শেখ হাসিনাই রূপকার

পল্লী সঞ্চয় ব্যাংক উপহার

শেখ হাসিনাই রূপকার

**সিটিজেন’স্‌ চার্টার**

**পল্লী সঞ্চয় ব্যাংক, প্রধান কার্যালয়**

**(হালনাগাদের তারিখঃ ০২/0৪/2023)**

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।

**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 |
| 2.1.১ | 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।** | প্রধান কার্যালয় | বিনামূল্যে | চলমান | আইসিটি বিভাগ,  প্রধান কার্যালয়  ফোন: ০২-৫৫১৩৮৫৩৮  ই-মেইল: headoffice@pallisanchaybank.gov.bd |
| 2.1.২ | দক্ষতা বৃদ্ধির জন্য প্রশিক্ষণ প্রদান | সমিতির সদস্যদেরকে বিভিন্ন বিষয়ে প্রশিক্ষণ প্রদান ও উদ্বুদ্ধ করা হয়। | প্রধান কার্যালয় | বিনামূল্যে | চলমান | মহাব্যবস্থাপক  পল্লী সঞ্চয় ব্যাংক  **ফোনঃ** ০২-৫৫১৩৮৫৬৩  **ইমেইলঃ** gmadmin@pallisanchaybank.gov.bd |

পাতা- ৭

**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 |
| ২.২.১ | এসএমএস সেবা | গ্রাহকদের ঋণ অনুমোদন ও বিতরণের তথ্য এবং কর্মচারীদের মোবাইলে বিভিন্ন বিষয়ে এসএমএস প্রেরণ করা হয়। | প্রধান কার্যালয় | বিনামূল্যে | প্রয়োজন অনুসারে | আইসিটি বিভাগ,  প্রধান কার্যালয়  ফোন: ০২-৫৫১৩৮৫৩৮  ই-মেইল: headoffice@pallisanchaybank.gov.bd |
| 2.2.২ | সামাজিক যোগাযোগ মাধ্যম | সামাজিক যোগাযোগ ফেসবুক পেজের মাধ্যমে ব্যাংকের বিভিন্ন তথ্য প্রকাশ করা হয়।  [(https://www.facebook.com/pallisanchay/)]((https:/www.facebook.com/pallisanchay/)) | প্রধান কার্যালয় | বিনামূল্যে | প্রয়োজন অনুসারে | আইসিটি বিভাগ,  প্রধান কার্যালয়  ফোন: ০২-৫৫১৩৮৫৩৮  ই-মেইল: headoffice@pallisanchaybank.gov.bd |

**২.৩: অভ্যন্তরীন 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 |
| 2.3.১ | 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/05a35c19-4c6a-4f6f-a40c-fc8d1a4cb828/%E0%A6%AB%E0%A6%B0%E0%A6%AE> | বিনামূল্যে | ০৭ কর্মদিবস | কর্মী ব্যবস্থাপনা বিভাগ  পল্লী সঞ্চয় ব্যাংক  **ফোনঃ** ০২-৫৫১৩৮৫৬৩  ই-মেইল: tanbir@pallisanchaybank.gov.bd |
| 2.3.২ | নারী কর্মীদের মাতৃত্বকালীন ছুটি মঞ্জুর | নারী কর্মীদের মাতৃত্বকালীন ছুটি মঞ্জুর করা হয়। | প্রধান কার্যালয়  <https://pallisanchaybank.portal.gov.bd/site/page/05a35c19-4c6a-4f6f-a40c-fc8d1a4cb828/%E0%A6%AB%E0%A6%B0%E0%A6%AE> | বিনামূল্যে | ০৭ কর্মদিবস | কর্মী ব্যবস্থাপনা বিভাগ  পল্লী সঞ্চয় ব্যাংক  **ফোনঃ** ০২-৫৫১৩৮৫৬৩  **ইমেইলঃ** tanbir@pallisanchaybank.gov.bd |
| 2.3.৩ | 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/ed299b37_25e2_48c3_ad90_4475f5cb9a99/2023-04-06-05-59-e1833e9c7f832d8eb588cbb52c357d67.docx> | বিনামূল্যে | ০৭ কর্মদিবস | কর্মী ব্যবস্থাপনা বিভাগ  ফোন: ০২-৫৫১৩৮৫৩৮  ই-মেইল: tanbir@pallisanchaybank.gov.bd |
| 2.3.৪ | বার্ষিক বেতন মঞ্জুর | প্রতি বছরের জুলাই হতে কার্যকর করে বার্ষিক বেতন বৃদ্ধি মঞ্জুর করা হয়। | প্রধান কার্যালয় | বিনামূল্যে | ১৫ কর্মদিবস | ব্যবস্থাপনা পরিচালক  ফোন: ০২-৫৫১৩৮৫৫৯  ই-মেইল: headoffice@pallisanchaybank.gov.bd |
| 2.3.৫ | কম্পিউটার সামগ্রী সরবরাহ | জেলা ও শাখা কার্যালয়েরে চাহিদার ভিত্তিতে কম্পিউটার সামগ্রী সরবরাহ করা হয়। | প্রধান কার্যালয় | বিনামূল্যে | ০৭ কর্মদিবস | আইসিটি বিভাগ,  প্রধান কার্যালয়  ফোন: ০২-৫৫১৩৮৫৩৮  ই-মেইল: support@pallisanchaybank.gov.bd |
| 2.3.৬ | মোটর সাইকেল ঋণ মঞ্জুর | কর্মচারীদের আবেদনের ভিত্তিতে ঋণ মঞ্জুর করা হয়। | প্রধান কার্যালয়  <http://pallisanchaybank.portal.gov.bd/sites/default/files/files/pallisanchaybank.portal.gov.bd/page/ed299b37_25e2_48c3_ad90_4475f5cb9a99/2023-04-06-06-12-ee1db884f9eeed00db3bfabca96feb50.pdf> | প্রয়োজনীয় ডকুমেন্ট সম্পাদন | ০৭ কর্মদিবস | ঋণ বিভাগ  ফোন: ০২-৫৫১৩৮৫৫৯  ই-মেইল: tanvir.hasan@pallisanchaybank.gov.bd |
| 2.3.৭ | 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/ed299b37_25e2_48c3_ad90_4475f5cb9a99/2023-04-06-07-08-5a0fc291e9ed316126dcf5ab893748ad.pdf> | বিনামূল্যে | ১০ কর্মদিবস | ব্যবস্থাপনা পরিচালক  ফোন: ০২-৫৫১৩৮৫৫৯  ই-মেইল: headoffice@pallisanchaybank.gov.bd |
| 2.3.৮ | পদোন্নতি | প্রবিধানমালা অনুযায়ী পদোন্নতি কমিটির সুপারিশের প্রেক্ষিতে উপযুক্ত কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রমে আদেশ জারি করা হয়। | প্রধান কার্যালয়  হালনাগাদ [বার্ষিক গোপনীয় প্রতিবেদন (এসিআর)](https://brdb.portal.gov.bd/site/forms/86cce699-3387-40c4-a5ba-151cb63d9f38/%E0%A6%97%E0%A7%8B%E0%A6%AA%E0%A6%A8%E0%A7%80%E0%A7%9F-%E0%A6%85%E0%A6%A8%E0%A7%81%E0%A6%AC%E0%A7%87%E0%A6%A6%E0%A6%A8-%E0%A6%AB%E0%A6%B0%E0%A7%8D%E0%A6%AE-%E0%A6%95%E0%A6%B0%E0%A7%8D%E0%A6%AE%E0%A6%95%E0%A6%B0%E0%A7%8D%E0%A6%A4%E0%A6%BE-%E0%A7%A8%E0%A7%A6%E0%A7%A8%E0%A7%A7-%E0%A6%AA%E0%A6%B0%E0%A7%8D%E0%A6%AF%E0%A6%A8%E0%A7%8D%E0%A6%A4-%E0%A6%B8%E0%A6%82%E0%A6%B6%E0%A7%8B%E0%A6%A7%E0%A6%BF%E0%A6%A4) এবং সন্তোষজনক চাকুরীর রেকর্ড | বিনামূল্যে | পল্লী সঞ্চয় ব্যাংকের চাকুরী প্রবিধানমালা অনুযায়ী | কর্মী ব্যবস্থাপনা বিভাগ  ফোন: ০২-৫৫১৩৮৫৫৯  headoffice@pallisanchaybank.gov.bd |
| 2.3.৯ | ওয়েবমেইল | অনলাইন | প্রধান কার্যালয় | বিনামূল্যে | ০১ কর্মদিবস | আইসিটি বিভাগ,  প্রধান কার্যালয়  ফোন: ০২-৫৫১৩৮৫৩৮  ই-মেইল: headoffice@pallisanchaybank.gov.bd |
| 2.3.১০ | ভিডিও কনফারেন্স | অনলাইন | প্রধান কার্যালয় | বিনামূল্যে | ০১ কর্মদিবস | আইসিটি বিভাগ,  প্রধান কার্যালয়  ফোন: ০২-৫৫১৩৮৫৩৮  ই-মেইল: support@pallisanchaybank.gov.bd |
| 2.3.১১ | সফটওয়্যার সেবা | অনলাইন | প্রধান কার্যালয় | বিনামূল্যে | ০১ কর্মদিবস | আইসিটি বিভাগ,  প্রধান কার্যালয়  ফোন: ০২-৫৫১৩৮৫৩৮  ই-মেইল: headoffice@pallisanchaybank.gov.bd |
| 2.3.১২ | হার্ডওয়্যার সেবা | অফলাইন | প্রধান কার্যালয় | বিনামূল্যে | ০৭ কর্মদিবস | আইসিটি বিভাগ,  প্রধান কার্যালয়  ফোন: ০২-৫৫১৩৮৫৩৮  ই-মেইল: support@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** | দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মচারী সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে | **প্রধান কার্যালয়ঃ** মাঠ পর্যায়ে দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মচারী সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে অভিযোগ নিস্পত্তি ফোকালপয়েন্ট কর্মকর্তা  ফোনঃ ০২-৫৫১৩৮৫৬৩  ওয়েব সাইট: www.pallisanchaybank.gov.bd | **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 | ০৭ কর্মদিবস |
| **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 | ০৭ কর্মদিবস |
| **4.৩** | 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@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 | ০৭ কর্মদিবস |