

সিটিজেনস চার্টার

১। ভিশন ও মিশনঃ

ভিশনঃ আধুনিক সঞ্চয় ব্যবস্থাপনায় অর্থনীতিকে শক্তিশালীকরণ।

মিশনঃ অধিক সংখ্যক জনগণকে সঞ্চয়ে সম্পৃক্তকরণ এবং অটোমেশন চালুর মাধ্যমে জাতীয় সঞ্চয় আহোরণ বৃদ্ধি করা;

০২। সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি;

২.১) নাগরিক সেবাঃ

ক্র/নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সরকারি ফি পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সর্বোচ্চ সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১	জাতীয় সঞ্চয় স্কিমের আইন, বিধিমালা, নীতিমালা ইত্যাদি বিষয়ক ব্যাখ্যা প্রদান;	পত্র যোগাযোগ/টেলিফোন/ ইমেইল এবং সাক্ষাতে পরামর্শ প্রদানের মাধ্যমে;	ক) মহাপরিচালক, জাতীয় সঞ্চয় অধিদপ্তর বরাবর সাদা কাগজে আবেদন; খ) দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার সাথে টেলিফোনের মাধ্যমে;	প্রযোজ্য নয়।	ক) লিখিতভাবে জানতে চাইলে পত্র প্রাপ্তির পর ৩ (তিন) কর্মদিবস; খ) টেলিফোনে জানতে চাইলে তাৎক্ষণিক;	জনাব মোঃ এনায়েত হোসেন সহকারী পরিচালক জাতীয় সঞ্চয় অধিদপ্তর বাংলাদেশ, ঢাকা ফোনঃ ৮৮-০২-৯৫৭৭৮০৪ মোবাইলঃ ৮৮-০১৭১২-১৪০৭৫০ ইমেইলঃ d.enayet@gmail.com

২.২) প্রতিষ্ঠানকে প্রদত্ত সেবা

ক্র/নং	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	জাতীয় সঞ্চয় স্কিমের আইন, বিধিমালা, নীতিমালা ইত্যাদি বিষয়ে ব্যাখ্যা প্রদান;	পত্র যোগাযোগ/টেলিফোন/ইমেইল ইত্যাদি।	ক) মহাপরিচালক, জাতীয় সঞ্চয় অধিদপ্তর বরাবর সাদা কাগজে আবেদন; খ) দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার সাথে টেলিফোনের মাধ্যমে;	প্রযোজ্য নয়।	ক) লিখিতভাবে জানতে চাইলে পত্র প্রাপ্তির পর ৩ (তিন) কর্মদিবস; খ) টেলিফোনে জানতে চাইলে তাৎক্ষণিক।	জনাব মোঃ এনায়েত হোসেন সহকারী পরিচালক জাতীয় সঞ্চয় অধিদপ্তর বাংলাদেশ, ঢাকা ফোনঃ ৮৮-০২-৯৫৭৭৮০৪ মোবাইলঃ ৮৮-০১৭১২-১৪০৭৫০ ইমেইলঃ d.enayet@gmail.com
০২	জাতীয় সঞ্চয় স্কিমের স্ক্রিপ সরবরাহ;	পত্র যোগাযোগ	ক) মহাপরিচালক, জাতীয় সঞ্চয় অধিদপ্তর বরাবর লিখিত আবেদন; খ) সঞ্চয় স্কিমের নাম, মূল্যমান, পরিমাণ ইত্যাদি উল্লেখপূর্বক চাহিদাপত্র;	প্রযোজ্য নয়।	০৩ (তিন) কর্মদিবসের মধ্যে।	জনাব মুহম্মদ আব্দুল বারিক সহকারী পরিচালক (ব্যুরো) ফোনঃ ৮৮-০২-৯৫৮৭৫৭৩ মোবাইলঃ ৮৮-০১১৯৯-৩৪৬১৬৩ ইমেইল: barikabdul1957@gmail.com
০৩	সঞ্চয় স্কিমের ক্রয় আবেদন ফরম, কুপন প্যাড, রেজিস্টার ইত্যাদি সরবরাহ;	পত্র যোগাযোগ	ক) মহাপরিচালক, জাতীয় সঞ্চয় অধিদপ্তর বরাবর লিখিত আবেদন; খ) ফরম বা কুপন প্যাড, রেজিস্টার ইত্যাদির নাম, পরিমাণ ইত্যাদি উল্লেখপূর্বক চাহিদাপত্র;	প্রযোজ্য নয়।		জনাব মুহম্মদ আব্দুল বারিক সহকারী পরিচালক (ব্যুরো) ফোনঃ ৮৮-০২-৯৫৮৭৫৭৩ মোবাইলঃ ৮৮-০১১৯৯-৩৪৬১৬৩ ইমেইল: barikabdul1957@gmail.com
০৪	বাংলাদেশ ব্যাংক এবং ডাকঘরকে সঞ্চয়পত্রের বিক্রয়লব্দ অর্থের উপর কমিশনের টাকা বরাদ্দ প্রদান	মঞ্জুরী পত্রের মাধ্যমে	ক) মহাপরিচালক, জাতীয় সঞ্চয় অধিদপ্তর বরাবর লিখিত আবেদন; খ) আবেদনের সাথে অর্থ বছর উল্লেখসহ বিভিন্ন সঞ্চয়পত্রের বিক্রয়লব্দ অর্থ হিসাবায়নপূর্বক কমিশনের টাকার হিসাব সংযুক্তকরণ।	প্রযোজ্য নয়।	০৩ (তিন) কর্মদিবস	জনাব মোঃ রেজানুর রহমান সহকারী পরিচালক (বাজেট) ফোনঃ ৮৮-০২-৯৫৭৭৮০৫ মোবাইলঃ ৮৮-০১৭১৬-০৫৫৩৩৯ rezanurnsd@gmail.com

২.৩) অভ্যন্তরীণ সেবা

ক্র/নং	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	নন- গেজেটেড কর্মচারীদের পি.আর এল/ লাম্প গ্রান্ট/পেনশন মঞ্জুরী	পত্র এবং ইমেইলে যোগাযোগ	ক) মহাপরিচালক, জাতীয় সঞ্চয় অধিদপ্তর বরাবর নিম্নলিখিত কাগজপত্রসহ আবেদন; <u>পি.আর.এল</u> ক) সার্ভিস বহি; খ) ছুটির হিসাব; গ) এস,এস,সি পাসের সনদ; <u>লাম্প গ্রান্ট</u> ক) ছুটির হিসাব; খ) পি.আর.এল মঞ্জুরীর কপি; গ) সার্ভিস বহি; <u>পেনশন</u> ক) নির্ধারিত সেট ২ কপি খ) শেষ ৩ (তিন) অফিসের না দাবি; গ) অঙ্গিকার নামা; ঘ) পেনশন ১০০% হলে সমর্পণের ঘোষণা পত্র; ঙ) যানবাহন ও সরকারী বাসা ব্যবহারের প্রত্যয়ন; চ) ছবি ৪ (চার) কপি (পাসপোর্ট সাইজের) ছ) উপ-পরিচালক কর্তিক না দাবি প্রত্যয়ন জ) নিয়োগের কপি; ঝ) ই.এল.পিসির কপি; ঞ) জি.পি.এফ এর কপি; ট) সার্ভিস বই;	প্রযোজ্য নয়।	৭ (সাত) কর্মদিবস	জনাব মোহাম্মদ মনির হোসেন সহকারী পরিচালক (প্রশাসন) ফোনঃ ৮৮-০২-৯৫৭৭৮০৮ মোবাইলঃ ৮৮-০১৫৫৬৬৩০৬৮২ ইমেইল: monir_dns@yahoo.com
০২	গেজেটেড কর্মচারীদের পি.আর এল/ লাম্প গ্রান্ট/পেনশন মঞ্জুরী	পত্র এবং ইমেইলে	মহাপরিচালক, জাতীয় সঞ্চয় অধিদপ্তর বরাবর নিম্নলিখিত কাগজপত্রসহ আবেদন; <u>পি.আর.এল</u> ক) সার্ভিস বহি (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে) খ) ছুটির হিসাব; গ) এস,এস,সি পাসের সনদ; ঘ) নাগরিকত্ব/জাতীয় পরিচয়পত্র; <u>লাম্প গ্রান্ট</u> ক) ছুটির হিসাব;	প্রযোজ্য নয়।	৭ (সাত) কর্মদিবস	জনাব মোহাম্মদ মনির হোসেন সহকারী পরিচালক (প্রশাসন) ফোনঃ ৮৮-০২-৯৫৭৭৮০৮ মোবাইলঃ ৮৮-০১৫৫৬৬৩০৬৮২ ইমেইল: monir_dns@yahoo.com

ক্র/নং	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)
			খ) পি.আর.এল মঞ্জুরীর কপি; ঘ) এল.পি.সির কপি; পেনশন ক) নির্ধারিত সেট ৩ (তিন) কপি (নির্ধারিত ফরম নং ২.১); খ) শেষ ৩ (তিন) অফিসের না দাবি ৩ (তিন) কপি; গ) অঙ্গিকার নামা ৩ (তিন) কপি; ঘ) পেনশন ১০০% হলে সমর্পণের ঘোষণা পত্র; ঙ) যানবাহন ও সরকারী বাসা ব্যবহারের প্রত্যয়ন ৩ (তিন) কপি; চ) ছবি ৪ (চার) কপি (পাসপোর্ট সাইজের); ছ) উপ-পরিচালক কর্তিক না দাবি প্রত্যয়ন জ) নিয়োগের কপি ৩ (তিন) কপি;			
০৩	কর্মকর্তা এবং কর্মচারীদের শ্রান্তি বিনোদন ভাতা ও ছুটি মঞ্জুরী	পত্র এবং ইমেইলে যোগাযোগ	মহাপরিচালক, জাতীয় সঙ্কয় অধিদপ্তর বরাবর আবেদন; ক) পূর্ববর্তী সময়ে শ্রান্তি বিনোদন ভাতা ও ছুটি মঞ্জুর হয়ে থাকলে তার কপি; খ) ছুটির হিসাব (প্রথম ও দ্বিতীয় শ্রেণির কর্মকর্তাদের ক্ষেত্রে হিসাব রক্ষণ অফিস হতে ছুটি পাওনা আছে মর্মে প্রত্যয়ন);	প্রযোজ্য নয়।	২ (দুই) কর্মদিবস	জনাব মোহাম্মদ মনির হোসেন সহকারী পরিচালক (প্রশাসন) ফোনঃ ৮৮-০২-৯৫৭৭৮০৮ মোবাইলঃ ৮৮-০১৫৫৬৬৩০৬৮২ ইমেইল: monir_dns@yahoo.com
০৪	তৃতীয় ও চতুর্থ শ্রেণির কর্মচারীদের বার্ষিক বর্ধিত বেতন, টাইম স্কেল, সিলেকশন গ্রেড মঞ্জুরী	পত্র এবং ইমেইলে যোগাযোগ	মহাপরিচালক, জাতীয় সঙ্কয় অধিদপ্তর বরাবর আবেদন; টাইম স্কেল এবং সিলেকশন গ্রেড প্রাপ্তির ক্ষেত্রে- ক) হালনাগাদ সার্ভিস বই; খ) বার্ষিক গোপনীয় প্রতিবেদন (প্রথম টাইম স্কেলের ক্ষেত্রে ৮ (আট) বছরের, দ্বিতীয় টাইম স্কেল প্রাপ্তির ক্ষেত্রে ০৪ (চার) বছর এবং তৃতীয় টাইম স্কেলের ক্ষেত্রে ৩ (তিন) বছর); গ) চাকুরী সন্তোষজনকভাবে প্রতিপন্ন;	প্রযোজ্য নয়।	২ (দুই) কর্মদিবস	জনাব মোহাম্মদ মনির হোসেন সহকারী পরিচালক (প্রশাসন) ফোনঃ ৮৮-০২-৯৫৭৭৮০৮ মোবাইলঃ ৮৮-০১৫৫৬৬৩০৬৮২ ইমেইল: monir_dns@yahoo.com
০৫	তৃতীয় ও চতুর্থ শ্রেণির কর্মচারীদের পদোন্নতি প্রদান	পত্র এবং ইমেইলে যোগাযোগ	মহাপরিচালক, জাতীয় সঙ্কয় অধিদপ্তর বরাবর আবেদন; ক) হালনাগাদ সার্ভিস বই; খ) বার্ষিক গোপনীয় প্রতিবেদন (শেষ ৫ বছর); গ) চাকুরী সন্তোষজনকভাবে সম্পাদন;	প্রযোজ্য নয়।	২ (দুই) কর্মদিবস	জনাব মোহাম্মদ মনির হোসেন সহকারী পরিচালক (প্রশাসন) ফোনঃ ৮৮-০২-৯৫৭৭৮০৮ মোবাইলঃ ৮৮-০১৫৫৬৬৩০৬৮২ ইমেইল: monir_dns@yahoo.com
০৬	কর্মকর্তা/কর্মচারীগণের অর্জিত ছুটি মঞ্জুরী	পত্র এবং ইমেইলে যোগাযোগ	মহাপরিচালক, জাতীয় সঙ্কয় অধিদপ্তর বরাবর আবেদন; ক) প্রাপ্য ছুটির হিসাব (প্রথম ও দ্বিতীয় শ্রেণির কর্মকর্তাদের ক্ষেত্রে হিসাব রক্ষণ অফিস হতে ছুটি পাওনা আছে মর্মে প্রত্যয়ন)	প্রযোজ্য নয়।	২ (দুই) কর্মদিবস	জনাব মোহাম্মদ মনির হোসেন সহকারী পরিচালক (প্রশাসন) ফোনঃ ৮৮-০২-৯৫৭৭৮০৮ মোবাইলঃ ৮৮-০১৫৫৬৬৩০৬৮২ ইমেইল: monir_dns@yahoo.com
০৭	দ্বিতীয়, তৃতীয় ও	পত্র এবং	মহাপরিচালক, জাতীয় সঙ্কয় অধিদপ্তর বরাবর আবেদন;	প্রযোজ্য নয়।	২ (দুই)	জনাব মোহাম্মদ মনির হোসেন

ক্র/নং	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)
	চতুর্থ শ্রেণির কর্মচারীদের বহিঃ বাংলাদেশ ছুটি মঞ্জুরী	ইমেইলে যোগাযোগ	ক) প্রাপ্য ছুটির হিসাব (প্রথম ও দ্বিতীয় শ্রেণির কর্মকর্তাদের ক্ষেত্রে হিসাবরক্ষণ অফিস হতে ছুটি পাওনা আছে মর্মে প্রত্যয়ন); খ) ওবভিস (OFVIS) ফরম; গ) ব্যক্তিগত কারণে কর্মকর্তা/ কর্মচারীদের বিদেশ ভ্রমণের আবেদনপত্র;		কর্মদিবস	সহকারী পরিচালক (প্রশাসন) ফোনঃ ৮৮-০২-৯৫৭৭৮০৮ মোবাইলঃ ৮৮-০১৫৫৬৬৩০৬৮২ ইমেইল: monir_dns@yahoo.com
০৩	বিভাগীয় এবং জেলা পর্যায়ের অফিসগুলোর মধ্যে অর্থ ছাড়	পত্র এবং ইমেইলে যোগাযোগ	মহাপরিচালক, জাতীয় সঞ্চয় অধিদপ্তর বরাবর সুনির্দিষ্ট কোড এবং টাকার পরিমাণ উল্লেখকপূর্বক লিখিত আবেদন;	প্রযোজ্য নয়।	০৩ (তিন) কর্মদিবসের মধ্যে	জনাব মোঃ রেজানুর রহমান সহকারী পরিচালক (বাজেট) ফোনঃ ৮৮-০২-৯৫৭৭৮০৫ মোবাইলঃ ৮৮-০১৭১৬-০৫৫৩৩৯ rezanurnsd@gmail.com

২.৪) আওতাধীন অধিদপ্তর/দপ্তর/সংস্থা কর্তৃক প্রদত্ত সেবা:

৩) অভিযোগ ব্যবস্থাপনা পদ্ধতি (GRS):

ক্র/নং	কখন যোগাযোগ করবেন	যোগাযোগের ঠিকানা	নিষ্পত্তির সময়সীমা
১	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	GRS ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তা নাম ও পদবি: জনাব আয়েজউদ্দিন আহমেদ, পরিচালক (প্রশাসন) ফোন: ৮৮-০২-৯৫৮৮৪১০; মোবাইল: ৮৮-০১৭৩১-৮৯৩৮০৬ ইমেইল: ayezuahmed@yahoo.com ওয়েব পোর্টাল: http://nationalsavings.portal.gov.bd/	১০ (দশ) কর্মদিবস।
২	GRS ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	কেন্দ্রীয় অভিযোগ ব্যবস্থাপনা পদ্ধতি (GRS) নাম ও পদবিঃ জনাব পারভীন বানু, পদবি: যুগ্ম সচিব (প্রশাসন); ফোন: ৮৮-০২-৯৫৭৬৫০৩; মোবাইল: ৮৮-০১৫৫২৪৯০৫৪২ ইমেইল: parvinbanu45@yahoo.com ওয়েব পোর্টাল: http://ird.gov.bd/	১০ (দশ) কর্মদিবস।

৪) আপনার কাছে আমাদের প্রত্যাশা:

ক্র/নং	প্রতিশ্রুতি/কাঙ্ক্ষিত সেবা প্রাপ্তির লক্ষ্য করণীয়
১)	নির্ধারিত ফরমে সম্পূর্ণভাবে পূরণকৃত আবেদন জমা প্রদান
২)	সঠিক মাধ্যমে প্রয়োজনীয় ফিস পরিশোধ করা
৩)	সাক্ষাতের জন্য নির্ধারিত সময়ের পূর্বেই উপস্থিত থাকা।