

হোটেলস ইন্টারন্যাশনাল লিমিটেড

১০৭ কাজী নজরুল ইসলাম এভিনিউ

কারওয়ান বাজার, ঢাকা-১২১৫

প্রশাসন ও সমন্বয় বিভাগ

www.hil.gov.bd

অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা বিষয়ে সেবাগ্রহীতা/অংশীজনদের অবহিতকরণ সংক্রান্ত ৪ৰ্থ সভার কার্যবিবরণী।

সভাপতি : মো. আলতাফ হোসেন

(উপসচিব), কোম্পানি সচিব, হোটেলস ইন্টারন্যাশনাল লিমিটেড।

সভার স্থান : সুরমা হল, পিপিএসডি।

সভার তারিখ : ০১.০৬.২০২১ খ্রি।

সভার সময় : বিকাল ৩.০০টা

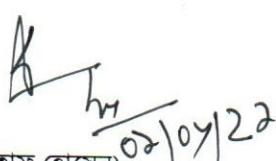
উপস্থিত সদস্যবৃন্দ : পরিষিষ্ট-“ক” দ্রষ্টব্য।

সভাপতি উপস্থিত সকলকে স্বাগত জানিয়ে সভার কজা শুরু করেন। সভাপতির অনুমতিক্রমে এ সংস্থার উপব্যবস্থাপক, (অর্থ ও হিসাব) জানান যে, হোটেলের সরবরাহকারীদেরকে পাঁচ শ্রেণিতে ভাগ করা হয়েছে (১) ফুড আইটেম, (০২) সাধারণ আইটেম, (০৩) ইঞ্জিনিয়ারি আইটেম, (০৪)প্রিন্টিং এন্ড স্টেশনারি আইটেম এবং (৫) গাড়ী মেরামত সংক্রান্ত আইটেম সরবরাহকারী। আজকের সভায় সাধারণ আইটেম সরবরাকারীদের আমন্ত্রণ জানানো হয়। তিনি আরো জানান যে, গত ১৮/০২/২০২১ খ্রি. তারিখে অনুষ্ঠিত সভায় ফুড আইটেম সরবরাহকারীদের আমন্ত্রণ জানানো হয়েছিল।

২। অতঃপর সভাপতি বলেন যে, সেবাগ্রহীতা/অংশীজনরা যাতে করে অতিসহজে সেবা পেতে পারে এবং সেবা প্রাপ্তিতে কোন ধরণের অসুবিধার সম্মুখীন হলে সে বিষয়ে অভিযোগ করতে পারেন এ জন্য অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা চালু করা হয়। এ সংস্থার তথ্যবাতায়ন (www.hil.org.bd) এর অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনার সেবা বক্সে অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক) এবং আপিল কর্মকর্তা সম্পর্কে বিস্তারিত তথ্য দেওয়া আছে। তিনি সেবা গ্রহীতা/অংশীজনদেরকে অবহিত করেন যে, অনিক কর্মকর্তা কোন অভিযোগ নির্ধারিত সময়ে নিষ্পত্তি না করলে কোথায় কিভাবে আপিল করতে হবে। তিনি আরো অবহিত করেন যে, সেবা গ্রহীতা/অংশীজনরা অনলাইনেও অভিযোগ দালিখ করতে পারবেন এবং অনলাইনে অভিযোগ দাখিল সংক্রান্ত ফর্ম তথ্য বাতায়নে বর্ণনা করা আছে। অভিযোগ প্রতিকার সংক্রান্ত নিদেশিকা-২০১৫ এর পরিমার্জিত ভার্সন-২০১৮ তথ্যবাতায়নে আপলোড করা আছে। সভাপতির তার আলোচনা শেষে অংশীজনদের আলোচনার সুযোগ প্রদান করেন।

৩। আলোচনায় অংশ নিয়ে সানজিদা এন্টারপ্রাইজের স্বত্ত্বাধিকারী জনাব মো. সাইদুল ইসলাম অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা বিষয়ে সুন্দর ও তথ্যভিত্তিক সভা আয়োজনের জন্য ধন্যবাদ জ্ঞপন করেন এবং এ ধরনের কার্যক্রম চলমান রাখার অনুরোধ করেন। তিনি আরও বলেন যে, বিগত কয়েক বৎসর যাবত তিনি সোনারগাঁও হোটেলের সাথে ব্যবসা করে আসছেন এবং যে কোন ধরণের সমস্যায় তাঁরা হোটেলের সহযোগিতা পেয়ে আসছেন। সোনারগাঁও হোটেলে মালামাল সরবরাহ করে তিনি সন্তুষ্ট। তিনি আরো বলেন যে, আশা করি সকল সরবরাহকারী অভিযোগ কিভাবে দাখিল করতে হবে এ ব্যাপারে তাঁরা অবগত হলেন এবং ভবিষ্যৎতে তা কাজে লাগিয়ে উপকৃত হবেন।

৪। আর কোন আলোচ্য বিষয় না থাকায় সভাপতি সকলকে আন্তরিক ধন্যবাদ জানিয়ে সভার সমাপ্তি ঘোষণা করেন।


(মো. আলতাফ হোসেন) ০২/০৭/২০২১
উপসচিব
কোম্পানি সচিব

স্মারক নং৩০.৩৬,০০০০,০০৮.০৬.০০৭.১৮-

তারিখ: ১৮ ফাল্গুন ১৪২৭ বঙ্গাব্দ
০৩ মার্চ ২০২১ খ্রি.

সদয় অবগতি ও প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণের জন্য অনুলিপি প্রেরণ করা হলো (জ্যেষ্ঠতার ক্রমানুসারে নয়):

০১. উপসচিব, প্রশাসন-১ অধিশাখা, বেসামরিক বিমান পরিবহন ও পর্যটন মন্ত্রণালয়।
০২. মহাব্যবস্থাপক(ভারপ্রাপ্ত), পিপিএসডি
০৩. ব্যবস্থাপক, ইঞ্জিনিয়ারিং এন্ড প্রকিউরমেন্ট, হিল।
০৪. ব্যক্তিগত কর্মকর্তা, ব্যবস্থাপনা পরিচালক, হিল।