

**মিশন (Mission):**

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

**ভিশন (Vision):**

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

**বিএইচবিএফসি সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি**

[ সিটিজেনস্ চার্টার ]

**১. নাগরিক সেবা:**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **ক্রম.** | **সেবার নাম** | **সেবা প্রদান পদ্ধতি** | **১. প্রয়োজনীয় কাগজপত্র****২. প্রাপ্তিস্থান** | **১.সেবার মূল্য****২. পরিশোধ পদ্ধতি** | **সেবা প্রদানের সময়সীমা** | **দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা:****১. পদবী :****২. ফোন নম্বর:****৩. ইমেইল এড্রেস:** |
| (১) | (২) | (৩) | (৪) | (৫) | (৬) | (৭) |
| ১। | **তথ্য অধিকার আইন অনুযায়ী****তথ্য প্রদান** | পত্র/সিডি/সফট কপি | ১. অন/অফলাইনে আবেদন২. মার্কেটিং বিভাগ | ১. বিনামূল্যে২. প্রযোজ্য নয় | সর্বোচ্চ২০ কর্মদিবস | ১. তথ্য প্রদানকারী কর্মকর্তা২. মোবা: ০১৭১২-৬৫১৭২৩ ফোন: ০২-৪১০৫১১৯৪৩. pru.bhbfc@gmail.com |
| ১.২। **ঋণ প্রদান সংক্রান্ত:** |
| (ক) | **ঋণ প্রদান বিষয়ক পরামর্শ/ তথ্য প্রদান** | ঋণ গ্রহণেচ্ছুদের পরামর্শ প্রদান | ১. সংশ্লিষ্ট ব্রুশিয়ার/লিষ্ট অব ডকুমেন্টস২. অফিসের হেল্প ডেস্ক | ১. বিনামূল্যে২. প্রযোজ্য নয় | তাৎক্ষণিক | ১. হেল্প ডেস্ক কর্মকর্তা ২. মোবা: ০১৫৫০০৪৩৩০৫-৬, ফোন: ০২-২২৩৩৮১৩৮০৩. helpdesk@bhbfc.gov.bd |
| (খ) | **সাময়িক/প্রাথমিক আবেদন অনুমোদন** | সাময়িক/প্রাথমিক অনুমোদনপত্র প্রদান | ১. নির্ধারিত আবেদন ফরম২. ঋণ শাখা ও অনলাইন | ১. বিনামূল্যে২. প্রযোজ্য নয় | ৫ কর্মদিবস | ১. শাখা অফিসের লোন অফিসার২. মোবা/ফোন: ....................৩. ই-মেইল: ........................ |
| (গ) | **ফরমাল আবেদন গ্রহণ ও ঋণ মঞ্জুরী প্রদান** | আবেদনপত্র গ্রহণ, স্বত্ত্বপ্রতিবেদন, উপযুক্ততা যাচাই ও মঞ্জুরীপত্র প্রদান | ১. আবেদনপত্র, জমির মালিকানা, নকশা এবং প্রার্থীর পরিচয় ও আয় সংক্রান্ত২. ঋণ শাখা | ১. নির্ধারিত মূল্য ৫০০/- ও ১০০/- ফি: ০.৩০% ও ০.৫০%২. অন ও অফলাইন ব্যাংকিং | ৩০ কর্মদিবস |
| (ঘ) | **ঋণের চেক বিতরণ** | ১ম চেক: বন্ধকী দলিল রেজিস্ট্রেশন এবং অন্যান্য চেক;প্রয়োজনীয় বিনিয়োগ নিশ্চিতের পর  | ১. রেহেন দলিল ফরম ও চেকের আবেদন পত্র২. ঋণ শাখা | ১. ফি: ০.৩০% ও ০.৫০%২. অন ও অফলাইন ব্যাংকিং | স্বাভাবিক ক্ষেত্রে ১২ মাসের মধ্যে | ১. শাখা অফিসের লোন অফিসার২. মোবা/ফোন: ....................৩. ই-মেইল: ........................ |
| (ঙ) | **ঋণের মাসিক কিস্তি/রিপেমেন্ট গ্রহণ**  | নির্ধারিত মেয়াদে মাসিক কিস্তিতে পাওনা আদায় | ১. উপদেশপত্র ও জমা বই/স্লিপ২. অন ও অফলাইন ব্যাংকিং | ১. বিনামূল্যে২. প্রযোজ্য নয় | ৫, ১০, ১৫, ২০ ও ২৫ বছর মেয়াদে মাসিক কিস্তিতে | ১. শাখা অফিসের আদায় কর্মকর্তা২. মোবা/ফোন: ....................৩. ই-মেইল: ........................ |
| (চ) | **ঋণ বিভাজন/ অবমুক্তি** | রেজিস্ট্রি দলিল সম্পাদন সাপেক্ষে | ১. নির্ধারিত আবেদন ফরম২. ঋণ বিতরণকারী কার্যালয় | ১. ৫০০ ও ১০০০ টা.২. অন ও অফলাইন ব্যাংকিং | ৩০ কর্মদিবস | ১. শাখা অফিসের আদায় কর্মকর্তা২. মোবা/ফোন: ....................৩. ই-মেইল: ........................ |
| (ছ) | **ঋণের হিসাব বিবরণী প্রদান** | অন ও অফলাইন মাধ্যম | ১. অন/অফলাইন আবেদন২. হিসাব শাখা ও হেল্প-ডেস্ক  | ১. বিনামূল্যে২. প্রযোজ্য নয় | তাৎক্ষণিক | ১. হেল্প ডেস্ক কর্মকর্তা ২. মোবা: ০১৫৫০০৪৩৩০৫-৬,  ফোন: ০২-২২৩৩৮১৩৮০৩. helpdesk@bhbfc.gov.bd |
| (জ) | **রিসিডিউল প্রদান** | সম্মতিপত্র ও ডাউন পেমেন্ট এর ভিত্তিতে | ১. নির্ধারিত সম্মতিপত্র ২. আদায় শাখা | ১. বিনামূল্যে ফরম ও নির্ধারিত ডাউন পেমেন্ট২. অন ও অফলাইন ব্যাংকিং | ২১ কর্মদিবস | ১. শাখা অফিসের আদায় কর্মকর্তা২. মোবা/ফোন: ....................৩. ই-মেইল: ........................ |
| (ঝ) | **ঋণ পরিশোধের পর রেহেন খালাশ ও বন্ধকী দলিলপত্র ফেরৎ প্রদান** | গ্রহীতা/বৈধ ওয়ারিশদের নিকট হস্তান্তর  | ১. অন/অফলাইন আবেদন২. হেল্প-ডেস্ক | ১. বিনামূল্যে২. প্রযোজ্য নয় | ৭ কর্মদিবস | ১. শাখা অফিস প্রধান ২. মোবা/ফোন: ....................৩. ই-মেইল: ........................ |

**২. প্রাতিষ্ঠানিক সেবা:**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **ক্রম.** | **সেবার নাম** | **সেবা প্রদান পদ্ধতি** | **১. প্রয়োজনীয়**  **কাগজপত্র****২. প্রাপ্তিস্থান** | **১. সেবার মূল্য ২. পরিশোধ**  **পদ্ধতি** | **সেবা প্রদানের সময়সীমা** | **দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা:****১. পদবী****২. ফোন নম্বর****৩. ই-মেইল এড্রেস** |
| (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/ নির্দেশনাপত্র২. প্রযোজ্য নয় | ১. বিনামূল্যে২. প্রযোজ্য নয় | চাহিদা অনুযায়ী নির্ধারিত সময়ের মধ্যে | ১. সংশ্লিষ্ট বিভাগীয় প্রধান২. www.bhbfc.gov.bd-এ সকল বিভাগীয় প্রধানের নাম, ফোন নম্বর ও ইমেইল বিদ্যমান |
| ২.২।  | **বিভিন্ন দফতর/ প্রতিষ্ঠানের বিভিন্ন কমিটিতে প্রতিনিধি মনোনয়ন প্রদান** | প্রতিনিধি মনোনয়ন ও অনুমতিপত্র ইস্যু | ১. অনুরোধপত্র২. প্রযোজ্য নয় | ১. বিনামূল্যে২. প্রযোজ্য নয় | চাহিদা অনুযায়ী নির্ধারিত সময়ের মধ্যে | ১. সংশ্লিষ্ট বিভাগীয় প্রধান২. www.bhbfc.gov.bd-এ সকল বিভাগীয় প্রধানের নাম, ফোন নম্বর ও ইমেইল বিদ্যমান |
| ২.৩ | **কর্পোরেট সোস্যাল রেসপনসিবিলিটি (সি.এস.আর) পরিপালন** | আর্থিক অনুদান ও সহায়তা সামগ্রী প্রদান | ১. অনুরোধপত্র প্রাপ্তি/স্বপ্রণোদিত২. সদর দফতর | ১. বিনামূল্যে২. প্রযোজ্য নয় | কর্তৃপক্ষের সিদ্ধান্ত অনুযায়ী | ১. উপ-মহাব্যবস্থাপক প্রশাসন বিভাগ, সদর দফতর, ঢাকা২. ফোন:২২৩৩৮২৫৩২, মোবা:০১৬১৬০০৮৮৫৫ ৩. adhousebuilding@gmail.com |

**৩. অভ্যন্তরীণ সেবা:**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **ক্রম.** | **সেবার নাম** | **সেবা প্রদান পদ্ধতি** | **১. প্রয়োজনীয়**  **কাগজপত্র****২. প্রাপ্তিস্থান** | **১. সেবার মূল্য ২. পরিশোধ**  **পদ্ধতি** | **সেবা প্রদানের সময়সীমা** | **দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা:****১. পদবী****২. ফোন নম্বর****৩. ই-মেইল এড্রেস** |
| (১) | (২) | (৩) | (৪) | (৫) | (৬) | (৭) |
| (ক) | **কর্মকর্তা-কর্মচারীদের গৃহ-নির্মাণ/যানবাহন/ কম্পিউটার/ অগ্রিম মঞ্জুরী ও বিতরণ** | কমিটির সুপারিশ এবং কর্তৃপক্ষের অনুমোদনের পর বরাদ্দ ও মঞ্জুরীপত্র জারী | ১. নির্ধারিত আবেদন ফরম২. নিজ অফিস  | ১. নির্ধারিত হার সুদ প্রযোজ্য২. বেতন থেকে কর্তন | মঞ্জুরীর ক্ষেত্রে ৩০ কর্মদিবস; এবং চেক বিতরণের ক্ষেত্রে ৭ কর্মদিবস | ১. উপ-মহাব্যবস্থাপক প্রশাসন বিভাগ, সদর দফতর, ঢাকা২. ফোন:২২৩৩৮২৫৩২, মোবা:০১৬১৬০০৮৮৫৫ ৩. adhousebuilding@gmail.com |
| (খ) | **ভবিষ্য তহবিল থেকে ঋণ মঞ্জুর** | ঋণ মঞ্জুরীর অফিস আদেশ জারী ও বিতরণ | ১. নির্ধারিত আবেদন ফরম২. নিজ অফিস | ১. নির্ধারিত হার সুদ প্রযোজ্য২. বেতন থেকে কর্তন | ৫ কর্মদিবস | ১. উপ-মহাব্যবস্থাপক (হিসাব ও অর্থ) সদর দফতর, ঢাকা।২. ফোন: ২২৩৩৮১৩৬৭, মোবা: ০১৭১৫৬০১৫৭১৩. bhbfc\_ho\_accounts@yahoo.com |
| (গ) | **কল্যাণ তহবিল থেকে আর্থিক সহায়তা প্রদান**  | সংশ্লিষ্ট কমিটির সুপারিশ ও কর্তৃপক্ষের অনুমোদন সাপেক্ষে | ১. নির্ধারিত আবেদন ফরম২. নিজ অফিস | ১. বিনামূল্যে২. প্রযোজ্য নয় | ১৫ কর্মদিবস | ১. উপ-মহাব্যবস্থাপক প্রশাসন বিভাগ, সদর দফতর, ঢাকা২. ফোন:২২৩৩৮২৫৩২, মোবা:০১৬১৬০০৮৮৫৫ ৩. adhousebuilding@gmail.com |
| (ঘ) | **বার্ষিক চিত্ত বিনোদনের ব্যবস্থা করা** | ক্রীড়া, ইভেন্ট, বিনোদন অনুষ্ঠান ও আপ্যায়ন | ১. অফিস আদেশ২. মার্কেটিং বিভাগ | ১. বিনামূল্যে২. প্রযোজ্য নয় | বছরে ১ বার | ১. উপ-মহাব্যবস্থাপকমার্কেটিং এন্ড ডেভেলপমেন্ট, সদর দফতর, ঢাকা ২. ফোন: ৪১০৫১১৯৪, মোবা: ০১৭১২৬৫১৭২৩৩. dgm.mnd@bhbfc.gov.bd |
| (ঙ) | **চাকুরের সন্তানদেরকে বৃত্তি প্রদান** | নীতিমালা অনুযায়ী অফিস আদেশ জারী | ১. নির্ধারিত আবেদন ফরম২. প্রশাসন বিভাগ | ১. বিনামূল্যে২. প্রযোজ্য নয় | বছরে ১ বার | ১. উপ-মহাব্যবস্থাপক প্রশাসন বিভাগ, সদর দফতর, ঢাকা২. ফোন:২২৩৩৮২৫৩২, মোবা:০১৬১৬০০৮৮৫৫ ৩. adhousebuilding@gmail.com |
| (চ) | **অর্জিত ছুটি/শিক্ষা ছুটি/ মাতৃত্বকালীন ছুটি/ চিকিৎসা ছুটি মঞ্জুর সংক্রান্ত।** | কর্তৃপক্ষের অনুমোদনে ছুটির অফিস আদেশ জারী | ১. আবেদনপত্র ২. নিজ অফিস | ১. বিনামূল্যে২. প্রযোজ্য নয় | ৭ কর্মদিবস | ১. উপ-মহাব্যবস্থাপক প্রশাসন বিভাগ, সদর দফতর, ঢাকা২. ফোন:২২৩৩৮২৫৩২, মোবা:০১৬১৬০০৮৮৫৫ ৩. adhousebuilding@gmail.com |
| (ছ) | **পি.আর.এল মঞ্জুরী/****পেনশন প্রদান** | অফিস আদেশ জারী | ১. নির্ধারিত আবেদন ফরম২. প্রশাসন বিভাগ | ১. বিনামূল্যে২. প্রযোজ্য নয় | নির্ধারিত সময়ে | ১. উপ-মহাব্যবস্থাপক প্রশাসন বিভাগ, সদর দফতর, ঢাকা২. ফোন:২২৩৩৮২৫৩২, মোবা:০১৬১৬০০৮৮৫৫ ৩. adhousebuilding@gmail.com |
| (জ) | **কর্মকর্তা-কর্মচারীদের পদোন্নতি প্রদান** | মান যাচাই ও পদোন্নতির অফিস আদেশ জারী | ১. প্রযোজ্য নয়২. প্রযোজ্য নয় | ১. বিনামূল্যে২. প্রযোজ্য নয় | বিধি মোতাবেক | ১. উপ-মহাব্যবস্থাপক প্রশাসন বিভাগ, সদর দফতর, ঢাকা২. ফোন:২২৩৩৮২৫৩২, মোবা:০১৬১৬০০৮৮৫৫ ৩. adhousebuilding@gmail.com |
| (ঝ) | **প্রশিক্ষণ** | অন ও অফলাইনে প্রশিক্ষণ | ১. প্রযোজ্য নয়২. প্রযোজ্য নয় | ১. বিনামূল্যে২. প্রযোজ্য নয় | কর্তৃপক্ষ অনুমোদিত সময়ে | ১. উপ-মহাব্যবস্থাপক,ট্রেনিং ইনস্টিটিউট, সদর দফতর, ঢাকা২. ফোন: ৪১০৫১১৯১, মোবা: ০১৫৫৩২৮৭৮৮৯৩. dgm.training@bhbfc.gov.bd |

**৪. সেবাগ্রহীতাদের নিকট কর্পোরেশনের প্রত্যাশা:**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| ক্রম. | প্রতিশ্রুত/কাঙ্খিত সেবা প্রাপ্তির লক্ষ্যে করণীয় |  | ক্রম. | প্রতিশ্রুত/কাঙ্খিত সেবা প্রাপ্তির লক্ষ্যে করণীয় |
| ১. | ত্রুটিমুক্ত 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. | প্রয়োজনমত 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 সমাধান দিতে না পারলে** | অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (GRS ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তা)  | ১. উপ-মহাব্যবস্থাপক প্রশাসন বিভাগ, সদর দফতর, ঢাকা২. ফোন:২২৩৩৮২৫৩২, মোবা:০১৬১৬০০৮৮৫৫ ৩. adhousebuilding@gmail.com | ৩০ কার্য দিবস |
| ২। | **অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে না পারলে** | আপিল কর্মকর্তা | ব্যবস্থাপনা পরিচালক, বিএইচবিএফসিফোন: ৯৫৬২৭৬৭, মোবা:info@bhbfc.gov.bd | ৩০ কার্য দিবস |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  |  |  |