



# সিটিজেনস চার্টার

- ১। ভিশন ও মিশন: ভিশন: আধুনিক সঞ্চয় ব্যবস্থাপনায় অর্ধনৈতিক শক্তিশালীকরণ।  
মিশন: অধিক সংখ্যক জনগণকে সঞ্চয়ে সম্পৃক্তকরণ এবং অটোমেশন চালুর মাধ্যমে জাতীয় সঞ্চয় আহরণ বৃদ্ধি করা।
- ২। 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, পদবী, কোন নম্বর ও ই-মেইল)
১.	ক) পরিবার সঞ্চয়পত্র বিক্রয়; খ) ৩ মাস অন্তর মুনাফাভিত্তিক সঞ্চয়পত্র	মৌখিক এবং লিখিত	ক) নির্ধারিত ফরমে আবেদনপত্র; খ) ফেডার ২ (দুই) কপি পাসপোর্ট সাইজের ছবি। গ) ফেডার জাতীয় পরিচয়পত্রের সত্যায়িত ফটোকপি। ঘ) ফেডা কর্তৃক নির্ধারিত ২ (দুই) কপি পাসপোর্ট সাইজের ছবি। ঙ) নগদ অর্থ অথবা চেকের মাধ্যমে ক্রয়ের টাকা প্রদান।	প্রযোজ্য নয়	ক) নগদ টাকার মাধ্যমে হলে একই দিনে খ) চেকের মাধ্যমে হলে সর্বোচ্চ ৩ (তিন) কর্মদিবস	সাইয়েদা কাতিয়াতুর রুবাইয়াৎ সঞ্চয় অফিসার জেলা সঞ্চয় অফিস/ব্যুরো নড়াইল। ফোন: ০২৪৭৭৭০৫৭৮ মোবাইল: ০১৪০৯-৯৫৪৭৬৮ ই-মেইল: savings@naraail.gov.bd
২.	পেনশনার সঞ্চয়পত্র	মৌখিক এবং লিখিত	ক) নির্ধারিত ফরমে আবেদনপত্র; খ) ফেডার ২ (দুই) কপি পাসপোর্ট সাইজের ছবি। গ) ফেডার জাতীয় পরিচয়পত্রের সত্যায়িত ফটোকপি। ঘ) ফেডা কর্তৃক নির্ধারিত ২ (দুই) কপি পাসপোর্ট সাইজের ছবি। ঙ) নগদ অর্থ অথবা চেকের মাধ্যমে ক্রয়ের টাকা প্রদান। চ) গ্রাউন্ড অফিসিয়ার ও অন্যান্য কর্মবিলেব ফুডার মঞ্জুরীপত্র এবং পেনশন বই-এর সত্যায়িত ফটোকপি অথবা নিয়োগকারী কর্তৃক পি.এ.সি-২ ফরম পূরণ করে ইস্যু অফিসে জমা দিতে হবে।	প্রযোজ্য নয়	ক) নগদ টাকার মাধ্যমে হলে একই দিনে খ) চেকের মাধ্যমে হলে সর্বোচ্চ ৩ (তিন) কর্মদিবস	সাইয়েদা কাতিয়াতুর রুবাইয়াৎ সঞ্চয় অফিসার জেলা সঞ্চয় অফিস/ব্যুরো নড়াইল। ফোন: ০২৪৭৭৭০৫৭৮ মোবাইল: ০১৪০৯-৯৫৪৭৬৮ ই-মেইল: savings@naraail.gov.bd
৩.	৫ বছর মেয়াদী বাংলাদেশ সঞ্চয়পত্র (ব্যক্তির ক্ষেত্রে)	মৌখিক এবং লিখিত	ক) নির্ধারিত ফরমে আবেদনপত্র; খ) ফেডার ২ (দুই) কপি পাসপোর্ট সাইজের ছবি। গ) ফেডার জাতীয় পরিচয়পত্রের সত্যায়িত ফটোকপি। ঘ) ফেডা কর্তৃক নির্ধারিত ২ (দুই) কপি পাসপোর্ট সাইজের ছবি। ঙ) নগদ অর্থ অথবা চেকের মাধ্যমে ক্রয়ের টাকা প্রদান। চ) গ্রাউন্ড অফিসিয়ার ও অন্যান্য কর্মবিলেব ফুডার মঞ্জুরীপত্র এবং পেনশন বই-এর সত্যায়িত ফটোকপি অথবা নিয়োগকারী কর্তৃক পি.এ.সি-২ ফরম পূরণ করে ইস্যু অফিসে জমা দিতে হবে।	প্রযোজ্য নয়	ক) নগদ টাকার মাধ্যমে হলে একই দিনে খ) চেকের মাধ্যমে হলে সর্বোচ্চ ৩ (তিন) কর্মদিবস	সাইয়েদা কাতিয়াতুর রুবাইয়াৎ সঞ্চয় অফিসার জেলা সঞ্চয় অফিস/ব্যুরো নড়াইল। ফোন: ০২৪৭৭৭০৫৭৮ মোবাইল: ০১৪০৯-৯৫৪৭৬৮ ই-মেইল: savings@naraail.gov.bd
৪.	৫ বছর মেয়াদী বাংলাদেশ সঞ্চয়পত্র (প্রতিষ্ঠানের তহবিল্য তহবিলের ক্ষেত্রে)	মৌখিক এবং লিখিত	ক) নির্ধারিত ফরমে আবেদনপত্র; খ) নগদ অর্থ অথবা চেকের মাধ্যমে ক্রয়ের টাকা প্রদান। গ) কর কমিশনার কর্তৃক তহবিল্য তহবিলের স্বীকৃতিপত্র। ঘ) বোর্ড অব ট্রাস্টি কর্তৃক রেজুলেশন।	প্রযোজ্য নয়	ক) নগদ টাকার মাধ্যমে হলে একই দিনে খ) চেকের মাধ্যমে হলে সর্বোচ্চ ৩ (তিন) কর্মদিবস	সাইয়েদা কাতিয়াতুর রুবাইয়াৎ সঞ্চয় অফিসার জেলা সঞ্চয় অফিস/ব্যুরো নড়াইল। ফোন: ০২৪৭৭৭০৫৭৮ মোবাইল: ০১৪০৯-৯৫৪৭৬৮ ই-মেইল: savings@naraail.gov.bd
৫.	৫ বছর মেয়াদী বাংলাদেশ সঞ্চয়পত্র (কোন ধরনের ঋণের অধীনে হলে ঋণের সুদের প্রদান)	মৌখিক এবং লিখিত	ক) নির্ধারিত ফরমে আবেদনপত্র; খ) নগদ অর্থ অথবা চেকের মাধ্যমে ক্রয়ের টাকা প্রদান। গ) কর কমিশনার কর্তৃক তহবিল্য তহবিলের স্বীকৃতিপত্র।	প্রযোজ্য নয়	ক) নগদ টাকার মাধ্যমে হলে একই দিনে খ) চেকের মাধ্যমে হলে সর্বোচ্চ ৩ (তিন) কর্মদিবস	সাইয়েদা কাতিয়াতুর রুবাইয়াৎ সঞ্চয় অফিসার জেলা সঞ্চয় অফিস/ব্যুরো নড়াইল। ফোন: ০২৪৭৭৭০৫৭৮ মোবাইল: ০১৪০৯-৯৫৪৭৬৮ ই-মেইল: savings@naraail.gov.bd
৬.	সঞ্চয়পত্র নগদায়ন	নগদ অথবা পেন-অর্ডার	ক) অর্থসচিবের ডিক্রীকৃত সঞ্চয়পত্র অথবা সঞ্চয়পত্রের মুনাফাদান; খ) বোর্ড অব ট্রাস্টি কর্তৃক সঞ্চয়পত্র নগদায়নের জন্য রেজুলেশন (সুদূর প্রত্যন্ত অঞ্চলের ক্ষেত্রে)	প্রযোজ্য নয়	একই দিনে	সাইয়েদা কাতিয়াতুর রুবাইয়াৎ সঞ্চয় অফিসার জেলা সঞ্চয় অফিস/ব্যুরো নড়াইল। ফোন: ০২৪৭৭৭০৫৭৮ মোবাইল: ০১৪০৯-৯৫৪৭৬৮ ই-মেইল: savings@naraail.gov.bd
৭.	ডুপ্লিকেট সঞ্চয়পত্র ইস্যু	লিখিত	ক) সঙ্গী কাগজে আবেদনপত্র; খ) নিম্নলিখিত ধারায় সাক্ষরিত ডায়েরী-এর অনুলিপি: গ) ২ (দুই)টি কাল প্রচারিত দৈনিক জাতীয় পত্রিকায় বিজ্ঞাপন প্রকাশ; ঘ) ৩০০/- টাকার নন-কুডিশিয়াল স্ট্যাম্পে ছবিটিয়াস ম্যাগিষ্ট্রেট কর্তৃক হস্তাক্রম; ঙ) ৩০০/- টাকার নন-কুডিশিয়াল স্ট্যাম্পে ইনভিটিমেন্ট বন্ড; চ) ফেডা/ফেডারের এবং নির্ধারিত প্রত্যেকের ২ (দুই) কপি করে পাসপোর্ট সাইজের ছবি; ছ) প্রমাণী চলানের মাধ্যমে ১-১১৫১-০০০০-২০২১ কোডে নির্ধারিত অফিসে জমা;	ক্রিপের জন্য ৫/- টাকা মাত্র	৩ (তিন) কর্মদিবস	সাইয়েদা কাতিয়াতুর রুবাইয়াৎ সঞ্চয় অফিসার জেলা সঞ্চয় অফিস/ব্যুরো নড়াইল। ফোন: ০২৪৭৭৭০৫৭৮ মোবাইল: ০১৪০৯-৯৫৪৭৬৮ ই-মেইল: savings@naraail.gov.bd
৮.	সঞ্চয়পত্র এক স্থান থেকে অন্য স্থানে স্থানান্তর	লিখিত	ক) পেইং অফিসার বরাবর সঙ্গী কাগজে আবেদনপত্র; খ) সাক্ষরকরণ বসিদের ফটোকপি।	প্রযোজ্য নয়	৩ (তিন) কর্মদিবস	সাইয়েদা কাতিয়াতুর রুবাইয়াৎ সঞ্চয় অফিসার জেলা সঞ্চয় অফিস/ব্যুরো নড়াইল। ফোন: ০২৪৭৭৭০৫৭৮ মোবাইল: ০১৪০৯-৯৫৪৭৬৮ ই-মেইল: savings@naraail.gov.bd
৯.	ফেডার মুদ্রাতে বসেদিত নব্বিনী বা উত্তরাধিকারীস্বত্ব অর্থ পরিশোধ	লিখিত	ক) নব্বিনী অথবা উত্তরাধিকারী কর্তৃক পেইং অফিসার বরাবর সঙ্গী কাগজে আবেদনপত্র; খ) গ্রাউন্ড এবং স্থানীয় সরকার কর্তৃক ফেডার মুদ্রা সনদপত্র; গ) নব্বিনীর ন্যায়িকৃত সনদ; ঘ) নব্বিনী বা উত্তরাধিকারী প্রত্যেকের ২ (দুই) কপি পাসপোর্ট সাইজের ছবি; ঙ) নব্বিনীর স্বাক্ষর সত্যায়িত সনদ; চ) ফেডার পূরণকৃত বন্ড কবন; ছ) নব্বিনী অথবা উত্তরাধিকারী গ্রহণকৃত বন্ড হলে পরিবারিক আদালত কর্তৃক অতিমত সনদ।	প্রযোজ্য নয়	১৫ (পনের) কর্মদিবস	সাইয়েদা কাতিয়াতুর রুবাইয়াৎ সঞ্চয় অফিসার জেলা সঞ্চয় অফিস/ব্যুরো নড়াইল। ফোন: ০২৪৭৭৭০৫৭৮ মোবাইল: ০১৪০৯-৯৫৪৭৬৮ ই-মেইল: savings@naraail.gov.bd

## ৩। অভিযোগ ব্যবস্থাপনা পদ্ধতি (GRS)

ক্র. নং	কখন যোগাযোগ করবেন	যোগাযোগের ঠিকানা	নিষ্পত্তির সময়সীমা
১.	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	GRS ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তা-জনাব মো: রেজানুর রহমান উপপরিচালক, জাতীয় সঞ্চয় বিভাগীয় কার্যালয়, খুলনা। ফোন: ০২৪৭৭৭২১১৭৬, মোবাইল: ০১৭১৬-০৫৫০৩৯ ই-মেইল: razanurnsd@gmail.com ওয়েব পোর্টাল: <a href="http://savings.khulnadiv.gov.bd/bn/site/view/officer_list">http://savings.khulnadiv.gov.bd/bn/site/view/officer_list</a>	১৫ (পনের) কর্মদিবস
২.	GRS ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ভর্তি হলে	জনাব মো: শরীফুল ইসলাম পরিচালক (বেশাসন), জাতীয় সঞ্চয় অধিদপ্তর, ঢাকা। ফোন: ০২-৪১০৫০৫০৭, মোবাইল: ০১৭২৬-৫০১৫০৯ ই-মেইল: sarif16296@gmail.com	১৫ (পনের) 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।

*(Signature)*  
১৫/১২/২১  
সাইয়েদা কাতিয়াতুর রুবাইয়াৎ  
সঞ্চয় অফিসার  
জেলা সঞ্চয় অফিস/ব্যুরো  
নড়াইল।