বাংলাদেশের সুবর্ণজয়ন্তী Bangladesh 50

সাধারণ বীমা কর্পোরেশন
SADHARAN BIMA CORPORATION
আইটি বিভাগ, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা।

মুজিব শতবর্ষ ১৯২০-২০২০
"করব বীমা গড়ব দেশ,
বঙ্গবন্ধুর বাংলাদেশ"

বিষয়: সাধারণ বীমা কর্পোরেশন এর বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তি (এপিএ) এর সংযুক্ত-৬ অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত কর্ম-পরিকল্পনা, ২০২৩-২০২৪ এর ১ম ত্রৈমাসিক (জুলাই-সেপ্টেম্বর ২০২৩) অগ্রগতি প্রতিবেদন ও প্রমানকসহ।

কার্যক্রমের ক্ষেত্র	কার্যক্রম	কর্মসম্পাদন সূচকসমূহ	একক	কর্মসম্পাদন সূচকের মান	বাৎসরিক লক্ষ্যমাত্রা ২০২৩-২০২৪	বাস্তবায়ন অগ্রগতি ২০২৩-২০২৪				বাৎসরিক অর্জন ২০২৩-২০২৪	প্রদত্ত প্রমাণক	স্বমূল্যায়িত স্কোর
						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	১০	১১= (৭+৮+৯+১০)	১২	১৩
প্রাতিষ্ঠানিক	[১.১] সিদ্ধিষ্ট সময়ে জিআরএস সিস্টেম, অফলাইন ও অন্যান্য মাধ্যমে প্রাপ্ত অভিযোগ নিষ্পত্তি	[১.১.১] অভিযোগ নিষ্পত্তিকৃত	%	১২	১০০%	১০০%	-	-	-	১০০%	পতাকা-১	৩
	[১.১.১] যদি কোন দপ্তর/সংস্থায় জিআরএস সিস্টেমে কোন অভিযোগ পাওয়া না যায়, সে দপ্তর/সংস্থা কর্তৃক স্টেকহোল্ডারের সমন্বয়ে সভা আয়োজন	[১.২.১] স্টেকহোল্ডারের সমন্বয়ে সভা আয়োজিত	সংখ্যা		২	১	-	-	-	১	পতাকা-২	
	[১.২] অভিযোগ নিষ্পত্তি সংক্রান্ত মাসিক প্রতিবেদন উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষ বরাবর প্রেরণ	[১.৩.১] মাসিক প্রতিবেদন প্রেরিত	সংখ্যা	৩	১২	৩	-	--	-	৩	পতাকা-৩	০.৭৫
বাস্তবায়ন সক্ষমতা উন্নয়ন	[২.১] নিজ অফিস ও আওতাধীন অফিসের কর্মকর্তা/কর্মচরীদের জন্য অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা এবং জিআরএস সফটওয়্যার বিষয়ক প্রশিক্ষণ/কর্মশালা/সেমিনার আয়োজন **(১ম অর্ধবার্ষিকীতে একটি এবং দ্বিতীয় অর্ধবাষিকীতে একটি)**	[২.১.১] প্রশিক্ষণ/কর্মশালা/সেমিনার আয়োজিত	সংখ্যা	৫	২	১	-	--	-	১	পতাকা-৪	১.২৫
	[২.২] অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা বিষয়ে স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে অবহিতকরণ সভা আয়োজন **(১ম অর্ধবার্ষিকীতে একটি এবং দ্বিতীয় অর্ধবাষিকীতে একটি)**	[২.২.১] সভা আয়োজিত	সংখ্যা	৫	২	১	-	-	-	১	পতাকা-৫	১.২৫
											মোট স্বমূল্যায়িত স্কোর	৬.২৫

05/10/2023
জগন্নাথ দত্ত
প্রোগ্রামার
আইটি বিভাগ
সাধারণ বীমা কর্পোরেশন

05/10/2023
মো: সহিদুল হুদা
ডেপুটি জেনারেল ম্যানেজার
মানব সম্পদ বিভাগ