

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

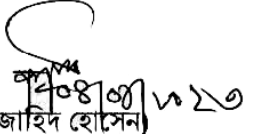
নম্বর-৫৩.০০.০০০০.৪১১.২৭.০০২৭.২২-০০৫

২০ পৌষ ১৪২৯
০৪ জানুয়ারি ২০২৩

বিষয় : অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনার ২য় ত্রৈমাসিক অগ্রগতি প্রতিবেদন প্রেরণ।

উপর্যুক্ত বিষয়ে ও সূত্রের পরিপেক্ষিতে ২০২২-২০২৩ অর্থবছরের বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তি (এপিএ) এর জন্য অভিযোগ ও প্রতিকার ব্যবস্থাপনা বিষয়ক বার্ষিক কর্মপরিকল্পনার ২য় ত্রৈমাসিক অগ্রগতি প্রতিবেদন সদয় অবগতি ও প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণের জন্য নির্দেশক্রমে এতদসঙ্গে প্রেরণ করা হলো।

সংযুক্তি : বর্ণনানুযায়ী ০৫ (পাঁচ) পাতা


(মোঃ জাহিদ হোসেন)
উপসচিব
ফোন : ০২২২৩৩৫৪০১০
ds.insurance@fid.gov.bd

মন্ত্রিপরিষদ সচিব

মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ

বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা।

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

অনুলিপি (সদয় জ্ঞাতার্থে/কার্যার্থে):

১। যুগ্মসচিব (বাজেট ও এপিএ) এর ব্যক্তিগত কর্মকর্তা (মহোদয়ের সদয় অবগতির জন্য), (আর্থিক প্রতিষ্ঠান বিভাগ।

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

আর্থিক প্রতিষ্ঠান বিভাগ
উপসচিব / যুগ্মসচিব
অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা

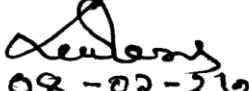
বিষয়ঃ বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তি (এপিএ) ২০২২-২৩ সংশ্লিষ্ট অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা বার্ষিক কর্মপরিকল্পনা বাস্তবায়ন সংক্রান্ত ২য় ত্রৈমাসিক (অক্টোবর-ডিসেম্বর ২০২২) অগ্রগতি প্রতিবেদন ও প্রমাণক সরবরাহ।

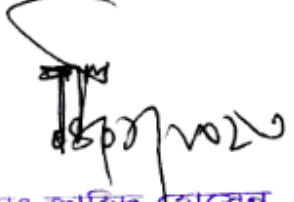
মন্ত্রণালয়/বিভাগ/রাষ্ট্রীয় প্রতিষ্ঠানের অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা বার্ষিক কর্মপরিকল্পনা, ২০২২-২৩

কার্যক্রম	কর্মসম্পাদন সূচকসমূহ	কর্মসম্পাদন সূচকের মান	বাৎসরিক লক্ষ্যমাত্রা ২০২২-২৩	বাস্তবায়ন অগ্রগতি ২০২১-২২				বাৎসরিক অর্জন ২০২২-২৩	বাস্তবায়নকারী অনুবিভাগ, অধিশাখা, শাখা	প্রদত্ত প্রমাণক	মন্তব্য
				১ম ত্রৈমাসিক (জুলাই-সেপ্টেম্বর ২০২২)	২য় ত্রৈমাসিক (অক্টোবর-ডিসেম্বর ২০২২)	৩য় ত্রৈমাসিক (জানুয়ারি-মার্চ ২০২৩)	৪র্থ ত্রৈমাসিক (এপিএল-জুন ২০২৩)				
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮	৯= (৫+৬+৭+৮)	১০	১১	১২
[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	৪	১	১			১	প্রশাসন ও কল্যাণ শাখা এবং আইটি সেল	হালনাগাদ সম্পন্ন সরকারি পত্র, ওয়েবসাইটের লিংক ও ওয়েবসাইটের স্ক্রিন সট	

কার্যক্রম	কর্মসম্পাদন সূচকসমূহ	কর্মসম্পাদন সূচকের মান	বাৎসরিক লক্ষ্যমাত্রা ২০২২-২৩	বাস্তবায়ন অগ্রগতি ২০২১-২২				বাৎসরিক অর্জন ২০২২-২৩	বাস্তবায়নকারী অনুবিভাগ, অধিশাখা, শাখা	প্রদত্ত প্রমাণক	মন্তব্য
				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	১২
[১.২] নির্দিষ্ট সময়ে অনলাইন/ অফলাইনে প্রাপ্ত অভিযোগ নিষ্পত্তি	[২.১.১] অভিযোগ নিষ্পত্তিকৃত	৭	৯০%	৯১.৪৫%	৯৬%	-	-	-	বীমা শাখা	নিষ্পত্তি প্রতিবেদন ও ওয়েবসাইটের লিংক	
[১.৩] অভিযোগ নিষ্পত্তি সংক্রান্ত মাসিক প্রতিবেদন উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষ বরাবর প্রেরণ	[১.৩.১] প্রতিবেদন প্রেরিত	৩	৯০%	১০০%	১০০%						
[২.১] কর্মকর্তা/কর্মচারীদের অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা এবং জিআরএস সফটওয়্যার বিষয়ক প্রশিক্ষণ আয়োজন	[২.১.১] প্রশিক্ষণ আয়োজিত	৫	২	-	-	-	-	-	প্রশিক্ষণ শাখা ও বীমা শাখা	অফিস আদেশ, আলোচ্যসূচি, উপস্থিতির হাজিরা	
[২.২] ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে পরিবীক্ষণ এবং ত্রৈমাসিক পরিবীক্ষণ প্রতিবেদন উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের নিকট প্রেরণ	[২.২.১] ত্রৈমাসিক প্রতিবেদন প্রেরিত	৩	৪	১	১	-	-	-	বীমা শাখা	পরিবীক্ষণ প্রতিবেদন ও ওয়েবসাইটের লিংক	

কার্যক্রম	কর্মসম্পাদন সূচকসমূহ	কর্মসম্পাদন সূচকের মান	বাৎসরি ক লক্ষ্যমাত্রা ২০২২- ২৩	বাস্তবায়ন অগ্রগতি ২০২১-২২				বাৎসরিক অর্জন ২০২২-২৩	বাস্তবায়নকারী অনুবিভাগ, অধিশাখা, শাখা	প্রদত্ত প্রমাণক	মন্তব্য
				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	১২
[২.৩] অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা বিষয়ে স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে অবহিতকরণ সভা	[২.৩.১] সভা অনুষ্ঠিত	৪	২	-	-	-	-	-	বীমা শাখা	সভার কার্যবিবরণী	


 ০৪-০১-২৬
 প্রতিবেদন প্রস্তুতকারী কর্মকর্তার স্বাক্ষর ও সিল
 দোলন দাস
 সাঁট-মুদ্রাক্ষরিক কাম কম্পিউটার অপারেটর
 আর্থিক প্রতিষ্ঠান বিভাগ
 অর্থ মন্ত্রণালয়।


 মোঃ জাহিদ হোসেন
 উপসচিব
 আর্থিক প্রতিষ্ঠান বিভাগ
 অর্থ মন্ত্রণালয়
 গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার
 অনুমোদনকারী কর্মকর্তার স্বাক্ষর ও সিল

নম্বর: ৫৩.০০.০০০০.২১১.১৮.০০৫.১৯.৫৯১

তারিখ: ২৬ অগ্রহায়ণ ১৪২৯
১১ ডিসেম্বর ২০২২

অফিস আদেশ

পুনরাদেশ না দেয়া পর্যন্ত আর্থিক প্রতিষ্ঠান বিভাগের অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা এবং অভিযোগ নিষ্পত্তি আপীল কর্মকর্তা হিসেবে নিম্নবর্ণিত কর্মকর্তাগণকে মনোনয়ন করা হলো:

অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা	অভিযোগ নিষ্পত্তি আপীল কর্মকর্তা
নাম : ডঃ নাহিদ হোসেন	নাম : মোঃ হারুন অর রশিদ মোল্লা
পদবী : যুগ্মসচিব	পদবী : অতিরিক্ত সচিব
ফোন : ০২-৫৫১০১১৫৮	ফোন : ০২-৯৫১৪৪৭৪
মোবাইল : ০১৮৫৫৬৬৬৬৪০	মোবাইল : ০১৭১১৯৬৬০১৯
ই-মেইল : js.cm@fid.gov.bd	ই-মেইল : addlsecy.audit@fid.gov.bd

২। অভিযোগ নিষ্পত্তি ডেস্ক কর্মকর্তা হিসেবে উপসচিব জনাব মো: জাহিদ হোসেন দায়িত্ব পালন করবেন।

৩। যথাযথ কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রমে এ আদেশ জারি করা হলো।

১১-১২-২০২২

মীনাঙ্কী বর্মন

উপসচিব

ফোন: ৫৫১০০৮৫৮

ফ্যাক্স: 9513500

ইমেইল: ds.admin@fid.gov.bd

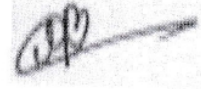
নম্বর: ৫৩.০০.০০০০.২১১.১৮.০০৫.১৯.৫৯১/১(৮)

তারিখ: ২৬ অগ্রহায়ণ ১৪২৯
১১ ডিসেম্বর ২০২২

অবগতি ও প্রয়োজনীয় (প্রয়োজ্য ক্ষেত্রে) ব্যবস্থা গ্রহণের জন্য অনুলিপি প্রেরণ করা হইল:

১) মন্ত্রিপরিষদ সচিব, মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ/প্রধানমন্ত্রীর মুখ্য সচিব, প্রধানমন্ত্রীর কার্যালয়।

- ২) জনাব মোঃ হাবুন অর রশিদ মোল্লা, অতিরিক্ত সচিব, আর্থিক প্রতিষ্ঠান বিভাগ।
- ৩) ডঃ নাহিদ হোসেন, যুগ্মসচিব, আর্থিক প্রতিষ্ঠান বিভাগ।
- ৪) জনাব মো: জাহিদ হোসেন, উপসচিব, আর্থিক প্রতিষ্ঠান বিভাগ।
- ৫) সচিবের একান্ত সচিব, আর্থিক প্রতিষ্ঠান বিভাগ (সচিব মহোদয়ের সদয় অবগতির জন্য)।
- ৬) প্রোগ্রামার, আইসিটি সেল, আর্থিক প্রতিষ্ঠান বিভাগ (এ বিভাগের ওয়েবসাইটে প্রকাশের অনুরোধসহ)।
- ৭) যুগ্মসচিব (প্রশাসন) এর ব্যক্তিগত কর্মকর্তা, আর্থিক প্রতিষ্ঠান বিভাগ (মহোদয়ের সদয় অবগতির জন্য)।
- ৮) অফিস কপি।



১১-১২-২০২২

মীনাক্ষী বর্মন

উপসচিব



আর্থিক প্রতিষ্ঠান বিভাগ

অর্থ মন্ত্রণালয়, গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার



আমাদের বিষয়ে

পরিচালনা পর্ষদ

ই-সেবা

গ্রন্থ ও প্রোগ্রামস

অর্জন

খসড়া আইন

অভিযোগ ও পরামর্শ

গ্যালারি

Text size A A A

Color C C C C

কনটেন্টটি শেয়ার করতে ক্লিক করুন



National Portal Bangladesh



নেটাল সাবস্ক্রাইব করুন



পোলিং



মতামত দিন



সর্ব-শেষ আপডেট: ১২ ডিসেম্বর ২০২২

অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা ফোকাল পয়েন্ট:

০ আর্থিক প্রতিষ্ঠান বিভাগের অভিযোগ প্রতিকার কর্মকর্তা ও ফোকাল পয়েন্ট

অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা	অভিযোগ নিষ্পত্তি অধিশল কর্মকর্তা	
<p>নাম: জনাব অঃ নাহিদ হোসেন</p> <p>পদবী: মুখ্যমন্ত্রি</p> <p>ফোন: +৮৮-০২-৯৫৪৬৬৫০</p> <p>ফাক্স: +৮৮-০২-৯৫১০৫০০</p> <p>মোবাইল: ০১৮৫৫৬৬৬৬৪০</p> <p>ইমেইল: js.cmu@fid.gov.bd</p>	<p>নাম: মোঃ হারুন অর রশিদ মোল্লা</p> <p>পদবী: অতিরিক্ত সচিব</p> <p>ফোন: ০২-৯৫১৪৪৭৪</p> <p>মোবাইল: ০১৭১১৯৬৬০১৯</p> <p>ইমেইল: addlsecy.audit@fid.gov.bd</p>	<p>অফিস</p> <p>আদেশ</p>

সকল দর্শনার্থী

সকল দর্শনার্থী

মাননীয় অর্থমন্ত্রী



ডাঃ হঃ মঃ মুত্তফা কামাল, এফসিএ,
এমপি বিত্তারিত

সচিব



শেখ মোহাম্মদ সলীম উল্লাহ বিত্তারিত



Text size Color

কনটেন্টটি শেয়ার করতে ক্লিক করুন



National Portal Bangladesh



পোর্টাল সাবস্ক্রাইব করুন



পোলিং



সত্যামত দিন

সকল দর্শনীয়

সকল দর্শনীয়

মাননীয় অর্থমন্ত্রী



ডাঃ হুমায়ূন কামাল, এফসিএ, এমপি [বিস্তারিত](#)

সচিব



অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা ফোকাল পয়েন্ট:

o আর্থিক প্রতিষ্ঠান বিভাগের অভিযোগ প্রতিকার কর্মকর্তা ও ফোকাল পয়েন্ট

অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা	অভিযোগ নিষ্পত্তি অগিল কর্মকর্তা	
নাম: জনাব ডঃ নাহিদ হোসেন	নাম: মোঃ হারুন আর রশিদ মোল্লা	
পদবী: সুপারভাইজার	পদবী: অতিরিক্ত সচিব	অফিস
ফোন: +৮৮-০২-৮৫৪৬৬৫০	ফোন: ০২-৯৫১৪৪৯৪	স্বাক্ষর