



কর্মসংস্থান ব্যাংক

(রাষ্ট্র মালিকানাধীন একটি আর্থিক প্রতিষ্ঠান)

প্রধান কার্যালয়,

১, রাজউক এভিনিউ, ঢাকা-১০০০।

www.kb.gov.bd

সিটিজেন চার্টার

বেকার যুবদের বিমুক্ত বন্ধু

তাং ০৬.১১.২০১৯

১. ভিশন ও মিশন

ভিশন: দেশের বেকার বিশেষ করে বেকার যুবদের কর্মসংস্থানের মাধ্যমে অর্থনৈতিক উন্নয়ন কর্মকাণ্ডে সম্পৃক্তকরণ।

মিশন: ঋণ প্রদানের মাধ্যমে বেকার যুবদের আত্ম-কর্মসংস্থানের সুযোগ সৃষ্টি করে তাদের আর্থসামাজিক উন্নয়ন ও ঋণ গ্রহীতাদের সঞ্চয়ে উদ্বুদ্ধ করা;

২. সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি

২.১) নাগরিক সেবা

ক্রমিক নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন নম্বর ও ই- মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১	তথ্য অধিকার আইন মোতাবেক তথ্য প্রদান	অধিযাচিত তথ্য প্রদান (পত্র/সিডি/সফট কপি)	তথ্য প্রাপ্তির জন্য ই- মেইল/ফ্যাক্স/ ডাকযোগে/সরাসরি নির্দিষ্ট ফরমে অধিযাচনপত্র/ আবেদন	বিনামূল্যে সেবা প্রদান করা হয়।	অনধিক ২০ (বিশ) দিন	জনাব এ কে এম কামরুজ্জামান বোর্ড সচিব ফোন : ০২-৪১০৫০৫৭০ bsprd@kb.gov.bd
২	ঋণ কর্মসূচী: (ক) নিজস্ব ঋণ কর্মসূচী:	সুনির্দিষ্ট ঋণ নীতিমালার আলোকে নির্ধারিত ফরমে আবেদন গ্রহণ, উদ্যোক্তাদের যোগ্যতা- দক্ষতা ও প্রকল্প যাচাইপূর্বক ব্যক্তিগত গ্যারান্টি/জামানতি সম্পত্তির বিপরীতে ব্যক্তি ঋণের ক্ষেত্রে সর্বোচ্চ ২৫.০০ লক্ষ টাকা ঋণ মঞ্জুর করা। জামানতবিহীন ঋণসীমা ৫.০০ লক্ষ টাকা পর্যন্ত। শর্তাবলী: (ক) ১.০০ লক্ষ টাকা পর্যন্ত জামানতবিহীন ঋণ নিয়মিত পরিশোধকারীকে পর্যায়ক্রমে সর্বোচ্চ ৫.০০ লক্ষ টাকা ঋণ প্রদান করা। (খ) ঋণের নির্ধারিত মেয়াদের অর্ধেক সময় অতিক্রান্ত না হলে পরবর্তীতে ঋণ প্রদানের বিষয়টি বিবেচনাযোগ্য হবে না; (গ) সর্বোচ্চ ৫.০০ লক্ষ টাকা জামানতবিহীন ঋণ গ্রহণের পর পরবর্তীতে ৫.০০ লক্ষ টাকার উপর হলে তিনি আর জামানতবিহীন ঋণ পাবেন না। প্রয়োজনীয় চার্জডকুমেন্ট সম্পাদনপূর্বক চেকের মাধ্যমে এককালীন/ কিস্তিতে	(ক) ঋণের আবেদনপত্র (খ) আবেদনকারী ও গ্যারান্টরের দুই কপি সত্যায়িত ছবি (গ) জাতীয় পরিচয়পত্রের ফটোকপি (ঘ) শিক্ষাগত যোগ্যতা ও প্রশিক্ষণ/ অভিজ্ঞতার সনদের সত্যায়িত ফটোকপি (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে) (ঙ) ভাড়াচুক্তি/লীজ/ সম্মতির প্রমাণপত্র, (চ) প্রয়োজনীয় ক্ষেত্রে ট্রেড লাইসেন্স/ড্রাগ লাইসেন্স (ছ) প্রকল্প/শিল্প প্রতিষ্ঠানের আয়-ব্যয় বিবরণী (জ) জামানতি সম্পত্তির মালিকানা স্বত্ব ও দখলীস্বত্বের যাবতীয় রেকর্ডপত্র (ঝ) প্রযোজ্য ক্ষেত্রে গ্যাস, বিদ্যুৎ ও পানি সরবরাহের নিশ্চয়তাপত্র	(ক) কোন প্রসেসিং ফি নেই। (খ) ঋণের আবেদন ফরমের মূল্য ৩০০.০০ হতে ৫০০.০০ টাকা পর্যন্ত। (গ) চুক্তি আইন মোতাবেক চার্জ ফরম সরকারি স্ট্যাম্প আইনানুযায়ী হবে। (ঘ) প্রকল্পভেদে ঋণ পরিশোধের মেয়াদ ১-৫ বছর। ঋণের কিস্তি সুদসহ প্রকল্পভেদে মাসিক/দেড় মাসিক/ত্রৈমাসিক/ষান্মাসিক/এ ককালীন আদায়যোগ্য। (ঙ) বার্ষিক সরল সুদের হার: উৎপাদনশীল প্রকল্প- ১১% বাণিজ্যিক প্রকল্প- ১৩%	(ক) শাখার ঋণ মঞ্জুরী ক্ষমতার মধ্যে হলে আবেদন গ্রহণের সর্বোচ্চ ১০ দিনের মধ্যে নিষ্পত্তিকরণ। (খ) বিবেচ্য ঋণের পরিমাণ শাখা ব্যবস্থাপকের ঋণ মঞ্জুরী ক্ষমতার অধিক হলে আবেদনপত্র গ্রহণের সর্বোচ্চ ১০ দিনের মধ্যে প্রয়োজনীয় কাগজপত্র ও সুপারিশসহ প্রস্তাব নিয়ন্ত্রনকারী কার্যালয়ে প্রেরণ। (গ) সুপারিশকারী/ মঞ্জুরকারী (আঞ্চলিক ব্যবস্থাপক হতে ব্যবস্থাপনা পরিচালক পর্যন্ত) প্রতিটি পর্যায়ের ঋণ	জনাব এম. এম. মাহবুব আলম উপ-মহাব্যবস্থাপক ঋণ ও অগ্রিম বিভাগ ফোন: ০২-৯৫৭১৭৭৯ ই-মেইল: lad@kb.gov.bd

ক্রমিক 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)
		ঋণ বিতরণ।	(এ) প্রযোজ্য ক্ষেত্রে পরিবেশ দূষণ বিষয়ে অনাপত্তিপত্র সংশ্লিষ্ট কর্তৃপক্ষ/দপ্তর কর্তৃক।		প্রস্তাব প্রাপ্তির সর্বোচ্চ ০৫ দিনের মধ্যে নিষ্পত্তি করণ। (ঘ) পরিচালনা বোর্ডের মঞ্জুরী ক্ষমতার মধ্যে নিষ্পত্তিযোগ্য হলে প্রস্তাব প্রাপ্তির সর্বোচ্চ ৪৫ দিনের মধ্যে নিষ্পত্তিকরণ।	
	(খ) বাংলাদেশ ব্যাংকের কর্মসূচী: মৎস্য ও প্রাণি সম্পদ ঋণ সহায়তা কর্মসূচী: (বিবিমপ্রাস)	ঐ	ঐ	(ক, খ, গ, ঘ)- ঐ (ঙ) বিবিমপ্রাস- ৯% ও ১০%	ঐ	জনাব এম. এম. মাহবুব আলম উপ-মহাব্যবস্থাপক ঋণ ও অগ্রিম বিভাগ ফোন: ০২-৯৫৭১৭৭৯ ই-মেইল: lad@kb.gov.bd
	(গ) বাংলাদেশ ব্যাংকের কর্মসূচী: দুগ্ধ উৎপাদন ও কৃত্রিম প্রজনন খাতে পুনঃ অর্থায়ন কর্মসূচী: (বিবিকৃপ)	ঐ	ঐ	(ক, খ, গ, ঘ)- ঐ (ঙ) বিবিমপ্রাস- ৫%	ঐ	জনাব এম. এম. মাহবুব আলম উপমহাব্যবস্থাপক ঋণ ও অগ্রিম বিভাগ ফোন: ০২-৯৫৭১৭৭৯ ই-মেইল: lad@kb.gov.bd
	(ঘ) সরকারের কর্মসূচী: কৃষিভিত্তিক শিল্প স্থাপনে ঋণ সহায়তা কর্মসূচী: (কৃভিশি)	ঐ	ঐ	(ক, খ, গ, ঘ)- ঐ (ঙ) চলতি মূলধন- ৯% স্থায়ী মূলধন- ৮%	ঐ	জনাব এম. এম. মাহবুব আলম উপমহাব্যবস্থাপক ঋণ ও অগ্রিম বিভাগ ফোন: ০২-৯৫৭১৭৭৯ ই-মেইল: lad@kb.gov.bd
	(ঙ) শিল্প কারখানা/প্রতি ষ্ঠানের স্বেচ্ছা- অবসরপ্রাপ্ত/ কর্মচ্যুত শ্রমিক- কর্মচারীদের কর্মসংস্থানে জামানতবিহীন ক্ষুদ্র ঋণ প্রদান কর্মসূচী	মন্ত্রণালয় কর্তৃক সরবরাহকৃত নিবন্ধনকৃত তালিকানুযায়ী প্রাপ্য এবং প্রয়োজনীয় চার্জডকুমেন্ট সম্পাদনপূর্বক চেকের মাধ্যমে এককালীন/কিস্তিতে ঋণ বিতরণ	(ক) ঋণের আবেদনপত্র (খ) আবেদনকারী ও গ্যারান্টরের দুই কপি সত্যায়িত ছবি (গ) জাতীয় পরিচয়পত্রের ফটোকপি	ঋণ বিতরণের সময় এককালীন সার্ভিস চার্জ ৮%।	ঋণ আবেদন গ্রহণের সর্বোচ্চ ১০ দিনের মধ্যে নিষ্পত্তিকরণ।	জনাব এম. এম. মাহবুব আলম উপমহাব্যবস্থাপক ঋণ ও অগ্রিম বিভাগ ফোন: ০২-৯৫৭১৭৭৯ ই-মেইল: lad@kb.gov.bd

ক্রমিক 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	আমানত- সঞ্চয়ী, কেবিটিডিএস ও কেবিএসডিএ স	নির্ধারিত ফরমে আবেদন এবং পূর্ব নোটিশ অথবা নোটিশ ব্যতিরেকে টাকা উত্তোলন করতে পারবেন।	জাতীয়পরিচয়পত্র, সত্যায়িত ছবি, আবেদনপত্র, নমুনা স্বাক্ষর কার্ড, নমিনির সত্যায়িত ছবি ও অন্যান্য।	বিনামূল্যে। বিধি মোতাবেক	তাৎক্ষণিক	জনাব মো: আওরুজ্জামে উপমহাব্যবস্থাপক কেন্দ্রীয় হিসাব ও তহবিল ব্যবস্থাপনা বিভাগ ফোন: ০২-৯৫৭০২৯০ ই-মেইল: cafmd@kb.gov.bd
৪	মৃত্যুবুঁকি আচ্ছাদন স্কিম (তহবিল)	ঋণের মেয়াদের মধ্যে ঋণগ্রহীতার মৃত্যু হলে এবং হিসাবটি নিয়মিত থাকলে কর্তৃপক্ষের অনুমোদন মোতাবেক কর্মসংস্থান ব্যাংকের অবশিষ্ট পাওনা স্কিম হতে সমন্বয়পূর্বক ঋণ হিসাবটি বন্ধ করা হয়।	ঋণগ্রহীতার মৃত্যুর প্রমাণক, ঋণের কিস্তি পরিশোধের প্রমাণক।	মঞ্জুরীকৃত ঋণের মেয়াদভেদে ০.৪০%, ০.৫০%, ০.৬০% হারে বুঁকি আচ্ছাদন বাবদ ঋণ বিতরণের সময় ঋণগ্রহীতার নিকট হতে নগদ আদায় করা হয়।	আবেদনপত্র দাখিলের পর যথাসম্ভব স্বল্প সময়ের মধ্যে নিষ্পত্তিকরণ।	জনাব মতিয়ার রহমান সহকারী মহাব্যবস্থাপক (বিভাগীয় দায়িত্বে) ঋণ আদায় বিভাগ ফোন: ০২-৪১০৫০৫৭৭ ই-মেইল: lrd@kb.gov.bd
৫	রেমিট্যান্স	পিন নম্বর ও NID দাখিলের মাধ্যমে রেমিট্যান্স পরিশোধ করা হয়।	পিন নম্বর ও NID দাখিলের মাধ্যমে রেমিট্যান্স পরিশোধ করা হয়।	প্রেরিত অর্থের ২% বোনাসসহ পরিশোধ করা হয়।	স্বল্প সময়ের মধ্যে	জনাব মোঃ আলা উদ্দিন উপ-মহাব্যবস্থাপক আইটি বিভাগ, ফোন: ০২-৯৫১৫৩৩৪ ই-মেইল: it@kb.gov.bd
৬	NID যাচাই	আঞ্চলিক কার্যালয়ের মাধ্যমে ঋণ গ্রহীতাদের NID যাচাইয়ে সহায়তা প্রদান	NID এর কপি	প্রতি NID যাচাই বাবদ ১০/- টাকা	স্বল্প সময়ের মধ্যে	জনাব মোঃ আলা উদ্দিন উপ-মহাব্যবস্থাপক আইটি বিভাগ, ফোন: ০২-৯৫১৫৩৩৪ ই-মেইল: it@kb.gov.bd



২.২) দাপ্তরিক সেবাঃ

ক্রমিক 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	জাতীয় সংসদে উত্থাপিত এ ব্যাংক সংশ্লিষ্ট প্রশ্নের উত্তর প্রেরণ	আর্থিক প্রতিষ্ঠান বিভাগ এবং অন্যান্য মন্ত্রণালয় হতে চাহিত সংসদে উত্থাপনযোগ্য এ ব্যাংক সংশ্লিষ্ট প্রশ্নের উত্তর	চাহিদা অনুযায়ী প্রধান কার্যালয়ের শাখা নিয়ন্ত্রণ বিভাগ।	বিনামূল্যে	চাহিত সময়ের মধ্যে	জনাব মাহমুদা ইয়াসমীন উপমহাব্যবস্থাপক শাখা নিয়ন্ত্রণ বিভাগ কেবি, প্রকা, ঢাকা। ফোন: ০২-৪১০৫০৫০১ ই-মেইল: bcd@kb.gov.bd
২	আয়কর অধ্যাদেশ, ১৯৮৪ এর ধারা ১১৩ (এফ) অনুযায়ী করদাতাদের ব্যাংক হিসাব বিবরণীসরবরাহ। (জাতীয় রাজস্ব বোর্ড)	চাহিদা অনুযায়ী হার্ডকপি ও সফট কপি উপকর কমিশনারের কার্যালয়ে প্রেরণ করা হয়।	চাহিদা অনুযায়ী প্রধান কার্যালয়ের শাখা নিয়ন্ত্রণ বিভাগ।	বিনামূল্যে	চাহিত সময়ের মধ্যে	জনাব মাহমুদা ইয়াসমীন উপমহাব্যবস্থাপক শাখা নিয়ন্ত্রণ বিভাগ কেবি, প্রকা, ঢাকা। ফোন: ০২- ৪১০৫০৫০১ ই-মেইল: bcd@kb.gov.bd
৩	মন্ত্রণালয়ে Annual Performance Agreement (APA) ও বাংলাদেশ ব্যাংকে Non Banking Financial Institute (NBFi) প্রতিবেদন প্রেরণ।	নির্ধারিত ফরমেট অনুযায়ী হার্ডকপি ও সফট কপি মন্ত্রণালয়, বাংলাদেশ ব্যাংকে প্রেরণ।	চাহিদা অনুযায়ী প্রধান কার্যালয়ের আইন, গবেষণা ও মূল্যায়ন বিভাগ।	বিনামূল্যে	চাহিত সময়ের মধ্যে	জনাব জিএম রুহুল আমিন উপমহাব্যবস্থাপক আইন, গবেষণা ও মূল্যায়ন বিভাগ, কেবি, প্রকা, ঢাকা। ফোন: ০২-৯৫৭১২১২ ই-মেইল: Ired@kb.gov.bd

বি: দ্র :১। সরকারি যে কোন প্রতিষ্ঠান, উন্নয়ন সহযোগী সংস্থা, সেবা প্রদানকারী প্রতিষ্ঠানের আওতাধীন অধিদপ্তর/দপ্তর সংস্থা এবং দাপ্তরিকভাবে সম্পূর্ণ দেশি/বিদেশি বেসরকারি প্রতিষ্ঠানকে প্রদত্ত সেবা। উদাহরণ: বাজেট বরাদ্দ/বিভাজন, অর্থ ছাড়, মতামত গ্রহণ।

২। সেবাগ্রহণকারী বেসরকারি প্রতিষ্ঠান না হলে কোনো চুক্তির আওতায় প্রদত্ত সেবা প্রতিষ্ঠানিক সেবার অন্তর্ভুক্ত হবে। উদাহরণ: বিটিআরসি-এর নিকট থেকে ব্যান্ডউইথ ক্রয়।

২.৩) অত্র ব্যাংকের কর্মকর্তা-কর্মচারীদের সেবাসমূহঃ

ক্রমিক 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)
	(ক) নৈমিত্তিক ছুটি মঞ্জুর	ছুটিতে গমনের পূর্বে আবেদনের ভিত্তিতে ছুটি মঞ্জুর করা হয়।	১. নির্ধারিত ফরমে আবেদনপত্র। প্রাপ্তিস্থান : স্ব স্ব কার্যালয়।	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক	স্ব স্ব নিয়ন্ত্রণকারী কর্মকর্তা
	(খ) অর্জিত ছুটি মঞ্জুর	ছুটিতে গমনের পূর্বে আবেদনের ভিত্তিতে ছুটি মঞ্জুর করা হয়।	১. নির্ধারিত ফরমে আবেদনপত্র। প্রাপ্তিস্থান : স্ব স্ব কার্যালয়।	বিনামূল্যে	ছুটিতে গমনের পূর্বে আবেদনের ভিত্তিতে ছুটি মঞ্জুর করিয়ে নিতে হবে।	জনাব মো: আব্দুল খালেক মিয়া উপমহাব্যবস্থাপক কর্মী ব্যবস্থাপনা, প্রশিক্ষণ ও মানবসম্পদ বিভাগ, কেবি. প্রকা. ঢাকা। ফোন: ০২-৪১০৫০৫৭১ ই-মেইল: pmthrd@kb.gov.bd
	(গ) প্রসূতি ছুটি মঞ্জুর	আবেদনের ভিত্তিতে মঞ্জুরীর আদেশ জারী	১. ডাক্তারের পরামর্শপত্র সহ নির্ধারিত ফরমে ছুটির আবেদনপত্র। প্রাপ্তিস্থান : স্ব স্ব কার্যালয়।	বিনামূল্যে	ছুটিতে গমনের পূর্বে আবেদনের ভিত্তিতে ছুটি মঞ্জুর করিয়ে নিতে হবে।	জনাব মো: আব্দুল খালেক মিয়া উপমহাব্যবস্থাপক কর্মী ব্যবস্থাপনা, প্রশিক্ষণ ও মানবসম্পদ বিভাগ, কেবি. প্রকা. ঢাকা। ফোন: ০২-৪১০৫০৫৭১ ই-মেইল: pmthrd@kb.gov.bd
	(ঘ) সাধারণ ভবিষ্য তহবিলের অগ্রিম মঞ্জুর	আবেদনের ভিত্তিতে মঞ্জুরী করা হয়।	১. নির্ধারিত ফরমে আবেদনপত্র। প্রাপ্তিস্থান : স্ব স্ব কার্যালয়।	বিনামূল্যে	১০ দিনের মধ্যে	জনাব মো: আওরাজ্জব উপমহাব্যবস্থাপক কেন্দ্রীয় হিসাব ও তহবিল ব্যবস্থাপনা বিভাগ ফোন: ০২-৯৫৭০২৯০ ই-মেইল: cafmd@kb.gov.bd
	(ঙ) পারসোনাল (ব্যক্তিগত) ঋণ মঞ্জুর (ব্যাংকের কর্মকর্তা/কর্মচারী দের জন্য)	(ঙ) আবেদনের ভিত্তিতে ঋণ মঞ্জুর করা হয়।	১. নির্ধারিত ফরমে আবেদনপত্র। প্রাপ্তিস্থান : স্ব স্ব কার্যালয়।	প্রয়োজনীয় স্ট্যাম্পসহ চার্জডকুমেন্ট সম্পাদন	দ্রুত নিষ্পত্তি করা হয়।	জনাব এম. এম. মাহবুব আলম উপমহাব্যবস্থাপক ঋণ ও অগ্রিম বিভাগ ফোন: ০২-৯৫৭১৭৭৯ ই-মেইল: lad@kb.gov.bd
	(চ) গৃহ নির্মাণ অগ্রিম মঞ্জুর	(চ) আবেদনের ভিত্তিতে ঋণ মঞ্জুর করা হয়।	১. নির্ধারিত ফরমে আবেদনপত্র। প্রাপ্তিস্থান : স্ব স্ব কার্যালয়।	প্রয়োজনীয় স্ট্যাম্পসহ চার্জ ডকুমেন্ট ও বন্ধকী দলিল সম্পাদন	সংশ্লিষ্ট অর্থ বছরের মধ্যে	জনাব মো: আব্দুল খালেক মিয়া উপমহাব্যবস্থাপক কর্মী ব্যবস্থাপনা, প্রশিক্ষণ ও মানবসম্পদ বিভাগ, কেবি. প্রকা. ঢাকা। ফোন: ০২-৪১০৫০৫৭১ ই-মেইল: pmthrd@kb.gov.bd
	(ছ) মোটর সাইকেল অগ্রিম মঞ্জুর	(ছ) আবেদনের ভিত্তিতে ঋণ মঞ্জুর করা হয়।	১. নির্ধারিত ফরমে আবেদনপত্র। প্রাপ্তিস্থান : স্ব স্ব কার্যালয়।	প্রয়োজনীয় স্ট্যাম্পসহ চার্জ ডকুমেন্ট সম্পাদন	০৭ দিনের মধ্যে	জনাব মো: আব্দুল খালেক মিয়া উপমহাব্যবস্থাপক কর্মী ব্যবস্থাপনা, প্রশিক্ষণ ও মানবসম্পদ বিভাগ, কেবি. প্রকা. ঢাকা। ফোন: ০২-৪১০৫০৫৭১ ই-মেইল: pmthrd@kb.gov.bd
	(জ) ব্যাংকিং ডিপ্লোমা পাসের সম্মানী প্রদান	আবেদনের ভিত্তিতে সম্মানী প্রদানের অনুমতি দেওয়া হয়।	মূল সনদপত্রসহ সাদা কাগজে আবেদনপত্র। প্রাপ্তিস্থান : স্ব স্ব কার্যালয়।	বিনামূল্যে	০৭ দিনের মধ্যে	জনাব মো: আব্দুল খালেক মিয়া উপমহাব্যবস্থাপক কর্মী ব্যবস্থাপনা, প্রশিক্ষণ ও মানবসম্পদ বিভাগ, কেবি. প্রকা. ঢাকা। ফোন: ০২-৪১০৫০৫৭১ ই-মেইল: pmthrd@kb.gov.bd

পাতা- ৬

ক্রমিক 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)
	(ঝ) পাসপোর্ট করার অনুমতি প্রদান	আবেদনের ভিত্তিতে অনুমতি প্রদান করা হয়।	নির্ধারিত ফরমে আবেদনপত্র। প্রাপ্তিস্থান : স্ব স্ব কার্যালয়।	বিনামূল্যে	সর্বোচ্চ ০৭ দিনের মধ্যে	জনাব মো: আব্দুল খালেক মিয়া উপমহাব্যবস্থাপক কর্মী ব্যবস্থাপনা, প্রশিক্ষণ ও মানবসম্পদ বিভাগ, কেবি. প্রকা. ঢাকা। ফোন: ০২-৪১০৫০৫৭১ ই-মেইল: pmthrd@kb.gov.bd
	(ঞ) শিক্ষা/উচ্চতর শিক্ষাগ্রহণের অনুমতি	আবেদনের ভিত্তিতে অনুমতি প্রদান করা হয়।	সাদা কাগজে আবেদনপত্র। প্রাপ্তিস্থান : স্ব স্ব কার্যালয়।	বিনামূল্যে	সর্বোচ্চ ০৭ দিনের মধ্যে	জনাব মো: আব্দুল খালেক মিয়া উপমহাব্যবস্থাপক কর্মী ব্যবস্থাপনা, প্রশিক্ষণ ও মানবসম্পদ বিভাগ, কেবি. প্রকা. ঢাকা। ফোন: ০২-৪১০৫০৫৭১ ই-মেইল: pmthrd@kb.gov.bd
	(ট) বদান্য তহবিলের অনুদান মঞ্জুর	আবেদনের ভিত্তিতে মঞ্জুর করা হয়।	নির্ধারিত ফরমে আবেদনপত্র। প্রাপ্তিস্থান : স্ব স্ব কার্যালয়।	বিনামূল্যে	সর্বোচ্চ ০৭ দিনের মধ্যে	জনাব এ কে এম কামরুজ্জামান বোর্ড সচিব ফোন: ০২-৪১০৫০৫৭০ ই-মেইল: bsprd@kb.gov.bd
	(ঠ) নিয়োগ ও পদোন্নতি প্রদান	বিদ্যমান নীতিমালা অনুযায়ী শূন্যপদ সাপেক্ষে পদোন্নতি ও নিয়োগ নীতিমালা অনুযায়ী পদোন্নতি ও নিয়োগ প্রদান।	আবশ্যিক সনদ ও আনুষঙ্গিক কাগজপত্রসহ বিদ্যমান নীতিমালা অনুযায়ী	নিয়োগ বিজ্ঞপ্তির শর্তানুযায়ী	বিদ্যমান নীতিমালা অনুযায়ী।	জনাব মো: আব্দুল খালেক মিয়া উপমহাব্যবস্থাপক কর্মী ব্যবস্থাপনা, প্রশিক্ষণ ও মানবসম্পদ বিভাগ, কেবি. প্রকা. ঢাকা। ফোন: ০২-৪১০৫০৫৭১ ই-মেইল: pmthrd@kb.gov.bd
	(ড) স্থায়ীকরণ	নতুন নিয়োগপ্রাপ্ত পদের ক্ষেত্রে ০১ বছর এবং পদোন্নতি প্রাপ্ত পদে ০৬ মাস অতিক্রান্তের পর স্ব-পদে স্থায়ীকরণ	১.বার্ষিক গোপনীয় প্রতিবেদন ২. চাকুরী সন্তোষজনক কি না এ মর্মে নিয়ন্ত্রণকারী কর্তৃপক্ষের প্রত্যয়ন।	বিনামূল্যে	১ বছর/৬মাস পূর্তিতে ০৭ দিনের মধ্যে।	জনাব মো: আব্দুল খালেক মিয়া উপমহাব্যবস্থাপক কর্মী ব্যবস্থাপনা, প্রশিক্ষণ ও মানবসম্পদ বিভাগ, কেবি. প্রকা. ঢাকা। ফোন: ০২-৪১০৫০৫৭১ ই-মেইল: pmthrd@kb.gov.bd
	(ঢ) বার্ষিক বেতন বৃদ্ধি মঞ্জুর	প্রতি বছরের জুলাই হতেকার্যকর করে বার্ষিক বেতন বৃদ্ধিমঞ্জুর করা হয়।	-	বিনামূল্যে	১৫ দিনের মধ্যে।	জনাব মো: আব্দুল খালেক মিয়া উপমহাব্যবস্থাপক কর্মী ব্যবস্থাপনা, প্রশিক্ষণ ও মানবসম্পদ বিভাগ, কেবি. প্রকা. ঢাকা। ফোন: ০২-৪১০৫০৫৭১ ই-মেইল: pmthrd@kb.gov.bd
	(ণ) পি.আর.এল মঞ্জুরী (ব্যংকের উপমহাব্যবস্থাপক পর্যন্ত)	আবেদনের ভিত্তিতে পি.আর.এল মঞ্জুরী করা হয়।	সাদা কাগজে আবেদনপত্র	বিনামূল্যে	৩০ দিনের মধ্যে	জনাব মো: আব্দুল খালেক মিয়া উপমহাব্যবস্থাপক কর্মী ব্যবস্থাপনা, প্রশিক্ষণ ও মানবসম্পদ বিভাগ, কেবি. প্রকা. ঢাকা। ফোন: ০২-৪১০৫০৫৭১ ই-মেইল: pmthrd@kb.gov.bd
	(ত) পেনশন মঞ্জুর	আবেদনের ভিত্তিতে পেনশন মঞ্জুর করা হয়।	১. নির্ধারিত ফরমে আবেদনপত্র। প্রাপ্তিস্থান : স্ব স্ব কার্যালয়।	বিনামূল্যে	দ্রুত সময়ের মধ্যে।	জনাব মো: আব্দুল খালেক মিয়া উপমহাব্যবস্থাপক কর্মী ব্যবস্থাপনা, প্রশিক্ষণ ও মানবসম্পদ বিভাগ, কেবি. প্রকা. ঢাকা। ফোন: ০২-৪১০৫০৫৭১ ই-মেইল: pmthrd@kb.gov.bd

পাতা- ৭

ক্রমিক 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)
	(খ) শ্রান্তি বিনোদন ছুটি ও ভাতা মঞ্জুর	আবেদনের ভিত্তিতে মঞ্জুর করা হয়।	নির্ধারিত ফরমে আবেদনপত্র। প্রাপ্তিস্থান : স্ব স্ব কার্যালয়।	বিনামূল্যে	সংশ্লিষ্ট অর্থবছরের মধ্যে	জনাব মো: আব্দুল খালেক মিয়া উপমহাব্যবস্থাপক কর্মী ব্যবস্থাপনা, প্রশিক্ষণ ও মানবসম্পদ বিভাগ, কেবি. প্রকা. ঢাকা। ফোন: ০২-৪১০৫০৫৭১ ই-মেইল: pmthrd@kb.gov.bd
	(দ) বহি: বাংলাদেশ ছুটি	আবেদনের ভিত্তিতে অনুমতি প্রদান করা হয়।	নির্ধারিত ফরমে আবেদনপত্র। প্রাপ্তিস্থান : স্ব স্ব কার্যালয়।	বিনামূল্যে	০১ হতে ০৯ ম এর ক্ষেত্রে মন্ত্রণালয় হতে অনুমোদন পাওয়ার পর ০৩(তিন) দিন , ১০ হতে ২০ তম গ্রেড এর ক্ষেত্রে সর্বোচ্চ ০৭ (সাত) দিন	জনাব মো: আব্দুল খালেক মিয়া উপমহাব্যবস্থাপক কর্মী ব্যবস্থাপনা, প্রশিক্ষণ ও মানবসম্পদ বিভাগ, কেবি. প্রকা. ঢাকা। ফোন: ০২-৪১০৫০৫৭১ ই-মেইল: pmthrd@kb.gov.bd
	(ধ) চাকরির অভিজ্ঞতার সনদ	আবেদনের ভিত্তিতে প্রদান করা হয়।	সাদা কাগজে আবেদনপত্র।	বিনামূল্যে	সর্বোচ্চ ০৩ দিন	জনাব মো: আব্দুল খালেক মিয়া উপমহাব্যবস্থাপক কর্মী ব্যবস্থাপনা, প্রশিক্ষণ ও মানবসম্পদ বিভাগ, কেবি. প্রকা. ঢাকা। ফোন: ০২-৪১০৫০৫৭১ ই-মেইল: pmthrd@kb.gov.bd
	(ন) বিশেষ সাক্ষ্যের জন্য পুরস্কার প্রদান	১. ০১ মাসের মূল বেতনের সমপরিমাণ অর্থাৎ প্রদান। ২. প্রশংসাপত্র ৩. সার্বিক পারফরম্যান্সের ভিত্তিতে বিশেষ পুরস্কার	ব্যবস্থাপনা কর্তৃপক্ষের সিদ্ধান্ত মোতাবেক	বিনামূল্যে	অর্থবছর শেষ হওয়ার পর দ্রুততম সময়ের মধ্যে।	জনাব জিএম রুহুল আমিন উপ-মহাব্যবস্থাপক আইন, গবেষণা ও মূল্যায়ন বিভাগ, কেবি, প্রকা, ঢাকা। ফোন: ০২-৯৫৭১২১২ ই-মেইল: Ired@kb.gov.bd
	(প) প্রশিক্ষণ প্রদান	ব্যাংকের নিজস্ব কর্মকর্তা ও অন্য প্রতিষ্ঠানের প্রশিক্ষক দ্বারা ট্রেনিং ইনস্টিটিউট কর্তৃক প্রশিক্ষনের ব্যবস্থাকরণ।	প্রশিক্ষণ প্রদানের নিমিত্তে মনোনয়নপত্র।	বিনামূল্যে	প্রশিক্ষণ ক্যালেন্ডার অনুযায়ী	জনাব মো: বাবর আলী উপ-মহাব্যবস্থাপক ও অধ্যক্ষ ট্রেনিং ইনস্টিটিউট, কেবি, প্রকা, ঢাকা। ফোন: ০২-৪৭১১৩০৬২ ই-মেইল: pmthrd@kb.gov.bd
	(ফ) যাবতীয় প্রিন্টিং স্টেশনারী সরবরাহ	প্রধান কার্যালয়ে সাধারণ সেবা ও প্রকৌশল বিভাগের মাধ্যমে ব্যাংকের সকল কার্যালয়ে যাবতীয় প্রিন্টিং স্টেশনারী সরবরাহ	চাহিদাপত্র প্রাপ্তিস্থানঃ স্ব স্ব কার্যালয়।	প্রকৃত মূল্যে	বিদ্যমান মজুদ থেকে ০৫ দিনের মধ্যে।	জনাব মোঃ আনিসুজ্জামান উপ-মহাব্যবস্থাপক সাধারণ সেবা ও প্রকৌশল বিভাগ ফোন: ০২-৯৫৭৭৬৮১ ই-মেইল: seba@kb.gov.bd
	(ব) যানবাহন সেবা	সাধারণ সেবা ও প্রকৌশল বিভাগের মাধ্যমে ব্যাংকের সকল কার্যালয়ের সকল নির্বাহী ও কর্মচারী স্টাফ বাস/গাড়ী সরবরাহ	আবেদনপত্র।	সরকার কর্তৃক নির্ধারিত হারে।	তাৎক্ষনিক	জনাব মোঃ আনিসুজ্জামান উপ-মহাব্যবস্থাপক সাধারণ সেবা ও প্রকৌশল বিভাগ ফোন: ০২-৯৫৭৭৬৮১ ই-মেইল: seba@kb.gov.bd
	(ড) টেলিফোন সেবা	প্রধান কার্যালয়ে সাধারণ সেবা ও প্রকৌশল বিভাগের মাধ্যমে	অধিযাচনপত্র। প্রাপ্তিস্থান: স্ব স্ব কার্যালয়।	প্রকৃত মূল্যে	মোবাইল ফোনের ক্ষেত্রে	জনাব মোঃ আনিসুজ্জামান উপমহাব্যবস্থাপক

পাতা- ৮

ক্রমিক 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)
		ব্যাংকের বিভাগীয় কার্যালয়, বিভাগীয় নিরীক্ষা কার্যালয়, প্রধান কার্যালয়, আঞ্চলিক কার্যালয় ও শাখায় টেলিফোন সেবা প্রাপ্তির ব্যবস্থাকরণ।			সর্বোচ্চ ৭ দিনের। ল্যান্ড ফোনের ক্ষেত্রে সর্বোচ্চ ৩০ (ত্রিশ) কর্মদিবস।	সাধারণ সেবা ও প্রেক্ষিকাল বিভাগ ফোন: ০২-৯৫৭৭৬৮১ ই-মেইল: seba@kb.gov.bd
	(ম) ফার্নিচার	প্রধান কার্যালয়ে সাধারণ সেবা ও প্রেক্ষিকাল বিভাগের মাধ্যমে ব্যাংকের সকল কার্যালয়ে আসবাবপত্র ও বৈদ্যুতিক সরঞ্জাম সরবরাহ করা হয়।	অধিযাচনপত্র। প্রাপ্তিস্থান: স্ব স্ব কার্যালয়।	প্রকৃত মূল্যে	৬০ দিনের মধ্যে।	জনাব মোঃ আনিসুজ্জামান উপমহাব্যবস্থাপক সাধারণ সেবা ও প্রেক্ষিকাল বিভাগ ফোন: ০২-৯৫৭৭৬৮১ ই-মেইল: seba@kb.gov.bd
	(য) লজিস্টিক সরবরাহ	প্রধান কার্যালয়ে সাধারণ সেবা ও প্রেক্ষিকাল বিভাগের মাধ্যমে ব্যাংকের গাড়ীচালক, নিরাপত্তা প্রহরী, অফিস সহায়ক ও অন্যান্যদের নির্ধারিত সময়সীমার ব্যবধানে পোষাক ও জুতা সরবরাহ	অধিযাচনপত্র। প্রাপ্তিস্থান: স্ব স্ব কার্যালয়।		৪৫ দিনের মধ্যে।	জনাব মোঃ আনিসুজ্জামান উপমহাব্যবস্থাপক সাধারণ সেবা ও প্রেক্ষিকাল বিভাগ ফোন: ০২-৯৫৭৭৬৮১ ই-মেইল: seba@kb.gov.bd
	(র) বাজেট	ব্যাংকের বাজেট, ব্যয় নিয়ন্ত্রণ ও হিসাব সমন্বয় বিভাগের মাধ্যমে বাজেট প্রণয়ন করে শাখা, আঞ্চলিক কার্যালয়, বিভাগীয় কার্যালয়, বিভাগীয় নিরীক্ষা কার্যালয় ও প্রধান কার্যালয়ের সংশ্লিষ্ট বিভাগে প্রেরণ।	শাখা, আঞ্চলিক কার্যালয়, বিভাগীয় কার্যালয়, বিভাগীয় নিরীক্ষা কার্যালয় ও প্রধান কার্যালয়ের বিভিন্ন বিভাগ হতে প্রাপ্ত প্রস্তাবপত্র এবং অন্যান্য কাগজপত্র (যদি থাকে) প্রাপ্তিস্থান: স্ব স্ব কার্যালয়।	বিনামূল্যে	নির্ধারিত সময় অনুযায়ী।	জনাব মোঃ মাজদার রহমান উপমহাব্যবস্থাপক বাজেট, ব্যয় নিয়ন্ত্রণ ও হিসাব সমন্বয় বিভাগ, কেবি, প্রকা, ঢাকা। ফোন: ০২-৪১০৫০৫০৪ ই-মেইল: becard@kb.gov.bd
	(ল) নিরীক্ষা ও পরিদর্শন	কর্তৃপক্ষ কর্তৃক অনুমোদিত অডিট পরিকল্পনানুযায়ী ও নিরীক্ষা ও পরিদর্শন বিভাগ এবং বিভাগীয় নিরীক্ষা কার্যালয় কর্তৃক নির্ধারিত ফরমেটে অর্থবছর ভিত্তিক নিরীক্ষা কার্যক্রম সম্পাদন।	নিরীক্ষা ও পরিদর্শন বিভাগ এবং বিভাগীয় নিরীক্ষা কার্যালয় প্রাপ্তিস্থান: স্ব স্ব কার্যালয়	বিনামূল্যে	নিরীক্ষা বিভাগ কর্তৃক নির্ধারিত সময় সীমার মধ্যে।	জনাব গৌতম সাহা উপমহাব্যবস্থাপক নিরীক্ষা ও পরিদর্শন বিভাগ, কেবি, প্রকা, ঢাকা। ফোন: ০২-৯৫৫০১০৬ ই-মেইল: audit@kb.gov.bd

বি. দ্র: অভ্যন্তরীণ জনবল (আওতাধীন অধিদপ্তর/দপ্তর/সংস্থা) এবং একই প্রতিষ্ঠানের অন্য শাখা/অধিশাখা/অনুবিভাগ-কে প্রদত্ত সেবা।

উদাহরণ: লজিস্টিকস, ছুটি, জিপিএফ অগ্রিম।

৩) আওতাধীন অধিদপ্তর/দপ্তর/সংস্থা কর্তৃক প্রদত্ত সেবা: প্রযোজ্য নহে।

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

৪) আপনার কাছে আমাদের প্রত্যাশা

ক্রমিক নং	প্রতিশ্রুতি/কাজিত সেবা প্রাপ্তির লক্ষ্যে করণীয়
০১.	কাজিত তথ্য সম্বলিত আবেদন জমা;
০২.	প্রয়োজনীয় ফিস পরিশোধ;
০৩.	সাক্ষাতের জন্য নির্ধারিত সময় উপস্থিত থাকা;

বি.দ্র: সাধারণ যে সকল কারণে আবেদন বাতিল হয় অথবা সেবা প্রদান সম্ভব হয় না তা বিশ্লেষণ করে ছক পূরণ করতে হবে। কিছু বিষয় সকল প্রতিষ্ঠানের জন্যে একই হবে এবং কিছু বিষয় আলাদা হবে।

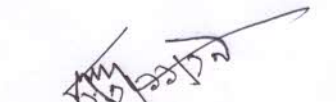
৫) অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা: Grievances Redress System(GRS)

F:\BCD 2019-20\Citizen Charter\Citizen Charter Nikosh-12.11.19.docx

সেবা প্রাপ্তিতে অসন্তুষ্ট হলে দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার সঙ্গে যোগাযোগ করুন। তার কাছ থেকে সমাধান পাওয়া না গেলে নিম্নোক্ত পদ্ধতিতে যোগাযোগ করে আপনার সমস্যা অবহিত করুন।

ক্র. নং	কখন যোগাযোগ করবেন	কার সঙ্গে যোগাযোগ করবেন	যোগাযোগের ঠিকানা	নিষ্পত্তির সময়সীমা
১	কর্মচারীদের নিকট হতে সেবা প্রাপ্তিতে অসন্তুষ্ট হলে (ব্যবস্থাপক ব্যতীত)	শাখা কার্যালয়	সংশ্লিষ্ট শাখা ব্যবস্থাপক	৭ (সাত) দিন
২	সংশ্লিষ্ট শাখা ব্যবস্থাপকের নিকট হতে সেবা প্রাপ্তিতে অসন্তুষ্ট হলে	আঞ্চলিক কার্যালয়	সংশ্লিষ্ট আঞ্চলিক ব্যবস্থাপক	১৫ (পনের) দিন
৩	সংশ্লিষ্ট আঞ্চলিক ব্যবস্থাপকের নিকট হতে সেবা প্রাপ্তিতে অসন্তুষ্ট হলে	উপ-মহাব্যবস্থাপক ব্যবস্থাপনা পরিচালক এর স্কোয়াড কেবি. প্রকা. ঢাকা।	মোঃ বাবর আলী উপ-মহাব্যবস্থাপক ব্যবস্থাপনা পরিচালক এর স্কোয়াড কেবি. প্রকা. ঢাকা। ফোন: ০২-৯৫৭৭৬৭১ ই-মেইল: mds@kb.gov.bd	৪৫ (পঁয়তাল্লিশ) দিন
৪	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (GRS ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তা)	মহাব্যবস্থাপক (প্রশাসন ও নিরীক্ষা) কর্মী ব্যবস্থাপনা, প্রশিক্ষণ ও মানবসম্পদ বিভাগ, কেবি. প্রকা. ঢাকা। ফোন: ০২-৯৫৮৪১০৩ ই-মেইল: gmadmin@kb.gov.bd	১৫ (পনের) দিন
৫	GRS ফোকাল পয়েন্ট	আপিল কর্মকর্তা	কাজী ছানাউল হক ব্যবস্থাপনা পরিচালক ফোন: ০২-৪১০৫০৫০০ ই-মেইল: md@kb.gov.bd	৩০ (ত্রিশ) দিন
৬	আপিল কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	ব্যাংকের পরিচালনা বোর্ড	এ. কে. এম. কামরুজ্জামান বোর্ড সচিব ফোন: ০২-৪১০৫০৫৭০ ই-মেইল: bsprd@kb.gov.bd	৪৫ (পঁয়তাল্লিশ) দিন
৭	SDG's ফোকাল পয়েন্ট	উপ-মহাব্যবস্থাপক আইন, গবেষণা ও মূল্যায়ন বিভাগ কেবি. প্রকা. ঢাকা।	জি. এম. রুহুল আমীন উপ-মহাব্যবস্থাপক আইন, গবেষণা ও মূল্যায়ন বিভাগ কেবি. প্রকা. ঢাকা। ফোন: ০২-৯৫৭৭৬৭১ ই-মেইল: mds@kb.gov.bd	--


(মোঃ জাহিদুল হক খান)
সহকারী মহাব্যবস্থাপক


(মাহমুদা ইয়াসমীন)
উপ-মহাব্যবস্থাপক