



বাংলাদেশ হাউজ বিল্ডিং ফাইনেন্স কর্পোরেশন

Bangladesh House Building Finance Corporation

গৃহসম্পত্তির দিগন্ধে প্রয়োজনীয় স্থান
জেনাল অফিস, জামালপুর

ভিশন (Vision):

গৃহ নির্মাণে ঋণ ও বিনিয়োগ সহায়তা প্রদানের ক্ষেত্রে দক্ষ, অন্তর্ভুক্তিমূলক, শক্তিশালী ও সহজ সেবা ব্যবস্থা গড়ে তোলা।

বিএইচবিএফসি সেবা প্রদান প্রতিশুতি [সিটিজেন্স চার্টার]

মিশন (Mission):

নীতিগত ও প্রাতিষ্ঠানিক কাঠামো শক্তিশালী এবং গতিশীল করার মাধ্যমে সেবা ব্যবস্থাপনার মানোন্নয়ন।

১. নাগরিক সেবা:

ক্রম.	সেবার নাম	সেবা প্রদান পক্ষতি	১. প্রয়োজনীয় কাগজপত্র ২. প্রাপ্তিষ্ঠান	১. সেবার মূল্য ২. পরিশোধ পক্ষতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা:
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)

খণ্ড প্রদান সংক্ষেপ:

(ক)	খণ্ড প্রদান বিষয়ক পরামর্শ/ তথ্য প্রদান	খণ্ড গ্রহণেছুদের পরামর্শ প্রদান	১. সংশ্লিষ্ট বৃশিয়ার/লিষ্ট অব ডকুমেন্টস ২. অফিসের হেঁকে ডেক্স	১. বিনামূল্যে ২. প্রযোজ্য নয়	তাৎক্ষণিক	১. জনাব মোঃ আরিফুল ইসলাম ২. মোবাইল: ০১৭৭৮০২৫১২৩ ফোন: ০২৯৯৭৭৭৮১৫ ৩. zm.jamalpur@bhbc.gov.bd
-----	--	------------------------------------	--	----------------------------------	-----------	---

২. প্রাতিষ্ঠানিক সেবা:

ক্রম.	সেবার নাম	সেবা প্রদান পক্ষতি	১. প্রয়োজনীয় কাগজপত্র ২. প্রাপ্তিষ্ঠান	১. সেবার মূল্য ২. পরিশোধ পক্ষতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা:
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
২.১	জাতীয় সংসদ, মন্ত্রণালয়, বাংলাদেশ ব্যাংক ও অন্যান্য প্রতিষ্ঠানকে তথ্য প্রদান।	সংশ্লিষ্ট প্রতিষ্ঠানের চাহিদা পত্রের প্রেক্ষিতে সরবরাহ	১. অনুরোধ/ নির্দেশনাপত্র ২. প্রযোজ্য নয়	১. বিনামূল্যে ২. প্রযোজ্য নয়	চাহিদা অনুযায়ী নির্ধারিত সময়ের মধ্যে	
২.২।	বিভিন্ন দফতর/ প্রতিষ্ঠানের বিভিন্ন কমিটিতে প্রতিনিধি মনোনয়ন প্রদান	প্রতিনিধি মনোনয়ন ও অনুমতিপত্র ইস্যু	১. অনুরোধপত্র ২. প্রযোজ্য নয়	১. বিনামূল্যে ২. প্রযোজ্য নয়	চাহিদা অনুযায়ী নির্ধারিত সময়ের মধ্যে	

৩. অভ্যন্তরীণ সেবা:

ক্রম.	সেবার নাম	সেবা প্রদান পক্ষতি	১. প্রয়োজনীয় কাগজপত্র ২. প্রাপ্তিষ্ঠান	১. সেবার মূল্য ২. পরিশোধ পক্ষতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা:
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
(ক)	কর্মকর্তা-কর্মচারীদের গৃহ- নির্মাণ/ঘানবাহন/ কম্পিউটার/ অত্যিম মঙ্গুরী ও বিতরণ	কমিটির সুপারিশ এবং কর্তৃপক্ষের অনুমোদনের পর বরাদ্দ ও মঙ্গুরীপত্র জারী	১. নির্ধারিত আবেদন ফরম ২. নিজ অফিস	১. নির্ধারিত হার সুদ প্রযোজ্য ২. বেতন থেকে কর্তন	মঙ্গুরীর স্থেতে ৩০ কর্মদিবস; এবং চেক বিতরণের ক্ষেত্রে ৭ কর্মদিবস	১. ২. ৩.
(খ)	ভবিষ্য তহবিল থেকে খণ্ড মঙ্গুর	খণ্ড মঙ্গুরীর অফিস আদেশ জারী ও বিতরণ	১. হাতে লেখা আবেদনপত্র ২. নিজ অফিস	১. নির্ধারিত হার সুদ প্রযোজ্য ২. বেতন থেকে কর্তন	৫ কর্মদিবস	১. ২. ৩.
(গ)	কলাগ তহবিল থেকে আর্থিক সহায়তা প্রদান	সংশ্লিষ্ট কমিটির সুপারিশ ও কর্তৃপক্ষের অনুমোদন সাপেক্ষে	১. হাতে লেখা আবেদনপত্র ২. নিজ অফিস	১. বিনামূল্যে ২. প্রযোজ্য নয়	১৫ কর্মদিবস	১. ২. ৩.
(ঘ)	বার্ষিক চিত বিনোদনের ব্যবস্থা করা	ক্রীড়া, ইভেন্ট, বিনোদন অনুষ্ঠান ও আপ্যায়ন	১. অফিস আদেশ ২. মার্কেটিং বিভাগ	১. বিনামূল্যে ২. প্রযোজ্য নয়	বছরে ১ বার	১. ২. ৩.
(ঙ)	চাকুরের সঞ্চানদেরকে বৃত্তি প্রদান	নীতিমালা অনুযায়ী অফিস আদেশ জারী	১. হাতে লেখা আবেদনপত্র	১. বিনামূল্যে ১. প্রযোজ্য নয়	বছরে ১ বার	১. ১.

ক্রম.	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	১. প্রয়োজনীয় কাগজপত্র ২. প্রাপ্তিহান		১. সেবার মূল্য ২. পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা: ১. নাম ও পদবী ২. ফোন নম্বর ৩. ই-মেইল এড্রেস
			(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)
			২. প্রশাসন বিভাগ				৩.
(চ)	অর্জিত ছুটি/শিক্ষা ছুটি/ মাতৃত্বকালীন ছুটি/ চিকিৎসা ছুটি মঙ্গুর সংক্রান্ত।	কর্তৃপক্ষের অনুমোদনে ছুটির অফিস আদেশ জারী	১. আবেদনপত্র ২. নিজ অফিস	১. বিনামূল্যে ২. প্রযোজ্য নয়	৭ কর্মদিবস	১. ২. ৩.	
(ছ)	প্রশিক্ষণ	অন ও অফলাইনে প্রশিক্ষণ	১. প্রযোজ্য নয় ২. প্রযোজ্য নয়	১. বিনামূল্যে ২. প্রযোজ্য নয়	কর্তৃপক্ষ অনুমোদিত সময়ে	১. ২. ৩.	

বি.দ্র. উপরোক্ত সকল অভ্যন্তরীণ সেবা সদর দফতর থেকে বিতরণ করা হয়; জোনাল অফিস কেবলমাত্র প্রতি অগ্রায়ন করে থাকে।

৪. সেবাগ্রহীতাদের নিকট কর্পোরেশনের প্রত্যাশা:

ক্রম.	প্রতিশুতু/কাঞ্চিত সেবা প্রাপ্তির লক্ষ্যে করণীয়	ক্রম.	প্রতিশুতু/কাঞ্চিত সেবা প্রাপ্তির লক্ষ্যে করণীয়
১.	ব্রুটিমুক্ত ও স্বয়ংসম্পূর্ণ আবেদন কর্পোরেশনের সংশ্লিষ্ট অফিসে জমা প্রদান;	৩.	সাক্ষাতের জন্য ধার্য তারিখ ও সময়ে উপস্থিত থাকা;
২.	প্রযোজ্য ক্ষেত্রে মোবাইল মেসেজ/ই-মেইল ঠিকানায় প্রেরিত নির্দেশনা অনুসরণ করা;	৪.	সেবা গ্রহণের জন্য অনাবশ্যক ফোন/তদবির না করা;
		৫.	প্রযোজনমত অন্যান্য তথ্যাদি/ডকুমেন্টস প্রদান করা।

৫. অভিযোগ ব্যবস্থাপনা পদ্ধতি (GRS):

ক্রম.	কখন যোগাযোগ করবেন	কার সঙ্গে যোগাযোগ করবেন	যোগাযোগের ঠিকানা	নিষ্পত্তির সময়সীমা
১।	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাখান দিতে ব্যর্থ হলে	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক) নির্দিষ্ট	জোনাল ম্যানেজার	৩০ কার্য দিবস
২।	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক) নির্দিষ্ট সময়ে সমাখান দিতে না পারলে	আপিল কর্মকর্তা	জিএম (প্রশাসন)	২০ কার্য দিবস

