

গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার  
বাণিজ্য মন্ত্রণালয়  
আমদানি ও রপ্তানি সহকারী নিয়ন্ত্রকের দপ্তর  
উর্মি-৫৬, শিবগঞ্জ, সিলেট।  
sylhet.ccie.gov.bd

স্মারক নং ২৬.০৩.১৫০০.০০১.১৬.০৪৫.১৭/ ১২৩৭

তারিখ: ০৫ জানুয়ারী, ২০২৫ খ্রি.

বিষয়ঃ অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত কর্মপরিকল্পনা ২০২৪-২০২৫ এর ২য় ত্রৈমাসিক (অক্টোবর/২০২৪-  
ডিসেম্বর/২০২৪) বাস্তবায়নের অগ্রগতি প্রতিবেদন প্রেরণ প্রসঙ্গে।

উপর্যুক্ত বিষয়ে জানানো যাচ্ছে যে, আমদানি ও রপ্তানি সহকারী নিয়ন্ত্রকের দপ্তর, সিলেট-এর অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত কর্মপরিকল্পনা ২০২৪-২০২৫ বাস্তবায়নের ২য় ত্রৈমাসিক (অক্টোবর/২০২৪-ডিসেম্বর/২০২৪) অগ্রগতি প্রতিবেদন প্রস্তুতপূর্বক সদয় অবগতি ও প্রয়োজনীয় কার্যার্থে নির্দেশক্রমে এতদসঙ্গে প্রেরণ করা হলো।

সংযুক্তিঃ বর্ণনা মোতাবেক।

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

  
(মোহাম্মদ আল-আমিন মিয়া)  
নির্বাহী কর্মকর্তা  
ও  
এপিএ ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তা  
আমদানি ও রপ্তানি সহকারী নিয়ন্ত্রকের দপ্তর, সিলেট।

সংযোজনী ৬

অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত কর্মপরিকল্পনা, ২০২৪-২০২৫ এর ২য় ত্রৈমাসিক (অক্টোবর/২০২৪-ডিসেম্বর/২০২৪) অগ্রগতি প্রতিবেদন।  
আঞ্চলিক/মাঠ পর্যায়ের কার্যালয়ের নামঃ আমদানি ও রপ্তানি সহকারী নিয়ন্ত্রকের দপ্তর, সিলেট।

| কার্যক্রমের ক্ষেত্র | মান | কার্যক্রম                                                                                                                                                                         | কর্মসম্পাদন সূচক                              | একক    | কর্মসম্পাদন সূচকের মান | লক্ষ্যমাত্রা ২০২৪-২০২৫ |           |       |          |                   | ১ম ত্রৈমাসিক অগ্রগতি প্রতিবেদন | ২য় ত্রৈমাসিক অগ্রগতি 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                              |
| প্রাতিষ্ঠানিক       | ১৫  | [১.১] নির্দিষ্ট সময়ে জিআরএস সিস্টেম অফলাইন ও অন্যান্য মাধ্যমে প্রাপ্ত অভিযোগ নিষ্পত্তি                                                                                           | [১.১.১] অভিযোগ ও আপিল নিষ্পত্তিকৃত            | %      | ১২                     | ৯০                     | ৮০        | ৭০    | ৬০       |                   | ১                              | ১                               |
|                     |     | [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 |                        | ১                      |           |       |          |                   |                                |                                 |
|                     |     | [১.২] অভিযোগ নিষ্পত্তি সংক্রান্ত মাসিক প্রতিবেদন উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের বরাবর প্রেরণ                                                                                                | [১.২.১] মাসিক প্রতিবেদন প্রেরিত               | সংখ্যা | ৩                      | ৪                      | ৩         | ২     | ১        |                   | ১                              | ১                               |
| সক্ষমতা অর্জন       | ১০  | [২.১] নিজ অফিস ও আওতাধীন অফিসের কর্মকর্তা/কর্মচারীদের জন্য অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা এবং জিআরএস সফ্টওয়্যার বিষয়ক প্রশিক্ষণ/কর্মশালা/সেমিনার আয়োজন (শুধু ১ম অর্ধবার্ষিকীতে একটি) | [২.১.১] প্রশিক্ষণ/কর্মশালা/সেমিনার আয়োজিত    | সংখ্যা | ৫                      | ১                      |           |       |          |                   |                                |                                 |
|                     |     | [২.২] অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা বিষয়ে স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে অবহিতকরণ সভা আয়োজন (যে কোন ত্রৈমাসিকে আয়োজন করা যাবে)                                                        | [২.২.১] সভা আয়োজিত                           | সংখ্যা | ৫                      | ১                      |           |       |          |                   | ১                              |                                 |

স্বাক্ষরিত  
০৫/১০/২৪  
মোহাম্মদ আল জাহিদ  
আমদানি ও রপ্তানি সহকারী নিয়ন্ত্রকের দপ্তর  
সিলেট।  
গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার