বাংলাদেশ ইনসিওরেন্স একাডেমি

বিষয়: বাংলাদেশ ইনসিওরেন্স একাডেমির এর বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তি (এপিএ) ৪র্থ ত্রৈমাসিক (এপ্রিল - জুন/ ২০২৩) অগ্রগতি প্রতিবেদন ও প্রমাণক সরবরাহ।

অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত কর্ম -পরিকল্পনা, ২০২২-২০২৩ সংক্রান্ত ৪র্থ ত্রৈমাসিক (এপ্রিল - জুন/ ২০২৩) প্রতিবেদন।

কার্যক্রম	কর্মসম্পাদন সূচক সমূহ	কর্মসম্পাদন সূচকের মান	বাৎসরিক লক্ষ্যমাত্রা ২০২২-২৩	বাস্তবায়ন অগ্রগতি ২০২২-২০২৩				বাৎসরিক অর্জন ২০২২-২৩	বাস্তবায়নকারী অনুবিভাগ, অধিশাখা, শাখা	প্রদত্ত প্রমাণ
				১ম ত্রৈমাসিক (জুলাই – সেপ্টেম্বর ২০২২	২য় ত্রৈমাসিক (অক্টোবর–ডিসেম্বর ২০২২	৩য় ত্রৈমাসিক (জানুয়ারি-মার্চ ২০২৩	৪র্থ ত্রৈমাসিক (এপ্রিল-জুন ২০২৩			
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮	৯= (৫+৬+৭+৮)	১০	১১
[১.১] অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক) ও আপিল কর্মকর্তার তথ্য ওয়েবসাইটে ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে হালনাগাদকরণ	[১.১.১] অনিক ও আপিল কর্মকর্তার তথ্য হালনাগাদকৃত এবং ওয়েবসাইটে আপলোডকৃত	৪	৪টি	১টি	১টি	১টি	১টি	৪টি	অভিযোগ প্রতিকার কর্ম -পরিকল্পনা বাস্তবায়ন কমিটি	ওয়েবসাইটে ত্রৈম ভিত্তিতে হালনাগাদ হয়েছে।
[১.২] নির্দিষ্ট সময়ে অনলাইনে/ অফলাইনে প্রাপ্ত অভিযোগ নিষ্পত্তি	[১.২.১ অভিযোগ নিষ্পত্তিকৃত	৭	১০০% (৮টি)	-	-	-	-	-	অভিযোগ প্রতিকার কর্ম -পরিকল্পনা বাস্তবায়ন কমিটি	কোন অভিযোগ প যায়নি।
[১.৩] অভিযোগ নিষ্পত্তি সংক্রান্ত মাসিক প্রতিবেদন উর্দ্ধতন কর্তৃপক্ষ বরাবর প্রেরণ	[১.৩.১] প্রতিবেদন প্রেরিত	৩	১২টি	৩টি	৩টি	৩টি	৩টি	১২টি	অভিযোগ প্রতিকার কর্ম -পরিকল্পনা বাস্তবায়ন কমিটি	প্রতিবেদন উর্দ্ধতন ক বরাবর প্রেরণ করা হ
[২.১] কর্মকর্তা/কর্মচারীদের অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা এবং জিআরএস সফটওয়্যার বিষয়ক প্রশিক্ষণ আয়োজন	[২.১.১] প্রশিক্ষণ আয়োজিত	৪	৪টি	-	-	১টি	১টি	২টি	অভিযোগ প্রতিকার কর্ম - পরিকল্পনা বাস্তবায়ন কমিটি	প্রশিক্ষণার্থীদের হাজি প্রোগ্রাম
[২.২] ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে পরিবীক্ষণ এবং ত্রৈমাসিক পরিবীক্ষণ প্রতিবেদন উর্দ্ধতন কর্তৃপক্ষের নিকট প্রেরণ	[২.২.১] ত্রৈমাসিক প্রতিবেদন প্রেরিত	৩	৪টি	১টি	১টি	১টি	১টি	৪টি	অভিযোগ প্রতিকার কর্ম -পরিকল্পনা বাস্তবায়ন কমিটি	প্রতিবেদন উর্দ্ধতন ক বরাবর প্রেরণ করা হ
[২.৩] অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা বিষয়ে স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে অবহিতকরণ সভা	[২.৩.১] সভা আয়োজিত	৪	৪টি	-	-	-	-	-	অভিযোগ প্রতিকার কর্ম -পরিকল্পনা বাস্তবায়ন কমিটি	অভিযোগ না থাক স্টেকহোল্ডারগণের স অবহিতকরণ সভা অ হয়নি।

মোহাম্মদ হুমায়ুন কবির
ইন্সট্রাক্টর
ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তা
অভিযোগ প্রতিকার কর্ম -পরিকল্পনা বাস্তবায়ন কমিটি

ইসরাত আরা বানু
লাইব্রেরীয়ান
বিকল্প ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তা
অভিযোগ প্রতিকার কর্ম -পরিকল্পনা বাস্তবায়ন কমিটি

মো: নজরুল ইসলাম
সচিব
সভাপতি
অভিযোগ প্রতিকার কর্ম -পরিকল্পনা বাস্তবায়ন ক