



# বাংলাদেশ ইনসিওরেন্স একাডেমি



বিষয়: বাংলাদেশ ইনসিওরেন্স একাডেমির এর বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তি (এপিএ) ২য় ত্রৈমাসিক (অক্টোবর- ডিসেম্বর/ ২০২৩) অগ্রগতি প্রতিবেদন ও প্রমাণক সরবরাহ।

অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত কর্ম -পরিকল্পনা, ২০২৩-২০২৪ সংক্রান্ত ২য় ত্রৈমাসিক (অক্টোবর - ডিসেম্বর/ ২০২৩) প্রতিবেদন।

কার্যক্রম	কর্মসম্পাদন সূচক সমূহ	কর্মসম্পাদন সূচকের মান.	বাৎসরিক লক্ষ্যমাত্রা ২০২৩-২৪	বাস্তবায়ন অগ্রগতি ২০২৩-২০২৪				বাৎসরিক অর্জন ২০২৩-২৪	বাস্তবায়নকারী অনুবিভাগ, অধিশাখা, শাখা	প্রদত্ত প্রমাণক
				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 (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	অভিযোগ প্রতিকার কর্ম -পরিকল্পনা বাস্তবায়ন কমিটি	ওয়েবসাইটে ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে হালনাগাদ করা 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 পাও য়ানি।
[১.৩] অভিযোগ নিষ্পত্তি সংক্রান্ত মাসিক প্রতিবেদন উর্দ্ধতন কর্তৃপক্ষ বরাবর প্রেরণ	[১.৩.১] প্রতিবেদন প্রেরিত	৩	১২টি	৩টি	৩টি	-	-	৩টি	অভিযোগ প্রতিকার কর্ম -পরিকল্পনা বাস্তবায়ন কমিটি	প্রতিবেদন উর্দ্ধতন কর্তৃপক্ষ বরাবর প্রেরণ করা হয়েছে।
[২.১] কর্মকর্তা/কর্মচারীদের অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা এবং জিআরএস সফটওয়্যার বিষয়ক প্রশিক্ষণ আয়োজন	[২.১.১] প্রশিক্ষণ আয়োজিত	৪	৪টি	-	-	-	-	-	অভিযোগ প্রতিকার কর্ম -পরিকল্পনা বাস্তবায়ন কমিটি	জানুয়ারি -২৪ এর ৩য় স ১টি প্রশিক্ষণ আয়োজন করা হবে।
[২.২] ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে পরিবীক্ষণ এবং ত্রৈমাসিক পরিবীক্ষণ প্রতিবেদন উর্দ্ধতন কর্তৃপক্ষের নিকট প্রেরণ	[২.২.১] ত্রৈমাসিক প্রতিবেদন প্রেরিত	৩	৪টি	১টি	১টি	-	-	১টি	অভিযোগ প্রতিকার কর্ম -পরিকল্পনা বাস্তবায়ন কমিটি	প্রতিবেদন উর্দ্ধতন কর্তৃপক্ষ বরাবর প্রেরণ করা হয়েছে।
[২.৩] অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা বিষয়ে স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে অবহিতকরণ সভা	[২.৩.১] সভা আয়োজিত	৪	৪টি	১টি	-	-	-	-	অভিযোগ প্রতিকার কর্ম -পরিকল্পনা বাস্তবায়ন কমিটি	জানুয়ারি -২৪ এর ৩য় স ১টি প্রশিক্ষণ আয়োজন করা হবে।

মোহাম্মদ হুমায়ুন কবির

ইন্সট্রাক্টর

ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তা

অভিযোগ প্রতিকার কর্ম -পরিকল্পনা বাস্তবায়ন কমিটি

হোসনা আরা বানু

লাইব্রেরিয়ান

সদস্য

অভিযোগ প্রতিকার কর্ম -পরিকল্পনা বাস্তবায়ন কমিটি

মো: শফিউল করিম খান

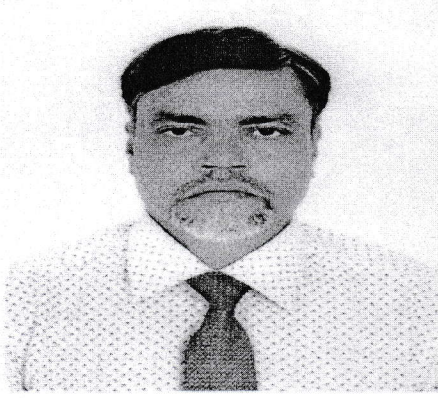
সচিব

সভাপতি

অভিযোগ প্রতিকার কর্ম -পরিকল্পনা বাস্তবায়ন কমিটি

## GRS ফোকাল পয়েন্ট

### ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তা



কর্মকর্তার নাম: মোহাম্মদ হুমায়ুন কবির

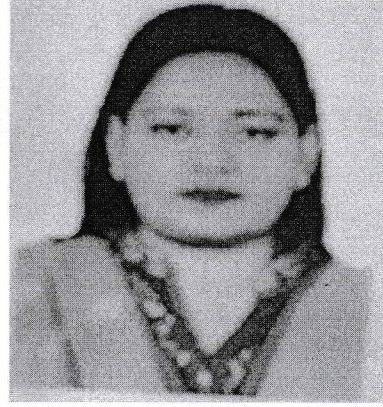
পদবী: ইন্সট্রাক্টর

ফোন: ০১৬৭৬-৮৪০৩৩৩

ই-মেইল: [mdkabar9@gmail.com](mailto:mdkabar9@gmail.com)

ঠিকানা: প্রশিক্ষণ বিভাগ, বাংলাদেশ ইনসিওরেন্স একাডেমি

### বিকল্প ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তা



কর্মকর্তার নাম: ইসরাত আরা বানু

পদবী: লাইব্রেরিয়ান

ফোন: ০১৭১৭-৫৪৯১০৯

ই-মেইল: [israt.bialib@gmail.com](mailto:israt.bialib@gmail.com)

ঠিকানা: প্রশিক্ষণ বিভাগ, বাংলাদেশ ইনসিওরেন্স একাডেমি

### অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক)



কর্মকর্তার নাম: মো: শফিউল করিম খান

পদবী: সচিব

ফোন: ০১৭১২-০২১২৬৪

ই-মেইল: [shafisbc@gmail.com](mailto:shafisbc@gmail.com)

ঠিকানা: প্রশাসন বিভাগ, বাংলাদেশ ইনসিওরেন্স একাডেমি

### আপিল কর্মকর্তা



কর্মকর্তার নাম: এস.এম. ইব্রাহিম হোসাইন, ACII

পদবী: প্রধান অনুষদ সদস্য

ফোন: ০১৭৪১-৫৯৯৪০৯

ই-মেইল: [smibrahimacii@gmail.com](mailto:smibrahimacii@gmail.com)

ঠিকানা: বাংলাদেশ ইনসিওরেন্স একাডেমি



# বাংলাদেশ ইনসিওরেন্স একাডেমি

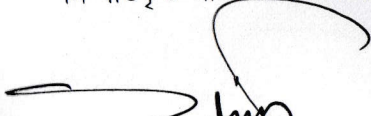


বিষয়: বাংলাদেশ ইনসিওরেন্স একাডেমির 'অভিযোগ প্রতিকার' সংক্রান্ত মাসিক প্রতিবেদন  
অভিযোগের তথ্য:

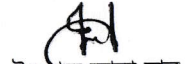
মাসের নাম: অক্টোবর/২০২৩

বিবেচ্য মাসে প্রাপ্ত অভিযোগের সংখ্যা				পূর্ববর্তী মাসের জের	মোট অভিযোগ (১+২+৩+৪+৫)	বিবেচ্য মাসে নিষ্পত্তিকৃত অভিযোগের সংখ্যা	চলমান অভিযোগের সংখ্যা			অভিযোগ নিষ্পত্তির হার নিষ্পত্তিকৃত X ১০০/ মোট অভিযোগ
ওয়েবসাইটের মাধ্যমে	টেলিফোনের মাধ্যমে	প্রচলিত পদ্ধতিতে	স্বপ্রনোদিত ভাবে গৃহীত				নির্ধারিত সময়ে অতিক্রান্ত হয়নি	নির্ধারিত সময়ে অতিক্রান্ত হয়েছে	মোট অভিযোগ	
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮	৯	১০	১১
০	০	০	০	০	০	০	০	০	০	০

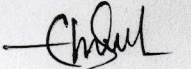
নিষ্পত্তিকৃত অভিযোগের বিস্তারিত বিবরণ প্রযোজ্য নয়।

  
মোহাম্মদ হুমায়ুন কবির  
ইন্সট্রাক্টর

ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তা  
অভিযোগ প্রতিকার কর্ম - পরিকল্পনা বাস্তবায়ন কমিটি

  
ইসরাত আরা বানু  
লাইব্রেরিয়ান  
সদস্য

অভিযোগ প্রতিকার কর্ম - পরিকল্পনা বাস্তবায়ন কমিটি



মো: শফিউল করিম খান  
সচিব  
সভাপতি

অভিযোগ প্রতিকার কর্ম - পরিকল্পনা বাস্তবায়ন কমিটি



# বাংলাদেশ ইনসিওরেন্স একাডেমি

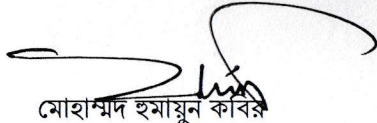


বিষয়: বাংলাদেশ ইনসিওরেন্স একাডেমির 'অভিযোগ প্রতিকার' সংক্রান্ত মাসিক প্রতিবেদন  
অভিযোগের তথ্য:


মাসের নাম: নভেম্বর/২০

বিবেচ্য মাসে প্রাপ্ত অভিযোগের সংখ্যা				পূর্ববর্তী মাসের জের	মোট অভিযোগ (১+২+৩+৪+৫)	বিবেচ্য মাসে নিষ্পত্তিকৃত অভিযোগের সংখ্যা	চলমান অভিযোগের সংখ্যা			অভিযোগ নিষ্পত্তির হার নিষ্পত্তিকৃত X ১০ মোট অভিযোগ
ওয়েবসাইটের মাধ্যমে	টেলিফোনের মাধ্যমে	প্রচলিত পত্রটিতে	স্বপ্রনোদিত ভাবে গৃহীত				নির্ধারিত সময়ে অতিক্রান্ত হয়নি	নির্ধারিত সময়ে অতিক্রান্ত হয়েছে	মোট অভিযোগ	
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮	৯	১০	১১
০	০	০	০	০	০	০	০	০	০	০

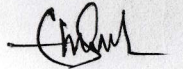
নিষ্পত্তিকৃত অভিযোগের বিস্তারিত বিবরণ প্রযোজ্য নয়।

  
মোহাম্মদ হুমায়ুন কবির

ইন্সট্রাক্টর  
ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তা  
অভিযোগ প্রতিকার কর্ম - পরিকল্পনা বাস্তবায়ন কমিটি

  
ইসরাত আরা বানু  
লাইব্রেরিয়ান  
সদস্য

অভিযোগ প্রতিকার কর্ম - পরিকল্পনা বাস্তবায়ন কমিটি



মো: শফিউল করিম খান  
সচিব  
সভাপতি

অভিযোগ প্রতিকার কর্ম - পরিকল্পনা বাস্তবায়ন



# বাংলাদেশ ইনসিওরেন্স একাডেমি

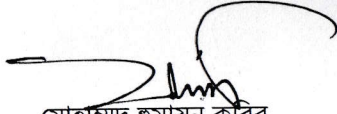


বিষয়: বাংলাদেশ ইনসিওরেন্স একাডেমির 'অভিযোগ প্রতিকার' সংক্রান্ত মাসিক প্রতিবেদন  
অভিযোগের তথ্য:

মাসের নাম: ডিসেম্বর/২০২০

বিবেচ্য মাসে প্রাপ্ত অভিযোগের সংখ্যা				পূর্ববর্তী মাসের জের	মোট অভিযোগ (১+২+৩+৪+৫)	বিবেচ্য মাসে নিষ্পত্তিকৃত অভিযোগের সংখ্যা	চলমান অভিযোগের সংখ্যা			অভিযোগ নিষ্পত্তির হার নিষ্পত্তিকৃত X ১০০/ মোট অভিযোগ
ওয়েবসাইটের মাধ্যমে	টেলিফোনের মাধ্যমে	প্রচলিত পদ্ধতিতে	স্বপ্রনোদিত ভাবে গৃহীত				নির্ধারিত সময়ে অতিক্রান্ত হয়নি	নির্ধারিত সময়ে অতিক্রান্ত হয়েছে	মোট অভিযোগ	
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮	৯	১০	১১
০	০	০	০	০	০	০	০	০	০	০

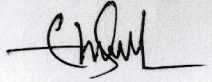
নিষ্পত্তিকৃত অভিযোগের বিস্তারিত বিবরণ প্রযোজ্য নয়।

  
মোহাম্মদ হুমায়ুন কবির

ইন্সট্রাক্টর  
ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তা  
অভিযোগ প্রতিকার কর্ম - পরিকল্পনা বাস্তবায়ন কমিটি

  
ইসরাত আরা বানু

লাইব্রেরিয়ান  
সদস্য  
অভিযোগ প্রতিকার কর্ম - পরিকল্পনা বাস্তবায়ন কমিটি



মো: শফিউল করিম খান  
সচিব  
সভাপতি

অভিযোগ প্রতিকার কর্ম - পরিকল্পনা বাস্তবায়ন কমিটি



# বাংলাদেশ ইনসিওরেন্স একাডেমি



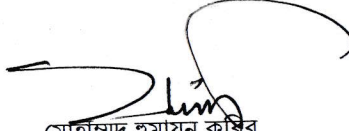
বিষয়: বাংলাদেশ ইনসিওরেন্স একাডেমির 'অভিযোগ প্রতিকার' সংক্রান্ত ত্রৈমাসিক প্রতিবেদন

মাসের নাম: অক্টোবর-ডিসেম্বর/২০

অভিযোগের তথ্য:

বিবেচ্য মাসে প্রাপ্ত অভিযোগের সংখ্যা				পূর্ববর্তী মাসের জের	মোট অভিযোগ (১+২+৩+৪+৫)	বিবেচ্য মাসে নিষ্পত্তিকৃত অভিযোগের সংখ্যা	চলমান অভিযোগের সংখ্যা			অভিযোগ নিষ্পত্তির হার নিষ্পত্তিকৃত X ১০০/ মোট অভিযোগ
ওয়েবসাইটের মাধ্যমে	টেলিফোনের মাধ্যমে	প্রচলিত পদ্ধতিতে	স্বপ্রনোদিত ভাবে গৃহীত				নির্ধারিত সময়ে অতিক্রান্ত হয়নি	নির্ধারিত সময়ে অতিক্রান্ত হয়েছে	মোট অভিযোগ	
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮	৯	১০	১১
০	০	০	০	০	০	০	০	০	০	০

নিষ্পত্তিকৃত অভিযোগের বিস্তারিত বিবরণ প্রযোজ্য নয়।

  
মোহাম্মদ হুমায়ুন কবির

ইন্সট্রাক্টর

ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তা

অভিযোগ প্রতিকার কর্ম - পরিকল্পনা বাস্তবায়ন কমিটি

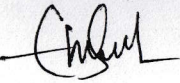


ইসরাত আরা বানু

লাইব্রেরিয়ান

সদস্য

অভিযোগ প্রতিকার কর্ম - পরিকল্পনা বাস্তবায়ন কমিটি



মো: শফিউল করিম খান

সচিব

সভাপতি

অভিযোগ প্রতিকার কর্ম - পরিকল্পনা বাস্তবায়ন