বাংলাদেশ চিনি ও খাদ্য শিল্প করপোরেশন

চিনিশিল্প ভবন, ৩ দিলকুশা বা/এ, ঢাকা -১০০০।

web: www.bsfic.gov.bd, E-mail: cbsfic@gmail.com

সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (Citizen's Charter)

১। ভিশন ও মিশন

ভিশন: চিনি উৎপাদন বৃদ্ধি, উপজাতভিত্তিক পণ্য উৎপাদন এবং সংস্থাকে লাভজনক পর্যায়ে উন্নীতকরণ।

মিশন: মানসম্মত চিনি উৎপাদন বৃদ্ধি ও ভোক্তাদের মাঝে সরবরাহ, উপজাতভিত্তিক পণ্যের বহুমুখীকরণ, বাজার সম্প্রসারণ ইত্যাদির মাধ্যমে প্রতিষ্ঠানকে লাভজনক পর্যায়ে উন্নীতকরণ।

২। প্রতিশ্রুত সেবাসমূহ

২.১) নাগরিক সেবা

ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবাপ্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন ও ই-মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১	ডিলারখাতে চিনি বরাদ্দ প্রদান	চিনির বরাদ্দ পত্র রেজিস্টার্ড ডাকযোগে ডিলারদের নিকট এবং সংশ্লিষ্ট চিনিকলে প্রেরণ	বরাদ্দপত্র, ডিলার প্রতিষ্ঠানের ঠিকানায় ও সংশ্লিষ্ট চিনিকলে বরাদ্দকৃত ডিলারদের তালিকা	বিনামূল্যে	২৫ কর্মদিবস	নাম: মোঃ মাযহার উল হক খান পদবি: প্রধান (বিপণন) ফোন: ০২-২২৩৩৮০৪১২ ইমেইল: chmkt.bsfic@gmail.com
২	ডিলারশীপ নবায়ন সংক্রান্ত	ডিলারগণকে নবায়ন সংক্রান্ত তথ্যাদি পত্র রেজিস্টার্ড ডাকযোগে প্রেরণ করা হয়	নবায়নের পত্র, নবায়ন ফরম, ডিলার পরিচয় পত্র ও নবায়ন সংক্রান্ত অন্যান্য কাগজ পত্র চিনি ডিলার নবায়ন ফরম	সেবামূল্য: ১১৫০/-(ভ্যাট সহ) প্রতি ২ বছর ১ মেয়াদ হিসেবে। পরিশোধ পদ্ধতি: বিএসএফআইসি বরাবর পে-অর্ডার করে হিসাব বিভাগে জমা প্রদান করে প্রাপ্তি রশিদ সংগ্রহকরন।	নবায়ন কার্যক্রম চলাকালীন তাৎক্ষনিক এই সেবা প্রদান করা হয়। (৩০ কর্মদিবস)	নাম: মোঃ মাযহার উল হক খান পদবি: প্রধান (বিপণন) ফোন: ০২-২২৩৩৮০৪১২ ইমেইল: chmkt.bsfic@gmail.com
৩	ডিলারশীপ সংক্রান্ত সেবা	ডিলারদের আপত্তি/প্রয়োজনীয় অনুরোধের বিষয়ে তাৎক্ষণিক ব্যবস্থা গ্রহণ।	মালিকানা পরিবর্তন সহ অন্যান্য বিষয়াদি, ডিলারদের পরিচয়পত্র, মৃত্যু জনিত কারণ	বিনামূল্যে	আবেদন করার সময় হতে ০৭ কর্মদিবস	নাম: মোঃ মাযহার উল হক খান পদবি: প্রধান (বিপণন) ফোন: ০২-২২৩৩৮০৪১২ ইমেইল: chmkt.bsfic@gmail.com

ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবাপ্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন ও ই-মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
৪	সুপারশপে চিনি বরাদ্দ প্রদান	চেইন সুপারশপের চাহিদা ভিত্তি সংশ্লিষ্ট পরিমাণ চিনি মিল হতে তাদের (সুপারশপের) ভান্ডারে মিলের পরিবহন দিয়ে পৌছিয়ে দেওয়া হয়	সুপারশপ চিনির চাহিদাপত্র ইমেইল যোগে সংস্থার বিপণন বিভাগে প্রেরণ করে থাকে। প্রাপ্তিস্থান: বিক্রয় বিভাগ	সরকার কর্তৃক নির্ধারিত মূল্য, অগ্রিম চেক/ব্যাংকে টাকা জমা প্রাপ্তির সাপেক্ষে সংশ্লিষ্ট চিনিকলে চিনি প্রদানের জন্য ইনভয়েজ প্রেরণ করা হয়	আবেদন করার সময় হতে ০৪ কর্মদিবস	নাম: মোঃ মাযহার উল হক খান পদবি: প্রধান (বিপণন) ফোন: ০২-২২৩৩৮০৪১২ ইমেইল: chmkt.bsfic@gmail.com
৫	প্যাকেটজাত চিনি বিপণন /পণ্য বিপণন	আগে আসলে আগে পাবেন ভিত্তিতে।	বিএসএফআইসি'র বিক্রয়কেন্দ্র	প্রতি কেজি ১১২ টাকা পরিশোধ পদ্ধতি: নগদ	০১ কর্মদিবস	নাম: মোঃ মাযহার উল হক খান পদবি: প্রধান (বিপণন) ফোন: ০২-২২৩৩৮০৪১২ ইমেইল: chmkt.bsfic@gmail.com

২.২) <u>প্রাতিষ্ঠানিক সেবা</u>

ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবাপ্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন ও ই-মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১	সরকারি খাতে চিনি বরাদ্দ (সেনাবাহিনী, নেভী, বিজিবি, পুলিশ, আনসার, ফায়ার সার্ভিস)	বাৎসরিক চাহিদার বিপরীতে বরাদ্দপত্র ডাকযোগে ও ই-মেইলে প্রেরণ	চিনি বরাদ্দ প্রাপ্তির জন্য পত্র।	বিনামূল্যে	৩০ কর্মদিবস	নাম: মোঃ মাযহার উল হক খান পদবি: প্রধান (বিপণন) ফোন: ০২-২২৩৩৮০৪১২ ইমেইল: chmkt.bsfic@gmail.com
২	বিভিন্ন পরিকল্পনা প্রণয়নের মাধ্যমে প্রাতিষ্ঠানিক উন্নয়ন।	সরকারের বিভিন্ন পরিকল্পনার আলোকে স্বল্প ও দীর্ঘ মেয়াদী বিভিন্ন পরিকল্পনা ও রোডম্যাপ প্রণয়ন ও বাস্তবায়ন।	প্রয়োজনীয় কাগজপত্রাদি: ১. স্বল্প ও দীর্ঘ মেয়াদী পরিকল্পনা ২. রোডম্যাপ প্রাপ্তিস্থান: ১. www.bsfic.gov.bd ২. পরিকল্পনা বিভাগ, বিএসএফআইসি	বিনামূল্যে	প্রতিবছর ও ৫ বছর অন্তর	নাম: মোহাম্মদ ছাইফুল্লাহ পদবি: প্রধান (পরিকল্পনা ও উন্নয়ন) ফোন: + ৮৮০১৭১২৬১১১১০ ই-মেইল: Chief_planning@bsfic.gov.bd

ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবাপ্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন ও ই-মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
৩	বিভিন্ন প্রকার উন্নয়ন প্রকল্প গ্রহণ ও বাস্তবায়ন।	সম্ভাব্যতা সমীক্ষা করণ, ডিপিপি/আরডিপিপি প্রণয়ন ও সে অনুযায়ী প্রকল্পের আওতায় বিভিন্ন যন্ত্রপাতি ক্রয় ও স্থাপন ও ভৌত কাজ সম্পাদন।	প্রয়োজনীয় কাগজপত্রাদি: ১.সম্ভাব্যতা সমীক্ষা রিপোর্ট ২. ডিপিপি/আরডিপিপি ৩. বার্ষিক ক্রয় ও কর্মপরিকল্পনা ৪.এডিপি/আরএডিপি ৫. অর্থ বিভাজন ও অর্থ অবমুক্তি আদেশ ৬.প্রকল্পের অগ্রগতি প্রতিবেদন ৭.পিসিআর প্রাপ্তিস্থান: ১. www.bsfic.gov.bd ২. পরিকল্পনা বিভাগ, বিএসএফআইসি ৩. পরিকল্পনা অনুবিভাগ, শিল্প মন্ত্রণালয় ৪.পরিকল্পনা কমিশনের শিল্প ও শক্তি সেক্টর। ৫. www.plancomm.gov.bd	বিনামূল্যে	প্রকল্প বাস্তবায়ন মেয়াদকাল পর্যন্ত	নাম: মোহাম্মদ ছাইফুল্লাহ পদবি: প্রধান (পরিকল্পনা ও উন্নয়ন) ফোন: + ৮৮০১৭১২৬১১১১০ ই-মেইল: Chief_planning@bsfic.gov.bd
৪	বৈদেশিক বিনিয়োগকারী প্রতিষ্ঠানের সাথে যৌথ উদ্দ্যোগে প্রকল্প গ্রহণ ও বাস্তবায়ন	বৈদেশিক বিনিয়োগকারী বিভিন্ন প্রতিষ্ঠানের সাথে তথ্য আদান প্রদান, সম্ভাব্যতা সমীক্ষা করণে বৈদেশিক প্রতিষ্ঠানকে সহোযোগিতা প্রদান এবং সমোঝোতা স্মারক ও Joint Venture Agreement স্বাক্ষর ও সে অনুযায়ী বৈদেশিক বিনিয়োগ প্রকল্প বাস্তবায়ন।	প্রয়োজনীয় কাগজপত্রাদি: ১. সমোঝোতা স্মারক ২. Joint Venture Agreement ৩. প্রকল্পের অগ্রগতি প্রতিবেদন ৪. বার্ষিক ক্রয় ও কর্মপরিকল্পনা প্রাপ্তিস্থান: ১. www.bsfic.gov.bd ২. পরিকল্পনা বিভাগ, বিএসএফআইসি	বিনামূল্যে	প্রকল্প বাস্তবায়ন মেয়াদকাল পর্যন্ত	নাম: মোহাম্মদ ছাইফুল্লাহ পদবি: প্রধান (পরিকল্পনা ও উন্নয়ন) ফোন: + ৮৮০১৭১২৬১১১১০ ই-মেইল: Chief_planning@bsfic.gov.bd

২.৩) অভ্যন্তরীণ সেবা

ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবাপ্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন ও ই-মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১	গাড়ি বরাদ্দ	চাহিদার ভিত্তিতে	১। গাড়ি বরাদ্দ অনুমোদন ২। লগবই রেজিষ্ট্রীকরণ প্রাপ্তিস্থান: সিএন্ডসিএস উপবিভাগ	বিনামূল্যে	০৭ কর্মদিবস	মোহাম্মদ মাহবুবুল আলম ব্যবস্থাপক (সিএন্ডসিএস) ফোন: +৮৮০২৯৫৫২৫৩৪ ই-মেইল: mahbubul.alom@bsfic.gov.bd
২	গাড়ি মেরামত	চাহিদার ভিত্তিতে	১। চালক কর্তৃক চাহিদা প্রদান ২। পরিবহন উপবিভাগ কর্তৃক প্রত্যয়ন ৩। কর্তৃপক্ষের অনুমোদন	বিনামূল্যে	৪৫ কর্মদিবস	মোহাম্মদ মাহবুবুল আলম ব্যবস্থাপক (সিএন্ডসিএস) ফোন: +৮৮০২৯৫৫২৫৩৪ ই-মেইল: mahbubul.alom@bsfic.gov.bd
৩	সংস্থার অধীনস্থ চিনিকলসমূহের রক্ষণাবেক্ষন ও মেরামতি কাজের কারিগরি পরামর্শ প্রদান।	সংশ্লিষ্ট মিলের চাহিদার পরিপ্রেক্ষিতে/রুটিন পরিদর্শনের মাধ্যমে/ইভ্যালুয়েশন মিটিং এর মাধ্যমে	মিলের চিঠি	বিনামূল্যে	০৭ কর্মদিবস	নাম: মো: শহীদুল করীম পদবি: প্রধান প্রকৌশলী ফোন: ০২-২২৩৩৮০৬২৭ ই-মেইল: chief_engineer@bsfic.gov.bd
৪	প্রয়োজনীয় যন্ত্র/যন্ত্রাংশ ক্রয় বিষয়ে কারিগরি মতামত প্রদান	সংশ্লিষ্ট মিলের চাহিদাপত্র সদর দপ্তরের প্রকৌশল বিভাগ কর্তৃক যাচাই-বাছাই পূর্বক কারিগরি অনুমোদন প্রদান করা হয়	যন্ত্র/যন্ত্রাংশের স্পেসিফিকেশন, ড্রইং, ইন্ডেন্ট প্রাপ্তিস্থান: প্রকৌশল বিভাগ	বিনামূল্যে	০৭ কর্মদিবস	নাম: মো: শহীদুল করীম পদবি: প্রধান প্রকৌশলী ফোন: ০২-২২৩৩৮০৬২৭ ই-মেইল: chief_engineer@bsfic.gov.bd
৫	বিভিন্ন সুগার মিলস হতে প্রাপ্ত নির্মাণ কাজের প্রাক্কলন ও নকশা পরীক্ষান্তে অনুমোদন প্রদানের ব্যবস্থা গ্রহণ	বিভিন্ন সুগার মিলস হতে প্রাপ্ত নির্মাণ কাজের প্রাক্কলন ও নকশা পরীক্ষাকরণ		বিনামূল্যে	৩০ কর্মদিবস	নাম: মো: শহীদুল করীম পদবি: প্রধান প্রকৌশলী ফোন: ০২-২২৩৩৮০৬২৭ ই-মেইল: chief_engineer@bsfic.gov.bd
৬	কর্মকর্তা/কর্মচারীদের ভ্রমণ ভাতা/বিল/প্রশিক্ষণ ফি/কোর্স ফি প্রদান	অনুমোদিত ভ্রমণ বিবরণী/ প্রশিক্ষণ ফি/ কোর্স ফি/ বিল প্রদানের চাহিদা প্রাপ্তির পর যথাযথ কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রমে সেবা প্রদান করা হয়	প্রশাসনিক জিও/আদেশ	বিনামূল্যে	০৫ কর্মদিবস	নাম: মোঃ শফিকুল ইসলাম পদবি: কন্ট্রোলার অব একাউন্টস্ ফোন: +৮৮০১৭১৬৪১৭৪৬৩ ই-মেইল: controller_accounts@bsfic.gov.bd

ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবাপ্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন ও ই-মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
৭	ভবিষ্যতহবিল অগ্রিম/চূড়ান্ত পাওনা প্রদান	লিখিত আবেদন পত্র প্রাপ্তির পর কর্তৃপক্ষের অনুমোদন গ্রহণক্রমে সেবা প্রদান করা হয়	১। আবেদনপত্র ২। হিসাব বিভাগের পিএফ শাখায় রক্ষিত ব্যক্তিগত পিএফ প্রতিবেদন ও ঋণ সংক্রান্ত তথ্য ও পরিশোধ ভাউচার প্রাপ্তিস্থান: হিসাব বিভাগ	বিনামূল্যে	০৭ কর্মদিবস	নাম: মোঃ শফিকুল ইসলাম পদবি: কন্ট্রোলার অব একাউন্টস্ ফোন: +৮৮০১৭১৬৪১৭৪৬৩ ই-মেইল: controller_accounts@bsfic.gov.bd
৮	অবসরভোগী কর্মকর্তা/কর্মচারীদের গ্র্যাচুইটি ও অন্যান্য সুবিধাদি পরিশোধ করা	নিরীক্ষা বিভাগের ছাড়পত্র প্রাপ্তি সাপেক্ষে যথাযথ কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রমে প্রশাসন বিভাগ হতে দপ্তরাদেশ জারি করে সেবা প্রদান করা হয়	১। নিরীক্ষা বিভাগের ছাড়পত্র ২। প্রশাসন বিভাগ কর্তৃক দপ্তরাদেশ জারি ৩। হিসাব বিভাগের বেতন শাখায় রক্ষিত ভাউচার/হিসাব বিবরণী প্রাপ্তিস্থান: মানব সম্পদ বিভাগ	বিনামূল্যে	৬০ কর্মদিবস	নাম: শাহ্‌রীনা তানাজ পদবি: চিফ অব পার্সোনেল ফোন: + ৮৮০১৭৭৯৫১২৩৯৯ ই-মেইল: chief_personnel@bsfic.gov.bd
৯	কর্মকর্তাদের পিআরএল সম্পর্কে অবহিতকরণ	১. কর্মকর্তাগণকে অবসর/ পিআরএল গমণের নিমিত্ত মানসিক প্রস্তুতি গ্রহণের জন্য অবহিতকরণ ২. কর্মকর্তাগণকে অবসর/ পিআরএল মঞ্জুরকরণ	আবেদনপত্র	বিনামূল্যে	১) অবসর শুরু হওয়ার ৬ মাস পূর্বে ২) অবসর, পিআরএল শুরুর ১৫ দিন পূর্বে	নাম: শাহ্‌রীনা তানাজ পদবি: চিফ অব পার্সোনেল ফোন: + ৮৮০১৭৭৯৫১২৩৯৯ ই-মেইল: chief_personnel@bsfic.gov.bd
১০	পিআরএল গ্রহণান্তে যাবতীয় পাওনাদি পরিশোধ সংক্রান্ত কার্যাবলি।	১. কর্মকর্তাগণ পিআরএল এ গমণের পর নিয়মানুযায়ী ভবিষ্য তহবিলের এবং অভোগকৃত অর্জিত ছুটি নগদায়নের সম্পূর্ণ টাকা পরিশোধের ব্যবস্থা করা ২. পূর্ণ অবসরে যাবার পর চাকরীকালীন সকল কর্মস্থল থেকে নিরীক্ষা ছাড়পত্র সংগ্রহ করত: নিয়মানুযায়ী আনুতোষিক বাবদ ৮০% অর্থ প্রদানের ব্যবস্থা করা এবং এর অব্যবহিত পরে নিরীক্ষা আপত্তি যাচাই বাছাই করত: আনুতোষিকের অবশিষ্ট ২০% অর্থ পরিশোধের ব্যবস্থা করা	আবেদনপত্র	বিনামূল্যে	১. কর্মকর্তাগণকে পিআরএল এ গমণের অব্যবহিত পর পরই ভবিষ্য তহবিলের অর্থ এবং অভোগকৃত অর্জিত ছুটির নগদায়ণের অর্থ পরিশোধ করা হয় ২. পূর্ণ অবসর গ্রহণের ৪৫ দিনের মধ্যে আনুতোষিকের ৮০ অর্থ % প্রদান করা হয় এবং ৮০% পাওনা পরিশোধের পর অবশিষ্ট ২০% অর্থ প্রদান করা হয়	নাম: শাহ্‌রীনা তানাজ পদবি: চিফ অব পার্সোনেল ফোন: + ৮৮০১৭৭৯৫১২৩৯৯ ই-মেইল: chief_personnel@bsfic.gov.bd

ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবাপ্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন ও ই-মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১১	মাতৃত্বকালীন ছুটি	বাংলাদেশ চিনি ও খাদ্য শিল্প করপোরেশনের কর্মচারী চাকরি প্রবিধানমালা-১৯৮৯ এবং সরকারি বিধি অনুসারে ৬মাস মাতৃত্বকালীন ছুটি মঞ্জুর করা হয়	আবেদনপত্র	বিনামূল্যে	আবেদন প্রাপ্তির ০৭ কর্মদিবস	নাম: শাহ্‌রীনা তানাজ পদবি: চিফ অব পার্সোনেল ফোন: + ৮৮০১৭৭৯৫১২৩৯৯ ই-মেইল: chief_personnel@bsfic.gov.bd
১২	বহিঃবাংলাদেশ ছুটি	মন্ত্রণালয়ের অনুমোদন প্রাপ্তি সাপেক্ষে বহিঃবাংলাদেশ ছুটি মঞ্জুর করা হয়	আবেদনপত্র	বিনামূল্যে	আবেদন প্রাপ্তির ০৭ কর্মদিবস	নাম: শাহ্‌রীনা তানাজ পদবি: চিফ অব পার্সোনেল ফোন: + ৮৮০১৭৭৯৫১২৩৯৯ ই-মেইল: chief_personnel@bsfic.gov.bd
১৩	লিয়েন	মন্ত্রণালয়ের অনুমোদন প্রাপ্তি সাপেক্ষে সর্বোচ্চ ৫ বৎসর লিয়েন ছুটি মঞ্জুর করা হয়	আবেদনপত্র	বিনামূল্যে	আবেদন প্রাপ্তির ২০ কর্মদিবস	নাম: শাহ্‌রীনা তানাজ পদবি: চিফ অব পার্সোনেল ফোন: + ৮৮০১৭৭৯৫১২৩৯৯ ই-মেইল: chief_personnel@bsfic.gov.bd
১৪	অধ্যয়ন ছুটি	মন্ত্রণালয়ের অনুমোদন প্রাপ্তি সাপেক্ষে ২ বৎসর অধ্যয়ন ছুটি মঞ্জুর করা হয়	আবেদনপত্র	বিনামূল্যে	আবেদন প্রাপ্তির ১৫ কর্মদিবস	নাম: শাহ্‌রীনা তানাজ পদবি: চিফ অব পার্সোনেল ফোন: + ৮৮০১৭৭৯৫১২৩৯৯ ই-মেইল: chief_personnel@bsfic.gov.bd
১৫	শ্রান্তি ও বিনোদন ছুটি	কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রমে ছুটি মঞ্জুর করা হয়	আবেদনপত্র	বিনামূল্যে	আবেদন প্রাপ্তির ০৫ কর্মদিবস	নাম: শাহ্‌রীনা তানাজ পদবি: চিফ অব পার্সোনেল ফোন: + ৮৮০১৭৭৯৫১২৩৯৯ ই-মেইল: chief_personnel@bsfic.gov.bd
১৬	মৃত কর্মকর্তা/কর্মচারীর মৃত্যুজনিত বীমা দাবি।	উত্তরাধীকারীগণ প্রয়োজনীয় নথিপত্রসহ যথাযথ কর্তৃপক্ষের মাধ্যমে আবেদন	১। ইউপি/পৌরসভা চেয়ারম্যান ও কাউন্সিলর কর্তৃক প্রদত্ত মৃত্য সনদ ২। ওয়ারিশন সনদ ৩। বিভাগীয় পত্রালাপ	বিনামূল্যে	০৭ কর্মদিবস	নাম: শাহ্‌রীনা তানাজ পদবি: চিফ অব পার্সোনেল ফোন: + ৮৮০১৭৭৯৫১২৩৯৯ ই-মেইল: chief_personnel@bsfic.gov.bd

৩) অভিযোগ ব্যবস্থাপনা পদ্ধতি (GRS)

সেবা প্রাপ্তিতে অসন্তুষ্ট হলে দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার সঙ্গে যোগাযোগ করুন। তিনি সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে নিম্নোক্ত পদ্ধতিতে যোগাযোগ করে আপনার সমস্যা অবহিত করুন।

ক্র. নং	কখন যোগাযোগ করবেন	কার সঙ্গে যোগাযোগ করবেন	যোগাযোগের ঠিকানা	নিষ্পত্তির সময়সীমা
১	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক)	নাম ও পদবি: চৌধুরী রুহুল আমিন কায়সার, সচিব, বিএসএফআইসি ফোন: +৮৮০২৯৫৬৫৮৬৮ মোবাইল# ০১৭২৭৬৯৯৯৮৮ ইমেইল: secretary@bsfic.gov.bd ওয়েব: www.bsfic.gov.bd	৩০ (ত্রিশ) কার্যদিবস
২	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	আপিল কর্মকর্তা	নাম ও পদবি: জনাব মোহাম্মদ সালাউদ্দিন, যুগ্মসচিব ফোন: +৮৮০২-২২৩৩৫৫৭১৬ মোবাইল# ০১৫৫২৪১০০১৩ ইমেইল: jsadmin@moind.gov.bd ওয়েব: www.grs.gov.bd	২০ (বিশ) কার্যদিবস
৩	আপিল কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	মন্ত্রিপরিষদ বিভাগের অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেল	অভিযোগ গ্রহণ কেন্দ্র, ৫ নং গেইট, বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা ওয়েব: www.grs.gov.bd	৬০ (ষাট) কার্যদিবস

৪) আপনাদের কাছে আমাদের প্রত্যাশা

ক্রমিক	প্রতিশ্রুত/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