



গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার

আর্থিক প্রতিষ্ঠান বিভাগ, অর্থ মন্ত্রণালয়



জীবন বীমা কর্পোরেশন

(একমাত্র রাষ্ট্রীয় জীবন বীমা প্রতিষ্ঠান)

আইসিটি ডিভিশন

২৪, মতিঝিল বা/এ, ঢাকা-১০০০।

স্মারক নং- ৫৩.১৯.০০০০.৪০০.০৬.০০১.১৯.৪৩(১)

তারিখঃ ০৭ মার্চ, ২০২৪

বিষয়ঃ ডিজিটাল পদ্ধতিতে মরণোত্তর দাবী (একক বীমা) নিষ্পত্তি সংক্রান্ত কার্যক্রম চালুকরণ।

উপর্যুক্ত বিষয়ে জনানো যাচ্ছে যে, আর্থিক প্রতিষ্ঠান বিভাগের সচিব মহোদয় ২১ ডিসেম্বর, ২০২২ তারিখ জীবন বীমা কর্পোরেশনের 'ই-ইন্সুরেন্স সিস্টেম' উদ্বোধন করেন। তৎপ্রেক্ষিতে ২২ জানুয়ারি, ২০২৩ হতে ই-ইন্সুরেন্স সিস্টেম (আপগ্রেডেড অনলাইন ইন্সুরেন্স সিস্টেম)-এর মাধ্যমে কর্পোরেশনের কার্যক্রম সম্পাদন করা হচ্ছে। জীবন বীমা কর্পোরেশনের সম্মানিত বীমাগ্রাহকগণকে দ্রুত সময়ে এবং স্বচ্ছতার সাথে সেবা প্রদানের লক্ষ্যে অফিসসমূহে 'ই-ইন্সুরেন্স সিস্টেম' (আপগ্রেডেড সফটওয়্যার)-এর মাধ্যমে 'মরণোত্তর দাবী (একক বীমা) নিষ্পত্তি' সংক্রান্ত কার্যক্রম পাইলটিং হিসেবে সম্পন্ন হবে।

কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রমে কর্পোরেশনের স্বার্থে এ পত্র জারী করা হলো এবং যা অবিলম্বে কার্যকর হবে।

রেজিনা আখতার

জেনারেল ম্যানেজার (উপসচিব)

মোবাইল নং- ০১৯৭২১২৪৯০০

ইমেইল- ict@jbc.gov.bd

বিতরণ ও কার্যার্থে (জ্যেষ্ঠতার ভিত্তিতে নয়):

- ১) জেনারেল ম্যানেজার (সকল), জীবন বীমা কর্পোরেশন।
- ২) রিজিওনাল ইনচার্জ (সকল), জীবন বীমা কর্পোরেশন।
- ৩) কর্পোরেট ইনচার্জ (সকল), জীবন বীমা কর্পোরেশন।
- ৪) সেলস ইনচার্জ (সকল) জীবন বীমা কর্পোরেশন (অধীনস্থ সকল শাখা অফিসকে অবহিত করার অনুরোধসহ)।

সদয় অবগতির জন্য প্রেরণ করা হলো (জ্যেষ্ঠতার ক্রমানুসারে নয়):

- ১) সহকারী জেনারেল ম্যানেজার, অভ্যন্তরীণ অডিট ও পরিদর্শন বিভাগ, জীবন বীমা কর্পোরেশন।
- ২) ম্যানেজার ও বোর্ড সেক্রেটারী, বোর্ড এফ্যায়ার্স, জীবন বীমা কর্পোরেশন।
- ৩) পিএস টু ম্যানেজিং ডাইরেক্টর, জীবন বীমা কর্পোরেশন।

মন্ত্রণালয়/বিভাগের/ দপ্তরের নাম: অর্থ মন্ত্রণালয়/ আর্থিক প্রতিষ্ঠান বিভাগ/ জীবন বীমা কর্পোরেশন

ক) সেবা সংক্রান্ত তথ্যাদি:

বিষয়	তথ্যাদি
নির্বাচিত সেবার নাম	ডিজিটাল পদ্ধতিতে মরণোত্তর দাবী (একক বীমা) নিষ্পত্তি।
সেবাটি সহজিকরণের যৌক্তিকতা	বর্তমানে মরণোত্তর দাবী ম্যানুয়ালী করা হচ্ছে, ডিজিটাল করা হলে কার্যক্রম সহজ হবে এবং গ্রাহক সুবিধা পাবে ও স্বচ্ছতা বৃদ্ধি পাবে।
বার্ষিক সেবা গ্রহণকারীর সংখ্যা	৮৩৪
সেবা প্রাপ্তিতে প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	১. আবেদনের কপি ২. মূল বীমা দলিল ৩. মৃত্যুর আইনানুগ সনদপত্র ৪. উত্তরাধিকারী নির্ধারিত সনদপত্র ৫. নমিনী/ উত্তরাধিকারীগণের ব্যাংক হিসাব নম্বর ও চেক ফটোকপি ৬. এনআইডি / জন্ম নিবন্ধন ৭. দাবী ফরম

খ) বিদ্যমান সেবা প্রদান প্রক্রিয়া বিশ্লেষণ

সেবা প্রদানের ধাপ	কার্যক্রম	প্রতি ধাপের সময় (দিন/ঘণ্টা/মিনিট)	সম্পৃক্ত জনবল (পদবি)
ধাপ-১	নমিনী বা তার পক্ষে যেকোনো ব্যক্তি কর্তৃক (মৃত্যু সনদ সহ) মৃত্যু দাবীর জন্য আবেদন ডকেট নাম্বারসহ রেজিস্টারে অন্তর্ভুক্ত করে সংশ্লিষ্ট বিভাগে প্রেরণ।	১ দিন	চতুর্থ শ্রেণী কর্মচারী
ধাপ-২	আবেদনপত্র প্রাপ্তির পর রেকর্ড রুম হতে সংশ্লিষ্ট ফাইল এর চাহিদা প্রেরণ।	১ দিন	জুনিয়র অফিসার / উচ্চমান সহকারী
ধাপ-৩	রেকর্ড রুম হতে সংশ্লিষ্ট ফাইল প্রেরণ।	১ দিন	চতুর্থ শ্রেণী কর্মচারী
ধাপ-৪	সেবা বিভাগ হতে সংশ্লিষ্ট বীমাপত্রের প্রিমিয়াম পরিশোধের লেজারের চাহিদা প্রেরণ।	১ দিন	জুনিয়র অফিসার / উচ্চমান সহকারী
ধাপ-৫	সেবা বিভাগ হতে সংশ্লিষ্ট বীমাপত্রের প্রিমিয়াম পরিশোধের লেজার প্রেরণ।	১ দিন	সহকারী ম্যানেজার/জুনিয়র অফিসার
ধাপ-৬	ঋণ বিভাগ (যদি বীমাগ্রহীতা সংশ্লিষ্ট বীমাপত্রের অনুকূলে ঋণ গ্রহণ করে থাকেন) হতে সংশ্লিষ্ট বীমাপত্রের ঋণ লেজারের চাহিদা প্রেরণ।	১ দিন	জুনিয়র অফিসার / উচ্চমান সহকারী
ধাপ-৭	সংশ্লিষ্ট বীমাপত্রের ঋণের লেজার প্রেরণ।	১ দিন	সহকারী ম্যানেজার/জুনিয়র অফিসার
ধাপ-৮	বিভিন্ন বিভাগ হতে প্রাপ্ত তথ্যাদি পরীক্ষা এবং মৃত্যু দাবী হিসাবকরণ।	১ দিন	জুনিয়র অফিসার / উচ্চমান সহকারী
ধাপ-৯	দাবী প্রদানযোগ্য না হলে নমিনীকে ব্যাখ্যাসহ সমবেদনামূলক পত্র প্রেরণ অথবা দাবী গৃহীত হলে নমিনীকে দাবী প্রাপ্তি ফরম ও ডকুমেন্টস এর লিস্টসহ সমবেদনামূলক পত্র প্রেরণ।	১ দিন	ম্যানেজার / ডেঃ ম্যানেজার

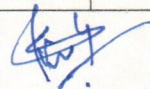
৪

৫

৬

ধাপ-১০	নমিনী কর্তৃক প্রয়োজনীয় ডকুমেন্টসসহ দাবী ফরম দাখিল	১ দিন	জুনিয়র অফিসার / উচ্চমান সহকারী
ধাপ-১১	দাবী ফরম যাচাইকরণ, দাবী নম্বর প্রদান ও দাবীর পরিমাণ হিসাব করা।	১ দিন	জুনিয়র অফিসার / উচ্চমান সহকারী
ধাপ-১২	দাবীর তথ্যাদির সারসংক্ষেপসহ ডাক্তারের মতামত গ্রহণের জন্য ডাক্তারের নিকট প্রেরণ।	১ দিন	ম্যানেজার – দাবী বিভাগ
১৩	ডাক্তারের মতামতসহ ফাইল সংশ্লিষ্ট বিভাগে প্রেরণ।	১ দিন	সংশ্লিষ্ট ডাক্তার
ধাপ-১৪	রিজিওনাল অফিসের আর্থিক ক্ষমতার মধ্যে হলে দাবী কমিটিতে উপস্থাপন অন্যথায় প্রধান কার্যালয়ে প্রেরণ।	১ দিন	ম্যানেজার – দাবী বিভাগ
ধাপ-১৫	রিজিওনাল অফিসের আর্থিক ক্ষমতার মধ্যে হলে রিজিওনাল অফিসের দাবী কমিটির সুপারিশ প্রদান (দাবী বাতিল/দাবীতদন্ত/দাবী প্রদান)	১ দিন	রিজিওনাল দাবী কমিটি (রিজিওনাল-ইন-চার্জ এর সভাপতিত্বে)
ধাপ-১৬	কমিটির সুপারিশ অনুযায়ী দাবী প্রদান/দাবী বাতিল/ তদন্ত করার সিদ্ধান্ত হলে উক্ত প্রস্তাব অনুমোদনের জন্য কর্তৃপক্ষের নিকট উপস্থাপন।	১ দিন	জুনিয়র অফিসার-দাবী বিভাগ
ধাপ-১৭	প্রস্তাব অনুমোদনের জন্য কর্তৃপক্ষের নিকট উপস্থাপন।	১ দিন	ডে. ম্যানেজার -দাবী বিভাগ
ধাপ-১৮	প্রস্তাব অনুমোদনের জন্য কর্তৃপক্ষের নিকট উপস্থাপন।	একই দিন	ম্যানেজার -দাবী বিভাগ
ধাপ-১৯	প্রস্তাব অনুমোদনের জন্য কর্তৃপক্ষের নিকট উপস্থাপন।	একই দিন	এজিএম/ ডিজিএম
ধাপ-২০	কর্তৃপক্ষের অনুমোদন	১ দিন	রিজিওনাল-ইন-চার্জ
ধাপ-২১	কর্তৃপক্ষের অনুমোদন মোতাবেক দাবী বাতিল সিদ্ধান্তের জন্য প্রধান কার্যালয়ে প্রেরণ।	১ দিন	ম্যানেজার-দাবী বিভাগ
ধাপ-২২	কর্তৃপক্ষের অনুমোদন মোতাবেক দাবী তদন্তের সিদ্ধান্ত হলে তদন্ত কর্মকর্তাকে পত্র মারফত জানিয়ে দেয়া হয়।	১ দিন	ম্যানেজার-দাবী বিভাগ
ধাপ-২৩	তদন্ত কর্মকর্তা কর্তৃক রিপোর্ট দাখিল	১৫ দিন	তদন্ত কর্মকর্তা
ধাপ-২৪	দাখিলকৃত প্রতিবেদন দাবী কমিটিতে উপস্থাপন	১ দিন	জেও, ডিএম, ম্যা
ধাপ-২৫	দাবী কমিটিতে আলোচনা এবং সুপারিশ প্রদান	৭ দিন	রিজিওনাল দাবী কমিটি
ধাপ-২৬	কমিটির সুপারিশ অনুযায়ী দাবী প্রদান/বাতিল হলে অনুমোদনের জন্য পুনরায় কর্তৃপক্ষের নিকট উপস্থাপন	২ দিন	জুনিয়র অফিসার-দাবী বিভাগ
ধাপ-২৭	অনুমোদনের জন্য পুনরায় কর্তৃপক্ষের নিকট উপস্থাপন	১ দিন	ডে. ম্যানেজার -দাবী বিভাগ
ধাপ-২৮	অনুমোদনের জন্য পুনরায় কর্তৃপক্ষের নিকট উপস্থাপন	একই দিন	ম্যানেজার-দাবী বিভাগ
ধাপ-২৯	অনুমোদনের জন্য পুনরায় কর্তৃপক্ষের নিকট উপস্থাপন	একই দিন	এজিএম/ ডিজিএম
ধাপ-৩০	কর্তৃপক্ষের অনুমোদন	১ দিন	রিজিওনাল-ইন-চার্জ
ধাপ-৩১	কর্তৃপক্ষের অনুমোদন মোতাবেক দাবী বাতিল সিদ্ধান্তের জন্য প্রধান কার্যালয়ে প্রেরণ।	১ দিন	ম্যানেজার-দাবী বিভাগ
ধাপ-৩২	দাবী প্রদানের সিদ্ধান্তের ক্ষেত্রে রিজিওনাল অফিস কর্তৃক দাবীর নির্বাহী রশিদ ইস্যু এবং প্রেরণ।	১ দিন	ম্যানেজার / ডেঃ ম্যানেজার-রিজিওনাল দাবী বিভাগ
ধাপ-৩৩	স্বাক্ষী ও প্রত্যয়নসহ পূরণকৃত নির্বাহী রশিদ প্রাপ্তির পর চেক প্রদানের অনুমোদনের জন্য উপস্থাপন।	১ দিন	জেও
ধাপ-৩৪	চেক প্রদানের অনুমোদনের জন্য উপস্থাপন।	একই দিন	ডিএম
ধাপ-৩৫	কর্তৃপক্ষের অনুমোদন	১ দিন	ম্যা/এজিএম/ডিজিএম/

৪১





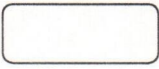

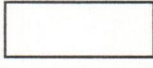



			রিজিওনাল-ইন-চার্জ
ধাপ-৩৬	প্রাপ্ত অনুমোদনের পর চেক ইস্যুকরণ ও দাবী বিভাগে প্রেরণ।	১ দিন	ম্যানেজার-হিসাব বিভাগ
ধাপ-৩৭	দাবী বিভাগ চেকটি সংশ্লিষ্ট ব্যাংকে প্রেরণ এবং নমিনীকে অবহিতকরণ।	১ দিন	ম্যানেজার-দাবী বিভাগ
ধাপ-৩৮	রিজিওনাল অফিস থেকে প্রাপ্ত দাবীসমূহ প্রধান কার্যালয়ের ডাক্তারের মতামত গ্রহণের জন্য ডাক্তারের নিকট প্রেরণ।	১ দিন	ম্যানেজার- কে.দা.বি.
ধাপ-৩৯	ডাক্তারের মতামতসহ ফাইল সংশ্লিষ্ট বিভাগে প্রেরণ।	১ দিন	ডাক্তার- প্রধান কার্যালয়
ধাপ-৪০	ডাক্তারের মতামত গ্রহণপূর্বক তার সারসংক্ষেপসহ দাবী কমিটিতে উপস্থাপন	৭ দিন	ম্যানেজার- কে.দা.বি.
ধাপ-৪১	দাবী কমিটির সুপারিশ প্রদান (দাবী বাতিল/দাবী তদন্ত দাবী প্রদান)	৩ দিন	কেন্দ্রীয় দাবী কমিটি (জিএম, ডিজিএম, এজিএম, ম্যা -২,)
ধাপ-৪২	কমিটির সুপারিশ অনুমোদনের জন্য কর্তৃপক্ষের নিকট উপস্থাপন	১ দিন	জেও
ধাপ-৪৩	অনুমোদনের জন্য কর্তৃপক্ষের নিকট উপস্থাপন	১ দিন	ডিএম
ধাপ-৪৪	অনুমোদনের জন্য কর্তৃপক্ষের নিকট উপস্থাপন	একই দিন	ম্যানেজার
ধাপ-৪৫	অনুমোদনের জন্য কর্তৃপক্ষের নিকট উপস্থাপন	একই দিন	এজিএম / ডিজিএম
ধাপ-৪৬	অনুমোদনের জন্য কর্তৃপক্ষের নিকট উপস্থাপন	একই দিন	জিএম
ধাপ-৪৭	কর্তৃপক্ষের অনুমোদন	১ দিন	ব্যবস্থাপনা পরিচালক
ধাপ-৪৮	কর্তৃপক্ষের সিদ্ধান্ত সংশ্লিষ্ট রিজিওনাল অফিসকে অবগতকরণ।	১ দিন	ম্যানেজার / ডেঃ ম্যানেজার
ধাপ-৪৯	দাবী বাতিলের সিদ্ধান্ত রিজিওনাল অফিস ধাপ-৯ অনুযায়ী নমিনীকে অবহিতকরণ।	১ দিন	ম্যানেজার / ডেঃ ম্যানেজার
ধাপ-৫০	দাবী প্রদানের সিদ্ধান্তের ক্ষেত্রে রিজিওনাল অফিস কর্তৃক ধাপ-৩২ হতে ধাপ-৩৭ অনুসরণপূর্বক ব্যবস্থা গ্রহণ।	৫ দিন	ম্যানেজার / ডেঃ ম্যানেজার- রিজিওনাল অফিস
ধাপ-৫১	কর্তৃপক্ষের অনুমোদন মোতাবেক দাবী তদন্তের সিদ্ধান্ত হলে তদন্ত কর্মকর্তাকে পত্র মারফত জানিয়ে দেয়া হয়।	১ দিন	ম্যানেজার-কেন্দ্রীয় দাবী বিভাগ
ধাপ-৫২	তদন্ত কর্মকর্তা কর্তৃক তদন্ত শেষে প্রতিবেদন দাখিল	১৫ দিন	তদন্ত কর্মকর্তা
ধাপ-৫৩	দাখিলকৃত প্রতিবেদন দাবী কমিটিতে উপস্থাপন	১ দিন	ম্যানেজার-কেন্দ্রীয় দাবী বিভাগ
ধাপ-৫৪	দাবী কমিটিতে আলোচনা এবং সুপারিশ প্রদান	২ দিন	দাবী কমিটি (৫)
ধাপ-৫৫	কমিটির সুপারিশ (দাবী পরিশোধ/দাবী বাতিল) অনুমোদনের জন্য পুনরায় কর্তৃপক্ষের নিকট উপস্থাপন	১ দিন	জেও
ধাপ-৫৬	কমিটির সুপারিশ অনুমোদনের জন্য পুনরায় কর্তৃপক্ষের নিকট উপস্থাপন	একই দিন	ডিএম
ধাপ-৫৭	কমিটির সুপারিশ অনুমোদনের জন্য পুনরায় কর্তৃপক্ষের নিকট উপস্থাপন	একই দিন	ম্যা
ধাপ-৫৮	কমিটির সুপারিশ অনুমোদনের জন্য পুনরায় কর্তৃপক্ষের নিকট উপস্থাপন	একই দিন	এজিএম/ ডিজিএম
ধাপ-৫৯	কমিটির সুপারিশ অনুমোদনের জন্য পুনরায় কর্তৃপক্ষের	একই দিন	জিএম

Sh

E

	নিকট উপস্থাপন		
ধাপ-৬০	কর্তৃপক্ষের অনুমোদন	১ দিন	ব্যবস্থাপনা পরিচালক
ধাপ-৬১	কর্তৃপক্ষের সিদ্ধান্ত সংশ্লিষ্ট রিজিওনাল অফিসকে অবগতকরণ।	২ দিন	ম্যানেজার / ডেঃ ম্যানেজার-কে.দা.বি.
ধাপ-৬২	দাবী বাতিলের সিদ্ধান্ত রিজিওনাল অফিস ধাপ-৯ অনুযায়ী নমিনীকে অবহিতকরণ।	১ দিন	ম্যানেজার / ডেঃ ম্যানেজার-রিজিওনাল অফিস
ধাপ-৬৩	দাবী প্রদানের সিদ্ধান্তের ক্ষেত্রে রিজিওনাল অফিস কর্তৃক ধাপ-৩২ হতে ধাপ-৩৭ অনুসরণপূর্বক ব্যবস্থা গ্রহণ।	৫ দিন	ম্যানেজার / ডেঃ ম্যানেজার-রিজিওনাল অফিস
ধাপ-৬৪	দাবী বাতিলের পর নমিনী দাবী পুনঃ বিবেচনার জন্য (Ex gratia) আবেদন সরাসরি প্রধান কার্যালয়/রিজিওনাল অফিসে করেন। আবেদন রিজিওনাল অফিসে করলে ধাপ নং ১৪ অনুযায়ী প্রধান কার্যালয়ে প্রেরণ।	২ দিন	ম্যানেজার -রিজিওনাল অফিস
ধাপ-৬৫	প্রধান কার্যালয় দাবী পুনঃ বিবেচনার জন্য (Ex gratia) আবেদন ধাপ নং ৪২ হতে ধাপ নং ৪৮ অনুসরণপূর্বক ব্যবস্থা গ্রহণ।	৪ দিন	ম্যানেজার-কে.দা.বি.
ধাপ-৬৬	দাবী পুনঃ বিবেচনার জন্য (Ex gratia) আবেদন বাতিল হলে রিজিওনাল অফিস ধাপ-৯ অনুযায়ী নমিনীকে অবহিতকরণ।	১ দিন	ম্যানেজার / ডেঃ ম্যানেজার-রিজিওনাল অফিস
ধাপ-৬৭	দাবী প্রদানের সিদ্ধান্তের ক্ষেত্রে রিজিওনাল অফিস কর্তৃক ধাপ-৩২ হতে ধাপ-৩৭ অনুসরণপূর্বক ব্যবস্থা গ্রহণ।	৫ দিন	ম্যানেজার / ডেঃ ম্যানেজার-রিজিওনাল অফিস

গ) প্রসেস ম্যাপে ব্যবহৃত প্রতীকসমূহ

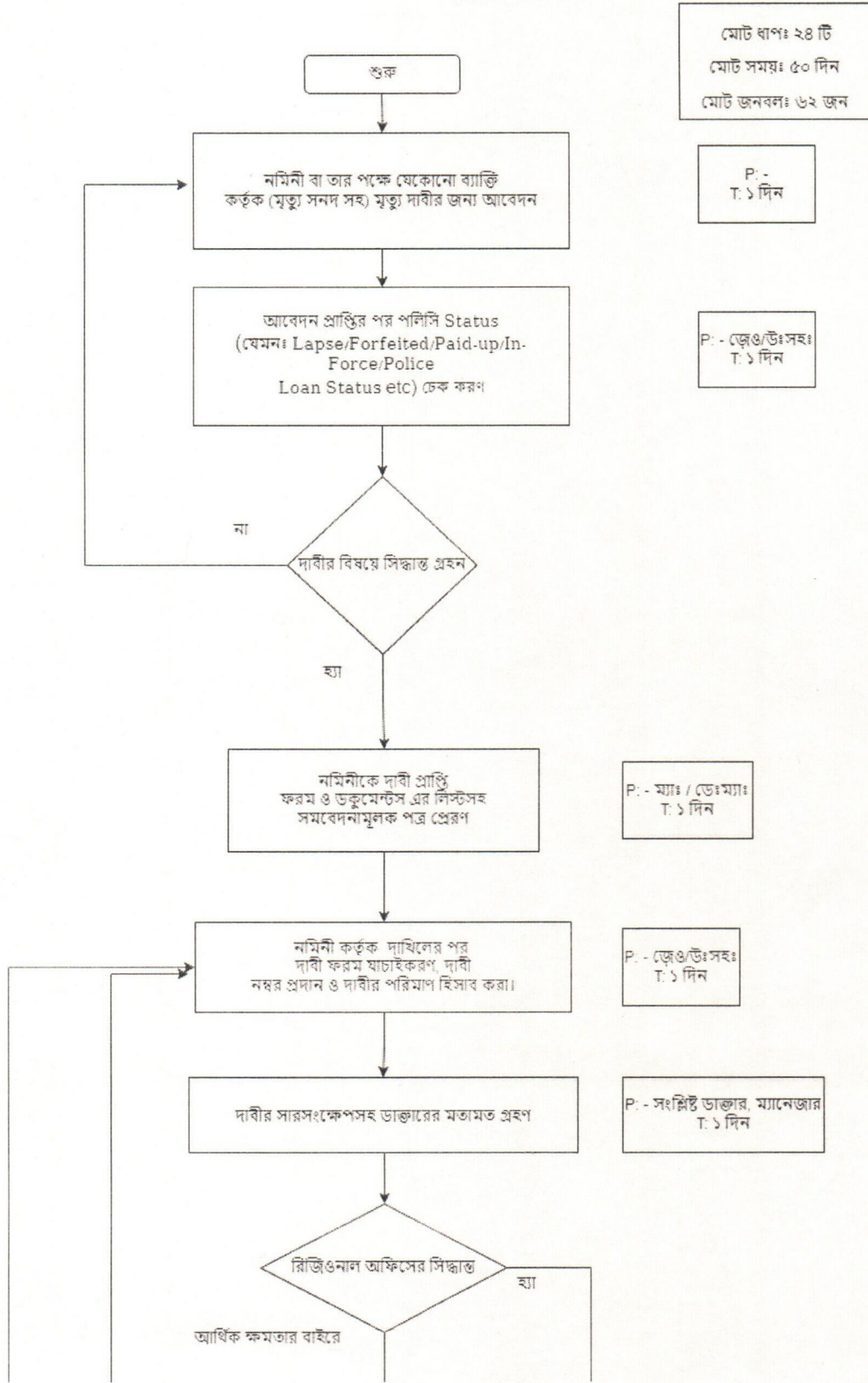
চিহ্ন	বিবরণ
	গোলাকৃত আয়তক্ষেত্র (Rounded Rectangle) চিহ্নটি প্রসেসের শুরু বা শেষ ধাপ বুঝাতে ব্যবহৃত হয়।
	ডায়মন্ড চিহ্ন প্রসেসের সিদ্ধান্ত গ্রহণের ধাপ বুঝাতে ব্যবহৃত হয়। এই চিহ্নের ভিতর যে বিষয়ে সিদ্ধান্ত গ্রহণ করা হবে তা সংক্ষিপ্তাকারে উল্লেখ করতে হয়।
	আয়তকার চিহ্ন সেবা প্রদান প্রক্রিয়ার সাধারণ ধাপ বুঝাতে ব্যবহৃত হয়। এই চিহ্নের ভিতর ঐ ধাপের কার্যক্রম সংক্ষিপ্তাকারে উল্লেখ করতে হয়।
	তীর চিহ্নটি এক ধাপ থেকে পরবর্তী ধাপের প্রবাহ বা দিক প্রদর্শনের জন্য ব্যবহৃত হয়।
	চিহ্নটি সেবা প্রক্রিয়ার কোনো নির্দিষ্ট ধাপে ডকুমেন্ট সংযোজিত থাকা বোঝাতে ব্যবহৃত হয়।
	বর্গযুক্ত বৃত্তটি সংযোগ বিন্দু (Connector) বুঝাতে ব্যবহৃত হয়। কোন সেবার প্রসেস ম্যাপ এক পৃষ্ঠায় সংকুলান না হলে এটি ব্যবহার করা হয়।
P:	প্রতিটি ধাপের পাশে ক্রিয়া/কার্য সম্পাদনকারী ব্যক্তি/ব্যক্তিবর্গের পদবি উল্লেখ করতে হবে। সেক্ষেত্রে পদবি লেখার পূর্বে এই চিহ্নটি দিতে হবে।
T:	প্রতিটি ধাপের পাশে ঐ ধাপের কার্য সম্পাদনে প্রারম্ভ থেকে সমাপ্তি পর্যন্ত যে সময় লাগে তা উল্লেখ করতে হবে। সেক্ষেত্রে সময় উল্লেখের পূর্বে এই চিহ্নটি দিতে হবে।

8h

8h

8h

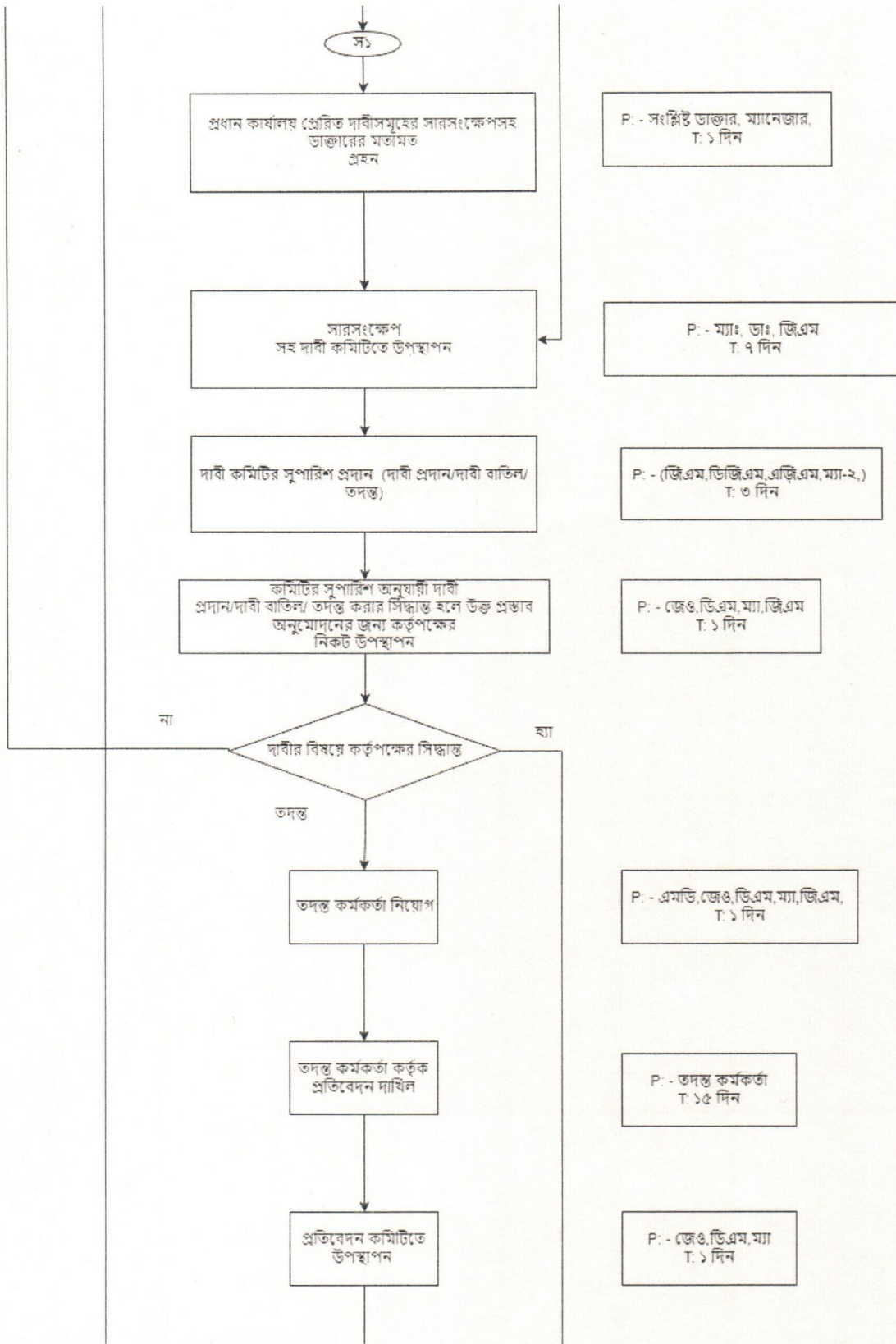
ঘ) বিদ্যমান প্রসেস ম্যাপ (Process Map)



SL

৫৭

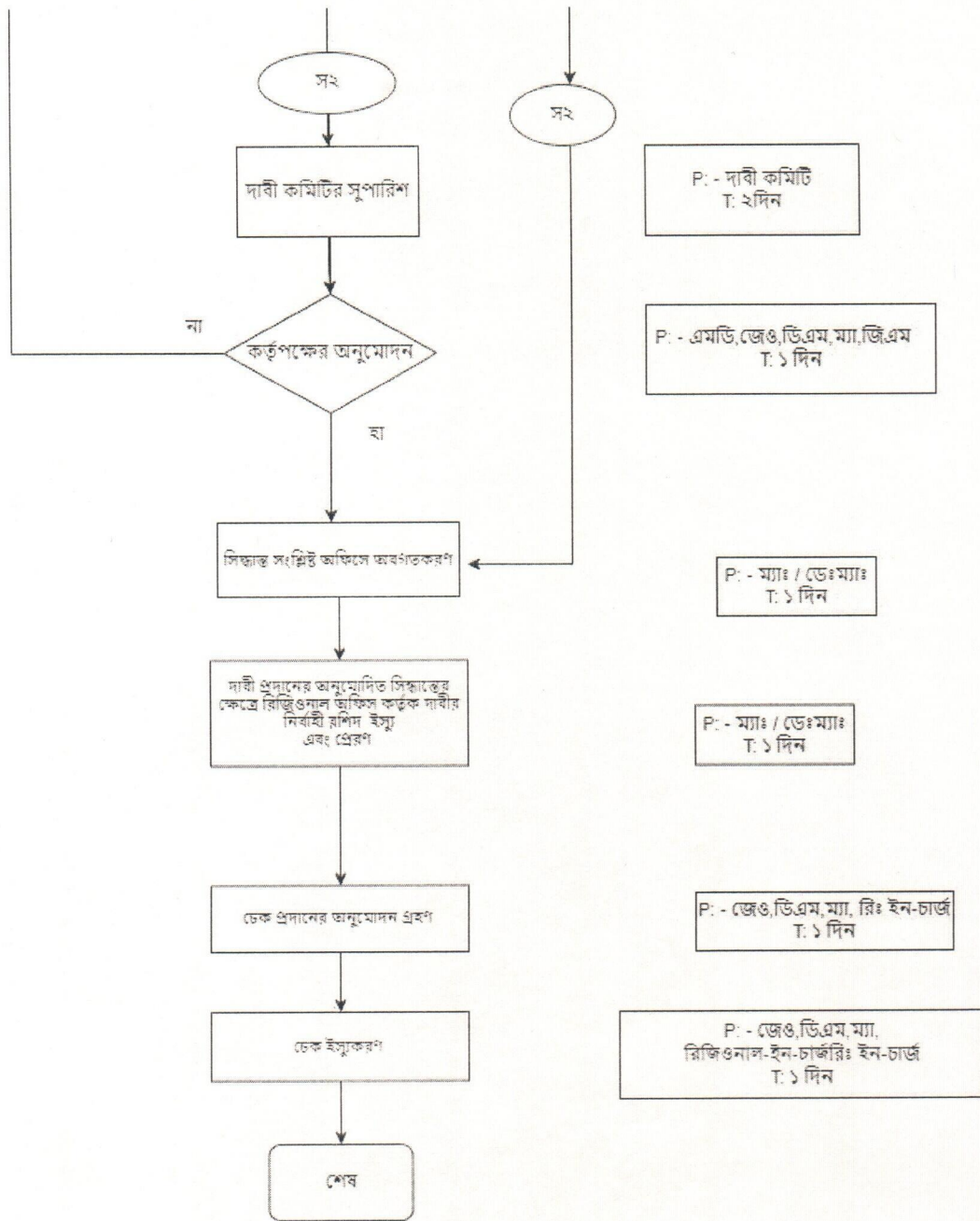
৫৯



Sh

*[Handwritten signature]*

R.



৪৬

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten mark]*

৬) সেবাগ্রহীতা কর্তৃক আবেদনের সাথে দাখিলকৃত কাগজপত্র এবং দপ্তর কর্তৃক ব্যবহৃত সেবা সংশ্লিষ্ট রেজিস্টার ও কাগজপত্রের তালিকা নিম্নোক্ত ছকে লিপিবদ্ধ করতে হবে:

সেবাগ্রহীতা কর্তৃক দাখিলীয় কাগজপত্র	অফিস কর্তৃক ব্যবহৃত কাগজপত্র
১. আবেদনের কপি ২. মূল বীমা দলিল ৩. মৃত্যুর আইনানুগ সনদপত্র ৪. উত্তরাধিকারী নির্ধারিত সনদপত্র ৫. নমিনী/ উত্তরাধিকারীগণের ব্যাংক হিসাব নম্বর ও চেক ফটোকপি ৬. এনআইডি ৭. দাবী ফরম ৮. নির্বাহী রশিদ	১. নির্বাহী রশিদ ২. দাবী ফরম ৩. প্রিমিয়াম লেজার ৪. তদন্ত প্রতিবেদন (প্রয়োজ্য ক্ষেত্রে)

৮) বিদ্যমান সমস্যা সমাধানে ক্যাটাগরিভিত্তিক প্রস্তাবনা:

ক্ষেত্র	সমস্যার বর্ণনা	সমাধানের প্রস্তাবনা
১। আবেদনপত্র/ ফরম/ফরম্যাট/প্রত্যয়নপত্র/রিপোর্ট রেজিস্টার	মৃত্যু দাবী প্রাপ্তির ক্ষেত্রে আবেদন পত্র দাখিল আবশ্যিক; নির্ধারিত কোন আবেদন ফর্ম নেই। তাছাড়া তদন্ত প্রতিবেদনের নির্ধারিত ফরমেট নাই।	সুনির্দিষ্ট ও সংক্ষিপ্ত তথ্য সম্বলিত আবেদন পত্র ও তদন্ত প্রতিবেদনের ফরম্যাট তৈরি।
২। আবেদন পত্রের সঙ্গে দাখিলীয় কাগজপত্রের সংখ্যা বিশ্লেষণ (নাগরিক ও দাপ্তরিক)	-	-
৩। আবেদন দাখিল/গ্রহণ	ম্যানুয়েল পদ্ধতিতে	On-line-এ আবেদন পত্র দাখিলের Option/ব্যবস্থা তৈরি।
৪। সেবার ধাপ (শুধু যে ধাপ/ধাপসমূহে সমস্যা তার ক্রম উল্লেখ করা)		
৫। সম্পূর্ণ জনবল স্বাক্ষরকারী/অনুমোদনকারী	৬২	৫৩
৬। সেবা সহজিকরণের ঝুঁকি		
৭। মধ্যস্থতভোগী	অনেক সময় তৃতীয় পক্ষের সাহায্য নেয়া হয়।	ডিজিটাইজ হলে তৃতীয় পক্ষের সম্পূর্ণতা ছাড়াই সেবা নিশ্চিত করা সম্ভব হবে।
৮। একাধিক সঙ্কস্থার সংশ্লিষ্টতা	মরণোত্তর দাবীর সিদ্ধান্ত গ্রহণের ক্ষেত্রে কিছু প্রতিষ্ঠান থেকে তথ্য সংগ্রহ অত্যাবশ্যিক হয়ে পড়ে। অনেক সময় যথাযথভাবে ও সময়মত তথ্য পাওয়া যায়না। এমনকি কিছু কিছু ক্ষেত্রে তথ্য পাওয়া সম্ভব হয়না।	সংশ্লিষ্ট সংস্থার দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার বরাবরে মোলায়েম ও সৌহার্দপূর্ণ ভাষায় কর্পোরেশনের চাহিদাপত্র প্রেরণ/হস্তান্তর করতে হবে। তথ্য সংগ্রহকারী কর্মকর্তা/তদন্ত কর্মকর্তার উপস্থিত

৪৮

৪৯

৫০

		বুদ্ধি ও ব্যক্তিগত কৌশল প্রয়োগ করতে হবে।
৯। আইন/বিধি/ প্রজ্ঞাপন ইত্যাদি		
১০। অবকাঠামো		সফটওয়্যার, সার্ভার প্রয়োজন
১১। রেকর্ড/তথ্য সংরক্ষণ	বীমা গ্রহণকালে প্রদত্ত তথ্যসহ সকল তথ্য সম্বলিত প্রত্যেক গ্রাহকের পৃথক নথি রেকর্ড রুম-এ সংরক্ষিত থাকে।	ডিজিটাইজ হলে প্রয়োজনীয় ডকুমেন্ট স্কেন করে সার্ভারে গ্রাহক ভিত্তিক রেকর্ড রাখা সম্ভব হবে এবং দ্রুত সেবা প্রদান করা সম্ভব হবে।
১২। অন্যান্য	রেকর্ড রুম এবং দাবি বিভাগ অনেক ক্ষেত্রে একই ফ্লোরে না থাকা, সংশ্লিষ্ট বীমার ডকুমেন্টস হারিয়ে যাওয়া, নষ্ট হওয়ার ঝুঁকি।	ডিজিটাল পদ্ধতিতে তথ্য সংরক্ষিত থাকলে তথ্যের নিরাপত্তা নিশ্চিত হবে।

ছ) তুলনামূলক বিশ্লেষণ (বিদ্যমান ও প্রস্তাবিত পদ্ধতির ধাপভিত্তিক তুলনা):

সেবা প্রদানের ধাপ	কার্যক্রম	প্রস্তাবিত প্রসেস ম্যাপের ধাপ	প্রস্তাবিত ধাপের বর্ণনা
ধাপ-১	নমিনী বা তার পক্ষে যেকোনো ব্যক্তি কর্তৃক (মৃত্যু সনদ সহ) মৃত্যু দাবীর জন্য আবেদন ডকেট নাম্বারসহ রেজিস্টারে অন্তর্ভুক্ত করে সংশ্লিষ্ট বিভাগে প্রেরণ।	ধাপ-১	ওয়েব সাইটের মাধ্যমে অনলাইনে আবেদন অথবা ম্যানুয়ালি আবেদন আপলোড
ধাপ-২	আবেদনপত্র প্রাপ্তির পর রেকর্ড রুম হতে সংশ্লিষ্ট ফাইল এর চাহিদা প্রেরণ।	ধাপ-২	প্রয়োজন নাই
ধাপ-৩	রেকর্ড রুম হতে সংশ্লিষ্ট ফাইল প্রেরণ।	ধাপ-৩	প্রয়োজন নাই
ধাপ-৪	সেবা বিভাগ হতে সংশ্লিষ্ট বীমাপত্রের প্রিমিয়াম পরিশোধের লেজারের চাহিদা প্রেরণ।	ধাপ-৪	প্রয়োজন নাই
ধাপ-৫	সেবা বিভাগ হতে সংশ্লিষ্ট বীমাপত্রের প্রিমিয়াম পরিশোধের লেজার প্রেরণ।	ধাপ-৫	প্রয়োজন নাই
ধাপ-৬	ঋণ বিভাগ ( যদি বীমাগ্রহীতা সংশ্লিষ্ট বীমাপত্রের অনুকূলে ঋণ গ্রহণ করে থাকেন ) হতে সংশ্লিষ্ট বীমাপত্রের ঋণ লেজারের চাহিদা প্রেরণ।	ধাপ-৬	প্রয়োজন নাই
ধাপ-৭	সংশ্লিষ্ট বীমাপত্রের ঋণের লেজার প্রেরণ।	ধাপ-৭	প্রয়োজন নাই
ধাপ-৮	বিভিন্ন বিভাগ হতে প্রাপ্ত তথ্যাদি পরীক্ষা এবং মৃত্যু দাবী হিসাবকরণ।	ধাপ-৮	প্রয়োজন নাই, অনলাইনে হিসাব সম্পন্ন হবে
ধাপ-৯	দাবী প্রদানযোগ্য না হলে নমিনীকে ব্যাখ্যাসহ সমবেদনামূলক পত্র প্রেরণ অথবা দাবী গৃহীত	ধাপ-৯	অনলাইনের আবেদনের প্রেক্ষিতে ডিজিটাল রেকর্ড রুমের মাধ্যমে

Sh

Sh

Sh

	হলে নমিনীকে দাবী প্রাপ্তি ফরম ও ডকুমেন্টস এর লিস্টসহ সমবেদনামূলক পত্র প্রেরণ।		পলিসি স্ট্যাটাস চেক পূর্বক দাবী প্রদানযোগ্য না হলে আবেদনরীকে অনলাইনের মাধ্যমে তাৎক্ষনিক সমবেদনামূলক পত্র প্রেরণ অথবা দাবী গৃহীত হলে অনলাইনের মাধ্যমে নমিনীকে ডকুমেন্টস এর লিস্টসহ সমবেদনামূলক পত্র প্রেরণ এবং একই সাথে লোন আছে কিনা তা যাচাইকরণ
ধাপ-১০	নমিনী কর্তৃক প্রয়োজনীয় ডকুমেন্টসসহ দাবী ফরম দাখিল	ধাপ-১০	নমিনী কর্তৃক প্রয়োজনীয় ডকুমেন্টসসহ অনলাইনের মাধ্যমে দাবী ফরম দাখিল অথবা ম্যানুয়ালি আপলোড
ধাপ-১১	দাবী ফরম যাচাইকরণ, দাবী নম্বর প্রদান ও দাবীর পরিমাণ হিসাব করা।	ধাপ-১১	প্রয়োজন নাই
ধাপ-১২	দাবীর তথ্যাদির সারসংক্ষেপসহ ডাক্তারের মতামত গ্রহণের জন্য ডাক্তারের নিকট প্রেরণ।	ধাপ-১২	ডিজিটাল পদ্ধতিতে রিজিওনাল অফিসের ডাক্তার মতামত প্রদান করবেন।
ধাপ-১৩	ডাক্তারের মতামতসহ ফাইল সংশ্লিষ্ট বিভাগে প্রেরণ।	ধাপ-১৩	ডিজিটাল পদ্ধতিতে রিজিওনাল অফিসের ডাক্তার মতামত প্রদান করবেন।
ধাপ-১৪	রিজিওনাল অফিসের আর্থিক ক্ষমতার মধ্যে হলে দাবী কমিটিতে উপস্থাপন অন্যথায় প্রধান কার্যালয়ে প্রেরণ।	ধাপ-১৪	ডিজিটাল পদ্ধতিতে সংশ্লিষ্ট রিজিওনাল অফিসের কমিটিতে উপস্থাপন অথবা প্রধান কার্যালয়ে প্রেরণ
ধাপ-১৫	রিজিওনাল অফিসের আর্থিক ক্ষমতার মধ্যে হলে রিজিওনাল অফিসের দাবী কমিটির সুপারিশ প্রদান (দাবী বাতিল/দাবীতদন্ত/দাবী প্রদান)	ধাপ-১৫	ডিজিটাল পদ্ধতিতে রিজিওনাল অফিসের কমিটির সুপারিশ গ্রহন।
ধাপ-১৬	কমিটির সুপারিশ অনুযায়ী দাবী প্রদান/দাবী বাতিল/ তদন্ত করার সিদ্ধান্ত হলে উক্ত প্রস্তাব অনুমোদনের জন্য কর্তৃপক্ষের নিকট উপস্থাপন।	ধাপ-১৬	ডিজিটাল পদ্ধতিতে অনুমোদনের জন্য কর্তৃপক্ষের নিকট উপস্থাপন।
ধাপ-১৭	প্রস্তাব অনুমোদনের জন্য কর্তৃপক্ষের নিকট উপস্থাপন।	ধাপ-১৭	প্রয়োজন নেই
ধাপ-১৮	প্রস্তাব অনুমোদনের জন্য কর্তৃপক্ষের নিকট উপস্থাপন।	ধাপ-১৮	ধাপ-১৭ ধাপ-১৮ এর সাথে একত্রিত (Merge) হবে।
ধাপ-১৯	প্রস্তাব অনুমোদনের জন্য কর্তৃপক্ষের নিকট উপস্থাপন।	ধাপ-১৯	তদন্ত কর্মকর্তা কর্তৃক তদন্ত শেষে প্রতিবেদন দাখিল
ধাপ-২০	কর্তৃপক্ষের অনুমোদন	ধাপ-২০	তদন্ত কর্মকর্তা নিয়োগের অফিস অর্ডার আপলোড দাখিলকৃত প্রতিবেদন দাবী কমিটিতে উপস্থাপন
ধাপ-২১	কর্তৃপক্ষের অনুমোদন মোতাবেক দাবী বাতিল সিদ্ধান্তের জন্য প্রধান কার্যালয়ে প্রেরণ।	ধাপ-২১	বাতিল সিদ্ধান্ত অনলাইনে প্রধান কার্যালয়ে প্রেরণ।
ধাপ-২২	কর্তৃপক্ষের অনুমোদন মোতাবেক দাবী তদন্তের সিদ্ধান্ত হলে তদন্ত কর্মকর্তাকে পত্র	ধাপ-২২	দাবী তদন্তের এর সিদ্ধান্ত তদন্ত কর্মকর্তাকে তাৎক্ষনিক এসএমএস

৪৮

৪৯

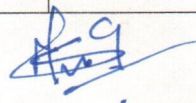
৫০

	মারফত জানিয়ে দেয়া হয়।		এর মাধ্যমে অবহিতকরণ এবং পরবর্তীতে সংশ্লিষ্ট নথি প্রেরণ।
ধাপ-২৩	তদন্ত কর্মকর্তা কর্তৃক রিপোর্ট দাখিল	ধাপ-২৩	রিপোর্ট আপলোড
ধাপ-২৪	দাখিলকৃত প্রতিবেদন দাবী কমিটিতে উপস্থাপন	ধাপ-২৪	প্রয়োজন নেই
ধাপ-২৫	দাবী কমিটিতে আলোচনা এবং সুপারিশ প্রদান	ধাপ-২৫	কমিটির সুপারিশ আপলোড
ধাপ-২৬	কমিটির সুপারিশ অনুযায়ী দাবী প্রদান/বাতিল হলে অনুমোদনের জন্য পুনরায় কর্তৃপক্ষের নিকট উপস্থাপন	ধাপ-২৬	কমিটির সুপারিশ অনুমোদনের জন্য উপস্থাপন
ধাপ-২৭	অনুমোদনের জন্য পুনরায় কর্তৃপক্ষের নিকট উপস্থাপন	ধাপ-২৭	প্রয়োজন নাই
ধাপ-২৮	অনুমোদনের জন্য পুনরায় কর্তৃপক্ষের নিকট উপস্থাপন	ধাপ-২৮	কমিটির সুপারিশ অনুমোদনের জন্য উপস্থাপন
ধাপ-২৯	অনুমোদনের জন্য পুনরায় কর্তৃপক্ষের নিকট উপস্থাপন	ধাপ-২৯	কমিটির সুপারিশ অনুমোদনের জন্য উপস্থাপন
ধাপ-৩০	কর্তৃপক্ষের অনুমোদন	ধাপ-৩০	কর্তৃপক্ষের অনুমোদন
ধাপ-৩১	কর্তৃপক্ষের অনুমোদন মোতাবেক দাবী বাতিল সিদ্ধান্তের জন্য প্রধান কার্যালয়ে প্রেরণ।	ধাপ-৩১	বাতিল সিদ্ধান্ত অনলাইনে প্রধান কার্যালয়ে প্রেরণ।
ধাপ-৩২	দাবী প্রদানের সিদ্ধান্তের ক্ষেত্রে রিজিওনাল অফিস কর্তৃক দাবীর নির্বাহী রশিদ ইস্যু এবং প্রেরণ।	ধাপ-৩২	সিস্টেম থেকে নির্বাহী রশিদ ডাউনলোড ও নমিনীকে প্রেরণ
ধাপ-৩৩	স্বাক্ষরী ও প্রত্যয়নসহ পূরণকৃত নির্বাহী রশিদ প্রাপ্তির পর চেক প্রদানের অনুমোদনের জন্য উপস্থাপন।	ধাপ-৩৩	স্বাক্ষরী ও প্রত্যয়নসহ পূরণকৃত নির্বাহী রশিদ প্রাপ্তির পর সিস্টেমে আপলোড ও চেক প্রদানের অনুমোদনের জন্য উপস্থাপন।
ধাপ-৩৪	চেক প্রদানের অনুমোদনের জন্য উপস্থাপন।	ধাপ-৩৪	প্রয়োজন নাই
ধাপ-৩৫	কর্তৃপক্ষের অনুমোদন	ধাপ-৩৫	অনলাইনে কর্তৃপক্ষের অনুমোদন
ধাপ-৩৬	প্রাপ্ত অনুমোদনের পর চেক ইস্যুকরণ ও দাবী বিভাগে প্রেরণ।	ধাপ-৩৬	প্রাপ্ত অনুমোদনের পর চেক ইস্যুকরণ/ইএফটি ও দাবী বিভাগে প্রেরণ/অবহিতকরণ
ধাপ-৩৭	দাবী বিভাগ চেকটি সংশ্লিষ্ট ব্যাংকে প্রেরণ এবং নমিনীকে অবহিতকরণ।	ধাপ-৩৭	ইএফটি হলে এ ধাপের প্রয়োজন নাই
ধাপ-৩৮	রিজিওনাল অফিস থেকে প্রাপ্ত দাবীসমূহ প্রধান কার্যালয়ের ডাক্তারের মতামত গ্রহণের জন্য ডাক্তারের নিকট প্রেরণ।	ধাপ-৩৮	রিজিওনাল অফিস থেকে প্রাপ্ত দাবীসমূহ অনলাইনের মাধ্যমে ডাক্তারের মতামত গ্রহণ
ধাপ-৩৯	ডাক্তারের মতামতসহ ফাইল সংশ্লিষ্ট বিভাগে প্রেরণ।	ধাপ-৩৯	প্রয়োজন নাই
ধাপ-৪০	ডাক্তারের মতামত গ্রহণপূর্বক তার সারসংক্ষেপসহ দাবী কমিটিতে উপস্থাপন	ধাপ-৪০	অনলাইনের মাধ্যমে কমিটিতে উপস্থাপন
ধাপ-৪১	দাবী কমিটির সুপারিশ প্রদান (দাবী বাতিল/দাবী তদন্ত দাবী প্রদান)	ধাপ-৪১	দাবী কমিটির সুপারিশ অনলাইনে আপলোড
ধাপ-৪২	কমিটির সুপারিশ অনুমোদনের জন্য	ধাপ-৪২	কমিটির সুপারিশ অনুমোদনের জন্য উপস্থাপন

৪৬

	কর্তৃপক্ষের নিকট উপস্থাপন		
ধাপ-৪৩	অনুমোদনের জন্য কর্তৃপক্ষের নিকট উপস্থাপন	ধাপ-৪৩	প্রয়োজন নাই
ধাপ-৪৪	অনুমোদনের জন্য কর্তৃপক্ষের নিকট উপস্থাপন	ধাপ-৪৪	কমিটির সুপারিশ অনুমোদনের জন্য উপস্থাপন
ধাপ-৪৫	অনুমোদনের জন্য কর্তৃপক্ষের নিকট উপস্থাপন	ধাপ-৪৫	প্রয়োজন নেই।
ধাপ-৪৬	অনুমোদনের জন্য কর্তৃপক্ষের নিকট উপস্থাপন	ধাপ-৪৬	কমিটির সুপারিশ অনুমোদনের জন্য উপস্থাপন
ধাপ-৪৭	কর্তৃপক্ষের অনুমোদন	ধাপ-৪৭	কর্তৃপক্ষের অনুমোদন
ধাপ-৪৮	কর্তৃপক্ষের সিদ্ধান্ত সংশ্লিষ্ট রিজিওনাল অফিসকে অবগতকরণ।	ধাপ-৪৮	অনলাইনের মাধ্যমে একই সাথে রিজিওনাল অফিস ও নমিনীকে অবগতকরণ।
ধাপ-৪৯	দাবী বাতিলের সিদ্ধান্ত রিজিওনাল অফিস ধাপ-৯ অনুযায়ী নমিনীকে অবহিতকরণ।	ধাপ-৪৯	প্রয়োজন নেই
ধাপ-৫০	দাবী প্রদানের সিদ্ধান্তের ক্ষেত্রে রিজিওনাল অফিস কর্তৃক ধাপ-৩২ হতে ধাপ-৩৭ অনুসরণপূর্বক ব্যবস্থা গ্রহণ।	ধাপ-৫০	দাবী প্রদানের সিদ্ধান্তের ক্ষেত্রে রিজিওনাল অফিস কর্তৃক ধাপ-৩২-৩৩ এবং ধাপ-৩৫-৩৬ অনুসরণপূর্বক ব্যবস্থা গ্রহণ।
ধাপ-৫১	কর্তৃপক্ষের অনুমোদন মোতাবেক দাবী তদন্তের সিদ্ধান্ত হলে তদন্ত কর্মকর্তাকে পত্র মারফত জানিয়ে দেয়া হয়।	ধাপ-৫১	দাবী তদন্তের এর সিদ্ধান্ত তদন্ত কর্মকর্তাকে তাৎক্ষণিক এসএমএস এর মাধ্যমে অবহিতকরণ এবং পরবর্তীতে সংশ্লিষ্ট নথি প্রেরণ।
ধাপ-৫২	তদন্ত কর্মকর্তা কর্তৃক তদন্ত শেষে প্রতিবেদন দাখিল	ধাপ-৫২	রিপোর্ট আপলোড
ধাপ-৫৩	দাখিলকৃত প্রতিবেদন দাবী কমিটিতে উপস্থাপন	ধাপ-৫৩	প্রয়োজন নেই
ধাপ-৫৪	দাবী কমিটিতে আলোচনা এবং সুপারিশ প্রদান	ধাপ-৫৪	কমিটির সুপারিশ আপলোড
ধাপ-৫৫	কমিটির সুপারিশ (দাবী পরিশোধ/দাবী বাতিল) অনুমোদনের জন্য পুনরায় কর্তৃপক্ষের নিকট উপস্থাপন	ধাপ-৫৫	কমিটির সুপারিশ অনুমোদনের জন্য উপস্থাপন
ধাপ-৫৬	কমিটির সুপারিশ অনুমোদনের জন্য পুনরায় কর্তৃপক্ষের নিকট উপস্থাপন	ধাপ-৫৬	প্রয়োজন নেই
ধাপ-৫৭	কমিটির সুপারিশ অনুমোদনের জন্য পুনরায় কর্তৃপক্ষের নিকট উপস্থাপন	ধাপ-৫৭	কমিটির সুপারিশ অনুমোদনের জন্য উপস্থাপন
ধাপ-৫৮	কমিটির সুপারিশ অনুমোদনের জন্য পুনরায় কর্তৃপক্ষের নিকট উপস্থাপন	ধাপ-৫৮	প্রয়োজন নেই
ধাপ-৫৯	কমিটির সুপারিশ অনুমোদনের জন্য পুনরায় কর্তৃপক্ষের নিকট উপস্থাপন	ধাপ-৫৯	কমিটির সুপারিশ অনুমোদনের জন্য উপস্থাপন
ধাপ-৬০	কর্তৃপক্ষের অনুমোদন	ধাপ-৬০	কর্তৃপক্ষের অনুমোদন
ধাপ-৬১	কর্তৃপক্ষের সিদ্ধান্ত সংশ্লিষ্ট রিজিওনাল অফিসকে অবগতকরণ।	ধাপ-৬১	অনলাইনের মাধ্যমে একই সাথে রিজিওনাল অফিস ও নমিনীকে অবগতকরণ।
ধাপ-৬২	দাবী বাতিলের সিদ্ধান্ত রিজিওনাল অফিস ধাপ-৯ অনুযায়ী নমিনীকে অবহিতকরণ।	ধাপ-৬২	প্রয়োজন নেই

Sh





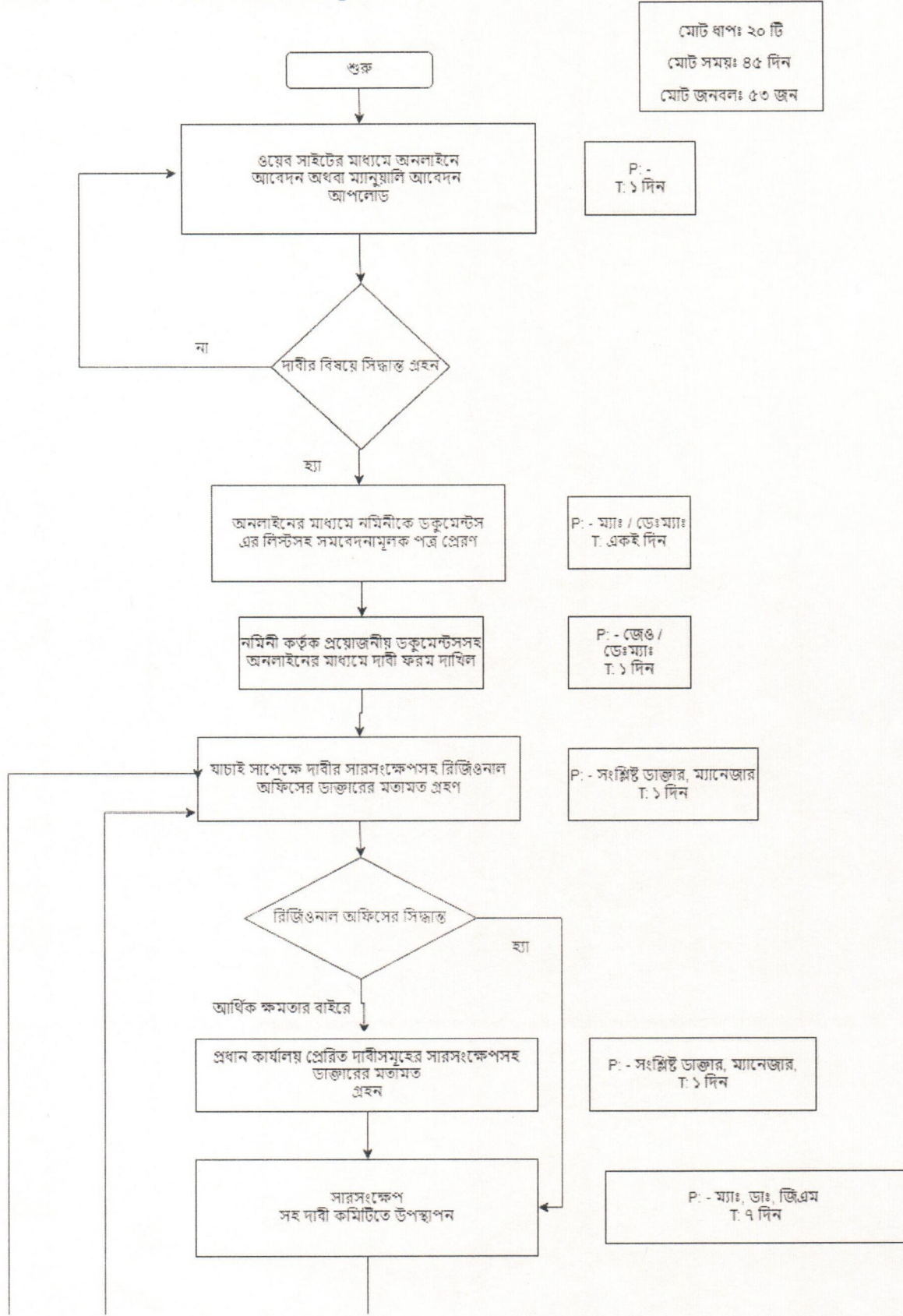
ধাপ-৬৩	দাবী প্রদানের সিদ্ধান্তের ক্ষেত্রে রিজিওনাল অফিস কর্তৃক ধাপ-৩২ হতে ধাপ-৩৭ অনুসরণপূর্বক ব্যবস্থা গ্রহণ।	ধাপ-৬৩	দাবী প্রদানের সিদ্ধান্তের ক্ষেত্রে রিজিওনাল অফিস কর্তৃক ধাপ-৩২-৩৩ এবং ধাপ-৩৫-৩৬ অনুসরণপূর্বক ব্যবস্থা গ্রহণ।
ধাপ-৬৪	দাবী বাতিলের পর নমিনী দাবী পুনঃ বিবেচনার জন্য (Ex gratia) আবেদন সরাসরি প্রধান কার্যালয়/ রিজিওনাল অফিসে করেন। আবেদন রিজিওনাল অফিসে করলে ধাপ নং ১৪ অনুযায়ী প্রধান কার্যালয়ে প্রেরণ।	ধাপ-৬৪	অনলাইনে দাবী পুনঃ বিবেচনার জন্য (Ex gratia) আবেদন সরাসরি প্রধান কার্যালয়ে জমা হবে।
ধাপ-৬৫	প্রধান কার্যালয় দাবী পুনঃ বিবেচনার জন্য (Ex gratia) আবেদন ধাপ নং ৪২ হতে ধাপ নং ৪৮ অনুসরণপূর্বক ব্যবস্থা গ্রহণ।	ধাপ-৬৫	দাবী পুনঃ বিবেচনার জন্য (Ex gratia) আবেদন বাতিল হলে অনলাইনের মাধ্যমে একই সাথে রিজিওনাল অফিস ও নমিনীকে অবগতকরণ।
ধাপ-৬৬	দাবী পুনঃ বিবেচনার জন্য (Ex gratia) আবেদন বাতিল হলে রিজিওনাল অফিস ধাপ-৯ অনুযায়ী নমিনীকে অবহিতকরণ।	ধাপ-৬৬	প্রয়োজন নেই
ধাপ-৬৭	দাবী প্রদানের সিদ্ধান্তের ক্ষেত্রে রিজিওনাল অফিস কর্তৃক ধাপ-৩২ হতে ধাপ-৩৭ অনুসরণপূর্বক ব্যবস্থা গ্রহণ।	ধাপ-৬৭	দাবী প্রদানের সিদ্ধান্তের ক্ষেত্রে রিজিওনাল অফিস কর্তৃক ধাপ-৩২-৩৩ এবং ধাপ-৩৫-৩৬ অনুসরণপূর্বক ব্যবস্থা গ্রহণ।

Sh





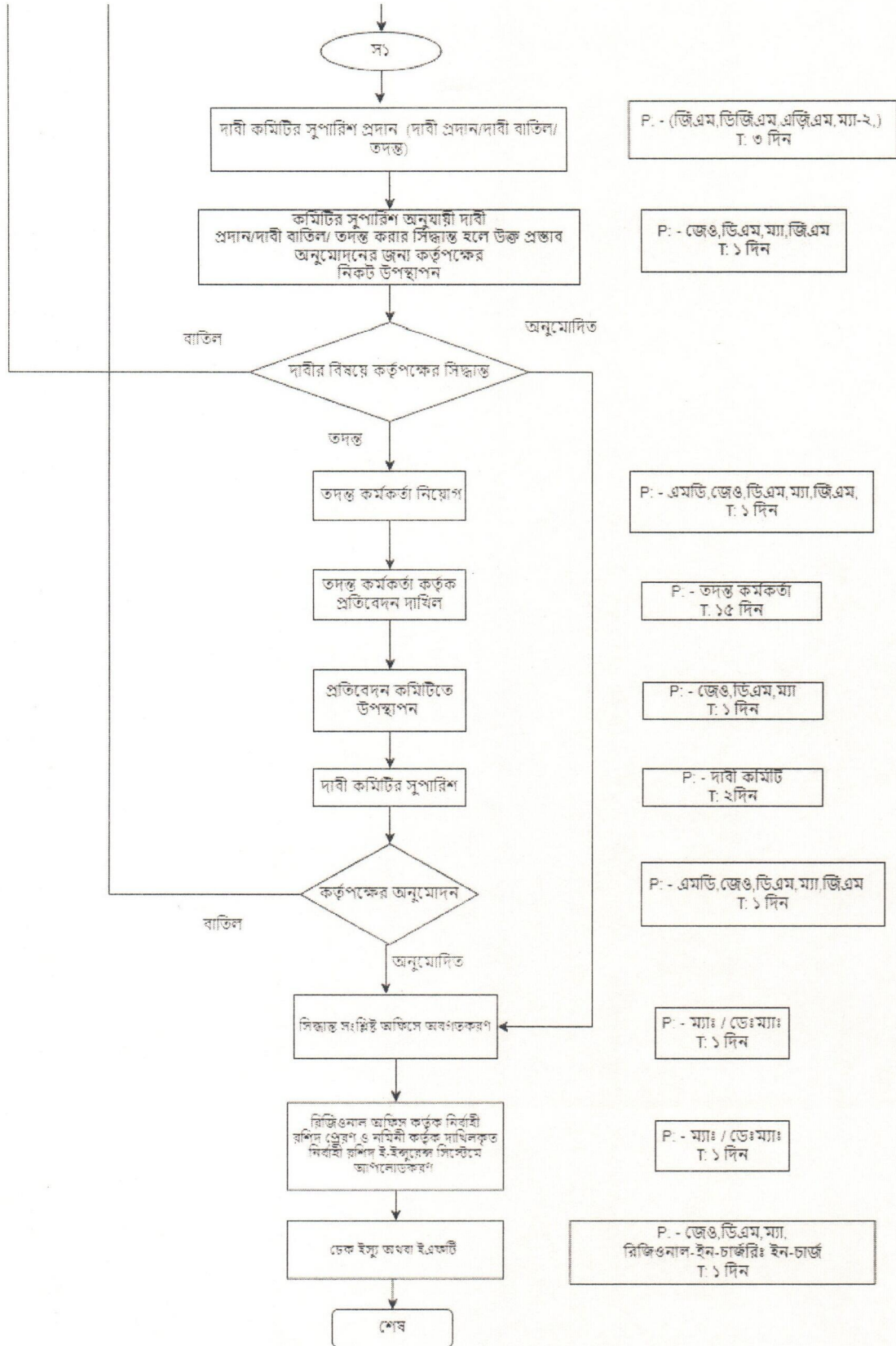
জ) প্রস্তাবিত প্রসেস ম্যাপ (Process Map)



Sh

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten mark]*



Sh

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten mark]*

ক) TCV (Time, Cost & Visit) ও অন্যান্য বিষয়ে তুলনামূলক বিশ্লেষণ:

	বিদ্যমান পদ্ধতি	প্রস্তাবিত পদ্ধতি
সময় (নাগরিক ও অফিসের)	১৭-৫০ দিন	১০-৪৫ দিন
খরচ (নাগরিক ও অফিসের)	৫০০-১,০০০ টাকা (নাগরিক) ১৫,০০০ টাকা (অফিস)	৩০০-৫০০ টাকা (নাগরিক) ১২,০০০ টাকা (অফিস)
যাতায়াত (নাগরিক ও অফিসের)	২-৪ বার	১-২ বার
ধাপ	৬৭	৪৫
সম্পূর্ণ জনবল	৫০	৩০
দাখিলীয় কাগজপত্র	১২	১১

এ) বাস্তবায়নের কর্মপরিকল্পনা:

টেকসই বাস্তবায়নের এর কৌশলগত পরিকল্পনা (Strategic Plan):

বাস্তবায়নে চ্যালেঞ্জসমূহ (যদি থাকে)	অটোমেশন পদ্ধতি চালুকরণ
বাস্তবায়নে চ্যালেঞ্জ মোকাবেলা ও টেকসইকরণে গৃহীত ব্যবস্থা	এ বিষয়ে সফটওয়্যার ডেভেলপমেন্ট কার্যক্রম গ্রহন করা হবে
প্রচার ও অংশীজনদের সম্পৃক্তকরণে গৃহীত ব্যবস্থা	এ বিষয়ে প্রশাসনিক ব্যবস্থা গ্রহন করা হবে
নিয়মিত মনিটরিং টিম গঠন	জেবিসি কর্তৃক টিম গঠন করা হবে

*Shuank*  
শুভাঙ্গী কুমার শূভ  
সিনিয়র প্রোগ্রামার

*Key*  
অরুণ জগদীশ মুহাম্মদ শোয়াইব  
ডেপুটি ম্যানেজার (চ. দা.)  
আইসিটি ডিভিশন

*Key*  
অরুণ জগদীশ মুহাম্মদ শোয়াইব  
ডেপুটি ম্যানেজার (চ. দা.)  
আইসিটি ডিভিশন

রেজিনা আখতার  
জেনারেল ম্যানেজার (উপ সচিব)  
আইসিটি ডিভিশন  
জীবন সীমা কর্পোরেশন