

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

সিটিজেন চার্টার

ক্র. নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র প্রাপ্তিস্থান	সরকারী ফি পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সর্বোচ্চ সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা(নাম, পদাবী, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১.	ক) পরিবার সঞ্চয়পত্র, তিন মাস অন্তর মুনাফা ভিত্তিক সঞ্চয়পত্র এবং ৫-বছর মেয়াদী বাংলাদেশ সঞ্চয়পত্র (ব্যক্তিগত ক্ষেত্রে)	মৌখিক এবং লিখিত	ক) নির্ধারিত ফরমে আবেদনপত্র খ) ক্রেতার জাতীয় পরিচয়পত্রের সত্যায়িত ফটোকপি গ) নমিনীর জাতীয় পরিচয়পত্রের সত্যায়িত ফটোকপি ঘ) গ্রাহকের নিজ নামের ব্যাংক একাউন্টের এম.আই.সি.আর. চেক (এনআইডি'র ইংরেজী নামের অনুরূপ) এবং চেকের ফটোকপি। ঙ) বিনিয়োগ এক লক্ষ টাকা হলে নগদ তবে ক্রেতার ব্যাংক একাউন্টের প্রমাণক হিসাবে চেক বইয়ের ফটোকপি। চ) গ্রাহকের ই-টিন ও রিটার্নের প্রাপ্ত স্বীকার পত্র বা সনদের ফটোকপি। ছ) ক্রেতার দুই কপি পাসপোর্ট সাইজের ছবি জ) ক্রেতা কর্তৃক সত্যায়িত নমিনীর পাসপোর্ট সাইজের ০২ কপি ছবি। ঝ) গ্রাহক ও নমিনীর মোবাইল নম্বর। ঞ) নমিনী নাবালক হলে, নাবালকের পক্ষে একজন প্রত্যয়নকারীর জাতীয় পরিচয়পত্রের সত্যায়িত ফটোকপি।	প্রযোজ্য নয়	ক) শুধুমাত্র নগদ ০১(এক) লক্ষ টাকা হলে একই দিনে; খ) এক লক্ষ টাকার অধিক হলে চেকের মাধ্যমে ০৩(তিন) কর্মদিবস।	শফিকুল ইসলাম সহকারী পরিচালক জাতীয় সঞ্চয় বিশেষ ব্যুরো, শ্যামলী, ঢাকা। ফোনঃ ০২-২২২৪৭১৪২।
২.	পেনশনার সঞ্চয়পত্র বিক্রয়	মৌখিক এবং লিখিত	ক) নির্ধারিত ফরমে আবেদনপত্র খ) ক্রেতার জাতীয় পরিচয়পত্রের সত্যায়িত ফটোকপি গ) নমিনীর জাতীয় পরিচয়পত্রের সত্যায়িত ফটোকপি ঘ) গ্রাহকের নিজ নামের ব্যাংক একাউন্টের এম.আই.সি.আর. চেক (এনআইডি'র ইংরেজী নামের অনুরূপ) এবং চেকের ফটোকপি। ঙ) বিনিয়োগ এক লক্ষ টাকা হলে নগদ তবে ক্রেতার ব্যাংক একাউন্টের প্রমাণক হিসাবে চেক বইয়ের ফটোকপি। চ) গ্রাহকের ই-টিন ও রিটার্নের প্রাপ্ত স্বীকার পত্র বা সনদের ফটোকপি। ছ) ক্রেতার দুই কপি পাসপোর্ট সাইজের ছবি জ) ক্রেতা কর্তৃক সত্যায়িত নমিনীর পাসপোর্ট সাইজের ০২ কপি ছবি। ঝ) গ্রাহক ও নমিনীর মোবাইল নম্বর। ঞ) নমিনী নাবালক হলে, নাবালকের পক্ষে একজন প্রত্যয়নকারীর জাতীয় পরিচয়পত্রের সত্যায়িত ফটোকপি। ট) প্রাপ্ত আনুতোষিক ও ভবিষ্য তহবিলের (চুড়ান্ত) উত্তোলনের মঞ্জুরীপত্র এবং পেনশন বইয়ের সত্যায়িত ফটোকপি।	প্রযোজ্য নয়	ক) শুধুমাত্র নগদ ০১(এক) লক্ষ টাকা হলে একই দিনে; খ) এক লক্ষ টাকার অধিক হলে চেকের মাধ্যমে ০৩(তিন) কর্মদিবস।	শফিকুল ইসলাম সহকারী পরিচালক জাতীয় সঞ্চয় বিশেষ ব্যুরো, শ্যামলী, ঢাকা। ফোনঃ ০২-২২২৪৭১৪২।
৩.	৫-বছর মেয়াদী বাংলাদেশ সঞ্চয়পত্র (প্রতিষ্ঠানের ভবিষ্য তহবিলের ক্ষেত্রে) বিক্রয়	মৌখিক এবং লিখিত	ক) নির্ধারিত ফরমে আবেদনপত্র খ) প্রতিষ্ঠানের ফান্ডের নামে ই-টি.আই.এন ও রিটার্ন দাখিলের প্রমাণক। গ) কর কমিশনার কর্তৃক ভবিষ্য তহবিলের স্বীকৃতিপত্র --শুধুমাত্র আয়কর অধ্যাদেশ ১৯৮৪ সালের (পার্ট-২) এর ৪৯ নং বিধির উপবিধি-২ মোতাবেক। ঘ) বোর্ড অব ট্রাস্টি কর্তৃক রেজুলেশন। ঙ) প্রতিষ্ঠানের ব্যালেন্স স্টেটমেন্ট। চ) কোম্পানি এবং ফান্ডের হালনাগাদ নিরীক্ষা প্রতিবেদন। ছ) (RJSC) এর নিবন্ধন সনদ। জ) ভবিষ্য তহবিলের চাঁদা কর্তনের প্রমাণক (বেতন রেজিস্টারের সংক্ষিপ্ত বিবরণী)। জ) Signatory-দের নমুনা স্বাক্ষর সম্বলিত	প্রযোজ্য নয়	ক) শুধুমাত্র নগদ ০১(এক) লক্ষ টাকা হলে একই দিনে; খ) এক লক্ষ টাকার অধিক হলে চেকের মাধ্যমে ০৩(তিন) কর্মদিবস।	শফিকুল ইসলাম সহকারী পরিচালক জাতীয় সঞ্চয় বিশেষ ব্যুরো, শ্যামলী, ঢাকা। ফোনঃ ০২-২২২৪৭১৪২।

			অফিস আদেশ এর কপি। এঃ) স্বীকৃত ভবিষ্য তহবিল' এর নামে ব্যাংক হিসাবের MICR চেক এর কপি।			
৪	৫-বছর মেয়াদী বাংলাদেশ সঞ্চয়পত্র (আয়কর অধ্যাদেশ ১৯৮৪'র ৬ষ্ঠ তফসিল এর পার্ট- "এ" এর অনুচ্ছেদ ৩৪ মোতাবেক কর অবকাশ প্রাপ্ত প্রতিষ্ঠানের ক্ষেত্রে) বিক্রয়	মৌখিক এবং লিখিত	ক) নির্ধারিত ফরমে আবেদনপত্র খ) প্রতিষ্ঠানের ফান্ডের নামে ই-টি.আই.এন ও রিটার্ন দাখিলে প্রমাণক। গ)উপ- কর কমিশনার কর্তৃক তফসিলভুক্ত উৎপাদন খাতের আয়ের প্রত্যয়নপত্র। ঘ) বোর্ড অব ট্রাস্টি কর্তৃক রেজুলেশন। ঙ) প্রতিষ্ঠানের ব্যালেন্স স্টেটমেন্ট। চ)(RJSC) এর নিবন্ধন সনদ ও ব্যাংক হিসাবের MICR চেক এর কপি।	প্রযোজ্য নয়		শফিকুল ইসলাম সহকারী পরিচালক জাতীয় সঞ্চয় বিশেষ ব্যুরো, শ্যামলী, ঢাকা। ফোনঃ ০২-২২২৪৭১৪২।
৫	সঞ্চয়পত্র নগদায়ন	BEFTN মাধ্যমে	মুনাফা ও মূল প্রাপ্তির দিন কর্মদিবস থাকলে ঐ কর্মদিবসে নগদায়ন BEFTN মাধ্যমে যা গ্রাহক এস.এম.এস'র মাধ্যমে জানতে পারবেন।	প্রযোজ্য নয়	BEFTN হওয়ার পরবর্তি কর্মদিবসে গ্রাহকের ব্যাংক একাউন্টে জমা হবে	শফিকুল ইসলাম সহকারী পরিচালক জাতীয় সঞ্চয় বিশেষ ব্যুরো, শ্যামলী, ঢাকা। ফোনঃ ০২-২২২৪৭১৪২।
৬	ক্রেতার মৃত্যুতে মনোনিত নমিনী বা উত্তরাধিকারীগণকে অর্থ পরিশোধ	লিখিত	ক) নমিনী বা উত্তরাধিকারীগণ কর্তৃক ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা বরাবর সাদা কাগজে আবেদন খ) ডাক্তার কর্তৃক পদন্ত মৃত্যু সনদ এবং জন্ম ও মৃত্যুনিবন্ধন কর্তৃপক্ষ কর্তৃক পদন্ত মৃত্যু সনদ। গ) নমিনী বা উত্তরাধিকারীগণ এর নাগরিকত্ব সনদ এবং জাতীয় পরিচয়পত্রের সত্যায়িত কপি। ঘ) নমিনী বা উত্তরাধিকারীগণ এর নমুনা স্বাক্ষর যা ১ম শ্রেণীর গেজেটেড কর্মকর্তা কর্তৃক সত্যায়িত। ঙ) অনলাইনে ক্রয়কৃত সঞ্চয়পত্রের ক্ষেত্রে নমিনীর অন-লাইন ব্যাংক একাউন্ট চ) যথাযথভাবে পূরণকৃত তদন্ত ফরম। ছ) নমিনী বা উত্তরাধিকারী অপ্রাপ্ত বয়স্ক হলে পারিবারিক আদালত কর্তৃক অভিভাবকত্ব সনদ।	প্রযোজ্য নয়	১৫ কার্যদিবস।	শফিকুল ইসলাম সহকারী পরিচালক জাতীয় সঞ্চয় বিশেষ ব্যুরো, শ্যামলী, ঢাকা। ফোনঃ ০২-২২২৪৭১৪২।

অভিযোগ ব্যবস্থাপনা পদ্ধতি(GRS)

ক্র.নং.	কখন যোগাযোগ করবেন	যোগাযোগের ঠিকানা	নিষ্পত্তির সময়সীমা
১	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	জনাব রাজিয়া বেগম, উপ-পরিচালক, জাতীয় সঞ্চয় বিভাগীয় কার্যালয়, ঢাকা বিভাগ, ঢাকা। ফোন নংঃ ০২-২২৩৩৮৭৫৮৯	১৫ কার্যদিবস।
২.	GRS ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	জনাব মোহাম্মদ শরীফুল ইসলাম, পরিচালক (উপ সচিব) নীতি, অডিট ও আইন, ব্যুরো ও পরিসংখ্যান ফোনঃ ৪১০৫০৫০৭; মোবাইলঃ ০১৭২৬-৫০১৫০৯ ই-মেইলঃ directorpoliceynsd@gmail.com	১৫ কার্যদিবস।

আপনার কাছে আমাদের প্রত্যাশা

ক্র. নং.	প্রতিশ্রুতি ও সেবা প্রাপ্তি লক্ষ্যে যা করণীয়
১	নির্ধারিত ফরমে সম্পূর্ণভাবে পূরণকৃত আবেদন পত্র।
২	সঠিক মাধ্যমে প্রয়োজনীয় ফিস পরিশোধ করা
৩.	সাক্ষাতের জন্য নির্ধারিত সময়ের পূর্বেই উপস্থিত থাকা।