

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



স্মারক নম্বর: ৩০.৩৬.০০০০.০০৬.০৬.০০২.২৩/৪৯২

তারিখ: ১৯ আশ্বিন ১৪৩০ বঙ্গাব্দ.
০৪ অক্টোবর ২০২৩ খ্রি.

বিষয়: অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা কর্মপরিকল্পনা, ২০২৩-২০২৪ এর ১ম ত্রৈমাসিক (জুলাই-সেপ্টেম্বর) অগ্রগতি প্রতিবেদন।

উপর্যুক্ত বিষয়ের পরিপ্রেক্ষিতে অত্র সংস্থার অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা কর্মপরিকল্পনা, ২০২৩-২০২৪ এর ১ম ত্রৈমাসিক (জুলাই-সেপ্টেম্বর) অগ্রগতি প্রতিবেদন প্রমাণকসহ প্রস্তুত করা হয়েছে।

০২. এমতাবস্থায়, অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা কর্মপরিকল্পনা, ২০২৩-২০২৪ এর ১ম ত্রৈমাসিক (জুলাই-সেপ্টেম্বর) 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 ০৯ (নয়) পৃষ্ঠা।

সচিব

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


মো. আনোয়ারুল ইসলাম সরকার
কোম্পানী সচিব
(যুগ্মসচিব)

ফোন: ০২-৫৮১৫২০২৮

ই-মেইল: secretary@hil-bd.org

দৃষ্টি আকর্ষণ: উপসচিব, বাজেট-১ শাখা, বেসামরিক বিমান পরিবহন ও পর্যটন মন্ত্রণালয়।

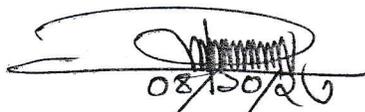


হোটেলস ইন্টারন্যাশনাল লিমিটেড
১০৭ কাজী নজরুল ইসলাম এভিনিউ
কারওয়ান বাজার ঢাকা-১২১৫।
www.hil-bd.org



অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা কর্মপরিকল্পনা ২০২৩-২০২৪
১ম ত্রৈমাসিক (জুলাই-সেপ্টেম্বর ২০২৩) অগ্রগতি প্রতিবেদন।

কার্যক্রমের ক্ষেত্র	কার্যক্রম	কর্মসম্পাদন সূচক	লক্ষ্যমাত্রা	অর্জন	প্রমাণক
প্রাতিষ্ঠানিক	[১.১] নির্দিষ্ট সময়ে জিআরএস সিস্টেম, অফলাইন ও অন্যান্য মাধ্যমে প্রাপ্ত অভিযোগ নিষ্পত্তি	[১.১.১] অভিযোগ নিষ্পত্তিকৃত	৯০%	১০০%	পৃষ্ঠা : ০১-০৩
	[১.১.১] যদি কোনো দপ্তর/সংস্থায় জিআরএস সিস্টেমে কোনো অভিযোগ পাওয়া না যায়, সে দপ্তর/সংস্থা কর্তৃক স্টেকহোল্ডারদের সমন্বয়ে সভা আয়োজন।	[১.১.১.১] স্টেকহোল্ডারদের সমন্বয়ে সভা আয়োজিত	০২	-	
	[১.২] অভিযোগ নিষ্পত্তি সংক্রান্ত মাসিক প্রতিবেদন উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষ বরাবর প্রেরণ	[১.২.১] মাসিক প্রতিবেদন প্রেরিত	১২	০৩	পৃষ্ঠা : ০৪-০৯
সক্ষমতা অর্জন	[২.১] নিজ অফিস ও আওতাধীন অফিসের কর্মকর্তা/কর্মচারীদের জন্য অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা এবং জিআরএস সফটওয়্যার বিষয়ক প্রশিক্ষণ আয়োজন (১ম অর্ধবার্ষিকীতে একটি এবং দ্বিতীয় অর্ধবার্ষিকীতে একটি)	[২.১.১] প্রশিক্ষণ/কর্মশালা/সেমিনার আয়োজিত	০২	-	
	[২.২] অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা বিষয়ে স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে অবহিতকরণ সভা আয়োজন (১ম অর্ধবার্ষিকীতে একটি এবং দ্বিতীয় অর্ধবার্ষিকীতে একটি)	[২.২.১] সভা আয়োজিত	০২	-	


০৪/১০/২৩

ফয়সল আহমেদ

ডকুমেন্টেশন কর্মকর্তা

হোটেলস ইন্টারন্যাশনাল লিমিটেড

ও

ফোকাল পয়েন্ট, অভিযোগ নিষ্পত্তি ব্যবস্থা

ফোন: ০২-২৫৫০২৮০০৮ এক্স : ৪২৭৬

ই-মেইল: afmfoysal@yahoo.com


০৪/১০/২৩

মোঃ আনোয়ারুল ইসলাম সরকার

(যুগ্মসচিব)

কোম্পানি সচিব

হোটেলস ইন্টারন্যাশনাল লিমিটেড

ফোন : ০২- ২৫৫০২৮০০৮

ই-মেইল: secretary@hil-bd.org

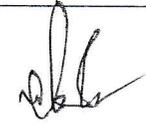
অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা

হোটেলস্ ইন্টারন্যাশনাল লিমিটেড
অভিযোগ প্রতিকার-সংক্রান্ত মাসিক প্রতিবেদন
সেপ্টেম্বর, ২০২৩

অভিযোগ প্রতিকারের সারসংক্ষেপ

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


ফয়য়সুল আলম
ডকুমেন্টেশন কর্মকর্তা

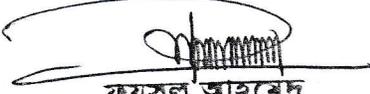

মোঃ আনোয়ারুল ইসলাম সরকার
সচিব (যোগাযোগ)
হোটেলস্ ইন্টারন্যাশনাল লিমিটেড
প্যান প্যাসিফিক সোনারগাঁও হোটেল, ঢাকা।

অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা

হোটেলস্ ইন্টারন্যাশনাল লিমিটেড
অভিযোগ প্রতিকার-সংক্রান্ত মাসিক প্রতিবেদন
আগস্ট, ২০২৩

অভিযোগ প্রতিকারের সারসংক্ষেপ

বিবেচ্য মাসে প্রাপ্ত অভিযোগের সংখ্যা			পূর্ববর্তী মাসের জের	মোট অভিযোগ	অন্য দপ্তরে প্রেরিত	বিবেচ্য মাসে নিষ্পত্তিকৃত অভিযোগ	চলমান অভিযোগ		অভিযোগ নিষ্পত্তির হার (%)
ওয়েবসাইটের মাধ্যমে	প্রচলিত পদ্ধতিতে	স্ব প্রণোদিতভাবে গৃহীত					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 আহসান
ডকুমেন্টেশন কর্মকর্তা

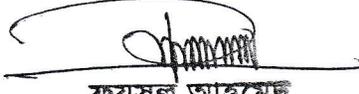

মোঃ আনোয়ারুল ইসলাম সরকার
সচিব (যুগ্মসচিব)
হোটেলস্ ইন্টারন্যাশনাল লিমিটেড
প্যান প্যাসিফিক সোনারগাঁও হোটেল, ঢাকা।

অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা

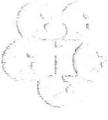
হোটেলস্ ইন্টারন্যাশনাল লিমিটেড
অভিযোগ প্রতিকার-সংক্রান্ত মাসিক প্রতিবেদন
জুলাই, ২০২৩

অভিযোগ প্রতিকারের সারসংক্ষেপ

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


ফারুক আহমেদ
ডকুমেন্টেশন কর্মকর্তা


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



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



স্মারক নম্বর: ৩০.৩৬.০০০০.০০৪.১৬.০০৮.১৮.২৭২/৪৩৪

তারিখ: ১৬ আশ্বিন ১৪৩০ বঙ্গাব্দ
০১ অক্টোবর ২০২৩ খ্রিষ্টাব্দ

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

উপর্যুক্ত বিষয়ের প্রেক্ষিতে মহোদয়ের সদয় অবগতির জন্য জানানো যাচ্ছে যে, উক্ত বিষয় কোন অভিযোগ দাখিল না হওয়ায় এতদসঙ্গে ও প্রয়োজনীয় কার্যার্থে নির্দেশক্রমে শূন্য প্রতিবেদন করা হলো।

সংযুক্তি: ০১ (এক) ফর্দ।

০১-১০-২০২৩

মোঃ আনোয়ারুল ইসলাম সরকার

কোম্পানি সচিব

৫৮১৫২০২৮ (ফোন)

৫৫০২৮০২৪ (ফ্যাক্স)

secretary@hil-bd.org

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

দৃষ্টি আকর্ষণ:

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



০২-১০-২০২৩

ইশতিয়াক আশফাক

চীফ অফ এডমিনিস্ট্রেশন এন্ড কো-অর্ডিনেশন

ফয়সল আহমেদ
ডকুমেন্টেশন কর্মকর্তা

মোঃ আনোয়ারুল ইসলাম সরকার
সচিব (যুগ্মসচিব)

অভিযোগ প্রতিকার ব্যবহার মাসিক প্রতিবেদন।

ক) হোটেলস ইন্টারন্যাশনাল লিমিটেড।

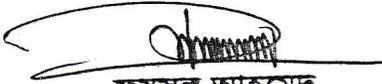
মাসের নামঃ সেপ্টেম্বর/২০২৩

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 সেপ্টেম্বর/২০২৩

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


ফয়সল আহমেদ
ডকুমেন্টেশন কর্মকর্তা


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



হোটেলস্ ইন্টারন্যাশনাল লিমিটেড
১০৭, কাজী নজরুল ইসলাম এভিনিউ, কারওয়ান বাজার,
ঢাকা-১১১৫
প্রশাসন ও সমন্বয় বিভাগ
www.hil.gov.bd



তারিখ: ১৫ ভাদ্র ১৪৩০ বঙ্গাব্দ
৩০ আগস্ট ২০২৩ খ্রিস্টাব্দ

স্মারক নম্বর: ৩০.৩৬.০০০০.০০৪.১৬.০০৮.১৮.২৬১/১৪২৬

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

উপর্যুক্ত বিষয়ের প্রেক্ষিতে মহোদয়ের সদয় অবগতির জন্য জানানো যাচ্ছে যে, উক্ত বিষয় কোন অভিযোগ দাখিল না হওয়ার এতদসঙ্গে ও প্রয়োজনীয় কার্যার্থে নির্দেশক্রমে শূন্য প্রতিবেদন প্রেরণ করা হলো।

সংযুক্ত: ০১ ফর্দ

৩০-০৮-২০২৩

মোঃ আনোয়ারুল ইসলাম সরকার
কোম্পানি সচিব

৫৮১৫২০২৮ (ফোন)

৫৫০২৮০২৪ (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।



০৪-০৯-২০২৩

ইশতিয়াক আশরাফ

চীফ অফ এডমিনিস্ট্রেশন এন্ড কো-অর্ডিনেশন

ফয়সল আহমেদ

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

অভিযোগ প্রতিকার ব্যবহার মাসিক প্রতিবেদন।

ক) হোটেলস্ ইন্টারন্যাশনাল লিমিটেড।

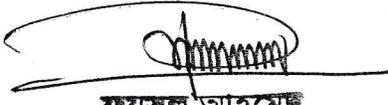
মাসের নামঃ আগস্ট/২০২৩

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 আগস্ট/২০২৩

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



ফয়সল আহমেদ
ডকুমেন্টেশন কর্মকর্তা



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



হোটেলস্ ইন্টারন্যাশনাল লিমিটেড
১০৭, বাকী নজরুল ইসলাম এভিনিউ, কারওয়ান বাজার,
ঢাকা-১১১৫
গ্রাহক ও সমন্বয় বিভাগ
www.hil.gov.bd



স্মারক নম্বর: ৩০.৩৬.০০০০.০০১.১৬.০০৮.১৮.২৪৬/৩৭৭

১৮ শ্রাবণ ১৪৩০ বঙ্গাব্দ
তারিখ: ০২ আগস্ট 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 সদয় অবগতি ও প্রয়োজনীয় কার্যার্থে নির্দেশক্রমে শূন্য প্রতিবেদন প্রেরণ করা হলো।

সংযুক্তি: ০১ ফর্দ।

০২-০৮-২০২৩

মোঃ আনোয়ারুল ইসলাম সরকার
কোম্পানি সচিব

৫৮১৫২০২৮ (ফোন)

৫৫০২৮০২৪ (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।



০৩-০৮-২০২৩

ইশতিয়াক আশফাক

চীফ অফ এডমিনিস্ট্রেশন এন্ড কো-অর্ডিনেশন

ফয়সল আহমেদ
ডকুমেন্টেশন কর্মকর্তা

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

অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থার মাসিক প্রতিবেদন।

ক) হোটেলস্ ইন্টারন্যাশনাল লিমিটেড।

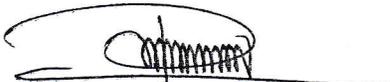
মাসের নামঃ জুলাই/২০২৩

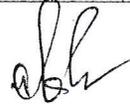
বর্তমান মাসে প্রাপ্ত অভিযোগের সংখ্যা		মোট	বিবেচ্য মাসে নিষ্পত্তিকৃত অভিযোগের সংখ্যা	নিষ্পত্তিকৃত অভিযোগের সংক্রান্ত বিবরণ	অনিষ্পত্তিকৃত অভিযোগের সংখ্যা	মন্তব্য
পত্র/দরখাস্তযোগে	অনলাইনে					
১	২	৩	৪	৫	৬	৭
নাই	নাই	নাই	নাই	নাই	নাই	নাই

খ) প্যান প্যাসিফিক সোনারগাঁও হোটেল।

মাসের নামঃ জুলাই/২০২৩

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


ফারুক আহমেদ
ডকুমেন্টেশন কর্মকর্তা


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