



গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার  
জেলা কর্মসংস্থান ও জনশক্তি অফিস, বগুড়া  
জনশক্তি, কর্মসংস্থান ও প্রশিক্ষণ ব্যুরো  
প্রবাসী কল্যাণ ও বৈদেশিক কর্মসংস্থান মন্ত্রণালয়  
www.bmet.bogra.gov.bd



## সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (Citizen's Charter)

### ১. ভিশন ও মিশন

**ব্লুপকল্প (Vision):** দক্ষ কর্মীগণের তথ্য সম্বলিত সমৃদ্ধ ডাটা ব্যাংক প্রস্তুতি, হয়রানী ও নিরাপদ অভিবাসন নিশ্চিত এবং বাংলাদেশকে একটি অন্যতম শীর্ষ স্থানীয় কর্মী প্রেরণকারী দেশে পরিণত করা।

**অভিলক্ষ্য (Mission):** দক্ষ অভিবাসন ব্যবস্থাপনার মাধ্যমে বেকার জনগোষ্ঠীর বৈদেশিক কর্মসংস্থানের সুযোগ সৃষ্টি এবং অভিবাসী কর্মীদের অধিকতর কল্যাণ ও অধিকার নিশ্চিত করা।

### ২. প্রতিশ্রুতি সেবাসমূহ :

#### ২.১ নাগরিক সেবা

ক্রম নং	সেবার মান	সেবা প্রদান প্রক্রতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তি	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা/কর্মচারী (নাম, পদবি, ফোন নম্বর ও ইমেইল)
১	২	৩	৪	৫	৬	৭
০১।	অনলাইনে কর্মী নিবন্ধন	৪নং কলামে বর্ণিত কাগজপত্র পাওয়া গেলে অনলাইনে ডাটাবেজে কর্মী নিবন্ধন করা হয়।	১। নাগরিকত্ব সনদ ২। এনআইডি/জন্ম নিবন্ধন	২০০/- টাকা (মোবাইল ব্যাংকিং এর মাধ্যমে)	১ কর্ম দিবস	এ.টি.এম আনিছুল্লাহমান, এমএসও ০১৭৮৮-৪২৭৯০২ atm.naogaon@gmail.com
০২।	বিদেশগামী কর্মীদের ফিঙ্গার ইমপ্রেশন গ্রহণ	৪নং কলামে বর্ণিত কাগজপত্র যাচাইপূর্বক ফিঙ্গার ইমপ্রেশন নেয়া হয়।	১। পাসপোর্টের ফটোকপি ২। সত্যায়িত ভিসার কপি ৩। চুক্তি পত্র/ওয়ার্ক পারমিট	বিনামূল্যে	১ কর্ম দিবস	মোঃ শাহনেওয়াজ খান, কেয়ারটেকার ০১৭৯৯-০৬৬৬৮০ Shahankhan51@gmail.com
০৩।	বিদেশ গমনেচ্ছুদের প্রি- ডিপাচার প্রশিক্ষণ প্রদান	অত্র অফিসে বিদেশ গমনেচ্ছুদের ৩ দিনের প্রি- ডিপাচার প্রশিক্ষণ প্রদান করা হয়।	১। পাসপোর্টের ফটোকপি ২। বিএমইটি রেজিস্ট্রেশন ৩। ২ কপি ছবি ৪। এনআইডি কার্ডের কপি	বিএমইটি কর্তৃক নির্ধারিত ২০০/-	৩ দিন	মোঃ ফিরোজ জামান সরকার, এমএসও ০১৯১৫-৪৯৯২৬১ firozmet@gmail.com
০৪।	প্রবাসে মৃত কর্মীর লাশ আনয়ন ও দাফন কাফনে সহায়তা	সরেজমিনে লাশ দাফনের মতামত সংগ্রহ ও প্রয়োজনীয় ডকুমেন্ট সম্পর্কে অবহিত করা হয়।	১। লাশ দাফনের মতামত ২। ইউপি চেয়ারম্যানের প্রত্যয়ন পত্র	বিনামূল্যে	১ কর্ম দিবস	মোঃ শাহজাহান আলী, এমএসও ০১৭১৮-৭৮৯৯৫৮ shahjahan9958@gmail.com
০৫।	প্রবাসে মৃত্যুজনিত ক্ষতিপূরণ ও বকেয়া পাওনা আদায়	ওয়েজ আর্নাস কল্যাণ বোর্ডের নির্দেশে সরেজমিনে তদন্ত করে উত্তরাধিকারী নির্ধারণ এবং ছবি ও কাগজপত্র যাচাই করে ওয়েজ আর্নাস কল্যাণ বোর্ডে প্রেরণ।	১। ওয়ারিশ সনদ ২। পাওয়ার অব এ্যাটর্নী ৩। চেয়ারম্যানের প্রত্যয়ন পত্র ৪। পাসপোর্টের ফটোকপি ৫। ডেথ সার্টিফিকেট ৬। ব্যাংক স্টেটমেন্ট	বিনামূল্যে	১৫-৩০ কর্ম দিবস	"

০৬।	প্রবাসে মৃত কর্মীর উত্তরাধিকারীদের আর্থিক সাহায্য প্রদান	ওয়েজ আর্নাস কল্যাণ বোর্ডের নির্দেশে সরেজমিনে তদন্ত করে উত্তরাধিকারী	"	বিনামূল্যে	১৫-৩০ কর্ম দিবস	"
০৭।	প্রবাসী কর্মীর মেধাবী সন্তানদের শিক্ষাবৃত্তির বিজ্ঞপ্তি প্রচার	১। বিভিন্ন স্কুল/কলেজ/মাদ্রাসায় বিজ্ঞপ্তি প্রচার। ০২। দপ্তরের নোটিশ বোর্ড/স্থানীয় পত্রিকা/ওয়েবসাইটে প্রকাশ।	অত্র অফিসের নোটিশ বোর্ড	বিনামূল্যে	আবেদনের শেষ তারিখ পর্যন্ত	শাহ মোঃ আব্দুল্লাহেল কাফি, এমএসও ০১৭৮৮-৯৯৩৪৪৪ sm.kafi1968@gmail.com
০৮।	প্রবাসী কর্মীর মেধাবী সন্তানদের (বৃত্তিপ্রাপ্ত) শিক্ষা বৃত্তির চেক প্রদান	ওয়েজ আর্নাস কল্যাণ বোর্ড হতে প্রাপ্ত শিক্ষাবৃত্তির চেক বৃত্তি প্রাপ্তদের ফোন করে অবহিত করে নির্দিষ্ট তারিখে প্রদান করা হয়।	১। শিক্ষা প্রতিষ্ঠান প্রধান প্রদত্ত অধ্যয়নের প্রত্যয়নপত্র ২। মার্কসসীট	বিনামূল্যে	৩ কর্ম দিবস	"
০৯।	নিরাপদ অভিবাসন ও মানব পাচার প্রতিরোধ সংক্রান্ত তথ্য প্রচারণা	বুকলেট, লিফলেট, পোস্টার এবং ডকুড্রামা, টিভিসি ব্যবহার, অভিবাসন মেলা, ডিজিটাল মেলা, উন্নয়ন মেলার মাধ্যমে প্রচারণা চালানো।	অভিবাসন সংক্রান্ত তথ্য অত্র অফিস হতে সংগ্রহ করা যায়।	বিনামূল্যে, তাৎক্ষণিক	১ কর্ম দিবস	কে এম আব্দুল ওয়াদুদ, এমএস ০১৭১২-৪৯৯৪৪৬ a.wadud9944@yahoo.com
১০।	ভিসা যাচাই	কয়েকটি দেশের ভিসা অনলাইনে যাচাই করা যায়।	১। পাসপোর্টের ফটোকপি ২। ভিসার ফটোকপি	বিনামূল্যে	১ কর্ম দিবস	শাহ মোঃ আব্দুল্লাহেল কাফি, এমএসও ০১৭৮৮-৯৯৩৪৪৪ sm.kafi1968@gmail.com
১১।	বিদেশগামী কর্মীদের ঋণ সহায়তা পরামর্শ প্রদান	প্রবাসী কল্যাণ ব্যাংক থেকে ঋণ প্রাপ্তির পরামর্শ ও সহযোগিতা প্রদান।	১। পাসপোর্টের ফটোকপি ২। ভিসার ফটোকপি	বিনামূল্যে	১ কর্ম দিবস	"
১২।	তথ্য প্রদান	১। লিখিত ভাবে তথ্য প্রদান করা হয় ২। হাতে হাতে/ই-মেইলে	তথ্য অধিকার আইনের নির্ধারিত ফরমে আবেদন	বিনামূল্যে	৩ কর্ম দিবস	মোঃ শাহজাহান আলী, এমএসও ০১৭১৮-৭৮৯৯৫৮
১৩।	বিদেশফেরত প্রবাসীদের রেজিস্ট্রেশন	৪নং কলামে বর্ণিত কাগজপত্র পাওয়া গেলে অনলাইন ডাটাবেজে নিবন্ধন করা হয়।	১। পাসপোর্টের ফটোকপি ২। এনআইডি/জন্মনিবন্ধনের ফটোকপি	বিনামূল্যে	১ কর্ম দিবস	এ.টিএম আনিছুজ্জামান, এমএসও ০১৭৮৮-৪২৭৯০২ atm.naogaon@gmail.com
১৪।	প্রবাস গমনেচ্ছু কর্মীদের তথ্য সেবা প্রদান	অভিবাসনের বিভিন্ন দিক সম্পর্কে পরামর্শ প্রদান করা হয়।	অত্র অফিসের হেল্প ডেস্ক	বিনামূল্যে	১ কর্ম দিবস	মোঃ আব্দুল হান্নান, স্টাট মুদ্রাক্ষরিক কাম কম্পিউটার অপারেটর ০১৮৪৮-০৭৭৯৪৬, razu.dfo@gmail.com
১৫।	অভিবাসন সংক্রান্ত অভিযোগ গ্রহণ, তদন্ত ও নিষ্পত্তির ব্যবস্থা গ্রহণ	সামিল বৈঠকের মাধ্যমে এবং <a href="http://stageilopublic.dnet.org.bd/ComplaineForm">http://stageilopublic.dnet.org.bd/ComplaineForm</a> এ অভিযোগ দাখিল করিয়ে।	আর্থিক লেনদেনের ডকুমেন্ট	বিনামূল্যে	৩ কর্ম দিবস	মোঃ আতিকুর রহমান, এডি ০১৭১৫-১৩৯১৩৯, atiq70@gmail.com

## ২.২ প্রাতিষ্ঠানিক সেবা

ক্রম নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তি স্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দাফিত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা/কর্মচারী (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ইমেইল)
১	২	৩	৪	৫	৬	৭
০১।	বিদেশ গমনেচ্ছুদের প্রি-ডিপাচার প্রশিক্ষণ	টিটিসি-তে গমনপূর্বক প্রশিক্ষণ প্রদান করা হয়	টিটিসি	নির্ধারিত ২০০/- ফি টিটিসি কর্তৃক	১ ঘন্টা	মোঃ আতিকুর রহমান, এডি ০১৭১৫-১৩৯১৩৯,

				আদায়কৃত		atiq70@gmail.com
০২।	মহিলা গৃহকর্মী নির্বাচন	টিটিসি-তে গমনপূর্বক গাইডলাইন অনুযায়ী নির্বাচন করা হয়	টিটিসি	বিনামূল্যে	প্রয়োজনীয় সময়	"
০৩।	সরকারী/বেসরকারী প্রতিষ্ঠানের চাহিদানুযায়ী তথ্য প্রদান	মৌখিকভাবে/লিখিতভাবে/ই-মেইল	আবেদনের প্রেক্ষিতে	বিনামূল্যে	৩ কর্মদিবস	মোঃ শাহজাহান আলী, এমএসও ০১৭১৮-৭৮৯৯৫৮ shahjahan9958@gmail.com
০৪।	বিদেশফেরত কর্মীদের RPL সনদায়নে সহায়তা প্রদান	তালিকা টিটিসিতে প্রেরণ করা হয়	১। পূরণকৃত ফরম ২। পাসপোর্টের ফটোকপি ৩। ভিসার ফটোকপি	বিনামূল্যে	১ কর্মদিবস	শাহ মোঃ আব্দুল্লাহেল কাফি, এমএসও ০১৭৮৮-৯৯৩৪৪৪ sm.kafi1968@gmail.com
০৫।	মোবাইল কোর্ট পরিচালনায় সহযোগিতা ও জেলা ভিজিটেশন টার্মিনাল কমিটির সভা আয়োজন	জেলা প্রশাসনের মাধ্যমে বাস্তবায়িত	১। বৈদেশিক কর্মসংস্থান ও অভিবাসী আইন ২০১৩ ২। মানব পাচার প্রতিরোধ ও দমন আইন ২০১২	বিনামূল্যে	১ কর্মদিবস	মোঃ আতিকুর রহমান সহকারী পরিচালক ০১৭১৫-১৩৯১৩৯ atiq70@gmail.com

### ২.৩ অভ্যন্তরীণ সেবা

ক্রম নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তি স্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ইমেইল)
১	২	৩	৪	৫	৬	৭
০১।	অর্জিত ছুটি (অনধিক ০৩ মাস পর্যন্ত)	অর্জিত ছুটি পাওনা সাপেক্ষে আবেদন মঞ্জুর করা হয়।	আবেদনের প্রেক্ষিতে	বিনামূল্যে	৩ কর্মদিবস	মোঃ আতিকুর রহমান, এডি ০১৭১৫-১৩৯১৩৯ atiq70@gmail.com
০২।	শ্রান্তি বিনোদন ছুটি	প্রাপ্যতা সাপেক্ষে ভাতা হিসেবে ০১ মাসের মূলবেতন সহ ১৫ দিনের ছুটি মঞ্জুর করা হয়।	আবেদনের প্রেক্ষিতে	বিনামূল্যে	৩ কর্মদিবস	"

### ৩. আওতাধীন দপ্তর/সংস্থা/অন্যান্য প্রতিষ্ঠানসমূহের সিটিজেল চার্টার : প্রযোজ্য নয়

### ৪। আপনার (সেবা গ্রহীতার) কাছে আমাদের (সেবা প্রদানকারী) প্রত্যাশা

ক্রমিক নং	প্রতিশ্রুত/কাজক্ষিত সেবা প্রাপ্তির লক্ষ্যে করণীয়
১।	ক্রটিমুক্ত ও স্বয়ংসম্পূর্ণ আবেদন সংশ্লিষ্ট কার্যালয়ে জমা প্রদান।
২।	পাসপোর্ট ও ভিসার স্পষ্ট ফটোকপি সরবরাহ করা।
৩।	যথাযথ প্রক্রিয়ায় প্রয়োজনীয় চার্জ/ফিস পরিশোধ করা।
৪।	বিভিন্ন ডকুমেন্টে নাম, বয়স, ঠিকানা বিভিন্ন রকম ব্যবহার না করা।
৫।	আর্থিক অনুদান ও ক্ষতিপূরণের ক্ষেত্রে দ্রুততম সময়ে পাওয়ার অব এটর্নি, ওয়ারিশ সনদ, চেয়ারম্যানের প্রত্যয়নপত্র দাখিল করা।
৬।	প্রয়োজ্য ক্ষেত্রে মোবাইল ফোনে বলা বা এসএমএস/ই-মেইল এ প্রেরিত নির্দেশনা অনুসরণ করা।
৭।	সাক্ষাতের জন্য ধার্য তারিখ ও সময়ে উপস্থিত থাকা।
৮।	সেবা গ্রহণের জন্য অনাবশ্যিক ফোন/তদবির না করা এবং
৯।	প্রয়োজন অনুযায়ী অন্যান্য তথ্যাদি প্রদান করা

৫। অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা

ক্রমিক নং	কখন যোগাযোগ করবেন	কার সঙ্গে যোগাযোগ করবেন	যোগাযোগের ঠিকানা	নিষ্পত্তির সময়সীমা
১.	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক)	মোঃ আতিকুর রহমান, সহকারী পরিচালক ০১৭১৫-১৩৯১৩৯, atiq70@gmail.com	৩০ কর্ম দিবস
২.	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	আপিল কর্মকর্তা	মহা পরিচালক, জনশক্তি কর্মসংস্থান প্রশিক্ষণ ব্যুরো ফোন : +৮৮০-২-৪৯৩৪৯৯২৫	২০ কর্ম দিবস
৩.	আপিল কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	মন্ত্রিপরিষদ বিভাগের অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেল	মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ	৬০ কর্ম দিবস