



**ভিশন (Vision):**

পূর্ন নির্মাণে আন ও বিনিয়োগ সহায়তা প্রদানের ক্ষেত্রে দক্ষ, অগ্রগৃহীতমূলক, নিকশাণী ও সহজ সেবা বাবস্থা গড়ে তোলা।

**বিশ্বায়িত্ব, সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি**  
**[সিএনসিএস পরিদর্শিত]**

**মিশন (Mission):**

দীর্ঘমেয়াদে ও প্রতিষ্ঠানিক কার্যক্রমে নিকশাণী এবং নিকশাণী করার মাধ্যমে সেবা ব্যবস্থাপনায় অগ্রগৃহীত।

**১. নাগরিক সেবা:**

ক্রম.	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	১. প্রয়োজনীয় কাগজপত্র ২. প্রতিস্থান	১. সেবার মূল্য ২. পরিণোদন পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা ১. নাম ও পদবী ২. ফোন নম্বর ৩. ই-মেইল ঠিকানা
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
ক)	আমি আবেদন নিষ্পত্তি পরামর্শ/অন্য প্রদান	ফোন/আবেদন/সেবার প্রদান	১. নির্ধারিত আবেদন/সেবার প্রদান ২. আবেদন/সেবার প্রদান	১. বিনামূল্যে ২. প্রযোজ্য নয়	তাত্ক্ষণিক	১. জনাব শাহেদ চুগু সাদা, সিনি. অফিসার ২. মোবাইল: ০১৫০০-০১২০৬ ০১৪৭-৪৩৩০৫ ৩. br.bhola@bhbfc.gov.bd
খ)	সাময়িক/সাময়িক আবেদন অনুমোদন	সাময়িক/সাময়িক আবেদন/অনুমোদন	১. নির্ধারিত আবেদন/সেবার প্রদান ২. আবেদন/সেবার প্রদান	১. বিনামূল্যে ২. প্রযোজ্য নয়	৫ কর্মদিবস	১. জনাব শাহেদ চুগু সাদা, সিনি. অফিসার ২. মোবাইল: ০১৫০০-০১২০৬ ০১৪৭-৪৩৩০৫ ৩. br.bhola@bhbfc.gov.bd
গ)	ফরমাল আবেদন গ্রহণ ও আমি মঞ্জুরী প্রদান	আবেদন/সেবার গ্রহণ, অনুমোদন/সেবার প্রদান	১. আবেদন/সেবার গ্রহণ, অনুমোদন/সেবার প্রদান ২. আবেদন/সেবার প্রদান	১. ফরমের মূল্য: ৫০০ ও ১০০/- ২. ফি: ০.৩০% ও ০.৫০% ৩. আম ও অফলাইন ব্যাংকিং	৩০ কর্মদিবস	১. জনাব শাহেদ চুগু সাদা, সিনি. অফিসার ২. মোবাইল: ০১৫০০-০১২০৬ ০১৪৭-৪৩৩০৫ ৩. br.bhola@bhbfc.gov.bd
ঘ)	সেবার চেক বিতরণ	২য় চেক/১ম দলিল বেকিং/সেবার গ্রহণ	১. আবেদন/সেবার গ্রহণ, অনুমোদন/সেবার প্রদান ২. আবেদন/সেবার প্রদান	১. ফি: ০.৩০% ও ০.৫০% ২. আম ও অফলাইন ব্যাংকিং	১২ মাসের মধ্যে	১. জনাব শাহেদ চুগু সাদা, সিনি. অফিসার ২. মোবাইল: ০১৫০০-০১২০৬ ০১৪৭-৪৩৩০৫ ৩. br.bhola@bhbfc.gov.bd
ঙ)	সেবার মাসিক কিস্তি/সেবার গ্রহণ	নির্ধারিত মেয়াদে মাসিক কিস্তি/সেবার প্রদান	১. উপস্থাপন/সেবার গ্রহণ ২. আম ও অফলাইন ব্যাংকিং	১. বিনামূল্যে ২. প্রযোজ্য নয়	৫, ১০, ১৫, ২০ ও ২৫ বছর মেয়াদে মাসিক কিস্তিতে	১. জনাব শাহেদ চুগু সাদা, সিনি. অফিসার ২. মোবাইল: ০১৫০০-০১২০৬ ০১৪৭-৪৩৩০৫ ৩. br.bhola@bhbfc.gov.bd
চ)	আমি বিজ্ঞপ্তি/অনুমতি	সেবার গ্রহণ/অনুমতি	১. উপস্থাপন/সেবার গ্রহণ ২. আম ও অফলাইন ব্যাংকিং	১. ৫০০ ও ১০০০ টা, ২. আম ও অফলাইন ব্যাংকিং	৩০ কর্মদিবস	১. জনাব শাহেদ চুগু সাদা, সিনি. অফিসার ২. মোবাইল: ০১৫০০-০১২০৬ ০১৪৭-৪৩৩০৫ ৩. br.bhola@bhbfc.gov.bd
ছ)	সেবার হিসাব বিবরণী প্রদান	আমি ও অফলাইন মাধ্যমে	১. উপস্থাপন/সেবার গ্রহণ ২. আম ও অফলাইন ব্যাংকিং	১. বিনামূল্যে ২. প্রযোজ্য নয়	তাত্ক্ষণিক	১. জনাব শাহেদ চুগু সাদা, সিনি. অফিসার ২. মোবাইল: ০১৫০০-০১২০৬ ০১৪৭-৪৩৩০৫ ৩. br.bhola@bhbfc.gov.bd
জ)	বিসিডিউল প্রদান	সাময়িক/সেবার গ্রহণ	১. উপস্থাপন/সেবার গ্রহণ ২. আম ও অফলাইন ব্যাংকিং	১. বিনামূল্যে ২. প্রযোজ্য নয়	২১ কর্মদিবস	১. জনাব শাহেদ চুগু সাদা, সিনি. অফিসার ২. মোবাইল: ০১৫০০-০১২০৬ ০১৪৭-৪৩৩০৫ ৩. br.bhola@bhbfc.gov.bd
ঝ)	আমি পরিচালনা/সেবার গ্রহণ ও নগরী দলিল/সেবার গ্রহণ	এইচ/সেবার গ্রহণ/সেবার প্রদান	১. উপস্থাপন/সেবার গ্রহণ ২. আম ও অফলাইন ব্যাংকিং	১. বিনামূল্যে ২. প্রযোজ্য নয়	৭ কর্মদিবস	১. জনাব শাহেদ চুগু সাদা, সিনি. অফিসার ২. মোবাইল: ০১৫০০-০১২০৬ ০১৪৭-৪৩৩০৫ ৩. br.bhola@bhbfc.gov.bd

**২. প্রতিষ্ঠানিক সেবা:**

ক্রম.	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	১. প্রয়োজনীয় কাগজপত্র ২. প্রতিস্থান	১. সেবার মূল্য ২. পরিণোদন পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা ১. নাম ও পদবী ২. ফোন নম্বর ৩. ই-মেইল ঠিকানা
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
২.১	জাতীয় সংসদ, মন্ত্রণালয়, বাংলাদেশ ব্যাংক ও অন্যান্য প্রতিষ্ঠানিক সেবা প্রদান।	সংক্রান্ত প্রতিষ্ঠানের চাহিদা পত্রের মাধ্যমে সরবরাহ	১. প্রয়োজনীয় কাগজপত্র ২. প্রতিস্থান	১. বিনামূল্যে ২. প্রযোজ্য নয়	চাহিদা অনুযায়ী নির্ধারিত সময়ের মধ্যে	১. জনাব শাহেদ চুগু সাদা, সিনি. অফিসার ২. মোবাইল: ০১৫০০-০১২০৬ ০১৪৭-৪৩৩০৫ ৩. dgm.phru@bhbfc.gov.bd
২.২	বিভিন্ন দফতর/প্রতিষ্ঠানের বিভিন্ন কর্মসূচিতে প্রকল্প/সেবার গ্রহণ	প্রকল্প/সেবার গ্রহণ/সেবার প্রদান	১. প্রয়োজনীয় কাগজপত্র ২. প্রতিস্থান	১. বিনামূল্যে ২. প্রযোজ্য নয়	চাহিদা অনুযায়ী নির্ধারিত সময়ের মধ্যে	১. জনাব শাহেদ চুগু সাদা, সিনি. অফিসার ২. মোবাইল: ০১৫০০-০১২০৬ ০১৪৭-৪৩৩০৫ ৩. dgm.admin@bhbfc.gov.bd
২.৩	কর্পোরেট সোসাইটি রেসপন্সিবিলাটি (সি.এস.আর) পরিচালনা	আবেদন/সেবার গ্রহণ ও সহায়তা সামগ্রী প্রদান	১. প্রয়োজনীয় কাগজপত্র ২. প্রতিস্থান	১. বিনামূল্যে ২. প্রযোজ্য নয়	কর্তৃপক্ষের লিখিত অনুমতি	১. জনাব শাহেদ চুগু সাদা, সিনি. অফিসার ২. মোবাইল: ০১৫০০-০১২০৬ ০১৪৭-৪৩৩০৫ ৩. dgm.admin@bhbfc.gov.bd

**৩. অভ্যন্তরীণ সেবা:**

ক্রম.	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	১. প্রয়োজনীয় কাগজপত্র ২. প্রতিস্থান	১. সেবার মূল্য ২. পরিণোদন পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা ১. নাম ও পদবী ২. ফোন নম্বর ৩. ই-মেইল ঠিকানা
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
ক)	কর্মকর্তা-কর্মচারীদের পূর্ন-নির্মাণ/সামগ্রী/কম্পিউটার/অফিস মঞ্জুরী ও বিতরণ	কমিটির সুপারিশ এবং কর্তৃপক্ষের অনুমোদনের পর বরাদ্দ ও মঞ্জুরীপত্র জারী	১. নির্ধারিত আবেদন ফরম ২. নিজ অফিস	১. নির্ধারিত হার সুদ প্রযোজ্য ২. বেতন থেকে কর্তন	মঞ্জুরীর ক্ষেত্রে ৩০ কর্মদিবস এবং চেক বিতরণের ক্ষেত্রে ৭ কর্মদিবস	১. জনাব আবু বকর সিদ্দিক হান উপস্থাপন/সেবার গ্রহণ, প্রশাসন বিভাগ ২. ০২-২২০৩২০২২, ০১৫০০-৪৩৩০৫ ৩. dgm.admin@bhbfc.gov.bd
খ)	অফিস তহবিল থেকে আর্থিক মঞ্জুর	আবেদন/সেবার গ্রহণ/সেবার প্রদান	১. হাতে লেখা আবেদনপত্র ২. নিজ অফিস	১. নির্ধারিত হার সুদ প্রযোজ্য ২. বেতন থেকে কর্তন	৫ কর্মদিবস	১. জনাব আবু বকর সিদ্দিক হান উপস্থাপন/সেবার গ্রহণ, প্রশাসন বিভাগ ২. ০২-২২০৩২০২২, ০১৫০০-৪৩৩০৫ ৩. dgm.admin@bhbfc.gov.bd
গ)	কল্যাণ তহবিল থেকে আর্থিক সহায়তা প্রদান	সংক্রান্ত কমিটির সুপারিশ ও কর্তৃপক্ষের অনুমোদন সাপেক্ষে	১. হাতে লেখা আবেদনপত্র ২. নিজ অফিস	১. বিনামূল্যে ২. প্রযোজ্য নয়	১৫ কর্মদিবস	১. জনাব আবু বকর সিদ্দিক হান উপস্থাপন/সেবার গ্রহণ, প্রশাসন বিভাগ ২. ০২-২২০৩২০২২, ০১৫০০-৪৩৩০৫ ৩. dgm.admin@bhbfc.gov.bd
ঘ)	বার্ষিক চিত্র নিবেদন অনুষ্ঠান আয়োজন	ক্রীড়া, ইভেন্ট, নিবেদন অনুষ্ঠান ও আয়োজন	১. অফিস আবেদন ২. মার্কেটিং বিভাগ	১. বিনামূল্যে ২. প্রযোজ্য নয়	বছরে ১ বার	১. জনাব মোঃ বাবুল মামুন উপস্থাপন/সেবার গ্রহণ, প্রশাসন বিভাগ ২. ০২-৪৩৩১১৯৮, ০১৪৭১০-৪৩৩০৫ ৩. dgm.mnd@bhbfc.gov.bd
ঙ)	চাকুরির সাক্ষাৎকারের মেলা গুটি প্রদান	নীতিমালা অনুযায়ী অফিস আবেদন জারী ও অর্থ বিতরণ	১. হাতে লেখা আবেদনপত্র ২. প্রশাসন বিভাগ	১. বিনামূল্যে ২. প্রযোজ্য নয়	বছরে ১ বার	১. জনাব আবু বকর সিদ্দিক হান উপস্থাপন/সেবার গ্রহণ, প্রশাসন বিভাগ ২. ০২-২২০৩২০২২, ০১৫০০-৪৩৩০৫ ৩. dgm.admin@bhbfc.gov.bd
চ)	অগ্রিক ছুটি/শিফা ছুটি/মার্কট/কার্যক্রম ছুটি/জিএস ছুটি মঞ্জুর	কর্তৃপক্ষের অনুমোদন/সেবার গ্রহণ/সেবার প্রদান	১. আবেদনপত্র ২. নিজ অফিস	১. বিনামূল্যে ২. প্রযোজ্য নয়	৭ কর্মদিবস	১. জনাব আবু বকর সিদ্দিক হান উপস্থাপন/সেবার গ্রহণ, প্রশাসন বিভাগ ২. ০২-২২০৩২০২২, ০১৫০০-৪৩৩০৫ ৩. dgm.admin@bhbfc.gov.bd
ছ)	পি.আর.এল মঞ্জুরী/পেমেন্ট প্রদান	অফিস আবেদন জারী	১. নির্ধারিত আবেদন ফরম ২. প্রশাসন বিভাগ	১. বিনামূল্যে ২. প্রযোজ্য নয়	নির্ধারিত সময়	১. জনাব আবু বকর সিদ্দিক হান উপস্থাপন/সেবার গ্রহণ, প্রশাসন বিভাগ ২. ০২-২২০৩২০২২, ০১৫০০-৪৩৩০৫ ৩. dgm.admin@bhbfc.gov.bd
জ)	কর্মকর্তা-কর্মচারীদের পূর্ন-নির্মাণ/সামগ্রী/কম্পিউটার/অফিস মঞ্জুরী	আবেদন/সেবার গ্রহণ/সেবার প্রদান	১. প্রয়োজনীয় কাগজপত্র ২. প্রতিস্থান	১. বিনামূল্যে ২. প্রযোজ্য নয়	বিধি মোতাবেক	১. জনাব আবু বকর সিদ্দিক হান উপস্থাপন/সেবার গ্রহণ, প্রশাসন বিভাগ ২. ০২-২২০৩২০২২, ০১৫০০-৪৩৩০৫ ৩. dgm.admin@bhbfc.gov.bd
ঝ)	প্রশিক্ষণ	আমি ও অফলাইনে প্রশিক্ষণ	১. প্রয়োজনীয় কাগজপত্র ২. প্রতিস্থান	১. বিনামূল্যে ২. প্রযোজ্য নয়	কর্তৃপক্ষের অনুমোদিত সময়	১. মিসেস নিশু রানী মিত্র উপস্থাপন/সেবার গ্রহণ, প্রশাসন বিভাগ ২. ০২-৪৩৩১১৯৮, ০১৫০০-৪৩৩০৫ ৩. dgm.training@bhbfc.gov.bd

**৪. সেবায়ীতাদের নিকট কর্পোরেশনের প্রত্যাশা:**

ক্রম.	প্রতিকৃত/কাজ/সেবা	ক্রম.	প্রতিকৃত/কাজ/সেবা
১.	ট্রেডিং ও অ্যাকাউন্ট/আবেদন কর্পোরেশনের সংক্রান্ত অফিস জমা প্রদান।	৩.	সাক্ষাৎকার জন্য ধার্য তারিখ ও সময়ে উপস্থিত থাকা।
২.	প্রযোজ্য ক্ষেত্রে মোবাইল মেসেজ/ই-মেইল/টিকিট/সেবার গ্রহণ/সেবার প্রদান।	৪.	সেবা গ্রহণের জন্য আনুষ্ঠানিক ফোন/তারিখ না করা।
		৫.	প্রয়োজনীয় অন্যান্য তথ্য/সেবার গ্রহণ/সেবার প্রদান।

**৫. অভিযোগ ব্যবস্থাপনা পদ্ধতি (GRS):**

ক্রম.	কখন যোগাযোগ করবেন	কোথায় যোগাযোগ করবেন	যোগাযোগের ঠিকানা	নির্ধারিত সময়সীমা
১.	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সম্মুখীন দিতে না পারলে।	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (GRS ফোনকাল পরেই কর্মকর্তা)	১. জনাব আবু বকর সিদ্দিক হান উপস্থাপন/সেবার গ্রহণ, প্রশাসন বিভাগ ২. ০২-২২০৩২০২২, ০১৫০০-৪৩৩০৫ ৩. dgm.admin@bhbfc.gov.bd	৩০ কার্য দিবস
২.	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অন্য) নির্দিষ্ট সময়ে সম্মুখীন দিতে না পারলে।	আপিল কর্মকর্তা	১. জনাব মোঃ আব্দুল মামুন উপস্থাপন/সেবার গ্রহণ, প্রশাসন বিভাগ ২. ০২-২২০৩২০২২, ০১৫০০-৪৩৩০৫ ৩. info@bhbfc.gov.bd	৩০ কার্য দিবস