



গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার
অর্থ মন্ত্রণালয়
আর্থিক প্রতিষ্ঠান বিভাগ
www.fid.gov.bd

আর্থিক প্রতিষ্ঠান বিভাগের সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (Citizen`s Charter)

৩১ ডিসেম্বর, ২০২৪ খ্রিঃ

সেবাপ্রদান প্রতিশ্রুতি (Citizen's Charter)

১. ভিশন ও মিশন

রূপকল্প (Vision) : দক্ষ, অন্তর্ভুক্তিমূলক ও শক্তিশালী আর্থিক বাজার ও সেবা ব্যবস্থা।

অভিলক্ষ্য (Mission) : নীতিগত ও প্রাতিষ্ঠানিক কাঠামো শক্তিশালী করার মাধ্যমে আর্থিক বাজার ও সেবা ব্যবস্থার মানোন্নয়ন।

২. প্রতিশ্রুত সেবাসমূহ :

২.১ নাগরিক সেবা

ক্রঃ 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.	ব্যাংক হিসাব বিবরণী, প্রত্যয়ন পত্র ও সনদ সত্যায়ন	আবদেনকারী বা তার মনোনীত প্রতিনিধির নিকট সনদ হস্তান্তর	(১) সত্যায়নের জন্য স্বহস্তে লিখিত আবেদনপত্র; (২) নোটারীকৃত ব্যাংক হিসাব বিবরণী/প্রত্যয়ন পত্র/সনদের মূলকপি।	বিনামূল্যে	৩ (তিন) কর্মদিবস	জনাব মোঃ সফি উল্লাহ সিনিয়র সহকারী সচিব (বীমা-১, বীমা-২ শাখা) মোবাইল: ০১৭১১৭১৬৪৬৩ ফোন: ৫৫১০০৮৬৩ ফ্যাক্স: +৮৮-০২-৯৫১৩৫০০ ই-মেইল: ds.insurance@fid.gov.bd

২.২ প্রাতিষ্ঠানিক সেবা

ক্রঃ 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.	কমিটিতে প্রতিনিধি মনোনয়ন	● দপ্তর-সংস্থা হতে প্রস্তাব প্রাপ্তি; ● কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রমে প্রতিনিধি মনোনয়ন। (হার্ড ফাইল ও ই-নথিতে)	(১) সংশ্লিষ্ট প্রতিষ্ঠান/দপ্তর/সংস্থার অনুরোধ পত্র; (২) কমিটি গঠনের সিদ্ধান্ত সম্বলিত সভার কার্যবিবরণী; (৩) নিয়োগ কমিটির ক্ষেত্রে সংশ্লিষ্ট পদের নিয়োগের জন্য এ বিভাগ কর্তৃক জারীকৃত ছাড়পত্র।	বিনামূল্যে	৫ (পাঁচ) কার্যদিবস	জনাব সারমিন সুলতানা উপসচিব (প্রশাসন শাখা, বিশেষায়িত ব্যাংক-১ শাখা) ফোন: ০২২২৩৩৫৪২৮২ মোবাইল: ০১৯৪৫৯৯৩৯৯৬ ই-মেইল: ds.admin@fid.gov.bd
২.	প্রকল্প/কর্মসূচির অর্থ ছাড়	অর্থ ছাড়করণ	(১) অর্থ ছাড়করণের প্রস্তাব (২) অর্থ বিভাগ কর্তৃক জারীকৃত অর্থ অবমুক্তি নির্দেশিকা অনুযায়ী নির্ধারিত ফরম এ তথ্য	বিনামূল্যে	৩০ (ত্রিশ) কার্যদিবস	জনাব মুহাম্মদ আমিন শরীফ উপসচিব (পরিকল্পনা-১ শাখা, মতামত ও সুশাসন শাখা) ফোন: +৮৮-২২৩৩৫৬০১৭ মোবাইল: +৮৮-০১৮১৯২৪১৯৪৭ ফ্যাক্স: +৮৮-০২-৯৫১৩৫০০ ই-মেইল: sas.project@fid.gov.bd

ক্রঃ 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.	এ বিভাগের আওতাধীন বিআইসিএম ও আইসিবি এর অর্থ ছাড়	সরকারি মঞ্জুরি জ্ঞাপন	(১) প্রাক্কলিত বাজেট প্রস্তাব (২) পরিচালনা পর্ষদের কার্যবিবরণীর কপি	বিনামূল্য	১০ (দশ) কার্যদিবস	জনাব ফরিদা ইয়াসমিন পদবী: উপসচিব (পুঁজিবাজার-১, পুঁজিবাজার- ২শাখা) মোবাইল: ০১৫৫৩৫৩৫৪২২ ইমেইল: ds.cm@fid.gov.bd
৪.	এ বিভাগ ও জাতীয় বাজেটের অন্তর্ভুক্ত এ বিভাগের আওতাধীন স্বায়ত্তশাসিত সংস্থা ও প্রকল্প/কর্মসূচির বাজেট প্রণয়ন	এ বিভাগের পক্ষ হতে বাজেট প্রাক্কলন (আয় ও ব্যয়) অনুমোদনের জন্য অর্থ বিভাগে প্রেরণ	(১) প্রাক্কলিত বাজেট প্রস্তাব (২) পরিচালনা পর্ষদের কার্যবিবরণীর কপি	বিনামূল্য	৬০ (ষাট) কার্যদিবস	জনাব মো: মামুনুর রশীদ উপসচিব (বাজেট শাখা, প্রশিক্ষণ-১, গ্রহণ বিতরণ ও সেবা শাখা) ফোন: ০২ ২২৩৩৫২৪৫০ মোবাইল: ০১৭১০১৬৭৫২০ ইমেইল: ds.training@fid.gov.bd
৫.	প্রশাসন অধিশাখা সংক্রান্ত কার্যক্রম	এ বিভাগের প্রশাসনিক কার্যক্রম সংক্রান্ত সরকারি আদেশ/প্রজ্ঞাপন জারি	প্রয়োজনীয় অফিস আদেশ জারি	বিনামূল্যে	১৫ (পনের) কর্ম দিবস	জনাব মাকছুমা আকতার বানু যুগ্মসচিব ((১) প্রশাসন-১ অধিশাখা, প্রশাসন -৩ অধিশাখা ফোন: ০২৫৫১০০৫২১ মোবাইল: +৮৮-০১৭১১১০৮৫৯৮ ফ্যাক্স: +৮৮-০২-৯৫১৩৫০০ ই-মেইল: ds.budget@fid.gov.bd
৬.	বিশেষায়িত ব্যাংক-১ শাখার আওতাধীন প্রতিষ্ঠানসমূহের বাজেট অনুমোদন	সরকারী মঞ্জুরি আদেশ জারি	(১) প্রাক্কলিত বাজেট প্রস্তাব (২) পরিচালনা পর্ষদের কার্যবিবরণীর কপি	বিনামূল্য	৩০ (ত্রিশ) কার্যদিবস	জনাব সারমিন সুলতানা উপসচিব (প্রশাসন শাখা, বিশেষায়িত ব্যাংক-১ শাখা) ফোন: ০২২২৩৩৫৪২৮২ মোবাইল: ০১৯৪৫৯৩৯৯৬ ই-মেইল: ds.admin@fid.gov.bd
৭.	এ বিভাগের সমন্বয় সংক্রান্ত কার্যক্রম	সমন্বয় সভার নোটিশ, কার্যপত্র ও কার্যবিবরণী জারিকরণ	এ বিভাগের শাখাসমূহ হতে প্রাপ্ত তথ্য	বিনামূল্য	৩০ (ত্রিশ) কার্যদিবস	জনাব মোহাম্মদ আবরাউল হাছান মজুমদার সমন্বয় শাখা, কাউন্সিল শাখা উপসচিব ফোন: ৮৮০২৫৫১০০৮৬৩
৮.	বিশেষায়িত ব্যাংক-২ শাখার আওতাধীন প্রতিষ্ঠানসমূহের সাংগঠনিক কাঠামো ও সরঞ্জাম তালিকা (TO&E) অনুমোদন /সংশোধন সংক্রান্ত কার্যক্রম	সরকারি মঞ্জুরি আদেশ জারি	১. প্রস্তাবিত সাংগঠনিক কাঠামো ও সরঞ্জাম তালিকা ২. বিদ্যমান সাংগঠনিক কাঠামো ও সরঞ্জাম তালিকা ৩. পরিচালনা পর্ষদের কার্যবিবরণী	বিনামূল্যে	৯০ (নব্বই) কার্যদিবস	জনাব মোহাম্মদ মিজানুর রহমান সিনিয়র সহকারী সচিব সচিবের একান্ত সচিব, বিশেষায়িত ব্যাংক-২ শাখা ফোন: ৯৫১৩৫৫২ মোবাইল: ০১৭২২৪৩৫৭৬১ ইমেইল: pstosecy@fid.gov.bd
৯.	এ বিভাগের আওতাধীন আইডিআরএ, সাধারণ বীমা কর্পোরেশন ও জীবন বীমা কর্পোরেশন এর বাজেট মঞ্জুরি জ্ঞাপন	সরকারি মঞ্জুরি জ্ঞাপন	(১) প্রাক্কলিত বাজেট প্রস্তাব (২) পরিচালনা পর্ষদের কার্যবিবরণীর কপি	বিনামূল্য	৩০ (ত্রিশ) কার্যদিবস	জনাব মোঃ সফি উল্লাহ সিনিয়র সহকারী সচিব (বীমা-১, বীমা-২ শাখা) মোবাইল: ০১৭১১৭১৬৪৬৩ ফোন: ৫৫১০০৮৬৩ ফ্যাক্স: +৮৮-০২-৯৫১৩৫০০ ই-মেইল: ds.insurance@fid.gov.bd
১০.	বাংলাদেশ ব্যাংক, রাষ্ট্রমালিকানাধীন ব্যাংক, আর্থিক প্রতিষ্ঠান ও বীমা কর্পোরেশন এর বার্ষিক হিসাব নিরীক্ষার জন্য বহিঃনিরীক্ষক (চার্টার্ড একাউন্টেন্টস) নিয়োগ	নিয়োগ আদেশ প্রদান	সংশ্লিষ্ট প্রতিষ্ঠানের প্রস্তাব	বিনামূল্যে	৩০ (ত্রিশ) কার্যদিবস	জনাব মোঃ আবুল কাসেম সিনিয়র সহকারী সচিব (বাণিজ্যিক অডিট-২ শাখা) মোবাইল: ০১৭১৪-২২২১৯৭ ফোন: ৫৫১০১১৫৭ ফ্যাক্স: ৯৫১৩৫০০ ই-মেইল: kasem@fid.gov.bd
১১.	এ বিভাগের আওতাধীন আইডিআরএ, বাংলাদেশ ইনসিওরেন্স	সরকারি মঞ্জুরি আদেশ জারি	(১) নির্ধারিত ছক এ প্রস্তাবিত সাংগঠনিক কাঠামো ও সরঞ্জাম	বিনামূল্যে	৯০ (নব্বই) কার্যদিবস	জনাব মোঃ সফি উল্লাহ সিনিয়র সহকারী সচিব (বীমা-১, বীমা-২ শাখা) মোবাইল: ০১৭১১৭১৬৪৬৩

ক্রঃ 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)
	একাডেমী, সাধারণ বীমা কর্পোরেশন ও জীবন বীমা কর্পোরেশন এর দপ্তর/ সংস্থার সাংগঠনিক কাঠামো ও সরঞ্জাম তালিকা (TO&E) অনুমোদন/সংশোধন সংক্রান্ত কার্যক্রম		তালিকা (২) বিদ্যমান সাংগঠনিক কাঠামো ও সরঞ্জাম তালিকা (৩) পরিচালনা পর্ষদের কার্যবিবরণী			ফোন: ৫৫১০০৮৬৩ ফ্যাক্স: +৮৮-০২-৯৫১৩৫০০ ই-মেইল: ds.insurance@fid.gov.bd
১২.	বিশেষায়িত ব্যাংক-১ শাখার আওতাধীন প্রতিষ্ঠানসমূহের সাংগঠনিক কাঠামো ও সরঞ্জাম তালিকা (TO&E) অনুমোদন/সংশোধন সংক্রান্ত কার্যক্রম।	সরকারী অনুমোদন জ্ঞাপন	(১) প্রস্তাবিত সাংগঠনিক কাঠামো ও সরঞ্জাম তালিকা; (২) বিদ্যমান সাংগঠনিক কাঠামো ও সরঞ্জাম তালিকা; (৩) পরিচালনা পর্ষদের কার্যবিবরণীর কপি।	বিনামূল্যে	১৫০ (একশত পঞ্চাশ কার্যদিবস)	জনাব সারমিন সুলতানা উপসচিব (প্রশাসন শাখা, বিশেষায়িত ব্যাংক-১ শাখা) ফোন: ০২২২৩৩৫৪২৮২ মোবাইল: ০১৯৪৫৯৯৩৯৯৬ ই-মেইল: ds.admin@fid.gov.bd
১৩.	বিশেষায়িত ব্যাংক-২ শাখার আওতাধীন প্রতিষ্ঠানসমূহের ১৩- ২০তম গ্রেডের জনবল নিয়োগের ছাড়পত্র প্রদান	সরকারি অনুমোদন জ্ঞাপন	১. সংস্থার প্রস্তাব ২. বিদ্যমান সাংগঠনিক কাঠামো ৩. শূন্যপদের তথ্যাদি ৪. চাহিত পদসমূহের যৌক্তিকতা ৫. পরিচালনা পর্ষদের কার্যবিবরণী	বিনামূল্যে	৩০ (ত্রিশ কার্যদিবস)	জনাব মোহাম্মদ মিজানুর রহমান সিনিয়র সহকারী সচিব (সচিবের একান্ত সচিব, বিশেষায়িত ব্যাংক-২ শাখা) ফোন: ৯৫১৩৫৫২ মোবাইল: ০১৭২২৪৩৫৭৬১ ইমেইল: pstosecy@fid.gov.bd
১৪.	এ বিভাগের আওতাধীন বিএসইসি, বিআইসিএম ও আইসিবি এর সাংগঠনিক কাঠামো ও সরঞ্জাম তালিকা(TO&E) অনুমোদন/সংশোধন সংক্রান্ত কার্যক্রম	সরকারি মঞ্জুরি আদেশ জারি	(১) প্রস্তাবিত সাংগঠনিক কাঠামো ও সরঞ্জাম তালিকা (২) বিদ্যমান সাংগঠনিক কাঠামো ও সরঞ্জাম তালিকা (৩) পরিচালনা পর্ষদের কার্যবিবরণী	বিনামূল্যে	৯০ (নব্বই) কার্যদিবস	জনাব ফরিদা ইয়াসমিন উপসচিব (পুঁজিবাজার-১, পুঁজিবাজার-২ শাখা) মোবাইল: ০১৫৫৩৫৩৫৪২২ ইমেইল: ds.cm@fid.gov.bd
১৫.	এ বিভাগের আওতাধীন এনজিও ফাউন্ডেশন এর পরিচালনা পরিষদের সদস্য মনোনয়ন সংক্রান্ত কার্যক্রম	সরকারি মঞ্জুরি আদেশ জারি	পরিচালনা পরিষদের সদস্য মনোনয়নের প্রজ্ঞাপন	বিনামূল্যে	৯০ (নব্বই) কার্যদিবস	জনাব মোহাম্মদ অতুল মন্ডল উপসচিব (ক্ষুদ্রঋণ-১, ক্ষুদ্রঋণ-২ শাখা) মোবাইল: ০১৭১১-৯৭৭৭১১ ই-মেইল: ds.mra@fid.gov.bd
১৬.	এ বিভাগের আওতাধীন পিকেএসএফ, এসডিএফ ও বিএমডিএফ এর সাংগঠনিক কাঠামো ও সরঞ্জাম তালিকা (TO&E) অনুমোদন/সংশোধন সংক্রান্ত কার্যক্রম	সরকারি আদেশ জারি	(১) নির্ধারিত ছক এ প্রস্তাবিত সাংগঠনিক কাঠামো ও সরঞ্জাম তালিকা (২) বিদ্যমান সাংগঠনিক কাঠামো ও সরঞ্জাম তালিকা (৩) পরিচালনা পর্ষদের কার্যবিবরণী	বিনামূল্যে	৯০ (নব্বই) কার্যদিবস	জনাব মোহাম্মদ অতুল মন্ডল উপসচিব (ক্ষুদ্রঋণ-১, ক্ষুদ্রঋণ-২ শাখা) মোবাইল: ০১৭১১-৯৭৭৭১১ ই-মেইল: ds.mra@fid.gov.bd
১৭.	বিশেষায়িত ব্যাংক-১ শাখার আওতাধীন প্রতিষ্ঠানসমূহের ১৩-২০ তম গ্রেডের জনবল নিয়োগের ছাড়পত্র প্রদান।	সরকারি অনুমোদন জ্ঞাপন	(১) সংস্থার প্রস্তাব; (২) বিদ্যমান সাংগঠনিক কাঠামো; (৩) শূন্যপদের তথ্যাদি (৪) চাহিদ পদসমূহের যৌক্তিকতা; (৫) পরিচালনা পর্ষদের কার্যবিবরণী কপি।	বিনামূল্যে	৩০ (ত্রিশ) কার্যদিবস	জনাব সারমিন সুলতানা উপসচিব (প্রশাসন শাখা, বিশেষায়িত ব্যাংক-১ শাখা) ফোন: ০২২২৩৩৫৪২৮২ মোবাইল: ০১৯৪৫৯৯৩৯৯৬ ই-মেইল: ds.admin@fid.gov.bd

ক্রঃ 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)
১৮.	বিশেষায়িত ব্যাংক-২ শাখার আওতাধীন প্রতিষ্ঠানসমূহের কর্মচারি চাকরি প্রবিধানমালা প্রণয়ন	গেজেটে প্রকাশ	১. সংস্থার প্রস্তাব ২. পরিচালনা পর্ষদের কার্যবিবরণী ৩. নতুন সৃজিত পদসমূহ তপশিলে অন্তর্ভুক্তকরণ	বিনামূল্যে	৯০ (নব্বই কার্যদিবস) সচিব কমিটির অনুমোদন ও লেজিসলেটিভ ও সংসদ বিষয়ক বিভাগের ভেটিং সাপেক্ষে)	জনাব মোহাম্মদ মিজানুর রহমান সিনিয়র সহকারী সচিব (সচিবের একান্ত সচিব, বিশেষায়িত ব্যাংক-২ শাখা) ফোন: ৯৫১৩৫৫২ মোবাইল: ০১৭২২৪৩৫৭৬১ ইমেইল: pstosecy@fid.gov.bd
১৯.	এ বিভাগের আওতাধীন বিএসইসি, বিআইসিএম ও আইসিবি এর জনবল নিয়োগের ছাড়পত্র প্রদান	সরকারি অনুমোদন জ্ঞাপন	(১) সংস্থার প্রস্তাব (২) অনুমোদিত সাংগঠনিক কাঠামো (৩) বিদ্যমান শূণ্যপদের তথ্যাদি (৪) পরিচালনা পর্ষদের কার্যবিবরণী	বিনামূল্যে	৩০ (ত্রিশ) কার্যদিবস	জনাব ফরিদা ইয়াসমিন উপসচিব (পুঁজিবাজার-১, পুঁজিবাজার-২ শাখা) মোবাইল: ০১৫৫৩৫৩৫৪২২ ইমেইল: ds.cm@fid.gov.bd
২০.	রাষ্ট্র মালিকানাধীন ব্যাংক ও আর্থিক প্রতিষ্ঠানসমূহের ব্যবস্থাপনা পরিচালক পদে পদোন্নতি/নিয়োগ ও পদায়ন কার্যক্রম	* এ সংক্রান্ত প্রস্তাব প্রাপ্তির পর প্রাপ্ত তথ্যের ভিত্তিতে জ্যেষ্ঠতার তালিকা প্রণয়ন; * নিয়োগ ও পদোন্নতি নীতিমালা-২০১৯ মোতাবেক মূল্যায়ন শীট প্রস্তুত; * নীতিমালা মোতাবেক গঠিত কমিটির সুপারিশের পর যথাযথ কর্তৃপক্ষের অনুমোদন গ্রহণ এবং প্রজ্ঞাপন জারি;	*জাতীয় গোয়েন্দা এর প্রতিবেদন; *দুর্নীতি দমন কমিশন এর প্রতিবেদন;	বিনামূল্যে	এ সংক্রান্ত গঠিত কমিটির সিদ্ধান্তের পর ৩০ কার্যদিবস	জনাব আফসানা বিলকিস উপসচিব, কেন্দ্রীয় ব্যাংক-১ শাখা, কেন্দ্রীয় ব্যাংক-২ শাখা মোবাইল: ০১৫৩৫৪৯১৬৩৮ ই-মেইল: ds.cb@fid.gov.bd
২১.	রাষ্ট্র মালিকানাধীন ও আর্থিক প্রতিষ্ঠানসমূহের উপব্যবস্থাপনা পরিচালক পদে পদোন্নতি/নিয়োগ ও পদায়ন কার্যক্রম;	*এ সংক্রান্ত প্রস্তাব প্রাপ্তির পর প্রাপ্ত তথ্যের ভিত্তিতে জ্যেষ্ঠতার তালিকা প্রণয়ন; *নিয়োগ ও পদোন্নতি নীতিমালা-২০১৯ মোতাবেক মূল্যায়ন শীট প্রস্তুত; *নীতিমালা মোতাবেক গঠিত কমিটির সুপারিশের পর যথাযথ কর্তৃপক্ষের অনুমোদন গ্রহণ এবং প্রজ্ঞাপন জারি;	*নির্ধারিত ছক এ তথ্য *জাতীয় নিরাপত্তা গোয়েন্দা অধিদপ্তর এর প্রতিবেদন; *দুর্নীতি দমন কমিশন এর প্রতিবেদন;	বিনামূল্যে	এ সংক্রান্ত গঠিত কমিটির সিদ্ধান্তের পর ৩০ কার্যদিবস	জনাব আফরোজা আক্তার রিবা উপসচিব, (বাণিজ্যিক ব্যাংক শাখা-১ শাখা, বাণিজ্যিক ব্যাংক-২ শাখা) মোবাইল: ০১৭৯৫৭২৪৯১৫ ই-মেইল: ds.cb@fid.gov.bd
২২.	রাষ্ট্রমালিকানাধীন বিশেষায়িত ব্যাংক ও আর্থিক প্রতিষ্ঠানসমূহের মহাব্যবস্থাপক পদে পদোন্নতি/নিয়োগ ও পদায়ন কার্যক্রম;	*এ সংক্রান্ত প্রস্তাব প্রাপ্তির পর প্রাপ্ত তথ্যের ভিত্তিতে জ্যেষ্ঠতার তালিকা প্রণয়ন; *নিয়োগ ও পদোন্নতি নীতিমালা-২০১৯ মোতাবেক মূল্যায়ন শীট প্রস্তুত *নীতিমালা মোতাবেক গঠিত কমিটির সুপারিশের পর যথাযথ কর্তৃপক্ষের অনুমোদন গ্রহণ এবং প্রজ্ঞাপন জারি;	*নির্ধারিত ছক এ তথ্য * জাতীয় নিরাপত্তা গোয়েন্দা অধিদপ্তর এর প্রতিবেদন; *দুর্নীতি দমন কমিশন এর প্রতিবেদন;	বিনামূল্যে	এ সংক্রান্ত গঠিত কমিটির সিদ্ধান্তের পর ৩০ কার্যদিবস	জনাব আফরোজা আক্তার রিবা উপসচিব, (বাণিজ্যিক ব্যাংক শাখা-১ শাখা, বাণিজ্যিক ব্যাংক-২ শাখা) মোবাইল: ০১৭৯৫৭২৪৯১৫ ই-মেইল: ds.cb@fid.gov.bd

ক্রঃ 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)
২৩.	রাষ্ট্র মালিকানাধীন বাণিজ্যিক ব্যাংক ও বিশেষায়িত ব্যাংকসমূহের কর্মকর্তাদের প্রেষণে আন্তঃব্যাংক বদলির কার্যক্রম;	* এ সংক্রান্ত প্রস্তাব প্রাপ্তি অথবা এ বিভাগ স্বপ্রনোদিতভাবে; * যথাযথ কর্তৃপক্ষ কর্তৃক অনুমোদনের পর প্রজ্ঞাপন জারি;	* সংশ্লিষ্ট প্রতিষ্ঠান/দপ্তর/সংস্থার আবেদন পত্র	বিনামূল্যে	আবেদন প্রাপ্তির পরবর্তী ১৫ কর্মদিবস।	জনাব আফরোজা আক্তার রিবা উপসচিব, (বাণিজ্যিক ব্যাংক শাখা-১ শাখা, বাণিজ্যিক ব্যাংক-২ শাখা) মোবাইল: ০১৭৯৫৭২৪৯১৫ ই-মেইল: ds.cb@fid.gov.bd
২৪.	রাষ্ট্র মালিকানাধীন বাণিজ্যিক ব্যাংকসমূহের উপব্যবস্থাপনা ও পরিচালক ব্যবস্থাপনা পরিচালক পর্যায়ের কর্মকর্তাদের অবসর-উত্তর ছুটি (পিআরএলএ) মঞ্জুর	* এ সংক্রান্ত প্রস্তাব প্রাপ্তি * অডিট আপত্তি সংক্রান্ত তথ্য ও বিভাগীয়/শৃঙ্খলা জনিত মামলার তথ্য সংগ্রহপূর্বক নথি উপস্থাপন; * যথাযথ কর্তৃপক্ষ কর্তৃক অনুমোদনের পর পিআরএল মঞ্জুর প্রজ্ঞাপন জারি;	* প্রাপ্ত আবেদনপত্র (এস.এস.সি সনদসহ)	-ঐ-	আবেদন প্রাপ্তির পরবর্তী ১৫ কর্মদিবস।	জনাব আফরোজা আক্তার রিবা উপসচিব, (বাণিজ্যিক ব্যাংক শাখা-১ শাখা, বাণিজ্যিক ব্যাংক-২ শাখা) মোবাইল: ০১৭৯৫৭২৪৯১৫ ই-মেইল: ds.cb@fid.gov.bd
২৫.	রাষ্ট্র মালিকানাধীন বাণিজ্যিক ব্যাংকসমূহের স্পেস ক্রয়, ভবন নির্মাণ আয়তনবৃদ্ধি, ভাড়াচুক্তি ও নতুন শাখা খোলার ছাড়পত্র প্রদানের কার্যক্রম	* এ সংক্রান্ত প্রস্তাব প্রাপ্তি * যথাযথ কর্তৃপক্ষ কর্তৃক অনুমোদনের পর পিআরএল মঞ্জুর প্রজ্ঞাপন জারি;	* সংশ্লিষ্ট প্রতিষ্ঠান/দপ্তর/সংস্থার আবেদনপত্র; * বাংলাদেশ ব্যাংক এর অনুমোদন; * পরিচালনা পর্যদের অনুমোদন সংক্রান্ত কার্যবিবরণীর ছায়ািলিপি; * ভবন মালিকের এনআইডি এবং টেলিফোন নম্বর; * যে জমিতে ভবন নির্মাণ করা হয়েছে সেই জমির দলিল/পরচা/খাজনা রশিদের ছায়ািলিপি;	-ঐ-	আবেদন প্রাপ্তির পরবর্তী ৩০ কর্মদিবস।	জনাব আফরোজা আক্তার রিবা উপসচিব, (বাণিজ্যিক ব্যাংক শাখা-১ শাখা, বাণিজ্যিক ব্যাংক-২ শাখা) মোবাইল: ০১৭৯৫৭২৪৯১৫ ই-মেইল: ds.cb@fid.gov.bd
২৬.	বিশেষায়িত ব্যাংক-১ শাখার আওতাধীন প্রতিষ্ঠান সমূহের জিএম ও তদুর্ধ্ব কর্মকর্তাদের অবসর ও পিআরএল মঞ্জুর।	সরকারি অনুমোদন জ্ঞাপন	(১) যথাযথ কর্তৃপক্ষের মাধ্যমে আবেদন পত্র; (২) এসএসসি'র সদনপত্র; (৩) ছুটি সংক্রান্ত প্রত্যয়ন; (৪) শৃঙ্খলা, মামলা ও অডিট সংক্রান্ত প্রত্যয়ন; (৫) যথাযথ কর্তৃপক্ষের সুপারিশ	বিনামূল্যে	প্রতিবেদন প্রাপ্তির পরবর্তী ১৫ কার্যদিবস	জনাব সারমিন সুলতানা উপসচিব (প্রশাসন শাখা, বিশেষায়িত ব্যাংক-১ শাখা) ফোন: ০২২২৩৩৫৪২৮২ মোবাইল: ০১৯৪৫৯৩৯৯৬ ই-মেইল: ds.admin@fid.gov.bd
২৭.	বিশেষায়িত ব্যাংক-২ শাখার আওতাধীন প্রতিষ্ঠানসমূহের শাখা স্থানান্তর ও নতুন শাখা চালুর খোলার অনুমোদন সংক্রান্ত কার্যক্রম	সরকারি অনুমোদন জ্ঞাপন	১. সংস্থার প্রস্তাব ২. পরিচালনা পর্যদের কার্যবিবরণী ৩. বিদ্যমান শাখা সমূহের আর্থিক বিবরণী ৪. প্রস্তাবিত শাখাসমূহের প্রাক্কলিত আয় ব্যয়ের বিবরণী	বিনামূল্যে	৩০ (ত্রিশ কার্যদিবস)	জনাব মোহাম্মদ মিজানুর রহমান সিনিয়র সহকারী সচিব (সচিবের একান্ত সচিব, বিশেষায়িত ব্যাংক-২ শাখা) ফোন: ৯৫১৩৫৫২ মোবাইল: ০১৭২২৪৩৫৭৬১ ইমেইল: pstosecy@fid.gov.bd

ক্রঃ 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)
২৮.	এ বিভাগ এবং আওতাধীন ব্যাংক, বীমা সংস্থা ও আর্থিক প্রতিষ্ঠানের কর্মকর্তাদের বিদেশ ভ্রমণ এর অনুমতি প্রদান সংক্রান্ত কার্যক্রম	সরকারি আদেশ জারি	(১) নির্ধারিত ফরম এ আবেদন (২) পূরণকৃত সার- সংক্ষেপ ফরম (৩) বিগত ১(এক) বছরের বিদেশ ভ্রমণ বিষয়ক বিবরণী (৪) প্রযোজ্য ক্ষেত্রে প্রমাণক কাগজাদি (যেমন: চিকিৎসা	বিনামূল্যে	১৫ (পনের) কর্ম দিবস	জনাব মো: মামুনুর রশীদ উপসচিব (বাজেট শাখা, প্রশিক্ষণ-১, গ্রহণ বিতরণ ও সেবা শাখা) ফোন: ০২ ২২৩৩৫২৪৫০ মোবাইল: ০১৭১০১৬৭৫২০ ইমেইল: ds.training@fid.gov.bd
২৯.	বিশেষায়িত ব্যাংক-২ শাখার আওতাধীন প্রতিষ্ঠানসমূহের জিএম ও তদুর্ধ্ব পর্যায়ের কর্মকর্তাদের পিআরএল মঞ্জুর	সরকারি আদেশ জারি	১. যথাযথ কর্তৃপক্ষের মাধ্যমে আবেদন ২. এসএসসি'র সনদপত্র ৩. ছুটি সংক্রান্ত প্রত্যয়ন ৪. শৃঙ্খলা, মামলা ও অডিট সংক্রান্ত প্রত্যয়নপত্র ৫. যথাযথ কর্তৃপক্ষের সুপারিশ	বিনামূল্যে	১০ (দশ কার্যদিবস)	জনাব মোহাম্মদ মিজানুর রহমান সিনিয়র সহকারী সচিব (সচিবের একান্ত সচিব, বিশেষায়িত ব্যাংক-২ শাখা) ফোন: ৯৫১৩৫৫২ মোবাইল: ০১৭২২৪৩৫৭৬১ ইমেইল: pstosecy@fid.gov.bd
৩০.	বিশেষায়িত ব্যাংক-২ শাখার আওতাধীন প্রতিষ্ঠানসমূহের আইন/ বিধিমালা প্রণয়ন/ সংশোধন	গেজেটে প্রকাশ	১. সংস্থার প্রস্তাব ২. পরিচালনা পর্ষদের কার্যবিবরণী ৩. সংশোধনের যৌক্তিকতা	বিনামূল্যে	১২০ (একশত বিশ কার্যদিবস) কার্য দিবস) বা মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ এবং জাতীয় সংসদে বিল পাস হওয়া সাপেক্ষে	জনাব মোহাম্মদ মিজানুর রহমান সিনিয়র সহকারী সচিব (সচিবের একান্ত সচিব, বিশেষায়িত ব্যাংক-২ শাখা) ফোন: ৯৫১৩৫৫২ মোবাইল: ০১৭২২৪৩৫৭৬১ ইমেইল: pstosecy@fid.gov.bd
৩১.	বিশেষায়িত ব্যাংক-২ শাখার আওতাধীন প্রতিষ্ঠানসমূহের কর্মকর্তা-কর্মচারীদের উৎসাহ বোনাস প্রদানের অনুমোদন	সরকারি জ্ঞাপন	১. সংস্থার প্রস্তাব ২. পরিচালনা পর্ষদের কার্যবিবরণী ৩. আর্থিক বিবরণী ৪. নীতিমালা অনুযায়ী বোনাস প্রাপ্যতার তথ্য ৫. অডিট রিপোর্ট	বিনামূল্যে	৩০ (ত্রিশ কার্যদিবস)	জনাব মোহাম্মদ মিজানুর রহমান সিনিয়র সহকারী সচিব (সচিবের একান্ত সচিব, বিশেষায়িত ব্যাংক-২ শাখা) ফোন: ৯৫১৩৫৫২ মোবাইল: ০১৭২২৪৩৫৭৬১ ইমেইল: pstosecy@fid.gov.bd
৩২.	বিশেষায়িত ব্যাংক-২ শাখার আওতাধীন প্রতিষ্ঠানসমূহের TO&E ভুক্ত গাড়ি ক্রয় ও প্রতিস্থাপন	সরকারি জ্ঞাপন	১. সংস্থার প্রস্তাব ২. পরিচালনা পর্ষদের কার্যবিবরণী ৩. নীতিমালা অনুযায়ী তথ্যাদি ৪. প্রয়োজনে পূর্বের গাড়ি কনডেমনেশনের তথ্য	বিনামূল্যে	৩০ (ত্রিশ কার্যদিবস)	জনাব মোহাম্মদ মিজানুর রহমান সিনিয়র সহকারী সচিব (সচিবের একান্ত সচিব, বিশেষায়িত ব্যাংক-২ শাখা) ফোন: ৯৫১৩৫৫২ মোবাইল: ০১৭২২৪৩৫৭৬১ ইমেইল: pstosecy@fid.gov.bd
৩৩.	বিশেষায়িত ব্যাংক-২ শাখার আওতাধীন প্রতিষ্ঠানসমূহের গাড়ি প্রাধিকারভুক্ত কর্মকর্তাদের মোটর কার ঋণের আওতায় ক্রয়কৃত গাড়ির ডাইভার, জালানী ও রক্ষাবেক্ষণ ব্যয় বাবদ মাসিক ভাতা প্রদানের অনুমোদন প্রদান	সরকারি জ্ঞাপন	১. যথাযথ কর্তৃপক্ষের মাধ্যমে আবেদন ২. পরিচালনা পর্ষদের কার্যবিবরণী	বিনামূল্যে	৭ (সাত কার্যদিবস)	জনাব মোহাম্মদ মিজানুর রহমান সিনিয়র সহকারী সচিব (সচিবের একান্ত সচিব, বিশেষায়িত ব্যাংক-২ শাখা) ফোন: ৯৫১৩৫৫২ মোবাইল: ০১৭২২৪৩৫৭৬১ ইমেইল: pstosecy@fid.gov.bd

ক্রঃ 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)
৩৪.	বিশেষায়িত ব্যাংক-১ শাখার আওতাধীন প্রতিষ্ঠানসমূহের শাখা স্থানান্তর ও নতুন শাখা খোলার অনুমোদন সংক্রান্ত কার্যক্রম।	সরকারী অনুমোদন জ্ঞাপন	(১) সংস্থার প্রস্তাব; (২) পরিচালনা পর্ষদের কার্যবিবরণী; (৩) বিদ্যমান শাখাসমূহের আর্থিক বিবরণী; (৪) প্রস্তাবিত শাখাসমূহের প্রাক্কলিত আয় ব্যয়ের বিবরণী।	বিনামূল্যে	৩০ (ত্রিশ) কার্যদিবস	জনাব সারমিন সুলতানা উপসচিব (প্রশাসন শাখা, বিশেষায়িত ব্যাংক-১ শাখা) ফোন: ০২২২৩৩৫৪২৮২ মোবাইল: ০১৯৪৫৯৯৩৯৯৬ ই-মেইল: ds.admin@fid.gov.bd
৩৫.	এ বিভাগের আওতাধীন মাইক্রোফ্রেডিট রেগুলেটরী (এমআরএ)- এর সাংগঠনিক কাঠামো ও সরঞ্জাম তালিকা (TO&E) অনুমোদন/সংশোধন সংক্রান্ত কার্যক্রম	সরকারি মঞ্জুরি আদেশ জারি	(১) নির্ধারিত ছক এ প্রস্তাবিক সাংগঠনিক কাঠামো ও সরঞ্জাম তালিকা (২) বিদ্যমান সাংগঠনিক কাঠামো ও সরঞ্জাম তালিকা (৩) পরিচালনা পর্ষদের কার্যবিবরণী	বিনামূল্যে	৯০ (নব্বই) কার্যদিবস	জনাব মোহাম্মদ অতুল মন্ডল উপসচিব (ক্ষুদ্রঋণ-১, ক্ষুদ্রঋণ-২ শাখা) মোবাইল: ০১৭১১-৯৭৭৭১১ ইমেইল: ds.mra@fid.gov.bd
৩৬.	বিশেষায়িত ব্যাংক-১ শাখার আওতাধীন প্রতিষ্ঠানসমূহের প্রবিধানমালা সংশোধন	গেজেটে প্রকাশ	(১) সংস্থার প্রস্তাব; পরিচালনা পর্ষদের কার্যবিবরণী; (৩) সংশোধনের যৌক্তিকতা।	বিনামূল্যে	১২০ (একশত বিশ কার্যদিবস) বা মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ এবং লেজিসলেটিভ ও সংসদ বিভাগে পাস হওয়া সাপেক্ষে	জনাব সারমিন সুলতানা উপসচিব (প্রশাসন শাখা, বিশেষায়িত ব্যাংক-১ শাখা) ফোন: ০২২২৩৩৫৪২৮২ মোবাইল: ০১৯৪৫৯৯৩৯৯৬ ই-মেইল: ds.admin@fid.gov.bd

২.৩ অভ্যন্তরীণ সেবা:

ক্রঃ 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	সাধারণ ভবিষ্য তহবিলের অগ্রিম মঞ্জুর	প্রয়োজনীয় কাগজপত্রসহ আবেদন প্রাপ্তির পর আবেদন নথিতে উপস্থাপন। নথিটি যথাযথ কর্তৃপক্ষের অনুমোদনের পর জিপিএফ মঞ্জুরি আদেশ জারি (হার্ড ফাইল ও ই- নথিতে)।	(১) নির্ধারিত ফরমে আবেদন (বাংলাদেশ ফরম নম্বর-২৬৩৯); (২) সাধারণ ভবিষ্য তহবিলে সর্বশেষ হিসাব বিবরণী (প্রধান হিসাবরক্ষণ কর্মকর্তা কর্তৃক প্রদত্ত)।	বিনামূল্যে	৭ (সাত) কার্যদিবস	জনাব সারমিন সুলতানা উপসচিব (প্রশাসন শাখা, বিশেষায়িত ব্যাংক-১ শাখা) ফোন: ০২২২৩৩৫৪২৮২ মোবাইল: ০১৯৪৫৯৯৩৯৯৬ ই-মেইল: ds.admin@fid.gov.bd
২	শ্রান্তি বিনোদন ছুটি ও ভাতা মঞ্জুর	প্রয়োজনীয় কাগজপত্রসহ আবেদন প্রাপ্তির পর আবেদন নথিতে উপস্থাপন। নথিটি যথাযথ কর্তৃপক্ষের অনুমোদনের পর শ্রান্তি বিনোদন ছুটি ও ভাতা মঞ্জুরি আদেশ জারি (হার্ড ফাইল ও ই- নথিতে)।	(১) আবেদনপত্র; (২) প্রধান হিসাবরক্ষণ কর্মকর্তা কর্তৃক ইস্যুকৃত অর্জিত ছুটির হিসাব বিবরণী যা নিয়ন্ত্রণকারী কর্তৃপক্ষ কর্তৃক সুপারিশকৃত; (৩) সর্বশেষ ভোগকৃত শ্রান্তি বিনোদন ছুটির আবেদন ও মঞ্জুরি আদেশের অনুলিপি।	বিনামূল্যে	৭ (সাত) কার্যদিবস	জনাব সারমিন সুলতানা উপসচিব (প্রশাসন শাখা, বিশেষায়িত ব্যাংক-১ শাখা) ফোন: ০২২২৩৩৫৪২৮২ মোবাইল: ০১৯৪৫৯৯৩৯৯৬ ই-মেইল: ds.admin@fid.gov.bd

ক্রঃ 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	অর্জিত ছুটি মঞ্জুর	প্রয়োজনীয় কাগজপত্রসহ আবেদন প্রাপ্তির পর আবেদন নথিতে উপস্থাপন। নথিটি যথাযথ কর্তৃপক্ষের অনুমোদনের পর অর্জিত ছুটির মঞ্জুরিপত্র জারি (হার্ড ফাইল ও ই- নথিতে)।	(১) আবেদনপত্র; (২) নির্ধারিত ফরমে (বাংলাদেশ ফরম নম্বর-২৩৯৫) প্রধান হিসাবরক্ষণ কর্মকর্তা কর্তৃক প্রদত্ত ছুটি প্রাপ্যতার প্রতিবেদন (গেজেটেড কর্মকর্তাদের ক্ষেত্রে); (৩) এ বিভাগের হিসাবরক্ষণ কর্মকর্তা কর্তৃক প্রদত্ত ছুটি প্রাপ্যতার প্রত্যয়নপত্র (নন- গেজেটেড কর্মচারীদের ক্ষেত্রে)।	বিনামূল্যে	৭ (সাত) কার্যদিবস	জনাব সারমিন সুলতানা উপসচিব (প্রশাসন শাখা, বিশেষায়িত ব্যাংক-১ শাখা) ফোন: ০২২২৩৩৫৪২৮২ মোবাইল: ০১৯৪৫৯৯৩৯৯৬ ই-মেইল: ds.admin@fid.gov.bd
৪	বহিঃবাংলাদেশ মঞ্জুর	প্রয়োজনীয় কাগজপত্রসহ আবেদন প্রাপ্তির পর আবেদন নথিতে উপস্থাপন। নথিটি যথাযথ কর্তৃপক্ষের অনুমোদনের পর বহিঃবাংলাদেশ ছুটি সরকারি আদেশ জারি (হার্ড ফাইল ও ই- নথিতে)।	(১) আবেদনপত্র; (২) নির্ধারিত ফরমে (বাংলাদেশ ফরম নম্বর-২৩৯৫) প্রধান হিসাবরক্ষণ কর্মকর্তা কর্তৃক প্রদত্ত ছুটি প্রাপ্যতার প্রতিবেদন (গেজেটেড কর্মকর্তাদের ক্ষেত্রে); (৩) বিদেশ ভ্রমণ সংক্রান্ত ফরম পূরণ (নির্ধারিত ফরম); (৩) এ বিভাগের হিসাবরক্ষণ কর্মকর্তা কর্তৃক প্রদত্ত ছুটি প্রাপ্যতার প্রত্যয়নপত্র (নন- গেজেটেড কর্মচারীদের ক্ষেত্রে)।	বিনামূল্যে	৭ (সাত) কার্যদিবস	জনাব সারমিন সুলতানা উপসচিব (প্রশাসন শাখা, বিশেষায়িত ব্যাংক-১ শাখা) ফোন: ০২২২৩৩৫৪২৮২ মোবাইল: ০১৯৪৫৯৯৩৯৯৬ ই-মেইল: ds.admin@fid.gov.bd
৫	পাসপোর্টের জন্য অনাপত্তি সনদ	প্রয়োজনীয় কাগজপত্রসহ আবেদন প্রাপ্তির পর আবেদন নথিতে উপস্থাপন। যথাযথ কর্তৃপক্ষের অনুমোদনের পর অনাপত্তি সনদ প্রদান (হার্ড ফাইল ও ই-নথিতে)।	(১) আবেদনপত্র; (২) নির্ধারিত ফরম পূরণ।	বিনামূল্যে	৫ (পাঁচ) কার্যদিবস	জনাব সারমিন সুলতানা উপসচিব (প্রশাসন শাখা, বিশেষায়িত ব্যাংক-১ শাখা) ফোন: ০২২২৩৩৫৪২৮২ মোবাইল: ০১৯৪৫৯৯৩৯৯৬ ই-মেইল: ds.admin@fid.gov.bd
৬	কর্মকর্তা ও কর্মচারীদের মোটর সাইকেল/ কম্পিউটার/বাইসাই কেল অগ্রীম মঞ্জুর	প্রয়োজনীয় কাগজপত্রসহ আবেদন প্রাপ্তির পর আবেদন নথিতে উপস্থাপন। নথিটি যথাযথ কর্তৃপক্ষের অনুমোদনের পর মঞ্জুরিপত্র জারি (হার্ড ফাইল ও ই- নথিতে)।	(১) আবেদনপত্র; (২) ৩০০ (তিনশত) টাকা মূল্যের স্ট্যাম্পে বায়নাপত্র; (৩) অঙ্গিকারনামা ও ঘোষণাপত্র; (৪) জমি/পণ্য ক্রয় অগ্রিম গ্রহণের চুক্তির কপি।	বিনামূল্যে	৭ (সাত) কার্যদিবস	জনাব সারমিন সুলতানা উপসচিব (প্রশাসন শাখা, বিশেষায়িত ব্যাংক-১ শাখা) ফোন: ০২২২৩৩৫৪২৮২ মোবাইল: ০১৯৪৫৯৯৩৯৯৬ ই-মেইল: ds.admin@fid.gov.bd
৭	কর্মকর্তা ও কর্মচারীদের গৃহ নির্মাণ অগ্রিম মঞ্জুর	প্রয়োজনীয় কাগজপত্রসহ আবেদন প্রাপ্তির পর আবেদন নথিতে উপস্থাপন। নথিটি যথাযথ কর্তৃপক্ষের অনুমোদনের পর গৃহ নির্মাণ অগ্রিম মঞ্জুরি আদেশ	(১) আবেদনপত্র; (২) নির্ধারিত ফরম পূরণ; ক) HBL Form no-1 খ) HBL Form no-2 গ) HBL Form no-3; (৩) নিয়ন্ত্রণকারী কর্তৃপক্ষের সুপারিশ। (৪) ৩০০ (তিনশত) টাকা মূল্যের স্ট্যাম্পে বায়নাপত্র; (৫) অঙ্গিকারনামা ও ঘোষণাপত্র; (৬) জমি/পণ্য ক্রয় অগ্রিম গ্রহণের চুক্তির কপি।	বিনামূল্যে	৭ (সাত) কার্যদিবস	জনাব সারমিন সুলতানা উপসচিব (প্রশাসন শাখা, বিশেষায়িত ব্যাংক-১ শাখা) ফোন: ০২২২৩৩৫৪২৮২ মোবাইল: ০১৯৪৫৯৯৩৯৯৬ ই-মেইল: ds.admin@fid.gov.bd

ক্রঃ 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)
		জারি (হার্ড ফাইল ও ই-নথিতে)।				
৮	১০-২০ গ্রেডের কর্মচারীদের পিআরএল মঞ্জুর	প্রয়োজনীয় কাগজপত্রসহ আবেদন প্রাপ্তির পর আবেদন নথিতে উপস্থাপন। নথিটি যথাযথ কর্তৃপক্ষের অনুমোদনের পর পিআরএল মঞ্জুরি আদেশ জারি (হার্ড ফাইল ও ই- নথিতে)।	(১) আবেদনপত্র; (২) SSC পরীক্ষার সনদ; অথবা (৩) বয়স প্রমাণের সনদ।	বিনামূল্যে	১০ (দশ) কার্যদিবস	জনাব সারমিন সুলতানা উপসচিব (প্রশাসন শাখা, বিশেষায়িত ব্যাংক-১ শাখা) ফোন: ০২২২৩৩৫৪২৮২ মোবাইল: ০১৯৪৫৯৯৩৯৯৬ ই-মেইল: ds.admin@fid.gov.bd
৯	পেনশন মঞ্জুর (চাকুরের নিজের অবসর গ্রহণ)	প্রয়োজনীয় কাগজপত্রসহ আবেদন প্রাপ্তির পর আবেদন নথিতে উপস্থাপন। নথিটি যথাযথ কর্তৃপক্ষের অনুমোদনের পর পেনশন মঞ্জুরি আদেশ জারি (হার্ড ফাইল ও ই- নথিতে)।	(১) পেনশনের মঞ্জুরের আবেদন; (২) নন-গেজেটেড (১১-২০ গ্রেড) চাকুরীদের ক্ষেত্রে সার্ভিস বুক/গেজেটেড চাকুরীদের ক্ষেত্রে চাকুরির বিবরণী; (৩) এলপিআর-এ গমনের মঞ্জুরিপত্র (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে); (৪) প্রত্যাশিত শেষ বেতন পত্র/শেষ বেতন পত্র (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে); (৫) পেনশন ফরম ২.১ (সংযোজনী-৪); (৬) সত্যায়িত ছবি ৪ কপি; (৭) প্রাপ্তব্য পেনশনের বৈধ উত্তরাধিকার ঘোষণাপত্র (সংযোজনী-২); (৮) নমুনা স্বাক্ষর ও হাতের পাঁচ আঙ্গুলের ছাপ (সংযোজনী-৬); (৯) না-দাবী প্রত্যয়ন পত্র (সংযোজনী-৮); (১০) পেনশন মঞ্জুরি আদেশ।	বিনামূল্যে	১০ (দশ) কার্যদিবস	জনাব সারমিন সুলতানা উপসচিব (প্রশাসন শাখা, বিশেষায়িত ব্যাংক-১ শাখা) ফোন: ০২২২৩৩৫৪২৮২ মোবাইল: ০১৯৪৫৯৯৩৯৯৬ ই-মেইল: ds.admin@fid.gov.bd
১০	পেনশন মঞ্জুর (পেনশন মঞ্জুরির পূর্বেই পেনশনারের মৃত্যু হলে)	প্রয়োজনীয় কাগজপত্রসহ আবেদন প্রাপ্তির পর আবেদন নথিতে উপস্থাপন। নথিটি যথাযথ কর্তৃপক্ষের অনুমোদনের পর পারিবারিক পেনশন মঞ্জুরিপত্র জারি (হার্ড ফাইল ও ই-নথিতে)।	(১) পেনশনের মঞ্জুরের আবেদন; (২) নন-গেজেটেড (১১-২০ গ্রেড) চাকুরীদের ক্ষেত্রে সার্ভিস বুক/গেজেটেড চাকুরীদের ক্ষেত্রে চাকুরির বিবরণী; (৩) এলপিআর-এ গমনের মঞ্জুরিপত্র (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে); (৪) প্রত্যাশিত শেষ বেতন পত্র/শেষ বেতন পত্র (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে); (৫) পারিবারিক পেনশনের আবেদন পত্র ফরম ২.১ (সংযোজনী-৫); (৬) সত্যায়িত ছবি ৪ কপি; (৭) উত্তরাধিকার সনদ পত্র ও নন ম্যারিজ সার্টিফিকেট (সংযোজনী- ৩); (৮) নমুনা স্বাক্ষর ও হাতের পাঁচ আঙ্গুলের ছাপ (সংযোজনী-৬); (৯) অভিভাবক মনোনয়ন এবং অবসর ভাতা ও আনুতোষিক উত্তোলন করিবার জন্য ক্ষমতা অর্পণ সনদ (সংযোজনী-৭) ৩ কপি; (১০) চিকিৎসক/পৌরসভা/ইউনিয়ন পরিষদ চেয়ারম্যান/কাউন্সিলর কর্তৃক প্রদত্ত মৃত্যু সনদ পত্র; (১১) না-দাবী প্রত্যয়ন পত্র (সংযোজনী-৮);	বিনামূল্যে	১০ (দশ) কার্যদিবস	জনাব সারমিন সুলতানা উপসচিব (প্রশাসন শাখা, বিশেষায়িত ব্যাংক-১ শাখা) ফোন: ০২২২৩৩৫৪২৮২ মোবাইল: ০১৯৪৫৯৯৩৯৯৬ ই-মেইল: ds.admin@fid.gov.bd

ক্রঃ 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)
			(১২) পেনশন মঞ্জুরি আদেশ।			
১১	পেনশন মঞ্জুর (অবসরভাতা ভোগরত অবস্থায় পেনশনভোগীর মৃত্যু হলে)	প্রয়োজনীয় কাগজপত্রসহ আবেদন প্রাপ্তির পর আবেদন নথিতে উপস্থাপন। নথিটি যথাযথ কর্তৃপক্ষের অনুমোদনের পর পারিবারিক পেনশন মঞ্জুরিপত্র জারি (হার্ড ফাইল ও ই-নথিতে)।	(১) পেনশন আবেদন ফরম ২.২ (সংযোজনী-৫); (২) সত্যায়িত ছবি ৪ কপি; (৩) উত্তরাধিকার সনদ পত্র ও নন ম্যারিজ সার্টিফিকেট (সংযোজনী-৩); (৪)) নমুনা স্বাক্ষর ও হাতের পাঁচ আঙ্গুলের ছাপ (সংযোজনী-৬); (৫) অভিভাবক মনোনয়ন এবং অবসর ভাতা ও আনুতোষিক উত্তোলন করিবার জন্য ক্ষমতা অর্পণ সনদ (সংযোজনী-৭) ৩ কপি; (৬) চিকিৎসক/পৌরসভা/ইউনিয়ন পরিষদ চেয়ারম্যান/কাউন্সিলর কর্তৃক প্রদত্ত মৃত্যু সনদ পত্র; (৭) পিপিও এবং ডি-হাফ।	বিনামূল্যে	১০ (দশ) কার্যদিবস	জনাব সারমিন সুলতানা উপসচিব (প্রশাসন শাখা, বিশেষায়িত ব্যাংক-১ শাখা) ফোন: ০২২২৩৩০৫৪২৮২ মোবাইল: ০১৯৪৫৯৯৩৯৯৬ ই-মেইল: ds.admin@fid.gov.bd
১২	আসবাবপত্র, স্টেশনারি, কম্পিউটার, ল্যাপটপ ইত্যাদি অফিস সামগ্রী ক্রয়/মেরামত সংক্রান্ত	প্রাপ্যতার অধিকার মোতাবেক কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রমে সরবরাহ/মেরামত	চাহিদাপত্র/ ইউও নোট	বিনামূল্যে	৩০ (ত্রিশ) কার্য দিবস	জনাব মোঃ শাহাদাৎ হোসেন সহকারী সচিব (গ্রহণ, বিতরণ ও সেবা শাখা) ফোন (অফিস): ০২৫৫১০১১৮৮ মোবাইল: ০১৭৩১১৬৯৬৯৮ ইমেইল: as.service@fid.gov.bd
১৩	আর্থিক প্রতিষ্ঠান বিভাগের বিভিন্ন সভা/অনুষ্ঠানে আপ্যায়নের ব্যবস্থাকরণ, সচিব মহোদয়ের দপ্তরে আগত সম্মানিত অতিথিবৃন্দকে আপ্যায়ন	কর্তৃপক্ষের অনুমোদনপূর্বক সরবরাহ করা হয়	চাহিদাপত্র/সভার নোটিশ	বিনামূল্যে	১ (এক) কার্য দিবস	জনাব মোঃ শাহাদাৎ হোসেন সহকারী সচিব (গ্রহণ, বিতরণ ও সেবা শাখা) ফোন (অফিস): ০২৫৫১০১১৮৮ মোবাইল: ০১৭৩১১৬৯৬৯৮ ইমেইল: as.service@fid.gov.bd
১৪	মাইক্রোবাসে কর্মচারীদের যাতায়াতের ব্যবস্থা করা	কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রমে পত্র/ই-মেইলের মাধ্যমে জানিয়ে দেয়া হয়।	আবেদনপত্র	বিনামূল্যে	১৫(পনের) কার্য দিবস	জনাব মোঃ শাহাদাৎ হোসেন সহকারী সচিব (গ্রহণ, বিতরণ ও সেবা শাখা) ফোন (অফিস): ০২৫৫১০১১৮৮ মোবাইল: ০১৭৩১১৬৯৬৯৮ ইমেইল: as.service@fid.gov.bd
১৫	পত্রিকা, বইপত্র, সাময়িকী সরবরাহ	প্রাধিকার অনুযায়ী কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রমে সরবরাহ করা হয়।	ক) চাহিদাপত্র খ) ব্যবহারকারী কর্মকর্তা কর্তৃক সাক্ষরিত বিলের কপি	বিনামূল্যে	০৭ (সাত) কার্য দিবস	জনাব মোঃ শাহাদাৎ হোসেন সহকারী সচিব (গ্রহণ, বিতরণ ও সেবা শাখা) ফোন (অফিস): ০২৫৫১০১১৮৮ মোবাইল: ০১৭৩১১৬৯৬৯৮ ইমেইল: as.service@fid.gov.bd
১৬	সরকারি আবাসিক টেলিফোন সংযোগ, খাত পরিবর্তন, ব্যক্তিগতকরণ, এডিএসএল সংযোগ স্থানান্তর, দাপ্তরিক/ আবাসিক টেলিফোন সেট বরাদ্দ ও বিচ্ছিন্নকরণ	সরকারি টেলিফোন, সেলুলার, ফ্যাক্স ও ইন্টারনেট নীতিমালা, ২০০৮ অনুযায়ী প্রাধিকার সাপেক্ষে কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রমে পত্র/ইমেইল মারফত জানিয়ে দেওয়া হয়	আর্থিক প্রতিষ্ঠান বিভাগের ওয়েবপোর্টালে নির্ধারিত ফরমপূরন পূর্বক জমাদান	বিনামূল্যে	১৫ (পনের) কার্যদিবস	জনাব মোঃ শাহাদাৎ হোসেন সহকারী সচিব (গ্রহণ, বিতরণ ও সেবা শাখা) ফোন (অফিস): ০২৫৫১০১১৮৮ মোবাইল: ০১৭৩১১৬৯৬৯৮ ইমেইল: as.service@fid.gov.bd
১৭	এ বিভাগের যাবতীয় পূর্ত কাজ, বৈদ্যুতিক লাইন ইত্যাদি	কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রমে গনপূর্ত বিভাগের	ইউও নোট	বিনামূল্যে	৩০ (ত্রিশ) কার্য দিবস	জনাব মোঃ শাহাদাৎ হোসেন সহকারী সচিব (গ্রহণ, বিতরণ ও সেবা শাখা) ফোন (অফিস): ০২৫৫১০১১৮৮

ক্রঃ 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)
	মেরামত/সংযোগ /প্রতিস্থাপন।	মাধ্যমে সম্পন্ন করা হয়।				মোবাইল: ০১৭৩১১৬৯৬৯৪ ইমেইল: as.service@fid.gov.bd
১৮	রাবার স্ট্যাম্প, নাম ফলক ও নির্দেশিকা বোর্ড সরবরাহ	কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রমে সরবরাহ করা হয়	চাহিদাপত্র/ইউও নোট	বিনামূল্যে	৫(পাঁচ) কর্মদিবস	জনাব মোঃ শাহাদাৎ হোসেন সহকারী সচিব (গ্রহণ, বিতরণ ও সেবা শাখা) ফোন (অফিস): ০২৫৫১০১১৮৪ মোবাইল: ০১৭৩১১৬৯৬৯৪ ইমেইল: as.service@fid.gov.bd

২.৪ এ বিভাগের আওতাধীন অধিদপ্তর/দপ্তর/সংস্থাসমূহ:

রাষ্ট্রমালিকানাধীন বাণিজ্যিক ব্যাংকসমূহ- ৬টি

(১) সোনালী ব্যাংক লিমিটেডঃ https://www.sonalibank.com.bd/citizens_charter.php
(২) জনতা ব্যাংক লিমিটেডঃ https://www.jb.com.bd/about_us/citizen_charter
(৩) অগ্রণী ব্যাংক লিমিটেডঃ <https://www.agranibank.org/index.php/aboutus/citizen/ql>
(৪) রূপালী ব্যাংক লিমিটেডঃ https://rupalibank.com.bd/citizen_charter2.php?ctzn=1
(৫) বাংলাদেশ ডেভেলপমেন্ট ব্যাংক লিমিটেডঃ https://www.bdbl.com.bd/site/view/miscellaneous_info/%E0%A6%B8%E0%
(৬) বেসিক ব্যাংক লিমিটেডঃ ইংরেজি লিংকঃ <https://www.basicbanklimited.com/en#gsc.tab=0>,
<https://www.basicbanklimited.com/en/page-details/citizen-charter#gsc.tab=0>, <https://www.basicbanklimited.com/en/why-basic-page/citizens-charter-branches#gsc.tab=0>

রাষ্ট্রমালিকানাধীন বিশেষায়িত ব্যাংকসমূহ- ৬টি

(৭) বাংলাদেশ কৃষি ব্যাংকঃ

i. প্রধান কার্যালয়ঃ <https://www.krishibank.org.bd/bcbd/new-citizen-charter-of-head-office-29-12-2022/>

ii. বিভাগীয় কার্যালয়ঃ

<https://www.krishibank.org.bd/bcbd/new-citizen-charter-of-division-29-12-2022/>

iii. শাখা সমূহঃ

<https://www.krishibank.org.bd/bcbd/new-citizen-charter-of-branch-29-12-2022/>

(৮) রাজশাহী কৃষি উন্নয়ন ব্যাংকঃ http://www.rakub.org.bd/CitizenCharter_Details.php?type=1

(৯) কর্মসংস্থান ব্যাংকঃ [\(http://kb.gov.bd/site/view/citizen_charter/%E0%A6%B8%E0%A7%87%E0%A6%AC%E0%A6%BE%E0%A6%AA%E0%A7%8D%E0%A6%B0%E0%A6%A6%E0%A6%BE%E0%A6%A8%E0%A6%AA%E0%A7%8D%E0%A6%B0%E0%A6%A4%E0%A6%BF%E0%A6%B6%E0%A7%8D%E0%A6%B0%E0%A7%81%E0%A6%A4%E0%A6%BF-\(%E0%A6%B8%E0%A6%BF%E0%A6%9F%E0%A6%BF%E0%A6%9C%E0%A7%87%E0%A6%A8%E0%A7%8D%E2%80%8C%E0%A6%B8-%E0%A6%9A%E0%A6%BE%E0%A6%B0%E0%A7%8D%E0%A6%9F%E0%A6%BE%E0%A6%B0\)](http://kb.gov.bd/site/view/citizen_charter/%E0%A6%B8%E0%A7%87%E0%A6%AC%E0%A6%BE%E0%A6%AA%E0%A7%8D%E0%A6%B0%E0%A6%A6%E0%A6%BE%E0%A6%A8%E0%A6%AA%E0%A7%8D%E0%A6%B0%E0%A6%A4%E0%A6%BF%E0%A6%B6%E0%A7%8D%E0%A6%B0%E0%A7%81%E0%A6%A4%E0%A6%BF-(%E0%A6%B8%E0%A6%BF%E0%A6%9F%E0%A6%BF%E0%A6%9C%E0%A7%87%E0%A6%A8%E0%A7%8D%E2%80%8C%E0%A6%B8-%E0%A6%9A%E0%A6%BE%E0%A6%B0%E0%A7%8D%E0%A6%9F%E0%A6%BE%E0%A6%B0))

(১০) আনসার-ভিডিপি উন্নয়ন ব্যাংকঃ <https://ansarvdpbank.portal.gov.bd/site/page/51c04464-0945-453f-a4f4-38e9e1a8c29d/->

(১১) প্রবাসী কল্যাণ ব্যাংকঃ http://pkb.gov.bd/site/office_citizen_charter/35d235a0-1336-4b71-8143-

(১২) পল্লী সঞ্চয় ব্যাংকঃ

http://pallisanchaybank.portal.gov.bd/sites/default/files/files/pallisanchaybank.portal.gov.bd/page/90ee3b35_c831_4c3b_9c35_bc6b9a7666c5/2023-12-28-10-59-58dec311dfd77ebfe74e9e26a22f27e5.pdf

বীমা খাত :

(১৩) বিমা উন্নয়ন ও নিয়ন্ত্রণকারী কর্তৃপক্ষঃ http://www.idra.org.bd/site/view/citizen_charter/%E0%A6%B8%E0%A7%87%E0%A6%AC%E0%A6%BE-%E0%A6%AA%E0%A7%8D%E0%A6%B0%E0%A6%A6%E0%A6%BE%E0%A6%A8-%E0%A6%AA%E0%A7%8D%E0%A6%B0%E0%A6%A4%E0%A6%BF%E0%A6%B6%E0%A7%8D%E0%A6%B0%E0%A7%81%E0%A6%A4%E0%A6%BF

(১৪) জীবন বিমা কর্পোরেশনঃ <http://www.jbc.gov.bd/site/page/78dc8b2d-39e1-47e1-b31c->

(১৫) সাধারণ বীমা কর্পোরেশনঃ <http://www.sbc.gov.bd/site/page/43421c20-e287-45a6-8006->
(১৬) বাংলাদেশ ইন্সুরেন্স একাডেমীঃ <https://bia.portal.gov.bd/site/page/1f89ee56-739d-4a50-a60f->

ঘ. অন্যান্য আর্থিক প্রতিষ্ঠান

(১৭) বাংলাদেশ হাউজ বিল্ডিং ফাইন্যান্স কর্পোরেশনঃ <http://tinyurl.com/46hf2dx4>

গুজিবার খাত :

(১৮) বাংলাদেশ সিকিউরিটিজ অ্যান্ড এক্সচেঞ্জ কমিশনঃ https://sec.gov.bd/home/citizencharter_update
(১৯) ইনভেস্টমেন্ট কর্পোরেশন অব বাংলাদেশঃ <http://www.icb.gov.bd/site/page/0b02a343-bd71-4b5e-93f7->
(২০) বাংলাদেশ ইন্সটিটিউট অব ক্যাপিটাল মার্কেটঃ <https://bicm.gov.bd/site/page/4235b68c-ddca-4f12-aeaa-736af869e816/%E0%A6%B8%E0%A7%87%E0%A6%AC%E0%A6%BE-%E0%A6%AA%E0%A7%8D%E0%A6%B0%E0%A6%A6%E0%A6%BE%E0%A6%A8-%E0%A6%AA%E0%A7%8D%E0%A6%B0%E0%A6%A4%E0%A6%BF%E0%A6%B6%E0%A7%8D%E0%A6%B0%E0%A7%81%E0%A6%A4%E0%A6%BF>

ক্ষুদ্রঋণ খাত :

(২১) মাইক্রোক্রিডিট রেগুলেটরী অথরিটিঃ [https://mra.gov.bd/site/page/025df519-3f92-4849-9a41-0b65af72b1c6/%E0%A6%B8%E0%A7%87%E0%A6%AC%E0%A6%BE-%E0%A6%AA%E0%A7%8D%E0%A6%B0%E0%A6%A6%E0%A6%BE%E0%A6%A8-%E0%A6%AA%E0%A7%8D%E0%A6%B0%E0%A6%A4%E0%A6%BF%E0%A6%B6%E0%A7%8D%E0%A6%B0%E0%A7%81%E0%A6%A4%E0%A6%BF-\(%E0%A6%B8%E0%A6%BF%E0%A6%9F%E0%A6%BF%E0%A6%9C%E0%A7%87%E0%A6%A8-%E0%A6%9A%E0%A6%BE%E0%A6%B0%E0%A7%8D%E0%A6%9F%E0%A6%BE%E0%A6%B0](https://mra.gov.bd/site/page/025df519-3f92-4849-9a41-0b65af72b1c6/%E0%A6%B8%E0%A7%87%E0%A6%AC%E0%A6%BE-%E0%A6%AA%E0%A7%8D%E0%A6%B0%E0%A6%A6%E0%A6%BE%E0%A6%A8-%E0%A6%AA%E0%A7%8D%E0%A6%B0%E0%A6%A4%E0%A6%BF%E0%A6%B6%E0%A7%8D%E0%A6%B0%E0%A7%81%E0%A6%A4%E0%A6%BF-(%E0%A6%B8%E0%A6%BF%E0%A6%9F%E0%A6%BF%E0%A6%9C%E0%A7%87%E0%A6%A8-%E0%A6%9A%E0%A6%BE%E0%A6%B0%E0%A7%8D%E0%A6%9F%E0%A6%BE%E0%A6%B0)

সেবাগ্রহণকারীর কাছে সেবা প্রদান কারীর প্রত্যাশা

ক্রমিক	প্রতিশ্রুত/কাজকৃত সেবা প্রাপ্তির লক্ষ্যে করণীয়
১.	ত্রুটিমুক্ত এ স্বয়ংসম্পূর্ণ আবেদন সংশ্লিষ্ট কার্যালয়ে জমা প্রদান;
২.	যথাযথ প্রক্রিয়ায় প্রয়োজনীয় চার্জ/ফিস পরিশোধ করা;
৩.	প্রযোজ্য ক্ষেত্রে মোবাইল মেসেজ/ই-মেইল ঠিকানায় প্রেরিত নির্দেশনা অনুসরণ করা;
৪.	সাক্ষাতের জন্য ধার্য তারিখ ও সময়ে উপস্থিত থাকা; এবং
৫.	সেবা গ্রহণের জন্য অনাবশ্যক ফোন/তদবির না করা;
৬.	প্রয়োজনমত অন্যান্য তথ্যাদি প্রদান করা।

অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা:

ক্রমিক	কখন যোগাযোগ করবেন	কার সঙ্গে যোগাযোগ করবেন	যোগাযোগের ঠিকানা	নিষ্পত্তির সময়সীমা
১.	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সামাধান দিতে ব্যর্থ হলে	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক)	নামঃ মোঃ জাহিদ হোসেন পদবীঃ যুগ্মসচিব ইমেইলঃ ds.insurance@fid.gov.bd ফোন (অফিস): ০২-৫৫১০১৩৮৭ মোবাইল: ০১৭১২-২৪২৪৮২ ফ্যাক্স: ৯৫১৩৫০০	৩০ কার্যদিবস

ক্রমিক	কখন যোগাযোগ করবেন	কার সঙ্গে যোগাযোগ করবেন	যোগাযোগের ঠিকানা	নিষ্পত্তির সময়সীমা
২.	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	আপিল কর্মকর্তা	নাম : ডঃ নাহিদ হোসেন, পদবি: অতিরিক্ত সচিব ফোন: +৮৮-০২-৫৫১০১১৫৮ মোবাইলঃ ০১৮৫৫৬৬৬৬৪০ ইমেইল: js.cm@fid.gov.bd	২০ কার্যদিবস
৩.	আপিল কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	মন্ত্রিপরিষদ বিভাগের অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেল	মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ	৬০ কার্যদিবস