গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার
জাতীয় সঞ্চয় অধিদপ্তর
অভ্যন্তরীণ সম্পদ বিভাগ, অর্থ মন্ত্রণালয়
এন এস সি টাওয়ার (১৮তলা)
৬২/৩, পুরানা পল্টন, ঢাকা-১০০০।
www.nationalsavings.gov.bd

নং- ০৮.০৪.০০০০.০০৬.২৭.২২২.২০.২৫১৫ তারিখঃ ২০ আশ্বিন ১৪৩০ বঙ্গাব্দ / ০৫ অক্টোবর ২০২৩ খ্রিস্টাব্দ

বিষয়ঃ অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত মাসিক (সেপ্টেম্বর/২০২৩) প্রতিবেদন উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের নিকট প্রেরণ।

সূত্রঃ অভ্যন্তরীণ সম্পদ বিভাগের পত্র নং-০৮.০০.০০০০.০০০.২৭.০০১.২০-২২, তারিখ: ২২/০৯/২০২০ খ্রিঃ।

উপর্যুক্ত বিষয় ও সূত্রের প্রেক্ষিতে, জাতীয় সঞ্চয় অধিদপ্তরের সেপ্টেম্বর/২০২৩ খ্রিঃ মাসের 'অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা (Grievance Redress System-GRS)' সংক্রান্ত মাসিক প্রতিবেদন নির্ধারিত 'ছক' অনুযায়ী প্রস্তুত করা হয়েছে।

০২। প্রস্তুতকৃত প্রতিবেদনটি সদয় অবগতি ও প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণের জন্য এতদসংগে প্রেরণ করা হলো।

সংযুক্তিঃ বর্ণনামতে ০১ (এক) প্রস্থ।

০৫/১০/২০২৩

(জেবুন্নেছা করিম)
মহাপরিচালক (অতিরিক্ত সচিব)
ফোনঃ ০২-৪১০৫০৫৩৮
ই-মেইলঃ dg.nsd.bd@gmail.com.

সিনিয়র সচিব
অভ্যন্তরীণ সম্পদ বিভাগ
বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা।
(দৃষ্টি আকর্ষণ: যুগ্মসচিব, সঞ্চয়)।

সংযোজনী 'গ-১': অভিযোগ প্রতিকার-সংক্রান্ত মাসিক প্রতিবেদন

অভিযোগ প্রতিকার-সংক্রান্ত মাসিক প্রতিবেদন
মাসের নামঃ- সেপ্টেম্বর সাল ২০২৩

১. অভিযোগের তথ্য

ক্রমিক	বিভাগ/অধিদপ্তর/ দপ্তর/সংস্থার নাম	বিবেচ্য মাসে প্রাপ্ত অভিযোগের সংখ্যা				পূর্ববর্তী মাসের জের	মোট অভিযোগ (১+২+৩+৪+৫)	অন্য দপ্তরে প্রেরিত	বিবেচ্যমাসে নিষ্পত্তিকৃত অভিযোগের সংখ্যা	চলমান অভিযোগ		অভিযোগ নিষ্পত্তির হার (নিষ্পত্তিকৃত *১০০/(মোট নিষ্পত্তিযোগ্য অভিযোগ)) %
		ওয়েব সাইটের মাধ্যমে	৩৩৩ কল সেন্টারের মাধ্যমে	প্রচলিত পদ্ধতিতে	স্বপ্রণোদিত ভাবে গৃহীত					নির্ধারিত সময় অতিক্রান্ত হয়নি	নির্ধারিত সময় অতিক্রান্ত হয়েছে	
		১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮	৯	১০	১১
১	জাতীয় সঞ্চয় অধিদপ্তর	০১	-	-	-	০৬	০৭	-	০৭	০৩	-	১০০%

***নিষ্পত্তিযোগ্য অভিযোগ = মোট অভিযোগ (কলাম ৬) - [নির্ধারিত সময় অতিক্রান্ত হয়নি এমন চলাচল অভিযোগ (কলাম ৯) + অন্য দপ্তরে প্রেরিত (কলাম ৭)]

নিষ্পত্তিকৃত অভিযোগের বিস্তারিত বিবরণ:

ক্রমিক	অভিযোগের বিষয়	নিষ্পত্তির তারিখ	নিষ্পত্তি সংক্রান্ত বিবরণ	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তার স্বাক্ষর
১	২	৩	৪	৫
০১	ক) সঞ্চয়পত্রের Word ফরম্যাট ডাউনলোড হয় না। খ) ব্যাংকসমূহ কর্তৃক হয়রানি বৃদ্ধি।	০৪-০৯-২০২৩	সঞ্চয়পত্রের Word ফরম্যাট জাতীয় সঞ্চয় অধিদপ্তরের ওয়েব পোর্টালে প্রকাশের নির্দেশনা প্রদান করা হয়েছে। ব্যাংক কর্তৃক হয়রানির বিষয়ে অভিযোগকারীকে টেলিফোনে অবহিত করা হয়েছে।	04/10/2023 মোহাম্মদ শরীফুল ইসলাম পরিচালক (নীতি, অডিট ও আইন) জাতীয় সঞ্চয় অধিদপ্তর অভ্যন্তরীণ সম্পদ বিভাগ, অর্থ মন্ত্রালয়।
০২	সঞ্চয়পত্র করতে গিয়ে বিড়ম্বনার সম্মুখীন হওয়া প্রসংগে।	০৫-০৯-২০২৩	সঞ্চয়পত্র ইস্যুর মাধ্যমে অভিযোগটি নিষ্পত্তি হয়। অভিযোগকারীকে টেলিফোনে অবহিত করা হয়েছে।	
০৩	জেলা সঞ্চয় ব্যুরো/অফিস নেত্রকোণার সহকারী পরিচালক জনাব প্রশান্ত চন্দ্র সরকার কর্তৃক সঞ্চয়পত্রের গ্রাহকদের সাথে অসদাচরণ, আপত্তিকর শব্দ প্রয়োগ ও হয়রানি করা ও ঘুষ দাবি।	১৪-০৯-২০২৩	অভিযুক্ত কর্মকর্তাকে অন্যত্র বদলিপূর্বক অভিযোগটি নিষ্পত্তি হয়। অভিযোগকারীকে টেলিফোনে অবহিত করা হয়েছে।	
০৪	পরিবার সঞ্চয়পত্রের স্লাব সংশোধন করে মুনাফা ঠিক করার জন্য আবেদন।	১৪-০৯-২০২৩	স্লাবভিত্তিক সঞ্চয়পত্রে বিনিয়োগের মুনাফার হার বিনিয়োগকালে নির্ধারিত ও অপরিবর্তনীয়। অভিযোগকারীকে টেলিফোনে অবহিত করা হয়েছে।	

ক্রমিক	অভিযোগের বিষয়	নিষ্পত্তির তারিখ	নিষ্পত্তি সংক্রান্ত বিবরণ	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তার স্বাক্ষর
১	২	৩	৪	৫
০৫	জাতীয় সঞ্চয় বিশেষ ব্যুরো কাঁটাবনের সহকারী পরিচালক জনাব মোতালেব হোসেন (বর্তমানে সহকারী পরিচালক জেলা সঞ্চয় অফিস গুলিস্থান) কর্তৃক ডুপ্লিকেট সঞ্চয়পত্র ইস্যু না করে ঘুষ দাবী ও যৌন হয়রানির প্রতিকার চেয়ে পুনরায় আবেদন।	২৪-০৯-২০২৩	অভিযোগকারীকে দুইবার শুনানীর জন্য লিখিত নোটিশ করা হয়। তিনি নোটিশ পেয়েছেন মর্মে জানালেও নির্ধারিত তারিখে শুনানীতে অংশগ্রহণ করেনি। পরবর্তীতে একাধিকবার টেলিফোনে যোগাযোগ করা হলেও তিনি শুনানীতে অংশ নেননি।	
০৬	বিগত ০৯/০৩/২০১৯ তারিখের পর হইতে আমার ৩ মাস অন্তর মুনাফা ভিত্তিক সঞ্চয়পত্রে মুনাফা প্রদান না করা।	২৪-০৯-২০২৩	অভিযোগের বিষয়টি দুর্নীতি দমন কমিশন, সমন্বিত জেলা কার্যালয়, রাজশাহীর তফশিলভুক্ত এবং জাতীয় সঞ্চয় অধিদপ্তর কর্তৃক নিষেধাজ্ঞার আওতাধীন ও মহামান্য হাইকোর্ট বিভাগে রিট পিটিশন নম্বর ১৩২১৯ অব ২০২২ এর অন্তর্ভূক্ত।	
০৭	WEDB এর Reinvest এবং এটাকে অন্যান্য সঞ্চয় Scheme এর সাথে না মিলানো প্রসংগে।	২৬-০৯-২০২৩	WEDB অনিবাসী বাংলাদেশী ও তার বেনিফিসিয়ারীগণ ক্রয় করতে পারেন। নিবাসী বাংলাদেশীদের WEDB ক্রয় করার সুযোগ নেই। WEDB এ উর্ধ্বসীমা পর্যন্ত বিনিয়োগ করা থাকলেও ৫০ লক্ষ টাকার সঞ্চয়পত্র ক্রয় করা যাবে।	

08/10/2026

মোহাম্মদ শরীফুল ইসলাম
পরিচালক (নীতি, অডিট ও আইন)
জাতীয় সঞ্চয় অধিদপ্তর
অভ্যন্তরীণ সম্পদ বিভাগ, অর্থ মন্ত্রণালয়।