

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

সিটিজেনস চার্টার

১। ভিশন ও মিশন

ভিশনঃ আধুনিক সঞ্চয় ব্যবস্থাপনায় অর্থনীতিকে শক্তিশালীকরণ।

মিশনঃ অধিক সংখ্যক জনগণকে সঞ্চয়ে সম্পৃক্তকরণ।

০২। সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি

২.১) নাগরিক সেবা

ক্র/নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	সরকারী 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; খ)৩-মাস অন্তর মুনাফাভিত্তিক সঞ্চয়পত্র বিক্রয়।	মৌখিক এবং লিখিত	ক) নির্ধারিত ফরমে আবেদনপত্র; খ) ক্রেতার ২ (দুই) কপি পাসপোর্ট সাইজের ছবি; গ) ক্রেতার জাতীয় পরিচয়পত্র- এর সত্যায়িত ফটোকপি; ঘ) ক্রেতা কর্তৃক সত্যায়িত নমিনীর ২ (দুই) কপি পাসপোর্ট সাইজের ছবি; ঙ) নমিনীর জাতীয় পরিচয়পত্র-এর সত্যায়িত ফটোকপি; চ) ক্রেতার ব্যাংক হিসাব নম্বর, ব্যাংকের নাম, ব্যাংক শাখার নাম, রাউটিং নম্বর ; ছ) ক্রেতার ব্যাংক হিসাবের MICR চেক। জ) ক্রেতার আয়কর সনাক্তকরণ নম্বর (TIN) এবং আয়কর রিটার্ন এর প্রত্যয়নপত্র।	প্রযোজ্য নয়।	ক) চেকের মাধ্যমে হলে সর্বোচ্চ ৩ (তিন) কর্মদিবস।	হাছনা খাতুন সহকারী পরিচালক জাতীয় সঞ্চয় বিশেষ ব্যুরো, চাষাড়া, নারায়ণগঞ্জ। ফোন: ০২-২২৪৪৩০৬৮৪ ইমেইল: ad.nsd.chasara@gmail.com
২।	পেনশনার সঞ্চয়পত্র বিক্রয়।	মৌখিক এবং লিখিত	ক) নির্ধারিত ফরমে আবেদনপত্র; খ) ক্রেতার ২ (দুই) কপি পাসপোর্ট সাইজের ছবি; গ) ক্রেতার জাতীয় পরিচয়পত্র- এর সত্যায়িত ফটোকপি; ঘ) ক্রেতা কর্তৃক সত্যায়িত নমিনীর ২ (দুই) কপি	প্রযোজ্য নয়।	ক) চেকের মাধ্যমে হলে সর্বোচ্চ ৩ (তিন) কর্মদিবস।	হাছনা খাতুন সহকারী পরিচালক জাতীয় সঞ্চয় বিশেষ ব্যুরো, চাষাড়া, নারায়ণগঞ্জ। ফোন: ০২-২২৪৪৩০৬৮৪

			<p>পাসপোর্ট সাইজের ছবি;</p> <p>ঙ) নমিনীর জাতীয় পরিচয়পত্র-এর সত্যায়িত ফটোকপি;</p> <p>চ) ক্রেতার ব্যাংক হিসাব নম্বর, ব্যাংকের নাম, ব্যাংক শাখার নাম, রাউটিং নম্বর ;</p> <p>ছ) ক্রেতার ব্যাংক হিসাবের MICR চেক।</p> <p>জ) ক্রেতার আয়কর সনাক্তকরণ নম্বর (TIN) এবং আয়কর রিটার্ন এর প্রত্যয়নপত্র।</p> <p>ঝ) প্রাপ্ত আনুতোষিক ও ভবিষ্য তহবিলের চূড়ান্ত মঞ্জুরীপত্র এবং পেনশন বই-এর সত্যায়িত ফটোকপি অথবা নিয়োগকারী কর্তৃপক্ষ কর্তৃক পি.এস.সি -২ ফরম পূরণ করে সঞ্চয়পত্র ইস্যু অফিসে জমা দিতে হবে।</p>			ইমেইল: ad.nsd.chasara@gmail.com
৩।	৫-বছর মেয়াদী বাংলাদেশ সঞ্চয়পত্র (ব্যক্তির ক্ষেত্রে) বিক্রয়।	মৌখিক এবং লিখিত	<p>ক) নির্ধারিত ফরমে আবেদনপত্র;</p> <p>খ) ক্রেতার ২ (দুই) কপি পাসপোর্ট সাইজের ছবি;</p> <p>গ) ক্রেতার জাতীয় পরিচয়পত্র- এর সত্যায়িত ফটোকপি;</p> <p>ঘ) ক্রেতা কর্তৃক সত্যায়িত নমিনীর ২ (দুই) কপি পাসপোর্ট সাইজের ছবি;</p> <p>ঙ) নমিনীর জাতীয় পরিচয়পত্র-এর সত্যায়িত ফটোকপি;</p> <p>চ) ক্রেতার ব্যাংক হিসাব নম্বর, ব্যাংকের নাম, ব্যাংক শাখার নাম, রাউটিং নম্বর ;</p> <p>ছ) ক্রেতার ব্যাংক হিসাবের MICR চেক।</p> <p>জ) ক্রেতার আয়কর সনাক্তকরণ নম্বর (TIN) এবং আয়কর রিটার্ন এর প্রত্যয়নপত্র।</p>	প্রযোজ্য নয়।	ক) চেকের মাধ্যমে হলে সর্বোচ্চ ৩ (তিন) কর্মদিবস।	<p>হাছনা খাতুন</p> <p>সহকারী পরিচালক</p> <p>জাতীয় সঞ্চয় বিশেষ ব্যুরো, চাষাড়া, নারায়ণগঞ্জ।</p> <p>ফোন: ০২-২২৪৪৩০৬৮৪</p> <p>ইমেইল: ad.nsd.chasara@gmail.com</p>
৪।	৫-বছর মেয়াদী বাংলাদেশ সঞ্চয়পত্র (প্রতিষ্ঠানের ভবিষ্য তহবিলের ক্ষেত্রে) বিক্রয়।	মৌখিক এবং লিখিত	<p>ক) নির্ধারিত ফরমে আবেদনপত্র;</p> <p>খ) চেকের মাধ্যমে ক্রেতার টাকা প্রদান;</p> <p>গ) কর কমিশনার কর্তৃক ভবিষ্য তহবিলের স্বীকৃতিপত্র।</p> <p>ঘ) বোর্ড অব ট্রাস্টি কর্তৃক রেজুলেশন।</p>	প্রযোজ্য নয়।	ক) চেকের মাধ্যমে হলে সর্বোচ্চ ৩ (তিন) কর্মদিবস।	<p>হাছনা খাতুন</p> <p>সহকারী পরিচালক</p> <p>জাতীয় সঞ্চয় বিশেষ ব্যুরো, চাষাড়া, নারায়ণগঞ্জ।</p> <p>ফোন: ০২-২২৪৪৩০৬৮৪</p> <p>ইমেইল: ad.nsd.chasara@gmail.com</p>
৫।	৫-বছর মেয়াদী বাংলাদেশ সঞ্চয়পত্র (আয়কর অধ্যাদেশ ১৯৮৪ এর ৬৪ তফসিল এর পার্ট এর অনুচ্ছেদ ৩৪ অনুযায়ী কর অবকাশপাপ্ত প্রতিষ্ঠানসমূহ) বিক্রয়।	মৌখিক এবং লিখিত	<p>ক) নির্ধারিত ফরমে আবেদনপত্র;</p> <p>খ) চেকের মাধ্যমে ক্রেতার টাকা প্রদান;</p> <p>গ) কর কমিশনার কর্তৃক স্বীকৃতিপত্র।</p>	প্রযোজ্য নয়।	ক) চেকের মাধ্যমে হলে সর্বোচ্চ ৩ (তিন) কর্মদিবস।	<p>হাছনা খাতুন</p> <p>সহকারী পরিচালক</p> <p>জাতীয় সঞ্চয় বিশেষ ব্যুরো, চাষাড়া, নারায়ণগঞ্জ।</p> <p>ফোন: ০২-২২৪৪৩০৬৮৪</p> <p>ইমেইল: ad.nsd.chasara@gmail.com</p>
৬।	সঞ্চয়পত্র নগদায়ন	নগদ	ক) যথাযথভাবে ডিজচার্জকৃত সঞ্চয়পত্র অথবা	প্রযোজ্য নয়।	একই দিনে।	হাছনা খাতুন

		অথবা পে-অর্ডার	সঞ্চয়পত্রসহ মুনাফা কুপন; খ) বোর্ড অব ট্রাষ্টি কর্তৃক সঞ্চয়পত্র নগদায়নের জন্য রেজুলেশন (শুধুমাত্র প্রতিষ্ঠানের ক্ষেত্রে)।			সহকারী পরিচালক জাতীয় সঞ্চয় বিশেষ ব্যুরো, চাষাড়া, নারায়ণগঞ্জ। ফোন: ০২-২২৪৪৩০৬৮৪ ইমেইল: ad.nsd.chasara@gmail.com
৭।	ডুপ্লিকেট সঞ্চয়পত্র ইস্যু	লিখিত	ক) সাদা কাগজে আবেদনপত্র; খ) নিকটস্থ থানায় সাধারণ ডায়েরী-এর অনুলিপি; গ) ২ (দুই)টি বহল প্রচারিত দৈনিক জাতীয় পত্রিকায় বিজ্ঞাপণ প্রদান; ঘ) ৩০০/- টাকার নন-জুডিশিয়াল স্ট্যাম্পে জুডিশিয়াল ম্যাজিস্ট্রেট কর্তৃক হলফ নামা; ঙ) ৩০০/- টাকা মূল্যের নন-জুডিশিয়াল স্ট্যাম্পে ইনডিমিনিটি বন্ড; চ) ক্রেতা/ক্রেতাদের এবং নমিনীদের প্রত্যেকের ২ (দুই) কপি করে পাসপোর্ট সাইজের ছবি; ছ) ট্রেজারী চালানের মাধ্যমে ১-১১৫১-০০০০-২৬৮১ কোডে নির্ধারিত অংকের ফি জমা; জ) ক্রেতা/ক্রেতাদের এবং নমিনীদের প্রত্যেকের NID ফটোকপি।	ট্রেজারী চালানের মাধ্যমে প্রতি স্ক্রিপের জন্য টাকা ৫/- মাত্র।	০১ (এক) মাস ০৭ (সাত) দিন	হাছনা খাতুন সহকারী পরিচালক জাতীয় সঞ্চয় বিশেষ ব্যুরো, চাষাড়া, নারায়ণগঞ্জ। ফোন: ০২-২২৪৪৩০৬৮৪ ইমেইল: ad.nsd.chasara@gmail.com
৮।	সঞ্চয়পত্র এক স্থান থেকে অন্য স্থানে স্থানান্তর	লিখিত	ক) পেইং অফিসার বরাবর সাদা কাগজে আবেদনপত্র; খ) সনাক্তকরণ রশিদের ফটোকপি।	প্রযোজ্য নয়	৭ (সাত) কর্মদিবস	হাছনা খাতুন সহকারী পরিচালক জাতীয় সঞ্চয় বিশেষ ব্যুরো, চাষাড়া, নারায়ণগঞ্জ। ফোন: ০২-২২৪৪৩০৬৮৪ ইমেইল: ad.nsd.chasara@gmail.com
৯।	ক্রেতার মৃত্যুতে মনোনীত নমিনী বা উত্তরাধিকারীগণকে অর্থ পরিশোধ	লিখিত	ক) নমিনী অথবা উত্তরাধিকারী কর্তৃক পেইং অফিসার বরাবর সাদা কাগজে আবেদনপত্র; খ) ডাক্তার এবং স্থানীয় সরকার কর্তৃক ক্রেতার মৃত্যু সনদপত্র; গ) নমিনীর জাতীয় পরিচয়পত্রের কপি; ঘ) নমিনী বা উত্তরাধিকারী প্রত্যেকের ২ (দুই) কপি পাসপোর্ট সাইজের ছবি; ঙ) নমিনীর স্বাক্ষর সত্যায়িত সনদ; চ) যথাযথভাবে পুরনকৃত তদন্ত ফরম; ছ) নমিনী অথবা উত্তরাধিকারী অপ্রাপ্ত বয়স্ক হলে পারিবারিক আদালত কর্তৃক অভিভাবক সনদ; জ) ক্রেতার ডিজিটাল মৃত্যু সনদ।	প্রযোজ্য নয়	১৫ (পনের) কর্মদিবস	হাছনা খাতুন সহকারী পরিচালক জাতীয় সঞ্চয় বিশেষ ব্যুরো, চাষাড়া, নারায়ণগঞ্জ। ফোন: ০২-২২৪৪৩০৬৮৪ ইমেইল: ad.nsd.chasara@gmail.com

৩। 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: ০২-২২২৩৩৮৭৫৮৯ ইমেইল: ddsdha@gmail.com	১৫ (পনের) কার্যদিবস
২।	GRS ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	জনাব মো: শরীফুল ইসলাম পরিচালক (উপসচিব) নীতি, অডিট ও আউন, ব্যুরো ও পরিসংখ্যান জাতীয় সঞ্চয় অধিদপ্তর ই-মেইল: sharif16296@gmail.com ফোন(অফিস): ০২-৪১০৫০৫০৭ মোবাইল: ০১৭২৬-৫০১৫০৯	১৫ (পনের) কার্যদিবস

৪। আপনার কাছে আমাদের প্রত্যাশা

ক্রমিক নং	প্রতিশ্রুতি/কাজিত 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।