



গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার

জোনাল অফিস, চট্টগ্রাম

এবং

ব্যবস্থাপনা পরিচালক, সাধারণ বীমা কর্পোরেশন

এর মধ্যে স্বাক্ষরিত

বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তি

১ জুলাই, ২০২৪ - ৩০ জুন, ২০২৫

সূচিপত্র

বিষয়	পৃষ্ঠা নং
কর্মসম্পাদনের সার্বিক চিত্র	৩
প্রস্তাবনা	৪
সেকশন ১: রূপকল্প, অভিলক্ষ্য, কর্মসম্পাদনের ক্ষেত্র এবং কার্যাবলি	৫
সেকশন ২: বিভিন্ন কার্যক্রমের চূড়ান্ত ফলাফল/ প্রভাব	৬
সেকশন ৩: কর্মসম্পাদন পরিকল্পনা	৭
সংযোজনী ১: শব্দসংক্ষেপ	১৬
সংযোজনী ২: কর্মসম্পাদন সূচকের পরিমাপ পদ্ধতি	১৬
সংযোজনী ৩: অন্য অফিসের সঙ্গে সংশ্লিষ্ট কর্মসম্পাদন সূচকসমূহ	
সংযোজনী ৪: জাতীয় শূদ্ধাচার কৌশল কর্মপরিকল্পনা, ২০২৪-২৫	
সংযোজনী ৫: ই-গভর্ন্যান্স ও উন্নয়ন কর্মপরিকল্পনা, ২০২৪-২৫	
সংযোজনী ৬: অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা কর্মপরিকল্পনা, ২০২৪-২৫	
সংযোজনী ৭: সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি কর্মপরিকল্পনা, ২০২৪-২৫	
সংযোজনী ৮: তথ্য অধিকার বিষয়ে বার্ষিক কর্মপরিকল্পনা, ২০২৪-২৫	

কর্মসম্পাদনের সার্বিক চিত্র সাম্প্রতিক অর্জন, চ্যালেঞ্জ এবং ভবিষ্যৎ পরিকল্পনা

সাম্প্রতিক বছরসমূহের (৩ বছর) প্রধান অর্জনসমূহ

স্বাধীনতার মহান স্থপতি বঙ্গবন্ধু শেখ মুজিবুর রহমান-এর জন্মশতবার্ষিকী উদযাপন উপলক্ষে সাধারণ বীমা কর্পোরেশন গণমানুষের সুরক্ষায় চালু করেছে “বঙ্গবন্ধু সুরক্ষা বীমা”। যার প্রিমিয়াম বাৎসরিক ১০০.০০ টাকা নির্ধারণ করা হয়েছে এবং বীমা গ্রহীতা পলিসিতে উল্লিখিত অন্যান্য সুবিধাসহ সর্বোচ্চ ২.০০ লক্ষ টাকা ক্ষতিপূরণ পাবেন। সাধারণ বীমা কর্পোরেশন ও সমাজ কল্যাণ মন্ত্রণালয়ের অধীন নিউরো চেভেলপমেন্টাল প্রতিবন্ধী সুরক্ষা ট্রাস্ট (এনভিডি সুরক্ষা ট্রাস্ট) যৌথভাবে প্রতিবন্ধীদের জন্য “বঙ্গবন্ধু সুরক্ষা বীমা” পলিসি ইস্যু করা। বীমা গ্রহীতা পলিসিতে উল্লিখিত অন্যান্য সুবিধাসহ সর্বোচ্চ ১.০০ লক্ষ টাকা ক্ষতিপূরণ পাবেন। এভিয়েশন বীমার আওতায় বাংলাদেশ বিমানসহ বঙ্গবন্ধু স্যাটেলাইট এর বীমা কুঁকি গ্রহণ করে থাকে। গ্রাহক সেবার মান উন্নয়নে ১০ দিনের মধ্যে বীমা পাবীর নিশ্চিতির হার ৭০% এ উন্নীত করা হয়েছে। সরকারের সর্বোচ্চ অগ্রাধিকারপ্রাপ্ত নির্মাণাধীন সকল মেগা প্রকল্পসহ বিভিন্ন উন্নয়ন প্রকল্পসমূহে বীমা কভারেজ প্রদান করা হচ্ছে। বিগত ২০২০ হতে ২০২২ সাল পর্যন্ত ০৩ (তিন) বছরে সরকারকে যথাক্রমে ৬০ কোটি, ৬৩ কোটি ও ৬৫ কোটি টাকা লভ্যাংশ প্রদানের মাধ্যমে দেশের অর্থনীতিতে অবদান রাখছে। বিগত ২০২১ হতে ২০২৩ সাল পর্যন্ত ০৩ (তিন) বছরে ৪০১ জন কর্মকর্তা ও কর্মচারী নিয়োগ বেয়া হয়েছে এবং আরও ১৪৭ জন কর্মকর্তা ও কর্মচারী নিয়োগ প্রক্রিয়াধীন রয়েছে। মানব-সম্পদ উন্নয়নের আওতায় বিগত ০৩ (তিন) বছরে ২১০ জন কর্মকর্তা/কর্মচারীকে পদোন্নতি প্রদান করা হয়েছে। তাছাড়া সংস্থার বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তি সংশ্লিষ্ট সকল সুচক ও কর্মপরিকল্পনা বাস্তবায়নের কার্যক্রম সফলভাবে করা হচ্ছে।

সমস্যা এবং চ্যালেঞ্জসমূহ

দেশের বীমা শিল্পে প্রচলিত বীমা সম্পর্কে জনগণের আস্থাহীনতা ও সচেতনতার অভাব সবচেয়ে বড় সমস্যা। গ্রাহক সেবা প্রদানের ক্ষেত্রে প্রযুক্তি ব্যবহারে সীমাবদ্ধতা থাকায় জনগণের বোরগোড়ায় সহজে বীমা সেবা পৌঁছানো সম্ভব হচ্ছে না। প্রয়োজনীয় নতুন বীমা পণ্য উদ্ভাবন ও বাজারজাতকরণে বিত্তর সমস্যা রয়েছে। দেশের বীমা বাজারে অসম প্রতিযোগিতা বিদ্যমান থাকায় বেসরকারি খাতের বীমা প্রিমিয়াম আয়ের লক্ষ্যমাত্রা অর্জন করা কঠিন হয়ে পড়েছে। বীমা পেশায় মেধাবীদের অংশগ্রহণ তথা টিকে থাকার অধীতা লক্ষ জনবল সৃষ্টিতে প্রতিবন্ধকতা সৃষ্টি করে যাচ্ছে। বর্তমানে বিশ্বব্যাপী করোনা ভাইরাস (কোভিড-১৯)-এর প্রাদুর্ভাব কাটিয়ে উঠতে না উঠতেই রাশিয়া-ইউক্রেন যুদ্ধ ও গাজায় ইসরাইয়েলি আগ্রাসনের প্রভাব বিশ্বের টালমাটাল বাণিজ্য পরিস্থিতি বীমা ও পুনঃবীমা প্রিমিয়াম অর্জনসহ কর্পোরেশনের সার্বিক কার্যক্রমের লক্ষ্যমাত্রা অর্জনে বিরূপ চ্যালেঞ্জের সম্মুখীন।

ভবিষ্যৎ পরিকল্পনা

বীমা বিষয়ে ব্যাপক প্রচার প্রচারণা কার্যক্রমের মাধ্যমে প্রিমিয়াম আয় বৃদ্ধির ধারা অব্যাহত রাখা। এছাড়া BISD প্রজেক্ট বাস্তবায়নের সুফল কাজে লাগিয়ে ২০২৫ সালের মধ্যে সাধারণ বীমা কর্পোরেশনের সকল অফিস অন-লাইন সেবার আওতায় আনার লক্ষ্যে বীমা খাতে আরও বেশী প্রশিক্ষিত জনবল তৈরীর জন্য দেশ-বিশেষে উচ্চতর প্রশিক্ষণের ব্যবস্থা গ্রহণ করা। তাছাড়া নতুন বীমা পণ্য বাজারজাতকরণসহ ডিজিটাল সেবা প্রদান করা। SDG বাস্তবায়নের আওতায় সকল মানুষের সুস্বাস্থ্য ও কল্যাণ নিশ্চিতকরণের জন্য স্বাস্থ্য বীমা প্রচলন করা। মুজিববর্ষ উপলক্ষে চালুকৃত “বঙ্গবন্ধু সুরক্ষা বীমা” এবং প্রতিবন্ধীদের জন্য “বঙ্গবন্ধু সুরক্ষা বীমা” পলিসি ব্যাপকভাবে প্রচলনের মাধ্যমে গণমানুষের সুরক্ষায় দৃষ্টিভঙ্গিগত কুঁকি হ্রাসকরণের প্রয়াস অব্যাহত রাখা। এছাড়া সরকারের নির্বাচনী ইশতেহার, ১ম পঞ্চবার্ষিক পরিকল্পনা, রূপকল্প-২০৪১

অর্জনের প্রয়োজনীয় কার্যক্রম গ্রহণ করা হয়েছে। বাসভবন বীমা ও এভিয়েশন বীমার আওতায় ভবিষ্যতে কোন ইন্সুরেন্স চালু করার পরিকল্পনা রয়েছে।

২০২৪-২৫ অর্থবছরের সম্ভাব্য প্রধান অর্জনসমূহ

- প্রিমিয়াম আয় সরকারী খাতে ৪০০.০০ কোটি টাকা।
- বেসরকারী খাতে প্রিমিয়াম আয় ২২.০০ কোটি টাকা।
- পুনঃবীমা প্রিমিয়াম আয় ১০০০.০০ কোটি টাকা।
- ২০ দিনের মধ্যে বীমা দাবী নিষ্পত্তির হার ৭০% -এ উন্নীতকরণ।
- বাৎসরিক নিট লাভ ৪০০.০০ কোটি টাকা।

প্রস্তাবনা

প্রাতিষ্ঠানিক সফলতা বৃদ্ধি, স্বচ্ছতা ও জবাবদিহি জোরদার করা, সুশাসন সংহতকরণ এবং সম্পদের যথাযথ ব্যবহার নিশ্চিতকরণের মাধ্যমে সূপকল্প ২০৪১ এর যথাযথ বাস্তবায়নের লক্ষ্যে-

জোনাল অফিস, চট্টগ্রাম

এবং

ব্যবস্থাপনা পরিচালক, সাধারণ বীমা কর্পোরেশন

এর মধ্যে ২০২৪ সালের জুন মাসের ২৬/০৬/২০২৪ তারিখে এই বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তি স্বাক্ষরিত হল।

এই চুক্তিতে স্বাক্ষরকারী উভয়পক্ষ নিম্নলিখিত বিষয়সমূহে সন্মত হলেন:



সেকশন ১:

দপ্তর/সংস্থার বৃদ্ধকল্প, অভিলক্ষ্য, কর্মসম্পাদনের ক্ষেত্র এবং কার্যবিধি

১.১ বৃদ্ধকল্প:

বীমা ও পুনঃবীমা ব্যবসার ক্ষেত্রে বাংলাদেশের শীর্ষ প্রতিষ্ঠান হিসেবে সংস্থার অগ্রযাত্রা অব্যাহত রাখা।

১.২ অভিলক্ষ্য:

বিদ্যমান আইন ও বিধি-বিধান পরিচালনা সাপেক্ষে বীমা ও পুনঃবীমা সেবার মাধ্যমে মুনাফা ও প্রযুক্তি অর্জনের পাশাপাশি একটি শক্তিশালী ও টেকসই বীমা স্মার্ট ঠিকরীতে সংস্থার অবস্থান ধরে রাখা।

১.৩ কর্মসম্পাদনের ক্ষেত্র:

১.৩.১ দপ্তর/সংস্থার কর্মসম্পাদনের ক্ষেত্র:

১. গ্রাহক সেবার মান উন্নয়ন;
২. কর্পোরেশনের আর্থিক নিরাপত্তা ও সুশাসন প্রতিষ্ঠা এবং প্রকাশনা সংক্রান্ত কার্যক্রম;
৩. কর্পোরেশনের আয় বৃদ্ধি; ও
৪. কৃষি উন্নয়নে বীমা পলিসি ইস্যু;

১.৩.২ সুশাসন ও সংস্কারমূলক কর্মসম্পাদনের ক্ষেত্র:

- ১) সুশাসন ও সংস্কারমূলক কার্যক্রমের বাস্তবায়ন জোরদারকরণ।

১.৪ কার্যবিধি:

১. সরকারি ও বেসরকারি সম্পত্তির বিপরীতে কৃষি গ্রহণপূর্বক বীমা পলিসি ইস্যু করা।
২. বেসরকারি সম্পত্তির কৃষি গ্রহণের ক্ষেত্রে সম্পদের নিরাপত্তা ব্যবস্থা নিশ্চিত করে সচেতনতা বৃদ্ধি করা।
৩. পুনঃবীমা কার্যক্রম পরিচালনা করা।
৪. সরকারি সম্পত্তি অথবা সরকারি সম্পত্তি সংশ্লিষ্ট কৃষি সম্পর্কিত সকল প্রকার মন-লাইফ বীমা ব্যবসার ৫০% (শতকরা পঞ্চাশ ভাগ) নিজের নিকট রেখে অবশিষ্ট ৫০% (শতকরা পঞ্চাশ ভাগ) সকল বেসরকারি মনলাইফ বীমা কোম্পানির মধ্যে সমহারে বন্টন করা।
৫. উৎখাপিত দাবী দ্রুততম সময়ে পরিশোধ করা।
৬. পলমানুষের সুরক্ষায় "বঙ্গবন্ধু সুরক্ষা বীমা" পলিসি ও জনতা দুর্ঘটনা বীমা পলিসি (পিপিএ) ইস্যু করা।
৭. প্রাকৃতিক জনগোষ্ঠীর দুর্ঘটনাজনিত বীমা পলিসি ইস্যু করা।
৮. দেশের মেগা প্রকল্পসমূহের বীমা কৃষি গ্রহণ করা।
৯. কৃষকদের জন্য আবহাওয়াসূচকভিত্তিক শস্য বীমা পলিসি ইস্যু করা। ও
১০. রপ্তানি উন্নয়নে Export Credit Guarantee Policy ইস্যু করা।
১১. সাধারণ বীমা কর্পোরেশন এবং সমাজ কল্যাণ মন্ত্রণালয়ের অধীন নিউরো ডেভেলপমেন্টাল প্রতিবন্ধী সুরক্ষা ট্রাস্ট (এনডিভি সুরক্ষা ট্রাস্ট) যৌথভাবে প্রতিবন্ধীদের জন্য বঙ্গবন্ধু সুরক্ষা বীমা পলিসি ইস্যু করা।

সেকশন - ০২

সাধারণ বীমা কর্পোরেশন এর বিভিন্ন কার্যক্রমের চূড়ান্ত ফলাফল/প্রভাব (outcome/impact)

চূড়ান্ত ফলাফল/প্রভাব (Outcome/ Impact)	কর্মসম্পাদন সূচকসমূহ (Performance Indicator)	একক (Unit)	প্রকৃত		লক্ষ্যমাত্রা ২০২৪-২৫	প্রক্ষেপণ		নির্ধারিত লক্ষ্যমাত্রা অর্জনের ক্ষেত্রে বৌদ্ধভাবে পরিবেশের মন্ত্রণালয়/বিভাগ/ সংস্থাসমূহের নাম	উৎসসূত্র (Source of Data)
			২০২২-২৩	২০২৩-২৪		২০২৪-২৫	২০২৩-২৪		
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮	৯	১০
[১] আর্থিক সক্ষমতা বৃদ্ধি (মোট প্রিমিয়াম আয়)	[১.১.১] প্রিমিয়াম আয় (সরকারি ১০০%)	কোটি টাকা			০৮.০০	৪২.০০	৪৫.০০	দায়গ্রহণ বিভাগ, সংশ্লিষ্ট জোন।	প্রিমিয়াম রেজিস্টার
	[১.১.২] প্রিমিয়াম আয় (বেসরকারি)	কোটি টাকা			০.১০	০.০৫	০.০৬	দায়গ্রহণ বিভাগ, সংশ্লিষ্ট জোন।	প্রিমিয়াম রেজিস্টার

সেকশন ৩ কর্মসম্পাদন পরিকল্পনা

কর্মসম্পাদন ক্ষেত্র	কোডের মান	কার্যক্রম	কর্মসম্পাদন সূচক	সময় পদ্ধতি	একক	কর্মসম্পাদন সূচকের মান	প্রকৃত অর্জন		সময়সীমা/নির্ধারিত ২০২৪-২৫					প্রক্ষেপ	প্রক্ষেপ	
							২০২২-২৩	২০২৩-২৪*	সময়সীমা	অর্জন	উন্নয়ন	সময়সীমা	অর্জন			
									১০০%	১০%	৮০%	৭০%	৬০%	২০২৪-২৫	২০২৫-২৬	
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮	৯	১০	১১	১২	১৩	১৪	১৫	১৬	
কর্মসম্পাদন ক্ষেত্রসমূহ (বিদ্যালয়/বিদ্যালয়/সিনিয়র/মিডিক্যাল/অন্যান্য/সর্বোচ্চ/মোট/সর্বোচ্চ মান/১০০)																
(১) কলেজের অর্থিক নিয়ন্ত্রণ ও মুদ্রণ প্রক্রিয়া, মানিং সেশন ও প্রশিক্ষণ আয়োজন করা এবং প্রকাশনা সংক্রান্ত কার্যক্রম,	২৫	(১.১) অর্থায়ন অর্জিত সংখ্যা	(১.১.১) সম্পাদিত অর্জিত সংখ্যা	সংখ্যা	সংখ্যা	৪			১০	৯	৮			১৫	১০	
		(১.২) অর্থায়ন অর্জিত অংশ নিশ্চিতকরণ	(১.২.১) নিশ্চিতকরণ	পদ	%	৪			১৫	১০	৬			১০	১০	
		(১.৩) প্রমুখিত অর্থায়ন অর্জিত অংশ নিশ্চিতকরণ	(১.৩.১) নিশ্চিতকরণ	পদ	%	২			৪০	০০	০০			২০	৬০	
		(১.৪) অর্থিক পরিশোধ	(১.৪.১) শাখা/উপশাখা ইউনিট অফিসের কার্যক্রম পরিচালনা	সংখ্যা	সংখ্যা	০			৪	০	২			৫	৬	
			(১.৪.২) কোডের অর্থায়ন অর্থায়নের অর্থিক পরিশোধ	সংখ্যা	সংখ্যা	৪			৬	৬	৫			১১	১৫	
(১.৫) কর্মসূচির	(১.৫.১) কর্মসূচির	সময়	পদ	৪			৫	৪	০			৬	৬			


কর্মসম্পাদন ক্ষেত্র	ক্ষেত্রের মান	কার্যক্রম	কর্মসম্পাদন সূচক	পন্থা পদ্ধতি	একক	কর্মসম্পাদন সূচকের মান	প্রকৃত অর্জন		লক্ষ্যসমূহ/লিখিত ২০২৪-২৫					প্রাকল্প ২০২৪-২৫	প্রাকল্প ২০২৬-২৭
							২০২২-২৩	২০২৩-২৪*	সম্মত	অর্জন	উন্নয়ন	প্রশংসা	সম্পূর্ণ		
									১০০%	৯০%	৮০%	৭০%	৬০%		
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮	৯	১০	১১	১২	১৩	১৪	১৫	১৬
		উন্নয়নে টীমা ও সমন্বয়মূলক বিষয়ে মান নিয়ন্ত্রণ ও প্রতিকূল কার্যক্রম করা	সমন্বয়মূলক উন্নয়নে টীমা ও সমন্বয়মূলক বিষয়ে মান নিয়ন্ত্রণ কার্যক্রম												
			[১.১.২] কর্মসম্পাদনের উন্নয়নে টীমা ও সমন্বয়মূলক বিষয়ে প্রতিকূল কার্যক্রম	সময়	ঘণ্টা	৪			৪	৪	০			৪	৪
[২] গ্রাহক সেবার মান উন্নয়ন	০০	[২.১] টীমা খাতি নিশ্চিত করা	[২.১] ডেমপুজিফিকেশন বাস্তবায়ন টীমা খাতি নিশ্চিত করা	০২	%	২০			৪৫	৪০	০৫			৪৫	৪৫
			[২.১.১] ৩০ দিনের মধ্যে টীমা খাতি নিশ্চিত করা	০২	%	৫			৭০	৬৫	৫০			৭৫	৬০
		[২.২] পলিসি ইস্যুর সংখ্যা	[২.২.১] সরকারি পলিসির সংখ্যা	সময়	সংখ্যা	৫			২৫০০	২২০০	২০০০			২০০০	২২০০
			[২.২.২] কোম্পানি পলিসির সংখ্যা	সময়	সংখ্যা	৫			১০০০	৮০০	৬০০			১০০০	১১০০
		[২.৩] বর্ষব্যবস্থাপনা টীমা ইস্যুর সংখ্যা	[২.৩.১] পলিসির সংখ্যা	সময়	সংখ্যা	৫			১০০০	৮০০	৬০০			১০০০	১১০০

কর্মসম্পাদন ক্ষেত্র	ক্ষেত্রের মান	কার্যক্রম	কর্মসম্পাদন সূচক	পন্য বহুতি	একক	কর্মসম্পাদন সূচকের মান	প্রকৃত অর্জন		লক্ষ্যমাত্রা/নির্ধারিত ২০২৪-২৫					প্রক্ষেপণ ২০২৪-২৫	প্রক্ষেপণ ২০২৫-২৬	
							২০২৩-২৪	২০২৪-২৫*	সমাধান	অধি উন্নয়	উন্নয়	উল্লিখিত মান	উন্নতি মানের নিম্নে			
									১০০%	২০%	৮০%	১০%	৯০%			
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮	৯	১০	১১	১২	১৩	১৪	১৫		
[৫] কার্যক্রমের কার্য পুষ্টি	১৪	[৫.১] প্রিভিয়ারম পায়	[৫.১.১] প্রিভিয়ারম পায় (সেরকারি)	সময়	কোটি টাকা	১০			৫৬.০০	৫৪.০০	৫১.০০			৪২.০০	৪৪.০০	
		[৫.১.২] প্রিভিয়ারম পায় (বেসরকারি)	সময়	কোটি টাকা	৫			০.১০	০.৬০	০.৪০			১.০০	১.১০		
সুশাসন ও সাংস্কারমূলক কর্মসম্পাদনের ক্ষেত্র (অডিটমিত/নির্ধারিত অর্থ/নির্ধারিত)																
সুশাসন ও সাংস্কারমূলক কার্যক্রমের বাস্তবায়ন জোরপাঠকরণ	০০	১) সুশাসনের কর্মসম্পাদন বাস্তবায়ন	সুশাসনের কর্মসম্পাদন বাস্তবায়ন			১০										
		২) ই-গভর্ন্যান্স উন্নয়ন কর্মসম্পাদন বাস্তবায়ন	ই-গভর্ন্যান্স উন্নয়ন কর্মসম্পাদন বাস্তবায়ন			১০										
		৩) অর্থ ব্যবস্থার কর্মসম্পাদন বাস্তবায়ন	অর্থ ব্যবস্থার কর্মসম্পাদন বাস্তবায়ন			০										
		৪) অডিটমিত প্রতিবেদন কর্মসম্পাদন বাস্তবায়ন	অডিটমিত প্রতিবেদন কর্মসম্পাদন বাস্তবায়ন			৪										
		৫) সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি কর্মসম্পাদন বাস্তবায়ন	সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি কর্মসম্পাদন বাস্তবায়ন			০										

আমি, হুমরু মস্তগীর আলম, জেনারেল ম্যানেজার, জোনাল অফিস, চট্টগ্রাম- সংস্থার ব্যবস্থাপনা পরিচালক
জনাব মোঃ হাবুব-অর-রশিদ এর নিকট অশীকার করছি যে, এই চুক্তিতে বর্ণিত ফলাফল অর্জনে সচেষ্ট
থাকবো।

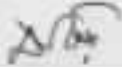
আমি, মোঃ হাবুব-অর-রশিদ, সংস্থার ব্যবস্থাপনা পরিচালক হিসাবে জনাব হুমরু মস্তগীর আলম, জেনারেল
ম্যানেজার, জোনাল অফিস, চট্টগ্রাম - এর নিকট অশীকার করছি যে, এই চুক্তিতে বর্ণিত ফলাফল অর্জনে
প্রয়োজনীয় সহযোগিতা প্রদান করব।

স্বাক্ষরিত:


জেনারেল ম্যানেজার
জোনাল অফিস, চট্টগ্রাম

২৬/০৬/২০২৪

তারিখ



ব্যবস্থাপনা পরিচালক
সাধারণ বীমা কর্পোরেশন

২৬-০৬-২০২৪

তারিখ

সংযোজনী-১

শব্দসংক্ষেপ

- | | |
|------------|---|
| ০১। সাবীক | - সাধারণ বীমা কর্পোরেশন |
| ০২। AML | - Anti Money Laundering |
| ০৩। SDG | - Sustainable Development Goals
(টেকসই উন্নয়ন অগ্রীষ্ট) |
| ০৪। প্রকাস | - প্রধান কার্যালয় |

সংযোজনী ২: কর্মসম্পাদন ব্যবস্থাপনা ও প্রমাণক

কার্যক্রম	কর্মসম্পাদন সূচকসমূহ	বাহ্যায়নকারী অনুবিভাগ, শাখা	লক্ষ্যমাত্রা অর্জনের প্রমাণক
১.১) অস্বাভাবিক অডিট সংখ্যা	১.১.১) সম্পাদিত অডিট সংখ্যা	জোনাল অফিস ও প্রধান কার্যালয়ের অডিট এন্ড কমপ্লায়েন্স বিভাগের সমন্বয়	অফিস আদেশ ও সংশ্লিষ্ট রেজিস্টার
১.২) অস্বাভাবিক অডিট আপত্তি নিষ্পত্তিকরণ	১.২.১) নিষ্পত্তির হার	জোনাল অফিস ও প্রধান কার্যালয়ের অডিট এন্ড কমপ্লায়েন্স বিভাগের সমন্বয়	অফিস আদেশ ও সংশ্লিষ্ট রেজিস্টার
১.৩) ক্রমশুদ্ধিকৃত বাস্তবিক অডিট আপত্তি নিষ্পত্তিকরণ	১.৩.১) নিষ্পত্তির হার	জোনাল অফিস ও প্রধান কার্যালয়ের অডিট এন্ড কমপ্লায়েন্স বিভাগের সমন্বয়	অফিস আদেশ ও সংশ্লিষ্ট রেজিস্টার
১.৪) অফিস পরিদর্শন	১.৪.১) শাখা/ উপশাখা/ ইউনিট অফিস পরিদর্শন	সংশ্লিষ্ট জোনাল অফিস	অফিস আদেশ ও পরিদর্শন রেজিস্টার ও পরিদর্শন প্রতিবেদন
	১.৪.২) জোনের বাওতাধীন সংশ্লিষ্টদের অফিস পরিদর্শন	সংশ্লিষ্ট জোনাল অফিস	অফিস আদেশ ও সংশ্লিষ্ট রেজিস্টার
১.৫) কর্মচারীদের উন্নয়নে বীমা ও সমন্বয়মূলক বিষয়ে পলিসি সেপন ও প্রশিক্ষণ আয়োজন করা	১.৫.১) কর্মচারীদের উন্নয়নে বীমা ও সমন্বয়মূলক বিষয়ে পলিসি সেপন আয়োজন (নবম ও তদুর্ধ্ব গ্রেডের কর্মচারীদের জন্য)	সংশ্লিষ্ট জোনাল অফিস ও প্রধান কার্যালয়ের সমন্বয়	অফিস আদেশ ও প্রশিক্ষণ রেজিস্টার
	১.৫.২) কর্মচারীদের উন্নয়নে বীমা ও সমন্বয়মূলক বিষয়ে প্রশিক্ষণ আয়োজন (১০ম ও তদুর্ধ্ব গ্রেডের কর্মচারীদের জন্য)	সংশ্লিষ্ট জোনাল অফিস ও প্রধান কার্যালয়ের সমন্বয়	অফিস আদেশ ও প্রশিক্ষণ রেজিস্টার
২.১) বীমা দাবী নিষ্পত্তির হার	২.১) ক্রমশুদ্ধিকৃত বকেয়া বীমা দাবী নিষ্পত্তির হার	সংশ্লিষ্ট জোনাল অফিস	দাবী রেজিস্টার
	২.১.১) ৯০ দিনের মধ্যে বীমা দাবী নিষ্পত্তির হার	সংশ্লিষ্ট জোনাল অফিস	দাবী রেজিস্টার
২.২) পলিসি ইস্যুর সংখ্যা	২.২.১) সরকারি পলিসির সংখ্যা	সংশ্লিষ্ট জোনাল অফিস	প্রিমিয়াম রেজিস্টার
	২.২.২) বেসরকারি পলিসির সংখ্যা	সংশ্লিষ্ট জোনাল অফিস	প্রিমিয়াম রেজিস্টার
২.৩) বশবস্তু সুরক্ষা বীমা ইস্যুর সংখ্যা	২.৩.১) পলিসির সংখ্যা	সংশ্লিষ্ট জোনাল অফিস	প্রিমিয়াম রেজিস্টার
৩.১) প্রিমিয়াম আয়	৩.১.১) প্রিমিয়াম আয় (সরকারি ১০০%)	সংশ্লিষ্ট জোনাল অফিস	প্রিমিয়াম রেজিস্টার
	৩.১.২) প্রিমিয়াম আয় (বেসরকারি)	সংশ্লিষ্ট জোনাল অফিস	প্রিমিয়াম রেজিস্টার
১) শুল্কের কর্মপরিকল্পনা বাস্তবায়ন	শুল্কের কর্মপরিকল্পনা বাস্তবায়িত	প্রধান কার্যালয়ের সংশ্লিষ্ট কমিটির সহযোগিতায় সংশ্লিষ্ট জোনাল অফিস	
২) ই-গভর্ন্যান্স উন্নয়ন কর্মপরিকল্পনা বাস্তবায়ন	ই-গভর্ন্যান্স উন্নয়ন কর্মপরিকল্পনা বাস্তবায়িত	প্রধান কার্যালয়ের সংশ্লিষ্ট কমিটির সহযোগিতায়	

		সংশ্লিষ্ট স্টোনাল অফিস	
৩) অন্য অধিকার কর্মপরিকল্পনা বাস্তবায়ন	অন্য অধিকার কর্মপরিকল্পনা বাস্তবায়িত	প্রধান কার্যালয়ের সংশ্লিষ্ট কমিটির সহযোগিতায় সংশ্লিষ্ট স্টোনাল অফিস	
৪) অভিযোগ প্রতিকার কর্মপরিকল্পনা বাস্তবায়ন	অভিযোগ প্রতিকার কর্মপরিকল্পনা বাস্তবায়িত	প্রধান কার্যালয়ের সংশ্লিষ্ট কমিটির সহযোগিতায় সংশ্লিষ্ট স্টোনাল অফিস	
৫) সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি কর্মপরিকল্পনা বাস্তবায়ন	সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি কর্মপরিকল্পনা বাস্তবায়িত	প্রধান কার্যালয়ের সংশ্লিষ্ট কমিটির সহযোগিতায় সংশ্লিষ্ট স্টোনাল অফিস	

সংযোজনী ০১
অন্য অফিসের সঙ্গে সংশ্লিষ্ট কর্মসম্পাদন সূচকসমূহ (যদি থাকে)

পরিশিষ্ট ৳ঃ
মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ কর্তৃক নির্ধারিত সুশাসনমূলক কর্মপরিকল্পনাসমূহ
সংযোজনী ৪-৮

সংযোজনী ৪: আঞ্চলিক/মাঠ পর্যায়ে কার্যালয়ের শুরুর কৌশল কর্ম-পরিকল্পনা, ২০২৪-২০২৫

আঞ্চলিক/মাঠ পর্যায়ের কার্যালয়ের নাম: সাধারণ বীমা কর্পোরেশন, জোনাল অফিস,

কার্যক্রমের নাম	কর্মসম্পাদন সূচক	সূচকের মান	একক	বায়বায়নেনেবনামিগ্রহণ ব্যক্তি/পদ	২০২৪-২০২৫ অর্থবছরের লক্ষ্যমাত্রা	বায়বায়ন অগ্রগতি পরিবীক্ষণ, ২০২৪-২০২৫					অর্জিত মান	মতামত	
						লক্ষ্যমাত্রা/ অর্জন	১ম কোয়ার্টার	২য় কোয়ার্টার	৩য় কোয়ার্টার	৪র্থ কোয়ার্টার			মোট অর্জন
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮	৯	১০	১১	১২	১৩	১৪
১. প্রাতিষ্ঠানিক ব্যবস্থা৬													
১.১ নৈতিকতা কমিটির সভা আয়োজন	সভা আয়োজিত	২	সংখ্যা			লক্ষ্যমাত্রা							
						অর্জন							
						অর্জন							
১.২ সুশাসন প্রতিষ্ঠার নিমিত্ত অংশীদারের (stakeholders) অংশগ্রহণে সভা	অনুষ্ঠিত সভা	২	সংখ্যা			লক্ষ্যমাত্রা							
						অর্জন							
১.৩ শুরুর সংক্রান্ত প্রশিক্ষণ	প্রশিক্ষিত কর্মচারী	২	সংখ্যা			লক্ষ্যমাত্রা							
						অর্জন							
১.৪ কর্ম-পরিবেশ উন্নয়ন (টিওএওইউজ অকেজো মালামাল নিষ্পত্তিকরণ/পরিষ্কার-পরিচ্ছন্নতা বৃদ্ধি, মহিলাদের জন্য পৃথক ওয়াশরুমের ব্যবস্থা/প্রাথমিকস্তরের কর্মচারীদের মাসিক পোষাক সরবরাহ ও পরিধান নিশ্চিত করা	উচ্চ কর্ম-পরিবেশ	১	সংখ্যা ও তারিখ			লক্ষ্যমাত্রা							
						অর্জন							
						অর্জন							
						অর্জন							

কার্যক্রমের নাম	কর্মসম্পাদন সূচক	সূচকের মান	একক	বাস্তবায়নের দায়িত্বপ্রাপ্ত ব্যক্তি/পদ	২০১৪-২০২৪ অর্থবছরের লক্ষ্যমাত্রা	বাস্তবায়ন অগ্রগতি পরিবীক্ষণ, ২০২৪-২০২৪						মন্তব্য	
						লক্ষ্যমাত্রা/ অর্জন	১ম কোয়ার্টার	২য় কোয়ার্টার	৩য় কোয়ার্টার	৪র্থ কোয়ার্টার	মোট অর্জন		অর্জিত মান
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮	৯	১০	১১	১২	১৩	১৪
ইত্যাদি)													

২. ক্রয়ের ক্ষেত্রে পুঙ্খানুপুঙ্খ..... ২													
২.১ ২০২৪-২৫ অর্থ বছরের ক্রয়-পরিকল্পনা ওয়েবসাইটে প্রকাশ	ক্রয়-পরিকল্পনা ওয়েবসাইটে প্রকাশিত	২	তারিখ			লক্ষ্যমাত্রা							
						অর্জন							
৩. পুঙ্খানুপুঙ্খ এবং নুর্নীতি প্রতিরোধে সহায়ক কার্যক্রম..... ২													
৩.১ সেবা প্রদানের ক্ষেত্রে রেজিস্ট্রারে প্রদেয় সেবার বিবরণ ও সেবাগ্রহীতার মতামত সংরক্ষণ	রেজিস্ট্রার হালনাগাদকৃত	২											

সংযোজনী ৫: ই-গভর্নেন্স ও উন্নয়ন কর্মপরিকল্পনা ২০২৪-২৫
অঞ্চলিক / মাঠ পর্যায়ে অফিসের জন্য

অঞ্চলিক/মাঠ পর্যায়ের কার্যালয়ের নাম: সাধারণ বীমা কর্পোরেশন, জোনাল অফিস,

ক্রম	কার্যক্রম	কর্মসম্পাদন সূচক	একক	কর্মসম্পাদন সূচকের মান	লক্ষ্যমাত্রা ২০২৪-২০২৫				
					অসাধারণ	অতি উত্তম	উত্তম	চলতি মান	চলতি মানের নিচে
					১০০%	৯০%	৮০%	৭০%	৬০%
০১	[১.১] সেবা সহজিকরণ ডিজিটাইজেশনের মাধ্যমে উন্নয়নী ধারণা বাস্তবায়ন	[1.1.1] সেবা/অফিস ব্যবস্থাপনা সহজিকরণ/ডিজিটাইজেশনের মাধ্যমে ন্যূনতম একটি উন্নয়নী ধারণা বাস্তবায়িত	তারিখ	১০	০৬/০৫/২৪	১৬/০৫/২৪	২৬/০৫/২৪	৩৬/০৫/২৪	০৬/০৫/২৪
০২	[২.১] ইতিপূর্বে বাস্তবায়িত সহজিকৃত ও ডিজিটাইজকৃত সেবা চলমান রাখা	[২.১.১] নিম্ন অফিসের আওতাধীন অফিসসমূহে ইতিপূর্বে উন্নয়নকৃত/সহজিকৃত ডিজিটাইজকৃত সেবাসমূহের অটোমেটিক হালনাগাদকরণ ও সেবাসমূহ চলমান রাখা।	সংখ্যা	২	৪	৫	২	১	-
০৩	[৩.১] ইনোভেশন শোকেজিং	[৩.১.১] আওতাধীন অফিসসমূহের অংশগ্রহণে ন্যূনতম একটি ইনোভেশন প্রদর্শনী (শোকেজিং) আয়োজিত এবং শ্রেষ্ঠ উন্নয়নী উদ্যোগ নির্বাচিত	তারিখ	৬	১৫/০৪/২৪	২২/০৪/২৪	২৯/০৪/২৪	০৪/০৫/২৪	১২/০৫/২৪
০৪	[৪.১] ই-নথির ব্যবহার বৃদ্ধি	[৪.১.১] ই-নথিতে নিষ্পত্তিযোগ্য নথির তালিকা নির্ধারিত	তারিখ	২	০১/০১/২৪	০৬/০২/২৪	১৪/০২/২৪	২২/০২/২৪	২২/০২/২৪
		[৪.১.২] ই-নথিতে নেটি নিষ্পত্তিকৃত	%	৮	১০০%	৯০%	৮০%	৭০%	৬০%
০৫	[৪.১] তথ্য বাতায়ন হালনাগাদকরণ	[৪.১.১] তথ্য বাতায়ন হালনাগাদকৃত	সংখ্যা	৬	৪	৫	২	১	-
		[৪.১.২] আওতাধীন অফিসসমূহের তথ্য বাতায়ন হালনাগাদকরণ নিশ্চিতকরণ	সংখ্যা	৫	৪	৫	২	১	-
০৬	[৬.১] অর্ডার বাংলাদেশ বিনির্মাণে কর্মশালা আয়োজন।	[৬.১.১] অর্ডার বাংলাদেশ বিনির্মাণ সংক্রান্ত ৪টি অফিসের আলোকে কর্মশালা নির্ধারণ-বিষয়ে কর্মশালায় সিনিয়র অফিসিয়ার।	সংখ্যা	৪	৪	৫	২	১	-
০৭	[৭.১] অনলাইন রিপোর্ট ম্যানেজমেন্ট সফটওয়্যার বাস্তবায়ন	[৭.১.১] নিজ অফিস ও আওতাধীন অফিসে অনলাইন রিপোর্ট ম্যানেজমেন্ট সফটওয়্যার বাস্তবায়িত	তারিখ	৪	০১/০২/২৪	১৫/০২/২৪	২২/০২/২৪	০৫/০১/২৪	১২/০১/২৪
০৮	[৮.১] মহিলা প্রাতিফর্মের ব্যবহার বৃদ্ধি	[৮.১.১] মহিলা প্রাতিফর্মের মাধ্যমে ডিজিটাইজেশনযোগ্য সরকারি সেবা চিহ্নিতকরণ ও ডিজিটাইজেশনের লক্ষ্য কর্মশালা আয়োজিত	সংখ্যা	৪	২	-	১	-	-

সংযোজনী ৬: অর্থ অধিকার বিষয়ে ২০২৪-২৫ অর্থবছরের বার্ষিক কর্মপরিকল্পনা [মাঠ পর্যায়ের অফিসসমূহ (আঞ্চলিক/বিভাগীয় কার্যালয়সমূহ)]

আঞ্চলিক/মাঠ পর্যায়ের কার্যালয়ের নাম: সাধারণ বীমা কর্পোরেশন, মেনাপল অফিস,

কর্মসম্পাদনের শ্রেণি	সাল	কার্যক্রম	কর্মসম্পাদন পুনক	একক	কর্মসম্পাদন সূচকের নাম	সম্পূর্ণ আইন ২০২৩- ২৪	সম্পূর্ণ আইন ২০২৪- ২৫	পর্যায় ২০২৪-২০২৫				
								কর্মসম্পাদন	অর্জন	উন্নয়ন	অর্থ	সম্পূর্ণ
								২০২৪	২০২৪	২০২৪	২০২৪	২০২৪
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮	৯	১০	১১	১২	
প্রাথমিক	০১	(১.১) অর্থ অধিকার আইন অনুযায়ী নির্ধারিত সময়ের মধ্যে অর্থ প্রদান কার্যক্রম সম্পন্ন করা	(১.১.১) নির্ধারিত সময়ের মধ্যে অর্থ প্রদান কার্যক্রম সম্পন্ন করা	কোটি	০১			১০০%	১০০%	১০০%	-	-
সমস্যা দৃষ্টি	০২	(২.১) বার্ষিক প্রতিবেদন প্রকাশ	(২.১.১) নির্ধারিত সময়ের মধ্যে বার্ষিক প্রতিবেদন প্রকাশিত	বার্ষিক	০১			০১-০১-২০২৫	০১-০১-২০২৫	০১-০১-২০২৫	-	-
		(২.২) অর্থ অধিকার আইন ও বিধিবিধানে সম্পর্কে জনসচেতনতা বৃদ্ধিকরণ	(২.২.১) প্রচার কার্যক্রম সম্পন্ন	সংখ্যা	০১			১	-	-	-	-

সংযোজনী ৭: দপ্তর/সংস্থার জন্য অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত কর্মপরিকল্পনা ২০২৪-২৫

আঞ্চলিক/ন্যূনতম পর্যায়ের কার্যালয়ের নাম: সাধারণ বীমা কর্পোরেশন, জোনাল অফিস,

কার্যক্রমের শ্রেণি	মান	কার্যক্রম	কর্মসম্পাদন সূচক	একক	কর্মসম্পাদন সূচকের মান	সময়সীমা ২০২৪-২০২৫				
						অনুযায়ী	অতি উন্নত	উন্নত	সম্পূর্ণ হয়	উল্লেখ নিয়ে
						১০০%	৯০%	৮০%	৭০%	৬০%
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮	৯	১০	১১
প্রাথমিক	১৪	[১.১] নির্দিষ্ট সময়ে জিআরএস সিস্টেম, অফলাইন ও অন্যান্য মাধ্যমে গ্রাহক অভিযোগ ও আপিল নিষ্পত্তি	[১.১.১] অভিযোগ ও আপিল নিষ্পত্তিকৃত	%	১২	১০	১০	৭০	৬০	
		[১.১.১.১] যদি কোনো দপ্তর/সংস্থায় ১ম ট্রিমাস্টিকে জিআরএস সিস্টেম বা অন্য কোনো মাধ্যমে কোনো অভিযোগ পাওতা না যায়, সে সকল দপ্তর/সংস্থা কর্তৃক ২য় ট্রিমাস্টিকে স্টেকহোল্ডারের সমন্বয়ে অবহিতকরণ সভা আয়োজন	[১.১.১.১.১] স্টেকহোল্ডারের সমন্বয়ে সভা আয়োজিত	সংখ্যা		১				
		[১.২] অভিযোগ নিষ্পত্তি সংক্রান্ত মাসিক প্রতিবেদন ট্রিমাস্টিক ভিত্তিতে উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের নিকট প্রেরণ	[১.২.১] মাসিক প্রতিবেদন প্রেরিত	সংখ্যা		৪	০	২	১	
সকলমতা বর্ধন	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	৪	১	-	-	-	
		[২.২] অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা বিষয়ে স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে অবহিতকরণ সভা আয়োজন (যে কোন ট্রিমাস্টিকে আয়োজন করা যাবে)	[২.২.১] সভা আয়োজিত	সংখ্যা	৪	১	-	-	-	

সংযোজনী ৮:নগর/সংস্থার বিতাপীয় পর্যায়ের জন্য সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বিষয়ক কর্মপরিকল্পনা ২০২৪-২৫

আঞ্চলিক/মাঠ পর্যায়ের কার্যালয়ের নাম: সাধারণ বীমা কর্পোরেশন, হোনোবল অফিস,

কার্যক্রমের ক্ষেত্র	ধার	কার্যক্রম	কর্মসম্পাদনের মূলক	প্রদানকর্তা	সেবা	কর্মসম্পাদন ন পূরণের ধার	প্রাপ্ত অর্থ ২০২২-২৩	প্রাপ্ত অর্থ ২০২৩-২৪	সময়সীমা ২০২৪-২০২৫				
									অনুযায়ী	প্রতি উন্নয়ন	উন্নয়ন	উপলব্ধি	উপলব্ধি
									১০০%	৯০%	৮০%	৭০%	৬০%
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮	৯	১০	১১	১২		
প্রতিষ্ঠানিক	১০	[১.১] সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি পরিবর্তন-কর্তৃপক্ষের সিদ্ধান্ত সাফল্যে	[১.১.১] সিদ্ধান্ত বাস্তবায়িত	বাস্তবায়ন প্রতিবেদন	%	৪	-	-	১০০%	৯০%	৮০%	৭০%	-
		[১.২] সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি ঠিকসময়ে বাস্তবায়ন	[১.২.১] ওয়েবসাইটে প্রতি ঠিকসময়ে বাস্তবায়ন	ওয়েবসাইটে বাস্তবায়নকৃত সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি	সংখ্যা	৪	-	-	৪	৪	-	-	-
সফরকারী কর্মসূচি ও পরিবহন	১৪	[২.১] সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বিষয়ক প্রশিক্ষণ আয়োজন	[২.১.১] প্রশিক্ষণ আয়োজিত	প্রশিক্ষণ আবেদন, কার্যসূচী, প্রশিক্ষণার্থীদের তালিকা, প্রতিবেদন	সংখ্যা	১০	-	-	৪	৪	৪	৪	-
		[২.২] সেবা প্রদান বিষয়ে ঠিকসময়ে বাস্তবায়নের সময়সীমা অর্থাৎ বাস্তবায়ন	[২.২.১] অর্থাৎ বাস্তবায়ন সময়সীমা অর্থাৎ	সময়সীমা অর্থাৎ বাস্তবায়ন	সংখ্যা	৪	-	-	৪	৪	-	-	-