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

২৬ আষাঢ় ১৪৩০
নং - ৫৩.০০.০০০০.৪১১.২৭.০০২৭.২২- ২২৭ তারিখ: ------------------
১০ জুলাই ২০২৩

বিষয় : বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তি (এপিএ) ২০২২-২৩ সংশ্লিষ্ট অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা বার্ষিক কর্মপরিকল্পনা বাস্তবায়ন সংক্রান্ত অগ্রগতি প্রতিবেদন।

উপর্যুক্ত বিষয়ে ও সূত্রের পরিপেক্ষিতে বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তি (এপিএ) ২০২২-২৩ সংশ্লিষ্ট অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা বার্ষিক কর্মপরিকল্পনা বাস্তবায়ন সংক্রান্ত অগ্রগতি প্রতিবেদন সদয় অবগতি ও প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণের জন্য নির্দেশক্রমে এতদসঙ্গে প্রেরণ করা হলো।

সংযুক্তি : বর্ণনা মোতাবেক ৩০ (ত্রিশ) পাতা।

(মো: 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–

১। যুগ্মসচিব, (বাজেট ও এপিএ), আর্থিক প্রতিষ্ঠান বিভাগ।
২। উপসচিব (বাজেট ও এপিএ), আর্থিক প্রতিষ্ঠান বিভাগ।
৩। উপসচিব, আইটি সেল (ওয়েবসাইটে প্রকাশের অনুরোধ সহ)।
৪। সচিবের একান্ত সচিব (সিনিয়র 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 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 | ৫ | ৪ | ১ | ১ | ১ | ১ | ৪ | প্রশাসন ও কল্যাণ শাখা এবং আইটি সেল | হালনাগাদ সম্পন্নের সরকারি পত্র, ওয়েবসাইটের লিংক | |
| [২.১] নির্দিষ্ট সময়ে অনলাইন/ অফলাইনে প্রাপ্ত অভিযোগ নিষ্পত্তি এবং নিষ্পত্তি সংক্রান্ত মাসিক প্রতিবেদন উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষ বরাবর প্রেরণ | [২.১.১] অভিযোগ নিষ্পত্তিকৃত | ৮ | ৯০% | ৯১.৪৯% | ৯৬% | ৯৫% | ৯৬% | ৯৪.৬২% | বীমা শাখা | নিষ্পত্তি প্রতিবেদন ও ওয়েবসাইটের লিংক | |
| [২.২] কর্মকর্তা/কর্মচারীদের অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা এবং জিআরএস সফটওয়্যার বিষয়ক প্রশিক্ষণ আয়োজন | [২.২.১] প্রশিক্ষণ আয়োজিত | ৫ | ২ | - | - | ২ | - | ২ | প্রশিক্ষণ শাখা ও বীমা শাখা | অফিস আদেশ, আলোচ্যসূচি, উপস্থিতির হাজিরা | |

| 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 |
| [২.৩] ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে পরিবীক্ষণ এবং ত্রৈমাসিক পরিবীক্ষণ প্রতিবেদন উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের নিকট প্রেরণ | [২.৩.১] ত্রৈমাসিক প্রতিবেদন প্রেরিত | ৩ | ৪ | ১ | ১ | ১ | ১ | ৪ | বীমা শাখা | পরিবীক্ষণ প্রতিবেদন ও ওয়েবসাইটের লিংক | |
| [২.৪] অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা বিষয়ে স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে অবহিতকরণ সভা | [২.৪.১] সভা অনুষ্ঠিত | ৪ | ২ | - | - | ১ | ১ | ২ | বীমা শাখা | সভার নোটিশ, উপস্থিতির হাজিরা ও সভার কার্যবিবরণী | |

১০-০৭-২৩
প্রতিবেদন প্রস্তুতকারী কর্মকর্তার স্বাক্ষর ও সিল
দোলন দাস
সাঁট-মুদ্রাক্ষরিক কাম কম্পিউটার অপারেটর
আর্থিক প্রতিষ্ঠান বিভাগ
অর্থ মন্ত্রণালয়।

১০/০৭/২০২৩
অনুমোদনকারী কর্মকর্তার স্বাক্ষর ও সিল

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

আর্থিক প্রতিষ্ঠান বিভাগ
প্রশাসন ও কল্যাণ শাখা

বিষয়: **অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক) ও অভিযোগ নিষ্পত্তি আপিল কর্মকর্তা নিয়োগের অফিস আদেশ প্রসংগে।**

সূত্র: বীমা শাখার ইউ.ও. নোট নম্বর:৫৩.০০.০০০০.৪১১.৯৯.০১৪.১৮.৪৬৬; তারিখ: ১৩.০৯.২০২২ খ্রি.।

উপর্যুক্ত বিষয় ও সূত্রস্থ পত্রের পরিপ্রেক্ষিতে জানানো যাচ্ছে যে, এ বিভাগের ১৬ সেপ্টেম্বর ২০২১ তারিখের ৫৩.০০.০০০০.২১১.১৮.০০৫.১৯-২০১ নং অফিস আদেশের (কপি সংযুক্ত) মাধ্যমে অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক) এবং অভিযোগ নিষ্পত্তি আপীল কর্মকর্তা মনোনয়ন করা হয়। উক্ত কর্মকর্তাদ্বয় অদ্যাবধি এ বিভাগে কর্মরত থেকে কার্যক্রম সম্পাদন করায় পুনরায় এতদসংক্রান্ত অফিস আদেশ জারীর প্রয়োজনীয়তা নেই।

০২। বিষয়টি সদয় অবগতির জন্য প্রেরণ করা হলো।

সংযুক্তি: বর্ণনামতে ০১ (এক) পাতা।

২৫-৯-২০২২

মীনাক্ষী বর্মন
উপসচিব
ফোন: ৫৫১০০৮৫৮
ফ্যাক্স: 9513500
ইমেইল:
ds.admin@fid.gov.bd

উপসচিব
বীমা শাখা
আর্থিক প্রতিষ্ঠান বিভাগ

ইউ. ও. নোট নম্বর: ৫৩.০০.০০০০.২১১.১৮.০০৫.১৯.৪০৯

তারিখ: ১০ আশ্বিন ১৪২৯
২৫ সেপ্টেম্বর ২০২২

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

১) সাঁট-মুদ্রাক্ষরিক কাম কম্পিউটার অপারেটর, যুগ্মসচিব (প্রশাসন)-এঁর দপ্তর, আর্থিক প্রতিষ্ঠান বিভাগ (মহোদয়ের সদয় অবগতির জন্য)।

২৫-৯-২০২২
মীনাক্ষী বর্মন
উপসচিব

সত্যায়িত
২০/০৯/২০২৩

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

গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার
অর্থ মন্ত্রণালয়
আর্থিক প্রতিষ্ঠান বিভাগ
প্রশাসন ও কল্যাণ অধিশাখা
www.fid.gov.bd

মুজিববর্ষের প্রতিশ্রুতি
আর্থিক খাতের অগ্রগতি

নম্বর : ৫৩.০০.০০০০.২১১.১৮.০০৫.১৯-২০১

তারিখ: ১৬ সেপ্টেম্বর, ২০২১

## অফিস আদেশ

আর্থিক প্রতিষ্ঠান বিভাগের অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক) ও অভিযোগ নিষ্পত্তি আপীল কর্মকর্তা হিসেবে নিম্নোক্ত কর্মকর্তাদের মনোনয়ন প্রদান করা হ'ল।

| কর্মকর্তার নাম ও পদবি | মোবাইল নম্বর | ই-মেইল |
|---|---|---|
| ডঃ নাহিদ হোসেন, যুগ্মসচিব<br>অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা | ০১৮৫৫৬৬৬৬৪০ | js.cm@fid.gov.bd |
| জনাব আবদুল্যাহ হারুন পাশা, অতিরিক্ত সচিব<br>অভিযোগ নিষ্পত্তি আপীল কর্মকর্তা | ০১৭১৫৭২২৫০৪ | addlsecy.nis@fid.gov.bd |

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

৩। যথাযথ কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রমে এ আদেশ জারি করা হ'ল।

১৬/০৯/২০২১
(মোহাম্মদ সফিউল আলম)
উপসচিব
ফোন: ৯৫৪৬৭০৮
admin@fid.gov.bd

নম্বর : ৫৩.০০.০০০০.২১১.১৮.০০৫.১৯-২০১

তারিখ: ১৬ সেপ্টেম্বর, ২০২১

বিতরণ:

১. মন্ত্রিপরিষদ সচিব, মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ।
২. জনাব আবদুল্যাহ হারুন পাশা, অতিরিক্ত সচিব, আর্থিক প্রতিষ্ঠান বিভাগ।
৩. ডঃ নাহিদ হোসেন, যুগ্মসচিব, আর্থিক প্রতিষ্ঠান বিভাগ।
৪. জনাব মোঃ জাহিদ হোসেন, উপসচিব, আর্থিক প্রতিষ্ঠান বিভাগ।
৫. উপসচিব (আইসিটি সেল), আর্থিক প্রতিষ্ঠান বিভাগ, এ বিভাগের ওয়েবসাইটে প্রকাশের অনুরোধসহ)।
৬. সচিবের একান্ত সচিব, আর্থিক প্রতিষ্ঠান বিভাগ (মহোদয়ের সদয় অবগতির জন্য)।

সত্যায়িত
২০/০৯/২০২১

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

১৬/০৯/২০২১
(মোহাম্মদ সফিউল আলম)
উপসচিব

গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার
অর্থ মন্ত্রণালয়
আর্থিক প্রতিষ্ঠান বিভাগ
প্রশাসন ও কল্যাণ শাখা
www.fid.gov.bd

মুজিববর্ষের প্রতিশ্রুতি আর্থিক খাতের অগ্রগতি

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।

সত্যায়িত
১১/১২/২০২২
মোঃ জাহিদ হোসেন
উপসচিব
আর্থিক প্রতিষ্ঠান বিভাগ
অর্থ মন্ত্রণালয়
গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার

১১-১২-২০২২
মীনাক্ষী 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 (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে) ব্যবস্থা গ্রহণের জন্য অনুলিপি প্রেরণ করা হইল:
১) মন্ত্রিপরিষদ সচিব, মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ/প্রধানমন্ত্রীর মুখ্য সচিব, প্রধানমন্ত্রীর কার্যালয়।

অর্থ মন্ত্রণালয়
আর্থিক প্রতিষ্ঠান বিভাগ
প্রশাসন ও কল্যাণ শাখা
www.fid.gov.bd

মুজিববর্ষের প্রতিশ্রুতি
আর্থিক খাতের অগ্রগতি

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।

সত্যায়িত
মোঃ জাহিদ হোসেন
উপসচিব
আর্থিক প্রতিষ্ঠান বিভাগ
অর্থ মন্ত্রণালয়
গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার

১১-১২-২০২২
মীনাক্ষী 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 (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে) ব্যবস্থা গ্রহণের জন্য অনুলিপি প্রেরণ করা হইল:
১) মন্ত্রিপরিষদ সচিব, মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ/প্রধানমন্ত্রীর মুখ্য সচিব, প্রধানমন্ত্রীর কার্যালয়।

Bangladesh

গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার
অর্থ মন্ত্রণালয়
আর্থিক প্রতিষ্ঠান বিভাগ
প্রশাসন ও কল্যাণ শাখা
www.fid.gov.bd

মুজিববর্ষের প্রতিশ্রুতি
আর্থিক খাতের অগ্রগতি

নম্বর: ৫৩.০০.০০০০.২১১.১৮.০০৫.১৯.৫১১

তারিখ: ২৮ বৈশাখ ১৪৩০
১১ মে ২০২৩

## 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<br>পদবী : যুগ্মসচিব<br>ফোন : ০২-৫৫১০১১৫৮<br>মোবাইল : ০১৮৫৫৬৬৬৬৪০<br>ই-মেইল : js.cm@fid.gov.bd | নাম : জনাব মফিজ উদ্দীন আহমেদ<br>পদবী : অতিরিক্ত সচিব<br>ফোন : ০২-৯৫৭৬০৩৯<br>মোবাইল : ০১৫৫২৩৬০৭৭৫<br>ই-মেইল : addlsecy.prog@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।

সত্যায়িত
১০/০৭/২০২৩
মোঃ জাহিদ হোসেন
উপসচিব
আর্থিক প্রতিষ্ঠান বিভাগ
অর্থ মন্ত্রণালয়
গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার

১১-৫-২০২৩
মীনাক্ষী বর্মন
উপসচিব
ফোন: ৫৫১০০৮৫৮
ইমেইল: ds.admin@fid.gov.bd

নম্বর: ৫৩.০০.০০০০.২১১.১৮.০০৫.১৯.৫১১/১(৮)

তারিখ: ২৮ বৈশাখ ১৪৩০
১১ মে ২০২৩

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

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

২) জনাব মফিজ উদ্দীন আহমেদ, অতিরিক্ত সচিব, আর্থিক প্রতিষ্ঠান বিভাগ।

সর্বশেষ হালনাগাদ: ২৭ জুলাই ২০২২

# অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা ফোকাল পয়েন্ট:

০ আর্থিক প্রতিষ্ঠান বিভাগের অভিযোগ প্রতিকার কর্মকর্তা ও ফোকাল পয়েন্ট

| অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা | অভিযোগ নিষ্পত্তি আপিল কর্মকর্তা | |
|---|---|---|
| নাম: জনাব ডঃ নাহিদ হোসেন | নামঃ জনাব আব্দুল্যাহ হারুন পাশা | |
| পদবী: যুগ্মসচিব | পদবীঃ অতিরিক্ত সচিব | |
| ফোন: +৮৮-০২-৯৫৪৬৬৫০ | ফোনঃ ৯৫৭৬০২৫ | অফিস |
| ফ্যাক্স: +৮৮-০২-৯৫১৩৫০০ | মোবাইলঃ ০১৭১৫৭২২৫০৪ | আদেশ |
| মোবাইল: ০১৮৫৫৬৬৬৬৪০ | ইমেইলঃ addlsecy.cm@fid.gov.bd | |
| ইমেইল: js.cm@fid.gov.bd | | |

আওতাধীন দপ্তর/সংস্থার অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা(অনিক)- এর তথ্যাদিঃ

| | |
|---|---|
| তালিকা | PDF |

Share with :

সত্যায়িত
২৮/০৭/২০২০

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

সকল দর্শনার্থী

সকল দর্শনার্থী

মাননীয় অর্থমন্ত্রী

আ হ ম মুস্তফা কামাল, এফসিএ, এমপি বিস্তারিত

সচিব

শেখ মোহাম্মদ সলীম উল্লাহ বিস্তারিত

স্বাধীনতার সুবর্ণজয়ন্তী

Bangladesh 50

স্বাধীনতার সুবর্ণজয়ন্তী ও মুজিববর্ষ উপলক্ষ্যে জাতীয় প্যারেড স্কয়ারে কুচকাওয়াজ অনুষ্ঠানে যান্ত্রিক বহরে আর্থিক প্রতিষ্ঠান বিভাগের প্রদর্শনী।

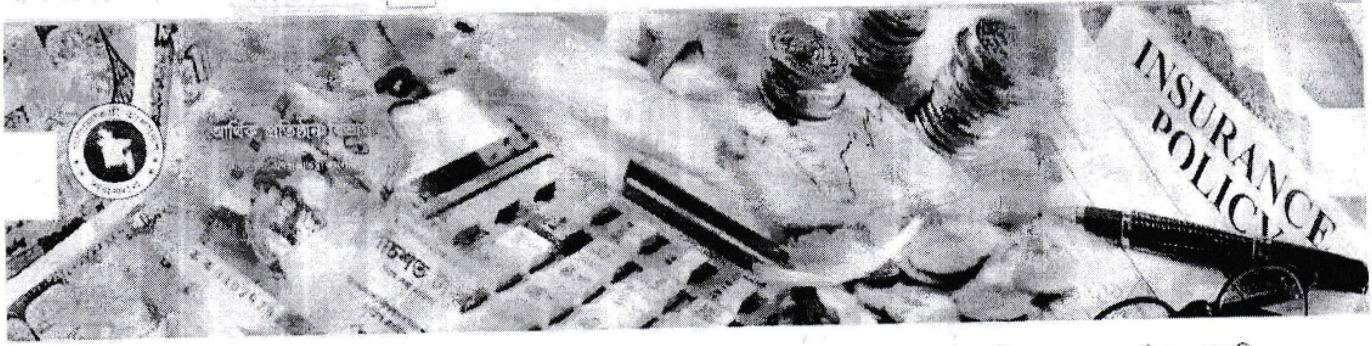
হট লাইন

**স্বাস্থ্য বাতায়নঃ**
**১৬২৬৩**

**শিশু সহায়তাঃ**
**১০৯৮**

গুরুত্বপূর্ণ লিংক

অফিসের ধরণ






# অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা ফোকাল পয়েন্ট:

○ আর্থিক প্রতিষ্ঠান বিভাগের অভিযোগ প্রতিকার কর্মকর্তা ও ফোকাল পয়েন্ট

| অভিযোগ নিস্পত্তি কর্মকর্তা | অভিযোগ নিস্পত্তি আপিল কর্মকর্তা | |
|---|---|---|
| নাম: জনাব ডঃ নাহিদ হোসেন | নামঃ মোঃ হারুন অর রশিদ মোল্লা | |
| পদবী: যুগ্মসচিব | পদবীঃ অতিরিক্ত সচিব | অফিস |
| ফোন: +৮৮-০২-৯৫৪৬৬৫০ | ফোনঃ ০২-৯৫১৪৪৭৪ | আদেশ |
| ফ্যাক্স: +৮৮-০২-৯৫১৩৫০০ | | |
| মোবাইল: ০১৮৫৫৬৬৬৬৪০ | মোবাইলঃ ০১৭১১৯৬৬০১৯ | |
| ইমেইল: js.cm@fid.gov.bd | ইমেইলঃ addlsecy.audit@fid.gov.bd | |

আওতাধীন দপ্তর/সংস্থার অভিযোগ নিস্পত্তি কর্মকর্তা(অনিক)- এর তথ্যাদিঃ

তালিকা PDF

সকল দর্শনার্থী

মাননীয় অর্থমন্ত্রী

আ হ ম মুস্তফা কামাল, এফসিএ, এমপি বিস্তারিত

সচিব

শেখ মোহাম্মদ সলীম উল্লাহ বিস্তারিত

ওয়েব মেইল

ওয়েবমেইল

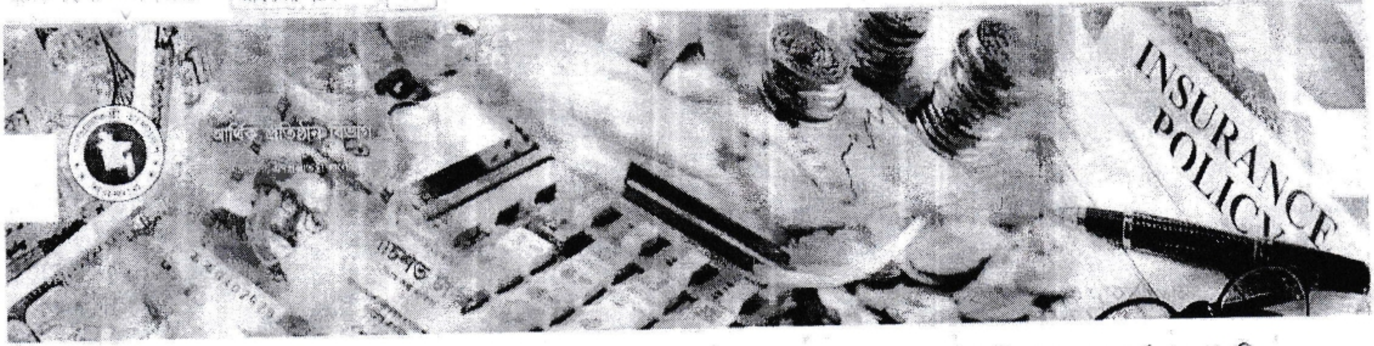
December 2022

| Su | Mo | Tu | We | Th | Fr | Sa |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | 1 | 2 | 3 |
| 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 |
| 18 | 19 | 20 | 21 | 22 | 23 | 24 |
| 25 | 26 | 27 | 28 | 29 | 30 | 31 |

গুরুত্বপূর্ণ লিংক

বাংলাদেশ ব্যাংক

সত্যায়িত
(স্বাক্ষর) ০৭/২০২০
মোঃ জাহিদ হোসেন
উপসচিব
আর্থিক প্রতিষ্ঠান বিভাগ
অর্থ মন্ত্রণালয়
গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার






# অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা ফোকাল পয়েন্ট:

০ আর্থিক প্রতিষ্ঠান বিভাগের অভিযোগ প্রতিকার কর্মকর্তা ও ফোকাল পয়েন্ট

| অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা | অভিযোগ নিষ্পত্তি আপিল কর্মকর্তা | |
|---|---|---|
| নাম: জনাব ডঃ নাহিদ হোসেন | নামঃ মোঃ হারুন অর রশিদ মোল্লা | |
| পদবী: যুগ্মসচিব | পদবীঃ অতিরিক্ত সচিব | অফিস |
| ফোন: +৮৮-০২-৯৫৪৬৬৫০ | ফোনঃ ০২-৯৫১৪৪৭৪ | আদেশ |
| ফ্যাক্স: +৮৮-০২-৯৫১৩৫০০ | | |
| মোবাইল: ০১৮৫৫৬৬৬৬৪০ | মোবাইলঃ ০১৭১১৯৬৬০১৯ | |
| ইমেইল: js.cm@fid.gov.bd | ইমেইলঃ addlsecy.audit@fid.gov.bd | |

আওতাধীন দপ্তর/সংস্থার অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা(অনিক)- এর তথ্যাদিঃ

তালিকা PDF

সত্যায়িত
০৯/০৭/২০২৩

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

সকল দর্শনার্থী

অর্থমন্ত্রী

আ হ ম মুস্তফা কামাল, এফসিএ, এমপি বিস্তারিত

সচিব

শেখ মোহাম্মদ সলীম উল্লাহ বিস্তারিত

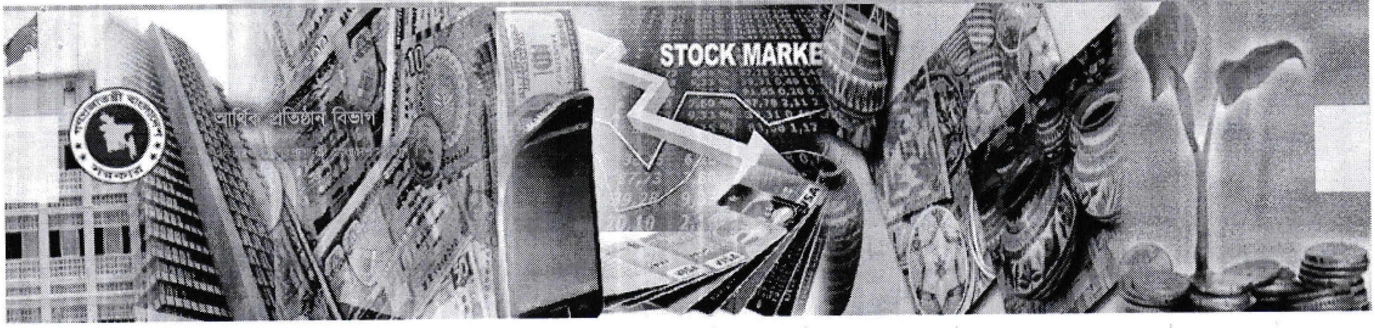
ওয়েবমেইল

December 2022

| Su | Mo | Tu | We | Th | Fr | Sa |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | 1 | 2 | 3 |
| 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 |
| 18 | 19 | 20 | 21 | 22 | 23 | 24 |
| 25 | 26 | 27 | 28 | 29 | 30 | 31 |

গুরুত্বপূর্ণ লিংক

বাংলাদেশ ব্যাংক






সকল দর্শনার্থী

সর্ব-শেষ হাল-নাগাদ: ১২ মে ২০২৩ সকল দর্শনার্থী

# অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা ফোকাল পয়েন্ট:

○ **আর্থিক প্রতিষ্ঠান বিভাগের অভিযোগ প্রতিকার কর্মকর্তা ও ফোকাল পয়েন্ট**

| অভিযোগ নিস্পত্তি কর্মকর্তা | অভিযোগ নিস্পত্তি আপিল কর্মকর্তা | |
|---|---|---|
| নাম: জনাব ডঃ নাহিদ হোসেন<br>পদবী: যুগ্মসচিব<br>ফোন: +৮৮-০২-৯৫৪৬৬৫০<br>ফ্যাক্স: +৮৮-০২-৯৫১৩৫০০<br>মোবাইল: ০১৮৫৫৬৬৬৬৪০<br>ইমেইল: js.cm@fid.gov.bd | নাম : জনাব মফিজ উদ্দীন আহমেদ<br>পদবী : অতিরিক্ত সচিব<br>ফোন : ০২-৯৫৭৬০৩৯<br>মোবাইল : ০১৫৫২৩৬০৭৭৫<br>ই-মেইল : addlsecy.prog@fid.gov.bd | অফিস আদেশ |

আওতাধীন দপ্তর/সংস্থার অভিযোগ নিস্পত্তি কর্মকর্তা(অনিক)- এর তথ্যাদিঃ

| তালিকা | PDF |
|---|---|

মাননীয় অর্থমন্ত্রী

আ হ ম মুস্তফা কামাল, এফসিএ, এমপি বিস্তারিত

সচিব

শেখ মোহাম্মদ সলীম উল্লাহ বিস্তারিত

ওয়েব মেইল

ওয়েবমেইল

সম্মেলন কক্ষ সভা ক্যালেন্ডার

July 2023

| Su | Mo | Tu | We | Th | Fr | Sa |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | | 1 |
| 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 |
| 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 |
| 16 | 17 | 18 | 19 | 20 | 21 | 22 |
| 23 | 24 | 25 | 26 | 27 | 28 | 29 |
| 30 | 31 | | | | | |

জাতীয় সংগীত

সত্যায়িত
১০/০৭/২০২৩
মোঃ জাহিদ হোসেন
উপসচিব
আর্থিক প্রতিষ্ঠান বিভাগ
অর্থ মন্ত্রণালয়
গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার

গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার
অর্থ মন্ত্রণালয়
আর্থিক প্রতিষ্ঠান বিভাগ
প্রশিক্ষণ শাখা
www.fid.gov.bd

নম্বর - ৫৩.০০.০০০০.২৩১.২৯.০০৩.২২-৩৩০

তারিখ: ১১ পৌষ ১৪২৯ / ২৬ ডিসেম্বর, ২০২২

বিষয়: "সিটিজেন চার্টার এবং অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা" বিষয়ক প্রশিক্ষণে অংশগ্রহণ প্রসঙ্গে।

উপর্যুক্ত বিষয়ের প্রেক্ষিতে জানানো যাচ্ছে, আগামী ২৭-১১-২০২২ তারিখ মঙ্গলবার আর্থিক প্রতিষ্ঠান বিভাগের কর্মকর্তাগণের "**সিটিজেন চার্টার এবং অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা**" বিষয়ক দিনব্যাপী প্রশিক্ষণ এ বিভাগের সম্মেলন কক্ষে সকাল ১০:০০ ঘটিকা হতে ০৩:৩০ ঘটিকা পর্যন্ত প্রশিক্ষণের আয়োজন করা হয়েছে।

০২। উক্ত প্রশিক্ষণে যথাসময়ে উপস্থিত থাকার জন্য নির্দেশক্রমে অনুরোধ করা হ'ল।

সংযুক্তি: প্রশিক্ষণে অংশগ্রহণকারীদের তালিকা ০১ (এক) পাতা।

২৬/১২/২০২২

মীনাক্ষী বর্মন
উপসচিব
আর্থিক প্রতিষ্ঠান বিভাগ
ফোন: ৫৫১০০৮৫৮

নম্বর - ৫৩.০০.০০০০.২৩১.২৯.০০৩.২২-৩৩০/১(৩৩)

তারিখ: ১১ পৌষ, ১৪২৯ / ২৬ ডিসেম্বর ২০২২

অনুলিপি: সদয় জ্ঞাতার্থে ও কার্যার্থে ( জ্যেষ্ঠতার ক্রমানুসারে নয়):-

১। অতিরিক্ত সচিব (সকল), আর্থিক প্রতিষ্ঠান বিভাগ
২। যুগ্মসচিব (সকল), আর্থিক প্রতিষ্ঠান বিভাগ
৩। উপসচিব (সকল), আর্থিক প্রতিষ্ঠান বিভাগ
৪। সিনিয়র সহকারী সচিব/সহকারী সচিব, আর্থিক প্রতিষ্ঠান বিভাগ
৫। সচিবের একান্ত সচিব, আর্থিক প্রতিষ্ঠান বিভাগ, অর্থ মন্ত্রণালয় (সচিব মহোদয়ের সদয় অবগতির জন্য)
৬। সহকারী সচিব, গ্রহণ, বিতরণ ও সেবা শাখা, আর্থিক প্রতিষ্ঠান বিভাগ (প্রশিক্ষণের জন্য সভাকক্ষ প্রস্তুত রাখার অনুরোধসহ)
৭। প্রোগ্রামার, আর্থিক প্রতিষ্ঠান বিভাগ (প্রশিক্ষণে প্রয়োজনীয় কারিগরি সহায়তা প্রদানের অনুরোধসহ)
৮। অফিস কপি

সত্যায়িত

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

মীনাক্ষী বর্মন
উপসচিব

গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার
অর্থ মন্ত্রণালয়
আর্থিক প্রতিষ্ঠান বিভাগ
প্রশিক্ষণ শাখা
www.fid.gov.bd

আর্থিক প্রতিষ্ঠান বিভাগ কর্তৃক আয়োজিত ২৭-১২-২০২২ তারিখ অনুষ্ঠিতব্য সিটিজেন চার্টার এবং অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা বিষয়ক প্রশিক্ষণে অংশগ্রহণকারীদের হাজিরা শীট।

[জ্যেষ্ঠতার ক্রমানুসারে নয়]

| ক্রমিকনং | নাম, পদবী ও প্রতিষ্ঠান | স্বাক্ষর |
|---|---|---|
| ০১ | জনাব মোঃ হারুন অর রশিদ মোল্লা<br>অতিরিক্ত সচিব<br>আর্থিক প্রতিষ্ঠান বিভাগ | 29/12/2022 |
| ০২ | জনাব মফিজ উদ্দীন আহমেদ<br>অতিরিক্ত সচিব<br>আর্থিক প্রতিষ্ঠান বিভাগ | |
| ০৩ | জনাব অমল কৃষ্ণ মন্ডল<br>অতিরিক্ত সচিব<br>আর্থিক প্রতিষ্ঠান বিভাগ | 29/12/22 |
| ০৪ | মিজ্ রুখসানা হাসিন<br>যুগ্মসচিব<br>আর্থিক প্রতিষ্ঠান বিভাগ | রুখসানা হাসিন<br>29/12/2022 |
| ০৫ | জনাব বদরে মুনির ফেরদৌস<br>যুগ্মসচিব<br>আর্থিক প্রতিষ্ঠান বিভাগ | 29/12/2022 |
| ০৬ | জনাব মোঃ আজিমুদ্দিন বিশ্বাস এনডিসি<br>যুগ্মসচিব<br>আর্থিক প্রতিষ্ঠান বিভাগ | 29-12-2022 |
| ০৭ | জনাব মৃত্যুঞ্জয় সাহা<br>যুগ্মসচিব<br>আর্থিক প্রতিষ্ঠান বিভাগ | |
| ০৮ | ডঃ নাহিদ হোসেন<br>যুগ্মসচিব<br>আর্থিক প্রতিষ্ঠান বিভাগ | |
| ০৯ | জনাব মাকছুমা আকতার বানু<br>যুগ্মসচিব<br>আর্থিক প্রতিষ্ঠান বিভাগ | 29.12.2022 |
| ১০ | জনাব কামরুল হক মারুফ<br>যুগ্মসচিব<br>আর্থিক প্রতিষ্ঠান বিভাগ | |
| ১১ | জনাব মোঃ জেহাদ উদ্দিন<br>উপসচিব<br>আর্থিক প্রতিষ্ঠান বিভাগ | |

সত্যায়িত

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

| ক্রমিকনং | নাম, পদবী ও প্রতিষ্ঠান | স্বাক্ষর |
|---|---|---|
| ১২ | জনাব মো: জাহিদ হোসেন<br>উপসচিব<br>আর্থিক প্রতিষ্ঠান বিভাগ | |
| ১৩ | জনাব মোঃ গোলাম মোস্তফা<br>উপসচিব<br>আর্থিক প্রতিষ্ঠান বিভাগ | 29/12/22 |
| ১৪ | মিজ্ মীনাক্ষী বর্মন<br>উপসচিব<br>আর্থিক প্রতিষ্ঠান বিভাগ | 29/12/2022 |
| ১৫ | জনাব মোহাম্মদ হেলাল উদ্দিন<br>উপসচিব<br>আর্থিক প্রতিষ্ঠান বিভাগ | |
| ১৬ | মিজ্ ফরিদা ইয়াসমিন<br>উপসচিব<br>আর্থিক প্রতিষ্ঠান বিভাগ | |
| ১৭ | জনাব এ, বি, এম রওশন কবীর<br>উপসচিব<br>আর্থিক প্রতিষ্ঠান বিভাগ | |
| ১৮ | জনাব মুহাম্মদ আমিন শরীফ<br>সিনিয়র সহকারী সচিব<br>আর্থিক প্রতিষ্ঠান বিভাগ | |
| ১৯ | জনাব শিহাব উদ্দিন আহমদ<br>সিনিয়র সহকারী সচিব<br>আর্থিক প্রতিষ্ঠান বিভাগ | 29.12.2022 |
| ২০ | জনাব শেখ সিদ্দিকুর রহমান<br>সিনিয়র সহকারী সচিব<br>আর্থিক প্রতিষ্ঠান বিভাগ | 29.12.2022 |
| ২১ | জনাব মোঃ মখফার উদ্দিন খোকন<br>সিনিয়র সহকারী সচিব<br>আর্থিক প্রতিষ্ঠান বিভাগ | |
| ২২ | জনাব মোঃ আবুল কাসেম<br>সিনিয়র সহকারী সচিব<br>আর্থিক প্রতিষ্ঠান বিভাগ | 29/12/2022 |
| ২৩ | জনাব আজিজুর রহমান<br>সহকারী সচিব<br>আর্থিক প্রতিষ্ঠান বিভাগ | 29/12/22 |
| ২৪ | মিজ্ সীমা দত্ত<br>সহকারী সচিব<br>আর্থিক প্রতিষ্ঠান বিভাগ | 29/12/22 |
| ২৫ | জনাব আবদুল মান্নান<br>সহকারী সচিব<br>আর্থিক প্রতিষ্ঠান বিভাগ | 29/12/22 |

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

গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার
অর্থ মন্ত্রণালয়
আর্থিক প্রতিষ্ঠান বিভাগ
প্রশিক্ষণ শাখা
www.fid.gov.bd

নম্বর - ৫৩.০০.০০০০.২৩১.২৯.০০৩.২২-৩৩৩

তারিখ: ১২ পৌষ ১৪২৯ / ২৭ ডিসেম্বর, ২০২২

বিষয়: "তথ্য অধিকার ও অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা" বিষয়ক প্রশিক্ষণে অংশগ্রহণ প্রসঙ্গে।

উপর্যুক্ত বিষয়ের প্রেক্ষিতে জানানো যাচ্ছে, আগামী ২৮-১২-২০২২ তারিখ বুধবার আর্থিক প্রতিষ্ঠান বিভাগের কর্মকর্তা/কর্মচারীদের **"তথ্য অধিকার ও অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা"** বিষয়ক দিনব্যাপী প্রশিক্ষণ এ বিভাগের সম্মেলন কক্ষে সকাল ১০:০০ ঘটিকা হতে ০৩:৩০ ঘটিকা পর্যন্ত প্রশিক্ষণের আয়োজন করা হয়েছে।

০২। উক্ত প্রশিক্ষণে যথাসময়ে উপস্থিত থাকার জন্য নির্দেশক্রমে অনুরোধ করা হ'ল।

সংযুক্তি: প্রশিক্ষণে অংশগ্রহণকারীদের তালিকা ০১ (এক) পাতা।

২৭/১২/২০২২

মীনাক্ষী বর্মন
উপসচিব
আর্থিক প্রতিষ্ঠান বিভাগ
ফোন: ৫৫১০০৮৫৮

নম্বর - ৫৩.০০.০০০০.২৩১.২৯.০০৩.২২-৩৩৩/১(৪৪)

তারিখ: ১২ পৌষ, ১৪২৯ / ২৭ ডিসেম্বর ২০২২

অনুলিপি: সদয় জ্ঞাতার্থে ও কার্যার্থে ( জ্যেষ্ঠতার ক্রমানুসারে নয়):-

১। সচিবের একান্ত সচিব, আর্থিক প্রতিষ্ঠান বিভাগ, অর্থ মন্ত্রণালয় (সচিব মহোদয়ের সদয় অবগতির জন্য)
২। সহকারী সচিব, গ্রহণ, বিতরণ ও সেবা শাখা, আর্থিক প্রতিষ্ঠান বিভাগ বিভাগ [প্রশিক্ষণের জন্য সভাকক্ষ প্রস্তুত রাখার অনুরোধসহ]
৩। যুগ্মসচিব (প্রশিক্ষণ) আর্থিক প্রতিষ্ঠান বিভাগ এর ব্যক্তিগত কর্মকর্তা (যুগ্মসচিব মহোদয়ের সদয় অবগতির জন্য)
৪। জনাব ............................ প্রশাসনিক/ব্যক্তিগত/ কর্মকর্তা, আর্থিক প্রতিষ্ঠান বিভাগ
৫। প্রোগ্রামার, আর্থিক প্রতিষ্ঠান বিভাগ (প্রশিক্ষণে প্রয়োজনীয় কারিগরি সহায়তা প্রদানের অনুরোধসহ)
৬। হিসাবরক্ষক (সকল) আর্থিক প্রতিষ্ঠান বিভাগ
৭। জনাব ................................ সাঁট-মুদ্রাক্ষরিক কাম কম্পিউটার অপারেটর, আর্থিক প্রতিষ্ঠান বিভাগ
৮। অফিস সহকারী কাম-কম্পিউটার মুদ্রাক্ষরিক (সকল) আর্থিক প্রতিষ্ঠান বিভাগ।
৯। অফিস কপি

সত্যায়িত
০৭/০৭/২০২৩

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

মীনাক্ষী বর্মন
উপসচিব

# "তথ্য অধিকার ও অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা"

## প্রশিক্ষণ কর্মশালায় উপস্থিতি তালিকা

**স্থান:** আর্থিক প্রতিষ্ঠান বিভাগ (কক্ষ নং-৩৩১)

**তারিখ:** ২৮-১২-২০২২ **সময়:**১০:০০

| ক্রমিক | নাম, পদবী ও প্রতিষ্ঠান/শাখা | মোবাইল ও ই-মেইল | স্বাক্ষর |
|---|---|---|---|
| ০১ | মোঃ শামীম রেজা<br>প্রশাসনিক কর্মকর্তা | 01716-599298 | [illegible] |
| ০২ | ফিরোজ আহমেদ<br>ব্যক্তিগত কর্মকর্তা | 01717-715290 | F.Ahmed |
| ০৩ | মোঃ আনোয়ার হোসেন<br>A-C | 01731169694 | [illegible] |
| ০৪ | মোহাম্মদ ...<br>প্রশাসনিক কর্মকর্তা | 01912055595 | [illegible] |
| ০৫ | শারমীনা আলম<br>ব্যক্তিগত কর্মকর্তা | 01722888475 | [illegible] |
| ০৬ | মোঃ সুলতান আহমেদ খান<br>প্রশাসনিক কর্মকর্তা | 01552322804 | [illegible] |
| ০৭ | কাজী মুশফিকুর রহমান<br>প্রশাসনিক কর্মকর্তা | 01672457876 | [illegible] |
| ০৮ | সাহানা বেগম<br>প্রশাসনিক কর্মকর্তা | 01718724105 | সাহানা বেগম |
| ০৯ | মোঃ নজরুল ইসলাম<br>প্রশাসনিক কর্মকর্তা | 01725403310 | NIslam |
| ১০ | | | |
| ১১ | | | |
| ১২ | | | |
| ১৩ | | | |

সত্যায়িত

[signature] ১০/০১/২০২৩

(মাস্ক ব্যবহার করুন ও সামাজিক দূরত্ব বজায় রাখুন)

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

# "তথ্য অধিকার ও অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা"

## প্রশিক্ষণ কর্মশালায় উপস্থিতি তালিকা

**স্থান:** আর্থিক প্রতিষ্ঠান বিভাগ (কক্ষ নং-৩৩১)

**তারিখ:** ২৮-১২-২০২২ **সময়:**১০:০০

| ক্রমিক | নাম, পদবী ও প্রতিষ্ঠান/শাখা | মোবাইল ও ই-মেইল | স্বাক্ষর |
|---|---|---|---|
| ১৪ | সোহাগ মিয়া<br>হিসাবরক্ষক | 01721671317 | [signature] |
| ১৫ | দেলোয়ার হোসেন<br>সাঁট মুদ্রাক্ষরিক কাম কম্পিউটার অপারেটর | | [signature] |
| ১৬ | অনুপ কুমার পাল<br>সাঁট মুদ্রা: কাম কম্পি: অপা: | | [signature] |
| ১৭ | দোলন দাস<br>সাঁট-মুদ্রাক্ষরিক কাম ক: অপা | 015156160 9C<br>dolondas36566@gmail.com | [signature] |
| ১৮ | মো: আমিরুল ইসলাম<br>সাঁট মুদ্রাক্ষরিক | 01717175211 | [signature] |
| ১৯ | জুয়েল মিয়া<br>অফিস সহকারী কাম কম্প. মুদ্রা. | 01975981905 | [signature] |
| ২০ | সাইফুল ইসলাম<br>সাঁট মুদ্রাক্ষরিক কাম কম্পি:অপা | 01777171746 | [signature] |
| ২১ | মো. নাজমুল ইসলাম<br>সাঁট-মুদ্রাক্ষরিক কাম ক:অপা | 01511 461126 | [signature] |
| ২২ | পিন্টু মিয়া<br>সাঁট মুদ্রাক্ষরিক কাম ক. অপা. | 01744 254048 | [signature] |
| ২৩ | সুমন কুমার বাড়ৈ<br>সাঁট মুদ্রা: কাম কম্পি: অপা: | 01682368122 | [signature] |
| ২৪ | মো: এমরান হোসাইন<br>সাঁট মুদ্রা: কাম কম্পিউটার অপারেটর | 01915-224946 | [signature] |

সত্যায়িত
[signature] ১৮/০৭/২০২২

(মাস্ক ব্যবহার করুন ও সামাজিক দুরত্ব বজায় রাখুন)

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

# "তথ্য অধিকার ও অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা"

## প্রশিক্ষণ কর্মশালায় উপস্থিতি তালিকা

**স্থান:** আর্থিক প্রতিষ্ঠান বিভাগ (কক্ষ নং-৩৩১)

**তারিখ:** ২৮-১২-২০২২ **সময়:**১০:০০

| ক্রমিক | নাম, পদবী ও প্রতিষ্ঠান/শাখা | মোবাইল ও ই-মেইল | স্বাক্ষর |
|---|---|---|---|
| ২৫ | মো: ওয়াদুদ রহমান<br>হিসাবরক্ষক | 01911169335 | [signature] |
| ২৬ | মোঃ আতিকুর রহমান<br>সাঁট মুদ্রাক্ষরিক কাম কম্পি: অপা: | 01739926602<br>md.atikmondalbba@gmail.com | [signature] |
| ২৭ | জিনাত আমান<br>সাঁট মুদ্রাক্ষরিক কাম-কম্পি: অপা | 01682618852 | [signature] |
| ২৮ | মোহসিনা আক্তার মনি<br>সাঁট -মুদ্রাক্ষরিক | 01609254608 | [signature] |
| ২৯ | মো: এমদাদুল হক<br>সাঁট মুদ্রাক্ষরিক কাম কম্পি: অপা: | 01925554038 | [signature] |
| ৩০ | আব্দুস ছালাম<br>সাঁট-মুদ্রাক্ষরিক কাম কম্পিউটার অপারেটর | 01823006091 | [signature] |
| ৩৩ | মোঃ নাজমুল হক<br>সাঁট- মুদ্রাক্ষরিক-কাম- কম্পিউটার অপা: | 01739937673 | [signature] |
| ৩১ | এনামুল হক<br>সাঁট - মুদ্রাক্ষরিক কাম কম্পি: অপারেটর | 01982482863 | [signature] |
| ৩২ | মো: ওয়াদুদ হোসেন দলাল<br>সাঁট-মুদ্রাক্ষরিক কাম কম্পিউটার অপারেটর | 01518792616 | [signature] |
| ৩৩ | মির্জা রায়হান ইসলাম<br>অফিস সহকারী কাম কম্পি: মুদ্রা: | 01581569255 | [signature] |
| ৩৪ | মো: আওলাদ হোসেন<br>সাঁট- মুদ্রা কাম কম্পি: অপা: | 01920801901 | Awlad |
| ৩৫ | | | |

(মাস্ক ব্যবহার করুন ও সামাজিক দুরত্ব বজায় রাখুন)

সত্যায়িত
[signature]
৩০/০১/২০২৩

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

গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার
অর্থ মন্ত্রণালয়
আর্থিক প্রতিষ্ঠান বিভাগ
বীমা শাখা
www.fid.gov.bd

নম্বর- ৫৩.০০.০০০০.৪১১.২৭.০২৭.১৭-৯৩৭

তারিখ: ০১ চৈত্র ১৪২৯ / ১৫ মার্চ ২০২৩

# সভার নোটিশ

বিষয়: অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা বিষয়ে সেবাগ্রহিতা/অংশীজনদের অবহিতকরণ সভা।

আর্থিক প্রতিষ্ঠান বিভাগের অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থার নিমিত্ত আগামী ২১ মার্চ, ২০২৩ খ্রি: তারিখ রোজ মঙ্গলবার, দুপুর ২.০০ টায় আর্থিক প্রতিষ্ঠান বিভাগের সভাকক্ষে সেবাগ্রহিতা/অংশীজনদের (Stakeholder) অংশগ্রহণে একটি অবহিতকরণ সভা অনুষ্ঠিত হবে। উক্ত সভায় সভাপতিত্ব করবেন আর্থিক প্রতিষ্ঠান বিভাগের যুগ্মসচিব ডঃ নাহিদ হোসেন।

০২। উক্ত সভায় সংশ্লিষ্ট ফোকাল পয়েন্ট/বিকল্প ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তাগণকে নির্ধারিত সময়ে অংশগ্রহণ করার জন্য নির্দেশক্রমে অনুরোধ করা হলো।

১৫/০৩/২০২৩
(মোঃ জহিদ হোসেন)
উপসচিব
ফোন: ০২২২৩৩৫৪০১০
ds.insurance@fid.gov.bd

বিতরণ- (জ্যেষ্ঠতার ক্রমানুসারে নয়):

১। গভর্নর, বাংলাদেশ ব্যাংক, প্রধান কার্যালয়, মতিঝিল, ঢাকা।
২। চেয়ারম্যান, বাংলদেশ সিকিউরিটিজ এন্ড এক্সচেঞ্জ কমিশন, সিকিউরিটিজ কমিশন ভবন, ই-৬ সি, আগারগাও, শের-ই বাংলানগর প্রশাসনিক এলাকা , ঢাকা।
৩। চেয়ারম্যান, বীমা উন্নয়ন ও নিয়ন্ত্রণ কর্তৃপক্ষ, ৩৭/এ দিলকুশা বা/এ, ঢাকা।
৪। এক্সিকিউটিভ ভাইস চেয়ারম্যান, মাইক্রোক্রেডিট রেগুলেটরী অথরিটি, ৮, শহীদ সাংবাদিক সেলিনা পারভীন সড়ক, বড় মগবাজার,ঢাকা।
৫। ব্যবস্থাপনা পরিচালক ও সিইও, সোনালী/ জনতা/ অগ্রণী / রূপালী / বেসিক / বিডিবিএল ব্যাংক লিমিটেড, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা।
৬। ব্যবস্থাপনা পরিচালক, প্রবাসী কল্যাণ ব্যাংক, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা।
৭। পরিচালক, বাংলাদেশ ইনসিওরেন্স একাডেমি, ৫৩ মহাখালী বা/এ, ঢাকা।
৮। ব্যবস্থাপনা পরিচালক, আইসিবি/বিকেবি/বিএইচবিএফসি/আনসার ভিডিপি উন্নয়ন ব্যাংক/ কর্মসংস্থান ব্যাংক/রাকাব, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা, রাজশাহী, গাজীপুর।
৯। ব্যবস্থাপনা পরিচালক, জীবন বীমা কর্পোরেশন/ সাধারণ বীমা কর্পোরেশন, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা।

সত্যায়িত
মোঃ জহিদ হোসেন
আর্থিক প্রতিষ্ঠান বিভাগ
অর্থ মন্ত্রণালয়
গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার

১০। নির্বাহী প্রেসিডেন্ট, বাংলাদেশ ইনস্টিটিউট অব ক্যাপিটাল মার্কেট (বিআইসিএম), বিজিআইসি টাওয়ার, (১ম-৪র্থ এবং ৯ম-১০ম তলা), ৩৪ তোপখানা রোড, ঢাকা-১০০০।
১১। ব্যবস্থাপনা পরিচালক,পল্লী কর্মসংস্থান ফাউন্ডেশন (পিকেএসএফ), ভবন নং-ই-৪বি, আগারগাঁও, ঢাকা।
১২। ব্যবস্থাপনা পরিচালক, বাংলাদেশ মিউনিসিপ্যাল ডেভলেপমেন্ট ফান্ড (বিএমডিএফ), গ্রামীণ ব্যাংক ভবন, মিরপুর-২, ঢাকা।
১৩। ব্যবস্থাপনা পরিচালক, সোসাল ডেভলপমেন্ট ফউন্ডেশন (এসডিএফ), জেড-হাউস,. ৬/৬ ব্লক-এফ, লালমাটিয়া, ঢাকা।
১৪। ব্যবস্থাপনা পরিচালক, বাংলাদেশ এনজিও ফাউন্ডেশন, বাংলাদেশ ইনসুরেন্স একাডেমি ভবন, ৫৩ মহাখালী বা/এ, ঢাকা।
১৫। ব্যবস্থাপনা পরিচালক, গ্রামীণ ব্যাংক, প্রধান কার্যালয়, মিরপুর-২, ঢাকা।

**সদয় জ্ঞাতার্থে:**

১। উপসচিব, প্রশাসন ও কল্যাণ শাখা, আর্থিক প্রতিষ্ঠান বিভাগ (সভায় আহূত কর্মকর্তাদের সচিবালয়ে প্রবেশের প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণের অনুরোধসহ);
২। উপসচিব, গ্রহণ, বিতরণ ও সেবা শাখা, আর্থিক প্রতিষ্ঠান বিভাগ (সভায় আহূত ৪০ জন অংশগ্রহণকারীর আপ্যায়নের প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণের অনুরোধসহ) ।;
৩। উপসচিব (আইটি সেল), আর্থিক প্রতিষ্ঠান বিভাগ (সভাটি আয়োজনের আইসিটি বিষয়ক প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণের অনুরোধসহ);
৪। সচিবের একান্ত সচিব, আর্থিক প্রতিষ্ঠান বিভাগ (সচিব মহোদয়ের সদয় অবগতির জন্য)।
৫। যুগ্মসচিব (বীমা) এর ব্যক্তিগত কর্মকর্তা, (যুগ্মসচিব মহোদয়ের সদয় অবগতির জন্য)।

সত্যায়িত

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

# “অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা”

সেবাগ্রহিতা/অংশীজনদের অবহিতকরণ সভায় উপস্থিতি তালিকা

**স্থান:** আর্থিক প্রতিষ্ঠান বিভাগ (কক্ষ নং-৩৩১)

**তারিখ:** ২১-০৩-২০২৩ | **সময়:** ২.০০

| ক্রমিক | নাম, পদবী ও প্রতিষ্ঠান | মোবাইল ও ই-মেইল | স্বাক্ষর |
|---|---|---|---|
| ০১ | | | |
| ০২ | | | |
| ০৩ | | | |
| ০৪ | নাসির উদ্দিন আহমেদ চৌধুরী, কোম্পানি সচিব, [illegible] | ০১৭১১-৫৬১২০৮ nasir9563@yahoo.com | [signature] |
| ০৫ | মোঃ ফজলুল [illegible] [illegible] [illegible] | ০১৭১১৪০৪২০৬ fazlulkarimae@gmail.com | [signature] |
| ০৬ | Nitul Kanti Saha. AGM, BASIC Bank Ltd. | 01711235988 sahan@basicbanklimited.com | [signature] 21/03/23 |
| ০৭ | Md. Zakir Hossain Bablu. DGM. Rupali Bank Ltd. | 01715-970404 zakirhbablu@gmail.com | [signature] 21.03.2023 |
| ০৮ | Md. Rejaul Alam AGM. BHBFC | 01913-362853 alamrejaul522@gmail.com | [signature] 21/03 |
| ০৯ | Shah Mahammad Samiwan Alam AGM, SBC | 01673786366 shah.samiwan@sbc.gov.bd | [signature] 21/03/2023 |
| ১০ | MD. Abdur Rahim Shikdar AGM Ansar-VDP Unnayan Bank | 01823574267 ayubpd@gmail.com | [signature] 21/03/2023 |
| ১১ | Md. Sakhawat Hossain BKB | 01712099905 dgmvsd@krishibank.org.bd | [signature] 21.03.2023 |

সত্যায়িত

[signature] ২১/৩/২০২৩

মোঃ [illegible]
উপসচিব
আর্থিক প্রতিষ্ঠান বিভাগ
অর্থ মন্ত্রণালয়
গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার

# "অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা"

সেবাগ্রহিতা/অংশীজনদের অবহিতকরণ সভায় উপস্থিতি তালিকা

স্থান: আর্থিক প্রতিষ্ঠান বিভাগ (কক্ষ নং-৩৩১)

তারিখ: ২১-০৩-২০২৩ | সময়: ২.০০

| ক্রমিক | নাম, পদবী ও প্রতিষ্ঠান | মোবাইল ও ই-মেইল | স্বাক্ষর |
|---|---|---|---|
| ১২ | Md Abdur Rahim<br>Deputy General manager<br>Karmasangsthan Bank | 01716493812<br>mds@kb.gov.bd | 21.03.2023. |
| ১৩ | Mohammad Mostafa Kamal<br>Senior Principle officer<br>Janata Bank Limited | 01712-964703<br>kamal10jb@gmail.com | 21.03.2023 |
| ১৪ | Md. Golam Hasnayen Khan, DGM,<br>BDBL | 01712550005<br>mghk.bdbl@yahoo.com | 21/3/23 |
| ১৫ | নাজমুল আরেফীন<br>পরিচালক (প্রশাসন ও অর্থ)<br>বিআইসিএম | 01537-225571<br>directoraf@bicm.ac.bd | 21.03.23 |
| ১৬ | Md. Sirajul Islam<br>Director (HRD-1)<br>Bangladesh Bank | 01711050404<br>sirajul.islam@bb.org.bd | 21.3.2023 |
| ১৭ | MD. Khairul Alam.<br>DGM VCMD<br>SONALI BANK LTD. | 01708454497<br>dgmvcmd@sonalibank.com.bd. | 21.03.2023 |
| ১৮ | আব্দুল্লাহ আল মামুন<br>সহকারী মহাব্যবস্থাপক<br>আইসিবি | 01716043414<br>agm_discipline_ad@icb.gov.bd | 21.03.2023 |
| ১৯ | মোহাম্মদ সাব্বির হোসেন<br>ঊর্ধ্বতন মুখ্য কর্মকর্তা<br>রাজশাহী কৃষি উন্নয়ন ব্যাংক | 01712599499<br>dgmmvc2@gmail.com | 21.03.2023 |
| ২০ | MD. HARUN AR RASHID<br>DGM<br>PROBASHI KALLAYN BANK | 01716834980<br>harun@pkb.gov.bd | ২১/৩/২০২৩ |
| ২১ | A.H.M Nazmus Sakib<br>Faculty Member<br>BIA | 01915876976<br>shahadatmia77@gmail.com | 21/03/23 |
| ২২ | Md. Kamrul Hasan<br>Manager, PKSF | 01975600898<br>kamrulpksf@gmail.com | 21.3.2023 |

সত্যায়িত
২১/০৩/২০২৩

মো. [illegible] হোসেন
[illegible]
আর্থিক প্রতিষ্ঠান বিভাগ
অর্থ মন্ত্রণালয়
গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার

আর্থিক প্রতিষ্ঠান বিভাগ
**(বীমা ও অভিযোগ অধিশাখা)**

**অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা বিষয়ে সেবাগ্রহিতা/অংশীজনদের অবহিতকরণ সভার কার্যবিবরণী।**

| | |
|---|---|
| সভাপতি | : ডঃ নাহিদ হোসেন, যুগ্মসচিব, আর্থিক প্রতিষ্ঠান বিভাগ, অর্থ মন্ত্রণালয় |
| তারিখ ও সময় | : ২১ মার্চ, ২০২৩ খ্রি. তারিখ দুপুর ২.০০ টা |
| স্থান | : আর্থিক প্রতিষ্ঠান বিভাগের সভাকক্ষ (কক্ষ নং-৩৩১) |

উপস্থিত সকলকে স্বাগত জানিয়ে সভা আরম্ভ করা হয়। এরপর সভাপতি সভায় উপস্থিত সকলকে আলোচনার জন্য আহবান জানান। সভায় আলোচনাসমূহ নিম্নরূপ:

১। সভাপতি ডঃ নাহিদ হোসেন উপস্থিত সকলের সাথে শুভেচ্ছা বিনিময় করেন। তিনি বলেন যে, বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তি (এপিএ) তে সেবাগ্রহিতা/অংশীজনদের অবহিতকরণ সভা করার নির্দেশনা রয়েছে এবং সভায় গৃহীত সিদ্ধান্তসমূহ যথাসময়ে বাস্তবায়ন করারও নির্দেশনা রয়েছে। যে সকল প্রতিষ্ঠান/প্রতিষ্ঠানের সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তা ই-নথিতে সংযুক্ত রয়েছে তারা GRS Software এর মাধ্যমে যথাসময়ে অভিযোগ নিষ্পত্ত এবং যে সকল প্রতিষ্ঠান/কর্মকর্তা এখনো ই-নথিতে অন্তর্ভুক্ত হননি তারা ম্যানুয়ালি যথাসময়ে অভিযোগ নিষ্পত্তি করার বিষয়ে অনুরোধ করেন। তিনি আরো বলেন যে, অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাকে অধিকতর গুরুত্বের সঙ্গে সবার দেখা উচিত এবং এ সংক্রান্ত নির্দেশিকা অনুসরণপূর্বক মাসিক এবং ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে বাস্তবায়ন অগ্রগতির প্রতিবেদন যথাসময়ে উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের নিকট প্রেরণের জন্য নির্দেশনা প্রদান করেন।

২। জনাব মোঃ জাহিদ হোসেন, উপসচিব (বীমা ও অভিযোগ) গত সভার কার্যবিবরণীর সিদ্ধান্ত বর্ণনা করে আলোচ্যসূচি উপস্থাপন করেন। তিনি উপস্থিত সকলের দৃষ্টি আকর্ষণ করে বলেন যে, দপ্তর সংস্থাগুলোর অভিযোগ প্রতিকার ব্যাবস্থাকে সর্বাধিক গুরুত্বের সাথে বিবেচনা করা উচিত। তিনি এ বিভাগের আওতাধীন দপ্তর সংস্থার সাথে সম্পাদিত বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তির প্রতিটি ইন্ডিকেটর নিয়ে আলোচনা করেন। অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা এবং অভিযোগ আপিল কর্মকর্তার তথ্য যেন ওয়েবসাইটে এবং প্রযোজ্য ক্ষেত্রে GRS Software এ হালনাগাদ করার বিষয়ে অনুরোধ করেন। তিনি অভিযোগ নিষ্পত্তি সংক্রান্ত মাসিক, ত্রৈমাসিক এবং পরিবীক্ষণ প্রতিবেদন পরবর্তী মাসের ৫ (পাঁচ) তারিখের মধ্যে এ বিভাগে প্রেরণ করার জন্য অনুরোধ করেন।

৩। জনাব সিরাজুল ইসলাম, পরিচালক বাংলাদেশ ব্যাংক বলেন, তাদের নিকট অনেক সময়ে মাসের ১৫ তারিখের পরও অভিযোগ আসে যেগুলো যথাসময়ে নিষ্পত্তি করা সম্ভব হয় না। এ বিষয়ে জনাব জাহিদ হোসেন, উপসচিব বলেন, প্রাপ্ত অভিযোগ নিষ্পত্তির হার ৯০% হলেও শতভাগ নম্বর অর্জন করা যায়। তবে ৯০% এর কম নিষ্পত্তি হলে কোনভাবেই পূর্ণ নম্বর পাওয়া যাবে না। সেক্ষেত্রে মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ কর্তৃক নির্ধারিত নিয়ম অনুযায়ী নম্বর অর্জন করা যাবে। তবে অভিযোগের ক্ষেত্রে প্রাপ্ত পত্রসমূহ যদি অনুলিপি আকারে হয় সেগুলা নথিজাত করার বিধান রয়েছে এবং নামবিহীন অভিযোগও নথিজাত করার নিয়ম রয়েছে। সেক্ষেত্রে অভিযোগের সংখ্যা এবং অভিযোগ নিষ্পত্তির হারও বেড়ে যাবে। জনাব জাহিদ হোসেন আরও বলেন যে, অভিযোগ নিষ্পত্তির ক্ষেত্রে বাংলাদেশের প্রেক্ষাপট আলাদা। নিয়ন্ত্রণকারী সংস্থা হিসেবে অনেকগুলো প্রতিষ্ঠান রয়েছে যাদের আওতাধীন অফিসের অভিযোগের হার অনেক বেশি এবং অনেক প্রতিষ্ঠান আছে যাদের কাছে কোন অভিযোগই আসে না সেক্ষেত্রে শূন্য প্রতিবেদন উর্ধ্বতন কর্তপক্ষের নিকট প্রেরণ করলেই পূর্ণ নম্বর অর্জন করা যাবে।

৪। জনাব খায়রুল আলম, ডেপুটি জেনারেল ম্যানেজার (ভিজিলেন্স ডিপার্টমেন্ট), সোনালী ব্যাংক বলেন, অনেক অভিযোগ আসে নাম, ঠিকানা, এমনকি কোন মোবাইল নম্বর পর্যন্ত থাকে না, এ বিষয়ে করণীয় সম্পর্কে প্রশ্ন উপস্থান করেন। এ প্রেক্ষিতে জনাব জাহিদ হোসেন বলেন যে, বিষয়টি সম্পর্কে মন্ত্রিপরিষদ বিভাগের সুস্পষ্ট নির্দেশনা রয়েছে যে, অভিযোগ বেনামী হলেও যদি অভিযোগটিতে আমলে নেয়ার মত বিষয়বস্তু থাকে সেক্ষেত্রে অভিযোগটি নিষ্পত্তি করা সমীচীন।

৫। জনাব আব্দুর রহিম সিকদার, সহকারী মহাব্যবস্থাপক, আনসার ভিডিপি ব্যাংক বলেন, গত ত্রৈমাসিকে তাদের কাছে কোন অভিযোগ না আসার কারণে কোন অভিযোগ নিষ্পত্তি করা যায়নি। এ বিষয়ে করণীয় সম্পর্কে জনাব জাহিদ হোসেন বলেন, যে কোন মাসে বা ত্রৈমাসিকে অভিযোগ না আসলেও শূন্য প্রতিবেদন পাঠাতে হবে নয়তো কোন নম্বর পাওয়া যাবে না।

Masud/Documents/Jiban Bima/...

জাহিদ হোসেন
উপসচিব
আর্থিক প্রতিষ্ঠান বিভাগ
অর্থ মন্ত্রণালয়
গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার

সভায় বিস্তারিত আলোচনা শেষে নিম্নরূপ সিদ্ধান্ত গৃহীত হয়:

**সিদ্ধান্ত:**

১। বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তি (এপিএ) তে বর্ণিত নির্ধারিত লক্ষ্যমাত্রা শতভাগ অর্জনে যথাযথ ব্যবস্থা গ্রহণ করতে হবে;

২। মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ কর্তৃক প্রণীত অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা-২০১৫ গাইডলাইন অনুসরণে অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তার তথ্য ওয়েবসাইটে হালনাগাদ এবং সকল প্রতিবেদন যথাসময়ে এ বিভাগে প্রেরণ করার করবে;

৩। বেনামী অভিযোগগুলোর বিষয়বস্তু বিবেচনা করে প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণ অথবা আমলে নেবার মতো কোন বিষয় না থাকলে নিষ্পত্তি হিসাবে গন্য করে এ বিভাগে রিপোর্ট প্রদান করবে এবং

৪। কোন অভিযোগ না থাকলে শূন্য প্রতিবেদন প্রেরণ করতে হবে।

৬। অন্য কোন আলোচ্য বিষয় না থাকায় সকলকে ধন্যবাদ জানিয়ে সভার সমাপ্তি ঘোষণা করা হয়।

**স্বাক্ষরিত/-**
২১-০৩-২০২৩
(ডঃ নাহিদ হোসেন)
যুগ্মসচিব (বীমা ও অভিযোগ)

নম্বর-৫৩.০০.০০০০.৪১১.২৭.০২৭.১৮- তারিখ: ১০ এপ্রিল, ২০২৩

[বিতরণ (সদয় জ্ঞাতার্থে ও কার্যার্থে) (জ্যেষ্ঠতার ক্রমানুসারে নয়)]:

১। গভর্নর, বাংলাদেশ ব্যাংক, মতিঝিল, ঢাকা;
২। চেয়ারম্যান, বাংলাদেশ সিকিউরিটিজ অ্যান্ড এক্সচেঞ্জ কমিশন, আগারগাও, ঢাকা;
৩। চেয়ারম্যান, বীমা উন্নয়ন ও নিয়ন্ত্রণ কর্তৃপক্ষ, ৩৭, মতিঝিল বা/এ, ঢাকা;
৪। এক্সিকিউটিভ ভাইস চেয়ারম্যান, মাইক্রোক্রেডিট রেগুলেটরী অথরিটি, ৮,শহীদ সাংবাদিক সেলিনা পারভীন সড়ক, বড় মগবাজার, ঢাকা;
৫। ব্যবস্থাপনা পরিচালক ও সিইও, সোনালী/জনতা /অগ্রণী/বিডিবিএল/বেসিক ব্যাংক লিমিটেড, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা;
৬। ব্যবস্থাপনা পরিচালক, রূপালী/প্রবাসী কল্যাণ ব্যাংক, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা;
৭। পরিচালক, বাংলাদেশ ইনসিওরেন্স একাডেমি, ৫৩ মহাখালী বা/এ, ঢাকা;
৮। ব্যবস্থাপনা পরিচালক, আইসিবি/বিকেবি/বিএইচবিএফসি/আনসার-ভিডিপি উন্নয়ন ব্যাংক/কর্মসংস্থান ব্যাংক/রাকাব সিকিউরিটি প্রিন্টিং কর্পোরেশন (বিডি) লি., প্রধান কার্যালয়, ঢাকা/রাজশাহী, গাজীপুর;
৯। ব্যবস্থাপনা পরিচালক, জীবন বীমা কর্পোরেশন/ সাধারণ বীমা কর্পোরেশন, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা;
১০। নির্বাহী প্রেসিডেন্ট, বাংলাদেশ ইন্সটিটিউট অব ক্যাপিটাল মার্কেট (বিআইসিএম), বিজিআইসি টাওয়ার, তোপখানা রোড, ঢাকা;
১১। ব্যবস্থাপনা পরিচালক, পল্লী কর্ম সহায়ক ফাউন্ডেশন(পিকেএসএফ), ভবন নং- ই-৪/বি, আগারগাঁও, ঢাকা;
১২। ব্যবস্থাপনা পরিচালক, বাংলাদশ মিউনিসিপ্যাল ডেভলপমেন্ট ফান্ড(বিএমডিএফ), গ্রামীণ ব্যাংক ভবন, মিরপুর, ঢাকা;
১৩। ব্যবস্থাপনা পরিচালক, সোসাল ডেভলপমেন্ট ফাউন্ডশন (এসডিএফ), জেড-হাউজ, ৬/৬ ব্লক-এফ, লালমাটিয়া, ঢাকা;
১৪। ব্যবস্থাপনা পরিচালক, বাংলাদশ এনজিও ফাউন্ডেশন, ৫৩ মহাখালী বা/এ, ঢাকা;
১৫। ব্যবস্থাপনা পরিচালক, গ্রামীণ ব্যাংক, প্রধান কার্যালয়, মিরপুর-২, ঢাকা;
১৬। সচিবের একান্ত সচিব, আর্থিক প্রতিষ্ঠান বিভাগ (সচিব মহোদয়ের সদয় অবগতির জন্য); এবং
১৭। অতিরিক্ত সচিব (অভিযোগ) মহোদয়ের ব্যক্তিগত কর্মকর্তা, আর্থিক প্রতিষ্ঠান বিভাগ।

সত্যায়িত

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

(মোঃ জাহিদ হোসেন)
উপসচিব
ফোন: ০২-২২৩৩৫৪০১০

Masud/Documents/Jiban Bima/...

(একই স্মারক ও তারিখের স্থলাভিষিক্ত)
গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার
অর্থ মন্ত্রণালয়
আর্থিক প্রতিষ্ঠান বিভাগ
বীমা শাখা
www.fid.gov.bd

নম্বর- ৫৩.০০.০০০০.৪১১.২৭.০২৭.১৭-১৭৭

তারিখ: ২৭ বৈশাখ ১৪৩০
১০ মে ২০২৩

# সভার নোটিশ

**বিষয়: অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা বিষয়ে সেবাগ্রহীতা/অংশীজনদের অবহিতকরন সভা।**

আর্থিক প্রতিষ্ঠান বিভাগের অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থার নিমিত্ত আগামী ১১ মে, ২০২৩ খ্রি: তারিখ রোজ বৃহস্পতিবার, আর্থিক প্রতিষ্ঠান বিভাগের যুগ্মসচিব ডঃ নাহিদ হোসেন এর সভাপতিত্বে সকাল ১১.০০ টায় ভিডিও কনফারেন্স Zoom এর মাধ্যমে সেবাগ্রহীতা/অংশীজনদের (Stakeholder) অংশগ্রহণে একটি অবহিতকরণ সভা অনুষ্ঠিত হবে। উক্ত অবহিতকরন সভা ID: 01736052 এবং passcode: 1234।

০২। ভিডিও কনফারেন্সিং Zoom এর মাধ্যমে অনুষ্ঠিতব্য সভায় সংশ্লিষ্ট জিআরএস ফোকাল পয়েন্ট/ বিকল্প ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তাগণকে নির্ধারিত সময়ে অংশগ্রহণ করার জন্য নির্দেশক্রমে অনুরোধ করা হলো।

১০/৫/২০২৩
(মোঃ জাহিদ হোসেন)
উপসচিব
ফোন: ০২২২৩৩৫৪০১০
ds.insurance@fid.gov.bd

বিতরণ:

১। গভর্নর, বাংলাদেশ ব্যাংক, প্রধান কার্যালয়, মতিঝিল, ঢাকা।
২। চেয়ারম্যান, বাংলাদেশ সিকিউরিটিজ এন্ড এক্সচেঞ্জ কমিশন, সিকিউরিটিজ কমিশন ভবন, ই-৬ সি, আগারগাও, শের-ই বাংলানগর প্রশাসনিক এলাকা , ঢাকা।
৩। চেয়ারম্যান, বীমা উন্নয়ন ও নিয়ন্ত্রণ কর্তৃপক্ষ, ৩৭/এ দিলকুশা বা/এ, ঢাকা।
৪। এক্সিকিউটিভ ভাইস চেয়ারম্যান, মাইক্রোক্রেডিট রেগুলেটরী অথরিটি, ৮, শহীদ সাংবাদিক সেলিনা পারভীন সড়ক, বড় মগবাজার,ঢাকা।
৫। ব্যবস্থাপনা পরিচালক ও সিইও, সোনালী/ জনতা/ অগ্রণী / বেসিক / বিডিবিএল ব্যাংক লিমিটেড, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা।
৬ ব্যবস্থাপনা পরিচালক, রূপালী/ প্রবাসী কল্যাণ ব্যাংক, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা।
৭। পরিচালক, বাংলাদেশ ইনসুরেন্স একাডেমি, বাংলাদেশ ইনসুরেন্স ভবন, ৫৩ মহাখালী বা/এ, ঢাকা।
৮। ব্যবস্থাপনা পরিচালক, আইসিবি/বিকেবি/বিএইচএফসি/আনসার ভিডিপি উন্নয়ন ব্যাংক/ কর্মসংস্থান ব্যাংক/রাকাব, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা, রাজশাহী, গাজীপুর।

সত্যায়িত
১০/৫/২০২৩
মোঃ জাহিদ হোসেন
উপসচিব
আর্থিক প্রতিষ্ঠান বিভাগ
অর্থ মন্ত্রণালয়
গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার

৯। ব্যবস্থাপনা পরিচালক, জীবন বীমা কর্পোরেশন/ সাধারণ বীমা কর্পোরেশন, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা।

১০। নির্বাহী প্রেসিডেন্ট, বাংলদেশ ইনস্টিটিউট অব ক্যাপিটাল মার্কেট (বিআইসিএম), বিজিআইসি টাওয়ার, (১ম-৪র্থ এবং ৯ম-১০ম তলা), ৩৪ তোপখানা রোড, ঢাকা-১০০০।

১১। ব্যবস্থাপনা পরিচালক,পল্লী কর্মসংস্থান ফাউন্ডেশন (পিকেএসএফ), ভবন নং-ই-৪বি, আগারগাঁও, ঢাকা।

১২। ব্যবস্থাপনা পরিচালক, বাংলাদেশ মিউনিসিপ্যাল ডেভলেপমেন্ট ফান্ড (বিএমডিএফ), গ্রামীণ ব্যাংক ভবন, মিরপুর-২, ঢাকা।

১৩। ব্যবস্থাপনা পরিচালক, সোসাল ডেভলপমেন্ট ফউন্ডেশন (এসডিএফ), জেড-হাউস,. ৬/৬ ব্লক-এফ, লালমাটিয়া, ঢাকা।

১৪। ব্যবস্থাপনা পরিচালক, বাংলাদেশ এনজিও ফাউন্ডেশন, বাংলাদেশ ইনসুরেন্স একাডেমি ভবন, ৫৩ মহাখালী বা/এ, ঢাকা।

১৫। ব্যবস্থাপনা পরিচালক, গ্রামীণ ব্যাংক, প্রধান কার্যালয়, মিরপুর-২, ঢাকা।

**অনুলিপি:** সদয় কার্যার্থে/জ্ঞাতার্থে:

১। উপসচিব (বজেট), অর্থ মন্ত্রণালয়, বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা।

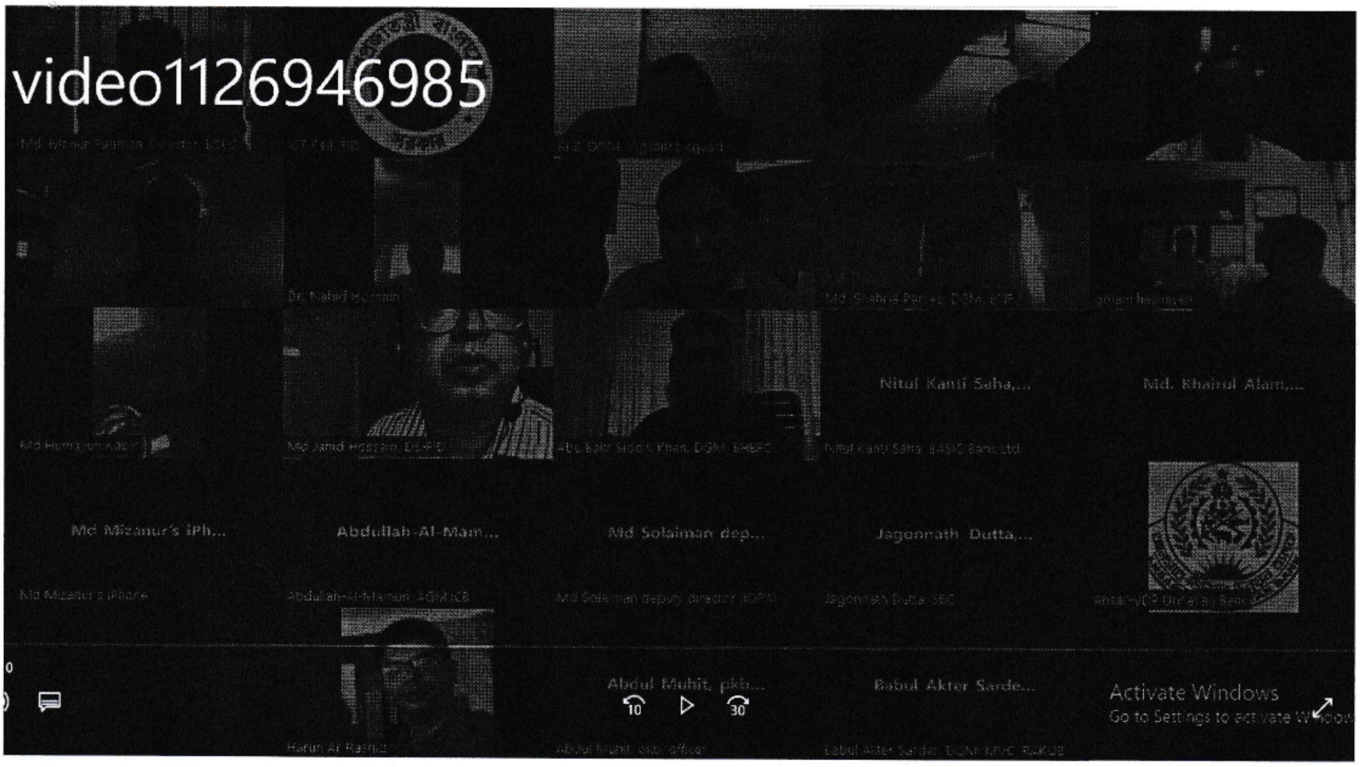
২। উপসচিব (আইটি সেল), আর্থিক প্রতিষ্ঠান বিভাগ (সভাটি অনলাইনে আয়োজনের প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণের অনুরোধসহ)

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

৩। অতিরিক্ত সচিব (বীমা) এর ব্যক্তিগত কর্মকর্তা, (অতিরিক্ত সচিব মহোদয়ের সদয় অবগতির জন্য)।

সত্যায়িত

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




সত্যায়িত

২০/০৭/২০২০

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

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

**বিষয় : অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা বিষয়ে সেবাগ্রহিতা/অংশীজনদের অবহিতকরণ সভার কার্যবিবরণী।**

সভাপতি : ড. নাহিদ হোসেন, যুগ্মসচিব, আর্থিক প্রতিষ্ঠান বিভাগ, অর্থ মন্ত্রণালয়
তারিখ ও সময় : ২১ মে, ২০২৩ খ্রি. সময়: সকাল ১১.০০ টায়
স্থান : **'ভার্চুয়াল প্ল্যাটফর্ম'**
উপস্থিতি :**'পরিশিষ্ট 'ক'**

সভাপতি উপস্থিত সকলকে স্বাগত জানিয়ে সভার কার্যক্রম আরম্ভ করেন। অত:পর সভাপতি সভায় উপস্থিত সকলকে সভার কার্যপত্রের আলোকে আলোচনার জন্য আহবান জানান। সভাপতি বলেন GRS System সরকারের একটি গুরুত্বপূর্ণ উদ্যোগ। তিনি এ সিস্টেমটিকে চালিয়ে যাওয়ার বিষয়ে গুরুত্বারোপ করেন। GRS এর মাধ্যমে সংশ্লিষ্ট প্রতিষ্ঠান যেভাবে সেবা দিয়ে যাচ্ছে অনেক সময়ে জনগণ তা বিশ্লেষণপূর্বক আমাদের অনেক ভুল-ভ্রান্তি চিহ্নিত করে দিতে পারে, যা আমাদের গঠনমূলকভাবে নেয়া উচিত। গঠনমূলকভাবে নিতে পারলে আমাদের দুর্বলতার জায়গাগুলো চিহ্নিত করা যাবে। আজকের এই সভার মূল উদ্দেশ্য হচ্ছে GRS System পরিচালনা করতে গিয়ে কারও কোন অসুবিধা হচ্ছে কিনা, কোন জিজ্ঞাসা আছে কিনা এবং সার্বিক অগ্রগতি। এরপর তিনি সভাটি পরিচালনার জন্য আর্থিক প্রতিষ্ঠান বিভাগের উপসচিব জনাব জাহিদ হোসেনকে অনুরোধ করেন।

**আলোচনা:**

১। জনাব মোঃ জাহিদ হোসেন, উপসচিব গত সভার সিদ্ধান্ত/কার্যবিবরণী উল্লেখ করে বক্তব্য প্রদান করেন। তিনি সবার দৃষ্টি আকর্ষণ করে বলেন যে, কোন দপ্তর/সংস্থার অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থার বিষয়ে যাদি কারও টার্গেট অপূর্ণ থাকে তাহলে তা' পূর্ণ করার আহবান করেন। অত:পর সভায় উপস্থিত প্রতিটি প্রতিষ্ঠানের প্রতিনিধিদের তাদের অভিযোগ প্রতিকার কর্মকতা এবং আপিল কর্মকর্তার তথ্য ওয়েবসাইটে হালনাগাদ করা হয়েছে কিনা, মাসিক প্রতিবেদন, ত্রৈমাসিক প্রতিবেদন, অভিযোগ প্রতিকার বিষয়ে প্রশিক্ষণ, স্টেকহোল্ডারদের সমন্বয়ে সভা আয়োজন করা হয়েছে কিনা এ বিষয়ে জানার আগ্রহ প্রকাশ করেন।

৩। বাংলাদেশ সিকিউরিটিজ অ্যান্ড এক্সচেঞ্জ কমিশনের পরিচালক জনাব মুনসুর রহমান বলেন, তাদের মাসিক এবং ত্রৈমাসিক প্রতিবেদন মন্ত্রণালয়ে যথাসময়ে প্রেরণ করা হয়েছে। এছাড়া, কর্মকর্তা/কর্মচারীদের অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থার বিষয়ে ২টি প্রশিক্ষণের আয়েজন করা হয়েছে এবং ২টি স্টেকহোল্ডার সভার মধ্যে ১ টি আয়োজন করা হয়েছে অবশিষ্ট ১টি সভা নির্দিষ্ট সময়ের মধ্যেই আয়োজন করা হবে।

৪। বীমা উন্নয়ন ও নিয়ন্ত্রণ কর্তৃপক্ষের জিআরএস ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তা জনাব সোলায়মান বলেন যে, তাদের কর্মকর্তা/কর্মচারীদের শুধুমাত্র ১ টি প্রশিক্ষণ ব্যতীত সকল টার্গেটই পূর্ণ হয়েছে। অবশিষ্ট প্রশিক্ষণটিও যথাসময়ে সম্পন্ন করা হবে।

৫। মাইক্রোক্রেডিট রেগুলেটরী অথরিটি এর জিআরএস ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তা জনাব মিজানুর রহমান বলেন যে, তাদের মাসিক এবং ত্রৈমাসিক প্রতিবেদন যথাসময়ে পাঠানো হয়েছে, কর্মকর্তা/কর্মচারীদের অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা বিষয়ে ২টি প্রশিক্ষণ আয়েজন করা হয়েছে এবং ২টি স্টেকহোল্ডার সভার মধ্যে ১ টি আয়োজন করা হয়েছে। অবশিষ্ট ১টি স্টেকহোল্ডার সভা নির্দিষ্ট সময়ের মধ্যেই আয়োজন করা হবে।

মোঃ জাহিদ হোসেন
উপসচিব
অর্থ মন্ত্রণালয়
গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার

৬। সোনালী, জনতা, অগ্রণী ও বেসিক ব্যাংক লি. এবং রাজশাহী কৃষি উন্নয়ন ব্যাংকের অভিযোগ ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তাগণ জনান যে, ২০২২-২৩ অর্থবছরের বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তি (এপিএ) অনুযায়ী সকল টার্গেটই অর্জন করা হয়েছে।

৭। জনাব প্রদীপ কুমার চক্রবর্তী, উপ-মহাব্যবস্থাপক, রূপালী ব্যাংক লি. জানান, তাদের অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থার বিষয়ে ১টি প্রশিক্ষণ ও ১টি স্টেকহোল্ডার সভা আয়োজন করার বাকী আছে। তবে নির্দিষ্ট সময়ে সেগুলো আয়োজন করা হবে বলে তিনি সভাকে অবহিত করেন।

৮। জনাব হারুন অর রশীদ, উপ-মহাব্যবস্থপক, প্রবাসী কল্যাণ ব্যাংক জনান যে, তাদের ১টি স্টেকহোল্ডার সভা ব্যতীত সকল টার্গেট অর্জন করা হয়েছে। স্টেকহোল্ডার সভাটিও নির্ধারিত সময়ের মধ্যে আয়োজন করা হবে মর্মে তিনি সভাকে জানান।

৯। বাংলাদেশ ইনসিওরেন্স একাডেমি এর অভিযোগ ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তা জনাব হুমায়ুন কবির জানান যে, তাদের ১ টি প্রশিক্ষণ এবং ১ টি স্টেকহোল্ডার সভা বাকী থাকলেও তা যথাসময়ে সম্পন্ন করা হবে।

১০। বাংলাদেশ কৃষি ব্যাংক, বাংলাদেশ হাউজ বিল্ডিং ফাইন্যান্স কর্পোরেশন, আনসার ভিডিপি উন্নয়ন ব্যাংক ও কর্মসংস্থান ব্যাংকের অভিযোগ ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তাগণ জানান যে, তাদের ১টি স্টেকহোল্ডার সভা ব্যতীত সকল টার্গেট অর্জন করা হয়েছে। স্টেকহোল্ডার সভাটিও নির্দিষ্ট সময়ের মধ্যে সম্পন্ন হবে মর্মে সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তাগণ সভাকে অবহিত করেন।

১১। সাধারণ বীমা কর্পোরেশনের প্রতিনিধি জনাব জগন্নাথ দত্ত বলেন যে, ২০২২-২৩ অর্থবছরের বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তি (এপিএ) অনুযায়ী ইতোমধ্যে সাবীক'র সকল টার্গেট অর্জন করা হয়েছে।

১২। বাংলাদেশ ইন্সটিটিউট অব ক্যাপিটাল মার্কেটের প্রতিনিধি জনাব সিরাজুল ইসলাম বলেন যে, তারা যথাসময়ে সকল প্রতিবেদন পাঠিয়ে থাকেন। উক্ত প্রতিষ্ঠানে ইতোমধ্যে ২টি স্টেকহোল্ডার সভা আয়োজন করা হয়েছে। অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা বিষয়ে ১টি ট্রেনিং সম্পন্ন করা হয়েছে অবশিষ্ট প্রশিক্ষণটি যথাসময়ে সম্পন্ন করা হবে।

১৩। বাংলাদেশ মিউনিসিপল ডেভলপমেন্ট ফান্ড (বিএমডিফ) এর প্রতিনিধি জনাব নাসির উদ্দিন আহমেদ চৌধুরী বলেন যে, তাদের কোন প্রকল্প চলমান নেই তাই তাদের কাছে কোন অভিযোগ আসে না এবং কর্মী পর্যায় থেকেও কোন অভিযোগ নেই।

১৪। বাংলাদেশ এনজিও ফাউন্ডেশনের প্রতিনিধি বলেন যে, ২০২২-২৩ অর্থবছরে তাদের কাছে কোন অভিযোগ আসেনি। তদানুযায়ী উক্ত এনজিও ফাউন্ডেশন থেকে মন্ত্রণালয়ে কোন মাসিক, ত্রৈমাসিক প্রতিবেদন পাঠানো হয়নি। এ সময়ে জনাব জাহিদ হোসেন, উপসচিব বলেন যে অভিযোগ না আসলেও উর্ধ্বত্বন কর্তৃপক্ষের নিকট শূন্য প্রতিবেদন পাঠানোর জন্য অনুরোধ করেন।

পরিশেষে আর্থিক প্রতিষ্ঠান বিভাগের উপসচিব জনাব জাহিদ হোসেন বলেন যে, সংশ্লিষ্ট সকল প্রতিষ্ঠানে অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা ও অভিযোগ আপিল কর্মকর্তার তথ্য ওয়েবসাইটে হালনাগাদ করতে হবে। অভিযোগ আপিল কর্মকর্তা হবেন প্রতিষ্ঠান প্রধান। মাসিক এবং ত্রৈমাসিক প্রতিবেদন যথাসময়ে উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের নিকট প্রেরণ করতে হবে। অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা বিষয়ে কর্মকর্তা/কর্মচারীদের নিয়ে ২টি প্রশিক্ষণ সভার আয়োজন করতে হবে। এছাড়া, তিনি সংশ্লিষ্ট প্রতিষ্ঠানের স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে ২টি অবহিতকরণ সভা করার কথা বলেন। তিনি যে সকল প্রতিষ্ঠানের বার্ষিক কর্মসম্পাদনের লক্ষ্যমাত্রা অর্জিত হয়নি তাদেরকে নির্দিষ্ট সময়ের মধ্যে তা' সম্পন্ন করার অনুরোধ করেন। সভায় বিস্তারিত আলোচনা শেষে নিম্নরুপ সিদ্ধান্ত গৃহীত হয়:

**সিদ্ধান্ত:**

১। সভায় মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ কর্তৃক প্রণীত অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা-২০১৫ এর গাইডলাইন অনুসারে যাতে নিয়মিত অভিযোগ প্রতিকারের বিষয়ে ব্যবস্থা নেয়া হয় সে বিষয়ে ব্যবস্থা গ্রহণের সিদ্ধান্ত গৃহীত হয়;

২। অভিযোগ আপিল কর্মকর্তা হবেন প্রতিষ্ঠান প্রধান; এবং

৩। প্রতিষ্ঠানে কোন ধরণের অভিযোগ না আসলেও শূন্য প্রতিবেদন উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের নিকট পাঠাতে হবে।

১৫। অন্য কোন আলোচ্য বিষয় না থাকায় সভাপতি সকলকে ধন্যবাদ জানিয়ে সভার সমাপ্তি ঘোষণা করা হয়।

**স্বাক্ষরিত/-**
(ড. নাহিদ হোসেন)
যুগ্মসচিব (বীমা ও অভিযোগ)

নম্বর: ৫৩.০০.০০০০.৪১১.২৭.০২৭.১৮- ২২৫ তারিখ: ২১ মে, ২০২৩

[বিতরণ (সদয় জ্ঞাতার্থে ও কার্যার্থে) (জ্যেষ্ঠতার ক্রমানুসারে নয়)]:

**১। গভর্নর, বাংলাদেশ ব্যাংক, মতিঝিল, ঢাকা।**
**২। চেয়ারম্যান, বাংলাদেশ সিকিউরিটিজ অ্যান্ড এক্সচেঞ্জ কমিশন, সিকিউরিটিজ কমিশন ভবন, ই-৬/সি, আগারগাও শের-ই-বাংলা নগর প্রশাসনিক এলাকা, ঢাকা**
**৩। চেয়ারম্যান, বীমা উন্নয়ন ও নিয়ন্ত্রণ কর্তৃপক্ষ, ৩৭, মতিঝিল বা/এ, ঢাকা।**
**৪। এক্সিকিউটিভ ভাইস চেয়ারম্যান, মাইক্রোক্রেডিট রেগুলেটরী অথরিটি, ৮,শহীদ সাংবাদিক সেলিনা পারভীন সড়ক, বড় মগবাজার, ঢাকা।**
**৫। ব্যবস্থাপনা পরিচালক ও সিইও, সোনালী/জনতা /অগ্রণী/বিডিবিএল/বেসিক ব্যাংক লিমিটেড, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা।**
**৬। ব্যবস্থাপনা পরিচালক, রূপালী/প্রবাসী কল্যাণ ব্যাংক, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা।**
**৭। পরিচালক, বাংলাদেশ ইনসুরেন্স একাডেমি, বাংলাদশ ইনসুরেন্স ভবন, ৫৩ মহাখালী বা/এ, ঢাকা।**
**৮। ব্যবস্থাপনা পরিচালক, আইসিবি/বিকেবি/বিএইচবিএফসি/আনসার-ভিডিপি উন্নয়ন ব্যাংক/কর্মসংস্থান ব্যাংক/রাকাব সিকিউরিটি প্রিন্টিং কর্পোরেশন (বিডি) লি., প্রধান কার্যালয়, ঢাকা/রাজশাহী, গাজীপুর।**
**৯। ব্যবস্থাপনা পরিচালক, জীবন বীমা কর্পোরেশন/ সাধারণ বীমা কর্পোরেশন, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা।**
**১০।** নির্বাহী প্রেসিডেন্ট, বাংলাদেশ ইন্সটিটিউট অব ক্যাপিটাল মার্কেট (বিআইসিএম), বিজিআইসি টাওয়ার, ( ১ম- ৪র্থ এবং ৯ম- ১০ম তলা ), ৩৪, তোপখানা রোড, ঢাকা-১০০০
**১১। ব্যবস্থাপনা পরিচালক, পল্লী কর্ম সহায়ক ফাউন্ডেশন(পিকেএসএফ), ভবন নং- ই-৪/বি, আগারগাঁও, ঢাকা**
**১২। ব্যবস্থাপনা পরিচালক, বাংলাদশ মিউনিসিপ্যাল ডেভলপমেন্ট ফান্ড(বিএমডিএফ), গ্রামীণ ব্যাংক ভবন, মিরপুর-২, ঢাকা।**
**১৩। ব্যবস্থাপনা পরিচালক, সোসাল ডেভলপমেন্ট ফাউন্ডশন (এসডিএফ), জেড-হাউজ, ৬/৬ ব্লক-এফ,লালমাটিয়া, ঢাকা**
**১৪। ব্যবস্থাপনা পরিচালক, বাংলাদশ এনজিও ফাউন্ডেশন, বাংলাদেশ ইনসিওরেন্স একাডেমী ভবন, ৫৩ মহাখালী বা/এ, ঢাকা।**
**১৫। ব্যবস্থাপনা পরিচালক, গ্রামীণ ব্যাংক, প্রধান কার্যালয়, মিরপুর-২, ঢাকা।**
**১৬। সিনিয়র সচিবের একান্ত সচিব, আর্থিক প্রতিষ্ঠান বিভাগ (সিনিয়র সচিব মহোদয়ের সদয় অবগতির জন্য); এবং**
**১৭। অতিরিক্ত সচিব (অভিযোগ) মহোদয়ের ব্যক্তিগত কর্মকর্তা, আর্থিক প্রতিষ্ঠান বিভাগ।**

মো: জাহিদ হোসেন
উপসচিব
ফোন: ২২৩৩৫৪০১০

সত্যায়িত
উপসচিব
আর্থিক প্রতিষ্ঠান বিভাগ
অর্থ মন্ত্রণালয়
গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার