বাংলাদেশ কৃষি ব্যাংক

গণমানুষের ব্যাংক

www.krishibank.gov.bd

বিভাগীয় নিরীক্ষা কার্যালয়,বরিশাল এর সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি

(Citizen Charter of Divisional Audit office,Barisal)

৩০ সেপ্টেম্বর ২০২৬ খ্রি.

বাংলাদেশ কৃষি ব্যাংক

বিভাগীয় নিরীক্ষা কার্যালয়
চৌমাথা,সি এ্যান্ড বি রোড, খালপাড় সড়ক,বরিশাল-৮২০০
ই-মেইলঃ daobarishal@krishibank.org.bd

সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (Citizen Charter)

"বাংলাদেশ কৃষি ব্যাংক (বিকেবি) শতভাগ সরকারী মালিকানাধীন একটি বিশেষায়িত ব্যাংক। দেশের খাদ্য নিরাপত্তা নিশ্চিতকরণ ও গ্রামবাংলার অর্থনৈতিক উন্নয়নের লক্ষ্যে ১৯৭৩ সালে মহামান্য রাষ্ট্রপতির ২৭ নং আদেশ মূলে বাংলাদেশ কৃষি ব্যাংক প্রতিষ্ঠিত হয়।"

০১. ভিশন ও মিশন

রূপকল্পঃ

খাদ্যে স্বয়ংসম্পূর্ণতা অর্জন ও গ্রামীণ অর্থনীতিকে শক্তিশালী করার লক্ষ্যে ঋণ সুবিধা প্রদান।

অভিলক্ষ্যঃ

দেশের জনসাধারণের দোরগোড়ায় ব্যাংকিং সুবিধা পৌঁছে দেয়ার পাশাপাশি খাদ্যে স্বয়ংসম্পূর্ণতা ও দারিদ্র বিমোচনের লক্ষ্যে কৃষি, সিএমএসএমই ও কৃষিভিত্তিক শিল্পে ঋণ প্রদান।

শ্লোগানঃ

"গণমানুষের ব্যাংক"

০২. প্রতিশ্রুত সেবাসমূহ

ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন ও ই-মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
০১.	সরকারের পক্ষে প্রদত্ত সেবা	গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকারের নির্দেশনা অনুযায়ী সেবা প্রদানের জন্য মাঠ পর্যায়ে নির্দেশনা প্রদান ও তদারকিকরণ। বিদ্যমান সেবা সংক্রান্ত বিস্তারিত তথ্য সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতিতে সংকলিত রয়েছে। weblink:https://krishibank.gov.bd/site/page/74dbe1d6-a02c-47d9-a73f-c75fe036be82/-	--	বিনামূল্যে	নির্দেশনা পত্রে উল্লেখিত সময়ের মধ্যে।	নামঃজনাব আবু মাহমুদ পদবিঃ বিভাগীয় নিরীক্ষা কর্মকর্তা বিভাগীয় নিরীক্ষা কার্যালয়,বরিশাল ফোনঃ ০১৭১২৯৭৯৫১৭ ইমেইলঃdaobarishal@krishibank.org.bd
০২.	পেনশন সংক্রান্ত	অবসর প্রাপ্ত সামরিক বাহিনীর সদস্যদের পেনশন প্রদান সংক্রান্ত সরকারী নির্দেশনা মাঠ পর্যায়ে তদারকিকরণ।	পেনশন প্রাপ্তি সংক্রান্ত সরকারী আদেশনামা (পিপিও)	বিনামূল্যে	নির্দেশনা পত্রে উল্লেখিত সময়ের মধ্যে।	নামঃজনাব রাশেদ আফজাল পদবিঃ সহকারী মহাব্যবস্থাপক বিভাগীয় নিরীক্ষা কার্যালয়,বরিশাল ফোনঃ ০১৯১৩৫৩৬০৯৫ ইমেইলঃdaobarishal@krishibank.org.bd
০৩.	প্রশিক্ষণ	বিভিন্ন সময়ে চাহিদার প্রেক্ষিতে গুরুত্বপূর্ণ বিষয়ে প্রশিক্ষণ সংক্রান্ত প্রয়োজনীয় তথ্য সরবরাহ করা হয়।	প্রযোজ্য নহে।	বিনামূল্যে	কোর্সের মেয়াদের উপর নির্ভরশীল	নামঃ মোহছেনা খাতুন পদবিঃ উর্দ্ধতন কর্মকর্তা বিভাগীয় নিরীক্ষা কার্যালয়,বরিশাল ফোনঃ ০১৭১৯৬৫৯৫৮৮ ইমেইলঃdaobarishal@krishibank.org.bd
০৪.	অভিযোগ গঠন ও বিভাগীয় মোকদ্দমা পরিচালনা	প্রাপ্ত অনিয়মের ভিত্তিতে	প্রযোজ্য নহে।	বিনামূল্যে	নির্দেশনা পত্রে উল্লেখিত সময়ের মধ্যে।	নামঃজনাব আবু মাহমুদ পদবিঃ বিভাগীয় নিরীক্ষা কর্মকর্তা বিভাগীয় নিরীক্ষা কার্যালয়,বরিশাল ফোনঃ ০১৭১২৯৭৯৫১৭ ইমেইলঃdaobarishal@krishibank.org.bd

ক্রমিক	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)
০৫.	ছুটি মঞ্জুর	আবেদনের প্রেক্ষিতে	নির্ধারিত আবেদন পত্র	বিনামূল্যে	১ কর্মদিবস	নামঃজনাব আবু মাহমুদ পদবিঃ বিভাগীয় নিরীক্ষা কর্মকর্তা বিভাগীয় নিরীক্ষা কার্যালয়,বরিশাল ফোনঃ ০১৭১২৯৭৯৫১৭ ইমেইলঃdaobarishal@krishibank.org.bd
০৬.	বাৎসরিক নিরীক্ষা কার্যাবলী সম্পাদান	নিরীক্ষা সূচি অনুযায়ী	প্রযোজ্য নহে।	বিনামূল্যে	নিরীক্ষা সূচি অনুযায়ী	নামঃজনাব রাশেদ আফজাল পদবিঃ সহকারী মহাব্যবস্থাপক বিভাগীয় নিরীক্ষা কার্যালয়,বরিশাল ফোনঃ ০১৯১৩৫৩৬০৯৫ ইমেইলঃdaobarishal@krishibank.org.bd
০৭.	অভ্যন্তরীন নিরীক্ষা কার্যাবলী এর ফলোআপ চেককরন	নিরীক্ষা সূচি অনুযায়ী	প্রযোজ্য নহে।	বিনামূল্যে	নিরীক্ষা সূচি অনুযায়ী	০১) নামঃজনাব রাশেদ আফজাল পদবিঃ সহকারী মহাব্যবস্থাপক বিভাগীয় নিরীক্ষা কার্যালয়,বরিশাল ফোনঃ ০১৯১৩৫৩৬০৯৫ ইমেইলঃdaobarishal@krishibank.org.bd ০২) নামঃজনাব মোঃ খুরশীদ আলম পদবিঃ সহকারী মহাব্যবস্থাপক বিভাগীয় নিরীক্ষা কার্যালয়,বরিশাল ফোনঃ ০১৭২৪৭৬৮৫১২ ইমেইলঃdaobarishal@krishibank.org.bd
০৮.	কর্মকর্তা/কর্মচারীদের যাতায়াত, টিএ/ডিএ, লেইট সিটিং, ওভার টাইম, পত্রিকা বিল	আবেদনের প্রেক্ষিতে	খরচের স্বপক্ষে প্রয়োজনীয় প্রমানপত্র ও বিল	বিনামূল্যে	৩ কর্মদিবস	নামঃজনাব মোঃ খুরশীদ আলম পদবিঃ সহকারী মহাব্যবস্থাপক বিভাগীয় নিরীক্ষা কার্যালয়,বরিশাল ফোনঃ ০১৭২৪৭৬৮৫১২ ইমেইলঃdaobarishal@krishibank.org.bd

ক্রমিক	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)
০৯.	ক্রাশ প্রোগ্রামের মাধ্যমে অনিষ্পন্ন নিরীক্ষা আপত্তিসমুহ নিষ্পত্তি।	নিরীক্ষা সূচি অনুযায়ী	প্রযোজ্য নহে।	বিনামূল্যে	নিরীক্ষা সূচি অনুযায়ী	নামঃজনাব রাশেদ আফজাল পদবিঃ সহকারী মহাব্যবস্থাপক বিভাগীয় নিরীক্ষা কার্যালয়,বরিশাল ফোনঃ ০১৯১৩৫৩৬০৯৫ ইমেইলঃdaobarishal@krishibank.org.bd
১০.	বানিজ্যিক নিরীক্ষা সম্পর্কিত কার্যাবলী	নিরীক্ষা সূচি অনুযায়ী	প্রযোজ্য নহে।	বিনামূল্যে	নিরীক্ষা সূচি অনুযায়ী	নামঃজনাব মোঃ খুরশীদ আলম পদবিঃ সহকারী মহাব্যবস্থাপক বিভাগীয় নিরীক্ষা কার্যালয়,বরিশাল ফোনঃ ০১৭২৪৭৬৮৫১২ ইমেইলঃdaobarishal@krishibank.org.bd
১১.	আঞ্চলিক নিরীক্ষা কার্য়ালয়ের বাজেট প্রাক্কলন ও বন্টন	প্রধান কার্যালয় হতে প্রাপ্ত বাজেট অনুযায়ী	প্রযোজ্য নহে।	বিনামূল্যে	প্রযোজ্য নহে।	নামঃজনাব মোঃ সাখাওয়াত হোসেন। পদবিঃ উর্দ্ধতন মুখ্য কর্মকর্তা বিভাগীয় নিরীক্ষা কার্যালয়,বরিশাল ফোনঃ ০১৭৯৫৮৩২৬৭৬ ইমেইলঃdaobarishal@krishibank.org.bd

০৩. আওতাধীন অধিদপ্তর/দপ্তর/সংস্থা/কার্যালয়সমূহঃ

ক)	আঞ্চলিক নিরীক্ষা কার্যালয়ঃ	০৬ টি;	আঞ্চলিক নিরীক্ষা কার্যালয়,বরিশাল, আঞ্চলিক নিরীক্ষা কার্যালয়,ঝালকাঠি, আঞ্চলিক নিরীক্ষা কার্যালয়,পিরোজপুর, আঞ্চলিক নিরীক্ষা কার্যালয়,ভোলা, আঞ্চলিক নিরীক্ষা কার্যালয়,পটুয়াখালী, আঞ্চলিক নিরীক্ষা কার্যালয়,বরগুনা।

০৪. আপনার কাছে আমাদের প্রত্যাশাঃ

ক্রমিক নং	প্রতিশ্রুত/কাঙ্ক্ষিত সেবা প্রাপ্তির লক্ষ্যে করণীয়
১)	প্রয়োজনীয় সকল কাগজপত্রসহ ত্রুটিমুক্ত এবং স্বয়ংসম্পূর্ণ আবেদন জমা প্রদান করুন;
২)	যথাযথ প্রক্রিয়ায় প্রয়োজনীয় ফিস পরিশোধ করুন;
৩)	ঋণ গ্রহণের জন্য ৩য় কোন মাধ্যম নয়, সরাসরি শাখা ব্যবস্থাপকের সাথে যোগাযোগ করুন;
৪)	ঋণের কিস্তি সময়মত পরিশোধ করুন;
৫)	বাংলাদেশ কৃষি ব্যাংক এ আপনার আমানতের মাধ্যমে সুসম্পর্ক সৃষ্টি হোক;

০৫. অভিযোগ ব্যবস্থাপনা পদ্ধতি (GRS) ঃ

❖ সেবা প্রাপ্তিতে অসন্তুষ্ট হলে দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার সঙ্গে যোগাযোগ করুন। তিনি সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে নিম্নোক্ত পদ্ধতিতে যোগাযোগ করে আপনার সমস্যা অবহিত করুন।

ক্রমিক	কখন যোগাযোগ করবেন	যোগাযোগের ঠিকানা	নিষ্পত্তির সময়সীমা
০১	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	০১) অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা(অনিক)(GRO) নাম ও পদবিঃ জনাব মোঃ সাখাওয়াত হোসেন উপমহাব্যবস্থাপক ভিজিলেন্স স্কোয়াড বিভাগ ফোনঃ +৮৮০১৭১২০৯৯৯০৫,+৮৮-০২-২২৩৩৮০০৩৬ ইমেইলঃdgmvsd@krishibank.org.bd ওয়েব পোর্টালঃ প্রতিষ্ঠানের ওয়েব পোর্টালের GRS লিঙ্ক	৩০ কর্মদিবস
০২	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	আপিল কর্মকর্তা নামঃ জনাব সঞ্চিয়া বিন্‌তে আলী পদবীঃ ব্যবস্থাপনা পরিচালক ফোনঃ +৮৮+০২+২২৩৩৫৭০২৫ ইমেইলঃ md@krishibank.org.bd ওয়েব পোর্টালঃhttp://www.krishibank.gov.bd	২০ কর্মদিবস
০৩	আপিল কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	কেন্দ্রীয় অভিযোগ ব্যবস্থাপনা পদ্ধতি (GRS) আর্থিক প্রতিষ্ঠান বিভাগ, অর্থ মন্ত্রণালয়,বাংলাদেশ সচিবালয়,ঢাকা।	

০৬. সেবা উন্নতকরণের কর্মকাঠামো ও মিথস্ক্রিয়াঃ

- বাংলাদেশ কৃষি ব্যাংক (বিকেবি) শতভাগ সরকারী মালিকানাধীন একটি বিশেষায়িত ব্যাংক। দেশের খাদ্য নিরাপত্তা নিশ্চিতকরণ ও গ্রামবাংলার অর্থনৈতিক উন্নয়নের লক্ষ্যে ১৯৭৩ সালে মহামান্য রাষ্ট্রপতির ২৭ নং আদেশ মূলে বাংলাদেশ কৃষি ব্যাংক প্রতিষ্ঠিত হয়। গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকারের নির্দেশনা অনুযায়ী বাংলাদেশ কৃষি ব্যাংক শুরু থেকেই বর্গাচাষীসহ প্রকৃত কৃষকদের মাঝে ব্যাপকভাবে শস্য ঋণ কার্যক্রমপরিচালনা করে আসছে। পাশাপাশি মৎস্য ও প্রাণিসম্পদ, সেচ ও খামার যন্ত্রপাতি, সিএমএসএমই, কৃষিভিত্তিক শিল্প/প্রকল্প, চলমান ও ক্ষুদ্র ঋণসহ অন্যান্য ঋণ কর্মসূচী চলমান আছে।

- সারাদেশে বাংলাদেশ কৃষি ব্যাংক এর মোট ১০৩৮ টি শাখায় অনলাইন ব্যাংকিং সুবিধা বিদ্যমান। প্রতিযোগিতামূলক ব্যাংকিং সুবিধা নিশ্চিত করে বাংলাদেশ কৃষি ব্যাংক আমদানি ও রপ্তানিসহ সকল প্রকার বৈদেশিক লেনদেন পরিচালনা করে আসছে। এছাড়াও One Stop Service, Online Banking (Charge Free) ও RTGS (Charge Free), ব্যাচের আওতায় চেক ক্লিয়ারিং ও Nikash-EFT, SMS Notification সেবা, Debit Card, Credit Card, Bangla QR, Internet Banking, IBFT, Online CIB সুবিধা প্রদান করে আসছে। অত্র ব্যাংকের Debit/Credit Card ব্যবহার করে ব্যাংকের নিজস্ব ATM Booth ছাড়াও Q-Cash ও NPSB এর মাধ্যমে যে কোন ব্যাংকের এটিএম বুথ হতে ২৪/৭ ভিত্তিক নগদ অর্থ উত্তোলন করা যায়। পাশাপাশি বিকেবির কার্ডসমূহ ব্যবহার করে বিভিন্ন ব্যাংকের POS মেশিনের মাধ্যমে কেনাকাটা করার সুবিধা রয়েছে। বর্তমানে my BKB App নামীয় মোবাইল এপ্লিকেশন এর মাধ্যমে গ্রাহকদের সেবা প্রদান করা হচ্ছে। এছাড়া Bangla QR কোড ভিত্তিক লেনদেনের সুবিধা রয়েছে।

- বাংলাদেশ কৃষি ব্যাংক কর্তৃক প্রদত্ত সেবাসমূহ আরও সহজ ও উন্নতকরণের ধারাবাহিক প্রক্রিয়া চলমান রয়েছে।

(মোঃ সাখাওয়াত হোসেন)
ঊর্দ্ধতন মুখ্য কর্মকর্তা
বাংলাদেশ কৃষি ব্যাংক
বিভাগীয় নিলীক্ষা কার্যালয়।
বরিশাল।
ও
বিকল্প ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তা
সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি তদারকি কমিটি

(মোঃ খুরশীদ আলম)
সহকারী মহাব্যবস্থাপক
বাংলাদেশ কৃষি ব্যাংক
বিভাগীয় নিলীক্ষা কার্যালয়।
বরিশাল।
ও
ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তা
সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি তদারকি কমিটি