



গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার
জাতীয় সঞ্চয় বিশেষ ব্যুরো, রামপুরা, ঢাকা।
জাতীয় সঞ্চয় অধিদপ্তর, অভ্যন্তরীণ সম্পদ বিভাগ
অর্থ মন্ত্রণালয়।



নাগরিক সনদ (সিটিজেন চার্টার)

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	(ক) পরিবার সঞ্চয়পত্র বিক্রয়; [ব্যক্তির ক্ষেত্রে একক নামে] (খ) ৩ মাস অন্তর মুনাফাভিত্তিক সঞ্চয়পত্র বিক্রয়; [ব্যক্তির ক্ষেত্রে একক অথবা যৌথনামে]	মৌখিক এবং লিখিত	(ক) নির্ধারিত ফরমে আবেদন পত্র; (খ) ক্রেতা ও নমিনীর জাতীয় পরিচয়পত্রের কপি; (গ) ক্রেতার ২ (দুই) কপি পাসপোর্ট সাইজের সত্যায়িত ছবি; (ঘ) ক্রেতা কর্তৃক সত্যায়িত নমিনীর ২ (দুই) কপি পাসপোর্ট সাইজের ছবি; (ঙ) ৫ লক্ষ টাকার অধিক বিনিয়োগের ক্ষেত্রে ক্রেতার E-TIN সনদের কপি ও আয়কর রিটার্নের হালনাগাদ কপি ; (চ) ১ লক্ষ টাকা বিনিয়োগের ক্ষেত্রে নগদ অর্থে /MICR চেকের মাধ্যমে বিনিয়োগের টাকা পরিশোধ; নগদ পরিশোধের ক্ষেত্রে ক্রেতার ব্যাংক হিসাবের চেক পাতার ফটোকপি অথবা ব্যাংক হিসাব বিবরণী; (ছ) ক্রেতার ব্যাংক হিসাবের MICR চেকের মাধ্যমে বিনিয়োগের টাকা পরিশোধ; (জ) নমিনী নাবালক হলে প্রত্যয়নকারীর আইনানুগ অভিভাবক এর জাতীয় পরিচয়পত্রের কপি।	প্রযোজ্য নয়	(ক) নগদ টাকার (শুধুমাত্র ১ লক্ষ টাকা হলে) মাধ্যমে হলে একই দিনে। (খ) MICR চেকের মাধ্যমে হলে সর্বোচ্চ ০৩ (তিন) কর্ম দিবস।	সাদিদা নাজমুন্নাহার সহকারী পরিচালক জাতীয় সঞ্চয় বিশেষ ব্যুরো রামপুরা, ঢাকা। মোবাইল: ০১৭১২-০০৪৯০৯ ই-মেইল: nsdrampura@gmail.com

২	৩ মাস অন্তর মুনাফা ভিত্তিক সঞ্চয়পত্র বিক্রয়; (অটিজম নিয়ে কাজ করা স্বীকৃত প্রতিষ্ঠানের ফান্ডের ক্ষেত্রে) [ফান্ডের নামে]	মৌখিক এবং লিখিত	(ক) নির্ধারিত ফরমে আবেদন পত্র; (খ) দায়িত্বপ্রাপ্ত ব্যক্তিবিশেষের জাতীয় পরিচয়পত্রের সত্যায়িত কপি এবং ২ (দুই) কপি পাসপোর্ট সাইজের সত্যায়িত ছবি; (গ) প্রতিষ্ঠানের ফান্ডের E-TIN সনদের কপি ও আয়কর রিটার্নের হালনাগাদ কপি ; (ঘ) সমাজসেবা অধিদপ্তর কর্তৃক প্রদত্ত অটিজম নিয়ে কাজ করা বিষয়ে স্বীকৃতিপত্র; (ঙ) বোর্ড অব ট্রাস্টি কর্তৃক প্রদত্ত রেজুলেশন; (চ) প্রতিষ্ঠানের ফান্ডের ব্যালান্স স্টেটমেন্ট; (ছ) ফান্ডের ব্যাংক হিসাবের MICR চেকের মাধ্যমে বিনিয়োগের টাকা পরিশোধ।	প্রযোজ্য নয়	(ক) নগদ টাকার (শুধুমাত্র ১ লক্ষ টাকা হলে) মাধ্যমে হলে একই দিনে। (খ) MICR চেকের মাধ্যমে হলে ৩(তিন) কর্মদিবস।	সাদ্দা নাজমুন্নাহার সহকারী পরিচালক জাতীয় সঞ্চয় বিশেষ ব্যুরো রামপুরা,ঢাকা। মোবাইল: ০১৭১২-০০৪৯০৯ ই-মেইল:nsdrampura@gmail.com
৩	৫ বছর মেয়াদী বাংলাদেশ সঞ্চয়পত্র বিক্রয়; [ব্যক্তির ক্ষেত্রে একক অথবা যৌথনামে]	মৌখিক এবং লিখিত	(ক) নির্ধারিত ফরমে আবেদন পত্র; (খ) ক্রেতা ও নমিনীর জাতীয় পরিচয়পত্রের কপি; (গ) ক্রেতার ২ (দুই) কপি পাসপোর্ট সাইজের সত্যায়িত ছবি; (ঘ) ক্রেতা কর্তৃক সত্যায়িত নমিনীর ২ (দুই) কপি পাসপোর্ট সাইজের ছবি; (ঙ) ৫ লক্ষ টাকার অধিক বিনিয়োগের ক্ষেত্রে ক্রেতার E-TIN সনদের কপি ও আয়কর রিটার্নের হালনাগাদ কপি ; (চ) ১ লক্ষ টাকা বিনিয়োগের ক্ষেত্রে নগদ অর্থে / MICR চেকের মাধ্যমে বিনিয়োগের টাকা পরিশোধ; নগদ পরিশোধের ক্ষেত্রে ক্রেতার ব্যাংক হিসাবের চেক পাতার ফটোকপি অথবা ব্যাংক হিসাব বিবরণী; (ছ) ক্রেতার ব্যাংক হিসাবের MICR চেকের মাধ্যমে বিনিয়োগের টাকা পরিশোধ; (জ) নমিনী নাবালক হলে প্রত্যয়নকারীর আইনানুগ অভিভাবক এর জাতীয় পরিচয়পত্রের কপি।	প্রযোজ্য নয়	(ক) নগদ টাকার (শুধুমাত্র ১ লক্ষ টাকা হলে) মাধ্যমে হলে একই দিনে। (খ)MICR চেকের মাধ্যমে হলে সর্বোচ্চ ০৩ (তিন) কর্মদিবস।	সাদ্দা নাজমুন্নাহার সহকারী পরিচালক জাতীয় সঞ্চয় বিশেষ ব্যুরো রামপুরা,ঢাকা। মোবাইল: ০১৭১২-০০৪৯০৯ ই-মেইল:nsdrampura@gmail.com
৪	৫ বছর মেয়াদী বাংলাদেশ সঞ্চয়পত্র (স্বীকৃত প্রতিষ্ঠানের ভবিষ্য তহবিলের ক্ষেত্রে) বিক্রয়; [ফান্ডের নামে]	মৌখিক এবং লিখিত	(ক) নির্ধারিত ফরমে আবেদন পত্র; (খ) দায়িত্বপ্রাপ্ত ব্যক্তি বিশেষের জাতীয় পরিচয়পত্রের কপি এবং ২ (দুই) কপি পাসপোর্ট সাইজের সত্যায়িত ছবি; (গ) প্রতিষ্ঠানের ফান্ডের E-TIN সনদের কপি ও আয়কর রিটার্নের হালনাগাদ কপি ; (ঘ)কর কমিশনার কর্তৃক ভবিষ্য তহবিলের স্বীকৃতিপত্র; (ঙ)প্রতিষ্ঠানের ফান্ডের ব্যালান্স স্টেটমেন্ট; (চ) বোর্ড অব ট্রাস্টি কর্তৃক প্রদত্ত রেজুলেশন; (চ)MICR চেকের মাধ্যমে বিনিয়োগের টাকা পরিশোধ;	প্রযোজ্য নয়	(ক) নগদ টাকার (শুধুমাত্র ১ লক্ষ টাকা হলে) মাধ্যমে হলে একই দিনে। (খ)MICR চেকের মাধ্যমে হলে সর্বোচ্চ ০৩ (তিন) কর্মদিবস।	সাদ্দা নাজমুন্নাহার সহকারী পরিচালক জাতীয় সঞ্চয় বিশেষ ব্যুরো রামপুরা,ঢাকা। মোবাইল: ০১৭১২-০০৪৯০৯ ই-মেইল:nsdrampura@gmail.com
৫	৫ বছর মেয়াদী বাংলাদেশ সঞ্চয়পত্র বিক্রয় (আয়কর	মৌখিক এবং	(ক) নির্ধারিত ফরমে আবেদন পত্র; (খ) দায়িত্বপ্রাপ্ত ব্যক্তিবিশেষের জাতীয় পরিচয়পত্রের কপি এবং ২ (দুই)	প্রযোজ্য নয়	(ক) নগদ টাকার (শুধুমাত্র ১ লক্ষ টাকা হলে) মাধ্যমে হলে	সাদ্দা নাজমুন্নাহার সহকারী পরিচালক

	অধ্যাদেশ ১৯৮৪ এর ৬ষ্ঠ তফসিল এর পার্ট এ এর অনুচ্ছেদ ৩৪ অনুযায়ী কর অবকাশপ্রাপ্ত প্রতিষ্ঠানসমূহ [ফান্ডের নামে]	লিখিত	কপি পাসপোর্ট সাইজের সত্যায়িত ছবি; (গ) প্রতিষ্ঠানের ফান্ডের E-TIN সনদের কপি ও আয়কর রিটার্নের হালনাগাদ কপি ; (ঘ)কর কমিশনার কর্তৃক প্রদত্ত প্রতিষ্ঠানের ফান্ডের স্বীকৃতিপত্র; (ঙ) প্রতিষ্ঠানের ফান্ডের ব্যালান্স স্টেটমেন্ট; (চ) বোর্ড অব ট্রাস্টি কর্তৃক প্রদত্ত রেজুলেশন; (ছ)MICR চেকের মাধ্যমে বিনিয়োগের টাকা পরিশোধ;		একই দিনে। (খ)MICR চেকের মাধ্যমে হলে সর্বোচ্চ ০৩ (তিন) কর্ম দিবস।	জাতীয় সঞ্চয় বিশেষ ব্যুরো রামপুরা,ঢাকা। মোবাইল: ০১৭১২-০০৪৯০৯ ই-মেইল:nsdrampura@gmail.com
৬	পেনশনার সঞ্চয়পত্র [ব্যক্তির ক্ষেত্রে একক নামে]	মৌখিক এবং লিখিত	(ক) নির্ধারিত ফরমে আবেদন পত্র; (খ) ক্রেতা ও নমিনীর জাতীয় পরিচয়পত্রের কপি; (গ) ক্রেতার ২ (দুই) কপি পাসপোর্ট সাইজের সত্যায়িত ছবি; (ঘ) ক্রেতা কর্তৃক সত্যায়িত নমিনীর ২ (দুই) কপি পাসপোর্ট সাইজের ছবি; (ঙ) ৫ লক্ষ টাকার অধিক বিনিয়োগের ক্ষেত্রে ক্রেতার E-TIN সনদের কপি ও আয়কর রিটার্নের হালনাগাদ কপি ; (চ) ১ লক্ষ টাকা বিনিয়োগের ক্ষেত্রে নগদ অর্থে / MICR চেকের মাধ্যমে বিনিয়োগের টাকা পরিশোধ; নগদ পরিশোধের ক্ষেত্রে ক্রেতার ব্যাংক হিসাবের চেক পাতার ফটোকপি অথবা ব্যাংক হিসাব বিবরণী; (ছ) ক্রেতার ব্যাংক হিসাবের MICR চেকের মাধ্যমে বিনিয়োগের টাকা পরিশোধ; (জ) নমিনী নাবালক হলে প্রত্যয়নকারীর আইনানুগ অভিভাবক এর জাতীয় পরিচয়পত্রের কপি। (ঝ) প্রাপ্ত আনুতোমিক ও ভবিষ্য তহবিলের চূড়ান্ত মঞ্জুরিপত্র এবং পেনশন বই-এর সত্যায়িত ফটোকপি অথবা নিয়োগকারী কর্তৃপক্ষ কর্তৃক পি. এস. সি-২ ফরম পূরণ করে ইস্যু অফিসে জমা দিতে হবে।	প্রযোজ্য নয়	(ক) নগদ টাকার (শুধুমাত্র ১ লক্ষ টাকা হলে) মাধ্যমে হলে একই দিনে। (খ)MICR চেকের মাধ্যমে হলে সর্বোচ্চ ০৩ (তিন) কর্ম দিবস।	সাদ্দীদা নাজমুন্নাহার সহকারী পরিচালক জাতীয় সঞ্চয় বিশেষ ব্যুরো রামপুরা,ঢাকা। মোবাইল: ০১৭১২-০০৪৯০৯ ই-মেইল:nsdrampura@gmail.com
৭	সঞ্চয়পত্র নগদায়ন (ম্যানুয়াল পদ্ধতিতে ইস্যুকৃত)	নগদ/পে-অর্ডার	(ক) সঞ্চয়পত্রসহ মুনাফাকুপন; (খ) বোর্ড অব ট্রাস্টি কর্তৃক সঞ্চয়পত্র নগদায়নের জন্য রেজুলেশন (কেবল প্রতিষ্ঠানের ক্ষেত্রে প্রযোজ্য);	প্রযোজ্য নয়	একই দিনে	সাদ্দীদা নাজমুন্নাহার সহকারী পরিচালক জাতীয় সঞ্চয় বিশেষ ব্যুরো রামপুরা,ঢাকা। মোবাইল: ০১৭১২-০০৪৯০৯ ই-মেইল:nsdrampura@gmail.com
৮	সঞ্চয়পত্র নগদায়ন (ওয়েব ভিত্তিক সিস্টেমের মাধ্যমে ইস্যুকৃত)	EFT	(ক) ওয়েব ভিত্তিক সিস্টেমের মাধ্যমে ইস্যুকৃত হলে যথাযথভাবে ডিসচার্জকৃত সঞ্চয়পত্র। (খ) বোর্ড অব ট্রাস্টি কর্তৃক সঞ্চয়পত্র নগদায়নের জন্য রেজুলেশন (কেবল প্রতিষ্ঠানের ক্ষেত্রে প্রযোজ্য);	প্রযোজ্য নয়	সর্বোচ্চ ৩ (তিন) কর্ম দিবস।	সাদ্দীদা নাজমুন্নাহার সহকারী পরিচালক জাতীয় সঞ্চয় বিশেষ ব্যুরো রামপুরা,ঢাকা। মোবাইল: ০১৭১২-০০৪৯০৯ ই-মেইল:nsdrampura@gmail.com

৯	ডুপ্লিকেট সঞ্চয়পত্র ইস্যু	লিখিত	(ক) সাদা কাগজে আবেদনপত্র; (খ) নিকটস্থ থানায় সাধারণ ডায়েরী; (গ) ২ (দুই) টি বহল প্রচারিত জাতীয় দৈনিক পত্রিকায় বিজ্ঞাপন প্রদান; (ঘ) ৩০০/-টাকার নন-জুডিশিয়াল স্ট্যাম্পে জুডিশিয়াল ম্যাজিস্ট্রেট কর্তৃক হলফনামা; (ঙ) ৩০০/-টাকার নন-জুডিশিয়াল স্ট্যাম্পে ইনডিমিনিটি বন্ড; (চ) ক্রেতা/ ক্রেতাদের এবং নমিনী/নমিনীদের প্রত্যেকের ২ (দুই) কপি করে পাসপোর্ট সাইজের ছবি; (ছ) ট্রেজারী চালানের মাধ্যমে নির্ধারিত অংকের ফি জমা;	ট্রেজারী চালানের মাধ্যমে প্রতি স্কিমের জন্য টাকা ৫/- মাত্র	১ (এক) মাস	সাদ্দা নাজমুন্নাহার সহকারী পরিচালক জাতীয় সঞ্চয় বিশেষ ব্যুরো রামপুরা,ঢাকা। মোবাইল: ০১৭১২-০০৪৯০৯ ই-মেইল:nsdrampura@gmail.com
১০	সঞ্চয়পত্র এক স্থান থেকে অন্য স্থানে স্থানান্তর; [কেবল ম্যানুয়াল পদ্ধতিতে ইস্যুকৃত সঞ্চয়পত্রের ক্ষেত্রে]	লিখিত	(ক) ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা বরাবর সাদা কাগজে আবেদনপত্র; (খ) সনাক্তকরণ রশিদের ফটোকপি জমা।	প্রযোজ্য নয়	৭ (সাত) কর্মদিবস	সাদ্দা নাজমুন্নাহার সহকারী পরিচালক জাতীয় সঞ্চয় বিশেষ ব্যুরো রামপুরা,ঢাকা। মোবাইল: ০১৭১২-০০৪৯০৯ ই-মেইল:nsdrampura@gmail.com
১১	ক্রেতার মৃত্যুতে মনোনীত নমিনী বা উত্তরাধিকারীগণ;	লিখিত	(ক) নমিনী অথবা উত্তরাধিকারী কর্তৃক ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা বরাবর সাদা কাগজে আবেদনপত্র; (খ) মৃত্যু নিবন্ধন সনদ,ডাক্তার এবং স্থানীয় পৌরসভার মেয়র/ ইউপি চেয়ারম্যান কর্তৃক ক্রেতার মৃত্যু সনদপত্র; (গ) নমিনীর জাতীয় পরিচয়পত্রের সত্যায়িত কপি; (ঘ) নমিনী বা উত্তরাধিকারী প্রত্যেকের ২ (দুই) কপি পাসপোর্ট সাইজের ছবি; (ঙ) ১ম শ্রেণীর গেজেটেড অফিসার কর্তৃক নমিনীর স্বাক্ষর সত্যায়িত সনদ; (চ) যথাযথভাবে পূরণকৃত তদন্ত ফরম; (ছ) নমিনী বা উত্তরাধিকারী অপ্রাপ্ত বয়স্ক হলে পারিবারিক আদালত কর্তৃক অভিভাবক সনদ। (জ) নমিনী বা উত্তরাধিকারীর ব্যাংক হিসাবের MICR চেক পাতার ফটোকপি। [ওয়েব ভিত্তিক সিস্টেমের মাধ্যমে ইস্যুকৃত সঞ্চয়পত্রের ক্ষেত্রে প্রযোজ্য]	প্রযোজ্য নয়	১ (এক) মাস	সাদ্দা নাজমুন্নাহার সহকারী পরিচালক জাতীয় সঞ্চয় বিশেষ ব্যুরো রামপুরা,ঢাকা। মোবাইল: ০১৭১২-০০৪৯০৯ ই-মেইল:nsdrampura@gmail.com

০৩। অভিযোগ ব্যবস্থাপনা পদ্ধতি (GRS)

ক্র. নং	কখন যোগাযোগ করবেন	যোগাযোগের ঠিকানা	নিষ্পত্তির সময়সীমা
১	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	GRS ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তা নাম ও পদবি: জনাব রাজিয়া বেগম, উপ-পরিচালক জাতীয় সঞ্চয় বিভাগীয় কার্যালয়, ঢাকা। ফোন: ০২-২২৩৩৮৭৫৮৯ মোবাইল: ০১৭৪২-৯৬২৬২৬ ই-মেইল: ddsdha@gmail.com	১৫ (পনের) কার্যদিবস
২	GRS ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	জনাব মোঃ শাহ আলম পরিচালক (য়ুগ্মসচিব) (নীতি, অডিট ও আইন, ব্যুরো ও পরিসংখ্যান) জাতীয় সঞ্চয় অধিদপ্তর, ঢাকা। ফোন: ০২-৪১০৫০৫০৭ মোবাইল: ০১৫৫২-৩১১৫৪০ ই-মেইল: directorpolicynsd@gmail.com	১৫ (পনের) কার্যদিবস

০৪। আপনার কাছে আমাদের প্রত্যাশা

ক্র. নং	প্রতিশ্রুতি/কাজিত সেবা প্রাপ্তির লক্ষ্য করণীয়
১	নির্ধারিত ফরমে সম্পূর্ণ ভাবে পূরণকৃত আবেদন জমা প্রদান
২	সঠিক মাধ্যম প্রয়োজনীয় ফিস পরিশোধ করা
৩	সাক্ষাতের জন্য নির্ধারিত সময়ের পূর্বেই উপস্থিত থাকা