

গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার
জাতীয় রাজস্ব বোর্ড, রাজস্ব ভবন
প্লট-এফ ১/এ, আগারগাঁও,
শেরেবাংলা নগর, ঢাকা- ১২০৭
(বোর্ড প্রশাসন-১ শাখা)
www.nbr.gov.bd



নথি নং- ০৮.০১.০০০০.০০১.১৯.০০৩.২৪ / ১০৬০

তারিখ: ০৬ মাঘ ১৪৩১ বঙ্গাব্দ
২০ জানুয়ারী ২০২৫ খ্রিঃ

বিষয়ঃ জাতীয় রাজস্ব বোর্ডের অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা কর্মপরিকল্পনা, ২০২৪-২৫ এর ২য় ত্রৈমাসিক (অক্টোবর/২০২৪ হতে ডিসেম্বর/২০২৪) অগ্রগতির প্রতিবেদন প্রেরণ।

সূত্র: অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা কর্মপরিকল্পনা নির্দেশিকা, ২০২৪-২০২৫।

উপর্যুক্ত বিষয় ও সূত্রোক্ত নির্দেশিকার পরিপ্রেক্ষিতে জাতীয় রাজস্ব বোর্ডের অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা কর্মপরিকল্পনা ২০২৪-২৫ এর ২য় ত্রৈমাসিক (অক্টোবর/২০২৪ হতে ডিসেম্বর/২০২৪) প্রতিবেদন প্রয়োজনীয় কার্যক্রমের জন্য এতদসঙ্গে প্রেরণ করা হলো।

সংযুক্তিঃ বর্ণনামতে।


২০/০১/২০২৫

(মোঃ মোসাদ্দেক হোসেন)
প্রথম সচিব (বোর্ড প্রশাসন)
(রুটিন দায়িত্ব)

Email:nhossain_509@yahoo.com

জনাব এস. এম. আব্দুল কাদের, যুগ্মসচিব (প্রশাসন)

ও

অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক)

অভ্যন্তরীণ সম্পদ বিভাগ, বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা।

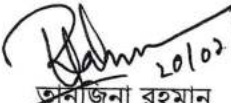
নথি নং- ০৮.০১.০০০০.০০১.১৯.০০৩.২৪

তারিখ: ০৬ মাঘ ১৪৩১ বঙ্গাব্দ
২০ জানুয়ারী ২০২৫ খ্রিঃ

অনুলিপি অবগতির জন্যঃ

১। সিস্টেম ম্যানেজার, জাতীয় রাজস্ব বোর্ড, ঢাকা (তাকে বোর্ডের ওয়েবসাইটে এবং ওয়েবপোর্টালে প্রকাশের অনুরোধসহ)।

২। ব্যক্তিগত সহকারী, সদস্য (বোর্ড প্রশাসন), জাতীয় রাজস্ব বোর্ড, ঢাকা (সদস্য মহোদয়ের সদয় অবগতির জন্য)।


২০/০১/২০২৫

অনোজিনা রহমান
দ্বিতীয় সচিব (বোর্ড প্রশাসন-১)

সংযোজনী-৬
অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা কর্মপরিকল্পনা ২০২৪-২০২৫
২য় ত্রৈমাসিক (অক্টোবর/২০২৪ - ডিসেম্বর/২০২৪)

[১.২.১] কর্মসম্পাদন সূচক অর্জনের প্রমাণক (সংলাগ-৩)

কার্যক্রমের ক্ষেত্র	কার্যক্রম	কর্মসম্পাদন সূচক	একক	কর্মসম্পাদন সূচকের মান	২য় ত্রৈমাসিক (অক্টোবর/২০২৪ - ডিসেম্বর/২০২৪) পর্যন্ত অর্জন
সক্ষমতা অর্জন	[২.১] নিজ অফিস ও আওতাধীন অফিসের কর্মকর্তা/ কর্মচারীদের জন্য অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা এবং জিআরএস সফটওয়্যার বিষয়ক প্রশিক্ষণ/ কর্মশালা/ সেমিনার আয়োজন (শুধু ১ম অর্ধ বার্ষিকীতে একটি)	[২.১.১] প্রশিক্ষণ/ কর্মশালা/ সেমিনার আয়োজিত	সংখ্যা	৫	অর্জনের সংক্ষিপ্ত বিবরণ: কোনো কার্যক্রম গৃহিত হয়নি। পরবর্তী অর্ধবার্ষিক প্রতিবেদনে কার্যক্রম গ্রহণ করা হবে।


(তানজিনা রহমান)
দ্বিতীয় সচিব (বোর্ড প্রশাসন-১)
জাতীয় রাজস্ব বোর্ড, ঢাকা।

সংযোজনী-৬

অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা কর্মপরিকল্পনা ২০২৪-২০২৫
২য় ত্রৈমাসিক (অক্টোবর/২০২৪ - ডিসেম্বর/২০২৪)

[১.২.১] কর্মসম্পাদন সূচক অর্জনের প্রমাণক (সংলাগ-৪)

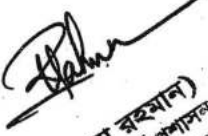
কার্যক্রম	কর্মসম্পাদন সূচক	একক	কর্মসম্পাদন সূচকের মান	(সংলাগ-৩) ৩য় ত্রৈমাসিক (অক্টোবর/২০২৪ - ডিসেম্বর/২০২৪) পর্যন্ত অর্জন
[২.২] অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা বিষয়ে স্টকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে অবহিতকরণ সভা আয়োজন (যে কোনো ত্রৈমাসিকে আয়োজন করা যাবে)	[২.২.১] সভা আয়োজিত	সংখ্যা	৫	অর্জনের সংক্ষিপ্ত বিবরণ: কোনো কার্যক্রম গৃহীত হয়নি। পরবর্তী অর্ধবার্ষিক প্রতিবেদনে কার্যক্রম গ্রহণ করা হবে।


(তানজিনা রহমান)
দ্বিতীয় সচিব (বোর্ড প্রকাশন-১)
জাতীয় রাজস্ব বোর্ড, ঢাকা।

সংযোজনী-৬
অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা কর্মপরিকল্পনা ২০২৪-২০২৫
২য় ত্রৈমাসিক (অক্টোবর/২০২৪ - ডিসেম্বর/২০২৪)

[১.২.১] কর্মসম্পাদন সূচক অর্জনের প্রমাণক (সংলাগ-২)

কার্যক্রমের ক্ষেত্র	কার্যক্রম	কর্মসম্পাদন সূচক	একক	কর্মসম্পাদন সূচকের মান	২য় ত্রৈমাসিক (অক্টোবর/২০২৪ - ডিসেম্বর/২০২৪) পর্যন্ত অর্জন
প্রাতিষ্ঠানিক	[১.২] অভিযোগ নিষ্পত্তি সংক্রান্ত মাসিক প্রতিবেদন ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের নিকট প্রেরণ	[১.২.১] মাসিক প্রতিবেদন প্রেরিত	%	৩	অর্জনের সংক্ষিপ্ত বিবরণ: ১ম ত্রৈমাসিক (জুলাই/২০২৪ - সেপ্টেম্বর/২০২৪) পর্যন্ত ১ম ত্রৈমাসিক প্রতিবেদন প্রেরণ করা হয়েছে। সংযুক্তি: প্রতিবেদন প্রেরণ সংক্রান্ত পত্র সংযুক্ত।


(তানজিনা রহমান)
 দ্বিতীয় সচিব (বোর্ড প্রশাসন-১)
 জাতীয় রাজস্ব বোর্ড, ঢাকা।

সংযোজনী-৬
অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা কর্মপরিকল্পনা ২০২৪-২০২৫
২য় ত্রৈমাসিক (অক্টোবর/২০২৪ - ডিসেম্বর/২০২৪)

[১.১.১] ও [১.১.১.১] কর্মসম্পাদন সূচক অর্জনের প্রমাণক (সংলাগ-১)

কার্যক্রমের ক্ষেত্র	কার্যক্রম	কর্মসম্পাদন সূচক	একক	কর্মসম্পাদন সূচকের মান	(সংলাগ-১) ৩য় ত্রৈমাসিক ২য় ত্রৈমাসিক (অক্টোবর/২০২৪ - ডিসেম্বর/২০২৪)
প্রাতিষ্ঠানিক	[১.১] নির্দিষ্ট সময়ে জিআরএস সিস্টেম, অফলাইন ও অন্যান্য মাধ্যমে প্রাপ্ত অভিযোগ নিষ্পত্তি।	[১.১.১] অভিযোগ নিষ্পত্তিকৃত	%	১০	অর্জনের সংক্ষিপ্ত বিবরণ: ২য় ত্রৈমাসিক (অক্টোবর/২০২৪ - ডিসেম্বর/২০২৪) পর্যন্ত প্রাপ্ত অভিযোগ ২৪ টির মধ্যে মোট অভিযোগ নিষ্পত্তি হয়েছে $00+00+00=00$ টি যার বাস্তবায়নের হার ০০% সংযুক্তি: বাস্তবায়ন হারের বিবরণী কপি।
	[১.১.১] যদি কোন দপ্তর/ সংস্থায় জিআরএস সিস্টেমে কোন অভিযোগ পাওয়া না যায়, সে দপ্তর/ সংস্থায় কর্তৃক স্টকহোল্ডারের সমন্বয়ে সভা আয়োজন।	[১.১.১.১] স্টকহোল্ডারের সমন্বয়ে সভা আয়োজিত	সংখ্যা		


(তানজিনা রহমান)
 দ্বিতীয় সচিব (বোর্ড প্রশাসন-১)
 জাতীয় রাজস্ব বোর্ড, ঢাকা।

জাতীয় রাজস্ব বোর্ড

অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত অভিযোগ নিষ্পত্তি বাস্তবায়নের ২য় ত্রৈমাসিক পারিবারিক প্রতিবেদন (অক্টোবর-ডিসেম্বর, ২০২৪)

বিভাগ/ অধিদপ্তর/ দপ্তর/ সংস্থার নাম	বিবেচ্য মাসের গ্রাণ্ড অভিযোগের সংখ্যা				পূর্ববর্তী মাসের জের	মোট অভিযোগ (১+২+৩+৪+৫)	অন্য দপ্তরে প্রেরিত	বিবেচ্য সময়ে নিষ্পত্তিকৃত অভিযোগ	নির্ধারিত সময় অতিক্রান্ত হয়নি			নিষ্পত্তির হার
	ওয়েব সাইটের মাধ্যমে	৩৩৩ কল সেন্টারের মাধ্যমে	প্রচালিত পদ্ধতিতে	স্বপ্ররোধে ভাবে গৃহীত					নির্ধারিত সময়	নির্ধারিত সময়	অতিরিক্ত অভিযোগ	
জাতীয় রাজস্ব বোর্ড	(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)	(৮)	(৯)	(১০)	(১১)	(১২)
অক্টোবর, ২০২৪	০৫				-	৫		০				০০%
নভেম্বর, ২০২৪	১০		-			১০		০				০০%
ডিসেম্বর, ২০২৪	০৯		-			০৯		০				০০%
১ম ত্রৈমাসিক	২৪		-			২৪		০				০০%

২। ২০২৪-২৫ অর্থবছরের অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত ১ম ত্রৈমাসিক বাস্তবায়ন অগ্রগতি (অক্টোবর-ডিসেম্বর, ২০২৪)

ক্রঃ নং	বিষয়	অগ্রগতি বাস্তবায়ন	বাস্তবায়নের হার	মন্তব্য
১	[১.১] নির্দিষ্ট সময়ে জিআরএস সিস্টেম, অফলাইন ও অন্যান্য মাধ্যমে গ্রাণ্ড অভিযোগ নিষ্পত্তি।	২য় ত্রৈমাসিক (অক্টোবর-ডিসেম্বর, ২০২৪) পর্যন্ত গ্রাণ্ড মোট অভিযোগ ২৪ টির মধ্যে মোট অভিযোগ নিষ্পত্তি হয়েছে $00+00+00=00$ টি যার গড় বাস্তবায়নের হার ০%	%	বাস্তবায়িত


(ডায়েরী নং ১১১১)
জাতীয় রাজস্ব বোর্ড - ঢাকা।

সংযোজনী '৬': অভিযোগ প্রতিকার-সংক্রান্ত মাসিক প্রতিবেদন
মাসের নামঃ অক্টোবর/২০২৪ হতে ডিসেম্বর/২০২৪ খ্রিঃ।

১. অভিযোগের তথ্য

ক্রমিক নং	বিভাগ/অধিদপ্তর/দপ্তর /সংস্থার নাম	বিবেচ্য মাসে প্রাপ্ত অভিযোগের সংখ্যা			পূর্ববর্তী মাসের জের	মোট অভিযোগ (১+২+৩+৪+৫)	অন্য দপ্তরে প্রেরিত	বিবেচ্য মাসে নিষ্পত্তিকৃত অভিযোগ	চলমান অভিযোগ		অভিযোগ নিষ্পত্তির স্থান (নিষ্পত্তিকৃত x ১০০ / মোট নিষ্পত্তিযোগ্য অভিযোগ) %
		ওয়েব সাইটের মাধ্যমে	ওওও কল সেন্টারের মাধ্যমে	প্রচলিত স্বপ্রণোদিত ভাবে গৃহীত					নির্ধারিত সময় অতিক্রান্ত হয়নি	নির্ধারিত সময় অতিক্রান্ত হয়েছে	
০১.	জাতীয় রাজস্ব বোর্ড	২৪	-	০	০	২৪	০	০	০	০	০%

*** নিষ্পত্তিযোগ্য অভিযোগ = মোট অভিযোগ (কলাম-৬) - নির্ধারিত সময় অতিক্রান্ত হয়নি এমন অভিযোগ (কলাম-৯) + অন্য দপ্তরে প্রেরিত (কলাম-৭)।

নিষ্পত্তিকৃত অভিযোগের বিস্তারিত বিবরণঃ

মাসের নামঃ অক্টোবর/২০২৪ খ্রিঃ।

২. অভিযোগের তথ্য

ক্রঃ নং	অভিযোগের বিষয়	নিষ্পত্তির তারিখ	নিষ্পত্তি সংক্রান্ত বিবরণ	মন্তব্য	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তার স্বাক্ষর
	(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)
১	অভিযোগটি 'অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা ওয়েবসাইট' হতে প্রাপ্ত। অভিযোগটির ট্র্যাকিং নম্বর: ০০১৯৬৫০৩০৩০১০০০২, তারিখ: ৩১-১০-২০২৪ খ্রি। অভিযোগের বিষয়: এক প্রোজেক্ট রেজিস্ট্রেশন দিয়ে অন্য প্রোজেক্ট নিয়ে আসা প্রসঙ্গে।	এখনো নিষ্পত্তি হয়নি	অভিযোগটির বিরুদ্ধে প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণের জন্য সংশ্লিষ্ট দপ্তরে প্রেরণ করা হয়েছে।	কার্যক্রম প্রক্রিয়াধীন	
২	অভিযোগটি 'অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা ওয়েবসাইট' হতে প্রাপ্ত। অভিযোগটির ট্র্যাকিং নম্বর: ০১৭৪৯৬৬৬০৪৭০০০১ তারিখ: ২৮-১০-২০২৪ খ্রি। অভিযোগের বিষয়: ই-রিটার্ন পুরন করলে এর রিটার্ন কপিডে অন্যন্যপ্রকৃতি প্রসঙ্গে।	এখনো নিষ্পত্তি হয়নি	অভিযোগটির বিরুদ্ধে প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণের জন্য সংশ্লিষ্ট দপ্তরে প্রেরণ করা হয়েছে।	কার্যক্রম প্রক্রিয়াধীন	
৩	অভিযোগটি 'অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা ওয়েবসাইট' হতে প্রাপ্ত। অভিযোগটির ট্র্যাকিং নম্বর: ০১৬১১০৩৪৮৪৯০০০১ তারিখ: ২৬/১০/২০২৪ খ্রি। অভিযোগের বিষয়: বিন একাউন্ট অনারকিং সংক্রান্ত। অভিযোগটি 'অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা ওয়েবসাইট' হতে প্রাপ্ত। অভিযোগটির ট্র্যাকিং নম্বর: ০১১০৫২০৬১০০০১, তারিখ: ২৪/১০/২০২৪ খ্রি। অভিযোগের বিষয়: ই-রিটার্ন সাইনআপ সংক্রান্ত।	এখনো নিষ্পত্তি হয়নি	অভিযোগটির বিরুদ্ধে প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণের জন্য সংশ্লিষ্ট দপ্তরে প্রেরণ করা হয়েছে।	কার্যক্রম প্রক্রিয়াধীন	

তথ্যসূত্র: কুমিল্লা মহানগর
প্রশাসন
জাতীয় রাজস্ব বোর্ড
আগারদাও, ঢাকা।

(জনজিনা রহমান)
জাতীয় রাজস্ব বোর্ড, ঢাকা।

মোঃ মোজাম্মেল হক
প্রথম সচিব
(কর পরিশোধ ও প্রদান)
জাতীয় রাজস্ব বোর্ড, ঢাকা।

তারিখ: ২০২৪

১০

৫	অভিযোগটি 'অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা' ওয়েবসাইট হতে প্রাপ্ত। অভিযোগটির ট্র্যাকিং নম্বর: ০১৭১৩৩৬৭৩৭০০০১ তারিখ: ০৭/১০/২০২৪ যি। অভিযোগের বিষয়: নাবেক কামিনার এর বিরুদ্ধে অভিযোগ।	এখনো নিষ্পত্তি হয়নি	অভিযোগটির বিরুদ্ধে প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণের জন্য সংশ্লিষ্ট দপ্তরে প্রেরণ করা হয়েছে।	কার্যক্রম প্রক্রিয়াধীন
---	--	-------------------------	---	-------------------------

মাসের নামঃ নভেম্বর/২০২৪ খ্রিঃ।

১. অভিযোগের তথ্য

ক্রঃ নং	অভিযোগের বিষয়	নিষ্পত্তির তারিখ	নিষ্পত্তি সংক্রান্ত বিবরণ	মন্তব্য	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তার স্বাক্ষর
	(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)
১	অভিযোগটি 'অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা' ওয়েবসাইট হতে প্রাপ্ত। অভিযোগটির ট্র্যাকিং নম্বর: ০১৮৮৩৫৫০৬৮৯০০০১, তারিখ: ১৬-১১-২০২৪ খ্রি। অভিযোগের বিষয়: টিন সার্টিফিকেট স্থগিত করার আবেদন সংক্রান্ত।	এখনো নিষ্পত্তি হয়নি	অভিযোগটির বিরুদ্ধে প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণের জন্য সংশ্লিষ্ট দপ্তরে প্রেরণ করা হয়েছে।	কার্যক্রম প্রক্রিয়াধীন	
২	অভিযোগটি 'অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা' ওয়েবসাইট হতে প্রাপ্ত। অভিযোগটির ট্র্যাকিং নম্বর: ০১৭৩৩৬১১৩৪৩০০২০, তারিখ: ১০-১১-২০২৪ খ্রি। অভিযোগের বিষয়: অনলাইন এম, এল, এম ব্যবসায় প্রভাবনার শিকার সংক্রান্ত।	এখনো নিষ্পত্তি হয়নি	অভিযোগটির বিরুদ্ধে প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণের জন্য সংশ্লিষ্ট দপ্তরে প্রেরণ করা হয়েছে।	কার্যক্রম প্রক্রিয়াধীন	
৩	অভিযোগটি 'অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা' ওয়েবসাইট হতে প্রাপ্ত। অভিযোগটির ট্র্যাকিং নম্বর: ১৭১১৫৪৮১৯০০০১৬, তারিখ: ০৭-১১-২০২৪ খ্রি। অভিযোগের বিষয়: স্বেচ্ছাচারিতা বিরুদ্ধে ব্যবস্থা গ্রহণের আবেদন।	এখনো নিষ্পত্তি হয়নি	অভিযোগটির বিরুদ্ধে প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণের জন্য সংশ্লিষ্ট দপ্তরে প্রেরণ করা হয়েছে।	কার্যক্রম প্রক্রিয়াধীন	
৪	অভিযোগটি 'অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা' ওয়েবসাইট হতে প্রাপ্ত। অভিযোগটির ট্র্যাকিং নম্বর: ১৭৩০৯৫৬৫১৫১৯, তারিখ: ০৭-১১-২০২৪ খ্রি। অভিযোগের বিষয়: ই-ইনভয়েন্স সিস্টেমে সুদের হার প্রকাশ সংক্রান্ত।	এখনো নিষ্পত্তি হয়নি	অভিযোগটির বিরুদ্ধে প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণের জন্য সংশ্লিষ্ট দপ্তরে প্রেরণ করা হয়েছে।	কার্যক্রম প্রক্রিয়াধীন	
৫	অভিযোগটি 'অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা' ওয়েবসাইট হতে প্রাপ্ত। অভিযোগটির ট্র্যাকিং নম্বর: ১৭৩০৪৬৩৬১২১১৫, তারিখ: ০১-১১-২০২৪ খ্রি। অভিযোগের বিষয়: অসাব্য কর্মচারীর সাথে সাধারণ কর্মচারীর বৈষম্য দৃষ্টিকোণ প্রসঙ্গে।	এখনো নিষ্পত্তি হয়নি	অভিযোগটির বিরুদ্ধে প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণের জন্য সংশ্লিষ্ট দপ্তরে প্রেরণ করা হয়েছে।	কার্যক্রম প্রক্রিয়াধীন	
৬	অভিযোগটি 'অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা' ওয়েবসাইট হতে প্রাপ্ত। অভিযোগটির ট্র্যাকিং নম্বর: ০১৯০২৪৬৯০৭৪০০৩১, তারিখ: ১০-১১-২০২৪ খ্রি। অভিযোগের বিষয়: অসাব্য কর্মচারীর সাথে সাধারণ কর্মচারীর বৈষম্য দৃষ্টিকোণ প্রসঙ্গে।	এখনো নিষ্পত্তি হয়নি	অভিযোগটির বিরুদ্ধে প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণের জন্য সংশ্লিষ্ট দপ্তরে প্রেরণ করা হয়েছে।	কার্যক্রম প্রক্রিয়াধীন	

২০২৪ খ্রি। অভিযোগের বিষয়: BGFL এর নিয়োগিত সরকারি কর্মকর্তাদের দুর্নীতি ও অনিয়ম সংক্রান্ত।				
৭ অভিযোগটি 'অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা ওয়েবসাইট' হতে প্রাপ্ত। অভিযোগটির ট্র্যাকিং নম্বর: ১৭৩০৪৬৩৮৫৪৯৫৮, তারিখ: ০৬-১১-২০২৪ খ্রি। অভিযোগের বিষয়: অনাধু কর্মচারীর সাথে সাধারণ কর্মচারীর বৈষম্য দূরীকরণ প্রসঙ্গে।	এখনো নিষ্পত্তি হয়নি	অভিযোগটির বিরুদ্ধে প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণের জন্য সংশ্লিষ্ট দপ্তরে প্রেরণ করা হয়েছে।	কার্যক্রম প্রক্রিয়াধীন	
৮ অভিযোগটি 'অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা ওয়েবসাইট' হতে প্রাপ্ত। অভিযোগটির ট্র্যাকিং নম্বর: ১৭৩১১৯৮৪৩০০০১, তারিখ: ০৩-১১-২০২৪ খ্রি। অভিযোগের বিষয়: দীর্ঘ চার বছর যাবত বেতন ভাতা না পাওয়ার অনানবিক জীবন যাপন প্রসঙ্গে।	এখনো নিষ্পত্তি হয়নি	অভিযোগটির বিরুদ্ধে প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণের জন্য সংশ্লিষ্ট দপ্তরে প্রেরণ করা হয়েছে।	কার্যক্রম প্রক্রিয়াধীন	
৯ অভিযোগটি 'অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা ওয়েবসাইট' হতে প্রাপ্ত। অভিযোগটির ট্র্যাকিং নম্বর: ১৮১৭৭৭৭৭৬০০০১, তারিখ: ০৩-১১-২০২৪ খ্রি। অভিযোগের বিষয়: Silcon Steel Shet এর H.S Code নির্ধারন প্রসঙ্গে।	এখনো নিষ্পত্তি হয়নি	অভিযোগটির বিরুদ্ধে প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণের জন্য সংশ্লিষ্ট দপ্তরে প্রেরণ করা হয়েছে।	কার্যক্রম প্রক্রিয়াধীন	
১০ অভিযোগটি 'অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা ওয়েবসাইট' হতে প্রাপ্ত। অভিযোগটির ট্র্যাকিং নম্বর: ১৭৩০৫২৯৭৬৭৫৬১, তারিখ: ০২-১১-২০২৪ খ্রি। অভিযোগের বিষয়: ঘুর আদায় সংক্রান্ত।	এখনো নিষ্পত্তি হয়নি	অভিযোগটির বিরুদ্ধে প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণের জন্য সংশ্লিষ্ট দপ্তরে প্রেরণ করা হয়েছে।	কার্যক্রম প্রক্রিয়াধীন	

মানের নামঃ ডিনেশ্বর/২০২৪ খ্রিঃ।

১. অভিযোগের তথ্য

ক্র: নং	অভিযোগের বিষয়	নিষ্পত্তির তারিখ	নিষ্পত্তি সংক্রান্ত বিবরণ	মন্তব্য	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তার স্বাক্ষর
	(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)
১	অভিযোগটি 'অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা ওয়েবসাইট' হতে প্রাপ্ত। অভিযোগটির ট্র্যাকিং নম্বর: ১৭৩৫৬৩০৯০২২০, তারিখ: ০১-১২-২০২৪ খ্রি। অভিযোগের বিষয়: বাণিজ্যিক বিশদীকরণে বিশদ পরিশোধ ট্রান্স ফাঁকি।	এখনো নিষ্পত্তি হয়নি	অভিযোগটির বিরুদ্ধে প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণের জন্য সংশ্লিষ্ট দপ্তরে প্রেরণ করা হয়েছে।	কার্যক্রম প্রক্রিয়াধীন	
২	অভিযোগটি 'অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা ওয়েবসাইট' হতে প্রাপ্ত। অভিযোগটির ট্র্যাকিং নম্বর: ১৭৩৪৬২৭৬৯৮৮৮৭, তারিখ: ১৯-১২-২০২৪ খ্রি। অভিযোগের বিষয়: সি আই সি ও অ্যাকসর গোয়েন্দা ইউনিটে ফাইল আটকে রাখা প্রসঙ্গে।	এখনো নিষ্পত্তি হয়নি	অভিযোগটির বিরুদ্ধে প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণের জন্য সংশ্লিষ্ট দপ্তরে প্রেরণ করা হয়েছে।	কার্যক্রম প্রক্রিয়াধীন	

অভিযোগ প্রতিকার
ব্যবস্থা
আইসিও
আইসিও
আইসিও

আইসিও
আইসিও
আইসিও

আইসিও
আইসিও
আইসিও

৩	অভিযোগটি 'অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা' ওয়েবসাইট হতে প্রাপ্ত। অভিযোগটির দ্রাকিং নম্বর: ১৬২৮১৮২২০০০৬, তারিখ: ১১/১২/২০২৪ যি। অভিযোগের বিষয়: জাতীয় রাজস্ব বোর্ডের ওয়েবসাইটের টেলিফোন ও মোবাইল নম্বর সংশোধন।	এখনো নিষ্পত্তি হয়নি	অভিযোগটির বিরুদ্ধে প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণের জন্য সংশ্লিষ্ট দপ্তরে প্রেরণ করা হয়েছে।	কার্যক্রম প্রক্রিয়াধীন	
৪	অভিযোগটি 'অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা' ওয়েবসাইট হতে প্রাপ্ত। অভিযোগটির দ্রাকিং নম্বর: ১৭১০০৬৬৬৬০০০১ তারিখ: ১২/১২/২০২৪ যি। অভিযোগের বিষয়: ঘুস দানে বাধ্য করতে ব্যাপক হয়রানি।	এখনো নিষ্পত্তি হয়নি	অভিযোগটির বিরুদ্ধে প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণের জন্য সংশ্লিষ্ট দপ্তরে প্রেরণ করা হয়েছে।	কার্যক্রম প্রক্রিয়াধীন	
৫	অভিযোগটি 'অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা' ওয়েবসাইট হতে প্রাপ্ত। অভিযোগটির দ্রাকিং নম্বর: ১৭০৩৭৫৯১৫৮৩৬৬, তারিখ: ০৯/১২/২০২৪ যি। অভিযোগের বিষয়: সি আই সি ও আরকর গোয়েন্দা ইউনিটে ফাইল আটকে রাখা প্রসঙ্গে।	এখনো নিষ্পত্তি হয়নি	অভিযোগটির বিরুদ্ধে প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণের জন্য সংশ্লিষ্ট দপ্তরে প্রেরণ করা হয়েছে।	কার্যক্রম প্রক্রিয়াধীন	
৬	অভিযোগটি 'অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা' ওয়েবসাইট হতে প্রাপ্ত। অভিযোগটির দ্রাকিং নম্বর: ১৭০৩৩০৮৭৬৪২২৩৬ তারিখ: ০৫/১২/২০২৪ যি। অভিযোগের বিষয়: কর পরিদর্শন কর্তৃক পরিদর্শনের নামে করদাতা হয়রানি ও টাকা আদায় প্রসঙ্গে।	এখনো নিষ্পত্তি হয়নি	অভিযোগটির বিরুদ্ধে প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণের জন্য সংশ্লিষ্ট দপ্তরে প্রেরণ করা হয়েছে।	কার্যক্রম প্রক্রিয়াধীন	
৭	অভিযোগটি 'অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা' ওয়েবসাইট হতে প্রাপ্ত। অভিযোগটির দ্রাকিং নম্বর: ১৭২৯৩১৬৫৯৭০০০১ অভিযোগ গ্রহণের তারিখ: ২৬/১২/২০২৪ যি। অভিযোগের বিষয়: টাক্স রিটার্ন সংক্রান্ত।	এখনো নিষ্পত্তি হয়নি	অভিযোগটির বিরুদ্ধে প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণের জন্য সংশ্লিষ্ট দপ্তরে প্রেরণ করা হয়েছে।	কার্যক্রম প্রক্রিয়াধীন	
৮	অভিযোগটি 'অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা' ওয়েবসাইট হতে প্রাপ্ত। অভিযোগটির দ্রাকিং নম্বর: ০১৯১৬৬৬৬০৫০০১, তারিখ: ২১/১২/২০২৪ যি। অভিযোগের বিষয়: জোরপূর্বক ছবি দখলের বিরুদ্ধে প্রতিকার সংক্রান্ত।	এখনো নিষ্পত্তি হয়নি	অভিযোগটি জাতীয় রাজস্ব বোর্ড সংশ্লিষ্ট নয়।	কার্যক্রম প্রক্রিয়াধীন	
৯	অভিযোগটি 'অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা' ওয়েবসাইট হতে প্রাপ্ত। অভিযোগটির দ্রাকিং নম্বর: ০১৯১৬৬৬৬০৫০০১, তারিখ: ২১/১২/২০২৪ যি। অভিযোগের বিষয়: জোরপূর্বক ছবি দখলের বিরুদ্ধে প্রতিকার সংক্রান্ত।	এখনো নিষ্পত্তি হয়নি	অভিযোগটি জাতীয় রাজস্ব বোর্ড সংশ্লিষ্ট নয়।	কার্যক্রম প্রক্রিয়াধীন	

উত্থাপন কৃত্যমান মঞ্জুরাদার

জাতীয় রাজস্ব বোর্ড
আপারকোর্ড, ঢাকা।

(ভানজিনা রহমান)
বিত্তীয় সচিব (বোর্ড প্রশাসন-১)
জাতীয় রাজস্ব বোর্ড, ঢাকা।

স্বাঃ মোসাদ্দেক হুসেন
প্রথম সচিব
(কর পরিদর্শন ও প্রশিক্ষণ)
জাতীয় রাজস্ব বোর্ড, ঢাকা।

পরিব্রাজিট 'ক'

অভিযোগ প্রাভিকার ব্যবস্থার ত্রৈমাসিক (অক্টোবর/২৪ হতে ডিসেম্বর/২৪) অগ্রগতির মূল্যায়ন প্রতিবেদন

ক্র. নং	কার্যক্রমের ক্ষেত্র	মান	কার্যক্রম	কর্মসম্পাদন সূচক	কর্মসম্পাদন দিন	লক্ষ্যমাত্রা (অসাধারণ)	একক	১ম ত্রৈমাসিক অগ্রগতি	২য় ত্রৈমাসিক অগ্রগতি	অর্ধাব্দ গ্রুপিক বার্ষিক (১ম+২য়)	৩য় ত্রৈমাসিক অগ্রগতি	৪র্থ ত্রৈমাসিক অগ্রগতি	বার্ষিকমুদ্রা হ্র অগ্রগতি	দাবীকৃতন স্বর	প্রদত্ত প্রাথমিক	
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)	(৮)	(৯)	(১০)	(১১)	(১২)	(১৩)	(১৪)	(১৫)	(১৬)	
১	প্রাতিষ্ঠানিক	১৮	১.১) নির্দিষ্ট সময়ে জি আর এস সিস্টেম, অফলাইন ও অন্যান্য মাধ্যমে প্রাপ্ত অভিযোগ নিষ্পত্তি। ১.১.১) যদি কোনো মন্ত্রণালয়/বিভাগ/বিভাগীয় কার্যালয়ে ১ম ত্রৈমাসিকে জিআরএস সিস্টেমে ও অন্যান্য মাধ্যমে কোনো অভিযোগ পাওয়া না যায়, উক্ত মন্ত্রণালয়/বিভাগ/বিভাগীয় কার্যালয় কর্তৃক ২য় ত্রৈমাসিক চেকহোল্ডারের সমন্বয়ে সভা আয়োজন	১.১.১) অভিযোগ নিষ্পত্তিকৃত	১০	৯০	%	৯০%	০%					৫	সংলাপ -১	
				১.১.১.১) চেকহোল্ডারদের সমন্বয়ে সভা আয়োজিত			২	সংখ্যা	০	০					০	
			১.২) আওতাধীন দপ্তর/সংস্থা/অফিসের অভিযোগ নিষ্পত্তি। ১.২.১) আওতাধীন দপ্তর/সংস্থা/অফিসবিহীন মন্ত্রণালয়/বিভাগ/বিভাগীয় দপ্তরসমূহ কর্তৃক প্রাপ্ত অভিযোগসমূহ পর্যালোচনাতে অভিযোগ উত্তরের কারণ সনাক্তকরণ, করণীয় নির্ধারণ ও অভিযোগ নিষ্পত্তিতে গৃহীত কার্যক্রম সংক্রান্ত অর্ধবার্ষিক প্রতিবেদন প্রণয়ন	১.২.২) আওতাধীনদপ্তর/সংস্থা/অফিসের অভিযোগ নিষ্পত্তিকৃত	৫	%	৫০	০					২	সংলাপ -২		
				১.২.২.১) অর্ধবার্ষিক প্রতিবেদন প্রেরিত												
				১.৩) অভিযোগ নিষ্পত্তি সংক্রান্ত মাসিক প্রতিবেদন ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের নিকট প্রেরণ।	১	১২	সংখ্যা	৩	৩							৩
২	সক্ষমতা অর্জন	৭	নিজ অফিস ও আওতাধীন অফিসের কর্মকর্তা/কর্মচারীদের জন্য অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা এবং জিআর এস সফটওয়্যার বিষয়ক প্রশিক্ষণ/কর্মশালা/ সেমিনার আয়োজন (শুধু ১ম অর্ধবার্ষিকিতে একটি) ১.২) অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা বিষয়ে চেকহোল্ডারদের সমন্বয়ে অবহিতকরণ সভা আয়োজন (যেকোন ত্রৈমাসিকে আয়োজন করা যাবে)	১.২.১) প্রশিক্ষণ/কর্মশালা / সেমিনার আয়োজিত	৪	২	সংখ্যা	১	০				২	সংলাপ -৪		
				১.২.২) সভা আয়োজিত	৩	২	সংখ্যা	০	০					০	সংলাপ -৫	
সর্বমোট দাবীকৃত নম্বর: ১২																