

গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার  
শুল্ক রেয়াত ও প্রত্যর্পণ পরিদপ্তর  
চট্টগ্রাম সমিতি ভবন (৩য় ও ৬ষ্ঠ-৮ম তলা)  
৩২, তোপখানা রোড, ঢাকা-১০০০।  
www.dedo.gov.bd

## সিটিজেনস চার্টার

### অভিযোগ ব্যবস্থাপনা পদ্ধতি (GRS)

সেবা প্রাপ্তিতে অসন্তুষ্ট হলে দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার সঙ্গে যোগাযোগ করুন। তিনি সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে নিম্নোক্ত পদ্ধতিতে যোগাযোগ করে আপনার সমস্যা অবহিত করুন।

ক্র. নং	কখন যোগাযোগ করবেন	যোগাযোগের ঠিকানা	নিষ্পত্তির সময়সীমা
১	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	GRS ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তা নাম ও পদবি: ড. মোহাম্মদ তাজুল ইসলাম অতিরিক্ত পরিচালক ফোন: ০২-৪১০৫২২৯৫ ইমেইল: <a href="mailto:tazul1973@yahoo.com">tazul1973@yahoo.com</a> ওয়েব পোর্টাল: প্রতিষ্ঠানের ওয়েব পোর্টালের GRS লিঙ্ক	০১(এক) মাস
২	GRS ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	জনাব মোহাম্মদ আকবর হোসেন মহাপরিচালক টেলিফোন: ০২-৪১০৫২২৯৪ ই-মেইল: <a href="mailto:dg.dedo@yahoo.com">dg.dedo@yahoo.com</a>	০১(এক) মাস

### ৪) আপনার কাছে আমাদের প্রত্যাশা

ক্রমিক নং	
০১)	আইন ও বিধি দ্বারা নির্ধারিত নিয়মে আবেদন দাখিল করা
০২)	সম্পূর্ণভাবে পূরণকৃত আবেদন জমা প্রদান
০৩)	প্রত্যর্পণ কার্যক্রম সহযোগিতা করার জন্য একজন উপযুক্ত প্রতিনিধি প্রেরণ করা
০৪)	সাক্ষাতের জন্য নির্ধারিত সময়ে উপস্থিত থাকা