

গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার  
বাণিজ্য মন্ত্রণালয়  
আমদানি ও রপ্তানি সহকারী নিয়ন্ত্রকের দপ্তর  
শাপলা চত্বর, কলেজ রোড  
রংপুর-৫৪০০।  
[rangpur.ccie.gov.bd](http://rangpur.ccie.gov.bd)

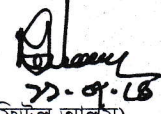
স্মারক নং-২৬.০৩.১৭০০.০০১.০৬.০২২.২৩- ২৭৭

তারিখঃ ১১/০৭/২০২৪ খ্রিঃ

বিষয়ঃ অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত কর্ম-পরিকল্পনা, ২০২৩-২০২৪ অর্থবছরের বার্ষিক ও স্ব-মূল্যায়ন অগ্রগতি প্রতিবেদন প্রেরণ প্রসঙ্গে।

উপর্যুক্ত বিষয়ের প্রেক্ষিতে জানানো যাচ্ছে যে, অত্র দপ্তরের বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তি (APA) অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত কর্ম-পরিকল্পনা, ২০২৩-২০২৪ অর্থবছরের বার্ষিক ও স্ব-মূল্যায়ন অগ্রগতি প্রতিবেদন প্রস্তুতপূর্বক সদয় অবগতি ও পরবর্তী প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণের জন্য এতদসঙ্গে প্রেরণ করা হল।

সংযুক্তিঃ বর্ণনা মোতাবেক।



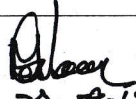
(মোঃ সফিউল আলম)

নির্বাহী অফিসার ও অফিস প্রধান  
আমদানি ও রপ্তানি সহকারী নিয়ন্ত্রকের দপ্তর, রংপুর।  
ফোন- ০২৫৮৯৯৬২৫৯৬  
ই-মেইলঃ [eo1.rangpur@ccie.gov.bd](mailto:eo1.rangpur@ccie.gov.bd)

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

আঞ্চলিক/মাঠ পর্যায়ের কার্যালয়ের নাম: আমদানি ও রপ্তানি সহকারী নিয়ন্ত্রকের দপ্তর, রংপুর।  
**অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত কর্ম-পরিকল্পনা, ২০২৩-২০২৪ অর্থবছরের বার্ষিক ও স্ব-মূল্যায়ন অগ্রগতি প্রতিবেদন**

| কার্যক্রমের ক্ষেত্র | মান | কার্যক্রম                                                                                                                                                                                               | কর্মসম্পাদন সূচক                              | একক    | কর্ম-সম্পাদন সূচকের মান | প্রকৃত অর্জন ২০২১-২২ | প্রকৃত অর্জন ২০২২-২৩ | লক্ষ্যমাত্রা ২০২৩-২০২৪ |           |       |          |                   | ১ম ত্রৈমাসিক অগ্রগতি প্রতিবেদন (২০২৩-২৪) | ২য় ত্রৈমাসিক অগ্রগতি প্রতিবেদন (২০২৩-২৪) | ৩য় ত্রৈমাসিক অগ্রগতি প্রতিবেদন (২০২৩-২৪) | ৪র্থ ত্রৈমাসিক অগ্রগতি প্রতিবেদন (২০২৩-২৪) | স্ব-মূল্যায়ন |
|---------------------|-----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------|--------|-------------------------|----------------------|----------------------|------------------------|-----------|-------|----------|-------------------|------------------------------------------|-------------------------------------------|-------------------------------------------|--------------------------------------------|---------------|
|                     |     |                                                                                                                                                                                                         |                                               |        |                         |                      |                      | 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                                       | ১৫                                        | ১৬                                        | ১৭                                         | ১৮            |
| প্রাতিষ্ঠানিক       | ১৫  | [১.১] নির্দিষ্ট সময়ে অনলাইনে/অফলাইনে প্রাপ্ত অভিযোগ নিষ্পত্তি                                                                                                                                          | [১.২.১] অভিযোগ নিষ্পত্তিকৃত                   | %      | ১২                      | -                    | -                    | ৯০                     | ৮০        | ৭০    | ৬০       |                   | ১০০                                      | ১০০                                       | ১০০                                       | ১০০                                        | ১২            |
|                     |     | [১.১.১] যদি কোনো 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                                          |               |
|                     |     | [১.২] অভিযোগ নিষ্পত্তি সংক্রান্ত মাসিক প্রতিবেদন উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষ বরাবর প্রেরণ                                                                                                                        | [১.২.১] মাসিক প্রতিবেদন প্রেরিত               | সংখ্যা |                         | ৩                    |                      |                        | ১২        | ১০    | ৭        | ৬                 |                                          | ৩                                         | ৩                                         | ৩                                          |               |
| সক্ষমতা অর্জন       | ১০  | [২.২] নিজ অফিস ও আওতাধীন অফিসের কর্মকর্তা/কর্মচারীদের জন্য অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা এবং জিআরএস সফটওয়্যার বিষয়ক প্রশিক্ষণ/কর্মশালা/সেমিনার আয়োজন (১ম অর্ধবার্ষিকীতে একটি এবং ২য় অর্ধবার্ষিকীতে একটি) | [২.১.১] প্রশিক্ষণ/কর্মশালা/সেমিনার আয়োজিত    | সংখ্যা | ৫                       | -                    | -                    | ২                      | -         | -     | ১        |                   | -                                        | ১                                         | -                                         | ১                                          | ৫             |
|                     |     | [২.৩] অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা বিষয়ে স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে অবহিতকরণ সভা আয়োজন (১ম অর্ধবার্ষিকীতে একটি এবং ২য় অর্ধবার্ষিকীতে একটি)                                                             | [২.২.১] সভা অনুষ্ঠিত                          | সংখ্যা | ৫                       | -                    | -                    | ২                      | -         | -     | ১        |                   | -                                        | ১                                         | -                                         | ১                                          | ৫             |
| মোট অর্জন           |     |                                                                                                                                                                                                         |                                               |        |                         |                      |                      |                        |           |       |          |                   |                                          |                                           |                                           |                                            | ২৫            |
| অর্জনের হার         |     |                                                                                                                                                                                                         |                                               |        |                         |                      |                      |                        |           |       |          |                   |                                          |                                           |                                           |                                            | ১০০%          |
| মোট অর্জিত মান      |     |                                                                                                                                                                                                         |                                               |        |                         |                      |                      |                        |           |       |          |                   |                                          |                                           |                                           |                                            | ২৫            |

  
 ২১.৭.২৪  
 (মোঃ সফিউল আলম)  
 নির্বাহী অফিসার ও অফিস প্রধান  
 আমদানি ও রপ্তানি সহকারী নিয়ন্ত্রকের দপ্তর, রংপুর।  
 গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার