

হোটেলস্ ইন্টারন্যাশনাল লিমিটেড  
১০৭ কাজী নজরুল ইসলাম এভিনিউ, কারওয়ান বাজার, ঢাকা।  
ফোন +৮৮-০২-৯১২৮০০৮, +৮৮-০২-৫৫০২৮০০৮ Fax: +৮৮-০২-৫৫০২৮০২৪  
Web: [www.hil@hil-bd.org](http://www.hil@hil-bd.org)  
সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (Citizen's Charter)

## ১. ভিশন ও মিশন

ভিশন: সোনারগাঁও হোটেল –প্রথম পছন্দের গন্তব্য

Vision: Best Choice Destination

মিশন: হোটেলের পর্যটক ও অতিথিদের সর্বোচ্চমানের আতিথেয়তা, স্বাচ্ছন্দ্য ও উষ্ণ সেবা প্রদান।

Mission: To provide Top Class Hospitality, Comfort and Warm services to the Guest and Tourist of the Hotel

## ২. প্রতিশ্রুত সেবাসমূহ:

### ২.১) নাগরিক সেবা:

ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজ পত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানে সময়সীমা	দায়িত্ব প্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন ও ইমেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১	কক্ষ বিক্রয়	যে কোন মাধ্যমে যেমন অনলাইন, ফোন, বুকিং এজেন্ড, ইমেল এবং সরাসরি রুম বুকিং এর জন্য আবেদন গ্রহণ করা এবং প্রতিউত্তর জানানো হয়	ন্যাশনাল/ইন্টারন্যাশনাল সব ধরনের অতিথিদের জন্য পাসপোর্ট নম্বর/ন্যাশনাল আইডি নম্বর।	নগদ অথবা ডেবিট/ক্রেডিট কার্ড	তাৎক্ষণিক	নাম: মো: ফজলুল হক শিকদার পদবি: রেভেনিউ ম্যানেজার ফোন: +৮৮-০২-৫৫০২৮০০৮ ইমেইল: fshikder@panpacific.com
২	টেলিফোন সুবিধা বিক্রয়	হোটেলে অবস্থানরত অতিথিদের চাহিদা অনুযায়ী	ফ্রন্ট অফিস	নগদ অথবা ডেবিট/ক্রেডিট কার্ড	তাৎক্ষণিক	
৩	সাঁতার ও ব্যায়ামের সুবিধা বিক্রয়	যে কোন মাধ্যমে যেমন অনলাইন, ফোন, ইমেল এবং সরাসরি সাঁতার ও ব্যায়ামের সুবিধা বিক্রয় করা হয়	ফ্রন্ট অফিস থেকে আবেদন ফরম সংগ্রহপূর্বক, আবেদন ফরম পূরণ করে তা জমাদান।	নগদ অথবা ডেবিট/ক্রেডিট কার্ড	তাৎক্ষণিক	নাম: মোঃ ফারুকুল ইসলাম পদবি: ফ্রন্ট অফিস ম্যানেজার ফোন: +৮৮-০২-৫৫০২৮০০৮ ইমেইল: fislam@panpacific.com
৪	যাতায়াত সুবিধা বিক্রয়	যে কোন মাধ্যমে যেমন অনলাইন, ফোন, ইমেল এবং সরাসরি যাতায়াত সুবিধা বিক্রয় করা হয়	ফ্রন্ট অফিস	নগদ অথবা ডেবিট/ক্রেডিট কার্ড	তাৎক্ষণিক/ চাহিদা অনুযায়ী।	
৫	খাদ্য দ্রব্যাদি বিক্রয়	ফোন এবং সরাসরি খাদ্য দ্রব্যাদি বিক্রয়ের অর্ডার গ্রহণ করা হয়	ক্যাফে বাজার, বার্ণা, এ্যারোমাজ এবং লবি লাউঞ্জ থেকে খাদ্য দ্রব্যাদি সংগ্রহ করা যাবে।	নগদ অথবা ডেবিট/ক্রেডিট কার্ড	তাৎক্ষণিক/ চাহিদা অনুযায়ী।	
৬	হোটেলের বাইরে খাদ্য সরবরাহ এবং সার্ভিস প্রদান	ফোন এবং সরাসরি খাদ্য দ্রব্যাদি বিক্রয়ের অর্ডার গ্রহণ করা হয়।	রেস্টুরেন্টস, বার এন্ড ইভেন্টস বিভাগ	নগদ অথবা ডেবিট/ক্রেডিট কার্ড	তাৎক্ষণিক/ চাহিদা অনুযায়ী।	নাম: কাজী মোয়াজ্জেম হোসেন পদবি: এ্যাসিস্টেন্ট ডিরেক্টর আর বি এন্ড ই ফোন: +৮৮-০২-৫৫০২৮০০৮ ইমেইল: akalam@panpacific.com
৭	বলরুম ও OASIS বিক্রয় এবং সার্ভিস প্রদান	যে কোন মাধ্যমে যেমন অনলাইন, ফোন, বুকিং এজেন্ড, ইমেল এবং সরাসরি বলরুম ও OASIS সার্ভিস বিক্রয়ের জন্য বুকিং নেওয়া হয় এবং প্রতিউত্তর জানানো	রেস্টুরেন্টস, বার এন্ড ইভেন্টস বিভাগ	নগদ অথবা ডেবিট/ক্রেডিট কার্ড	তাৎক্ষণিক/ চাহিদা অনুযায়ী।	

## ২.২) দাপ্তরিক সেবা

ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন ও ইমেল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১	বার্ষিক মুনাফা এবং ব্যবসায়িক পরিকল্পনা অনুমোদন	অর্থ বছর শুরু হবার কম পক্ষে ৬০ দিন পূর্বে প্যান প্যাসিফিক সোনারগাঁও হোটেল বার্ষিক মুনাফা এবং ব্যবসায়িক পরিকল্পনা হোটেলস্ ইন্টারন্যাশনাল লিমিটেডের (হিল) কাছে উপস্থাপন করেন। হিল কর্তৃপক্ষ তা যাচাই বাছাই করে অনুমোদন প্রদান করেন।	প্রযোজ্য নয়	বিনামূল্যে	৬০ দিন	পদবি: ব্যবস্থাপনা পরিচালক ফোন:+৮৮-০২-৯১২৮০০৮-৪২৭০ ইমেইল: md@hil-bd.org hil@hil-bd.org
২	CAPEX ফাইল অনুমোদন	প্যান প্যাসিফিক সোনারগাঁও হোটেল মূলধন জাতীয় সম্পত্তি ক্রয়ের ক্ষেত্রে, সম্পত্তির প্রয়োজনীয়তা নির্ধারণ পূর্বক ক্রয় কমিটিকে অবহিত করেন। ক্রয় কমিটি টেন্ডার আহবান, মূল্যায়ন এবং সরবরাহকারী নির্ধারণ পূর্বক হিল কর্তৃপক্ষের নিকট চূড়ান্ত অনুমোদনের জন্য উপস্থাপন করেন।	প্রযোজ্য নয়	বিনামূল্যে	৭ দিন	

২.২) 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 ইমেল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১	ছুটি প্রদান	আবেদনের ভিত্তিতে	আবেদন ফরম এবং আবেদন ফরম প্রাপ্তিস্থান প্রশাসন বিভাগ	বিনামূল্যে	১ দিন	কোম্পানি সচিব
২	কর্মকর্তা/ কর্মচারীদের বার্ষিক বেতন ইনক্রিমেন্ট প্রদান	প্রতি ডিসেম্বর মাসে ইনক্রিমেন্টের জন্য ফাইল উপস্থাপন করা হয়।	ইনক্রিমেন্ট ফাইল, প্রাপ্তিস্থান প্রশাসন বিভাগ	বিনামূল্যে	৭ দিন	পদবি: ব্যবস্থাপনা পরিচালক ফোন: +৮৮-০২-৯১২৮০০৮-৪২৭০ ইমেইল: md@hil-bd.org hil@hil-bd.org
৩	অবসরকালীন সুবিধা প্রদান	কর্মকর্তা/কর্মচারীদের অবসর কালীন প্রাপ্ত সুবিধাদি কোম্পানির নিজস্ব পলিসি অনুযায়ী হিসাব করে ফাইল উপস্থাপন করা হয়।	প্রশাসন বিভাগ	বিনামূল্যে	৬০ দিন	
৪	পদোন্নতি প্রদান	প্রতিষ্ঠানের পলিসি অনুযায়ী	প্রশাসন বিভাগ	বিনামূল্যে		
৫	প্রভিডেন্ট ফান্ড ও গ্র্যাচুয়িটি	প্রতিষ্ঠানের পলিসি অনুযায়ী	অর্থ বিভাগ	বিনামূল্যে	স্থায়ী ভাবে নিয়োগ প্রাপ্তির দিন থেকে।	

## ২.৪) আওতাধীন অধিদপ্তর/সংস্থা/অন্যান্য প্রতিষ্ঠান কর্তৃক প্রদত্ত সেবো

হোটেলস্ ইন্টারন্যাশনাল লিমিটেড এর আওতাধীন সংস্থা হচ্ছে প্যান প্যাসিফিক সোনারগাও ঢাকা, উক্ত প্রতিষ্ঠান কর্তৃক প্রদত্ত সেবা সমূহ প্রতিশ্রুত সেবা সমূহে অর্ন্তভুক্ত করা হয়েছে বিধায় আলাদাভাবে সিটিজেন চার্টার তৈরি করার প্রয়োজন নেই।

## ৩) আপনার কাছে আমাদের প্রত্যাশা

ক্রমিক নং	প্রতিশ্রুত/কাজিত সেবা প্রাপ্তির লক্ষ্যে করণীয়
১	প্রয়োজনীয় সেবার জন্য সরাসরি যোগাযোগ করা।
২	সেবার মূল্য হোটেলের নিয়ম অনুযায়ী পরিশোধ করা।
৩	সেবা সম্পর্কে কোন অভিযোগ/মতামত থাকলে তা অভিযোগ গ্রহণকারী কর্তৃপক্ষকে অভিহিত করণ।

বি.দ্র. সাধারণত যেসকল কারণে আবেদন বাতিল হয় অথবা সেবা প্রদান সম্ভব হয়না তা বিশ্লেষণ করে ছক পূরণ করতে হবে। কিছু বিষয় সকল প্রতিষ্ঠানের জন্য একই হবে এবং কিছু বিষয় আলাদা হবে।

## 8) অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা (GRS):

সেবা প্রাপ্তিতে অসন্তুষ্ট হলে দায়িত্ব প্রাপ্ত কর্মকর্তার সঙ্গে যোগাযোগ করুন। তার কাছ থেকে সমাধান পাওয়া ন 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 ও পদবি: আ না ম আল ফিরোজ, সচিব ফোন: +৮৮-০২-৫৮১৫২০২৮ ইমেইল: firoz164@yahoo.com ওয়েব: www.hil-bd.org	৩০ দিন
২	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে না পারলে	আপিল কর্মকর্তা	পদবি: মুস্তাকীম বিল্লাহ ফারুকী যুগ্ম-সচিব (প্রশাসন) ফোন: +৮৮০-২-৯৫৪০৯৩৯ ইমেইল: jsadmin@mocat.gov.bd ওয়েব: <a href="http://www.mocat.gov.bd">www.mocat.gov.bd</a>	২০ দিন
৩	আপিল কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে না পারলে	মন্ত্রিপরিষদ বিভাগের অভিযোগ ব্যবস্থাপন সেল	অভিযোগ গ্রহণ কেন্দ্র, ৫নং গেইট, বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা। ওয়েব: www.grs.gov.bd	৬০ দিন