

৪) 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।

ক্রমিক নং	কখন যোগাযোগ করবেন	যোগাযোগের ঠিকানা	নিষ্পত্তির সময়সীমা
১	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	(GRS) ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তা নাম ও পদবিঃ জোবায়দা খানম উপ কমিশনার ফোনঃ ৮৩৯৬৭২৪ ইমেইলঃ cusappeal2@gmail.com	০৫ দিন
২	(GRS) ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	কমিশনার, কাস্টমস এক্সাইজ ও ভ্যাট (আপীল) কমিশনারেট, ঢাকা-২, ঢাকা।	০৩ দিন

৩) আপনার কাছে আমাদের প্রত্যাশা

ক্রমিক নং	প্রতিশ্রুতি/ কাজিত সেবা প্রাপ্তির লক্ষ্যে করণীয়
১	নির্ধারিত পদ্ধতিতে সম্পূর্ণভাবে পূরণকৃত আবেদন জমা প্রদান।
২	সঠিক মাধ্যমে প্রয়োজনীয় ফিস পরিশোধ করা।
৩	সাক্ষাতের জন্য নির্ধারিত সময়ের পূর্বেই উপস্থিত থাকা।
৪	যথাসময়ে মূলনতি ও দফাওয়ারী জবাব পাঠাতে হবে।
৫	শুনানীতে যথা সময়ে উপস্থিত থাকতে হবে, শুনানী বর্ধিত করনের মাধ্যমে অহেতুক কাল ক্ষেপন হতে বিরত থাকা।
৬	মামলা তামাদি না করা।
৮	মামলার তথ্য সহ উচ্চতর আদালতে মামলা পেডিং আছে কি না সে সম্পর্কিত তথ্য গোপন করে আবেদন না করা।
৯	অসম্পূর্ণ আপীল আবেদন দাখিল না করা।
১০	ষ্টেক হোল্ডারগণ যথাযথভাবে প্রস্তুত হয়ে আপীল কমিশনারেটে আপীল পেশ করবেন।