

হোটেলস ইন্টারন্যাশনাল লিমিটেড
১০৭ কাজী নজরুল ইসলাম এভিনিউ
কারওয়ান বাজার ঢাকা-১২১৫।
www.hil-bd.org



স্মারক নম্বর: ৩০.৩৬.০০০০.০০৬.০৬.০০২.২৩/৩২৬

তারিখ: ১২ জৈষ্ঠ ১৪৩০ বঙ্গাব্দ।
২৬ জুন ২০২৩ খ্রি।

বিষয়: অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা কর্মপরিকল্পনা, ২০২২-২০২৩ এর ৪র্থ ত্রৈমাসিক (এপ্রিল-জুন, ২০২৩)
অগ্রগতি প্রতিবেদন।

উপর্যুক্ত বিষয়ের পরিপ্রেক্ষিতে অত্র সংস্থার অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা কর্মপরিকল্পনা, ২০২২-২০২৩ এর ৪র্থ ত্রৈমাসিক (এপ্রিল-জুন, ২০২৩) অগ্রগতি প্রতিবেদন প্রমাণকসহ প্রস্তুত করা হয়েছে।

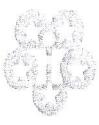
০২. এমতাবস্থায়, অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা কর্মপরিকল্পনা, ২০২২-২০২৩ এর ৪র্থ ত্রৈমাসিক (এপ্রিল-জুন, ২০২৩) বাস্তবায়ন ও অগ্রগতি প্রতিবেদন মহোদয়ের সদয় অবগতি ও পরবর্তী প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণের জন্য নির্দেশক্রমে এতদসঙ্গে প্রেরণ করা হলো।

সংযুক্তি: ক) প্রতিবেদন এক (০১) পৃষ্ঠা।
খ) প্রমাণক ১৬ (ষোল) পৃষ্ঠা।

[Signature]
২৬/০৬/২০২৬
মো. আনোয়ারুল ইসলাম সরকার
কোম্পানী সচিব
(যুগ্মসচিব)
ফোন: ০২-৫৮১৫৮০২৮
ই-মেইল: secretary@hil-bd.org

সচিব
বেসামরিক বিমান পরিবহন ও পর্যটন মন্ত্রণালয়
বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা-১০০০।

দৃষ্টি আকর্ষণ: উপসচিব, 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

৪৮ ত্রৈমাসিক (এপ্রিল-জুন ২০২৩) অগ্রগতি প্রতিবেদন।

কার্যক্রমের ক্ষেত্র	কার্যক্রম	কর্মসম্পাদন সূচক	লক্ষ্যমাত্রা	অর্জন	প্রয়োগক
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 ১২ জুন ২০২৩ ষ্টি. তারিখ অনিক ও আপিল কর্মকর্তার তথ্য হালনাগাদ করে সংস্থার ওয়েবসাইটে আপলোড করা হয়।	পৃষ্ঠা: ০১-০৬
	[১.২] নির্দিষ্ট সময়ে অনলাইনে/অফলাইনে প্রাপ্ত অভিযোগ নিষ্পত্তি	[১.২.১] অভিযোগ নিষ্পত্তিকৃত	৯০%	১০০%	পৃষ্ঠা: ০৭-০৯
	[১.৩] অভিযোগ নিষ্পত্তি সংক্রান্ত মাসিক প্রতিবেদন উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষ বরাবর প্রেরণ	[১.৩.১] প্রতিবেদন প্রেরিত	৯০%	১০০%	পৃষ্ঠা: ১০-১৬
পরিবীক্ষণ ও সন্ধান উন্নয়ন	[২.১] কর্মকর্তা/কর্মচারীদের অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা এবং জিআরএস সফটওয়্যার বিষয়ক প্রশিক্ষণ আয়োজন	[২.১.১] প্রশিক্ষণ আয়োজিত	২	-	-
	[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 চেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে অবহিতকরণ সভা আয়োজন	[২.৩.১] সভা আয়োজিত	২	-	-

২৬/০৬/২৩

ফয়সল আহমেদ

ডকুমেন্টেশন কর্মকর্তা
হোটেলস ইন্টারন্যাশনাল লিমিটেড

ও

ফোকাল পয়েন্ট, অভিযোগ নিষ্পত্তি ব্যবস্থা

ফোন: ০২-২৫৫০২৮০০৮ এক্স: ৪২৭৬

ই-মেইল: afmfoysal@yahoo.com

মোঃ আনোয়ারুল ইসলাম সরকার

(যুগ্মসচিব)

কোম্পানি সচিব

হোটেলস ইন্টারন্যাশনাল লিমিটেড

ফোন: ০২- ২৫৫০২৮০০৮

ই-মেইল: secretary@hil Bd.org

হোটেলস ইন্টারন্যাশনাল লিমিটেড
 ১০৭, কাজী নজরুল ইসলাম এভিনিউ, কাবুতযান বাজার,
 ঢাকা-১২১৫
 ইঞ্জিনিয়ারিং এন্ড স্ট্রাকচুরিমেট বিভাগ
 www.hil.gov.bd

Mujib
 ১২-০৬-২০২৩

স্মারক নম্বর: ৩০.৩৬.০০০০.০০৬.০৬.০০২.১৩.৬৪/৩০৬

২৯ জৈষ্ঠ ১৪৩০ বঙ্গাব্দ
 তারিখ:
 ১২ জুন ২০২৩ খ্রিস্টাব্দ

বিষয়: হোটেলস ইন্টারন্যাশনাল লিমিটেড (হিল) এর অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক) ও আপীল কর্মকর্তার নিয়োগ ও এ
 সংক্রান্ত তথ্যাদি হালনাগাদকরণ।

মুদ্রা: ৩০.৩৬.০০০০.০২৪.১৬.০০২.২২.১৯৩, তারিখ: ০৮/০৬/২০২৩ খ্রি:

উপর্যুক্ত বিষয়ের পরিপ্রেক্ষিতে অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত নির্দেশিকা, ২০১৫ (পরিমার্জিত ২০১৮) এর অনুচ্ছেদ নং ১.১ অনুযায়ী গত ৩০
 আগস্ট ২০২২ তারিখে 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:

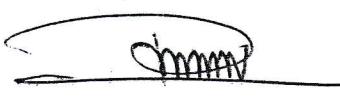
অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক)	আপীল কর্মকর্তা
নাম : মোঃ আনোয়ারুল ইসলাম সরকার পদবী : কোম্পানি সচিব (যুগ্মসচিব) মোবাইল : ০১৭১৬-১১৯০১২ ফোন : ০২-৫৫০২৮০০৮ ই-মেইল : secretary@hil-bd.org হোটেলস ইন্টারন্যাশনাল লিমিটেড (হিল)	নাম: জনাব নূরিয়া কুমল পদবী : যুগ্মসচিব (প্রধান) মোবাইল : ০১৮৪৭-৮৮০১৯৫ ফোন : ০২-৩০৫৭৪২৭ ই-মেইল : jsadmin@mocat.gov.bd বেসামরিক বিমান পরিবহন ও পর্যটন মন্ত্রণালয়

১২-০৬-২০২৩
 মোঃ আনোয়ারুল ইসলাম সরকার
 কোম্পানি সচিব
 ৫৮১৫২০২৮ (ফোন)
 secretary@hil-bd.org

সচিব, সচিবের দপ্তর, বেসামরিক বিমান পরিবহন ও পর্যটন মন্ত্রণালয়।

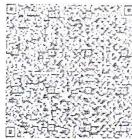
দৃষ্টি আকর্ষণ:

উপ-সচিব, বাড়োট-১ শাখা, বেসামরিক বিমান পরিবহন ও পর্যটন মন্ত্রণালয়।


 মোহাম্মদ আনোয়ারুল
 ইসলাম সরকার
 ডকুমেন্টেশন কর্মকর্তা
 হোটেলস ইন্টারন্যাশনাল লিমিটেড
 ১০৭, কাজী নজরুল ইসলাম এভিনিউ, কাবুতযান বাজার, ঢাকা-১২১৫


 মোঃ আনোয়ারুল ইসলাম সরকার
 সচিব (যুগ্মসচিব)
 হোটেলস ইন্টারন্যাশনাল লিমিটেড
 প্যান প্যাসিফিক সোনারগাঁও হোটেল, ঢাকা।

(2)



১৪-০৬-২০২৩

মোঃ এরশাদুল হক

চাক অফ ইঞ্জিনিয়ারিং এন্ড প্রকিউরমেন্ট

ফয়সল আহমেদ
 ডকুমেন্টেশন কর্মকর্তা
 হোটেলস ইন্টারন্যাশনাল লিমিটেড
 ১০৭ বাজী নজরুল ইসলাম এভিনিউ, ঢাকা-১২১৫

মোঃ আনোয়ারুল ইসলাম সরবরাহ
 সচিব (যুগ্মসচিব)
 হোটেলস ইন্টারন্যাশনাল লিমিটেড
 প্যান প্যাসিফিক সোনারগাঁও হোটেল, ঢাকা।

26/05/2023

হোটেলস ইন্টারন্যাশনাল লিমিটেড
 ১০৭, কাজী নজরুল ইসলাম এভিনিউ, কারওয়ান রোড,
 ঢাকা-১২১৫
 ইঞ্জিনিয়ারিং এন্ড প্রকিউরমেন্ট বিভাগ
 www.hil.gov.bd



২৯ জৈষ্ঠ ১৪৩০ বঙ্গাব্দ
 তারিখ: ১২ জুন ২০২৩ খ্রিস্টাব্দ

স্মারক নম্বর: ৩০.৩৬.০০০০.০০৬.০৬.০০২.২৩.৬৫/১০৮

বিষয়: হোটেলস ইন্টারন্যাশনাল লিমিটেড (হিল) এর অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক) ও আপীল কর্মকর্তার নিয়োগ ও এসংক্রান্ত তথ্যাদি ওয়েবসাইটে আপলোড।

সূত্র: ৩০.০০.০০০০.০২৪.১৬.০০২.২২.১৯৩, তারিখ: ০৮/০৬/২০২৩

উপর্যুক্ত বিষয়ের পরিপ্রেক্ষিতে অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত নির্দেশিকা, ২০১৫ (পরিমার্জিত ২০১৮) এর অনুচ্ছেদ নং ১.১ অনুযায়ী গত ৩০ আগস্ট ২০২২ তারিখের ৩০.৩৬.০০০০.০০৪.১৬.২০.৪৯৩ নং পত্র আংশিক পরিবর্তন করে নিম্নোক্তভাবে এসংস্থার অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক) ও আপীল কর্মকর্তা নিয়োগ প্রদান করে সংস্থার ওয়েবসাইটে (আপলোডকৃত লিংক) আপলোড করা হলো।

অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক)	আপীল কর্মকর্তা
নাম: মোঃ আনোয়ারুল ইসলাম সরকার	নাম: জনাব নূরিয়া কমল
পদবী : কোম্পানি সচিব (যুগ্মসচিব)	পদবী : যুগ্মসচিব (প্রশাসন)
মোবাইল : ০১৭১৬-১১৯০১২	মোবাইল : ০১৮৪৭-৪৪০১৯৫
ফোন : ০২-৫৫০২৮০০৮	ফোন : ০২-৩৩৫৭৪২৭
ই-মেইল : secretary@hil-bd.org	ই-মেইল : jsadmin@mocat.gov.bd
হোটেলস ইন্টারন্যাশনাল লিমিটেড (হিল)	বেসামরিক বিমান পরিবহন ও পর্যটন মন্ত্রণালয়

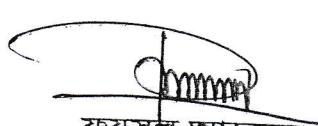


১২-০৬-২০২৩
 মোঃ আনোয়ারুল ইসলাম সরকার
 কোম্পানি সচিব
 ৫৮১৫২০২৮ (ফোন)
 ৫৫০২৮০২৮ (ফ্যাক্স)
 secretary@hil-bd.org

সচিব, সচিবের দপ্তর, বেসামরিক বিমান পরিবহন ও পর্যটন মন্ত্রণালয়।

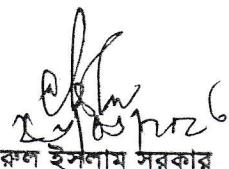
দৃষ্টি আকর্ষণ:

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

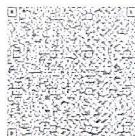


ফর্মসল আহমেদ
 ডকুমেন্টেশন কর্মকর্তা
 হোটেলস ইন্টারন্যাশনাল লিমিটেড

১০৭ কাজী নজরুল ইসলাম এভিনিউ, ঢাকা ১১১০



মোঃ আনোয়ারুল ইসলাম সরকার
 সচিব (যুগ্মসচিব)
 হোটেলস ইন্টারন্যাশনাল লিমিটেড
 প্যান প্যাসিফিক সোনারগাঁও হোটেল, ঢাকা।



Alif 7

১৪-০৬-২০২৩

মোঃ এরশাদুল হক

চীফ অফ ইঞ্জিনিয়ারিং এন্ড প্রকিউরমেন্ট

মোসল আহমেদ
ডকুমেন্টেশন কর্মকর্তা
হোটেলস ইন্টারন্যাশনাল লিমিটেড
১০৭ কাঞ্চী নজরুল ইসলাম এভিনিউ, ঢাকা-১২১৫

মোঃ আনোয়ারুল ইসলাম সরকার

সচিব (যুগ্মসচিব)

হোটেলস ইন্টারন্যাশনাল লিমিটেড
প্রান প্যাসিফিক সোনারগাঁও হোটেল, ঢাকা।

জ্ঞানিক ও আপিল কর্মকর্তা

অনিক কর্মকর্তা :	অফিসের ঠিকানা:
<p>নামঃ মোঃ আনোয়ারুল ইসলাম সরকার</p> <p>পদবীঃ কোম্পানী সচিব</p> <p>মোবাইল : ০১৭১৬ ১১৯০১২</p> <p>ফোনঃ ০২- ৫৫০২৮০০৮ এক্স-৪২৭২</p> <p>ই-মেইলঃ secretary@hil-bd.org</p>	<p>হোটেলস্ ইন্টারন্যাশনাল লিমিটেড স্বত্ত্বাধিকারী : প্যান প্যাসিফিক সোনারগাঁও হোটেল ১০৭, কাজী নজরুল ইসলাম এভিনিউ, কারওয়ান বাজার, ঢাকা-১২১৫</p>

৫.১.২. অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক)-এর কার্যপরিধি

অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তার কার্যপরিধি হবে নিম্নরূপ;

- (ক) প্রাপ্ত অভিযোগ প্রতিকারের কার্যক্রম গ্রহণ;
- (খ) অভিযোগসমূহ বিশ্লেষণ করে যে সকল অভিযোগের পুনরাবৃত্তি ঘটে থাকে, সেগুলো চিহ্নিত করণ;
- (গ) সেবা প্রদান পদ্ধতি এবং সংশ্লিষ্ট আইন, বিধি ও মাতিমালা প্রয়োগ/সংশোধনের সুপারিশ প্রদান;
- (ঘ) অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা-সংক্রান্ত নির্দেশিকা সংশোধন এবং সংশ্লিষ্ট অন্যান্য বিষয়ে আদর্শমান প্রবর্তন সম্পর্কে সুপারিশ প্রদান;
- (ঙ) প্রাপ্ত অভিযোগ এবং প্রতিকার-সংক্রান্ত বার্ষিক প্রতিবেদন প্রণয়ন;
- (চ) প্রিন্ট ও ইলেক্ট্রনিক মিডিয়া অথবা সামাজিক যোগাযোগ মাধ্যমে প্রকাশিত কোনো সংবাদ, প্রতিবেদন বা চিপ্পে অভিযোগের উপাদান থাকলে সেগুলো পর্যাঙ্কাতে প্রতিকারের উদ্যোগ গ্রহণ;
- (ছ) অভিযোগকারীকে অভিযোগের ফলাফল সম্পর্কে অবহিত করণ;
- (জ) অভিযোগের রেকর্ড সংরক্ষণ; এবং
- (ক) অভিযোগ প্রতিকারের মাসিক প্রতিবেদন প্রস্তুত করণ ও সংশ্লিষ্ট উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের নিকট উপস্থাপন।

আপিল কর্মকর্তা :	অফিসের ঠিকানা:
<p>নাম : জনাব নূর্সিয়া কমল</p> <p>পদবীঃ যুগ্ম-সচিব (প্রশাসন)</p> <p>মোবাইল : ০১৮৪৭৪৪০১৯৫</p> <p>ফোনঃ ০২-৩৩৫৭৪২৭</p> <p>ই-মেইলঃ jsadmin@mocat.gov.bd</p>	<p>অফিস ঠিকানাঃ</p> <p>বেসামরিক বিমান পরিবহন ও পর্যটন মন্ত্রণালয় ভবন নং-৬, কক্ষ নং-১৯২৫ (২০ তলা), বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা-১০০০।</p> <p style="text-align: right; margin-top: 20px;">  মোঃ আনোয়ারুল ইসলাম সরকার সচিব (যুগ্মসচিব) </p>

ওয়েবসাইট: www.mocat.gov.bd

৫.২. অগ্রিম কর্মকর্তার কার্যগ্রন্থি

অধিল কর্মকর্তার কার্যপরিধি হবে নিম্নরূপ:

- (ক) অভিযোগকারী, দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা অথবা অভিযুক্ত কর্মকর্তা/কর্মচারীর আবেদনের ভিত্তিতে আগিল গ্রহণ ও নিষ্পত্তি;
- (খ) আওতাধীন দপ্তরের অনিক-এর বিরুক্ত উদ্বৃত্ত অভিযোগ সম্পর্কে কার্যক্রম গ্রহণ;
- (গ) নির্ধারিত সময়ের মধ্যে আওতাধীন দপ্তরের অনিক অভিযোগ প্রতিকার না করলে স্বত্ত্বপ্রয়োগে দিত হয়ে নির্দেশনা প্রদান ও নির্দেশনা প্রতিপালিত না হলে পদক্ষেপ গ্রহণ;
- (ঘ) আওতাধীন দপ্তরসমূহের অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা পরিদর্শন এবং নির্দেশনা প্রদান; এবং
- (ঙ) আগিল কর্মকর্তা কর্তৃক অভিযোগ প্রতিকারে বার্থ হলে তা দপ্তর প্রধানকে অবহিতকরণ এবং প্রয়োজনীয় কার্যক্রম গ্রহণ।

[2022-11-22-08-33-7c4ff796d2d4c1d8850f21b757ff835f.pdf](#)

ফয়সল আহমেদ
ডকুমেন্টেশন কর্মকর্তা
হোটেলস ইন্টারন্যাশনাল লিমিটেড
১০৭ কাজী নজরুল ইসলাম এভিনিউ, ঢাকা-১২১৫

মোঃ আনোয়ারুল ইসলাম সরকার
সচিব (যুগ্মসচিব)
হোটেলস ইন্টারন্যাশনাল লিমিটেড
প্যান প্যাসিফিক সোনারগাঁও হোটেল, ঢাকা।

২০২৩/১১/২৬

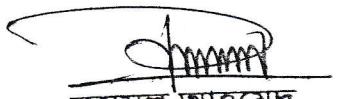
(৭)

অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা

হোটেলস ইন্টারন্যাশনাল লিমিটেড
 অভিযোগ প্রতিকার-সংক্রান্ত মাসিক প্রতিবেদন
এপ্রিল, ২০২৩

অভিযোগ প্রতিকারের সারসংক্ষেপ

বিবেচ্য মাসে প্রাপ্ত অভিযোগের সংখ্যা			পূর্ববর্তী মাসের জের গৃহীত	মোট অভিযোগ	অন্য দপ্তরে প্রেরিত	বিবেচ্য মাসে বিস্তৃত অভিযোগ	চলমান অভিযোগ		অভিযোগ নিষ্পত্তির হার (%)
ওয়েবসাইটের মাধ্যমে	প্রচলিত পদ্ধতিতে	স্বপ্রোদিতভাবে					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



মোঃ আনোয়ারুল ইসলাম সরকার
 সচিব (যুগ্মসচিব)
 হোটেলস ইন্টারন্যাশনাল লিমিটেড
 প্রান প্রাসিফিক সোনারগাঁও হোটেল, ঢাকা।



২৫/০১/২২৬
 মোঃ আহসানুল হক সরকার
 হোটেলস ইন্টারন্যাশনাল লিমিটেড
 প্রান প্রাসিফিক সোনারগাঁও হোটেল, ঢাকা।

(b)

অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা

হোটেলস ইন্টারন্যাশনাল লিমিটেড
 অভিযোগ প্রতিকার-সংকান্ত মাসিক প্রতিবেদন
মে, ২০২৩

অভিযোগ প্রতিকারের সারসংক্ষেপ

বিবেচ্য মাসে প্রাপ্ত অভিযোগের সংখ্যা ওয়েবসাইটের মাধ্যমে	প্রচলিত পদ্ধতিতে	স্বপ্নগোদিতভাবে মৃহীত	পূর্ববর্তী মাসের ডের	মোট অভিযোগ	অন্য দণ্ডের প্রেরিত	বিবেচ্য মাসে নিষ্পত্তিকৃত অভিযোগ	চলমান অভিযোগ		অভিযোগ নিষ্পত্তির হার (%)
							নির্ধারিত সময় অতিক্রান্ত হয়নি	নির্ধারিত সময় অতিক্রান্ত হয়েছে	
(ক)	(খ)	(গ)	(ঘ)	(ঙ)	(চ)	(ছ)	(জ)	(ঝ)	(ঞ্চ)
০	০	০	০	০	০	০	০	০	০

ফরহসল আহমেদ

ডকুমেন্টেশন কর্মকর্তা

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

মোঃ আনন্দয়াকল ইসলাম সরকার
 সচিব (বৃগুসচিব)
 হোটেলস ইন্টারন্যাশনাল লিমিটেড
 প্যান প্যাসিফিক সোনারগাঁও হোটেল, ঢাকা।

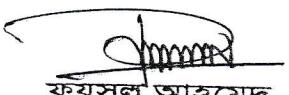
26/06/2026

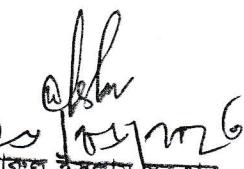
অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা

হোটেলস ইন্টারন্যাশনাল লিমিটেড
অভিযোগ প্রতিকার-সংক্রান্ত মাসিক প্রতিবেদন
জুন, ২০২৩

অভিযোগ প্রতিকারের সারসংক্ষেপ

বিবেচ্য মাসে প্রাপ্ত অভিযোগের সংখ্যা ওয়েবসাইটের মাধ্যমে	প্রচলিত পদ্ধতিতে	স্বপ্রণোদিতভাবে গৃহীত মাসের ডোর	পূর্ববর্তী মাসের ডোর	মোট অভিযোগ	অন্য দপ্তরে প্রেরিত	বিবেচ্য মাসে নিষ্পত্তিকৃত অভিযোগ	চলমান অভিযোগ		অভিযোগ নিষ্পত্তির হার (%)
							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


ফয়সল আহমেদ
 ডকুমেন্টেশন কর্মকর্তা
 হোটেলস ইন্টারন্যাশনাল লিমিটেড
 ১০৭ ফাতেমী নন্দুল ইসলাম এভিনিউ, ঢাকা-১২১৫


 ২০২৩/০৬/২৬
মোঃ আলোয়ারুল ইসলাম চারকার
 সচিব (যুগ্মসচিব)
 হোটেলস ইন্টারন্যাশনাল লিমিটেড
 প্যান প্যাসিফিক সোনারগাঁও হোটেল, ঢাকা।

১০



হোটেলস ইন্টারন্যাশনাল লিমিটেড
 ১০৭, কাজী নজরুল ইসলাম এভিনিউ, বারওয়ান বাজার,
 ঢাকা-১২১৫
 প্রশাসন ও সমন্বয় বিভাগ
www.hil.gov.bd

স্মারক নম্বর: ৩০.৩৬.০০০০.০০৮.১৬.০০৮.১৮.২২২/৬২৬

তারিখ: ৮ আগস্ট, ১৪৩০ বঙ্গাব্দ
 ২২ জুন ২০২৩ খ্রিস্টাব্দ

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

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

সংখ্যাঙ্ক: ০১ ফর্দ

২২-০৬-২০২৩
 মোঃ আনোয়ারুল ইসলাম সরকার
 কোম্পানি সচিব
 ৫৮১৫২০২৮ (ফোন)
 ৫৫০২৮০২৮ (ফ্যাক্স)
secretary@hil-bd.org

সচিব, সচিবের দপ্তর, বেসামরিক বিমান পরিবহন ও পর্যটন মন্ত্রণালয়।

দৃষ্টি আকর্ষণ:

উপ-সচিব, বাড়েট-১ শাখা, বেসামরিক বিমান পরিবহন ও পর্যটন মন্ত্রণালয়।



২৬-০৬-২০২৩
 ইশতিয়াক আশফাক
 চীফ অফ এডমিনিস্ট্রেশন এন্ড কো-অর্ডিনেশন

বাস্তু আহমেদ
 ডকুমেন্টেশন কর্মকর্তা
 হোটেলস ইন্টারন্যাশনাল লিমিটেড
 ১০৭ কাজী নজরুল ইসলাম এভিনিউ, ঢাকা-১২১৫

২৬-০৬-২০২৩
 মোঃ আনোয়ারুল ইসলাম সরকার
 সচিব (যুগ্মসচিব)
 হোটেলস ইন্টারন্যাশনাল লিমিটেড
 প্যান প্যাসিফিক সোনারগাঁও হোটেল, ঢাকা।

অভিযোগ প্রতিকার ব্যবহার মাসিক প্রতিবেদন।

ক) হোটেলস ইন্টারন্যাশনাল লিমিটেড।

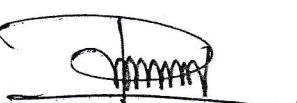
মাসের নামঃ জুন/২০২৩

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

খ) প্যান প্যাসিফিক সোনারগাঁও হোটেল।

মাসের নামঃ জুন/২০২৩

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


মোসলে আহমেদ
 ডকুমেন্টেশন কর্মকর্তা
 হোটেলস ইন্টারন্যাশনাল লিমিটেড
 ১০৭ কাঞ্জী নজরুল ইসলাম এভিনিউ, ঢাকা-১২১৫


 ২০২৩/০৬/২০২৩
 মোঃ আনোয়ারুল ইসলাম সরকার
 সচিব (ধূমপাত্র)
 হোটেলস ইন্টারন্যাশনাল লিমিটেড
 প্যান প্যাসিফিক সোনারগাঁও হোটেল, ঢাকা।



হোটেলস ইন্টারন্যাশনাল লিমিটেড
১০৭, কাজী নজরুল ইসলাম এভিনিউ, কাবুলগাঁও, বাজার,
ঢাকা-১২১৫
প্রশাসন ও সময়সূচি বিভাগ
www.hil.gov.bd

Mujib's
[Signature]

সারক নম্বর: ৩০,৩৬,০০০০,০০৪,১৬,০০৮,১৮,২১০/২৭৮

২৩ জ্যৈষ্ঠ ১৪৩০ বঙ্গাব্দ
তারিখ: ০৬ জুন ২০২৩ খ্রিস্টাব্দ

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 এতদসক্তে শুন্য
প্রতিবেদন প্রেরণ করা হলো।

সংযুক্ত: ০১ ফর্ড।

[Signature]
০৬-০৬-২০২৩
মোঃ আনোয়ারুল ইসলাম সরকার
কো-প্রাণি সচিব
৫৮১৫১০২৮ (ফোন)
৫৫০২৮০২৮ (ফ্যাক্স)
secretary@hil-bd.org

সচিব, সচিবের দপ্তর, বেসামরিক বিদ্যান পরিবহন ও পর্যটন মন্ত্রণালয়।

দৃষ্টি আকর্ষণ:

উপসচিব (মুক্তিন দায়িত্ব), বাজেট- ১ শাখা, বেসামরিক বিদ্যান পরিবহন ও পর্যটন মন্ত্রণালয়।



[Signature]
ফরসল আহমেদ
ডকুমেন্টেশন কর্মকর্তা
হোটেলস ইন্টারন্যাশনাল লিমিটেড
১০৭ কাজী নজরুল ইসলাম এভিনিউ, ঢাকা-১২১৫

[Signature]
O/C

২৩/৫/২০২৬
মোঃ আনোয়ারুল ইসলাম সরকার
সচিব (যুগ্মসচিব)
হোটেলস ইন্টারন্যাশনাল লিমিটেড
প্যান প্যাসিফিক সোনারগাঁও হোটেল, ঢাকা।

১৬

অভিযোগ প্রতিবার ব্যবহার মাণিক প্রতিবেদন।

ক) হোটেলস ইন্টারন্যাশনাল লিমিটেড।

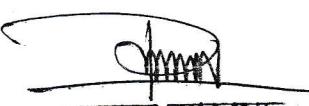
মাসের নামঃ মে/২০২৩

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

খ) প্যান প্যাসিফিক সোনারগাঁও হোটেল।

মাসের নামঃ মে/২০২৩

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


 ফয়সল আহমেদ
 ডকুমেন্টেশন কর্মকর্তা
 হোটেলস ইন্টারন্যাশনাল লিমিটেড
 ১০৭ ঢাকা নজরুল ইসলাম এভিনিউ, ঢাকা-১২১৫

মোঃ আনোয়ারুল ইসলাম সরকার
 সচিব (যুগ্মসচিব)
 হোটেলস ইন্টারন্যাশনাল লিমিটেড
 প্যান প্যাসিফিক সোনারগাঁও হোটেল, ঢাকা।

Off
 ২৫/৫/২২



হোটেলস ইন্টারন্যাশনাল লিমিটেড

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



প্রশাসন ও সমন্বয় বিভাগ

www.hil.gov.bd

স্মারক নম্বর: ৩০.৩৬.০০০০.০০৮.১৬.০০৮.১৮.৭০/২৬৮

তারিখ: ১৭ বৈশাখ ১৪৩০

৩০ এপ্রিল ২০২৩

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 ফর্ড।

৩০-৪-২০২৩

মোঃ আনোয়ারুল ইসলাম সরকার

কোম্পানি সচিব

ফোন: ৫৮১৫২০২৮

ফ্যাক্স: ৫৫০২৮০২৮

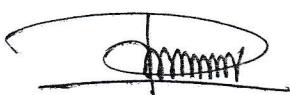
ইমেইল: secretary@hil-bd.org

সচিব

সচিবের দপ্তর

বেসামরিক বিমান পরিবহন ও পর্যটন মন্ত্রণালয়

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



ফয়সল আহমেদ
ডকুমেন্টেশন কর্মকর্তা

০১২৩৪৫৬৭৮৯
৩০-৪-২০২৩

৩০-৪-২০২৩

মোঃ আনোয়ারুল ইসলাম সরকার
সচিব (মুগাম্পাচি)

ইশতিয়াক আশফাক

চীফ অফ এডমিনিস্ট্রেশন এন্ড কো-অর্ডিনেশন



মুহাম্মদ আহমেদ
তক্তমেটেশন কর্মকর্তা
হোটেলস ইন্টারন্যাশনাল লিমিটেড
১০৭ কাজী নজরুল ইসলাম এভিনিউ, ঢাকা-১২১৫



২৪/৮/২০২৬
মোঃ আনন্দারূপ ইসলাম দরবার
সচিব (যুগ্মসচিব)
হোটেলস ইন্টারন্যাশনাল লিমিটেড
প্যাল প্যাসিফিক সোনারগাঁও হোটেল, ঢাকা।

অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থার মাসিক প্রতিবেদন।

ক) হোটেলসু ইন্টারন্যাশনাল লিমিটেড।

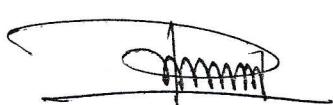
মাসের নামঃ এপ্রিল/২০২৩

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

খ) প্যান প্যাসিফিক সোনারগাঁও হোটেল।

মাসের নামঃ এপ্রিল/২০২৩

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



মোহাম্মদ আবু আহমেদ
ডকুমেন্টেশন কর্মকর্তা
হোটেলসু ইন্টারন্যাশনাল লিমিটেড
১০৭ কাঞ্জী নজরুল ইসলাম এভিনিউ, ঢাকা-১২১৫



২৫/০৫/২২
মোঃ আনোয়ারুল ইসলাম সরকার
সচিব (যুগ্মসচিব)
হোটেলসু ইন্টারন্যাশনাল লিমিটেড
প্যান প্যাসিফিক সোনারগাঁও হোটেল, ঢাকা।