

গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার
সিটিজেন চার্টার
জেলা কর্মসংস্থান ও জনশক্তি, মানিকগঞ্জ
E-mail: demomanikganj@gmail.com

১। ভিশন ও মিশন:

ভিশন : বৈদেশিক কর্মসংস্থান সংক্রান্ত সেবা প্রদান ও অভিবাসন কর্মীদের অধিকতর কল্যাণ ও নিরাপদ অভিবাসন নিশ্চিতকরণ।

মিশন : বিশ্ব শ্রম বাজারের চাহিদার ভিত্তিতে দক্ষ অভিবাসন ব্যবস্থাপনার মাধ্যমে বেকার জনগোষ্ঠির বৈদেশিক কর্মসংস্থানের সুযোগ বৃদ্ধির মাধ্যমে দেশের অর্থনৈতিক সমৃদ্ধি অর্জন এবং অভিবাসী কর্মীদের অধিকতর কল্যাণ ও অধিকার নিশ্চিত করা।

২। সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি:

২.১ নাগরিক সেবা

ক্রম	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তি স্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময় সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
1	2	3	4	5	6	7
১	কর্ম নিয়ে বিদেশ গমনেচ্ছু কর্মীদের নাম নিবন্ধন	(ক) ৪ নং কলামে বর্ণিত কাগজপত্র দাখিল সাপেক্ষে বিএমইটি'র ডাটাবেজে নাম নিবন্ধন করা হয়	১. ছবিসহ নির্ধারিত ফরমে আবেদন পত্র ২. পাসপোর্ট এর ফটোকপি ৩. শিক্ষাগত যোগ্যতা ও অভিজ্ঞতার সনদের ফটোকপি (যদি থাকে) ৪. বিএমইটি'র ওয়েব পোর্টাল(www.bmet.gov.bd)	সরকার কর্তৃক নির্ধারিত ২২০/- টাকার পে-অর্ডার প্রবাসী কল্যাণ কর্তৃক ইস্যুকৃত	১ কর্ম দিবস	সহকারী পরিচালক
২	কর্ম নিয়ে বিদেশগামী কর্মীদের বায়োমেট্রিক (আঙ্গুলের ছাপ) ইমপ্রেশান গ্রহণ	পাসপোর্ট, ভিসার ফটোকপি, রেজিঃ কার্ডের ফটোকপি, ট্রেনিং এর সার্টিফিকেটের ফটোকপি সহ স্ব-শরীরে উপস্থিত হয়ে ফিঙ্গার ইমপ্রেশান প্রদান	রেজিঃ আইডি, পাসপোর্ট, ভিসা, ট্রেনিং এর সার্টিফিকেটের ফটোকপি	বিনামূল্যে	১ কর্ম দিবস	জনশক্তি জরীপ কর্মকর্তা - ১
৩	বিদেশে গমনেচ্ছু মহিলা কর্মীদের অভিবাসন সংক্রান্ত তথ্য সেবা ও প্রশিক্ষণ গ্রহণে সার্বিক সহায়তা	জেলা কর্মসংস্থান ও জনশক্তি অফিস অতি সংবেদনশীলভাবে তথ্য সেবা প্রদানসহ মহিলা কারিগরী প্রশিক্ষণ কেন্দ্রের সাথে যোগসূত্র স্থাপন করে	১. আবেদন পত্র ২. বিএমইটি'র ডাটাবেজে নাম নিবন্ধন	বিনামূল্যে	১ কর্ম দিবস	জনশক্তি জরীপ কর্মকর্তা - ২
৪	অভিবাসন সংক্রান্ত তথ্য সেবা প্রদান	ডকুমেন্টা, লিফলেট, মোবাইল, ওয়েব পোর্টাল এর মাধ্যমে তথ্য প্রদান করা হয়।	বুকলেট, ব্রশিয়ার, হ্যান্ডবিল ডিইএমও হতে সংগ্রহ করা যাবে	বিনামূল্যে	১ কর্ম দিবস	জনশক্তি জরীপ কর্মকর্তা - ১
৫	প্রবাসী নির্ধারিত নারী কর্মীদেরকে আনায়ন সহায়তা	পরিবারদের পক্ষ হতে প্রাপ্ত আবেদনপত্র প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণ ও সদর দপ্তরে প্রেরণ।	আবেদনসহ প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	বিনামূল্যে	১ কর্মদিবস	জনশক্তি জরীপ কর্মকর্তা - ১
৬	অভিবাসন সংক্রান্ত অভিযোগ গ্রহণ, তদন্ত ও নিষ্পত্তির ব্যবস্থা গ্রহণ	অভিযোগ তদন্ত ও সহায়তা প্রদান শাখা কর্তৃক অভিবাসনে প্রতারণার শিকার হলে সুনির্দিষ্ট অভিযোগ দায়ের এর পরিপ্রেক্ষিতে প্রাপ্ত অভিযোগে প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণ ও সদর দপ্তরে প্রেরণ।	আবেদনসহ প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং অভিযোগ প্রাপ্তির পরিপ্রেক্ষিতে সদর দপ্তরে শুনানি, তদন্ত, মামলা দায়ের করণ	বিনামূল্যে	১ কর্ম দিবস অথবা সর্বোচ্চ ৭দিন	জনশক্তি জরীপ কর্মকর্তা - ১

৭	কর্ম নিয়ে বিদেশ গমনকারী ও প্রত্যাগত প্রবাসী কর্মীদেরকে অভিবাসন ঋণ সংক্রান্ত সেবা প্রদান	এমআরসি এর মাধ্যমে প্রবাসী কল্যাণ ব্যাংকে সরাসরি যোগাযোগ স্থাপন, ঋণ গ্রহণ ও সঞ্চয়ে উদ্বুদ্ধ করা	অভিবাসন সংক্রান্ত প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	বিনামূল্যে	১ কর্ম দিবস	জনশক্তি জরীপ কর্মকর্তা - ২
৮	বৈধ চ্যানেলে রেমিটেন্স প্রেরণে অভিবাসী কর্মীদেরকে উৎসাহিত ও ব্যাপক প্রচার	ডিইএমও অফিসে আগত অভিবাসী কর্মীদেরকে ডকুমেন্টা, মাইকিং, হ্যান্ডবিল, লিফলেট প্রদানের মাধ্যমে উৎসাহিত করা	সরকার অনুমোদিত তফসিলি ব্যাংক, ফরেন একচেঞ্জ, বাংলাদেশ ব্যাংক কর্তৃক অনুমোদিত আর্থিক প্রতিষ্ঠান	বিনামূল্যে	১ কর্ম দিবস	জনশক্তি জরীপ কর্মকর্তা - ১
৯	সরকার অনুমোদিত বৈধ রিক্রুটিং এজেন্সী সমূহের নাম ও ঠিকানা সংরক্ষণ এবং অভিবাসীদের সরবরাহ	সরকার অনুমোদিত বৈধ রিক্রুটিং এজেন্সীসমূহের নাম ও ঠিকানা অভিবাসী চাওয়া মাত্র জেলা অফিস থেকে প্রদান করা হয়।	চাহিবা মাত্র তালিকা সরবরাহ করা www.bmet.gov.bd	বিনামূল্যে	১ কর্ম দিবস	জনশক্তি জরীপ কর্মকর্তা - ১
১০	নিরাপদ অভিবাসনে জেলার সকল সরকারি দপ্তরসহ এনজিও সংস্থাকে সম্পূর্ণ পূর্বক ব্যাপক প্রচার ও জনসচেতনতাবৃদ্ধি	বুকলেট, ব্রশিয়ার, পোস্টার, ডকুমেন্টা প্রদর্শন, অভিবাসন মেলা, ডিজিটাল মেলা সহ ইত্যাদির মাধ্যমে নিয়মিত প্রচারনা চালানো হয়।	অভিবাসন সংক্রান্ত তথ্য ডিইএমও হতে সংগ্রহ করা যাবে	বিনামূল্যে	১ কর্ম দিবস	জনশক্তি জরীপ কর্মকর্তা - ১
১১	দেশে ও বিদেশে কর্মসংস্থানের বিজ্ঞপ্তি সংগ্রহ ও প্রচার	ডিইএমও সৃষ্টির মূল ম্যান্ডেট হচ্ছে কর্মসংস্থানের ব্যবস্থা গ্রহণ। জন প্রশাসন মন্ত্রণালয় এর সম/আর-১/এম-১/৮৮-৮৬(২০০) তারিখ : ৪/৩/১৯৯০ অনুসারে সকল নিয়োগ বিজ্ঞপ্তি জেলা কর্মসংস্থান ও জনশক্তি অফিসে প্রেরণ ও প্রচারের ব্যবস্থা গ্রহণ	বিভিন্ন দপ্তর থেকে প্রাপ্ত নিয়োগ বিজ্ঞপ্তি, বিএমইটি'র ওয়েব পোর্টাল ও ডিইএমও'র নোটিশ বোর্ড	বিনামূল্যে	১ কর্ম দিবস	জনশক্তি জরীপ কর্মকর্তা - ১
১৬	বিএমইটি কর্তৃক সময় সময় জারীকৃত অন্যান্য আদেশ নির্দেশ	আদেশ/প্রদত্ত নির্দেশনা অনুসারে	প্রদত্ত আদেশ ও নির্দেশনা	বিনামূল্যে	প্রদত্ত নির্দেশনা	সহকারী পরিচালক
১৭	প্রতি বছর ১৮ ডিসেম্বর আন্তর্জাতিক অভিবাসী দিবস যথাযোগ্য মর্যাদায় পালন	সরকার প্রদত্ত নির্দেশনা মেনে দিবসটি পালন	র্যালি, আলোচনা সভা, সাংস্কৃতিক অনুষ্ঠান, অভিবাসীদের সন্তানদের শিক্ষাবৃত্তি প্রদান, রেমিটেন্স আহরণকারীদের সম্মান প্রদর্শন	বিনামূল্যে	১ কর্মদিবস	সহকারী পরিচালক
১৮	প্রবাসীর মেধাবী সন্তানদের শিক্ষা বৃত্তি প্রদান	ওয়েজ আর্নাস কল্যাণ বোর্ড (ওআকবো) থেকে প্রাপ্ত বিজ্ঞপ্তি প্রচার করা হয়	ওআকবো এর নির্দেশনা মোতাবেক আবেদনসহ প্রয়োজনীয় কাগজপত্র প্রার্থী সরাসরি/ডাকযোগে ওয়েজ আর্নাস কল্যাণ বোর্ড এর প্রেরণ করে থাকেন।	বিনামূল্যে	ওআকবো এর নির্দেশনা মোতাবেক	সহকারী পরিচালক
১৯	অসুস্থ প্রবাসী কর্মীকে দেশে ফেরত আনাসহ চিকিৎসার ব্যবস্থা করণ	দূতাবাস/ওয়েজ আর্নাস কল্যাণ বোর্ড/অসুস্থ পরিবার এর নিকট হতে সংবাদ পাওয়ার সাথে সাথে বিমান বন্দর থেকে অসুস্থ কর্মী গ্রহণ ও চিকিৎসার্থে হাসপাতালে ভর্তির ব্যবস্থাসহ খোজ খবর নেয়াসহ চিকিৎসা সহায়তা প্রদান	দূতাবাস/মন্ত্রণালয়/বিএমইটি/ওয়েজ আর্নাস কল্যাণ বোর্ড (ওআকবো) এবং অসুস্থ পরিবারের নিকট হতে আবেদন/ পত্র	বিনামূল্যে	১ কর্ম দিবস	জনশক্তি জরীপ কর্মকর্তা ১ জনশক্তি জরীপ কর্মকর্তা - ২

২০	মৃত প্রবাসী কর্মীর পরিবার এর অভিজ্ঞায় অনুসারে মৃতদেহ দেশে ফেরত আনা বা সংশ্লিষ্ট দেশে দাফন করণ	দূতাবাস/ওআকবো/ পরিবারের নিকট হতে সংবাদ/ই-মেইল পাওয়ার সংগে সংগে মৃতের স্থায়ী ঠিকানায় সরজমিনে গমন পূর্বক তদন্ত প্রতিবেদন ওআকবো/বিএমইটি ঢাকার মাধ্যমে	আবেদন পত্র ও পরিবার সনদপত্র	বিনামূল্যে	১ থেকে সর্বোচ্চ ৩ কর্মদিবস	সংশ্লিষ্ট শাখার দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা
২১	মৃত প্রবাসী কর্মীর মৃতদেহ বিমান বন্দরে প্রবাসী কল্যাণ ডেস্ক এর মাধ্যমে গ্রহণ, পরিবহন ও দাফন সংক্রান্ত আর্থিক সাহায্য প্রদান	বিদেশে মৃত্যুবরণকারী প্রবাসী কর্মীর মৃতদেহ দেশে পৌছা মাত্রই বিমান বন্দরের আনুষ্ঠানিকতা শেষে মৃতের পরিবার এর নিকট মৃতদেহ হস্তান্তর এবং লাশ পরিবহন ও দাফন বাবদ ৩৫,০০০/- টাকার চেক প্রদান	১. পরিবার সনদপত্র (নির্ধারিত ফরমেটে) ২. ক্ষমতা অর্পন সনদ (ক্ষেত্র বিশেষে) ৩. চেক গ্রহিতার ছবি ৪. ১০ টাকা মূল্যমানের রেভিনিউ স্প্যান্স ১টি ৫. লাশের সাথে আগত প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	বিনামূল্যে	১ কর্ম দিবস	সংশ্লিষ্ট শাখার দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা
২২	মৃত প্রবাসী কর্মীর আর্থিক অনুদান প্রদানের ব্যবস্থা গ্রহণ ও প্রাপ্ত চেক বিতরণ	বিমান বন্দর দিয়ে প্রবাসীদের আগত প্রত্যেকটি মৃত দেহের অনুকূলে প্রবাসী কল্যাণ ডেস্ক কর্তৃক সৃজিত নথি যাচাই বাছাই পূর্বক ওয়েজ আর্নাস কল্যান বোর্ড কর্তৃক মৃতের অনুকূলে চাহিদাপত্র ইস্যু করা হয়। ডিইএমও কর্তৃক তদন্ত পূর্বক পূর্ণাঙ্গ প্রস্তাব পুনরায় ওয়েজ আর্নাস কল্যাণ বোর্ড (ওআকবো), ঢাকায় প্রেরণ করা হয় যার ভিত্তিতে ৩,০০,০০০/- (তিন লক্ষ) টাকার চেক প্রাপ্তি সাপেক্ষে মৃতের পরিবারকে হস্তান্তর করা।	১. পরিবার সনদ পত্র ২. ব্যাংক হিসাব নম্বরের প্রত্যয়ন পত্র ৩. দায়মুক্তি সনদ, ক্ষমতা অর্পন ও অংগীকার নামা ৪. প্রত্যেক ওয়ারিশের ৩ কপি ছবি	বিনামূল্যে	২ মাস	সংশ্লিষ্ট শাখার দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা
২৩	মৃত প্রবাসীর মৃত্যুজনিত ক্ষতিপূরণ প্রাপ্তিতে সার্বিক সহায়তা ও প্রাপ্ত চেক বিতরণ	ওয়েজ আর্নাস কল্যাণ বোর্ড (ওআকবো) থেকে চাহিদা পত্র প্রাপ্তি সাপেক্ষে মৃতের মৃত্যুজনিত ক্ষতিপূরণ প্রদানের জন্য মৃতের পরিবার কর্তৃক দাখিলকৃত কাগজপত্র তদন্ত পূর্বক পূর্ণাঙ্গ প্রস্তাব ওআকবো, ঢাকায় প্রেরণ চেক প্রাপ্তি সাপেক্ষে পরিবারের সদস্যদের মধ্যে বিতরণ।	১. পরিবার সনদ পত্র ২. ব্যাংক হিসাব নম্বরের প্রত্যয়ন পত্র ৩. দায়মুক্তি সনদ, ক্ষমতা অর্পন ও অংগীকার নামা ৪. প্রত্যেক ওয়ারিশের ৩ কপি ছবি	বিনামূল্যে	দূতাবাস থেকে মতামত প্রাপ্তির পর	সংশ্লিষ্ট শাখার দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা

২.২ অভ্যন্তরীণ সেবা :

ক্রঃনং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তি স্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময় সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১	ভাতাসহ শ্রান্তি বিনোদন ছুটি	৪ নং কলামে বর্ণিত কাগজপত্রাদি যাচাই বাছাইয়াত্তে সঠিক থাকলে ভাতাসহ শ্রান্তি বিনোদন ছুটি মঞ্জুর করা হয়। পত্র দ্বারা অবহিত করা হয়।	১. আবেদন ২. পূর্বের মঞ্জুরী কপি ৩. ছুটি প্রাপ্যতার (গেজেটেড কর্মকর্তাদের ক্ষেত্রে) সনদ ৪. মূল বেতনের প্রত্যয়নপত্র ৫. মেয়াদ পূর্তি	বিনামূল্যে	৭ কর্মদিবস	সহকারী পরিচালক
২	অর্জিত ছুটি	৪ নং কলামে বর্ণিত কাগজপত্রাদি যাচাই বাছাইয়াত্তে সঠিক থাকলে অর্জিত ছুটি মঞ্জুর করা হয়। পত্র দ্বারা অবহিত করা হয়।	১. সুনির্দিষ্ট কারণ উল্লেখপূর্বক আবেদন ২. ছুটি প্রাপ্যতার সনদ ৩. মেডিক্যাল সনদ	বিনামূল্যে	৭ কর্মদিবস	সহকারী পরিচালক
৩	জিপিএফ অগ্রিম	পার্শ্বে বর্ণিত কাগজপত্রাদি সঠিক পাওয়া গেলে ন্যূনতম সময়ের মধ্যে অনুমোদন দেয়া হয়। পত্র মারফত জানানো হয়।	১. নির্ধারিত ফরমে আবেদনপত্র ২. জিপিএফ হিসাবে জমাকৃত টাকার প্রমানক	বিনামূল্যে	৭ কর্মদিবস	সহকারী পরিচালক

ক্রঃনং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তি স্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময় সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
৪	কর্মকর্তা-কর্মচারীদের পেনশন, অবসরোত্তর ছুটি ও লামগ্রান্ড, বর্হির বাংলাদেশ ছুটি, উচ্চতর শিক্ষা ছুটি, প্রসূতিজনিত ছুটি, পাসপোর্ট করার অনুমতি	৪নং কলামের বর্ণিত কাগজপত্র যাচাই বাছাইয়াস্তে সঠিক থাকলে প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণের জন্য ব্যুরোর সদর দপ্তরে প্রেরণ।	নির্ধারিত ফরম ও বিধি মোতাবেক প্রয়োজনীয় কাগজপত্রসহ আবেদন।	বিনামূল্য	২ কর্মদিবস	সহকারী পরিচালক
৫	বিবিধ প্রশাসনিক সংশ্লিষ্ট আবেদন অগ্রায়ন	প্রযোজ্যতা অনুযায়ী	প্রযোজ্যতা অনুযায়ী	বিনামূল্য	২ কর্মদিবস	সহকারী পরিচালক

৩. অভিযোগ ব্যবস্থাপনা পদ্ধতি (GRS) :

সেবা প্রাপ্তিতে অসন্তুষ্ট হলে দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার সঙ্গে যোগাযোগ করুন। তিনি সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে নিম্নোক্ত পদ্ধতিতে যোগাযোগ করে আপনার সমস্যা অবহিত করুন।

ক্রঃনং	কখন যোগাযোগ করবেন	কোথায় যোগাযোগ করবেন	নিষ্পত্তির সময়সীমা	যোগাযোগের ঠিকানা
১	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	মহাপরিচালক বিএমইটি	০৭ দিন।	নাম : মহাপরিচালক ফোন: ৯৩৪৯৯২৫, ৮৩১৩৩১৪ ইমেইল: dg@bmet.gov.bd ওয়েব পোর্টাল: প্রতিষ্ঠানের ওয়েব পোর্টালের GRS লিঙ্ক
২	Public Grievance ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	কেন্দ্রীয় অভিযোগ ব্যবস্থাপনা পদ্ধতি (GRS)	১৫ দিন।	<ul style="list-style-type: none"> মন্ত্রণালয়ের ক্ষেত্রে মন্ত্রিপরিষদ বিভাগের GRS পোর্টালের ঠিকানা জেলা প্রশাসনের ক্ষেত্রে বিভাগীয় কমিশনারের GRS পোর্টালের ঠিকানা

৪. আপনার কাছে আমাদের প্রত্যাশা :

ক্রমিক নং	প্রতিশ্রুত/কাঙ্ক্ষিত সেবা প্রাপ্তির লক্ষ্যে করণীয়
১)	নির্ধারিত ফরমে সম্পূর্ণভাবে পূরণকৃত আবেদন জমা প্রদান
২)	সঠিক মাধ্যমে প্রয়োজনীয় ফিস পরিশোধ করা
৩)	সাক্ষাতের জন্য নির্ধারিত সময়ের পূর্বেই উপস্থিত থাকা
৪)	সেবা প্রদানের নির্ধারিত পদ্ধতি অনুসরণ করা
৫)	চাহিত কাগজপত্রাদি সঠিকভাবে দাখিল
৬)	মধ্যস্থত্বভোগীর দারস্থ না হওয়া।