

বাংলাদেশ পর্যটন করপোরেশন
প্রশাসন শাখা
পর্যটন ভবন, প্লট: ই-৫ সি/১, পশ্চিম আগারগাঁও
শেরে বাংলা নগর প্রশাসনিক এলাকা, ঢাকা - ১২০৭।

বাপক-এর অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা বিষয়ে স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে অবহিতকরণ সভার কার্যবিবরণী

সভাপতি	: মোঃ হান্নান মিয়া
	: চেয়ারম্যান
সভার তারিখ	: ২৯-১১-২০২১ খ্রিস্টাব্দ
সভার সময়	: বেলা ০৩:৩০ ঘটিকা
স্থান	: ভিডিও কনফারেন্সিং (Zoom Cloud Meeting), পর্যটন ভবন, বাপক, প্রধান কার্যালয়
উপস্থিতি	: পরিশিষ্ট “ক”

সভাপতি জুমের মাধ্যমে সংযুক্ত উপস্থিত সকলকে স্বাগত জানিয়ে বাপক-এর অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা বিষয়ে স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে অবহিতকরণ সভা শুরু করেন। অতঃপর সভাপতির অনুমতিক্রমে জনাব জিয়াউল হক হাওলাদার, ব্যবস্থাপক (জনসংযোগ) বাপক-এর অবহিতকরণ সভাটি সঞ্চালনা করেন। সভায় সংযুক্ত ছিলেন বাপক-এর পরিচালক (প্রশাসন ও অর্থ / বাণিজ্যিক ও পরিকল্পনা) ও যুগ্মসচিব জনাব মোঃ আব্দুস সামাদ, বেসামরিক বিমান পরিবহন ও পর্যটন মন্ত্রণালয়ের যুগ্মসচিব জনাব ড. মল্লিক আনোয়ার হোসেন, বাপক-এর মহাব্যবস্থাপক (বাণিজ্যিক), মহাব্যবস্থাপক (প্রশাসন ও অর্থ), মহাব্যবস্থাপক (পরিকল্পনা), ইউনিট ব্যবস্থাপকগণ, বিভিন্ন বাণিজ্যিক ইউনিটের সম্মানিত অতিথিগণ এবং পর্যটন অংশীজনগণ। সভায় বিভিন্ন বিষয়ে সকলের মূল্যবান বক্তব্য / মতামত / পরামর্শ / অভিযোগ গ্রহণ করা হয়। অংশগ্রহণকারীগণ তাঁদের সুচিন্তিত মতামত ব্যক্ত করেন।


২.০। প্রাপ্ত মতামতের ভিত্তিতে নিম্নরূপ আলোচনা ও সিদ্ধান্ত গৃহীত হয়:

ক্রম	আলোচনা ও সিদ্ধান্ত	বাস্তবায়নকারী
২.১	আলোচনা: বাপক-এর হোটেল-মোটেলসমূহের অভ্যর্থনা কক্ষের (reception) উন্মুক্ত স্থানে Guest Comments / Complaints Register Book সংরক্ষণের বিষয়ে সভায় বক্তাবৃন্দ আলোচনা করেন। সভাপতি বলেন যে, অতিথি সেবার মান বৃদ্ধির লক্ষ্যে বিষয়টি গুরুত্বের সাথে বিবেচনা করতে হবে। তিনি সকল বাণিজ্যিক ইউনিটে Guest Comments / Complaints Register Book সংরক্ষণ এবং তাতে সম্মানিত অতিথির মূল্যবান বক্তব্য / মতামত / অভিযোগ লিপিবদ্ধ করার নির্দেশনা প্রদান করেন। এছাড়া অভিযোগসমূহ একটি নির্ধারিত ফরম মারফত সংগ্রহ করতে হয় বিধায় সম্মানিত অতিথিদের উক্ত ফরম মারফত অভিযোগ প্রদানের প্রয়োজনীয় কার্যক্রম গ্রহণের বিষয়ে সভাপতি নির্দেশনা প্রদান করেন। এছাড়াও অনলাইন / GRS সিস্টেম-এর মাধ্যমেও অতিথিগণ অভিযোগ দায়ের করলে তার প্রতিকার করার সুযোগ রয়েছে মর্মে সকলকে অবহিত করা হয়। সিদ্ধান্ত: সকল বাণিজ্যিক ইউনিটে Guest Comments / Complaints Register Book সংরক্ষণ এবং তাতে সম্মানিত অতিথির মূল্যবান বক্তব্য/মতামত/অভিযোগ লিপিবদ্ধ করতে হবে।	বাংলাদেশ পর্যটন করপোরেশন কর্তৃপক্ষ / ইউনিট ব্যবস্থাপক (সকল) / অনিক, বাপক
২.২	আলোচনা: বাপক-এর হোটেল-মোটেলসমূহের সামনের উন্মুক্ত স্থানের আবর্জনা-আগাছা পরিষ্কার করার বিষয়ে বক্তারা অনুরোধ করেন। এছাড়া একাধিক বক্তা কর্মচারীদের পোশাক-পরিচ্ছদের পরিবর্তনের বিষয়ে অনুরোধ করেন। সভাপতি সকল বাণিজ্যিক ইউনিটের ইউনিট সংলগ্ন উন্মুক্ত স্থানের আবর্জনা-আগাছা পরিষ্কার করার বিষয়ে এবং কর্মচারীদের নির্ধারিত পোশাক নিশ্চিত করার জন্য সংশ্লিষ্টদের নির্দেশনা প্রদান করেন।	মহাব্যবস্থাপক (বাণিজ্যিক), বাপক / মহাব্যবস্থাপক (প্রশাসন ও অর্থ), বাপক / ইউনিট ব্যবস্থাপক



<p>সিদ্ধান্ত:</p> <p>ক) বাপক-এর কর্মকর্তা-কর্মচারীদের নির্ধারিত পোশাক-পরিচ্ছদ নিশ্চিত করতে হবে।</p> <p>খ) ইউনিট সংলগ্ন উন্মুক্ত স্থানের আবর্জনা-আগাছা পরিষ্কার করতে হবে।</p>	<p>(সকল) / অনিক, বাপক</p>
--	-------------------------------

৩.০। সভায় আর কোন আলোচ্য বিষয় না থাকায় সভাপতি সকলকে ধন্যবাদ জানিয়ে সভার সমাপ্তি ঘোষণা করেন।

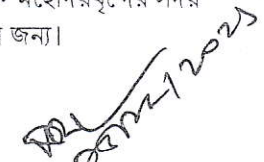

(মোঃ হানান মিয়া)
চেয়ারম্যান

স্মারক নম্বর: ৩০.৩২.০১৮.২০.০১.১৪৬.২০২১/২৬২২

২১ অগ্রহায়ণ, ১৪২৮ বঙ্গাব্দ
তারিখ: ২৪ ডিসেম্বর, ২০২১ খ্রিস্টাব্দ

সদয় জ্ঞাতার্থে/কার্যার্থে অনুলিপি প্রেরিত হলো (জ্যেষ্ঠতার ভিত্তিতে নয়):

- ১) মহাব্যবস্থাপক ----- (সকল), বাপক, ঢাকা।
- ২) অধ্যক্ষ, এনএইচটিটিআই, বাপক, ঢাকা।
- ৩) ব্যবস্থাপক / ইউনিট ব্যবস্থাপক ----- (সকল), বাপক, ঢাকা।
- ৪) চেয়ারম্যান-এর একান্ত সচিব, বাপক, ঢাকা- চেয়ারম্যান মহোদয়ের সদয় অবগতির জন্য।
- ৫) পরিচালক-এর ব্যক্তিগত কর্মকর্তা (প্রশাসন ও অর্থ/বাণিজ্যিক/পরিকল্পনা), বাপক, ঢাকা- পরিচালক মহোদয়বৃন্দের সদয় অবগতির জন্য।


(মোহাম্মদ সফিউজ্জামান ভুইয়া)
মহাব্যবস্থাপক (প্রশাসন ও অর্থ)