

গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার  
আমদানি ও রপ্তানি সহকারী নিয়ন্ত্রকের দপ্তর  
কাচারী রোড, পুরাতন কোর্ট ভবন, নওগাঁ।  
naogaon.ccie.gov.bd

স্মারক নং-২৬.০৩.২৩০০.০০৫.০৭.০২২.২৩/ ১১১ ৩

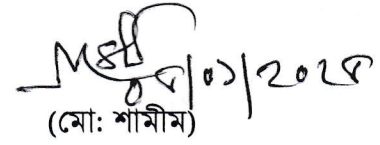
তারিখ: ২১ পৌষ ১৪৩১ বঙ্গাব্দ  
০৫ জানুয়ারি ২০২০ খ্রিস্টাব্দ

**বিষয়: অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত কর্মপরিকল্পনা, ২০২৪-২০২৫ এর ২য় ত্রৈমাসিক অগ্রগতির প্রতিবেদন  
প্রেরণ প্রসঙ্গে।**

মহোদয়,

উপর্যুক্ত বিষয়ের প্রেক্ষিতে জানানো যাচ্ছে যে, অক্টোবর/২০২৪খ্রি: হতে ডিসেম্বর/২০২৪খ্রি: পর্যন্ত অত্র দপ্তরে অভিযোগ প্রতিকার সংক্রান্ত কর্মপরিকল্পনা ২০২৪-২০২৫ অর্থ বছরের ২য় ত্রৈমাসিক অগ্রগতির প্রতিবেদন প্রস্তুতপূর্বক সদয় অবগতি ও প্রয়োজনীয় কার্যক্রম গ্রহণের জন্য এতদসঙ্গে প্রেরণ করা হলো।

সংযুক্তি: বর্ণনা মোতাবেক।

  
(মো: শামীম)

নির্বাহী কর্মকর্তা ও অফিস প্রধান  
আমদানি ও রপ্তানি সহকারী নিয়ন্ত্রকের দপ্তর, নওগাঁ।  
ফোনঃ +৮৮০২৫৮৮৮৮২৯৪৬  
ই-মেইল: eo1.naogaon@ccie.gov.bd

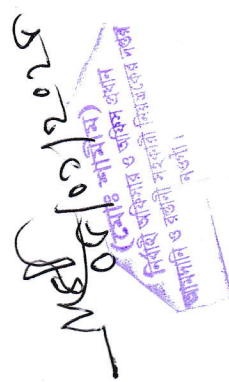
প্রধান নিয়ন্ত্রক  
আমদানি ও রপ্তানি প্রধান নিয়ন্ত্রকের দপ্তর  
জাতীয় ক্রীড়া পরিষদ ভবন (লেভেল-১৫)  
৬২/৩, পুরানা পল্টন, ঢাকা-১০০০।

সংযোজনী ৬

অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত কর্মপরিকল্পনা, ২০২৪-২০২৫ এর ২য় ত্রৈমাসিক (অক্টোবর ২০২৪ থেকে ডিসেম্বর ২০২৪) অগ্রগতি প্রতিবেদন।

আঞ্চলিক/মাঠ পর্যায়ের কার্যালয়ের নামঃ আমদানি ও রপ্তানি সহকারী নিয়ন্ত্রকের দপ্তর, নওগাঁ।

| ক্রমিক<br>সংখ্যা | কর্মসম্পাদন<br>সূচকের মান | কর্মসম্পাদন সূচক                                                                                                                                                                        | একক    | লক্ষ্যমাত্রা ২০২৩-২০২৪ |                                               |       |             |                 | ১ম<br>ত্রৈমাসিক<br>অগ্রগতি<br>প্রতিবেদন | ২য়<br>ত্রৈমাসিক<br>অগ্রগতি<br>প্রতিবেদন |     |
|------------------|---------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|------------------------|-----------------------------------------------|-------|-------------|-----------------|-----------------------------------------|------------------------------------------|-----|
|                  |                           |                                                                                                                                                                                         |        | অসাধারণ                | অতি<br>উত্তম                                  | উত্তম | চলতি<br>মান | চলতি            |                                         |                                          |     |
|                  |                           |                                                                                                                                                                                         |        |                        |                                               |       |             | মানের<br>নিম্নে |                                         |                                          |     |
| ১                | ২                         | ৩                                                                                                                                                                                       | ৪      | ৫                      | ৬                                             | ৭     | ৮           | ৯               | ১০                                      | ১১                                       | ১২  |
| ১৫               | ২                         | [১.১] নির্দিষ্ট সময়ে জিআরএস সিস্টেম, অফলাইন ও অন্যান্য মাধ্যমে প্রাপ্ত অভিযোগ ও আপিল নিষ্পত্তি                                                                                         | %      |                        | [১.১.১] অভিযোগ আপিল নিষ্পত্তিকৃত              | ৯০    | ৮০          | ৭০              | ৬০                                      |                                          | ১০০ |
|                  |                           | [১.১.১] যদি কোনো দপ্তর/ সংস্থায় ১ম ত্রৈমাসিকে জিআরএস সিস্টেম বা অন্য কোনো অভিযোগ পাওয়া না যায়, সে সকল দপ্তর/সংস্থা কর্তৃক ২য় ত্রৈমাসিক স্টেক হোল্ডারের সমন্বয়ে অবহিতকরণ সভা আয়োজন | সংখ্যা |                        | [১.১.১.১] স্টেকহোল্ডারের সমন্বয়ে সভা আয়োজিত | ১     |             | -               |                                         |                                          | ১   |
|                  |                           | [১.২] অভিযোগ নিষ্পত্তি সংক্রান্ত মাসিক প্রতিবেদন ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে উদ্ধৃতন কর্তৃপক্ষের নিকট প্রেরণ                                                                                     | সংখ্যা |                        | [১.২.১] মাসিক প্রতিবেদন প্রেরিত               | ৮     | ৭           | ৬               | ৫                                       | ৪                                        |     |
| ১০               | ২                         | [২.১] নিজ অফিস ও আওতাধীন অফিসের কর্মকর্তা/কর্মচারীদের জন্য অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা এবং জিআরএস সফটওয়্যার বিষয়ক প্রশিক্ষণ/কর্মশালা/ সেমিনার আয়োজন                                     | সংখ্যা |                        | [২.১.১] প্রশিক্ষণ/কর্মশালা/সেমিনার আয়োজিত    | ১     | -           | -               |                                         |                                          | ১   |
|                  |                           | [২.২] অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা বিষয়ে স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে অবহিতকরণ সভা আয়োজন                                                                                                  | সংখ্যা |                        | [২.২.১] সভা আয়োজিত                           | ১     | -           | -               |                                         |                                          | ১   |
|                  |                           | [২.৩] অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা বিষয়ে (যে কোন ত্রৈমাসিকে) আয়োজন করা যাবে                                                                                                            | সংখ্যা |                        |                                               |       |             |                 |                                         |                                          |     |

১৫/১০/২০২৪  
  
 (মোঃ মাসুম)  
 নির্বাহী অফিসার ও অফিস প্রধান  
 আমদানি ও রপ্তানি সহকারী নিয়ন্ত্রকের দপ্তর  
 নওগাঁ।