

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।<br>ফোনঃ ০২-২২৩৩৮৭৫৮৯<br>ইমেইলঃ <a href="mailto:ddsdha@gmail.com">ddsdha@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।<br>ফোনঃ ০২-২২৩৩৮৭৫৮৯<br>ইমেইলঃ <a href="mailto:ddsdha@gmail.com">ddsdha@gmail.com</a> |
| ০২ | জাতীয় সঞ্চয় স্কিমের স্ক্রিপ 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।<br>ফোনঃ ০২-২২৩৩৮৭৫৮৯<br>ইমেইলঃ <a href="mailto:ddsdha@gmail.com">ddsdha@gmail.com</a> |

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

### ২.৩ অভ্যন্তরীণ সেবাঃ

|    |  |                            |                      |  |               |  |   |
|----|--|----------------------------|----------------------|--|---------------|--|---|
| ০১ | নন- গেজেটেড<br>কর্মচারীদের<br>পি.আর এল/<br>ল্যাম্প<br>গ্রান্ট/পেনশন<br>মঞ্জুরী | পত্র এবং ইমেইলে<br>যোগাযোগ | ০৭ (সাত)<br>কর্মদিবস | ক) উপ-পরিচালক,<br>জাতীয় সঞ্চয় অধিদপ্তর,<br>বিভাগীয় কার্যালয়, ঢাকা<br>এর মাধ্যমে<br>মহাপরিচালক, জাতীয়<br>সঞ্চয় অধিদপ্তর, বরাবর<br>নিম্নলিখিত কাগজপত্রসহ<br>আবেদন;<br><b>পি.আর.এল</b><br>ক) সার্ভিস বহি;<br>খ) ছুটির হিসাব;<br>গ) এস,এস,সি পাসের<br>সনদ (সত্যায়িত কপি)<br>ঘ) জাতীয় পরিচয়পত্রের<br>সত্যায়িত কপি<br><b>ল্যাম্প গ্রান্ট</b><br>ক) ছুটির হিসাব;<br>খ) পি.আর.এল মঞ্জুরীর<br>কপি;<br>গ) সার্ভিস বহি;<br><b>পেনশন</b><br>ক) নির্ধারিত সেট ২ কপি<br>খ) শেষ ৩ (তিন)<br>অফিসের না দাবি;<br>গ) অংগীকার নামা;<br>ঘ) পেনশন ১০০% হলে<br>সমর্পণের ঘোষণা পত্র;<br>ঙ) যানবাহন ও সরকারী<br>বাসা ব্যবহারের প্রত্যয়ন;<br>চ) ছবি ৪ (চার) কপি<br>(পাসপোর্ট সাইজের)<br>ছ) উপ-পরিচালক কর্তৃক<br>দাবি প্রত্যয়ন<br>জ) নিয়োগের কপি;<br>ঝ) ই.এল.পিসির কপি;<br>ঞ) জি.পি.এফ এর কপি;<br>ট) সার্ভিস বই; | প্রযোজ্য নয়। |  | উপ-পরিচালক, জাতীয়<br>সঞ্চয় বিভাগীয় কার্যালয়,<br>ঢাকা।<br>ফোনঃ ০২-২২৩৩৮৭৫৮৯<br>ইমেইলঃ <a href="mailto:ddsda@gmail.com">ddsda@gmail.com</a> |
|----|--|----------------------------|----------------------|--|---------------|--|---|

|    |   |                         |                   |   |               |  |  |
|----|---|-------------------------|-------------------|---|---------------|--|--|
| ০২ | গেজেটেড কর্মচারীদের পি.আর এল/ লাম্প গ্রান্ট/পেনশন মঞ্জুরী     | পত্র এবং ইমেইল          | ০৭ (সাত) কর্মদিবস | <p>উপ-পরিচালক, জাতীয় সঞ্চয় বিভাগীয় কার্যালয়, ঢাকা এর মাধ্যমে মহাপরিচালক, জাতীয় সঞ্চয় অধিদপ্তর, বরাবর নিম্নলিখিত কাগজপত্রসহ আবেদন;</p> <p><b>পি.আর.এল</b></p> <p>ক) সার্ভিস বহি (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)</p> <p>খ) ছুটির হিসাব;</p> <p>গ) এস,এস,সি পাসের সনদ (সত্যায়িত কপি);</p> <p>ঘ) নাগরিকত্ব/জাতীয় পরিচয়পত্র (সত্যায়িত কপি);</p> <p><b>লাম্প গ্রান্ট</b></p> <p>ক) ছুটির হিসাব;</p> <p>খ) পি.আর.এল মঞ্জুরীর কপি;</p> <p>ঘ) এল.পি.সির কপি;</p> <p><b>পেনশন</b></p> <p>ক) নির্ধারিত সেট ৩ (তিন) কপি (নির্ধারিত ফরম নং ২.১);</p> <p>খ) শেষ ৩ (তিন) অফিসের না দাবি ৩ (তিন)কপি;</p> <p>গ) অজিকার নামা ৩ (তিন) কপি;</p> <p>ঘ) পেনশন ১০০% হলে সমর্পণের ঘোষণা পত্র;</p> <p>ঙ) যানবাহন ও সরকারী বাসা ব্যবহারের প্রত্যয়ন ৩ (তিন) কপি;</p> <p>চ) ছবি ৪ (চার) কপি (পাসপোর্ট সাইজ);</p> <p>ছ) উপ-পরিচালক কর্তৃক না দাবি প্রত্যয়ন</p> <p>জ) নিয়োগের কপি ৩ (তিন) কপি;</p> | প্রযোজ্য নয়। |  | <p>উপ-পরিচালক, জাতীয় সঞ্চয় বিভাগীয় কার্যালয়, ঢাকা।</p> <p>ফোনঃ ০২-২২৩৩৮৭৫৮৯</p> <p>ইমেইলঃ <a href="mailto:ddsaha@gmail.com">ddsaha@gmail.com</a></p> |
| ০৩ | কর্মকর্তা এবং কর্মচারীদের শ্রান্তি বিনোদন ভাতা ও ছুটি মঞ্জুরী | পত্র এবং ইমেইলে যোগাযোগ | ০৩ (তিন) কর্মদিবস | <p>উপ-পরিচালক, জাতীয় সঞ্চয় অধিদপ্তর, বিভাগীয় কার্যালয়, ঢাকা বরাবর আবেদন;</p> <p>ক) পূর্ববর্তী সময়ে শ্রান্তি বিনোদন ভাতা ও ছুটি মঞ্জুর হয়ে থাকলে তার কপি;</p> <p>খ) ছুটির হিসাব ( প্রথম ও দ্বিতীয় শ্রেণির কর্মকর্তাদের ক্ষেত্রে হিসাব রক্ষণ অফিস হতে ছুটি পাওনা আছে মর্মে প্রত্যয়ন);</p>   | প্রযোজ্য নয়। |  | <p>উপ-পরিচালক, জাতীয় সঞ্চয় বিভাগীয় কার্যালয়, ঢাকা।</p> <p>ফোনঃ ০২-২২৩৩৮৭৫৮৯</p> <p>ইমেইলঃ <a href="mailto:ddsaha@gmail.com">ddsaha@gmail.com</a></p> |

|    |  |                         |                    |   |               |   |
|----|--|-------------------------|--------------------|---|---------------|---|
| 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;<br><b>টাইম স্কেল এবং সিলেকশন গ্রেড প্রাপ্তির ক্ষেত্রে-</b><br>ক) হালনাগাদ সার্ভিস বই;<br>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);<br>গ) চাকুরী সন্তোষজনকভাবে প্রতিপন্ন; | প্রযোজ্য নয়। | উপ-পরিচালক, জাতীয় সঞ্চয় বিভাগীয় কার্যালয়, ঢাকা।<br>ফোনঃ ০২-২২৩৩৮৭৫৮৯<br>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;<br>ক) হালনাগাদ সার্ভিস বই;<br>খ) বার্ষিক গোপনীয় প্রতিবেদন (শেষ ৫ বছর);<br>গ) চাকুরী সন্তোষজনকভাবে সম্পাদন;   | প্রযোজ্য নয়। | উপ-পরিচালক, জাতীয় সঞ্চয় বিভাগীয় কার্যালয়, ঢাকা।<br>ফোনঃ ০২-২২৩৩৮৭৫৮৯<br>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;<br>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।<br>ফোনঃ ০২-২২৩৩৮৭৫৮৯<br>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;<br>ক) প্রাপ্য ছুটির হিসাব (প্রথম ও দ্বিতীয় শ্রেণির কর্মকর্তাদের ক্ষেত্রে হিসাবরক্ষণ অফিস হতে ছুটি পাওনা আছে মর্মে প্রত্যয়ন);<br>খ) (Offvis) ফরম;<br>গ) ব্যক্তিগত কারণে কর্মকর্তা/ কর্মচারীদের বিদেশ ভ্রমণের আবেদনপত্র | প্রযোজ্য নয়। | উপ-পরিচালক, জাতীয় সঞ্চয় বিভাগীয় কার্যালয়, ঢাকা।<br>ফোনঃ ০২-২২৩৩৮৭৫৮৯<br>ইমেইলঃ <a href="mailto:ddsdha@gmail.com">ddsdha@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><br>নাম ও পদবি: জনাব রাজিয়া বেগম, উপ-পরিচালক জাতীয় সঞ্চয় বিভাগীয় কার্যালয়, ঢাকা এর মাধ্যমে<br>ফোন: ০২২২৩৩৮৭৫৮৯<br>মোবাইল: ৮৮-০১৭৪২-৯৬২৬২৬<br>ই-মেইল: <a href="mailto:ddsdha@gmail.com">ddsdha@gmail.com</a><br>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><br>নাম ও পদবিঃ জনাব মোহাম্মদ শরীফুল ইসলাম<br>পদবি: পরিচালক (উপসচিব)<br>নীতি, অডিট ও আইন, ব্যুরো ও পরিসংখ্যান<br>ফোন: ৮৮-০২-৪১০৫০৫০৭;<br>মোবাইল: ৮৮-০১৭২৬-৫০১৫০৯<br>ই-মেইল: <a href="mailto:directorpolycynsd@gmail.com">directorpolycynsd@gmail.com</a><br>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। |