



গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার
অর্থ মন্ত্রণালয়, অভ্যন্তরীণ সম্পদ বিভাগ
জাতীয় সঞ্চয় অধিদপ্তর
জাতীয় সঞ্চয় বিভাগীয় কার্যালয়, রাজশাহী
<https://www.savings.rajshahidiv.gov.bd>



সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (সিটিজেনস্ চার্টার)

০১। ভিশন ও মিশন:

রূপকল্প (Vision): আধুনিক সঞ্চয় ব্যবস্থাপনায় অর্থনীতিকে শক্তিশালীকরণ।

অভিলক্ষ্য (Mission): অধিক সংখ্যক জনগণকে সঞ্চয়ে সম্পৃক্তকরণ এবং অটোমেশন চালুর মাধ্যমে জাতীয় সঞ্চয় আহরণ বৃদ্ধি করা।

০২। সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি:

২.১) নাগরিক সেবা

ক্র/নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	ফি পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সর্বোচ্চ সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১	জাতীয় সঞ্চয় স্কিমের আইন, বিধিমালা, নীতিমালা ইত্যাদি বিষয়ক ব্যাখ্যা প্রদান	পত্র যোগাযোগ/টেলিফোন/ই-মেইল/সাক্ষাতে পরামর্শ প্রদানের মাধ্যমে	ক) উপপরিচালক, জাতীয় সঞ্চয় বিভাগীয় কার্যালয়, রাজশাহী বরাবর সাদা কাগজে আবেদন। খ) দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার সাথে টেলিফোনিক আলাপ/সরাসরি সাক্ষাৎ।	প্রযোজ্য নয়।	ক) লিখিতভাবে জানতে চাইলে পত্র প্রাপ্তির পর ৩(তিন) কর্মদিবস। খ) টেলিফোনে/সাক্ষাতে জানতে চাইলে তাৎক্ষণিক।	জনাব মোঃ সারওয়ার হোসেন তুহিন উপপরিচালক জাতীয় সঞ্চয় বিভাগীয় কার্যালয় রাজশাহী। টেলিফোন: ০২৫৮৮৮-০১৪৭৮ মোবাইল: ০১৭১৮৫০৬৭৭৩ ই-মেইল: ddsavings_raj@yahoo.com

২.২) প্রতিষ্ঠানকে প্রদত্ত সেবা:

১	জাতীয় সঞ্চয় স্কিমের আইন, বিধিমালা, নীতিমালা ইত্যাদি বিষয়ক ব্যাখ্যা প্রদান	পত্র যোগাযোগ/টেলিফোন/ই-মেইল ইত্যাদি।	ক) উপপরিচালক, জাতীয় সঞ্চয় বিভাগীয় কার্যালয়, রাজশাহী বরাবর সাদা কাগজে আবেদন। খ) দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার সাথে টেলিফোনিক আলাপ।	প্রযোজ্য নয়।	ক) লিখিতভাবে জানতে চাইলে পত্র প্রাপ্তির পর ০৩(তিন) কর্মদিবস। খ) টেলিফোনে জানতে চাইলে তাৎক্ষণিক।	জনাব মোঃ সারওয়ার হোসেন তুহিন উপপরিচালক জাতীয় সঞ্চয় বিভাগীয় কার্যালয় রাজশাহী। টেলিফোন: ০২৫৮৮৮-০১৪৭৮ মোবাইল: ০১৭১৮৫০৬৭৭৩ ই-মেইল: ddsavings_raj@yahoo.com
২	সঞ্চয় স্কিমের ক্রয় আবেদন ফরম	পত্র যোগাযোগ	ক) উপপরিচালক, জাতীয় সঞ্চয় বিভাগীয় কার্যালয়, রাজশাহী এর মাধ্যমে মহাপরিচালক, জাতীয় সঞ্চয় অধিদপ্তর বরাবর সাদা কাগজে আবেদন। খ) ফরমের নাম, পরিমাণ ইত্যাদি উল্লেখপূর্বক চাহিদাপত্র।	প্রযোজ্য নয়।	০২(দুই) কর্মদিবস।	

২.৩) অভ্যন্তরীণ সেবা:

১	পি.আর.এল ও লাম্প গ্রান্ট মঞ্জুরি সংক্রান্ত	পত্র যোগাযোগ	উপপরিচালক, জাতীয় সঞ্চয় বিভাগীয় কার্যালয়, রাজশাহী এর মাধ্যমে মহাপরিচালক, জাতীয় সঞ্চয় অধিদপ্তর বরাবর আবেদন। ১) ছুটির হিসাব, ২) ই এল পি সি কপি, ৩) জাতীয় পরিচয়পত্রের সত্যায়িত কপি, ৪) এস.এস.সি পাসের সনদ (সত্যায়িত কপি), ৫) সার্ভিস বই(প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)।	প্রযোজ্য নয়।	০৭(সাত) কর্মদিবস।	
২	আনুতোষিক ও পেনশন মঞ্জুরি সংক্রান্ত	পত্র যোগাযোগ	উপপরিচালক, জাতীয় সঞ্চয় বিভাগীয় কার্যালয়, রাজশাহী এর মাধ্যমে মহাপরিচালক, জাতীয় সঞ্চয় অধিদপ্তর বরাবর আবেদন ১) পূরণকৃত পেনশন ফরম ২.১ ০৩(তিন) কপি ২) সার্ভিস বুক (নন গেজেটেড কর্মচারীর ক্ষেত্রে) ৩) সর্বশেষ ৩ বৎসরের চাকরির বিবরণী (এলপিসি) ৪) অবসর ও পিআরএল এ গমনের মঞ্জুরিপত্র (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে) ৫) প্রত্যাশিত শেষ বেতনপত্র (ই.এল.পি.সি) (সংযোজনী-১) ৬) সত্যায়িত ছবি ০৪ কপি ৭) জাতীয় পরিচয়পত্র ৮) চাকুরি স্থায়ীকরণ আদেশ ৯) প্রাপ্য পেনশনের বৈধ উত্তরাধিকারী ঘোষণাপত্র (সংযোজনী-২) ১০) নমুনা স্বাক্ষর ও হাতের পাঁচ আঙ্গুলের ছাপ (সংযোজনী-৬) ১১) না দাবী প্রত্যয়নপত্র (সংযোজনী-৮)।	প্রযোজ্য নয়।	০৭(সাত) কর্মদিবস।	জনাব মোঃ সারওয়ার হোসেন তুহিন উপপরিচালক জাতীয় সঞ্চয় বিভাগীয় কার্যালয় রাজশাহী। টেলিফোন: ০২৫৮৮৮-০১৪৭৮ মোবাইল: ০১৭১৮৫০৬৭৭৩ ই-মেইল: ddsavings_raj@yahoo.com

৩	দ্বিতীয় শ্রেণীর কর্মকর্তা ও অন্যান্য কর্মচারীদের উচ্চতর গ্রেড মঞ্জুরি সংক্রান্ত	পত্র যোগাযোগ	উপপরিচালক, জাতীয় স্বল্প বিভাগীয় কার্যালয়, রাজশাহী এর মাধ্যমে মহাপরিচালক, জাতীয় স্বল্প অধিদপ্তর বরাবর আবেদন। ক) বার্ষিক গোপনীয় প্রতিবেদন (প্রথম উচ্চতর গ্রেডের ক্ষেত্রে ১০(দশ) বছরের, দ্বিতীয় উচ্চতর গ্রেডের ক্ষেত্রে ০৬(ছয়) বছর। খ) চাকুরী সন্তোষজনকভাবে প্রতিপন্ন প্রত্যয়ন। গ) হালনাগাদ সার্ভিস বই (৩য় ও ৪র্থ শ্রেণীর ক্ষেত্রে)।	প্রয়োজন্য নয়।	০২(দুই) কর্মদিবস।
৪	তৃতীয় ও চতুর্থ শ্রেণীর কর্মচারীদের পদোন্নতি প্রদান	পত্র যোগাযোগ	উপপরিচালক, জাতীয় স্বল্প বিভাগীয় কার্যালয়, রাজশাহী এর মাধ্যমে মহাপরিচালক, জাতীয় স্বল্প অধিদপ্তর বরাবর আবেদন। ক) হালনাগাদ সার্ভিস বই খ) বার্ষিক গোপনীয় প্রতিবেদন শেষ ০৫(পাঁচ) বছর) গ) চাকুরী সন্তোষজনকভাবে প্রতিপন্ন প্রত্যয়ন।	প্রয়োজন্য নয়।	০২(দুই) কর্মদিবস।
৫	দ্বিতীয় শ্রেণীর কর্মকর্তা এবং অন্যান্য কর্মচারীদের শান্তিবিনোদন ভাতা ও ছুটি মঞ্জুরি	পত্র যোগাযোগ	উপপরিচালক, জাতীয় স্বল্প বিভাগীয় কার্যালয়, রাজশাহী বরাবর আবেদন। ক) পূর্ববর্তী সময়ে শান্তি বিনোদন ভাতা ও ছুটি মঞ্জুর হয়ে থাকলে তার কপি খ) ছুটির হিসাব (দ্বিতীয় শ্রেণীর কর্মকর্তাদের ক্ষেত্রে হিসাব রক্ষণ অফিস হতে ছুটি পাওনা আছে মর্মে প্রত্যয়ন)।	প্রয়োজন্য নয়।	০২(দুই) কর্মদিবস।
৬	দ্বিতীয় শ্রেণীর কর্মকর্তা ও অন্যান্য কর্মচারীগণের অর্জিত ছুটি মঞ্জুরি	পত্র যোগাযোগ	উপপরিচালক, জাতীয় স্বল্প বিভাগীয় কার্যালয়, রাজশাহী বরাবর আবেদন। ক) প্রাপ্য ছুটির হিসাব (১০ম গ্রেডের কর্মকর্তাদের ক্ষেত্রে হিসাব রক্ষণ অফিস হতে ছুটি পাওনা আছে মর্মে প্রত্যয়ন) খ) মেডিকেল সার্টিফিকেট।	প্রয়োজন্য নয়।	০২(দুই) কর্মদিবস।
৭	বহিঃ বাংলাদেশ ছুটি মঞ্জুরি	পত্র যোগাযোগ	উপপরিচালক, জাতীয় স্বল্প বিভাগীয় কার্যালয়, রাজশাহী এর মাধ্যমে মহাপরিচালক, জাতীয় স্বল্প অধিদপ্তর বরাবর আবেদন। ক) প্রাপ্য ছুটির হিসাব (প্রথম ও দ্বিতীয় শ্রেণীর কর্মকর্তাদের ক্ষেত্রে হিসাব রক্ষণ অফিস হতে ছুটি পাওনা আছে মর্মে প্রত্যয়ন)। খ) অফভিস(OFVIS) ফরম(১০ম গ্রেডের ক্ষেত্রে) গ) ব্যক্তিগত কারণে কর্মকর্তা/কর্মচারীদের বিদেশ ভ্রমণের আবেদনপত্র।	প্রয়োজন্য নয়।	০২(দুই) কর্মদিবস।

৩) অভিযোগ ব্যবস্থাপনা পদ্ধতি (GRS):

ক্রমিক নং	কখন যোগাযোগ করবেন	কার সাথে যোগাযোগ করবেন	যোগাযোগের ঠিকানা	নিষ্পত্তির সময়সীমা
১	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক)	নাম ও পদবি : জনাব মোঃ শরীফুল ইসলাম, পরিচালক(যুগ্ম সচিব), (প্রশাসন, আইন ও ব্যুরো) জাতীয় স্বল্প অধিদপ্তর। টেলিফোন: ০২-৪১০৫২৪৬৫ মোবাইল: ০১৭১৮২০৭৫৮০ ই-মেইল: sharif425@yahoo.com	১০(দশ) কর্মদিবস
২	GRS ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	আপিল কর্মকর্তা	নাম: জনাব শেলিনা খানম পদবি: যুগ্মসচিব শুষ্ক অনুবিভাগ। ফোন(অফিস): ৮৮০২২৩৩৫০৬৪১ মোবাইল: +৮৮০১৭১২৭২০২০২ ই-মেইল: shelina@ird.gov.bd	১০(দশ) কর্মদিবস

৪) আপনার কাছে আমাদের প্রত্যাশা:

ক্রমিক নং	প্রতিশ্রুতি/কাজকর্তব্য সেবা প্রাপ্তির লক্ষ্য করণীয়
১)	নির্ধারিত ফরমে সম্পূর্ণভাবে পূরণকৃত আবেদন জমা প্রদান।
২)	সঠিক মাধ্যমে প্রয়োজনীয় ফিস পরিশোধ করা।
৩)	সাক্ষাতের জন্য নির্ধারিত সময়ের পূর্বেই উপস্থিত থাকা।