

## সিটিজেনস চার্টার

### ১। ভিশন ও মিশন :

**ভিশনঃ** আধুনিক সঞ্চয় ব্যবস্থাপনায় অর্থনীতিকে শক্তিশালীকরণ।

**মিশনঃ** অধিক সংখ্যক জনগণকে সঞ্চয়ে সম্পৃক্তকরণ এবং অটোমেশন চালুর মাধ্যমে জাতীয় সঞ্চয় আহরণ বৃদ্ধি করা;

### ০২। সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি :

#### ২.১) নাগরিক সেবাঃ

ক্র/নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সরকারি ফি পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সর্বোচ্চ সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
০১	জাতীয় সঞ্চয় স্কিমের আইন, বিধিমালা, নীতিমালা ইত্যাদি বিষয়ক ব্যাখ্যা প্রদান;	পত্র যোগাযোগ/টেলিফোন/ইমেইল এবং সাক্ষাতে পরামর্শ প্রদানের মাধ্যমে;	ক) উপ-পরিচালক, জাতীয় সঞ্চয় অধিদপ্তর, বিভাগীয় কার্যালয়, বরিশাল বিভাগ, বরিশাল বরাবর সাদা কাগজে আবেদন; খ) দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার সাথে টেলিফোনের মাধ্যমে;	প্রযোজ্য নয়।	ক) লিখিতভাবে জানতে চাইলে পত্র প্রাপ্তির পর ৩ (তিন) কর্মদিবস; খ) টেলিফোনে জানতে চাইলে তাৎক্ষণিক;	জনাব মোঃ আবু তালহা উপ-পরিচালক জাতীয় সঞ্চয় অধিদপ্তর, বিভাগীয় কার্যালয়, বরিশাল বিভাগ, বরিশাল। ফোনঃ মোবাইলঃ ৮৮-০১৭১২-৭৭৯৬০৪ ইমেইলঃ <a href="mailto:ddbarisalsavings@gmail.com">ddbarisalsavings@gmail.com</a>

#### ২.২) প্রতিষ্ঠানকে প্রদত্ত সেবা

০১	জাতীয় সঞ্চয় স্কিমের আইন, বিধিমালা, নীতিমালা ইত্যাদি বিষয়ে ব্যাখ্যা প্রদান;	পত্র যোগাযোগ/টেলিফোন/ইমেইল ইত্যাদি।	ক) উপ-পরিচালক, জাতীয় সঞ্চয় অধিদপ্তর, বিভাগীয় কার্যালয়, বরিশাল বিভাগ, বরিশাল বরাবর সাদা কাগজে আবেদন; খ) দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার সাথে টেলিফোনের মাধ্যমে;	প্রযোজ্য নয়।	ক) লিখিতভাবে জানতে চাইলে পত্র প্রাপ্তির পর ৩ (তিন) কর্মদিবস; খ) টেলিফোনে জানতে চাইলে তাৎক্ষণিক।	জনাব মোঃ আবু তালহা উপ-পরিচালক জাতীয় সঞ্চয় অধিদপ্তর, বিভাগীয় কার্যালয়, বরিশাল বিভাগ, বরিশাল। ফোনঃ মোবাইলঃ ৮৮-০১৭১২-৭৭৯৬০৪ ইমেইলঃ <a href="mailto:ddbarisalsavings@gmail.com">ddbarisalsavings@gmail.com</a>
০৩	সঞ্চয় স্কিমের রেজিস্টার সরবরাহ;	পত্র যোগাযোগ	ক) উপ-পরিচালক, জাতীয় সঞ্চয় অধিদপ্তর, বিভাগীয় কার্যালয়, বরিশাল বিভাগ, বরিশাল এর মাধ্যমে মহাপরিচালক, জাতীয় সঞ্চয় অধিদপ্তর বরাবর লিখিত আবেদন; খ) রেজিস্টার নাম, পরিমাণ ইত্যাদি উল্লেখপূর্বক চাহিদাপত্র;	প্রযোজ্য নয়।		জনাব নাজমা আকতার উপ-পরিচালক জাতীয় সঞ্চয় অধিদপ্তর, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা -১০০০ ফোনঃ ৮৮-০২-৪১০৫০৫১১ মোবাইলঃ ০১৯২২-২২১৭৪৪ ইমেইলঃ <a href="mailto:nazmansd98@gmail.com">nazmansd98@gmail.com</a>
০৪	বাংলাদেশ ব্যাংক এবং ডাকঘরকে সঞ্চয়পত্রের বিক্রয়লব্ধ অর্থের উপর কমিশনের টাকা বরাদ্দ প্রদান	মঞ্জুরী পত্রের মাধ্যমে	ক) মহাপরিচালক, জাতীয় সঞ্চয় অধিদপ্তর বরাবর লিখিত আবেদন; খ) আবেদনের সাথে অর্থ বছর উল্লেখসহ বিভিন্ন সঞ্চয়পত্রের বিক্রয়লব্ধ অর্থ হিসাবায়নপূর্বক কমিশনের টাকার হিসাব সংযুক্তকরণ।	প্রযোজ্য নয়।	০৩ (তিন) কর্মদিবস	জনাব মোহাম্মদ মহিনুল ইসলাম উপ-পরিচালক (বাজেট ও ক্যাশ) ফোনঃ ৮৮-০২-৯৫৭৭৮০৫ মোবাইলঃ ৮৮-০১৭১২-৮৪৩৩৬২ ইমেইলঃ <a href="mailto:mohinuldns@gmail.com">mohinuldns@gmail.com</a>

#### ২.৩) অভ্যন্তরীণ সেবাঃ

ক্র/নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন নম্বর ও ইমেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
০১	নন- গেজেটেড কর্মচারীদের পি.আর এল/লাম্প গ্রান্ট/পেনশন মঞ্জুরী	পত্র এবং ইমেইলে যোগাযোগ	ক) উপ-পরিচালক, জাতীয় সঞ্চয় অধিদপ্তর, বিভাগীয় কার্যালয়, বরিশাল বিভাগ, বরিশাল এর মাধ্যমে মহাপরিচালক, জাতীয় সঞ্চয় অধিদপ্তর, বরাবর নিম্নলিখিত কাগজপত্রসহ আবেদন; <b>পি.আর.এল</b> ক) সার্ভিস বহি; খ) ছুটির হিসাব; গ) এস,এস,সি পাসের সনদ (সত্যায়িত কপি) ঘ) জাতীয় পরিচয়পত্রের সত্যায়িত কপি <b>লাম্প গ্রান্ট</b> ক) ছুটির হিসাব; খ) পি.আর.এল মঞ্জুরীর কপি; গ) সার্ভিস বহি; <b>পেনশন</b> ক) নির্ধারিত সেট ২ কপি খ) শেষ ৩ (তিন) অফিসের না দাবি; গ) অঙ্গিকার 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 বহি;	প্রযোজ্য নয়।	৭ (সাত) কর্মদিবস	জনাব আব্দুল্লাহ আল মামুন সহকারী পরিচালক (প্রশাসন) ফোনঃ ৮৮-০২-৯৫৭৭৮০৮ মোবাইলঃ ৮৮-০১৭১১-৩৩০১৩২ ইমেইলঃ ad.nsd.bd@gmail.com aalmamun২৪@yahoo.com

০২	গেজেটেড কর্মচারীদের পি.আর এল/লাম্প গ্রান্ট/পেনশন মঞ্জুরী	পত্র এবং ইমেইল	<p>উপ-পরিচালক, জাতীয় সঞ্চয় অধিদপ্তর, বিভাগীয় কার্যালয়, বরিশাল বিভাগ, বরিশাল এর মাধ্যমে মহাপরিচালক, জাতীয় সঞ্চয় অধিদপ্তর, বরাবর নিম্নলিখিত কাগজপত্রসহ আবেদন;</p> <p><b>পি.আর.এল</b></p> <p>ক) সার্ভিস বহি (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)</p> <p>খ) ছুটির হিসাব;</p> <p>গ) এস.এস.সি পাসের সনদ (সত্যায়িত কপি);</p> <p>ঘ) নাগরিকত্ব/জাতীয় পরিচয়পত্র (সত্যায়িত কপি);</p> <p><b>লাম্প গ্রান্ট</b></p> <p>ক) ছুটির হিসাব;</p> <p>খ) পি.আর.এল মঞ্জুরীর কপি;</p> <p>ঘ) এল.পি.সির কপি;</p> <p><b>পেনশন</b></p> <p>ক) নির্ধারিত সেট ৩ (তিন) কপি (নির্ধারিত ফরম নং ২.১);</p> <p>খ) শেষ ৩ (তিন) অফিসের না দাবি ৩ (তিন)কপি;</p> <p>গ) অঙ্গিকার নামা ৩ (তিন) কপি;</p> <p>ঘ) পেনশন ১০০% হলে সমর্পণের ঘোষণা পত্র;</p> <p>ঙ) যানবাহন ও সরকারী বাসা ব্যবহারের প্রত্যয়ন ৩ (তিন) কপি;</p> <p>চ) ছবি ৪ (চার) কপি (পাসপোর্ট সাইজের);</p> <p>ছ) উপ-পরিচালক কর্তিক না দাবি প্রত্যয়ন</p> <p>জ) নিয়োগের কপি ৩ (তিন) কপি;</p>	প্রযোজ্য নয়।	৭ (সাত) কর্মদিবস	<p>জনাব আব্দুল্লাহ আল মামুন সহকারী পরিচালক (প্রশাসন)</p> <p>ফোনঃ ৮৮-০২-৯৫৭৭৮০৮</p> <p>মোবাইলঃ ৮৮-০১৭১১-৩৩০১৩২</p> <p>ইমেইলঃ</p> <p>ad.nsd.bd@gmail.com</p> <p>aalmamun২৪@yahoo.com</p>
০৩	কর্মকর্তা এবং কর্মচারীদের শ্রান্তি বিনোদন ভাতা ও ছুটি মঞ্জুরী	পত্র এবং ইমেইলে যোগাযোগ	<p>উপ-পরিচালক, জাতীয় সঞ্চয় অধিদপ্তর, বিভাগীয় কার্যালয়, বরিশাল বিভাগ, বরিশাল বরাবর আবেদন;</p> <p>ক)পূর্ববর্তী সময়ে শ্রান্তি বিনোদন ভাতা ও ছুটি মঞ্জুর হয়ে থাকলে তার কপি;</p> <p>খ) ছুটির হিসাব ( প্রথম ও দ্বিতীয় শ্রেণির কর্মকর্তাদের ক্ষেত্রে হিসাব রক্ষণ অফিস হতে ছুটি পাওনা আছে মর্মে প্রত্যয়ন);</p>	প্রযোজ্য নয়।	২ (দুই) কর্মদিবস	<p>জনাব মোঃ আবু তালহা উপ-পরিচালক জাতীয় সঞ্চয় অধিদপ্তর, ঢাকা</p> <p>ফোনঃ</p> <p>মোবাইলঃ ৮৮-০১৭১২-৭৭৯৬০৪</p> <p>মেইলঃddbarisalsavings@gmail.com</p>

০৪	তৃতীয় ও চতুর্থ শ্রেণির কর্মচারীদের বার্ষিক বর্ধিত বেতন, টাইম স্কেল, সিলেকশন ন গ্রেড মঞ্জুরী	পত্র এবং ইমেইলে যোগাযোগ	উপ-পরিচালক, জাতীয় সঞ্চয় অধিদপ্তর, বিভাগীয় কার্যালয়, বরিশাল বিভাগ, বরিশাল বরাবর আবেদন; <b>টাইম স্কেল এবং সিলেকশন গ্রেড প্রাপ্তির ক্ষেত্রে-</b> 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।	২ (দুই) কর্মদিবস	জনাব মোঃ আবু তালহা উপ-পরিচালক জাতীয় সঞ্চয় অধিদপ্তর, ঢাকা ফোনঃ মোবাইলঃ ৮৮-০১৭১২-৭৭৯৬০৪ মেইলঃ <a href="mailto:ddbarisalsavings@gmail.com">ddbarisalsavings@gmail.com</a>
০৫	তৃতীয় ও চতুর্থ শ্রেণির কর্মচারীদের পদোন্নতি প্রদান	পত্র এবং ইমেইলে যোগাযোগ	উপ-পরিচালক, জাতীয় সঞ্চয় অধিদপ্তর, বিভাগীয় কার্যালয়, বরিশাল বিভাগ, বরিশাল 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।	২ (দুই) কর্মদিবস	জনাব আব্দুল্লাহ আল মামুন সহকারী পরিচালক (প্রশাসন) ফোনঃ ৮৮-০২-৯৫৭৭৮০৮ মোবাইলঃ ৮৮-০১৭১১-৩৩০১৩২ ইমেইলঃ <a href="mailto:ad.nsd.bd@gmail.com">ad.nsd.bd@gmail.com</a> <a href="mailto:aalmamun28@yahoo.com">aalmamun28@yahoo.com</a>
০৬	কর্মকর্তা/কর্মচারীগণের অর্জিত ছুটি মঞ্জুরী	পত্র এবং ইমেইলে যোগাযোগ	উপ-পরিচালক, জাতীয় সঞ্চয় অধিদপ্তর, বিভাগীয় কার্যালয়, বরিশাল বরাবর আবেদন; ক) প্রাপ্য ছুটির হিসাব (প্রথম ও দ্বিতীয় শ্রেণির কর্মকর্তাদের ক্ষেত্রে হিসাব রক্ষণ অফিস হতে ছুটি পাওনা আছে মর্মে প্রত্যয়ন)	প্রযোজ্য নয়।	২ (দুই) কর্মদিবস	জনাব মোঃ আবু তালহা উপ-পরিচালক জাতীয় সঞ্চয় অধিদপ্তর, ঢাকা ফোনঃ মোবাইলঃ ৮৮-০১৭১২-৭৭৯৬০৪ মেইলঃ <a href="mailto:ddbarisalsavings@gmail.com">ddbarisalsavings@gmail.com</a>
০৭	দ্বিতীয়, তৃতীয় ও চতুর্থ শ্রেণির কর্মচারীদের বহিঃ বাংলাদেশ ছুটি মঞ্জুরী	পত্র এবং ইমেইলে যোগাযোগ	উপ-পরিচালক, জাতীয় সঞ্চয় অধিদপ্তর, বিভাগীয় কার্যালয়, বরিশাল বিভাগ, বরিশাল এর মাধ্যমে মহাপরিচালক, জাতীয় সঞ্চয় অধিদপ্তর বরাবর আবেদন; ক) প্রাপ্য ছুটির হিসাব (প্রথম ও দ্বিতীয় শ্রেণির কর্মকর্তাদের ক্ষেত্রে হিসাব রক্ষণ অফিস হতে ছুটি পাওনা আছে মর্মে প্রত্যয়ন); খ) ওভারভিস (ঔষ্ঠাওঝা) ফরম; গ) ব্যক্তিগত কারণে কর্মকর্তা/ কর্মচারীদের বিদেশ ভ্রমণের আবেদনপত্র;	প্রযোজ্য নয়।	২ (দুই) কর্মদিবস	জনাব আব্দুল্লাহ আল মামুন সহকারী পরিচালক (প্রশাসন) ফোনঃ ৮৮-০২-৯৫৭৭৮০৮ মোবাইলঃ ৮৮-০১৭১১-৩৩০১৩২ ইমেইলঃ <a href="mailto:ad.nsd.bd@gmail.com">ad.nsd.bd@gmail.com</a> <a href="mailto:aalmamun28@yahoo.com">aalmamun28@yahoo.com</a>

০৮	বিভাগীয় এবং জেলা পর্যায়ে অফিসগুলোর মধ্যে অর্থ ছাড়	পত্র এবং ইমেইল যোগাযোগ	উপ-পরিচালক, জাতীয় সঞ্চয় অধিদপ্তর, বিভাগীয় কার্যালয়, বরিশাল বিভাগ, বরিশাল এর মাধ্যমে মহাপরিচালক, জাতীয় সঞ্চয় অধিদপ্তর বরাবর সুনির্দিষ্ট কোড এবং টাকার পরিমাণ উল্লেখপূর্বক লিখিত আবেদন;	প্রযোজ্য নয়।	০৩ (তিন) কর্মদিবসের মধ্যে	জনাব মোহাম্মদ মহিনুল ইসলাম উপ-পরিচালক (বাজেট ও ক্যাশ) ফোনঃ ৮৮-০২-৯৫৭৭৮০৫ মোবাইলঃ ৮৮-০১৭১২-৮৪৩৩৬২ ইমেইলঃmohinuldns@gmail.com
----	------------------------------------------------------	------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------	---------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

২.৪) আওতাধীন অধিদপ্তর/দপ্তর/সংস্থা কর্তৃক প্রদত্ত সেবা :

৩) অভিযোগ ব্যবস্থাপনা পদ্ধতি (GRS) :

ক্র/নং	কখন যোগাযোগ করবেন	যোগাযোগের ঠিকানা	নিষ্পত্তির সময়সীমা
১	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	GRS ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তা নাম ও পদবি: জনাব মোঃ আবু তালহা, উপ-পরিচালক, জাতীয় সঞ্চয় অধিদপ্তর, বিভাগীয় কার্যালয়, বরিশাল বিভাগ, বরিশাল এর মাধ্যমে ফোন: ০৪৩১-৭১৮০৫ মোবাইল: ৮৮-০১৭১২-৭৭৯৬০৪ ইমেইল:talhansd@gmailcom ওয়েব পোর্টাল: savings.barisaldiv.gov.bd	১০ (দশ) কর্মদিবস।
২	GRS ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	কেন্দ্রীয় অভিযোগ ব্যবস্থাপনা পদ্ধতি (GRS) নাম ও পদবিঃ জনাব মোঃ শাহ আলম পরিচালক, (যুগ্মসচিব) জাতীয় সঞ্চয় অধিদপ্তর, ঢাকা। ফোন (অফিস): ৮৮০-০২-৪১০৫০৫০৭ মোবাইলঃ ৮৮-০১৫৫২-৩১১৫৪০ ইমেইল: alam.audit@gmail.com	১০ (দশ) কর্মদিবস।

৪) আপনার কাছে আমাদের প্রত্যাশা :

ক্র/নং	প্রতিশ্রুতি/কাঙ্ক্ষিত 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।