



গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার

জোনাল অফিস, ঢাকা

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: বৃশকল্প, অভিলক্ষ্য, কর্মসম্পাদনের ক্ষেত্র এবং কার্যবিধি	৫
সেকশন ২: বিভিন্ন কার্যক্রমের চূড়ান্ত ফলাফল/ প্রভাব	৬
সেকশন ৩: কর্মসম্পাদন পরিকল্পনা	৭
সংযোজনী ১: শব্দসংক্ষেপ	১১
সংযোজনী ২: কর্মসম্পাদন সূচকের পরিমাণ শক্তি	১৫
সংযোজনী ৩: অন্য অফিসের সঙ্গে সংশ্লিষ্ট কর্মসম্পাদন সূচকসমূহ	-
সংযোজনী ৪: জাতীয় শৃঙ্খতার কৌশল কর্মপরিকল্পনা, ২০২৪-২৫	১৭
সংযোজনী ৫: ই-গভর্ন্যান্স ও উদ্ভাবন কর্মপরিকল্পনা, ২০২৪-২৫	১৯
সংযোজনী ৬: অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা কর্মপরিকল্পনা, ২০২৪-২৫	২০
সংযোজনী ৭: সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি কর্মপরিকল্পনা, ২০২৪-২৫	২১
সংযোজনী ৮: তথ্য অধিকার বিষয়ে বার্ষিক কর্মপরিকল্পনা, ২০২৪-২৫	২২

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 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 কুঁকি গ্রহণ করে থাকে। গ্রাহক সেবার মান উন্নয়নে ৯০ দিনের মধ্যে বীমা দাবীর নিষ্পত্তির হার ৭০% এ উন্নীত করা হয়েছে। সরকারের সর্বোচ্চ অগ্রাধিকারপ্রাপ্ত নির্মানাধীন সকল মেগা প্রকল্পসহ বিভিন্ন উন্নয়ন প্রকল্পসমূহে বীমা কভারেজ প্রদান করা হচ্ছে। বিগত ২০২০ হতে ২০২২ সাল পর্যন্ত ০৩ (তিন) বছরে সরকারকে যথাক্রমে ৬০ কোটি, ৬০ 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 নেয়া 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। আছড়া সংস্থার বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তি সংশ্লিষ্ট সকল সূচক ও কর্মপরিকল্পনা বাস্তবায়নের কার্যক্রম সফলভাবে করা হচ্ছে।

সমস্যা এবং চ্যালেঞ্জসমূহ

দেশের বীমা শিল্পে প্রচলিত বীমা সম্পর্কে জনগণের আত্মবিশ্বাস ও সচেতনতার অভাব সবচেয়ে বড় সমস্যা। গ্রাহক সেবা প্রদানের ক্ষেত্রে প্রযুক্তি ব্যবহারে সীমাবদ্ধতা থাকায় জনগণের পৌরসোড়ায় সহজে বীমা সেবা পৌঁছানো সম্ভব হচ্ছে না। প্রয়োজনীয় নতুন বীমা পণ্য উদ্ভাবন ও বাজারজাতকরণে বিস্তার সমস্যা রয়েছে। দেশের বীমা বাজারে অসম প্রতিযোগিতা বিদ্যমান থাকায় বে-সরকারি স্বত্তের বীমা প্রিমিয়াম আধরণের লক্ষ্যমাত্রা অর্জন করা কঠিন হয়ে পড়েছে। বীমা পেশায় মেধাবীদের অংশগ্রহণ তথা টিকে থাকার অমীমা দক্ষ জনবল সৃষ্টিতে প্রতিবন্ধকতা সৃষ্টি করে থাকে। বর্তমানে বিশ্বব্যাপী করোনা ভাইরাস (কোভিড-১৯)-এর প্রাদুর্ভাব কাটিয়ে উঠতে না উঠতেই রাশিয়া-ইউক্রেন যুদ্ধ ও গাজায় ইসরাইয়েলি অগ্রাসনের প্রভাব বিশ্বের ঠান্ডানাটাল বাণিজ্য পরিস্থিতি বীমা ও পুনঃবীমা প্রিমিয়াম অর্জনসহ কর্পোরেশনের সার্বিক কার্যক্রমের লক্ষ্যমাত্রা অর্জনে বিরাট চ্যালেঞ্জের সন্মুখীন।

ভবিষ্যৎ পরিকল্পনা

বীমা বিষয়ে ব্যাপক প্রচার প্রচারণা কার্যক্রমের মাধ্যমে প্রিমিয়াম আয় বৃদ্ধির ধারা অব্যাহত রাখা। এছাড়া BISD প্রজেক্ট বাস্তবায়নের সফল কাজে লাগিয়ে ২০২৫ সালের মধ্যে সাধারণ বীমা কর্পোরেশনের সকল অফিস অম-লাইন সেবার আওতায় আনার লক্ষ্যে বীমা খাতে আরও বেশী প্রশিক্ষিত জনবল তৈরীর জন্য দেশে-বিদেশে উচ্চতর প্রশিক্ষণের ব্যবস্থা গ্রহণ করা। আছড়া নতুন বীমা পণ্য বাজারজাতকরণসহ ডিজিটাল সেবা প্রদান করা। SDG বাস্তবায়নের আওতায় সকল মানুষের সুস্বাস্থ্য ও কল্যাণ নিশ্চিতকরণের জন্য আত্মীয় 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, ৮-ম পঞ্চবার্ষিক পরিকল্পনা, বুলকল্প-২০৪১ অর্জনের প্রয়োজনীয় কার্যক্রম গ্রহণ করা হয়েছে। বাসভবন বীমা ও এভিয়েশন বীমার আওতায় ভবিষ্যতে জোন ইন্সুরেন্স চালু করার পরিকল্পনা রয়েছে।

শ্রীমতী সুলতানা হুসেইনুল ক্বারী
সংসদীয় সদস্য (সংসদ সদস্য) (সংসদ সদস্য)

২০২৪-২৫ অর্থবছরের সজ্ঞাবা প্রধান অর্জনসমূহ

- প্রিমিয়াম আয় সরকারী খাতে ৪২০.০০ কোটি টাকা।
- বেসরকারী খাতে প্রিমিয়াম আয় ১৮.০০ কোটি টাকা।
- পুনঃবীমা প্রিমিয়াম আয় ১০০০.০০ কোটি টাকা।
- ২০ দিনের মধ্যে বীমা দাবী নিষ্পত্তির হার ৭০% -এ উন্নীতকরণ।
- বাৎসরিক নীট লোক ৪০০.০০ কোটি টাকা।

সংসদীয় সদস্য (সংসদ সদস্য)

সংসদীয় সদস্য (সংসদ সদস্য)

সংসদীয় সদস্য (সংসদ সদস্য)

প্রস্তাবনা

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

জোনাল অফিস, ঢাকা

এবং

বাবস্থাপনা পরিচালক, সাধারণ বীমা কর্পোরেশন

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

এই চুক্তিতে স্বাক্ষরকারী উভয়পক্ষ নিম্নলিখিত বিষয়ে সম্মত হলেন:

সেকশন ১:

নগর/সংস্থার সুশাসন, অডিলাফা, কর্মসম্পাদনের ক্ষেত্র এবং কার্যাবলি

১.১ সুশাসন:

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

১.২ অডিলাফা:

বিদ্যমান আইন ও বিধি-বিধান পরিপালন সাপেক্ষে বীমা ও পুনঃবীমা সেবার মাধ্যমে মুনাফা ও প্রবৃদ্ধি অর্জনের পাশাপাশি একটি শক্তিশালী ও টেকসই বীমা বাজার তৈরীতে সংস্থার অবদান বৃদ্ধি করা।

১.৩ কর্মসম্পাদনের ক্ষেত্র:

১.৩.১ নগর/সংস্থার কর্মসম্পাদনের ক্ষেত্র:

১. গ্রাহক সেবার মান উন্নয়ন;
২. কর্পোরেশনের আর্থিক নিরাপত্তা ও সুশাসন প্রতিষ্ঠা এবং প্রকাশনা সংক্রান্ত কার্যক্রম;
৩. পদমানুষকে বীমা নিরাপত্তার দায়িত্ব অর্পিত করা;
৪. কৃষি উন্নয়নে বীমা পলিসি ইস্যু; ও
৫. সর্বেশ্বরী কর্পোরেশনের আয় বৃদ্ধি;

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 করে 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) নিম্নের নিকট রেখে অবশিষ্ট ৫০% (শতকরা পঞ্চাশ ভাগ) সকল বেসরকারি ননলাইফ বীমা কোম্পানির মধ্যে সমহারে বণ্টন করা।
৫. উন্নীত নবী তৃত্বতম সময়ে পরিশোধ করা।
৬. পদমানুষের সুরক্ষায় "বংশবধু সুরক্ষা বীমা" পলিসি ও জনতা নুঘটনা বীমা পলিসি (সিপিএ) ইস্যু করা।
৭. প্রান্তিক জনশোষণ নুঘটনাজনিত 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 বংশবধু সুরক্ষা বীমা পলিসি ইস্যু করা।

সেকশন - ০২

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

চূড়ান্ত ফলাফল/প্রভাব (Outcome/ Impact)	কার্যসম্পাদন সূচকসমূহ (Performance Indicator)	একক (Unit)	প্রকৃত		লক্ষ্যমাত্রা ২০২৪-২৫	প্রক্ষেপণ		নির্ধারিত লক্ষ্যমাত্রা অর্জনের ক্ষেত্রে যেভাবে পরিমাপ করা হবে/বিভাগ/সংস্থাসমূহের নাম	উৎসসূত্র (Source of Data)
			২০২২-২৩	২০২৩-২৪		২০২৪-২৫	২০২৫-২৬		
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮	৯	
[১] আর্থিক সক্ষমতা বৃদ্ধি (মোট প্রিমিয়াম আয়)	[১.১.১] প্রিমিয়াম আয় (সরকারি ১০০%)	কোটি টাকা	৩৪২.১৫	৪০৫.৫১*	৪০০	৪৫০	৬০০	ন্যাশনাল বিভাগ, সংশ্লিষ্ট জোন।	প্রিমিয়াম রেজিস্টার
	[১.১.২] প্রিমিয়াম আয় (বেসরকারি)	কোটি টাকা	১১.৬৮	৫২.৫৩*	১০	২০	২২	ন্যাশনাল বিভাগ, সংশ্লিষ্ট জোন।	প্রিমিয়াম রেজিস্টার

সেকশন ৩ কর্মসম্পাদন পরিকল্পনা

কর্মসম্পাদন ক্ষেত্র	ক্ষেত্রের মান	ক্রমিক	কর্মসম্পাদন সূচক	পন্থা পদ্ধতি	একক	কর্মসম্পাদনে সূচকের মান	প্রকৃত অর্জন		সমসাময়িক/নির্দিষ্টক ২০২৪-২৫					প্রক্ষেপ	প্রক্ষেপ	
							২০২২- ২৩	২০২৩- ২৪*	কর্মসময়	অধি উন্নয়	উন্নয়	চলতি সময়	চলতি সময়ের নির্দেশ			
							১০০%	১০০%	১০০%	১০০%	১০০%					
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮	৯	১০	১১	১২	১৩	১৪	১৫	১৬	
কর্মসম্পাদন ক্ষেত্রসমূহ (বিভিন্নতার দ্বারা নির্ধারিত পন্থা/পদ্ধতি, সংখ্যক/টী, সেবা/সময়/মান/এক)																
১। কর্পোরেশনের আর্থিক নিয়ন্ত্রণ ও সুশাসন প্রতিষ্ঠা, মানিক সেশন ও প্রশিক্ষণ আয়োজন করা এবং প্রকল্পের কার্যক্রম সম্পাদনা	২৫	১.১। আন্তর্জাতিক অডিট সংখ্যা	১.১.১। সম্পাদিত অডিট সংখ্যা	সংখ্যা	সংখ্যা	৩	-	-	১৫	১৫	১৫			১৫	১৫	
		১.২। আন্তর্জাতিক অডিট আশুতি নিশ্চিতকরণ	১.২.১। নিশ্চিতকরণ	গড়	%	৪			৫০	৪০	৪০			৫০	৫০	
		১.৩। ক্রমশঃক্রমিক বাস্তবিক অডিট আশুতি নিশ্চিতকরণ	১.৩.১। নিশ্চিতকরণ	গড়	%	৩			৪০	৩৫	৩৫			৪০	৩৫	
		১.৪। অফিস পরিদর্শন	১.৪.১। শাখা/উপশাখা/উন্নয়িত অফিসের কার্যক্রম পরিদর্শন	সংখ্যা	সংখ্যা	৩	২৫	৩২*	১৫	৫	৫			১৫	১৫	
			১.৪.২। কোনো আন্তর্জাতিক বা স্থানীয় অফিস পরিদর্শন	সংখ্যা	সংখ্যা	৪			২৫	২৫	২৫			২৫	২৫	
১.৫। কর্মচারীদের উন্নয়নে বীমা ও সমসাময়িক বিষয়ে মানিক সেশন ও প্রশিক্ষণ	১.৫.১। কর্মচারীদের সমসাময়িক উন্নয়নে বীমা ও সমসাময়িক বিষয়ে মানিক	গড়	গড়	৪			২৫	৫	৫			২৫	২৫			

কর্মসম্পাদনের ক্ষেত্র	ক্ষেত্রের মান	কার্যক্রম	কর্মসম্পাদনের মূলক	মর্যদা লক্ষ্যক্রম	একক	কর্মসম্পাদনের সূচকের মান	প্রকৃত অর্জন		লক্ষ্যসমূহ/নির্ধারিত ২০২৪-২৫					প্রক্ষেপণ ২০২৪- ২৫	প্রক্ষেপণ ২০২৫- ২৬
							২০২২- ২৩	২০২৩- ২৪*	অসাধারণ	অতি উত্তম	উত্তম	সমষ্টি সম	সমষ্টি মাত্রের নিম্ন		
									১০০%	৯০%	৮০%	৭০%	৬০%		
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮	৯	১০	১১	১২	১৩	১৪	১৫	১৬
		আয়োজন করা	শেখন আয়োজন (নিয়ম ও অনুষ্ঠান ক্রমের কার্যকরীত্বের জন্য)												
			[২.৪.২] কর্মসম্পাদনের উন্নয়নে বীমা ও সমসাময়িক বিষয়ে প্রশিক্ষণ আয়োজন (নিয়ম ও অনুষ্ঠান ক্রমের কার্যকরীত্বের জন্য)	সমষ্টি	৪০	৪	-	-	১০	১	৬			১৬	১৪
[২] গ্রাহক সেবার মান উন্নয়ন	০০	[২.১] বীমা নথী নিষ্পত্তির হার	[২.১.১] ডায়ালগিক বহুস্তর বীমা নথী নিষ্পত্তির হার	সমষ্টি	৯৬	১০	৯৫	৯৫	৯৫	৯৫	৯৫			৯৫	৯০
			[২.১.২] ৩০ দিনের মধ্যে বীমা নথী নিষ্পত্তির হার	সমষ্টি	৯৬	৫	-	-	৯০	৯৫	৯০			৯৫	৯০
		[২.২] পলিসি ইস্যুর সংখ্যা	[২.২.১] সরকারি পলিসির সংখ্যা	সমষ্টি	সংখ্যা	৫	৫৭৬৬	৫৬৬৬*	৬৫০০	৬০০০	৬০০০			৭০০০	৭৫০০
			[২.২.২] বেসরকারি পলিসির সংখ্যা	সমষ্টি	সংখ্যা	৫	১০৬১	১০৬৬*	৫২০০	৫০০০	৫৬০০			৫৫০০	৫৭০০
		[২.৩] লক্ষ্যমূলক বীমা ইস্যুর সংখ্যা	[২.৩.১] পলিসির সংখ্যা	সমষ্টি	সংখ্যা	৫	৭৪৫	১৬৭৭*	১১০০	১০০০	১৬০০			১০০০	১০০০

কর্মসম্পাদন ক্ষেত্র	কেন্দ্রের নাম	অ্যাক্টিভ	কর্মসম্পাদন সূচক	গণনা পদ্ধতি	একক	কর্মসম্পাদন সূচকের মান	প্রাপ্ত মান		লক্ষ্যমাত্রা/নির্ধারিত ২০১৫-১৬					প্রাপ্ত মান ২০১৫-১৬	প্রাপ্ত মান ২০১৬-১৭
							২০১১-১৩	২০১৩-১৫*	অসাধারণ	অতি উত্তম	উত্তম	উৎকর্ষমান	উল্লেখ্যমানের নিচে		
									১০০%	৯০%	৮০%	৭০%	৬০%		
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮	৯	১০	১১	১২	১৩	১৪	১৫	১৬
[৩] কণ্ট্রোলিংয়ের আয় পুঁজি	১০	[৩.১] ট্রিবিয়াম আয়	[৩.১.১] ট্রিবিয়াম আয় (সরকারি ১০০%)	সমষ্টি	কোটি টাকা	১০	৩৪২.১০	৩৬৯.৪০*	৪৯০	৪৯৭	৪৯৮			৪৪০	৬০০
		[৩.১.২] ট্রিবিয়াম আয় (বেসরকারি)	সমষ্টি	কোটি টাকা	৪	১০.৬৬	৪১.১১*	১০	১৭	১৬			১০	১১	

সুশাসন ও সংস্কারমূলক কর্মসম্পাদনের ক্ষেত্র (মেট্রিগরিভন বিভাগ তত্ত্বাবধি নির্ধারিত) (সংস্করণ ২০১৫-১৬)

সুশাসন ও সংস্কারমূলক কার্যক্রমের বাস্তবায়ন ক্ষেত্রসমূহ	৩০	১) পুঁজির কর্মসম্পাদন বাস্তবায়ন	পুঁজির কর্মসম্পাদন বাস্তবায়ন			১০										
		২) ই-গভর্ন্যান্স উন্নয়ন কর্মসম্পাদন বাস্তবায়ন	ই-গভর্ন্যান্স উন্নয়ন কর্মসম্পাদন বাস্তবায়ন			১০										
		৩) কন্যা অধিকার কর্মসম্পাদন বাস্তবায়ন	কন্যা অধিকার কর্মসম্পাদন বাস্তবায়ন			৩										
		৪) অসিবেশ প্রতিকার কর্মসম্পাদন বাস্তবায়ন	অসিবেশ প্রতিকার কর্মসম্পাদন বাস্তবায়ন			৪										
		৫) সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি কর্মসম্পাদন বাস্তবায়ন	সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি কর্মসম্পাদন বাস্তবায়ন			৩										

আমি, ওয়াসিফুল হক, জেনারেল ম্যানেজার, জোনাল অফিস, ঢাকা- সংস্থার ব্যবস্থাপনা পরিচালক জনাব মোঃ হাবুন-অর-রশিদ এর নিকট অস্বীকার করছি যে, এই চুক্তিতে বর্ণিত ফলাফল অর্জনে সচেষ্ট থাকবো।

আমি, মোঃ হাবুন-অর-রশিদ, সংস্থার ব্যবস্থাপনা পরিচালক হিসাবে জনাব ওয়াসিফুল হক, জেনারেল ম্যানেজার, জোনাল অফিস, ঢাকা- এর নিকট অস্বীকার করছি যে, এই চুক্তিতে বর্ণিত ফলাফল অর্জনে প্রয়োজনীয় সহযোগিতা প্রদান করব।

স্বাক্ষরিত:



জেনারেল ম্যানেজার
জোনাল অফিস, ঢাকা

24/5/28

তারিখ



ব্যবস্থাপনা পরিচালক
সাধারণ বীমা কর্পোরেশন

24-05-2028

তারিখ

সংযোজনী-১

শব্দসংকেপ

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

সংযোজনী ২: কর্মসম্পাদন ব্যবস্থাপনা ও প্রমাণক

কার্যক্রম	কর্মসম্পাদন সূচকসমূহ	বাহ্যবায়নকারী অনুবিভাগ, শাখা	লক্ষ্যমাত্রা অর্জনের প্রমাণক
1.1] কর্মসূচীসমূহ অর্জিত সংখ্যা	1.1.1] সম্পাদিত অর্জিত সংখ্যা	জোনাল অফিস ও প্রধান কার্যালয়ের অর্জিত এড কমপ্রায়েস বিল্ডিংয়ের সংখ্যা	অফিস আদেশ ও সংশ্লিষ্ট রেজিস্টার
1.2] কর্মসূচীসমূহ অর্জিত অর্জিত নিশ্চিতকরণ	1.2.1] নিশ্চিত হার	জোনাল অফিস ও প্রধান কার্যালয়ের অর্জিত এড কমপ্রায়েস বিল্ডিংয়ের সংখ্যা	অফিস আদেশ ও সংশ্লিষ্ট রেজিস্টার
1.3] কর্মসূচীসমূহ অর্জিত অর্জিত নিশ্চিতকরণ	1.3.1] নিশ্চিত হার	জোনাল অফিস ও প্রধান কার্যালয়ের অর্জিত এড কমপ্রায়েস বিল্ডিংয়ের সংখ্যা	অফিস আদেশ ও সংশ্লিষ্ট রেজিস্টার
1.4] অফিস পরিদর্শন	1.4.1] শাখা/ উপশাখা/ ইউনিট অফিস পরিদর্শন	সংশ্লিষ্ট জোনাল অফিস	অফিস আদেশ ও পরিদর্শন রেজিস্টার ও পরিদর্শন প্রতিবেদন
	1.4.2] জোনের নাওকর্ষীনে অফিস পরিদর্শন	সংশ্লিষ্ট জোনাল অফিস	অফিস আদেশ ও সংশ্লিষ্ট রেজিস্টার
1.5] কর্মসূচীসমূহ উন্নয়নে বীমা ও সমসাময়িক বিষয়ে অফিস সেবা ও প্রশিক্ষণ আয়োজন করা	1.5.1] কর্মসূচীসমূহ উন্নয়নে বীমা ও সমসাময়িক বিষয়ে লামি সেবা আয়োজন [নবম ও অষ্টম প্রজন্মের কর্মসূচীসমূহের জন্য]	সংশ্লিষ্ট জোনাল অফিস ও প্রধান কার্যালয়ের সংস্থা	অফিস আদেশ ও প্রশিক্ষণ রেজিস্টার
	1.5.2] কর্মসূচীসমূহ উন্নয়নে বীমা ও সমসাময়িক বিষয়ে প্রশিক্ষণ আয়োজন [১০ম ও ১১তম প্রজন্মের কর্মসূচীসমূহের জন্য]	সংশ্লিষ্ট জোনাল অফিস ও প্রধান কার্যালয়ের সংস্থা	অফিস আদেশ ও প্রশিক্ষণ রেজিস্টার
1.6] বীমা নথি নিশ্চিত হার	1.6.1] কর্মসূচীসমূহ বকেয়া বীমা নথি নিশ্চিত হার	সংশ্লিষ্ট জোনাল অফিস	নথি রেজিস্টার
	1.6.2] ৯০ দিনের মধ্যে বীমা নথি নিশ্চিত হার	সংশ্লিষ্ট জোনাল অফিস	নথি রেজিস্টার
1.7] পলিসি ইস্যুর সংখ্যা	1.7.1] সরকারি পলিসির সংখ্যা	সংশ্লিষ্ট জোনাল অফিস	প্রিমিয়াম রেজিস্টার
	1.7.2] বেসরকারি পলিসির সংখ্যা	সংশ্লিষ্ট জোনাল অফিস	প্রিমিয়াম রেজিস্টার
1.8] সম্পদ সুরক্ষা বীমা ইস্যুর সংখ্যা	1.8.1] পলিসির সংখ্যা	সংশ্লিষ্ট জোনাল অফিস	প্রিমিয়াম রেজিস্টার
1.9] প্রিমিয়াম আয়	1.9.1] প্রিমিয়াম আয় (সরকারি ১০০%)	সংশ্লিষ্ট জোনাল অফিস	প্রিমিয়াম রেজিস্টার
	1.9.2] প্রিমিয়াম আয় (বেসরকারি)	সংশ্লিষ্ট জোনাল অফিস	প্রিমিয়াম রেজিস্টার
2] পুরাতন কর্মসূচীসমূহ বাস্তবায়ন	পুরাতন কর্মসূচীসমূহ বাস্তবায়িত	প্রধান কার্যালয়ের সংশ্লিষ্ট কমিটির সহযোগিতায় সংশ্লিষ্ট জোনাল অফিস	
3] ই-গভর্ন্যান্স উন্নয়নে কর্মসূচীসমূহ বাস্তবায়ন	ই-গভর্ন্যান্স উন্নয়নে কর্মসূচীসমূহ বাস্তবায়িত	প্রধান কার্যালয়ের সংশ্লিষ্ট কমিটির সহযোগিতায় সংশ্লিষ্ট জোনাল অফিস	

১) কবা অধিকার কর্মসূচিকল্পনা বাস্তবায়ন	কবা অধিকার কর্মসূচিকল্পনা বাস্তবায়িত	প্রধান কার্যালয়ের সাংগঠনিক কমিটির সভাপতিত্ব সাংগঠনিক অধিদপ্তর	
২) অভিজ্ঞতা প্রদান কর্মসূচিকল্পনা বাস্তবায়ন	অভিজ্ঞতা প্রদান কর্মসূচিকল্পনা বাস্তবায়িত	প্রধান কার্যালয়ের সাংগঠনিক কমিটির সভাপতিত্ব সাংগঠনিক অধিদপ্তর	
৩) সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি কর্মসূচিকল্পনা বাস্তবায়ন	সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি কর্মসূচিকল্পনা বাস্তবায়িত	প্রধান কার্যালয়ের সাংগঠনিক কমিটির সভাপতিত্ব সাংগঠনিক অধিদপ্তর	

সংযোজনী ৩:
অন্য অফিসের সঙ্গে সংশ্লিষ্ট কর্মসম্পাদন সূচকসমূহ (যদি থাকে)

পরিশিষ্ট ৯ঃ

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, ঢাকা জোনাল অফিস, ঢাকা।

কার্যক্রমের নাম	কর্মসম্পাদন সূচক	সূচকের মান	একক	ব্যবস্থাপনার/প্রশাসনিক ব্যক্তি/পদ	২০২৪-২০২৫ কর্মসূচির লক্ষ্যমাত্রা	ব্যবস্থাপন অগ্রগতি পরিবীক্ষণ, ২০২৪-২০২৫					অর্জিত মান	মন্তব্য	
						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 ব্যবস্থা.....৩													
১.১ নৈতিকতা কমিটির সভা আয়োজন	সভা আয়োজিত	১	সংখ্যা			লক্ষ্যমাত্রা							
						অর্জন							
						অর্জন							
১.২ সুশাসন প্রতিষ্ঠার নিমিত্ত অংশীদারদের (stakeholders) অংশগ্রহণে সভা	অনুষ্ঠিত সভা	১	সংখ্যা			লক্ষ্যমাত্রা							
						অর্জন							
১.৩ শুরুর সংক্রান্ত প্রসিক্ষণ	প্রশিক্ষিত কর্মচারী	১	সংখ্যা			লক্ষ্যমাত্রা							
						অর্জন							
১.৪ কর্ম-পরিবেশ উন্নয়ন (সিরএওইউজ অকেসো মাসামাস নিষ্পত্তিকরণ/পরিষ্কার-পরিচ্ছন্নতা বৃদ্ধি, মহিলাদের জন্য শ্রমক ওয়াশরুমের ব্যবস্থা/প্রাদিকানপ্রায় কর্মচারীদের দায়িত্ব শেখান সংবর্ধন ও পরিধান নিশ্চিত করা ইত্যাদি)	উন্নত কর্ম-পরিবেশ	১	সংখ্যা ও তারিখ			লক্ষ্যমাত্রা							
						অর্জন							
						অর্জন							
						অর্জন							

২. ক্রমের ক্ষেত্রে পুঁজুচার ২

২.১ ২০২৪-২৫ অর্থ বছরের ক্রম-পরিকল্পনা ওয়েবসাইটে প্রকাশ	ক্রম-পরিকল্পনা ওয়েবসাইটে প্রকাশিত	২	তারিখ			সফলমাত্র						
						উর্ধ্বন						

৩. পুঁজুচার সংশ্লিষ্ট এবং দুর্নীতি প্রতিরোধে সহায়ক কার্যক্রম ২

৩.১ সেবা প্রদানের ক্ষেত্রে রেজিস্ট্রারে প্রদেয় সেবার বিবরণ ও সেবাগ্রহীতার সন্তোষ সংগ্রহণ	রেজিস্ট্রার হালনাগাদকৃত	২										
--	----------------------------	---	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

সংযোজনী ৫: ই-গভর্নেন্স ও উন্নয়ন কর্মপরিকল্পনা ২০২৪-২৫
অঞ্চলিক / মার্চ পর্যায়ের অফিসের জন্য

অঞ্চলিক/মার্চ পর্যায়ের কার্যালয়ের নাম: সাধারণ বীমা কর্পোরেশন, ঢাকা জোনাল অফিস, ঢাকা।

ক্রম	কার্যক্রম	কর্মসম্পাদন সূচক	একক	কর্মসম্পাদন সূচকের মান	সংখ্যা/মার্ক ২০২৪-২০২৫				
					অসাধারণ	অতি উত্তম	উত্তম	চলতি মান	চলতি মানের নিম্নে
					১০০%	৯০%	৮০%	৭০%	৬০%
০১	[২.১] সেবা সহজিকরণ/ ডিজিটাইজেশনের মাধ্যমে উন্নয়নী ধারণা বাস্তবায়ন	[[২.১.১] সেবা/অফিস ব্যবস্থাপনা সহজিকরণ/ডিজিটাইজেশনের মাধ্যমে ন্যূনতম একটি উন্নয়নী ধারণা বাস্তবায়িত	তারিখ	১০	০৬/০৩/২৫	১৬/০৩/২৫	২৩/০৩/২৫	৩০/০৩/২৫	০৯/০৩/২৫
০২	[২.১] ই-গভর্নেন্স বাস্তবায়িত সহজিকৃত ও ডিজিটাইজকৃত সেবা চালুমান রাখা	[২.১.১] নিজ অফিসসহ আওতাধীন অফিসসমূহে ই-গভর্নেন্স উন্নয়নসহজিকৃত ডিজিটাইজকৃত সেবাসমূহের জটিলতা হ্রাসনাগাদকরণ ও সেবাসমূহ চালুমান রাখা	সংখ্যা	২	৪	৩	২	১	-
০৩	[৩.১] ইনোভেশন শোকেজিং	[৩.১.১] আওতাধীন অফিসসমূহের অংশগ্রহণে ন্যূনতম একটি ইনোভেশন প্রদর্শনী (শোকেজিং) আয়োজিত এবং প্রেক্ষে উন্নয়নী উদ্যোগ নির্বাহিত	তারিখ	৬	১৪/০৪/২৫	২২/০৪/২৫	২৯/০৪/২৫	০৪/০৫/২৫	১২/০৫/২৫
০৪	[৪.১] ই-মার্জির ব্যবহার বৃদ্ধি	[৪.১.১] ই-মার্জি নিষ্পত্তিযোগ্য নথির তালিকা নির্ধারিত	তারিখ	২	০১/০৬/২৪	০৭/০৬/২৪	১৪/০৬/২৪	২১/০৬/২৪	২৮/০৬/২৪
		[৪.১.২] ই-মার্জি নোট নিষ্পত্তিকৃত	%	৮	১০০%	৯০%	৮০%	৭০%	৬০%
০৫	[৪.১] তথ্য বাস্তবায়ন হ্রাসনাগাদকরণ	[৪.১.১] তথ্য বাস্তবায়ন হ্রাসনাগাদকৃত	সংখ্যা	৬	৪	৩	২	১	-
		[৪.১.২] আওতাধীন অফিসসমূহের তথ্য বাস্তবায়ন হ্রাসনাগাদকরণ নিশ্চিতকরণ	সংখ্যা	৩	৪	৩	২	১	-
০৬	[৬.১] স্মার্ট বাংলাদেশ বিবর্তনে কর্মশালা আয়োজন	[৬.১.১] স্মার্ট বাংলাদেশ বিবর্তন সংক্রান্ত সঠিক জ্ঞান অর্জনের মাধ্যমে কর্মচারী নির্ধারণ বিষয়ক কর্মশালা/সেমিনার আয়োজিত	সংখ্যা	৪	৪	৩	২	১	-
০৭	[৭.১] অনলাইন রিপোর্ট মানেজমেন্ট সফটওয়্যার বাস্তবায়ন	[৭.১.১] নিজ অফিস ও আওতাধীন অফিসে অনলাইন রিপোর্ট মানেজমেন্ট সফটওয়্যার বাস্তবায়িত	তারিখ	৪	০১/০২/২৪	১৪/০২/২৪	২৭/০২/২৪	০৪/০৩/২৪	১২/০৩/২৪
০৮	[৮.১] মাইপলক ট্রাউন্সমের ব্যবহার বৃদ্ধি	[৮.১.১] মাইপলক ট্রাউন্সমের মাধ্যমে ডিজিটাইজেশনযোগ্য সরকারি সেবা ডিজিটাইজেশন ও ডিজিটাইজেশনের লক্ষ্য কর্মশালা আয়োজিত	সংখ্যা	৪	২	-	১	-	-

সংযোজনী ৬: তথা অধিকার বিষয়ে ২০২৪-২৫ অর্থবছরের বার্ষিক কর্মশক্তিকল্পনা [মোট পর্যায়ের অফিসসমূহ (জাতসিক/ বিভাগীয় কার্যালয়সমূহ)]

জাতসিক/মোট পর্যায়ের কার্যালয়ের নাম: সাধারণ বীমা কর্পোরেশন, ঢাকা জোনাল অফিস, ঢাকা।

কর্মসম্পাদনের ক্ষেত্র	সম	কাজের	কর্মসম্পাদনা স্থান	একক	কর্মসম্পাদনা পুরোপুরি সম	প্রকৃত অর্জন ০০.০০-১১	প্রকৃত অর্জন ১০১.০০-১১	লক্ষ্যমাত্রা ২০২৪-২০২৫				
								কর্মসম্পাদনা	অতিরিক্ত	উন্নত	অতিরিক্ত সম	চলতি মাসের মধ্যে
১	৪	৫	৬	৭	৮	৯	১০	১১	১২	১৩	১৪	
প্রাথমিক	০১	[১.১] তথা অধিকার আইন অনুযায়ী নিবন্ধিত কর্মসূচি হতে তথা প্রতিটি আবেদন নিষ্পত্তি	[১.১.১] নিবন্ধিত কর্মসূচি হতে তথা প্রতিটি আবেদন নিষ্পত্তি	%	১১			১০০%	১০০%	১০০%	-	-
সকলমতে বৃদ্ধি	০২	[২.১] বার্ষিক প্রতিবেদন তৈরী	[২.১.১] নিবন্ধিত কর্মসূচি প্রতিবেদন প্রকাশিত	বার্ষিক	০১			১১-১১-২০২৪	১১-১১-২০২৪	১১-১১-২০২৪	-	-
		[২.২] তথা অধিকার আইন ও বিধিবিধান লক্ষ্যে অননুপ্রাপ্ত বৃদ্ধিকরণ	[২.২.১] প্রচার কার্যক্রম সম্পন্ন	সংখ্যা	০১			১	-	-	-	-

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

আঞ্চলিক/মাঠ পর্যায়ে কার্যালয়ের নাম: সাধারণ বীমা কর্পোরেশন, ঢাকা জোনাল অফিস, ঢাকা।

কার্যক্রমের ক্ষেত্র	মান	কার্যক্রম	কর্মসম্পাদন সূচক	একক	কর্মসম্পাদন সূচকের মান	সময়সীমা ২০২৪-২০২৫					
						অনুসরণ	প্রতি উন্নয়ন	উন্নয়ন	চলতি মান	উন্নয়ন মানের নিম্নে	
						১০০%	৯০%	৮০%	৭০%	৬০%	
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮	৯	১০	১১	
প্রাতিষ্ঠানিক	১৫	(১.১) নির্দিষ্ট সময়ে ডিভারএস সিস্টেম, অফলাইন ও অন্যান্য মাধ্যমে গ্রাহক অভিযোগ ও আপিল নিষ্পত্তি	(১.১.১) অভিযোগ ও আপিল নিষ্পত্তিকৃত	%	১১	১০	১০	১০	৬০		
		(১.১.১) যদি কোনো দপ্তর/সংস্থায় ২য় ত্রৈমাসিকে ডিভারএস সিস্টেম বা অন্য কোনো মাধ্যমে কোনো অভিযোগ পাওয়া না যায়, সে সকল দপ্তর/সংস্থা কর্তৃক ২য় ত্রৈমাসিকে স্টেকহোল্ডারের সমন্বয়ে সভা আয়োজন	(১.১.১.১) স্টেকহোল্ডারের সমন্বয়ে সভা আয়োজিত	সংখ্যা		১					
		(১.২) অভিযোগ নিষ্পত্তি সংক্রান্ত মাসিক প্রতিবেদন ত্রৈমাসিক স্তরে উন্নয়ন কর্তৃপক্ষের নিকট প্রেরণ	(১.২.১) মাসিক প্রতিবেদন প্রেরিত	সংখ্যা		৪	৪	২	১		
সহায়তা অর্জন	১০	(২.১) নিজ অফিস ও আওতাধীন অফিসের কর্মকর্তা/কর্মচারীদের জন্য অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা এবং ডিভারএস সিস্টেম/সফটওয়্যার বিষয়ক প্রশিক্ষণ/কর্মশালা/সেমিনার আয়োজন (পূর্ণ ১ম অর্ধবার্ষিকীতে একটি)	(২.১.১) প্রশিক্ষণ/কর্মশালা/সেমিনার আয়োজিত	সংখ্যা	৭	১	-	-	-		
		(২.২) অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা বিষয়ে স্টেকহোল্ডারদের সমন্বয়ে অবহিতকরণ সভা আয়োজন (যে কোন ত্রৈমাসিকে আয়োজন করা যাবে)	(২.২.১) সভা আয়োজিত	সংখ্যা	৪	১	-	-	-		

সংযোজনী ৮:দস্তর/সংস্থার বিভাগীয় পর্যায়েৰ জন্য সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বিষয়ক কর্মপরিকল্পনা ২০২৪-২৫

আঞ্চলিক/মার শৰ্বায়েৰ কাৰ্যালয়েৰ নাম: সাধাৰণ বীমা কাৰ্পোৰেশ্বন, ঢাকা জেনাৰাল অফিস, ঢাকা।

কাৰ্যক্রমেৰে ক্রম	সন	কাৰ্যক্রম	কাৰ্যক্রমপূৰ্ণতা সূচক	প্রাপ্যক	একক	অৰম্ভকাল ন সূচয়েৰ সন	প্রকৃত অৰম্ভ ২০২২- ২৩	প্রকৃত অৰম্ভ ২০২৩-২৪	সংকল্পনা ২০২৪-২০২৫				
									অপাৰাধন	অধি উন্নয়	উন্নয়	চলতি সন	চলতি সন নিয়ে
									১০০%	৯০%	৮০%	১০%	১০%
১	৪	৩	৪	৫	৬	৭	৮	৯	১০	১১	১২		
প্রাথমিক	১০	[১.১] সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি পরিচালনা কর্মসূচির নিয়ন্ত্রণ ব্যবস্থায়	[১.১.১] নিয়ন্ত্রণ ব্যবস্থায়	ব্যবস্থায় পরিচালনা	%	৪	-	-	১০০%	১০%	৮০%	১০%	-
		[১.২] সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি যৌগিক ভিত্তিতে বাস্তবায়নকরণ	[১.২.১] ডেবেলটিউ প্রকি প্রকল্পের বাস্তবায়নকৃত	ডেবেলটিউ বাস্তবায়নকৃত সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি	সংখ্যা	৪	-	-	৪	০	-	-	-
সম্পন্নতা অর্জন ও পরিচালনা	১৪	[১.১] সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বিষয়ক প্রশিক্ষণ আয়োজন	[১.১.১] প্রশিক্ষণ আয়োজন	প্রশিক্ষণ আবেশ, আলোচনাসূচি, প্রশিক্ষণার্থীদের অধিকা, হাতিয়ারশীট	সংখ্যা	১০	-	-	৪	৪	২	১	-
		[১.২] সেবা প্রদান বিষয়ে স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে সভা/সম্মেলন করা আয়োজন	[১.২.১] সভা/সম্মেলন করা আয়োজন	সভা/সম্মেলন করা আয়োজন	সংখ্যা	৪	-	-	৪	১	-	-	-