

গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার  
জাতীয় সঞ্চয় বিভাগীয় কার্যালয়, ঢাকা  
জাতীয় সঞ্চয় অধিদপ্তর, অভ্যন্তরীণ সম্পদ বিভাগ।  
০৯, বঙ্গবন্ধু এভিনিউ (৫ম তলা), ঢাকা - ১০০০  
<http://savings.dhakadiv.gov.bd>



## সিটিজেনস চার্টার

### ১। ভিশন ও মিশন :

**ভিশনঃ** আধুনিক সঞ্চয় ব্যবস্থাপনায় অর্থনীতিকে শক্তিশালীকরণ।

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

### ০২। সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি :

#### ২.১) নাগরিক সেবাঃ

ক্র/নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সর্বোচ্চ সময়সীমা	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র/আবেদন ফরম প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি (যদি থাকে)	শাখার নামসহ দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্ম-কর্তার পদবি, রুম নম্বর, জেলা/ উপজেলার কোড, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ই-মেইল	উদ্ধর্তন কর্মকর্তার পদবি, রুম নম্বর, জেলা/উপজেলার কোড, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ই-মেইল
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮
০১	জাতীয় সঞ্চয় স্কিমের আইন, বিধিমালা, নীতিমালা ইত্যাদি বিষয়ক ব্যাখ্যা প্রদান;	পত্র যোগাযোগ/ টেলিফোন/ ই-মেইল এবং সাক্ষাতে পরামর্শ প্রদানের মাধ্যমে;	ক) লিখিতভাবে জানতে চাইলে পত্র প্রাপ্তির পর ৩ (তিন) কর্মদিবস; খ) টেলিফোনে জানতে চাইলে তাৎক্ষণিক;	ক) উপ-পরিচালক, জাতীয় সঞ্চয় বিভাগীয় কার্যালয়, ঢাকা বরাবর সাদা কাগজে আবেদন; খ) দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার সাথে টেলিফোনের মাধ্যমে;	প্রযোজ্য নয়।		উপ-পরিচালক, জাতীয় সঞ্চয় বিভাগীয় কার্যালয়, ঢাকা। ফোনঃ ০২-২২৩৩৮৭৫৮৯ ইমেইলঃ <a href="mailto:ddsda@gmail.com">ddsda@gmail.com</a>

#### ২.২ প্রতিষ্ঠানকে প্রদত্ত সেবা

০১	জাতীয় সঞ্চয় স্কিমের আইন, বিধিমালা, নীতিমালা ইত্যাদি বিষয়ে ব্যাখ্যা প্রদান;	পত্র যোগাযোগ/ টেলিফোন/ ই-মেইল ইত্যাদি।	ক) লিখিতভাবে জানতে চাইলে পত্র প্রাপ্তির পর ৩ (তিন) কর্মদিবস; খ) টেলিফোনে জানতে চাইলে তাৎক্ষণিক;	ক) উপ-পরিচালক, জাতীয় সঞ্চয় বিভাগীয় কার্যালয়, ঢাকা বরাবর সাদা কাগজে আবেদন; খ) দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার সাথে টেলিফোনের মাধ্যমে;	প্রযোজ্য নয়।		উপ-পরিচালক, জাতীয় সঞ্চয় বিভাগীয় কার্যালয়, ঢাকা। ফোনঃ ০২-২২৩৩৮৭৫৮৯ ইমেইলঃ <a href="mailto:ddsda@gmail.com">ddsda@gmail.com</a>
০২	জাতীয় সঞ্চয় স্কিমের স্কিপ সরবরাহ;	পত্র যোগাযোগ	০৩ (তিন) কর্মদিবস।	ক) উপ-পরিচালক, জাতীয় সঞ্চয় অধিদপ্তর, বিভাগীয় কার্যালয়, ঢাকা এর মাধ্যমে মহাপরিচালক, জাতীয় সঞ্চয় অধিদপ্তর বরাবর সাদা কাগজে আবেদন; খ) সঞ্চয় স্কিমের নাম, মূল্যমান, পরিমাণ ইত্যাদি উল্লেখপূর্বক চাহিদাপত্র;	প্রযোজ্য নয়।		উপ-পরিচালক, জাতীয় সঞ্চয় বিভাগীয় কার্যালয়, ঢাকা। ফোনঃ ০২-২২৩৩৮৭৫৮৯ ইমেইলঃ <a href="mailto:ddsda@gmail.com">ddsda@gmail.com</a>

০৩	সঞ্চয় স্কিমের ক্রয় আবেদন ফরম, কুপন প্যাড, রেজিস্টার ইত্যাদি সরবরাহ;	পত্র যোগাযোগ	০৩(তিন) কর্মদিবস।	ক) উপ-পরিচালক, জাতীয় সঞ্চয় অধিদপ্তর, বিভাগীয় কার্যালয়, ঢাকা এর মাধ্যমে মহাপরিচালক, জাতীয় সঞ্চয় অধিদপ্তর বরাবর লিখিত আবেদন; খ) ফরম বা কুপন প্যাড, রেজিস্টার ইত্যাদির নাম, পরিমাণ ইত্যাদি উল্লেখপূর্বক চাহিদাপত্র;	প্রযোজ্য নয়		উপ-পরিচালক, জাতীয় সঞ্চয় বিভাগীয় কার্যালয়, ঢাকা। ফোনঃ ০২-২২৩৩৮৭৫৮৯ ইমেইলঃ <a href="mailto:ddsdha@gmail.com">ddsdha@gmail.com</a>
----	--	-----------------	----------------------	--	--------------	--	---

### ২.৩ অভ্যন্তরীণ সেবাঃ

০১	নন- গেজেটেড কর্মচারীদের পি.আর এল/ লাম্প গ্রান্ট/পেনশন মঞ্জুরী	পত্র এবং ইমেইলে যোগাযোগ	০৭ (সাত) কর্মদিবস	ক) উপ-পরিচালক, জাতীয় সঞ্চয় অধিদপ্তর, বিভাগীয় কার্যালয়, ঢাকা এর মাধ্যমে মহাপরিচালক, জাতীয় সঞ্চয় অধিদপ্তর, বরাবর নিম্নলিখিত কাগজপত্রসহ আবেদন; <b>পি.আর.এল</b> ক) সার্ভিস বহি; খ) ছুটির হিসাব; গ) এস,এস,সি পাসের সনদ (সত্যায়িত কপি) ঘ) জাতীয় পরিচয়পত্রের সত্যায়িত কপি <b>লাম্প গ্রান্ট</b> ক) ছুটির হিসাব; খ) পি.আর.এল মঞ্জুরীর কপি; গ) সার্ভিস বহি; <b>পেনশন</b> ক) নির্ধারিত সেট ২ কপি খ) শেষ ৩ (তিন) অফিসের না দাবি; গ) অংগীকার 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 কর্তৃক দাবি প্রত্যয়ন জ) নিয়োগের কপি; ঝ) ই.এল.পিসির কপি; ঞ) জি.পি.এফ এর কপি; ট) সার্ভিস বই;	প্রযোজ্য নয়।		উপ-পরিচালক, জাতীয় সঞ্চয় বিভাগীয় কার্যালয়, ঢাকা। ফোনঃ ০২-২২৩৩৮৭৫৮৯ ইমেইলঃ <a href="mailto:ddsdha@gmail.com">ddsdha@gmail.com</a>
----	--	----------------------------	----------------------	--	---------------	--	---

০২	গেজেটেড কর্মচারীদের পি.আর এল/ লাম্প গ্রান্ট/পেনশন মঞ্জুরী	পত্র এবং ইমেইল	০৭ (সাত) কর্মদিবস	উপ-পরিচালক, জাতীয় সঞ্চয় বিভাগীয় কার্যালয়, ঢাকা এর মাধ্যমে মহাপরিচালক, জাতীয় সঞ্চয় অধিদপ্তর, বরাবর নিম্নলিখিত কাগজপত্রসহ আবেদন; <b>পি.আর.এল</b> ক) সার্ভিস বহি (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে) খ) ছুটির হিসাব; গ) এস,এস,সি পাসের সনদ (সত্যায়িত কপি); ঘ) নাগরিকত্ব/জাতীয় পরিচয়পত্র (সত্যায়িত কপি); <b>লাম্প গ্রান্ট</b> ক) ছুটির হিসাব; খ) পি.আর.এল মঞ্জুরীর কপি; ঘ) এল.পি.সির কপি; <b>পেনশন</b> ক) নির্ধারিত সেট ৩ (তিন) কপি (নির্ধারিত ফরম নং ২.১); খ) শেষ ৩ (তিন) অফিসের না দাবি ৩ (তিন)কপি; গ) অঞ্জিকার 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 সাইজ); ছ) উপ-পরিচালক কর্তৃক না দাবি প্রত্যয়ন জ) নিয়োগের কপি ৩ (তিন) কপি;	প্রযোজ্য নয়।	উপ-পরিচালক, জাতীয় সঞ্চয় বিভাগীয় কার্যালয়, ঢাকা। ফোনঃ ০২-২২৩৩৮৭৫৮৯ ইমেইলঃ <a href="mailto:ddsaha@gmail.com">ddsaha@gmail.com</a>
০৩	কর্মকর্তা এবং কর্মচারীদের শ্রান্তি বিনোদন ভাতা ও ছুটি মঞ্জুরী	পত্র এবং ইমেইলে যোগাযোগ	০৩ (তিন) কর্মদিবস	উপ-পরিচালক, জাতীয় সঞ্চয় অধিদপ্তর, বিভাগীয় কার্যালয়, ঢাকা 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।	উপ-পরিচালক, জাতীয় সঞ্চয় বিভাগীয় কার্যালয়, ঢাকা। ফোনঃ ০২-২২৩৩৮৭৫৮৯ ইমেইলঃ <a href="mailto:ddsaha@gmail.com">ddsaha@gmail.com</a>

০৪	তৃতীয় ও চতুর্থ শ্রেণির কর্মচারীদের বার্ষিক বর্ষিত বেতন, টাইম স্কেল, সিলেকশন গ্রেড মঞ্জুরী	পত্র এবং ইমেইলে যোগাযোগ	০২ (দুই) কর্মদিবস।	উপ-পরিচালক, জাতীয় সঞ্চয় বিভাগীয় কার্যালয়, ঢাকা বরাবর আবেদন; <b>টাইম স্কেল এবং সিলেকশন গ্রেড প্রাপ্তির ক্ষেত্রে-</b> 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।	উপ-পরিচালক, জাতীয় সঞ্চয় বিভাগীয় কার্যালয়, ঢাকা। ফোনঃ ০২-২২৩৩৮৭৫৮৯ ইমেইলঃ <a href="mailto:ddsdha@gmail.com">ddsdha@gmail.com</a>
০৫	তৃতীয় ও চতুর্থ শ্রেণির কর্মচারীদের পদোন্নতি প্রদান	পত্র এবং ইমেইলে যোগাযোগ	০২ (দুই) কর্মদিবস	উপ-পরিচালক, জাতীয় সঞ্চয় বিভাগীয় কার্যালয়, ঢাকা এর মাধ্যমে মহাপরিচালক, জাতীয় সঞ্চয় অধিদপ্তর বরাবর আবেদন; ক) হালনাগাদ সার্ভিস বই; খ) বার্ষিক গোপনীয় প্রতিবেদন (শেষ ৫ বছর); গ) চাকুরী সন্তোষজনকভাবে সম্পাদন;	প্রযোজ্য নয়।	উপ-পরিচালক, জাতীয় সঞ্চয় বিভাগীয় কার্যালয়, ঢাকা। ফোনঃ ০২-২২৩৩৮৭৫৮৯ ইমেইলঃ <a href="mailto:ddsdha@gmail.com">ddsdha@gmail.com</a>
০৬	কর্মকর্তা/ কর্মচারীগণের অর্জিত ছুটি মঞ্জুরী	পত্র এবং ইমেইলে যোগাযোগ	০২ (দুই) কর্মদিবস	উপ-পরিচালক, জাতীয় সঞ্চয় বিভাগীয় কার্যালয়, ঢাকা বরাবর আবেদন; ক) প্রাপ্য ছুটির হিসাব (প্রথম ও দ্বিতীয় শ্রেণির কর্মকর্তাদের ক্ষেত্রে হিসাব রক্ষণ অফিস হতে ছুটি পাওনা আছে মর্মে প্রত্যয়ন)	প্রযোজ্য নয়।	উপ-পরিচালক, জাতীয় সঞ্চয় বিভাগীয় কার্যালয়, ঢাকা। ফোনঃ ০২-২২৩৩৮৭৫৮৯ ইমেইলঃ <a href="mailto:ddsdha@gmail.com">ddsdha@gmail.com</a>

০৭	দ্বিতীয়, তৃতীয় ও চতুর্থ শ্রেণির কর্মচারীদের বহিঃ বাংলাদেশ ছুটি মঞ্জুরী	পত্র এবং ইমেইলে যোগাযোগ	০৩(তিন) কর্মদিবস	উপ-পরিচালক, জাতীয় সঞ্চয় বিভাগীয় কার্যালয়, ঢাকা এর মাধ্যমে 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) (Offvis) ফরম; গ) ব্যক্তিগত কারণে কর্মকর্তা/ কর্মচারীদের বিদেশ ভ্রমণের আবেদনপত্র	প্রযোজ্য নয়।	উপ-পরিচালক, জাতীয় সঞ্চয় বিভাগীয় কার্যালয়, ঢাকা। ফোনঃ ০২-২২৩৩৮৭৫৮৯ ইমেইলঃ <a href="mailto:ddsdfa@gmail.com">ddsdfa@gmail.com</a>
----	--	-------------------------	------------------	---	---------------	---

### ৩) অভিযোগ ব্যবস্থাপনা পদ্ধতি (GRS) :

ক্র/নং	কখন যোগাযোগ করবেন	যোগাযোগের ঠিকানা	নিষ্পত্তির সময়সীমা
০১	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	<b>GRS ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তাঃ</b> নাম ও পদবি: জনাব রাজিয়া বেগম, উপ-পরিচালক জাতীয় সঞ্চয় বিভাগীয় কার্যালয়, ঢাকা এর মাধ্যমে ফোন: ০২২২৩৩৮৭৫৮৯ মোবাইল: ৮৮-০১৭৪২-৯৬২৬২৬ ই-মেইল: <a href="mailto:ddsdfa@gmail.com">ddsdfa@gmail.com</a> ওয়েব পোর্টাল: <a href="http://savings.dhakadiv.gov.bd">http://savings.dhakadiv.gov.bd</a>	১০ (দশ) কর্মদিবস।
০২	GRS ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	<b>কেন্দ্রীয় অভিযোগ ব্যবস্থাপনা পদ্ধতি (GRS)</b> নাম ও পদবিঃ জনাব মোঃ শাহ আলম পদবি: পরিচালক (যুগ্মসচিব) নীতি, অডিট ও আইন, ব্যুরো ও পরিসংখ্যান ফোন: ৮৮-০২-৪১০৫০৫০৭; মোবাইল: ৮৮-০১৫৫২-৩১১৫৪০ ই-মেইল: <a href="mailto:directorpolycynsd@gmail.com">directorpolycynsd@gmail.com</a> ওয়েব পোর্টাল: <a href="http://nationalsavings.gov.bd">nationalsavings.gov.bd</a>	১০ (দশ) কর্মদিবস।

### ৪) আপনার কাছে আমাদের প্রত্যাশা :

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