

সিটিজেন'স্ চার্টার

পল্লী সঞ্চয় ব্যাংক, প্রধান কার্যালয়

(হালনাগাদের তারিখঃ ২৭/০৯/২০২৩)
www.pallisanchaybank.gov.bd

১। ভিশন ও মিশন:

রূপকল্প (vision): দেশের দরিদ্র জনগণের দারিদ্র্যতা বিমোচন, নারীর ক্ষমতায়ন, কর্মসংস্থান সৃষ্টি, খাদ্য নিরাপত্তার জন্য কৃষি উৎপাদন বৃদ্ধি, আয়বর্ধক প্রকল্প গ্রহণ, সঞ্চয় প্রবণতা বৃদ্ধি, ঋণ প্রদান ও মানব সম্পদ উন্নয়নের মাধ্যমে টেকসই উন্নয়ন করা।

অভিলক্ষ্য (Mission): দরিদ্র মানুষদেরকে সঞ্চয়ে উৎসাহিত করা, ব্যাংকের গ্রাহকদেরকে 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 পূর্বক পল্লী এলাকার উন্নয়ন সাধন করা।

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

১. পল্লী অঞ্চলের সুবিধাবঞ্চিত জনগোষ্ঠীর আর্থ-সামাজিক উন্নয়ন;
২. উন্নয়নে নারীর অংশীদারিত্ব ও নারীর ক্ষমতায়ন নিশ্চিতকরণ;
৩. দরিদ্র জনগোষ্ঠীর স্থায়ী তহবিলকে 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 এবং
৮. পল্লী সঞ্চয় ব্যাংকের ব্যবস্থাপনায়ও সুবিধাভোগীদের কার্যক্রমের সর্বস্তরে তথ্য-প্রযুক্তি সুবিধা নিশ্চিতকরণ।

প্রধান কার্যালয় কর্তৃক প্রদত্ত সেবাসমূহ:

২। প্রতিশ্রুত সেবাসমূহ :

২.১: নাগরিক সেবা-

ক্রমিক নম্বর	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তি স্থান	সেবার মূল্য	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
১	২	৩	৪	৫	৬	৭
২.১.১	কল সেন্টার	পল্লী সঞ্চয় ব্যাংকের হেল্পলাইন নম্বর: ১৬৬৫৪ অথবা ০৯৬৬৬৭১১৪২২ - তে ফোন এবং ই-মেইলে (helpline@pallisanchaybank.gov.bd) যোগাযোগের মাধ্যমে সেবা প্রদান করা হয়।	আবেদন পত্র, প্রধান কার্যালয়	বিনামূল্যে	০১ কার্যদিবস	আইসিটি বিভাগ, প্রধান কার্যালয় ফোন: ০২-৫৫১৩৮৫৩৮ ই-মেইল: headoffice@pallisanchaybank.gov.bd
২.১.২	দক্ষতা বৃদ্ধির জন্য প্রশিক্ষণ/ পরামর্শ প্রদান	সমিতির সদস্য/অন্যান্যদের বিভিন্ন বিষয়ে প্রশিক্ষণ প্রদান ও উদ্বুদ্ধ করা হয়।	১। শাখা হতে প্রশিক্ষণার্থীদের তালিকা প্রস্তুত ২। শাখা কর্তৃক প্রশিক্ষণার্থীদের তালিকা প্রেরণ, প্রধান কার্যালয়।	বিনামূল্যে	০২ কার্যদিবস	মহাব্যবস্থাপক পল্লী সঞ্চয় ব্যাংক ফোনঃ ০২-৫৫১৩৮৫৬৩ ইমেইলঃ gadmin@pallisanchaybank.gov.bd

২.২: প্রাতিষ্ঠানিক সেবা:

ক্রমিক নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তি স্থান	সেবার মূল্য	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
১	২	৩	৪	৫	৬	৭
২.২.১	এসএমএস সেবা	কর্মচারীদের ও অন্যান্যদের মোবাইলে বিভিন্ন বিষয়ে এসএমএস প্রেরণ করা হয়।	সআবেদন পত্র, প্রধান কার্যালয়	বিনামূল্যে	০১ কার্যদিবস	আইসিটি বিভাগ, প্রধান কার্যালয় ফোন: ০২-৫৫১৩৮৫৩৮ ই-মেইল: headoffice@pallisanchaybank.gov.bd
২.২.২	সামাজিক যোগাযোগ মাধ্যম	সামাজিক যোগাযোগ ফেসবুক পেজের মাধ্যমে ব্যাংকের বিভিন্ন তথ্য প্রকাশ করা হয়। https://www.facebook.com/pallisanchay/	আবেদন পত্র, প্রধান কার্যালয়	বিনামূল্যে	০১ কার্যদিবস	আইসিটি বিভাগ, প্রধান কার্যালয় ফোন: ০২-৫৫১৩৮৫৩৮ ই-মেইল: headoffice@pallisanchaybank.gov.bd
২.২.৩	ওয়েবসাইটের মাধ্যমে তথ্য প্রেরণ	ব্যাংকের ওয়েবসাইটের নোটিশ বোর্ড ও সেবাবন্ধের নির্দিষ্ট লিংকের মাধ্যমে বিভিন্ন তথ্য প্রকাশ করা হয়। http://www.pallisanchaybank.gov.bd/	আবেদন পত্র, প্রধান কার্যালয়	বিনামূল্যে	০১ কার্যদিবস	আইসিটি বিভাগ, প্রধান কার্যালয় ফোন: ০২-৫৫১৩৮৫৩৮ ই-মেইল: headoffice@pallisanchaybank.gov.bd

২.৩: অভ্যন্তরীণ সেবা:

ক্রমিক নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তি স্থান	সেবার মূল্য	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
১	২	৩	৪	৫	৬	৭
২.৩.১	কর্মচারীদের ছুটি মঞ্জুর	কর্মচারীদের বহিঃবাংলাদেশ ছুটি ও অর্জিত ছুটি নির্দিষ্ট ফরমেটে আবেদনের প্রেক্ষিতে মঞ্জুর করা হয়।	প্রধান কার্যালয় https://pallisanchaybank.portal.gov.bd/site/page/0eaa9ec9-8c3a-8f3f-a80c-fc7ds8cb27/%E0%A3%AB%E0%A3%Bo%E0%A3%AE	বিনামূল্যে	০৭ কার্যদিবস	কর্মী ব্যবস্থাপনা বিভাগ পল্লী সঞ্চয় ব্যাংক ফোনঃ ০২-৫৫১৩৮৫৬৩ ই-মেইল: tanbir@pallisanchaybank.gov.bd
২.৩.২	নারী কর্মীদের মাতৃকালীন ছুটি মঞ্জুর	নারী কর্মীদের মাতৃকালীন ছুটি মঞ্জুর করা হয়।	প্রধান কার্যালয় https://pallisanchaybank.portal.gov.bd/site/page/0eaa9ec9-8c3a-8f3f-a80c-fc7ds8cb27/%E0%A3%AB%E0%A3%Bo%E0%A3%AE	বিনামূল্যে	০৭ কার্যদিবস	কর্মী ব্যবস্থাপনা বিভাগ পল্লী সঞ্চয় ব্যাংক ফোনঃ ০২-৫৫১৩৮৫৬৩ ইমেইলঃ tanbir@pallisanchaybank.gov.bd
২.৩.৩	শ্রান্তি ও বিনোদন ছুটি ও ভাতা মঞ্জুর	যথাযথ কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রমে শ্রান্তি ও বিনোদন ছুটির আদেশ জারি করা হয়।	প্রধান কার্যালয় http://pallisanchaybank.portal.gov.bd/sites/default/files/files/pallisanchaybank.portal.gov.bd/page/eds88b7924e28bc3ad50889efc8a253023-08-06-05-02-058030e9c7f32d4eb487cbb82c0767d79.docx	বিনামূল্যে	০৭ কার্যদিবস	কর্মী ব্যবস্থাপনা বিভাগ ফোন: ০২-৫৫১৩৮৫৩৮ ই-মেইল: tanbir@pallisanchaybank.gov.bd
২.৩.৪	বার্ষিক বেতন মঞ্জুর	প্রতি বছরের জুলাই হতে কার্যকর করে বার্ষিক বেতন বৃদ্ধি মঞ্জুর করা হয়।	প্রধান কার্যালয়	বিনামূল্যে	১৫ কার্যদিবস	ব্যবস্থাপনা পরিচালক ফোন: ০২-৫৫১৩৮৫৫৯ ই-মেইল: headoffice@pallisanchaybank.gov.bd

ক্রমিক নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তি স্থান	সেবার মূল্য	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
২.৩.৫	কম্পিউটার সামগ্রী সরবরাহ	জেলা ও শাখা কার্যালয়ে চাহিদার ভিত্তিতে কম্পিউটার সামগ্রী সরবরাহ করা হয়।	প্রধান কার্যালয়	বিনামূল্যে	০৭ কার্যদিবস	আইসিটি বিভাগ, প্রধান কার্যালয় ফোন: ০২-৫৫১৩৮৫৩৮ ই-মেইল: support@pallisanchaybank.gov.bd
২.৩.৬	মোটর সাইকেল ঋণ মঞ্জুর	কর্মচারীদের আবেদনের ভিত্তিতে ঋণ মঞ্জুর করা হয়।	http://pallisanchaybank.portal.gov.bd/sites/default/files/files/pallisanchaybank.portal.gov.bd/page/ed333b39_24e2_87c3_aad0_8897fcb2a9/2023-08-06-06-22-ee5db78f3eed00dbbfabca97feb20.pdf প্রধান কার্যালয়	বিনামূল্যে	০৭ কার্যদিবস	ঋণ বিভাগ ফোন: ০২-৫৫১৩৮৫৫৯ ই-মেইল: tanvir.hasan@pallisanchaybank.gov.bd
২.৩.৭	কর্মচারী কল্যাণ তহবিল হতে অনুদান	কর্মচারী ও তাদের পরিবারের সদস্যদের চিকিৎসা ব্যয় বহনের জন্য নির্দিষ্ট পরিমাণ অর্থ সহায়তা প্রদান করা হয়।	প্রধান কার্যালয় http://pallisanchaybank.portal.gov.bd/sites/default/files/files/pallisanchaybank.portal.gov.bd/page/ed333b39_24e2_87c3_aad0_8897fcb2a9/2023-08-06-09-08-7a0fc231e3ed333b39ad.pdf	বিনামূল্যে	১০ কার্যদিবস	ব্যবস্থাপনা পরিচালক ফোন: ০২-৫৫১৩৮৫৫৯ ই-মেইল: headoffice@pallisanchaybank.gov.bd
২.৩.৮	পদোন্নতি	প্রবিধানমালা অনুযায়ী পদোন্নতি কমিটির সুপারিশের প্রেক্ষিতে উপযুক্ত কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রমে আদেশ জারি করা হয়।	প্রধান কার্যালয় হালনাগাদ বার্ষিক গোপনীয় প্রতিবেদন (এসিআর) এবং সন্তোষজনক চাকুরীর রেকর্ড	বিনামূল্যে	পল্লী সঞ্চয় ব্যংকের চাকুরী প্রবিধানমালা অনুযায়ী	কর্মী ব্যবস্থাপনা বিভাগ ফোন: ০২-৫৫১৩৮৫৫৯ headoffice@pallisanchaybank.gov.bd
২.৩.৯	ওয়েবমেইল	অনলাইন	প্রধান কার্যালয়	বিনামূল্যে	০১ কার্যদিবস	আইসিটি বিভাগ, প্রধান কার্যালয় ফোন: ০২-৫৫১৩৮৫৩৮ ই-মেইল: headoffice@pallisanchaybank.gov.bd
২.৩.১০	ভিডিও কনফারেন্স	অনলাইন	প্রধান কার্যালয়	বিনামূল্যে	০১ কার্যদিবস	আইসিটি বিভাগ, প্রধান কার্যালয় ফোন: ০২-৫৫১৩৮৫৩৮ ই-মেইল: support@pallisanchaybank.gov.bd
২.৩.১১	সফটওয়্যার সেবা	অনলাইন	প্রধান কার্যালয়	বিনামূল্যে	০১ কার্যদিবস	আইসিটি বিভাগ, প্রধান কার্যালয় ফোন: ০২-৫৫১৩৮৫৩৮ ই-মেইল: headoffice@pallisanchaybank.gov.bd
২.৩.১২	হার্ডওয়্যার সেবা	অফলাইন	প্রধান কার্যালয়	বিনামূল্যে	০৭ কার্যদিবস	আইসিটি বিভাগ, প্রধান কার্যালয় ফোন: ০২-৫৫১৩৮৫৩৮ ই-মেইল: support@pallisanchaybank.gov.bd

৩। সেবা প্রত্যাশীগণের করণীয়ঃ

ক্রমিক	প্রতিশ্রুত/কাঙ্ক্ষিত সেবা প্রাপ্তির লক্ষ্যে করণীয়
৩.১	প্রতিশ্রুত সেবাসমূহের প্রয়োজনীয় দলিলাদিসহ স্বয়ংসম্পূর্ণ আবেদন জমা প্রদান।
৩.২	সেবার মূল্য ও পরিশোধ পদ্ধতি অনুযায়ী যথাযথ প্রক্রিয়ায় প্রয়োজনীয় সেবামূল্য পরিশোধ করা।
৩.৩	প্রযোজ্য ক্ষেত্রে মোবাইল মেসেজ/ইমেইলের নির্দেশনা অনুসরণ করা
৩.৪	সাক্ষাতের জন্য ধার্য তারিখে নির্ধারিত সময়ের পূর্বেই উপস্থিত থাকা।
৩.৫	অনাবশ্যিক ফোন/তদবির না করা।

৪। প্রতিশ্রুত সেবা না পেলে সেবা প্রত্যাশীগণের করণীয়ঃ

ক্রমিক নং	যখন যোগাযোগ করবেন	যার সঙ্গে যোগাযোগ করবেন	যোগাযোগের ঠিকানা	নিষ্পত্তির সময়সীমা
৪.১	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মচারী সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	প্রধান কার্যালয়ঃ মাঠ পর্যায়ে দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মচারী সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে অভিযোগ নিষ্পত্তি ফোকালপয়েন্ট কর্মকর্তা ফোনঃ ০২-৫৫১৩৮৫৬৩ ওয়েব সাইট: www.pallisanachaybank.gov.bd	প্রধান কার্যালয়ঃ অভিযোগ নিষ্পত্তি ফোকালপয়েন্ট নামঃ জনাব দীপংকর রায় পদবীঃ মহাব্যবস্থাপক ফোনঃ ০২-৫৫১৩৮৫৬৩ ইমেইলঃ gmadmin@pallisanachaybank.gov.bd ঠিকানা: পল্লী সঞ্চয় ব্যাংক, রেড ক্রিসেন্ট বোরাক টাওয়ার (লেভেল ৮-১০), ৩৭/৩/এ, ইস্কাটন গার্ডেন, ঢাকা -১০০০। ওয়েবসাইটঃ www.pallisanachaybank.gov.bd	০৭ কার্যদিবস
৪.২	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	আপিল কর্মকর্তা (ব্যবস্থাপনা পরিচালক কর্তৃক মনোনীত)	নামঃ জনাব খান ইকবাল হাসান পদবীঃ উপব্যবস্থাপনা পরিচালক ফোনঃ ০২-৫৫১৩৮৫৩৯ ইমেইলঃ dmd@pallisanachaybank.gov.bd ঠিকানা: পল্লী সঞ্চয় ব্যাংক, রেড ক্রিসেন্ট বোরাক টাওয়ার (লেভেল ৮-১০), ৩৭/৩/এ, ইস্কাটন গার্ডেন, ঢাকা -১০০০। ওয়েবসাইটঃ www.pallisanachaybank.gov.bd	০৭ কার্যদিবস
৪.৩	আপিল কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	আপিল কর্মকর্তা সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	জনাব শেখ মো: জামিনুর রহমান ব্যবস্থাপনা পরিচালক ফোন: ০২-৫৫১৩৮৫৫৯ ই-মেইল: md@pallisanachaybank.gov.bd ঠিকানা: পল্লী সঞ্চয় ব্যাংক, রেড ক্রিসেন্ট বোরাক টাওয়ার (লেভেল ৮-১০), ৩৭/৩/এ, ইস্কাটন গার্ডেন, ঢাকা -১০০০। ওয়েবসাইট: www.pallisanachaybank.gov.bd	০৭ কার্যদিবস