যাশীগণের করণীয় বা অভিযোগ দাখিলের প্রক্রিয়া সিটিজেনস চার্টারে সুনির্দিষ্টভাবে উল্লেখ থাকতে হবে। এক্ষেত্রে, নিম্নোক্ত ছক অনুযায়ী সেবা প্রত্যাশীদের অভিযোগ ব্যবস্থাপনার একটি রূপরেখা প্রদান করা হলো:

ক্রমিক নং	কখন যোগাযোগ করবেন	কার সঙ্গে যোগাযোগ করবেন	যোগাযোগের ঠিকানা	নিষ্পত্তির সময়সীমা
i)	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	ইউনিট/উইং প্রধান	নাম ও পদবীঃ জনাব মোঃ ওবায়েদ উল্যা চৌধুরী পরিচালক (ইইএফ ইউ) ফোনঃ ৯৫৩০২১২ ই-মেইল ঃ obaid.chowdhury@bb.org.bd	০৭ কার্যদিবস
ii)	শাখা/উইং প্রধান নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	বিভাগীয়/অফিস প্রধান	জনাব মোঃ ওবায়েদ উল্যা চৌধুরী পরিচালক (ইইএফ ইউ)	০৭ কার্যদিবস
iii)	বিভাগীয়/অফিস প্রধান নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	বাংলাদেশ ব্যাংকের অভিযোগ নিষ্পন্নকারী কর্মকর্তা	ইইএফ এর দায়িত্বপ্রাপ্ত নির্বাহী পরিচালক মহোদয়	০৭ কার্যদিবস

বাংলাদেশ ব্যাংক
প্রধান কার্যালয়
এক্সপেন্ডিচার ম্যানেজমেন্ট ডিপার্টমেন্ট-১
www.bb.org.bd

সিটিজেন্স চার্টার

১. প্রতিশ্রুত সেবাসমূহ:

১.১ নাগরিক সেবা:

ক্র: নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
	প্রযোজ্য নয়					

১.২ প্রাতিষ্ঠানিক সেবা:

ক্র: নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রপ্তিস্থান	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	ভ্যাট ও আয়কর	বাংলাদেশ ব্যাংকের কর্মকর্তা/কর্মচারীদের বেতন- ভাতাদির উপর প্রযোজ্য আয়কর এবং ব্যাংক কর্তৃক নিয়োজিত পরামর্শকদের পরামর্শ ফির উপর প্রযোজ্য আয়কর ও ভ্যাট প্রদানপূর্বক সরকারি খাতে জমা করা হয়।	২য় সংলগ্নী ভবনের ১৬তম তলা	আয়কর বিধিমালা অনুসারে ব্যাংকের কর্মকর্তা/কর্মচারীগণের বেতন-ভাতাদির উপর প্রযোজ্য আয়কর এবং ব্যাংক কর্তৃক নিয়োজিত পরামর্শকদের পরামর্শ ফির উপর প্রযোজ্য আয়কর ও ভ্যাট আদায়পূর্বক চালান ও চেকের মাধ্যমে সরকারি হিসাবে জমা করা হয়।	সাপ্তাহিক ও সরকারী ছুটি ব্যতীত সকল কর্মদিবসে সকাল ১০.০০ টা- বিকাল ৫.০০ টা	জনাব মোঃ লিয়াকত আলী মোল্লা পরিচালক (ইএমডি-১) ফোন- ০২-৯৫৩০০৮৮ ই-মেইল: liakat.ali@bb.org.bd

১.৩ অভ্যন্তরীন সেবা:

ক্র: নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রপ্তিস্থান	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	চাকুরী কালীন সময়ে বেতন-ভাতাদি প্রদান	বেতন প্রাপ্তির নির্ধারিত তারিখে প্রধান কার্যালয়ের সকল কর্মকর্তা/কর্মচারীর বেতন-ভাতা প্রদান করা হয়।	২য় সংলগ্নী ভবনের ১৬তম তলা	বিধি মোতাবেক প্রাপ্য নীট বেতন কর্মকর্তা/কর্মচারী দের ব্যাংক হিসাবে প্রেরণ করা হয়।	নির্ধারিত দিনে	জনাব শিউলী দত্ত যুগ্ম পরিচালক আইপি ফোন- ২০৯৬৭ ই-মেইল: sheuli.dutta@bb.org.bd
২	অবসরপ্রাপ্ত	মাসিক/ত্রৈমাসিক	”	বিধি মোতাবেক	মাসিক/ত্রৈমা	জনাব জোহরা আখতার

	কর্মকর্তা/কর্মচারীগণের মাসিক পেনশন ও ভাতা প্রদান	ভিত্তিতে		নির্ধারিত মাসিক পেনশন ও অন্যান্য ভাতা কো-অপারেটিভ হিসাবের মাধ্যমে পরিশোধ করা হয়।	সিক এর পরবর্তী তিন কর্মদিবসের মধ্যে।	যুগ্ম পরিচালক আইপি ফোন- ২১০২১ ই-মেইল: zohra.akter@bb.org.bd
৩	অবসরপ্রাপ্ত কর্মকর্তা/কর্মচারীগণের গ্রাচুয়িটি/পিএফ প্রদান	৬ মাস পর পিএফ এবং চুড়ান্ত অবসর গ্রহণের দিনেই গ্র্যাচুইটি পরিশোধ/ প্রদান করা হয়।	”	দায়-দেনা সমন্বয় সাপেক্ষে সংশ্লিষ্টদের ব্যাংক হিসাবের মাধ্যমে পরিশোধ করা হয়।	‘’	জনাব জোহরা আখতার যুগ্ম পরিচালক আইপি ফোন- ২১০২১ ই-মেইল: zohra.akter@bb.org.bd
৪	মৃত্যু পরবর্তী অনুদান ও অনুকম্পা ভাতা প্রদান	মৃত কর্মকর্তা/কর্মচারীগণের পরিবারকে বিধি মোতাবেক অনুদান ও ভাতা প্রদান করা হয়	”	যথাযথ আবেদনের প্রেক্ষিতে চেকের মাধ্যমে পরিশোধ করা হয়	যথাযথ আবেদন প্রাপ্তির ১৫ দিনের মধ্যে	জনাব মানসুরুন নাহার যুগ্ম পরিচালক আইপি ফোন- ২১০২৭ ই-মেইল: mansurun.nahar@bb.org.bd
৫	গৃহ-নির্মানসহ অন্যান্য আগাম প্রদান	বিধি মোতাবেক প্রযোজ্য ক্ষেত্রে প্রাপ্ত দলিল দস্তাবেজ যাচাই-বাছাই, জমি/বাড়ি/ফ্ল্যাট সরেজমিন পরিদর্শন সংক্রান্ত প্রতিবেদন এবং আইন বিভাগের মতামতের ভিত্তিতে এককালীন/কিস্তিতে প্রদান করা হয়।	ইন্ট্রানেটে ফরমসমূহ রাখা হয়েছে	বিধি মোতাবেক আবেদনের যাচাই করে কর্মকর্তা/কর্মচারীদের ব্যাংক হিসাবে আগামের অর্থ জমা করা হয়।	নির্দিষ্ট সময়ের মধ্যে	জনাব টুটুল হোসেন মল্লিক যুগ্ম পরিচালক আইপি ফোন- ২১৫৯৪ ই-মেইল: tutul.mollick@bb.org.bd
৬	ভ্রমণ ভাতা প্রদান	বিধি মোতাবেক কর্মকর্তা/কর্মচারীর ভ্রমণ ও অবস্থান ভাতা প্রদান করা হয়।	টিএ-ডিএ ম্যানেজমেন্ট সিস্টেম এপ্লিকেশন এর মাধ্যমে ।	বিধি মোতাবেক আবেদন যাচাই করে কর্মকর্তা/কর্মচারীদের ব্যাংক হিসাবে ভাতাসমূহ জমা করা হয়।	নির্ধারিত সময়ের মধ্যে	জনাব আনিলা খাতুন যুগ্ম পরিচালক আইপি ফোন- ২০৯৭৮ ই-মেইল: anila.khatun@bb.org.bd

২. <u>সেবা প্রত্যাশীদের করণীয়:</u>

ক্রমিক	প্রতিশ্রুত/কাঙ্খিত সেবা প্রাপ্তির লক্ষ্যে করণীয়
১।	প্রয়োজনীয় দলিলাদি এবং সঠিক তথ্যসহ স্বয়ংসম্পূর্ণ আবেদন।
২।	প্রযোজ্যক্ষেত্রে মোবাইল মেসেজ/ইমেইল এর নির্দেশনা অনুসরণ করা।
৩।	টিএ বিলের জন্য বিধি মোতাবেক এবং যৌক্তিকভাবে বিলসমূহ উপস্থাপন কর।
৪।	অবসরপ্রাপ্তদের নিয়মিত ভাতাসমূহ প্রাপ্তির জন্য সময়মত হাজিরা দেয়া।
৫।	ট্যাক্স এসেসমেন্ট সেলকে প্রয়োজনীয় তথ্য সঠিকভাবে এবং নির্ধারিত সময়ের মধ্যে প্রদান করতে হবে।
৬।	আবেদনের পর অনাবশ্যক যোগাযোগ/ ফোন/ তদবির না করা।

৩. **<u>প্রতিশ্রুত সেবা না পেলে সেবা প্রত্যাশীদের করণীয়:</u>**

ক্রমিক	কখন যোগাযোগ করবেন	কার সঙ্গে যোগাযোগ করবেন	যোগাযোগের ঠিকানা	নিষ্পত্তির সময়সীমা
১।	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	**শাখা প্রধান(বেতন)** (বেতন ও ট্যাক্স সংক্রান্ত বিষয়াদি)	নাম ও পদবি: জনাব মহিউদ্দিন অতিরিক্ত পরিচালক ফোন:০২-৯৫৩৯৯১৬ ইমেইল: mohiuddin.ctg@bb.org.bd ওয়েবসাইট: www.bb.org.bd	৭ কার্যদিবস
		শাখা প্রধান(পেনশন ও ফান্ড) (পিএফ,গ্র্যাচুইটি ও মৃত্যু পরবর্তী অনুদান সংক্রান্ত বিষয়াদি)	নাম ও পদবি: জনাব চঞ্চল কুমার ঘোষ অতিরিক্ত পরিচালক আইপি ফোন: ২০৯৭০ ইমেইল: chanchal.ghosh@bb.org.bd ওয়েবসাইট: www.bb.org.bd	৭ কার্যদিবস
		শাখা প্রধান(আগাম) (আগাম, মর্টগেজ ও রিডেম্পশন সংক্রান্ত বিষয়াদি)	নাম ও পদবি: জনাব মোঃ আব্দুল বারী অতিরিক্ত পরিচালক ফোন: ২০৬২৫ ইমেইল: ma.bari@bb.org.bd ওয়েবসাইট: www.bb.org.bd	৭ কার্যদিবস
		শাখা প্রধান(ভ্রমণ ভাতা)	নাম ও পদবি: জনাব মোঃ ফয়েজ আহমেদ অতিরিক্ত পরিচালক ফোন:০২-৯৫৩০২৯১ ইমেইল: faez.ahmed@bb.org.bd ওয়েবসাইট: www.bb.org.bd	৭ কার্যদিবস
২।	শাখা/উইং প্রধান নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	বিভাগীয়/অফিস প্রধান।	জনাব মোঃ লিয়াকত আলী মোল্লা পরিচালক(ইএমডি-১) ফোন- ০২-৯৫৩০০৮৮ ই-মেইল: liakat.ali@bb.org.bd	৭ কার্যদিবস
৩।	বিভাগীয়/অফিস প্রধান নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	বাংলাদেশ ব্যাংকের অভিযোগ নিষ্পন্নকারী কর্মকর্তা।	পরিচালক হিউম্যান রিসোর্সেস ডিপার্টমেন্ট-১	৭ কার্যদিবস

বাংলাদেশ ব্যাংক

প্রধান কার্যালয়

এক্সপেন্ডিচার ম্যানেজমেন্ট ডিপার্টমেন্ট-২

www.bb.org.bd

সিটিজেন্স চার্টার

১. প্রতিশ্রুতি সেবাসমূহঃ

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	ভ্যাট ও আয়কর	সরবরাহকারী/সেবাদানকারী ইত্যাদি প্রতিষ্ঠানের নিকট হতে প্রদত্ত বিলের বিপরীতে বিধি মোতাবেক কর ও ভ্যাট কর্তনপূর্বক সরকারী খাতে জমাকরণ।	২য় সংলগ্নী ভবনের ৮ম তলা	ঠিকাদার/সরবরাহকারী সেবাদানকারী ইত্যাদি প্রতিষ্ঠানের নিকট হতে প্রদত্ত বিলের বিপরীতে বিধি মোতাবেক কর ও ভ্যাট আদায়পূর্বক চালান ও চেকের মাধ্যমে সরকারী হিসাবে জমা করা হয়।	সাপ্তাহিক ও সরকারী ছুটি ব্যতীত সকল কর্মদিবসে সকাল ১০.০০ - ৫.০০ ঘটিকা	জনাব মোঃ রজব আলী পরিচালক (ইএমডি-২) ফোনঃ ৯৫৩০১০০ মোবাঃ০১৭৩৮৯৩৫৮৭৫ Mail: rajab.ali@bb.org.bd
২	ঠিকাদার নিয়োগের কাজ	বাংলাদেশ ব্যাংকের প্রধান কার্যালয়সহ সকল শাখা অফিসের কীটপতঙ্গ ও মুশিকাদি নিয়ন্ত্রণের নিমিত্তে ঠিকাদার নিয়োগের যাবতীয় কাজ।	-ঐ-	যথাযথ কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রমে	-ঐ-	-ঐ-

১.৩ অভ্যন্তরীণ সেবা

ক্রঃ নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান প্রদ্ধতি	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	টেলিফোন, মোবাইল,	সেবাদানকারী প্রতিষ্ঠান হতে	২য় সংলগ্নী	৳৫০,০০০/- পর্যন্ত নির্ধারিত মূল্যে	সাপ্তাহিক ও	জনাব মোঃ রজব আলী পরিচালক (ইএমডি-২)

	ইন্টারনেট সংযোগ ও বিল পরিশোধ, মোবাইল,টেলি ফোন সেট ক্রয়, সংযোগ ইত্যাদি।	নির্ধারিত মূল্যে ক্রয় করতঃ সরবারহ	ভবনের ৮ম তলা	Direct Purchase পরবর্তীতে বিল/ভাউচারের মাধ্যমে সমন্বয়।	সরকারী ছুটি ব্যতীত সকল কর্মদিবসে সকাল ১০.০০ - ৫.০০ ঘটিকা	ফোনঃ ৯৫৩০১০০ মোবাঃ০১৭৩৮৯৩৫৮৭৫ Mail: rajab.ali@bb.org.bd
২	মনিহারী দ্রব্যাদি ও প্রয়োজনীয় আসবাবপত্র ক্রয়, বিভিন্ন ধরনের মুদ্রণ সামগ্রী সরবরাহ ইত্যাদি	Direct Procurement, Request for Quotations(RFQ), Restricted Tendering Method(RTM), Open Tendering Method(e-Tender).	-ঐ-	৳৫০,০০০/- পর্যন্ত Direct Procurement (পরবর্তীতে বিল/ভাউচার দাখিল সাপেক্ষে সমন্বয়,কিংবা বিল পরিশোধ), ৳২,০০,০০০/- পর্যন্ত Request for Quotations(RFQ), ৳১০,০০,০০০/- পর্যন্ত তালিকাভুক্ত প্রতিষ্ঠানের নিকট হতে Restricted Tendering Method(RTM), ৳১০,০০,০০০/- এর উপর Open Tendering Method(e-Tender) অনুসরণ।	-ঐ-	-ঐ-
৩	কর্মকর্তা/কর্মচারী দের বিভিন্ন প্রকার বিল প্রদান এবং অন্য বিভাগকে সেবা প্রদান	কার মেইনটেনেন্স বিল,প্রশিক্ষণ/ যাতায়াত বিল,পকেটমানি, বিলম্বে অবস্থান বিল,সম্মানী বিল,আইনজ্ঞের বিল,আইন খরচের বিল, ,সিকিউরিটি গাডদের বেতন বিল, কর্মকর্তাদের অফিসে ব্যবহারের জন্য সরবরাহকৃত যাবতীয় মালামালের বিল ও বিদেশ ভ্রমনকারীর স্বাস্থ্য বীমা বিল পুনর্ভরণ। হোটেল বিল,পত্রিকার বিল, বিজ্ঞাপন বিল।	-ঐ-	বিল পাওয়া সাপেক্ষে বিভাগীয় প্রধানের অনুমোদনক্রমে	-ঐ-	-ঐ-

২. 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	সংশ্লিষ্ট শাখার অতিরিক্ত পরিচালক	৭ কর্মদিবস
২	শাখা/উইং প্রধান নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	বিভাগীয়/অফিস প্রধান	জনাব মোঃ রজব আলী পরিচালক (ইএমডি-২) ফোনঃ ৯৫৩০১০০ মোবাঃ০১৭৩৮৯৩৫৮৭৫ rajab.ali@bb.org.bd	৭ কর্মদিবস
৩	বিভাগীয়/অফিস প্রধান নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	বাংলাদেশ ব্যাংকের অভিযোগ নিষ্পন্নকারী কর্মকর্তা (অনিক)	পরিচালক হিউম্যান রিসোর্সেস ডিপার্টমেন্ট-১	৭ কর্মদিবস

বাংলাদেশ ব্যাংক
প্রধান কর্যালয়
ফাইন্যান্সিয়াল ইনক্লুশন ডিপার্টমেন্ট
www.bb.org.bd

সিটিজেন্স চার্টার

১. সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি

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 ইমেইল)
১.	২.	৩.	৪.	৫.	৬.	৭.
১.	আর্থিক সেবা এবং এর সুফল সম্পর্কে প্রাথমিক ধারণা প্রদান (আর্থিক শিক্ষা কর্মসূচী)।	স্কুল ব্যাংকিং কর্মসূচী: অনুর্ধ্ব ১৮ বছর বয়সী স্কুল এবং কলেজগামী ছাত্র-ছাত্রীদের মধ্যে সঞ্চয়ী মনোভাব গড়ে তোলার জন্য লীড ব্যাংক পদ্ধতিতে প্রতিটি জেলায় স্কুল ব্যাংকিং কনফারেন্স আয়োজন।	-	-	সারা বছরব্যাপী বিভিন্ন জেলায়	জনাব মোঃ ইকবাল মহসীন, অতিরিক্ত পরিচালক, ফোনঃ ৮৮-০২-৯৫৩০২৬২ ইমেইলঃ iqbal.mohsin@bb.org.bd
২.	বিভিন্ন শ্রেণি পেশার জনগণকে আর্থিক সাক্ষরতা প্রদান (আর্থিক সাক্ষরতা কর্মসূচী)।	ব্যাংক ও আর্থিক প্রতিষ্ঠান এর বিভিন্ন শাখা/উপশাখা/এজেন্ট আউটলেটের মাধ্যমে জনগণের জন্য আর্থিক সাক্ষরতা কর্মসূচী আয়োজন।	-	-	সারা বছরব্যাপী, দেশের সকল জেলায়	জনাব প্রজ্ঞা পারমিতা সাহা, অতিরিক্ত পরিচালক, ফোনঃ ৮৮-০২- ৯৫৩০৫৪১ ইমেইলঃ prajna.saha@bb.org.bd
৩.	ডিজিটাল মাধ্যম ব্যবহার করে জনসাধারণকে আর্থিক সাক্ষরতা প্রদান।	বাংলাদেশ ব্যাংকের আর্থিক সাক্ষরতা বিষয়ক ওয়েবসাইট (https://finlit.bb.org.bd)-এ আপলোডকৃত আর্থিক সাক্ষরতা বিষয়ক বিভিন্ন কনটেন্ট, ইনফোগ্রাফিক্স, ভিডিও ইত্যাদির মাধ্যমে।	বাংলাদেশ ব্যাংকের আর্থিক সাক্ষরতা বিষয়ক ওয়েবসাইট	-	সারা বছরব্যাপী	জনাব প্রজ্ঞা পারমিতা সাহা, অতিরিক্ত পরিচালক, ফোনঃ ৮৮-০২- ৯৫৩০৫৪১ ইমেইলঃ prajna.saha@bb.org.bd
৪.	বিভিন্ন দরিদ্র জনগোষ্ঠীর জন্য ১০/৫০/১০০ টাকার ব্যাংক হিসাবের বিপরীতে বিনা জামানতে ঋণ প্রদানের বিষয়ে জনসচেতনতা তৈরী বিষয়ক কর্মসূচী।	বিভিন্ন দরিদ্র জনগণের জন্য ১০/৫০/১০০ টাকার ব্যাংক হিসাবের বিপরীতে বিনা জামানতে বাণিজ্যিক ব্যাংক কর্তৃক ঋণ প্রদান এবং এর বিপরীতে বাংলাদেশ ব্যাংক গঠিত ৫০০ কোটি টাকার পুনঃ অর্থায়ন কার্যক্রম সম্পর্কে ধারণা প্রদান, সচেতনতা সৃষ্টি।	-	-	বিভিন্ন জেলা ও অঞ্চলে বছরব্যাপী	জনাব আবেদা রহিম, অতিরিক্ত পরিচালক, ফোনঃ৮৮-০২-৯৫৩০২২১ ইমেইলঃ abeda.rahim@bb.org.bd
৫.	ব্যাংকিং	প্রবাসে অর্জিত অর্থ ব্যাংকিং	-	-	প্রতি বছরে	জনাব সোহেলী আফরীন, অতিরিক্ত

	চ্যানেলে রেমিট্যান্স প্রেরণ উৎসাহিতকরণের লক্ষ্যে সম্মাননা প্রদান ।	চ্যানেলে দেশে প্রেরণকে উৎসাহিত করণের লক্ষ্যে বিভিন্ন ক্যাটাগরিতে সর্বোচ্চ রেমিট্যান্স প্রেরণকারী ব্যক্তি, এক্সচেঞ্জ হাউস এবং বাণিজ্যিক ব্যাংককে 'বাংলাদেশ ব্যাংক রেমিট্যান্স অ্যাওয়ার্ড' প্রদান।			একটি অনুষ্ঠান আয়োজনের মাধ্যমে	পরিচালক, ফোনঃ ৮৮-০২-৯৫৩০৭১৮ ইমেইলঃ shoheli.afrin@bb.org.bd
৬.	FSP Interactive Map	গ্রাহকের নিকটবর্তী স্থানে আর্থিক সেবাদানকারী প্রতিষ্ঠানের অবস্থান তুলে ধরা	সংশ্লিষ্ট ওয়েবসাইট	-	প্রযোজ্য নয়	জনাব আবেদা রহিম, অতিরিক্ত পরিচালক, ফোনঃ৮৮-০২-৯৫৩০২২১ ইমেইলঃ abeda.rahim@bb.org.bd

১.২ প্রাতিষ্ঠানিক 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 ইমেইল)
১.	২.	৩.	৪.	৫.	৬.	৭.
১.	আর্থিক অন্তর্ভুক্তি কার্যক্রমের আওতায় ১০ টাকার হিসাবধারী ক্ষুদ্র/প্রান্তিক/ভূমিহীন কৃষকসহ প্রাকৃতিক দূর্যোগে ক্ষতিগ্রস্ত নিম্ন আয়ের পেশাজীবী এবং প্রান্তিক/ক্ষুদ্র ব্যবসায়িদের জন্য ২০০ কোটি টাকার পুনঃ অর্থায়ন কর্মসূচী ।	বিভিন্ন দরিদ্র জনগোষ্ঠীর ১০ টাকার হিসাবের বিপরীতে বিনা জামানতে উৎপাদনশীল খাতে ৫০,০০০ টাকা পর্যন্ত ঋণ প্রদানের বিপরীতে বাণিজ্যিক ব্যাংককে প্রণোদনা, রেয়াত প্রদান।	সংশ্লিষ্ট বিভাগ	-	১০ দিন	জনাব আবেদা রহিম, অতিরিক্ত পরিচালক, ফোনঃ৮৮-০২-৯৫৩০২২১ ইমেইলঃ abeda.rahim@bb.org.bd
২.	১০/৫০/১০০ টাকার হিসাবধারী প্রান্তিক/ ভূমিহীন কৃষক, নিম্ন আয়ের পেশাজীবী, স্কুল ব্যাংকিং হিসাবধারী এবং ক্ষুদ্র ব্যবসায়ীদের জন্য গঠিত পুনঃঅর্থায়ন স্কিম ।	১০/৫০/১০০ টাকার হিসাবধারী প্রান্তিক/ভূমিহীন কৃষক, নিম্ন আয়ের পেশাজীবী, স্কুল ব্যাংকিং হিসাবধারী এবং ক্ষুদ্র ব্যবসায়ীদের ঋণ প্রদানের জন্য বাণিজ্যিক ব্যাংককে উদ্বুদ্ধকরণ। এসব ঋণের বিপরীতে পুনঃঅর্থায়ন সুবিধা প্রদান।			১০ দিন	জনাব আবেদা রহিম, অতিরিক্ত পরিচালক, ফোনঃ৮৮-০২-৯৫৩০২২১ ইমেইলঃ abeda.rahim@bb.org.bd
৩.	'ডিজিটাল ক্ষুদ্র ঋণ' সুবিধা প্রদানের লক্ষ্যে গঠিত পুনঃঅর্থায়ন স্কিম।	আর্থিক অন্তর্ভুক্তি ও প্রান্তিক জনগোষ্ঠীর জীবনযাত্রার মান উন্নয়নে 'ডিজিটাল ক্ষুদ্র ঋণ' সুবিধা প্রদানের লক্ষ্যে গঠিত পুনঃঅর্থায়ন স্কিমের			০৫ দিন	জনাব মোঃ ইকবাল মহসীন, অতিরিক্ত পরিচালক, ফোনঃ ৮৮-০২-৯৫৩০২৬২ ইমেইলঃ iqbal.mohsin@bb.org.bd

		আওতায় ঋণদানে বাণিজ্যিক ব্যাংককে উদ্বুদ্ধকরণ এবং এসব ঋণের বিপরীতে পুনঃঅর্থায়ন সুবিধা প্রদান।				
৪.	নিম্ন আয়ের পেশাজীবী, কৃষক ও প্রান্তিক/ক্ষুদ্র ব্যবসায়ীদের জন্য পুনঃঅর্থায়ন স্কিম।	নভেল করোনাভাইরাসের কারণে ক্ষতিগ্রস্ত নিম্ন আয়ের পেশাজীবী, কৃষক ও প্রান্তিক/ক্ষুদ্র ব্যবসায়ীদের ঋণ প্রদানের জন্য বাণিজ্যিক ব্যাংককে উদ্বুদ্ধকরণ। এসব ঋণের বিপরীতে এর বিপরীতে বাংলাদেশ ব্যাংক কর্তৃক গঠিত ৩,০০০ কোটি টাকার স্কিম হতে পুনঃঅর্থায়ন সুবিধা প্রদান।		-	১০ দিন	জনাব সোহেলী আফরীন, অতিরিক্ত পরিচালক, ফোনঃ ৮৮-০২-৯৫৩০৭১৮ ইমেইলঃ shoheli.afrin@bb.org.bd
৫.	জাতীয় সংসদের বিভিন্ন প্রশ্নোত্তর প্রণয়ন, অর্থ মন্ত্রণালয়, প্রধানমন্ত্রীর কার্যালয় এবং অন্যান্য দেশি ও বিদেশি সংস্থা কর্তৃক যাচিত তথ্যাদি প্রেরণ।	লিখিত ও ইমেইল	-	-	প্রয়োজন মোতাবেক	জনাব মোঃ ইকবাল মহসীন, অতিরিক্ত পরিচালক, ফোনঃ ৮৮-০২-৯৫৩০২৬২ ইমেইলঃ iqbal.mohsin@bb.org.bd
৬.	আর্থিক অন্তর্ভুক্তির আওতায় খোলা No-Frill Account (বিশেষ সুবিধাযুক্ত হিসাব-১০ টাকা, ৫০ টাকা ও ১০০ টাকার ব্যাংক হিসাব) এর ত্রৈমাসিক অগ্রগতি প্রতিবেদন প্রকাশ।	দেশের আর্থিক সেবা বঞ্চিত জনগোষ্ঠীকে আর্থিক অন্তর্ভুক্তির আওতায় নিয়ে আসার উদ্দেশ্যে No-Frill Account (NFA) খোলা এবং পরিচালনার জন্য বাণিজ্যিক ব্যাংককে নির্দেশনা প্রদান, হিসাবসমূহ পর্যবেক্ষণ এবং এ সংক্রান্ত ত্রৈমাসিক অগ্রগতি প্রতিবেদন বাংলাদেশ ব্যাংকের ওয়েবসাইটে সকলের অবগতির জন্য আপলোড করা।	সংশ্লিষ্ট বিভাগ ও বাংলাদেশ ব্যাংক ওয়েবসাইট	-	প্রযোজ্য নয়	জনাব আবেদা রহিম, অতিরিক্ত পরিচালক, ফোনঃ ৮৮-০২-৯৫৩০২২১ ইমেইলঃ abeda.rahim@bb.org.bd
৭.	ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে এজেন্ট ব্যাংকিং প্রতিবেদন প্রকাশ।	চলমান আর্থিক অন্তর্ভুক্তি কার্যক্রমের আওতায় ব্যাংকিং সেবাকে ব্যয় সাশ্রয়ীভাবে সুবিধা বঞ্চিত জনগোষ্ঠীর দোরগোড়ায় পৌঁছে দেয়ার লক্ষ্যে এজেন্ট ব্যাংকিং কার্যক্রমের কার্যক্রমের প্রসারে	বাংলাদেশ ব্যাংক ওয়েবসাইট	-	প্রযোজ্য নয়	জনাব আবেদা রহিম, অতিরিক্ত পরিচালক, ফোনঃ ৮৮-০২-৯৫৩০২২১ ইমেইলঃ abeda.rahim@bb.org.bd

		উদ্যোগ গ্রহণ।				
৮.	ব্যাংক ও আর্থিক প্রতিষ্ঠানের মাধ্যমে আর্থিক সাক্ষরতার বিস্তার।	ক) ব্যাংক ও আর্থিক প্রতিষ্ঠানের বিভিন্ন পর্যায়ের কর্মকর্তাদের জন্য আর্থিক সাক্ষরতা কর্মসূচী বাস্তবায়ন সংক্রান্ত প্রশিক্ষণ আয়োজন। খ) আর্থিক সাক্ষরতা সংক্রান্ত নীতিমালা প্রণয়ন এবং নির্দেশনা জারীকরণ।	সংশ্লিষ্ট বিভাগ ও বাংলাদেশ ব্যাংক ওয়েবসাইট	-	সারা বছরব্যাপী	জনাব প্রজ্ঞা পারমিতা সাহা, অতিরিক্ত পরিচালক, ফোনঃ ৮৮-০২- ৯৫৩০৫৪১ ইমেইলঃ prajna.saha@bb.org.bd
৯.	জাতীয় শিক্ষাক্রমে আর্থিক সাক্ষরতাকে অন্তর্ভুক্তকরণ	প্রাথমিক ও মাধ্যমিক পর্যায়ের পাঠ্যপুস্তকে আর্থিক সাক্ষরতা বিষয়ক অধ্যায় অন্তর্ভুক্ত করার জন্য জাতীয় শিক্ষাক্রম ও পাঠ্যপুস্তক বোর্ডকে সহায়তা প্রদান।	সংশ্লিষ্ট বিভাগ	-	প্রযোজ্য নয়	জনাব প্রজ্ঞা পারমিতা সাহা, অতিরিক্ত পরিচালক, ফোনঃ ৮৮-০২- ৯৫৩০৫৪১ ইমেইলঃ prajna.saha@bb.org.bd
১০.	এজেন্ট ব্যাংকিং সংক্রান্ত কার্যক্রম	এজেন্ট ব্যাংকিং কার্যক্রম তদারকি, পর্যবেক্ষণ, ত্রৈমাসিক প্রতিবেদন প্রকাশ এবং অন্যান্য প্রয়োজনীয় কার্যক্রম গ্রহণ।	বাংলাদেশ ব্যাংক ওয়েবসাইট	-	প্রযোজ্য নয়	জনাব আবেদা রহিম, অতিরিক্ত পরিচালক, ফোনঃ৮৮-০২-৯৫৩০২২১ ইমেইলঃ abeda.rahim@bb.org.bd

২.৩ 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 ইমেইল)
১.	২.	৩.	৪.	৫.	৬.	৭.

১.৪) আওতাধীন অধিদপ্তর/দপ্তর/সংস্থা কর্তৃক প্রদত্ত সেবাঃ

প্রযোজ্য নয়।

২. অভিযোগ ব্যবস্থাপনা পদ্ধতি (GRS)

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

ক্রঃ নং	কখন যোগাযোগ করবেন	যোগাযোগের ঠিকানা	নিষ্পত্তির সময়সীমা
১.	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	নাম ঃ মোঃ আমির উদ্দিন পদবী ঃ পরিচালক (এফআইডি) ঠিকানা ঃ ফাইন্যান্সিয়াল ইনক্লুশন ডিপার্টমেন্ট বাংলাদেশ ব্যাংক, প্রধান কার্যালয়, মতিঝিল, ঢাকা-১০০০।	১৫ (পনের) কার্যদিবস

		ফোন ঃ ৮৮-০২-৯৫৩০৩৪৩ ইমেইল ঃ gm.fid@bb.org.bd	
২.	GRS ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	গভর্নর বাংলাদেশ ব্যাংক প্রধান কার্যালয় মতিঝিল, ঢাকা-১০০০।	১৫ (পনের) কার্যদিবস

৩. আপনার কাছে আমাদের প্রত্যাশা

ক্রঃ নং	প্রতিশ্রুতি/কাঙ্খিত সেবা প্রাপ্তির লক্ষ্যে করণীয়
১.	নির্ধারিত ফরমে সম্পূর্ণভাবে পূরণকৃত আবেদন/অভিযোগ জমা প্রদান।
২.	যথাযথ কর্তৃপক্ষের অনুমোদন
৩.	যথাসময়ে সভা/সেমিনার/ওয়ার্কশপ/প্রশিক্ষণে অংশগ্রহণ।

বাংলাদেশ ব্যাংক

প্রধান কার্যালয়

আর্থিক প্রতিষ্ঠান পরিদর্শন বিভাগ

www.bb.org.bd

সিটিজেন্স চার্টার

১. প্রতিশ্রুত সেবাসমূহ:

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।	ফাইন্যান্স কোম্পানি আইন, ২০২৩ এর আওতায় নিবন্ধিত অ-ব্যাংক আর্থিক প্রতিষ্ঠানসমূহ হতে যে কোন সেবা গ্রহণের ক্ষেত্রে ব্যক্তিগত, গোষ্ঠীগত বা জাতীয় স্বার্থ সম্পর্কিত বিষয়ে লিখিত অভিযোগ নিষ্পত্তিকরণ।	লিখিত আপত্তি বা অভিযোগ ডাকযোগে/ অভিযোগ বাক্সে/ ই-মেইলযোগে/ সংবাদ পত্রের সূত্রে বা স্ব-শরীরে দাখিলকৃত আবেদন।	প্রযোজ্য নয়।	প্রযোজ্য নয়।	বিভাগ কর্তৃক ব্যক্তি/দল নিয়োগের পর প্রাথমিক ব্যবস্থা গ্রহণ ০৩ দিনের মধ্যে (তবে প্রয়োজন বোধে বিভাগীয় প্রধানের মাধ্যমে দল/ ব্যক্তিকে প্রয়োজনীয় বরাদ্ধকৃত সময়)।	মোঃ আবদুল হালিম পরিচালক, আর্থিক প্রতিষ্ঠান পরিদর্শন বিভাগ।

১.২) প্রাতিষ্ঠানিক 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।	ফাইন্যান্স কোম্পানি আইন, ২০২৩ এর ৩৬ ধারা অনুযায়ী নিবন্ধিত অ-ব্যাংক আর্থিক প্রতিষ্ঠানসমূহ পরিদর্শন কার্যক্রম পরিচালনা করে পরিদর্শন প্রতিবেদন প্রেরণ বা পরিদর্শনে পরিলক্ষিত/উদঘাটিত পর্যবেক্ষণ/অনিয়ম অবহিত করণ।	বিশদ/বিশেষ পরিদর্শন কার্যক্রম পরিচালনা করে পরিদর্শন প্রতিবেদন প্রেরণ বা পরিদর্শনে পরিলক্ষিত/উদঘাটিত পর্যবেক্ষণ/অনিয়ম অবহিত করা।	প্রযোজ্য নয়।	প্রযোজ্য নয়।	নিয়োজিত পরিদর্শন দল কর্তৃক দালিলিক তথ্য প্রাপ্তির মাধ্যমে পরিদর্শন সম্পন্নের পর ১০ দিন।	মোঃ আবদুল হালিম পরিচালক, আর্থিক প্রতিষ্ঠান পরিদর্শন বিভাগ।
২।	জাতীয় সংসদ ও সরকারের বিভিন্ন মন্ত্রণালয়/বিভাগ (বিশেষত: অর্থ মন্ত্রণালয়), সরকারী বিভিন্ন সংস্থা,	চাহিদা মোতাবেক তথ্য/উপাত্ত সরবরাহকরণ বা পরিদর্শন কার্যক্রম পরিচালনা করে পরিদর্শন	প্রযোজ্য নয়।	প্রযোজ্য নয়।	নিয়োজিত পরিদর্শন দল কর্তৃক দালিলিক তথ্য	মোঃ আবদুল হালিম পরিচালক, আর্থিক প্রতিষ্ঠান

	বিধিবদ্ধ সংস্থা ও আন্তর্জাতিক বিভিন্ন সংস্থার চাহিদা মোতাবেক তথ্য/উপাত্ত সরবরাহ করাসহ কোন সুনির্দিষ্ট বিষয়ে বিশেষ পরিদর্শন কার্যক্রম পরিচালনা করে পরিদর্শন প্রতিবেদন প্রেরণ বা পরিদর্শনে পরিলক্ষিত/উদঘাটিত পর্যবেক্ষণ/অনিয়ম অবহিত করণ।	প্রতিবেদন প্রেরণ বা পরিদর্শনে পরিলক্ষিত/উদঘাটিত পর্যবেক্ষণ/অনিয়ম অবহিত করা।			প্রাপ্তির মাধ্যমে পরিদর্শন সম্পন্নের পর ১০ দিন।	পরিদর্শন বিভাগ।

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 বিভিন্ন বিভাগের অনুরোধের প্রেক্ষিতে অ-ব্যাংক আর্থিক প্রতিষ্ঠানসমূহের শাখা ও প্রধান কার্যালয়ের আর্থিক কার্যক্রম সংক্রান্ত কোন সুনির্দিষ্ট বিষয়ে বিশেষ পরিদর্শন কার্যক্রম পরিচালনা করত তথ্য/প্রতিবেদন সংশ্লিষ্ট বিভাগ/শাখা অফিসে প্রেরণ।	অন-সাইট পরিদর্শন ও পরিপালনের মাধ্যমে বাংলাদেশ ব্যাংকের বিভিন্ন বিভাগ ও শাখা অফিসসমূহের অনুরোধের প্রেক্ষিতে এ বিভাগের পরিদর্শন কার্যক্রমের আওতাধীন সকল আর্থিক প্রতিষ্ঠান।	প্রযোজ্য নয়।	প্রযোজ্য নয়।	০৩-০৮ দিন।	মোঃ আবদুল হালিম পরিচালক, আর্থিক প্রতিষ্ঠান পরিদর্শন বিভাগ।

২. সেবা প্রত্যাশীগণের করণীয়:

ক্রঃ নং	প্রতিশ্রুত/কাঙ্খিত সেবা প্রাপ্তির লক্ষ্যে করণীয়
১।	বর্ণিত প্রয়োজনীয় দলিলাদিসহ স্বয়ংসম্পূর্ণ আবেদন জমা প্রদান।
২।	সেবা মূল্য ও পরিশোধ পদ্ধতি অনুযায়ী যথাযথ প্রক্রিয়ায় প্রয়োজনীয় সেবামূল্য পরিশোধ করা।
৩।	প্রযোজ্য ক্ষেত্রে মোবাইল মেসেজ/ইমেলের নির্দেশনা অনুসরণ করা।
৪।	সাক্ষাতের জন্য ধার্য তারিখে নির্ধারিত সময়ের পূর্বেই উপস্থিত থাকা।
৫।	অনাবশ্যক ফোন/তদবির না করা।

৩. প্রতিশ্রুত সেবা না পেলে সেবা প্রত্যাশীদের করণীয়:

ক্রঃ নং	কখন যোগাযোগ করবেন	কার সাথে যোগাযোগ করবেন	যোগাযোগের ঠিকানা	নিষ্পত্তির সময়সীমা
১।	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে।	শাখা/উইং প্রধান।	নাম ও পদবী: মোস্তফা আজাদ কামাল, অতিরিক্ত পরিচালক ফোন: ০১৭১৫৯৩৩৩৩৮ ইমেইল: mostafa.kamal@bb.org.bd ওয়েবসাইট: www.bb.org.bd	০৩ কার্যদিবস
২।	শাখা/উইং প্রধান নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	বিভাগীয়/অফিস প্রধান।	নাম ও পদবী: মোঃ আবদুল হালিম, পরিচালক ফোন: ০১৯১৪০২২৮৭৫ ইমেইল: mda.halim@bb.org.bd ওয়েবসাইট: www.bb.org.bd	০৩ কার্যদিবস
৩।	বিভাগীয়/অফিস প্রধান সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে।	বাংলাদেশ ব্যাংকের অভিযোগ নিষ্পন্নকারী কর্মকর্তা (অনিক)।	পরিচালক হিউম্যান রিসোর্সেস ডিপার্টমেন্ট-১	০৭ কার্যদিবস

বাংলাদেশ ব্যাংক

প্রধান কার্যালয়

ফাইন্যান্সিয়াল ইন্টিগ্রিটি এন্ড কাস্টমার সার্ভিসেস ডিপার্টমেন্ট

ww.bb.org.bd

সিটিজেন্স চার্টার

১. প্রতিশ্রুত সেবাসমূহঃ

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	ব্যাংক কোম্পানী আইন বা বৈদেশিক মুদ্রা নিয়ন্ত্রণ আইনের আওতায় নিবন্ধিত প্রতিষ্ঠান কর্তৃক যে কোন সেবা প্রদানের ক্ষেত্রে ব্যাক্তিগত, গোষ্ঠীগত বা জাতীয় স্বার্থ সর্ম্পকিত বিষয়ে লিখিত অভিযোগ	লিখিত আপত্তি বা অভিযোগ ডাকযোগে/অভিযোগ বাক্সে/ ইমেইলযোগে /সংবাদ পত্রিকা সূত্রে বা স্ব শরীরে দাখিলকৃত হলে	প্রযোজ্য নয়	প্রযোজ্য নয়	কেস টু কেস ভিত্তিতে	আবু হেনা হুমায়ূন কবীর পরিচালক ফাইন্যান্সিয়াল ইন্টিগ্রিটি এন্ড কাস্টমার সার্ভিসেস ডিপার্টমেন্ট ফোনঃ ০২-৯৫৩০১৫৯ ই-মেইলঃ abu.kabir@bb.org.bd
২	ব্যাংকিং সংক্রান্ত যে কোন অভিযোগের তাৎক্ষনিক সেবা	যে কোন টেলিফোন/মোবাইল হতে ১৬২৩৬ নম্বরে ডায়াল	প্রযোজ্য নয়	প্রযোজ্য নয়	সাপ্তাহিক ও সরকারী ছুটির দিন ব্যতীত সকল কর্মদিবসে অফিস সময় মোতাবেক সকাল ১০.০০ টা হতে ৫.০০ টা পর্যন্ত	মোহাম্মদ সাজ্জাদ হোসেন অতিরিক্ত পরিচালক ফাইন্যান্সিয়াল ইন্টিগ্রিটি এন্ড কাস্টমার সার্ভিসেস ডিপার্টমেন্ট ই-মেইলঃ sazzad.hossain@bb.org.bd

১.২ প্রাতিষ্ঠানিক 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	কোন ব্যাংকের সাথে অন্য কোন ব্যাংক বা আর্থিক প্রতিষ্ঠানের স্বার্থ সর্ম্পকিত অভিযোগ	লিখিত অভিযোগের ভিত্তিতে	প্রযোজ্য নয়	প্রযোজ্য নয়	কেস টু কেস ভিত্তিতে	আবু হেনা হুমায়ূন কবীর পরিচালক ফাইন্যান্সিয়াল ইন্টিগ্রিটি এন্ড কাস্টমার সার্ভিসেস ডিপার্টমেন্ট ফোনঃ ০২-৯৫৩০১৫৯ ই-মেইলঃ abu.kabir@bb.org.bd
২	সরকারি যে কোন প্রতিষ্ঠান, অধিদপ্তর/দপ্তর/সংস্থা কে ব্যাংকিং সংক্রান্ত যে কোন বিষয়ে পরামর্শ প্রদান/অনুরোধের ভিত্তিতে তদন্ত পরিচালনা করা	লিখিত অভিযোগের ভিত্তিতে	প্রযোজ্য নয়	প্রযোজ্য নয়	কেস টু কেস ভিত্তিতে	

১.৩ অভ্যন্তরীণ 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	ব্যাংকিং বিষয়ে বাংলাদেশ ব্যাংক এর বিভিন্ন বিভাগ/অফিস এর চাহিদা/অনুরোধ মোতাবেক তদন্ত পরিচালনা	অনুরোধের ভিত্তিতে সংশ্লিষ্ট বিষয়ে তদন্ত পরিচালনা করে প্রতিবেদন অনুরোধকারী বিভাগ/অফিসে প্রেরণ	প্রযোজ্য নয়	প্রযোজ্য নয়	কেস টু কেস ভিত্তিতে	আবু হেনা হুমায়ূন কবীর পরিচালক ফাইন্যান্সিয়াল ইন্টিগ্রিটি এন্ড কাস্টমার সার্ভিসেস ডিপার্টমেন্ট ফোনঃ ০২-৯৫৩০১৫৯ ই-মেইলঃ abu.kabir@bb.org.bd

২. সেবা প্রত্যাশীগণের করণীয়ঃ

ক্রমিক	প্রতিশ্রুত/কাঙ্খিত সেবা প্রাপ্তির লক্ষ্যে করণীয়
১।	বর্ণিত প্রয়োজনীয় দলিলাদিসহ স্বয়ংসম্পূর্ণ আবেদন জমা প্রদান
২।	সেবার মূল্য ও পরিশোধ পদ্ধতি অনুযায়ী যথাযথ প্রক্রিয়ায় প্রয়োজনীয় সেবামূল্য পরিশোধ করা
৩।	সাক্ষাতের জন্য ধার্য তারিখে নির্ধারিত সময়ের পূর্বেই উপস্থিত থাকা

৪।	অনাবশ্যক ফোন/তদবির না করা
৫।	

৩. প্রতিশ্রুত সেবা না পেলে সেবা প্রত্যাশীদের করণীয়ঃ

ক্রমিক	কখন যোগাযোগ করবেন	কার সঙ্গে যোগাযোগ করবেন	যোগাযোগের ঠিকানা	নিষ্পত্তির সময়সীমা
১।	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	শাখা/উইং প্রধান	আবু হেনা হুমায়ূন কবীর পরিচালক ফাইন্যান্সিয়াল ইন্টিগ্রিটি এন্ড কাস্টমার সার্ভিসেস ডিপার্টমেন্ট ফোনঃ ০২-৯৫৩০১৫৯ ই-মেইলঃ abu.kabir@bb.org.bd ওয়েবসাইটঃ https://www.bb.org.bd/	১৫ কার্যদিবস
২।	শাখা/উইং প্রধান নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	বিভাগীয়/অফিস প্রধান		১৫ কার্যদিবস
৩।	বিভাগীয়/অফিস প্রধান নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	বাংলাদেশ ব্যাংকের অভিযোগ নিষ্পন্নকারী কর্মকর্তা (অনিক)	পরিচালক হিউম্যান রিসোর্সেস ডিপার্টমেন্ট-১	০৭ কার্যদিবস

বাংলাদেশ ব্যাংক

প্রধান কার্যালয়

ফাইন্যান্সিয়াল সেক্টর সাপোর্ট এন্ড স্ট্র্যাটেজিক প্ল্যানিং ডিপার্টমেন্ট

www.bb.org.bd

সিটিজেন্স চার্টার

১. প্রতিশ্রুত সেবাসমূহঃ

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 মেইল)
তথ্য প্রদান						
১.	দীর্ঘমেয়াদী ঋণ সুবিধা	ই-মেইল/ চিঠিপত্র/ সফটকপি প্রদান	বাংলাদেশ ব্যাংক ওয়েবসাইট/ বিভাগে	বিনিময় মূল্য ব্যতীত	চাহিদা মোতাবেক নির্দিষ্ট সময়সীমার মধ্যে	**১. ফিরোজ মাহমুদ ইসলাম** পদবী : অতিরিক্ত পরিচালক ফোন : ২০৮০৫ Email: firoz.islam@bb.org.bd **২. মোঃ সারওয়ার জাহান** পদবী : যুগ্মপরিচালক ফোন : ২২৬৯২ sarwar.jahan@bb.org.bd **৩. মুদাসসির মাহমুদ** পদবী : যুগ্মপরিচালক ফোন : ২০২৪১ mudassir.mahmud@bb.org.bd **৪. আরিফুল কবির** পদবী : যুগ্মপরিচালক ফোন : ২২৫০২ ariful.kabir@bb.org.bd **৫. মোহাম্মদ আশিকুর রহমান আশিক** পদবী : উপপরিচালক ফোন : ২০৩৭০ ashik.rahman@bb.org.bd **৬. প্রণয় রায় শুভ** পদবী : সহকারী পরিচালক ফোন : ২২৪২৭ pranoy.roy@bb.org.bd **৭. মোঃ মেসবাহ উদ্দিন** পদবী : সহকারী পরিচালক ফোন : ২০২২৯ uddin.mesbah@bb.org.bd
২.	সেন্ট্রাল প্রজেক্ট ম্যানেজমেন্ট ইউনিট					**১. চৌধুরী দিলরুবা সোমা** পদবী : অতিরিক্ত পরিচালক ফোন : ২০৩৫৮ dilruba.shoma@bb.org.bd **২. রোকেয়া তামান্না** পদবী : যুগ্মপরিচালক ফোন : ২০৩৬৮ rokeya.tamanna@bb.org.bd **৩. তানজিয়া সুলতানা**

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 মেইল)
						পদবী : উপপরিচালক ফোন : ২২৭১৩ tanjia.sultana@bb.org.bd **৪.মোহাম্মদ আশিকুর রহমান আশিক** পদবী : উপপরিচালক ফোন : ২০৩৭০ ashik.rahman@bb.org.bd **৫. তানভীর আহমেদ** পদবী : সহকারী পরিচালক ফোন : ২২৫১৯ tanvir.ahmed8447@bb.org.bd
৩.	স্ট্র্যাটেজিক প্ল্যানিং					**১. ফিরোজ মাহমুদ ইসলাম** পদবী : অতিরিক্ত পরিচালক ফোন : ২০৮০৫ Email: firoz.islam@bb.org.bd **২. ইন্দ্রাণী হক** পদবী : যুগ্ম পরিচালক ফোন : ২২৫২০ indranee.haque@bb.org.bd **৩. রাশিদা ইয়াছমিন** পদবী : যুগ্ম পরিচালক ফোন : ২০২৫২ rashida.yeasmin@bb.org.bd **৪. কাজী ফাহিমা রহমান** পদবী : উপপরিচালক ফোন : ২২৭১৪ fahima.rahman@bb.org.bd **৫. তানজিয়া সুলতানা** পদবী : উপপরিচালক ফোন : ২২৭১৩ tanjia.sultana@bb.org.bd **৬. আবদুল্লাহ আল আসিফ** পদবী : সহকারী পরিচালক ফোন : ২০২৩৮ abdullah.asif@bb.org.bd
৪.	ই-সার্ভিসেস রোডম্যাপ					**১. চৌধুরী দিলরুবা সোমা** পদবী : অতিরিক্ত পরিচালক ফোন : ২০৩৫৮ dilruba.shoma@bb.org.bd **২. রোকেয়া তামান্না** পদবী : যুগ্মপরিচালক ফোন : ২০৩৬৮ rokeya.tamanna@bb.org.bd **৩. তানজিয়া সুলতানা** পদবী : উপপরিচালক ফোন : ২২৭১৩ tanjia.sultana@bb.org.bd **৪.মোহাম্মদ আশিকুর রহমান আশিক**

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 মেইল)
						পদবী : উপপরিচালক ফোন : ২০৩৭০ ashik.rahman@bb.org.bd **৫. তানভীর আহমেদ** পদবী : সহকারী পরিচালক ফোন : ২২৫১৯ tanvir.ahmed8447@bb.org.bd

১.২ প্রাতিষ্ঠানিক সেবা

ক্রম	সেবার মান	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও মেইল)
তথ্য প্রদান						
১.	দীর্ঘমেয়াদী ঋণ সুবিধা	ই-মেইল/ চিঠিপত্র/ সফটকপি প্রদান	বাংলাদেশ ব্যাংক ওয়েবসাইট/ বিভাগে	বিনিময় মূল্য ব্যতীত	চাহিদা মোতাবেক নির্দিষ্ট সময়সীমার মধ্যে	**১. ফিরোজ মাহমুদ ইসলাম** পদবী : অতিরিক্ত পরিচালক ফোন : ২০৮০৫ Email: firoz.islam@bb.org.bd **২. মোঃ সারওয়ার জাহান** পদবী : যুগ্মপরিচালক ফোন : ২২৬৯২ sarwar.jahan@bb.org.bd **৩. মুদাসসির মাহমুদ** পদবী : যুগ্মপরিচালক ফোন : ২০২৪১ mudassir.mahmud@bb.org.bd **৪. আরিফুল কবির** পদবী : যুগ্মপরিচালক ফোন : ২২৫০২ ariful.kabir@bb.org.bd **৫. মোহাম্মদ আশিকুর রহমান আশিক** পদবী : উপপরিচালক ফোন : ২০৩৭০ ashik.rahman@bb.org.bd **৬. প্রণয় রায় শুভ** পদবী : সহকারী পরিচালক ফোন : ২২৪২৭ pranoy.roy@bb.org.bd **৭. মোঃ মেসবাহ উদ্দিন** পদবী : সহকারী পরিচালক ফোন : ২০২২৯ uddin.mesbah@bb.org.bd
২.	সেন্ট্রাল প্রজেক্ট ম্যানেজমেন্ট ইউনিট					**১. চৌধুরী দিলরুবা সোমা** পদবী : অতিরিক্ত পরিচালক ফোন : ২০৩৫৮ dilruba.shoma@bb.org.bd **২. রোকেয়া তামান্না** পদবী : যুগ্মপরিচালক

ক্রম	সেবার মান	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও মেইল)
						ফোন : ২০৩৬৮ rokeya.tamanna@bb.org.bd **৩. তানজিয়া সুলতানা** পদবী : উপপরিচালক ফোন : ২২৭১৩ tanjia.sultana@bb.org.bd **৪.মোহাম্মদ আশিকুর রহমান আশিক** পদবী : উপপরিচালক ফোন : ২০৩৭০ ashik.rahman@bb.org.bd **৫. তানভীর আহমেদ** পদবী : সহকারী পরিচালক ফোন : ২২৫১৯ tanvir.ahmed8447@bb.org.bd
৩.	স্ট্র্যাটেজিক প্ল্যানিং					**১. ফিরোজ মাহমুদ ইসলাম** পদবী : অতিরিক্ত পরিচালক ফোন : ২০৮০৫ Email : firoz.islam@bb.org.bd **২. ইন্দ্রাণী হক** পদবী : যুগ্মপরিচালক ফোন : ২২৫২০ indranee.haque@bb.org.bd **৩. রাশিদা ইয়াছমিন** পদবী : যুগ্ম পরিচালক ফোন : ২০২৫২ rashida.yeasmin@bb.org.bd **৪. কাজী ফাহিমা রহমান** পদবী : উপপরিচালক ফোন : ২২৭১৪ fahima.rahman@bb.org.bd **৫. তানজিয়া সুলতানা** পদবী : উপপরিচালক ফোন : ২২৭১৩ tanjia.sultana@bb.org.bd **৬. আবদুল্লাহ আল আসিফ** পদবী : সহকারী পরিচালক ফোন : ২০২৩৮ abdullah.asif@bb.org.bd

ক্রম	সেবার মান	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও মেইল)
৪.	ই-সার্ভিসেস রোডম্যাপ					**১. চৌধুরী দিলরুবা সোমা** পদবী : অতিরিক্ত পরিচালক ফোন : ২০৩৫৮ dilruba.shoma@bb.org.bd **২. রোকেয়া তামান্না** পদবী : যুগ্মপরিচালক ফোন : ২০৩৬৮ rokeya.tamanna@bb.org.bd **৩. তানজিয়া সুলতানা** পদবী : উপপরিচালক ফোন : ২২৭১৩ tanjia.sultana@bb.org.bd **৪.মোহাম্মদ আশিকুর রহমান আশিক** পদবী : উপপরিচালক ফোন : ২০৩৭০ ashik.rahman@bb.org.bd **৫. তানভীর আহমেদ** পদবী : সহকারী পরিচালক ফোন : ২২৫১৯ tanvir.ahmed8447@bb.org.bd
৫.	ফাইন্যান্সিয়াল ম্যানেজমেন্ট ১. অর্থ মন্ত্রণালয় ২. আইএমডি					**১. ফিরোজ মাহমুদ ইসলাম** পদবী : অতিরিক্ত পরিচালক ফোন : ২০৮০৫ firoz.islam@bb.org.bd **২. রোকেয়া তামান্না** পদবী : যুগ্ম পরিচালক ফোন : ২০৩৬৮ rokeya.tamanna@bb.org.bd **৩.** মোহাম্মদ আশিকুর রহমান আশিক পদবী : উপপরিচালক ফোন : ২০৩৭০ ashik.rahman@bb.org.bd **৪. কাজী ফাহিমা রহমান** পদবী : উপপরিচালক ফোন : ২২৭১৪ fahima.rahman@bb.org.bd

১.৩ অভ্যন্তরীণ সেবা

ক্রম	সেবার মান	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও মেইল)
তথ্য প্রদান						
১.	দীর্ঘমেয়াদী ঋণ সুবিধা	ই-মেইল/ চিঠিপত্র/ সফটকপি প্রদান	বাংলাদেশ ব্যাংক ওয়েবসাইট/ বিভাগে	বিনিময় মূল্য ব্যতীত	চাহিদা মোতাবেক নির্দিষ্ট সময়সীমার মধ্যে	**১. ফিরোজ মাহমুদ ইসলাম** পদবী : অতিরিক্ত পরিচালক ফোন : ২০৮০৫ Email: firoz.islam@bb.org.bd **২. মোঃ সারওয়ার জাহান**

ক্রম	সেবার মান	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও মেইল)
						পদবী : যুগ্মপরিচালক ফোন : ২২৬৯২ sarwar.jahan@bb.org.bd **৩. মুদাসসির মাহমুদ** পদবী : যুগ্মপরিচালক ফোন : ২০২৪১ mudassir.mahmud@bb.org.bd **৪. আরিফুল কবির** পদবী : যুগ্মপরিচালক ফোন : ২২৫০২ ariful.kabir@bb.org.bd **৫. মোহাম্মদ আশিকুর রহমান আশিক** পদবী : উপপরিচালক ফোন : ২০৩৭০ ashik.rahman@bb.org.bd **৬. প্রণয় রায় শুভ** পদবী : সহকারী পরিচালক ফোন : ২২৪২৭ pranoy.roy@bb.org.bd **৭. মোঃ মেসবাহ উদ্দিন** পদবী : সহকারী পরিচালক ফোন : ২০২২৯ uddin.mesbah@bb.org.bd
২.	সেন্ট্রাল প্রজেক্ট ম্যানেজমেন্ট ইউনিট					**১. চৌধুরী দিলরুবা সোমা** পদবী : অতিরিক্ত পরিচালক ফোন : ২০৩৫৮ dilruba.shoma@bb.org.bd **২. রোকেয়া তামান্না** পদবী : যুগ্মপরিচালক ফোন : ২০৩৬৮ rokeya.tamanna@bb.org.bd **৩. তানজিয়া সুলতানা** পদবী : উপপরিচালক ফোন : ২২৭১৩ tanjia.sultana@bb.org.bd **৪.মোহাম্মদ আশিকুর রহমান আশিক** পদবী : উপপরিচালক ফোন : ২০৩৭০ ashik.rahman@bb.org.bd **৫. তানভীর আহমেদ** পদবী : সহকারী পরিচালক ফোন : ২২৫১৯ tanvir.ahmed8447@bb.org.bd
৩.	স্ট্র্যাটেজিক প্ল্যানিং					**১. ফিরোজ মাহমুদ ইসলাম** পদবী : অতিরিক্ত পরিচালক ফোন : ২০৮০৫ Email: firoz.islam@bb.org.bd **২. ইন্দ্রাণী হক**

ক্রম	সেবার মান	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও মেইল)
						পদবী : যুগ্ম পরিচালক ফোন : ২২৫২০ indranee.haque@bb.org.bd **৩. রাশিদা ইয়াছমিন** পদবী : যুগ্ম পরিচালক ফোন : ২০২৫২ rashida.yeasmin@bb.org.bd **৪. কাজী ফাহিমা রহমান** পদবী : উপপরিচালক ফোন : ২২৭১৪ fahima.rahman@bb.org.bd **৫. তানজিয়া সুলতানা** পদবী : উপপরিচালক ফোন : ২২৭১৪ tanjia.sultana@bb.org.bd **৬. আবদুল্লাহ আল আসিফ** পদবী : সহকারী পরিচালক ফোন : ২০২৩৮ abdullah.asif@bb.org.bd
৪.	ই-সার্ভিসেস রোডম্যাপ					**১. চৌধুরী দিলরুবা সোমা** পদবী : অতিরিক্ত পরিচালক ফোন : ২০৩৫৮ dilruba.shoma@bb.org.bd **২. রোকেয়া তামান্না** পদবী : যুগ্মপরিচালক ফোন : ২০৩৬৮ rokeya.tamanna@bb.org.bd **৩. তানজিয়া সুলতানা** পদবী : উপপরিচালক ফোন : ২২৭১৩ tanjia.sultana@bb.org.bd **৪.মোহাম্মদ আশিকুর রহমান আশিক** পদবী : উপপরিচালক ফোন : ২০৩৭০ ashik.rahman@bb.org.bd **৫. তানভীর আহমেদ** পদবী : সহকারী পরিচালক ফোন : ২২৫১৯ tanvir.ahmed8447@bb.org.bd
৫.	ফাইন্যান্সিয়াল ম্যানেজমেন্ট ১. অর্থ মন্ত্রণালয় ২. আইএমডি					**১. ফিরোজ মাহমুদ ইসলাম** পদবী : অতিরিক্ত পরিচালক ফোন : ৯৫৩০৫৪২ Email : firoz.islam@bb.org.bd **২. রোকেয়া তামান্না** পদবী : যুগ্ম পরিচালক ফোন : ২০৩৬৮ Email : rokeya.tamanna@bb.org.bd ৩. মোহাম্মদ আশিকুর রহমান আশিক

ক্রম	সেবার মান	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও মেইল)
						পদবী : উপপরিচালক ফোন : ২০৩৭০ Email : ashik.rahman@bb.org.bd **৪. কাজী ফাহিমা রহমান** পদবী : উপপরিচালক ফোন : ২২৭১৪ Email : fahima.rahman@bb.org.bd

বাংলাদেশ ব্যাংক

প্রধান কার্যালয়

ফাইন্যান্সিয়াল স্ট্যাবিলিটি ডিপার্টমেন্ট

www.bb.org.bd

সিটিজেন্স চার্টার

১. **প্রতিশ্রুত সেবাসমূহ:**

১.১ নাগরিক সেবা

ক্রম	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য ও পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী,ফোন নম্বর ও ইমেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১	বার্ষিক আর্থিক স্থিতিশীলতা প্রতিবেদন (FSR) প্রকাশ	বাংলাদেশ ব্যাংকের ওয়েব সাইটে প্রকাশ	ফাইন্যান্সিয়াল স্ট্যাবিলিটি ডিপার্টমেন্ট	প্রযোজ্য নয়	সাপ্তাহিক ও সরকারি ছুটির দিন ব্যতীত সকল কর্মদিবসে অফিস সময়: সকাল ১০.০০টা হতে বিকাল ৫.০০টা।	জনাব এম.এম. সোহেল যুগ্মপরিচালক ফোন-২৫৫৬৬৫০০১/২২৭৮৯ mm.sohel@bb.org.bd
২	ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে আর্থিক স্থিতিশীলতা প্রতিবেদন (QFSAR) প্রকাশ	বাংলাদেশ ব্যাংকের ওয়েব সাইটে প্রকাশ	ফাইন্যান্সিয়াল স্ট্যাবিলিটি ডিপার্টমেন্ট	প্রযোজ্য নয়	সাপ্তাহিক ও সরকারি ছুটির দিন ব্যতীত সকল কর্মদিবসে অফিস সময়: সকাল ১০.০০টা হতে বিকাল ৫.০০টা।	জনাব এ.এস.এম মেহেদী হাসান যুগ্মপরিচালক ফোন-২৫৫৬৬৫০০১/২১০৭৯ asm.mehedi@bb.org.bd
৩	ষান্মাসিক ভিত্তিতে বাংলাদেশ সিস্টেমিক রিস্ক ড্যাশবোর্ড (BSRD) প্রকাশ	বাংলাদেশ ব্যাংকের ওয়েবসাইটে প্রকাশ	ফাইন্যান্সিয়াল স্ট্যাবিলিটি ডিপার্টমেন্ট	প্রযোজ্য নয়	সাপ্তাহিক ও সরকারি ছুটির দিন ব্যতীত সকল কর্মদিবসে অফিস সময়: সকাল ১০.০০টা হতে বিকাল ৫.০০টা।	জনাব সুভাষ চন্দ্র দাস অতিরিক্ত পরিচালক ফোন-২৫৫৬৬৫০০১/২১০৬৫ subash.das@bb.org.bd

১.২ প্রাতিষ্ঠানিক 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	**ব্যাংক ও আর্থিক প্রতিষ্ঠানকে প্রদেয় সেবা**					
	(ক) সিস্টেমিক ঝুঁকি মোকাবেলার লক্ষ্যে ব্যাংকসমূহের আর্থিক বিবরণী নিয়মিতভাবে পর্যালোচনা এবং স্ট্রেস টেস্টিং কার্যক্রম পরিচালনার মাধ্যমে উচ্চ ঝুঁকিসম্পন্ন প্রতিষ্ঠানসমূহ চিহ্নিতকরণ ও তাদেরকে আগাম সতর্কতা সংকেত প্রদান।	চিঠিপত্র ও সরাসরি যোগাযোগের মাধ্যমে প্রয়োজনীয় সেবা প্রদান	ফাইন্যান্সিয়াল স্ট্যাবিলিটি ডিপার্টমেন্ট	প্রযোজ্য নয়	সাপ্তাহিক ও সরকারি ছুটির দিন ব্যতীত সকল কর্মদিবসে অফিস সময়: সকাল ১০.০০টা হতে বিকাল ৫.০০টা।	জনাব উত্তম চন্দ্র পাল যুগ্মপরিচালক ফোন-২৫৫৬৬৫০০১/২০৫৪১ uc.paul@bb.org.bd
২	**সরকারকে প্রদেয় সেবা**					
	(ক) বাংলাদেশের আর্থিক ব্যবস্থার স্থিতিশীলতা পরীক্ষণ এবং সরকারি নীতি প্রণয়নে সহযোগীতা প্রদান	সরকারের চাহিদা মোতাবেক	ফাইন্যান্সিয়াল স্ট্যাবিলিটি ডিপার্টমেন্ট	প্রযোজ্য নয়	সাপ্তাহিক ও সরকারি ছুটির দিন ব্যতীত সকল কর্মদিবসে অফিস সময়: সকাল ১০.০০টা হতে বিকাল ৫.০০টা।	ড. বিজয় কৃó দেব অতিরিক্ত পরিচালক ফাইন্যান্সিয়াল স্ট্যাবিলিটি ডিপার্টমেন্ট ফোন-২৫৫৬৬৫০০১/২১৪৩৯ gm.fsd@bb.org.bd
	(খ) আর্থিক ব্যবস্থার ঝুঁকি ও দূর্বলতা নিরুপণ, পরিমাপ এবং বিশ্লেষণের মাধ্যমে আর্থিক স্থিতিশীলতা রক্ষার জন্য উপযুক্ত নীতি ও পদক্ষেপের সুপারিশ প্রদান।	প্রতিবেদন সরবরাহ	ফাইন্যান্সিয়াল স্ট্যাবিলিটি ডিপার্টমেন্ট	প্রযোজ্য নয়	সাপ্তাহিক ও সরকারি ছুটির দিন ব্যতীত সকল কর্মদিবসে অফিস সময়: সকাল ১০.০০টা হতে বিকাল ৫.০০টা।	জনাব এম.এম. সোহেল যুগ্মপরিচালক ফোন-২৫৫৬৬৫০০১/২২৭৮৯ mm.sohel@bb.org.bd

১.৩) অভ্যন্তরীণ 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	(ক) সংশ্লিষ্ট তথ্য/উপাত্ত, প্রতিবেদন, মতামত, পর্যবেক্ষণ ও বিশ্লেষণ সরবরাহ।	চিঠিপত্র ও সরাসরি যোগাযোগের মাধ্যমে প্রয়োজনীয় সেবা প্রদান	ফাইন্যান্সিয়াল স্ট্যাবিলিটি ডিপার্টমেন্ট	প্রযোজ্য নয়	সাপ্তাহিক ও সরকারি ছুটির দিন ব্যতীত সকল কর্মদিবসে অফিস সময়: সকাল ১০.০০টা হতে বিকাল ৫.০০টা।	জনাব আল-আমীন সিকদার যুগ্মপরিচালক ফোন-২৫৫৬৬৫০০১/২১০৭৭ alamin.sikder@bb.org.bd
	(খ) Financial Projection Model এর প্রয়োগের মাধ্যমে প্রাপ্ত তথ্য-উপাত্তের ভিত্তিতে ব্যাংকিং খাতের সম্ভাব্য গতিপ্রকৃতি বিষয়ে পর্যালোচনামূলক মতামত ও বিশ্লেষণ সরবরাহ।	যথাযথ কর্তৃপক্ষ কর্তৃক অনুমোদিত নোটিং, চিঠিপত্র এবং সরাসরি যোগাযোগের মাধ্যমে প্রয়োজনীয় সেবা প্রদান	ফাইন্যান্সিয়াল স্ট্যাবিলিটি ডিপার্টমেন্ট	প্রযোজ্য নয়	সাপ্তাহিক ও সরকারি ছুটির দিন ব্যতীত সকল কর্মদিবসে অফিস সময়: সকাল ১০.০০টা হতে বিকাল ৫.০০টা।	জনাব আল-আমীন সিকদার যুগ্মপরিচালক ফোন-২৫৫৬৬৫০০১/২১০৭৭ alamin.sikder@bb.org.bd
	(গ) Bank Health Index ও Heat Map প্রণয়নের মাধ্যমে ব্যাংকিং খাতের বিদ্যমান গতিপ্রকৃতি বিষয়ে পর্যালোচনামূলক প্রতিবেদন, মতামত ও বিশ্লেষণ সরবরাহ।	যথাযথ কর্তৃপক্ষ কর্তৃক অনুমোদিত নোটিং, চিঠিপত্র এবং সরাসরি যোগাযোগের মাধ্যমে প্রয়োজনীয় সেবা প্রদান	ফাইন্যান্সিয়াল স্ট্যাবিলিটি ডিপার্টমেন্ট	প্রযোজ্য নয়	সাপ্তাহিক ও সরকারি ছুটির দিন ব্যতীত সকল কর্মদিবসে অফিস সময়: সকাল ১০.০০টা হতে বিকাল ৫.০০টা।	জনাব আবদুল্লাহ-হিল-বাকী যুগ্মপরিচালক ফোন-২৫৫৬৬৫০০১/২১০৭০ abdullah.baki@bb.org.bd
	(ঘ) Interbank Transaction Matrix এর মাধ্যমে ব্যাংক	যথাযথ কর্তৃপক্ষ কর্তৃক অনুমোদিত নোটিং,	ফাইন্যান্সিয়াল স্ট্যাবিলিটি ডিপার্টমেন্ট	প্রযোজ্য নয়	সাপ্তাহিক ও সরকারি ছুটির দিন ব্যতীত	জনাব কল্যাণ প্রসাদ কানু যুগ্মপরিচালক ফোন-২৫৫৬৬৫০০১/২২৬৯১ kallayan.prosad@bb.org.bd

	এবং অন্যান্য আর্থিক প্রতিষ্ঠানসমূহের মধ্যকার আন্তঃলেনদেন বিশ্লেষণ।	চিঠিপত্র এবং সরাসরি যোগাযোগের মাধ্যমে প্রয়োজনীয় সেবা প্রদান			সকল কর্মদিবসে অফিস সময়: সকাল ১০.০০টা হতে বিকাল ৫.০০টা।	

২. সেবা প্রত্যাশীগণের করণীয় :

ক্রম	প্রতিশ্রুত/কাঙ্খিত সেবা প্রাপ্তির লক্ষ্যে করণীয়
(১)	তথ্য/প্রতিবেদন প্রাপ্তির লক্ষ্যে প্রযোজ্য ক্ষেত্রে আবেদন দাখিল এবং প্রযোজ্য ক্ষেত্রে বাংলাদেশ ব্যাংকের ওয়েবসাইট ব্রাউজকরণ।
(২)	সাক্ষাতের জন্য নির্ধারিত সময়ের পূর্বেই উপস্থিত থাকা।

৩. প্রতিশ্রুত সেবা না পেলে সেবা প্রত্যাশীগণের করণীয় :

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

ক্রম	কখন যোগাযোগ করবেন	কার সঙ্গে যোগাযোগ করবেন	যোগাযোগের ঠিকানা	নিস্পত্তির সময়সীমা
(১)	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তা	নাম ও পদবী: জনাব অশোক কুমার কর্মকার অতিরিক্ত পরিচালক ফাইন্যান্সিয়াল স্ট্যাবিলিটি ডিপার্টমেন্ট ফোন-২৫৫৬৬৫০০১/২২৪১০ gm.fsd@bb.org.bd ওয়েব পোর্টাল: www.bb.org.bd	প্রযোজ্য নয়
		বিকল্প ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তা	নাম ও পদবী: ড. বিজয় কৃó দেব অতিরিক্ত পরিচালক ফাইন্যান্সিয়াল স্ট্যাবিলিটি ডিপার্টমেন্ট ফোন-২৫৫৬৬৫০০১/২১৪৩৯ gm.fsd@bb.org.bd ওয়েব পোর্টাল: www.bb.org.bd	
(২)	ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তা ও বিকল্প ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	বিভাগীয় প্রধান	নাম ও পদবী: মোঃ আলা উদ্দিন পরিচালক (এফএসডি) ফাইন্যান্সিয়াল স্ট্যাবিলিটি ডিপার্টমেন্ট ফোন-২৫৫৬৬৫০০১/২১০৬৩ gm.fsd@bb.org.bd ওয়েব পোর্টাল: www.bb.org.bd	প্রযোজ্য নয়
(৩)	বিভাগীয় প্রধান নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	বাংলাদেশ ব্যাংকের অভিযোগ নিষ্পন্নকারী কর্মকর্তা	পরিচালক (এইচআরডি-১) হিউম্যান রিসোর্সেস ডিপার্টমেন্ট-১	০৭ কর্ম দিবস

বাংলাদেশ ব্যাংক

প্রধান কার্যালয়

ফরেন ডিরেক্ট ইনভেষ্টমেন্ট প্রমোশন প্রজেক্ট (এফডিআইপিপি)

www.bb.org.bd

সিটিজেন্স চার্টার

১. **প্রতিশ্রুত সেবাসমূহঃ**

১.১ নাগরিক সেবা

ক্রঃ নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র ও 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	এফডিআইপিপি প্রকল্পের আওতায় দেশের অর্থনৈতিক অঞ্চলের সকল প্রকার জাপানি উদ্যোক্তা এবং উক্ত অর্থনৈতিক অঞ্চলের বাহিরের জাপানি উদ্যোক্তা, জাপানি উদ্যোক্তাগণের সাথে অংশীদারিত্বের ভিত্তিতে পরিচালিত বাংলাদেশী ও বিদেশী উদ্যোক্তা এবং জাপানের সাথে উল্লেখযোগ্য মাত্রায় ব্যবসা (Substantial Amount of Deal) রয়েছে এরূপ বাংলাদেশী উদ্যোক্তাগণকে ও পিএফআই সমূহ (ব্যাংক ও আর্থিক প্রতিষ্ঠান) কে প্রকল্প সংশ্লিষ্ট বিষয়ে পরামর্শ প্রদান।	সভা, সেমিনার, পত্র, ই-মেইল, সার্কুলার, টেলিফোন	পিএফআইসমূহ ও FDIPP Implementation Unit, বুকলেট	বিনামূল্যে	প্রযোজ্য নয়	নামঃ মোঃ কামরুল ইসলাম পদবীঃ যুগ্ম-পরিচালক ফোন নম্বরঃ +৮৮-০২-৫৫৬৬৫০০১-২০/২২৩৬২ ই-মেইলঃ islam.kamrul@bb.org.bd

১.২ প্রাতিষ্ঠানিক সেবা

ক্রঃ নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র ও 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	এফডিআইপিপি প্রকল্পের আওতায় দেশের অর্থনৈতিক অঞ্চলের সকল প্রকার জাপানি উদ্যোক্তা এবং উক্ত অর্থনৈতিক অঞ্চলের বাহিরের জাপানি উদ্যোক্তা, জাপানি উদ্যোক্তাগণের সাথে অংশীদারিত্বের ভিত্তিতে পরিচালিত বাংলাদেশী ও বিদেশী উদ্যোক্তা এবং জাপানের সাথে উল্লেখযোগ্য মাত্রায় ব্যবসা (Substantial Amount of Deal) রয়েছে এরূপ বাংলাদেশী উদ্যোক্তাগণকে পিএফআইসমূহের মাধ্যমে স্বল্প, মধ্য ও দীর্ঘ মেয়াদী (স্বল্প সুদে ও দেশীয় মুদ্রায়) ঋণ সহায়তা প্রদান।	পত্র, ই-মেইল,	Operating Guidlines for Two-Steps Loan (TSL) Component of FDIPP in Bangladesh এর নির্দেশনা মোতাবেক। Participating Financial Institutions (PFIs) ও বাংলাদেশ ব্যাংকের ওয়েব সাইট (https://www.bb.org.bd/mediaroom/circulars/feid/aug 302017 feid 01 e.pdf)	বিনামূল্যে	১৫ কর্ম দিবস	নামঃ হুমায়ুন কবীর পলাশ পদবীঃ যুগ্মপরিচালক ফোন নম্বরঃ +৮৮-০২-৫৫৬৬৫০০১-২০/২১১১০ ই-মেইলঃ hk.polash@bb.org.bd

১.৩ অভ্যন্তরীণ সেবা

ক্রঃ নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র ও 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	এফডিআইপিপি প্রকল্পের আওতায় দেশের অর্থনৈতিক অঞ্চলের সকল প্রকার জাপানি উদ্যোক্তা এবং উক্ত অর্থনৈতিক অঞ্চলের বাহিরের জাপানি	সভা, সেমিনার, পত্র, ই-মেইল, সার্কুলার, টেলিফো	পিএফআইসমূহ ও FDIPP Implementation Unit, বুকলেট	বিনামূল্যে	প্রযোজ্য নয়	নামঃ আসাদুল হক পদবীঃ যুগ্মপরিচালক ফোন নম্বরঃ +৮৮-০২-৫৫৬৬৫০০১-২০/২০০৪২ ই-মেইলঃ asadul.haque@bb.org.bd

	উদ্যোক্তা, জাপানি উদ্যোক্তাগণের সাথে অংশীদারিত্বের ভিত্তিতে পরিচালিত বাংলাদেশী ও বিদেশী উদ্যোক্তা এবং জাপানের সাথে উল্লেখযোগ্য মাত্রায় ব্যবসা (Substantial Amount of Deal) রয়েছে এরূপ বাংলাদেশী উদ্যোক্তাগণকে ও পিএফআই সমূহ (সংশ্লিষ্ট ব্যাংক ও আর্থিক প্রতিষ্ঠান) কে প্রকল্প সংশ্লিষ্ট বিষয়ে পরামর্শ প্রদান।	ন				

২. সেবা প্রত্যাশীগণের করণীয়ঃ

যথাযথ সেবা প্রাপ্তির লক্ষ্যে বাংলাদেশ ব্যাংকের সংশ্লিষ্ট বিভাগ/অফিস তাদের সেবা প্রত্যাশীদের প্রয়োজনীয় পরামর্শ প্রদান করবে। উদাহরণস্বরুপ নিম্নে কিছু পরামর্শের নমুনা প্রদান করা হলো-

ক্রমিক	প্রতিশ্রুত/কাঙ্খিত সেবা প্রাপ্তির লক্ষ্যে করণীয়
১।	বর্ণিত প্রয়োজনীয় দলিলাদি স্বয়ংসম্পূর্ণ আবেদন জমা প্রদান
২।	প্রযোজ্য ক্ষেত্রে মোবাইল মেসেজ/ই-মেইলের নির্দেশনা অনুসরণ করা
৩।	সাক্ষাতের জন্য ধার্য তারিখে নির্ধারিত সময়ের পূর্বেই উপস্থিত থাকা
৪।	অনাবশ্যক ফোন/তদবির না করা

৩. প্রতিশ্রুত সেবা না পেলে সেবা প্রত্যাশীদের করণীয়ঃ

সিটিজেন চার্টার মোতাবেক সেবা না পেলে বা সেবা প্রাপ্তির মান সন্তোষজনক না হলে সেবা প্রত্যাশীগণের করণীয় বা অভিযোগ দাখিলের প্রক্রিয়া সিটিজেন চার্টারে সুনির্দিষ্টভাবে উল্লেখ থাকতে হবে। এক্ষেত্রে নিম্নোক্ত ছক অনুযায়ী সেবা প্রত্যাশীদের অভিযোগ ব্যবস্থাপনার একটি রূপরেখা প্রদান করা হলো:

ক্রমিক	কখন যোগাযোগ করবেন	কার সাথে যোগাযোগ করবেন	যোগাযোগের ঠিকানা	নিষ্পত্তির সময়সীমা
১।	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	শাখা/উইং প্রধান	নাম ও পদবী ঃ জনাব সাহিদা সুলতানা, অতিরিক্ত পরিচালক এফডিআইপিপি ইমপ্লিমেন্টেশন ইউনিট ফোন ঃ ৯৫৩০৩৫২ ই-মেইল ঃ shahida.sultana@bb.org.bd ওয়েবসাইট ঃ www.bb.org.bd	১০ কার্যদিবস

২।	শাখা/উইং প্রধান নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	বিভাগীয়/অফিস প্রধান	নাম ও পদবী ঃ জনাব মিজানুর রহমান আকন, পরিচালক এফডিআইপিপি ইমপ্লিমেন্টেশন ইউনিট ফোন ঃ ৯৫৩০২৭৯ ই-মেইল ঃ mizanur.akon@bb.org.bd ওয়েবসাইট ঃ www.bb.org.bd	১০ কার্যদিবস
৩।	বিভাগীয়/অফিস প্রধান নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	বাংলাদেশ ব্যাংকের অভিযোগ নিষ্পন্নকারী কর্মকর্তা (অনিক)	পরিচালক (এইচআরডি-১), হিউম্যান রিসোর্সেস ডিপার্টমেন্ট-১	০৭ কার্যদিবস

বাংলাদেশ ব্যাংক

প্রধান কার্যালয়

বৈদেশিক মুদ্রা বিনিয়োগ বিভাগ

www.bb.org.bd

সিটিজেন্স চার্টার

১. প্রতিশ্রুত সেবাসমূহঃ

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।	বিদেশী বিনিয়োগকারীদের পরামর্শ প্রদান।	আলোচনা	এডি ব্যাংক শাখা	বিনামূল্যে	প্রযোজ্য নয়	জনাব মোঃ আমিরুল ইসলাম যুগ্ম পরিচালক ফোন: ০২৫৫৬৬৫০০১-৬/২১০৯৭ ই-মেইল: mamirul.islam2@bb.org.bd
২।	Bangladesh Investment Development Authority (BIDA)/Bangladesh Export Processing Zone Authority (BEPZA)/ Bangladesh High Tech Park Authority (BHTPA)/Bangladesh Economic Zone Authority (BEZA) এর One Stop Service (OSS) সংক্রান্ত সেবা ও মতামত।	পত্র, ই-মেইল	প্রযোজ্য নয়	বিনামূল্যে	১৫ দিন	

১.২ প্রাতিষ্ঠানিক 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।	অনিবাসী/ বিদেশী প্রতিষ্ঠানের ব্যবস্থাপনায় পরিচালিত হোটেলসমূহের ফি বাবদ বিভিন্ন বর্হিগামী রেমিটেন্স এবং উক্ত হোটেলসমূহ কর্তৃক বিদেশী প্রতিষ্ঠান থেকে গৃহীত যে কোন সেবার বিপরীতে অর্থ প্রেরণের অনুমোদন।	পত্র, ই-মেইল	Guidelines for foreign exchange transactions (GFET) 2018 নির্দেশনা অনুযায়ী এডি ব্যাংক শাখা ও বাংলাদেশ ব্যাংকের ওয়েবসাইট	বিনামূল্যে	১০ দিন	জনাব আবদুল্লাহ আল মামুন যুগ্ম পরিচালক ফোন: ০২৫৫৬৬৫০০১-৬/২১১০৩ ই-মেইল: al.mamun@bb.org.bd

২।	বিদেশী বিনিয়োগের লেনদেন পরীক্ষা/যাচাইকরণ এবং শেয়ার সংক্রান্ত বিষয়াদি পরিবীক্ষণ	পত্র, ই-মেইল	-ঐ-	বিনামূল্যে	১০ দিন	জনাব রাজীব সাহা যুগ্ম পরিচালক ফোন: ০২৫৫৬৬৫০০১-৬/২২৪৯০ ই-মেইল: rajib.saha@bb.org.bd
৩।	বিদেশী পুজি বিনিয়োগকারীদের শেয়ার ট্রান্সফার/পুঁজি প্রত্যাহার সংক্রান্ত অনুমোদন।	পত্র, ই-মেইল	-ঐ-	-ঐ-	১০ দিন	
৪।	বাংলাদেশে কর্মরত বিদেশী ব্যাংকসমূহ ও বিদেশী কোম্পানীর শাখা অফিস কর্তৃক প্রধান কার্যালয়ে মুনাফা প্রেরণ সংক্রান্ত কার্যোত্তর অনুমোদন এবং বহুজাতিক কোম্পানীর লভ্যাংশ সংক্রান্ত অন্যান্য কাজ।	পত্র, ই-মেইল	-ঐ-	-ঐ-	১০ দিন	জনাব নুসরাত জাহান লিপি যুগ্ম পরিচালক ফোন ঃ ০২৫৫৬৬৫০০১-৬/২২৫১৬, ইমেইল- nusrat.jahan@bb.org.bd
৫।	বাংলাদেশী প্রতিষ্ঠানের বিদেশে অফিস খোলা/এজেন্ট নিয়োগ অনুমোদন।	পত্র, ই-মেইল	-ঐ-	-ঐ-	১২ দিন	জনাব শেখ মুকিতুল ইসলাম যুগ্ম পরিচালক, ফোন ঃ ০২৫৫৬৬৫০০১-৬/২২৭০৫, ইমেইল- sk.mukitul@bb.org.bd
৬।	নিবাসী ব্যক্তি/প্রতিষ্ঠান কর্তৃক বিদেশে মূলধন বিনিয়োগ সংক্রান্ত আবেদন নিষ্পত্তিকরণ।					
৭।	BEPZ/BEZA/BHTPA আওতাধীন শিল্প প্রতিষ্ঠানসমূহ কর্তৃক বৈদেশিক উৎস হতে ঋণ/OBU হতে নিবাসী প্রতিষ্ঠানের ঋণ প্রাপ্তির অনুমোদন।	পত্র, ই-মেইল	-ঐ-	-ঐ-	২০ দিন	জনাব শাহ্ মোঃ ইয়াকিমুল আলম, যুগ্ম পরিচালক, ফোন : ০২৫৫৬৬৫০০১-৬/২১১০২, ইমেইল- yeakimul.alam@bb.org.bd
৮।	ভূতাপেক্ষ ডেফার্ড পেমেন্টের অনুমোদন (Approval of post facto Deferred Payments Application)	পত্র, ই-মেইল	-ঐ-	-ঐ-	২০ দিন	জনাব আবদুল্লাহ আল মামুন যুগ্ম পরিচালক ফোন: ০২৫৫৬৬৫০০১-৬/২১১০৩ ই-মেইল: al.mamun@bb.org.bd
৯।	Non-resident Investors Taka Account (NITA) সংক্রান্ত তথ্য/উপাত্ত সংগ্রহ, একত্রীভূতকরণ, পর্যালোচনা ও প্রয়োজনীয় পদক্ষেপ গ্রহণ।	পত্র, ই-মেইল	-ঐ-	-ঐ-	১৫ দিন	জনাব রাজীব সাহা যুগ্ম পরিচালক ফোন : ০২৫৫৬৬৫০০১-৬/২২৪৯০ ইমেইল: rajib.saha@bb.org.bd
১০।	সরকারের বিভিন্ন মন্ত্রণালয়, ট্যারিফ কমিশন, ইপিবিসহ সরকারের অন্যান্য সংস্থা কর্তৃক বিভিন্ন বিষয়ে যাচিত তথ্য ও মতামত প্রদান এবং বাংলাদেশ সরকারের সাথে সম্পাদিতব্য বিভিন্ন দেশের সাথে দ্বি-পাক্ষিক চুক্তির	পত্র, ই-মেইল	-ঐ-	-ঐ-	১৫ দিন	জনাব মোঃ আমিরুল ইসলাম যুগ্ম পরিচালক ফোন: ০২৫৫৬৬৫০০১-৬/২১০৯৭ ই-মেইল: mamirul.islam2@bb.org.bd

	বিষয়ে মতামত প্রদান।					
১১।	Branch/Liaison/ Representative office এবং Agent Principle Relationship Business সংক্রান্ত কাজ।	পত্র, ই-মেইল	-ঐ-	-ঐ-	১৫ দিন	জনাব নুসরাত মাহ্জেবিন যুগ্ম পরিচালক ফোন: ০২৫৫৬৬৫০০১-৬/২১১০৯ ইমেইল: nusrat.mahjebin@bb.org.bd

১.৩ অভ্যন্তরীণ 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।	বাংলাদেশ ব্যাংকের বিভিন্ন অফিস/বিভাগের সাথে তথ্য আদান-প্রদান ও মতামত প্রদান।	পত্র, নোটিং, ই-মেইল	প্রযোজ্য নয়	প্রযোজ্য নয়	০৪ দিন	জনাব মোহাম্মদ সলিমুল্লাহ যুগ্ম পরিচালক ফোন : ০২৫৫৬৬৫০০১-৬/২২৩৯৬, ইমেইল: md.salimullah@bb.org.bd
২।	সকল ধরনের ছুটির দরখাস্ত অনলাইনের মাধ্যমে উপস্থাপন।	--	প্রযোজ্য নয়	প্রযোজ্য নয়	০৪ দিন	

২. সেবা প্রত্যাশীগণের করণীয়ঃ

ক্রমিক	প্রতিশ্রুত/কাঙ্খিত সেবা প্রাপ্তির লক্ষ্যে করণীয়
১।	বর্ণিত প্রয়োজনীয় দলিলাদি স্বয়ংসম্পূর্ণ আবেদন জমা প্রদান
২।	সেবা গ্রহণের বিধিবদ্ধ পদ্ধতিতে আবেদন/যোগাযোগ করা
৩।	প্রযোজ্য ক্ষেত্রে মোবাইল মেসেজ/ই-মেইলের নির্দেশনা অনুসরণ করা
৪।	সাক্ষাতের জন্য ধার্য তারিখে নির্ধারিত সময়ের পূর্বেই উপস্থিত থাকা
৫।	অনাবশ্যক ফোন/তদবির না করা

৩. প্রতিশ্রুত সেবা না পেলে সেবা প্রত্যাশীদের করণীয়ঃ

ক্রমিক	কখন যোগাযোগ করবেন	কার সাথে যোগাযোগ করবেন	যোগাযোগের ঠিকানা	নিষ্পত্তির সময়সীমা
১।	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	শাখা/উইং প্রধান	নাম ও পদবী ঃ **জনাব মুহাম্মদ আনিছুর রহমান,** **অতিরিক্ত পরিচালক**, বৈদেশিক মুদ্রা বিনিয়োগ বিভাগ ফোন ঃ ৯৫৩০৭৪৯ ই-মেইল ঃ manisur.rahman@bb.org.bd ওয়েবসাইট ঃ www.bb.org.bd	১০ কার্যদিবস
২।	শাখা/উইং প্রধান নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	বিভাগীয়/অফিস প্রধান	নাম ও পদবী ঃ **জনাব আবু ছালেহ মুহম্মদ সাহাব উদ্দীন, পরিচালক (এফইআইডি),** বৈদেশিক মুদ্রা বিনিয়োগ বিভাগ ফোন ঃ ৯৫৩০১৪৪	১০ কার্যদিবস

			ই-মেইল ঃ asm.shahab@bb.org.bd ওয়েবসাইট ঃ www.bb.org.bd	
৩।	বিভাগীয়/অফিস প্রধান নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	বাংলাদেশ ব্যাংকের অভিযোগ নিষ্পন্নকারী কর্মকর্তা (অনিক)	পরিচালক (এইচআরডি-১), হিউম্যান রিসোর্সেস ডিপার্টমেন্ট-১	০৭ কার্যদিবস

বাংলাদেশ ব্যাংক

প্রধান কর্যালয়

ফরেন এক্সচেঞ্জ অপারেশন ডিপার্টমেন্ট

www.bb.org.bd

সিটিজেন্স চার্টার

১. প্রতিশ্রুত সেবামসূহঃ

১.১) নাগরিক সেবা

ক্রমিক নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময় সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম পদবী ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
০১|	শিক্ষা সম্পর্কিত বহির্গামী রেমিট্যান্সের আবেদন সংক্রান্ত কার্যাবলী।	এডি ব্যাংকের মাধ্যেমে প্রাপ্ত আবেদন পর্যালোচনান্তে সংশ্লিষ্ট এডি ব্যাংককে চিঠির মাধ্যমে অবহিতকরন।	FERA 1947 GFET 2018, Related FE Circulars অনুযায়ী প্রয়োজনীয় কাগজপত্র ও এডি ব্যাংক এবং অত্র বিভাগ	বিনামূল্যে	৩ দিন	১। জনাব মো: মশিউর রহমান অতিরিক্ত পরিচালক ফোনঃ ফোনঃ ২১৫৩৮; E-mail: moshiur.rahman@bb.org.bd ২। জনাব সোমা অধিকারী যুগ্ম-পরিচালক ফোনঃ ২১১৪৯;০১৭৫০০৩৯৮৫৪ E-mail: soma.adhikary@bb.org.bd
০২|	ভ্রমন, স্বাস্থ্য সম্পর্কিত বহির্গামী রেমিট্যান্সের আবেদন সংক্রান্ত কার্যাবলী।	-ঐ-	-ঐ-	বিনামূল্যে	৪ দিন	১। জনাব মনোয়ার উদ্দিন আহমেদ অতিরিক্ত পরিচালক ফোনঃ ২২৬২২;৯৫৩০৪৬৮ Email:monoar.ahmed@bb.org.bd ২। জনাব সোমা অধিকারী যুগ্ম-পরিচালক ফোনঃ ২১১৪৯;০১৭৫০০৩৯৮৫৪ E-mail: soma.adhikary@bb.org.bd
০৩|	রপ্তানী, পুন:রপ্তানী এর বিষয়ে অনাপত্তি প্রদান সংক্রান্ত কার্যাবলী।	-ঐ-	-ঐ-	বিনামূল্যে	৫ দিন	১। জনাব মো:রাশেদ অতিরিক্ত পরিচালক ফোনঃ ২১১৩১ E-mail: md.rashed@bb.org.bd

০৪।	বিদ্যমান/অপরিশোধিত আমদানী এর বিষয়ে অনাপত্তি প্রদান সংক্রান্ত কার্যাবলী।	-ঐ-	-ঐ-	বিনামূল্যে	সম্ভব দ্রুত সময়ে	১। জনাব মনোয়ার উদ্দিন আহমেদ অতিরিক্ত পরিচালক ফোনঃ ২২৬২২;৯৫৩০৪৬৮ Email:monoar.ahmed@bb.org.bd

১.২) প্রাতিষ্ঠানিক সেবা

ক্রমিক নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময় সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম পদবী ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
০১।	বৈদেশিক মুদ্রা লেনদেনের জন্য প্রণীত বিভিন্ন নীতি মালা যথাযথ ভাবে পরিপালন বিষয়ে মনিটরিং ও সুপারভিশন সংক্রান্ত কার্যাবলী।	চিঠি পত্র এবং সরাসরি যোগাযোগের মাধ্যমে প্রয়োজনীয় সেবা প্রদান।	FERA 1947 এবং GFET 2018, FE Circulars এবং অত্র বিভাগ	বিনামূল্যে প্রদত্ত ।	সম্ভব দ্রুত সময়ে	১। জনাব মো:রাশেদ অতিরিক্ত পরিচালক ফোনঃ ২১১৩১ E-mail: md.rashed@bb.org.bd ২। জনাব মনোয়ার উদ্দিন আহমেদ অতিরিক্ত পরিচালক ফোনঃ ২২৬২২;৯৫৩০৪৬৮ Email:monoar.ahmed@bb.org.bd ৩। জনাব মাহবুব মোর্শেদ মাসুম যুগ্ম-পরিচালক ফোনঃ ২১১৩০;০১৭১২১৪৪৬২৮ E-mail: mahbob.masum@bb.org.bd
০২।	বৈদেশিক মুদ্রা নিয়ন্ত্রণ আইন 1947 এর আওতায় বৈদেশিক মূদ্রার লেনদেনের সুপারভিশন করার জন্য রিপোর্টিং বিষয়ে সহায়তা প্রদান	-ঐ-	অনলাইন ফরেন এক্সচেঞ্জ মনিটরিং সিস্টেম ও ড্যাশ বোড	-ঐ-	সম্ভব দ্রুত সময়ে	১। জনাব মনোয়ার উদ্দিন আহমেদ অতিরিক্ত পরিচালক ফোনঃ ২২৬২২;৯৫৩০৪৬৮ Email:monoar.ahmed@bb.org.bd ২। জনাব মাহবুব মোর্শেদ মাসুম যুগ্ম-পরিচালক ফোনঃ ২১১৩০;০১৭১২১৪৪৬২৮ E-mail: mahbob.masum@bb.org.bd

	সংক্রান্ত কার্যাবলী।					
০৩।	বৈদেশিক মুদ্রা লেনদেন কার্যক্রম বিধি-বিধান এবং এর রিপোর্টিং বিষয়ে কোন অস্পষ্টতা পরিলক্ষিত হলে যাচিত বিষয়ে ব্যাংক/ অন্যান্য প্রতিষ্ঠানকে ব্যাখ্যা/পরামর্শ প্রদান সংক্রান্ত কার্যাবলী।	-ঐ-	FERA 1947 এবং GFET 2018, FE Circulars এবং অত্র বিভাগ	-ঐ-	সম্ভব দ্রুত সময়ে	১। জনাব মো:রাশেদ অতিরিক্ত পরিচালক ফোনঃ ২১১৩১ E-mail: md.rashed@bb.org.bd ২। জনাব সত্যদেব দাস যুগ্ম-পরিচালক ফোনঃ ২১১৪৭;০১৬৭৬২৪৮৮৩৫ E-mail: satta.deb@bb.org.bd
০৪।	বৈদেশিক মুদ্রা লেনদেন ও রিপোর্টিং বিষয়ে বিভিন্ন নীতিগত বিষয়ে স্পষ্টীকরণ/ দিক-নির্দেশনা প্রদান সংক্রান্ত কার্যাবলী।	-ঐ-	-ঐ-	-ঐ-	সম্ভব দ্রুত সময়েদ	১। জনাব মনোয়ার উদ্দিন আহমেদ অতিরিক্ত পরিচালক ফোনঃ ২২৬২২;৯৫৩০৪৬৮ Email:monoar.ahmed@bb.org.bd ২।জনাব মোঃ রাশেদ অতিরিক্ত পরিচালক ফোনঃ ২১১৩১ E-mail: md.rashed@bb.org.bd
০৫।	বিভিন্ন সরকারী দপ্তর কর্তৃক ফরেন এক্সচেঞ্জ অপারেশন সংক্রান্ত যাচিত তথ্যাদি প্রদান সংক্রান্ত কার্যাবলী।	-ঐ-	FERA 1947 এবং GFET 2018, FE Circulars এবং অত্র বিভাগ	-ঐ-	বিবেচ্যপত্রের যাচিত সময়/নির্দেশনা অনুযায়ী।	১। জনাব মো: মশিউর রহমান অতিরিক্ত পরিচালক ফোনঃ ২১৫৩৮; E-mail: moshiur.rahman@bb.org.bd ২। জনাব সোমা অধিককারী যুগ্ম-পরিচালক ফোনঃ ২১১৪৯; ০১৭৫০০৩৯৮৫৪ E-mail: soma.adhikary@bb.org.bd

১.৩ **অভ্যন্তরীণ সেবা**

ক্রমিক নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময় সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম পদবী ফোন নম্বরও ই-মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
০১।	বাংলাদেশ ব্যাংকের অন্যান্য শাখা অফিস এবং বিভাগের চাহিদার প্রেক্ষিতে প্রয়োজনীয় কার্যক্রম ও মতামত সংক্রান্ত কার্যাবলী।	লিখিত ই-মেইলে আবেদন ও চিঠিপত্র	FERA 1947 এবং GFET 2018, FE Circulars এবং অত্র বিভাগ	বিনামূল্যে	বিবেচ্যপত্রের যাচিত সময়/নির্দেশনা অনুযায়ী।	১। জনাব মো: মশিউর রহমান অতিরিক্ত পরিচালক ফোনঃ ২১৫৩৮; E-mail: moshiur.rahman@bb.org.bd ২। জনাব সোমা অধিককারী যুগ্ম-পরিচালক ফোনঃ ২১১৪৯; ০১৭৫০০৩৯৮৫৪ E-mail: soma.adhikary@bb.org.bd
০২।	জড় সামগ্রী ও কম্পিউটারের সামগ্রীর ব্যবস্থাকরণ সংক্রান্ত কার্যাবলী।	চিঠি পত্র এবং ইউ,ও নোটিং এর মাধ্যমে।	Manual of Head Office Procedure এবং অন্যান্য প্রশাসনিক পরিপত্র।	বিনামূল্যে	৩ দিন	১। জনাব মনোয়ার উদ্দিন আহমেদ অতিরিক্ত পরিচালক ফোনঃ ২২৬২২;৯৫৩০৪৬৮ Email:monoar.ahmed@bb.org.bd
০৩।	সকল প্রকার ছুটির কেস নিস্পত্তিকরণ সংক্রান্ত কার্যাবলী।	চিঠি পত্র এবং ইউ,ও নোটিং এর মাধ্যমে।	-ঐ-	বিনামূল্যে	৩ দিন	-ঐ-

৪।	এলপিআর এ গমনকারী কর্মকর্তা/কর্মচারী দের জন্য ক্রেষ্ট/ প্রাইজমানীর ও আপ্যায় খরচের ব্যবস্থাকরণ সংক্রান্ত কার্যাবলী।	চিঠি পত্র এবং ইউ,ও নোটিং এর মাধ্যমে।	Manual of Head Office Procedure এবং অন্যান্য প্রশাসনিক পরিপত্র।	বিনামূল্যে	৩ দিন	১। জনাব মনোয়ার উদ্দিন আহমেদ অতিরিক্ত পরিচালক ফোনঃ ২২৬২২;৯৫৩০৪৬৮ Email:monoar.ahmed@bb.org.bd ২। জনাব মোহন কুমার সাহা যুগ্মপরিচালক ফোনঃ ২২৮৭১;০১৭১২৬৯২৩৮৯ E-mail: mk.saha@bb.org.bd
০৫।	কর্মকর্তা/কর্মচারী পোষ্টিং, বদলী এবং বিমুক্তকরণ সংক্রান্ত কার্যাবলী।	চিঠি পত্র এবং ইউ,ও নোটিং এর মাধ্যমে।	-ঐ-	বিনামূল্যে	৩ দিন	-ঐ-
০৬।	প্রশিক্ষণের জন্য কর্মকর্তা নির্বাচণ করা, এবং প্রশিক্ষণে প্রেরণ সংক্রান্ত কার্যাবলী।	চিঠি পত্র এবং ইউ,ও নোটিং এর মাধ্যমে।	-ঐ-	বিনামূল্যে	৩ দিন	-ঐ-

২. **সেবা প্রত্যাশীগণের করণীয়ঃ**

যথাযথ সেবা প্রাপ্তির লক্ষ্যে বাংলাদেশ ব্যাংকের সংশ্লিষ্ট বিভাগ/অফিস তাদের সেবা প্রত্যাশীদের প্রয়োজনীয় পরামর্শ প্রদান করবে।

ক্রমিক নং	প্রতিশ্রুত/কাঙ্খিত সেবা প্রাপ্তির লক্ষে করণীয়
১	বর্ণিত প্রয়োজনীয় দলিলাদিসহ স্বয়ংসম্পূর্ণ আবেদন জমা প্রদান
২	সেবার মূল্য ও পরিশোধ পদ্ধতি অনুযায়ী যথাযথ প্রক্রিয়ায় প্রয়োজনীয় সেবামূল্য পরিশোধ করা
৩	প্রযোজ্য ক্ষেত্রে মোবাইল মেসেজ/ইমেইলের নির্দেশনা অনুসরণ করা
৪	সাক্ষাতের জন্য ধার্য তারিখে নিধার্রিত সময়ের পূর্বেই উপস্থিত থাকা
৫	অনাবশ্যক ফোন/তদবির না করা

৩. **প্রতিশ্রুত সেবা না পেলে সেবা প্রত্যাশীদের করণীয়ঃ**

সেবা প্রাপ্তিতে অসন্তুষ্ট হলে/সেবা না পেলে নিম্নোক্ত পদ্ধতিতে যোগাযোগ করে আপনার সমস্যা অবহিত করুন।

ক্রমিক নং	কখন যোগাযোগ করবেন	কার সঙ্গে যোগাযোগ করবেন	যোগাযোগের ঠিকানা	নিষ্পত্তির সময়সীমা
০১।	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে।	শাখা/উইং প্রধান	নাম: জনাব মনোয়ার উদ্দিন আহমেদ পদবী: অতিরিক্ত পরিচালক ফোনঃ ২২৬২২;৯৫৩০৪৬৮ Email:monoar.ahmed@bb.org.bd	০৭ কার্যদিবস
০২।	শাখা/উইং প্রধান সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে।	বিভাগীয়/অফিস প্রধান	নামঃ জনাব মো: বায়েজীদ সরকার পদবীঃ পরিচালক ফোনঃ ২১৪২২;০১৭১২৫৭৬৩৪২ ই-মইলঃ bayazid.sarker@bb.org ওয়েব পোর্টালঃ www.bb.org.bd	০৭ কার্যদিবস
০৩।	বিভাগীয়/অফিস প্রধান সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে।	বাংলাদেশ ব্যাংকের অভিযোগ নিষ্পন্নকারী কর্মকর্তা(অনিক)	পরিচালক হিউম্যান রিসোর্সেস ডিপার্টমেন্ট -১	০৭ কার্যদিবস

বাংলাদেশ ব্যাংক
প্রধান কার্যালয়
বৈদেশিক মুদ্রা নীতি বিভাগ
www.bb.org.bd

সিটিজেন্স চার্টার

১. **প্রতিশ্রুত সেবাসমূহ**

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
	রপ্তানি সংক্রান্ত সেবা					
১	রপ্তানি বাণিজ্য বিষয়ে রপ্তানিকারক, ব্যাংক কর্তৃক উত্থাপিত জিজ্ঞাসা ও প্রতিবন্ধকতা দূরীকরণে কার্যক্রম গ্রহণ ও রপ্তানি সংক্রান্ত বিষয়ে পদ্ধতিগত পরিবর্তনের ক্ষেত্রে পদক্ষেপ গ্রহণ।	বৈদেশিক মুদ্রা নিয়ন্ত্রণ আইন, ১৯৪৭, বৈদেশিক মুদ্রায় লেনদেন সংক্রান্ত বিদ্যমান বিধিবিধান, সংশ্লিষ্ট সার্কুলার/সার্কুলার পত্র ও বাংলাদেশ সরকারের রপ্তানি নীতির আলোকে রপ্তানি পরিচালনা বিষয়ে ব্যাংক ও রপ্তানী অংশীজনেরা যেসব প্রতিবন্ধকতার সম্মুখীন হন তা দূরীকরণে কার্যক্রম গ্রহণ/পরামর্শ প্রদান এবং প্রয়োজনীয় ক্ষেত্রে নীতি প্রণয়ন করা হয়।	সংশ্লিষ্ট দলিলাদি	কোনরূপ মূল্য গ্রহণ করা হয় না।	৫ দিন	যুগ্ম পরিচালক পর্যায়
২	রপ্তানি বাণিজ্য বিষয়ে রপ্তানিকারক, ব্যাংক কর্তৃক উত্থাপিত জিজ্ঞাসা ও প্রতিবন্ধকতা দূরীকরণে কার্যক্রম গ্রহণ ও রপ্তানি সংক্রান্ত বিষয়ে পদ্ধতিগত পরিবর্তনের ক্ষেত্রে পদক্ষেপ গ্রহণ।	ঐ	সংশ্লিষ্ট দলিলাদি	ঐ	৫ দিন	ঐ
৩	রপ্তানির বিপরীতে নগদ সহায়তা পরিশোধ বিষয়ে ব্যাংক/ রপ্তানিকারক/এসোসিয়েশন কর্তৃক উত্থাপিত জিজ্ঞাসার উপর মতামত/সিদ্ধান্ত প্রদান।	নগদ সহায়তা পরিশোধ সংশ্লিষ্ট বিদ্যমান বিধিবিধান/সরকারের সংশ্লিষ্ট মন্ত্রণালয়ের মতামত/নির্দেশনা অনুসারে এতদসংশ্লিষ্ট উত্থাপিত জিজ্ঞাসার উপর মতামত/সিদ্ধান্ত প্রদান করা হয়।	সংশ্লিষ্ট দলিলাদি	ঐ	৭ দিন	ঐ
৪	নগদ সহায়তা বিষয়ক আবেদন নিরীক্ষর লক্ষ্যে অডিট ফার্ম নিয়োগ সংক্রান্ত কার্যাকলী ।	বিদ্যমান বিধি বিধানের সূত্রে নগদ সহায়তা বিষয়ক আবেদনপত্র অডিট ফার্ম দ্বারা নিরীক্ষার লক্ষ্যে অডিট ফার্ম নিয়োগ বিষয়ক নির্দেশনা প্রণয়ন ও অতিরিক্ত ফার্ম নিয়োগের প্রয়োজন হলে সে বিষয়ে যৌক্তিকতা ও প্রয়োজনীয় তথ্য সহযোগে ব্যাংকের প্রেরিত আবেদন নিষ্পত্তি বিষয়ে ব্যবস্থা গ্রহণ করা হয়।	সংশ্লিষ্ট দলিলাদি	ঐ	৭ দিন	ঐ
৫	রপ্তানির বিপরীতে প্রাধিকার বহির্ভূত বিদেশি এজেন্ট কমিশন বিষয়ক আবেদন	গাইডলাইন্স ফর ফরেন এক্সচেঞ্জ ট্রানজেকশনস ও বৈদেশিক মুদ্রায় লেনদেন সংক্রান্ত বিদ্যমান বিধিবিধানের	সংশ্লিষ্ট দলিলাদি	ঐ	৩ দিন	যুগ্ম পরিচালক পর্যায়

	নিষ্পত্তিকরণ।	আলোকে রপ্তানির বিপরীতে নির্দেশিত সীমার অতিরিক্ত বিদেশি এজেন্ট কমিশন বিষয়ক আবেদন নিষ্পত্তি বিষয়ে কার্যক্রম গ্রহণ করা হয়।				
আমদানি সংক্রান্ত সেবা						
৬	আমদানি বিষয়ক বিভিন্ন সার্কুলার/ সার্কুলার পত্র ইস্যুকরণ, আমদানি নীতি সংশ্লিষ্ট বৈদেশিক মুদ্রা লেনদেনের বিষয়ে ব্যাংকসমূহ কোনো প্রতিবন্ধকতার সম্মুখীন হলে তা দূরীকরণে কার্যক্রম গ্রহণ।	বৈদেশিক মুদ্রা নিয়ন্ত্রণ আইন, ১৯৪৭, গাইডলাইন্স ফর ফরেন এক্সচেঞ্জ ট্রানজেকশনস, বৈদেশিক মুদ্রায় লেনদেন সংক্রান্ত বিদ্যমান বিধিবিধান, সংশ্লিষ্ট সার্কুলার/সার্কুলার পত্র ও বাংলাদেশ সরকারের আমদানি নীতি আদেশ এর আলোকে আমদানি দায় পরিশোধ বিষয়ে ব্যাংকসমূহ যেসব প্রতিবন্ধকতার সম্মুখীন হয় তা দূরীকরণে কার্যক্রম গ্রহণ/পরামর্শ প্রদান এবং প্রয়োজনীয় ক্ষেত্রে নির্দেশনা প্রদান করা হয়।	সংশ্লিষ্ট দলিলাদি	ঐ	৭ দিন	যুগ্ম পরিচালক পর্যায়
৭	আমদানির লক্ষ্যে প্রাধিকারের বাইরে বিলম্ব মূল্য পরিশোধ ব্যবস্থায় ইউপাস, ইউজেন্স ঋণপত্র স্থাপন, বিভিন্ন অভিযোগ, দায়েরকৃত মামলার বিষয়ে পদক্ষেপ গ্রহণ, ঋণপত্র ব্যতিরেকে আমদানি, রিফাইন্যান্স সুবিধার আওতায় বিলম্বে ঋণপত্রের মূল্য পরিশোধের সময়সীমা বৃদ্ধি, আমদানির বিপরীতে নন-পেমেন্ট সংক্রান্ত বিষয়ক আবেদনের বিপরীতে পদক্ষেপ গ্রহণ/ সিদ্ধান্ত প্রদান।	বৈদেশিক মুদ্রা নিয়ন্ত্রণ আইন, ১৯৪৭, গাইডলাইন্স ফর ফরেন এক্সচেঞ্জ ট্রানজেকশনস, বৈদেশিক মুদ্রায় লেনদেন সংক্রান্ত বিদ্যমান বিধিবিধান, সংশ্লিষ্ট সার্কুলার/সার্কুলার পত্র ও সংশ্লিষ্ট কর্তৃপক্ষের আমদানি নীতি আদেশ এর আলোকে আমদানি সংক্রান্ত বিষয়ে কার্যক্রম গ্রহণ/পরামর্শ প্রদান এবং প্রয়োজনীয় ক্ষেত্রে নির্দেশনা প্রদান করা হয়।	সংশ্লিষ্ট দলিলাদি	ঐ	৭ দিন	ঐ
৮	পণ্য আমদানির বিপরীতে প্রাধিকার বহির্ভুত অগ্রিম মূল্য পরিশোধের বিষয়ে সিদ্ধান্ত প্রদান	গাইডলাইন্স ফর ফরেন এক্সচেঞ্জ ট্রানজেকশনস এর বিধি বিধানের আলোকে সিদ্বান্ত প্রদান করা হয়।	সংশ্লিষ্ট দলিলাদি	ঐ	৫ দিন	ঐ
৯	স্বর্ণ আমদানির বিষয়ে সিদ্বান্ত প্রদান	বাণিজ্য মন্ত্রণালয় কর্তৃক জারীকৃত স্বর্ণ নীতিমালা (Gold Policy)-২০১৮(সংশোধিত)-২০২১, গাইডলাইন্স ফর ফরেন এক্সচেঞ্জ ট্রানজেকশনস, বৈদেশিক মুদ্রায় লেনদেন সংক্রান্ত বিদ্যমান বিধিবিধান, সংশ্লিষ্ট সার্কুলার/সার্কুলার পত্র ও সংশ্লিষ্ট কর্তৃপক্ষের বিধিবিধানের আলোকে কার্যক্রম গ্রহণ/পরামর্শ প্রদান এবং প্রয়োজনীয় ক্ষেত্রে নির্দেশনা প্রদান করা হয়।	সংশ্লিষ্ট দলিলাদি	ঐ	১০ দিন	ঐ
রেমিটেন্স সংক্রান্ত সেবা						
১০	রেমিটেন্স সংক্রান্ত সেবাব্যাংকসমূহ হতে প্রাপ্ত বিভিন্ন বর্হিমূখী বেসরকারী	বৈদেশিক মুদ্রা নিয়ন্ত্রণ আইন, ১৯৪৭, গাইডলাইন্স ফর ফরেন এক্সচেঞ্জ ট্রানজেকশনস, বৈদেশিক মুদ্রায় লেনদেন	সংশ্লিষ্ট দলিলাদি	ঐ	১০ দিন	ঐ

	রেমিট্যান্স (বেসরকারী পাওয়ার সেক্টর, শিপিং লাইনস, এয়ারক্রাফট, কুরিয়ার, ,ফ্রেইট লাইন, প্রযোজ্য ক্ষেত্রে বিদেশী নাগরিকদের বেতন/বোনাস/ব্যবসায়িক আয়/পরিচালকের সম্মানী, বিভিন্ন বিদেশী প্রতিষ্ঠানের লাইসেন্সিং, টেস্টিং, সার্টিফিকেটিংসহ জরিমানা, মূল্যায়ন, প্রশিক্ষণ, প্রভৃতি) বিষয়ক আবেদন নিস্পত্তিকরন।	সংক্রান্ত বিদ্যমান বিধিবিধান, সংশ্লিষ্ট সার্কুলার/সার্কুলার পত্র ও বিষয় সংশ্লিষ্ট কর্তৃপক্ষের বিদ্যমান নির্দেশনা, আইন/বিধিমালার এর আলোকে পরামর্শ প্রদান এবং প্রয়োজনীয় কার্যক্রম গ্রহণ করা হয়।				
১১	ব্যাংকসমূহ হতে প্রাপ্ত ডিজিটাল মাধ্যমে প্রদর্শিত বিজ্ঞাপনের ব্যয়,অনলাইন মেম্বাশিপ ফি, টার্মিনাল ফি; ক্রেডিট রেটিং, সফটওয়্যার এর ইন্সটলেশন, বাৎসরিক মেইসটেইনেন্স ফি, লাইসেন্স ক্রয়/নবায়ন এবং অন্যান্য ব্যতিক্রমধর্মী বিবিধ ব্যয় বিষয়ক আবেদন নিস্পত্তিকরন।	বৈদেশিক মুদ্রা নিয়ন্ত্রণ আইন, ১৯৪৭, গাইডলাইন্স ফর ফরেন এক্সচেঞ্জ ট্রানজেকশনস, বৈদেশিক মুদ্রায় লেনদেন সংক্রান্ত বিদ্যমান বিধিবিধান, সংশ্লিষ্ট সার্কুলার/সার্কুলার পত্র , সংশ্লিষ্ট কর্তৃপক্ষের সংশ্লিষ্ট বিধি বিধানের আলোকে প্রযোজ্য ক্ষেত্রে সিদ্বান্ত /মতামত/ দিক নির্দেশনা প্রদান করা হয়।	সংশ্লিষ্ট দলিলাদি	ঐ	১০ দিন	ঐ
১২	বর্হিমূখী রেমিটেন্স বিষয়ে বিভিন্ন অংশীজন কর্তৃক উত্থাপিত বিভিন্ন বিষয়ের উপর মতামত/নির্দেশনা প্রদান।	ঐ	সংশ্লিষ্ট দলিলাদি	ঐ		ঐ
	বৈদেশিক মুদ্রা হিসাব ও নন ফান্ডেড কার্যক্রম সংক্রান্ত সেবা		সংশ্লিষ্ট দলিলাদি	ঐ		
১৩	ব্যাংকসমূহ হতে প্রাপ্ত আবেদনের প্রেক্ষিতে প্রাধিকার বহির্ভত বৈদেশিক মুদ্রা হিসাব স্থাপন ও এর লেনদেন সম্পর্কে নির্দেশনা প্রদান।	ঐ	সংশ্লিষ্ট দলিলাদি	ঐ	৫ দিন	যুগ্ম পরিচালক পর্যায়
১৪	বিভিন্ন রকম বৈদেশিক মুদ্রা হিসাব এবং বৈদেশিক মুদ্রা সংশ্লিষ্ট টাকা হিসাব খোলা, মেয়াদ নবায়ন সংক্রান্ত কার্যাবলী এবং Special Foreign Currency Account Monitoring System এর মনিটরিং এবং পরিমার্জন/উন্নয়ন	ঐ	সংশ্লিষ্ট দলিলাদি	ঐ	৫ দিন	ঐ

	সংক্রান্ত কার্যাবলী তদারকিকরন।					
১৫	ব্যাংক গ্যারান্টি/এসবি এলসি ইস্যু, মেয়াদ নবায়ন ও বাতিলকরন,জেনারেল সেলস এজেন্টদের অনুকূলে গ্যারান্টি ইস্যু, মেয়াদ নবায়ন ও বাতিলকরন, অন্তর্মূখী রেমিট্যান্স এবং দান/অনুদানের অর্থ ছাড়করণের বিষয়ে মতামত প্রদান	ঐ	সংশ্লিষ্ট দলিলাদি	ঐ	৫ দিন	ঐ
১৬	বিভিন্ন প্রকার বৈদেশিক মুদ্রা হিসাব, নন কনভার্টিইবেল টাকা হিসাব/অনিবাসী টাকা হিসাব ও লেনদেন সংক্রান্ত কার্যাবলী, এবং এ বিষয়ে কোনো জিজ্ঞাসার উদ্ভব হলে যাচিত বিষয়ে ব্যাংক/অন্যান্য প্রতিষ্ঠানকে ব্যাখ্যা/পরামর্শ প্রদান ।	বৈদেশিক মুদ্রা নিয়ন্ত্রণ আইন, ১৯৪৭, গাইডলাইন্স ফর ফরেন এক্সচেঞ্জ ট্রানজেকশনস, বৈদেশিক মুদ্রায় লেনদেন সংক্রান্ত বিদ্যমান বিধিবিধান, সংশ্লিষ্ট সার্কুলার/সার্কুলার পত্র , সংশ্লিষ্ট কর্তৃপক্ষের সংশ্লিষ্ট বিধি বিধানের আলোকে প্রযোজ্য ক্ষেত্রে সিদ্বান্ত /মতামত/ দিক নির্দেশনা প্রদান করা হয়।	সংশ্লিষ্ট দলিলাদি	ঐ	৫ দিন	ঐ
১৭	**আন্তর্জাতিক রোমিং বিল স্থানীয় মুদ্রায় পরিশোধের বিষয়ে আবেদনে সিদ্বান্ত/ অনুমোদন প্রদান,**	ঐ	সংশ্লিষ্ট দলিলাদি	ঐ	৫ দিন	ঐ
১৮	আন্তর্জাতিক ডেবিট/ক্রেডিট/প্রিপেইড কার্ড ইস্যু ও এদতসংক্রান্ত বেদেশিক মুদ্রা পরিশোধ বিষয়ক বিভিন্ন কার্যাবলী।	ঐ		ঐ		
এডি লাইসেন্স সংক্রান্ত সেবা						
১৯	এডি লাইসেন্স প্রদান , অনুমোদিত ডিলারশীপ কোড বরাদ্দ, সাধারণ মানিচেঞ্জার ও সীমিত মানিচেঞ্জিং লাইসেন্স এর নীতি সংক্রান্ত ও বিবিধ বিষয়, সাধারণ মানিচেঞ্জার ও সীমিত মানিচেঞ্জার লাইসেন্স প্রদান, মানি চেঞ্জারদের ব্যবসাস্থল ও মালিকানায় পরিবর্তন, মানিচেঞ্জার প্রতিষ্ঠানের বিরুদ্ধে আনিত অভিযোগ, এডি শাখায় উদঘাটিত অনিয়ম এর বিষয়ে ব্যবস্থা গ্রহণ,বাতিলকৃত লাইসেন্স পুনঃস্থাপনের আবেদন বিশ্লেষণ ও প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণ সংক্রান্ত কার্যাবলী ।	বৈদেশিক মুদ্রা নিয়ন্ত্রণ আইন, ১৯৪৭,, গাইডলাইন্স ফর ফরেন এক্সচেঞ্জ ট্রানজেকশনস, বৈদেশিক মুদ্রায় লেনদেন সংক্রান্ত বিদ্যমান বিধিবিধান, সংশ্লিষ্ট সার্কুলার/সার্কুলার পত্র ও সংশ্লিষ্ট কর্তৃপক্ষের বিধি বিধানের আলোকে কার্যক্রম গ্রহণ/পরামর্শ প্রদান এবং প্রয়োজনীয় ক্ষেত্রে নির্দেশনা প্রদান করা হয়।		ঐ	১০ দিন	যুগ্ম পরিচালক পর্যায়

২০	অথোরাইজড গোল্ড ডিলার লাইসেন্স প্রদান ও লাইসেন্স নবায়ন সংক্রান্ত কার্যক্রম	বাণিজ্য মন্ত্রণালয় কর্তৃক জারীকৃত স্বর্ণ নীতিমালা (Gold Policy)-২০১৮(সংশোধিত)-২০২১, গাইডলাইন্স ফর ফরেন এক্সচেঞ্জ ট্রানজেকশনস, বৈদেশিক মুদ্রায় লেনদেন সংক্রান্ত বিদ্যমান বিধিবিধান, সংশ্লিষ্ট সার্কুলার/সার্কুলার পত্র ও সংশ্লিষ্ট কর্তৃপক্ষের বিধিবিধানের আলোকে কার্যক্রম গ্রহণ/পরামর্শ প্রদান এবং প্রয়োজনীয় ক্ষেত্রে নির্দেশনা প্রদান করা হয়।	সংশ্লিষ্ট দলিলাদি ও অফেরত যোগ্য যথাক্রমে ৫.০০ লক্ষ ও ২.০০ লক্ষ টাকার পে-অর্ডার প্রদান করার নির্দেশনা রয়েছে।	ঐ	৩০ দিন	
অর্ন্তমুখী রেমিটেন্স সংক্রান্ত সেবা						
২১	রেমিট্যান্স ড্রয়িং এরেঞ্জমেন্ট সংক্রান্ত নীতিমালা, অন্তর্মুখী রেমিট্যান্স সম্পর্কে কোন অভিযোগ, আপত্তি বা প্রতিবন্ধকতা বিষয়ক আবেদনের বিপরীতে পদক্ষেপ গ্রহণ/ সিদ্ধান্ত প্রদান।	গাইডলাইন্স ফর ফরেন এক্সচেঞ্জ ট্রানজেকশনস, বৈদেশিক মুদ্রায় লেনদেন সংক্রান্ত বিদ্যমান বিধিবিধান, সংশ্লিষ্ট সার্কুলার/সার্কুলার পত্র ও সংশ্লিষ্ট কর্তৃপক্ষের বিধি বিধানের আলোকে কার্যক্রম গ্রহণ/পরামর্শ প্রদান এবং প্রয়োজনীয় ক্ষেত্রে নির্দেশনা প্রদান করা হয়।		ঐ	১০ দিন	যুগ্ম পরিচালক পর্যায়

১.২ প্রাতিষ্ঠানিক সেবা

ক্রঃ নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা
রপ্তানি সংক্রান্ত সেবা						
১	নগদ সহায়তা বিষয়ক নীতিমালা জারি ও সরকারের সংশ্লিষ্ট কর্তৃপক্ষের সহিত সমন্বয় বিষয়ক কার্যক্রম।	সরকারি নির্দেশনা অনুযায়ী নগদ সহায়তা প্রদানের বিষয়ে নীতিমালা জারি করা হয় এবং সরকারি নির্দেশনা/মতামত প্রাপ্তির আবশ্যকতার ক্ষেত্রে সরকারের সংশ্লিষ্ট মন্ত্রণালয়ের সাথে যোগাযোগ এবং এসংক্রান্ত প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণ করা হয়।	সংশ্লিষ্ট দলিলাদি	সেবা প্রদানের জন্য কোনরূপ মূল্য গ্রহণ করা হয় না।	৭ দিন	যুগ্ম পরিচালক পর্যায়
২	রপ্তানি নীতি প্রণয়নে মতামত প্রদান ।	বৈদেশিক মুদ্রা নিয়ন্ত্রণ আইন, ১৯৪৭, গাইডলাইন্স ফর ফরেন এক্সচেঞ্জ ট্রানজেকশনস, বৈদেশিক মুদ্রায় লেনদেন সংক্রান্ত বিদ্যমান বিধিবিধান ও সংশ্লিষ্ট সার্কুলার/সার্কুলার পত্র, বিদ্যমান রপ্তানি নীতি ও আন্তর্জাতিক বানিঝ্য অনুসৃত পদ্ধতির আলোকে রপ্তানি নীতি প্রণয়নে মতামত প্রদানের প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণ করা হয়।	সংশ্লিষ্ট দলিলাদি	ঐ	৭ দিন	
৩	রপ্তানি আয়ের বিপরীতে নিয়মবহির্ভূতভাবে নগদ সহায়তা পরিশোধ বিষয়ে ব্যবস্থা গ্রহণ	নগদ সহায়তা পরিশোধ বিষয়ে সরকারি নির্দেশনা অনুযায়ী জারিকৃত বিধিবিধান, গাইডলাইন্স ফর ফরেন এক্সচেঞ্জ ট্রানজেকশনস, ও বৈদেশিক মুদ্রায় লেনদেন সংক্রান্ত বিদ্যমান বিধিবিধান ও সংশ্লিষ্ট সার্কুলার/সার্কুলার পত্র মোতাবেক নিয়মবহির্ভূতভাবে পরিশোধিত নগদ সহায়তা আদায়ের বিষয়ে প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণ করা হয়।				
৪	নগদ সহায়তা সংক্রান্ত দায়েরকৃত মামলা নিষ্পত্তি বিষয়ে ব্যবস্থা গ্রহণ।	নগদ সহায়তা পরিশোধ বিষয়ে সরকারি নির্দেশনা অনুযায়ী জারিকৃত বিধিবিধান, গাইডলাইন্স ফর ফরেন এক্সচেঞ্জ ট্রানজেকশনস, ও বৈদেশিক মুদ্রায় লেনদেন সংক্রান্ত বিদ্যমান বিধিবিধান ও সংশ্লিষ্ট সার্কুলার/সার্কুলার পত্র মোতাবেক নিয়মবহির্ভূতভাবে পরিশোধিত নগদ সহায়তা পরিশোধ সংক্রান্ত বিষয়ে দায়েরকৃত মামলা নিষ্পত্তির বিষয়ে আইন বিভাগের সহায়তায় প্রয়োজনীয় কার্যক্রম গ্রহণ করা হয়।	সংশ্লিষ্ট দলিলাদি	ঐ	৭ দিন	
৫	রপ্তানি সংক্রান্ত মামলা পরিচালনা/ নিষ্পত্তি বিষয়ে ব্যবস্থা গ্রহণ।	বৈদেশিক মুদ্রা নিয়ন্ত্রণ আইন, ১৯৪৭, গাইডলাইন্স ফর ফরেন	সংশ্লিষ্ট	ঐ	৭ দিন	

		এক্সচেঞ্জ ট্রানজেকশনস, ও বৈদেশিক মুদ্রায় লেনদেন সংক্রান্ত বিদ্যমান বিধিবিধান ও সংশ্লিষ্ট সার্কুলার/সার্কুলার পত্র মোতাবেক রপ্তানি সংক্রান্ত মামলা পরিচালনা/নিষ্পত্তি বিষয়ে আইন বিভাগের সহিত সমন্বয়পূর্বক কার্যক্রম গ্রহণ করা হয়।	দলিলাদি			
৬	WTO এর Trade Policy Review সংক্রান্ত বিষয়ে মতামত প্রদান।	GATT, UNCTAD ও এতদসংক্রান্ত অন্যান্য নীতিমালা, গাইডলাইন্স ফর ফরেন এক্সচেঞ্জ ট্রানজেকশনস, বৈদেশিক মুদ্রায় লেনদেন সংক্রান্ত বিদ্যমান বিধিবিধান ও বাংলাদেশ সরকারের বিদ্যমান রপ্তানি নীতি ও আন্তর্জাতিক বাণিজ্যে অনুসৃত পদ্ধতির আলোকে WTO এর প্রণীত Trade Policy Review এর বিষয়ে মতামত প্রদান করা হয়।	সংশ্লিষ্ট দলিলাদি	ঐ	৭ দিন	
৭	রপ্তানি উন্নয়ন তহবিল বিষয়ে নীতিগত সিদ্ধান্ত/মতামত প্রদান।	রপ্তানি উন্নয়ন তহবিল সংক্রান্ত নির্দেশনা, রপ্তানি কার্যক্রম পরিচালনা সংক্রান্ত বিদ্যমান বিধিবিধান ও সার্বিক বাণিজ্য পরিস্থিতি পর্যালোচনায় রপ্তানি উন্নয়ন তহবিল বিষয়ে নীতিগত সিদ্ধান্ত/মতামত প্রদান করা হয়।	সংশ্লিষ্ট দলিলাদি	ঐ	৩ দিন	
৮	প্রেফারেন্সিয়াল ট্রেড এগ্রিমেন্ট (পিটিএ), ফ্রি ট্রেড এগ্রিমেন্ট (এফটিএ) ও দ্বিপাক্ষিক রপ্তানি বাণিজ্য প্রসারের লক্ষ্যে সরকার কর্তৃক সম্পাদিতব্য চুক্তির বিষয়ে মতামত প্রদান।	বৈদেশিক মুদ্রা নিয়ন্ত্রণ আইন, ১৯৪৭ গাইডলাইন্স ফর ফরেন এক্সচেঞ্জ ট্রানজেকশনস, ও বৈদেশিক মুদ্রায় লেনদেন সংক্রান্ত বিদ্যমান বিধিবিধান ও সংশ্লিষ্ট সার্কুলার/সার্কুলার পত্র মোতাবেক ও বাংলাদেশ সরকারের রপ্তানি নীতির আলোকে দ্বিপাক্ষিক রপ্তানি বাণিজ্য চুক্তি সম্পাদন বিষয়ে মতামত প্রদান করা হয়।	সংশ্লিষ্ট দলিলাদি	ঐ	৭ দিন	
৯	সেবা রপ্তানি/ই-কমার্স ব্যবস্থায় রপ্তানি বিষয়ে নীতিমালা প্রণয়ন।	বিদ্যমান বৈদেশিক মুদ্রা লেনদেন বিধিবিধান এর আলোকে সেবা রপ্তানি/ই-কমার্স ব্যবস্থায় রপ্তানি বিষয়ে বিদ্যমান নীতিমালা ও আন্তর্জাতিকভাবে অনুসৃত পদ্ধতির আলোকে এতদসংক্রান্ত নীতিমালা প্রণয়ন করা হয়।	সংশ্লিষ্ট দলিলাদি	ঐ	৭ দিন	যুগ্ম পরিচালক পর্যায়
১০	রপ্তানি সংক্রান্ত বিষয়ে পদ্ধতিগত পরিবর্তনের ক্ষেত্রে সার্কুলার জারী সংক্রান্ত কাজ।	বৈদেশিক মুদ্রা নিয়ন্ত্রণ আইন, ১৯৪৭, গাইডলাইন্স ফর ফরেন এক্সচেঞ্জ ট্রানজেকশনস, ও বৈদেশিক মুদ্রায় লেনদেন সংক্রান্ত বিদ্যমান বিধিবিধান ও সংশ্লিষ্ট সার্কুলার/সার্কুলার পত্র মোতাবেক	সংশ্লিষ্ট দলিলাদি	ঐ	৫ দিন	

		ও বাংলাদেশ সরকারের রপ্তানি নীতির আলোকে কার্যক্রম গ্রহণ/পরামর্শ প্রদান এবং প্রয়োজনীয় ক্ষেত্রে সার্কুলার জারি করা হয়।				
১১	রপ্তানি সংক্রান্ত বিষয়ে সরকার কর্তৃক জারিকৃত প্রজ্ঞাপন সম্পর্কে অবহিতকরণ।	রপ্তানি সংক্রান্ত বিষয়ে সরকার কর্তৃক জারিকৃত প্রজ্ঞাপন অনুমোদিত ডিলার ব্যাংককে সার্কুলার পত্র জারির মাধ্যমে অবহিত করা হয়।	সংশ্লিষ্ট দলিলাদি	ঐ	৩ দিন	
১২	সরকারের বিভিন্ন মন্ত্রণালয়/বিভাগ কর্তৃক রপ্তানি সংক্রান্ত যাচিত বিষয়ে মতামত প্রদান।	বৈদেশিক মুদ্রা নিয়ন্ত্রণ আইন, ১৯৪৭ গাইডলাইন্স ফর ফরেন এক্সচেঞ্জ ট্রানজেকশনস, ও বৈদেশিক মুদ্রায় লেনদেন সংক্রান্ত বিদ্যমান বিধিবিধান ও সংশ্লিষ্ট সার্কুলার/সার্কুলার পত্র মোতাবেক ও বাংলাদেশ সরকারের রপ্তানি নীতির আলোকে সরকারের বিভিন্ন মন্ত্রণালয়/বিভাগ কর্তৃক রপ্তানি সংক্রান্ত যাচিত বিষয়ে পত্র মারফত/ই-মেইলের মাধ্যমে মতামত প্রদান করা হয়।	সংশ্লিষ্ট দলিলাদি	ঐ	৭ দিন	
	আমদানি সংক্রান্ত সেবা		সংশ্লিষ্ট দলিলাদি			
১৩	আমদানি বিষয়ক বিভিন্ন সার্কুলার/সার্কুলার পত্র ইস্যুকরণ, আমদানি নীতি সংশ্লিষ্ট বৈদেশিক মুদ্রা লেনদেনের বিষয়ে ব্যাংকও বিভিন্ন প্রতিষ্ঠানকে প্রাতিষ্ঠানিকভাবে মতামত/সিদ্ধান্ত প্রদান।	আমদানি দায় পরিশোধ কার্যক্রমে আমদানিকারকগন বা ব্যাংকসমূহ প্রতিবন্ধকতার সম্মুখীন হলে তা দূরীকরণে বৈদেশিক মুদ্রা নিয়ন্ত্রণ আইন, ১৯৪৭ গাইডলাইন্স ফর ফরেন এক্সচেঞ্জ ট্রানজেকশনস, ও বৈদেশিক মুদ্রায় লেনদেন সংক্রান্ত বিদ্যমান বিধিবিধান ও সংশ্লিষ্ট সার্কুলার/সার্কুলার পত্র মোতাবেক ও বাংলাদেশ সরকারের আমদানি নীতি আদেশ এর আলোকে কার্যক্রম গ্রহণ/পরামর্শ প্রদান এবং প্রয়োজনীয় ক্ষেত্রে প্রাতিষ্ঠানিকসেবা/ নির্দেশনা প্রদান করা হয়।	সংশ্লিষ্ট দলিলাদি	ঐ	৭ দিন	যুগ্ম পরিচালক পর্যায়
১৪	অর্থ মন্ত্রণালয়, বাণিজ্য মন্ত্রণালয়/সিসিআই এন্ড ডি সহ বিভিন্ন মন্ত্রণালয়/দপ্তর/ এবং এনবিআর কর্তৃক আমদানি সংশ্লিষ্ট বিভিন্ন নির্দেশনা/ জারিকৃত প্রজ্ঞাপন/অনুরোধের প্রেক্ষিতে এ সংক্রান্ত বিভিন্ন সার্কুলার/সার্কুলার পত্র ইস্যুকরণ ।	সরকারের বিভিন্ন কর্তৃপক্ষ কর্তৃক আমদানি সংশ্লিষ্ট বিভিন্ন নির্দেশনা/প্রজ্ঞাপন অবহিতকরণ ও বাস্তবায়নের লক্ষ্যে নির্দেশনা জারি করা হয়।	সংশ্লিষ্ট দলিলাদি	ঐ	৭ দিন	ঐ
১৫	বিভিন্ন সরকারী প্রতিষ্ঠান/আমদানিকারক/বাণিজ্য	বৈদেশিক মুদ্রা নিয়ন্ত্রণ আইন, ১৯৪৭, গাইডলাইন্স ফর ফরেন	সংশ্লিষ্ট	ঐ	১০ দিন	

	সংস্থার জিজ্ঞাসার বিপরীতে আমদানি সংশ্লিষ্ট নীতিমালার বিষয়ে মতামত/ব্যাখ্যা/সিদ্ধান্ত প্রদান।	এক্সচেঞ্জ ট্রানজেকশনস, ও বৈদেশিক মুদ্রায় লেনদেন সংক্রান্ত বিদ্যমান বিধিবিধান, সার্কুলার/সার্কুলার পত্র, সংশ্লিষ্ট কর্তৃপক্ষের বিদ্যমান বিধিবিধান ও বাংলাদেশ সরকারের আমদানি নীতি আদেশ এর আলোকে প্রয়োজনীয় মতামত/ব্যাখ্যা/সিদ্ধান্ত প্রদান ।	দলিলাদি			
১৬	মন্ত্রণালয়, জাতীয় রাজস্ব বোর্ডসহ সরকারী বিভিন্ন সংস্থার প্রেরিত অনুসন্ধানের বিষয়ে মতামত প্রদান /কার্যক্রম গ্রহণ।	ঐ	সংশ্লিষ্ট দলিলাদি	ঐ	১০ দিন	
১৭	ইপিজেড/বেপজা ,ইজেড, হাইটেক পার্ক, বিশেষায়িত অঞ্চলের প্রতিষ্ঠানসমূহের আমদানি বিষয়ক বৈদেশিক মুদ্রা লেনদেনের বিষয়ে নীতিমালা প্রণয়ন, মতামত/ সিদ্বান্ত প্রদান।	ঐ	সংশ্লিষ্ট দলিলাদি	ঐ	৭ দিন	
১৮	অন্ট্রাপো বাণিজ্য ও এতদসংক্রান্ত অন্যান্য কার্যাবলীর বিষয়ে সিদ্ধান্ত প্রদান, ক্রস বর্ডার ই-কমার্স বিষয়ে সিদ্ধান্ত প্রদান।	ঐ	সংশ্লিষ্ট দলিলাদি	ঐ	৭ দিন	
১৯	ক্রস বর্ডার ই-কমার্স বিষয়ে সিদ্ধান্ত প্রদান।	ঐ	সংশ্লিষ্ট দলিলাদি	ঐ	৭ দিন	
২০	বাংলাদেশ এর সহিত দ্বিপাক্ষিক বানিজ্য (বাংলাদেশ-মায়ানমার জয়েন্ট বিজনেস কাউন্সিল,বাংলাদেশ-জাপান, বাংলাদেশ-নেপাল, বাংলাদেশ-ভুটান, ইন্দো-বাংলাদেশ বিষয়ক, বর্ডার হাট ইত্যাদি) সংক্রান্ত বিষয়ে প্রয়োজনীয় কার্যাবলী সম্পাদন।	ঐ	সংশ্লিষ্ট দলিলাদি	ঐ	১০ দিন	যুগ্ম পরিচালক পর্যায়
২১	ডিজিডিপি এর আমদানি সংক্রান্ত বিষয়ে মতামত প্রদান।	ঐ	সংশ্লিষ্ট দলিলাদি		৭ দিন	
রেমিটেন্স সংক্রান্ত সেবা						
২২	সরকারি, স্বায়ত্তশাসিত, আধা-স্বায়ত্তশাসিত প্রতিষ্ঠান বা এদের আওতাধীন প্রজেক্ট/মেগা-প্রজেক্ট কর্তৃক প্রাধিকার বহির্ভূত বৈদেশিক মুদ্রা বিদেশে প্রেরণ সংক্রান্ত বিষয়ে সিদ্বান্ত প্রদান ।	বৈদেশিক মুদ্রা নিয়ন্ত্রণ আইন, ১৯৪৭, গাইডলাইন্স ফর ফরেন এক্সচেঞ্জ ট্রানজেকশনস, বৈদেশিক মুদ্রায় লেনদেন সংক্রান্ত বিদ্যমান বিধিবিধান, সংশ্লিষ্ট সার্কুলার/সার্কুলার পত্র, সরকারের সংশ্লিষ্ট বিধি বিধানের আলোকে অনুমোদিত ডিলার ব্যাংকের মাধ্যমে প্রযোজ্য ক্ষেত্রে প্রয়োজনীয়	সংশ্লিষ্ট দলিলাদি	ঐ	১০ দিন	

		সিদ্বান্ত /অনুমোদন/মতামত প্রদানের ব্যবস্থা গ্রহণ করা হয়।				
২৩	বিদ্যুৎ উৎপাদন ও বিতরণ সংশ্লিষ্ট সেবা, জ্বালানি (তেল/গ্যাস) খাতভুক্ত সেবা, খনিজ সম্পদ (কয়লা) খাতভুক্ত সেবার বিপরীতে সরকারি প্রতিষ্ঠানের পক্ষে বৈদেশিক মুদ্রা বিদেশে প্রেরণ সংক্রান্ত বিষয়ে সিদ্বান্ত প্রদান ।	ঐ	সংশ্লিষ্ট দলিলাদি	ঐ	১০ দিন	
২৪	IGW(International Gateway), IIG (International Internet Gateway), ICT(International Terrestial Cable) লাইসেন্স প্রাপ্ত প্রতিষ্ঠান কর্তৃক বৈদেশিক মুদ্রা বিদেশ প্রেরণ সংক্রান্ত বিষয়ে আবেদন নিষ্পত্তিকরণ।	ঐ	সংশ্লিষ্ট দলিলাদি	ঐ	১০ দিন	যুগ্ম পরিচালক পর্যায়
২৫	রাষ্ট্রীয় মালিকানাধীন প্রতিষ্ঠান, রাষ্ট্রীয় মালিকানাধীন ব্যাংক ও আর্থিক প্রতিষ্ঠান, বীমা প্রতিষ্ঠান প্রাধিকার বহির্ভূত বৈদেশিক মুদ্রা ছাড়করণ, সেবাখাতে ঋণপত্র স্থাপনের আবেদন।	ঐ	সংশ্লিষ্ট দলিলাদি	ঐ	১০ দিন	
২৬	বাংলাদেশে কার্যরত বিদেশি দূতাবাস, কন্স্যুলেট ও অন্যান্য কূটনৈতিক কার্যালয়ের প্রাধিকার বহির্ভূত বৈদেশিক মুদ্রা ছাড়ের আবেদন।	ঐ	সংশ্লিষ্ট দলিলাদি	ঐ	১০ দিন	
২৭	হজ্বযাত্রীদের হজ্ব খরচ সংক্রান্ত বৈদেশিক মুদ্রা লেনেদেন বিষয়ে সিদ্বান্ত প্রদান।	গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকারের ধর্ম বিষয়ক মন্ত্রণালয় কর্তৃক ঘোষিত হজ্ব প্যাকেজ অনুসারে বৈদেশিক মুদ্রা লেনেদেন বিষয়ে সার্কুলার পত্র জারি করা হয়।	সংশ্লিষ্ট দলিলাদি	ঐ	১০ দিন	
২৮	বিভিন্ন মন্ত্রণালয়, বিভাগ এবং বিদেশে বাংলাদেশ দূতাবাসসমূহের চাহিদা অনুযায়ী নিয়মিতভাবে তথ্য প্রস্তুতকরণ ও প্রেরণ।	বৈদেশিক মুদ্রা নিয়ন্ত্রণ আইন, ১৯৪৭, বৈদেশিক মুদ্রায় লেনদেন সংক্রান্ত বিদ্যমান বিধিবিধান, সংশ্লিষ্ট সার্কুলার/সার্কুলার পত্র, সরকারের সংশ্লিষ্ট বিধি বিধানের আলোকে ব্যবস্থা গ্রহণ করা হয়।	সংশ্লিষ্ট দলিলাদি	ঐ	১০ দিন	
বহিঃঋণ ও অনুদান সংক্রান্ত সেবা						
২৯	সরকারি ও বেসরকারি খাতে বৈদেশিক ঋণ/গ্যারান্টি সম্পর্কিত কার্যক্রম।	বৈদেশিক মুদ্রা নিয়ন্ত্রণ আইন, ১৯৪৭, গাইডলাইন্স ফর ফরেন এক্সচেঞ্জ ট্রানজেকশনস, ও বৈদেশিক মুদ্রায় লেনদেন সংক্রান্ত বিদ্যমান বিধিবিধান,	সংশ্লিষ্ট দলিলাদি	ঐ	০৩-০৫ দিন	যুগ্ম পরিচালক পর্যায়

		সার্কুলার/সার্কুলার পত্র, সংশ্লিষ্ট কর্তৃপক্ষের বিদ্যমান বিধিবিধান এর আলোকে প্রয়োজনীয় মতামত/ব্যাখ্যা/সিদ্ধান্ত প্রদান করা ।				
বৈদেশিক মুদ্রা বাজার নীতি সংক্রান্ত সেবা						
৩০	চুক্তি অনুযায়ী সভরেন ক্রেডিট রেটিং এজেন্সি কর্তৃক প্রেরিত বিল/ফি পরিশোধ করা।	ঐ		ঐ	১০ দিন	যুগ্ম পরিচালক পর্যায়
৩১	জাতীয় সংসদে বৈদেশিক মুদ্রা সংক্রান্ত তথ্য/উপাত্ত/স্পষ্টীকরণ প্রেরণ।	ঐ	ঐ	ঐ	১ দিন	
৩২	আই এম এফ এর প্রকাশনা 'Annual report on Exchange Arrangement and Exchange Restrictions' এর জন্য তথ্য প্রেরণ করা।	ঐ	ঐ	ঐ	১৫ দিন	
৩৩	বৈদেশিক মুদ্রা লেনদেন সংক্রান্ত আইন/বিধি-বিধান বিষয়ে বিভিন্ন মন্ত্রণালয়, সরকারি প্রতিষ্ঠান, আন্তর্জাতিক প্রতিষ্ঠান , ব্যাংক ও বাংলাদেশ ব্যাংকের বিভিন্ন বিভাগে প্রয়োজনীয় তথ্য/উপাত্ত/ স্পষ্টীকরণ প্রেরণ।	ঐ	ঐ	ঐ	৭ দিন	
৩৪	সরকারের বিভিন্ন প্রকাশনা যেমন অর্থনৈতিক সমীক্ষা, ব্যাংক ও আর্থিক প্রতিষ্ঠানের কার্যাবলী, অর্থমন্ত্রী মহোদয়ের বার্ষিক বাজেট বক্তৃতা, মুদ্রা ও বিনিময় হার বিষয়ক কো-অর্ডিনেশন কাউন্সিল ইত্যাদির জন্য বিনিময় হার ও বৈদেশিক মুদ্রা নীতি বিষয়ক তথ্য/উপাত্ত/ প্রতিবেদন প্রেরণ করা।	বৈদেশিক মুদ্রা নিয়ন্ত্রণ আইন, ১৯৪৭, গাইডলাইন্স ফর ফরেন এক্সচেঞ্জ ট্রানজেকশনস, ও বৈদেশিক মুদ্রায় লেনদেন সংক্রান্ত বিদ্যমান বিধিবিধান, সার্কুলার/সার্কুলার পত্র, সংশ্লিষ্ট কর্তৃপক্ষের বিদ্যমান বিধিবিধান এর আলোকে প্রয়োজনীয় মতামত/ব্যাখ্যা/সিদ্ধান্ত প্রদান করা হয় ।	ঐ	ঐ	৫ দিন	
রপ্তানি মূল্য ডিসকাউন্ট সংক্রান্ত সেবা						
৩৫	তৈরী পোষাক শিল্পের বিদেশী আমদানিকারক কর্তৃক ডকুমেন্টস ডিসক্রিপেন্সী, শর্ট শিপমেন্ট,লেট শিপমেন্ট, কনজারভেটিভ এরেষ্ট, পণ্যের গুনগত মান নষ্ট হওয়া ইত্যাদি কারনে ডিসকাউন্ট গ্রহণের দাবী উত্থাপিত হলে রপ্তানিকারকের সংশ্লিষ্ট ব্যাংক কর্তৃক দাখিলকৃত আবেদনের বিষয়ে কার্যক্রম গ্রহণ ।	বৈদেশিক মুদ্রা নিয়ন্ত্রণ আইন, ১৯৪৭, গাইডলাইন্স ফর ফরেন এক্সচেঞ্জ ট্রানজেকশনস, ও বৈদেশিক মুদ্রায় লেনদেন সংক্রান্ত বিদ্যমান বিধিবিধান, সার্কুলার/সার্কুলার পত্র, সংশ্লিষ্ট কর্তৃপক্ষের বিদ্যমান বিধিবিধান এর আলোকে প্রয়োজনীয় মতামত/ব্যাখ্যা/সিদ্ধান্ত প্রদান করা হয ।	সংশ্লিষ্ট দলিলাদি	প্রযোজ্য নয়	১০ দিন	যুগ্ম পরিচালক পর্যায়
বৈদেশিক মুদ্রা হিসাব ও নন ফান্ডেড কার্যক্রম সংক্রান্ত সেবা						

৩৬	অফশোর ব্যাংকিং আইন প্রণয়ন এবং এতদসংক্রান্ত সমুদয় কার্যাবলী	অফশোর ব্যাংকিং আইন ২০২৪ অনুযায়ী বাণিজ্যিক ব্যাংকসমূহ কর্তৃক আবেদনের প্রেক্ষিতে অফশোর ব্যাংকিং ইউনিট স্থাপনের অনুমোদন।	সংশ্লিষ্ট দলিলাদি	কোনরূপ মূল্য গ্রহণ করা হয় না।	-	অতিরিক্ত পরিচালক

১.৩ আভ্যন্তরীন সেবা

ক্রঃ নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবা মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
১	বাংলাদেশ ব্যাংকের বিভিন্ন বিভাগ ও শাখা অফিস কর্তৃক বৈদেশিক মুদ্রা নীতিমালা সংশ্লিষ্ট জিজ্ঞাসার বিপরীতে মতামত/পর্যবেক্ষণ/বক্তব্য প্রদান	কেস-টু-কেস ভিত্তিতে নিষ্পত্তি করা হয়	আবেদন পত্র এবং অন্যান্য সংশ্লিষ্ট দলিলাদি।	প্রযোজ্য নয়	৭ দিন	যুগ্ম পরিচালক পর্যায়
২	মানিচেঞ্জার লাইসেন্স নবায়নের জন্য ফরেন এক্সচেঞ্জ অপারেশন ডিপার্টমেন্টকে ও বিদেশে দেশীয় ব্যাংকের মালিকানাধীন এক্সচেঞ্জ হাউজ/শাখা অফিস/ প্রতিনিধি অফিস খোলার বিষয়ে ব্যাংকিং প্রবিধি ও নীতি কে মতামত প্রদান।	ঐ	ঐ	প্রযোজ্য নয়	১০ দিন	
৩	বাংলাদেশ ব্যাংকের বার্ষিক প্রতিবেদন ও গবেষণা বিভাগের চাহিদা অনুযায়ী তথ্য প্রস্তুতকরণ ও প্রেরণ।	ঐ	ঐ	প্রযোজ্য নয়	১০ দিন	
৪	সরকারি এলসি হিস্যা বন্টণ	ঐ	ঐ	প্রযোজ্য নয়	৫ দিন	
৫	কর্মচারী নির্দেশ মোতাবেক বদলি/বহালকৃত কর্মকর্তা/কর্মচারীদের শাখায় বহাল/বিমুক্ত ও বিভাগীয় নির্দেশ জারী।	ঐ	ঐ	প্রযোজ্য নয়	উপর্যুক্ত কর্তৃপক্ষের নির্দেশ মোতাবেক	
৬	বিবিটিএ, বিআইবিএম ও অন্যান্য সরকারি সংস্থায় ট্রেনিং এর জন্য কর্মকর্তা/কর্মচারী মনোনয়ন ।	ঐ	ঐ	ঐ	উপর্যুক্ত কর্তৃপক্ষের নির্দেশ মোতাবেক	
৭	ইন্টারনাল অডিট আপত্তি নিষ্পত্তি পরিপালন, বিভাগীয় মাসিক সভা, বিদায়ী সভা, ব্যাংক ও অন্যান্য প্রতিষ্ঠানের সভার আয়োজন ও আপ্যায়ন সংক্রান্ত কাজ।	ঐ	ঐ	ঐ	ঐ	
৮	বিভাগের বিভিন্ন জড়সামগ্রী, কম্পিউটার, প্রিন্টার, ফটোকপি মেশিন, ফ্যাক্স মেশিন,স্টেশনারী দ্রব্যাদি সংগ্রহ, বিতরণ ও ব্যবস্থাপনা সংক্রান্ত কাজ	ঐ	ঐ	ঐ	ঐ	

২. সেবা প্রত্যাশীগণের করণীয়ঃ

যথাযথ সেবা প্রাপ্তির লক্ষ্যে বাংলাদেশ ব্যাংকের সংশ্লিষ্ট বিভাগ/ অফিস তাদের সেবা প্রত্যাশীদের প্রয়োজনীয় পরামর্শ প্রদান করবে। উদাহরণস্বরূপ নিম্নে কিছু পরামর্শের নমুনা প্রদান করা হলো-

ক্রমিক	প্রতিশ্রুত/কাঙ্ক্ষিত সেবা প্রাপ্তির লক্ষ্যে করণীয়
১।	বর্ণিত প্রয়োজনীয় দলিলাদিসহ স্বয়ংসম্পূর্ণ আবেদন জমা প্রদান
২।	সেবার মূল্য ও পরিশোধ পদ্ধতি অনুযায়ী যথাযথ প্রক্রিয়ায় প্রয়োজনীয় সেবামূল্য পরিশোধ করা
৩।	প্রযোজ্য ক্ষেত্রে মোবাইল মেসেজ/ইমেইলের নির্দেশনা অনুসরণ করা
৪।	সাক্ষাতের জন্য ধার্য তারিখে নির্ধারিত সময়ের পূর্বেই উপস্থিত থাকা
৫।	অনাবশ্যক ফোন/তদবির না করা

৩. প্রতিশ্রুত সেবা না পেলে সেবা প্রত্যাশীদের করণীয়ঃ

সিটিজেনস্ চার্টার অনুযায়ী সেবা না পেলে বা সেবা প্রাপ্তির মান সন্তোষজনক না হলে সেবা প্রত্যাশীগণের করণীয় বা অভিযোগ দাখিলের প্রক্রিয়া সিটিজেনস্ চার্টারে সুনির্দিষ্টভাবে উল্লেখ থাকতে হবে। এক্ষেত্রে, নিম্নোক্ত ছক অনুযায়ী সেবা প্রত্যাশীদের অভিযোগ ব্যবস্থাপনার একটি রূপরেখা প্রদান করা হলো:

ক্রমিক	কখন যোগাযোগ করবেন	কার সঙ্গে যোগাযোগ করবেন	যোগাযোগের ঠিকানা						নিষ্পত্তির সময় সীমা
			নাম	পদবী	সংশ্লিষ্ট বিষয়	ফোন	ইমেইল	ওয়েবসাইট	
১।	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	শাখা/ উইং প্রধান।	এ.কে. এম রমিজুল ইসলাম		রপ্তানি, সাধারণ ও আন্তর্জাতিক বাণিজ্য নীতি	৯৫৩০৪৮৭	ramizul.islam@bb.org.bd	www.bb.org.bd	০৩ কার্য দিবস
			ইয়াসমিন রহমান বুলা		আমদানি নীতি ও এসফোর্সমেন্ট	৯৫৩০৭১২	yasmin.bula@bb.org.bd		
			শারমিন রহমান		একাউন্টস এন্ড নন ফান্ডেড বিজনেস পলিসি	৯৫৩০০১২	sharmin.rahman@bb.org.bd		
			মোঃ শহীদ রেজা		রেমিটেন্স নীতি	৯৫৩০১০৮	shahid.reza@bb.org.bd		
			মোহাম্মদ ইকবাল হোসেন খান		রেমিটেন্স নীতি	৯৫৩০৫২৮	iqbal.khan@bb.org.bd		
			নাঈমা		লাইসে	৯৫৩০২৫	naima.rikta@bb.or		

			নাজনীন রিক্তা		স্সিং	০	g.bd		
			রোকসানা আক্তার		আমদানি নীতি	৯৫৩০১৪২	roksana.akter@bb.org.bd		
			সমাপ্তি চৌধুরী		বহিঃঋণ ও অনুদান এবং বৈদেশিক মুদ্রা বাজার ও বৃহৎ আমদানি তদারকি	৯৫৩০৭০৪	samapti.chowdhury@bb.org.bd		
			তানিয়া রোকসানা		অন্তমূখী রেমিটেন্স	০২৫৫৬৬৫০০১-৫, Ext-২১১৮৮	tania.roksana@bb.org.bd		
			ওবায়দুল্লাহ আল-মাসুদ		রেমিটেন্স নীতি	৯৫৩০১৭২	obaidullah.masud@bb.org.bd		
			এ.কে. এম. মাসুম বিল্লাহ		ডিসকাউন্ট ও লিগ্যাল কমপ্লায়েন্স	০২৫৫৬৬৫০০১-৫, Ext-২১২০১	masum.billah@bb.org.bd		
২।	শাখা/উইং প্রধান নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	বিভাগীয়/ অফিস প্রধান।	**নাম ও পদবীঃ** মোঃ সরোয়ার হোসেন, পরিচালক(এফইপিডি) ফোনঃ 9530123 **ইমেইল:** mds.hossain@bb.org.bd **ওয়েবসাইট:** www.bb.org.bd						০৩ কার্য দিবস
৩।	বিভাগীয়/ অফিস প্রধান নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	বাংলাদেশ ব্যাংকের অভিযোগ নিষ্পন্ন কারী কর্মকর্তা (অনিক)	পরিচালক হিউম্যান রিসোর্সেস ডিপার্টমেন্ট-১						০৭ কার্য দিবস

বাংলাদেশ ব্যাংক
প্রধান কার্যালয়
ফরেক্স রিজার্ভ এন্ড ট্রেজারি ম্যানেজমেন্ট ডিপার্টমেন্ট(ডিভিশন-১ এবং ডিভিশন-২)
www.bb.org.bd

সিটিজেন্স চার্টার

১. প্রতিশ্রুত সেবাসমূহঃ

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, পদবি, ফোন নম্বর ও ইমেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১	এ ডিপার্টমেন্ট হতে সরাসরি কোন নাগরিক সেবা প্রদান করা হয় না। তবে ব্যাংক, সরকারি ও বেসরকারি প্রতিষ্ঠানের মাধ্যমে নাগরিক সেবা প্রদান করা হয়।	পত্র মারফত/ ই-মেইলের মাধ্যমে।	বাংলাদেশ ব্যাংকের ওয়েবসাইট / হেল্প ডেস্ক/ সিআরএন্ডডি/ বিভাগের সাধারণ শাখা।	বিনামূল্যে সেবা প্রদান করা হয়।	সাপ্তাহিক ও সরকারি ছুটির দিন ব্যতিত সকল কর্মদিবসে অফিস সময়।	জনাব জনাব এ,কে,এম, কামরুজ্জামান পরিচালক (ডিভিশন-১) ফোনঃ ৯৫৩০১১৬ ই-মেইলঃ akm.kamruzzaman@bb.org.bd জনাব ‡gvnv¤§` gvneye Avjg পরিচালক (ডিভিশন-২) ফোনঃ ৯৫৩০৫৪৫ ই-মেইলঃ mahbub.alam@bb.org.bd

১.২ প্রাতিষ্ঠানিক সেবা

ডিভিশন-১:						
ক্রম	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন নম্বর ও ইমেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১	বাণিজ্যিক ব্যাংকগুলোর অনুকূলে এশিয়ান ক্লিয়ারিং ইউনিয়ন (এসিইউ) ভুক্ত দেশগুলোর মধ্যে সৃষ্ট লেন-দেন নিষ্পত্তি করা।	পত্র মারফত/ ই-মেইলের মাধ্যমে	বাংলাদেশ ব্যাংকের ওয়েবসাইট /হেল্প ডেস্ক/ সিআরএন্ড ডি/ বিভাগের সাধারণ শাখা/ পরিচালক মহোদয়ের শাখা।	বিনামূল্যে সেবা প্রদান করা হয়।	সাপ্তাহিক ও সরকারি ছুটির দিন ব্যতিত সকল কর্মদিবসে অফিস সময়।	জনাব জনাব এ,কে,এম, কামরুজ্জামান পরিচালক (ডিভিশন-১) ফোনঃ ৯৫৩০১১৬ ই-মেইলঃ akm.kamruzzaman@bb.org.bd

২	বৈদেশিক মুদ্রার (মাঃ ডঃ, পাউন্ড, ইউরো, ইয়েন, কানাডিয়ান ডলার ও ইউয়ান) ক্লিয়ারিং হাউস হিসেবে কাজ করা এবং RTGS পদ্ধতিতে আন্তঃব্যাংক লেনদেন সম্পন্ন করা হয়।	-ঐ-	-ঐ-	-ঐ-	-ঐ-	-ঐ-
৩	বৈদেশিক মুদ্রা ক্লিয়ারিং হিসাব শাখার সাথে রক্ষিত বিভিন্ন ব্যাংকের বৈদেশিক মুদ্রার হিসাব গুলোর (চলতি, মূলধনি ও বিশেষ) স্থিতির উপর মাসিক ভিত্তিতে সুদ প্রদান।	-ঐ-	-ঐ-	-ঐ-	-ঐ-	-ঐ-
৪	অনুমোদিত ডিলার ব্যাংক হতে বৈদেশিক মুদ্রা ক্রয়-বিক্রয় সংক্রান্ত যাবতীয় কাজ সম্পাদন।	-ঐ-	-ঐ-	-ঐ-	-ঐ-	-ঐ-
৫	সরকারের রপ্তানী নীতিমালার আওতায় দেশের অ-প্রচলিত পণ্য, তৈরী পোষাক, লেদার, প্লাষ্টিক, সিরামিক ইত্যাদির ক্ষেত্রে রপ্তানী উন্নয়নের লক্ষ্যে রপ্তানীকারকদের প্রয়োজনীয় উপকরণ আমদানীর জন্য বৈদেশিক মুদ্রায় পুনঃ অর্থায়ন সুবিধা প্রদানের জন্যে তফসিলী ব্যাংকগুলোর আবেদনের ভিত্তিতে ইডিএফ ঋণ মঞ্জুর করা।	-ঐ-	-ঐ-	-ঐ-	-ঐ-	-ঐ-
৬	বৈদেশিক মুদ্রা ক্রয়/বিক্রয়ের ব্যবস্থা গ্রহণ; আন্তব্যাংক বৈদেশিক মুদ্রা বাজারের লেনদেন সংক্রান্ত তথ্যাদি সংরক্ষণ ও বাংলাদেশ ব্যাংকের ওয়েবসাইটে প্রেরণ।	-ঐ-	-ঐ-	-ঐ-	-ঐ-	-ঐ-
৭	এশিয়ান ক্লিয়ারিং ইউনিয়ন (এসিইউ) ভুক্ত সদস্য দেশসমূহের (ভারত, পাকিস্তান, ভূটান, বাংলাদেশ, নেপাল, শ্রীলঙ্কা, মালদ্বীপ, মায়ানমার ও ইরান) কেন্দ্রীয় ব্যাংকের মাধ্যেমে বাণিজ্যিক ব্যাংক সমূহের পাওনা পরিশোধ নিষ্পত্তি করা।	-ঐ-	-ঐ-	-ঐ-	-ঐ-	-ঐ-
৮	বাংলাদেশের পরিবেশবন্ধব রপ্তানিমুখী শিল্প খাতের বিকাশের জন্য দীর্ঘমেয়াদী ঋণ (মাঃডঃ, ইউরো) প্রদান ও আদায় কার্যক্রম সম্পাদন করা হয়।	-ঐ-	-ঐ-	-ঐ-	-ঐ-	-ঐ-
			ডিভিশন-২:			
১	সরকারী প্রকল্পের সাথে সংশ্লিষ্ট বেনিফিশিয়ারীর অর্থ তফসিলী ব্যাংকের মাধ্যমে স্থানান্তর করা।	পত্র মারফত/ ই-মেইলের মাধ্যমে	বাংলাদেশ ব্যাংকের ওয়েবসাইট /হেল্প ডেস্ক/ সিআরএন্ড ডি/ বিভাগের সাধারণ	বিনামূল্যে সেবা প্রদান করা হয়।	সাপ্তাহিক ও সরকারি ছুটির দিন ব্যতিত সকল কর্মদিবসে অফিস সময়।	জনাব ‡gvnv¤§` gvneye Avjg পরিচালক (ডিভিশন-২) ফোনঃ ৯৫৩০৫৪৫ ই-মেইলঃ mahbub.alam@bb.org.bd

			শাখা/ পরিচালক মহোদয়ের শাখা।			
২	বাংলাদেশ সরকার ও বিভিন্ন বিদেশী দাতা সংস্থা, এজেন্সি ও ব্যাংক এর সাথে সম্পাদিত চুক্তির বিপরীতে প্রাপ্ত সাহায্য, অনুদান, ঋণ ইত্যাদি সরকার নির্দেশিত বিভিন্ন প্রকল্পের হিসাবে জমাকরণ এবং পরবর্তীতে তা প্রকল্প সংশ্লিষ্ট ব্যাংক হিসাবে স্থানান্তর / লেনদেন সংক্রান্ত যাবতীয় কাজ।	-ঐ-	-ঐ-	-ঐ-	-ঐ-	-ঐ-
৩	সরকারের পক্ষে বিক্রিত মার্কিন ডলার, ইনভেস্টমেন্ট বন্ড এবং প্রিমিয়াম বন্ডের সমতূল্য অর্থ সরকারী খাতে জমা করা এবং নগদায়নের জন্য তফসিলী ব্যাংকের আবেদনের সূত্রে বিক্রিত বন্ডের আসল ও সুদের অর্থ সরকারী খাত বিকলনপূর্বক পুনর্ভরণ করা ।	-ঐ-	-ঐ-	-ঐ-	-ঐ-	-ঐ-
৪	সরকারী ছাড় আদেশের প্রেক্ষিতে বিদেশে যাচিত রেমিট্যান্স প্রেরণ ও সরকারের বৈদেশিক ঋণের আসল ও সুদ পরিশোধ করা।	-ঐ-	-ঐ-	-ঐ-	-ঐ-	-ঐ-
৫	বাংলাদেশ সরকার ও বিশ্ব ব্যাংকের সাথে বিভিন্ন এগ্রিমেন্ট এর বিপরীতে ডোসা/সেফ/ফরেক্স হিসাব খুলে তাদের মাধ্যমে সরকারের পক্ষে লেনদেনের কাজ সম্পাদন।	-ঐ-	-ঐ-	-ঐ-	-ঐ-	-ঐ-
৬	বিভিন্ন দাতা সংস্থা কর্তৃক প্রদত্ত (এডিবি ব্যতীত) ঋণ তহবিল (বৈদেশিক মুদ্রা) প্রকল্পের হিসাবে জমা করা।	-ঐ-	-ঐ-	-ঐ-	-ঐ-	-ঐ-
৭	বিভিন্ন সরকারী সংস্থা হতে প্রাপ্ত দেশী/ বিদেশী চেক কালেকশন সংক্রান্ত কাজ সম্পাদন।	-ঐ-	-ঐ-	-ঐ-	-ঐ-	-ঐ-
৮	জাতিসংঘের শান্তি মিশনে কর্মরত বাংলদেশ সেনা বাহিনী/ নৌ বাহিনী/ বিমান বাহিনী/ পুলিশ এর বেতনভাতা বাবদ প্রেরিত অর্থ সংশ্লিষ্ট সরকারী হিসাবে স্থানান্তর করা।	-ঐ-	-ঐ-	-ঐ-	-ঐ-	-ঐ-
৯	বাংলাদেশ সরকার ও বিভিন্ন দাতা সংস্থা, এজেন্সী ও ব্যাংক এর সাথে সম্পাদিত চুক্তির বিপরীতে প্রাপ্ত সাহায্য, অনুদান ও ঋণ ইত্যাদি সরকারী হিসাবে জমাকরণ সংক্রান্ত কার্যাবলী	-ঐ-	-ঐ-	-ঐ-	-ঐ-	-ঐ-
১০	সরকারের Fiscal Agent হিসেবে IMF এর সঙ্গে সরকারের পক্ষে সকল প্রকার লেন-	-ঐ-	-ঐ-	-ঐ-	-ঐ-	-ঐ-

	দেন সম্পন্ন করা।					
১১	সরকারের প্রয়োজনে বিভিন্ন সময়ে বৈদেশিক মুদ্রার রিজার্ভ সংক্রান্ত তথ্য সরকারকে সরবরাহ করা।	-ঐ-	-ঐ-	-ঐ-	-ঐ-	-ঐ-

১.৩ অভ্যন্তরীণ সেবা

ক্রম	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন নম্বর ও ইমেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১	বাংলাদেশ ব্যাংকের অন্যান্য শাখা অফিস এবং বিভাগের চাহিদার প্রেক্ষিতে প্রয়োজনীয় কার্যক্রম ও মতামত প্রদান করা হয়ে থাকে।	লিখিত/ ই-মেইলে আবেদন।	বাংলাদেশ ব্যাংকের ইন্ট্রানেট, সাধারণ শাখা।	বিনামূল্যে সেবা প্রদান করা হয়।	সাপ্তাহিক ও সরকারি ছুটির দিন ব্যতিত সকল কর্মদিবসে অফিস সময়।	জনাব এ,কে,এম, কামরুজ্জামান পরিচালক (ডিভিশন-১) ফোনঃ ৯৫৩০১১৬ ই-মেইলঃ akm.kamruzzaman@bb.org.bd জনাব ‡gvnv¤§` gvneye Avjg পরিচালক (ডিভিশন-২) ফোনঃ ৯৫৩০৫৪৫ ই-মেইলঃ mahbub.alam@bb.org.bd
২	গবেষণা ও প্রকাশনার জন্য তথ্য প্রদান।	-ঐ-	-ঐ-	-ঐ-	-ঐ-	-ঐ-

২. সেবা প্রত্যাশীগণের করণীয়ঃ

ক্রমিক	প্রতিশ্রুত/কাঙ্ক্ষিত সেবা প্রাপ্তির লক্ষ্যে করণীয়
১।	বর্ণিত প্রয়োজনীয় দলিলাদিসহ স্বয়ংসম্পূর্ণ আবেদন জমা প্রদান
২।	সেবার মূল্য ও পরিশোধ পদ্ধতি অনুযায়ী যথাযথ প্রক্রিয়ায় প্রয়োজনীয় সেবামূল্য পরিশোধ করা
৩।	প্রযোজ্য ক্ষেত্রে মোবাইল মেসেজ/ইমেইলের নির্দেশনা অনুসরণ করা
৪।	সাক্ষাতের জন্য ধার্য তারিখে নির্ধারিত সময়ের পূর্বেই উপস্থিত থাকা
৫।	অনাবশ্যক ফোন/তদবির না করা

৩. প্রতিশ্রুত সেবা না পেলে সেবা প্রত্যাশীদের করণীয়ঃ

ক্রমিক	কখন যোগাযোগ করবেন	কার সঙ্গে যোগাযোগ করবেন	যোগাযোগের ঠিকানা	নিষ্পত্তির সময়সীমা
১।	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	শাখা/উইং প্রধান।	**ডিভিশন-১:** ১। জনাব আবু সোলায়মান মুহাম্মদ নিজাম উদ্দীন, অতিরিক্ত পরিচালক, ই- মেইলঃ asm.nizamuddin@bb.org.bd ২। " কাজী শৈবাল সিদ্দিকী, অতিরিক্ত পরিচালক, ফোনঃ ৯৫৩০২১৫,	বিভিন্ন ধরণের কেস নিষ্পত্তির জন্য বাংলাদেশ ব্যাংকের উপযুক্ত কর্তৃপক্ষ কর্তৃক সময়সীমা (Service

			ই-মেইলঃ shaibal.siddiqui@bb.org.bd ৩। “ সৈয়দ গোলাম শাহাজারুল আলম, অতিরিক্ত পরিচালক, ই-মেইলঃ syed.alam@bb.org.bd ৪।” মোঃ ওমর ফারুক, অতিরিক্ত পরিচালক, ই-মেইলঃ omar.faruque@bb.org.bd **ডিভিশন-২:** ১।জনাব মোহাম্মদ আমিনুর রহমান চৌধুরী, অতিরিক্ত পরিচালক,ফোনঃ9530533 ই-মেইলঃ aminur.chowdhury@bb.org.bd ২।” মুহম্মদ মাহফুজুর রহমান খান, অতিরিক্ত পরিচালক, ফোনঃ ৯৫৩০১৫০, ই-মেইলঃ mahfuzur.khan@bb.org.bd ৩।” মিজানুর রহমান ভূঁঞা, অতিরিক্ত পরিচালক, ই-মেইলঃ mizanur.bhuyan@bb.org.bd	Standard) বেঁধে দেয়া আছে। অভিযোগের বিষয় ও গুরুত্ব অনুযায়ী নির্ধারিত সময়ের মধ্যে কেস নিষ্পত্তি করা হয়ে থাকে।
২।	শাখা/উইং প্রধান নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	বিভাগীয়/অফিস প্রধান।	জনাব এ,কে,এম, কামরুজ্জামান পরিচালক (ডিভিশন-১) ফোনঃ ৯৫৩০১১৬ ই-মেইলঃ akm.kamruzzaman@bb.org.bd জনাব ‡gvnv¤§` gvneye Avjg পরিচালক (ডিভিশন-২) ফোনঃ ৯৫৩০৫৪৫ ই-মেইলঃ mahbub.alam@bb.org.bd ফরেক্স রিজার্ভ এন্ড ট্রেজারি ম্যানেজমেন্ট ডিপার্টমেন্ট, বাংলাদেশ ব্যাংক, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা-১০০০	বিভিন্ন ধরণের কেস নিষ্পত্তির জন্য বাংলাদেশ ব্যাংকের উপযুক্ত কর্তৃপক্ষ কর্তৃক সময়সীমা (Service Standard) বেঁধে দেয়া আছে। অভিযোগের বিষয় ও গুরুত্ব অনুযায়ী নির্ধারিত সময়ের মধ্যে কেস নিষ্পত্তি করা হয়ে থাকে।
৩।	বিভাগীয়/অফিস প্রধান নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	বাংলাদেশ ব্যাংকের অভিযোগ নিষ্পন্নকারী কর্মকর্তা (অনিক)	পরিচালক হিউম্যান রিসোর্সেস ডিপার্টমেন্ট-১	০৭ কার্যদিবস

গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার
গৃহায়ন তহবিল
(ফান্ড ম্যানেজমেন্ট ইউনিট)
www.bb.org.bd

সিটিজেন্স চার্টার

১. প্রতিশ্রুত সেবাসমূহ

১.১ নাগরিক সেবা

ক্রমিক 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)
০১)	ঘর তৈরী করার মত নিজস্ব জমি আছে কিন্তু ঘর নেই/ঘর বসবাসের অনুপযোগী/ জরাজীর্ণ এবং যাদের ঋন পরিশোধ করার ক্ষমতা আছে এমন দরিদ্র জনগোষ্ঠীর আবাসন সমস্যার সমাধান করা।	গৃহায়ন তহবিলের তালিকাভুক্ত এনজিওর মাধ্যমে অভীষ্ট জনগোষ্ঠী কে ঋণ প্রদান।	গৃহায়ন তহবিলের তালিকাভুক্ত এনজিওগুলোর প্রধান/আঞ্চলিক অফিসে অভীষ্ট জনগোষ্ঠী আবেদন করবেন।	গৃহায়ন তহবিলের ছাড়কৃত ঋণে এনজিওগুলোর কাছ থেকে শতকরা ১.৫ সরল সুদে এবং এনজিওগুলো অভীষ্ট জনগোষ্ঠীর কাছে বিতরণকৃত ঋণের ওপর শতকরা ৫.৫ সরল সুদে ঋণ আদায় করবে ।	সর্বোচ্চ ৭ বছর	১) জনাব এবিএম রায়হানুল ইসলাম, অতিরিক্ত-পরিচালক ফোন : ১১-২০০২৫ ই-মেইলঃ raihanul.islam@bb.org.bd **বিকল্প ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তাঃ** ২) জনাব মুহাম্মদ কামরুল হাসান, যুগ্ম-পরিচালক ফোন :২২৩৩৪ ই-মেইলঃ muhammad.khasan@bb.org
২)	২) গৃহায়ন তহবিল এর আওতায় গৃহঋণ প্রাপ্ত সদস্যের পরিবারের একমাত্র উপার্জন ব্যক্তি মারা গেলে/কোন দুর্ঘটনায়/দুরারোগ্য ব্যধিতে আক্রান্ত হয়ে আয়-উপার্জনে অক্ষম হয়ে পড়লে ঋণ মওকুফকরণ।	গৃহায়ন তহবিলের নীতিমালা অনুযায়ী মাঠ পর্যায়ে সরেজমিনে পরিদর্শন।	গৃহায়ন তহবিল ব্যবস্থাপনা নীতিমালা ২০২০(সংশোধিত-২০২২) অনুযায়ী কাগজপত্রাদি দাখিল করতে হবে এবং প্রয়োজনীয় কাগজপত্রাদি গৃহায়ন তহবিলের এনজিও মনিটরিং শাখা থেকে সংগ্রহ করতে হবে।	-	যাচিত সময়ে	

১.২ প্রাতিষ্ঠানিক সেবা

ক্রমিক 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)
০১)	গৃহায়ন তহবিল এর আওতায় গৃহঋণ কার্যক্রমে এনজিও তালিকাভুক্তির লক্ষ্যে আগ্রহী এনজিওদের কে গৃহায়ন তহবিল সংক্রান্ত নিয়মাচার ও পদ্ধতি সম্বলিত তথ্যাবলী সরবরাহকরণ।	গৃহায়ন তহবিল ব্যবস্থাপনা নীতিমালা ২০২০(সংশোধিত-২০২২) অনুযায়ী।	গৃহায়ন তহবিল সংক্রান্ত কাগজপত্রাদি গৃহায়ন তহবিল (ফান্ড ম্যানেজমেন্ট ইউনিট), সেনা কল্যাণ ভবন, ৪র্থ তলা	তালিকাভুক্তির জন্য গৃহায়ন তহবিলের হিসাব নং এ গৃহায়ন তহবিল শিরোনামে নির্ধারিত ফি জমা দান করে গৃহায়ন তহবিলের নির্ধারিত আবেদন ফরম সংগ্রহ করতে হয় ।	প্রায় ২ মাস।	১) জনাব এবিএম রায়হানুল ইসলাম, অতিরিক্ত-পরিচালক ফোন : ১১-২০০২৫ ই-মেইলঃ raihanul.islam@bb.org.bd **বিকল্প ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তাঃ** ২) জনাব মুহাম্মদ কামরুল হাসান, যুগ্ম-পরিচালক ফোন :২২৩৩৪ ই-মেইলঃ muhammad.khasan@bb.org
২)	অনুমোদিত প্রকল্পের অগ্রগতি এবং বাস্তবায়ন।	১)গৃহায়ন তহবিলের স্টিয়ারিং কমিটির সভায় ঋণ বরাদ্দকরণ ২) এনজিও সমূহের সাথে ঋণ চুক্তি সম্পাদন ৩) দলিলাদি যথাযথ পাওয়া সাপেক্ষে ঋণ ছাড়করণ।	গৃহায়ন তহবিল ব্যবস্থাপনা নীতিমালা ২০২০(সংশোধিত-২০২২) অনুযায়ী	-	যাচিত তথ্যাদি প্রাপ্তি এবং নিরীক্ষান্তে সঠিক পাওয়া সাপেক্ষে ব্যবস্থা গ্রহণ করা হয়।	
৩)	খেলাপি ঋণ পরিশোধ এবং পুনঃতফসিলীকরণ সংক্রান্ত	ঋণ খেলাপি সংস্থাগুলোর অফিস পরিদর্শন করাএবং কার্যকরী কমিটির সাথে এ তহবিলের বৈঠক করা।	গৃহায়ন তহবিল ব্যবস্থাপনা নীতিমালা ২০২০(সংশোধিত-২০২২) অনুযায়ী।	-	কেস টু কেস ভিত্তিতে ।	

১.৩ অভ্যন্তরীন সেবা

ক্রমিক 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)
০১)	প্রধানমন্ত্রীর কার্যালয়, বাংলাদেশ ব্যাংকের বিভিন্ন বিভাগ/সেল ও ইউনিটকে গৃহায়ন তহবিল (ফান্ড ম্যানেজমেন্ট ইউনিট) সংক্রান্ত নিয়মাচার ও অনুমোদিত প্রকল্প সংশ্লিষ্ট তথ্যাবলী সরবরাহকরণ।	চাহিদা মোতাবেক পত্র/ বিবরনী। |	গৃহায়ন তহবিল।	--	নির্ধারিত সময়ে সরবরাহ করা হয়।	১) জনাব এবিএম রায়হানুল ইসলাম, অতিরিক্ত-পরিচালক ফোন : ১১-২০০২৫ ই-মেইলঃ raihanul.islam@bb.org.bd **বিকল্প ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তাঃ** ২) জনাব মুহাম্মদ কামরুল হাসান, যুগ্ম-পরিচালক ফোন :২২৩৩৪ ই-মেইলঃ muhammad.khasan@bb.org
০২)	জড় সামগ্রী ও কম্পিউটার ব্যবস্থাকরণ।	চিঠিপত্র এবং নোটিং|	Manual of Head Office Procedure of Bangladesh Bank এবং অন্যান্য প্রশাসনিক পরিপত্র।	বাংলাদেশ ব্যাংকের নীতিমালা অনুযায়ী।	নির্ধারিত সময়ে ।	
০৩)	সকল প্রকার ছুটির কেস নি¯পত্তিকরণ	চিঠিপত্র এবং নোটিং|	Manual of Head Office Procedure of Bangladesh Bank এবং অন্যান্য প্রশাসনিক পরিপত্র।	বাংলাদেশ ব্যাংকের নীতিমালা অনুযায়ী।	৩ দিন	
০৪)	পিআরএল এ গমনকারী কর্মকর্তা/কর্মচারীগণের ক্রেস্ট এবং আপ্যায়নের ব্যবস্থা করা।	চিঠিপত্র এবং নোটিং|	Manual of Head Office Procedure of Bangladesh Bank এবং অন্যান্য প্রশাসনিক পরিপত্র।	বাংলাদেশ ব্যাংকের নীতিমালা অনুযায়ী।	৩ দিন	

০৫)	প্রশিক্ষণের জন্য কর্মকর্তা নির্বাচন এবং প্রশিক্ষণে প্রেরণ	চিঠিপত্র এবং নোটিং।	Manual of Head Office Procedure এবং অন্যান্য প্রশাসনিক পরিপত্র।	বাংলাদেশ ব্যাংকের নীতিমালা অনুযায়ী।	৩ দিন	

২. **<u>সেবা প্রত্যাশীগণের করণীয়ঃ</u>**

যথাযথ সেবা প্রাপ্তির লক্ষ্যে বাংলাদেশ ব্যাংকের সংশ্লিষ্ট বিভাগ/অফিস তাদের সেবা প্রত্যাশীদের প্রয়োজনীয় পরামর্শ প্রদান করবে।উদাহরণস্বরূপ নিম্নে কিছু পরামর্শের নমুনা প্রদান করা হলোঃ-

ক্রমিক নং	প্রতিশ্রুত/কাঙ্খিত সেবা প্রাপ্তির লক্ষ্যে করণীয়
১)	অনুমোদিত গৃহায়ন প্রকল্প সংশ্লিষ্ট প্রয়োজনীয় দলিলাদিসহ নির্ধারিত সময়ে আবেদন গ্রহণ এবং জমা প্রদান করা।
২)	সেবার মূল্য ও পরিশোধ পদ্ধতি অনুযায়ী যথাযথ প্রক্রিয়ায় প্রয়োজনীয় সেবামূল্য পরিশোধ করা।
৩)	প্রযোজ্য ক্ষেত্রে মোবাইল মেসেজ/বিজ্ঞাপন/ইমেইলের নির্দেশনা অনুসরণ করা।
৪)	গৃহায়ন তহবিলের তালিকাভুক্ত এনজিওদের সাক্ষাতের জন্য ধার্যকৃত তারিখে নির্ধারিত সময়ের পূর্বেই উপস্থিত থাকা।
৫)	অনাবশ্যক ফোন/তদবির না করা।

৩. **প্রতিশ্রুত সেবা না পেলে সেবা প্রত্যাশীদের করণীয়ঃ**

সিটিজেনস চার্টার অনুযায়ী সেবা না পেলে বা সেবা প্রাপ্তির মান সন্তোষজনক না হলে সেবা প্রত্যাশীগণের করণীয় বা অভিযোগ দাখিলের প্রক্রিয়া সিটিজেনস চার্টারে সুনির্দিষ্টভাবে উল্লেখ থাকতে হবে। এক্ষেত্রে, নিম্নোক্ত ছক অনুযায়ী সেবা প্রত্যাশীদের অভিযোগ ব্যবস্থাপনার একটি রূপরেখা প্রদান করা হলো:

ক্রমিক নং	**কখন যোগাযোগ করবেন**	**কার সঙ্গে যোগাযোগ করবেন**	**যোগাযোগের ঠিকানা**	**নিষ্পত্তির সময়সীমা**
১)	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে।	উইং প্রধান	১) জনাব মোঃ আকতার উদ্দিন মেহেদী, অতিরিক্ত-পরিচালক ফোন : ৯৫৩০২৯৬ ই-মেইলঃ akter.mehedi@bb.org.bd ২) জনাব এবিএম রায়হানুল ইসলাম, অতিরিক্ত-পরিচালক ফোন : ১১-২০০২৫ ই-মেইলঃ raihanul.islam@bb.org.bd ৩) জনাব মোঃ খুরশিদ আলম অতিরিক্ত-পরিচালক ফোন : ২২৩২৬ ই-মেইলঃ khurshid.alam122@bb.org.bd	কেস টু কেস ভিত্তিতে।

০২)	শাখা/উইং প্রধান নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে।	বিভাগীয়/অফিস প্রধান	নাম ও পদবীঃ জনাব এ, কে, এম, গোলাম মাহমুদ পরিচালক এবং ফান্ড ম্যানেজার(গৃহায়ন তহবিল) ফোনঃ ৯৫৩০৪৪৬ ই-মেইল : akm.mahmud@bb.org.bd	কেস টু কেস ভিত্তিতে।
০৩)	বিভাগীয়/অফিস প্রধান নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে।	বাংলাদেশ ব্যাংকের অভিযোগ নিষ্পন্নকারী কর্মকর্তা	গৃহায়ন তহবিল (ফান্ড ম্যানেজমেন্ট ইউনিট) এর দায়িত্বপ্রাপ্ত নির্বাহী পরিচালক মহোদয়।	০৭ কার্যদিবস

বাংলাদেশ ব্যাংক

প্রধান কার্যালয়

হিউম্যান রিসোর্সেস ডিপার্টমেন্ট-১

www.bb.org.bd

সিটিজেন্স চার্টার

১. সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি

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	বাংলাদেশ ব্যাংকের শূন্য পদ উপযুক্ত প্রার্থীর মাধ্যমে পূরণের জন্য যথাসময়ে নিয়োগ বিজ্ঞপ্তি প্রকাশ, প্রাপ্ত আবেদন যাচাইবাছাই-, প্রবেশপত্র প্রকাশ, পরীক্ষার সময় প্রকাশ, প্রাথমিক পরীক্ষা ও লিখিত (এমসিকিউ)পরীক্ষা গ্রহন ও ফলাফল প্রকাশ, মৌখিক পরীক্ষা গ্রহন, নিয়োগের জন্য প্রাথমিকভাবে প্রার্থীদের নির্বাচিত করা, পুলিশ প্রদত্ত সন্তোষজনক প্রতিবেদন সাপেক্ষে চূড়ান্তভাবে প্রার্থী নির্বাচন ও যোগদান।	ইন্টারনেটের মাধ্যমে	বাংলাদেশ ব্যাংক ওয়েব সাইট ও বিভিন্ন জাতীয় পত্রিকায় বিজ্ঞপ্তি আকারে	QR কোডের মাধ্যমে আবেদন প্রতি ২০০ টাকা হারে	বিজ্ঞপ্তিতে উল্লেখিত সময়সীমা	১. নামঃ শাকিল এজাজ পদবীঃ অতিরিক্ত পরিচালক ফোনঃ ০১৮১৯ ৪৯০১৫৭ ই-মেইলঃ shakil.ezaz@bb.org.bd ২. নামঃ মাহবুবুর রহমান পদবীঃ যুগ্মপরিচালক ফোনঃ ০১৭১২ ৪৮৩০৪১ ই-মেইলঃ mahbubur.rahman@bb.org.bd
২	বাংলাদেশ ব্যাংকের শূন্য পদ উপযুক্ত প্রার্থীর মাধ্যমে পূরণের জন্য যথাসময়ে নিয়োগ বিজ্ঞপ্তি প্রচার ও প্রাপ্ত আবেদন যাচাই-বাছাই	ইন্টারনেটের মাধ্যমে	বাংলাদেশ ব্যাংক ওয়েবসাইট	বিনামূল্যে প্রদেয়	অবিলম্বে	নামঃ শাকিল এজাজ পদবীঃ অতিরিক্ত পরিচালক ফোনঃ ০২-৯৫৬৭৫০০ ইমেইলঃ shakil.ezaz@bb.org.bd
৩	তথ্য অধিকার আইন এর আওতায় তথ্য প্রদান	পত্র/ইমেইল	-	বিনামূল্যে প্রদেয়		নামঃ মোঃ আনোয়ারুল বারী পদবীঃ যুগ্মপরিচালক ফোনঃ ০২-৫৫৬৬৫০০১-৬/২১৩৩১ ইমেইলঃ anowarul.bari@bb.org.bd
৪	তথ্য অধিকার আইন এর আওতায় তথ্য প্রদান	তথ্য অধিকার আইন - ২০০৯ এ সংযুক্ত নির্দিষ্ট ফরম পূরণ করে পত্র/	বাংলাদেশ ব্যাংক ওয়েবসাইট	বিনা মূল্যে প্রদেয় (একের অধিক কাগজ হলে তথ্য অধিকার আইন	আবেদন পত্র প্রাপ্তির তারিখ হতে অনধিক ২০(বিশ) কার্যদিব	নাম; হুসনে আরা শিখা পদবীঃ পরিচালক (এইচআরডি-১) ফোন : ৯৫৩০৪৯২ ই-মেইলঃ husneara.shikha@bb.org.bd

		ই-মেইলে তথ্য প্রাপ্তির আবেদনের ভিত্তিতে তথ্য প্রদান করা হয়।		অনুযায়ি তথ্য প্রদানে পাতা প্রতি ০২ টাকা)	স, একাধিক তথ্য প্রদান ইউনিট সংশ্লিষ্ট হলে অনধিক ৩০(ত্রিশ) কার্যদিবস।	

১.২ প্রাতিষ্ঠানিক সেবা

ক্রঃ নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রান্তিস্থান	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	দি সিকিউরিটি প্রিন্টিং করপোরেশন (বাংলাদেশ) লিঃ এর শূন্য পদ উপযুক্ত প্রার্থীর মাধ্যমে পূরণের জন্য (ঝচঈইখ হতে প্রাপ্ত চাহিদাপত্রের ভিত্তিতে) যথাসময়ে নিয়োগ বিজ্ঞপ্তি প্রকাশ, প্রাপ্ত আবেদন যাচাইবাছাই-, প্রবেশপত্র প্রকাশ, পরীক্ষার সময় প্রকাশ, প্রাথমিক পরীক্ষা ও লিখিত (এমসিকিউ)পরীক্ষা গ্রহণ ও ফলাফল প্রকাশ, মৌখিক পরীক্ষা গ্রহণ, নিয়োগের জন্য প্রাথমিকভাবে প্রার্থীদের নির্বাচিত করে প্যানেল প্রস্তুত এবং প্যানেল SPCBL এর নিকট হস্তান্তর।	ইন্টারনেটের মাধ্যমে	বাংলাদেশ ব্যাংক ওয়েব সাইট ও বিভিন্ন জাতীয় পত্রিকায় বিজ্ঞপ্তি আকারে	QR কোডের মাধ্যমে আবেদন প্রতি ২০০ টাকা হারে	বিজ্ঞপ্তিতে উল্লেখিত সময়সীমা	১. নামঃ শাকিল এজাজ পদবীঃ অতিরিক্ত পরিচালক ফোনঃ ০১৮১৯ ৪৯০১৫৭ ই-মেইলঃ shakil.ezaz@bb.org.bd ২. নামঃ মোহাম্মদ গোলাম রাব্বানী পদবীঃ যুগ্মপরিচালক ফোনঃ ০১৭৮৬ ৩৮৯২২৭ ই-মেইলঃ mohammed.rabbani@bb.org.bd
২	মন্ত্রণালয়/স্বায়ত্বশাসিত/ব্যাংক ও আর্থিক প্রতিষ্ঠানের চাহিদা মোতাবেক নির্ধারিত ছক বা যাচিত বিষয়ে প্রতিবেদন প্রেরণ	পত্র/ইমেইল	-	-	নির্ধারিত সময়ে	নামঃ গোলাম মহিউদ্দীন পদবীঃ অতিরিক্ত পরিচালক ফোনঃ ০২-৯৫৩০৪৯৬ ইমেইলঃ golam.mohiuddin@bb.org.bd
৩	সরকার ও বিভিন্ন ব্যাংক ও আর্থিক প্রতিষ্ঠানের চাহিদা মোতাবেক নিয়োগ ও পদোন্নতি কমিটিতে প্রতিনিধি মনোনয়ন	পত্র/ইমেইল	-	-	নির্ধারিত সময়ে	
৪	প্রশিক্ষণ প্রতিষ্ঠানের চাহিদা মোতাবেক প্রশিক্ষক মনোনয়ন	পত্র/ইমেইল	-	-	নির্ধারিত সময়ে	

১.৩ অভ্যন্তরীণ সেবা

ক্রঃ নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং	সেবার মূল্য এবং পরিশো	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপরাপ্ত কর্মকা (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)

			প্রাপ্তিস্থান	ধ পদ্ধতি		
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১	বাংলাদেশ ব্যাংকে বিভিন্ন পদে (৯ম - ২০তম গ্রেড) নিয়োগপ্রাপ্ত কর্মকর্তা/ কর্মচারীদের যোগদান, যোগদান পরবর্তী সনদপত্র যাচাই ও পুলিশ তদন্ত প্রতিবেদন পর্যালোচনা সাপেক্ষে স্থায়ীকরণ, আউটসোর্সিং প্রক্রিয়ায় কর্মচারী নিয়োগ,নীতিমালার আলোকে তাদের ট্রান্সফার ও মাসিক বেতন প্রদান	সংশ্লিষ্ট নীতিমালার আলোকে উপযুক্ত কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রমে কর্মচারী/বিভাগীয় নির্দেশের মাধ্যমে	ইন্ট্রানেট পোর্টাল	বিনা মূল্যে প্রদেয়	সংশ্লিষ্ট নীতিমালার আলোকে উপযুক্ত কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রমে সময়সীমা	১. নামঃ শাকিল এজাজ পদবীঃ অতিরিক্ত পরিচালক ফোনঃ০২৯৩৪৯৬৯৫- ই-মেইলঃ shakil.ezaz@bb.org.bd ২. নামঃ নাহিদ পারভেজ পদবীঃ যুগ্মপরিচালক ফোনঃ ০১৭১৭ ৩৪৬০০৭ ই-মেইলঃ nahid.parvej@bb.org.bd
	বদলী/বহাল/প্রেষণে বহাল	সংশ্লিষ্ট নীতিমালার আলোকে উপযুক্ত কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রমে কর্মচারী/বিভাগীয় নির্দেশের মাধ্যমে	ইন্ট্রানেট পোর্টাল	বিনামূল্যে প্রদেয়	সর্বোচ্চ ১৫ দিন	নামঃ গোলাম মহিউদ্দীন পদবীঃ অতিরিক্ত পরিচালক ফোনঃ ০২-৯৫৩০৪৯৬ ইমেইলঃ golam.mohiuddin@bb.org.bd
	পদোন্নতি	ঐ	ইন্ট্রানেট পোর্টাল	বিনামূল্যে প্রদেয়	১/২ কর্মদিবসে	
	নিয়োগ	বিভাগ/অফিসের চাহিদা ও ভবিষ্যত ঘাটতি হিসাবায়নপূর্বক নিয়োগ নীতিমালা অনুযায়ী	ইন্ট্রানেট পোর্টাল	বিনামূল্যে প্রদেয়		নামঃ শাকিল এজাজ পদবীঃ অতিরিক্ত পরিচালক ফোনঃ ০২-৯৫৬৭৫০০ ইমেইলঃ shakil.ezaz@bb.org.bd
	পুরস্কার	কর্মকর্তা/কর্মচারীদের উৎকর্ষতা ও প্রতিষ্ঠানিক অবদানের ভিত্তিতে পুরস্কার প্রদান	ইন্ট্রানেট পোর্টাল	বিনামূল্যে প্রদেয়		নামঃ এ.টি.এম কামরুল কবীর ভূইয়া পদবীঃ অতিরিক্ত পরিচালক ফোনঃ ০২-৯৫৩০২৫১ ইমেইলঃ kamrul.bhuiyan@bb.org.bd
	তথ্য ব্যবস্থাপনা	কর্মকর্তা/কর্মচারীদের ব্যক্তিগত ও গোপনীয় নথি এবং সংরক্ষণ ও ব্যবস্থাপনা/হালনাগাদ	ইন্ট্রানেট পোর্টাল	বিনামূল্যে প্রদেয়	অবিলম্বে	নামঃ গোলাম মহিউদ্দীন পদবীঃ অতিরিক্ত পরিচালক ফোনঃ ০২-৯৫৩০৪৯৬ ইমেইলঃ golam.mohiuddin@bb.org.bd
	প্রাতিষ্ঠানিক কাঠামো পুনর্বিন্যাস	সেবা প্রদানে গতিশীলতা আনয়নের লক্ষ্যে প্রাতিষ্ঠানিক কাঠামো ও পদবল	প্রযোজ্য নয়	বিনামূল্যে প্রদেয়	যখন প্রয়োজন	নামঃ গোলাম মহিউদ্দীন পদবীঃ অতিরিক্ত পরিচালক ফোনঃ ০২-৯৫৩০৪৯৬ ইমেইলঃ golam.mohiuddin@bb.org.bd

		পরিমার্জন, পরিবর্ধন				
	স্থায়ীকরণ			বিনামূল্যে প্রদেয়		
	ব্যাংকের চাকুরীতে লিয়েন প্রদান	নিয়োগপত্র		বিনামূল্যে প্রদেয়	১০ দিন	
	খন্ডকালীন শিক্ষকতার অনুমোদন	নিয়োগপত্র/অফার লেটার			৫ দিন	
	অন্যত্র চাকুরীর আবেদন করার অনুমোদন	নিয়োগ বিজ্ঞপ্তি			৫ দিন	
	পদোন্নতি/জ্যেষ্ঠতা/স্থায়ীকরণ ইত্যাদির আপিল সংক্রান্ত	আবেদনের পক্ষে দলিলাদি			২০ দিন	
	বাংলাদেশ ব্যাংক এমপ্লয়িজ রিকগনিশন এওয়ার্ড	রিকগনিশন এন্ড রিওয়ার্ড পলিসি অনুযায়ী মনোনয়ন আহবান করা হয় এবং পরবর্তীতে কমিটির সিদ্ধান্তক্রমে সময় নির্ধারণ ও পুরস্কার প্রদান করা হয়।	ইন্ট্রানেট পোর্টাল	বিনা মূল্যে প্রদেয়	প্রতি বছর	নাম: এটিএম কামরুল কবীর ভূঞা পদবীঃ অতিরিক্ত পরিচালক (এইচআরডি-১) ফোন : ৯৫৩০২৫১ ই-মেইলঃ kamrul.bhuiyan@bb.org.bd
	শুদ্ধাচার পুরস্কার	সকল অফিস হতে মনোনয়ন আহবান করা হয়।বাছাই কমিটি নমিনেশন মূল্যায়ন করে পুরস্কারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা/ কর্মচারীদের নির্বাচন করে।	ইন্ট্রানেট পোর্টাল	বিনা মূল্যে প্রদেয়	অর্থ বছর	নাম: এটিএম কামরুল কবীর ভূঞা পদবীঃ অতিরিক্ত পরিচালক (এইচআরডি-১) ফোন : ৯৫৩০২৫১ ই-মেইলঃ kamrul.bhuiyan@bb.org.bd
	বাংলাদেশ ব্যাংক পুরস্কার	বাংলাদেশী নাগরিকগণকে অর্থনৈতিক বিষয়ে উল্লেখযোগ্য অবদানের জন্য পলিসি অনুযায়ী মনোনয়ন আহবান করা হয় এবং পরবর্তীতে নির্বাচন কমিটির সিদ্ধান্তক্রমে সময় নির্ধারণ ও পুরস্কার প্রদান করা হয়।	পলিসি সংশোধন সংক্রান্ত কার্যক্রম চলমান	বিনা মূল্যে প্রদেয়	পলিসি সংশোধন সংক্রান্ত কার্যক্রম চলমান	নাম: এটিএম কামরুল কবীর ভূঞা পদবীঃ অতিরিক্ত পরিচালক (এইচআরডি-১) ফোন : ৯৫৩০২৫১ ই-মেইলঃ kamrul.bhuiyan@bb.org.bd

২. সেবা প্রত্যাশীগণের করণীয়ঃ

যথাযথ সেবা প্রাপ্তির লক্ষ্যে বাংলাদেশ ব্যাংকের সংশ্লিষ্ট বিভাগ/অফিস তাদের সেবা প্রত্যাশীদের প্রয়োজনীয় পরামর্শ প্রদান করবে। উদাহরণস্বরূপ নিম্নে কিছু পরামর্শের নমুনা প্রদান করা হলো-

ক্রমিক	প্রতিশ্রুত/কাঙ্ক্ষিত সেবা প্রাপ্তির লক্ষ্যে করণীয়
১।	বর্ণিত প্রয়োজনীয় দলিলাদিসহ স্বয়ংসম্পূর্ণ আবেদন জমা প্রদান
২।	সেবার মূল্য ও পরিশোধ পদ্ধতি অনুযায়ী যথাযথ প্রক্রিয়ায় প্রয়োজনীয় সেবামূল্য পরিশোধ করা
৩।	প্রযোজ্য ক্ষেত্রে মোবাইল মেসেজ/ইমেইলের নির্দেশনা অনুসরণ করা
৪।	সাক্ষাতের জন্য ধার্য তারিখে নির্ধারিত সময়ের পূর্বেই উপস্থিত থাকা
৫।	অনাবশ্যক ফোন/তদবির না করা

৩. **অভিযোগ ব্যবস্থাপনা পদ্ধতি (GRS)**

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

ক্রঃ 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 পরিচালক, হিউম্যান রিসোর্সেস ডিপার্টমেন্ট-১ ফোনঃ ৯৫৩০৪৯২ ইমেইলঃ gm.hrd@bb.org.bd ওয়েবসাইটঃ http://www.bb.org.bd/	০৭ কার্যদিবস
২	শাখা/উইং প্রধান নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	বিভাগীয়/অফিস প্রধান।	নাম ও পদবীঃ পরিচালক, হিউম্যান রিসোর্সেস ডিপার্টমেন্ট-১ ফোনঃ ৯৫৩০৪৯২ ইমেইলঃ gm.hrd@bb.org.bd ওয়েবসাইটঃ http://www.bb.org.bd/	০৭ কার্যদিবস
৩	বিভাগীয়/অফিস প্রধান নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	বাংলাদেশ ব্যাংকের অভিযোগ নিষ্পন্নকারী কর্মকর্তা (অনিক)	পরিচালক হিউম্যান রিসোর্সেস ডিপার্টমেন্ট-১	০৭ কার্যদিবস
৪	GRS ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	-	কেন্দ্রীয় অভিযোগ ব্যবস্থাপনা পদ্ধতি (GRS) গভর্নর বাংলাদেশ ব্যাংক প্রধান কার্যালয় মতিঝিল, ঢাকা।	২০ কার্যদিবস

বাংলাদেশ ব্যাংক
প্রধান কার্যালয়
হিউম্যান রিসোর্সেস ডিপার্টমেন্ট-২
www.bb.org.bd

সিটিজেন্স চার্টার

১. প্রতিশ্রুত সেবাসমূহঃ

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,পদবি,ফোন নম্বর ও ইমেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১	তথ্য অধিকার আইনের আওতায় তথ্য প্রদান।	পত্র/ইমেইল	-	বিনামূল্যে প্রদেয়	নির্ধারিত সময়ে	নামঃ জনাব শেখ আহমেদ জামী পদবিঃ অতিরিক্ত পরিচালক ফোনঃ ৫৫৬৬৫০০১-৬/২০৭৮৯ ইমেইলঃ ahmed.jami@bb.org.bd
২	ইন্টার্নশিপ এর আবেদন গ্রহণ এবং প্রাপ্ত আবেদন হতে যোগ্য প্রার্থী যাচাই-বাছাইকরণ।	পত্র/ইমেইল	-	বিনামূল্যে প্রদেয়	ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে বছরে চার বার	নামঃ জনাব মোহাম্মদ আতাউর রহমান খান পদবিঃ অতিরিক্ত পরিচালক ফোনঃ ২১৩৬৮ ইমেইলঃ ataur.khan@bb.org.bd

১.২) প্রতিষ্ঠানিক সেবা

ক্রম	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম,পদবি,ফোন নম্বর ও ইমেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১	সরকারের বিভিন্ন মন্ত্রণালয়/দপ্তর/অধিদপ্তর/স্বায়ত্বশাসিত প্রতিষ্ঠানের চাহিদা মোতাবেক যাচিত বিষয়ে তথ্য প্রদান ।	পত্র/ইমেইল	-	বিনামূল্যে প্রদেয়	নির্ধারিত সময়ে	নামঃ জনাব শেখ আহমেদ জামী পদবিঃ অতিরিক্ত পরিচালক ফোনঃ ৫৫৬৬৫০০১-৬/২০৭৮৯ ইমেইলঃ ahmed.jami@bb.org.bd
২	সময়ে সময়ে সরকার কর্তৃক প্রদত্ত বিভিন্ন নির্দেশনা পরিপালনের লক্ষে সংশ্লিষ্ট মন্ত্রণালয়/দপ্তর/অধিদপ্তর/স্বায়ত্বশাসিত প্রতিষ্ঠানের সাথে যোগাযোগ এবং পরিপালন অগ্রগতি প্রতিবেদন প্রেরণ।	পত্র/ইমেইল	-	বিনামূল্যে প্রদেয়	নির্ধারিত সময়ে	নামঃ জনাব শেখ আহমেদ জামী পদবিঃ অতিরিক্ত পরিচালক ফোনঃ ৫৫৬৬৫০০১-৬/২০৭৮৯ ইমেইলঃ ahmed.jami@bb.org.bd

১.৩) অভ্যন্তরীণ সেবা

ক্রম	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম,পদবি,ফোন নম্বর ও ইমেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১	বিভিন্ন সাহিত্য ও সাংস্কৃতিক অনুষ্ঠানের অনুমতি প্রদান, বার্ষিক ক্রীড়া প্রতিযোগিতা ও আন্তঃ অফিস ক্রীড়া প্রতিযোগিতা আয়োজন, বহি: বাংলাদেশ ক্রীড়ায় অংশগ্রহণ ও দেশী/বিদেশী স্কাউট কার্যক্রমে অংশগ্রহণের অনুমতি প্রদান।	পত্র/ইমেইল	-	বিনামূল্যে প্রদেয়	৫ কার্যদিবস	নামঃ জনাব শেখ আহমেদ জামী পদবিঃ অতিরিক্ত পরিচালক ফোনঃ ৫৫৬৬৫০০১-৬/২০৭৮৯ ইমেইলঃ ahmed.jami@bb.org.bd
২	বিভিন্ন কর্মকর্তা/কর্মচারী সংগঠন, ক্লাব, কো-অপারেটিভ ইত্যাদি সংগঠনের দাবী-দাওয়া।	পত্র/ইমেইল	-	বিনামূল্যে প্রদেয়	১০ কার্যদিবস	নামঃ জনাব মোঃ মাসুদ রানা পদবিঃ যুগ্মপরিচালক ফোনঃ ২০৫০৮ ইমেইলঃ rana.masud@bb.org.bd
৩	বিভিন্ন কর্মকর্তা/কর্মচারী সংগঠন, ক্লাব, কো-অপারেটিভ, মসজিদ কমিটি, সমবায় সমিতি, ভোগ্যপণ্য সমিতি, সিবিএ ইত্যাদি সংগঠনের নির্বাচনের অনুমতি প্রদান।	পত্র/ইমেইল	-	বিনামূল্যে প্রদেয়	৫ কার্যদিবস	নামঃ জনাব মোঃ মাসুদ রানা পদবিঃ যুগ্মপরিচালক ফোনঃ ২০৫০৮ ইমেইলঃ rana.masud@bb.org.bd
৪	নৈমিত্তিক ছুটি, বার্ষিক ছুটির তালিকা তৈরী, ছুটির বিজ্ঞপ্তি প্রদান।	পত্র/ইমেইল	-	বিনামূল্যে প্রদেয়	২ কার্যদিবস	নামঃ জনাব মোঃ মাসুদ রানা পদবিঃ যুগ্মপরিচালক ফোনঃ ২০৫০৮ ইমেইলঃ rana.masud@bb.org.bd
৫	অফিস নির্দেশ ও কর্মচারী নির্দেশ ইস্যু সংক্রান্ত কাজ।	পত্র/ইমেইল	-	বিনামূল্যে প্রদেয়	২ কার্যদিবস	নামঃ জনাব মোঃ মাসুদ রানা পদবিঃ যুগ্মপরিচালক ফোনঃ ২০৫০৮ ইমেইলঃ rana.masud@bb.org.bd
৬	কল্যাণ ও বিনোদন খাতে বাজেট বরাদ্দ।	পত্র/ইমেইল	-	বিনামূল্যে প্রদেয়	৫ কার্যদিবস	নামঃ জনাব শেখ আহমেদ জামী পদবিঃ অতিরিক্ত পরিচালক ফোনঃ ৫৫৬৬৫০০১-৬/২০৭৮৯ ইমেইলঃ ahmed.jami@bb.org.bd
৭	বার্ষিক ছুটির তালিকা অনুমোদন ও বিজ্ঞপ্তি জারি করা।	পত্র/ইমেইল	-	বিনামূল্যে প্রদেয়	৫ কার্যদিবস	নামঃ জনাব শেখ আহমেদ জামী পদবিঃ অতিরিক্ত পরিচালক ফোনঃ ৫৫৬৬৫০০১-৬/২০৭৮৯ ইমেইলঃ ahmed.jami@bb.org.bd
৮	জাতীয় ও আন্তর্জাতিক প্রতিযোগিতায় অংশগ্রহণের অনুমতি প্রদান।	পত্র/ইমেইল	-	বিনামূল্যে প্রদেয়	৫ কার্যদিবস	নামঃ জনাব শেখ আহমেদ জামী পদবিঃ অতিরিক্ত পরিচালক ফোনঃ ৫৫৬৬৫০০১-৬/২০৭৮৯ ইমেইলঃ ahmed.jami@bb.org.bd

ক্রম	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম,পদবি,ফোন নম্বর ও ইমেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
৯	নিরীক্ষা আপত্তির প্রেক্ষিতে প্রয়োজনীয় কার্যক্রম গ্রহণ/জবাব প্রদান।	পত্র/ইমেইল	-	বিনামূল্যে প্রদেয়	৩ কার্যদিবস	নামঃ জনাব শেখ আহমেদ জামী পদবিঃ অতিরিক্ত পরিচালক ফোনঃ ৫৫৬৬৫০০১-৬/২০৭৮৯ ইমেইলঃ ahmed.jami@bb.org.bd
১০	বাংলাদেশ ব্যাংকের কর্মকর্তা/কর্মচারীর সন্তানদের কল্যাণ তহবিল হতে মেধা বৃত্তি, শিক্ষাবৃত্তি ও আর্থিক প্রণোদনা প্রদান।	পত্র/ইমেইল	-	বিনামূল্যে প্রদেয়	নির্ধারিত সময়ে	নামঃ জনাব মোঃ মাসুদ রানা পদবিঃ যুগ্মপরিচালক ফোনঃ ২০৫০৮ ইমেইলঃ rana.masud@bb.org.bd
১১	শিক্ষা সহায়ক ভাতা প্রদান।	পত্র/ইমেইল	-	বিনামূল্যে প্রদেয়	নির্ধারিত সময়ে	নামঃ জনাব মোঃ মাসুদ রানা পদবিঃ যুগ্মপরিচালক ফোনঃ ২০৫০৮ ইমেইলঃ rana.masud@bb.org.bd
১২	প্রধান কার্যালয়ের ১১তম হতে ২০তম গ্রেডভূক্ত কর্মচারীদের সন্তানদের শিক্ষাবৃত্তি প্রদান ।	পত্র/ইমেইল	-	বিনামূল্যে প্রদেয়	নির্ধারিত সময়ে	নামঃ জনাব মোঃ মাসুদ রানা পদবিঃ যুগ্মপরিচালক ফোনঃ ২০৫০৮ ইমেইলঃ rana.masud@bb.org.bd
১৩	চাকরির প্রত্যয়নপত্র প্রদান ।	পত্র/ইমেইল	-	বিনামূল্যে প্রদেয়	৩ কার্যদিবস	নামঃ জনাব মোঃ মাসুদ রানা পদবিঃ যুগ্মপরিচালক ফোনঃ ২০৫০৮ ইমেইলঃ rana.masud@bb.org.bd
১৪	কর্মকর্তা/কর্মচারীর মৃত্যু সংক্রান্ত কর্মচারী নির্দেশ জারি ও মৃত্যু-পরবর্তী অনুদান ও কৃপা ভাতা প্রদান।	পত্র/ইমেইল	-	বিনামূল্যে প্রদেয়	নির্ধারিত সময়ে	নামঃ জনাব শেখ আহমেদ জামী পদবিঃ অতিরিক্ত পরিচালক ফোনঃ ৫৫৬৬৫০০১-৬/২০৭৮৯ ইমেইলঃ ahmed.jami@bb.org.bd
১৫	ব্যাংক/আর্থিক প্রতিষ্ঠান হতে ঋণ গ্রহণ অথবা ঋণের জামিনদার হওয়ার অনুমতি প্রদান।	পত্র/ইমেইল	-	বিনামূল্যে প্রদেয়	৩ কার্যদিবস	নামঃ জনাব শেখ আহমেদ জামী পদবিঃ অতিরিক্ত পরিচালক ফোনঃ ২০৭৮৯ ইমেইলঃ ahmed.jami@bb.org.bd
১৬	নিবন্ধ/পুস্তক প্রকাশ, রেডিও/ টেলিভিশন/অন্যান্য সামাজিক মাধ্যমে বক্তব্য বা সাক্ষাৎকারের অনুমতি প্রদান।	পত্র/ইমেইল	-	বিনামূল্যে প্রদেয়	৩ কার্যদিবস	নামঃ জনাব শেখ আহমেদ জামী পদবিঃ অতিরিক্ত পরিচালক ফোনঃ ২০৭৮৯ ইমেইলঃ ahmed.jami@bb.org.bd
১৭	অলাভজনক ও অরাজনৈতিক সামাজিক/পেশাগত সংগঠন/প্রতিষ্ঠানে সদস্য হওয়ার অনুমতি প্রদান।	পত্র/ইমেইল	-	বিনামূল্যে প্রদেয়	৩ কার্যদিবস	নামঃ জনাব শেখ আহমেদ জামী পদবিঃ অতিরিক্ত পরিচালক ফোনঃ ২০৭৮৯ ইমেইলঃ ahmed.jami@bb.org.bd

ক্রম	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম,পদবি,ফোন নম্বর ও ইমেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১৮	কর্মকর্তা/কর্মচারীদের বেতন নির্ধারণ, বেতন বৈষম্য দূরীকরণ, ইনক্রিমেন্ট ও বোনাস প্রদান।	পত্র/ইমেইল	-	বিনামূল্যে প্রদেয়	৫ কার্যদিবস	নামঃ জনাব হাসনে আরা বেগম পদবিঃ অতিরিক্ত পরিচালক ফোনঃ ২১৩৬০ ইমেইলঃ hasna.begum@bb.org.bd
১৯	পিআরএল, পদত্যাগ, সমর্পিত ছুটির পরিবর্তে এককালীন নগদ প্রদান।	পত্র/ইমেইল	-	বিনামূল্যে প্রদেয়	৫-১০ কার্যদিবস	নামঃ জনাব হাসনে আরা বেগম পদবিঃ অতিরিক্ত পরিচালক ফোনঃ ২১৩৬০ ইমেইলঃ hasna.begum@bb.org.bd
২০	চাকরিরত অবস্থায় মৃত্যুবরণকারী কর্মচারী/কর্মকর্তার ঋণ/আগামের বকেয়া আসল ও সুদ মওকুফ।	পত্র/ইমেইল	-	বিনামূল্যে প্রদেয়	৫ কার্যদিবস	নামঃ জনাব শেখ আহমেদ জামী পদবিঃ অতিরিক্ত পরিচালক ফোনঃ ২০৭৮৯ ইমেইলঃ ahmed.jami@bb.org.bd
২১	অবসর উত্তর ছুটি শেষে আনুতোষিক ও পেনশন মঞ্জুরি।	পত্র/ইমেইল	-	বিনামূল্যে প্রদেয়	৫ কার্যদিবস	নামঃ জনাব শেখ আহমেদ জামী পদবিঃ অতিরিক্ত পরিচালক ফোনঃ ২০৭৮৯ ইমেইলঃ ahmed.jami@bb.org.bd
২২	পারিবারিক পেনশন মঞ্জুরি ও পেনশন পুনঃস্থাপন।	পত্র/ইমেইল	-	বিনামূল্যে প্রদেয়	৩ কার্যদিবস	নামঃ জনাব শেখ আহমেদ জামী পদবিঃ অতিরিক্ত পরিচালক ফোনঃ ২০৭৮৯ ইমেইলঃ ahmed.jami@bb.org.bd
২৩	কর্মকর্তা/কর্মচারীর নমিনী (মৃত্যু পরবর্তী অনুদান, আনুতোষিক ও পেনশন এবং জিপিএফ) নির্ধারণ সংক্রান্ত ।	পত্র/ইমেইল	-	বিনামূল্যে প্রদেয়	৩ কার্যদিবস	নামঃ জনাব শেখ আহমেদ জামী পদবিঃ অতিরিক্ত পরিচালক ফোনঃ ২০৭৮৯ ইমেইলঃ ahmed.jami@bb.org.bd
২৪	ব্যাংকের অনুদানে পরিচালিত স্কুলসমূহ পরিচালনার জন্য কমিটি গঠন, কমিটির সুপারিশ বাস্তবায়ন, স্কুল সংক্রান্ত বিভিন্ন অভিযোগের তদন্ত কমিটি গঠন ও প্রাপ্ত সুপারিশের ভিত্তিতে সিধান্ত গ্রহণ।	পত্র/ইমেইল	-	বিনামূল্যে প্রদেয়	৭ কার্যদিবস	নামঃ জনাব শেখ আহমেদ জামী পদবিঃ অতিরিক্ত পরিচালক ফোনঃ ২০৭৮৯ ইমেইলঃ ahmed.jami@bb.org.bd
২৫	কর্মকর্তা/কর্মচারীদের আবাসন (বাসা/ডরমেটরী) বরাদ্দ/বাতিলকরণ।	পত্র/ইমেইল	-	বিনামূল্যে প্রদেয়	৫ কার্যদিবস	নামঃ জনাব এস.এম. মনিরুজ্জামান পদবিঃ অতিরিক্ত পরিচালক ফোনঃ ২১৮২৮ ইমেইলঃ sm.moniruzzaman2@bb.org.bd

ক্রম	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম,পদবি,ফোন নম্বর ও ইমেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
২৬	সকল বিভাগ/অফিস এর কর্মকর্তা/কর্মচারীদের ছুটি সংক্রান্ত কার্যাবলী সম্পাদন।	পত্র/ইমেইল	-	বিনামূল্যে প্রদেয়	১ কার্যদিবস	নামঃ জনাব আঞ্জুমান আরা বেগম পদবিঃ যুগ্মপরিচালক ফোনঃ ২১৩৮৩ ইমেইলঃ anjuman.begum@bb.org.bd
২৭	পরিচয় পত্র ইস্যুকরণ।	পত্র/ইমেইল	-	বিনামূল্যে প্রদেয়	২ কার্যদিবস	নামঃ জনাব মোঃ আকরাম আলী বিশ্বাস পদবিঃ যুগ্মপরিচালক ফোনঃ ২১৩৬৬ ইমেইলঃ akram.biswas@bb.org.bd
২৮	চিকিৎসা নীতিমালা সংশোধন/ সংযোজন/পরিমার্জন।	পত্র/ইমেইল	-	বিনামূল্যে প্রদেয়	৫ কার্যদিবস	নামঃ জনাব শেখ আহমেদ জামী পদবিঃ অতিরিক্ত পরিচালক ফোনঃ ৫৫৬৬৫০০১-৬/২০৭৮৯ ইমেইলঃ ahmed.jami@bb.org.bd
২৯	চিকিৎসা সংক্রান্ত ঘোষণাপত্র অনুমোদন।	পত্র/ইমেইল	-	বিনামূল্যে প্রদেয়	২ কার্যদিবস	নামঃ জনাব শেখ আহমেদ জামী পদবিঃ অতিরিক্ত পরিচালক ফোনঃ ৫৫৬৬৫০০১-৬/২০৭৮৯ ইমেইলঃ ahmed.jami@bb.org.bd
৩০	মেডিকেল কমিটির সভা আয়োজন।	পত্র/ইমেইল	-	বিনামূল্যে প্রদেয়	৭ কার্যদিবস	নামঃ জনাব শেখ আহমেদ জামী পদবিঃ অতিরিক্ত পরিচালক ফোনঃ ৫৫৬৬৫০০১-৬/২০৭৮৯ ইমেইলঃ ahmed.jami@bb.org.bd
৩১	প্রচলিত নিয়মে পুনর্ভরণযোগ্য নয় এরূপ চিকিৎসা বিল পুনর্ভরণ সম্পর্কিত আবেদন গ্রহণ ও প্রয়োজনীয় কার্যক্রম সম্পাদন।	পত্র/ইমেইল	-	বিনামূল্যে প্রদেয়	৫ কার্যদিবস	নামঃ জনাব শেখ আহমেদ জামী পদবিঃ অতিরিক্ত পরিচালক ফোনঃ ৫৫৬৬৫০০১-৬/২০৭৮৯ ইমেইলঃ ahmed.jami@bb.org.bd
৩২	মেডিকেল কমিটির সুপারিশ মোতাবেক কার্যোত্তর অনুমোদন/প্রচলিত নিয়মে পুনর্ভরণ/নথিভুক্তকরণের বিষয়ে ব্যবস্থা গ্রহণ।	পত্র/ইমেইল	-	বিনামূল্যে প্রদেয়	নির্ধারিত সময়ে	নামঃ জনাব শেখ আহমেদ জামী পদবিঃ অতিরিক্ত পরিচালক ফোনঃ ৫৫৬৬৫০০১-৬/২০৭৮৯ ইমেইলঃ ahmed.jami@bb.org.bd
৩৩	বিভিন্ন হাপাতালের সাথে সমঝোতা স্মারক/চুক্তি সম্পাদন।	পত্র/ইমেইল	-	বিনামূল্যে প্রদেয়	নির্ধারিত সময়ে	নামঃ জনাব শেখ আহমেদ জামী পদবিঃ অতিরিক্ত পরিচালক ফোনঃ ৫৫৬৬৫০০১-৬/২০৭৮৯ ইমেইলঃ ahmed.jami@bb.org.bd
৩৪	কর্মকর্তা/কর্মচারীর চিকিৎসা নথি খোলা ও তাঁদের ওপর নির্ভরশীল ব্যক্তিকে চিকিৎসা নথিতে সংযোজন।	পত্র/ইমেইল	-	বিনামূল্যে প্রদেয়	নির্ধারিত সময়ে	নামঃ জনাব শেখ আহমেদ জামী পদবিঃ অতিরিক্ত পরিচালক ফোনঃ ৫৫৬৬৫০০১-৬/২০৭৮৯ ইমেইলঃ

ক্রম	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম,পদবি,ফোন নম্বর ও ইমেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
						ahmed.jami@bb.org.bd
৩৫	কর্মকর্তা /কর্মচারীদের বিরুদ্ধে আনীত অভিযোগ/মামলা সংক্রান্ত সমস্যার নিস্পত্তিকরণ।	পত্র/ইমেইল	-	বিনামূল্যে প্রদেয়	নির্ধারিত সময়ে	নামঃ মোঃ মাজেদুর রহমান মুন্সী পদবিঃ অতিরিক্ত পরিচালক ফোনঃ ২০৭৯৬ ইমেইলঃ majedur.munshi@bb.org.bd
৩৬	কর্মকর্তা/ কর্মচারীদের পাসপোর্ট আবেদনের আনাপত্তিপত্র প্রদান।	পত্র/ইমেইল	-	বিনামূল্যে প্রদেয়	১ কার্যদিবস	নামঃ জনাব শেখ আহমেদ জামী পদবিঃ অতিরিক্ত পরিচালক ফোনঃ ৫৫৬৬৫০০১-৬/২০৭৮৯ ইমেইলঃ ahmed.jami@bb.org.bd
৩৭	কর্মকর্তা/ কর্মচারীদের ব্যক্তিগত বিদেশ ভ্রমণের অনুমোদন।	পত্র/ইমেইল	-	বিনামূল্যে প্রদেয়	৪ কার্যদিবস	নামঃ জনাব শেখ আহমেদ জামী পদবিঃ অতিরিক্ত পরিচালক ফোনঃ ৫৫৬৬৫০০১-৬/২০৭৮৯ ইমেইলঃ ahmed.jami@bb.org.bd
৩৮	কর্মকর্তা/ কর্মচারীদের দেশী/বিদেশী প্রশিক্ষণ/সেমিনার/ওয়ার্কশপে অংশগ্রহণ সংক্রান্ত।	পত্র/ইমেইল	-	বিনামূল্যে প্রদেয়	৩ কার্যদিবস	নামঃ জনাব মোহাম্মদ আতাউর রহমান খান পদবিঃ অতিরিক্ত পরিচালক ফোনঃ ২১৩৬৮ ইমেইলঃ ataur.khan@bb.org.bd
৩৯	কর্মকর্তা/ কর্মচারীদের উচ্চশিক্ষা গ্রহণের অনুমতি প্রদান।	পত্র/ইমেইল	-	বিনামূল্যে প্রদেয়	৭ কার্যদিবস	নামঃ জনাব মোহাম্মদ আতাউর রহমান খান পদবিঃ অতিরিক্ত পরিচালক ফোনঃ ২১৩৬৮ ইমেইলঃ ataur.khan@bb.org.bd
৪০	বিদেশে উচ্চ শিক্ষা গ্রহণের জন্য ডেপুটেশন/বৈদেশিক শিক্ষা ছুটির অনুমতি।	পত্র/ইমেইল	-	বিনামূল্যে প্রদেয়	নির্ধারিত সময়ে	নামঃ জনাব মোহাম্মদ আতাউর রহমান খান পদবিঃ অতিরিক্ত পরিচালক ফোনঃ ২১৩৬৮ ইমেইলঃ ataur.khan@bb.org.bd
৪১	উচ্চশিক্ষা সনদপত্র যাচাইকরণ।	পত্র/ইমেইল	-	বিনামূল্যে প্রদেয়	৩ কার্যদিবস	নামঃ জনাব মোহাম্মদ আতাউর রহমান খান পদবিঃ অতিরিক্ত পরিচালক ফোনঃ ২১৩৬৮ ইমেইলঃ ataur.khan@bb.org.bd
৪২	কল্যাণ ও বিনোদন খাতে বাজেট বরাদ্দ।	পত্র/ইমেইল	-	বিনামূল্যে প্রদেয়	৫ কার্যদিবস	নামঃ জনাব শেখ আহমেদ জামী পদবিঃ অতিরিক্ত পরিচালক ফোনঃ ৫৫৬৬৫০০১-৬/২০৭৮৯ ইমেইলঃ ahmed.jami@bb.org.bd

২. সেবা প্রত্যাশীগণের করণীয়ঃ

ক্রমিক	প্রতিশ্রুত/কাঙ্ক্ষিত সেবা প্রাপ্তির লক্ষ্য করণীয়
১।	বর্ণিত প্রয়োজনীয় দলিলাদিসহ স্বয়ংসম্পূর্ণ আবেদন জমা প্রদান ।
২।	প্রযোজ্য ক্ষেত্রে মোবাইল মেসেজ/ইমেইলের নির্দেশনা অনুসরণ করা।
৩।	সাক্ষাতের জন্য ধার্য তারিখে নির্ধারিত সময়ের পূর্বেই উপস্থিত থাকা।
৪।	অনাবশ্যক ফোন/তদবির না করা।

৩. প্রতিশ্রুত সেবা না পেলে সেবা প্রত্যাশীদের করণীয়ঃ

ক্রমিক	কখন যোগাযোগ করবেন	কার সঙ্গে যোগাযোগ করবেন	যোগাযোগের ঠিকানা	নিষ্পত্তির সময়সীমা
১।	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে।	শাখা/উইং প্রধান	নামঃ জনাব শেখ আহমেদ জামী পদবিঃ অতিরিক্ত পরিচালক ফোনঃ ৫৫৬৬৫০০১-৬/২০৭৮৯ ইমেইলঃ ahmed.jami@bb.org.bd	৩ কার্যদিবস
২।	শাখা/উইং প্রধান নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে।	বিভাগীয়/অফিস প্রধান	নামঃ জনাব নাসিমা সুলতানা পদবিঃ পরিচালক (এইচআরডি-২) ফোনঃ ৯৫৩০২০৮, ২১২২৯ ইমেইলঃ nasima.sultana@bb.org.bd	৫ কার্যদিবস
৩।	বিভাগীয়/অফিস প্রধান নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে।	বাংলাদেশ ব্যাংকের অভিযোগ নিষ্পন্নকারী কর্মকর্তা	পরিচালক (এইচআরডি-১), হিউম্যান রিসোর্সেস ডিপার্টমেন্ট-১	৭ কার্যদিবস

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

সিটিজেন্স 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 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 মুনিরা জাহান অতিরিক্ত পরিচালক(আইসিটি) ফোন : ৮৮০-২৫৫৬৬৫০০১-৬/**২১৪৮২** munira.jahan@bb.org.bd
২.	ই-রিক্রুটমেন্ট সিস্টেমের মাধ্যমে নিয়োগ সংক্রান্ত সেবা প্রদান।	ঐ	erecruitment.bb.org.bd	ঐ	ঐ	জনাব মুনিরা জাহান অতিরিক্ত পরিচালক(আইসিটি) ফোন : 880-255665001-6/**21482** munira.jahan@bb.org.bd
৩.	ই-টেন্ডারিং সিস্টেমের মাধ্যমে ক্রয় সংক্রান্ত সেবা প্রদান	ঐ	etender.bb.org.bd	ঐ	ঐ	জনাব মুনিরা জাহান অতিরিক্ত পরিচালক(আইসিটি) ফোন : 880-255665001-6/**21482** munira.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) ফোন : 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 মুনিরা জাহান অতিরিক্ত পরিচালক(আইসিটি) ফোন : 880-255665001-6/**21482** munira.jahan@bb.org.bd

১.২) প্রাতিষ্ঠানিক 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.	ব্যাংক ও আর্থিক প্রতিষ্ঠানের I CT সম্পর্কিত সকল গাইডলাইন, নির্দেশিকা ও চেকলিস্ট ইত্যাদি প্রণয়ন ও হালনাগাদ করা।	পত্র/মেইল	বাংলাদেশ ব্যাংকের ওয়েবসাইট	বিনামূল্যে প্রদেয়	অনলাইন সেবা ২৪X৭	জনাব এস,এম, তোফায়েল আহ্মাদ, যুগ্মপরিচালক(আইসিটি), মোবাইল: 01716910430, tofayel.ahmad@bb.org.bd
২.	বিভিন্ন মন্ত্রনালয়, অধিদপ্তর, ব্যাংক, আর্থিক প্রতিষ্ঠান, সরকারি প্রতিষ্ঠান ও স্বায়ত্বশাসিত 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 আহ্মাদ, যুগ্মপরিচালক(আইসিটি), মোবাইল: 01716910430, tofayel.ahmad@bb.org.bd
৩.	নেটওয়ার্ক সংযোগ ও আইসিটি অবকাঠামোর মাধ্যমে বাংলাদেশ ব্যাংকের সাথে বিভিন্ন সরকারি, বেসরকারি, স্বায়ত্বশাসিত প্রতিষ্ঠানের তথ্য বিনিময় এবং আর্থিক লেন-দেন সংশ্লিষ্ট সেবা প্রদান	আইসিটি অবকাঠামোর মাধ্যমে	ডিপার্টমেন্ট	প্রযোজ্য নয়	অনলাইন সেবা ২৪X৭	জনাব মোহাম্মদ তাউহিদুল আলম, অতিরিক্ত পরিচালক (আইসিটি), মোবাইল: 01739907303, ই-মেইল: tauhidul.alam@bb.org.bd
৪.	ডিজিটাল সিগনেচার বাস্তবায়নের মাধ্যমে ব্যাংকের অভ্যন্তরীণ ও	ই-মেইল ও ই-ডকুমেন্টের মাধ্যমে।	ডিপার্টমেন্ট	বিধি মোতাবেক	অনলাইন সেবা ২৪X৭	জনাব মুহম্মদ নূরুল আমীন, অতিরিক্ত পরিচালক (আইসিটি), মোবাইল: 01552438432, ই-মেইল: nurul.amin@bb.org.bd

	অন্যান্য ব্যাংক এবং আর্থিক প্রতিষ্ঠানের সাথে সকল প্রকার ডিজিটাল সার্টিফিকেট প্রদান					
৫.	এন্টারপ্রাইজ ডেটা ওয়্যারহাউজ সংশ্লিষ্ট সকল ব্যাংক ও আর্থিক প্রতিষ্ঠানসমূহ তদসংশ্লিষ্ট তথ্যসমূহ সংগ্রহ, বিশ্লেষণ ও নীতি গ্রহণের জন্য সহায়তা প্রদান	ওয়েব সাইট	ereturns.bb.org.bd	বিনামূল্যে প্রদেয়	অনলাইন সেবা ২৪X৭	ড. মোঃ রেজাউল করিম যুগ্মপরিচালক(আইসিটি), মোবাইল: 01714071069, ই-মেইল: 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	জনাব বিষ্ণু পদ বিশ্বাস অতিরিক্ত পরিচালক (আইসিটি), মোবাইল: 01711186068, ই-মেইল: bisnu.biswas@bb.org.bd
৭.	বাণিজ্যিক ব্যাংকসমূহ তাদের চলতি হিসাবের আপ-টু-ডেট বিবরণী, পুন:অর্থায়নের 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, ই-মেইল: masuma.begum@bb.org.bd
৮.	ব্যাংক ও আর্থিক প্রতিষ্ঠানের আন্তঃ ব্যাংক কলমানি লেনদেন ও মনিটরিং সেবা প্রদান	ওয়েব পোর্টাল ব্যবহার করে (EDS-Money সিস্টেমের মাধ্যমে)	-	ঐ	অনলাইন সেবা ২৪X৭	জনাব মাসুমা বেগম অতিরিক্ত পরিচালক (আইসিটি), মোবাইল: 01796591016, ই-মেইল: masuma.begum@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 মনিটিরিং সম্পর্কিত সেবা প্রদান	ওয়েব পোর্টাল ব্যবহার করে(e-Refinance System সিস্টেমের মাধ্যমে)	erefin.bb.org.bd	ঐ	অনলাইন সেবা ২৪X৭	জনাব মাসুমা বেগম অতিরিক্ত পরিচালক (আইসিটি), মোবাইল: 01796591016, ই-মেইল: masuma.begum@bb.org.bd
১০.	বাংলাদেশ সরকার ট্রেজারী বিল/ বন্ড/ সুকুক/ বাংলাদেশ সরকার ইসলামিক বিনিয়োগ বন্ড/ বাংলাদেশ ব্যাংক বিল অকশন/প্ল্যাটফরম সেবা প্রদান	ওয়েব পোর্টাল ব্যবহার করে (ফাইন্যান্সিয়াল মার্কেট ইনফ্রাস্ট্রাকচার সিস্টেমের মাধ্যমে)	-	ঐ	অনলাইন সেবা ২৪X৭	জনাব মাসুমা বেগম অতিরিক্ত পরিচালক (আইসিটি), মোবাইল: 01796591016, ই-মেইল: masuma.begum@bb.org.bd

১.৩ অভ্যন্তরীণ সেবা

ক্রঃ নং	**সেবার নাম**	**সেবা প্রদান প্রদ্ধতি**	**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	অফিসের নেটওয়ার্কে যুক্ত ওয়ার্ক স্টেশনের মাধ্যমে	ইন্ট্রানেট পোর্টাল	বিনামূল্যে প্রদেয়	কর্মদিবসে	জনাব মুনিরা জাহান অতিরিক্ত পরিচালক(আইসিটি) ফোন : 880-255665001-6/21482 munira.jahan@bb.org.bd

	হালনাগাদ					
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) ফোনঃ২০২৪৬ 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 মোঃ অহিদুল ইসলাম সরকার অতিরিক্ত পরিচালক (আইসিটি) ফোনঃ ২১৪৭৪ wahidul.islam@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 প্রযোজ্য ক্ষেত্রে On demand service প্রদত্ত।	জনাব এ.বি.এম.আফজালুল হক দুর্জয় 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 নেটওর্য়াক সেবা প্রদান।	পত্র/মেইল	ডিপার্টমেন্ট	ঐ	কর্মদিবসে। তবে প্রযোজ্য 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 প্রযোজ্য ক্ষেত্রে On demand service প্রদত্ত।	জনাব মসিউজ্জামান খান অতিরিক্ত পরিচালক (আইসিটি) ফোনঃ ২১০৯৫ mosiuzzaman.khan@bb.org.bd
৯.	বাংলাদেশ ব্যাংক চিকিৎসা কেন্দ্রের অটোমেশন সেবা প্রদান।	এ্যাপ্লিকেশনের মাধ্যমে	ইন্টারনেট পোর্টাল	ঐ	কর্মদিবসে	জনাব শারমিন জাহান যুগ্মপরিচালক(আইসিটি) ফোনঃ 880-255665001-6/**21500**

						sharmin.jahan@bb.org.bd
১০.	উন্নয়নকৃত সিস্টেমের মাধ্যমে ইন্টারনাল অডিট ও ব্যাংকিং ইন্সপেকশন কাজের তথ্য সংরক্ষণ, রিপোর্টিং, মনিটরিং ও বিশ্লেষণ সংক্রান্ত সেবা প্রদান।	ঐ	ডিপার্টমেন্ট	বিনামূল্যে প্রদেয়	কর্মদিবসে	জনাব শারমিন জাহান যুগ্মপরিচালক(আইসিটি) ফোনঃ 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 যুগ্মপরিচালক(আইসিটি) ফোনঃ 880-255665001-6/**21407** ayasha.noor@bb.org.bd
১২.	উন্নয়নকৃত সিস্টেমের মাধ্যমে বিভিন্ন বিভাগ ও শাখা অফিসসমূহের ব্যাংকিং, ট্রেজারি, আন্তর্জাতিক ক্লিয়ারিং, বিভিন্ন প্রজেক্টের ফান্ড লোন বিশ্লেষণ ও মনিটরিং সংক্রান্ত কাজে সহায়তা প্রদান।	ঐ	ঐ	ঐ	ঐ	জনাব মাসুমা বেগম অতিরিক্ত পরিচালক (আইসিটি), ফোনঃ 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 যুগ্মপরিচালক(আইসিটি) ফোনঃ 880-255665001-6/**21407** ayasha.noor@bb.org.bd
১৪.	পেমেন্ট প্লার্টফর্ম সার্ভিস (NPSB, Nikash-	পত্র/মেইল/সরেজমিন উপস্থিতির মাধ্যমে	ঐ	ঐ	ঐ	জনাব মসিউজ্জামান খান অতিরিক্ত পরিচালক (আইসিটি) ফোনঃ 21095

	BEFTN, RTGS) ইত্যাদি আইসিটি সেবা প্রদান।					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) ফোনঃ21095 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	ঐ	ঐ	ঐ	জনাব মুনিরা জাহান অতিরিক্ত পরিচালক(আইসিটি) ফোন : 880-255665001-6/**21482** munira.jahan@bb.org.bd
১৭.	উন্নয়নকৃত সিস্টেমের মাধ্যমে সকল বিভাগের সার্কুলারসমূহের অটোমেশন, আর্কাইভিং, সংযোজন, সংশোধন ও রেফারেন্সিং সংক্রান্ত কাজে সহায়তা প্রদান।	পত্র/মেইল ও অন্যান্য	ডিপার্টমেন্ট	বিনামূল্যে প্রদেয়	কর্মদিবসে	জনাব মুনিরা জাহান অতিরিক্ত পরিচালক(আইসিটি) ফোন : 880-255665001-6/21482 munira.jahan@bb.org.bd
১৮.	উন্নয়নকৃত সিস্টেমের মাধ্যমে বিভিন্ন ফান্ডের বিতরণ, আদায়, কিস্তি, রি-পেমেন্ট সিডিউল হিসাবায়ন, রিপোর্ট, বিশ্লেষণ মনিটরিং ও তথ্য সংরক্ষণ কাজে সহায়তা করা।	ওয়েব পোর্টাল	ঐ	ঐ	ঐ	জনাব মাসুমা বেগম অতিরিক্ত পরিচালক (আইসিটি), ফোনঃ 880-255665001-6/**21403** masuma.begum@bb.org.bd

২. অভিযোগ ব্যবস্থাপনা পদ্ধতিঃ

ক্রঃ নং	কখন যোগাযোগ করবেন	যোগাযোগের ঠিকানা	নিস্পত্তির 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 ই- মেইলঃ debdulal.roy@bb.org.bd অথবা তদূর্ধ্ব কর্মকর্তা, বাংলাদেশ ব্যাংক প্রধান কার্যালয়, ঢাকা।	

বাংলাদেশ ব্যাংক
প্রধান কার্যালয়
ইন্টিগ্রেটেড সুপারভিশন ম্যানেজমেন্ট ডিপার্টমেন্ট (আইএসএমডি)
www.bb.org.bd

সিটিজেন্স চার্টার

১. প্রতিশ্রুত সেবাসমূহ :
১.১ নাগরিক সেবা

ক্রম	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য পরিশোধ এবং পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম,পদবী,ফোন নম্বর ও ইমেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
-	-	-	-	-	-	-

১.২ প্রাতিষ্ঠানিক সেবা

ক্রম	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য পরিশোধ এবং পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম,পদবী,ফোন নম্বর ও ইমেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১.	বাংলাদেশে কার্যরত সকল ব্যাংক ও আর্থিক প্রতিষ্ঠান কর্তৃক ইন্টিগ্রেটেড সুপারভিশন সিস্টেমে দাখিলকৃত তথ্য যাচাই-বাছাই করত এর সঠিকতা নিরুপণপূর্বক সংশ্লিষ্ট ব্যাংক ও আর্থিক প্রতিষ্ঠানকে প্রয়োজনীয় নির্দেশনা ও পরামর্শ প্রদান ।	চিঠিপত্র/ইমেইল এবং সরাসরি যোগাযোগের মাধ্যমে প্রয়োজনীয় সেবা প্রদান করা হয়ে থাকে।	ইন্টিগ্রেটেড সুপারভিশন ম্যানেজমেন্ট ডিপার্টমেন্ট (আইএসএমডি)	প্রযোজ্য নয়	সাপ্তাহিক ও সরকারি ছুটির দিন ব্যতীত সকল কর্মদিবসে অফিস সময় মোতাবেক	জনাব এ.কে.এম. মাহবুবুল আলম অতিরিক্ত পরিচালক আইপি ফোন-২০৬৮৫ ইমেইল- akm.alam@bb.org.bd
২.	ব্যাংক ও আর্থিক প্রতিষ্ঠানের শাখাসমূহের উপর বিভিন্ন আর্থিক নির্দেশকের ঝুঁকি প্রতিবেদন প্রণয়ন, উপস্থাপন ও সংশ্লিষ্ট ব্যাংক/আর্থিক প্রতিষ্ঠানসমূহকে নির্দেশনা প্রদান।	ঐ	ঐ	ঐ	ঐ	জনাব এ.কে.এম. মাহবুবুল আলম অতিরিক্ত পরিচালক আইপি ফোন-২০৬৮৫ ইমেইল- akm.alam@bb.org.bd
৩.	ব্যাংক ও আর্থিক প্রতিষ্ঠানসমূহের পরিদর্শন কার্যক্রমে আইএসএস-এর তথ্য ব্যবহারের বিষয়ে	ঐ	ঐ	ঐ	ঐ	জনাব এ.কে.এম. মাহবুবুল আলম অতিরিক্ত পরিচালক আইপি ফোন-২০৬৮৫ ইমেইল-

	বাংলাদেশ ব্যাংকের পরিদর্শন বিভাগসমূহকে সহায়তা প্রদান।					akm.alam@bb.org.bd

১.৩ অভ্যন্তরীণ সেবা

ক্রম	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য পরিশোধ এবং পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম,পদবী,ফোন নম্বর ও ইমেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১.	বাংলাদেশ ব্যাংকের বিভিন্ন বিভাগের চাহিদা মোতাবেক তথ্য-উপাত্ত প্রদান।	চিঠিপত্র/ইমেইল এবং সরাসরি যোগাযোগের মাধ্যমে প্রয়োজনীয় সেবা প্রদান করা হয়ে থাকে।	ইন্টিগ্রেটেড সুপারভিশন ম্যানেজমেন্ট ডিপার্টমেন্ট (আইএসএমডি)	প্রযোজ্য নয়	সাপ্তাহিক ও সরকারি ছুটির দিন ব্যতীত সকল কর্মদিবসে অফিস সময় মোতাবেক	জনাব এ.কে.এম. মাহবুবুল আলম অতিরিক্ত পরিচালক আইপি ফোন-২০৬৮৫ ইমেইল- akm.alam@bb.org.bd
২.	যেসব ব্যাংকে পর্যবেক্ষক নিযুক্ত করা হয়েছে সেসব ব্যাংকের পর্যবেক্ষক মহোদয়গণের জন্য আইএসএস-এ প্রাপ্ত তথ্যের ভিত্তিতে ত্রৈমাসিক “রিপোর্ট ফর ব্যাংকস্ অবজারভার” প্রস্তুতকরত সংশ্লিষ্ট পর্যবেক্ষক মহোদয়গণকে প্রেরণ।	ঐ	ঐ	ঐ	ঐ	জনাব এ.কে.এম. মাহবুবুল আলম অতিরিক্ত পরিচালক আইপি ফোন-২০৬৮৫ ইমেইল- akm.alam@bb.org.bd

২. <u>সেবা প্রত্যাশীগণের করণীয়</u> :

ক্রমিক	প্রতিশ্রুত/কাঙ্খিত সেবা প্রাপ্তির লক্ষ্যে করণীয়
১।	উপযুক্ত কর্তৃপক্ষ কর্তৃক অনুমোদনের মাধ্যমে তথ্য/সেবার জন্য আবেদন
২।	সাক্ষাতের জন্য পূর্বেই যোগাযোগ করা
৩।	সাক্ষাতের জন্য ধার্য তারিখে নির্ধারিত সময়ের পূর্বেই উপস্থিত থাকা

৩. প্রতিশ্রুত সেবা না পেলে সেবা প্রত্যাশীদের করণীয় :

ক্রমিক	কখন যোগাযোগ করবেন	কার সাথে যোগাযোগ করবেন	যোগাযোগের ঠিকানা	নিষ্পত্তির সময়সীমা
১.	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	শাখা/উইং প্রধান	নাম ও পদবী : জনাব চাই ছা অং চাক, অতিরিক্ত পরিচালক ফোন : ২০২৫০ ইমেইল : chai.chak@bb.org.bd ওয়েবসাইট : www.bb.org.bd	১৫ কার্যদিবস
২.	শাখা/উইং প্রধান নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	বিভাগীয়/অফিস প্রধান	নাম ও পদবী : জনাব মোঃ মজিবুর রহমান শেখ, পরিচালক (আইএসএমডি) ফোন : ২২৪৪৫ ইমেইল : mojibur.sheik@bb.org.bd ওয়েবসাইট : www.bb.org.bd	১০ কার্যদিবস
	বিভাগীয়/অফিস প্রধান নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	বাংলাদেশ অভিযোগ নিষ্পত্তিকারী কর্মকর্তা (অনিক)	পরিচালক (এইচআরডি-১), হিউম্যান রিসোর্সেস ডিপার্টমেন্ট-১	১০ কার্যদিবস

বাংলাদেশ ব্যাংক
প্রধান কার্যালয়
ইন্টারনাল অডিট ডিপার্টমেন্ট
www.bb.org.bd

সিটিজেন্স চার্টার

১. সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতিঃ

১.১ নাগরিক সেবা

ক্রঃ নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র ও 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)
প্রযোজ্য নয়						

১.২ প্রতিষ্ঠানিক সেবা

ক্রঃ নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র ও 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।	National Cyber Security Agency-কে আইএস ঝুঁকি সংক্রান্ত তথ্য/প্রতিবেদন সরবরাহ	CSU-এর চাহিদার ভিত্তিতে উপযুক্ত কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রমে	প্রযোজ্য নয়	প্রযোজ্য নয়	চাহিদার ভিত্তিতে	নামঃ জনাব মোঃ আল্-মেহেদী হাসান পদবীঃ অতিরিক্ত পরিচালক ফোনঃ ১১-২১৪৫৯ ই-মেইলঃ mehedi.hasan@bb.org.bd
২।	আইএমএফ, বিশ্ব ব্যাংক ইত্যাদি উন্নয়ন সহযোগী প্রতিষ্ঠানসমূহে তথ্য/ উপাত্ত সরবরাহ	চাহিদার ভিত্তিতে উপযুক্ত কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রমে	প্রযোজ্য নয়	প্রযোজ্য নয়	চাহিদার ভিত্তিতে	নামঃ জনাব অমিতাভ চক্রবর্তী পদবীঃ অতিরিক্ত পরিচালক ফোনঃ ১১-২০৮১৯ ই-মেইলঃ amitabh.chakraborty@bb.org.bd
৩।	বহিঃনিরীক্ষক-কে তথ্য/উপাত্ত সরবরাহ	চাহিদার ভিত্তিতে উপযুক্ত কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রমে	প্রযোজ্য নয়	প্রযোজ্য নয়	চাহিদার ভিত্তিতে	নামঃ জনাব মোঃ নিজারুল ইসলাম পদবীঃ অতিরিক্ত পরিচালক ফোনঃ ১১-২১৪৩০ ই-মেইলঃ nijarul.islam@bb.org.bd

১.৩ অভ্যন্তরীণ সেবা

ক্রঃ নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র ও 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।	ব্যাংকের ঝুঁকি চিহ্নিতকরন ও নিয়ন্ত্রণ	অনুমোদিত বার্ষিক নিরীক্ষা	প্রযোজ্য নয়	প্রযোজ্য নয়	১৫-২০ দিন	নামঃ জনাব অমিতাভ চক্রবর্তী পদবীঃ অতিরিক্ত পরিচালক ফোনঃ ১১-২০৮১৯

		কর্মসূচীর আওতায় পরিচালিত বিশদ নিরীক্ষা				ই-মেইলঃ amitabh.chakraborty@bb.org.bd
২।	আইটি ঝুঁকি চিহ্নিতকরন ও নিয়ন্ত্রণ।	অনুমোদিত বার্ষিক নিরীক্ষা কর্মসূচীর আওতায় পরিচালিত আইএস নিরীক্ষা	প্রযোজ্য নয়	প্রযোজ্য নয়	৩-৭ দিন	নামঃ জনাব মোঃ আল্-মেহেদী হাসান পদবীঃ অতিরিক্ত পরিচালক ফোনঃ ১১-২১৪৫৯ ই-মেইলঃ mehedi.hasan@bb.org.bd
৩।	বাংলাদেশ ব্যাংকের মালিকানাধীন এসপিসিবিএল-এ নিরীক্ষা পরিচালনা।	অনুমোদিত বার্ষিক নিরীক্ষা কর্মসূচীর আওতায় পরিচালিত বিশদ নিরীক্ষা	প্রযোজ্য নয়	প্রযোজ্য নয়	১৫-২০ দিন	নামঃ জনাব মামুনুর রহমান পদবীঃ পরিচালক (আইএডি) ফোনঃ ৫৭১৬৫৯৩৩, ১১-২০২০৩ ই-মেইলঃ mamunur.rahman@bb.org.bd
৪।	বিশেষ নিরীক্ষা পরিচালনা	উপযুক্ত কর্তৃপক্ষের চাহিদা ও অনুমোদনে পরিচালিত বিশেষ নিরীক্ষা	প্রযোজ্য নয়	প্রযোজ্য নয়	উপযুক্ত কর্তৃপক্ষের অনুমোদিত সময়সীমা	নামঃ জনাব মামুনুর রহমান পদবীঃ পরিচালক (আইএডি) ফোনঃ ৫৭১৬৫৯৩৩, ১১-২০২০৩ ই-মেইলঃ mamunur.rahman@bb.org.bd
৫।	নিয়মিত নিরীক্ষায় প্রাপ্ত আপত্তিসমূহের পরিপালন ও সমন্বয় সভা	পরিপালন প্রতিবেদন যাচাই ও সমন্বয় সভার আয়োজন	প্রযোজ্য নয়	প্রযোজ্য নয়	২০ দিন	নামঃ জনাব মামুনুর রহমান পদবীঃ পরিচালক (আইএডি) ফোনঃ ৫৭১৬৫৯৩৩, ১১-২০২০৩ ই-মেইলঃ mamunur.rahman@bb.org.bd
৬।	বহিঃনিরীক্ষক কর্তৃক উত্থাপিত আপত্তিসমূহের পরিপালন ও সমন্বয় সভা	পরিপালন প্রতিবেদন যাচাই ও সমন্বয় সভার আয়োজন	প্রযোজ্য নয়	প্রযোজ্য নয়	উপযুক্ত কর্তৃপক্ষের অনুমোদিত সময়সীমা	নামঃ জনাব মামুনুর রহমান পদবীঃ পরিচালক (আইএডি) ফোনঃ ৫৭১৬৫৯৩৩, ১১-২০২০৩ ই-মেইলঃ mamunur.rahman@bb.org.bd
৭।	বাংলাদেশ ব্যাংক প্রধান কার্যালয়ের বিভিন্ন বিভাগ কর্তৃক দশ লক্ষ টাকা এবং তদূর্ধ্ব ব্যয়ের ক্ষেত্রে পরিশোধের পূর্বে (বেতন, ভাতা ও বোনাস ব্যতীত) প্রতিটি বিলের পূর্ব নিরীক্ষা কার্যক্রম সম্পাদন	কেস টু কেস	প্রযোজ্য নয়	প্রযোজ্য নয়	উপযুক্ত কর্তৃপক্ষের অনুমোদিত সময়সীমা	নামঃ জনাব মোঃ আমজাদুর রহমান খান পদবীঃ অতিরিক্ত পরিচালক ফোনঃ ১১-২১৪৫২ ই-মেইলঃ amzadur.khan@bb.org.bd
ক্রঃ নং	**সেবার নাম**	**সেবা প্রদান পদ্ধতি**	**প্রয়োজনীয় কাগজপত্র ও 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)
৮।	রিজার্ভ চেকিং কার্যক্রম	উপযুক্ত কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রমে দৈনিক ভিত্তিতে তদারকি পরিচালনা	প্রযোজ্য নয়	প্রযোজ্য নয়	দৈনিক	নামঃ জনাব অমিতাভ চক্রবর্তী পদবীঃ অতিরিক্ত পরিচালক ফোনঃ ১১-২০৮১৯ ই-মেইলঃ amitabh.chakraborty@bb.org.bd
৯।	Quarterly Progress Report (QPR) of Strategic Plan of Bangladesh Bank	ত্রৈমাসিক প্রতিবেদন প্রেরণ	প্রযোজ্য নয়	প্রযোজ্য নয়	ত্রৈমাসিক	নামঃ জনাব অমিতাভ চক্রবর্তী পদবীঃ অতিরিক্ত পরিচালক ফোনঃ ১১-২০৮১৯ ই-মেইলঃ amitabh.chakraborty@bb.org.bd

১.৪ আওতাধীন অধিদপ্তর/সংস্থা কর্তৃক প্রদত্ত সেবা: (প্রযোজ্য নয়)

২. অভিযোগ ব্যবস্থাপনা পদ্ধতি (GRS)

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

ক্রঃ নং	কখন যোগাযোগ করবেন	যোগাযোগের ঠিকানা	নিষ্পত্তির সময়সীমা
০১।	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	GRS ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তা নাম ও পদবীঃ জনাব মামুনুর রহমান, পরিচালক (আইএডি) ফোনঃ ৫৭১৬৫৯৩৩ ই-মেইলঃ mamunur.rahman@bb.org.bd ওয়েব পোর্টালঃ http://www.bb.org.bd/	কেস টু কেস ভিত্তিতে

৩. আপনার কাছে আমাদের প্রত্যাশাঃ

ক্রঃ নং	প্রতিশ্রুত/কাঙ্খিত সেবা প্রাপ্তির লক্ষ্যে করনীয়
১।	আবেদন জমা প্রদান
২।	সাক্ষাতের জন্য নির্ধারিত সময়ের পূর্বে উপস্থিত থাকা
৩।	বিদ্যমান নিয়মকানুনের প্রতি শ্রদ্ধাশীল থেকে যথাযথভাবে অভিযোগ/পরামর্শ প্রদান করা

বাংলাদেশ ব্যাংক

প্রধান কার্যালয়

ইনভেস্টমেন্ট প্রমোশন অ্যান্ড ফিন্যান্সিং ফ্যাসিলিটি II (আইপিএফএফ II) প্রজেক্ট সেল

www.bb.org.bd

সিটিজেন্স চার্টার

১. সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি:

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, পদবি, ফোন নম্বর ও ইমেইল)**
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১	প্রকল্পে অংশগ্রহণকারী বাণিজ্যিক ব্যাংক ও আর্থিক প্রতিষ্ঠানসমূহের মাধ্যমে সরকার অনুমোদিত বেসরকারি খাতের অবকাঠামো প্রকল্পে দীর্ঘমেয়াদি ঋণ প্রদান করা।	সাব-প্রজেক্ট কর্তৃক অংশগ্রহণকারী বাণিজ্যিক (পিএফআই) ব্যাংক বরাবর আবেদন	বাংলাদেশ ব্যাংকের ওয়েবসাইট ও অংশগ্রহণকারী বাণিজ্যিক ব্যাংক (পিএফআই)	নির্ধারিত হারে	বিশ্বব্যাংকের চূড়ান্ত অনুমোদন সাপেক্ষে	নাম: মালিক তানভীর আহমেদ পদবি: যুগ্মপরিচালক ফোন: +৮৮-০২-৫৫৬৬৫০০১-৬/২২৩৩৮ ইমেইল: malik.ahmed@bb.org.bd
২	কারিগরি পরামর্শক প্রতিষ্ঠান নিয়োগ	পিপিআর-২০০৮ ও বিশ্বব্যাংকের গাইড লাইন মোতাবেক	আইপিএফএফ II প্রজেক্ট সেল	বিধি মোতাবেক	পিপিআর-২০০৮ ও বিশ্বব্যাংকের গাইড লাইন মোতাবেক	নাম: মাহবুবুর রহমান পদবি: যুগ্মপরিচালক ফোন: +৮৮-০২-৫৫৬৬৫০০১-৬/২২৩৪০ ইমেইল: m.rahman6971@bb.org.bd
৩	ইন্ডিভিজুয়াল প্রকিউরমেন্ট ও এরভাইরনমেন্টাল স্পেশালিস্ট	পিপিআর-২০০৮ ও বিশ্বব্যাংকের গাইড লাইন মোতাবেক	আইপিএফএফ II প্রজেক্ট সেল	বিধি মোতাবেক	পিপিআর-২০০৮ ও বিশ্বব্যাংকের গাইড	

	নিয়োগ				লাইন মোতাবেক	
৫	প্রকল্পের বিভিন্ন প্যাকেজের আওতায় ক্রয় সম্পাদান	পিপিআর-২০০৮ ও বিশ্বব্যাংকের গাইড লাইন মোতাবেক	আইপিএফ এফ II প্রজেক্ট সেল	বিধি মোতাবেক	পিপিআর-২০০৮ ও বিশ্বব্যাংকের গাইড লাইন মোতাবেক	
৬	আউটসোর্সিং পদ্ধতিতে কর্মচারী নিয়োগ	আউটসোর্সিং সংক্রান্ত নীতিমালা মোতাবেক	আইপিএফ এফ II প্রজেক্ট সেল	বিধি মোতাবেক	নির্ধারিত সময়ে	নাম: মোহাম্মদ মিজানুর রহমান পদবি: যুগ্মপরিচালক ফোন: +৮৮-০২-৫৫৬৬৫০০১-৬/২২৬৩৮ ইমেইল: mohammad.rahman@bb.org.bd

১.২ প্রাতিষ্ঠানিক সেবা

ক্রম	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন নম্বর ও ইমেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১	অংশগ্রহণকারী বাণিজ্যিক ব্যাংক ও আর্থিক প্রতিষ্ঠান নির্বাচন	প্রকল্প বরাবর আবেদন	বাংলাদেশ ব্যাংকের ওয়েবসইট এবং প্রকল্প বাস্তবায়নকারী সেলে	বিনা মূল্যে	নির্ধারিত সময়ে	নাম: মাহবুবুর রহমান পদবি: যুগ্মপরিচালক ফোন: +৮৮-০২-৫৫৬৬৫০০১-৬/২২৩৪০ ইমেইল: m.rahman6971@bb.org.bd
২	প্রকল্পে অংশগ্রহণকারী ব্যাংক ও আর্থিক প্রতিষ্ঠানসহ অন্যান্য অংশীজনের (যেমন বাংলাদেশ	পত্র/ইমেইল	-	বিনা মূল্যে	নির্ধারিত সময়ে	নাম: মোহাম্মদ মিজানুর রহমান পদবি: যুগ্মপরিচালক ফোন: +৮৮-০২-৫৫৬৬৫০০১-৬/২২৬৩৮ ইমেইল: mohammad.rahman@bb.org.bd

	ব্যাংক, পিপিপি কর্তৃপক্ষ, সংশ্লিষ্ট মন্ত্রণালয় প্রভৃতি) সামর্থ্য বৃদ্ধির লক্ষ্যে প্রশিক্ষণ প্রদান					
৩	বাংলাদেশ ব্যাংকের বিভিন্ন বিভাগ, মন্ত্রণালয় ও বিশ্বব্যাংকসহ অন্যান্য প্রতিষ্ঠানের চাহিদা মোতাবেক নির্ধারিত ছক ও যাচিত বিষয়ে প্রতিবেদন প্রেরণ	পত্র/ ইমেইল	-	-	নির্ধারিত সময়ে	নাম: খান মনজুরুল হুদা পদবি: যুগ্মপরিচালক ফোন: +৮৮-০২-৫৫৬৬৫০০১-৬/২২342 ইমেইল: khan.monjurul@bb.org.bd

১.৩) অভ্যন্তরীণ সেবা

ক্রম	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন নম্বর ও ইমেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১	প্রশিক্ষণ প্রদান	প্রয়োজনের ভিত্তিতে	-	-	নির্ধারিত সময়ে	নাম: মোহাম্মদ মিজানুর রহমান পদবি: যুগ্মপরিচালক ফোন: +৮৮-০২-৫৫৬৬৫০০১-৬/২২৬৩৮ ইমেইল: mohammad.rahman@bb.org.bd

বাংলাদেশ ব্যাংক
প্রধান কার্যালয়
আইন বিভাগ
www.bb.org.bd

সিটিজেন্স চার্টার

১. সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতিঃ

১.১ নাগরিক সেবা: প্রযোজ্য নয়

ক্রম	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সী মা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন নম্বর ও ইমেইল)
	-	-	--	-	-	-

১.২ প্রাতিষ্ঠানিক সেবা:

ক্রম	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সী মা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন নম্বর ও ইমেইল)
১	২	৩	৪	৫	৬	৭
২	ব্যাংকিং সেক্টরের শৃঙ্খলা আনয়নে আইনী সহায়তা প্রদান	মামলা পরিচালনা	সংশ্লিষ্ট প্রতিষ্ঠান/বিভাগ	অনুমোদিত শিডিউল অব ফি অনুযায়ী	সম্ভাব্য দ্রুততম সময়ে	মোঃ আরিফুজ্জামান যুগ্মপরিচালক (এক্স-ক্যাডার আইন) ফোনঃ ২২৭৫৩ মোবাইলঃ০১৯১৬-২৩০৮৯০ ই-মেইলঃ m.arifuzzaman@bb.org.bd
৩	আর্থিক প্রতিষ্ঠানসমূহের শৃঙ্খলা আনয়নে আইনী সহায়তা প্রদান	মামলা পরিচালনা	সংশ্লিষ্ট প্রতিষ্ঠান/বিভাগ	অনুমোদিত শিডিউল অব ফি অনুযায়ী	সম্ভাব্য দ্রুততম সময়ে	
৪	গৃহায়ন তহবিলের অনাদায়ী অর্থ আদায়ে আইনী সহায়তা প্রদান	মামলা পরিচালনা	গৃহায়ন তহবিল	অনুমোদিত শিডিউল অব ফি অনুযায়ী	সম্ভাব্য দ্রুততম সময়ে	
	অর্থ মন্ত্রণালয়ের বিভিন্ন মামলার যাচিত তথ্য প্রদান	চাহিদা অনুযায়ী	সংশ্লিষ্ট প্রতিষ্ঠান/বিভাগ	-	নির্ধারিত সময়ে	

১.২ অভ্যন্তরীণ সেবা:

ক্রম	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সী মা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন নম্বর ও ইমেইল)
১	২	৩	৪	৫	৬	৭
২	আইনগত মতামত প্রদান	ব্যাংকে নিয়োজিত লিগ্যাল রিটেইনারের মতামতের ভিত্তিতে	সংশ্লিষ্ট বিভাগ/অফিস	অনুমোদিত শিডিউল অব ফি অনুযায়ী	সার্ভিস স্ট্যান্ডার্ড অনুযায়ী	মোঃ মহসিন উদ্দিন অতিরিক্ত পরিচালক (এক্স-ক্যাডার আইন) ফোনঃ ২১৫২৫ মোবাইলঃ০১৯১৬-০৪২৯৯৭

৩	মামলা পরিচালনা	সংশ্লিষ্ট বিভাগ/অফিসের চাহিদা এবং লিগ্যাল রিটেইনারের মতামতের ভিত্তিতে	সংশ্লিষ্ট বিভাগ/অফিস	অনুমোদিত শিডিউল অব ফি অনুযায়ী	সার্ভিস স্ট্যান্ডার্ড অনুযায়ী	ই-মেইলঃ m.mohsin@bb.org.bd
৪	ভেটিং প্রদান	সংশ্লিষ্ট বিভাগ/অফিসের চাহিদার ভিত্তিতে	সংশ্লিষ্ট বিভাগ/অফিস	অনুমোদিত শিডিউল অব ফি অনুযায়ী	সার্ভিস স্ট্যান্ডার্ড অনুযায়ী	
৫	মামলা পরিচালনার জন্য আইনজীবী নিয়োগদান	সংশ্লিষ্ট বিভাগ/অফিসের চাহিদার ভিত্তিতে	সংশ্লিষ্ট বিভাগ/অফিস	অনুমোদিত শিডিউল অব ফি অনুযায়ী	সার্ভিস স্ট্যান্ডার্ড অনুযায়ী	

২. অভিযোগ ব্যবস্থাপনা পদ্ধতিঃ (প্রতিশ্রুত সেবা না পেলে সেবা প্রত্যাশীদের করণীয়)

ক্রমিক	কখন যোগাযোগ করবেন	কার সঙ্গে যোগাযোগ করবেন	যোগাযোগের ঠিকানা	নিষ্পত্তির সময়সীমা
১	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	বিভাগীয় প্রধান	পরিচালক আইন বিভাগ	দ্রুততম সময়ে
২	বিভাগীয়/অফিস প্রধান নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	বাংলাদেশ ব্যাংকের অভিযোগ নিষ্পন্নকারী কর্মকর্তা (অনিক)	পরিচালক হিউম্যান রিসোর্সেস ডিপার্টমেন্ট-১	-

বাংলাদেশ ব্যাংক
প্রধান কার্যালয়
মনিটারি পলিসি ডিপার্টমেন্ট
www.bb.org.bd

সিটিজেন্স চার্টার

১. প্রতিশ্রুত সেবাসমূহঃ

অত্র বিভাগের সেবাসমূহকে তিনটি শ্রেণীতে ভাগ করে নিম্নোক্ত ফরম্যাট অনুযায়ী সিটিজেন্স চার্টার প্রস্তুত করা হলো-

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, পদবি, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১	**মুখ্য অর্থনৈতিক সূচকসমূহের গতিধারা**	ওয়েব সাইটের মাধ্যমে সেবা প্রদান	প্রযোজ্য নয়	প্রযোজ্য নয়	১৫ কর্মদিবস	১। জনাব আসিফ আহমেদ, সহকারী পরিচালক, আইপি-২০৬২৩, asif.ahmed951@bb.org.bd
২	**Major Economic Indicators-Monthly update**	ওয়েব সাইটের মাধ্যমে সেবা প্রদান	বাংলাদেশ ব্যাংক, অন্যান্ সরকারি ও বেসরকারি প্রতিষ্ঠান	প্রযোজ্য নয়	পরবর্তী মাসের ১২ কর্মদিবস	১। জনাব মোঃ সদরুল হাসান, অতিরিক্ত পরিচালক, আইপি-২১৫৮৮, sadrul.hasan@bb.org.bd ২। জনাব সাদিয়া সুলতানা, যুগ্ম পরিচালক, আইপি-২২৪৩৪, sadia.sultana@bb.org.bd ৩। জনাব আবিদা সুলতানা, যুগ্ম পরিচালক, আইপি-২১৫০৫, abeda.sultana@bb.org.bd ৪। জনাব সুনিতা রাণী দাস, সহকারী পরিচালক, আইপি-২২৬৪৮, sunita.rani@bb.org.bd
৩	**Monetary Policy Statement (MPS)**	ওয়েব সাইটের মাধ্যমে সেবা প্রদান	প্রযোজ্য নয়	প্রযোজ্য নয়	জানুয়ারি ও জুলাই	১। জনাব মাছুম মিয়া, সহকারী পরিচালক, আইপি-২০৭১৭, masum.mia@bb.org.bd
৪	**মনিটারি পলিসি কমিটি'র কার্যপত্র**	সার্কুলার ও প্রেসবিজ্ঞপ্তি আকারে প্রকাশের মাধ্যমে সেবা প্রদান	প্রযোজ্য নয়	প্রযোজ্য নয়	১৫ কর্মদিবস	১। জনাব মাছুম মিয়া, সহকারী পরিচালক, আইপি-২০৭১৭, masum.mia@bb.org.bd

১.২) প্রাতিষ্ঠানিক সেবা

ক্রঃ নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)

(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১	**মুখ্য অর্থনৈতিক সূচকসমূহের গতিধারা**	ওয়েব সাইটের মাধ্যমে সেবা প্রদান	প্রযোজ্য নয়	প্রযোজ্য নয়	১৫ কর্মদিবস	১। জনাব আসিফ আহমেদ, সহকারী পরিচালক, আইপি-২০৬২৩, asif.ahmed951@bb.org.bd
২	**Major Economic Indicators -Monthly update**	ওয়েব সাইটের মাধ্যমে সেবা প্রদান	বাংলাদেশ ব্যাংক, অন্যান সরকারি ও বেসরকারি প্রতিষ্ঠান	প্রযোজ্য নয়	পরবর্তী মাসের ১২ কর্মদিবস	১। জনাব মোঃ সদরুল হাসান, অতিরিক্ত পরিচালক, আইপি-২১৫৮৮, sadrul.hasan@bb.org.bd ২। জনাব সাদিয়া সুলতানা, যুগ্ম পরিচালক, আইপি-২২৪৩৪, sadia.sultana@bb.org.bd ৩। জনাব আবিদা সুলতানা, যুগ্ম পরিচালক, আইপি-২১৫০৫, abeda.sultana@bb.org.bd ৪। জনাব সুনিতা রাণী দাস, সহকারী পরিচালক, আইপি-২২৬৪৮, sunita.rani@bb.org.bd
৩	**Monetary Policy Statement (MPS)**	ওয়েব সাইটের মাধ্যমে সেবা প্রদান	প্রযোজ্য নয়	প্রযোজ্য নয়	জানুয়ারি ও জুলাই	১। জনাব মাছুম মিয়া, সহকারী পরিচালক, আইপি-২০৭১৭, masum.mia@bb.org.bd
৪	**মনিটারি পলিসি কমিটি'র কার্যপত্র**	সার্কুলার ও প্রেসবিজ্ঞপ্তি আকারে প্রকাশের মাধ্যমে সেবা প্রদান	প্রযোজ্য নয়	প্রযোজ্য নয়	১৫ কর্মদিবস	১। জনাব মাছুম মিয়া, সহকারী পরিচালক, আইপি-২০৭১৭, masum.mia@bb.org.bd
৫	**Nominal and Real Effective Exchange Rate Indices**	গভর্নর মহোদয় বরাবর নোটিং উপস্থাপন এবং চাহিদার ভিত্তিতে অর্থ মন্ত্রণালয়, আইএমএফ, এডিবি, সিপিডি ও বিভিন্ন দেশীয় ও আন্তর্জাতিক প্রতিষ্ঠানকে তথ্য সরবরাহ করা হয়।	প্রযোজ্য নয়	প্রযোজ্য নয়	NEERদৈনিক ভিত্তিতে এবং REER-মাসিক ভিত্তিতে	১। জনাব মোঃ মনির খান, সহকারী পরিচালক, আইপি-২০৬১৫, monir.khan@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, পদবি, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১	Key Monetary Indicators (KMI)	দৈনিক ভিত্তিতে KMI প্রস্তুত করে তা গভর্নর মহোদয়সহ ব্যাংকরে উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষ এবং বিভিন্ন আর্ন্তজাতিক সংস্থার প্রতিনিধিদের কাছে ই-মেইলে প্রেরণ করা।	প্রযোজ্য নয়	প্রযোজ্য নয়	0১ কর্মদিবস	১। জনাব ইমতিয়াজ আহমেদ, সহকারী পরিচালক, আইপি-২১৫৮৫, imtiaz.ahmed@bb.org.bd
২	প্রেস বিজ্ঞপ্তি	ট্রজোরী বিল/ ট্রজোরী বন্ড/রেপো/রিভাস রেপো বাংলাদেশ ব্যাংক বিল নিলামের তৈরি এবং প্রেস বিজ্ঞপ্তি ইস্যুকরণ।	প্রযোজ্য নয়	প্রযোজ্য নয়	0১ কর্মদিবস	১। জনাব ইমতিয়াজ আহমেদ, সহকারী পরিচালক, আইপি-২১৫৮৫, imtiaz.ahmed@bb.org.bd

২. **সেবা প্রত্যাশীগণের করণীয়ঃ**

যথাযথ সেবা প্রাপ্তির লক্ষ্যে বাংলাদেশ ব্যাংকের সংশ্লিষ্ট বিভাগ/অফিস তাদের সেবা প্রত্যাশীদের প্রয়োজনীয় পরামর্শ প্রদান করবে। উদাহরণস্বরূপ নিম্নে কিছু পরামর্শের নমুনা প্রদান করা হলো-

ক্রঃ নং	প্রতিশ্রুতি/কাঙ্খিত সেবা প্রাপ্তির লক্ষ্যে করণীয়
১	বর্ণিত প্রয়োজনীয় দলিলাদিসমূহ স্বয়ংসম্পূর্ণ আবেদন জমা প্রদান
২	সেবার মূল্য ও পরিশোধ পদ্ধতি অনুযায়ী যথাযথ প্রক্রিয়ায় প্রয়োজনীয় সেবামূল্য পরিশোধ করা
৩	প্রযোজ্য ক্ষেত্রে মোবাইল মেসেজ/ইমেইলের নির্দেশনা অনুসরণ করা
৪	সাক্ষাতের জন্য ধার্য তারিখে নির্ধারিত সময়ের পূর্বেই উপস্থিত থাকা
৫	অনাবশ্যক ফোন/তদবির না করা

৩. **প্রতিশ্রুত সেবা না পেলে সেবা প্রত্যাশীদের করণীয়ঃ**

সিটিজেনস্ চার্টার অনুযায়ী সেবা না পেলে বা সেবা প্রাপ্তির মান সন্তোষজনক না হলে সেবা প্রত্যাশীগণের করণীয় বা অভিযোগ দাখিলের প্রক্রিয়া সিটিজেনস্ চার্টার সুনিদিষ্টভাবে উল্লেখ থাকতে হবে। এক্ষেত্রে, নিম্নোক্ত ছক অনুযায়ী সেবা প্রত্যাশীদের অভিযোগ ব্যবস্থাপনার একটি রূপরেখা করা হলোঃ

ক্রঃ নং	কখন যোগাযোগ করবেন	কার সঙ্গে যোগাযোগ করবেন	যোগাযোগের ঠিকানা	নিষ্পত্তির সময়সীমা

১	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	শাখা উইং প্রধান।	১। নাম ও পদবীঃ ড. মোঃ ওমর ফারুক , অতিরিক্ত পরিচালক (এমপিপি) ফোনঃ ২২৬৪৭ ইমেইলঃ omar.faruq@bb.org.bd ওয়েবসাইটঃ bb.org.bd ২। নাম ও পদবীঃ জনাব মোঃ নাজিমুল আরিফ সরকার , অতিরিক্ত পরিচালক (এফআরএ) ফোনঃ ২১৫৯৫ ইমেইলঃ syedul.islam@bb.org.bd ওয়েবসাইটঃ bb.org.bd ৩। নাম ও পদবীঃ জনাব মুহাম্মদ রফিকুল ইসলাম, অতিরিক্ত পরিচালক (ওএমও) ফোনঃ ২১৫৯৩ ইমেইলঃ zahedul.islam@bb.org.bd ওয়েবসাইটঃ bb.org.bd ৪। নাম ও পদবীঃ জনাব মোঃ সদরুল হাসান , অতিরিক্ত পরিচালক (এমইআই) ফোনঃ ২১৫৮৮ ইমেইলঃ sadrul.hasan@bb.org.bd ওয়েবসাইটঃ bb.org.bd ৫। নাম ও পদবীঃ জনাব খান মোঃসাইদজাদা , অতিরিক্ত পরিচালক (ইআরএ) ফোনঃ ২২৬৪৬ ইমেইলঃ khan.saidjada@bb.org.bd ওয়েবসাইটঃ bb.org.bd	---
২	শাখা/উইং প্রধান নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	বিভাগীয়/অফিস প্রধান।	নাম ও পদবীঃ জনাব মোঃ আব্দুল কাইউম ও পরিচালক ফোনঃ ২১৬৪২ ইমেইলঃ abdul.kayum@bb.org.bd ওয়েবসাইটঃ bb.org.bd	---
৩	বিভাগীয়/অফিস প্রধান নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	বাংলাদেশ ব্যাংকের অভিযোগ নিষ্পন্নকারী কর্মকর্তা (অনিক)	পরিচালক হিউম্যান রিসোর্সেস ডিপার্টমেন্ট-১	০৭ কার্যদিবস

বাংলাদেশ ব্যাংক
প্রধান কার্যালয়
এনএফআইএস এডমিনিস্ট্রেটিভ ইউনিট
www.bb.org.bd

সিটিজেন্স চার্টার

১. প্রতিশ্রুত সেবাসমূহ:

১.১ নাগরিক সেবা

ক্রমিক নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা (কর্মদিবস)	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন নাম্বার ও মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১।	আর্থিক অন্তর্ভুক্তি সংক্রান্ত তথ্য প্রদান	বিভিন্ন মন্ত্রণালয়, নিয়ন্ত্রক সংস্থার নিকট হতে তথ্য সংগ্রহ, সংকলন এবং উর্দ্ধতন কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রমে তথ্য প্রকাশ/প্রদান	জাতীয় আর্থিক অন্তর্ভুক্তি কৌশল **প্রাপ্তিস্থান** : NFIS Administrative Unit (NAU)	বিনা মূল্যে	৫	মোঃ নজরুল ইসলাম পরিচালক (এনএইউ) এনএফআইএস এডমিনিস্ট্রেটিভ ইউনিট ফোনঃ ০২৫৫৬৬৫০০১ (এক্সটেনশন-২১৪৭৩) ইমেইল- nazrul.islam@bb.org.bd
২।	জাতীয় আর্থিক অন্তর্ভুক্তি কৌশলে অন্তর্ভূক্ত বিভিন্ন লক্ষ্য, অভীষ্ট প্রভৃতির বাস্তবায়ন বিষয়ক তথ্য প্রদান	বিভিন্ন মন্ত্রণালয়, নিয়ন্ত্রক সংস্থার নিকট হতে তথ্য সংগ্রহ, সংকলন এবং উর্দ্ধতন কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রমে তথ্য প্রকাশ/প্রদান	জাতীয় আর্থিক অন্তর্ভুক্তি কৌশল এবং কর্মপরিকল্পনা **প্রাপ্তিস্থান** : NFIS Administrative Unit (NAU)	বিনা মূল্যে	৫	শাহানা ফেরদৌসী অতিরিক্ত পরিচালক এনএফআইএস এডমিনিস্ট্রেটিভ ইউনিট ফোনঃ ০২৫৫৬৬৫০০১ (এক্সটেনশন-২২৪০২) ইমেইল- shahana.ferdousi@bb.org.bd মোহাম্মদ শাহজাহান অতিরিক্ত পরিচালক এনএফআইএস এডমিনিস্ট্রেটিভ ইউনিট ফোনঃ ০২৫৫৬৬৫০০১ (এক্সটেনশন-২০০১৯) ইমেইল- m.shahjahan@bb.org.bd
৩।	WFID Dashboard এর মাধ্যমে নারীর আর্থিক অন্তর্ভুক্তি	বাংলাদেশ ব্যাংকের বিভিন্ন বিভাগ হতে তথ্য সংগ্রহ,	নারীর আর্থিক অন্তর্ভুক্তি বিষয়ক তথ্য **প্রাপ্তিস্থান** : NFIS	বিনা মূল্যে	৩	শাহানা ফেরদৌসী অতিরিক্ত পরিচালক এনএফআইএস এডমিনিস্ট্রেটিভ ইউনিট ফোনঃ ০২৫৫৬৬৫০০১

	বিষয়ক তথ্য প্রদান	সংকলন এবং উর্দ্ধতন কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রমে তথ্য প্রকাশ/প্রদান	Administrative Unit (NAU)/ www.wfidbb.org.bd			(এক্সটেনশন-২২৪০২) ইমেইল- shahana.ferdousi@bb.org.bd

১.২ প্রাতিষ্ঠানিক সেবা

ক্রমিক নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা (কর্মদিবস)	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন নাম্বার ও মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১।	আর্থিক অন্তর্ভুক্তি সংক্রান্ত তথ্য প্রদান	বিভিন্ন মন্ত্রণালয়, নিয়ন্ত্রক সংস্থার নিকট হতে তথ্য সংগ্রহ, সংকলন এবং উর্দ্ধতন কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রমে ত প্রকাশ/প্রদান	জাতীয় আর্থিক অন্তর্ভুক্তি কৌশল **প্রাপ্তিস্থান :** NFIS Administrative Unit (NAU)	বিনা মূল্যে	৫	মোঃ নজরুল ইসলাম পরিচালক (এনএইউ) এনএফআইএস এডমিনিস্ট্রেটিভ ইউনিট ফোনঃ ০২৫৫৬৬৫০০১ (এক্সটেনশন-২১৪৭৩) ইমেইল- nazrul.islam@bb.org.bd
২।	জাতীয় আর্থিক অন্তর্ভুক্তি কৌশলে অন্তর্ভূক্ত বিভিন্ন লক্ষ্য, অভীষ্ট প্রভৃতির বাস্তবায়ন বিষয়ক তথ্য প্রদান	বিভিন্ন মন্ত্রণালয়, নিয়ন্ত্রক সংস্থার নিকট হতে তথ্য সংগ্রহ, সংকলন এবং উর্দ্ধতন কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রমে তথ্য প্রকাশ/প্রদান	জাতীয় আর্থিক অন্তর্ভুক্তি কৌশল এবং কর্মপরিকল্পনা **প্রাপ্তিস্থান :** NFIS Administrative Unit (NAU)	বিনা মূল্যে	৫	শাহানা ফেরদৌসী অতিরিক্ত পরিচালক এনএফআইএস এডমিনিস্ট্রেটিভ ইউনিট ফোনঃ ০২৫৫৬৬৫০০১ (এক্সটেনশন-২২৪০২) ইমেইল- shahana.ferdousi@bb.org.bd মোহাম্মদ শাহজাহান অতিরিক্ত পরিচালক এনএফআইএস এডমিনিস্ট্রেটিভ ইউনিট ফোনঃ ০২৫৫৬৬৫০০১ (এক্সটেনশন-২০০১৯) ইমেইল- m.shahjahan@bb.org.bd
৩।	জাতীয় আর্থিক অন্তর্ভুক্তি কৌশল বাস্তবায়নকারী বিভিন্ন মন্ত্রণালয়, নিয়ন্ত্রক সংস্থা,	সংশ্লিষ্ট প্রতিষ্ঠানের মধ্যে তথ্য আদানপ্রদান এবং সভা আয়োজন			৩	মিলটন বিশ্বাস যুগ্ম পরিচালক এনএফআইএস এডমিনিস্ট্রেটিভ ইউনিট ফোনঃ ০১৯১১২৭৯১০৭ ইমেইল- milton.biswas@bb.org.bd

	দপ্তর, অধিদপ্তর প্রভৃতির মধ্যে আন্ত:সমন্বয় সাধন					মো: শরফুজ জামান যুগ্ম পরিচালক এনএফআইএস এডমিনিস্ট্রেটিভ ইউনিট ফোনঃ ০১৭২৬৯২১৫২৫ ইমেইল- md.sharfuzzaman@bb.org.bd

১.৩ অভ্যন্তরীণ সেবা

ক্রমিক নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা (কর্মদিবস)	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন নাম্বার ও মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১।	আর্থিক অন্তর্ভুক্তি সংক্রান্ত তথ্য প্রদান	বিভিন্ন মন্ত্রণালয়, নিয়ন্ত্রক সংস্থার নিকট হতে তথ্য সংগ্রহ, সংকলন এবং উর্দ্ধতন কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রমে তথ্য প্রকাশ/প্রদান	জাতীয় আর্থিক অন্তর্ভুক্তি কৌশল **প্রাপ্তিস্থান :** NFIS Administrative Unit (NAU)	বিনা মূল্যে	৩	মোঃ নজরুল ইসলাম পরিচালক (এনএইউ) এনএফআইএস এডমিনিস্ট্রেটিভ ইউনিট ফোনঃ ০২৫৫৬৬৫০০১ (এক্সটেনশন-২১৪৭৩) ইমেইল- nazrul.islam@bb.org.bd
২।	জাতীয় আর্থিক অন্তর্ভুক্তি কৌশলে অন্তর্ভূক্ত বিভিন্ন লক্ষ্য, অভীষ্ট প্রভৃতির বাস্তবায়ন বিষয়ক তথ্য প্রদান	বিভিন্ন মন্ত্রণালয়, নিয়ন্ত্রক সংস্থার নিকট হতে তথ্য সংগ্রহ, সংকলন এবং উর্দ্ধতন কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রমে তথ্য প্রকাশ/প্রদান	জাতীয় আর্থিক অন্তর্ভুক্তি কৌশল এবং কর্মপরিকল্পনা **প্রাপ্তিস্থান :** NFIS Administrative Unit (NAU)	বিনা মূল্যে	৩	শাহানা ফেরদৌসী অতিরিক্ত পরিচালক এনএফআইএস এডমিনিস্ট্রেটিভ ইউনিট ফোনঃ ০২৫৫৬৬৫০০১ (এক্সটেনশন-২২৪০২) ইমেইল- shahana.ferdousi@bb.org.bd মোহাম্মদ শাহজাহান অতিরিক্ত পরিচালক এনএফআইএস এডমিনিস্ট্রেটিভ ইউনিট ফোনঃ ০২৫৫৬৬৫০০১ (এক্সটেনশন-২০০১৯) ইমেইল- m.shahjahan@bb.org.bd
৩।	জাতীয় আর্থিক অন্তর্ভুক্তি কৌশল বাস্তবায়নকারী	সংশ্লিষ্ট বিভাগসমূহের মধ্যে তথ্য আদানপ্রদান			৩	মিলটন বিশ্বাস যুগ্ম পরিচালক এনএফআইএস এডমিনিস্ট্রেটিভ ইউনিট

	বাংলাদেশ ব্যাংকের বিভিন্ন বিভাগের মধ্যে আন্ত:সমন্বয় সাধন	এবং সভা আয়োজন				ফোনঃ ০১৯১১২৭৯১০৭ ইমেইল- milton.biswas@bb.org.bd মো: শরফুজ জামান যুগ্ম পরিচালক এনএফআইএস এডমিনিস্ট্রেটিভ ইউনিট ফোনঃ ০১৭২৬৯২১৫২৫ ইমেইল- md.sharfuzzaman@bb.org.bd

২। **সেবা প্রত্যাশীগণের করণীয়ঃ**

ক্রমিক	সেবা প্রাপ্তির লক্ষ্যে করণীয়
১।	প্রয়োজনীয় দলিলাদিসহ স্বয়ংসম্পূর্ণ আবেদন জমা প্রদান
২।	প্রযোজ্য ক্ষেত্রে মোবাইল মেসেজ/ ইমেইলের নির্দেশনা অনুসরণ করা
৩।	সাক্ষাতের জন্য ধার্যকৃত তারিখে নির্ধারিত সময়ের পূর্বেই উপস্থিত থাকা
৪।	অনাবশ্যক ফোন বা তদবির না করা

বাংলাদেশ ব্যাংক
প্রধান কার্যালয়
পেমেন্ট সিস্টেম্‌স ডিপার্টমেন্ট
www.bb.org.bd

সিটিজেন্‌স চার্টার

১. সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি

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
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
BACH, NPSB, RTGS, IDTP শাখা						
দেশের আপামর জনসাধারণকে প্রদেয় আর্থিক পরিশোধ পরিষেবাসমূহ ডিজিটালাইজেশনের মাধ্যমে সার্বিক অর্থনৈতিক গতিশীলতা আনয়ন ও উন্নয়ন সাধনে পেমেন্ট সিস্টেমস্ ডিপার্টমেন্ট ৪টি আন্তঃব্যাংক পেমেন্ট প্ল্যাটফর্ম পরিচালনা করে থাকে। তন্মধ্যে বাংলাদেশ অটোমেটেড ক্লিয়ারিং হাউজ (BACH) কর্তৃক আন্তঃব্যাংক চেক ক্লিয়ারিং ও ইলেকট্রনিক ফান্ড ট্রান্সফার, রিয়েল-টাইম গ্রস সেটলমেন্ট সিস্টেম (RTGS) কর্তৃক আন্তঃব্যাংক/আর্থিক প্রতিষ্ঠান বৃহদাঙ্ক লেনদেনের তাৎক্ষণিক নিষ্পত্তি, ন্যাশনাল পেমেন্ট সুইচ বাংলাদেশ (NPSB) কর্তৃক ডেবিট/ক্রেডিট/প্রিপেইড কার্ডভিত্তিক আন্তঃব্যাংক এটিএম, পিওএস, কিউআর ও পাশাপাশি একাউন্ট ভিত্তিক লেনদেন নিষ্পত্তি, এবং ইন্টারঅপারেবল ডিজিটাল ট্রানজাকশন প্ল্যাটফর্ম (IDTP) কর্তৃক ব্যাংক, এমএফএস ও পিএসপিসমূহের মধ্যে ইন্টারঅপারেবল লেনদেন নিষ্পত্তি কার্যক্রম সম্পাদন করা হয়। ব্যাংকিং চ্যানেলে অন্তর্ভুক্ত বাংলাদেশের সকল নাগরিক এ সকল পেমেন্ট প্ল্যাটফর্মের মাধ্যমে প্রত্যক্ষ বা পরোক্ষভাবে পরিশোধ সেবা পেয়ে থাকেন।						
MFS, ADC & Licenceing						
১.	সুসংহত ডিজিটাল লেনদেন প্রতিবেশ গঠনের উদ্দেশ্যে এবং আর্থিক অন্তর্ভুক্তি প্রসারের লক্ষ্যে নতুন মোবাইল ফিনান্সিয়াল সার্ভিস প্রতিষ্ঠান/পিএসপি(পেমেন্ট সার্ভিসেস প্রেভাইডার)/পিএসও (পেমেন্ট সিস্টেমস্ অপারেটর)-কে এনওসি/ লাইসেন্স প্রদান এবং নতুন সেবা উদ্ভাবনে সহায়তা সংক্রান্ত ~~সার্বিক~~ কার্যাবলী	সংশ্লিষ্ট নীতিমালার আলোকে এবং উপযুক্ত কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রমে সেবা প্রদান করা হয়।	সংশ্লিষ্ট নীতিমালার আলোকে সেবাগ্রহীতাকে প্রয়োজনীয় কাগজপত্র দাখিল করতে হয়; নীতিমালা ওয়েবসাইটে পাওয়া যায়।	বিনামূল্যে প্রদান করা হয়।	সেবার ধরনের উপর ভিত্তি করে ০৩ দিন হতে ০৩ মাস সময় প্রয়োজন হয়।	হাফিয়া তাজরিয়ান যুগ্মপরিচালক mobile: 01716190606 mail: hafia.tazrean@bb.org.bd মোঃ তাসফিক নেওয়াজ যুগ্মপরিচালক mobile: 01911191162 mail: tasfiq.newaz@bb.org.bd

	সম্পাদন।					
RFFO						
১.	উদ্ভাবনী ফিনটেক ব্যবসায় নিয়োজিত উদ্যোক্তাদের প্রয়োজনীয় পরামর্শ প্রদান করা হয়ে থাকে।	পত্র মারফত/ ইমেইলের মাধ্যমে/ ভার্চুয়াল মিটিং/সরাসরি সেবা প্রদান করা হয়।	এতদসংক্রান্ত সেবা প্রাপ্তির জন্য ইমেইল আইডি: rffo.psd@bb.org.bd অথবা, সরাসরি পত্র প্রেরণের ঠিকানাঃ পরিচালক, পেমেন্ট সিস্টেমস্ ডিপার্টমেন্ট, বাংলাদেশ ব্যাংক, প্রধান কার্যালয়, মতিঝিল বা/এ ঢাকা-১০০০, বাংলাদেশ।	সেবা প্রদানের জন্য কোনরূপ মূল্য গ্রহণ করা হয় না।	ই-মেইল প্রাপ্তির পরবর্তী ১৫ কর্মদিবসের মধ্যে সেবা প্রদান করা হয়।	শাহ্ জিয়া-উল হক, পদবীঃ অতিরিক্ত পরিচালক। ফোনঃ ০২-৯৫৩০০৯৬ ইমেইল: shah.haque@bb.org.bd

১.২ প্রাতিষ্ঠানিক সেবা

ক্রঃ নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
BACH শাখা						
১.	ব্যাংকসমূহের চেক, ডিমান্ড ড্রাফট, পেঅর্ডার ইত্যাদি ইনষ্ট্রুমেন্ট ক্লিয়ারিং।	আটোমেটেড ক্লিয়ারিং হাউজ এর মাধ্যমে ভার্চুয়ালি ফাইল আদান প্রদান করা হয়।	ব্যাংক কর্তৃক প্রেরিত সফটওয়্যারের নির্দিষ্ট ফরম্যাটের ফাইল।	চেকের টাকার পরিমাণের ভিত্তিতে নির্ধারিত হারে মাসিক ভিত্তিতে ব্যাংক হতে আদায়যোগ্য	সকল কর্মদিবসে ২৪ ঘন্টা	জনাব চয়ন বিশ্বাস প্রোগ্রামার ফোনঃ ০২-৫৫৬৬৫০০১-২০/ ২১৬২৪ ই-মেইল: chayan.biswas@bb.org.bd
	(খ) ব্যাংকসমূহরে ইএফটি ক্লিয়ারিং	ঐ	ঐ	বিনামূল্যে	ঐ	
	(গ) সরকারী বিভিন্ন প্রতিষ্ঠান কর্তৃক যাচিত তথ্য/রিপোর্ট/মতামত প্রদান।	সরকারী বিভিন্ন প্রতিষ্ঠানের প্রয়োজনসাপেক্ষে সেবা প্রদান করা হয়।	প্রযোজ্য নয়	প্রযোজ্য নয়	সকল কর্মদিবসে অফিস সময়ঃ সকাল ১০.০০ টা হতে বিকাল	

					৫.০০ টা	
RTGS শাখা						
২.	ক) ব্যাংক ও আর্থিক প্রতিষ্ঠানসমূহের সকল ধরণের (ব্যক্তি-হতে-ব্যক্তি, প্রতিষ্ঠান-হতে-প্রতিষ্ঠান, বৈদেশিক মুদ্রা, সরকারি রাজস্ব যেমন ভ্যাট, কাস্টমস প্রভৃতি) লেনদেন RTGS ব্যবস্থার মাধ্যমে নিষ্পত্তিকরণ এবং এ সংক্রান্ত সহায়তা প্রদান।	RTGS ব্যবস্থার মাধ্যমে সেবা প্রদান করা হয়।	সিস্টেমের জন্য নির্ধারিত ফরমেটের ফাইলের মাধ্যমে লেনদেন নিষ্পত্তি করা হয়।	প্রতিষ্ঠান সমূহের উপর কোন প্রকার চার্জ আরোপ করা হয় না।	সকল কর্মদিবসে নির্ধারিত সেশন অনুযায়ী ব্যাংকসমূহের লেনদেনের অনুরোধ তাৎক্ষণিক নিষ্পত্তি করা হয়।	মোঃ খাইরুল এনাম অতিরিক্ত পরিচালক ফোন: ০২-৯৫৩০২৫৫ ইমেইল: khairul.anam@bb.org.bd
	(খ) RTGS ব্যবস্থার মাধ্যমে সংঘটিত সকল লেনদেনের কনফার্মেশন ও দিনশেষে রিপোর্ট প্রদান ও এ সংক্রান্ত সহায়তা প্রদান	RTGS ব্যবস্থার মাধ্যমে সেবা প্রদান করা হয়।	সিস্টেমের নির্ধারিত ফরমেটের ফাইলের মাধ্যমে লেনদেন নিষ্পত্তি করা হয়।	-	ক)তাৎক্ষণিক কনফার্মেশন মেসেজ প্রদান খ) দিনশেষে বিশদ রিপোর্ট প্রদান	
	(গ) RTGS ব্যবস্থার টেস্ট সিস্টেমে বিভিন্ন নতুন ফিচারের টেস্ট সম্পাদন এবং এ সংক্রান্ত সহায়তা প্রদান	RTGS ব্যবস্থার মাধ্যমে সেবা প্রদান করা হয়।	ইমেইলে অনুরোধের প্রেক্ষিতে সেবা প্রদান করা হয়।	-	বিভিন্ন ফিচারের ভিত্তিতে তাৎক্ষনিক থেকে শুরু করে টেস্ট এর জন্য প্রযোজ্য সময়সোপেক্ষে সেবা প্রদান করা হয়।	
NPSB শাখা						
৩.	ATM, POS, IBFT Bangla QR, E-commerce এবং টাকা-পে কার্ড স্কিম সংক্রান্ত লেনদেনের পেমেন্ট	লেনদেন সংক্রান্ত সুনির্দিষ্ট Specification অনুসরণপূর্বক প্রয়োজনীয় সহায়তা	ব্যাংক/ প্রতিষ্ঠান কর্তৃক প্রেরিত পত্র/ইমেইলের প্রেক্ষিতে সেবা প্রদান করা হয়।	বিদ্যমান সার্কুলার মোতাবেক সেবা প্রদান করা হয়।	তাৎক্ষণিক সেবা প্রদান করা হয়।	মোঃ রেজাউল করিম যুগ্মপরিচালক আইপি-২১৬১৭ mr.karim@bb.org.bd

	প্লাটফর্ম পরিচালনা করা।	প্রদান করা হয়।				মোঃ আরাফাত হোসেন যুগ্মপরিচালক আইপি-২২৩৯৪ arafat.hossain@bb.org.bd
IDTP শাখা						
৪.	ক) ইন্টারঅপারেবল ডিজিটাল ট্রানজেকশন প্লাটফর্ম (আইডিটিপি) - 'বিনিময়' এ দেশের সকল আর্থিক প্রতিষ্ঠানের (ব্যাংক, এমএফএস ও পিএসপি) অন্তর্ভুক্তিকরণ।	পত্র মারফত/ ইমেইলের মাধ্যমে সেবা প্রদান করা হয়।	বাংলাদেশ ব্যাংকের প্রধান কার্যালয়ের ২য় সংলগ্নী ভবন (৪র্থ তলা)।	সেবা প্রদানের জন্য কোনরূপ মূল্য গ্রহণ করা হয় না।	সাপ্তাহিক ও সরকারি ছুটির দিন ব্যতীত সকল কর্মদিবসে অফিস সময় মোতাবেক সেবা প্রদান করা হয়।	মোঃ হাবিবুর রহমান, পদবীঃ অতিরিক্ত পরিচালক। ইমেইল: habibur.rahman@bb.org.bd ফোনঃ ৮৮-০২-৯৫৩০১৯০
	(খ)সম্পাদিত লেনদেন হতে উদ্ভুত Dispute এর গ্রহণযোগ্য সমাধান।	পত্র মারফত/ ইমেইলের মাধ্যমে সেবা প্রদান করা হয়।	বাংলাদেশ ব্যাংকের প্রধান কার্যালয়ের ২য় সংলগ্নী ভবন (৪র্থ তলা)।	সেবা প্রদানের জন্য কোনরূপ মূল্য গ্রহণ করা হয় না।	সাপ্তাহিক ও সরকারি ছুটির দিন ব্যতীত সকল কর্মদিবসে অফিস সময় মোতাবেক সেবা প্রদান করা হয়।	মোঃ মাহাবুব পদবীঃ যুগ্মপরিচালক। ইমেইলঃ md.mahabub@bb.org.bd ফোনঃ+৮৮০২৫৫৬৬৫০০১-৬/২০৮৭১
MFS শাখা						
৫.	(ক)মোবাইল ফিনান্সিয়াল সার্ভিস প্রদানের জন্য এনওসি/ লাইসেন্স প্রদান।	সংশ্লিষ্ট নীতিমালার আলোকে উপযুক্ত কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রমে।	সংশ্লিষ্ট নীতিমালার আলোকে প্রয়োজনীয় কাগজপত্র দাখিল করতে হবে। নীতিমালা ওয়েবসাইটে	বিনামূল্যে প্রদান করা হয়।	০৩ মাস	হাফিয়া তাজরিয়ান যুগ্মপরিচালক ২২৫৬২ hafia.tazrean@bb.org.bd

			পাওয়া যাবে।			
	(খ) নতুন ধরনের মোবাইল ফিনান্সিয়াল সার্ভিস প্রদানের জন্য অনুমতি প্রদান।	সংশ্লিষ্ট নীতিমালার আলোকে উপযুক্ত কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রমে।	সংশ্লিষ্ট নীতিমালার আলোকে প্রয়োজনীয় কাগজপত্র দাখিল করতে হবে। নীতিমালা ওয়েবসাইটে পাওয়া যাবে।	বিনামূল্যে প্রদান করা হয়।	১৫ দিন	ঐ
	সেবার নাম	**সেবা প্রদান পদ্ধতি**	**প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান**	**সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি**	**সেবা প্রদানের সময়সীমা**	**দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা**
	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
	(গ) বার্ষিক কর্ম সম্পাদন চুক্তি সম্পর্কিত তথ্যাদি অর্থ মন্ত্রলায়কে প্রেরণ।	চুক্তির আলোকে উপযুক্ত কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রমে।	চুক্তিতে উল্লিখিত ফরম্যাট অনুযায়ী।	বিনামূল্যে প্রদান করা হয়।	০৩ দিন	ঐ
	(ঘ) বিভিন্ন ধরনের পলিসি এবং রেগুলেটরী ইস্যুতে সরকার এবং অন্যান্য উপযুক্ত কর্তৃপক্ষকে মতামত এবং তথ্যাদি প্রদান।	চাহিদা অনুযায়ী।	---	বিনামূল্যে প্রদান করা হয়।	০৩ দিন	ঐ
ADC & Licensing শাখা						

৬. ৫.৫ .৫. ২.	(ক) পেমেন্ট সার্ভিস প্রোভাইডার (PSP) এবং পেমেন্ট সিস্টেম অপারেটর (PSO) - কে অনাপত্তি প্রদান।	সংশ্লিষ্ট নীতিমালার আলোকে উপযুক্ত কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রমে।	সংশ্লিষ্ট নীতিমালার আলোকে প্রয়োজনীয় কাগজপত্র দাখিল করতে হবে। নীতিমালা ওয়েবসাইটে পাওয়া যাবে।	আবেদন ফি ২৫,০০০/- (পঁচিশ হাজার) টাকা পরিচালক, পেমেন্ট সিস্টেমস ডিপার্টমেন্ট, বাংলাদেশ ব্যাংক, প্রধান কার্যালয় বরাবর পরিশোধ করতে হয়।	প্রযোজ্য নয় (নির্দিষ্ট সময়সীমা নেই)	নাম ঃ রাফেজা আক্তার কান্তা, পদবীঃ অতিরিক্ত পরিচালক। ইমেইলঃ rafeza.kanta@bb.org.bd ফোনঃ০২৫৫৬৬৫০০১-৬/ ২১৬০৮
	(খ) পেমেন্ট সার্ভিস প্রোভাইডার (PSP) এবং পেমেন্ট সিস্টেম অপারেটর (PSO) - কে লাইসেন্স প্রদান	সংশ্লিষ্ট নীতিমালার আলোকে উপযুক্ত কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রমে।	--	লাইসেন্স ফি ১,০০,০০০/- (এক লক্ষ) টাকা পরিচালক, পেমেন্ট সিস্টেম্স ডিপার্টমেন্ট, বাংলাদেশ ব্যাংক, প্রধান কার্যালয় বরাবর পরিশোধ করতে হয়।	অনাপত্তি প্রদান করার ০১ (এক) বছর সময়ের মধ্যে সরেজমিন পরিদর্শনের জন্য আবেদনকারীর আবেদন করতে হয়।	নাম : রাফেজা আক্তার কান্তা, পদবীঃ অতিরিক্ত পরিচালক। ইমেইলঃ rafeza.kanta@bb.org.bd ফোনঃ০২৫৫৬৬৫০০১-৬/ ২১৬০৮
Policy & Regulation শাখা						
৭.	পরিশোধ ব্যবস্থা (BACH, RTGS, NPSB ও IDTP) ব্যবহারে অংশগ্রহণকারী ব্যাংকের মধ্যে উদ্ভুত বিরোধ নিষ্পত্তি সংক্রান্ত সেবা প্রদান।	আরবিট্রেশন Panel এর মাধ্যমে	বিরোধ সম্পর্কিত দলিলাদি	প্রতিষ্ঠানসমূহের উপর কোন প্রকার চার্জ আরোপ করা হয় না	সংশ্লিষ্ট পরিশোধ ব্যবস্থার রুলস্ ও রেগুলেশন অনুযায়ী	মোঃ কামাল হোসাইন যুগ্মপরিচালক ফোন: ২২৫৯৯ ইমেইল: md.kamal@bb.org.bd
RFFO শাখা						
৮.	আর্থিক খাতে গতি সঞ্চালনকারী উদ্ভাবনী ফিনটেক ব্যবসার পাইলট প্রকল্প পরিচালনা এবং সংশ্লিষ্ঠ ব্যবসার বিকাশের জন্য নিয়ন্ত্রক প্রতিষ্ঠানের তরফ হতে প্রয়োজনীয় সহায়তা প্রদান করা হয়ে থাকে।	৪ নং কলাম-এ বর্ণিত কাগজপত্র ও দলিলাদি দাখিল করার পর ব্যবসার পাইলট প্রকল্প পরিচালনা করার অনাপত্তিপত্র প্রদান করা হয়।	এতদসংক্রান্ত সেবার জন্য প্রয়োজনীয় দলিলাদির তালিকা বাংলাদেশ ব্যাংকের ওয়েবসাইটের অন্তর্গত Payment Systems লিংক এর	সেবা প্রদানের জন্য কোনরূপ মূল্য গ্রহণ করা হয় না।	দলিলাদি যাচাই বাছাই এবং মূল্যায়নের জন্য প্রয়োজনীয় সময় (উল্লেখিত দলিলাদি পূর্ণাঙ্গারূপে	সরকার মোহাম্মদ আমির খসরু পদবীঃ যুগ্ম পরিচালক। ইমেইলঃ amir.khasru@bb.org.bd

			মাধ্যমে গ্রহণ করা যাবে।		এবং সঠিকভাবে পাওয়া সাপেক্ষে প্রযোজ্য)।	

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
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
BACH, NPSB, RTGS, IDTP শাখা						
১.	বাংলাদেশ ব্যাংকের বিভিন্ন বিভাগ এবং শাখা অফিসের চাহিদার প্রেক্ষিতে যাচিত বিষয়ে প্রয়োজনীয় মতামত প্রদানের পাশাপাশি উদ্ভুত সমস্যা (যদি থাকে) সমাধানের ব্যবস্থা গ্রহণ করা হয়ে থাকে।	পত্র/ইউ.ও. নোট/ ইমেইলের মাধ্যমে সেবা প্রদান করা হয়।	বাংলাদেশ ব্যাংকের প্রধান কার্যালয়ের ২য় সংলগ্নী ভবন (৪র্থ ও ২৮তম তলা)।	সেবা প্রদানের জন্য কোনরূপ মূল্য গ্রহণ করা হয় না।	সাপ্তাহিক ও সরকারি ছুটির দিন ব্যতীত সকল কর্মদিবসে অফিস সময় মোতাবেক সেবা প্রদান করা হয়।	সম্পাদিতব্য কার্যাবলির ভিত্তিতে এ বিভাগের দায়িত্বপ্রাপ্ত শাখার কর্মকর্তাবৃন্দ। তবে অত্র বিভাগের পরিচালক মহোদয়ের শাখা এবং সাধারণ শাখা হতে অত্র বিভাগ কর্তৃক প্রদত্ত সকল সেবার তথ্যাবলী সংগ্রহ করা যাবে।

২. অভিযোগ ব্যবস্থাপনা পদ্ধতি:

- নাগরিকগণ যে কোনো অভিযোগের ক্ষেত্রে প্রাথমিকভাবে সংশ্লিষ্ট প্রতিষ্ঠানে (ব্যাংক, এমএফএস, পিএসও, পিএসপি) যোগাযোগ করতে পারেন।
- সংশ্লিষ্ট প্রতিষ্ঠান কর্তৃক উত্থাপিত অভিযোগ নিষ্পত্তি করা না হলে অভিযোগকারী বাংলাদেশ ব্যাংকের এফআইসিএসডি এর গ্রাহক স্বার্থ সুরক্ষা কেন্দ্রে অভিযোগ জানাতে পারেন।
- বাংলাদেশ ব্যাংকের এফআইসিএসডি অভিযোগটি নিষ্পন্ন না করলে পেমেন্ট সিস্টেমস্ ডিপার্টমেন্টের সংশ্লিষ্ট শাখা তা নিষ্পত্তির উদ্যোগ গ্রহণ করবে।

- পেমেন্ট সিস্টেমস্ ডিপার্টমেন্টের সংশ্লিষ্ট শাখা প্রয়োজনে ওভারসাইট ডিভিশনের সহায়তা নিয়ে অভিযোগ নিষ্পত্তি করবে।

৩. গ্রাহকের কাছে আমাদের প্রত্যাশা

ক্রমিক নম্বর	প্রতিশ্রুত/কাঙ্খিত সেবা প্রাপ্তির লক্ষ্যে করণীয়
১.	ডিজিটাল লেনদেনের মাধ্যমে ক্যাশলেস বাংলাদেশ গঠনে সহযোগিতা করা। এর অংশ হিসেবে ইলেকট্রনিক ফান্ড ট্রান্সফার (ইএফটি), কার্ড, মোবাইল ফিনান্সিয়াল সার্ভিস (এমএফএস) ও কিউআর-এ লেনদেন করাকে অগ্রাধিকার প্রদান।
২.	লেনদেন করার সময় ভুল-ভ্রান্তি এড়িয়ে সতর্ক ও সঠিকভাবে প্রাপকের তথ্য (একাউন্ট নম্বর, নাম, ব্যাংক ও শাখার নাম ইত্যাদি) সরবরাহ করা।
৩.	কোন সরকারী অফিস, ব্যাংক, আর্থিক প্রতিষ্ঠান, মোবাইল ফিনান্সিয়াল সার্ভিস প্রতিষ্ঠান কিংবা অন্য যেকোন প্রতিষ্ঠান অথবা তাদের প্রতিনিধি কখনো গ্রাহকের গোপনীয় তথ্য (PIN, Password, OTP) সম্পর্কে জানতে চাইবে না। এসকল গোপনীয় তথ্য গ্রাহক কখনোই-কোন অবস্থাতেই কারো সাথে শেয়ার করবেন না।

বাংলাদেশ ব্যাংক
প্রধান কার্যালয়
গবেষণা বিভাগ
www.bb.org.bd

সিটিজেন্স চার্টার

১. সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি

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	মুদ্রা ও মুদ্রা বিনিময় হার সংক্রান্ত প্রতিবেদন প্রস্তুতকরণ।	ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে	বাংলাদেশ ব্যাংক ওয়েবসাইট	-	-	মোছাঃ নূরনাহার বেগম পরিচালক গবেষণা বিভাগ ফোনঃ ৯৫৩০১৬৭ ফ্যাক্সঃ ৯৫৩০৪৭৪ ই-মেইলঃmohammad.abdul@bb.org.bd
২	সরকারের অভ্যন্তরীণ উৎস হতে গৃহীত ঋণ পরিস্থিতির প্রতিবেদন প্রস্তুতকরণ।	মাসিক ভিত্তিতে	বাংলাদেশ ব্যাংকের ওয়েবসাইট	-	-	মোছাঃ নূরনাহার বেগম পরিচালক গবেষণা বিভাগ ফোনঃ ৯৫৩০১৬৭ ফ্যাক্সঃ ৯৫৩০৪৭৪ ই-মেইলঃmohammad.abdul@bb.org. bd
৩	আইএমএফ-এর সাথে বাংলাদেশের লেনদেন সংক্রান্ত বার্ষিক প্রতিবেদন প্রস্তুতকরণ ।	অর্থ বছর ভিত্তিক	বাংলাদেশ ব্যাংকের ওয়েবসাইট	-	-	লুৎফে আরা বেগম পরিচালক গবেষণা বিভাগ ফোনঃ ৯৫৩০১৮৯ ফ্যাক্সঃ ৯৫৩০৪৭৪ ই-মেইলঃluthfe.begum@bb.org.bd
৪	রেমিট্যান্স সংক্রান্ত ত্রৈমাসিক প্রতিবেদন প্রস্তুতকরণ ।	ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে	বাংলাদেশ ব্যাংকের ওয়েবসাইট			সিরাজুল ইসলাম পরিচালক গবেষণা বিভাগ ফোনঃ ৯৫৩০৩০৮ ফ্যাক্সঃ ৯৫৩০৪৭৪ ই-মেইলঃ s.islam@bb.org.bd
৫	তৈরি পোশাকখাত সংক্রান্ত একটি প্রতিবেদন প্রস্তুতকরণ ।	ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে	বাংলাদেশ ব্যাংকের ওয়েবসাইট			সিরাজুল ইসলাম পরিচালক গবেষণা বিভাগ ফোনঃ ৯৫৩০৩০৮ ফ্যাক্সঃ ৯৫৩০৪৭৪ ই-মেইলঃ s.islam@bb.org.bd
৬	কৃষি ও পল্লী কর্মকান্ডে	মাসিক	বাংলাদেশ	-	-	মোঃ সাখাওয়াত হোসেন

	অর্থায়ন্ শীর্ষক প্রতিবেদন প্রস্তুতকরণ।	ভিত্তিতে	ব্যাংকের ওয়েবসাইট			পরিচালক গবেষণা বিভাগ ফোনঃ ৯৫৩০৩০৫ ফ্যাক্সঃ ৯৫৩০৪৭৪ ই-মেইলঃ nur.begum@bb.org.bd
৭	পুঁজিবাজার সংক্রান্ত" Capital Market Developments in Bangaldesh" শীর্ষক প্রতিবেদন প্রস্তুতকরণ।	মাসিক ভিত্তিতে	বাংলাদেশ ব্যাংক ওয়েবসাইট			মোহাম্মদ মাসুদুজ্জামান পরিচালক গবেষণা বিভাগ ফোনঃ ৯৫৩০২৬০ ফ্যাক্সঃ ৯৫৩০৪৭৪ ই-মেইলঃmohammad.masud@bb.org.bd
৮	সরকারের রাজস্ব আদায় সম্পর্কিত "Quarterly Analysis of Governments' Revenue Receipts" একটি বিশ্লেষণধর্মী প্রতিবেদন।	ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে	বাংলাদেশ ব্যাংক ওয়েবসাইট			মোহাম্মদ মাসুদুজ্জামান পরিচালক গবেষণা বিভাগ ফোনঃ ৯৫৩০২৬০ ফ্যাক্সঃ ৯৫৩০৪৭৪ ই-মেইলঃmohammad.masud@bb.org.bd
৯	বার্ষিক রিপোর্ট ইংরেজী ও বাংলা সংস্করণ প্রস্তুতকরণ।	প্রতি বছর জানুয়ারি মাসে ইংরেজী এবং মার্চ মাসে বাংলা প্রকাশিত হয়	বাংলাদেশ ব্যাংকের ওয়েবসাইট	-	-	মোহাম্মদ মাসুদুজ্জামান পরিচালক গবেষণা বিভাগ ফোনঃ ৯৫৩০২৬০ ফ্যাক্সঃ ৯৫৩০৪৭৪ ই-মেইলঃmohammad.masud@bb.org.bd

১.২ **প্রাতিষ্ঠানিক 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	প্রকৃত জিডিপি প্রবৃদ্ধি মুদ্রাস্ফীতি, বিনিময়হারসহ অর্থনীতির গুরুত্বপূর্ণ চলকসমূহের প্রক্ষেপণ/ পূর্বাভাস (forecasting) করা হয়।	কর্তৃপক্ষের চাহিদা অনুযায়ী	ইকোনোমিক মডেলিং এন্ড ফোরকাস্টিং উইং, গবেষণা বিভাগ	-	-	মোসাঃ নূরুন নাহার সুলতানা পরিচালক গবেষণা বিভাগ ফোনঃ ৯৫৩০০৮৫ ফ্যাক্সঃ ৯৫৩০৪৭৪ ই-মেইলঃsayera.younus@bb.org.bd
২	অর্থনীতির সমসাময়িক গুরুত্বপূর্ণ বিষয়ের ওপর পলিসি নোট/ওয়ার্কিং পেপার	কর্তৃপক্ষের চাহিদা অনুযায়ী	বাংলাদেশ ব্যাংকের ওয়েবসাইট	-	-	মোসাঃ নূরুন নাহার সুলতানা পরিচালক গবেষণা বিভাগ ফোনঃ ৯৫৩০০৮৫

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)
	প্রস্তুতকরণ।					ফ্যাক্সঃ ৯৫৩০৪৭৪ ই-মেইলঃsayera.younus@bb.org.bd
৩	ইনফ্লেশন এক্সপেক্টেশন সার্ভে সংক্রান্ত প্রতিবেদন প্রস্তুতকরণ।	ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে	ইনফ্লেশন এক্সপেক্টেশন সার্ভে উইং, গবেষণা বিভাগ			মোঃ সাখাওয়াত হোসেন পরিচালক গবেষণা বিভাগ ফোনঃ ৯৫৩০০৮৫ ফ্যাক্সঃ ৯৫৩০৪৭৪ ই-মেইলঃsayera.younus@bb.org.bd
৪	রেসিডেন্সিয়াল প্রাইজ ইনডেক্স সংক্রান্ত প্রতিবেদন	ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে	রেসিডেন্সিয়াল প্রাইজ ইনডেক্স উইং, গবেষণা বিভাগ	-	-	মোছাঃ নূরনাহার বেগম পরিচালক গবেষণা বিভাগ ফোনঃ ৯৫৩০০৮৫ ফ্যাক্সঃ ৯৫৩০৪৭৪ ই-মেইলঃsayera.younus@bb.org.bd
৫	সরকারের আর্থিক মুদ্রা ও মুদ্রা বিনিময় হার সংক্রান্ত নীতিসমূহের কো-অর্ডিনেশন কাউন্সিল সভার কার্যপত্রে অন্তভূক্তির জন্য প্রতিবেদন প্রস্তুতকরণ।	অর্থ মন্ত্রণালয়ের চাহিদা অনুযায়ী	মানি এন্ড ব্যাংকিং উইং, গবেষণা বিভাগ	-	-	মোছাঃ নূরনাহার বেগম পরিচালক গবেষণা বিভাগ ফোনঃ ৯৫৩০১৬৭ ফ্যাক্সঃ ৯৫৩০৪৭৪ ই-মেইলঃmohammad.abdul@bb.org.bd
৬	মুদ্রা ও মুদ্রা বিনিময় হার সংক্রান্ত প্রতিবেদন অর্থ মন্ত্রণালয়ে প্রেরণ।	ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে	মানি এন্ড ব্যাংকিং উইং, গবেষণা বিভাগ	-	-	মোছাঃ নূরনাহার বেগম পরিচালক গবেষণা বিভাগ ফোনঃ ৯৫৩০১৬৭ ফ্যাক্সঃ ৯৫৩০৪৭৪ ই-মেইলঃmohammad.abdul@bb.org.bd
৭	অর্থ মন্ত্রণালয় কর্তৃক প্রকাশিত অর্থনৈতিক সমীক্ষার (বাংলা ও ইংরেজী) আংশিক পান্ডুলিপি প্রস্তুত করে অর্থ মন্ত্রণালয়ে প্রেরণ।	অর্থ মন্ত্রণালয়ের চাহিদা অনুযায়ী বার্ষিক ভিত্তিতে	মানি এন্ড ব্যাংকিং উইং, গবেষণা বিভাগ		-	মোছাঃ নূরনাহার বেগম পরিচালক গবেষণা বিভাগ ফোনঃ ৯৫৩০১৬৭ ফ্যাক্সঃ ৯৫৩০৪৭৪ ই-মেইলঃmohammad.abdul@bb.org.bd
৮	অর্থ মন্ত্রণালয় কর্তৃক প্রকাশিত "আর্থিক প্রতিষ্ঠান বিভাগের " বার্ষিক প্রতিবেদন" শীর্ষক পুস্তকের সম্পূর্ণ পান্ডুলিপি	আর্থিক প্রতিষ্ঠান বিভাগ অর্থ মন্ত্রণালয়ের	মানি এন্ড ব্যাংকিং উইং গবেষণা বিভাগ		-	মোছাঃ নূরনাহার বেগম পরিচালক গবেষণা বিভাগ ফোনঃ ৯৫৩০১৬৭ ফ্যাক্সঃ ৯৫৩০৪৭৪ ই-

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)
	প্রস্তুতকরণ।	চাহিদা অনুযায়ী				মেইলঃmohammad.abdul @bb.org.bd
৯	সার্কভূক্ত দেশসমূহের কেন্দ্রীয় ব্যাংকের মধ্যকার তথ্য বিনিময় ও স্টাফ এক্সচেঞ্জ প্রোগ্রাম সংক্রান্ত কার্যাবলী সম্পাদন।	সদস্য কেন্দ্রীয় ব্যাংকের চাহিদা অনুযায়ী	সার্কফাইন্যান্স ওয়েবসাইট	-	-	লুৎফে আরা বেগম পরিচালক গবেষণা বিভাগ ফোনঃ ৯৫৩০১৮৯ ফ্যাক্সঃ ৯৫৩০৪৭৪ ই-মেইলঃ luthfe.begum@bb.org.bd
১০	সার্কফাইন্যান্স মিটিং/সেমিনার/ওয়ার্কশপ সংক্রান্ত কার্যাবলী এবং এতে অংশগ্রহণকারী উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের জন্য ব্রীফ/কান্ট্রি পেপার প্রস্তুত।	সার্কফাইন্যান্সের প্রথা অনুযায়ী	সার্কফাইন্যান্স ওয়েবসাইট	-	-	লুৎফে আরা বেগম পরিচালক গবেষণা বিভাগ ফোনঃ ৯৫৩০১৮৯ ফ্যাক্সঃ ৯৫৩০৪৭৪ ই-মেইলঃluthfe.begum@bb.org.bd
১১	অর্থ মন্ত্রণালয়, পররাস্ট্র মন্ত্রণালয়সহ অন্যান্য মন্ত্রণালয়ের জন্য সার্কফাইন্যান্স সংশ্লিষ্ট কার্যাবলীর ওপর তথ্য/প্রতিবেদন/মতামত প্রেরণ করা হয়।	সংশ্লিষ্ট মন্ত্রণালয়ের চাহিদা অনুযায়ী	সার্কফাইন্যান্স উইং গবেষণা বিভাগ	-	-	লুৎফে আরা বেগম পরিচালক গবেষণা বিভাগ ফোনঃ ৯৫৩০১৮৯ ফ্যাক্সঃ ৯৫৩০৪৭৪ ই-মেইলঃ luthfe.begum@bb.org.bd
১২	(ক) আইএমএফ ও বিশ্বব্যাংকের বার্ষিক সভা, (খ) আইএমএফ-সারটাক-এর স্টিয়ারিং কমিটির সভা এবং (গ) এডিবি'র বার্ষিক সভা ও বোর্ড অব গভর্নরস'র সভায় যোগদানের নিমিত্তে উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের জন্য ব্রিফ মেটেরিয়াল/বক্তব্য প্রস্তুতকরণ। এছাড়া, (ঘ) ACU-এর বার্ষিক প্রতিবেদনে অন্তর্ভুক্তির জন্য বাংলাদেশ কান্ট্রি রিপোর্ট প্রস্তুতকরণ।	উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের নির্দেশ মোতাবেক	ইন্টারন্যাশনাল ফাইন্যান্সিয়াল ইনস্টিটিউশন উইং, গবেষণা বিভাগ	-	-	লুৎফে আরা বেগম পরিচালক গবেষণা বিভাগ ফোনঃ ৯৫৩০১৮৯ ফ্যাক্সঃ ৯৫৩০৪৭৪ ই-মেইলঃluthfe.begum@bb.org.bd
১৩	আইএমএফ/বিশ্বব্যাংকসহ অন্যান্য আন্তর্জাতিক প্রতিষ্ঠানের বিভিন্ন মিশন সংক্রান্ত	আইএমএফ/বিশ্বব্যাংকসহ বিভিন্ন আন্তর্জা	ইন্টারন্যাশনাল ফাইন্যান্সিয়াল ইনস্টিটিউশন উইং,	-	-	লুৎফে আরা বেগম পরিচালক গবেষণা বিভাগ ফোনঃ ৯৫৩০১৮৯ ফ্যাক্সঃ ৯৫৩০৪৭৪

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)
	কার্যক্রম সমন্বয় ও মিশন কর্তৃক প্রদত্ত প্রশ্নমালার উপর সমন্বিত তথ্য/উপাত্ত প্রস্তুত এবং সংশ্লিষ্ট কার্যালয়ে প্রেরণ।	তিক প্রতিষ্ঠানের চাহিদা অনুযায়ী	গবেষণা বিভাগ			ই-মেইলঃluthfe.begum@bb.org.bd
১৪	আইএমএফ-সারটাকসহ অন্যান্য আন্তর্জাতিক প্রতিষ্ঠানের টেকনিক্যাল এসিস্ট্যান্স (টিএ) মিশন সংক্রান্ত কার্যক্রম সমন্বয় করা।	আইএম এফ-সারটাক সহ অন্যান্য আন্তর্জাতিক প্রতিষ্ঠানের চাহিদা অনুযায়ী	ইন্টারন্যাশনাল ফাইন্যান্সিয়াল ইনস্টিটিউশন উইং, গবেষণা বিভাগ	-	-	লুৎফে আরা বেগম পরিচালক গবেষণা বিভাগ ফোনঃ ৯৫৩০১৮৯ ফ্যাক্সঃ ৯৫৩০৪৭৪ ই-মেইলঃluthfe.begum@bb.org.bd
১৫	চা সংক্রান্ত প্রতিবেদন প্রস্তুতকরণ	ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে উইং এ সংরক্ষণ	এক্সটারনাল ইকোনোমিকস উইং, গবেষণা বিভাগ	-	-	সিরাজুল ইসলাম পরিচালক গবেষণা বিভাগ ফোনঃ ৯৫৩০৩০৮ ফ্যাক্সঃ ৯৫৩০৪৭৪ ই-মেইলঃ s.islam@bb.org.bd
১৬	অর্থ মন্ত্রণালয় কর্তৃক প্রকাশিত অর্থনৈতিক সমীক্ষার (বাংলা ও ইংরেজী) আংশিক পান্ডুলিপি প্রস্তুত করে মানি এন্ড ব্যাংকিং উইং প্রেরণ।	অর্থ মন্ত্রণালয়ের চাহিদা অনুযায়ী বার্ষিক ভিত্তিতে	এক্সটারনাল ইকোনোমিকস উইং, গবেষণা বিভাগ	-	-	সিরাজুল ইসলাম পরিচালক গবেষণা বিভাগ ফোনঃ ৯৫৩০৩০৮ ফ্যাক্সঃ ৯৫৩০৪৭৪ ই-মেইলঃ s.islam@bb.org.bd
১৭	বাংলাদেশ ব্যাংকের ”ফাইন্যান্সিয়াল স্ট্যাবিলিটি রিপোর্ট”-এর জন্য লেনদেন ভারসাম্য, আমদানি, রপ্তানি, রেমিট্যান্স, বিনিময় হার এবং বৈদেশিক মুদ্রার স্থিতি ইত্যাদি বিষয়ে প্রতিবেদন প্রস্তুতকরণ।	”ফাইন্যান্সিয়াল স্ট্যাবিলিটি বিভাগ এর চাহিদা অনুযায়ী	এক্সটারনাল ইকোনোমিকস উইং,গবেষণা বিভাগ			সিরাজুল ইসলাম পরিচালক গবেষণা বিভাগ ফোনঃ ৯৫৩০৩০৮ ফ্যাক্সঃ ৯৫৩০৪৭৪ ই-মেইলঃ s.islam@bb.org.bd
১৮	ইসলামী ব্যাংকিং সংক্রান্ত ”Quarterly Report on Islamic Banking in Bangladesh” শীর্ষক ত্রৈমাসিক প্রতিবেদন।	ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে	বাংলাদেশ ব্যাংকের ওয়েবসাইট	-	-	ফরিদা পারভীন পরিচালক গবেষণা বিভাগ ফোনঃ ৯৫৩০৩১৫ ফ্যাক্সঃ ৯৫৩০৪৭৪ ই-মেইলঃfarida.parveen@bb.org.bd. bd

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)
১৯	মহামান্য রাষ্ট্রপতি কর্তৃক মহান জাতীয় সংসদের প্রদেয় ভাষণে অন্তর্ভুক্তির লক্ষ্যে বাংলাদেশ ব্যাংক সম্পর্কিত বিভিন্ন তথ্য/উপাত্ত সম্বলিত বিশ্লেষণধর্মী প্রতিবেদন প্রেরণ।	অর্থ মন্ত্রনালয়ে চাহিদা অনুযায়ী	স্পেশাল স্টাডিজ এন্ড ফিসক্যাল এ্যাফেয়ার্স উইং, গবেষণা বিভাগ	-	-	মোহাম্মদ মাসুদুজ্জামান পরিচালক গবেষণা বিভাগ ফোনঃ ৯৫৩০২৬০ ফ্যাক্সঃ ৯৫৩০৪৭৪ ই-মেইলঃmohammad.masud@bb.org.bd
২০	জাতীয় বাজেট বক্তৃতায় অন্তর্ভুক্তির লক্ষ্যে বাংলাদেশ ব্যাংক সম্পর্কিত গুরূত্বপূর্ণ কার্যাবলীর তথ্য/উপাত্ত সম্বলিত একটি বিশ্লেষণধর্মী প্রতিবেদন প্রেরণ।	অর্থ মন্ত্রণালয়ের চাহিদা অনুযায়ী	স্পেশাল স্টাডিজ এন্ড ফিসক্যাল এ্যাফেয়ার্স উইং, গবেষণা বিভাগ	-	-	মোহাম্মদ মাসুদুজ্জামান পরিচালক গবেষণা বিভাগ ফোনঃ ৯৫৩০২৬০ ফ্যাক্সঃ ৯৫৩০৪৭৪ ই-মেইলঃmohammad.masud@bb.org.bd
২১	বাজেটে ঘোষিত বাংলাদেশ ব্যাংক এবং আর্থিক খাত সম্পর্কিত বিভিন্ন গুরূত্বপূর্ণ কার্যক্রম/ কর্মসূচির বাস্তবায়ন অগ্রগতি বিষয়ক ত্রৈমাসিক প্রতিবেন ।	অর্থবিভাগ, অর্থমন্ত্রণালয় এর চাহিদা অনুযায়ী ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে	স্পেশাল স্টাডিজ এন্ড ফিসক্যাল এ্যাফেয়ার্স উইং, গবেষণা বিভাগ		-	মোহাম্মদ মাসুদুজ্জামান পরিচালক গবেষণা বিভাগ ফোনঃ ৯৫৩০২৬০ ফ্যাক্সঃ ৯৫৩০৪৭৪ ই-মেইলঃmohammad.masud@bb.org.bd
২২	দি ইনস্টিটিউট অব ব্যাংকার্স, বাংলাদেশ (আইবিবি) জার্নালে অন্তর্ভুক্তির লক্ষ্যে " A Survey of Economic Situation in Bangladesh" শীর্ষক প্রতিবেদন প্রস্তুত।	আইবিবি এর চাহিদা অনুযায়ী ষান্মাসিক ভিত্তিতে	স্পেশাল স্টাডিজ এন্ড ফিসক্যাল এ্যাফেয়ার্স উইং,গবেষণা বিভাগ	-	-	মোহাম্মদ মাসুদুজ্জামান পরিচালক গবেষণা বিভাগ ফোনঃ ৯৫৩০২৬০ ফ্যাক্সঃ ৯৫৩০৪৭৪ ই-মেইলঃmohammad.masud@bb.org.bd
২৩	পঞ্চবার্ষিকী পরিকল্পনা, প্রেক্ষিত পরিকল্পনা, রূপকল্প'৪১ সংক্রান্ত বিভিন্ন তথ্য/উপাত্ত/মতামত	সংশ্লিষ্ট মন্ত্রণালয় / সংস্থার চাহিদার প্রেক্ষিতে	স্পেশাল স্টাডিজ এন্ড ফিসক্যাল এ্যাফেয়ার্স উইং, গবেষণা বিভাগ		-	মোহাম্মদ মাসুদুজ্জামান পরিচালক গবেষণা বিভাগ ফোনঃ ৯৫৩০২৬০ ফ্যাক্সঃ ৯৫৩০৪৭৪ ই-মেইলঃmohammad.masud@bb.org.bd

বাংলাদেশ ব্যাংক
প্রধান কার্যালয়
গবেষণা বিভাগ (গ্রন্থাগার)
www.bb.org.bd

সিটিজেন্স চার্টার

১. সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি

১.১ নাগরিক সেবা

ক্র. 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	সরকারি-বেসরকারী কর্মকর্তা-কর্মচারি,ব্যাংকার,ছাত্র-শিক্ষক, গবেষক,বিদেশী প্রতিনিধিগণের যথাযথ কর্তৃপক্ষের অনুমতিক্রমে গ্রন্থাগার ব্যবহার।	ইমেইল ও গ্রন্থাগার পরিদর্শনের মাধ্যমে	বাংলাদেশ ব্যাংক গ্রন্থাগার	বিনা মূল্যে প্রদেয়	দ্রুততম সময়ে	নাম: মুহাম্মদ সায়াদ বিন শহীদ পদবী: যুগ্ম-পরিচালক ফোনঃ ২১৫৭৭ ইমেইলঃmohammad.shahid@bb.org.bd

১.২ প্রাতিষ্ঠানিক সেবা:

ক্র. 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 সরকারের বিভিন্ন মন্ত্রণালয়,ব্যাংক ও আর্থিক প্রতিষ্ঠানসমুহের অনুরোধক্রমে বাংলাদেশ ব্যাংকের বিভিন্ন গুরুত্বপূর্ণ প্রকাশনার তথ্য সেবা প্রদান	ইমেইল ও গ্রন্থাগার পাদর্শনের মাধ্যমে	বাংলাদেশ ব্যাংক গ্রন্থাগার	বিনা মূল্যে প্রদেয়	দ্রুততম সময়ে	নাম: শশাঙ্ক কুমার সিংহ পদবীঃ যুগ্মপরিচালক ফোনঃ ২১৫৭৬ ও ইমেইলঃsasanka.singha@bb.org.bd

১.৩) অভ্যন্তরীণ সেবা

ক্রমিক 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 ব্যাংক গ্রন্থাগারের সাবস্ক্রাইবকৃত বিভিন্ন জার্নাল, ই-	ইন্ট্রানেট, ইন্টারনেট ও	ইন্ট্রানেট, ইন্টারনেট ও	বিনা মূল্যে প্রদেয়	দ্রুততম সময়ে	নামঃ জহিরুল ইসলাম মজুমদার পদবীঃ যুগ্মপরিচালক ফোনঃ ২১৫৭৪

	জার্নাল,ম্যাগাজিন,ই-নিউজ ক্লিপিংস, বিভিন্ন ব্যাংকের আর্থিক প্রতিবেদন, ইত্যাদি গুরুত্বপূর্ণ প্রকাশনাসমূহ সম্পর্কিত সেবা প্রদান।	গ্রন্থাগার পরিদর্শনের মাধ্যমে	গ্রন্থাগার			ইমেইলঃzahirul.majumder@bb.org.bd
২	ইন্ট্রানেট ভিত্তিক ই-লাইব্রেরীর মাধ্যমে ইস্যু-রিটার্ণ সার্ভিস, বই ও ই-বুক সার্চ, বই/জার্নালের অনলাইন রিজার্ভেশন, ডিউ নোটিফিকেশন সেবা, বাংলাদেশ ব্যাংকের অন্যান্য অফিস লাইব্রেরি রিসোর্স সমুহের অনুসন্ধান, রেফারেন্স ও অনলাইন এবং সিএফএ কর্নার সম্পর্কিত সেবা ।	ইন্ট্রানেট ও গ্রন্থাগার পরিদর্শনের মাধ্যমে	ইন্ট্রানেট, ইন্টারনেট ও গ্রন্থাগার	বিনা মূল্যে প্রদেয়	দ্রুততম সময়ে	নামঃ সামসুন নাহার তোরন পদবীঃ যুগ্মপরিচালক ফোনঃ ২১৫৭৫ ইমেইলঃshamsun.toran@bb.org.bd
৩	বাংলাদেশ ব্যাংক এর সকল রুলস-রেগুলেশন, রিপোর্ট, সার্কুলার এবং অন্যান্য প্রকাশনা যেগুলোর ভবিষ্যত রেফারেন্স ভ্যালু রয়েছে এমন ডকুমেন্টসহ গবেষণাধর্মী প্রতিবেদনসমুহ সম্পর্কিত সেবা।	ইন্ট্রানেট ও গ্রন্থাগার পরিদর্শনের মাধ্যমে	ইন্ট্রানেট, ও গ্রন্থাগার	বিনা মূল্যে প্রদেয়	দ্রুততম সময়ে	নামঃ মোহাম্মাদ আমিরুজ্জামান মিয়া পদবীঃ যুগ্মপরিচালক ফোনঃ ২১৫৭১ ইমেইলঃamiruz.mia@bb.org.bd
৪	বাংলাদেশ ব্যাংকের বিভিন্ন প্রোগ্রামের ছবি এবং ভিডিও, বিভিন্ন ফিল্ম এবং ডকুমেন্টারী, বঙ্গবন্ধু ও মুক্তিযুদ্ধ কর্নার, বৃটিশ কাউন্সিলি কর্নার এবং ভাষা সক্রান্ত বই, সিডি, ডিভিডি সম্পর্কিত সেবা।	ইন্ট্রানেট ও গ্রন্থাগার পরিদর্শনের মাধ্যমে	ইন্ট্রানেট, ইন্টারনেট ও গ্রন্থাগার	বিনা মূল্যে প্রদেয়	দ্রুততম সময়ে	নামঃ রাজীব মন্ডল পদবীঃউপপরিচালক ফোনঃ ২১৫৮২ ইমেইলঃrajib.mandal@bb.org.bd

১.৪) আওতাধীন অধিদপ্তর/দপ্তর/সংস্থা কর্তৃক প্রদত্ত সেবা

২) অভিযোগ ব্যবস্থাপনা পদ্ধতি (GRS)

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

ক্রমিক নং	কখন যোগাযোগ করবেন	যোগাযোগের ঠিকানা	নিষ্পত্তির সময়সীমা
১	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা	GRS ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তা :	

	সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	নাম: মুহা: মহিউদ্দিন হাওলাদার পদবী: অতিরিক্ত পরিচালক ফোন ও ই-মেইল: ২১৫৭২ mohammed.hawlader@bb.org.bd ওয়েব পোর্টালঃ https://www.bb.org.bd/bblibrary	
২	GRS ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	কেন্দ্রীয় অভিযোগ ব্যবস্থাপনা পদ্ধতি (GRS) ● মন্ত্রণালয়/বিভাগের ক্ষেত্রে মন্ত্রিপরিষদ বিভাগের GRS পোর্টালের ঠিকানা ● জেলা প্রশাসনের ক্ষেত্রে বিভাগীয় কমিশনারের GRS পোর্টালের ঠিকানা	

৩) আপনার কাছে আমাদের প্রত্যাশা

ক্রঃ নং	প্রতিশ্রুত/কাঙ্খিত সেবা প্রাপ্তির লক্ষ্যে করণীয়
১	নির্ধারিত ফরমে সম্পূর্ণভাবে পূরণকৃত আবেদন জমা প্রদান
২	সাক্ষাতের জন্য নির্ধারিত সময়ের পূর্বেই উপস্থিত থাকা
৩	বিদ্যমান নিয়মকানুনের প্রতি শ্রদ্ধাশীল থেকে যথাযথভাবে অভিযোগ/পরামর্শ প্রদান করা

বাংলাদেশ ব্যাংক

প্রধান কার্যালয়

বাংলাদেশের তৈরি পোশাক খাতের নিরাপত্তাজনিত সংস্কার ও পরিবেশগত উন্নয়ন সহায়তা প্রকল্প

Program to Support Safety Retrofits and Environmental Upgrades in the Bangladeshi Readymade Garments Sector Project (SREUP)

www.bb.org.bd

সিটিজেন্স চার্টার

১. প্রতিশ্রুত সেবাসমূহঃ

১.১ নাগরিক সেবাঃ (প্রযোজ্য নয়)

ক্রম	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন নম্বর ও ইমেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১						

১.২ প্রাতিষ্ঠানিক সেবা

ক্রম	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন নম্বর ও ইমেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১	প্রকল্পের আওতায় প্রাক অর্থায়নে প্রদত্ত ঋণের বিপরীতে ব্যাংক ও আর্থিক প্রতিষ্ঠানসমূহকে প্রযোজ্য ক্ষেত্রে নীতি সহায়তা প্রদান।	০১) লিখিত (পত্র,ই-মেইল) ২)ফেস-টু-ফেস	সংশ্লিষ্ট বিভাগ ও বাংলাদেশ ব্যাংকের ওয়েবসাইট (এসএমইএসপিডি সার্কুলার নং-০১/২০১৯ তারিখঃ ৩১/০৩/২০১৯)	বিনামূল্যে	সকল কর্মদিবস অফিস সময় মোতাবেক (অফিস সময় সকাল ১০.০০ টা থেকে বিকাল ৫.০০)	জনাব এম.আবদুল্লাহ মুকতাদির উপ-পরিচালক ফোনঃ ০২-৫৫৬৬৫০০১-৬/২১১১৯ mail:abdullah.muktadir@bb.org.bd
২	বৈদেশিক সাহায্য/অনুদান হিসেবে প্রাপ্ত টাকা বিভিন্ন বাণিজ্যিক/	(১) লিখিত	প্রযোজ্য নয়	বিনামূল্যে	সকল কর্মদিবস অফিস সময় মোতাবেক (অফিস	জনাব শাকিবুল ইসলাম সহকারী পরিচালক mail:shakibul.islam@bb.org.bd

	বৈদেশিক ব্যাংকের মাধ্যমে প্রকল্পে বিনিয়োগ করে ও বিনিয়োগের বিপরীতে সুদ আদায় করে সরকারি কোষাগারে জমাপূর্বক সরকারকে সহায়তা প্রদান				সময় সকাল ১০.০০ টা থেকে বিকাল ৫.০০)	
৩	সরকারের চাহিদা মোতাবেক RMG খাতে ঋণ বিতরণ ও আদায় বিষয়ে নানাবিধ তথ্য প্রদানপূর্বক সরকারকে সহায়তা প্রদান।	(১) লিখিত (চিঠি, প্রতিবেদন ইত্যাদি)	চাহিদা মোতাবেক, সংশ্লিষ্ট ইউনিট	বিনামূল্যে	চাহিদা মোতাবেক	জনাব রাসেল এম. মাঈনুদ্দিন উপ-পরিচালক ফোন:02-55665001-6/21349 mail: r.mainuddin@bb.org.bd
৪	জাতীয় সংসদের বিভিন্ন প্রশ্নোত্তর প্রণয়ন, অর্থ মন্ত্রণালয় এবং প্রধানমন্ত্রীর কার্যালয়সহ বিভিন্ন মন্ত্রণালয় কর্তৃক সময়ে সময়ে যাচিত তথ্যাদি প্রেরণ ।	(১) লিখিত	প্রতিবেদন; সংশ্লিষ্ট ইউনিট (SREUP)	বিনামূল্যে	চাহিদা মোতাবেক	জনাব ফারহানা ইসলাম সহকারী পরিচালক ফোনঃ02-55665001-6/22830 mail:islam.farhana@bb.org.bd

১.৩ অভ্যন্তরীণ সেবা

ক্রম	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তি স্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন নম্বর ও ইমেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১	বাংলাদেশ ব্যাংকের বিভিন্ন বিভাগের	পত্র, ই মেইল	প্রযোজ্য নয়	প্রযোজ্য নয়	সকল কর্মদিবস অফিস সময় মোতাবেক (অফিস সময়	জনাব ফারহানা ইসলাম সহকারী পরিচালক ফোনঃ02-55665001-6/22830 mail:islam.farhana@bb.or

	সাথে তথ্য আদান প্রদান ও মতামত প্রদান				সকাল ১০.০০ টা থেকে বিকাল ৫.০০)	g.bd
২	কর্মকর্তা /কর্মচারীদের পদায়ন, বদলী, যোগদানের কার্যক্রম গ্রহণ	প্রশাসনিক প্রয়োজনে অথবা প্রধান কার্যালয়ের নির্দেশে	অভ্যন্তরীণ পত্র	বিনামূল্যে	সকল কর্মদিবস অফিস সময় মোতাবেক (অফিস সময় সকাল ১০.০০ টা থেকে বিকাল ৫.০০)	জনাব মোহাম্মদ রফিকুল ইসলাম উপ-পরিচালক ফোন:02-55665001-6/20964 mail: mohammad.rafiqul@bb.org.bd
৩	বিভাগীয় কর্মকর্তাদের সকল ছুটির ব্যবস্থা করা		অনলাইনে	বিনামূল্যে	সকল কর্মদিবস অফিস সময় মোতাবেক (অফিস সময় সকাল ১০.০০ টা থেকে বিকাল ৫.০০)	মোঃ মামুনুর রশীদ অফিসার ফোনঃ02-55665001-6/20864 mail:mdm.rashid@bb.org.bd

২. সেবা প্রত্যাশীগণের করণীয়ঃ

যথাযথ সেবা প্রাপ্তির লক্ষ্যে বাংলাদেশ ব্যাংকের সংশ্লিষ্ট বিভাগ/ অফিস তাদের সেবা প্রত্যাশীদের প্রয়োজনীয় পরামর্শ প্রদান করবে।

ক্রমিক	প্রতিশ্রুত/কাঙ্ক্ষিত সেবা প্রাপ্তির লক্ষ্যে করণীয়
১।	বর্ণিত প্রয়োজনীয় দলিলাদিসহ স্বয়ংসম্পূর্ণ আবেদন জমা প্রদান
৩।	প্রযোজ্য ক্ষেত্রে মোবাইল মেসেজ/ইমেইলের নির্দেশনা অনুসরণ করা
৪।	সাক্ষাতের জন্য ধার্য তারিখে নির্ধারিত সময়ের পূর্বেই উপস্থিত থাকা
৫।	অনাবশ্যক ফোন/তদবির না করা

৩. প্রতিশ্রুত সেবা না পেলে সেবা প্রত্যাশীদের করণীয়ঃ

সিটিজেনস্ চার্টার অনুযায়ী সেবা না পেলে বা সেবা প্রাপ্তির মান সন্তোষজনক না হলে সেবা প্রত্যাশীগণের করণীয় বা অভিযোগ দাখিলের প্রক্রিয়া সিটিজেনস্ চার্টারে সুনির্দিষ্টভাবে উল্লেখ থাকতে হবে। এক্ষেত্রে, নিম্নোক্ত ছক অনুযায়ী সেবা প্রত্যাশীদের অভিযোগ ব্যবস্থাপনার একটি রূপরেখা প্রদান করা হলো:

ক্রমিক	কখন যোগাযোগ করবেন	কার সঙ্গে যোগাযোগ করবেন	যোগাযোগের ঠিকানা	নিষ্পত্তির সময়সীমা
১।	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	শাখা/উইং প্রধান।	নাম ও পদবীঃ ইসমেৎ কুয়েস . অতিরিক্ত পরিচালক ফোনঃ ৯৫৩০৭৫৩ ইমেইলঃ ismet.quoyesh@bb.org.bd	০৩ কার্যদিবস
২।	শাখা/উইং প্রধান নির্দিষ্ট সময়ে	বিভাগীয়/অফিস প্রধান।	নাম ও পদবীঃ মনি শংকর কুন্ডু, পরিচালক (এসআরইইউপি) ফোনঃ ৯৫৩০৭১৫	০৫ কার্যদিবস

	সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে		ইমেইলঃ moni.kundu@bb.org.bd	
৩।	বিভাগীয়/অফিস প্রধান নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	বাংলাদেশ ব্যাংকের অভিযোগ নিষ্পন্নকারী কর্মকর্তা (অনিক)	পরিচালক হিউম্যান রিসোর্সেস ডিপার্টমেন্ট-১	০৭ কার্যদিবস

বাংলাদেশ ব্যাংক

প্রধান কার্যালয়

সেকেন্ড স্মল এন্ড মিডিয়াম সাইজড এন্টারপ্রাইজ ডেভেলপমেন্ট প্রজেক্ট

www.bb.org.bd

সিটিজেন্স চার্টার

প্রতিশ্রুত সেবাসমূহ:

১ গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার এবং Asian Development Bank (ADB) এর যৌথ অর্থায়নে Second Small and Medium Sized Enterprise Development Project (SMEDP-2) শীর্ষক প্রকল্পটি বাংলাদেশ ব্যাংক কর্তৃক জুন ২০১৭ হতে ডিসেম্বর ২০২২ মেয়াদে সফলভাবে বাস্তবায়িত হয়েছে। এরই ধারাবাহিকতায় SMEDP-2 প্রকল্পের অতিরিক্ত অর্থায়নের আওতায় ADB কর্তৃক প্রতিশ্রুত ১০০ মিলিয়ন মার্কিন ডলার এর বিপরীতে সরকার কর্তৃক প্রদেয় ২০ মিলিয়ন মার্কিন ডলারের সমন্বয়ে Second Small and Medium Sized Enterprise Development Project – Additional Financing (SMEDP-2 AF) প্রকল্প বাস্তবায়িত হবে। SMEDP-2 ও SMEDP-2 AF কর্তৃক প্রদত্ত ও প্রদেয় সেবাসমূহকে তিনভাগে ভাগ করে নিম্নে তুলে ধরা হলোঃ

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, পদবি,ফোন নম্বর ও ইমেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১	প্রকল্পের আওতায় এসএমই উদ্যোক্তা, নারী উদ্যোক্তা, ব্যাংকার এবং সংশ্লিষ্টজনদের মধ্যে সচেতনতা বৃদ্ধির জন্য এসএমই উদ্যোক্তা-ব্যাংকার সেমিনার আয়োজন করা। এছাড়া, নারী উদ্যোক্তা উন্নয়ন ও নতুন নারী উদ্যোক্তা তৈরির লক্ষ্যে নারীদের প্রশিক্ষণ প্রদান।[ক]	সেমিনার / ওয়ার্কশপ	ব্রশিউর, সার্কুলার। প্রাপ্তিস্থানঃ প্রয়োজন অনুসারে বিভিন্ন ব্যাংক ও আর্থিক প্রতিষ্ঠান	-	উপযুক্ত কর্তৃপক্ষের সিদ্ধান্ত মোতাবেক	১. প্রশান্ত মোহন চক্রবর্ত্তী যুগ্মপরিচালক ফোনঃ+৮৮-০২-৫৫৬৬৫০০১-২০/২২৮৪০ prashanta.chakraborty@bb.org.bd ২. নূর সুলতান নাজার বায়েভ সহকারী পরিচালক ফোনঃ+৮৮-০২-৫৫৬৬৫০০১-২০/২১৬০৬ nur.bayev@bb.org.bd
২	প্রকল্পের আওতায় SME Foundation ও CWCCI (Chittagong Women Chamber of Commerce & Industry) এর তত্ত্বাবধানে যথাক্রমে ঢাকা ও চট্টগ্রামে ০২টি Incubation	-	-	-	-	-

	Centre স্থাপন।[খ]					

ক) SMEDP-2 প্রকল্পের কারিগরী সহায়তার আওতায় ইতোমধ্যে প্রায় ৭০টি সেমিনার ও প্রশিক্ষণ কর্মসূচি আয়োজন করা হয়েছে। এসব সেমিনার ও প্রশিক্ষণ কর্মসূচিতে ব্যাংকার ও উদ্যোক্তারা অংশগ্রহণ করেছেন। প্রকল্পের অতিরিক্ত অর্থায়নের আওতায় পরিকল্পনা অনুযায়ী বিভিন্ন সেমিনার ও প্রশিক্ষণ কর্মসূচি আয়োজন করা হবে।
খ) উক্ত দুইটি Incubation Centre নতুন উদ্যোক্তা তৈরিতে প্রশিক্ষণ প্রদানসহ নানা কর্মসূচী গ্রহণ করে থাকে।

১.২ প্রতিষ্ঠানিক সেবা

ক্রম	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি,ফোন নম্বর ও ইমেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১	গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার এবং Asian Development Bank (ADB) কর্তৃক অর্থায়নকৃত SMEDP-2 প্রকল্পটির বাস্তবায়ন সংশ্লিষ্ট কার্যক্রম সম্পাদন করা।	লিখিত (চিঠি, ইমেইল ইত্যাদি)	প্রয়োজন অনুসারে। প্রাপ্তিস্থানঃ সংশ্লিষ্ট বিভাগ (এসএমইডিপি-২)	-	প্রকল্পের মেয়াদ অনুযায়ী	১. প্রশান্ত মোহন চক্রবর্ত্তী যুগ্মপরিচালক ফোনঃ+৮৮-০২-৫৫৬৬৫০০১-২০/২২৮৪০ prashanta.chakraborty@bb.org.bd ২.মাহফুজা আক্তার তিন্নি উপপরিচালক ফোনঃ+৮৮-০২-৫৫৬৬৫০০১-২০/২০৭০৯ mahfuza.tenni@bb. org.bd ৩. নূর সুলতান নাজার বায়েভ সহকারী পরিচালক ফোনঃ+৮৮-০২-৫৫৬৬৫০০১-২০/২১৬০৬ nur.bayev@bb.org. bd
২	SMEDP-2 প্রকল্পের আওতায় চুক্তিবদ্ধ ব্যাংক ও আর্থিক প্রতিষ্ঠান (Participating Financial Institutions) কর্তৃক সিএমএসএমই খাতে প্রদত্ত ঋণের বিপরীতে পুনঃঅর্থায়ন সুবিধা প্রদান।[গ]	লিখিত (চিঠি, ইমেইল ইত্যাদি), টেলিফোন, ফেস টু ফেস	PFIs কর্তৃক প্রদত্ত ঋণ সংশ্লিষ্ট ডকুমেন্ট সমূহ। প্রাপ্তিস্থানঃ সংশ্লিষ্ট বিভাগ (এসএমইডিপি-২)	-	১ মাস	১. মোঃ তারিকুল ইসলাম যুগ্মপরিচালক ফোনঃ+৮৮-০২-৫৫৬৬৫০০১-২০/২০৭০৯ tarikul.islam@bb.org.bd ২. মাহফুজা আক্তার তিন্নি উপপরিচালক ফোনঃ+৮৮-০২-৫৫৬৬৫০০১-২০/২০৭০৯ mahfuza.tenni@bb .org.bd ৩. কাজী নওরিন সহকারী পরিচালক kazi.nowrin@bb.org. bd
৩	PFIs কে প্রদত্ত পুনঃঅর্থায়নের বিপরীতে আদায়কৃত সুদ সরকারি কোষাগারে	লিখিত	-	-	ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে	১. মোঃ তারিকুল ইসলাম যুগ্মপরিচালক ফোনঃ+৮৮-০২-৫৫৬৬৫০০১-২০/২০৭০৯ tarikul.islam@bb.org.bd ২.কাজী নওরিন সহকারী পরিচালক

	জমাদান।					kazi.nowrin@bb.org.bd

[গ] SMEDP-2 প্রকল্পের আওতায় জুন ২০১৭ হতে জুন ২০২২ মেয়াদে PFIs কে পুনঃঅর্থায়ন সুবিধা প্রদান করা হয়েছে। বর্তমানে SMEDP-2 প্রকল্পের আওতায় আবর্তনশীল তহবিল এবং অতিরিক্ত অর্থায়নের দ্বারা একটি তহবিল গঠনপূর্বক পুনরায় পুনঃঅর্থায়ন শুরু করার কার্যক্রম প্রক্রিয়াধীন রয়েছে।

১.৩ অভ্যন্তরীণ সেবা

ক্রম	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি,ফোন নম্বর ও ইমেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১	PFIs হতে আদায়কৃত সুদ থেকে ০.৫% সার্ভিস চার্জ কর্তনপূর্বক বাংলাদেশ ব্যাংকের আয় হিসেবে হিসাবায়ন।	লিখিত	-	-	প্রতি মাসে ১ বার	১. মোঃ তারিকুল ইসলাম যুগ্মপরিচালক ফোনঃ+৮৮-০২-৫৫৬৬৫০০১-২০/২০৭০৯ tarikul.islam@bb.org.bd ২.কাজী নওরিন সহকারী পরিচালক kazi.nowrin@bb.org.bd

২ সেবা প্রত্যাশীগণের করণীয়:

ক্রম	প্রতিশ্রুত/কাঙ্খিতসেবা প্রাপ্তির লক্ষ্যে করণীয়
১.	জারিতব্য সার্কুলার মোতাবেক পুনঃঅর্থায়নের জন্য আবেদন করা।
২.	প্রযোজ্য ক্ষেত্রে টেলিফোন/ইমেইলের নির্দেশনা অনুসরণ করা।
৩.	অনাবশ্যক ফোন না করা

৩ প্রতিশ্রুত সেবা না পেলে সেবা প্রত্যাশীদের করণীয়:

ক্রম	কখন যোগাযোগ করবেন	কার সঙ্গে যোগাযোগ করবেন	যোগাযোগের ঠিকানা	নিষ্পত্তির সময়সীমা
১	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা/শাখা/উইং প্রধান নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	বিভাগীয় প্রধান	নাম ও পদবী: রথীন কুমার পাল পরিচালক ও উপ প্রকল্প পরিচালক ফোন:+৮৮-০২-৪৭১১৩৩২২ ইমেইল: rathin.paul@bb.org.bd	০৩ কার্যদিবস
২	বিভাগীয় প্রধান নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	বাংলাদেশ ব্যাংকের অভিযোগ নিষ্পন্নকারী কর্মকর্তা	পরিচালক হিউম্যান রিসোর্সেস ডিপার্টমেন্ট-১	০৭ কার্যদিবস

বাংলাদেশ ব্যাংক
প্রধান কার্যালয়
সচিব বিভাগ
www.bb.org.bd

সিটিজেন্স চার্টার

১. **প্রতিশ্রুত সেবাসমূহ:**

১.১ **নাগরিক সেবা:** প্রযোজ্য নয়

ক্র: নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম,পদবি,ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)

১.২ **প্রাতিষ্ঠানিক সেবা**

ক্র: নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম,পদবি,ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১.	CMMS-সফটওয়্যারে তথ্য সংরক্ষণ ও ব্যবহার	অনলাইন	মূল ভবনের ৫ম তলাস্থ অত্র বিভাগ (NIS সেল)	---	সাপ্তাহিক ও সরকারি ছুটির দিন ব্যতীত সকল কর্মদিবসে অফিস সময় মোতাবেক সকাল ১০.০০ হতে বিকাল ৫.০০ ঘটিকা।	জনাব মোঃ মনির উজ্জামান পদবি: অতিরিক্ত পরিচালক ফোন: ৯৫৩০৪৬১ মোবাইল নম্বর: ০১৭১১১১০৭৭০ ই-মেইল: manir.uzzaman@bb.org.bd
২.	আর্থিক খাতে শুদ্ধাচার বিষয়ক প্রশিক্ষণ, পরিদর্শন ও পুরস্কার সম্পর্কিত তথ্য সংরক্ষণ ও সরবরাহ।	পত্র/ ই-মেইলের মাধ্যমে	মূল ভবনের ৫ম তলাস্থ অত্র বিভাগ (NIS সেল)	---	ঐ	ঐ
৩.	জাতীয় শুদ্ধাচার কৌশল বাস্তবায়ন বিষয়ক ত্রৈমাসিক প্রতিবেদন মন্ত্রিপরিষদ বিভাগে প্রেরণ।	পত্র/ ই-মেইলের মাধ্যমে	মূল ভবনের ৫ম তলাস্থ অত্র বিভাগ (NIS সেল)	---	প্রতি ত্রৈমাসিক শেষে ১০ কর্মদিবসের মধ্যে	ঐ
৪.	দি সিকিউরিটি প্রিন্টিং করপোরেশন (বাংলাদেশ) লিঃ এর পরিচালক নিয়োগের বিষয়টি সংশ্লিষ্টদের অবহিত করা	সশরীরে, চিঠি ও ইমেইল	মূল ভবনের ৫ম তলাস্থ অত্র বিভাগ।	বিনা মূল্যে প্রদেয়	সাপ্তাহিক ও সরকারি ছুটির দিন ব্যতীত সকল কর্মদিবসে অফিস সময় মোতাবেক সকাল ১০.০০ হতে বিকাল ৫.০০ ঘটিকা।	জনাব সৈয়দ মাহবুবুল আলম পদবি: অতিরিক্ত পরিচালক ফোন: ৯৫১১৬০৫ মোবাইল নম্বর: ০১৭১১২৪৩২৬৩ ই-মেইল: smahbubul.alam@bb.org.bd

৫.	বাংলাদেশ ব্যাংকের গভর্নর/ ডেপুটি গভর্নর মহোদয়গণের বিদেশ/ অভ্যন্তরীণ দাপ্তরিক ভ্রমণের প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণ।	প্রয়োজনমত	মূল ভবনের ৫ম তলাস্থ অত্র বিভাগ	বিনা মূল্যে প্রদেয়	ঐ	ঐ
৬.	বাংলাদেশ ব্যাংকের মাসিক/ ষান্মাসিক/বাৎসরিক বিবরণী (বৈদেশিক মুদ্রার রিজার্ভ, প্রবাস আয়, আমদানির পরিমান, ই,পি,বি এর তথ্যানুযায়ী রপ্তানির পরিমান, মোট অভ্যন্তরীণ ঋণের স্থিতি, ঋণপত্র খোলা, অভ্যন্তরীণ ও বৈদেশিক প্রশিক্ষণ, কর্মকর্তা কর্মচারী নিয়োগ ও পদোন্নতি সংক্রান্ত প্রতিবেদন, অডিট সংক্রান্ত, দুনীর্তি ও শৃঙ্খলামূলক কেইস) সহ অর্থ মন্ত্রণালয়ে যাচিত অন্যান্য তথ্য প্রেরণ।	সশরীরে, চিঠি ও ইমেইল	মূল ভবনের ৫ম তলাস্থ অত্র বিভাগ	বিনা মূল্যে প্রদেয়	অর্থ মন্ত্রণালয়ের প্রেরিত পত্রে উল্লেখকৃত নির্দিষ্ট সময়সীমা।	জনাব মোঃ কামরুজ্জামান কল্লোল পদবি: অতিরিক্ত পরিচালক ফোন: ৯৫৩০০৫১ মোবাইল নম্বর: ০১৭১৫৪৯০৫৮০ ইমেইল: kamruzzaman.kallol@bb.org.bd

১.৩ অভ্যন্তরীণ সেবা

ক্র: নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম,পদবি,ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১.	পরিচালক পর্ষদ ও নির্বাহী কমিটির সভা আয়োজন ।	সশরীরে, চিঠি ও ইমেইল	মূল ভবনের ৫ম তলাস্থ অত্র বিভাগ	বিনা মূল্যে প্রদেয়	সাপ্তাহিক ও সরকারি ছুটির দিন ব্যতীত সকল কর্মদিবসে অফিস সময় মোতাবেক সকাল ১০.০০ হতে বিকাল ৫.০০	জনাব মোঃ মনির উজ্জামান পদবি: অতিরিক্ত পরিচালক ফোন: ৯৫৩০৪৬১ মোবাইল নম্বর: ০১৭১১১১০৭৭০ ই-মেইল: manir.uzzaman@bb.org.bd

					ঘটিকা।	
২.	পরিচালক পর্ষদ ও নির্বাহী কমিটির সভার সিদ্ধান্তসমূহ বাস্তবায়নের জন্য সংশ্লিষ্ট বিভাগসমূহে সভার কার্যবিবরণীর উদ্ধৃতাংশ প্রেরণ করা।	সশরীরে, চিঠি ও ইমেইল	মূল ভবনের ৫ম তলাস্থ অত্র বিভাগ।	বিনা মূল্যে প্রদেয়	ঐ	ঐ
৩.	বাংলাদেশ ব্যাংকের বিভিন্ন অফিস ও প্রধান কার্যালয়ের বিভিন্ন বিভাগের উপর ইন্টারনাল অডিট ডিপার্টমেন্ট কর্তৃক প্রস্তুতকৃত নিরীক্ষা প্রতিবেদন পর্যবেক্ষণকরত অনিষ্পন্ন উচ্চ ঝুঁকিসম্পন্ন আপত্তিসমূহ নিয়ে প্রতি ত্রৈমাসিক গভর্নর মহোদয়ের সভাপতিত্বে সভা আয়োজন এবং সভার সিদ্ধান্ত অনুযায়ী ব্যবস্থা গ্রহণ।	সশরীরে, চিঠি ও ইমেইল	মূল ভবনের ৫ম তলাস্থ অত্র বিভাগ	বিনা মূল্যে প্রদেয়	ঐ	জনাব সৈয়দ মাহবুবুল আলম পদবি: অতিরিক্ত পরিচালক ফোন: ৯৫১১৬০৫ মোবাইল নম্বর: ০১৭১১২৪৩২৬৩ ই-মেইল: smahbubul.alam@bb.org.bd
৪.	ব্যাংকের মূল ভবনস্থ বোর্ড রুম, কনফারেন্স/মিনি কনফারেন্স রুম, জাহাঙ্গীর আলম কনফারেন্স হল, কাজেমি সেন্টার ও ভিআইপি ডাইনিং হল এর সার্বিক ব্যবস্থাপনা ও বুকিং অথরাইজেশন সংক্রান্ত সেবা প্রদান।	অনলাইন	মূল ভবনের ৫ম তলাস্থ অত্র বিভাগ	বিনা মূল্যে প্রদেয়	সাপ্তাহিক ও সরকারি ছুটির দিন ব্যতীত সকল কর্মদিবসে অফিস সময় মোতাবেক সকাল ১০.০০ হতে বিকাল ৫.০০ ঘটিকা।	জনাব মোঃ কামরুজ্জামান কল্লোল পদবি: অতিরিক্ত পরিচালক ফোন: ৯৫৩০০৫১ মোবাইল নম্বর: ০১৭১৫৪৯০৫৮০ ইমেইল: kamruzzaman.kallol@bb.org.bd
৫.	বাংলাদেশ ব্যাংক পরিচালক পর্ষদের অডিট কমিটির সভা আয়োজন	প্রয়োজনমত	মূল ভবনের ৫ম তলাস্থ অত্র বিভাগ	বিনা মূল্যে প্রদেয়	ঐ	ঐ

২. প্রতিশ্রুত সেবা না পেলে সেবা প্রত্যাশীদের করণীয়:

ক্র. নং	কখন যোগাযোগ করবেন	যোগাযোগ ঠিকানা	নিষ্পত্তির সময়সীমা
১.	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে।	জনাব সেলিনা আক্তার খাতুন পরিচালক(এসডি) ফোন: ৯৫৩০৩৩৩ ইমেইল: salina.khatun@bb.org.bd	০৫ কার্যদিবস
২.	বিভাগীয় প্রধান নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে।	পরিচালক (এইচআরডি-১) হিউম্যান রিসোর্সেস ডিপার্টমেন্ট-১ বাংলাদেশ ব্যাংক, প্রধান কাযালয়, ঢাকা।	০৭ কার্যদিবস

বাংলাদেশ ব্যাংক
প্রধান কার্যালয়
নিরাপত্তা ব্যবস্থাপনা বিভাগ
www.bb.org.bd

সিটিজেন্স চার্টার

১. প্রতিশ্রুত সেবাসমূহ:

১.১ নাগরিক সেবা

ক্রঃনং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	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।	প্রবেশ পাশ	অনলাইনে আবেদন/ সরাসরি	এনক্লোজার/ রিসেপশন	বিনামূল্যে প্রদেয়	অফিস সময়ে	মোহাম্মদ নুরুল ইসলাম উপপরিচালক ফোনঃ ২১৬৮৭ ই-মেইলঃ islam.nurul@bb.org.bd

১.২ প্রাতিষ্ঠানিক সেবা

ক্রঃনং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	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।	মেয়াদী পাশ	অনলাইনে আবেদন/ সরাসরি	নিরাপত্তা ব্যবস্থাপনা বিভাগের দপ্তর	বিনামূল্যে প্রদেয়	অফিস সময়ে	মোঃ সমসের আলী যুগ্মপরিচালক ফোনঃ ২১৬৮২ ই-মেইলঃ shamsher.ali@bb.org.bd

১.৩ অভ্যন্তরীণ সেবা

ক্রঃনং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	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।	গাড়ী ও মোটর সাইকেলের স্টীকার/টোকেন সরবরাহ	অনলাইনে আবেদন/ সরাসরি	নিরাপত্তা ব্যবস্থাপনা বিভাগের দপ্তর	বিনামূল্যে প্রদেয়	অফিস সময়ে	মোঃ সমসের আলী যুগ্মপরিচালক ফোনঃ ২১৬৮২ ই-মেইলঃ shamsher.ali@bb.org.bd
২।	অফিসের নিরাপত্তামূলক সেবা	কেয়ারটেকার/ আউটসোর্সিং এর মাধ্যমে	--	বিনামূল্যে প্রদেয়	অফিস সময়ে	

২. সেবা প্রত্যাশীগণের করণীয়ঃ

যথাযথ সেবা প্রাপ্তির লক্ষ্যে বাংলাদেশ ব্যাংকের সংশ্লিষ্ট বিভাগ/অফিস তাদের সেবা প্রত্যাশীদের প্রয়োজনীয় পরামর্শ প্রদান করবে। উদাহরণস্বরূপ নিম্নে কিছু পরামর্শের নমুনা প্রদান করা হলো-

ক্রমিক	প্রতিশ্রুত/কাঙ্খিত সেবা প্রাপ্তির লক্ষ্যে করণীয়
১।	বর্ণিত প্রয়োজনীয় দলিলাদিসহ স্বয়ংসম্পূর্ণ আবেদন জমা প্রদান
২।	সেবার মূল্য ও পরিশোধ পদ্ধতি অনুযায়ী যথাযথ প্রক্রিয়ায় প্রয়োজনীয় সেবামূল্য পরিশোধ করা
৩।	প্রযোজ্য ক্ষেত্রে মোবাইল মেসেজ/ইমেইলের নির্দেশনা অনুসরণ করা

৪।	সাক্ষাতের জন্য ধার্য তারিখে নির্ধারিত সময়ের পূর্বেই উপস্থিত থাকা
৫।	অনাবশ্যক ফোন/তদবির না করা

৩. প্রতিশ্রুত সেবা না পেলে সেবা প্রত্যাশীদের করণীয়ঃ

সিটিজেনস্ চার্টার অনুযায়ী সেবা না পেলে বা সেবা প্রাপ্তির মান সন্তোষজনক না হলে সেবা প্রত্যাশীগণের করণীয় বা অভিযোগ ব্যবস্থাপনার একটি রূপরেখা প্রদান করা হলো:

ক্রঃনং	কখন যোগাযোগ করবেন	কার সঙ্গে যোগাযোগ করবেন	যোগাযোগের ঠিকানা	নিষ্পত্তির সময়সীমা
১।	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	নিরাপত্তা ব্যবস্থাপনা বিভাগের দপ্তর	নামঃ মল্লিক এনায়েতুল্লাহ পদবীঃ অতিরিক্ত পরিচালক আইপি-২১৬৮১ ই-মেইলঃ mallik.enayetullah@bb.org.bd ওয়েব পোর্টালঃ http://www.bb.org.bd	০২ কার্যদিবস
২।	শাখা/উইং প্রধান নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	নিরাপত্তা ব্যবস্থাপনা বিভাগের দপ্তর	নামঃ লেঃ কর্ণেল মোঃ শামীমুর রহমান, পিএসসি (অবঃ) পদবীঃ পরিচালক (নিরাপত্তা) ফোনঃ ৯৫৩০১৪৬, আইপি-২০০৯২ ই-মেইলঃ shamimur.rahman@bb.org.bd ওয়েব পোর্টালঃ http://www.bb.org.bd	০৩ কার্যদিবস
৩।	বিভাগীয়/অফিস প্রধান নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	বাংলাদেশ ব্যাংকের অভিযোগ নিষ্পন্নকারী কর্মকর্তা (অনিক)	পরিচালক হিউম্যান রিসোর্সেস ডিপার্টমেন্ট-১	০৭ কার্যদিবস

৪. আপনার কাছে আমাদের প্রত্যাশা

ক্রঃনং	প্রতিশ্রুতি/কাঙ্খিত সেবা প্রাপ্তির লক্ষ্যে করণীয়
১.	নির্ধারিত ফরমে সম্পূণভাবে পূরণকৃত আবেদন জমা প্রদান।
২.	সাক্ষাতের জন্য নির্ধারিত সময়ের পূর্বেই উপস্থিত থাকা।

বাংলাদেশ ব্যাংক
প্রধান কার্যালয়
এসএমই এন্ড স্পেশাল প্রোগ্রামস্ ডিপার্টমেন্ট
www.bb.org.bd/smeportal

সিটিজেন্স চার্টার

১. প্রতিশ্রুত সেবাসমূহ

১.১) নাগরিক 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।	সিএমএসএমই উদ্যোক্তা ও সম্ভাবনাময়ী উদ্যোক্তাদের পরামর্শ প্রদান।	(১) ফেস-টু-ফেস (২) টেলিফোনে	হ্যান্ডআউট, ব্রশিউর, লিফলেট, সার্কুলার প্রাপ্তিস্থানঃ সংশ্লিষ্ট বিভাগ ও বাংলাদেশ ব্যাংক ওয়েবসাইট।	নাই	সাপ্তাহিক ও সরকারি ছুটির দিন ব্যতীত সকল কর্মদিবসে অফিস সময় মোতাবেক (সকাল ১০:০০ টা হতে বিকাল ৫:০০ টা পর্যন্ত)	জনাব শাফী বিন কবির, উপ-পরিচালক ফোন: ০২-৫৫৬৬৫০০১-৬/২১৩৯০ ই-মেইল: shafee.kabir@bb.org.bd জনাব মোহাম্মদ গোলাম রাব্বানী সহকারী পরিচালক ফোন:০২-৫৫৬৬৫০০১-৬/২২৮৮৫ golam.rabbani71@bb.org.bd
২।	সিভিল সোসাইটি/ গবেষক ও গবেষণা প্রতিষ্ঠানকে সিএমএসএমই খাতে অর্থায়ন বিষয়ক তথ্য / উপাত্ত প্রদান।	(১) লিখিত (চিঠি, ই-মেইল, ফ্যাক্স ইত্যাদি) (২) ফেস-টু-ফেস	প্রাপ্তিস্থানঃ সংশ্লিষ্ট বিভাগ ও বাংলাদেশ ব্যাংক ওয়েবসাইট।	নাই	সকল কর্মদিবসে অফিস সময় মোতাবেক (সকাল ১০:০০ টা হতে বিকাল ৫:০০ টা পর্যন্ত)	

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।	বিভিন্ন স্কীমের আওতায় সিএমএসএমই খাতে প্রদত্ত ঋণের বিপরীতে ব্যাংক ও আর্থিক প্রতিষ্ঠানসমূহকে পুনঃঅর্থায়ন/পূর্ব-অর্থায়ন সুবিধাসহ প্রযোজ্য ক্ষেত্রে নীতি সহায়তা প্রদান ।	(১) লিখিত (চিঠি, ফ্যাক্স, ই-মেইল ইত্যাদি) (২) ফেস-টু-ফেস	প্রাপ্তিস্থানঃ সংশ্লিষ্ট বিভাগ ও বাংলাদেশ ব্যাংক ওয়েবসাইট।	নাই	সকল কর্মদিবসে অফিস সময় মোতাবেক (সকাল ১০:০০ টা হতে বিকাল ৫:০০ টা পর্যন্ত)	জনাব জনাব তানভীর রহমান সহকারী পরিচালক ফোন:০২-৫৫৬৬৫০০১-৬/২০৯৯৬ tanvir.rahman@bb.org.bd

২।	সরকারি অর্থায়ন অথবা বৈদেশিক সাহায্য/অনুদান হিসেবে প্রাপ্ত টাকা বিভিন্ন বাণিজ্যিক/ বৈদেশিক ব্যাংকের মাধ্যমে প্রকল্পে বিনিয়োগ করে ও বিনিয়োগের 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 ৫:০০ টা পর্যন্ত)	জনাব মোহাম্মদ গোলাম রাব্বানী সহকারী পরিচালক ফোন:০২-৫৫৬৬৫০০১-৬/২২৮৮৫ golam.rabbani71@bb.org.bd
৩।	সরকারের চাহিদা মোতাবেক সিএমএসএমই খাতে ঋণ বিতরণ ও আদায় এবং পুনঃঅর্থায়ন বিষয়ে নানাবিধ তথ্য প্রদানপূর্বক সরকারকে সহায়তা প্রদান।	(১) লিখিত (চিঠি, প্রতিবেদন ইত্যাদি)	চাহিদা মোতাবেক, সংশ্লিষ্ট বিভাগ (এসএমইএসপি ডি)	নাই	চাহিদা মোতাবেক	
৪।	জাতীয় সংসদের বিভিন্ন প্রশ্নোত্তর প্রণয়ন, অর্থ মন্ত্রণালয় এবং প্রধানমন্ত্রীর কার্যালয়সহ বিভিন্ন মন্ত্রণালয় কর্তৃক সময়ে সময়ে যাচিত তথ্যাদি প্রেরণ ।	(১) লিখিত	প্রতিবেদন; সংশ্লিষ্ট বিভাগ (এসএমইএসপি ডি)	নাই	চাহিদা মোতাবেক	
৫।	সরকারের “প্রাইভেট সেক্টর ডেভেলপমেন্ট পলিসি কো-অর্ডিনেশন কমিটি (পিএসডিপিসি)” এবং সরকারকে সহায়তার লক্ষ্যে ডিসিসিআই-এ গঠিত “ বিজনেস ইনিসিয়েটিভ লিডিং ডেভেলপমেন্ট (বিল্ড)”–কে যাচিত তথ্য প্রদান ও নীতিগত সহায়তা প্রদান ।	(১) লিখিত [চিঠি, ই-মেইল ইত্যাদি] (২)সভা/ সেমিনার/ ওয়ার্কশপ	প্রতিবেদন; সংশ্লিষ্ট বিভাগ (এসএমইএসপি ডি)	নাই	সকল কর্মদিবসে অফিস সময় মোতাবেক (সকাল ১০:০০ টা হতে বিকাল ৫:০০ টা পর্যন্ত)	জনাব শাহরিয়ার নাসরীন উপ-পরিচালক ফোন: ০২-৫৫৬৬৫০০১-৬/২২৫২৭ ই-মেইল: shahrear.nasrin@bb.org.bd

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	প্রযোজ্য নয়	প্রযোজ্য নয়	সকল কর্মদিবসে অফিস সময় মোতাবেক (সকাল ১০:০০ টা হতে বিকাল ৫:০০ টা পর্যন্ত)	সংশ্লিষ্ট শাখার কর্মকর্তাবৃন্দ
২.	কর্মকর্তা/কর্মচারীদের পদায়ন, ছুটি, বদলী বিমুক্তকরণ, যোগদানের কার্যক্রম গ্রহণ	প্রশাসনিক প্রয়োজনে বা প্রধান কার্যালয়ের নির্দেশে	আভ্যন্তরীন পত্র	বিনামূল্যে	সকল কর্মদিবসে অফিস সময় মোতাবেক (সকাল ১০:০০ টা হতে বিকাল ৫:০০ টা পর্যন্ত)	জনাব আমেনা খাতুন সহকারী পরিচালক ফোন:০২-৫৫৬৬৫০০১-৬/২১৫৪৪ amena.khatun25@bb.org.bd
৩.	বিভাগীয় কর্মকর্তা কর্মচারীদের সকল প্রকার ছুটির ব্যবস্থা করা	অনলাইন	অনলাইন আবেদন			সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তা কর্মচারীদের উর্দ্ধতন কর্তৃপক্ষ

২. সেবা প্রত্যাশীগণের করণীয়

বাংলাদেশে কার্যকর সকল ব্যাংক ও আর্থিক প্রতিষ্ঠানসমূহ প্রদত্ত সেবা।

ক্র.ন.	প্রতিশ্রুত/কাঙ্খিত সেবা প্রাপ্তির লক্ষ্যে করণীয়
১।	নির্ধারিত ফরমে সম্পূর্ণভাবে পূরণকৃত আবেদন/অভিযোগ জমা প্রদান।
২।	যথাযথ কর্তৃপক্ষের অনুমোদন
৩।	সাক্ষাতের জন্য ধার্য তারিখে নির্ধারিত সময়ের পূর্বেই উপস্থিত থাকা।
৪।	অনাবশ্যক ফোন/ তদবীর না করা

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	শাখা/উইং প্রধান		০৩ কার্যদিবস
২।	শাখা/উইং প্রধান নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	পরিচালক এসএমইএসপিডি	ফোনঃ ৯৫৩০৫০২; আইপি ফোন:০২-৫৫৬৬৫০০১-৬/২৪০১২ gm.smespd@bb.org.bd ওয়েবঃ www.bb.org.bd/smeportal	০৫ কার্যদিবস
০৩।	বিভাগীয়/অফিস প্রধান নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	বাংলাদেশ ব্যাংকের অভিযোগ নিষ্পত্তিকারী কর্মকর্তা	পরিচালক হিউম্যান রিসোর্সেস ডিপার্টমেন্ট-১	০৭ কার্যদিবস

বাংলাদেশ ব্যাংক

প্রধান কার্যালয়

স্পেশাল স্টাডিজ সেল

www.bb.org.bd

সিটিজেন্স চার্টার

১. প্রতিশ্রুত সেবাসমূহঃ

১.১ নাগরিক সেবা: (স্পেশাল স্টাডিজ সেলের জন্য এ টার্মটি প্রযোজ্য নয়।)

ক্রম	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন নম্বর ও ইমেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১	-	-	-	-	-	-

১.২ প্রাতিষ্ঠানিক সেবা: (স্পেশাল স্টাডিজ সেলের জন্য এ টার্মটি প্রযোজ্য নয়।)

ক্রম	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন নম্বর ও ইমেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১	-	-	-	-	-	-

১.৩ অভ্যন্তরীণ সেবা

ক্রম	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন নম্বর ও ইমেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১	BD Manual (1970)	-	-	অভ্যন্তরীণ সেবা	ব্যাংকিং ডিপার্টমেন্ট ম্যানুয়াল (১৯৭০) এর হালনাগাদ খসড়া চূড়ান্তকরণের কাজটি দ্রুত গতিতে এগিয়ে চলছে তবে এ কাজের জন্য সময়সীমার বিষয়টি নির্দিষ্ট করে উল্লেখ করা সম্ভব নয়।	মীর সাঈদা সুলতানা যুগ্ম-পরিচালক আইপি ফোন: ২১৭২৪ মোবাইল: ০১৭৪২৩৪৫৬০৫ মেইল: mir.syeeda@bb.org.bd

২. সেবা প্রত্যাশীগণের করণীয়ঃ (স্পেশাল স্টাডিজ সেলের জন্য এ টার্মটি প্রযোজ্য নয়।)

৩. প্রতিশ্রুত সেবা না পেলে সেবা প্রত্যাশীদের করণীয়ঃ (স্পেশাল স্টাডিজ সেলের জন্য এ টার্মটি প্রযোজ্য নয়।)

বাংলাদেশ ব্যাংক

প্রধান কার্যালয়

পরিসংখ্যান বিভাগ

www.bb.org.bd

সিটিজেন্স চার্টার

১. **সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি**

১.১ **নাগরিক সেবা**

ক্রঃ নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়েজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও মেইল)
১. ২. ৩. ৪. ৫.	**তথ্য প্রদান:-** ইকোনমিক ট্রেন্ডস মনিটারী সার্ভে (এম$_{০}$, এম$_{১}$, এম$_{২}$, এম$_{৩}$) সেন্ট্রাল ব্যাংক সার্ভে অন্যান্য ডিপোজিটারী কর্পোরেশন সার্ভে Statistics: At a glance	ই-মেইল /চিঠিপত্র বিনিময়/ সফটকপি আকারে	বিবি ওয়েবসাইট	বিনিময় মূল্য ব্যতিত।	১. ৭দিন ২. চাহিদা মোতাবেক	জনাব শারমিন নাহার পদবী: অতিরিক্ত পরিচালক ফোন: ৯৫৩০১১২ E-mail:sharmin.nahar@bb.org.bd জনাব মোঃ মাহবুবুর রহমান প্রধান পদবী: যুগ্মপরিচালক ফোন: ২১৭৮৪ E-mail: m.prodhan@bb.org.bd
৬. ৭. ৮. ৯. ৬.	এফডিআই বৈদিশিক ঋন পোর্টফোলিও ইনভেস্টমেন্ট Investment Abroad of Bangladesh (OFDI)				১. ৭দিন ২. চাহিদা মোতাবেক	জনাব আতাউল করিম ভূঁঞা পদবী: অতিরিক্ত পরিচালক ফোন: ৯৫৩০১০৩ E-mail: ataul.bhuiyan@bb.org.bd জনাব নূরজাহান আখতার পদবী: অতিরিক্ত পরিচালক ফোন: ৯৫৩০২৪৪ E-mail: nurjahan.akhtar@bb.org.bd
১০. ১১. ১২. ১৩. ১৪. ১৫.	ব্যালেন্স অব পেমেন্টস আমদানি রপ্তানি অদৃশ্য আয় অদৃশ্য ব্যয় রেমিট্যান্স				১. ৭দিন ২. চাহিদা মোতাবেক	ড. সাইফুল আরেফীন পদবী: অতিরিক্ত পরিচালক ফোন: ৯৫৩০০৮৭ E-mail: saiful.arefeen@bb.org.bd জনাব মোঃ খোরশেদ আলম পদবী: যুগ্মপরিচালক ফোন: ২১৭৭০

						E-mail:khorshed.alam@bb.org.bd
১৬. ১৭. ১৮. ১৯. ২০.	ঋন আমানত উত্তোলন বিলস ভারিত গড় সুদের হার				১. ৭দিন ২. চাহিদা মোতাবেক	জনাব সিহান উদ্দীন খান পদবী: অতিরিক্ত পরিচালক ফোন: ৯৫৩০৩৪৭ E-mail: shehan.khan@bb.org.bd জনাব মুরাদ উল্লাহ্ ভূঞাঁ পদবী: যুগ্মপরিচালক ফোন: ২০৪৬৯ E-mail: murad.ullah@bb.org.bd
২১. ২২.	ই-ব্যাংকিং এন্ড ই-কমার্স্ সংক্রান্ত তথ্য এজেন্ট ব্যাংকিং সংক্রান্ত তথ্য				১. ৭দিন ২. চাহিদা মোতাবেক	জনাব বর্ণালী মন্ডল পদবী: অতিরিক্ত পরিচালক ফোন: ৯৫৩০৩৪৮ E-mail: barnali.mondal@bb.org.bd জনাব তাসলিমা ইসলাম পদবী: উপপরিচালক ফোন: ২২৪২২ E-mail: taslima.islam@bb.org.bd
২৩.	Real sector, Fiscal sector,				১. প্রাপ্তি সাপেক্ষে ২. ৭দিন	জনাব দেওয়ান সোনিয়া সুলতানা পদবী: অতিরিক্ত পরিচালক ফোন: ৯৫৩০১০৬ E-mail: dewan.sultana@bb.org.bd
২৪.	External Sector এবং Monetary & Financial Sector এই চার খাত সংশ্লিষ্ট দেশের সামষ্টিক অর্থনৈতিক সূচক সংক্রান্ত বিভিন্ন তথ্যাবলী				১. ৭দিন ২. চাহিদা মোতাবেক	জনাব নূর-ই-জান্নাত পদবী: সহকারী পরিচালক ফোন: ০১৩২২৩৫১২৪৩ E-mail: nure.jannat@bb.org.bd

১.২ **প্রাতিষ্ঠানিক সেবা**

ক্রঃ নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়েজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম,পদবী,ফোন নম্বর ও মেইল)
১. ২. ৩. ৪.	**<u>তথ্য প্রদান:-</u>** ইকোনমিক ট্রেন্ডস মনিটারী সার্ভে (এম$_{০}$, এম$_{১}$, এম$_{২}$, এম$_{৩}$) সেন্ট্রাল ব্যাংক সার্ভে অন্যান্য ডিপোজিটারী কর্পোরেশন সার্ভে	ই-মেইল /চিঠিপত্র বিনিময়/সফটকপি আকারে	বিবি ওয়েবসাইট	বিনিময় মূল্য ব্যতিত।	১. ৭দিন ২. চাহিদা মোতাবেক	জনাব শারমিন নাহার পদবী: অতিরিক্ত পরিচালক ফোন: ৯৫৩০১১২ E-mail: sharmin.nahar@bb.org.bd জনাব মোঃ মাহবুবুর রহমান প্রধান পদবী: যুগ্মপরিচালক ফোন: ২১৭৮৪ E-mail: m.prodhan@bb.org.bd
৫. ৬. ৭. ৮.	এফডিআই বৈদিশিক ঋন পোর্টফোলিও ইনভেস্টমেন্ট Investment Abroad of Bangladesh (OFDI)				১. ৭দিন ২. চাহিদা মোতাবেক	জনাব আতাউল করিম ভূঁঞা পদবী: অতিরিক্ত পরিচালক ফোন: ৯৫৩০১০৩ E-mail: ataul.bhuiyan@bb.org.bd জনাব নূরজাহান আখতার পদবী: অতিরিক্ত পরিচালক ফোন: ৯৫৩০২৪৪ E-mail: nurjahan.akhtar@bb.org.bd
৯. ১০. ১১. ১২. ১৩. ১৪.	ব্যালেন্স অব পেমেন্টস আমদানি রপ্তানি অদৃশ্য আয় অদৃশ্য ব্যয় রেমিট্যান্স				১. ৭দিন ২. চাহিদা মোতাবেক	ড. সাইফুল আরেফীন পদবী: অতিরিক্ত পরিচালক ফোন: ৯৫৩০০৮৭ E-mail: saiful.arefeen@bb.org.bd জনাব মোঃ খোরশেদ আলম পদবী: যুগ্মপরিচালক ফোন: ২১৭৭০ E-mail:khorshed.alam@bb.org.bd

১৫. ১৬. ১৭. ১৮. ১৯. ২০.	ঋন আমানত উত্তোলন বিলস ভারিত গড় সুদের হার FAS সংক্রান্ত তথ্য				১. ৭দিন ২. চাহিদা মোতাবেক	জনাব সিহান উদ্দীন খান পদবী: অতিরিক্ত পরিচালক ফোন: ৯৫৩০৩৪৭ E-mail: shehan.khan@bb.org.bd জনাব মুরাদ উল্লাহ্ ভূঞাঁ পদবী: যুগ্মপরিচালক ফোন: ২০৪৬৯ E-mail: murad.ullah@bb.org.bd
২১. ২২.	ই-ব্যাংকিং এন্ড ই-কমার্স্ সংক্রান্ত তথ্য এজেন্ট ব্যাংকিং সংক্রান্ত তথ্য				১. ৭দিন ২. চাহিদা মোতাবেক	জনাব বর্ণালী মন্ডল পদবী: অতিরিক্ত পরিচালক ফোন: ৯৫৩০৩৪৮ E-mail: barnali.mondal@bb.org.bd জনাব তাসলিমা ইসলাম পদবী: উপপরিচালক ফোন: ২২৪২২ E-mail: taslima.islam@bb.org.bd
২৩.	Real sector, Fiscal sector				১. প্রাপ্তি সাপেক্ষে ২. ৭দিন	জনাব দেওয়ান দেওয়ান সোনিয়া সুলতানা পদবী: অতিরিক্ত পরিচালক ফোন: ৯৫৩০১০৬ E-mail: dewan.sultana@bb.org.bd জনাব নূর-ই-জান্নাত পদবী: সহকারী পরিচালক ফোন: ০১৩২২৩৫১২৪৩ E-mail: nure.jannat@bb.org.bd
২৪.	External Sector এবং Monetary & Financial Sector এই চার খাত সংশ্লিষ্ট দেশের সামষ্টিক অর্থনৈতিক সূচক সংক্রান্ত বিভিন্ন তথ্যাবলী				১. ৭দিন ২. চাহিদা মোতাবেক	

১.৩ অভ্যন্তরীণ সেবা

ক্রঃ নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়েজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম,পদবী,ফোন নম্বর ও মেইল)

১. ২. ৩. ৪.	**তথ্য প্রদান:-** ইকোনমিক ট্রেন্ডস মনিটারী সার্ভে (এম$_{০}$, এম$_{১}$, এম$_{২}$, এম$_{৩}$) সেন্ট্রাল ব্যাংক সার্ভে অন্যান্য ডিপোজিটারী কর্পোরেশন সার্ভে	ই-মেইল /চিঠিপত্র বিনিময়/সফটকপি আকারে	বিবি ওয়েবসাইট	বিনিময় মূল্য ব্যতিত।	১. ৭দিন ২. চাহিদা মোতাবেক	জনাব শারমিন নাহার পদবী: অতিরিক্ত পরিচালক ফোন: ৯৫৩০১১২ E-mail: sharmin.nahar@bb.org.bd জনাব মোঃ মাহবুবুর রহমান প্রধান পদবী: যুগ্মপরিচালক ফোন: ২১৭৮৪ E-mail: m.prodhan@bb.org.bd
৫. ৬. ৭. ৮.	এফডিআই বৈদিশিক ঋন পোর্টফোলিও ইনভেস্টমেন্ট Investment Abroad of Bangladesh (OFDI)				১. ৭দিন ২. চাহিদা মোতাবেক	জনাব আতাউল করিম ভূঁঞা পদবী: উপমহাব্যবস্থাপক ফোন: ৯৫৩০১০৩ E-mail: ataul.bhuiyan@bb.org.bd জনাব নূরজাহান আখতার পদবী: অতিরিক্ত পরিচালক ফোন: ৯৫৩০২৪৪ E-mail: nurjahan.akhtar@bb.org.bd
৯. ১০. ১১. ১২. ১৩. ১৪.	ব্যালেন্স অব পেমেন্টস আমদানি রপ্তানি অদৃশ্য আয় অদৃশ্য ব্যয় রেমিট্যান্স				১. ৭দিন ২. চাহিদা মোতাবেক	ড. সাইফুল আরেফীন পদবী: অতিরিক্ত পরিচালক ফোন: ৯৫৩০০৮৭ E-mail: saiful.arefeen@bb.org.bd জনাব মোঃ খোরশেদ আলম পদবী: যুগ্মপরিচালক ফোন: ২১৭৭০ E-mail:khorshed.alam@bb.org.bd
১৫. ১৬. ১৭. ১৮. ১৯.	ঋন আমানত উত্তোলন বিলস ভারিত গড় সুদের হার				১. ৭দিন ২. চাহিদা মোতাবেক	জনাব সিহান উদ্দীন খান পদবী: অতিরিক্ত পরিচালক ফোন: ৯৫৩০৩৪৭ E-mail: shehan.khan@bb.org.bd জনাব মুরাদ উল্লাহ্ ভূঞাঁ পদবী: যুগ্মপরিচালক

						ফোন: ২০৪৬৯ E-mail: murad.ullah@bb.org.bd
২০. ২১.	ই-ব্যাংকিং এন্ড ই-কমার্স্ সংক্রান্ততথ্য এজেন্ট ব্যাংকিং সংক্রান্ত তথ্য				১. ৭দিন ২. চাহিদা মোতাবেক	জনাব বর্ণালী মন্ডল পদবী: অতিরিক্ত পরিচালক ফোন: ৯৫৩০৩৪৮ E-mail: barnali.mondal@bb.org.bd জনাব তাসলিমা ইসলাম পদবী: উপপরিচালক ফোন: ২২৪২২ E-mail: taslima.islam@bb.org.bd
২২.	Real sector, Fiscal sector				১. প্রাপ্তি সাপেক্ষে ২. ৭দিন	জনাব দেওয়ান সোনিয়া সুলতানা পদবী: অতিরিক্ত পরিচালক ফোন: ৯৫৩০১০৬ E-mail: dewan.sultana@bb.org.bd
২৩.	External Sector এবং Monetary & Financial Sector এই চার খাত সংশ্লিষ্ট দেশের সামষ্টিক অর্থনৈতিক সূচক সংক্রান্ত বিভিন্ন তথ্যাবলী				১. ৭দিন ২. চাহিদা মোতাবেক	জনাব নূর-ই-জান্নাত পদবী: সহকারী পরিচালক ফোন: ০১৩২২৩৫১২৪৩ E-mail: nure.jannat@bb.org.bd

২) **অভিযোগ ব্যবস্থাপনা পদ্ধতি :**

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

ক্রঃ নং	কখন যোগাযোগ করবেন	কার সঙ্গে যোগাযোগ করবেন	যোগাযোগের ঠিকানা	নিষ্পত্তির সময়সীমা
১।	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	শাখা/উইং প্রধান	জনাব মো: জাহেদুল ইসলাম পদবী: অতিরিক্ত পরিচালক ফোন: ৯৫৩০৩৪৫ ইমেইল: zahedul.islam@bb.org.bd ওয়েবসাইট: bb.org.bd	০৭ কর্মদিবস

২।	শাখা/উইং প্রধান নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	বিভাগীয়/অফিস প্রধান	ড. মোহাম্মদ আমির হোসেন পদবী: পরিচালক ফোন: ৯৫৩০২৪৫ ইমেইল: mdamir.hossain@bb.org.bd ওয়েবসাইট : bb.org.bd	০৭ কর্মদিবস
৩।	বিভাগীয়/অফিস প্রধান	বাংলাদেশ ব্যাংকের অভিযোগ নিষ্পন্নকারী কর্মকর্তা (অনিক)	পরিচালক হিউম্যান রিসোর্সেস ডিপার্টমেন্ট-১	০৭ কর্মদিবস

বাংলাদেশ ব্যাংক
প্রধান কার্যালয়
সাপোর্টিং পোস্ট কোভিড-১৯ স্মল স্কেল এমপ্লয়মেন্ট ক্রিয়েশন প্রজেক্ট
www.bb.org.bd

সিটিজেন্স চার্টার

১. প্রতিশ্রুত সেবাসমূহঃ

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	ফ্লায়ার, 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: সহকারী 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	প্রযোজ্য নয়।	নাই	সকল কর্মদিবসে অফিস সময় মোতাবেক (সকাল ১০:০০ টা হতে বিকাল ৬:০০ টা পর্যন্ত)	১। -ঐ- ২। -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	ফ্লায়ার, 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	ফ্লায়ার, 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: সহকারী 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
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 (এসএমইএসপিডি)	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: সহকারী পরিচালক ফোন: ০১৭২৩৯৩৫৮৯০ ই-মেইল:mehedi.shohag@bb.org.bd
৫।	করোনা ভাইরাস (কোভিড-১৯) এর প্রাদুর্ভাবে ক্ষতিগ্রস্ত প্রবাস ফেরত শ্রমিক, বেকার যুবক এবং গ্রামীণ উদ্যোক্তাদের জন্য প্রকল্পের আওতায় ঋণ সুবিধা প্রদানের নিমিত্ত সচেতনতামূলক কর্মসূচি গ্রহণ।	(১) সভা/ এওয়ারনেস প্রোগ্রাম	ফ্লায়ার, সার্কুলার, প্রতিবেদন। প্রাপ্তিস্থানঃ 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	(১) লিখিত ।	প্রশিক্ষণে ব্যবহৃত তথ্যাদি,	নাই	প্রয়োজন মোতাবে	১। নাম: জনাব অসীম কুমার চন্দ

	প্রতিষ্ঠানের কর্মকর্তাদের প্রকল্প সংশ্লিষ্ট বিষয়ে প্রশিক্ষিত করণের লক্ষ্যে প্রশিক্ষণ কর্মসূচি বাস্তবায়ন ।		ফ্লায়ার, সার্কুলার, প্রতিবেদন। প্রাপ্তিস্থানঃ সংশ্লিষ্ট প্রজেক্ট ম্যানেজমেন্ট ইউনিট ও বাংলাদেশ ব্যাংক ওয়েবসাইট।		ক	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, ফ্লায়ার, সার্কুলার, প্রতিবেদন। প্রাপ্তিস্থানঃ 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 আকরাম হোসেন পদবী: উপ-পরিচালক ফোন: ০১৭১৭০৬৬১৫৫ ই-মেইল: md.akram@bb.org.bd

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	প্রযোজ্য নয়	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	আভ্যন্তরীন 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 ফাতেমাতুজ যোহরা 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 উর্দ্ধতন কর্তৃপক্ষ

২) সেবা প্রত্যাশীগণের করণীয়ঃ

ক্রমিক	প্রতিশ্রুত/কাঙ্খিত 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 করণীয়ঃ

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 ফোনঃ ৯৫৩০৫১৪; ই-মেইলঃrojina.mustafi@bb.org.bd ওয়েবঃ www.bb.org.bd	১৫ (পনের) কার্যদিবস
২।	শাখা/উইং প্রধান নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	জনাব মোঃ সালাহ উদ্দীন পরিচালক (SPCSSECP)	সাপোর্টিং পোস্ট কোভিড-১৯ স্মল স্কেল এমপ্লয়মেন্ট ক্রিয়েশন প্রজেক্ট ফোনঃ ৯৫৩০২২১; ই-মেইলঃmd.salauddin@bb.org.bd ওয়েবঃ www.bb.org.bd	১০ (দশ) কার্যদিবস
৩।	বিভাগীয়/অফিস প্রধান নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	জনাব মোঃ সিরাজুল ইসলাম পরিচালক (HRD-1)	পরিচালক হিউম্যান রিসোর্সেস ডিপার্টমেন্ট-১ বাংলাদেশ ব্যাংক, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা। ওয়েবঃ www.bb.org.bd	০৭ (সাত) কার্যদিবস

বাংলাদেশ ব্যাংক

প্রধান কার্যালয়

সাসটেইনেবল ফাইন্যান্স ডিপার্টমেন্ট

www.bb.org.bd

সিটিজেন্স চার্টার

১. সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতিঃ

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, পদবি, ফোন নম্বর ও ইমেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১	ব্যাংক ও আর্থিক প্রতিষ্ঠানসমূহের "সিএসআর" তহবিল সূত্রে প্রাপ্ত আবেদন।	পত্র/ইমেইল/সরাসরি যোগাযোগের মাধ্যমে সেবা প্রদান।	সার্কুলার এর চাহিদা অনুযায়ী।	বিনামূল্যে প্রদেয়।	কেইস টু কেইস ভিত্তিতে।	সুরাইয়া সুলতানা, যুগ্ম-পরিচালক; ফোন: ৫৫৬৬৫০০১-২০/২১২৯৮ ইমেইল: suraya.sultana@bb.org.bd

১.২) প্রাতিষ্ঠানিক সেবা

ক্রম	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময় সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন নম্বর ও ইমেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১	"পরিবেশবান্ধব পণ্য/উদ্যোগ/প্রকল্পের জন্য পুনঃঅর্থায়ন স্কিম" সংক্রান্ত নীতি সহায়তা প্রদান।	১) লিখিত চিঠি; ২) ইমেইল; ৩) ফ্যাক্স; ৪) সরাসরি সাক্ষাৎ	এসএফডি ও বাংলাদেশ ব্যাংক ওয়েবসাইট।	বিনামূল্যে প্রদেয়।	কেইস টু কেইস ভিত্তিতে।	মোহাম্মদ দেলোয়ার হোসেন; যুগ্ম-পরিচালক; ফোন:৫৫৬৬৫০০১-২০/২১২৯৬ m.delowar@bb.org.bd
২	ব্যাংক কর্তৃক গ্রাহক পর্যায়ে অর্থায়নের বিপরীতে "পরিবেশ-বান্ধব	১) লিখিত চিঠি; ২) ইমেইল; ৩) ফ্যাক্স; ৪) সরাসরি সাক্ষাৎ।	এসএফডি সার্কুলার নং-০২ তারিখঃ	বিনামূল্যে প্রদেয়।	কেইস টু কেইস ভিত্তিতে	

	পণ্য/উদ্যোগ/প্রকল্পের জন্য পুনঃঅর্থায়ন স্কিম” হতে পুনঃ অর্থায়ন প্রদান।		৩০ আগস্ট, ২০২৩ অনুযায়ী ও বাংলাদেশ ব্যাংকের ওয়েবসাইট।			
৩	“পরিবেশবান্ধব পণ্য/উদ্যোগ/ প্রকল্পের জন্য পুনঃঅর্থায়ন স্কিম”এর আওতায় ব্যাংক/ আর্থিক প্রতিষ্ঠানের সাথে চুক্তি সম্পাদন।	বাংলাদেশ ব্যাংক এর সার্কুলার অনুযায়ী আবেদন দাখিল।	সার্কুলার এর চাহিদা অনুযায়ী।	বিনামূল্যে প্রদেয়।	০৭ কার্যদিবস	
৪	“পরিবেশবান্ধব পণ্য/উদ্যোগ/ প্রকল্পের জন্য পুনঃঅর্থায়ন স্কিম” বিষয়ে জাতীয় সংসদের বিভিন্ন প্রশ্নোত্তর প্রণয়ন; অর্থ মন্ত্রণালয়, বিভিন্ন মন্ত্রণালয়, প্রধানমন্ত্রীর কার্যালয়; বিভিন্ন জাতীয় ও আন্তর্জাতিক সংস্থা কর্তৃক যাচিত তথ্যাদি প্রেরণ।	পত্র ও ইমেইল মারফত।	এসএফডি।	বিনামূল্যে প্রদেয়।	কেইস টু কেইস ভিত্তিতে।	
৫	গ্রিন ট্রান্সফর্মেশন ফান্ড সংক্রান্ত নীতিগত সহায়তা প্রদান।	পত্র যোগাযোগ, ইলেকট্রনিক যোগাযোগ ইত্যাদি।	প্রযোজ্য নয়।	বিনামূল্যে প্রদেয়।	কেইস টু কেইস ভিত্তিতে।	মোঃ আবু রায়হান; যুগ্মপরিচালক; ফোন: ৫৫৬৬৫০০১-২০/২২৬৬৯; ই-মেইল: abu.rayhan@bb.org.bd
৬	গ্রিন ট্রান্সফর্মেশন ফান্ড এর আওতায় পুনঃঅর্থায়ন প্রদানের জন্য চুক্তি সম্পাদন।	বাংলাদেশ ব্যাংক এর সার্কুলার অনুযায়ী আবেদন দাখিল।	সার্কুলার এর চাহিদা অনুযায়ী।	বিনামূল্যে প্রদেয়	০৭ কার্যদিবস।	
৭	গ্রিন	বাংলাদেশ ব্যাংক	সার্কুলার	বিনামূ	১৫	

	ট্রান্সফর্মেশন ফান্ড এর আওতায় পুনঃঅর্থায়ন প্রদান।	এর সার্কুলার অনুযায়ী আবেদন দাখিল।	এর চাহিদা অনুযায়ী।	ল্যে প্রদেয়	কার্যদিবস।	
৮	পরিবেশবান্ধব অর্থায়ন ও নীতি সংক্রান্ত সহায়তা প্রদান।	পত্র যোগাযোগ, ইলেকট্রনিক যোগাযোগ ইত্যাদি।	প্রযোজ্য নয়।	বিনামূল্যে প্রদেয়।	কেইস টু কেইস ভিত্তিতে।	শাখাওয়াত হোসেন যুগ্মপরিচালক; ফোন: ৫৫৬৬৫০০১-২০/২১২৯২ ই-মেইল: s.hossen@bb.org.bd
৯	'প্রিশিপমেন্ট ক্রেডিট রিফাইন্যান্সিং স্কিম' সংক্রান্ত নীতিগত সহায়তা প্রদান।	বাংলাদেশ ব্যাংকের সংশ্লিষ্ট বিভাগের সাথে আলোচনা/টেলিফোনে যোগাযোগের মাধ্যমে।	প্রযোজ্য নয়।	বিনামূল্যে প্রদেয়।	কেইস টু কেইস ভিত্তিতে।	তাসমিয়া বিনতে জিলানী, যুগ্মপরিচালক; ফোন: ৫৫৬৬৫০০১-২০/২০৭৭৭; ই-মেইল: tasmiah.zilani@bb.org.bd
১০	'প্রি শিপমেন্ট ক্রেডিট রিফাইন্যান্সিং স্কিম' এর আওতায় পুনঃঅর্থায়ন প্রদানের জন্য চুক্তি সম্পাদন।	বাংলাদেশ ব্যাংক এর সার্কুলার অনুযায়ী আবেদন দাখিল।	সার্কুলার এর চাহিদা অনুযায়ী।	বিনামূল্যে প্রদেয়।	০৭ কার্যদিবস।	
১১	'প্রি শিপমেন্ট ক্রেডিট রিফাইন্যান্সিং স্কিম' এর আওতায় পুনঃঅর্থায়ন প্রদান।	বাংলাদেশ ব্যাংক এর সার্কুলার অনুযায়ী আবেদন দাখিল।	সার্কুলার এর চাহিদা অনুযায়ী।	বিনামূল্যে প্রদেয়।	১৫ কার্যদিবস।	
১২	ব্যাংক ও আর্থিক প্রতিষ্ঠানসমূহের কর্পোরেট সামাজিক দায়বদ্ধতা সংক্রান্ত বিষয়ে নীতিগত সহায়তা প্রদান।	চিঠি, প্রতিবেদন, ইমেইল ইত্যাদি।	বাংলাদেশ ব্যাংকের ওয়েবসাইট।	বিনামূল্যে প্রদেয়।	কেইস টু কেইস ভিত্তিতে।	সুরাইয়া সুলতানা, যুগ্ম-পরিচালক; ফোন: ৫৫৬৬৫০০১-২০/২১২৯৮ ইমেইল: suraya.sultana@bb.org.bd
১৩	Environmental and Social Risk Management (ESRM) ও Green Bond সংক্রান্ত কার্যাবলী।	পত্র যোগাযোগ, ইলেকট্রনিক যোগাযোগ ইত্যাদি।	প্রযোজ্য নয়।	বিনামূল্যে প্রদেয়।	কেইস টু কেইস ভিত্তিতে।	আহমেদ জুবায়ের মাহবুব যুগ্মপরিচালক ফোন: ৫৫৬৬৫০০১-২০/২২৭৪৩; ইমেইল:

						zubaer.mahbub@bb.org.bd
১৪	Technology Development /Up-gradation Fund হতে পুন: অর্থায়ন সংক্রান্ত কার্যক্রম।	বাংলাদেশ ব্যাংক এর সার্কুলার অনুযায়ী আবেদন দাখিল।	সার্কুলার এর চাহিদা অনুযায়ী।	বিনামূল্যে প্রদেয়।	১৫ কার্যদিবস	জোবাইদা জেসমিন, উপপরিচালক, ফোন:৫৫৬৬৫০০১-২০/২২৮৬৬; ই-মেইল: jobyda.jesmin@bb.org.bd
১৫	Financing Brick Kiln Efficiency Improvement Project (ADB Loan) সংক্রান্ত কার্যক্রম।	বাংলাদেশ ব্যাংক এর সার্কুলার অনুযায়ী আবেদন দাখিল।	সার্কুলার এর চাহিদা অনুযায়ী।	বিনামূল্যে প্রদেয়।	৩০ কার্যদিবস	

১.৩) অভ্যন্তরীণ সেবা

ক্রম	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময় সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন নম্বর ও ইমেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১	বিষয়ভিত্তিক তথ্য-উপাত্ত/প্রতিবেদন/মতামত পর্যবেক্ষণ ও বিশ্লেষণ সরবরাহ।	পত্র/ইমেইল/সরাসরি যোগাযোগের মাধ্যমে সেবা প্রদান।	সাসটেইনেবল ফাইন্যান্স ডিপার্টমেন্ট।	বিনা মূল্যে প্রদেয়	প্রতি কর্মদিবস অফিস সময়ের মধ্যে।	মোহাম্মদ মাহবুবুর রহমান, যুগ্মপরিচালক; ফোন:৫৫৬৬৫০০১-২০/২২৮৬৮; ই-মেইল: mohammad.mahbub@bb.org,bd

২। 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।

ক্রম নং	কখন যোগাযোগ করবেন	যোগাযোগের ঠিকানা	নিষ্পত্তির সময়সীমা
১.	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে:	GRS ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তা: চৌধুরী লিয়াকত আলী পরিচালক (এসএফডি); সাসটেইনেবল ফাইন্যান্স	সংশ্লিষ্ট বিভাগের সার্ভিস স্ট্যান্ডার্ড অনুযায়ী।

		ডিপার্টমেন্ট বাংলাদেশ ব্যাংক, প্রধান কার্যালয় ঢাকা-১০০০।	

৩। সেবা প্রত্যাশীগণের করণীয়ঃ

ক্রমিক	প্রতিশ্রুত/কাঙ্ক্ষিত সেবা প্রাপ্তির লক্ষ্যে করণীয়
১।	বর্ণিত প্রয়োজনীয় দলিলাদিসহ স্বয়ংসম্পূর্ণ আবেদন জমা প্রদান
২।	প্রযোজ্য ক্ষেত্রে মোবাইল মেসেজ/ইমেইলের নির্দেশনা অনুসরণ করা
৩।	সাক্ষাতের জন্য ধার্য তারিখে নির্ধারিত সময়ের পূর্বেই উপস্থিত থাকা
৪।	অনাবশ্যক ফোন/তদবির না করা

বাংলাদেশ ব্যাংক
বরিশাল অফিস
www.bb.org.bd

সিটিজেন্স চার্টার

১. প্রতিশ্রুত সেবাসমূহঃ

২.১) নাগরিক সেবা

ক্রঃ নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র ও প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য ও পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১.	অবসরপ্রাপ্ত সরকারি কর্মকর্তা ও কর্মচারীদের ইএফটি মারফত প্রদত্ত বেতন, বোনাস, ভাতা ইত্যাদি সম্পর্কিত তথ্যাদি প্রদান করা হয়	অবসরপ্রাপ্ত সরকারি কর্মকর্তা ও কর্মচারীগণ তাদের ব্যাংক কিংবা ডিভিশনাল কন্ট্রোলার অব একাউন্টস্ এর অফিস মারফত বাংলাদেশ ব্যাংক বরাবর অনুরোধ জানাতে পারেন অথবা বাংলাদেশ ব্যাংকে সরাসরি এসে তথ্য সংগ্রহ করতে পারেন	ব্যাংকের হিসাব নম্বর অথবা মোবাইলের মেসেজে আসা ইএফটি নম্বর	বিনামূল্যে	১ দিন	মোঃ নিজাম উদ্দিন আহম্মদ যুগ্মপরিচালক সরকারি হিসাব বিভাগ (পিএডি) ফোন: ০২৪৭৭৭৯৮৯১৮ ইমেইল: nizamuddin.ahmed@bb.org.bd ওয়েবসাইট: www.bb.org.bd
২.	CBS ও ACS এ সরকারি হিসাবে চালানের অর্থ গ্রহণ	OTC	চালানের ফরম (TR Form-৬) বাংলাদেশ সরকারের ওয়েব পেইজ/জেলা হিসাব রক্ষণ অফিস আর ACS চালানের ক্ষেত্রে জমাকারীর NID/TIN/ BIN	নগদ অর্থ গ্রহণ	লেনদেন সময়ের মধ্যে	১.মোঃ রুহুল আমীন-১০ উপমহাব্যবস্থাপক (ক্যাশ)-১ ০১৭১৫ - ৪৩ ৭০ ৫১ IP : ৩৫-৪৫০০৮ **mail: ruhul.amin১০@bb.org.bd** **২. মোঃ আনোয়ারুল হক** উপমহাব্যবস্থাপক (ক্যাশ)-২ mobile: ০১৭২০০৬৪২৪২ IP:৩৫-৪৫০৭১ mail: anwarul.haque৩৬২@bb.org.bd

ক্রঃ নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র ও প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য ও পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
			NUMBER ও অন্যান্য প্রয়োজনীয় কোড নাম্বার / কাগজ প্রয়োজন হয়।			
৩.	সঞ্চয়পত্রপত্র নগদায়ন	OTC	সঞ্চয়পত্র সাধারণ শাখা/সঞ্চয় ব্যুরোর ইস্যুকৃত টোকেন	নগদ অর্থ প্রদান	লেনদেন সময়ের মধ্যে	
৪.	বিভিন্ন মূল্যমানের ত্রুটিপূর্ণ নোট বিনিময়	OTC	ত্রুটিযুক্ত নোট	নগদ অর্থ বিনিময়	লেনদেন সময়ের মধ্যে	
৫.	প্রাইজবন্ড বিক্রয় ও ক্রয়	OTC	নগদ অর্থ / প্রাইজবন্ড	নগদ অর্থ আদান-প্রদান	লেনদেন সময়ের মধ্যে	
৬.	ধাতব মুদ্রা বিক্রয় ও ক্রয়	OTC	নগদ অর্থ / ধাতব মুদ্রা	নগদ অর্থ বিনিময়	লেনদেন সময়ের মধ্যে	
৭.	স্মারক মুদ্রা, নোট ও ফোল্ডার বিক্রয়	OTC	কাউন্টার কর্তৃক সরবরাহকৃত ফরম ও ক্রেতার এনআইডি	নগদ অর্থ প্রদাননগদ অর্থ গ্রহণ	লেনদেন সময়ের মধ্যে	
৮.	দাবী গ্রহণ ও প্রদান কাউন্টার	OTC	কাউন্টার কর্তৃক সরবরাহকৃত এল-২ ফরম ও ত্রুটিযুক্ত নোট	নগদ অর্থে আনুপাতিক হারে মূল্য পরিশোধ	লেনদেন সময়ের মধ্যে	
৯.	জাতীয় ও ধর্মীয় উৎসব উপলক্ষ্যে নতুন নোট বিনিময়	OTC	ব্যক্তিগত উপস্থিতি	নগদ অর্থ গ্রহণ	লেনদেন সময়ের মধ্যে	
১০.	সঞ্চয়পত্র বিক্রয়	OTC	ক্রেতার ছবি, NID, TIN NUMBER ও অন্যান্য প্রয়োজনীয় কাগজপত্রসহ পূরণকৃত ফরম সংগ্রহ করতঃ ক্রেতার যাবতীয় তথ্যাদি জাতীয় সঞ্চয় অধিদপ্তর এর অনলাইন ম্যানেজমেন্ট সিস্টেমে সংরক্ষনকরন।	চেক গ্রহণ	লেনদেন সময়ের মধ্যে	১.জনাব কাজী আব্দুর রহিম (সহকারী ব্যাবস্থাপক) আইপিঃ ৩৫-৪৫০৫৭, kazi.rahim@bb.org.bd ২.জনাব মোঃ মাসুদ কিবরিয়া (অফিসার) আইপিঃ ৩৫-৪৫০৪৮
১১.	সঞ্চয়পত্র নগদায়ন	OTC	সঞ্চয়পত্রের মুনাফার কুপন ও মূল স্ক্রিপ্ট।	ক্যাশ কাউন্টারের মাধ্যমে	লেনদেন সময়ের মধ্যে	২.জনাব ব্যাসদেব দে (সহকারী ব্যাবস্থাপক) আইপিঃ ৩৫-৪৫০৪৮, byasdeb.dey@bb.org.bd

ক্রঃ নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র ও প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য ও পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
				প্রদান		২.জনাব রাহাত হাওলাদার (অফিসার) আইপিঃ ৩৫-৪৫০৫৪
১২.	প্রিম্যাচিউরড সঞ্চয়পত্রের নগদায়ন	OTC	ক্রেতার আবেদন ফরম ও অনলাইন ম্যানেজমেন্ট সিস্টেমে ক্রয়কৃত সঞ্চয়পত্রের স্ক্রিপ্ট ।	ইএফটি এর মাধ্যমে	দুপুর ২টার মধ্যে	১.জনাব কাজী আব্দুর রহিম (সহকারী ব্যাবস্থাপক) আইপিঃ ৩৫-৪৫০৫৭, kazi.rahim@bb.org.bd ২.জনাব ব্যাসদেব দে (সহকারী ব্যাবস্থাপক) আইপিঃ ৩৫-৪৫০৪৮, byasdeb.dey@bb.org.bd
১৩.	ক্রেতার মৃত্যুতে নমিনিকে মুনাফা ও আসল উত্তোলনের ক্ষমতা প্রদান	OTC	আবেদন ফরম, ক্রেতার অনলাইন মৃত্যুসনদ ও অন্যান্য প্রয়োজনীয় কাগজপত্র।		প্রয়োজনীয় সময়ের মধ্যে	১.জনাব রেজাউল করিম (সহকারী ব্যাবস্থাপক), উপস্থাপনকারী ,আইপিঃ ৩৫-৪৫০১৫, rezaul.karim৭৮৩@bb.org.bd ২. জনাব মোঃ ফাহিম উদ্দীন (যুগ্মব্যবস্থাপক), অনুমোদনকারী, আইপিঃ ৩৫-৪৫০৩৬, fahim.uddin@bb.org.bd ৩. জনাব এ,কে,এম ফয়জুল ইব্রাহিম (অ. পরিচালক), চুড়ান্ত অনুমোদনকারী, আইপিঃ ৩৫-৪৫০৩৪, faizul.ibrahim@bb.org.bd
১৪.	মোবাইল নম্বর ও ব্যাংক একাউন্ট নম্বর পরিবর্তন	OTC	আবেদন ফরম ও অন্যান্য প্রয়োজনীয় কাগজপত্র।		প্রয়োজনীয় সময়ের মধ্যে	১.জনাব রেজাউল করিম (সহকারী ব্যাবস্থাপক), উপস্থাপনকারী ,আইপিঃ ৩৫-৪৫০১৫, rezaul.karim৭৮৩@bb.org.bd ২. জনাব মোঃ ফাহিম উদ্দীন (যুগ্মব্যবস্থাপক), অনুমোদনকারী, আইপিঃ ৩৫-৪৫০৩৬, fahim.uddin@bb.org.bd ৩. জনাব এ,কে,এম ফয়জুল ইব্রাহিম (অ. পরিচালক), চুড়ান্ত অনুমোদনকারী, আইপিঃ ৩৫-৪৫০৩৪, faizul.ibrahim@bb.org.bd
১৫.	প্রাইজবন্ড এর পুরস্কার প্রদান		নির্দিষ্ট আবেদন ফরম ও অন্যান্য প্রয়োজনীয় কাগজপত্র।	ব্যাংকে এডভাইজ প্রেরণের মাধ্যমে	প্রয়োজনীয় সময়ের মধ্যে	১.জনাব তরিকুল ইসলাম (সহকারী ব্যাবস্থাপক) আইপিঃ৩৫-৪৫০৫৪ ঃariqul.islam49@bb.org.bd
১৬.	পোড়ানোট গ্রহণ ও মূল্য প্রদান(মাসের শেষ মঙ্গলবার)	পোড়া নোট যাচাইবাছাই করে নোট রিফান্ড রেগুলেশন অনুযায়ী মূল্য প্রদান	আবেদন পত্র, পোড়া নোট, অগ্নিকান্ডের স্বপক্ষে চেয়্যারম্যান সনদ, এনআইডি, জিডি,	বিনামূল্যে	০১ দিন	পরিচালক (ব্যাংকিং) সংশ্লিষ্ট শাখার ফোন-০২৪৭৭৭৯৮৯১৬
১৭.	ছেঁড়াফাটা নোট গ্রহণ ও মূল্য প্রদান “দাবিযোগ্য” (Claims) নোট	মুদ্রা ও দাবী শাখার মাধ্যমে গ্রহণ এবং ক্যাশ বিভাগের কাউন্টারের মাধ্যমে মূল্য প্রদান	আবেদনপত্র। মুদ্রা ও দাবী শাখা	বিনামূল্যে	০৭ দিন	অতিরিক্ত পরিচালক (ব্যাংকিং) সংশ্লিষ্ট শাখার ফোন-০২৪৭৭৭৯৮৯১৬
১৮.	সিএমএসএমই	সরাসরি/	প্রযোজ্য নয়	প্রযোজ্য	১-৩	নাম ঃ সজীব কুমার দাস

ক্রঃ নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র ও প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য ও পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
	ঋণ সংক্রান্ত তথ্য সরবরাহ	আবেদনের প্রেক্ষিতে		নয়	কার্যদিবস	পদবী ঃ যুগ্মপরিচালক ফোন ঃ ০১৭১১৭১৭২৯৩ ইমেইলঃ **sazib.kumar@bb.org.bd**
১৯.	নারী উদ্যোক্তা সংক্রান্ত সেবা প্রদান	সরাসরি/ আবেদনের প্রেক্ষিতে	প্রযোজ্য নয়	প্রযোজ্য নয়	১-৩ কার্যদিবস	
২০.	আর্থিক অন্তর্ভুক্তি সংক্রান্ত তথ্যসেবা	সরাসরি/ আবেদনের প্রেক্ষিতে	প্রযোজ্য নয়	প্রযোজ্য নয়	১-৩ কার্যদিবস	নাম ঃ মোঃ জিকিরিয়া হেলাল পদবী ঃ সহকারী পরিচালক ফোন ঃ ০১৭০৬০১৮৪৪৫ ইমেইলঃ jekeria.helal@bb.org.bd
২১.	ক্রেডিট গ্যারান্টি স্কীম ও সাসটেইনেবল ফাইন্যান্স সংক্রান্ত তথ্যসেবা	সরাসরি/ আবেদনের প্রেক্ষিতে	প্রযোজ্য নয়	প্রযোজ্য নয়	১-৩ কার্যদিবস	নাম ঃ মোঃ জিকিরিয়া হেলাল পদবী ঃ সহকারী পরিচালক ফোন ঃ ০১৭০৬০১৮৪৪৫ ইমেইলঃ jekeria.helal@bb.org.bd
২২.	কৃষি ঋণ/ প্রণোদনা প্যাকেজ সংক্রান্ত তথ্য সরবরাহ	সরাসরি/ আবেদনের প্রেক্ষিতে	প্রযোজ্য নয়	প্রযোজ্য নয়	০১-০৩ কার্যদিবস	নাম ঃ আনোয়ার হোসেন দিপু পদবী ঃ যুগ্মপরিচালক ফোন ঃ ০১৭৮৩-৭২৫৬৪৪ ইমেইলঃ ah.dipu@bb.org.bd
২৩.	ব্যাংক ও আর্থিক প্রতিষ্ঠানের বিরুদ্ধে অভিযোগ গ্রহণ ও উক্ত অভিযোগ নিষ্পত্তির বিষয়ে প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণ।					সন্জয় কুমার দত্ত যুগ্মপরিচালক গ্রাহক স্বার্থ সংরক্ষণ কেন্দ্র
২৪.	বিস্তৃত উপদেশমূলক সেবা প্রদান ও আর্থিক বিষয়ে জনসচেনতা বৃদ্ধির লক্ষ্যে যথোপযুক্ত ব্যবস্থা গ্রহণ।					

১.২ প্রাতিষ্ঠানিক সেবা

ক্রঃ নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র ও প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য ও পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১.	সোনালী ব্যাংকের চেস্ট / সাবচেস্টে সরকারি খাজানা আদান-প্রদান	আদিষ্ট হয়ে সহগামী প্রতিনিধি ও পুলিশ স্কটসহ প্রেরণ।	কারেন্সী অফিসার এর নির্দেশনা বাস্তবায়ন	নগদ অর্থ জমা ও প্রদান	প্রয়োজনীয় সময়ের মধ্যে	১.মোঃ রুহুল আমীন-১০ উপমহাব্যবস্থাপক (ক্যাশ)-১ ০১৭১৫ - ৪৩ ৭০ ৫১ IP : ৩৫-৪৫০০৮ **mail:** ruhul.amin10@bb.org.bd **২. মোঃ আনোয়ারুল হক** উপমহাব্যবস্থাপক (ক্যাশ)-২ mobile: ০১৭২০০৬৪২৪২ IP:৩৫-৪৫০৭১ mail:anwarul.haque362@bb.org.bd
২.	বাণিজ্যিক ব্যাংক সমূহের হিসাবে নগদ অর্থ জমা ও প্রদান	OTC	ডিএবি ক্যাশ কাউন্টার ও ভল্টের মাধ্যমে আদান-প্রদান	নগদ অর্থ জমা ও প্রদান	লেনদেন সময়ের মধ্যে	
৩.	সরকারি চেক ও বিল এর টাকা নগদ প্রদান	OTC	পিএডি কর্তৃক প্রদানকৃত টোকেন	নগদ অর্থ প্রদান	লেনদেন সময়ের মধ্যে	
৪.	ব্যাংক ও আর্থিক প্রতিষ্ঠানে ঋণ প্রদানসহ বিভিন্ন ক্ষেত্রে সংঘটিত সুনির্দিষ্ট দুর্নীতি/অনিয়মের বিষয়ে অভিযোগ গ্রহণ	আবেদনের প্রেক্ষিতে	প্রযোজ্য নয়	প্রযোজ্য নয়	সার্ভিস স্ট্যান্ডার্ড অনুযায়ী	নাম ঃ সন্জয় কুমার দত্ত পদবী ঃ যুগ্মপরিচালক ফোন ঃ ০২৪৭৭৭৯৮৯২৭ ইমেইলঃ sanjay.dutta@bb.org.bd
৫.	বাণিজ্যিক ব্যাংক সমূহের মাধ্যমে বিক্রয়কৃত সঞ্চয়পত্রের মুনাফা ও আসল পূনর্ভরণ		ব্যাংক কর্তৃক প্রেরণকৃত প্রয়োজনীয় কাগজপত্র।	ভাউচার এর মাধ্যমে	প্রয়োজনীয় সময়ের মধ্যে	১.জনাব কাজী আব্দুর রহিম (সহকারী ব্যাবস্থাপক) আইপিঃ ৩৫-৪৫০৫৭, kazi.rahim@bb.org.bd ২.জনাব মোঃ দিদার মন্ডল (সহকারী ব্যাবস্থাপক) আইপিঃ ৩৫-৪৫০৩৮, didar.mondol@bb.org.bd
৬.	সঞ্চয় ব্যুরোর মাধ্যমে বিক্রয়কৃত সঞ্চয়পত্রের মুনাফা ও আসল পূনর্ভরণ		ব্যাংক কর্তৃক প্রেরণকৃত প্রয়োজনীয় কাগজপত্র।	ভাউচার এর মাধ্যমে	প্রয়োজনীয় সময়ের মধ্যে	১. জনাব হেপী রানী বিশ্বাস (যুগ্মব্যবস্থাপক), আইপিঃ ৩৫-৪৫০৪৭, happy.rani@bb.org.bd ২. জনাব রেজাউল করিম (সহকারী ব্যাবস্থাপক), উপস্থাপনকারী ,আইপিঃ ৩৫-৪৫০১৫, rezaul.karim783@bb.org.bd ৩.জনাব তরিকুল ইসলাম (সহকারী ব্যাবস্থাপক) আইপিঃ৩৫-৪৫০৫৪ tariqul.islam49@bb.org.bd ৪.জনাব রাহাত হাওলাদার (অফিসার) আইপিঃ ৩৫-৪৫০৫৪
৭.	বিভিন্ন সময়ে দুদক কর্তৃক দাবীকৃত তথ্য				প্রয়োজনীয় সময়ের মধ্যে	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা

ক্রঃ নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র ও প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য ও পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
	প্রদান					
৮.	জালনোট সংক্রান্ত কাজ	সংশ্লিষ্ট থানা মুদ্রা ও দাবী শাখায় জালনোট নিয়ে আসলে সেগুলো গ্রহণ করে ক্যাশ বিভাগের সহায়তায় রিপোর্ট প্রদান করv হয় এবং মামলা নিস্পত্তি শেষে জালনোট ধ্বংস করা হয়।	কোর্ট অর্ডার, থানার পত্র, ক্ষমতাপত্র, জব্দ তালিকা।	বিনামূল্যে	১। জালনোট গ্রহন ০১ দিন। ২। রিপোর্ট প্রদান ৭ দিন।	অতিরিক্ত পরিচালক (ব্যাংকিং) সংশ্লিষ্ট শাখার ফোন-০২৪৭৭৭৯৮৯১৬
৯.	ডাক বিভাগ, বরিশাল ও বাংলাদেশ আর্মি কে অর্থ প্রদান	ডিভিশনাল কন্ট্রোলার অব একাউন্টস্ এর অফিস কর্তৃক প্রেরিত এডভাইস ও সেবাগ্রহীতা কর্তৃক উপস্থাপিত চেক যাচাইপূর্বক ক্যাশ বিভাগের মাধ্যমে অর্থ প্রদান	ডিভিশনাল কন্ট্রোলার অব একাউন্টস্ এর অফিস কর্তৃক প্রেরিত এডভাইস ও উপস্থাপিত চেকে যথাযথ স্বাক্ষর	বিনামূল্যে	১ দিন	মোঃ নিজাম উদ্দিন আহম্মদ যুগ্মপরিচালক সরকারি হিসাব বিভাগ (পিএডি) ফোন: ০২৪৭৭৭৯৮৯১৮ ইমেইল: nizamuddin.ahmed@bb.org.bd ওয়েবসাইট: www.bb.org.bd
১০.	জনস্বাস্থ্য অধিদপ্তর, গণপূর্ত বিভাগসহ বিভিন্ন সরকারি দপ্তরের মূসক (ভ্যাট) ও আয়কর এর অর্থ সরকারি খাতে জমা প্রদান	ক্যাশ বিভাগের মাধ্যমে নগদ অর্থ চালানের মাধ্যমে জমা এবং পরবর্তীতে তা পিএডি কর্তৃক সরকারি খাতে জমা	চালান ফরম, ক্যাশ বিভাগ	বিনামূল্যে	১ দিন	মোঃ নিজাম উদ্দিন আহম্মদ যুগ্মপরিচালক সরকারি হিসাব বিভাগ (পিএডি) ফোন: ০২৪৭৭৭৯৮৯১৮ ইমেইল: nizamuddin.ahmed@bb.org.bd ওয়েবসাইট: www.bb.org.bd
১১.	সোনালী ব্যাংকের চেস্ট / সাবচেস্টে সরকারি খাজানা আদান-প্রদান	অদিষ্ট হয়ে সহগামী প্রতিনিধি ও পুলিশ স্কটসহ প্রেরণ।	কারেন্সী অফিসার এর নির্দেশনা বাস্তবায়ন	নগদ অর্থ জমা ও প্রদান	প্রয়োজনীয় সময়ের মধ্যে	মোঃ রুহুল আমীন-১০, উপমহাব্যবস্থাপক (ক্যাশ)-১ ০১৬৭৫ - ০২ ৮৬ ৬৮ IP : ৩৫-৪৫০০৮ **mail: ruhul.amin১০@bb.org.bd**
১২.	বাণিজ্যিক ব্যাংক সমূহের হিসাবে নগদ অর্থ জমা ও প্রদান	OTC	ডিএবি ক্যাশ কাউন্টার ও ভল্টের মাধ্যমে আদান-প্রদান	নগদ অর্থ জমা ও প্রদান	লেনদেন সময়ের মধ্যে	মোঃ আনোয়ারুল হক উপমহাব্যবস্থাপক (ক্যাশ)-২ ০১৭১৫ - ৪৩ ৭০ ৫১ IP : ৩৫-৪৫০৭৩ **mail:anwarul.haque362@bb.org.bd**

ক্রঃ নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র ও প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য ও পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১৩.	সরকারি চেক ও বিল এর টাকা নগদ প্রদান	OTC	পিএডি ক্যাশ কর্তৃক প্রদানকৃত টোকেন	নগদ অর্থ প্রদান	লেনদেন সময়ের মধ্যে	
১৪.	জালনোট সংক্রান্ত কাজ	সংশ্লিষ্ট থানা মুদ্রা ও দাবী শাখায় জালনোট নিয়ে আসলে সেগুলো গ্রহণ করে ক্যাশ বিভাগের সহায়তায় রিপোর্ট্ প্রদান কার হয় এবং মামলা নিস্পত্তি শেষে জালনোট ধ্বংস করা হয়।	কোর্ট অর্ডার, থানার পত্র, ক্ষমতাপত্র, জব্দ তালিকা।	বিনামূল্যে	১। জালনোট গ্রহণ ০১ দিন। ২। রিপোর্ট প্রাদান ৭ দিন।	অতিরিক্ত পরিচালক(ব্যাংকিং) সংশ্লিষ্ঠ শাখার ফোন-০২৪৭৭৭৯৮৯১৬
১৫.	পোড়ানোট গ্রহণ ও মূল্য প্রদান(মাসের শেষ মঙ্গলবার)	পোঁড়া নোট যাচাইবাছাই করে নোট রিফান্ড রেগুলেশন অনুযায়ী মূল্য প্রদান	আবেদন পত্র, পোড়া নোট, অগ্নিকান্ডের স্বপক্ষে চেয়্যারম্যান সনদ, এনআইডি, জিডি,	বিনামূল্যে	০১ দিন	পরিচালক(ব্যাংকিং) সংশ্লিষ্ঠ শাখার ফোন-০২৪৭৭৭৯৮৯১৬
১৬.	ছেঁড়াফাটা নোট গ্রহণ ও মূল্য প্রদান “দাবিযোগ্য” (Claims) নোট	মুদ্রা ও দাবী শাখার মাধ্যমে গ্রহণ এবং ক্যাশ বিভাগের কাউন্টারের মাধ্যমে মূল্য প্রদান	আবেদনপত্র। মুদ্রা ও দাবী শাখা	বিনামূল্যে	০৭ দিন	অতিরিক্ত পরিচালক (ব্যাংকিং) সংশ্লিষ্ঠ শাখার ফোন-০২৪৭৭৭৯৮৯১৬
১৭.	কৃষি ঋণ/ প্রণোদনা প্যাকেজ সংক্রান্ত তথ্য সরবরাহ	সরাসরি/ আবেদনের প্রেক্ষিতে	প্রযোজ্য নয়	প্রযোজ্য নয়	১-৩ কার্যদিবস	নাম ঃ আনোয়ার হোসেন দিপু পদবী ঃ যুগ্মপরিচালক ফোন ঃ ০১৭৮৩-৭২৫৬৪৪ ইমেইলঃ ah.dipu@bb.org.bd
১৮.	সিএমএসএমই ঋণ সংক্রান্ত তথ্য সরবরাহ	সরাসরি/ আবেদনের প্রেক্ষিতে	প্রযোজ্য নয়	প্রযোজ্য নয়	১-৩ কার্যদিবস	নাম ঃ সজীব কুমার দাস পদবী ঃ যুগ্মপরিচালক ফোন ঃ ০১৭১১৭১৭২৯৩ ইমেইলঃ **sazib.kumar@bb.org.bd**
১৯.	নারী উদ্যোক্তা সংক্রান্ত সেবা প্রদান	সরাসরি/ আবেদনের প্রেক্ষিতে	প্রযোজ্য নয়	প্রযোজ্য নয়	১-৩ কার্যদিবস	নাম ঃ সজীব কুমার দাস পদবী ঃ যুগ্মপরিচালক ফোন ঃ ০১৭১১৭১৭২৯৩ ইমেইলঃ **sazib.kumar@bb.org.bd**

ক্রঃ নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র ও প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য ও পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
২০.	আর্থিক অন্তর্ভুক্তি, ক্রেডিট গ্যারান্টি স্কীম সংক্রান্ত এবং সাসটেইনেবল ফাইন্যান্স সংক্রান্ত তথ্যসেবা	সরাসরি/ আবেদনের প্রেক্ষিতে	প্রযোজ্য নয়	প্রযোজ্য নয়	১-৩ কার্যদিবস	নাম ঃ মোঃ জিকিরিয়া হেলাল পদবী ঃ সহকারী পরিচালক ফোন ঃ ০১৭০৬০১৮৪৪৫ ইমেইলঃ jekeria.helal@bb.org.bd
২১.	ব্যাংকিং ও আর্থিক খাত হতে প্রাপ্তব্য সেবা সম্পর্কিত অভিযোগ গ্রহণ	আবেদনের প্রেক্ষিতে	প্রযোজ্য নয়	প্রযোজ্য নয়	সার্ভিস স্ট্যান্ডার্ড অনুযায়ী	নাম ঃ সন্জয় কুমার দত্ত পদবী ঃ যুগ্মপরিচালক ফোন ঃ ০২৪৭৭৭৯৮৯২৭ ইমেইলঃ sanjay.dutta@bb.org.bd
২২.	স্থানীয় মানিচেঞ্জার প্রতিষ্ঠানের লাইসেন্স নবায়ন	এডি ব্যাংকের মাধ্যমে আবেদন গ্রহণের প্রেক্ষিতে বৈদেশিক মুদ্রা নীতি বিভাগ কর্তৃক বিধি মোতাবেক নবায়ন	গাইডলাইন -এ যাচিত দলিলাদি, বিভিন্ন সরকারি দপ্তর	৫০০০ টাকা নবায়ন ফি ও চেকের মাধ্যমে	১৫ দিন	নেয়ামুল করিম বরকত সহকারীপরিচালক ০১৭২৩০৬৬৭৮৮ neyamul.karim@bb.org.bd
২৩.	অন্তর্মুখী রেমিট্যান্স এবং শিক্ষা,ভ্রমণ,স্বাস্থ্য সম্পর্কিত বহিঃগামী রেমিট্যান্স সংক্রান্ত কার্যাবলী	বিভিন্ন ব্যাংক ও আর্থিক প্রতিষ্ঠান কর্তৃক বৈদেশিক বাণিজ্য সংক্রান্ত দলিলাদি উপস্থাপন ও বিধি মোতাবেক তা নিষ্পত্তিকরণ	বৈদেশিক বাণিজ্য সংক্রান্ত দলিলাদি যা সংশ্লিষ্ট প্রতিষ্ঠান কর্তৃক সরবরাহকৃত	বিনামূল্যে	৩ দিন	
২৪.	তফসিলী ব্যাংকসমূহের Account Opening ও নমুনা স্বাক্ষর সংরক্ষণ।	বাংলাদেশ ব্যাংকের সাথে চলতি হিসাব পরিচালনার স্বার্থে বিভিন্ন ব্যাংকের আবেদনের প্রেক্ষিতে প্রয়োজনীয় কাগজপত্র পরীক্ষণ শেষে ব্যাংকের Account Opening করা হয় ও ব্যাংকসমূহের হিসাব পরিচালনাকারীদের নমুনা স্বাক্ষর সংরক্ষণ করা হয়।	ডিপোজিট একাউন্টস্ বিভাগ (ডিএবি)	বিনামূল্যে	৩ দিন	যুগ্মপরিচালক ডিপোজিট একাউন্টস্ বিভাগ (ডিএবি) ফোন: ০২৪৭৭৭৯৮৯১৮
২৫.	তফসিলী ব্যাংকসমূহের চেক বুক ইস্যু ও সরবরাহ ।	ব্যাংকসমূহের চলতি হিসাব থেকে নগদ অর্থ উত্তোলন ও টিটির মাধ্যমে ট্রান্সফারের জন্য চেক বুক ইস্যু ও সরবরাহ করা হয়।	ডিপোজিট একাউন্টস্ বিভাগ (ডিএবি)	বিনামূল্যে	১ দিন	

ক্রঃ নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র ও প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য ও পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
২৬.	তফসিলী ব্যাংকসমূহের নগদ জমা গ্রহণ।	ক্যাশ বিভাগের মাধ্যমে তফসিলী ব্যাংকের নগদ অর্থ ডিএবি কর্তৃক বাংলাদেশ ব্যাংকে রক্ষিত সংশ্লিষ্ট ব্যাংক হিসাবে জমা গ্রহণ করা হয়। ব্যাংকসমূহ তাদের চলতি হিসাব হতে চেকের মাধ্যমে নগদ অর্থ উত্তোলন করতে পারে।	ডিপোজিট একাউন্টস্ বিভাগ (ডিএবি)	বিনামূল্যে	১ দিন	
২৭.	তফসিলী ব্যাংকসমূহের নগদ অর্থ উত্তোলন।		চেক ডিপোজিট একাউন্টস্ বিভাগ (ডিএবি)	বিনামূল্যে	১ দিন	
২৮.	তফসিলী ব্যাংকসমূহের টিটি ইস্যু ও নগদীকরণ/আনয়ন।	ব্যাংকসমূহের শাখা অফিসের চলতি হিসাব হতে প্রধান কার্যালয়ে অর্থ প্রেরণের জন্য টিটি ইস্যু করা হয়। এছাড়া অন্য অফিস হতে প্রেরিত টিটি সংশ্লিষ্ট ব্যাংকের হিসাবে জমা করা হয়।	চেক, টিটি ফরম ডিপোজিট একাউন্টস্ বিভাগ (ডিএবি)	তার খরচ ৫০ টাকা	১ দিন	
২৯.	তফসিলী ব্যাংকসমূহের চেক Automated Clearing House এর মাধ্যমে Clearing এর কাজ।	তফসিলী ব্যাংকসমূহ কর্তৃক জমাকৃত চেক/পে-অর্ডার/ডিডি Bangladesh Automated Clearing House (BACH) এ Placement করার মাধ্যমে চেক/পে-অর্ডার/ডিডির অর্থ ব্যাংকসমূহের চলতি হিসাবে জমা করা হয়।	ডিপোজিট একাউন্টস্ বিভাগ (ডিএবি)	বিনামূল্যে	১ দিন	
৩০.	তফসিলী ব্যাংকসমূহের দৈনিক ও মাসিক হিসাব বিবরণী প্রদান।	প্রতিদিনের হিসাবায়ন শেষে তফসিলী ব্যাংকসমূহের দৈনিক হিসাব বিবরণী প্রস্তুত করে সরবরাহ করা হয়। এছাড়া মাসিক হিসাব সমাপনী শেষে কোর ব্যাংকিং সিস্টেম জেনারেটেড মাসিক হিসাব বিবরণী সরবরাহ করা হয়।	ডিপোজিট একাউন্টস্ বিভাগ (ডিএবি)	বিনামূল্যে	১ দিন	
৩১.	তফসিলী ব্যাংকসমূহের Account Opening ও নমুনা স্বাক্ষর সংরক্ষণ।	বাংলাদেশ ব্যাংকের সাথে চলতি হিসাব পরিচালনার স্বার্থে বিভিন্ন ব্যাংকের আবেদনের প্রেক্ষিতে প্রয়োজনীয় কাগজপত্র পরীক্ষণ শেষে ব্যাংকের Account Opening করা হয় ও	ডিপোজিট একাউন্টস্ বিভাগ (ডিএবি)	বিনামূল্যে	৩ দিন	

ক্রঃ নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র ও প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য ও পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
		ব্যাংকসমূহের হিসাব পরিচালনাকারীদের নমুনা স্বাক্ষর সংরক্ষণ করা হয়।				

১.৩ অভ্যন্তরীণ সেবা

ক্রঃ নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র ও প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য ও পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১.	কর্মকর্তা ও কর্মচারীগণের বেতন ভাতা, বোনাস , বিল ও ভাউচার এর টাকা নগদ প্রদান	OTC	ডিএবি কর্তৃক ইস্যুকৃত টোকেন	নগদ অর্থ প্রদান	লেনদেন সময়ের মধ্যে	১.মোঃ রুহুল আমীন-১০ উপমহাব্যবস্থাপক (ক্যাশ)-১ ০১৭১৫ - ৪৩ ৭০ ৫১ IP : ৩৫-৪৫০০৮ **mail:** ruhul.amin10@bb.org.bd **২. মোঃ আনোয়ারুল হক** উপমহাব্যবস্থাপক (ক্যাশ)-২ mobile: ০১৭২০০৬৪২৪২ IP:৩৫-৪৫০৭১ mail:anwarul.haque৩৬২@bb.org.bd
২.	বিভিন্ন শাখা / বিভাগ থেকে ডিএবি এর মাধ্যমে প্রেরিত ভাউচার, টিটি/এমটি এর অর্থ নগদ গ্রহণএবং বিভিন্ন অফিস থেকে ডিএবি এর মাধ্যমে টিটি/এমটি, চেক, বিল, ভাউচার ও পে-আর্ডারের অর্থ নগদ প্রদান।	OTC	ডিএবি কর্তৃক ইস্যুকৃত টোকেন	নগদ অর্থ জমা ও প্রদান	লেনদেন সময়ের মধ্যে	
৩.	বাংলাদেশ ব্যাংকের অবসরপ্রাপ্ত কর্মচারী ও কর্মকর্তাগণের পে-অর্ডার মারফত প্রদত্ত বেতন, বোনাস, ভাতা ইত্যাদি প্রদান|	বাংলাদেশ ব্যাংকের অবসরপ্রাপ্ত কর্মচারী ও কর্মকর্তাগণের বেতন, বোনাস, ভাতা ইত্যাদি বাবদ প্রাপ্ত পে-অর্ডার ইস্যু ও নগদায়ন করা হয়।	ডিপোজিট একাউন্টস্ বিভাগ (ডিএবি)	বিনামূল্যে	১ দিন	যুগ্মপরিচালক ডিপোজিট একাউন্টস্ বিভাগ (ডিএবি) ফোন: ০২৪৭৭৭৯৮৯১৮
৪.	বিভিন্ন শাখা/বিভাগের বিভিন্ন ধরণের বিল পে-অর্ডার এর মাধ্যমে	বিভিন্ন শাখা/বিভাগ তাদের বিভিন্ন ধরণের বিল যেমনঃ ডরমিটরি ভাড়া, ঠিকাদারদের বিল,	ডিপোজিট একাউন্টস্ বিভাগ (ডিএবি)	বিনামূল্যে	১ দিন	

ক্রঃ নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র ও প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য ও পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
	পরিশোধ ও ব্যাংক একাউন্ট জমাকরণ।	লিফট ও এসির বিল, দ্রব্যাদি ও মালামাল ক্রয় বাবদ সরবরাহকারীদের বিল পে-অর্ডার অথবা ব্যাংক একাউন্টে জমা করার মাধ্যমে পরিশোধ করা হয়।				
৫.	বাংলাদেশ ব্যাংকের কর্মচারী ও কর্মকর্তাগণের ব্যক্তিগত টিটি প্রেরণ ও আনয়ন।	বাংলাদেশ ব্যাংকের কর্মচারী ও কর্মকর্তাগণ নির্ধারিত টিটি ফরমের মাধ্যমে নিজ নামে বিভিন্ন অফিসের কো-অপারেটিভ হিসাবে অর্থ প্রেরণ/জমা করতে পারেন।	টিটি ফরম, ডিপোজিট একাউন্টস্ বিভাগ (ডিএবি)	বিনামূল্যে	১ দিন	
৬.	প্রধান কার্যালয়ের ডেস্ট ম্যানেজমেন্ট ডিপার্টমেন্ট এ মাসিক তথ্য প্রদান				প্রয়োজনীয় সময়ের মধ্যে	১.জনাব কাজী আব্দুর রহিম (সহকারী ব্যাবস্থাপক) আইপিঃ ৩৫-৪৫০৫৭, kazi.rahim@bb.org.bd ২.জনাব মোঃ দিদার মন্ডল (সহকারী ব্যাবস্থাপক) আইপিঃ ৩৫-৪৫০৩৮, didar.mondol@bb.org.bd
৭.	মতিঝিল অফিসের প্রাইজবন্ড শাখায় পাক্ষিক ও মাসিক তথ্য প্রদান				প্রয়োজনীয় সময়ের মধ্যে	১.জনাব তরিকুল ইসলাম (সহকারী ব্যাবস্থাপক) আইপিঃ৩৫-৪৫০৫৪ tariqul.islam49@bb.org.bd
৮.	সঞ্চয় ব্যুরো ও সঞ্চয়পত্র বিক্রয় কাউন্টার হতে প্রাপ্ত বিক্রিত সঞ্চয়পত্রের চেকসমূহ বিভিন্ন তফসিলী ব্যাংকে উপস্থাপন	বিক্রিত সঞ্চয়পত্রের চেকসমূহ কোর ব্যাংকিং সিস্টেম (CBS)-এ পেস্টিং করার মাধ্যমে বাংলাদেশ অটোমেটেড ক্লিয়ারিং হাউজ (BACH) মারফত বিভিন্ন তফসিলী ব্যাংকে উপস্থাপন করা এবং পাশ হওয়া চেকমূহের অর্থ সরকারি খাতে জমা	বিক্রিত সঞ্চয়পত্রের চেকসমূহ এবং সঞ্চয়পত্রের ফরম	বিনামূল্যে	৩ দিন	মোঃ নিজাম উদ্দিন আহম্মদ যুগ্মপরিচালক সরকারি হিসাব বিভাগ (পিএডি) ফোন: ০২৪৭৭৭৯৮৯১৮ ইমেইল: nizamuddin.ahmed@bb.org.bd ওয়েবসাইট: www.bb.org.bd
৯.	বিভিন্ন শাখা হতে	অভ্যন্তরীণ ভ্যাট ও	চালান এবং	বিনামূল্যে	২ দিন	

ক্রঃ নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র ও প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য ও পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
	প্রাপ্ত অভ্যন্তরীণ ভ্যাট ও ট্যাক্সের অর্থ সরকারি খাতে জমাদান	ট্যাক্সের অর্থ চালান মারফত কোর ব্যাংকিং সিস্টেম (CBS)-এ পেস্টিং করার মাধ্যমে সরকারি খাতে জমা করা হয়	ভাউচার			
১০.	শিক্ষা বৃত্তি (সি ও ডি ক্যাটাগরি)	শিক্ষাবৃত্তি সংক্রান্ত কমিটি কর্তৃক প্রাপ্ত আবেদনপত্রসমূহ মূল্যায়নের পর অফিস প্রধান কর্তৃক অনুমোদন।	ক) শিক্ষাবৃত্তির জন্য নির্ধারিত ফরম খ) জন্ম নিবন্ধন/ জাতীয় পরিচয়পত্রের সত্যায়িত ফটোকপি। গ)বিদ্যালয়ে ভর্তির রশিদ/প্রত্যয়ন পত্র। নির্ধারিত ফরম শাখা কর্তৃক এবং অন্যান্য কাগজপত্র আবেদনকারী কর্তৃক সরবরাহকৃত।		৩০ কর্মদিবস	যুগ্মব্যবস্থাপক, কল্যাণ শাখা। আইপিফোন নম্বর-৩৫-৪৫০৮১
১১.	বিদেশ ভ্রমন	ক) স্থানীয় কর্তৃপক্ষের অনুমোদন সাপেক্ষে প্রধান কার্যালয়ে পত্র প্রেরণ। খ) প্রধান কার্যালয়ের অনুমোদনের পরে আবেদনকারী কতর্মকর্তা/কর্মচারী কে অনাপত্তি প্রদান।	ক) এইচআরডি-২ কর্তৃক নির্ধারিত ফরম খ) চিকিৎসা সংক্রান্ত কাগজপত্র (চিকিৎসা জনিত বিদেশ ভ্রমনের ক্ষেত্রে) নির্ধারিত ফরম শাখা কর্তৃক এবং অন্যান্য কাগজপত্র আবেদনকারী কর্তৃক সরবরাহকৃত।		৩০ কর্মদিবস	যুগ্মব্যবস্থাপক, কল্যাণ শাখা। আইপিফোন নম্বর-৩৫-৪৫০৮১
১২.	পাসপোর্ট	অফিস প্রধানের অনুমোদন সাপেক্ষে অনাপত্তি প্রদান।	ক) অনলাইনে পুরনকৃত আবেদনপত্রের		৭ কর্মদিবস	যুগ্মব্যবস্থাপক, কল্যাণ শাখা। আইপিফোন নম্বর-৩৫-৪৫০৮১

ক্রঃ নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র ও প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য ও পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
			ফটোকপি খ) জাতীয় পরিচয়পত্রের সত্যায়িত ফটোকপি গ) পাসপোর্ট নবায়নের ক্ষেত্রে বিদ্যমান পাসপোর্টের সত্যায়িত ফটোকপি আবেদনকারী কর্তৃক সরবরাহকৃত।			
১৩.	মরদেহ পরিবহন ও দাফন সংক্রান্ত		ক)কর্মকর্তা/কর্মচারীর মৃত্যু সনদ খ)মরদেহ পরিবহনে সংশ্লিষ্ট পরিবহন সংস্থা কর্তৃক প্রদত্ত রশিদের মুল কপি গ) মৃত কর্মকর্তা/কর্মচারীর উত্তরাধিকারীগণের পক্ষে আবেদনপত্র আবেদনকারী কর্তৃক সরবরাহকৃত।	আবেদনকারী উত্তরাদীকারীগণকে পেমেন্ট অর্ডারের মাধ্যমে বিল পরিশোধ	৩ কর্মদিবস	যুগ্মব্যবস্থাপক, কল্যাণ শাখা। আইপিফোন নম্বর-৩৫-৪৫০৮১
১৪.	স্টাফ বাস ভাড়া পরিশোধিত		ক)তারিখ, সময় উল্লেখপূর্বক সংযুক্ত তালিকা সহ বিল দাখিলের আবেদনপত্র ঠিকাদার কর্তৃক সরবরাহকৃত।	ব্যাংক হিসাবের মাধ্যমে।	১৫ কর্মদিবস	যুগ্মব্যবস্থাপক, কল্যাণ শাখা। আইপিফোন নম্বর-৩৫-৪৫০৮১
১৫.	ঔষধ প্রদান (সিলিং এর আওতায় ঔষধ সুবিধা)	-	-	ঔষধ প্রদানের মাধ্যমে	০১ কর্মদিবস	উপব্যবস্থাপক, মেডিকেল শাখা আইপি ফোন নং: ৩৫-৪৫০৪৫
১৬.	ঔষধ প্রদান (সিলিং উর্ধ্ব রোগ এর আওতায় ঔষধ সুবিধা)	মেডিকেল কমিটি কর্তৃক অনুমোদন	চিকিৎসা সংক্রান্ত কাগজপত্র ও আবদেনপত্রসহ	ঔষধ প্রদানের মাধ্যমে	০১ কর্মদিবস	

ক্রঃ নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র ও প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য ও পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১৭.	No Stock Slip-এ উল্লেখিত ঔষধের মূল্য পুনর্ভরণ	অতিরিক্ত পরিচালক কর্তৃক অনুমোদন	নির্ধারিত ফরম	নগদ/পেমেন্ট অর্ডারের মাধ্যমে	২০ কর্মদিবস	
১৮.	তালিকাভূক্ত ডাক্তারের পরামর্শ ফি পূনর্ভরণ	অতিরিক্ত পরিচালক কর্তৃক অনুমোদন	শাখা কর্তৃক নির্ধারিত ফরম	নগদ/পেমেন্ট অর্ডারের মাধ্যমে	২০ কর্মদিবস	
১৯.	দন্ত চিকিৎসা সেবা	পরিচালক(প্রশাসন) কর্তৃক অনুমোদন	ক) শাখা কর্তৃক নির্ধারিত ফরম খ) ডাক্তার কর্তৃক প্রদত্ত এষ্টিমেট গ) অফিস কর্তৃক প্রদত্ত রেফার স্লিপ	ডাক্তারকে পেমেন্ট অর্ডারের মাধ্যমে	৬০ কর্মদিবস	যুগ্মব্যবস্থাপক, মেডিকেল শাখা আইপি ফোন নং: ৩৫-৪৫০৮১
২০.	অপারেশন বিল পুনর্ভরণ (চক্ষু অপারেশন সহ)	মেডিকেল কমিটি কর্তৃক অনুমোদন	ক) পূর্বানুমোদনের জন্য আবেদনপত্র খ) আদেনপত্রসহ বিল দাখিল	নগদ/পেমেন্ট অর্ডারের মাধ্যমে	৪০ কর্মদিবস	
২১.	ঔষধ ক্রয়	কমিটি কর্তৃক মূল্যায়নের পর পরিচালক(প্রশাসন) কর্তৃক অনুমোদন	আদেনপত্রসহ বিল দাখিল	ব্যাংক হিসাবের মাধ্যমে	৬০ কর্মদিবস	
২২.	আগাম প্রদান	অফিসের সকল কর্মকর্তা/ কর্মচারীকে আগাম শাখার মাধ্যমে গৃহ নির্মাণ আগাম ও যানবাহন ক্রয়ের আগাম প্রদান।	ক্রয়কৃত জমি/যানবাহনের দলিলাদি	বিনামূল্যে	৩-৬ কর্মদিবস	যুগ্মব্যবস্থাপক আগাম-প্রদান শাখা আইপি ফোন-৩৫-৪৫০১৪।
২৩.	জিপিএফ, গ্রাচ্যুইটি ও ছুটি নগদায়নের অর্থ প্রদান	অফিসের সকল কর্মকর্তা/ কর্মচারীসহ অবসরে গমনকারী কর্মকর্তা/কর্মচারীদের বিধি মোতাবেক প্রদান শাখার মাধ্যমে জিপিএফ, গ্রাচ্যুইটি ও ছুটি নগদায়নের অর্থ প্রদান করা হয়।	প্রদান শাখা	বিনামূল্যে	৩-৫ কর্মদিবস	যুগ্মব্যবস্থাপক আগাম-প্রদান শাখা আইপি ফোন-৩৫-৪৫০১৪।
২৪.	কর্মকর্তা ও কর্মচারীগণের বেতন ভাতা, বোনাস , বিল ও ভাউচার প্রদান।	OTC	ডিএবি কর্তৃক ইস্যুকৃত টোকেন	নগদ অর্থ প্রদান	লেনদেন সময়ের মধ্যে	মোঃ রুহুল আমীন-১০, উপমহাব্যবস্থাপক (ক্যাশ)-১ ০১৬৭৫ - ০২ ৮৬ ৬৮ IP : ৩৫-৪৫০০৮ **mail:** ruhul.amin১০@bb.org.bd
২৫.	বিভিন্ন শাখা / বিভাগ থেকে	OTC	ডিএবি কর্তৃক ইস্যুকৃত টোকেন	নগদ অর্থ জমা ও প্রদান	লেনদেন সময়ের মধ্যে	মোঃ আনোয়ারুল হক উপমহাব্যবস্থাপক (ক্যাশ)-২ ০১৭১৫ - ৪৩ ৭০ ৫১

ক্রঃ নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র ও প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য ও পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
	ডিএবির মাধ্যমে প্রেরিত ভাউচার, টিটি/এমটি এর অর্থ নগদ গ্রহণএবং বিভিন্ন অফিস থেকে ডিএবির মাধ্যমে টিটি/এমটি, চেক, বিল, ভাউচার ও পে-আর্ডারের অর্থ নগদ প্রদান।					IP : ৩৫-৪৫০৭৩ **mail:anwarul.haque362@bb.org.bd**
২৬.	কর্মকর্তা/ কর্মচারীদের বিবিধ সেবা	অফিসের সকল কর্মকর্তা/ কর্মচারীর যোগদান, স্থায়ীকরণ, পদোন্নতি, নমিনি মনোনয়ন, প্রশিক্ষণ, অব্যাহতি, সাধারন ছুটি, শ্রান্তি বিনোদন ছুটি, বিদেশ গমন মাতৃত্বকালীন ছুটি, পিএমএস, পিআরএল, অবসর সংক্রান্ত যাবতীয় সেবা বিধি মোতাবেক প্রদান করা হয় ।	সংস্থাপন শাখা	বিনামূল্যে	৫-৬ কর্মদিবস	তানিয়া পারভীন যুগ্মব্যবস্থাপক সংস্থাপন শাখা আইপি ফোন-৩৫-৪৫০২০।
২৭.	বিল ও সম্মানী প্রদান	অফিসের সকল কর্মকর্তা/কর্মচারীদের তদন্ত কাজের সম্মানী, ব্যাংকিং প্রফেশনাল এক্সামিনেশন পাশের সম্মানী প্রদানসহ আইনজীবির বিল, কুরিয়ার বিল প্রদান করা হয় ।	সংস্থাপন শাখা	বিনামূল্যে	৩-৬ কর্মদিবস	তানিয়া পারভীন যুগ্মব্যবস্থাপক সংস্থাপন শাখা আইপি ফোন-৩৫-৪৫০২০।
২৮.	সরবরাহকারী ও ঠিকাদারদের তালিকাভূক্তকরণ।	ক) বিজ্ঞপ্তি প্রচার। খ) তালিকাভূক্তির আবেদন যাচাই-বাছাইকরণ কমিটি গঠন। গ) সরবরাহকারী ও ঠিকাদারি প্রতিষ্ঠান চূড়ান্তভাবে তালিকাভূক্তিকরণ।	ইমারত প্রকল্প শাখা, বাংলাদেশ ব্যাংক, বরিশাল।	প্রযোজ্য নয়।	৭ দিন	রতীশ চন্দ্র গোলদার যুগ্মপরিচালক ফোনঃ ০১৭১৭২২২২৪৬ ইমেইলঃ ratish.chandra@bb.org.bd
২৯.	ব্যাংক ভবনের সিটি কর্পোরেশণ কর্তৃক নির্ধারিত ট্যাক্স প্রদান।	সিটি কর্পোরেশণ থেকে প্রেরণকৃত ট্যাক্স এর ডকুমেন্ট প্রাপ্তি সাপেক্ষে বানিজ্যিক ব্যাংকের	প্রযোজ্য নয়।	প্রযোজ্য নয়।	৭ দিন	

ক্রঃ নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র ও প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য ও পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
		মাধ্যমে প্রদান।				
৩০.	ব্যাংকের জমির ভূমি উন্নয়ন কর পরিশোধ	ইউনিয়ন ভূমি অফিস থেকে বিল প্রাপ্তি স্বাপেক্ষে অনলাইনে প্রদান।	প্রযোজ্য নয়।	প্রযোজ্য নয়।	৫ দিন	
৩১.	ব্যাংক ভবন মেরামতসহ যাবতীয় বিল পরিশোধ।	বিভিন্ন শাখা বা বিভাগের চাহিদার প্রেক্ষিতে প্রকৌশল বিভাগের সহযোগিতায় মেরামত সংক্রান্ত কাজ সম্পাদন সাপেক্ষে বিল প্রদান।	প্রযোজ্য নয়।	প্রযোজ্য নয়।	৭ দিন	
৩২.	ডরমিটরির জন্য বাড়িভাড়া নেয়া ও ভাড়াকৃত বাড়ির ভাড়া পরিশোধ এবং বিবিধ বিল পরিশোধ সংক্রান্ত কাজ।	ডরমিটরির বাড়ি ভাড়া নেয়ার কাজ দরপত্র আহবানের মাধ্যমে সম্পাদন করা হয় এবং ডরমিটরির ভাড়া ভবন মালিক বিল দাখিল করলে তাঁর ব্যাংক হিসাবের মাধ্যমে প্রদান করা হয়।	প্রযোজ্য নয়।	প্রযোজ্য নয়।	৭ দিন	
৩৩.	সেবা প্রদানকারী বিভিন্ন প্রতিষ্ঠানের কর প্রত্যয়ন ও নিরাপত্তা জামানত ফেরত প্রদান সংক্রান্ত কাজ।	সেবা প্রদানকারী বিভিন্ন প্রতিষ্ঠানের আবেদন মোতাবেক সেবা প্রদান করা হয়ে থাকে।	প্রযোজ্য নয়।	প্রযোজ্য নয়।	৭ দিন	
৩৪.	বিভিন্ন মেরামতি ও ঠিকাদারী কাজের দরপত্র প্রস্তুত, দরপত্র প্রেরণ, দরপত্র খোলা, দরপত্র মূল্যায়নসহ ঠিকাদারকে কাজ প্রদান সংক্রান্ত যাবতীয় কাজ।	অফিসের প্রয়োজন ও চাহিদার প্রেক্ষিতে দরপত্র আহবান করা হয়।	প্রযোজ্য নয়।	প্রযোজ্য নয়।	দরপত্রের ধরণ ভেদে ১৫ দিন থেকে ৩ মাস।	
৩৫.	ব্যাংক ভবনের লিফট এবং এসি পরিচালনা, রক্ষণাবেক্ষন ও সার্ভিসিং কাজের মাসিক বিল পরিশোধ সংক্রান্ত যাবতীয় কাজ।	লিফট ও এসি পরিচালনাকারী প্রতিষ্ঠানের আবেদনের প্রেক্ষিতে প্রকৌশল বিভাগের মতামতের ভিত্তিতে প্রদান করা হয়।	প্রযোজ্য নয়।	প্রযোজ্য নয়।	৭ দিন	
	অফিসের সরাসরি, আইপি ও পিএবিএক্স ফোন স্থাপন ও ত্রুটিমুক্তকরণ, ক্রয় সংক্রান্ত কাজসহ আইপি ও পিএবিএক্স ফোন রক্ষনাবেক্ষণ	বিভিন্ন শাখা বা বিভাগে কর্মরত কর্মকর্তাগণ এবং আইপি ও পিএবিএক্স ফোন রক্ষনাবেক্ষণ ও সার্ভিসিং কাজে নিযুক্ত প্রতিষ্ঠানের আবেদনের প্রেক্ষিতে সেবা ও বিল প্রদান	প্রযোজ্য নয়।	প্রযোজ্য নয়।	৭ দিন	

ক্রঃ নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র ও প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য ও পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
(১)	**(২)**	**(৩)**	**(৪)**	**(৫)**	**(৬)**	**(৭)**
	ও সার্ভিসিং কাজে নিযুক্ত প্রতিষ্ঠানের মাসিক বিল প্রদান।	করা হয়।				

২. সেবা প্রত্যাশীগণের করণীয়ঃ

ক্র: নং	প্রতিশ্রুত/কাঙ্খিত সেবা প্রাপ্তির লক্ষ্যে করণীয়
১.	নির্ধারিত ফরমে সম্পূর্ণভাবে পূরণকৃত আবেদন জমা প্রদান
২.	সঠিক মাধ্যমে প্রয়োজনীয় ফিস পরিশোধ করা
৩.	সাক্ষাতের জন্য নির্ধারিত সময়ের পূর্বেই উপস্থিত থাকা
৪.	সেবার মূল্য ও পরিশোধ পদ্ধতি অনুযায়ী যথাযথ প্রক্রিয়ায় প্রয়োজনীয় সেবামূল্য পরিশোধ করা।
৫.	প্রযোজ্য ক্ষেত্রে মেসেজ/ইমেইলের নির্দেশনা অনুসরণ করা
৬.	অনাবশ্যক ফোন/তদবির না করা

৩. প্রতিশ্রুত সেবা না পেলে সেবা প্রত্যাশীগণের করণীয়ঃ

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

ক্রঃ নং	কখন যোগাযোগ করবেন	কার সঙ্গে যোগাযোগ করবেন	যোগাযোগের ঠিকানা	নিষ্পত্তির সময়সীমা
১.	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	বিভাগীয় প্রধান	নাম : মোঃ শওকাতুল আলম পদবী: পরিচালক (প্রশাসন) ফোনঃ ০২৪৭-৭৭৯৮৯০৩ ই-মেইল : gm.bar@bb.org.bd নাম : মোঃ মাহবুবর রহমান পদবী: পরিচালক (ব্যাংকিং) ফোনঃ ০২৪৭-৮৮৬৫৬০৫ ই-মেইল : mdmahbubur.rahman@bb.org.bd নাম : বিষ্ণুপদ কর পদবী: পরিচালক (পরিদর্শন) ফোনঃ ০২৪৭-৭৭৯৮৯০৭ ই-মেইল : bishnupada.kar@bb.org.bd	সার্ভিস স্ট্যান্ডার্ডে নির্ধারিত সময়সূচীর মধ্যে
২.	বিভাগীয় প্রধান নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	অফিস প্রধান	নাম: মোঃ আব্দুল মান্নান পদবী: নির্বাহী পরিচালক ফোনঃ ০২৪৭-৭৭০০৬৫৬ ই-মেইল : ed.bar@bb.org.bd	সার্ভিস স্ট্যান্ডার্ডে নির্ধারিত সময়সূচীর মধ্যে
৩.	বিভাগীয় প্রধান নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	বাংলাদেশ ব্যাংকের অভিযোগ নিষ্পন্নকারী কর্মকর্তা (অনিক)	পরিচালক, হিউম্যান রিসোর্সেস ডিপার্টমেন্ট-১	০৭ কর্মদিবস

বাংলাদেশ ব্যাংক
বগুড়া অফিস
www.bb.org.bd

সিটিজেন্স চার্টার

১. প্রতিশ্রুত সেবাসমূহঃ

১.১ নাগরিক সেবা

ক্রম	সেবার মান	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম,পদবি, ফোন নম্বর, ও ইমেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	
১	ক্যাশ কাউন্টারে অটোমেটেড চালান সিস্টেমে ও ট্রেজারি চালানের মাধ্যমে নগদ টাকা জমা গ্রহণ।	ক্যাশ বিভাগের মাধ্যমে সেবা প্রদান করা হয়।	ক্যাশ বিভাগ	নাই	তাৎক্ষণিক	**আব্দু আলা মোঃ নুর নবী** উপ-মহাব্যবস্থাপক(ক্যাশ) ০২-৫৮৯৯০৫৩৪৪ abdu.nabi@bb.org.bd
২	ক্যাশ কাউন্টারে বিভিন্ন সরকারী চেকের বিপরীতে নগদ টাকা প্রদান।	ঐ	ক্যাশ বিভাগ	নাই	তাৎক্ষণিক	
৩	সরকারী ড্রাফট, পে-অর্ডার ইস্যু,ব্যাংক ড্রাফট ইস্যু এবং বিভিন্ন তফসিলি ব্যাংকের হিসাবে চেকের টাকা গ্রহণ/প্রদান।	ঐ	ক্যাশ বিভাগ	নাই	তাৎক্ষণিক	
৪	জনসাধারনের নিকট হতে বিভিন্ন মূল্যমানের ত্রুটিপূর্ণ নোট বিধি মোতাবেক গ্রহণ ও নোটের বিনিময়মূল্য প্রদান।	ক্যাশ কাউন্টারের মাধ্যমে সেবা প্রদান করা হয়	ক্যাশ বিভাগ	নাই	তাৎক্ষণিক	**আব্দু আলা মোঃ নুর নবী** উপ-মহাব্যবস্থাপক(ক্যাশ) ০২-৫৮৯৯০৫৩৪৪ abdu.nabi@bb.org.bd
৫	বিনিময়মূল্য হিসেবে জনসাধারণকে বিভিন্ন মূল্যমানের মুদ্রা	ঐ	ক্যাশ বিভাগ	নাই	তাৎক্ষণিক	

	গ্রহণ ও প্রদান।					
৬	১০০ টাকা মূল্যমানের জাতীয় প্রাইজবন্ড ক্রয় ও বিক্রয় এবং বিভিন্ন মূল্যমানের স্মারক মুদ্রা ও ফোল্ডার বিক্রয় করা।	ঐ	ক্যাশ বিভাগ	নাই	তাৎক্ষণিক	
৭	ইএফটি সংক্রান্ত তথ্য সরবরাহ	সরকারী হিসাব বিভাগের মাধ্যমে সেবা প্রদান করা হয়।	সরকারী হিসাব বিভাগ	নাই	তাৎক্ষণিক	**বীরেন্দ্র নাথ রায়** যুগ্ম পরিচালক মোবাইল নং-০১৭১৭৫২৫৬৬০ ইমেইল- birendra.roy@bb.org.bd
৮	ছেঁড়া-ফাঁটা নোটের বিনিময়মূল্য প্রদান।	প্রাপ্তি স্লিপসহ নিজ উপস্থিতিতে স্বাক্ষর প্রদানপূর্বক ক্যাশ কাউন্টারের মাধ্যমে ছেঁড়া-ফাঁটা নোটের বিনিময়মূল্য প্রদান করা হয়।	কারেন্সি ও দাবী শাখা	প্রযোজ্য নয়	০৩ কর্মদিবস	**ভীষ্মদেব রায়** যুগ্মপরিচালক মোবাইল নং-০১৭২৩৭৪৪৫৩৯ ইমেইল- madeb.roy@bb.org.bd
৯	পোড়া নোটের বিনিময়মূল্য প্রদান।	প্রাপ্তি স্লিপসহ নিজ উপস্থিতিতে স্বাক্ষর প্রদানপূর্বক ক্যাশ কাউন্টারের মাধ্যমে পোড়া নোটের বিনিময়মূল্য প্রদান করা হয়।	কারেন্সি ও দাবী শাখা	প্রযোজ্য নয়	০১ কর্মদিবস	**ভীষ্মদেব রায়** যুগ্মপরিচালক মোবাইল নং-০১৭২৩৭৪৪৫৩৯ ইমেইল- madeb.roy@bb.org.bd
১০	জাল নোট		প্রযোজ্য নয়	প্রযোজ্য নয়	প্রযোজ্য	

	সম্পর্কিত কেসের প্রতিবেদন।	০১.নির্বাহী পরিচালক, বাংলাদেশ ব্যাংক, বগুড়া বরাবর আবেদন পত্র। ০২. প্রাথমিক তথ্য বিবরণী (FIR)| ০৩. এজাহার। ০৪. জব্দ তালিকা। ০৫. জুডিসিয়াল ম্যাজিস্ট্রেট স্বাক্ষরিত ক্ষমতা পত্র।			নয়	
১১	গ্রাহকগণের নিকট হতে সরাসরি অথবা অন্যান্য মাধ্যমে (পত্র, ই-মেইল, টেলিফোন বা মোবাইল) প্রাপ্ত ব্যাংকিং সেবা সংক্রান্ত অভিযোগ গুরুত্বনুসারে অগ্রধিকার ভিত্তিতে নিষ্পত্তির প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণ করা।	গ্রাহক স্বার্থ সংরক্ষণ কেন্দ্রের মাধ্যমে সেবা প্রদান করা হয়।	গ্রাহক স্বার্থ সংরক্ষণ কেন্দ্রের ই-মেইলে/মোবাইলে/ডাক যোগে অভিযোগ গ্রহণ করা হয়।	বিনামূল্যে	যথাশ্রীঘ্র সম্ভব	**মোঃ মাহমুদুল হাসান চৌধুরী** উপপরিচালক ফোনঃ ০২৫৮৯৯০২২০৭ মোবাইল-০১৭৯৮৫৭৫৫৪৮ mh.choudhury@bb.org.bd
১২	অভিযোগকারী কে অভিযোগ নিষ্পত্তির অবস্থা অবহিত করা।	গ্রাহক স্বার্থ সংরক্ষণ কেন্দ্রের মাধ্যমে সেবা প্রদান করা হয়।	-	বিনামূল্যে	প্রযোজ্য নয়	
১৩	নতুন সঞ্চয়পত্র ইস্যু	কাউন্টার ভিত্তিক	• সঠিকভাবে পূরণকৃত সঞ্চয়পত্রের আবেদন ফরম। • তফসিলি ব্যাংকের (MICR) চেক • ক্রেতা এবং নমিনির ২ কপি পাসপোর্ট সাইজ	বিনামূল্যে	১দিন	শৈলেন্দ্র নাথ বর্মা যুগ্মপরিচালক ফোন নম্বর- ০২৫৮৯৯০২৬৬২

			সত্যায়িত কপি (নমিনি ছবি ক্রেতা কর্তৃক সত্যায়িত)। ● ক্রেতা ও নমিনির জাতীয়পরিচয়পত্রের সত্যায়িত কপি। ● টিআইএন সনদ ● ৫ লক্ষ টাকার বেশির ক্ষেত্রে সর্বশেষ আয়কর রিটার্নের জমা রশিদের/সনেদের সত্যায়িত ফটোকপি।			
১৪	পরিবার, প্রতিরক্ষা ও বিনিয়োগ বন্ডের নগদায়ন।	কাউন্টার ভিত্তিক	● ক্রেতা নিজে উপস্থিত হয়ে সংশ্লিষ্ট সঞ্চয়পত্রের স্ক্রিপ/কুপন স্বাক্ষর করে কাউন্টারে উপস্থাপন করবেন। বাংলাদেশ ব্যাংকে রক্ষিত রেকর্ডের সাথে যাচাই করে নগদায়ন করা হবে।	বিনামূল্যে	১ দিন	শৈলেন্দ্র নাথ বর্মা যুগ্মপরিচালক ফোন নম্বর- ০২৫৮৯৯০২৬৬২
১৫	০৩ মাস অন্তর মুনাফা ভিত্তিক, পাঁচ বছর মেয়াদী ও পেনশনার সঞ্চয় পত্রের নগদায়ন।	কাউন্টার ভিত্তিক	● ক্রেতা নিজে উপস্থিত হয়ে সংশ্লিষ্ট সঞ্চয়পত্রের স্ক্রিপ/কুপন স্বাক্ষর করে কাউন্টারে উপস্থাপন করবেন। বাংলাদেশ ব্যাংকে রক্ষিত রেকর্ডের সাথে যাচাই করে নগদায়ন করা হবে।	বিনামূল্যে	১দিন	
১৬	গ্রাহকের আবেদনের প্রেক্ষিতে বিভিন্ন প্রকার সনদপত্র।	কাউন্টার/ডেস্ক ভিত্তিক	● আবেদনপত্র ● আইডি স্লিপসহ তাতে উল্লিখিত সকল সঞ্চয়পত্রের সত্যায়িত ফটোকপি।	বিনামূল্যে	১ দিন	
১৭	গ্রাহকের ম্যানুয়াল সঞ্চয়পত্রের ইএফটি আবেদন গ্রহণ ।	কাউন্টার ভিত্তিক	● তফসিলি ব্যাংকের (MICR) সত্যায়িত চেক ● সঠিকভাবে পূরণকৃত ইএফটি ফরম ● আইডি স্লিপসহ তাতে উল্লিখিত সকল সঞ্চয়পত্রের মূল কপি।	বিনামূল্যে	৭দিন	
১৮	ম্যানুয়াল সঞ্চয়পত্রের ইএফটি বাতিল/সংশোধন।	কাউন্টার ভিত্তিক	● আবেদনপত্র ● ইএফটি খোলার সময় ব্যবহৃত ফরমের গ্রাহক কপি।	বিনামূল্যে	৭দিন	

১৯	অনলাইন ও ম্যানুয়াল পদ্ধতিতে কেনা সঞ্চয়পত্রের ক্রেতা কর্তৃক নমিনি পরিবর্তন	কাউন্টার/ডেস্ক ভিত্তিক	• আবেদনপত্র • নতুন নমিনির ক্রেতা কর্তৃক নিতটি নমুনা স্বক্ষরের সত্যায়িত কপি। • নতুন নমিনির ০২ কপি ছবি। • নতুন নমিনির এবং ক্রেতার জাতীয় পরিচয়পত্রের সত্যায়িত কপি। • ক্রয়কৃত সঞ্চয়পত্র ও আইডি স্লিপের সত্যায়িত কপি। • সঠিক ভাবে পূরণকৃত সঞ্চয়পত্রের নতুন আবেদন ফরম।	বিনামূল্যে	১৫ দিন	শৈলেন্দ্র নাথ বর্মা যুগ্মপরিচালক ফোন নম্বর- ০২৫৮৯৯০২৬৬২
২০	ম্যানুয়াল পদ্ধাতিতে কেনা সঞ্চয়পত্রের ক্রেতার মৃত্যুজনিত কারণে নমিনিকে অর্থ প্রদান।	কাউন্টার/ডেস্ক ভিত্তিক	• আবেদনপত্র • নমিনির অঙ্গীকারনামা। • নমিনির তিনটি নমুনা স্বাক্ষরের সত্যায়িত কপি। • নমিনির ২কপি সত্যায়িত ছবি। • ক্রেতার মৃত্যর স্বপক্ষে মৃত্য নিবন্ধন সনদপত্রের সত্যায়িত কপি। • ক্রেতার মৃত্যর স্বপক্ষে হাসপাতাল কর্তৃক প্রদত্ত সনদের সত্যায়িত কপি। • নমিনির ও ক্রেতার জাতীয় পরিচয়পত্রের সত্যায়িত কপি। • ক্রয়কৃত সঞ্চয়পত্রের আইডি স্লিপের সত্যায়িত কপি। • নমিনির ব্যাংক হিসাবের চেকের ফটোকপি/হিসাব বিবরণী/ প্রত্যয়ন পত্রের কপি। • নমিনি/ক্রেতার নাম জাতীয় পরিচয় পত্রের সাথে অমিল থাকলে সিটিকর্পোরেশন পৌরসভা/ইউইনিয়ন পরিষদ কর্তৃক নামের অভিন্নতার প্রত্যয়নপত্রের	বিনামূল্যে	৩০ দিন	

			সত্যায়িত কপি।			
২১	অনলাইন পদ্ধতিতে কেনা সঞ্চয়পত্রের ক্রেতার মৃত্যুজনিত কারণে নমিনিকে অর্থ প্রদান।	কাউন্টার ভিত্তিক	• আবেদনপত্র • নমিনির অঙ্গীকারনামা। • নমিনির তিনটি নমুনা স্বাক্ষরের সত্যায়িত কপি। • নমিনির ২কপি সত্যায়িত ছবি। • ক্রেতার মৃত্যর স্বপক্ষে মৃত্য নিবন্ধন সনদপত্রের সত্যায়িত কপি। • ক্রেতার মৃত্যর স্বপক্ষে হাসপাতাল কর্তৃক প্রদত্ত সনদের সত্যায়িত কপি। • নমিনির ও ক্রেতার জাতীয় পরিচয়পত্রের সত্যায়িত কপি। • ক্রয়কৃত সঞ্চয়পত্রের আইডি স্লিপের সত্যায়িত কপি। • নমিনির ব্যাংক হিসাবের চেকের ফটোকপি/হিসাব বিবরণী/ প্রত্যয়ন পত্রের কপি। • নমিনি/ক্রেতার নাম জাতীয় পরিচয় পত্রের সাথে অমিল থাকলে সিটিকর্পোরেশন পৌরসভা/ইউইনিয়ন পরিষদ কর্তৃক নামের অভিন্নতার প্রত্যয়নপত্রের সত্যায়িত কপি।	বিনামূল্যে	৩০ দিন	শৈলেন্দ্র নাথ বর্মা যুগ্মপরিচালক ফোন নম্বর- ০২৫৮৯৯০২৬৬২
২২	অনলাইন পদ্ধতিতে কেনা সঞ্চয়পত্রের ক্রেতার মৃত্যুজনিত কারণে নমিনিকে অর্থ প্রদান	কাউন্টার ভিত্তিক	• আবেদনপত্র • 03টি সত্যায়িত নমুনা স্বাক্ষর (1ম শ্রেণীর গেজেটেড কর্মকর্তা/ইউঃ বা পৌর চেয়ারম্যান কর্তৃক সত্যায়িত • পৌরসভা/ইউনিয়ন পরিষদ থেকে মৃত্যুর স্বপক্ষে মৃত্যুর নিবন্ধন সনদপত্র (1ম শ্রেণীর গেজেটেড কর্মকর্তা/ইউঃ বা পৌর চেয়ারম্যান কর্তৃক সত্যায়িত	বিনামূল্যে	জাতীয় সঞ্চয় অধিদপ্তরে অনুমোদন সাপেক্ষে	শৈলেন্দ্র নাথ বর্মা যুগ্মপরিচালক ফোন নম্বর- ০২৫৮৯৯০২৬৬২

			• সরকারি হাসপাতাল থেকে মৃত্যুর স্বপক্ষে সনদপত্র। • নমিনির জাতীয় পরিচয়পত্রের সত্যায়িত ফটোকপি| • নমিনির 2 কপি সত্যায়িত ছবি (1 ম শ্রেণীর গেজেটেড কর্মকর্তা/ইউঃ বা পৌর চেয়ারম্যান কর্তৃক সত্যায়িত। • সঞ্চয়পত্র ও আইডি স্লিপের সত্যায়িত ফটোকপি। • নমিনি কর্তৃক অঙ্গিকার নামা(কোন ভুল পরিলক্ষিত হলে উত্তেলিত টাকা যেকোন মূহূর্তে সংশ্লিষ্ট ব্যাংককে ফেরত দিতে বাধ্য থাকবে। • ক্রেতার ব্যাংকে নমিনি/নমিনিদের নামে খোলা ব্যাংক হিসাবের (এমআইসিআর) চেকের কপি।			
২৩	ম্যানুয়াল পদ্ধতিতে হারানো সঞ্চয় পত্রের বিপরীতে ডুপ্লিকেট সঞ্চয়পত্র ইস্যু	কাউন্টার/ ডেস্ক ভিত্তিক	• আবেদনপত্র • সংশ্লিষ্ট থানায় হারানোর ডায়েরী। • 03টি সত্যায়িত নমুনা স্বাক্ষর (1ম শ্রেণীর গেজেটেড কর্মকর্তা/ইউঃ বা পৌর চেয়ারম্যান কর্তৃক সত্যায়িত • 300/00 নন জুডিশিয়াল ষ্টাম্পে ইনডেমনিটি বন্ড (যা প্রথম শ্রেণীর ম্যাজিস্ট্রেট কর্তৃক প্রতিস্বাক্ষরিত হতে হবে। • 2 টি জাতীয় পত্রিকায় হারানোর বিজ্ঞপ্তি । • ক্রেতা ও নমিনির প্রত্যেকের 2 কপি করে সত্যায়িত ছবি(1 ম শ্রেণীর গেজেটেড কর্মকর্তা/ইউঃ বা পৌর চেয়ারম্যান কর্তৃক সত্যায়িত। • আইডি স্লিপের সত্যায়িত ফটোকপি।	বিনামূল্যে	আবেদনের তারিখ হতে 40 দিন	শৈলেন্দ্র নাথ বর্মা যুগ্মপরিচালক ফোন নম্বর- ০২৫৮৯৯০২৬৬২

			• অঙ্গিকার নামা(কোন ভুল পরিলক্ষিত হলে উত্তেলিত টাকা যেকোন মূহূর্তে সংশ্লিষ্ট ব্যাংককে ফেরত দিতে বাধ্য থাকবে।			
২৪	ম্যানুয়াল পদ্ধতিতে হারানো আইডি স্লিপের বিপরীতে ডুপ্লিকেট ইস্যু	কাউন্টার/ডেস্ক ভিত্তিক	• আবেদনপত্র • সংশ্লিষ্ট থানায় হারানোর ডায়েরী। • 03টি সত্যায়িত নমুনা স্বাক্ষর (1ম শ্রেণীর গেজেটেড কর্মকর্তা/ইউঃ বা পৌর চেয়ারম্যান কর্তৃক সত্যায়িত • 300/00 নন জুডিশিয়াল ষ্টাম্পে ইনডেমনিটি বন্ড (যা প্রথম শ্রেণীর ম্যাজিস্ট্রেট কর্তৃক প্রতিস্বাক্ষরিত হতে হবে। • 2 টি জাতীয় পত্রিকায় হারানোর বিজ্ঞপ্তি| • ক্রেতা ও নমিনির প্রত্যেকের 2 কপি করে সত্যায়িত ছবি(1 ম শ্রেণীর গেজেটেড কর্মকর্তা/ইউঃ বা পৌর চেয়ারম্যান কর্তৃক সত্যায়িত। • সঞ্চয়পত্রের মুল স্কিপের সত্যায়িত ফটোকপি। • অঙ্গিকার নামা(কোন ভুল পরিলক্ষিত হলে উত্তেলিত টাকা যেকোন মূহূর্তে সংশ্লিষ্ট ব্যাংককে ফেরত দিতে বাধ্য থাকবে।	বিনামূল্যে	আবেদনের তারিখ হতে ৪০ দিন	শৈলেন্দ্র নাথ বর্মা যুগ্মপরিচালক ফোন নম্বর- ০২৫৮৯৯০২৬৬২
২৫	প্রাইজবন্ডের দাবী গ্রহণ ও পুরষ্কার প্রদান	কাউন্টার ভিত্তিরক	• দুই কপি পাসপোট সাইজ ছবি সত্যায়িত। • এনআইডি কার্ডের ফটোকপি সত্যায়িত। • ব্যাংক একাউন্টের (এমআইসিআর) চেকের পাতার ফটোকপি/	বিনামূল্যে	সরকারী গেজেট প্রাপ্তির পর সর্বোচ্চ ৩০ দিন	শৈলেন্দ্র নাথ বর্মা যুগ্মপরিচালক ফোন নম্বর- ০২৫৮৯৯০২৬৬২

			একাউন্ট স্টেটমেন্ট ● ক্রেতার স্বাক্ষর ২টি ও সত্যায়িত ব্যক্তি দ্বারা সনাক্তকারীর স্বাক্ষর ১টি(দাবী ফরমে) ● প্রইজবন্ডের মূলকপি ও ফটোকপি (উভয়ের পিছনে মাঝখানে ১টি করে স্বাক্ষর।			

১.২ প্রাতিষ্ঠানিক সেবা

ক্রম	সেবার মান	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন ও ইমেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১	সরকারী প্রদান সংক্রান্ত (পোস্ট অফিসের বিল পাস করা)।	সরকারী হিসাব বিভাগের মাধ্যমে সেবা প্রদান করা হয়।	সরকারী হিসাব বিভাগ	বিনামূল্যে, প্রয়োজনীয় কাগজপত্র প্রাপ্তি সাপেক্ষে সেবা প্রদান করা হয়।	তাৎক্ষণিক	**বীরেন্দ্র নাথ রায়** যুগ্ম পরিচালক মোবাইল নং-০১৭১৭৫২৫৬৬০ ইমেইল- birendra.roy@bb.org.bd
২	সরকারী আদান সংক্রান্ত (সরকারী হিসাবে জমা)।	সরকারী হিসাব বিভাগের মাধ্যমে সেবা প্রদান করা হয়।	সরকারী হিসাব বিভাগ	বিনামূল্যে, প্রয়োজনীয় কাগজপত্র প্রাপ্তি সাপেক্ষে নগদ, নিকাশ এবং বদল লেনদেনের প্রেক্ষিতে সেবা প্রদান করা হয়।	০১(এক) দিন	
৩	চিকিৎসক এবং ঔষধ কোম্পানীর বিল প্রদান।	বিল দাখিল সাপেক্ষে প্রদান করা হয়।	কল্যাণ শাখা।	নির্ধারিত মূল্য ব্যাংকিং চ্যানেলে প্রদান করা হয়।	১০ কর্মদিবস।	মোঃ আল মামুন চৌধুরী যুগ্মপরিচালক আইপি-৪৩০৬৯ almamun.chow@bb.org.bd

৪	স্থানীয় মানি চেঞ্জার প্রতিষ্ঠানের লাইসেন্স নবায়ন	বৈদেশিক মুদ্রা নীতি বিভাগের মাধ্যমে সেবা প্রদান করা হয়।	বৈদেশিক মুদ্রা নীতি বিভাগ	মানি চেঞ্জার লাইসেন্স নবায়নের জন্য নির্ধারিত ফি চেকের মাধ্যমে পরিশোধ করতে হয়।	১৫ দিন	**মোছাঃ আঞ্জুয়ারা বেগম** যুগ্মপরিচালক ফোন-৩৩-৪৩১২২ ইমেইল- anjurar.begun@bb.org.bd

১.৩) অভ্যন্তরীণ সেবা

ক্রম	সেবার মান	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন ও ইমেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১	চিকিৎসা সেবা প্রদান।	এ অফিসের চিকৎসকগণ ও তালিকাভূক্ত চিকিৎসকগণের মাধ্যমে সেবা প্রদান করা হয়।	চিকিৎসা কেন্দ্র।	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক	**ডাঃ তামান্না আফরোজা লিমা** মেডিকেল অফিসার আইপি-৪৩০৬৭ limabge12@gmail.com
২	প্রাপ্যতার ভিত্তিতে ও অফিসের বিভিন্ন বিভাগের চাহিদা অনুযায়ী মনিহারী দ্রব্যাদি, কাগজ, খাম, রেজিস্টারসহ অন্যান্য দ্রব্যাদি সরবরাহ করা	চাহিদার ভিত্তিতে সরবরাহ করা হয়	সংশ্লিষ্ট শাখা	প্রযোজ্য নয়	উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের নির্দেশ মোতবেক নির্ধারিত সময়সীমার মধ্যে	**মোঃ মোজাম্মেল হক** যুগ্মপরিচালক ফোন-০১৭৪১৪৫৬০৭৯ ইমেইল- mojammel.huq@bb.org.bd
৩	লাইব্রেরীতে সংরক্ষিত বই/ ম্যাগাজিন কর্মকর্তা/ কর্মচারীদের মাঝে বিতরণ করা	চাহিদার ভিত্তিতে সরবরাহ করা হয়	সংশ্লিষ্ট শাখা	প্রযোজ্য নয়	চাহিদার ভিত্তিতে তাৎক্ষণিক সরবরাহ করা হয়	কোহিনূর বেগম উপপরিচালক ফোন : 01766766889 ইমেইল- kahinur.begum@bb.org.bd
৪	পুরাতন নথিতে অফিসের সমস্ত পুরাতন নথি সংরক্ষণ করা এবং চাহিদা অনুযায়ী বিভিন্ন বিভাগ ও শাখাকে নথি সরবরাহ করা	চাহিদার ভিত্তিতে সরবরাহ করা হয়	সংশ্লিষ্ট শাখা	প্রযোজ্য নয়	উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের নির্দেশ মোতবেক সময়সীমা নির্ধারিত	**মুহাঃ আনিছুল হক** যুগ্মপরিচালক ফোন-০১৭২১২৪০৫৪৩ ইমেইল- anisul.haque@bb.org.bd
৫	প্রাপ্যতার ভিত্তিতে অফিসের কর্মকর্তা ও কর্মচারীদের বিভিন্ন দ্রব্যাদি সরবরাহ	Direct Procurement ও Request for Quotition(RFQ)	জড় সামগ্রী শাখা	প্রযোজ্য নয়	সার্ভিস স্ট্যান্ডার্ডে নির্ধারিত সময়সীমা	**মোঃ মোস্তাকুজ্জামান** যুগ্মপরিচালক ফোন-৩৩-৪৩০৪০ ইমেইল-

		এর মাধ্যমে ক্রয় করতঃ সরবরাহ				md.mustakuzzaman@bb.org.bd
৬	অফিসের প্রয়োজনীয় বিভিন্ন দ্রব্যাদি সরবরাহ	Direct Procurement ও Request for Quotition(RFQ) এর মাধ্যমে ক্রয় করতঃ সরবরাহ	জড় সামগ্রী শাখা	প্রযোজ্য নয়	সার্ভিস স্ট্যান্ডার্ডে নির্ধারিত সময়সীমা	
৭	অফিসে সেবা প্রদানকারী বিভিন্ন প্রতিষ্ঠানের বিল প্রদান। যেমনঃ বিদ্যু বিল, গ্যাস বিল, টেলিফোন বিল, পানি বিল ইত্যাদি।	সরাসরি/জড় সামগ্রী শাখার মাধ্যমে সেবা প্রদান	জড় সামগ্রী শাখা	প্রযোজ্য নয়	সার্ভিস স্ট্যান্ডার্ডে নির্ধারিত সময়সীমা	
৮	শ্রান্তি বিনোদন/ চিকিৎসা/ মাতৃত্বকালীন ছুটি	সংস্থাপন শাখার মাধ্যমে সেবা প্রদান করা হয়।	<u>শ্রান্তি বিনোদন ভাতা</u> * আবেদনপত্র * বেতন শীট * ছুটি স্থিতির কপি <u>চিকিৎসা/ মাতৃত্বকালীন ছুটি</u> * আবেদনপত্র * ডাক্তারের প্রেসক্রিপশন	প্রযোজ্য নয়	সার্ভিস স্ট্যান্ডার্ডে নির্ধারিত সময়সীমা	মোঃ আতিকুর রহমান যুগ্মপরিচালক ফোন নম্বর- ০২৫৮৯৯০৩৭৮৯ atiq.rahman@bb.org.bd
৯	কর্মকর্তা/কর্মচারীদের পেনশন ও প্রভিডেন্ট ফান্ডের কেস নিষ্পত্তি	সংস্থাপন শাখার মাধ্যমে সেবা প্রদান করা হয়।	<u>পেনশন</u> প্রধান কার্যালয়ের এইচআরডি-১ এর ২৮/০৬/২০২২ তারিখের প্রশাসনিক পরিপত্র-১১ মোতাবেক।	প্রযোজ্য নয়	সার্ভিস স্ট্যান্ডার্ডে নির্ধারিত সময়সীমা	
১০	ব্যাংকিং ডিপ্লোমা পরীক্ষায় উত্তীর্ণদের সম্মানী প্রদান	সংস্থাপন শাখার মাধ্যমে সেবা প্রদান করা হয়।	*আবেদনপত্র * সার্টিফিকেটের কপি * রেজাল্ট শীটের কপি	প্রযোজ্য নয়	সার্ভিস স্ট্যান্ডার্ডে নির্ধারিত সময়সীমা	মোঃ আতিকুর রহমান যুগ্মপরিচালক ফোন নম্বর- ০২৫৮৯৯০৩৭৮৯ atiq.rahman@bb.org.bd

১১	কর্মকর্তা/কর্মচারীদের অধ্যয়নের অনুমতি প্রদান ও শিক্ষাগত যোগ্যতার সনদপত্র যাচাই সংক্রান্ত কার্যাবলী।	সংস্থাপন শাখার মাধ্যমে সেবা প্রদান করা হয়।	অধ্যয়নের অনুমতি প্রদান *আবেদনপত্র সনদপত্র যাচাই *আবেদনপত্র * সার্টিফিকেটের কপি	প্রযোজ্য নয়	সার্ভিস স্ট্যান্ডার্ডে নির্ধারিত সময়সীমা	
১২	অবসর/মৃত্যু পরবর্তী ছুটি নগদায়ন সংক্রান্ত কাজ	সংস্থাপন শাখার মাধ্যমে সেবা প্রদান করা হয়।	সংস্থাপন শাখা	প্রযোজ্য নয়	সার্ভিস স্ট্যান্ডার্ডে নির্ধারিত সময়সীমা	
১৩	দাখিলকৃত বিল/ভাউচার/দলিলাদি প্রতিপাদন করা	প্রধান কার্যালয়ের আদেশ/নীতি/সার্কুলার/ম্যানুয়াল/প্রশাসনিক পরিপত্র ইত্যাদি অনুযায়ী	বিভিন্ন শাখা/বিভাগ হতে প্রাপ্ত	বিনামূল্যে দাপ্তরিক সেবা	সার্ভিস স্ট্যান্ডার্ড বুকে উল্লিখিত সময় অনুযায়ী	**মোঃ নূর ইসলাম** যুগ্মপরিচালক ফোন-০১৭২৪৫১১৫৫৫ ইমেইল- nur.islam@bb.org.bd
১৪	পেনশনারদের সাধারণ ভবিষ্য তহবিল, আনুতোষিক, সমর্পিত ছুটি প্রভৃতি বাবদ ব্যাংকের নিকট পাওনা প্রদান	সাধারণ হিসাব ও কো-অপারেটিভ হিসাবের মাধ্যমে পাওনা বা দায় সমন্বয় বাবদ সেবা প্রদান।	প্রদান/আগাম শাখা	বিনামূল্য	তাৎক্ষণিক	**খালেদা দিলরুবা** যুগ্মপরিচালক ফোন: ০১৭১২-৬১২১০৯
১৫	স্থায়ী কর্মকর্তা/কর্মচারীগণকে বিবিধ আগাম প্রদান ও সমন্বয়করণ	প্রাপ্যতা অনুযায়ী সাধারণ হিসাব ও কো-অপারেটিভ হিসাবের মাধ্যমে গৃহ নির্মাণ, মোটর গাড়ি, মোটর সাইকেল ও কম্পিউটার বাবদ আগাম প্রদান ও সেগুলোর সমন্বয়করণ।	প্রদান/আগাম শাখা	বিনামূল্য	তাৎক্ষণিক	**খালেদা দিলরুবা** যুগ্মপরিচালক ফোন: ০১৭১২-৬১২১০৯
১৬	অতিকালীন ভাতা, টিএ/ডিএ বিলের অর্থ প্রদান	সাধারণ হিসাব ও কো-অপারেটিভ হিসাবের মাধ্যমে কর্মকর্তা/কর্মচারীগণকে বিলম্বে অবস্থানজনিত যাতায়াত ভাতা, বাড়ুতি খাটুনি ভাতা, স্থানীয় যাতায়াত ও ভ্রমণ ভাতা প্রদানের মাধ্যমে সেবা প্রদান।	প্রদান/আগাম শাখা	বিনামূল্য	তাৎক্ষণিক	**খালেদা দিলরুবা** যুগ্মপরিচালক ফোন: ০১৭১২-৬১২১০৯

২. সেবা প্রত্যাশীদের করণীয়ঃ

যথাযথ সেবা প্রাপ্তির লক্ষ্যে সেবা প্রত্যাশীদের নিম্নোক্ত পরামর্শ প্রদান করা হলো-

ক্রমিক নং	প্রতিশ্রুত/কাঙ্ক্ষিত সেবা সেবা প্রাপ্তির লক্ষ্যে করণীয়
১।	বর্ণিত প্রয়োজনীয় দলিলাদিসহ স্বয়ংসম্পূর্ণ আবেদন জমা প্রদান
২।	সেবার মূল্য ও পরিশোধ পদ্ধতি অনুযায়ী যথাযথ প্রক্রিয়ায় প্রয়োজনীয় সেবামূল্য পরিশোধ করা
৩।	প্রযোজ্য ক্ষেত্রে মোবাইল মেসেজ/ইমেইল নির্দেশনা অনুসরণ করা
৩।	সাক্ষাতের জন্য ধার্য তারিখে নির্ধারিত সময়ের পূর্বেই উপস্থিত থাকা
৪।	অনাবশ্যক ফোন/তদবির না করা।

৩. প্রতিশ্রুত সেবা না পেলে সেবা প্রত্যাশীদের করণীয়ঃ

সিটিজেনস্ চার্টার অনুযায়ী সেবা না পেলে বা সেবা প্রাপ্তির মান সন্তোষজনক না হলে সেবা প্রত্যাশীদের করণীয় বা অভিযোগ দাখিলের প্রক্রিয়াঃ

ক্রমিক	কখন যোগাযোগ করবেন	কার সাথে যোগাযোগ করবেন	যোগাযোগের ঠিকানা	নিষ্পত্তির সময়সীমা
১।	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে (ব্যাংকিং ও পরিদর্শন সংক্রান্ত সেবার ক্ষেত্রে)	শাখা প্রধান	মোঃ মফিজুর রহমান খান চৌধুরী পরিচালক(ব্যংকিং) ০২৫৮৯৯০২১৭১ ইমেইল- mofizur.cy@bb.org.bd website: bb.org.bd	০৫ কার্যদিবস
	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে (প্রশাসনিক সেবা সংক্রান্ত ক্ষেত্রে)		মোঃ শাহেদ আলী পরিচালক(প্রশাসন) ০২৫৮৯৯০৩৮৩৯ shahed.ali@bb.org.bd website: bb.org.bd	
২।	শাখা প্রধান নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	অফিস প্রধান	মোঃ শাহেদ আলী নির্বাহী পরিচালক(ভারপ্রাপ্ত) ০২৫৮৯৯০৩৮৩৯ shahed.ali@bb.org.bd website: bb.org.bd	০৭ কার্যদিবস
৩।	অফিস প্রধান নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	বাংলাদেশ ব্যাংকের অভিযোগ নিষ্পন্নকারী কর্মকর্তা (অনিক)	পরিচালক হিউম্যান রিসোর্সেস ডিপার্টমেন্ট-১	০৭ কার্যদিবস

বাংলাদেশ ব্যাংক

চট্টগ্রাম অফিস

www.bb.org.bd

সিটিজেন্স চার্টার

১. প্রতিশ্রুত সেবাসমূহঃ

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, পদবি, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১.	গ্রাহক স্বার্থ সংরক্ষণ	ক. ব্যাংকিং সেবা/অনিয়মের বিষয়ে লিখিত ও টেলিফোনে প্রাপ্ত অভিযোগ গ্রহণ করা হয়। খ. লিখিত/টেলিফোন/ই-মেইলে প্রাপ্ত অভিযোগের বিষয়ে পত্রের মাধ্যমে ব্যাখ্যা অথবা সরেজমিনে যাচাই করত: প্রতিকারের জন্য প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণ করা হয়।	লিখিত/মোবাইল/ই-মেইলে অভিযোগ দাখিল করা যায়। এক্ষেত্রে নির্দিষ্ট ফরমের প্রয়োজন নেই।	নেই	সার্ভিস স্টান্ডার্ড মোতাবেক অভিযোগের বিষয় ও গুরুত্ব অনুযায়ী নির্ধারিত সময়ে কেস নিষ্পত্তি হয়ে থাকে।	জনাব মুহম্মদ জিয়াউদ্দীন বাবলু যুগ্মপরিচালক ফোন-০২৩৩৩৩৬০৬২১৩৩/৪০০৭২ ziauddin.bablu@bb.org.bd
২.	প্রাইজবন্ড বিক্রয়	আগ্রহী নাগরিকগণ সরাসরি ক্যাশ কাউন্টার হতে সেবা পেতে পারেন।	ক্যাশ কাউন্টার হতে সরাসরি প্রাইজবন্ড ক্রয় করা যায়।	বিনামূল্যে সেবা প্রদান করা হয়।	তাৎক্ষনিকভাবেই পাওয়া যায়।	১) জনাব ফারহানা ইয়াছমিন যুগ্ম-ব্যবস্থাপক আইপি ফোন-৪০০৭০ farhana.yasmin@bb.org.bd
৩.	প্রাইজবন্ড নগদায়ন	আগ্রহী নাগরিকগণ সরাসরি ক্যাশ কাউন্টার হতে সেবা পেতে পারেন।	ক্যাশ কাউন্টার হতে সরাসরি প্রাইজবন্ড ক্রয় করা যায়।	--ঐ--	--ঐ-	২) জনাব শামীমা নাজনীন উপ-ব্যবস্থাপক আইপি ফোন-৪০৩০৬ Shamima.Naznin@bb.org.bd
৪.	বিকৃত/ত্রুটিপূর্ণ প্রাইজবন্ডের বিনিময়মূল্য	ক. বিকৃত বন্ড ক্যাশ কাউন্টারে উপস্থাপন করে বিকৃত সীল গ্রহণ; খ. প্রাইজবন্ড শাখায় নির্ধারিত ফরম পূরণের মাধ্যমে	ক্যাশ কাউন্টারে উপস্থাপন এবং তথা হতে বিনিময় মূল্য গ্রহণ করা যায়।	--ঐ--	১৫ (পনের) দিন	

ক্রঃ নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
		কেইস জমা গ্রহণ; গ. নির্ধারিত কমিটি কর্তৃক পলিসি মোতাবেক বিনিময়মূল্য প্রদানের সঠিকতা নির্ধারণপূর্বক কেইস পাশ/বাতিল করণ; ঘ. পাশকৃত কেইসসমূহের বিনিময়মূল্য দাবীকারীকে পরিশোধ।				৩) জনাব নাদিয়া শারমিন সহকারী-ব্যবস্থাপক আইপি ফোন-৪০১৬৫ nadia.sharmin @ bb.org.bd
৫.	পুরষ্কার প্রাপ্ত দাবীকারীর দাবী পূরণ	ক. পুরষ্কার প্রাপ্তির যথার্থতা পরীক্ষাকরণ; খ. নির্ধারিত ফরমে দাবীকারীর আবেদন গ্রহণ; গ. আবেদন ফরমের সঠিকতা/নির্ভূলতা পরীক্ষা করণ; ঘ. দাবীকারীর কেইস পাশ করত অন-লাইনে দাবীকারীর সেভিংস একাউন্টে পুরষ্কারের অর্থ প্রেরণ।	নির্ধারিত আবেদন ফরম প্রাইজবন্ড শাখা হতে সংগ্রহ করা যায়।	--ঐ--	০২ (দুই) মাস	
৬.	ড্র-এর শীট বিতরণ	ছাপানো 'ড্র'-এর শীট বিতরণ	প্রাইজবন্ড শাখা	--ঐ--	তাৎক্ষনিকভাবে ই পাওয়া যায়।	
৭.	জনসাধারণ থেকে ছেঁড়া-ফাটা নোট গ্রহণ ও তার বিনিময় মূল্য প্রদানের ব্যবস্থাকরণ	ছেঁড়া-ফাটা নোট গ্রহণ করে রির্পোট প্রস্তুতপূর্বক ক্যাশ বিভাগে প্রেরণ এবং বাংলাদেশ ব্যাংক নোট রিফান্ড রেগুলেশন-2012 অনুযায়ী পাশ হওয়ার পর জমাকারীকে তার বিনিময় মূল্য প্রদান।	দাবী শাখা	বিনামূল্যে সেবা প্রদান করা হয়।	৮ সপ্তাহ	১. মোহাম্মদ তানভীর উপ পরিচালক ০১৮১৬৩৫৪৭১০ mohammed.tanvir@bb.org.bd ২.মোহাম্মদ জহিরুল আলম অফিসার ০১৮১৬৩৫৪৭১০ zahirul.alam@bb.org.bd
৮.	বিভিন্ন থানা থেকে জাল নোট মামলার আলামত হিসেবে নোট গ্রহণ ও	বিভিন্ন থানা থেকে জাল নোট মামলার আলামত হিসেবে নোট গ্রহণ করত পরীক্ষাপূর্বক মতামত প্রদানের জন্য ক্যাশ	১.আইওর (পুলিশ) আবেদনপত্র ২.জি আর ও কপি (কোর্টের) ৩.ম্যাজিস্ট্রেটের ক্ষমতাপত্র	বিনামূল্যে সেবা প্রদান করা হয়।	৭ দিন	মোহাম্মদ জহিরুল আলম অফিসার ০১৮১৬৩৫৪৭১০ zahirul.alam@bb.org.bd

ক্রঃ নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
	পরীক্ষার্পূবক মতামত/ প্রতিবেদন প্রদান	বিভাগে প্রেরণ এবং মতামত প্রাপ্তির পর জাল নোট বাজেয়াপ্তকরণপূর্বক সংশ্লিষ্ট মতামতসহ আলামত জমাকারীর নিকট প্রেরণ।	৪.এফ আই আর কপি ৫. এজাহার কপি ৬. জব্দ তালিকা **প্রাপ্তিস্থান: দাবী শাখা**			
৯.	জনসাধারণ থেকে পোড়া নোটের আবেদন গ্রহণ ও তার বিনিময় মূল্য প্রদানের ব্যবস্থাকরণ	জনসাধারণ থেকে আবেদন গ্রহণ করার পর এই সংক্রান্ত গঠিত কমিটির মাধ্যমে বাংলাদেশ ব্যাংক নোট রিফান্ড রেগুলেশন-2012 অনুযায়ী পাশ হওয়ার পর আবেদনকারীকে তার বিনিময় মূল্য প্রদান।	১.আবেদনপত্র ২.সংশ্লিষ্ট থানার জিডির কপি ৩.টাকা পোড়া গেছে এই মর্মে ইউনিয়ন পরিষদ/ কমিশনারের প্রত্যয়নপত্র ৪.আবেদনকারীর ছবি ০২ কপি ৫.জাতীয় পরিচয় পত্রের সত্যায়িত ফটোকপি ৬.নিউজ পেপার (যদি থাকে) **প্রাপ্তিস্থান: দাবী শাখা**	বিনামূল্যে সেবা প্রদান করা হয়।	১ দিন	মোহাম্মদ তানভীর উপ পরিচালক ০১৮১৬৩৫৪৭১০ mohammed.tanvir@bb.org.bd
১০.	<u>পিএডি (প্রদান):</u> ইএফটি এর মাধ্যমে প্রাপ্ত বেতন, ভাতা ও বোনাস এর স্ট্যাটাস দেখা	প্রাপকের হিসাব নম্বর ও ইএফটি নম্বর এর মাধ্যমে	প্রাপকের হিসাব নম্বর/ইএফটি নম্বর	বিনামূল্যে	তাৎক্ষনিক	জনাব বিশু দে সহকারী পরিচালক মোবাইলঃ ০১৬৭০৩৫৬৮৮৫ ই-মেইলঃ bishu.dey@bb.org.bd
১১.	প্রাপ্ত পত্রসমুহ যথানিয়মে গ্রহণ করা।	জিপিও চট্টগ্রামের মাধ্যমে প্রেরিত সকল ধরনের রেজিষ্ট্রীকৃত/ জিইপি/রেজিঃ পার্শেল/রেজিঃ এডি ডকুমেন্টারী রশিদের নম্বরসমুহ পাকা রেজিষ্টারে উল্লেখিত।	অত্র অফিস ও বিভিন্ন শাখা অফিস সমূহ ও ঠিকানায় জিপিও মাধ্যমে।	চিঠির বিপরীতে উত্তোলন করতঃ রশিদসমুহ নথিভূক্ত করা।	দৈনিক ভিত্তিতে	সিআরএনডি শাখায় কর্মরত সিনিয়র ডাটা এন্ট্রি কন্ট্রোল অপরেটর/ডিএম/জেএম সম্মিলিতভাবে
১২.	বিভিন্ন প্রকার	কাউন্টারের মাধ্যমে	পুরণকৃত নির্দিষ্ট	ক্রয় ফরম-এ	সাপ্তাহিক ও	জনাব মোঃ মোজাম্মেল

ক্রঃ নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
	সঞ্চয়পত্র বিক্রয়		প্রকল্পের আবেদন ফরম (যা বাংলাদেশ ব্যাংক ও সঞ্চয় অধিদপ্তর-এর ওয়েবসাইট হতে পাওয়া যায়), ক্রেতা ও নমিনি'র NID-এর ফটোকপি, TAX–এর প্রত্যয়ন, MICR চেক ও চেক-এর ফটোকপি। সঞ্চয়পত্র (নগদায়ন) শাখা, বাংলাদেশ ব্যাংক, চট্টগ্রাম।	উল্লিখিত পরিমাণ অর্থের MICR ব্যাংক চেক-এর মাধ্যমে এবং ক্লিয়ারিং-এর মাধ্যমে অর্থ সরকারি হিসাবে স্থানান্তর হয়।	সরকারি ছুটির দিন ব্যতিত প্রতিদিন সকাল ১০.০০টা হতে বিকাল ৪.০০টা পর্যন্ত। ০৪(চার) কর্মদিবস।	হোসেন ভূঁইয়া সহকারি পরিচালক অফিস আইপি-৩০-৪০৩৬৭ ই-মেইল: mozammelhossain.bhuian@bb.org.bd
১৩.	মুনাফা প্রদান ও মূল নগদায়ন	কাউন্টারের মাধ্যমে নগদ প্রদান ও EFT-এর সহযোগিতায় বিভিন্ন ব্যাংকের মাধ্যমে	ID স্লিপসহ স্বাক্ষরকৃত মুনাফা'র কুপন, মূলের ক্ষেত্রে ID স্লিপসহ স্বাক্ষরকৃত সঞ্চয়পত্র, NID-এর ফটোকপি। সঞ্চয়পত্র (নগদায়ন) শাখা ও ক্যাশ কাউন্টার, বাংলাদেশ ব্যাংক, চট্টগ্রাম।	বিনা মূল্যে	সাপ্তাহিক ও সরকারি ছুটির দিন ব্যতিত প্রতিদিন সকাল ১০.০০টা হতে বিকাল ৪.০০টা পর্যন্ত। দৈনিক ভিত্তিতে	জনাব কাউছার চৌং অফিসার অফিস আইপি-৩০-৪০১৭৭ ই-মেইল:
১৪.	মৃত্যু জনিত কারণে নমিনি কর্তৃক সঞ্চয়পত্র পরিচালনা/ নগদায়ন।	কাউন্টারের মাধ্যমে ও সরাসরি সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তার মাধ্যমে।	পুরণকৃত আবেদনপত্রসহ ক্রেতা ও নমিনি'র NID-এর ফটোকপি, Online মৃত্যু নিবন্ধন সনদ, ওয়ারিশান সনদ, নমিনির ব্যাংক হিসাবের MICR চেক এরফটোকপি, নমিনির ছবি। সঞ্চয়পত্র (নগদায়ন) শাখা, বাংলাদেশ ব্যাংক, চট্টগ্রাম।	বিনা মূল্যে	সাপ্তাহিক ও সরকারি ছুটির দিন ব্যতিত প্রতিদিন সকাল ১০.০০টা হতে বিকাল ৪.০০টা পর্যন্ত। ০৫(পাঁচ) কর্মদিবস।	জনাব মোঃ নাফিজ কামাল সহকারি পরিচালক অফিস আইপি-৩০-৪০২০৯ ই-মেইল: nafiz.kamal@bb.org.bd
১৫.	সঞ্চয় পত্রের নমিনি পরিবর্তন/ নতুন নমিনি মনোনয়ন।	কাউন্টারের মাধ্যমে ও সরাসরি সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তার মাধ্যমে।	পুরণকৃত আবেদনপত্রসহ ক্রেতা ও পরিবর্তিত নমিনি'র NID-এর ফটোকপি, মৃত্যুজনিত হলে	বিনা মূল্যে	সাপ্তাহিক ও সরকারি ছুটির দিন ব্যতিত প্রতিদিন সকাল ১০.০০টা হতে বিকাল ৪.০০টা	জনাব মোঃ নাফিজ কামাল সহকারি পরিচালক অফিস আইপি-৩০-৪০২০৯ ই-মেইল:

ক্রঃ নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
			Online মৃত্যুনিবন্ধন সনদ, নমিনির ছবি। সঞ্চয়পত্র (নগদায়ন) শাখা, বাংলাদেশ ব্যাংক, চট্টগ্রাম।		পর্যন্ত। ০২(দুই) কর্মদিবস।	nafiz.kamal@bb.org.bd
১৬.	সঞ্চয়পত্র হারিয়ে গেলে/পুড়ে গেলে/বিনষ্ট হলে ডুপ্লিকেট সঞ্চয়পত্র ইস্যুকরণ।	কাউন্টারের মাধ্যমে ও সরাসরি সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তার মাধ্যমে।	পুরণকৃত আবেদন পত্রসহ থানায় জিডি'র মূলকপি, পত্রিকার বিজ্ঞাপনের মূলকপি, হলফনামা, ইনডেমনিটিবন্ড, ফি প্রদানের চালানকপি, ক্রেতা ও নমিনি'র NID-এর ফটোকপি । সঞ্চয়পত্র (নগদায়ন) শাখা, বাংলাদেশ ব্যাংক, চট্টগ্রাম।	বিনা মূল্যে	সাপ্তাহিক ও সরকারি ছুটির দিন ব্যতিত প্রতিদিন সকাল ১০.০০টা হতে বিকাল ৪.০০টা পর্যন্ত। ৩০(ত্রিশ) কর্মদিবস।	জনাব মোঃ নাফিজ কামাল সহকারি পরিচালক অফিস আইপি-৩০-৪০২০৯ ই-মেইল: nafiz.kamal@bb.org.bd
১৭.	Income Tax & Investment Certificate.	কাউন্টারের মাধ্যমে ও সরাসরি সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তার মাধ্যমে।	সঞ্চয়পত্র (নগদায়ন) শাখা, বাংলাদেশ ব্যাংক, চট্টগ্রাম।	বিনা মূল্যে	সাপ্তাহিক ও সরকারি ছুটির দিন ব্যতিত প্রতিদিন সকাল ১০.০০টা হতে বিকাল ৪.০০টা পর্যন্ত। দৈনিক ভিত্তিতে।	১.জনাব রিপন ধর সহকারি পরিচালক অফিস আইপি-৩০-৪০২৪৬ ই-মেইল: ripan.dhar@bb.org.bd ২.জনাব মোঃ নাফিজ কামাল সহকারি পরিচালক অফিস আইপি-৩০-৪০২০৯ ই-মেইল: nafiz.kamal@bb.org.bd
১৮.	সঞ্চয়পত্র সংখ্যা বিভিন্ন সমস্যা/ অভিযোগ নিষ্পত্তি/ সমাধান	কাউন্টারের মাধ্যমে ও সরাসরি সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তার মাধ্যমে।	NID সহ সংশ্লিষ্ট কাগজপত্রাদি সাথে আনতে হবে।	বিনা মূল্যে	সাপ্তাহিক ও সরকারি ছুটির দিন ব্যতিত প্রতিদিন সকাল ১০.০০টা হতে বিকাল ৪.০০টা পর্যন্ত। দৈনিক ভিত্তিতে।	জনাব মোঃ মোজাম্মেল হোসেন ভূঁইয়া সহকারি পরিচালক অফিস আইপি-৩০-৪০৩৬৭ ই-মেইল: mozammelhossain.bhuian@bb.org.bd জনাব মোঃ নাফিজ কামাল সহকারি পরিচালক

ক্রঃ নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
						অফিস আইপি-৩০-৪০২০৯ ই-মেইল: nafiz.kamal@bb.org.bd
১৯.	সিএমএসএমই উদ্যোক্তা ও নারী উদ্যোক্তাদের পরামর্শ প্রদান।	ফেস-টু-ফেস ও টেলিফোনে।	হ্যান্ডআউট, ব্রুসিয়ার, লিফ্টলেট, সার্কুলার। **প্রাপ্তিস্থান:** সংশ্লিষ্ট বিভাগ ও বাংলাদেশ ব্যাংকের ওয়েবসাইট।	কোন মূল্য পরিশোধ করতে হবে না।	সকল কর্মদিবসে অফিস চলাকালীন সময়ে।	মোহাম্মদ ইকবাল হোসেন অতিরিক্ত পরিচালক ফোন: ০১৮১৯০৭৯৯৭৯ ই-মেইল: muhammad.hossen@bb.org.bd
২০.	নারী উদ্যোক্তাদের অর্থায়ন সংক্রান্ত অভিযোগ গ্রহণ ও নিষ্পত্তিকরণ।	চিঠি (লিখিত চিঠি, ই-মেইল, ফ্যাক্স ইত্যাদি), ফেস-টু-ফেস ও টেলিফোনে।	প্রযোজ্য নয়।	কোন মূল্য পরিশোধ করতে হবে না।	সকল কর্মদিবসে অফিস চলাকালীন সময়ে।	মোহাম্মদ ইকবাল হোসেন অতিরিক্ত পরিচালক ফোন: ০১৮১৯০৭৯৯৭৯ ই-মেইল: muhammad.hossen@bb.org.bd
২১.	কৃষি ঋণ সংক্রান্ত তথ্য ও পরামর্শ	সরাসরি আলোচনা	বিদ্যমান কৃষি ও পল্লী ঋণ নীতিমালা ও কর্মসূচি; বাংলাদেশ ব্যাংক এর ওয়েবসাইট	প্রযোজ্য নয়	তাৎক্ষণিক	জনাব মোহাম্মদ খোরশেদ আলম অতিরিক্ত পরিচালক ফোন: ০১৫৩৪১৫৪৮৯২ ইমেইল: khurshed.alam@bb.org.bd
২২.	বক্স ব্যালেন্স ব্যাংক নোট (১০/-ও তদুর্ধ্ব)	বিনিময় ভল্ট ও গ্যারান্ট ভল্ট থেকে কাউন্টার সমূহে জনগনের চাহিদানুযায়ী এবং ব্যাংকিং কাউন্টারে উপস্থাপিত বানিজ্যিক ব্যাংক সমূহের চেকের বিপরীতে পেমেন্ট দেয়ার জন্য অর্ন্তবর্তীকালীন মজুদ তৈরী,প্রদান ও হিসাবায়ন। Manualy এবং Core Banking Systemএর মাধ্যমে কার্য সম্পাদন।	নিজস্ব	বিনামূল্যে	দৈনিক ভিত্তিতে	ক) জনাব, মোঃ নসরুল আজিম মালিক, যুগ্মব্যবস্থাপক(ক্যাশ) ০১৮১৫৮১২৩০২ nasrul.malik@bb.org.bd খ) জনাব,এ.বি.এম. গোলাম ছারওয়ার, যুগ্মব্যবস্থাপক (ক্যাশ) ০১৮১৮০৬৫৬৩৭ golam.sarwar@bb.org.bd
২৩.	বক্স ব্যালেন্স	মুদ্রা ভল্ট থেকে	,,	,,	দৈনিক ভিত্তিতে	ক) জনাব,রিক্তা

ক্রঃ নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
	(১/-,২/- ও ৫/- নোট/মুদ্রা)	কাউন্টার সমূহে জনগনের মুদ্রার চাহিদা, মুদ্রাগনণা, বাছাই এবং ব্যাংকিং কাউন্টারে উপস্থাপিত বানিজ্যিক ব্যাংক সমূহের চেকের বিপরীতে পেমেন্ট দেয়ার জন্য অর্ন্তবর্তীকালীন মজুদ তৈরী,প্রদান ও হিসাবায়ন। Manualy এবং Core Banking System এর মাধ্যমে কার্য সম্পাদন।				মজুমদার, যুগ্মব্যবস্থাপক(ক্যাশ) ০১৬৭৩৬১৩৯৪৪ rikta.mazumder@bb.org.bd খ) জনাব চাই হলা অং মারমা, যুগ্মব্যবস্থাপক(ক্যাশ) ০১৮১১৫৩৯৩৪৮ chai.marma@bb.org.bd
২৪.	বক্স ব্যালেন্স প্রাইজবন্ড	প্রাইজবন্ড ভল্ট থেকে কাউন্টারে জনগনের চাহিদা পূরনের লক্ষে অর্ন্তবর্তীকালীন মজুদ তৈরী এবং কাউন্টারের চাহিদা অনুযায়ী ইস্যুকরণ,কাউন্টার থেকে গৃহীত প্রাইজবন্ড সংরক্ষণ,গনণা,পরীক্ষা,বাছাই,সর্টিং,লিস্টিং ইত্যাদি। Manualy এবং Core Banking Systemএর মাধ্যমে কার্য সম্পাদন।	”	”	দৈনিক ভিত্তিতে	ক) জনাবমোঃ মকছুদুর রহমান, যুগ্মব্যবস্থাপক(ক্যাশ) ০১৭১১৯৪৩৬৫৮ maksudur.rahman@bb.org.bd খ) জনাবপারভীন আক্তার যুগ্মব্যবস্থাপক(ক্যাশ) ০১৮২৯৩৬৮৫১৯ pervin.akter@bb.org.bd
২৫.	সঞ্চয়পত্র শাখ/কাউন্টার	বিভিন্ন মেয়াদী সঞ্চয়পত্র, বিনিয়োগবন্ডের বিপরীতে নগদ গ্রহণ এবং সঞ্চয়পত্র, বিনিয়োগবন্ড ভাঙ্গানো, কাউন্টারের কার্যক্রম পরিচালনা, নিস্পত্তি,হিসাবায়ন ও তদারকী। Manualy এবং	”	”	দৈনিক ভিত্তিতে	ক) জনাবমোঃ ওসমান গনি-৩, যুগ্মব্যবস্থাপক (ক্যাশ), ০১৭১০৮২৬১২০ osman.goni@bb.org.bd খ)জনাব, মোঃ শরীফুল ইরফান, সহকারী ব্যবস্থপক(ক্যাশ) ০১৮১২৯৬২৮৯৮

ক্রঃ নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
		Core Banking Systemএর মাধ্যমে কার্য সম্পাদন।				গ)জনাব,এস.এম. তবরেজ, সহকারী ব্যবস্থপক(ক্যাশ) ০১৮১৫৪৮৩৬৮৪
২৬.	পিএডি রিসিপ্ট কাউন্টার/শাখা	সরকারী বিভিন্ন হিসাব খাতে টিআর ফরম/চালানের মাধ্যমে নগদ অর্থ গ্রহণ, হিসাবায়ন ও নিস্পত্তি। Manualy এবং Core Banking Systemএর মাধ্যমে কার্য সম্পাদন।	”	”	দৈনিক ভিত্তিতে	ক)জনাব, মোঃ আবুল কালাম, যুগ্মব্যবস্থাপক(ক্যাশ) ০১১৮০০৬০০৫ ma.kalam@bb.org.bd খ)জনাব, উম্মে হাবীবা, উপব্যবস্থাপক(ক্যাশ) ০১৯১৪৯৪৪০০৪ uhabiba502@gmail.com গ)জনাব, উত্তম কুমার রুদ্র, সহকারী ব্যবস্থাপক (ক্যাশ) ০১৮১২০৪৯৭৪৩ uttam.rudra@bb.org.bd ঘ) জনাব,মোহাম্মদ সাদ্দাম হোসেন, সহকারী ব্যবস্থাপক (ক্যাশ) ০১৯১২৬৯০২৬৬ saddam.hosain@bb.org.bd
২৭.	পিএডি স্ক্রল শাখা	সরকারী বিভিন্ন খাতওয়ারী জমাকৃত অর্থ হিসাবায়ন, বিবরণী প্রেরণ ও তদারকী। Manualy এবং Core Banking Systemএর মাধ্যমে কার্য সম্পাদন।এর মাধ্যমে কার্য সম্পাদন।	”	”	দৈনিক ভিত্তিতে	জনাব তরুন আলো চাকমা, যুগ্মব্যবস্থাপক(ক্যাশ) ০১৮১৯৩০৮৬৮২ tarun.chakma@bb.org.bd
২৮.	পিএডি পেমেন্ট কাউন্টার/সঞ্চয়পত্র ব্যুরো	সরকারী প্রি-অডিট চেক, বিল, পেনশন বিলের নগদ পরিশোধ, হিসাবায়ন	”	”	দৈনিক ভিত্তিতে	ক) জনাব, মোঃ জামাল উদ্দিন, উপব্যবস্থপক(ক্যাশ) ০১৯১৭৭৭৯৩৬৮

ক্রঃ নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
		ও তদারকী। Manualy এবং Core Banking Systemএর মাধ্যমে কার্য সম্পাদন।এর মাধ্যমে কার্য সম্পাদন।				md.jamal@bb.org.bd খ)জনাব, মোঃ আব্দুর রউফ, সহকারী ব্যবস্থপক(ক্যাশ) ০১৭৩৬৪৭৭৭৫৮
২৯.	ডিএবি ব্যাংকিং কাউন্টার(রিসিপ্ট)	বিভিন্ন বানিজ্যিক ব্যাংকের পাশকৃত ভাউচারের টাকা,টিটি, এমটি,বিডি ইত্যাদির বিপরীতে নগদ অর্থ গ্রহণ হিসাবায়ন ও তদারকী। Manualy এবং Core Banking Systemএর মাধ্যমে কার্য সম্পাদন।এর মাধ্যমে কার্য সম্পাদন।	জমা স্লীপের বিপরীতে	,,	দৈনিক ভিত্তিতে	ক) জনাব,মোঃ আতাউল হক, উপব্যবস্থাপক (ক্যাশ) ০১৮১৬০৩০১৬৪ ataul.hoque@bb.org.bd খ)জনাব, মোহাম্মদ রমিজ উদ্দিন চৌধুরী, ক্যাশ অফিসার ০১৬৭০৩৩০৮৪৫
৩০.	ডিএবি ব্যাংকিং কাউন্টার(পেমেন্ট)	বিভিন্ন বানিজ্যিক ব্যাংকের পাশকৃত চেকের টাকা,টিটি, এমটি,বিডি ইত্যাদির বিপরীতে নগদ অর্থ প্রদান, হিসাবায়ন ও তদারকী। Manualy এবং Core Banking Systemএর মাধ্যমে কার্য সম্পাদন।এর মাধ্যমে কার্য সম্পাদন।	চেক/ভাউচারের বিপরীতে	,,	দৈনিক ভিত্তিতে	ক)জনাব, মোঃ জাহিদুল আকবর চৌধুরী, উপব্যবস্থাপক (ক্যাশ) ০১৯১১৯৩২৪৬৮ zahidul.akbar@bb.org.bd খ) জনাব,মোঃ জাহিদুর রহমান, সহকারী ব্যবস্থাপক (ক্যাশ) ০১৮১২৩৪৫৫৯৮
৩১.	সরকারী নোট/মুদ্রা বিনিময় কাউন্টার(১/-,২/- এবং ৫/-)	গ্রাহক চাহিদা ও সেবার উদ্দেশ্যে ১/-,২/- ও ৫/- মুদ্রা ইস্যু। ১/-,২/- ও ৫/- মূল্যমানের মুদ্রা গ্রহণ ও চাহিদা অনুযায়ী বিনিময় মূল্য প্রদান। গৃহীত নোট বাছাই করে রি-ইস্যু করা। কার্যকাল শেষে প্যাকেট ভুক্তি	১/-,২/- ও ৫/- মূল্যমানের নোট/মুদ্রার বিনিময়ে	,,	দৈনিক ভিত্তিতে	ক) জনাব,শাকিল আহমেদ সহকারী ব্যবস্থাপক (ক্যাশ), ০১৯১১৭৭৩৭৪২ খ) জনাব,মোঃ ওবায়দুর রহমান সিদ্দিকী সহকারী ব্যবস্থাপক (ক্যাশ), ০১৭১৭৮০৪৫১০

ক্রঃ নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
		লেবেল করা, সেলাইকরণ, হিসাবায়ন, নিস্পত্তি ও তদারকী। Manualy এবং Core Banking Systemএর মাধ্যমে কার্য সম্পাদন।এর মাধ্যমে কার্য সম্পাদন।				
৩২.	ত্রুটিযুক্ত নোট বিনিময় কাউন্টার/শাখা	নোট রিফান্ড রেগুলেশন ও প্রধান কার্যলয়ের বিভিন্ন সময়ের ইস্যুকৃত নির্দেশনানুযায়ী সরাসরি পরিশোধযোগ্য ক্রুটিপূর্ণ নোটের বিনিময়মূল্য প্রদান ও হিসাবায়ন। Manualy এবং Core Banking Systemএর মাধ্যমে কার্য সম্পাদন। সরাসরি পাশের অযোগ্য নোট সীলকরণ পূর্বক দাবী শাখায় প্রেরণ।	ছেঁড়া-ফাটা নোটের বিনিময়ে	,,	দৈনিক ভিত্তিতে	ক) জনাব,মল্লিকা তালুকদার, যুগ্মব্যবস্থাপক(ক্যাশ) ০১৯১৩৪৬২৩২৯, ০১৮৮৬০২০১৬৯ malikka.talukder@bb.org.bd খ) জনাব,হাসনা ইসলাম, যুগ্মব্যবস্থাপক(ক্যাশ) ০১৫৫২৩৯৮৪২১ hasna.islam@bb.org.bd গ)জনাব, গোলাম সারওয়ার , সহকারী ব্যবস্থাপক(ক্যাশ) ০১৭৩১২৭৪৩২৮ ঘ)জনাব, মোঃ মোস্তাফিজুর রহমান , ক্যাশ অফিসার ০১৯১৮-৯৫৪৮১২ ঙ)জনাব, রেশমা আক্তার , ক্যাশ অফিসার ০১৭১০৪৩৪৯৭১
৩৩.	দাবীকৃত ও জাল নোট শাখা এবং কাউন্টার	ক) দাবীকৃত নোট গ্রহণ, পরীক্ষণ, রিপোর্টিং ও হিসাবায়ন। বিভিন্ন থানা হতে প্রাপ্ত জাল নোট সমূহ পরীক্ষণ ও রিপোর্টিং। খ) প্রেসক্রাইবড অফিসারের নির্দেশক্রমে	ছেঁড়া-ফাটা নোটের বিনিময়ে	,,	2 দিন	ক) জনাব,অধীর রঞ্জন নাথ, জেএম(ক্যাশ) ০১৫৫৪৩৩১৪৫৫ adhir.nath@bb.org.bd খ)জনাব, মোহাম্মদ বরকত উল্ল্যাহ চৌধুরী, উপব্যবস্থাপক(ক্যাশ) ০১৬৮৩৭৫০২৪২

ক্রঃ নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
		বিনিময়মূল্য প্রদান, হিসাবায়ন ও নোটসহ রেকর্ড সংরক্ষণ। বাতিলকৃত নোট ভস্মিকরণ, হিসাবায়ন ও নোটসহ রেকর্ড সংরক্ষণ।				bu.chowdhury@bb.org.bd
৩৪.	প্রাইজবন্ড কাউন্টার	গ্রাহক হতে প্রাউজবন্ড ক্রয়/বিক্রয়, নতুন প্রাউজবন্ড সীলকরণ,গৃহীত.প্রাউজবন্ড.গণনা,পরীক্ষা, বাছাই,সর্টিং, লিস্টিং ইত্যাদি। Manualy এবং Core Banking Systemএর মাধ্যমে কার্য সম্পাদন।	জনসাধারনের চাহিদা মোতাবেক	,,	দৈনিক ভিত্তিতে	ক) জনাব,মোঃ বেলাল উদ্দিন, ডি.এম(ক্যাশ) ০১৮৫৯২০০০০৮ belaluddin5@gmail.com ক) জনাব,মোঃ আরমান মাহমুদ, এ.এম(ক্যাশ) ০১৬২০৫৮৪৮৪৫
৩৫.	বাণিজ্যিক ব্যাংকের ছেঁড়া-ফাটা/ময়লা নোট বিনিময় কাউন্টার	গ্রাহক হতে গৃহীত বিভিন্ন মূল্যমানের ছেঁড়া-ফাটা/ময়লা নোট গ্রহণ ও চাহিদা অনুযায়ী বিনিময় মূল্য প্রদান। ছেঁড়া-ফাটা/ময়লা নোট বাছাই করে বাতিল করা। কার্যকাল শেষে প্যাকেট ভুক্তি লেবেল করা,সেলাইকরণ, হিসাবায়ন, নিস্পত্তি ও তদারকী। Manualy এবং Core Banking System এর মাধ্যমে কার্য সম্পাদন।	বিনিময় মূল্যে	,,	দৈনিক ভিত্তিতে	জনাব,তাহসীন চৌধুরী এ.এম (ক্যাশ), ০১৯১৭৯৭৭৮৭১
৩৬.	পেনশন পেমেন্ট কাউন্টার/ ব্যাংকিং শাখা	সরকারী পেনশন গ্রাহকবৃন্দকে পেনশনের টাকা প্রদান, রেজিষ্টারে ভুক্তিকরণ ও হিসাবায়ন। Manualy এবং Core Banking System এর	সরকারী আদেশ পত্রানুযায়ী	,,	দৈনিক ভিত্তিতে	জনাব, নাছিমা খাতুন, যুগ্মব্যবস্থাপক(ক্যাশ) ০১৭২৭৭১৮৪২৯ nasima.khatun@bb.org.bd

ক্রঃ নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
		মাধ্যমে কার্য সম্পাদন।				
৩৭.	হেল্প ডেক্স	জনসাধারনকে লেনদেন সংক্রান্ত সকল দিক নির্দেশনামূলক সহযোগীতা করা।	নিজস্ব	,,	দৈনিক ভিত্তিতে	জনাব, উক্যচিং মারমা, যুগ্মব্যবস্থাপক(ক্যাশ) 01830928122 ukya.marma@bb.org.bd

১.২ <u>প্রাতিষ্ঠানিক সেবা</u>

ক্রঃ নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১.	ব্যাংক ও আর্থিক প্রতিষ্ঠানকে প্রদেয় সেবা	গ্রাহক ও জনগণের থেকে প্রাপ্ত অভিযোগ নিষ্পত্তিকরণের মাধ্যমে ব্যাংক ও আর্থিক প্রতিষ্ঠানের অনিয়ম সংশোধন করে সেবা প্রদান করা হয়।	গ্রাহক ও ব্যাংক হতে প্রাপ্ত দলিলাদি /বিবরণী	নেই	সার্ভিস স্টান্ডার্ড মোতাবেক অভিযোগের বিষয় ও গুরুত্ব অনুযায়ী নির্ধারিত সময়ে কেস নিষ্পত্তি হয়ে থাকে।	জনাব মুহম্মদ জিয়াউদ্দীন বাবলু যুগ্মপরিচালক ফোন-০২৩৩৩৩৬০৬২১৩৩/৪০০৭২ ziauddin.bablu@bb.org.bd
২.	<u>পিএডি (প্রদান):</u> হারানো এবং মেয়াদোত্তীর্ণ চেক/বিলের ক্ষেত্রে সংশ্লিষ্ট চেক/বিল ইস্যুকারী কর্তৃপক্ষের অনুরোধক্রমে নন পেমেন্ট সার্টিফিকেট ইস্যুকরণ	চেক/বিল ইস্যুকারী কর্তৃপক্ষের পত্রের মাধ্যমে	সংশ্লিষ্ট কতৃপক্ষের পত্রের মাধ্যমে	বিনামূল্যে	তাৎক্ষনিক	জনাব বিশু দে সহকারী পরিচালক মোবাইলঃ ০১৬৭০৩৫৬৮৮৫ ই-মেইলঃ bishu.dey@bb.org.bd
৩.	জিপিও-কে চাহিদাকৃত টাকা পরিশোধ করা।	এসিজি-12 ভাউচার ও এডভাইস এর মাধ্যমে	এসিজি-12 ভাউচার ও এডভাইস	বিনামূল্যে	তাৎক্ষনিক	জনাব সুমেধ চাকমা সহকারী পরিচালক মোবাইলঃ ০১৫১৬১৮৭২৯৯ ই-মেইলঃ sumedh.chakma@bb.org.bd
৪.	সংশ্লিষ্ট প্রতিষ্ঠানকে কর ফেরত প্রদান	কর ফেরত আদেশ ও এডভাইস এর মাধ্যমে	কর ফেরত আদেশ, এডভাইস টিন সনদ,	বিনামূল্যে	তাৎক্ষনিক	জনাব সুমেধ চাকমা সহকারী পরিচালক মোবাইলঃ ০১৫১৬১৮৭২৯৯ ই-মেইলঃ sumedh.chakma@bb.org.bd

ক্রঃ নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
			এন আইডি, ব্যাংকের প্রত্যয়ন পত্র ও অন্যান্য প্রয়োজনীয় কাগজপত্রাদি			
৫.	<u>পিএডি (আদান):</u> চালান যাচাই	ট্রেজারীর হতে প্রেরিত পত্রের মাধ্যমে	পত্রের কপি ও চালানের ফটোকপি	বিনামূল্যে	07 (সাত) দিন	জনাব মো: মনিরুল হাসান সহকারী পরিচালক মোবাইলঃ ০১৮১৪২৭৫১৫৫ ই-মেইলঃ mdmonirul.hasan@bb.org.bd
৬.	সরকারী চালান	চালান ফরমের মাধ্যমে	সংশ্লিষ্ট কতৃপক্ষের নিকট	বিনামূল্যে	03 (তিন) দিন	জনাব মো: আশরাফুল হোসেন অফিসার মোবাইলঃ ০১৭১৫৬১১৯২৫ ই-মেইলঃ asraful.hossain@bb.org.bd
৭.	<u>পিএডি (এল.সি):</u> সরকারী এল.সি (বাংলাদেশ রেলওয়ে) স্থাপন এবং রেলওয়ের জন্য আমদানীকৃত মালামালের মূল্য ও এল.সি কমিশন পরিশোধ সংক্রান্ত যাবতীয় কাজ করা।	অনুমতি প্রদানের মাধ্যমে।	এল.সি স্থাপন ও বিল পরিশোধ সংক্রান্ত কাগজপত্র	বিনামূল্যে	2/3দিন	মুঃ ইয়াছিন সহকারী ব্যবস্থাপক ০১৮৩২-৩৪০৪১৬ ই-মেইলঃ mdyeasin@bb.org.bd
৮.	বাণিজ্যিক ব্যাংক সমূহকে ব্যাংকিং সেবা	ব্যাংক ও আর্থিক প্রতিষ্ঠানসমূহের নগদ, নিকাশ ও বদল সংক্রান্ত কাজ সমূহ টোকেন ইস্যু চেক বই ইস্যুকরণ নমুনা সাক্ষর সংযোজন, বাতিল, নমুনা সাক্ষর কার্ড এবং পাওয়ার অব এটর্নী সংরক্ষণ, এন্ট্রি এবং এতদ্সংক্রান্ত যাবতীয় কার্যাদি।	ডিএবি	ফ্রি	তাৎক্ষণিক	প্রিটুল বড়ুয়া উপপরিচালক ০১৭১৬৮৮৯৩৮৮ pritul.barua@bb.org.bd

ক্রঃ নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
৯.	ড্রাফট	বাংলাদেশ ব্যাংকের বিভিন্ন শাখা অফিস এবং সোনালী ব্যাংকের চেস্ট শাখার উপর সরকারী ড্রাফট ইস্যুকরণ। প্রাপ্ত সরকারী ড্রাফট নগদায়ন ও ক্ষেত্র বিশেষে বাতিলপূর্বক নগদায়ন। বাংলাদেশ ব্যাংকের বিভিন্ন শাখা অফিসের উপর ব্যাংক ড্রাফট ইস্যুকরণ। প্রাপ্ত ব্যাংক ড্রাফট নগদায়ন ও ক্ষেত্র বিশেষে বাতিলপূর্বক নগদায়ন।	ডিএবি	ফ্রি	তাৎক্ষণিক	নিউটন মিত্র চৌধুরী সহকারী পরিচালক ০১৬৭৫৯৯৮০৯৯ newton.mitra@bb.org.bd
১০.	টিটি গ্রহণ ও প্রেরণ	টিটি গ্রহণ টিটি প্রেরন	ডিএবি	টেলিফোন খরচ-২০০ টাকা, তার খরচ-৫০ টাকা	তাৎক্ষণিক	মোঃ আজমুল হুদা সহকারী পরিচালক ০১৮২৮৭৬৮৯৯১ azmul.huda@bb.org.bd
১১.	সেইফ ডিপোজিট	সেইফ ডিপোজিট জমা ও উত্তোলন সংক্রান্ত কাজ	ডিএবি	ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে প্রতি বক্স ১২.০০ টাকা	তাৎক্ষণিক	দিদার হোছাইন অফিসার ০১৮৪০১০৪৫৮৭ didar.hossain@bb.org.bd
১২.	বিভিন্ন ব্যাংক ও আর্থিক প্রতিষ্ঠান থেকে প্রাপ্ত প্রাপ্ত পত্রসমুহ যথানিয়মে গ্রহণ করা।	প্রাপ্ত পত্র সমূহ অত্র প্রতিষ্ঠানে বিতরণ করা	অত্র অফিস ও বিভিন্ন শাখা অফিস সমূহ ও ঠিকানায়	চিঠির বিপরীতে উত্তোলন করতঃ রশিদসমুহ নথিভূক্ত	দৈনিক ভিত্তিতে	সিআরএনডি শাখায় কর্মরত সিনিয়র ডাটা এন্ট্রি কন্ট্রোল অপরেটর/ডিএম/জেএম সম্মিলিতভাবে

ক্রঃ নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
			জিপিও মাধ্যমে।	করা।		
১৩.	সরকারি রেমিট্যান্স	কারেন্সী অফিসার থেকে পত্র প্রাপ্তির পর রেমিট্যান্স গ্রহণ ও প্রেরণ করা হয়	কারেন্সী শাখা	ফ্রি	৪-৫ দিন	১) মিন্টু কুমার বড়ুয়া যুগ্ম ব্যবস্থাপক, মোবাইল-০১৬১১-১০৯৮৭৬ ই-মেইল- mintu.baruya@bb.org.bd ২) মোঃ মহিউদ্দীন সহকারী ব্যবস্থাপক, মোবাইল-০১৬৭৪৮৪৬৫২২ ই-মেইল- md.mohiuddin662@bb.org.bd ৩) মোহাম্মদ আনছার উদ্দীন সহকারী ব্যবস্থাপক, মোবাইল-০১৮২৯৩৭৮৫৫৫ ই-মেইল- ansar.uddin@bb.org.bd 4) মোহাম্মদ মামুন অফিসার, মোবাইল-০১৮১২-৮৭০৬৪১ ই-মেইল- mohammad.mamun@bb.org.bd
১৪.	কারেন্সী পরিবহন ঠিকাদার, ব্যাংকের নিরাপত্তা প্রহরী, (পুলিশ ও আনসার), বন্দরের বিল ও সার্ভেয়ারের বিল	দাখিলকৃত বিল অনুমোদনের পর পরিশোধ করা হয়	কারেন্সী শাখা	ব্যাংকের মাধ্যমে বিল পরিশোধ করা হয়	৪-৫ দিন	

ক্রঃ নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১৫.	ব্যাংক ও আর্থিক প্রতিষ্ঠানের কর্মকর্তাদের সিএমএসএমই বিষয়ে পরামর্শ প্রদান	যথাযথ কর্তৃপক্ষের নির্দেশনা অনুযায়ী	প্রযোজ্য নয়	প্রযোজ্য নয়	সকল কর্মদিবসে অফিস চলাকালীন	মোহাম্মদ ইকবাল হোসেন অতিরিক্ত পরিচালক ফোন: ০১৮১৯০৭৯৯৭৯ ই-মেইল: muhammad.hossen@bb.org.bd
১৬.	ব্যাংক ও আর্থিক প্রতিষ্ঠানের কর্মকর্তাদের সিএমএসএমই বিষয়ে প্রশিক্ষিতকরণের লক্ষ্যে প্রশিক্ষণ কর্মসূচী বাস্তবায়নে সহযোগিতা	লিখিত	কোর্স ক্যাটালগ, হ্যান্ডআউট,ব্রুশিয়ার প্রাপ্তিস্থানঃ সংশ্লিষ্ট বিভাগ	নাই	প্রয়োজন মোতাবেক	মোহাম্মদ ইকবাল হোসেন অতিরিক্ত পরিচালক ফোন: ০১৮১৯০৭৯৯৭৯ ই-মেইল: muhammad.hossen@bb.org.bd
১৭.	সরকারের বিভিন্ন দপ্তর এর অনুরোধের প্রেক্ষিতে দ্রুততম সময়ের মধ্যে মতামত/সেবা প্রদান করা	সরকারের বিভিন্ন দপ্তর এর অনুরোধের প্রেক্ষিতে দ্রুততম সময়ের মধ্যে মতামত/সেবা প্রদান করা	আবেদন সংশ্লিষ্ট দলিলাদি	সেবা প্রদানের জন্য কোনরূপ ফি গ্রহণ করা হয়না।	সাপ্তাহিক ও সরকারী ছুটির দিন ব্যতীত সকল কর্মদিবসে অফিস সময়ে মোতাবেক দ্রুততার সাথে	জনাব মোহাং সোহরাব হোসেন অতিরিক্ত পরিচালক মোবাইল: ০১৫৫৪৩৪০৯১৪ মেইল: sohrab.hussain@bb.org.bd
১৮.	সাধারণ প্রাধিকার বহির্ভূত চলতি প্রকৃতির বর্হিমুখী বৈদেশিক লেনদেনের জন্য অনুমোদন প্রদান	ঐ	ঐ	ঐ	ঐ	
১৯.	সাধারণ ও সীমিত মানিচেঞ্জার লাইসেন্স নবায়ন	অথরাইজড ডিলার ব্যাংক শাখার মাধ্যমে মানিচেঞ্জার প্রতিষ্ঠানের আবেদনের ভিত্তিতে লাইসেন্স নবায়ন করা হয়।	ঐ	সাধারণ মানি চেঞ্জার লাইসেন্স নবায়ন ফি ৫,০০০/- (পাঁচ হাজার টাকা মাত্র) বাংলাদেশ ব্যাংক,	০৫ দিন	জনাব প্রশান্ত ধর সহকারী পরিচালক আইপি: ০২৩৩৩৩৬০৬২১/৩০-৪০২১৪ মেইল: prashanta.dhar@bb.orgb.bd

ক্রঃ নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
				চট্টগ্রাম এর অনকূলে পে-অর্ডার গ্রহণ করা হয়। সীমিত মানি চেঞ্জার লাইসেন্স নবায়ন ফি ফ্রি		
২০.	শিক্ষা, চিকিৎসা, ভ্রমণ ইত্যাদি প্রয়োজনে সাধারণ প্রাধিকার বহির্ভূত লেনদেনের অনুমোদন প্রদান	অথরাইজড ডিলার ব্যাংক শাখার মাধ্যমে সংশ্লিষ্ট ব্যক্তি আবেদনের ভিত্তিতে	ঐ	ফ্রি	০৪ দিন	জনাব প্রান্তিকা চৌধুরী সহকারী পরিচালক আইপি: ০২৩৩৩৩৬০৬২১/৩০-৪০২৬৪ মেইল: prantika.chowdhury@bb.org.bd
২১.	অগ্রিম রেমিট্যান্স প্রেরণ সংক্রান্ত অনুমোদন	অথরাইজড ডিলার ব্যাংক শাখার মাধ্যমে আমদানিকারকের আবেদনের ভিত্তিতে	ঐ	ফ্রি	০৪ দিন	জনাব প্রান্তিকা চৌধুরী সহকারী পরিচালক আইপি: ০২৩৩৩৩৬০৬২১/৩০-৪০২৬৪ মেইল: prantika.chowdhury@bb.org.bd
২২.	বিদেশী বিনিয়োগ, ঋণ গ্রহণ ও ব্যাংক গ্যারান্টি/পারফরমেন্স বন্ড ইস্যুকরণ,মেয়াদ বৃদ্ধি/সংশোধন/বাতিলকরণ	অথরাইজড ডিলার ব্যাংক শাখার মাধ্যমে সংশ্লিষ্ট প্রতিষ্ঠানের আবেদনের ভিত্তিতে	ঐ	ফ্রি	০৩ দিন	জনাব প্রান্তিকা চৌধুরী সহকারী পরিচালক আইপি: ০২৩৩৩৩৬০৬২১/৩০-৪০২৬৪ মেইল: prantika.chowdhury@bb.org.bd
২৩.	ডেফার্ড এলসি, বিল মূল্য পরিশোধের মেয়াদ বৃদ্ধি, পুনঃঅর্থায়ন সংক্রান্ত অনুমোদন	অথরাইজড ডিলার ব্যাংক শাখার মাধ্যমে আমদানিকারকের আবেদনের ভিত্তিতে	ঐ	ফ্রি	০৩ দিন	জনাব প্রান্তিকা চৌধুরী সহকারী পরিচালক আইপি: ০২৩৩৩৩৬০৬২১/৩০-৪০২৬৪ মেইল: prantika.chowdhury@bb.org.bd
২৪.	এফসি একাউন্ট ও নন্-রেসিডেন্ট টাকা একাউন্ট খোলা সংক্রান্ত অনুমোদন	অথরাইজড ডিলার ব্যাংক শাখার মাধ্যমে সংশ্লিষ্ট ব্যক্তি/প্রতিষ্ঠানের আবেদনের ভিত্তিতে	ঐ	ফ্রি	০৪ দিন	জনাব মোহাম্মদ মামুনুর রশীদ সহকারী পরিচালক আইপি: ০২৩৩৩৩৬০৬২১/৩০-৪০১৩৯ মেইল:mamunur.rashid94@bb.org.bd

ক্রঃ নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
২৫.	সার্ভিস এলসি/ডিপি এলসি খোলার/মূল্য বৃদ্ধির অনুমোদন	অথরাইজড ডিলার ব্যাংক শাখার মাধ্যমে সংশ্লিষ্ট প্রতিষ্ঠানের আবেদনের ভিত্তিতে	ঐ	ফ্রি	০৪ দিন	জনাব প্রান্তিকা চৌধুরী সহকারী পরিচালক আইপি: ০২৩৩৩৩৬০৬২১/৩০-৪০২৬৪ মেইল: prantika.chowdhury@bb.org.bd
২৬.	বিল অব এন্ট্রি ম্যাচিং এর জন্য সময়/মেয়াদ বৃদ্ধি, অনিষ্পন্ন আইএমপি থাকা অবস্থায় নতুন এলসি স্থাপনের অনুমোদন	অথরাইজড ডিলার ব্যাংক শাখার মাধ্যমে আমদানিকারকের আবেদনের ভিত্তিতে	ঐ	ফ্রি	০৩ দিন	১) জনাব এস.এম. ইকরাম উদ্দীন উপপরিচালক আইপি: ০২৩৩৩৩৬০৬২১/৩০-৪০২০৬ মেইল:sm.ekram@bb.org.bd ২) জনাব মোহাম্মদ মামুনুর রশীদ সহকারী পরিচালক আইপি: ০২৩৩৩৩৬০৬২১/৩০-৪০১৩৯ মেইল:mamunur.rashid94@bb.org.bd ৩) জনাব প্রশান্ত ধর সহকারী পরিচালক আইপি: ০২৩৩৩৩৬০৬২১/৩০-৪০২১৪ মেইল: prashanta.dhar@bb.orgb.bd ৪) জনাব মোঃ জিয়া উদ্দীন ফারুকী সহকারী পরিচালক আইপি:৩০-৪০১৪৪ মেইল: zia.uddin@bb.org.bd
২৭.	অনিষ্পন্ন বিল অব এন্ট্রি ম্যাচিং হতে ব্যাংকসমূহকে অব্যাহতি প্রদান	অথরাইজড ডিলার ব্যাংক শাখার মাধ্যমে আমদানিকারকের আবেদনের ভিত্তিতে	ঐ	ফ্রি	০৪ দিন	
২৮.	Frustrated cargo rules অনুযায়ী পুনঃরপ্তানি তথা Ship back বিষয়ক কাজের অনাপত্তি পত্র প্রদান	অথরাইজড ডিলার ব্যাংক শাখার মাধ্যমে রপ্তানিকারক প্রতিষ্ঠানের আবেদনের ভিত্তিতে	গ্রাহক ও সংশ্লিষ্ট অথরাইজড ডিলার ব্যাংক শাখা	ফ্রি	০৫ দিন	১) জনাব ওসমান মোহাম্মদ জামিল আনাম উপপরিচালক আইপি: ৪০৩৫৯ মেইল: osman.jamilanam@bb.org.bd ২) জনাব ফারহানা আফরোজ উপপরিচালক আইপি: ৪০১৫৯ মেইল: farhana.afroz@bb.org.bd

ক্রঃ নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
						৩) জনাব মোহাম্মদ রুহুল আমিন সহকারী পরিচালক আইপি: ৪০১৪৭ মেইল: mohammadruhul.amin@bb.org.bd ৪) জনাব জিনাত আনোয়ার সহকারী পরিচালক আইপি: ৪০১৭৪ মেইল: zeenat.anwar@bb.org.bd
২৯.	No commercial value Exchanged শর্তে Export cum Import এর ক্ষেত্রে NOC ইস্যুকরণ	অথরাইজড ডিলার ব্যাংক শাখার মাধ্যমে রপ্তানিকারক প্রতিষ্ঠানের আবেদনের ভিত্তিতে	গ্রাহক ও সংশ্লিষ্ট অথরাইজড ডিলার ব্যাংক শাখা	ফ্রি	০৫ দিন	ঐ
৩০.	রপ্তানিমূল্য প্রত্যাবাসনে ডিসকাউন্ট প্রদান	অথরাইজড ডিলার ব্যাংক শাখার মাধ্যমে আমদানিকারকের আবেদনের ভিত্তিতে	ঐ	ফ্রি	০৫ দিন	ঐ
৩১.	বিকল্প ক্রেতার নিকট হ্রাসকৃত মূল্যে রপ্তানির অনাপত্তি পত্র প্রদান	অথরাইজড ডিলার ব্যাংক শাখার মাধ্যমে আমদানিকারকের আবেদনের ভিত্তিতে	ঐ	ফ্রি	০৫ দিন	ঐ
৩২.	ব্যাংক গ্যারান্টির অনুমতি ও ব্যাংক গ্যারান্টি নবায়নের অনুমতি প্রদান সংক্রান্ত পত্রসমূহ নিষ্পত্তিকরণ।	অথরাইজড ডিলার ব্যাংক সমূহের আবেদনের ভিত্তিতে	অথরাইজড ডিলার ব্যাংক সমূহের আবেদনের ভিত্তিতে	ফ্রি	০৫ দিন	জনাব নির্মলেন্দু পারিয়াল, অতিরিক্ত পরিচালক, বাংলাদেশ ব্যাংক, চট্টগ্রাম। ০২৩৩৩৩৬০৬২৮-৩৩/৪০০৩১

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, পদবি, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১.	বাংলাদেশ ব্যাংক প্রধান কার্যালয়/ বিভিন্ন অফিস বা বিভাগ কে প্রদেয় সেবা	বাংলাদেশ ব্যাংকের প্রধান কার্যালয়সহ বিভিন্ন অফিস হতে প্রাপ্ত অভিযোগ নিষ্পত্তি করণ	প্রধান কার্যালয় ও অফিস হতে প্রাপ্ত দলিলাদি।	নেই	সার্ভিস স্টান্ডার্ড মোতাবেক অভিযোগের বিষয় ও গুরুত্ব অনুযায়ী নির্ধারিত সময়ে কেস নিষ্পত্তি হয়ে থাকে।	জনাব মুহম্মদ জিয়াউদ্দীন বাবলু যুগ্মপরিচালক ফোন-০২৩৩৩৩৬০৬২১৩৩/৪০০৭২ ziauddin.bablu@bb.org.bd
২.	পিএডি (প্রদান): লেনদেনকৃত সমুদয় চেক/বিল ও ভাউচারের হিসাব পৃথক পৃথকভাবে মিলানোর পর সরকারী হিসাবসমূহের সমন্বিত ভাউচার ও বিবরণী ডিএবিতে প্রেরণ	ডিএবি ও ক্যাশ থেকে প্রাপ্ত বিবরণী ও ভাউচারের মাধ্যমে	বিবরণী ও ভাউচারের মাধ্যমে	বিনামূল্যে	দৈনিক ভিত্তিতে	জনাব বিশু দে সহকারী পরিচালক মোবাইলঃ ০১৬৭০৩৫৬৮৮৫ ই-মেইলঃ bishu.dey@bb.org.bd
৩.	খুচরা মুদ্রা ভান্ডার থেকে দশমিক মুদ্রা উত্তোলন/বিকলন	ক্যাশ থেকে প্রাপ্ত ভাউচারের মাধ্যমে	ভাউচার ও রেজিস্টার	বিনামূল্যে	দৈনিক ভিত্তিতে	জনাব সুমেধ চাকমা সহকারী পরিচালক মোবাইলঃ ০১৫১৬১৮৭২৯৯ ই-মেইলঃ sumedh.chakma@bb.org.bd
৪.	পিএডি (আদান): সঞ্চয়পত্রের গ্রাহক কর্তৃক প্রেরিত চেকের অর্থ সরকারী হিসাবে জমাকরণ	সঞ্চয়পত্র(নগদায়ণ) থেকে প্রাপ্ত ফরম ও চেকের মাধ্যমে	ফরম ও চেক	বিনামূল্যে	দৈনিক ভিত্তিতে	জনাব মো: শোয়েব আলী অফিসার মোবাইলঃ ০১৮২৩২৩১২৫৮ ই-মেইলঃ shoib.ali@bb.org.bd
৫.	সেইফ	সেইফ ডিপোজিট	ডিএবি	ফ্রি	তাৎক্ষণি	দিদার হোছাইন

ক্রঃ নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
	ডিপোজিট	জমা ও উত্তোলন সংক্রান্ত কাজ			ক	অফিসার ০১৮৪০১০৪৫৮৭ didar.hossain@bb.org.bd
৬.	পে- অর্ডার	পেমেন্ট অর্ডার ইস্যুকরণ ও নগদায়ন	ডিএবি	ফ্রি	তাৎক্ষণিক	সনজিব দাশ সহকারী পরিচালক ০১৮১২৫৮৫৪৮৯ sanjib.das@bb.org.bd
৭.	ব্যাংক পরিদর্শন	বাংলাদেশ ব্যাংক, প্রধান কার্যালয়ের নির্দেশনা অনুসারে অত্র অফিসের আওতাধীন ব্যাংক শাখাসমূহে সরেজমিনে পরিদর্শন কাজ পরিচালনা করা	প্রযোজ্য নয়।	প্রযোজ্য নয়।	বাংলাদেশ ব্যাংক প্রধান কার্যালয় কর্তৃক নির্ধারিত সময়সীমার মধ্যে।	মোহাম্মদ ইকবাল হোসেন অতিরিক্ত পরিচালক ফোন: ০১৮১৯০৭৯৯৭৯ ই-মেইল: muhammad.hossen@bb.org.bd
৮.	বাংলাদেশ ব্যাংকের বিভিন্ন বিভাগ/শাখা/সেলের সাথে তথ্য আদান-প্রদান ও মতামত প্রদান	পত্র, নোটিং, ই-মেইল	প্রযোজ্য নয়	প্রযোজ্য নয়	সকল কর্মদিবসে অফিস চলাকালীন সময়ে।	মোহাম্মদ ইকবাল হোসেন অতিরিক্ত পরিচালক ফোন: ০১৮১৯০৭৯৯৭৯ ই-মেইল: muhammad.hossen@bb.org.bd
৯.	বাংলাদেশ ব্যাংকের বিভিন্ন বিভাগের সাথে তথ্য আদান-প্রদান ও মতামত প্রদান	পত্র, ই-মেইল	প্রযোজ্য নয়	প্রযোজ্য নয়	সকল কর্মদিবসে অফিস চলাকালীন সময়ে।	সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তাগণ
১০.	ব্যাংক পরিদর্শন	ব্যাংক শাখা পরিদর্শন করা হয়। বাংলাদেশ ব্যাংকের প্রধান কার্যালয়ের নির্দেশনা অনুসারে এ অফিসের আওতাধীন অঞ্চলের ব্যাংক শাখাসমূহে পরিদর্শন কার্যাদি পরিচালনা করা হয়।	প্রযোজ্য নয়	প্রযোজ্য নয়	বাংলাদেশ ব্যাংক, প্রধান কার্যালয়ের নির্ধারিত সময়সীমার মধ্যে।	নাম: মানিক মিত্র পদবী: অতিরিক্ত পরিচালক ফোন: ০২৩৩৩৩৬০৬২১-৩৩/৪০০১৬ মোবাইল: ০১৫৫৪-৩১০৩১৮ ইমেইলঃ manik.mitra@bb.org.bd
১১.	কর্মকর্তগণ/কর্মচারীদের সকল প্রকার ছুটির ব্যবস্থা করা	অনলাইনে	অনলাইনে আবেদন	বিনামূল্যে	সকল কর্মদিবসে অফিস চলাকালীন সময়ে।	সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তাগণ/কর্মচারীদের উর্দ্ধতন কর্তৃপক্ষ।
১২.	কর্মকর্তা/কর্মচারী ও তাঁদের পরিবারের পাসপোর্টের অনাপত্তিপত্র ইস্যু	উপযুক্ত কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রমে বাংলাদেশ ব্যাংক ওয়েবসাইটে আপলোড করা,	ইন্ট্রানেট পোর্টাল	বিনামূল্যে প্রদেয়	০২ দিন	মোঃ হোসাইন মাহমুদ সাদ্দাম অফিসার আইপি:৩০-৪০৩৫১ ই-মেইল: hosain.saddam@bb.org.bd
১৩.	ব্যক্তিগত	উপযুক্ত কর্তৃপক্ষের	ইন্ট্রানেট	বিনামূ	০৭ দিন	-ঐ-

ক্রঃ নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
	বিদেশ ভ্রমণ সংক্রান্ত আবেদন প্রধান কার্যালয়ে প্রেরণ সংক্রান্ত কাজ	অনুমোদনক্রমে প্রধান কার্যালয়ে পত্র প্রেরণ এবং অনুমতি গ্রহণ	পোর্টাল	ল্যে প্রদেয়		
১৪.	কর্মকর্তা/কর্ম চারীদের সাধারণ ছুটি ও মাতৃত্বকালীন ছুটি সংক্রান্ত কাজ	সংশ্লিষ্ট নীতিমালার আলোকে উপযুক্ত কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রমে ছুটি মঞ্জুর করা	ইন্ট্রানেট পোর্টাল	বিনামূল্যে প্রদেয়	০৩ দিন	-ঐ-
১৫.	অবসর পরবর্তী/মৃত্যুর পর ছুটি নগদায়ন সংক্রান্ত কাজ	সংশ্লিষ্ট নীতিমালার আলোকে উপযুক্ত কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রমে কর্মচারী নির্দেশের মাধ্যমে	ইন্ট্রানেট পোর্টাল	বিনামূল্যে প্রদেয়	০৫ দিন	-ঐ-
১৬.	কর্মকর্তা/কর্ম চারীদের শ্রান্তি বিনোদন ছুটি	সংশ্লিষ্ট নীতিমালার আলোকে উপযুক্ত কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রমে ছুটি মঞ্জুর করা	ইন্ট্রানেট পোর্টাল	বিনামূল্যে প্রদেয়	০৩ দিন	তামান্না-ই-জাহান অফিসার আইপি:৩০-৪০৩৬২ ই-মেইল: tamanna.jahan@bb.org.bd
১৭.	শিক্ষাগত যোগ্যতার সনদপত্র যাচাই সংক্রান্ত কাজ। (সনদ যাচাই হওয়ার পর)	সংশ্লিষ্ট নীতিমালার আলোকে উপযুক্ত কর্তৃপক্ষের অনুমোদন এবং সনদ যাচাইয়ের জন্য সংশ্লিষ্ট প্রতিষ্ঠানে পত্র প্রেরণ	ইন্ট্রানেট পোর্টাল	বিনামূল্যে প্রদেয়	০৩ দিন	-ঐ-
১৮.	ব্যাংকিং ডিপ্লোমা পরীক্ষায় উত্তীর্ণদের সম্মানী প্রদান (নিরীক্ষান্তে)	সংশ্লিষ্ট নীতিমালার আলোকে উপযুক্ত কর্তৃপক্ষের অনুমোদন	ইন্ট্রানেট পোর্টাল	বিনামূল্যে প্রদেয়	০৫ দিন	-ঐ-
১৯.	কর্মকর্তা/কর্ম চারীদের অধ্যয়নের অনুমতিদান	সংশ্লিষ্ট নীতিমালার আলোকে উপযুক্ত কর্তৃপক্ষের অনুমোদন	ইন্ট্রানেট পোর্টাল	বিনামূল্যে প্রদেয়	০৩ দিন	মোহাম্মদ আতিক জাফর সহকারী পরিচালক আইপি:৩০-৪০৩৫৫ ই-মেইল: atique.jafar@bb.org.bd
২০.	প্যানেল আইনজীবীদের তালিকা ও ঠিকানা সরবরাহ	সরাসরি	বাস্তবায়ন সেল	প্রযোজ্য নয়	অফিস চলাকালীন	মুহাম্মদ সাইফুল ইসলাম, পদবি- অফিসার, ফোন- ০১৮৪০০৮৭৭৭২, ইমেইল- saiful.islam169@bb.org.bd

ক্রঃ নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
২১.	অবসরপ্রাপ্ত ও কর্মরত কর্মকর্তা কর্মচারীগণের চিকিৎসা সুবিধা প্রদান	আবেদন বিবেচনা করে অফিস প্রধানের অনুমোদনক্রমে	আবেদন ফরম চিকিৎসা কেন্দ্র	বিনামূল্যে	সার্ভিস স্ট্যান্ডার্ডে নির্দেশিত সময়সীমা অনুযায়ী	(০১) ডাঃ লিপি ভৌমিক (ডেপুটি চীফ মেডিকেল অফিসার) ০১৭১১-৫৭২৫২৫ lipibhowmic@bb.org.bd (০২) মোঃ নুর আলম অফিসার (এক্স ক্যাডার-নার্স) ০১৭৬৭-৩৩৩৬৯৫ nuralamrnc@gmail.com
২২.	অবসরপ্রাপ্ত ও কর্মরত কর্মকর্তা কর্মচারীগণের প্রাথমিক চিকিৎসা সুবিধা প্রদান	তাৎক্ষণিক	-	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক	ডাঃ লিপি ভৌমিক (ডেপুটি চীফ মেডিকেল অফিসার) ০১৭১১-৫৭২৫২৫ lipibhowmic@bb.org.bd
২৩.	বিভিন্ন শাখা/বিভাগ কর্তৃক প্রেরিত পুরাতন নথিপত্র ও রেজিষ্টার তাদের রেকর্ড রেজিষ্টারের তালিকা মোতাবেক গ্রহণ।	পুরাতন নথিপত্র/ রেজিষ্টার যাচাইপূর্বক শাখা প্রধানের অনুমোদনক্রমে।	পুরাতন নথিপত্র রেজিষ্টার, সংশ্লিষ্ট শাখা /বিভাগ	বিনামূল্যে	১-২ দিন	মজিব উল্যাহ যুগ্মপরিচালক ০১৮৫৬৭০৭৬৯০ mojib.ullah@bb.org.bd
২৪.	গৃহীত নথিপত্র রেজিষ্টারের তালিকা সংশ্লিষ্ট শাখার রেজিষ্টার হতে অত্র শাখায় রক্ষিত রেজিষ্টারে এন্ট্রি প্রদান।	শাখা প্রধানের অনুমোদনক্রমে।	পুরাতন নথিপত্র রেজিষ্টার, সংশ্লিষ্ট শাখা /বিভাগ	বিনামূল্যে	১-৫ দিন (কেইসের পরিমান ভেদে)	মজিব উল্যাহ যুগ্মপরিচালক ০১৮৫৬৭০৭৬৯০ mojib.ullah@bb.org.bd
২৫.	মেয়াদোত্তীন নথিপত্র/রেজিষ্টার সমূহ ধ্বংসকরনের সিদ্বান্ত গ্রহন।	অফিস প্রধানের অনুমোদনক্রমে।	পুরাতন নথিপত্র/ রেজিষ্টার/ পুরাতন নথিপত্র শাখা।	বিনামূল্যে	১-৬ দিন	মজিব উল্যাহ যুগ্মপরিচালক ০১৮৫৬৭০৭৬৯০ mojib.ullah@bb.org.bd
২৬.	বিভিন্ন ব্যাংক ও আর্থিক প্রতিষ্ঠান থেকে প্রাপ্ত প্রাপ্ত	প্রাপ্ত পত্র সমূহ অত্র প্রতিষ্ঠানে বিতরণ করা	অত্র অফিস ও বিভিন্ন শাখা	চিঠির বিপরীতে উত্তোলন	দৈনিক ভিত্তিতে	সিআরএনডি শাখায় কর্মরত সিনিয়র ডাটা এন্ট্রি কন্ট্রোল অপরেটর/ডিএম/জেএম সম্মিলিতভাবে

ক্রঃ নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
	পত্রসমুহ যথানিয়মে গ্রহণ করা।		অফিস সমূহ ও ঠিকানায় জিপিও মাধ্যমে।	করতঃ রশিদস মুহ নথিভূক্ত করা।		
২৭.	বিনিময় ভল্ট ব্যবস্থাপনা	ক) প্রিন্টিং প্রেস থেকে প্রেরিত ফ্রেস নোটের বাক্স গ্রহণ এবং Manualy এবং Core Banking System এর মাধ্যমে কার্য সম্পাদন করা।	নিজস্ব	বিনামূল্যে	১ দিন	ক)জনাব, সুপ্রীতি চাকমা, যুগ্মব্যবস্থাপক(ক্যাশ) ০১৮১৯৩০৭৯৭৭ supriti.chakma@bb.org.bd খ)জনাব,মুহাম্মদ শাহেদুল আলম উপব্যবস্থাপক (ক্যাশ), ০১৮৭১১২৯২৬৫ shahedphy@gmail.com
		খ) প্রিন্টিং প্রেস থেকে প্রেরিত রেমিটেন্স এর প্রাথমিক প্রতিপাদন এবং Manualy এবং Core Banking System এর মাধ্যমে কার্য সম্পাদন করা।	,,	,,	৫-১০ দিন	
		গ) বাংলাদেশ ব্যাংকের অন্যান্য অফিসে রেমিটেন্স প্রেরণ এবং Manualy ও Core Banking System এর মাধ্যমে কার্য সম্পাদন করা।	,,	,,	দৈনিক ভিত্তিতে	
		ঘ) বর্হিমুখী রেমিটেন্স প্রাথমিক প্রতিপাদন ও প্যাকিং এবং Manualy ওCore Banking System এর মাধ্যমে কার্য সম্পাদন করা।	,,	,,	৫-৭ দিন	
		ঙ) বক্স ব্যালেন্স এর চাহিদাপত্র অনুসারে নোট সরবরাহ এবং	,,	,,	দৈনিক ভিত্তিতে	

ক্রঃ নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
		Manualy ওCore Banking System এর মাধ্যমে কার্য সম্পাদন করা।				
		চ) বৈকালিন চিট ব্যালেন্স, ব্যাংকিং ব্যালেন্স, বাক্স তহবিলের ব্যালেন্স গ্রহণ। Manualy ওCore Banking System এর মাধ্যমে কার্য সম্পাদন।	,,	,,	দৈনিক ভিত্তিতে	
২৮.	ইস্যু ভল্ট ব্যবস্থাপনা	ক) চেষ্ট রেমিটেন্স গ্রহণ। Manualy ওCore Banking System এর মাধ্যমে কার্য সম্পাদন।	,,	,,	১ দিন	ক) জনাব দীপক গুপ্ত, যুগ্মব্যবস্থাপক(ক্যাশ) ০১৮১৯৬৩৪৬২৪ deepok.gupta@bb.org.bd খ)জনাব,রনি নন্দী, উপব্যবস্থাপক (ক্যাশ), ০১৮১৭২০৩৭১১ rony.nandy@bb.org.bd
		খ) অর্ন্তমূখী চেষ্ট রেমিটেন্স এর প্রাথমিক প্রতিপাদন। Manualy ওCore Banking System এর মাধ্যমে কার্য সম্পাদন।	,,	,,	৫-৭ দিন	
		গ) চেষ্ট নোট পরীক্ষার জন্য হলে প্রেরণ। Manualy ওCore Banking System এর মাধ্যমে কার্য সম্পাদন।	,,	,,	দৈনিক ভিত্তিতে	
		ঘ) নোট পরীক্ষণ হল/ বিভিন্ন শাখার বাতিলকৃত নোট গ্রহণ প্রতিপাদন রেমিটেন্স প্রাথমিক প্রতিপাদন ও প্যাকিং। Manualy ওCore	,,	,,	৫-৭ দিন	

ক্রঃ নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
		Banking System এর মাধ্যমে কার্য সম্পাদন।				
		ঙ) বক্স ব্যালেন্স এর চাহিদাপত্র অনুসারে নোট সরবরাহ। Manualy ওCore Banking System এর মাধ্যমে কার্য সম্পাদন।	,,	,,	দৈনিক ভিত্তিতে	
		চ) বৈকালিন চিট ব্যালেন্স, ব্যাংকিং ব্যালেন্স, বাক্স তহবিলের ব্যালেন্স গ্রহণ। Manualy ওCore Banking System এর মাধ্যমে কার্য সম্পাদন।	,,	,,	দৈনিক ভিত্তিতে	
২৯.	গ্যারান্টি ভল্ট ব্যবস্থাপনা	ক) তফসিলী ব্যাংক কর্তৃক আমানত হিসেবে রাখার জন্য আনীত নোট জমা গ্রহণ। Manualy ওCore Banking System এর মাধ্যমে কার্য সম্পাদন।	,,	,,	দৈনিক ভিত্তিতে	ক) জনাব,মিহির চাকমা যুগ্মব্যবস্থাপক(ক্যাশ), ০১৫৫৪৩৩৫৬৩২ mihir.chakma@bb.org.bd খ)জনাব,মোহাম্মদ আব্দুল কাদের, উপব্যবস্থাপক (ক্যাশ), ০১৮১৮০০৬৪৫৮ biplobkader@gmail.com
		খ) সংশ্লিষ্ট ব্যাংক সমূহকে জমাকৃত নোটসমূহ তাদের চেকের বিপরীতে প্রদান। Manualy ওCore Banking System এর মাধ্যমে কার্য সম্পাদন।	,,	,,	দৈনিক ভিত্তিতে	
		গ) নোট পরীক্ষণ হলসমূহে গনণা ও পরীক্ষণের জন্য আমানতী নোট প্রদান। Manualy	,,	,,	দৈনিক ভিত্তিতে	

ক্রঃ নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
		ওCore Banking System এর মাধ্যমে কার্য সম্পাদন।				
		ঘ) তফসিলী ব্যাংকের আমানতী হিসেবে অপ্রচলনযোগ্য ও ছেঁড়া নোট নিস্পত্তিকরণ/ভস্মিকরণ। Manualy ওCore Banking System এর মাধ্যমে কার্য সম্পাদন।	,,	,,	দৈনিক ভিত্তিতে	
		ঙ) বিভিন্ন সেফ ডিপোজিটসহ বাংলদেশ সরকারের সংশ্লিষ্ট বিভাগ কর্তৃক জব্দকৃত বৈদেশিক মুদ্রা ও স্বর্ণালংকার জমা গ্রহণ ও প্রদান।	,,	,,	দৈনিক ভিত্তিতে	
		চ) ডুপ্লিকেট চাবি, ব্যাংকিং ডিপ্লোমা ফরম/প্রশ্নপত্র সংরক্ষণ ও সরবরাহ করণ। Manualy ওCore Banking System এর মাধ্যমে কার্য সম্পাদন।	,,	,,	দৈনিক ভিত্তিতে	
৩০.	মুদ্রা ভল্ট ব্যবস্থাপনা	ক) ইনভয়েসড মুদ্রা রেমিটেন্স গ্রহণ , সংরক্ষণ ও পরীক্ষণ। Manualy ওCore Banking System এর মাধ্যমে কার্য সম্পাদন।	,,	,,	1-5 দিন	ক)জনাব, মোঃআলাউদ্দিন কুতুবী, যুগ্মব্যবস্থাপক(ক্যাশ) ০১৫৫২৫৬৫৫১৪ alauddin.kutubi@bb.org.bd খ) জনাব,ঝুন্টু কুমার শীল, উপব্যবস্থাপক (ক্যাশ), ০১৮৫৮৩৯৭৪০০ junto.des@gmail.com
		খ) সাব-চেষ্ট শাখাসমূহে রেমিটেন্স প্রেরণ। Manualy ও Core Banking System এর	,,	,,	দৈনিক ভিত্তিতে	

ক্রঃ নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
		মাধ্যমে কার্য সম্পাদন।				
		গ) মুদ্রা বক্স ব্যালেন্স এর চাহিদাপত্র অনুসারে মুদ্রা ও ২/,৫/-- নোট সরবরাহ। Manualy ও Core Banking System এর মাধ্যমে কার্য সম্পাদন।	,,	,,	দৈনিক ভিত্তিতে	
		ঘ) নোট পরীক্ষণ হলসমূহে গনণা ও পরীক্ষণের জন্য আমানতী নোট ও চেস্টনোট প্রদান। Manualy ও Core Banking System এর মাধ্যমে কার্য সম্পাদন।	,,	,,	দৈনিক ভিত্তিতে	
		ঙ) নোট পরীক্ষণ ও কাউন্টার সমূহের পরীক্ষিত ২/ও ৫/-- নোটের বৈকালীন ব্যালেন্স গ্রহণ। Manualy ও Core Banking System এর মাধ্যমে কার্য সম্পাদন।	,,	,,	দৈনিক ভিত্তিতে	
৩১.	প্রাইজবন্ড ভল্ট ব্যবস্থাপনা	ক) প্রিন্টিং প্রেস থেকে প্রেরিত ফ্রেশ প্রাইজবন্ডের বাক্স গ্রহণ ও প্রতিপাদন। Manualy ও Core Banking System এর মাধ্যমে কার্য সম্পাদন।	,,	,,	1 দিন	জনাব,অরবিন্দ দাস, যুগ্মব্যবস্থপক(ক্যাশ) ০১৩০৬৭২৩৮৯৬ arabinda.das@bb.org.bd
		খ) বক্স ব্যালেন্স এর চাহিদাপত্র অনুসারে প্রাইজবন্ড সরবরাহ।	,,	,,	5-10 দিন	

ক্রঃ নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
		Manualy ও Core Banking System এর মাধ্যমে কার্য সম্পাদন।				
		গ) কাউন্টার সমূহের গৃহীত প্রাইজবন্ড এর বৈকালিন ব্যালেন্স গ্রহণ। Manualy ও Core Banking System এর মাধ্যমে কার্য সম্পাদন।	”	”	দৈনিক ভিত্তিতে	
		ঘ) পুরস্কারপ্রাপ্ত প্রাইজবন্ড যাচাই-বাছাইপূর্বক প্রাইজবন্ড(সাধারন) শাখায় প্রেরণ। Manualy ও Core Banking System এর মাধ্যমে কার্য সম্পাদন।	”	”	5-7 দিন	
৩২.	নোট পরীক্ষণ হল-৪	ব্যাংক গ্যারান্টি/চেস্ট/ফ্রেস নোট গনণা ,পরীক্ষা-বাছাই-প্যাকেট ভুক্তি-হিসাবায়ন ও নিস্পত্তি এবং ব্যালেন্স ভল্টে জমাদান। প্রাইজবন্ড সর্টিং ও লিস্টিং। Manualy ও Core Banking System এর মাধ্যমে কার্য সম্পাদন।	”	”	দৈনিক ভিত্তিতে	ক) জনাব,মোঃ জামাল উদ্দিন জে.এম (ক্যাশ), ০১৮১৩৬৯৭৮০০ mjamal.uddin@bb.org.bd খ)জনাব, মোঃ আরমান উল্লাহ্ চৌধুরী এ.এম (ক্যাশ), ১৬৮০৯৫০০৪৪ গ)জনাব, মোঃ আবু সুফিয়ান এ.এম (ক্যাশ), ১৬৮৫২৩১৮৪৪ ঘ) জনাব,শাকিল আহমেদ এ.এম (ক্যাশ), ০১৯১১৭৭৩৭৪২ ঘ)জনাব, জাহাঙ্গীর হোসাইন ক্যাশ অফিসার, ঙ)জনাব, মোহাইমিন খান, ক্যাশ অফিসার, চ) জনাব,মোঃ জাকির হোসেন, ক্যাশ অফিসার, ছ) জনাব,নীরা চাকমা, ক্যাশ অফিসার, ০১৫৫৬৪৯৯৭১৪

ক্রঃ নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
						জ) জনাব,পারভীন আক্তার, ক্যাশ অফিসার,
৩৩.	নোট পরীক্ষণ হল-২	ব্যাংক গ্যারান্টি/চেস্ট/ফ্রেস নোট গনণা ,পরীক্ষা-বাছাই-প্যাকেট ভুক্তি-হিসাবায়ন ও নিস্পত্তি এবং ব্যালেন্স ভল্টে জমাদান। প্রাইজবন্ড সর্টিং ও লিস্টিং। Manualy ও Core Banking System এর মাধ্যমে কার্য সম্পাদন।	”	”	দৈনিক ভিত্তিতে	ক)জনাব, মোছাঃ উমেদা বেগম চৌধুরী জে.এম (ক্যাশ), ০১৫৫৮৪৪৮৪০৫ umeda.chowdhury@bb.org.bd খ) জনাব,মোঃ সিরাজুল মোস্তাফা এ.এম (ক্যাশ), ০১৮১২০২৭৩৩৬ গ) জনাব, জসিম শেখ ক্যাশ অফিসার, ঘ) পিন্টু বড়ুয়া, ক্যাশ অফিসার,
৩৪.	বুক রাইটিং শাখা	অত্র বিভাগের বিভিন্ন কাউন্টার,নোট পরীক্ষণ হলসহ দৈনন্দিন লেনদেনকৃত নোট/কয়েনের হিসাব নিকাশ সংশ্লিষ্ট রেজিষ্টারে ভুক্তিকরণ ও হিসাবায়ন। ই-২৫,আই-৩,ই-৬২,ই-১৫,ই-৩৬,ই-৮৯ এর হিসাবায়ন। Manualy ও Core Banking System এর মাধ্যমে কার্য সম্পাদন করা ও চেষ্ট স্লিপ তৈরী করা।	”	”	দৈনিক ভিত্তিতে	জনাব,মোঃ আব্দুর রশীদ আখন, জে.এম(ক্যাশ) ০১৭১১১৭০৮৮৯ abdur.akand@bb.org.bd
৩৫.	বুক রাইটিং শাখা	অত্র বিভাগের বিভিন্ন কাউন্টার,নোট পরীক্ষণ হলসহ দৈনন্দিন লেনদেনকৃত নোট/কয়েনের হিসাব নিকাশ সংশ্লিষ্ট রেজিষ্টারে ভুক্তিকরণ ও হিসাবায়ন। ই-2, ই-9, ই-২5, ই-62, ই-15, ই-36, ই-89, আই-3	”	”	দৈনিক ভিত্তিতে	জনাব,মোঃ আবুল বাশার সেক, যুগ্মব্যবস্থাপক (ক্যাশ), ০১৬৭০১৩৪৯৯২ abul.sheikh@bb.org.bd

ক্রঃ নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
		হিসাবায়ন। Manualy ও Core Banking System এর মাধ্যমে কার্য সম্পাদন করা ও চেষ্ট স্লিপ তৈরী করা।				
৩৬.	বুক রাইটিং শাখা	অত্র বিভাগের বিভিন্ন কাউন্টার,নোট পরীক্ষণ হলসহ দৈনন্দিন লেনদেনকৃত নোট/কয়েনের হিসাব নিকাশ সংশ্লিষ্ট রেজিষ্টারে ভুক্তিকরণ ও হিসাবায়ন। চেকিং এর মাধ্যমে কার্য সম্পাদন করা। Manualy ও Core Banking System এর মাধ্যমে কার্য সম্পাদন।	,,	,,	দৈনিক ভিত্তিতে	জনাব,শ্যামল দত্ত, যুগ্মব্যবস্থাপক(ক্যাশ) ০১৯১৪২৪৫১৫৪ shymal.datta@bb.org.bd
৩৭.	রেমিটেন্স শাখা	কারেন্সী চেষ্ট সমূহের মজুদ নিরুপণ,চাহিদা অনুযায়ী চেষ্ট টু চেষ্ট নোট সরবরাহ, প্রিন্টিং প্রেস থেকে ফরমায়েশকৃত নোট গ্রহণ ও সংরক্ষণের ব্যবস্থা করণ,পুলিশি এস্কট এর ব্যবস্থা গ্রহণ,পরিবহন কন্ট্রাক্টারের সাথে যোগাযোগ রক্ষা,বিভিন্ন ধরনের বিল পরিশোধ সংক্রান্ত এডভাউস প্রদান,রেমিটেন্স প্রতিনিধি র্বাচন,ইনভয়েজ তৈরী ইত্যাদি।	,,	,,	দৈনিক ভিত্তিতে	জনাব,থোয়াই চিং উ মারমা, যুগ্মব্যবস্থাপক(ক্যাশ) ০১৫৫৮৪২৯৭০৩ thwai.marma@bb.org.bd
৩৮.	নিরাপত্তা শাখা	বহিরাগত (বানিজ্যিক ব্যাংক সহ অন্যান্য) দের নিরাপত্তা এলাকায় চলাচল নিয়ন্ত্রনের উদ্দেশ্যে	,,	,,	দৈনিক ভিত্তিতে	জনাব,তারিক মোঃ রফিকুল ইসলাম, জে.এম(ক্যাশ) ০১৭১৫০০৭১৭৪ tarique.rafiqul@bb.org.bd

ক্রঃ নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
		নিরাপত্তা কার্ড উস্যু রেক্ষণাবেক্ষণ। প্রয়োজনে তল্লাশী করা।				
৩৯.	সাধারন (প্রশাসন) শাখা	অত্র বিভাগের কর্মকর্তা/কর্মচারীগণের আভ্যন্তরীন বদলী/ সন্নিবেশ,পরিসংখ্যান/ প্রতিবেদন তৈরী, উপস্থাপন এবং মহাব্যবস্থাপক (ক্যাশ) মহোদয়ের ই-১রেজিস্টার লিখন এবং দৈনন্দিন কর্মবন্টন এর কার্য সম্পাদন করা ইত্যাদি।	,,	,,	দৈনিক ভিত্তিতে	ক) জনাব,মোঃ মহসিন, জে.এম(ক্যাশ) ০১৭১১১৩৩৯৪৪ md.mohsin@bb.org.bd খ) জনাব,দেব প্রিয় বড়ুয়া, যুগ্মব্যবস্থাপক (ক্যাশ), ০১৮১৭৭৬৪৬৭১ devpryo.barua@bb.org.bd গ) জনাব,ফায়জুল কবীর খান, যুগ্মব্যবস্থাপক(ক্যাশ) ০১৭১৫৬০৮৬১২ faizul.khan@bb.org.bd
৪০.	সাধারন (প্রশাসন)শাখা	চাহিদা অনুযায়ী মনিহারী দ্রব্যাদি সরবরাহ, নোট কাউন্টিং/সর্টিং মেশিনের যন্ত্রাংশ সংযোজন ও সম্পাদিত কাজের মাসিক ভিত্তিক উপস্থাপিত বিল পরিশোধের বিষয়ে মতামত প্রদান ও পুরাতন নথী সংরক্ষণ ও জবাবদান ও সেবা নিশ্চিতকরণ ইত্যাদিএবং সীলম্যানদের তদারকীর কার্য সম্পাদন করা।	,,	,,	দৈনিক ভিত্তিতে	জনাব,মোঃ রেয়াজ উদ্দিন, যুগ্মব্যবস্থাপক(ক্যাশ) ০১৮১৯৬১৫৩২৭ reaz.uddin@bb.org.bd
৪১.	সাধারন (প্রশাসন) শাখা	প্রধান কার্যালয়/চট্টগ্রাম অফিসের বিভিন্ন বিভাগ,শাখায় যাজিত তথ্য প্রেরণ, নির্দেশ অনুযায়ী পর্যবেক্ষণ ও পরিদর্শন, বিভিন্ন অভিযোগের জবাবদান ও সেবা নিশ্চিতকরণ ইত্যাদি ।	,,	,,	দৈনিক ভিত্তিতে	জনাব,তরুপ কান্তি বড়ুয়া, উপব্যবস্থাপক(ক্যাশ) ০১৯১১২৮৪৬৫৬ tarup.barua@bb.org.bd
৪২.	বৈকালীন ব্যালেন্স কালেকশন	সকল ক্যাশ কাউন্টারের বৈকালীন ব্যালেন্স	,,	,,	দৈনিক ভিত্তিতে	ক)জনাব, মোঃ ওয়াজেদ নবী, যুগ্মব্যবস্থাপক (ক্যাশ) ০১৮১৯৩৬০৭১৫

ক্রঃ নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
	শাখা	গ্রহণ,হিসাবায়ন ও ভল্টে জমাদান এবং Manualy ও Core Banking System এর মাধ্যমে কার্য সম্পাদন করা।				wazed.nabi@bb.org.bd খ)জনাব, সানু মজুমদার উপব্যবস্থাপক (ক্যাশ), ০১৮৫৫৯৭২১৬০ sanu.mazumder@bb.org.bd
৪৩.	পরিসংখ্যান, নেগেটিভ পয়েন্ট সেল ও বিবিধ	উর্দ্বতন কর্তৃপক্ষের চাহিদানুযায়ী দৈনিক,সাপ্তাহিক, মাসিক,ষান্মাসিক,বাৎসরিক পরিসংখ্যান/প্রতিবেদন তৈরী, উপস্থাপন এবং প্রেরণ। অডিট আপত্তির জবাব, পরিপালন সংক্রান্ত তথ্য প্রদান। লাঞ্চ বিল সংক্রান্ত কার্য সম্পাদন করা । দৈনিক লেনদেন সমূহের বিবরণী তৈরী ও কারেন্সি শাখার মাধ্যমে প্রধান কার্যালয়ে প্রেরণ করা ও বিবিধ কাজ।	,,	,,	দৈনিক ভিত্তিতে	জনাব,হুমায়ুন কবীর চৌধুরী জে.এম(ক্যাশ) ০১৯১২৫০২৫৩৫ humayun.chowdhury@bb.org.bd
৪৪.	কোর ব্যাংকিং সাপোর্ট সেল	কম্পিউটার সংক্রান্ত সকল কার্য সম্পাদন এবং ক্যাশ বিভাগের Core Banking System (ERP Module) এর সকল কার্য পরিচালনা ও সমস্যা সমাধান।	,,	,,	দৈনিক ভিত্তিতে	জনাব,মোহাম্মদ সাইফউদ্দিন রাজীব উপব্যবস্থাপক (ক্যাশ), ০১৭১৭০৩২৩০৩ saifuddin.rajib@bb.org.bd
৪৫.	প্রতিপাদন শাখা	নোট ভস্মিকরণ কাজ তদারকী, হিসাব ভুক্তিকরণ ও হিসাবায়ন এবং Manualy ওCore Banking System এর মাধ্যমে কার্য সম্পাদন করা।	,,	,,	দৈনিক ভিত্তিতে	জনাব,ক্রানু প্রু মারমা, জে.এম(ক্যাশ) ০১৫৫৭০৮৯৫৪৯ cranu.marma@bb.org.bd
৪৬.	রেমিটেন্স ডিউটি	সাব-চেষ্ট শাখা সমূহে সরকারী খাজানা	,,	,,	5-7 দিন	জনাব,এস.এম.রফিকুজ্জামান, উপব্যবস্থাপক (ক্যাশ) ০১৯১১০৯৯৭৮০

ক্রঃ নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
		প্রেরণকালে খাজানা সহগামী প্রতিনিধি হিসেবে দায়িত্ব পালন।				rafik.ujjaman@bb.org.bd
৪৭.	নেগেটিভ পয়েন্ট সেল	নেগেটিভ পয়েন্ট সংক্রান্ত সকল কার্য পরিচালনা ও সমস্যা সমাধান।	,,	,,	দৈনিক ভিত্তিতে	জনাব, শিরিন আক্তার, যুগ্মব্যবস্থাপক (ক্যাশ) ০১৭১৮৫৪৭১১৭ shirin.akhter@bb.org.bd

২. সেবা প্রত্যাশীগণের করণীয়ঃ

যথাযথ সেবা প্রাপ্তির লক্ষ্যে বাংলাদেশ ব্যাংকের সংশ্লিষ্ট বিভাগ/ অফিস তাদের সেবা প্রত্যাশীদের প্রয়োজনীয় পরামর্শ প্রদান করবে। উদাহরণস্বরূপ নিম্নে কিছু পরামর্শের নমুনা প্রদান করা হলো-

ক্রমিক	প্রতিশ্রুত/কাঙ্ক্ষিত সেবা প্রাপ্তির লক্ষ্যে করণীয়
১।	বর্ণিত প্রয়োজনীয় দলিলাদিসহ স্বয়ংসম্পূর্ণ আবেদন জমা প্রদান
২।	সেবার মূল্য ও পরিশোধ পদ্ধতি অনুযায়ী যথাযথ প্রক্রিয়ায় প্রয়োজনীয় সেবামূল্য পরিশোধ করা
৩।	প্রযোজ্য ক্ষেত্রে মোবাইল মেসেজ/ইমেইলের নির্দেশনা অনুসরণ করা
৪।	সাক্ষাতের জন্য ধার্য তারিখে নির্ধারিত সময়ের পূর্বেই উপস্থিত থাকা
৫।	অনাবশ্যক ফোন/তদবির না করা

৩. প্রতিশ্রুত সেবা না পেলে সেবা প্রত্যাশীদের করণীয়ঃ

সিটিজেনস্ চার্টার অনুযায়ী সেবা না পেলে বা সেবা প্রাপ্তির মান সন্তোষজনক না হলে সেবা প্রত্যাশীগণের করণীয় বা অভিযোগ দাখিলের প্রক্রিয়া সিটিজেনস্ চার্টারে সুনির্দিষ্টভাবে উল্লেখ থাকতে হবে। এক্ষেত্রে, নিম্নোক্ত ছক অনুযায়ী সেবা প্রত্যাশীদের অভিযোগ ব্যবস্থাপনার একটি রূপরেখা প্রদান করা হলো:

ক্রমিক	কখন যোগাযোগ করবেন	কার সঙ্গে যোগাযোগ করবেন	যোগাযোগের ঠিকানা	নিষ্পত্তির সময়সীমা
১।	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	শাখা/উইং প্রধান।	নাম ও পদবীঃ জনাব মুহম্মদ বদিউজ্জামান দিদার, পরিচালক ফোনঃ ০২৩৩৩৩৬৮৮৬৫ ইমেইলঃ badiuzzaman.dider@bb.org.bd ওয়েবসাইটঃ www.bb.org.bd	০৭ কার্যদিবস
২।	শাখা/উইং প্রধান নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	বিভাগীয়/অফিস প্রধান।	নাম ও পদবীঃ জনাব আরিফ হোসেন খান, নির্বাহী পরিচালক ফোনঃ ০২৩৩৩৬৩০৯২ ইমেইলঃ arief.hossain@bb.org.bd ওয়েবসাইটঃ www.bb.org.bd	০৭ কার্যদিবস
৩।	বিভাগীয়/অফিস প্রধান নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	বাংলাদেশ ব্যাংকের অভিযোগ নিষ্পন্নকারী কর্মকর্তা (অনিক)	পরিচালক হিউম্যান রিসোর্সেস ডিপার্টমেন্ট-১	০৭ কার্যদিবস

বাংলাদেশ ব্যাংক

খুলনা অফিস

www.bb.org.bd

সিটিজেন্স চার্টার

১. **প্রতিশ্রুত সেবাসমূহ:**

১.১ নাগরিক সেবা

ক্রঃ নং	সেবার মান	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তি স্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ইমেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১	ট্রেজারী চালানের মাধ্যমে সরকারি খাতে টাকা জমা গ্রহণ।	সরাসরি যোগাযোগ	মূল ভবনের নীচতলা (ক্যাশ কাউন্টার)	বিনামূল্যে	সকল কর্মদিবসে ব্যাংকিং সময় সকাল ১০.০০টা হতে বিকাল ৩.৩০টা পর্যন্ত	মহাব্যবস্থাপক (ক্যাশ) ফোন: ০২৪৪৭৭২০৩৫৭
২	ক) বিনিময় মূল্য হিসেবে জনসাধারণকে বিভিন্ন মূল্যমানের মুদ্রা ও নতুন নোট প্রদান। খ) প্রাইজ বন্ড ক্রয়/বিক্রয়। গ) ত্রÇটিপূর্ণ ও বিকৃত নোটের বিনিময় মূল্য প্রদান। ঘ) বিনিময়মূল্য হিসেবে ১,২ ও ৫ টাকা মূল্যমানের ধাতবমুদ্রা প্রদান।	সরাসরি যোগাযোগ	সংলগ্নী ভবনের নীচতলা (ক্যাশ কাউন্টার)	বিনামূল্যে	ঐ	ঐ
৩	মুক্তিযোদ্ধা, প্রতিবন্ধী ও বিধবা গ্রাহকদের জন্য কাউন্টার।	সরাসরি যোগাযোগ	মূলভবন ও সংলগ্নী ভবনের নীচতলা (ক্যাশ কাউন্টার)	বিনামূল্যে	ঐ	ঐ
৪	(ক) দাবীযোগ্য ত্রÇটিপূর্ণ ও বিকৃত নোটের বিনিময়মূল্য প্রদানের আবেদন গ্রহণ ও নিষ্পত্তিকরণ। (খ) দাবী প্রত্যাখ্যাত নোটের আপিল গ্রহণ ও নিষ্পত্তিকরণ। (গ) স্মারক মুদ্রা বিক্রয়।	সরাসরি যোগাযোগ	মূল ভবনের নীচতলা দাবী শাখা	বিনামূল্যে	ঐ	অতিরিক্ত পরিচালক (ব্যাংকিং বিভাগ-১) ফোন: ০২৪৭৭৭২৫৫৬৮
৫	(ক) বিভিন্ন প্রকার সঞ্চয়পত্র ও জাতীয় বিনিয়োগ বন্ড বিক্রয়/নগদায়ন। (খ) প্রাইজ বন্ডের পুরস্কারের দাবী গ্রহণ ও নিষ্পত্তিকরণ। (গ) ত্রÇটিপূর্ণ প্রাইজ বন্ড/সঞ্চয়পত্রের দাবী নিষ্পত্তিকরণ। (ঘ) সঞ্চয়পত্রে বিনিয়োগ ও মুনাফা হতে আয়কর কর্তন সংক্রান্ত প্রত্যয়নপত্র প্রদান।	সরাসরি যোগাযোগ	সংলগ্নী ভবনের ২য় তলা (প্রাইজবন্ড ও সঞ্চয়পত্র শাখা)	বিনামূল্যে	ঐ	অতিরিক্ত পরিচালক (সঞ্চয়পত্র ও প্রাইজবন্ড শাখা) ফোন: ০২৪৪১১২১৯৫
৬	সঞ্চয়পত্রের রেজিস্ট্রেশন স্থানান্তর, নমিনি পরিবর্তন এবং মৃত ব্যক্তির নমিনিকে সঞ্চয়পত্রের মূল্য পরিশোধ	সরাসরি যোগাযোগ	ঐ	বিনামূল্যে	ঐ	ঐ

	সংক্রান্ত বিবিধ কার্যক্রম।					
৭	নগদ প্রদানের নিমিত্তে সরকারি চেক/বিল গ্রহণ।	সরাসরি যোগাযোগ	সংলগ্নী ভবনের ৩য় তলা (পিএডি শাখা)	বিনামূল্যে	ঐ	অতিরিক্ত পরিচালক (ব্যাংকিং বিভাগ-২) ফোন: ০২৪৭৭৭২০০৩৬
৮	ব্যাংক ও আর্থিক প্রতিষ্ঠানে ঋণদানসহ দৈনন্দিন ব্যাংকিং লেনদেনে সংঘটিত বিভিন্ন অনিয়মের বিষয়ে গ্রাহক স্বার্থ সংরক্ষণ কেন্দ্রে অভিযোগ গ্রহণ।	সরাসরি যোগাযোগ/ পত্র যোগাযোগ/ই-মেইল	সংলগ্নী ভবনের ৮ম তলা (গ্রাহক স্বার্থ সংরক্ষণ কেন্দ্র)	বিনামূল্যে	ঐ	সকল কর্মদিবসে সকাল ১০.০০টা হতে বিকাল ৫.০০টা পর্যন্ত অতিরিক্ত পরিচালক (গ্রাহক স্বার্থ কেন্দ্র) ফোন: ০২৪৭৭৭২৭৫৩৮
৯	নারী উদ্যোক্তাদের এসএমই ঋণ সংক্রান্ত তথ্যাদি প্রদান ও এতদসংক্রান্ত সার্বিক সহায়তা প্রদান।	সরাসরি যোগাযোগ	সংলগ্নী ভবনের ৮ম তলা (এসএমই এন্ড এসপিডি)	বিনামূল্যে	সকল কর্মদিবসে সকাল ১০.০০টা হতে বিকাল ৫.০০টা পর্যন্ত	অতিরিক্ত পরিচালক (এসএমই এন্ড এসপিডি) ফোন: ০২৪৭৭৭২০০২৯

১.২ প্রাতিষ্ঠানিক সেবা

ক্রঃ নং	সেবার মান	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তি স্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ইমেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১	সরকারি ড্রাফ্ট ও বিভিন্ন ব্যাংকের চেকের মাধ্যমে সরকারি খাতে টাকা গ্রহণ।	সরাসরি যোগাযোগ	সংলগ্নী ভবনের ৩য় তলা (পিএডি শাখা)	বিনামূল্যে	সকল কর্মদিবসে ব্যাংকিং সময় সকাল ১০.০০টা হতে বিকাল ৩.৩০টা পর্যন্ত	অতিরিক্ত পরিচালক (ব্যাংকিং বিভাগ-২) ফোন: ০২৪৭৭৭২০০৩৬
২	সরকারি ড্রাফ্ট, পে-অডার, ব্যাংক ড্রাফ্ট ও বিভিন্ন ব্যাংকের চেকের বিপরীতে টাকা প্রদান।	সরাসরি যোগাযোগ	সংলগ্নী ভবনের ৬ষ্ঠ তলা (ডিএবি শাখা)	বিনামূল্যে	ঐ	ঐ
৩	বাণিজ্যিক ব্যাংক সমূহের হিসাব পরিচালনা এবং এতদসংক্রান্ত সেবা প্রদান।	সরাসরি যোগাযোগ	ঐ	বিনামূল্যে	ঐ	ঐ
৪	আসল ও নকল নোটের বৈশিষ্ট্য সনাক্তকরণ।	সরাসরি যোগাযোগ	মূল ভবনের নীচতলা (দাবী শাখা)	বিনামূল্যে	ঐ	অতিরিক্ত পরিচালক (ব্যাংকিং বিভাগ-১) ফোন: ০২৪৭৭৭২৫৫৬৮
৫	স্থানীয় মানি চেঞ্জার প্রতিষ্ঠানের লাইসেন্স নবায়ন, ইন্ডেন্টদের লাইসেন্স প্রদান ও নবায়ন।	সরাসরি যোগাযোগ	সংলগ্নী ভবনের ৫ম তলা (বৈদেশিক	বিনামূল্যে	ঐ	অতিরিক্ত পরিচালক (বৈদেশিক মুদ্রা নীতি বিভাগ) ফোন: ০২৪৭৭৭২২৭৭২

			মুদ্রা নীতি বিভাগ)			
৬	তফসিলি ব্যাংক ও জাতীয় সঞ্চয় ব্যুরো কর্তৃক বিক্রিত সঞ্চয়পত্রের মূল্য সরকারি হিসেবে আকলন এবং ব্যাংক ও ব্যুরো-কে সঞ্চয়পত্রের মুনাফা ও আসলের টাকা পুনর্ভরন।	সরাসরি যোগাযোগ	সংলগ্নী ভবনের ২য় তলা (প্রাইজবন্ড ও সঞ্চয়পত্র শাখা)	বিনামূল্যে	ঐ	অতিরিক্ত পরিচালক (সঞ্চয়পত্র ও প্রাইজবন্ড শাখা) ফোন: ০২৪৪১১২১৯৫
৭	ব্যাংক পরিদর্শন বিভাগ, উইং-১, ব্যাংক পরিদর্শন বিভাগ, উইং-২, ব্যাংক পরিদর্শন বিভাগ, উইং-৩ ও ব্যাংক পরিদর্শন বিভাগ, উইং-৪ এর মাধ্যমে পরিদর্শিত ব্যাংকসমূহের পরিদর্শন প্রতিবেদনের পরিপালন প্রতিবেদন জমা প্রদানসহ পরিদর্শন বিষয়ক অন্যান্য সকল কার্যক্রম সম্পাদন।	সরাসরি যোগাযোগ	সংলগ্নী ভবনের ৬ষ্ঠ, ৭ম ও ৮ম তলা	বিনামূল্যে	সকল কর্মদিবসে ব্যাংকিং সময় সকাল ১০.০০টা হতে বিকাল ৫.০০টা পর্যন্ত	অতিরিক্ত পরিচালক (ডিবিআই, উইং-১) ফোন: ০২-৪৭৭৭২১০৮৫ অতিরিক্ত পরিচালক (ডিবিআই, উইং-২) ফোন: ০২৪৭-৭৭২২১৯১ অতিরিক্ত পরিচালক (ডিবিআই, উইং-৩) ফোন: ০২৪৭৭৭২২২৯৭২ অতিরিক্ত পরিচালক (ডিবিআই, উইং-৪) ফোন: ০২৪৭৭৭২৯৯৪০
৮	কৃষিঋণ বিভাগের মাধ্যমে কৃষিঋণ তদারকি সংক্রান্ত কার্যাবলী সম্পাদন।	সরাসরি যোগাযোগ/ পত্র যোগাযোগ/ই-মেইল	সংলগ্নী ভবনের ৮ম তলা (কৃষিঋণ বিভাগ)	বিনামূল্যে	সকল কর্মদিবসে ব্যাংকিং সময় সকাল ১০.০০টা হতে বিকাল ৫.০০টা পর্যন্ত	অতিরিক্ত পরিচালক (কৃষিঋণ বিভাগ) ফোন: ০২৪৭৭৭২৭৫৩৫
৯	SME বিভাগের মাধ্যমে SME ঋণ ও অন্যান্য কার্যাবলী সম্পাদন।	সরাসরি যোগাযোগ	সংলগ্নী ভবনের ৮ম তল (এসএমই এন্ড এসপিডি)	বিনামূল্যে	ঐ	অতিরিক্ত পরিচালক (এসএমই এন্ড এসপিডি) ফোন: ০২৪৭৭৭২০০২৯

১.৩ অভ্যন্তরীণ সেবা

ক্রঃ নং	সেবার মান	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তি স্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ইমেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১	কর্মকর্তা/কর্মচারীদের বেতন/ভাতা প্রদান এবং পেনশনারদের মাসিক পেনশন ও প্রাপ্য অন্যান্য সুবিধাদি প্রদান।	সরাসরি যোগাযোগ	প্রদান শাখা	বিধি মোতাবেক	সার্ভিস স্ট্যান্ডার্ড মোতাবেক	অতিরিক্ত পরিচালক (প্রশাঃ-১) ফোন: ০২৪৭৭৭২২১৯১
২	কর্মকর্তা/কর্মচারীদের নৈমিত্তিক/সাধারণ/শ্রান্তি বিনোদন/মাতৃত্বজনিত ছুটি।	সরাসরি যোগাযোগ	সংস্থাপন শাখা	বিধি মোতাবেক	ঐ	ঐ
৩	কর্মকর্তা/কর্মচারীদের বিভিন্ন ধরনের আবেদন প্রধান কার্যালয়ে প্রেরণ/নিষ্পত্তিকরণ।	সরাসরি যোগাযোগ	সংস্থাপন শাখা	বিধি মোতাবেক	ঐ	ঐ

৪	পিআরএলে গমনকারী কর্মকর্তা/কর্মচারীদের ছুটি নগদায়ন সংক্রান্ত আবেদন প্রধান কার্যালয়ে প্রেরণ/নিষ্পত্তিকরণ।	সরাসরি যোগাযোগ	সংস্থাপন শাখা	বিধি মোতাবেক	ঐ	ঐ
৫	কর্মকর্তা/কর্মচারীদের লাইব্রেরি সুবিধা।	সরাসরি যোগাযোগ	সংস্থাপন শাখা	বিধি মোতাবেক	ঐ	ঐ
৬	কর্মকর্তা/কর্মচারী এবং পোষ্যদের চিকিৎসা সুবিধা।	সরাসরি যোগাযোগ	চিকিৎসা শাখা ও কেন্দ্র	বিনামূল্যে	ঐ	অতিরিক্ত পরিচালক (প্রশাঃ-২) ফোন: ০২৪৭৭৭২০০৩৫
৭	কর্মকর্তা/কর্মচারীদের কম্পিউটার/মোটর সাইকেল/ মোটরকার/গৃহনির্মাণ আগাম সংক্রান্ত কার্যাবলী।	সরাসরি যোগাযোগ	আগাম শাখা	বিধি মোতাবেক	ঐ	ঐ
৮	কর্মকর্তা/কর্মচারীদের পাসপোর্ট ও বিদেশ ভ্রমণ সংক্রান্ত অনাপত্তিপত্র প্রদান।	সরাসরি যোগাযোগ	কল্যাণ শাখা	বিধি মোতাবেক	ঐ	ঐ
৯	কর্মকর্তা/কর্মচারীদের পরিবহন সুবিধা।	সরাসরি যোগাযোগ	কল্যাণ শাখা	বিধি মোতাবেক	ঐ	ঐ
১০	কর্মকর্তা/কর্মচারীদের আবাসিক সুবিধা।	সরাসরি যোগাযোগ	কল্যাণ শাখা	বিধি মোতাবেক	ঐ	ঐ

২. সেবা প্রত্যাশীদের করণীয়

ক্রঃ নং	প্রতিশ্রুত/কাংখিত সেবা প্রাপ্তির লক্ষ্যে করণীয়
১	শুধুমাত্র নির্ধারিত কাউন্টারে যোগাযোগ/লেনদেন করুন।
২	বর্ণিত প্রয়োজনীয় দলিলাদিসহ স্বয়ংসম্পূর্ণ আবেদন জমা প্রদান করুন।
৩	সেবার মূল্য ও পরিশোধ পদ্ধতি অনুযায়ী যথাযথ প্রক্রিয়ায় প্রয়োজনীয় সেবামূল্য পরিশোধ করুন।
৪	নির্ভুলভাবে তথ্যাদি উপস্থাপন করুন।
৫	আপনার অভিযোগ/পরামর্শ যথাযথভাবে উপস্থাপন করুন।
৬	সর্বোপরি KPI ভুক্ত প্রতিষ্ঠান হিসেবে এর প্রচলিত নিয়মকানুনের প্রতি শ্রদ্ধাশীল থাকুন।

৩. প্রতিশ্রুত সেবা না পেলে সেবা প্রত্যাশীদের করণীয়:

সেবা প্রাপ্তিতে অসন্তুষ্ট হলে দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার সাথে যোগাযোগ করুন। তিনি সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে নিমোন্ত পদ্ধতিতে যোগযোগ করে আপনার সমস্যা অবহিত করুন।

ক্রঃ নং	কখন যোগাযোগ করবেন	কার সঙ্গে যোগাযোগ করবেন	যোগাযোগের ঠিকানা	নিষ্পত্তির সময়সীমা
১	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তা	নাম ও পদবীঃ মোঃ রফিকুল ইসলাম-২, অতিরিক্ত পরিচালক (প্রশাসন-১) ফোনঃ ০২৪৭৭৭২২১৯১ ইমেইলঃ mdrafiqul.islam78@bb.org.bd I•qemvBUt www.bb.org.bd	সার্ভিস স্ট্যান্ডার্ড মোতাবেক
২	ফাকাল পয়েন্ট কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	পরিচালক (প্রশাসন)	নাম ও পদবীঃ সুধা রানী দাশ, পরিচালক (প্রশাসন) ফোনঃ ০২৪৭৭৭০২১১৩ ইমেইলঃ sudha.rani@bb.org.bd I•qemvBUt www.bb.org.bd	ঐ
৩	পরিচালক (প্রশাসন) নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	বাংলাদেশ ব্যাংকের অভিযোগ নিষ্পত্তিকারী কর্মকর্তা (অনিক)	পরিচালক হিউম্যান রিসোর্সেস ডিপার্টমেন্ট-১ বাংলাদেশ ব্যাংক, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা।	ঐ

বাংলাদেশ ব্যাংক

মতিঝিল অফিস

www.bb.org.bd

সিটিজেন্স চার্টার

১. সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি

১.১ নাগরিক সেবা

১.১.১ বাংলাদেশ ব্যাংক, মতিঝিল অফিস কর্তৃক সরাসরি 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	চালানের মাধ্যমে বিভিন্ন ফি/রাজস্ব যেমন: ভ্যাট, আয়কর, বিভিন্ন কর, পাসপোর্টের ফি ইত্যাদি সরকারী খাতে জমা প্রদান।	নাগরিকগণ ট্রেজারী চালানের সুনির্দিষ্ট ফর্মে তথ্য পূরণ করে নগদ অর্থ বা চেক এ অফিসের কাউন্টারে সরাসরি জমা দেন। কাউন্টারের দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা বাংলাদেশ সরকার কর্তৃক বাস্তবায়িত অনলাইন প্লাটফর্ম Automated Challan System (ACS)- সিস্টেমে প্রাপ্ত তথ্য এন্ট্রি করার মাধ্যমে স্বয়ংক্রিয়ভাবে প্রস্তুতকৃত চালানের কপি জমা প্রদানকারী নাগরিককে ফেরত প্রদান করে।	পিএডি (আদান) শাখা ও চালান ফরম, ক্যাশ বিভাগ, ২য় তলা, ৩০ তলা ভবন।	চালানে উল্লিখিত পরিমাণ অর্থ এবং নগদ ও চেক	সাপ্তাহিক ও সরকারী ছুটির দিন ব্যতীত প্রতিদিন সকাল ১০.০০ টা হতে বিকাল ৩.০০ টা।	জনাব মোঃ এমদাদুল হক পরিচালক (ব্যাংকিং) ফোন-০২-৯৫৩০১০৫ ই-মেইল: emdadul.haque @bb.org.bd
২	বাংলাদেশ সরকার কর্তৃক বাস্তবায়িত National Savings Scheme Online Management system (NSSOMS) সফটওয়্যারের মাধ্যমে জাতীয় সঞ্চয়পত্র	১. জাতীয় সঞ্চয়পত্রে বিনিয়োগ করতে আগ্রহী নাগরিকগণ সুনির্দিষ্ট ফর্মে তথ্য পূরণ করে ব্যাংক চেকসহ এ অফিসের কাউন্টারে সরাসরি দিতে হয়। এই ইস্যুকৃত সঞ্চয়পত্রের মুনাফা এবং মেয়াদপূর্তিতে মূলধন স্বয়ংক্রিয়ভাবে EFT এর মাধ্যমে সংশ্লিষ্ট বিনিয়োগকারীর ব্যাংক হিসাবে জমা হয়। ২.এছাড়াও মেয়াদপূর্তির পূর্বে কোন বিনিয়োগকারী সঞ্চয়পত্র	নির্ধারিত ফরম, গ্রাহকের ০২ কপি ছবি ও নমিনির ০২ কপি ছবি, গ্রাহক ও নমিনির জাতীয় পরিচয়পত্রের কপি, আয়কর সার্টিফিকেট,	সঞ্চয়পত্রে উল্লিখিত পরিমাণ অর্থ	সাপ্তাহিক ও সরকারী ছুটির দিন ব্যতীত প্রতিদিন সকাল ১০.০০ টা হতে বিকাল ৩.০০ টা।	

	বিক্রয়/নগদায়ন	নগদায়ন করতে চাইলে সঞ্চয়পত্রের মূল প্রত্যয়নপত্র এবং লিখিত আবেদন জমা প্রদান সাপেক্ষে সঞ্চয়পত্র নগদায়ন করা যাচ্ছে এবং প্রাপ্ত অর্থ স্বয়ংক্রিয়ভাবে EFT এর মাধ্যমে বিনিয়োগকারী নাগরিকের ব্যাংক হিসাবে জমা হয়। ৩. একইভাবে উক্ত সিস্টেম হতে বিনিয়োগকারী নাগরিকের চাহিদা অনুযায়ী Investment Certificate ও Tax Deduction Certificate প্রদান করা হয়।	সর্বমোট বিনিয়োগ পাঁচ লক্ষ টাকার অধিক হলে আয়কর রিটার্নের কপি। সঞ্চয়পত্র (সাধারণ) শাখা, মূল ভবন নীচ তলা।			

৩	প্রাইজবন্ড ক্রয়/বিক্রয়, পুরস্কারের দাবী গ্রহণ ও পুরস্কারের অর্থ প্রদান	১. বাংলাদেশ ব্যাংকের প্রাইজবন্ড কাউন্টার হতে প্রাইজবন্ড ক্রয়/বিক্রয়। ২. লটারীর মাধ্যমে প্রাপ্ত প্রাইজবন্ডের পুরস্কারের দাবী গ্রহণ ও যাচাই-বাছাই শেষে পুরস্কারের অর্থ তফসিলি ব্যাংকের মাধ্যমে পুরস্কার দাবীকারী নাগরিকের ব্যাংক হিসাবে জমা হয়।	দাবী ফরম, দাবীকারীর ছবি ও নমিনির ছবি, দাবীকারীর জাতীয় পরিচয়পত্রের কপি, ব্যাংক চেকের পাতার কপি, ব্যাংক হিসাব নম্বর। প্রাইজবন্ড শাখা ও ক্যাশ বিভাগ, ২য় তলা, ৩০ তলা ভবন।	নির্ধারিত মূল্য	১. সাপ্তাহিক ও সরকারী ছুটির দিন ব্যতীত প্রতিদিন সকাল ১০.০০ টা হতে বিকাল ৩.৩০ টা। ২. গ্যাজেট প্রকাশের পর যাচাই-বাছাই শেষে।	
৪	ত্রুটিপূর্ণ, ছেড়া-ফাটা নোট ও প্রাইজবন্ডের মূল্য প্রদান	সরাসরি কাউন্টারের মাধ্যমে।	১. ত্রুটিপূর্ণ ও ছেড়া-ফাটা নোট এবং প্রাইজবন্ড বিনিময় কাউন্টার, ক্যাশ বিভাগ, ২য় তলা, ৩০ তলা ভবন। ২. দাবী শাখা, ২য় তলা, ৩০ তলা ভবন।	উপস্থাপন কৃত পরিমাণ অর্থ অথবা ডিজিটাল মেশিনের মাধ্যমে পরিমাণ করে তার মূল্য	সাপ্তাহিক ও সরকারী ছুটির দিন ব্যতীত প্রতিদিন সকাল ১০.০০ টা হতে বিকাল ৩.০০ টা পর্যন্ত তাৎক্ষণিক প্রদান/০১ (এক) মাস।	জনাব মোঃ আমজাদ হোসেন খাঁন কারেন্সি অফিসার (নির্বাহী পরিচালক) ফোন-০২-৯৫৩০৪৪৩ ই-মেইল: amzad.khan@bb.org.bd

৫	বিভিন্ন মূল্যমানের মুদ্রা ও নতুন নোট প্রদান	সরাসরি কাউন্টারের মাধ্যমে।	বিনিময় কাউন্টার, ক্যাশ বিভাগ, ২য় তলা, ৩০ তলা ভবন।	উপস্থাপন কৃত পরিমাণ অর্থ	সাপ্তাহিক ও সরকারী ছুটির দিন ব্যতীত প্রতিদিন সকাল ১০.০০ টা হতে বিকাল ৩.০০ টা পর্যন্ত তাৎক্ষণিক প্রদান।	
৬	জাল নোট সংক্রান্ত কার্যক্রম	থানার পুলিশের মাধ্যমে	দাবী শাখা ও ক্যাশ বিভাগ, ২য় তলা, ৩০ তলা ভবন।	-	সাপ্তাহিক ও সরকারী ছুটির দিন ব্যতীত প্রতিদিন সকাল ১০.০০ টা হতে বিকাল ৩.০০ টা পর্যন্ত তাৎক্ষণিক	
৭	স্মারক মুদ্রা/কয়েন বিক্রয়	সরাসরি কাউন্টারের মাধ্যমে।	ক্যাশ বিভাগ, মূল ভবন নীচ তলা।	নির্ধারিত মূল্য	সাপ্তাহিক ও সরকারী ছুটির দিন ব্যতীত প্রতিদিন সকাল ১০.০০ টা হতে বিকাল ৩.০০ টা পর্যন্ত তাৎক্ষণিক	

১.১.২ বাংলাদেশ ব্যাংক মতিঝিল অফিস কর্তৃক ব্যাংক/আর্থিক প্রতিষ্ঠান/এমএফএম এর মাধ্যমে প্রদত্ত নাগরিক সেবাঃ

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	সরকারী ট্রেজারী বন্ড ও সরকারী ট্রেজারী বিল ক্রয়/বিক্রয় (শরীয়াহ ভিত্তিক ব্যাংক ব্যতীত)	সরকারী ট্রেজারী বন্ড ও সরকারী ট্রেজারী বিল ক্রয়/বিক্রয় (শরীয়াহ ভিত্তিক ব্যাংক ব্যতীত)কার্যক্রম বাংলাদেশ ব্যাংক তফসিলি ব্যাংকসমূহের মাধ্যমে পরিচালনা করে থাকে। নাগরিকগণ ট্রেজারী বন্ড/বিল ক্রয়ের লক্ষ্যে তফসিলি ব্যাংকে নির্ধারিত ফর্মে তথ্য পূরণ করে সরাসরি জমা দেন। উক্ত তফসিলি ব্যাংকের কর্মকর্তাগণ বাংলাদেশ ব্যাংক কর্তৃক বাস্তবায়িত Market Infrastructure (MI) সিস্টেম ব্যবহার করে বিনিয়োগকারী নাগরিকের পক্ষে বন্ড/বিল ক্রয় করে। বিলের ক্ষেত্রে মেয়াদপূর্তিতে (৯১/১৮২/৩৬০দিন) মুনাফাসহ মূলধন বাংলাদেশ ব্যাংক কর্তৃক তফসিলি ব্যাংকের মাধ্যমে বিনিয়োগকারীর হিসাবে সরাসরি জমা হয়। বন্ডের ক্ষেত্রে ০৬ মাস ভিত্তিতে কুপন মূল্য পরিশোধ এবং মেয়াদপূর্তিতে (২/৫/১০/২০ বছর) মুলধন তফসিলি ব্যাংকের মাধ্যমে বিনিয়োগকারীর হিসাবে সরাসরি জমা করা হয় (শরীয়াহ ভিত্তিক ব্যাংক ব্যতীত)।	সিকিউরিটিজ শাখা, ৩য় তলা, ৩০ তলা ভবন	বন্ডে উল্লিখিত পরিমাণ অর্থ	সাপ্তাহিক ও সরকারী ছুটির দিন ব্যতীত প্রতিদিন সকাল ১০.০০ টা হতে বিকাল ৩.০০ টা পর্যন্ত।	জনাব মোঃ এমদাদুল হক পরিচালক (ব্যাংকিং) ফোন-০২-৯৫৩০১০৫ ই-মেইল: emdadul.haque@bb.org.bd
২	National Savings Scheme Online Management system (NSSOMS) সফটওয়্যারের মাধ্যমে ওয়েজ আর্নার ডেভেলপমেন্ট বন্ড, ইউএস ডলার ইনভেস্টমেন্ট বন্ড ও ইউএস ডলার প্রিমিয়াম বন্ড বিক্রয়/নগদায়ন সংক্রান্ত নাগরিক সেবা	ওয়েজ আর্নার ডেভেলপমেন্ট বন্ড (৫ বছর), ইউএস ডলার ইনভেস্টমেন্ট বন্ড (৩ বছর) ও ইউএস ডলার প্রিমিয়াম (৩ বছর) বন্ড বিক্রয়/নগদায়ন কার্যক্রম বাংলাদেশ ব্যাংক তফসিলি ব্যাংকসমূহের মাধ্যমে পরিচালনা করে থাকে। প্রবাসী ও অনাবাসি বাংলাদেশী নাগরিকগণ উক্ত বন্ড ক্রয়ের লক্ষ্যে সরাসরি তফসিলি ব্যাংকে নির্ধারিত তথ্য জমা দেন। প্রাপ্ত তথ্যের ভিত্তিতে উক্ত ব্যাংকের কর্মকর্তাগণ বাংলাদেশ সরকার কর্তৃক বাস্তবায়িত অনলাইন প্লাটফর্ম National Savings Scheme Online Management system ব্যবহার করে বিনিয়োগকারী নাগরিকের পক্ষে চাহিদাকৃত বন্ড ক্রয় করে। ওয়েজ আর্নার ডেভেলপমেন্ট বন্ডের মূনাফা ০৬ মাস পরপর অথবা	গণঋণ কার্যালয় (পিডিও), ৪র্থ তলা, ক্যান্টিন ভবন।	বন্ডে উল্লিখিত পরিমাণ অর্থ	সাপ্তাহিক ও সরকারী ছুটির দিন ব্যতীত প্রতিদিন সকাল ১০.০০ টা হতে বিকাল ৩.০০ টা পর্যন্ত।	

		মেয়াদপূর্তিতে মুলধনসহ মুনাফা বাংলাদেশ ব্যাংক কর্তৃক স্বয়ংক্রিয়ভাবে EFT এর মাধ্যমে বিনিয়োগকারী নাগরিকের ব্যাংক হিসাবে জমা করা হয়। ইউএস ডলার ইনভেস্টমেন্ট বন্ড ও ইউএস ডলার প্রিমিয়াম বন্ড ০৬ মাস পরপর অথবা মেয়াদপূর্তিতে মুলধনসহ মুনাফা ব্যাংকের মাধ্যমে বিনিয়োগকারীর হিসাবে সরাসরি জমা হয়। এছাড়াও ওয়েজ আর্নার ডেভেলপমেন্ট বন্ডের ক্ষেত্রে মেয়াদপূর্তির পূর্বে কোনো বিনিয়োগকারী বন্ড নগদায়ন করতে চাইলে বন্ডের মূল প্রত্যয়নপত্র এবং লিখিত আবেদন সংশ্লিষ্ট তফসিলি ব্যাংকে জমা প্রদান সাপেক্ষে বন্ড নগদায়ন করা যায় এবং প্রাপ্ত অর্থ স্বয়ংক্রিয়ভাবে EFT এর মাধ্যমে বিনিয়োগকারী নাগরিকের ব্যাংক হিসাবে জমা করা হয়।				

১.২. প্রাতিষ্ঠানিক 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	সরকারী কর্মকতা/কর্মচারীদের বেতন-ভাতাদি, অবসরপ্রাপ্ত সরকারী কর্মকতা/কর্মচারীদের পেনশন ও সামাজিক নিরাপত্তা বেষ্টনীর আওতায় সরকার প্রদত্ত ভাতাদি প্রদান।	বাংলাদেশ সরকারের অর্থ মন্ত্রণালয়ের "সরকারি ব্যয়ব্যবস্থাপনা শক্তিশালীকরণ কর্মসূচী" এর আওতায় গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশের মহামান্য রাষ্ট্রপতি, বাংলাদেশ সরকারের মাননীয় প্রধানমন্ত্রীসহ মন্ত্রীপরিষদ সদস্যগণ, সরকারের বিভিন্ন মন্ত্রণালয়, সংস্থা, অধিদপ্তর, তিন বাহিনীর প্রধানসহ সকল সামরিক কর্মকর্তা/কর্মচারীদের বেতন-ভাতাদি ও অবসরপ্রাপ্ত কর্মকর্তা/কর্মচারীদের পেনশন, বিভিন্ন স্বায়ত্তশাসিত প্রতিষ্ঠানের বিল, মুক্তিযোদ্ধা ভাতা, সামাজিক	সরকারী হিসাব বিভাগ (প্রদান), মূল ভবনের নীচ তলা।	চেকে উল্লিখিত পরিমাণ অর্থ	সাপ্তাহিক ও সরকারী ছুটির দিন ব্যতীত প্রতিদিন সকাল ১০.০০ টা হতে বিকাল ৩.০০ টা পর্যন্ত/তাৎক্ষণিক।	জনাব মোঃ এমদাদুল হক পরিচালক (ব্যাংকিং) ফোন-০২-৯৫৩০১০৫ ই-মেইল: emdadul.haque@bb.org.bd

		নিরাপত্তা বেষ্টনীর আওতায় মুক্তিযোদ্ধা ভাতা, বিধবা ভাতা, বয়স্ক ভাতা, পঙ্গুত্ব ভাতা, মাতৃত্বকালীন ভাতা, স্বামী পরিত্যক্তা ভাতাসহ শিক্ষার্থীদের উপবৃত্তির ভাতা স্ব স্ব হিসাবে (ব্যাংক ও মোবাইল ব্যাংকিং) জমা করার পদক্ষেপ গ্রহণ করা হয়। উক্ত কর্মসূচীর আওতায় বাংলাদেশ সরকার কর্তৃক বাস্তবায়িত অনলাইন প্লাটফম Integrated Budget and Accounting system (iBAS++) এর মাধ্যমে স্বয়ংক্রিয়ভাবে বাংলাদেশ ব্যাংকে ইন্সট্রাকশন প্রেরণ করা হয়। প্রাপ্ত তথ্যের ভিত্তিতে বাংলাদেশ ব্যাংকের এ অফিস কর্তৃক উন্নয়নকৃত প্লাটফর্ম Government e-Transaction Processing Hub (GeTPH) এর মাধ্যমে স্বয়ংক্রিয় পদ্ধতিতে Electronic Fund Transfer (EFT) এর মাধ্যমে প্রেরণের জন্য সরকারী হিসাব বিকলন করা হয়। অতঃপর এ অফিস কর্তৃক উন্নয়নকৃত আন্তঃব্যাংক পেমেন্ট প্লাটফম Nikash-BEFTN এর মাধ্যমে সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তা/কর্মচারী/ভাতা গ্রহণকারীর ব্যাংক হিসাবে অর্থ জমা করা হয়। দিনশেষে পরিশোধকৃত অর্থের তথ্য সরকারের Controller General of Accounts (CGA) অফিসে স্বয়ংক্রিয়ভাবে সরবরাহ করা হয়।				
২	সরকারী চেক ও বিলের মূল্য পরিশোধ।	বাংলাদেশ সরকারের বিভিন্ন অধিদপ্তর বা সংস্থা কর্তৃক বেতন/বিলের বিপরীতে ব্যক্তি/প্রতিষ্ঠান বরাবরে চেক ইস্যু করা হয়। উক্ত ইস্যুকৃত চেকসমূহ সংশ্লিষ্ট ব্যক্তি/প্রতিষ্ঠান পক্ষে তফসিলী ব্যাংক হতে বাংলাদেশ ব্যাংক কর্তৃক বাস্তবায়িত পেমেন্ট প্লাটফম Bangladesh Automated Clearing House (BACH) এর মাধ্যমে এ অফিসের নিকট ইনওয়ার্ড চেক হিসাবে উপস্থাপিত	সরকারী হিসাব বিভাগ (প্রদান), মূল ভবনের নীচ তলা।	চেকে উল্লিখিত পরিমাণ অর্থ	সাপ্তাহিক ও সরকারী ছুটির দিন ব্যতীত প্রতিদিন সকাল ১০.০০ টা হতে বিকাল ৩.০০ টা পর্যন্ত/তাৎক্ষণিক।	

		হয়। প্রাপ্ত চেকসমূহ বাংলাদেশ ব্যাংক কর্তৃক উন্নয়ন ও বাস্তবায়নকৃত সিস্টেম Cheque Truncation System (CTS) এর মাধ্যমে প্রসেস করতঃ সরকারী হিসাব বিকলন করে Bangladesh Automated Clearing House (BACH) মাধ্যমে সংশ্লিষ্ট ব্যক্তি/প্রতিষ্ঠানের ব্যাংক হিসাবে স্বয়ংক্রিয়ভাবে পরিশোধ করা হয়।				
৩	সমগ্র দেশে কারেন্সি নোট ও মুদ্রা প্রবাহের ভারসাম্য রাখা।	কারেন্সি নোট ও মুদ্রা ব্যবস্থাপনাসহ কেন্দ্রীয় হিসাবায়ন বাংলাদেশ ব্যাংকের নিজস্ব ৮ টি চেস্ট এবং সোনালী ব্যাংকের ৬৪টি সাব-চেস্টের মাধ্যমে পরিচালনা করে থাকে। অতীতে তা চেস্ট/সাব-চেস্ট হতে হার্ডকপির মাধ্যমে প্রাপ্ত তথ্যের আলোকে ব্যবস্থাপনা করা হলেও বর্তমানে এ অফিস কর্তৃক উন্নয়নকৃত অনলাইন সিস্টেম Issue Accounting System (Chest Management)-এর মাধ্যমে পরিচালনা করা হচ্ছে।	ইস্যু হিসাব শাখা, ৪র্থ তলা, ক্যান্টিন ভবন।	-	সাপ্তাহিক ও সরকারী ছুটির দিন ব্যতীত প্রতিদিন সকাল ১০.০০ টা হতে বিকাল ৩.০০ টা পর্যন্ত/তাৎক্ষণিক।	জনাব শামীমা নার্গিস পরিচালক (ব্যাংকিং) ফোন-০২-৯৫৩০১০৫ ই-মেইল: emdadul.haque@bb.org.bd
৪	তফসিলি ব্যাংক ও আর্থিক প্রতিষ্ঠানের সকল প্রকার আদান/প্রদান	তফসিলি ব্যাংকের আদান-প্রদান বাংলাদেশ ব্যাংকের মাধ্যমে এবং আর্থিক প্রতিষ্ঠানের আদান-প্রদান সরাসরি তফসিলি ব্যাংকের মাধ্যমে।	জমা হিসাব বিভাগ (ডিএবি) ও ক্যাশ বিভাগ মূল ভবন।	চেকে উল্লিখিত পরিমাণ অর্থ	সাপ্তাহিক ও সরকারী ছুটির দিন ব্যতীত প্রতিদিন সকাল ১০.০০ টা হতে বিকাল ৩.৩০ টা পর্যন্ত/তাৎক্ষণিক।	জনাব মোঃ এমদাদুল হক পরিচালক (ব্যাংকিং) ফোন-০২-৯৫৩০১০৫ ই-মেইল: emdadul.haque@bb.org.bd
৫	বাংলাদেশ সরকার ও বাংলাদেশ ব্যাংক কর্তৃক উন্নয়নকৃত সকল পেমেন্ট প্ল্যাটফর্মের মাধ্যমে প্রাতিষ্ঠানিক সেবা প্রদান	আন্তঃব্যাংক লেনদেন নিরাপদ, ঝুঁকিমুক্ত ও স্বয়ংক্রিয় করার লক্ষ্যে বাংলাদেশ ব্যাংক কর্তৃক ইতোমধ্যে Bangladesh Automated Clearing House (BACH), Nikash-BEFTN, Real Time Gross Settlement (RTGS), National Payment Switch Bangladesh (NPSB), Binimoy নামক পেমেন্ট প্লাটফর্ম বাস্তবায়ন করা হয়েছে। উক্ত পেমেন্ট সিস্টেমসমূহ ব্যবহার করে ব্যাংক ও আর্থিক প্রতিষ্ঠান আন্তঃব্যাংক লেনদেন সংক্রান্ত গ্রাহক (ব্যক্তি ও প্রাতিষ্ঠানিক পর্যায়ে) সেবা প্রদান করে থাকে।	ডিএবি, পিএডি, কম্পিউটার সেল, মূল ভবনের নীচ তলা ও ৩য় তলা, ৩০ তলা ভবনের ৩য় তলা।	---	সাপ্তাহিক ও সরকারী ছুটির দিন ব্যতীত প্রতিদিন সকাল ১০.০০ টা হতে বিকাল ৫.০০ টা পর্যন্ত/তাৎক্ষণিক।	

		সকল ব্যাংক ও আর্থিক প্রতিষ্ঠানের চলতি হিসাব এ অফিস ব্যবস্থাপনা করে থাকে বিধায় দিনশেষে সকল পেমেন্ট সিস্টেমের Reconciliation কার্যক্রম এ অফিস কর্তৃক সম্পাদিত হয়।				
৬	এলসি সংক্রান্ত সেবা প্রদান	সরকারি বিভিন্ন প্রতিষ্ঠানের ডিজিডিপি (সেনা, নৌ ও বিমান বাহিনী) ও নন-ডিজিডিপি (পুলিশ, র‍্যাব, পাসপোর্ট, আনসার, বিজি প্রেস, সিকিউরিটি প্রিন্টিং প্রেস, ডিজিএফআই, আরএইচডি, সমরাস্ত্র কারখানা, স্বাস্থ্য, খাদ্য, শিক্ষা, তথ্য ইত্যাদি) এর এলসি সংক্রান্ত যাবতীয় কাজ যেমন- এলসি স্থাপন, বিল পেমেন্ট, কমিশন প্রদান, এলসি সংশোধন, ডকুমেন্টস্ যাচাই ও এন্ডোর্সকরণ, বিদেশে অবস্থিত বাংলাদেশী দুতাবাসের বাড়িভাড়া, কর্মকর্তা/কর্মচারীদের বেতন-ভাতাদি এবং বিদেশে প্রশিক্ষণরত কর্মকর্তা/কর্মচারীদের বাড়িভাড়াসহ বেতন-ভাতাদি রেমিট্যান্সের মাধ্যমে প্রদান ইত্যাদি তফসিলি ব্যাংকের মাধ্যমে সম্পাদিত হয়।	সরকারী হিসাব বিভাগ (এলসি), ৩য় তলা, ৩০ তলা ভবন	---	সাপ্তাহিক ও সরকারী ছুটির দিন ব্যতীত প্রতিদিন সকাল ১০.০০ টা হতে বিকাল ৫.০০ টা পর্যন্ত/তাৎক্ষণিক।	

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.	অফিসের সকল প্রকার লজিস্টিক্স সুবিধা সরবরাহ	অফিসের তালিকাভূক্ত বিভিন্ন ঠিকাদারী প্রতিষ্ঠানের মাধ্যমে ক্রয়পূর্বক	বিভিন্ন শাখা/বিভাগের চাহিদার প্রেক্ষিতে জড় সামগ্রী ও মনিহারী শাখা, ৩০ তলা ভবনের ৩য় তলা।	---	সাপ্তাহিক ও সরকারী ছুটির দিন ব্যতীত প্রতিদিন সকাল ১০.০০ টা হতে বিকাল ৫.০০ টা পর্যন্ত/তাৎক্ষণিক।	জনাব ছৈয়দ আহমেদ পরিচালক (প্রশাসন) ফোন-০২-৯৫৩০৪১৪ ই-মেইল: syed.ahmed@bb.org.bd

২.	কর্মকর্তা-কর্মচারীদের সকল প্রকার প্রশাসনিক কার্যক্রম যেমন ছুটি, বদলী/বহাল, বিমুক্তকরণ, যোগদান, শাস্তি ইত্যাদি।	প্রশাসনিক প্রয়োজনে বা প্রধান কার্যালয়ের নির্দেশে	সংস্থাপন শাখা, ৩০ তলা ভবনের ৩য় তলা।	---	ঐ	
৩.	কর্মকর্তা/কর্মচারীদের বেতন-ভাতাদি প্রদান	প্রতি মাসে	প্রদান শাখা, ৩০ তলা ভবনের ৩য় তলা।	---	ঐ	
৪.	কর্মকর্তা-কর্মচারীদের বিভিন্ন প্রকার আগাম প্রদান	কর্মকর্তা-কর্মচারীদের আবেদনের ভিত্তিতে	আগাম শাখা, ৩০ তলা ভবনের ৩য় তলা।	---	ঐ	
৫.	ক্যান্টিন সেবা প্রদান	ঠিকাদার প্রতিষ্ঠানের মাধ্যমে	কল্যাণ শাখা, ১ম সংলগ্নী ভবনের ৩য় তলা ও নীচ তলা।	---	ঐ	
৬.	শিশু দিবা যত্ন (ডে-কেয়ার) সেবা প্রদান	ঐ	কল্যাণ শাখা, ১ম সংলগ্নী ভবনের ৩য় তলা ও ২য় তলা।	---	ঐ	
৭.	কর্মকর্তা-কর্মচারীদের চিকিৎসা সুবিধা প্রদান	১. ব্যাংক কর্তৃক নিয়োগপ্রাপ্ত চিকিৎসক দ্বারা ২.মেডিকেল বিল পুনর্ভরণ ৩. তালিকাভূক্ত হাসপাতাল ও চিকিৎসক দ্বারা চিকিৎসা সুবিধা	চিকিৎসা কেন্দ্র, ৩০ তলা ভবনের ৪র্থ তলা কল্যাণ শাখা, ১ম সংলগ্নী ভবনের ৩য় তলা।	---	ঐ	

১.৪ আওতাধীন অধিদপ্তর/দপ্তর/সংস্থা কর্তৃক প্রদত্ত সেবা

২. অভিযোগ ব্যবস্থাপনা পদ্ধতি (GRS)

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

ক্রঃ নং	কখন যোগাযোগ করবেন	যোগাযোগের ঠিকানা	নিষ্পত্তির সময়সীমা
১	সাপ্তাহিক ও সরকারী ছুটির দিন ব্যতীত প্রতিদিন সকাল ১০.০০ টা হতে বিকাল	GRS ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তাঃ নাম ঃ জনাব ছৈয়দ আহমেদ	০১ (এক) মাস

	৫.০০ টা পর্যন্ত	পদবীঃ পরিচালক (প্রশাসন) ফোনঃ ০২-৯৫৩০৪১৪ ই-মেইলঃ syed.ahmed@bb.org.bd ওয়েব পোর্টালঃ www.bb.org.bd	
২	GRS ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	কেন্দ্রীয় অভিযোগ ব্যবস্থাপনা পদ্ধতি (GRS) নাম ঃ জনাব মোঃ জাকের হোসেন পদবীঃ র্নিবাহী পরিচালক ফোনঃ ০২-২২৩৩৮০১৮৭ **ই-মেইলঃ** **mjaker.hossain@bb.org.bd** ওয়েব পোর্টালঃ www.bb.org.bd	০১ (এক) মাস

৩. আপনার কাছে আমাদের প্রত্যাশা

ক্রঃ নং	প্রতিশ্রুত/কাঙ্খিত সেবা প্রাপ্তির লক্ষ্যে করণীয়
১	নির্ধারিত ফরমে সম্পূর্ণভাবে পূরণকৃত আবেদন জমা প্রদান
২	আবেদনপত্রে সুনির্দিষ্ট তথ্য উল্লেখ করা।
৩	সাক্ষাতের জন্য নির্ধারিত সময়ের পূর্বেই উপস্থিত থাকা

বাংলাদেশ ব্যাংক

ময়মনসিংহ অফিস

www.bb.org.bd

সিটিজেন্স চার্টার

১. সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি

১.১ নাগরিক সেবা

ক্র: নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র ও প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য ও পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম,পদবি, ফোন নং ও ই-মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১	গ্রাহক স্বার্থ সংরক্ষণ কেন্দ্র (CIPC)	ব্যাংকিং সেবা/অনিয়মের বিষয়ে লিখিত ও টেলিফোনে প্রাপ্ত অভিযোগ গ্রহণ করা হয়। লিখিত/ইমেইল/টেলিফোন/ মোবাইলে প্রাপ্ত অভিযোগের বিষয়ে পত্রের মাধ্যমে ব্যাখ্যা অথবা সরেজমিনে যাচাই করতঃ প্রতিকারের জন্য প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণ করা হয়।	লিখিত/ইমেইল/ টেলিফোন/মোবাইলে অভিযোগ দাখিল করা যায়। এক্ষেত্রে নির্দিষ্ট ফরমের প্রয়োজন নেই।	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক	নাম: শুভাশীষ পাল পদবি: সহকারী পরিচালক ফোন নম্বর: ০১৭২২-৬৪০০৯১ ইমেইল: shuvasis.pal@bb.org.bd

১.২ প্রাতিষ্ঠানিক সেবা

ক্র. নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র ও প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য ও পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন নং ও ই-মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১	সিএমএসএমই ঋণ বিতরণ ও প্রণোদনা প্যাকেজ বাস্তবায়ন সংক্রান্ত কাজে গ্রাহক, ব্যাংক ও আর্থিক প্রতিষ্ঠানসমূহকে পরামর্শ ও সহায়তা প্রদান।	এ অফিসের আওতাধীন ব্যাংক ও আর্থিক প্রতিষ্ঠানসমূহ কর্তৃক পরিচালিত সিএমএসএমই কার্যক্রমে গ্রাহক ও ব্যাংক পর্যায়ে সার্বিক সহযোগিতা প্রদান এবং প্রণোদনা প্যাকেজের যথাযথ বাস্তবায়ন ও শতভাগ বিতরণ নিশ্চিতকরণের লক্ষ্যে গৃহীত কার্যক্রমে সার্বিক সহযোগিতা প্রদান।	এসএমই ও প্রণোদনা প্যাকেজ ডেস্ক, এসএমই এন্ড স্পেশাল প্রোগ্রামস্ ডিপার্টমেন্ট	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক	নাম: শফিউল আলম পদবি: উপপরিচালক ফোন: ০১৭১৭-২৫৬৪৪৯ ই-মেইল: shafi.alam@bb.org.bd
২	সিএমএসএমই ক্রেডিট গ্যারান্টি স্কিম বাস্তবায়ন ও এদ্তসংক্রান্ত	বাংলাদেশ ব্যাংকের প্রধান কার্যালয়ের নির্দেশনা অনুযায়ী এ অফিসের আওতাধীন	ক্রেডিট গ্যারান্টি স্কিম হেল্প ডেস্ক, এসএমই এন্ড	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক	নাম: সুমনা সাহা পদবি: যুগ্মপরিচালক ফোন: ০১৭৪৬-২৫৭০৩২ ই-মেইল:

	কাজে গ্রাহক, ব্যাংক ও আর্থিক প্রতিষ্ঠানসমূহকে পরামর্শ ও সহায়তা প্রদান।	ব্যাংক ও আর্থিক প্রতিষ্ঠানসমূহ কর্তৃক ক্রেডিট গ্যারান্টি স্কিম বাস্তবায়নে গ্রাহক, ব্যাংক ও আর্থিক প্রতিষ্ঠানসমূহকে পরামর্শ প্রদান এবং এ সংক্রান্ত অভিযোগ নিষ্পত্তিতে সহায়তা প্রদান।	স্পেশাল প্রোগ্রামস্ ডিপার্টমেন্ট			sumana.saha@bb.org.bd
৩	ব্যাংক শাখা ও উদ্যোক্তা পর্যায়ে সিএমএসএমই কার্যক্রমে মোবাইল মনিটরিং পরিচালনা করা এবং এ সংক্রান্ত অভিযোগ নিষ্পত্তি করা।	এ অফিসের আওতাধীন ব্যাংক ও আর্থিক প্রতিষ্ঠানসমূহ কর্তৃক বিতরণকৃত সিএমএসএমই ঋণ কার্যক্রম মোবাইলের মাধ্যমে তদারকি করা এবং এ বিষয়ে বড় ধরনের অনিয়ম পরিলক্ষিত হলে তা কেইস টু কেইস ভিত্তিতে নিষ্পত্তি করণে সহায়তা প্রদান।	মোবাইল মনিটরিং হেল্প ডেস্ক, এসএমই এন্ড স্পেশাল প্রোগ্রামস্ ডিপার্টমেন্ট	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক	নাম: রিফাত আরা ফেরদৌস মৌরী পদবি: সহকারী পরিচালক ফোন: ০১৭৩৫-৩২৩৮৮৬ ই-মেইল: rifat.moury@bb.org.bd
৪	সিএমএসএমই ঋণ বিষয়ক কার্যক্রমে নারী উদ্যোক্তাদের পরামর্শ প্রদান।	এ অফিসের আওতাধীন ব্যাংক শাখাসমূহ হতে সিএমএসএমই ঋণ গ্রহণ কার্যক্রমে নারী উদ্যোক্তাদের পরামর্শ প্রদান এবং ব্যাংকিং সেবা সম্পর্কিত তাদের অভিযোগ নিস্পত্তিতে সহায়তা করা।	নারী উদ্যোক্তা ডেস্ক, এসএমই এন্ড স্পেশাল প্রোগ্রামস্ ডিপার্টমেন্ট	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক	নাম: রিফাত আরা ফেরদৌস মৌরী পদবি: সহকারী পরিচালক ফোন: ০১৭৩৫-৩২৩৮৮৬ ই-মেইল: rifat.moury@bb.org.bd

১.৩ অভ্যন্তরীণ সেবা

ক্র:নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র ও প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য ও পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি ফোন নং ও ই-মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১	বেতন-ভাতা	সংশ্লিষ্ট হিসাবে আকলন করা হয়।	প্রদান শাখা	বিনামূল্যে	১ দিন	নাম: মোঃ আতিকুর রহমান পদবি: উপপরিচালক ফোন নম্বর: ০১৯২৫-০২৭১২৮ ই-মেইল: mdatiq.rahman@bb.org.bd

২	কর্মচারী আগাম	এ অফিসের সকল কর্মকর্তা/কর্মচারীর গৃহনির্মাণ, যানবাহন ও কম্পিউটার ক্রয়ের আগাম প্রদান।	আগাম শাখা	ঐ	৫ দিন	নাম: মোঃ মঞ্জুরুল হক পদবি: উপপরিচালক ফোন নম্বর: ০১৭২২-১৬৬২৪৩ ই-মেইল: monjurul.hoque@bb.org.bd
৩	চিকিৎসা সুবিধা	অফিসে কর্মরত সকল কর্মকর্তা/ কর্মচারীসহ অবসরে গমনকারী কর্মকর্তা/কর্মচারীদের চিকিৎসা শাখার মাধ্যমে	চিকিৎসা শাখা	ঐ	তাৎক্ষণিক	নাম: মোঃ শহীদুল্লাহ রায়হান পদবি: যুগ্মপরিচালক ফোন নম্বর: ০১৭১৫-২৪৭১২১ ই-মেইল: shahidullah.rayhan@bb.org.bd

২. **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: নং	কখন যোগাযোগ করবেন	কার সাথে যোগাযোগ করবেন	যোগাযোগের ঠিকানা	নিষ্পত্তির সময়সীমা
১	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	শাখা/উইং প্রধান	নাম: মোঃ গোলাম রব্বানী-২ পদবি: অতিরিক্ত পরিচালক ফোন নম্বর: ০১৭২৪২৫৯৫১১ ই-মেইল: golam.robbani@bb.org.bd	০৩ কর্মদিবস
২	শাখা/উইং প্রধান নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	বিভাগীয়/অফিস প্রধান	নাম: মোঃ মাহবুবউল হক পদবি: নির্বাহী পরিচালক ফোন নম্বর: ০২২২৩৩৭৬৬৬২ ই-মেইল: mdmahbubul.haque@bb.org.bd	০৫ কর্মদিবস
২	বিভাগীয়/অফিস প্রধান নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	বাংলাদেশ ব্যাংকের অভিযোগ নিষ্পন্নকারী কর্মকর্তা (অনিক)	পরিচালক হিউম্যান রিসোর্সেস ডিপার্টমেন্ট-১	০৭ কর্মদিবস

বাংলাদেশ ব্যাংক

রাজশাহী অফিস

www.bb.org.bd

সিটিজেন্স চার্টার

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, পদবি, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১	ট্রেজারী চালানের টাকা জমা গ্রহণ	নগদ গ্রহণ	চালান ফরম যা সংশ্লিষ্ট দপ্তর হতে পাওয়া যায়।	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক	জনাব মোঃ জামাল উদ্দিন প্রাং উপমহাব্যবস্থাপক (ক্যাশ) ০১৭৩৫৫০৯১৫৬ jamal.pramanik@bb.org.bd
২	প্রাইজবন্ড ক্রয়-বিক্রয়	ক্যাশ বিভাগের মাধ্যমে নগদ অর্থের বিনিময়ে প্রাইজবন্ড ক্রয়-বিক্রয় করা হয়।	-	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক	জনাব মোঃ জামাল উদ্দিন প্রাং উপমহাব্যবস্থাপক (ক্যাশ) ০১৭৩৫৫০৯১৫৬ jamal.pramanik@bb.org.bd
৩	প্রাইজবন্ডের পুরস্কারের অর্থ প্রদান	পুরস্কারপ্রাপ্ত প্রাইজবন্ড দাখিল এবং দাবির বিপরীতে গ্রাহকের ব্যাংক হিসাবের মাধ্যমে পুরস্কারের অর্থ প্রদান।	১. প্রাইজবন্ডের ফটোকপি ২. ফরম(অফিস) ৩. জাতীয় পরিচয়পত্র ৪. ০২ (দুই) কপি পাসপোর্ট সাইজের ছবি ৫. এমআইসিআর চেক	বিনামূল্যে	গেজেট নোটিফিকেশনের ভিত্তিতে	জনাব মোঃ আব্দুস সোবহান সহকারী ব্যবস্থাপক ০১৭৩৭৫০৮১৯১ abdus.shobahan@bb.org.bd
৪	জনসাধারণের মাঝে প্রচলিত মুদ্রা ও স্মারক মুদ্রা প্রদান	নগদ অর্থের বিনিময়ে প্রচলিত মুদ্রা ও স্মারক মুদ্রা প্রদান	-	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক	জনাব মোঃ জামাল উদ্দিন প্রাং উপমহাব্যবস্থাপক (ক্যাশ) ০১৭৩৫৫০৯১৫৬ jamal.pramanik@bb.org.bd
৫	জনসাধারণের নিকট হতে ত্রুটিপূর্ণ নোট গ্রহণ	ত্রুটিপূর্ণ নোট গ্রহণ ও বিধি মোতাবেক দাবি নিষ্পত্তিকরণ	ক) ক্যাশ বিভাগের সংশ্লিষ্ট কাউন্টারের মাধ্যমে খ) দাবি যোগ্য নোট/নোটসমূহ নির্দিষ্ট ফরমের সাথে মুদ্রা ও দাবী শাখার মাধ্যমে জমা গ্রহণ	বিনামূল্যে	ক) তাৎক্ষণিক খ) সার্ভিস স্টান্ডার্ডে উল্লেখিত সময়সূচি অনুযায়ী (৭ হতে ১৫ দিন)	ক) জনাব মোঃ জামাল উদ্দিন প্রাং উপমহাব্যবস্থাপক (ক্যাশ) ০১৭৩৫৫০৯১৫৬ jamal.pramanik@bb.org.bd খ) জনাব মোঃ ফিরোজ আহমেদ সহকারী ব্যবস্থাপক ০১৭৯৯০৩০০৩৭ feroz.ahmed@bb.org.bd
৬	জাল নোট সংক্রান্ত কার্যক্রম গ্রহণ	আইন শৃঙ্খলা বাহিনী কর্তৃক উদ্ধারকৃত জালনোট দাবী	উদ্ধারকৃত জালনোট ও জালনোটের সপক্ষে প্রয়োজনীয়	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক কার্যক্রম শুরু এবং সার্ভিস	জনাব মোঃ শামিম হোসেন সহকারী ব্যবস্থাপক ০১৮১০০১১৫০১ shamim.hossain@bb.org.

		শাখার মাধ্যমে গ্রহণ, পরীক্ষণ, প্রতিবেদন প্রস্তুতকরণ এবং বাতিলকরণ।	দলিলাদি		স্টান্ডার্ড অনুযায়ী নিষ্পত্তি।	bd
৭	সঞ্চয়পত্র বিক্রয় ও নগদায়ন	ইস্যুকৃত সঞ্চয়পত্রের কুপন ও মূল সঞ্চয়পত্র সরাসরি কাউন্টারের মাধ্যমে/ অনলাইনে/ ইএফটি এর মাধ্যমে মূল্য পরিশোধ করণ।	১. জাতীয় পরিচয়পত্রের ফটোকপি (ক্রেতা ও নমিনি); ০২. ০২ (দুই) কপি পাসপোর্ট সাইজের ছবি; ০৩. নমিনির ০২(দুই) কপি পাসপোর্ট সাইজের ছবি; ০৪. ৫ লক্ষ টাকার অধিক হলে আয়কর প্রত্যয়ন ও রিটার্ন দাখিলের রিসিপ্ট; ৫.নির্ধারিত ফরম; ৬.নগদায়নের জন্য এমআইসিআর চেক, ফরম ও ওটিপি	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক	জনাব মোঃ শাহিনুর আলম সহকারী ব্যবস্থাপক ০১৩২৩৩১২৩০৯ shahinur.alom@bb.org.bd জনাব মোঃ আবু জাফর হোসেন সহকারী ব্যবস্থাপক ০১৭০১০০৯৯৮২ abujafor.hossain@bb.org.bd জনাব মোঃ আসলাম হোসেন সহকারী ব্যবস্থাপক ০১৭২৩১৮২৪৪৮ mdaslam.hossain@bb.org.bd
৮	ত্রুটিপূর্ণ/হারানো সঞ্চয়পত্রের বিপরীতে ডুপ্লিকেট সঞ্চয়পত্র ইস্যু	প্রয়োজনীয় কাগজপত্রাদি দাখিল ও বিধি মোতাবেক নিষ্পত্তিকরণ	১.হারানোর সপক্ষে প্রয়োজনীয় কাগজপত্রাদি (জিডি, চালান ফরম) ২. কমপক্ষে ০২ টি জাতীয় পত্রিকায় হারানো বিজ্ঞপ্তি প্রকাশ; ৩. ৩০০/- টাকার নন-জুডিশিয়াল স্ট্যাম্পে ম্যাজিস্ট্রেটের নিকট হতে এফিডেবিট; ৪. জাতীয় পরিচয়পত্রের ফটোকপি ও নাগরিক সনদপত্র;	সরকার কর্তৃক নির্ধারিত চালানের মাধ্যমে	সার্ভিস স্টান্ডার্ড অনুযায়ী	জনাব মোঃ তানভীর রাজিব উপব্যবস্থাপক (ক্যাশ) ০১৭১১৯৭২২৭৫ tanvir.razib@bb.org.bd জনাব মোঃ আল মেহেদি হাসান সহকারী ব্যবস্থাপক ০১৭৫৭৯১০১০৬ almehedi.hasan@bb.org.bd জনাব মোঃ শাহিনুর আলম সহকারী ব্যবস্থাপক ০১৩২৩৩১২৩০৯ shahinur.alom@bb.org.bd

৯	ব্যাংক ও আর্থিক প্রতিষ্ঠানে ঋণ প্রদানসহ বিভিন্ন ক্ষেত্রে সংঘটিত সুনিদিষ্ট দুর্নীতি/অনিয়ম ও গ্রাহক হয়রানি সংক্রান্ত অভিযোগ নিষ্পত্তি	ব্যাংক ও আর্থিক প্রতিষ্ঠানে ঋণ প্রদানসহ বিভিন্ন ক্ষেত্রে সংঘটিত সুনিদিষ্ট দুর্নীতি/ অনিয়মের বিষয়ে প্রাপ্ত অভিযোগসমূহ ‘‘গ্রাহক স্বার্থ সংরক্ষণ কেন্দ্র” এর মাধ্যমে বিধি মোতাবেক নিষ্পত্তি ।	সংশ্লিষ্ট দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার সাথে ফোনে বা সরাসরি যোগাযোগের মাধ্যমে অথবা লিখিত আবেদনের ভিত্তিতে।	বিনামূল্যে	ক) ক্ষেত্র বিশেষে তাৎক্ষণিক খ) সার্ভিস স্টান্ডার্ড অনুযায়ী	জনাব এ. এম. হায়দার উপপরিচালক ০১৩০৩৭৬৩৮৬০ am.haider@bb.org.bd

১.২ প্রাতিষ্ঠানিক সেবা

ক্রম	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১	সরকারী হিসাব বিভাগ (PAD) কর্তৃক সরকারী আদান-প্রদান সংক্রান্ত চেক/বিল পাস করা।	ক) চেক/বিল উপস্থাপন ও সংশ্লিষ্ট হিসাব বিকলন করতঃ নগদ অর্থ প্রদান খ) চালান ফরমের মাধ্যমে চেকের অর্থ সরকারী হিসাবে জমা গ্রহণ	ক) চেক ও সংশ্লিষ্ট এ্যাডভাইস যা সংশ্লিষ্ট দপ্তর হতে ইস্যু করা হয়। খ) চালান ফরম ও নির্দিষ্ট চেক	বিনামূল্যে	ক) তাৎক্ষণিক খ) সার্ভিস স্টান্ডার্ড অনুযায়ী	জনাব মোঃ সায়েম উদ্দিন শেখ যুগ্মব্যবস্থাপক ০১৭১৮৬৭৩৮৪০ sayem.uddin@bb.org.bd
২	নিকাশ ঘর পরিচালনা	বিভিন্ন তফসিলি ব্যাংক ও আর্থিক প্রতিষ্ঠান কর্তৃক চেক/ বিল উপস্থাপন এবং সংশ্লিষ্ট দপ্তরের এ্যাডভাইসের সাথে মিলিয়ে পিএডি ও ডিএবির মাধ্যমে নিষ্পত্তিকরণ ।	-	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক	জনাব এ,কে, এম, আমিরুল ইসলাম যুগ্মব্যবস্থাপক ০১৭১২৪৯৯২২২ akm.amirul@bb.org.bd জনাব মোঃ সায়েম উদ্দিন শেখ যুগ্মব্যবস্থাপক ০১৭১৮৬৭৩৮৪০ sayem.uddin@bb.org.bd
৩	তফসিলি ব্যাংক	তফসিলি	১. বিক্রয়	বিনামূল্যে	সার্ভিস	জনাব মোঃ আলাউদ্দিন

	কর্তৃক সঞ্চয়পত্র বিক্রয় সংক্রান্ত	ব্যাংক কর্তৃক বিক্রিত সঞ্চয় পত্রের বিক্রয় বিরবণী গ্রহণ ও জমাকরণ এবং মুনাফা ও আসল প্রদানের বিপরীতে পুনর্ভরণ প্রদান।	বিরবণী; ২. কুপন; ৩. মূল স্ক্রীপ্ট সমর্পন		স্টান্ডার্ড অনুযায়ী	যুগ্মব্যবস্থাপক ০১৯১১৯৭২১৩৪ md.alauddin39@bb.org.bd
৪	জাতীয় সঞ্চয় ব্যুরো (রাজশাহী) কর্তৃক সঞ্চয়পত্র বিক্রয় সংক্রান্ত	বিক্রিত সঞ্চয়পত্রের আবেদনের মাধ্যমে গ্রহণ ও জমাকরণ।	১. চেক ও চেকের ফটোকপি	বিনামূল্যে	সার্ভিস স্টান্ডার্ড অনুযায়ী	জনাব মোঃ আলাউদ্দিন যুগ্মব্যবস্থাপক ০১৯১১৯৭২১৩৪ md.alauddin39@bb.org.bd
৫	মানি চেঞ্জিং প্রতিষ্ঠানসমূহের লাইসেন্স নবায়ন	নির্ধারিত এডি ব্যাংক শাখার মাধ্যমে আবেদন গ্রহণের প্রেক্ষিতে বৈদেশিক মুদ্রা নীতি বিভাগ কর্তৃক বিধি মোতাবেক নবায়ন	আবেদন ফরমসহ সংশ্লিষ্ট দলিলাদি, বৈদেশিক মুদ্রা নীতি বিভাগ	নির্ধারিত ফি, পেমেন্ট অর্ডার এর মাধ্যমে	সার্ভিস স্টান্ডার্ড অনুযায়ী	জনাব সামিনা আখতার জাহান যুগ্মপরিচালক ০১৭১৭৪৩৭৩৯৪ samina.jahan@bb.org.bd
৬	লিমিটেড মানি চেঞ্জিং প্রতিষ্ঠানসমূহের লাইসেন্স নবায়ন	নির্ধারিত এডি ব্যাংক শাখার মাধ্যমে আবেদন গ্রহণের প্রেক্ষিতে বৈদেশিক মুদ্রা নীতি বিভাগ কর্তৃক বিধি মোতাবেক নবায়ন	আবেদন ফরমসহ সংশ্লিষ্ট দলিলাদি, বৈদেশিক মুদ্রা নীতি বিভাগ	বিনামূল্যে	সার্ভিস স্টান্ডার্ড অনুযায়ী	জনাব সামিনা আখতার জাহান যুগ্মপরিচালক ০১৭১৭৪৩৭৩৯৪ samina.jahan@bb.org.bd
৭	রপ্তানিসহ বিবিধ ইনওয়ার্ড রেমিটেন্স এবং আমদানিসহ বিবিধ আউটওয়ার্ড রেমিটেন্স যেমন-শিক্ষা, ভ্রমণ, স্বাস্থ্য, সফটওয়্যার সাবস্ক্রিপশন	এডি ব্যাংক শাখাসমূহ কর্তৃক বৈদেশিক বাণিজ্য সংক্রান্ত দলিলাদি উপস্থাপন ও বিধি মোতাবেক তা নিষ্পত্তিকরণ।	বৈদেশিক বাণিজ্য/অ-বাণিজ্যিক ইনওয়ার্ড রেমিটেন্স/অ-বাণিজ্যিক আউটওয়ার্ড রেমিটেন্স সংক্রান্ত দলিলাদি যা সংশ্লিষ্ট এডি ব্যাংক শাখা হতে সরবরাহকৃত।	বিনামূল্যে	সার্ভিস স্টান্ডার্ড অনুযায়ী	জনাব সামিনা আখতার জাহান যুগ্মপরিচালক ০১৭১৭৪৩৭৩৯৪ samina.jahan@bb.org.bd

	প্রভৃতি আউটওয়ার্ড রেমিটেন্স সংক্রান্ত কার্যাবলী এবং উদ্ভুত সমস্যাবলী					
৮	ডিপোজিট একাউন্টস বিভাগের মাধ্যমে সরকারী ড্রাফট, পে-অর্ডার ইস্যু এবং বিভিন্ন তফসিলি ব্যাংকের হিসাবে চেকের টাকা গ্রহণ/প্রদান। তফসিলি, কর্পোরেট/ স্থানীয় প্রধান শাখার চলতি হিসাব খোলা, টিটি প্রেরণ/গ্রহণ	ক) চেক উপস্থাপন ও সংশ্লিষ্ট হিসাব বিকলন করতঃ নগদ অর্থ প্রদান খ) ক্যাশ বিভাগের মাধ্যমে নগদ অর্থ গ্রহণ এবং সংশ্লিষ্ট হিসাবে জমা গ্রহণ	ক) চেক ও সংশ্লিষ্ট এ্যাডভাইস যা সংশ্লিষ্ট দপ্তর হতে ইস্যু করা হয়। খ) নির্দিষ্ট জমা বহির মাধ্যমে	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক	জনাব এ,কে, এম, আমিরুল ইসলাম যুগ্মব্যবস্থাপক ০১৭১২৪৯৯২২২ akm.amirul@bb.org.bd
৯	নিরাপত্তা হেফাজতে সরকারী মূল্যবান দ্রব্যাদি সংরক্ষণ	ডিপোজিট একাউন্টস বিভাগ (ডিএবি) এর মাধ্যমে ভল্টে সংরক্ষণ করা হয়।	সংশ্লিষ্ট প্রামাণিক কাগজপত্র	নির্ধারিত ফি, চেকের মাধ্যমে	তাৎক্ষণিক	জনাব এ,কে, এম, আমিরুল ইসলাম যুগ্মব্যবস্থাপক ০১৭১২৪৯৯২২২ akm.amirul@bb.org.bd
১০	রাজশাহী কৃষি উন্নয়ন ব্যাংক (রাকাব) এর লোন সুবিধা প্রদান	ডিএবির মাধ্যমে	সংশ্লিষ্ট প্রামাণিক কাগজপত্র	বিনামূল্যে	সার্ভিস স্টান্ডার্ড অনুযায়ী	জনাব এ,কে, এম, আমিরুল ইসলাম যুগ্মব্যবস্থাপক ০১৭১২৪৯৯২২২ akm.amirul@bb.org.bd
১১	স্টপ পেমেন্ট	ডিএবির মাধ্যমে	সংশ্লিষ্ট প্রামাণিক কাগজপত্র	বিনামূল্যে	সার্ভিস স্টান্ডার্ড অনুযায়ী	জনাব এ,কে, এম, আমিরুল ইসলাম, যুগ্মব্যবস্থাপক ০১৭১২৪৯৯২২২ akm.amirul@bb.org.bd
১২	ব্যাংক পরিদর্শন	বাংলাদেশ ব্যাংক, রাজশাহী অফিসের আওতাধীন (চাঁপাই নবাবগঞ্জ, রাজশাহী, নাটোর, কুষ্টিয়া,	ম্যানুয়্যাল ও জারিকৃত ব্যাংক পরিদর্শন সংক্রান্ত নীতিমালা অনুযায়ী	বিনামূল্যে	সার্ভিস স্টান্ডার্ড অনুযায়ী	জনাব মোঃ মতিয়ার রহমান মোল্যা, পরিচালক (সুপারভিশন) ০১৭১৬৭৮০০০৪ matiar.molla@bb.org.bd

		মেহেরপুর ও চুয়াডাঙ্গা) ব্যাংক ও আর্থিক প্রতিষ্ঠানসমূহ পরিদর্শন				

১.৩ অভ্যন্তরীণ সেবা:

ক্রম	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১	চিকিৎসা সুবিধা প্রদান	অফিসের সকল কর্মকর্তা/ কর্মচারী (কর্মরত/অবসরপ্রাপ্ত) -কে চিকিৎসা শাখার মাধ্যমে চিকিৎসা সুবিধা প্রদান।	চিকিৎসকের ব্যবস্থাপত্র, চিকিৎসা শাখা	বিনামূল্যে	সার্ভিস স্টান্ডার্ডে উল্লেখিত সময়সূচি অনুযায়ী	ডাঃ হালিমা আক্তার এসিস্ট্যান্ট চীফ মেডিকেল অফিসার (এসিএমও) ০১৭১০৩৭৫২২৬ halima.akhter@bb.org.bd
২.	আগাম প্রদান	অফিসের সকল কর্মকর্তা/ কর্মচারীকে আগাম শাখার মাধ্যমে গৃহ নির্মাণ ঋণ ও যানবাহন ক্রয়ের ঋণ প্রদান	ক্রয়কৃত জমি/যানবাহনের দলিলাদি	বিনামূল্যে	সার্ভিস স্টান্ডার্ডে উল্লেখিত সময়সূচি অনুযায়ী	জনাব মোঃ আব্দুল মান্নান যুগ্মব্যবস্থাপক ০১৭৮৪২৮৪২৫৩ abdul.mannan12@bb.org.bd
৩	ছুটি নগদায়নের অর্থ প্রদান ও জিপিএফ গ্রাচুইটি	অফিসের সকল কর্মকর্তা/ কর্মচারীসহ অবসরে গমনকারীকর্মকর্তা / কর্মচারীদের বিধি মোতাবেক সংস্থাপন শাখা ও প্রদান শাখার মাধ্যমে ছুটি নগদায়নের অর্থ ও জিপিএফ গ্রাচুইটি প্রদান।	১. সংস্থাপন শাখা ২. প্রদান শাখা	বিনামূল্যে	সার্ভিস স্টান্ডার্ডে উল্লেখিত সময়সূচি অনুযায়ী	(ক) জনাব মোঃ সাদ্দাম হোসেন উপপরিচালক ০১৭৪০৫৭৮৪৭১ saddam.hossan@bb.org.bd ও (খ) ফারজানা আখতার উপপরিচালক ০১৭৪৬৬২২২৮৫ farzana.akhter2@bb.org.bd
৪	কর্মকর্তা/ কর্মচারীদের লাইব্রেরি সুবিধা	সরাসরি যোগাযোগ	কল্যাণ শাখা (লাইব্রেরি)	বিনামূল্যে	সার্ভিস স্টান্ডার্ডে উল্লেখিত সময়সূচি অনুযায়ী	জনাব মোসাঃ নূরুন্নাহার বেগম যুগ্মব্যবস্থাপক ০১৭৭১৮১৫৬৫৬ nurun.naher@bb.org.bd
৫	অফিসের লজিস্টিকস সরবরাহ	বিভিন্ন ঠিকাদারী প্রতিষ্ঠানের মাধ্যমে ক্রয়পূর্বক	জড়সামগ্রী/মনিহারী /ইমারত প্রকল্প শাখার মাধ্যমে	-	অফিস চলাকালীন/ তাৎক্ষণিক/ সার্ভিস স্টান্ডার্ডে উল্লেখিত সময়সূচি	জনাব মোঃ মনোয়ারুল ইসলাম যুগ্মব্যবস্থাপক ০১৭১৬১৪৭২৭৮ monoarul.islam@bb.org.bd খ) জনাব মোঃ আব্দুল মান্নান যুগ্মব্যবস্থাপক

					অনুযায়ী	০১৭৮৪২৮৪২৫৩ abdul.mannan12@bb.org.bd

২. সেবা প্রত্যাশীগণের করণীয়:

১. প্রয়োজনীয় দলিলাদিসহ সম্পূর্ণভাবে পূরণকৃত আবেদন নির্ধারিত কাউন্টার/শাখায় জমা দিন।
২. শুধুমাত্র নির্ধারিত কাউন্টার/শাখায় যোগাযোগ/লেনদেন করুন।
৩. সঠিক মাধ্যমে নির্ধারিত ফি জমা দিন।
৪. সাক্ষাতের জন্য ধার্য তারিখে নির্ধারিত সময়ের পূর্বেই উপস্থিত থাকুন।
৫. অনাবশ্যক ফোন/তদবির করা থেকে বিরত থাকুন।
৬. সর্বোপরি কেপিআই ভুক্ত প্রতিষ্ঠান হিসাবে এর প্রচলিত নিয়মনীতির প্রতি শ্রদ্ধাশীল থাকুন।

৩. প্রতিশ্রুত সেবা না পেলে সেবা প্রত্যাশীদের করণীয়:

ক্রমিক	কখন যোগাযোগ করবেন	কার সঙ্গে যোগাযোগ করবেন	যোগাযোগের ঠিকানা	নিষ্পত্তির সময়সীমা
১।	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	শাখা/উইং প্রধান	জনাব কাজী রমজান আলী অতিরিক্ত পরিচালক (প্রশাসন) ০১৯৪৪২২৬৪৯৩ kazi.ali@bb.org.bd বিকল্প: জনাব জয়দেব কুমার সাহা অতিরিক্ত পরিচালক ০১৫৫২৩২৬৩০৫ joydeb.saha@bb.org.bd	কেইসের ধরণ/প্রকৃতি অনুযায়ী।
২।	শাখা/উইং প্রধান নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	বিভাগীয়/অফিস প্রধান	জনাব মোঃ নিয়ামূল কবীর পরিচালক (প্রশাসন) ০১৭১৫০৩৪০০৩ niamul.kabir@bb.org.bd	কেইসের ধরণ/প্রকৃতি অনুযায়ী।
৩।	বিভাগীয়/অফিস প্রধান নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	বাংলাদেশ ব্যাংকের অভিযোগ নিষ্পন্নকারী কর্মকর্তা।	জনাব কাজী রফিকুল হাসান নির্বাহী পরিচালক ০১৫৫২৩১৫০০৬ kazi.hassan@bb.org.bd	কেইসের ধরণ/প্রকৃতি অনুযায়ী।

বাংলাদেশ ব্যাংক

রংপুর অফিস

www.bb.org.bd

সিটিজেন্স চার্টার

১. প্রতিশ্রুত সেবাসমূহ:

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	সঞ্চয়পত্র বিক্রয়/ নগদীকরণ	ইস্যুকৃত সঞ্চয়পত্রের কুপন ও মূল সঞ্চয়পত্র সরাসরি কাউন্টারের মাধ্যমে এবং ইএফটির মাধ্যমে মূল্য পরিশোধ	প্রাইজবন্ড ও সঞ্চয়পত্র শাখা	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক ভাবে	জনাব মোঃ হুমায়ুন কবীর, অফিসার মোবাইল-০১৭২৬৫৪৯৬০০ mail: md.humaun@bb.org.bd
২	প্রাইজবন্ড ক্রয় -বিক্রয়	ক্যাশ কাউন্টারের মাধ্যমে নগদ অর্থের বিনিময়ে প্রাইজবন্ড ক্রয়-বিক্রয়	প্রাইজবন্ড ও সঞ্চয়পত্র শাখা	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক ভাবে	জনাব মনিরুজ্জামান উপপরিচালক মোবাইল- ০১৭৩৪৫০৫৩১৫ mail: monir.zzaman@bb.org.bd
৩	প্রাইজবন্ডের পুরস্কারের দাবী গ্রহণ ও দাবীকৃত টাকা প্রদান	পুরস্কারপ্রাপ্ত প্রাইজবন্ড দাখিল ও দাবীর বিপরীতে গ্রাহকের ব্যাংক হিসাবের মাধ্যমে পুরস্কারের অর্থ প্রদান	বাংলাদেশ ব্যাংক website	বিনামূল্যে	১০ দিন	
৪	ত্রুটিপূর্ণ সঞ্চয়পত্রের বিপরীতে ডুপ্লিকেট সঞ্চয়পত্র ইস্যু করা	প্রয়োজনীয় কাগজপত্রাদি দাখিল ও বিধি মোতাবেক নিষ্পত্তিকরণ	হারানো সাপেক্ষে প্রয়োজনীয় কাগজপত্রাদি	বিনামূল্যে	৩০ দিন	১) জনাব মোঃ মিনহাজ্ব চৌধুরী উপপরিচালক মোবাইল-০১৭৪৪৭৪৮৬৯৪ mail:minhaz.chowdhury@bb.org.bd ২) জনাব সাদ্দাম হোসেন উপপরিচালক মোবাইল-০১৭২৩০১৯১৭৬ mail: hossain.saddam@bb.org.bd
৫	সঞ্চয়পত্র সংক্রান্ত উদ্ভুত সমস্যাবলী	সঞ্চয়পত্রের রেজিস্ট্রেশন, স্থানান্তর, মৃত ব্যক্তির নমীনিকে সঞ্চয়পত্রের মূল্য পরিশোধ, নমিনী পরিবর্তন, টিপসহির মাধ্যমে সঞ্চয়পত্রের নগদায়ন	প্রয়োজনবোধে ডাক্তারী সনদ, পরিচয়পত্রের সত্যায়িত ফটোকপি ইত্যাদি	বিনামূল্যে	০৭ দিন	
৬	ক্যাশ বিভাগের মাধ্যমে ট্রেজারি চালানের টাকা জমা	ক্যাশ কাউন্টারের মাধ্যমে	চালান ফরম যা সংশ্লিষ্ট দপ্তর হতে পাওয়া যায়	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক ভাবে	জনাব মোঃ মতিউর রহমান-১২ উপমহাব্যবস্থাপক (ক্যাশ) মোবাইল-০১৭২৭২৪২৩০০ mail:mdmotiur.rahman@bb.org.bd

৭	বিভিন্ন সরকারি চেক/ বিলের বিপরীতে নগদ টাকা প্রদান	চেক/ বিল উপস্থাপন ও সংশ্লিষ্ট হিসাব বিকলন করত: নগদ অর্থ প্রদান	চেক/বিলের সংশ্লিষ্ট এ্যাডভাইস যা সংশ্লিষ্ট দপ্তর হতে ইস্যু করা হয়।	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক ভাবে	জনাব মোঃ ফররুক আহমদ লিটন উপপরিচালক মোবাইল-০১৭৪০০১৮৫১২ mail: forruk.liton@bb.org.bd
৮	নিকাশ ঘর পরিচালনা	বিভিন্ন তফসিলী ব্যাংক ও আর্থিক প্রতিষ্ঠান কর্তৃক সরকারি চেক/বিলসমূহ ডিএবি-তে উপস্থাপন	সংশ্লিষ্ট দপ্তরের এ্যাডভাইসের সাথে মিলিয়ে তা পিএডির মাধ্যমে নিষ্পত্তিকরণ।	বিনামূল্যে	একইদিনে	
৯	BEFTN	ট্রেজারি হতে প্রাপ্ত ইফটি এ্যাডভাইস এর ভিত্তিতে বেতন, বোনাস, পেনশনসহ অন্যান্য ভাতাদি এর অর্থ অনলাইনে গ্রাহকের ব্যাংক হিসাবে প্রেরণ	-	বিনামূল্যে	৭২ ঘন্টা	জনাব মোঃ ফররুক আহমদ লিটন উপপরিচালক মোবাইল-০১৭৪০০১৮৫১২ mail: forruk.liton@bb.org.bd
১০	ক্যাশ বিভাগের মাধ্যমে বিনিময় মূল্য হিসেবে জনসাধারণ কে প্রচলিত মুদ্রা ও স্মারক মুদ্রা প্রদান	নগদ অর্থের বিনিময়ে প্রচলিত মুদ্রা ও স্মারক মুদ্রা প্রদান	-	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক ভাবে	জনাব মোঃ মতিউর রহমান-১২ উপমহাব্যবস্থাপক (ক্যাশ) মোবাইল-০১৭২৭২৪২৩০০ mail:mdmotiur.rahman@bb.org.bd
১১	জনসাধারনের নিকট হতে ত্রুটিপূর্ণ নোট গ্রহণ ও বিধি মোতাবেক বিনিময় মূল্য প্রদান	জন সাধারণের নিকট হতে বিকৃত, পেমেন্ট রিফিউজড দাবীযোগ্য নোটের দরখাস্ত গ্রহণ এবং বিধি মোতাবেক মূল্য প্রদান	ত্রুটিপূর্ণ নোট ক্লেইমস কাউন্টার।	বিনামূল্যে	০৩ দিন	জনাব স্বপন কুমার রায় উপপরচিালক মোবাইল: ০১৭৪৯৪২৪৮৫৫ mail: swapan.kumar9768@bb.org.bd
১২	জন সাধারণের নিকট হতে পোড়া নোট গ্রহণ	পোড়া নোট গ্রহণ ও বিধি মোতাবেক দাবী নিষ্পত্তিকরণ	ফায়ার সার্ভিস ও সিভিল ডিফেন্স অফিস কর্তৃক পুড়ে যাওয়া সাপেক্ষে প্রত্যয়নপত্র, চেয়ারম্যান/মেয়র কর্তৃক প্রত্যয়ন, দাবীকারীর জাতীয় পরিচয়পত্রের ফটোকপি, পেপার কাটিং(প্রযোজ্য	বিনামূল্যে	০৩ দিন	

			ক্ষেত্রে), ২ কপি পাসপোর্ট সাইজের ছবি, ক্লেইমস্ কাউন্টার			
১৩	জাল নোট সংক্রান্ত কার্যক্রম গ্রহণ	আইন শৃঙ্খলা বাহিনী কর্তৃক জব্দকৃত জালনোট গ্রহণ পরীক্ষণ এবং বাজেয়াপ্তকরণ	জব্দকৃত জালনোট এবং এর স্বপক্ষে প্রয়োজনীয় দলিলাদি	বিনামূল্যে	০২ দিন	জনাব স্বপন কুমার রায় উপপরিচালক মোবাইল: ০১৭৪৯৪২৪৮৫৫ mail: swapan.kumar9768@bb.org.bd
১৪	ব্যাংক ও আর্থিক প্রতিষ্ঠান হতে ঋণ প্রদানসহ বিভিন্ন ক্ষেত্রে সংঘটিত সুনির্দিষ্ট দুর্নীতি/ অনিয়মের বিষয়ে প্রাপ্ত অভিযোগসমূহের নিষ্পত্তি	ব্যাংক ও আর্থিক প্রতিষ্ঠানে ঋণ প্রদানসহ বিভিন্ন ক্ষেত্রে সংঘটিত সুনির্দিষ্ট দুর্নীতি/ অনিয়মের বিষয়ে প্রাপ্ত অভিযোগসমূহ " গ্রাহক স্বার্থ সংরক্ষণ কেন্দ্র" এর মাধ্যমে স্বল্প সময়ে বিধির আওতায় নিষ্পত্তি	-	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক ভাবে	জনাব শাইখ মেহেদী সিদ্দিকী উপপরিচালক মোবাইল-০১৭১৬৫০৬৩৭২ mail: mehdi.siddiquee@bb.org.bd
১৫	ব্যাংক/আর্থিক প্রতিষ্ঠান কর্তৃক গ্রাহক হয়রানি সংক্রান্ত অভিযোগের নিষ্পত্তি					

১.২ প্রাতিষ্ঠানিক 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	ডিপোজিট একাউন্টস বিভাগের মাধ্যমে বিভিন্ন তফসিলী ব্যাংকের টিটি ইস্যু/ক্রয়/সেল এবং বিভিন্ন তফসিলী ব্যাংকের হিসাবে	চেক উপস্থাপন ও সংশ্লিষ্ট হিসাব বিকলন করত: নগদ অর্থ প্রদান	চেক ও সংশ্লিষ্ট এ্যাডভাইস যা সংশ্লিষ্ট দপ্তর হতে ইস্যু করা হয়।	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক ভাবে	জনাব মুশফিকুর রহমান সহকারী পরচিালক মোবাইল : ০১৭২৩৯৯২২৩৩ mail: musfikur.rahman@bb.org.bd

	চেকের টাকা প্রদান					
২	বিভিন্ন তফসিলী ব্যাংকের হিসাবে পে-ইন স্লীপ এর মাধ্যমে নগদ টাকা গ্রহণ	পে-ইন স্লীপ উপস্থাপন ও সংশ্লিষ্ট হিসাব আকলিত করণ	পে-ইন স্লীপ ও সংশ্লিষ্ট এ্যাডভাইস যা সংশ্লিষ্ট দপ্তর হতে ইস্যু করা হয়।	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক ভাবে	জনাব মোঃ আহসান হাবীব সহাকারী পরচিালক মোবাইলঃ ০১৭২১৬৩২৭৬১ mail: ahsan.habib53@bb.org.bd
৩	বানিজ্যিক ব্যাংকগুলোর দৈনিক ও মাসিক লেনদেনের বিবরণী প্রস্তুতকরণ ও তা সরবরাহ করা।	কার্যদিবস শেষে দৈনিক লেনদেনের বিবরনী প্রস্তুতকরণপূর্বক পরবর্তী দিন সরবরাহকরণ এবং এ্যাডভাইস গ্রহণপূর্বক মাসিক বিবরনী প্রদান	ডিএবি	বিনামূল্যে	সকাল-10টা-বিকাল 4টা	জনাব মোঃ একরামুল কবির যুগ্মপরিচালক মোবাইলঃ ০১৮৪৩৮৭৪৮৭১ mail: ekramul.kabir@bb.org.bd
৪	ডিপোজিট একাউন্টস বিভাগের মাধ্যমে টিটি ইস্যূ সরকারী ড্রাফট, পে-অর্ডার ইস্যূ, ব্যাংক ড্রাফট ইস্যূ, এবং পরিশোধের নিমিত্তে যথাযথ ব্যবস্থা গ্রহণ	আবেদনকারীর আবেদনের প্রেক্ষিতে টিটি ইস্যূ সরকারি ড্রাফট, পে- অর্ডার ইস্যূ, ব্যাংক ড্রাফট ইস্যূর প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণ এবং প্রাপকের দাবীর প্রেক্ষিতে প্রয়োজনীয় তথ্য যাচাইপূর্বক পরিশোধের ব্যবস্থা গ্রহণ	সংশ্লিষ্ট এ্যাডভাইস যা সংশ্লিষ্ট অফিস হতে ইস্যু করা হয়।	নির্ধারিত ফি	তাৎক্ষণিক ভাবে	জনাব মোঃ আরিফ-উল কবির উপপরিচালক মোবাইলঃ ০১৭১৭৫৭৮৫৮৭ mail: arif.kabir@bb.org.bd
৫	স্থানীয় মানি চেঞ্জার প্রতিষ্ঠানসমূহের লাইসেন্স নবায়ন	সরাসরি আবেদন গ্রহণের প্রেক্ষিতে বৈদেশিক মুদ্রানীতি বিভাগ কর্তৃক বিধি মোতাবেক নবায়ন	আবেদন ফরম, বৈদেশিক মুদ্রানীতি বিভাগ	নির্ধারিত ফি, চেকের মাধ্যমে	০৪ দিন	জনাব মুস্তফা সা'দী সাবেরীন তৌহীদ যুগ্মপরিচালক মোবাইলঃ০১৭১৯৭৭০১৭৫ mail:sabereen.towhid@bb.org.bd
৬	রি-ইম্বার্সমেন্টের মাধ্যমে সঞ্চয়পত্রের মূল্য পরিশোধ	বিভিন্ন ব্যাংক ব্যুরো কর্তৃক বিক্রিত সঞ্চয়পত্রের রি-ইম্বার্সমেন্টের মাধ্যমে মূল্য পরিশোধ	-	বিনামূল্যে	৩-৭ দিন	জনাব এস. এম আব্দুল বারী যুগ্মপরিচালক মোবাইলঃ ০১৭১৬১৭০২২১ mail: sma.bari@bb.org.bd
৭	নিরাপত্তা হেফাজতে সরকারী মূল্যবান দ্রব্যাদি সংরক্ষণ	ডিএবি শাখার মাধ্যমে ভল্টে সংরক্ষণ করা হয়	সংশ্লিষ্ট প্রামানিক কাগজপত্র	নির্ধারিত ফি, চেকের মাধ্যমে	তাৎক্ষণিক ভাবে	জনাব মোঃ আতিকুর রহমান অতিরিক্ত পরিচালক (ব্যাংকিং-১) মোবাইলঃ ০১৩০৯০০৭০৪৮ mail: mdatiqur.rahman@bb

৮	বানিজ্যিক ব্যাংকসমূহকে ব্যাংকিং সেবা	ব্যাংক এবং আর্থিক প্রতিষ্ঠানসমূহের নগদ, নিকাশ ও বদল সংক্রান্ত কাজসমূহ	-	বিনামূল্যে	সকাল ১০ টা - বিকাল ৪.টা	.org.bd
৯	এসএমই ঋণ বিষয়ক পরামর্শ ও সহায়তা প্রদান	প্রধান কার্যালয়ের নির্দেশনা অনুযায়ী এ অফিসের আওতাধীন ব্যাংক সমূহ হতে এসএমই ঋণ গ্রহীতাদের বিভিন্ন অভিযোগ নিষ্পত্তিতে সহায়তা প্রদান এবং ঋণগ্রহণে ইচ্ছুক এসএমই উদ্যোক্তাদের পরামর্শ প্রদান	এসএমই এন্ড স্পেশাল প্রোগ্রামস ডিপার্টমেন্ট	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক ভাবে এবং প্রয়োজনে সার্ভিস স্ট্যান্ডার্ড অনুযায়ী নির্ধারিত সময়ে	জনাব মোঃ মাহফুজার রহমান উপপরিচালক মোবাইলঃ ০১৭২৯৫৪৭৫০৭ mail: mahfuzer.rahman@bb.org.bd
১০	এসএমই নারী উদ্যোক্তা ঋণ বিষয়ক পরামর্শ ও সহায়তা প্রদান	প্রধান কার্যালয়ের নির্দেশনা অনুযায়ী এ অফিসের আওতাধীন ব্যাংক সমূহ হতে এসএমই নারী উদ্যোক্তাদের বিভিন্ন অভিযোগ নিষ্পত্তিতে সহায়তা প্রদান এবং ঋণগ্রহনে ইচ্ছুক নারী উদ্যোক্তাদের পরামর্শ প্রদান	নারী উদ্যোক্তা উন্নয়ন হেল্প ডেস্ক, এসএমই এন্ড স্পেশাল প্রোগ্রামস ডিপার্টমেন্ট	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক ভাবে এবং প্রয়োজনে সার্ভিস স্ট্যান্ডার্ড অনুযায়ী নির্ধারিত সময়ে	জনাব মোঃ সিদ্দিকুর রহমান সহকারী পরচিালক মোবাইলঃ ০১৭৩৭৩২৭৩৭৩ mail: siddikur.rahman@bb.org.bd

১.৩) অভ্যন্তরীন 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	চিকিৎসা সেবা	চিকিৎসা শাখার মাধ্যমে অফিসে কর্মরত সকল কর্মকর্তা/কর্মচারীসহ অবসরে গমনকারী কর্মকর্তা/কর্মচারীদের এ সেবা প্রদান করা হয়	চিকিৎসকের ব্যবস্থাপত্র, চিকিৎসা শাখা	বিনামূল্যে	সার্ভিস স্ট্যান্ডার্ড অনুযায়ী উল্লিখিত সময়সূচি অনুযায়ী	জনাব মোঃ ওয়াকিফ-উল-আলম মেডিকেল অফিসার মোবাইলঃ ০১৭৭৫৬৫৮১৯৪ mail: wakif.alam@bb.org.bd
২	আগাম প্রদান	অফিসের সকল কর্মকর্তা/কর্মচারীগণের গৃহ নির্মাণ ঋণ ও যানবাহন ক্রয়ের ঋণ আগাম	ক্রয়কৃত জমি/যানবাহন এর দলিলাদি	বিনামূল্যে	সার্ভিস স্ট্যান্ডার্ড অনুযায়ী উল্লিখিত সময়সূচি	জনাব মোঃ রবিউল আউয়াল উপপরিচালক মোবাইলঃ ০১৭১৬১৫১৫২৭ rabiul.awal@bb.org.bd

		শাখার মাধ্যমে			অনুযায়ী	
৩	জিপিএফ অগ্রিম মঞ্জুরীর জন্য আবেদন	জিপিএফ অগ্রিমের আবেদন গ্রহণ ও মঞ্জুরীর জন্য প্রধান কার্যালয়ে প্রেরণ	প্রদান/আগাম শাখার মাধ্যমে	বিনামূল্যে	০৩ দিন	জনাব মোঃ রবিউল আউয়াল উপপরিচালক মোবাইলঃ ০১৭১৬১৫১৫২৭ rabiul.awal@bb.org.bd
৪	আনুতোষিক পরিশোধ ও পেনশন প্রদান	প্রদান শাখার মাধ্যমে অবসরপ্রাপ্ত কর্মকর্তা /কর্মচারীর আনুতোষিক পরিশোধ ও পেনশন প্রদান করা হয়।	প্রদান শাখার মাধ্যমে	বিনামূল্যে	সার্ভিস স্ট্যান্ডার্ড অনুযায়ী উল্লিখিত সময়সূচি অনুযায়ী	জনাব হাসান আলী উপপরিচালক মোবাইলঃ ০১৭২৩৬৫৭৪৩৯ mail: ali.hasan@bb.org.bd
৫	ছুটি	কর্মকর্তা/কর্মচারীর কর্মরত শাখা/বিভাগ এবং সংস্থাপন শাখা	বাংলাদেশ ব্যাংকের ইন্টারনেট পোর্টাল	বিনামূল্যে	০১ দিন	ফারহানা ইয়াসমিন উপপরিচালক মোবাইলঃ ০১৯৮৮০৬৬৫৬৪ mail: yasmin.farhana@bb.org.bd
৬	লজিস্টিক সাপোর্ট	জড় সামগ্রী ও মনিহারী শাখার মাধ্যমে	জড় সামগ্রী ও মনিহারী শাখা	বিনামূল্যে	সার্ভিস স্ট্যান্ডার্ড অনুযায়ী উল্লিখিত সময়সূচি অনুযায়ী	জনাব নার্গিস আকতার যুগ্মপরচিালক mail: nargis.akter@bb.org.bd
৭	লাইব্রেরী সুবিধা	সরাসরি যোগাযোগ	লাইব্রেরী শাখার মাধ্যমে	বিনামূল্যে	সার্ভিস স্ট্যান্ডার্ড অনুযায়ী উল্লিখিত সময়সূচি অনুযায়ী	জনাব মোঃ মিলন মিয়া উপপরিচালক মোবাইলঃ ০১৭২১৬০৫২৪০ mail: md.milan@bb.org.bd

২. সেবা প্রত্যাশীগণের করণীয়:

ক্রঃ নং	প্রতিশ্রুত/কাঙ্ক্ষিত সেবা প্রাপ্তির লক্ষ্যে করণীয়
১	শুধুমাত্র নির্ধারিত কাউন্টারে যোগাযোগ করুন।
২	বর্ণিত প্রয়োজনীয় দলিলাদিসহ নির্ধারিত ফরমে সম্পূর্ণভাবে পূরণকৃত আবেদন জমা দিন।
৩	সঠিক মাধ্যমে প্রয়োজনীয় ফিস পরিশোধ করুন।
৪	আপনার অভিযোগ/পরামর্শ যথাযথভাবে উপস্থাপন করুন।
৫	বাংলাদেশ ব্যাংক একটি কেপিআইভূক্ত প্রতিষ্ঠান বিধায় এর প্রচলিত বিধি নিষেধ এর প্রতি শ্রদ্ধাশীল থাকুন।
৬	সেবা প্রাপ্তির জন্য অনাবশ্যক ফোন বা তদবির করবেন না

৩. প্রতিশ্রুত সেবা না পেলে করণীয়:

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

ক্রঃ নং	কখন যোগাযোগ করবেন	কার সাথে যোগাযোগ করবেন	যোগাযোগের ঠিকানা	নিষ্পত্তির সময়সীমা
১	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা	১) ফোকাল পয়েন্ট	১) জনাব মোঃ ফজলার রহমান	সার্ভিস স্ট্যান্ডার্ড

	সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	কর্মকর্তা ২) বিকল্প ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তা	অতিরিক্ত পরিচালক মোবাইলঃ ০১৫৫৬৩০৭৮২৪ mail:mdfazlar.rahman@bb.org.bd ২) জনাব হাসান আলী উপপরিচালক মোবাইলঃ ০১৭২৩৬৫৭৪৩৯ mail: ali.hasan@bb.org.bd	অনুযায়ী নির্ধারিত সময়সূচির মধ্যে
২	ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	অফিস প্রধান	জনাব মোঃ আনোয়ারুল ইসলাম নির্বাহী পরিচালক মোবাইলঃ ০১৮১৯২৫৪১৩৫ mail: anwar.islam@bb.org.bd	সার্ভিস স্ট্যান্ডার্ড অনুযায়ী নির্ধারিত সময়সূচির মধ্যে
৩	অফিস প্রধান নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	বাংলাদেশ ব্যাংকের অভিযোগ নিষ্পন্নকারী কর্মকর্তা (অনিক)	পরিচালক হিউম্যান রিসোর্সেস ডিপার্টমেন্ট-১ বাংলাদেশ ব্যাংকে, প্রধান কার্যালয়	০৭ কার্যদিবস

বাংলাদেশ ব্যাংক

সদরঘাট অফিস

www.bb.org.bd

সিটিজেন্স চার্টার

১. প্রতিশ্রুত সেবাসমূহঃ

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, পদবি, ফোন নম্বর ও ইমেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১।	ট্রেজারি চালানের মাধ্যমে সরকারি কোষাগারে নগদ টাকা জমা গ্রহণ।	ক্যাশ বিভাগের ক্যাশ কাউন্টারের মাধ্যমে।	ক্যাশ বিভাগ	বিনা মূল্যে	তাৎক্ষণিক	**জনাব মোঃ ওমর ফারুক** অতিরিক্ত পরিচালক (ক্যাশ) আইপি: ১৩-২৬০৬৬ মোবাইল: ০১৯২২৯৫৯১৩৬ ই-মেইল: omar.faroque9@bb.org.bd
২।	অবসরপ্রাপ্ত সরকারি কর্মকর্তা/কর্মচারীদের পেনশনের টাকা প্রদান।	পেনশন বই উপস্থাপন সাপেক্ষে।	পেনশন বই এ্যাডভাইস যা সংশ্লিষ্ট দপ্তর হতে ইস্যু করা হয়।	বিনা মূল্যে	তাৎক্ষণিক	
৩।	প্রাইজবন্ড ক্রয়-বিক্রয়	ক্যাশ বিভাগের ক্যাশ কাউন্টারের মাধ্যমে নগদ অর্থের বিনিময়।	ক্যাশ বিভাগ	বিনা মূল্যে	তাৎক্ষণিক	
৪।	জনসাধারণের নিকট হতে ত্রুটিপূর্ণ নোট গ্রহণ ও বিনিময় মূল্য প্রদান।	বিধি মোতাবেক ক্যাশ কাউন্টারের মাধ্যমে দাবি নিষ্পত্তিকরণ।	ক্যাশ বিভাগ ও কারেন্সি এন্ড ক্লেইমস শাখা	বিনা মূল্যে	তাৎক্ষণিক	
৫।	সঞ্চয়পত্র ক্রয় ও ভাঙানো এবং কুপনের মূল্য প্রদান।	জাতীয় সঞ্চয় ব্যুরো ও ক্যাশ কাউন্টারের মাধ্যমে।	জাতীয় সঞ্চয় ব্যুরো	বিনা মূল্যে	তাৎক্ষণিক	
৬।	বিকৃত, পেমেন্ট রিফিউজড ও ক্লেইমস নোট গ্রহণ	কারেন্সি/ক্লেইমস শাখার মাধ্যমে নিষ্পত্তিকরণ।	ক্যাশ বিভাগ ও কারেন্সি/ ক্লেইমস শাখা	বিনা মূল্যে	২-৭ দিন	**জনাব চৌধুরী হাসানুল পান্না** যুগ্মপরিচালক (কারেন্সি) আইপি: ১৩-২৬০৬৫ মোবাইল: ০১৭১১০৪০৪৮৯ ই-মেইল: hasanul.panna@bb.org.bd
৭।	জালনোট সংক্রান্ত কার্যক্রম	-ঐ-	-ঐ-	বিনা মূল্যে	২-৭ দিন	

১.২) প্রাতিষ্ঠানিক সেবা

ক্রম	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন নম্বর ও ইমেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১	ডিপোজিট একাউন্টস বিভাগ (DAB)-এর মাধ্যমে পে-অর্ডার গ্রহণ ও নগদ মূল্য প্রদান।	সংশ্লিষ্ট হিসাব বিকলন করতঃ নগদ অর্থ প্রদান।	সংশ্লিষ্ট পেমেন্ট অর্ডার।	বিনা মূল্যে	তাৎক্ষণিক	**জনাব নজরুল ইসলাম** যুগ্মপরিচালক (ডিএবি) আইপিঃ ১৩-২৬১২৫ মোবাইলঃ ০১৭১১৪৬১৯৭৩ ই-মেইলঃ nazrul.islam135@bb.org.bd
২	সরকারি হিসাব বিভাগ (PAD)- কর্তৃক সরকারী বিল পরিশোধ।	সংশ্লিষ্ট হিসাব বিকলন করতঃ নগদ অর্থ প্রদান।	চেক ও সংশ্লিষ্ট এ্যাডভাইস	বিনা মূল্যে	তাৎক্ষণিক	**জনাব চৌধুরী হাসানুল পান্না** যুগ্মপরিচালক (পিএডি) আইপি: ১৩-২৬০৬৫ মোবাইল: ০১৭১১০৪০৪৮৯ ই-মেইল: hasanul.panna@bb.org.bd

১.৩) অভ্যন্তরীণ সেবা

ক্রম	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন নম্বর ও ইমেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১।	বিভিন্ন প্রকার আগাম কর্মচারীদের প্রদান।	অফিসের সকল কর্মকর্তা/কর্মচারীগণকে গৃহ নির্মান আগাম, যানবাহন ও কম্পিউটার ক্রয়ের ঋণ প্রদান।	ক্রয়কৃত জমি/যানবাহনের দলিল।	বিনা মূল্যে	সার্ভিস ষ্ট্যান্ডার্ড অনুযায়ী।	**জনাব মোঃ আবু শহীদ** যুগ্মপরিচালক (প্র/আ) আইপিঃ ১৩-২৬০৭৭ মোবাইলঃ ০১৮১৯৪৭১৭৮৫ ই-মেইলঃ abu.shahid@bb.org.bd
২।	জিপিএফ, গ্রাচ্যুইটি ও ছুটি নগদায়ন।	অবসরে গমনকারী কর্মকর্তা/কর্মচারীদের বিধি মোতাবেক জিপিএফ,গ্রাচুইটি ও ছুটি নগদায়নেরঅর্থ, চিকিৎসা সুবিধা/ অবসর ভাতা এবং উৎসব ভাতা প্রদান।	প্রদান/আগাম শাখা।	বিনা মূল্যে	সার্ভিস ষ্ট্যান্ডার্ড অনুযায়ী।	
৩।	চিকিৎসা সুবিধা প্রদান।	অফিসে কর্মরত ও অবসরে গমনকারী কর্মকর্তা/কর্মচারীদের চিকিৎসা কেন্দ্রের মাধ্যমে সেবা প্রদান।	চিকিৎসকের ব্যবস্থাপত্র, চিকিৎসা কেন্দ্র।	বিনা মূল্যে	সার্ভিস ষ্ট্যান্ডার্ড অনুযায়ী।	**জনাব ফরিদা আক্তার পারভীন** যুগ্মপরিচালক (চিকিৎসা কেন্দ্র) আইপিঃ ১৩-২৬০১৬ মোবাইলঃ ০১৭২৭৪৪৪৯৭৭ ই-মেইলঃ farida.parveen71@bb.org.bd

২। সেবা প্রত্যাশীগণের করণীয়ঃ যথাযথ সেবা প্রাপ্তির লক্ষ্যে বাংলাদেশ ব্যাংকের সংশ্লিষ্ট বিভাগ/অফিস তাদের সেবা প্রত্যাশীদের প্রয়োজনীয় পরামর্শ প্রদান করবে। উদাহরণস্বরূপ নিম্নে কিছু পরামর্শের নমুনা প্রদান করা হলো-

ক্রমিক	প্রতিশ্রুত/কাঙ্ক্ষিত সেবা প্রাপ্তির লক্ষ্যে করণীয়
১	নির্ধারিত ফরমে সম্পূর্ণভাবে পূরণকৃত আবেদন জমা প্রদান।
২	সঠিক ফোন/মোবাইল নং, ফ্যাক্স, ই-মেইল প্রদান।
৩	বাংলাদেশ ব্যাংকের হট লাইন-হেল্প ডেস্কের সাহায্য গ্রহণ।
৪	সংশ্লিষ্ট বিষয়ে সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তার পরামর্শ গ্রহণ।
৫	সাক্ষাতের জন্য নির্ধারিত সময়ের পূর্বেই উপস্থিত থাকা।

৩। প্রতিশ্রুত সেবা না পেলে সেবা প্রত্যাশীদের করণীয়ঃ সিটিজেনস্ চার্টার অনুযায়ী সেবা না পেলে বা সেবা প্রাপ্তির মান সন্তোষজনক না হলে সেবা প্রত্যাশীগণের করণীয় বা অভিযোগ দাখিলের প্রক্রিয়া সিটিজেনস্ চার্টারে সুনির্দিষ্টভাবে উল্লেখ থাকতে হবে। এক্ষেত্রে, নিম্নোক্ত ছক অনুযায়ী সেবা প্রত্যাশীদের অভিযোগ ব্যবস্থাপনার একটি রূপরেখা প্রদান করা হলো:

ক্রমিক	কখন যোগাযোগ করবেন	কার সঙ্গে যোগাযোগ করবেন	যোগাযোগের ঠিকানা	নিষ্পত্তির সময়সীমা
১	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে।	শাখা/উইং প্রধান।	**GRS ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তা:** **জনাব খোন্দকার সিরাজুল ইসলাম** অতিরিক্ত পরিচালক-১ আইপি: ১৩-২৬০০৩ মোবাইল: ০১৬৮৩০৭২২৪৮ ই-মেইল: khsirajul.islam@bb.org.bd	যথাশীঘ্র সম্ভব।
২	GRS ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে।	বিভাগীয়/অফিস প্রধান।	**কেন্দ্রীয় অভিযোগ ব্যবস্থাপনা পদ্ধতি (GRS):** **জনাব সুভাষ চন্দ্র কিরিটী** পরিচালক আইপি: ১৩-২৬০০১ মোবাইল: ০১৭১১১১৩২১৩ ই-মেইল: subhash.kirity@bb.org.bd	যথাশীঘ্র সম্ভব।

বাংলাদেশ ব্যাংক
সিলেট অফিস
www.bb.org.bd
সিটিজেন্স চার্টার

১. প্রতিশ্রুত সেবাসমূহ:

১.১ নাগরিক সেবা

ক্রঃ নং	সেবার মান	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তি স্থান	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	ট্রেজারী চালানের মাধ্যমে সরকারী খাতে টাকা জমা গ্রহণ।	সরাসরি যোগাযোগ	২য় তলায় ক্যাশ কাউন্টার	বিনামূল্যে	সকল কর্মদিবসে ব্যাংকিং সময় সকাল ১০:০০টা হতে বিকাল ৩:৩০টা পর্যন্ত।	উপমহাব্যবস্থাপক (ক্যাশ) ফোন: ০২৯৯৬৬৩৬৬৮৮ ও ০২৯৯৬৬৩৬৬৮৯
২	বিনিময় মূল্য হিসেবে জনসাধারণকে বিভিন্ন মূল্যমানের মুদ্রা ও নতুন নোট প্রদান	সরাসরি যোগাযোগ	২য় তলায় ক্যাশ কাউন্টার	বিনামূল্যে	-ঐ-	-ঐ-
৩	নগদ প্রদানের নিমিত্তে সরকারী চেক/বিল গ্রহণ।	সরাসরি যোগাযোগ	২য় তলায় পিএডি কাউন্টার	বিনামূল্যে	-ঐ-	অতিরিক্ত পরিচালক (ব্যাংকিং-২) ফোন: ০২৯৯৬৬৩৬৬৭৬
৪	(ক) বিভিন্ন প্রকার সঞ্চয়পত্র ও জাতীয় বিনিয়োগ বন্ড বিক্রয়/নগদায়ন। (খ) প্রাইজ বন্ডের পুরস্কারের দাবী গ্রহণ ও নিষ্পত্তিকরণ। (গ) ত্রুটিপূর্ণ প্রাইজ বন্ড/সঞ্চয়পত্রের দাবী নিষ্পত্তিকরণ। (ঘ) সঞ্চয়পত্রে বিনিয়োগ ও মুনাফা হতে আয়কর কর্তন সংক্রান্ত প্রত্যয়নপত্র প্রদান	সরাসরি যোগাযোগ	২য় তলায় প্রাইজবন্ড ও সঞ্চয়পত্র কাউন্টার	বিনামূল্যে	-ঐ-	-ঐ-
৫	সঞ্চয়পত্রের রেজিস্ট্রেশন স্থানান্তর, নমিনি পরিবর্তন এবং মৃত ব্যক্তির নমিনিকে সঞ্চয়পত্রের মূল্য পরিশোধ সংক্রান্ত বিবিধ কার্যক্রম	সরাসরি যোগাযোগ	২য় তলায় প্রাইজবন্ড ও সঞ্চয়পত্র কাউন্টার	বিনামূল্যে	-ঐ-	-ঐ-
৬	ক) প্রাইজ বন্ড ক্রয়/বিক্রয়। (খ) ত্রুটিপূর্ণ ও বিকৃত নোটের বিনিময় মূল্য প্রদান। (গ) বিনিময়মূল্য হিসেবে ১,২ ও ৫ টাকা মূল্যমানের ধাতবমূদ্রা প্রদান।	সরাসরি যোগাযোগ	২য় তলায় ক্যাশ কাউন্টার	বিনামূল্যে	-ঐ-	উপমহাব্যবস্থাপক (ক্যাশ) ফোন: ০২৯৯৬৬৩৬৬৮৮ ও ০২৯৯৬৬৩৬৬৮৯

ক্রঃ নং	সেবার মান	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তি স্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম,পদবী, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
৭	(ক) দাবীযোগ্য ত্রুটিপূর্ণ ও বিকৃত নোটের বিনিময়মূল্য প্রদানের আবেদন গ্রহণ ও নিষ্পত্তিকরণ। (খ) দাবী প্রত্যাখ্যাত নোটের আপিল গ্রহণ ও নিষ্পত্তিকরণ। (গ) স্মারক মুদ্রা বিক্রয়।	সরাসরি যোগাযোগ	২য় তলায় মুদ্রা ও দাবী কাউন্টার	বিনামূল্যে	-ঐ-	অতিরিক্ত পরিচালক (ব্যাংকিং-১) ফোন: ০২৯৯৬৬৩৬৬৯৪
৮	ব্যাংক ও আর্থিক প্রতিষ্ঠানে ঋণদানসহ দৈনন্দিন ব্যাংকিং লেনদেনে সংঘটিত বিভিন্ন অনিয়মের বিষয়ে গ্রাহক স্বার্থ সংরক্ষণ কেন্দ্রে অভিযোগ গ্রহণ।	সরাসরি যোগাযোগ/ পত্র যোগাযোগ / ই-মেইল	৪র্থ তলায়	বিনামূল্যে	সকল কর্মদিবসে সকাল ১০:০০টা হতে বিকাল ৫:০০টা পর্যন্ত।	অতিরিক্ত পরিচালক (সিআইপিসি) ফোন: ০২৯৯৬৬৩৬৬৭৮ যুগ্মপরিচালক (সিআইপিসি) ফোন: ০২৯৯৬৬৩৬৬৯৫ মোবাইল নং- ০১৭৫৫৫৩৪২৯৭ e- mail: bb.cipc@bb.org.bd
৯	নারী উদ্যোক্তাদের এসএমই ঋণ সংক্রান্ত তথ্যাদি প্রদান ও এতদসংক্রান্ত সার্বিক সহায়তা প্রদান।	সরাসরি যোগাযোগ	৬ষ্ঠ তলায়	বিনামূল্যে	সকল কর্মদিবসে সকাল ১০:০০টা হতে বিকাল ৫:০০টা পর্যন্ত।	অতিরিক্ত পরিচালক (এসএমইএসপিডি) ফোন: ০২৯৯৬৬৩৬৬৮৪
১০	প্রতিবন্ধী গ্রাহকদের জন্য সহায়তা ডেস্ক।	সরাসরি যোগাযোগ	ডিউটি অফিসার শাখা	বিনামূল্যে	সকল কর্মদিবসে ব্যাংকিং সময় সকাল ১০:০০টা হতে বিকাল ৩:৩০টা পর্যন্ত।	ডিউটি অফিসার ফোন: ০২৯৯৬৬৩৬৬৯৯

১.২ প্রাতিষ্ঠানিক সেবা

ক্রঃ নং	সেবার মান	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তি স্থান	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	সরকারী ড্রাফ্ট, পে-অর্ডার, ব্যাংক ড্রাফ্ট ও বিভিন্ন ব্যাংকের চেকের মাধ্যমে সরকারী খাতে টাকা গ্রহণ।	সরাসরি যোগাযোগ	২য় তলায় পিএডি কাউন্টার	বিনামূল্যে	সকল কর্মদিবসে ব্যাংকিং সময় সকাল ১০:০০টা হতে বিকাল	অতিরিক্ত পরিচালক (ব্যাংকিং-২) ফোন: ০২৯৯৬৬৩৬৬৭৬

ক্রঃ নং	সেবার মান	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তি স্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম,পদবী, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
					৩:৩০টা পর্যন্ত।	
২	সরকারী ড্রাফ্ট, পে-অর্ডার, ব্যাংক ড্রাফ্ট ও বিভিন্ন ব্যাংকের চেকের বিপরীতে টাকা প্রদান।	সরাসরি যোগাযোগ	২য় তলায় ডিএবি কাউন্টার	বিনামূল্যে	-ঐ-	অতিরিক্ত পরিচালক (ব্যাংকিং-২) ফোন: ০২৯৯৬৬৩৬৬৭৬
৩	আসল ও নকল নোটের বৈশিষ্ট্য সনাক্তকরণ	সরাসরি যোগাযোগ	২য় তলায় মুদ্রা ও দাবী শাখা	বিনামূল্যে	-ঐ-	অতিরিক্ত পরিচালক (ব্যাংকিং-১) ফোন: ০২৯৯৬৬৩৬৬৯৪
৪	স্থানীয় মানি চেঞ্জার প্রতিষ্ঠানের লাইসেন্স নবায়ন, ইন্ডেন্টরদের লাইসেন্স প্রদান ও নবায়ন।	সরাসরি যোগাযোগ	৪র্থ তলায় বৈদেশিক মুদ্রা নীতি বিভাগ	বিনামূল্যে	-ঐ-	অতিরিক্ত পরিচালক (এফইপিডি) ফোন: ০২৯৯৬৬৩৬৬৭৮
৫	বাণিজ্যিক ব্যাংক সমূহের হিসাব পরিচালনা এবং এতদসংক্রান্ত সেবা প্রদান	সরাসরি যোগাযোগ	২য় তলায় ডিএবি কাউন্টার	বিনামূল্যে	-ঐ-	অতিরিক্ত পরিচালক (ব্যাংকিং-২) ফোন: ০২৯৯৬৬৩৬৬৭৬ ও অতিরিক্ত পরিচালক (ব্যাংকিং-১) ফোন: ০২৯৯৬৬৩৬৬৯৪
৬	তফসিলি ব্যাংক ও জাতীয় সঞ্চয় ব্যুরো কর্তৃক বিক্রিত সঞ্চয়পত্রের মূল্য সরকারী হিসেবে আকলন এবং ব্যাংক ও ব্যুরো-কে সঞ্চয়পত্রের মুনাফা ও আসলের টাকা পুনর্ভরন।	সরাসরি যোগাযোগ	২য় তলায় প্রাইজবন্ড ও সঞ্চয়পত্র কাউন্টার	বিনামূল্যে	-ঐ-	অতিরিক্ত পরিচালক (ব্যাংকিং-২) ফোন: ০২৯৯৬৬৩৬৬৭৬

১.৩) অভ্যন্তরীণ সেবা

ক্রঃ নং	সেবার মান	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তি স্থান	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	কর্মকর্তা/কর্মচারী এবং পোষ্যদের চিকিৎসা সুবিধা	সরাসরি যোগাযোগ	কল্যাণ শাখা (চিকিৎসা কেন্দ্র)	বিনামূল্যে	সার্ভিস স্ট্যান্ডার্ড মোতাবেক	অতিরিক্ত পরিচালক (প্রশাসন-১) ফোন: ০২৯৯৬৬৩৬৬৭৭
২	কর্মকর্তা কর্মচারীদের বেতন/ভাতা প্রদান এবং কম্পিউটার/ মোটর সাইকেল /মোটর কার/ গৃহনির্মাণ আগাম সংক্রান্ত কার্যাবলী	সরাসরি যোগাযোগ	প্রদান ও আগাম শাখা	বিধি মোতাবেক	-ঐ-	-ঐ-
৩	পেনশনারদের মাসিক পেনশন ও প্রাপ্য অন্যান্য সুবিধাদি প্রদান	সরাসরি যোগাযোগ	প্রদান ও আগাম শাখা	বিধি মোতাবেক	-ঐ-	-ঐ-
৪	কর্মকর্তা কর্মচারীদের পাসপোর্ট ও বিদেশ ভ্রমন সংক্রান্ত অনাপত্তিপত্র প্রদান	সরাসরি যোগাযোগ	প্রদান ও আগাম শাখা	বিধি মোতাবেক	-ঐ-	-ঐ-
৫	কর্মকর্তা কর্মচারীদের	সরাসরি	সংশ্লিষ্ট	বিধি	-ঐ-	-ঐ-

ক্রঃ নং	সেবার মান	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তি স্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম,পদবী, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
	নৈমিত্তিক/সাধারণ/শ্রান্তি বিনোদন/মাতৃত্বজনিত ছুটি।	যোগাযোগ	শাখা/বিভাগ ও সংস্থাপন শাখা	মোতাবেক		
৬	কর্মকর্তা/কর্মচারীদের বিভিন্ন ধরনের আবেদন প্রধান কার্যালয়ে প্রধান কার্যালয়ে প্রেরণ/ নিষ্পত্তিকরণ।		সংস্থাপন শাখা	বিধি মোতাবেক	-ঐ-	-ঐ-
৭	পিআরএলে গমনকারী কর্মকর্তা/কর্মচারীদের ছুটি নগদায়ন সংক্রান্ত দরখাস্ত প্রধান কার্যালয়ে প্রেরণ/ নিষ্পত্তিকরণ।	সরাসরি যোগাযোগ	সংস্থাপন শাখা	বিধি মোতাবেক	-ঐ-	-ঐ-
৮	কর্মকর্তা কর্মচারীদের কেন্টিন সুবিধা	সরাসরি যোগাযোগ	কল্যাণ শাখা(কেন্টিন)	বিধি মোতাবেক	-ঐ-	-ঐ-
৯	কর্মকর্তা কর্মচারীদের পরিবহন সুবিধা	সরাসরি যোগাযোগ	কল্যাণ শাখা	বিধি মোতাবেক	-ঐ-	-ঐ-
১০	কর্মকর্তা কর্মচারীদের আবাসিক সুবিধা	সরাসরি যোগাযোগ	কল্যাণ শাখা	বিধি মোতাবেক	-ঐ-	-ঐ-
১১	কর্মকর্তা কর্মচারীদের লাইব্রেরি সুবিধা	সরাসরি যোগাযোগ	কল্যাণ শাখা (লাইব্রেরি)	বিনামূল্যে	-ঐ-	-ঐ-

২. সেবা প্রত্যাশীগণের করণীয়

ক্রঃ নং	প্রতিশ্রুত/কাংখিত সেবা প্রাপ্তির লক্ষ্যে করণীয়
১	শুধুমাত্র নির্ধারিত কাউন্টারে যোগাযোগ/লেনদেন করুন।
২	বর্ণিত প্রয়োজনীয় দলিলাদিসহ স্বয়ংসম্পূর্ণ আবেদন জমা প্রদান করুন।
৩	সেবার মূল্য ও পরিশোধ পদ্ধতি অনুযায়ী যথাযথ প্রক্রিয়ায় প্রয়োজনীয় সেবামূল্য পরিশোধ করুন।
৪	নির্ভুলভাবে তথ্যাদি উপস্থাপন করুন।
৫	আপনার অভিযোগ/পরামর্শ যথাযথভাবে উপস্থাপন করুন।
৬	সর্বোপরি KPI ভুক্ত প্রতিষ্ঠান হিসেবে এর প্রচলিত নিয়মকানুনের প্রতি শ্রদ্ধাশীল থাকুন।

৩. প্রতিশ্রুত সেবা না পেলে সেবা প্রত্যশীদের করণীয়

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

ক্রঃ নং	কখন যোগাযোগ করবেন	কার সঙ্গে যোগাযোগ করবেন।	যোগাযোগের ঠিকানা	নিষ্পত্তির সময়সীমা
১	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তা	নাম ও পদবীঃ মোঃ সাইফুল ইসলাম খান, অতিরিক্ত পরিচালক ফোনঃ ০২৯৯৬৬৩৬৬৭৯ ইমেইলঃ saiful.khan@bb.org.bd ওয়েবসাইটঃ www.bb.org.bd	
২	ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান	পরিচালক (প্রশাসন)	নাম ও পদবীঃ পরিচালক (প্রশাসন) ফোনঃ ০২৯৯৬৬৩৬৬৭২	

	দিতে ব্যর্থ হলে		ইমেইলঃ rupratan.pine@bb.org.bd ওয়েবসাইটঃwww.bb.org.bd	
৩	পরিচালক (প্রশাসন) নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	বাংলাদেশ ব্যাংকের অভিযোগ নিষ্পত্তিকারী কর্মকর্তা (অনিক)	পরিচালক হিউম্যান রিসোর্সেস ডিপার্টমেন্ট-১ বাংলাদেশ ব্যাংক, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা।	