

প্রবাসী কল্যাণ ব্যাংক সিটিজেনস চার্টার (বরিশাল আঞ্চলিক কার্যালয়)

করিম কুটির-২(২য় তলা), হোল্ডিং নম্বরঃ ২৬৮, সড়কের নামঃ মেজর এম এ জলিল সড়ক, ওয়ার্ড নম্বর-২১,  
বরিশাল সিটি কর্পোরেশন, থানা-কতোয়ালী, জিলা- বরিশাল।

e-mail: [barishalzone@pkb.gov.bd](mailto:barishalzone@pkb.gov.bd), <https://barishalzo.pkb.gov.bd/>

১. ভিশন ও মিশন :

ভিশন : নিরাপদ অভিবাসন নিশ্চিতকরণের লক্ষ্যে প্রবাসী কল্যাণ ব্যাংককে আস্থার প্রতীক হিসেবে প্রতিষ্ঠাকরণ।

মিশন : তথ্য প্রযুক্তি ব্যবহারের মাধ্যমে ব্যয় সাশ্রয়ী পন্থায় নিরাপদে ও দ্রুততার সঙ্গে বিদেশ থেকে রেমিটেন্স প্রেরণে সহায়তা প্রদান এবং বিদেশগামী ও বিদেশ ফেরত কর্মীদের সহজ শর্তে স্বল্পসময়ে ‘অভিবাসন ঋণ’ ও ‘পুনর্বাসন ঋণ’ প্রদান।

গ্লোগানঃ “দেশে ও প্রবাসে, আপনারই পাশে”।

২.১) নাগরিক সেবা :

| ক্রম | সেবার নাম                                                                                                                                                                                            | সেবা প্রাপ্তির পদ্ধতি                                                                      | সেবামূল্য  | সেবার জন্য প্রয়োজনীয় আবেদন ফরমেট/প্রস্তাবের ফরমেট<br>লিংকসহ সংযুক্তকরণ                                                                                                                                                                                                                                                                  | সেবা প্রদানের সময়সীমা                  | সেবা প্রদানকারী কর্মকর্তা/কর্মচারীদের<br>নাম, পদবি, ফোন এবং ই-মেইল                                                                                                   |
|------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------|------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| (১)  | (২)                                                                                                                                                                                                  | (৩)                                                                                        | (৪)        | (৫)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | (৬)                                     | (৭)                                                                                                                                                                  |
| ১.   | আমানত সংরক্ষণঃ প্রধান কার্যালয় থেকে প্রাপ্ত নীতিমালা মাঠ পর্যায়ে সফলভাবে বাস্তবায়নের নিমিত্ত নিয়মিত তদারকিকরণ ও প্রধান কার্যালয়ের সাথে সংশ্লিষ্ট বিষয়ে নিরবিচ্ছিন্ন যোগাযোগ রাখা।              | সরাসরি,<br>What’sApp,<br>অনলাইন, ই-মেইল,<br>ব্যাংকের<br>ওয়েবসাইট এবং<br>টেলিফোনের মাধ্যমে | বিনামূল্যে | <a href="https://pkb.gov.bd/site/page/fc878911-42d7-4c43-985e-7061f4e542a1/%E0%A6%AB%E0%A6%B0%E0%A6%AE-%E0%A6%A1%E0%A6%BE%E0%A6%89%E0%A6%A8%E0%A6%B2%E0%A7%8B%E0%A6%A1">https://pkb.gov.bd/site/page/fc878911-42d7-4c43-985e-7061f4e542a1/%E0%A6%AB%E0%A6%B0%E0%A6%AE-%E0%A6%A1%E0%A6%BE%E0%A6%89%E0%A6%A8%E0%A6%B2%E0%A7%8B%E0%A6%A1</a> | অনুমোদনের তারিখ হতে ০৭ কর্মদিবসের মধ্যে | জনাব মো: জিয়াউল ইসলাম<br>অঞ্চল প্রধান, বরিশাল আঞ্চলিক কার্যালয়<br>ফোনঃ ০১৩৩২৫৪১২৬০<br>ই-মেইল: <a href="mailto:barishalzone@pkb.gov.bd">barishalzone@pkb.gov.bd</a> |
| ২.   | রেমিটেন্স/অর্থ সংক্রান্তঃ নীতিমালা, রেমিটেন্স সংশ্লিষ্ট বিভিন্ন প্রতিষ্ঠানের সাথে চুক্তি সম্পাদন এবং বাস্তবায়নের নিমিত্ত প্রধান কার্যালয় থেকে প্রাপ্ত নির্দেশনা মাঠ পর্যায়ে সফলভাবে বাস্তবায়ন।   | ঐ                                                                                          | বিনামূল্যে |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | ঐ                                       | ঐ                                                                                                                                                                    |
| ৩.   | তথ্য প্রযুক্তির আওতায় সেবা সংক্রান্তঃ নীতিমালা, তথ্য প্রযুক্তির আওতায় সেবা প্রদান সংশ্লিষ্ট বিষয়াদি বাস্তবায়নের নিমিত্ত প্রধান কার্যালয় থেকে প্রাপ্ত নির্দেশনা মাঠ পর্যায়ে সফলভাবে বাস্তবায়ন। | ঐ                                                                                          | বিনামূল্যে |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | ঐ                                       | ঐ                                                                                                                                                                    |
| ৪.   | ঋণ কার্যক্রমঃ ঋণসেবা সংক্রান্ত নীতিমালা প্রণয়ন, বৃহদায়তন ঋণের প্রস্তাব অনুমোদন প্রক্রিয়াকরণ, সুদ মওকুফ এবং বাস্তবায়নে নিয়মিতভাবে তদারকি সংক্রান্ত কার্যাবলী মাঠ পর্যায়ে সফলভাবে বাস্তবায়ন।    | ঐ                                                                                          | বিনামূল্যে |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | ঐ                                       | ঐ                                                                                                                                                                    |

প্রবাসী কল্যাণ ব্যাংক সিটিজেনস চার্টার (বরিশাল আঞ্চলিক কার্যালয়)

করিম কুটির-২(২য় তলা), হোল্ডিং নম্বরঃ ২৬৮, সড়কের নামঃ মেজর এম এ জলিল সড়ক, ওয়ার্ড নম্বর-২১,  
বরিশাল সিটি কর্পোরেশন, থানা-কতোয়ালী, জিলা- বরিশাল।

e-mail: [barishalzone@pkb.gov.bd](mailto:barishalzone@pkb.gov.bd), <https://barishalzo.pkb.gov.bd/>

২.২) প্রাতিষ্ঠানিক সেবা :

| ক্রম | সেবার নাম                                                                                                                                                                                                                        | সেবা প্রাপ্তির পদ্ধতি                                                                           | সেবামূল্য  | সেবার জন্য প্রয়োজনীয় আবেদন ফরমেট/প্রস্তাবের ফরমেট<br>লিংকসহ সংযুক্তকরণ | সেবা প্রদানের সময়সীমা | সেবা প্রদানকারী কর্মকর্তা/কর্মচারীদের<br>নাম, পদবি, ফোন এবং ই-মেইল |
|------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|--------------------------------------------------------------------------|------------------------|--------------------------------------------------------------------|
| (১)  | (২)                                                                                                                                                                                                                              | (৩)                                                                                             | (৪)        | (৫)                                                                      | (৬)                    | (৭)                                                                |
| ১.   | তথ্য প্রদান<br>১. তথ্য অধিকার আইন ২০০৯ অনুযায়ী তথ্য<br>প্রাপ্তির জন্য নির্ধারিত ফরমে আবেদন পত্র<br>প্রাপ্তি সাপেক্ষে চাহিদা অনুযায়ী তথ্য প্রদান।<br><br>২. প্রকাশযোগ্য তথ্য স্বতঃপ্রণোদিতভাবে<br>প্রকাশের মাধ্যমে তথ্য প্রদান। | লিখিতভাবে, সরাসরি,<br>What'sApp, অনলাইন,<br>ই-মেইল, ব্যাংকের ওয়েবসাইট<br>এবং টেলিফোনের মাধ্যমে | বিনামূল্যে |                                                                          | ঐ                      | ঐ                                                                  |
| ২.   | সরকারের পক্ষে প্রদত্ত সেবাঃ গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ<br>সরকারের নির্দেশনা অনুযায়ী সেবা প্রদানের জন্য মাঠ<br>পর্যায়ে বাস্তবায়নের নিমিত্ত তদারকিকরণ।                                                                             | ঐ                                                                                               | বিনামূল্যে |                                                                          | ঐ                      | ঐ                                                                  |

২.৩) অভ্যন্তরীণ সেবা :

| ক্রম | সেবার নাম         | সেবা প্রাপ্তির পদ্ধতি | সেবামূল্য  | সেবার জন্য প্রয়োজনীয় আবেদন ফরমেট/প্রস্তাবের<br>ফরমেট লিংকসহ সংযুক্তকরণ | সেবা প্রদানের সময়সীমা | সেবা প্রদানকারী কর্মকর্তা/কর্মচারীদের<br>নাম, পদবি, ফোন এবং ই-মেইল |
|------|-------------------|-----------------------|------------|--------------------------------------------------------------------------|------------------------|--------------------------------------------------------------------|
| (১)  | (২)               | (৩)                   | (৪)        | (৫)                                                                      | (৬)                    | (৭)                                                                |
| ১.   | ছুটি মঞ্জুর (সকল) | আবেদনের প্রেক্ষিতে    | বিনামূল্যে | নির্ধারিত আবেদনপত্র। প্রবাসী কল্যাণ ব্যাংক, প্রধান<br>কার্যালয়, ঢাকা।   | ১০ কর্মদিবস            | ঐ                                                                  |
| ২.   | অফিস স্টেশনারী    | চাহিদা মোতাবেক        | বিনামূল্যে | ঐ                                                                        | ০১ কর্মদিবস            | ঐ                                                                  |

৩. আওতাধীন অধিদপ্তর/দপ্তর/সংস্থা কর্তৃক প্রদত্ত সেবাঃ

আওতাধীন অধিদপ্তর/দপ্তর/সংস্থা/অন্যান্য প্রতিষ্ঠানসমূহের সিটিজেনস চার্টার লিংক আকারে যুক্ত করা হয়েছে।

৪. সেবা গ্রহীতার নিকট আমাদের প্রত্যাশাঃ

| ক্রম | প্রতিশ্রুত/কাজ্জিকৃত সেবা প্রাপ্তির লক্ষ্যে করণীয়                                                       |
|------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ১.   | নির্ধারিত ফরমে প্রয়োজনীয় কাগজ/দলিল পত্রাদিসহ সম্পূর্ণভাবে পূরণকৃত আবেদন জমা প্রদান;                    |
| ২.   | ঋণের কিস্তি সময়মত পরিশোধ করা;                                                                           |
| ৩.   | বিদেশে অবস্থানকালে ঠিকানা পরিবর্তন হলে পরিবর্তিত ঠিকানা ও মোবাইল নম্বর, ই-মেইল নম্বর ব্যাংক এ অবহিত করা; |
| ৪.   | প্রবাসী কল্যাণ ব্যাংক এ আপনার আমানত জমা/সঞ্চয়ের মাধ্যমে সুসম্পর্ক সৃষ্টি করা;                           |

প্রবাসী কল্যাণ ব্যাংক সিটিজেনস চার্টার (বরিশাল আঞ্চলিক কার্যালয়)

করিম কুটির-২(২য় তলা), হোল্ডিং নম্বরঃ ২৬৮, সড়কের নামঃ মেজর এম এ জলিল সড়ক, ওয়ার্ড নম্বর-২১,  
বরিশাল সিটি কর্পোরেশন, থানা-কতোয়ালী, জিলা- বরিশাল।

e-mail: [barishalzone@pkb.gov.bd](mailto:barishalzone@pkb.gov.bd), <https://barishalzo.pkb.gov.bd/>

|    |                                                                |
|----|----------------------------------------------------------------|
| ৫. | প্রবাসীদের রেমিটেন্স প্রবাসী কল্যাণ ব্যাংক এর মাধ্যমে জমা করা। |
|----|----------------------------------------------------------------|

৫. অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা (GRS)

(ক) অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক) ও জিআরএস ফোকাল পয়েন্ট:

| কার্যালয়         | সেবা প্রাপ্তির জন্য দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মচারী | কখন অভিযোগ করা যাবে                                                 | যার কাছে অভিযোগ করতে হবে                                                               | যোগাযোগ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|-------------------|----------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| আঞ্চলিক কার্যালয় | সকল কর্মচারী                                 | সেবা প্রাপ্তির জন্য দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মচারী সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে | অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক) (GRS ফোকাল পয়েন্ট) অথবা জিআরএস বিকল্প ফোকাল পয়েন্ট | ১। অনিক ও জিআরএস ফোকাল পয়েন্ট:<br>জনাব মো: জিয়াউল ইসলাম<br>অঞ্চল প্রধান, বরিশাল আঞ্চলিক কার্যালয়<br>ফোনঃ ০১৩৩২৫৪১২৬০<br>ই-মেইল: <a href="mailto:barishalzone@pkb.gov.bd">barishalzone@pkb.gov.bd</a><br><br>২। জিআরএস বিকল্প ফোকাল পয়েন্ট:<br>জনাব মোহাম্মদ সায়েম আবুল খায়ের<br>উপমহাব্যবস্থাপক ও বিভাগীয় প্রধান(প্রশাসন)<br>মানব সম্পদ ও কল্যাণ বিভাগ<br>ফোনঃ +৮৮০২- ৪৮৩১৩৪০৭<br>ই-মেইল: <a href="mailto:hr@pkb.gov.bd">hr@pkb.gov.bd</a><br>ঠিকানা: প্রবাসী কল্যাণ ব্যাংক, প্রবাসী কল্যাণ ভবন, ৭১-৭২ ইস্কাটন গার্ডেন রোড, ঢাকা-১০০০। |

(খ) আপীল কর্তৃপক্ষের তথ্য:

| কার্যালয়         | কখন অভিযোগ করা যাবে                                                                                            | যার কাছে অভিযোগ করতে হবে | যোগাযোগ                                                                                                                                                                                                                                   |
|-------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| আঞ্চলিক কার্যালয় | অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক), (GRS ফোকাল পয়েন্ট) অথবা জিআরএস বিকল্প ফোকাল পয়েন্ট সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে | আপীল কর্মকর্তা           | জনাব মো: মাহবুবুল ইউনুস, মহাব্যবস্থাপক(প্রশাসন ও পরিচালন), ফোন: +৮৮-০২-৪৮৩২১১৯৫,<br>ইমেইল: <a href="mailto:gm2@pkb.gov.bd">gm2@pkb.gov.bd</a><br>ঠিকানা: প্রবাসী কল্যাণ ব্যাংক, প্রবাসী কল্যাণ ভবন, ৭১-৭২ ইস্কাটন গার্ডেন রোড, ঢাকা-১০০০। |
| সকল কার্যালয়     | আপীল কর্মকর্তা সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে                                                                          | দপ্তর/সংস্থার প্রধান     | <b>মিজ ওয়াহিদা বেগম</b> , ব্যবস্থাপনা পরিচালক<br>ফোন: +৮৮-০২-৪৮৩২১৯৭৯, ইমেইল: <a href="mailto:md@pkb.gov.bd">md@pkb.gov.bd</a> ,<br>ঠিকানা: প্রবাসী কল্যাণ ব্যাংক প্রবাসী কল্যাণ ভবন, ৭১-৭২ ইস্কাটন গার্ডেন রোড, ঢাকা-১০০০।              |