গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার
বাণিজ্য মন্ত্রণালয়
আমদানি ও রপ্তানি যুগ্ম-নিয়ন্ত্রকের দপ্তর
বাড়ী নং-১৭৩, সেক্টর-২, উপশহর, রাজশাহী।
rajshahi.ccie.gov.bd

স্মারক নং-২৬.০৩.১৩০০.০০১.২৫.০০৩.২৪-১৬২৯

তারিখঃ ২৩ পৌষ, ১৪৩১
০৭ জানুয়ারী, ২০২৫

বিষয়ঃ বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তি (এপিএ) ২০২৪-২০২৫ এর অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত কর্মপরিকল্পনা'র ২য় ত্রৈমাসিক (অক্টোবর/২৪ হতে ডিসেম্বর/২৪) অগ্রগতি প্রতিবেদন প্রেরণ প্রসঙ্গে।

মহোদয়,

উপর্যুক্ত বিষয়ের প্রেক্ষিতে জানানো যাচ্ছে যে, এ দপ্তরের ২০২৪-২০২৫ অর্থ বছরের বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তি (এপিএ) এর অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত কর্মপরিকল্পনা'র ২য় ত্রৈমাসিক অগ্রগতি প্রতিবেদন প্রস্তুত পূর্বক আপনার সদয় অবগতি ও প্রয়োজনীয় কার্যক্রম গ্রহণের জন্য নির্দেশক্রমে প্রেরণ করা হলো।

সংযুক্তিঃ বর্ণনা মোতাবেক।

০৭/০১/২০২৫
(মোঃ আবদুল হালিম)
নির্বাহী অফিসার
আমদানি ও রপ্তানি যুগ্ম নিয়ন্ত্রকের দপ্তর, রাজশাহী
eo1.rajshahi@ccie.gov.bd

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

সংযোজনীঃ ৬

অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত কর্ম-পরিকল্পনা ২০২৪-২০২৫

কার্যক্রমের ক্ষেত্র	মান	কার্যক্রম	কর্মসম্পাদন সূচক	একক	কর্মসম্পাদন সূচকের মান	প্রকৃত অর্জন ২০২২-২৩	প্রকৃত অর্জন ২০২৩-২৪	লক্ষ্যমাত্রা ২০২৪-২০২৫					১ম ত্রৈমাসিক অগ্রগতির প্রতিবেদন	২য় ত্রৈমাসিক অগ্রগতির প্রতিবেদন
								অসাধারণ	অতি উত্তম	উত্তম	চলতি মান	চলতি মানের নিম্নে		
								১০০%	৯০%	৮০%	৭০%	৬০%		
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮	৯	১০	১১	১২	১৩	১৪	
প্রাতিষ্ঠানিক	১৫	[১.১] নির্দিষ্ট সময়ে জিআরএস সিস্টেমে, অফলাইন ও অন্যান্য মাধ্যমে প্রাপ্ত অভিযোগ নিষ্পত্তি	[১.১.১] অভিযোগ নিষ্পত্তিকৃত	%	১২			৯০	৮০	৭০	৬০		১০০	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				২			১		-	১
		[১.২] অভিযোগ নিষ্পত্তি সংক্রান্ত মাসিক প্রতিবেদন উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের নিকট প্রেরণ	[১.২.১] মাসিক প্রতিবেদন প্রেরিত	সংখ্যা	৩			১২	১০	৭	৬		৩	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			১	-	১	-
		[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			১		-	১

০৭/০৭/২০২৫

মোঃ আবদুল হালিম
নির্বাহী অফিসার
আমদানি ও রপ্তানি মূখ্য-নিয়ন্ত্রকের দপ্তর, রাজশাহী
গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার

সংযোজনী-৬ এর [১.১]

গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার
আমদানি ও রপ্তানি যুগ্ম নিয়ন্ত্রকের দপ্তর
বাড়ী নং-১৭৩, সেক্টর-২, উপশহর, রাজশাহী।
rajshahi.ccie.gov.bd

স্মারক নং-২৬.০৩.১৩০০.০০১.৩৬.০০২.২৩-১৮১১

তারিখঃ ১৭ পৌষ ১৪৩১
০১ জানুয়ারি ২০২৫

বিষয়ঃ অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত কর্মপরিকল্পনার ১.১ কার্যক্রম (নির্দিষ্ট সময়ে জিআরএস সিস্টেমে, অফলাইন ও অন্যান্য মাধ্যমে প্রাপ্ত অভিযোগ নিষ্পত্তি) এর প্রতিবেদন প্রেরণ।

সূত্র: সংযোজনী-৬ এর [১.১]

সময়কালঃ অক্টোবর/২০২৪ খ্রিঃ হতে ডিসেম্বর/২০২৪ খ্রিঃ।

বিবেচ্য সময়ের মধ্যে প্রাপ্ত সর্বমোট আবেদন সংখ্যা	বিবেচ্য সময়ের মধ্যে নিষ্পত্তি যোগ্য আবেদন সংখ্যা	অনিষ্পত্তিযোগ্য আবেদন সংখ্যা ও নিষ্পত্তি না করার কারণ	নিষ্পত্তিকৃত আবেদনের সংখ্যা	দাবীকৃত নাম্বার
(১)	(২)	(৩)= (১)-(২)	(৪)	(৫)= (৪)/(২)X ৬
০০	০০	০০	০০	০০

০৭/০১/২০২৫

(মোঃ আবদুল হালিম)
নির্বাহী অফিসার
আমদানি ও রপ্তানি যুগ্ম নিয়ন্ত্রকের পক্ষে, রাজশাহী।
eo1.rajshahi@ccie.gov.bd

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

০৭/০১/২০২৫

মোঃ আবদুল হালিম
নির্বাহী অফিসার
আমদানি ও রপ্তানি যুগ্ম-নিয়ন্ত্রকের দপ্তর, রাজশাহী
গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার

O/C

গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার
বাণিজ্য মন্ত্রণালয়
আমদানি ও রপ্তানি যুগ্ম-নিয়ন্ত্রকের দপ্তর
বাড়ি নং-১৭৩, সেক্টর-০২, উপশহর, রাজশাহী।
rajshahi.ccie.gov.bd

স্মারক নম্বর:-২৬.০৩.১৩০০.০০১.৩৬.০০২.২৩-১৬০০

তারিখঃ ০৭ পৌষ, ১৪৩১ / ২২ ডিসেম্বর, ২০২৪

সভার নোটিশ

বিষয়ঃ সুশাসন প্রতিষ্ঠার নিমিত্তে জিআরএস সিস্টেমে কোন অভিযোগ না পাওয়ায় স্টেকহোল্ডারদের সমন্বয়ে অবহীত করণ সভা প্রসঙ্গে।

উপর্যুক্ত বিষয়ের প্রেক্ষিতে জানানো যাচ্ছে যে, আমদানি ও রপ্তানি যুগ্ম-নিয়ন্ত্রকের দপ্তর, রাজশাহী কর্তৃক সুশাসন প্রতিষ্ঠার নিমিত্তে জিআরএস সিস্টেমে কোন অভিযোগ না পাওয়ায় স্টেকহোল্ডারদের সমন্বয়ে অবহীতকরণের উদ্দেশ্যে অফিস প্রধান মহোদয়ের সভাপতিত্বে আগামী ২৪/১২/২০২৪খ্রীঃ রোজ মঙ্গলবার সকাল ১১.০০ ঘটিকায় একটি সভার আয়োজন করা হয়েছে। উক্ত সভায় সংশ্লিষ্ট সকলকে যথাসময়ে উপস্থিত থাকার জন্য নির্দেশক্রমে অনুরোধ করা হলো।

22/12/2024

(মোঃ আবদুল হালিম)
নির্বাহী অফিসার
আমদানি ও রপ্তানি যুগ্ম-নিয়ন্ত্রকের দপ্তর, রাজশাহী।
ফোন: ০৭২১-৭৭৫৮৯১
controller.rajjoint@yahoo.com

বিতরণ (জ্যেষ্ঠতার ক্রমানুসারে নয়):
১। সভাপতি, রাজশাহী চেম্বার অবকমার্স এন্ড ইন্ডাষ্ট্রি, রাজশাহী।
২। সভাপতি, নাটোর চেম্বার অবকমার্স এন্ড ইন্ডাষ্ট্রি, নাটোর।
৩। সভাপতি, চাঁপাইনবাবগঞ্জ চেম্বার অবকমার্স এন্ড ইন্ডাষ্ট্রি, চাঁপাইনবাবগঞ্জ।
....
৪। ব্যবস্থাপনা পরিচালক/প্রোপাইটার:-মেসার্স...।
....
৫। ওয়েবসাইটে প্রদর্শনের জন্য।
৬। ক্যাশ ও বিলশাখা, আমদানি ও রপ্তানি যুগ্ম-নিয়ন্ত্রকের দপ্তর, রাজশাহী। ১৫ (পনের) জনের অপ্যায়নের ব্যবস্থা করা।
৭। অফিস কপি।

09/01/2025

মোঃ আবদুল হালিম
নির্বাহী অফিসার
আমদানি ও রপ্তানি যুগ্ম-নিয়ন্ত্রকের দপ্তর, রাজশাহী
গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার

গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার
বাণিজ্য মন্ত্রণালয়
আমদানি ও রপ্তানি যুগ্ম নিয়ন্ত্রকের দপ্তর
বাড়ি নং-১৭৩, সেক্টর-০২, উপশহর, রাজশাহী।
rajshahi.ccie.gov.bd

সুশাসন প্রতিষ্ঠার নিমিত্তে জিআরএস সিস্টেমে কোন অভিযোগ না পাওয়ায় স্টেকহোল্ডারদের সমন্বয়ে আয়োজিত অবহিতকরণ সভার কার্যবিবরণী।

সভাপতি	: আবু সালেহ মোহাম্মাদ ইমরান, যুগ্ম-নিয়ন্ত্রক, আমদানি ও রপ্তানি যুগ্ম নিয়ন্ত্রকের দপ্তর, রাজশাহী।
সভার স্থান	: অফিসের সভা কক্ষ।
সভার তারিখ ও সময়	: ২৪ ডিসেম্বর, ২০২৪খ্রিঃ, সকাল ১১.০০ ঘটিকা।
সভায় উপস্থিত সদস্যবৃন্দ	: পরিশিষ্ট 'ক'।

উপস্থিত সকলকে স্বাগত জানিয়ে সভাপতি সভার কার্যক্রম শুরু করেন। উপস্থিত সেবা গ্রহীতাগণের সাথে কুশল বিনিময়ের মাধ্যমে পরিচয় জানতে চান। পরিচয় পর্ব শেষে সভাপতি সভার বিষয় বস্তু তুলে ধরার জন্য নির্বাহী অফিসার জনাব মোঃ আবদুল হালিমকে অনুরোধ করেন। জনাব মোঃ আবদুল হালিম, নির্বাহী অফিসার সুশাসন প্রতিষ্ঠার নিমিত্ত অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা বিষয় সম্পর্কে অবগত করেন। আলোচনায় এ দপ্তরের অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা বিষয়ে কিভাবে GRS এর মাধ্যমে দ্রুততম সময়ের মধ্যে অভিযোগ দায়ের এবং নিস্পত্তি করা যায় তার নিয়মাবলি তুলে ধরেন। তিনি জানানঃ বাংলাদেশ সরকারের প্রতিশ্রুতি সেবা, সেবা প্রদান পদ্ধতি এবং সেবা সম্পর্কে আপনার অসন্তোষ বা মতামত এই ওয়েবসাইটের মাধ্যমে, ই-মেইলে, হার্ড কপিতে জানাতে পারেন। অভিযোগ দাখিল করার পর SMS ও ই-মেইলের মাধ্যমে অভিযোগ প্রতিকারের সর্বশেষ অবস্থা সম্পর্কে জানানো হবে। এরই ফলোশ্রুতিতে আজকের অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা বিষয়ে একটি সভার আয়োজন করা হয়েছে। অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা (Grievance Redress System), (GRS), মূলত বিভিন্ন সরকারি দপ্তর কর্তৃক প্রদানকৃত সেবা নিশ্চিতকরণের একটি প্ল্যাটফর্ম। জিআরএস ব্যবস্থার অন্তর্ভুক্ত প্রতিটি দপ্তরে গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশের একজন নাগরিক যে কোনো সেবার বিরুদ্ধে তার অসন্তোষ বা ক্ষোভ জানিয়ে অভিযোগ দাখিল করতে পারেন। অভিযোগকারী নাগরিককে তার অভিযোগের বিষয়ে যেকোনো ধরণের অগ্রগতি বা সিদ্ধান্ত সম্পর্কে অবহিত করা এবং কোনো বিষয়ে তাঁর মূল্যবান মতামত বা পরামর্শ মূল্যায়ন করাও এই ব্যবস্থার অন্যতম বৈশিষ্ট।
অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থায় একজন নাগরিক নিবন্ধনপূর্বক তাঁর নাগরিক হিসেবে প্রাপ্য সেবা সংশ্লিষ্ট এ দপ্তর হতে যথা সময়ে না পেলে অভিযোগ করতে পারেন। সরকারি দপ্তর অথবা আইনের আওতায় নিবন্ধিত সেবা প্রদানকারী প্রতিষ্ঠান কর্তৃক প্রতিশ্রুত সেবা বা পণ্য এবং সেবাপদ্ধতি সম্পর্কে সেবা প্রত্যাশীদের অসন্তুষ্টি অথবা প্রদেয়/প্রদত্ত সেবার সঙ্গে সম্পর্কিত বিধি-বহির্ভূত কাজ অথবা সেবা প্রত্যাশীদের বৈধ অধিকার প্রদানে অস্বীকৃতির বিষয়ে ইলেকট্রনিক বা ই-মেইল, হার্ড কপি বা (নির্ধারিত ফরমে) অভিযোগ করতে পারেন।

সেবা গ্রহীতাগণের প্রতি সভাপতি নিম্নে বর্ণিত বিষয়ে অবহিত করেনঃ

অভিযোগ প্রতিকার সংক্রান্ত যেকোনো সেবা প্রাপ্তির জন্য আপনাকে অবশ্যাই জিআরএস এ নিবন্ধিত অথবা হার্ড কপি হতে হবে।

অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থার জন্য ওয়েবসাইটের হোমপেইজে "অভিযোগ দাখিল" বাটনে ক্লিক করে "নাগরিক অভিযোগ" অপশনটি নির্বাচন করেও অভিযোগ দায়ের করা যাবে বা অভিযোগ করতে পারেন।

অভিযোগ দাখিল ফরমে অভিযোগ সংশ্লিষ্ট দপ্তর ও সেবা নির্বাচন, সেবা আবেদনের তারিখ, অভিযোগকারীর নাম, পদবী, অভিযোগের বিষয়, বর্ণনা ও প্রয়োজনীয় সংযুক্তি প্রদান করে অভিযোগ প্রেরণ অথাব ই মেইল এবং হার্ড কপিতে অভিযোগ দাখিল করা যাবে।

অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থায় আপনি যেকোনো সেবার গুণগত মান বৃদ্ধি, সেবা সহজিকরণ, সংশ্লিষ্ট আইন/বিধি সংস্কার ইত্যাদি বিষয়ে আপনার সুচিন্তিত মতামত বা মূল্যবান পরামর্শ প্রদান করতে পারেন।

সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি ব্যবহার: জিআরএস ব্যবস্থার আওতাধীন এ দপ্তরের সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি তথা সিটিজেন চার্টার "সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি"এবং এ দপ্তরের সেবা সমূহের তালিকা, সেবাগ্রহীতার নিকট প্রত্যাশা, অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা ও আপিল কর্মকর্তার তথ্য সংবলিত সিটিজেন চার্টার দেখানো হয়েছে। সিটিজেন চার্টারের প্রতিটি সেবার পাশে ঐ সেবার বিরুদ্ধে অভিযোগ করার অপশনও রয়েছে, যেখান থেকে উক্ত সেবার বিরুদ্ধে সহজেই অভিযোগ দাখিল করা যাবে।

আপনার দাখিলকৃত অভিযোগটি নিষ্পত্তি হয়ে গেলে আপনাকে এসএমএস ও ইমেইল এর মাধ্যমে বা মোবাইল ফোনে জানানো হবে। অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা কর্তৃক গৃহীত ব্যবস্থার উপর আপনি যদি সন্তুষ্ট না হয়ে থাকেন তবে আপনি আপিল করতে পারেন।

আপিল কর্মকর্তা আপিল কার্যক্রম সম্পন্ন হওয়ার সময়সীমা ৩০ দিনের মধ্যে অভিযোগ নিষ্পত্তি সম্পন্ন করা হবে।

২। পরিশেষে আর কোন আলোচ্য বিষয় না থাকায় সভাপতি সকলকে ধন্যবাদ জ্ঞাপন করে সভার সমাপ্তি ঘোষণা করেন।

০২/১২/২৪

(আবু সালেহ্ মোহাম্মাদ ইমরান)
যুগ্ম-নিয়ন্ত্রক
আমদানি ও রপ্তানি যুগ্ম-নিয়ন্ত্রকের দপ্তর, রাজশাহী।
jc.rajshahi@ccie.gov.bd

০৭/০১/২০২৫
মোঃ আবদুল হালিম
নির্বাহী অফিসার
আমদানি ও রপ্তানি যুগ্ম-নিয়ন্ত্রকের দপ্তর, রাজশাহী
গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার

গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার
আমদানি ও রপ্তানি যুগ্ম নিয়ন্ত্রকের দপ্তর
বাড়ি নং-১৭৩, সেক্টর-২, উপশহর, রাজশাহী।
rajshahi.ccie.gov.bd

অদ্য২৪/১২/২০২৪খ্রিঃ রোজ মঙ্গলবার ১১.০০ ঘটিকায় এ দপ্তরের সম্মেলন কক্ষে অনুষ্ঠিত সুশাসন প্রতিষ্ঠার নিমিত্তে জিআরএস সিস্টেমে কোন অভিযোগ না পাওয়ায় স্টেকহোল্ডারদের সমন্বয়ে অবহীতকরণ সভায়

উপস্থিতির তালিকাঃ

ক্রমিকনং	নাম ও পদবী	দপ্তর	মোবাইলনম্বর	স্বাক্ষর
০১	Md. Kamruzzaman	আমদানি ও রপ্তানি যুগ্ম নিয়ন্ত্রকের দপ্তর, রাজশাহী	01745160021	[illegible]
০২	মো: সৈকত রহমান	জান্নাত ট্রেড কর্প	01712162564	জান্নাত
০৩	শ্রী হাবিদ মুর্মু	আমদানি ও রপ্তানি যুগ্ম নিয়ন্ত্রকের দপ্তর, রাজশাহী	01751070037	[illegible]
০৪	মোঃ নেসার উদ্দিন	মেসার্স নিরা এন্টারপ্রাইজ	01756911797	[illegible]
০৫	সাইফুল ইসলাম	SM Agro Farma	01733132162	[illegible]
০৬	এ কে এম মুনতাসির ইসলাম	মিলেনিয়াম ইলেকট্রনিক্স	01713-703813	[illegible]
০৭	রাকিবুল হাসান	"	01716-500345	[illegible]
০৮	মো: রাকিব আলী	মেসার্স রোকন এন্টার প্রাইজ	0591748028	[illegible]
০৯	মো: আলী আকবর	[illegible]	01713133077	[illegible]
১০	মো: মাহীদুল ইসলাম UDA	JC IEO. Raj	01700780002	[illegible]

09/01/2025

মোঃ আবদুল হালিম

গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার
আমদানি ও রপ্তানি যুগ্ম নিয়ন্ত্রকের দপ্তর
বাড়ী নং-১৭৩, সেক্টর-২, উপশহর, রাজশাহী।
rajshahi.ccie.gov.bd

স্মারক নম্বর:-২৬.০৩.১৩০০.০০১.৩৬.০০২.২৩.-১২৭৮

তারিখঃ ২১ কার্তিক ১৪৩১ / ০৬ নভেম্বর ২০২৪

বিষয়ঃ **<u>অনলাইন/অফলাইনে প্রাপ্ত অভিযোগ নিস্পত্তি সংক্রান্ত মাসিক প্রতিবেদন প্রেরণ।</u>**

উপর্যুক্ত বিষয়ের প্রেক্ষিতে জানানো যাচ্ছে যে, আমদানি ও রপ্তানি যুগ্ম নিয়ন্ত্রকের দপ্তর, রাজশাহী এর অক্টোবর/২০২৪ খ্রিঃ মাসের অনলাইন/অফলাইনে প্রাপ্ত অভিযোগ নিস্পত্তি সংক্রান্ত মাসিক প্রতিবেদন প্রস্তুত পূর্বক সদয় অবগতি ও প্রয়োজনীয় কার্যার্থে নির্দেশক্রমে এতদসংগে প্রেরণ করা হলো।

সংযুক্তিঃ বর্ণনা মোতাবেক।

০৬/১১/২০২৪
(মোঃ আবদুল হালিম)
নির্বাহী অফিসার
আমদানি ও রপ্তানি যুগ্ম-নিয়ন্ত্রকের দপ্তর, রাজশাহী।
eo1.rajshahi@ccie.gov.bd

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

০৭/১১/২০২৪
মোঃ আবদুল হালিম
নির্বাহী অফিসার
আমদানি ও রপ্তানি যুগ্ম-নিয়ন্ত্রকের দপ্তর, রাজশাহী
গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার

নির্দিষ্ট সময়ে অনলাইন/অফলাইনে প্রাপ্ত অভিযোগ নিষ্পত্তি সংক্রান্ত মাসিক প্রতিবেদন।

মাসের নামঃ অক্টোবর/২০২৪ খ্রীঃ।

ক্রমিক নং	অভিযোগের সংখ্যা	অভিযোগের ধরণ	নিষ্পত্তিকৃত	অনিষ্পত্তিকৃত	মন্তব্য
০১	-	-	-	-	অনলাইন/অফলাইনে কোন অভিযোগ পাওয়া যায়নি।

০৬/১১/২০২৪

মোঃ আবদুল হালিম
নির্বাহী অফিসার
আমদানি ও রপ্তানি মুখ্য-নিয়ন্ত্রকের দপ্তর, রাজশাহী
গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার

০৭/১০/২০২৪

মোঃ আবদুল হালিম
নির্বাহী অফিসার
আমদানি ও রপ্তানি মুখ্য-নিয়ন্ত্রকের দপ্তর, রাজশাহী
গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার

গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার
আমদানি ও রপ্তানি যুগ্ম নিয়ন্ত্রকের দপ্তর
বাড়ী নং-১৭৩, সেক্টর-২, উপশহর, রাজশাহী।
rajshahi.ccie.gov.bd

স্মারক নম্বর:-২৬.০৩.১৩০০.০০১.৩৬.০০২.২৩- ১২৯৬

তারিখঃ ১৬ অগ্রহায়ণ ১৪৩১ / ০১ ডিসেম্বর ২০২৪

বিষয়ঃ **অনলাইন/অফলাইনে প্রাপ্ত অভিযোগ নিষ্পত্তি সংক্রান্ত মাসিক প্রতিবেদন প্রেরণ।**

উপর্যুক্ত বিষয়ের প্রেক্ষিতে জানানো যাচ্ছে যে, আমদানি ও রপ্তানি যুগ্ম নিয়ন্ত্রকের দপ্তর, রাজশাহী এর নভেম্বর/২০২৪ খ্রিঃ মাসের অনলাইন/অফলাইনে প্রাপ্ত অভিযোগ নিষ্পত্তি সংক্রান্ত মাসিক প্রতিবেদন প্রস্তুত পূর্বক সদয় অবগতি ও প্রয়োজনীয় কার্যার্থে নির্দেশক্রমে এতদসংগে প্রেরণ করা হলো।

সংযুক্তিঃ বর্ণনা মোতাবেক।

01/12/2024

(মোঃ আবদুল হালিম)
নির্বাহী অফিসার
আমদানি ও রপ্তানি যুগ্ম-নিয়ন্ত্রকের দপ্তর, রাজশাহী।
eo1.rajshahi@ccie.gov.bd

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

09/01/2025
মোঃ আবদুল হালিম
নির্বাহী অফিসার
আমদানি ও রপ্তানি যুগ্ম-নিয়ন্ত্রকের দপ্তর, রাজশাহী
গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার

নির্দিষ্ট সময়ে অনলাইন/অফলাইনে প্রাপ্ত অভিযোগ নিষ্পত্তি সংক্রান্ত মাসিক প্রতিবেদন।

মাসের নামঃ নভেম্বর/২০২৪ খ্রীঃ।

ক্রমিক নং	অভিযোগের সংখ্যা	অভিযোগের ধরণ	নিষ্পত্তিকৃত	অনিষ্পত্তিকৃত	মন্তব্য
০১	-	-	-	-	অনলাইন/অফলাইনে কোন অভিযোগ পাওয়া যায়নি।

০৭/১২/২০২৪
মোঃ আবদুল হালিম
নির্বাহী অফিসার
আমদানি ও রপ্তানি মূল্য-নিয়ন্ত্রকের দপ্তর, রাজশাহী
গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার

০৭/১০/২০২৫
মোঃ আবদুল হালিম
নির্বাহী অফিসার
আমদানি ও রপ্তানি মূল্য-নিয়ন্ত্রকের দপ্তর, রাজশাহী
গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার

গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার
আমদানি ও রপ্তানি যুগ্ম নিয়ন্ত্রকের দপ্তর
বাড়ী নং-১৭৩, সেক্টর-২, উপশহর, রাজশাহী।
rajshahi.ccie.gov.bd

স্মারক নম্বর:-২৬.০৩.১৩০০.০০১.৩৬.০০২.২৩.-১৬১২

তারিখঃ ১৭ পৌষ ১৪৩১ / ০১ জানুয়ারি ২০২৫

বিষয়ঃ **অনলাইন/অফলাইনে প্রাপ্ত অভিযোগ নিস্পত্তি সংক্রান্ত মাসিক প্রতিবেদন প্রেরণ।**

উপর্যুক্ত বিষয়ের প্রেক্ষিতে জানানো যাচ্ছে যে, আমদানি ও রপ্তানি যুগ্ম নিয়ন্ত্রকের দপ্তর, রাজশাহী এর ডিসেম্বর/২০২৪ খ্রিঃ মাসের অনলাইন/অফলাইনে প্রাপ্ত অভিযোগ নিস্পত্তি সংক্রান্ত মাসিক প্রতিবেদন প্রস্তুত পূর্বক সদয় অবগতি ও প্রয়োজনীয় কার্যার্থে নির্দেশক্রমে এতদসংগে প্রেরণ করা হলো।

সংযুক্তিঃ বর্ণনা মোতাবেক।

০৭/০১/২০২৫
(মোঃ আবদুল হালিম)
নির্বাহী অফিসার
আমদানি ও রপ্তানি যুগ্ম-নিয়ন্ত্রকের দপ্তর, রাজশাহী।
eo1.rajshahi@ccie.gov.bd

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

07/01/2025
মোঃ আবদুল হালিম
নির্বাহী অফিসার
আমদানি ও রপ্তানি যুগ্ম-নিয়ন্ত্রকের দপ্তর, রাজশাহী
গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার

O/C

নির্দিষ্ট সময়ে অনলাইন/অফলাইনে প্রাপ্ত অভিযোগ নিষ্পত্তি সংক্রান্ত মাসিক প্রতিবেদন।

মাসের নামঃ ডিসেম্বর/২০২৪ খ্রীঃ।

ক্রমিক নং	অভিযোগের সংখ্যা	অভিযোগের ধরণ	নিষ্পত্তিকৃত	অনিষ্পত্তিকৃত	মন্তব্য
০১	-	-	-	-	অনলাইন/অফলাইনে কোন অভিযোগ পাওয়া যায়নি।

০৭/০১/২০২৫
মোঃ আবদুল হালিম
নির্বাহী অফিসার
আমদানি ও রপ্তানি যুগ্ম-নিয়ন্ত্রকের দপ্তর, রাজশাহী
গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার

০৭/০১/২০২৫
মোঃ আবদুল হালিম
নির্বাহী অফিসার
আমদানি ও রপ্তানি যুগ্ম-নিয়ন্ত্রকের দপ্তর, রাজশাহী
গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার

গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার
আমদানি ও রপ্তানি যুগ্ম-নিয়ন্ত্রকের দপ্তর
বাড়ি নং-১৭৩, সেক্টর-২, উপশহর, রাজশাহী।
rajshahi.ccie.gov.bd

স্মারক নম্বর:-২৬.০৩.১৩০০.০০১.৩৬.০০২.২৩-

তারিখঃ ২৭ অগ্রহায়ণ, ১৪৩১ / ১০ ডিসেম্বর, ২০২৪

সভার নোটিশ

উপর্যুক্ত বিষয়ে জানানো যাচ্ছে যে, আমদানি ও রপ্তানি যুগ্ম নিয়ন্ত্রক দপ্তর, রাজশাহী এর অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা বিষয়ে স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে ১ম অর্ধবার্ষিকী সভা ১২ ডিসেম্বর, ২০২৪খ্রিঃ রোজ বৃহস্পতিবার ১১.০০ ঘটিকায় যুগ্ম-নিয়ন্ত্রক মহোদয়ের সভাপতিত্বে অত্র দপ্তরের সম্মেলন কক্ষে অনুষ্ঠিত হবে। উক্ত সভায় সংশ্লিষ্ট সকলকে যথা সময়ে উপস্থিত থাকার জন্য নির্দেশক্রমে অনুরোধ করা হলো।

১০/১২/২০২৪

(মোঃ আবদুল হালিম)
নির্বাহী অফিসার
আমদানি ও রপ্তানিযুগ্ম-নিয়ন্ত্রকের দপ্তররাজশাহী।
ফোন: ০৭২১-৭৭৫৮৯১
eo1.rajshahi@ccie.gov.bd

বিতরণঃ
১) নির্বাহী অফিসার, আমদানি ও রপ্তানি যুগ্ম-নিয়ন্ত্রকের দপ্তর, রাজশাহী।
২) সভাপতি, রাজশাহী চেম্বার অব কমার্স এন্ড ইন্ডাস্ট্রি, রাজশাহী।
৩) সভাপতি, নাটোর চেম্বার অব কমার্স এন্ড ইন্ডাস্ট্রি, নাটোর।
৪) সভাপতি, চাঁপাইনবাবগঞ্জ চেম্বার অব কমার্স এন্ড ইন্ডাস্ট্রি, চাঁপাইনবাবগঞ্জ।
৫)ব্যবস্থাপনা পরিচালক/প্রোপাইটারঃ..
....।
৬) ক্যাশ ও বিলশাখা, আমদানি ও রপ্তানি যুগ্ম-নিয়ন্ত্রকের দপ্তর, রাজশাহী। ১৫ (পনের) জনের আপ্যায়নের ব্যবস্থা করা।
৭) ওয়েব সাইটে প্রদর্শনের জন্য।
৮) অফিসকপি।

০৯/১২/২০২৪

মোঃ আবদুল হালিম
নির্বাহী অফিসার
আমদানি ও রপ্তানি যুগ্ম-নিয়ন্ত্রকের দপ্তর, রাজশাহী
গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার

গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার
বাণিজ্যমন্ত্রণালয়
আমদানি ও রপ্তানি যুগ্ম নিয়ন্ত্রকের দপ্তর
বাড়ি নং-১৭৩, সেক্টর-২, উপশহর, রাজশাহী।
rajshahi.ccie.gov.bd

অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা বিষয়ে ষ্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে আয়োজিত ১ম অর্ধবার্ষিকী সভার কার্যবিবরণী।

সভাপতি	: আবু সালেহ মোহাম্মাদ ইমরান, যুগ্ম-নিয়ন্ত্রক, আমদানি ও রপ্তানি যুগ্ম নিয়ন্ত্রকের দপ্তর, রাজশাহী।
সভার স্থান	: অফিসের সভা কক্ষ।
সভার তারিখ ও সময়	: ১২ ডিসেম্বর, ২০২৪ খ্রিঃ, সকাল ১১.০০ ঘটিকা।
সভায় উপস্থিত সদস্যবৃন্দ	: পরিশিষ্ট 'ক'।

উপস্থিত সকলকে স্বাগত জানিয়ে সভাপতি সভার কার্যক্রম শুরু করেন। উপস্থিত সেবা গ্রহীতাগণের সাথে কুশল বিনিময়ের মাধ্যমে পরিচয় জানতে চান। পরিচয় পর্ব শেষে সভাপতি সভার বিষয় বস্তু তুলে ধরার জন্য নির্বাহী অফিসার জনাব মোঃ আবদুল হালিমকে অনুরোধ করেন। জনাব মোঃ আবদুল হালিম, নির্বাহী অফিসার সুশাসন প্রতিষ্ঠার নিমিত্ত অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা বিষয় সম্পর্কে অবগত করেন। আলোচনায় এ দপ্তরের অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা বিষয়ে কিভাবে GRS এর মাধ্যমে দ্রুততম সময়ের মধ্যে অভিযোগ দায়ের এবং নিস্পত্তি নিয়মাবলি তুলে ধরেন।

তিনি বাংলাদেশ সরকারের প্রতিশ্রুতি সেবা, সেবা প্রদান পদ্ধতি এবং সেবা সম্পর্কে নাগরিকগণের অসন্তোষ বা মতামত এই ওয়েবসাইটের মাধ্যমে, ই-মেইলে, হার্ড কপিতে জানাতে পারেন। অভিযোগ দাখিল করার পর SMS ও ই-মেইলের মাধ্যমে অভিযোগ প্রতিকারের সর্বশেষ অবস্থা সম্পর্কে জানানো হবে। এরই ফলোশ্রুতিতে আজকের অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা বিষয়ে একটি সমন্বয় সভার আয়োজন করা হয়েছে। অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা (Grievance Redress System), (GRS), মূলত বিভিন্ন সরকারি দপ্তর কর্তৃক প্রদানকৃত সেবা নিশ্চিতকরণের একটি প্ল্যাটফর্ম। জিআরএস ব্যবস্থার অন্তর্ভুক্ত প্রতিটি দপ্তরে গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশের একজন নাগরিক যে কোনো সেবার বিরুদ্ধে তার অসন্তোষ বা ক্ষোভ জানিয়ে অভিযোগ দাখিল করতে পারেন। অভিযোগকারী নাগরিককে তার অভিযোগের বিষয়ে যেকোনো ধরণের অগ্রগতি বা সিদ্ধান্ত সম্পর্কে অবহিত করা এবং কোনো বিষয়ে তাঁর মূল্যবান মতামত বা পরামর্শ মূল্যায়ন করাও এই ব্যবস্থার অন্যতম বৈশিষ্ট।
অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থায় একজন নাগরিক নিবন্ধনপূর্বক তাঁর নাগরিক হিসেবে প্রাপ্যসেবা সংশ্লিষ্ট এ দপ্তর হতে যথা সময়ে না পেলে অভিযোগ করতে পারেন। সরকারি দপ্তর অথবা আইনের আওতায় নিবন্ধিত সেবা প্রদানকারী প্রতিষ্ঠান কর্তৃক প্রতিশ্রুতি সেবা বা পণ্য এবং সেবাপদ্ধতি সম্পর্কে সেবাপ্রত্যাশীদের অসন্তুষ্টি অথবা প্রদেয়/প্রদত্ত সেবার সঙ্গে সম্পর্কিত বিধি-বহির্ভূত কাজ অথবা সেবাপ্রত্যাশীদের বৈধ অধিকার প্রদানে অস্বীকৃতির বিষয়ে ইলেকট্রনিক বা ই-মেইল, হার্ড কপি বা (নির্ধারিত ফরমে) অভিযোগ করতে পারেন।

সেবা গ্রহীতাগণের প্রতি সভাপতি নিম্নে বর্ণিত বিষয়ে অবহিত করেনঃ

অভিযোগ প্রতিকার সংক্রান্ত যেকোনো সেবা প্রাপ্তির জন্য অবশ্যই জিআরএস এ নিবন্ধিত অথবা হার্ড কপি হতে হবে।

অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থার জন্য ওয়েবসাইটের হোমপেইজে "অভিযোগ দাখিল" বাটনে ক্লিক করে "নাগরিক অভিযোগ" অপশনটি নির্বাচন করেও অভিযোগ দায়ের করা যাবে বা অভিযোগ করতে পারেন।

অভিযোগ দাখিল ফরমে অভিযোগ সংশ্লিষ্ট দপ্তর ও সেবা নির্বাচন, সেবা আবেদনের তারিখ, অভিযোগকারীর নাম, পদবী, অভিযোগের বিষয়, বর্ণনা ও প্রয়োজনীয় সংযুক্তি প্রদান করে অভিযোগ প্রেরণ অথাব ই মেইল এবং হার্ড কপিতে অভিযোগ দাখিল করা যাবে।

আপনার দাখিলকৃত অভিযোগটি নিস্পত্তি হয়ে গেলে আপনাকে এসএমএস ও ইমেইল এর মাধ্যমে বা মোবাইল ফোনে জানানো হবে। অভিযোগ নিস্পত্তি কর্মকর্তা কর্তৃক গৃহীত ব্যবস্থার উপর আপনি যদি সন্তুষ্ট না হয়ে থাকেন তবে আপনি আপিল করতে পারেন।

০৭/০৭/২০২৫

আপিল কর্মকর্তা আপিল কার্যক্রম সম্পন্ন হওয়ার সময়সীমা ৩০ দিনের মধ্যে অভিযোগ নিষ্পত্তি সম্পন্ন করা হবে।

সবায় উপস্থিতি স্টেকহোল্ডার/সেবাপ্রার্থীগণ এ দপ্তরের সেবা প্রাপ্তির জন্য এত সুন্দর একটি অনুষ্ঠানের আয়োজন করায় আন্তরিকভাবে শুভেচ্ছা ও অভিনন্দন জানান। এ দপ্তরের অনলাইন সেবা চালু করায় সেবাগ্রহীতাগণ অনেক খুশি ও আনন্দিত কারণ এতে ভোগান্তি কম, টাকা জমা দেওয়ার জন্য সংশ্লিষ্ট ব্যাংকে যেতে হয় না এবং সহজেই ঘরে বসে সেবা গ্রহণ করা যায়। তাহারা আরও জানান অনলাইন সেবা চালু করায় ব্যবসা ও বাণিজ্য অনেক সহজতর হয়েছে। এরকম অনুষ্ঠান পুনঃরায় আয়োজন করার জন্য অনুরোধ জানান।

২। পরিশেষে আর কোন আলোচ্য বিষয় না থাকায় সভাপতি সকলকে ধন্যবাদ জ্ঞাপন করে সভার সমাপ্তি ঘোষণা করেন।

০৪/০৭/২০২৪

(আবু সালেহ্ মোহাম্মাদ ইমরান)
যুগ্ম-নিয়ন্ত্রক
আমদানি ও রপ্তানি যুগ্ম-নিয়ন্ত্রকের দপ্তর, রাজশাহী।
jc.rajshahi@ccie.gov.bd

০৭/০৭/২০২৪

মোঃ আবদুল হালিম
নির্বাহী অফিসার
আমদানি ও রপ্তানি যুগ্ম-নিয়ন্ত্রকের দপ্তর, রাজশাহী
গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার

গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার
আমদানি ও রপ্তানি যুগ্ম নিয়ন্ত্রকের দপ্তর
বাড়ি নং-১৭৩, সেক্টর-২, উপশহর, রাজশাহী।
rajshahi.ccie.gov.bd

অদ্য ২৫/১২/২০২৪খ্রিঃ রোজ বৃহস্পতিবার ১১.০০ ঘটিকায় এ দপ্তরের সম্মেলন কক্ষে অনুষ্ঠিত অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা বিষয়ে স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে ২য় অর্ধবার্ষিকী অবহিতকরণ সভায় উপস্থিতির তালিকাঃ

ক্রমিকনং	নাম ও পদবী	দপ্তর	মোবাইলনম্বর	স্বাক্ষর
০১	মোঃ আমিনুল ইসলাম ম্যানেজিং ডাইরেক্টর	আমদানি ও রপ্তানি যুগ্ম নিয়ন্ত্রকের দপ্তর রাজশাহী	01630319548	[illegible]
০২	শ্রী গোবিন্দ কুন্ডু	"	০১৭৫০২০৭০০৬৯	[illegible]
০৩	মোঃ কামরুজ্জামান	"	01745460021	[illegible]
০৪	মোঃ আলী আহসান [illegible]	"	01719133077	[illegible]
০৫	মোঃ ইউসুফ আলী [illegible]	"	০১৭৬৫১২৬৭৮৫	Yousuf
০৬	[illegible] ট্রেডার্স	"	01711321998	[illegible]
০৭	সাইফুল ইসলাম সোনালী ট্রেডার্স	"	01748608298	Saiful
০৮	মেসার্স ট্রেডার্স প্রোঃ খালেক	"	01766-889865	Khaled
০৯	মোঃ জাহিদ হোসেন M/S Zahid Trader	"	01797246421	Zahid
১০	মোঃ সাইদুল ইসলাম	"	01710780202	[illegible]

০৭/০১/২০২৫
মোঃ আবদুল হালিম