

জীবন বীমা কর্পোরেশন এর অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত কর্মপরিকল্পনা, ২০২২-২৩ এর প্রতিবেদন

কার্যক্রম	কর্মসম্পাদন সূচকসমূহ	কর্মসম্পাদন সূচকের মান	বাৎসরিক লক্ষ্যমাত্রা ২০২২-২৩	বাস্তবায়ন অগ্রগতি ২০২২-২৩				বাৎসরিক অর্জন ২০২২-২৩	বাস্তবায়নকারী অনুবিভাগ, অধিশাখা, শাখা	প্রদত্ত প্রমাণক	স্বমূল্যায়িত স্কোর
				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
[১.১] অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক) ও আপিল কর্মকর্তার তথ্য ওয়েবসাইটে এবং জিআরএস সফটওয়্যারে (প্রয়োজ্য ক্ষেত্রে) ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে হালনাগাদকরণ	[১.১.১] অনিক ও আপিল কর্মকর্তার তথ্য ওয়েবসাইটে ও জিআরএস সফটওয়্যারে হালনাগাদকৃত/আপলোডকৃত	৪	৪টি	১টি	১টি			২টি	অভিযোগ প্রতিকার ফোকাল পয়েন্ট	সংযুক্তি- ১.১.১	২
[১.২] নির্দিষ্ট সময়ে অনলাইন/অফলাইনে প্রাপ্ত অভিযোগ নিষ্পত্তি	[১.২.১] অভিযোগ নিষ্পত্তিকৃত	৭	৯০%	৯০%	৯০.১৪%			৯০.০৭%	অভিযোগ প্রতিকার ফোকাল পয়েন্ট	সংযুক্তি- ১.২.১	৩.৫
[১.৩] অভিযোগ নিষ্পত্তি সংক্রান্ত মাসিক প্রতিবেদন উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষ বরাবর প্রেরণ	[১.৩.১] মাসিক প্রতিবেদন প্রেরিত	৩	৯০%	৯০%	৯০.১৪%			৯০.০৭%	অভিযোগ প্রতিকার ফোকাল পয়েন্ট	সংযুক্তি- ১.৩.১	১.৫
[২.১] ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে পরিবীক্ষণ এবং ত্রৈমাসিক পরিবীক্ষণ প্রতিবেদন উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের নিকট প্রেরণ	[২.১.১] ত্রৈমাসিক প্রতিবেদন প্রেরিত	৩	৪টি	১টি	১টি			২টি	অভিযোগ প্রতিকার ফোকাল পয়েন্ট	সংযুক্তি- ২.১.১	১.৫
[২.২] কর্মকর্তা/কর্মচারীদের সমন্বয়ে অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা এবং জিআরএস সফটওয়্যার বিষয়ক সেমিনার/কর্মশালা/প্রশিক্ষণ আয়োজন	[২.২.১] প্রশিক্ষণ/সেমিনার/কর্মশালা আয়োজিত	৪	২টি	-	১টি			১টি	প্রশিক্ষণ বিভাগ	সংযুক্তি- ২.২.১	২
[২.৩] অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা বিষয়ে স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে অবহিতকরণ সভা আয়োজন	[২.৩.১] অবহিতকরণ সভা আয়োজিত	৪	২টি	১টি	১টি			২টি	সংশ্লিষ্ট অফিস	সংযুক্তি- ২.৩.১	৪
মোট স্কোর =										১৪.৫	

মেহেদী হাসান
সিস্টেম এনালিস্ট
আইসিটি ডিভিশন
জীবন বীমা কর্পোরেশন
প্রধান কার্যালয়, ঢাকা

মোঃ মাহমুদুল হক
মোঃ মাহমুদুল হক
জেনারেল ম্যানেজার (ভারপ্রাপ্ত)-উন্নয়ন