

গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার
জেলা কর্মসংস্থান ও জনশক্তি অফিস
১৫০, নাহার ম্যানশন,
রোড নং-৯, সোনাডাংগা আ/এ, ১ম ফেজ
খুলনা।



সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (সিটিজেন চার্টার)

১. ভিশন ও মিশন:

রূপকল্প (Vission) : নিরাপদ, মানসম্মত ও মর্যাদাপূর্ণ অভিবাসন এবং অভিবাসী কর্মীদের কল্যাণ নিশ্চিতকরণ।

অভিলক্ষ্য (Mission) : দক্ষ অভিবাসন ব্যবস্থাপনার মাধ্যমে কর্মক্ষম জনগোষ্ঠীর নিবন্ধন, ফিংগার প্রিন্ট গ্রহণ, ব্যাপক সচেতনতামূলক প্রচার-প্রচারণার মাধ্যমে বৈদেশিক কর্মসংস্থানের সুযোগ সৃষ্টি ও নিরাপদ অভিবাসনে সহায়তা এবং প্রবাসী কর্মী ও তার পরিবারের স্বার্থ রক্ষা, কল্যাণ ও অধিকার নিশ্চিত করা।

২. প্রতিশ্রুত সেবা সমূহ :

২.১) নাগরিক সেবা :

ক্রমিক 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)
০১	০২	০৩	০৪	০৫	০৬	০৭
০১।	বিএমইটির ডাটাবেজে বিদেশ গমনেচ্ছু কর্মীগণের নাম নিবন্ধন ও ফিঙ্গারপ্রিন্ট গ্রহণ।	দাখিলকৃত প্রয়োজনীয় কাগজপত্রাদি অনলাইন যাচাই ও নির্ধারিত ফি পরিশোধ সাপেক্ষে নিবন্ধন ও ফিঙ্গারপ্রিন্ট গ্রহণ করা হয়।	পাসপোর্ট ও ভিসার ফটোকপি, দুই কপি রঙ্গীন ছবি সহ নির্ধারিত ফরমে আবেদন করতে হবে। আবেদন ফরম বিনামূল্যে অত্র ডিইএমও থেকে সরবরাহ করা হয় এবং বিএমইটির ওয়েব সাইট: www.bmet.gov.bd থেকেও পাওয়া যায়	অনলাইন নিবন্ধনের জন্য নির্ধারিত ২০০/-টাকা নিবন্ধন ফি বিকাশ, রকেট ও শিওর ক্যাশের মাধ্যমে অনলাইনে পেমেন্ট করতে হয়।	০১(এক) দিন	জনাব মোহাম্মদ আলী সিদ্দিকী, উপপরিচালক, ডিইএমও, খুলনা। ফোন নং: ০৪১/৭৩১৭৫২। ই-মেইলনং: demokhulna@gmail.com
০২।	অনলাইনে ভিসা যাচাই।	ভিসার কপি দাখিল সাপেক্ষে কাতার, ইউএই, সিঙ্গাপুর ০৪টি দেশের ভিসা অনলাইনে যাচাই করা হয়।	*ভিসার কপি সংগে আনা আবশ্যিক।	বিনা মূল্যে	০১(এক) দিন	জনাব মো: ইকবাল হোসাইন উপসহকারী পরিচালক, অত্র দপ্তর। মোবাইল নং-০১৭৮২-১৭৩৯০২ ই-মেইলনং: iqbal.dueng@gmail.com
০৩।	প্রবাসী কর্মীর লাশ দাফনের বিষয়ে সহায়তা প্রদান	নির্ধারিত ফরমে আবেদনের পর তদন্ত ও মতামত গ্রহণ সাপেক্ষে ওয়েজ আর্নিস কল্যাণ বোর্ড, ঢাকায় প্রেরণ করা হয়।	*লিখিত আবেদন। *নির্ধারিত ফরমে মতামত গ্রহণ *ফরম প্রাপ্তির স্থান: ডিইএমও, খুলনা এবং ওয়েজ আর্নিস কল্যাণ বোর্ডের ওয়েব সাইট- www.wewb.gov.bd	বিনা মূল্যে	০৩(দিন) দিন	জনাব মো: ইকবাল হোসাইন উপসহকারী পরিচালক, অত্র দপ্তর। মোবাইল নং-০১৭৮২-১৭৩৯০২ ই-মেইলনং: iqbal.dueng@gmail.com
০৪।	মৃত প্রবাসী কর্মীর পরিবারকে লাশ দাফনে আর্থিক অনুদান/মৃত্যুজনিত ক্ষতিপূরণ/বকেয়া পাওনা, ইন্স্যুরেন্স, বিদেশ ফেরত অসুস্থ কর্মীকে আর্থিক সাহায্য প্রাপ্তিতে সহায়তা প্রদান।	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র জমা দেয়ার পর ১৫ দিনের মধ্যে তদন্ত সাপেক্ষে ওয়েজ আর্নিস কল্যাণ বোর্ড, ঢাকায় প্রতিবেদন প্রেরণ করা হয়।	ওয়েজ আর্নিস কল্যাণ বোর্ড, ঢাকার নির্দেশনা মোতাবেক ওয়ারিশ সনদ, অঙ্গীকারনামা, ক্ষমতা অর্পন, ব্যাংক স্টেটমেন্ট/ প্রত্যায়নপত্র, সত্যায়িত ছবি সহ প্রয়োজনীয় কাগজপত্র। নমুনা কপি প্রাপ্তি স্থান: ডিইএমও, খুলনা এবং ওয়েজ আর্নিস কল্যাণ বোর্ডের ওয়েব সাইট-	*আর্থিক অনুদানের ক্ষেত্রে ননজুডিশিয়াল স্ট্যাম্প ৪০০/-এবং মৃত্যুজনিত ক্ষতিপূরণের ক্ষেত্রে ননজুডিশিয়াল স্ট্যাম্প ৯০০/-টাকার	১৫(পনের) দিন	জনাব রেজাউল করিম উপসহকারী পরিচালক, অত্র দপ্তর ফোন নং-০১৭১৬-৬৮৪২৯২ ই-মেইলনং: rkarim810@gmail.com

০৫।	প্রবাসী কর্মীর মেধাবী সন্তানদের শিক্ষাবৃত্তি প্রাপ্তিতে সহায়তা প্রদান	পত্রিকা/ওয়েব আর্নাস কল্যাণ বোর্ডের ওয়েব সাইট- www.wewb.gov.bd এ বিজ্ঞপ্তি প্রকাশের পর প্রয়োজনীয় কাগজপত্রসহ আবেদন করার পর ওয়েব আর্নাস কল্যাণ বোর্ড, ঢাকায় প্রেরণ করা হয়।	www.wewb.gov.bd *নির্ধারিতফরমে আবেদন। *প্রবাসী কর্মীর বিএমইটির বহির্গমণ ছাড়পত্র ও স্মার্ট কার্ড। *দূতাবাস কর্তৃক ইস্যুকৃত মৃত্যু সনদ(মৃত ও বিদেশ ফেরত কর্মীর ক্ষেত্রে) *পরীক্ষার মূল নম্বরপত্রের সত্যায়িত কপি। *শিক্ষার্থীদের প্রতিষ্ঠান প্রধান কর্তৃক সত্যায়িত ছবি	বিনা মূল্যে	বিজ্ঞপ্তিতে প্রকাশিত নির্ধারিত সময়সীমা	জনাব শেখর কুমার শীল, জনশক্তি জরীপ কর্মকর্তা। মোবা: ০১৯২৮-৭৫১৯১১। ই-মেইল- sshill1911@gmail.com
০৬।	নিরাপদ অভিবাসন ও কল্যাণ সংক্রান্ত অভিযোগ গ্রহণ।	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র সহ লিখিত আবেদন দাখিলের পর তা নিষ্পত্তির জন্য বিএমইটির কর্মসংস্থান শাখায় /ওয়েব আর্নাস কল্যাণ বোর্ড, ঢাকায় প্রেরণ করা হয়।	*লিখিত আবেদন। *অভিযোগের স্বপক্ষে প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	বিনা মূল্যে	০৩ দিন	জনাব সেখ মো: আজিজুর রহমান, উপ-সহকারী পরিচালক, ডিইএমও, খুলনা। ফোন নং: ০১৭১৫-৮৫৪৬৬১ ই-মেইল নং: mrzur0@gmail.com
০৭।	জনসচেতনতা ও প্রচারণা	*নিরাপদ অভিবাসন নিশ্চিতকরণে জনসচেতনতা ও প্রচার-প্রচারণা। *দূর্নীতি নির্মূলে সচেতনতামূলক প্রচারণা *মধ্যস্বভোগী শ্রেণীর দৌরাছ হ্রাসে প্রচারণা *বৃত্তিমূলক পেশার মাধ্যমে দক্ষতা উন্নয়নের বিষয়ে উদ্বুদ্ধকরণ প্রচারণা * সেবা প্রত্যাশী/সেবা গ্রহীতার নিকট হতে কোন অভিযোগ পাওয়া গেলে তা প্রকারের ব্যবস্থা করা *মানব পাচার রোধ এবং বৈধ পথে রেমিটেন্স প্রেরণে সচেতনতামূলক প্রচার-প্রচারণা	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র, লিফলেট, পুস্তিকা, পোস্টার, বিজ্ঞপ্তি, ভিডিও চিত্র। প্রাপ্তিস্থান: ডিইএমও, খুলনা।	বিনা মূল্যে	এটি সারা বছরব্যাপী চলমান কার্যক্রম।	জনাব শেখ ইকবাল হোসেন এমএসও, ডিইএমও, খুলনা। মোবা: নং-০১৭২৪-৭১৮৮৩৩ ই-মেইল নং- skiqbal1966@gmail.com

২.২ প্রাতিষ্ঠানিক সেবা :

ক্রমিক 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)
০১	০২	০৩	০৪	০৫	০৬	০৭
০১।	তথ্য সহায়তা প্রদান(বিভিন্ন সরকারী দপ্তরে)	দাপ্তরিক পত্রের নির্দেশনার প্রেক্ষিতে তথ্য প্রদান করা হয়	*দাপ্তরিক পত্র/নির্দেশনা	বিনা মূল্যে	০৩(তিন) কর্ম দিবস	জনাব সেখ মো: আজিজুর রহমান, উপ-সহকারী পরিচালক, মোবা:-০১৭১৫-৮৫৪৬৬১ ই-মেইল নং- mrzur0@gmail.com
০২।	কারিগরি প্রশিক্ষণের জন্য বিদেশ ফেরত কর্মীদের তালিকা প্রদান	বিদেশ ফেরত কর্মীদের রেজিস্ট্রেশন করে কারিগরি প্রশিক্ষণের জন্য টিটিসিতে তালিকা প্রদান করা হয়।	*দাপ্তরিক পত্র/নির্দেশনা	বিনা মূল্যে	০১(এক)কর্ম দিবস	জনাব সৈয়দ হাবিবুর রহমান, এমএসও, মোবা:-০১৭১২-৫৯৭১৭২ ই-মেইল নং- mhabibur1962@gmail.com

২.৩: অভ্যন্তরীণ সেবা :

ক্রমিক 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)
০১	০২	০৩	০৪	০৫	০৬	০৭
০১।	ছুটি অনুমোদন	নির্ধারিত ফরমে আবেদন ও প্রয়োজনীয় কাগজপত্র দাখিলের প্রেক্ষিতে অনুমোদন দেয়া হয়।	*নির্ধারিত ফরমে আবেদন *ছুটির হিসাব ও সংশ্লিষ্ট কাগজ *নির্ধারিত সময় প্রাপ্তি স্থান : ডিইএমও, খুলনা	বিনা মূল্যে	০৫ দিন	জনাব মোহাম্মদ আলী সিদ্দিকী, উপপরিচালক, ডিইএমও, খুলনা। ফোন নং: ০৪১/৭৩১৭৫২। ই-মেইল নং: demokhulna@gmail.com
০২।	জিপিএফ অগ্রিম (অর্থায়ন)	নির্ধারিত ফরমে আবেদন ও প্রয়োজনীয় কাগজপত্র দাখিলের পর মহাপরিচালক, বিএমইটি, বরাবরে মঞ্জুরীর জন্য অর্থায়ন করা।	*নির্ধারিত ফরমে আবেদন *জিপিএফ হিসাব স্লিপ(সংশ্লিষ্ট হিসাব রক্ষণ অফিস কর্তৃক প্রদত্ত) * ফরম প্রাপ্তি স্থান: ডিইএমও, খুলনা।	বিনা মূল্যে	০৫ দিন	জনাব মোহাম্মদ আলী সিদ্দিকী, উপপরিচালক, ডিইএমও, খুলনা। ফোন নং: ০৪১/৭৩১৭৫২। ই-মেইল নং: demokhulna@gmail.com
০৩।	অবসরউত্তর ছুটি ও লামগ্রান্ট অর্থায়ন	ইএলপিসি, সার্ভিস স্টেটমেন্ট সহ লিখিত আবেদন দাখিলের পর মহাপরিচালক, বিএমইটি, ঢাকায় মঞ্জুরীর জন্য প্রেরণ করা হয়।	*লিখিত আবেদন *ইএলপিসি *সার্ভিস স্টেটমেন্ট	বিনা মূল্যে	০৫ দিন	জনাব মোহাম্মদ আলী সিদ্দিকী, উপপরিচালক, ডিইএমও, খুলনা। ফোন নং: ০৪১/৭৩১৭৫২। ই-মেইল নং: demokhulna@gmail.com

৩. আওতাধীন দপ্তর/সংস্থা/অন্যান্য প্রতিষ্ঠান সমূহের সিটিজেন চার্টার লিঙ্ক :

৪. আপনার(সেবা গ্রহীতার) কাছে আমাদের (সেবা প্রদানকারীর) প্রত্যাশা :

ক্রমিক নং	প্রতিশ্রুত/কাজিত সেবা প্রাপ্তির লক্ষ্য করণীয়
	স্বয়ং সম্পূর্ণ আবেদন জমা প্রদান
	যথাযথ প্রক্রিয়ায় প্রয়োজনীয় ফি পরিশোধ করা
	প্রযোজ্য ক্ষেত্রে মোবাইল মেসেজ/ই-মেইলের নির্দেশনা অনুসরণ করা
	সাক্ষাতের জন্য ধার্য তারিখে নির্ধারিত সময়ের পূর্বে উপস্থিত থাকা
	অনাবশ্যিক ফোন/তদবির না করা।

৫. অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা (GRS) :

সেবা প্রাপ্তিতে অসন্তুষ্ট হলে দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার সংগে যোগাযোগ করুন। তার কাছ থেকে সমাধান পাওয়া না গেলে নিম্নোক্ত পদ্ধতিতে যোগাযোগ করে আপনার সমস্যা অবহিত করুন।

ক্রমিক নং	কখন যোগাযোগ করবেন	কার সংগে যোগাযোগ করবেন	যোগাযোগের ঠিকানা	নিষ্পত্তির সময়সীমা
০১	০২	০৩	০৪	০৫
০১।	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা	জনাব মোহাম্মদ আলী সিদ্দিকী, উপপরিচালক, ডিইএমও, খুলনা। ফোন নং: ০৪১/৭৩১৭৫২। ই-মেইল নং: demokhulna@gmail.com	৩০ কর্ম দিবস।
০২।	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	আপিল কর্মকর্তা	মহাপরিচালক, জনশক্তি, কর্মসংস্থান ও প্রশিক্ষণ ব্যুরো। ফোন নং-০২-৪৯৩৪৯৯২৫	২০ কর্ম দিবস
০৩।	আপিল কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	মন্ত্রিপরিষদ বিভাগের অভিযোগ সেল	অভিযোগ গ্রহণ কেন্দ্র, ০৫ নং গেইট, বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা।	৬০ কর্ম দিবস।