প্রবাসী কল্যাণ ব্যাংক

নোয়াখালী আঞ্চলিক কার্যালয়, নোয়াখালী।

ফিরোজ কবির ভবন, হোল্ডিং নম্বর-১৪৪০, ওয়ার্ড নম্বর-০১, নাপিতের পোল, মাইজদি মেইন সড়ক, নোয়াখালী সদর, নোয়াখালী।

সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (Citizen's Charter)

১. ভিশন (Vision) ও মিশন (Mission) :

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

মিশন (Mission): 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 স্বল্প সময়ে 'অভিবাসন ঋণ' ও 'পুনর্বাসন ঋণ' প্রদান।

শ্লোগানঃ "দেশে ও প্রবাসে, আপনারই পাশে"।

২.১) নাগরিক সেবা :

ক্রম	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন এবং ই-মেইল)
(১)	(২)	(৩)		(৪)	(৬)	(৭)
১.	আমানত সংরক্ষণঃ প্রধান কার্যালয় থেকে প্রাপ্ত নীতিমালা মাঠ পযার্য়ে সফলভাবে বাস্তবায়নের নিমিত্ত নিয়মিত তদারকিকরণ ও প্রধান কার্যালয়ের সাথে সংশ্লিষ্ট বিষয়ে নিরবিচ্ছিন্ন যোগাযোগ রাখা।	সরাসরি, What'sApp, অনলাইন, ই-মেইল, ব্যাংকের ওয়েবসাইট. e-অভিবাসন এর এর মাধ্যমে এবং টেলিফোনের মাধ্যমে	সেবার জন্য প্রয়োজনীয় আবেদন ফরমেট/প্রস্তাবের ফরমেট নিচের লিংকে পাওয়া যাবেঃ 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	বিনামূল্যে	অনুমোদনের তারিখ হতে ০৭ কর্মদিবসের মধ্যে	জনাব মোঃ হারুন অর রশীদ উপ-মহাব্যবস্থাপক ও অঞ্চল প্রধান, নোয়াখালী আঞ্চলিক কার্যালয়, নোয়াখালী । প্রবাসী কল্যাণ ব্যাংক ফোনঃ ০১৩৩২-৫৪১২৭০ ই-মেইল: noakhalizone@pkb.gov.bd

প্রবাসী কল্যাণ ব্যাংক

নোয়াখালী আঞ্চলিক কার্যালয়, নোয়াখালী।

ফিরোজ কবির ভবন, হোল্ডিং নম্বর-১৪৪০, ওয়ার্ড নম্বর-০১, নাপিতের পোল, মাইজদি মেইন সড়ক, নোয়াখালী সদর, নোয়াখালী।

সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (Citizen's Charter)

২.	রেমিটেন্স/অর্থ সংক্রান্তঃ নীতিমালা, রেমিটেন্স সংশ্লিষ্ট বিভিন্ন প্রতিষ্ঠানের সাথে চুক্তি সম্পাদন এবং বাস্তবায়নের নিমিত্ত প্রধান কার্যালয় থেকে প্রাপ্ত নির্দেশনা মাঠ পযার্য়ে 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 পযার্য়ে 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 পযার্য়ে সফলভাবে বাস্তবায়ন।	ঐ		বিনামূল্যে	ঐ	ঐ

২.২) প্রাতিষ্ঠনিক সেবা :

ক্রম	**সেবার নাম**	**সেবা প্রদান পদ্ধতি**	**প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান**	**সেবামূল্য**	**সেবা প্রদানের সময়সীমা**	**দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন এবং ই-মেইল)**
(১)	**(২)**	**(৩)**	**(৪)**	**(৬)**	**(৭)**	

প্রবাসী কল্যাণ ব্যাংক

নোয়াখালী আঞ্চলিক কার্যালয়, নোয়াখালী।

ফিরোজ কবির ভবন, হোল্ডিং নম্বর-১৪৪০, ওয়ার্ড নম্বর-০১, নাপিতের পোল, মাইজদি মেইন সড়ক, নোয়াখালী সদর, নোয়াখালী।

সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (Citizen's Charter)

১.	তথ্য প্রদান ১. তথ্য অধিকার আইন ২০০৯ অনুযায়ী তথ্য প্রাপ্তির জন্য নির্ধারিত ফরমে আবেদন পত্র প্রাপ্তি সাপেক্ষে চাহিদা অনুযায়ী তথ্য প্রদান। ২. প্রকাশযোগ্য তথ্য স্বতঃপ্রণোদিতভাবে প্রকাশের মাধ্যমে তথ্য প্রদান।	লিখিতভাবে, সরাসরি, What'sApp, অনলাইন, ই-মেইল, ব্যাংকের ওয়েবসাইট এবং টেলিফোনের মাধ্যমে	সেবার জন্য প্রয়োজনীয় আবেদন ফরমেট/প্রস্তাবের ফরমেট নিচের লিংকে পাওয়া যাবেঃ https://pkb.gov.bd/pages/files/6922db81933eb65569e0a79b	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 প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য ও পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন এবং ই-মেইল)
(১)	(২)	(৩)		(৪)	(৬)	(৭)
১.	ছুটি মঞ্জুর (সকল)	আবেদনের প্রেক্ষিতে	নির্ধারিত আবেদনপত্র। প্রবাসী কল্যাণ ব্যাংক, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা।	বিনামূল্যে	১০ কর্মদিবস	ঐ
২.	অফিস স্টেশনারী	চাহিদা মোতাবেক	ঐ	বিনামূল্যে	০১ কর্মদিবস	ঐ

প্রবাসী কল্যাণ ব্যাংক

নোয়াখালী আঞ্চলিক কার্যালয়, নোয়াখালী।

ফিরোজ কবির ভবন, হোল্ডিং নম্বর-১৪৪০, ওয়ার্ড নম্বর-০১, নাপিতের পোল, মাইজদি মেইন সড়ক, নোয়াখালী সদর, নোয়াখালী।

সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (Citizen's Charter)

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/কাঙ্ক্ষিত সেবা প্রাপ্তির লক্ষে 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:

ক্রমিক নং	কার্যালয়	সেবা প্রাপ্তির জন্য দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মচারী	কখন যোগাযোগ করবেন	কার সঙ্গে যোগাযোগ করবেন	যোগাযোগের ঠিকানা	নিষ্পত্তির সময়
১.	আঞ্চলিক কার্যালয়	সকল কর্মচারী	সেবা প্রাপ্তির জন্য দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মচারী সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক) (GRS ফোকাল পয়েন্ট) অথবা জিআরএস বিকল্প ফোকাল্ট পয়েন্ট	১। অনিক ও জিআরএস ফোকাল পয়েন্ট: জনাব মোঃ হারুন অর রশীদ উপ-মহাব্যবস্থাপক ও অঞ্চল প্রধান, নোয়াখালী আঞ্চলিক কার্যালয়, নোয়াখালী । প্রবাসী কল্যাণ ব্যাংক ফোনঃ ০১৩৩২-৫৪১২৭০ ই-মেইল: noakhalizone@pkb.gov.bd	৩০ কার্যদিবস

প্রবাসী কল্যাণ ব্যাংক

নোয়াখালী আঞ্চলিক কার্যালয়, নোয়াখালী।

ফিরোজ কবির ভবন, হোল্ডিং নম্বর-১৪৪০, ওয়ার্ড নম্বর-০১, নাপিতের পোল, মাইজদি মেইন সড়ক, নোয়াখালী সদর, নোয়াখালী।

সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (Citizen's Charter)

(খ) **আপীল কর্তৃপক্ষের তথ্য:**

ক্রমিক নং	কার্যালয়	কখন যোগাযোগ করবেন	কার সঙ্গে যোগাযোগ করবেন	যোগাযোগের ঠিকানা	নিষ্পত্তির সময়
১	প্রধান কার্যালয়	আঞ্চলিক কার্যালয়ের অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক), (GRS ফোকাল পয়েন্ট) সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক), (GRS ফোকাল পয়েন্ট)	জনাব মোহাঃ মাহবুবুল ইউনুস, মহাব্যবস্থাপক (প্রশাসন ও হিসাব) , ফোন: +৮৮-০২-৪৮৩২১১৯৫, ইমেইল: gm2@pkb.gov.bd ঠিকানা: প্রবাসী কল্যাণ ব্যাংক, প্রবাসী কল্যাণ ভবন, ৭১-৭২ ইস্কাটন গার্ডেন রোড, ঢাকা-১০০০	৩০ কার্যদিবস
২	প্রধান কার্যালয়	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক), (GRS ফোকাল পয়েন্ট) সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	আপীল কর্মকর্তা	জনাব মোঃ জাহাঙ্গীর হোসেন, উপব্যবস্থাপনা পরিচালক ইমেইল: dmd@pkb.gov.bd, ফোন: +৮৮-০২-৪৮৩১৯৪৬৮ ঠিকানা: প্রবাসী কল্যাণ ব্যাংক প্রবাসী কল্যাণ ভবন, ৭১-৭২ ইস্কাটন গার্ডেন রোড, ঢাকা-১০০০	২০ কার্যদিবস
৩	সকল কার্যালয়	আপীল কর্মকর্তা সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	দপ্তর/সংস্থার প্রধান	মিজ্ ওয়াহিদা বেগম, ব্যবস্থাপনা পরিচালক ফোন: +৮৮-০২-৪৮৩২১৯৭৯, ইমেইল: md@pkb.gov.bd, ঠিকানা: প্রবাসী কল্যাণ ব্যাংক প্রবাসী কল্যাণ ভবন, ৭১-৭২ ইস্কাটন গার্ডেন রোড, ঢাকা-১০০০।	৬০ কার্যদিবস