রাজশাহী কৃষি উন্নয়ন ব্যাংক

উত্তর-পশ্চিমাঞ্চলে রাষ্ট্রীয় মালিকানাধীন একটি বিশেষায়িত ব্যাংক

www.rakub.org.bd

সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি

(Citizen's Charter)

প্রধান কার্যালয় পর্যায় কার্যক্রম

৩০ ডিসেম্বর ২০২৫

রাজশাহী কৃষি উন্নয়ন ব্যাংক

প্রধান কার্যালয়

২৭২, বনলতা বাণিজ্যিক এলাকা, বিমানবন্দর রোড, রাজশাহী।

ওয়েব সাইটঃ www.rakub.org.bd

মানিলন্ডারিং, টেরোরিস্ট ফাইন্যান্সিং প্রিভেনশন এন্ড ব্রাঞ্চেস কন্ট্রোল ডিপার্টমেন্ট

CITIZEN'S CHARTER

১. ভিশন ও মিশন

ভিশন ঃ রাজশাহী ও রংপুর বিভাগের কৃষি ও কৃষিভিত্তিক কর্মকান্ডে অর্থায়নের মাধ্যমে দেশের সামগ্রিক অর্থনৈতিক উন্নয়ন।

মিশন ঃ রাজশাহী ও রংপুর বিভাগের আওতাধীন কৃষক ও কৃষি সংশ্লিষ্ট কর্মকান্ডের সাথে সম্পৃক্ত জনগোষ্ঠির আর্থ-সামাজিক অবস্থার উন্নয়নকল্পে ব্যাংকিং সেবা প্রদানের মাধ্যমে দেশের সার্বিক অর্থনৈতিক উন্নয়নে অংশগ্রহণ। ব্যবসায়িক কার্যক্রম সুষ্ঠুভাবে সম্পাদনের মাধ্যমে ব্যাংকটিকে লাভজনকভাবে পরিচালনা করা।

এক নজরে রাজশাহী কৃষি উন্নয়ন ব্যাংক

মোট শাখা	-	৩৮৩ টি	মহাব্যবস্থাপকের দপ্তর	-	৩ টি
শহর শাখা	-	৫০ টি	বিভাগীয় কার্যালয়	-	২ টি
পল্লী শাখা	-	৩৩৩ টি	বিভাগীয় নিরীক্ষা কার্যালয়	-	২ টি
কর্পোরেট শাখা	-	৪ টি	জোনাল কার্যালয়	-	১৮ টি
সিবিএস শাখা	-	৩৮৩ টি	জোনাল নিরীক্ষা কার্যালয়	-	১৮ টি

CITIZEN'S CHARTER

সময়সূচি

অফিসের সময়সূচি	ঃ	রবিবার হতে বৃহস্পতিবার সকাল: ১০ টা হতে বিকাল: ৬ টা
লাঞ্চ বিরতি	ঃ	দুপুর: ১ টা হতে ১:৩০ মিঃ পর্যন্ত নামাজ ও খাবারের বিরতি তবে অভ্যন্তরীণ ব্যবস্থাপনায় বিরতিকালীন সময়ে লেনদেন অব্যাহত থাকবে।

CITIZEN'S CHARTER

সূচীপত্র

ক্রমিক নং	সেবার নাম	সংখ্যা	পৃষ্ঠা নং
২.১	নাগরিক সেবা	৭	৫
২.২	আইটি সংক্রান্ত সেবা	৭	৬-৭
২.৩	অভ্যন্তরীণ সেবা	৩৯	৮-১৬
২.৪	অভিযোগ ব্যবস্থাপনা পদ্ধতি	২	১৭

CITIZEN'S CHARTER

২.১ নাগরিক সেবা:

ক্রঃ নং	সেবার নাম	সেবা প্রদানে সর্বোচ্চ সময়	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র/ আবেদন ফর্ম প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি (যদি থাকে)	শাখা/কার্যালয়ের নামসহ দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার পদবি, রুম নং, জেলা/উপজেলার কোড, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ই-মেইল	উর্ধতন কর্মকর্তার পদবি, রুম নং, জেলা/উপজেলার কোড, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ই-মেইল
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮
১	নিয়োগ	কমপক্ষে ১৮০ দিন	(১) অনলাইনে আবেদন পত্রের ফরমেট পূরণ; (২) শিক্ষাগত যোগ্যতার সনদপত্র; (৩) জাতীয় ও চারিত্রিক সনদপত্র এবং নিয়োগ বিজ্ঞপ্তিতে উল্লিখিত অন্যান্য আবশ্যকীয় কাগজপত্র।	রাকাব এর Website	বিজ্ঞপ্তি অনুযায়ী এবং অনলাইনে পরিশোধযোগ্য	নীরাঞ্জন কুমার প্রাং সহকারী মহাব্যবস্থাপক কর্মী ব্যবস্থাপনা বিভাগ ফোন: ০২৫৮৮৮২০০৮৭ মোবা: ০১৩২৪-৪৩৩৯২৯ dgmpd@rakub.org.bd	মোঃ সারোওয়ার হোসেন উপ-মহাব্যবস্থাপক কর্মী ব্যবস্থাপনা বিভাগ ফোন: ০২৫৮৮৮২০০৮৭ মোবা: ০১৭০৮-৮০৬০১১ dgmpd@rakub.org.bd
২	সরকারি আমদানি এলসি খোলা	প্রত্যেক কার্যবিদসে	রাকাব, স্থানীয় মুখ্য কার্যালয়ের ডেস্ক, রাকাব, ঢাকা শাখা কর্তৃক বিকেবির মাধ্যমে সরকারি এলসিগুলি খোলা হয়	আমদানি এলসি খোলার প্রয়োজনীয় কাগজপত্র প্রাপ্তিস্থানঃ ঢাকা শাখা	নির্দিষ্ট হারে কমিশনের মাধ্যমে	মোঃ মাইনুল হক ২য় কর্মকর্তা স্থানীয় মুখ্য কার্যালয় ফোন: ০২৫৮৮৮২০১১৪ মোবা: ০১৭১২-৪১৩১৯১ dgmlpo@rakub.org.bd	সৈয়দ খাইরুল ইসলাম ব্যবস্থাপক স্থানীয় মুখ্য কার্যালয় ফোন: ০২৫৮৮৮২০১১৪ মোবা: ০১৭০৮-৮০৬০৩৬ dgmlpo@rakub.org.bd
৩	ওয়েবসাইটের মাধ্যমে ব্যাংকের বিভিন্ন তথ্য প্রদান	--	সরাসরি	--	--	আবু হানিফ সিনিয়র সিস্টেম এনালিস্ট (সমব্য) আইসিটি সিস্টেম বিভাগ ফোন: ০২৫৮৮৮২০০৮৩ মোবা: ০১৭০৭১১৯১৬৮ dgmictsys@rakub.org.bd	মোঃ আরিফুজ্জামান উপ-মহাব্যবস্থাপক আইসিটি সিস্টেম বিভাগ ফোন: ০২৫৮৮৮২০০৮২ মোবা: ০১৭১১-২৬৭৮৮১ dgmictsys@rakub.org.bd

২.২ আইটি সংক্রান্ত সেবা:

ক্রঃ নং	সেবার নাম	সেবা প্রদানের সর্বোচ্চ সময়	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র/আবেদন ফর্ম প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি (যদি থাকে)	শাখা/কার্যালয়ের নামসহ দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার পদবি, রুম নং, জেলা/উপজেলার কোড, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ই-মেইল	উর্ধতন কর্মকর্তার পদবি, রুম নং, জেলা/উপজেলার কোড, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ই-মেইল
১	SMS Banking	তাৎক্ষণিক সেবা	Active Account এবং গ্রাহকের নিজস্ব মোবাইল নম্বর।	ব্যাংকের সকল শাখা হতে এ সেবা প্রদান করা হয়।	বাৎসরিক ভিত্তিতে ১৫০/- টাকা চার্জ কর্তন	মোহাম্মদ হুমায়ুন কবির সিনিয়র সিস্টেম এনালিস্ট (সমব্য) আইসিটি অপারেশন বিভাগ ফোন: ০২৫৮৮৮২০০৮৩ মোবা: ০১৭১১-১৭২৮১৯ dgmictop@rakub.org.bd	মোঃ আবুল কালাম উপ-মহাব্যবস্থাপক আইসিটি অপারেশন বিভাগ ফোন: ০২৫৮৮৮২০০৮২ মোবা: ০১৭০৮-৮০৬০২৮ dgmictop@rakub.org.bd
২	রাকাব মোবাইল APP ও ইন্টারনেট ব্যাংকিং	তাৎক্ষণিক সেবা	এ্যাপে অনলাইন রেজিস্ট্রেশন করা হয়। ইন্টারনেট ব্যাংকিং লিংক: https://rakub-ebanking.org.bd এর মাধ্যমে অনলাইন রেজিস্ট্রেশন করা হয়।	Google Playstore	বাৎসরিক ভিত্তিতে ১৫০/- টাকা চার্জ কর্তন	মোহাম্মদ হুমায়ুন কবির সিনিয়র সিস্টেম এনালিস্ট (সমব্য) আইসিটি অপারেশন বিভাগ ফোন: ০২৫৮৮৮২০০৮৩ মোবা: ০১৭১১-১৭২৮১৯ dgmictop@rakub.org.bd	মোঃ আবুল কালাম উপ-মহাব্যবস্থাপক আইসিটি অপারেশন বিভাগ ফোন: ০২৫৮৮৮২০০৮২ মোবা: ০১৭০৮-৮০৬০২৮ dgmictop@rakub.org.bd
৩	e-KYC এর মাধ্যমে ঘরে বসে হিসাব খোলা	তাৎক্ষণিক সেবা	এ্যাপে অনলাইন রেজিস্ট্রেশন করা হয়। ইন্টারনেট ব্যাংকিং লিংক: https://rakub-ebanking.org.bd এর মাধ্যমে অনলাইন রেজিস্ট্রেশন করা হয়।	হিসাবধারী ও নমিনীর জাতীয় পরিচয়পত্রের ফটোকপি	বিনামূল্যে	মোহাম্মদ হুমায়ুন কবির সিনিয়র সিস্টেম এনালিস্ট (সমব্য) আইসিটি অপারেশন বিভাগ ফোন: ০২৫৮৮৮২০০৮৩ মোবা: ০১৭১১-১৭২৮১৯ dgmictop@rakub.org.bd	মোঃ আবুল কালাম উপ-মহাব্যবস্থাপক আইসিটি অপারেশন বিভাগ ফোন: ০২৫৮৮৮২০০৮২ মোবা: ০১৭০৮-৮০৬০২৮ dgmictop@rakub.org.bd
৪	রাকাব ও মোবাইল ব্যাংকিং সেবা প্রদানকারী প্রতিষ্ঠান (MFS) এর মধ্যে ফান্ড ট্রান্সফার:						
	ক) রাকাব হিসাব হতে বিকাশ, নগদ ও ট্যাপ একাউন্টে ফান্ড ট্রান্সফার	তাৎক্ষণিক সেবা	Active Account এবং গ্রাহকের নিজস্ব মোবাইল নম্বর।	ব্যাংকের সকল শাখা হতে এ সেবা প্রদান করা হয়।	বিনামূল্যে	মোহাম্মদ হুমায়ুন কবির সিনিয়র সিস্টেম এনালিস্ট (সমব্য) আইসিটি অপারেশন বিভাগ ফোন: ০২৫৮৮৮২০০৮৩ মোবা: ০১৭১১-১৭২৮১৯ dgmictop@rakub.org.bd	মোঃ আবুল কালাম উপ-মহাব্যবস্থাপক আইসিটি অপারেশন বিভাগ ফোন: ০২৫৮৮৮২০০৮২ মোবা: ০১৭০৮-৮০৬০২৮ dgmictop@rakub.org.bd
	খ) রাকাব হিসাব হতে রকেট একাউন্টে ফান্ড ট্রান্সফার:						
	১) সাধারণ কাস্টমার	তাৎক্ষণিক সেবা	Active Account এবং গ্রাহকের নিজস্ব মোবাইল নম্বর।	ব্যাংকের সকল শাখা হতে এ সেবা প্রদান করা হয়।	বিনামূল্যে	মোহাম্মদ হুমায়ুন কবির সিনিয়র সিস্টেম এনালিস্ট (সমব্য) আইসিটি অপারেশন বিভাগ ফোন: ০২৫৮৮৮২০০৮৩ মোবা: ০১৭১১-১৭২৮১৯ dgmictop@rakub.org.bd	মোঃ আবুল কালাম উপ-মহাব্যবস্থাপক আইসিটি অপারেশন বিভাগ ফোন: ০২৫৮৮৮২০০৮২ মোবা: ০১৭০৮-৮০৬০২৮ dgmictop@rakub.org.bd
	গ) MFS হতে রাকাবে ফান্ড ট্রান্সফার (রাকাবের শাখা/কার্যালয়ের বিল ব্যতীত	তাৎক্ষণিক সেবা	Active Account এবং গ্রাহকের নিজস্ব মোবাইল নম্বর।	ব্যাংকের সকল শাখা হতে এ সেবা প্রদান করা হয়।	মোবাইল ব্যাংকিং সেবা প্রদানকারী প্রতিষ্ঠানের নির্ধারিত চার্জ	মোহাম্মদ হুমায়ুন কবির সিনিয়র সিস্টেম এনালিস্ট (সমব্য) আইসিটি অপারেশন বিভাগ ফোন: ০২৫৮৮৮২০০৮৩ মোবা: ০১৭১১-১৭২৮১৯ dgmictop@rakub.org.bd	মোঃ আবুল কালাম উপ-মহাব্যবস্থাপক আইসিটি অপারেশন বিভাগ ফোন: ০২৫৮৮৮২০০৮২ মোবা: ০১৭০৮-৮০৬০২৮ dgmictop@rakub.org.bd

রাজশাহী কৃষি উন্নয়ন ব্যাংক

CITIZEN'S CHARTER

ক্রঃ নং	সেবার নাম	সেবা প্রদানের সর্বোচ্চ সময়	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র/আবেদন ফর্ম প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি (যদি থাকে)	শাখা/কার্যালয়ের নামসহ দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার পদবি, রুম নং, জেলা/উপজেলার কোড, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ই-মেইল	উর্ধতন কর্মকর্তার পদবি, রুম নং, জেলা/উপজেলার কোড, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ই-মেইল
৫	মোবাইল টপ আপ	তাৎক্ষণিক সেবা	Active Account এবং গ্রাহকের নিজস্ব মোবাইল নম্বর।	ব্যাংকের সকল শাখা হতে এ সেবা প্রদান করা হয়।	বিনামূল্যে	মোহাম্মদ হুমায়ুন কবির সিনিয়র সিস্টেম এনালিস্ট (সমব্য) আইসিটি অপারেশন বিভাগ ফোন: ০২৫৮৮৮২০০৮৩ dgmictop@rakub.org.bd	মোঃ আবুল কালাম উপ-মহাব্যবস্থাপক আইসিটি অপারেশন বিভাগ ফোন: ০২৫৮৮৮২০০৮২ মোবা: ০১৭০৮-৮০৬০২৮ dgmictop@rakub.org.bd
৬	Website	গ্রাহকগণ যে কোন সময়ে রাকাব এর Website এ প্রবেশ করে প্রয়োজনীয় তথ্য পেতে পারেন।	ইন্টারনেট সংযোগ	ইন্টারনেট	বিনামূল্যে	আবু হানিফ সিনিয়র সিস্টেম এনালিস্ট (সমব্য) আইসিটি সিস্টেম বিভাগ ফোন: ০২৫৮৮৮২০০৮৩ মোবা: ০১৭০৭১১৯১৬৮ dgmictsys@rakub.org.bd	মোঃ আরিফুজ্জামান উপ-মহাব্যবস্থাপক আইসিটি সিস্টেম বিভাগ ফোন: ০২৫৮৮৮২০০৮২ মোবা: ০১৭১১-২৬৭৮৮১ dgmictsys@rakub.org.bd
৭	কম্পিউটার ও কম্পিউটার সামগ্রী ক্রয়, সরবরাহ ও স্থাপন	(৯০-১২০) দিন	(১) যথাযথ কর্তৃপক্ষের অনুমোদন/সুপারিশ; (২) নির্ধারিত ফরমে চাহিদাপত্র দাখিল; (৩) প্রযোজ্য ক্ষেত্রে টেন্ডার আহবানপূর্বক কম্পিউটার সরঞ্জামাদি সংগ্রহ।	আইসিটি বিভাগ রাকাব, প্রধান কার্যালয়, রাজশাহী	-	আবু হানিফ সিনিয়র সিস্টেম এনালিস্ট (সমব্য) আইসিটি সিস্টেম বিভাগ ফোন: ০২৫৮৮৮২০০৮৩ মোবা: ০১৭০৭১১৯১৬৮ dgmictsys@rakub.org.bd	মোঃ আরিফুজ্জামান উপ-মহাব্যবস্থাপক আইসিটি সিস্টেম বিভাগ ফোন: ০২৫৮৮৮২০০৮২ মোবা: ০১৭১১-২৬৭৮৮১ dgmictsys@rakub.org.bd

CITIZEN'S CHARTER

২.৩ অভ্যন্তরীণ সেবা ঃ

ক্রঃ নং	সেবার নাম	সেবা প্রদানে সর্বোচ্চ সময়	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র/ আবেদন ফর্ম প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি (যদি থাকে)	শাখা/কার্যালয়ের নামসহ দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার পদবি, রুম নং, জেলা/উপজেলার কোড, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ই-মেইল	উর্ধতন কর্মকর্তার পদবি, রুম নং, জেলা/উপজেলার কোড, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ই-মেইল
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮
১	এই ব্যাংকে চাকুরীরত সকল পর্যায়ের কর্মকর্তা/ কর্মচারীদের পিআরএল মঞ্জুরি	৩০ কর্মদিবস	(১) যথাযথ কর্তৃপক্ষের মাধ্যমে আবেদনপত্র। (২) এসএসসির সনদপত্র। (৩) ছুটি সংক্রান্ত প্রত্যয়নপত্র। (৪) শৃঙ্খলা ও অডিট সংক্রান্ত প্রত্যয়নপত্র। (৫) জাতীয় পরিচয়পত্রের সত্যায়িত কপি। (৬) যথাযথ কর্তৃপক্ষের সুপারিশ।	মানব সম্পদ উন্নয়ন বিভাগ ও সকল জোনাল কার্যালয়	বিনামূল্যে	আঞ্জুমান শাহানা পারভীন সহকারী মহাব্যবস্থাপক মানব সম্পদ উন্নয়ন বিভাগ মোবা: ০১৭৩৭-৩২৮০৬৫ ফোন: ০২৫৮৮৮২০০৮৮ dgmhrd@rakub.org.bd	মাহমুদা বিন হক উপ-মহাব্যবস্থাপক মানব সম্পদ উন্নয়ন বিভাগ ফোন: ০২৫৮৮৮২০০৮৮ মোবা: ০১৭০৮-৮০৬০১৯ dgmhrd@rakub.org.bd
২	এই ব্যাংকে চাকুরীরত সকল পর্যায়ের কর্মকর্তা/ কর্মচারীদের পেনশন মঞ্জুরি	৬০ দিন	(১) নির্ধারিত ছকে অবসর ভাতা ও আনুতোষিক-এর আবেদনপত্র (যথাযথভাবে পূরণকৃত) ০২(দুই) কপি; (২) পিআরএল/অবসর গ্রহণের আদেশ ও ছাড়পত্রের কপি; (৩) আবেদনকারীর S.S.C পাশের সনদপত্র/বিদ্যালয়ের সনদপত্র এবং জাতীয় পরিচয়পত্রের সত্যায়িত (অফিস প্রধান কর্তৃক) ফটোকপি; (৪) এল পি সি; (৫) সর্বশেষ কর্মস্থলের দায়-দেনার প্রত্যয়নপত্র; (৬) সাম্প্রতিককালে তোলা সত্যায়িত (অফিস প্রধান কর্তৃক) ফটো ০৪ (চার) কপি; (৭) অফিস প্রধান কর্তৃক সত্যায়িত নমুনা স্বাক্ষর কার্ড ০২ (দুই) কপি; (৮) কর্মচারীদের ক্ষেত্রে বৃদ্ধাংগুলি ও অন্যান্য আঙ্গুলের টিপসহি (নমুনা স্বাক্ষর কার্ডের অপর পৃষ্ঠায় টিপসহি গ্রহণ পূর্বক অফিস প্রধান কর্তৃক সত্যায়িত) ০২(দুই) কপি; (৯) সর্বশেষ ৩ বৎসরের কর্মস্থলের নাদাবী প্রত্যায়ন পত্র (এক শাখায় ৩বছর চাকুরী করলেও পূর্ববর্তী আরও ০২ শাখার নাদাবী নামা অথবা ৩ (তিন) বৎসরে একাধিক শাখা হলেও সব শাখার নাদাবী প্রত্যয়নপত্র) দিতে হবে; (১০) সাময়িক বরখাস্ত বা বিচারাধীন থাকা অবস্থায় আছে কিনা এই মর্মে প্রত্যয়নপত্র; (১১) চাকুরীকাল সন্তোষজনক ছিল মর্মে সনদপত্র। কোন শাস্তিমূলক ব্যবস্থায় কী ধরনের শাস্তি এবং চাকুরীকালের কোন অংশ পেনশনের হিসাবের জন্য বাদ দেওয়া হবে কিনা তা স্পষ্টভাবে উল্লেখ পূর্বক প্রত্যয়নপত্র; (১২) নির্ধারিত ছকে সাময়িক পেনশন, আনুতোষিক ও অন্যান্য পাওনা পরিশোধের মুচলেকা; (১৩) অনাদায়ী ঋণ ও অগ্রিম সমন্বয়ের ক্ষমতা প্রদান পত্র। (১৪) প্রতি বছর ১ জুলাই তারিখে ব্যাংক কর্তৃক সাধারণভাবে বার্ষিক বেতন বৃদ্ধি বিষয়ে বাণিজ্যিক হিসাব নিরীক্ষা আপত্তির প্রেক্ষিতে পরবর্তীতে সরকারী সিদ্ধান্তে কোন অর্থ আদায়যোগ্য হলে তা পরিশোধের অংগীকার পত্র (৩০০/- টাকার নন -জুডিশিয়াল ষ্টাম্পের উপর); (১৫) সার্ভিস বহি ও ব্যক্তিগত নথি (কর্মচারীদের ক্ষেত্রে হালনাগাদ করে টেনিউরশীটসহ প্রেরণ করতে হবে)।	মানব সম্পদ উন্নয়ন বিভাগ ও সকল জোনাল কার্যালয়	বিনামূল্যে	আঞ্জুমান শাহানা পারভীন সহকারী মহাব্যবস্থাপক মানব সম্পদ উন্নয়ন বিভাগ মোবা: ০১৭৩৭-৩২৮০৬৫ ফোন: ০২৫৮৮৮২০০৮৮ dgmhrd@rakub.org.bd	মাহমুদা বিন হক উপ-মহাব্যবস্থাপক মানব সম্পদ উন্নয়ন বিভাগ ফোন: ০২৫৮৮৮২০০৮৮ মোবা: ০১৭০৮-৮০৬০১৯ dgmhrd@rakub.org.bd

রাজশাহী কৃষি উন্নয়ন ব্যাংক

CITIZEN'S CHARTER

ক্রঃ নং	সেবার নাম	সেবা প্রদানে সর্বোচ্চ সময়	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র/ আবেদন ফর্ম প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি (যদি থাকে)	শাখা/কার্যালয়ের নামসহ দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার পদবি, রুম নং, জেলা/উপজেলার কোড, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ই-মেইল	উর্ধতন কর্মকর্তার পদবি, রুম নং, জেলা/উপজেলার কোড, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ই-মেইল
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮
৩	শ্রান্তি বিনোদন ছুটি ও ভাতা মঞ্জুর	অনধিক ০৭ কর্মদিবস	(১) নিয়ন্ত্রণকারী কর্তৃপক্ষের সুপারিশসহ সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তা/কর্মচারীর শ্রান্তি বিনোদন ছুটির আবেদন।	কর্মী ব্যবস্থাপনা বিভাগ	বিনামূল্যে	নীরাঞ্জন কুমার প্রাং সহকারী মহাব্যবস্থাপক কর্মী ব্যবস্থাপনা বিভাগ ফোন: ০২৫৮৮৮২০০৮৭ মোবা: ০১৩২৪-৪৩৩৯২৯ dgmpd@rakub.org.bd	মোঃ সারোওয়ার হোসেন উপ-মহাব্যবস্থাপক কর্মী ব্যবস্থাপনা বিভাগ ফোন: ০২৫৮৮৮২০০৮৭ মোবা: ০১৭০৮-৮০৬০১১ dgmpd@rakub.org.bd
৪	অর্জিত ছুটি মঞ্জুর	অনধিক ০৭ কর্মদিবস	(১) স্বর্বর্ণিত আবেদন; (২) নিয়ন্ত্রণকারী কর্তৃপক্ষের সুপারিশসহ নির্ধারিত ফরমে অর্জিত ছুটির আবেদন ; (৩) চিকিৎসার কাগজপত্র (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে); (৪) বেতন ভাতা প্রদানের প্রত্যয়ন; (৫) নৈমিত্তিক ছুটির আবেদন (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে); (৬) ছুটিভোগ শেষে কাজে যোগদানপত্র (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)।	কর্মী ব্যবস্থাপনা বিভাগ	বিনামূল্যে	নীরাঞ্জন কুমার প্রাং সহকারী মহাব্যবস্থাপক কর্মী ব্যবস্থাপনা বিভাগ ফোন: ০২৫৮৮৮২০০৮৭ মোবা: ০১৩২৪-৪৩৩৯২৯ dgmpd@rakub.org.bd	মোঃ সারোওয়ার হোসেন উপ-মহাব্যবস্থাপক কর্মী ব্যবস্থাপনা বিভাগ ফোন: ০২৫৮৮৮২০০৮৭ মোবা: ০১৭০৮-৮০৬০১১ dgmpd@rakub.org.bd
৫	বিদেশ ভ্রমণের অনুমতি প্রদান	১৫ কর্মদিবস	(১) স্বর্বর্ণিত আবেদন; (২) পূরণকৃত সার-সংক্ষেপ ফরম; (৩) বিগত ১ বছরের বিদেশ ভ্রমণের বিবরণী; (৪) আবেদনকারী ও সফরসঙ্গীর পাসপোর্টের সত্যায়িত কপি; (৫) নির্ধারিত ফরমে অর্জিত ছুটির আবেদন; (৬) প্রযোজ্য ক্ষেত্রে প্রমাণক কাগজাদি যেমন-চিকিৎসা সংক্রান্ত ও প্রশিক্ষণ সংক্রান্ত।	কর্মী ব্যবস্থাপনা বিভাগ	বিনামূল্যে	নীরাঞ্জন কুমার প্রাং সহকারী মহাব্যবস্থাপক কর্মী ব্যবস্থাপনা বিভাগ ফোন: ০২৫৮৮৮২০০৮৭ মোবা: ০১৩২৪-৪৩৩৯২৯ dgmpd@rakub.org.bd	মোঃ সারোওয়ার হোসেন উপ-মহাব্যবস্থাপক কর্মী ব্যবস্থাপনা বিভাগ ফোন: ০২৫৮৮৮২০০৮৭ মোবা: ০১৭০৮-৮০৬০১১ dgmpd@rakub.org.bd
৬	কর্মকর্তা/কর্মচারীদের গৃহ নির্মাণ/মোটরসাইকেল / পার্সোনাল/বাইসাইকেল অগ্রিম মঞ্জুর	অনধিক ২০ কর্মদিবস	(১) নির্ধারিত ফরমে আবেদনপত্র; (২) অগ্রিম মঞ্জুরির জন্য প্রেরিত চাহিদা পত্রে উল্লিখিত কাগজপত্রাদি; (৩) গৃহীত অগ্রিম, সাধারণ ভবিষ্য তহবিল ও পিআরএল-এ গমনের তারিখ সংক্রান্ত প্রত্যয়ন।	কর্মী ব্যবস্থাপনা বিভাগ	বিনামূল্যে	নীরাঞ্জন কুমার প্রাং সহকারী মহাব্যবস্থাপক কর্মী ব্যবস্থাপনা বিভাগ ফোন: ০২৫৮৮৮২০০৮৭ মোবা: ০১৩২৪-৪৩৩৯২৯ dgmpd@rakub.org.bd	মোঃ সারোওয়ার হোসেন উপ-মহাব্যবস্থাপক কর্মী ব্যবস্থাপনা বিভাগ ফোন: ০২৫৮৮৮২০০৮৭ মোবা: ০১৭০৮-৮০৬০১১ dgmpd@rakub.org.bd
৭	চাকুরীতে স্থায়ীকরণ	০৭ কার্যদিবস	(১) নির্ধারিত ফরমে আবেদন; (২) নিয়ন্ত্রণকারী কর্তৃপক্ষের সুপারিশ।	কর্মী ব্যবস্থাপনা বিভাগ	বিনামূল্যে	নীরাঞ্জন কুমার প্রাং সহকারী মহাব্যবস্থাপক কর্মী ব্যবস্থাপনা বিভাগ ফোন: ০২৫৮৮৮২০০৮৭ মোবা: ০১৩২৪-৪৩৩৯২৯ dgmpd@rakub.org.bd	মোঃ সারোওয়ার হোসেন উপ-মহাব্যবস্থাপক কর্মী ব্যবস্থাপনা বিভাগ ফোন: ০২৫৮৮৮২০০৮৭ মোবা: ০১৭০৮-৮০৬০১১ dgmpd@rakub.org.bd

রাজশাহী কৃষি উন্নয়ন ব্যাংক

CITIZEN'S CHARTER

ক্রঃ নং	সেবার নাম	সেবা প্রদানে সর্বোচ্চ সময়	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র/ আবেদন ফর্ম প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি (যদি থাকে)	শাখা/কার্যালয়ের নামসহ দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার পদবি, রুম নং, জেলা/উপজেলার কোড, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ই-মেইল	উর্ধতন কর্মকর্তার পদবি, রুম নং, জেলা/উপজেলার কোড, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ই-মেইল
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮
৮	বেতন নির্ধারণ ও বার্ষিক বেতন বৃদ্ধি প্রদান	০৭ কার্যদিবস	কর্মী সংক্রান্ত ঘোষণার মাধ্যমে	কর্মী ব্যবস্থাপনা বিভাগ	বিনামূল্যে	নীরাঞ্জন কুমার প্রাং সহকারী মহাব্যবস্থাপক কর্মী ব্যবস্থাপনা বিভাগ ফোন: ০২৫৮৮৮২০০৮৭ মোবা: ০১৩২৪-৪৩৩৯২৯ dgmpd@rakub.org.bd	মোঃ সারোওয়ার হোসেন উপ-মহাব্যবস্থাপক কর্মী ব্যবস্থাপনা বিভাগ ফোন: ০২৫৮৮৮২০০৮৭ মোবা: ০১৭০৮-৮০৬০১১ dgmpd@rakub.org.bd
৯	বিভিন্ন প্রকার ছুটি মঞ্জুর (অসাধারণ ছুটি ও প্রসূতি ছুটিসহ অন্যান্য ছুটি)।	অনধিক ০৩ কার্যদিবস	(১) স্বহস্তে লিখিত আবেদন; (২) নিয়ন্ত্রণকারী কর্তৃপক্ষের সুপারিশসহ নির্ধারিত ফরমে আবেদন; (৩) ছুটির ধরণ অনুযায়ী প্রয়োজনীয় অন্যান্য কাগজপত্র; (৪) সন্তান প্রসবের সম্ভাব্য তারিখ উল্লেখপূর্বক ডাক্তারের প্রত্যয়নপত্র (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)।	কর্মী ব্যবস্থাপনা বিভাগ	বিনামূল্যে	নীরাঞ্জন কুমার প্রাং সহকারী মহাব্যবস্থাপক কর্মী ব্যবস্থাপনা বিভাগ ফোন: ০২৫৮৮৮২০০৮৭ মোবা: ০১৩২৪-৪৩৩৯২৯ dgmpd@rakub.org.bd	মোঃ সারোওয়ার হোসেন উপ-মহাব্যবস্থাপক কর্মী ব্যবস্থাপনা বিভাগ ফোন: ০২৫৮৮৮২০০৮৭ মোবা: ০১৭০৮-৮০৬০১১ dgmpd@rakub.org.bd
১০	পাসপোর্টের এনওসি প্রদান	অনধিক ০৩ কার্যদিবস	(১) স্বহস্তে লিখিত আবেদন; (২) জাতীয় পরিচয়পত্রের সত্যায়িত ফটোকপি (নিজের ও সফর সঙ্গীর); (৩) ছুটির ধরণ অনুযায়ী প্রয়োজনীয় অন্যান্য কাগজপত্র।	কর্মী ব্যবস্থাপনা বিভাগ	বিনামূল্যে	নীরাঞ্জন কুমার প্রাং সহকারী মহাব্যবস্থাপক কর্মী ব্যবস্থাপনা বিভাগ ফোন: ০২৫৮৮৮২০০৮৭ মোবা: ০১৩২৪-৪৩৩৯২৯ dgmpd@rakub.org.bd	মোঃ সারোওয়ার হোসেন উপ-মহাব্যবস্থাপক কর্মী ব্যবস্থাপনা বিভাগ ফোন: ০২৫৮৮৮২০০৮৭ মোবা: ০১৭০৮-৮০৬০১১ dgmpd@rakub.org.bd
১১	বদলী	০৩ কার্যদিবস	পত্র প্রেরণের মাধ্যমে	সংশ্লিষ্ট কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রমে	বিনামূল্যে	নীরাঞ্জন কুমার প্রাং সহকারী মহাব্যবস্থাপক কর্মী ব্যবস্থাপনা বিভাগ ফোন: ০২৫৮৮৮২০০৮৭ মোবা: ০১৩২৪-৪৩৩৯২৯ dgmpd@rakub.org.bd	মোঃ সারোওয়ার হোসেন উপ-মহাব্যবস্থাপক কর্মী ব্যবস্থাপনা বিভাগ ফোন: ০২৫৮৮৮২০০৮৭ মোবা: ০১৭০৮-৮০৬০১১ dgmpd@rakub.org.bd
১২	পদোন্নতি	অনধিক ০৩ কার্যদিবস, ভিত্তিকাল ৩০ জুন ও ৩১ ডিসেম্বর	পত্র প্রেরণের মাধ্যমে	সংশ্লিষ্ট বাছাই কমিটি, পদোন্নতি কমিটি ও অনুমোদনকারী কর্তৃপক্ষের অনুমোদন	বিনামূল্যে	নীরাঞ্জন কুমার প্রাং সহকারী মহাব্যবস্থাপক কর্মী ব্যবস্থাপনা বিভাগ ফোন: ০২৫৮৮৮২০০৮৭ মোবা: ০১৩২৪-৪৩৩৯২৯ dgmpd@rakub.org.bd	মোঃ সারোওয়ার হোসেন উপ-মহাব্যবস্থাপক কর্মী ব্যবস্থাপনা বিভাগ ফোন: ০২৫৮৮৮২০০৮৭ মোবা: ০১৭০৮-৮০৬০১১ dgmpd@rakub.org.bd
১৩	ভিন্ন প্রতিষ্ঠানে চাকরির আবেদন প্রেরণ	অনধিক ০৩ কার্যদিবস	(১) স্বহস্তে লিখিত আবেদন; (২) নিয়োগ বিজ্ঞপ্তিতে উল্লিখিত প্রয়োজনীয় কাগজপত্র।	সংশ্লিষ্ট কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রমে	বিনামূল্যে	নীরাঞ্জন কুমার প্রাং সহকারী মহাব্যবস্থাপক কর্মী ব্যবস্থাপনা বিভাগ ফোন: ০২৫৮৮৮২০০৮৭ মোবা: ০১৩২৪-৪৩৩৯২৯ dgmpd@rakub.org.bd	মোঃ সারোওয়ার হোসেন উপ-মহাব্যবস্থাপক কর্মী ব্যবস্থাপনা বিভাগ ফোন: ০২৫৮৮৮২০০৮৭ মোবা: ০১৭০৮-৮০৬০১১ dgmpd@rakub.org.bd

রাজশাহী কৃষি উন্নয়ন ব্যাংক

CITIZEN'S CHARTER

ক্রঃ নং	সেবার নাম	সেবা প্রদানে সর্বোচ্চ সময়	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র/ আবেদন ফর্ম প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি (যদি থাকে)	শাখা/কার্যালয়ের নামসহ দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার পদবি, রুম নং, জেলা/উপজেলার কোড, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ই-মেইল	উর্ধতন কর্মকর্তার পদবি, রুম নং, জেলা/উপজেলার কোড, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ই-মেইল
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮
১৪	উচ্চ শিক্ষার অনুমতি প্রদান	অনধিক ০৩ কার্যদিবস	(১) স্বর্বার্ণিত আবেদন; (২) ভর্তির বিজ্ঞপ্তি ও ভর্তি পরীক্ষার ফলাফল; (৩) অন্যান্য প্রয়োজনীয় কাগজপত্র।	সংশ্লিষ্ট কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রমে	বিনামূল্যে	নীরাঞ্জন কুমার প্রাং সহকারী মহাব্যবস্থাপক কর্মী ব্যবস্থাপনা বিভাগ ফোন: ০২৫৮৮৮২০০৮৭ মোবা: ০১৩২৪-৪৩৩৯২৯ dgmpd@rakub.org.bd	মোঃ সারোওয়ার হোসেন উপ-মহাব্যবস্থাপক কর্মী ব্যবস্থাপনা বিভাগ ফোন: ০২৫৮৮৮২০০৮৭ মোবা: ০১৭০৮-৮০৬০১১ dgmpd@rakub.org.bd
১৫	প্রেষণের অনুমতি প্রদান	অনধিক ০৭ কার্যদিবস	(১) স্বর্বার্ণিত আবেদন; (২) প্রেষণ গ্রহণকারী প্রতিষ্ঠানের চাহিদাপত্র।	সংশ্লিষ্ট কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রমে	বিনামূল্যে	নীরাঞ্জন কুমার প্রাং সহকারী মহাব্যবস্থাপক কর্মী ব্যবস্থাপনা বিভাগ ফোন: ০২৫৮৮৮২০০৮৭ মোবা: ০১৩২৪-৪৩৩৯২৯ dgmpd@rakub.org.bd	মোঃ সারোওয়ার হোসেন উপ-মহাব্যবস্থাপক কর্মী ব্যবস্থাপনা বিভাগ ফোন: ০২৫৮৮৮২০০৮৭ মোবা: ০১৭০৮-৮০৬০১১ dgmpd@rakub.org.bd
১৬	ইস্তফাপত্র গ্রহণ ও ছাড়পত্র প্রদান	অনধিক ০৭ কার্যদিবস	(১) স্বর্বার্ণিত আবেদন; (২) দায়দেনার প্রত্যয়নপত্র; (৩) ১ মাস/৩ মাসের পূর্বে ইস্তফার আবেদন; (৪) ১ মাস/৩ মাসের মূল বেতন ফেরত প্রদান (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)।	সংশ্লিষ্ট কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রমে	বিনামূল্যে	নীরাঞ্জন কুমার প্রাং সহকারী মহাব্যবস্থাপক কর্মী ব্যবস্থাপনা বিভাগ ফোন: ০২৫৮৮৮২০০৮৭ মোবা: ০১৩২৪-৪৩৩৯২৯ dgmpd@rakub.org.bd	মোঃ সারোওয়ার হোসেন উপ-মহাব্যবস্থাপক কর্মী ব্যবস্থাপনা বিভাগ ফোন: ০২৫৮৮৮২০০৮৭ মোবা: ০১৭০৮-৮০৬০১১ dgmpd@rakub.org.bd
১৭	গৃহ নির্মাণ অগ্রিমের সুদ মওকুফ	৩০ দিন	(১) পরিবারের পক্ষ থেকে সুদ মওকুফের আবেদন; (২) নির্ধারিত ফরমে সংশ্লিষ্ট কমিটির সুপারিশ; (২) দায়দেনার প্রত্যয়নপত্র; (৩) মৃত্যু সনদ; (৪) ওয়ারিশান সনদ ও অন্যান্য কাগজপত্রাদি।	কর্মী ব্যবস্থাপনা বিভাগ	বিনামূল্যে	নীরাঞ্জন কুমার প্রাং সহকারী মহাব্যবস্থাপক কর্মী ব্যবস্থাপনা বিভাগ ফোন: ০২৫৮৮৮২০০৮৭ মোবা: ০১৩২৪-৪৩৩৯২৯ dgmpd@rakub.org.bd	মোঃ সারোওয়ার হোসেন উপ-মহাব্যবস্থাপক কর্মী ব্যবস্থাপনা বিভাগ ফোন: ০২৫৮৮৮২০০৮৭ মোবা: ০১৭০৮-৮০৬০১১ dgmpd@rakub.org.bd
১৮	ভবিষ্য তহবিল লিয়েন অবমুক্তকরণ	অনধিক ০৩ কার্যদিবস	(১) স্বর্বার্ণিত আবেদন; (২) নির্ধারিত ফরমে আবেদন; (৩) দায়দেনার প্রত্যয়নপত্র; (৪) সর্বশেষ মঞ্জুরী পত্রের ফটোকপি।	কেন্দ্রীয় হিসাব বিভাগ-২	বিনামূল্যে	মোঃ আবুল হোসেন সহকারী মহাব্যবস্থাপক কেন্দ্রীয় হিসাব বিভাগ-২ ফোন: ০২৫৮৮-৮২০১০৮ মোবা: ০১৭২২-০৯৪৩৩৪ dgmcad2@rakub.org.bd	মোঃ খাইরুল ইসলাম উপ-মহাব্যবস্থাপক কেন্দ্রীয় হিসাব বিভাগ-২ ফোন: ০২৫৮৮-৮২০১০৮ মোবা: ০১৭১২-৫৮০০১১ dgmcad2@rakub.org.bd
১৯	রাকাবের কর্মকর্তা/কর্মচারীগণের জিপিএ-৫ প্রাপ্ত (এসএসসি ও এইচএসসি) সন্তানদের পুরস্কার প্রদান	অনধিক ০৭ কার্যদিবস	(১) পরীক্ষা পাসের সনদপত্র/প্রশংসাপত্র; (৩) ট্রান্সক্রিপ্ট।	কর্মী ব্যবস্থাপনা বিভাগ	বিনামূল্যে	নীরাঞ্জন কুমার প্রাং সহকারী মহাব্যবস্থাপক কর্মী ব্যবস্থাপনা বিভাগ ফোন: ০২৫৮৮৮২০০৮৭ মোবা: ০১৩২৪-৪৩৩৯২৯ dgmpd@rakub.org.bd	মোঃ সারোওয়ার হোসেন উপ-মহাব্যবস্থাপক কর্মী ব্যবস্থাপনা বিভাগ ফোন: ০২৫৮৮৮২০০৮৭ মোবা: ০১৭০৮-৮০৬০১১ dgmpd@rakub.org.bd

CITIZEN'S CHARTER

ক্রঃ নং	সেবার নাম	সেবা প্রদানে সর্বোচ্চ সময়	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র/ আবেদন ফর্ম প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি (যদি থাকে)	শাখা/কার্যালয়ের নামসহ দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার পদবি, রুম নং, জেলা/উপজেলার কোড, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ই-মেইল	উর্ধতন কর্মকর্তার পদবি, রুম নং, জেলা/উপজেলার কোড, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ই-মেইল
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮
২০	আর্থিক সাহায্যের আবেদন	অনধিক ০৭ কার্যদিবস	(১) স্বর্বর্ণিত আবেদন; (২) চিকিৎসার কাগজপত্র (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)।	সংশ্লিষ্ট কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রমে	বিনামূল্যে	নীরাঞ্জন কুমার প্রাং সহকারী মহাব্যবস্থাপক কর্মী ব্যবস্থাপনা বিভাগ ফোন: ০২৫৮৮৮২০০৮৭ মোবা: ০১৩২৪-৪৩৩৯২৯ dgmpd@rakub.org.bd	মোঃ সারোওয়ার হোসেন উপ-মহাব্যবস্থাপক কর্মী ব্যবস্থাপনা বিভাগ ফোন: ০২৫৮৮৮২০০৮৭ মোবা: ০১৭০৮-৮০৬০১১ dgmpd@rakub.org.bd
২১	ব্যাংকিং ডিপ্লোমার পুরস্কার প্রদান (জেএআইবিবি ও ডিএআইবিবি)	অনধিক ০৭ কার্যদিবস	(১) স্বর্বর্ণিত আবেদন; (২) ডিপ্লোমা পাসের (জেএআইবিবি/ডিএআইবিবি) সত্যায়িত সনদপত্র।	সংশ্লিষ্ট কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রমে	বিনামূল্যে	নীরাঞ্জন কুমার প্রাং সহকারী মহাব্যবস্থাপক কর্মী ব্যবস্থাপনা বিভাগ ফোন: ০২৫৮৮৮২০০৮৭ মোবা: ০১৩২৪-৪৩৩৯২৯ dgmpd@rakub.org.bd	মোঃ সারোওয়ার হোসেন উপ-মহাব্যবস্থাপক কর্মী ব্যবস্থাপনা বিভাগ ফোন: ০২৫৮৮৮২০০৮৭ মোবা: ০১৭০৮-৮০৬০১১ dgmpd@rakub.org.bd
২২	কর্মচারীদের ছুটি নগদায়ন প্রদান	অনধিক ০৩ কার্যদিবস	স্বর্বর্ণিত আবেদন	সংশ্লিষ্ট কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রমে	বিনামূল্যে	নীরাঞ্জন কুমার প্রাং সহকারী মহাব্যবস্থাপক কর্মী ব্যবস্থাপনা বিভাগ ফোন: ০২৫৮৮৮২০০৮৭ মোবা: ০১৩২৪-৪৩৩৯২৯ dgmpd@rakub.org.bd	মোঃ সারোওয়ার হোসেন উপ-মহাব্যবস্থাপক কর্মী ব্যবস্থাপনা বিভাগ ফোন: ০২৫৮৮৮২০০৮৭ মোবা: ০১৭০৮-৮০৬০১১ dgmpd@rakub.org.bd
২৩	জ্যেষ্ঠতার তালিকা প্রণয়ন	৬০ দিন	কর্মী সংক্রান্ত ঘোষণার মাধ্যমে	সংশ্লিষ্ট কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রমে	বিনামূল্যে	নীরাঞ্জন কুমার প্রাং সহকারী মহাব্যবস্থাপক কর্মী ব্যবস্থাপনা বিভাগ ফোন: ০২৫৮৮৮২০০৮৭ মোবা: ০১৩২৪-৪৩৩৯২৯ dgmpd@rakub.org.bd	মোঃ সারোওয়ার হোসেন উপ-মহাব্যবস্থাপক কর্মী ব্যবস্থাপনা বিভাগ ফোন: ০২৫৮৮৮২০০৮৭ মোবা: ০১৭০৮-৮০৬০১১ dgmpd@rakub.org.bd
২৪	ব্যাংকের মাঠ পর্যায়ের কার্যালয়সমূহে প্যানেল এ্যাডভোকেট ও আইন উপদেষ্টা নিয়োগ এবং তাঁদের কার্যক্রম মনিটরিং	ব্যাংকের নিয়োগ বিজ্ঞপ্তি অনুসারে ও তাৎক্ষণিক	পত্রালাপের মাধ্যমে	ব্যাংকের নিজস্ব ওয়েব সাইট www.rakub.org.bd; আইন বিভাগ, প্রধান কার্যালয়/এলপিও/ঢাকা কর্পোরেট শাখা ও সকল জোনাল কার্যালয়।	প্রযোজ্য নয়	মোঃ পিয়ারুল ইসরাম সহকারী মহাব্যবস্থাপক আইন বিভাগ ফোন: ০২৫৮৮-৮২০০৯৪ মোবা: ০১৭১৬-২৭০২৪৮ dgmld@rakub.org.bd	মোঃ জাকির হোসেন উপ-মহাব্যবস্থাপক আইন বিভাগ ফোন: ০২৫৮৮-৮২০০৯৪ মোবা: ০১৭০৮৮০৬০২৪ dgmld@rakub.org.bd
২৫	ব্যাংকের অর্থ ঋণ, সার্টিফিকেট ও অন্যান্য মামলাসমূহ সুষ্ঠুভাবে তদারকিকরণ	তাৎক্ষণিক	পত্রালাপের মাধ্যমে	মামলা সংশ্লিষ্ট শাখা ও জোনাল কার্যালয়	প্রযোজ্য নয়	মোঃ পিয়ারুল ইসরাম সহকারী মহাব্যবস্থাপক আইন বিভাগ ফোন: ০২৫৮৮-৮২০০৯৪ মোবা: ০১৭১৬-২৭০২৪৮ dgmld@rakub.org.bd	মোঃ জাকির হোসেন উপ-মহাব্যবস্থাপক আইন বিভাগ ফোন: ০২৫৮৮-৮২০০৯৪ মোবা: ০১৭০৮৮০৬০২৪ dgmld@rakub.org.bd

রাজশাহী কৃষি উন্নয়ন ব্যাংক

CITIZEN'S CHARTER

ক্রঃ নং	সেবার নাম	সেবা প্রদানে সর্বোচ্চ সময়	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র/আবেদন ফর্ম প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি (যদি থাকে)	**শাখা/কার্যালয়ের নামসহ দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার পদবি, রুম নং, জেলা/উপজেলার কোড, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ই-মেইল**	উর্ধতন কর্মকর্তার পদবি, রুম নং, জেলা/উপজেলার কোড, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ই-মেইল
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮
২৬	বাজেট বরাদ্দ	৬০ দিন	(১) শাখা/অফিস থেকে চাহিদাকৃত বাজেটের প্রাক্কলনপত্র; (২) তদানুসারে একীভূত বাজেট বোর্ডে উপস্থাপন; (৩) পরিচালনা পর্ষদের অনুমোদন সেন্ট্রাল একাউন্টস ডিভিশন (অপারেশন)।	--	বিনামূল্যে	মোঃ ফজলে করিম সহকারী মহাব্যবস্থাপক বাজেট ও ব্যয় নিয়ন্ত্রণ বিভাগ মোবা: ০১৭২০-৪৯৬৭২৭ dgmbecd@rakub.org.bd	মোঃ নাজিবুর রহমান উপ-মহাব্যবস্থাপক বাজেট ও ব্যয় নিয়ন্ত্রণ বিভাগ ফোন: ০২৫৮৮-৮২০১০০ মোবা: ০১৭১৬-৮৪৪৫১৭ dgmbecd@rakub.org.bd
২৭	বিভিন্ন সেবা/বিল হতে সংগৃহিত আয়কর/ ভ্যাট সরকারী কোষাগারে জমাদান	নীতিমালা অনুযায়ী	টি. আর. ফর্ম	কেন্দ্রীয় হিসাব বিভাগ-১	চেকের মাধ্যমে	মোঃ তাইজুল ইসলাম সহকারী মহাব্যবস্থাপক কেন্দ্রীয় হিসাব বিভাগ-১ ফোন: ০২৫৮৮-৮২০১০৪ মোবা: ০১৭১৩-৭৩০২৩০ dgmcad1@rakub.org.bd	এস. এম. আহসান উল্লাহ উপ-মহাব্যবস্থাপক কেন্দ্রীয় হিসাব বিভাগ-১ ফোন: ০২৫৮৮-৮২০১০৫ মোবা: ০১৭০৮-৮০৬০১৭ dgmcad1@rakub.org.bd
২৮	কর্মকর্তা/কর্মচারীদের বেতন আয়ের আয়কর প্রদান	নীতিমালা অনুযায়ী	অর্থ আইন	কেন্দ্রীয় হিসাব বিভাগ-১	চেকের মাধ্যমে	মোঃ তাইজুল ইসলাম সহকারী মহাব্যবস্থাপক কেন্দ্রীয় হিসাব বিভাগ-১ ফোন: ০২৫৮৮-৮২০১০৪ মোবা: ০১৭১৩-৭৩০২৩০ dgmcad1@rakub.org.bd	এস. এম. আহসান উল্লাহ উপ-মহাব্যবস্থাপক কেন্দ্রীয় হিসাব বিভাগ-১ ফোন: ০২৫৮৮-৮২০১০৫ মোবা: ০১৭০৮-৮০৬০১৭ dgmcad1@rakub.org.bd
২৯	কর্মকর্তা/কর্মচারীদের বেতন প্রদান	নীতিমালা অনুযায়ী	সংশ্লিষ্ট বিভাগের সুপারিশ পত্র	কেন্দ্রীয় হিসাব বিভাগ-১	সংশ্লিষ্টদের ব্যাংক হিসাবের মাধ্যমে	মোঃ তাইজুল ইসলাম সহকারী মহাব্যবস্থাপক কেন্দ্রীয় হিসাব বিভাগ-১ ফোন: ০২৫৮৮-৮২০১০৪ মোবা: ০১৭১৩-৭৩০২৩০ dgmcad1@rakub.org.bd	এস. এম. আহসান উল্লাহ উপ-মহাব্যবস্থাপক কেন্দ্রীয় হিসাব বিভাগ-১ ফোন: ০২৫৮৮-৮২০১০৫ মোবা: ০১৭০৮-৮০৬০১৭ dgmcad1@rakub.org.bd
৩০	এই ব্যাংকে চাকুরীরত নিম্ন পর্যায় থেকে ডিজিএম পর্যন্ত কর্মকর্তা/ কর্মচারীদের পিআরএল মঞ্জুরি	৩০ কর্মদিবস	(১) যথাযথ কর্তৃপক্ষের মাধ্যমে আবেদনপত্র; (২) এসএসসির সনদপত্র; (৩) ছুটি সংক্রান্ত প্রত্যয়নপত্র; (৪) শৃঙ্খলা ও অডিট সংক্রান্ত প্রত্যয়নপত্র; (৫) জাতীয় পরিচয়পত্রের সত্যায়িত কপি; (৬) যথাযথ কর্তৃপক্ষের সুপারিশ।	মানব সম্পদ উন্নয়ন বিভাগ ও সকল জোনাল কার্যালয়	বিনামূল্যে	আঞ্জুমান শাহানা পারভীন সহকারী মহাব্যবস্থাপক মানব সম্পদ উন্নয়ন বিভাগ মোবা: ০১৭৩৭-৩২৮০৬৫ ফোন: ০২৫৮৮৮২০০৮৮ dgmhrd@rakub.org.bd	মাহমুদা বিন হক উপ-মহাব্যবস্থাপক মানব সম্পদ উন্নয়ন বিভাগ ফোন: ০২৫৮৮৮২০০৮৮ মোবা: ০১৭০৮-৮০৬০১৯ dgmhrd@rakub.org.bd
						সকল জোনাল ব্যবস্থাপকগণের নাম ও মোবাইল নম্বরের লিংক	

রাজশাহী কৃষি উন্নয়ন ব্যাংক

CITIZEN'S CHARTER

ক্রঃ নং	সেবার নাম	সেবা প্রদানে সর্বোচ্চ সময়	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র/ আবেদন ফর্ম প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি (যদি থাকে)	শাখা/কার্যালয়ের নামসহ দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার পদবি, রুম নং, জেলা/উপজেলার কোড, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ই-মেইল	উর্ধতন কর্মকর্তার পদবি, রুম নং, জেলা/উপজেলার কোড, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ই-মেইল
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮
৩১	এ ব্যাংকে চাকুরীরত সকল পর্যায়ের কর্মকর্তা/কর্মচারীদের পেনশন মঞ্জুরি	৬০ দিন	১) নির্ধারিত ছকে অবসর ভাতা ও আনুতোষিক-এর আবেদনপত্র (যথাযথভাবে পূরণকৃত) ০২ (দুই) কপি; (২) পিআরএল/অবসর গ্রহণের আদেশ ও ছাড়পত্রের কপি; (৩) আবেদনকারীর S.S.C পাশের সনদপত্র/বিদ্যালয়ের সনদপত্র এবং জাতীয় পরিচয়পত্রের **সত্যায়িত (অফিস প্রধান কর্তৃক)** ফটোকপি; (৪) এল পি সি; (৫) সর্বশেষ কর্মস্থলের দায়-দেনার প্রত্যয়নপত্র; (৬) সাম্প্রতিককালে তোলা **সত্যায়িত (অফিস প্রধান কর্তৃক)** ফটো ০৪(চার) কপি; (৭) অফিস প্রধান কর্তৃক সত্যায়িত নমুনা স্বাক্ষর কার্ড ০২(দুই) কপি; (৮) কর্মচারীদের ক্ষেত্রে বৃদ্ধাংগুলি ও অন্যান্য আংগুলের টিপসহি (নমুনা স্বাক্ষর কার্ডের অপর পৃষ্ঠায় টিপসহি গ্রহণ পূর্বক অফিস প্রধান কর্তৃক সত্যায়িত) ০২(দুই) কপি; (৯) সর্বশেষ ৩ বৎসরের কর্মস্থলের নাদাবী প্রত্যয়নপত্র **(এক শাখায় ৩ (তিন) বছর চাকুরী করলেও পূর্ববর্তী আরও ০২ শাখার নাদাবীনামা অথবা ৩ (তিন) বছরে একাধিক শাখা হলেও সব শাখার নাদাবী প্রত্যয়নপত্র)** দিতে হবে; (১০) সাময়িক বরখাস্ত বা বিচারাধীন থাকা অবস্থায় আছে কিনা এই মর্মে প্রত্যয়ন পত্র; (১১) চাকুরীকাল সন্তোষজনক ছিল মর্মে সনদপত্র। কোন শাস্তিমূলক ব্যবস্থায় কী ধরনের শাস্তি এবং চাকুরীকালের কোন অংশ পেনশনের হিসাবের জন্য বাদ দেওয়া হবে কিনা তা স্পষ্টভাবে উল্লেখ পূর্বক প্রত্যয়নপত্র; (১২) নির্ধারিত ছকে সাময়িক পেনশন, আনুতোষিক ও অন্যান্য পাওনা পরিশোধের মুচলেকা; (১৩) অনাদায়ী ঋণ ও অগ্রিম সমন্বয়ের ক্ষমতা প্রদানপত্র; (১৪) প্রতি বছর ১ জুলাই তারিখে ব্যাংক কর্তৃক সাধারণভাবে বার্ষিক বেতন বৃদ্ধি বিষয়ে বাণিজ্যিক হিসাব নিরীক্ষা আপত্তির প্রেক্ষিতে পরবর্তীতে সরকারী সিদ্ধান্তে কোন অর্থ আদায়যোগ্য হলে তা পরিশোধের অংগীকার পত্র (৩০০/- টাকার নন -জুডিশিয়াল ষ্টাম্পের উপর); (১৫) সার্ভিস বহি ও ব্যক্তিগত নথি (কর্মচারীদের ক্ষেত্রে হালনাগাদ করে টেনিউরশীটসহ প্রেরণ করতে হবে)।	মানব সম্পদ উন্নয়ন বিভাগ ও সকল জোনাল কার্যালয়	বিনামূল্যে	আঞ্জুমান শাহানা পারভীন সহকারী মহাব্যবস্থাপক মানব সম্পদ উন্নয়ন বিভাগ মোবা: ০১৭৩৭-৩২৮০৬৫ ফোন: ০২৫৮৮৮২০০৮৮ dgmhrd@rakub.org.bd	মাহমুদা বিন হক উপ-মহাব্যবস্থাপক মানব সম্পদ উন্নয়ন বিভাগ ফোন: ০২৫৮৮৮২০০৮৮ মোবা: ০১৭০৮-৮০৬০১৯ dgmhrd@rakub.org.bd
৩২	ছুটি নগদায়ন	৩০ দিন	(১) ছুটি নগদায়নের জন্য আবেদনপত্র; (২) পিআরএল মঞ্জুরীপত্র ও সর্বশেষ কর্মস্থলের ছাড়পত্রের কপি; (৩) সর্বশেষ কর্মস্থলের দায়-দেনার প্রত্যয়নপত্র।	মানব সম্পদ উন্নয়ন বিভাগ ও সকল জোনাল কার্যালয়	বিনামূল্যে	আঞ্জুমান শাহানা পারভীন সহকারী মহাব্যবস্থাপক মানব সম্পদ উন্নয়ন বিভাগ মোবা: ০১৭৩৭-৩২৮০৬৫ ফোন: ০২৫৮৮৮২০০৮৮ dgmhrd@rakub.org.bd	মাহমুদা বিন হক উপ-মহাব্যবস্থাপক মানব সম্পদ উন্নয়ন বিভাগ ফোন: ০২৫৮৮৮২০০৮৮ মোবা: ০১৭০৮-৮০৬০১৯ dgmhrd@rakub.org.bd

রাজশাহী কৃষি উন্নয়ন ব্যাংক

CITIZEN'S CHARTER

ক্রঃ নং	সেবার নাম	সেবা প্রদানে সর্বোচ্চ সময়	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র/ আবেদন ফর্ম প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি (যদি থাকে)	**শাখা/কার্যালয়ের নামসহ দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার পদবি, রুম নং, জেলা/উপজেলার কোড, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ই-মেইল**	উর্ধতন কর্মকর্তার পদবি, রুম নং, জেলা/উপজেলার কোড, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ই-মেইল
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮
৩৩	প্রশিক্ষণ সংক্রান্ত মনোনয়ন দেশে/বিদেশে)	০৭ দিন	--	মানব সম্পদ উন্নয়ন বিভাগ	বিনামূল্যে	আঞ্জুমান শাহানা পারভীন সহকারী মহাব্যবস্থাপক মানব সম্পদ উন্নয়ন বিভাগ মোবা: ০১৭৩৭-৩২৮০৬৫ ফোন: ০২৫৮৮৮২০০৮৮ dgmhrd@rakub.org.bd	মাহমুদা বিন হক উপ-মহাব্যবস্থাপক মানব সম্পদ উন্নয়ন বিভাগ ফোন: ০২৫৮৮৮২০০৮৮ মোবা: ০১৭০৮-৮০৬০১৯ dgmhrd@rakub.org.bd
৩৪	মৃত্যু পরবর্তী অনুদান	০৭ দিন	(১) মৃত্যু পরবর্তী অনুদানের; (২) ০২ (দুই) কপি নমিনির সত্যায়িত পাসপোর্ট সাইজের ছবি; (৩) নমিনীর ভোটার আইডি কার্ডের সত্যায়িত ফটোকপি এবং মোবাইল নম্বর; (৪) (ক) হাসপাতাল অথবা ডাক্তারের (খ) ইউনিয়ন পরিষদ/পৌরসভা/সিটি কর্পোরেশন এবং (গ) সর্বশেষ কর্মস্থল হতে মৃত্যুর সনদপত্র। (৫) সর্বশেষ কর্মস্থল হতে দায়-দেনার প্রত্যয়নপত্র; (৬) নমিনেশন না থাকলে কোর্ট হতে সাকসেশন সার্টিফিকেট; (৭) মৃত কর্মকর্তা/কর্মচারীর বয়স প্রমাণের জন্য S.S.C পাশের সনদপত্র/বিদ্যালয়ের সনদপত্র ও ভোটার আইডি কার্ডের সত্যায়িত ফটোকপি।	মানব সম্পদ উন্নয়ন বিভাগ ও সকল জোনাল কার্যালয়	বিনামূল্যে	আঞ্জুমান শাহানা পারভীন সহকারী মহাব্যবস্থাপক মানব সম্পদ উন্নয়ন বিভাগ মোবা: ০১৭৩৭-৩২৮০৬৫ ফোন: ০২৫৮৮৮২০০৮৮ dgmhrd@rakub.org.bd	মাহমুদা বিন হক উপ-মহাব্যবস্থাপক মানব সম্পদ উন্নয়ন বিভাগ ফোন: ০২৫৮৮৮২০০৮৮ মোবা: ০১৭০৮-৮০৬০১৯ dgmhrd@rakub.org.bd
৩৫	স্ট্রং রুম, ভল্ট এবং শাখার নগদ তহবিল ধারণসীমা সংক্রান্ত	নীতিমালা অনুযায়ী	পরিচালনা পর্ষদের সিদ্ধান্ত মোতাবেক	--	--	নাফিসা আবিদা উর্ধ্বতন মুখ্য কর্মকর্তা মানিলন্ডারিং, টেরোরিস্ট ফাইন্যান্সিং প্রিভেনশন এন্ড ব্রাঞ্চেস কন্ট্রোল ডিপার্টমেন্ট ফোন: ০২৫৮৮-৮২০০৯০ মোবা: ০১৭১৭-৫১৩৮৩১ dgmbcd@rakub.org.bd	মোঃ শাহিনুর ইসলাম উপ-মহাব্যবস্থাপক মানিলন্ডারিং, টেরোরিস্ট ফাইন্যান্সিং প্রিভেনশন এন্ড ব্রাঞ্চেস কন্ট্রোল ডিপার্টমেন্ট ফোন: ০২৫৮৮৮২০০৯০ মোবা: ০১৭১৬-৫৪২১৩৯ dgmbcd@rakub.org.bd
৩৬	আমানতের সুদহার নির্ধারণ	--	পরিচালনা পর্ষদের সিদ্ধান্ত মোতাবেক	বিভিন্ন ব্যাংকের সুদহার পর্যালোচনা করে	--	নাফিসা আবিদা উর্ধ্বতন মুখ্য কর্মকর্তা মানিলন্ডারিং, টেরোরিস্ট ফাইন্যান্সিং প্রিভেনশন এন্ড ব্রাঞ্চেস কন্ট্রোল ডিপার্টমেন্ট ফোন: ০২৫৮৮-৮২০০৯০ মোবা: ০১৭১৭-৫১৩৮৩১ dgmbcd@rakub.org.bd	মোঃ শাহিনুর ইসলাম উপ-মহাব্যবস্থাপক মানিলন্ডারিং, টেরোরিস্ট ফাইন্যান্সিং প্রিভেনশন এন্ড ব্রাঞ্চেস কন্ট্রোল ডিপার্টমেন্ট ফোন: ০২৫৮৮৮২০০৯০ মোবা: ০১৭১৬-৫৪২১৩৯ dgmbcd@rakub.org.bd
৩৭	ব্যাংকের নতুন শাখা খোলা	নতুন শাখা খোলার ক্ষেত্রে ১৮০ দিন	বাংলাদেশ ব্যাংকের অনুমোদন সাপেক্ষে (১) নির্ধারিত ফরমে নতুন শাখা/বুথ খোলার প্রস্তাব; (২) নির্ধারিত ফরমে নতুন শাখা খোলার ফিজিবিলিটি ও ভায়াবিলিটি রিপোর্ট; (৩) নির্ধারিত ক্রাইটেরিয়ায় ভবন ভাড়া প্রস্তাব/সুপারিশ; (৪) ভবন মালিকের আবেদন/ভাড়া প্রস্তাব।		বিনামূল্যে	নাফিসা আবিদা উর্ধ্বতন মুখ্য কর্মকর্তা মানিলন্ডারিং, টেরোরিস্ট ফাইন্যান্সিং প্রিভেনশন এন্ড ব্রাঞ্চেস কন্ট্রোল ডিপার্টমেন্ট ফোন: ০২৫৮৮-৮২০০৯০ মোবা: ০১৭১৭-৫১৩৮৩১ dgmbcd@rakub.org.bd	মোঃ শাহিনুর ইসলাম উপ-মহাব্যবস্থাপক মানিলন্ডারিং, টেরোরিস্ট ফাইন্যান্সিং প্রিভেনশন এন্ড ব্রাঞ্চেস কন্ট্রোল ডিপার্টমেন্ট ফোন: ০২৫৮৮৮২০০৯০ মোবা: ০১৭১৬-৫৪২১৩৯ dgmbcd@rakub.org.bd

রাজশাহী কৃষি উন্নয়ন ব্যাংক

CITIZEN'S CHARTER

ক্রঃ নং	সেবার নাম	সেবা প্রদানে সর্বোচ্চ সময়	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র/ আবেদন ফর্ম প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি (যদি থাকে)	**শাখা/কার্যালয়ের নামসহ দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার পদবি, রুম নং, জেলা/উপজেলার কোড, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ই-মেইল**	উর্ধতন কর্মকর্তার পদবি, রুম নং, জেলা/উপজেলার কোড, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ই-মেইল
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮
৩৮	কম্পিউটার ও আনুষঙ্গিক সরঞ্জামাদি সংক্রান্ত সমস্যা সমাধান	--	চাহিদাপত্র	ব্যাংকের সকল শাখা	বিনামূল্যে	আবু হানিফ সিনিয়র সিস্টেম এনালিস্ট (সমব্য) আইসিটি সিস্টেম বিভাগ ফোন: ০২৫৮৮৮২০০৮৩ মোবা: ০১৭০৭১১৯১৬৮ dgmictsys@rakub.org.bd	মোঃ আরিফুজ্জামান উপ-মহাব্যবস্থাপক আইসিটি সিস্টেম বিভাগ ফোন: ০২৫৮৮৮২০০৮২ মোবা: ০১৭১১-২৬৭৮৮১ dgmictsys@rakub.org.bd
৩৯	সফটওয়্যার সংক্রান্ত সমস্যা সমাধান	প্রত্যেক কার্যদিবস	চাহিদাপত্র	ব্যাংকের সকল শাখা	বিনামূল্যে	আবু হানিফ সিনিয়র সিস্টেম এনালিস্ট (সমব্য) আইসিটি সিস্টেম বিভাগ ফোন: ০২৫৮৮৮২০০৮৩ মোবা: ০১৭০৭১১৯১৬৮ dgmictsys@rakub.org.bd	মোঃ আরিফুজ্জামান উপ-মহাব্যবস্থাপক আইসিটি সিস্টেম বিভাগ ফোন: ০২৫৮৮৮২০০৮২ মোবা: ০১৭১১-২৬৭৮৮১ dgmictsys@rakub.org.bd

২.৪ অভিযোগ ব্যবস্থাপনা পদ্ধতি ঃ

অভিযোগ ব্যবস্থাপনা পদ্ধতি (Grievance Redress System-GRS) ঃ

সেবা প্রাপ্তিতে বিলম্ব হলে দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার সংগে যোগাযোগ করুন। তিনি সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে নিম্নোক্ত পদ্ধতিতে যোগাযোগ করে আপনার সমস্যা অবহিত করুন।

ক্র.নং	কখন যোগাযোগ করবেন	কার সংগে যোগাযোগ করবেন	যোগাযোগের ঠিকানা	নিষ্পত্তির সময়সীমা
১	২	৩	৪	৫
০১	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক) (GRS ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তা)	মোঃ বাবুল আকতার সরদার উপ-মহাব্যবস্থাপক এমডি'স ভিজিলেন্স সেল ফোন: ০২৫৮৮-৮২০০৮৯ মোবা: ০১৭০৮-৮০৬০৩০	২০ (বিশ) দিন
০২	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে না পারলে	আপিল কর্মকর্তা	ওয়াহিদা বেগম ব্যবস্থাপনা পরিচালক রাজশাহী কৃষি উন্নয়ন ব্যাংক ফোন: ০২৫৮৮-৮২০০৭১	১৫ (পনের) দিন

মোঃ শাহিনুর ইসলাম
উপ-মহাব্যবস্থাপক
মানিলন্ডারিং, টেরোরিস্ট ফাইন্যান্সিং প্রিভেনশন এন্ড
ব্রাঞ্চেস কন্ট্রোল ডিপার্টমেন্ট

---------0---------