



পল্লী সঞ্চয় ব্যাংক
প্রধান কার্যালয়

রেড ট্রিসেন্ট বোরাক টাওয়ার (লেভেল-০৮)
৩৭/৩/এ, ইস্কাটন গার্ডেন রোড, ঢাকা-১০০০।
www.pallisanchaybank.gov.bd

স্মারক নং: পসব্য/প্রকা/প্রশা-৭০/২০১৭-২০১৮/১২৩৮

তারিখ: ২০/১১/১৭খ্রি.

পল্লী সঞ্চয় ব্যাংকের সিটিজেন চার্টার

১। পল্লী সঞ্চয় ব্যাংকের রূপকল্প (Vision of the Bank)

পল্লী এলাকার দরিদ্র ও সুবিধা বঞ্চিত মানুষের সঞ্চয় ও অর্জিত অর্থ লেনদেন ও রক্ষনাবেক্ষণ 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 কর্মকাণ্ডে ঋণ প্রদান করে জীবিকায়ন নিশ্চিতকরণ, আধুনিক তথ্য-প্রযুক্তি সেবার আওতায় নিয়ে আসা এবং প্রান্তিক পর্যায়ে স্থানীয় প্রাকৃতিক ও মানব সম্পদের সর্বোত্তম ব্যবহার নিশ্চিত করে পল্লী উন্নয়ন করা।

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

১. পল্লীর সুবিধাবঞ্চিত জনগোষ্ঠীর আর্থ সামাজিক উন্নয়ন;
২. উন্নয়নে নারীর অংশীদারিত্ব ও নারীর ক্ষমতায়ন নিশ্চিতকরণ;
৩. দরিদ্র জনগোষ্ঠীর স্থায়ী তহবিল গঠন করে দিয়ে 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;
৮. পল্লী সঞ্চয় ব্যাংকের ব্যবস্থাপনা ও সুবিধাভোগীদের কার্যক্রমের সর্বস্তরে তথ্য- প্রযুক্তি সুবিধা নিশ্চিতকরণ।

চলমান পাতা-০২

পাতা-০২

৪. প্রতিশ্রুত সেবাসমূহ :

৪.১: নাগরিকসেবা

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.	দরিদ্র জনগোষ্ঠী বাছাই	দেশব্যাপী প্রতিটি ওয়ার্ডের এক বা একাধিক গ্রাম হতে ৬০টি দরিদ্র পরিবার বাছাই এবং প্রতি পরিবার হতে একজন সদস্য নির্বাচন	পল্লী সঞ্চয় ব্যাংক শাখা কার্যালয়	বিনামূল্যে	গ্রাম নির্বাচনের পর হতে ১৫ দিনের মধ্যে	শাখা ব্যবস্থাপক
২.	গ্রাম উন্নয়ন সমিতি গঠন	নির্বাচিত গ্রাম হতে বাছাইকৃত ৬০ জন দরিদ্র সদস্য সমন্বয়ে গ্রাম উন্নয়ন সমিতি গঠন	পল্লী সঞ্চয় ব্যাংক শাখা কার্যালয়	বিনামূল্যে	সদস্য বাছাইয়ে পর হতে ১৫ দিনের মধ্যে	শাখা ব্যবস্থাপক
৩.	সঞ্চয় উদ্বুদ্ধকরণ	সমিতিভুক্ত সদস্যদের মাসিক ২০০ টাকা হারে সঞ্চয়ে উদ্বুদ্ধকরণ	পল্লী সঞ্চয় ব্যাংক শাখা কার্যালয়	বিনামূল্যে	সমিতি গঠনের পর হতে চলমান	শাখা ব্যবস্থাপক
৪.	উঠান বৈঠক অনুষ্ঠানে সহায়তা	সমিতির সদস্যদের সাপ্তাহিক উঠান বৈঠক অনুষ্ঠানে ব্যাংক হতে সহায়তা প্রদান	সমিতি কার্যালয়	বিনামূল্যে	সমিতি গঠনের পর হতে চলমান	শাখা ব্যবস্থাপক
৫.	সচেতনতা বৃদ্ধির প্রশিক্ষণ প্রদান	সদস্যদেরকে উপজেলা পর্যায়ে সাংগঠনিক, ব্যবস্থাপনা, হিসাবরক্ষণ ইত্যাদি বিষয়ে প্রশিক্ষণ প্রদান	পল্লী সঞ্চয় ব্যাংক শাখা কার্যালয়	বিনামূল্যে	সমিতি গঠনের পর হতে চলমান	শাখা ব্যবস্থাপক
৬.	উন্নয়ন কর্মী সৃজনের বিশেষায়িত প্রশিক্ষণ প্রদান	সমিতির সদস্যদের কৃষি, মৎস্য, পশুপালন, হাঁস-মুরগি ও নাসারী বিষয়ে বিশেষায়িত প্রশিক্ষণ প্রদান	পল্লী সঞ্চয় ব্যাংক শাখা কার্যালয়	বিনামূল্যে	সমিতি গঠনের পর হতে চলমান	শাখা ব্যবস্থাপক
৭.	ঋণ প্রদানে সহায়তা	সমিতির সদস্যদের আয়বর্ধক কাজে ৮% সেবামূল্যে তহবিল যোগানদেয়া	পল্লী সঞ্চয় ব্যাংক শাখা কার্যালয়	বিনামূল্যে	সমিতি গঠনের পর হতে চলমান	শাখা ব্যবস্থাপক
৮.	খামার স্থাপনে সহায়তা	সদস্যদেরকে প্রদত্ত তহবিল ব্যবহার করে আয়বর্ধক কাজে পরামর্শ ও সহায়তা প্রদান	পল্লী সঞ্চয় ব্যাংক শাখা কার্যালয়	বিনামূল্যে	সমিতি গঠনের পর হতে চলমান	ব্যাংকের মাঠ সহকারী

৪.২: প্রতিষ্ঠানিক 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.	সদস্যদের পারিবারিক তথ্য সংগ্রহ ও অনলাইন ডাটা এন্ট্রি	সমিতিভুক্ত সদস্যদের ব্যক্তিগত ও পারিবারিক তথ্য সংগ্রহ ও অনলাইনে ডাটাবেস তৈরী	পল্লী সঞ্চয় ব্যাংক শাখা কার্যালয়	বিনামূল্যে	গ্রাম নির্বাচনের পর হতে ১৫ দিনের মধ্যে	শাখা ব্যবস্থাপক
২.	সমিতির সদস্যদের অনলাইন ব্যাংকিং সেবা প্রদান	পল্লী সঞ্চয় ব্যাংক সমিতির সদস্যদের সকল আর্থিক কর্মকান্ড অনলাইন ব্যাংকিং এর মাধ্যমে তাদের দোরগোড়ায় পৌঁছানো	পল্লী সঞ্চয় ব্যাংক শাখা কার্যালয়	বিনামূল্যে	চলমান প্রক্রিয়া	ব্যবস্থাপনা পরিচালক
৩.	শ্রেষ্ঠ কাজের পুরস্কার	পল্লী সঞ্চয় ব্যাংকের আওতায় গঠিত সমিতির সদস্যদের কাজে উৎসাহ ও সরকারি স্বীকৃতি প্রদানের নিমিও উপকারভোগী, ম্যানেজার ও সভাপতি ক্যাটাগরিতে পুরুষ ও মহিলাদের পুরস্কৃত করা	পল্লী সঞ্চয় ব্যাংক শাখা কার্যালয়	বিনামূল্যে	বার্ষিক	ব্যবস্থাপনা পরিচালক
৪.	মেলা আয়োজন	পল্লী সঞ্চয় ব্যাংকের কার্যক্রমকে জনসম্পৃক্ত করা ও কার্যক্রম অধিকতর প্রচারের নিমিত্ত উপজেলা, জেলা, ও জাতীয় পর্যায়ে মেলার আয়োজন করা	পল্লী সঞ্চয় ব্যাংক শাখা কার্যালয়	বিনামূল্যে	বার্ষিক	ব্যবস্থাপনা পরিচালক

৪.৩: অভ্যন্তরীণ 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.	কর্মকর্তা/কর্মচারীদের ছুটি মঞ্জুর	পল্লী সঞ্চয় ব্যাংকের কর্মকর্তা/কর্মচারীদের বিনা বেতনে ছুটি মঞ্জুর করা	পল্লী সঞ্চয় ব্যাংক প্রধান কার্যালয় ও শাখা কার্যালয় সমূহ	বিনামূল্যে	আবেদন প্রাপ্তির ৭ দিনের মধ্যে	ব্যবস্থাপনা পরিচালক
২.	নারী কর্মীদের মাতৃত্বকালীন ছুটি মঞ্জুর	পল্লী সঞ্চয় ব্যাংকের নারী কর্মীদের মাতৃত্বকালীন ছুটি মঞ্জুর করা	পল্লী সঞ্চয় ব্যাংক প্রধান কার্যালয় ও শাখা কার্যালয় সমূহ	বিনামূল্যে	আবেদন প্রাপ্তির ৭ দিনের মধ্যে	ব্যবস্থাপনা পরিচালক
৩.	প্রশিক্ষণ	পল্লী সঞ্চয় ব্যাংকের কর্মকর্তা/কর্মচারীদের স্থানীয় ও কেন্দ্রীয় পর্যায়ে দক্ষতাবৃদ্ধি ও রিফ্রেশার্স প্রশিক্ষণ প্রদান	পল্লী সঞ্চয় ব্যাংক প্রধান কার্যালয় ও শাখা কার্যালয় সমূহ	বিনামূল্যে	বৎসরে অন্তত: দু' বার	ব্যবস্থাপনা পরিচালক
৪.	বৈদেশিক প্রশিক্ষণ	পল্লী সঞ্চয় ব্যাংকের কাজে বিশেষ ভূমিকা রাখার পুরস্কার হিসেবে কর্মকর্তাদের বৈদেশিক প্রশিক্ষণের ব্যবস্থা গ্রহণ করা	পল্লী সঞ্চয় ব্যাংক প্রধান কার্যালয় ও শাখা কার্যালয় সমূহ	বিনামূল্যে	চলমান প্রক্রিয়া	ব্যবস্থাপনা পরিচালক
৫.	শ্রেষ্ঠ কর্মকর্তা/কর্মচারী পুরস্কার	পল্লী সঞ্চয় ব্যাংকের কাজে বিশেষ ভূমিকা রাখার পুরস্কার হিসেবে কর্মকর্তা/ কর্মচারীদের স্থানীয় ও জাতীয় পুরস্কারের ব্যবস্থা গ্রহণ করা	পল্লী সঞ্চয় ব্যাংক প্রধান কার্যালয় ও শাখা কার্যালয় সমূহ	বিনামূল্যে	বার্ষিক	ব্যবস্থাপনা পরিচালক

৬

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।

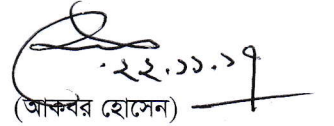
৫.২: এই ব্যাংকের আওতাধীন শাখা সমূহের তালিকা, কর্মকর্তা কর্মচারীর তালিকা ও মোবাইল নাম্বার ওয়েবসাইটে দেয়া আছে।

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 ঠিকানা সহ অন্যান্য তথ্যাদি
১.	অভিযোগ নিষ্পত্তি ফোকালপয়েন্ট (মাঠ পর্যায়ে দায়িত্ব প্রাপ্ত কর্মকর্তাগণ ব্যর্থ হলে)	মোঃ খাইরুল কবির উপ- ব্যবস্থাপনা পরিচালক ফোন নম্বর : ০২-৯৩৫০৭৫২ ই-মেইল: dmd@pallisanchaybank.gov.bd ওয়েবসাইট: www.pallisanchaybank.gov.bd
২.	অভিযোগ নিষ্পত্তি ফোকালপয়েন্ট সমস্যা সমাধানে ব্যর্থ হলে	জনাব আকবর হোসেন ব্যবস্থাপনা পরিচালক (যুগ্ম সচিব) ফোন নম্বর : ০২-৯৩৫৯০৮৩ ই-মেইল: headoffice@pallisanchaybank.gov.bd ওয়েবসাইট: www.pallisanchaybank.gov.bd

আপনার বিশ্বস্ত


(আকবর হোসেন)

ব্যবস্থাপনা পরিচালক
পল্লী সঞ্চয় ব্যাংক