

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

সিটিজেনস্ চার্টার

১. প্রতিশ্রুত সেবাসমূহঃ

অত্র বিভাগের সেবাসমূহকে তিনটি শ্রেণীতে ভাগ করে নিম্নোক্ত ফরম্যাট অনুযায়ী সিটিজেনস্ 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	প্রয়োজ্য নয়	প্রয়োজ্য 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, অন্যান্য সরকারি ও বেসরকারি প্রতিষ্ঠান	প্রয়োজ্য 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	প্রয়োজ্য নয়	প্রয়োজ্য নয়	জানুয়ারি ও জুলাই	১। জনাব মাহুম মিয়া, সহকারী পরিচালক, আইপি- ২০৭১৭, masum.mia@bb.org.bd
৪	মনিটরিং পলিসি কমিটি'র কার্যপত্র	সার্কুলার ও প্রেসবিজ্ঞপ্তি আকারে প্রকাশের মাধ্যমে সেবা প্রদান	প্রয়োজ্য নয়	প্রয়োজ্য নয়	১৫ কর্মদিবস	১। জনাব মাহুম 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, অন্যান্য 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	মনিটারিং 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	NEER দৈনিক 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 ব্যাংকের উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষ এবং বিভিন্ন আন্তর্জাতিক সংস্থার প্রতিনিধিদের কাছে ই-মেইলে প্রেরণ করা।	প্রয়োজ্য নয়	প্রয়োজ্য নয়	০১ কর্মদিবস	১। জনাব ইমতিয়াজ আহমেদ, সহকারী পরিচালক, আইপি-২১৫৮৫, imtiazhmed@bb.org.bd
২	প্রেস বিজ্ঞপ্তি	ট্রজেরী বিল/ ট্রজেরী বন্ড/রেপো/রিভাস রেপো বাংলাদেশ ব্যাংক বিল নিলামের তৈরি এবং প্রেস বিজ্ঞপ্তি ইস্যুকরণ।	প্রয়োজ্য নয়	প্রয়োজ্য নয়	০১ কর্মদিবস	১। জনাব ইমতিয়াজ আহমেদ, সহকারী পরিচালক, আইপি-২১৫৮৫, imtiazhmed@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/কাঙ্ক্ষিত 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	প্রয়োজ্য ক্ষেত্রে মোবাইল মেসেজ/ইমেইলের নির্দেশনা অনুসরণ করা
৪	সাক্ষাতের জন্য ধার্য তারিখে নির্ধারিত সময়ের পূর্বেই উপস্থিত থাকা
৫	অनावশ্যক 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 সুনির্দিষ্টভাবে 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	শাখা উইং প্রধান।	১। নাম ও পদবীঃ ড. মোঃ ওমর ফারুক, অতিরিক্ত	---

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