



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

বুপকল্প (Vision): আধুনিক সঞ্চয় ব্যবস্থাপনায় অর্থনীতিকে শক্তিশালীকরণ।

অভিলক্ষ্য (Mission): অধিক সংখ্যক জনগণকে সঞ্চয়ে সম্পৃক্তকরণ এবং অটোমেশন চালুর মাধ্যমে জাতীয় সঞ্চয় আহোরণ 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 বিষয়ে ব্যাখ্যা প্রদান;	পত্র যোগাযোগ/টেলিফোন/ ইমেইল এবং সাক্ষাতে পরামর্শ প্রদানের মাধ্যমে;	ক) উপপরিচালক, 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 হোসনে আরা বেগম উপপরিচালক (ভারপ্রাপ্ত) জাতীয় সঞ্চয় বিভাগীয় কার্যালয়, রাজশাহী টেলিফোন: ০২৫৮৮-৮৫৬১৭৪ মোবাইল: ০১৯১১-০১৬১৩৩ ইমেইল: 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 হোসনে আরা বেগম উপপরিচালক (ভারপ্রাপ্ত) জাতীয় সঞ্চয় বিভাগীয় কার্যালয়, রাজশাহী টেলিফোন: ০২৫৮৮-৮৫৬১৭৪ মোবাইল: ০১৯১১-০১৬১৩৩ ইমেইল: ddsavings_raj@yahoo.com
২	জাতীয় সঞ্চয় স্কিমের স্ক্রিপ 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 হোসনে আরা বেগম উপপরিচালক (ভারপ্রাপ্ত) জাতীয় সঞ্চয় বিভাগীয় কার্যালয়, রাজশাহী টেলিফোন: ০২৫৮৮-৮৫৬১৭৪ মোবাইল: ০১৯১১-০১৬১৩৩ ইমেইল: 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)
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 হোসনে আরা বেগম উপপরিচালক (ভারপ্রাপ্ত) জাতীয় সঞ্চয় বিভাগীয় কার্যালয়, রাজশাহী টেলিফোন: ০২৫৮৮-৮৫৬১৭৪ মোবাইলঃ ০১৯১১-০১৬১৩৩ 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; পি.আর.এল ক) সার্ভিস বহি; খ) ছুটির হিসাব; গ) এস.এস.সি পাসের সনদ (সত্যায়িত কপি) ঘ) জাতীয় পরিচয়পত্রের সত্যায়িত কপি লাম্প গ্রান্ট ক) ছুটির হিসাব; খ) পি.আর.এল মঞ্জুরীর কপি; গ) সার্ভিস বহি; পেনশন 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 হোসনে আরা বেগম উপপরিচালক (ভারপ্রাপ্ত) জাতীয় সঞ্চয় বিভাগীয় কার্যালয়, রাজশাহী টেলিফোন: ০২৫৮৮-৮৫৬১৭৪ মোবাইলঃ ০১৯১১-০১৬১৩৩ 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; পি.আর.এল ক) সার্ভিস বহি (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে) খ) ছুটির হিসাব; গ) এস.এস.সি পাসের সনদ (সত্যায়িত কপি); ঘ) নাগরিক/জাতীয় পরিচয়পত্র (সত্যায়িত কপি); লাম্প গ্রান্ট ক) ছুটির হিসাব; খ) পি.আর.এল মঞ্জুরীর কপি;	প্রযোজ্য নয়।	৭ (সাত) কর্মদিবস	জনাব হোসনে আরা বেগম উপপরিচালক (ভারপ্রাপ্ত) জাতীয় সঞ্চয় বিভাগীয় কার্যালয়, রাজশাহী টেলিফোন: ০২৫৮৮-৮৫৬১৭৪ মোবাইলঃ ০১৯১১-০১৬১৩৩ 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)
			গ) এল.পি.সির কপি; পেনশন ক) নির্ধারিত স্টে ৩ (তিন) কপি (নির্ধারিত ফরম নং ২.১); খ) শেষ ৩ (তিন) অফিসের না দাবি ৩ (তিন)কপি; গ) অজ্ঞিকার 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 কর্তিক না দাবি প্রত্যয়ন জ) নিয়োগের কপি ৩ (তিন) কপি;			
৩	দ্বিতীয় শ্রেণীর কর্মকর্তা এবং অন্যান্য 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 হোসনে আরা বেগম উপপরিচালক (ভারপ্রাপ্ত) জাতীয় সঞ্চয় বিভাগীয় কার্যালয়, রাজশাহী টেলিফোন: ০২৫৮৮-৮৫৬১৭৪ মোবাইলঃ ০১৯১১-০১৬১৩৩ ইমেইলঃ ddsavings_raj@yahoo.com
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; টাইম স্কেল এবং সিলেকশন গ্রেড প্রাপ্তির ক্ষেত্রে- 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 হোসনে আরা বেগম উপপরিচালক (ভারপ্রাপ্ত) জাতীয় সঞ্চয় বিভাগীয় কার্যালয়, রাজশাহী টেলিফোন: ০২৫৮৮-৮৫৬১৭৪ মোবাইলঃ ০১৯১১-০১৬১৩৩ 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 হোসনে আরা বেগম উপপরিচালক (ভারপ্রাপ্ত) জাতীয় সঞ্চয় বিভাগীয় কার্যালয়, রাজশাহী টেলিফোন: ০২৫৮৮-৮৫৬১৭৪ মোবাইলঃ ০১৯১১-০১৬১৩৩ ইমেইলঃ ddsavings_raj@yahoo.com
৬	দ্বিতীয় শ্রেণীর কর্মকর্তা ও অন্যান্য 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 হোসনে আরা বেগম উপপরিচালক (ভারপ্রাপ্ত) জাতীয় সঞ্চয় বিভাগীয় কার্যালয়, রাজশাহী টেলিফোন: ০২৫৮৮-৮৫৬১৭৪ মোবাইলঃ ০১৯১১-০১৬১৩৩ 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 হোসনে আরা বেগম উপপরিচালক (ভারপ্রাপ্ত) জাতীয় সঞ্চয় বিভাগীয় কার্যালয়, রাজশাহী টেলিফোন: ০২৫৮৮-৮৫৬১৭৪ মোবাইলঃ ০১৯১১-০১৬১৩৩ 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 কর্মকর্তা সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক)	GRS ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তা নাম ও পদবিঃ জনাব হোসনে আরা বেগম উপপরিচালক (ভারপ্রাপ্ত) জাতীয় সঞ্চয় বিভাগীয় কার্যালয়, রাজশাহী টেলিফোন: ০২৫৮৮-৮৫৬১৭৪ মোবাইলঃ ০১৯১১-০১৬১৩৩ ইমেইলঃ ddsavings_raj@yahoo.com ওয়েব পোর্টাল: www.savings.rajshahidiv.gov.bd	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: alam.audit@gmail.com ওয়েব পোর্টাল: www.nationalsavings.gov.bd	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।