

প্রবাসী কল্যাণ ও বৈদেশিক কর্মসংস্থান মন্ত্রণালয়

[www.probashi.gov.bd](http://www.probashi.gov.bd)

সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (Citizen's Charter)

সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (Citizen's Charter)

১. ভিশন ও মিশন

ভিশনঃ বৈদেশিক কর্মসংস্থান সুযোগ বৃদ্ধি, অভিবাসন কর্মীদের অধিকতর কল্যাণ ও নিরাপদ অভিবাসন নিশ্চিত।

মিশনঃ বিশ্ব শ্রম বাজারের চাহিদার ভিত্তিতে যথাযথ কারিগরি প্রশিক্ষণ প্রদান এবং দক্ষ অভিবাসন ব্যবস্থাপনার মাধ্যমে বেকার জনগোষ্ঠির বৈদেশিক কর্মসংস্থানের সুযোগ বৃদ্ধি এবং অভিবাসী কর্মীদের অধিকতর কল্যাণ ও অধিকার নিশ্চিত করা।

২. প্রতিশ্রুত সেবাসমূহ:

২.১ নাগরিক সেবা :

ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন ও ই-মেইল)
১	রিক্রুটিং এজেন্সিকে বৈদেশিক কর্মসংস্থানের নিয়োগানুমতি প্রদান	রিক্রুটিং এজেন্সি কর্তৃক প্রয়োজনীয় কাগজপত্রসহ দাখিলকৃত আবেদন যাচাই-বাছাইয়ান্তে সঠিক থাকলে নিয়োগানুমতি প্রদান করা হয়।	১. রিক্রুইটিং এজেন্সির অফিসিয়াল প্যাডে আবেদন পত্র। ২. নিয়োগকর্তা/সংস্থা কর্তৃক প্রদত্ত চাহিদাপত্র ৩. ক্ষমতাপত্র (মূলকপি) ৪. চুক্তিপত্র (মূলকপি) ৫. নন-জুডিশিয়াল স্ট্যাম্পে অঙ্গিকারনামা ৬. অভিবাসন ব্যয় (মন্ত্রণালয় কর্তৃক ধারকৃত) প্রাপ্তিস্থান-কর্মসংস্থান, শাখা।	বিনামূল্যে	৩-৭ কার্যদিবস (দাখিলকৃত কাগজপত্রের সঠিকতা সাপেক্ষে)	ডক্টর কাজী কামরুন নাহার উপসচিব (কর্মসংস্থান শাখা) ফোনঃ ৮৩৩২২৫১৯ sasemployment1@probashi.gov.bd

ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন ও ই-মেইল)
			৭. দূতাবাস কর্তৃক চাহিদাপত্র সত্যায়ন/যাচাই			
২	রিক্রুটিং এজেন্সির লাইসেন্স নবায়ন	রিক্রুটিং এজেন্সি কর্তৃক প্রয়োজনীয় কাগজপত্রসহ দাখিলকৃত আবেদন যাচাই-বাছাইয়ান্তে সঠিক থাকলে লাইসেন্স নবায়ন করা হয়।	১. রিক্রুটিং এজেন্সির অফিসিয়াল প্যাডে আবেদনপত্র। ২. বিএমইটির প্রতিবেদন ৩. লাইসেন্স নবায়নের ফি জমা দেয়ার পে-অর্ডারের মূল কপি	লাইসেন্স নবায়ন ফি ২০,০০০/- টাকা, ভ্যাট ৩,০০০/- টাকা (প্রতি বছর), যে কোন তফসিলী ব্যাংকে জমা প্রদানের পর।	০৭ কার্যদিবস	
৩	নতুন রিক্রুটিং লাইসেন্স প্রদান	রিক্রুটিং এজেন্সির আবেদনের প্রেক্ষিতে বিএমইটির তদন্ত প্রতিবেদন সাপেক্ষে মন্ত্রণালয়ের কর্তৃক গঠিত কমিটির সুপারিশের আলোকে নতুন রিক্রুটিং এজেন্সি লাইসেন্স প্রদান করা হয়।	১. <u>নির্ধারিত আবেদন ফরম</u> ২. <u>ট্রেড লাইসেন্স</u> ৩. ব্যাংক সনদপত্র ৪. আয়কর রিটার্নের প্রত্যয়নপত্র ৫. নীট পরিসম্পদ (আইটি-১০বি অনুযায়ী) ৬. পুলিশ ক্লিয়ারেন্স ৭. অফিস ভাড়ার চুক্তিপত্র/নিজস্ব ভবনের মালিকানার দলিলপত্র ৮. লাইসেন্সের নির্ধারিত ফি এর রশিদ ৯. মালিক/স্বত্বাধিকারীর হলফনামা	আবেদনের ফি ২,০০০/- টাকা ও লাইসেন্সের জামানত ১৫,০০,০০০/- টাকা। যে কোন তফসিলী ব্যাংকে জমা প্রদানের পর।	০২ মাস	

ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন ও ই-মেইল)
৪	রিক্রুটিং এজেন্সি বিরুদ্ধে বিদেশগামী /ফেরত/প্রতারণিত কর্মীদের অভিযোগ নিষ্পত্তি	অভিযোগ প্রাপ্তি সাপেক্ষে মন্ত্রণালয়/বিএমইটির কর্তৃক গঠিত তদন্ত কমিটির প্রতিবেদন এবং তথ্য প্রমাণাদির ভিত্তিতে প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণ।	১) সচিব, প্রবাসী কল্যাণ ও বৈদেশিক কর্মসংস্থান মন্ত্রণালয়ের বরাবরে অভিযোগকারীর স্বব্যখ্যায়িত আবেদন ২) স্বপক্ষে দাখিলকৃত কাগজপত্র	বিনামূল্য	০১-০২ মাস	
৫	রিক্রুটিং এজেন্সির ঠিকানা পরিবর্তন	রিক্রুটিং এজেন্সী কর্তৃক দাখিলকৃত প্রয়োজনীয় কাগজপত্রসহ যাচাই-বাছাইয়ান্তে এবং বিএমইটির প্রতিবেদন সাপেক্ষে ঠিকানা পরিবর্তনের অনুমিত (শর্ত সাপেক্ষে) প্রদান করা হয়।	১. রিক্রুটিংএজেন্সির আবেদন ২. ট্রেড লাইসেন্স ৩. অফিস ভাড়ার চুক্তিপত্র/নিজস্ব ভবনের মালিকানার দলিলপত্র	বিনামূল্যে	পত্র প্রাপ্তির পর ৭ কার্যদিবস	মোঃ সোহেল পারভেজ সিনিয়র সহকারী সচিব (কর্মসংস্থান শাখা-২) ফোনঃ ৮৩৩২২৫১৯ sasemployment2@ probashi.gov.bd
৬	রিক্রুটিং এজেন্সি মালিকানা/ অংশীদারিত্ব/ কোম্পানীর শেয়ার হস্তান্তর	রিক্রুটিং এজেন্সী কর্তৃক দাখিলকৃত প্রয়োজনীয় কাগজপত্রসহ যাচাই-বাছাইয়ান্তে এবং বিএমইটির প্রতিবেদন সাপেক্ষে রিক্রুটিং এজেন্সি মালিকানা/ অংশীদারিত্ব/ কোম্পানীর শেয়ার হস্তান্তরের অনুমতি প্রদান করা হয়।	১. রিক্রুটিংএজেন্সির আবেদন ২. ট্রেড লাইসেন্স ৩. ব্যাংক সনদপত্র ৪. আয়কর রিটার্নের প্রত্যয়নপত্র ৫. পুলিশ ক্লিয়ারেন্স ৬. অফিস ভাড়ার চুক্তিপত্র ৭. রিক্রুটিং এজেন্সি মালিকানা/ অংশীদারিত্ব/ কোম্পানীর শেয়ার হস্তান্তর সংক্রান্ত কায© বিবরণী	বিনামূল্যে	০৩-০৭ কার্যদিবস	
৭	প্রবাসীদের দেশে অবস্থানরত পরিবারের সদস্যদের স্বাবর/অস্বাবর সম্পদ সুরক্ষা	সমস্যা অনুযায়ী সংশ্লিষ্ট প্রতিষ্ঠানে পত্র প্রেরণ করে ব্যবস্থা গ্রহণপূর্বক সেবা গ্রহীতাকে অবহিত করা হয়।	আবেদনকারীর নিকট হতে সরাসরি অথবা মিশনের মাধ্যমে প্রাপ্ত আবেদন।	বিনামূল্যে	৭ কর্ম দিবস	

ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন ও ই-মেইল)
৮	প্রবাসে বাংলাদেশি মহিলা কর্মীদের হয়রানির হাত থেকে রক্ষার প্রয়োজনীয় পদক্ষেপ গ্রহণ	সমস্যা অনুযায়ী সংশ্লিষ্ট শ্রম উইং/কাউন্সিলরের নিকট প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণের জন্য পত্র প্রেরণ।	<ul style="list-style-type: none"> <li>আবেদনকারী/আবেদনকারীর দেশে অবস্থানরত নিকট আত্মীয় এর কাছ থেকে সরাসরি প্রাপ্ত আবেদন।</li> <li>অভিযোগ বিবরণী</li> <li>পাসপোর্টের ফটোকপি</li> </ul>	বিনামূল্যে	৭ কর্ম দিবস	বেগম শাহীনা ফেরদৌসী উপসচিব (কল্যাণ) ফোনঃ ৮৩১৭৪১৫ E-mail: mahmed5769@gmail.com
৯	মৃতদন্ড প্রাপ্ত প্রবাসী কর্মীর সাজা কমানো অথবা মওকুফকরণ	সাজাপ্রাপ্ত ব্যক্তির পক্ষে আবেদনের প্রেক্ষিতে মহামান্য রাষ্ট্রপতির স্বাক্ষরে অনুরোধপত্র সংশ্লিষ্ট দেশের মিশনের মাধ্যমে ঐ দেশের রাষ্ট্র প্রধানের নিকট প্রেরণ।	সংশ্লিষ্ট দেশের শ্রম উইং এর কাউন্সিলরের প্রেরিত প্রতিবেদন।	বিনামূল্যে	মহামান্য রাষ্ট্রপতির নিকট হতে সম্মতি পত্র পাওয়ার ৪৮ ঘন্টার মধ্যে ব্যবস্থা গ্রহণ।	
১০	প্রবাসে কর্মরত বাংলাদেশি কর্মীদের অনাদায়ী বেতন, ভাতা, ইন্স্যুরেন্সসহ অন্যান্য আদায়	সংশ্লিষ্ট মিশন/দূতাবাসের মাধ্যমে অর্থ আদায়পূর্বক সংশ্লিষ্ট কর্মীর ব্যাংক একাউন্টে প্রেরণ করে পত্রের মাধ্যমে অবহিত করা।	আবেদনকারীর নিকট হতে সরাসরি প্রাপ্ত আবেদন।	বিনামূল্যে	১৫ কার্যদিবস	
১১	বিদেশে নিয়োগকারীর নিকট হতে মৃত কর্মীদের আর্থিক ক্ষতিপূরণ আদায়	ওয়েজ আর্নাস কল্যাণ বোর্ড এবং সংশ্লিষ্ট মিশনের মাধ্যমে আদায় করে পরিবারকে জানানো হয়।	আবেদনকারীর নিকট আত্মীয় হতে প্রাপ্ত আবেদন	বিনামূল্যে	পত্র প্রাপ্তির পর ৭ কার্যদিবস	বেগম শাহীনা ফেরদৌসী উপসচিব (কল্যাণ)

ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন ও ই-মেইল)
১২	প্রবাসে মৃত কর্মীদের দেশে ফেরত আনয়ন ও আর্থিক অনুদান প্রদান	<u>ওয়েজ আর্নার্স কল্যাণ বোর্ডের নীতিমালা</u> মোতাবেক ব্যবস্থা গ্রহণপূর্বক প্রত্নের মাধ্যমে মৃত কর্মীর পরিবারকে অবহিত করা।	শ্রম উইং/ আবেদনকারীর নিকট আত্মীয় হতে প্রাপ্ত আবেদন।	বিনামূল্যে	পত্র প্রাপ্তির পর ৭ কার্যদিবস	ফোনঃ ৮৩১৭৪১৫ E-mail: mahmed5769@gmail.com
১৩	জাপানে টেকনিক্যাল ইন্টার্ন প্রেরণের নিমিত্ত রিক্রুটিং এজেন্সিকে <b>Sending Organization</b> হিসাবে তালিকাভুক্তি।	আগ্রহী ব্যক্তি/এজেন্সির লিখিত আবেদন গ্রহণ। প্রয়োজনীয় তথ্য যাচাই এর জন্য ডিজি, বিএমইটিতে প্রেরণ। তদন্তে ইতিবাচক মতামত প্রাপ্তি সাপেক্ষে অনুমতি প্রদান।	(১)আগ্রহী ব্যক্তি/এজেন্সির লিখিত আবেদন (২) ডিজি, বিএমইটির মতামত	বিনামূল্যে	৭ কার্যদিবস	জনাব মুঃ গোলাম মোস্তফা সহকারী সচিব (প্রশিক্ষণ) ফোন: ০১৭১১-৫৮৬৫৮৪ ইমইল: mustafa8053801@gmail.com

ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন ও ই-মেইল)
১৪	জাপানে টেকনিক্যাল ইন্টার্ন প্রেরণের লক্ষ্যে কার্যক্রম গ্রহণের জন্য <b>Sending Organization-কে</b> প্রাথমিক অনুমতি প্রদান।	(১) জাপানস্থ বাংলাদেশ দূতাবাস কর্তৃক প্রত্যাশিত ডিমাস্ত লেটার যাচাইকরণ। (২) টেকনিক্যাল ইন্টার্ন সিলেকশন এর প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণের জন্য ডিজি, বিএমইটি বরাবরে প্রেরণ। (৩) ডিজি, বিএমইটির মতামত প্রাপ্তির পর সিদ্ধান্ত গ্রহণ।	১. আগ্রহী ব্যক্তি/এজেন্সির লিখিত আবেদন ২. ডিমাস্ত লেটার ৩. ডিজি, বিএমইটির মতামত	বিনামূল্যে	০৭ কার্যদিবস	
১৫	বাণিজ্যিক গুরুত্বপূর্ণ ব্যক্তি (অনাবাসি বাংলাদেশি) নির্বাচন	<u>সিআইপি (এনআরবি) নির্বাচন নীতিমালা ২০০৬ এবং ২০১৫,</u> অনুযায়ী ওয়েবসাইটে দরখাস্ত আহ্বান করে বিজ্ঞপ্তি প্রদান ও নীতিমালায় উল্লেখিত প্রক্রিয়ায় নির্বাচন সম্পন্ন করা।	<ul style="list-style-type: none"> <li>নির্ধারিত ফরমে আবেদন,</li> <li>২কপি পাসপোর্ট সাইজের সত্যায়িত ছবি</li> <li>আবেদনপত্রে চাহিত সকল কাগজপত্র।</li> <li>বাণিজ্য মন্ত্রণালয়, স্বরাষ্ট্র মন্ত্রণালয়, বিনিয়োগ বোর্ড, বোর্ড অব রেভিনিউ, বাংলাদেশ ব্যাংক এবং আবেদনকারী সংশ্লিষ্ট দেশের মিশন থেকে প্রাপ্ত মতামত।</li> </ul>	বিনামূল্যে	নূন্যতম ৫ (পাঁচ) মাস	বেগম শাহীনা ফেরদৌসী উপসচিব (কল্যাণ) ফোনঃ ৮৩১৭৪১৫ <b>E-mail: mahmed5769@gmail.com</b>
১৬	মোবাইল কোর্ট/অভিযান পরিচালনার মাধ্যমে নিরাপদ অভিবাসন নিশ্চিত করা	<u>১) বৈদেশিক কর্মসংস্থান ও অভিবাসী আইন ,২০১৩</u> অনুযায়ী অভিবাসন প্রত্যাশী/ফেরত অভিবাসীর নিরাপদ অভিবাসন নিশ্চিত করতে মোবাইল কোর্ট পরিচালনা করে তাৎক্ষনিক	১) প্রাথমিকভাবে তথ্য সংগ্রহের মাধ্যমে স্ব-উদ্যোগে মোবাইল কোর্ট পরিচালনা ২) অভিযোগ সংক্রান্ত প্রমানাদির দালিলিক কাগজপত্র ৩) আবেদনকারী/অভিযোগকারীর অন্যান্য পূর্ণাঙ্গ ঠিকানা ৪) রিক্রুটিং এজেন্সির ক্ষেত্রে এজেন্সির	বিনামূল্যে	৭ কার্যদিবস	মোসাঃ রাবেয়া বসরী সিনিয়র সহকারী সচিব মনিটরিং শাখা ফোনঃ ৮৩১৩৯১৯ ইমেইলঃ rebaafroz@gmail.com

ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন ও ই-মেইল)
		প্রতিকার প্রদান।	আর.এল. নম্বরসহ অন্যান্য ঠিকানা দাখিল করতে হবে			
১৭	অভিবাসন সংক্রান্ত অভিযোগ গ্রহণ ও নিষ্পত্তি	১) অভিযোগ /আবেদন প্রাপ্তি ২)পক্ষদ্বয়ের শুনানীতে অংশগ্রহণ ৩)সিদ্ধান্ত অবহিতকরণ	১)আবেদনপত্র ২)অভিযোগ সংক্রান্ত প্রামাণ্যাদির দালিলিক কাগজপত্র ৩)আবেদনকারী/অভিযোগকারীর অন্যান্য পূর্ণাঙ্গ ঠিকানা ৪)রিক্রুটিং এজেন্সির ক্ষেত্রে এজেন্সির আর.এল. নম্বরসহ অন্যান্য ঠিকানা দাখিল করতে হবে।	webvg~†j”	4 gvm	জনাব মোঃ আখতারুজ্জামান (উপসচিব) ফোনঃ ৯৩৫৬৮৭৬ ইমেইলঃ ankitakabid@yahoo.com

২.২ প্রাতিষ্ঠানিক সেবা :

ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন ও ই-মেইল)
১	ইউএনসিসির বাজেট বরাদ্দ	এফডিআর এর লভ্যাংশ হতে বাজেট অনুমোদন।	বিএমইটি হতে সরবরাহ	বিনামূল্যে	পত্র প্রাপ্তির পর ৭ কার্যদিবস	বেগম শাহীনা ফেরদৌসী উপসচিব (কল্যাণ) ফোনঃ ৮৩১৭৪১৫ E-mail: mahmed5769@gmail.com
২	মিশনসমূহের ওয়েল ফেয়ার বাজেট	ওয়েজ আর্নার্স কল্যাণ বোর্ড কর্তৃক অনুমোদন।	ওয়েজ আর্নার্স কল্যাণ বোর্ড ও মিশন এর অনুরোধ পত্র	বিনামূল্যে	বোর্ডের অনুমোদনের পর এবং পত্র প্রাপ্তির পর ৭ কার্যদিবস	
৩	ওভারসীজ ট্রেনিং সেন্টারের এনওসি নবায়ন প্রদান	প্রাপ্ত আবেদন যাচাই বাছাইয়ান্তে নবায়ন করা হয়।	১)নবায়নের জন্য আবেদন করবে সিঙ্গাপুরস্থ ওটিসির লোকাল এনওসি হোল্ডার ২)সিঙ্গাপুরস্থ ওটিসি'র সাথে চুক্তিপত্র ৩)লোকাল এনওসি হোল্ডারের সাথে তাদের পার্টনারদের চুক্তিপত্র ৪)বিগত বছরে টেস্টে অংশগ্রহণকারী ও উত্তীর্ণ ৫) প্রশিক্ষণ চলমান ট্রেডের সংখ্যা ৬) চলমান মামলার বিবরণ (যদি থাকে) ৭) বিগত ১ বছরে মাসভিত্তিক প্রশিক্ষণ প্রদানকৃত পাসের পরিসংখ্যান	কেন্দ্র ফি (৩৫০ সিঙ্গাপুর ডলার) জমাকরণ	পত্র প্রাপ্তির পর ৭ কার্যদিবস	মাসুমা পারভীন সিনিয়র সহকারী সচিব (কর্মসংস্থান শাখা-৪)

৪	পদ সংরক্ষণ (সৃজনের ৪র্থ বছর হতে)	বিদ্যমান বিধি/বিধান অনুসরণে জনপ্রশাসন মন্ত্রণালয় ও অর্থবিভাগের সম্মতি গ্রহণ করার পর সরকারি মঞ্জুরি আদেশ জারি করা হয়।	১) দপ্তর/অধিদপ্তরের প্রস্তাব ২) পদ সৃজনের সরকারি আদেশ ৩) ০৩ বছর পদ সংরক্ষণের সরকারি আদেশ ৪) পদ সংরক্ষণের জন্য জনপ্রশাসন মন্ত্রণালয়ের সম্মতি ৫) পদ সংরক্ষণের জন্য অর্থ বিভাগের সম্মতি	বিনামূল্যে	৬০ কার্যদিবস	
৫	পদ স্থায়ীকরণ	বিদ্যমান বিধি/বিধান অনুসরণে জনপ্রশাসন মন্ত্রণালয় ও অর্থবিভাগের সম্মতি গ্রহণ করার পর সরকারি মঞ্জুরি আদেশ জারি করা হয়।	৬) পদ স্থায়ীকরণের জন্য জনপ্রশাসন মন্ত্রণালয়ের নির্ধারিত ফরমে দপ্তর/অধিদপ্তরের প্রস্তাব ৭) পদ সৃজনের সরকারি আদেশ ৮) পদ সৃজন পরবর্তী সকল বছরের পদ সংরক্ষণের মঞ্জুরি আদেশ	বিনামূল্যে	৬০ কার্যদিবস	কাজী আবেদ হোসেন উপসচিব ফোন নং ৯৩৪৪৫৪৬ ই-মেইল kahussain71@gmail.com
৬	জনবল/সরঞ্জামাদি টিওএন্ডইভুজ্ঞকরন	বিদ্যমান বিধি/বিধান অনুসরণে জনপ্রশাসন মন্ত্রণালয় ও অর্থবিভাগের সম্মতি গ্রহণ করার পর সরকারি মঞ্জুরি আদেশ জারি করা হয়।	১) দপ্তর/অধিদপ্তরের প্রস্তাব ২) জনপ্রশাসন মন্ত্রণালয়ের সম্মতি ৩) অর্থ বিভাগের সম্মতি ৪) অর্থ বিভাগের বাস্তবায়ন অনুবিভাগ কর্তৃক বেতন স্কেল নির্ধারণ(জনবলের ক্ষেত্রে) ৫) প্রশাসনিক উন্নয়ন সংক্রান্ত সচিব	বিনামূল্যে	৩০ কার্যদিবস	

			কমিটির সুপারিশ			
৭	মন্ত্রণালয়ের আওতাধীন দপ্তর/ অধিদপ্তরের বাজেট বরাদ্দ/বিভাজন	দপ্তর/সংস্থার প্রস্তাব পাওয়ার পর উপযুক্ত কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রমে বিভাজন আদেশ জারি করা হয়।	১) দপ্তর/অধিদপ্তরের প্রস্তাব ২) সংশ্লিষ্ট অর্থনৈতিক কোডে বরাদ্দকৃত অর্থের পরিমাণ ৩) অর্থ বিভাগের অনুমোদনের কপি	বিনামূল্যে	১৫ কার্যদিবস	
৮	বার্ষিক ক্রয় প্রস্তাব অনুমোদন	দপ্তর/সংস্থার প্রস্তাব পাওয়ার পর উপযুক্ত কর্তৃপক্ষের অনুমোদন গ্রহণ করা হয়।	১)পিপিআর-২০০৮ অনুসরণে ক্রয়কারী দপ্তর/অধিদপ্তরের প্রস্তাব ২) সংশ্লিষ্ট দপ্তর/অধিদপ্তরের টিওএন্ডই ৩) বাজেটে বরাদ্দের পরিমাণ	বিনামূল্যে	১৫ কার্যদিবস	
৯	ব্যয় মঞ্জুরি অনুমোদন	দপ্তর/সংস্থার প্রস্তাব পাওয়ার পর উপযুক্ত কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রমে সরকারি মঞ্জুরি আদেশ জারি করা হয়।	১) দপ্তর/অধিদপ্তরের প্রস্তাব ২) সংশ্লিষ্ট সরঞ্জামাদি ক্রয়ের প্রশাসনিক অনুমোদন ৩) অনুমোদিত টিওএন্ডই-এর কপি ৪) বাজেটে বরাদ্দের পরিমাণ ৫) দরপত্র মূল্যায়ন কমিটির সুপারিশ (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)	বিনামূল্যে	৩০ কার্যদিবস	
১০	শ্রম উইংসমূহে স্থানীয় ভিত্তিক জনবল নিয়োগের অনুমতি প্রদান	প্রস্তাব পাওয়ার পর উপযুক্ত কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রমে অনুমতি প্রদান।	সংশ্লিষ্ট মিশন থেকে প্রাপ্ত প্রস্তাব	বিনামূল্যে	১ মাস	

১১	শ্রম উইংয়ের কর্মকর্তা/ কর্মচারীদের বাড়ি ভাড়া সিলিং বৃদ্ধি/নির্ধারণ	প্রস্তাব পাওয়ার পর অর্থ বিভাগের সম্মতি গ্রহণপূর্বক উপযুক্ত কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রমে বাড়ি ভাড়া সিলিং বৃদ্ধি/নির্ধারণ।	<u>অর্থ বিভাগের নির্ধারিত ছক</u> মোতাবেক সংশ্লিষ্ট মিশন থেকে প্রাপ্ত প্রস্তাব	বিনামূল্যে	অর্থ বিভাগের সম্মতির পর ৭- ১০ কার্যদিবস
১২	শ্রম উইংয়ের কর্মকর্তা/ কর্মচারীদের স্বদেশ ভিত্তিক ছুটির মঞ্জুরী	প্রস্তাব পাওয়ার পর উপযুক্ত কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রমে স্বদেশ ভিত্তিক ছুটির মঞ্জুরী আদেশ জারি করা।	সংশ্লিষ্ট মিশন থেকে প্রাপ্ত প্রস্তাব	বিনামূল্যে	৭ কার্যদিবস
১৩	শ্রম উইংয়ের কর্মকর্তা/ কর্মচারীদের পদ সৃজন/পদ সংরক্ষণ	প্রস্তাব পাওয়ার পর জনপ্রশাসন ও অর্থ বিভাগের সম্মতি গ্রহণপূর্বক উপযুক্ত কর্তৃপক্ষের অনুমোদন গ্রহণ।	সংশ্লিষ্ট মিশন থেকে প্রাপ্ত প্রস্তাব	বিনামূল্যে	জনপ্রশাসন ও অর্থ বিভাগের সম্মতির পর ১ মাস

জনাব মোহাম্মদ শাহীন  
উপসচিব (মিশন)  
ফোন: ৪৯৩৫৭১০৮  
shaheen.moni@gmail.  
com

## ২.৩ অভ্যন্তরীণ সেবা

ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন ও ই-মেইল)
১	অর্জিত ছুটি	আবেদন পাওয়ার পর নির্ধারিত ছুটি বিধিমালা, ১৯৫৯ অনুযায়ী উপযুক্ত কর্তৃপক্ষের (আর্থিক ও প্রশাসনিক ক্ষমতা অনুযায়ী) নিষ্পত্তি করে সরকারি আদেশ	১) সাদা কাগজে আবেদনপত্র ২) নির্ধারিত ফরমে (বাংলাদেশ ফরম নং-২৩৯৫) প্রধান হিসাবরক্ষণ	বিনামূল্যে	ক) নন-গেজেটেড কর্মচারীদের ক্ষেত্রে: ৫ কার্যদিবস খ) গেজেটেড	ফাতেমা জাহান উপসচিব (প্রশাসন)

		জারি করা হয়।	কর্মকর্তা কর্তৃক প্রদত্ত ছুটি প্রাপ্যতার প্রতিবেদন (গেজেটেড কর্মকর্তাদের ক্ষেত্রে)  ৩) হিসাব রক্ষণ কর্মকর্তা, এ মন্ত্রণালয় কর্তৃক প্রদত্ত ছুটি প্রাপ্যতার প্রত্যয়নপত্র (নন গেজেটেড কর্মচারীদের ক্ষেত্রে), প্রাপ্তিস্থান: হিসাবরক্ষণ কর্মকর্তার কার্যালয়		কর্মকর্তাদের ক্ষেত্রে: ৭ কার্যদিবস	ফোনঃ ৪৯৩৪৯৩১৪
২	অর্জিত ছুটি (বহিঃ বাংলাদেশ)	আবেদন পাওয়ার পর (ক) নির্ধারিত ছুটি বিধিমালা, ১৯৫৯ অনুযায়ী নিষ্পত্তি করে সরকারি আদেশ জারি করা হয়। (খ) সরকার কর্তৃক সময়ে সময়ে জারিকৃত বিদেশ ভ্রমণের অনুমতি ও আনুষংগিক নির্দেশনা অনুসরণীয়।	১) সাদা কাগজে আবেদনপত্র  ২) নির্ধারিত ফরমে (বাংলাদেশ ফরম নং-২৩৯৫) প্রধান হিসাবরক্ষণ কর্মকর্তা কর্তৃক প্রদত্ত ছুটি প্রাপ্যতার প্রতিবেদন (গেজেটেড কর্মকর্তাদের ক্ষেত্রে)  ৩) হিসাবরক্ষণ কর্মকর্তা, এ মন্ত্রণালয় কর্তৃক প্রদত্ত ছুটি প্রাপ্যতার প্রত্যয়নপত্র (নন গেজেটেড কর্মচারীদের ক্ষেত্রে), প্রাপ্তিস্থান: হিসাব রক্ষণ কর্মকর্তার কার্যালয়  ৪) ব্যক্তিগত কারণে সরকারি/ স্বায়ত্তশাসিত সংস্থার কর্মকর্তাদের বিদেশ ভ্রমণের আবেদনপত্র (প্রাপ্তিস্থান: প্রশাসন-১, প্রবাসী কল্যাণ ও বৈদেশিক কর্মসংস্থান মন্ত্রণালয়)	বিনামূল্যে	ক) নন-গেজেটেড কর্মচারীদের ক্ষেত্রে: ৫ কার্যদিবস  খ) গেজেটেড কর্মকর্তাদের ক্ষেত্রে: ৭ কার্যদিবস	
৩	চিত্ত বিনোদন ছুটি	আবেদন পাওয়ার পর <u>চিত্ত বিনোদনভাতা বিধিমালা, ১৯৭৯</u> অনুযায়ী নিষ্পত্তি করে সরকারি	১) সাদা কাগজে আবেদনপত্র  ২) নির্ধারিত ফরমে (বাংলাদেশ ফরম নং-২৩৯৫) প্রধান হিসাব রক্ষণ	বিনামূল্যে	ক) নন-গেজেটেড কর্মচারীদের ক্ষেত্রে: ৫	

		আদেশ জারি করা হয়।	কর্মকর্তা কর্তৃক প্রদত্ত ছুটি প্রাপ্যতার প্রতিবেদন (গেজেটেড কর্মকর্তাদের ক্ষেত্রে), প্রাপ্তিস্থান: হিসাব রক্ষণ কর্মকর্তার কার্যালয়  ৩) হিসাব রক্ষণ কর্মকর্তা, এ মন্ত্রণালয় কর্তৃক প্রদত্ত ছুটি প্রাপ্যতার প্রত্যয়নপত্র (নন-গেজেটেড কর্মচারীদের ক্ষেত্রে)		কার্যদিবস  খ) গেজেটেড কর্মকর্তাদের ক্ষেত্রে: ৭ কার্যদিবস	
৪	সাধারণ ভবিষ্য তহবিল হতে অগ্রিম মঞ্জুরি	আবেদন পাওয়ার পর সাধারণ ভবিষ্য তহবিল বিধিমালা ১৯৭৯ অনুযায়ী উপযুক্ত কর্তৃপক্ষের (আর্থিক ও প্রশাসনিক ক্ষমতা অনুযায়ী) সরকারি আদেশ জারি করা হয়।	১) নির্ধারিত ফরমে আবেদন (বাংলাদেশ ফরম নং-২৬৩৯, গেজেটেড/নন-গেজেটেড) ২) সাধারণ ভবিষ্য তহবিলে সর্বশেষ জমাকৃত অর্থের হিসাব বিবরণী(প্রধান হিসাবরক্ষণ কর্মকর্তা কর্তৃক প্রদত্ত) (মূল কপি, মঞ্জুরি আদেশ জারির পর ফেরতযোগ্য)	বিনামূল্যে	ক) নন-গেজেটেড কর্মচারীদের ক্ষেত্রে: ৫ কার্যদিবস খ) গেজেটেড কর্মকর্তাদের ক্ষেত্রে: ৫ কার্যদিবস	
৫	সিলেকশন গ্রেড/টাইমস্কেল মঞ্জুরি	আবেদন পাওয়ার পর সরকার নির্ধারিত কমিটির সভায় উপস্থাপন করা হয়। কমিটির সুপারিশের ভিত্তিতে উপযুক্ত কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রমে মঞ্জুরি আদেশ জারি করা হয়।	১) সাদা কাগজে আবেদনপত্র ২) হালনাগাদ বার্ষিক গোপনীয় প্রতিবেদন (২য় শ্রেণীর কর্মকর্তাদের সিলেকশন গ্রেড মঞ্জুরির ক্ষেত্রে ৪ বছরের এসিআর এবং ২য়/৩য় শ্রেণীর কর্মকর্তা/কর্মচারীদের ক্ষেত্রে টাইমস্কেল ৮/১২/১৫ বছরের এসিআর)	বিনামূল্যে	ক) নন-গেজেটেড কর্মচারীদের ক্ষেত্রে: ১০ কার্যদিবস খ) দ্বিতীয় শ্রেণীর গেজেটেড কর্মকর্তাদের ক্ষেত্রে: ১০ কার্যদিবস	ফাতেমা জাহান উপসচিব (প্রশাসন) ফোন: ৪৯৩৪৯৩১৪
৬	চাকরি স্থায়ীকরণ	আবেদন পাওয়ার পর সংশ্লিষ্ট নিয়োগ বিধিমালা অনুযায়ী উপযুক্ত কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রমে সরকারি আদেশ জারি করা হয়।	১) সাদা কাগজে আবেদনপত্র ২) হালনাগাদ বার্ষিক গোপনীয় প্রতিবেদন (পদোন্নতির ক্ষেত্রে ০১ বছর এবং সরাসরি নিয়োগের ক্ষেত্রে ০২ বছরের এসিআর)	বিনামূল্যে	ক) নন-গেজেটেড কর্মচারীদের ক্ষেত্রে: ৫ কর্মদিবস খ) দ্বিতীয় শ্রেণীর গেজেটেড কর্মকর্তাদের ক্ষেত্রে: ৭ কার্যদিবস	
৭			১.চাকুরীর বিবরণী/সার্ভিস বুক ২.পিএলআর এর মঞ্জুরী পত্র			

	কর্মকর্তা /কর্মচারীদের পেনশন	পেনশন সহজিকরণ আদেশ অনুসারে ৪নং কলামে বর্ণিত কাগজপত্রাদি যাচাই বাছাইয়ান্তে সঠিক থাকলে ন্যূনতম সময়ের মধ্যে পেনশন মঞ্জুর প্রদান।	৩.ইএলপিসি ৪.পেনশন ফরম ৫.সত্যায়িত ছবি ৬.বৈধ উত্তরাধিকারদের ঘোষণাপত্র/নন ম্যারিজ সনদ (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে) ৭.নমুনা স্বাক্ষর ও হাতের পাঁচ আঙুলের ছাপ ৮.না-দাবী প্রত্যয়ন পত্র	বিনামূল্য	৭-১০ কার্যদিবস
৮	অবসর উত্তর ছুটি ও ল্যাম্প গ্রান্ট	ডানপাশের কলামে বর্ণিত কাগজপত্রাদি যাচাই বাছাইয়ান্তে সঠিক থাকলে অবসর উত্তর ছুটি ও ল্যাম্প গ্রান্ট মঞ্জুর করা হয়।	১.মূল ইএলপিসি ২.বয়স প্রমাণের জন্য এসএসসি সনদের সত্যায়িত কপি ৩.সার্ভিস বুক(নন-গেজেটেড কর্মচারীগণের ক্ষেত্রে)	বিনামূল্য	৭ কার্যদিবস
৯	দক্ষতাসীমা অতিক্রম	ডানপাশে বর্ণিত কাগজপত্রাদি সহ আবেদনপত্র যথাযথ পাওয়া গেলে অনুমোদন দেয়া হয়।	১. আবেদনপত্র ২. ৫ বছরের এসিআর ৩. মূল বেতনের প্রমানক	বিনামূল্য	৭ কার্যদিবস
১০	কর্মকর্তা/কর্মচারীদের গৃহনির্মাণ ঋণ	ভবিষ্য তহবিলের বিস্তারিত বিবরণ ও ডান পাশে বর্ণিত প্রয়োজনীয় কাগজপত্র সম্বলিত আবেদন যাচাইঅন্তে মঞ্জুরি আদেশ জারি করা হয়।	১) সাদা কাগজে আবেদন ২) যে জমিতে গৃহ নির্মাণ/মেরামত করা হবে সে জমির দলিল/বায়নাপত্র ৩) ১৫০ টাকার নন জুডিশিয়াল স্ট্যাম্প অঞ্জীকারনামা ৪) যথাযথ কর্তৃপক্ষের সুপারিশ	বিনামূল্যে	১৫ কার্যদিবস

১১	কর্মকর্তা/কর্মচারীদের মোটরযান ক্রয় অগ্রিম	ভবিষ্য তহবিলের বিস্তারিত বিবরণ ও ডান পাশে বর্ণিত প্রয়োজনীয় কাগজপত্র সম্বলিত আবেদন যাচাইঅন্তে মঞ্জুরি আদেশ জারি করা হয়।	১) সাদা কাগজে আবেদন ২) আবেদনকারীর ১৫০ টাকার নন-জুডিশিয়াল স্ট্যাম্পে অঞ্জীকারনামা। ৩) মোটর সাইকেল বিক্রয়কারীর অঞ্জীরনামা।	বিনামূল্যে	১৫ কার্যদিবস	
১২	কর্মকর্তা/কর্মচারীদের কম্পিউটার ক্রয় অগ্রিম	ভবিষ্য তহবিলের বিস্তারিত বিবরণ ও ডান পাশে বর্ণিত প্রয়োজনীয় কাগজপত্র সম্বলিত আবেদন যাচাইঅন্তে মঞ্জুরি আদেশ জারি করা হয়।	১) সাদা কাগজে আবেদন ২) আবেদনকারীর ১৫০ টাকার নন-জুডিশিয়াল স্ট্যাম্পে অঞ্জীকারনামা।	বিনামূল্যে	৩০ কার্যদিবস	

২.৪ আওতাধীন দপ্তর/সংস্থাসমূহের সেবা : (লিংক আকারে আছে)

ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন ও ই-মেইল)
১	<u>বিএমইটি</u>					
২	<u>বোয়েসেল</u>					
৩	<u>ওয়েজ আর্নাস কল্যাণ বোর্ড</u>					
৪	<u>প্রবাসী কল্যাণ ব্যাংক</u>					

৩) আপনার কাছে আমাদের প্রত্যাশা

ক্রমিক নং	প্রতিশ্রুতি/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)	মধ্যস্বত্বভোগীর দারস্থ না হওয়া।

## ৪) অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা (GRS)

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

ক্রমিক	কখন যোগাযোগ করবেন	কার সঙ্গে যোগাযোগ করবেন	যোগাযোগের ঠিকানা	নিষ্পত্তির সময়সীমা
১	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান দিতে না পারলে	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক)	জনাব মোঃ শাহনেওয়াজ চৌধুরী যুগ্ম সচিব(মনিটরিং ও এনফোর্সমেন্ট) ফোনঃ ৮৩৩৩৪২০ ইমেইলঃ nawazbd2008@gmail.com	তিন মাস
২	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে না পারলে	আপিল কর্মকর্তা	জনাব মোঃ আমিনুল ইসলাম অতিরিক্ত সচিব ফোনঃ ৯৩৩৯০৯৭ মোবাইল: ০১৭৭৭৯৫১৯৫৫ ইমেইলঃ aminchapai@gmail.com	এক মাস
৩	আপিল কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে না পারলে	মন্ত্রিপরিষদ বিভাগের অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেল	অভিযোগ গ্রহণ কেন্দ্র ৫ নং গেইট, বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা ওয়েব: www.grs.gov.bd	তিন মাস

