 কর্মসংস্থান ব্যাংক



**বেকার যুবদের বিশ্বস্ত বন্ধু।**

## (রাষ্ট্রমালিকানাধীন একটি আর্থিক প্রতিষ্ঠান)

**Òï×vPvi Avi wkóvPvi**

**Kg©ms¯’vb e¨vs‡Ki A½xKviÓ**

প্রধান কার্যালয়

১, রাজউক এভিনিউ, ঢাকা-১০০০।

www.kb.gov.bd

“মুজিববর্ষে কর্মসংস্থান ব্যাংকের অঙ্গীকার,

বঙ্গবন্ধু যুব ঋণ হবে বেকারত্ব বিমোচনের হাতিয়ার”

সিটিজেন চার্টার

তারিখ: ২৮ মার্চ ২০২৩

১. **ভিশন ও মিশন**

**ভিশন**: দেশের বেকার বিশেষ করে বেকার যুবদের কর্মসংস্থানের মাধ্যমে অর্থনৈতিক উন্নয়ন কর্মকান্ডে সম্পৃক্তকরণ।

**মিশন:** ঋণ প্রদানের মাধ্যমে বেকার যুবদের আত্ম-কর্মসংস্থানের সুযোগ সৃষ্টি করে তাদের আর্থসামাজিক উন্নয়ন ও ঋণগ্রহীতাদের সঞ্চয়ে উদ্বুদ্ধ করা;

২. সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি

২.১) নাগরিক সেবা

| ক্রম নং | সেবার নাম | সেবা প্রদান পদ্ধতি | প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান | সেবার মূল্য এবং  পরিশোধ পদ্ধতি | সেবা প্রদানের সময়সীমা | দয়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা  (নাম, পদবি, ফোন নম্বর ও ই-মেইল) |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| (১) | (২) | (৩) | (৪) | (৫) | (৬) | (৭) |
| ১ | তথ্য অধিকার আইন মোতাবেক তথ্য প্রদান | অধিযাচিত তথ্য প্রদান (পত্র/সিডি/সফট কপি) | তথ্য প্রাপ্তির জন্য ই-মেইল/ফ্যাক্স/  ডাকযোগে/সরাসরি নির্দিষ্ট ফরমে অধিযাচনপত্র/ আবেদন | বিনামূল্যে সেবা প্রদান করা হয়। | অনধিক ২০ (বিশ) দিন | জনাব মো: মঞ্জুরুল হক  বোর্ড সচিব  ফোন :০২-৪১০৫০৫৭০  bsprd@kb.gov.bd |
| ২ | ঋণ কর্মসূচি:  (ক) নিজস্ব ঋণ কর্মসূচি: | সুনির্দিষ্ট ঋণ নীতিমালার আলোকে নির্ধারিত ফরমে আবেদন গ্রহণ, উদ্যোক্তাদের যোগ্যতা- দক্ষতা ও প্রকল্প যাচাইপূর্বক ব্যক্তিগত গ্যারান্টি/জামানতি সম্পত্তির বিপরীতে ব্যক্তি ঋণের ক্ষেত্রে সর্বোচ্চ ৪০.০০ লক্ষ টাকা ঋণ মঞ্জুর করা।  জামানতবিহীন ঋণসীমা ৫.০০ লক্ষ টাকা পর্যন্ত। শর্তাবলি: (ক) ২.০০ লক্ষ টাকা পর্যন্ত জামানতবিহীন ঋণ নিয়মিত পরিশোধকারীকে পর্যায়ক্রমে সর্বোচ্চ ৫.০০ লক্ষ টাকা ঋণ প্রদান করা;  (খ) ঋণের নির্ধারিত মেয়াদের অর্ধেক সময় অতিক্রান্ত না হলে পরবর্তীতে ঋণ প্রদানের বিষয়টি বিবেচনাযোগ্য হবে না;  (গ) সর্বোচ্চ ৫.০০ লক্ষ টাকা জামানতবিহীন ঋণ গ্রহণের পর পরবর্তীতে ৫.০০ লক্ষ টাকার ওপর হলে তিনি আর জামানতবিহীন ঋণ পাবেন না।  ঘ) প্রয়োজনীয় চার্জডকুমেন্ট সম্পাদনপূর্বক চেকের  মাধ্যমে এককালীন/ কিস্তিতে ঋণ বিতরণ। | (ক) ঋণের আবেদনপত্র;  (খ) আবেদনকারী ও  গ্যারান্টরের দুই কপি করে সত্যায়িত ছবি;  (গ) জাতীয়  পরিচয়পত্র/জন্মসনদ/ পাসপোর্টের ফটোকপি;  (ঘ) শিক্ষাগত যোগ্যতা  ও প্রশিক্ষণ/  অভিজ্ঞতার সনদের  সত্যায়িত ফটোকপি  (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে);  (ঙ) ভাড়াচুক্তি/লীজ/  সম্মতির প্রমাণপত্র;  (চ) প্রয়োজনীয় ক্ষেত্রে ট্রেড লাইসেন্স/ড্রাগ লাইসেন্স;  (ছ) প্রকল্প/শিল্প প্রতিষ্ঠানের আয়-ব্যয় বিবরণী;  (জ) জামানতি সম্পত্তির মালিকানাস্বত্ব ও দখলীস্বত্বের যাবতীয় রেকর্ডপত্র;  (ঝ) প্রযোজ্য ক্ষেত্রে গ্যাস, বিদ্যুৎ ও পানি সরবরাহের নিশ্চয়তাপত্র;  (ঞ) প্রযোজ্য ক্ষেত্রে পরিবেশ দূষণ বিষয়ে অনাপত্তিপত্র সংশ্লিষ্ট কর্তৃপক্ষ/দপ্তর কর্তৃক। | (ক) কোনো প্রসেসিং ফি নেই।  (খ) ঋণের আবেদন ফরমের মূল্য ৩০০.০০ হতে ৫০০.০০ টাকা পর্যন্ত।  (গ) চুক্তি আইন মোতাবেক চার্জ ফরম সরকারি ষ্ট্যাম্প আইনানুযায়ী হবে।  (ঘ) প্রকল্পভেদে ঋণ পরিশোধের মেয়াদ ১-৫ বছর। ঋণের কিস্তি সুদসহ প্রকল্পভেদে মাসিক/দেড় মাসিক/ত্রৈমাসিক/ষান্মসিক/এককালীন আদায়যোগ্য।  (ঙ) বার্ষিক সরল সুদের হার:  উৎপাদনশীল প্রকল্প- ৯%  বাণিজ্যিক প্রকল্প- ৯% | (ক) শাখার ঋণ মঞ্জুরী ক্ষমতার মধ্যে হলে আবেদন গ্রহণের সর্বোচ্চ ১০ দিনের মধ্যে নিষ্পত্তিকরণ;  (খ) বিবেচ্য ঋণের পরিমাণ শাখা ব্যবস্থাপকের ঋণ মঞ্জুরী ক্ষমতার অধিক হলে আবেদনপত্র গ্রহণের সর্বোচ্চ ১০ দিনের মধ্যে প্রয়োজনীয় কাগজপত্র ও সুপারিশসহ প্রস্তাব নিয়ন্ত্রনকারী কার্যালয়ে প্রেরণ;  (গ) সুপারিশকারী/ মঞ্জুরকারী (আঞ্চলিক ব্যবস্থাপক হতে ব্যবস্থাপনা পরিচালক পর্যন্ত) প্রতিটি পর্যায়ে ঋণ প্রস্তাব প্রাপ্তির সর্বোচ্চ ১০ দিনের মধ্যে নিষ্পত্তি করণ;  (ঘ) পরিচালনা বোর্ডের মঞ্জুরী ক্ষমতার মধ্যে নিষ্পত্তিযোগ্য হলে প্রস্তাব প্রাপ্তির সর্বোচ্চ ৩০ দিনের মধ্যে নিষ্পত্তিকরণ। | জনাব মোঃ মশিউর রহমান  উপমহাব্যবস্থাপক  ঋণ ও অগ্রিম বিভাগ  ফোন: ০২-৪১০৫০৫০৩  ই-মেইল:  lad@kb.gov.bd |
|  | (খ)COVID-19 এর প্রভাব মোকাবেলার লক্ষ্যে অর্থনীতিতে গতিশীলতা আনয়নকল্পে দারিদ্র্য বিমোচন ও কর্মসংস্থান সৃষ্টির জন্য ঋণ সহায়তা কর্মসূচি: | ঐ | ঐ | ঐ | ঐ | জনাব মোঃ মশিউর রহমান  উপমহাব্যবস্থাপক  ঋণ ও অগ্রিম বিভাগ  ফোন: ০২-৪১০৫০৫০৩  ই-মেইল:  lad@kb.gov.bd |
|  | গ) COVID-19 এর চলমান সংক্রমণের কারণে আরোপিত বিধিনিষেধের ফলে ক্ষতিগ্রস্ত নিম্নআয়ের মানুষের অনুকূলে নতুন ঘোষিত ৪নং প্রণোদনা প্যাকেজের আওতায় ঋণ সহায়তা প্রদান কর্মসূচি: | ঐ | ঐ | (ক, খ, গ, ঘ) – ঐ  (ঙ) সুদের হার: ৪%, সরল ও ক্রমহ্রাসমান (পরিবর্তনযোগ্য)। | ঐ | জনাব মোঃ মশিউর রহমান  উপমহাব্যবস্থাপক  ঋণ ও অগ্রিম বিভাগ  ফোন: ০২-৪১০৫০৫০৩  ই-মেইল:  lad@kb.gov.bd |
|  | (ঘ) বঙ্গবন্ধু যুব ঋণ কর্মসূচি: | ঐ | (ক, খ, গ, ঘ, ঙ, চ, ছ, জ, ঝ ও ঞ) – ঐ  (ট) বঙ্গবন্ধু যুবঋণের আবেদনকারীর শিক্ষাগত যোগ্যতা ন্যূনতম পিইসি/সমমান হতে হবে;  (ঠ) বঙ্গবন্ধু যুবঋণের আবেদনকারীকে প্রশিক্ষণপ্রাপ্ত বেকার/অর্ধবেকার হতে হবে;  (ড) বঙ্গবন্ধু যুবঋণের আবেদনকারীর বয়স ১৮ থেকে ৩৫ বছর, বিশেষ বিবেচনায় বয়সসীমা ৪০ বছর পর্যন্ত শিথিলযোগ্য। | (ক, খ, গ, ঘ ) – ঐ  (ঙ) সুদের হার: ৯%, সরল ও ক্রমহ্রাসমান (পরিবর্তনযোগ্য)। | ঐ | জনাব মোঃ মশিউর রহমান  উপমহাব্যবস্থাপক  ঋণ ও অগ্রিম বিভাগ  ফোন: ০২-৪১০৫০৫০৩  ই-মেইল:  lad@kb.gov.bd |
|  | (ঙ) বাংলাদেশ ব্যাংক হতে প্রাপ্ত তহবিলের আওতায় বঙ্গবন্ধু যুব ঋণ কর্মসূচি: | ঐ | ঐ | (ক, খ, গ, ঘ ) – ঐ  (ঙ) সুদের হার: ৮%, সরল ও ক্রমহ্রাসমান (পরিবর্তনযোগ্য)। | ঐ | জনাব মোঃ মশিউর রহমান  উপমহাব্যবস্থাপক  ঋণ ও অগ্রিম বিভাগ  ফোন: ০২-৪১০৫০৫০৩  ই-মেইল:  lad@kb.gov.bd |
|  | (চ) বিবিমপ্রাস- ৪র্থ পর্যায় | ঐ | (ক, খ, গ, ঘ, ঙ, চ, ছ, জ, ঝ ও ঞ) – ঐ  (ঘ) আবেদনকারীকে প্রশিক্ষণ প্রাপ্ত বেকার/অর্ধবেকার হতে হবে। | (ক, খ, গ, ঘ) - ঐ  ক, খ, গ, ঘ ও ঙ- ঐ্ষণ প্রাপ্ত বেকার/অধ৮ থেকে ৩৫ বছর, বিশেষ বিবেচনায় বয়সসীমা ৪০ বছর পয(ঙ) সুদের হার ৮%(সরল ও ক্রমহ্রাসমান) | ঐ | জনাব মোঃ মশিউর রহমান  উপমহাব্যবস্থাপক  ঋণ ও অগ্রিম বিভাগ  ফোন: ০২-৪১০৫০৫০৩  ই-মেইল:  lad@kb.gov.bd |
|  | (ছ) সরকারের কর্মসূচি:  কৃষিভিত্তিক  শিল্পস্থাপনে ঋণ সহায়তা কর্মসূচি:  (কৃভিশি) | ঐ | (ক, খ, গ, ঘ, ঙ, চ, ছ, জ, ঝ ও ঞ) – ঐ | (ক, খ, গ, ঘ)- ঐ  (ঙ) চলতি মূলধন- সুদের হার:৯% (সরল)  স্থায়ী মূলধন- সুদের হার: ৮%(সরল)। | ঐ | জনাব মোঃ মশিউর রহমান  উপমহাব্যবস্থাপক  ঋণ ও অগ্রিম বিভাগ  ফোন: ০২-৪১০৫০৫০৩  ই-মেইল:  [lad@kb.gov.bd](mailto:lad@kb.gov.bd) |
|  | (জ) বিশেষ চাহিদা সম্পন্ন (প্রতিবন্ধী) বেকার যুবদের ক্ষুদ্র ঋণ প্রদান কর্মসূচি | সুনির্দিষ্ট ঋণ নীতিমালার আলোকে নির্ধারিত ফরমে আবেদন গ্রহণ, উদ্যোক্তাদের যোগ্যতা- দক্ষতা ও প্রকল্প যাচাইপূর্বক ব্যক্তিগত গ্যারান্টি/ জামানতী সম্পত্তির বিপরীতে ব্যক্তি ঋণের ক্ষেত্রে সর্বোচ্চ ৫.০০ লক্ষ টাকা ঋণ মঞ্জুর করা।  জামানতবিহীন ঋণসীমা ৫.০০ লক্ষ টাকা পর্যন্ত।  প্রয়োজনীয় চার্জডকুমেন্ট সম্পাদনপূর্বক চেকের  মাধ্যমে এককালীন/ কিস্তিতে ঋণ বিতরণ। | (ক, খ, গ, ঘ, ঙ, চ, ছ, জ, ঝ ও ঞ) – ঐ  (ট) বিশেষ চাহিদা সম্পন্ন (প্রতিবন্ধী) ঋণের আবেদনকারীর বুদ্ধিমত্তা ও ব্যবসায়িক পারদর্শিতা থাকতে হবে;  (ঠ) আবেদনকারীকে প্রকল্প পরিচালনায় শারিরীকভাবে সক্ষম হতে হবে;  (ড) আবেদনকারীর বয়স ১৮ থেকে ৫০ বছর। | (ক, খ, গ) – ঐ  (ঘ) প্রকল্পভেদে ঋণ পরিশোধের মেয়াদ ১-৩ বছর। ঋণের কিস্তি সুদসহ প্রকল্পভেদে মাসিক/দেড় মাসিক/ত্রৈমাসিক/ষান্মসিক/এককালীন আদায়যোগ্য।  (ঙ) সুদের হার: ৮%, সরল ও ক্রমহ্রাসমান (পরিবর্তনযোগ্য)। | ঋণ আবেদন গ্রহণের সর্বোচ্চ ১০ দিনের মধ্যে নিষ্পত্তিকরণ। | জনাব মোঃ মশিউর রহমান  উপমহাব্যবস্থাপক  ঋণ ও অগ্রিম বিভাগ  ফোন: ০২-৪১০৫০৫০৩  ই-মেইল:  lad@kb.gov.bd |
|  | (ঝ) বিধবা/স্বামী পরিত্যক্তা বেকার যুব মহিলাদের ঋণ প্রদান কর্মসূচি | ঐ | (ক, খ, গ, ঘ, ঙ, চ, ছ, জ, ঝ ও ঞ) – ঐ  (ট) বিধবা/স্বামী পরিত্যক্তা বেকার যুব মহিলাদের ঋণের আবেদনকারীকে প্রকল্প পরিচালনায় যোগ্যতা, প্রশিক্ষণ/অভিজ্ঞতা থাকতে হবে;  (ঠ) আবেদনকারীকে প্রকল্প পরিচালনায় শারিরীকভাবে সক্ষম ও স্বাক্ষর জ্ঞানসম্পন্ন হতে হবে;  (ড) আবেদনকারীর বয়স ১৮ থেকে ৫০ বছর। | (ক, খ, গ) – ঐ  (ঘ) প্রকল্পভেদে ঋণ পরিশোধের মেয়াদ ১-৩ বছর। ঋণের কিস্তি সুদসহ প্রকল্পভেদে মাসিক/দেড় মাসিক/ত্রৈমাসিক/ষান্মসিক/এককালীন আদায়যোগ্য।  (ঙ) সুদের হার: ৮%, সরল ও ক্রমহ্রাসমান (পরিবর্তনযোগ্য)। | ঋণ আবেদন গ্রহণের সর্বোচ্চ ১০ দিনের মধ্যে নিষ্পত্তিকরণ। | জনাব মোঃ মশিউর রহমান  উপমহাব্যবস্থাপক  ঋণ ও অগ্রিম বিভাগ  ফোন: ০২-৪১০৫০৫০৩  ই-মেইল:  lad@kb.gov.bd |
|  | (ঞ) হিজড়া সম্প্রদায়ের জন্য ঋণ প্রদান কর্মসূচি | সুনির্দিষ্ট ঋণ নীতিমালার আলোকে নির্ধারিত ফরমে আবেদন গ্রহণ, উদ্যোক্তাদের যোগ্যতা- দক্ষতা ও প্রকল্প যাচাইপূর্বক ব্যক্তিগত গ্যারান্টির বিপরীতে ব্যক্তি ঋণের ক্ষেত্রে সর্বোচ্চ ২.০০ লক্ষ টাকা ঋণ মঞ্জুর করা।  প্রয়োজনীয় চার্জডকুমেন্ট সম্পাদনপূর্বক চেকের  মাধ্যমে এককালীন/ কিস্তিতে ঋণ বিতরণ। | (ক, খ, গ, ঘ, ঙ, চ, ছ, জ, ঝ ও ঞ) – ঐ  (ট) সমাজসেবা অধিদপ্তরের আওতাধীন জেলা/ উপজেলা কার্যালয় কর্তৃক প্রদত্ত Transgender সংক্রান্ত নিবন্ধন ও পরিচয়পত্র প্রদান করতে হবে;  (ঠ) হিজড়া সম্প্রদায়ের জন্য ঋণ প্রদান কর্মসূচিতে আবেদনকারীকে প্রকল্প পরিচালনায় যোগ্যতা, প্রশিক্ষণ/অভিজ্ঞতা থাকতে হবে;  (ড) আবেদনকারীকে প্রকল্প পরিচালনায় শারিরীকভাবে সক্ষম ও স্বাক্ষর জ্ঞানসম্পন্ন হতে হবে;  (ঢ) আবেদনকারীর বয়স ১৮ থেকে ৫০ বছর। | (ক, খ, গ) – ঐ  (ঘ) প্রকল্পভেদে ঋণ পরিশোধের মেয়াদ ১-৩ বছর। ঋণের কিস্তি সুদসহ প্রকল্পভেদে মাসিক/দেড় মাসিক/ত্রৈমাসিক/ষান্মসিক/এককালীন আদায়যোগ্য।  (ঙ) সুদের হার: ৮%, সরল ও ক্রমহ্রাসমান (পরিবর্তনযোগ্য)। | ঋণ আবেদন গ্রহণের সর্বোচ্চ ১০ দিনের মধ্যে নিষ্পত্তিকরণ। | জনাব মোঃ মশিউর রহমান  উপমহাব্যবস্থাপক  ঋণ ও অগ্রিম বিভাগ  ফোন:  ০২-৪১০৫০৫০৩  ই-মেইল:  lad@kb.gov.bd |
|  | (ট) সার্পোটিং পোস্ট কোভিড-১৯ স্মল স্কেল এমপ্লয়মেন্ট ক্রিয়েশন প্রজেক্ট (SPCSSECP) এর আওতায় ঋণ প্রদান কর্মসূচি | সুনির্দিষ্ট ঋণ নীতিমালার আলোকে নির্ধারিত ফরমে আবেদন গ্রহণ, উদ্যোক্তাদের যোগ্যতা- দক্ষতা ও প্রশিক্ষন এবং প্রকল্প যাচাইপূর্বক ব্যক্তিগত গ্যারান্টি/জামানতি সম্পত্তির বিপরীতে ব্যক্তি ঋণের ক্ষেত্রে সর্বোচ্চ ৫০.০০ লক্ষ টাকা ঋণ মঞ্জুর করা।  জামানতবিহীন ঋণসীমা ৫.০০ লক্ষ টাকা পর্যন্ত। | (ক) ঋণের আবেদনপত্র;  (খ) আবেদনকারী ও  গ্যারান্টরের দুই কপি করে সত্যায়িত ছবি;  (গ) জাতীয়  পরিচয়পত্র/জন্মসনদ/ নাগরিকত্ব সনদ/পাসপোর্টের ফটোকপি;  (ঘ) প্রশিক্ষণ সনদের  সত্যায়িত ফটোকপি;  (ঙ) ভাড়াচুক্তি/লীজ/  সম্মতির প্রমাণপত্র;  (চ) প্রয়োজনীয় ক্ষেত্রে ট্রেড লাইসেন্স/ড্রাগ লাইসেন্স;  (ছ) প্রকল্প/শিল্প প্রতিষ্ঠানের আয়-ব্যয় বিবরণী;  (জ) জামানতি সম্পত্তির মালিকানাস্বত্ব ও দখলীস্বত্বের যাবতীয় রেকর্ডপত্র;  (ঝ) প্রযোজ্য ক্ষেত্রে গ্যাস, বিদ্যুৎ ও পানি সরবরাহের নিশ্চয়তাপত্র;  (ঞ) প্রযোজ্য ক্ষেত্রে পরিবেশ দূষণ বিষয়ে অনাপত্তিপত্র সংশ্লিষ্ট কর্তৃপক্ষ/দপ্তর কর্তৃক। | (ক, খ)-ঐ  (গ) গ্রেস পিরিয়ড সর্বোচ্চ-০৬ (ছয়) মাস;  (ঘ) ঋণের কিস্তি সুদসহ মাসিক/ ত্রৈমাসিক/ষান্মসিক/এককালীন আদায়যোগ্য;  (ঙ) বার্ষিক সরল সুদের হার:  ৫.৫% (পরিবর্তনযোগ্য)। | ঋণ আবেদন গ্রহণের সর্বোচ্চ ১০ দিনের মধ্যে নিষ্পত্তিকরণ। | জনাব মোঃ মশিউর রহমান  উপমহাব্যবস্থাপক  ঋণ ও অগ্রিম বিভাগ  ফোন: ০২-৪১০৫০৫০৩  ই-মেইল:  lad@kb.gov.bd |
| (ঠ) | শিল্পকারখানা/প্রতিষ্ঠানের স্বেচ্ছা-অবসরপ্রাপ্ত/ কর্মচ্যূত শ্রমিক-কর্মচারীদের কর্মসংস্থানে জামানতবিহীন ক্ষুদ্র ঋণ প্রদান কর্মসূচি | মন্ত্রণালয় কর্তৃক সরবরাহকৃত নিবন্ধনকৃত তালিকানুযায়ী প্রাপ্য এবং প্রয়োজনীয় চার্জডকুমেন্ট সম্পাদনপূর্বক চেকের মাধ্যমেএককালীন/কিস্তিতে ঋণ বিতরণ। | (ক) ঋণের আবেদনপত্র;  (খ) আবেদনকারী ও গ্যারান্টরের দুই কপি সত্যায়িত ছবি;  (গ) জাতীয় পরিচয়পত্রের  ফটোকপি। | এককালীন সার্ভিস চার্জ ৮%। | ঋণ আবেদন গ্রহণের সর্বোচ্চ ১০ দিনের মধ্যে নিষ্পত্তিকরণ। | জনাব মোঃ মশিউর রহমান  উপমহাব্যবস্থাপক  ঋণ ও অগ্রিম বিভাগ  ফোন: ০২-৪১০৫০৫০৩  ই-মেইল:  [lad@kb.gov.bd](mailto:lad@kb.gov.bd) |
| ৩ | আমানত-সঞ্চয়ী, কেবিটিডিএস ও কেবিএসডি  এস | নির্ধারিত ফরমে আবেদন এবং পূর্ব নোটিশ অথবা নোটিশ ব্যতিরেকে টাকা উত্তোলন করতে পারবেন। | জাতীয়পরিচয়পত্র,  সত্যায়িত ছবি, আবেদনপত্র, নমুনা স্বাক্ষর কার্ড, নমিনির সত্যায়িত ছবি ও অন্যান্য। | বিনামূল্যে ও  বিধি মোতাবেক। | তাৎক্ষণিক। | জনাব মোহাম্মদ জাকির হোসেন  উপমহাব্যবস্থাপক  কেন্দ্রীয় হিসাব ও তহবিল ব্যবস্থাপনা বিভাগ  ফোন: ০২-৪১০৫০৫৮০  ই-মেইল: [cafmd@kb.gov.bd](mailto:cafmd@kb.gov.bd) |
| ৪ | মৃত্যুঝুঁকি  আচ্ছাদন স্কীম  (তহবিল) | ঋণের মেয়াদের মধ্যে ঋণগ্রহীতার মৃত্যু হলে এবং হিসাবটি নিয়মিত থাকলে কর্তৃপক্ষের অনুমোদন মোতাবেক কর্মসংস্থান ব্যাংকের অবশিষ্ট পাওনা স্কীম হতে সমন্বয়পূর্বক ঋণ হিসাবটি বন্ধ করা হয়। | ঋণগ্রহীতার মৃত্যুর প্রমাণক, ঋণের কিস্তি পরিশোধের প্রমাণক। | মঞ্জুরীকৃত ঋণের মেয়াদভেদে ০.৪০%, ০.৫০%,০.৬০% হারে ঝুঁকি আচ্ছাদন বাবদ ঋণ বিতরণের সময় ঋণগ্রহীতা নগদ জমা দেন। | আবেদনপত্র দাখিলের পর যথাসম্ভব স্বল্প সময়ের মধ্যে নিস্পত্তিকরণ। | জনাব মতিয়ার রহমান  উপমহাব্যবস্থাপক  ঋণ আদায় বিভাগ  ফোন: ০২-৪১০৫০৫৭৭  ই-মেইল: lrd@kb.gov.bd |
| ৫ | NID যাচাই | আঞ্চলিক কার্যালয়ের মাধ্যমে ঋণগ্রহীতাদের NID যাচাইয়ে সহায়তা প্রদান। | NID এর কপি। | প্রতি NID যাচাই বাবদ ১০/- টাকা। | স্বল্প সময়ের মধ্যে। | জনাব জাহাঙ্গীর আলম বেপারী  উপমহাব্যবস্থাপক  আইটি বিভাগ  ফোন:০২-৪১০৫০৫৮৫  ই-মেইল: it@kb.gov.bd |

২.২) দাপ্তরিক সেবা:

| ক্রম নং | সেবার নাম | সেবা প্রদান পদ্ধতি | প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান | সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি | সেবা প্রদানের সময়সীমা | দয়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন নম্বর ও  ই-মেইল) |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| (১) | (২) | (৩) | (৪) | (৫) | (৬) | (৭) |
| ১ | জাতীয় সংসদে উত্থাপিত এ ব্যাংক সংশ্লিষ্ট প্রশ্নের উত্তর প্রেরণ। | আর্থিক প্রতিষ্ঠান বিভাগ এবং অন্যান্য মন্ত্রণালয় হতে চাহিত সংসদে উত্থাপনযোগ্য এ ব্যাংক সংশ্লিষ্ট প্রশ্নের উত্তর। | চাহিদা অনুযায়ী প্রধান কার্যালয়ের শাখা নিয়ন্ত্রণ বিভাগ। | বিনামূল্যে। | কাঙ্খিত সময়ের মধ্যে। | জনাব মনোজ রায়  উপমহাব্যবস্থাপক  শাখা নিয়ন্ত্রণ বিভাগ  ফোন: ০২-৪১০৫০৫০১  ই-মেইল:  bcd@kb.gov.bd |
| ২ | আয়কর অধ্যাদেশ, ১৯৮৪ এর ধারা ১১৩ (এফ) অনুযায়ী করদাতাদের ব্যাংক হিসাব বিবরণী সরবরাহ।  (জাতীয় রাজস্ব বোর্ড) | চাহিদা অনুযায়ী হার্ডকপি ও সফ্‌ট কপি উপকর কমিশনারের কার্যালয়ে প্রেরণ করা হয়। | চাহিদা অনুযায়ী প্রধান কার্যালয়ের শাখা নিয়ন্ত্রণ বিভাগ। | বিনামূল্যে । | কাঙ্খিত সময়ের মধ্যে। | জনাব মনোজ রায়  উপমহাব্যবস্থাপক  শাখা নিয়ন্ত্রণ বিভাগ  ফোন: ০২- ৪১০৫০৫০১  ই-মেইল: bcd@kb.gov.bd |
| ৩ | মন্ত্রণালয়ে Annual Performance Agreement (APA) ও বাংলাদেশ ব্যাংকে  Non Banking Financial Institute  (NBFI) প্রতিবেদন প্রেরণ। | র্নিধারিত ফরমেট অনুযায়ী হার্ডকপি ও সফ্‌ট কপি মন্ত্রণালয়, বাংলাদেশ ব্যাংকে প্রেরণ। | চাহিদা অনুযায়ী প্রধান কার্যালয়ের আইন, গবেষণা ও মূল্যায়ন বিভাগ। | বিনামূল্যে। | কাঙ্খিত সময়ের মধ্যে। | জনাব মো: আমিরুল ইসলাম  উপমহাব্যবস্থাপক  আইন,গবেষণা ও মূল্যায়ন বিভাগ  ফোন: ০২-৪১০৫১৪২১  ই-মেইল: lred@kb.gov.bd |

২.৩) এ ব্যাংকের কর্মকর্তা-কর্মচারীদের সেবাসমূহ:

| ক্রমিক নং | সেবার নাম | সেবা প্রদান পদ্ধতি | প্রয়োজনীয় কাগজপত্র  এবং প্রাপ্তিস্থান | সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি | সেবা প্রদানের সময়সীমা | দয়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন নম্বর ও ই-মেইল) |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| (১) | (২) | (৩) | (৪) | (৫) | (৬) | (৭) |
|  | (ক) নৈমিত্তিক ছুটি মঞ্জুর। | ছুটিতে গমনের পূর্বে আবেদনের ভিত্তিতে ছুটি মঞ্জুর করা হয়। | ১. নির্ধারিত ফরমে আবেদনপত্র;  ২. প্রাপ্তিস্থান : স্ব স্ব কার্যালয়। | বিনামূল্যে। | তাৎক্ষণিক। | স্ব স্ব নিয়ন্ত্রণকারী কর্মকর্তা। |
|  | (খ) অর্জিত ছুটি মঞ্জুর। | ছুটিতে গমনের পূর্বে আবেদনের ভিত্তিতে ছুটি মঞ্জুর করা হয়। | ১. নির্ধারিত ফরমে আবেদনপত্র;  ২. প্রাপ্তিস্থান : স্ব স্ব কার্যালয়। | বিনামূল্যে। | ছুটিতে গমনের পূর্বে আবেদনের ভিত্তিতে ছুটি মঞ্জুর করা হয়। | জনাব এস এম এমাম মাসুম  উপমহাব্যবস্থাপক  কর্মী ব্যবস্থাপনা, প্রশিক্ষণ ও মানবসম্পদ বিভাগ  ফোন: ০২-৪১০৫০৫৭১  ই-মেইল: [pmthrd@kb.gov.bd](mailto:pmthrd@kb.gov.bd) |
|  | (গ) প্রসূতি ছুটি মঞ্জুর। | আবেদনের ভিত্তিতে মঞ্জুরীর আদেশ জারী | ১. ডাক্তারের পরামর্শপত্র সহ নির্ধারিত ফরমে ছুটির আবেদনপত্র;  ২. প্রাপ্তিস্থান : স্ব স্ব কার্যালয়। | বিনামূল্যে। | ছুটিতে গমনের পূর্বে আবেদনের ভিত্তিতে ছুটি মঞ্জুর করা হয়। | জনাব এস এম এমাম মাসুম  উপমহাব্যবস্থাপক  কর্মী ব্যবস্থাপনা, প্রশিক্ষণ ও মানবসম্পদ বিভাগ  ফোন: ০২-৪১০৫০৫৭১  ই-মেইল: [pmthrd@kb.gov.bd](mailto:pmthrd@kb.gov.bd) |
|  | (ঘ) সাধারণ ভবিষ্য তহবিলের অগ্রিম মঞ্জুর। | আবেদনের ভিত্তিতে মঞ্জুর করা হয়। | ১. নির্ধারিত ফরমে আবেদনপত্র;  ২. প্রাপ্তিস্থান : স্ব স্ব কার্যালয়। | বিনামূল্যে । | ১০ দিনের মধ্যে। | জনাব মোহাম্মদ জাকির হোসেন  উপমহাব্যবস্থাপক  কেন্দ্রীয় হিসাব ও তহবিল  ব্যবস্থাপনা বিভাগ  ফোন: ০২-৪১০৫০৫৮০  ই-মেইল: [cafmd@kb.gov.bd](mailto:cafmd@kb.gov.bd) |
|  | (ঙ) পারসোনাল (ব্যক্তিগত) ঋণ মঞ্জুর (ব্যাংকের কর্মকর্তা/কর্মচারীদের জন্য)। | (ঙ)আবেদনের ভিত্তিতে ঋণ মঞ্জুর করা হয়। | ১. নির্ধারিত ফরমে আবেদনপত্র;  ২. প্রাপ্তিস্থান : স্ব স্ব কার্যালয়। | প্রয়োজনীয় স্ট্যাম্পসহ চার্জডকুমেন্ট সম্পাদন | দ্রুত নিষ্পত্তি করা হয়। | জনাব মোঃ মশিউর রহমান  উপমহাব্যবস্থাপক  ঋণ ও অগ্রিম বিভাগ  ফোন: ০২-৪১০৫০৫০৩  ই-মেইল:  lad@kb.gov.bd |
|  | (চ) গৃহ নির্মাণ অগ্রিম মঞ্জুর। | (চ) আবেদনের ভিত্তিতে ঋণ মঞ্জুর করা হয়। | ১. নির্ধারিত ফরমে আবেদনপত্র;  ২. প্রাপ্তিস্থান : স্ব স্ব কার্যালয়। | প্রয়োজনীয় স্ট্যাম্পসহ চার্জ ডকুমেন্ট ও বন্ধকি দলিল সম্পাদন। | সংশ্লিষ্ট অর্থ- বছরের মধ্যে। | জনাব এস এম এমাম মাসুম  উপমহাব্যবস্থাপক  কর্মী ব্যবস্থাপনা, প্রশিক্ষণ ও মানবসম্পদ বিভাগ  ফোন: ০২-৪১০৫০৫৭১  ই-মেইল: [pmthrd@kb.gov.bd](mailto:pmthrd@kb.gov.bd) |
|  | (ছ) মোটর সাইকেল অগ্রিম মঞ্জুর। | (ছ) আবেদনের ভিত্তিতে ঋণ মঞ্জুর করা হয়। | ১. নির্ধারিত ফরমে আবেদনপত্র;  ২. প্রাপ্তিস্থান : স্ব স্ব কার্যালয়। | প্রয়োজনীয় স্ট্যাম্পসহ চার্জ ডকুমেন্ট সম্পাদন; | ০৭ দিনের মধ্যে। | জনাব এস এম এমাম মাসুম  উপমহাব্যবস্থাপক  কর্মী ব্যবস্থাপনা, প্রশিক্ষণ ও মানবসম্পদ বিভাগ  ফোন: ০২-৪১০৫০৫৭১  ই-মেইল: [pmthrd@kb.gov.bd](mailto:pmthrd@kb.gov.bd) |
|  | (জ) ব্যাংকিং ডিপ্লোমা পাসের সম্মানী প্রদান | আবেদনের ভিত্তিতে সম্মানী প্রদানের অনুমতি দেওয়া হয়। | ১. মুল সনদপত্রসহ সাদা কাগজে আবেদনপত্র;  ২. প্রাপ্তিস্থান : স্ব স্ব কার্যালয়। | বিনামূল্যে । | ০৭ দিনের মধ্যে। | জনাব এস এম এমাম মাসুম  উপমহাব্যবস্থাপক  কর্মী ব্যবস্থাপনা, প্রশিক্ষণ ও মানবসম্পদ বিভাগ  ফোন: ০২-৪১০৫০৫৭১  ই-মেইল: [pmthrd@kb.gov.bd](mailto:pmthrd@kb.gov.bd) |
|  | (ঝ) পাসপোর্ট করার অনুমতি প্রদান | আবেদনের ভিত্তিতে অনুমতি প্রদান করা হয়। | ১. নির্ধারিত ফরমে আবেদনপত্র;  ২. প্রাপ্তিস্থান : স্ব স্ব কার্যালয়। | বিনামূল্যে। | সর্বোচ্চ ০৭ দিনের মধ্যে। | জনাব এস এম এমাম মাসুম  উপমহাব্যবস্থাপক  কর্মী ব্যবস্থাপনা, প্রশিক্ষণ ও মানবসম্পদ বিভাগ  ফোন: ০২-৪১০৫০৫৭১  ই-মেইল: [pmthrd@kb.gov.bd](mailto:pmthrd@kb.gov.bd) |
|  | (ঞ) শিক্ষা/উচ্চতর শিক্ষাগ্রহণের অনুমতি | আবেদনের ভিত্তিতে অনুমতি প্রদান করা হয়। | ১. সাদা কাগজে আবেদনপত্র;  ২. প্রাপ্তিস্থান : স্ব স্ব কার্যালয়। | বিনামূল্যে। | সর্বোচ্চ ০৭ দিনের মধ্যে | জনাব এস এম এমাম মাসুম  উপমহাব্যবস্থাপক  কর্মী ব্যবস্থাপনা, প্রশিক্ষণ ও মানবসম্পদ বিভাগ  ফোন: ০২-৪১০৫০৫৭১  ই-মেইল: [pmthrd@kb.gov.bd](mailto:pmthrd@kb.gov.bd) |
|  | (ট) বদান্য তহবিলের অনুদান মঞ্জুর। | আবেদনের ভিত্তিতে মঞ্জুর করা হয়। | ১. নির্ধারিত ফরমে আবেদনপত্র।  ২. প্রাপ্তিস্থান : স্ব স্ব কার্যালয়। | বিনামূল্যে । | সর্বোচ্চ ০৭ দিনের মধ্যে। | জনাব মঞ্জুরূল হক  বোর্ড সচিব  ফোন: ০২-৪১০৫০৫৭০  ই-মেইল: [bsprd@kb.gov.bd](mailto:bsprd@kb.gov.bd) |
|  | (ঠ) নিয়োগ ও পদোন্নতি প্রদান। | বিদ্যমান নীতিমালা অনুযায়ী শূন্যপদ সাপেক্ষে পদোন্নতি ও নিয়োগ নীতিমালা অনুযায়ী পদোন্নতি ও নিয়োগ প্রদান। | আবশ্যিক সনদ ও আনুষঙ্গিক কাগজপত্রসহ বিদ্যমান নীতিমালা অনুযায়ী। | নিয়োগ বিজ্ঞপ্তির শর্তানুযায়ী। | বিদ্যমান নীতিমালা অনুযায়ী। | জনাব এস এম এমাম মাসুম  উপমহাব্যবস্থাপক  কর্মী ব্যবস্থাপনা, প্রশিক্ষণ ও মানবসম্পদ বিভাগ  ফোন: ০২-৪১০৫০৫৭১  ই-মেইল: [pmthrd@kb.gov.bd](mailto:pmthrd@kb.gov.bd) |
|  | (ড) স্থায়ীকরণ। | নতুন নিয়োগপ্রাপ্ত পদের ক্ষেত্রে ০১ বছর এবং পদোন্নতিপ্রাপ্ত পদে ০৬ মাস অতিক্রান্তের পর স্ব-পদে স্থায়ীকরণ। | ১.বার্ষিক কর্মসম্পাদন মূল্যায়ন প্রতিবেদন (এপিইআর);  ২. চাকুরী সন্তোষজনক কি না এ মর্মে নিয়ন্ত্রণকারী কর্তৃপক্ষের প্রত্যয়ন। | বিনামূল্যে। | ১ বছর/৬ মাস পূর্তিতে ০৭ দিনের মধ্যে। | জনাব এস এম এমাম মাসুম  উপমহাব্যবস্থাপক  কর্মী ব্যবস্থাপনা, প্রশিক্ষণ ও মানবসম্পদ বিভাগ  ফোন: ০২-৪১০৫০৫৭১  ই-মেইল: [pmthrd@kb.gov.bd](mailto:pmthrd@kb.gov.bd) |
|  | (ঢ) বার্ষিক বেতন বৃদ্ধি মঞ্জুর। | প্রতি বছরের জুলাই হতে কার্যকর করে বার্ষিক বেতন বৃদ্ধি মঞ্জুর করা হয়। | - | বিনামূল্যে । | ১৫ দিনের মধ্যে। | জনাব এস এম এমাম মাসুম  উপমহাব্যবস্থাপক  কর্মী ব্যবস্থাপনা, প্রশিক্ষণ ও মানবসম্পদ বিভাগ  ফোন: ০২-৪১০৫০৫৭১  ই-মেইল: [pmthrd@kb.gov.bd](mailto:pmthrd@kb.gov.bd) |
|  | (ণ) পি.আর.এল মঞ্জুরী (ব্যাংকের উপমহাব্যবস্থাপক পর্যন্ত)। | আবেদনের ভিত্তিতে পি.আর.এল মঞ্জুর করা হয়। | সাদা কাগজে আবেদনপত্র। | বিনামূল্যে। | ৩০ দিনের মধ্যে। | জনাব এস এম এমাম মাসুম  উপমহাব্যবস্থাপক  কর্মী ব্যবস্থাপনা, প্রশিক্ষণ ও মানবসম্পদ বিভাগ  ফোন: ০২-৪১০৫০৫৭১  ই-মেইল: [pmthrd@kb.gov.bd](mailto:pmthrd@kb.gov.bd) |
|  | (ত) পেনশন মঞ্জুর। | আবেদনের ভিত্তিতে পেনশন মঞ্জুর করা হয়। | ১. নির্ধারিত ফরমে আবেদনপত্র;  ২. প্রাপ্তিস্থান : স্ব স্ব কার্যালয়। | বিনামূল্যে। | দ্রুত সময়ের মধ্যে। | জনাব এস এম এমাম মাসুম  উপমহাব্যবস্থাপক  কর্মী ব্যবস্থাপনা, প্রশিক্ষণ ও মানবসম্পদ বিভাগ  ফোন: ০২-৪১০৫০৫৭১  ই-মেইল: [pmthrd@kb.gov.bd](mailto:pmthrd@kb.gov.bd) |
|  | (থ) শ্রান্তি বিনোদন ছুটি ও ভাতা মঞ্জুর। | আবেদনের ভিত্তিতে মঞ্জুর করা হয়। | ১. নির্ধারিত ফরমে আবেদনপত্র;  ২. প্রাপ্তিস্থান : স্ব স্ব কার্যালয়। | বিনামূল্যে। | সংশ্লিষ্ট অর্থবছরের মধ্যে | জনাব এস এম এমাম মাসুম  উপমহাব্যবস্থাপক  কর্মী ব্যবস্থাপনা, প্রশিক্ষণ ও মানবসম্পদ বিভাগ  ফোন: ০২-৪১০৫০৫৭১  ই-মেইল: [pmthrd@kb.gov.bd](mailto:pmthrd@kb.gov.bd) |
|  | (দ) বহি: বাংলাদেশ ছুটি। | আবেদনের ভিত্তিতে অনুমতি প্রদান করা হয়। | ১. নির্ধারিত ফরমে আবেদনপত্র;  ২. প্রাপ্তিস্থান : স্ব স্ব কার্যালয়। | বিনামূল্যে। | ১. ০১ হতে ০৯ ম এর ক্ষেত্রে মন্ত্রণালয় হতে অনুমোদন পাওয়ার পর ০৩(তিন) দিন;  ২. ১০ হতে ২০ তম গ্রেড এর ক্ষেত্রে সর্বোচ্চ ০৭ (সাত) দিন | জনাব এস এম এমাম মাসুম  উপমহাব্যবস্থাপক  কর্মী ব্যবস্থাপনা, প্রশিক্ষণ ও মানবসম্পদ বিভাগ  ফোন: ০২-৪১০৫০৫৭১  ই-মেইল: [pmthrd@kb.gov.bd](mailto:pmthrd@kb.gov.bd) |
|  | (ধ) চাকরির অভিজ্ঞতার সনদ। | আবেদনের ভিত্তিতে প্রদান করা হয়। | সাদা কাগজে আবেদনপত্র। | বিনামূল্যে। | সর্বোচ্চ ০৩ দিন | জনাব এস এম এমাম মাসুম  উপমহাব্যবস্থাপক  কর্মী ব্যবস্থাপনা, প্রশিক্ষণ ও মানবসম্পদ বিভাগ  ফোন: ০২-৪১০৫০৫৭১  ই-মেইল: [pmthrd@kb.gov.bd](mailto:pmthrd@kb.gov.bd) |
|  | (ন) বিশেষ সাফল্যের জন্য পুরস্কার প্রদান। | ১. ০১ মাসের মূল বেতনের সমপরিমাণ অর্থ প্রদান;  ২. প্রশংসাপত্র;  ৩. সার্বিক  পারফরম্যান্সের ভিত্তিতে বিশেষ পুরস্কার। | ব্যবস্থাপনা কর্তৃপক্ষের সিদ্ধান্ত মোতাবেক। | বিনামূল্যে। | অর্থবছর শেষ হওয়ার পর দ্রুততম সময়ের মধ্যে। | জনাব মো: আমিরুল ইসলাম  উপমহাব্যবস্থাপক  আইন,গবেষণা ও মূল্যায়ন বিভাগ  ফোন: ০২-৪১০৫০৫৭৭  ই-মেইল: lred@kb.gov.bd |
|  | (প) প্রশিক্ষণ প্রদান। | ব্যাংকের নিজস্ব কর্মকর্তা ও অন্য প্রতিষ্ঠানের প্রশিক্ষক দ্বারা ট্রেনিং ইনস্টিটিউট কর্তৃক প্রশিক্ষণের ব্যবস্থাকরণ। | প্রশিক্ষণ প্রদানের নিমিত্ত মনোনয়নপত্র। | বিনামূল্যে। | প্রশিক্ষণ ক্যালেন্ডার অনুযায়ী। | জনাব এ কে এম কামরূজ্জামান  উপমহাব্যবস্থাপক ও অধ্যক্ষ,  কর্মসংস্থান ব্যাংক ট্রেনিং ইনিস্টিটিউট,  ফোন: ০২-৪১০৫০৫৮৩  ই-মেইল: mds@kb.gov.bd |
|  | (ফ) যাবতীয় প্রিন্টিং স্টেশনারী সরবরাহ। | প্রধান কার্যালয়ে সাধারণ সেবা ও প্রকৌশল বিভাগের মাধ্যমে ব্যাংকের সকল কার্যালয়ে যাবতীয় প্রিন্টিং স্টেশনারী সরবরাহ। | ১. চাহিদাপত্র;  ২. প্রাপ্তিস্থান: স্ব স্ব কার্যালয়। | প্রকৃত মূল্যে। | বিদ্যমান মজুদ থেকে ০৫ দিনের মধ্যে। | জনাব মোঃ মাহবুব হোসেন  উপমহাব্যবস্থাপক  সাধারণ সেবা ও প্রকৌশল বিভাগ  ফোন: ০২-৪১০৫০৫৮১  ই-মেইল: seba@kb.gov.bd |
|  | (ব) যানবাহন সেবা। | সাধারণ সেবা ও প্রকৌশল বিভাগের মাধ্যমে ব্যাংকের সকল কার্যালয়ের সকল নির্বাহী ও কর্মচারীকে স্টাফ বাস/গাড়ী সরবরাহ। | আবেদনপত্র। | সরকার কর্তৃক নির্ধারিত হারে। | তাৎক্ষণিক। | জনাব মোঃ মাহবুব হোসেন  উপমহাব্যবস্থাপক  সাধারণ সেবা ও প্রকৌশল বিভাগ  ফোন: ০২-৪১০৫০৫৮১  ই-মেইল: seba@kb.gov.bd |
|  | (ভ) টেলিফোন সেবা। | প্রধান কার্যালয়ে সাধারণ সেবা ও প্রকৌশল বিভাগের মাধ্যমে ব্যাংকের প্রধান কার্যালয়, বিভাগীয় কার্যালয়, বিভাগীয় নিরীক্ষা কার্যালয়, আঞ্চলিক কার্যালয় ও শাখায় টেলিফোন সেবা প্রাপ্তির ব্যবস্থাকরণ। | ১. অধিযাচনপত্র;  ২. প্রাপ্তিস্থান: স্ব স্ব কার্যালয়। | প্রকৃত মূল্যে। | মোবাইল ফোনের ক্ষেত্রে সর্বোচ্চ ৭ দিনের। ল্যান্ড ফোনের ক্ষেত্রে সর্বোচ্চ ৩০ (ত্রিশ) কর্মদিবস। | জনাব মোঃ মাহবুব হোসেন  উপমহাব্যবস্থাপক  সাধারণ সেবা ও প্রকৌশল বিভাগ  ফোন: ০২-৪১০৫০৫৮১  ই-মেইল: seba@kb.gov.bd |
|  | (ম) ফার্নিচার। | প্রধান কার্যালয়ে সাধারণ সেবা ও প্রকৌশল বিভাগের মাধ্যমে ব্যাংকের সকল কার্যালয়ে আসবাবপত্র ও বৈদ্যুতিক সরঞ্জাম সরবরাহ করা হয়। | ১. অধিযাচনপত্র;  ২. প্রাপ্তিস্থান: স্ব স্ব কার্যালয়। | প্রকৃত মূল্যে। | ৬০ দিনের মধ্যে। | জনাব মোঃ মাহবুব হোসেন  উপমহাব্যবস্থাপক  সাধারণ সেবা ও প্রকৌশল বিভাগ  ফোন: ০২-৪১০৫০৫৮১  ই-মেইল: seba@kb.gov.bd |
|  | (য) লজিস্টিক সরবরাহ। | প্রধান কার্যালয়ে সাধারণ সেবা ও প্রকৌশল বিভাগের মাধ্যমে ব্যাংকের গাড়ীচালক, নিরাপত্তা প্রহরী, অফিস সহায়ক ও অন্যান্যদের নির্ধারিত সময়সীমার ব্যবধানে পোষাক ও জুতা সরবরাহ। | ১. অধিযাচনপত্র;  ২. প্রাপ্তিস্থান: স্ব স্ব কার্যালয়। | - | ৪৫ দিনের মধ্যে। | জনাব মোঃ মাহবুব হোসেন  উপমহাব্যবস্থাপক  সাধারণ সেবা ও প্রকৌশল বিভাগ  ফোন: ০২-৪১০৫০৫৮১  ই-মেইল: seba@kb.gov.bd |
|  | (র) বাজেট। | ব্যাংকের বাজেট, ব্যয় নিয়ন্ত্রণ ও হিসাব সমন্বয় বিভাগের মাধ্যমে বাজেট প্রণয়ন করে শাখা, আঞ্চলিক কার্যালয়, বিভাগীয় কার্যালয়, বিভাগীয় নিরীক্ষা কার্যালয় ও প্রধান কার্যালয়ের সংশ্লিষ্ট বিভাগে প্রেরণ। | ১. শাখা, আঞ্চলিক কার্যালয়, বিভাগীয় নিরীক্ষা কার্যালয়, বিভাগীয় কার্যালয় ও প্রধান কার্যালয়ের বিভিন্ন বিভাগ হতে প্রাপ্ত প্রস্তাবপত্র এবং অন্যান্য কাগজপত্র (যদি থাকে);  প্রাপ্তি স্থান: স্ব স্ব কার্যালয়। | বিনামূল্যে। | নির্ধারিত সময় অনুযায়ী। | জনাব মো: জাহিদুল হক খান  উপমহাব্যবস্থাপক  বাজেট,ব্যয় নিয়ন্ত্রণ ও হিসাব সমন্বয় বিভাগ  ফোন: ০২-৪১০৫০৫০৪  ই-মেইল: becard@kb.gov.bd |
|  | (ল) নিরীক্ষা ও পরিদর্শন। | কর্তৃপক্ষ কর্তৃক অনুমোদিত অডিট পরিকল্পনানুযায়ী নিরীক্ষা ও পরিদর্শন বিভাগ এবং বিভাগীয় নিরীক্ষা কার্যালয় কর্তৃক র্নিধারিত ফরমেটে অর্থবছরভিত্তিক নিরীক্ষা কার্যক্রম সম্পাদন। | ১. নিরীক্ষা ও পরিদর্শন বিভাগ এবং বিভাগীয় নিরীক্ষা কার্যালয়;  ২. প্রাপ্তিস্থান: স্ব স্ব কার্যালয়। | বিনামূল্যে। | নিরীক্ষা বিভাগ  কর্তৃক নির্ধারিত  সময় সীমার মধ্যে। | জনাব দুলাল চন্দ্র সাহা  উপমহাব্যবস্থাপক  নিরীক্ষা ও পরিদর্শন বিভাগ  ফোন: ০২-৪১০৫০৭৩৬  ই-মেইল: aid@kb.gov.bd |

**৩) আওতাধীন অধিদপ্তর/দপ্তর/সংস্থা কর্তৃক প্রদত্ত সেবা:** প্রযোজ্য নয়।

আওতাধীন অধিদপ্তর/দপ্তর/সংস্থা সিটিজেন চার্টার লিংক আকারে যুক্ত করতে হবে।

**৪) আপনার কাছে আমাদের প্রত্যাশা**

|  |  |
| --- | --- |
| ক্রমিক নং | প্রতিশ্রুতি/কাঙ্খিত সেবা প্রাপ্তির লক্ষ্যে করণীয় |
| ০১. | কাঙ্খিত তথ্য সম্বলিত আবেদন জমা |
| ০২. | প্রয়োজনীয় ফিস পরিশোধ |
| ০৩. | সাক্ষাতের জন্য নির্ধারিত সময় উপস্থিত থাকা। |

**৫) অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা: Grievances Redress System (GRS)**

সেবা প্রাপ্তিতে অসন্তুষ্ট হলে দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার সঙ্গে যোগাযোগ করুন। তার কাছ থেকে সমাধান পাওয়া না গেলে নিম্নোক্ত পদ্ধতিতে যোগযোগ করে আপনার সমস্যা অবহিত করুন।

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| ক্র. নং | কখন যোগাযোগ করবেন | কার সঙ্গে যোগাযোগ করবেন | যোগাযোগর ঠিকানা | নিষ্পত্তির সময়সীমা |
| ১ | কর্মচারীদের নিকট হতে সেবা প্রাপ্তিতে অসন্তুষ্ট হলে (ব্যবস্থাপক ব্যতীত) | শাখা কার্যালয় | সংশ্লিষ্ট শাখা ব্যবস্থাপক | ৭ (সাত) দিন |
| ২ | সংশ্লিষ্ট শাখা ব্যবস্থাপকের নিকট হতে সেবা প্রাপ্তিতে অসন্তুষ্ট হলে | আঞ্চলিক কার্যালয় | সংশ্লিষ্ট আঞ্চলিক ব্যবস্থাপক | ১৫ (পনের) দিন |
| ৩ | সংশ্লিষ্ট আঞ্চলিক ব্যবস্থাপকের নিকট হতে সেবা প্রাপ্তিতে অসন্তুষ্ট হলে | উপমহাব্যবস্থাপক  ব্যবস্থাপনা পরিচালকের স্কোয়াড  কর্মসংস্থান ব্যাংক  প্রধান কার্যালয়, ঢাকা। | জনাব মো: আব্দুর রহিম  উপমহাব্যবস্থাপক  ব্যবস্থাপনা পরিচালকের স্কোয়াড  কর্মসংস্থান ব্যাংক  প্রধান কার্যালয়, ঢাকা।  ফোন: ০২-৪১০৫০৫৮৩  ই-মেইল: mds@kb.gov.bd | ৪৫ (পঁয়তাল্লিশ) দিন |
| ৪ | দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে | অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (GRS ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তা) | মহাব্যবস্থাপক  প্রশাসন  কর্মসংস্থান ব্যাংক  প্রধান কার্যালয়, ঢাকা।  ফোন: ০২-৪১০৫১৪২০  ই-মেইল:gmadmin@kb.gov.bd | ১৫ (পনের) দিন |
| ৫ | GRS ফোকাল পয়েন্ট | আপিল কর্মকর্তা | জনাব শিরীন আখতার  ব্যবস্থাপনা পরিচালক  ফোন: ০২-৪১০৫০৫৭৯  ই-মেইল: md@kb.gov.bd | ৩০ (ত্রিশ) দিন |
| ৬ | আপিল কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে | ব্যাংকের পরিচালনা বোর্ড | জনাব মো: মঞ্জুরুল হক  বোর্ড সচিব  ফোন: ০২-৪১০৫০৫৭০  ই-মেইল: bsprd@kb.gov.bd | ৪৫ (পঁয়তাল্লিশ) দিন |
| ৭ | SDG`s ফোকাল পয়েন্ট | উপমহাব্যবস্থাপক  আইন, গবেষণা ও মূল্যায়ন বিভাগ  কর্মসংস্থান ব্যাংক  প্রধান কার্যালয়, ঢাকা। | জনাব মো: আমিরুল ইসলাম  উপমহাব্যবস্থাপক  আইন,গবেষণা ও মূল্যায়ন বিভাগ  ফোন: ০২-৪১০৫১৪২১  ই-মেইল: lred@kb.gov.bd | -- |

(মোঃ এনায়েতুর রহমান শেখ) (মনোজ রায়)

সহকারী মহাব্যবস্থাপক উপমহাব্যবস্থাপক