



গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার

(আর্থিক প্রতিষ্ঠান বিভাগ, অর্থ মন্ত্রণালয়)

বাংলাদেশ ইনসিওরেন্স একাডেমি

প্রধান কার্যালয় ৫৩, মহাখালী বা/এ, ঢাকা-১২১২।

ই-মেইল : bangladeshinsuranceacademy@gmail.com

ওয়েব সাইট : www.bia.gov.bd



অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত কর্মপরিকল্পনা, ২০২৪-২৫

কার্যক্রমের ক্ষেত্র	মান	কার্যক্রম	কর্মসম্পাদন সূচক	একক	কর্মসম্পাদন সূচকের মান	প্রকৃত অর্জন ২০২২-২৩	প্রকৃত অর্জন ২০২৩-২৪	লক্ষ্যমাত্রা ২০২৪-২৫					
								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	
প্রাতিষ্ঠানিক	১৫	[১.১] নির্দিষ্ট সময়ে জিআরএস সিস্টেমে, অফলাইন ও অন্যান্য মাধ্যমে প্রাপ্ত অভিযোগ ও আপিল নিষ্পত্তি	[১.১.১] অভিযোগ ও আপিল নিষ্পত্তিকৃত	%		(উক্ত সময়ে কোন অভিযোগ পাওয়া যায়নি)	(উক্ত সময়ে কোন অভিযোগ পাওয়া যায়নি)	৯০	৮০	৭০	৬০	-	
		[১.১.১] যদি কোন দপ্তর/সংস্থায় ১ম ত্রৈমাসিকে জিআরএস সিস্টেম বা অন্য কোনো মাধ্যমে কোনো অভিযোগ পাওয়া না যায়, সে সকল ক্ষেত্রে দপ্তর/ সংস্থা কর্তৃক ২য় ত্রৈমাসিক স্টেকহোল্ডারের সমন্বয়ে অবহিতকরণ সভা আয়োজন।	[১.১.১.১] স্টেকহোল্ডারের সমন্বয়ে সভা আয়োজিত	সংখ্যা	১২	১টি	২টি	১	-	-	-	-	-
		[১.২] অভিযোগ নিষ্পত্তি সংক্রান্ত মাসিক প্রতিবেদন ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে উর্দ্ধতন কর্তৃপক্ষ বরাবর প্রেরণ	[১.২.১] মাসিক প্রতিবেদন প্রেরিত	সংখ্যা	৩	১২	১২	৪	৩	২	১	-	-
সক্ষমতা বৃদ্ধি	১০	[২.১] নিজ অফিস ও আওতাধীন অফিসের কর্মকর্তা/কর্মচারীদের জন্য অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা এবং জিআরএস সফটওয়্যার বিষয়ক প্রশিক্ষণ/ কর্মশালা/ সেমিনার আয়োজন (শুধু ১ম অর্ধবার্ষিকীতে একটি)	[২.১.১] প্রশিক্ষণ/ কর্মশালা/ সেমিনার আয়োজিত	সংখ্যা	৫	২টি	২টি	১	-	-	-	-	
		[২.২] অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা বিষয়ে স্টেকহোল্ডারের সমন্বয়ে অবহিতকরণ সভা আয়োজন (যে কোন ত্রৈমাসিকে আয়োজন করা যাবে)	[২.২.১] সভা আয়োজিত	সংখ্যা	৫	২টি	২টি	১	-	-	-	-	

মোহাম্মদ হুমায়ুন কবির
ইন্সট্রাক্টর
ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তা
জিআরএস কমিটি

ইসরাত আরা বানু
লাইব্রেরিয়ান
বিকল্প ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তা
জিআরএস কমিটি

মো: শফিউল করিম খান
সচিব ও
সভাপতি
জিআরএস কমিটি