

বাংলাদেশ সার্ভিসেস লিমিটেড

সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (Citizen's Charter)

১। ভিশন ও মিশন

ভিশন:

বাংলাদেশের হোটেল শিল্পে নেতৃত্ব দেওয়া। upscale

মিশন:

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

২। সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি

২.১ প্রাতিষ্ঠানিক সেবা

ক্র. নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য 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.	কোম্পানি পরিচালনা সংক্রান্ত যাবতীয় কার্যাবলী	-	ব্যবসা সংক্রান্ত সুশাসন, কোম্পানীর ক্রেডিট রেটিং এবং প্রতিষ্ঠানের অর্থনৈতিক কার্যাবলীর স্বচ্ছতা বজায় রাখার জন্য সরকারী নিরীক্ষা সংক্রান্ত বিষয়াদির বাস্তবায়ন	প্রযোজ্য নয়	চলমান	মোহাম্মদ আতিকুর রহমান ব্যবস্থাপনা পরিচালক, বিএসএল +88 02 55663030 +88 013 22898822 md.bsl@intercontinental-dhaka.com
২.	বাজেট অনুমোদন	পর্যদ	বাজেট এবং আনুষঙ্গিক কাগজাদি	প্রযোজ্য নয়	৩০ কার্যদিবস	মোহাম্মদ আতিকুর রহমান ব্যবস্থাপনা পরিচালক, বিএসএল +88 02 55663030 +88 013 22898822 md.bsl@intercontinental-dhaka.com
৩.	কর্মকর্তা ও কর্মচারীদের নিয়োগ	প্রতিকায় বিজ্ঞপ্তি, ওয়েব সাইট	১। নিয়োগ বিজ্ঞপ্তি ২। মূল্যায়ন কমিটির প্রতিবেদন	প্রযোজ্য নয়	৯০ কার্যদিবস	মোহাম্মদ আতিকুর রহমান ব্যবস্থাপনা পরিচালক, বিএসএল +88 02 55663030 +88 013 22898822 md.bsl@intercontinental-dhaka.com
৪.	মন্ত্রণালয় সংক্রান্ত কার্যাবলী	পত্র, ই-মেইল	১। মন্ত্রণালয় পত্র/নোটিশ ২। বিএসএল এর জবাব ৩। আনুষঙ্গিক কাগজাদি	প্রযোজ্য নয়	চলমান	মোহাম্মদ আতিকুর রহমান ব্যবস্থাপনা পরিচালক, বিএসএল +88 02 55663030 +88 013 22898822 md.bsl@intercontinental-dhaka.com
৫.	পরিচালনা পর্যদের সভা অনুষ্ঠান	স্বশরীরে উপস্থিত অথবা ভার্চুয়াল পদ্ধতিতে	১। সভার নোটিশ ২। কার্যাবলী শ ৩। আনুষঙ্গিক কাগজাদি	প্রযোজ্য নয়	৭ কার্যদিবস	ব্যবস্থাপনা পরিচালক এবং কোম্পানি সচিব, বিএসএল +88 013 22898822 md.bsl@intercontinental-dhaka.com +88 017 11783560 secretary.bsl@intercontinental-dhaka.com
৬.	বার্ষিক হিসাব নিরীক্ষা প্রতিবেদন পরিচালনা পর্যদে উপস্থাপন	পর্যদে উপস্থাপনের মাধ্যমে	১। নিরীক্ষা প্রতিবেদনের বার্ষিক প্রতিবেদন	প্রযোজ্য নয়	বর্ষ সমাপ্তির ১৩৪ কার্যদিবসের মধ্যে	মোহাম্মদ আতিকুর রহমান ব্যবস্থাপনা পরিচালক, বিএসএল +88 02 55663030 +88 013 22898822 md.bsl@intercontinental-dhaka.com
৭.	বার্ষিক সাধারণ সভা নির্ধারিত সময়ে সম্পন্ন	পরিচালনা পর্যদের অনুমোদনের মাধ্যমে	১। নিরীক্ষা প্রতিবেদন এবং ব্যবসা সংক্রান্ত বিষয়ে শেয়ার হোল্ডারদের নিকট উপস্থাপন ২। আলোচ্য বিষয়ের আনুষঙ্গিক কাগজাদি	প্রযোজ্য নয়	বার্ষিক হিসাব নিরীক্ষা প্রতিবেদন পর্যদ সভায় অনুমোদনের তারিখ হতে ৭৫ কার্যদিবসের মধ্যে	ব্যবস্থাপনা পরিচালক এবং কোম্পানি সচিব, বিএসএল +88 013 22898822 md.bsl@intercontinental-dhaka.com +88 017 11783560 secretary.bsl@intercontinental-dhaka.com

ক্র. নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, অফিস ফোন ও মোবাইল নম্বর এবং ইমেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
৮.	ডিভিডেন্ড বিতরণ	পরিচালনা পর্ষদের অনুমোদনের মাধ্যমে	শেয়ারহোল্ডারদের ডিভিডেন্ড এর তালিকা এবং ডিভিডেন্ড বিতরণ সংক্রান্ত রিপোর্ট	প্রযোজ্য নয়	বার্ষিক সাধারণ সভায় ডিভিডেন্ড অনুমোদনের পরবর্তী ৭৫ কার্যদিবসের মধ্যে	ব্যবস্থাপনা পরিচালক এবং কোম্পানি সচিব, বিএসএল +88 013 22898822 md.bsl@intercontinental-dhaka.com +88 017 11783560 secretary.bsl@intercontinental-dhaka.com
৯.	বি.এস.ই.সি, জয়েন্ট স্টক কোম্পানী এবং অন্যান্য যাবতীয় কমপ্ল্যায়েন্স, রিটার্ন নিশ্চিত করণ	সংশ্লিষ্ট কার্যালয়ে হার্ডকপি প্রেরণ	১। Annual list of members & summary ২। Free float of shares ৩। আনুষঙ্গিক কাগজাদি	প্রযোজ্য নয়	চলমান	ব্যবস্থাপনা পরিচালক এবং কোম্পানি সচিব, বিএসএল +88 013 22898822 md.bsl@intercontinental-dhaka.com +88 017 11783560 secretary.bsl@intercontinental-dhaka.com
১০.	বিএসএল অফিস কমপ্লেক্সের কার্যাবলী তদারকী	নিজস্ব লোকবল	১। ভাড়ার চুক্তির কপি ২। ভাড়া আদায় ৩। আনুষঙ্গিক কাগজাদি	প্রযোজ্য নয়	চলমান	এস. এম. তরিকুল ইসলাম পিএএ কোম্পানি সচিব, বিএসএল +88 02 58310518 +88 017 11783560 secretary.bsl@intercontinental-dhaka.com
১১.	বিএসএল রেসিডেন্সিয়াল কমপ্লেক্সের কার্যাবলী তদারকী	-	১। বরাদ্দ পত্রের কপি ২। ভাড়া আদায় ৩। আনুষঙ্গিক কাগজাদি	প্রযোজ্য নয়	চলমান	এস. এম. তরিকুল ইসলাম পিএএ কোম্পানি সচিব, বিএসএল +88 02 58310518 +88 017 11783560 secretary.bsl@intercontinental-dhaka.com
১২.	বিদেশি কর্মকর্তাদের বেতন প্রদান	বিএসএল কর্তৃক পরীক্ষা করার পর ব্যাংকে প্রেরণ।	১। ইন্টারকন্টিনেন্টাল এবং হোটেল কর্তৃক দাখিলকৃত ইনভয়েস ২। হোটেলের প্রত্যয়ন পত্র। ৩। নিরীক্ষা প্রতিষ্ঠানের প্রত্যয়ন পত্র।	প্রযোজ্য নয়	৭ কার্যদিবস	এস. এম. তরিকুল ইসলাম পিএএ কোম্পানি সচিব, বিএসএল +88 02 58310518 +88 017 11783560 secretary.bsl@intercontinental-dhaka.com
১৩.	ইন্টারকন্টিনেন্টাল-এর ফি অনুমোদন এবং প্রদান	বিএসএল কর্তৃক পরীক্ষা করার পর ব্যাংকে প্রেরণ।	১। ইন্টারকন্টিনেন্টাল এবং হোটেল কর্তৃক দাখিলকৃত ইনভয়েস ২। হোটেলের প্রত্যয়ন পত্র। ৩। নিরীক্ষা প্রতিষ্ঠানের প্রত্যয়ন পত্র।	প্রযোজ্য নয়	৭ কার্যদিবস	মোহাম্মদ আতিকুর রহমান ব্যবস্থাপনা পরিচালক, বিএসএল +88 02 55663030 +88 013 22898822 md.bsl@intercontinental-dhaka.com
১৪.	বিদেশি কর্মকর্তাদের নিয়োগ অনুমোদন	পরিচালনা পর্ষদের অনুমোদনের মাধ্যমে	কর্মকর্তাদের জীবন-বৃত্তান্ত	প্রযোজ্য নয়	৩০ কার্যদিবস	এস. এম. তরিকুল ইসলাম পিএএ কোম্পানি সচিব, বিএসএল +88 02 58310518 +88 017 11783560 secretary.bsl@intercontinental-dhaka.com
১৫.	বিদেশি কর্মকর্তাদের Work Permit এর আবেদন	BIDA-তে 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 মেমোরেভাম অফ এসোসিয়েশন ৬। কর্মকর্তাদের পাসপোর্ট-এর ফটোকোপি ৭। কর্মকর্তাদের পাঁচ কপি পাসপোর্ট সাইজ ছবি।	প্রযোজ্য নয়	১৫ কার্যদিবস	এস. এম. তরিকুল ইসলাম পিএএ কোম্পানি সচিব, বিএসএল +88 02 58310518 +88 017 11783560 secretary.bsl@intercontinental-dhaka.com

২.২ অভ্যন্তরীণ সেবা

ক্র. নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য 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.	খাদ্য ও পানীয়	সময় অনুযায়ী	প্রযোজ্য নয়	প্রযোজ্য নয়	কর্মকর্তা/কর্মচারীদের জন্য নির্ধারিত ডাইনিং।	মোঃ বিল্লাল হোসেইন ক্যাফেটেরিয়া সুপারভাইজার +88 02 55663030 +88 018 28179407 cafeteria.icd@intercontinental-dhaka.com
২.	চিকিৎসা	হোটেলের নিজস্ব চিকিৎসক এবং ডিসপেনসারি	প্রযোজ্য নয়	প্রযোজ্য নয়	তৎক্ষণাৎ	Dr. AKM Aminul Islam Medical Officer +88 02 55663030 +8801911438226 medical.centre@intercontinental-dhaka.com
৩.	লন্ড্রি	নিজস্ব লন্ড্রি	প্রযোজ্য নয়	প্রযোজ্য নয়	প্রযোজ্য নয়	Mr. Mahbubur Rahman Laundry Manager +88 02 55663030 +88 013 13088863 mahbubur.rahman@intercontinental-dhaka.com
৪.	ছুটি	প্রতিষ্ঠানের নির্ধারিত ফর্মে আবেদন এবং অনুমোদন	প্রযোজ্য নয়	প্রযোজ্য নয়	৩ কার্যদিবস	এস. এম. তরিকুল ইসলাম পিএএ কোম্পানি সচিব, বিএসএল +88 02 58310518 +88 017 11783560 secretary.bsl@intercontinental-dhaka.com
৫.	প্রশিক্ষণ	প্রশিক্ষনার্থী মনোনয়ন, প্রশিক্ষণ প্রদান	প্রযোজ্য নয়	প্রযোজ্য নয়	প্রশিক্ষণ বিষয় অনুযায়ী	বিভাগীয় প্রধান এবং প্রশিক্ষণ ব্যবস্থাপক
৬.	ওভার টাইম ভাতা	প্রতিষ্ঠানের নির্ধারিত ফর্মে আবেদন এবং অনুমোদন	প্রযোজ্য নয়	প্রযোজ্য নয়	৫ কার্যদিবস	বিভাগীয় প্রধান