

বিজিএ/কাস/২০২৪/২০৫

১০ ডিসেম্বর, ২০২৪

## সম্মানিত সকল সদস্যের জন্য

বিষয়ঃ কাস্টম হাউস, চট্টগ্রামে কার্যকর অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা (Grievance Redress System-GRS) গড়ে তোলার লক্ষ্যে সেবা সংক্রান্ত অভিযোগ গ্রহণ ও প্রতিকারের জন্য কর্মকর্তা নিয়োগ প্রদান প্রসঙ্গে।

সূত্র : এস/এস্টাব/অফিস আদেশ/বিজ্ঞপ্তি/৩৪৩/২০২৪/৪৭৮৩০, তারিখঃ ০৩ ডিসেম্বর, ২০২৪ইং

উপরোক্ত বিষয় ও সূত্রের প্রতি আপনাদের সদয় দৃষ্টি আকর্ষণ করছি। কাস্টম হাউস, চট্টগ্রামে কার্যকর অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা (Grievance Redress System-GRS) গড়ে তোলার লক্ষ্যে সেবা সংক্রান্ত অভিযোগ গ্রহণ ও প্রতিকারের জন্য নিম্নবর্ণিত কর্মকর্তাকে অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক) হিসেবে দায়িত্ব প্রদান করা হয়েছেঃ

ক্রঃ নং	কর্মকর্তার নাম ও পদবী	ফোন নম্বর	ই-মেইল
০১	জনাব মোহাম্মদ তফছির উদ্দিন ভূঞা অ্যাডিশনাল কমিশনার অব কাস্টমস	০২৩৩৩৩১৪১৮৮	tafsir_ac@yahoo.com

কাস্টম হাউস, চট্টগ্রামের সেবা সংক্রান্ত কোন অভিযোগ থাকলে উক্ত দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার সাথে যোগাযোগ করার জন্য অনুরোধ করা হলো।

আপনাদের প্রয়োজনীয় কার্যার্থে কাস্টম হাউস, চট্টগ্রাম হতে এ বিষয়ে জারীকৃত অফিস আদেশ এতদসঙ্গে সংযুক্ত করা হলো।

সংযুক্তিঃ বর্ণনামতে।

ধন্যবাদান্তে,

২০/১২/২০২৪  
মোঃ ফয়জুর রহমান  
মহাসচিব

**BANGLADESH GARMENT MANUFACTURERS & EXPORTERS ASSOCIATION (BGMEA)**  
বাংলাদেশ পোশাক প্রস্তুতকারক ও রপ্তানীকারক সমিতি

• বাংলাদেশ তৈরি •

## "অফিস আদেশ"

কাস্টম হাউস, চট্টগ্রামে কার্যকর অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা (Grievance Redress System-GRS) গড়ে তোলার লক্ষ্যে সেবা সংক্রান্ত অভিযোগ গ্রহণ ও প্রতিকারের জন্য নিম্নবর্ণিত কর্মকর্তাকে অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক) হিসেবে দায়িত্ব প্রদান করা হলো:

ক্রঃনং	কর্মকর্তার নাম ও পদবী	ফোন নম্বর	ই-মেইল
০১	জনাব মোহাম্মদ তফছির উদ্দিন ভূঞা অ্যাডিশনাল কমিশনার অব কাস্টমস	০২৩৩৩৩১৪১৮৮	tafsir_ac@yahoo.com

০২। অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক) এর কার্যপরিধি:

- প্রাপ্ত অভিযোগ প্রতিকারের কার্যক্রম গ্রহণ;
- অভিযোগসমূহ বিশ্লেষণ করে যে সকল অভিযোগের পুনরাবৃত্তি ঘটে থাকে, সেগুলো চিহ্নিতকরণ;
- সেবা প্রদান পদ্ধতি এবং সংশ্লিষ্ট আইন-বিধি ও নীতিমালা প্রণয়ন/সংশোধনের সুপারিশ প্রদান;
- অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা-সংক্রান্ত নির্দেশিকা সংশোধন এবং সংশ্লিষ্ট অন্যান্য বিষয়ে আদর্শমান প্রবর্তন সম্পর্কে সুপারিশ প্রদান;
- প্রাপ্ত অভিযোগ এবং প্রতিকার-সংক্রান্ত বার্ষিক প্রতিবেদন প্রণয়ন;
- প্রিন্ট ও ইলেক্ট্রনিক মিডিয়া অথবা সামাজিক যোগাযোগ মাধ্যমে প্রকাশিত কোন সংবাদ, প্রতিবেদন বা চিঠিপত্রে অভিযোগের উপাদান থাকলে সেগুলো পরীক্ষান্তে প্রতিকারের উদ্যোগ গ্রহণ;
- অভিযোগকারীকে অভিযোগের ফলাফল সম্পর্কে অবহিতকরণ;
- অভিযোগের রেকর্ড সংরক্ষণ; এবং
- অভিযোগ প্রতিকারের মাসিক প্রতিবেদন প্রস্তুতকরণ ও সংশ্লিষ্ট উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের নিকট উপস্থাপন।

০৩। এ আদেশ জনস্বার্থে জারী করা হলো।

স্বাক্ষরিত/-  
(মোঃ জাকির হোসেন)  
কমিশনার (চঃদাঃ)

তারিখ: ১২/১২/২০২৪ খ্রিঃ।

নথি নং- এস/এসটার/অফিস আদেশ/বিজ্ঞপ্তি/৩৪৩/২০২৪/১৪১৮৮ (২১)  
অনুলিপি অবগতি ও প্রয়োজনীয় কার্যক্রমের জন্য (জ্যেষ্ঠতার ক্রমানুসারে নহে) প্রেরণ করা হলো:

03 DEC 2024

- ১। অ্যাডিশনাল কমিশনার অব কাস্টমস- ১/২, কাস্টম হাউস, চট্টগ্রাম।
- ২। জয়েন্ট কমিশনার অব কাস্টমস- ১/২/৩/৪, কাস্টম হাউস, চট্টগ্রাম।
- ৩। সিস্টেম এনালিস্ট, কাস্টম হাউস, চট্টগ্রাম।
- ৪। ডেপুটি কমিশনার অব কাস্টমস (প্রশাসন), কাস্টম হাউস, চট্টগ্রাম। [সেবা সংক্রান্ত অভিযোগ দৃশ্যমান স্থানে অভিযোগ বক্স স্থাপন, নির্ধারিত সময় অন্তর প্রাপ্ত অভিযোগসমূহ অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তার (অনিক) নিকট উপস্থাপন এবং এ সংক্রান্ত প্রয়োজনীয় কার্যক্রম পরিচালনার জন্য অনুরোধ করা হলো।]
- ৫। ডেপুটি অ্যাসিস্ট্যান্ট কমিশনার অব কাস্টমস (সকল), কাস্টম হাউস, চট্টগ্রাম।
- ৬। সহকারী প্রোগ্রামার, কাস্টম হাউস, চট্টগ্রাম।
- ৭। ম্যানেজার, সোনালী ব্যাংক লিঃ, কাস্টম হাউস শাখা, চট্টগ্রাম।

REGIONAL OFFICE CTG	
1	Office Incharge
2	Accounts
3	Admin./HR / Insurance
4	Labour Cell / Firm & Sale
5	Gen. Inv. / Inv. / Consignment
6	Penetration
7	Member
8	CAN / RSI / Demitor
9	IT
10	DTM/MS/Imp/Arbitration
11	Gen. Inv. / Inv. / Consignment