

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 ০২৪৭৮৮৩০১৯৫ মোবাইলঃ ৮৮-০১৭১২-৭৭৯৬০৮ ইমেইলঃ ddbarisalsavings@gmail.com
০২	জাতীয় সঞ্চয় স্কিম অটোমেশন সিস্টেমে তথ্য সংশোধন/পরিবর্তন	পত্র যোগাযোগ/ইমেইল	ক) উপ-পরিচালক, জাতীয় সঞ্চয় অধিদপ্তর, বিভাগীয় কার্যালয়, বরিশাল বিভাগ, বরিশাল এর মাধ্যমে মহাপরিচালক, জাতীয় সঞ্চয় অধিদপ্তর বরাবর লিখিত আবেদন; খ) তথ্য সংশোধন/পরিবর্তনের জন্য গ্রাহকের আবেদনসহ অন্যান্য কাগজপত্রাদি;	প্রযোজ্য নয়।		জনাব মোঃ এনায়েত হোসেন উপ-পরিচালক(নীতি) জাতীয় সঞ্চয় অধিদপ্তর, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা -১০০০ ফোনঃ ০২২২৩৩৫৭৮০৮ মোবাইলঃ ৮৮-০১৭৬৪৪৪৫৫৮৮ ইমেইলঃ d.enayet@gmail.com

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 ০২৪৭৮৮৩০১৯৫ মোবাইলঃ ৮৮-০১৭১২-৭৭৯৬০৮ ইমেইলঃ ddbarisalsavings@gmail.com
০২	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 nazmansd94@gmail.com

০৩	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 বহর উল্লেখসহ বিভিন্ন সঞ্চয়পত্রের বিক্রয়লব্ধ অর্থ হিসাবায়নপূর্বক কমিশনের টাকার হিসাব সংযুক্তকরণ।	প্রয়োজ্য নয়।	০৩ (তিন) কর্মদিবস	জনাব মোহাম্মদ মহিনুল ইসলাম উপ-পরিচালক (বাজেট ও ক্যাশ) ফোনঃ ৮৮-০২-৯৫৭৭৮০৫ মোবাইলঃ ৮৮-০১৭১২-৮৪৩৩৬২ ইমেইলঃmohinuldns@gmail.com
----	---	---------------------------	---	----------------	----------------------	---

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/ ল্যাম্প 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; <u>পি.আর.এল</u> ক) সার্ভিস বহি; খ) ছুটির হিসাব; গ) এস,এস,সি পাসের সনদ (সত্যায়িত কপি) ঘ) জাতীয় পরিচয়পত্রের সত্যায়িত কপি <u>ল্যাম্প গ্রান্ট</u> ক) ছুটির হিসাব; খ) পি.আর.এল মঞ্জুরীর কপি; গ) সার্ভিস বহি; <u>পেনশন</u> 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 বই;	প্রয়োজ্য 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/ ল্যাম্প	পত্র এবং ইমেইল	উপ-পরিচালক, জাতীয় সঞ্চয় অধিদপ্তর, বিভাগীয় কার্যালয়, বরিশাল বিভাগ , বরিশাল এর মাধ্যমে	প্রয়োজ্য নয়।	৭ (সাত) কর্মদিবস	জনাব আব্দুল্লাহ আল মামুন সহকারী পরিচালক (প্রশাসন) ফোনঃ ৮৮-০২-৯৫৭৭৮০৮ মোবাইলঃ ৮৮-০১৭১১-৩৩০১৩২

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)
	গ্রান্ট/পেনশন মঞ্জুরী		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); লান্স 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) অঙ্গিকার 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 সাইজের); ছ) উপ-পরিচালক কর্তৃক না দাবি প্রত্যয়ন জ) নিয়োগের কপি ৩ (তিন) কপি;			ad.nsd.bd@gmail.com aalmamun২৪@yahoo.com
০৩	কর্মকর্তাদের শ্রান্তি বিনোদন ভাতা ও ছুটি মঞ্জুরী	পত্র এবং ইমেইলে যোগাযোগ	উপ-পরিচালক, জাতীয় সঞ্চয় অধিদপ্তর, বিভাগীয় কার্যালয়, বরিশাল বিভাগ, বরিশাল এর মাধ্যমে মহাপরিচালক, জাতীয় সঞ্চয় অধিদপ্তর, বরাবর নিম্নলিখিত কাগজপত্রসহ 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।	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

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)
০৪	কর্মচারীদের শ্রান্তি বিনোদন ভাতা ও ছুটি মঞ্জুরী	পত্র এবং ইমেইলে যোগাযোগ	উপ-পরিচালক, জাতীয় সঞ্চয় অধিদপ্তর, বিভাগীয় কার্যালয়, বরিশাল বিভাগ, বরিশাল 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।	২ (দুই) কর্মদিবস	জনাব মোঃ আবু তালহা উপ-পরিচালক জাতীয় সঞ্চয় অধিদপ্তর, ঢাকা ফোনঃ ০২৪৭৮৮৩০১৯৫ মোবাইলঃ ৮৮-০১৭১২-৭৭৯৬০৮ মেইলঃddbarisalsavings@gmail.com

০৫	তৃতীয় ও চতুর্থ শ্রেণির কর্মচারীদের বার্ষিক বর্ধিত বেতন, টাইম স্কেল, সিলেকশন গ্রেড মঞ্জুরী	পত্র এবং ইমেইলে যোগাযোগ	উপ-পরিচালক, জাতীয় সঞ্চয় অধিদপ্তর, বিভাগীয় কার্যালয়, বরিশাল বিভাগ, বরিশাল বরাবর আবেদন; <u>টাইম স্কেল এবং সিলেকশন গ্রেড প্রাপ্তির ক্ষেত্রে-</u> 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 ০২৪৭৮৮৩০১৯৫ মোবাইলঃ ৮৮-০১৭১২-৭৭৯৬০৮ মেইলঃddbarisalsavings@gmail.com
০৬	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 ad.nsd.bd@gmail.com aalmamun২৪@yahoo.com
০৭	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 ০২৪৭৮৮৩০১৯৫ মোবাইলঃ ৮৮-০১৭১২-৭৭৯৬০৮ মেইলঃddbarisalsavings@gmail.com
০৮	দ্বিতীয় তৃতীয় ও	পত্র এবং	উপ-পরিচালক, জাতীয়	প্রযোজ্য নয়।	২ (দুই) কর্মদিবস	জনাব আব্দুল্লাহ আল মামুন

3

	চতুর্থ শ্রেণির কর্মচারীদের বহিঃ বাংলাদেশ ছুটি মঞ্জুরী	ইমেইলে যোগাযোগ	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 হিসাবরক্ষণ অফিস হতে ছুটি পাওনা আছে মর্মে প্রত্যয়ন); খ) ওবডিস (ঙঝঠওঝ) ফরম; গ) ব্যক্তিগত কারণে কর্মকর্তা/ কর্মচারীদের বিদেশ ভ্রমণের আবেদনপত্র;			সহকারী পরিচালক (প্রশাসন) ফোনঃ ৮৮-০২-৯৫৭৭৮০৮ মোবাইলঃ ৮৮-০১৭১১-৩৩০১৩২ ইমেইলঃ ad.nsd.bd@gmail.com aalmamun28@yahoo.com
০৯	বিভাগীয় এবং জেলা পর্যায়ের 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: ০২৪৭৮৮৩০১৯৫ মোবাইল: ৮৮-০১৭১২-৭৭৯৬০৪ ইমেইল:talhansd@gmail.com 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/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।

(মোঃ আবু তালহা)
উপ-পরিচালক
জাতীয় সঞ্চয় বিভাগীয় কার্যালয়
বরিশাল বিভাগ, বরিশাল।