

গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার  
জাতীয় সঞ্চয় অধিদপ্তর  
অভ্যন্তরীণ সম্পদ বিভাগ, অর্থ মন্ত্রণালয়।  
www.nationalsavings.gov.bd

**সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (সিটিজেন 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:**

**২.১) নাগরিক সেবা:**

ক্র. নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার (নাম, পদবি, ফোন নম্বর ই-মেইল)
০১		০২	০৩	০৪	০৫	০৬
০১	তথ্য অধিকার আইন ২০০৯ অনুযায়ী তথ্য প্রদান।	তথ্য অধিকার আইন অনুযায়ী নির্ধারিত ফরম-এ আবেদন করতে হবে। প্রযোজ্য ক্ষেত্রে মূল্য পরিশোধ সাপেক্ষে ডাকযোগ বা ই-মেইল এ চাহিত তথ্য আবেদনকারীকে সরবরাহ করা হয়।	ক) 'ক' ফরম আবেদনপত্র খ) প্রযোজ্য নির্ধারিত ফি'র ট্রেজারী চালান জমার কপি। গ) আবেদনপত্র প্রাপ্তিস্থান www.infocom.gov.bd	A3/A4 সাইজের কাগজে প্রতি পৃষ্ঠা তথ্যের জন্য ২/-টাকা হারে ট্রেজারি চালানের মাধ্যমে জমা প্রদান করে চাহিত তথ্য সংগ্রহ করতে হবে।	আবেদন প্রাপ্তির পর প্রধান কার্যালয় সংক্রান্ত তথ্য ২০ (বিশ) কর্মদিবস এবং অন্যান্য দপ্তর সংক্রান্ত তথ্য ৩০ (ত্রিশ) কর্মদিবস	জনাব মোঃ রেজানুর রহমান উপপরিচালক (প্রশাসন ও জনসংযোগ) ফোনঃ ০২-৪১০৫০৫০৯ (অফিস) মোবাইলঃ ০১৭১৬-০৫৫৩৩৯ ইমেইলঃ pro.dns.bd@gmail.com
০২	জাতীয় সঞ্চয় স্কিমের আইন, বিধিমালা, নীতিমালা ইত্যাদি বিষয়ে ব্যাখ্যা প্রদান;	ক) মহাপরিচালক, জাতীয় সঞ্চয় অধিদপ্তর বরাবর সাদা কাগজে আবেদন করতে হবে। ডাকযোগ বা ই-মেইল এ চাহিত তথ্য আবেদনকারীকে সরবরাহ করা হয়। খ) টেলিফোনে অথবা সরাসরি যোগাযোগের মাধ্যমে তথ্য সরবরাহ করা হয়।	ক) মহাপরিচালক, জাতীয় সঞ্চয় অধিদপ্তর বরাবর সাদা কাগজে আবেদন; খ) দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার সাথে টেলিফোনের মাধ্যমে অথবা সরাসরি যোগাযোগ।	বিনামূল্যে	ক) লিখিতভাবে জানতে চাইলে পত্র প্রাপ্তির পর ৩(তিন) কর্মদিবস; (খ) টেলিফোন/ সরাসরি: তাৎক্ষণিকভাবে।	জনাব মোঃ আবু তালহা উপপরিচালক(নীতি, আইন ও অডিট) ফোন (অফিস): ০২-২২৩৩৫৭৮০৪ মোবাইলঃ ০১৭১২-৭৭৯৬০৪ ইমেইল: talhansd1971@gmail.com

## ২.২) প্রাতিষ্ঠানিক সেবা

ক্র. নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার (নাম,পদবি, ফোন নম্বর ই-মেইল
০১	০১	০২	০৩	০৪	০৫	০৬
০১	জাতীয় সঞ্চয় স্কিমের ক্রয় ফরম, কুপন প্যাড, রেজিস্টার ইত্যাদি সরবরাহ;	মহাপরিচালক, জাতীয় সঞ্চয় অধিদপ্তর বরাবর আবেদনের প্রেক্ষিতে 'ফরম বা কুপন প্যাড, রেজিস্টার মালামাল সরবরাহ করা হয়।	মহাপরিচালক, জাতীয় সঞ্চয় অধিদপ্তর বরাবর লিখিত আবেদন। <u>প্রাপ্তিস্থান</u> জাতীয় সঞ্চয় অধিদপ্তর, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা।	বিনামূল্যে	০৩(তিন) কর্মদিবস।	জনাব নাজমা আকতার উপপরিচালক (ব্যুরো ও পরিসংখ্যান) ফোন (অফিস): ০২-৪১০৫০৫১১ মোবাইলঃ ০১৯২২-২২১৭৪৪ ইমেইল: nazmansd78@gmail.com
০২	বাংলাদেশ ব্যাংক এবং ডাকঘরকে সঞ্চয় স্কিমের বিক্রয়লব্ধ অর্থের উপর কমিশন প্রদান;	অর্থবছর উল্লেখসহ বিভিন্ন সঞ্চয় স্কিমের বিক্রয়লব্ধ অর্থ হিসাবায়নপূর্বক কমিশনের টাকার হিসাব সংযুক্ত করে মহাপরিচালক, জাতীয় সঞ্চয় অধিদপ্তর বরাবর লিখিত আবেদন করতে হয়। আবেদনের হিসাব যাচাই করে বাংলাদেশ ব্যাংক এবং ডাকঘরকে সঞ্চয়পত্রের বিক্রয়লব্ধ অর্থের উপর কমিশনের টাকা বরাদ্দ প্রদান করা হয়।	ক) মহাপরিচালক, জাতীয় সঞ্চয় অধিদপ্তর বরাবর লিখিত আবেদন; খ) আবেদনের সাথে অর্থবছর উল্লেখসহ বিভিন্ন সঞ্চয় স্কিমের বিক্রয়লব্ধ অর্থ হিসাবায়নপূর্বক কমিশনের টাকার হিসাব সংযুক্তকরণ।	বিনামূল্যে	৫(পাঁচ) কর্মদিবস।	জনাব জনাব মোঃ রেজানুর রহমান উপপরিচালক (বাজেট ও ক্যাশ) ফোনঃ ০২-৪১০৫০৫০৯ (অফিস) মোবাইলঃ ০১৭১৬-০৫৫৩৩৯ ইমেইলঃ pro.dns.bd@gmail.com

## ২.৩) অভ্যন্তরীণ সেবা

ক্র.নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার (নাম,পদবি, ফোন নম্বর ই-মেইল
০১	০১	০২	০৩	০৪	০৫	০৬
০১	গ্রেড-৯ ও তদূর্ধ্ব এর কর্মকর্তাদের পি. আর এল/ লাম্পগ্রান্ট/পেনশন আবেদন প্রশাসনিক মন্ত্রণালয়ে প্রেরন।	আবেদন পাওয়ার পর বিধির আলোকে ও যথাযথ কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রমে প্রশাসনিক মন্ত্রণালয়ে প্রেরন করা হয়।	পেনশন সহজীকরণ আদেশ ২০২০ এ বর্ণিত চেফলিস্ট <u>প্রাপ্তিস্থান</u> ক) প্রশাসন শাখা খ) www.nationalsavings.gov.bd	বিনামূল্যে	১০(দশ) কর্মদিবস।	জনাব মোঃ রেজানুর রহমান উপপরিচালক (প্রশাসন ও জনসংযোগ) ফোনঃ ০২-৪১০৫০৫০৯ (অফিস) মোবাইলঃ ০১৭১৬-০৫৫৩৩৯ ইমেইলঃ pro.dns.bd@gmail.com
০২	গ্রেড-১০ এর কর্মকর্তাদের পি. আর এল/ লাম্পগ্রান্ট/পেনশন আবেদন নিষ্পত্তি।	পেনশন সহজীকরণ আদেশ ২০২০ অনুসারে যথাযথ আবেদন প্রাপ্তির পর কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রমে নিষ্পত্তি করা হয়।	পেনশন সহজীকরণ আদেশ ২০২০ এ বর্ণিত চেফলিস্ট <u>প্রাপ্তিস্থান</u> ক) প্রশাসন শাখা খ) www.nationalsavings.gov.bd	বিনামূল্যে	৫(পাঁচ) কর্মদিবস।	জনাব মোঃ রেজানুর রহমান উপপরিচালক (প্রশাসন ও জনসংযোগ) ফোনঃ ০২-৪১০৫০৫০৯ (অফিস) মোবাইলঃ ০১৭১৬-০৫৫৩৩৯ ইমেইলঃ pro.dns.bd@gmail.com
০৩	নন-গেজেটেড কর্মচারীদের পি.আর এল/ লাম্পগ্রান্ট/পেনশন মঞ্জুরী;	প্রয়োজনীয় কাগজপত্রসহ মহাপরিচালক, জাতীয় সঞ্চয় অধিদপ্তর বরাবর আবেদন করতে হয়। আবেদন ও কাগজপত্র যাচাই বাছাই করে নন-গেজেটেড কর্মচারীদের পি.আর এল/লাম্পগ্রান্ট/ পেনশন মঞ্জুরী প্রদান করা হয়	ক) মহাপরিচালক, জাতীয় সঞ্চয় অধিদপ্তর বরাবর নিম্নলিখিত কাগজপত্রসহ আবেদন; <u>পি.আর.এল</u> ক) সার্ভিস বহি; খ) ছুটির হিসাব; গ) এস.এস.সি পাসের সনদ; <u>লামগ্রান্ট</u> ক) ছুটির হিসাব; খ)পি.আর.এল মঞ্জুরীর কপি; গ) সার্ভিস বহি; <u>পেনশন</u> ক) আবেদনপত্র-২ সেট; খ) শেষ তিনটি অফিসের নাদাবিনামা; গ) <u>অঞ্জীকার নামা;</u> ঘ) যানবাহন ও সরকারী বাসা ব্যবহারের প্রত্যয়ন; চ) ছবি চার কপি (পাসপোর্ট সাইজ) ছ) উপপরিচালক কর্তৃক না দাবি প্রত্যয়ন; জ) নিয়োগপত্রের কপি; ঝ) ই.এল.পিসির কপি; ঞ) জি.পি.এফ মঞ্জুরীর কপি; ট) সার্ভিস বহি।	বিনামূল্যে	৫(পাঁচ) কর্মদিবস।	জনাব মোঃ রেজানুর রহমান উপপরিচালক (প্রশাসন ও জনসংযোগ) ফোনঃ ০২-৪১০৫০৫০৯ (অফিস) মোবাইলঃ ০১৭১৬-০৫৫৩৩৯ ইমেইলঃ pro.dns.bd@gmail.com

০৪	কর্মকর্তা এবং কর্মচারীদের শ্রান্তি বিনোদন ভাতা ও ছুটি মঞ্জুরী;	ক) পূর্ববর্তী সময়ে শ্রান্তি বিনোদন ভাতা ও ছুটি মঞ্জুরীর কপি; খ) ছুটির হিসাব (গ্রেড-দশম ও তদূর্ধ্ব কর্মকর্তাদের ক্ষেত্রে হিসাব রক্ষণ অফিস হতে ছুটি পাওনা আছে মর্মে প্রত্যয়ন) সহ মহাপরিচালক, জাতীয় সঞ্চয় অধিদপ্তর বরাবর আবেদন করতে হবে। আবেদন ও উল্লিখিত কাগজপত্র যাচাই বাছাই করে কর্মকর্তা এবং কর্মচারীদের শ্রান্তি বিনোদন ভাতা ও ছুটি মঞ্জুরী প্রদান করা হয়	মহাপরিচালক, জাতীয় সঞ্চয় অধিদপ্তর বরাবর আবেদন; ক) পূর্ববর্তী শ্রান্তি বিনোদন ভাতা ও ছুটি মঞ্জুরীর কপি; খ) ছুটির হিসাব (গ্রেড-দশম ও তদূর্ধ্ব কর্মকর্তাদের ক্ষেত্রে হিসাব রক্ষণ অফিস হতে ছুটি পাওনা আছে মর্মে প্রত্যয়ন)।	বিনামূল্যে	৫(পাঁচ) কর্মদিবস।	জনাব মোঃ রেজানুর রহমান উপপরিচালক (প্রশাসন ও জনসংযোগ) ফোনঃ ০২-৪১০৫০৫০৯ (অফিস) মোবাইলঃ ০১৭১৬-০৫৫৩৩৯ ইমেইলঃ pro.dns.bd@gmail.com
০৫	গ্রেড- ১৩ থেকে ২০তম কর্মচারীদের পদোন্নতি প্রদান;	ক) হালনাগাদ সার্ভিস বহিঃ খ) বার্ষিক গোপনীয় প্রতিবেদন (শেষ ৫ বছর); গ) চাকুরী স্থায়ীকরণ আদেশ। মহাপরিচালক, জাতীয় সঞ্চয় অধিদপ্তর বরাবর আবেদন করতে হবে। আবেদন ও উল্লিখিত কাগজপত্র যাচাই বাছাই করে গ্রেড- ১৩ থেকে ২০তম কর্মচারীদের পদোন্নতি প্রদান করা হয়।	মহাপরিচালক, জাতীয় সঞ্চয় অধিদপ্তর বরাবর আবেদন; ক) হালনাগাদ সার্ভিস বহিঃ খ) বার্ষিক গোপনীয় প্রতিবেদন (শেষ ৫ বছর); গ) চাকুরী স্থায়ীকরণ আদেশ।	বিনামূল্যে	৫(পাঁচ) কর্মদিবস।	জনাব মোঃ রেজানুর রহমান উপপরিচালক (প্রশাসন ও জনসংযোগ) ফোনঃ ০২-৪১০৫০৫০৯ (অফিস) মোবাইলঃ ০১৭১৬-০৫৫৩৩৯ ইমেইলঃ pro.dns.bd@gmail.com
০৬	কর্মকর্তা/কর্মচারীগণের অর্জিত ছুটি মঞ্জুরী;	ক) প্রাপ্য ছুটির হিসাব (গ্রেড- দশম ও তদূর্ধ্ব কর্মকর্তাদের ক্ষেত্রে হিসাবরক্ষণ অফিস হতে ছুটি পাওনা আছে মর্মে প্রত্যয়ন) সহ মহাপরিচালক, জাতীয় সঞ্চয় অধিদপ্তর বরাবর আবেদন করতে হবে। আবেদন ও উল্লিখিত কাগজপত্র যাচাই বাছাই করে কর্মকর্তা/ কর্মচারীগণের অর্জিত ছুটি মঞ্জুরী প্রদান করা হয়।	মহাপরিচালক, জাতীয় সঞ্চয় অধিদপ্তর বরাবর আবেদন; ক) প্রাপ্য ছুটির হিসাব (গ্রেড-দশম ও তদূর্ধ্ব কর্মকর্তাদের ক্ষেত্রে হিসাবরক্ষণ অফিস হতে ছুটি পাওনা আছে মর্মে প্রত্যয়ন)।	বিনামূল্যে	৫(পাঁচ) কর্মদিবস।	জনাব মোঃ রেজানুর রহমান উপপরিচালক (প্রশাসন ও জনসংযোগ) ফোনঃ ০২-৪১০৫০৫০৯ (অফিস) মোবাইলঃ ০১৭১৬-০৫৫৩৩৯ ইমেইলঃ pro.dns.bd@gmail.com

০৭	দ্বিতীয়, তৃতীয় ও চতুর্থ শ্রেণির কর্মচারীদের বহিঃ বাংলাদেশ ছুটি মঞ্জুরী	ক) প্রাপ্য ছুটির হিসাব (গ্রেড-দশম ও তদূর্ধ্ব কর্মকর্তাদের ক্ষেত্রে হিসাবরক্ষণ অফিস হতে ছুটি পাওনা আছে মর্মে প্রত্যয়ন); খ) ব্যক্তিগত কারণে কর্মকর্তা/ কর্মচারীদের বিদেশ ভ্রমণের নির্ধারিত ফরমে আবেদনপত্র। গ) Off-Vis ফরম (দশম গ্রেডের ক্ষেত্রে) সহ মহাপরিচালক, জাতীয় সঞ্চয় অধিদপ্তর বরাবর আবেদন করতে হবে। আবেদন ও উল্লিখিত কাগজপত্র যাচাই বাছাই করে গ্রেড-১০ থেকে ২০তম কর্মচারীদের বহিঃ বাংলাদেশ ছুটি মঞ্জুরী করা হয়।	মহাপরিচালক, জাতীয় সঞ্চয় অধিদপ্তর বরাবর আবেদন; ক) প্রাপ্য ছুটির হিসাব (গ্রেড-দশম ও তদূর্ধ্ব কর্মকর্তাদের ক্ষেত্রে হিসাবরক্ষণ অফিস হতে ছুটি পাওনা আছে মর্মে প্রত্যয়ন); খ) ব্যক্তিগত কারণে কর্মকর্তা/ কর্মচারীদের বিদেশ ভ্রমণের নির্ধারিত ফরমে আবেদনপত্র। গ) Off-Vis ফরম (দশম গ্রেডের ক্ষেত্রে)।	বিনামূল্যে	৫(পাঁচ) কর্মদিবস।	জনাব মোঃ রেজানুর রহমান উপপরিচালক (প্রশাসন ও জনসংযোগ) ফোনঃ ০২-৪১০৫০৫০৯ (অফিস) মোবাইলঃ ০১৭১৬-০৫৫৩৩৯ ইমেইলঃ pro.dns.bd@gmail.com
০৮	বিভাগীয় এবং জেলা পর্যায়ের অফিসগুলোর মধ্যে অর্থ বরাদ্দ, ব্যয় মঞ্জুরী ও আইবাস++ সংক্রান্ত সেবা	মাঠ পর্যায়ের কার্যালয় সমূহ থেকে প্রাপ্ত চাহিদা ও প্রশাসনিক মন্ত্রণালয় থেকে প্রাপ্ত বরাদ্দ মঞ্জুরির প্রেক্ষিতে কর্তৃপক্ষের অনুমোদন সাপেক্ষে।	মহাপরিচালক, জাতীয় সঞ্চয় অধিদপ্তর বরাবর আবেদন; জেলা ও বিভাগীয় অফিসসমূহের চাহিদা অনুযায়ী।	বিনামূল্যে	৫(পাঁচ) কর্মদিবস।	জনাব মোঃ রেজানুর রহমান উপপরিচালক (বাজেট ও ক্যাশ) ফোনঃ ০২-৪১০৫০৫০৯ (অফিস) মোবাইলঃ ০১৭১৬-০৫৫৩৩৯ ইমেইলঃ pro.dns.bd@gmail.com
০৮	পাসপোর্টের জন্য অনাপত্তিপত্র (NOC) গ্রহণ	আবেদন প্রাপ্তির পর কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রমে অনাপত্তিপত্র জারি করা হয় এবং জাতীয় সঞ্চয় অধিদপ্তরের ওয়েব সাইট (www.nationalsavings.gov.bd) প্রকাশ করা হয়।	ক) পূরণকৃত পাসপোর্টের অনাপত্তি ফরম। খ) জাতীয় পরিচয় পত্রের ফটোকপি/জন্ম নিবন্ধন এর ফটোকপিসহ বিভাগীয় প্রধানের সুপারিশসহ অগ্রায়নপত্র <u>প্রাপ্তি স্থান</u> www.nationalsavings.gov.bd	বিনামূল্যে	৫(পাঁচ) কর্মদিবস।	জনাব মোঃ রেজানুর রহমান উপপরিচালক (প্রশাসন ও জনসংযোগ) ফোনঃ ০২-৪১০৫০৫০৯ (অফিস) মোবাইলঃ ০১৭১৬-০৫৫৩৩৯ ইমেইলঃ pro.dns.bd@gmail.com

### ৩) আপনার কাছে আমাদের প্রত্যাশা:

ক্র.নং	প্রতিশ্রুতি/কাঙ্ক্ষিত সেবা প্রাপ্তির লক্ষ্যে করণীয়
১)	স্বয়ংসম্পূর্ণ আবেদন জমা প্রদান;
২)	যথাযথ প্রক্রিয়ায় প্রয়োজনীয় ফিস পরিশোধ করা;
৩)	সাক্ষাতের জন্য নির্ধারিত সময়ের পূর্বেই উপস্থিত থাকা।

### ৪) অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা (GRS)

সেবা প্রাপ্তিতে অসন্তুষ্ট হলে দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার সঙ্গে যোগাযোগ করুন। তার কাছ থেকে সমাধান পাওয়া না গেলে নিম্নোক্ত পদ্ধতিতে যোগাযোগ করে আপনার সমস্যা অবহিত করুন।

ক্র.নং	কখন যোগাযোগ করবেন	কার সঙ্গে যোগাযোগ করবেন	যোগাযোগের ঠিকানা	নিষ্পত্তির সময়সীমা
০১	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান দিতে না পারলে।	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক)	জনাব মোহাম্মদ শরীফুল ইসলাম পরিচালক (উপসচিব) প্রশাসন ও জনসংযোগ ফোন: ০২-৪১০৫০৫০৭ (অফিস) মোবা: ০১৭২৬-৫০১৫০৯ ই-মেইল: <a href="mailto:director.a.nsd@gmail.com">director.a.nsd@gmail.com</a>	৩০ (ত্রিশ) কর্মদিবস।
০২	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে না পারলে।	আপিল কর্মকর্তা	জনাব শেলিনা খানম যুগ্মসচিব ফোনঃ +৮৮০২২২৩৩৫০৬৪১ মোবাইলঃ +৮৮০১৭১২৭২০২০২ ই-মেইল: <a href="mailto:shelina@ird.gov.bd">shelina@ird.gov.bd</a>	২০ (বিশ) কর্মদিবস।
০৩	আপিল কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে না পারলে।	মন্ত্রিপরিষদ বিভাগের অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেল	অভিযোগ গ্রহণ কেন্দ্র ৫ নং গেইট, বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা। ওয়েব: <a href="http://www.grs.gov.bd">www.grs.gov.bd</a>	৬০ (ষাট) কর্মদিবস।