



সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (Citizen's Charter)

২৪ জুন, ২০২৪ খ্রি.

সিলেট রিজিওনাল অফিস, সামস সুপার মার্কেট (৩য় তলা), সিলেট।

সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (Citizen's Charter)

১.১ কর্পোরেশনের রূপকল্প (Vision)

সকল শ্রেণি ও পেশার মানুষের জীবনের কুঁকি গ্রহণের মাধ্যমে তাদের আর্থিক নিরাপত্তা নিশ্চিত করা।

১.২ কর্পোরেশনের অভিলক্ষ্য (Mission)

জনগণকে সঞ্চয়মুখী করে তাদের জীবন যাত্রার মান উন্নয়ন এবং পুঁজি গঠনের মাধ্যমে দেশের আর্থ সামাজিক উন্নয়নে অংশগ্রহণ।

২.০ সিলেট রিজিওনাল অফিসের প্রতিশ্রুত সেবা সমূহ (Citizen's Charter):

২.১ নাগরিক সেবা:

২.২ সার্বিক: জনাব মোঃ আসাদুজ্জামান

সহকারী জেনারেল ম্যানেজার, ফোন: ২৯৯৬৬৩৫০৯০, ইমেইল: asadzamanparadise@gmail.com

ক্রঃ নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি (যদি থাকে)	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
০১	এজেন্ট হতে উন্নয়ন অফিসার পদে নিয়োগ প্রক্রিয়া সম্পন্নকরণ।	সরাসরি/ অনলাইন	উন্নয়ন বিভাগ	বিনামূল্যে	সাক্ষাৎকার গ্রহণের তারিখ হতে ১০ দিন।	জনাব নরোত্তম দত্ত ম্যানেজার-উন্নয়ন ফোন: ০১৮৪২-১০৮৮৯১ ইমেইল: narouttamdutta@gmail.com
০২	বীমার প্রত্যাশিত সুবিধার দাবী পরিশোধ।	সরাসরি/ অনলাইন	দাবী বিভাগ	বিনামূল্যে	১৫ দিন	জনাব নরোত্তম দত্ত ম্যানেজার-দাবী ফোন: ০১৮৪২-১০৮৮৯১ ইমেইল: narouttamdutta@gmail.com
০৩	বীমার মেয়াদোত্তর দাবী পরিশোধ।	সরাসরি/ অনলাইন	দাবী বিভাগ	বিনামূল্যে	৩০ দিন	জনাব নরোত্তম দত্ত ম্যানেজার-দাবী ফোন: ০১৮৪২-১০৮৮৯১ ইমেইল: narouttamdutta@gmail.com
০৪	মাসিক পেনশন বীমার দাবী পরিশোধ।	সরাসরি/ অনলাইন	দাবী বিভাগ	বিনামূল্যে	৩০ দিন	জনাব নরোত্তম দত্ত ম্যানেজার-দাবী ফোন: ০১৮৪২-১০৮৮৯১ ইমেইল: narouttamdutta@gmail.com
০৫	একক বীমার মৃত্যু দাবী পরিশোধের সিদ্ধান্ত গ্রহণ।	সরাসরি/ অনলাইন	দাবী বিভাগ	বিনামূল্যে	৯০ দিন	জনাব নরোত্তম দত্ত ম্যানেজার-দাবী ফোন: ০১৮৪২-১০৮৮৯১ ইমেইল: narouttamdutta@gmail.com
০৫	বীমার অনুকূলে ঋণ পরিশোধ।	সরাসরি/ অনলাইন	ঋণ ও সমর্পন বিভাগ	বিনামূল্যে	১০ দিন	জনাব নরোত্তম দত্ত ম্যানেজার-ঋণ

						ফোন:০১৮৪২-১০৮৮৯১ ইমেইল: narouttamdutta@gmail.com
০৬	বীমার সমর্পণ মূল্য পরিশোধ।	সরাসরি/ অনলাইন	ঋণ ও সমর্পন বিভাগ	বিনামূল্যে	১৫ দিন	জনাব নরোত্তম দত্ত ম্যানেজার-দাবী ফোন:০১৮৪২-১০৮৮৯১ ইমেইল: narouttamdutta@gmail.com
০৭	আয়কর রেয়াদ সার্টিফিকেট প্রদান	সরাসরি/ অনলাইন	সেবা বিভাগ	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক	জনাব ফারুক আহমদ ম্যানেজার-হিসাব ফোন:০১৭১৬-১৯৩০৯০ ইমেইল: faruqe1968@gmail.com
০৮	অনিয়মিত পলিসি নিয়মিত করণের জন্য ডি.জি.এইচ/ মেডিক্যাল গ্রহন ও পাকা রশিদ প্রদান।	সরাসরি/ অনলাইন	সেবা বিভাগ	বিনামূল্যে	২ দিন	জনাব ফারুক আহমদ ম্যানেজার-হিসাব ফোন:০১৭১৬-১৯৩০৯০ ইমেইল: faruqe1968@gmail.com
০৯	অসম্বিত টাকা ফেরত	সরাসরি/ অনলাইন	সেবা বিভাগ	বিনামূল্যে	৭ দিন	জনাব ফারুক আহমদ ম্যানেজার-হিসাব ফোন:০১৭১৬-১৯৩০৯০ ইমেইল: faruqe1968@gmail.com
১০	নমিনি পরিবর্তন	সরাসরি/ অনলাইন	সেবা বিভাগ	বিনামূল্যে	১ দিন	জনাব ফারুক আহমদ ম্যানেজার-হিসাব ফোন:০১৭১৬-১৯৩০৯০ ইমেইল: faruqe1968@gmail.com
১১	পলিসির অনুকূলে জমাকৃত প্রিমিয়ামের সার্টিফিকেট প্রদান	সরাসরি/ অনলাইন	সেবা বিভাগ	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক	জনাব ফারুক আহমদ ম্যানেজার-হিসাব ফোন:০১৭১৬-১৯৩০৯০ ইমেইল: faruqe1968@gmail.com
১১	পলিসি ফাইল অন্য রিজিওনাল অফিস/ কর্পোরেট অফিসে প্রেরণ	সরাসরি/ অনলাইন	সেবা বিভাগ	বিনামূল্যে	৫ দিন	জনাব ফারুক আহমদ ম্যানেজার-হিসাব ফোন:০১৭১৬-১৯৩০৯০ ইমেইল: faruqe1968@gmail.com
১২	তথ্য অধিকার আইন মোতাবেক তথ্য প্রদান।	অনলাইন / সরাসরি	এসআরও	বিনামূল্যে	১ মাস	জনাব মোঃ আসাদুজ্জামান সহকারী জেনারেল ম্যানেজার ফোন:০১৭১৬১৩১০১৩ ইমেইল: asadzamanparadise@gmail.com
১৩	গুপ বীমার দাবী পরিশোধ।		গুপ ডিভিশন দাবী কমিটির সিদ্ধান্ত অনুযায়ী	বিনামূল্যে	৫০ দিন	জনাব ফারুক আহমদ ম্যানেজার-হিসাব ফোন:০১৭১৬-১৯৩০৯০ ইমেইল: faruqe1968@gmail.com
	প্রিমিয়াম গ্রহণ	অনলাইন /সরাসরি	প্রিমিয়াম কালেকশন বুথ,রাজশাহী রিজিওনাল অফিস	বীমার নির্ধারিত প্রিমিয়াম নগদে/চেকে গ্রহণ করা হয়	অফিস সময়ে	জনাব ফারুক আহমদ ম্যানেজার-হিসাব ফোন:০১৭১৬-১৯৩০৯০ ইমেইল: faruqe1968@gmail.com

২.২ প্রাতিষ্ঠানিক সেবা:

ক্রঃ নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি (যদি থাকে)	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম,পদবী, ফোন নম্বর ও ই- মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
০১	প্রধান কার্যালয় ও জীবীক এর অন্যান্য অফিস এবং অন্যান্য প্রতিষ্ঠানকে তথ্য প্রদান।	অনলাইন / সরাসরি	প্রশাসন বিভাগ	বিনামূল্যে	সংশ্লিষ্ট প্রতিষ্ঠানের চাহিদানুযায়ী নির্ধারিত সময়ে	জনাব নরোত্তম দত্ত ম্যানেজার-প্রশাসন ফোন:০১৮৪২-১০৮৮৯১ ইমেইল: narouttamdutta@gmail.com
০২	প্রশিক্ষণ প্রদান।	অনলাইন / সরাসরি	প্রশাসন বিভাগ	প্রশিক্ষণার্থীদের বিধি মোতাবেক ভাতা প্রদান করা হয়।	প্রধান কার্যালয়ের প্রশিক্ষণ কর্মসূচী অনুযায়ী।	জনাব নরোত্তম দত্ত ম্যানেজার-প্রশাসন ফোন:০১৮৪২-১০৮৮৯১ ইমেইল: narouttamdutta@gmail.com
০৩	বিভিন্ন কমিটিতে প্রতিনিধি মনোনয়ন দেয়া।	অনলাইন / সরাসরি	প্রশাসন বিভাগ	বিনামূল্যে	চাহিদা অনুযায়ী সাথে সাথে	জনাব নরোত্তম দত্ত ম্যানেজার-প্রশাসন ফোন:০১৮৪২-১০৮৮৯১ ইমেইল: narouttamdutta@gmail.com
০৪	জেলা সমন্বয় সভায় অংশগ্রহণ	অনলাইন / সরাসরি	প্রশাসন বিভাগ	বিনামূল্যে	নির্ধারিত তারিখে।	জনাব নরোত্তম দত্ত ম্যানেজার-প্রশাসন ফোন:০১৮৪২-১০৮৮৯১ ইমেইল: narouttamdutta@gmail.com
০৫	চাহিদা অনুযায়ী পলিসির তথ্য প্রদান করা।	অনলাইন / সরাসরি	সেবা বিভাগ	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক	জনাব নরোত্তম দত্ত ম্যানেজার-সেবা ফোন:০১৮৪২-১০৮৮৯১ ইমেইল: narouttamdutta@gmail.com

২.৩ অভ্যন্তরীণ সেবা:

ক্রঃ নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি (যদি থাকে)	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম,পদবী, ফোন নম্বর ও ই- মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
০১	উন্নয়ন ম্যানেজার ও উন্নয়ন অফিসারগণের পদোন্নতি।	সরাসরি/ অনলাইন	উন্নয়ন ডিভিশন	বিনামূল্যে	১ মাস	জনাব নরোত্তম দত্ত ম্যানেজার-উন্নয়ন ফোন:০১৮৪২-১০৮৮৯১ ইমেইল: narouttamdutta@gmail.com
০২	প্রশাসন বিভাগ (বেদলী, প্রশিক্ষণ, যানবাহন, আইন, ছুটি, অবসর, প্রচার ও বিজ্ঞাপন, প্রয়োজনীয় মালামাল সরবরাহ)	সরাসরি/ অনলাইন	প্রয়োজন অনুযায়ী	বিনামূল্যে	১ থেকে ১৫ দিন	জনাব নরোত্তম দত্ত ম্যানেজার-প্রশাসন ফোন:০১৮৪২-১০৮৮৯১ ইমেইল: narouttamdutta@gmail.com

ক্রঃ নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম,পদবী, ফোন নম্বর ও ই- মেইল)
------------	-----------	----------------	-------------------------	----------------------------------	---------------------------	--

(১)	(২)	পদ্ধতি	এবং প্রাপ্তিস্থান	(যদি থাকে)	(৬)	(৭)
০৩	স্টেশনারী দ্রব্যাদি সরবরাহ	সরাসরি/ অনলাইন	প্রয়োজন অনুযায়ী	বিনামূল্যে	৭ দিন	জনাব নরোত্তম দত্ত ম্যানেজার-প্রশাসন ফোন:০১৮৪২-১০৮৮৯১ ইমেইল: narouttamdutta@gmail.com
০৪	উন্নয়ন বিভাগ (ডিও, ডিএমদের কার্যাদেশ, সংযুক্তি, বিযুক্তি, পদোন্নতি)	সরাসরি/ অনলাইন	প্রয়োজন অনুযায়ী	বিনামূল্যে	১০ দিন	জনাব নরোত্তম দত্ত ম্যানেজার-প্রশাসন ফোন:০১৮৪২-১০৮৮৯১ ইমেইল: narouttamdutta@gmail.com
০৫	হিসাব ও অর্থ বিভাগ (বেতন ভাতা প্রদান, বার্ষিক চূড়ান্ত হিসাব নিরূপণ, বাজেট বাস্তবায়ন)	সরাসরি/ অনলাইন	প্রয়োজন অনুযায়ী	বিনামূল্যে	১ থেকে ১৫ দিন	জনাব ফারুক আহমদ ম্যানেজার-হিসাব ফোন:০১৭১৬-১৯৩০৯০ ইমেইল: faruqe1968@gmail.com
০৬	অবলিখন সিদ্ধান্ত প্রদান	সরাসরি/ অনলাইন	প্রয়োজন অনুযায়ী	বিনামূল্যে	২-৫ দিন	জনাব নরোত্তম দত্ত ম্যানেজার-অবলিখন ফোন:০১৮৪২-১০৮৮৯১ ইমেইল: narouttamdutta@gmail.com
০৬	এজেন্টের কমিশন বিল সেলস অফিসে প্রেরণ	সরাসরি/ অনলাইন	প্রয়োজন অনুযায়ী	বিনামূল্যে	৩দিন	জনাব ফারুক আহমদ ম্যানেজার-হিসাব ফোন:০১৭১৬-১৯৩০৯০ ইমেইল: faruqe1968@gmail.com
০৭	অভ্যঃ অডিট (প্রি-অডিট ও পোস্ট অডিট)	সরাসরি/ অনলাইন	প্রয়োজন অনুযায়ী	বিনামূল্যে	১৫ দিন	জনাব ফাহিমুল ইসলাম চৌধুরী ডেপুটি ম্যানেজার (চঃদাঃ)-অডিট ফোন:০১৭১১-৩০০৬৫৭ ইমেইল: fahimjbc75@gmail.com

২.৪ সিলেট রিজিওনাল অফিসের আওতাধীন সেবা অফিস সমূহ:

ক. কর্পোরেট সেবা দপ্তরের তালিকা ও অফিস প্রধানের বিবরণ:		
(১)	কর্পোরেট সেবা দপ্তর মৌলভীবাজার	জনাব ফারুক আহমদ ম্যানেজার-হিসাব ফোন:০১৭১৬-১৯৩০৯০ ইমেইল: faruqe1968@gmail.com
ক. সেলস অফিস অফিসসমূহের তালিকা ও অফিস প্রধানগণের বিবরণ:		
(১)	সেলস অফিস-৭৬ জিন্দাবাজার, সিলেট	জনাব মোঃ মাহবুব আলম সেলস ম্যানেজার ফোন: ০১৭২১-৭৯০১৪৬ ই-মেইল: mahbubul097@gmail.com
(২)	সেলস অফিস-৫৮ মৌলভীবাজার	জনাব মোঃ সামছুদ্দিন সেলস ম্যানেজার ফোন: ০১৭১১-২৬০৯২৬ ই-মেইল: mdshmsuddinharun@gmail.com
(৩)	সেলস অফিস-৫৫ হবিগঞ্জ	জনাব মোঃ হোসেন আলী সেলস ম্যানেজার ফোন: ০১৭১৯-৩৫৩২০২ ই-মেইল:hossainjbc@gmail.com

(৪)	সেলস অফিস-৫৭ সুনামগঞ্জ	জনাব মোঃ নুরুল ইসলাম সেলস ম্যানেজার ফোন: ০১৮১৭-৭৯০১৫৯ ই-মেইল: mdnislam@gmail.com
-----	---------------------------	---

আপনার কাছে আমাদের প্রত্যাশা:

ক্রমিক	প্রতিশ্রুতি/কাজিত সেবা প্রাপ্তির লক্ষ্যে করণীয়।
১	নির্ধারিত ফরমে সম্পূর্ণভাবে পূরণকৃত আবেদন জমা প্রদান।;
২	সঠিক মাধ্যমে প্রয়োজনীয় চার্জ (যদি থাকে) পরিশোধ করা;
৩	প্রয়োজ্য ক্ষেত্রে মোবাইল মেসেজে প্রেরিত নির্দেশনা অনুসরণ করা;
৪	সাক্ষাতের জন্য (প্রয়োজ্য ক্ষেত্রে) নির্ধারিত সময়ে উপস্থিত থাকা এবং
৫	সেবা গ্রহণের জন্য প্রয়োজনমত অন্যান্য তথ্যাদি প্রদান করা।

অভিযোগ ব্যবস্থাপনা পদ্ধতি (GRS):

ক্রমিক	কখন যোগাযোগ করবেন	কার সঙ্গে যোগাযোগ করবেন	যোগাযোগের ঠিকানা	নিষ্পত্তির সময়সীমা
১	GRSফোকাল পয়েন্ট	ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তা	জনাব ফারুক আহমদ ম্যানেজার-হিসাব ফোন:০১৭১৬-১৯৩০৯০ ইমেইল: faruqe1968@gmail.com	৩০ দিন
২	GRSফোকাল পয়েন্ট	বিকল্প ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তা	জনাব নরোত্তম দত্ত ম্যানেজার-প্রশাসন ফোন:০১৮৪২-১০৮৮৯১ ইমেইল: narouttamdutta@gmail.com	
৩	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা	জনাব মোঃ আসাদুজ্জামান সহকারী জেনারেল ম্যানেজার ফোন: ০১৭১৬-১৩১০১৩ ই-মেইল: asadzamanparadise@gmail.com	২০ দিন
৪	আপিল কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	আপিল কর্মকর্তা	জেনারেল ম্যানেজার-প্রশাসন জীবন বীমা কর্পোরেশন, প্রধান কার্যালয় (ফ্লোর-০৭) ২৪ মতিঝিল বা/এ, ঢাকা-১০০০। ফোন: +৮৮- ০২-২২৩৩৮০৩৮১ ই-মেইল: mirnurmohammadjbc @ gmail.com	৬০ দিন

বিভিন্ন কর্পোরেট সেবা দপ্তর ও সেলস অফিসসমূহের সেবা কার্যক্রম ও অফিস প্রধানগণের বিবরণ:

ক্রঃ নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি (যদি থাকে)	সেবা প্রদানের সময়সীমা	বিভিন্ন কর্পোরেট অফিসের দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তাগণের বিবরণ: (নাম, পদবী, কর্মস্থল, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
---------	-----------	--------------------	--	--	------------------------	--

(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
০১	১) নাগরিক সেবাঃ ব্যক্তি জীবনের আর্থিক ও সামাজিক নিরাপত্তা নিশ্চিতকরণের লক্ষ্যে কর্পোরেশনে বিদ্যমান ৩১টি বীমা স্কিম (একক, দ্বৈত ও গুপ) বিপন্নন এবং	সরাসরি/ অনলাইন	এসআরও এর আওতাধীন ৯টি সেলস অফিস (কলাম নং ৭-এ বর্ণিত)	বীমা পলিসি গ্রহণে বীমা অংক অনুযায়ী প্রিমিয়াম পরিশোধ	১ থেকে ১২ দিন	জনাব ফারুক আহমদ ম্যানেজার-হিসাব ফোন:০১৭১৬-১৯৩০৯০ ইমেইল: faruqe1968@gmail.com
০২	বীমাগ্রহীতাদের বীমা সংশ্লিষ্ট সকল সেবা প্রদান					
০১	২) প্রাতিষ্ঠানিক সেবা: সরকারের নির্দেশনা অনুযায়ী বিভিন্ন জাতীয় দিবস উপলক্ষে বিভাগীয়/জেলায় আয়োজিত সভায় অংশগ্রহণ। এছাড়া,	সরাসরি/ অনলাইন	এসআরও এর আওতাধীন ৯টি সেলস অফিস (কলাম নং ৭-এ বর্ণিত)	বিনামূল্যে	১ থেকে ১২ দিন	
০২	প্রধান কার্যালয়ের সাথে দাপ্তরিক বিভিন্ন তথ্য আদান প্রদান					
০১	৩) অভ্যন্তরীণ সেবা: প্রশাসন (ছুটি)	সরাসরি/ অন-লাইন	এসআরও এর আওতাধীন ৯টি সেলস অফিস (কলাম নং ৭-এ বর্ণিত)	বিনামূল্যে	১ থেকে ১০ দিন	
০২	উন্নয়ন (ব্যবসায় পরিসংখ্যান, এজেন্ট/ডিও নিয়োগ),					
০৩	হিসাব (রিজিওনাল অফিসের ট্রায়াল ব্যালেন্স তৈরী),					
০৪	অডিট					