সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি

(Citizen's Charter)

নোয়াখালী অঞ্চল

যোগাযোগ :

ফোন : 032171420
ই-মেইল : rmavubnoakhali@gmail.com
ওয়েব সাইট : www.ansarvdpbank.portal.gov.bd

আনসার-ভিডিপি উন্নয়ন ব্যাংক

ANSAR-VDP UNNAYAN BANK

দারিদ্র্য বিমোচন, নারীর ক্ষমতায়ন, কর্মসৃজন, অর্থনৈতিক উন্নয়নে অঙ্গীকারাবদ্ধ

হালনাগাদ: ১৯ সেপ্টেম্বর ২০২৪

১.০ ব্যাংক প্রতিষ্ঠার প্রেক্ষিত

“আনসার-ভিডিপি উন্নয়ন ব্যাংক” আইন, ১৯৯৫ (১৯৯৫ সালে ২১ নং আইন) বলে এ ব্যাংকটি প্রতিষ্ঠিত হয়। ব্যাংকটি কার্যক্রম শুরু হয় ১০ জানুয়ারি ১৯৯৬ তারিখে। বাংলাদেশ আনসার ও গ্রাম প্রতিরক্ষা বাহিনীর সদস্যদেরকে আয়বর্ধক খাতে ঋণ সুবিধা প্রদান করে তাদের দারিদ্র বিমোচন, নারীর ক্ষমতায়ন ও অর্থনৈতিক উন্নয়নে এ ব্যাংকটি কাজ করে যাচ্ছে।

২.০ Vision (ভিশন) :

বাংলাদেশ আনসার ও গ্রাম প্রতিরক্ষা বাহিনীর সদস্যদের দারিদ্র্য বিমোচন, নারীর ক্ষমতায়ন ও অর্থনৈতিক উন্নয়ন এর মাধ্যমে ব্যাংকটিকে একটি টেকসই ও মডেল ব্যাংকে রুপান্তর করা

(To transform the Bank into a sustainable Model Bank through Poverty Alleviation, Women Empowerment and Economic Development of Bangladesh Ansar & VDP Members)

৩.০ Mission (মিশন)

- ✓ বাংলাদেশ আনসার ও গ্রাম প্রতিরক্ষা বাহিনীর সদস্যদেরকে ব্যাংকিং সেবা নেটওয়ার্কে অন্তর্ভুক্তিকরনের মাধ্যমে সফল উদ্যোক্তা তৈরী করা
  (Development of Successful Entrepreneurs through inclusion of Ansar VDP Members in Bank’s Service Network)
- ✓ ব্যাংকটিকে অর্থনৈতিকভাবে স্বাবলম্বী এবং গ্রাহকবান্ধব আধুনিক ব্যাংকে রুপান্তর করা
  (Convert the Bank as Financially self-sufficient and Customer Demand Driven Modern Bank
- ✓ সক্ষমতা বৃদ্ধির লক্ষ্য ব্যাংকটিকে ডিজিটালাইজেশনে রূপান্তর করা
  (Transform the Bank into Digitization to develop competitiveness)
- ✓ ব্যাংকের সর্বস্তরে স্বচ্ছতা, জবাবদিহিতা ও শুদ্ধাচার নিশ্চিত করা
  (Ensue Accountability, Transparency and Integrity in all spheres of Bank)
- ✓ **প্রতিশ্রুত সেবা প্রদান সময়সূচি**

অফিস সময়সুচী	ঃ	রবিবার থেকে বৃহস্পতিবার সকাল ১০.০ ঘটিকা হতে বিকাল ৬.০০ ঘটিকা	লেনদেনের সময়সূচী	ঃ	রবিবার থেকে বৃহস্পতিবার সকাল ১০.০ ঘটিকা হতে বিকাল ৪.০০ ঘটিকা

৪.০ প্রতিশ্রুত সেবাসমূহ

৪.১ নাগরিক সেবা

ক. ঋণের কর্মসূচী

ক্রম	সেবার নাম	সেবা প্রদানের পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র ও প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
১.	ক্ষুদ্র ঋণ	নির্ধারিত ঋণ নীতিমালার আলোকে ঋণ ফরমে আবেদন গ্রহণ, উদ্যোক্তাদের যোগ্যতা-দক্ষতা ও প্রকল্প যাচাইপূর্বক একক/ গ্রুপের অন্তর্ভূক্ত সদস্য/সদস্য গণকে ব্যক্তিগত গ্যারান্টি/জামানতি সম্পত্তির বিপরীতে ঋণ মঞ্জুর করা।	আবেদন ফরম: ক্ষুদ্র ঋণ: এসএমই ঋণ একটি বাড়ী একটি খামার সমন্বিত কৃষি ঋণ: https://ansarvdpbank.portal.gov.bd/site/page/69dd9b75-1824-4bac-b094-886e501a1d2b/- ক) আবেদনকারীর সত্যায়িত ২ (দুই) কপি ছবি। খ) আবেদনকারীর জাতীয় পরিচয়পত্রের উভয় পার্শ্বের সত্যায়িত ফটোকপি। গ) শেয়ার ক্রয়ের সত্যায়িত ফটোকপি। ঘ) চাকুরীরত থাকলে নিয়োগকারী কর্তৃপক্ষের ঋণ গ্রহণের অনাপত্তি পত্র। (সত্যায়িত ফটোকপি) ঙ) আয়কর পরিশোধের দালিলিক প্রমানের সত্যায়িত ফটোকপি (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)। চ) নগদ ঋণ (ক্যাশ ক্রেডিট) ঋণ/হালকা যানবাহন ক্রয়/মৎস্য চাষ (চিংড়ি ও অন্যান্য মাছ চাষ) ঋণ/ গবাদি পশু ও গাভী পালন ঋণের ক্ষেত্রে ইকুইটির যোগান সম্পর্কে ঘোষনাপত্র (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে) মূলকপি। ছ) ট্রেড লাইসেন্স এর সত্যায়িত ফটোকপি (ব্যবসায়িক ঋণের ক্ষেত্রে) । জ) সহজামানতি সম্পত্তির মালিকানা সংক্রান্ত সকল	লোন প্রোসেসিং ফি বিতরণকৃত ঋণের ০.২০% তবে নূন্যতম ১০০ /(একশত) সর্বোচ্চ ১০০০/- (এক হাজার) টাকা।	প্রধান কার্যালয় ০৪ (চার) কার্যদিবস আঞ্চলিক ব্যবস্থাপক মূল্যায়ন ও সুপারিশ ০২ (দুই) কার্যদিবস মঞ্জুর/বাতিল ০৩ (তিন) কার্যদিবস শাখা ব্যবস্থাপক মূল্যায়ন ও সুপারিশ মঞ্জুর/বাতিল ০৭ (সাত) কার্যদিবস	**জনাব মো: আবদুর রহিম শিকদার** উপ মহাব্যবস্থাপক (চ.দা.) (বিভাগ প্রধান, ঋণ ও অগ্রিম বিভাগ) ফোনঃ 02222226879 avublad@gmail.com
২.	এসএমই ঋণ					
৩.	ক) আনসার ও ভিডিপি সংগঠন এবং অত্র ব্যাংকের স্থায়ী কর্মকর্তা/ কর্মচারীদের					
	খ) অস্থায়ী ব্যাটালিয়ন আনসারদের					
	গ) ভাষা শহীদ আব্দুল জব্বার আনসার ভিডিপি স্কুল ও কলেজের শিক্ষক-কর্মচারীদের					
	ঘ) হিল আনসারদের					
	ঙ) হিল ভিডিপি					
৪.	পার্সোনাল লোন					
৫.	গ্রামীণ পরিবহন (থ্রি-হুইলার) ঋণ					
৬.	উত্তরণ ঋণ					
৭.	অঙ্গীভূত (Embodied) ঋণ					
৮.	সৌর-বিদ্যুৎ স্থাপন ঋণ					
৯.	বায়োগ্যাস প্ল্যান্ট ঋণ					

ক্রম	সেবার নাম	সেবা প্রদানের পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র ও প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
১০.	প্রবাস গমণ ঋণ		কাগজপত্রের সত্যায়িত ফটোকপি (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)। মূল দলিলের কপি/ভায়া দলিলের কপি/আরএস থেকে সকল পর্চা/খারিজ পর্চা/ডিসিআর/হালসনের খাজনা পরিশোধের দাখিলার সত্যায়িত ফটোকপি (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে) । প্রকল্প স্থান নিজস্ব হলে প্রকল্প স্থানের জমির দলিল এবং ভাড়া হলে ভাড়া চুক্তিপত্রের পত্র। সত্যায়িত ফটোকপি ঝ) অঙ্গীভূত ঋণের ক্ষেত্রে স্মার্ট কার্ড Smart Card-এর স ত্যায়িত ফটোকপি নিতে হবে। অঙ্গীভূত আনসার হিসাবে চাকুরীরত আছেন মর্মে আনসার ও ভিডিপি সদর দপ্তর কর্তৃক মোবাইলে কনফার্মেশন গ্রহণের প্রত্যয়ন পত্রের সত্যায়িত ফটোকপি। ঞ) ‘‘একটি বাড়ী একটি খামার’’/পারসোনাল ঋণের কিস্তি কর্তনের ক্ষমতা অর্পণপত্র এবং বেতন বিবরণী এর মূলকপি। **বিশেষ বিশেষ ঋণের জন্য প্রয়োজনীয় ডকুমেন্ট/দলিলাদি:** ক) একটি বাড়ী একটি খামার সমন্বিত কৃষি ঋণ/ পার্সোনাল লোন/আনসার সদস্যদের মটর সাইকেল ক্রয় ঋণের ক্ষেত্রে বেতন থেকে কিস্তি কর্তনের ক্ষমতা অর্পণপত্র এবং বেতন বিবরণীর মূল কপি জমা দিতে হবে; খ) গ্রামীণ পরিবহণ/ হালকা যানবাহন ক্রয়/আনসার সদস্যদের মটর সাইকেল ক্রয় ঋণের ক্ষেত্রে দরপত্রের মূলকপি জমা দিতে হবে এবং হালকা যানবাহন ঋণের ক্ষেত্রে গাড়ী ক্রয়ের কোটেশন মূলকপি জমা দিতে হবে; গ) অঙ্গীভূত আনসার ঋণের ক্ষেত্রে স্মার্ট কার্ড (Smart Card) -এর সত্যায়িত			
১১.	কম্পিউটার ঋণ					
১২.	একটি বাড়ী একটি খামার সমন্বিত কৃষি ঋণ					
১৩.	নারী কর্মসৃজন ঋণ					
১৪.	গবাদী পশু ও গাভী পালন ঋণ					
১৫.	কৃষি ভিত্তিক প্রকল্পে চলতি মূলধন ঋণ					
১৬.	আনসার সদস্য মটর সাইকেল ক্রয় ঋণ					
১৭.	কৃষি যন্ত্রপাতি ক্রয় ঋণ					
১৮.	মৎস্য চাষ (চিংড়ি ও অন্যান্য মাছ চাষ) ঋণ					
১৯.	আনসার অফিসার হোম লোন					
২০.	আনসার/ভিডিপি সদস্য হোম লোন					
২১.	গরু মোটাতাজাকরন ঋণ					
২২.	পোল্ট্রি (ব্রয়লার/লেয়ার) ঋণ					
২৩.	নগদ ঋণ (ক্যাশ ক্রেডিট) ঋণ					
২৪.	হালকা যানবাহন ক্রয় (ফোর-হুইলার) ঋণ					
২৫.	আনসার-ভিডিপি প্রণোদনা কৃষি ভিত্তিক প্রকল্প ঋণ					
২৬.	দুগ্ধ উৎপাদন ও কৃত্রিম প্রজনন খাতে পুনঃ অর্থায়ন স্কীম ঋণ					
২৭.	‘‘Ansar VDP Alo-by Solaric (AVAS) প্রকল্প এর মাধ্যমে M-IPS স্থাপন’’ ঋণ					

ক্রম	সেবার নাম	সেবা প্রদানের পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র ও প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
২৮.	‘‘কৃষি ও পল্লী ঋণ কর্মসূচী’’ এর আওতায় ২০০.০০ (দুইশত) কোটি টাকা ঋণ প্রদানের নীতিমালা।		ফটোকপি নিতে হবে। ঋণ প্রক্রিয়া শুরু করার পূর্বে শাখা কর্তৃক ৬৯৬৯ নম্বরে ম্যাসেজ করে স্মার্ট কার্ডের সত্যতা যাচাই করতে হবে এবং পাশাপাশি অঙ্গীভূত আনসার হিসাবে চাকুরী প্রাপ্তি সংক্রান্ত আনসার ও ভিডিপি সদর দপ্তর কর্তৃক মোবাইলে প্রেরিত মেসেজ শাখা ব্যবস্থাপককে স্বচক্ষে দেখে নিশ্চিত হতে হবে এবং উহার সত্যায়িত প্রিন্টকপি ঋণ নথিতে সংযুক্ত করতে হবে। স্মার্ট কার্ড (Smart Card) এর পিন (PIN) নম্বরের সঠিকতা যাচাই করে নিশ্চিত হতে হবে; ঘ) এসএমই ঋণ/নগদ ঋণ (ক্যাশ ক্রেডিট)/নারী কর্মসৃজন ঋণ/পোল্ট্রি (ব্রয়লার ও লেয়ার) ঋণ/আনসার-ভিডিপি প্রণোদনা কৃষিভিত্তিক প্রকল্প ঋণ/উত্তরণ ঋণের ক্ষেত্রে উদ্যোক্তা/ব্যবসা প্রতিষ্ঠানের নামে ট্রেড লাইসেন্স থাকতে হবে; ঙ) এসএমই ও কৃষি ভিত্তিক শিল্পে চলতি মূলধন ঋণে এসডিপিএস হিসাব খোলার			
২৯.	এসডিপিএস হিসাবের স্থিতির বিপরীতে ঋণ					
৩০.	স্থায়ী আমানতের বিপরীতে ঋণ					
৩১.	আমানত দ্বিগুন বৃদ্ধি প্রকল্পের বিপরীতে ঋণ					
৩২.	লাখপতি ডিপোজিট স্কীমের বিপরীতে ঋণ					
৩৩.	বাংলাদেশ ব্যাংকের তহবিলে ক্ষুদ্র ও কৃষি ঋণ (৫০০ কোটি টাকা)					

ক্রম	সেবার নাম	সেবা প্রদানের পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র ও প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
৩৪.	বাংলাদেশ ব্যাংকের তহবিলে কৃষি ও পল্লী ঋণ (১০০০ কোটি টাকা)		সম্মতি পত্র ও প্রকল্প/ ব্যবসার ভূমির মৌজা ম্যাপ/হাতে আকাঁ রুট ম্যাপ এবং এসএমই/আনসার-ভিডিপি প্রণোদনা কৃষি ভিত্তিক প্রকল্প/মৎস্য চাষ ঋণ/গবাদী পশু ও গাভী পালন ঋণ/উত্তরণ ঋণ/নারী কর্মসৃজন ঋণ/গরু মোটাতাজাকরন ঋণ/নগদ ঋণ/কৃষি ভিত্তিক শিল্পে চলতি মূলধন ঋণ আয়কর পরিশোধের দালিলিক প্রমানের সত্যায়িত ফটোকপি, প্রশিক্ষণ/অভিজ্ঞতার সত্যায়িত সনদ (যদি থাকে), হালসনের কর প্রদান রশিদের সত্যায়িত ফটোকপি, ভ্যাট পরিশোধের দালিলিক প্রমানের সত্যায়িত ফটোকপি, স্থায়ী আমানত হিসাবের মূল রশিদ/এসডিপিএস/সঞ্চয়ী আমানত স্কীমের টাকা নগদায়নের ক্ষমতা সম্বলিত সমর্থন পত্র; চ) গ্রামীন পরিবহন ঋণে ড্রাইভিং লাইসেন্স এর সত্যায়িত ফটোকপি, সংশ্লিষ্ট কর্তৃপক্ষের নিকট থেকে রোড পারমিট নিতে হবে এবং তার সত্যায়িত ফটোকপি ব্যাংকে জমা দিতে হবে, গাড়ী ব্যাংকের নামে রেজিষ্ট্রী হওয়ার পর তার মূল কপি, অটো রিক্সার সকল কাগজপত্র, হলফ নামা গ্রহন করতে হবে। আনসার সদস্যদের মটর সাইকেল ক্রয় ঋণে ড্রাইভিং লাইসেন্স থাকতে হবে; ছ) গৃহ নির্মাণ ঋণের জন্য যে কোন পরিমাণ ঋণ নিতে প্রস্তাবিত/নির্মাণাধীন বাড়ী বন্ধক দিতে হবে; জ) তৃতীয় পক্ষের গ্যারান্টরের ক্ষেত্রে জামানতি সম্পত্তির সকল কাগজপত্রের সত্যায়িত ফটোকপি জমা দিতে হবে। প্রাপ্তি স্থানঃ- সংশ্লিষ্ট শাখা ব্যবস্থাপক ও অন্যান্য কর্মকর্তার মাধ্যমে সকাল ৯.৩০-বিকাল ৪:০০টা			
খ. আমানতের কর্মসূচী :						

ক্রম	সেবার নাম	সেবা প্রদানের পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র ও প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
১.	বঙ্গবন্ধু সঞ্চয়ী আমানত	সেবা গ্রহীতা নিকটস্ত শাখায় স্ব-শরীরে উপস্থিত হয়ে সেবা গ্রহণ করবেন।	ক) আবেদনকারীর সত্যায়িত ২ (দুই) কপি ছবি; খ) আবেদনকারীর জাতীয় পরিচয়পত্রের উভয় পার্শ্বের সত্যায়িত ফটোকপি; গ) শেয়ার ক্রয়ের সত্যায়িত ফটোকপি; ঘ) নমিনীর ১ (এক) কপি সত্যায়িত ছবি;	বিনামূল্যে সেবা প্রদান করা হয়।	১ কার্যদিবস	জনাব মোঃ শিব্বির আহমেদ উপ-মহাব্যবস্থাপক শাখা নিয়ন্ত্রণ বিভাগ ফোন: 02-49349915 bcd@ansardpbank.gov.b
২.	লাখপতি ডিপোজিট (বর্তমানে স্থগিত)					
৩.	সঞ্চয়ী আমানত					
৪.	নারী আমানত					
৫.	‘‘প্রবাস’’ (প্রবাসী বাংলাদেশী সঞ্চয়) আমানত					
৬.	গ্রুপ সঞ্চয়ী আমানত					
৭.	ক্ষুদ্র সঞ্চয়ী কর্মসূচী/ বিশেষ সঞ্চয়ী আমানত					
৮.	চলতি আমানত					
৯.	স্বল্প মেয়াদী আমানত					
১০.	এসডিপিএস					
১১.	হজ্জ সহায়ক ডিপোজিট স্কীম					
১২.	আমানত দ্বিগুণ বৃদ্ধি প্রকল্প					
১৩.	মেয়াদী আমানত এফডিআর					

৪.২ প্রাতিষ্ঠানিক সেবা

ক্রম	সেবার নাম	সেবা প্রদানের পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র ও প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১.	আয়কর অধ্যাদেশ, ১৯৮৪ এর ধারা ১১৩ (এফ) অনুযায়ী করদাতাদের ব্যাংক হিসাব বিবরনী সরবরাহ। (জাতীয় রাজস্ব বোর্ড)	চাহিদা অনুযায়ী হার্ডকপি ও সফটকপি উপকর কমিশনারের কার্যালয়ে প্রেরণ করা হয়।	চাহিদা অনুযায়ী প্রধান কার্যালয়ের শাখা ------	বিনামূল্যে	চাহিত সময়ের মধ্যে	জনাব মোঃ আঃ আলীম উপ-মহাব্যবস্থাপক (চ. দা.) কেন্দ্রীয় হিসাব বিভাগ ফোনঃ 02-48313147 ই-মেইল: avubacc@gmail.com
২.	**মন্ত্রণালয়** Annual Performance Agreement (APA)	নির্ধারিত ফরমেট অনুযায়ী হার্ডকপি ও সফটকপি মন্ত্রণালয়, বাংলাদেশ ব্যাংকে প্রেরণ।	চাহিদা অনুযায়ী প্রধান কার্যালয়ের ঋণ আদায় উপ-বিভাগ	বিনামূল্যে	তিন মাস পরপর	জনাব দেবব্রত ভৌমিক উপ-মহাব্যবস্থাপক (চ. দা.) ঋণ আদায় বিভাগ ফোন: 02222226023 ই-মেইল recovery@ansarvdpbank.gov.bd
৩.	**বাংলাদেশ ব্যাংকে** Non Banking Financial Institute (NBFI)	নির্ধারিত ফরমেট অনুযায়ী কার্ডকপি ও সফট কটি মন্ত্রণালয়, বাংলাদেশ ব্যাংকে প্রেরণ।	চাহিদা অনুযায়ী প্রধান কার্যালয়ের ঋণ আদায় উপ-বিভাগ	বিনামূল্যে	চাহিত সময়ের মধ্যে	**জনাব মো: আবদুর রহিম শিকদার** উপ মহাব্যবস্থাপক (চ.দা.) (বিভাগ প্রধান, ঋণ ও অগ্রিম বিভাগ) ফোনঃ 02222226879 avublad@gmail.com
৪.	online এর মাধ্যমে শেয়ার সংক্রান্ত সেবা সহজীকরণ	১. অনলাইন শেয়ার ম্যানেজমেন্ট সিষ্টেম ২. শেয়ার মোবাইল অ্যাপস ৩. USSD মেনু ভিত্তিক সার্ভিস ৪. হেলপলাইন	online ভিত্তিক এবং ব্যাংকের সকল শাখা কার্যালয়	বিনামূল্যে	তাৎক্ষনিক ভাবে প্রদেয়	জনাব মোহাম্মদ হাসান মাহমুদ সিষ্টেম এনালিষ্ট ফোন: 01716014787 ই-মেইল: ict@ansarvdpbank.gov.bd
৫.	সোশ্যাল মিডিয়ার মাধ্যমে সেবা প্রদান	১. Facebook 2.Youtube chanel	online ভিত্তিক	"	চাহিত সময়ের মধ্যে	জনাব মো: শাহ নেওয়াজ প্রিন্সিপাল অফিসার ফোন: 01830382038 ই-মেইল: ict@ansarvdpbank.gov.bd
৬.	website ও তথ্যবাতায়ন	website ও তথ্যবাতায়ন নিয়মিত হালনাগাদ রাখা এবং এর মাধ্যমে বিভিন্ন কার্যক্রম ও তথ্য চিত্র উপস্থাপন	online ভিত্তিক	"	"	মো: শাহ নেওয়াজ প্রিন্সিপাল অফিসার ফোন: 01914920422 ই-মেইল: ict@ansarvdpbank.gov.bd

৪.৩ অভ্যন্তরীন সেবা

ক্রম	সেবার নাম	সেবা প্রদানের পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র ও প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
(ক)	নৈমিত্তিক ছুটি মঞ্জুরী	ছুটিতে গমনের পূর্বে আবেদনের ভিত্তিতে ছুটি মঞ্জুরী করা হয়	নির্ধারিত ফরমে আবেদনপত্র। প্রাপ্তিস্থান : স্ব স্ব কার্যালয়	বিনামূল্যে	০১ (এক) কার্যদিবস	স্ব স্ব নিয়ন্ত্রণকারী কর্মকর্তা
(খ)	অর্জিত ছুটি মঞ্জুরী	ছুটিতে গমনের পূর্বে আবেদনের ভিত্তিতে ছুটি মঞ্জুরী করা হয়	নির্ধারিত ফরমে আবেদনপত্র। প্রাপ্তিস্থান : স্ব স্ব কার্যালয়	বিনামূল্যে	০৩ (তিন) কার্যদিবস	জনাব মো: শাহজাহান আকন্দ উপ মহাব্যবস্থাপক (চ.দা.) কর্মী ব্যবস্থাপনা বিভাগ ফোন: 02222221239 ই-মেইল:pd@ansarvdpbank gov.bd
(গ)	প্রসূতি ছুটি মঞ্জুরী	আবেদনের ভিত্তিতে মঞ্জুরীর আদেশ জারী	ডাক্তারের পরামর্শপত্রসহ নির্ধারিত ফরমে ছুটির আবেদনপত্র। প্রাপ্তিস্থান : স্ব স্ব কার্যালয়	বিনামূল্যে	০৩ (তিন) কার্যদিবস	জনাব মো: শাহজাহান আকন্দ উপ মহাব্যবস্থাপক (চ.দা.) কর্মী ব্যবস্থাপনা বিভাগ ফোন: 02222221239 ই-মেইল:pd@ansarvdpbank gov.bd
(ঘ)	সাধারণ ভবিষ্য তহবিলের অগ্রিম মঞ্জুরী	আবেদনের ভিত্তিতে মঞ্জুরী দেয়া হয়	নির্ধারিত ফরমে আবেদনপত্র। প্রাপ্তিস্থান : স্ব স্ব কার্যালয়	বিনামূল্যে	০৩ (তিন) কার্যদিবস	জনাব মোঃ আঃ আলীম উপ মহাব্যবস্থাপক (চ.দা.) কেন্দ্রীয় হিসাব বিভাগ ফোনঃ 02-48313147 ই-মেইল: avubacc@gmail.com
(ঙ)	পার্সোনাল লোন /একটি বাড়ী একটি খামার সম্মন্বিত কৃষি ঋণ (ব্যাংকের কর্মকর্তা/ কর্মচারীদের জন্য)	আবেদনের ভিত্তিতে মঞ্জুরীর করা হয়	নির্ধারিত ফরমে আবেদনপত্র। প্রাপ্তিস্থান : স্ব স্ব কার্যালয়	প্রয়োজনীয় ষ্ট্যাম্পসহ চার্জ ডকুমেন্ট সম্পাদন	১০ (দশ) কার্যদিবস	সংশ্লিষ্ট শাখা ব্যবস্থাপক ও সংশ্লিষ্ট আঞ্চলিক ব্যবস্থাপক
(চ)	গৃহ নির্মাণ অগ্রিম মঞ্জুরী	আবেদনের ভিত্তিতে মঞ্জুরী করা হয়	নির্ধারিত ফরমে আবেদনপত্র। প্রাপ্তিস্থান : স্ব স্ব কার্যালয়	প্রয়োজনীয় ষ্ট্যাম্পসহ চার্জ ডকুমেন্ট সম্পাদন	৯০ (নব্বই) কার্যদিবস	জনাব মো: শাহজাহান আকন্দ উপ মহাব্যবস্থাপক (চ.দা.) কর্মী ব্যবস্থাপনা বিভাগ ফোন: 02222221239 ই-মেইল:pd@ansarvdpbank gov.bd
(ছ)	মোটর সাইকেল অগ্রিম মঞ্জুরী	আবেদনের ভিত্তিতে মঞ্জুরী করা হয়	নির্ধারিত ফরমে আবেদনপত্র। প্রাপ্তিস্থান : স্ব স্ব কার্যালয়	প্রয়োজনীয় ষ্ট্যাম্পসহ চার্জ ডকুমেন্ট সম্পাদন	০৭ (সাত) কার্যদিবস	জনাব মো: শাহজাহান আকন্দ উপ মহাব্যবস্থাপক (চ.দা.) কর্মী ব্যবস্থাপনা বিভাগ ফোন: 02222221239 ই-মেইল:pd@ansarvdpbank gov.bd

ক্রম	সেবার নাম	সেবা প্রদানের পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র ও প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
(জ)	ব্যাংকিং ডিপ্লোমা পাসের সম্মানী প্রদান	আবেদনের ভিত্তিতে সম্মানী প্রদানের অনুমতি দেওয়া হয়।	মূল সনদপত্রসহ সাদা কাগজে আবেদনপত্র। প্রাপ্তিস্থান : স্ব স্ব কার্যালয়	বিনামূল্যে	০৩ (তিন) কার্যদিবস	জনাব মো: শাহজাহান আকন্দ উপ মহাব্যবস্থাপক (চ.দা.) কর্মী ব্যবস্থাপনা বিভাগ ফোন: 02222221239 ই-মেইল:pd@ansarvdpbank gov.bd
(ঝ)	পাসপোর্ট করার অনুমতি প্রদান	আবেদনের ভিত্তিতে অনুমতি প্রদান করা হয়।	নির্ধারিত ফরমে আবেদনপত্র। প্রাপ্তিস্থান : স্ব স্ব কার্যালয়	বিনামূল্যে	০৩ (তিন) কার্যদিবস	জনাব মো: শাহজাহান আকন্দ উপ মহাব্যবস্থাপক (চ.দা.) কর্মী ব্যবস্থাপনা বিভাগ ফোন: 02222221239 ই-মেইল:pd@ansarvdpbank gov.bd
(ঞ)	শিক্ষা/উচ্চতর শিক্ষা গ্রহণের অনুমতি	আবেদনের ভিত্তিতে অনুমতি প্রদান করা হয়।	সাদা কাগজে আবেদনপত্র। প্রাপ্তিস্থান : স্ব স্ব কার্যালয়	বিনামূল্যে	০৭ (সাত) কার্যদিবস	জনাব মো: শাহজাহান আকন্দ উপ মহাব্যবস্থাপক (চ.দা.) কর্মী ব্যবস্থাপনা বিভাগ ফোন: 02222221239 ই-মেইল:pd@ansarvdpbank gov.bd
(ট)	কর্মচারী কল্যাণ তহবিল হতে অনুদান মঞ্জুরী	আবেদনের ভিত্তিতে অনুমতি প্রদান করা হয়।	নির্ধারিত ফরমে আবেদনপত্র। প্রাপ্তিস্থান : স্ব স্ব কার্যালয়	বিনামূল্যে	৯০ (নব্বই) কার্যদিবস	জনাব মো: শাহজাহান আকন্দ উপ মহাব্যবস্থাপক (চ.দা.) কর্মী ব্যবস্থাপনা বিভাগ ফোন: 02222221239 ই-মেইল:pd@ansarvdpbank gov.bd
(ঠ)	নিয়োগ ও পদোন্নতি প্রদানের নীতিমালা	বিদ্যমান নীতিমালা অনুযায়ী শূন্যপদ সাপেক্ষে পদোন্নতি ও নিয়োগ **নীতিমালা** অনুযায়ী পদোন্নতি ও নিয়োগ প্রদান	আবশ্যিক সনদ ও আনুসঙ্গিক কাগজপত্রসহ বিদ্যমান নীতিমালা অনুযায়ী	নিয়োগ বিজ্ঞপ্তির শর্তানুযায়ী	১৮০ (একশত আশি) কার্যদিবস	জনাব মো: শাহজাহান আকন্দ উপ মহাব্যবস্থাপক (চ.দা.) কর্মী ব্যবস্থাপনা বিভাগ ফোন: 02222221239 ই-মেইল:pd@ansarvdpbank gov.bd
(ড)	স্থায়ীকরণ পদোন্নতিপ্রাপ্ত পদে	নতুন নিয়োগপ্রাপ্ত পদের ক্ষেত্রে ১ বছর এবং পদোন্নতি প্রাপ্ত পদে ৬ মাস অতিক্রান্তের পর স্ব পদে স্থায়ীকরণ	১. বার্ষিক গোপনীয় প্রতিবেদন ২. চাকুরী সন্তোষজনক ুকি না এ মর্মে নিয়ন্ত্রণকারী কর্তৃপক্ষের প্রত্যয়ন	বিনামূল্যে	০৭ (সাত) কার্যদিবস	জনাব মো: শাহজাহান আকন্দ উপ মহাব্যবস্থাপক (চ.দা.) কর্মী ব্যবস্থাপনা বিভাগ ফোন: 02222221239 ই-মেইল:pd@ansarvdpbank gov.bd
(ঢ)	বার্ষিক বেতন বৃদ্ধি মঞ্জুরী	প্রতি বছরের জুলাই হতে কার্যকর করে বার্ষিক বেতন বৃদ্ধি মঞ্জুরী করা হয়।		বিনামূল্যে	০১ (এক) কার্যদিবস	জনাব মো: শাহজাহান আকন্দ উপ মহাব্যবস্থাপক (চ.দা.) কর্মী ব্যবস্থাপনা বিভাগ ফোন: 02222221239 ই-মেইল:pd@ansarvdpbank gov.bd

ক্রম	সেবার নাম	সেবা প্রদানের পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র ও প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
(ণ)	পি. আর. এল মঞ্জুরী (ব্যাংকের উপ-মহাব্যবস্থাপক পর্যন্ত)	আবেদনের ভিত্তিতে পি. আর. এল মঞ্জুরী করা হয়।	সাদা কাগজে আবেদনপত্র।	বিনামূল্যে	১৪ (চৌদ্দ) কার্যদিবস	জনাব মো: শাহজাহান আকন্দ উপ মহাব্যবস্থাপক (চ.দা.) কর্মী ব্যবস্থাপনা বিভাগ ফোন: 02222221239 ই-মেইল:pd@ansarvdpbank gov.bd
(ত)	পেনশন মঞ্জুরী	আবেদনের ভিত্তিতে পেনশন মঞ্জুরী করা হয়।	নির্ধারিত ফরমে আবেদনপত্র। প্রাপ্তিস্থান : স্ব স্ব কার্যালয়	বিনামূল্যে	৩০ (ত্রিশ) কার্যদিবস	জনাব মো: শাহজাহান আকন্দ উপ মহাব্যবস্থাপক (চ.দা.) কর্মী ব্যবস্থাপনা বিভাগ ফোন: 02222221239 ই-মেইল:pd@ansarvdpbank gov.bd
(থ)	বিশেষ সাফল্যের জন্য পুরস্কার প্রদান	১. ০১ (এক) মাসের মূল বেতনের সমপরিমান অর্থ প্রদান। ২. প্রশংসাপত্র ৩. সার্বিক পারফরম্যান্সের ভিত্তিতে বিশেষ পুরস্কার।	ব্যবস্থাপনা কর্তৃপক্ষের সিদ্ধান্ত মোতাবেক	বিনামূলে	৯০ (নব্বই) কার্যদিবস	জনাব মো: শাহজাহান আকন্দ উপ মহাব্যবস্থাপক (চ.দা.) কর্মী ব্যবস্থাপনা বিভাগ ফোন: 02222221239 ই-মেইল:pd@ansarvdpbank gov.bd
(দ)	প্রশিক্ষণ প্রদান	ব্যাংকের নিজস্ব কর্মকর্তা ও অন্য প্রতিষ্ঠানের প্রশিক্ষক দ্বারা ট্রেনিং ইনস্টিটিউট কর্তৃক প্রশিক্ষণের ব্যবস্থাকরণ	প্রশিক্ষণ প্রদানের নিমিত্তে মনোনয়নপত্র।	বিনামূল্যে	০১-০২ (এক-দুই) কার্যদিবস	জনাব মোঃ আব্দুর রহিম প্রশিক্ষণ ও মানব সম্পদ বিভাগ উপ মহাব্যবস্থাপক (চ.দা.) ফোনঃ 02-49349915 ই-মেইল: training@ansarvdpbank gov.bd
(ধ)	CBS বা ব্যাংকিং অটোমেশন সংক্রান্ত সেবা	CBS এর মাধ্যমে শাখাসমূহের কার্যক্রম বাস্তবায়নে সহযোগীতা করা এবং বিভিন্ন সমস্যা সমাধানে দ্রুত পদক্ষেপ নেয়া।	আন্তঃ নেটওয়ার্ক ভিত্তিক	বিনামূল্যে	তাৎক্ষনিক ভাবে প্রদেয়	জনাব তৌহিদ মোহাম্মদ শোয়েব প্রোগ্রামার ফোন: 01717-13287 ই-মেইল:ict@ansarvdpbank gov.bd
(ন)	যাবতীয় প্রিন্টিং স্টেশনারী সরবরাহ	প্রধান কার্যালয়ে সাধারণ সেবা উপ-বিভাগের মাধ্যেমে ব্যাংকের সকল কার্যালয়ে যাবতীয় প্রিন্টিং ষ্টেশনারী সরবরাহ	চাহিদাপত্র ও প্রাপ্তিস্থান: স্ব স্ব কার্যালয়।	প্রকৃত মূল্য	তাৎক্ষনিক	জনাব গণপ্রসাদ বিশ্বাস উপ মহাব্যবস্থাপক (চ.দা.) সাধারন সেবা বিভাগ ফোনঃ 02222224291 ই-মেইল: cs@ansarvdpbank.gov.bd
(প)	যানবাহন সেবা	প্রধান কার্যালয়ে সাধারণ সেবা বিভাগের মাধ্যেমে সরবরাহ	আবেদন পত্র প্রাপ্তি স্থান: সাধারন সেবা উপ-বিভাগ	সরকারী বিধি অনুযায়ী	তাৎক্ষনিক	জনাব গণপ্রসাদ বিশ্বাস উপ মহাব্যবস্থাপক (চ.দা.) সাধারন সেবা বিভাগ ফোনঃ 02222224291 ই-মেইল: cs@ansarvdpbank.gov.bd

ক্রম	সেবার নাম	সেবা প্রদানের পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র ও প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
(ফ)	টেলিফোন সেবা	প্রধান কার্যালয়ে সাধারণ সেবা উপ-বিভাগের মাধ্যেমে ব্যাংকের প্রধান কার্যলয়সহ মাঠ পর্যায়ের সকল কার্যালয়/শাখায় টেলিফোন সেবা প্রাপ্তির অনুমোদনের ব্যবস্থাকরণ	সাদা কাগজে আবেদনপত্র	স্ব স্ব কার্যালয়ের	০১-০৭ (এক-সাত) কার্যদিবস	জনাব গণপ্রসাদ বিশ্বাস উপ মহাব্যবস্থাপক (চ.দা.) সাধারন সেবা বিভাগ ফোনঃ 02222224291 ই-মেইল: cs@ansarvdpbank.gov.bd
(ব)	আসবাবপত্র ও সাজসরঞ্জাম	প্রধান কার্যালয়ে সাধারণ সেবা উপ-বিভাগের মাধ্যেমে ব্যাংকের সকল কার্যালয়ের আসবাবপত্র ও বৈদ্যুতিক সরঞ্জাম সরবরাহ করা হয়	অধিযাচনপত্র। প্রাপ্তিস্থান :স্ব স্ব কার্যালয়।	প্রকৃত মূল্য	০১-১৫ (এক-পনের) কার্যদিবস	জনাব গণপ্রসাদ বিশ্বাস উপ মহাব্যবস্থাপক (চ.দা.) সাধারন সেবা বিভাগ ফোনঃ 02222224291 ই-মেইল: cs@ansarvdpbank.gov.bd
(ভ)	লজিস্টিক সরবরাহ	প্রধান কার্যালয়ে সাধারণ সেবা এবং কম্পিউটার বিভাগের মাধ্যেমে সরবরাহ করা হয়	অধিযাচনপত্র। প্রাপ্তিস্থান : স্ব স্ব কার্যালয়	বিনামূল্যে	০১(এক) কার্যদিবস	জনাব গণপ্রসাদ বিশ্বাস উপ মহাব্যবস্থাপক (চ.দা.) সাধারন সেবা বিভাগ ফোনঃ 02222224291 ই-মেইল: cs@ansarvdpbank.gov.bd ও জনাব মোহাম্মদ হাসান মাহমুদ সিষ্টেম এনালিষ্ট ফোন: 01716014787 ই-মেইল: ict@ansarvdpbank.gov.bd
(ম)	বাজেট প্রদান	ব্যাংকের বাজেট প্রণয়ন করে শাখা, আঞ্চলিক কার্যালয়, আঞ্চলিক নিরীক্ষা কার্যালয় ও প্রধান কার্যালয়ের সংশ্লিষ্ট বিভাগে প্রেরণ	শাখা, আঞ্চলিক কার্যালয়, আঞ্চলিক নিরীক্ষা কার্যালয় ও প্রধান কার্যালয়ের বিভিন্ন বিভাগ হতে প্রাপ্ত প্রস্তাবপত্র এবং অন্যান্য কাগজপত্র (যদি থাকে)। প্রাপ্তি স্থান: স্ব স্ব কার্যালয়	বিনামূল্যে	নির্ধারিত সময় অনুযায়ী	জনাব মোঃ আঃ আলীম উপ-মহাব্যবস্থাপক (চ. দা.) কেন্দ্রীয় হিসাব বিভাগ ফোনঃ 02-48313147 ই-মেইল: avubacc@gmail.com
(য)	নিরীক্ষা ও পরিদর্শন	নিরীক্ষা ও পরিদর্শন বিভাগ এবং আঞ্চলিক নিরীক্ষা কার্যালয় কর্তৃক নির্ধারিত ফরমেট অর্থবছর ভিত্তিক নিরীক্ষা কার্যক্রম সম্পাদন	নিরীক্ষা ও পরিদর্শন বিভাগ এবং আঞ্চলিক নিরীক্ষা কার্যালয়। স্থান: স্ব স্ব কার্যালয়	বিনামূল্যে	০৭ (সাত) কার্যদিবস	জনাব মো: জাহাঙ্গীর আলম উপ-মহাব্যবস্থাপক (চ. দা.) নিরীক্ষা ও পরিদর্শন বিভাগ ফোন: 01712-213996 ই-মেইল: audit@ansarvdpbank gov.bd

ক্রম	সেবার নাম	সেবা প্রদানের পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র ও প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
(র)	শাখা খোলা	যথাযথ কর্তৃপক্ষের অনুমোদন মোতাবেক	১. শাখা খোলার বিষয়ে মূল শাখার প্রস্তাব ২. ব্যবস্থাপনা কর্তৃপক্ষের সুপারিশ ৩. পরিচালনা পর্ষদের সিদ্ধান্ত	বিনামূল্যে	১৮০ (একশত আশি) কার্যদিবস	জনাব মোঃ শিব্বির আহমেদ উপ-মহাব্যবস্থাপক শাখা নিয়ন্ত্রণ বিভাগ ফোন: 02-49349915 bcd@ansarvdpbank.gov.bd
(ল)	মেয়াদ পূর্ণ হওয়ার পূর্বে অবসর গ্রহণের অনুমোদন	পরিচালনা পর্ষদ	এজিএম ও তদুর্দ্ধে	বিনামূল্যে	৩০(ত্রিশ) কার্যদিবস	জনাব মো: শাহজাহান আকন্দ উপ মহাব্যবস্থাপক (চ.দা.) কর্মী ব্যবস্থাপনা বিভাগ ফোন: 02222221239 ই-মেইল:pd@ansarvdpbank gov.bd
		ব্যবস্থাপনা পরিচালক	এজিএম এর নিম্নে সকল স্তরের কর্মকর্তা ও কর্মচারী			
(শ)	কর্মকর্তা-কর্মচারীদের বিশেষ বেতন বৃদ্ধি অনুমোদন	পরিচালনা পর্ষদ	সকল স্তরের কর্মকর্তা/কর্মচারী	বিনামূল্যে	৩০(ত্রিশ) কার্যদিবস	জনাব মো: শাহজাহান আকন্দ উপ মহাব্যবস্থাপক (চ.দা.) কর্মী ব্যবস্থাপনা বিভাগ ফোন: 02222221239 ই-মেইল:pd@ansarvdpbank gov.bd
(ষ)	সংগরোধ ছুটি	(১) ব্যবস্থাপনা পরিচালক	মহাব্যবস্থাপন, উপ-মহাব্যবস্থাপক ও নিজ দপ্তরের কম	বিনামূল্যে	তাৎক্ষনিক	জনাব মো: শাহজাহান আকন্দ উপ মহাব্যবস্থাপক (চ.দা.) কর্মী ব্যবস্থাপনা বিভাগ ফোন: 02222221239 ই-মেইল:pd@ansarvdpbank gov.bd
		(২) মহাব্যবস্থাপক	সংশ্লিষ্ট মহাবিভাগের আওতাধূন সহকারী মহাব্যবস্থাপক/উপ-বিভাগ প্রধানগণ ও নিজ দপ্তরের কর্মকর্তা-কর্মচারী। তাছাড়া মহাব্যবস্থাপক (অপারেশন) আঞ্চলিক ব্যবস্থাপকগণের সংগরোধ ছুটির বিষয়টি নিষ্পত্তি করবেন।	বিনামূল্যে		
		(৩) উপ-মহাব্যবস্থাপকগণ	নিয়ন্ত্রণাধীন উপ-বিভাগের সহকারী মহাব্যবস্থাপক/ উপ-বিভাগ প্রধান ব্যতিত প্রধান কার্যালয়ের তার অধিনস্ত সকল কর্মকর্তা ও কর্মচারী	বিনামূল্যে	তাৎক্ষনিক	
		(৪) আঞ্চলিক ব্যবস্থাপক	শাখা ব্যবস্থাপক ও আঞ্চলিক কার্যালয়ের অন্যান্য কর্মকর্তা-কর্মচারী	বিনামূল্যে	তাৎক্ষনিক	
		(৫) শাখা ব্যবস্থাপক	শাখার নিয়ন্ত্রণাধীন সকল স্তরের কর্মকর্তা-কর্মচারী	বিনামূল্যে	তাৎক্ষনিক	

ক্রম	সেবার নাম	সেবা প্রদানের পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র ও প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
(স)	শৃংখলাজনিত ব্যবস্থা গ্রহণঃ ক) খসড়া কৈফিয়তনামা/ অভিযোগনামার অনুমোদন	(১) ব্যবস্থাপনা পরিচালক	প্রিন্সিপাল অফিসার এবং তদুর্ধ সকল স্তরের কর্মকর্তা	বিনামূলে	৭/১৫ কার্যদিবস	জনাব মো: শাহজাহান আকন্দ উপ মহাব্যবস্থাপক (চ.দা.) কর্মী ব্যবস্থাপনা বিভাগ ফোন: 02222221239 ই-মেইল:pd@ansarvdpbank gov.bd
		(২) মহাব্যবস্থাপক (প্রশাসন)	সিনিয়র অফিসার ও তদনিম্ন সকল স্তরের কর্মকর্তা ও কর্মচারী	বিনামূল্যে	৭/১৫ কার্যদিবস	জনাব মো: শাহজাহান আকন্দ উপ মহাব্যবস্থাপক (চ.দা.) কর্মী ব্যবস্থাপনা বিভাগ ফোন: 02222221239 ই-মেইল:pd@ansarvdpbank gov.bd
(হ)	খ) চূড়ান্ত অভিযোগনামা ও তদন্তকারী কর্মকর্তা নিয়োগের অনুমোদন	(১) ব্যবস্থাপনা পরিচালক	প্রিন্সিপাল অফিসার ও তদুর্ধ সকল কর্মকর্তা ও কর্মচারী	বিনামূল্যে	০৭ কার্যদিবস	জনাব মো: শাহজাহান আকন্দ উপ মহাব্যবস্থাপক (চ.দা.) কর্মী ব্যবস্থাপনা বিভাগ ফোন: 02222221239 ই-মেইল:pd@ansarvdpbank gov.bd
		(২) মহাব্যবস্থাপক (প্রশাসন)	সিনিয়র অফিসার ও তদনিম্ন সকল স্তরের কর্মকর্তা ও কর্মচারী	বিনামূল্যে	০৭ কার্যদিবস	জনাব মো: শাহজাহান আকন্দ উপ মহাব্যবস্থাপক (চ.দা.) কর্মী ব্যবস্থাপনা বিভাগ ফোন: 02222221239 ই-মেইল:pd@ansarvdpbank gov.bd
(ড়)	মৃত্যু পরবর্তী অনুদান (পরিচালনা পর্ষদের অনুমোদিত হারে)	(১) ব্যবস্থাপনা পরিচালক	সকল স্তরের কর্মকর্তা	বিনামূল্যে	৩০ কার্যদিবস	জনাব মো: শাহজাহান আকন্দ উপ মহাব্যবস্থাপক (চ.দা.) কর্মী ব্যবস্থাপনা বিভাগ ফোন: 02222221239 ই-মেইল:pd@ansarvdpbank gov.bd
		(২) মহাব্যবস্থাপক (প্রশাসন)	সকল স্তরের কর্মচারী	বিনামূল্যে	৩০ কার্যদিবস	
(ঢ়)	Easy Balancing					জনাব তৌহিদ মোহাম্মদ শোয়েব (৬০৯) প্রোগ্রামার, আইসিটি বিভাগ, 01717-139287, avubcomputer@gmail.com

৫.০ সেবা গ্রহীতার কাছে সেবা প্রদানকারীর প্রত্যাশা

ক্রম	প্রতিশ্রুতি/কাঙ্খিত সেবা প্রাপ্তির লক্ষ্যে করণীয়
১.	স্বয়ংসম্পূর্ণ আবেদন জমা প্রদান
২.	যথাযথ প্রক্রিয়ায় প্রয়োজনীয় ফিস পরিশোধ করা
৩.	প্রযোজ্য ক্ষেত্রে মোবাইল মেসেজ/ইমেইলের নির্দেশনা অনুসরণ করা
৪.	সাক্ষাতের জন্য ধার্য তারিখে নির্ধারিত সময়ের পূর্বেই উপস্থিত থাকা
৫.	অনাবশ্যক ফোন/তদবির না করা

৬.০ সেবা প্রাপ্তিতে অসন্তুষ্ট হলে দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার সঙ্গে যোগাযোগ করুন। তার কাছ থেকে সমাধান পাওয়া না গেলে নিম্নোক্ত পদ্ধতিতে যোগাযোগ করে আপনার সমস্যা অবহিত করুন:

ক্রম	কখন যোগাযোগ করবেন	কার সঙ্গে যোগাযোগ করবেন	যোগাযোগের ঠিকানা	নিষ্পত্তির সময়সীমা
১.	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক)	**জনাব মো: শাহজাহান আকন্দ** উপ মহাব্যবস্থাপক (চ.দা.) ফোন: 02222221239 ই-মেইল: pd@ansarvdpbank.gov.bd	১৫ কার্যদিবস
২.	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	আপিল কর্মকর্তা	**জনাব পারভীন আকতার** ব্যবস্থাপনা পরিচালক (অতিরিক্ত দায়িত্ব) ফোন: 02-8322181 ই-মেইল: md@ansarvdpbank.gov.bd	২০ কার্যদিবস
৩.	আপিল কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	ব্যাংকের পরিচালনা পর্ষদ	**জনাব বাদল চন্দ্র দেবনাথ** উপ মহাব্যবস্থাপক ফোন: 02-222226879 ই-মেইল: recovery@ansarvdpbank.gov.bd	৪৫ কার্যদিবস