

সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (Citizen's Charter)

১. ভিশন ও মিশন

ভিশন: বাংলাদেশের সকল অঞ্চল ও স্তরের প্রাতিষ্ঠানিক ও অপ্রাতিষ্ঠানিক শ্রমিক ও শ্রমিকের পরিবারের আর্থ সামাজিক উন্নয়ন।

মিশন: সর্বোচ্চ সংখ্যক প্রতিষ্ঠানকে বাংলাদেশ শ্রমিক কল্যাণ ফাউন্ডেশন তহবিলে লভ্যাংশ প্রদান নিশ্চিত করত সকল অঞ্চল ও স্তরের প্রাতিষ্ঠানিক ও অপ্রাতিষ্ঠানিক শ্রমিক ও শ্রমিকের পরিবারকে বাংলাদেশ শ্রমিক কল্যাণ ফাউন্ডেশন এর সেবার আওতায় আনা।

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)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১	কর্মরত অবস্থায় দুর্ঘটনায় কোন শ্রমিক দৈহিক বা মানসিকভাবে স্থায়ী অক্ষম বা অসমর্থ হলে অথবা তার মৃত্যু ঘটলে সংশ্লিষ্ট শ্রমিক অথবা তার পরিবারকে আর্থিক অনুদান প্রদান	চেকের মাধ্যমে আর্থিক অনুদান প্রদান। www.blwf.gov.bd	বাংলাদেশ শ্রমিক কল্যাণ ফাউন্ডেশনের ওয়েবসাইট, কলকারখানা প্রতিষ্ঠান ও পরিদর্শন অধিদপ্তর ও শ্রম অধিদপ্তর	বিনিময় মূল্য নেই	১ সপ্তাহ থেকে ৬ মাস	নামঃ তাসনোভা আহমেদ অনন্যা পদবিঃ সহকারি পরিচালক ই-মেইলঃ blwf.mole@gmail.com ফোনঃ ৯৫৪৫৪৯৫
২	দুরারোগ্য ব্যাধির চিকিৎসার জন্য আর্থিক অনুদান প্রদান	চেকের মাধ্যমে আর্থিক অনুদান প্রদান। www.blwf.gov.bd	রেজিস্টার্ড চিকিৎসকের মেডিকেল সার্টিফিকেট/চিকিৎসা ছাড়পত্র/ চিকিৎসাপত্রের মূল কপি অবশ্যই সংযুক্ত করতে হবে	বিনিময় মূল্য নেই	১ সপ্তাহ থেকে ৬ মাস	
৩	শ্রমিকের মেধাবী সন্তানের উচ্চ শিক্ষায় আর্থিক অনুদান প্রদান	চেকের মাধ্যমে আর্থিক অনুদান প্রদান। www.blwf.gov.bd	উচ্চ শিক্ষায় সার্টিফিকেট যে বিভাগের অধ্যয়নরত সে বিভাগীয় প্রধানের প্রত্যয়নপত্র	বিনিময় মূল্য নেই	১ সপ্তাহ থেকে ৬ মাস	
৪	কর্মরত অবস্থায় দুর্ঘটনাজনিত কারণে কোন শ্রমিকের জরুরী চিকিৎসা ব্যয় নির্বাহের জন্য আর্থিক অনুদান প্রদান	চেকের মাধ্যমে আর্থিক অনুদান প্রদান। www.blwf.gov.bd	রেজিস্টার্ড চিকিৎসকের মেডিকেল সার্টিফিকেট/চিকিৎসা ছাড়পত্র/ চিকিৎসাপত্রের মূল কপি অবশ্যই সংযুক্ত করতে হবে	বিনিময় মূল্য নেই	যত তাড়াতাড়ি সম্ভব	
৫	শ্রমিকের মৃতদেহ পরিবহন ও সংকারের জন্য আর্থিক অনুদান প্রদান	চেকের মাধ্যমে আর্থিক অনুদান প্রদান। www.blwf.gov.bd	মৃত শ্রমিকের ক্ষেত্রে মৃত্যু সনদ	বিনিময় মূল্য নেই	যত তাড়াতাড়ি সম্ভব	
৬	অপ্রাতিষ্ঠানিক খাতে কর্মরত মহিলা শ্রমিকের মাতৃ কল্যাণে আর্থিক অনুদান প্রদান	চেকের মাধ্যমে আর্থিক অনুদান প্রদান। www.blwf.gov.bd	চিকিৎসাপত্রের মূল কপি অবশ্যই সংযুক্ত করতে হবে	বিনিময় মূল্য নেই	১ সপ্তাহ থেকে ৬ মাস	

২.২) দাপ্তরিক সেবা

ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন ও ই-মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১	প্রশিক্ষণ প্রদান	১. ওয়ার্কশপ আয়োজন করে ২. পত্রের মাধ্যমে ৩. ওয়েবসাইটে মাধ্যমে	বাংলাদেশ শ্রমিক কল্যাণ ফাউন্ডেশনের ওয়েবসাইট	প্রচলিত বিধিবিধান অনুযায়ী	প্রয়োজন অনুযায়ী	নামঃ তাসনোভা আহমেদ অনন্যা পদবিঃ সহকারি পরিচালক ই-মেইলঃ blwf.mole@gmail.com ফোনঃ ৯৫৪৫৪৯৫
২	জনগণকে বাংলাদেশ শ্রমিক কল্যাণ ফাউন্ডেশনের সেবা সম্পর্কে অবহিতকরণ	বাংলাদেশ শ্রমিক কল্যাণ ফাউন্ডেশনের ওয়েবসাইট, লিফলেট, ব্যানার এবং বিজ্ঞাপনের মাধ্যমে	বাংলাদেশ শ্রমিক কল্যাণ ফাউন্ডেশনের ওয়েবসাইট, লিফলেট, ব্যানার	বিনামূলে	সার্বক্ষনিক	নামঃ তাসনোভা আহমেদ অনন্যা পদবিঃ সহকারি পরিচালক ই-মেইলঃ blwf.mole@gmail.com ফোনঃ ৯৫৪৫৪৯৫
৩	বাংলাদেশ শ্রমিক কল্যাণ ফাউন্ডেশনের সম্পর্কিত তথ্য প্রদান	১. পত্রের মাধ্যমে ২. ডি-নথি, ই-মেইল, ফোন	পত্রের মাধ্যমে অবহিতকরণ	বিনামূলে	সার্বক্ষনিক	নামঃ তাসনোভা আহমেদ অনন্যা পদবিঃ সহকারি পরিচালক ই-মেইলঃ blwf.mole@gmail.com ফোনঃ ৯৫৪৫৪৯৫

২.৩) অভ্যন্তরীণ সেবা

ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন ও ই-মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১	ছুটি প্রদান	প্রাপ্যতা অনুযায়ী দরখাস্তের মাধ্যমে	বাংলাদেশ শ্রমিক কল্যাণ ফাউন্ডেশনের দপ্তর	প্রযোজ্য নয়	প্রাপ্যতা অনুযায়ী	নামঃ ফাহিমদা আখতার এনডিসি পদবিঃ মহাপরিচালক ই-মেইলঃ blwf.mole@gmail.com ফোনঃ ৯৫১৫৩৫৫
২	প্রয়োজনীয় লজিস্টিক প্রদান	সরাসরি	বাংলাদেশ শ্রমিক কল্যাণ ফাউন্ডেশনের দপ্তর	বার্ষিক বাজেট অনুযায়ী	প্রয়োজন অনুযায়ী	নামঃ নুরুজ্জামান জনী পদবিঃ হিসাব রক্ষণ কর্মকর্তা ই-মেইলঃ blwf.mole@gmail.com ফোনঃ ৯৫৪৫৮৬৭

৩) অভিযোগ ব্যবস্থাপনা পদ্ধতি (GRS)

ক্রমিক (১)	কখন যোগাযোগ করবেন (২)	কার সঙ্গে যোগাযোগ করবেন (৩)	যোগাযোগের ঠিকানা (৪)	নিষ্পত্তির সময়সীমা (৫)
১	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে।	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক)	নামঃ তাসনোভা আহমেদ অনন্যা পদবিঃ সহকারি পরিচালক ফোনঃ ৯৫৪৫৪৯৫ ই-মেইলঃ blwf.mole@gmail.com	৩ মাস
২	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে।	আপিল কর্মকর্তা	আপিল কর্মকর্তা (যুগ্মসচিব) শ্রম ও কর্মসংস্থান মন্ত্রণালয়	১ মাস
৩	আপিল কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে।	মন্ত্রিপরিষদ বিভাগের অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেল		৩ মাস

 ২৪/১/২০১৪

(ফাহিমদা আখতার এনডিসি)

মহাপরিচালক (অতিরিক্ত দায়িত্ব)

ফোন: ৯৫১৫৩৫৫

ইমেইল: blwf.mole@gmail.com

