



রপ্তানি উন্নয়ন ব্যুরো
১, কাওরান বাজার
ঢাকা-১২১৫



স্মারক নম্বর: ২৬.০২.০০০০.০৪৬.০৬.০০৩.২৩.৪৭

২৬ আশ্বিন ১৪৩০ বঙ্গাব্দ
তারিখ: ১১ অক্টোবর ২০২৩ খ্রিস্টাব্দ

বিষয়: ২০২৩-২০২৪ অর্থবছরের অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা কর্মপরিকল্পনার ১ম ত্রৈমাসিক অগ্রগতি প্রতিবেদন (জুলাই-সেপ্টেম্বর) প্রসঙ্গে।

উপর্যুক্ত বিষয়ে দৃষ্টি আকর্ষণপূর্বক রপ্তানি উন্নয়ন ব্যুরোর ২০২৩-২০২৪ অর্থবছরের অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা কর্মপরিকল্পনার ১ম ত্রৈমাসিক (জুলাই-সেপ্টেম্বর-২০২৩) এর অগ্রগতি প্রতিবেদন [বিবেচ্য সংযুক্তি: অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা কর্মপরিকল্পনার ১ম ত্রৈমাসিক অগ্রগতি প্রতিবেদন (জুলাই-সেপ্টেম্বর)/২০২৩] যথাযথ প্রমাণকসহ মহোদয়ের সদয় বিবেচনা ও প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণের জন্য প্রেরণ করা হলো।

১১-১০-২০২৩

এ. এইচ. এম. আহসান
ভাইস-চেয়ারম্যান

+৮৮-০২-৫৫০১৩২৫৪ (ফোন)

০২-৯১১৯৫৩১ (ফ্যাক্স)

vc@epb.gov.bd

সিনিয়র সচিব, সিনিয়র সচিবের দপ্তর, বাণিজ্য মন্ত্রণালয়।

দৃষ্টি আকর্ষণ:

উপসচিব, বাজেট শাখা, বাণিজ্য মন্ত্রণালয়।



সকল সংযুক্তিসমূহ:

(১) 1.1

(২) 1.2

(৩) অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা কর্মপরিকল্পনার ১ম ত্রৈমাসিক অগ্রগতি প্রতিবেদন (জুলাই-সেপ্টেম্বর)/২০২৩

রপ্তানি উন্নয়ন ব্যুরো

টিসিব ভবন, ১, কাওরান বাজার

ঢাকা।

অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা কর্মপরিকল্পনার ১ম ত্রৈমাসিক অগ্রগতি প্রতিবেদন (জুলাই-সেপ্টেম্বর)/২০২৩

কার্যক্রমের ক্ষেত্র	মান	কার্যক্রম	কর্মসম্পাদন সূচক	একক	কর্মসম্পাদন সূচকের মান	লক্ষ্যমাত্রা	১ম ত্রৈমাসিক	২য় ত্রৈমাসিক	৩য় ত্রৈমাসিক	৪র্থ ত্রৈমাসিক	
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	১০	১১	১২	১৩	
প্রাতিষ্ঠানিক	১৫	[১.১] নির্দিষ্ট সময়ে জিআরএস সিস্টেম, অফলাইন ও অন্যান্য মাধ্যমে প্রাপ্ত অভিযোগ নিষ্পত্তি	[১.১.১] অভিযোগ নিষ্পত্তিকৃত	%		৯০	১০০				
		[১.১.১] যদি কোন দপ্তর/সংস্থায় জিআরএস সিস্টেমে কোনো অভিযোগ পাওয়া না যায়, সে দপ্তর/সংস্থা কর্তৃক স্টেকহোল্ডারের সমন্বয়ে সভা আয়োজন	[১.১.১.১] স্টেকহোল্ডারের সমন্বয়ে সভা আয়োজিত	সংখ্যা	১২	২	-				
		[১.২] অভিযোগ নিষ্পত্তি সংক্রান্ত মাসিক প্রতিবেদন উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের নিকট প্রেরণ	[১.২.১] মাসিক প্রতিবেদন প্রেরিত	সংখ্যা	৩	১২	৩				
সক্ষমতা অর্জন	১০	[২.১] নিজ অফিস ও আওতাধীন অফিসের কর্মকর্তা/কর্মচারীদের জন্য অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা এবং জিআরএস সফটওয়্যার বিষয়ক প্রশিক্ষণ/কর্মশালা/সেমিনার আয়োজন। (১ম অর্ধবার্ষিকীতে একটি এবং দ্বিতীয় অর্ধবার্ষিকীতে একটি)	[২.১.১] প্রশিক্ষণ/ কর্মশালা / সেমিনার আয়োজিত	সংখ্যা	৫	২	-				
		[২.২] অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা বিষয়ে স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে অবহিতকরণ সভা আয়োজন (১ম অর্ধবার্ষিকীতে একটি এবং দ্বিতীয় অর্ধবার্ষিকীতে একটি)	[২.২.১] সভা আয়োজিত	সংখ্যা	৫	২	-				



রপ্তানি উন্নয়ন ব্যুরো

প্রশাসন শাখা
১, কাওরান বাজার, ঢাকা।
www.epb.gov.bd

২০২



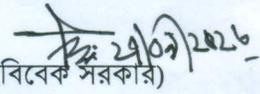
নং-২৬.০২.০০০০.০০৬.৫২.৫৫৯(অংশ-৩).২৩-| ৩০২৫

তারিখঃ ১২ আশ্বিন ১৪৩০
২৭ সেপ্টেম্বর ২০২৩

বিষয়: অভিযোগ প্রতিকার সংক্রান্ত ত্রৈমাসিক প্রতিবেদন প্রেরণ।

উপর্যুক্ত বিষয়ের প্রেক্ষিতে ব্যুরোর জুলাই-সেপ্টেম্বর ২০২৩ মাসের অভিযোগ প্রতিকার সংক্রান্ত মাসিক প্রতিবেদন নির্ধারিত ছক মোতাবেক পূরণপূর্বক পরবর্তী প্রয়োজনীয় কার্যার্থে নির্দেশক্রমে এতদসঙ্গে প্রেরণ করা হলো।

সংযুক্তিঃ বর্ণনামতে০২..... পাতা।


(বিবেক সরকার)

সচিব (উপসচিব)

রপ্তানি উন্নয়ন ব্যুরো

ফোনঃ ৫৫০১৩৪২০

ই-মেইলঃ secy@epb.gov.bd

সিনিয়র সচিব
বাণিজ্য মন্ত্রণালয়
বাংলাদেশ সচিবালয়
ঢাকা।

[দৃষ্টি আকর্ষণঃ উপসচিব, বাজেট অধিশাখা, বাণিজ্য মন্ত্রণালয়]

অনুলিপি সদয় জ্ঞাতার্থেঃ

০১। পিএ টু ভাইস চেয়ারম্যান, রপ্তানি উন্নয়ন ব্যুরো, ঢাকা (ভাইস চেয়ারম্যান মহোদয়ের সদয় অবগতির জন্য)।

০২। অফিস কপি।

রপ্তানি উন্নয়ন ব্যুরো
প্রশাসন শাখা
১, কাওরান বাজার, ঢাকা।

অভিযোগ প্রতিকার সংক্রান্ত ত্রৈমাসিক প্রতিবেদন

সময়কালঃ জুলাই-সেপ্টেম্বর, ২০২৩

১. অভিযোগ প্রতিকারের সারসংক্ষেপ:

বিবেচ্য মাসে প্রাপ্ত অভিযোগের সংখ্যা			পূর্ববর্তী মাসের জের	মোট অভিযোগ (১+২+৩+৪)	অন্য দপ্তরে প্রেরিত	বিবেচ্য মাসে নিষ্পত্তিকৃত অভিযোগ	চলমান অভিযোগ		অভিযোগ নিষ্পত্তির হার
ওয়েব সাইটের মাধ্যমে	প্রচলিত পদ্ধতিতে	স্বপ্রণোদিতভাবে গৃহীত					নির্ধারিত সময় অতিক্রান্ত হয়নি	নির্ধারিত সময় অতিক্রান্ত হয়েছে	
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮	৯	১০
০	০	০	০	০	০	০	√	০	১০০%

২. আপিল নিষ্পত্তির সারসংক্ষেপ:

বিবেচ্য মাসে প্রাপ্ত আপিলের সংখ্যা		পূর্ববর্তী মাসের জের	মোট অভিযোগ (১+২+৩)	বিবেচ্য মাসে নিষ্পত্তিকৃত অভিযোগ	চলমান আপিলের সংখ্যা		অভিযোগ নিষ্পত্তির হার
ওয়েব সাইটের মাধ্যমে	প্রচলিত পদ্ধতিতে				নির্ধারিত সময় অতিক্রান্ত হয়নি	নির্ধারিত সময় অতিক্রান্ত হয়েছে	
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮
০	০	০	০	০	√		১০০%





রপ্তানি উন্নয়ন ব্যুরো

প্রশাসন শাখা
১, কাওরান বাজার, ঢাকা।
www.epb.gov.bd



নং-২৬.০২.০০০০.০০৬.৫২.৫৫৯(অংশ-৩).২৩-৬৫২৯

তারিখঃ ১৬ শ্রাবণ ১৪৩০
৩১ জুলাই ২০২৩

বিষয়: অভিযোগ প্রতিকার সংক্রান্ত মাসিক প্রতিবেদন প্রেরণ।

উপর্যুক্ত বিষয়ের প্রেক্ষিতে ব্যুরোর জুলাই-২০২৩ মাসের অভিযোগ প্রতিকার সংক্রান্ত মাসিক প্রতিবেদন নির্ধারিত ছক মোতাবেক পূরণপূর্বক পরবর্তী প্রয়োজনীয় কার্যার্থে নির্দেশক্রমে এতদসঙ্গে প্রেরণ করা হলো।

সংযুক্তিঃ বর্ণনামতে ... ০২ ... পাতা।

(বিবেক সরকার)

সচিব (উপসচিব)

রপ্তানি উন্নয়ন ব্যুরো

ফোনঃ ৫৫০১৩৪২০

ই-মেইলঃ secy@epb.gov.bd

সিনিয়র সচিব
বাণিজ্য মন্ত্রণালয়
বাংলাদেশ সচিবালয়
ঢাকা।

[দৃষ্টি আকর্ষণঃ উপসচিব, বাজেট অধিশাখা, বাণিজ্য মন্ত্রণালয়]

অনুলিপি সদয় জ্ঞাতার্থেঃ

০১। পিএ টু ভাইস চেয়ারম্যান, রপ্তানি উন্নয়ন ব্যুরো, ঢাকা (ভাইস চেয়ারম্যান মহোদয়ের সদয় অবগতির জন্য)।

০২। অফিস কপি।

রপ্তানি উন্নয়ন ব্যুরো

প্রশাসন শাখা

১, কাওরান বাজার, ঢাকা।

অভিযোগ প্রতিকার সংক্রান্ত মাসিক প্রতিবেদন

সময়কালঃ জুলাই, ২০২৩

১. অভিযোগ প্রতিকারের সারসংক্ষেপ:

বিবেচ্য মাসে প্রাপ্ত অভিযোগের সংখ্যা			পূর্ববর্তী মাসের জের	মোট অভিযোগ (১+২+৩+৪)	অন্য দপ্তরে প্রেরিত	বিবেচ্য মাসে নিষ্পত্তিকৃত অভিযোগ	চলমান অভিযোগ		অভিযোগ নিষ্পত্তির হার
ওয়েব সাইটের মাধ্যমে	প্রচলিত পদ্ধতিতে	স্বপ্রণোদিতভাবে গৃহীত					নির্ধারিত সময় অতিক্রান্ত হয়নি	নির্ধারিত সময় অতিক্রান্ত হয়েছে	
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮	৯	১০
০	০	০	০	০	০	০	√	০	১০০%

২. আপিল নিষ্পত্তির সারসংক্ষেপ:

বিবেচ্য মাসে প্রাপ্ত আপিলের সংখ্যা		পূর্ববর্তী মাসের জের	মোট অভিযোগ (১+২+৩)	বিবেচ্য মাসে নিষ্পত্তিকৃত অভিযোগ	চলমান আপিলের সংখ্যা		অভিযোগ নিষ্পত্তির হার
ওয়েব সাইটের মাধ্যমে	প্রচলিত পদ্ধতিতে				নির্ধারিত সময় অতিক্রান্ত হয়নি	নির্ধারিত সময় অতিক্রান্ত হয়েছে	
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮
০	০	০	০	০	√		১০০%





রপ্তানি উন্নয়ন ব্যুরো

প্রশাসন শাখা
১, কাওরান বাজার, ঢাকা।
www.epb.gov.bd



নং-২৬.০২.০০০০.০০৬.৫২.৫৫৯(অংশ-৩).২৩-৬৫৬৭

তারিখঃ ১৬ ভাদ্র ১৪৩০
৩১ আগস্ট ২০২৩

বিষয়: অভিযোগ প্রতিকার সংক্রান্ত মাসিক প্রতিবেদন প্রেরণ।

উপর্যুক্ত বিষয়ের প্রেক্ষিতে ব্যুরোর আগস্ট-২০২৩ মাসের অভিযোগ প্রতিকার সংক্রান্ত মাসিক প্রতিবেদন নির্ধারিত ছক মোতাবেক পূরণপূর্বক পরবর্তী প্রয়োজনীয় কার্যার্থে নির্দেশক্রমে এতদসঙ্গে প্রেরণ করা হলো।

সংযুক্তিঃ বর্ণনামতে ... ০২ ... পাতা।

১৬/০৮/২০২৩

(বিবেক সরকার)

সচিব (উপসচিব)

রপ্তানি উন্নয়ন ব্যুরো

ফোনঃ ৫৫০১৩৪২০

ই-মেইলঃ secy@epb.gov.bd

সিনিয়র সচিব
বাণিজ্য মন্ত্রণালয়
বাংলাদেশ সচিবালয়
ঢাকা।

[দৃষ্টি আকর্ষণঃ উপসচিব, বাজেট অধিশাখা, বাণিজ্য মন্ত্রণালয়]

অনুলিপি সদয় জ্ঞাতার্থেঃ

০১। পিএ টু ভাইস চেয়ারম্যান, রপ্তানি উন্নয়ন ব্যুরো, ঢাকা (ভাইস চেয়ারম্যান মহোদয়ের সদয় অবগতির জন্য)।

০২। অফিস কপি।

রপ্তানি উন্নয়ন ব্যুরো

প্রশাসন শাখা

১, কাওরান বাজার, ঢাকা।

অভিযোগ প্রতিকার সংক্রান্ত মাসিক প্রতিবেদন

সময়কালঃ আগস্ট, ২০২৩

১. অভিযোগ প্রতিকারের সারসংক্ষেপ:

বিবেচ্য মাসে প্রাপ্ত অভিযোগের সংখ্যা			পূর্ববর্তী মাসের জের	মোট অভিযোগ (১+২+৩+৪)	অন্য দপ্তরে প্রেরিত	বিবেচ্য মাসে নিষ্পত্তিকৃত অভিযোগ	চলমান অভিযোগ		অভিযোগ নিষ্পত্তির হার
ওয়েব সাইটের মাধ্যমে	প্রচলিত পদ্ধতিতে	স্বপ্রণোদিতভাবে গৃহীত					নির্ধারিত সময় অতিক্রান্ত হয়নি	নির্ধারিত সময় অতিক্রান্ত হয়েছে	
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮	৯	১০
০	০	০	০	০	০	০	√	০	১০০%

২. আপিল নিষ্পত্তির সারসংক্ষেপ:

বিবেচ্য মাসে প্রাপ্ত আপিলের সংখ্যা		পূর্ববর্তী মাসের জের	মোট অভিযোগ (১+২+৩)	বিবেচ্য মাসে নিষ্পত্তিকৃত অভিযোগ	চলমান আপিলের সংখ্যা		অভিযোগ নিষ্পত্তির হার
ওয়েব সাইটের মাধ্যমে	প্রচলিত পদ্ধতিতে				নির্ধারিত সময় অতিক্রান্ত হয়নি	নির্ধারিত সময় অতিক্রান্ত হয়েছে	
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮
০	০	০	০	০	√		১০০%





রপ্তানি উন্নয়ন ব্যুরো

প্রশাসন শাখা

১, কাওরান বাজার, ঢাকা।

www.epb.gov.bd



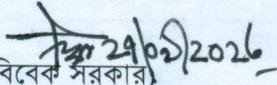
নং-২৬.০২.০০০০.০০৬.৫২.৫৫৯(অংশ-৩).২৩-/৩৫৬০

তারিখঃ ১২ আশ্বিন ১৪৩০
২৭ সেপ্টেম্বর ২০২৩

বিষয়: অভিযোগ প্রতিকার সংক্রান্ত মাসিক প্রতিবেদন প্রেরণ।

উপর্যুক্ত বিষয়ের প্রেক্ষিতে ব্যুরোর সেপ্টেম্বর ২০২৩ মাসের অভিযোগ প্রতিকার সংক্রান্ত মাসিক প্রতিবেদন নির্ধারিত ছক মোতাবেক পূরণপূর্বক পরবর্তী প্রয়োজনীয় কার্যার্থে নির্দেশক্রমে এতদসঙ্গে প্রেরণ করা হলো।

সংযুক্তিঃ বর্ণনামতে০২... পাতা।


(বিবেক সরকার)

সচিব (উপসচিব)

রপ্তানি উন্নয়ন ব্যুরো

ফোনঃ ৫৫০১৩৪২০

ই-মেইলঃ secy@epb.gov.bd

সিনিয়র সচিব
বাণিজ্য মন্ত্রণালয়
বাংলাদেশ সচিবালয়
ঢাকা।

[দৃষ্টি আকর্ষণঃ উপসচিব, বাজেট অধিশাখা, বাণিজ্য মন্ত্রণালয়]

অনুলিপি সদয় জ্ঞাতার্থেঃ

০১। পিএ টু ভাইস চেয়ারম্যান, রপ্তানি উন্নয়ন ব্যুরো, ঢাকা (ভাইস চেয়ারম্যান মহোদয়ের সদয় অবগতির জন্য)।

০২। অফিস কপি।

রপ্তানি উন্নয়ন ব্যুরো
প্রশাসন শাখা
১, কাওরান বাজার, ঢাকা।

অভিযোগ প্রতিকার সংক্রান্ত মাসিক প্রতিবেদন
সময়কালঃ সেপ্টেম্বর, ২০২৩

১. অভিযোগ প্রতিকারের সারসংক্ষেপ:

বিবেচ্য মাসে প্রাপ্ত অভিযোগের সংখ্যা			পূর্ববর্তী মাসের জের	মোট অভিযোগ (১+২+৩+৪)	অন্য দপ্তরে প্রেরিত	বিবেচ্য মাসে নিষ্পত্তিকৃত অভিযোগ	চলমান অভিযোগ		অভিযোগ নিষ্পত্তির হার
ওয়েব সাইটের মাধ্যমে	প্রচলিত পদ্ধতিতে	স্বপ্রণোদিতভাবে গৃহীত					নির্ধারিত সময় অতিক্রান্ত হয়নি	নির্ধারিত সময় অতিক্রান্ত হয়েছে	
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮	৯	১০
০	০	০	০	০	০	০	√	০	১০০%

২. আপিল নিষ্পত্তির সারসংক্ষেপ:

বিবেচ্য মাসে প্রাপ্ত আপিলের সংখ্যা		পূর্ববর্তী মাসের জের	মোট অভিযোগ (১+২+৩)	বিবেচ্য মাসে নিষ্পত্তিকৃত অভিযোগ	চলমান আপিলের সংখ্যা		অভিযোগ নিষ্পত্তির হার
ওয়েব সাইটের মাধ্যমে	প্রচলিত পদ্ধতিতে				নির্ধারিত সময় অতিক্রান্ত হয়নি	নির্ধারিত সময় অতিক্রান্ত হয়েছে	
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮
০	০	০	০	০	√	০	১০০%

