

## হোটেলস ইন্টারন্যাশনাল লিমিটেড (হিল)

১০৭, কাজী নজরুল ইসলাম এভিনিউ, কারওয়ান বাজার ঢাকা-১২১৫।

www.hil.gov.bd

### সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (Citizen's Charter)

#### ১. ভিশন (Vision) ও মিশন (Mission):

**ভিশন (Vision):** সোনারগাঁও হোটেল-অতিথিদের জন্য প্রথম পছন্দের গন্তব্য হোটেল।

**মিশন (Mission):** হোটেলের পর্যটক ও অতিথিদের সর্বোচ্চমানের আতিথেয়তা, স্বাচ্ছন্দ্য, উষ্ণ সেবা প্রদান ও সাথে সাথে মুনাফার ধারা অব্যাহত রাখা।

#### ২. প্রতিশ্রুত সেবা সমূহ:

##### ২.১) নাগরিক সেবা:

ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম পদবি, ফোন ও ইমেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১.	বিল প্রদান	<b>ক). সোনারগাঁও হোটেলের জন্য মূলধন জাতীয় সপত্তি ক্রয়ের বিল প্রদান:</b> সরবরাহকৃত মালামাল Acceptance Committee কর্তৃক যাচাইঅন্তে গৃহীত হওয়ার পর, সরবরাহকারী হোটেলের মহাব্যবস্থাপক বরাবর বিল দাখিল করেন। মহাব্যবস্থাপক বিল প্রদানের জন্য ব্যবস্থাপনা পরিচালক মহোদয়কে পত্র মারফত সুপারিশ করেন। উক্ত বিল হিলের অর্থ ও হিসাব বিভাগ কর্তৃক যাচাইপূর্বক অনুমোদনের জন্য ব্যবস্থাপনা পরিচালক বরাবর উপস্থাপন করা হয়। অনুমোদনের পর সরবরাহকারীকে ফোনে অবহিত করা হয়	প্রয়োজ্য নয়	বিনামূল্যে	১৫দিন	নাম: জনাব মোহাম্মদ আলী পাঠান পদবি: ব্যবস্থাপক, অর্থ ও হিসাব ফোন: ০১৬৭৮০০৭৪৩০ মেইল: <a href="mailto:pathan@hil-bd.org">pathan@hil-bd.org</a>

ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম পদবি, ফোন ও ইমেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১.	বিল প্রদান	<b>খ) হিলের ক্রয়কৃত মালামালের বিল প্রদান:</b> সরবারহকারী কর্তৃক বিল দাখিলের পর তা সংস্থার অর্থ ও হিসাব বিভাগ কর্তৃক পরীক্ষান্তে বিল প্রদানের বিষয়টি অনুমোদনের জন্য ব্যবস্থাপনা পরিচালক বরাবর উপস্থাপন করা হয়। অনুমোদনের পর সংশ্লিষ্ট সরবরাহকারীকে ফোনে অবহিত করা হয়	প্রযোজ্য নয়	বিনামূল্যে	১৫দিন	নাম: জনাব মোহাম্মদ আলী পাঠান পদবি: ব্যবস্থাপক , অর্থ ও হিসাব ফোন: ০১৬৭৮০০৭৪৩০ মেইল: <a href="mailto:pathan@hil-bd.org">pathan@hil-bd.org</a>
২.	টেন্ডার সিডিউল	হোটেলস ইন্টারন্যাশনাল লিমিটেড এবং প্যান প্যাসিফিক সোনারগাঁও হোটেলের মালামাল ক্রয়ের জন্য প্রেস/রিকোয়েস্ট ফর কোটেশন(RFQ)/নোটিশ বোর্ড টেন্ডার আহ্বান করা হয়। উক্ত টেন্ডারসমূহে সম্ভাব্য অংশগ্রহণকারীকে টেন্ডার সিডিউল সরবরাহ করা হয়।	পারচেজ ডিপার্টমেন্ট, প্যান প্যাসিফিক সোনারগাঁও হোটেল	১০০০/- ১৫০০/- ২০০০/- ৩০০০/- ৫০০০/- এবং ১০,০০০/- সম্ভাব্য ক্রয়মূল্য/ওর্যাক অর্ডারের উপর নির্ভরশীল	তাৎক্ষণিক	নাম: জনাব মাহবুবুর রহমান পদবি: ব্যবস্থাপক , ক্রয়, প্যান প্যাসিফিক সোনারগাঁও হোটেল ঢাকা। ফোন: ০১৭৩০৩২৮৮৯৯

২.২) প্রাতিষ্ঠানিক সেবা:

ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম পদবি, ফোন ও ইমেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১.	বার্ষিক মুনাফা এবং ব্যবসায়িক পরিকল্পনা অনুমোদন	অর্থ বছর (জানুয়ারি-ডিসেম্বর) শুরু হওয়ার কমপক্ষে ৬০ দিন পূর্বে হোটেল কর্তৃপক্ষ বার্ষিক মুনাফা এবং ব্যবসায়িক পরিকল্পনা হোটেলস্ ইন্টারন্যাশনাল লিমিটেডের (হিল) বরাবর অনুমোদনের জন্য দাখিল করেন। হিল কর্তৃপক্ষ পর্যালোচনা ও প্রয়োজনীয় সংশোধন সাপেক্ষে অনুমোদন প্রদান করেন।	প্রযোজ্য নয়	বিনামূল্যে	৬০ দিন	নাম: ড. মো. আমিনুর রহমান, এনডিসি (যুগ্মসচিব) পদবি: ব্যবস্থাপনা পরিচালক ফোন:+৮৮-০২-৯১২৮০০৮-৪২৭০ ইমেইল: <a href="mailto:md@hil-bd.org">md@hil-bd.org</a> <a href="mailto:hil@hil-bd.org">hil@hil-bd.org</a>
২.	মূলধন জাতীয় (CAPEX) ব্যয়ের অনুমোদন	হোটেল কর্তৃপক্ষ মূলধন জাতীয় (CAPEX) সম্পত্তি ক্রয়ের ক্ষেত্রে সম্পত্তির প্রয়োজনীয়তা নির্ধারণ করার নিমিত্ত ক্রয় কমিটি বরাবর প্রস্তাব উপস্থাপন করেন। ক্রয় কমিটি উক্ত প্রস্তাব পরীক্ষান্তে সম্পত্তির বর্তমান প্রয়োজনীয়তা ও অগ্রাধিকার নির্ধারণপূর্বক ক্রয় প্রক্রিয়া শুরু করার জন্য হিল কর্তৃপক্ষের নিকট চূড়ান্ত অনুমোদনের জন্য সুপারিশ প্রদান করেন।	প্রযোজ্য নয়	বিনামূল্যে	১৫ দিন	
৩.	রেমিটেন্স অনুমোদন	হোটেলের করপোরেট অফিসকে ব্যবসায়িক পরামর্শ ও অন্যান্য সেবা প্রদানের জন্য রেমিটেন্স প্রদান করা হয়। হোটেল কর্তৃপক্ষ উক্ত রেমিটেন্স প্রদান সংক্রান্ত প্রস্তাব হিল বরাবর প্রেরণ করে। অর্থ ও হিসাব বিভাগ উক্ত প্রস্তাব পরীক্ষান্তে চূড়ান্ত অনুমোদনের জন্য ব্যবস্থাপনা পরিচালকের নিকট উপস্থাপন করে।	প্রযোজ্য নয়	বিনামূল্যে	১০ দিন	
৪.	ব্যবহার অনুপযোগী মালমাল বিক্রয়/নিষ্পত্তির অনুমোদন	হোটেল কর্তৃপক্ষ ব্যবহার অনুপযোগী মালামালের তালিকা প্রস্তুতপূর্বক তা বিক্রয়/নিষ্পত্তির জন্য ডিসপোজাল কমিটি বরাবর পেশ করেন। ডিসপোসাল কমিটি উক্ত প্রস্তাব পরীক্ষান্তে চূড়ান্ত অনুমোদনের জন্য ব্যবস্থাপনা পরিচালক বরাবর সুপারিশ পেশ করে। উক্ত সুপারিশের আলোকে ব্যবস্থাপনা পরিচালক বিক্রয়/নিষ্পত্তির অনুমোদন প্রদান করেন।	প্রযোজ্য নয়	বিনামূল্যে	১৫ দিন	

২.৩) অভ্যন্তরীণ সেবা

ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম পদবি, ফোন ও ইমেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১.	ছুটি প্রদান	<b>নৈমিত্তিক ছুটি:</b> সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তা/কর্মচারী নৈমিত্তিক ছুটির আবেদন প্রশাসন ও সমন্বয় বিভাগে দাখিল করেন। উক্ত বিভাগ ছুটি অনুমোদনের নিমিত্ত কর্তৃপক্ষের বরাবর উপস্থাপন করে।	প্রশাসন ও সমন্বয় বিভাগ	বিনামূল্যে	১দিন	নাম: মো. আলতাফ হোসেন (উপসচিব) পদবি: কোম্পানি সচিব ফোন: +৮৮-০২-৫৮১৫২০২৮ ইমেইল: <a href="mailto:secretary@hil-bd.org">secretary@hil-bd.org</a>
		<b>অন্যান্য ছুটি:</b> সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তা/কর্মচারী অন্যান্য ছুটির আবেদন প্রশাসন ও সমন্বয় বিভাগে দাখিল করেন। উক্ত বিভাগ ছুটি অনুমোদনের নিমিত্ত কর্তৃপক্ষের বরাবর উপস্থাপন করে।	প্রশাসন ও সমন্বয় বিভাগ	বিনামূল্যে	২দিন	নাম: ড. মো. আমিনুর রহমান, এনডিসি (যুগ্মসচিব) পদবি: ব্যবস্থাপনা পরিচালক ফোন: +৮৮-০২-৯১২৮০০৮-৪২৭০ ইমেইল: <a href="mailto:md@hil-bd.org">md@hil-bd.org</a> <a href="mailto:hil@hil-bd.org">hil@hil-bd.org</a>
২.	বার্ষিক বেতন বৃদ্ধি	বার্ষিক বেতন বৃদ্ধির বিষয়টি অনুমোদনের জন্য জানুয়ারি মাসে কর্তৃপক্ষের নিকট নথি উপস্থাপন করা হয়।	প্রযোজ্য নয়	বিনামূল্যে	৭ দিন	
৩.	পদোন্নতি প্রদান	প্রতিষ্ঠানের সার্ভিস রেগুলেশন অনুযায়ী পদোন্নতিযোগ্য কর্মকর্তাদের তালিকা কর্তৃপক্ষের নিকট উপস্থাপন করা হয়। কর্তৃপক্ষ সার্ভিস রেগুলেশন অনুযায়ী যোগ্য কর্মকর্তাদেরকে পদোন্নতি প্রদান করে থাকে।	প্রশাসন ও সমন্বয় বিভাগ	বিনামূল্যে	১৫ দিন	
৪.	অবসর গ্রহণকালীন সুবিধা প্রদান	কর্মকর্তা/কর্মচারীদের অবসর গ্রহণকালীন প্রাপ্য সুবিধাদি কোম্পানির নিজস্ব পলিসি অনুযায়ী প্রদান করা হয়।	প্রশাসন ও সমন্বয় বিভাগ	বিনামূল্যে	৩০ দিন	
৫.	কন্ট্রিবিউটরি প্রভিডেন্ট ফান্ডে সংস্থার অংশ প্রদান	সংস্থার প্রভিডেন্ট ফান্ড পলিসি অনুযায়ী।	অর্থ ও হিসাব বিভাগ	বিনামূল্যে	১ দিন	
৬.	গ্র্যাচুয়িটি	সার্ভিস রেগুলেশন অনুযায়ী।	অর্থ ও হিসাব বিভাগ	বিনামূল্যে	৩০ দিন	

ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম পদবি, ফোন ও ইমেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
৭.	প্রভিডেন্স ফান্ড থেকে ঋণ প্রদান	কর্মকর্তা/কর্মচারীরা প্রভিডেন্স ফান্ড থেকে ঋণ প্রাপ্তির জন্য আবেদন করেন। আবেদন প্রাপ্তির পর ঋণ প্রদানের প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা নেওয়া হয়।	অর্থ ও হিসাব বিভাগ	বিনামূল্যে	৩০ দিন	নাম: জনাব মোহাম্মদ আলী পাঠান পদবি: ব্যবস্থাপক , অর্থ ও হিসাব ফোন: ০১৬৭৮০০৭৪৩০ মেইল: <a href="mailto:pathan@hil-bd.org">pathan@hil- bd.org</a>

৩) আওতাধীন অধিদপ্তর/সংস্থা/অন্যান্য প্রতিষ্ঠান কর্তৃক প্রদত্ত সেবা: প্রয়োজ্য নয়

৪) আপনার কাছে আমাদের প্রত্যাশা

ক্রমিক নং	প্রতিশ্রুত/কাজক্রমিত সেবা প্রাপ্তির লক্ষ্যে করণীয়
১	স্বয়ং সম্পূর্ণ আবেদন জমা প্রদান
২	প্রয়োজনীয় সেবার নির্ধারিত সময়ের পূর্বেই উপস্থিত থাকা
৩	যথাযথ প্রক্রিয়ায় প্রয়োজনীয় ফিস পরিশোধ করা
৪	সেবা প্রাপ্তির পর আপনার মূল্যবান মতামত প্রদান করা।

৫) অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা (GRS):

সেবা প্রাপ্তিতে অসন্তুষ্ট হলে দায়িত্ব প্রাপ্ত কর্মকর্তার সঙ্গে যোগাযোগ করুন। তার কাছ থেকে সমাধান পাওয়া ন গেলে নিম্নোক্ত পদ্ধতিতে যোগাযোগ করে আপনার সমস্যা অবহিত করুন।

ক্রমিক	কখন যোগাযোগ করবেন	কার সঙ্গে যোগাযোগ করবেন	যোগাযোগের ঠিকানা	নিষ্পত্তির সময় সীমা
১	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান দিতে না পারলে	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক)	নাম ও পদবি: মো. আলতাফ হোসেন, (উপসচিব) কোম্পানি সচিব ফোন: +৮৮-০২-৫৮১৫২০২৮ ইমেইল: <a href="mailto:secretary@hil-bd.org">secretary@hil-bd.org</a> ওয়েব: <a href="http://www.hil.gov.bd">www.hil.gov.bd</a>	৩০ দিন
২	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে না পারলে	আপিল কর্মকর্তা	নাম: এ.এইচ.এম গোলাম কিবরিয়া পদবী: যুগ্ম-সচিব(প্রশাসন) ফোন: ০২-৯৫৪০৬৭৪ ফ্যাক্স: ০২-৯৫১৫৪৯৯ ই- মেইল: <a href="mailto:addl_hotelcell@mocat.gov.bd">addl_hotelcell@mocat.gov.bd</a> ওয়েবসাইট: <a href="http://www.mocat.gov.bd">www.mocat.gov.bd</a>	২০ দিন
৩	আপিল কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে না পারলে	মন্ত্রিপরিষদ বিভাগের অভিযোগ ব্যবস্থাপন সেল	অভিযোগ গ্রহণ কেন্দ্র, ৫নং গেইট, বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা। ওয়েব: <a href="http://www.grs.gov.bd">www.grs.gov.bd</a>	৬০ দিন