

সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (সিটিজেন চার্টার)

১. ভিশন ও মিশনঃ

রূপকল্প (Vision): সামগ্রিকভাবে সঞ্চয় ব্যবস্থাপনাকে আধুনিকায়নের মাধ্যমে অর্থনৈতিক অগ্রযাত্রাকে অব্যাহত রাখা।

অভিলক্ষ (Mission): জাতীয় উন্নয়নে অংশীদারিত্ব বৃদ্ধির লক্ষ্যে ক্ষুদ্র আয়ের জনগোষ্ঠীকে সঞ্চয়ে সম্পৃক্তকরণ এবং জনবান্ধব সেবা প্রদান নিশ্চিতকরণ।

২. প্রতিশ্রুত সেবাসমূহ:

২.১) নাগরিক সেবা:

ক্র.নং	সেবার নাম	সেবা প্রদানের সর্বোচ্চ সময়সীমা	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র/ আবেদন ফরম প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি (যদি থাকে)	শাখার নামসহ দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার পদবি, রুম নম্বর, জেলা/উপজেলার কোড, অফিশিয়াল টেলিফোন ও ইমেইল	উর্ধ্বতন কর্মকর্তার পদবি, রুম নম্বর, জেলা/উপজেলার কোডসহ অফিসিয়াল টেলিফোন ও ই-মেইল
(০১)	(০২)	(০৩)	(০৪)	(০৫)	(০৬)	(০৭)	(০৮)
০১	জাতীয় সঞ্চয় স্কিমের আইন, বিধিমালা, নীতিমালা ইত্যাদি বিষয়ে ব্যাখ্যা প্রদান;	ক) লিখিতভাবে জানতে চাইলে পত্র প্রাপ্তির পর তিন কর্মদিবস; (খ) টেলিফোন/ সরাসরি: তাৎক্ষণিকভাবে।		ক) মহাপরিচালক, জাতীয় সঞ্চয় অধিদপ্তর বরাবর সাদা কাগজে আবেদন; খ) দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার সাথে টেলিফোনের মাধ্যমে অথবা সরাসরি যোগাযোগের মাধ্যমে।	প্রযোজ্য নয়।	পলিসি শাখা জনাব মোঃ আমান উল্লাহ সহকারী পরিচালক মোবাইল: ০১৯১৮৯১৫১৬৫ ইমেইল: mdamankj111@gmail.com	পলিসি শাখা জনাব মোঃ এনায়েত হোসেন উপপরিচালক ফোন (অফিস): ৮৮০-২-৯৫৭৭৮০৪ ইমেইল: d.enayet@gmail.com
০২	তথ্য প্রদান:	ক) লিখিতভাবে জানতে চাইলে পত্র প্রাপ্তির পর তিন কর্মদিবস; (খ) টেলিফোন/ সরাসরি: তাৎক্ষণিকভাবে।		ক) মহাপরিচালক, জাতীয় সঞ্চয় অধিদপ্তর বরাবর সাদা কাগজে আবেদন; খ) দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার সাথে টেলিফোনের মাধ্যমে অথবা সরাসরি যোগাযোগের মাধ্যমে।	প্রযোজ্য নয়।	জনসংযোগ শাখা জনাব মোঃ শহিদুল ইসলাম উপপরিচালক ফোন: ০২-৪১০৫০৫০৯ (অফিস) মোবাইল: ৮৮-০১৭১৬-৫০৬২১২ ইমেইল: pro.dns.bd@gmail.com	জনসংযোগ শাখা জনাব মুহাম্মদ এনাম চৌধুরী পরিচালক (উপসচিব) প্রশাসন ও জনসংযোগ ফোন: ৮৮০-২-৪১০৫০৫০৮ (অফিস) ই-মেইল: director.a.nsd@gmail.com

২.২) প্রাতিষ্ঠানিক সেবা

০১	জাতীয় সঞ্চয় স্কিমের স্ক্রিপ সরবরাহ গ্রহণ;	তিন কর্মদিবস।		মহাপরিচালক, জাতীয় সঞ্চয় অধিদপ্তর বরাবর নির্ধারিত 'ছক' এ আবেদন।	প্রযোজ্য নয়।	ব্যুরো শাখা জনাব মোহাম্মদ খলিলুর রহমান সহকারী পরিচালক (ব্যুরো) ফোনঃ ৮৮-০২-৪১০৫০৫১২ মোবাইলঃ ৮৮-০১৯২৫-১৪২৮৮৬ ইমেইলঃ krahman624@gmail.com	ব্যুরো শাখা জনাব নাজমা আকতার উপপরিচালক ফোন (অফিস): ৮৮০-২-৪১০৫০৫১১ ইমেইল: nazmansd78@gmail.com
০২	জাতীয় সঞ্চয় স্কিমের ক্রয় ফরম, কুপন প্যাড, রেজিস্টার ইত্যাদি সরবরাহ গ্রহণ;	তিন কর্মদিবস।		মহাপরিচালক, জাতীয় সঞ্চয় অধিদপ্তর বরাবর 'ফরম বা কুপন প্যাড, রেজিস্টার ইত্যাদির নাম, পরিমাণ ইত্যাদি উল্লেখপূর্বক লিখিত আবেদন।	প্রযোজ্য নয়।	ব্যুরো শাখা জনাব মোহাম্মদ খলিলুর রহমান সহকারী পরিচালক (ব্যুরো) ফোনঃ ৮৮-০২-৪১০৫০৫১২ মোবাইলঃ ৮৮-০১৯২৫-১৪২৮৮৬ ইমেইলঃkrahman৬২৪@gmail.com	ব্যুরো শাখা জনাব নাজমা আকতার উপপরিচালক ফোন (অফিস): ৮৮০-২-৪১০৫০৫১১ ইমেইল: nazmansd৭৮@gmail.com
০৩	বাংলাদেশ ব্যাংক এবং ডাকঘরকে সঞ্চয়পত্রের বিক্রয়লব্ধ অর্থের উপর কমিশনের টাকা বরাদ্দ প্রদান;			ক) মহাপরিচালক, জাতীয় সঞ্চয় অধিদপ্তর বরাবর লিখিত আবেদন; খ) আবেদনের সাথে অর্থবছর উল্লেখসহ বিভিন্ন সঞ্চয়পত্রের বিক্রয়লব্ধ অর্থ হিসাবায়নপূর্বক কমিশনের টাকার হিসাব সংযুক্তকরণ।	প্রযোজ্য নয়।	বাজেট শাখা জনাব পুতুল বিশ্বাস সহকারী পরিচালক মোবাইল: ০১৬৮৭৩২৮২৫৮ ইমেইলঃ putul_dsdu@yahoo.com	বাজেট শাখা জনাব মোহাম্মদ মহিনুল ইসলাম উপপরিচালক ফোনঃ ৮৮-০২-৯৫৭৭৮০৫ মোবাইলঃ ৮৮-০১৭১২-৮৪৩৩৬২ ইমেইলঃmohinuldns@gmail.com

২.৩) অভ্যন্তরীণ সেবা

০১	নন-গেজেটেড কর্মচারীদের পি.আর এল/লাম্পগ্রান্ট/ পেনশন মঞ্জুরী;	তিন কর্মদিবস।	<p>ক) মহাপরিচালক, জাতীয় সঞ্চয় অধিদপ্তর বরাবর নিম্নলিখিত কাগজপত্রসহ আবেদন; পি.আর.এল ক) সার্ভিস বহি; খ) ছুটির হিসাব; গ) এস.এস.সি পাসের সনদ; লামগ্রান্ট ক) ছুটির হিসাব; খ) পি.আর.এল মঞ্জুরীর কপি; গ) সার্ভিস বহি; পেনশন ক) আবেদনপত্র-২ সেট; খ) শেষ তিন অফিসের নাদাবিনামা; গ) অঞ্জীকার নামা; ঘ) যানবাহন ও সরকারী বাসা ব্যবহারের প্রত্যয়ন; চ) ছবি চার কপি (পাসপোর্ট সাইজ) ছ) উপপরিচালক কর্তৃক না দাবি প্রত্যয়ন; জ) নিয়োগপত্রের কপি; ঝ) ই.এল.পিসির কপি; ঞ) জি.পি.এফ মঞ্জুরীর কপি; ট) সার্ভিস বই।</p>	প্রয়োজ্য নয়।	<p>প্রশাসন শাখা জনাব আব্দুল্লাহ আল মামুন সহকারী পরিচালক ফোনঃ ৮৮-০২-৯৫৭৭৮০৮ মোবাইলঃ ৮৮-০১৭১১-৩৩০১৩২ ইমেইলঃ ad.nsd.bd@gmail.com</p>	<p>প্রশাসন শাখা জনাব মোঃ শহিদুল ইসলাম উপপরিচালক ফোনঃ ০২-৪১০৫০৫০৯ (অফিস) মোবাইলঃ ৮৮-০১৭১৬-৫০৬২১২ ইমেইলঃ pro.dns.bd@gmail.com</p>
----	--	---------------	---	----------------	--	--

০২	কর্মকর্তা এবং কর্মচারীদের শান্তি বিনোদন ভাতা ও ছুটি মঞ্জুরী;			মহাপরিচালক, জাতীয় সঞ্চয় অধিদপ্তর বরাবর আবেদন; ক) পূর্ববর্তী সময়ে শান্তি 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।	প্রশাসন শাখা জনাব আব্দুল্লাহ আল মামুন সহকারী পরিচালক ফোনঃ ৮৮-০২-৯৫৭৭৮০৮ মোবাইলঃ ৮৮-০১৭১১-৩৩০১৩২ ইমেইলঃ ad.nsd.bd@gmail.com	প্রশাসন শাখা জনাব মোঃ শহিদুল ইসলাম উপপরিচালক ফোনঃ ০২-৪১০৫০৫০৯ (অফিস) মোবাইলঃ ৮৮-০১৭১৬-৫০৬২১২ ইমেইলঃ pro.dns.bd@gmail.com
০৩	তৃতীয় ও চতুর্থ শ্রেণির কর্মচারীদের পদোন্নতি প্রদান;	দুই সপ্তাহ।		মহাপরিচালক, জাতীয় সঞ্চয় অধিদপ্তর বরাবর আবেদন; ক) হালনাগাদ সার্ভিস বই; খ) বার্ষিক গোপনীয় প্রতিবেদন (শেষ ৫ বছর); গ) চাকুরী স্থায়ীকরণ আদেশ।	প্রযোজ্য নয়।	প্রশাসন শাখা জনাব আব্দুল্লাহ আল মামুন সহকারী পরিচালক ফোনঃ ৮৮-০২-৯৫৭৭৮০৮ মোবাইলঃ ৮৮-০১৭১১-৩৩০১৩২ ইমেইলঃ ad.nsd.bd@gmail.com	প্রশাসন শাখা জনাব মোঃ শহিদুল ইসলাম উপপরিচালক ফোনঃ ০২-৪১০৫০৫০৯ (অফিস) মোবাইলঃ ৮৮-০১৭১৬-৫০৬২১২ ইমেইলঃ pro.dns.bd@gmail.com
০৪	কর্মকর্তা/কর্মচারীগণের অর্জিত ছুটি মঞ্জুরী;	দুই কর্মদিবস।		মহাপরিচালক, জাতীয় সঞ্চয় অধিদপ্তর বরাবর আবেদন; ক) প্রাপ্য ছুটির হিসাব (প্রথম ও দ্বিতীয় শ্রেণির কর্মকর্তাদের ক্ষেত্রে হিসাবরক্ষণ অফিস হতে ছুটি পাওনা আছে মর্মে প্রত্যয়ন)।	প্রযোজ্য নয়।	প্রশাসন শাখা জনাব আব্দুল্লাহ আল মামুন সহকারী পরিচালক ফোনঃ ৮৮-০২-৯৫৭৭৮০৮ মোবাইলঃ ৮৮-০১৭১১-৩৩০১৩২ ইমেইলঃ ad.nsd.bd@gmail.com	প্রশাসন শাখা জনাব মোঃ শহিদুল ইসলাম উপপরিচালক ফোনঃ ০২-৪১০৫০৫০৯ (অফিস) মোবাইলঃ ৮৮-০১৭১৬-৫০৬২১২ ইমেইলঃ pro.dns.bd@gmail.com

০৫	দ্বিতীয়, তৃতীয় ও চতুর্থ শ্রেণির কর্মচারীদের বহিঃ বাংলাদেশ ছুটি মঞ্জুরী	দুই কর্মদিবস।		মহাপরিচালক, জাতীয় সঞ্চয় অধিদপ্তর বরাবর আবেদন; ক) প্রাপ্য ছুটির হিসাব (প্রথম ও দ্বিতীয় শ্রেণির কর্মকর্তাদের ক্ষেত্রে হিসাবরক্ষণ অফিস হতে ছুটি পাওনা আছে মর্মে প্রত্যয়ন); খ) ব্যক্তিগত কারণে কর্মকর্তা/ কর্মচারীদের বিদেশ ভ্রমণের নির্ধারিত ফরমে আবেদনপত্র। গ) অফিস ফরম (২য় শ্রেণির ক্ষেত্রে)।	প্রযোজ্য নয়।	প্রশাসন শাখা জনাব আব্দুল্লাহ আল মামুন সহকারী পরিচালক ফোনঃ ৮৮-০২-৯৫৭৭৮০৮ মোবাইলঃ ৮৮-০১৭১১-৩৩০১৩২ ইমেইলঃ ad.nsd.bd@gmail.com	প্রশাসন শাখা জনাব মোঃ শহিদুল ইসলাম উপপরিচালক ফোনঃ ০২-৪১০৫০৫০৯ (অফিস) মোবাইলঃ ৮৮-০১৭১৬-৫০৬২১২ ইমেইলঃ pro.dns.bd@gmail.com
০৬	বিভাগীয় এবং জেলা পর্যায়ের অফিসগুলোর মধ্যে অর্থ ছাড়	তিন কর্মদিবস।		জাতীয় পরিচয় পত্রের ফটোকপি / জন্ম নিবন্ধন এর ফটোকপিসহ লিখিত আবেদনপত্র।	প্রযোজ্য নয়।	বাজেট শাখা জনাব পুতুল বিশ্বাস সহকারী পরিচালক মোবাইলঃ ০১৬৮৭৩২৮২৫৮ ইমেইলঃ putul_dsdu@yahoo.com	বাজেট শাখা জনাব মোহাম্মদ মহিনুল ইসলাম উপপরিচালক ফোনঃ ৮৮-০২-৯৫৭৭৮০৫ মোবাইলঃ ৮৮-০১৭১২-৮৪৩৩৬২ ইমেইলঃ mohinuldns@gmail.com
০৭	পাসপোর্টের জন্য অনাপত্তিপত্র (NOC) গ্রহণ	তিন কর্মদিবস।		জাতীয় পরিচয় পত্রের ফটোকপি / জন্ম নিবন্ধন এর ফটোকপিসহ লিখিত আবেদনপত্র।	প্রযোজ্য নয়।	প্রশাসন শাখা জনাব আব্দুল্লাহ আল মামুন সহকারী পরিচালক ফোনঃ ৮৮-০২-৯৫৭৭৮০৮ মোবাইলঃ ৮৮-০১৭১১-৩৩০১৩২ ইমেইলঃ ad.nsd.bd@gmail.com	প্রশাসন শাখা জনাব মোঃ শহিদুল ইসলাম উপপরিচালক ফোনঃ ০২-৪১০৫০৫০৯ (অফিস) মোবাইলঃ ৮৮-০১৭১৬-৫০৬২১২ ইমেইলঃ pro.dns.bd@gmail.com

৩) আপনার কাছে আমাদের প্রত্যাশা:

ক্র.নং	প্রতিশ্রুতি/কাজিত সেবা প্রাপ্তির লক্ষ্যে করণীয়
১)	স্বয়ংসম্পূর্ণ আবেদন জমা প্রদান;
২)	যথাযথ প্রক্রিয়ায় প্রয়োজনীয় ফিস পরিশোধ করা;
৩)	সাক্ষাতের জন্য নির্ধারিত সময়ের পূর্বেই উপস্থিত থাকা।

8) অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা (GRS)

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

ক্র.নং	কখন যোগাযোগ করবেন	কার সঙ্গে যোগাযোগ করবেন	যোগাযোগের ঠিকানা	নিষ্পত্তির সময়সীমা
০১	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান দিতে না পারলে।	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক)	জনাব মোঃ শাহ আলম পরিচালক (যুগ্মসচিব) নীতি, অডিট ও আইন, ব্যুরো ও পরিসংখ্যান ফোন: ৪১০৫০৫০৭ (অফিস) মোবা: ০১৫৫২-৩১১৫৪০ ই-মেইল: alam.audit@gmail.com	তিন মাস
০২	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে না পারলে।	আপিল কর্মকর্তা	যুগ্ম-সচিব (প্রশাসন) অভ্যন্তরীণ সম্পদ বিভাগ ফোন +৮৮ ০১৭১১ ৩১১ ৭৭০ ই-মেইল: sp.shelley@ird.gov.bd	এক মাস
০৩	আপিল কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে না পারলে।	মন্ত্রিপরিষদ বিভাগের অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেল	অভিযোগ গ্রহণ কেন্দ্র ৫ নং গেইট, বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা। ওয়েব: www.grs.gov.bd	তিন মাস