গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার

অর্থ মন্ত্রণালয়, অভ্যন্তরীণ সম্পদ বিভাগ

জাতীয় সঞ্চয় অধিদপ্তর

জেলা সঞ্চয় অফিস/ব্যুরো

বাংলাদেশ ব্যাংক প্রাঙ্গণ, রংপুর।

[www.savings.rangpur.gov.bd](http://www.savings.rangpur.gov.bd)

**সিটিজেন চার্টার**

**01। মিশন ও ভিশনঃ**

**মিশনঃ** অধিক সংখ্যক জনগণকে সঞ্চয়ে সম্পৃক্তকরণ এবং অটোমেশন (BEFTN) চালুর মাধ্যমে জাতীয় সঞ্চয় আহরণ বৃদ্ধি করা।

**ভিশনঃ** আধুনিক সঞ্চয় ব্যবস্থাপনায় অর্থনীতিকে শক্তিশালীকরণ।

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| ক্রমিক নং | সেবার নাম | | সেবা প্রদান পদ্ধতি | প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান | | | সরকারি ফি পরিশোধ পদ্ধতি | সেবা প্রদানের সর্ব্বোচ্চ সময়সীমা |
| 01 | 02 | | 03 | 04 | | | 05 | 06 |
| 01. | পরিবার সঞ্চয়পত্র | | মৌখিক এবং লিখিত | (ক) ক্রেতা কর্তৃক নির্ধারিত ফরমে আবেদন।  (খ) ক্রেতার 02 (দুই) কপি সদ্যতোলা পাসপোর্ট সাইজের ছবি।  (গ) ক্রেতা কর্তৃক সত্যায়িত নমিনির 02 (দুই) কপি সদ্যতোলা পাসপোর্ট সাইজের ছবি।  (ঘ) ক্রেতা ও নমিনির জাতীয় পরিচয়পত্র কিংবা স্মার্ট কার্ড এর সত্যায়িত ছায়ালিপি।  (ঙ) ক্রেতার TIN সনদ।  (চ) ক্রেতার ব্যাংক হিসাব নম্বর ও তার হালনাগাদ প্রতিবেদন।  (ছ) 1,00,000/- (এক লক্ষ) পর্যন্ত হলে নগদ টাকার মাধ্যমে টাকা প্রদান (শুধুমাত্র একবার)  (জ) 1,00,000/- (এক লক্ষ) এর উর্দ্ধে হলে MICR চেকের মাধ্যমে টাকা প্রদান।  (ঝ) ক্রেতা ও নমিনি উভয়ের উপস্থিতি। | | | প্রযোজ্য নয় | (ক) নগদ টাকার মাধ্যমে হলে একই দিনে।  (খ) চেকের মাধ্যমে হলে সর্বোচ্চ 03 (তিন) কর্মদিবস। |
| 02. | 03-মাস অন্তর মুনাফাভিত্তিক সঞ্চয়পত্র | | মৌখিক এবং লিখিত | (ক) ক্রেতা কর্তৃক নির্ধারিত ফরমে আবেদন।  (খ) ক্রেতার 02 (দুই) কপি সদ্যতোলা পাসপোর্ট সাইজের ছবি।  (গ) ক্রেতা কর্তৃক সত্যায়িত নমিনির 02 (দুই) কপি সদ্যতোলা পাসপোর্ট সাইজের ছবি।  (ঘ) ক্রেতা ও নমিনির জাতীয় পরিচয়পত্র কিংবা স্মার্ট কার্ড এর সত্যায়িত ছায়ালিপি।  (ঙ) ক্রেতার TIN সনদ।  (চ) ক্রেতার ব্যাংক হিসাব নম্বর ও তার হালনাগাদ প্রতিবেদন।  (ছ) 1,00,000/- (এক লক্ষ) পর্যন্ত হলে নগদ টাকার মাধ্যমে টাকা প্রদান (শুধুমাত্র একবার)  (জ) 1,00,000/- (এক লক্ষ) এর উর্দ্ধে হলে MICR চেকের মাধ্যমে টাকা প্রদান।  (ঝ) ক্রেতা ও নমিনি উভয়ের উপস্থিতি। | | | প্রযোজ্য নয় | (ক) নগদ টাকার মাধ্যমে হলে একই দিনে।  (খ) চেকের মাধ্যমে হলে সর্বোচ্চ 03 (তিন) কর্মদিবস। |
| 03. | পেনশনার সঞ্চয়পত্র | | মৌখিক এবং লিখিত | (ক) ক্রেতা কর্তৃক নির্ধারিত ফরমে আবেদন।  (খ) ক্রেতার 02 (দুই) কপি সদ্যতোলা পাসপোর্ট সাইজের ছবি।  (গ) ক্রেতা কর্তৃক সত্যায়িত নমিনির 02 (দুই) কপি সদ্যতোলা পাসপোর্ট সাইজের ছবি।  (ঘ) ক্রেতা ও নমিনির জাতীয় পরিচয়পত্র কিংবা স্মার্ট কার্ড এর সত্যায়িত ছায়ালিপি।  (ঙ) ক্রেতার TIN সনদ।  (চ) ক্রেতার ব্যাংক হিসাব নম্বর ও তার হালনাগাদ প্রতিবেদন।  (ছ) 1,00,000/- (এক লক্ষ) পর্যন্ত হলে নগদ টাকার মাধ্যমে টাকা প্রদান (শুধুমাত্র একবার)  (জ) 1,00,000/- (এক লক্ষ) এর উর্দ্ধে হলে MICR চেকের মাধ্যমে টাকা প্রদান।  (ঝ) ক্রেতা ও নমিনি উভয়ের উপস্থিতি।  (ঞ) পিআরএল মঞ্জুরিপত্র, প্রাপ্ত আনুতোষিক ও ভবিষ্য তহবিলের চুড়ান্ত মঞ্জুরীপত্র এবং পেনশন বহির সত্যায়িত ছায়ালিপি/ পেনশন বহি না থাকলে নিয়োগকারি কর্তৃপক্ষ কর্তৃক পিএসপি-2 ফরম পূরণপূর্বক জমা দান। | | | প্রযোজ্য নয় | (ক) নগদ টাকার মাধ্যমে হলে একই দিনে।  (খ) চেকের মাধ্যমে হলে সর্বোচ্চ 03 (তিন) কর্মদিবস। |
| 04. | পাঁচ বছর মেয়াদি বাংলাদেশ সঞ্চয়পত্র (ব্যক্তির ক্ষেত্রে) | | মৌখিক এবং লিখিত | (ক) ক্রেতা কর্তৃক নির্ধারিত ফরমে আবেদন।  (খ) ক্রেতার 02 (দুই) কপি সদ্যতোলা পাসপোর্ট সাইজের ছবি।  (গ) ক্রেতা কর্তৃক সত্যায়িত নমিনির 02 (দুই) কপি সদ্যতোলা পাসপোর্ট সাইজের ছবি।  (ঘ) ক্রেতা ও নমিনির জাতীয় পরিচয়পত্র কিংবা স্মার্ট কার্ড এর সত্যায়িত ছায়ালিপি।  (ঙ) ক্রেতার TIN সনদ।  (চ) ক্রেতার ব্যাংক হিসাব নম্বর ও তার হালনাগাদ প্রতিবেদন।  (ছ) 1,00,000/- (এক লক্ষ) পর্যন্ত হলে নগদ টাকার মাধ্যমে টাকা প্রদান (শুধুমাত্র একবার)  (জ) 1,00,000/- (এক লক্ষ) এর উর্দ্ধে হলে MICR চেকের মাধ্যমে টাকা প্রদান।  (ঝ) ক্রেতা ও নমিনি উভয়ের উপস্থিতি। | | | প্রযোজ্য নয় | (ক) নগদ টাকার মাধ্যমে হলে একই দিনে।  (খ) চেকের মাধ্যমে হলে সর্বোচ্চ 03 (তিন) কর্মদিবস। |
| 05. | পাঁচ বছর মেয়াদি বাংলাদেশ সঞ্চয়পত্র (প্রতিষ্ঠানের ক্ষেত্রে) | | মৌখিক এবং লিখিত | (ক) প্রতিষ্ঠানের পক্ষে ক্রেতাদ্বয় কর্তৃক নির্ধারিত ফরমে আবেদন।  (খ) প্রতিষ্ঠানের TIN সনদ।  (ঙ) প্রতিষ্ঠানের ব্যাংক হিসাব নম্বর ও তার হালনাগাদ প্রতিবেদন।  (ছ) MICR চেকের মাধ্যমে টাকা প্রদান।  (গ) কর কমিশনার কর্তৃক কন্ট্রিবিউটরি প্রভিডেন্ট ফান্ডের স্বীকৃতিপত্র।  (ঘ) বোর্ড অব ট্রাস্টিজ/পরিচালনা পর্ষদ কর্তৃক সঞ্চয়পত্র ক্রয়ের রেজুলেশন। | | | প্রযোজ্য নয় | (ক) নগদ টাকার মাধ্যমে হলে একই দিনে।  (খ) চেকের মাধ্যমে হলে সর্বোচ্চ 03 (তিন) কর্মদিবস। |
| 06. | পাঁচ বছর মেয়াদি বাংলাদেশ সঞ্চয়পত্র (আয়কর অধ্যাদেশ, 1984 এর 6ষ্ঠ তফসিল এর অনুচ্ছেদ 34 অনুযায়ি কর অবকাশপ্রাপ্ত প্রতিষ্ঠানসমূহ) | | মৌখিক এবং লিখিত | (ক) প্রতিষ্ঠানের পক্ষে ক্রেতাদ্বয় কর্তৃক নির্ধারিত ফরমে আবেদন।  (খ) প্রতিষ্ঠানের TIN সনদ।  (ঙ) প্রতিষ্ঠানের ব্যাংক হিসাব নম্বর ও তার হালনাগাদ প্রতিবেদন।  (ছ) MICR চেকের মাধ্যমে টাকা প্রদান।  (গ) কর কমিশনার কর্তৃক কন্ট্রিবিউটরি প্রভিডেন্ট ফান্ডের স্বীকৃতিপত্র।  (ঘ) বোর্ড অব ট্রাস্টিজ/পরিচালনা পর্ষদ কর্তৃক সঞ্চয়পত্র ক্রয়ের রেজুলেশন। | | | প্রযোজ্য নয় | (ক) নগদ টাকার মাধ্যমে হলে একই দিনে।  (খ) চেকের মাধ্যমে হলে সর্বোচ্চ 03 (তিন) কর্মদিবস। |
| 07. | সঞ্চয়পত্র নগদায়ন | | নগদ অথবা পে-অর্ডার | (ক) যথাযথভাবে ডিসচার্জকৃত সঞ্চয়পত্র অথবা সঞ্চয়পত্রসহ মুনাফা কুপন।  (খ) বোর্ড অব ট্রাস্টিজ কর্তৃক সঞ্চয়পত্র নগদায়নের জন্য রেজুলেশন (শুধুমাত্র প্রতিষ্ঠানের ক্ষেত্রে)।  (গ) ইএফটি’র মাধ্যমে সংশ্লিষ্ট ব্যাংক হিসেবে মুনাফা ও আসল পরিশোধ। | | | প্রযোজ্য নয় | একই দিনে। |
| 08. | ডুপ্লিকেট সঞ্চয়পত্র ইস্যু | | লিখিত | (ক) হারানো বিষয়ে অবগতির জন্য সাদা কাগজে আবেদনপত্র।  (খ) নিকটস্থ থানায় সাধারণ ডায়েরীভুক্ত এর অনুলিপি।  (গ) 02 (দুই) টি বহুল প্রচারিত জাতীয় দৈনিক পত্রিকায় ‘হারিয়েছে’ মর্মে বিজ্ঞাপন প্রদান।  (ঘ) 300.00 (তিনশত) টাকা মূল্যমানের নন-জুডিসিয়াল স্ট্যাম্পে জুডিসিয়াল ম্যাজিস্ট্রেট কর্তৃক হলফনামা।  (ঙ) 300.00 (তিনশত) টাকা মূল্যমানের নন-জুডিসিয়াল স্ট্যাম্পে ইনডেমনিটি বণ্ড।  (চ) ক্রেতা/ক্রেতাদের এবং নমিনিদের প্রত্যেকের 02 (দুই) কপি করে পাসপোর্ট সাইজের সত্যায়িত ছবি।  (ছ) ট্রেজারি চালানের মাধ্যমে 1-1151-0000-2681 কোডে সরকারি কোষাগারে নির্ধারিত অংকের ফি জমা প্রদান।  (জ) ক্রেতার ব্যাংক হিসাব নম্বর এবং MICR চেকের ছায়ালিপি। | | | ট্রেজারি চালানের মাধ্যমে প্রতিটি স্ক্রীপ্টের জন্য 05 (পাঁচ) টাকা জমা প্রদান | বিদ্যমান বিধি-বিধান, পরিপত্রে বর্ণিত নিয়ম-কানুন পরিপালনপূর্বক “ইম্প্রুভমেন্ট অফ পাবলিক ফাইন্যান্সিয়াল সার্ভিসেস ডেলিভারী থ্রু ইমপ্লিমেন্টেশন অফ BACS এন্ড iBAS++ স্কিম” এর কার্যালয়ে পত্র প্রেরণ করলে সংশ্লিষ্ট ইউজারদের ডুপ্লিকেট সঞ্চয়পত্র ইস্যু করার জন্য রোল দেওয়ার প্রেক্ষিতে ডুপ্লিকেট সঞ্চয়পত্র ইস্যু করা হবে। |
| 09. | সঞ্চয়পত্র এক স্থান হতে অন্য স্থানে স্থানান্তর | | লিখিত | (ক) ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা বরাবর সাদা কাগজে আবেদনপত্র।  (খ) সনাক্তকরণ রশিদসহ সঞ্চয়পত্রের ছায়ালিপি। | | | প্রযোজ্য নয় | 03 (তিন) কর্মদিবস। |
| 10. | ক্রেতার মৃত্যুতে মনোনীত নমিনি বা উত্তরাধিকারিগণকে অর্থ প্রদান | | লিখিত | (ক) নমিনি অথবা উত্তরাধিকারি কর্তৃক পেইং অফিসার বরাবর সাদা কাগজে আবেদনপত্র।  (খ) ডাক্তার এবং স্থানীয় সরকার কর্তৃক ক্রেতার মৃত্যুর সনদপত্র।  (গ) নমিনির নাগরিকত্ব সনদপত্র।  (ঘ) নমিনি বা উত্তরাধিকারি প্রত্যেকের 02 (দুই) কপি করে পাসপোর্ট সাইজের সত্যায়িত ছবি।  (ঙ) যথাযথভাবে পূরণকৃত মৃত সংক্রান্ত তদন্ত ফরম।  (চ) ইউনিয়ন/ পৌরসভা/ সিটি কর্পোরেশন হতে ওয়ারিশান সনদপত্র।  (চ) নমিনি অথবা উত্তরাধিকারি অপ্রাপ্ত বয়স্ক হলে পারিবারিক আদালত কর্তৃক অভিভাবকত্বের সনদপত্র। | | | প্রযোজ্য নয় | 15 (পনের) কর্মদিবস। |
| **অভিযোগ ব্যবস্থাপনা পদ্ধতি (GRS)** | | | | | | | | **নিষ্পত্তির সময়সীমা** |
| 1. দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে | | | | | জনাব মোঃ মমিনুল ইসলাম, উপপরিচালক (ভারপ্রাপ্ত), জাতীয় সঞ্চয় বিভাগীয় কার্যালয়, রংপুর বিভাগ, রংপুর, ফোন নম্বরঃ 0521-56810, মোবাইল নম্বরঃ 01718-570237।  ই-মেইল নম্বরঃ [ddsavingsrangpur@gmail.com](mailto:ddsavingsrangpur@gmail.com) | | | 15 (পনের) কর্মদিবস। |
| 1. GRS ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে | | | | | জনাব মোঃ শাহ আলম, পরিচালক (নীতি, অডিট ও আইন), জাতীয় সঞ্চয় অধিদপ্তর, প্রধান কার্যালয়, বাংলাদেশ, ঢাকা। ফোন নম্বরঃ 02-41050507, মোবাইল নম্বরঃ 01552-311540  ই-মেইল নম্বরঃ [directorpolicynsd@gmail.com](mailto:directorpolicynsd@gmail.com) | | | 15 (পনের) কর্মদিবস। |
| **আপনার কাছে আমাদের প্রত্যাশা** | | | | | | | | |
| **ক্রমিক নং** | | **প্রতিশ্রুতি/কাঙ্খিত সেবা প্রদানের লক্ষ্যে করণীয়** | | | | **দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার নাম, পদবী, ফোন নম্বর, মোবাইল নম্বর এবং ই-মেইল ঠিকানা** | | |
| (01)  (02)  (03)  (04) | | নির্ধারিত ফরমে সঠিক, নির্ভুল ও সম্পূর্ণভাবে পূরণকৃত আবেদনপত্র জমাদান।  বিধি মোতাবেক প্রয়োজনীয় ফি পরিশোধ করা।  প্রয়োজনীয় কাগজপত্র যথাযথভাবে জমাদান।  সাক্ষাতের জন্য নির্ধারিত সময়ের পূর্বেই উপস্থিত থাকা। | | | | **মোঃ মমিনুল ইসলাম**  **সহকারি পরিচালক**  **ফোন নম্বরঃ 0521-65689**  **মোবাইল নম্বরঃ 01718-570237**  **ই-মেইলঃ** [**1975mominulislam@gmail.com**](mailto:1975mominulislam@gmail.com) | | |