



বাংলাদেশ ইনসিওরেন্স একাডেমি
৫৩, মহাখালী বা/এ, ঢাকা-১২১২।
e-mail: bangladeshinsuranceacademy@gmail.com
www.bia.gov.bd

বাংলাদেশ ইনসিওরেন্স একাডেমির সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি
(Citizen's Charter)

নভেম্বর ২৬, ২০১৫

বাংলাদেশ ইনসিওরেন্স একাডেমি

সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (Citizen's Charter)

১. ভিশন ও মিশন:

রূপকল্প (Vision): বীমা শিল্পে নিয়োজিত জনসম্পদকে দক্ষ, যোগ্য, উদ্যোগী, উন্নত নৈতিক মানসম্পন্ন ও যুগোপযোগী করে গড়ে তোলা।

মিশন (Mission): পেশাগত ক্ষেত্রে চাহিদা ভিত্তিক শিক্ষা-প্রশিক্ষণ, গবেষণা ও প্রকাশনা কার্যক্রম পরিচালনার মাধ্যমে বীমা শিল্পে দক্ষ জনসম্পদ সৃজন।

২. প্রতিশ্রুত সেবা সমূহ:

২.১ নাগরিক সেবা:

ক্রমিক নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তি স্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)
1।	তথ্য অধিকার আইন মোতাবেক তথ্য প্রদান	অধিযাচিত তথ্য প্রদান (পত্র/সিডি/ সফট কপি)	তথ্য প্রাপ্তি জন্য ই-মেইল/ফ্যাক্স/ ডাকযোগে/সরাসরি নির্দিষ্ট ফরমে আবেদন।	বিনা মূল্য/বিধি মোতাবেক নির্ধারিত মূল্যে।	৭ কার্য দিবস	জনাব মোঃ মিরাজ হোসেন জনসংযোগ ও প্রকাশনা কর্মকর্তা দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা ফোন: ৯৮৯৯২৯২-৩ (১০১) মোবাইল: ০১৫১১৭৭৯৯৭৭ E-mail: bangladeshinsuranceacademy@gmail.com.
2।	সনদপত্র প্রদান	আবেদনকারী বা তাঁর মনোনীত প্রতিনিধির নিকট সনদ হস্তান্তর	নির্ধারিত ফরমে আবেদন পত্র।	বিনা মূল্য	প্রশিক্ষণ কোর্স সম্পন্ন হওয়ার ১৫ কার্য দিবসের মধ্যে	জনাব এস.এম. ইব্রাহিম হোসাইন ফ্যাকাল্টি মেম্বর দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা ফোন: ৯৮৯৯১৩৬ মোবাইল: ০১১৯৮০৭৩১১১ E-mail: bangladeshinsuranceacademy@gmail.com.
3।	ডুপ্লিকেট সনদপত্র ইস্যু	আবেদনকারী বা তাঁর মনোনীত প্রতিনিধির নিকট সনদ হস্তান্তর	নির্ধারিত ফরমে আবেদন পত্র।	বিনা মূল্য	আবেদন করার ৭ কার্য দিবসের মধ্যে	জনাব এস.এম. ইব্রাহিম হোসাইন ফ্যাকাল্টি মেম্বর দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা ফোন: ৯৮৯৯১৩৬ মোবাইল: ০১১৯৮০৭৩১১১ E-mail: bangladeshinsuranceacademy@gmail.com.
4।	প্রশিক্ষণ সংক্রান্ত কোর্স ক্যালেন্ডার/কোর্স ম্যানুয়েল/কোর্স সিলেবাস/যে কোন তথ্য	আবেদনকারী বা তাঁর মনোনীত প্রতিনিধির নিকট সনদ হস্তান্তর	নির্ধারিত ফরমে আবেদন পত্র।	বিনা মূল্য	আবেদন করার ৭ কার্য দিবসের মধ্যে	জনাব এস.এম. ইব্রাহিম হোসাইন ফ্যাকাল্টি মেম্বর দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা ফোন: ৯৮৯৯১৩৬ মোবাইল: ০১১৯৮০৭৩১১১ E-mail: bangladeshinsuranceacademy@gmail.com.

২.২ প্রাতিষ্ঠানিক সেবা:

ক্রমিক নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তি স্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)
1।	এজেন্ট প্রশিক্ষণ কোর্স (লাইফও নন-লাইফ)	প্রতিষ্ঠান সমূহের চাহিদা অনুযায়ী কোর্স পরিচালনা করা।	(১)সংশ্লিষ্ট প্রতিষ্ঠান/ সংস্থার অনুরোধ পত্র। (২) প্রশিক্ষণার্থীদের তালিকা প্রেরণ	নির্ধারিত হারে কোর্স ফি প্রদানের মাধ্যমে	অনুরোধ পত্র প্রাপ্তির তারিখ হতে ১৫ কার্যদিবস	জনাব এস.এম. ইব্রাহিম হোসাইন ফ্যাকাটি মেম্বার দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা ফোন:৯৮৯৯১৩৬ মোবাইল: ০১১৯৮০৭৩১১১ E-mail: bangladeshinsuranceacademy@gmail.com,
2।	টেইলর মেইড কোর্স ©	প্রতিষ্ঠান সমূহের চাহিদা অনুযায়ী টেইলর মেইড কোর্স পরিচালনা করা।	(১)সংশ্লিষ্ট প্রতিষ্ঠান/ সংস্থার অনুরোধ পত্র। (২) প্রশিক্ষণার্থীদের তালিকা প্রেরণ	নির্ধারিত হারে কোর্স ফি প্রদানের মাধ্যমে	সম্মত কোর্স ডিজাইন চূড়ান্ত হওয়ার ২০ দিনের মধ্যে	জনাব এস.এম. ইব্রাহিম হোসাইন ফ্যাকাটি মেম্বার দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা ফোন:৯৮৯৯১৩৬ মোবাইল: ০১১৯৮০৭৩১১১ E-mail: bangladeshinsuranceacademy@gmail.com,
3।	সেমিনার /ওয়ার্কশপ	প্রতিষ্ঠান সমূহের চাহিদা অনুযায়ী সেমিনার /ওয়ার্কশপ পরিচালনা করা।	(১)সংশ্লিষ্ট প্রতিষ্ঠান/ সংস্থার অনুরোধ পত্র। (২) প্রশিক্ষণার্থীদের তালিকা প্রেরণ	নির্ধারিত হারে ফি প্রদানের মাধ্যমে	সম্মত কাঠামো চূড়ান্ত হওয়ার ৩০দিনের মধ্যে	জনাব এস.এম. ইব্রাহিম হোসাইন ফ্যাকাটি মেম্বার দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা ফোন:৯৮৯৯১৩৬ মোবাইল: ০১১৯৮০৭৩১১১ E-mail: bangladeshinsuranceacademy@gmail.com,
4।	গবেষণা	প্রতিষ্ঠান সমূহের চাহিদা অনুযায়ী গবেষণা পরিচালনা করা।	(১)সংশ্লিষ্ট প্রতিষ্ঠান/ সংস্থার অনুরোধ পত্র।	নির্ধারিত হারে ফি প্রদানের মাধ্যমে	সম্মত কাঠামো চূড়ান্ত হওয়ার পর অথবা সম্মত সময়সীমা অনুযায়ী	জনাব এস.এম. ইব্রাহিম হোসাইন ফ্যাকাটি মেম্বার দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা ফোন:৯৮৯৯১৩৬ মোবাইল: ০১১৯৮০৭৩১১১ E-mail: bangladeshinsuranceacademy@gmail.com,

২.৩ অভ্যন্তরীণ সেবা:

ক্রমিক নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তি স্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)
1।	সাধারণ ভবিষ্য তহবিলের অগ্রিম মঞ্জুর	অগ্রিম প্রদানের মঞ্জুরী আদেশ জারী।	(১)নির্ধারিত ফরমে আবেদন। (২) সাধারণ ভবিষ্য তহবিলের বিবরণী (একাডেমির হিসাব বিভাগ কর্তৃক প্রদত্ত)	বিনা মূল্য	আবেদন পত্র প্রাপ্তির তারিখ হতে ১০ কার্যদিবস	জনাব এ.এইচ.এম. নাজমুছ শাহাদাৎ সচিব দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা ফোন: ৯৮৯৯৫২৭ মোবাইল: ০১৯১৫৮৭৬৯৭৬ E-mail: bangladeshinsuranceacademy@gmail.com,
2।	শ্রানি বিনোদন ছুটি ও ভাতা মঞ্জুর	শ্রানি বিনোদন ছুটি ও ভাতা মঞ্জুরী আদেশ জারী।	(১) আবেদন পত্র। (২)অর্জিত ছুটির হিসাব বিবরণী (৩)সর্বশেষ ভোগকৃত শ্রান্তি বিনোদন ছুটির আবেদন ও মঞ্জুরী আদেশের অনুলিপি।	বিনা মূল্য	আবেদন পত্র প্রাপ্তির তারিখ হতে ৫ কার্যদিবস	জনাব এ.এইচ.এম. নাজমুছ শাহাদাৎ সচিব দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা ফোন: ৯৮৯৯৫২৭ মোবাইল: ০১৯১৫৮৭৬৯৭৬ E-mail: bangladeshinsuranceacademy@gmail.com,
3।	অর্জিত ছুটি মঞ্জুর	অর্জিত ছুটি মঞ্জুরী আদেশ জারী।	(১) আবেদন পত্র। (২)প্রশাসন বিভাগ থেকে ছুটি প্রাপ্যতার প্রতিবেদন।	বিনা মূল্য	আবেদন পত্র প্রাপ্তির তারিখ হতে ৫ কার্যদিবস	জনাব এ.এইচ.এম. নাজমুছ শাহাদাৎ সচিব দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা ফোন: ৯৮৯৯৫২৭ মোবাইল: ০১৯১৫৮৭৬৯৭৬ E-mail: bangladeshinsuranceacademy@gmail.com,
4।	একাডেমির কর্মকর্তা ও কর্মচারীদের গৃহ নির্মাণ, মেরামত/মোটর সাইকেল/কম্পিউটার/ বাইসাইকেল/ অগ্রিম মঞ্জুর	মঞ্জুরী আদেশ জারী।	(১) নির্ধারিত ফরমে আবেদন (২) বিভাগীয় প্রদানের সুপারিশ	বিনা মূল্য	আবেদন পত্র প্রাপ্তির তারিখ হতে ৭কার্যদিবস	জনাব এ.এইচ.এম. নাজমুছ শাহাদাৎ সচিব দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা ফোন: ৯৮৯৯৫২৭ মোবাইল: ০১৯১৫৮৭৬৯৭৬ E-mail: bangladeshinsuranceacademy@gmail.com,
5।	একাডেমির কর্মকর্তা/কর্মচারীদের পি.আর.এল মঞ্জুর	পি.আর.এল মঞ্জুরী আদেশ প্রদান।	নির্ধারিত ফরমে আবেদন	বিনা মূল্য	আবেদন পত্র প্রাপ্তির তারিখ হতে ১০ কার্যদিবস	জনাব এ.এইচ.এম. নাজমুছ শাহাদাৎ সচিব দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা ফোন: ৯৮৯৯৫২৭ মোবাইল: ০১৯১৫৮৭৬৯৭৬ E-mail: bangladeshinsuranceacademy@gmail.com,
6।	একাডেমির কর্মকর্তা/কর্মচারীদের গ্র্যাচুয়েটি ও প্রভিডেন্ট ফান্ডের অর্থ মঞ্জুর	গ্র্যাচুয়েটি ও প্রভিডেন্ট ফান্ডের মঞ্জুরী আদেশ প্রদান।	নির্ধারিত ফরমে আবেদন	বিনা মূল্য	আবেদন পত্র প্রাপ্তির তারিখ হতে ২৫ কার্যদিবস	জনাব এ.এইচ.এম. নাজমুছ শাহাদাৎ সচিব দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা ফোন: ৯৮৯৯৫২৭ মোবাইল: ০১৯১৫৮৭৬৯৭৬ E-mail: bangladeshinsuranceacademy@gmail.com,

৩. অভিযোগ ব্যবস্থাপনা পদ্ধতি (GRS):

ক্রমিক নং	কখন যোগাযোগ করবেন	কার সংগে যোগাযোগ করবেন	যোগাযোগের ঠিকানা	নিষ্পত্তির সময়সীমা
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
1।	(১) দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান দিতে না পারলে	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (GPS ফোনকাল পয়েন্ট কর্মকর্তা)	জনাব এ.এইচ.এম. নাজমুছ শাহাদাৎ সচিব দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা ফোন: ৯৮৯৯৫২৭ মোবাইল: ০১৯১৫৮৭৬৯৭৬ E-mail: bangladeshinsuranceacademy@gmail.com,	১৫ কার্যদিবস
2।	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে না পারলে	আপিল কর্মকর্তা	জনাব আহমেদুর রহিম (যুগ্ম-সচিব) পরিচালক দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা ফোন: ৮৮২০৯০০ মোবাইল: ০১৫৫২৩২১৭৯১ E-mail: bangladeshinsuranceacademy@gmail.com,	২৫ কার্যদিবস
3।	আপিল কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে না পারলে	বোর্ড অব গভর্নরস এর অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেল	অভিযোগ গ্রহণ কেন্দ্র বোর্ড অব গভর্নরস বাংলাদেশ ইনসিওরেন্স একাডেমি ৫৩, মহাখালী বা/এ, ঢাকা।	৬০ কার্যদিবস