



গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার

জোনাল অফিস, সিলেট

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	৫
সেকশন ১: রূপকল্প, অভিলক্ষ্য, কর্মসম্পাদনের ক্ষেত্র এবং কার্যাবলি	৬
সেকশন ২: বিভিন্ন কার্যক্রমের চূড়ান্ত ফলাফল/ প্রভাব	৭
সেকশন ৩: কর্মসম্পাদন পরিকল্পনা	৮
সংযোজনী ১: শব্দসংক্ষেপ	১২
সংযোজনী ২: কর্মসম্পাদন ব্যবস্থাপনা ও প্রমাণক	১৩
সংযোজনী ৩: অন্য অফিসের সঙ্গে সংশ্লিষ্ট কর্মসম্পাদন সূচকসমূহ	১৪
সংযোজনী ৪: আঞ্চলিক/মাঠ পর্যায়ের কার্যালয়ের শুদ্ধাচার কৌশল কর্ম-পরিকল্পনা, ২০২৪-২০২৫	১৬
সংযোজনী ৫: ই-গভর্ন্যান্স ও উদ্ভাবন কর্মপরিকল্পনা, ২০২৪-২৫	১৮
সংযোজনী ৬: তথ্য অধিকার বিষয়ে ২০২৪-২৫ অর্থবছরের বার্ষিক কর্মপরিকল্পনা	১৯
সংযোজনী ৭: দপ্তর/সংস্থার জন্য অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত কর্মপরিকল্পনা ২০২৪-২৫	২০
সংযোজনী ৮: দপ্তর/সংস্থার বিভাগীয় পর্যায়ের জন্য সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বিষয়ক কর্মপরিকল্পনা ২০২৪-২৫	২১

কর্মসম্পাদনের সার্বিক চিত্র
সাম্প্রতিক অর্জন, চ্যালেঞ্জ এবং ভবিষ্যৎ পরিকল্পনা

সাম্প্রতিক বছরসমূহের (৪ বছর) প্রধান অর্জনসমূহ

স্বাধীনতার মহান স্থপতি বঙ্গবন্ধু শেখ মুজিবুর রহমান-এর জন্মশতবার্ষিকী উদযাপন উপলক্ষ্যে সাধারণ বীমা কর্পোরেশন গণমানুষের সুরক্ষায় ২০২০ সাল থেকে 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 ডেভেলপমেন্টাল প্রতিবন্ধী সুরক্ষা ট্রাস্ট (এনডিডি 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 ঝুঁকি গ্রহণ করে থাকে। গ্রাহক সেবার মান উন্নয়নে ৯০ দিনের মধ্যে বীমা দাবীর নিষ্পত্তির 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 ৪৩১ জন কর্মকর্তা ও কর্মচারী নিয়োগ দেয়া হয়েছে এবং আরও ১৪৭ জন কর্মকর্তা ও কর্মচারী নিয়োগ প্রক্রিয়াধীন রয়েছে। মানব-সম্পদ উন্নয়নের আওতায় বিগত ০৩ (তিন) বছরে ২৯০ জন কর্মকর্তা/কর্মচারীকে পদোন্নতি প্রদান করা হয়েছে। তাছাড়া সংস্থার বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তি সংশ্লিষ্ট সকল সূচক ও কর্মপরিকল্পনা বাস্তবায়নের কার্যক্রম সফলভাবে করা হচ্ছে।

সমস্যা এবং চ্যালেঞ্জসমূহ

দেশের বীমা শিল্পে প্রচলিত বীমা সম্পর্কে জনগণের অস্বাধীনতা ও সচেতনতার অভাব সবচেয়ে বড় সমস্যা। গ্রাহক সেবা প্রদানের ক্ষেত্রে প্রযুক্তি ব্যবহারে সীমাবদ্ধতা থাকায় জনগণের দোরগোড়ায় সহজে বীমা সেবা পৌঁছানো সম্ভব হচ্ছে না। প্রয়োজনীয় নতুন বীমা পণ্য উদ্ভাবন ও বাজারজাতকরণে বিস্তর সমস্যা রয়েছে। দেশের বীমা বাজারে অসম প্রতিযোগিতা বিদ্যমান থাকায় বে-সরকারি খাতের বীমা প্রিমিয়াম আহরণের লক্ষ্যমাত্রা অর্জন করা কঠিন হয়ে পড়েছে। বীমা পেশায় মেধাবীদের অংশগ্রহণ তথা টিকে থাকার অনীহা দক্ষ 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 সন্মুখীন।

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 দেশে-বিদেশে 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 উপলক্ষ্যে চালুকৃত “বঙ্গবন্ধু সুরক্ষা বীমা” এবং প্রতিবন্ধীদের জন্য “বঙ্গবন্ধু সুরক্ষা বীমা” পলিসি ব্যাপকভাবে প্রচলনের মাধ্যমে গণমানুষের সুরক্ষায় দুর্ঘটনাজনিত ঝুঁকি হ্রাসকরণের প্রয়াস অব্যাহত রাখা। এছাড়া সরকারের নির্বাচনী ইশতেহার, ৮ম পঞ্চবার্ষিক পরিকল্পনা, রূপকল্প-২০৪১ অর্জনের প্রয়োজনীয় কার্যক্রম গ্রহণ করা হয়েছে। বাসভবন বীমা ও এভিয়েশন বীমার আওতায় ভবিষ্যতে ডোন ইন্সুরেন্স চালু করার পরিকল্পনা রয়েছে।

২০২৪-২৫ অর্থবছরের সম্ভাব্য প্রধান অর্জনসমূহ

- প্রিমিয়াম আয় সরকারী খাতে ৪৩০.০০ কোটি টাকা।
- বেসরকারী খাতে প্রিমিয়াম আয় ২২.০০ কোটি টাকা।
- পুনঃবীমা প্রিমিয়াম আয় ১০০০.০০ কোটি টাকা।
- ৯০ দিনের মধ্যে বীমা দাবী নিষ্পত্তির হার ৭০% -এ উন্নীতকরণ।
- বাৎসরিক নীট লাভ ২৮০.০০ কোটি টাকা।

প্রস্তাবনা

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

জোনাল অফিস, সিলেট

এবং

ব্যবস্থাপনা পরিচালক, সাধারণ বীমা কর্পোরেশন

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

এই চুক্তিতে স্বাক্ষরকারী উভয়পক্ষ নিম্নলিখিত বিষয়সমূহে সম্মত হলেন:

সেকশন ১:

দপ্তর/সংস্থার রূপকল্প, অভিলক্ষ্য, কর্মসম্পাদনের ক্ষেত্র এবং কার্যাবলি

১.১ রূপকল্প:

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

১.২ অভিলক্ষ্য:

বিদ্যমান আইন ও বিধি-বিধান পরিপালন সাপেক্ষে বীমা ও পুনঃবীমা সেবার মাধ্যমে মুনাফা ও প্রবৃদ্ধি অর্জনের পাশাপাশি একটি শক্তিশালী ও টেকসই বীমা খাত তৈরীতে 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 কার্যাবলি:

১. সরকারি ও বেসরকারি সম্পত্তির বিপরীতে ঝুঁকি গ্রহণপূর্বক বীমা পলিসি ইস্যু করা।
২. বেসরকারি সম্পত্তির ঝুঁকি গ্রহণের ক্ষেত্রে সম্পদের নিরাপত্তা ব্যবস্থা নিশ্চিত সচেতনতা বৃদ্ধি করা।
৩. পুনঃবীমা কার্যক্রম পরিচালনা করা।
৪. সরকারি সম্পত্তি অথবা সরকারি সম্পত্তি সংশ্লিষ্ট ঝুঁকি সম্পর্কিত সকল প্রকার নন-লাইফ বীমা ব্যবসার ৫০% (শতকরা পঞ্চাশ ভাগ) নিজের নিকট রেখে অবশিষ্ট ৫০% (শতকরা পঞ্চাশ ভাগ) সকল বেসরকারি ননলাইফ বীমা কোম্পানির মধ্যে সমহারে বণ্টন করা।
৫. উত্থাপিত দাবী দ্রুততম সময়ে পরিশোধ করা।
৬. গণমানুষের সুরক্ষায় “বঙ্গবন্ধু সুরক্ষা বীমা” পলিসি ও জনতা দুর্ঘটনা বীমা পলিসি (পিপিএ) ইস্যু করা।
৭. প্রান্তিক জনগোষ্ঠীর দুর্ঘটনাজনিত বীমা পলিসি ইস্যু করা।
৮. দেশের মেগা প্রকল্পসমূহের বীমা ঝুঁকি 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 (এনডিডি 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 যৌথভাবে দায়িত্বপ্রাপ্ত মন্ত্রণালয়/বিভাগ/ সংস্থাসমূহের নাম	উপাত্তসূত্র (Source of Data)
			২০২২-২৩	২০২৩-মে ২৪*		২০২৫-২৬	২০২৬-২৭		
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	৩.১০	২.৯০	৩.৫০	৪.০০	৪.৫০	দায়গ্রহণ বিভাগ, সংশ্লিষ্ট জোন।	প্রিমিয়াম রেজিস্টার
	[১.১.২] প্রিমিয়াম আয় (বেসরকারি)	কোটি টাকা	০.৫৫	০.২৮	০.৫০	০.৫৫	০.৬০	দায়গ্রহণ বিভাগ, সংশ্লিষ্ট জোন।	প্রিমিয়াম রেজিস্টার

সেকশন ৩ কর্মসম্পাদন পরিকল্পনা

কর্মসম্পাদন ক্ষেত্র	ক্ষেত্রের মান	কার্যক্রম	কর্মসম্পাদন সূচক	গণনা পদ্ধতি	একক	কর্মসম্পাদন সূচকের মান	প্রকৃত অর্জন		লক্ষ্যমাত্রা/নির্ণায়ক ২০২৪-২৫					প্রক্ষেপণ ২০২৫-২৬	প্রক্ষেপণ ২০২৬-২৭
							২০২২-২৩	২০২৩-মে২৪*	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	১৪	১৫	১৬
কর্মসম্পাদন ক্ষেত্রসমূহ (বিধি/আইন দ্বারা নির্ধারিত দায়িত্ব অনুযায়ী, সর্বোচ্চ ৫টি), [সর্বোচ্চ মান-৭০]															
[১] কর্পোরেশনের আর্থিক নিরাপত্তা ও সুশাসন প্রতিষ্ঠা, লার্নিং সেশন ও প্রশিক্ষণ আয়োজন করা এবং প্রকাশনা সংক্রান্ত কার্যক্রম;	২৫	[১.১] অভ্যন্তরীণ অডিট সংখ্যা	[১.১.১] সম্পাদিত অডিট সংখ্যা	সংখ্যা	সংখ্যা	৪	-	-	৫	৪	৩			৮	১০
		[১.২] অভ্যন্তরীণ অডিট আপত্তি নিষ্পত্তিকরণ	[১.২.১] নিষ্পত্তির হার	গড়	%	৪	-	-	৮০	৭০	৬০			৮০	৮০
		[১.২.১] ক্রমপুঞ্জিভূত বাণিজ্যিক অডিট আপত্তি নিষ্পত্তিকরণ	[১.২.১] নিষ্পত্তির হার	গড়	%	২			৪০	৩৫	৩০			৫০	৬০
		[১.৩] অফিস পরিদর্শন	[১.৩.১] শাখা/ উপশাখা/ ইউনিট অফিসের কার্যক্রম পরিবীক্ষন	সংখ্যা	সংখ্যা	৩	৭	৫	৩	২	১			৪	৫
			[১.৩.২] জোনের আওতাধীন অংশীজনের অফিস পরিদর্শন	সংখ্যা	সংখ্যা	৪			৮	৬	৪			১০	১২
	[১.৪] কর্মচারীদের উন্নয়নে বীমা ও সমসাময়িক বিষয়ে লার্নিং সেশন ও প্রশিক্ষণ আয়োজন করা	[১.৪.১] কর্মচারীদের সক্ষমতার উন্নয়নে বীমা ও সমসাময়িক বিষয়ে লার্নিং সেশন আয়োজন [নবম ও তদুর্ধ্ব গ্রেডের কর্মকর্তাদের জন্য]	সমষ্টি	ঘন্টা	৪	-	-	৮	৬	৫			৯	১০	

বি.দ্র. [১.১]; [১.২]; [১.২.১] সিলেট জোনের জন্য প্রযোজ্য নয়।

কর্মসম্পাদন ক্ষেত্র	ক্ষেত্রের মান	কার্যক্রম	কর্মসম্পাদন সূচক	গণনা পদ্ধতি	একক	কর্মসম্পাদন সূচকের মান	প্রকৃত অর্জন		লক্ষ্যমাত্রা/নির্ণায়ক ২০২৪-২৫					প্রক্ষেপণ ২০২৫-২৬	প্রক্ষেপণ ২০২৬-২৭		
							২০২২-২৩	২০২৩-মে২৪*	অসাধারণ ১০০%	অতি উত্তম ৯০%	উত্তম ৮০%	চলতি মান ৭০%	চলতি মানের নিম্নে ৬০%				
							৮	৯						১০	১১	১২	১৩
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮	৯	১০	১১	১২	১৩	১৪	১৫	১৬		
			[১.৪.২] কর্মচারীদের উন্নয়নে বীমা ও সমসাময়িক বিষয়ে প্রশিক্ষণ আয়োজন [১০ম ও তদনিন্ম গ্রেডের কর্মচারীদের জন্য]	সমষ্টি	ঘন্টা	৪	-	-	৮	৬	৫			৯	১০		
[২] গ্রাহক সেবার মান উন্নয়ন	৩০	[২.১] বীমা দাবী নিষ্পত্তির হার	[২.১] ক্রমপঞ্জিভূত বকেয়া বীমা দাবী নিষ্পত্তির হার	গড়	%	১০	১০০	৫০	৫০	৪০	৩৫			৫৫	৬০		
			[২.১.১] ৯০ দিনের মধ্যে বীমা দাবী নিষ্পত্তির হার	গড়	%	৫	০	৫০	৭০	৭৫	৭০				৮০	৯০	
		[২.২] পলিসি ইস্যুর সংখ্যা	[২.২.১] সরকারি পলিসির সংখ্যা	সমষ্টি	সংখ্যা	৫	৫৬৫	৩৫২	৪৫০	৪০০	৩৭৫				৪৫০	৫০০	
			[২.২.২] বেসরকারি পলিসির সংখ্যা	সমষ্টি	সংখ্যা	৫	৫৮৮	৬২৪	৬৫০	৬৪০	৬০০					৬৬০	৬৭০
		[২.৩] বজাবন্ধু সুরক্ষা বীমা ইস্যুর সংখ্যা	[২.৩.১] পলিসির সংখ্যা	সমষ্টি	সংখ্যা	৫	৩৪৪	২৮৪	৩৫০	৩২০	৩০০					৩৬০	৩৭০
[৩] কর্পোরেশনের আয় বৃদ্ধি	১৫	[৩.১] প্রিমিয়াম আয়	[৩.১.১] প্রিমিয়াম আয় (সরকারি)	সমষ্টি	কোটি টাকা	১০	৩.১০	২.৯০	৩.৫০	৩.২৫	৩.০০			৪.০০	৪.৫০		
			[৩.১.৩] প্রিমিয়াম আয় (বেসরকারি)	সমষ্টি	কোটি টাকা	৫	০.৫৫	০.২৮	০.৫০	০.৪০	০.৩০				০.৫৫	০.৬০	

সুশাসন ও সংস্কারমূলক কর্মসম্পাদনের ক্ষেত্র (মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ কর্তৃক নির্ধারিত) [সর্বোচ্চ মান-৩০]

সুশাসন ও সংস্কারমূলক কার্যক্রমের বাস্তবায়ন জোরদারকরণ	৩০	১) শুদ্ধাচার কর্মপরিকল্পনা বাস্তবায়ন	শুদ্ধাচার কর্মপরিকল্পনা বাস্তবায়িত			১০													
		২) ই-গভর্ন্যান্স/উদ্ভাবন কর্মপরিকল্পনা বাস্তবায়ন	ই-গভর্ন্যান্স/উদ্ভাবন কর্মপরিকল্পনা বাস্তবায়িত			১০													
		৩) তথ্য অধিকার কর্মপরিকল্পনা বাস্তবায়ন	তথ্য অধিকার কর্মপরিকল্পনা বাস্তবায়িত			৩													
		৪) অভিযোগ প্রতিকার কর্মপরিকল্পনা বাস্তবায়ন	অভিযোগ প্রতিকার কর্মপরিকল্পনা বাস্তবায়িত			৪													
		৫) সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি কর্মপরিকল্পনা বাস্তবায়ন	সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি কর্মপরিকল্পনা বাস্তবায়িত			৩													

আমি, শান্তনু কুমার দে, ম্যানেজার (সার্বিক দায়িত্ব), জোনাল অফিস, সিলেট- সংস্থার ব্যবস্থাপনা পরিচালক
জনাব মোঃ হারুন-অর-রশিদ এর নিকট অঞ্জীকার করছি যে, এই চুক্তিতে বর্ণিত ফলাফল অর্জনে সচেষ্ট
থাকবো।

আমি, মোঃ হারুন-অর-রশিদ, সংস্থার ব্যবস্থাপনা পরিচালক হিসাবে শান্তনু কুমার দে, ম্যানেজার (সার্বিক
দায়িত্ব), জোনাল অফিস, সিলেট- এর নিকট অঞ্জীকার করছি যে, এই চুক্তিতে বর্ণিত ফলাফল অর্জনে
প্রয়োজনীয় সহযোগিতা প্রদান করব।

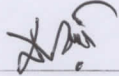
স্বাক্ষরিত:



ম্যানেজার (সার্বিক দায়িত্ব)
জোনাল অফিস, সিলেট

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 অভীষ্ট)
০৪।	প্রঃকাঃ	-	প্রধান কার্যালয়

সংযোজনী ২: কর্মসম্পাদন ব্যবস্থাপনা ও প্রমাণক

কার্যক্রম	কর্মসম্পাদন সূচকসমূহ	বাস্তবায়নকারী অনুবিভাগ, শাখা	লক্ষ্যমাত্রা অর্জনের প্রমাণক
[১.১] অভ্যন্তরীণ 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] অভ্যন্তরীণ 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] ক্রমপুঞ্জিভূত বাণিজ্যিক 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	[১.৩.১] শাখা/ উপশাখা/ ইউনিট অফিস পরিদর্শন [১.৩.২] জোনের আওতাধীন অংশীজনের অফিস পরিদর্শন	সংশ্লিষ্ট জোনাল অফিস সংশ্লিষ্ট জোনাল অফিস	অফিস আদেশ ও পরিদর্শন রেজিস্টার ও প্রতিবেদন অফিস আদেশ ও সংশ্লিষ্ট রেজিস্টার
[১.৫] কর্মচারীদের উন্নয়নে বীমা ও সমসাময়িক বিষয়ে লার্নিং সেশন ও প্রশিক্ষণ আয়োজন করা	[১.৫.১] কর্মচারীদের সক্ষমতার উন্নয়নে বীমা ও সমসাময়িক বিষয়ে লার্নিং সেশন আয়োজন [নবম ও তদুর্ধ্ব গ্রেডের কর্মকর্তাদের জন্য] [১.৫.২] কর্মচারীদের উন্নয়নে বীমা ও সমসাময়িক বিষয়ে প্রশিক্ষণ আয়োজন [১০ম ও তদনিন্ম গ্রেডের কর্মচারীদের জন্য]	সংশ্লিষ্ট জোনাল অফিস ও ও প্রধান কার্যালয়ের সমন্বয় সংশ্লিষ্ট জোনাল অফিস ও ও প্রধান কার্যালয়ের সমন্বয়	অফিস আদেশ ও প্রশিক্ষণ রেজিস্টার অফিস আদেশ ও প্রশিক্ষণ রেজিস্টার
[২.১] বীমা দাবী নিষ্পত্তির হার	[২.১] ক্রমপুঞ্জিভূত বকেয়া বীমা দাবী নিষ্পত্তির হার [২.১.১] ৯০ দিনের মধ্যে বীমা দাবী নিষ্পত্তির হার	সংশ্লিষ্ট জোনাল অফিস সংশ্লিষ্ট জোনাল অফিস	দাবী রেজিস্টার দাবী রেজিস্টার
[২.২] পলিসি ইস্যুর সংখ্যা	[২.২.১] সরকারি পলিসির সংখ্যা [২.২.২] বেসরকারি পলিসির সংখ্যা	সংশ্লিষ্ট জোনাল অফিস সংশ্লিষ্ট জোনাল অফিস	প্রিমিয়াম রেজিস্টার প্রিমিয়াম রেজিস্টার
[২.৩] বজ্রবন্ধু 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%) [৩.১.৩] প্রিমিয়াম আয় (বেসরকারি)	সংশ্লিষ্ট জোনাল অফিস সংশ্লিষ্ট জোনাল অফিস	প্রিমিয়াম রেজিস্টার প্রিমিয়াম রেজিস্টার
১) শুদ্ধাচার কর্মপরিকল্পনা বাস্তবায়ন	শুদ্ধাচার কর্মপরিকল্পনা বাস্তবায়িত	প্রধান কার্যালয়ের সংশ্লিষ্ট কমিটির সহযোগিতায় সংশ্লিষ্ট জোনাল অফিস	
২) ই-গভর্ন্যান্স/ উদ্ভাবন কর্মপরিকল্পনা বাস্তবায়ন	ই-গভর্ন্যান্স/ উদ্ভাবন কর্মপরিকল্পনা বাস্তবায়িত	প্রধান কার্যালয়ের সংশ্লিষ্ট কমিটির সহযোগিতায় সংশ্লিষ্ট জোনাল অফিস	
৩) তথ্য অধিকার কর্মপরিকল্পনা বাস্তবায়ন	তথ্য অধিকার কর্মপরিকল্পনা বাস্তবায়িত	প্রধান কার্যালয়ের সংশ্লিষ্ট কমিটির সহযোগিতায় সংশ্লিষ্ট জোনাল অফিস	
৪) অভিযোগ প্রতিকার কর্মপরিকল্পনা বাস্তবায়ন	অভিযোগ প্রতিকার কর্মপরিকল্পনা বাস্তবায়িত	প্রধান কার্যালয়ের সংশ্লিষ্ট কমিটির সহযোগিতায় সংশ্লিষ্ট জোনাল অফিস	
৫) সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি কর্মপরিকল্পনা বাস্তবায়ন	সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি কর্মপরিকল্পনা বাস্তবায়িত	প্রধান কার্যালয়ের সংশ্লিষ্ট কমিটির সহযোগিতায় সংশ্লিষ্ট জোনাল অফিস	

সংযোজনী ৩:

অন্য অফিসের সঙ্গে সংশ্লিষ্ট কর্মসম্পাদন সূচকসমূহ (যদি থাকে)

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

সংযোজনী ৪: আঞ্চলিক/মাঠ পর্যায়ের কার্যালয়ের শুদ্ধাচার কৌশল কর্ম-পরিকল্পনা, ২০২৪-২০২৫

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

কার্যক্রমের নাম	কর্মসম্পাদন সূচক	সূচকের মান	একক	বাস্তবায়নেরদায়িত্বপ্রাপ্ত ব্যক্তি/পদ	২০২৪-২০২৫ অর্থবছরের লক্ষ্যমাত্রা	বাস্তবায়ন অগ্রগতি পরিবীক্ষণ, ২০২৪-২০২৫						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
১. প্রাতিষ্ঠানিক ব্যবস্থা.....৬													
১.১ নৈতিকতা কমিটির সভা আয়োজন	সভা আয়োজিত	২	সংখ্যা			লক্ষ্যমাত্রা							
						অর্জন							
						অর্জন							
১.২ সুশাসন প্রতিষ্ঠার নিমিত্ত অংশীজনের (stakeholders) অংশগ্রহণে সভা	অনুষ্ঠিত সভা	২	সংখ্যা			লক্ষ্যমাত্রা							
						অর্জন							
১.৩ শুদ্ধাচার সংক্রান্ত প্রশিক্ষণ	প্রশিক্ষিত কর্মচারী	১	সংখ্যা			লক্ষ্যমাত্রা							
						অর্জন							
১.৪ কর্ম-পরিবেশ উন্নয়ন (টিওএন্ডইভুজ অকেজো মালামাল নিষ্পত্তিকরণ /পরিষ্কার-পরিচ্ছন্নতা বৃদ্ধি, মহিলাদের জন্য পৃথক ওয়াশরুমের ব্যবস্থা/প্রাধিকারপ্রাপ্ত কর্মচারীদের দাপ্তরিক পোষাক সরবরাহ ও পরিধান নিশ্চিত করা	উন্নত কর্ম-পরিবেশ	১	সংখ্যা ও তারিখ			লক্ষ্যমাত্রা							
						অর্জন							
						অর্জন							
						অর্জন							

কার্যক্রমের নাম	কর্মসম্পাদন সূচক	সূচকের মান	একক	বাস্তবায়নেরদায়িত্বপ্রাপ্ত ব্যক্তি/পদ	২০২৪-২০২৫ অর্থবছরের লক্ষ্যমাত্রা	বাস্তবায়ন অগ্রগতি পরিবীক্ষণ, ২০২৪-২০২৫						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 শুদ্ধাচার২

২.১ ২০২৪-২৫ অর্থ বছরের ক্রয়-পরিকল্পনা ওয়েবসাইটে প্রকাশ	ক্রয়-পরিকল্পনা ওয়েবসাইটে প্রকাশিত	২	তারিখ			লক্ষ্যমাত্রা							
						অর্জন							

৩. শুদ্ধাচার সংশ্লিষ্ট এবং দুর্নীতি প্রতিরোধে সহায়ক কার্যক্রম..... ২

৩.১ সেবা প্রদানের ক্ষেত্রে রেজিস্টারে প্রদেয় সেবার বিবরণ ও সেবাগ্রহীতার মতামত সংরক্ষণ	রেজিস্টার হালনাগাদকৃত	২											
--	-----------------------	---	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

সংযোজনী ৫: ই-গভর্নেন্স ও উদ্ভাবন কর্মপরিকল্পনা ২০২৪-২৫

অঞ্চলিক / মাঠ পর্যায়ের অফিসের জন্য

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

ক্রম	কার্যক্রম	কর্মসম্পাদন সূচক	একক	কর্মসম্পাদন সূচকের মান	লক্ষ্যমাত্রা ২০২৪-২০২৫				
					অসাধারণ	অতি উত্তম	উত্তম	চলতি মান	চলতি মানের নিম্নে
					১০০%	৯০%	৮০%	৭০%	৬০%
০১	[১.১] সেবা সহজিকরণ/ ডিজিটাইজেশনের মাধ্যমে উদ্ভাবনী ধারণা বাস্তবায়ন	[[১.১.১] সেবা/অফিস ব্যবস্থাপনা সহজিকরণ/ডিজিটাইজেশনের মাধ্যমে ন্যূনতম একটি উদ্ভাবনী ধারণা বাস্তবায়িত	তারিখ	১০	০৯/০৩/২৫	১৬/০৩/২৫	২৩/০৩/২৫	৩০/০৩/২৫	০৬/০৪/২৫
০২	[২.১] ইতঃপূর্বে বাস্তবায়িত সহজিকৃত ও ডিজিটাইজকৃত সেবা চলমান রাখা	[২.১.১] নিজ অফিসসহ আওতাধীন অফিসসমূহে ইতঃপূর্বে উদ্ভাবিত/সহজিকৃত/ ডিজিটাইজকৃত সেবাসমূহের ডাটাবেজ হালনাগাদকরণ ও সেবাসমূহ চলমান রাখা।	সংখ্যা	২	৪	৩	২	১	-
০৩	[৩.১] ইনোভেশন শোকেজিং	[৩.১.১] আওতাধীন অফিসসমূহের অংশগ্রহণে ন্যূনতম একটি ইনোভেশন প্রদর্শনী (শোকেসিং) আয়োজিত এবং শ্রেষ্ঠ উদ্ভাবনী উদ্যোগ নির্বাচিত	তারিখ	৬	১৫/০৪/২৫	২২/০৪/২৫	২৯/০৪/২৫	০৫/০৫/২৫	১২/০৫/২৫
০৪	[৪.১] ই-নথির ব্যবহার বৃদ্ধি	[৪.১.১] ই-ফাইলে নিষ্পত্তিযোগ্য নথির তালিকা নির্ধারিত	তারিখ	২	৩১/০৮/২৪	০৮/০৯/২৪	১৫/০৯/২৪	২২/০৯/২৪	২৯/০৯/২৪
		[৪.১.২] ই-ফাইলে নোট নিষ্পত্তিকৃত	%	৮	১০০%	৯০%	৮০%	৭০%	৬০%
০৫	[৫.১] তথ্য বাতায়ন হালনাগাদকরণ	[৫.১.১] তথ্য বাতায়ন হালনাগাদকৃত	সংখ্যা	৬	৪	৩	২	১	-
		[৫.১.২] আওতাধীন অফিসসমূহের তথ্য বাতায়ন হালনাগাদকরণ নিশ্চিতকরণ	সংখ্যা	৩	৪	৩	২	১	-
০৬	[৬.১] স্মার্ট বাংলাদেশ বিনির্মাণে কর্মশালা আয়োজন।	[৬.১.১] স্মার্ট বাংলাদেশ বিনির্মাণ সংক্রান্ত ৪টি স্তরের আলোকে করণীয় নির্ধারণ-বিষয়ক কর্মশালা/ সেমিনার আয়োজিত।	সংখ্যা	৪	৪	৩	২	১	-
০৭	[৭.১] অনলাইন রিপোর্ট ম্যানেজমেন্ট সফটওয়্যার বাস্তবায়ন	[৭.১.১] নিজ অফিস ও আওতাধীন অফিসে অনলাইন রিপোর্ট ম্যানেজমেন্ট সফটওয়্যার বাস্তবায়িত	তারিখ	৫	০১/১২/২৪	১৫/১২/২৪	২৯/১২/২৪	০৫/০১/২৫	১২/০১/২৫
০৮	[৮.১] মাইগভ প্ল্যাটফর্মের ব্যবহার বৃদ্ধি	[৮.১.১] মাইগভ প্ল্যাটফর্মের মাধ্যমে ডিজিটাইজেশনযোগ্য সরকারি সেবা চিহ্নিতকরণ ও ডিজিটাইজেশনের লক্ষ্য কর্মশালা আয়োজিত	সংখ্যা	৪	২	-	১	-	-

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

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

কর্মসম্পাদনের ক্ষেত্র	মান	কার্যক্রম	কর্মসম্পাদন সূচক	একক	কর্মসম্পাদন সূচকের মান	প্রকৃত অর্জন ২০২২-২৩	প্রকৃত অর্জন ২০২৩-২৪	লক্ষ্যমাত্রা ২০২৪-২০২৫				
								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	০১	[১.১] তথ্য অধিকার আইন অনুযায়ী নির্ধারিত সময়ের মধ্যে তথ্য প্রাপ্তির আবেদন নিষ্পত্তি	[১.১.১] নির্ধারিত সময়ের মধ্যে তথ্য প্রাপ্তির আবেদন নিষ্পত্তি	%	০১			১০০%	৯০%	৮০%	-	-
সফলতা বৃদ্ধি	০২	[২.১] বার্ষিক প্রতিবেদন প্রকাশ	[২.১.১] নির্ধারিত সময়ে বার্ষিক প্রতিবেদন প্রকাশিত	তারিখ	০১			১৫-১০-২০২৪	৩১-১০-২০২৪	৩০-১১-২০২৪	-	-
		[২.২] তথ্য অধিকার আইন ও বিধিবিধান সম্পর্কে জনসচেতনতা বৃদ্ধিকরণ	[২.২.১] প্রচার কার্যক্রম সম্পন্ন	সংখ্যা	০১			২	-	-	-	-

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

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

কার্যক্রমের ফ্রেম	মান	কার্যক্রম	কর্মসম্পাদন সূচক	একক	কর্মসম্পাদন সূচকের মান	লক্ষ্যমাত্রা ২০২৪-২০২৫					
						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	
প্রাতিষ্ঠানিক	১৫	[১.১] নির্দিষ্ট সময়ে জিআরএস সিস্টেম, অফলাইন ও অন্যান্য মাধ্যমে প্রাপ্ত অভিযোগ ও আপিল নিষ্পত্তি	[১.১.১] অভিযোগ ও আপিল নিষ্পত্তিকৃত	%	১২	৯০	৮০	৭০	৬০		
		[১.১.১] যদি কোনো দপ্তর/সংস্থায় ১ম ত্রৈমাসিকে জিআরএস সিস্টেম বা অন্য কোনো মাধ্যমে কোনো অভিযোগ পাওয়া না যায়, সে সকল দপ্তর/সংস্থা কর্তৃক ২য় ত্রৈমাসিকে স্টেকহোল্ডারের সমন্বয়ে অবহিতকরণ সভা আয়োজন	[১.১.১.১] স্টেকহোল্ডারের সমন্বয়ে সভা আয়োজিত	সংখ্যা		১					
		[১.২] অভিযোগ নিষ্পত্তি সংক্রান্ত মাসিক প্রতিবেদন ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের নিকট প্রেরণ	[১.২.১] মাসিক প্রতিবেদন প্রেরিত	সংখ্যা		৩	৮	৩	২	১	
সক্ষমতা অর্জন	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	১	-	-	-		
		[২.২] অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা বিষয়ে স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে অবহিতকরণ সভা আয়োজন (যে কোন ত্রৈমাসিকে আয়োজন করা যাবে)	[২.২.১] সভা আয়োজিত	সংখ্যা	৫	১	-	-	-		

সংযোজনী ৮: দপ্তর/সংস্থার বিভাগীয় পর্যায়ের জন্য সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বিষয়ক কর্মপরিকল্পনা ২০২৪-২৫

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

কার্যক্রমের ক্ষেত্র	মান	কার্যক্রম	কর্মসম্পাদন সূচক	প্রমাণক	একক	কর্মসম্পাদন সূচকের মান	প্রকৃত অর্জন ২০২২-২৩	প্রকৃত অর্জন ২০২৩-২৪	লক্ষ্যমাত্রা ২০২৪-২০২৫				
									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	১৪
প্রাতিষ্ঠানিক	১০	[১.১] সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি পরিবীক্ষণ কমিটির সিদ্ধান্ত বাস্তবায়ন	[১.১.১] সিদ্ধান্ত বাস্তবায়িত	বাস্তবায়ন প্রতিবেদন	%	৫	-	-	১০০%	৯০%	৮০%	৭০%	-
		[১.২] সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে হালনাগাদকরণ	[১.২.১] ওয়েবসাইটে প্রতি ত্রৈমাসিকে হালনাগাদকৃত	ওয়েবসাইটে হালনাগাদকৃত সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি	সংখ্যা	৫	-	-	৪	৩			
সফলতা অর্জন ও পরিবীক্ষণ	১৫	[২.১] সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বিষয়ক প্রশিক্ষণ আয়োজন	[১.১.১] প্রশিক্ষণ আয়োজিত	প্রশিক্ষণ আদেশ, আলোচ্যসূচি, প্রশিক্ষণার্থীদের তালিকা, হাজিরাশীট	সংখ্যা	১০	-	-	৪	৩	২	১	-
		[২.২] সেবা প্রদান বিষয়ে স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে অবহিতকরণ সভা আয়োজন	[১.৩.১] অবহিতকরণ সভা অনুষ্ঠিত	সভার কার্যবিবরণী	সংখ্যা	৫	-	-	২	১			