

বাংলাদেশ ইনসিওরেন্স একাডেমি

সংযোজনী ৬ : অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত কর্ম-পরিকল্পনা, ২০২২-২০২৩

কার্যক্রমের ক্ষেত্র	মান	কার্যক্রম	কর্মসম্পাদন সূচক	একক	কর্মসম্পাদন সূচকের মান	প্রকৃত অর্জন ২০২১-২০	প্রকৃত অর্জন ২০২১-২২	সফলমাত্রা ২০২২-২০২৩					
								অসাধারণ	অতি উত্তম	উত্তম	ভিত্তম	চলতি মান	চল নি
১	৫	[১.১] অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক) ও আপিল কর্মকর্তার তথ্য ওয়েবসাইটে ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে স্থাননাগদকরণ	[১.১.১] অনিক ও আপিল কর্মকর্তার তথ্য	৫	৫	৭	৮	১০০%	২০%	৮০%	১০%	১০%	৬০%
	২০	[১.২] নির্দিষ্ট সময়ে অনলাইনে/ওয়েবসাইটে গ্রাভ অভিযোগ নিষ্পত্তি এবং নিষ্পত্তি সংক্রান্ত মাসিক প্রতিবেদন উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষ র্যাবের প্রেরণ	[১.২.২] অভিযোগ নিষ্পত্তিকৃত	%	৮	-	-	২০%	৮০%	১০%	১০%	৬০%	
	২০	[১.২] কর্মকর্তা/কর্মচারীদের অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা এবং জিয়ারএস সফটওয়্যার বিষয়ক প্রশিক্ষণ আয়োজন	[১.২.১] প্রশিক্ষণ আয়োজিত	সংখ্যা	৫	-	-	৮	০	২	১	১	
		[১.৩] ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে পরিকল্পনা এবং ত্রৈমাসিক পরিকল্পনা প্রতিবেদন উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের নিকট প্রেরণ	[১.৩.১] ত্রৈমাসিক প্রতিবেদন প্রেরিত	সংখ্যা	৩	-	-	৮	০	২	১	১	
		[১.৪] অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা বিষয়ে তৈরিকোম্পানিগণের সমন্বয়ে অবহিতকরণ সভা	[১.৪.১] সভা অনুষ্ঠিত	সংখ্যা	৮	-	-	২	১	১	১	১	

১৫/১১/২২
H M Nazmus Shahadat
Faculty Member-Grade-1
Bangladesh Insurance Academy
Bank & Financial Institutions Division
Ministry of Finance

১৫/০৯/১৫/২০২২
এস. এম ইয়াসিন গোশ্বাটী (A. T. I. I. I.)
সিনিয়র অফিসার (সিনিয়র অফিসার)
সফলমাত্রা ইনসিওরেন্স একাডেমি
৩১ সংযোগী এন/৬ এ.এ. ১৫১১