

সিটিজেন চার্টার

CITIZEN CHARTAR

|                                                            |    |
|------------------------------------------------------------|----|
| সূচিপত্র                                                   |    |
| মুখবন্ধ                                                    |    |
| ভিশন ও মিশন                                                | ৩  |
| প্রতিশ্রুত সেবা                                            | ৪  |
| নাগরিক সেবা                                                | ৫  |
| প্রাতিষ্ঠানিক সেবা                                         |    |
| স্থানীয় ক্রয়-বিক্রয় বিভাগ                               | ৬  |
| বৈদেশিক ক্রয় বিভাগ                                        | ৭  |
| উৎপাদন নিয়ন্ত্রণ, পরিকল্পনা, ডিজাইন এন্ড এনগ্রেডিং বিভাগ  | ৮  |
| অরিজিনেশন, গবেষণা ও মান নিয়ন্ত্রণ বিভাগ                   | ৯  |
| নিরাপত্তা বিভাগ                                            | ১০ |
| অর্থ ও হিসাব বিভাগ                                         | ১১ |
| নিরীক্ষা বিভাগ                                             | ১২ |
| প্রশাসন বিভাগ                                              | ১৩ |
| প্রকৌশল বিভাগ                                              | ১৪ |
| অভিযোগ ব্যবস্থাপনা পদ্ধতি {Grievance Redress System (GRS)} | ১৫ |

## মুখবন্ধ

### ভিশন ও মিশন

**রূপকল্প (Vision):** সর্বোচ্চ নিরাপত্তা নিশ্চিতপূর্বক আধুনিক ও উন্নত প্রযুক্তি ব্যবহার করে গ্রাহক প্রতিষ্ঠানের (বাংলাদেশ ব্যাংক, জাতীয় রাজস্ব বোর্ড, বাংলাদেশ ডাক বিভাগ, বিআইডব্লিউটিএ, বিভিন্ন বিশ্ববিদ্যালয়, শিক্ষাবোর্ড, রাষ্ট্রীয় মালিকানাধীন ব্যাংকসমূহ, বেসরকারী ব্যাংকসমূহ ইত্যাদি) চাহিদা অনুযায়ী ব্যাংক নোট ও কারেন্সী নোট এবং অন্যান্য নিরাপত্তামূলক সামগ্রী মুদ্রণপূর্বক সরবরাহ দেয়া।

**অভিলক্ষ্য (Mission):** জাতীয় উন্নয়নের লক্ষ্যসমূহের সাথে সামঞ্জস্য রেখে দেশের জাতীয় নিরাপত্তামূলক পণ্যসামগ্রী (যেমন, ব্যাংক নোট ও কারেন্সী নোটসহ সরকারের রাজস্ব আদায় সংশ্লিষ্ট পণ্য ইত্যাদি) মুদ্রণে সর্বোচ্চ গুনগত মান অক্ষুন্ন রেখে যথাসময়ে উৎপাদিত পণ্য সামগ্রী সরবরাহ নিশ্চিত করা।

### প্রতিশ্রুত সেবা

ক. অত্র করপোরেশন নিজস্ব অধিক্ষেত্রে দেশ ও জাতীয় স্বার্থে নিয়োজিত প্রতিষ্ঠানসমূহকে তাদের চাহিদা মোতাবেক সেবা প্রদান করে থাকে।

- এ প্রতিষ্ঠান মূলত: বাংলাদেশ ব্যাংকের নিবিড় তত্ত্বাবধানে ও সুদক্ষ ব্যবস্থাপনায় ব্যাংকের চাহিদামত ব্যাংক নোট, কারেন্সী নোট ও স্মারক নোট উৎপাদন করে বাংলাদেশ ব্যাংকে সরবরাহ করে থাকে।
- এছাড়াও জাতীয় রাজস্ব বোর্ড ও বাংলাদেশ ডাক বিভাগের চাহিদা মোতাবেক সরকারের রাজস্ব আহরণে ব্যবহৃত বিভিন্ন সিকিউরিটি ডকুমেন্টস উৎপাদন করে সরবরাহ দিয়ে থাকে।
- সরকারের বিভিন্ন মন্ত্রণালয়, সরকারী/বেসরকারী বিভিন্ন ব্যাংক, সকল শিক্ষা বোর্ড ও বিভিন্ন বিশ্ববিদ্যালয়ের চাহিদা মোতাবেক সিকিউরিটি ডকুমেন্টস উৎপাদন ও সরবরাহ করে থাকে।

খ. সরকারী, স্বায়ত্বশাসিত ও অন্যান্য প্রতিষ্ঠানের চাহিদা মোতাবেক বিভিন্ন আইটেমের বিশেষ নিরাপত্তা বৈশিষ্ট্য সম্বলিত মুদ্রণ উপযোগী ডিজাইন (নির্ধারিত ফি গ্রহণ সাপেক্ষে) তৈরী করে থাকে।

গ. সরকারী, স্বায়ত্বশাসিত ও অন্যান্য প্রতিষ্ঠানের চাহিদা মোতাবেক অত্র প্রতিষ্ঠানের ল্যাবরেটরীতে বিভিন্ন নিরাপত্তা বৈশিষ্ট্য সম্বলিত সামগ্রী (নির্ধারিত ফি গ্রহণ সাপেক্ষে) পরীক্ষা-নিরীক্ষা করে মতামত দেয়া হয়ে থাকে।

ঘ. সরকারী, স্বায়ত্বশাসিত ও অন্যান্য প্রতিষ্ঠানসহ আইন-শৃঙ্খলা বাহিনী কর্তৃক জন্মকৃত বিভিন্ন ডকুমেন্টস পরীক্ষা-নিরীক্ষা করে মতামত দেয়া হয়ে থাকে।

### নাগরিক সেবা

নাগরিক সেবায় প্রত্যক্ষভাবে সম্পৃক্ত না থাকলেও সরকারী, স্বায়ত্বশাসিত ও অন্যান্য প্রতিষ্ঠানের মাধ্যমে পরোক্ষভাবে নাগরিক সেবা প্রদান করা হয়ে থাকে। তথ্য অধিকার আইন ২০১৯ অনুযায়ী নির্ধারিত ফরমে আবেদনের ভিত্তিতে অত্র প্রতিষ্ঠান হতে মুদ্রিত নিরাপত্তা সামগ্রীর সঠিকতা যাচাই করা হয়ে থাকে।

## প্রাতিষ্ঠানিক সেবা

### স্থানীয় ক্রয়-বিক্রয় বিভাগ

| ক্রঃ<br>নং | সেবার নাম                                                                       | সেবা প্রদান পদ্ধতি                                                                                  | প্রয়োজনীয়<br>কাগজপত্র এবং<br>প্রাপ্তিস্থান                                | সেবার মূল্য এবং<br>পরিশোধ পদ্ধতি             | সেবা প্রদানের<br>সময়সীমা                    |
|------------|---------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------|----------------------------------------------|
| (১)        | (২)                                                                             | (৩)                                                                                                 | (৪)                                                                         | (৫)                                          | (৬)                                          |
| ১।         | গ্রাহক প্রতিষ্ঠানের<br>চাহিদা মোতাবেক<br>উৎপাদিত পণ্য<br>সরবরাহ নিশ্চিত<br>করণ। | ইনভয়েসের মাধ্যমে<br>সংশ্লিষ্ট প্রতিষ্ঠানের<br>প্রতিনিধির নিকট<br>হস্তান্তর                         | প্রাতিষ্ঠানিক<br>কার্যাদেশ                                                  | বিলের মাধ্যমে<br>পরিশোধ                      | কার্যাদেশে<br>বর্ণিত<br>সময়সীমা<br>অনুযায়ী |
| ২।         | ঠিকাদারী প্রতিষ্ঠান<br>তালিকাভুক্তকরণ                                           | প্রতি ০২ বছর পর<br>উন্মুক্ত আবেদনের<br>প্রেক্ষিতে/যে কোন<br>সময় স্বতঃস্ফূর্ত<br>অবেদনের প্রেক্ষিতে | স্থানীয় ক্রয়-বিক্রয়<br>বিভাগ                                             | নির্ধারিত মূল্যে                             | কমপক্ষে ২১<br>(একুশ) দিন                     |
| ৩।         | উন্মুক্ত দরপত্র বিক্রয়                                                         | পত্রিকায় বিজ্ঞপ্তির<br>মাধ্যমে                                                                     | স্থানীয় ক্রয়-বিক্রয়<br>বিভাগ                                             | দরপত্র<br>মূল্যায়নের<br>মাধ্যমে             | কমপক্ষে ২৮<br>(আটাশ) দিন                     |
| ৪।         | বাতিল মালামাল<br>বিক্রয়                                                        | পত্রিকায় বিজ্ঞপ্তির<br>মাধ্যমে                                                                     | স্থানীয় ক্রয়-বিক্রয়<br>বিভাগ                                             | সর্বোচ্চ দরদাতা<br>প্রতিষ্ঠানের<br>প্রস্তাবে | নির্ধারিত<br>মেয়াদে                         |
| ৫।         | স্থানীয় বাজার থেকে<br>সরাসরি ক্রয়                                             | অনুমোদিত ক্রয় বিধি<br>অনুযায়ী                                                                     | স্থানীয় বাজার<br>যাচাই এর মাধ্যমে<br>কোটেশন<br>/ক্যাশ মেমো<br>সংগ্রহপূর্বক | বাজার যাচাই<br>অনুযায়ী সর্বনিম্ন<br>মূল্যে  | ৩০ (ত্রিশ)<br>দিন                            |
| ৬।         | বহিরাগত প্রতিষ্ঠান<br>হতে কার্যাদেশ গ্রহণ।                                      | পত্রের মাধ্যমে                                                                                      | সংশ্লিষ্ট<br>প্রতিষ্ঠান/সংস্থার<br>অনুরোধপত্র                               | বিনামূল্যে                                   | ৭ (সাত) দিন                                  |

**দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তাঃ** মোঃ ওবায়দ উল্যা চৌধুরী  
 মহাব্যবস্থাপক (স্থানীয় ক্রয়-বিক্রয়) ও কোম্পানী সচিব  
 ফোন- ০২২২৩৩৭৫৫৫৮  
 মোবাইল- ০১৭১৫১০০২২৪  
 ফ্যাক্স- ০২২২৩৩৭৫৫৫৯৫-৯৬  
 ই-মেইল- obaid.chowdhury@spcbl.org.bd

### বৈদেশিক ক্রয় বিভাগ

| ক্রঃ<br>নং | সেবার নাম                                        | সেবা প্রদান পদ্ধতি                                                                                                       | প্রয়োজনীয়<br>কাগজপত্র এবং<br>প্রাপ্তিস্থান | সেবার মূল্য এবং<br>পরিশোধ পদ্ধতি | সেবা প্রদানের<br>সময়সীমা     |
|------------|--------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------|----------------------------------|-------------------------------|
| (১)        | (২)                                              | (৩)                                                                                                                      | (৪)                                          | (৫)                              | (৬)                           |
| ১।         | বৈদেশিক ঠিকাদারী<br>প্রতিষ্ঠান<br>তালিকাভুক্তকরণ | প্রতি তিন বছর পর<br>পর উন্মুক্তকৃত<br>আবেদন পত্র<br>আহবান/ যেকোন<br>সময় প্রাপ্ত স্বতঃস্ফূর্ত<br>আবেদন পত্রের<br>মাধ্যমে | বৈদেশিক ক্রয়<br>বিভাগ                       | নির্ধারিত মূল্যে                 | ৩৫ (পঁয়ত্রিশ)<br>দিন         |
| ২।         | উন্মুক্ত দরপত্র বিক্রয়                          | পত্রিকায় বিজ্ঞপ্তির<br>মাধ্যমে                                                                                          | বৈদেশিক ক্রয়<br>বিভাগ                       | দরপত্র<br>মূল্যায়নের<br>মাধ্যমে | কমপক্ষে ৩৫<br>(পঁয়ত্রিশ) দিন |
| ৩।         | সিএন্ডএফ এজেন্ট<br>নিয়োগ                        | নির্ধারিত মেয়াদান্তে<br>পত্রিকায় বিজ্ঞপ্তির<br>মাধ্যমে                                                                 | বৈদেশিক ক্রয়<br>বিভাগ                       | দরপত্র<br>মূল্যায়নের<br>মাধ্যমে | কমপক্ষে ৬০<br>(ষাট) দিন       |
| ৪।         | সার্ভে প্রতিষ্ঠান নিয়োগ                         | নির্ধারিত মেয়াদান্তে<br>পত্রিকায় বিজ্ঞপ্তির<br>মাধ্যমে                                                                 | বৈদেশিক ক্রয়<br>বিভাগ                       | দরপত্র<br>মূল্যায়নের<br>মাধ্যমে | কমপক্ষে ৬০<br>(ষাট) দিন       |
| ৫।         | পিএসআই প্রতিষ্ঠান<br>নিয়োগ                      | পত্রিকায় বিজ্ঞপ্তির<br>মাধ্যমে                                                                                          | বৈদেশিক ক্রয়<br>বিভাগ                       | দরপত্র<br>মূল্যায়নের<br>মাধ্যমে | কমপক্ষে ১৫<br>(পনের) দিন      |

**দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তাঃ** রাফেজা আক্তার কান্তা  
 মহাব্যবস্থাপক (বৈদেশিক ক্রয়)  
 ফোন- ০২২২৩৩৭৫৫৮৯  
 মোবাইল- ০১৭৮৫৭৪৬৯২৯  
 ফ্যাক্স- ০২২২৩৩৭৫৫৯৫-৯৬  
 ই-মেইল- rafeza.kanta@spcbl.org.bd

**উৎপাদন নিয়ন্ত্রণ, পরিকল্পনা, ডিজাইন এন্ড এনগ্রেডিং বিভাগ**

| ক্রঃ<br>নং | সেবার নাম                                                                            | সেবা প্রদান পদ্ধতি | প্রয়োজনীয়<br>কাগজপত্র এবং<br>প্রাপ্তিস্থান        | সেবার মূল্য এবং<br>পরিশোধ পদ্ধতি | সেবা প্রদানের<br>সময়সীমা                        |
|------------|--------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|-----------------------------------------------------|----------------------------------|--------------------------------------------------|
| (১)        | (২)                                                                                  | (৩)                | (৪)                                                 | (৫)                              | (৬)                                              |
| ১।         | সরকারী/<br>স্বায়ত্বশাসিত<br>প্রতিষ্ঠানের<br>চাহিদানুযায়ী ডিজাইন<br>ও এনগ্রেডিং করণ | চাহিদাপত্র         | সংশ্লিষ্ট জব কার্ড<br>এবং ডিজাইন/<br>এনগ্রেডিং শাখা | প্রযোজ্য ফি                      | ১৫-৩০ দিন                                        |
| ২।         | রিকনসিলিয়েশন                                                                        | কার্যাদেশ ভিত্তিক  | ফ্যাক্টরী অর্ডার এবং<br>অত্র বিভাগ                  | বিনামূল্যে                       | ফ্যাক্টরী অর্ডার<br>সম্পন্ন হওয়ার<br>পর ১-২ মাস |

**দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তাঃ**

খালেদ মাহবুব মোর্শেদ

মহাব্যবস্থাপক (ব্যাংকনোট) এবং ইনচার্জ অরিজিনেশন গবেষণা ও মান নিয়ন্ত্রণ

ফোন- ০২২২৩৩৭৫৫৫৮

মোবাইল- ০১৯১১৩১৮৮৪০

ফ্যাক্স- ০২২২৩৩৭৫৫৯৫-৯৬

ই-মেইল- [khaled.mahbub@spcbl.org.bd](mailto:khaled.mahbub@spcbl.org.bd)



**অরিজিনেশন, গবেষণা ও মান নিয়ন্ত্রণ বিভাগ**

| ক্রঃ<br>নং | সেবার নাম                                                                                                          | সেবা প্রদান পদ্ধতি | প্রয়োজনীয়<br>কাগজপত্র এবং<br>প্রাপ্তিস্থান   | সেবার মূল্য এবং<br>পরিশোধ পদ্ধতি | সেবা প্রদানের<br>সময়সীমা |
|------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|------------------------------------------------|----------------------------------|---------------------------|
| (১)        | (২)                                                                                                                | (৩)                | (৪)                                            | (৫)                              | (৬)                       |
| ০১।        | ল্যাবরেটরী টেস্ট                                                                                                   | আবেদনপত্র          | সংশ্লিষ্ট<br>প্রতিষ্ঠান/ব্যক্তির<br>অনুরোধপত্র | নির্ধারিত ফি                     | ১৫-২০ দিন                 |
| ০২।        | সরকারী,<br>স্বায়ত্বশাসিত ও<br>অন্যান্য প্রতিষ্ঠানসহ<br>আইন শৃংখলা বাহিনী<br>কর্তৃক জন্মকৃত পণ্যের<br>সঠিকতা যাচাই | আবেদনপত্র          | সংশ্লিষ্ট<br>প্রতিষ্ঠান/ব্যক্তির<br>অনুরোধপত্র | প্রযোজ্য ফি                      | ১৫-২০ দিন                 |

**দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তাঃ**

খালেদ মাহবুব মোর্শেদ

মহাব্যবস্থাপক (ব্যাংকনোট) এবং ইনচার্জ অরিজিনেশন গবেষণা ও মান নিয়ন্ত্রণ

ফোন- ০২২২৩৩৭৫৫৫৮

মোবাইল- ০১৯১১৩১৮৮৪০

ফ্যাক্স- ০২২২৩৩৭৫৫৯৫-৯৬

ই-মেইল- [khaled.mahbub@spcbl.org.bd](mailto:khaled.mahbub@spcbl.org.bd)

### নিরাপত্তা বিভাগ

| ক্রঃনং | সেবার নাম                                                                                                 | সেবা প্রদান পদ্ধতি | প্রয়োজনীয় কাগজপত্র<br>এবং প্রাপ্তিস্থান    | সেবার মূল্য এবং<br>পরিশোধ পদ্ধতি | সেবা প্রদানের<br>সময়সীমা  |
|--------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|----------------------------------------------|----------------------------------|----------------------------|
| (১)    | (২)                                                                                                       | (৩)                | (৪)                                          | (৫)                              | (৬)                        |
| ০১।    | করপোরেশনে<br>বহিরাগতদের প্রবেশের<br>অনুমতি প্রদান                                                         | আবেদনপত্র          | সংশ্লিষ্ট প্রতিষ্ঠান/<br>ব্যক্তির অনুরোধপত্র | বিনামূল্যে                       | নির্ধারিত তারিখ<br>ও সময়ে |
| ০২।    | বিশেষ প্রতিষ্ঠানের বিশেষ<br>প্রশিক্ষণে আগত প্রতিনিধি                                                      | পত্রের মাধ্যমে     | সংশ্লিষ্ট প্রতিষ্ঠান/<br>সংস্থার অনুরোধপত্র  | বিনামূল্যে                       | নির্ধারিত তারিখ<br>ও সময়ে |
| ০৩।    | করপোরেশনে বিভিন্ন<br>নিরাপত্তা সামগ্রী সংগ্রহ /<br>সরবরাহের লক্ষ্যে আইন<br>শৃংখলা বাহিনীর সাথে<br>যোগাযোগ | পত্রের মাধ্যমে     | সংশ্লিষ্ট প্রতিষ্ঠান/<br>সংস্থার অনুরোধপত্র  | বিনামূল্যে                       | ৩-৭ কর্ম দিবস              |

**দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তাঃ** কর্ণেল মোঃ মাসুদুর রহমান, পিএসসি (অবঃ)  
 মহাব্যবস্থাপক (নিরাপত্তা)  
 ফোন- ০২২২৩৩৭৫৫৭১  
 মোবাইল- ০১৭৬৯০০৪৯৩৮  
 ফ্যাক্স- ০২২২৩৩৭৫৫৯৫-৯৬  
 ই-মেইল- masudur.rahman@spcbl.org.bd

### অর্থ ও হিসাব বিভাগ

| ক্রঃ<br>নং | সেবার নাম                                                                              | সেবা প্রদান পদ্ধতি                                                          | প্রয়োজনীয়<br>কাগজপত্র এবং<br>প্রাপ্তিস্থান                              | সেবার মূল্য এবং<br>পরিশোধ পদ্ধতি | সেবা প্রদানের<br>সময়সীমা |
|------------|----------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------|----------------------------------|---------------------------|
| (১)        | (২)                                                                                    | (৩)                                                                         | (৪)                                                                       | (৫)                              | (৬)                       |
| ১।         | বিভিন্ন সরবরাহকারী<br>প্রতিষ্ঠানের বিল<br>প্রদান।                                      | ইনভয়েসের মাধ্যমে<br>সংশ্লিষ্ট প্রতিষ্ঠানের<br>প্রতিনিধির নিকট<br>হস্তান্তর | প্রাতিষ্ঠানিক<br>কার্যাদেশ                                                | বিল পরিশোধের<br>মাধ্যমে          | ৪ (চার)<br>কর্মদিবস       |
| ২।         | বিভিন্ন প্রতিষ্ঠান<br>থেকে কার্যাদেশ<br>প্রদানের পূর্বে পণ্য<br>সেবার ব্যয় প্রাক্কলন। | পত্রের মাধ্যমে                                                              | সংশ্লিষ্ট প্রতিষ্ঠান/<br>সংস্থার অনুরোধপত্র                               | বিনামূল্যে                       | ৭ (সাত)<br>কর্মদিবস       |
| ৩।         | করপোরেশনের<br>ট্যাক্স/বীমা/কর প্রদান                                                   | পত্রের মাধ্যমে                                                              | সংশ্লিষ্ট প্রতিষ্ঠান/<br>সংস্থার অনুরোধপত্র                               | বিনামূল্যে                       | ৭ (সাত)<br>কর্মদিবস       |
| ৪।         | করপোরেশনের<br>তহবিল বিনিয়োগ                                                           | অফার লেটার<br>সংগ্রহের মাধ্যমে                                              | (সংশ্লিষ্ট প্রতিষ্ঠান/<br>সংস্থার) বিভিন্ন<br>ব্যাংক সমূহের<br>অনুরোধপত্র | বিনামূল্যে                       | ৭ (সাত)<br>কর্মদিবস       |
| ৫।         | বহি: নিরীক্ষা ফর্ম<br>নিয়োগ ও বহি:<br>নিরীক্ষা কার্যক্রম<br>পরিচালনা                  | পত্রিকায় বিজ্ঞপ্তির<br>মাধ্যমে                                             | অর্থ ও হিসাব                                                              | দরপত্র<br>মূল্যায়নের<br>মাধ্যমে | ৭ (সাত)<br>কর্মদিবস       |

**দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তাঃ** নাহিদ রহমান

মহাব্যবস্থাপক (অর্থ ও হিসাব)

ফোন- ০২২২৩৩৭৫৫৫৬

মোবাইল- ০১৭১৬৪৯০৫৩২

ফ্যাক্স- ০২২২৩৩৭৫৫৯৫-৯৬

ই-মেইল- [nahid.rahman@spcbl.org.bd](mailto:nahid.rahman@spcbl.org.bd)

### নিরীক্ষা বিভাগ

| ক্রঃ<br>নং | সেবার নাম                                                                                    | সেবা প্রদান পদ্ধতি | প্রয়োজনীয়<br>কাগজপত্র এবং<br>প্রাপ্তিস্থান | সেবার মূল্য এবং<br>পরিশোধ পদ্ধতি | সেবা প্রদানের<br>সময়সীমা |
|------------|----------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|----------------------------------------------|----------------------------------|---------------------------|
| (১)        | (২)                                                                                          | (৩)                | (৪)                                          | (৫)                              | (৬)                       |
| ১।         | বাণিজ্যিক নিরীক্ষা<br>ফার্ম নিয়োগ ও<br>বাংলাদেশ ব্যাংক<br>এর নিরীক্ষা কার্যক্রম<br>পরিচালনা | পত্রের মাধ্যমে     | সংশ্লিষ্ট প্রতিষ্ঠান/<br>সংস্থার অনুরোধপত্র  | বিনামূল্যে                       | ৭ (সাত)<br>কর্মদিবস       |
| ২।         | অভ্যন্তরীণ নিরীক্ষা<br>কার্যক্রম পরিচালনা                                                    | পত্রের মাধ্যমে     | সংশ্লিষ্ট প্রতিষ্ঠান/<br>সংস্থার অনুরোধপত্র  | বিনামূল্যে                       | ৭ (সাত)<br>কর্মদিবস       |

**দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তাঃ** হেলেন পারভীন

মহাব্যবস্থাপক (নিরীক্ষা)

ফোন- ০২২২৩৩৭৫৫৯২

মোবাইল- ০১৫৫৩৭০১৯৯০

ফ্যাক্স- ০২২২৩৩৭৫৫৯৫-৯৬

ই-মেইল- [helen.parveen@spcbl.org.bd](mailto:helen.parveen@spcbl.org.bd)

**প্রশাসন বিভাগ**

| ক্রঃ<br>নং | সেবার নাম                                                                  | সেবা প্রদান পদ্ধতি                                                                                                 | প্রয়োজনীয় কাগজপত্র<br>এবং প্রাপ্তিস্থান                                                                                                                                                             | সেবার মূল্য<br>এবং পরিশোধ<br>পদ্ধতি | সেবা প্রদানের<br>সময়সীমা            |
|------------|----------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------|--------------------------------------|
| (১)        | (২)                                                                        | (৩)                                                                                                                | (৪)                                                                                                                                                                                                   | (৫)                                 | (৬)                                  |
| ১।         | নিয়োগ কার্যক্রম গ্রহণ                                                     | শূন্য পদে জনবল<br>নিয়োগের লক্ষ্যে<br>পত্রিকায় বিজ্ঞপ্তি<br>দেয়ার জন্য<br>বাংলাদেশ ব্যাংকে<br>চাহিদাপত্র প্রেরণ। | বাংলাদেশ ব্যাংক<br>কর্তৃক আবেদন পত্র<br>বাছাই, পরীক্ষার<br>প্রবেশ পত্র প্রদান এবং<br>সর্বোপরি<br>পরীক্ষার মাধ্যমে<br>প্যানেল তৈরীর পর<br>অত্র প্রতিষ্ঠান হতে<br>নিয়োগ পূর্ববর্তী<br>কার্যক্রম গ্রহণ। | বিনামূল্যে                          |                                      |
| ২।         | আইনজীবী নিয়োগ                                                             | পত্রিকায় বিজ্ঞপ্তির<br>মাধ্যমে আবেদন পত্র<br>সংগ্রহ                                                               | আবেদন পত্র বাছাই,<br>সর্ব নিম্ন দরদাতাদের<br>নিয়ে প্যানেল তৈরী,<br>নিয়োগ পত্র প্রদান।                                                                                                               | বিনামূল্যে                          | ১৫ (পনের)<br>কর্মদিবস                |
| ৩।         | মন্ত্রণালয়, বাংলাদেশ<br>ব্যাংকসহ অন্যান্য<br>প্রতিষ্ঠানের সাথে<br>যোগাযোগ | পত্রের মাধ্যমে                                                                                                     | সংশ্লিষ্ট প্রতিষ্ঠান/<br>সংস্থার অনুরোধপত্র                                                                                                                                                           | বিনামূল্যে                          | সর্বোচ্চ<br>৩ (তিন)<br>কর্মদিবস      |
| ৪।         | প্রশিক্ষণ কার্যক্রম                                                        | পত্রের মাধ্যমে                                                                                                     | সংশ্লিষ্ট প্রতিষ্ঠান/<br>সংস্থার অনুরোধপত্র                                                                                                                                                           | বিনামূল্যে                          | ৭ (সাত)<br>কর্মদিবস                  |
| ৫।         | বিভিন্ন প্রতিষ্ঠানের<br>অনুরোধের মাধ্যমে<br>প্রতিনিধি মনোনয়ন ও<br>প্রেরণ  | অফিস নির্দেশ জারী                                                                                                  | যথাযথ কর্তৃপক্ষের<br>অনুমোদনক্রমে।                                                                                                                                                                    | বিনামূল্যে                          | নির্ধারিত<br>তারিখ ও<br>সময়ের মধ্যে |

দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তাঃ মোঃ নজরুল ইসলাম

মহাব্যবস্থাপক (প্রশাসন)

ফোন- ০২২২৩৩৭৫৫৮৮

ফ্যাক্স- ০২২২৩৩৭৫৫৯৫-৯৬

ই-মেইল- nazrul.islam@spcbl.org.bd

### প্রকৌশল বিভাগ

| ক্রঃ<br>নং | সেবার নাম                                          | সেবা প্রদান পদ্ধতি              | প্রয়োজনীয় কাগজপত্র<br>এবং প্রাপ্তিস্থান | সেবার মূল্য<br>এবং পরিশোধ<br>পদ্ধতি | সেবা প্রদানের<br>সময়সীমা |
|------------|----------------------------------------------------|---------------------------------|-------------------------------------------|-------------------------------------|---------------------------|
| (১)        | (২)                                                | (৩)                             | (৪)                                       | (৫)                                 | (৬)                       |
| ১।         | ঠিকাদারী প্রতিষ্ঠান<br>তালিকাভুক্তকরণ              | নির্দিষ্ট আবেদনের<br>মাধ্যমে    | প্রকৌশল বিভাগ                             | নির্ধারিত মূল্যে                    | ৭ (সাত)<br>কর্মদিবস       |
| ২।         | উন্মুক্ত দরপত্র বিক্রয়                            | পত্রিকায় বিজ্ঞপ্তির<br>মাধ্যমে | প্রকৌশল বিভাগ                             | দরপত্র<br>মূল্যায়নের<br>মাধ্যমে    | ৭ (সাত)<br>কর্মদিবস       |
| ৩।         | পরামর্শক প্রতিষ্ঠান<br>নিয়োগ                      | পত্রিকায় বিজ্ঞপ্তির<br>মাধ্যমে | প্রকৌশল বিভাগ                             | দরপত্র<br>মূল্যায়নের<br>মাধ্যমে    | ৭ (সাত)<br>কর্মদিবস       |
| ৪।         | ইউটিলিটি সংশ্লিষ্ট<br>প্রতিষ্ঠানের সাথে<br>যোগাযোগ | পত্রের মাধ্যমে                  | প্রকৌশল বিভাগ                             | বিনা মূল্যে                         | ৭ (সাত)<br>কর্মদিবস       |

**দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তাঃ** মোঃ মোস্তাফিজুর রহমান  
 মহাব্যবস্থাপক (প্রকৌশল বিভাগ)  
 ফোন- ০২২২৩৩৭৫৫৯০, এক্স-২৫০  
 মোবাইল- ০১৭৮৬৪৩১৪১৫  
 ফ্যাক্স- ০২২২৩৩৭৫৫৯৫-৯৬  
 ই-মেইল- [mustafizur.rahman@spcbl.org.bd](mailto:mustafizur.rahman@spcbl.org.bd)

## অভিযোগ ব্যবস্থাপনা পদ্ধতি {Grievance Redress System (GRS)}

| ক্রমিক | কখন যোগাযোগ করবেন                                               | কার সঙ্গে যোগাযোগ করবেন                                  | যোগাযোগের ঠিকানা                                                                                                                                                          | নিষ্পত্তির সময়সীমা |
|--------|-----------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|
| ১।     | দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান দিতে না পারলে                  | অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (GRS ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তা) | মোঃ নজরুল ইসলাম<br>মহাব্যবস্থাপক (প্রশাসন)<br>ফোন- ০২২২৩৩৭৫৫৮৮<br>ফ্যাক্স- ০২২২৩৩৭৫৫৯৫-৯৬<br>ই-মেইল- nazrul.islam@spcbl.org.bd                                            | ৩০<br>কার্যদিবস     |
| ২।     | অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে না পারলে | আপিল কর্মকর্তা                                           | সাফায়াত আরেফীন<br>ব্যবস্থাপনা পরিচালক<br>ফোন- ০২২২৩৩৭৫৫৫০<br>ই-মেইল- shafayet.arefin@bb.org.bd<br><br>অভিযোগ গ্রহণ কেন্দ্র-করপোরেশনের প্রধান লবীতে অভিযোগ বক্স রাখা আছে। | ৯০<br>কার্যদিবস     |