

গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার  
বাণিজ্য মন্ত্রণালয়  
আমদানি ও রপ্তানি সহকারী নিয়ন্ত্রকের দপ্তর  
সিরাজগঞ্জ।

স্মারক নং-২৬.০৩.২১০০.০০১.০১.০০২.২৪.১৬০

তারিখঃ ০৬/০১/২০২৫ খ্রি।

আমদানি ও রপ্তানি সহকারী নিয়ন্ত্রকের দপ্তর, সিরাজগঞ্জ এর ২০২৪-২০২৫ অর্থ বছরের অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত  
কর্ম-পরিকল্পনা, ২০২৪-২০২৫ এর তৃতীয় ত্রৈমাসিক (জানুয়ারি/২০২৫-মার্চ) অগ্রগতি প্রতিবেদন পরবর্তী ব্যবস্থা গ্রহণের জন্য উপস্থাপন  
করা হলো।

সংযুক্তি: বর্ণনা মোতাবেক।

  
০৬.০১.২০২৫  
(রনি কুমার সরকার)  
নির্বাহী কর্মকর্তা ও অফিস প্রধান  
আমদানি ও রপ্তানি সহকারী নিয়ন্ত্রকের দপ্তর  
সিরাজগঞ্জ

ও

এপিএ বিষয়ক ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তা  
আমদানি ও রপ্তানি সহকারী নিয়ন্ত্রকের দপ্তর, সিরাজগঞ্জ।

#### প্রধান নিয়ন্ত্রক

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

গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার

আমদানি ও রপ্তানি সহকারী নিয়ন্ত্রকের দপ্তর, সিরাজগঞ্জ।

সংযোজনী- ৬ অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত কর্ম-পরিকল্পনা, ২০২৪-২০২৫ এর তৃতীয় ত্রৈমাসিক অগ্রগতি প্রতিবেদন।

| কার্যক্রমের<br>ক্ষেত্র | মান | কার্যক্রম  | কর্মসম্পাদন<br>সূচক                               | একক    | কর্মসম্পাদন<br>সূচকের মান | লক্ষ্যমাত্রা ২০২৪-২০২৫ |              |       |             | ১ম<br>ত্রৈমাসিক<br>অগ্রগতি<br>প্রতিবেদন | ২য়<br>ত্রৈমাসিক<br>অগ্রগতি<br>প্রতিবেদন | ৩য়<br>ত্রৈমাসিক<br>অগ্রগতি<br>প্রতিবেদন |
|------------------------|-----|--|---|--------|---------------------------|------------------------|--------------|-------|-------------|---|--|--|
|                        |     |  |   |        |                           | অসাধারণ                | অতি<br>উত্তম | উত্তম | চলতি<br>মান |   |  |  |
|                        |     |  |   |        |                           | ১০০%                   | ৯০%          | ৮০%   | ৭০%         |   |  |  |
| ১                      | ২   | ৩  | ৪   | ৫      | ৬                         | ৭                      | ৮            | ৯     | ১০          | ১১                                      | ১২                                       | ১৩                                       |
| প্রাতিষ্ঠানিক          | ১৫  | [১.১] নির্দিষ্ট সময়ে জিআরএস সিস্টেম, অফলাইন ও অন্যান্য মাধ্যমে প্রাপ্ত<br>অভিযোগ ও আপিল নিষ্পত্তি   | [১.১.১] অভিযোগ ও<br>আপিল নিষ্পত্তিকৃত             | %      | ১২                        | ৯০                     | ৮০           | ৭০    | ৬০          | ১০০%                                    | ১০০%                                     | ১০০%                                     |
|                        |     | [১.১.১] যদি কোনো দপ্তর/সংস্থায় ১ম ত্রৈমাসিকে জিআরএস সিস্টেম বা<br>অন্য কোনো মাধ্যমে কোনো অভিযোগ গাওয়া না যায়, সে সকল<br>দপ্তর/সংস্থা কর্তৃক ২য় ত্রৈমাসিকে স্টেকহোল্ডারের সমন্বয়ে অবহিতকরণ<br>সভা আয়োজন | [১.১.১.১] স্টেকহোল্ডারের<br>সমন্বয়ে সভা আয়োজিত  | সংখ্যা |                           | ১                      | -            | -     | -           | -                                       | ১  | -  |
|                        |     | [১.২] অভিযোগ নিষ্পত্তি সংক্রান্ত মাসিক প্রতিবেদন ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে<br>উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের নিকট প্রেরণ  | [১.২.১] মাসিক<br>প্রতিবেদন প্রেরিত                | সংখ্যা | ৩                         | ৮                      | ৩            | ২     | ১           | ১                                       | ১  | ১  |
| সক্ষমতা<br>অর্জন       | ১০  | [২.১] নিজ অফিস ও আওতাধীন অফিসের কর্মকর্তা/কর্মচারীদের জন্য<br>অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা এবং জিআরএস সফটওয়্যার বিষয়ক<br>প্রশিক্ষণ/কর্মশালা/ সেমিনার আয়োজন (শুধু ১ম অর্ধবার্ষিকীভুতে একটি)                    | [২.১.১] প্রশিক্ষণ/<br>কর্মশালা/সেমিনার<br>আয়োজিত | সংখ্যা | ৫                         | ১                      | -            | -     | -           | ১                                       | -  | -  |
|                        |     | [২.২] অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা বিষয়ে স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে<br>অবহিতকরণ সভা আয়োজন (যে কোন ত্রৈমাসিকে আয়োজন করা যাবে)  | [২.২.১] সভা আয়োজিত                               | সংখ্যা | ৫                         | ১                      | -            | -     | -           | -                                       | ১  | -  |