

## 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, স্বচ্ছন্দ্য, 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.	(ক). সোনারগাঁও হোটেলের জন্য মূলধন জাতীয় সপত্তি ক্রয়ের বিল প্রদান।	১। মালামাল সরবরাহকারী হোটেলের মহাব্যবস্থাপক বরাবর বিল দাখিল করবেন। ২। মহাব্যবস্থাপক বিল, কার্যাদেশ এবং চালন যাচাইয়াত্তে সন্তোষজনক হলে দাখিলকৃত বিল প্রদানের জন্য ব্যবস্থাপনা পরিচালক মহোদয়কে সুপারিশ করেন। ৩। উক্ত বিল হিলের অর্থ ও হিসাব বিভাগ কর্তৃক যাচাইপূর্বক অনুমোদনের জন্য ব্যবস্থাপনা পরিচালক বরাবর উপস্থাপন করা ৪। ব্যবস্থাপনা পরিচালক কর্তৃক অনুমোদনের পর সরবরাহকারীকে অবহিত করণ।	প্রয়োজ্য নয়	বিনামূল্যে	২৫ (পঁচিশ) কার্যদিবস	নাম: জনাব মোহাম্মদ আলী পাঠান পদবি: চীফ ফাইন্যান্সিয়াল অফিসার ফোন: ০১৬৭৮০০৭৪৩০ মেইল: <a href="mailto:pathan@hil-bd.org">pathan@hil-bd.org</a>

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*

1

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*

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)
	(খ). হিলের জন্য ক্রয়কৃত মালামালের বিল প্রদান	১। মালামাল সরবরাহকারী ব্যবস্থাপনা পরিচালক বরাবর বিল দাখিল করবেন। ২। সংস্থার অর্থ ও হিসাব বিভাগ কর্তৃক বিল, কার্যাদেশ এবং চালন যাচাইয়াত্তে সন্তোষজনক হলে অনুমোদনের জন্য ব্যবস্থাপনা পরিচালক বরাবর উপস্থাপন করা; ৩। ব্যবস্থাপনা পরিচালক কর্তৃক অনুমোদনের পর সরবরাহকারীকে অবহিত করণ।	প্রযোজ্য নয়	বিনামূল্যে	২৫ (পঁচিশ) কার্যদিবস	নাম: জনাব মোহাম্মদ আলী পাঠান পদবি: চীফ ফাইন্যান্সিয়াল অফিসার ফোন: ০১৬৭৮০০৭৪৩০ মেইল: <a href="mailto:pathan@hil-bd.org">pathan@hil-bd.org</a>
২.	টেন্ডার সিডিউল ইস্যুকরণ	১। আগ্রহী ব্যক্তি/প্রতিষ্ঠান (৫) নং কলামে বর্ণিত ফি নগদ (৪) নং কলামে বর্ণিত বিভাগে জমা প্রদান পূর্বক টেন্ডার সিডিউল সংগ্রহ করবেন। ২। সিডিউল ফি সম্ভাব্য ক্রয়মূল্য/ওর্যাক অর্ডারের উপর নির্ভরশীল যা ৪ নং কলামে বর্ণিত বিভাগে থেকে জানানো হয়	পারচেজ ডিপার্টমেন্ট, প্যান প্যাসিফিক সোনারগাঁও হোটেল	১০০০/- ১৫০০/- ২০০০/- ৩০০০/- ৫০০০/- এবং ১০,০০০/-	তাৎক্ষণিক	নাম: জনাব মাহবুব আলম পদবি: ব্যবস্থাপক, ক্রয়, প্যান প্যাসিফিক সোনারগাঁও হোটেল ঢাকা। ফোন: ০১৭৩০৩২৮৮৯৯
৩.	উৎসে কর্তনকৃত ভ্যাট ও ট্যাক্স সনদ পত্র প্রদান	১। সরবরাহকারীদের বিল হতে ভ্যাট ও ট্যাক্স কর্তনকৃত করা হয়। ২। কর্তনকৃত ভ্যাট ও ট্যাক্স পরবর্তী মাসের ১৫ দিনের মধ্যে সরকারী কোষাগারে জমা দেওয়া হয়। ৩। সরকারী কোষাগারে জমাদানের ৩০ (ত্রিশ) কার্যদিবসের মধ্যে সরবরাহকারীকে ইমেইলে উৎসে কর্তনকৃত ভ্যাট ও ট্যাক্স সনদ পত্র প্রেরণ করা হয়।	প্রযোজ্য নয়	বিনামূল্যে	সরকারী কোষাগারে জমাদানের পরবর্তী ৩০ (ত্রিশ) কার্যদিবস	নাম: নাজিম উদ্দিন উইয়া পদবি: উপব্যবস্থাপক, অর্থ ও হিসাব ফোন: ০১৬১৭২১২৬১৬

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)
৪	প্যান প্যাসিফিক সোনারগাঁও হোটেল ভার্চুয়াল পরিভ্রমণ	প্যান প্যাসিফিক সোনারগাঁও হোটলে আতিথিয়তা সেবা গ্রহণে আগ্রহী অতিথিগণ হোটেলের রুম, মিটিংরুম, রেস্তুরী, সুইমিংপুল, হেল্সক্রাব ইত্যাদি সম্পর্কে ভার্চুয়াল পরিভ্রমণের মাধ্যমে ধারণা নিতে পারবেন।	প্রযোজ্য নয়	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক	এ সেবা প্রক্রিয়াধীন আছে।

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	৪৫ (পঁয়তাল্লিশ) কার্যদিবস	নাম: মো. আনোয়ারুল ইসলাম সরকার (যুগ্মসচিব) পদবি: কোম্পানি সচিব ফোন: +৮৮-২৫৫০২৮০০০ ইমেইল: <a href="mailto:secretary@hil-bd.org">secretary@hil-bd.org</a> <a href="mailto:hil@hil-bd.org">hil@hil-bd.org</a>
২.	মূলধন জাতীয় (CAPEX) ব্যয়ের অনুমোদন	১। হোটেল কর্তৃপক্ষ মূলধন জাতীয় (CAPEX) সম্পত্তি ক্রয়ের সম্ভাব্য তালিকা ব্যবস্থাপনা পরিচালক নিকট উপস্থাপন করে। ২। ক্রয় কমিটি উক্ত তালিকা যাচাইয়াত্তে সম্পত্তি ক্রয়ের প্রয়োজনীয়তা ও অগ্রাধিকার নির্ধারণ করে। ৩। চূড়ান্ত অনুমোদনের জন্য ব্যবস্থাপনা পরিচালকের নিকট	প্রযোজ্য নয়	বিনামূল্যে	২০ (বিশ) কার্যদিবস	

		উপস্থাপন ৪। ব্যবস্থাপনা পরিচালক কর্তৃক অনুমোদিত হওয়ার পর হোটেল কর্তৃপক্ষকে অবহিতকরণ।				
৩.	রেমিটেন্স অনুমোদন	১। হোটেল কর্তৃপক্ষ উক্ত রেমিটেন্স প্রদান সংক্রান্ত প্রস্তাব হিল বরাবর প্রেরণ করে। ২। অর্থ ও হিসাব বিভাগ কর্তৃক রেমিটেন্স প্রদান সংক্রান্ত প্রস্তাব পরীক্ষান্তে চূড়ান্ত অনুমোদনের জন্য ব্যবস্থাপনা পরিচালকের নিকট উপস্থাপন করা। ৩। অনুমোদনের পর হোটেল কর্তৃপক্ষকে অবহিতকরণ	প্রয়োজ্য নয়	বিনামূল্যে	১৫ (পনের) কার্যদিবস	নাম: জনাব মোহাম্মদ আলী পাঠান পদবি: চীফ ফাইন্যান্সিয়াল অফিসার ফোন: ০১৬৭৮০০৭৪৩০ মেইল: <a href="mailto:pathan@hil-bd.org">pathan@hil-bd.org</a>
৪.	ব্যবহার অনুপযোগী মালমাল বিক্রয়/নিষ্পত্তির অনুমোদন	১। হোটেল কর্তৃপক্ষ কর্তৃক ব্যবহার অনুপযোগী মালমালের তালিকা প্রস্তুতপূর্বক তা বিক্রয়/নিষ্পত্তির জন্য ডিসপোজাল কমিটি বরাবর পেশ করা। ২। ডিসপোজাল কমিটি কর্তৃক উক্ত প্রস্তাব পরীক্ষান্তে চূড়ান্ত অনুমোদনের জন্য ব্যবস্থাপনা পরিচালক বরাবর সুপারিশ পেশ করা। ৩। ব্যবস্থাপনা পরিচালক বিক্রয়/নিষ্পত্তির অনুমোদিত হওয়ার পর হোটেল কর্তৃপক্ষকে অবহিতকরণ	প্রয়োজ্য নয়	বিনামূল্যে	২০ (বিশ) কার্যদিবস	নাম: মো. আনোয়ারুল ইসলাম সরকার (যুগ্মসচিব) পদবি: কোম্পানি সচিব ফোন: +৮৮-২৫৫০২৮০০০ 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>

### ২.৩) 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.	নৈমিত্তিক ছুটি:	১। ছুটি নিতে ইচ্ছুক কর্মকর্তা/কর্মচারী ৪ নং কলামে বর্ণিত বিভাগ থেকে নির্ধারিত ছুটির ফর্ম সংগ্রহ পূর্বক	প্রশাসন ও সমন্বয় বিভাগ	বিনামূল্যে	১ (এক) কার্যদিবস	নাম: মো. আনোয়ারুল ইসলাম সরকার (যুগ্মসচিব)

*Sub*

*Sub*

*Sub*

*Sub*

*Sub*

		আবেদন করবে। ২। আবেদন পাওয়ার পর প্রশাসন ও সমন্বয় বিভাগ নিষ্পত্তি করে সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তা/কর্মচারীকে অবহিত করে।				পদবি: কোম্পানি সচিব ফোন: +৮৮-০২-৫৮১৫২০২৮ ইমেইল: <a href="mailto:secretary@hil-bd.org">secretary@hil-bd.org</a>
২.	অন্যান্য ছুটি	১। ছুটি নিতে ইচ্ছুক কর্মকর্তা/কর্মচারী ৪ নং কলামে বর্ণিত বিভাগ থেকে নির্ধারিত ছুটির ফর্ম সংগ্রহ পূর্বক আবেদন করবে। ২। আবেদন পাওয়ার পর প্রশাসন ও সমন্বয় বিভাগ নিষ্পত্তি করে সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তা/কর্মচারীকে অবহিত করে।	প্রশাসন ও সমন্বয় বিভাগ	বিনামূল্যে	২ (দুই) কার্যদিবস	নাম: এ কে এম বেনজামিন রিয়াজী (যুগ্মসচিব) পদবি: ব্যবস্থাপনা পরিচালক ফোন: +৮৮-২৫৫০২৮০০০ 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>
৩.	বার্ষিক বেতন বৃদ্ধি	বার্ষিক বেতন বৃদ্ধির বিষয়টি অনুমোদনের জন্য জানুয়ারি মাসে কর্তৃপক্ষের নিকট নথি উপস্থাপন করা হয়।	প্রয়োজ্য নয়	বিনামূল্যে	৭ (সাত) কার্যদিবস	
৪.	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 (পনের) কার্যদিবস	
৫.	অবসর গ্রহণকালীন সুবিধা প্রদান	কর্মকর্তা/কর্মচারীদের অবসর গ্রহণকালীন প্রাপ্য সুবিধাদি কোম্পানির নিজস্ব পলিসি অনুযায়ী প্রদান করা হয়।	প্রশাসন ও সমন্বয় বিভাগ	বিনামূল্যে	৩০ (ত্রিশ) কার্যদিবস	
৬.	কন্ট্রিবিউটরি প্রভিডেন্ট ফান্ডে সংস্থার অংশ প্রদান	সংস্থার প্রভিডেন্ট ফান্ড পলিসি অনুযায়ী।	অর্থ ও হিসাব বিভাগ	বিনামূল্যে	১ (এক) কার্যদিবস	
৬.	গ্র্যাচুয়িটি	সার্ভিস রেগুলেশন অনুযায়ী।	অর্থ ও হিসাব বিভাগ	বিনামূল্যে	৩০ (ত্রিশ) কার্যদিবস	

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

৪) আপনার কাছে আমাদের প্রত্যাশা

ক্রমিক নং	প্রতিশ্রুত/কাজক্রম 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। তাঁর কাছ থেকে সমাধান পাওয়া না 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 : মো. আনোয়ারুল ইসলাম সরকার (যুগ্মসচিব) পদবি: 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 (ত্রিশ) কার্যদিবস
২	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে না পারলে	আপিল কর্মকর্তা	নাম: জনাব নূরুসিয়া কমল পদবি: যুগ্ম-সচিব (প্রশাসন) বেসামরিক বিমান পরিবহন ও পর্যটন মন্ত্রণালয় মোবাইল: ০১৮৪৭ ৪৪০১৯৫ ফোন: ০২-৩৩৫৭৪২৭ই-মেইল: <a href="mailto:jsadmin@mocat.gov.bd">jsadmin@mocat.gov.bd</a> ওয়েবসাইট: <a href="http://www.mocat.gov.bd">www.mocat.gov.bd</a>	২০ (বিশ) কার্যদিবস
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 (ষাট) কার্যদিবস

সালমা আহান  
ব্যক্তিগত কর্মকর্তা  
হোটেলস ইন্টারন্যাশনাল লিমিটেড  
১০৭, কাজী নজরুল ইসলাম এভিনিউ  
ঢাকা-১২১৫

আলী আফজাল  
উপ-ব্যবস্থাপক, অর্থ ও হিসাব  
হোটেলস ইন্টারন্যাশনাল লিমিটেড  
১০৭, কাজী নজরুল ইসলাম এভিনিউ  
ঢাকা-১২১৫

আলী আফজাল  
উপ-ব্যবস্থাপক (এমআইএস)  
হোটেলস ইন্টারন্যাশনাল লিমিটেড  
১০৭, কাজী নজরুল ইসলাম এভিনিউ  
ঢাকা-১২১৫

মোহাম্মদ আলী পাঠান, এফসিএ  
চীফ ফাইন্যান্সিয়াল অফিসার  
হোটেলস ইন্টারন্যাশনাল লিমিটেড  
১০৭, কাজী নজরুল ইসলাম এভিনিউ  
ঢাকা-১২১৫

ইশতিয়াক আশিফাক  
চীফ অফ অ্যাজমিনিস্ট্রেশন অ্যান্ড কোঅর্ডিনেশন  
হোটেলস ইন্টারন্যাশনাল লিমিটেড  
১০৭, কাজী নজরুল ইসলাম এভিনিউ, ঢাকা-১২১৫