



পল্লী সঞ্চয় ব্যাংক
প্রধান কার্যালয়

রেড ক্রিসেন্ট বোরাক টাওয়ার (লেভেল: ৮, ৯, ১৩)
৩৭/৩/এ, ইস্কাটন গার্ডেন রোড, ঢাকা-১০০০।
www.pallisanchaybank.gov.bd

শেখ হাসিনাই রূপকার
পল্লী সঞ্চয় ব্যাংক উপহার



পল্লী সঞ্চয় ব্যাংকের সিটিজেনস্ চার্টার পরিবীক্ষণ ও বাস্তবায়ন সংক্রান্ত ২০২১-২২ অর্থবছরের ১ম ত্রৈমাসিক (জুলাই-সেপ্টেম্বর) প্রতিবেদন

১। পল্লী সঞ্চয় ব্যাংকের রূপকল্প (Vision of the Bank):

পল্লী এলাকার দরিদ্র ও সুবিধা বঞ্চিত মানুষের সঞ্চয় ও অর্জিত অর্থ লেনদেন ও রক্ষণাবেক্ষন এবং ঋণ ও অগ্রিম প্রদানের মাধ্যমে কৃষি উৎপাদন বৃদ্ধি ও জীবিকায়ন নিশ্চিত করণের মাধ্যমে লাগসই ও স্থায়ী দারিদ্র্য বিমোচন এবং টেকসই উন্নয়ন।

২। পল্লী সঞ্চয় ব্যাংকের অভিলক্ষ্য (Mission of the Bank):

পল্লীর দরিদ্র জনগোষ্ঠীকে সংগঠিত করে তাদেরকে সঞ্চয়ে উৎসাহিত করা, সদস্যদের অর্থনৈতিক কর্মকাণ্ডে ঋণ প্রদান করে জীবিকায়ন নিশ্চিতকরণ, আধুনিক তথ্য-প্রযুক্তি সেবার আওতায় নিয়ে আসা এবং প্রান্তিক পর্যায়ে স্থানীয় প্রাকৃতিক ও মানব সম্পদের সর্বোত্তম ব্যবহার নিশ্চিত করে পল্লী উন্নয়ন করা।

৩। পল্লী সঞ্চয় ব্যাংকের কৌশলগত উদ্দেশ্যসমূহ (Strategic Objectives of the Bank):

১. পল্লীর সুবিধাবঞ্চিত জনগোষ্ঠীর আর্থ-সামাজিক উন্নয়ন;
২. উন্নয়নে নারীর অংশীদারিত্ব ও নারীর ক্ষমতায়ন নিশ্চিতকরণ;
৩. দরিদ্র জনগোষ্ঠীর স্থায়ী তহবিল গঠন করে দিয়ে আয়বর্ধক কর্মকাণ্ডে সম্পৃক্তকরণ;
৪. দক্ষ মানবসম্পদ তৈরীর মাধ্যমে কর্মসংস্থানের সুযোগ সৃষ্টি;
৫. গ্রাম উন্নয়ন সমিতিতে সাংগঠনিকভাবে শক্তিশালী করণের মাধ্যমে ব্যবস্থাপনা উন্নয়ন;
৬. গ্রাম সমিতিগুলোকে সকল কর্মকাণ্ডের কেন্দ্রবিন্দুতে পরিণতকরণ;
৭. আধুনিক তথ্য-প্রযুক্তি সুবিধা গ্রহণ করে আর্থিক ব্যবস্থাপনায় স্বচ্ছতা ও জবাবদিহিতা নিশ্চিতকরণ;
৮. পল্লী সঞ্চয় ব্যাংকের ব্যবস্থাপনা ও সুবিধাভোগীদের কার্যক্রমের সর্বস্তরে তথ্য-প্রযুক্তি সুবিধা নিশ্চিতকরণ।

মোঃ ইলিয়াস খান
সহকারী মহাপ্রবন্ধপত্র

৪। প্রতিশ্রুত সেবাসমূহ :

৪.১: নাগরিক সেবা

ক্রমিক নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তি স্থান	সেবার মূল্য	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা
১	২	৩	৪	৫	৬	৭
১	সমিতির কার্যক্রম পরিচালনা	নির্বাচিত গ্রাম হতে বাছাইকৃত ৬০ জন দরিদ্র সদস্যদের সমন্বয়ে আমার বাড়ি আমার খামার সমিতি গঠন করা হয়েছে। বাংলাদেশের প্রাকৃতিক পরিবেশ ও প্রতিবেশ সংরক্ষণ ও উন্নয়ন কল্পে প্রকৃতি নির্ভর জনগোষ্ঠীদের সম্পৃক্ত করে সমিতি গঠন করে সদস্যদের আয়বর্ধক কার্যক্রমে সম্পৃক্ত করা।	পল্লী সঞ্চয় ব্যাংক, শাখা কার্যালয়	বিনামূল্যে	সমিতিতে সদস্য হিসেবে অন্তর্ভুক্তির পর হতে চলমান	শাখা ব্যবস্থাপক
২	সমিতির তহবিল ব্যবস্থাপনায় ডিজিটাল পদ্ধতি প্রবর্তন	ব্যাংকের নিজস্ব সফটওয়্যারের মাধ্যমে সমিতির তহবিল ব্যবস্থাপনায় ডিজিটাল পদ্ধতি অন্তর্ভুক্ত হওয়ার কারণে সদস্যদের সঞ্চয় জমা, সঞ্চয় উত্তোলন, ঋণ প্রদান ও ঋণের কিস্তি পরিশোধ সহ সকল লেনদেন স্বচ্ছতার সাথে সেবা প্রদান করা হয়।	পল্লী সঞ্চয় ব্যাংক, শাখা কার্যালয়	বিনামূল্যে	চলমান	শাখা ব্যবস্থাপক
৩	সঞ্চয়ে উদ্ধৃদ্ধকরণ	সদস্যদের দৈনিক সঞ্চয়ে উদ্ধৃদ্ধ ও উৎসাহিত করা। সঞ্চয়ের বিপরীতে বার্ষিক ৩.৫% হারে মুনাফা প্রদান।	পল্লী সঞ্চয় ব্যাংক, শাখা কার্যালয়	বিনামূল্যে	সমিতি গঠনের পর হতে চলমান	শাখা ব্যবস্থাপক
৪	উঠান বৈঠক অনুষ্ঠানে সহায়তা	সমিতির সদস্যদের সাম্প্রতিক উঠান বৈঠক অনুষ্ঠানে ব্যাংক হতে সহায়তা প্রদান।	সমিতি কার্যালয়	বিনামূল্যে	সমিতি গঠনের পর হতে চলমান	শাখা অফিস
৫	সচেতনতা বৃদ্ধির প্রশিক্ষণ প্রদান	সমিতির সদস্যদেরকে উপজেলা পর্যায়ে সাংগঠনিক, ব্যবস্থাপনা, হিসাবরক্ষণ ইত্যাদি বিষয়ে প্রশিক্ষণ প্রদান।	পল্লী সঞ্চয় ব্যাংক, শাখা কার্যালয়	বিনামূল্যে	সমিতি গঠনের পর হতে চলমান	শাখা ব্যবস্থাপক
৬	উন্নয়ন কর্মী সৃজনের বিশেষায়িত প্রশিক্ষণ প্রদান	সমিতি সদস্যদের কৃষি, মৎস্য, পশুপালন, হাঁস-মুরগি ও নার্সারি, সেলাইয়ের কাজ ও স্থানীয়ভাবে উপযোগী পেশাভিত্তিক বিভিন্ন বিষয়ে প্রশিক্ষণ প্রদান।	পল্লী সঞ্চয় ব্যাংক, শাখা কার্যালয়	বিনামূল্যে	সমিতি গঠনের পর হতে চলমান	শাখা ব্যবস্থাপক
৭	খামার স্থাপনে আর্থিক সহায়তা	সমিতির সদস্যদের আয়বর্ধক কাজে ৪% হতে ৮% সেবামূল্যে তহবিল প্রদান।	পল্লী সঞ্চয় ব্যাংক, শাখা কার্যালয়	বিনামূল্যে	সমিতি গঠনের পর হতে চলমান	শাখা ব্যবস্থাপক
৮	কল সেন্টার স্থাপন	পল্লী সঞ্চয় ব্যাংকের হেল্পলাইন নম্বরঃ ১৬৬৫৪ অথবা ০৯৬৬৬৭১১৪২২ -তে ফোন এবং ই-মেইলে (helpline@pallisanchaybank.gov.bd) যোগাযোগের মাধ্যমে সেবা প্রদান করা হয়।	পল্লী সঞ্চয় ব্যাংক, প্রধান কার্যালয়	বিনামূল্যে	চলমান	আইটি বিভাগ, প্রধান কার্যালয়

[Signature]

[Signature]

[Signature]
মোঃ ইলহাম হিদা
সহকারী ব্যবস্থাপক

৪.২: প্রতিষ্ঠানিক সেবা

ক্রমিক নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তি স্থান	সেবার মূল্য	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা
১	২	৩	৪	৫	৬	৭
১	সমিতির সদস্যদের অনলাইন ব্যাংকিং সেবা প্রদান	পল্লী সঞ্চয় ব্যাংকের সমিতির সদস্যদের সকল আর্থিক কর্মকাণ্ড অনলাইন ব্যাংকিং এর মাধ্যমে তাদের দোরগোড়ায় পৌঁছানো। এতে দ্রুততা ও স্বচ্ছতার সাথে সেবা প্রদান নিশ্চিত হয়।	পল্লী সঞ্চয় ব্যাংক, শাখা কার্যালয়	বিনামূল্যে	চলমান প্রক্রিয়া	আইটি বিভাগ, প্রধান কার্যালয়
২	ঋণ সেবা	১। মাইক্রোফ্রেডিট (ক্ষুদ্র ঋণ)- ১ লক্ষ টাকা পর্যন্ত ২। এসএমই ঋণ- ২.৫০ লক্ষ টাকা পর্যন্ত ৩। কর্মসৃজন ঋণ (সরকারের প্রণোদনা প্যাকেজের আওতায়, কর্মসৃজন ঋণ)- ৫০ হাজার টাকা পর্যন্ত ৪। শস্য গোলা ঋণ- ৩০ হাজার টাকা পর্যন্ত ৫। মাইক্রোফ্রেডিট (ফরেস্ট) ১ লক্ষ টাকা পর্যন্ত ৬। পল্লী এম্বুলেন্স ঋণ- ২.৫০ লক্ষ টাকা পর্যন্ত	পল্লী সঞ্চয় ব্যাংক, শাখা কার্যালয়	৪%-৮% সার্ভিস চার্জ	০৩ মাস হতে ৩০ মাসে পরিশোধযোগ্য	শাখা অফিস
৩	পল্লী লেনদেন	মোবাইল অ্যাপসের মাধ্যমে পল্লী সঞ্চয় ব্যাংকের নিজস্ব ডিজিটাল আর্থিক সেবা প্রদান করা হয়।	পল্লী সঞ্চয় ব্যাংকের সকল সমিতি	বিনামূল্যে	চাহিদার ভিত্তিতে	লেনদেন ম্যানেজার (সমিতির সদস্য) ও শাখা অফিস
৪	স্কুল ব্যাংকিং সঞ্চয় স্কীম	সমিতির সদস্যদের সন্তানদের জন্য জিপিএ এর দ্বিগুন মুনাফা প্রদান ভিত্তিক স্কুল ব্যাংকিং সঞ্চয় স্কীম।	পল্লী সঞ্চয় ব্যাংক, শাখা কার্যালয়	বিনামূল্যে	বার্ষিক	শাখা ব্যবস্থাপক
৫	মাসিক সঞ্চয় স্কীম (ডিপিএস)	সমিতির সদস্য অথবা সদস্যদের পরিবারের জন্য মাসিক সঞ্চয় স্কীম (ডিপিএস) ৭% হারে মুনাফা প্রদান।	পল্লী সঞ্চয় ব্যাংক, শাখা কার্যালয়	বিনামূল্যে	বার্ষিক	শাখা ব্যবস্থাপক

মোঃ ইসলাম বিয়া
সহকারী মহাপ্রবন্ধক

৪.৩: অভ্যন্তরীণ সেবাঃ

ক্রমিক নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তি স্থান	সেবার মূল্য	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা
১	২	৩	৪	৫	৬	৭
১	কর্মকর্তা/কর্মচারীদের ছুটি মঞ্জুর	পল্লী সঞ্চয় ব্যাংকের কর্মকর্তা/কর্মচারীদের বহিঃবাংলাদেশ ছুটি, নৈমিত্তিক ছুটি ও অর্জিত ছুটি নির্দিষ্ট ফরমেটে আবেদনের প্রেক্ষিতে মঞ্জুর করা হয়।	পল্লী সঞ্চয় ব্যাংক প্রধান কার্যালয়, জেলা ও শাখা কার্যালয় সমূহ	বিনামূল্যে	আবেদন প্রাপ্তির ৭ দিনের মধ্যে	প্রশাসনিক ক্ষমতা বিধি অনুযায়ী দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা
২	নারী কর্মীদের মাতৃত্বকালীন ছুটি মঞ্জুর	পল্লী সঞ্চয় ব্যাংকের নারী কর্মীদের মাতৃত্বকালীন ছুটি মঞ্জুর করা।	পল্লী সঞ্চয় ব্যাংক প্রধান কার্যালয় ও শাখা কার্যালয় সমূহ	বিনামূল্যে	আবেদন প্রাপ্তির ০৭ দিনের মধ্যে	প্রশাসনিক ক্ষমতা বিধি অনুযায়ী দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা
৩	প্রশিক্ষণ	পল্লী সঞ্চয় ব্যাংকের কর্মকর্তা/কর্মচারীদের স্থানীয় ও কেন্দ্রীয় পর্যায়ে দক্ষতা বৃদ্ধি ও রিফ্রেশাস প্রশিক্ষণ প্রদান।	পল্লী সঞ্চয় ব্যাংক প্রধান কার্যালয়, জেলা (আঞ্চলিক) ও শাখা কার্যালয় সমূহ	বিনামূল্যে	চলমান প্রক্রিয়া	ব্যবস্থাপনা কর্তৃপক্ষ
৪	মোবাইল ও টেলিফোন সেবা	ব্যাংকের প্রধান কার্যালয়, জেলা (আঞ্চলিক) কার্যালয় ও শাখা কার্যালয়ে মোবাইল ও টেলিফোন সেবা প্রাপ্তির ব্যবস্থাকরণ।	পল্লী সঞ্চয় ব্যাংক, প্রধান কার্যালয়, জেলা (আঞ্চলিক) ও শাখা কার্যালয়	প্রকৃত মূল্যে	কাজ্জিত সময়ের মধ্যে।	ব্যবস্থাপনা কর্তৃপক্ষ, জেলা (আঞ্চলিক) অফিস ও শাখা অফিস
৫	বার্ষিক বেতন মঞ্জুর	প্রতি বছরের জুলাই হতে কার্যকর করে বার্ষিক বেতন বৃদ্ধি মঞ্জুর করা হয়।	পল্লী সঞ্চয় ব্যাংক, প্রধান কার্যালয়	বিনামূল্যে	১৫ দিনের মধ্যে	ব্যবস্থাপনা পরিচালক
৬	বাজেট	ব্যাংকের বাজেট, ব্যয় নিয়ন্ত্রণ ও হিসাব সমন্বয় বিভাগের মাধ্যমে বাজেট প্রণয়ন করে শাখা, জেলা (আঞ্চলিক) এবং প্রধান কার্যালয়ের সংশ্লিষ্ট বিভাগে প্রেরণ।	পল্লী সঞ্চয় ব্যাংক, প্রধান কার্যালয়, জেলা (আঞ্চলিক) ও শাখা কার্যালয়	বিনামূল্যে	বাজেট শাখা কর্তৃক নির্ধারিত সময়সীমার মধ্যে	ব্যবস্থাপনা পরিচালক
৭	মোটর সাইকেল অগ্রিম মঞ্জুর	কর্মকর্তা-কর্মচারীদের আবেদনের ভিত্তিতে ঋণ মঞ্জুর করা হয়।	পল্লী সঞ্চয় ব্যাংক, প্রধান কার্যালয়	প্রয়োজনীয় ডকুমেন্ট সম্পাদন	০৭ দিনের মধ্যে	ব্যবস্থাপনা পরিচালক
৮	পাসপোর্ট করার অনুমতি প্রদান	আবেদনের ভিত্তিতে অনুমতি প্রদান করা হয়।	পল্লী সঞ্চয় ব্যাংক, প্রধান কার্যালয়	বিনামূল্যে	০৭ দিনের মধ্যে	ব্যবস্থাপনা পরিচালক

মোঃ সাইফুল ইসলাম খান
সহকারী প্রোগ্রামার
পল্লী সঞ্চয় ব্যাংক

মোঃ শাহরিয়ার রাসেল -৪-
জাতীয় এডমিনিস্ট্রেটর

মোঃ ইলহাম হিদা
সহকারী মহাপরিচালক

৫। আওতাধীন অধিদপ্তর /দপ্তর/সংস্থা কর্তৃক প্রদত্ত সেবা:

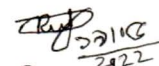
৫.১ : আওতাধীন অফিস/শাখা থেকে প্রদত্ত সেবার বিস্তারিত বিবরণ এই ব্যাংকের ওয়েবসাইটে
(www.pallisanchaybank.gov.bd) প্রকাশ করা হয়েছে।

৫.২ : এই ব্যাংকের আওতাধীন জেলা (আঞ্চলিক) কার্যালয় ও শাখা কার্যালয়ের কর্মকর্তা-কর্মচারীর তালিকা এবং মোবাইল
নাম্বার ওয়েবসাইটে দেয়া আছে।

৬. অভিযোগ ব্যবস্থাপনা পদ্ধতি (GRS) :

সেবা প্রাপ্তিতে অসন্তুষ্ট হলে প্রত্যাশি নাগরিক/ কর্মকর্তা-কর্মচারী নিম্নোক্ত কর্মকর্তাদের সাথে যোগাযোগ করুন।

ক্রমিক নং	দায়িত্ব প্রদান	কর্মকর্তার নাম, পদবী ও ঠিকানাসহ অন্যান্য তথ্যাদি
১	অভিযোগ নিষ্পত্তি ফোকালপয়েন্ট (মাঠ পর্যায়ে দায়িত্ব প্রাপ্ত কর্মকর্তাগণ ব্যর্থ হলে)	জনাব দীপংকর রায় মহাব্যবস্থাপক ফোন: ০২-৫৫১৩৮৫৬৩ ই-মেইল: gadmin@pallisanchaybank.gov.bd ঠিকানা: পল্লী সঞ্চয় ব্যাংক, রেড ক্রিসেন্ট বোরাক টাওয়ার (লেভেল ৮-৯), ৩৭/৩/এ, ইন্সটান গার্ডেন, ঢাকা -১০০০। ওয়েব সাইট: www.pallisanchaybank.gov.bd
২	অভিযোগ নিষ্পত্তি ফোকালপয়েন্ট সমস্যা সমাধানে ব্যর্থ হলে	জনাব খন্দকার আতাউর রহমান ব্যবস্থাপনা পরিচালক ফোন: ০২-৫৫১৩৮৫৫৯ ই-মেইল: md@pallisanchaybank.gov.bd ঠিকানা: পল্লী সঞ্চয় ব্যাংক, রেড ক্রিসেন্ট বোরাক টাওয়ার (লেভেল ৮-৯), ৩৭/৩/এ, ইন্সটান গার্ডেন, ঢাকা -১০০০। ওয়েবসাইট: www.pallisanchaybank.gov.bd


(দীপংকর রায়)
মহাব্যবস্থাপক
পল্লী সঞ্চয় ব্যাংক
headoffice@pallisanchaybank.gov.bd

