সিটিজেন চার্টার

ওয়েজ আর্নার্স কল্যাণ বোর্ড

প্রবাসী কল্যাণ ও বৈদেশিক কর্মসংস্থান মন্ত্রণালয়

প্রবাসী কল্যাণ ভবন
৭১-৭২ পুরাতন এলিফ্যান্ট রোড, ইস্কাটন গার্ডেন, ঢাকা।
ফোন ঃ +৮৮০২-৯৩৫২৬১৯
ই-মেইল ঃ info@wewb.gov.bd
www.wewb.gov.bd

ভিশনঃ

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

মিশনঃ

- প্রবাসী কর্মীদের আইনগত সহায়তাসহ সার্বিক কল্যাণ সাধন করা।
- প্রবাসে মৃত্যুবরণকারী কর্মীর পরিবারের সদস্যদের জীবনমানের উন্নয়ন সাধন করা।
- বিদেশ প্রত্যাগত কর্মীদের Social Re-integration এর আওতায় আনা।
- প্রবাসী কর্মীর সন্তানদের শিক্ষা অর্জনে সহায়তা করা।

ক্রমিক নম্বর	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	সেবার মূল্য	সেবা প্রদানের সময় সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন নম্বর ও ইমেইল)
১.	বিদেশগামী কর্মীদের সংশ্লিষ্ট দেশের আইন কানুন, ভাষা, রীতিনীতি ও আবহাওয়া ইত্যাদি সম্পর্কে সচেতনতামূলক প্রাক-বহির্গমন ব্রিফিং প্রদান।	প্রবাসী কল্যাণ ও বৈদেশিক কর্মসংস্থান মন্ত্রণালয়/বিএমইটি কর্তৃক অনুমোদিত তালিকা অনুযায়ী বিদেশ গমনেচ্ছু কর্মীদের বহির্গমন ছাড়পত্র প্রদানের পূর্বে ব্রিফিং এর তারিখ নির্দিষ্ট করা হয়। সংশ্লিষ্ট রিক্রুটিং এজেন্সীর মাধ্যমে কর্মীদের ব্রিফিং প্রদানের তারিখ অবহিত করা হয়।	পাসপোর্ট, ভিসা, চুক্তিপত্র এবং রিক্রুটিং এজেন্সি কর্তৃক প্রদত্ত মানি রশিদ।	প্রযোজ্য নয়	প্রতি ব্যাচ ৩ ঘন্টা	পরিচালক (প্রশাসন ও উন্নয়ন) ফোন ঃ ০২-৯৩৫২৬১৯ d.ad@wewb.gov.bd
২.	বিদেশগামী এবং বিদেশ প্রত্যাগত কর্মীদের ৩ টি আন্তর্জাতিক বিমানবন্দরে প্রবাসী কল্যাণ ডেস্কের মাধ্যমে সার্বিক সহায়তা প্রদান।	* বিদেশগামী কর্মীদের বিদেশ গমনের নির্দিষ্ট তারিখ ও সময়ে সংশ্লিষ্ট বিমানবন্দরে অবস্থিত প্রবাসী কল্যাণ ডেস্কে উপস্থিতির পর তাদের বোডিং কার্ড সংগ্রহ, বহির্গমন ফরম পূরণ, স্মার্ট কার্ড যাচাই এবং ইমিগ্রেশন ক্লিয়ারেন্স গ্রহণসহ বিমানে আরোহনের পূর্ব পর্যন্ত সকল প্রকার সহযোগিতা করা হয়। * প্রত্যাগত কর্মীদের বিমানবন্দরে প্রবাসী কল্যাণ ডেস্কের মাধ্যমে তথ্য সংগ্রহ, ইমিগ্রেশন, কাষ্টমসসহ সকল আনুষ্ঠানিকতা সম্পাদনে সহযোগিতা করা হয়। * বিদেশ গমনেচ্ছু কর্মী এবং প্রত্যাগত কর্মীদের প্রবাসী কল্যাণ ডেস্ক হতে জরুরি প্রয়োজনে পরিবারের সাথে ফ্রি মোবাইল সেবা প্রদান করা হয়।	বৈধভাবে গমনের প্রমাণ স্বরূপ বহির্গমন ছাড়পত্রের নম্বর সম্বলিত পাসপোর্ট ও স্মার্ট কার্ড।	প্রযোজ্য নয়	তাৎক্ষণিক	সহকারী পরিচালক প্রবাসী কল্যাণ ডেস্ক হযরত শাহজালাল আন্তর্জাতিক বিমানবন্দর, ঢাকা। ফোন ঃ ০২-৮৯০১০৪০ মোবা ঃ ০১৮১৯-২৬২১৭৪ welfaredesk@gmail.com সহকারী পরিচালক প্রবাসী কল্যাণ ডেস্ক ওসমানী আন্তর্জাতিক বিমানবন্দর, সিলেট মোবাইল ঃ ০১৫৫৮-২৭৭৯০৪ pkdsylhet@gmail.com সহকারী পরিচালক প্রবাসী কল্যাণ ডেস্ক শাহ আমানত আন্তর্জাতিক বিমানবন্দর, চট্টগ্রাম ফোন ঃ ০৩১-২৫০০৯৫৭ মোবাইল ঃ ০১৮৩৩-১৪৮৯০৪ pkdctg@gmail.com
৩.	প্রবাসে মৃত্যুবরণকারী কর্মীর মৃতদেহ দেশে আনয়ন/সংশ্লিষ্ট দেশে দাফন সংক্রান্ত সিদ্ধান্ত গ্রহণ।	প্রবাসে মৃত্যুবরণকারী কর্মীর পরিবার সংশ্লিষ্ট জেলা কর্মসংস্থান ও জনশক্তি অফিসের মাধ্যমে অথবা সরাসরি ওয়েজ আর্নার্স কল্যাণ বোর্ডের মহাপরিচালক বরাবর	পরিবারের সদস্যদের আবেদন	প্রযোজ্য নয়	তাৎক্ষণিক	পরিচালক (প্রশাসন ও উন্নয়ন) ফোন ঃ ০২-৯৩৫২৬১৯ মোবাইল ঃ ০১৮১৯-২৬২১৭২ d.ad@wewb.gov.bd

ক্রমিক নম্বর	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	সেবার মূল্য	সেবা প্রদানের সময় সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন নম্বর ও ইমেইল)
		মৃতদেহ দেশে আনয়ন/সংশ্লিষ্ট দেশে দাফনের জন্য আবেদন করলে এ বিষয়ে প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণের জন্য দূতাবাসে ই-মেইল যোগে পত্র প্রেরণ করা হয়। পত্রের কপি মৃতের ওয়ারিশের নিকট ডাকযোগে প্রেরণ করা হয়। এছাড়া বাংলাদেশ মিশন সমূহ হতে ওয়েজ আর্নার্স কল্যাণ বোর্ডে কর্মীর মৃত্যুর সংবাদ অবহিত হলে তাৎক্ষণিকভাবে পরিবারের সাথে যোগাযোগপূর্বক মৃতদেহ দাফনের মতামত গ্রহণ তরে তা সংশ্লিষ্ট মিশন সমূহকে অবহিত করা হয়।				
৪.	বিমানবন্দর হতে প্রবাসী কল্যাণ ডেস্কের মাধ্যমে কর্মীর পরিবারের নিকট মৃতদেহ হস্তান্তর এবং লাশ পরিবহন ও দাফন খরচ বাবদ আর্থিক সাহায্য প্রদান।	বিমানবন্দর কর্তৃপক্ষ হতে প্রবাসী কল্যাণ ডেস্ক কর্তৃক মৃতদেহ গ্রহণ এবং তার পরিবারের নিকট হস্তান্তরের সময় তাৎক্ষণিকভাবে মৃতদেহ পরিবহন ও দাফন খরচ বাবদ আর্থিক সাহায্য হিসেবে ৩৫,০০০/- হাজার টাকার চেক প্রদান করা হয়	বিমানবন্দর কর্তৃপক্ষ হতে মৃতদেহ পরিবহন ও দাফন খরচ বাবদ আর্থিক সাহায্যের অর্থ গ্রহণের নিমিত্ত চেক গ্রহণকারী পরিবারের সদস্যদের জাতীয় পরিচয়পত্র, ইউনিয়ন পরিষদ চেয়ারম্যান/পৌর মেয়র/সিটি করপোরেশনের কাউন্সিলর কর্তৃক প্রদত্ত পরিবারের সদস্য সনদ এবং ২ কপি সত্যায়িত ছবি। তবে মৃতের পরিবারের সদস্য কোন কারণে বিমানবন্দরে উপস্থিত হতে অপারগ হলে তার পক্ষে কোন নিকট আত্নীয় চেক গ্রহণ করতে চাইলে সেক্ষেত্রে উল্লিখিত কাগজপত্রাদির সাথে সংশ্লিষ্ট ব্যক্তির পক্ষে ক্ষমতাপত্র, জাতীয় পরিচয়পত্র এবং ২ কপি ছবি উপরে বর্ণিত কর্মকর্তাগণের নিকট হতে সত্যায়ন করে দাখিল করতে হবে।	প্রযোজ্য নয়	তাৎক্ষণিক	সহকারী পরিচালক প্রবাসী কল্যাণ ডেস্ক হযরত শাহজালাল আন্তর্জাতিক বিমানবন্দর, ঢাকা। ফোন ঃ ০২-৮৯০১০৪০ মোবাইল ঃ ০১৮১৯-২৬২১৭৪ welfaredesk@gmail.com সহকারী পরিচালক প্রবাসী কল্যাণ ডেস্ক ওসমানী আন্তর্জাতিক বিমানবন্দর, চট্টগ্রাম। ফোন ঃ ০৩১-২৫০০৯৫৭ মোবাইলঃ ০১৮৩৩-১৪৮৯০৪ pkdctg@gmail.com সহকারী পরিচালক প্রবাসী কল্যাণ ডেস্ক শাহ আমানত আন্তর্জাতিক বিমানবন্দর, সিলেট। মোবাইল ঃ ০১৫৫৮-২৭৭৯০৪ pkdsylhet@gmail.com
৫.	বিদেশে মৃত কর্মীর পরিবারকে আর্থিক অনুদান প্রদান।	প্রবাসে বৈধভাবে গমনকারী মৃত কর্মীর পরিবারকে ৩ (তিন) লক্ষ টাকা আর্থিক অনুদান প্রদান করা হয়। মৃতের পরিবারকে অনুদান প্রদানের বিষয়টি ডাকযোগে এবং মোবাইল এসএমএস এর মাধ্যমে অবহিত করা হয়।	ওয়েজ আর্নার্স কল্যাণ বোর্ড হতে মৃতের পরিবারের সদস্য বরাবর চাহিদাপত্র ইস্যুর পর; ১) ইউনিয়ন পরিষদ চেয়ারম্যান/ পৌরসভার মেয়র/সিটি করপোরেশনের কাউন্সিলর এর নিকট হতে দাপ্তরিক প্যাডে মৃতের পরিবারের সদস্য সনদ পত্র (নমুনা অনুযায়ী), উক্ত সনদ উপজেলা নির্বাহী অফিসার/ সিটি করপোরেশন এলাকার জন্য অতিরিক্ত জেলা ম্যাজিস্ট্রেট কর্তৃক প্রতি স্বাক্ষরিত হতে হবে।	প্রযোজ্য নয়	৬০ দিন	পরিচালক (অর্থ ও কল্যাণ) ফোন ঃ ০২-৮৩১৩৪৩৭ d.fw@wewb.gov.bd

ক্রমিক নম্বর	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	সেবার মূল্য	সেবা প্রদানের সময় সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন নম্বর ও ইমেইল)
			২) ৪০০/- টাকার নন-জুডিশিয়াল স্ট্যাম্পে দায়মুক্তি সনদ, অংগীকার নামা ও ক্ষমতা অর্পন পত্র (নমুনা অনুযায়ী)। ৩) অর্থ গ্রহণকারী মৃতের ওয়ারিশের ব্যাংক হিসাব নম্বরের বিষয়ে সংশ্লিষ্ট ব্যাংকের প্রত্যয়ন পত্র/ব্যাংক স্টেটমেন্ট। ৪) পরিবারের প্রত্যেক সদস্যের চেয়ারম্যান কর্তৃক সত্যায়িত ১ (এক) কপি ও সহকারী পরিচালক, জেলা কর্মসংস্থান ও জনশক্তি অফিস কর্তৃক সত্যায়িত ১ কপি রঙ্গিন ছবি। ৫) মৃতের পরিবারের সদস্যদের মোবাইল নম্বর। মৃতের পরিবার কর্তৃক উপরিল্লিখিত কাগজপত্র প্রস্তুত পূর্বক সংশ্লিষ্ট জেলা কর্মসংস্থান ও জনশক্তি অফিসে দাখিল করতে হবে।			
৬.	বিদেশে মৃত কর্মীর নিয়োগকর্তার নিকট হতে মৃত্যুজনিত ক্ষতিপূরণ/ ব্লাডমানি/বকেয়া বেতন/ সার্ভিস বেনিফিট ও ইন্সুরেন্স বাবদ অর্থ আদায় এবং তা মৃতের পরিবারের নিকট বিতরণ।	প্রবাসে মৃত্যুবরণকারী কর্মীর অনুকূলে মৃত্যুজনিত ক্ষতিপূরণ পাওয়ার সম্ভাবনা থাকলে তা আদায়ের জন্য সংশ্লিষ্ট দূতাবাস/হাইকমিশনে ওয়েজ আর্নার্স কল্যাণ বোর্ড হতে পত্র প্রেরণ করা হয়। এ বিষয়ে উক্ত পত্রের একটি অনুলিপি মৃতের পরিবার বরাবর প্রেরণ করা হয়। দূতাবাস/হাইকমিশন হতে ক্ষতিপূরণ পাওয়ার সম্ভাবনার বিষয়টি অবিহিত হওয়ার পর আদালতে মামলা পরিচালনার নিমিত্ত সংশ্লিষ্ট দেশের চাহিদা অনুযায়ী কাগজপত্র প্রস্তুতপূর্বক ডিইএমও অফিসে দাখিলের জন্য মৃতের পরিবাররের সদস্য বরাবর পত্র দেয়া হয় এবং ডিইএমও কে অনুলিপি প্রেরণ করা হয়। উক্ত অর্থ আদায় না হওয়া পর্যন্ত নিয়মিত সংশ্লিষ্ট দূতাবাসের সাথে যোগাযোগ রক্ষা করা হয়। আদায়কৃত অর্থ পরিবারের সদস্যদের মধ্যে বিতরণ করা হয়।	বিদেশ হতে ক্ষতিপূরণ আদায়ের নিমিত্ত মামলা পরিচালনার জন্য প্রয়োজনীয় কাগজপত্রাদি, ১) মৃতের পরিবারের সদস্যদের জাতীয় পরিচয়পত্র ও পাসপোর্টের সত্যায়িত ফটোকপি; ২) মৃতের পরিবারের সদস্যদের পক্ষ থেকে প্রদত্ত General Power of Attorney; ৩) ৩০০/- (তিনশত) টাকার নন-জুডিশিয়াল স্ট্যাম্পে Legal heirship Certificate ৪) ৩০০/- (তিনশত) টাকার নন-জুডিশিয়াল স্ট্যাম্পে Guardianship Certificate; ৫) মৃতের যদি নাবালক সন্তান থাকে সেক্ষেত্রে Guardianship Certificate সহ; উক্ত কাগজপত্রাদি বাংলাদেশ সরকারের পররাষ্ট্র মন্ত্রণালয়, আইন, বিচার ও সংসদ ষিয়ক মন্ত্রণালয় এবং ঢাকাস্থ সংশ্লিষ্ট দূতাবাস কর্তৃক সত্যায়ন করতে হবে। মৃতের পরিবার কর্তৃক উপরিল্লিখিত কাগজপত্র প্রস্তুত পূর্বক সংশ্লিষ্ট জেলা কর্মসংস্থান ও জনশক্তি অফিসে দাখিল করতে হবে। উক্ত কাগজপত্র ডিইএমও হতে ওয়েজ আর্নার্স কল্যাণ বোর্ডে প্রাপ্তির পর ৩ দিনের মধ্যে সংশ্লিষ্ট দূতাবাস/হাইকমিশনে প্রেরণ করা হয়।	প্রযোজ্য নয়	বকেয়া বেতন/ ক্ষতিপূরণের অর্থ প্রাপ্তি সংশ্লিষ্ট দেশের নিয়োগকারী কর্তৃপক্ষের সিদ্ধান্ত এবং মামলা নিষ্পত্তির উপর নির্ভরশীল। আদায়কৃত ক্ষতিপূরণের অর্থ দূতাবাস হতে প্রাপ্তির পর ৬০ দিন	পরিচালক (অর্থ ও কল্যাণ) ফোন ঃ ০২-৮৩১৩৪৩৭ d.fw@wewb.gov.bd

ক্রমিক নম্বর	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	সেবার মূল্য	সেবা প্রদানের সময় সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন নম্বর ও ইমেইল)
৭.	আহত, অসুস্থ, পঙ্গু প্রবাসী কর্মীদের চিকিৎসা সহায়তা প্রদান।	প্রবাসে আহত, পঙ্গু ও অসুস্থ কর্মীরা আর্থিক সাহায্যের জন্য জেলা কর্মসংস্থান ও জনশক্তি অফিসের মাধ্যমে ওয়েজ আর্নার্স কল্যাণ বোর্ডের মহাপরিচালক বরাবর আবেদন করলে যথাযথ তদন্ত সাপেক্ষে বোর্ডের অনুমোদনক্রমে সর্বোচ্চ ১ (এক) লক্ষ টাকা প্রদান করা হয়। বিষয়টি আবেদনকারীকে অবহিত করা হয়।	বহির্গমন ছাড়পত্রের সিলযুক্ত পাসপোর্ট, দূতাবাস পত্র এবং চিকিৎসা সংক্রান্ত কাগজপত্রের ফটোকপি। বর্ণিত কাগজপত্রের ভিত্তিতে জেলা কর্মসংস্থান ও জনশক্তি অফিস কর্তৃক তদন্ত প্রতিবেদন। সংশ্লিষ্ট কাগজপত্রাদিসহ আবেদনপত্র জেলা কর্মসংস্থান ও জনশক্তি অফিসে দাখিল করতে হবে।	প্রযোজ্য নয়	১ মাস (জেলা কর্মসংস্থান ও জনশক্তি অফিসের সুপারিশসহ প্রতিবেদন প্রাপ্তি ও বোর্ড সভার অনুমোদনের উপর নির্ভরশীল)।	পরিচালক (অর্থ ও কল্যাণ) ফোন ঃ ০২-৮৩১৩৪৩৭ d.fw@wewb.gov.bd
৮.	প্রবাসী কর্মীদের মেধাবী সন্তানদের শিক্ষাবৃত্তি প্রদান।	প্রবাসী কর্মীর মেধাবী সন্তানদের পিএসসি, জেএসসি ও এইচএসসি ক্যাটাগরিতে শিক্ষাবৃত্তি প্রদানের জন্য প্রতি বছর জানুয়ারি মাসের প্রথম সপ্তাহে এবং এসএসসি ক্যাটাগরিতে জুলাই মাসে জাতীয় দৈনিক পত্রিকায় বিজ্ঞাপন প্রকাশ করা হয়।	শিক্ষার্থী কর্তৃক পূরণকৃত আবেদন ফরম, সংশ্লিষ্ট স্কুল/কলেজ প্রধান এবং বিশ্ববিদ্যালয়ের ক্ষেত্রে বিভাগীয় প্রধান কর্তৃক অধ্যয়নরত রয়েছে মর্মে প্রত্যয়নপত্র, প্রবাসী পিতা/মাতার বহির্গমন ছাড়পত্র সম্বলিত পাসপোর্ট, স্মার্ট কার্ড এর ফটোকপি অথবা বৈধভাবে বিদেশে কর্মরত থাকার প্রমান স্বরূপ দূতাবাস কর্তৃক প্রত্যয়নপত্র। ওয়েজ আর্নার্স কল্যাণ বোর্ডের ওয়েবসাইট (www.wewb.gov.bd) ও সংশ্লিষ্ট জেলা কর্মসংস্থান ও জনশক্তি অফিসে বিজ্ঞাপনের কপি ও আবেদন ফরম পাওয়া যায়।	প্রযোজ্য নয়	প্রয়োজনীয় কাগজপত্রাদি প্রাপ্তির পর ২ মাসের মধ্যে	পরিচালক (তথ্যপ্রযুক্তি, গবেষণা ও পরিকল্পনা) ফোন ঃ ০২-৯৩৪৩২৪৭ d.irp@wewb.gov.bd
৯.	প্রবাসী কর্মী ও তাদের পরিবারকে দেশে এবং বিদেশে আইনগত সহায়তা প্রদান।	প্রবাসী কর্মী ও তাদের পরিবারকে দেশে এবং বিদেশে আইনগত সহায়তার প্রয়োজন হলে দূতাবাস/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।	আবেদনের স্বপক্ষে প্রয়োজনীয় কাগজপত্র।	প্রযোজ্য নয়	৩ দিন	পরিচালক (প্রশাসন ও উন্নয়ন) ফোন ঃ ০২-৯৩৫২৬১৯ d.ad@wewb.gov.bd

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 নম্বর	কখন যোগাযোগ করবেন	কোথায় যোগাযোগ করবেন	নিষ্পত্তির সময়সীমা	যোগাযোগের ঠিকানা
১.	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	ওয়েজ আর্নার্স কল্যাণ বোর্ড এর মহাপরিচালক	৭ দিন	মহাপরিচালক ওয়েজ আর্নার্স কল্যাণ বোর্ড প্রবাসী কল্যাণ ভবন, ৭১-৭২ পুরাতন এলিফ্যান্ট রোড, ইস্কাটন গার্ডেন, ঢাকা। ফোন ঃ ০২-৮৩২২২৭১ ই-মেইল ঃ dg@wewb.gov.bd

সিটিজেন চার্টার

ওয়েজ আর্নার্স কল্যাণ বোর্ড

প্রবাসী কল্যাণ ভবন
৭১-৭২ পুরাতন এলিফ্যান্ট রোড, ইস্কাটন গার্ডেন, ঢাকা।
ফোন ঃ +৮৮০২-৯৩৫২৬১৯
ই-মেইল ঃ info@wewb.gov.bd
w w w . w e w b . g o v . b d