

গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার  
কলকারখানা ও প্রতিষ্ঠান পরিদর্শন অধিদপ্তর, প্রধান কার্যালয়  
১৯৬ শহিদ সৈয়দ নজরুল ইসলাম সরণি, বিজয়নগর, ঢাকা-১০০০  
[www.dife.gov.bd](http://www.dife.gov.bd)  
সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (Citizen's Charter)

## ১. ভিশন (Vision) ও মিশন (Mission)

**ভিশন (Vision):** নিরাপদ কর্মস্থল, শোভন কর্মপরিবেশ ও শ্রমিকদের জন্য উন্নত জীবনমান।

**মিশন (Mission):**

- শ্রমিকদের জন্য উন্নত কর্মপরিবেশ সৃষ্টি ও ঝুঁকিপূর্ণ কাজে শিশুশ্রম নিরসন;
- কর্মক্ষেত্রে সকল শ্রমিকের স্বাস্থ্য ও সুরক্ষা নিশ্চিতকরণ;
- নিম্নতম মজুরি বাস্তবায়ন;

## ২. প্রতিশ্রুত সেবাসমূহ

### ২.১) নাগরিক সেবা

ক্র.	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা
১	ঠিকাদার সংস্থার লাইসেন্স প্রদান	<p>ঠিকাদার সংস্থা নির্ধারিত ফরম (ফরম-৭৭) পূরণ ও সংশ্লিষ্ট কাগজপত্রসহ মহাপরিদর্শক বরাবর আবেদনপত্র দাখিল করবেন।</p> <p>২। মহাপরিদর্শক কর্তৃক দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা আবেদনপত্রের তথ্যাবলী যাচাই করবেন এবং প্রতিষ্ঠানটি সরেজমিন পরিদর্শন করে প্রতিবেদন দাখিল করবেন। প্রতিবেদন ও অন্যান্য কাগজপত্রের আলোকে মহাপরিদর্শক লাইসেন্স আবেদন মঞ্জুর/নামঞ্জুর করবেন।</p> <p>৩। আবেদন মঞ্জুর করা হলে, মঞ্জুরের তারিখ থেকে ১০ (দশ) কর্মদিবসের মধ্যে ঠিকাদার সংস্থা চালান কোডে নির্ধারিত লাইসেন্স ফি জমা প্রদান করবেন।</p> <p>৪। ফরম-৭৮ অনুযায়ী মহাপরিদর্শক লাইসেন্স প্রদান করবেন।</p> <p>৫। ঠিকাদার সংস্থা লাইসেন্স নবায়নের জন্য বাংলাদেশ শ্রম বিধিমালার বিধি-৩৫৫ (৩) অনুযায়ী মহাপরিদর্শক বরাবর আবেদন করতে হবে।</p>	<p>১। মহাপরিদর্শক বরাবর আবেদনপত্র (অগ্রণীপত্র) (মালিকের স্বাক্ষর ও সিলসহ)</p> <p>২। যথাযথভাবে পূরণকৃত ফরম-৭৭ (মালিকের স্বাক্ষর ও সিলসহ)</p> <p>৩। আবেদনকারীর ০৫ (পাঁচ) কপি ছবি (সত্যায়িত)</p> <p>৪। আবেদনকারীর নাগরিক সনদপত্র (সত্যায়িত)</p> <p>৫। মালিক/এমডি/সিইও/ব্যবস্থাপক-এর জাতীয় পরিচয়পত্রের সত্যায়িত কপি। (মালিক/এমডি/সিইও/ব্যবস্থাপক বিদেশি হলে সংশ্লিষ্ট ব্যক্তির পাসপোর্টের সত্যায়িত কপি)</p> <p>৬। হালনাগাদকৃত আবেদনকারীর জনবল সরবরাহের ট্রেড লাইসেন্স (সত্যায়িত)</p> <p>৭। আবেদনকারীর জনবল সরবরাহকারী ঠিকাদারি প্রতিষ্ঠানের টিআইএন (TIN)</p>	<p>ক. ঠিকাদার সংস্থার কর্তৃপক্ষ ১-৩১৪৩-০০০০-১৮৫৪ খাতে অথবা 'সরকার কর্তৃক নির্ধারিত কোডে অথবা অথবা ইলেকট্রনিক পে এর মাধ্যমে বাংলাদেশ শ্রম বিধিমালা, ২০১৫-এর তফসিল-৭ এর (৬) এ বর্ণিত নির্ধারিত পরিমাণ লাইসেন্স ফি প্রদান করবেন এবং সংশ্লিষ্ট এলাকার ভ্যাট কোডে লাইসেন্স ফি'র উপর ১৫% ভ্যাট জমা প্রদান করবেন। অথবা</p> <p>খ. অর্থনৈতির কোডের বিবরণ- ১৪২২১৯৯ (অন্যান্য লাইসেন্স ফি)। কলকারখানা ও প্রতিষ্ঠান পরিদর্শন অধিদপ্তরের কোড-</p>	<p>৪৫ (পঁয়তাল্লিশ) কার্যদিবস</p>	<p>মোঃ মাহফুজুর রহমান ডুইয়া যুগ্মমহাপরিদর্শক (সাধারণ অধিশাখা) ফোন: ৮৮০২২২৬৬৬৪২০৩ ইমেইল: <a href="mailto:jig.general@dife.gov.bd">jig.general@dife.gov.bd</a></p>

ক্র.	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা
১	২	৩	৪	৫	৬	৭
			<p>সার্টিফিকেট (সত্যায়িত)</p> <p>৮। আবেদনকারীর জনবল সরবরাহকারী ঠিকাদারি প্রতিষ্ঠানের মূল্যসংযোজন কর (VAT) সার্টিফিকেট (সত্যায়িত)</p> <p>৯। আর্থিক স্বচ্ছলতার প্রমাণ হিসেবে ব্যাংকের সনদপত্র (ব্যাংক সলভেন্সি)</p> <p>১০। সত্যায়িত মেমোরেন্ডাম অব এসোসিয়েশন এবং আর্টিকেল অব এসোসিয়েশন (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে) (সত্যায়িত)</p> <p>১১। ঠিকানা ও আবস্থানসহ অফিস ব্যবস্থাপনার বিবরণ (মালিকের স্বাক্ষর ও সিলসহ)</p> <p>১২। যোগাযোগের আধুনিক যন্ত্রপাতি (ফ্যাক্স, মোবাইল, ফোন, ইন্টারনেট, একটিভ ই-মেইল, ওয়েবসাইট) ইত্যাদির বিবরণ (মালিকের স্বাক্ষর ও সিলসহ)</p> <p>১৩। নিজস্ব প্রশিক্ষণের ব্যবস্থা/ সক্ষম প্রতিষ্ঠানের সঙ্গে চুক্তিপত্র (মালিকের স্বাক্ষর ও সিলসহ)</p> <p>১৪। বাংলাদেশ শ্রম বিধিমালা ২০১৫-এর <a href="#">ফরম-৫</a> এ সরবরাহকৃত জনবলের তালিকা (চুক্তিপত্রসহ) (মালিকের স্বাক্ষর ও সিলসহ)</p> <p>১৫। বাংলাদেশ শ্রম বিধিমালা ২০১৫-এর <a href="#">ফরম ৩৮</a> মোতাবেক বেতন বিবরণী</p> <p>১৬। কর্মীনিয়োগ বিধিমালা (৩ কপি) (মালিকের স্বাক্ষর ও সিলসহ)</p> <p>১৭। হালনাগাদকৃত অফিস ভাড়ার চুক্তিপত্র/মালিকানা স্বত্ব (সত্যায়িত)</p> <p>১৮। ১-৩১৪৩-০০০০-১৮৫৪ খাতে (নমুনা কপি) অথবা 'সরকার কর্তৃক নির্ধারিত কোড (নমুনা কপি) এ অথবা অথবা ইলেকট্রনিক পে এর মাধ্যমে বাংলাদেশ শ্রম বিধিমালা, ২০১৫-এর <a href="#">তফসিল-৭</a> এর (৬) এ বর্ণিত</p>	<p>১৩১০৩০১১১৮৭৯৪ এবং ভ্যাট প্রদানের কোড : অর্থনৈতির কোডের বিবরণ-১১৪১১০১ (দেশজ পণ্য ও সেবার উপর মুসক)। কলকারখানা ও প্রতিষ্ঠান পরিদর্শন অধিদপ্তরের কোড- ১৩১০৩০১১১৮৭৯৪।</p>		

ক্র.	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা
১	২	৩	৪	৫	৬	৭
			<p>নির্ধারিত পরিমাণ লাইসেন্স ফি প্রদান করবেন এবং সংশ্লিষ্ট এলাকার ভ্যাট কোডে লাইসেন্স ফি'র উপর ১৫% ভ্যাট জমা প্রদানপূর্বক চালানসমূহের মূল কপি</p> <p>১৯। বাংলাদেশ শ্রম বিধিমালা ২০১৫-এর <a href="#">তফসিল ৭(৬)</a> অনুযায়ী নির্ধারিত লাইসেন্স ফি-এর উপর ১৫% মূল্য সংযোজন কর (VAT) সংশ্লিষ্ট এলাকার ভ্যাট কোডে ট্রেজারি চালানের মাধ্যমে সরকারি কোষাগারে জমা প্রদান করে চালানের মূলকপি দাখিল।</p> <p>২০। বাংলাদেশ শ্রম বিধিমালা ২০১৫-এর <a href="#">তফসিল ৭(৬)</a> অনুযায়ী জামানতের অর্থ 'ঠিকাদার সংস্থা' জামানত তহবিল বরাবর জমা প্রদান।</p> <p>২১। <a href="#">ফরম-৮</a> অনুযায়ী সকল কর্মীর (সরবরাহকৃত ও নিজস্ব কর্মী) তথ্য</p> <p>২২। আইন/বিধি/প্রজ্ঞাপন/অফিস আদেশ অনুযায়ী চাহিত অন্যান্য কাগজপত্রাদি।</p>			
২	ঠিকাদার সংস্থার লাইসেন্স নবায়ন	<p>ঠিকাদার সংস্থা নির্ধারিত ফরম (<a href="#">ফরম-৭৭</a>) পূরণ ও সংশ্লিষ্ট কাগজপত্রসহ মহাপরিদর্শক বরাবর আবেদনপত্র দাখিল করবেন।</p> <p>২। বাংলাদেশ শ্রম বিধিমালার বিধি-৩৫৫ (২) মোতাবেক প্রতিটি লাইসেন্সের মেয়াদ যে তারিখে মঞ্জুর করা হবে সেই তারিখ হতে এক বছর পর্যন্ত বলবৎ থাকবে।</p> <p>বিধি-৩৫৫ (৩) মোতাবেক লাইসেন্স নবায়নের জন্য নির্ধারিত নবায়ন ফি প্রদানপূর্বক মেয়াদ শেষ হওয়ার পূর্বে যথাযথভাবে পূরণকৃত <a href="#">ফরম-৭৭</a> সহ মহাপরিদর্শকের নিকট আবেদন করতে হবে।</p> <p>বিধি-৩৫৫ (৬) এর উপবিধি-(৩) অনুযায়ী লাইসেন্স নবায়নের মেয়াদ শেষ হলে পরবর্তী তিন মাসের মধ্যে নবায়নের নির্ধারিত ফি-এর উপর ২৫% বিলম্ব ফি প্রদান</p>	<p>১। মহাপরিদর্শক বরাবর আবেদনপত্র (অগ্রণীপত্র) (মালিকের স্বাক্ষর, তারিখ ও সিলসহ)</p> <p>২। যথাযথভাবে পূরণকৃত <a href="#">৭৭ নং ফরম</a> (মালিকের স্বাক্ষর, তারিখ ও সিলসহ)</p> <p>৩। হালনাগাদকৃত ট্রেডলাইসেন্সের কপি (সত্যায়িত)</p> <p>৪। হালনাগাদকৃত আর্থিক স্বচ্ছলতার প্রমাণ হিসেবে ব্যাংকের সনদপত্র (ব্যাংক সলভেন্সি)</p> <p>৫। বাংলাদেশ শ্রম বিধিমালা, ২০১৫-এর <a href="#">ফরম-৫</a> এ সরবরাহকৃত জনবলের তালিকা (চুক্তিপত্রসহ) (মালিকের স্বাক্ষর, তারিখ ও</p>	<p>ঠিকাদার সংস্থার কর্তৃপক্ষ ১-৩১৪৩-০০০০-১৮৫৪ খাতে অথবা 'সরকার কর্তৃক নির্ধারিত কোডে অথবা অথবা ইলেকট্রনিক পে এর মাধ্যমে বাংলাদেশ শ্রম বিধিমালা, ২০১৫-এর তফসিল-৭ এর (৬) এ বর্ণিত নির্ধারিত পরিমাণ লাইসেন্স নবায়ন ফি প্রদান করবেন এবং সংশ্লিষ্ট এলাকার ভ্যাট কোডে লাইসেন্স নবায়ন ফি'র উপর ১৫% ভ্যাট জমা প্রদান করবেন।</p>	৪৫ (পঁয়তাল্লিশ) কার্যদিবস	<p>মোঃ মাহফুজুর রহমান ভূইয়া যুগ্মমহাপরিদর্শক (সাধারণ অধিশাখা) ফোন: ৮৮০২২২৬৬৪২০৩ ইমেইল: <a href="mailto:jig.general@dife.gov.bd">jig.general@dife.gov.bd</a></p>

ক্র.	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা
১	২	৩	৪	৫	৬	৭
		<p>করতে হবে, পরবর্তী ছয় মাসের মধ্যে নবায়ন আবেদন দাখিলের ক্ষেত্রে নবায়নের নির্ধারিত ফি-এর উপর ৫০% বিলম্ব ফি প্রদান করতে হবে এবং মেয়াদ উত্তীর্ণের ছয় মাস পর আবেদন দাখিলের ক্ষেত্রে নবায়ন ফি'র সমপরিমাণ বিলম্ব ফি প্রদান করতে হবে।</p> <p>৩। মহাপরিদর্শক কর্তৃক দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা আবেদনপত্রের তথ্যাবলী যাচাই করবেন এবং প্রতিষ্ঠানটি সরেজমিন পরিদর্শন করে প্রতিবেদন দাখিল করবেন। প্রতিবেদন ও অন্যান্য কাগজপত্রের আলোকে মহাপরিদর্শক লাইসেন্স আবেদন মঞ্জুর/নামঞ্জুর করবেন।</p> <p>৪। আবেদন মঞ্জুর করা হলে, মঞ্জুরের তারিখ থেকে ১০ (দশ) কর্মদিবসের মধ্যে ঠিকাদার সংস্থা নির্ধারিত লাইসেন্স ফি জমা প্রদান করবেন।</p> <p>৫। <u>ফরম-৭৮</u> অনুযায়ী মহাপরিদর্শক লাইসেন্স প্রদান করবেন।</p> <p>৬। ঠিকাদার সংস্থা লাইসেন্স নবায়নের জন্য বাংলাদেশ শ্রম বিধিমালা, ২০১৫ এর বিধি ৩৫৫ (৩) এর বিধান অনুযায়ী মহাপরিদর্শক বরাবর আবেদন করতে হবে।</p>	<p>সিলসহ)</p> <p>৬। ১-৩১৪৩-০০০০-১৮৫৪ খাতে অথবা 'সরকার কর্তৃক নির্ধারিত কোডে অথবা অথবা ইলেকট্রনিক পে এর মাধ্যমে বাংলাদেশ শ্রম বিধিমালা, ২০১৫-এর <u>তফসিল-৭</u> এর (৬) এ বর্ণিত নির্ধারিত পরিমাণ লাইসেন্স নবায়ন ফি প্রদান করবেন এবং সংশ্লিষ্ট এলাকার ভ্যাট কোডে লাইসেন্স নবায়ন ফি'র উপর ১৫% ভ্যাট জমা প্রদানপূর্বক চালানসমূহের মূল কপি ৮। বাংলাদেশ শ্রম বিধিমালা ২০১৫-এর <u>তফসিল ৭(৬)</u> অনুযায়ী নির্ধারিত লাইসেন্স ফি-এর উপর ১৫% মূল্য সংযোজন কর (VAT) সংশ্লিষ্ট এলাকার ভ্যাট কোডে ট্রেজারি চালানের মাধ্যমে সরকারি কোষাগারে জমা প্রদান করে চালানের মূলকপি দাখিল।</p> <p>৯। বাংলাদেশ শ্রম বিধিমালা ২০১৫-এর <u>তফসিল ৭(৬)</u> অনুযায়ী জামানতের অর্থ 'ঠিকাদার সংস্থা' জামানত তহবিল বরাবর জমা প্রদান।</p> <p>১০। বাংলাদেশ শ্রম বিধিমালা ২০১৫-এর বিধি-১৭(১) মোতাবেক লাইসেন্স প্রাপ্তির ছয় মাসের মধ্যে কর্মসামাজিক নিরাপত্তা তহবিল শুরু করতে হবে, যেকোন তফসিলি ব্যাংকে হিসাব চালুপূর্বক নির্ধারিত অর্থ জমা প্রদান করে, জমাকৃত অর্থের বিবরণ (সকল নতুন নিয়োগকৃত কর্মীর এক মাসের সমপরিমাণ মূল মজুরি, পরবর্তী বছর হতে ঐ কর্মীদের মূল মজুরির উপর ১৫% হারে ফি প্রদান করতে হবে) এবং উক্ত ব্যাংক হিসাবের স্টেটমেন্ট জমা প্রদান (মালিকের স্বাক্ষরসহ)। কোন প্রতিষ্ঠানে গ্রাচুইটি স্কিম</p>	<p>অথবা</p> <p>খ. অর্থনৈতির কোডের বিবরণ- ১৪২২১৯৯ (অন্যান্য লাইসেন্স ফি)। কলকারখানা ও প্রতিষ্ঠান পরিদর্শন অধিদপ্তরের কোড- ১৩১০৩০১১১৮৭৯৪ এবং ভ্যাট প্রদানের কোড : অর্থনৈতির কোডের বিবরণ-১১৪১১০১ (দেশজ পণ্য ও সেবার উপর মুসক)। কলকারখানা ও প্রতিষ্ঠান পরিদর্শন অধিদপ্তরের কোড- ১৩১০৩০১১১৮৭৯৪।</p>		

ক্র.	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা
১	২	৩	৪	৫	৬	৭
			<p>চালু থাকলে বিশেষ নিরাপত্তা তহবিলের প্রয়োজন নেই।</p> <p>১১। কর্মী সামাজিক নিরাপত্তা তহবিল হিসাবের সিগনেটরি এবং একাউন্ট হোল্ডার কারা কারা সে মর্মে সংশ্লিষ্ট ব্যাংক শাখা হতে ডকুমেন্ট দাখিল করতে হবে।</p> <p>১২। ঠিকাদার সংস্থার লাইসেন্স-এর মূলকপি।</p> <p>১৬। হালনাগাদকৃত অফিস ভাড়ার চুক্তিপত্র/মালিকানা স্বত্ব (সত্যায়িত)</p> <p>১৭। ফরম-৮ অনুযায়ী সকল কর্মীর (সরবরাহকৃত ও নিজস্ব কর্মী) তথ্য</p> <p>১৮। আইন/বিধি/প্রজ্ঞাপন/অফিস আদেশ অনুযায়ী চাহিত অন্যান্য কাগজপত্রাদি।</p>			
৩	কারখানা বা প্রতিষ্ঠানের চাকুরিবিধি অনুমোদন	কারখানা বা প্রতিষ্ঠান কর্তৃপক্ষ <a href="#">ফরম-১</a> , <a href="#">ফরম-২</a> ও <a href="#">ফরম-২(ক)</a> (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে) পূরণ করে খসড়া চাকুরি বিধিমালা মহাপরিদর্শক বরাবর আবেদন করবেন। মহাপরিদর্শক বিধি ৪ অনুসরণপূর্বক চাকুরিবিধি অনুমোদন করবেন।	<p>১। মহাপরিদর্শক বরাবর আবেদনপত্র (অগ্রণীপত্র) (মালিকের স্বাক্ষর, তারিখ ও সিলসহ)</p> <p>২। যথাযথভাবে পূরণকৃত <a href="#">ফরম-১</a>, <a href="#">ফরম-২</a> ও <a href="#">ফরম-২(ক)</a> (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে) (মালিকের স্বাক্ষর, তারিখ ও সিলসহ)</p> <p>৩। পাঁচ কপি খসড়া চাকুরিবিধি।</p> <p>৪। চাকুরিবিধি কোন কোন প্রতিষ্ঠানের জন্য প্রযোজ্য তার তালিকাসহ ঘোষণা</p> <p>৫। আইন/বিধি/প্রজ্ঞাপন/অফিস আদেশ অনুযায়ী চাহিত অন্যান্য কাগজপত্রাদি।</p>	বিনামূল্যে	৯০ (নব্বই) দিন	মোঃ মাহফুজুর রহমান ডুইয়া যুগ্মমহাপরিদর্শক (সাধারণ অধিশাখা) ফোন: ৮৮০২২২৬৬৬৪২০৩ ইমেইল: <a href="mailto:jig.general@dife.gov.bd">jig.general@dife.gov.bd</a>

ক্র.	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা
১	২	৩	৪	৫	৬	৭
৪	শ্রম বিষয়ক লিখিত অভিযোগ নিষ্পত্তি	(ক) মহাপরিদর্শক/সংশ্লিষ্ট উপমহাপরিদর্শক বরাবর লিখিতভাবে শ্রম বিষয়ক অভিযোগ দাখিল করবেন। (খ) <a href="https://lima.dife.gov.bd/complaint">https://lima.dife.gov.bd/complaint</a> -এর মাধ্যমে অনলাইনে অভিযোগ দাখিল করা যাবে। (গ) সংশ্লিষ্ট জেলা কার্যালয়ের উপমহাপরিদর্শক অভিযোগ আমলে নিয়ে তদন্ত ও প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণ করবেন।	লিখিত আবেদনপত্র। আবেদনপত্রে অভিযোগকারীর নাম, পদবি, সেকশন, আইডি কার্ড নম্বর, মোবাইল নম্বর কারখানার নাম ও ঠিকানা স্পষ্টভাবে উল্লেখ করতে হবে।	বিনামূল্যে	৩০ (ত্রিশ) কার্যদিবস	মোঃ মাহফজুর রহমান ভূইয়া যুগ্মমহাপরিদর্শক (সাধারণ অধিশাখা) ফোন: ৮৮০২২২৬৬৬৪২০৩ ইমেইল: <a href="mailto:jig.general@dife.gov.bd">jig.general@dife.gov.bd</a>
৫	হেল্পলাইনে অভিযোগ গ্রহণ ও নিষ্পত্তি	(ক) শ্রমিক/ সংশ্লিষ্ট কেউ ১৬৩৫৭ নম্বরে ফোন করে অভিযোগ দায়ের করবেন। (খ) সংশ্লিষ্ট জেলা কার্যালয়ের উপমহাপরিদর্শক অভিযোগ আমলে নিয়ে তদন্ত ও প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণ করবেন।	অভিযোগ করার সময় অভিযোগকারীর নাম, পদবি, সেকশন, আইডি কার্ড নম্বর, মোবাইল নম্বর কারখানার নাম ও ঠিকানা স্পষ্টভাবে বলতে হবে।	বিনামূল্যে	৩০ (ত্রিশ) কার্যদিবস	মোঃ মাহফজুর রহমান ভূইয়া যুগ্মমহাপরিদর্শক (সাধারণ অধিশাখা) ফোন: ৮৮০২২২৬৬৬৪২০৩ ইমেইল: <a href="mailto:jig.general@dife.gov.bd">jig.general@dife.gov.bd</a>

২.২) প্রাতিষ্ঠানিক সেবা/দাপ্তরিক সেবা

ক্র.	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা
১	বাজেট বরাদ্দ/বিভাজন	মন্ত্রণালয় থেকে প্রাপ্ত বরাদ্দ মাঠ পর্যায়ের দপ্তরসমূহে বরাদ্দ/বিভাজন।	(১) চাহিদাপত্র (২) যথাযথ কর্তৃপক্ষের অনুমোদন	বিনামূল্যে	৫ কার্যদিবস	ফরিদ আহাম্মদ যুগ্মমহাপরিদর্শক (প্রশাসন অধিশাখা) ফোন: ৮৮০২২২৬৬৬৪২০৬ ইমেইল: jig.admin@dife.gov.bd
২.	দুর্ঘটনা প্রতিরোধকল্পে দুর্ঘটনা কবলিত কারখানা/ প্রতিষ্ঠান পরিদর্শন	(ক) কারখানা/প্রতিষ্ঠানে দুর্ঘটনা ঘটলে কারখানা কর্তৃপক্ষ পরবর্তী ০২ (দুই) দিনের মধ্যে সংঘটিত দুর্ঘটনার বিষয়ে বাংলাদেশ শ্রম বিধিমালা, ২০১৫ এর <a href="#">ফরম-২৭</a> , <a href="#">২৭ (খ)</a> অনুযায়ী নোটিশ প্রদানের মাধ্যমে সংশ্লিষ্ট দপ্তরকে অবহিত করবেন। (খ) কারখানা পরিদর্শকগণ প্রাপ্ত নোটিশ মারফত অথবা অন্য কোন মাধ্যমে দুর্ঘটনা সম্পর্কে অবহিত হলে তাৎক্ষণিকভাবে দুর্ঘটনা কবলিত কারখানা/প্রতিষ্ঠান সরেজমিন তদন্ত করবেন। তদন্তকালে পরিদর্শকগণ দুর্ঘটনার কারণ অনুসন্ধান, দায়ী চিহ্নিতকরণ এবং ভবিষ্যতে দুর্ঘটনা প্রতিরোধে করণীয় নির্ধারণ এবং প্রয়োজনে আইনানুগ ব্যবস্থা গ্রহণ করবেন।	(ক) বাংলাদেশ শ্রমবিধিমালা, ২০১৫ এর <a href="#">ফরম-২৭</a> ও <a href="#">ফরম-২৭ (খ)</a> (খ) প্রয়োজ্য নয়।	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক ও ক্ষেত্র বিশেষে চূড়ান্ত প্রতিবেদন প্রস্তুতির সময় সাপেক্ষে সেবা প্রদান করা হয়	মোঃ মতিউর রহমান যুগ্মমহাপরিদর্শক (সেইফটি অধিশাখা) ফোন: ০২২২৬৬৬৪২০৫ ইমেইল: jig.safety@dife.gov.bd এবং সংশ্লিষ্ট কার্যালয়ের উপমহাপরিদর্শক

২.৩) অভ্যন্তরীণ সেবা

ক্র.	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১	অর্জিত ছুটি	আবেদন পাওয়ার পর উপযুক্ত কর্তৃপক্ষের (প্রশাসনিক ও আর্থিক ক্ষমতা অনুযায়ী) অনুমোদন সাপেক্ষে সরকারি আদেশ জারি।	(১) সাদা কাগজে আবেদনপত্র; (২) নির্ধারিত ফরমে (বাংলাদেশ ফরম নম্বর-২৩৯৫) চিফ একাউন্টস এন্ড ফিন্যান্স অফিসার কর্তৃক প্রদত্ত ছুটি প্রাপ্যতার প্রতিবেদন (গেজেটেড কর্মকর্তাদের ক্ষেত্রে); এবং (৩) সার্ভিস বহি থেকে প্রদত্ত ছুটি প্রাপ্যতার প্রত্যয়নপত্র (নন গেজেটেড কর্মচারীদের ক্ষেত্রে) <b>প্রাপ্তিস্থান:</b> প্রশাসন শাখা	বিনামূল্যে	৭ (সাত) কার্যদিবস	ফরিদ আহাম্মদ যুগ্মমহাপরিদর্শক (প্রশাসন অধিশাখা) ফোন: ৮৮০২২২৬৬৬৪২০৬ ইমেইল: <a href="mailto:jig.admin@dife.gov.bd">jig.admin@dife.gov.bd</a> এবং সংশ্লিষ্ট কার্যালয়ের উপমহাপরিদর্শক
২	শ্রান্তি বিনোদন ছুটি	আবেদন পাওয়ার পর উপযুক্ত কর্তৃপক্ষের (প্রশাসনিক ও আর্থিক ক্ষমতা অনুযায়ী) অনুমোদন সাপেক্ষে সরকারি আদেশ জারি।	(১) সাদা কাগজে আবেদনপত্র (২) নির্ধারিত ফরমে (বাংলাদেশ ফরম নম্বর-২৩৯৫) চিফ একাউন্টস এন্ড ফিন্যান্স অফিসার কর্তৃক প্রদত্ত ছুটি প্রাপ্যতার প্রতিবেদন (গেজেটেড কর্মকর্তাদের ক্ষেত্রে); (৩) সার্ভিস বহি থেকে প্রদত্ত ছুটি প্রাপ্যতার প্রতিবেদন (নন গেজেটেড কর্মচারীদের ক্ষেত্রে); এবং (৪) মূলবেতনের প্রত্যয়নপত্র (নন-গেজেটেড কর্মচারীদের ক্ষেত্রে) <b>প্রাপ্তিস্থান:</b> প্রশাসন শাখা	বিনামূল্যে	৭ (সাত) কার্যদিবস	ফরিদ আহাম্মদ যুগ্মমহাপরিদর্শক (প্রশাসন অধিশাখা) ফোন: ৮৮০২২২৬৬৬৪২০৬ ইমেইল: <a href="mailto:jig.admin@dife.gov.bd">jig.admin@dife.gov.bd</a> এবং সংশ্লিষ্ট কার্যালয়ের উপমহাপরিদর্শক
৩	পেনশন নিষ্পত্তি	আবেদন পাওয়ার পর উপযুক্ত কর্তৃপক্ষের অনুমোদন সাপেক্ষে (প্রশাসনিক ও আর্থিক ক্ষমতা অনুযায়ী) সরকারি আদেশ জারি।	<b>(ক) কর্মচারীর নিজের অবসরগ্রহণের ক্ষেত্রে:</b> ১। পেনশন আবেদন ফরম ২.১ (সংযোজনী-৪)- ১কপি ২। নন-গেজেটেড কর্মচারীগণের ক্ষেত্রে সার্ভিস বুক/গেজেটেড কর্মচারীগণের ক্ষেত্রে সর্বশেষ ৩ বৎসরের চাকরির বিবরণী/এলপিসি - ১কপি ৩। অবসর ও পিআরএল-এ গমনের মঞ্জুরি পত্র- ১কপি ৪। প্রত্যাশিত শেষ বেতনপত্র/ শেষ বেতনপত্র- ১কপি ৫। সত্যায়িত ছবি- ৪কপি ৬। জাতীয় পরিচয়পত্র- ১কপি ৭। চাকরি স্থায়ীকরণের/নিয়মিতকরণের আদেশ (উন্নয়ন প্রকল্প হইতে রাজস্ব খাতে স্থানান্তরিত, আত্মীকরণের মাধ্যমে যোগদানকৃত, এডহক ভিত্তিতে	বিনামূল্যে	৩০ (ত্রিশ) কার্যদিবস	ফরিদ আহাম্মদ যুগ্মমহাপরিদর্শক (প্রশাসন অধিশাখা) ফোন: ৮৮০২২২৬৬৬৪২০৬ ইমেইল: <a href="mailto:jig.admin@dife.gov.bd">jig.admin@dife.gov.bd</a> এবং সংশ্লিষ্ট কার্যালয়ের উপমহাপরিদর্শক

ক্র.	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
			<p>নিয়োগকৃতদের ক্ষেত্রে প্রযোজ্য)-১কপি  ৮। প্রাপ্তব্য পেনশনের বৈধ উত্তরাধিকার ঘোষণাপত্র (সংযোজনী-২)- ৩কপি  ৯। নমুনা স্বাক্ষর ও হাতের পাঁচ আঙ্গুলের ছাপ (সংযোজনী-৬)- ৩কপি  ১০। না-দাবী প্রত্যয়নপত্র (সংযোজনী-৮)- ১কপি</p> <p><b>(খ) পারিবারিক পেনশনের ক্ষেত্রে:</b>  (১)পেনশন মঞ্জুরির পূর্বেই সরকারি কর্মচারীর মৃত্যু হইলে :  ১. পারিবারিক পেনশন আবেদন ফরম ২.২ (সংযোজনী-৫)- ১ কপি  ২. নন-গেজেটেড কর্মচারীগণের ক্ষেত্রে সার্ভিস বুক/গেজেটেড কর্মচারীগণের ক্ষেত্রে সর্বশেষ ৩ বৎসরের চাকরির বিবরণী-১কপি  ৩. অবসর ও পিআরিএল-এ গমনের মঞ্জুরিপত্র- ১কপি  ৪. প্রত্যাশিত শেষ বেতনপত্র- ১কপি  ৫. সত্যায়িত ছবি (স্বামী/স্ত্রী/উত্তরাধিকারীগণের)- ৪কপি  ৬. জাতীয় পরিচয়পত্র/জন্মনিবন্ধন (উত্তরাধিকারী/উত্তরাধিকারীগণের বয়স ১৮ বৎসরের নিচে হইলে জন্ম সনদ এবং বয়স ১৮ বৎসরের উপরে হইলে জাতীয় পরিচয়পত্র)- ১কপি  ৭. উত্তরাধিকার সনদপত্র ও ননম্যারিজ সার্টিফিকেট (সংযোজনী-৩)- ৩কপি  ৮. নমুনা স্বাক্ষর ও হাতের পাঁচ আঙ্গুলের ছাপ (সংযোজনী-৬)- ৩কপি  ৯. অভিভাবক মনোনয়ন এবং অবসর ভাতা ও আনুতোষিক উত্তোলন করিবার জন্য ক্ষমতা অর্পণ সনদ (সংযোজনী-৭)-৩কপি  ১০. চিকিৎসক/সিটি কর্পোরেশনের কাউন্সিলর/পৌরসভার মেয়র/ইউনিয়ন পরিষদ চেয়ারম্যান কর্তৃক প্রদত্ত মৃত্যুসনদপত্র-১কপি  ১১. না-দাবী প্রত্যয়নপত্র (সংযোজনী-৮)- ১কপি  ১২. চাকরি স্থায়ীকরণের/নিয়মিতকরণের আদেশ (উন্নয়ন প্রকল্প হইতে রাজস্ব খাতে স্থানান্তরিত, আন্তীকরণের মাধ্যমে যোগদানকৃত, এডহক ভিত্তিতে নিয়োগকৃতদের ক্ষেত্রে প্রযোজ্য)- ১কপি  ১৩. প্রতিবন্ধী সন্তানের (যদি থাকে) নিবন্ধন, পরিচয়পত্র মেডিকেল বোর্ডের সনদপত্র- ৩কপি</p> <p><b>(২) অবসর ভাতা ভোগরত অবস্থায় পেনশনভোগীর মৃত্যু হইলে:</b>  ১. পারিবারিক পেনশন আবেদন ফরম ২.২ (সংযোজনী-৫)- ১ কপি  ২. সত্যায়িত ছবি (স্বামী/স্ত্রী/উত্তরাধিকারীগণের)- ৪কপি  ৩. উত্তরাধিকার সনদপত্র ও ননম্যারিজ সার্টিফিকেট (সংযোজনী-৩)- ৩কপি  ৪. নমুনা স্বাক্ষর ও হাতের পাঁচ আঙ্গুলের ছাপ (সংযোজনী-৬)- ৩কপি</p>			

ক্র.	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
			<p>৫. অভিভাবক মনোনয়ন এবং অবসর ভাতা ও আনুতোষিক উত্তোলন করিবার জন্য ক্ষমতা অর্পণ সনদ (<a href="#">সংযোজনী-৭</a>)- ৩কপি</p> <p>৬. চিকিৎসক/সিটি কর্পোরেশনের কাউন্সিলর/পৌরসভার মেয়র/ইউনিয়ন পরিষদ চেয়ারম্যান কর্তৃক প্রদত্ত মৃত্যুসনদপত্র- ১কপি</p> <p>৭. অবসর ভাতার মঞ্জুরিপত্র- ১কপি</p> <p>৮. পিপিও এবং ডি-হাফ- ১কপি</p> <p>৯. প্রতিবন্ধী সন্তানের (যদি থাকে) নিবন্ধন, পরিচয়পত্র মেডিকেল বোর্ডের সনদপত্র-৩কপি</p> <p><b>প্রাপ্তিস্থান:</b> প্রশাসন শাখা</p>			
৪	পাসপোর্টের জন্য অনাপত্তি সনদ (NOC) প্রদান	আবেদন প্রাপ্তির পর কার্যক্রম সম্পন্ন করে দপ্তরের ওয়েবসাইটে প্রকাশ করা হয় এবং আবেদনকারীকে পত্র/ইমেইল মারফত পাঠিয়ে দেওয়া হয়।	<p>(১) সাদা কাগজে আবেদন; এবং</p> <p>(২) নির্ধারিত <a href="#">NOC ফরম</a></p> <p>(৩) উপমহাপরিদর্শকের ফরোয়ার্ডিং লেটার (উপমহাপরিদর্শকের কার্যালয়ের ক্ষেত্রে)</p> <p><b>প্রাপ্তিস্থান:</b> প্রশাসন শাখা</p>	বিনামূল্যে	০৭ (সাত) কার্যদিবস	<p>এ.কে.এম. মানসুরুল হক</p> <p>উপমহাপরিদর্শক (প্রশাসন শাখা)</p> <p>ফোন: ৮৮০২২২৬৬৬৪২০৯</p> <p>ইমেইল:</p> <p><a href="mailto:mansurulhoque@gmail.com">mansurulhoque@gmail.com</a></p>
৫	ভবিষ্য তহবিলের হিসাব খোলা, ঋণ ও চূড়ান্ত উত্তোলন	আবেদন পাওয়ার পর উপযুক্ত কর্তৃপক্ষের অনুমোদন সাপেক্ষে (প্রশাসনিক ও আর্থিক ক্ষমতা অনুযায়ী) সরকারি আদেশ জারি।	<p>(১) নির্ধারিত ফরমে আবেদন;</p> <p>(২) পূরণকৃত নির্ধারিত ফরম এবং চিফ একাউন্টস এন্ড ফিন্যান্স কর্মকর্তা কর্তৃক জমার হিসাব স্লিপ (<a href="#">বাংলাদেশ ফরম নং-২৬৩৯</a>, ও <a href="#">জিপিএফ চূড়ান্ত হিসাব ফরম নং-৬৬৩</a>, গেজেটেড/নন-গেজেটেড);</p> <p>(৩) সাধারণ ভবিষ্য তহবিলে সর্বশেষ জমাকৃত অর্থের হিসাব বিবরণীর কপি।</p> <p><b>প্রাপ্তিস্থান:</b> অর্থ ও হিসাব শাখা</p>	বিনামূল্যে	৩০ (ত্রিশ) কার্যদিবস	<p>মোঃ হাসিবুজ্জামান</p> <p>যুগ্মমহাপরিদর্শক (অর্থ ও পরিকল্পনা অধিশাখা)</p> <p>ফোন: ০১৭১৫-৩০০৯৫০</p> <p>ইমেইল:</p> <p><a href="mailto:planning.dife@gmail.com">planning.dife@gmail.com</a></p> <p>এবং</p> <p>সংশ্লিষ্ট কার্যালয়ের উপমহাপরিদর্শক</p>

৩. আপনার কাছে আমাদের প্রত্যাশা:

ক্রমিক নং	প্রতিশ্রুত/কার্যক্রমিত সেবা প্রাপ্তির লক্ষ্যে করণীয়
১	স্বয়ংসম্পূর্ণ আবেদনপত্র জমা প্রদান
২	যথাযথ প্রক্রিয়ায় প্রয়োজনীয় ফি পরিশোধ করা
৩	সাক্ষাতের জন্য নির্ধারিত সময়ের পূর্বেই উপস্থিত থাকা
৪	আবেদনের ধারাক্রম অনুসারে সেবা গ্রহণ
৫	সার্বিক সহযোগিতা

#### ৪. অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা (GRS):

যথাসময়ে সেবা না পাওয়া গেলে নিম্নোক্ত পদ্ধতিতে আবেদন করতে হবে।

ক্রমিক নং	কখন যোগাযোগ করবেন	কার সঙ্গে যোগাযোগ করবেন	যোগাযোগের ঠিকানা	নিষ্পত্তির সময়সীমা
১	দপ্তর কর্তৃক প্রদেয় সেবায় সংশ্লিষ্ট হলে।	অভিযোগ নিষ্পত্তিকারী কর্মকর্তা (অনিক)	ফরিদ আহাম্মদ যুগ্মহাপরিদর্শক (প্রশাসন অধিশাখা) ফোন: +৮৮০২২২৬৬৬৪২০৬ ইমেইল: <a href="mailto:jig.admin@dife.gov.bd">jig.admin@dife.gov.bd</a> ওয়েব: <a href="http://www.dife.gov.bd">http://www.dife.gov.bd</a>	৩ মাস
২	অভিযোগ নিষ্পত্তিকারী কর্মকর্তা (অনিক) নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে না পারলে	আপিল কর্মকর্তা	যুগ্মসচিব (প্রশাসন), শ্রম ও কর্মসংস্থান মন্ত্রণালয় ফোন: ২২৩৩৫৫৬০০ ই-মেইল: <a href="mailto:dsadmin@mole.gov.bd">dsadmin@mole.gov.bd</a> ওয়েব: <a href="https://mole.gov.bd/">https://mole.gov.bd/</a>	১ মাস
৩	আপিল কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে না পারলে	মন্ত্রিপরিষদ বিভাগের অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেল		৩ মাস

মোঃ ফারকান আহসান

তথ্য ও গণসংযোগ কর্মকর্তা ও সদস্যসচিব  
সিটিজেন চার্টার বাস্তবায়ন ও পরিবীক্ষণ কমিটি