

**প্রবাসী কল্যাণ ব্যাংক সিটিজেনস চার্টার (খুলনা আঞ্চলিক কার্যালয়)**  
ইউনাইটেড টাওয়ার (২য় তলা), হোল্ডিং নম্বরঃ ০৪, কেডিএ এভিনিউ, ওয়ার্ড নম্বর-২০,  
খুলনা সিটি কর্পোরেশন, থানা-সোনাডাঙ্গা, জিলা- খুলনা-৯১০০।  
**khulnazone@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 লিংকসহ সংযুক্তকরণ                                                                                                                                                                                                                                                                     | সেবা প্রদানের সময়সীমা                  | সেবা প্রদানকারী কর্মকর্তা/কর্মচারীদের 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, What’sApp, অনলাইন, ই-মেইল, ব্যাংকের ওয়েবসাইট এবং 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 | মোঃ হাসানুজ্জামান<br>অঞ্চল প্রধান, খুলনা আঞ্চলিক কার্যালয়<br>ফোনঃ ০১৯১২-২৮৯৩৮৫<br><b>ই-মেইল:</b><br>khulnazone@pkb.gov.bd |
| 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 (খুলনা আঞ্চলিক কার্যালয়)**  
ইউনাইটেড টাওয়ার (২য় তলা), হোল্ডিং নম্বরঃ ০৪, কেডিএ এভিনিউ, ওয়ার্ড নম্বর-২০,  
খুলনা সিটি কর্পোরেশন, থানা-সোনাডাঙ্গা, জিলা- খুলনা-৯১০০।  
**khulnazone@pkb.gov.bd**

২.২) প্রাতিষ্ঠানিক সেবা :

| ক্রম | সেবার নাম                                                                                                                                                                                                           | সেবা প্রাপ্তির পদ্ধতি                                                                  | সেবামূল্য  | সেবার জন্য প্রয়োজনীয় আবেদন ফরমেট/প্রস্তাবের ফরমেট লিংকসহ সংযুক্তকরণ | সেবা প্রদানের সময়সীমা | সেবা প্রদানকারী কর্মকর্তা/কর্মচারীদের নাম, পদবি, ফোন এবং ই-মেইল |
|------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------|------------|-----------------------------------------------------------------------|------------------------|-----------------------------------------------------------------|
| (১)  | (২)                                                                                                                                                                                                                 | (৩)                                                                                    | (৪)        | (৫)                                                                   | (৬)                    | (৭)                                                             |
| ১.   | তথ্য প্রদান<br>১. তথ্য অধিকার আইন ২০০৯ অনুযায়ী তথ্য প্রাপ্তির জন্য নির্ধারিত ফরমে আবেদন পত্র প্রাপ্তি সাপেক্ষে চাহিদা অনুযায়ী তথ্য প্রদান।<br>২. প্রকাশযোগ্য তথ্য স্বতঃপ্রণোদিতভাবে প্রকাশের মাধ্যমে তথ্য প্রদান। | লিখিতভাবে, সরাসরি, What'sApp, অনলাইন, ই-মেইল, ব্যাংকের ওয়েবসাইট এবং টেলিফোনের মাধ্যমে | বিনামূল্যে | --                                                                    | ঐ                      | ঐ                                                               |
| ২.   | সরকারের পক্ষে প্রদত্ত সেবাঃ গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকারের নির্দেশনা অনুযায়ী সেবা প্রদানের জন্য মাঠ 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 ফরমেট লিংকসহ সংযুক্তকরণ | সেবা প্রদানের সময়সীমা | সেবা প্রদানকারী কর্মকর্তা/কর্মচারীদের 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 কার্যালয়, ঢাকা।   | ১০ কর্মদিবস            | ঐ                                                               |
| ২.   | অফিস স্টেশনারী    | চাহিদা মোতাবেক        | বিনামূল্যে | ঐ                                                                     | ০১ কর্মদিবস            | ঐ                                                               |

**প্রবাসী কল্যাণ ব্যাংক সিটিজেনস চার্টার (খুলনা আঞ্চলিক কার্যালয়)**  
ইউনাইটেড টাওয়ার (২য় তলা), হোল্ডিং নম্বরঃ ০৪, কেডিএ এভিনিউ, ওয়ার্ড নম্বর-২০,  
খুলনা সিটি কর্পোরেশন, থানা-সোনাডাঙ্গা, জিলা- খুলনা-৯১০০।  
**khulnazone@pkb.gov.bd**

**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/কাজকিত 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;                           |
| 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>মোঃ হাসানুজ্জামান<br>অঞ্চল প্রধান, খুলনা আঞ্চলিক কার্যালয়<br>ফোনঃ ০১৯১২-২৮৯৩৮৫<br>ই-মেইল: <a href="mailto:khulnazone@pkb.gov.bd">khulnazone@pkb.gov.bd</a><br><br>২. জিআরএস বিকল্প ফোকাল পয়েন্ট:<br>জনাব মোহাম্মদ সায়েম আবুল খায়ের<br>উপ মহাব্যবস্থাপক ও বিভাগীয় প্রধান<br>মানব সম্পদ, কল্যাণ, শৃঙ্খলা ও আপিল বিভাগ<br>ই-মেইল : <a href="mailto:sayem.ak@pkb.gov.bd">sayem.ak@pkb.gov.bd</a><br>ঠিকানা: প্রবাসী কল্যাণ ব্যাংক, প্রবাসী কল্যাণ ভবন, ৭১-৭২ ইস্কাটন গার্ডেন রোড, ঢাকা-১০০০। |

প্রবাসী কল্যাণ ব্যাংক সিটিজেনস চার্টার (খুলনা আঞ্চলিক কার্যালয়)  
ইউনাইটেড টাওয়ার (২য় তলা), হোল্ডিং নম্বরঃ ০৪, কেডিএ এভিনিউ, ওয়ার্ড নম্বর-২০,  
খুলনা সিটি কর্পোরেশন, থানা-সোনাডাঙ্গা, জিলা- খুলনা-৯১০০।  
**khulnazone@pkb.gov.bd**

(খ) আপীল কর্তৃপক্ষের তথ্য:

| কার্যালয়         | কখন অভিযোগ করা যাবে                                                                                               | যার কাছে অভিযোগ করতে হবে | যোগাযোগ                                                                                                                                                                                                                                        |
|-------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| আঞ্চলিক কার্যালয় | অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক), (GRS ফোকাল পয়েন্ট)<br>অথবা জিআরএস বিকল্প ফোকাল পয়েন্ট সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে | আপীল কর্মকর্তা           | জনাব মোহাঃ মাহবুবুল ইউনুস,<br>মহাব্যবস্থাপক (প্রশাসন ও পরিচালন)<br>ফোন: +৮৮-০২-৪৮৩১৩৭৪২, 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     | জনাব ওয়াহিদা বেগম, 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।                            |