

সিটিজেন চার্টার

১. ভিশন ও মিশন :

রূপকল্প (Vision) : নিরাপদ, মানসম্মত ও মর্যাদাপূর্ণ অভিবাসন এবং অভিবাসী কর্মীদের কল্যাণ নিশ্চিত করা।

অভিলক্ষ্য (Mission) : দক্ষ অভিবাসন ব্যবস্থাপনার মাধ্যমে কর্মকর্তা জনগোষ্ঠীর নিবন্ধন, ফিসার প্রক্রিয়াকরণ, 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. প্রতিক্রিয়া সেবাসমূহ :

৩. নাগরিক সেবা :

ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্ত স্থান	সেবার মূল্য এবং পরিবেশ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্ব প্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন নম্বর, ই-মেইল)
০১।	বিএমইটি ডাটাবেজে বিদেশ গমনেচ্ছু কর্মীদের নাম নিবন্ধন ও ফিসার প্রক্রিয়াকরণ	২ দাখিলকৃত প্রয়োজনীয় কাগজপত্রাদি অনলাইনে যাচাই ও নির্ধারিত ফি পরিশোধ সাপেক্ষে নিবন্ধন ও ফিসার প্রক্রিয়াকরণ করা হয়।	৩ পাসপোর্ট ভিসার স্ট্যাকার্স, দুইকপি প্রতীক ছবি সহ নির্ধারিত ফরমে আবেদন করতে হবে। আবেদন ফরম বিনামূল্যে ডিইএমও থেকে সরবরাহ করা হয় এবং বিএমইটির ওয়েবসাইটে www.bmnet.gov.bd থেকেও পাওয়া যায়।	৪ অনলাইন নিবন্ধনের জন্য নির্ধারিত ২০০/- টাকা নিবন্ধন ফি বিকাশ, রকেট নগদ ও শিগুর কাগজের মাধ্যমে অনলাইনে পেমেট করতে হয়।	৫ ০১ (এক) দিন	জনাব সবিতা রানী মজুমদার সহকারী পরিচালক ডিইএমও, বিনাইদহ ফোন : ০২৪৭৭৭৪১৫২ jhenaidahdemo@gmail.com
০২।	অনলাইন ভিসা যাচাই।	২ ভিসার কপি দাখিল সাপেক্ষে কাতার, ওমান, তুবাই, মালয়েশিয়া, কুয়েত, সৌদি আরব ও সিঙ্গাপুর এই ০৭ (সাত) টি দেশের ভিসা অনলাইনে যাচাই করা হয়।	৩ ভিসার কপি আসা আনা আবেদন।	৪ বিনা মূল্যে	৫ ০১ (এক) দিন	জনাব সবিতা রানী মজুমদার সহকারী পরিচালক ডিইএমও, বিনাইদহ ফোন : ০২৪৭৭৭৪১৫২ jhenaidahdemo@gmail.com
০৩।	প্রবাসী কর্মীর লাল দামনের বিষয়ে সহায়তা প্রদান	২ নির্ধারিত ফরমে আবেদনের পর তদন্ত ও মতামত গ্রহণ সাপেক্ষে ওয়েজ আর্নার্স কল্যাণ বোর্ড চাকর্য প্রেরণ করা হয়।	৩ লিখিত আবেদন। নির্ধারিত ফরমে মতামত গ্রহণ। ফরম প্রাপ্তি স্থান : ডিইএমও, বিনাইদহ এবং ওয়েজ আর্নার্স কল্যাণ বোর্ডের ওয়েবসাইট www.wewb.gov.bd	৪ বিনা মূল্যে	৫ ০৩ (তিন) দিন	জনাব সবিতা রানী মজুমদার সহকারী পরিচালক ডিইএমও, বিনাইদহ ফোন : ০২৪৭৭৭৪১৫২ jhenaidahdemo@gmail.com
০৪।	মৃত প্রবাসী কর্মীর পরিবারকে লাল দামনে অনুদান/অধিকৃতদান/ মৃত্যুজনিত ক্ষতিপূরণ/ বকেয়া পাওনা, ইস্যুয়েন্স, বিশেষ ক্ষেত্রে অনুস্তু কর্মীকে অধিক সাহায্য প্রাপ্তিতে সহায়তা প্রদান	২ প্রয়োজনীয় কাগজপত্র জমা দেয়ার পর ১৫ দিনের মধ্যে তদন্ত সাপেক্ষে ওয়েজ আর্নার্স কল্যাণ বোর্ড চাকর্য প্রেরণ করা হয়।	৩ ওয়েজ আর্নার্স কল্যাণ বোর্ড, কাতার মোতাবেক ওয়াশিং সনদ, অধীকারনাম, ক্ষমতা অর্পনপত্র, ব্যাংক স্টেটমেন্ট/ প্রত্যয়নপত্র, সত্যায়িত ছবি সহ প্রয়োজনীয় কাগজপত্র। নতুন কপি প্রাপ্তি স্থান: ডিইএমও, বিনাইদহ এবং ওয়েজ আর্নার্স কল্যাণ বোর্ডের ওয়েবসাইট www.wewb.gov.bd	৪ অধিক অনুদানের ক্ষেত্রে নন-জুডিশিয়াল স্ট্যাম্প ৪০০/- এবং মৃত্যুজনিত ক্ষতিপূরণের ক্ষেত্রে নন-জুডিশিয়াল স্ট্যাম্প ৩০০/-	৫ ১৫ (পনের) দিন	জনাব সবিতা রানী মজুমদার সহকারী পরিচালক ডিইএমও, বিনাইদহ ফোন : ০২৪৭৭৭৪১৫২ jhenaidahdemo@gmail.com
০৫।	প্রবাসী কর্মীর মেধাবী সন্তানদের শিক্ষা বৃত্তি প্রাপ্তিতে সহায়তা প্রদান।	২ পত্রিকা/ ওয়েজ আর্নার্স কল্যাণ বোর্ডের ওয়েবসাইট www.wewb.gov.bd এ বিজ্ঞপ্তি প্রকাশের পর প্রয়োজনীয় কাগজপত্রের আবেদন করার পর ওয়েজ আর্নার্স কল্যাণ বোর্ড চাকর্য প্রেরণ করা হয়। অথবা ওয়েজ আর্নার্স কল্যাণ বোর্ডের ওয়েবসাইটে www.wewb.gov.bd সরাসরি অনলাইনে আবেদন করা যায়।	৩ নির্ধারিত ফরমে আবেদন। প্রবাসী কর্মীর বিএমইটির বর্ণিত ছাপের ওয়াই কার্ড। দুতাবাস কর্তৃক ইস্যুকৃত মৃত্যুসনদ (মৃত ও বিদেশ ক্ষেত্রে কর্মীদের ক্ষেত্রে) শিক্ষার্থীদের পরীক্ষার মূল নম্বর পত্রের সত্যায়িত কপি। শিক্ষার্থীদের প্রতিষ্ঠান প্রধান কর্তৃক সত্যায়িত ছবি।	৪ বিনা মূল্যে	৫ বিজ্ঞপ্তি প্রকাশিত নির্ধারিত সময়সীমা	জনাব সবিতা রানী মজুমদার সহকারী পরিচালক ডিইএমও, বিনাইদহ ফোন : ০২৪৭৭৭৪১৫২ jhenaidahdemo@gmail.com

০৬।	স্বরাষ্ট্রী কর্মীর আন্তর্জাতিক সন্মেলনের প্রতিকর্মী অন্য আর্জেন্টে সংগঠিত।	পত্রিকা / ওয়েব অনলাইন কন্সাল সেন্টার ওয়েবসাইট www.wcvch.gov.bd এ বিজ্ঞপ্তি প্রকাশের পর অয়োজনীয় ক্যাঞ্জেসনসহ আবেদন করার পর অয়োজনীয় চাকার প্রেরণ করা হয় অথবা ওয়েব অনলাইন কন্সাল সেন্টার ওয়েবসাইটে www.wcvch.gov.bd	স্বরাষ্ট্রি অনলাইনে আবেদন করা যায়	অয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তি স্বরাষ্ট্রী কর্মীর বিজ্ঞপ্তির কাগজপত্র ছাড়াও এ মার্চ কার্ড। দূতাবাস কর্তৃক ইস্যুকৃত মৃত্যুবনন (মৃত ও বিদেশ সেরত কর্মীদের ক্ষেত্রে) সমাজ সেবা আর্দিশ জরুর্ক প্রতিকর্মী কার্ড সত্যায়িত কপি। সত্যায়িত ছবি।	০ স্মিতিতে আবেদন। অভিযোগের স্বাক্ষর অয়োজনীয় কাগজপত্র।	বিনা মূল্যে	০৩ (তিন) দিন	০৩ (তিন) দিন	০৩ (তিন) দিন	এটি সারা বছর ব্যাপি কন্সাল কার্যক্রম	জন্মের সন্নিহিত রানী মঞ্জুরার সংকারী পরিচালক জিইএমও, বিনাইনহ ফোন : ০২৪৭৭৭৪১৫২ ফোন : ০২৪৭৭৭৪১৫২
০৭।	নিরাপদ: অভিবাসন ও কন্স্যাপ সংক্রান্ত অভিযোগ গ্রহণ।	অয়োজনীয় কাগজপত্রসহ লিখিত আবেদন দাখিলের পর তা নিশ্চিতের জন্য বিজ্ঞপ্তির কর্মসংস্থান শাখা/ওয়েব অনলাইন কন্সাল সেন্টার, চাকার প্রেরণ করা হয়।				বিনা মূল্যে					জন্মের সন্নিহিত রানী মঞ্জুরার সংকারী পরিচালক জিইএমও, বিনাইনহ ফোন : ০২৪৭৭৭৪১৫২ ফোন : ০২৪৭৭৭৪১৫২
০৮।	জনসচেতনতা ও প্রচারণা	নিরাপদ অভিবাসন নিশ্চিতকরণে জনসচেতনতা ও প্রচার প্রচারণা। মূল্যিত নির্মূলে সচেতনতামূলক প্রচারণা। মাধ্যমস্বত্বাধী প্রচারণা চৌকাত্ত্বয়নে প্রচারণা। স্বত্বমূলক পেপার মাধ্যমে দক্ষতা উন্নয়নের বিষয়ে উচ্চকরণ প্রচারণা সেবাঅভ্যর্থনা/সেবা গ্রহীতার নিকট হতে কোন অভিযোগ পাওয়া গেলে তা নিশ্চিতের ব্যবস্থা করা মানব পাচার গোপ এক্টে পেশ পথে প্রেমিটেশ প্রেরণে সচেতনতামূলক প্রচার প্রচারণা	অয়োজনীয় কাগজপত্র, লিখিত, পঞ্জিকা, গোপতার, বিজ্ঞপ্তি, তিতিভিত্তি। প্রাপ্তি স্থান : জিইএমও, বিনাইনহ।			বিনা মূল্যে				এটি সারা বছর ব্যাপি কন্সাল কার্যক্রম	জন্মের সন্নিহিত রানী মঞ্জুরার সংকারী পরিচালক জিইএমও, বিনাইনহ ফোন : ০২৪৭৭৭৪১৫২ ফোন : ০২৪৭৭৭৪১৫২

২.২ প্রতিষ্ঠানিক সেবা :

ক্রমঃ	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	অয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তি স্থান	সেবার মূল্য এবং পরিষোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্ব গ্রহণ কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন নম্বর, ই-মেইল)
০১।	১ তথ্য সাহায্যতা প্রদান (বিভিন্ন সরকারী দপ্তরে)	২ দাপ্তরিক পত্রের নির্দেশনার প্রেক্ষিতে তথ্য প্রদান করা হয়	৩ দাপ্তরিক/ নির্দেশনা	৪ বিনা মূল্যে	৫ ০৩ (তিন) দিন	জন্মের সন্নিহিত রানী মঞ্জুরার সংকারী পরিচালক জিইএমও, বিনাইনহ ফোন : ০২৪৭৭৭৪১৫২ ফোন : ০২৪৭৭৭৪১৫২
০২।	কারিগরি প্রশিক্ষণের জন্য বিনামূল সেবাও কর্মীদের তালিকা প্রদান	৩ বিদেশ সেরত কর্মীদের রেজিস্ট্রেশন করে কারিগরি প্রশিক্ষণের জন্য টিটিসিতে তালিকা প্রদান করা হয়।	৪ দাপ্তরিক/ নির্দেশনা	৫ বিনা মূল্যে	৬ ০২ (তিন) দিন	জন্মের সন্নিহিত রানী মঞ্জুরার সংকারী পরিচালক জিইএমও, বিনাইনহ ফোন : ০২৪৭৭৭৪১৫২ ফোন : ০২৪৭৭৭৪১৫২

২.৩ অভ্যন্তরীণ সেবা :

ক্রমঃ	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	অয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তি স্থান	সেবার মূল্য এবং পরিষোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্ব গ্রহণ কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন নম্বর, ই- মেইল)
০১।	১ স্থিতি অনুমোদন	২ নির্ধারিত ফরমে আবেদন ও অয়োজনীয় কাগজপত্র দাখিলের প্রেক্ষিতে অনুমোদন দেয়া হয়।	৩ নির্ধারিত ফরমে আবেদন স্থিতি হিসাব ও সাংগঠিত কাগজ নির্ধারিত সময় প্রাপ্তি স্থান জিইএমও, বিনাইনহ	৪ বিনা মূল্যে	৫ ০৫ (পাঁচ) দিন	জন্মের সন্নিহিত রানী মঞ্জুরার সংকারী পরিচালক জিইএমও, বিনাইনহ ফোন : ০২৪৭৭৭৪১৫২ ফোন : ০২৪৭৭৭৪১৫২

০২।	জিপিএফ অগ্রিম (অগ্রান)	নির্ধারিত রকমে আবেদন ও প্রয়োজনীয় কাগজপত্র দাখিলের পর মহাপরিচালক, বিএমইটি, বরাকর মঞ্জুরীর জন্য আয়তন করা	নির্ধারিত রকমে আবেদন জিপিএফ হিসাব শ্রুিপ (সংশ্লিষ্ট হিসাব রক্ষণ অফিস কর্তৃক প্রদত্ত) ফরম প্রাপ্তি স্থান : ডিইএমও বিনাইনহ।	বিনা মূল্যে	০৫ (পাঁচ) দিন	জন্মের সর্বিতা রানী মজুমদার সহকারী পরিচালক ডিইএমও, বিনাইনহ ফোন : ০২৪৭৭৭৪১১৫২
০৩।	অবসর উৎসে ছুটি ও লাভাঘণ্টা অগ্রান	ইএলপিপি, সার্ভিস চেষ্টামেন্টসহ লিখিত আবেদন দাখিলের পর মহাপরিচালক, বিএমইটি, ঢাকায় মঞ্জুরীর জন্য প্রেরণ করা হয়।	লিখিত আবেদন ইএলপিপি সার্ভিস চেষ্টামেন্ট	বিনা মূল্যে	০৫ (পাঁচ) দিন	jhenaidahdemo@gmail.com জন্মের সর্বিতা রানী মজুমদার সহকারী পরিচালক ডিইএমও, বিনাইনহ ফোন : ০২৪৭৭৭৪১১৫২

৩. আওতাধীন নজর/সংস্থা/অন্যান্য প্রতিষ্ঠান সমূহের পিটিয়েন চাটার বিধি।
৪. আপনার (সেবা গ্রহীতার) কাছে আমাদের সেবা প্রদানকারীর প্রাচীনা:

ক্রমঃ	প্রতিক্রিয়া/ কার্যক্রম সেবা গ্রহীতার লক্ষ্য করণীয়
০১।	স্বয়ং সম্পূর্ণ আবেদন জমা প্রদান
০২।	যথাযথ প্রতিমায় প্রয়োজনীয় ফি পরিশোধ করা
০৩।	প্রয়োজ্য ক্ষেত্রে মোবাইল মেসেজ/ই-মেইলের নির্দেশনা অনুসরণ করা
০৪।	সাপক্ষেত্রে অন্য ধর্ম তারিখে নির্ধারিত সময়ের পূর্বে উপস্থিত থাকার
০৫।	অনারসলাক কোন/ তদারিচ না করা

৫. অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা (GRS):
সেবা গ্রহীতেত অপসৃষ্ট হলে অভিযোগ করে অভিযোগের দিন (নাম, ঠিকানা, ও মোবাইল নম্বর) অথবা দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার সংযোগে কলন তার কাছ থেকে সমাধান পাওয়া না গেলে নিম্নোক্ত পদ্ধতিতে যোগাযোগ করে আপনার সমস্যা অবহিত করুন।

ক্রমঃ	কখন যোগাযোগ করবেন	কর সংযোগে যোগাযোগ করবেন	যোগাযোগের ঠিকানা	নির্ণয়িত সময়সীমা
	১	২	৩	৪
০১।	দায়িত্ব প্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান নিতে ব্যর্থ হলে	অভিযোগ নির্ণয়িত কর্মকর্তা	জন্মের সর্বিতা রানী মজুমদার, সহকারী পরিচালক ডিইএমও, বিনাইনহ। ফোন নং- ০২৪৭৭৭৪১১৫২	৩০ (ত্রিশ) কর্ম দিন
০২।	অভিযোগ নির্ণয়িত কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান নিতে ব্যর্থ হলে	আপিল কর্মকর্তা	jhenaidahdemo@gmail.com মহাপরিচালক, জনশক্তি, কর্মসংস্থান ও প্রশিক্ষণ ব্যুরো ফোন নং- ০২-৪৩৩৪৯৯২৫	২০ (বিশ) কর্ম দিন
০৩।	আপিল কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান নিতে ব্যর্থ হলে	মন্ত্রিপরিষদ বিভাগের অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেন	অভিযোগ গ্রহণ কেন্দ্র, ০৫ নং গেইট, বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা।	৬০ (ষাট) কর্ম দিন