

প্রবাসী কল্যাণ ব্যাংক সিটিজেনস চার্টার (ফরিদপুর আঞ্চলিক কার্যালয়)  
 দিলু প্লাজা ( ৩য় তলা ), হোল্ডিং নং – ১৫৩, ইঞ্জিনিয়ার খন্দকার মোশারফ হোসেন কলেজ রোড, রঘুনন্দপুর, ফরিদপুর।  
**foridpurbranch@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।

**স্লোগানঃ** “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,<br>What’sApp,<br>অনলাইন, ই-মেইল,<br>ব্যাংকের<br>ওয়েবসাইট এবং<br>টেলিফোনের মাধ্যমে | বিনামূল্যে | <a href="http://www.pkb.gov.bd/site/office_citizen_charter/35d235a0-1336-4b71-8143-da00a6fb515c/%E0%A6%B8">http://www.pkb.gov.bd/site/office_citizen_charter/35d235a0-1336-4b71-8143-da00a6fb515c/%E0%A6%B8</a> | অনুমোদনের তারিখ হতে ০৭ কর্মদিবসের মধ্যে | জনাব মোহাম্মদ আক্রাম হোসেন<br>অঞ্চল প্রধান, ফরিদপুর আঞ্চলিক কার্যালয়<br>ফোনঃ ০১৭১২৭৮০৪২৯<br>ই-মেইল:<br>foridpurbranch@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 | <a href="http://www.pkb.gov.bd/site/office_citizen_charter/35d235a0-1336-4b71-8143-da00a6fb515c/%E0%A6%B8">http://www.pkb.gov.bd/site/office_citizen_charter/35d235a0-1336-4b71-8143-da00a6fb515c/%E0%A6%B8</a> | 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 | <a href="http://www.pkb.gov.bd/site/office_citizen_charter/35d235a0-1336-4b71-8143-da00a6fb515c/%E0%A6%B8">http://www.pkb.gov.bd/site/office_citizen_charter/35d235a0-1336-4b71-8143-da00a6fb515c/%E0%A6%B8</a> | 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 | <a href="http://www.pkb.gov.bd/site/office_citizen_charter/35d235a0-1336-4b71-8143-da00a6fb515c/%E0%A6%B8">http://www.pkb.gov.bd/site/office_citizen_charter/35d235a0-1336-4b71-8143-da00a6fb515c/%E0%A6%B8</a> | ঐ                                       | ঐ   |

প্রবাসী কল্যাণ ব্যাংক সিটিজেনস চার্টার (ফরিদপুর আঞ্চলিক কার্যালয়)  
 দিলু প্লাজা ( ৩য় তলা ), হোল্ডিং নং – ১৫৩, ইঞ্জিনিয়ার খন্দকার মোশারফ হোসেন কলেজ রোড, রঘুনন্দপুর, ফরিদপুর।  
**foridpurbranch@pkb.gov.bd**

২.২) প্রাতিষ্ঠানিক সেবা :

| ক্রম | সেবার নাম   | সেবা প্রাপ্তির পদ্ধতি   | সেবামূল্য  | সেবার জন্য প্রয়োজনীয় আবেদন ফরমেট/প্রস্তাবের ফরমেট<br>লিংকসহ সংযুক্তকরণ  | সেবা প্রদানের সময়সীমা | সেবা প্রদানকারী কর্মকর্তা/কর্মচারীদের<br>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,<br>What'sApp, অনলাইন,<br>ই-মেইল, ব্যাংকের ওয়েবসাইট<br>এবং টেলিফোনের মাধ্যমে | বিনামূল্যে | <a href="http://www.pkb.gov.bd/site/office_citizen_charter/35d235a0-1336-4b71-8143-da00a6fb515c/%E0%A6%B">http://www.pkb.gov.bd/site/office_citizen_charter/35d235a0-1336-4b71-8143-da00a6fb515c/%E0%A6%B</a> | ঐ                      | ঐ  |
| ২.   | সরকারের পক্ষে প্রদত্ত সেবাঃ গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকারের নির্দেশনা অনুযায়ী সেবা প্রদানের জন্য মাঠ পর্যায়ে বাস্তবায়নের নিমিত্ত তদারকিকরণ।  | ঐ   | বিনামূল্যে | <a href="http://www.pkb.gov.bd/site/office_citizen_charter/35d235a0-1336-4b71-8143-da00a6fb515c/%E0%A6%B">http://www.pkb.gov.bd/site/office_citizen_charter/35d235a0-1336-4b71-8143-da00a6fb515c/%E0%A6%B</a> | ঐ                      | ঐ  |

২.৩) অভ্যন্তরীণ সেবা :

| ক্রম | সেবার নাম         | সেবা প্রাপ্তির পদ্ধতি | সেবামূল্য  | সেবার জন্য প্রয়োজনীয় আবেদন ফরমেট/প্রস্তাবের<br>ফরমেট লিংকসহ সংযুক্তকরণ | সেবা প্রদানের সময়সীমা | সেবা প্রদানকারী কর্মকর্তা/কর্মচারীদের<br>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  |

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 | প্রতিনিধিত্ব/কাজকর্তা সেবা প্রাপ্তির লক্ষ্য 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।   |

প্রবাসী কল্যাণ ব্যাংক সিটিজেনস চার্টার (ফরিদপুর আঞ্চলিক কার্যালয়)  
 দিলু প্লাজা ( ৩য় তলা ), হোল্ডিং নং – ১৫৩, ইঞ্জিনিয়ার খন্দকার মোশারফ হোসেন কলেজ রোড, রঘুনন্দপুর, ফরিদপুর।  
**foridpurbranch@pkb.gov.bd**

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>জনাব মো: নূর আলম সরদার, মহাব্যবস্থাপক, ফোন: +৮৮-০২-৪৮৩১৩৭৪২, ইমেইল: <a href="mailto:gm@pkb.gov.bd">gm@pkb.gov.bd</a><br>ঠিকানা: প্রবাসী কল্যাণ ব্যাংক, প্রবাসী কল্যাণ ভবন, ৭১-৭২ ইস্কাটন গার্ডেন রোড, ঢাকা-১০০০।<br><br>২। জিআরএস বিকল্প ফোকাল পয়েন্ট:<br>জনাব গাজী রাহাত মাহমুদ<br>উপমহাব্যবস্থাপক ও বিভাগীয় প্রধান<br>মানব সম্পদ, কল্যাণ, শৃঙ্খলা ও আপীল বিভাগ<br>ফোনঃ 01912-329494<br>ই-মেইল: <a href="mailto:hr@pkb.gov.bd">hr@pkb.gov.bd</a><br>ঠিকানা: প্রবাসী কল্যাণ ব্যাংক, প্রবাসী কল্যাণ ভবন, ৭১-৭২ ইস্কাটন গার্ডেন রোড, ঢাকা-১০০০। |

(খ) আপীল কর্তৃপক্ষের তথ্য:

| কার্যালয়         | কখন অভিযোগ করা যাবে  | যার কাছে অভিযোগ করতে হবে | যোগাযোগ  |
|-------------------|--|--------------------------|--|
| আঞ্চলিক কার্যালয় | অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক), (GRS ফোকাল পয়েন্ট) অথবা জিআরএস বিকল্প ফোকাল পয়েন্ট সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে | আপীল কর্মকর্তা           | জনাব মোঃ জাহাঙ্গীর হোসেন, উপব্যবস্থাপনা পরিচালক<br>ইমেইল: <a href="mailto:dmd@pkb.gov.bd">dmd@pkb.gov.bd</a> , ফোন: +৮৮-০২-৪৮৩১৯৪৬৮<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 মো: মজিবর রহমান, 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।        |