

## সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (Citizen's Charter)

### ১। ভিশন (Vision) ও মিশন (Mission):

#### রূপকল্প (Vision)

- প্রবাসী কর্মী ও তাদের পরিবারের জন্য অর্থবহ কল্যাণ নিশ্চিত করা।

#### অভিলক্ষ (Mission)

- ☐ প্রবাসী কর্মীদের আইনগত সহায়তাসহ সার্বিক কল্যাণ সাধন করা।
- ☐ প্রবাসে মৃত্যুবরণকারী কর্মীর পরিবারের আর্থিক সহায়তাসহ জীবনমানের উন্নয়নে সহায়তা করা।
- ☐ বিদেশ প্রত্যাগত কর্মীদের পুনর্বাসনে সহায়তা করা।
- ☐ প্রবাসী কর্মীর মেধাবী সন্তানদের শিক্ষাবৃত্তি প্রদান করে তাদেরকে শিক্ষা গ্রহণে উৎসাহিত করা।
- ☐ প্রবাসী কর্মীদের বীমার আওতায় আনা।

### ২। প্রতিশ্রুতি সেবাসমূহ:

#### ২.১ নাগরিক সেবা।

#### বিমানবন্দরস্থ প্রবাসী কল্যাণ ডেস্ক কর্তৃক সহায়তা:

| ক্রমিক<br>নং | সেবার নাম  | সেবা প্রদান পদ্ধতি  | প্রয়োজনীয় কাগজপত্র ও প্রাপ্তিস্থান   | সেবামূল্য ও<br>পরিশোধ পদ্ধতি                 | সেবা প্রদানের<br>সময়সীমা | দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা<br>(নাম, পদবি, ফোন ও ইমেইল)   |
|--------------|--|---|--|--|---------------------------|---|
| (১)          | (২)  | (৩)   | (৪)  | (৫)  | (৬)                       | (৭)   |
| ১.           | বিদেশগামী ও প্রত্যাগত কর্মীদের বিদেশ<br>গমন ও প্রত্যাবর্তনকালে সহায়তা প্রদান। | বিদেশগামী ও প্রত্যাগত কর্মীদের বিদেশ<br>গমন এবং প্রত্যাবর্তনকালে তথ্য সংগ্রহ,<br>ইমিগ্রেশন, কাস্টমস, এয়ারলাইন্স, বোর্ডিং<br>সংক্রান্ত তথ্য প্রদান ও চাহিদা মোতাবেক<br>আনুষ্ঠানিকতা সম্পাদনে সহায়তা করা হয়। | বিএমইটি'র বহির্গমন ছাড়পত্র/বোর্ডের<br>নিবন্ধন (মেশ্বারশীপ) সংক্রান্ত প্রমানক ও<br>পাসপোর্টের কপি। | বিনামূল্যে।                                  | তাৎক্ষণিক।                | শরিফুল ইসলাম<br>উপ-পরিচালক (কল্যাণ)<br>(ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা)<br>প্রবাসী কল্যাণ ডেস্ক, ঢাকা<br>ফোন: +৮৮ ০২ ৮৯০১০৪০<br>মোবাইল: ০১৩২১-১৫৮৩৫২<br>ই-মেইল: welfaredesk@gmail.com |
| ২.           | বিমানবন্দরে প্রবাসী লাউঞ্জ সেবা।   | হযরত শাহজালাল আন্তর্জাতিক বিমানবন্দরে<br>সম্মানিত প্রবাসী কর্মীদের 'প্রবাসী লাউঞ্জ' এর<br>মাধ্যমে ফ্রি Wifi ব্যবস্থা, ৩০% পর্যন্ত   | বিএমইটি'র বহির্গমন ছাড়পত্র/বোর্ডের<br>নিবন্ধন (মেশ্বারশীপ) সংক্রান্ত প্রমানক।                     | ৩০% পর্যন্ত<br>ডিসকাউন্টে এবং<br>বিনামূল্যে। | তাৎক্ষণিক।                |   |

| ক্রমিক<br>নং                 | সেবার নাম   | সেবা প্রদান পদ্ধতি  | প্রয়োজনীয় কাগজপত্র ও প্রাপ্তিস্থান   | সেবামূল্য ও<br>পরিশোধ পদ্ধতি                               | সেবা প্রদানের<br>সময়সীমা                          | দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা<br>(নাম, পদবি, ফোন ও ইমেইল)   |
|------------------------------|---|---|--|--|--|---|
| (১)                          | (২)   | (৩)   | (৪)  | (৫)  | (৬)  | (৭)   |
|                              |   | ডিসকাউন্টে সুলভমূল্যে স্বাস্থ্যসম্মত খাবারের ব্যবস্থা, ফ্রি টেলিফোন সুবিধা, বিমান ছাড়ার সময়সূচী দেখা, বিনোদনের জন্য টেলিভিশন, সংবাদপত্র পড়া, জরুরী কাগজপত্র ফটোকপি ও প্রিন্ট সুবিধা প্রদান।  |  |  |  | মোঃ আতিকুল আলম<br>সহকারী পরিচালক<br>(ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা)<br>প্রবাসী কল্যাণ ডেস্ক, চট্টগ্রাম<br>ফোন: +৮৮০২৩৩৩৩০০৯৫৭<br>মোবাইল: +৮৮০১৯১২৫৪২১৮৫<br>ই-মেইল: pkd.chattogram@web.gov.bd |
| ৩.                           | মৃতদেহ পরিবহন ও দাফন খরচ বাবদ ৩৫ হাজার টাকার চেক প্রদান।                          | বিদেশ হতে প্রবাসী কর্মীর মৃতদেহ মৃতের পরিবারের নিকট হস্তান্তরের সময় তাৎক্ষণিকভাবে ৩৫ হাজার টাকার চেক প্রদান করা হয়।   | মৃতের পাসপোর্টের কপি, স্থানীয় চেয়ারম্যান/কমিশনার কর্তৃক প্রদত্ত ওয়ারিশসনদ/পরিবারসনদ, স্ত্রী/পিতা/মাতার জাতীয় পরিচয়পত্র, মৃতের মৃত্যুসনদ, এনওসি, এয়ারওয়েজ বিলের মূলকপি ও বিএমইটি'র বহির্গমন ছাড়পত্র/বোর্ডের নিবন্ধন (মেম্বারশীপ) সংক্রান্ত প্রমানক (যদি থাকে)।  | বিনামূল্যে   | তাৎক্ষণিক।   | মোঃ নাজমুস সাকিব<br>সহকারী পরিচালক<br>প্রবাসী কল্যাণ ডেস্ক, সিলেট<br>ফোন: ০৮২১-৭১৭৫৩৪<br>মোবাইল: ০১৯৭৩-৮৯৮৩৭৫<br>ই-মেইল: pkdsylhet@gmail.com  |
| ৪.                           | বিশেষ ক্ষেত্রে প্রবাস ফেরত অসহায় কর্মীদের বাড়ী গমনের জন্য আর্থিক সহায়তা।       | বিদেশ ফেরত অসহায় কর্মীদের চাহিদার প্রেক্ষিতে পরিস্থিতি বিবেচনায় মানবিক কারণে বাড়ী গমনের জন্য বিশেষ আর্থিক সহায়তা প্রদান করা হয়।  | বিএমইটি'র বহির্গমন ছাড়পত্র/বোর্ডের নিবন্ধন (মেম্বারশীপ) সংক্রান্ত প্রমানক ও পাসপোর্টের কপি।   | বিনামূল্যে   | তাৎক্ষণিক।   |   |
| <b>ওয়েজ আর্নাস সেন্টার:</b> |   |   |  |  |  |   |
| ৫.                           | প্রবাসী কর্মীদের বিদেশ গমন ও আগমনকালে “ওয়েজ আর্নাস সেন্টার” সাময়িকভাবে অবস্থান। | বিদেশগমন ও প্রত্যাগমনকালে কর্মীদের সাময়িক অবস্থানের জন্য অনলাইনে বা সরাসরি আবেদন করে হযরত শাহজালাল আন্তর্জাতিক বিমানবন্দরের সন্নিহিত “ওয়েজ আর্নাস সেন্টার” এ অবস্থান করা যাবে।  | কর্মীর আবেদন। বিএমইটি'র বহির্গমন ছাড়পত্র/বোর্ডের নিবন্ধন (মেম্বারশীপ) প্রমানক, পাসপোর্টের কপি ও বিমানের টিকেট এর কপি। <u>অনলাইন আবেদন:</u> <a href="http://wec.web.gov.bd/web-centre/booking/search">http://wec.web.gov.bd/web-centre/booking/search</a>  | ১০০ টাকা ভর্তি ফি এবং প্রতি রাতের জন্য সিট ভাড়া ২০০ টাকা। | তাৎক্ষণিক।   | মোঃ আনিসুজ্জামান<br>সহকারী পরিচালক (ভারপ্রাপ্ত)<br>মোবাইল: ০১৩২১-১৫৮৩০১<br>০১৭৫৪-৭১৫৭২০<br>ইমেইল: bwec@web.gov.bd   |
| <b>শিক্ষা কার্যক্রম:</b>     |   |   |  |  |  |   |
| ৬.                           | প্রবাসী কর্মীর মেধাবী সন্তানদের শিক্ষাবৃত্তি প্রদান।                              | প্রবাসী কর্মীর মেধাবী সন্তানদের এসএসসি/সমমান ও এইচএসসি/সমমান ক্যাটাগরিতে শিক্ষাবৃত্তি প্রদানের জন্য প্রতি বছর বহুল প্রচারিত জাতীয় দৈনিক পত্রিকায় বিজ্ঞাপন প্রকাশ করা হয়। বিজ্ঞাপন প্রকাশের পর নির্ধারিত সময়ের মধ্যে অনলাইনে আবেদন করতে হবে। | শিক্ষার্থী কর্তৃক পূরণকৃত <u>অনলাইনে</u> ( <a href="http://stipend.web.gov.bd/stipend/#/">http://stipend.web.gov.bd/stipend/#/</a> ) আবেদন ফরম, সংশ্লিষ্ট স্কুল/কলেজ প্রধান এবং বিশ্ববিদ্যালয়ের ক্ষেত্রে বিভাগীয় প্রধান কর্তৃক অধ্যয়নরত রয়েছে মর্মে প্রত্যয়নপত্র, বিএমইটি'র বহির্গমন ছাড়পত্র/বোর্ডের নিবন্ধন (মেম্বারশীপ) সংক্রান্ত প্রমানক, পাসপোর্টের কপি। | বিনামূল্যে।  | প্রয়োজনীয় কাগজপত্রাদি প্রাপ্তির পর ৬০ কার্যদিবস। | সায়মা আক্তার<br>উপ-সহকারী পরিচালক<br>ফোন: +৮৮ ০২ ৪৮৩১৪১১২<br>মোবাইল: ০১৩২১-১৫৮৩৬৩<br>ই-মেইল: stipen2012@gmail.com  |

| ক্রমিক<br>নং                          | সেবার নাম   | সেবা প্রদান পদ্ধতি   | প্রয়োজনীয় কাগজপত্র ও প্রাপ্তিস্থান   | সেবামূল্য ও<br>পরিশোধ পদ্ধতি | সেবা প্রদানের<br>সময়সীমা                  | দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা<br>(নাম, পদবি, ফোন ও ইমেইল)   |
|---------------------------------------|---|--|--|------------------------------|--|---|
| (১)                                   | (২)   | (৩)  | (৪)  | (৫)                          | (৬)  | (৭)   |
| ৭.                                    | প্রবাসী কর্মীর সন্তানদের শিক্ষা প্রতিষ্ঠানে<br>ভর্তিসহ সহায়তার লক্ষ্যে প্রত্যায়নপত্র<br>প্রদান। | প্রবাসী কর্মী অথবা তাঁদের সন্তান সরাসরি,<br>ইমেইল: stipen2012@gmail.com, প্রবাসবন্ধু<br>মোবাইল অ্যাপ এবং MyGov এর মাধ্যমে<br>আবেদনের প্রেক্ষিতে শিক্ষা প্রতিষ্ঠানে ভর্তির<br>নিমিত্তে প্রত্যায়নপত্র প্রদান করা হয়।   | কর্মী অথবা পরিবারের সদস্যদের আবেদন।<br>বিএমইটি'র বহির্গমন ছাড়পত্র/বোর্ডের<br>নিবন্ধন (মেম্বারশীপ) সংক্রান্ত প্রমানক,<br>পাসপোর্টের কপি।   | বিনামূল্যে।                  | তাৎক্ষণিক।                                 | সায়মা আক্তার<br>উপ-সহকারী পরিচালক<br>ফোন: +৮৮ ০২ ৪৮৩১৪১১২<br>মোবাইল: ০১৩২১-১৫৮৩৬৩<br>ই-মেইল: stipen2012 @gmail.com   |
| <b>বীমা কার্যক্রম:</b>                |   |  |  |                              |  |   |
| ৮.                                    | প্রবাসী কর্মী/তঁর পরিবারকে বীমা সুবিধা<br>প্রাপ্তিতে সহায়তা প্রদান।                              | বীমার মেয়াদ উত্তীর্ণের নির্ধারিত সময়ে মধ্যে<br>প্রবাসী কর্মী দেশে/বিদেশে মৃত্যুবরণ করলে<br>অথবা চাকরিচ্যুত হয়ে ০৬ (ছয়) মাসের<br>মধ্যে দেশে ফেরত কর্মীর আবেদনের<br>প্রেক্ষিতে বীমা প্রাপ্তিতে সহায়তা প্রদান করা<br>হয়।  | বিএমইটি'র বহির্গমন ছাড়পত্র/বোর্ডের<br>নিবন্ধন (মেম্বারশীপ) সংক্রান্ত প্রমানক,<br>পাসপোর্টের কপি।  | বিনামূল্যে।                  | ৩০ কার্যদিবস।                              | মোহাম্মদ মামুন অর রশিদ<br>সিস্টেম এনালিস্ট<br>ফোন: +৮৮ ০২ ৪৮৩১৯১২৩<br>মোবাইল: ০১৩২১-১৫৮৩৯৯<br>ই-মেইল: sa@web.gov.bd<br><br>তাসমীন আফরোজ<br>উপ-পরিচালক<br>ফোন: +৮৮ ০২ ৪৮৩১৭০৮৫<br>মোবাইল: ০১৩২১-১৫৮৩৫৪<br>ই-মেইল: dd.welfare2@web.gov.bd |
| <b>প্রতিবন্ধী ভাতা:</b>               |   |  |  |                              |  |   |
| ৯.                                    | প্রবাসী কর্মীর প্রতিবন্ধী সন্তানদের মাসিক<br>ভাতা প্রদান।   | প্রবাসী কর্মীর প্রতিবন্ধী সন্তানদের মাসিক<br>ভাতা প্রদানের লক্ষ্যে প্রতি বছর জানুয়ারি-<br>ফেব্রুয়ারি মাসের মধ্যে জাতীয় দৈনিক<br>পত্রিকায় বিজ্ঞাপন প্রকাশ করা হয়।<br>বিজ্ঞাপনের প্রেক্ষিতে প্রাপ্ত আবেদন যাচাই-<br>বাছাইপূর্বক প্রতিমাসে ১,০০০/- টাকা হারে<br>বছরে এক কিস্তিতে ১২,০০০/- টাকা ভাতা<br>প্রদান করা হয়। | কর্মী অথবা পরিবারের সদস্যদের<br><u>অনলাইনে আবেদন</u> <a href="https://portal.web.gov.bd/">https://portal.web.gov.bd/</a><br>বিএমইটি'র বহির্গমন<br>ছাড়পত্র/ বোর্ডের নিবন্ধন (মেম্বারশীপ)<br>সংক্রান্ত প্রমানক, পাসপোর্টের কপি ও<br>সমাজসেবা অধিদপ্তর হতে প্রাপ্ত সুবর্ণ কার্ড। | বিনামূল্যে।                  | ৬০ কার্যদিবস।                              | মোহাম্মদ মামুন অর রশিদ<br>সিস্টেম এনালিস্ট<br>ফোন: +৮৮ ০২ ৪৮৩১৯১২৩<br>মোবাইল: ০১৩২১-১৫৮৩৯৯<br>ই-মেইল: sa@web.gov.bd   |
| <b>আহত ও অসুস্থ কর্মীদের সহায়তা:</b> |   |  |  |                              |  |   |
| ১০.                                   | আহত ও অসুস্থ কর্মীকে দেশে আনয়ন<br>এবং বিশেষ ক্ষেত্রে হাসপাতালে ভর্তিতে<br>সহায়তা প্রদান।        | প্রবাসী কর্মী বা তাঁর পরিবারের আবেদনের<br>প্রেক্ষিতে দূতবাসের সাথে যোগাযোগপূর্বক<br>প্রবাসে আহত ও অসুস্থ কর্মীকে দেশে ফেরত<br>আনয়ন এবং বিশেষ ক্ষেত্রে হাসপাতালে<br>ভর্তিতে সহায়তা প্রদান।  | কর্মী অথবা পরিবারের সদস্যদের আবেদন।<br>বিএমইটি'র বহির্গমন ছাড়পত্র/বোর্ডের<br>নিবন্ধন (মেম্বারশীপ) সংক্রান্ত প্রমানক,<br>পাসপোর্টের কপি।   | বিনামূল্যে।                  | তাৎক্ষণিক।                                 | মালেকা বেগম চৌধুরী<br>উপ-সহকারী পরিচালক<br>ফোন: +৮৮ ০২ ৪৮৩১৯১২৩<br>মোবাইল: ০১৩২১-১৫৮৩৫৩<br>ই-মেইল: ad.pro@web.gov.bd  |
| ১১.                                   | প্রবাস ফেরত আহত ও অসুস্থ কর্মীর<br>চিকিৎসার্থে সর্বোচ্চ ২ লক্ষ টাকা আর্থিক<br>সাহায্য প্রদান।     | আহত ও অসুস্থ প্রবাসী কর্মী বোর্ডের<br>মহাপরিচালক বরাবর আবেদন করলে<br>যাচাই-বাছাই সাপেক্ষে ভিডিও কলের   | পরিবারের সদস্যদের আবেদন। বিএমইটি'র<br>বহির্গমন ছাড়পত্র/বোর্ডের নিবন্ধন<br>(মেম্বারশীপ) সংক্রান্ত প্রমানক, পাসপোর্টের  | বিনামূল্যে।                  | প্রয়োজনীয়<br>কাগজপত্রাদি<br>প্রাপ্তির পর | মুহাঃ আজিজুল ইসলাম ভূঞা<br>উপ-পরিচালক<br>ফোন: +৮৮ ০২ ৫৫১৩৮২৬৮   |

| ক্রমিক<br>নং                                       | সেবার নাম  | সেবা প্রদান পদ্ধতি   | প্রয়োজনীয় কাগজপত্র ও প্রাপ্তিস্থান  | সেবামূল্য ও<br>পরিশোধ পদ্ধতি | সেবা প্রদানের<br>সময়সীমা  | দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা<br>(নাম, পদবি, ফোন ও ইমেইল)   |
|--|--|--|---|------------------------------|--|---|
| (১)  | (২)  | (৩)  | (৪)   | (৫)                          | (৬)  | (৭)   |
|  |  | মাধ্যমে সরাসরি কথা বলে বোর্ডের অনুমোদনক্রমে সর্বোচ্চ ২ লক্ষ টাকা প্রদান করা হয়।   | কপি, চিকিৎসা সংক্রান্ত কাগজপত্রের ফটোকপি এবং অসুস্থ কর্মীর ছবি।   |                              | ৬০ কার্যদিবস।  | মোবাইল: ০১৩২১-১৫৮৩৫৫<br>ই-মেইল: azizwelfare@gmail.com   |
| <b>প্রবাসে মৃত কর্মীর পরিবারকে আর্থিক সহায়তা:</b> |  |  |   |                              |  |   |
| ১২.  | প্রবাসে মৃত প্রবাসী কর্মীর পরিবারকে ৩ লক্ষ টাকা আর্থিক অনুদান প্রদান।  | প্রবাসী কর্মীর লাশ দেশের আসার পর প্রবাসী কল্যাণ ডেস্কে হতে বোর্ডের ইআরপি সফটওয়্যারে অথবা সরাসরি আবেদনের ক্ষেত্রে ডেসপাস হতে এন্ট্রির পর প্রয়োজনীয় কাগজপত্রাদি চেয়ে মৃতের পরিবার বরাবর পত্র ইস্যু করা হয়। উক্ত চাহিদা অনুযায়ী প্রয়োজনীয় কাগজপত্রাদি প্রাপ্তির পর প্রবাসে মৃত কর্মীর পরিবারের ব্যাংক হিসাব নম্বরে বিইএফটিএন এর মাধ্যমে সরাসরি ০৩ (তিন) লক্ষ টাকা আর্থিক অনুদান প্রদান করা হয় এবং মৃতের পরিবারকে আর্থিক অনুদান প্রদানের বিষয়টি নিশ্চিত করার জন্য মোবাইলে এসএমএস এর মাধ্যমে অবহিত করা হয়। | (ক) ইউনিয়ন পরিষদ চেয়ারম্যান/পৌরসভার মেয়র/সিটি কর্পোরেশনের কাউন্সিলরের নিকট হতে পরিবারের সদস্য সনদপত্র <u>নমুনা কপি</u> <a href="http://www.wewb.gov.bd">www.wewb.gov.bd</a> পাওয়া যাবে।<br><br>(খ) ৪০০/- (চারশত) টাকার নন-জুডিশিয়াল স্ট্যাম্প অংগীকার নামা <u>নমুনা কপি</u> <a href="http://www.wewb.gov.bd">www.wewb.gov.bd</a> পাওয়া যাবে।<br><br>(গ) অর্থ গ্রহণকারীর যেকোন তফসিলি ব্যাংকের হিসাব নম্বর ও ব্যাংক রাউটিং নম্বরসহ স্টেটমেন্ট।<br><br>(ঘ) প্রত্যেক ওয়ারিশের পাসপোর্ট সাইজের ০২ (দুই) কপি রঞ্জন ছবি। | বিনামূল্যে।                  | প্রয়োজনীয় কাগজপত্রাদি প্রাপ্তির পর ৬০ কার্যদিবস।                 | তাসমীন আফরোজ<br>উপ-পরিচালক<br>ফোন: +৮৮ ০২ ৪৮৩১৭০৮৫<br>মোবাইল: ০১৩২১-১৫৮৩৫৪<br>ই-মেইল: dd.welfare2@wewb.gov.bd |
| ১৩.  | প্রবাসে মৃত কর্মীর মৃত্যুজনিত ক্ষতিপূরণ /সার্ভিস বেনিটিফিট ও বকেয়া পাওনাদিসহ অন্যান্য অর্থ আদায়ে সহায়তা প্রদান। | দূতাবাস/হাইকমিশন হতে মৃত কর্মীর মৃত্যুজনিত ক্ষতিপূরণ পাওয়ার সম্ভাবনার বিষয়টি অবহিত হওয়ার পর সংশ্লিষ্ট দেশে মামলা পরিচালনার জন্য পাওয়ার অব এ্যাটর্নিসহ প্রয়োজনীয় কাগজপত্রাদি দাখিলের জন্য মৃতের পরিবার বরাবর পত্র প্রেরণ করা হয়। মৃতের পরিবার কর্তৃক চাহিত কাগজপত্রাদি প্রস্তুত করে অত্র দপ্তরে দাখিলের পর দূতাবাস/হাইকমিশনে প্রেরণ করা হয়। পরবর্তীতে মামলা নিষ্পত্তি না হওয়া পর্যন্ত মামলা পরিচালনা ও অর্থ আদায়ের বিষয়ে দূতাবাসের সাথে যোগাযোগ অব্যাহত রাখা হয়।                                      | (ক) ইউনিয়ন পরিষদ চেয়ারম্যান/পৌরসভার মেয়র/সিটি কর্পোরেশনের কাউন্সিলরের নিকট হতে পরিবারের সদস্য সনদপত্র <u>নমুনা কপি</u> <a href="http://www.wewb.gov.bd">www.wewb.gov.bd</a> পাওয়া যাবে।<br><br>(খ) ৪০০/- (চারশত) টাকার নন-জুডিশিয়াল স্ট্যাম্প অংগীকার নামা <u>নমুনা কপি</u> <a href="http://www.wewb.gov.bd">www.wewb.gov.bd</a> পাওয়া যাবে।  | বিনামূল্যে।                  | প্রয়োজনীয় কাগজপত্রাদি ও আদায়কৃত অর্থ প্রাপ্তির পর ৬০ কার্যদিবস। | তাসমীন আফরোজ<br>উপ-পরিচালক<br>ফোন: +৮৮ ০২ ৪৮৩১৭০৮৫<br>মোবাইল: ০১৩২১-১৫৮৩৫৪<br>ই-মেইল: dd.welfare2@wewb.gov.bd |

| ক্রমিক<br>নং               | সেবার নাম   | সেবা প্রদান পদ্ধতি   | প্রয়োজনীয় কাগজপত্র ও প্রাপ্তিস্থান  | সেবামূল্য ও<br>পরিশোধ পদ্ধতি | সেবা প্রদানের<br>সময়সীমা | দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা<br>(নাম, পদবি, ফোন ও ইমেইল)  |
|----------------------------|---|--|---|------------------------------|---------------------------|--|
| (১)                        | (২)   | (৩)  | (৪)   | (৫)                          | (৬)                       | (৭)  |
|                            |   | উল্লেখ্য যে, মৃতের পরিবার প্রয়োজনে পাওয়ার অব এ্যাটর্নিসহ প্রয়োজনীয় কাগজপত্রাদি প্রস্তুতের জন্য বোর্ডের লিগ্যাল সেল হতে সহায়তা নিতে পারে।  | (গ) অর্থ গ্রহণকারীর যেকোন তফসিলি ব্যাংকের হিসাব নম্বর ও ব্যাংক রাউটিং নম্বরসহ স্টেটমেন্ট।<br><br>(ঘ) প্রত্যেক ওয়ারিশের পাসপোর্ট সাইজের ০২ (দুই) কপি রঞ্জন ছবি। |                              |                           |  |
| <b>মৃতদেহ দেশে আনয়ন:</b>  |   |  |   |                              |                           |  |
| ১৪.                        | প্রবাসে মৃত্যুবরণকারী কর্মীর মৃতদেহ দেশে আনয়নে সহায়তা প্রদান।                 | প্রবাসে মৃত কর্মীর লাশ দেশে আনয়নের লক্ষ্যে মৃতের পরিবারের মতামত সংগ্রহপূর্বক সংশ্লিষ্ট দূতাবাস/হাইকমিশনে প্রেরণ করা হয়। মৃতের লাশ দেশে না আসা পর্যন্ত দূতাবাসের সাথে যোগাযোগ অব্যাহত রাখা হয়। | পরিবারের সদস্যদের আবেদন।  | বিনামূল্যে।                  | তাৎক্ষণিক।                | মালেকা বেগম চৌধুরী<br>উপ-সহকারী পরিচালক<br>ফোন: +৮৮ ০২ ৪৮৩১৯১২৩<br>মোবাইল: ০১৩২১-১৫৮৩৫৩<br>ই-মেইল: ad.pro@wewb.gov.bd  |
| ১৫.                        | প্রবাসে মৃত্যুবরণকারী কর্মীর মৃতদেহ স্থানীয়ভাবে দাফনে সহায়তা প্রদান।          | প্রবাসে মৃত কর্মীর মৃতদেহ সংশ্লিষ্ট দেশে দাফনের বিষয়ে মৃতের পরিবারের সাথে যোগাযোগপূর্বক মৃতদেহ দাফনের মতামত সংশ্লিষ্ট দূতাবাস/হাইকমিশনে প্রেরণ করা হয়।   | পরিবারের সদস্যদের আবেদন।  | বিনামূল্যে।                  | তাৎক্ষণিক।                | মালেকা বেগম চৌধুরী<br>উপ-সহকারী পরিচালক<br>ফোন: +৮৮ ০২ ৪৮৩১৯১২৩<br>মোবাইল: ০১৩২১-১৫৮৩৫৩<br>ই-মেইল: ad.pro@wewb.gov.bd  |
| <b>অ্যাঞ্চুলেপ্স সেবা:</b> |   |  |   |                              |                           |  |
| ১৬.                        | বিদেশ ফেরত অসুস্থ ও মৃত কর্মী পরিবহনে বিমানবন্দর হতে অ্যাঞ্চুলেপ্স সেবা প্রদান। | প্রবাসী কর্মী বা তাঁর পরিবারের আবেদনের প্রেক্ষিতে আহত, অসুস্থ ও মৃতকর্মী পরিবহনের জন্য ঢাকা ও চট্টগ্রাম বিমানবন্দর হতে অ্যাঞ্চুলেপ্স সার্ভিস প্রদান করা হয়।                                     | পরিবারের সদস্যদের আবেদন।  | বিনামূল্যে।                  | তাৎক্ষণিক।                | শরিফুল ইসলাম<br>উপ-পরিচালক<br>(ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা)<br>প্রবাসী কল্যাণ ডেস্ক, ঢাকা<br>ফোন: +৮৮ ০২ ৮৯০১০৪০<br>মোবাইল: ০১৩২১-১৫৮৩৫২<br>ই-মেইল: welfaredesk@gmail.com<br><br>মোঃ আতিকুল আলম<br>সহকারী পরিচালক<br>(ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা)<br>প্রবাসী কল্যাণ ডেস্ক, চট্টগ্রাম<br>ফোন: +৮৮০২৩৩৩৩০০৯৫৭<br>মোবাইল: +৮৮০১৯১২৫৪২১৮৫<br>ই-মেইল: pkd.chattogram@wewb.gov.bd |
| <b>হেল্প ডেস্ক:</b>        |   |  |   |                              |                           |  |

| ক্রমিক<br>নং  | সেবার নাম   | সেবা প্রদান পদ্ধতি  | প্রয়োজনীয় কাগজপত্র ও প্রাপ্তিস্থান            | সেবামূল্য ও<br>পরিশোধ পদ্ধতি | সেবা প্রদানের<br>সময়সীমা | দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা<br>(নাম, পদবি, ফোন ও ইমেইল)   |
|---|---|---|---|------------------------------|---------------------------|---|
| (১)   | (২)   | (৩)   | (৪)   | (৫)                          | (৬)                       | (৭)   |
| ১৭.   | আগত সেবা প্রত্যাশীদের হেল্প ডেস্কের মাধ্যমে তাৎক্ষণিক সেবা প্রদান।                    | আগত প্রবাসী কর্মী ও তাঁর পরিবারের সদস্যদের বিভিন্ন সমস্যা সমাধানের লক্ষ্যে তাৎক্ষণিকভাবে ব্যবস্থা গ্রহনসহ চাহিদা অনুযায়ী বিভিন্ন পরামর্শ দেওয়া হয়।   | চাহিত সেবা অনুযায়ী প্রযোজ্য কাগজপত্র।          | বিনামূল্যে।                  | তাৎক্ষণিক।                | মোঃ নাজমুল হক<br>সহকারী পরিচালক (প্রশাসন)<br>মোবাইল: ০১৩২১-১৫৮৩৫৬<br>০১৭৪৬-১৫৪২৭৫<br>ই-মেইল: ad.admin@wewb.gov.bd     |
| <b>দেশে আইনী সহায়তা:</b>                                   |   |   |   |                              |                           |   |
| ১৮.   | নানাবিধি অসুবিধা দূরীকরণে স্থানীয় প্রশাসনের মাধ্যমে সহায়তায় প্রদান।                | প্রবাসী কর্মী ও তাঁদের পরিবারকে দেশে আইনগত সহায়তার প্রয়োজন হলে জেলা প্রশাসকের কার্যালয়ের প্রবাসী কল্যাণ শাখা/ ডিইএমও এর মাধ্যমে অথবা সরাসরি ওয়েজ আর্নার্স কল্যাণ বোর্ডে আবেদন করলে সংশ্লিষ্ট দূতাবাস/ স্থানীয় প্রশাসন বরাবর প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণের জন্য পত্র প্রেরণ করা হয় এবং আবেদনকারীকে অবহিত করা হয়। | পরিবারের সদস্যদের আবেদন।                        | বিনামূল্যে।                  | তাৎক্ষণিক।                | মালেকা বেগম চৌধুরী<br>উপ-সহকারী পরিচালক<br>ফোন: +৮৮ ০২ ৪৮৩১৯১২৩<br>মোবাইল: ০১৩২১-১৫৮৩৫৩<br>ই-মেইল: ad.pro@wewb.gov.bd |
| <b>দূতাবাসের ২৯ টি শ্রম কল্যাণ উইংয়ের মাধ্যমে সহায়তা:</b> |   |   |   |                              |                           |   |
| ১৯.   | নানাবিধি অসুবিধা দূরীকরণে শ্রম কল্যাণ উইংয়ের মাধ্যমে সহায়তায় প্রদান।               | প্রবাসী কর্মী ও তাঁদের পরিবারকে বিদেশে আইনগত সহায়তার প্রয়োজন হলে জেলা প্রশাসকের কার্যালয়ের প্রবাসী কল্যাণ শাখা/ ডিইএমও এর মাধ্যমে অথবা সরাসরি ওয়েজ আর্নার্স কল্যাণ বোর্ডে আবেদন করলে সংশ্লিষ্ট দূতাবাস বরাবর প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণের জন্য পত্র প্রেরণ করা হয় এবং আবেদনকারী কে অবহিত করা হয়।                | পরিবারের সদস্যদের আবেদন ও প্রয়োজনীয় কাগজপত্র। | বিনামূল্যে।                  | তাৎক্ষণিক।                | মালেকা বেগম চৌধুরী<br>উপ-সহকারী পরিচালক<br>ফোন: +৮৮ ০২ ৪৮৩১৯১২৩<br>মোবাইল: ০১৩২১-১৫৮৩৫৩<br>ই-মেইল: ad.pro@wewb.gov.bd |
| ২০.   | সেইফ হাউজ ব্যবস্থাপনা সৌদিআরব (রিয়াদ, জেদ্দা, মদিনা, ওমান, জর্ডান, লিবিয়া ও লেবানন) | প্রবাসী কর্মী ও তাঁদের পরিবারকে বিদেশে সেইফ হাউজ সহায়তার প্রয়োজন হলে জেলা প্রশাসকের কার্যালয়ের প্রবাসী কল্যাণ শাখা/ ডিইএমও এর মাধ্যমে অথবা সরাসরি ওয়েজ আর্নার্স কল্যাণ বোর্ডে আবেদন করলে সংশ্লিষ্ট দূতাবাস বরাবর প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণের জন্য পত্র প্রেরণ করা হয় এবং আবেদনকারী কে অবহিত করা হয়।            | পরিবারের সদস্যদের আবেদন।                        | বিনামূল্যে।                  | তাৎক্ষণিক।                | মালেকা বেগম চৌধুরী<br>উপ-সহকারী পরিচালক<br>ফোন: +৮৮ ০২ ৪৮৩১৯১২৩<br>মোবাইল: ০১৩২১-১৫৮৩৫৩<br>ই-মেইল: ad.pro@wewb.gov.bd |
| ২১.   | ওয়েজ আর্নার্স কল্যাণ বোর্ডের সদস্য পদ  | প্রবাসী কর্মীরা অনলাইনে   | অনলাইনে আবেদনের কপি, পাসপোর্ট,                  | ৪৫০০/- টাকার                 | তাৎক্ষণিক।                | ২৯ টি শ্রম কল্যাণ উইং (লিষ্ট)   |

| ক্রমিক<br>নং                     | সেবার নাম   | সেবা প্রদান পদ্ধতি   | প্রয়োজনীয় কাগজপত্র ও প্রাপ্তিস্থান        | সেবামূল্য ও<br>পরিশোধ পদ্ধতি                                | সেবা প্রদানের<br>সময়সীমা | দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা<br>(নাম, পদবি, ফোন ও ইমেইল)  |
|----------------------------------|---|--|---|---|---------------------------|--|
| (১)                              | (২)   | (৩)  | (৪)   | (৫)   | (৬)                       | (৭)  |
|                                  | (মেম্বরশীপ) ও জীবন বীমা ইন্সুরেন্স।   | <a href="https://portal.wewb.gov.bd/">https://portal.wewb.gov.bd/</a> আবেদনের প্রেক্ষিতে সংশ্লিষ্ট দূতবাসের শ্রম কল্যাণ উইং এর মাধ্যমে বোর্ডের সদস্য পদ (মেম্বরশীপ) ও জীবন বীমা ইন্সুরেন্স গ্রহণ।  | বৈধভাবে কাজ করার প্রমাণপত্র/ওয়ার্ক পারমিট। | সম্মুখের সংশ্লিষ্ট দেশে মুদ্রা। (জীবন বীমা ইন্সুরেন্স ফিসহ) |                           |  |
| <b>প্রবাসবন্ধু কল সেন্টারের:</b> |   |  |   |   |                           |  |
| ২২.                              | প্রবাসবন্ধু কল সেন্টারের ১৬১৩৫ [টোল ফ্রি], ০৯৬১০১০২০৩০, ০৮০০০১০২০৩০ [টোল ফ্রি]। | প্রবাসী কর্মী ও তার পরিবারের সদস্যদের বিভিন্ন সমস্যা সমাধানের লক্ষ্যে তাৎক্ষণিক ভাবে ব্যবস্থা গ্রহণসহ চাহিদা অনুযায়ী বিভিন্ন পরামর্শ দেওয়া হয়।<br>১৬১৩৫ [টোল ফ্রি, দেশ থেকে]<br>+৮৮০৯৬১০১০২০৩০ [বিদেশ থেকে]<br>ইমেইলে আবেদন: <a href="mailto:pbcc@wewb.gov.bd">pbcc@wewb.gov.bd</a> | পরিবারের সদস্যদের আবেদন।                    | বিনামূল্যে।   | তাৎক্ষণিক।                | পাণ্ডু মজুমদার<br>সহকারী মেইনটেন্যান্স ইঞ্জিঃ<br>মোবাইল: ০১৩২১-১৫৮৩৯৮<br>০১৭১৫-২৪২৩৫৭<br>ই-মেইল: p.web@wewb.gov.bd |

## ২.২ প্রাতিষ্ঠানিক সেবা: প্রয়োজ্য নয়।

| ক্রমিক<br>নং | সেবার নাম | সেবা প্রদান পদ্ধতি | প্রয়োজনীয় কাগজপত্র ও প্রাপ্তিস্থান | সেবামূল্য ও<br>পরিশোধ পদ্ধতি | সেবা প্রদানের<br>সময়সীমা | দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা<br>(নাম, পদবি, ফোন ও ইমেইল) |
|--------------|-----------|--------------------|--------------------------------------|------------------------------|---------------------------|---|
| (১)          | (২)       | (৩)                | (৪)                                  | (৫)                          | (৬)                       | (৭)   |
| -            | -         | -                  | -                                    | -                            | -                         | -   |

## ২.৩ অভ্যন্তরীণ সেবা:

| ক্রমিক<br>নং | সেবার নাম                   | সেবা প্রদান পদ্ধতি   | প্রয়োজনীয় কাগজপত্র ও প্রাপ্তিস্থান   | সেবামূল্য ও<br>পরিশোধ পদ্ধতি | সেবা প্রদানের<br>সময়সীমা | দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা<br>(নাম, পদবি, ফোন ও ইমেইল)   |
|--------------|-----------------------------|--|--|------------------------------|---------------------------|---|
| (১)          | (২)                         | (৩)  | (৪)  | (৫)                          | (৬)                       | (৭)   |
| ১.           | অর্জিত ছুটি                 | আবেদন পাওয়ার পর ওয়েজ আর্নাস কল্যাণ তহবিলের (কর্মকর্তা/ কর্মচারি) নিয়োগ ও চাকুরী প্রবিধানমালা, ২০১৮ এর আলোকে এবং নির্ধারিত ছুটি বিধিমালা ১৯৫৯ অনুযায়ী মহাপরিচালকের অনুমোদনক্রমে নিষ্পত্তি করে সরকারি আদেশ জারি করা হয়। | ১) সাদা কাগজে আবেদন।<br>২) <a href="#">নির্ধারিত ফরমে (বাংলাদেশ ফরম নং- ২৩৯৫)</a> হিসাবরক্ষণ কর্মকর্তা কর্তৃক প্রদত্ত ছুটি প্রাপ্যতার প্রত্যয়ন  | বিনামূল্যে।                  | ৫ কার্যদিবস।              | মোঃ ইমরান আহমেদ<br>উপসচিব<br>পরিচালক (প্রশাসন ও উন্নয়ন)<br>ফোন: +৮৮ ০২ ২২২২২৩২৪৭<br>মোবাইল: ০১৭১৪-৭৬৬৭১৬<br>ই-মেইল: d.ad@wewb.gov.bd |
| ২.           | অর্জিত ছুটি (বহি: বাংলাদেশ) | ক) আবেদন পাওয়ার পর ওয়েজ আর্নাস কল্যাণ তহবিলের (কর্মকর্তা/ কর্মচারি) নিয়োগ ও চাকুরী প্রবিধানমালা, ২০০৪ এর আলোকে এবং নির্ধারিত ছুটি বিধিমালা ১৯৫৯ অনুযায়ী মহাপরিচালকের   | ১) সাদা কাগজে আবেদন;<br>২) <a href="#">নির্ধারিত ফরমে (বাংলাদেশ ফরম নং- ২৩৯৫)</a> হিসাবরক্ষণ কর্মকর্তা কর্তৃক প্রদত্ত ছুটি প্রাপ্যতার প্রত্যয়ন;<br>৩) ব্যক্তিগত কারণে কর্মকর্তা/কর্মচারীদের | বিনামূল্যে।                  | ৫ কার্যদিবস।              |   |

| ক্রমিক<br>নং | সেবার নাম                                  | সেবা প্রদান পদ্ধতি   | প্রয়োজনীয় কাগজপত্র ও প্রাপ্তিস্থান  | সেবামূল্য ও<br>পরিশোধ পদ্ধতি | সেবা প্রদানের<br>সময়সীমা | দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা<br>(নাম, পদবি, ফোন ও ইমেইল)  |
|--------------|--|--|---|------------------------------|---------------------------|--|
| (১)          | (২)  | (৩)  | (৪)   | (৫)                          | (৬)                       | (৭)  |
|              |  | অনুমোদনক্রমে নিষ্পত্তি করে সরকারি আদেশ জারি করা হয়।<br><br>(খ) সরকার কর্তৃক সময়ে সময়ে জারিকৃত বিদেশ ভ্রমণের অনুমতি ও আনুষংগিক নির্দেশনা অনুসরণীয়।  | বিদেশ ভ্রমণের আবেদনপত্র ও বিদেশ ভ্রমণ বিবরণী। (প্রাপ্তিস্থান: প্রশাসন শাখা)   |                              |                           |  |
| ৩.           | চিত্ত্বিনোদন ছুটি                          | আবেদন পাওয়ার পর ওয়েজ আর্নিস কল্যাণ তহবিলের (কর্মকর্তা/ কর্মচারি) নিয়োগ ও চাকুরী প্রবিধানমালা, ২০০৪ এর আলোকে এবং নির্ধারিত ছুটি বিধিমালা ১৯৫৯ অনুযায়ী মহাপরিচালকের অনুমোদনক্রমে নিষ্পত্তি করে সরকারি আদেশ জারি করা হয়। | ১) সাদা কাগজে আবেদন।<br>২) <u>নির্ধারিত ফরমে (বাংলাদেশ ফরম নং- ২৩৯৫)</u> হিসাবরক্ষণ কর্মকর্তা কর্তৃক প্রদত্ত ছুটি প্রাপ্যতার প্রত্যয়ন প্রাপ্তিস্থান: হিসাব শাখা  | বিনামূল্যে।                  | ৫ কার্যদিবস।              |  |
| ৪.           | সিলেকশন গ্রেড/টাইমস্কেল মঞ্জুরি            | আবেদন পাওয়ার পর ওয়েজ আর্নিস কল্যাণ বোর্ডের এতদবিষয়ে নির্ধারিত কমিটির সভায় উপস্থাপন করা হয়। কমিটির সুপারিশের ভিত্তিতে মহাপরিচালকের অনুমোদনক্রমে মঞ্জুরি আদেশ জারি করা হয়।   | ১) সাদা কাগজে আবেদন।<br>২) হালনাগাদ বার্ষিক গোপনীয় প্রতিবেদন (২য় শ্রেণীর কর্মকর্তাদের সিলেকশন গ্রেড মঞ্জুরির ক্ষেত্রে ৫ বছরের এসিআর এবং ২য়/৩য় শ্রেণীর কর্মকর্তা/কর্মচারীদের ক্ষেত্রে টাইমস্কেল ৮/১২/১৫ বছরের এসিআর) | বিনামূল্যে।                  | ২০ কর্মদিবস।              |  |
| ৫.           | চাকরি স্থায়ীকরণ                           | আবেদন পাওয়ার পর সংশ্লিষ্ট নিয়োগ বিধিমালা অনুযায়ী উপযুক্ত কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রমে সরকারি আদেশ জারি করা হয়।   | ১) সাদা কাগজে আবেদন।<br>২) হালনাগাদ বার্ষিক গোপনীয় প্রতিবেদন (পদোন্নতির ক্ষেত্রে ০৫ বছর এবং সরাসরি নিয়োগের ক্ষেত্রে ০১ বছরের এসিআর)   | বিনামূল্যে।                  | ১৫ কর্মদিবস।              |  |
| ৬.           | 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।<br>২) যে জমিতে গৃহ নির্মাণ/ মেরামত করা হবে সে জমির দলিল/বায়নাপত্র<br>৩) ১৫০ টাকার নন জুডিশিয়াল স্ট্যাম্পে অঙ্গীকারনামা<br>৪) যথাযথ কর্তৃপক্ষের সুপারিশ   | বিনামূল্যে।                  | ১৫ কার্যদিবস।             | মোঃ ইমরান আহমেদ<br>উপসচিব<br>পরিচালক (প্রশাসন ও উন্নয়ন)<br>ফোন: +৮৮ ০২ ২২২২২৩২৪৭<br>মোবাইল: ০১৭১৪-৭৬৬৭১৬<br>ই-মেইল: d.ad@web.gov.bd |
| ৭.           | 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।<br>২) আবেদনকারীর ১৫০ টাকার নন-জুডিশিয়াল স্ট্যাম্পে অঙ্গীকারনামা।<br>৩) মোটর সাইকেল বিক্রয়কারীর অঙ্গীকারনামা।   | বিনামূল্যে।                  | ১৫ কার্যদিবস।             |  |

| ক্রমিক<br>নং | সেবার নাম                                       | সেবা প্রদান পদ্ধতি  | প্রয়োজনীয় কাগজপত্র ও প্রাপ্তিস্থান  | সেবামূল্য ও<br>পরিশোধ পদ্ধতি | সেবা প্রদানের<br>সময়সীমা | দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা<br>(নাম, পদবি, ফোন ও ইমেইল) |
|--------------|---|---|---|------------------------------|---------------------------|---|
| (১)          | (২)   | (৩)   | (৪)   | (৫)                          | (৬)                       | (৭)   |
| ৮.           | কর্মকর্তা/কর্মচারীদের কম্পিউটার ক্রয়<br>অগ্রিম | ভবিষ্যৎ তহবিলের বিস্তারিত বিবরণ ও ডান<br>পাশে বর্ণিত প্রয়োজনীয় কাগজপত্র সম্বলিত<br>আবেদন যাচাইঅন্তে মঞ্জুরি আদেশ জারি<br>করা হয়। | ১) সাদা কাগজে আবেদন।<br>২) আবেদনকারীর ১৫০ টাকার নন-<br>জুডিশিয়াল স্ট্যাম্প অঙ্গীকারনামা। | বিনামূল্যে।                  | ৩০ কার্যদিবস।             |   |

#### ২.৪ আপনার কাছে আমাদের প্রত্যাশা

| ক্রমিক নং | প্রতিশ্রুতি/কাজিত সেবা প্রাপ্তি লক্ষ্যে করণীয়           |
|-----------|--|
| ১.        | স্বয়ংসম্পূর্ণ আবেদন জমা প্রদান।                         |
| ২.        | যথাযথ প্রক্রিয়ায় প্রয়োজনীয় ফিস পরিশোধ করা।           |
| ৩.        | সাক্ষাতের জন্য নির্ধারিত সময়ের পূর্বেই উপস্থিত থাকা।    |
| ৪.        | প্রতিটি সেবা সম্পর্কে যথাযথ ধারণা লাভের জন্য সচেতন থাকা। |
| ৫.        | সেবা প্রাপ্তির পর আপনার মূল্যবান মতামত প্রদান করা।       |

#### ২.৫ 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 নং | কখন যোগাযোগ করবেন  | কার সঙ্গে যোগাযোগ করবেন                        | যোগাযোগের ঠিকানা  | নিষ্পত্তির সময়সীমা |
|-----------|--|--|---|---------------------|
| (১)       | (২)  | (৩)  | (৪)   | (৫)                 |
| ১.        | দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান দিতে না<br>পারলে                  | অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক)              | মুহাঃ আজিজুল ইসলাম ভূঞা<br>সহকারী পরিচালক (তথ্য ও জনসংযোগ)<br>উপ-পরিচালক<br>ফোন: +৮৮ ০২৫৫১৩৮২৬৮<br>মোবাইল: ০১৩২১-১৫৮৩৫৫<br>ই-মেইল: azizwelfare@gmail.com                              | ৩০ কার্যদিবস।       |
| ২.        | অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে<br>সমাধান দিতে না পারলে | আপিল কর্মকর্তা                                 | মোহাম্মদ আনোয়ারুল নাসের<br>যুগ্মসচিব<br>মনিটরিং ও এনফোর্সমেন্ট অধিশাখা<br>প্রবাসী কল্যাণ ও বৈদেশিক কর্মসংস্থান মন্ত্রণালয়<br>ফোন: +৮৮ ০২৪১০৩০২৬১<br>ই-মেইল: jsadmin@probashi.gov.bd | ২০ কার্যদিবস।       |
| ৩.        | আপিল কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান<br>দিতে না পারলে             | মন্ত্রিপরিষদ বিভাগের অভিযোগ<br>ব্যবস্থাপনা সেল | অভিযোগ গ্রহণ কেন্দ্র<br>৫নং গেইট, বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা<br>ওয়েব: <a href="https://www.grs.gov.bd/">https://www.grs.gov.bd/</a>   | ৬০ কার্যদিবস।       |