

শাহজালাল ফাউন্ডেশন কোম্পানি লিমিটেড
ফেঞ্চুগঞ্জ, সিলেট।

সিটিজেন চার্টার

০১। ভিশন, মিশন ও কৌশল:

ভিশন: লাতজনক ইউরিয়া সার উৎপাদনকারী প্রতিষ্ঠানে রুপান্তর।

মিশন: উন্নত ব্যবস্থাপনা এবং প্রশিক্ষিত ও দক্ষ জনবলের মাধ্যমে উৎপাদনশীলতা বৃদ্ধি করে সর্বাধুনিক প্রযুক্তি নির্ভর কারখানার সুষ্ঠু ও নিরবিচ্ছিন্ন উৎপাদন ও রক্ষণাবেক্ষণ এবং বিপন্নন ব্যবস্থা সচল রেখে কাঙ্ক্ষিত লক্ষ্যমাত্রা অর্জন করা।

কৌশল: ০১। সুনির্দিষ্ট পরিকল্পনা প্রণয়ন, বাস্তবায়ন, স্বচ্ছতা ও জবাবদিহিতা নিশ্চিতকরণ।

০২। নির্ধারিত লক্ষ্যমাত্রায় ইউরিয়া সার উৎপাদন ও বিক্রয় নিশ্চিতকরণ।

০৩। দেশীয় কাঁচা মালের সর্বোত্তম ব্যবহার নিশ্চিত করণ।

০৪। স্বাস্থ্য, নিরাপত্তা ও পরিবেশ ব্যবস্থাপনার উন্নয়ন এবং বনায়ন।

০৫। যুগোপযোগী প্রশিক্ষণের মাধ্যমে কারিগরী জ্ঞান ভিত্তিক দক্ষ জনশক্তি তৈরী।

০৬। রাজেট প্রণয়ন ও রাজেট নিয়ন্ত্রণ, সম্পদের সুরক্ষা, হিসাব সংরক্ষণের মাধ্যমে যথাযথ আর্থিক ব্যবস্থাপনা নিশ্চিতকরণ।

০৭। কারখানার স্বয়ংসম্পূর্ণ পরীক্ষাগারে প্রতি শিফটে উৎপাদিত পণ্যের গুণাগুণ পরীক্ষা এবং যথোপযুক্ত ব্যাগিং ও প্যাকিং-এর মাধ্যমে পণ্যের মান সুরক্ষা ও সরবরাহের ব্যবস্থা করা।





০২. সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি:

২.১ নাগরিক সেবা:

| ক্র. নং | সেবার নাম | সেবা প্রদান পদ্ধতি | প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান | সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি | সেবা প্রদানের সময়সীমা | দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ই-মেইল) |
|---------|---|--|---|-------------------------------|------------------------|---|
| (২) | (২) | (৩) | (৪) | (৫) | (৬) | (৭) |
| ১। | দেশের জনগনের নিকট জিলাসের মাধ্যমে ইউরিয়া সার সরবরাহ করণ। | সংশ্লিষ্ট জেলা প্রশাসক ও উপজেলা নির্বাহী অফিসার কর্তৃক যাচাই-বাছাই ও সুপারিশের ভিত্তিতে বিসিআইসি কর্তৃক নিযুক্ত জিলাসদের বরাদ্দের ভিত্তিতে সার সরবরাহ করণ। | ১। জিলাসদের অনুমোদিত বরাদ্দ পত্র। ২। স্ব স্ব স্থানের কৃষি অফিসার কর্তৃক পূর্ববর্তী মাসের উত্তোলনকৃত সারের প্রত্যয়নপত্র। ৩। বরাদ্দকৃত সারের বিপরীতে এসএফসিএল এর হিসাব ও অর্থ বিভাগে টাকা জমা দানের রশিদ। ৪। জিলাসদের মূল প্যাডে আবেদন। প্রাপ্তিস্থান: স্ব উদ্যোগ সংগৃহীত। | বিনামূল্যে | ০১ (এক) মাস | ১। জনাব পলাশ চন্দ্র অধিকারী উপ-ব্যবস্থাপক (বাগিজিক) ফোন নম্বর- ০১৭১১-১১২১১৬ ই-মেইল- sales.com@sfc.gov.bd ২। জনাব মোঃ ইকবাল উর্ধ্বতন কারিগরী কর্মকর্তা, বাগিজিক বিভাগ ফোন নম্বর- ০১৭১৬-০৮৭৫৪৮ ৩। জনাব মোঃ দেলোয়ার হোসেন সহকারী ব্যবস্থাপক (বাগিজিক), এ-৫৭১৭-৬ ফোন নম্বর-০১৭০১-৪৮-৭১৪৮ ই-মেইল- delwar.ru.bba@gmail.com |

২.২ প্রাতিষ্ঠানিক/দাপ্তরিক সেবা:

| ক্র. নং | সেবার নাম | সেবা প্রদান পদ্ধতি | প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান | সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি | সেবা প্রদানের সময়সীমা | দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ই-মেইল) |
|---------|--|--|---|-------------------------------|------------------------|--|
| (২) | (২) | (৩) | (৪) | (৫) | (৬) | (৭) |
| ১। | বিসিআইসি'র কর্মচারী প্রধান বরাবর আবেদন | সাদা কাগজ/নির্ধারিত ফরমে আবেদনপত্র প্রাপ্তির পর কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রমে পত্রের মাধ্যমে সেবা প্রদান করা হয়। | ০১। সাদা কাগজ/আবেদনের নির্ধারিত ফরম। ০২। নিয়ন্ত্রণকারী কর্তৃপক্ষের সুপারিশ। প্রাপ্তিস্থান: এসএফসিএল ওয়েবসাইড। | বিনামূল্যে | ০৭(সাত) দিন | ১। জনাব মোঃ রেজাউল করিম ব্যবস্থাপক (প্রশাসন), প্রশাসন বিভাগ। ফোন নম্বর- ০১-১১৪-৩১১৯৪৩ ই-মেইল rezaukkarimbccic.sfp@gmail.com |

(Handwritten signatures and marks)

২.৩ অভ্যন্তরীণ সেবা :

| ক্র. নং | সেবার নাম | সেবা প্রদান পদ্ধতি | প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান | সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি | সেবা প্রদানের সময়সীমা | দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ই-মেইল) |
|---------|-----------------------------|---|---|-------------------------------|------------------------|---|
| (২) | (২) | (৩) | (৪) | (৫) | (৬) | (৭) |
| ১। | অর্জিত ছুটি মঞ্জুর। | নির্ধারিত ফরমে আবেদনপত্র প্রাপ্তির পর কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রমে পত্রের মাধ্যমে সেবা প্রদান করা হয়। | ০১। আবেদনের নির্ধারিত ফরম। ০২। নিয়ন্ত্রণকারী কর্তৃপক্ষের সুপারিশ। প্রাপ্তিস্থান: এসএফসিএল ওয়েবসাইট। | বিনামূল্যে | ০৩ (তিন) দিন | ১। জনাব মোঃ রেজাউল করিম ব্যবস্থাপক (প্রশাসন), প্রশাসন বিভাগ। ফোন নম্বর- ০১৭২৪-৩২৯৯৪৩ ই-মেইল- rezaulkarimbcic.sfp@gmail.com ২। জনাব কাজী মোসাম্মৎ লতিফা সুলতানা সহঃ ব্যবস্থাপক(প্রশাসন) ফোন নম্বর- ০১৭২৩-৮২৫৮১১ ই-মেইল lsasfc12016@gmail.com ৩। জনাব রাবেয়া খাতুন, সহকারী ব্যবস্থাপক (প্রশাসন) ফোন নম্বর- ০১৭২৬-০৬৭৭৩৩ ই-মেইল- rabeva0022@gmail.com |
| ২। | শ্রান্তি বিনোদন ছুটি ও ভাতা | যথাযথ কর্তৃপক্ষের মাধ্যমে লিখিত আবেদন (চাকুরী স্থায়ী হতে ১৫দিন অর্জিত ছুটি জমা থাকা সাপেক্ষে প্রতি ৩য় বছরে ০১ বার)। | ০১। সাদা কাগজে আবেদনপত্র। ০২। পূর্ববর্তী শ্রান্তি বিনোদন ছুটি ও ভাতা মঞ্জুরের আবেদনের কপি (দ্বিতীয়/তৎপরবর্তী মেয়াদে আবেদনের ক্ষেত্রে। প্রাপ্তিস্থান: স্ব স্ব দপ্তর। | বিনামূল্যে | ০৩ (তিন) দিন | ১। জনাব মোঃ রেজাউল করিম ব্যবস্থাপক (প্রশাসন), প্রশাসন বিভাগ। ফোন নম্বর- ০১৭২৪-৩২৯৯৪৩ ই-মেইল- rezaulkarimbcic.sfp@gmail.com ২। জনাব কাজী মোসাম্মৎ লতিফা সুলতানা সহঃ ব্যবস্থাপক(প্রশাসন) ফোন নম্বর- ০১৭২৩-৮২৫৮১১ ই-মেইল lsasfc12016@gmail.com ৩। জনাব রাবেয়া খাতুন, সহকারী ব্যবস্থাপক (প্রশাসন) ফোন নম্বর- ০১৭২৬-০৬৭৭৩৩ ই-মেইল- rabeva0022@gmail.com |

  

| ক্র. নং | সেবার নাম | সেবা প্রদান পদ্ধতি | প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান | সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি | সেবা প্রদানের সময়সীমা | দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ই-মেইল) |
|---------|---|---|---|-------------------------------|------------------------|---|
| ৩। | পি এর এল ও ছুটি নগদায়ন | যথাযথ কর্তৃপক্ষের মাধ্যমে লিখিত আবেদন (অর্জিত ছুটি পাওনা সাপেক্ষে)। | ০১। আবেদনপত্র। প্রাপ্তিস্থান: স্ব স্ব দপ্তর। | বিনামূল্যে | ০৩ (তিন) দিন | ১। জনাব মোঃ রেজাউল করিম ব্যবস্থাপক (প্রশাসন), প্রশাসন বিভাগ। ফোন নম্বর- ০১৭২৪-৩২৯৯৪৩ ই-মেইল- rezaukarimbcic.sfp@gmail.com ২। জনাব কাজী মোসাম্মৎ লতিফা সুলতানা সহঃ ব্যবস্থাপক (প্রশাসন) ফোন নম্বর- ০১৭২৩৮২৫৮১১ ই-মেইল lsasfcl2016@gmail.com ৩। জনাব রাবেয়া খাতুন, সহকারী ব্যবস্থাপক (প্রশাসন) ফোন নম্বর- ০১৭২৬-০৬৭৭৩৩ ই-মেইল- rabeeya0022@gmail.com |
| ৪। | মৃত্যুজনিত ক্ষতি পূরণ (চাকরিরত অবস্থায় কর্মচারীর মৃত্যুর ক্ষেত্রে) | প্রয়োজনীয় কাগজপত্রসহ ব্যবস্থানা কর্তৃপক্ষের নিকট আবেদন। | ০১। সাদা কাগজে মৃত্যুজনিত ক্ষতি পূরণের আবেদনপত্র। ০২। চাকরি কর্তীন আর্থিক সুবিধার অফিস অর্ডার-এর ০১কপি। ০৩। মৃত্যু সনদ পত্রের মূলকপি। ০৪। উত্তরাধিকার সনদের মূলকপি। প্রাপ্তিস্থান: এলএসএ শাখা ও স্ব উদ্যোগ সংগৃহীত। | বিনামূল্যে | ০৭ (সাত) দিন | ১। জনাব মোঃ রেজাউল করিম ব্যবস্থাপক (প্রশাসন), প্রশাসন বিভাগ। ফোন নম্বর- ০১৭২৪-৩২৯৯৪৩ ই-মেইল- rezaukarimbcic.sfp@gmail.com ২। জনাব কাজী মোসাম্মৎ লতিফা সুলতানা সহঃ ব্যবস্থাপক (প্রশাসন) ফোন নম্বর- ০১৭২৩৮২৫৮১১ ই-মেইল lsasfcl2016@gmail.com ৩। জনাব রাবেয়া খাতুন, সহকারী ব্যবস্থাপক (প্রশাসন) ফোন নম্বর- ০১৭২৬-০৬৭৭৩৩ ই-মেইল- rabeeya0022@gmail.com |

(Handwritten signatures and initials)

| ক্র. নং | সেবার নাম | সেবা প্রদান পদ্ধতি | প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান | সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি | সেবা প্রদানের সময়সীমা | দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ই-মেইল) |
|---------|---|---|--|-------------------------------|------------------------|--|
| ৫। | কারখানার স্থায়ী এমপ্লয়ীদের অবসরজনিত অনুদান। | স্ব স্ব এমপ্লয়ীদের ব্যাংক হিসাবে প্রেরণ করা হয়। | ০১। সাদা কাগজে লিখিত আবেদন। ০২। চূড়ান্ত অবসর গ্রহণের প্রমাণক। প্রাপ্তিস্থান: সাধারণ প্রশাসনের দপ্তর। | বিনামূল্য | ০৭ (সাত) দিন | ১। জনাব মোঃ রেজাউল করিম, ব্যবস্থাপক (প্রশাসন), প্রশাসন বিভাগ। ফোন নম্বর- ০১৭২৪-৩২২৯৪৩ ই-মেইল- rezauulkarimbcic.sfp@gmail.com ২। জনাব মোঃ আব্দুল আহাদ, সহঃ ব্যবস্থাপক(প্রশাসন) ফোন নম্বর-০১৭২২-৭৭৫৬৬৩ ৩। জনাব সাবিকুল নাহার, সহকারী ব্যবস্থাপক(প্রশাসন) ফোন নম্বর-০১৮১৬-৬৭২৪০২ ই-মেইল- shabiquen.naher.c.u@gmail.com ৪। জনাব আসমা খাতুন, সহকারী প্রশাসনিক কর্মকর্তা ফোন নম্বর-০১৭২৫-৭১১৯৩৩ ই-মেইল- asma.shanto20@gmail.com |
| ৬। | সংস্থায় চাকুরীরত এমপ্লয়ীদের সন্তানদের (সর্বোচ্চ ০২ সন্তান) বিবাহের অনুদান | স্ব স্ব এমপ্লয়ীদের ব্যাংক হিসাবে প্রেরণ করা হয়। | ০১। সাদা কাগজে লিখিত আবেদন। ০২। সন্তানের বিবাহের কারিনামার সত্যায়িত কপি। প্রাপ্তিস্থান: স্ব স্ব দপ্তর | বিনামূল্য | ০৭ (সাত) দিন | ১। জনাব মোঃ রেজাউল করিম, ব্যবস্থাপক (প্রশাসন), প্রশাসন বিভাগ। ফোন নম্বর- ০১৭২৪-৩২২৯৪৩ ই-মেইল- rezauulkarimbcic.sfp@gmail.com ২। জনাব মোঃ আব্দুল আহাদ, সহঃ ব্যবস্থাপক (প্রশাসন) ফোন নম্বর-০১৭২২-৭৭৫৬৬৩ ৩। জনাব সাবিকুল নাহার, সহকারী ব্যবস্থাপক (প্রশাসন) ফোন নম্বর-০১৮১৬-৬৭২৪০২ ই-মেইল- shabiquen.naher.c.u@gmail.com ৪। জনাব আসমা খাতুন, সহকারী প্রশাসনিক কর্মকর্তা ফোন নম্বর-০১৭২৫-৭১১৯৩৩ ই-মেইল- asma.shanto20@gmail.com |

  

| ক্র. নং | সেবার নাম | সেবা প্রদান পদ্ধতি | প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান | সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি | সেবা প্রদানের সময়সীমা | দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ই-মেইল) |
|---------|--|---|--|-------------------------------|------------------------|--|
| ৭। | চাকরীরত অবস্থায় মৃত্যু বরণকারী এমপ্লয়ীদের দাফন-কাফনের অনুদান | স্ব স্ব এমপ্লয়ীদের ব্যাংক হিসাবে প্রেরণ করা হয়। | ০১। সাদা কাগজে লিখিত আবেদন। ০২। মৃত্যুবরণকারী এমপ্লয়ীদের মৃত্যুসনাদ পত্র। প্রাপ্তিস্থান: স্ব স্ব দপ্তর | বিনামূল্য | ০৭ (সাত) দিন | ১। জনাব মোঃ রেজাউল করিম, ব্যবস্থাপক (প্রশাসন), প্রশাসন বিভাগ। ফোন নম্বর- ০১৭১৪-৩২৯৯৪৩ ই-মেইল- rezauulkarimbcic.sfp@gmail.com ২। জনাব মোঃ আব্দুল আহাদ, সহঃ ব্যবস্থাপক(প্রশাসন) ফোন নম্বর-০১৭২১-৭৭৫৬৬৩ ৩। জনাব সাবিকুন নাহার, সহকারী ব্যবস্থাপক(প্রশাসন) ফোন নম্বর-০১৮১৬-৬৭২৪০২ ই-মেইল- shabiquen.naher.c.u@gmail.com ৪। জনাব আসমা খাতুন, সহকারী প্রশাসনিক কর্মকর্তা ফোন নম্বর-০১৭২৫-৭১৯৯৩৩ ই-মেইল- asma.shanto20@gmail.com |
| ৮ | জরিক্রয়/গৃহনির্মাণ সহায়ক ঋণ | চেক-এর মাধ্যমে আবেদনকারী এমপ্লয়ীগণকে প্রদান করা হয়। | ০১। হিসাব বিভাগের নির্ধারিত অংশ পূরণসহ নির্দিষ্ট ফরমো আবেদন। ০২। সর্বশেষ বেতনের পে-স্লিপ। প্রাপ্তিস্থান: শ্রম কল্যাণ শাখা। | বিনামূল্য | ০৭ (সাত) দিন | জনাব মোঃ রেজাউল করিম, ব্যবস্থাপক (প্রশাসন), প্রশাসন বিভাগ। ফোন নম্বর- ০১৭১৪-৩২৯৯৪৩ ই-মেইল- rezauulkarimbcic.sfp@gmail.com ২। জনাব মোঃ আব্দুল আহাদ, সহঃ ব্যবস্থাপক(প্রশাসন) ফোন নম্বর-০১৭২১-৭৭৫৬৬৩ ৩। জনাব সাবিকুন নাহার, সহকারী ব্যবস্থাপক(প্রশাসন) ফোন নম্বর-০১৮১৬-৬৭২৪০২ ই-মেইল- shabiquen.naher.c.u@gmail.com ৪। জনাব আসমা খাতুন, সহকারী প্রশাসনিক কর্মকর্তা ফোন নম্বর-০১৭২৫-৭১৯৯৩৩ ই-মেইল- asma.shanto20@gmail.com |





| | | | | | | | |
|---|---|---------------------------|---------|--|------------|----------------|--|
| ৯ | কারখানায় কর্মরত স্থায়ী এমপ্লয়ীর সন্তানদের এসএসসি এবং এইচএসসি পর্যায়ে বিজ্ঞানের জিপিএ-৫, বাণিজ্যিক/মানবিক-এ জিপিএ-৪ প্রাপ্তিতে পরবর্তী উচ্চ শিক্ষা গ্রহণের মেধাবৃত্তি প্রদান। | চেক-এর প্রদান করা হয়। | মাধ্যমে | ১। নির্ধারিত ফরমে আবেদন। ২। সংশ্লিষ্ট পরীক্ষায় উত্তীর্ণের প্রত্যয়নপত্র ও মার্কসীট। ৩। ব্রেক অব স্ট্যাডি বিহীন উচ্চ শিক্ষা স্বরে অধ্যয়নের প্রমাণক। প্রাপ্তিস্থান: এসএফসিএল ওয়েবসাইড। | বিনামূল্যে | ০১ (এক) মাস | ১। জনাব মোঃ রেজাউল করিম, ব্যবস্থাপক (প্রশাসন), প্রশাসন বিভাগ। ফোন নম্বর- ০১৭২৪-৩২২৯৪৩ ই-মেইল- rezaulkarimbcic.sfp@gmail.com ২। জনাব কাজী মোসাম্মৎ লতিফা সুলতানা, সংঃ ব্যবস্থাপক(প্রশাসন) ফোন নম্বর- ০১৭২৩-৮২৫৮২১ ই-মেইল Isasfc12016@gmail.com |
|---|---|---------------------------|---------|--|------------|----------------|--|

৩। অভিযোগ ব্যবস্থাপনা পদ্ধতি (GRS) :

| ক্রমিকনং | কখন যোগাযোগ করবেন | যোগাযোগের ঠিকানা | নিষ্পত্তির সময়সীমা |
|----------|---|--|---------------------|
| ০১. | দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সেবা দিতে ব্যর্থ হলে | ১। জনাব এ. টি. এম বাকী, উপ-মহাব্যবস্থাপক (প্রশাসন) প্রশাসন বিভাগীয় প্রধান, এসএফসিএল। ফোন নম্বর- ০১৭১১-৮৫৯৩৩৬৫ ই-মেইল: hakee.bcic.3745.7@gmail.com ২। জনাব মোহাম্মদ সোলায়মান, উপ-মহাব্যবস্থাপক (বাণিজ্যিক) বাণিজ্যিক বিভাগীয় প্রধান, এসএফসিএল। ফোন নম্বর: ০১৭২১৬৭৫২৮১ ই-মেইল: gmcomsfcl@gmail.com Mohammed.solaiman579@gmail.com | ০৭ (সাত) কার্যদিবস। |
| ০২. | উক্ত কর্মকর্তা নিষ্পত্তি করতে ব্যর্থ হলে | ১। জনাব মোহাম্মদ জিন্নাবুল হোসেন ব্যবস্থাপনা পরিচালক, এসএফসিএল। ফোন নম্বর- ০১৬৬৫৫০৪-১০০ ই-মেইল: md@sfc1.gov.bd sfc12016@gmail.com | ০৭ (সাত) কার্যদিবস। |

৪। আপনার কাছে আমাদের প্রত্যাশা:

| ক্রমিক নং | প্রতিশ্রুতি/কাজিত সেবা প্রাপ্তির লক্ষ্য করণীয় |
|-----------|---|
| ১। | নিয়ম অনুযায়ী সেবা পেতে আবেদন করা। |
| ২। | সাক্ষাতের জন্য নির্ধারিত সময়ের পূর্বেই উপস্থিত থাকা। |
| ৩। | নির্দিষ্ট সময়সীমার মধ্যে টাকা জমা দিয়ে বরাদ্দকৃত ইউরিয়া সার উত্তোলন। |







মোঃ মিজাউল করিম
যাযাহাপক (প্রশাসন)
শাহজালাল ফার্মাসিউটিক্যাল কোম্পানী লিমিটেড
ফেরুগঞ্জ, সিলেট।

এ.টি. এম, বাকী
উপ-মহাবরহাশপক (প্রশাসন)
শাহজালাল ফার্মাসিউটিক্যাল কোম্পানী লিমিটেড
ফেরুগঞ্জ, সিলেট।