বিএমইটি সেবাসমূহ সহজিকরণের মাধ্যমে বিএমইটি কর্তৃক প্রদত্ত উত্তম সেবাসমূহ (Best Practices)।

- জনগণের দোরগোড়ায় সেবা পৌঁছে দেওয়ার লক্ষ্যে বিদেশগামী কর্মীদের ফিঙ্গারপ্রিন্ট কার্যক্রম বিকেন্দ্রীকরণ করে ৩৬টি জেলায় চালু করা হয়েছে।
- বিদেশগমনেচ্ছু কর্মীদের সেবা সহজীকরণার্থে ঢাকা'র পাশাপাশি চট্টগ্রাম, রংপুর, সিলেট ও যশোর জেলা হতে বহির্গমন ছাড়পত্র ও স্মার্ট কার্ড প্রদান করা হচ্ছে।
- অনলাইনে মোবাইল এ্যাপসের মাধ্যমে ভিসা চেকিং সুবিধা প্রদান করা হচ্ছে।
- ই-লার্নিং পদ্ধতিতে গৃহকর্ম পেশায় প্রশিক্ষণ প্রদান ও বিদেশগমনেচ্ছু মহিলা গৃহকর্মীগণ মোবাইল ব্যবহারের মাধ্যমে ঘরে বসেই গৃহকর্ম পেশায় প্রশিক্ষণ গ্রহণ করতে পারেন।
- বিদেশগামী বা বিদেশে কর্মরত যেকোন ব্যক্তি কোনরূপ প্রতারণার স্বীকার হলে অনলাইনে অভিযোগ দাখিল ও দ্রুততম সময়ে প্রতিকার।
- প্রবাসী নারী কর্মী অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেল নামে একটি বিশেষায়িত সেল গঠন।
- নারী কর্মীদের হাউস কিপিং পেশায় প্রশিক্ষণ গ্রহণ কার্যক্রম ৩৯টি কারিগরি প্রশিক্ষণ কেন্দ্রে বিকেন্দ্রিকরণ করা হয়েছে।
- ওয়ান স্টপ সার্ভিস এর মাধ্যমে সেবা প্রদান।
- সেবা সহজীকরণার্থে ই-সার্ভিস, ই-ফাইলিং, ই-টেন্ডারিং ও এসএমএস এর মাধ্যমে দ্রুততম সময়ে তথ্য আদান প্রদান।
- বিএমইটি'র সকল কর্মকর্তাদের কার্যক্রমের স্বচ্ছতা, জবাবদিহিতা, সু-শাসন প্রতিষ্ঠার লক্ষ্যে প্রতি মাসের প্রথম সোমবার কর্মকর্তাগণের সমন্বয়ে মাসিক সমন্বয় সভা আয়োজন করা হয়।
- বিএমইটি'র অনিষ্পন্ন কার্যক্রমসমূহ দ্রুত সম্পাদনের লক্ষ্যে পরিচালকগণকে নিয়ে প্রতি মাসে তৃতীয় মঙ্গলবার পরিচালক পর্যায়ের সমন্বয় সভা অনুষ্ঠিত হয়।
- গন্তব্য দেশসমূহে চাকরির সুযোগ, চাকরির শর্তাবলী, বেতন ও অন্যান্য সুযোগ-সুবিধাদি, শ্রম আইন, ভাষা, সংস্কৃতি, অভিবাসন ব্যয়, বৈধ চ্যানেলে রেমিটেন্স প্রেরণ প্রভৃতি বিষয়ে সম্যক ধারণা দেয়ার জন্য ০৩(তিন) দিনের বাধ্যতামূলক প্রাক-বহির্গমন প্রশিক্ষণ ৬৮টি জেলা পর্যায়ে বিকেন্দ্রীকরণের মাধ্যমে বিদেশগামী কর্মীদের দোরগোড়ায় সেবা পৌঁছে দেয়া সম্ভব হয়েছে। ফলে কর্মীদের সময়, অর্থ. ভিজিট ও ভোগান্তি হ্রাস পেয়েছে।
- পরিচালকগণ স্ব স্ব শাখায় কর্মচারীদেরকে স্বতস্ফুর্ত ভাবে কাজে উৎসাহিত করা এবং পরিস্কার পরিচ্ছন্নতা বিধানে প্রতি সাপ্তাহের মঙ্গলবার নিয়মিত সভা আহবান করেন ।
- কর্মকর্তা/কর্মচারীদের ভাল কাজে উৎসাহ প্রদানে নৈতিকতা ও শুদ্ধাচার পুরস্কার এবং বিদেশে প্রশিক্ষণ ও বিদেশ সফরে প্রেরণ করা হয়।
- সামাজিক মাধ্যমে বিএমইটি'র প্রকাশযোগ্য তথ্য প্রকাশ করা হয়।
- জাতীয় ও জেলা পর্যায়ে অনুষ্ঠিত ইভেন্টগুলোতে (উন্নয়ন/ডিজিটাল উদ্ভাবনী মেলা ওসেবা সপ্তাহ) কৃতীত্ব অর্জনকারী প্রতিষ্ঠান ও কর্মকর্তা/কর্মচারীকে পুরস্কার প্রদান।
- প্রি-ডিপার্চার ও হাউজকিপিং ট্রেডের প্রশিক্ষণ সনদ অনলাইনের মাধ্যমে যাচাই এর মাধ্যমে অনিয়ম ও দূর্নীতি প্রতিরোধ।
- জেলা পর্যায়ে এতিম ও দুঃস্থ তরুণ/তরুণীদের বিএমইটির আওতাধীন টিটিসি'র মাধ্যমে প্রশিক্ষণ প্রদান করে দক্ষতা উন্নয়নের মাধ্যমে তাদের বৈদেশিক কর্মসংস্থানের ব্যবস্থা ।
- রংপুর, কুড়িগ্রাম, লালমনিরহাট ও গাইবান্ধা জেলার দরিদ্র ও বেকার জনগোষ্ঠীকে দক্ষতা উন্নয়ন প্রশিক্ষণ প্রদানের মাধ্যমে কর্মসংস্থান সৃষ্টির জন্য প্র্যাকটিক্যাল অ্যাকশন এর সহায়তায় টিটিসিসমূহে বিভিন্ন কোর্সে প্রশিক্ষণ প্রদান।

- জাপানে বৈদেশিক কর্মসংস্থান সৃষ্টির লক্ষ্যে ভাষা প্রশিক্ষণ প্রদানের মাধ্যমে বিনা অভিবাসন ব্যয়ে ২৯ জন টেকনিক্যাল ইন্টার্ন প্রেরণ।

ক্রমিক	বিএমইটির উত্তম চর্চাসমূহ	কার্যপদ্ধতি
1.	ফিঙ্গার ইমপ্রেসন জেলা পর্যায়ে বিকেন্দ্রীকরণ	বিদেশগামী কর্মীদের ফিঙ্গার ইমপ্রেসন কার্যক্রম ইতোপূর্বে ঢাকা কেন্দ্রিক ছিল। কর্মীদের সেবা প্রাপ্তি সহজীকরণকে বিবেচনায় এনে বর্তমানে ০৩টি বিভাগীয় শহরের জেলা কর্মসংস্থান ও জনশক্তি অফিস, ঢাকা, চট্টগ্রাম, সিলেট ছাড়াও কক্সবাজার, ডিইএমও এর মাধ্যমে বিদেশগামী কর্মীদের ফিংগার প্রিন্ট গ্রহণ সেবা দেয়া হচ্ছে।
2.	অনলাইনে ভিসা চেকিং	বিএমইটি'র ওয়েব সাইটে অনলাইন ভিসা চেকিং এর ক্ষেত্রে লিংকসমূহ সংযোজনের ফলে দেশের যেকোন প্রামন্ত থেকে ইন্টারনেট সুবিধার মাধ্যমে সৌদি আরব, কাতার, বাহরাইন, দুবাই, সিংগাপুর প্রভৃতি দেশের ভিসা চেক করে সঠিকতা যাচাই করা সম্ভব হচ্ছে। ফলে জাল ভিসায় বিদেশে কর্মী প্রেরণ রোধ করা সম্ভব হয়েছে।
3.	স্মার্ট কার্ড বিকেন্দ্রীকরণ	বিদেশগামী কর্মীদের বহির্গমন ছাড়পত্র প্রদানের সময় স্মার্ট কার্ড কেবলমাত্র বিএমইটি'র বহির্গমন শাখা হতে প্রদান করা হতো। সম্প্রতি স্মার্ট কার্ড প্রদানের কার্যক্রমটি জেলা কর্মসংস্থান ও জনশক্তি অফিস, চট্টগ্রাম হতে চালু করা হয়েছে। এরই ধারাবাহিকতায় স্মার্ট কার্ড প্রদানের বিকেন্দ্রীকরণ কাজটি প্রাথমিক পর্যায় প্রত্যেকটি বিভাগীয় ডিইএমও হতে সম্প্রসারিত করার সিদ্ধামত্ম গৃহীত হয়েছে।
4.	অনলাইনে অভিযোগ দাখিল ও প্রতিকার	বিদেশগামী বা বিদেশে কর্মরত যেকোন ব্যক্তি কোনরূপ প্রতারণার স্বীকার হলে অনলাইনে (www.ovijogbmet.org) এর মাধ্যমে অভিযোগ জানাতে পারে। অভিযোগ পাওয়ার পর বিএমইটি তদমত্ম সাপেক্ষে ব্যবস্থা গ্রহণ করে থাকে।
5.	ই-লারনিং এর মাধ্যমে বিদেশগামী মহিলা কর্মীদের প্রশিক্ষণ প্রদান।	বর্তমানে বিকে-টিটিসি, মিরপুর হতে বিদেশ গমনেচ্ছু মহিলাদের ই-লারনিং পদ্ধতিতে প্রশিক্ষণ কার্যক্রম চালু করায় মহিলা কর্মীগণ ঘরে বসেই প্রশিক্ষণ গ্রহণ করতে পারছেন। পর্যায়ক্রমেও অন্যান্য টিটিসিসমূহেও ই-লারনিং পদ্ধতি চালুর বিষয়টি বিবেচনাধীন রয়েছে।
6.	ই-মনিটরিং এর মাধ্যমে মাঠ পর্যায়ের প্রশিক্ষণ কেন্দ্র ও দপ্তরসমূহের কার্যক্রম।	ই-মনিটরিং এর মাধ্যমে মাঠ পর্যায়ের প্রশিক্ষণ কেন্দ্রের কার্যক্রম মনিটর করা হচ্ছে। তথ্যপ্রযুক্তির সুবিধা ব্যবহারের ফলে সদর দপ্তরে বসেই কেন্দ্রের প্রশিক্ষণ ও দাপ্তরিক কার্যক্রম মনিটর করা সম্ভব হচ্ছে। পর্যায়ক্রমে সকল দপ্তর ও প্রশিক্ষণ কেন্দ্রসমূহকে ই-মনিটরিংয়ের আওতায় আনা হবে।
7.	জিটুজি পদ্ধতিতে কর্মী প্রেরণে সেবা সহজীকরণ	জিটুজি প্রক্রিয়ায় মালয়েশিয়ায় কর্মীদের ডাটা অনলাইন স্ট্রেজিং সার্ভারের মাধ্যমে প্রেরণ এবং কর্মীদের পাসপোর্ট,স্বাস্থ্য-পরীক্ষা,ভিসা এবং ফ্লাইট সংক্রামত্ম সকল তথ্য মোবাইল এসএমএসের মাধ্যমে অবহিতকরণ।
8.	প্রবাসী নারী কর্মী অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেল নামে একটি বিশেষায়িত সেল গঠণ	বিদেশে কর্মরত নারী কর্মীদের নিরাপত্তা নিশ্চিত করার স্বার্থে এসংক্রামত্ম অভিযোগ দ্রম্নত নিস্পত্তির জন্য বিএমইটিতে 'Complaint Management Cell for Expatriates' Female Workers' নামে একটি অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেল নামে একটি বিশেষায়িত সেল গঠণ করা হয়েছে। এছাড়া অভিযোগ সংক্রামত্ম তথ্য প্রদানের জন্য হটলাইন টেলিফোন চালু করা হয়েছে। উক্ত অভিযোগ সেলে নারী কর্মী বা নারী কর্মীর পক্ষ নিকট আত্মীয় অভিযোগ দায়ের করলে দ্রম্নততার সাথে অভিযোগটি নিস্পন্ন করা হয়।
9.	ওয়ান স্টপ সার্ভিস	ওয়ান স্টপ সার্ভিসের মাধ্যমে বহির্গমন ছাড়পত্র প্রদানঃ দক্ষ বা অদক্ষ ক্যাটাগরীতে ব্যক্তিগতভাবে ভিসা সংগ্রহকারী কর্মীগণ রিক্রুটিং এজেন্সীর দ্বারস্থ না হয়ে সরাসরি সেলফ ক্যাটাগরীতে ব্যুরোর ওয়ান স্টপ সার্ভিসের মাধ্যমে একদিনেই ছাড়পত্র গ্রহণ করতে পারেন। ওয়ান স্টপ সার্ভিস চালু হওয়ায় অর্থ, সময় ও হয়রানী সবদিক থেকেই সাশ্রয়ী।
10.	তথ্য আদান প্রদান সহজীকরণ	বিভিন্ন মন্ত্রণালয়/বিভাগের সংগে তথ্য আদান প্রদানের ক্ষেত্রে পত্র প্রেরণের পাশাপাশি টেলিফোন, ই-মেইল ও ব্যক্তিগতভাবে যোগাযোগের উপর গুরম্নত্ব আরোপ করা হয়েছে। উদ্যোগী মন্ত্রণালয়, বাসত্মবায়নকারী সংস্থা এবং অন্যান্য সংশিস্নষ্ট দপ্তর, বিদেশস্থ বাংলাদেশ দূতাবাস ও শ্রম উইংসমূহের সাথে ই-মেইলে পত্র আদান প্রদানের মাধ্যমে দ্রম্নত কার্যক্রম গ্রহণ করা হয়।

ক্রমিক	বিএমইটির উত্তম চর্চাসমূহ	কার্যপদ্ধতি
11.	টিটিসিসমূহে বৃক্ষরোপনের মাধ্যমে সবুজায়ন কর্মসূচী চালু	টিটিসিসমূহে বৃক্ষরোপনের মাধ্যমে সবুজায়ন (Greening TTCs) কর্মসূচী চালু করা হয়েছে। টিটিসির নিজস্ব জায়গায় বিভিন্ন ধরনের বনজ, ভেষজ ও ফলজ বৃক্ষ রোপন করা হচ্ছে।
12.	‘জব ফেয়ার’ আয়োজন	বৈদেশিক কর্মসংস্থানের লক্ষ্যে জেলা পর্যায়ে নিয়মিত ‘জব ফেয়ার’ আয়োজন করার ফলে প্রত্যমত্ম অঞ্চল থেকেও বিদেশ গমনেচ্ছু কর্মী নির্বাচন করা দেয়া সম্ভব হচ্ছে এবং দালাল/মধ্যস্বত্তভোগী কর্তৃক হয়রানী হ্রাস করা সম্ভব হচ্ছে।
13.	গণশুনানী	বিএমইটিতে প্রতি সপ্তাহে প্রতি বুধবারে গণশুনানীর ব্যবস্থা করায় এবং উক্ত গণশুনানীতে প্রতিষ্ঠান প্রধান অর্থাৎ মহাপরিচালকের উপস্থিতিতে সরাসরি অভিযোগ শ্রবণ ও প্রতিকারের ব্যবস্থা গ্রহন করা হচ্ছে।
14.	অভিযোগ বক্স স্থাপন	বিএমইটির সদর দপ্তরে অভিযোগ বক্স স্থাপনের মাধ্যমে সরাসরি অভিযোগ গ্রহণ ও প্রতিকারের ব্যবস্থা চালু করার মাধ্যমে সেবার মান উন্নয়ন হচ্ছে।
15.	ব্যুরোর ওয়েব সাইট নিয়মিত হালনাগাদ	ব্যুরোর ওয়েব সাইটে (www.bmet.gov.bd) নিয়মিতভাবে বৈধ/স্থগিতকৃত/বাতিলকৃত রিক্রুটিং এজেন্সীর তালিকা আপডেট করা হয়। এছাড়াও বৈদেশিক কর্মসংস্থান ও অভিবাসী আইন-২০১৩, সিটিজেন চার্টারসহ ব্যুরোর সকল প্রশাসনিক কার্যক্রমের তথ্য ওয়েব সাইটে নিয়মিত আপডেট করা হয়।

(মোঃ সেলিম রেজা)
মহা-পরিচালক (**অতিরিক্ত সচিব)**
ফোনঃ ০২-৯৩৪৯৯২৫ (অফিস)
email: dg@bmet.gov.bd

গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার
জনশক্তি, কর্মসংস্থান ও প্রশিক্ষণ ব্যুরো
৮৯/২, কাকরাইল, ঢাকা।

নং-৪৯.০১.০০০০.০০২.০৬.০০৪.১৪ তারিখঃ ২২.০৫.২০১৬খ্রিঃ।

বিষয়ঃ বিএমইটি কর্তৃক প্রদত্ত উত্তম সেবাসমূহের হালনাগাদ তথ্য প্রেরণ প্রসঙ্গে।

সূত্রঃ ৪৯.০০.০০০০.০৬০.০০.০১৯.১৫.৪০০(১), তারিখঃ ৪/৫/২০১৬ খ্রিঃ

উপর্যুক্ত বিষয় ও সূত্রোস্থ পত্রের পরিপ্রক্ষিত্রে জনশক্তি, কর্মসংস্থান ও প্রশিক্ষণ ব্যুরোর **দ্রুন্নত সেবা প্রদান নিশ্চিত করণের জন্য প্রদত্ত উত্তম সেবাসমূহের হালনাগাদ তথ্য** এতদসংগে প্রেরণ করা হলো।

সংযুক্তিঃ হালনাগাদ তথ্য বিবরণী।

(মোঃ সেলিম রেজা)
মহা-পরিচালক **(অতিরিক্ত সচিব)**
ফোনঃ ০২-৯৩৪৯৯২৫ (অফিস)
email: dg@bmet.gov.bd

সচিব,
প্রবাসী কল্যাণ ও বৈদেশিক কর্মসংস্থান মন্ত্রণালয়
প্রবাসী কল্যাণ ভবন, ৭১-৭২, পুরাতন এলিফ্যান্ট রোড,
ইস্কাটন গার্ডেন, রমনা, ঢাকা।

দৃষ্টি আকর্ষণঃ শাহিনা ফেরদৌসি, উপসচিব ।