



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



সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (সিটিজেনস্ চার্টার)

০১। ভিশন ও মিশন

**দৃশ্যকল্প (Vision):** আধুনিক সঞ্চয় ব্যবস্থাপনায় অর্থনীতিকে শক্তিশালীকরণ।

**অভিলক্ষ্য (Mission):** অধিক সংখ্যক জনগণকে সঞ্চয় 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	সরকারি 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/ইমেইল এবং সাক্ষাতে পরামর্শ প্রদানের মাধ্যমে;	ক) উপ-পরিচালক, জাতীয় সঞ্চয় বিভাগীয় কার্যালয়, রাজশাহী 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 মো: সারওয়ার হোসেন তুহিন উপ-পরিচালক জাতীয় সঞ্চয় বিভাগীয় কার্যালয়, রাজশাহী টেলিফোন: ০২৫৮৮-৮৫৬১৭৪ মোবাইলঃ ইমেইলঃ ddsavings_raj@yahoo.com

২.২) প্রতিষ্ঠানকে প্রদত্ত সেবা

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)
১	জাতীয় সঞ্চয় স্কিমের আইন, বিধিমালা, নীতিমালা ইত্যাদি বিষয়ে ব্যাখ্যা প্রদান;	পত্র যোগাযোগ/টেলিফোন/ইমেইল ইত্যাদি।	ক) উপ-পরিচালক, জাতীয় সঞ্চয় বিভাগীয় কার্যালয়, রাজশাহী 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 মো: সারওয়ার হোসেন তুহিন উপ-পরিচালক জাতীয় সঞ্চয় বিভাগীয় কার্যালয়, রাজশাহী টেলিফোন: ০২৫৮৮-৮৫৬১৭৪ মোবাইলঃ ইমেইলঃ ddsavings_raj@yahoo.com
২	জাতীয় সঞ্চয় স্কিমের স্কিপ সরবরাহ;	পত্র যোগাযোগ	ক) উপ-পরিচালক, জাতীয় সঞ্চয় বিভাগীয় কার্যালয়, রাজশাহী এর মাধ্যমে মহাপরিচালক জাতীয় সঞ্চয় অধিদপ্তর বরাবর সাদা কাগজে আবেদন; খ) সঞ্চয় স্কিমের নাম, মূল্যমান, পরিমাণ ইত্যাদি উল্লেখপূর্বক চাহিদাপত্র;	প্রযোজ্য নয়।	০৩ (তিন) কর্মদিবসের মধ্যে।	জনাব মো: সারওয়ার হোসেন তুহিন উপ-পরিচালক জাতীয় সঞ্চয় বিভাগীয় কার্যালয়, রাজশাহী টেলিফোন: ০২৫৮৮-৮৫৬১৭৪ মোবাইলঃ ইমেইলঃ ddsavings_raj@yahoo.com
৩	সঞ্চয় স্কিমের ক্রয় আবেদন ফরম, কুপন প্যাড, রেজিস্টার ইত্যাদি সরবরাহ;	পত্র যোগাযোগ	ক) উপ-পরিচালক, জাতীয় সঞ্চয় বিভাগীয় কার্যালয়, রাজশাহী এর মাধ্যমে মহাপরিচালক, জাতীয় সঞ্চয় অধিদপ্তর বরাবর লিখিত আবেদন; খ) ফরম বা কুপন প্যাড, রেজিস্টার ইত্যাদির নাম, পরিমাণ ইত্যাদি উল্লেখপূর্বক চাহিদাপত্র;	প্রযোজ্য নয়।		জনাব মো: সারওয়ার হোসেন তুহিন উপ-পরিচালক জাতীয় সঞ্চয় বিভাগীয় কার্যালয়, রাজশাহী টেলিফোন: ০২৫৮৮-৮৫৬১৭৪ মোবাইলঃ ইমেইলঃ ddsavings_raj@yahoo.com

২.৩) অভ্যন্তরীণ 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)
১	নন- গেজেটেড কর্মচারীদের পি.আর.এল/ লাম্প গ্রান্ট/পেনশন মঞ্জুরী	পত্র এবং ইমেইলে যোগাযোগ	ক) উপ-পরিচালক, জাতীয় সঞ্চয় বিভাগীয় কার্যালয়, রাজশাহী 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) অজিকার 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 মো: সারওয়ার হোসেন তুহিন উপ-পরিচালক জাতীয় সঞ্চয় বিভাগীয় কার্যালয়, রাজশাহী টেলিফোন: ০২৫৮৮-৮৫৬১৭৪ মোবাইলঃ ইমেইলঃ ddsavings_raj@yahoo.com
২	গেজেটেড কর্মচারীদের পি.আর.এল/ লাম্প গ্রান্ট/পেনশন মঞ্জুরী	পত্র এবং ইমেইলে যোগাযোগ	উপ-পরিচালক, জাতীয় সঞ্চয় বিভাগীয় কার্যালয় রাজশাহী এর মাধ্যমে মহাপরিচালক, জাতীয় সঞ্চয় অধিদপ্তর, বরাবর নিম্নলিখিত কাগজপত্রসহ আবেদন; <b>পি.আর.এল</b> ক) সার্ভিস বহি (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে) খ) ছুটির হিসাব; গ) এস,এস,সি পাসের সনদ (সত্যায়িত কপি); ঘ) নাগরিকত্ব/জাতীয় পরিচয়পত্র (সত্যায়িত কপি); <b>লাম্প গ্রান্ট</b> ক) ছুটির হিসাব; খ) পি.আর.এল মঞ্জুরীর কপি; ঘ) এল.পি.সির কপি; <b>পেনশন</b> ক) নির্ধারিত সেট ৩ (তিন) কপি (নির্ধারিত ফরম নং ২.১); খ) শেষ ৩ (তিন) অফিসের না দাবি ৩ (তিন)কপি; গ) অজিকার 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;	প্রযোজ্য নয়।	৭ (সাত) কর্মদিবস	জনাব মো: সারওয়ার হোসেন তুহিন উপ-পরিচালক জাতীয় সঞ্চয় বিভাগীয় কার্যালয়, রাজশাহী টেলিফোন: ০২৫৮৮-৮৫৬১৭৪ মোবাইলঃ ইমেইলঃ ddsavings_raj@yahoo.com
৩	কর্মকর্তা এবং কর্মচারীদের শ্রান্তি বিনোদন ভাতা ও ছুটি মঞ্জুরী	পত্র এবং ইমেইলে যোগাযোগ	উপ-পরিচালক, জাতীয় সঞ্চয় বিভাগীয় কার্যালয়, রাজশাহী 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 মো: সারওয়ার হোসেন তুহিন উপ-পরিচালক জাতীয় সঞ্চয় বিভাগীয় কার্যালয়, রাজশাহী টেলিফোন: ০২৫৮৮-৮৫৬১৭৪ মোবাইলঃ ইমেইলঃ ddsavings_raj@yahoo.com

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)
৪	তৃতীয় ও চতুর্থ শ্রেণির কর্মচারীদের বার্ষিক বর্ধিত বেতন, টাইম স্কেল, সিলেকশন গ্রেড মঞ্জুরী	পত্র এবং ইমেইলে যোগাযোগ	উপ-পরিচালক, জাতীয় সঞ্চয় বিভাগীয় কার্যালয়, রাজশাহী এর 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 মো: সারওয়ার হোসেন তুহিন উপ-পরিচালক জাতীয় সঞ্চয় বিভাগীয় কার্যালয়, রাজশাহী টেলিফোন: ০২৫৮৮-৮৫৬১৭৪ মোবাইলঃ ইমেইলঃ ddsavings_raj@yahoo.com
৫	তৃতীয় ও চতুর্থ শ্রেণির কর্মচারীদের পদোন্নতি প্রদান	পত্র এবং ইমেইলে যোগাযোগ	উপ-পরিচালক, জাতীয় সঞ্চয় বিভাগীয় কার্যালয়, রাজশাহী 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 মো: সারওয়ার হোসেন তুহিন উপ-পরিচালক জাতীয় সঞ্চয় বিভাগীয় কার্যালয়, রাজশাহী টেলিফোন: ০২৫৮৮-৮৫৬১৭৪ মোবাইলঃ ইমেইলঃ ddsavings_raj@yahoo.com
৬	কর্মকর্তা/কর্মচারীগণের অর্জিত ছুটি মঞ্জুরী	পত্র এবং ইমেইলে যোগাযোগ	উপ-পরিচালক, জাতীয় সঞ্চয় বিভাগীয় কার্যালয়, রাজশাহী 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 মো: সারওয়ার হোসেন তুহিন উপ-পরিচালক জাতীয় সঞ্চয় বিভাগীয় কার্যালয়, রাজশাহী টেলিফোন: ০২৫৮৮-৮৫৬১৭৪ মোবাইলঃ ইমেইলঃ ddsavings_raj@yahoo.com
৭	দ্বিতীয়, তৃতীয় ও চতুর্থ শ্রেণির কর্মচারীদের বহিঃ বাংলাদেশ ছুটি মঞ্জুরী	পত্র এবং ইমেইলে যোগাযোগ	উপ-পরিচালক, জাতীয় সঞ্চয় বিভাগীয় কার্যালয়, রাজশাহী 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) ওবভিস (OFVIS) ফরম; গ) ব্যক্তিগত কারণে কর্মকর্তা/ কর্মচারীদের বিদেশ ভ্রমণের আবেদনপত্র;	প্রযোজ্য নয়।	২ (দুই) কর্মদিবস	জনাব মো: সারওয়ার হোসেন তুহিন উপ-পরিচালক জাতীয় সঞ্চয় বিভাগীয় কার্যালয়, রাজশাহী টেলিফোন: ০২৫৮৮-৮৫৬১৭৪ মোবাইলঃ ইমেইলঃ ddsavings_raj@yahoo.com

৩) অভিযোগ ব্যবস্থাপনা পদ্ধতি (GRS)

ক্রমিক নং	কখন যোগাযোগ করবেন	কার সঙ্গে যোগাযোগ করবেন	যোগাযোগের ঠিকানা	নিষ্পত্তির সময়সীমা
১	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক)	GRS ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তা নাম ও পদবিঃ জনাব মো: সারওয়ার হোসেন তুহিন উপ-পরিচালক জাতীয় সঞ্চয় বিভাগীয় কার্যালয়, রাজশাহী টেলিফোন: ০২৫৮৮-৮৫৬১৭৪ মোবাইলঃ ইমেইলঃ ddsavings_raj@yahoo.com ওয়েব পোর্টাল: <a href="http://www.savings.rajshahidiv.gov.bd">www.savings.rajshahidiv.gov.bd</a>	১০ (দশ) কর্মদিবস।
২	GRS ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	আপিল কর্মকর্তা	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: <a href="mailto:alam.audit@gmail.com">alam.audit@gmail.com</a> ওয়েব পোর্টাল: <a href="http://www.nationalsavings.gov.bd">www.nationalsavings.gov.bd</a>	১০ (দশ) কর্মদিবস।

৪) আপনার কাছে আমাদের প্রত্যাশা

ক্রমিক নং	প্রতিশ্রুতি/কাজিত 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।