

**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	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন নম্বর এবং ইমেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)
১.	বিল পরিশোধ	অর্থ ও হিসাব বিভাগ	বিনামূল্যে	২৫ কার্যদিবস	জনাব নিসার আহমেদ প্রধান, অর্থ ও হিসাব +88 01713049360 nisar.bsl@intercontinental-dhaka.com
২.	টেন্ডার সিডিউল বিক্রয়	অর্থ ও হিসাব বিভাগ	৫,০০০/- হতে ১০,০০০.০০ (কাজের পরিধি অনযায়ী)	তাৎক্ষণিক	জনাব মো. রফিকুল ইসলাম অ্যাকাউন্টিং-কাম-আইটি অফিসার +88 017202171024 accounts.bsl@intercontinental-dhaka.com
৩.	উৎসে কর্তনকৃত ভ্যাট ও ট্যাক্স চালান প্রদান	অর্থ ও হিসাব বিভাগ	বিনামূল্যে	২০ কার্যদিবস	জনাব মো. রফিকুল ইসলাম অ্যাকাউন্টিং-কাম-আইটি অফিসার +88 017202171024 accounts.bsl@intercontinental-dhaka.com

**২.২ প্রাতিষ্ঠানিক সেবা**

ক্রমিক নং	সেবার নাম	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন নম্বর এবং ইমেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)
১.	বাজেট অনুমোদন	বাজেট এবং আনুষঙ্গিক কাগজাদি	প্রযোজ্য নয়	৩০ কার্যদিবস	জনাব মোহাম্মদ মাহবুবুর রহমান ভূঞা ব্যবস্থাপনা পরিচালক, বিএসএল +88 02 55663030 +88 01711102694 md.bsl@intercontinental-dhaka.com
২.	মন্ত্রণালয় সংক্রান্ত কার্যাবলী	১। মন্ত্রণালয় পত্র/নোটিশ ২। বিএসএল এর জবাব ৩। আনুষঙ্গিক কাগজাদি	প্রযোজ্য নয়	চলমান	জনাব মোহাম্মদ মাহবুবুর রহমান ভূঞা ব্যবস্থাপনা পরিচালক, বিএসএল +88 02 55663030 +88 01711102694 md.bsl@intercontinental-dhaka.com
৩.	বার্ষিক সাধারণ সভা নির্ধারিত সময়ে সম্পন্ন	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 মোহাম্মদ মোজাম্মেল হক কোম্পানি সচিব, বিএসএল +88 02 58310518 +88 01726454635 secretary.bsl@intercontinental-dhaka.com
৪.	ডিভিডেন্ড বিতরণ	শেয়ারহোল্ডারদের ডিভিডেন্ড-এর তালিকা এবং ডিভিডেন্ড বিতরণ সংক্রান্ত রিপোর্ট	প্রযোজ্য নয়	ডিভিডেন্ড অনুমোদনের পরবর্তী ৭৫ কার্যদিবসের মধ্যে	জনাব মোহাম্মদ মোজাম্মেল হক কোম্পানি সচিব, বিএসএল +88 02 58310518 +88 01726454635 secretary.bsl@intercontinental-dhaka.com

ক্রমিক নং	সেবার নাম	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন নম্বর এবং ইমেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)
৫.	বিএসএল অফিস কমপ্লেক্সের কার্যাবলী তদারকী	১। ভাড়ার চুক্তির কপি ২। আনুষ্ঠানিক কাগজাদি	প্রযোজ্য নয়	চলমান	জনাব মোহাম্মদ মোজাম্মেল হক কোম্পানি সচিব, বিএসএল +88 02 58310518 +88 01726454635 secretary.bsl@intercontinental-dhaka.com
৬.	বিএসএল রেসিডেন্সিয়াল কমপ্লেক্সের কার্যাবলী তদারকী	১। ফ্ল্যাট বরাদ্দ পত্রের কপি ২। আনুষ্ঠানিক কাগজাদি	প্রযোজ্য নয়	চলমান	জনাব মোহাম্মদ মাহবুবুর রহমান ভূঁঞা ব্যবস্থাপনা পরিচালক, বিএসএল +88 02 55663030 +88 01711102694 md.bsl@intercontinental-dhaka.com
৭.	বিদেশি কর্মকর্তাদের বেতন প্রদান	১। ইন্টারকন্টিনেন্টাল এবং হোটেল কর্তৃক দাখিলকৃত ইনভয়েস ২। হোটেলের প্রত্যয়ন পত্র। ৩। নিরীক্ষা প্রতিষ্ঠানের প্রত্যয়ন পত্র।	প্রযোজ্য নয়	বিল প্রাপ্তি হতে ৭ কার্যদিবস	জনাব মোহাম্মদ মাহবুবুর রহমান ভূঁঞা ব্যবস্থাপনা পরিচালক, বিএসএল +88 02 55663030 +88 01711102694 md.bsl@intercontinental-dhaka.com
৮.	ইন্টারকন্টিনেন্টাল হোটেলের ফি অনুমোদন এবং প্রদান	১। ইন্টারকন্টিনেন্টাল এবং হোটেল কর্তৃক দাখিলকৃত ইনভয়েস ২। হোটেলের প্রত্যয়ন পত্র। ৩। নিরীক্ষা প্রতিষ্ঠানের প্রত্যয়ন পত্র।	প্রযোজ্য নয়	বিল প্রাপ্তি হতে ৭ কার্যদিবস	জনাব মোহাম্মদ মাহবুবুর রহমান ভূঁঞা ব্যবস্থাপনা পরিচালক, বিএসএল +88 02 55663030 +88 01711102694 md.bsl@intercontinental-dhaka.com
৯.	বিদেশি কর্মকর্তাদের নিয়োগ অনুমোদন	কর্মকর্তাদের জীবন-বৃত্তান্ত	প্রযোজ্য নয়	৩০ কার্যদিবস	জনাব মোহাম্মদ মোজাম্মেল হক কোম্পানি সচিব, বিএসএল +88 02 58310518 +88 01726454635 secretary.bsl@intercontinental-dhaka.com
১০.	বিদেশি কর্মকর্তাদের work permit এর আবেদন	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 মোহাম্মদ মোজাম্মেল হক কোম্পানি সচিব, বিএসএল +88 02 58310518 +88 01726454635 secretary.bsl@intercontinental-dhaka.com

## ২.৩ অভ্যন্তরীণ সেবা

ক্রমিক নং	সেবার নাম	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন নম্বর এবং ইমেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)
১.	ক্যাফেটেরিয়া	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 ডিসপেনসারি	প্রযোজ্য নয়	তৎক্ষণাৎ	ডা. এ কে এম আমিনুল ইসলাম Medical Officer +88 019 11438226 medical.centre@intercontinental-dhaka.com

ক্রমিক নং	সেবার নাম	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন নম্বর এবং ইমেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)
৩.	লন্ডি	প্রযোজ্য নয়	প্রযোজ্য নয়	প্রযোজ্য নয়	জনাব মাহবুবুর রহমান Laundry Manager +88 013 13088863 mahbubur.rahman@intercontinental-dhaka.com
৪.	ছুটি	প্রযোজ্য নয়	প্রযোজ্য নয়	৩ কার্যদিবস	জনাব মোহাম্মদ মোজাম্মেল হক কোম্পানি সচিব, বিএসএল +88 02 58310518 +88 01726454635 secretary.bsl@intercontinental-dhaka.com
৫.	বার্ষিক বেতন বৃদ্ধি	প্রযোজ্য নয়	বিনা মূল্যে	৩০ কার্যদিবস	জনাব মোহাম্মদ মাহবুবুর রহমান ভূঁঞা ব্যবস্থাপনা পরিচালক, বিএসএল +88 02 55663030 +88 01711102694 md.bsl@intercontinental-dhaka.com
৬.	পদোন্নতি প্রদান	অর্থ ও হিসাব বিভাগ	বিনা মূল্যে	১৫ কার্যদিবস	জনাব মোহাম্মদ মাহবুবুর রহমান ভূঁঞা ব্যবস্থাপনা পরিচালক, বিএসএল +88 02 55663030 +88 01711102694 md.bsl@intercontinental-dhaka.com
৭.	অবসর গ্রহণকারীর সুবিধা প্রদান	অর্থ ও হিসাব বিভাগ	বিনা মূল্যে	৩০ কার্যদিবস	জনাব মোহাম্মদ মোজাম্মেল হক কোম্পানি সচিব, বিএসএল +88 02 58310518 +88 01726454635 secretary.bsl@intercontinental-dhaka.com
৮.	কন্ট্রিবিউটরি প্রভিডেন্ট ফান্ডে সংস্থার অংশ প্রদান	অর্থ ও হিসাব বিভাগ	বিনা মূল্যে	১ কার্যদিবস	জনাব মোহাম্মদ মাহবুবুর রহমান ভূঁঞা ব্যবস্থাপনা পরিচালক, বিএসএল +88 02 55663030 +88 01711102694 md.bsl@intercontinental-dhaka.com
৯.	গ্র্যাচুয়িটি	অর্থ ও হিসাব বিভাগ	বিনা মূল্যে	১৫ কার্যদিবস	জনাব মোহাম্মদ মাহবুবুর রহমান ভূঁঞা ব্যবস্থাপনা পরিচালক, বিএসএল +88 02 55663030 +88 01711102694 md.bsl@intercontinental-dhaka.com
১০.	প্রভিডেন্ট ফান্ড থেকে ঋণ প্রদান	অর্থ ও হিসাব বিভাগ	বিনা মূল্যে	৩০ কার্যদিবস	জনাব নিসার আহমেদ সভাপতি, ট্রাস্টি বিএসএল এমপ্লয়িজ প্রভিডেন্ট ফান্ড +88 01713049360 nisar.bsl@intercontinental-dhaka.com
১১.	প্রশিক্ষণ	প্রযোজ্য নয়	প্রযোজ্য নয়	১ ঘন্টা, ২ ঘন্টা, দিন ব্যাপী (প্রশিক্ষণের পরিধি অন্যায়ী)	বিভাগীয় প্রধান এবং প্রশিক্ষণ ব্যবস্থাপক
১২.	ওভার টাইম ভাতা	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/কাজক্ষত 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 মোহাম্মদ মোজাম্মেল হক কোম্পানি সচিব (যুগ্মসচিব) মোবাইল: +৮৮ ০১৭২৬৪৫৪৬৩৫ 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 দিদারুল ইসলাম যুগ্ম-সচিব (প্রশাসন) বেসামরিক বিমান পরিবহন ও পর্যটন মন্ত্রণালয় মোবাইল: +৮৮ ০১৮১৮০৩৩০১৭ ফোন: +৮৮ ০২-২২৩৩৫৭৪২৭ 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