

বেসামরিক বিমান পরিবহন শিল্প বোর্ড
ঝুঁঁড়ি মহানগর উপজেলা, চট্টগ্রাম, বাংলাদেশ
ফোন: ৩২২৫১১১
ইমেইল: www.hil.gov.bd

স্মারক নথি: ৩০,৩৬,০০০০,০০৪,১৬,০০৮,১৮.১/১৮

তারিখ: ১৮ জোড়া ১৪২৯

০২ জানুয়ারি ২০২৩

বিষয়: অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা কর্মপরিকল্পনা ২০২২-২০২৩-এর ১য় ত্রৈমাসিক (অক্টোবর-ডিসেম্বর, ২০২২) অগ্রগতি প্রতিবেদন।

উপর্যুক্ত বিষয়ের পরিপ্রেক্ষিতে এ সংস্থার অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা কর্মপরিকল্পনা ২০২২-২০২৩-এর ১য় ত্রৈমাসিক (অক্টোবর-ডিসেম্বর, ২০২২) অগ্রগতি প্রতিবেদন প্রমাণকসহ মহোদয়ের সদয় অবগতিও পরবর্তী কার্যক্রমের জন্য নির্দেশক্রমে প্রেরণ করা হলো।

সংযুক্তি: ১য় ত্রৈমাসিক (অক্টোবর-ডিসেম্বর, ২০২২) অগ্রগতি প্রতিবেদন।

২-১-২০২৩

মোঃ আনোয়ারুল ইসলাম সরকার

কোম্পানি সচিব

ফোন: ৫৮১৫২০২৮

ফ্যাক্স: ৫৫০২৮০২৮

ইমেইল: secretary@hil-bd.org

দৃষ্টি আকর্ষণ: উপ-সচিব, বাজেট-১ শাখা, বেসামরিক বিমান পরিবহন ও পর্যটন মন্ত্রণালয়



হোটেলস ইন্টারন্যাশনাল লিমিটেড
১০৭, কাজী নজরুল ইসলাম এভিনিউ, কারওয়ান বাজার,
ঢাকা।



অর্থ ও হিসাব বিভাগ
www.hil.gov.bd

স্মারক নম্বর: ৩০.৩৬.০০০০.০০৮.১৬.০০৮.১৮.১/১৬

তারিখ: ১৮ পৌষ ১৪২৯

০২ জানুয়ারি ২০২৩

বিষয়: অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা কর্মপরিকল্পনা ২০২২-২০২৩-এর ২য় ত্রৈমাসিক (অক্টোবর-ডিসেম্বর, ২০২২) অগ্রগতি প্রতিবেদন।

উপর্যুক্ত বিষয়ের পরিপ্রেক্ষিতে এ সংস্থার অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা কর্মপরিকল্পনা ২০২২-২০২৩-এর ২য় ত্রৈমাসিক (অক্টোবর-ডিসেম্বর, ২০২২) অগ্রগতি প্রতিবেদন প্রমাণকসহ মহোদয়ের সদয় অবগতিও পরবর্তী কার্যক্রমের জন্য নির্দেশক্রমে প্রেরণ করা হলো।

সংযুক্তি: ২য় ত্রৈমাসিক (অক্টোবর-ডিসেম্বর, ২০২২) অগ্রগতি প্রতিবেদন।

২-১-২০২৩

মোঃ আনোয়ারুল ইসলাম সরকার

কোম্পানি সচিব

ফোন: ৫৮১৫২০২৮

ফ্যাক্স: ৫৫০২৮০২৮

ইমেইল: secretary@hil-bd.org

সচিব

বেসামরিক বিমান পরিবহন ও পর্যটন মন্ত্রণালয়

দৃষ্টি আকর্ষণঃ উপ-সচিব, বাজেট-১ শাখা, বেসামরিক বিমান পরিবহন ও পর্যটন মন্ত্রণালয়



হোটেলস ইন্টারন্যাশনাল লিমিটেড

১০৭ কাজী নজরুল ইসলাম এভিনিউ

কারওয়ান বাজার ঢাকা-১২১৫।

www.hil-bd.org



অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা কর্মপরিকল্পনা ২০২২-২০২৩

স্টিচুড়ি

২য় ত্রৈমাসিক (অক্টোবর-ডিসেম্বর ২০২২) অগ্রগতি প্রতিবেদন।

কার্যক্রমের ক্ষেত্র	কার্যক্রম	কর্মসম্পাদন সূচক	লক্ষ্যমাত্রা	অর্জন	প্রামাণক
প্রাতিষ্ঠানিক ব্যবস্থাপনা	[১.১] অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক) ও আপিল কর্মকর্তার তথ্য ওয়েবসাইটে এবং জিআরএস সফটওয়্যারে (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে) ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে হালনাগাদকরণ	[১.১.১] অনিক ও আপিল কর্মকর্তা তথ্য হালনাগাদকৃত এবং ওয়েবসাইটে আপলোডকৃত	৪ চারবার (প্রতি ত্রৈমাসিক)	গত ৩০ আগস্ট ২০২২ খ্রি. তারিখ অনিক ও আপিল কর্মকর্তার তথ্য হালনাগাদ করা হয়	পৃষ্ঠা: ০১- ০২
	[১.২] নির্দিষ্ট সময়ে অনলাইনে/অফলাইনে প্রাপ্ত অভিযোগ নিষ্পত্তি	[১.২.১] অভিযোগ নিষ্পত্তিকৃত	৯০%	১০০%	পৃষ্ঠা: ০৩- ০৫
	[১.৩] অভিযোগ নিষ্পত্তি সংক্রান্ত মাসিক প্রতিবেদন উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষ বরাবর প্রেরণ	[১.৩.১] প্রতিবেদন প্রেরিত	৯০%	১০০%	পৃষ্ঠা: ০৬- ১১
পরিবীক্ষণ ও সক্ষমতা উন্নয়ন	[২.১] কর্মকর্তা/কর্মচারীদের অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা এবং জিআরএস সফটওয়্যার বিষয়ক প্রশিক্ষণ আয়োজন	[২.১.১] প্রশিক্ষণ আয়োজিত	২	নাই	
	[২.২] ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে পরিবীক্ষণ এবং ত্রৈমাসিক পরিবীক্ষণ প্রতিবেদন উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের নিকট প্রেরণ	[২.২.১] ত্রৈমাসিক প্রতিবেদন প্রেরিত	৮	১টি	মূল প্রতিবেদন
	[২.৩] অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা বিষয়ে স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে অবহিতকরণ সভা আয়োজন	[২.৩.১] সভা আয়োজিত	২	১টি ১ডিসেম্বর ২০২২ খ্রি.	পৃষ্ঠা: ১২-১৭

মো. ইশতিয়াক আশফাক

চীফ অফ অ্যাডমিনিস্ট্রেশন অ্যান্ড কোঅর্ডিনেশন

ও

ফোকাল পয়েন্ট, অভিযোগ নিষ্পত্তি ব্যবস্থা

ফোন: ৮১৪৩৫৫৫

ই-মেইল: ishtiaq73_bd@hotmail.com

ড. মো: আমিনুর রহমান, এনডিসি

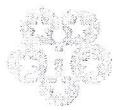
(অতিরিক্ত সচিব)

ব্যবস্থাপনা পরিচালক

হোটেলস ইন্টারন্যাশনাল লিমিটেড

০২-২২২২৪০৪৩১

md@hil-bd.org



হোটেলস ইন্টারন্যাশনাল লিমিটেড

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



অর্থ ও হিসাব বিভাগ

www.hil.gov.bd

স্মারক নম্বর: ৩০.৩৬.০০০০.০০৮.১৬.০০৮.১৮.১৪১

তারিখ: ৫ অগ্রহায়ণ ১৪২৯

২০ নভেম্বর ২০২২

বিষয়: হোটেলস ইন্টারন্যাশনাল লিমিটেডের অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক) ও আপীল কর্মকর্তার
নিয়োগ ও এ সংক্রান্ত তথ্যাদি হালনাগাদকরণ

উপর্যুক্ত বিষয়ের পরিপ্রেক্ষিতে অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত নির্দেশিকা, ২০১৫ (পরিমার্জিত ২০১৮) এর অনুচ্ছেদ
নং ১.১ অনুযায়ী গত ৩০ আগস্ট ২০২২ তারিখের ৩০.৩৬.০০০০.০০৮.১৬.২০.৪৯৩ নং পত্র আংশিক পরিবর্তন করে
নিয়োজিতভাবে এ সংস্থার অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক) ও আপীল কর্মকর্তা নিয়োগ প্রদান করা হলো:

ক্রম.	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক)
	<p>নাম: আনোয়ারুল ইসলাম সরকার পদবী: কোম্পানি সচিব (যুগ্মসচিব) মোবাইল: ০১৭১৬-১১৯০১২ ফোন: ০২-৫৫০২৮০০৮ ইমেইল: Secretary@hil-bd.org</p>
	<p>আপীল কর্মকর্তা</p> <p>নাম: জনাব তাহমিনা ইয়াসমিন পদবী: যুগ্মসচিব (পর্যটন) ও অতিরিক্ত দায়িত্ব (প্রশাসন) বেসামরিক বিমান পরিবহন ও পর্যটন মন্ত্রণালয় মোবাইল: ০১৭১২-০৮৫৯৬২ ফোন: ০২-৩৩৫৭৪২৭ ইমেইল: jsadmin@mocat.gov.bd</p>

২০-১১-২০২২

ড. মোঃ আমিনুর রহমান, এনডিসি

ব্যবস্থাপনা পরিচালক

ফোন: ৫৫০২৮০০০

ফ্যাক্স: ৫৫০২৮০২৪

ইমেইল: md@hil-bd.org

দৃষ্টি আকর্ষণ ৩ উপ-সচিব, বাজেট-১ শাখা, বেসামরিক বিমান পরিবহন ও পর্যটন মন্ত্রণালয়

স্মারক নম্বর: ৩০.৩৬.০০০০.০০৮.১৬.০০৮.১৮.১৪১/১(১)

সদয় অবগতি ও কার্যার্থে প্রেরণ করা হল: ইন্টার্ন আশ্ফাক

তারিখ: ৫ অগ্রহায়ণ ১৪২৯

২০ নভেম্বর ২০২২

ড. মোঃ আমিনুর রহমান, এনডিসি

বাক (১) | অভিযন্তার | অভিক-ও-অভিয-কর্মকর্তা | Error

Not secure | hill.gov.bd/site/page/562fc1c-341b-40a3-b330-1982c59c2cb1 | অভিক-ও-অভিয-কর্মকর্তা.

কনটেন্টটি শেয়ার করতে ক্লিক করুন

National Portal Bangladesh

YouTube সোশ্যাল মিডিয়া সোশ্যাল মিডিয়া সোশ্যাল মিডিয়া

সর্বশেষ রাষ্ট্র-বাস্তব ১৫০৪ ইতেজ ১০১১

মোঃ আমিনুর রহমান

পেশীর
মজলিশ
নিয়ন্ত্রণ

অফিসের ঠিকানাঃ
মোঃ আমিনুর রহমান ইসলাম নবীর
পদবীঃ মোকামী সচিব (মুখ্যমন্ত্রী)
ফোনঃ ০২- ৫০০২৮০০৮ এফএস-১২৭২
ফ্যাক্সঃ ০২- ৫০০২৮০২৪৮
ই-মেইলঃ secretary@hill-bd.org

৫.১.২. অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্তৃরা (অধিক)-এর কার্যবিধি

অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্তৃরার কার্যবিধি হবে নিচুৰূপ:

- (১) প্রাপ্ত অভিযোগ প্রতিকারের কার্যক্রম গ্রহণ;
- (২) অভিযোগমূল প্রয়োগে কর্মকর্তা অভিযোগে পুনরাবৃত্তি হলে থাকে, সেখানে চিহ্নিত হবে;
- (৩) সেবা প্রদান প্রতি এবং সংগৃহীত জাহান বিহীন ও মৌলিক প্রতিকার প্রদান;
- (৪) অভিযোগ প্রতিকরণ ব্যবস্থা-সংক্রান্ত নির্দেশিকা মৎস্যের এবং সংশ্লিষ্ট অন্যান্য বিষয়ে আবশ্যিক প্রবর্তন সম্পর্কে।



মোঃ আমিনুর রহমান, এনডিসি

ইস্লামিয়াক আশ্বক

প্রধান

প্রশাসন ও সমন্বয়
হোটেলস ইন্টারন্যাশনাল লিমিটেড
১০৭, কাজী নজরুল ইসলাম এভিনিউ, ঢাকা-১২১৫

ড. মোঃ আমিনুর রহমান, এনডিসি
(অভিযোগ সচিব)
ব্যবহার্পনা পরিচালক
হোটেলস ইন্টারন্যাশনাল লিমিটেড
প্রান প্রাসিফিক সোনারগাঁও হোটেল, ঢাকা।

০

অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা

হোটেলস ইন্টারন্যাশনাল লিমিটেড
অভিযোগ প্রতিকার-সংক্রান্ত মাসিক প্রতিবেদন
অক্টোবর, ২০২২

অভিযোগ প্রতিকারের সারসংক্ষেপ

বিবেচ্য মাসে প্রাপ্ত অভিযোগের সংখ্যা			পূর্ববর্তী মাসের জের	মোট অভিযোগ	অন্য দপ্তরে প্রেরিত	বিবেচ্য মাসে নিষ্পত্তিকৃত অভিযোগ	চলমান অভিযোগ		অভিযোগ নিপত্তির হার (%)
ওয়েবসাইটের মাধ্যমে	প্রচলিত পদ্ধতিতে	স্বপ্রপোদিতভাবে গৃহীত					নির্ধারিত সময় অতিক্রান্ত হয়নি	নির্ধারিত সময় অতিক্রান্ত হয়েছে	
(ক)	(খ)	(গ)	(ঘ)	(ঙ)	(চ)	(ছ)	(জ)	(ঝ)	(ঝঃ)
০	০	০	০	০	০	০	০	০	০

ইশত্তিরাক আশফাক
প্রধান

প্রশাসন ও সময়সূচী
হোটেলস ইন্টারন্যাশনাল লিমিটেড
১০৭, কাঁচী নজরুল ইসলাম এভিনিউ, ঢাকা-১২১৫

শ. মোঃ আমিনুর রহমান, এনডিসি
(অতিরিক্ত সচিব)

ব্যবস্থাপনা পরিচালক

হোটেলস ইন্টারন্যাশনাল লিমিটেড
প্যান প্যাসিফিক সোনারগাঁও হোটেল, ঢাকা।

অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা

হোটেলস ইন্টারন্যাশনাল লিমিটেড
অভিযোগ প্রতিকার-সংক্রান্ত মাসিক প্রতিবেদন
নভেম্বর, ২০২২

অভিযোগ প্রতিকারের সারসংক্ষেপ

বিবেচ্য মাসে প্রাপ্ত অভিযোগের সংখ্যা			পূর্ববর্তী মাসের ডোর	মোট অভিযোগ	অন্য দণ্ডের প্রেরিত	বিবেচ্য মাসে নিষ্পত্তিকৃত অভিযোগ	চলমান অভিযোগ		অভিযোগ মিপ্পত্তির হার (%)
ওয়েবসাইটের মাধ্যমে	প্রচলিত পদ্ধতিতে	স্বপ্রশাসিতভাবে গঠীত					নির্ধারিত সময় অতিক্রান্ত হয়নি	নির্ধারিত সময় অতিক্রান্ত হয়েছে	
(ক)	(খ)	(গ)	(ঘ)	(ঙ)	(চ)	(ছ)	(জ)	(ঝ)	(ঞ)
০	০	০	০	০	০	০	০	০	০

ইশান্তকারক আশাফাক
প্রধান
প্রশাসন ও সংযোগ
হোটেলস ইন্টারন্যাশনাল লিমিটেড
১০৭, কাজী নজেল ইসলাম এডিনিটি, ঢাকা-১২১৫

ড. মোঃ আমনুর রহমান, এনডিসি
(অতিরিক্ত সচিব)
ব্যবস্থাপনা পরিচালক
হোটেলস ইন্টারন্যাশনাল লিমিটেড
প্যান প্যাসিফিক সোনারগাঁও হোটেল, ঢাকা।

অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা

হোটেলস ইন্টারন্যাশনাল লিমিটেড
অভিযোগ প্রতিকার-সংক্রান্ত যাসিক প্রতিবেদন
ডিসেম্বর, ২০২২

অভিযোগ প্রতিকারের সারসংক্ষেপ

বিবেচ্য মাসে প্রাপ্ত অভিযোগের সংখ্যা			পূর্ববর্তী মাসের ডোর	মোট অভিযোগ	অন্য দপ্তরে প্রেরিত	বিবেচ্য মাসে নিষ্পত্তিকৃত অভিযোগ	চলমান অভিযোগ		অভিযোগ নিষ্পত্তির হার (%)
ওয়েবসাইটের মাধ্যমে	প্রচলিত পদ্ধতিতে	স্বপ্নোদিতভাবে গৃহীত					নির্ধারিত সময় অতিক্রান্ত ইয়নি	নির্ধারিত সময় অতিক্রান্ত হয়েছে	
(ক)	(খ)	(গ)	(ঘ)	(ঙ)	(চ)	(ই)	(জ)	(ঝ)	(ঞ)
০	০	০	০	০	০	০	০	০	০

ইন্টার্ন্যাক আশফাক

প্রধান

প্রশাসন ও সমন্বয়

হোটেলস ইন্টারন্যাশনাল লিমিটেড
১০৭, কাজী নজরুল ইসলাম এভিনিউ, ঢাকা-১২১৫

ড. মোঃ আমিনুর রহমান, এনডিসি

(অতিরিক্ত সচিব)

ব্যবস্থাপনা পরিচালক

হোটেলস ইন্টারন্যাশনাল লিমিটেড
প্রান প্রযোগিক সোনারগাঁও হোটেল, ঢাকা।

হোটেলস ইন্টারন্যাশনাল লিমিটেড
১০৭, কাঞ্চী নজরুল ইসলাম এভিনিউ, কারওয়ান বাজার,
ঢাকা।

প্রশাসন ও সমন্বয় বিভাগ
www.hil.gov.bd

স্মারক নম্বর: ৩০.৩৬.০০০০.০০৮.১৬.০০৮.১৮.১৮১

তারিখ: ১০ কার্তিক ১৪২৯

২৬ অক্টোবর ২০২২

বিষয়: অভিযোগ গ্রহণ ও নিষ্পত্তি (GRS) সংক্রান্ত কার্যক্রম প্রেরণ।

উপর্যুক্ত বিষয়ের প্রেক্ষিতে মহোদয়ের সদয় অবগতির জন্য জানানো যাচ্ছে যে, উক্ত বিষয়ে কোন অভিযোগ দাখিল না
হওয়ায় এতদসঙ্গে শূন্য প্রতিবেদন প্রেরণ করা হলো।

সংযুক্ত: ০১ ফর্দ।

৩১-১০-২০২২

মোঃ আমিনুরুল ইসলাম সরকার

কোম্পানি সচিব

ফোন: ৫৮১৫২০২৮

ফ্যাক্স: ৫৫০২৮০২৮

ইমেইল: secretary@hil-bd.org

সচিব

সচিবের দপ্তর

বেসামরিক বিমান পরিবহন ও পর্যটন মন্ত্রণালয়

দৃষ্টি আকর্ষণ: উপ-সচিব (বুটিন মায়িত), বাজেট-১ শাখা, বেসামরিক বিমান পরিবহন ও পর্যটন মন্ত্রণালয়

ইন্টার্ন্যাক আশফাক

প্রধান

প্রশাসন ও সমন্বয়

হোটেলস ইন্টারন্যাশনাল লিমিটেড
১০৭, কাঞ্চী নজরুল ইসলাম এভিনিউ, ঢাকা-১২১৫

ড. মোঃ আমিনুর রহমান, এনডিসি/প্রক্ষেপণ
(অতিরিক্ত সচিব)

ব্যবস্থাপনা পরিচালক

৩১-১০-২০২২

হোটেলস ইন্টারন্যাশনাল লিমিটেড
প্রায় প্রায় সোনারগাঁও হোটেল, ঢাকা।

মাসিক প্রতিবাহ্য ব্যবহৃত মার্গিন ছোড়বেগ।

ব) হোটেলস ইন্টারন্যাশনাল লিমিটেড।

মাসের নামঃ অক্টোবর/২০২২

বর্তমান মাসে প্রাপ্ত অভিযোগের সংখ্যা		মোট	বিবেচ্য মাসে নিষ্পত্তিকৃত অভিযোগের সংখ্যা	নিষ্পত্তিকৃত অভিযোগের সংক্ষিপ্ত বিবরণ	অনিষ্পত্তিকৃত অভিযোগের সংখ্যা	মন্তব্য
পত্র/দরখাস্তযোগে	অনলাইনে					
১	২	৩	৪	৫	৬	৭
নাই	নাই	নাই	নাই	নাই	নাই	নাই

খ) প্যান প্যাসিফিক সোনারগাঁও হোটেল।

মাসের নামঃ অক্টোবর/২০২২

বর্তমান মাসে প্রাপ্ত অভিযোগের সংখ্যা		মোট	বিবেচ্য মাসে নিষ্পত্তিকৃত অভিযোগের সংখ্যা	নিষ্পত্তিকৃত অভিযোগের সংক্ষিপ্ত বিবরণ	অনিষ্পত্তিকৃত অভিযোগের সংখ্যা	মন্তব্য
পত্র/দরখাস্তযোগে	অনলাইনে					
১	২	৩	৪	৫	৬	৭
নাই	নাই	নাই	নাই	নাই	নাই	নাই

ইন্টিয়াক আশফাৰ

প্রধান

প্রশাসন ও সম্বন্ধ

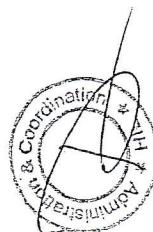
হোটেলস ইন্টারন্যাশনাল লিমিটেড
১০৭, কাজী নজরুল ইসলাম এভিনিউ, ঢাকা-১২১৫

ড. মোঃ আমিনুর রহমান, এনডিসি

(অতিরিক্ত সচিব)

ব্যবস্থাপনা পরিচালক

হোটেলস ইন্টারন্যাশনাল লিমিটেড
প্যান প্যাসিফিক সোনারগাঁও হোটেল, ঢাকা।



হোটেলস ইন্টারন্যাশনাল লিমিটেড
১০৭, কাঞ্চী মজুরুল ইসলাম একাডেমি, কারওয়ান রাজা,
ঢাকা।

প্রশাসন ও নমুনায় বিভাগ
www.hil.gov.bd

১/৪/১৬/৩৫
২০২২

ম্যারক নম্বর: ৩০, ৩৬, ০০০০, ০০৮, ১৬, ০০৮, ১৮, ১৯৩/গ্রেই

তারিখ: ১৪ অগ্রহায়ণ ১৪২৯

২৯ নভেম্বর ২০২২

বিষয়: অভিযোগ গ্রহণ ও নিষ্পত্তি (GRS) সংক্রান্ত কার্যক্রম প্রেরণ।

উপর্যুক্ত বিষয়ের প্রেক্ষিতে মহোদয়ের সদয় অবগতির জন্য জানানো যাচ্ছে যে, উক্ত বিষয়ে কোন অভিযোগ দাখিল না হওয়ায় এতদসঙ্গে শুন্য প্রতিবেদন প্রেরণ করা হলো।

সংযুক্ত: ০১ ফর্দ।

৫-১২-১০ ২২

মোঃ আনোয়ারুল ইসলাম সরকার

কোম্পানি সচিব

ফোন: ৫৮১৫২০০২৮

ফ্যাক্স: ৫৫০২৮০০২৮

ইমেইল: secretary@hil-bd.org

সচিব

সচিবের দপ্তর

বেসামরিক বিমান পরিবহন ও পর্যটন মন্ত্রণালয়

দৃষ্টি আকর্ষণ্য উপ-সচিব (বুটিন দায়িত্ব), বাজেট-১ শাখা, বেসামরিক বিমান পরিবহন ও পর্যটন মন্ত্রণালয়

ইশতিয়াক আশাফাক
প্রধান

প্রশাসন ও সম্বন্ধ

হোটেলস ইন্টারন্যাশনাল লিমিটেড
১০৭, কাঞ্চী মজুরুল ইসলাম একাডেমি, ঢাকা-১২০৫

ড. মোঃ আমিনুর রহমান, এনডিসি
(অতিরিক্ত সচিব)

ব্যবহৃতপনা পরিচালক
হোটেলস ইন্টারন্যাশনাল লিমিটেড
প্যান প্যানিফিক সোনারগাঁও হোটেল, ঢাকা।

৫-১২-১০ ২২

ইশতিয়াক আশাফাক

অভিযোগ হোটেলের ব্যবহার মালিক হোটেলে।

ক) হোটেলস ইন্টারন্যাশনাল লিমিটেড।

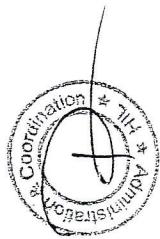
মাসের নামঃ নভেম্বর/২০২২

বর্তমান মাসে প্রাপ্ত অভিযোগের সংখ্যা	মোট	বিবেচ্য মাসে নিম্পত্তিকৃত অভিযোগের সংখ্যা	নিম্পত্তিকৃত অভিযোগের সংক্ষিপ্ত বিবরণ	অনিম্পত্তিকৃত অভিযোগের সংখ্যা	মন্তব্য
পত্র/দরখাস্তযোগে	অনলাইনে				
১	২	৩	৪	৫	৬
নাই	নাই	নাই	নাই	নাই	নাই

খ) প্যান প্যাসিফিক সোনারগাঁও হোটেল।

মাসের নামঃ নভেম্বর/২০২২

বর্তমান মাসে প্রাপ্ত অভিযোগের সংখ্যা	মোট	বিবেচ্য মাসে নিম্পত্তিকৃত অভিযোগের সংখ্যা	নিম্পত্তিকৃত অভিযোগের সংক্ষিপ্ত বিবরণ	অনিম্পত্তিকৃত অভিযোগের সংখ্যা	মন্তব্য
পত্র/দরখাস্তযোগে	অনলাইনে				
১	২	৩	৪	৫	৬
নাই	নাই	নাই	নাই	নাই	নাই



ইন্টিয়াক আশফাক

প্রধান

প্রশাসন ও সমন্বয়

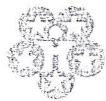
হোটেলস ইন্টারন্যাশনাল লিমিটেড
১০৭, কাজী নজরুল ইসলাম এভিনিউ, ঢাকা-১২১৫

ড. মোঃ আমিনুর রহমান, এনডিসি
(অতিরিক্ত সচিব)

ব্যবস্থাপনা পরিচালক

হোটেলস ইন্টারন্যাশনাল লিমিটেড
প্যান প্যাসিফিক সোনারগাঁও হোটেল, ঢাকা।

১৪



হোটেলস ইন্টারন্যাশনাল লিমিটেড
১০৭, কাজী নজরুল ইসলাম এভিনিউ, কারওয়ান বাজার,
ঢাকা।



প্রশাসন ও সমন্বয় বিভাগ
www.hil.gov.bd

স্মারক নম্বর: ৩০.৩৬.০০০০.০০৮.১৬.০০৮.১৮.২০৫

তারিখ: ১২ পৌষ ১৪২৯

২৭ ডিসেম্বর ২০২২

বিষয়: অভিযোগ গ্রহণ ও নিষ্পত্তি (GRS) সংক্রান্ত কার্যক্রম প্রেরণ।

উপর্যুক্ত বিষয়ের প্রেক্ষিতে মহোদয়ের সদয় অবগতির জন্য জানানো যাচ্ছে যে, উক্ত বিষয়ে কোন অভিযোগ দাখিল না হওয়ায় এতদসঙ্গে শূন্য প্রতিবেদন প্রেরণ করা হলো।

সংযুক্ত: ০১ ফর্দ।

[Signature]
27/12/2022
২৭-১২-২০২২

মোঃ আনোয়ারুল ইসলাম সরকার

সচিব

ফোন: ৫৮১৫২০২৮

ফ্যাক্স: ৫৫০২৮০২৮

ইমেইল: secretary@hil-bd.org

সচিব

সচিবের দপ্তর

বেসামরিক বিমান পরিবহন ও পর্যটন মন্ত্রণালয়

দৃষ্টি আকর্ষণঃ উপ-সচিব (বুটিন-দায়িত্ব), বাজেট-১ শাখা, বেসামরিক বিমান পরিবহন ও পর্যটন মন্ত্রণালয়

ইশতিয়াক আশফাক
প্রধান

প্রশাসন ও সমন্বয়
হোটেলস ইন্টারন্যাশনাল লিমিটেড
১০৭, কাজী নজরুল ইসলাম এভিনিউ, ঢাকা-১২১৫

ড. মেঝে আমিনুর রহমান, এনডিসি
(অতিরিক্ত সচিব)

ব্যবহারনা পরিচালক
হোটেলস ইন্টারন্যাশনাল লিমিটেড
প্যান প্যাসিফিক সোনারগাঁও হোটেল, ঢাকা।

ইশতিয়াক আশফাক

২৭-১২-২০২২

অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থার মাসিক প্রতিবেদন।

ক) হোটেলস ইন্টারন্যাশনাল লিমিটেড।

মাসের নামঃ ডিসেম্বর/২০২২

বর্তমান মাসে প্রাপ্ত অভিযোগের সংখ্যা		মোট	বিবেচ্য মাসে নিষ্পত্তিকৃত অভিযোগের সংখ্যা	নিষ্পত্তিকৃত অভিযোগের সংখ্যা বিবরণ	অনিষ্পত্তিকৃত অভিযোগের সংখ্যা	মন্তব্য
পত্র/দরখাস্তযোগে	অনলাইনে					
১	২	৩	৮	৫	৬	৭
নাই	নাই	নাই	নাই	নাই	নাই	নাই

খ) প্যান প্যাসিফিক সোনারগাঁও হোটেল।

মাসের নামঃ ডিসেম্বর/২০২২

বর্তমান মাসে প্রাপ্ত অভিযোগের সংখ্যা		মোট	বিবেচ্য মাসে নিষ্পত্তিকৃত অভিযোগের সংখ্যা	নিষ্পত্তিকৃত অভিযোগের সংখ্যা বিবরণ	অনিষ্পত্তিকৃত অভিযোগের সংখ্যা	মন্তব্য
পত্র/দরখাস্তযোগে	অনলাইনে					
১	২	৩	৮	৫	৬	৭
নাই	নাই	নাই	নাই	নাই	নাই	নাই

ইশ্যাক আশফাক
প্রধান

প্রশাসন ও সমন্বয়
হোটেলস ইন্টারন্যাশনাল লিমিটেড
১০৭, কাজী নজরুল ইসলাম এভিনিউ, ঢাকা-১২১৫

ড. মেজু আমিনুর রহমান, এনডিসি
(অভিযোগ সচিব)

ব্যবস্থাপনা পরিচালক
হোটেলস ইন্টারন্যাশনাল লিমিটেড
প্যান প্যাসিফিক সোনারগাঁও হোটেল, ঢাকা।



হোটেলস্ ইন্টারন্যাশনাল লিমিটেড
১০৭, কাজী নজরুল ইসলাম এভিনিউ, কারওয়ান
বাজার, ঢাকা।
অর্থ ও হিসাব বিভাগ
www.hil.gov.bd

নম্বর ৩০.৩৬.০০০০.০০৮.১৬.০০৮.১৮.১৪৭/১৬০



তারিখ: ১২ অগ্রহায়ণ ১৪২৯

২৭ নভেম্বর ২০২২

সভার নোটিশ

বিষয়: অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা সংক্রান্ত অংশীজনদের সভা।

২০২২-২৩ অর্থবছরে বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তি (এপিএ)’র কার্যক্রম [১.৩] এবং অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা সংক্রান্ত কর্মপরিকল্পনা, বাস্তবায়ন ও মূল্যায়ন নির্দেশিকা, ২০২২-২৩ অনুযায়ী অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা বিষয়ে অংশীজনদের সমন্বয়ে আগামী ০১ ডিসেম্বর ২০২২ খ্রি, তারিখ সকাল ১১.০০ টায় প্যান প্যাসিফিক সোনারগাঁও হোটেলে এক সভা অনুষ্ঠিত হবে। উক্ত সভায় সভাপতিত করবেন এ সংস্থার সচিব জনাব মো. আনন্দয়ারুল ইসলাম সরকার (যুগ্মসচিব)।

০২। বর্ণিত সভায় সংশ্লিষ্ট সকলকে উপস্থিত থাকার/অংশগ্রহণের জন্য নির্দেশক্রমে অনুরোধ করা হলো।

আলোচ্যসূচি:

- (ক) ২০২২-২৩ অর্থবছরের অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা বিষয়ে অংশীজনদের অবহিতকরণ সংক্রান্ত; এবং
(খ) বিবিধ

ইশতিয়াক আশফাক

২৭-১১-২০২২

ইশতিয়াক আশফাক

চীফ অফ এডমিনিস্ট্রেশন এন্ড কো-অর্ডিনেশন

ফোন: ৮১৪৩৫৫৫

ফ্যাক্স: ৫৫০২৮০২৪

ইমেইল: ishtiaq@hil-bd.org

সদয় অবগতি ও কার্যার্থে প্রেরণ করা হল:

- ১) উপ-সচিব, বাজেট-১ শাখা, বেসামরিক বিমান পরিবহন ও পর্যটন মন্ত্রণালয়
- ২) মহা ব্যবস্থাপক, প্যান প্যাসিফিক সোনারগাঁও ঢাকা।
- ৩) বিভাগীয় প্রধান, (সকল) হিল।

ইশতিয়াক আশফাক
প্রধান

ড. মোঃ আমিনুর রহমান, এনডিসি
(অতিরিক্ত সচিব)
অতিরিক্ত সচিব



হোটেলস ইন্টারন্যাশনাল লিমিটেড
১০৭ কাজী নজরুল ইসলাম এভিনিউ
কারওয়ান বাজার ঢাকা-১২১৫।
প্রশাসন বিভাগ



বিষয়: হোটেলস ইন্টারন্যাশনাল লিমিটেডের অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা বিষয়ে অংশীজনদের অবহিতকরণ সভার কার্যবিবরণী।

সভাপতি: মোঃ আনোয়ারুল ইসলাম সরকার
কোম্পানি সচিব (যুগ্মসচিব)

তারিখ: ০১ ডিসেম্বর ২০২২ খ্রি।

স্থান: সুরমা সভাকক্ষ, প্যান প্যাসিফিক সোনারগাঁও ঢাকা।

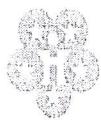
উপস্থিত সদস্যবৃন্দের তালিকা: পরিশিষ্ট-“ক”-তে সংযোজিত।

উপস্থিত সকল সদস্যকে স্বাগত জানিয়ে সভার কাজ শুরু করা হয়। সভার প্রধান অতিথি ড. মো. আমিনুর রহমান, এনডিসি, ব্যবস্থাপনা পরিচালক, হিল (অতিরিক্ত সচিব) তাঁর স্বাগত বক্তব্যে উপস্থিত সকল অংশীজনদেরকে ধন্যবাদ জ্ঞাপন করেন। তিনি বলেন যে, হোটেলস ইন্টারন্যাশনাল লিমিটেড (হিল) এবং প্যান প্যাসিফিক সোনারগাঁও ঢাকার (পিপিএসডি) অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা অবহিতকরণ এবং আলোচনা করার উদ্দেশ্যই আজকের সভা আয়োজন করা হয়। তিনি আরো বলেন অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনার মুখ্য উদ্দেশ্যই হচ্ছে জনগণের নিকট সরকারি দপ্তরসমূহের জবাবদিহি নিশ্চিতকরণ, সেবার মানোন্ময়ন এবং সুশাসন সংহতকরণের মাধ্যমে ভোগান্তিবিহীন জনসেবা নিশ্চিতকরণ।

০২. সভাপতির অনুমতিক্রমে উপব্যবস্থাপক অর্থ ও হিসাব সভার আলোচ্য বিষয়সমূহ সভায় উপস্থাপন করেন। এ সংস্থার ২০২২-২৩ অর্থবছরের বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তি (এপিএ)-এর সুশাসন ও সংস্কারমূলক কর্মসম্পাদন [১.৩] এবং অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা কর্মপরিকল্পনা, বাস্তবায়ন ও মূল্যায়ন নির্দেশিকা, ২০২২-২০২৩ অনুযায়ী সুশাসন প্রতিষ্ঠায় সংস্থা কর্তৃক বিভিন্ন কার্যক্রম গ্রহণ করা হয়েছে। অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা কর্মপরিকল্পনা, বাস্তবায়ন ও মূল্যায়ন নির্দেশিকা অনুযায়ী অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা বিষয়ে অংশীজনদের সমন্বয়ে ০২ (দুই)টি সভা আয়োজনের নির্দেশনা রয়েছে। অভিযোগ প্রতিকার বিষয়ে এ সংস্থায় অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক) এবং আপিল কর্মকর্তা নিয়োগ করা হয়েছে। তিনি আরো বলেন যে, সংস্থার ওয়েবসাইটে অনিক ও আপিল কর্মকর্তা সংক্রান্ত তথ্যদি রয়েছে, যারা সংশ্লিষ্ট অভিযোগসমূহ নিষ্পত্তি করে থাকেন।

০৩. প্রত্যাশিত সেবা প্রাপ্তি প্রক্রিয়ায় সন্তুষ্ট না হলে, সেবা প্রত্যাশি কী ভাবে অভিযোগ/মতামত দাখিল করবেন সভাপতি এর অফলাইন এবং অনলাইন প্রক্রিয়া বিশেষভাবে ব্যাখ্যা করেন। সেবা প্রদন প্রতিশুতির সাথে অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা এবং তথ্য অধিকার আইন, ২০০৯-এর সম্পর্ক বিস্তারিত আলোচনা করেন। আলোচনা শেষে উপস্থিত অংশীজনদেরকে তাদের মতামত/অভিযোগ/পরামর্শ সভায় উপস্থাপনের জন্য অনুরোধ করা হয়।

০৪. এ পর্যায়ে আলোচনায় অংশগ্রহণ করে উপস্থিত সদস্যগণ তাদের মতামত ব্যক্ত করেন। জনাব সুমন খান, প্রোপ্রাইটর, খান কল্পট্রাকসন অংশীজনদের সভা আয়োজনের জন্য হিল কর্তৃপক্ষকে ধন্যবাদ জ্ঞাপন করে বলেন যে হোটেল কর্তৃপক্ষ কিছু কিছু ক্ষেত্রে তাঁকে নিক মালামাল সরবরাহের জন্য কার্যাদেশ দেয়। মালামাল সরবরাহের জন্য অতি প্রিয় দিন।



হোটেলস ইন্টারন্যাশনাল লিমিটেড
১০৭ কাজী নজরুল ইসলাম এভিনিউ^১
কারওয়ান বাজার ঢাকা-১২১৫।



বিষয়: অভিযোগ প্রতিকা ব্যবস্থাপনা (Grievance Redress System) বিষয়ে অংশীজনদের
অবহিতকরণ সভা।
সময়: সকাল ১১.০০ টায়া।
তারিখ: ০১.১২.২০২২ খ্রি।
সভার স্থান: সুরমা সভা কক্ষ, প্যান প্যাসিফিক সোনারগাঁও হোটেল ঢাকা।
উপস্থিতির তালিকা:

ক্রম.	নাম ও পদবি	মোবাইল নং	স্বাক্ষর
০১	Rony Roy Executive (city Group)	০১৭১৪১০৩২১৬	APR
০২	Md. Salauddin Sales Supervisor Aci Ltd	০১৭৩৭৫৮৬৩৪৫	Subhan
০৩	Md. AL-Amin Sales Supervisor (APS)	০১৩২৪-৭৪১৫৭৮	Amine
০৪	Md. Imran Hossain J.n Executive Arij Food & Beverage Ltd	০১৭৮২৮৬৯০৮৭	Yam
০৫	Md. Imran Hossain Executive M/s Luck Enterprise	০১৭৭৫৯৫৪৫১৬	Yam
০৬	Md. Helal Uddin Manager Tito Food & Agro Products	০১৭১২২৮৬৬৭৭	Hasan

ইশতিয়াক আশফাক

প্রধান

প্রশাসন ও সমন্বয়

ড. মোঃ আতিনুর রহমান, এনডিসি
(অতিরিক্ত সচিব)

Yam

১০

ক্রম.	নাম ও পদবি	মোবাইল নং	স্বাক্ষর
০৭	Evans A. Gomes Asst. Account Kaizen Automation Pvt. Ltd	01844520465 <i>Evans</i>	
০৮	Md. Rakibul Hossen Executive Business Dev. Bonton Foods, Ltd.	01618003222 <i>Rakib</i>	
০৯	Md. Lirgonn Bhuiyan Executive Bonton Foods Ltd	01618-003708 <i>Lirgonn</i>	
১০	Hamida Khan S. L Electrical Engg. work 01715365252 Proprietor	01715365252 <i>Hamida Khan</i>	
১১	MUHAMMAD RAFIQUE Manager Algal Computer	01711664850 <i>Af</i>	
১২	Jashim uddin Ahmed M/S Onfiden Automatl	01711372539 <i>Jashim</i>	
	Md. Ariful Huqne (Arif) Network Pre-Sale Manager Add: Solution Technology	01722772646 <i>Arif</i>	
	Md. Al Amin Sr. Executive Well Food & Beverage Co.	01758948168 <i>Al Amin</i>	
	Mohammad Juquel	০৫	০৫