




বাংলাদেশ ইনসিওরেন্স একাডেমি



বিষয়: বাংলাদেশ ইনসিওরেন্স একাডেমির এর বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তি (এপিএ) ১ম ত্রৈমাসিক (জুলাই - সেপ্টেম্বর/ ২০২৩) অগ্রগতি প্রতিবেদন ও প্রামাণক সরবরাহ।


অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত কর্ম - পরিকল্পনা, ২০২৩-২০২৪ সংক্রান্ত ১ম ত্রৈমাসিক (জুলাই - সেপ্টেম্বর/ ২০২৩) প্রতিবেদন।

কার্যক্রম	কর্মসম্পাদন সূচক	কর্মসম্পাদন সূচকের মান	বাৎসরিক লক্ষ্যমাত্রা	বাস্তবায়ন অগ্রগতি ২০২৩-২০২৪				বাৎসরিক অর্জন	বাৎসরিক অর্জন ২০২৩-২৪	বাৎসরিক অনুবিভাগ, অধিশাখা, শাখা	প্রদত্ত প্রামাণ্য
				১ম ত্রৈমাসিক (জুলাই - সেপ্টেম্বর ২০২৩)	২য় ত্রৈমাসিক (অক্টোবর - ডিসেম্বর ২০২৩)	৩য় ত্রৈমাসিক (জানুয়ারি-মার্চ ২০২৪)	৪র্থ ত্রৈমাসিক (এপ্রিল-জুন ২০২৪)				
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮	৯ = (৫+৬+৭+৮)	১০	১১	
[১.১] অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিকা) ও আপিল কর্মকর্তার তথ্য ওয়েবসাইটে ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে স্থাননাগাদকরণ	[১.১.১] অনিকা ও আপিল কর্মকর্তার তথ্য স্থাননাগাদকৃত এবং ওয়েবসাইটে আপলোডকৃত	৪	৪টি	১টি	-	-	-	১টি	অভিযোগ প্রতিকার কর্ম - পরিকল্পনা বাস্তবায়ন কর্মসূচি	ওয়েবসাইটে ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে স্থাননাগাদ হয়েছে।	
[১.২] নির্দিষ্ট সময়ে অনলাইনে/ অফলাইনে গ্রাউ অভিযোগ নিষ্পত্তি	[১.২.১] অভিযোগ নিষ্পত্তিকৃত	৭	১০০% (৮টি)	-	-	-	-	-	অভিযোগ প্রতিকার কর্ম - পরিকল্পনা বাস্তবায়ন কর্মসূচি	কোন অভিযোগ পাওয়ায়নি।	
[১.৩] অভিযোগ নিষ্পত্তি সংক্রান্ত সারসিক প্রতিবেদন উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষ বাবর প্রেরণ	[১.৩.১] প্রতিবেদন প্রেরিত	৩	১১টি	৩টি	-	-	-	৩টি	অভিযোগ প্রতিকার কর্ম - পরিকল্পনা বাস্তবায়ন কর্মসূচি	প্রতিবেদন উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষ বাবর প্রেরণ করা হয়েছে।	
[২.১] কর্মকর্তা/কর্মচারীদের অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা এবং জিজ্ঞাসাবাদ সংক্রান্ত বিষয়ক প্রশিক্ষণ আয়োজন	[২.১.১] প্রশিক্ষণ আয়োজিত	৪	৪টি	-	-	-	-	-	অভিযোগ প্রতিকার কর্ম - পরিকল্পনা বাস্তবায়ন কর্মসূচি	অক্টোবর-২৩ এর ২য় ২য় ১টি প্রশিক্ষণ আয়োজিত হয়েছে।	
[২.২] ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে পরিবীক্ষণ এবং ত্রৈমাসিক পরিবীক্ষণ প্রতিবেদন উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের নিকটে প্রেরণ	[২.২.১] ত্রৈমাসিক প্রতিবেদন প্রেরিত	৩	৪টি	১টি	-	-	-	১টি	অভিযোগ প্রতিকার কর্ম - পরিকল্পনা বাস্তবায়ন কর্মসূচি	প্রতিবেদন উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষ বাবর প্রেরণ করা হয়েছে।	
[২.৩] অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা বিষয়ে স্টেকহোল্ডারদের সমন্বয়ে অধিবেশন সভা	[২.৩.১] সভা আয়োজিত	৪	৪টি	১টি	-	-	-	-	অভিযোগ প্রতিকার কর্ম - পরিকল্পনা বাস্তবায়ন কর্মসূচি	নেটশি ও কার্যবিবরণ	


মোহাম্মদ হুমায়ুন কারিম
ইন্সট্রাক্টর

ফোনকাল পেয়েন্ট কর্মকর্তা


অভিযোগ প্রতিকার কর্ম - পরিকল্পনা বাস্তবায়ন কর্মসূচি


ইসরাত আরা বানু
নাটোরীয়ায়ান
সদস্য

অভিযোগ প্রতিকার কর্ম - পরিকল্পনা বাস্তবায়ন কর্মসূচি

সভাপতি

অভিযোগ প্রতিকার কর্ম - পরিকল্পনা বাস্তবায়ন কর্মসূচি


মো: শফিউল করিম খান
সচিব