

শিশু নিলয় ফাউন্ডেশন (এসএনএফ)

২২/এ, মুজিব সড়ক, যশোর

[www.snf-bd.org](http://www.snf-bd.org)

ফোন : +৮৮-০২৪৭৭৭৬৫৩৮৬

শিশু নিলয় ফাউন্ডেশন এর সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি

(Citizen's Charter)

০১ অক্টোবর ২০২২

## ১. ভিশন ও মিশন

**রূপকল্প (Vission)** : স্বচ্ছ ও জবাবদিহিমূলক ক্ষুদ্রঋণ সেক্টর প্রতিষ্ঠার মাধ্যমে দেশের দারিদ্র্য বিমোচন ও টেকসই উন্নয়ন।

**অভিলক্ষ্য (Mission)** : ক্ষুদ্রঋণ খাতকে কার্যকর ও দক্ষ নিয়ন্ত্রণের মাধ্যমে ক্ষুদ্রঋণ কার্যক্রম পরিচালনাকারী প্রতিষ্ঠানসমূহের জন্য সহায়ক ও সুষ্ঠু পরিবেশ তৈরী, কর্মসংস্থান বৃদ্ধি ও ক্ষুদ্র উদ্যোগ সৃষ্টি।

## ২. সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি

### ২.১ নাগরিক সেবাঃ

ক্রঃ নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদনাম, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১	তথ্য অধিকার আইন মোতাবেক ক্ষুদ্রঋণ কার্যক্রম এর তথ্য প্রদান	যাচিত তথ্য প্রদান (পত্র/সঙ্ককপি/ফোন/ই-মেইল/এসএমএস)	(১) আবেদনপত্র (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে) (২) আনুষঙ্গিক কাগজপত্র (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে) (৩) সরাসরি ফোনে অনুসন্ধান প্রাপ্তিস্থান- শিশু নিলয় ফাউন্ডেশন	বিনামূল্যে/বিধি মোতাবেক	৫ (পাঁচ) কর্মদিবস	মোঃ আবুল হাসান পদনাম: সহকারী পরিচালক (এইচআর এ্যান্ড এ্যাডমিন) মোবাইল: ০১৭২৭-৩৮২১২১ shishu_niloy@yahoo.com
২	নিয়োগ সংক্রান্ত তথ্য প্রদান	যাচিত তথ্য প্রদান (পত্র/সঙ্ককপি/ফোন/ই-মেইল/এসএমএস)	১) আবেদনপত্র (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে) (২) আনুষঙ্গিক কাগজপত্র (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে) (৩) সরাসরি ফোনে অনুসন্ধান প্রাপ্তিস্থান- শিশু নিলয় ফাউন্ডেশন	বিনামূল্যে/বিধি মোতাবেক	৫ (পাঁচ) কর্মদিবস	ঐ
৩	প্রকাশনা সংক্রান্ত তথ্য প্রদান	যাচিত তথ্য প্রদান (পত্র/সঙ্ককপি/ফোন/ই-মেইল/এসএমএস)	১) আবেদনপত্র (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে) (২) আনুষঙ্গিক কাগজপত্র (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে) (৩) সরাসরি ফোনে অনুসন্ধান প্রাপ্তিস্থান- শিশু নিলয় ফাউন্ডেশন	বিনামূল্যে/বিধি মোতাবেক	৫ (পাঁচ) কর্মদিবস	ঐ
৪	প্রশিক্ষণ/সভা/সেমিনার আয়োজনে ভ্যেনু সংক্রান্ত	যাচিত তথ্য প্রদান (পত্র/ফোন/ই-মেইল/এসএমএস)	০১) সরাসরি /ফোনে অনুসন্ধান প্রাপ্তিস্থান- শিশু নিলয় ফাউন্ডেশন	নির্ধারিত সেবামূল্য নগদ/চেক/ব্যাংক ড্রাপট/পে-অর্ডার	২ (দুই) কর্মদিবস	রোজিনা আকতার পরিচালক (প্রোগ্রাম) মোবাইল: ০১৭১২-৮৪৮৬৮১ snf_dvp@yahoo.com
৫	শুধাচার পরিপালন বিষয়ক তথ্য প্রদান	যাচিত তথ্য প্রদান (পত্র/সঙ্ককপি/ফোন/ই-মেইল/এসএমএস)	১) আবেদনপত্র (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে) (২) আনুষঙ্গিক কাগজপত্র (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে) (৩) সরাসরি ফোনের মাধ্যমে	বিনামূল্যে/বিধি মোতাবেক	৫ (পাঁচ) কর্মদিবস	মোঃ আব্দুল আলিম পদনাম: উপ-পরিচালক (MIS & IT) মোবাইল: ০১৭১২-৩৯৯৩০৩ Snf_mfp@yahoo.com

## ২.২ প্রাতিষ্ঠানিক সেবাঃ

ক্রঃ নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদনাম, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১	ক্ষুদ্র-ঋণ কার্যক্রম পরিচালনা সম্পর্কিত তথ্য	প্রতিষ্ঠানের নির্ধারিত আবেদন পত্রের মাধ্যমে আবেদনের প্রেক্ষিতে প্রক্রিয়াকরণের মাধ্যমে	প্রতিষ্ঠানের সকল শাখা অফিসে সংরক্ষিত নির্ধারিত ফরমে আবেদন ও প্রয়োজনীয় দলিল পত্রাদি প্রদান।	প্রতিষ্ঠানের বিধি মোতাবেক নির্ধারিত মূল্যে	১৫ (পনের) কর্মদিবস	প্রতিষ্ঠানের সকল অফিসের দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার মাধ্যমে
২	নিয়োগ বিজ্ঞপ্তি	সংবাদপত্র/অনলাইন	প্রয়োজনীয় দলিলাদি প্রাপ্তিস্থান: প্রতিষ্ঠানের সকল অফিস	বিনামূল্যে	বিজ্ঞপ্তিতে বর্ণিত নির্ধারিত সময়সীমা	প্রতিষ্ঠানের সকল অফিসের দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার মাধ্যমে
৩	প্রতিষ্ঠানের বিভিন্ন নীতিমালা/মামলা সংক্রান্ত তথ্য	পত্র যোগাযোগের মাধ্যমে	(১) আবেদনপত্র (২) মামলা সংক্রান্ত ডকুমেন্টস	বিনামূল্যে	১৫ (পনের) কর্মদিবস	মোঃ আবুল হাসান পদনাম: সহকারী পরিচালক (এইচআর এ্যান্ড এ্যাডমিন) মোবাইল: ০১৭২৭-৩৮২১২১ <a href="mailto:shishu_niloy@yahoo.com">shishu_niloy@yahoo.com</a>
৪	সঞ্চয়ের লভ্যাংশ প্রদান সংক্রান্ত (সকল ধরনের সঞ্চয় সংক্রান্ত দলিলপত্র)	প্রতিষ্ঠানের নীতিমালা মোতাবেক	প্রয়োজনীয় দলিলাদি প্রাপ্তিস্থান: প্রতিষ্ঠানের সকল অফিস	প্রতিষ্ঠানের বিধি মোতাবেক	৭ (সাত) কর্মদিবস	প্রতিষ্ঠানের সকল অফিসের দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার মাধ্যমে
৫	এমআরএ/পিকেএসএফ/ব্যাংক/ অন্যান্য সরকারী ও বেসরকারী প্রতিষ্ঠানের সাথে সমন্বয়	পত্র যোগাযোগ/ই-মেইল মারফত	প্রযোজ্য নয়	বিনামূল্যে	নির্ধারিত সময়ের মধ্যে	প্রতিষ্ঠানের সকল অফিসের দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার মাধ্যমে
৬	বীমা-দাবি প্রদান সংক্রান্ত তথ্য	সদস্য অথবা অভিভাবকের মৃত্যু বা পঞ্জীকৃত বরন করলে সমুদয় ঋনস্থিতি (সর্বোচ্চ ৩ লক্ষ টাকা) মওকুপ	প্রতিষ্ঠানের সকল শাখা অফিসে সংরক্ষিত নির্ধারিত ফরমে আবেদন ও প্রয়োজনীয় দলিল পত্রাদি প্রদান।	বিনামূল্যে	২০ (বিশ) কর্মদিবস	প্রতিষ্ঠানের সকল অফিসের দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার মাধ্যমে

৭	সিএ ফার্ম তালিকাভুক্তি	*বিভিন্ন ফার্মের আবেদন গ্রহণ * আবেদন বাছাই *পর্ষদের মাধ্যমে সিদ্ধান্ত ও অবহিতকরণ	প্রযোজ্য নয়	বিনামূল্যে	একুশ কর্মদিবস, ৩ বছর পর পর আপডেট	মোঃ ইশারত আলী উপ-পরিচালক (ফাইন্যান্স) মোবাইল: ০১৭১১-৪৮২৩৯৮ Snf_mfp@yahoo.com
৮	ঋণের আবেদনপত্র, পাশবই ও চুক্তিপত্র সংক্রান্ত	অর্থটির নিতীমালা মোতাবেক	প্রয়োজনীয় দলিলাদি প্রাপ্তিস্থান: প্রতিষ্ঠানের সকল অফিস	সর্বোচ্চ ২৫ (পঁচিশ) টাকা	সর্বোচ্চ ৭ (সাত) কর্মদিবস	প্রতিষ্ঠানের সকল অফিসের দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার মাধ্যমে
৯	ক্ষুদ্র-ঋণ এর সাথে বিভিন্ন সামাজিক কার্যক্রম পরিচালনা	দাতা সংস্থা কর্তৃক অনুমোদনের ভিত্তিতে ক্ষুদ্রঋণ এর সাথে বিভিন্ন সামাজিক কার্যক্রম পরিচালনা।	প্রয়োজনীয় দলিলাদি প্রাপ্তিস্থান: প্রতিষ্ঠানের সকল অফিস	প্রতিষ্ঠানের বিধি মোতাবেক	৭ (সাত) কর্মদিবস	প্রতিষ্ঠানের সকল অফিসের দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার মাধ্যমে
১০	যে কোন অভিযোগের ভিত্তিতে সংশ্লিষ্ট ব্যক্তি সম্পর্কে অভিযোগ গ্রহণ	(১) অভিযোগ পর্যালোচনা (২) তদন্ত (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে) (৩) ব্যক্তিগত শুনানী (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)	(১) অভিযোগপত্র (২) সংযুক্ত দলিলাদি (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)	বিনামূল্যে	২০ (বিশ) কর্মদিবস	১) শাখা পর্যায়ে শাখা ব্যবস্থাপকগণ ২) প্রধান কার্যালয়ে পরিচালক (এমএফপি) ও উপ-পরিচালক (এমএফপি) ফোন : ০১৭২০-৫৯৬৮৪৯ অথবা ০১৭১২-৭৩২০৪৩
১১	চালান/বিল/মুসক/আয়কর সংক্রান্ত তথ্য	ফোন/ই-মেইল/সরাসরি/বাহক	(১) আবেদনপত্র (২)টেলিফোনিক/ই-মেইল/এসএমএস	বিনামূল্যে	১০ (দশ) কর্মদিবস	মোঃ ইশারত আলী উপ-পরিচালক (ফাইন্যান্স) মোবাইল: ০১৭১১-৪৮২৩৯৮ Snf_mfp@yahoo.com

## ২.৩ অভ্যন্তরীণ সেবাঃ

ক্রঃ নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদনাম, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১	পিএফ ও গ্রাচুইটি সুবিধা	প্রত্যেক নিয়মিত স্টাফকে নীতিমালা অনুযায়ী পিএফ সুবিধা প্রদান এবং গ্রাচুইটির ক্ষেত্রে শেষ বেসিকের সমপরিমান অর্থ প্রদান (বছরে ১/১.৫/২/৩ টি)।	(১) আবেদনপত্র (২) প্রয়োজনীয় কাগজপত্র প্রাপ্তিস্থান : প্রতিষ্ঠানের প্রধান কার্যালয়	পিএফ/গ্রাচুইটি নীতিমালা মোতাবেক	অনধিক ৩ (তিন) মাস	মোঃ ইশারত আলী উপ-পরিচালক (ফাইন্যান্স) মোবাইল: ০১৭১১-৪৮২৩৯৮ Snf_mfp@yahoo.com

২	সাধারণ ভবিষ্য তহবিল হতে ঋণ প্রদান	আবেদনের প্রেক্ষিতে যথাযথ কর্তৃপক্ষের অনুমোদনের মাধ্যমে ঋণপ্রদানের জন্য চেক ইস্যুকরণ	১) আবেদনপত্র ২) সাধারণ ভবিষ্যত তহবিলের সর্বশেষ হিসাব বিবরণী। ৩) পূর্বের ঋণ পরিশোধের প্রমানিক (প্রযোজ্যক্ষেত্রে)	প্রতিষ্ঠানের বিধি মোতাবেক নির্ধারিত মূল্যে	সর্বোচ্চ ৭ (সাত) কর্মদিবস	মাহামুদা জেসমিন পদনাম : ফিন্যান্স অফিসার (ii) কর্মস্থল : প্রধান কার্যালয় ফোন : ০১৯১৫-০৮৯৮৫০
৩	ছুটি অনুমোদন (নিয়মিত/ অসুস্থতা জনিত/ ছুটি মাতৃত্বকালীন/পিতৃত্ব কালীন/বিশেষ ছুটি ইত্যাদি	ছুটি আবেদনের প্রেক্ষিতে কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রমে প্রাপ্যতা সাপেক্ষে	১) নির্ধারিত আবেদনপত্র ২) ছুটির হিসাব বিবরণী	বিনামূল্যে	সর্বোচ্চ ৭ (সাত) কর্মদিবস	প্রতিষ্ঠানের সকল অফিসের সংশ্লিষ্ট অথরিটি
৪	চিকিৎসা সেবা	প্রাথমিক খরচের ১০০%	আবেদনের মাধ্যমে	প্রয়োজনানুযায়ী	চলমান	স্ব-স্ব কর্মস্থল হতে
৫	লাঞ্চ বিল সুবিধা	প্রতি পূর্ণ কর্মদিবসের জন্য	সাদা কাগজে বিলের মাধ্যমে	বিনামূল্যে	প্রতি মাস শেষে	স্ব-স্ব কর্মস্থল হতে
৬	মোবাইল বিল	মাসিক ভিত্তিতে	সাদা কাগজে বিলের মাধ্যমে	বিনামূল্যে	প্রতি মাস শেষে	স্ব-স্ব কর্মস্থল হতে
৭	মোটরসাইকেল লোন ও ফুয়েল বিল সুবিধা	চাহিদার ভিত্তিতে প্রাপ্যতা অনুযায়ী	আবেদন পত্র/চাহিদাপত্র প্রাপ্তিস্থানঃ প্রধান কার্যালয়	সংস্থার বিধি মোতাবেক	চলমান	মানবসম্পদ এবং প্রশাসন বিভাগ
৮	অফিসে ব্যবহার্য দ্রব্যাদি/স্টেশনারী সামগ্রী সরবারহ	চাহিদার ভিত্তিতে প্রাপ্যতা অনুযায়ী	আবেদন পত্র/চাহিদাপত্র প্রাপ্তিস্থানঃ প্রধান কার্যালয়	সংস্থার বিধি মোতাবেক	চলমান	মাহামুদা জেসমিন পদনাম : ফিন্যান্স অফিসার (ii) কর্মস্থল : প্রধান কার্যালয় ফোন : ০১৯১৫-০৮৯৮৫০
৯	ক্রয়কার্য সম্পন্নকরণ	<ul style="list-style-type: none"> <li>ক্রয় পরিকল্পনা প্রস্তুতকরণ</li> <li>প্রযোজ্যক্ষেত্রে ওয়ার্ক অর্ডার গ্রহণ</li> </ul>	প্রয়োজন অনুযায়ী	সংস্থার বিধি মোতাবেক	চলমান	ক্রয় কমিটির মাধ্যমে সম্পন্ন হবে

### ৩. অভিযোগ ব্যবস্থাপনা পদ্ধতি (GRS)

ক্র.নং	কখন যোগাযোগ করবেন	কার সঙ্গে যোগাযোগ করবেন	যোগাযোগের ঠিকানা	নিষ্পত্তির সময়সীমা
১	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান দিতে না পারলে	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা	মোঃ জাহাঞ্জীর আলম পদবী: পরিচালক(এমএফপি) ফোন :০১৭২০-৫৯৬৮৪৯	সর্বোচ্চ ৩০ কর্মদিবস
২	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে না পারলে	আপিল কর্মকর্তা	মোঃ আসিফ আহসান খান পদনাম: উপ-নির্বাহী পরিচালক ফোন :০১৭১১-৬৩৮৩৮৩	সর্বোচ্চ ৩০ কর্মদিবস
৩	আপিল কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে না পারলে	নির্বাহী পরিচালক	নাছিমা বেগম পদনাম: নির্বাহী-পরিচালক ফোন :০১৭১১-৪৮৯৮৮৩	সর্বোচ্চ ৯০ কর্মদিবস