বাংলাদেশ কৃষি ব্যাংক

গণমানুষের ব্যাংক

www.krishibank.org.bd

মুখ্য আঞ্চলিক কার্যালয়, সাতক্ষীরা এর সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি

(Citizen’s Charter of Division)

২৪ জুন ২০২৪ খ্রি.

বাংলাদেশ কৃষি ব্যাংক
মুখ্য আঞ্চলিক কার্যালয়, সাতক্ষীরা

সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (Citizen’s Charter)

“বাংলাদেশ কৃষি ব্যাংক (বিকেবি) শতভাগ সরকারী মালিকানাধীন একটি বিশেষায়িত ব্যাংক। দেশের খাদ্য নিরাপত্তা নিশ্চিতকরণ ও গ্রামবাংলার অর্থনৈতিক উন্নয়নের লক্ষ্যে ১৯৭৩ সালে মহামান্য রাষ্ট্রপতির ২৭ নং আদেশ মূলে বাংলাদেশ কৃষি ব্যাংক প্রতিষ্ঠিত হয়।”

০১. ভিশন ও মিশন

রূপকল্পঃ

খাদ্যে স্বয়ংসম্পূর্ণতা অর্জন ও গ্রামীণ অর্থনীতিকে শক্তিশালী করার লক্ষ্যে ঋণ সুবিধা প্রদান।

অভিলক্ষঃ

দেশের জনসাধারণের দোরগোড়ায় ব্যাংকিং সুবিধা পৌঁছে দেয়ার পাশাপাশি খাদ্যে স্বয়ংসম্পূর্ণতা ও দারিদ্র বিমোচনের লক্ষ্যে কৃষি, সিএমএসএমই ও কৃষিভিত্তিক শিল্পে ঋণ প্রদান।

শ্লোগানঃ

“গণমানুষের ব্যাংক”

০২. প্রতিশ্রুত সেবাসমূহ

২.১) নাগরিক সেবাঃ

ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন ও ই-মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
০১.	আমানত সংরক্ষণ	❖ প্রধান কার্যালয় হতে প্রাপ্ত নির্দেশনা মাঠ পর্যায়ে জারী করণ এবং বাস্তবায়নে নিয়মিত তদারকি। ❖ বর্ণিত সেবা সংক্রান্ত বিস্তারিত তথ্য শাখা পর্যায়ের সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতিতে সংকলিত রয়েছে। weblink: https://www.krishibank.org.bd/bcbd/citizen-charter-of-branch-27-09-2023pdf-doc/	প্রযোজ্য নহে।	বিনামূল্যে	নিয়মিতভাবে	নামঃ জনাব মোঃ রিয়াজুল ইসলাম পদবীঃ মুখ্য আঞ্চলিক ব্যবস্থাপক, মুখ্য আঞ্চলিক কার্যালয়, সাতক্ষীরা। ফোনঃ +৮৮০২৪৭৭৭৪২০২৫ ইমেইলঃ crmsatkhira@krishibank.org.bd
০২.	রেমিট্যান্স/ অর্থ স্থানান্তর	❖ প্রধান কার্যালয় হতে রেমিট্যান্স সংক্রান্ত প্রাপ্ত নির্দেশনা মাঠ পর্যায়ে জারী করণ এবং বাস্তবায়নে নিয়মিত তদারকি। ❖ বর্ণিত সেবা সংক্রান্ত বিস্তারিত তথ্য শাখা পর্যায়ের সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতিতে সংকলিত রয়েছে। weblink: https://www.krishibank.org.bd/bcbd/citizen-charter-of-branch-27-09-2023pdf-doc/	প্রযোজ্য নহে।	বিনামূল্যে		
০৩.	ব্যাংক গ্যারান্টি/ পারফরমেন্স গ্যারান্টি	❖ শাখা কার্যালয় হতে প্রেরিত প্রস্তাব সুপারিশসহ প্রধান কার্যালয়ের সংশ্লিষ্ট বিভাগে প্রেরণ। ❖ বর্ণিত সেবা সংক্রান্ত বিস্তারিত তথ্য শাখা পর্যায়ের সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতিতে সংকলিত রয়েছে। weblink: https://www.krishibank.org.bd/bcbd/citizen-charter-of-branch-27-09-2023pdf-doc/	প্রযোজ্য নহে।	বিনামূল্যে		
০৪.	লকার সুবিধা	❖ প্রধান কার্যালয় কর্তৃক প্রদত্ত নীতিমালা মাঠ পর্যায়ে জারীকরণ এবং বাস্তবায়ন তদারকি। ❖ বর্ণিত সেবা সংক্রান্ত বিস্তারিত তথ্য শাখা পর্যায়ের সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতিতে সংকলিত রয়েছে। weblink: https://www.krishibank.org.bd/bcbd/citizen-charter-of-branch-27-09-2023pdf-doc/	প্রযোজ্য নহে।	বিনামূল্যে		
০৫.	বৈদেশিক বিনিময় ব্যবসা	❖ প্রধান কার্যালয় কর্তৃক প্রদত্ত নীতিমালা মাঠ পর্যায়ে জারীকরণ, কর্পোরেট শাখা কর্তৃক এসংক্রান্ত ঋণের প্রেরিত প্রস্তাব সুপারিশসহ অনুমোদনের জন্য প্রধান কার্যালয়ের সংশ্লিষ্ট বিভাগে প্রেরণ। ❖ বর্ণিত সেবা সংক্রান্ত বিস্তারিত তথ্য শাখা পর্যায়ের সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতিতে সংকলিত রয়েছে। weblink: https://www.krishibank.org.bd/bcbd/citizen-charter-of-branch-27-09-2023pdf-doc/	প্রযোজ্য নহে।	বিনামূল্যে		

ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন ও ই-মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
০৬.	তথ্য প্রযুক্তির আওতায় সেবা	❖ প্রধান কার্যালয় কর্তৃক প্রদত্ত নীতিমালা মাঠ পর্যায়ে জারীকরণ এবং বাস্তবায়ন তদারকি। ❖ বর্ণিত সেবা সংক্রান্ত বিস্তারিত তথ্য শাখা পর্যায়ের সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতিতে সংকলিত রয়েছে। weblink: https://www.krishibank.org.bd/bcbd/citizen-charter-of-branch-27-09-2023pdf-doc/	প্রযোজ্য নহে।	বিনামূল্যে	নিয়মিতভাবে	নামঃ জনাব মোঃ রিয়াজুল ইসলাম পদবীঃ মুখ্য আঞ্চলিক ব্যবস্থাপক, মুখ্য আঞ্চলিক কার্যালয়, সাতক্ষীরা। ফোনঃ +৮৮০২৪৭৭৭৪২০২৫ ইমেইলঃ crmsatkhira@krishibank.org.bd
০৭.	ঋণ কার্যক্রম	❖ প্রধান কার্যালয় কর্তৃক প্রদত্ত বর্ণিত সেবা সংক্রান্ত নীতিমালা মাঠ পর্যায়ে জারীকরণ, বৃহদাকার ঋণের প্রস্তাব অনুমোদন, প্রক্রিয়াকরণ, সুদ মওকুফ এবং বাস্তবায়নে নিয়মিতভাবে তদারকি সম্পাদন। প্রযোজ্যক্ষেত্রে সুপারিশসহ প্রস্তাব সমূহ প্রধান কার্যালয়ের সংশ্লিষ্ট বিভাগে প্রেরণ। ❖ বর্ণিত সেবা সংক্রান্ত বিস্তারিত তথ্য শাখা পর্যায়ের সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতিতে সংকলিত রয়েছে। weblink: https://www.krishibank.org.bd/bcbd/citizen-charter-of-branch-27-09-2023pdf-doc/	প্রযোজ্য নহে।	বিনামূল্যে		

২.২) প্রাতিষ্ঠানিক সেবাঃ

ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন ও ই-মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
০১.	সরকারের পক্ষে প্রদত্ত সেবা	❖ গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার এবং প্রধান কার্যালয়ের নির্দেশনা অনুযায়ী সেবা প্রদানের জন্য মাঠ পর্যায়ে নির্দেশনা/ পরিপত্র জারীসহ তদারকিকরণ। ❖ বিদ্যমান সেবা সংক্রান্ত বিস্তারিত তথ্য শাখা পর্যায়ের সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতিতে সংকলিত রয়েছে। weblink: https://www.krishibank.org.bd/bcbd/citizen-charter-of-branch-27-09-2023pdf-doc/	প্রযোজ্য নহে।	বিনামূল্যে	নির্দেশনা পত্রে উল্লেখিত সময়ের মধ্যে।	নামঃ জনাব মোঃ রিয়াজুল ইসলাম পদবীঃ মুখ্য আঞ্চলিক ব্যবস্থাপক, মুখ্য আঞ্চলিক কার্যালয়, সাতক্ষীরা। ফোনঃ +৮৮০২৪৭৭৭৪২০২৫ ইমেইলঃ crmsatkhira@krishibank.org.bd
০২.	পেনশন পরিশোধ	❖ অবসর প্রাপ্ত সামরিক বাহিনীর সদস্যদের পেনশন প্রদান সংক্রান্ত সরকারী নির্দেশনা মাঠ পর্যায়ে জারীসহ তদারকিকরণ। ❖ সেবা সংক্রান্ত বিস্তারিত তথ্য শাখা পর্যায়ের সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতিতে সংকলিত রয়েছে। weblink: https://www.krishibank.org.bd/bcbd/citizen-charter-of-branch-27-09-2023pdf-doc/	পেনশন প্রাপ্তি সংক্রান্ত সরকারী আদেশনামা (পিপিও)	বিনামূল্যে	তাৎক্ষনিক	

ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন ও ই-মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
০৩.	ইউটিলিটি বিল জমা গ্রহন	❖ ইউটিলিটি বিল সংশ্লিষ্ট কোম্পানি/ প্রতিষ্ঠানের সাথে চুক্তি সম্পাদন/নবায়ন প্রক্রিয়ায় প্রধান কার্যালয়ের নির্দেশনা পরিপালন এবং তা বাস্তবায়নে শাখা কার্যালয়ে নির্দেশনা প্রদান ও নিয়মিতভাবে তদারকি সংক্রান্ত কার্যাবলি সম্পাদন। ❖ বর্ণিত সেবা সংক্রান্ত বিস্তারিত তথ্য শাখা পর্যায়ের সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতিতে সংকলিত রয়েছে। weblink: https://www.krishibank.org.bd/bcbd/citizen-charter-of-branch-27-09-2023pdf-doc/	প্রযোজ্য নহে।	বিনামূল্যে		নামঃ জনাব মোঃ রিয়াজুল ইসলাম পদবীঃ মুখ্য আঞ্চলিক ব্যবস্থাপক, মুখ্য আঞ্চলিক কার্যালয়, সাতক্ষীরা। ফোনঃ +৮৮০২৪৭৭৭৪২০২৫ ইমেইলঃ crmsatkhira@krishibank.org.bd
০৪.	বিনিয়োগ সুবিধা	❖ সঞ্চয়পত্র ক্রয় বিক্রয় করার জন্য শাখার অনুমোদন এবং সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তার অনুমোদিত ইউজার আইডি সংগ্রহ সংক্রান্ত শাখার প্রস্তাব সুপারিশসহ প্রধান কার্যালয়ে প্রেরণ এবং শাখা পর্যায়ে প্রয়োজনীয় নির্দেশনা প্রদান। ❖ বর্ণিত সেবা সংক্রান্ত বিস্তারিত তথ্য শাখা পর্যায়ের সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতিতে সংকলিত রয়েছে। weblink:https://www.krishibank.org.bd/bcbd/citizen-charter-of-branch-27-09-2023pdf-doc/	প্রযোজ্য নহে।	বিনামূল্যে		
০৫.	লটারীর টিকেট বিক্রয়	❖ সংশ্লিষ্ট প্রতিষ্ঠানের নির্দেশনা শাখা পর্যায়ে জারীকরণ। ❖ বর্ণিত সেবা সংক্রান্ত বিস্তারিত তথ্য শাখা পর্যায়ের সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতিতে সংকলিত রয়েছে। weblink:https://www.krishibank.org.bd/bcbd/citizen-charter-of-branch-27-09-2023pdf-doc/	প্রযোজ্য নহে।	নির্ধারিত কমিশনে		
০৬.	ভ্যাট,উৎসে কর, আবগারী শুল্ক, চালানের টাকা সরকারী কোষাগারে জমা করা	শাখা হতে সংগ্রহের পর তা প্রধান কার্যালয়ে প্রেরণের প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণ।	শাখা হতে প্রাপ্ত কর্তনের প্রমানপত্র	বিনামূল্যে	পরবর্তী মাসের ১০ তারিখের মধ্যে	

২.৩) অভ্যন্তরীণ সেবা

ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন নম্বর ও ইমেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
০১.	প্রশিক্ষণ	প্রধান কার্যালয় এবং বাংলাদেশ কৃষি ব্যাংক স্টাফ কলেজের সাথে সমন্বয় করে, প্রয়োজনে নিজস্ব কার্যালয় হতে প্রশিক্ষণের আয়োজন করা।	প্রযোজ্য নহে।	বিনামূল্যে	কোর্সের মেয়াদের উপর নির্ভরশীল	নামঃ জনাব মোঃ রিয়াজুল ইসলাম পদবীঃ মুখ্য আঞ্চলিক ব্যবস্থাপক, মুখ্য আঞ্চলিক কার্যালয়, সাতক্ষীরা। ফোনঃ +৮৮০২৪৭৭৭৪২০২৫ ইমেইলঃ crmsatkhira@krishibank.org.bd
০২.	পদোন্নতি, বদলী	নীতিমালা অনুযায়ী নির্দিষ্ট মেয়াদান্তে	প্রযোজ্য নহে।	বিনামূল্যে	নূন্যতম ৩ বছর	
০৩.	অভিযোগ গঠন ও বিভাগীয় মোকদ্দমা পরিচালনা	প্রাপ্ত অনিয়মের ভিত্তিতে প্রয়োজনের নিরীখে তদন্ত এবং বিভাগীয় মোকদ্দমা দায়ের।	প্রযোজ্য নহে।	বিনামূল্যে	৩০ কর্মদিবস	
০৪.	ছুটি মঞ্জুর	আবেদনের প্রেক্ষিতে	নির্ধারিত আবেদন পত্র	বিনামূল্যে	১০ কর্মদিবস	
০৫.	পে-ফিক্সেশন	জাতীয় পে-স্কেল ঘোষণা, ইনক্রিমেন্ট এবং পদোন্নতির কারণে বেতন বৃদ্ধি হলে চাকুরী বিধিমালা অনুযায়ী	সরকারী পে-স্কেল অনুযায়ী পে-ফিক্সেশন। ইনক্রিমেন্ট/বেতন বৃদ্ধির আদেশনামা	বিনামূল্যে	১৫ কর্মদিবস	
০৬.	পিআরএল	নির্ধারিত ফরমে আবেদনের প্রেক্ষিতে আওতাধীন কর্মকর্তা-কর্মচারীর নির্দিষ্ট গ্রেড ভিত্তিক।	যথাযথ আবেদনপত্র, শিক্ষগত সনদের অনুলিপি, ছুটি সংক্রান্ত প্রত্যয়ন, শৃংখলা ও নিরীক্ষা সংক্রান্ত প্রত্যয়নপত্র, ইতোপূর্বে পোস্টিংকৃত সকল কার্যালয়ের দায়দেনা প্রত্যয়নপত্র, যথাযথ কর্তৃপক্ষের সুপারিশ।	বিনামূল্যে	৩০ কর্মদিবস	
০৭.	কর্মকর্তা/কর্মচারীদের যাতায়াত, টিএ/ডিএ, লেইট সিটিং, ওভার টাইম, পত্রিকা বিল	সুপারিশসহ আবেদনের প্রেক্ষিতে।	খরচের স্বপক্ষে প্রয়োজনীয় প্রমানপত্র ও বিল	বিনামূল্যে	৩ কর্মদিবস	
০৮.	কর্মকর্তা/ কর্মচারীদের ব্রিফকেস, থালা,গ্লাস, সাবান, ডাস্টার, তোয়ালে	সুপারিশসহ আবেদনের প্রেক্ষিতে।	প্রযোজ্য নহে।	বিনামূল্যে	১ কর্মদিবস	
০৯.	ভবিষ্য তহবিল অগ্রিম	আবেদনের প্রেক্ষিতে সুপারিশসহ আবেদন প্রধান কার্যালয়ে প্রেরণ।	নির্ধারিত আবেদন ফরম	বিনামূল্যে	৩০ কর্মদিবস	
১০.	গৃহ নির্মাণ অগ্রিম	আওতাধীন কর্মকর্তা-কর্মচারীর আবেদনের প্রেক্ষিতে নির্দিষ্ট গ্রেড ভিত্তিক।	সংশ্লিষ্ট মুখ্য আঞ্চলিক/ আঞ্চলিক কার্যালয় হতে প্রাপ্ত সদ্ব্যহার প্রতিবেদন এবং আবেদন পত্র।	বিনামূল্যে	৩০ কর্মদিবস	

ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন নম্বর ও ইমেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১১.	চিকিৎসা অনুদান	প্রশাসন পরিপত্র নং-০৩/২০১৪ তারিখ ১৫-০৬-২০১৪ এবং পত্র নং প্রকা/ ককপবি-৫০(৩)অংশ-১০/২০১৭-১৮/ ৩২২(১২৫০)তারিখ ২৮-১১-২০১৭ মোতাবেক প্রয়োজনীয় কাগজপত্রসহ চিকিৎসা সমাপ্তি হওয়ার ০৬ (ছয়) মাসের মধ্যে আওতাধীন কর্মকর্তা-কর্মচারীর আবেদনের প্রেক্ষিতে সুপারিশসহ প্রধান কার্যালয়ে প্রেরণ	নির্ধারিত ছকে আবেদন করতে হবে। ***আবেদনপত্রের ওয়েবলিংকঃ https://www.krishibank.org.bd/wp-content/uploads/2016/12/Medical-Allowance-App-Form_EWTD.pdf	বিনামূল্যে	৩০ কর্মদিবস	নামঃ জনাব মোঃ রিয়াজুল ইসলাম পদবীঃ মুখ্য আঞ্চলিক ব্যবস্থাপক, মুখ্য আঞ্চলিক কার্যালয়, সাতক্ষীরা। ফোনঃ +৮৮০২৪৭৭৭৪২০২৫ ইমেইলঃ crmsatkhira@krishibank.org.bd
১২.	দায়িত্বপালন কালে দূর্ঘটনা / দুষ্কৃতিকারী কর্তৃক আঘাত প্রাপ্ত হয়ে গুরুতর আহত/পঙ্গু হলে অথবা মারা গেলে আর্থিক ক্ষতিপূরণ প্রদান	ক) অস্বাভাবিক মৃত্যুর ক্ষেত্রে =১,০০,০০০/- টাকা খ) গুরুতর আহত হলে =৫০,০০০/- টাকা	প্রশাসন পরিপত্র নং-০৩/২০১৪ তারিখ ১৫-০৬-২০১৪ এর নির্দেশনা মোতাবেক প্রয়োজনীয় কাগজপত্রসহ আবেদন করতে হয়।	বিনামূল্যে	৩০ কর্মদিবস	
১৩.	কম্পিউটার/ ল্যাপটপ অগ্রিম	চাকুরি স্থায়ী হলে বিবেচ্য হয়। নির্ধারিত ছকে আবেদনের প্রেক্ষিতে আওতাধীন কর্মকর্তা-কর্মচারীকে উপযুক্ত বাজেট বরাদ্দ স্বাপেক্ষে ৮০,০০০/-টাকা	ক্রয় রশিদ	বিনামূল্যে	৩০ কর্মদিবস	
১৪.	যানবাহন অগ্রিম (মোটর সাইকেল)	স্থায়ী কর্মকর্তা/কর্মচারীদের চাকুরির বয়স ০৩(তিন) বছর পূর্ণ হলে বিবেচ্য হয়। নির্ধারিত ছকে আবেদনের প্রেক্ষিতে আওতাধীন কর্মকর্তা-কর্মচারীকে উপযুক্ত বাজেট বরাদ্দ স্বাপেক্ষে সর্বোচ্চ ৩,০০,০০০/-টাকা	ক্রয় রশিদ	বিনামূল্যে	৩০ কর্মদিবস	
১৫.	গৃহ নির্মাণ অগ্রিম	স্থায়ী কর্মকর্তা/কর্মচারীদের চাকুরির বয়স ০৫(পাঁচ) বছর পূর্ণ হলে আওতাধীন কর্মকর্তা-কর্মচারীর আবেদনের প্রেক্ষিতে গ্রেড ও গৃহের অবস্থান ভিত্তিক নির্ধারিত সিলিং মোতাবেক।	জমির মালিকানা দলিলপত্রাদি,খাজনা রশিদ, পৌরকর,	বিনামূল্যে	৩০ কর্মদিবস	
১৬.	শ্রান্তি বিনোদন ভাতা	আওতাধীন কর্মকর্তা-কর্মচারীর (গ্রেড ভিত্তিক) আবেদনের প্রেক্ষিতে পরিপত্র নং-১৫/২০১৭ তারিখঃ ২৭-০৭-২০১৭ এর নির্দেশনা মোতাবেক পূর্ববর্তী মাসের মূল বেতনের সমপরিমান টাকা।	আবেদনপত্র	বিনামূল্যে	১৫ কর্মদিবস	
১৭.	শিক্ষা বৃত্তি	প্রশাসন পরিপত্র নং ০৫/২০১২ তারিখঃ ২৮-০২-২০১২ মোতাবেক প্রাপ্ত আবেদন পত্র সুপারিশসহ প্রধান কার্যালয়ে প্রেরণ।	প্রয়োজনীয় কাগজপত্রসহ কেন্দ্রীয় হিসাব বিভাগ হতে সংগৃহিত নির্ধারিত ছকে আবেদন করতে হয়	বিনামূল্যে	৩০ কর্মদিবস	

ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন ও ই-মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১৮.	১৮ মাসের ছুটি নগদায়ন	সুপারিশসহ আবেদন প্রধান কার্যালয়ে প্রেরণ। (চাকুরির সর্বশেষ মূল বেতনের ভিত্তিতে নিরুপিত হয়। চাকুরির স্তর অনুযায়ী বিভাগীয় কার্যালয়/প্রধান কার্যালয়ের হিউম্যান রিসোর্স ম্যানেজমেন্ট ডিপার্টমেন্ট-১ ও ২ কর্তৃক চাকুরি শেষে অর্জিত ছুটির স্থিতি সাপেক্ষে নির্ধারিণ করা হয়।)	ছাড়পত্রের কপি, এলপিসি, দায়-দেনার প্রত্যয়নপত্র, গরু মোটাতাজাকরন ঋন নেই মর্মে সংশ্লিষ্ট শাখার প্রত্যয়নপত্র ও নিজের ঘোষনাপত্র) সাদা কাগজে আবেদন করতে হয় ।	বিনামূল্যে	৩০ কর্মদিবস	নামঃ জনাব মোঃ রিয়াজুল ইসলাম পদবীঃ মুখ্য আঞ্চলিক ব্যবস্থাপক, মুখ্য আঞ্চলিক কার্যালয়, সাতক্ষীরা। ফোনঃ +৮৮০২৪৭৭৭৪২০২৫ ইমেইলঃ crmsatkhira@krishibank.org.bd
১৯.	ভবিষ্য তহবিলে জমাকৃত টাকা	প্রাপ্ত আবেদন সুপারিশসহ প্রধান কার্যালয়ে প্রেরণ	কেন্দ্রীয় হিসাব বিভাগ হতে সংগৃহিত নির্ধারিত ছকে আবেদন করতে হয়।	বিনামূল্যে	৩০ কর্মদিবস	
২০.	পেনশন ও গ্র্যাচুইটি	প্রাপ্ত আবেদন সুপারিশসহ প্রধান কার্যালয়ে প্রেরণ	প্রয়োজনীয় কাগজপত্রসহ নির্ধারিত ছকে আবেদন করতে হয়।	বিনামূল্যে	৯০ কর্মদিবস	
২১.	কর্মচারী কল্যান (বদান্য) তহবিল হতে এককালীন টাকা	কর্মচারী কল্যান (বদান্য) তহবিল হতে এককালীন টাকা উত্তোলনের আবেদন সুপারিশসহ প্রধান কার্যালয়ে প্রেরণ।	অবসর গমনের অনধিক ০৯ (নয়) মাসের মধ্যে নির্ধারিত ছকে আবেদন করতে হয়।	বিনামূল্যে	৯০ কর্মদিবস	
২২.	চাকুরিরত অবস্থায় মৃত্যুবরণের ক্ষেত্রে ১৮ মাসের ছুটি নগদায়ন	আওতাধীন কর্মকর্তা-কর্মচারীর আবেদনের প্রেক্ষিতে নির্দিষ্ট গ্রেড ভিত্তিক। চাকুরির সর্বশেষ মূল বেতনের ভিত্তিতে নিরুপিত হয়।পূর্বের ছুটি নগদায়ন বাদ দিয়ে অবশিষ্ট মাসের জন্য মৃত্যুকালে অর্জিত ছুটির স্থিতি সাপেক্ষে নির্ধারিত হয়।	মৃত্যু সনদপত্র, শোকবার্তার কপি, এলপিসি, দায়-দেনার প্রত্যয়নপত্র, গরু মোটাতাজাকরন ঋন নেই মর্মে সংশ্লিষ্ট শাখার প্রত্যয়নপত্র; পূনঃবিবাহ বন্ধনে আবদ্ধ হননি মর্মে ইউপি চেয়ারম্যান/ওয়ার্ড কমিশনারের সনদপত্র; যা নিয়ন্ত্রনকারী কর্তৃপক্ষ কর্তৃক প্রত্যায়িত হতে হবে, নমিনী বিষয়ক পত্র, নমিনী করা না থাকলে ওয়ারিশান সনদপত্র, আবেদনকারীকে মরহুমের অন্য ওয়ারিশ কর্তৃক ছুটি নগদায়নকৃত টাকা উত্তোলনের ক্ষমতাপত্র অথবা সাক্সেশন সনদপত্রসহ সাদা কাগজে আবেদন করতে হবে।	বিনামূল্যে	৯০ কর্মদিবস	
২৩.	চাকুরিরত অবস্থায় মৃত্যুবরণের ক্ষেত্রে ০৬ বা ১২ মাসের বাড়ি ভাড়া	প্রাপ্ত বাড়িভাড়ার ভিত্তিতে নিরুপিত টাকার আবেদন সুপারিশসহ প্রধান কার্যালয়ে প্রেরণ।	সাদা কাগজে আবেদন করতে হয়।	বিনামূল্যে	৩০ কর্মদিবস	
২৪.	চাকুরিরত অবস্থায় মৃত্যুবরণের ক্ষেত্রে কর্মীর লাশ দাফন ও পরিবহন সুবিধা	আওতাধীন কর্মকর্তা-কর্মচারীর আবেদনের প্রেক্ষিতে নির্দিষ্ট গ্রেড ভিত্তিক। ক) মৃত কর্মকর্তা/কর্মচারীর দাফন= ২৫০০০/- টাকা খ) মৃত কর্মকর্তা/কর্মচারীর লাশ পরিবহন (৫০ কিঃমিঃ পর্যন্ত)=১০,০০০/- টাকা গ) লাশ পরিবহন (৫০কিঃমিঃএর উর্ধ্বে)= ১৫,০০০/- টাকা	প্রশাসন পরিপত্র নং-০৩/ ২০১৪ তারিখ ১৫-০৬-২০১৪ এর আলোকে মৃত্যু সনদসহ সাদা কাগজে আবেদন করতে হয়।	বিনামূল্যে	০১ কর্মদিবস	

ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন ও ই-মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
২৫.	মৃত্যু পরবর্তী অনুদান	প্রশাসন পরিপত্র নং ১৭/১৭ তারিখ ২১-০৮-২০১৭ এর আলোকে মৃত্যু পরবর্তী অনুদান গ্রহনের আবেদনপত্র সুপারিশসহ প্রধান কার্যালয়ে প্রেরণ	আবেদনপত্র, অনুমোদিত ডাক্তার, হাসপাতাল কর্তৃপক্ষের নিকট হতে মৃত্যর সনদপত্র বা ডেথ সার্টিফিকেট, মনোনয়ন পত্রের মূল কপি,মনোনয়নপত্রের মূল কপি না থাকলে আদালত কর্তৃক সাকসেশন সটিফিকেট, হাল নাগাদ দায়-দেনার প্রত্যয়নপত্র, দায়-দেনা কর্তনের ক্ষমতাপত্র, সর্বশেষ বেতনের প্রত্যয়নপত্র, স্ত্রীর ক্ষেত্রে পুনঃ বিবাহ আবদ্ধ নহে এ মর্মে প্রত্যয়নপত্র, মৃত্যু সংক্রান্ত প্রতিবেদন যথাযথ কর্তৃপক্ষের মাধ্যমে আবেদন করতে হয়।	বিনামূল্যে	৩০ কর্মদিবস	নামঃ জনাব মোঃ রিয়াজুল ইসলাম পদবীঃ মুখ্য আঞ্চলিক ব্যবস্থাপক, মুখ্য আঞ্চলিক কার্যালয়, সাতক্ষীরা। ফোনঃ +৮৮০২৪৭৭৭৪২০২৫ ইমেইলঃ crmsatkhira@krishibank.org.bd
২৬.	কর্মচারী কল্যান (বদান্য) তহবিল থেকে এককালীন টাকা।	অবসরে গমনের অনধিক ০৯ (নয়) মাসের মধ্যে আবেদনপত্র সুপারিশসহ প্রধান কার্যালয়ে প্রেরণ।	কেন্দ্রীয় হিসাব বিভাগ হতে সংগৃহিত নির্ধারিত ছকে আবেদন করতে হয়।	বিনামূল্যে	৬০ কর্মদিবস	
২৭.	কর্মচারী কল্যান তহবিল থেকে মৃত্যু পরবর্তী মাসিক অনুদান।	মৃত কর্মকর্তা/কর্মচারীর উত্তরাধিকারীর অনধিক ০৯ (নয়) মাসের মধ্যে প্রাপ্ত আবেদনপত্র সুপারিসহ প্রধান কার্যালয়ে প্রেরণ।	কেন্দ্রীয় হিসাব বিভাগ হতে সংগৃহিত নির্ধারিত ছকে আবেদন করতে হয়।	বিনামূল্যে	৩০ কর্মদিবস	
২৮.	ভবিষ্য তহবিলের জমাকৃত টাকা	জমাকৃত টাকাসহ সুদ সমেত নিরুপিত টাকা প্রাপ্তির আবেদনপত্র সুপারিশসহ প্রধান কার্যালয়ে প্রেরণ।	নির্ধারিত ছকে আবেদন করতে হয়।	বিনামূল্যে	৬০ কর্মদিবস	
২৯.	স্টাফ ওয়েলফেয়ার ফান্ডের টাকা	জমাকৃত টাকাসহ সুদ সমেত নিরুপিত টাকা প্রাপ্তির আবেদনপত্র সুপারিশসহ প্রধান কার্যালয়ে প্রেরণ। (শুধুমাত্র সদস্যদের ক্ষেত্রে প্রযোজ্য)	সদস্য হলে নির্ধারিত ছকে আবেদন করতে হয়।	বিনামূল্যে	১৫ কর্মদিবস	
৩০.	মৃত্যু পরবর্তী চিকিৎসা অনুদান (মৃত্যুর পূর্বের চিকিৎসা ব্যয়)	প্রশাসন পরিপত্র নং-০৩/২০১৪ তারিখ ১৫-০৬-২০১৪ এবং পত্র নং প্রকা/ ককপবি -৫০(৩)অংশ-১০/ ২০১৭ -১৮/ ৩২২(১২৫০) তারিখ ২৮-১১-২০১৭ এর নির্দেশনালোকে চিকিৎসা সমাপ্তি হওয়ার ০৬ (ছয়) মাসের মধ্যে প্রয়োজনীয় কাগজপত্রসহ আবেদনপত্র সুপারিশসহ প্রধান কার্যালয়ে প্রেরণ। (নিয়মিত ৯টি রোগের ক্ষেত্রে ১০,০০০/- টাকা থেকে ১৫,০০০/- টাকা। এতদ্ভিন্ন বিশেষ ক্ষেত্রে সর্বোচ্চ ৫০,০০০/- টাকা পর্যন্ত মঞ্জুর করা হয়।উল্লেখ্য, চাকুরি জীবনে সর্বোচ্চ ১,০০,০০০/-	প্রকিউরমেন্ট,কর্মী কল্যান ও পরিবহন বিভাগ হতে সংগৃহিত নির্ধারিত ছকে আবেদন করতে হবে।	বিনামূল্যে	৬০ কর্মদিবস	

ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন ও ই-মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
৩১.	মৃত্যু পরবর্তী গৃহ নির্মাণ অগ্রিমের সুদ মওকুফ	সংশ্লিষ্ট কর্মীর গৃহ নির্মান অগ্রিমের সুদ মওকুফের বিষয়ে প্রাপ্ত আবেদন পত্র সুপারিশসহ প্রধান কার্যালয়ে প্রেরণ।	যথাযথ কর্তৃপক্ষের মাধ্যমে হিউম্যান রিসোর্স ম্যানেজমেন্ট ডিপার্মেন্ট-২ এর নির্দিষ্ট ছকে আবেদন করতে হয়।	বিনামূল্যে		নামঃ জনাব মোঃ রিয়াজুল ইসলাম পদবীঃ মুখ্য আঞ্চলিক ব্যবস্থাপক, মুখ্য আঞ্চলিক কার্যালয়, সাতক্ষীরা। ফোনঃ +৮৮০২৪৭৭৭৪২০২৫ ইমেইলঃ crmsatkhira@krishibank.org.bd
৩২.	অফিস স্টেশনারী	চাহিদা মোতাবেক	প্রযোজ্য নহে।	বিনামূল্যে	০১ কর্মদিবস	
৩৩.	শাখা স্থাপন, শাখা স্থানান্তর,ভবন ভাড়া	নির্ধারিত ফরমে প্রস্তাবনা,সম্ভাব্যতা জরিপ প্রতিবেদন, ভাড়ার চুক্তি পত্র দাখিল সাপেক্ষে প্রস্তাব অনুমোদনের জন্য সুপারিশসহ প্রধান কার্যালয়ে প্রেরণ।	বাংলাদেশ ব্যাংকের অনুমোদন পত্র, প্রযোজ্য ক্ষেত্রে আর্থিক প্রতিষ্ঠান বিভাগের অনাপত্তি পত্র।	বিনামূল্যে	১০ কর্মদিবস	

২.৪ আওতাধীন অধিদপ্তর/দপ্তর/সংস্থা/কার্যালয়সমূহঃ

ক) মোট শাখার সংখ্যা ১৭ টিঃ https://www.krishibank.org.bd/bcbd/citizen-charter-of-branch-27-09-2023pdf-doc/

খ) শাখা বিভাজনঃ ১) শহর শাখাঃ ০১টি, জেলা শাখা ০১ টি।
২) উপজেলা পর্যায়ের শাখাঃ ০৬ টি (০৬ টি শাখার মধ্যে পৌর এলাকায় অবস্থিত ০১ টি)
৩) ইউনিয়ন পর্যায়ের শাখাঃ ১০ টি।

০৩. আপনার কাছে আমাদের প্রত্যাশা

ক্রমিক নং	**প্রতিশ্রুত/কাঙ্ক্ষিত সেবা প্রাপ্তির লক্ষ্যে করণীয়**
১)	প্রয়োজনীয় সকল কাগজপত্রসহ ত্রুটিপূর্ণ এবং স্বয়ংসম্পূর্ণ আবেদন জমা প্রদান করুন।
২)	যথাযথ প্রক্রিয়ায় প্রয়োজনীয় ফিস পরিশোধ করুন।
৩)	ঋণ গ্রহনের জন্য ৩য় কোন মাধ্যম নয় সরাসরি শাখা ব্যবস্থাপকের সাথে যোগাযোগ করুন।
৪)	ঋণের কিস্তি সময়মত পরিশোধ করুন।
৫)	বাংলাদেশ কৃষি ব্যাংক এ আপনার আমানতের মাধ্যমে সুসম্পর্ক সৃষ্টি হোক।

০৪. অভিযোগ ব্যবস্থাপনা পদ্ধতি (GRS)

❖ সেবা প্রাপ্তিতে অসন্তুষ্ট হলে দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার সঙ্গে যোগাযোগ করুন। তিনি সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে নিম্নোক্ত পদ্ধতিতে যোগাযোগ করে আপনার সমস্যা অবহিত করুন।

মুখ্য আঞ্চলিক কার্যালয়ের নাম	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (GRO) (দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে) নিষ্পত্তির সময়সীমা ৩০ কর্মদিবস	আপিল কর্মকর্তা (অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে) নিষ্পত্তির সময়সীমা ২০ কর্মদিবস
খুলনা	নামঃ জনাব মোঃ রিয়াজুল ইসলাম পদবীঃ মুখ্য আঞ্চলিক ব্যবস্থাপক, মুখ্য আঞ্চলিক কার্যালয়, সাতক্ষীরা। ফোনঃ +৮৮০২৪৭৭৭৪২০২৫ ইমেইলঃ crmsatkhira@krishibank.org.bd	নামঃ জনাব মুহাম্মদ মাজহারুল ইসলাম পদবীঃ মহাব্যবস্থাপক (দায়িত্বে) , বিভাগীয় কার্যালয়, খুলনা। ফোনঃ +৮৮০২৪৭৭৭২১১৭৭ ইমেইলঃ gkhulna@krishibank.org.bd

০৫. সেবা উন্নতকরণের কর্মকাঠামো ও মিথস্ক্রিয়াঃ

❖ বাংলাদেশ কৃষি ব্যাংক (বিকেবি) শতভাগ সরকারী মালিকানাধীন একটি বিশেষায়িত ব্যাংক। দেশের খাদ্য নিরাপত্তা নিশ্চিতকরণ ও গ্রামবাংলার অর্থনৈতিক উন্নয়নের লক্ষ্যে ১৯৭৩ সালে মহামান্য রাষ্ট্রপতির ২৭ নং আদেশ মূলে বাংলাদেশ কৃষি ব্যাংক প্রতিষ্ঠিত হয়। গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকারের নির্দেশনা অনুযায়ী বাংলাদেশ কৃষি ব্যাংক শুরু থেকেই বর্গাচাষীসহ প্রকৃত কৃষকদের মাঝে ব্যাপকভাবে শস্য ঋণ কার্যক্রম পরিচালনা করে আসছে। পাশাপাশি মৎস্য ও প্রাণিসম্পদ, সেচ ও খামার যন্ত্রপাতি, সিএমএসএমই, কৃষিভিত্তিক শিল্প/প্রকল্প, চলমান ও ক্ষুদ্র ঋণসহ অন্যান্য ঋণ কর্মসূচী চলমান আছে।

❖ সারাদেশে বাংলাদেশ কৃষি ব্যাংক এর মোট ১০৩৮ টি শাখায় অনলাইন ব্যাংকিং সুবিধা বিদ্যমান। প্রতিযোগিতামূলক ব্যাংকিং সুবিধা নিশ্চিত করে বাংলাদেশ কৃষি ব্যাংক আমদানি ও রপ্তানিসহ সকল প্রকার বৈদেশিক লেনদেন পরিচালনা করে আসছে। এছাড়াও BACH, BEFTN, ATM, SMS, RTGS, Automated Challan Service এবং সকল ধরনের আধুনিক ব্যাংকিং সেবা চালু আছে। আর্থিক অন্তর্ভূক্তি ও স্বল্প সুদে কৃষকদের ঋণ প্রদানের মাধ্যমে সরকারের এসডিজি বাস্তবায়নে বাংলাদেশ কৃষি ব্যাংক গুরুত্বপূর্ণ ভূমিকা পালন করে আসছে।

❖ বাংলাদেশ কৃষি ব্যাংক কর্তৃক প্রদত্ত সেবাসমূহ আরও সহজ ও উন্নতকরণের ধারাবাহিক প্রক্রিয়া চলমান রয়েছে।

তারিখঃ ২৪.০৬.২০২৪ খ্রি.
(মোঃ রুহুল কুদ্দুস)
সহকারী মহাব্যবস্থাপক
বাংলাদেশ কৃষি ব্যাংক
মুখ্য আঞ্চলিক কার্যালয়, সাতক্ষীরা
ও
বিকল্প ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তা
সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি পরিবীক্ষণ কমিটি

তারিখঃ ২৪.০৬.২০২৪ খ্রি.
(মোঃ রিয়াজুল ইসলাম)
মুখ্য আঞ্চলিক ব্যবস্থাপক
বাংলাদেশ কৃষি ব্যাংক
মুখ্য আঞ্চলিক কার্যালয়, সাতক্ষীরা
ও
ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তা
সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি পরিবীক্ষণ কমিটি