

গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার
শ্রম ও কর্মসংস্থান মন্ত্রণালয়
www.mole.gov.bd

সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (Citizen's Charter)

১. ভিশন ও মিশন

ভিশন: শোভন (Decent) কর্মপরিবেশ এবং শ্রমিকদের উন্নত জীবন মান।

মিশন: শিল্প প্রতিষ্ঠানে নিরাপদ কর্মপরিবেশ সৃজন, শান্তিপূর্ণ শিল্প সম্পর্ক বজায় রাখা, শিশুশ্রম নিরসন এবং দক্ষ শ্রমশক্তি সৃষ্টির মাধ্যমে উৎপাদনশীলতা বৃদ্ধি।

২. সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি

২.১) নাগরিক সেবা

ক্র নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন নম্বর ও ইমেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১.	দেশের অভ্যন্তরে কর্মক্ষেত্রে দূর্ঘটনায় শ্রমিকের আহত/মৃত্যু হওয়ার কারণে শ্রমিক কল্যাণ ফাউন্ডেশন থেকে বিধি মোতাবেক অনুদান প্রদান।	১। নির্ধারিত ফরমে আবেদন জমা প্রদান। ২। সংশ্লিষ্ট কর্তৃপক্ষ কর্তৃক যাচাই বাছাইক্রমে নির্বাচন। ৩। নির্বাচিতকে চেকের মাধ্যমে অর্থ প্রদান।	১। নির্ধারিত ফরমে যথাযথভাবে আবেদন। (শ্রঃ ও কঃ মন্ত্রণালয়ের ওয়েবসাইটে www.mole.gov.bd এবং বাংলাদেশ শ্রমিক কল্যাণ ফাউন্ডেশনের ওয়েবসাইটে www.blwf.gov.bd ফরম পাওয়া যাবে। ২। মৃত্যু সনদ। ৩। চেয়ারম্যান/কাউন্সিলর কর্তৃক ওয়ারিশ সনদ। ৪। সংশ্লিষ্ট প্রতিষ্ঠানের সনদ।	বিনামূল্যে	১৫ কার্যদিবস	ডঃ এ.এম.এম আনিসুল আওয়াল, পিএইচডি মহাপরিচালক বাংলাদেশ শ্রমিক কল্যাণ ফাউন্ডেশন ফোনঃ +৮৮০২৯৫৪৫৮৬৭ ই-মেইলঃ awwal.anis@yahoo.com ওয়েবঃ www.blwf.gov.bd

ক্র নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন নম্বর ও ইমেইল)
২	নির্মাণ ও মোটরযান মেরামত সেক্টরে কর্মরত শ্রমজীবী মানুষকে ০৫ (পাঁচ) বছর মেয়াদী গোষ্ঠীবীমা প্রদান।	১। নির্ধারিত ফরমে আবেদন জমা প্রদান। ২। সংশ্লিষ্ট কর্তৃপক্ষ কর্তৃক যাচাই বাছাইক্রমে নির্বাচন। ৩। নির্বাচিতকে চেকের মাধ্যমে অর্থ প্রদান।	১। নির্ধারিত ফরমে যথাযথভাবে আবেদন (শ্রঃ ও কঃ মন্ত্রণালয়ের ওয়েবসাইটে ফরম পাওয়া যাবে www.mole.gov.bd)। ২। মৃত্যু সনদ। ৩। চেয়ারম্যান/কাউন্সিলর কর্তৃক ওয়ারিশ সনদ। ৪। সংশ্লিষ্ট প্রতিষ্ঠানের সনদ।	বিনামূল্যে	১০-১৫ কার্যদিবস	ডঃ এ.এম.এম আনিসুল আওয়াল, পিএইচডি মহাপরিচালক বাংলাদেশ শ্রমিক কল্যাণ ফাউন্ডেশন ফোনঃ +৮৮০২৯৫৪৫৮৬৭ ই-মেইলঃ awwal.anis@yahoo.com ওয়েবঃ www.blwf.gov.bd

২.২) প্রাতিষ্ঠানিক সেবা

ক্র নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন নম্বর ও ইমেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১.	সরাসরি নিয়োগের ছাড়পত্র	১। সরকারি আদেশের মাধ্যমে অবহিতকরণ। ২। অধীনস্থ দপ্তর থেকে প্রাপ্ত পত্রের/অধিযাচন প্রাপ্তি। ৩। জনপ্রশাসন/অর্থ বিভাগের অনুমোদন ও জিও জারি করার পর মন্ত্রণালয়ের ওয়েবসাইট ও ই-মেইলের মাধ্যমে অবহিতকরণ।	১। অধিযাচন পত্র। ২। জনপ্রশাসন মন্ত্রণালয়ের নির্ধারিত ফরমে তথ্য। (শ্রঃ ও কঃ মন্ত্রণালয়ের ওয়েবসাইটে ফরম পাওয়া যাবে।	বিনামূল্যে	১০ কার্যদিবস	জনাব এ বি এম সিরাজুল হক উপসচিব ফোনঃ +৮৮০২৯৫১৪০৬৩ ই-মেইলঃ dsesst@mole.gov.bd

ক্র নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন নম্বর ও ইমেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
২	অধিদপ্তর/পরিদপ্তরের সরকারি যানবাহন ক্রয়ের অনুমোদন।	১। সংস্থা থেকে প্রাপ্ত আবেদন। ২। সরকারি আদেশের মাধ্যমে অবহিতকরণ। ৩। মন্ত্রণালয়ের ওয়েবসাইট ও ইমেইলের মাধ্যমে অবহিতকরণ।	ওয়েবসাইট	বিনামূল্যে	৩০ কার্যদিবস	জনাব এ বি এম সিরাজুল হক উপসচিব ফোনঃ +৮৮০২৯৫১৪০৬৩ ই-মেইলঃ dsesst@mole.gov.bd
৩	কর্মকর্তা ও কর্মচারীদের চাকুরী নিয়মিতকরণ, জৈষ্ঠতা নির্ধারণ ইত্যাদি।	১। সরকারি আদেশের মাধ্যমে অবহিতকরণ। ২। মন্ত্রণালয়ের ওয়েবসাইট ও ইমেইলের মাধ্যমে অবহিতকরণ।	আবেদন	বিনামূল্যে	যথাযথ কর্তৃপক্ষ কর্তৃক অনুমোদনের পর তিন কার্যদিবস	জনাব এ বি এম সিরাজুল হক উপসচিব ফোনঃ +৮৮০২৯৫১৪০৬৩ ই-মেইলঃ dsesst@mole.gov.bd
৪	অর্জিত, শান্তি বিনোদন ছুটি অনুমোদন	১। সরকারি আদেশের মাধ্যমে অবহিতকরণ। ২। মন্ত্রণালয়ের ওয়েবসাইট ও ইমেইলের মাধ্যমে অবহিতকরণ।	প্রয়োজনীয় কাগজপত্রসহ যথা সময়ে আবেদন।	বিনামূল্যে	৭ কার্যদিবস	জনাব এ বি এম সিরাজুল হক উপসচিব ফোনঃ +৮৮০২৯৫১৪০৬৩ ই-মেইলঃ dsesst@mole.gov.bd
৫	পেনশন নিষ্পত্তি	১। সরকারি আদেশের মাধ্যমে অবহিতকরণ এবং চেক প্রদান। ২। মন্ত্রণালয়ের ওয়েবসাইট ও ইমেইলের মাধ্যমে অবহিতকরণ।	প্রয়োজনীয় কাগজপত্রসহ যথা সময়ে আবেদন।	বিনামূল্যে	যথাযথ কর্তৃপক্ষ কর্তৃক অনুমোদনের পর তিন কার্যদিবস	জনাব এ বি এম সিরাজুল হক উপসচিব ফোনঃ +৮৮০২৯৫১৪০৬৩ ই-মেইলঃ dsesst@mole.gov.bd
৬	শান্তি বিনোদন ছুটি	১। সরকারি পত্রের মাধ্যমে অবহিতকরণ। ২। মন্ত্রণালয়ের ওয়েবসাইট ও ইমেইলের মাধ্যমে অবহিতকরণ।	১। সচিব বরাবর আবেদন। ২। ছুটি প্রাপ্যতার সনদ। ৩। সর্বশেষ ভোগকৃত শান্তি বিনোদন ছুটির মঞ্জুরীর কপি।	বিনামূল্যে	৭ কার্যদিবস	জনাব এ বি এম সিরাজুল হক উপসচিব ফোনঃ +৮৮০২৯৫১৪০৬৩ ই-মেইলঃ dsesst@mole.gov.bd

২.৩) অভ্যন্তরীণ সেবা

ক্র নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন নম্বর ও ইমেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১.	আইন, বিধি ও নীতিমালা প্রণয়ন।	১। সরকারি পত্রের মাধ্যমে অবহিতকরণ। ২। মন্ত্রণালয়ের ওয়েবসাইট ও ই-মেইলের মাধ্যমে অবহিতকরণ।	শ্রম ও কর্মসংস্থান মন্ত্রণালয়	বিনামূল্যে	চলমান	জনাব এ,টি,এম সাইফুল ইসলাম উপসচিব ফোনঃ +৮৮০২৯৫৭৫৫৮৯ ই-মেইলঃ dslabour@mole.gov.bd
২	পরিকল্পনা প্রণয়ন ও বাস্তবায়ন।	১। সরকারি পত্রের মাধ্যমে অবহিতকরণ। ২। মন্ত্রণালয়ের ওয়েবসাইট ও ই-মেইলের মাধ্যমে অবহিতকরণ।	শ্রম ও কর্মসংস্থান মন্ত্রণালয়	বিনামূল্যে	চলমান	জনাব মোঃ জাকির হোসেন চৌধুরী উপপ্রধান ফোনঃ +৮৮০২৯৫৪০৫১৪ ই-মেইলঃ dcplan@mole.gov.bd
৩	কর্মকর্তা ও কর্মচারীদের চাকুরী নিয়মিতকরণ, জৈষ্ঠতা নির্ধারণ ইত্যাদি।	১। সরকারি আদেশের মাধ্যমে অবহিতকরণ। ২। মন্ত্রণালয়ের ওয়েবসাইট ও ই-মেইলের মাধ্যমে অবহিতকরণ।	আবেদন	বিনামূল্যে	যথাযথ কর্তৃপক্ষ কর্তৃক অনুমোদনের পর তিন কার্য দিবস	জনাব মোঃ শাহজাহান মিয়া যুগ্মসচিব ফোনঃ +৮৮০২৯৫৭৫৫৮৭ ই-মেইলঃ jsadmin@mole.gov.bd
৪	অর্জিত, শ্রান্তি বিনোদন ছুটি অনুমোদন।	১। সরকারি আদেশের মাধ্যমে অবহিতকরণ। ২। মন্ত্রণালয়ের ওয়েবসাইট ও ই-মেইলের মাধ্যমে অবহিতকরণ।	প্রয়োজনীয় কাগজপত্রসহ যথা সময়ে আবেদন।	বিনামূল্যে	৭ কার্যদিবস	জনাব মোঃ শাহজাহান মিয়া যুগ্মসচিব ফোনঃ +৮৮০২৯৫৭৫৫৮৭ ই-মেইলঃ jsadmin@mole.gov.bd
৫	পেনশন নিষ্পত্তি।	১। সরকারি আদেশের মাধ্যমে অবহিতকরণ এবং চেক প্রদান। ২। মন্ত্রণালয়ের ওয়েবসাইট ও ই-মেইলের মাধ্যমে অবহিতকরণ।	প্রয়োজনীয় কাগজপত্রসহ যথা সময়ে আবেদন।	বিনামূল্যে	যথাযথ কর্তৃপক্ষ কর্তৃক অনুমোদনের পর তিন কার্যদিবস	বেগম শাহীন আখতার উপসচিব ফোনঃ +৮৮০২৯৫১৪০৭৩ ই-মেইলঃ dsadmin@mole.gov.bd

ক্র নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন নম্বর ও ইমেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
৬	শ্রান্তি বিনোদন ছুটি।	১। সরকারি পত্রের মাধ্যমে অবহিতকরণ। ২। মন্ত্রণালয়ের ওয়েবসাইট ও ই-মেইলের মাধ্যমে অবহিতকরণ।	১। সচিব বরাবর আবেদন ২। ছুটি প্রাপ্যতার সনদ ৩। সর্বশেষ ভোগকৃত শ্রান্তি বিনোদন ছুটির মঞ্জুরীর কপি।	বিনামূল্যে	৭ কার্যদিবস	জনাব মোঃ শাহজাহান মিয়া যুগ্মসচিব ফোনঃ +৮৮০২৯৫৭৫৫৮৭ ই-মেইলঃ jsadmin@mole.gov.bd
৭	অর্জিত ছুটি	১। সরকারি পত্রের মাধ্যমে অবহিতকরণ। ২। মন্ত্রণালয়ের ওয়েবসাইট ও ই-মেইলের মাধ্যমে অবহিতকরণ।	আবেদন	বিনামূল্যে	১০ কার্যদিবস	জনাব মোঃ শাহজাহান মিয়া যুগ্মসচিব ফোনঃ +৮৮০২৯৫৭৫৫৮৭ ই-মেইলঃ jsadmin@mole.gov.bd
৮	বৈদেশিক প্রশিক্ষণে মনোনয়ন	১। সরকারি আদেশের মাধ্যমে অবহিতকরণ। ২। মন্ত্রণালয়ের ওয়েবসাইট ও ই-মেইলের মাধ্যমে অবহিতকরণ।	১। যথাযথভাবে আবেদন ২। অন্য কোন মন্ত্রণালয়/সংস্থার আমন্ত্রণপত্র।	প্রযোজ্য নয়	৭-১৫ কার্যদিবস	জনাব মোঃ শাহজাহান মিয়া যুগ্মসচিব ফোনঃ +৮৮০২৯৫৭৫৫৮৭ ই-মেইলঃ jsadmin@mole.gov.bd
৯	কম্পিউটার, যন্ত্রাংশ, আসবাবপত্র এবং স্টেশনারি দ্রব্যাদি সরবরাহ	১। সরকারি পত্রের মাধ্যমে অবহিতকরণ। ২। মন্ত্রণালয়ের ওয়েবসাইট ও ই-মেইলের মাধ্যমে অবহিতকরণ।	আবেদন	প্রযোজ্য নয়	৩-৩০ কার্যদিবস	বেগম শাহীন আখতার উপসচিব ফোনঃ +৮৮০২৯৫১৪০৭৩ ই-মেইলঃ dsadmin@mole.gov.bd
১০	টেলিফোন/ইন্টারনেট	সরকারি পত্রের মাধ্যমে অবহিতকরণ।	আবেদন	প্রযোজ্য নয়	৭-১৫ কার্যদিবস	বেগম মোরশেদা হাই সহকারী সচিব ফোনঃ +৮৮০২৯৫৭৫৫৯৬ ই-মেইলঃ dsadmin@mole.gov.bd

২.৪) আওতাধীন অধিদপ্তর/দপ্তর/সংস্থা কর্তৃক প্রদত্ত সেবা (লিংক করা আছে, ক্লিক করুন)।

১. [কলকারখানা ও প্রতিষ্ঠান পরিদর্শন অধিদপ্তর](#)
২. [শ্রম পরিদপ্তর](#)
৩. [জাতীয় দক্ষতা উন্নয়ন কাউন্সিল](#)
৪. [শ্রম আপীল ট্রাইব্যুনাল](#)
৫. [নিম্নতম মজুরী বোর্ড](#)
৬. [বাংলাদেশ শ্রমিক কল্যাণ ফাউন্ডেশন](#)

৩) অভিযোগ ব্যবস্থাপনা পদ্ধতি (GRS)

সেবা প্রাপ্তিতে অসন্তুষ্ট হলে দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার সঙ্গে যোগাযোগ করুন। তিনি সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে 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)	নাম ও পদবিঃ জনাব এস. এম. জাহেদুল করিম, যুগ্মসচিব ফোনঃ +৮৮০২৯৫৭৫৫৩৬ ই-মেইলঃ smzahedulkarim@gmail.com ওয়েবঃ www.mole.gov.bd	তিন মাস
২	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে না পারলে	আপিল কর্মকর্তা	নাম ও পদবিঃ আফরোজা খান, ভারপ্রাপ্ত সচিব ফোনঃ +৮৮০২৯৫১৪৩৬৬ ই-মেইলঃ secretary@mole.gov.bd ওয়েবঃ www.mole.gov.bd	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। ওয়েবঃ www.grs.gov.bd	তিন মাস

৪) আপনার কাছে আমাদের প্রত্যাশা

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

বিঃ দ্রঃ যথাযথভাবে আবেদন ছক পূরণ করতে হবে।



(মোঃ শাহজাহান মিয়া)

যুগ্মসচিব (প্রশাসন)

ফোনঃ +৮৮০২৯৫৭৫৫৮৭

ই-মেইলঃ jsadmin@mole.gov.bd