হোটেলস্ ইন্টারন্যাশনাল লিমিটেড (হিল)

১০৭ কাজী নজরুল ইসলাম এভিনিউ, কারওয়ান বাজার, ঢাকা।
ফোন: +৮৮-০২-৯১২৮০০৮, +৮৮-০২-৫৫০২৮০০৮
ফ্যাক্স: + ৮৮-০২-৫৫০২৮০২৪
web: www.hil.gov.bd

সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (Citizen's Charter)

১. ভিশন ও মিশন:

ভিশন : সোনারগাঁও হোটেল –প্রথম পছন্দের গন্তব্য।

Vision : Hotel Sonargaon-First Choice Destination.

মিশন : হোটেলের পর্যটক ও অতিথিদের সর্বোচ্চমানের আতিথেয়তা, স্বাচ্ছন্দ্য, উষ্ণ সেবা প্রদান ও মুনাফার ধারা অব্যাহত রাখা।

Mission : To Provide Top Class Hospitality, Comfort, Warm Services to Guests And Tourists of the Hotel and to Continue Profitability.

২.০ প্রতিশ্রুত সেবাসমূহ:

২.১ নাগরিক সেবা:

ক্রম.	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানে সময়সীমা	দায়িত্ব প্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন ও ই-মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১	বিল পরিশোধ	পণ্য, কাজ ও অন্যান্য প্রাপ্ত বিলসমূহ অর্থ বিভাগ কর্তৃক পরীক্ষা-নিরীক্ষা করে অনুমোদনের জন্য ব্যবস্থাপনা পরিচালক বরাবর উপস্থাপন করা হয়। বিলটি অনুমোদনের পর সরকারি বিধি মোতাবেক ভ্যাট, ট্যাক্স ও অন্যান্য খাতের অর্থ কর্তনপূর্বক তা পরিশোধ করা হয়।	প্রযোজ্য নয়	বিনামূল্যে	সর্বোচ্চ ৩০দিন	জনাব মোহাম্মদ আলী পাঠান ব্যবস্থাপক , অর্থ ও হিসাব ফোন: ০১৬৭৮০০৭৪৩০ pathan@hil-bd.org

২.২ দাপ্তরিক সেবা:

ক্রম.	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন ও ইমেল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১.	বার্ষিক বাজেট এবং ব্যবসায়িক পরিকল্পনা অনুমোদন	সোনারগাঁও হোটেল কর্তৃক বছর শুরু হওয়ার কমপক্ষে ৬০ দিন পূর্বে বার্ষিক বাজেট এবং ব্যবসায়িক পরিকল্পপনা ব্যবস্থাপনা পরিচালক বরাবর উপস্থাপন করা হয়। উক্ত বাজেট ও ব্যবসায়িক পরিকল্পনা পরীক্ষার পর অধিকতর যাচাই-বাছাইয়ের জন্য 'Standing Committee for Finance and Administration' (SCFA)-এর সভায় উপস্থাপন করা হয়। কমিটির সুপারিশ চূড়ান্ত অনুমোদনের জন্য পর্ষদ সভায় উপস্থাপন করা হয়।	প্রযোজ্য নয়	বিনামূল্যে	৬০ দিন	জনাব মোহাম্মদ আলী পাঠান ব্যবস্থাপক , অর্থ ও হিসাব ফোন: ০১৬৭৮০০৭৪৩০ pathan@hil-bd.org
২.	পণ্য ও কাজ ক্রয়ের স্পেসিফিকেশন অনুমোদন	CAPEX এর আওতাভূক্ত পণ্য ও কাজ ক্রয়ের ক্ষেত্রে হোটেল কর্তৃপক্ষ স্পেসিফিকেশন প্রস্তুত করে স্পেসিফিকেশন এন্ড একসেপটেন্স কমিটি বরাবর উপস্থাপন করেন। স্পেসিফিকেশনটি অনুমোদনের পর টেন্ডার আহবান করা হয়।	প্রযোজ্য নয়	বিনামূল্যে	১৫ দিন	জনাব মোঃ এরশাদুল হক ব্যবস্থাপক, ইএন্ডপি ফোন: ০১৭১৩১১৮৬৮৬ ershad@hil-bd.org
৩.	পণ্য ও কাজ ক্রয়ের অনুমোদন	কমিটি কর্তৃক টেন্ডার মূল্যায়ন ও উপযুক্ত ঠিকাদার নির্ধারণপূর্বক চূড়ান্ত অনুমোদনের জন্য হিল কর্তৃপক্ষ বরাবর উপস্থাপন করা হয়।	প্রযোজ্য নয়	বিনামূল্যে	৩০ দিন	জনাব মোহাম্মদ আলী পাঠান ব্যবস্থাপক , অর্থ ও হিসাব ফোন: ০১৬৭৮০০৭৪৩০ pathan@hil-bd.org
৪	বৈদেশিক মুদ্রায় বিল পরিশোধ	হোটেল কর্তৃপক্ষ করপোরেট অফিস ও এজেন্টদের বিলসমূহ হিল কর্তৃপক্ষ বরাবর দাখিল করেন। দাখিলকৃত বিলসমূহ অর্থ ও হিসাব বিভাগ কর্তৃক নিরীক্ষাপূর্বক ব্যবস্থাপনা পরিচালকের নিকট অনুমোদনের জন্য উপস্থাপন করা হয়।	প্রযোজ্য নয়	বিনামূল্যে	১০ দিন	
৫.	ব্যবহার অনুপযোগী মালামাল বিক্রয়ের অনুমোদন	হোটেল কর্তৃক ব্যবহার অনুপযোগী মালামাল বিক্রয়ের প্রস্তাব ব্যবস্থাপনা পরিচালক বরাবর প্রেরণ করেন। ডিসপোসাল কমিটি উক্ত তালিকা প্রয়োজনীয় যাচাই-বাছাই করে ড়ান্ত অনুমোদনের জন্য কর্তৃপক্ষ বরাবর সুপারিশ করেন। অনুমোদন প্রাপ্তির পর উক্ত মালামাল টেন্ডারের মাধ্যমে বিক্রয়ের ব্যবস্থা করা হয়।	প্রযোজ্য নয়	বিনামূল্যে	৬০ দিন	

২.৩ অভ্যন্তরীণ সেবা:

ক্রম.	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন ও ইমেল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১.	নৈমিত্তিক ছুটি প্রদান	আবেদনের ভিত্তিতে	প্রযোজ্য নয়	বিনামূল্যে	২ দিন	জনাব ইশতিয়াক আশফাক, ব্যবস্থাপক (প্রশাসন ও সমন্বয়) মোবাইল : ০৯১১ ৩২০৮১২ ishtiaq@hil-bd.org
২.	অর্জিত, বহি: বাংলাদেশ ও অন্যান্য ছুটি প্রদান	আবেদনের ভিত্তিতে	আবেদন ফরম প্রশাসন বিভাগ	বিনামূল্যে	৫ দিন	
৩.	কর্মকর্তা/ কর্মচারীদের বার্ষিক ইনক্রিমেন্ট প্রদান	প্রশাসন বিভাগ কর্মকর্তা-কর্মচারিদের বার্ষিক ইনক্রিমেন্ট প্রস্তাব কর্তৃপক্ষ বরাবর উপস্থাপন করে। ব্যবস্থাপনা পরিচালক তা অনুমোদন করেন।	প্রশাসন বিভাগ	বিনামূল্যে	৫ দিন	
৪.	পদোন্নতি প্রদান	প্রতিষ্ঠানের বিধি অনুযায়ী	প্রশাসন বিভাগ	বিনামূল্যে	৩০ দিন	
৫.	অবসরকালীন সুবিধা প্রদান	প্রশাসন বিভাগ কর্মকর্তা/কর্মচারীদর অবসর ও প্রাপ্য সুবিধাদি প্রদানের প্রস্তাব পেশ করে এবং ব্যবস্থাপনা পরিচালক তা অনুমোদন করেন। অনুমোদনের প্রেক্ষিতে অর্থ বিভাগ প্রাপ্ত আর্থিক সুবিধা প্রদান করেন।	প্রশাসন বিভাগ অর্থ বিভাগ	বিনামূল্যে	৬০ দিন	জনাব ইশতিয়াক আশফাক, ব্যবস্থাপক (প্রশাসন ও সমন্বয়) মোবাইল : ০৯১১ ৩২০৮১২ ishtiaq@hil-bd.org জনাব মোহাম্মদ আলী পাঠান ব্যবস্থাপক , অর্থ ও হিসাব ফোন: ০১৬৭৮০০৭৪৩০ pathan@hil-bd.org

৩.০ আওতাধীন অধিদপ্তর/সংস্থা/অন্যান্য প্রতিষ্ঠান কর্তৃক প্রদত্ত সেবা:

হোটেলস্ ইন্টারন্যাশনাল লিমিটেডের আওতাধীন প্যান প্যাসিফিক সোনারগাঁও হোটেল নাগরিক সেবা প্রদানের সাথে সরাসরি জড়িত নয়।

৪.০ আপনার কাছে আমাদের প্রত্যাশা:

ক্রম.	প্রতিশ্রুত/কাঙ্ক্ষিত সেবা প্রাপ্তির লক্ষ্যে করণীয়
১.	প্রয়োজনীয় সেবার জন্য সরাসরি যোগাযোগ করা।
২.	সেবার মূল্য হোটেলের নিয়ম অনুযায়ী পরিশোধ করা।
৩.	সেবা সম্পর্কে কোন অভিযোগ/মতামত থাকলে তা অভিযোগ গ্রহণকারী কর্তৃপক্ষকে অবহিতকরণ।

বি.দ্র: সাধারণত যেসকল কারণে আবেদন বাতিল হয় অথবা সেবা প্রদান সম্ভব হয়না তা বিশ্লেষণ করে ছক পূরণ করতে হবে। কিছু বিষয় সকল প্রতিষ্ঠানের জন্য একই হবে এবং কিছু বিষয় আলাদা হবে।

৫.০ অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা (GRS):

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

ক্রম.	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: মোঃ শফিকুর রেজা বিশ্বাস, সচিব ফোন: +৮৮-০২-৫৮১৫২০২৮ ইমেইল: secretary@hil-bd.org ওয়েব: www.hil.gov.bd	৩০ দিন
২	অভিযোগ নিষ্পতি কর্মকর্তা নিদিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে না পারলে	আপিল কর্মকর্তা	পদবি: মুস্তাকীম বিল্লাহ ফারুকী যুগ্ম-সচিব (প্রশাসন) বেসামরিক বিমান পরিবহন ও পর্যটন মন্ত্রণালয় ফোন: +৮৮০-২-৯৫৪০৯৩৯ ইমেইল: jsadmin@mocat.gov.bd ওয়েব: www.mocat.gov.bd	২০ দিন
৩	আপিল কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে না পারলে	মন্ত্রিপরিষদ বিভাগের অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেল	অভিযোগ গ্রহণ কেন্দ্র, ৫নং গেইট, বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা। ওয়েব: www.grs.gov.bd	৬০ দিন