

গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার  
বাণিজ্য মন্ত্রণালয়  
আমদানি ও রপ্তানি সহকারী নিয়ন্ত্রকের দপ্তর  
স্কয়ার সড়ক, শালগাড়ীয়া, পাবনা।  
pabna.ccie.gov.bd

স্মারক নং-২৬.০৩.২১০০.০০১.১২.০০১.২৩/১৫৬

তারিখঃ ০৯/১০/২০২৩ খ্রি:

আমদানি ও রপ্তানি সহকারী নিয়ন্ত্রকের দপ্তর, পাবনা এর ২০২৩-২০২৪ অর্থ বছরের অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত কর্মপরিকল্পনা বিষয়ে ১ম ত্রৈমাসিক (জুলাই/২০২৩-সেপ্টেম্বর/২০২৩) অগ্রগতি প্রতিবেদন পরবর্তী ব্যবস্থা গ্রহণের জন্য উপস্থাপন করা হলো।

সংযুক্তিঃ বর্ণনা মোতাবেক।



(মৃত্যুঞ্জয় দাস)  
নির্বাহী কর্মকর্তা ও অফিস প্রধান  
আমদানি ও রপ্তানি সহকারী নিয়ন্ত্রকের দপ্তর, পাবনা।  
e-mail: eo1.pabna@ccie.gov.bd  
ফোন: ০২-৫৮৮৮৪৬১০১

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

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




মৃত্যুঞ্জয় দাস  
নির্বাহী অফিসার ও অফিস প্রধান  
আমদানি ও রপ্তানি সহকারী নিয়ন্ত্রকের দপ্তর  
পাবনা।

সংযোজনী ৬: অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত কর্মপরিকল্পনা ২০২৩-২৪

দপ্তর/সংস্থার নাম: আমদানি ও রপ্তানি সহকারী নিয়ন্ত্রকের দপ্তর, পাবনা

কার্যক্রমের ক্ষেত্র	মান	কার্যক্রম	কর্মসম্পাদন সূচক	একক	কর্মসম্পাদন সূচকের মান	প্রকৃত অর্জন ২০২১-২২	প্রকৃত অর্জন ২০২২-২৩	লক্ষ্যমাত্রা ২০২৩-২৪					১ম 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	১৪	
প্রাতিষ্ঠানিক	১৫	[১.১] নির্দিষ্ট সময়ে জিআরএস সিস্টেম, অফলাইন ও অন্যান্য মাধ্যমে প্রাপ্ত অভিযোগ নিষ্পত্তি	[১.১.১] অভিযোগ নিষ্পত্তিকৃত	%				৯০	৮০	৭০	৬০		১০০	
		[১.১.১] যদি কোন দপ্তর/ সংস্থায় জিআরএস সিস্টেমে কোন অভিযোগ পাওয়া না যায়, সে দপ্তর/ সংস্থা কতক টেকনোলজির সমন্বয়ে সভা আয়োজন	[১.১.১.১] টেকনোলজির সমন্বয়ে সভা আয়োজিত	সংখ্যা	১২			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
সফর্মতা অর্জন	১০	[২.১] নিজ অফিস ও আওতাধীন অফিসের কর্মকর্তা/ কর্মচারীদের জন্য অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা এবং জিআরএস সফটওয়্যার বিষয়ক প্রশিক্ষণ/ কর্মশালা/ সেমিনার আয়োজন	[২.১.১] প্রশিক্ষণ/ কর্মশালা / সেমিনার আয়োজিত	সংখ্যা	৫			২	-	-	১		প্রয়োজ্য নয়	
		[২.২] অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা বিষয়ে টেকনোলজির সমন্বয়ে অবহিতকরণ সভা আয়োজন	[২.২.১] সভা আয়োজিত	সংখ্যা	৫			২	-	-	১		১	

  
 ২১/১০/২৩  
 মৃত্যুঞ্জয় দাস  
 নির্বাহী অফিসার ও অফিস প্রধান  
 আমদানি ও রপ্তানি সহকারী নিয়ন্ত্রকের দপ্তর  
 পাবনা।

১০২৩১২

গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার  
আমদানি ও রপ্তানি সহকারী নিয়ন্ত্রকের দপ্তর  
স্কয়ার সড়ক, শালগাড়িয়া, পাবনা।  
pabna.ccie.gov.bd

স্মারক নং: ২৬.০৩.২১০০.০০১.১২.০০১.২৩- ৪৭

তারিখ: ০৭/০৮/২০২৩ খ্রি:

বিষয়: অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত মাসিক প্রতিবেদন প্রেরণ প্রসঙ্গে।

উপর্যুক্ত বিষয়ের প্রেক্ষিতে জানানো যাচ্ছে যে, অত্র দপ্তরে জুলাই/২০২৩ খ্রি: মাসে কোন অভিযোগ পাওয়া যায়নি।  
বিষয়টি আপনার সদয় অবগতির জন্য প্রেরণ করা হল।



(মৃত্যুঞ্জয় দাস)

নির্বাহী অফিসার ও অফিস প্রধান  
আমদানি ও রপ্তানি সহকারী নিয়ন্ত্রকে রদপ্তর, পাবনা।  
e-mail: eo1.pabna@ccie.gov.bd  
ফোন: ০২-৫৮৮৮৪৬১০১

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

১.১ ও ১.২

গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার  
আমদানি ও রপ্তানি সহকারী নিয়ন্ত্রকের দপ্তর  
স্কয়ার সড়ক, শালগাড়িয়া, পাবনা।  
pabna.ccie.gov.bd

স্মারক নং: ২৬.০৩.২১০০.০০১.১২.০০১.২৩ / ৮৫

তারিখ: ০৩/০৯/২০২৩খি:

বিষয়: অভিযোগ গ্রহণ ও নিষ্পত্তি সংক্রান্ত মাসিক প্রতিবেদন প্রেরণ প্রসঙ্গে।

সূত্র: এপিএ ২০২৩-২০২৪-এ উল্লেখিত নির্দেশনা মোতাবেক।

মহোদয়,

উপর্যুক্ত বিষয় ও বর্ণিত সূত্রের প্রেক্ষিতে জানানো যাচ্ছে যে, অত্র দপ্তরের আগস্ট/২০২৩ খ্রিঃ মাসের অনলাইন ও অফলাইনে অভিযোগ প্রাপ্তি ও নিষ্পত্তি সংক্রান্ত ছক পূরণপূর্বক তথ্যাদি আপনার সদয় অবগতি ও প্রয়োজনীয় কার্যক্রম গ্রহণের জন্য এতদসঙ্গে প্রেরণ করা হল।

মাসের নাম: আগস্ট/২০২৩ খ্রিঃ

ক্রমিক নং	অভিযোগ সংক্রান্ত তথ্যাদি			মন্তব্য অভিযোগ সংক্রান্ত কোন তথ্য পাওয়া যায়নি।
	অভিযোগ প্রাপ্তি	নিষ্পত্তিকৃত	অনিষ্পন্ন	
০১	০ (শূন্য)	০ (শূন্য)	০ (শূন্য)	

(মৃত্যুঞ্জয় দাস)

নির্বাহী অফিসার ও অফিস প্রধান  
আমদানি ও রপ্তানি সহকারী নিয়ন্ত্রকে রদপ্তর, পাবনা।  
e-mail: eo1.pabna@ccie.gov.bd  
ফোন: ০২-৫৮৮৮৪৬১০১

প্রধান নিয়ন্ত্রক

আমদানি ও রপ্তানি প্রধান নিয়ন্ত্রকের দপ্তর

জাতীয় ক্রীড়া পরিষদ (NSC) ভবন, লেভেল-১৫

৬২/৩, পুরানা পল্টন, ঢাকা-১০০০।

১.১ ও ১.২

গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার  
আমদানি ও রপ্তানি সহকারী নিয়ন্ত্রকের দপ্তর  
কায়ার সড়ক, শালগাড়িয়া, পাবনা।  
pabna.ccie.gov.bd

স্মারক নং: ২৬.০৩.২১০০.০০১.১২.০০১.২৩ / ১৬৬

তারিখ: ০৪/১০/২০২৩খি:

বিষয়: অভিযোগ গ্রহণ ও নিষ্পত্তি সংক্রান্ত মাসিক প্রতিবেদন প্রেরণ প্রসঙ্গে।

সূত্র: এপিএ ২০২৩-২০২৪-এ উল্লেখিত নির্দেশনা মোতাবেক।

মহোদয়,

উপর্যুক্ত বিষয় ও বর্ণিত সূত্রের প্রেক্ষিতে জানানো যাচ্ছে যে, অত্র দপ্তরের সেপ্টেম্বর/২০২৩ খ্রিঃ মাসের অনলাইন ও অফলাইনে অভিযোগ প্রাপ্তি ও নিষ্পত্তি সংক্রান্ত ছক পূরণপূর্বক তথ্যাদি আপনার সদয় অবগতি ও প্রয়োজনীয় কার্যক্রম গ্রহণের জন্য এতদসঙ্গে প্রেরণ করা হল।

মাসের নাম: সেপ্টেম্বর/২০২৩ খ্রিঃ

ক্রমিক নং	অভিযোগ সংক্রান্ত তথ্যাদি			মন্তব্য
	অভিযোগ প্রাপ্তি	নিষ্পত্তিকৃত	অনিষ্পন্ন	
০১	০ (শূন্য)	০ (শূন্য)	০ (শূন্য)	অভিযোগ সংক্রান্ত কোন তথ্য পাওয়া যায়নি।

(মৃত্যুঞ্জয় দাস)

নির্বাহী অফিসার ও অফিস প্রধান  
আমদানি ও রপ্তানি সহকারী নিয়ন্ত্রকে রদপ্তর, পাবনা।  
e-mail: eo1.pabna@ccie.gov.bd  
ফোন: ০২-৫৮৮৮৪৬১০১

প্রধান নিয়ন্ত্রক

আমদানি ও রপ্তানি প্রধান নিয়ন্ত্রকের দপ্তর

জাতীয় ক্রীড়া পরিষদ (NSC) ভবন, লেভেল-১৫

৬২/৩, পুরানা পল্টন, ঢাকা-১০০০।

১.১.১ ও ২.২


গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার  
বাণিজ্য মন্ত্রণালয়  
আমদানি ও রপ্তানি সহকারী নিয়ন্ত্রকের দপ্তর  
শালগাড়িয়া, স্কয়ার সড়ক, পাবনা  
pabna.ccie.gov.bd

স্মারক নং-২৬.০৩.২১০০.০০১.১২.০০১.২৩/১০৬

তারিখঃ ০৬/০৮/২০২৩ খ্রিঃ

বিষয়ঃ সুশাসন প্রতিষ্ঠার নিমিত্তে জাতীয় শুদ্ধাচার কৌশল, অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা, ই-গভর্ন্যান্স ও উদ্ভাবন পরিকল্পনা এবং তথ্য অধিকার আইন বিষয়ে স্টেকহোল্ডারদের নিয়ে অবহিতকরণ সভায় অংশগ্রহণ প্রসঙ্গে।

উপর্যুক্ত বিষয়ের প্রেক্ষিতে জানানো যাচ্ছে যে, আমদানি ও রপ্তানি সহকারী নিয়ন্ত্রকের দপ্তর, স্কয়ার সড়ক, শালগাড়িয়া, পাবনা এর সুশাসন প্রতিষ্ঠার নিমিত্তে জাতীয় শুদ্ধাচার কৌশল, অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা, ই-গভর্ন্যান্স ও উদ্ভাবন পরিকল্পনা এবং তথ্য অধিকার আইন বিষয়ে স্টেকহোল্ডারদের নিয়ে অবহিতকরণ সভা নির্বাহী কর্মকর্তা ও অফিস প্রধান মহোদয়ের সভাপতিত্বে আগামী ১৬-০৮-২০২৩ খ্রিঃ তারিখ রোজ বুধবার দুপুর ১২.০০ ঘটিকায় অত্র দপ্তরের অফিস কক্ষে আয়োজন করা হয়েছে। উক্ত সভায় স্টেকহোল্ডারগণের ও অত্রদপ্তর- এর সংশ্লিষ্ট সকলকে যথাসময়ে উপস্থিত থাকার জন্য অনুরোধ করা হলো।



(মৃত্যুঞ্জয় দাস)

নির্বাহী অফিসার ও অফিস প্রধান  
আমদানি ও রপ্তানি সহকারী নিয়ন্ত্রকের দপ্তর, পাবনা।  
gmail: eo1.pabna@ccie.gov.bd  
ফোন : ০২-৫৮৮৮৪৬১০১

অনুলিপি সদয় অবগতি ও প্রয়োজনীয় কার্যক্রম গ্রহণের জন্য এতদসঙ্গে প্রেরণ করা হলো। (জ্যেষ্ঠতার ক্রমানুসারে নয়):  
১। প্রধান নিয়ন্ত্রক, আমদানি ও রপ্তানি প্রধান নিয়ন্ত্রকের দপ্তর, ঢাকা।  
২। সভাপতি চেম্বার অব কমার্স, পাবনা জেলা।  
৩। জনাব, .....



(মৃত্যুঞ্জয় দাস)

নির্বাহী অফিসার ও অফিস প্রধান  
আমদানি ও রপ্তানি সহকারী নিয়ন্ত্রকের দপ্তর,  
পাবনা।



মৃত্যুঞ্জয় দাস  
নির্বাহী অফিসার ও অফিস প্রধান  
আমদানি ও রপ্তানি সহকারী নিয়ন্ত্রকের দপ্তর  
পাবনা।

গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার  
বাণিজ্য মন্ত্রণালয়  
আমদানি ও রপ্তানি সহকারী নিয়ন্ত্রকের দপ্তর  
শালগাড়ীয়া, স্কয়ার সড়ক, পাবনা  
pabna.ccie.gov.bd

আমদানি ও রপ্তানি সহকারী নিয়ন্ত্রকের দপ্তর,পাবনা-এর সুশাসন প্রতিষ্ঠার নিমিত্তে জাতীয় শুদ্ধাচার কৌশল, অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা,ই-গভর্ন্যান্স ও উদ্ভাবন পরিকল্পনা এবং তথ্য অধিকার আইন বিষয়ে স্টেকহোল্ডারদের নিয়ে অবহিতকরণ সভার কার্যবিবরণী।

সভাপতি : মৃত্যুঞ্জয় দাস  
নির্বাহী অফিসার ও অফিস প্রধান, আমদানি ও রপ্তানি সহকারী নিয়ন্ত্রকের দপ্তর, পাবনা।  
সভার স্থান : আমদানি ও রপ্তানি সহকারী নিয়ন্ত্রকের দপ্তর, পাবনা।  
তারিখ : ১৬/০৮/২০২৩ খ্রিঃ।  
সময় : বেলা ১২.০০ ঘটিকা।  
উপস্থিতি : পরিশিষ্ট-ক

উপস্থিত সকলকে স্বাগত জানিয়ে সভাপতি কর্তৃক সভার কাজ শুরু করা হয়।তিনি অত্র দপ্তরের সেবা প্রদান প্রক্রিয়া সম্পর্কে আলোচনা করেন এবং কিভাবে ওএলএম এর মাধ্যমে সেবা প্রদান করা হচ্ছে তা উপস্থাপন করেন।

২)সভাপতি মহোদয় সুশাসনের টুলস,অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সম্পর্কে আলোচনা করেন।

**অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাঃ** অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা (Grievance Redress System), সংক্ষেপে জিআরএস (GRS) সম্পর্কে বলেন,এটা মূলত সরকারি দপ্তর কর্তৃক প্রদানকৃত সেবা নিশ্চিতকরনের একটি প্ল্যাটফর্ম।জিআরএস ব্যবস্থার অন্তর্ভুক্ত প্রতিটি দপ্তরে গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশের একজন নাগরিক যেকোন সেবার বিরুদ্ধে তার অসন্তোষ বা ক্ষোভ জানিয়ে অভিযোগ দাখিল করতে পারেন।

৩)সভা শেষে নিম্নের সিদ্ধান্ত গৃহীত হয়ঃ

- ক) যেকোন প্রকার অভিযোগ পাওয়া গেলে প্রতিকারের ব্যবস্থা গ্রহণ করতে হবে এবং উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষকে অবহিত করতে হবে।  
খ) অংশীজন প্রতিষ্ঠানের ওয়েবসাইট বা ফেসবুকপেইজে অত্রদপ্তরের অনলাইন কার্যক্রম প্রচারের ব্যবস্থা গ্রহণ করতে হবে।

৪। সভায় আর কোন আলোচনা না থাকায় সভাপতি মহোদয় সভায় উপস্থিত সকলকে স্বাগত জানিয়ে সভার সমাপ্তি ঘোষণা করেন।

স্বাঃ

(মৃত্যুঞ্জয় দাস)

নির্বাহী অফিসার ও অফিস প্রধান  
আমদানি ও রপ্তানি সহকারী নিয়ন্ত্রকের দপ্তর, পাবনা।  
gmail: eo1.pabna@ccie.gov.bd  
ফোন : ০২-৫৮৮৮৪৬১০১

স্মারক নং-২৬.০৩.২১০০.০০১.১২.০০১.২৩/৬০

তারিখ: ১৬/০৮/২০২৩ খ্রিঃ

অনুলিপি সদয় অবগতি ও প্রয়োজনীয় কার্যক্রম গ্রহণের জন্য এতদসঙ্গে প্রেরণ করা হলো। জ্যেষ্ঠতার ক্রমানুসারে নয়):

- ১।প্রধান নিয়ন্ত্রক, আমদানি ও রপ্তানি প্রধান নিয়ন্ত্রকের দপ্তর, ঢাকা।  
২।সভাপতি চেম্বার অব কমার্স, পাবনা জেলা।  
৩।জনাব, .....

স্বাঃ

(মৃত্যুঞ্জয় দাস)

নির্বাহী অফিসার ও অফিস প্রধান  
আমদানি ও রপ্তানি সহকারী নিয়ন্ত্রকের দপ্তর,  
পাবনা।


স্বাঃ


মৃত্যুঞ্জয় দাস  
নির্বাহী অফিসার ও অফিস প্রধান  
আমদানি ও রপ্তানি সহকারী নিয়ন্ত্রকের দপ্তর  
পাবনা।

গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার  
বাণিজ্য মন্ত্রণালয়  
আমদানি ও রপ্তানি সহকারী নিয়ন্ত্রকের দপ্তর  
স্কয়ার সড়ক, শালগাড়ীয়া, পাবনা  
pabna.ccie.gov.bd

আমদানি ও রপ্তানি সহকারী নিয়ন্ত্রকের দপ্তর, পাবনা-এর সুশাসন প্রতিষ্ঠার নিমিত্তে অংশীজনদের উপস্থিতির তালিকা  
পরিশিষ্ট- "ক"

ক্রমিক নং	নাম ও পদবী	প্রতিষ্ঠানের নাম	মোবাইল নং	স্বাক্ষর
০১	মুহম্মদ হুসেইন খান		০১৭৭৪০৪০১৪০	
০২	মোঃ জাহাঙ্গীর হোসেন	মোঃ জাহাঙ্গীর হোসেন	০১৭১৫-৪১৭৬৭৬	Staked
০৩	Gautam Sarkar	M/S Gautam Kumar Sarkar	০১৭১১-৪৩৬৫৪৩	Ghona.
০৪	সাইফুল হক	শ্রী সৈয়দ হোসেন	০১৭১১ ১৫৪৪৪	Jimmy
০৫	মোঃ গোলাম হোসেন		০১৭২৪৫০০১৪২	
০৬	মোঃ জোহেল রানা		০১৭১৭-৪৬৪৭১৩	
০৭				
০৮				
০৯				
১০				
১১				

  
মুহম্মদ জাহাঙ্গীর দাস  
নির্বাহী অফিসার ও অফিস প্রধান  
আমদানি ও রপ্তানি সহকারী নিয়ন্ত্রকের দপ্তর  
পাবনা।

  
মুহম্মদ জাহাঙ্গীর দাস  
নির্বাহী অফিসার ও অফিস প্রধান  
আমদানি ও রপ্তানি সহকারী নিয়ন্ত্রকের দপ্তর  
পাবনা।