

সিটিজেনস চার্টার

১। ভিশন ও মিশন

ভিশন : দেশের অর্থনৈতিক উন্নয়ন ও জনগণের আর্থ-সামাজিক নিরাপত্তা সহায়ক আধুনিক সঞ্চয় ব্যবস্থাপনা।

মিশন : দেশের অর্থনৈতিক উন্নয়ন ও জনগণের আর্থ-সামাজিক নিরাপত্তার লক্ষ্যে জনগণকে সঞ্চয় উদ্বুদ্ধকরণ ও সঞ্চয় প্রশাসনের সক্ষমতা বৃদ্ধির মাধ্যমে একটি আধুনিক ও জনবান্ধব সঞ্চয় ব্যবস্থাপনা।

০২) সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি

২.১) নাগরিক সেবা

ক্র/ন	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সরকারি ফি/পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সর্বোচ্চ সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা(নাম, পদবি, ফোন নম্বর ও মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১	ক) পরিবার সঞ্চয়পত্র খ) ৩ মাস অন্তর মুনাফাভিত্তিক সঞ্চয়পত্র	মৌখিক এবং লিখিত	ক) নির্ধারিত ফরমে আবেদনপত্র; খ) ক্রেতার ২(দুই) কপি পাসপোর্ট সাইজের ছবি; গ) ক্রেতার জাতীয় পরিচয়পত্র/পাসপোর্ট/জন্ম নিবন্ধন এর সত্যায়িত ফটোকপি; ঘ) ক্রেতা কর্তৃক সত্যায়িত নমিনীর ২(দুই) কপি পাসপোর্ট সাইজের ছবি; ঙ) নমিনীর জাতীয় পরিচয় পত্র-এর সত্যায়িত ফটোকপি; চ) বিনিয়োগকারীর সংশ্লিষ্ট ব্যাংক হিসাবের চেক পাতার ফটোকপি; ছ) পুঙ্খভূত বিনিয়োগ ৫ লক্ষ টাকার উর্ধ্বে হলে আয়কর সনাক্ত করণ নম্বর (TIN) এবং সর্বশেষ আয়কর রিটার্ন দাখিলের প্রত্যয়ন পত্র।	প্রযোজ্য নয়।	ক) নগদ টাকার মাধ্যমে হলে একই দিনে; খ) চেকের মাধ্যমে হলে সর্বোচ্চ ৩(তিন) কর্ম দিবস।	জনাব রফিকুল আলম ভূঁইয়া, জেলা সঞ্চয় কর্মকর্তা জেলা সঞ্চয় অফিস/ব্যুরো, কক্সবাজার। ফোন: ০২৩৩৩৩৪৬৯৪৩ ই-মেইল:nsdcoxsbazar@gmail.com
২	পেনশন সঞ্চয়পত্র	মৌখিক এবং লিখিত	ক) নির্ধারিত ফরমে আবেদনপত্র; খ) ক্রেতার ২(দুই) কপি পাসপোর্ট সাইজের ছবি; গ) ক্রেতার জাতীয় পরিচয়পত্র/পাসপোর্ট/জন্ম নিবন্ধন এর সত্যায়িত ফটোকপি; ঘ) ক্রেতা কর্তৃক সত্যায়িত নমিনীর ২(দুই) কপি পাসপোর্ট সাইজের ছবি; ঙ) নমিনীর জাতীয় পরিচয়পত্র-এর সত্যায়িত ফটোকপি; চ) বিনিয়োগকারীর সংশ্লিষ্ট ব্যাংক	প্রযোজ্য নয়।	ক) নগদ টাকার মাধ্যমে হলে একই দিনে; খ) চেকের মাধ্যমে হলে সর্বোচ্চ ৩(তিন) কর্ম দিবস।	জনাব রফিকুল আলম ভূঁইয়া, জেলা সঞ্চয় কর্মকর্তা জেলা সঞ্চয় অফিস/ব্যুরো, কক্সবাজার। ফোন: ০২৩৩৩৩৪৬৯৪৩ ই-মেইল:nsdcoxsbazar@gmail.com

			হিসাবের চেক পাতার ফটোকপি; ছ) পুহিজভুত বিনিয়োগ ৫ লক্ষ টাকার উর্ধ্বে হলে আয়কর সনাক্তরণ নম্বর (TIN) এবং সর্বশেষ আয়কর রিটার্ন দাখিলের প্রত্যয়ন পত্র। জ) প্রাপ্ত আনুতোষিক ও ভবিষ্য তহবিলের চূড়ান্ত মঞ্জুরীপত্র এবং পেনশন বই এর সত্যায়িত ফটোকপি অথবা নিয়োগকারী কর্তৃপক্ষ কর্তৃক পি.এস.সি- ২ ফরম পূরণ করে ইস্যু অফিসে জমা দিতে হবে।			
৩	৫-বছর মেয়াদী বাংলাদেশ সঞ্চয়পত্র (ব্যক্তির ক্ষেত্রে)	মৌখিক এবং লিখিত	ক) নির্ধারিত ফরমে আবেদনপত্র; খ) ক্রেতার ২(দুই) কপি পাসপোর্ট সাইজের ছবি; গ) ক্রেতার জাতীয় পরিচয়পত্র/পাসপোর্ট/জন্ম নিবন্ধন এর সত্যায়িত ফটোকপি; ঘ) ক্রেতা কর্তৃক সত্যায়িত নমিনীর ২(দুই) কপি পাসপোর্ট সাইজের ছবি; ঙ) টিআইএন সার্টিফিকেটের ফটোকপি; চ) বিনিয়োগকারীর সংশ্লিষ্ট ব্যাংক হিসাবের চেক পাতার ফটোকপি; ছ) MIICR চেকের মাধ্যমে ক্রয়ের টাকা প্রদান এবং চেকের ফটোকপি জ) পুহিজভুত বিনিয়োগ ৫ লক্ষ টাকার উর্ধ্বে হলে আয়কর সনাক্তরণ নম্বর (TIN) এবং সর্বশেষ আয়কর রিটার্ন দাখিলের প্রত্যয়ন পত্র।	প্রযোজ্য নয়।	ক) নগদ টাকার মাধ্যমে হলে একই দিনে; খ) চেকের মাধ্যমে হলে সর্বোচ্চ ৩(তিন) কর্ম দিবস।	জনাব রফিকুল আলম ভূঁইয়া, জেলা সঞ্চয় কর্মকর্তা জেলা সঞ্চয় অফিস/ব্যুরো, কক্সবাজার। ফোন: ০২৩৩৩৩৪৬৯৪৩ ই- মেইল:nsdcoxbazar @gmail.com
৪	৫-বছর মেয়াদী বাংলাদেশ সঞ্চয়পত্র (প্রতিষ্ঠানের ভবিষ্য তহবিলের ক্ষেত্রে)	মৌখিক এবং লিখিত	ক) নির্ধারিত ফরমে আবেদনপত্র; খ) MIICR চেকের মাধ্যমে ক্রয়ের টাকা প্রদান এবং চেকের ফটোকপি। গ) কর কমিশনার কর্তৃক ভবিষ্য তহবিলের স্বীকৃতিপত্র; ঘ) বোর্ড অব ট্রাস্টি কর্তৃক রেজুলেশন। ঙ) আয়কর সনাক্তরণ নম্বর (TIN) এবং সর্বশেষ আয়কর রিটার্ন দাখিলের প্রত্যয়ন পত্র।	প্রযোজ্য নয়।	ক) নগদ টাকার মাধ্যমে হলে একই দিনে; খ) চেকের মাধ্যমে হলে সর্বোচ্চ ৩(তিন) কর্ম দিবস।	জনাব রফিকুল আলম ভূঁইয়া, জেলা সঞ্চয় কর্মকর্তা জেলা সঞ্চয় অফিস/ব্যুরো, কক্সবাজার। ফোন: ০২৩৩৩৩৪৬৯৪৩ ই- মেইল:nsdcoxbazar @gmail.com
৫	৫-বছর মেয়াদী বাংলাদেশ সঞ্চয়পত্র (আয়কর অধ্যাদেশ ১৯৮৪ এর ৬ষ্ঠ তফসীল এর পার্ট এর অনুষ্টেদ ৩৪ অনুযায়ী কর অবকাশ প্রাপ্ত প্রতিষ্ঠান সমূহ)	মৌখিক এবং লিখিত	ক) নির্ধারিত ফরমে আবেদনপত্র; খ) MIICR চেকের মাধ্যমে ক্রয়ের টাকা প্রদান এবং চেকের ফটোকপি। গ) কর কমিশনার কর্তৃক ভবিষ্য তহবিলের স্বীকৃতিপত্র;	প্রযোজ্য নয়।	ক) নগদ টাকার মাধ্যমে হলে একই দিনে; খ) চেকের মাধ্যমে হলে সর্বোচ্চ ৩(তিন) কর্ম দিবস।	জনাব রফিকুল আলম ভূঁইয়া, জেলা সঞ্চয় কর্মকর্তা জেলা সঞ্চয় অফিস/ব্যুরো, কক্সবাজার। ফোন: ০২৩৩৩৩৪৬৯৪৩ ই- মেইল:nsdcoxbazar @gmail.com
			ক) যথাযথভাবে ডিজচার্জকৃত সঞ্চয়পত্র অথবা সঞ্চয়পত্রসহ মুনাফা কুপন;	প্রযোজ্য নয়।		জনাব রফিকুল আলম ভূঁইয়া, জেলা সঞ্চয় কর্মকর্তা

৬	সঞ্চয়পত্র নগদায়ন	নগদ/পে-অর্ডার	খ) বোর্ড অব ট্রাস্টি কর্তৃক সঞ্চয়পত্র নগদায়নের জন্য রেজুলেশন (শুধুমাত্র প্রতিষ্ঠানের ক্ষেত্রে)।		একই দিনে।	জেলা সঞ্চয় অফিস/ব্যুরো, কক্সবাজার। ফোন: ০২৩৩৩৩৪৬৯৪৩ ই- মেইল:nsdcoxbazar@gmail.com
৭	ডুপ্লিকেট সঞ্চয়পত্র ইস্যু	মৌখিক এবং লিখিত	ক) সাদা কাগজে আবেদনপত্র; খ) নিকটস্থ থানায় সাধারণ ডায়েরি এর অনুলিপি; গ) ২(দুই) টি বহল প্রচারিত দৈনিক জাতীয় পত্রিকায় বিজ্ঞাপন প্রদান; ঘ) ৩০০(তিনশত) টাকার নন জুডিশিয়াল স্ট্যাম্পে জুডিশিয়াল ম্যাজিস্ট্রেট কর্তৃক হলফনামা; ঙ) ৩০০(তিনশত) টাকার 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 অঙ্কের ফি জমা।	ট্রেজারী চালনের মাধ্যমে প্রতি স্ক্রীপ্টের জন্য টাকা ৫(পাঁচ) মাত্র।	১(এক) মাস ৭(সাত) দিন	জনাব রফিকুল আলম ভূঁইয়া, জেলা সঞ্চয় কর্মকর্তা জেলা সঞ্চয় অফিস/ব্যুরো, কক্সবাজার। ফোন: ০২৩৩৩৩৪৬৯৪৩ ই- মেইল:nsdcoxbazar@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) কর্ম দিবস।	জনাব রফিকুল আলম ভূঁইয়া, জেলা সঞ্চয় কর্মকর্তা জেলা সঞ্চয় অফিস/ব্যুরো, কক্সবাজার। ফোন: ০২৩৩৩৩৪৬৯৪৩ ই- মেইল:nsdcoxbazar@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 নাগরিকত্ব সনদ; ঘ) নমিনী বা উত্তরাধিকারী প্রত্যেকের ২(দুই) কপি পাসপোর্ট সাইজের ছবি; ঙ) নমিনীর স্বাক্ষর সত্যায়িত সনদ; চ) যথাযথভাবে পূরণকৃত তদন্ত ফরম; ছ) নমিনী অথবা উত্তরাধিকারী অপ্রাপ্ত বয়স্ক হলে পারিবারিক আদালত কর্তৃক অভিভাবক সনদ;	প্রযোজ্য নয়।	১৫(পনেরো) কর্ম দিবস।	জনাব রফিকুল আলম ভূঁইয়া, জেলা সঞ্চয় কর্মকর্তা জেলা সঞ্চয় অফিস/ব্যুরো, কক্সবাজার। ফোন: ০২৩৩৩৩৪৬৯৪৩ ই- মেইল:nsdcoxbazar@gmail.com

৩। অভিযোগ ব্যবস্থাপনা পদ্ধতি (GRS)

ক্র:নং	কখন যোগাযোগ করবেন	যোগাযোগের ঠিকানা	নিষ্পত্তি সময়সীমা
১।	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	GRS ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তা নাম ও পদবি: জনাব মোঃ শহীদুল ইসলাম, উপপরিচালক, জাতীয় সঞ্চয় বিভাগীয় কার্যালয়, চট্টগ্রাম। ফোন নং- +৮৮-০২৩৩৩৩-৫১৯৬৫, ই-মেইল- ddsavingsctg@gmail.com	১৫ (পনের) কার্যদিবস
২।	GRS ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	নাম ও পদবি: জনাব মোহাম্মদ শরীফুল ইসলাম, পরিচালক (উপ সচিব); প্রশাসন ও গণসংযোগ। জাতীয় সঞ্চয় অধিদপ্তর, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা। ফোন:+৮৮-০২-৪১০৫০৫০৮ ই-মেইল- director.a.nsd@gmail.com	১৫ (পনের) কার্যদিবস

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।	সাক্ষাতে জন্য নির্ধারিত সময়ের পূর্বেই উপস্থিত থাকা।