



জীবন বীমা কর্পোরেশন

(একমাত্র রাষ্ট্রীয় জীবন বীমা প্রতিষ্ঠান)

ডেপুটি জেনারেল ম্যানেজার (ভারপ্রাপ্ত), খুলনা রিজিওনাল অফিস, খুলনা

এবং

ম্যানেজিং ডাইরেক্টর-এর মধ্যে স্বাক্ষরিত

বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তি

১ জুলাই, ২০২৩-৩০ জুন, ২০২৪

## সূচিপত্র

|            | বিবরণী  | পৃষ্ঠা নং |
|------------|---|-----------|
|            | জীবন বীমা কর্পোরেশন- এর কর্মসম্পাদনের সার্বিক চিত্র   | ০৩        |
|            | উপক্রমণিকা  | ০৪        |
| সেকশন ১:   | রূপকল্প (Vision), অভিলক্ষ্য (Mission), কৌশলগত উদ্দেশ্যসমূহ এবং কার্যাবলি                        | ০৫        |
| সেকশন ২:   | বিভিন্ন কার্যক্রমের চূড়ান্ত ফলাফল /প্রভাব (Outcome/Impact)                                     | ০৬        |
| সেকশন ৩:   | কৌশলগত উদ্দেশ্য, অগ্রাধিকার, কার্যক্রম, কর্মসম্পাদন সূচক এবং লক্ষ্যমাত্রাসমূহ                   | ০৭-০৮     |
| সংযোজনী ১: | শব্দ সংক্ষেপ (Acronyms)   | ১০        |
| সংযোজনী ২: | কর্মসম্পাদন সূচকসমূহ, বাস্তবায়নকারী এবং পরিমাপ পদ্ধতি  | ১১        |
| সংযোজনী ৩: | কর্মসম্পাদন লক্ষ্যমাত্রা অর্জনের ক্ষেত্রে অন্য মন্ত্রণালয়/বিভাগ/ দপ্তর/সংস্থার উপর নির্ভরশীলতা | ১২        |

# জীবন বীমা কর্পোরেশনের কর্ম সম্পাদনের সার্বিক চিত্র (Overview of the performance of Jiban Bima Corporation)

সাম্প্রতিক অর্জন, চ্যালেঞ্জ এবং ভবিষ্যৎ পরিকল্পনা

সাম্প্রতিক বছরসমূহের (৩ বছর) প্রধান অর্জনসমূহ:

প্রতিষ্ঠালগ্ন থেকে জীবন বীমা কর্পোরেশন এর ব্যবসায়িক কর্মকান্ড পরিচালনার মাধ্যমে বিপুল সংখ্যক বেকার জনগোষ্ঠীর কর্মসংস্থানের ব্যবস্থা করেছে। এছাড়া, কর্পোরেশনের বিনিয়োগযোগ্য তহবিল বিনিয়োগের মাধ্যমে দেশের উন্নয়নমূলক কার্যক্রমে সক্রিয় ভূমিকা পালন করেছে। কর্পোরেশন ১৫.৭০ কোটি টাকা ঘাটতি, ২১.৮৩ কোটি টাকা লাইফ ফান্ড এবং ৬.৪৫ কোটি টাকা প্রিমিয়াম আয় এবং ১৭(সতের)টি বাণিজ্যিক ভবন (১০টি উত্তরাধিকারসূত্রে প্রাপ্ত) নিয়ে এর কর্মকান্ড শুরু করে। ২০২২ সালের শেষে প্রিমিয়াম আয় ৬৫০ কোটি টাকা অতিক্রম করেছে এবং লাইফ ফান্ড ২৪৫০ কোটি টাকা অতিক্রম করতে সক্ষম হয়েছে। বীমা গ্রহীতাগণের দোরগোড়ায় সেবা পৌঁছে দেয়ার লক্ষ্যে সকল বিভাগ ও ১২টি পুরাতন বৃহত্তর জেলা শহরে সেবা কার্যক্রম চালু করা হয়েছে। প্রবাসী কর্মীদের জীবনের ঝুঁকি ও আর্থিক নিরাপত্তা নিশ্চিত করার লক্ষ্যে প্রবাসী কল্যাণ মন্ত্রণালয়ের সাথে প্রবাসী কর্মী গোষ্ঠীবীমা চালু রয়েছে। গত ১২-০৩-২৩খ্রিঃ তারিখে প্রবাসী কল্যাণ ও বৈদেশিক কর্মসংস্থান মন্ত্রণালয় ও জীবন বীমা কর্পোরেশনের মধ্যে ৫(পাঁচ) বছর মেয়াদী "প্রবাসী কর্মী বীমা" চুক্তি সম্পাদিত হয়েছে। আর্থিক প্রতিষ্ঠান বিভাগের সচিব শেখ মোহাম্মদ সলীম উল্লাহ গত ২৩-১২-২০২২খ্রিঃ তারিখে কর্পোরেশনের ই-ইস্যুরেন্স সিস্টেমের শুভ উদ্বোধন করেন। একজন বীমা গ্রাহক কর্পোরেশনের ওয়েব সাইটের ই-সেবা লিংকের মাধ্যমে তাঁর বীমা সম্পর্কিত তথ্য জানতে পারবেন। গত ১-০৪-২০২৩খ্রিঃ তারিখে বাংলাদেশ বিমান ও জীবন বীমা কর্পোরেশনের মধ্যে স্বাস্থ্যবীমা চুক্তি সম্পাদিত হয়েছে। যেখানে বাংলাদেশ বিমানের প্রত্যেক কর্মকর্তা/কর্মচারী বছরে মাত্র ৩,০০০টাকা প্রিমিয়াম প্রদানের মাধ্যমে পরিবারের পোষ্যসহ বছরে সর্বোচ্চ ৬,০০,০০০ টাকার চিকিৎসা সুবিধা পাবেন।

সমস্যা এবং চ্যালেঞ্জসমূহ:

বীমা সম্পর্কে জনগণের সচেতনতার অভাব ও সাধারণ জনগণের বীমা সম্পর্কে অজ্ঞতা। কর্পোরেশনের অফিসসমূহে জনবলের অভাব। জীবন বীমা ব্যবসায় নিয়োজিত অন্যান্য প্রতিষ্ঠানের সাথে প্রতিযোগিতায় উত্তীর্ণ হওয়া। প্রশাসনিক ও আর্থিক শৃঙ্খলার মাধ্যমে জবাবদিহীতা নিশ্চিতকরণ। বীমা দাবি নিষ্পত্তির বিষয়ে জনগণের অধিকতর আস্থা প্রতিষ্ঠা করা। যুগোপযোগী গ্রাহকসেবা নিশ্চিত করা।

ভবিষ্যৎ পরিকল্পনা:

বীমা সম্পর্কে জনগণের মধ্যে আস্থা সৃষ্টির লক্ষ্যে বীমা আইনের সকল বিধান যথাযথভাবে অনুসরণ ও যথাসময়ে বীমা দাবী নিষ্পত্তিকরণ এবং কর্পোরেশনের সকল অফিস ডিজিটাল সেবার আওতায় আনা হবে। জাতির পিতা বঙ্গবন্ধু শেখ মুজিবুর রহমানের জন্মশত বার্ষিকীতে (মুজিববর্ষ) "বঙ্গবন্ধু শিক্ষা বীমা" এর পাইলট প্রকল্প চালু হয়েছে, বৃহত্তর পরিসরে দেশব্যাপী "বঙ্গবন্ধু শিক্ষা বীমা" চালু করা হবে। দেশের সকল পেশার মানুষের উপযোগী বীমা স্কিম বিপণনের মাধ্যমে কর্পোরেশনের প্রিমিয়াম আয় বৃদ্ধি করা হবে।

২০২৩-২৪ অর্থবছরের সম্ভাব্য প্রধান অর্জনসমূহ:

- ২০২৩-২০২৪ অর্থ বছরে কর্পোরেশনের খুলনা রিজিওনাল অফিসের ১ম বর্ষ প্রিমিয়াম আয় ১৭.৭৫কোটি টাকা এবং নবায়ন প্রিমিয়াম আয় ৬৯ কোটি টাকা অর্জনের লক্ষ্যমাত্রা;
- ২০২২-২০২৩ অর্থবছরে উত্থাপিত মেয়াদোত্তর দাবির ৯০% ৩০ দিনের মধ্যে, মৃত্যু দাবির ৮০% ৯০ দিনের মধ্যে, এবং প্রত্যাশিত সুবিধার ৯০% ১৫ দিনের মধ্যে নিষ্পত্তি করা;

## উপক্রমিকা (Preamble)

সরকারি দপ্তর/সংস্থাসমূহের প্রাতিষ্ঠানিক দক্ষতা বৃদ্ধি, স্বচ্ছতা ও জবাবদিহি জোরদার করা, সুশাসন সংহতকরণ এবং সম্পদের যথাযথ ব্যবহার নিশ্চিতকরণের মাধ্যমে রূপকল্প ২০৪১ এর যথাযথ বাস্তবায়নের লক্ষ্যে-

আমি,ডেপুটি জেনারেল ম্যানেজার (ভারপ্রাপ্ত), খুলনা রিজিওনাল অফিস, জীবন বীমা কর্পোরেশন

এবং

ম্যানেজিং ডাইরেক্টর, জীবন বীমা কর্পোরেশন-এর মধ্যে  
২০২৩ সালের জুলাই মাসের ৯ তারিখে এই বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তি স্বাক্ষরিত হল।

এই চুক্তিতে স্বাক্ষরকারী উভয়পক্ষ সংযুক্ত বিষয়সমূহে সম্মত হলেন:

## সেকশন ১:

### রূপকল্প (Vision), অভিলক্ষ্য (Mission), কর্মসম্পাদনের ক্ষেত্র এবং কার্যাবলি

#### ১.১ রূপকল্প(Vision)

বীমা আইনের আওতায় সকল পেশার মানুষের জীবনের ঝুঁকি গ্রহণের মাধ্যমে আর্থিক নিরাপত্তা প্রদান করা।

#### ১.২ অভিলক্ষ্য (Mission)

জনগণকে সঞ্চয়মুখী করে তাদের জীবন যাত্রার মান উন্নয়ন এবং পুঁজি গঠনের মাধ্যমে দেশের আর্থ সামাজিক উন্নয়নে অংশগ্রহণ।

#### ১.৩ কর্মসম্পাদনের ক্ষেত্র

##### ১.৩.১ দপ্তর/সংস্থার কর্মসম্পাদনের ক্ষেত্র

১. কর্পোরেশনের আয় ও আর্থিক অন্তর্ভুক্তি বৃদ্ধিকরণ;

২. গ্রাহক সেবার মান উন্নয়ন;

৩. জীবন বীমার সামগ্রিক কার্যক্রম ডিজিটলাইজেশন;

৪. সুশাসন ও আর্থিক শৃঙ্খলা বাস্তবায়ন;

##### ১.৩.২ সুশাসন ও সংস্কারমূলক কর্মসম্পাদনের ক্ষেত্র

১. সুশাসন ও সংস্কারমূলক কার্যক্রমের বাস্তবায়ন জোরদারকরণ

#### ১.৪ কার্যাবলি (Functions)

১. কর্পোরেশনের সকল অফিসে সম্পাদিত আর্থিক কার্যক্রম যথাসময়ে নিরীক্ষার আওতায় আনয়ন;

২. দেশের সকল পেশার মানুষের উপযোগী বীমা স্কিম চালু ও বিপননের মাধ্যমে কর্পোরেশনের প্রিমিয়াম আয় বৃদ্ধি করণ;

৩. কর্পোরেশনের নতুন ব্যবসা বৃদ্ধির লক্ষ্যে নিয়মিতভাবে বীমা প্রতিনিধি, উন্নয়ন অফিসার ও উন্নয়ন কর্মকর্তা নিয়োগ করার ক্ষেত্রে মহিলাদের অংশগ্রহণের বিষয়ে অগ্রাধিকার দেয়া ;

৪. বীমা সম্পর্কে জনগণের মধ্যে আস্থা সৃষ্টির লক্ষ্যে বীমা আইনের সকল আইন যথাযথভাবে অনুসরণ ও যথাসময়ে বীমা দাবী নিষ্পত্তিকরণ; এবং

৫. কর্পোরেশনের বিদ্যমান অনলাইন ইস্যুরেস সিস্টেম আপগ্রেড এবং সকল অফিস ডিজিটাল সেবার আওতায় আনয়ন।

(৫)

## সেকশন-২

জীবন বীমা কর্পোরেশনের বিভিন্ন কার্যক্রমের চূড়ান্ত ফলাফল/প্রভাব (Outcome/Impact)

| চূড়ান্ত ফলাফল/প্রভাব<br>(Outcome/Impact) | কর্মসম্পাদন সূচকসমূহ<br>(Performance Indicator) | একক<br>(Unit) | প্রকৃত    |                                       | লক্ষ্যমাত্রা<br>২০২৩-২৪ | প্রক্ষেপণ |         | নির্ধারিত লক্ষ্যমাত্রা অর্জনের<br>ক্ষেত্রে যৌথভাবে<br>দায়িত্বপ্রাপ্ত মন্ত্রণালয়/বিভাগ/<br>সংস্থাসমূহের নাম | উপাত্তসূত্র<br>(Source of Data) |
|---|---|---------------|-----------|---------------------------------------|-------------------------|-----------|---------|--|---------------------------------|
|   |   |               | ২০২১-২০২২ | ২০২২-২৩<br>(সাময়িক)<br>মার্চ পর্যন্ত |                         | ২০২৪-২৫   | ২০২৫-২৬ |  |                                 |
| ১   | ২   | ৩             | ৪         | ৫                                     | ৬                       | ৭         | ৮       | ৯  | ১০                              |
| কর্পোরেশনের ব্যবসায় সম্প্রসারণ           | কর্পোরেশনের নতুন গ্রাহক<br>সংখ্যা               | সংখ্যা        | ৬১৮০      | ৬৪০০                                  | ৬৬০০                    | ৬৮০০      | ৭০০০    | জীবীক, প্রধান কার্যালয়  | দাখিলকৃত প্রতিবেদন রেজিস্টার    |

সেকশন-৩

কৌশলগত উদ্দেশ্য, অগ্রাধিকার, কার্যক্রম, কর্মসম্পাদন সূচক এবং লক্ষ্যমাত্রাসমূহ

| কৌশলগত উদ্দেশ্য<br>(Strategic Objective)       | কৌশলগত উদ্দেশ্যের মান<br>(Weight Strategic Objective) | কার্যক্রম<br>(Activities)                           | কর্মসম্পাদন সূচক<br>(Performance Indicator)              | একক<br>(Unit) | কর্মসম্পাদন সূচকের মান<br>(Weight of P1) | প্রকৃত অর্জন |         | লক্ষ্যমাত্রা/নির্ণায়ক ২০২৩-২৪ |                  |              |                 |                          | প্রক্ষেপণ<br>(Projection)<br>২০২৪-২৫ | প্রক্ষেপণ<br>(Projection)<br>২০২৫-২৬ |
|--|---|---|--|---------------|--|--------------|---------|--------------------------------|------------------|--------------|-----------------|--------------------------|--------------------------------------|--------------------------------------|
|  |   |   |  |               |  | ২০২১-২২      | ২০২২-২৩ | অসাধারণ<br>১০০%                | অতি উত্তম<br>৯০% | উত্তম<br>৮০% | চলতি মান<br>৭০% | চলতি মানের নিম্নে<br>৬০% |                                      |                                      |
|  |   |   |  |               |  |              |         |                                |                  |              |                 |                          |                                      |                                      |
| ১  | ২   | ৩   | ৪  | ৫             | ৬  | ৭            | ৮       | ৯                              | ১০               | ১১           | ১২              | ১৩                       | ১৪                                   | ১৫                                   |
| এপিএ স্বাক্ষরকারী অফিসের কর্মসম্পাদনের ক্ষেত্র |   |   |  |               |  |              |         |                                |                  |              |                 |                          |                                      |                                      |
| [১] কর্পোরেশনের প্রিমিয়াম আয় বৃদ্ধিকরণ       | ২৫  | [১.১] প্রিমিয়াম আয়                                | [১.১.১] ১ম বর্ষ প্রিমিয়াম আয়                           | কোটি টাকা     | ১৫                                       | ১৪.৬৮        | ১৬.০০   | ১৭.৫০                          | ১৭.১৫            | ১৬.৮০        | ১৬.৫০           | ১৬.২০                    | ১৯.০০                                | ২১.০০                                |
|  |   |   | [১.১.২] নবায়ন প্রিমিয়াম আয়                            | কোটি টাকা     | ১০                                       | ৫৪.৮৬        | ৬৩.০০   | ৭২.০০                          | ৭০.০০            | ৬৮.০০        | ৬৬.০০           | ৬৪.০০                    | ৬২.০০                                | ৭৮.০০                                |
| [২] কর্পোরেশনের আর্থিক অন্তর্ভুক্তি বৃদ্ধিকরণ  | ১২  | [২.১] লাইফ পলিসি সংখ্যা বৃদ্ধি                      | [২.১.১] নতুন একক পলিসির গ্রাহক সংখ্যা                    | সংখ্যা        | ৬  | ৬১৮০         | ৬৪০০    | ৬৬০০                           | ৬৫৬০             | ৬৫২০         | ৬৪৯০            | ৬৪৫০                     | ৬৮০০                                 | ৭০০০                                 |
|  |   | [২.২] মাঠ পর্যায়ে বীমা প্রতিনিধির সংখ্যা বৃদ্ধি    | [২.২.১] নতুন বীমা প্রতিনিধির সংখ্যা বৃদ্ধি               | সংখ্যা        | ৬  | ৪৯৭          | ৬৫০     | ৭০০                            | ৬৯০              | ৬৭৫          | ৬৬০             | ৬৫০                      | ৭৫০                                  | ৮০০                                  |
| [৩] গ্রাহক সেবার মান উন্নয়ন                   | ২৩  | [৩.১] ৩০ দিনের মধ্যে মেয়াদোত্তর দাবী পরিশোধ        | [৩.১.১] ৩০ দিনের মধ্যে মেয়াদোত্তর দাবী পরিশোধের হার     | %             | ৮  | ৭৫           | ৮৬      | ৮৭                             | ৮৬.৭৫            | ৮৬.৫০        | ৮৬.২৫           | ৮৬                       | ৮৮                                   | ৮৯                                   |
|  |   | [৩.২] ৯০ দিনের মধ্যে মরণোত্তর দাবি পরিশোধ           | [৩.২.১] ৯০ দিনের মধ্যে মরণোত্তর দাবী পরিশোধের হার        | %             | ৮  | ৮৭           | ৮৭      | ৮৭.৫০                          | ৮৭.৪০            | ৮৭.২৫        | ৮৭.১০           | ৮৭                       | ৮৮                                   | ৮৯                                   |
|  |   | [৩.৩] ১৫ দিনের মধ্যে প্রত্যাশিত সুবিধা পরিশোধ       | [৩.৩.১] ১৫ দিনের মধ্যে প্রত্যাশিত সুবিধা পরিশোধের হার    | %             | ৭  | ৯০           | ৯০      | ৯০                             | ৮৯.৭৫            | ৮৯.৫০        | ৮৯.২৫           | ৮৯.০০                    | ৯০                                   | ৯০                                   |
| [৪] সুশাসন ও আর্থিক শৃঙ্খলা বাস্তবায়ন         | ১০  | [৪.১] মাঠ পর্যায়ের অফিসের সাথে সমন্বয় সভা আয়োজন। | [৪.১.১] মাঠ পর্যায়ের অফিসের সাথে সমন্বয় সভা আয়োজিত    | সংখ্যা        | ৫  | -            | ৬       | ৬                              | ৫                | ৪            | ৩               | ২                        | ৭                                    | ৮                                    |
|  |   | [৪.২] রিজিওনাল ইনচার্জ কর্তৃক অধীনস্থ অফিস পরিদর্শন | [৪.২.২] রিজিওনাল ইনচার্জ কর্তৃক অধীনস্থ অফিস পরিদর্শনকৃত | সংখ্যা        | ৫  | -            | -       | ৬                              | ৫                | ৪            | ৩               | ২                        | ৭                                    | ৮                                    |

আবশ্যিক কৌশলগত উদ্দেশ্যসমূহ (মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ কর্তৃক নির্ধারিত)

| কৌশলগত উদ্দেশ্য  | কৌশলগত উদ্দেশ্যের মান | কার্যক্রম   | কর্মসম্পাদন সূচক   | গণনা পদ্ধতি  | একক           | কর্মসম্পাদন সূচকের মান | প্রকৃত অর্জন |         | লক্ষ্যমাত্রা/নির্ণায়ক ২০২৩-২৪ |           |       |          |                   | প্রক্ষেপণ ২০২৪-২৫ | প্রক্ষেপণ ২০২৫-২৬ |
|--|-----------------------|---|--|--------------|---------------|------------------------|--------------|---------|--------------------------------|-----------|-------|----------|-------------------|-------------------|-------------------|
|  |                       |   |  |              |               |                        | ২০২১-২২      | ২০২২-২৩ | অসাধারণ                        | অতি উত্তম | উত্তম | চলতি মান | চলতি মানের নিম্নে |                   |                   |
|  |                       |   |  |              |               |                        |              |         | ১০০%                           | ৯০%       | ৮০%   | ৭০%      | ৬০%               |                   |                   |
| <b>সুশাসন ও সংস্কারমূলক কর্মসম্পাদনের ক্ষেত্র</b>      |                       |   |  |              |               |                        |              |         |                                |           |       |          |                   |                   |                   |
| সুশাসন ও সংস্কার মূলক কার্যক্রমের বাস্তবায়ন জোরদারকরণ | ৩০                    | ১.১) শুদ্ধাচার কর্মপরিকল্পনা বাস্তবায়ন               | ১.১.১) শুদ্ধাচার কর্মপরিকল্পনা বাস্তবায়িত               | ক্রমপঞ্জিভূত | প্রাপ্ত নম্বর | ১০                     |              |         |                                |           |       |          |                   |                   |                   |
|  |                       | ১.২) ই-গভর্ন্যান্স/ উদ্ভাবন কর্মপরিকল্পনা বাস্তবায়ন  | ১.২.১) ই-গভর্ন্যান্স/ উদ্ভাবন কর্মপরিকল্পনা বাস্তবায়িত  | ক্রমপঞ্জিভূত | প্রাপ্ত নম্বর | ১০                     |              |         |                                |           |       |          |                   |                   |                   |
|  |                       | ১.৩) অভিযোগ প্রতিকার কর্মপরিকল্পনা বাস্তবায়ন         | ১.৩.১) অভিযোগ প্রতিকার কর্মপরিকল্পনা বাস্তবায়িত         | ক্রমপঞ্জিভূত | প্রাপ্ত নম্বর | ৪                      |              |         |                                |           |       |          |                   |                   |                   |
|  |                       | ১.৪) সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি কর্মপরিকল্পনা বাস্তবায়ন | ১.৪.১) সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি কর্মপরিকল্পনা বাস্তবায়িত | ক্রমপঞ্জিভূত | প্রাপ্ত নম্বর | ৩                      |              |         |                                |           |       |          |                   |                   |                   |
|  |                       | ১.৫) তথ্য অধিকার কর্মপরিকল্পনা বাস্তবায়ন             | ১.৫.১) তথ্য অধিকার কর্মপরিকল্পনা বাস্তবায়িত             | ক্রমপঞ্জিভূত | প্রাপ্ত নম্বর | ৩                      |              |         |                                |           |       |          |                   |                   |                   |



আমি, ডেপুটি জেনারেল ম্যানেজার (ভারপ্রাপ্ত), খুলনা রিজিওনাল অফিস, জীবন বীমা কর্পোরেশন-এর প্রতিনিধি হিসাবে ম্যানেজিং  
ডাইরেক্টর মহোদয়ের নিকট অজ্ঞিকার করছি যে, এই চুক্তিতে বর্ণিত ফলাফল অর্জনে আমরা সচেষ্ট থাকব।

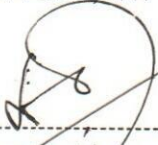
আমি, ম্যানেজিং ডাইরেক্টর, জীবন বীমা কর্পোরেশন-এর প্রতিনিধি হিসেবে রিজিওনাল ইনচার্জ, খুলনা রিজিওনাল অফিস, জীবন বীমা  
কর্পোরেশন-এর নিকট অজ্ঞিকার করছি যে, এই চুক্তিতে বর্ণিত ফলাফল অর্জনে প্রয়োজনীয় সহযোগিতা প্রদান করব।



রিজিওনাল ইনচার্জ  
জীবন বীমা কর্পোরেশন  
খুলনা রিজিওনাল অফিস, ঢাকা

০৯/০৭/২০২৩

তারিখ



ম্যানেজিং ডাইরেক্টর  
জীবন বীমা কর্পোরেশন  
আর্থিক প্রতিষ্ঠান বিভাগ

৩/৭/২৩

তারিখ

সংযোজনী-১: শব্দ সংক্ষেপ (Acronyms)

জীবীক : জীবন বীমা কর্পোরেশন;

আইডিআরএ : ইন্স্যুরেন্স ডেভেলপমেন্ট এন্ড রেগুলেটরী অথরিটি;

এফ.পি.আর : ফাস্ট প্রিমিয়াম রিসিপ্ট।

সংযোজনী-২: কর্মসম্পাদন ব্যবস্থাপনা ও প্রমাণক।

| কার্যক্রম<br>(Activities)                  | কার্যসম্পাদন সূচক<br>(Performance Indicator)     | বাস্তবায়নকারী ইউনিট | লক্ষ্যমাত্রা অর্জনের প্রমাণক |
|--|--|----------------------|------------------------------|
| প্রিমিয়াম আয় বৃদ্ধি                      | ১ম বর্ষ প্রিমিয়াম আয়                           | নতুন ব্যবসা বিভাগ    | ত্রৈমাসিক প্রতিবেদন।         |
|  | নবায়ন প্রিমিয়াম আয়                            | পরিসংখ্যান বিভাগ     | ত্রৈমাসিক প্রতিবেদন।         |
| কর্পোরেশনের গ্রাহক সংখ্যা বৃদ্ধি           | নতুন গ্রাহক সংখ্যা বৃদ্ধি                        | উন্নয়ন বিভাগ        | ত্রৈমাসিক প্রতিবেদন।         |
| মাঠ পর্যায়ে বীমা প্রতিনিধির সংখ্যা বৃদ্ধি | নতুন বীমা প্রতিনিধির সংখ্যা বৃদ্ধি               | উন্নয়ন বিভাগ        | ত্রৈমাসিক প্রতিবেদন।         |
| ৯০দিনের মধ্যে মরনোত্তর দাবি পরিশোধ         | পরিশোধের হার                                     | দাবি বিভাগ           | ত্রৈমাসিক প্রতিবেদন।         |
| ৩০ দিনের মধ্যে মেয়দোত্তর দাবি পরিশোধ      | পরিশোধের হার                                     | দাবি বিভাগ           | ত্রৈমাসিক প্রতিবেদন।         |
| ১৫ দিনের মধ্যে সারভাইবেল বেনিফিট পরিশোধ    | পরিশোধের হার                                     | দাবি বিভাগ           | ত্রৈমাসিক প্রতিবেদন।         |
| সুশাসন ও আর্থিক শৃঙ্খলা বাস্তবায়ন         | মাঠ পর্যায়ের অফিসের সাথে সমন্বয় সভা আয়োজন।    | প্রশাসন বিভাগ        | ত্রৈমাসিক প্রতিবেদন।         |
|  | রিজিওনাল ইনচার্জ কর্তৃক অধীনস্থ অফিস পরিদর্শনকৃত | প্রশাসন বিভাগ        | ত্রৈমাসিক প্রতিবেদন।         |

সংযোজনী ৩: অন্য দপ্তর/সংস্থার নিকট সুনির্দিষ্ট কর্মসম্পাদন চাহিদাসমূহ

| প্রতিষ্ঠানের নাম                         | সংশ্লিষ্ট কার্যক্রম                       | কর্মসম্পাদন সূচক                         | উক্ত প্রতিষ্ঠানের নিকট চাহিদা/প্রত্যাশা              | চাহিদা/প্রত্যাশার যৌক্তিকতা  | প্রত্যাশা পূরণ না হলে সম্ভাব্য প্রভাব   |
|--|---|--|--|--|---|
| স্বাস্থ্য<br>অধিদপ্তর/<br>স্থানীয় সরকার | ৯০ দিনের মধ্যে<br>মরণোত্তর দাবি<br>পরিশোধ | ৯০ দিনের মধ্যে মৃত্যু<br>দাবী পরিশোধ হার | দ্রুত মৃত্যুর কারণ<br>সম্বলিত ডাক্তারী সনদ<br>প্রদান | মৃত্যুর কারণ সম্বলিত<br>ডাক্তারী সনদ ব্যতিত<br>মরণোত্তর দাবি নিষ্পত্তি করা<br>যায় না। | যথাসময়ে মৃত্যুর<br>কারণ সম্বলিত<br>ডাক্তারী সনদ না<br>পেলে দাবি নিষ্পত্তি<br>বিলম্বিত হয়। |

প্রতিষ্ঠানের নামঃ জীবন বীমা কর্পোরেশন

| কার্যক্রমের নাম  | কর্মসম্পাদন সূচক  | সূচকের মান | একক    | বাস্তবায়নের দায়িত্বপ্রাপ্ত ব্যক্তি/পদ | ২০২৩-২৪ অর্থবছরের লক্ষ্যমাত্রা                       | বাস্তবায়ন অগ্রগতি পরিবীক্ষণ, ২০২৩-২৪ |  |                              |                            |                            |           | মন্তব্য |            |
|--|---|------------|--------|---|--|---------------------------------------|--|------------------------------|----------------------------|----------------------------|-----------|---------|------------|
|  |   |            |        |   |  | লক্ষ্যমাত্রা/অর্জন                    | প্রথম ত্রৈমাসিক প্রতিবেদন                            | দ্বিতীয় ত্রৈমাসিক প্রতিবেদন | তৃতীয় ত্রৈমাসিক প্রতিবেদন | চতুর্থ ত্রৈমাসিক প্রতিবেদন | মোট অর্জন |         | অর্জিত মান |
| ১  | ২   | ৩          | ৪      | ৫                                       | ৬  | ৭                                     | ৮  | ৯                            | ১০                         | ১১                         | ১২        | ১৩      | ১৪         |
| <b>১. প্রাতিষ্ঠানিক ব্যবস্থা: ..... ১৫</b>   |   |            |        |   |  |                                       |  |                              |                            |                            |           |         |            |
| ১.১. নৈতিকতা কমিটির সভা আয়োজন   | ১.১.১. সভা আয়োজিত  | ২          | সংখ্যা | ফোকাল পারসন                             | ৪  | লক্ষ্যমাত্রা<br>অর্জন                 | ১<br>০   | ১                            | ১                          | ১                          | ০         |         |            |
| ১.২. নৈতিকতা কমিটির সভার সিদ্ধান্ত বাস্তবায়ন  | ১.২.১. বাস্তবায়িত সিদ্ধান্ত  | ২          | %      | জিএম প্রশাসন                            | ১০০  | লক্ষ্যমাত্রা<br>অর্জন                 | ১০০<br>০   | ১০০                          | ১০০                        | ১০০                        | ০         |         |            |
| ১.৩. সুশাসন প্রতিষ্ঠার নিমিত্ত অংশীজনের (stakeholders) অংশগ্রহণে সভা   | ১.৩.১. অনুষ্ঠিত সভা   | ৪          | সংখ্যা | জিএম প্রশাসন                            | ১৬   | লক্ষ্যমাত্রা<br>অর্জন                 | ৪<br>০   | ৪                            | ৪                          | ৪                          | ০         |         |            |
| ১.৪. শুদ্ধাচার সংক্রান্ত প্রশিক্ষণ/মতবিনিময় সভা আয়োজন  | ১.৪.১. প্রশিক্ষণপ্রাপ্ত কর্মচারী/ মতবিনিময় সভায় অংশগ্রহণকারী কর্মচারী | ২          | সংখ্যা | জিএম প্রশাসন                            | ১২০  | লক্ষ্যমাত্রা<br>অর্জন                 | ৩০<br>০  | ৩০                           | ৩০                         | ৩০                         | ০         |         |            |
| ১.৫. কর্ম-পরিবেশ উন্নয়ন (টিওএন্ডইভুজ্জ অকেজো মালামাল নিষ্পত্তিকরণ/নথি বিনষ্টকরণ/ পরিষ্কার-পরিচ্ছন্নতা বৃদ্ধি/৪র্থ শ্রেণির কর্মচারীদের দাপ্তরিক পোষাক সরবরাহ ও পরিধান নিশ্চিত করা ইত্যাদি) | ১.৫.১. উন্নত কর্ম-পরিবেশ  | ২          | তারিখ  | জিএম প্রশাসন                            | ২৮-০৯-২০২৩<br>৩১-১২-২০২৩<br>৩১-০৩-২০২৪<br>৩০-০৬-২০২৪ | লক্ষ্যমাত্রা<br>অর্জন                 | ২৮-০৯-২০২৩<br>৩১-১২-২০২৩<br>৩১-০৩-২০২৪<br>৩০-০৬-২০২৪ | ৩১-১২-২০২৩                   | ৩১-০৩-২০২৪                 | ৩০-০৬-২০২৪                 |           |         |            |

| কার্যক্রমের নাম  | কর্মসম্পাদন সূচক                            | সূচকের মান | একক    | বাস্তবায়নের দায়িত্বপ্রাপ্ত ব্যক্তি/পদ | ২০২৩-২৪ অর্থবছরের লক্ষ্যমাত্রা | বাস্তবায়ন অগ্রগতি পরিবীক্ষণ, ২০২৩-২৪ |                           |                              |                            |                            |           | মন্তব্য |            |
|--|---|------------|--------|---|--------------------------------|---------------------------------------|---------------------------|------------------------------|----------------------------|----------------------------|-----------|---------|------------|
|  |   |            |        |   |                                | লক্ষ্যমাত্রা/অর্জন                    | প্রথম ত্রৈমাসিক প্রতিবেদন | দ্বিতীয় ত্রৈমাসিক প্রতিবেদন | তৃতীয় ত্রৈমাসিক প্রতিবেদন | চতুর্থ ত্রৈমাসিক প্রতিবেদন | মোট অর্জন |         | অর্জিত মান |
| ১  | ২   | ৩          | ৪      | ৫                                       | ৬                              | ৭                                     | ৮                         | ৯                            | ১০                         | ১১                         | ১২        | ১৩      | ১৪         |
| ১.৬. আওতাধীন মাঠ পর্যায়ের কার্যালয় (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে) কর্তৃক দাখিলকৃত জাতীয় শুদ্ধাচার কৌশল কর্ম-পরিকল্পনার ত্রৈমাসিক অগ্রগতি প্রতিবেদনের ওপর ফিডব্যাক প্রদান | ১.৬.১. ফিডব্যাক প্রশিক্ষণ/কর্মশালা অনুষ্ঠিত | ৩          | তারিখ  | জিএম প্রশাসন                            | ২৮-০৯-২০২৩                     | লক্ষ্যমাত্রা                          | ২৮-০৯-২০২৩                | ৩১-১২-২০২৩                   | ৩১-০৩-২০২৪                 | ৩০-০৬-২০২৪                 |           |         |            |
|  |   |            |        |   | ৩১-১২-২০২৩                     |                                       |                           |                              |                            |                            |           |         |            |
| <b>২. আর্থিক ব্যবস্থাপনা উন্নয়ন: ..... ১৭</b>   |   |            |        |   |                                |                                       |                           |                              |                            |                            |           |         |            |
| ২.১. ২০২৩-২৪ অর্থ বছরের রাজস্ব এবং উন্নয়ন বাজেটের অনুমোদিত ক্রয়-পরিকল্পনা ওয়েবসাইটে প্রকাশ  | ২.১.১. ক্রয়-পরিকল্পনা ওয়েবসাইটে প্রকাশিত  | ২          | তারিখ  | জিএম-অর্থ                               | ৩১-০৩-২০২৪                     | লক্ষ্যমাত্রা                          | ৩১-০৩-২০২৪                | ৩১-০৩-২০২৪                   | ৩১-০৩-২০২৪                 | ০৩-০৪-২০২৪                 |           |         |            |
|  |   |            |        |   | ৩১-০৩-২০২৪                     |                                       |                           |                              |                            |                            |           |         |            |
| ২.২. অনুমোদিত বার্ষিক ক্রয় পরিকল্পনার যথাযথ বাস্তবায়ন (রাজস্ব এবং উন্নয়ন বাজেটের)   | ২.২.১. ক্রয় পরিকল্পনা বাস্তবায়িত          | ২          | %      | জিএম-অর্থ                               | ৮০                             | লক্ষ্যমাত্রা                          | ২০                        | ৪০                           | ৬০                         | ৮০                         | ০         |         |            |
|  |   |            |        |   |                                |                                       |                           |                              |                            |                            |           |         |            |
| ২.৩. বাজেট বাস্তবায়ন  | ২.৩.১. বাজেট বাস্তবায়িত                    | ৩          | %      | জিএম অর্থ                               | ৯০                             | লক্ষ্যমাত্রা                          | ২০                        | ৪০                           | ৬০                         | ৯০                         | ০         |         |            |
|  |   |            |        |   |                                |                                       |                           |                              |                            |                            |           |         |            |
| ২.৪. প্রকল্পের PIC সভা আয়োজন  | ২.৪.১. সভা আয়োজিত                          | ৩          | সংখ্যা |   | ০                              | লক্ষ্যমাত্রা                          |                           |                              |                            |                            | ০         |         |            |
|  |   |            |        |   |                                |                                       |                           |                              |                            |                            |           |         |            |

| কার্যক্রমের নাম  | কর্মসম্পাদন সূচক   | সূচকের মান | একক    | বাস্তবায়নের দায়িত্বপ্রাপ্ত ব্যক্তি/পদ | ২০২৩-২৪ অর্থবছরের লক্ষ্যমাত্রা                       | বাস্তবায়ন অগ্রগতি পরিবীক্ষণ, ২০২৩-২৪ |                           |                              |                            |                            |           | মন্তব্য |            |
|--|--|------------|--------|---|--|---------------------------------------|---------------------------|------------------------------|----------------------------|----------------------------|-----------|---------|------------|
|  |  |            |        |   |  | লক্ষ্যমাত্রা/অর্জন                    | প্রথম ত্রৈমাসিক প্রতিবেদন | দ্বিতীয় ত্রৈমাসিক প্রতিবেদন | তৃতীয় ত্রৈমাসিক প্রতিবেদন | চতুর্থ ত্রৈমাসিক প্রতিবেদন | মোট অর্জন |         | অর্জিত মান |
| ১  | ২  | ৩          | ৪      | ৫                                       | ৬  | ৭                                     | ৮                         | ৯                            | ১০                         | ১১                         | ১২        | ১৩      | ১৪         |
| ২.৫. প্রকল্প সমাপ্তি শেষে প্রকল্পের সম্পদ (যানবাহন, কম্পিউটার, আসবাবপত্র ইত্যাদি) বিধি মোতাবেক হস্তান্তর করা | ২.৫.১. প্রকল্পের সম্পদ (কম্পিউটার, আসবাবপত্র ইত্যাদি) বিধি মোতাবেক হস্তান্তরিত | ২          | তারিখ  |   |  | লক্ষ্যমাত্রা                          |                           |                              |                            |                            |           |         |            |
|  |  |            |        |   |  | অর্জন                                 |                           |                              |                            |                            |           |         |            |
|  | ২.৫.২. প্রকল্পের সম্পদ (যানবাহন) বিধি মোতাবেক হস্তান্তরিত                      | ৫          | তারিখ  |   |  | লক্ষ্যমাত্রা                          |                           |                              |                            |                            |           |         |            |
|  |  |            |        |   |  | অর্জন                                 |                           |                              |                            |                            |           |         |            |
| <b>৩. শুদ্ধাচার সংশ্লিষ্ট এবং দুর্নীতি প্রতিরোধে সহায়ক অন্যান্য কার্যক্রম: ..... ১৮</b>                     |  |            |        |   |  |                                       |                           |                              |                            |                            |           |         |            |
| ৩.১. সরকারি যানবাহনের যথাযথ ব্যবহার নিশ্চিতকরণ   | ৩.১.১. যানবাহন ব্যবহার নিশ্চিতকরণ  | ৩          | %      | জিএম-প্রশাসন                            | ১০০  | লক্ষ্যমাত্রা                          | ২৫                        | ৫০                           | ৭৫                         | ১০০                        |           |         |            |
|  |  |            |        |   |  | অর্জন                                 |                           |                              |                            |                            | ০         |         |            |
| ৩.২. বীমাগ্রাহক কর্তৃক নিজ পলিসি তথ্য জীবিক-এর ওয়েবপোর্টালের মাধ্যমে যাচাই                                  | ৩.২.১. ওয়েবপোর্টালে তথ্য যাচাই  | ৩          | তারিখ  | ডিজিএম-আইসিটি                           | ২৮-০৯-২০২৩<br>৩১-১২-২০২৩<br>৩১-০৩-২০২৪<br>৩০-০৬-২০২৪ | লক্ষ্যমাত্রা                          | ২৮-০৯-২০২৩                | ৩১-১২-২০২৩                   | ৩১-০৩-২০২৪                 | ৩০-০৬-২০২৪                 |           |         |            |
|  |  |            |        |   |  | অর্জন                                 |                           |                              |                            |                            |           |         |            |
| ৩.৩. বীমাগ্রাহকের অবলিখন (রিস্ক এসেসমেন্ট) ডিজিটাল সিস্টেমে সম্পন্নকরণ                                       | ৩.৩.১. অবলিখন ডিজিটালাইজেশন করণ।   | ৩          | তারিখ  | ডিজিএম-আইসিটি                           | ২৮-০৯-২০২৩<br>৩১-১২-২০২৩<br>৩১-০৩-২০২৪<br>৩০-০৬-২০২৪ | লক্ষ্যমাত্রা                          | ২৮-০৯-২০২৩                | ৩১-১২-২০২৩                   | ৩১-০৩-২০২৪                 | ৩০-০৬-২০২৪                 |           |         |            |
|  |  |            |        |   |  | অর্জন                                 |                           |                              |                            |                            |           |         |            |
| ৩.৪. মেডিক্রেইম বীমা পলিসি ই-ইন্সুরেন্স সিস্টেমে সম্পন্নকরণ  | ৩.৪.১. মেডিক্রেইম বীমা পলিসি ই-ইন্সুরেন্সে সম্পন্নকরণ।                         | ৩          | তারিখ  | ডিজিএম-আইসিটি                           | ২৮-০৯-২০২৩<br>৩১-১২-২০২৩<br>৩১-০৩-২০২৪<br>৩০-০৬-২০২৪ | লক্ষ্যমাত্রা                          | ২৮-০৯-২০২৩                | ৩১-১২-২০২৩                   | ৩১-০৩-২০২৪                 | ৩০-০৬-২০২৪                 |           |         |            |
|  |  |            |        |   |  | অর্জন                                 |                           |                              |                            |                            |           |         |            |
| ৩.৫. মেয়াদোত্তর বীমা দাবি প্রাপ্য গ্রাহক বরাবর এসএমএস (SMS) প্রদান  | ৩.৫.১. মেয়াদোত্তর দাবির এসএমএস (SMS) প্রদান।                                  | ৩          | সংখ্যা | ডিজিএম-আইসিটি                           | ১০০০০  | লক্ষ্যমাত্রা                          | ২৫০০                      | ৫০০০                         | ৭৫০০                       | ১০০০০                      |           |         |            |
|  |  |            |        |   |  | অর্জন                                 |                           |                              |                            |                            | ০         |         |            |

| কার্যক্রমের নাম                                      | কর্মসম্পাদন সূচক                            | সূচকের মান | একক   | বাস্তবায়নের দায়িত্বপ্রাপ্ত ব্যক্তি/পদ | ২০২৩-২৪ অর্থবছরের লক্ষ্যমাত্রা | বাস্তবায়ন অগ্রগতি পরিবীক্ষণ, ২০২৩-২৪ |                           |                              |                            |                            |           | মন্তব্য |            |
|--|---|------------|-------|---|--------------------------------|---------------------------------------|---------------------------|------------------------------|----------------------------|----------------------------|-----------|---------|------------|
|  |   |            |       |   |                                | লক্ষ্যমাত্রা/অর্জন                    | প্রথম ত্রৈমাসিক প্রতিবেদন | দ্বিতীয় ত্রৈমাসিক প্রতিবেদন | তৃতীয় ত্রৈমাসিক প্রতিবেদন | চতুর্থ ত্রৈমাসিক প্রতিবেদন | মোট অর্জন |         | অর্জিত মান |
| ১  | ২   | ৩          | ৪     | ৫                                       | ৬                              | ৭                                     | ৮                         | ৯                            | ১০                         | ১১                         | ১২        | ১৩      | ১৪         |
| ৩.৬. মৃত্যু বীমা দাবি ই-ইস্যুরেসের মাধ্যমে পরিশোধকরণ | ৩.৬.১. মৃত্যু বীমা দাবি ই-ইস্যুরেসে প্রেরণ। | ৩          | তারিখ | ডিজিএম-আইসিটি                           | ২৮-০৯-২০২৩                     | লক্ষ্যমাত্রা                          | ২৮-০৯-২০২৩                | ৩১-১২-২০২৩                   | ৩১-০৩-২০২৪                 | ৩০-০৬-২০২৪                 |           |         |            |
|  |   |            |       |   | ৩১-১২-২০২৩                     |                                       |                           |                              |                            |                            |           |         |            |
|  |   |            |       |   | ৩১-০৩-২০২৪                     | অর্জন                                 |                           |                              |                            |                            |           |         |            |



সংযোজনী ৫

ই-গভার্ন্যান্স ও উদ্ভাবন কর্মপরিকল্পনা ২০২৩-২৪  
(দপ্তর/সংস্থা/বিভাগীয় অফিসের জন্য)

| ক্রম | কার্যক্রম   | কর্মসম্পাদন<br>সূচক   | একক    | কর্মসম্পাদন<br>সূচকের মান | লক্ষ্যমাত্রা ২০২৩-২০২৪ |           |          |          |                         |
|------|---|---|--------|---------------------------|------------------------|-----------|----------|----------|-------------------------|
|      |   |   |        |                           | অসাধারণ                | অতি উত্তম | উত্তম    | চলতি মান | চলতি<br>মানের<br>নিম্নে |
|      |   |   |        |                           | ১০০%                   | ৯০%       | ৮০%      | ৭০%      | ৬০%                     |
| ০১   | [১.১] সেবা সহজিকরণ/<br>ডিজিটাইজেশনের মাধ্যমে<br>উদ্ভাবনী ধারণা বাস্তবায়ন       | [[১.১.১] সেবা/অফিস ব্যবস্থাপনা<br>সহজিকরণ/ডিজিটাইজেশনের মাধ্যমে<br>ন্যূনতম একটি উদ্ভাবনী ধারণা বাস্তবায়িত                            | তারিখ  | ১০                        | ১৬/০৩/২৪               | ২৩/০৩/২৪  | ৩০/০৩/২৪ | ০৬/০৪/২৪ | ১৩/০৪/২৪                |
| ০২   | [২.১] ইতঃপূর্বে বাস্তবায়িত<br>সহজিকৃত ও ডিজিটাইজকৃত<br>সেবা চালু অব্যাহত রাখা। | [২.১.১] ইতঃপূর্বে উদ্ভাবিত/সহজিকৃত/<br>ডিজিটাইজকৃত সেবাসমূহের ডাটাবেজ<br>হালনাগাদকরণ ও ডাটাবেজের সেবাসমূহ<br>অব্যাহত রাখা             | সংখ্যা | ৫                         | ৪                      | ৩         | ২        | ১        | -                       |
| ০৩   | [৩.১] ইনোভেশন শোকেসিং   | [৩.১.১] আওতাধীন অফিসসমূহের<br>অংশগ্রহণে ন্যূনতম একটি ইনোভেশন<br>প্রদর্শনী (শোকেসিং) আয়োজিত এবং শ্রেষ্ঠ<br>উদ্ভাবনী উদ্যোগ নির্বাচিত। | তারিখ  | ৮                         | ০৯/০৫/২৪               | ১৬/০৫/২৪  | ২৩/০৫/২৪ | ৩০/০৫/২৪ | ০৮/০৬/২৪                |
| ০৪   | [৪.১] ই-নথির ব্যবহার বৃদ্ধি   | [৪.১.১] ই-ফাইলে নোট নিষ্পত্তিকৃত  | %      | ৮                         | ৮০%                    | ৭৫%       | ৭০%      | ৬৫%      | ৬০%                     |
| ০৫   | [৫.১] তথ্য বাতায়ন<br>হালনাগাদকরণ   | [৫.১.১] তথ্য বাতায়ন হালনাগাদকৃত<br>(নিয়মিতভাবে)   | সংখ্যা | ৭                         | ৪                      | ৩         | ২        | ১        | -                       |
|      |   | [৫.১.২] আওতাধীন অফিসসমূহের তথ্য<br>বাতায়ন হালনাগাদকরণ নিশ্চিতকরণ   | সংখ্যা | ৩                         | ৪                      | ৩         | ২        | ১        | -                       |
| ০৬   | [৬.১] স্মার্ট বাংলাদেশ<br>বিনির্মাণে কর্মশালা আয়োজন।                           | [৬.১.১] স্মার্ট বাংলাদেশ বিনির্মাণ বিষয়ক<br>কর্মশালা/সভা/সেমিনার আয়োজিত   | সংখ্যা | ৫                         | ২                      | -         | ১        | -        | -                       |
|      |   | [৬.১.২] স্মার্ট বাংলাদেশ বিনির্মাণ বিষয়ক<br>কর্মপরিকল্পনা প্রণয়নকৃত   | তারিখ  | ৪                         | ২৫/০৩/২৪               | ০৮/০৪/২৪  | ১৫/০৪/২৪ | ২২/০৪/২৪ | ২৯/০৪/২৪                |

সংযোজনী ৬

দপ্তর/সংস্থার জন্য অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত কর্মপরিকল্পনা ২০২৩-২৪

| কার্যক্রমের ক্ষেত্র | মান | কার্যক্রম  | কর্মসম্পাদন সূচক                              | একক    | কর্মসম্পাদন সূচকের মান | প্রকৃত অর্জন ২০২১-২২ | প্রকৃত অর্জন ২০২২-২৩ | লক্ষ্যমাত্রা ২০২৩-২০২৪ |           |       |          |                   |  |
|---------------------|-----|--|---|--------|------------------------|----------------------|----------------------|------------------------|-----------|-------|----------|-------------------|--|
|                     |     |  |   |        |                        |                      |                      | অসাধারণ                | অতি উত্তম | উত্তম | চলতি মান | চলতি মানের নিম্নে |  |
|                     |     |  |   |        |                        |                      |                      | ১০০%                   | ৯০%       | ৮০%   | ৭০%      | ৬০%               |  |
| ১                   | ২   | ৩  | ৪   | ৫      | ৬                      | ৭                    | ৮                    | ৯                      | ১০        | ১১    | ১২       | ১৩                |  |
| প্রাতিষ্ঠানিক       | ১৫  | [১.১] নির্দিষ্ট সময়ে জিআরএস সিস্টেম, অফলাইন ও অন্যান্য মাধ্যমে প্রাপ্ত অভিযোগ নিষ্পত্তি   | [১.১.১] অভিযোগ নিষ্পত্তিকৃত                   | %      | ১২                     |                      |                      | ৯০                     | ৮০        | ৭০    | ৬০       |                   |  |
|                     |     | [১.১.১] যদি কোনো দপ্তর/সংস্থায় জিআরএস সিস্টেমে কোনো অভিযোগ পাওয়া না যায়, সে দপ্তর/সংস্থা কর্তৃক স্টেকহোল্ডারের সমন্বয়ে সভা আয়োজন  | [১.১.১.১] স্টেকহোল্ডারের সমন্বয়ে সভা আয়োজিত | সংখ্যা |                        |                      |                      |                        | ২         |       |          | ১                 |  |
|                     |     | [১.২] অভিযোগ নিষ্পত্তি সংক্রান্ত মাসিক প্রতিবেদন উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের নিকট প্রেরণ  | [১.২.১] মাসিক প্রতিবেদন প্রেরিত               | সংখ্যা |                        | ৩                    |                      |                        | ১২        | ১০    | ৭        | ৬                 |  |
| সক্ষমতা অর্জন       | ১০  | [২.১] নিজ অফিস ও আওতাধীন অফিসের কর্মকর্তা/কর্মচারীদের জন্য অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা এবং জিআরএস সফটওয়্যার বিষয়ক প্রশিক্ষণ/কর্মশালা/সেমিনার আয়োজন<br><b>(১ম অর্ধবার্ষিকীতে একটি এবং দ্বিতীয় অর্ধবার্ষিকীতে একটি)</b> | [২.১.১] প্রশিক্ষণ/কর্মশালা/সেমিনার আয়োজিত    | সংখ্যা | ৫                      | -                    | -                    | ২                      | -         | -     | ১        |                   |  |
|                     |     | [২.২] অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা বিষয়ে স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে অবহিতকরণ সভা আয়োজন <b>(১ম অর্ধবার্ষিকীতে একটি এবং দ্বিতীয় অর্ধবার্ষিকীতে একটি)</b>  | [২.২.১] সভা আয়োজিত                           | সংখ্যা | ৫                      |                      |                      | ২                      | -         | -     | ১        |                   |  |

সংযোজনী ৭

মন্ত্রণালয়/বিভাগ/অধিদপ্তর/পরিদপ্তরের জন্য সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বিষয়ক কর্মপরিকল্পনা ২০২৩-২৪

| কার্যক্রমের ক্ষেত্র        | মান | কার্যক্রম   | কর্মসম্পাদন সূচক  | একক    | কর্মসম্পাদন সূচকের মান | লক্ষ্যমাত্রা ২০২৩-২৪ |               |           |              |                       |
|----------------------------|-----|---|---|--------|------------------------|----------------------|---------------|-----------|--------------|-----------------------|
|                            |     |   |   |        |                        | অসাধারণ ১০০%         | অতি উত্তম ৯০% | উত্তম ৮০% | চলতি মান ৭০% | চলতি মানের নিম্নে ৬০% |
| ১                          | ২   | ৩   | ৪   | ৫      | ৬                      | ৭                    | ৮             | ৯         | ১০           | ১১                    |
| প্রাতিষ্ঠানিক কার্যক্রম    | ১৫  | [১.১] ত্রৈমাসিকভিত্তিতে নিজ দপ্তরের সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি হালনাগাদকরণ।  | [১.১.১] সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি হালনাগাদকৃত   | সংখ্যা | ১০                     | ৪                    | ৩             | ২         | ১            |                       |
|                            |     | [১.২] ত্রৈমাসিকভিত্তিতে আওতাধীন দপ্তর/সংস্থার সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি তদারকির মাধ্যমে হালনাগাদ নিশ্চিতকরণ। আওতাধীন দপ্তর/সংস্থা না থাকলে সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বিষয়ে স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে অবহিতকরণ সভা আয়োজন।  | [১.২.১] আওতাধীন দপ্তর/সংস্থার সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি হালনাগাদকৃত/অবহিতকরণ সভা আয়োজিত। | সংখ্যা | ৫                      | ৪                    | ৩             | ২         | ১            |                       |
| বাস্তবায়ন সক্ষমতা উন্নয়ন | ১০  | [২.১] সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বিষয়ে আওতাধীন দপ্তর/সংস্থার সমন্বয়ে ত্রৈমাসিকভিত্তিতে সভা আয়োজন। আওতাধীন দপ্তর/সংস্থা না থাকলে সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বাস্তবায়ন বিষয়ক ত্রৈমাসিক প্রতিবেদন প্রণয়ন।  | [২.১.১] সভা আয়োজিত/প্রতিবেদন প্রেরিত   | সংখ্যা | ৪                      | ৪                    | ৩             | ২         | ১            |                       |
|                            |     | [২.২] সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বিষয়ে নিজ দপ্তর এবং আওতাধীন দপ্তর/সংস্থার কর্মকর্তা/কর্মচারীদের জন্য কর্মশালা/প্রশিক্ষণ/সেমিনার আয়োজন। আওতাধীন দপ্তর/সংস্থা না থাকলে নিজ দপ্তরে সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বিষয়ক প্রশিক্ষণ/কর্মশালা/সেমিনার আয়োজন এবং সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বাস্তবায়ন অগ্রগতি বিষয়ক বার্ষিক প্রতিবেদন প্রণয়ন। | [২.২.১] প্রশিক্ষণ/সেমিনার কর্মশালা আয়োজিত/বার্ষিক প্রতিবেদন প্রেরিত                    | সংখ্যা | ৬                      | ১                    | -             | -         | -            |                       |

সংযোজনী ৮

তথ্য অধিকার বিষয়ে ২০২৩-২৪ অর্থবছরের বার্ষিক কর্মপরিকল্পনা [মন্ত্রণালয়/বিভাগ/দপ্তর/সংস্থা/বিভাগীয় কমিশনারের কার্যালয়]:

| কর্মসম্পাদনের ক্ষেত্র | মান | কার্যক্রম   | কর্মসম্পাদন সূচক  | একক    | কর্মসম্পাদন সূচকের মান | প্রকৃত অর্জন ২০২১-২২ | প্রকৃত অর্জন ২০২২-২৩ | লক্ষ্যমাত্রা ২০২৩-২০২৪        |            |            |          |                   |   |
|-----------------------|-----|---|---|--------|------------------------|----------------------|----------------------|-------------------------------|------------|------------|----------|-------------------|---|
|                       |     |   |   |        |                        |                      |                      | অসাধারণ                       | অতি উত্তম  | উত্তম      | চলতি মান | চলতি মানের নিম্নে |   |
|                       |     |   |   |        |                        |                      |                      | ১০০%                          | ৯০%        | ৮০%        | ৭০%      | ৬০%               |   |
| ১                     | ২   | ৩   | ৪   | ৫      | ৬                      | ৭                    | ৮                    | ৯                             | ১০         | ১১         | ১২       | ১৩                |   |
| প্রাতিষ্ঠানিক         | ০৬  | [১.১] তথ্য অধিকার আইন অনুযায়ী নির্ধারিত সময়ের মধ্যে তথ্য প্রাপ্তির আবেদন নিষ্পত্তি  | [১.১.১] নির্ধারিত সময়ের মধ্যে তথ্য প্রাপ্তির আবেদন নিষ্পত্তি | %      | ০৬                     |                      |                      | ১০০%                          | ৯০%        | ৮০%        | -        | -                 |   |
| সক্ষমতা বৃদ্ধি        | ১৯  | [২.১] স্বতঃপ্রণোদিতভাবে প্রকাশযোগ্য সকল তথ্য হালনাগাদ করে ওয়েবসাইটে প্রকাশ   | [২.১.১] হালনাগাদকৃত তথ্য ওয়েবসাইটে প্রকাশিত                  | তারিখ  | ০৪                     |                      |                      | ০১-১২-২০২৩ থেকে<br>৩১-১২-২০২৩ | ১৫-০১-২০২৪ | ৩১-০১-২০২৪ | -        | -                 |   |
|                       |     | [২.২] বার্ষিক প্রতিবেদন প্রকাশ  | [২.২.১] নির্ধারিত সময়ে বার্ষিক প্রতিবেদন প্রকাশিত            | তারিখ  | ০৫                     |                      |                      | ০১-০৫-২০২৪ থেকে<br>৩১-০৫-২০২৪ | ১৫-০৬-২০২৪ | ৩০-০৬-২০২৪ | -        | -                 |   |
|                       |     | [২.৩] তথ্য অধিকার আইন ও বিধিবিধান সম্পর্কে জনসচেতনতা বৃদ্ধিকরণ  | [২.৩.১] প্রচার কার্যক্রম সম্পন্ন                              | সংখ্যা | ০৬                     |                      |                      |                               | ৩          | ২          | ১        | -                 | - |
|                       |     | [২.৪] তথ্য অধিকার আইন, ২০০৯ ও এর বিধিমালা, প্রবিধানমালা, স্বতঃপ্রণোদিত তথ্য প্রকাশ নির্দেশিকাসহ সংশ্লিষ্ট বিষয়ে কর্মকর্তা/কর্মচারীদের প্রশিক্ষণ আয়োজন | [২.৪.১] প্রশিক্ষণ আয়োজিত                                     | সংখ্যা | ০৪                     |                      |                      |                               | ২          | ১          | -        | -                 | - |