

**বাংলাদেশ সার্ভিসেস লিমিটেড**  
**সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (Citizen's Charter)**

**১। ভিশন ও মিশন**

**১.১ ভিশন:**

বাংলাদেশের হোটেল শিল্পে নেতৃত্ব দেওয়া।

**১.২ মিশন:**

বাংলাদেশের ইতিহাস, ঐতিহ্য এবং সংস্কৃতির সংমিশ্রনে বিশ্বমানের সেবার মাধ্যমে অতিথিদের সর্বোচ্চ সন্তুষ্টি অর্জন।

**২। সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি**

**২.১ নাগরিক সেবা**

ক্রমিক নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, অফিস ফোন ও মোবাইল নম্বর এবং ইমেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১.	বিল পরিশোধ	সরবরাহকারী কর্তৃক বিল দাখিলের পর তা সংস্থার সংশ্লিষ্ট বিভাগ কর্তৃক পরীক্ষান্তে বিল পরিশোধের অনুমোদনের জন্য ব্যবস্থাপনা পরিচালক বরাবর উপস্থাপন করা হয়। অনুমোদনের পর সংশ্লিষ্ট সরবরাহকারীকে ফোন/ইমেইল/এসএমএস-এর মাধ্যমে অবহিত করা হয়।	অর্থ ও হিসাব বিভাগ	বিনামূল্যে	২৫ কার্যদিবস	জনাব নিসার আহমেদ প্রধান, অর্থ ও হিসাব 01713049360 nisar.bsl@intercontinental-dhaka.com
২.	টেন্ডার সিডিউল বিক্রয়	বিএসএল-এর মালামাল ক্রয়/বিক্রয়ের জন্য OTM, RTM, Direct purchase/RFQ/ Spot quotation etc. টেন্ডার আহবান করা হয়। উক্ত টেন্ডারসমূহে সম্ভাব্য অংশগ্রহণকারীকে টেন্ডার ডকুমেন্ট সরবরাহ করা হয়।	অর্থ ও হিসাব বিভাগ	৫,০০০/- হতে ১০,০০০/- (কাজের পরিধি অনযায়ী)	তাৎক্ষণিক	জনাব মো: রফিকুল ইসলাম অ্যাকাউন্টিং-কাম-আইটি অফিসার 017202171024 accounts.bsl@intercontinental-dhaka.com
৩.	উৎসে কর্তনকৃত ভ্যাট ও ট্যাক্স চালান প্রদান	সরবরাহকারীদের বিল হতে কর্তনকৃত ভ্যাট ও ট্যাক্স সরকারি কোষাগারে জমাদানের ২০ কার্যদিবসের মধ্যে কর্তনকৃত ভ্যাট ও ট্যাক্স সংক্রান্ত সনদপত্র সরবরাহকারীর ইমেলে প্রেরণ করা হয়।	অর্থ ও হিসাব বিভাগ	বিনামূল্যে	২০ কার্যদিবস	জনাব মো: রফিকুল ইসলাম অ্যাকাউন্টিং-কাম-আইটি অফিসার 017202171024 accounts.bsl@intercontinental-dhaka.com

**২.২ প্রাতিষ্ঠানিক সেবা**

ক্রমিক নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, অফিস ফোন ও মোবাইল নম্বর এবং ইমেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১.	বাজেট অনুমোদন	পর্যদ	বাজেট এবং আনুষঙ্গিক কাগজাদি	প্রয়োজ্য নয়	৩০ কার্যদিবস	জনাব মোহাম্মদ আতিকুর রহমান ব্যবস্থাপনা পরিচালক, বিএসএল +88 02 55663030 +88 013 22898822 md.bsl@intercontinental-dhaka.com
২.	মন্ত্রণালয় সংক্রান্ত কার্যাবলী	পত্র, ই-মেইল	১। মন্ত্রণালয় পত্র/নোটিশ ২। বিএসএল এর জবাব ৩। আনুষঙ্গিক কাগজাদি	প্রয়োজ্য নয়	চলমান	জনাব মোহাম্মদ আতিকুর রহমান ব্যবস্থাপনা পরিচালক, বিএসএল +88 02 55663030 +88 013 22898822 md.bsl@intercontinental-dhaka.com

ক্রমিক নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, অফিস ফোন ও মোবাইল নম্বর এবং ইমেইল
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
৩.	বার্ষিক সাধারণ সভা নির্ধারিত সময়ে সম্পন্ন	শেয়ার হোল্ডারদের সভা আয়োজন	১। নিরীক্ষা প্রতিবেদন এবং ব্যবসা সংক্রান্ত বিষয়ে পরিচালনা প্রতিবেদন শেয়ার হোল্ডারদের নিকট উপস্থাপন ২। আলোচ্য বিষয়ের আনুষঙ্গিক কাগজাদি	প্রযোজ্য নয়	অনুমোদন হতে ৭৫ কার্যদিবসের মধ্যে	জনাব এস.এম. তরিকুল ইসলাম, বিপিএএ কোম্পানি সচিব, বিএসএল +88 02 58310518 +88 017 11783560 secretary.bsl@intercontinental-dhaka.com
৪.	ডিভিডেন্ড বিতরণ	বার্ষিক সাধারণ সভার অনুমোদনের মাধ্যমে	শেয়ারহোল্ডারদের ডিভিডেন্ড এর তালিকা এবং ডিভিডেন্ড বিতরণ সংক্রান্ত রিপোর্ট	প্রযোজ্য নয়	ডিভিডেন্ড অনুমোদনের পরবর্তী ৭৫ কার্যদিবসের মধ্যে	জনাব এস.এম. তরিকুল ইসলাম, বিপিএএ কোম্পানি সচিব, বিএসএল +88 02 58310518 +88 017 11783560 secretary.bsl@intercontinental-dhaka.com
৫.	বিএসএল অফিস কমপ্লেক্সের কার্যাবলী তদারকী	নিজস্ব লোকবল	১। ভাড়া চুক্তির কপি ২। আনুষঙ্গিক কাগজাদি	প্রযোজ্য নয়	চলমান	জনাব এস.এম. তরিকুল ইসলাম, বিপিএএ কোম্পানি সচিব, বিএসএল +88 02 58310518 +88 017 11783560 secretary.bsl@intercontinental-dhaka.com
৬.	বিএসএল রেসিডেন্সিয়াল কমপ্লেক্সের কার্যাবলী তদারকী	নিজস্ব লোকবল	১। ফ্ল্যাট বরাদ্দ পত্রের কপি ২। আনুষঙ্গিক কাগজাদি	প্রযোজ্য নয়	চলমান	জনাব এস.এম. তরিকুল ইসলাম, বিপিএএ কোম্পানি সচিব, বিএসএল +88 02 58310518 +88 017 11783560 secretary.bsl@intercontinental-dhaka.com
৭.	বিদেশি কর্মকর্তাদের বেতন প্রদান	বিএসএল কর্তৃক বেতন বিল পরীক্ষান্তে ব্যাংকে প্রেরণ	১। ইন্টারকন্টিনেন্টাল এবং হোটেল কর্তৃক দাখিলকৃত ইনভয়েস ২। হোটেলের প্রত্যয়ন পত্র। ৩। নিরীক্ষা প্রতিষ্ঠানের প্রত্যয়ন পত্র।	প্রযোজ্য নয়	বিল প্রাপ্তি হতে ৭ কার্যদিবস	জনাব এস.এম. তরিকুল ইসলাম, বিপিএএ কোম্পানি সচিব, বিএসএল +88 02 58310518 +88 017 11783560 secretary.bsl@intercontinental-dhaka.com
৮.	ইন্টারকন্টিনেন্টাল হোটেলের ফি অনুমোদন এবং প্রদান	বিএসএল কর্তৃক বিল পরীক্ষান্তে ব্যাংকে প্রেরণ	১। ইন্টারকন্টিনেন্টাল এবং হোটেল কর্তৃক দাখিলকৃত ইনভয়েস ২। হোটেলের প্রত্যয়ন পত্র। ৩। নিরীক্ষা প্রতিষ্ঠানের প্রত্যয়ন পত্র।	প্রযোজ্য নয়	বিল প্রাপ্তি হতে ৭ কার্যদিবস	মোহাম্মদ আতিকুর রহমান ব্যবস্থাপনা পরিচালক, বিএসএল +88 02 55663030 +88 013 22898822 md.bsl@intercontinental-dhaka.com
৯.	বিদেশি কর্মকর্তাদের নিয়োগ অনুমোদন	পরিচালনা পর্ষদের অনুমোদনের মাধ্যমে	কর্মকর্তাদের জীবন- বৃত্তান্ত	প্রযোজ্য নয়	৩০ কার্যদিবস	জনাব এস.এম. তরিকুল ইসলাম, বিপিএএ কোম্পানি সচিব, বিএসএল +88 02 58310518 +88 017 11783560 secretary.bsl@intercontinental-dhaka.com
১০.	বিদেশি কর্মকর্তাদের work permit এর আবেদন	বাংলাদেশ বিনিয়োগ উন্নয়ন কর্তৃপক্ষতে আবেদন, প্রেরণ ও অনুমোদন সংগ্রহ	১। BOI-এর নির্ধারিত ফর্মে বিএসএল কর্তৃক আবেদন। ২। বিএসএল কর্তৃক প্রদানকৃত নিয়োগপ্রাপ্ত ৩। বিএসএল পরিচালনা পর্ষদের সিদ্ধান্ত ৪। বিএসএল এবং আই.এইচ.জি.-এর মধ্যে সম্পাদিত হোটেল ব্যবস্থাপনা চুক্তিতে নিয়োগ সংক্রান্ত অংশের কপি। ৫। বিএসএল-এর আর্টিকেলস্ অফ এসোসিয়েশন এবং মেমোরেডাম অফ এসোসিয়েশন ৬। কর্মকর্তাদের পাসপোর্ট- এর ফটোকোপি ৭। কর্মকর্তাদের পাঁচ কপি পাসপোর্ট সাইজ ছবি।	প্রযোজ্য নয়	১৫ কার্যদিবস	জনাব এস.এম. তরিকুল ইসলাম, বিপিএএ কোম্পানি সচিব, বিএসএল +88 02 58310518 +88 017 11783560 secretary.bsl@intercontinental-dhaka.com

২.৩ অভ্যন্তরীণ সেবা

ক্রমিক নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, অফিস ফোন ও মোবাইল নম্বর এবং ইমেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১.	ক্যাফেটেরিয়া	ক্যাফেটেরিয়ায় স্ব-সেবা পদ্ধতিতে	প্রযোজ্য নয়	প্রযোজ্য নয়	সকাল: ৭:০০-৮:০০ দুপুর: ১২:০০-৩:০০ সন্ধ্যা: ৬:০০-৭:০০	মো: বিল্লাল হোসেন ক্যাফেটেরিয়া সুপারভাইজার +88 018 28179407 cafeteria.icd@intercontinental-dhaka.com
২.	চিকিৎসা	হোটেলের নিজস্ব চিকিৎসক এবং ডিসপেনসারির মাধ্যমে	হোটেলের ডিসপেনসারি	প্রযোজ্য নয়	তৎক্ষণাৎ	ডা. এ কে এম আমিনুল ইসলাম Medical Officer +88 019 11438226 medical.centre@intercontinental-dhaka.com
৩.	লন্ডি	নিজস্ব লন্ডি	প্রযোজ্য নয়	প্রযোজ্য নয়	প্রযোজ্য নয়	জনাব মাহবুবুর রহমান Laundry Manager +88 013 13088863 mahbubur.rahman@intercontinental-dhaka.com
৪.	ছুটি	প্রতিষ্ঠানের নির্ধারিত ফর্মে আবেদন এবং অনুমোদন	প্রযোজ্য নয়	প্রযোজ্য নয়	৩ কার্যদিবস	জনাব এস.এম. তরিকুল ইসলাম, বিপিএএ কোম্পানি সচিব, বিএসএল +88 017 11783560 secretary.bsl@intercontinental-dhaka.com
৫.	বার্ষিক বেতন বৃদ্ধি	জানুয়ারি মাসে কর্তৃপক্ষের নিকট উপস্থাপন করা হয়	প্রযোজ্য নয়	বিনা মূল্যে	৩০ কার্যদিবস	জনাব এস.এম. তরিকুল ইসলাম, বিপিএএ কোম্পানি সচিব, বিএসএল +88 017 11783560 secretary.bsl@intercontinental-dhaka.com
৬.	পদোন্নতি প্রদান	প্রতিষ্ঠানের সার্ভিস রুল অনুযায়ী পদোন্নতিযোগ্য কর্মকর্তাদের তালিকা তৈরি করা হয়। কর্তৃপক্ষ সার্ভিস রুল অনুযায়ী পদোন্নতি প্রদান করেন।	অর্থ ও হিসাব বিভাগ	বিনা মূল্যে	১৫ কার্যদিবস	জনাব এস.এম. তরিকুল ইসলাম, বিপিএএ কোম্পানি সচিব, বিএসএল +88 017 11783560 secretary.bsl@intercontinental-dhaka.com
৭.	অবসর গ্রহণকারীর সুবিধা প্রদান	কর্মকর্তা/কর্মচারীগণের অবসর গ্রহণকালীন প্রাপ্য সুবিধাদি কোম্পানির নিজস্ব সার্ভিস রুল অনুযায়ী প্রদান করা হয়	অর্থ ও হিসাব বিভাগ	বিনা মূল্যে	৩০ কার্যদিবস	জনাব এস.এম. তরিকুল ইসলাম, বিপিএএ কোম্পানি সচিব, বিএসএল +88 017 11783560 secretary.bsl@intercontinental-dhaka.com
৮.	কন্ট্রিবিউটরি প্রভিডেন্ট ফান্ডে সংস্থার অংশ প্রদান	সংস্থার প্রভিডেন্ট ফান্ড পলিসি অনুযায়ী প্রতি মাসের শেষ সপ্তাহে।	অর্থ ও হিসাব বিভাগ	বিনা মূল্যে	১ কার্যদিবস	জনাব এস.এম. তরিকুল ইসলাম, বিপিএএ কোম্পানি সচিব, বিএসএল +88 017 11783560 secretary.bsl@intercontinental-dhaka.com
৯.	গ্র্যাচুয়িটি	গ্র্যাচুইটি ডিড অনুযায়ী	অর্থ ও হিসাব বিভাগ	বিনা মূল্যে	১৫ কার্যদিবস	জনাব মোহাম্মদ আতিকুর রহমান সভাপতি, বিএসএল এমপ্লয়িজ গ্র্যাচুইটি ফান্ড ট্রাস্ট +88 013 22898822 md.bsl@intercontinental-dhaka.com
১০.	প্রভিডেন্ট ফান্ড থেকে ঋণ প্রদান	কর্মকর্তা/কর্মচারীগণের আবেদন প্রাপ্তির পর প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা নেওয়া হয়।	অর্থ ও হিসাব বিভাগ	বিনা মূল্যে	৩০ কার্যদিবস	জনাব নিসার আহমেদ সভাপতি, ট্রাস্ট বিএসএল এমপ্লয়িজ প্রভিডেন্ট ফান্ড 01713049360 nisar.bsl@intercontinental-dhaka.com
১১.	প্রশিক্ষণ	অভ্যন্তরীণ/বাইরের প্রশিক্ষকের মাধ্যমে প্রশিক্ষণ প্রদান	প্রযোজ্য নয়	প্রযোজ্য নয়	১ ঘন্টা, ২ ঘন্টা, দিন ব্যাপী (প্রশিক্ষণের পরিধি অনুযায়ী)	বিভাগীয় প্রধান এবং প্রশিক্ষণ ব্যবস্থাপক
১২.	ওভার টাইম ভাতা	প্রতিষ্ঠানের নির্ধারিত ফর্মে আবেদন এবং অনুমোদন	প্রযোজ্য নয়	প্রযোজ্য নয়	৫ কার্যদিবস	বিভাগীয় প্রধান

৩। আওতাধীন অধিদপ্তর/সংস্থা/অন্যান্য প্রতিষ্ঠান কর্তৃক প্রদত্ত সেবা:

প্রযোজ্য নয়।

৪। আপনার কাছে আমাদের প্রত্যাশা:

ক্রমিক নং	প্রতিশ্রুতি/কাজক্ষিত সেবা প্রাপ্তির লক্ষ্যে করণীয়
১.	সয়ং সম্পূর্ণ আবেদন জমা প্রদান;
২.	প্রয়োজনীয় সেবার নির্ধারিত সময়ের পূর্বেই উপস্থিত থাকা;
৩.	যথাযথ প্রক্রিয়ায় প্রয়োজনীয় ফিস পরিশোধ করা;
৪.	সেবা প্রাপ্তির পর আপনার মূল্যবান মতামত প্রদান করা।

৫। অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা (GRS):

সেবা প্রাপ্তিতে অসন্তুষ্ট হলে দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার সঙ্গে যোগাযোগ করুন। তাঁর কাছ থেকে সমাধান পাওয়া না গেলে নিম্নোক্ত পদ্ধতিতে যোগাযোগ করে আপনার সমস্যা অবহিত করুন।

ক্রমিক নং	কখন যোগাযোগ করবেন	কার সঙ্গে যোগাযোগ করবেন	যোগাযোগের ঠিকানা	নিষ্পত্তির সময় সীমা
১.	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান দিতে না পারলে	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক)	জনাব এস. এম. তরিকুল ইসলাম, বিপিএএ কোম্পানি সচিব (যুগ্মসচিব) মোবাইল: +৮৮ ০১৭-১২০৮৫৯৬২ ফোন: +৮৮ ০২ ৫৮৩১০৫১৮ ফ্যাক্স: +৮৮ ০২ ৫৮৩১০৫১৪ ই-মেইল: secretary.bsl@intercontinental-dhaka.com ওয়েবসাইট: www.bsl.gov.bd	৩০ কার্যদিবস
২.	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে না পারলে	আপিল কর্মকর্তা	জনাব মোঃ শফিউল আলম যুগ্ম-সচিব (প্রশাসন) বেসামরিক বিমান পরিবহন ও পর্যটন মন্ত্রণালয় মোবাইল: +৮৮ ০১৭ ১১৯০৫০৪৭ ফোন: +৮৮ ০২-৩৩৫৭৪২৭ ফ্যাক্স: +৮৮ ০২-৯৫১৫৪৯৯ ই-মেইল: jsadmin@mocat.gov.bd ওয়েবসাইট: www.mocat.gov.bd	২০ কার্যদিবস
৩.	আপিল কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে না পারলে	মন্ত্রিপরিষদ বিভাগের অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেল	অভিযোগ গ্রহণ কেন্দ্র, ৫ নং গেইট, বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা। ওয়েবসাইট: www.grs.gov.bd	৬০ কার্যদিবস