



গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার
জেলা কর্মসংস্থান ও জনশক্তি অফিস, দিনাজপুর
জনশক্তি কর্মসংস্থান ও প্রশিক্ষণ ব্যুরো
প্রবাসী কল্যাণ ও বৈদেশিক কর্মসংস্থান মন্ত্রণালয়
www.bmet.dinajpur.gov.bd
সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (Citizen's Charter)

১. ভিজন মিশন

রূপকল্প (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

ক্রঃ 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 ৩। পাসপোর্টের রজিন কপি	২০০/- টাকা (মোবাইল ব্যাংকিং এর মাধ্যমে)	১ কর্ম দিবস	মোঃ গোলাম মোস্তফা জনশক্তি জরীপ কর্মকর্তা। মোবাইল নং- ০১৭১৮৬০৭৬৪২
০২।	বিদেশগামী কর্মীদের ফিজার ইমপ্রেশন গ্রহণ	৪নং কলামে বর্ণিত কাগজপত্র যাচাইপূর্ব্ব ফিজার ইমপ্রেশন নেয়া হয়।	১। পাসপোর্টের ফটোকপি ২। সত্যায়িত ভিসার কপি ৩। চুক্তি পত্র/ওয়ার্ক পারমিট	বিনামূল্যে	১ কর্ম দিবস	মোঃ গোলাম মোস্তফা জনশক্তি জরীপ কর্মকর্তা। মোবাইল নং- ০১৭১৮৬০৭৬৪২
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 কর্ম দিবস	মোঃ রশিদুল ইসলাম জনশক্তি জরীপ কর্মকর্তা। মোবাইল নং- ০১৭৬১১৩৯২৮৯
০৪।	নিরাপদ অভিবাসন ও মানব পাচার প্রতিরোধ সংক্রান্ত তথ্য	বুকলেট, লিফলেট, পোস্টার এবং ডকুড্রামা, টিভিসি ব্যাবহার, অভিবাসন মেলা, ডিজিটাল মেলা, উন্নয়ন মেলার মাধ্যমে প্রচারণা চালানো।	অভিবাসন সংক্রান্ত তথ্য অত্র অফিস হতে সংগ্রহ করা যায়।	বিনামূল্যে, তাৎক্ষণিক	১ কর্ম দিবস	মোঃ আইনুল হক অফিস সহকারী কাম-কম্পিউটার অপারেটর। মোবাইল নং-

	প্রচারণা					০১৬৩৯৩৮০৯২ ৬
৫।	ভিসা যাচাই	কয়েকটি দেশের ভিসা অনলাইনে যাচাই করা যায়।	১। পাসপোর্টের ফটোকপি ২। ভিসার ফটোকপি।	বিনামূল্যে	১ কর্ম দিবস	মোঃ সাখিনুর ইসলাম। ডাটা এন্টি অপারেটর (আউটসোর্সিং)। মোবাইল- ০১৭০৩৪৩৬৯৪৯
৬।	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	মোঃ মনিরুজ্জামান সহকারী পরিচালক। মোবাইল নং- ০১৭৫৫৪২৯৮১৪
৭।	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 মনিরুজ্জামান সহকারী পরিচালক। মোবাইল নং- ০১৭৫৫৪২৯৮১৪
৮।	বিদেশ ফেরত প্রবাসীদের রেজিস্ট্রেশন	৪নং কলামে বর্ণিত কাগজপত্র পাওয়া গেলে অনলাইন ডাটাবেজে নিবন্ধ করা হয়।	বিনামূল্যে বিনামূল্যে ১। পাসপোর্টের ফটোকপি ২। বিনামূল্যে এনআইডি/জন্ম নবন্ধনের ফটোকপি।	বিনামূল্যে	১ কর্ম দিবস	মোঃ আইনুল হক অফিস সহকারী কাম-কম্পিউটার অপারেটর। মোবাইল নং- ০১৬৩৯৩৮০৯২ ৬
৯।	প্রবাস গমনেচ্ছু কর্মীদের তথ্য সেবা প্রদান	অভিবাসনের বিভিন্ন দিক সম্পর্কে পরামর্শ প্রদান করা হয়।	অত্র অফিসের হেল্প ডেস্ক	বিনামূল্যে	১ কর্ম দিবস	মোঃ আইনুল হক অফিস সহকারী কাম-কম্পিউটার অপারেটর। মোবাইল নং- ০১৬৩৯৩৮০৯২ ৬
১০।	অভিবাসন সংক্রান্ত অভিযোগ গ্রহণ, তদন্ত ও নিষ্পত্তির ব্যবস্থা গ্রহণ	সালিশি বৈঠকের মাধ্যমে এবং http://stageilopublic.dnet.org.bd/ ComplaineForm এ অভিযোগ দাখিল করিয়ে।	আর্থিক লেনদেনের ডকুমেন্ট	বিনামূল্যে	৩ কর্ম দিবস	মোঃ আইনুল হক অফিস সহকারী কাম-কম্পিউটার অপারেটর। মোবাইল নং- ০১৬৩৯৩৮০৯২ ৬

২.২ প্রাতিষ্ঠানিক সেবা

ক্রঃ নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তি স্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত 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 আদায়কৃত	১ ঘণ্টা	টিটিসি দিনাজপুর
০২।	মহিলা গৃহকর্মী নির্বাচন	টিটিসি-তে গমনপূর্বক প্রশিক্ষণ গাইডলাইন অনুযায়ী নির্বাচন করা হয়।	টিটিসি	বিনামূল্যে	প্রয়োজনীয় সময়	টিটিসি দিনাজপুর
৩।	সরকারী/বেসরকারী প্রতিষ্ঠানের চাহিদানুযায়ী তথ্য প্রদান	মৌখিকভাবে/লিখিতভাবে /ই-মেইল	আবেদনের প্রেক্ষিতে	বিনামূল্যে	৩ কর্মদিবস	মোঃ মনিরুজ্জামান সহকারী পরিচালক। মোবাইল নং- ০১৭৫৫৪২৯৮১৪
০৪।	বিদেশফেরত কর্মীদের RPL সনদায়নে সহায়তা প্রদান	তালিকা টিটিসিতে প্রেরণ করা হয়।	১। ফুরণকৃত ফরম ২। পাসপোর্ট ফটোকপি ৩। ভিসার ফটোকপি	বিনামূল্যে	১ কর্মদিবস	মোঃ আইনুল হক অফিস সহকারী কাম-কম্পিউটার অপারেটর। মোবাইল নং- ০১৬৩৯৩৮০৯২৬
০৫।	মোবাইল কোর্ট পরিচালনায় সহযোগিতা ও জেলা ভিজিলেন্স টাঙ্কফোর্স কমিটির সভা আয়োজন	জেলা প্রশাসকের মাধ্যমে বাস্তবায়িত	১। বৈদেশিক কর্মসংস্থান ও অভিবাসী আইন ২০১৩ ২। মানব পাচার প্রতিরোধ ও দমন আইন ২০১২	বিনামূল্যে	১ কর্মদিবস	মোঃ মনিরুজ্জামান সহকারী পরিচালক। মোবাইল নং- ০১৭৫৫৪২৯৮১৪

২.৩ অভ্যন্তরীণ সেবা

ক্রঃ 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 মনিরুজ্জামান সহকারী পরিচালক। মোবাইল নং- ০১৭৫৫৪২৯৮১৪
০২।	শ্রান্তি বিনোদন ছুটি	প্রাপ্যতা সাপেক্ষে ভাতা হিসেবে ০১ মাসের মূলবেতন সহ ১৫দিনের ছুটি মঞ্জুর করা হয়।	আবেদনের প্রেক্ষিতে	বিনামূল্যে	৩ কর্মদিবস	মোঃ মনিরুজ্জামান সহকারী পরিচালক। মোবাইল নং- ০১৭৫৫৪২৯৮১৪

৩। আওতাধীন দপ্তর/সংস্থা/অন্যান্য প্রতিষ্ঠানসমূহের সিটিজেনস চার্টারঃ প্রযোজ্য নয়।

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

ক্রমিক নং	প্রতিশ্রুতি/কাজক্ষত সেবা প্রাপ্তির লক্ষ্য করণীয়
০১।	ক্রটিমুক্ত ও স্বয়ংসম্পূর্ণ আবেদন সংশ্লিষ্ট কার্যালয়ে জমা প্রদান।
০২।	পাসপোর্ট ও ভিসার স্পষ্ট ফটোকপি সরবরাহ করা।
০৩।	যথাযথ প্রক্রিয়ায় প্রয়োজনীয় চার্জ /ফিস পরিশোধ করা।
০৪।	বিভিন্ন ডকুমেন্টে নাম, বয়স, ঠিকানা বিভিন্ন রকম ব্যবহার না করা।
০৫।	আর্থিক অনুদান ও ক্ষতিপূরণের ক্ষেত্রে দ্রুততম সময়ে পাওয়ার অব এটর্নি, ওয়ারিশ সনদ, চেয়ারম্যানের প্রত্যয়নপত্র দাখিল করা।
০৬।	প্রযোজ্য ক্ষেত্রে মোবাইল ফোনে বলা বা এসএমএস/ই-মেইল এ প্রেরিত নির্দেশনা অনুসরণ করা।
০৭।	সাক্ষাতের জন্য ধার্য তারিখ ও সময়ে উপস্থিত থাকা।
০৮।	সেবা গ্রহণের জন্য অনাবশ্যক ফোন/তদবির না করা এবং
০৯।	প্রয়োজন অনুযায়ী অন্যান্য তথ্যাদি প্রদান করা।

৫। অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা

ক্রমিক নং	কখন যোগাযোগ করবেন	কার সঙ্গে যোগাযোগ করবেন	যোগাযোগের ঠিকানা	নিষ্পত্তির সময়সীমা
০১।	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে।	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা		৩০ কর্মদিবস
০২।	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে।	আপিল কর্মকর্তা		২০ কর্মদিবস
০৩।	আপিল কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে।	মন্ত্রিপরিষদ বিভাগের অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেল		৬০ কর্মদিবস

(মোঃ মনিরুজ্জামান)

সহকারী পরিচালক(ভারপ্রাপ্ত)

জেলা কর্মসংস্থান জনশক্তি অফিস

দিনাজপুর।

ফোন-০২৫৮৯৯২৫০৫৯।

ই-মেইল-ad.dinajpur@yahoo.com