

নাগরিক সনদ (Citizen's Charter)

০১। অফিস/শাখার নামঃ জাতীয় সঞ্চয় বিশেষ ব্যুরো, কাঁটাবন, ঢাকা।

ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা প্রদানের সর্বোচ্চ সময়	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র/আবেদন ফরম প্রাপ্তির স্থান	সেবা মূল্য ও পরিশোধ পদ্ধতি	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (কর্মকর্তার পদবী, বাংলাদেশের কোড, জেলা/উপজেলা কোডসহ টেলিফোন নম্বর, ই-মেইল)	(যার কাছে অভিযোগ জানানো/আপীল করা যাবে তাঁর পদবী, ই-মেইল, টেলিফোন নম্বর, পোস্টকোড, ঠিকানা)
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮
১।	সঞ্চয়পত্র ইস্যু (বিক্রয়) (ক) ৩-মাস অন্তর মুনাফাভিত্তিক সঞ্চয়পত্র; (খ) ৫-বছর মেয়াদী বাংলাদেশ সঞ্চয়পত্র; (গ) পরিবার সঞ্চয়পত্র; (ঘ) পেনশনার সঞ্চয়পত্র।	(ক) নগদ: দিনে দিনে; (খ) চেকের মাধ্যমে হলে চেক নিকাশের তারিখে।	± পুরণকৃত সঞ্চয়পত্র ক্রয়ের নির্ধারিত আবেদন ফরম; ± ক্রেতার ২ (দুই) কপি ছবি; ± ক্রেতার জাতীয় পরিচয়পত্রের সত্যায়িত ফটোকপি; ± ক্রেতার টিআইএন সার্টিফিকেট এর সত্যায়িত ফটোকপি; ± ক্রেতার ট্যাক্স রিটার্ন জমার প্রমাণক ± নমিনীর জাতীয় পরিচয়পত্রের সত্যায়িত ফটোকপি; ± নমিনী (যদি থাকে) প্রত্যেকের দুই কপি ছবি (ক্রেতা কর্তৃক সত্যায়িত); এবং ± স্বীকৃত ভবিষ্য তহবিলের অর্থ বিনিয়োগের ক্ষেত্রে ± কর কমিশনের স্বীকৃতিপত্র; প্রেরণপত্র সহ তহবিল পরিচালনা পর্যদ কর্তৃক সভার কার্যবিবরণী;	(ক) সঞ্চয়পত্র ক্রয়ের আবেদন ফরম (১) সঞ্চয়পত্র ইস্যুকারী সকল অফিস; (২) জাতীয় সঞ্চয় অধিদপ্তরের ওয়েবসাইট(www.nationalsavings.gov.bd) (খ) পিএসসি-২ ফরমঃ (১) সঞ্চয়পত্র ইস্যুকারী সকল অফিস; (২) জাতীয় সঞ্চয় অধিদপ্তরের ওয়েবসাইট (www.nationalsavings.gov.bd)	বিনামূল্যে।	জনাব শাকিলা আবেদীন সহকারী পরিচালক ফোনঃ ০২-৫৮৬১১০৯৯ মোবাইলঃ ৮৮-০১৭৩৮১৬৭১৯৪ ই-মেইলঃ sakilansd@gmail.com	জনাব রাজিয়া বেগম উপ-পরিচালক জাতীয় সঞ্চয় বিভাগীয় কার্যালয়, ঢাকা। ৯ বঙ্গবন্ধু এভিনিউ, গুলিস্তান, ঢাকা। ফোনঃ ০২-৯৫৬৭৫৮৯ মোবাইলঃ ৮৮-০১৭৪২৯৬২৬২৬ ই-মেইলঃ ddsda@gmail.com

ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা প্রদানের সর্বোচ্চ সময়	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র/আবেদন ফরম প্রাপ্তির স্থান	সেবা মূল্য ও পরিশোধ পদ্ধতি	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (কর্মকর্তার পদবী, বাংলাদেশের কোড, জেলা/উপজেলা কোডসহ টেলিফোন নম্বর, ই-মেইল)	যার কাছে অভিযোগ জানানো/আপীল করা যাবে তাঁর পদবী, ই-মেইল, টেলিফোন নম্বর, পোস্টকোড, ঠিকানা)
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮
			<ul style="list-style-type: none"> ± স্বীকৃত ভবিষ্য তহবিলের TIN সার্টিফিকেট; ± স্বীকৃত ভবিষ্য তহবিলের ব্যাংক হিসাব বিবরণী; ± প্রতিষ্ঠানের নিরীক্ষিত আর্থিক বিবরণী ± প্রভিডেন্ট ফান্ডের নিরীক্ষিত আর্থিক বিবরণী ± কোম্পানীর ক্ষেত্রে আরজেএসসির সনদ; ± পেনশনার সঞ্চয়পত্রের ক্ষেত্রে পেনশন বইয়ের ফটোকপি, ভবিষ্য তহবিলের মঞ্জুরীপত্র, আনুতোষিকের মঞ্জুরীপত্র অথবা নিয়োগকারী কর্তৃপক্ষ কর্তৃক পূরণকৃত পিএসসি ফরম-২; 				
২।	<p>সঞ্চয়পত্র নগদায়ন (ভাঙ্গানো)</p> <p>(ক) ৩-মাস অন্তর মুনাফাভিত্তিক সঞ্চয়পত্র;</p> <p>(খ) ৫-বছর মেয়াদী বাংলাদেশ সঞ্চয়পত্র:</p>	দিনে দিনে	<ul style="list-style-type: none"> ± ধারক কর্তৃক স্বাক্ষরের মাধ্যমে অবমুক্ত করে সংশ্লিষ্ট পেইং অফিসে জমা প্রদান করতে হবে; ± ভবিষ্য তহবিলের অর্থে ক্রয়কৃত সঞ্চয়পত্র নগদায়নে ক্ষেত্রে কর কমিশনের স্বীকৃতিপত্র; এবং প্রেরণ-পত্র সহ তহবিল পরিচালনা পর্যদ কর্তৃক সভার কার্যবিবরণী; ± অনলাইনে ইস্যুকৃত সঞ্চয়পত্রের মূল টাকা ক্রেতার ব্যাংক হিসাবে প্রেরণ করা হয়। 	প্রযোজ্য নয়।	বিনামূল্যে।	<p>জনাব শাকিলা আবেদীন সহকারী পরিচালক ফোনঃ ০২-৫৮৬১১০৯৯ মোবাইলঃ ৮৮-০১৭৩৮১৬৭১৯৪ ইমেইলঃ sakilansd@gmail.com</p>	<p>জনাব রাজিয়া বেগম উপ-পরিচালক জাতীয় সঞ্চয় বিভাগীয় কার্যালয়, ঢাকা। ৯ বঙ্গবন্ধু এভিনিউ, গুলিস্তান, ঢাকা। ফোনঃ ০২-৯৫৬৭৫৮৯ মোবাইলঃ ৮৮-০১৭৪২৯৬২৬২৬ ই-মেইলঃ ddsda@gmail.com</p>

ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা প্রদানের সর্বোচ্চ সময়	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র/আবেদন ফরম প্রাপ্তির স্থান	সেবা মূল্য ও পরিশোধ পদ্ধতি	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (কর্মকর্তার পদবী, বাংলাদেশের কোড, জেলা/উপজেলা কোডসহ টেলিফোন নম্বর, ই-মেইল)	যাঁর কাছে অভিযোগ জানানো/আপীল করা যাবে তাঁর পদবী, ই-মেইল, টেলিফোন নম্বর, পোস্টকোড, ঠিকানা)
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮
	(গ) পরিবার সঞ্চয়পত্র; (ঘ) পেনশনার সঞ্চয়পত্র।						
৩।	ইস্যুকৃত সঞ্চয়পত্রের মুনাফা পরিশোধ (ক) ৩-মাস অন্তর মুনাফাভিত্তিক সঞ্চয়পত্র; (খ) ৫-বছর মেয়াদী বাংলাদেশ সঞ্চয়পত্র; (গ) পেনশনার সঞ্চয়পত্র (ঘ) পরিবার সঞ্চয়পত্র	দিনে দিনে	± ধারক কর্তৃক স্বাক্ষরের মাধ্যমে অবমুক্তকৃত মুনাফা কুপন সংশ্লিষ্ট পেইং অফিসে জমা প্রদান করতে হবে; ± অথোরাইজেশনের মাধ্যমে মুনাফা গ্রহণের ক্ষেত্রে ধারক কর্তৃক অথোরাইজেশন পত্রসহ ধারক কর্তৃক স্বাক্ষরকৃত মুনাফা কুপন; ± অনলাইনে ইস্যুকৃত সঞ্চয়পত্রের মুনাফার টাকা ক্রেতার ব্যাংক হিসাবে প্রেরণ করা হয়।	প্রযোজ্য নয়।	বিনামূল্যে।	জনাব শাকিলা আবেদীন সহকারী পরিচালক ফোনঃ ০২-৫৮৬১১০৯৯ মোবাইলঃ ৮৮-০১৭৩৮১৬৭১৯৪ ইমেইলঃ sakilansd@gmail.com	জনাব রাজিয়া বেগম উপ-পরিচালক জাতীয় সঞ্চয় বিভাগীয় কার্যালয়, ঢাকা। ৯ বঙ্গবন্ধু এভিনিউ, গুলিস্তান, ঢাকা। ফোনঃ ০২-৯৫৬৭৫৮৯ মোবাইলঃ ৮৮- ০১৭৪২৯৬২৬২৬ ই-মেইলঃ ddsda@gmail.com ই-মেইলঃ ddsda@gmail.com

ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা প্রদানের সর্বোচ্চ সময়	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র/আবেদন ফরম প্রাপ্তির স্থান	সেবা মূল্য ও পরিশোধ পদ্ধতি	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (কর্মকর্তার পদবী, বাংলাদেশের কোড, জেলা/উপজেলা কোডসহ টেলিফোন নম্বর, ই-মেইল)	(যার কাছে অভিযোগ জানানো/আপীল করা যাবে তাঁর পদবী, ই-মেইল, টেলিফোন নম্বর, পোস্টকোড, ঠিকানা)
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮
৪।	সঞ্চয়পত্র হারানো/চুরি/ ঋংস বা বিনষ্ট হলে প্রতিটি সঞ্চয়পত্রের ক্ষেত্রে ডুপ্লিকেট সঞ্চয়পত্র ইস্যু	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র সহ আবেদনের কপি জমার তারিখ হতে ০১ (এক) মাস পরে ইস্যু করা যায়।	±নিকটস্থ থানায় সাধারণ ডায়েরী-এর অনুলিপি; ±দুইটি বহুল প্রচারিত দৈনিক জাতীয় পত্রিকায় বিজ্ঞাপন প্রদান; ±১ম শ্রেণির ম্যাজিস্ট্রেট কর্তৃক হলফনামা; ±নন-জুডিশিয়াল স্ট্যাম্প এসসি-৬ ফরমে ইনডিমিনিটি বন্ড; ±ক্রেতা/ক্রেতাদের এবং নমিনীদের প্রত্যেকের ২ (দুই) কপি করে পাসপোর্ট সাইজের ছবি;	প্রযোজ্য নয়।	ফিঃ অনধিক ৫ টাকা/স্ক্রিপ; কোডঃ ১-১১৫১-০০১০-২৬৮১;	জনাব শাকিলা আবেদীন সহকারী পরিচালক ফোনঃ ০২-৫৮৬১১০৯৯ মোবাইলঃ ৮৮-০১৭৩৮১৬৭১৯৪ ই-মেইলঃ sakilansd@gmail.com	জনাব রাজিয়া বেগম উপ-পরিচালক জাতীয় সঞ্চয় বিভাগীয় কার্যালয়, ঢাকা। ৯ বঙ্গবন্ধু এভিনিউ, গুলিস্তান, ঢাকা। ফোনঃ ০২-৯৫৬৭৫৮৯ মোবাইলঃ ৮৮-০১৭৪২৯৬২৬২৬ ই-মেইলঃ ddsdfa@gmail.com
৫।	নমিনী বা উত্তরাধিকারী কর্তৃক সঞ্চয়পত্র নগদায়ন বা মুনাফা গ্রহণ;	প্রয়োজনীয় কাগজপত্রসহ আবেদনের ৭ থেকে ১৫ দিনের মধ্যে (ক্ষেত্র বিশেষে তদন্ত সাপেক্ষে)।	±নমিনী অথবা উত্তরাধিকারী কর্তৃক পেইং অফিসার বরাবর সাদা কাগজে আবেদনপত্র-বিস্তারিতভাবে; ±ডাক্তার এবং স্থানীয় সরকার কর্তৃক ক্রেতার মৃত্যু সনদপত্র; ±নমিনীর নাগরিকত্ব সনদ; ±নমিনী বা উত্তরাধিকারী প্রত্যেকের ২ (দুই) কপি পাসপোর্ট সাইজের ছবি; ±নমিনীর স্বাক্ষর সত্যায়িত সনদ; ± যথাযথভাবে পুরনকৃত তদন্ত ফরম; ±নমিনী অথবা উত্তরাধিকারী অপ্রাপ্তবয়স্ক হলে পারিবারিক আদালত কর্তৃক অভিভাবক সনদ;	প্রযোজ্য নয়।	বিনামূল্যে	জনাব শাকিলা আবেদীন সহকারী পরিচালক ফোনঃ ০২-৫৮৬১১০৯৯ মোবাইলঃ ৮৮-০১৭৩৮১৬৭১৯৪ ই-মেইলঃ sakilansd@gmail.com	জনাব রাজিয়া বেগম উপ-পরিচালক জাতীয় সঞ্চয় বিভাগীয় কার্যালয়, ঢাকা। ৯ বঙ্গবন্ধু এভিনিউ, গুলিস্তান, ঢাকা। ফোনঃ ০২-৯৫৬৭৫৮৯ মোবাইলঃ ৮৮-০১৭৪২৯৬২৬২৬ ই-মেইলঃ ddsdfa@gmail.com

ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা প্রদানের সর্বোচ্চ সময়	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র/আবেদন ফরম প্রাপ্তির স্থান	সেবা মূল্য ও পরিশোধ পদ্ধতি	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (কর্মকর্তার পদবী, বাংলাদেশের কোড, জেলা/উপজেলা কোডসহ টেলিফোন নম্বর, ই-মেইল)	(যার কাছে অভিযোগ জানানো/আপীল করা যাবে তাঁর পদবী, ই-মেইল, টেলিফোন নম্বর, পোস্টকোড, ঠিকানা)
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮
৬।	উৎসে কর কর্তনের প্রত্যয়নপত্র	দিনে দিনে	±সঞ্চয়পত্রের তথ্যাদি উল্লেখপূর্বক আবেদনপত্র;	প্রযোজ্য নয়।	বিনামূল্যে	জনাব শাকিলা আবেদীন সহকারী পরিচালক ফোনঃ ০২-৫৮৬১১০৯৯ মোবাইলঃ৮৮-০১৭৩৮১৬৭১৯৪ ই-মেইলঃ sakilansd@gmail.com	জনাব রাজিয়া বেগম উপ-পরিচালক জাতীয় সঞ্চয় বিভাগীয় কার্যালয়, ঢাকা। ৯ বঙ্গবন্ধু এভিনিউ, গুলিস্তান, ঢাকা। ফোনঃ ০২-৯৫৬৭৫৮৯ মোবাইলঃ৮৮- ০১৭৪২৯৬২৬২৬ ই-মেইলঃ ddsdha@gmail.com

অভিযোগ ব্যবস্থাপনা পদ্ধতি (GRS)

ক্রমিক নং	কখন যোগাযোগ করবেন	কার সঙ্গে যোগাযোগ করবেন	যোগাযোগের ঠিকানা	নিষ্পত্তির সময়সীমা
১.	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক)	জনাব রাজিয়া বেগম উপ-পরিচালক জাতীয় সঞ্চয় বিভাগীয় কার্যালয়, ঢাকা ফোন: ০২-৯৫৬৭৫৮৯ ; মোবাইল: ০১৭৪২৯৬২৬২৬ ই-মেইল: ddsdha@gmail.com	১৫ (পনের) কার্যদিবস
২	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	আপীল কর্মকর্তা	জনাব মোহাম্মদ শরীফুল ইসলাম পরিচালক (উপসচিব) নীতি, অডিট ও আইন, ব্যুরো ও পরিসংখ্যান জাতীয় সঞ্চয় অধিদপ্তর, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা ফোন: ০২-৪১০৫০৫০৭; মোবাইল: ০১৭২৬৫০১৫০৯ ইমেইল: sharif16296@gmail.com	১৫ (পনের) কার্যদিবস