

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

সিটিজেন 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 সময়সী মা	দায়িত্বপ্রা প্ত কর্মকর্তা
	<b>রপ্তানি সংক্রান্ত সেবা</b>					
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 নিরীক্ষার লক্ষ্যে অডিট ফার্ম নিয়োগ সংক্রান্ত কার্যকালী।	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 কোনো ব্যাংকসমূহ কোনও 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 বহির্ভূত অগ্রিম মূল্য পরিশোধের বিষয়ে সিদ্ধান্ত প্রদান	গাইডলাইন্স ফর ফরেন এক্সচেঞ্জ ট্রানজেকশনস এর বিধি বিধানের আলোকে সিদ্ধান্ত প্রদান করা হয়।	সংশ্লিষ্ট দলিলাদি	ঐ	৫ দিন	ঐ
৯	স্বর্ণ আমদানির বিষয়ে সিদ্ধান্ত 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	বৈদেশিক মুদ্রা নিয়ন্ত্রণ আইন, ১৯৪৭, গাইডলাইন্স ফর ফরেন এক্সচেঞ্জ	সংশ্লিষ্ট	ঐ	১০ দিন	ঐ
----	--	---	-----------	---	--------	---

	বিভিন্ন বহিমুখী বেসরকারী রেমিট্যান্স (বেসরকারী পাওয়ার সেক্টর, শিপিং লাইনস, এয়ারক্রাফট, কুরিয়ার, ফ্রাইট লাইন, প্রযোজ্য ক্ষেত্রে বিদেশী নাগরিকদের বেতন/বোনাস/ব্যবসায়িক আয়/পরিচালকের সম্মানী, বিভিন্ন বিদেশী প্রতিষ্ঠানের লাইসেন্সিং, টেস্টিং, সার্টিফিকেটিংসহ জরিমানা, মূল্যায়ন, প্রশিক্ষণ, প্রভৃতি) বিষয়ক আবেদন নিষ্পত্তিকরন।	ট্রানজেকশনস, বৈদেশিক মুদ্রায় লেনদেন 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।	দলিলাদি			
১১	ব্যাংকসমূহ হতে প্রাপ্ত ডিজিটাল মাধ্যমে প্রদর্শিত বিজ্ঞাপনের ব্যয়,অনলাইন মেম্বারশিপ ফি, টার্মিনাল ফি; ক্রেডিট রেটিং, সফটওয়্যার এর ইন্সটলেশন, বাৎসরিক মেইসটেইনেস ফি, লাইসেন্স ক্রয়/নবায়ন এবং অন্যান্য ব্যতিক্রমধর্মী বিবিধ ব্যয় বিষয়ক আবেদন নিষ্পত্তিকরন।	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 সিদ্ধান্ত /মতামত/ দিক নির্দেশনা প্রদান করা হয়।	সংশ্লিষ্ট দলিলাদি	ঐ	১০ দিন	ঐ
১২	বহিমুখী রেমিটেন্স বিষয়ে বিভিন্ন অংশীজন কর্তৃক উত্থাপিত বিভিন্ন বিষয়ের উপর মতামত/নির্দেশনা প্রদান।	ঐ	সংশ্লিষ্ট দলিলাদি	ঐ		ঐ
	<b>বৈদেশিক মুদ্রা হিসাব ও নন ফান্ডেড কার্যক্রম সংক্রান্ত সেবা</b>		সংশ্লিষ্ট দলিলাদি	ঐ		
১৩	ব্যাংকসমূহ হতে প্রাপ্ত আবেদনের প্রেক্ষিতে প্রাধিকার বহির্ভিত 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 <b>Special Foreign Currency Account Monitoring System</b> এর মনিটরিং	ঐ	সংশ্লিষ্ট দলিলাদি	ঐ	৫ দিন	ঐ

	এবং পরিমার্জন/উন্নয়ন সংক্রান্ত কার্যাবলী তদারকিকরন।					
১৫	ব্যাংক গ্যারান্টি/এসবি এলসি ইস্যু, মেয়াদ নবায়ন ও বাতিলকরন, জেনারেল সেলস এজেন্টদের অনুকূলে গ্যারান্টি ইস্যু, মেয়াদ নবায়ন ও বাতিলকরন, অন্তর্মুখী রেমিট্যান্স এবং দান/অনুদানের অর্থ ছাড়করণের বিষয়ে মতামত প্রদান	ঐ	সংশ্লিষ্ট দলিলাদি	ঐ	৫ দিন	ঐ
১৬	বিভিন্ন প্রকার বৈদেশিক মুদ্রা হিসাব, নন কনভার্টিবিল টাকা হিসাব/অনিবাসী টাকা হিসাব ও লেনদেন সংক্রান্ত কার্যাবলী, এবং এ বিষয়ে কোনো জিজ্ঞাসার উত্তর 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 সিদ্ধান্ত /মতামত/ দিক নির্দেশনা প্রদান করা হয়।	সংশ্লিষ্ট দলিলাদি	ঐ	৫ দিন	ঐ
১৭	আন্তর্জাতিক রোমিং বিল স্থানীয় মুদ্রায় পরিশোধের বিষয়ে আবেদনে সিদ্ধান্ত/ অনুমোদন প্রদান,	ঐ	সংশ্লিষ্ট দলিলাদি	ঐ	৫ দিন	ঐ
১৮	আন্তর্জাতিক ডেবিট/ক্রেডিট/প্রিপেইড কার্ড ইস্যু ও এদতসংক্রান্ত বৈদেশিক 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	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
----	---	---	--	---	--------	-----------------------

	গ্রহণ সংক্রান্ত কার্যাবলী।					
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	

**অন্তর্মুখী রেমিটেন্স সংক্রান্ত সেবা**

২১	রেমিট্যান্স ড্রয়িং এরঞ্জমেন্ট 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	দায়িত্বপ্রা প্ত কর্মকর্তা
<b>রপ্তানি সংক্রান্ত সেবা</b>						
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 আবশ্যিকতার 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 বানিব্যয় 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	
	<b>আমদানি সংক্রান্ত সেবা</b>		সংশ্লিষ্ট দলিলাদি			
১৩	আমদানি বিষয়ক বিভিন্ন সার্কুলার/সার্কুলার পত্র ইস্যুকরণ, আমদানি নীতি সংশ্লিষ্ট বৈদেশিক মুদ্রা লেনদেনের বিষয়ে ব্যাংক ও 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/ সিদ্ধান্ত 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 বাণিজ্য (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 সিদ্ধান্ত 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	
----	--	---	-------------------	---	--------	--

		সিদ্ধান্ত /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 সিদ্ধান্ত প্রদান।	ঐ	সংশ্লিষ্ট দলিলাদি	ঐ	১০ দিন	
২৪	IGW(International Gateway), IIG (International Internet Gateway), ICT(International Terrestrial 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, কম্প্যুলেট ও অন্যান্য কূটনৈতিক কার্যালয়ের প্রাধিকার বহির্ভূত বৈদেশিক মুদ্রা ছাড়ের আবেদন।	ঐ	সংশ্লিষ্ট দলিলাদি	ঐ	১০ দিন	
২৭	হজযাত্রীদের হজ খরচ সংক্রান্ত বৈদেশিক মুদ্রা লেনদেন বিষয়ে সিদ্ধান্ত প্রদান।	গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকারের ধর্ম বিষয়ক মন্ত্রণালয় কর্তৃক ঘোষিত হজ প্যাকেজ অনুসারে বৈদেশিক মুদ্রা লেনদেন 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	
<b>বহিঃঋণ ও অনুদান সংক্রান্ত সেবা</b>						
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 সভারেন 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 ডিসক্রিপেঞ্জী, শর্ট শিপমেন্ট, লেট শিপমেন্ট, কনজারভেটিভ এরেষ্ট, পণ্যের গুনগত মান নষ্ট হওয়া ইত্যাদি কারণে 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 হয়।	সংশ্লিষ্ট দলিলাদি	প্রয়োজন্য 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 আভ্যন্তরীণ 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 বন্টন	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।	প্রয়োজ্য ক্ষেত্রে মোবাইল মেসেজ/ইমেইলের নির্দেশনা অনুসরণ করা
৪।	সাক্ষাতের জন্য ধার্য তারিখে নির্ধারিত সময়ের পূর্বেই উপস্থিত থাকা
৫।	অনাবশ্যিক 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
			নাম	পদবী	সংশ্লিষ্ট বিষয়	ফোন	ইমেইল	
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
			ইয়াসমিন রহমান বুলান		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	
			নাইমা		লাইসেন্স	৯৫৩০২৫	naima.rikta@bb.org	

০৩ কার্যদিবস

			নাজনী ন রিক্তা	সিং	০	g.bd	
			রোক সানা আক্তা র	আমদা নি নীতি	৯৫৩০১৪ ২	roksana.akter@bb. org.bd	
			সমাপ্তি চৌধুরী	বহিঃস্ব গ ও অনুদান এবং বৈদেশি ক মুদ্রা বাজার ও বৃহৎ আমদা নি তদার কি	৯৫৩০৭০ ৪	samapti.chowdhur y@bb.org.bd	
			তানি য়া রোক সানা	অন্তমুখী রেমিটে স	০২৫৫৬৬ ৫০০১-৫, Ext- ২১১৮৮	tania.roksana@bb. org.bd	
			ওবায় দুল্লাহ আল- মাসুদ	রেমিটে স নীতি	৯৫৩০১৭ ২	obaidullah.masud @bb.org.bd	
			এ.কে. এম. মাসুম বিল্লাহ	ডিসকা উন্ট ও লিগ্যাল কমপ্লা য়েন্স	০২৫৫৬৬ ৫০০১-৫, Ext- ২১২০১	masum.billah@bb. org.bd	
২।	শাখা/উ ইং প্রধান নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	বিভা গীয়/ অফিস প্রধান।	<b>নাম ও পদবীঃ</b> মোঃ সরোয়ার হোসেন, পরিচালক(এফইপিডি) ফোনঃ 9530123 <b>ইমেইল:</b> mds.hossain@bb.org.bd <b>ওয়েবসাইট:</b> www.bb.org.bd				০৩ কার্য দিবস
৩।	বিভাগীয়/ অফিস প্রধান নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	বাংলা দেশ ব্যাং কের অভি যোগ নিষ্পন্ন কারী কর্মক র্তা (অনি ক)	<b>পরিচালক</b> <b>হিউম্যান রিসোর্সেস ডিপার্টমেন্ট-১</b>				০৭ কার্য দিবস