

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

সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (সিটিজেনস চার্টার)

১. ভিশন ও মিশনঃ

রূপকল্প (Vision): সামগ্রিকভাবে সঞ্চয় ব্যবস্থাপনাকে আধুনিকায়নের মাধ্যমে অর্থনৈতিক অগ্রযাত্রাকে অব্যাহত রাখা।

অভিলক্ষ (Mission): জাতীয় উন্নয়নে অংশীদারিত্ব বৃদ্ধির লক্ষ্যে ক্ষুদ্র আয়ের জনগোষ্ঠীকে সঞ্চয়ে সম্পৃক্তকরণ এবং জনবান্ধব সেবা প্রদান নিশ্চিতকরণ।

২. প্রতিশ্রুত সেবাসমূহ

ক্র/নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সরকারি ফি পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সর্বোচ্চ সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
(i)	(ii)	(iii)	(iv)	(v)	(vi)	(vii)
১।	ক) পরিবার সঞ্চয়পত্র খ) ৩-মাস অন্তর মুনাফা ভিত্তিক সঞ্চয়পত্র গ) ৫-বছর মেয়াদী বাংলাদেশ সঞ্চয়পত্র (ব্যক্তির ক্ষেত্রে)	মৌখিক এবং লিখিত	ক) নির্ধারিত ফরমে আবেদন পত্র- ০১ টি খ) ক্রেতার পাসপোর্ট সাইজের ছবি- ০২ (দুই) কপি; গ) নমিনির পাসপোর্ট সাইজের ছবি- ০২ (দুই) কপি; ঘ) ক্রেতার জাতীয় পরিচয়পত্র/স্মার্ট কার্ড এর ফটোকপি- ০১ (এক) টি; ঙ) নমিনির জাতীয় পরিচয়পত্র/স্মার্ট কার্ড এর ফটোকপি- ০১ (এক) টি; চ) ক্রেতা/ ক্রেতাগণের টিআইএন (TIN) সার্টিফিকেট এর ফটোকপি ০১ (এক) টি; ছ) পূঞ্জীভূত বিনিয়োগ ৫,০০,০০০ এর বেশি হলে বিগত অর্থবছরে আয়কর রিটার্ন জমাদানের প্রমাণক; জ) ১,০০,০০০ টাকা বা এর নিচে সঞ্চয়পত্র ক্রেতার ক্ষেত্রে নগদ টাকা প্রদান; সেক্ষেত্রে MICR চেকের যেকোন পাতার ফটোকপি।	প্রযোজ্য নয়	ক) নগদ টাকার মাধ্যমে হলে টাকা জমা দেওয়ার দিন। খ) চেকের মাধ্যমে হলে সর্বোচ্চ ০৪ (চার) কর্মদিবস।	জনাব মো: মুরাদুজ্জামান সহকারী পরিচালক জাতীয় সঞ্চয় বিশেষ ব্যুরো সদরঘাট, ঢাকা ফোন: ০২-৪৭১১২৩০৮ মোবাইল: ০১৬১২ ২২৭ ৩৮১ ই-মেইল : nsdsadarghat@gmail.com
২।	পেনশনার সঞ্চয়পত্র	মৌখিক এবং লিখিত	ক) নির্ধারিত ফরমে আবেদন পত্র; খ) ক্রেতার ০১ (এক) কপি পাসপোর্ট সাইজের ছবি; গ) ক্রেতা কর্তৃক সত্যায়িত নমিনির ০১ (এক) কপি পাসপোর্ট সাইজের ছবি; ঘ) ক্রেতার জাতীয় পরিচয়পত্র/স্মার্ট কার্ড এর ফটোকপি- ০১ (এক) টি; ঙ) নমিনির জাতীয় পরিচয়পত্র/স্মার্ট কার্ড এর ফটোকপি- ০১ (এক) টি; চ) ক্রেতা/ ক্রেতাগণের টিআইএন (TIN) সার্টিফিকেট এর ফটোকপি ০১ (এক) টি; ছ) ১,০০,০০০ টাকার উর্ধ্বে সঞ্চয়পত্র ক্রেতার ক্ষেত্রে, ক্রেতা/ ক্রেতাগণের নিজ নামের ব্যাংক একাউন্টের MICR চেক; জ) ১,০০,০০০ টাকা বা এর নিচে সঞ্চয়পত্র ক্রেতার ক্ষেত্রে নগদ টাকা প্রদান; সেক্ষেত্রে MICR চেকের যেকোন পাতার ফটোকপি। ঝ) প্রাপ্ত আনুতোষিক ও ভবিষ্য তহবিলের চূড়ান্ত মঞ্জুরীপত্র এবং পেনশন বই-এর সত্যায়িত ফটোকপি অথবা নিয়োগকারী কর্তৃপক্ষ কর্তৃক পূরণকৃত পিএসপি-২ ফরম।	প্রযোজ্য নয়	ক) নগদ টাকার মাধ্যমে হলে টাকা জমা দেওয়ার দিন। খ) চেকের মাধ্যমে হলে সর্বোচ্চ ০৪ (চার) কর্মদিবস।	জনাব মো: মুরাদুজ্জামান সহকারী পরিচালক জাতীয় সঞ্চয় বিশেষ ব্যুরো সদরঘাট, ঢাকা ফোন: ০২-৪৭১১২৩০৮ মোবাইল: ০১৬১২ ২২৭ ৩৮১ ই-মেইল : nsdsadarghat@gmail.com
৩।	৫-বছর মেয়াদী বাংলাদেশ সঞ্চয়পত্র (প্রতিষ্ঠানের ক্ষেত্রে)	মৌখিক এবং লিখিত	(১) বিনিয়োগের সিদ্ধান্ত গৃহীত হয়েছে এই মর্মে কোম্পানির পরিচালনা পর্ষদের সভার কার্যবিবরণী (২) আয়কর বিধিমালা ১৯৮৪ (অংশ-২) এর বিধি ৪৯ এর উপ-বিধি (২) এ সংজ্ঞায়িত স্বীকৃত ভবিষ্য তহবিলের সংশ্লিষ্ট কর কমিশনারের স্বীকৃতিপত্র (৩) সংশ্লিষ্ট ভবিষ্য তহবিলের নামে আয়কর সনদ (ETIN) (৪) সংশ্লিষ্ট কোম্পানির উর্ধতন কর্তৃপক্ষ কর্তৃক হিসাব পরিচালনাকারীর	প্রযোজ্য নয়	ক) চেকের মাধ্যমে; সর্বোচ্চ ০৪ (চার) কর্মদিবস।	জনাব মো: মুরাদুজ্জামান সহকারী পরিচালক জাতীয় সঞ্চয় বিশেষ ব্যুরো সদরঘাট, ঢাকা ফোন: ০২-৪৭১১২৩০৮ মোবাইল: ০১৬১২ ২২৭ ৩৮১ ই-মেইল : nsdsadarghat@gmail.com

			(Signtory) স্বাক্ষর সত্যায়ন (৫) সংশ্লিষ্ট ভবিষ্য তহবিলের হিসাবের স্থিতি (Balance statement) (৬) তহবিলের ব্যাংক হিসাবের MICR চেক ও চেকের পাতার ফটোকপি			
৪।	৫-বছর মেয়াদী বাংলাদেশ সঞ্চয়পত্র (আয়কর অধ্যাদেশ ১৯৮৪ এর তফসিল ৬, অনুচ্ছেদ ৩৪ অনুযায়ী কর অবকাশপ্রাপ্ত প্রতিষ্ঠান)	নগদ অথবা	(১) বিনিয়োগের সিদ্ধান্ত গৃহীত হয়েছে এই মর্মে কোম্পানির পরিচালনা পর্যদের সভার কার্যবিবরণী (২) ভবিষ্য তহবিলটি ভবিষ্য তহবিল আইন ১৯২৫ (১৯২৫ এর ১৯ নং আইন) অনুযায়ী স্বীকৃত হয়েছে এই মর্মে সরকারী গেজেট নোটিফিকেশন/ প্রজ্ঞাপন এর কপি (৩) সংশ্লিষ্ট ভবিষ্য তহবিলের নামে আয়কর সনদ (ETIN) (৪) সংশ্লিষ্ট কোম্পানির উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষ কর্তৃক হিসাব পরিচালনাকারীর (Signtory) স্বাক্ষর সত্যায়ন (৫) সংশ্লিষ্ট ভবিষ্য তহবিলের হিসাবের স্থিতি (Balance statement) (৬) তহবিলের ব্যাংক হিসাবের MICR চেক ও চেকের পাতার ফটোকপি (৭) সংশ্লিষ্ট প্রতিষ্ঠানটি অ-করযোগ্য এই মর্মে জাতীয় রাজস্ব বোর্ড এর তালিকাভুক্ত/সনদপ্রাপ্ত- এ আদেশের কপি	প্রযোজ্য নয়	ক) চেকের মাধ্যমে; সর্বোচ্চ ০৪ (চার) কর্ম দিবস।	জনাব মো: মুরাদুজ্জামান সহকারী পরিচালক জাতীয় সঞ্চয় বিশেষ ব্যুরো সদরঘাট, ঢাকা ফোন: ০২-৪৭১১২৩০৮ মোবাইল: ০১৬১২ ২২৭ ৩৮১ ই-মেইল : nsdsadarghat@gmail.com
৫।	সঞ্চয়পত্র নগদায়ন	লিখিত	ক) যথাযথভাবে ডিসচার্জকৃত সঞ্চয়পত্র অথবা সঞ্চয়পত্রসহ মুনাফা কুপনসহ মূল মালিক/ মালিকগণ এর উপস্থিতি; খ) ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা, জাতীয় সঞ্চয় ব্যুরো, সদরঘাট, ঢাকা বরাবর ক্রেতার আবেদন; (১ ও ২ এর জন্য প্রযোজ্য) খ) বোর্ড অব ট্রাস্টি কর্তৃক সঞ্চয়পত্র নগদায়নের জন্য রেজুলেশন (৩ ও ৪ এর জন্য প্রযোজ্য)	প্রযোজ্য নয়	একই দিনে	জনাব মো: মুরাদুজ্জামান সহকারী পরিচালক জাতীয় সঞ্চয় বিশেষ ব্যুরো সদরঘাট, ঢাকা ফোন: ০২-৪৭১১২৩০৮ মোবাইল: ০১৬১২ ২২৭ ৩৮১ ই-মেইল : nsdsadarghat@gmail.com
৬।	ডুপ্লিকেট সঞ্চয়পত্র ইস্যু	লিখিত	ক) সঞ্চয়পত্রের ক্রেতা (বা ক্রেতাগণ) কর্তৃক 'ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা জাতীয় সঞ্চয় ব্যুরো, সদরঘাট, ঢাকা' বরাবর সাদা কাগজে আবেদনপত্র- ১ টি; খ) সঞ্চয়পত্র/ কুপন হারিয়েছে এই মর্মে থানায় করা জিডির কপি- ১টি; গ) প্রথম শ্রেণীর ম্যাজিস্ট্রেট কর্তৃক ৩০০ টাকার নন-জুডিশিয়াল স্ট্যাম্প হালফনামা- ১টি; ঘ) প্রথম শ্রেণীর ম্যাজিস্ট্রেট কর্তৃক ৩০০ টাকার নন-জুডিশিয়াল স্ট্যাম্প ইনডেমনিটি বন্ড- ১টি; ঙ) ০২ (দুই) টি বহল প্রচারিত জাতীয় দৈনিক পত্রিকায় প্রকাশিত বিজ্ঞপ্তির কপি- ১টি; চ) ক্রেতা (বা ক্রেতাগণের) এবং নমিনিদের প্রত্যেকের ০২ (দুই) কপি করে পাসপোর্ট সাইজের ছবি; ছ) ক্রেতা (বা ক্রেতাগণের) জাতীয় পরিচয়পত্র/ স্মার্টকার্ডের ফটোকপি- ০১ টি; জ) ট্রেজারি চালানের মাধ্যমে ১১৫১-০০০০০-২৬৮১ কোডে নির্ধারিত পরিমাণ ফি জমা;	ট্রেজারি চালানের মাধ্যমে প্রতি স্ক্রিপের জন্য টাকা ৫/- মাত্র।	০১ (এক) মাস	জনাব মো: মুরাদুজ্জামান সহকারী পরিচালক জাতীয় সঞ্চয় বিশেষ ব্যুরো সদরঘাট, ঢাকা ফোন: ০২-৪৭১১২৩০৮ মোবাইল: ০১৬১২ ২২৭ ৩৮১ ই-মেইল : nsdsadarghat@gmail.com
৭।	সঞ্চয়পত্র এক স্থান থেকে অন্য স্থানে স্থানান্তর	লিখিত	ক) সঞ্চয়পত্রের ক্রেতা (বা ক্রেতাগণ) কর্তৃক 'ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা জাতীয় সঞ্চয় ব্যুরো, সদরঘাট, ঢাকা' বরাবর সাদা কাগজে আবেদনপত্র- ১ টি;	প্রযোজ্য নয়	০১ (এক) মাস	জনাব মো: মুরাদুজ্জামান সহকারী পরিচালক জাতীয় সঞ্চয় বিশেষ ব্যুরো সদরঘাট, ঢাকা ফোন: ০২-৪৭১১২৩০৮ মোবাইল: ০১৬১২ ২২৭ ৩৮১ ই-মেইল : nsdsadarghat@gmail.com
৮।	ক্রেতার মৃত্যুতে মনোনীত নমিনী বা উত্তরাধিকারীগণকে অর্থ পরিশোধ	লিখিত	ক) নমিনী কর্তৃক 'ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা জাতীয় সঞ্চয় ব্যুরো, সদরঘাট, ঢাকা' বরাবর সাদা কাগজে আবেদনপত্র- ১টি; খ) হাসপাতাল কর্তৃক প্রদত্ত মৃত্যুসনদ এর সত্যায়িত ফটোকপি- ১টি;	প্রযোজ্য নয়	১৫ (পনের) কর্ম দিবস	জনাব মো: মুরাদুজ্জামান সহকারী পরিচালক জাতীয় সঞ্চয় বিশেষ ব্যুরো সদরঘাট, ঢাকা ফোন: ০২-৪৭১১২৩০৮

		<p>গ) সিটি কর্পোরেশন/ পৌরসভা /ইউনিয়ন পরিষদ কর্তৃক প্রদত্ত মৃত্যুসনদ এর সত্যায়িত ফটোকপি- ১টি;</p> <p>ঘ) সিটি কর্পোরেশন/ পৌরসভা /ইউনিয়ন পরিষদ কর্তৃক প্রদত্ত নমিনির নমুনা স্বাক্ষর সত্যায়নের ফটোকপি- ১টি;</p> <p>ঙ) সিটি কর্পোরেশন/ পৌরসভা /ইউনিয়ন পরিষদ কর্তৃক প্রদত্ত ওয়ারিশান সনদের সত্যায়িত ফটোকপি ১টি;</p> <p>চ) সিটি কর্পোরেশন/ পৌরসভা /ইউনিয়ন পরিষদ কর্তৃক প্রদত্ত ওয়ারিশনগনের না-দাবী পত্রের সত্যায়িত ফটোকপি- ১টি;</p> <p>ছ) মৃত ক্রেতার এনআইডি/ স্মার্ট কার্ড এর সত্যায়িত ফটোকপি- ১টি;</p> <p>জ) নমিনির এনআইডি/ স্মার্ট কার্ড এর সত্যায়িত ফটোকপি- ১টি;</p> <p>ঝ) নমিনির সত্যায়িত ছবি- ৩টি;</p> <p>দাফন/সংকার এর প্রমাণস্বরূপ কবরস্থান/ শ্মশান রিসিটের সত্যায়িত কপি ১টি।</p> <p>ঞ) ক্রেতার ব্যাংক একাউন্টের MICR চেক বইয়ের যেকোন পাতার ফটোকপি- ১টি;</p> <p>ট) অনলাইন সিস্টেমে করা সঞ্চয়পত্রের ফটোকপি- ১ সেট।</p>			<p>মোবাইল: ০১৬১২ ২২৭ ৩৮১ ই-মেইল : nsdsadarghat@gmail.com</p>
--	--	--	--	--	--

৩) অভিযোগ ব্যবস্থাপনা পদ্ধতি (GRS)

ক্র/ নং	কখন যোগাযোগ করবেন	যোগাযোগের ঠিকানা	নিষ্পত্তির সময়সীমা
১	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে;	ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তা (নাম ও পদবি) জনাব রাজিয়া বেগম উপ-পরিচালক, জাতীয় সঞ্চয় বিভাগীয় কার্যালয়, ঢাকা ফোন : ০২-৯৫৬৭৫৮৯; মোবাইল : +৮৮ ০১৭৪২৯৬২৬২৬ ই-মেইল : ddsda@gmail.com	১৫ (পনের) কার্যদিবস
২	GRS ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	জনাব মোহাম্মদ শরীফুল ইসলাম পরিচালক (উপসচিব) নীতি, অডিট ও আইন, ব্যুরো ও পরিসংখ্যান জাতীয় সঞ্চয় অধিদপ্তর ই-মেইল : sharif56296@gmail.com ফোন (অফিস)০২-৪১০৫০৫০৭; মোবাইল০১৭২৬-৫০১৫০৯ www.nationalsavings.gov.bd/	১০ (পনের) কার্যদিবস

৪) আপনার কাছে আমাদের প্রত্যাশা

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