



বাংলাদেশ ব্যাংক

(সেন্ট্রাল ব্যাংক অব বাংলাদেশ)

প্রধান কার্যালয়

মতিঝিল, ঢাকা-১০০০

বাংলাদেশ।

Website: www.bb.org.bd

ব্যাংকিং প্রবিধি ও নীতি বিভাগ

বিআরপিডি সার্কুলার নং:- ১৭

তারিখ: ২৫ আশ্বিন ১৪২৯
১০ অক্টোবর ২০২২

ব্যবস্থাপনা পরিচালক/ প্রধান নির্বাহী কর্মকর্তা
বাংলাদেশে কার্যরত সকল তফসিলি ব্যাংক

প্রিয় মহোদয়,

সিটিজেন'স চার্টার বাস্তবায়ন প্রসঙ্গে।

সিটিজেন'স চার্টার বা নাগরিক সনদ বা সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি মূলতঃ একটি দলিল যার মাধ্যমে কোন প্রতিষ্ঠান/সংস্থা তাদের প্রতিশ্রুত পরিষেবা সম্পর্কে নাগরিকগণকে অবহিত করে থাকে। ব্যাংক হচ্ছে এমন একটি আর্থিক প্রতিষ্ঠান যেখানে নাগরিকগণ নানা ধরনের ব্যাংকিং সেবা গ্রহণ করে থাকেন যা ব্যাংকের প্রধানতম কার্যক্রম এবং তাদের আয়ের অন্যতম উৎস। এতদ্ব্যতীত, নানা ধরনের সরকারী আর্থিক সেবাসমূহ জনগণের নিকট সহজলভ্য করতে ব্যাংক গুরুত্বপূর্ণ ভূমিকা রাখছে।

২। এক্ষেপে, ব্যাংকসমূহ কর্তৃক প্রদত্ত সেবা প্রক্রিয়ার স্বচ্ছতা ও শৃঙ্খলা বজায় রাখা, সেবা সংক্রান্ত তথ্য সহজলভ্য করা, সেবা কার্যক্রমে নাগরিকদের অংশীদারিত্ব বৃদ্ধি এবং ব্যাংকের কর্মকর্তা-কর্মচারীদের জবাবদিহিতা বৃদ্ধি নিশ্চিত করার জন্য একটি প্রতিষ্ঠানের সিটিজেন'স চার্টার প্রস্তুত ও বাস্তবায়ন আবশ্যিক। এ প্রেক্ষিতে যথাযথ নাগরিক সেবা নিশ্চিত করার লক্ষ্যে প্রতিটি ব্যাংকে নিম্নে বর্ণিত নির্দেশনার আলোকে সিটিজেন'স চার্টার প্রস্তুত ও বাস্তবায়ন করতে হবে:

ক) ব্যাংক কর্তৃক প্রদত্ত যাবতীয় সেবার শ্রেণীভিত্তিক তালিকা, সেবা প্রাপ্তির প্রয়োজনীয় যোগ্যতা ও দলিলাদি, দলিলাদির প্রাপ্তিস্থান/প্রস্তুত প্রক্রিয়া, প্রতিটি সেবা প্রদানের জন্য ন্যূনতম প্রয়োজনীয় সময়, সেবা প্রদানের খরচ/ফি, প্রতিশ্রুত সেবা না পেলে করণীয় (অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা), দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার তথ্য ইত্যাদি বিষয় উল্লেখপূর্বক 'সংযোজনী-ক' এ বর্ণিত ফরমেট অনুযায়ী সিটিজেনস চার্টার প্রস্তুত করতে হবে যা ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে হালনাগাদ (update) করতে হবে। হালনাগাদকৃত সিটিজেন'স চার্টার ব্যাংক এর ওয়েবসাইটে সর্বশেষ হালনাগাদের তারিখসহ আপলোড করতে হবে এবং প্রধান কার্যালয় ও প্রতিটি শাখায় দৃশ্যমান স্থানে প্রদর্শনের ব্যবস্থা করতে হবে। এছাড়া, সিটিজেন'স চার্টার সংক্রান্ত একজন ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তা ও একজন বিকল্প ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তা মনোনয়নপূর্বক তাঁদের নাম, ফোন নম্বর ও ইমেইল এড্রেস ওয়েবসাইটে উল্লেখ করতে হবে।

খ) প্রতিটি ব্যাংকের ওয়েবসাইটে একটি সিটিজেন'স চার্টার কর্নার/বক্স স্থাপন করতে হবে। সিটিজেনস চার্টার সংক্রান্ত সকল তথ্য সিটিজেন চার্টার বক্স/ কর্নারে আপলোড করতে হবে। সিটিজেনস চার্টার বক্স/ কর্নারে অন্যান্য তথ্যের মধ্যে নিম্নোক্ত তথ্যসমূহ অবশ্যই অন্তর্ভুক্ত করতে হবে:

(অ) হালনাগাদকৃত সিটিজেনস চার্টার;

(আ) সংশ্লিষ্ট ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তা ও বিকল্প ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তার নাম, ফোন নাম্বার, ইমেইল আইডি;

(ই) সিটিজেন'স চার্টার বাস্তবায়ন রিপোর্ট;

(ঈ) সিটিজেনস চার্টার টিম/শাখা/উপশাখা/সেল সংক্রান্ত তথ্যাদি; এবং

(উ) সিটিজেন'স চার্টার পরিবীক্ষণ কমিটির তথ্যাদি।

- গ) প্রতিটি ব্যাংকের প্রধান কার্যালয়ে একটি পরিবীক্ষণ কমিটি [অনুর্ধ্ব ৭ (সাত) সদস্য বিশিষ্ট] ও একটি সিটিজেন'স চার্টার টিম/শাখা/সেল গঠন করতে হবে। পরিবীক্ষণ কমিটি সিটিজেন চার্টার বাস্তবায়ন সংক্রান্ত বিষয়ে পঞ্জিকা বছর ভিত্তিতে কর্মপরিকল্পনা প্রণয়ন ও পরিবীক্ষণ করবে। সিটিজেন'স চার্টার টিম/শাখা/সেল সিটিজেন'স চার্টার প্রণয়ন, বাস্তবায়ন, হালনাগাদ, বাস্তবায়ন অগ্রগতি প্রতিবেদন প্রণয়ন ও ওয়েবসাইটে আপলোড ইত্যাদি কাজ করবে। পরিকল্পনা অনুযায়ী উক্ত কার্যক্রম যথাসময়ে বাস্তবায়িত হচ্ছে কি না তা পরিবীক্ষণ কমিটি নিয়মিত বিরতিতে পরিবীক্ষণ করবে। এতদ্ব্যতীত, 'সংযোজনী-খ'-তে প্রদত্ত নমুনা অনুসরণ করে নিজস্ব ফরমেটে ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে সিটিজেন'স চার্টার বাস্তবায়ন রিপোর্ট প্রস্তুত করে সংশ্লিষ্ট টিম/শাখা/সেল নিজ নিজ ব্যাংকের ওয়েবসাইটে আপলোড করবে।
- ঘ) ব্যাংক কর্মকর্তা/কর্মচারীদের সিটিজেন'স চার্টার বাস্তবায়ন বিষয়ে সচেতন করার লক্ষ্যে প্রতি বছর ন্যূনতম ০৪ (চার)টি প্রশিক্ষণের আয়োজন করতে হবে।

৩। সিটিজেন'স চার্টার সংক্রান্ত এ নির্দেশনার সুষ্ঠু বাস্তবায়নকল্পে বাংলাদেশ ব্যাংকের হিউম্যান রিসোর্সেস ডিপার্টমেন্ট-১ কর্তৃক ব্যাংকসমূহের কার্যক্রম পরিবীক্ষণ করা হবে এবং সময়ে সময়ে সরেজমিন পরিদর্শন কার্যক্রম পরিচালনা করা হবে। ব্যাংকসমূহ এতদ্বিষয়ে বাংলাদেশ ব্যাংকের হিউম্যান রিসোর্সেস ডিপার্টমেন্ট-১-কে সার্বিক সহায়তা প্রদান করবে। এছাড়া, এতদসংশ্লিষ্ট প্রয়োজনীয় তথ্যাদি বাংলাদেশ ব্যাংকের ওয়েবসাইটে পাওয়া যাবে।

৪। ব্যাংক কোম্পানী আইন, ১৯৯১ এর ৪৫ ধারায় প্রদত্ত ক্ষমতাবলে এ নির্দেশনা জারি করা হলো।

আপনাদের বিশ্বস্ত,



(মোঃ আলী আকবর ফরাজী)

পরিচালক (বিআরপিডি)

ফোনঃ ৯৫৩০০৯৫

সংযোজনী-ক

ব্যাংকের লোগো

ব্যাংকের নাম, ওয়েব অ্যাড্রেস

সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (Citizen's Charter)

হালনাগাদের তারিখঃ

সিটিজেন'স চার্টার
সংশ্লিষ্ট ব্যাংকের নাম
(সর্বশেষ হালনাগাদের তারিখ)

১। ভিশন ও মিশন:

রূপকল্প (Vision): (ব্যাংকের রূপকল্প)

অভিলক্ষ (Mission): (ব্যাংকের অভিলক্ষ)

২। প্রতিশ্রুত সেবাসমূহ: (ব্যাংকের সেবাসমূহকে তিনটি শ্রেণীতে ভাগ করে নিম্নোক্ত ফরমেট অনুযায়ী সিটিজেন'স চার্টার প্রস্তুত করতে হবে-)

২.১) 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						ফোনঃ ইমেইলঃ
২						
৩						

২.২) 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						ফোনঃ ইমেইলঃ
২						
৩						

২.৩) 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						ফোনঃ ইমেইলঃ
২						
৩						

৩। সেবা প্রত্যাশীগণের করণীয়: (যথাযথ সেবা প্রাপ্তির লক্ষ্যে ব্যাংকসমূহ তাদের সেবা প্রত্যাশীদেরকে প্রয়োজনীয় পরামর্শ প্রদান করবেন। উদাহরণস্বরূপ নিম্নে কিছু পরামর্শের নমুনা প্রদান করা হলো-)

ক্রমিক	প্রতিশ্রুত/কাঙ্ক্ষিত সেবা প্রাপ্তির লক্ষ্যে করণীয়
১।	প্রতিশ্রুত সেবাসমূহের 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

৪। প্রতিশ্রুত সেবা না পেলে সেবা প্রত্যাশীদের করণীয়: (সিটিজেন'স চার্টার অনুযায়ী সেবা না পেলে বা সেবা প্রাপ্তির মান সন্তোষজনক না হলে সেবা প্রত্যাশীগণের করণীয় বা অভিযোগ দাখিলের প্রক্রিয়া সিটিজেন'স চার্টারে সুনির্দিষ্টভাবে উল্লেখ থাকতে হবে। এক্ষেত্রে, ব্যাংকসমূহ নিম্নোক্ত ছক অনুযায়ী সেবা প্রত্যাশীদের অভিযোগ ব্যবস্থাপনার একটি রূপরেখা প্রদান করতে পারেন-)

ক্রমিক	কখন যোগাযোগ করবেন	কার সঙ্গে যোগাযোগ করবেন	যোগাযোগের ঠিকানা	নিষ্পত্তির সময়সীমা
১।	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (কর্মকর্তার নাম)	নাম ও পদবীঃ ফোনঃ ইমেইলঃ ওয়েবসাইটঃ	---- কার্যদিবস
২।	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	আপিল কর্মকর্তা	নাম ও পদবীঃ ফোনঃ ইমেইলঃ ওয়েবসাইটঃ	---- কার্যদিবস
৩।	আপিল কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	ব্যাংকের অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেল	ব্যাংক	---- কার্যদিবস

ব্যাংকের লোগো

ব্যাংকের নাম

সংশ্লিষ্ট ব্যাংকের সিটিজেন’স চার্টার বাস্তবায়নকারী বিভাগ

বিষয়ঃ “সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বাস্তবায়ন কর্মপরিকল্পনা” সম্পাদন সংক্রান্ত (১ম/২য়/৩য়/৪র্থ) ত্রৈমাসিক (শুরুর মাস - শেষের মাস, সাল) অগ্রগতি প্রতিবেদন ও প্রমাণক সরবরাহ।

ব্যাংকের সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বাস্তবায়ন বার্ষিক কর্মপরিকল্পনা ২০ --

কার্যক্রম	কর্মসম্পাদন সূচকসমূহ	বাৎসরিক লক্ষ্যমাত্রা ২০... --	বাস্তবায়ন অগ্রগতি ২০...-....				বাৎসরিক অর্জন ২০..... --	বাস্তবায়নকারী বিভাগ	প্রদত্ত প্রমাণক	মন্তব্য
			১ম ত্রৈমাসিক (জুলাই – সেপ্টেম্বর, ২০.....)	২য় ত্রৈমাসিক (অক্টোবর – ডিসেম্বর, ২০.....)	৩য় ত্রৈমাসিক (জানুয়ারি – মার্চ, ২০.....)	৪র্থ ত্রৈমাসিক (এপ্রিল – জুন, ২০.....)				
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮ (৭+৬+৫+৪) =	৯	১০	১১
সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে হালনাগাদকরণ	হালনাগাদ করা হয়েছে কি না?	৪ বার হালনাগাদ করা								
সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বিষয়ক প্রশিক্ষণ আয়োজন	ক. প্রশিক্ষণ কর্মসূচী খ. কর্মশালা আয়োজন গ. অন্যান্য	৪টি প্রশিক্ষণ/কর্মশালা আয়োজন করা								
সেবা প্রদান বিষয়ে স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে অবহিতকরণ সভা আয়োজন	সভা আয়োজন	২টি সভা আয়োজন করা								
সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি পরিবীক্ষণ কমিটির সিদ্ধান্ত বাস্তবায়ন	রিপোর্ট প্রণয়ন করা	ক. রিপোর্ট চূড়ান্ত করা খ. চূড়ান্ত রিপোর্ট ওয়েবসাইটে আপলোড করা								