

গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার
জাতীয় সঞ্চয় বিভাগীয় কার্যালয়, ময়মনসিংহ
অভ্যন্তরীণ সম্পদ বিভাগ, অর্থ মন্ত্রণালয়।

সিটিজেনস চার্টার

০১। ভিশন ও মিশন :

ভিশনঃ সামগ্রিকভাবে সঞ্চয় ব্যবস্থাপনাকে আধুনিকায়নের মাধ্যমে অর্থনৈতিক অগ্রযাত্রাকে অব্যাহত রাখা।

মিশনঃ জাতীয় উন্নয়নে অংশীদারিত্ব বৃদ্ধির লক্ষ্যে ক্ষুদ্র আয়ের জনগোষ্ঠীকে সঞ্চয়ে সম্পৃক্তকরণ এবং প্রযুক্তি বান্ধব সেবা প্রদান নিশ্চিতকরণ।

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 কর্মকর্তার 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 ০৫ (পাঁচ) কর্মদিবস; খ) টেলিফোনে জানতে চাইলে তাৎক্ষণিক;	ক) উপ-পরিচালক, জাতীয় সঞ্চয় বিভাগীয় কার্যালয়, ময়মনসিংহ বরাবর সাদা কাগজে আবেদন; খ) দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার সাথে টেলিফোনের মাধ্যমে;	প্রযোজ্য নয়।		উপ-পরিচালক, জাতীয় সঞ্চয় বিভাগীয় কার্যালয়, ময়মনসিংহ। ফোনঃ ৮৮০৯১ ৫৪১৪৪ মোবাইলঃ ০১৭৪৮-৩৯১৯২৫ ইমেইলঃ ddnsd31@gmail.com

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 ০৭ (সাত) কর্মদিবস; খ) টেলিফোনে জানতে চাইলে তাৎক্ষণিক;	ক) উপ-পরিচালক, জাতীয় সঞ্চয় বিভাগীয় কার্যালয়, ময়মনসিংহ বরাবর সাদা কাগজে আবেদন; খ) দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার সাথে টেলিফোনের মাধ্যমে;	প্রযোজ্য নয়।		উপ-পরিচালক, জাতীয় সঞ্চয় বিভাগীয় কার্যালয়, ময়মনসিংহ। ফোনঃ ৮৮০৯১ ৫৪১৪৪ মোবাইলঃ ০১৭৪৮-৩৯১৯২৫ ইমেইলঃ ddnsd31@gmail.com
----	---	--	---	---	---------------	--	---

০২	সঞ্চয় স্কিমের ক্রয় আবেদন ফরম, কুপন প্যাড, রেজিস্টার ইত্যাদি সরবরাহ;	পত্র যোগাযোগ	০৫(পাঁচ) কর্মদিবস।	ক) উপ-পরিচালক, জাতীয় সঞ্চয় অধিদপ্তর, বিভাগীয় কার্যালয়, ময়মনসিংহ এর মাধ্যমে মহাপরিচালক, জাতীয় সঞ্চয় অধিদপ্তর বরাবর লিখিত আবেদন; খ) ফরম বা কুপন প্যাড, রেজিস্টার ইত্যাদির নাম, পরিমাণ ইত্যাদি উল্লেখপূর্বক চাহিদাপত্র;	প্রযোজ্য নয়		উপ-পরিচালক, জাতীয় সঞ্চয় বিভাগীয় কার্যালয়, ময়মনসিংহ। মোবাইলঃ ০১৭৪৮-৩৯১৯২৫ ইমেইলঃ ddnsd31@gmail.com
----	---	--------------	--------------------	--	--------------	--	---

২.৩ অভ্যন্তরীণ সেবাঃ

০১	নন- গেজেটেড কর্মচারীদের পি.আর এল/ ল্যাম্প গ্রান্ট/পেনশন মঞ্জুরী	পত্র এবং ইমেইলে যোগাযোগ	১০ (দশ) কর্মদিবস	ক) উপ-পরিচালক, জাতীয় সঞ্চয় অধিদপ্তর, বিভাগীয় কার্যালয়, ময়মনসিংহ এর মাধ্যমে মহাপরিচালক, জাতীয় সঞ্চয় অধিদপ্তর, বরাবর নিম্নলিখিত কাগজপত্রসহ আবেদন; পি.আর.এল ক) সার্ভিস বহি; খ) ছুটির হিসাব; গ) এস,এস,সি পাসের সনদ (সত্যায়িত কপি) ঘ) জাতীয় পরিচয়পত্রের সত্যায়িত কপি ল্যাম্প গ্রান্ট ক) ছুটির হিসাব; খ) পি.আর.এল মঞ্জুরীর কপি; গ) সার্ভিস বহি; পেনশন ক) নির্ধারিত সেট ২ কপি খ) শেষ ৩ (তিন) অফিসের না দাবি; গ) অংগীকার নামা; ঘ) পেনশন ১০০% হলে সমর্পণের ঘোষণা পত্র; ঙ) যানবাহন ও সরকারী বাসা ব্যবহারের প্রত্যয়ন; চ) ছবি ৪ (চার) কপি (পাসপোর্ট সাইজের) ছ) উপ-পরিচালক কর্তৃক দাবি প্রত্যয়ন জ) নিয়োগের কপি; ঝ) ই.এল.পিসির কপি; ঞ) জি.পি.এফ এর কপি; ট) সার্ভিস বই;	প্রযোজ্য নয়।		উপ-পরিচালক, জাতীয় সঞ্চয় বিভাগীয় কার্যালয়, ময়মনসিংহ। ফোনঃ ৮৮০৯১ ৫৪১৪৪ মোবাইলঃ ০১৭৪৮- ৩৯১৯২৫ ইমেইলঃ ddnsd১@gmail.com
----	--	----------------------------	---------------------	---	---------------	--	---

০২	গেজেটেড কর্মচারীদের পি.আর এল/ ল্যাম্প গ্রান্ট/পেনশন মঞ্জুরী	পত্র এবং ইমেইল	১০ (দশ) কর্মদিবস	উপ-পরিচালক, জাতীয় সঞ্চয় অধিদপ্তর, বিভাগীয় কার্যালয়, ময়মনসিংহ এর মাধ্যমে মহাপরিচালক, জাতীয় সঞ্চয় অধিদপ্তর, বরাবর নিম্নলিখিত কাগজপত্রসহ আবেদন; পি.আর.এল ক) সার্ভিস বহি (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে) খ) ছুটির হিসাব; গ) এস,এস,সি পাসের সনদ (সত্যায়িত কপি); ঘ) নাগরিকত্ব/জাতীয় পরিচয়পত্র (সত্যায়িত কপি); ল্যাম্প গ্রান্ট ক) ছুটির হিসাব; খ) পি.আর.এল মঞ্জুরীর কপি; ঘ) এল.পি.সির কপি; পেনশন ক) নির্ধারিত সেট ৩ (তিন) কপি (নির্ধারিত ফরম নং ২.১); খ) শেষ ৩ (তিন) অফিসের না দাবি ৩ (তিন)কপি; গ) অজিকার নামা ৩ (তিন) কপি; ঘ) পেনশন ১০০% হলে সমর্পণের ঘোষণা পত্র; ঙ) যানবাহন ও সরকারী বাসা ব্যবহারের প্রত্যয়ন ৩ (তিন) কপি; চ) ছবি ৪ (চার) কপি (পাসপোর্ট সাইজ); ছ) উপ-পরিচালক কর্তৃক না দাবি প্রত্যয়ন জ) নিয়োগের কপি ৩ (তিন) কপি;	প্রযোজ্য নয়।		উপ-পরিচালক, জাতীয় সঞ্চয় বিভাগীয় কার্যালয়, ময়মনসিংহ। ফোনঃ ৮৮০৯১ ৫৪১৪৪ মোবাইলঃ ০১৭৪৮- ৩৯১৯২৫ ইমেইলঃ ddnsd৬১@gmail.com
০৩	কর্মকর্তা এবং কর্মচারীদের শ্রান্তি বিনোদন ভাতা ও ছুটি মঞ্জুরী	পত্র এবং ইমেইলে যোগাযোগ	০৭ (সাত) কর্মদিবস	উপ-পরিচালক, জাতীয় সঞ্চয় অধিদপ্তর, বিভাগীয় কার্যালয়, ময়মনসিংহ বরাবর আবেদন; ক)পূর্ববর্তী সময়ে শ্রান্তি বিনোদন ভাতা ও ছুটি মঞ্জুর হয়ে থাকলে তার কপি; খ) 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, ময়মনসিংহ। ফোনঃ ৮৮০৯১ ৫৪১৪৪ মোবাইলঃ ০১৭৪৮- ৩৯১৯২৫ ইমেইলঃ ddnsd৬১@gmail.com

০৪	তৃতীয় ও চতুর্থ শ্রেণির কর্মচারীদের বার্ষিক বর্ধিত বেতন, টাইম স্কেল, সিলেকশন ন গ্রেড মঞ্জুরী	পত্র এবং ইমেইলে যোগাযোগ	০৫ (পাঁচ) কর্মদিবস।	উপ-পরিচালক, জাতীয় সঞ্চয় অধিদপ্তর, বিভাগীয় কার্যালয়, ময়মনসিংহ বরাবর আবেদন; টাইম স্কেল এবং সিলেকশন গ্রেড প্রাপ্তির ক্ষেত্রে- ক) হালনাগাদ সার্ভিস বই; 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); গ) চাকুরী সন্তোষজনকভাবে প্রতিপন্ন;	প্রযোজ্য নয়।		উপ-পরিচালক, জাতীয় সঞ্চয় বিভাগীয় কার্যালয়, ময়মনসিংহ। ফোনঃ ৮৮০৯১ ৫৪১৪৪ মোবাইলঃ ০১৭৪৮-৩৯১৯২৫ ইমেইলঃ ddnsd31@gmail.com
০৫	তৃতীয় ও চতুর্থ শ্রেণির কর্মচারীদের পদোন্নতি প্রদান	পত্র এবং ইমেইলে যোগাযোগ	০৫ (পাঁচ) কর্মদিবস	উপ-পরিচালক, জাতীয় সঞ্চয় অধিদপ্তর, বিভাগীয় কার্যালয়, ময়মনসিংহ এর মাধ্যমে মহাপরিচালক, জাতীয় সঞ্চয় অধিদপ্তর বরাবর আবেদন; ক) হালনাগাদ সার্ভিস বই; খ) বার্ষিক গোপনীয় প্রতিবেদন (শেষ ৫ বছর); গ) চাকুরী সন্তোষজনকভাবে সম্পাদন;	প্রযোজ্য নয়।		উপ-পরিচালক, জাতীয় সঞ্চয় বিভাগীয় কার্যালয়, ময়মনসিংহ। ফোনঃ ৮৮০৯১ ৫৪১৪৪ মোবাইলঃ ০১৭৪৮-৩৯১৯২৫ ইমেইলঃ ddnsd31@gmail.com
০৬	কর্মকর্তা/কর্মচারীগণের অর্জিত ছুটি মঞ্জুরী	পত্র এবং ইমেইলে যোগাযোগ	০৫ (পাঁচ) কর্মদিবস	উপ-পরিচালক, জাতীয় সঞ্চয় অধিদপ্তর, বিভাগীয় কার্যালয়, ময়মনসিংহ বরাবর আবেদন; 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, ময়মনসিংহ। ফোনঃ ৮৮০৯১ ৫৪১৪৪ মোবাইলঃ ০১৭৪৮-৩৯১৯২৫ ইমেইলঃ ddnsd31@gmail.com

০৭	দ্বিতীয়, তৃতীয় ও চতুর্থ শ্রেণির কর্মচারীদের বহিঃ বাংলাদেশ ছুটি মঞ্জুরী	পত্র এবং ইমেইলে যোগাযোগ	০৫(পাঁচ) কর্মদিবস	উপ-পরিচালক, জাতীয় সঞ্চয় অধিদপ্তর, বিভাগীয় কার্যালয়, ময়মনসিংহ এর মাধ্যমে মহাপরিচালক, জাতীয় সঞ্চয় অধিদপ্তর বরাবর আবেদন; ক) প্রাপ্য ছুটির হিসাব (প্রথম ও দ্বিতীয় শ্রেণির কর্মকর্তাদের ক্ষেত্রে হিসাবরক্ষণ অফিস হতে ছুটি পাওনা আছে মর্মে প্রত্যয়ন); খ) (Offvis) ফরম; গ) ব্যক্তিগত কারণে কর্মকর্তা/ কর্মচারীদের বিদেশ ভ্রমণের আবেদনপত্র	প্রযোজ্য নয়।		উপ-পরিচালক, জাতীয় সঞ্চয় বিভাগীয় কার্যালয়, ময়মনসিংহ। ফোনঃ ৮৮০৯১ ৫৪১৪৪ মোবাইলঃ ০১৭৪৮-৩৯১৯২৫ ইমেইলঃ ddnsd১১@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 কর্মকর্তাঃ নাম ও পদবি: জনাব কানিজ ফাতেমা, উপ-পরিচালক জাতীয় সঞ্চয় বিভাগীয় কার্যালয়, ময়মনসিংহ এর মাধ্যমে ফোন: ০২-৪১০৫০৫০৯, ই-মেইল: shohid1972@gmail.com ওয়েব পোর্টাল: nationalsavings.gov.bd	১৫ (পনেরো) কর্মদিবস।
২	GRS ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	কেন্দ্রীয় অভিযোগ ব্যবস্থাপনা পদ্ধতি (GRS) নাম ও পদবীঃ জনাব মো: শাহ আলম পদবি:পরিচালক (যুগ্ম সচিব); নীতি, অডিট ও আইন, ব্যুরো ও পরিসংখ্যান জাতীয় সঞ্চয় অধিদপ্তর প্রধান কার্যালয়, ঢাকা। ফোন: ৮৮-০২-৪১০৫০৫০৭; মোবাইল: +০১৫৫২৩১১৫৪০ ইমেইল: directorpolycynsd@gmail.com ওয়েব পোর্টাল: nationalsavings.gov.bd	১৫ (পনেরো) কর্মদিবস।

৪) আপনার কাছে আমাদের প্রত্যাশা :

ক্র/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।