শেখ হাসিনাই রূপকার

পল্লী সঞ্চয় ব্যাংক উপহার

 শেখ হাসিনাই রূপকার

**সিটিজেন’স্‌ চার্টার**

**পল্লী সঞ্চয় ব্যাংক**

 **(হালনাগাদের তারিখঃ 01/01/2023)**

www.pallisanchaybank.gov.bd

**১। ‍ুভিশন ও মিশন:**

**রূপকল্প (vision):** 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।

**অভিলক্ষ্য (Mission):** পল্লী এলাকার দরিদ্র জনগোষ্ঠীকে সংগঠিত করে তাদেরকে সঞ্চয়ে উৎসাহিত করা, সদস্যদের অর্থনৈতিক কর্মকান্ডে 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):**

1. পল্লী অঞ্চলের সুবিধাবঞ্চিত জনগোষ্ঠীর আর্থ-সামাজিক উন্নয়ন;
2. উন্নয়নে নারীর অংশীদারিত্ব ও নারীর ক্ষমতায়ন নিশ্চিতকরণ;
3. দরিদ্র জনগোষ্ঠীর স্থায়ী তহবিলকে আয়বর্ধক কর্মকাণ্ডে সম্পৃক্তরণ;
4. দক্ষ মানবসম্পদ তৈরীর মাধ্যমে কর্মসংস্থানের সুযোগ সৃষ্টি;
5. গ্রাম উন্নয়ন সমিতিকে সাংগঠনিকভাবে শক্তিশালী করণের মাধ্যমে ব্যবস্থাপনা উন্নয়ন;
6. গ্রাম সমিতিগুলোকে সকল কর্মকান্ডের কেন্দ্রবিন্দুতে পরিণতকরন;
7. আধুনিক তথ্য-প্রযুক্তি সুবিধা গ্রহণ করে আর্থিক ব্যবস্থাপনায় স্বচ্ছতা ও জবাবদিহিতা নিশ্চিতকরণ এবং
8. পল্লী সঞ্চয় ব্যাংকের ব্যবস্থাপনায়ও সুবিধাভোগীদের কার্যক্রমের সর্বস্তরে তথ্য- প্রযুক্তি সুবিধা নিশ্চিতকরণ।

**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 |
| 2.1.1 | সমিতির কার্যক্রম পরিচালনা | সারাদেশের প্রতিটি গ্রাম/অঞ্চল অনুযায়ী দরিদ্র জনগোষ্ঠীর সমন্বয়ে আমার বাড়ি আমার খামার সমিতি গঠন করা হয়েছে। বাংলাদেশের প্রাকৃতিক পরিবেশ ও প্রতিবেশ সংরক্ষণ ও উন্নয়ন কল্পে প্রকৃতি নির্ভর জনগোষ্ঠীকে সম্পৃক্ত করে সমিতি গঠন পূর্বক সদস্যদের আয়বর্ধক কার্যক্রমে সম্পৃক্ত করা। সমিতির যাবতীয় কার্যক্রম ব্যাংকের সংশিষ্ট কর্মকর্তা/কর্মচারী ও উপকারভোগীদের সহযোগিতায় পরিচালিত হয়। | পল্লী সঞ্চয়ব্যাংক,শাখা কার্যালয় | বিনামূল্যে | সমিতিতে সদস্য হিসেবে অন্তর্ভূক্তির পর হতে চলমান | শাখা ব্যবস্থাপক(অত্র ব্যাংকের ওয়েবসাইটে সংশ্লিষ্ট শাখার ফোন নম্বর ও ই-মেইল আইডি দেয়া আছে) |
| ২.1.2 | সমিতির তহবিল ব্যবস্থাপনায় ডিজিটাল পদ্ধতি প্রবর্তন | ব্যাংকের নিজস্ব সফটওয়্যারের মাধ্যমে সমিতির তহবিল ব্যবস্থাপনায় ডিজিটাল পদ্ধতি অন্তর্ভূক্ত হওয়ার কারণে সদস্যদের সঞ্চয় জমা, সঞ্চয় উত্তোলন, ঋণ প্রদান ও ঋণের কিস্তি পরিশোধসহ সকল লেনদেন স্বচ্ছতার সাথে সম্পন্ন হয়। এছাড়াও অত্র ব্যাংকের সিবিএস, এইচআর মডিউল ও ফিক্সড এসেট সফটওয়্যারের মাধ্যমে যাবতীয় হিসাব সংরক্ষিত/পরিচালিত হচ্ছে। | পল্লী সঞ্চয়ব্যাংক,শাখা কার্যালয় | বিনামূল্যে | চলমান | শাখা ব্যবস্থাপক(অত্র ব্যাংকের ওয়েবসাইটে সংশ্লিষ্ট শাখার ফোন নম্বর ও ই-মেইল আইডি দেয়া আছে) |
| 2.1.৩ | সঞ্চয়ে উদ্ধুদ্ধকরণ | সমিতির সদস্যদের দৈনিক সঞ্চয়ে উদ্বুদ্ধ ও উৎসাহিত করা। সঞ্চয়ের বিপরীতে বার্ষিক ৩.৫% হারে মুনাফা প্রদান করা হয়। | পল্লী সঞ্চয়ব্যাংক,শাখা কার্যালয় | বিনামূল্যে | সমিতি গঠনের পর হতে চলমান | শাখা ব্যবস্থাপক(অত্র ব্যাংকের ওয়েবসাইটে সংশ্লিষ্ট শাখার ফোন নম্বর ও ই-মেইল আইডি দেয়া আছে) |
| 2.1.৪ | উঠান বৈঠকঅনুষ্ঠানে সহায়তা | সমিতির সদস্যদের সাপ্তাহিক উঠান বৈঠক অনুষ্ঠানে ব্যাংকের শাখা হতে সহায়তা প্রদান করা হয়। | সমিতি কার্যালয় | বিনামূল্যে | সমিতি গঠনের পর হতে চলমান | শাখা অফিস(অত্র ব্যাংকের ওয়েবসাইটে সংশ্লিষ্ট শাখার ফোন নম্বর ও ই-মেইল আইডি দেয়া আছে) |
| 2.1.৫ | সচেতনতা বৃদ্ধির জন্য প্রশিক্ষণ প্রদান | সমিতির সদস্যদেরকে উপজেলা পর্যায়ে সাংগঠনিক, ব্যবস্থাপনা, হিসাবরক্ষণ ইত্যাদি বিষয়ে প্রশিক্ষণ প্রদান করা হয়। | পল্লী সঞ্চয়ব্যাংক,শাখা কার্যালয় | বিনামূল্যে | সমিতি গঠনের পর হতে চলমান | শাখা ব্যবস্থাপক(অত্র ব্যাংকের ওয়েবসাইটে সংশ্লিষ্ট শাখার ফোন নম্বর ও ই-মেইল আইডি দেয়া আছে) |
| 2.1.৬ | উন্নয়ন কর্মী সৃজনের জন্য দিক-নির্দেশনা প্রদান | সমিতির সদস্যদের কৃষি, মৎস্য, পশুপালন, হাঁস-মুরগি, নার্সারি, সেলাইয়ের কাজ ও স্থানীয়ভাবে উপযোগী পেশাভিত্তিক বিভিন্ন বিষয়ে দিক-নির্দেশনা প্রদান করা হয়। | পল্লী সঞ্চয়ব্যাংক,শাখা কার্যালয় | বিনামূল্যে  | সমিতি গঠনের পর হতে চলমান | শাখা ব্যবস্থাপক(অত্র ব্যাংকের ওয়েবসাইটে সংশ্লিষ্ট শাখার ফোন নম্বর ও ই-মেইল আইডি দেয়া আছে) |
| 2.1.৭ | আয়বর্ধক খামার স্থাপনে আর্থিক সহায়তা | সমিতির সদস্যদের আয়বর্ধক কাজে 4% হতে ৮% সেবামূল্যে তহবিল প্রদান করা হয়। | পল্লী সঞ্চয়ব্যাংক,শাখা কার্যালয় | বিনামূল্যে | সমিতি গঠনের পর হতে চলমান | শাখা ব্যবস্থাপক(অত্র ব্যাংকের ওয়েবসাইটে সংশ্লিষ্ট শাখার ফোন নম্বর ও ই-মেইল আইডি দেয়া আছে) |
| 2.1.৮ | প্রকল্প বাস্তবায়নে সহযোগিতা করা | সমিতির সদস্যদেরকে প্রদত্ত তহবিল ব্যবহার করে আয়বর্ধক কাজে প্রয়োজনীয় পরামর্শ ও সহায়তা প্রদান করা হয়। | পল্লী সঞ্চয়ব্যাংক,শাখা কার্যালয় | বিনামূল্যে | সমিতি গঠনের পর হতে চলমান | সমিতির দায়িত্বপ্রাপ্ত মাঠ সহকারী(অত্র ব্যাংকের ওয়েবসাইটে সংশ্লিষ্ট শাখার ফোন নম্বর ও ই-মেইল আইডি দেয়া আছে) |
| 2.1.৯ | আত্ম-কর্মসংস্থানে উদ্বুদ্ধকরণ | কৃষি কাজে রাসায়নিক সার, পেষ্টিসাইড, হরমোন প্রকৃতির ব্যবহার কমিয়ে জৈব/নিরাপদ কৃষিপণ্য উৎপাদনে সমিতির সদস্যদের প্রশিক্ষণ প্রদান/দিক-নির্দেশনার মাধ্যমে উদ্বুদ্ধকরণ এবং টেকসই ও পরিবেশবান্ধব আত্ম-কর্মসংস্থান নিশ্চিত করা হয়। | পল্লী সঞ্চয়ব্যাংক,শাখা কার্যালয় | বিনামূল্যে | চলমান | শাখা অফিস(অত্র ব্যাংকের ওয়েবসাইটে সংশ্লিষ্ট শাখার ফোন নম্বর ও ই-মেইল আইডি দেয়া আছে) |
| 2.1.১০ | কল সেন্টার স্থাপন | পল্লী সঞ্চয় ব্যাংকের হেল্পলাইন নম্বর: ১৬৬৫৪ অথবা ০৯৬৬৬৭১১৪২২ -তে ফোন এবং ই-মেইলে (helpline@pallisanchaybank.gov.bd) যোগাযোগের মাধ্যমে সেবা প্রদান করা হয়। | পল্লী সঞ্চয়ব্যাংক,প্রধান কার্যালয় | বিনামূল্যে | চলমান | আইটি বিভাগ,প্রধান কার্যালয়ফোন: ০২-৫৫১৩৮৫৩৮ই-মেইল: headoffice@pallisanchaybank.gov.bd |
| 2.1.১১ | প্রাকৃতিক দুর্যোগ ও মহামারী মোকাবেলা | প্রাকৃতিক দুর্যোগ ও মহামারীর সময় ব্যাংকের কর্মকর্তা-কর্মচারীগণ স্থানীয় প্রশাসন-কে প্রয়োজনীয় সহযোগিতা প্রদান করে থাকে। | প্রধান কার্যালয়, পল্লী সঞ্চয়ব্যাংক জেলা (আঞ্চলিক) ও শাখা কার্যালয় | বিনামূল্যে | চলমান | প্রধান কার্যালয়, জেলা (আঞ্চলিক) কার্যালয় ও শাখা অফিস(অত্র ব্যাংকের ওয়েবসাইটে সংশ্লিষ্ট অফিসের ফোন নম্বর ও ই-মেইল আইডি দেয়া আছে) |
| 2.1.12 | পল্লী এম্বুলেন্স সেবা | পল্লী অঞ্চলের জনগণ এবং সমিতির সদস্যদের চিকিৎসা সেবা সহজলভ্য এবং আয়ের সুযোগ সৃষ্টি করা হয়। | পল্লী সঞ্চয়ব্যাংক,শাখা কার্যালয় | বিনামূল্যে | চলমান | শাখা অফিস(অত্র ব্যাংকের ওয়েবসাইটে সংশ্লিষ্ট অফিসের ফোন নম্বর ও ই-মেইল আইডি দেয়া আছে) |

 **২.২: প্রাতিষ্ঠানিক সেবা:**

| **ক্রমিক নং** | **সেবার নাম** | **সেবা প্রদান পদ্ধতি** | **প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তী স্থান** | **সেবার মূল্য** | **সেবা প্রদানের সময়সীমা** | **দায়িত্বপ্রাপ্ত****কর্মকর্তা****(ফোন নম্বর ও ই-মেইল)** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| ১ | ২ | ৩ | ৪ | ৫ | ৬ | ৭ |
| 2.2.১ | 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 কার্যালয়ফোন: ০২-৫৫১৩৮৫৩৮ই-মেইল: headoffice@pallisanchaybank.gov.bd |
| 2.2.২ | ঋণ সেবা | 1. মাইক্রোক্রেডিট (ক্ষুদ্র ঋণ)- ১ লক্ষ টাকা পর্যন্ত;
2. এসএমই ঋণ- ২.৫০ লক্ষ টাকা পর্যন্ত;
3. কর্মসৃজন ঋণ (সরকারের প্রণোদনা প্যাকেজের আওতায়, কর্মসৃজন ঋণ)- ৫০ হাজার টাকা পর্যন্ত;
4. শস্য গোলা ঋণ)- 30 হাজার টাকা পর্যন্ত;
5. মাইক্রোক্রেডিট (ফরেস্ট) ১ লক্ষ টাকা পর্যন্ত এবং
6. পল্লী এম্বুলেন্স ঋণ- ২.৫০ লক্ষ টাকা পর্যন্ত
 | পল্লী সঞ্চয় ব্যাংক,শাখা কার্যালয় | ৪%-৮% সার্ভিস চার্জ | ০৩ মাস হতে ৩০ মাসে পরিশোধযোগ্য  | শাখাঅফিস(অত্র ব্যাংকের ওয়েবসাইটে সংশ্লিষ্ট শাখার ফোন নম্বর ও ই-মেইল আইডি দেয়া আছে) |
| 2.2.৩ | মেলা আয়োজন | পল্লী সঞ্চয় ব্যাংকের কার্যক্রমকে জনসম্পৃক্ত করা ও কার্যক্রম অধিকতর প্রচারের নিমিত্ত উপজেলা, জেলা ও জাতীয় পর্যায়ে মেলা আয়োজন করা হয়। | পল্লী সঞ্চয় ব্যাংক,শাখা কার্যালয় | বিনামূল্যে | বার্ষিক | ব্যবস্থাপনা পরিচালকফোন: ০২-৫৫১৩৮৫৫৯ই-মেইল: headoffice@pallisanchaybank.gov.bd |
| 2.2.৪ | 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) ওশাখা অফিস (অত্র ব্যাংকের ওয়েবসাইটে সংশ্লিষ্ট শাখার ফোন নম্বর ও ই-মেইল আইডি দেয়া আছে) |
| 2.2.৫ | স্কুল ব্যাংকিং সঞ্চয় স্কীম | সমিতির সদস্যদের সন্তানদের জন্য স্কুল ব্যাংকিং সঞ্চয় স্কীম চালু রয়েছে এবং তাঁদেরকে জিপিএ এর দ্বিগুন মুনাফা প্রদান করা হয়। | পল্লী সঞ্চয় ব্যাংক,শাখা কার্যালয় | বিনামূল্যে | বার্ষিক | শাখাব্যবস্থাপক(অত্র ব্যাংকের ওয়েবসাইটে সংশ্লিষ্ট শাখার ফোন নম্বর ও ই-মেইল আইডি দেয়া আছে) |
| 2.2.৬ | মাসিক সঞ্চয় স্কীম (ডিপিএস) | সমিতির সদস্য অথবা সদস্যদের পরিবারের জন্য মাসিক সঞ্চয় স্কীম (ডিপিএস) ৭% হারে মুনাফা প্রদান করা হয়। | পল্লী সঞ্চয় ব্যাংক,শাখা কার্যালয় | বিনামূল্যে | বার্ষিক | শাখাব্যবস্থাপক(অত্র ব্যাংকের ওয়েবসাইটে সংশ্লিষ্ট শাখার ফোন নম্বর ও ই-মেইল আইডি দেয়া আছে) |
| 2.2.7 | এসএমএস সেবা | সমিতির সদস্যদের ঋণ প্রস্তাব অনুমোদন ও ঋণ বিতরণের ক্ষেত্রে সদস্যদের মোবাইলে এসএমএস প্রেরণ করা হয়। এছড়াও সদস্যদের সেবা প্রদানসহ বিভিন্ন বিষয়ে কর্মকর্তা-কর্মচারীদের মোবাইলে এসএমএস প্রেরণ করা হয় যার মাধ্যমে নির্দিষ্ট ব্যক্তির কাছে দ্রুত তথ্য পৌঁছানো হয়। | পল্লী সঞ্চয় ব্যাংক,প্রধান কার্যালয় | বিনামূল্যে | প্রয়োজন অনুযায়ী | আইটি বিভাগ,প্রধান কার্যালয়ফোন: ০২-৫৫১৩৮৫৩৮ই-মেইল: headoffice@pallisanchaybank.gov.bd |
| 2.2.8 | সামাজিক যোগাযোগ মাধ্যমে তথ্য প্রদান | সামাজিক যোগাযোগ ফেসবুক পেজের (https://www.facebook.com/pallisanchay/) মাধ্যমে ব্যাংকের বিভিন্ন তথ্য প্রকাশ করা হয় যার মাধ্যমে সকলেই প্রয়োজনীয় তথ্য সম্পর্কে জানতে ও পরামর্শ প্রদান করতে পারেন।  | পল্লী সঞ্চয় ব্যাংক,প্রধান কার্যালয় | বিনামূল্যে | যেকোন সময় | আইটি বিভাগ,প্রধান কার্যালয়ফোন: ০২-৫৫১৩৮৫৩৮ই-মেইল: headoffice@pallisanchaybank.gov.bd |
| 2.2.৯ | ঋণ পুণঃতফসিলিকরণ | বাংলাদেশ ব্যাংকের BRPD সার্কুলার নং-১০, তারিখ-০১/০৬/২০২১ অনুযায়ী ঋণ পুনঃতফসিলের নিমিত্ত উপকারভোগীদের সাথে সম্পর্কের ভিত্তিতে ১০% ডাউন পেমেন্ট প্রদান করে ঋণসমূহ পুনঃতফসিল করা হয়। | পল্লী সঞ্চয় ব্যাংক,শাখা কার্যালয় | বিনামূল্যে | চাহিদার ভিত্তিতে | জেলা ও শাখা কার্যালয়(অত্র ব্যাংকের ওয়েবসাইটে সংশ্লিষ্ট অফিসের ফোন নম্বর ও ই-মেইল আইডি দেয়া আছে) |

**২.৩: অভ্যন্তরীন সেবা:**

পাতা- ৭

| **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 |
| 2.3.১ | 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 ব্যাংকপ্রধান কার্যালয়, জেলা ও শাখা কার্যালয় সমূহ | বিনামূল্যে | আবেদন প্রাপ্তির০৭ দিনের মধ্যে | প্রশাসনিক ক্ষমতা বিধি অনুযায়ী দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তাফোন: ০২-৫৫১৩৮৫৩৮ই-মেইল: headoffice@pallisanchaybank.gov.bd |
| 2.3.২ | নারী কর্মীদের মাতৃত্বকালীন ছুটি মঞ্জুর | পল্লী সঞ্চয় ব্যাংকের নারী কর্মীদের মাতৃত্বকালীন ছুটি মঞ্জুর করা হয়। | পল্লী সঞ্চয় ব্যাংকপ্রধান কার্যালয় ও শাখা কার্যালয় সমূহ | বিনামূল্যে | আবেদন প্রাপ্তির০৭ দিনের মধ্যে | প্রশাসনিক ক্ষমতা বিধি অনুযায়ী দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তাফোন: ০২-৫৫১৩৮৫৩৮ই-মেইল: headoffice@pallisanchaybank.gov.bd |
| 2.3.৩ | প্রশিক্ষণ | পল্লী সঞ্চয় ব্যাংকের কর্মকর্তা/কর্মচারীদের স্থানীয় ও কেন্দ্রীয় পর্যায়ে দক্ষতা বৃদ্ধি এবং রিফ্রেসার্স প্রশিক্ষণ প্রদান করা হয়। | পল্লী সঞ্চয় ব্যাংকপ্রধান কার্যালয়, জেলা (আঞ্চলিক) ও শাখা কার্যালয় সমূহ | বিনামূল্যে | চলমান প্রক্রিয়া | ব্যবস্থাপনা কর্তৃপক্ষফোন: ০২-৫৫১৩৮৫৩৮ই-মেইল: headoffice@pallisanchaybank.gov.bd |
| 2.3.৪ | মোবাইল ও টেলিফোন সেবা | ব্যাংকের প্রধান কার্যালয়, জেলা (আঞ্চলিক) কার্যালয় ও শাখা কার্যালয়ে মোবাইল ও টেলিফোনের মাধ্যমে সেবা প্রদান করা হয়। | পল্লী সঞ্চয় ব্যাংক,প্রধান কার্যালয়, জেলা (আঞ্চলিক) ও শাখা কার্যালয় | প্রকৃত মূল্যে | কাঙ্খিত সময়ের মধ্যে। | ব্যবস্থাপনা কর্তৃপক্ষ,জেলা (আঞ্চলিক) অফিস ও শাখা অফিস(অত্র ব্যাংকের ওয়েবসাইটে সংশ্লিষ্ট অফিসের ফোন নম্বর ও ই-মেইল আইডি দেয়া আছে) |
| 2.3.৫ | 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 পরিচালকফোন: ০২-৫৫১৩৮৫৫৯ই-মেইল: headoffice@pallisanchaybank.gov.bd |
| 2.3.৬ | বাজেট | ব্যাংকের বাজেট, ব্যয় নিয়ন্ত্রণ ও হিসাব সমন্বয় বিভাগের মাধ্যমে বাজেট প্রণয়ন করে শাখা, জেলা (আঞ্চলিক) এবং প্রধান কার্যালয়ের সংশ্লিষ্ট বিভাগে প্রেরণ করা হয়। | পল্লী সঞ্চয় ব্যাংক,প্রধান কার্যালয়, জেলা (আঞ্চলিক) ও শাখা কার্যালয় | বিনামূল্যে | বাজেট শাখা কর্তৃক নির্ধারিত সময়সীমার মধ্যে | ব্যবস্থাপনা পরিচালকফোন: ০২-৫৫১৩৮৫৫৯ই-মেইল: headoffice@pallisanchaybank.gov.bd |
| 2.3.৭ | কম্পিউটার সামগ্রী ক্রয়, সরবরাহ ও স্থাপন | অফিসের কাজ দ্রুত ও সহজে সম্পাদন করার জন্য সিপিইউ, মনিটর, প্রিন্টার, স্ক্যানার, ভিপিএন রাউটার, ইউপিএস, র‌্যাক জেলা এবং শাখা অফিসে প্রেরণ কার্যক্রম চলমান রয়েছে। | শাখা কার্যালয় | বিনামূল্যে | ১০ দিনের মধ্যে | ব্যবস্থাপনা কর্তৃপক্ষ ফোন: ০২-৫৫১৩৮৫৫৯ই-মেইল: headoffice@pallisanchaybank.gov.bd |
| 2.3.৮ | মোটর সাইকেল অগ্রিম মঞ্জুর | কর্মকর্তা-কর্মচারীদের আবেদনের ভিত্তিতে ঋণ মঞ্জুর করা হয়। | পল্লী সঞ্চয় ব্যাংক,প্রধান কার্যালয় | প্রয়োজনীয় ডকুমেন্ট সম্পাদন | ০৭ দিনের মধ্যে | ব্যবস্থাপনা পরিচালকফোন: ০২-৫৫১৩৮৫৫৯ই-মেইল: headoffice@pallisanchaybank.gov.bd |
| 2.3.৯ | পাসপোর্ট করার অনুমতি প্রদান | ব্যাংকের কর্মকর্তা-কর্মচারীদের আবেদনের ভিত্তিতে তাঁদেরকে পাসপোর্ট করার জন্য অনুমতি প্রদান করা হয়। | পল্লী সঞ্চয় ব্যাংক,প্রধান কার্যালয় | বিনামূল্যে | ০৭ দিনের মধ্যে | ব্যবস্থাপনা পরিচালকফোন: ০২-৫৫১৩৮৫৫৯ই-মেইল: headoffice@pallisanchaybank.gov.bd |
| 2.3.১০ | কর্মচারী কল্যাণ তহবিল | ব্যাংকের কর্মকর্তা-কর্মচারী ও তাদের পরিবারের সদস্যদের চিকিৎসা ব্যয় বহনের জন্য নির্দিষ্ট পরিমাণ অর্থ সহায়তা প্রদান করা হয়।  | পল্লী সঞ্চয় ব্যাংক,প্রধান কার্যালয়, জেলা (আঞ্চলিক) ও শাখা কার্যালয় | বিনামূল্যে | ১০ দিনের মধ্যে | প্রধান কার্যালয়, জেলা (আঞ্চলিক) কার্যালয় ও শাখা অফিস(অত্র ব্যাংকের ওয়েবসাইটে প্রধান কার্যালয়, সংশ্লিষ্ট জেলা এবং শাখা অফিসের ফোন নম্বর ও ই-মেইল আইডি দেয়া আছে) |
| 2.3.১১ | ভবিষ্য তহবিল | ব্যাংকের কর্মকর্তা-কর্মচারীদের আর্থিক সুরক্ষা ও নিরাপত্তার স্বার্থে প্রতি মাসে মূল বেতনের ১০% হারে টাকা কর্তন এবং পাশাপাশি ব্যাংক হতে প্রদত্ত ৮.৩৩% হারে অর্থ তাদের ভবিষ্য তহবিলে জমা করা হয়। এছাড়াও প্রতি বছরের ৩০ জুন তারিখে সরকার কর্তৃক নির্ধারিত হারে লভ্যাংশ সংশ্লিষ্ট হিসাবে জমা করা হয়।  | পল্লী সঞ্চয় ব্যাংক,প্রধান কার্যালয়, জেলা (আঞ্চলিক) ও শাখা কার্যালয় | বিনামূল্যে | চলমান | প্রধান কার্যালয়, জেলা (আঞ্চলিক) কার্যালয় ও শাখা অফিস(অত্র ব্যাংকের ওয়েবসাইটে প্রধান কার্যালয়, সংশ্লিষ্ট জেলা এবং শাখা অফিসের ফোন নম্বর ও ই-মেইল আইডি দেয়া আছে) |
| 2.3.১২ | কর্মকর্তা/ কর্মচারীদের নিয়োগ ও পদোন্নতি প্রদান | পল্লী সঞ্চয় ব্যাংকের বিদ্যমান প্রবিধানমালা ও নীতিমালা অনুযায়ী শূণ্যপদ সাপেক্ষে নিয়োগ ও পদোন্নতি প্রদান। | আবশ্যিক সনদ ও আনুষঙ্গিক কাগজপত্রসহ বিদ্যমান প্রবিধানমালা ও নীতিমালা অনুযায়ী। | নিয়োগ বিজ্ঞপ্তি ও পদোন্নতির শর্তানুযায়ী | বিদ্যমান প্রবিধানমালা ও নীতিমালা অনুযায়ী | ব্যবস্থাপনা পরিচালকফোন: ০২-৫৫১৩৮৫৫৯ |
| 2.3.১৩ | জনবল স্থায়ীকরণ | কর্মকর্তা/ কর্মচারীদের সরাসরি নিয়োগপ্রাপ্ত এবং পদোন্নতিপ্রাপ্ত পদে বিদ্যমান প্রবিধানমালা অনুযায়ী স্থায়ীকরণ। ইতোমধ্যে বিআরসি’র মাধ্যমে সরাসরি নিয়োগপ্রাপ্ত ৭৪ জন সিনিয়র অফিসারকে স্থায়ীকরণের ধারাবাহিকতায় উক্ত কাজ চলমান রয়েছে। | ১. বার্ষিক গোপনীয় প্রতিবেদন;২. চাকুরী সন্তোষজনক কি না এ মর্মে নিয়ন্ত্রণকারী কর্তৃপক্ষের প্রত্যয়ন। | বিনামূল্যে | চলমান | ব্যবস্থাপনা পরিচালকফোন: ০২-৫৫১৩৮৫৫৯ |
| 2.3.14 | ওয়েবমেইল | অনলাইন | জেলা, শাখা ও প্রধান কার্যালয়ের চাহিদা মোতাবেক | বিনামূল্যে | ১০ মিনিট | আইটি বিভাগ,প্রধান কার্যালয়ফোন: ০২-৫৫১৩৮৫৩৮ই-মেইল: headoffice@pallisanchaybank.gov.bd |
| 2.3.১৫ | ভিডিও কনফারেন্স | অনলাইন | জেলা, শাখা ও প্রধান কার্যালয়ের চাহিদা মোতাবেক | বিনামূল্যে | ১৫ মিনিট | আইটি বিভাগ,প্রধান কার্যালয়ফোন: ০২-৫৫১৩৮৫৩৮ই-মেইল: headoffice@pallisanchaybank.gov.bd |
| 2.3.১৬ | সোশ্যাল মিডিয়া | অনলাইন | বিভিন্ন স্থান হতে প্রাপ্ত পত্র, ছবি ও ভিডিও | বিনামূল্যে | ১৫ মিনিট | আইটি বিভাগ,প্রধান কার্যালয়ফোন: ০২-৫৫১৩৮৫৩৮ই-মেইল: headoffice@pallisanchaybank.gov.bd |
| 2.3.১৭ | সফটওয়্যার সেবা | অনলাইন | জেলা, শাখা ও প্রধান কার্যালয়ের চাহিদা মোতাবেক | বিনামূল্যে | ৩০ মিনিট | আইটি বিভাগ,প্রধান কার্যালয়ফোন: ০২-৫৫১৩৮৫৩৮ই-মেইল: headoffice@pallisanchaybank.gov.bd |
| 2.3.১৮ | হার্ডওয়্যার সেবা | অফলাইন | জেলা, শাখা ও প্রধান কার্যালয়ের চাহিদা মোতাবেক | বিনামূল্যে | ০৭ দিন | আইটি বিভাগ,প্রধান কার্যালয়ফোন: ০২-৫৫১৩৮৫৩৮ই-মেইল: headoffice@pallisanchaybank.gov.bd |

৩। **সেবা প্রত্যাশীগণের করণীয়ঃ**

|  |  |
| --- | --- |
| **ক্রমিক** | **প্রতিশ্রুত/কাঙ্খিত সেবা প্রাপ্তির লক্ষ্যে করণীয়** |
| 3.1 | প্রতিশ্রুত সেবাসমূহের প্রয়োজনীয় দলিলাদিসহ স্বয়ংসম্পূর্ণ আবেদন জমা প্রদান। |
| 3.2 | সেবার মূল্য ও পরিশোধ পদ্ধতি অনুযায়ী যথাযথ প্রক্রিয়ায় প্রয়োজনীয় সেবামূল্য পরিশোধ করা। |
| 3.3 | প্রযোজ্য ক্ষেত্রে মোবাইল মেসেজ/ইমেইলের নির্দেশনা অনুসরণ করা |
| 3.4 | সাক্ষাতের জন্য ধার্য তারিখে নির্ধারিত সময়ের পূর্বেই উপস্থিত থাকা। |
| 3.5 | অনাবশ্যক 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** |
| **4.১** | প্রথমে দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা/কর্মচারী এবং দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা/কর্মচারী সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে | **ক)** শাখা পর্যায়ে অত্র ব্যাংকের শাখা অফিসের সশ্লিষ্ট শাখা ব্যবস্থাপক**খ)** জেলা পর্যায়ে জেলা (আঞ্চলিক) অফিসের দায়িত্বপ্রাপ্ত সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তা**গ) প্রধান কার্যালয়ঃ** মাঠ পর্যায়ে দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা/কর্মচারী সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে অভিযোগ নিস্পত্তি ফোকালপয়েন্ট কর্মকর্তাফোনঃ ০২-৫৫১৩৮৫৬৩ওয়েব সাইট: www.pallisanchaybank.gov.bd | **ক) শাখা পর্যায়ঃ** অত্র ব্যাংকের সশ্লিষ্ট শাখা ব্যবস্থাপক (অত্র ব্যাংকের ওয়েবসাইটে শাখা অফিসের ফোন নম্বর ও ই-মেইল আইডি দেয়া আছে)**খ) জেলা (আঞ্চলিক) কার্যালয়ঃ**জেলা (আঞ্চলিক) অফিসের দায়িত্বপ্রাপ্ত সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তা (অত্র ব্যাংকের ওয়েবসাইটে জেলা (আঞ্চলিক) অফিসের ফোন নম্বর ও ই-মেইল আইডি দেয়া আছে)**প্রধান কার্যালয়ঃ** **অভিযোগ নিস্পত্তি ফোকালপয়েন্ট****নামঃ** জনাব দীপংকর রায়**পদবীঃ** মহাব্যবস্থাপক**ফোনঃ** ০২-৫৫১৩৮৫৬৩**ইমেইলঃ** gmadmin@pallisanchaybank.gov.bd**ঠিকানা:** পল্লী সঞ্চয় ব্যাংক, রেড ক্রিসেন্ট বোরাক টাওয়ার (লেভেল ৮-১০), ৩৭/৩/এ, ইস্কাটন গার্ডেন, ঢাকা -১০০০।**ওয়েবসাইটঃ** www.pallisanchaybank.gov.bd | অভিযোগের ধরণ অনুযায়ী দ্রুততম সময়ের মধ্যে। |
| **4.২** | 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@pallisanchaybank.gov.bd**ঠিকানা:** পল্লী সঞ্চয় ব্যাংক, রেড ক্রিসেন্ট বোরাক টাওয়ার (লেভেল ৮-১০), ৩৭/৩/এ, ইস্কাটন গার্ডেন, ঢাকা -১০০০।**ওয়েবসাইটঃ** www.pallisanchaybank.gov.bd | অভিযোগের ধরণ অনুযায়ী দ্রুততম সময়ের মধ্যে। |
| **4.৩** | আপিল কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে | আপিল কর্মকর্তা সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে | জনাব শেখ মো: জামিনুর রহমানব্যবস্থাপনা পরিচালকফোন: ০২-৫৫১৩৮৫৫৯ই-মেইল: md@pallisanchaybank.gov.bd**ঠিকানা:** পল্লী সঞ্চয় ব্যাংক, রেড ক্রিসেন্ট বোরাক টাওয়ার (লেভেল ৮-৯), ৩৭/৩/এ, ইস্কাটন গার্ডেন, ঢাকা -১০০০।**ওয়েবসাইট:** www.pallisanchaybank.gov.bd | অভিযোগের ধরণ অনুযায়ী দ্রুততম সময়ের মধ্যে। |

শেখ হাসিনাই রূপকার

পল্লী সঞ্চয় ব্যাংক উপহার

 শেখ হাসিনাই রূপকার



পল্লী সঞ্চয় ব্যাংক

প্রধান কার্যালয়

রেড ক্রিসেন্ট বোরাক টাওয়ার (লেভেল: ৮-10)

৩৭/৩/এ, ইস্কাটন গার্ডেন রোড, ঢাকা-১০০০।

www.pallisanchaybank.gov.bd

**পল্লী সঞ্চয় ব্যাংকের সিটিজেনস্‌ চার্টার পরিবীক্ষণ ও বাস্তবায়ন সংক্রান্ত 2022-23 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):**

পল্লী এলাকার দরিদ্র জনগোষ্ঠীকে সংগঠিত করে তাদেরকে সঞ্চয়ে উৎসাহিত করা, সদস্যদের অর্থনৈতিক কর্মকান্ডে 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।

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

1. পল্লী অঞ্চলের সুবিধাবঞ্চিত জনগোষ্ঠীর আর্থ-সামাজিক উন্নয়ন;
2. উন্নয়নে নারীর অংশীদারিত্ব ও নারীর ক্ষমতায়ন নিশ্চিতকরণ;
3. দরিদ্র জনগোষ্ঠীর স্থায়ী তহবিলকে আয়বর্ধক কর্মকাণ্ডে সম্পৃক্তরণ;
4. দক্ষ মানবসম্পদ তৈরীর মাধ্যমে কর্মসংস্থানের সুযোগ সৃষ্টি;
5. গ্রাম উন্নয়ন সমিতিকে সাংগঠনিকভাবে শক্তিশালী করণের মাধ্যমে ব্যবস্থাপনা উন্নয়ন;
6. গ্রাম সমিতিগুলোকে সকল কর্মকান্ডের কেন্দ্রবিন্দুতে পরিণতকরন;
7. আধুনিক তথ্য-প্রযুক্তি সুবিধা গ্রহণ করে আর্থিক ব্যবস্থাপনায় স্বচ্ছতা ও জবাবদিহিতা নিশ্চিতকরণ এবং
8. পল্লী সঞ্চয় ব্যাংকের ব্যবস্থাপনায়ও সুবিধাভোগীদের কার্যক্রমের সর্বস্তরে তথ্য- প্রযুক্তি সুবিধা নিশ্চিতকরণ।

চলমান পাতা- ২

**৪। প্রতিশ্রুত সেবাসমূহ :**

পাতা- ২

**৪.১: নাগরিক সেবা-**

চলমান পাতা- ৩

| **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 |
| ১ | সমিতির কার্যক্রম পরিচালনা | সারাদেশের প্রতিটি গ্রাম/অঞ্চল অনুযায়ী দরিদ্র জনগোষ্ঠীর সমন্বয়ে আমার বাড়ি আমার খামার সমিতি গঠন করা হয়েছে। বাংলাদেশের প্রাকৃতিক পরিবেশ ও প্রতিবেশ সংরক্ষণ ও উন্নয়ন কল্পে প্রকৃতি নির্ভর জনগোষ্ঠীকে সম্পৃক্ত করে সমিতি গঠন পূর্বক সদস্যদের আয়বর্ধক কার্যক্রমে সম্পৃক্ত করা। সমিতির যাবতীয় কার্যক্রম ব্যাংকের সংশিষ্ট কর্মকর্তা/কর্মচারী ও উপকারভোগীদের সহযোগিতায় পরিচালিত হয়। | পল্লী সঞ্চয়ব্যাংক,শাখা কার্যালয় | বিনামূল্যে | সমিতিতে সদস্য হিসেবে অন্তর্ভূক্তির পর হতে চলমান | শাখা ব্যবস্থাপক(অত্র ব্যাংকের ওয়েবসাইটে সংশ্লিষ্ট শাখার ফোন নম্বর ও ই-মেইল আইডি দেয়া আছে) |
| ২ | সমিতির তহবিল ব্যবস্থাপনায় ডিজিটাল পদ্ধতি প্রবর্তন | ব্যাংকের নিজস্ব সফটওয়্যারের মাধ্যমে সমিতির তহবিল ব্যবস্থাপনায় ডিজিটাল পদ্ধতি অন্তর্ভূক্ত হওয়ার কারণে সদস্যদের সঞ্চয় জমা, সঞ্চয় উত্তোলন, ঋণ প্রদান ও ঋণের কিস্তি পরিশোধসহ সকল লেনদেন স্বচ্ছতার সাথে সম্পন্ন হয়। এছাড়াও অত্র ব্যাংকের সিবিএস, এইচআর মডিউল ও ফিক্সড এসেট সফটওয়্যারের মাধ্যমে যাবতীয় হিসাব সংরক্ষিত/পরিচালিত হচ্ছে। | পল্লী সঞ্চয়ব্যাংক,শাখা কার্যালয় | বিনামূল্যে | চলমান | শাখা ব্যবস্থাপক(অত্র ব্যাংকের ওয়েবসাইটে সংশ্লিষ্ট শাখার ফোন নম্বর ও ই-মেইল আইডি দেয়া আছে) |
| ৩ | সঞ্চয়ে উদ্ধুদ্ধকরণ | সমিতির সদস্যদের দৈনিক সঞ্চয়ে উদ্বুদ্ধ ও উৎসাহিত করা। সঞ্চয়ের বিপরীতে বার্ষিক ৩.৫% হারে মুনাফা প্রদান করা হয়। | পল্লী সঞ্চয়ব্যাংক,শাখা কার্যালয় | বিনামূল্যে | সমিতি গঠনের পর হতে চলমান | শাখা ব্যবস্থাপক(অত্র ব্যাংকের ওয়েবসাইটে সংশ্লিষ্ট শাখার ফোন নম্বর ও ই-মেইল আইডি দেয়া আছে) |
| ৪ | উঠান বৈঠকঅনুষ্ঠানে সহায়তা | সমিতির সদস্যদের সাপ্তাহিক উঠান বৈঠক অনুষ্ঠানে ব্যাংকের শাখা হতে সহায়তা প্রদান করা হয়। | সমিতি কার্যালয় | বিনামূল্যে | সমিতি গঠনের পর হতে চলমান | শাখা অফিস(অত্র ব্যাংকের ওয়েবসাইটে সংশ্লিষ্ট শাখার ফোন নম্বর ও ই-মেইল আইডি দেয়া আছে) |
| ৫ | সচেতনতা বৃদ্ধির জন্য প্রশিক্ষণ প্রদান | সমিতির সদস্যদেরকে উপজেলা পর্যায়ে সাংগঠনিক, ব্যবস্থাপনা, হিসাবরক্ষণ ইত্যাদি বিষয়ে প্রশিক্ষণ প্রদান করা হয়। | পল্লী সঞ্চয়ব্যাংক,শাখা কার্যালয় | বিনামূল্যে | সমিতি গঠনের পর হতে চলমান | শাখা ব্যবস্থাপক(অত্র ব্যাংকের ওয়েবসাইটে সংশ্লিষ্ট শাখার ফোন নম্বর ও ই-মেইল আইডি দেয়া আছে) |
| ৬ | উন্নয়ন কর্মী সৃজনের জন্য দিক-নির্দেশনা প্রদান | সমিতির সদস্যদের কৃষি, মৎস্য, পশুপালন, হাঁস-মুরগি, নার্সারি, সেলাইয়ের কাজ ও স্থানীয়ভাবে উপযোগী পেশাভিত্তিক বিভিন্ন বিষয়ে দিক-নির্দেশনা প্রদান করা হয়। | পল্লী সঞ্চয়ব্যাংক,শাখা কার্যালয় | বিনামূল্যে  | সমিতি গঠনের পর হতে চলমান | শাখা ব্যবস্থাপক(অত্র ব্যাংকের ওয়েবসাইটে সংশ্লিষ্ট শাখার ফোন নম্বর ও ই-মেইল আইডি দেয়া আছে) |
| ৭ | খামার স্থাপনে আর্থিক সহায়তা | সমিতির সদস্যদের আয়বর্ধক কাজে 4% হতে ৮% সেবামূল্যে তহবিল প্রদান করা হয়। | পল্লী সঞ্চয়ব্যাংক,শাখা কার্যালয় | বিনামূল্যে | সমিতি গঠনের পর হতে চলমান | শাখা ব্যবস্থাপক(অত্র ব্যাংকের ওয়েবসাইটে সংশ্লিষ্ট শাখার ফোন নম্বর ও ই-মেইল আইডি দেয়া আছে) |
| ৮ | প্রকল্প বাস্তবায়নে সহযোগিতা করা | সমিতির সদস্যদেরকে প্রদত্ত তহবিল ব্যবহার করে আয়বর্ধক কাজে প্রয়োজনীয় পরামর্শ ও সহায়তা প্রদান করা হয়। | পল্লী সঞ্চয়ব্যাংক,শাখা কার্যালয় | বিনামূল্যে | সমিতি গঠনের পর হতে চলমান | সমিতির দায়িত্বপ্রাপ্ত মাঠ সহকারী(অত্র ব্যাংকের ওয়েবসাইটে সংশ্লিষ্ট শাখার ফোন নম্বর ও ই-মেইল আইডি দেয়া আছে) |
| ৯ | আত্ম-কর্মসংস্থানে উদ্বুদ্ধকরণ | কৃষি কাজে রাসায়নিক সার, পেষ্টিসাইড, হরমোন প্রকৃতির ব্যবহার কমিয়ে জৈব/নিরাপদ কৃষিপণ্য উৎপাদনে সমিতির সদস্যদের প্রশিক্ষণ প্রদান/দিক-নির্দেশনার মাধ্যমে উদ্বুদ্ধকরণ এবং টেকসই ও পরিবেশবান্ধব আত্ম-কর্মসংস্থান নিশ্চিত করা হয়। | পল্লী সঞ্চয়ব্যাংক,শাখা কার্যালয় | বিনামূল্যে | চলমান | শাখা অফিস(অত্র ব্যাংকের ওয়েবসাইটে সংশ্লিষ্ট শাখার ফোন নম্বর ও ই-মেইল আইডি দেয়া আছে) |
| ১০ | কল সেন্টার স্থাপন | পল্লী সঞ্চয় ব্যাংকের হেল্পলাইন নম্বর: ১৬৬৫৪ অথবা ০৯৬৬৬৭১১৪২২ -তে ফোন এবং ই-মেইলে (helpline@pallisanchaybank.gov.bd) যোগাযোগের মাধ্যমে সেবা প্রদান করা হয়। | পল্লী সঞ্চয়ব্যাংক,প্রধান কার্যালয় | বিনামূল্যে | চলমান | আইটি বিভাগ,প্রধান কার্যালয়ফোন: ০২-৫৫১৩৮৫৩৮ই-মেইল: headoffice@pallisanchaybank.gov.bd |
| ১১ | প্রাকৃতিক দুর্যোগ ও মহামারী মোকাবেলা | প্রাকৃতিক দুর্যোগ ও মহামারীর সময় ব্যাংকের কর্মকর্তা-কর্মচারীগণ স্থানীয় প্রশাসন-কে প্রয়োজনীয় সহযোগিতা প্রদান করে থাকে। | প্রধান কার্যালয়, পল্লী সঞ্চয়ব্যাংক জেলা (আঞ্চলিক) ও শাখা কার্যালয় | বিনামূল্যে | চলমান | প্রধান কার্যালয়, জেলা (আঞ্চলিক) কার্যালয় ও শাখা অফিস(অত্র ব্যাংকের ওয়েবসাইটে সংশ্লিষ্ট অফিসের ফোন নম্বর ও ই-মেইল আইডি দেয়া আছে) |
| 12 | পল্লী এম্বুলেন্স সেবা | পল্লী অঞ্চলের জনগণ এবং সমিতির সদস্যদের চিকিৎসা সেবা সহজলভ্য এবং আয়ের সুযোগ সৃষ্টি করা হয়। | পল্লী সঞ্চয়ব্যাংক,শাখা কার্যালয় | বিনামূল্যে | চলমান | শাখা অফিস(অত্র ব্যাংকের ওয়েবসাইটে সংশ্লিষ্ট অফিসের ফোন নম্বর ও ই-মেইল আইডি দেয়া আছে) |

পাতা- ৩

চলমান পাতা- ৪

**৪.২: প্রাতিষ্ঠানিক সেবা:**

চলমান পাতা- ৫

পাতা- ৪

| **ক্রমিক নং** | **সেবার নাম** | **সেবা প্রদান পদ্ধতি** | **প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তী স্থান** | **সেবার মূল্য** | **সেবা প্রদানের সময়সীমা** | **দায়িত্বপ্রাপ্ত****কর্মকর্তা****(ফোন নম্বর ও ই-মেইল)** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 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 কার্যালয়ফোন: ০২-৫৫১৩৮৫৩৮ই-মেইল: headoffice@pallisanchaybank.gov.bd |
| ২ | ঋণ সেবা | 1. মাইক্রোক্রেডিট (ক্ষুদ্র ঋণ)- ১ লক্ষ টাকা পর্যন্ত;
2. এসএমই ঋণ- ২.৫০ লক্ষ টাকা পর্যন্ত;
3. কর্মসৃজন ঋণ (সরকারের প্রণোদনা প্যাকেজের আওতায়, কর্মসৃজন ঋণ)- ৫০ হাজার টাকা পর্যন্ত;
4. শস্য গোলা ঋণ)- 30 হাজার টাকা পর্যন্ত;
5. মাইক্রোক্রেডিট (ফরেস্ট) ১ লক্ষ টাকা পর্যন্ত এবং
6. পল্লী এম্বুলেন্স ঋণ- ২.৫০ লক্ষ টাকা পর্যন্ত
 | পল্লী সঞ্চয় ব্যাংক,শাখা কার্যালয় | ৪%-৮% সার্ভিস চার্জ | ০৩ মাস হতে ৩০ মাসে পরিশোধযোগ্য  | শাখাঅফিস(অত্র ব্যাংকের ওয়েবসাইটে সংশ্লিষ্ট শাখার ফোন নম্বর ও ই-মেইল আইডি দেয়া আছে) |
| ৩ | মেলা আয়োজন | পল্লী সঞ্চয় ব্যাংকের কার্যক্রমকে জনসম্পৃক্ত করা ও কার্যক্রম অধিকতর প্রচারের নিমিত্ত উপজেলা, জেলা ও জাতীয় পর্যায়ে মেলা আয়োজন করা হয়। | পল্লী সঞ্চয় ব্যাংক,শাখা কার্যালয় | বিনামূল্যে | বার্ষিক | ব্যবস্থাপনা পরিচালকফোন: ০২-৫৫১৩৮৫৫৯ই-মেইল: headoffice@pallisanchaybank.gov.bd |
| ৪ | 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) ওশাখা অফিস (অত্র ব্যাংকের ওয়েবসাইটে সংশ্লিষ্ট শাখার ফোন নম্বর ও ই-মেইল আইডি দেয়া আছে) |
| ৫ | স্কুল ব্যাংকিং সঞ্চয় স্কীম | সমিতির সদস্যদের সন্তানদের জন্য স্কুল ব্যাংকিং সঞ্চয় স্কীম চালু রয়েছে এবং তাঁদেরকে জিপিএ এর দ্বিগুন মুনাফা প্রদান করা হয়। | পল্লী সঞ্চয় ব্যাংক,শাখা কার্যালয় | বিনামূল্যে | বার্ষিক | শাখাব্যবস্থাপক(অত্র ব্যাংকের ওয়েবসাইটে সংশ্লিষ্ট শাখার ফোন নম্বর ও ই-মেইল আইডি দেয়া আছে) |
| ৬ | মাসিক সঞ্চয় স্কীম (ডিপিএস) | সমিতির সদস্য অথবা সদস্যদের পরিবারের জন্য মাসিক সঞ্চয় স্কীম (ডিপিএস) ৭% হারে মুনাফা প্রদান করা হয়। | পল্লী সঞ্চয় ব্যাংক,শাখা কার্যালয় | বিনামূল্যে | বার্ষিক | শাখাব্যবস্থাপক(অত্র ব্যাংকের ওয়েবসাইটে সংশ্লিষ্ট শাখার ফোন নম্বর ও ই-মেইল আইডি দেয়া আছে) |
| 7 | এসএমএস সেবা | সমিতির সদস্যদের ঋণ প্রস্তাব অনুমোদন ও ঋণ বিতরণের ক্ষেত্রে সদস্যদের মোবাইলে এসএমএস প্রেরণ করা হয়। এছড়াও সদস্যদের সেবা প্রদানসহ বিভিন্ন বিষয়ে কর্মকর্তা-কর্মচারীদের মোবাইলে এসএমএস প্রেরণ করা হয় যার মাধ্যমে নির্দিষ্ট ব্যক্তির কাছে দ্রুত তথ্য পৌঁছানো হয়। | পল্লী সঞ্চয় ব্যাংক,প্রধান কার্যালয় | বিনামূল্যে | প্রয়োজন অনুযায়ী | আইটি বিভাগ,প্রধান কার্যালয়ফোন: ০২-৫৫১৩৮৫৩৮ই-মেইল: headoffice@pallisanchaybank.gov.bd |
| 8 | সামাজিক যোগাযোগ মাধ্যমে তথ্য প্রদান | সামাজিক যোগাযোগ ফেসবুক পেজের (https://www.facebook.com/pallisanchay/) মাধ্যমে ব্যাংকের বিভিন্ন তথ্য প্রকাশ করা হয় যার মাধ্যমে সকলেই প্রয়োজনীয় তথ্য সম্পর্কে জানতে ও পরামর্শ প্রদান করতে পারেন।  | পল্লী সঞ্চয় ব্যাংক,প্রধান কার্যালয় | বিনামূল্যে | যেকোন সময় | আইটি বিভাগ,প্রধান কার্যালয়ফোন: ০২-৫৫১৩৮৫৩৮ই-মেইল: headoffice@pallisanchaybank.gov.bd |
| ৯ | ঋণ পুণঃতফসিলিকরণ | বাংলাদেশ ব্যাংকের BRPD সার্কুলার নং-১০, তারিখ-০১/০৬/২০২১ অনুযায়ী ঋণ পুনঃতফসিলের নিমিত্ত উপকারভোগীদের সাথে সম্পর্কের ভিত্তিতে ১০% ডাউন পেমেন্ট প্রদান করে ঋণসমূহ পুনঃতফসিল করা হয়। | পল্লী সঞ্চয় ব্যাংক,শাখা কার্যালয় | বিনামূল্যে | চাহিদার ভিত্তিতে | জেলা ও শাখা কার্যালয়(অত্র ব্যাংকের ওয়েবসাইটে সংশ্লিষ্ট অফিসের ফোন নম্বর ও ই-মেইল আইডি দেয়া আছে) |

পাতা- ৭

পাতা- ৫

**৪.৩: অভ্যন্তরীন সেবা:**

চলমান পাতা- ৬

| **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 |
| 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 ব্যাংকপ্রধান কার্যালয়, জেলা ও শাখা কার্যালয় সমূহ | বিনামূল্যে | আবেদন প্রাপ্তির০৭ দিনের মধ্যে | প্রশাসনিক ক্ষমতা বিধি অনুযায়ী দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তাফোন: ০২-৫৫১৩৮৫৩৮ই-মেইল: headoffice@pallisanchaybank.gov.bd |
| ২ | নারী কর্মীদের মাতৃত্বকালীন ছুটি মঞ্জুর | পল্লী সঞ্চয় ব্যাংকের নারী কর্মীদের মাতৃত্বকালীন ছুটি মঞ্জুর করা হয়। | পল্লী সঞ্চয় ব্যাংকপ্রধান কার্যালয় ও শাখা কার্যালয় সমূহ | বিনামূল্যে | আবেদন প্রাপ্তির০৭ দিনের মধ্যে | প্রশাসনিক ক্ষমতা বিধি অনুযায়ী দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তাফোন: ০২-৫৫১৩৮৫৩৮ই-মেইল: headoffice@pallisanchaybank.gov.bd |
| ৩ | প্রশিক্ষণ | পল্লী সঞ্চয় ব্যাংকের কর্মকর্তা/কর্মচারীদের স্থানীয় ও কেন্দ্রীয় পর্যায়ে দক্ষতা বৃদ্ধি এবং রিফ্রেসার্স প্রশিক্ষণ প্রদান করা হয়। | পল্লী সঞ্চয় ব্যাংকপ্রধান কার্যালয়, জেলা (আঞ্চলিক) ও শাখা কার্যালয় সমূহ | বিনামূল্যে | চলমান প্রক্রিয়া | ব্যবস্থাপনা কর্তৃপক্ষফোন: ০২-৫৫১৩৮৫৩৮ই-মেইল: headoffice@pallisanchaybank.gov.bd |
| ৪ | মোবাইল ও টেলিফোন সেবা | ব্যাংকের প্রধান কার্যালয়, জেলা (আঞ্চলিক) কার্যালয় ও শাখা কার্যালয়ে মোবাইল ও টেলিফোনের মাধ্যমে সেবা প্রদান করা হয়। | পল্লী সঞ্চয় ব্যাংক,প্রধান কার্যালয়, জেলা (আঞ্চলিক) ও শাখা কার্যালয় | প্রকৃত মূল্যে | কাঙ্খিত সময়ের মধ্যে। | ব্যবস্থাপনা কর্তৃপক্ষ,জেলা (আঞ্চলিক) অফিস ও শাখা অফিস(অত্র ব্যাংকের ওয়েবসাইটে সংশ্লিষ্ট অফিসের ফোন নম্বর ও ই-মেইল আইডি দেয়া আছে) |
| 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 পরিচালকফোন: ০২-৫৫১৩৮৫৫৯ই-মেইল: headoffice@pallisanchaybank.gov.bd |
| ৬ | বাজেট | ব্যাংকের বাজেট, ব্যয় নিয়ন্ত্রণ ও হিসাব সমন্বয় বিভাগের মাধ্যমে বাজেট প্রণয়ন করে শাখা, জেলা (আঞ্চলিক) এবং প্রধান কার্যালয়ের সংশ্লিষ্ট বিভাগে প্রেরণ করা হয়। | পল্লী সঞ্চয় ব্যাংক,প্রধান কার্যালয়, জেলা (আঞ্চলিক) ও শাখা কার্যালয় | বিনামূল্যে | বাজেট শাখা কর্তৃক নির্ধারিত সময়সীমার মধ্যে | ব্যবস্থাপনা পরিচালকফোন: ০২-৫৫১৩৮৫৫৯ই-মেইল: headoffice@pallisanchaybank.gov.bd |
| ৭ | কম্পিউটার সামগ্রী ক্রয়, সরবরাহ ও স্থাপন | অফিসের কাজ দ্রুত ও সহজে সম্পাদন করার জন্য সিপিইউ, মনিটর, প্রিন্টার, স্ক্যানার, ভিপিএন রাউটার, ইউপিএস, র‌্যাক জেলা এবং শাখা অফিসে প্রেরণ কার্যক্রম চলমান রয়েছে। | শাখা কার্যালয় | বিনামূল্যে | ১০ দিনের মধ্যে | ব্যবস্থাপনা কর্তৃপক্ষ ফোন: ০২-৫৫১৩৮৫৫৯ই-মেইল: headoffice@pallisanchaybank.gov.bd |
| ৮ | মোটর সাইকেল অগ্রিম মঞ্জুর | কর্মকর্তা-কর্মচারীদের আবেদনের ভিত্তিতে ঋণ মঞ্জুর করা হয়। | পল্লী সঞ্চয় ব্যাংক,প্রধান কার্যালয় | প্রয়োজনীয় ডকুমেন্ট সম্পাদন | ০৭ দিনের মধ্যে | ব্যবস্থাপনা পরিচালকফোন: ০২-৫৫১৩৮৫৫৯ই-মেইল: headoffice@pallisanchaybank.gov.bd |
| ৯ | পাসপোর্ট করার অনুমতি প্রদান | ব্যাংকের কর্মকর্তা-কর্মচারীদের আবেদনের ভিত্তিতে তাঁদেরকে পাসপোর্ট করার জন্য অনুমতি প্রদান করা হয়। | পল্লী সঞ্চয় ব্যাংক,প্রধান কার্যালয় | বিনামূল্যে | ০৭ দিনের মধ্যে | ব্যবস্থাপনা পরিচালকফোন: ০২-৫৫১৩৮৫৫৯ই-মেইল: headoffice@pallisanchaybank.gov.bd |
| ১০ | কর্মচারী কল্যাণ তহবিল | ব্যাংকের কর্মকর্তা-কর্মচারী ও তাদের পরিবারের সদস্যদের চিকিৎসা ব্যয় বহনের জন্য নির্দিষ্ট পরিমাণ অর্থ সহায়তা প্রদান করা হয়।  | পল্লী সঞ্চয় ব্যাংক,প্রধান কার্যালয়, জেলা (আঞ্চলিক) ও শাখা কার্যালয় | বিনামূল্যে | ১০ দিনের মধ্যে | প্রধান কার্যালয়, জেলা (আঞ্চলিক) কার্যালয় ও শাখা অফিস(অত্র ব্যাংকের ওয়েবসাইটে প্রধান কার্যালয়, সংশ্লিষ্ট জেলা এবং শাখা অফিসের ফোন নম্বর ও ই-মেইল আইডি দেয়া আছে) |
| ১১ | ভবিষ্য তহবিল | ব্যাংকের কর্মকর্তা-কর্মচারীদের আর্থিক সুরক্ষা ও নিরাপত্তার স্বার্থে প্রতি মাসে মূল বেতনের ১০% হারে টাকা কর্তন এবং পাশাপাশি ব্যাংক হতে প্রদত্ত ৮.৩৩% হারে অর্থ তাদের ভবিষ্য তহবিলে জমা করা হয়। এছাড়াও প্রতি বছরের ৩০ জুন তারিখে সরকার কর্তৃক নির্ধারিত হারে লভ্যাংশ সংশ্লিষ্ট হিসাবে জমা করা হয়।  | পল্লী সঞ্চয় ব্যাংক,প্রধান কার্যালয়, জেলা (আঞ্চলিক) ও শাখা কার্যালয় | বিনামূল্যে | চলমান | প্রধান কার্যালয়, জেলা (আঞ্চলিক) কার্যালয় ও শাখা অফিস(অত্র ব্যাংকের ওয়েবসাইটে প্রধান কার্যালয়, সংশ্লিষ্ট জেলা এবং শাখা অফিসের ফোন নম্বর ও ই-মেইল আইডি দেয়া আছে) |

পাতা- ৬

শেখ হাসিনাই রূপকার

পল্লী সঞ্চয় ব্যাংক উপহার

 শেখ হাসিনাই রূপকার



পল্লী সঞ্চয় ব্যাংক

প্রধান কার্যালয়

রেড ক্রিসেন্ট বোরাক টাওয়ার (লেভেল: ৮,9,13)

৩৭/৩/এ, ইস্কাটন গার্ডেন রোড, ঢাকা-১০০০।

www.pallisanchaybank.gov.bd

**পল্লী সঞ্চয় ব্যাংকের সিটিজেনস্‌ চার্টার পরিবীক্ষণ ও বাস্তবায়ন সংক্রান্ত ২০২১-২২ অর্থবছরের**

**৪র্থ ত্রৈমাসিক (এপ্রিল-জুন) 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 কর্মকান্ডে ঋণ প্রদান করে জীবিকায়ন নিশ্চিতকরণ, আধুনিক তথ্য-প্রযুক্তি সেবার আওতায় নিয়ে আসা এবং প্রান্তিক পর্যায়ে স্থানীয় প্রাকৃতিক ও মানব সম্পদের সর্বোওম ব্যবহার নিশ্চিত করে পল্লী উন্নয়ন করা ।

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

1. পল্লীর সুবিধাবঞ্চিত জনগোষ্ঠীর আর্থ-সামাজিক উন্নয়ন;
2. উন্নয়নে নারীর অংশীদারিত্ব ও নারীর ক্ষমতায়ন নিশ্চিতকরণ;
3. দরিদ্র জনগোষ্ঠীর স্থায়ী তহবিল গঠন করে দিয়ে আয়বর্ধক কর্মকাণ্ডে সম্পৃক্তরণ;
4. দক্ষ মানবসম্পদ তৈরীর মাধ্যমে কর্মসংস্থানের সুযোগ সৃষ্টি;
5. গ্রাম উন্নয়ন সমিতিকে সাংগঠনিকভাবে শক্তিশালী করণের মাধ্যমে ব্যবস্থাপনা উন্নয়ন;
6. গ্রাম সমিতিগুলোকে সকল কর্মকান্ডের কেন্দ্রবিন্দুতে পরিণতকরন;
7. আধুনিক তথ্য-প্রযুক্তি সুবিধা গ্রহণ করে আর্থিক ব্যবস্থাপনায় স্বচ্ছতা ও জবাবদিহিতা নিশ্চিতকরণ;
8. পল্লী সঞ্চয় ব্যাংকের ব্যবস্থাপনা ও সুবিধাভোগীদের কার্যক্রমের সর্বস্তরে তথ্য- প্রযুক্তি সুবিধা নিশ্চিতকরণ।

**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 সঞ্চয়ব্যাংক,শাখা কার্যালয় | বিনামূল্যে | সমিতিতে সদস্য হিসেবে অন্তর্ভূক্তির পর হতে চলমান | শাখা ব্যবস্থাপক(অত্র ব্যাংকের ওয়েবসাইটে সংশ্লিষ্ট শাখার ফোন নম্বর ও ই-মেইল আইডি দেয়া আছে) |
| ২ | সমিতির তহবিল ব্যবস্থাপনায় ডিজিটাল পদ্ধতি প্রবর্তন | ব্যাংকের নিজস্ব সফটওয়্যারের মাধ্যমে সমিতির তহবিল ব্যবস্থাপনায় ডিজিটাল পদ্ধতি অন্তর্ভূক্ত হওয়ার কারণে সদস্যদের সঞ্চয় জমা, সঞ্চয় উত্তোলন, ঋণ প্রদান ও ঋণের কিস্তি পরিশোধ সহ সকল লেনদেন স্বচ্ছতার সাথে সেবা প্রদান করা হয়। | পল্লী সঞ্চয়ব্যাংক,শাখা কার্যালয় | বিনামূল্যে | চলমান | শাখা ব্যবস্থাপক(অত্র ব্যাংকের ওয়েবসাইটে সংশ্লিষ্ট শাখার ফোন নম্বর ও ই-মেইল আইডি দেয়া আছে) |
| ৩ | সঞ্চয়ে উদ্ধুদ্ধকরণ | সদস্যদের দৈনিক সঞ্চয়ে উদ্বুদ্ধ ও উৎসাহিত করা। সঞ্চয়ের বিপরীতে বার্ষিক ৩.৫% হারে মুনাফা প্রদান। | পল্লী সঞ্চয়ব্যাংক,শাখা কার্যালয় | বিনামূল্যে | সমিতি গঠনের পর হতে চলমান | শাখা ব্যবস্থাপক(অত্র ব্যাংকের ওয়েবসাইটে সংশ্লিষ্ট শাখার ফোন নম্বর ও ই-মেইল আইডি দেয়া আছে) |
| ৪ | উঠান বৈঠকঅনুষ্ঠানে সহায়তা | সমিতির সদস্যদের সাপ্তাহিক উঠান বৈঠক অনুষ্ঠানে ব্যাংক হতে সহায়তা প্রদান। | সমিতি কার্যালয় | বিনামূল্যে | সমিতি গঠনের পর হতে চলমান | শাখা অফিস(অত্র ব্যাংকের ওয়েবসাইটে সংশ্লিষ্ট শাখার ফোন নম্বর ও ই-মেইল আইডি দেয়া আছে) |
| ৫ | সচেতনতা বৃদ্ধির প্রশিক্ষণ প্রদান | সমিতির সদস্যদেরকে উপজেলা পর্যায়ে সাংগঠনিক, ব্যবস্থাপনা, হিসাবরক্ষণ ইত্যাদি বিষয়ে প্রশিক্ষণ প্রদান। | পল্লী সঞ্চয়ব্যাংক,শাখা কার্যালয় | বিনামূল্যে | সমিতি গঠনের পর হতে চলমান | শাখা ব্যবস্থাপক(অত্র ব্যাংকের ওয়েবসাইটে সংশ্লিষ্ট শাখার ফোন নম্বর ও ই-মেইল আইডি দেয়া আছে) |
| 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 সঞ্চয়ব্যাংক,শাখা কার্যালয় | বিনামূল্যে | সমিতি গঠনের পর হতে চলমান | শাখা ব্যবস্থাপক(অত্র ব্যাংকের ওয়েবসাইটে সংশ্লিষ্ট শাখার ফোন নম্বর ও ই-মেইল আইডি দেয়া আছে) |
| ৭ | খামার স্থাপনে আর্থিক সহায়তা | সমিতির সদস্যদের আয়বর্ধক কাজে 4% হতে ৮% সেবামূল্যে তহবিল প্রদান। | পল্লী সঞ্চয়ব্যাংক,শাখা কার্যালয় | বিনামূল্যে | সমিতি গঠনের পর হতে চলমান | শাখা ব্যবস্থাপক(অত্র ব্যাংকের ওয়েবসাইটে সংশ্লিষ্ট শাখার ফোন নম্বর ও ই-মেইল আইডি দেয়া আছে) |
| ৮ | প্রকল্প বাস্তবায়নে সহযোগিতা করা | সমিতির সদস্যদেরকে প্রদত্ত তহবিল ব্যবহার করে আয়বর্ধক কাজে প্রয়োজনীয় পরামর্শ ও সহায়তা প্রদান। | পল্লী সঞ্চয়ব্যাংক,শাখা কার্যালয় | বিনামূল্যে | সমিতি গঠনের পর হতে চলমান | ব্যাংকের মাঠসহকারী(অত্র ব্যাংকের ওয়েবসাইটে সংশ্লিষ্ট শাখার ফোন নম্বর ও ই-মেইল আইডি দেয়া আছে) |
| ৯ | আত্ম-কর্মসংস্থানে উদ্বুদ্ধকরণ | কৃষি কাজে রাসায়নিক সার, পেষ্টিসাইড, হরমোন প্রকৃতির ব্যবহার কমিয়ে জৈব/নিরাপদ কৃষিপণ্য উৎপাদনে সমিতির সদস্যদের প্রশিক্ষণের মাধ্যমে উদ্বুদ্ধকরণ এবং টেকসই ও পরিবেশবান্ধব আত্ম-কর্মসংস্থান নিশ্চিতকরণ। | পল্লী সঞ্চয়ব্যাংক,শাখা কার্যালয় | বিনামূল্যে | চলমান | শাখা অফিস(অত্র ব্যাংকের ওয়েবসাইটে সংশ্লিষ্ট শাখার ফোন নম্বর ও ই-মেইল আইডি দেয়া আছে) |
| ১০ | 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 সঞ্চয়ব্যাংক,প্রধান কার্যালয় | বিনামূল্যে | চলমান | আইটি বিভাগ,প্রধান কার্যালয়ফোন: ০২-৫৫১৩৮৫৩৮ই-মেইল: headoffice@pallisanchaybank.gov.bd |
| ১১ | প্রাকৃতিক দুর্যোগ ও মহামারী মোকাবেলা | প্রাকৃতিক দুর্যোগ ও মহামারীর সময় ব্যাংকের কর্মকর্তা-কর্মচারীরা স্থানীয় ব্যাংকের কর্মকর্তা-কর্মচারীরা প্রশাসনের সাথে থেকে সংশ্লিষ্ট কাজে প্রয়োজনীয় সহযোগিতা প্রদান করে থাকে। | প্রধান কার্যালয়, পল্লী সঞ্চয়ব্যাংক জেলা (আঞ্চলিক) ও শাখা কার্যালয় | বিনামূল্যে | চলমান | প্রধান কার্যালয়, জেলা (আঞ্চলিক) কার্যালয় ও শাখা অফিস(অত্র ব্যাংকের ওয়েবসাইটে সংশ্লিষ্ট অফিসের ফোন নম্বর ও ই-মেইল আইডি দেয়া আছে) |
| 12 | পল্লী এম্বুলেন্স সেবা | পল্লী অঞ্চলের জনগণ এবং সমিতির সদস্যদের চিকিৎসা সেবা সহজলভ্য এবং আয়ের সুযোগ সৃষ্টি করা। | পল্লী সঞ্চয়ব্যাংক,শাখা কার্যালয় | বিনামূল্যে | চলমান | শাখা অফিস(অত্র ব্যাংকের ওয়েবসাইটে সংশ্লিষ্ট অফিসের ফোন নম্বর ও ই-মেইল আইডি দেয়া আছে) |

**৪.২: প্রতিষ্ঠানিক সেবা**

| **ক্রমিক নং** | **সেবার নাম** | **সেবা প্রদান পদ্ধতি** | **প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তী 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 কার্যালয়ফোন: ০২-৫৫১৩৮৫৩৮ই-মেইল: headoffice@pallisanchaybank.gov.bd |
| ২ | ঋণ সেবা | 1. মাইক্রোক্রেডিট (ক্ষুদ্র ঋণ)- ১ লক্ষ টাকা পর্যন্ত
2. এসএমই ঋণ- ২.৫০ লক্ষ টাকা পর্যন্ত
3. কর্মসৃজন ঋণ (সরকারের প্রণোদনা প্যাকেজের আওতায়, কর্মসৃজন ঋণ)- ৫০ হাজার টাকা পর্যন্ত
4. শস্য গোলা ঋণ)- ৩০ হাজার টাকা পর্যন্ত
5. মাইক্রোক্রেডিট (ফরেস্ট) ১ লক্ষ টাকা পর্যন্ত
6. পল্লী এম্বুলেন্স ঋণ- ২.৫০ লক্ষ টাকা পর্যন্ত
 | পল্লী সঞ্চয় ব্যাংক,শাখা কার্যালয় | ৪%-৮% সার্ভিস চার্জ | ০৩ মাস হতে ৩০ মাসে পরিশোধযোগ্য  | শাখাঅফিস(অত্র ব্যাংকের ওয়েবসাইটে সংশ্লিষ্ট শাখার ফোন নম্বর ও ই-মেইল আইডি দেয়া আছে) |
| ৩ | মেলা আয়োজন | পল্লী সঞ্চয় ব্যাংকের কার্যক্রমকে জনসম্পৃক্ত করা ও কার্যক্রম অধিকতর প্রচারের নিমিত্ত উপজেলা, জেলা ও জাতীয় পর্যায়ে মেলা আয়োজন করা হয়। | পল্লী সঞ্চয় ব্যাংক,শাখা কার্যালয় | বিনামূল্যে | বার্ষিক | ব্যবস্থাপনা পরিচালকফোন: ০২-৫৫১৩৮৫৫৯ই-মেইল: headoffice@pallisanchaybank.gov.bd |
| ৪ | 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) ওশাখা অফিস (অত্র ব্যাংকের ওয়েবসাইটে সংশ্লিষ্ট শাখার ফোন নম্বর ও ই-মেইল আইডি দেয়া আছে) |
| ৫ | 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 | শাখাব্যবস্থাপক(অত্র ব্যাংকের ওয়েবসাইটে সংশ্লিষ্ট শাখার ফোন নম্বর ও ই-মেইল আইডি দেয়া আছে) |
| ৬ | 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 | শাখাব্যবস্থাপক(অত্র ব্যাংকের ওয়েবসাইটে সংশ্লিষ্ট শাখার ফোন নম্বর ও ই-মেইল আইডি দেয়া আছে) |
| 7 | এসএমএস সেবা | সমিতির সদস্যদের ঋণ প্রস্তাব অনুমোদন ও ঋণ বিতরণের ক্ষেত্রে সদস্যদের মোবাইলে এসএমএস প্রেরণ করা হয়। এছড়াও সদস্যদের সেবা প্রদানসহ বিভিন্ন বিষয়ে কর্মকর্তা-কর্মচারীদের মোবাইলে এসএমএস প্রেরণ করা হয় যার মাধ্যমে নির্দিষ্ট ব্যক্তির কাছে দ্রুত তথ্য পৌঁছানো হয়। | পল্লী সঞ্চয় ব্যাংক,প্রধান কার্যালয় | বিনামূল্যে | প্রয়োজন অনুযায়ী | আইটি বিভাগ,প্রধান কার্যালয়ফোন: ০২-৫৫১৩৮৫৩৮ই-মেইল: headoffice@pallisanchaybank.gov.bd |
| 8 | সামাজিক যোগাযোগ মাধ্যমে তথ্য প্রদান | সামাজিক যোগাযোগ ফেসবুক পেজের (https://www.facebook.com/pallisanchay/) মাধ্যমে ব্যাংকের বিভিন্ন তথ্য প্রকাশ করা হয় যার মাধ্যমে সকলেই প্রয়োজনীয় তথ্য সম্পর্কে জানতে ও পরামর্শ প্রদান করতে পারেন।  | পল্লী সঞ্চয় ব্যাংক,প্রধান কার্যালয় | বিনামূল্যে | যেকোন সময় | আইটি বিভাগ,প্রধান কার্যালয়ফোন: ০২-৫৫১৩৮৫৩৮ই-মেইল: headoffice@pallisanchaybank.gov.bd |
| ৯ | ঋণ পুণঃতফসিলিকরণ | বাংলাদেশ ব্যাংকের BRPD সার্কুলার নং-১০, তারিখ-০১/০৬/২০২১ অনুযায়ী ঋণ পুনঃতফসিলের নিমিত্তে উপকারভোগীদের সাথে সম্পর্কের ভিত্তিতে ১০% ডাউন পেমেন্ট প্রদান করে ঋণসমূহ পুনঃতফসিল করা হয়। | পল্লী সঞ্চয় ব্যাংক,শাখা কার্যালয় | বিনামূল্যে | চাহিদার ভিত্তিতে | জেলা ও শাখা কার্যালয়(অত্র ব্যাংকের ওয়েবসাইটে সংশ্লিষ্ট অফিসের ফোন নম্বর ও ই-মেইল আইডি দেয়া আছে) |

**৪.৩: অভ্যন্তরীন 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 ব্যাংকপ্রধান কার্যালয়, জেলা ও শাখা কার্যালয় সমূহ | বিনামূল্যে | আবেদন প্রাপ্তির০৭ দিনের মধ্যে | প্রশাসনিক ক্ষমতা বিধি অনুযায়ী দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তাফোন: ০২-৫৫১৩৮৫৩৮ই-মেইল: headoffice@pallisanchaybank.gov.bd |
| ২ | নারী কর্মীদের মাতৃত্বকালীন ছুটি মঞ্জুর | পল্লী সঞ্চয় ব্যাংকের নারী কর্মীদের মাতৃত্বকালীন ছুটি মঞ্জুর করা। | পল্লী সঞ্চয় ব্যাংকপ্রধান কার্যালয় ও শাখা কার্যালয় সমূহ | বিনামূল্যে | আবেদন প্রাপ্তির০৭ দিনের মধ্যে | প্রশাসনিক ক্ষমতা বিধি অনুযায়ী দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তাফোন: ০২-৫৫১৩৮৫৩৮ই-মেইল: headoffice@pallisanchaybank.gov.bd |
| ৩ | প্রশিক্ষণ | পল্লী সঞ্চয় ব্যাংকের কর্মকর্তা/কর্মচারীদের স্থানীয় ও কেন্দ্রীয় পর্যায়ে দক্ষতা বৃদ্ধি ও রিফ্রের্সাস প্রশিক্ষণ প্রদান। | পল্লী সঞ্চয় ব্যাংকপ্রধান কার্যালয়, জেলা (আঞ্চলিক) ও শাখা কার্যালয় সমূহ | বিনামূল্যে | চলমান প্রক্রিয়া | ব্যবস্থাপনা কর্তৃপক্ষফোন: ০২-৫৫১৩৮৫৩৮ই-মেইল: headoffice@pallisanchaybank.gov.bd |
| 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 | কাঙ্খিত সময়ের মধ্যে। | ব্যবস্থাপনা কর্তৃপক্ষ,জেলা (আঞ্চলিক) অফিস ও শাখা অফিস(অত্র ব্যাংকের ওয়েবসাইটে সংশ্লিষ্ট অফিসের ফোন নম্বর ও ই-মেইল আইডি দেয়া আছে) |
| 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 পরিচালকফোন: ০২-৫৫১৩৮৫৫৯ই-মেইল: headoffice@pallisanchaybank.gov.bd |
| 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 পরিচালকফোন: ০২-৫৫১৩৮৫৫৯ই-মেইল: headoffice@pallisanchaybank.gov.bd |
| ৭ | কম্পিউটার সামগ্রী ক্রয়, সরবরাহ ও স্থাপন | অফিসের কাজ দ্রুত ও সহজে সম্পাদন করার জন্য ডেস্কটপ, প্রিন্টার, স্ক্যানার এবং ভিপিএন রাউটার শাখা অফিসে প্রেরণ। | শাখা কার্যালয় | বিনামূল্যে | ১০ দিনের মধ্যে | ব্যবস্থাপনা কর্তৃপক্ষ ফোন: ০২-৫৫১৩৮৫৫৯ই-মেইল: headoffice@pallisanchaybank.gov.bd |
| ৮ | মোটর সাইকেল অগ্রিম মঞ্জুর | কর্মকর্তা-কর্মচারীদের আবেদনের ভিত্তিতে ঋণ মঞ্জুর করা হয়। | পল্লী সঞ্চয় ব্যাংক,প্রধান কার্যালয় | প্রয়োজনীয় ডকুমেন্ট সম্পাদন | ০৭ দিনের মধ্যে | ব্যবস্থাপনা পরিচালকফোন: ০২-৫৫১৩৮৫৫৯ই-মেইল: headoffice@pallisanchaybank.gov.bd |
| ৯ | পাসপোর্ট করার অনুমতি প্রদান | আবেদনের ভিত্তিতে অনুমতি প্রদান করা হয়। | পল্লী সঞ্চয় ব্যাংক,প্রধান কার্যালয় | বিনামূল্যে | ০৭ দিনের মধ্যে | ব্যবস্থাপনা পরিচালকফোন: ০২-৫৫১৩৮৫৫৯ই-মেইল: headoffice@pallisanchaybank.gov.bd |
| ১০ | কর্মচারী কল্যাণ তহবিল | ব্যাংকের কর্মকর্তা-কর্মচারী ও তাদের পরিবারের সদস্যদের চিকিৎসা ব্যয় বহনের জন্য নির্দিষ্ট পরিমাণ অর্থ সহায়তা প্রদান করা হয়।  | পল্লী সঞ্চয় ব্যাংক,প্রধান কার্যালয়, জেলা (আঞ্চলিক) ও শাখা কার্যালয় | বিনামূল্যে | ১০ দিনের মধ্যে | প্রধান কার্যালয়, জেলা (আঞ্চলিক) কার্যালয় ও শাখা অফিস(অত্র ব্যাংকের ওয়েবসাইটে প্রধান কার্যালয়, সংশ্লিষ্ট জেলা এবং শাখা অফিসের ফোন নম্বর ও ই-মেইল আইডি দেয়া আছে) |
| ১১ | ভবিষ্য তহবিল | ব্যাংকের কর্মকর্তা-কর্মচারীদের আর্থিক সুরক্ষা ও নিরাপত্তার স্বার্থে প্রতি মাসে মূল বেতনের ১০% হারে টাকা কর্তন এবং পাশাপাশি অত্র ব্যাংক হতে প্রদত্ত ৮.৩৩% হারে অর্থ তাদের ভবিষ্য তহবিলে জমা করা হয়। এছাড়াও প্রতি বছরের ৩০ জুন তারিখে সরকার কর্তৃক নির্ধারিত হারে লভ্যাংশ সংশ্লিষ্ট হিসাবে জমা করা হয়।  | পল্লী সঞ্চয় ব্যাংক,প্রধান কার্যালয়, জেলা (আঞ্চলিক) ও শাখা কার্যালয় | বিনামূল্যে | চলমান | প্রধান কার্যালয়, জেলা (আঞ্চলিক) কার্যালয় ও শাখা অফিস(অত্র ব্যাংকের ওয়েবসাইটে প্রধান কার্যালয়, সংশ্লিষ্ট জেলা এবং শাখা অফিসের ফোন নম্বর ও ই-মেইল আইডি দেয়া আছে) |

শেখ হাসিনাই রূপকার

পল্লী সঞ্চয় ব্যাংক উপহার

 শেখ হাসিনাই রূপকার

পল্লী সঞ্চয় ব্যাংক

প্রধান কার্যালয়

রেড ক্রিসেন্ট বোরাক টাওয়ার (লেভেল: ৮,9,13)

৩৭/৩/এ, ইস্কাটন গার্ডেন রোড, ঢাকা-১০০০।

www.pallisanchaybank.gov.bd

**পল্লী সঞ্চয় ব্যাংকের সিটিজেনস্‌ চার্টার পরিবীক্ষণ ও বাস্তবায়ন সংক্রান্ত ২০২১-২২ অর্থবছরের ৩য় ত্রৈমাসিক (জানুয়ারি-মার্চ) 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 কর্মকান্ডে ঋণ প্রদান করে জীবিকায়ন নিশ্চিতকরণ, আধুনিক তথ্য-প্রযুক্তি সেবার আওতায় নিয়ে আসা এবং প্রান্তিক পর্যায়ে স্থানীয় প্রাকৃতিক ও মানব সম্পদের সর্বোওম ব্যবহার নিশ্চিত করে পল্লী উন্নয়ন করা ।

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

1. পল্লীর সুবিধাবঞ্চিত জনগোষ্ঠীর আর্থ-সামাজিক উন্নয়ন;
2. উন্নয়নে নারীর অংশীদারিত্ব ও নারীর ক্ষমতায়ন নিশ্চিতকরণ;
3. দরিদ্র জনগোষ্ঠীর স্থায়ী তহবিল গঠন করে দিয়ে আয়বর্ধক কর্মকাণ্ডে সম্পৃক্তরণ;
4. দক্ষ মানবসম্পদ তৈরীর মাধ্যমে কর্মসংস্থানের সুযোগ সৃষ্টি;
5. গ্রাম উন্নয়ন সমিতিকে সাংগঠনিকভাবে শক্তিশালী করণের মাধ্যমে ব্যবস্থাপনা উন্নয়ন;
6. গ্রাম সমিতিগুলোকে সকল কর্মকান্ডের কেন্দ্রবিন্দুতে পরিণতকরন;
7. আধুনিক তথ্য-প্রযুক্তি সুবিধা গ্রহণ করে আর্থিক ব্যবস্থাপনায় স্বচ্ছতা ও জবাবদিহিতা নিশ্চিতকরণ;
8. পল্লী সঞ্চয় ব্যাংকের ব্যবস্থাপনা ও সুবিধাভোগীদের কার্যক্রমের সর্বস্তরে তথ্য- প্রযুক্তি সুবিধা নিশ্চিতকরণ।

**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 সঞ্চয়ব্যাংক,শাখা কার্যালয় | বিনামূল্যে | সমিতিতে সদস্য হিসেবে অন্তর্ভূক্তির পর হতে চলমান | শাখা ব্যবস্থাপক |
| ২ | সমিতির তহবিল ব্যবস্থাপনায় ডিজিটাল পদ্ধতি প্রবর্তন | ব্যাংকের নিজস্ব সফটওয়্যারের মাধ্যমে সমিতির তহবিল ব্যবস্থাপনায় ডিজিটাল পদ্ধতি অন্তর্ভূক্ত হওয়ার কারণে সদস্যদের সঞ্চয় জমা, সঞ্চয় উত্তোলন, ঋণ প্রদান ও ঋণের কিস্তি পরিশোধ সহ সকল লেনদেন স্বচ্ছতার সাথে সেবা প্রদান করা হয়। | পল্লী সঞ্চয়ব্যাংক,শাখা কার্যালয় | বিনামূল্যে | চলমান | শাখা ব্যবস্থাপক |
| ৩ | সঞ্চয়ে উদ্ধুদ্ধকরণ | সদস্যদের দৈনিক সঞ্চয়ে উদ্বুদ্ধ ও উৎসাহিত করা। সঞ্চয়ের বিপরীতে বার্ষিক ৩.৫% হারে মুনাফা প্রদান। | পল্লী সঞ্চয়ব্যাংক,শাখা কার্যালয় | বিনামূল্যে | সমিতি গঠনের পর হতে চলমান | শাখা ব্যবস্থাপক |
| ৪ | উঠান বৈঠকঅনুষ্ঠানে সহায়তা | সমিতির সদস্যদের সাপ্তাহিক 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 সঞ্চয়ব্যাংক,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 সঞ্চয়ব্যাংক,শাখা কার্যালয় | বিনামূল্যে | সমিতি গঠনের পর হতে চলমান | শাখা ব্যবস্থাপক |
| ৭ | খামার স্থাপনে আর্থিক সহায়তা | সমিতির সদস্যদের আয়বর্ধক কাজে 4% হতে ৮% সেবামূল্যে তহবিল প্রদান। | পল্লী সঞ্চয়ব্যাংক,শাখা কার্যালয় | বিনামূল্যে | সমিতি গঠনের পর হতে চলমান | শাখা ব্যবস্থাপক |
| ৮ | প্রকল্প বাস্তবায়নে সহযোগিতা করা | সমিতির সদস্যদেরকে প্রদত্ত তহবিল ব্যবহার করে আয়বর্ধক কাজে প্রয়োজনীয় পরামর্শ ও সহায়তা প্রদান। | পল্লী সঞ্চয়ব্যাংক,শাখা কার্যালয় | বিনামূল্যে | সমিতি গঠনের পর হতে চলমান | ব্যাংকের মাঠসহকারী |
| ৯ | আত্ম-কর্মসংস্থানে উদ্বুদ্ধকরণ | কৃষি কাজে রাসায়নিক সার, পেষ্টিসাইড, হরমোন প্রকৃতির ব্যবহার কমিয়ে জৈব/নিরাপদ কৃষিপণ্য উৎপাদনে সমিতির সদস্যদের প্রশিক্ষণের মাধ্যমে উদ্বুদ্ধকরণ এবং টেকসই ও পরিবেশবান্ধব আত্ম-কর্মসংস্থান নিশ্চিতকরণ। | পল্লী সঞ্চয়ব্যাংক,শাখা কার্যালয় | বিনামূল্যে | চলমান | শাখা অফিস |
| ১০ | 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 সঞ্চয়ব্যাংক,প্রধান কার্যালয় | বিনামূল্যে | চলমান | আইটি বিভাগ,প্রধান কার্যালয় |
| ১১ | প্রাকৃতিক দুর্যোগ ও মহামারী মোকাবেলা | প্রাকৃতিক দুর্যোগ ও মহামারীর সময় ব্যাংকের কর্মকর্তা-কর্মচারীরা স্থানীয় ব্যাংকের কর্মকর্তা-কর্মচারীরা প্রশাসনের সাথে থেকে সংশ্লিষ্ট কাজে প্রয়োজনীয় সহযোগিতা প্রদান করে থাকে। | প্রধান কার্যালয়, পল্লী সঞ্চয়ব্যাংক জেলা (আঞ্চলিক) ও শাখা কার্যালয় | বিনামূল্যে | চলমান | প্রধান কার্যালয়, জেলা (আঞ্চলিক) কার্যালয় ও শাখা অফিস |

**৪.২: প্রতিষ্ঠানিক সেবা**

| **ক্রমিক নং** | **সেবার নাম** | **সেবা প্রদান পদ্ধতি** | **প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তী 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 | 1. মাইক্রোক্রেডিট (ক্ষুদ্র ঋণ)- ১ লক্ষ টাকা পর্যন্ত
2. এসএমই ঋণ- ২.৫০ লক্ষ টাকা পর্যন্ত
3. কর্মসৃজন ঋণ (সরকারের প্রণোদনা প্যাকেজের আওতায়, কর্মসৃজন ঋণ)- ৫০ হাজার টাকা পর্যন্ত
4. শস্য গোলা ঋণ)- ৩০ হাজার টাকা পর্যন্ত
5. মাইক্রোক্রেডিট (ফরেস্ট) ১ লক্ষ টাকা পর্যন্ত
6. পল্লী এম্বুলেন্স ঋণ- ২.৫০ লক্ষ টাকা পর্যন্ত
 | পল্লী সঞ্চয় ব্যাংক,শাখা কার্যালয় | ৪%-৮% সার্ভিস চার্জ | ০৩ মাস হতে ৩০ মাসে পরিশোধযোগ্য  | শাখাঅফিস |
| ৩ | মেলা আয়োজন | পল্লী সঞ্চয় ব্যাংকের কার্যক্রমকে জনসম্পৃক্ত করা ও কার্যক্রম অধিকতর প্রচারের নিমিত্ত উপজেলা, জেলা ও জাতীয় পর্যায়ে মেলা আয়োজন করা হয়। | পল্লী সঞ্চয় ব্যাংক,শাখা কার্যালয় | বিনামূল্যে | বার্ষিক | ব্যবস্থাপনা পরিচালক |
| ৪ | 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) ওশাখাঅফিস  |
| ৫ | 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 | শাখাব্যবস্থাপক |
| ৬ | 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 | শাখাব্যবস্থাপক |
| 7 | এসএমএস সেবা | সমিতির সদস্যদের ঋণ প্রস্তাব অনুমোদন ও ঋণ বিতরণের ক্ষেত্রে সদস্যদের মোবাইলে এসএমএস প্রেরণ করা হয়। এছড়াও সদস্যদের সেবা প্রদানসহ বিভিন্ন বিষয়ে কর্মকর্তা-কর্মচারীদের মোবাইলে এসএমএস প্রেরণ করা হয় যার মাধ্যমে নির্দিষ্ট ব্যক্তির কাছে দ্রুত তথ্য পৌঁছানো হয়। | পল্লী সঞ্চয় ব্যাংক,প্রধান কার্যালয় | বিনামূল্যে | প্রয়োজন অনুযায়ী | আইটি বিভাগ,প্রধান কার্যালয় |
| 8 | সামাজিক যোগাযোগ মাধ্যম | সামাজিক যোগাযোগ ফেসবুক পেজের (https://www.facebook.com/pallisanchay/) মাধ্যমে ব্যাংকের বিভিন্ন তথ্য প্রকাশ করা হয় যার মাধ্যমে সকলেই প্রয়োজনীয় তথ্য সম্পর্কে জানতে ও পরামর্শ প্রদান করতে পারেন।  | পল্লী সঞ্চয় ব্যাংক,প্রধান কার্যালয় | বিনামূল্যে | যেকোন সময় | আইটি বিভাগ,প্রধান কার্যালয় |

**৪.৩: অভ্যন্তরীন 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 ব্যাংকপ্রধান কার্যালয়, জেলা ও শাখা কার্যালয় সমূহ | বিনামূল্যে | আবেদন প্রাপ্তির৭ 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 ব্যাংকপ্রধান কার্যালয় ও শাখা কার্যালয় সমূহ | বিনামূল্যে | আবেদন প্রাপ্তির০৭ দিনের মধ্যে | প্রশাসনিক ক্ষমতা বিধি অনুযায়ী দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা |
| ৩ | প্রশিক্ষণ | পল্লী সঞ্চয় ব্যাংকের কর্মকর্তা/কর্মচারীদের স্থানীয় ও কেন্দ্রীয় পর্যায়ে দক্ষতা বৃদ্ধি ও রিফ্রের্সাস প্রশিক্ষণ প্রদান। | পল্লী সঞ্চয় ব্যাংকপ্রধান কার্যালয়, জেলা (আঞ্চলিক) ও শাখা কার্যালয় সমূহ | বিনামূল্যে | চলমান প্রক্রিয়া | ব্যবস্থাপনা কর্তৃপক্ষ |
| 4 | নিরীক্ষা ও পরিদর্শন | কর্তৃপক্ষ কর্তৃক অনুমোদিত অডিট পরিকল্পনা অনুযায়ী নিরীক্ষা ও পরিদর্শন বিভাগ এবং বিভাগীয় নিরীক্ষা কার্যালয় কর্তৃক নির্ধারিত ফরমেটে অর্থবছর ভিত্তিক নিরীক্ষা কার্যক্রম সম্পাদন। | পল্লী সঞ্চয় ব্যাংকনিরীক্ষা বিভাগ,প্রধান কার্যালয় ও শাখা কার্যালয় সমূহ | বিনামূল্যে | নিরীক্ষা বিভাগ কর্তৃক নির্ধারিত সময়সীমার মধ্যে | সহকারী মহাব্যবস্থাপক,নিরীক্ষা বিভাগ |
| 5 | 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 | কাঙ্খিত সময়ের মধ্যে। | ব্যবস্থাপনা কর্তৃপক্ষ,জেলা (আঞ্চলিক) অফিস ও শাখা অফিস |
| 6 | 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 |
| 7 | 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 |
| 8 | কম্পিউটার সামগ্রী ক্রয়, সরবরাহ ও স্থাপন | অফিসের কাজ দ্রুত ও সহজে সম্পাদন করার জন্য ডেস্কটপ, প্রিন্টার, স্ক্যানার এবং ভিপিএন রাউটার শাখা অফিসে প্রেরণ। | শাখা কার্যালয় | বিনামূল্যে | ১০ দিনের মধ্যে | ব্যবস্থাপনা পরিচালক |
| 9 | 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 |
| 10 | পাসপোর্ট করার অনুমতি প্রদান | আবেদনের ভিত্তিতে অনুমতি প্রদান করা হয়। | পল্লী সঞ্চয় ব্যাংক,প্রধান কার্যালয় | বিনামূল্যে | ০৭ দিনের মধ্যে | ব্যবস্থাপনা পরিচালক |
| 11 | কর্মচারী কল্যাণ তহবিল | ব্যাংকের কর্মচারী ও তাদের পরিবারের সদস্যদের চিকিৎসা ব্যয় বহনের জন্য নির্দিষ্ট পরিমাণ অর্থ সহায়তা প্রদান করা হয়।  | পল্লী সঞ্চয় ব্যাংক,প্রধান কার্যালয়, জেলা (আঞ্চলিক) ও শাখা কার্যালয় | বিনামূল্যে | ১০ দিনের মধ্যে | প্রধান কার্যালয়, জেলা (আঞ্চলিক) কার্যালয় ও শাখা অফিস |

( **খন্দকার আতাউর রহমান** )

ব্যবস্থাপনা পরিচালক

ফোন: ০২-৫৫১৩৮৫৫৯

শেখ হাসিনাই রূপকার

পল্লী সঞ্চয় ব্যাংক উপহার

 শেখ হাসিনাই রূপকার

পল্লী সঞ্চয় ব্যাংক

প্রধান কার্যালয়

রেড ক্রিসেন্ট বোরাক টাওয়ার (লেভেল: ৮,9,13)

৩৭/৩/এ, ইস্কাটন গার্ডেন রোড, ঢাকা-১০০০।

www.pallisanchaybank.gov.bd

**পল্লী সঞ্চয় ব্যাংকের সিটিজেনস্‌ চার্টার পরিবীক্ষণ ও বাস্তবায়ন সংক্রান্ত ২০২১-২২ অর্থবছরের 2য় ত্রৈমাসিক (অক্টোবর-ডিসেম্বর) 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 কর্মকান্ডে ঋণ প্রদান করে জীবিকায়ন নিশ্চিতকরণ, আধুনিক তথ্য-প্রযুক্তি সেবার আওতায় নিয়ে আসা এবং প্রান্তিক পর্যায়ে স্থানীয় প্রাকৃতিক ও মানব সম্পদের সর্বোওম ব্যবহার নিশ্চিত করে পল্লী উন্নয়ন করা ।

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

1. পল্লীর সুবিধাবঞ্চিত জনগোষ্ঠীর আর্থ-সামাজিক উন্নয়ন;
2. উন্নয়নে নারীর অংশীদারিত্ব ও নারীর ক্ষমতায়ন নিশ্চিতকরণ;
3. দরিদ্র জনগোষ্ঠীর স্থায়ী তহবিল গঠন করে দিয়ে আয়বর্ধক কর্মকাণ্ডে সম্পৃক্তরণ;
4. দক্ষ মানবসম্পদ তৈরীর মাধ্যমে কর্মসংস্থানের সুযোগ সৃষ্টি;
5. গ্রাম উন্নয়ন সমিতিকে সাংগঠনিকভাবে শক্তিশালী করণের মাধ্যমে ব্যবস্থাপনা উন্নয়ন;
6. গ্রাম সমিতিগুলোকে সকল কর্মকান্ডের কেন্দ্রবিন্দুতে পরিণতকরন;
7. আধুনিক তথ্য-প্রযুক্তি সুবিধা গ্রহণ করে আর্থিক ব্যবস্থাপনায় স্বচ্ছতা ও জবাবদিহিতা নিশ্চিতকরণ;
8. পল্লী সঞ্চয় ব্যাংকের ব্যবস্থাপনা ও সুবিধাভোগীদের কার্যক্রমের সর্বস্তরে তথ্য- প্রযুক্তি সুবিধা নিশ্চিতকরণ।

**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 সঞ্চয়ব্যাংক,শাখা কার্যালয় | বিনামূল্যে | সমিতিতে সদস্য হিসেবে অন্তর্ভূক্তির পর হতে চলমান | শাখা ব্যবস্থাপক |
| ২ | সমিতির তহবিল ব্যবস্থাপনায় ডিজিটাল পদ্ধতি প্রবর্তন | ব্যাংকের নিজস্ব সফটওয়্যারের মাধ্যমে সমিতির তহবিল ব্যবস্থাপনায় ডিজিটাল পদ্ধতি অন্তর্ভূক্ত হওয়ার কারণে সদস্যদের সঞ্চয় জমা, সঞ্চয় উত্তোলন, ঋণ প্রদান ও ঋণের কিস্তি পরিশোধ সহ সকল লেনদেন স্বচ্ছতার সাথে সেবা প্রদান করা হয়। | পল্লী সঞ্চয়ব্যাংক,শাখা কার্যালয় | বিনামূল্যে | চলমান | শাখা ব্যবস্থাপক |
| 3 | সঞ্চয়ে উদ্ধুদ্ধকরণ | সদস্যদের দৈনিক সঞ্চয়ে উদ্বুদ্ধ ও উৎসাহিত করা। সঞ্চয়ের বিপরীতে বার্ষিক ৩.৫% হারে মুনাফা প্রদান। | পল্লী সঞ্চয়ব্যাংক,শাখা কার্যালয় | বিনামূল্যে | সমিতি গঠনের পর হতে চলমান | শাখা ব্যবস্থাপক |
| 4 | উঠান বৈঠকঅনুষ্ঠানে সহায়তা | সমিতির সদস্যদের সাপ্তাহিক উঠান বৈঠক অনুষ্ঠানে ব্যাংক হতে সহায়তা প্রদান। | সমিতি কার্যালয় | বিনামূল্যে | সমিতি গঠনের পর হতে চলমান | শাখা অফিস |
| 5 | সচেতনতা বৃদ্ধির প্রশিক্ষণ প্রদান | সমিতির সদস্যদেরকে উপজেলা পর্যায়ে সাংগঠনিক, ব্যবস্থাপনা, হিসাবরক্ষণ ইত্যাদি বিষয়ে প্রশিক্ষণ প্রদান। | পল্লী সঞ্চয়ব্যাংক,শাখা কার্যালয় | বিনামূল্যে | সমিতি গঠনের পর হতে চলমান | শাখা ব্যবস্থাপক |
| 6 | 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 সঞ্চয়ব্যাংক,শাখা কার্যালয় | বিনামূল্যে | সমিতি গঠনের পর হতে চলমান | শাখা ব্যবস্থাপক |
| ৭ | আত্ম-কর্মসংস্থানে উদ্বুদ্ধকরণ | কৃষি কাজে রাসায়নিক সার, পেষ্টিসাইড, হরমোন প্রকৃতির ব্যবহার কমিয়ে জৈব/নিরাপদ কৃষিপণ্য উৎপাদনে সমিতির সদস্যদের প্রশিক্ষণের মাধ্যমে উদ্বুদ্ধকরণ এবং টেকসই ও পরিবেশবান্ধব আত্ম-কর্মসংস্থান নিশ্চিতকরণ। | পল্লী সঞ্চয়ব্যাংক,শাখা কার্যালয় | বিনামূল্যে | চলমান | শাখা অফিস |
| 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 সঞ্চয়ব্যাংক,প্রধান কার্যালয় | বিনামূল্যে | চলমান | আইটি বিভাগ,প্রধান কার্যালয় |
| ৯ | প্রাকৃতিক দুর্যোগ ও মহামারী মোকাবেলা | প্রাকৃতিক দুর্যোগ ও মহামারীর সময় ব্যাংকের কর্মকর্তা-কর্মচারীরা স্থানীয় ব্যাংকের কর্মকর্তা-কর্মচারীরা প্রশাসনের সাথে থেকে সংশ্লিষ্ট কাজে প্রয়োজনীয় সহযোগিতা প্রদান করে থাকে। | প্রধান কার্যালয়, পল্লী সঞ্চয়ব্যাংক জেলা (আঞ্চলিক) ও শাখা কার্যালয় | বিনামূল্যে | চলমান | প্রধান কার্যালয়, জেলা (আঞ্চলিক) কার্যালয় ও শাখা অফিস |

**৪.২: প্রতিষ্ঠানিক সেবা**

| **ক্রমিক নং** | **সেবার নাম** | **সেবা প্রদান পদ্ধতি** | **প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তী 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 | 1. মাইক্রোক্রেডিট (ক্ষুদ্র ঋণ)- ১ লক্ষ টাকা পর্যন্ত
2. এসএমই ঋণ- ২.৫০ লক্ষ টাকা পর্যন্ত
3. কর্মসৃজন ঋণ (সরকারের প্রণোদনা প্যাকেজের আওতায়, কর্মসৃজন ঋণ)- ৫০ হাজার টাকা পর্যন্ত
4. শস্য গোলা ঋণ)- ৩০ হাজার টাকা পর্যন্ত
5. মাইক্রোক্রেডিট (ফরেস্ট) ১ লক্ষ টাকা পর্যন্ত
6. পল্লী এম্বুলেন্স ঋণ- ২.৫০ লক্ষ টাকা পর্যন্ত
 | পল্লী সঞ্চয় ব্যাংক,শাখা কার্যালয় | ৪%-৮% সার্ভিস চার্জ | ০৩ মাস হতে ৩০ মাসে পরিশোধযোগ্য  | শাখাঅফিস |
| ৩ | মেলা আয়োজন | পল্লী সঞ্চয় ব্যাংকের কার্যক্রমকে জনসম্পৃক্ত করা ও কার্যক্রম অধিকতর প্রচারের নিমিত্ত উপজেলা, জেলা ও জাতীয় পর্যায়ে মেলা আয়োজন করা হয়। | পল্লী সঞ্চয় ব্যাংক,শাখা কার্যালয় | বিনামূল্যে | বার্ষিক | ব্যবস্থাপনা পরিচালক |
| ৪ | 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) ওশাখাঅফিস  |
| ৫ | 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 | শাখাব্যবস্থাপক |

**৪.৩: অভ্যন্তরীন 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 ব্যাংকপ্রধান কার্যালয়, জেলা ও শাখা কার্যালয় সমূহ | বিনামূল্যে | আবেদন প্রাপ্তির৭ 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 ব্যাংকপ্রধান কার্যালয় ও শাখা কার্যালয় সমূহ | বিনামূল্যে | আবেদন প্রাপ্তির০৭ দিনের মধ্যে | প্রশাসনিক ক্ষমতা বিধি অনুযায়ী দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা |
| ৩ | প্রশিক্ষণ | পল্লী সঞ্চয় ব্যাংকের কর্মকর্তা/কর্মচারীদের স্থানীয় ও কেন্দ্রীয় পর্যায়ে দক্ষতা বৃদ্ধি ও রিফ্রের্সাস প্রশিক্ষণ প্রদান। | পল্লী সঞ্চয় ব্যাংকপ্রধান কার্যালয়, জেলা (আঞ্চলিক) ও শাখা কার্যালয় সমূহ | বিনামূল্যে | চলমান প্রক্রিয়া | ব্যবস্থাপনাকর্তৃপক্ষ |
| ৪ | নিরীক্ষা ও পরিদর্শন | কর্তৃপক্ষ কর্তৃক অনুমোদিত অডিট পরিকল্পনা অনুযায়ী নিরীক্ষা ও পরিদর্শন বিভাগ এবং বিভাগীয় নিরীক্ষা কার্যালয় কর্তৃক নির্ধারিত ফরমেটে অর্থবছর ভিত্তিক নিরীক্ষা কার্যক্রম সম্পাদন। | পল্লী সঞ্চয় ব্যাংকনিরীক্ষা বিভাগ,প্রধান কার্যালয় ও শাখা কার্যালয় সমূহ | বিনামূল্যে | নিরীক্ষা বিভাগ কর্তৃক নির্ধারিত সময়সীমার মধ্যে | সহকারী মহাব্যবস্থাপক,নিরীক্ষা বিভাগ |
| ৫ | 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 | কাঙ্খিত সময়ের মধ্যে। | ব্যবস্থাপনা পরিচালক, জেলা (আঞ্চলিক) অফিস ও শাখা অফিস |
| ৬ | 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 |
| ৭ | 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 |
| ৮ | 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 |
| ৯ | পাসপোর্ট করার অনুমতি প্রদান | আবেদনের ভিত্তিতে অনুমতি প্রদান করা হয়। | পল্লী সঞ্চয় ব্যাংক,প্রধান কার্যালয় | বিনামূল্যে | ০৭ দিনের মধ্যে | ব্যবস্থাপনা পরিচালক |
| ১০ | কর্মচারী কল্যাণ তহবিল | ব্যাংকের কর্মচারী ও তাদের পরিবারের সদস্যদের চিকিৎসা ব্যয় বহনের জন্য নির্দিষ্ট পরিমাণ অর্থ সহায়তা প্রদান করা হয়। | পল্লী সঞ্চয় ব্যাংক,প্রধান কার্যালয়, জেলা (আঞ্চলিক) ও শাখা কার্যালয় | বিনামূল্যে | ০৭ দিনের মধ্যে | প্রধান কার্যালয়, জেলা (আঞ্চলিক) কার্যালয় ও শাখা অফিস |

( **দীপংকর রায়** )

মহাব্যবস্থাপক

**পল্লী সঞ্চয় ব্যাংক**

headoffice@pallisanchaybank.gov.bd

শেখ হাসিনাই রূপকার

পল্লী সঞ্চয় ব্যাংক উপহার

 শেখ হাসিনাই রূপকার

পল্লী সঞ্চয় ব্যাংক

প্রধান কার্যালয়

রেড ক্রিসেন্ট বোরাক টাওয়ার (লেভেল: ৮,9,13)

৩৭/৩/এ, ইস্কাটন গার্ডেন রোড, ঢাকা-১০০০।

www.pallisanchaybank.gov.bd

**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 কর্মকান্ডে ঋণ প্রদান করে জীবিকায়ন নিশ্চিতকরণ, আধুনিক তথ্য-প্রযুক্তি সেবার আওতায় নিয়ে আসা এবং প্রান্তিক পর্যায়ে স্থানীয় প্রাকৃতিক ও মানব সম্পদের সর্বোওম ব্যবহার নিশ্চিত করে পল্লী উন্নয়ন করা ।

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

1. পল্লীর সুবিধাবঞ্চিত জনগোষ্ঠীর আর্থ-সামাজিক উন্নয়ন;
2. উন্নয়নে নারীর অংশীদারিত্ব ও নারীর ক্ষমতায়ন নিশ্চিতকরণ;
3. দরিদ্র জনগোষ্ঠীর স্থায়ী তহবিল গঠন করে দিয়ে আয়বর্ধক কর্মকাণ্ডে সম্পৃক্তরণ;
4. দক্ষ মানবসম্পদ তৈরীর মাধ্যমে কর্মসংস্থানের সুযোগ সৃষ্টি;
5. গ্রাম উন্নয়ন সমিতিকে সাংগঠনিকভাবে শক্তিশালী করণের মাধ্যমে ব্যবস্থাপনা উন্নয়ন;
6. গ্রাম সমিতিগুলোকে সকল কর্মকান্ডের কেন্দ্রবিন্দুতে পরিণতকরন;
7. আধুনিক তথ্য-প্রযুক্তি সুবিধা গ্রহণ করে আর্থিক ব্যবস্থাপনায় স্বচ্ছতা ও জবাবদিহিতা নিশ্চিতকরণ;
8. পল্লী সঞ্চয় ব্যাংকের ব্যবস্থাপনা ও সুবিধাভোগীদের কার্যক্রমের সর্বস্তরে তথ্য- প্রযুক্তি সুবিধা নিশ্চিতকরণ।

**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 সঞ্চয়ব্যাংক,শাখা কার্যালয় | বিনামূল্যে | সমিতিতে সদস্য হিসেবে অন্তর্ভূক্তির পর হতে চলমান | শাখা ব্যবস্থাপক |
| ২ | সমিতির তহবিল ব্যবস্থাপনায় ডিজিটাল পদ্ধতি প্রবর্তন | ব্যাংকের নিজস্ব সফটওয়্যারের মাধ্যমে সমিতির তহবিল ব্যবস্থাপনায় ডিজিটাল পদ্ধতি অন্তর্ভূক্ত হওয়ার কারণে সদস্যদের সঞ্চয় জমা, সঞ্চয় উত্তোলন, ঋণ প্রদান ও ঋণের কিস্তি পরিশোধ সহ সকল লেনদেন স্বচ্ছতার সাথে সেবা প্রদান করা হয়। | পল্লী সঞ্চয়ব্যাংক,শাখা কার্যালয় | বিনামূল্যে | চলমান | শাখা ব্যবস্থাপক |
| 3 | সঞ্চয়ে উদ্ধুদ্ধকরণ | সদস্যদের দৈনিক সঞ্চয়ে উদ্বুদ্ধ ও উৎসাহিত করা। সঞ্চয়ের বিপরীতে বার্ষিক ৩.৫% হারে মুনাফা প্রদান। | পল্লী সঞ্চয়ব্যাংক,শাখা কার্যালয় | বিনামূল্যে | সমিতি গঠনের পর হতে চলমান | শাখা ব্যবস্থাপক |
| 4 | উঠান বৈঠকঅনুষ্ঠানে সহায়তা | সমিতির সদস্যদের সাপ্তাহিক উঠান বৈঠক অনুষ্ঠানে ব্যাংক হতে সহায়তা প্রদান। | সমিতি কার্যালয় | বিনামূল্যে | সমিতি গঠনের পর হতে চলমান | শাখা অফিস |
| 5 | সচেতনতা বৃদ্ধির প্রশিক্ষণ প্রদান | সমিতির সদস্যদেরকে উপজেলা পর্যায়ে সাংগঠনিক, ব্যবস্থাপনা, হিসাবরক্ষণ ইত্যাদি বিষয়ে প্রশিক্ষণ প্রদান। | পল্লী সঞ্চয়ব্যাংক,শাখা কার্যালয় | বিনামূল্যে | সমিতি গঠনের পর হতে চলমান | শাখা ব্যবস্থাপক |
| 6 | 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 সঞ্চয়ব্যাংক,শাখা কার্যালয় | বিনামূল্যে | সমিতি গঠনের পর হতে চলমান | শাখা ব্যবস্থাপক |
| 7 | খামার স্থাপনে আর্থিক সহায়তা | সমিতির সদস্যদের আয়বর্ধক কাজে 4% হতে ৮% সেবামূল্যে তহবিল প্রদান। | পল্লী সঞ্চয়ব্যাংক,শাখা কার্যালয় | বিনামূল্যে | সমিতি গঠনের পর হতে চলমান | শাখা ব্যবস্থাপক |
| 8 | 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 সঞ্চয়ব্যাংক,প্রধান কার্যালয় | বিনামূল্যে | চলমান | আইটি বিভাগ,প্রধান কার্যালয় |

**৪.২: প্রতিষ্ঠানিক সেবা**

| **ক্রমিক নং** | **সেবার নাম** | **সেবা প্রদান পদ্ধতি** | **প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তী 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 | 1. মাইক্রোক্রেডিট (ক্ষুদ্র ঋণ)- ১ লক্ষ টাকা পর্যন্ত
2. এসএমই ঋণ- ২.৫০ লক্ষ টাকা পর্যন্ত
3. কর্মসৃজন ঋণ (সরকারের প্রণোদনা প্যাকেজের আওতায়, কর্মসৃজন ঋণ)- ৫০ হাজার টাকা পর্যন্ত
4. শস্য গোলা ঋণ)- ৩০ হাজার টাকা পর্যন্ত
5. মাইক্রোক্রেডিট (ফরেস্ট) ১ লক্ষ টাকা পর্যন্ত
6. পল্লী এম্বুলেন্স ঋণ- ২.৫০ লক্ষ টাকা পর্যন্ত
 | পল্লী সঞ্চয় ব্যাংক,শাখা কার্যালয় | ৪%-৮% সার্ভিস চার্জ | ০৩ মাস হতে ৩০ মাসে পরিশোধযোগ্য  | শাখাঅফিস |
| 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) ওশাখাঅফিস  |
| 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 | শাখাব্যবস্থাপক |
| 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 | শাখাব্যবস্থাপক |

**৪.৩: অভ্যন্তরীন 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 ব্যাংকপ্রধান কার্যালয়, জেলা ও শাখা কার্যালয় সমূহ | বিনামূল্যে | আবেদন প্রাপ্তির৭ 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 ব্যাংকপ্রধান কার্যালয় ও শাখা কার্যালয় সমূহ | বিনামূল্যে | আবেদন প্রাপ্তির০৭ দিনের মধ্যে | প্রশাসনিক ক্ষমতা বিধি অনুযায়ী দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা |
| ৩ | প্রশিক্ষণ | পল্লী সঞ্চয় ব্যাংকের কর্মকর্তা/কর্মচারীদের স্থানীয় ও কেন্দ্রীয় পর্যায়ে দক্ষতা বৃদ্ধি ও রিফ্রের্সাস প্রশিক্ষণ প্রদান। | পল্লী সঞ্চয় ব্যাংকপ্রধান কার্যালয়, জেলা (আঞ্চলিক) ও শাখা কার্যালয় সমূহ | বিনামূল্যে | চলমান প্রক্রিয়া | ব্যবস্থাপনা কর্তৃপক্ষ |
| 4 | 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 | কাঙ্খিত সময়ের মধ্যে। | ব্যবস্থাপনা কর্তৃপক্ষ,জেলা (আঞ্চলিক) অফিস ও শাখা অফিস |
| 5 | 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 |
| 6 | 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 |
| 7 | 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 |
| 8 | পাসপোর্ট করার অনুমতি প্রদান | আবেদনের ভিত্তিতে অনুমতি প্রদান করা হয়। | পল্লী সঞ্চয় ব্যাংক,প্রধান কার্যালয় | বিনামূল্যে | ০৭ দিনের মধ্যে | ব্যবস্থাপনা পরিচালক |

**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 কার্যালয়য়ের 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 নিস্পত্তি ফোকালপয়েন্ট(মাঠ পর্যায়ে দায়িত্ব প্রাপ্ত কর্মকর্তাগণ ব্যর্থ হলে) | জনাব দীপংকর রায়মহাব্যবস্থাপকফোন: ০২-৫৫১৩৮৫৬৩ই-মেইল: gmadmin@pallisanchaybank.gov.bd**ঠিকানা:** পল্লী সঞ্চয় ব্যাংক, রেড ক্রিসেন্ট বোরাক টাওয়ার (লেভেল ৮-৯), ৩৭/৩/এ, ইস্কাটন গার্ডেন, ঢাকা -১০০০।ওয়েব সাইট: www.pallisanchaybank.gov.bd |
| ২ | অভিযোগ নিস্পত্তি ফোকালপয়েন্ট সমস্যা সমাধানে ব্যর্থ হলে | জনাব খন্দকার আতাউর রহমানব্যবস্থাপনা পরিচালকফোন: ০২-৫৫১৩৮৫৫৯ই-মেইল: md@pallisanchaybank.gov.bd**ঠিকানা:** পল্লী সঞ্চয় ব্যাংক, রেড ক্রিসেন্ট বোরাক টাওয়ার (লেভেল ৮-৯), ৩৭/৩/এ, ইস্কাটন গার্ডেন, ঢাকা -১০০০।**ওয়েবসাইট:** www.pallisanchaybank.gov.bd |

( **দীপংকর রায়** )

মহাব্যবস্থাপক

**পল্লী সঞ্চয় ব্যাংক**

headoffice@pallisanchaybank.gov.bd