

গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার
অর্থ মন্ত্রণালয়
আর্থিক প্রতিষ্ঠান বিভাগ
(বীমা ও অভিযোগ অধিশাখা)
www.fid.gov.bd

নম্বর-৫৩.০০.০০০০.৪১১.২৭.০০২৭.২২- ৩৫০

২৫ আশ্বিন ১৪৩০
১০ অক্টোবর ২০২৩

বিষয় : অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনার ১ম ত্রৈমাসিক অগ্রগতি প্রতিবেদন প্রেরণ।

উপর্যুক্ত বিষয়ে ও সূত্রের পরিপেক্ষিতে ২০২৩-২০২৪ অর্থবছরের বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তি (এপিএ) এর জন্য অভিযোগ ও প্রতিকার ব্যবস্থাপনা বিষয়ক বার্ষিক কর্মপরিকল্পনার ১ম ত্রৈমাসিক অগ্রগতি প্রতিবেদন সদয় অবগতি ও প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণের জন্য নির্দেশক্রমে এতদসঙ্গে প্রেরণ করা হলো।

সংযুক্তি : বর্ণনানুযায়ী ০৫ (পাঁচ) পাতা

(মো: জাহিদ হোসেন)
যুগ্মসচিব
ফোন: ৯৫১৩৫০০
ds.insurance@fid.gov.bd

মন্ত্রিপরিষদ সচিব

মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ

বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা।

(দৃ:আ: যুগ্মসচিব, অভিযোগ ব্যবস্থাপনা অধিশাখা, পরিবহন পুল ভবন, বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা)

অনুলিপি (সদয় জ্ঞাতার্থে/কার্যার্থে):


১। যুগ্মসচিব ও এপিএ ফোকাল পয়েন্ট, আর্থিক প্রতিষ্ঠান বিভাগ।

২। সচিবের একান্ত সচিব (সচিব মহোদয়ের সদয় অবগতির জন্য), আর্থিক প্রতিষ্ঠান বিভাগ।

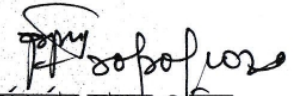
(১) মন্ত্রণালয়/বিভাগ ও বিভাগীয় পর্যায়ের কার্যালয়ের জন্য অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত কর্মপরিকল্পনা-২০২৩-২৪

কার্যক্রমের ক্ষেত্র	মান	কার্যক্রম	কর্ম সম্পাদন সূচক	একক	কর্ম সম্পাদন সূচকের মান	বাৎসরিক লক্ষ্যমাত্রা ২০২৩-২৪	বাস্তবায়ন অগ্রগতি				বাৎসরিক অর্জন	বাস্তবায়কারী অনুবিভাগ/অ-মিশাখা/শাখা	প্রদত্ত প্রমানক		
							১ম ত্রৈমাসিক (জুলাই-সেপ্টে:২০২৩)	২য় ত্রৈমাসিক (অক্টোবর-ডিসে: ২০২৩)	৩য় ত্রৈমাসিক (জানুয়ারী-মার্চ ২০২৪)	৪র্থ ত্রৈমাসিক (এপ্রিল-জুন ২০২৪)					
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮	৯	১০	১১	১২=(৮+৯+১০+১১)				
প্রতিষ্ঠান	১৮	[১.১] নির্দিষ্ট জিআরএস. সিস্টেম, অফলাইন ও অন্যান্য মাধ্যমে প্রাপ্ত অভিযোগ ও আপিল নিষ্পত্তি	[১.১.১] অভিযোগ ও আপিল নিষ্পত্তিকৃত	%	১০	৯০%	৯৯%						বীমা শাখা	মাসিক প্রতিবেদ	
		[১.১.১] যদি কোন মন্ত্রণালয়/বিভাগ/বিভাগীয় কার্যালয়ে জিআরএস সিস্টেমে কোন অভিযোগ না পাওয়া যায়, উক্ত মন্ত্রণালয়/বিভাগ/বিভাগীয় কার্যালয় কর্তৃক স্টেকহোল্ডারের সমন্বয়ে সভা আয়োজন	[১.১.১.১] স্টেকহোল্ডারের সমন্বয়ে সভা আয়োজিত	সংখ্যা		প্রয়োজন									
		[১.২] আওতাধীন দপ্তর/সংস্থা/অফিসের অভিযোগ নিষ্পত্তি	[১.২.১] আওতাধীন দপ্তর/সংস্থা/অফিসের অভিযোগ নিষ্পত্তি	%	৫	৯০%	৯৪.৪৬%							বীমা শাখা	পতাকা:
		[১.২.১] প্রাপ্ত অভিযোগসমূহ পর্যালোচনান্তে অভিযোগ উদ্ভবের কারণ সনাক্তকরণ, করণীয় নির্ধারণ ও গৃহীত কার্যক্রম সংক্রান্ত অর্ধবার্ষিক প্রতিবেদন প্রেরণ (শুধুমাত্র আওতাধীন দপ্তর/সংস্থা/অফিসবিহীন মন্ত্রণালয়/বিভাগ/বিভাগীয় কার্যালয়ের জন্য প্রযোজ্য)	[১.২.১.১] অর্ধবার্ষিক প্রতিবেদন প্রেরিত	সংখ্যা		প্রয়োজন									
		[১.৩] অভিযোগ নিষ্পত্তি সংক্রান্ত মাসিক প্রতিবেদন উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের নিকট প্রেরণ	[১.৩.১] মাসিক প্রতিবেদন প্রেরিত	সংখ্যা	৩	১২	৩							বীমা শাখা	প্রতিবেদ প্রেরিত

সক্ষমতা অর্জন	০৭	[২.১] নিজ অফিস ও আওতাধীন অফিসের কর্মকর্তা/কর্মচারীদের জন্য অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা এবং জিআরএস সফটওয়্যার বিষয়ক প্রশিক্ষণ/কর্মশালা/সেমিনার আয়োজন (১ম অর্ধবার্ষিকীতে একটি এবং দ্বিতীয় অর্ধবার্ষিকীতে একটি)	[২.১.১] প্রশিক্ষণ/কর্মশা লা/সেমিনার আয়োজিত	সংখ্যা	৪	২	০						
		[২.২] অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা বিষয়ে স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে অবহিতকরণ সভা আয়োজন (১ম অর্ধবার্ষিকীতে একটি এবং দ্বিতীয় অর্ধবার্ষিকীতে একটি)	[২.২.১] সভা আয়োজিত	সংখ্যা	৩	২	০						


১০-১০-২৩

প্রতিবেদন প্রস্তুতকারী কর্মকর্তার স্বাক্ষর ও সিল
দোলন দাস
সাঁট-মুদ্রাক্ষরিক কাম কম্পিউটার অপারেটর
আর্থিক প্রতিষ্ঠান বিভাগ
অর্থ মন্ত্রণালয়।



অনুমোদনকারী কর্মকর্তার স্বাক্ষর ও সিল

মোঃ জাহিদ হোসেন
সুপারভাইসার
আর্থিক প্রতিষ্ঠান বিভাগ
অর্থ মন্ত্রণালয়
গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার

দপ্তর/সংস্থার জুলাই, ২০২৩ মাসের প্রতিবেদন

ক্র:নং	প্রতিষ্ঠানের নাম	অভিযোগ নিষ্পত্তির হার
০১	মাইক্রোক্রেডিট রেগুলেটরী অথরিটি	১০০%
০২	বীমা উন্নয়ন ও নিয়ন্ত্রণ কর্তৃপক্ষ	১০০%
০৩	সোনালী ব্যাংক পিএলসি	৯১.৬৭%
০৪	জনতা ব্যাংক লিমিটেড	৮৮.২৩%
০৫	অগ্রণী ব্যাংক লিমিটেড	৯০.৭০%
০৬	রূপালী ব্যাংক লিমিটেড	৬৫%
০৭	বেসিক ব্যাংক লিমিটেড	৭১.৪২%
০৮	বাংলাদেশ ডেভেলপমেন্ট ব্যাংক লিমিটেড	১০০%
০৯	বাংলাদেশ কৃষি ব্যাংক	৯৯%
১০	রাজশাহী কৃষি উন্নয়ন ব্যাংক	১০০%
১১	কর্মসংস্থান ব্যাংক	১০০%
১২	আনসার ভিডিপি উন্নয়ন ব্যাংক	১০০%
১৩	বাংলাদেশ হাউস বিল্ডিং ফাইন্যান্স কর্পোরেশন	১০০%
১৪	প্রবাসী কল্যাণ ব্যাংক	১০০%
১৫	জীবন বীমা কর্পোরেশন	৯৬.২৩%
১৬	সধারণ বীমা কর্পোরেশন	১০০%
১৭	ইনভেস্টমেন্ট কর্পোরেশন অব বাংলাদেশ	১০০%
১৮	বাংলাদেশ ইন্সটিটিউট অব ক্যাপিটাল মার্কেট	১০০%
১৯	বাংলাদেশ ইনসিউরেন্স একাডেমি	১০০%
মোট		১৮০২.২৫%
গড়		৯৪.৮৬%

দপ্তর/সংস্থার আগস্ট, ২০২৩ মাসের প্রতিবেদন

ক্র:নং	প্রতিষ্ঠানের নাম	অভিযোগ নিষ্পত্তির হার
০১	মাইক্রোক্রেডিট রেগুলেটরী অথরিটি	১০০%
০২	বীমা উন্নয়ন ও নিয়ন্ত্রণ কর্তৃপক্ষ	১০০%
০৩	সোনালী ব্যাংক পিএলসি	৯১.১০%
০৪	জনতা ব্যাংক লিমিটেড	১০০%
০৫	অগ্রণী ব্যাংক লিমিটেড	৯১.৪৩%
০৬	রূপালী ব্যাংক লিমিটেড	৬৬%
০৭	বেসিক ব্যাংক লিমিটেড	৮০%
০৮	বাংলাদেশ ডেভেলপমেন্ট ব্যাংক লিমিটেড	১০০%
০৯	বাংলাদেশ কৃষি ব্যাংক	৯৯%
১০	রাজশাহী কৃষি উন্নয়ন ব্যাংক	১০০%
১১	কর্মসংস্থান ব্যাংক	১০০%
১২	আনসার ভিডিপি উন্নয়ন ব্যাংক	১০০%
১৩	বাংলাদেশ হাউস বিল্ডিং ফাইন্যান্স কর্পোরেশন	১০০%
১৪	প্রবাসী কল্যাণ ব্যাংক	১০০%
১৫	জীবন বীমা কর্পোরেশন	৯৩.৮৮%
১৬	সধারণ বীমা কর্পোরেশন	১০০%
১৭	ইনভেস্টমেন্ট কর্পোরেশন অব বাংলাদেশ	১০০%
১৮	বাংলাদেশ ইন্সটিটিউট অব ক্যাপিটাল মার্কেট	১০০%
১৯	বাংলাদেশ ইনসিউরেন্স একাডেমি	১০০%
মোট		১৮২১.৪১%
গড়		৯৫.৮৬%

৩২৭

দপ্তর/সংস্থার সেপ্টেম্বর, ২০২৩ মাসের প্রতিবেদন

ক্র:নং	প্রতিষ্ঠানের নাম	অভিযোগ নিষ্পত্তির হার
০১	মাইক্রোক্রেডিট রেগুলেটরী অথরিটি	১০০%
০২	বীমা উন্নয়ন ও নিয়ন্ত্রণ কর্তৃপক্ষ	১০০%
০৩	সোনালী ব্যাংক পিএলসি	৯০.৬৩%
০৪	জনতা ব্যাংক লিমিটেড	১০০%
০৫	অগ্রণী ব্যাংক লিমিটেড	৯৪.৪৪%
০৬	রূপালী ব্যাংক লিমিটেড	৮১%
০৭	বেসিক ব্যাংক লিমিটেড	৭৫%
০৮	বাংলাদেশ ডেভেলপমেন্ট ব্যাংক লিমিটেড	১০০%
০৯	বাংলাদেশ কৃষি ব্যাংক	৯৯%
১০	রাজশাহী কৃষি উন্নয়ন ব্যাংক	১০০%
১১	কর্মসংস্থান ব্যাংক	১০০%
১২	আনসার ডিডিপি উন্নয়ন ব্যাংক	১০০%
১৩	বাংলাদেশ হাউস বিল্ডিং ফাইন্যান্স কর্পোরেশন	২৫%
১৪	প্রবাসী কল্যাণ ব্যাংক	১০০%
১৫	জীবন বীমা কর্পোরেশন	৯৫.৫৬%
১৬	সধারণ বীমা কর্পোরেশন	১০০%
১৭	ইনভেস্টমেন্ট কর্পোরেশন অব বাংলাদেশ	১০০%
১৮	বাংলাদেশ ইন্সটিটিউট অব ক্যাপিটাল মার্কেট	১০০%
১৯	বাংলাদেশ ইনসিউরেন্স একাডেমি	১০০%
মোট		১৭৬০.৬৩%
গড়		৯২.৬৬%

ক্র:নং	মাসের নাম	অভিযোগ নিষ্পত্তির হার
০১	জুলাই	৯৪.৮৬%
০২	আগস্ট	৯৫.৮৬%
০৩	সেপ্টেম্বর	৯২.৬৬%
মোট		২৮৩.৩৮%
গড়		৯৪.৪৬%