

# সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি

(সিটিজেন চার্টার)



ওসমানী আন্তর্জাতিক বিমানবন্দর, সিলেট  
সংস্থা: বাংলাদেশ বেসামরিক বিমান চলাচল কর্তৃপক্ষ  
(বেসামরিক বিমান পরিবহন ও পর্যটন মন্ত্রণালয়)  
[www.caab.gov.bd](http://www.caab.gov.bd)

*Signature*

হালনাগাদকৃত:- ডিসেম্বর-২০১৪

## ১. রূপকল্প ও অভিলক্ষ্য

### রূপকল্প (Vision)

বাংলাদেশকে একটি অন্যতম মূখ্য বিমান চলাচল কেন্দ্রবিন্দুতে পরিণত করা।

### অভিলক্ষ্য (Mission)

আন্তর্জাতিক মানের নিরাপদ, নিরুপদ্রব ও দক্ষ বিমান চলাচল সেবা নিশ্চিতকরণ।

## সূচিপত্র

নাগরিক সেবাসমূহ .....	০৩
দাপ্তরিক সেবাসমূহ .....	০৫
অভ্যন্তরীণ সেবাসমূহ .....	০৬
সেবা প্রদানের উদ্দেশ্যে সম্মানিত সেবাগ্রহীতার নিকট কর্তৃপক্ষের প্রত্যাশা .....	০৭
অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা (GRS) .....	০৭

*Received  
27/12/24*

## ২. প্রতিশ্রুতি সেবা

### ২.১ নাগরিক সেবাসমূহ

ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র ও প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য ও পরিণোদন পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (পদবী, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১।	যাত্রী সেবা (ক) বিমানবন্দরের আর্থমণী ও বহিঃস্থ কনকোর্স হলে লাগেজ বহনের জন্য টেলি সরবরাহ; (খ) প্রাথমিক চিকিৎসা; (গ) নামাজের সুবিধা; (ঘ) বিশুদ্ধ খাবার পানি প্রাপ্তি; (ঙ) মা ও শিশু সেবা। (চ) ফ্রি ইন্টারনেট (ওয়াইফাই) সেবা।	টার্মিনাল ভবনের সংশ্লিষ্ট সেবা স্থানে উপস্থিত হয়ে সেবা গ্রহণ।	ওয়ার টিকিট, বোর্ডিং পাস।	বিনামূল্যে	বিমানবন্দরে ফ্লাইট চলাচল থাকাকালীন	নিরাপত্তা শাখা মোঃ রিয়াজ আহমেদ নিরাপত্তা কর্মকর্তা মোবা: ০১৮৯৪৯০৯২৩১ adavsecops.oia@caab.gov.bd
২।	যাত্রীসেবা ক) খাবারের দোকান; খ) সাধারণ ও শুল্কমুক্ত পণ্যের দোকান।	টার্মিনাল ভবনের সংশ্লিষ্ট সেবা স্থানে উপস্থিত হয়ে সেবা গ্রহণ।	ওয়ার টিকিট, বোর্ডিং পাস।	খাবার ও পণ্যের মূল্য অনুযায়ী নগদে পরিণোদন	বিমানবন্দরে ফ্লাইট চলাচল থাকাকালীন	নিরাপত্তা শাখা মোঃ রিয়াজ আহমেদ নিরাপত্তা কর্মকর্তা মোবা: ০১৮৯৪৯০৯২৩১ adavsecops.oia@caab.gov.bd
৩।	বিমানবন্দরে কল সেন্টার স্থাপন (Information Centre)	নির্ধারিত নম্বরে কল করে সেবাটি নেওয়া যাবে।	প্রযোজ্য নয়।	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক	নিরাপত্তা শাখা মোঃ রিয়াজ আহমেদ নিরাপত্তা কর্মকর্তা মোবা: ০১৮৯৪৯০৯২৩১ adavsecops.oia@caab.gov.bd
৪।	ফায়ার এলার্ম	ফায়ার এলার্ম সিস্টেমের মাধ্যমে।	প্রযোজ্য নয়।	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক	কন্ট্রোল টাওয়ার ডিউটি ওয়ার ট্রাফিক কর্মকর্তা মোবা: ০১৮৯৪৯০৯২২২ tower.oia@caab.gov.bd

*Signature*

৫।	শারদিক এড্রেস (পিএ) সিস্টেম	(পিএ) সিস্টেম থেকে প্রথম যোগা	প্রয়োজ্য নয়।	বিনামূল্যে	বিমানবন্দরে ফ্লাইট চলাচল থাকাকালীন	সিএনএস শাখা মোঃ আব্দুল গণি উপ-পরিচালক (সিএনএস) মোবা: ০১৮৯৪৯০৯২২১ adcns.oia@caab.gov.bd
৬।	ফ্লাইট ইনফরমেশন ডিসপ্লে সিস্টেম	এফআইডিএস ডিসপ্লে মনিটরে প্রদর্শিত	প্রয়োজ্য নয়।	প্রয়োজ্য নয়।	বিমানবন্দরে ফ্লাইট চলাচল থাকাকালীন	সিএনএস শাখা মোঃ আব্দুল গণি উপ-পরিচালক (সিএনএস) মোবা: ০১৮৯৪৯০৯২২১ adcns.oia@caab.gov.bd
৭।	কারপার্কিং সুবিধা	কারপার্কিং স্থানে টিকেট সংগ্রহপূর্বক সুবিধা গ্রহণ	প্রয়োজ্য নয়।	গাড়ীর ধরণ ও আকার অনুযায়ী কর্তৃপক্ষ নির্ধারিত ফি নগদে পরিশোধ।	বিমানবন্দরে ফ্লাইট চলাচল থাকাকালীন	সম্পত্তি শাখা মোঃ আব্দুল গণি উপ-পরিচালক (সিএনএস) মোবা: ০১৮৯৪৯০৯২২১ adcns.oia@caab.gov.bd
৮।	প্রাচীর ভবনে ট্রাভেলার রিকিউজিট শেপের জন্য জায়গা বরাদ্দকরণ	সংশ্লিষ্ট দরপত্রের জন্য নির্ধারিত মূল্য নগদ পরিশোধ করে দরপত্র শিডিউল ক্রয়।	দরপত্রের বর্ণনা অনুযায়ী।	দরপত্র গৃহীত হলে দরপত্রে উদ্ধৃত দর মোতাবেক দরপত্রে নির্ধারিত অন্যান্য শর্ত পালন সাপেক্ষে পে-অর্ডার/ব্যাংক ড্রাফটের মাধ্যমে পরিশোধ।	ইজারা নীতিমালা অনুযায়ী নির্ধারিত সময়ের মধ্যে।	সম্পত্তি শাখা মোঃ আব্দুল গণি উপ-পরিচালক (সিএনএস) মোবা: ০১৮৯৪৯০৯২২১ adcns.oia@caab.gov.bd
৯।	প্রাচীর ভবনের বাহিরে বিমানবন্দরে মার্কেটে বোকান এর জন্য জায়গা বরাদ্দ।	সংশ্লিষ্ট দরপত্রের জন্য নির্ধারিত মূল্য নগদ পরিশোধ করে দরপত্র শিডিউল ক্রয়।	দরপত্রের বর্ণনা অনুযায়ী।	দরপত্র গৃহীত হলে দরপত্রে উদ্ধৃত দর মোতাবেক দরপত্রে নির্ধারিত অন্যান্য শর্ত পালন সাপেক্ষে পে-অর্ডার/ব্যাংক ড্রাফটের মাধ্যমে পরিশোধ।	ইজারা নীতিমালা অনুযায়ী নির্ধারিত সময়ের মধ্যে।	সম্পত্তি শাখা মোঃ আব্দুল গণি উপ-পরিচালক (সিএনএস) মোবা: ০১৮৯৪৯০৯২২১ adcns.oia@caab.gov.bd

স্বাক্ষরিত: ২০২৪

*Signature*  
২০/১২/২৪

১০।	লাগেজ ব্যাপিং সুবিধা	লাগেজ ব্যাপিং মেশিনের মাধ্যমে	এয়ার টিকিট, বোর্ডিং পাস বিমানবন্দরের কনকোর্স হল।	লাগেজের আয়তন অনুসারে সিএএবি কর্তৃক নির্ধারিত মূল্য নগদ পরিশোধ	বিমানবন্দরে ফ্লাইট চলাচল থাকাকালীন	সম্পত্তি শাখা মোঃ আব্দুল গণি উপ-পরিচালক (সিএনএস) মোবা: ০১৮৯৪৯০৯২২১ adcns.oia@caab.gov.bd
-----	----------------------	-------------------------------	---	--	------------------------------------	--

## ২.২) দাপ্তরিক সেবাসমূহ

ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র ও প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য ও পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (পদবী, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
০১।	কমিউনিকেশন নেভিগেশন এন্ড সারভাইলেন্স সিস্টেম	এইচএফ, ডিএইচএফ, ইউএইচএফ এবং সকল ন্যাভিগেশনাল যন্ত্রের মাধ্যমে তাত্ক্ষণিকভাবে	প্রয়োজ্য নয়।	সিএএবি'র ওয়েবসাইটে প্রকাশিত সরকার নির্ধারিত হারে।	তাত্ক্ষণিক	সিএনএস শাখা মোঃ আব্দুল গণি উপ-পরিচালক (সিএনএস) মোবা: ০১৮৯৪৯০৯২২১ adcns.oia@caab.gov.bd
০২।	এয়ার নেভিগেশন পরিষেবা	এয়ার ট্রাফিক কন্ট্রোল, ফ্লাইট ইনফরমেশন, এয়ারট্রাফিক এলার্টিং ইত্যাদির মাধ্যমে	বাংলাদেশের আকাশ সীমায় উড্ডয়নের জন্য সিএএবির ফ্লাইট সেফটি এন্ড রেগুলেশন বিভাগের অনুমতি।	সিএএবি'র ওয়েবসাইটে প্রচারিত সরকার নির্ধারিত হারে। সেবা গ্রহণের পর সিএএবি হতে উত্থাপিত বিলের বিপরীতে ক্যাশ ও ব্যাংকড্রাফট এর মাধ্যমে পরিশোধ।	অনুমতিপ্রাপ্ত উড়োজাহাজের জন্য তাত্ক্ষণিকভাবে প্রাপ্য।	কন্ট্রোল টাওয়ার ডিউটি এয়ার ট্রাফিক কর্মকর্তা ফোন: ০১৮৯৪৯০৯২২২ tower.oia@caab.gov.bd
০৩।	প্রি-ফ্লাইট ব্রিফিং সেবা	বিমানবন্দরের কন্ট্রোল টাওয়ারে যোগাযোগ করে এ সেবা পাওয়া যাবে।	ফ্লাইট প্র্যান অনুমায়ী	বিনামূল্যে	তাত্ক্ষণিকভাবে	কন্ট্রোল টাওয়ার ডিউটি এয়ার ট্রাফিক কর্মকর্তা ফোন: ০১৮৯৪৯০৯২২২ tower.oia@caab.gov.bd

হালনাগাদকৃত: ডিসেম্বর-২০২৪

*Signature*  
25/12/24

০৪।	নিরাপত্তা পাস প্রদান	যথাযথ আবেদনের প্রেক্ষিতে	ক। নির্ধারিত আবেদন ফরম খ। জাতীয় পরিচয়পত্রের অনুলিপি। গ। পাসপোর্ট সাইজ ছবি। নিরাপত্তা শাখা, অত্র বিমানবন্দর।	প্রয়োজ্য ক্ষেত্রে কর্তৃপক্ষ নির্ধারিত ফি পরিশোধ।	০৩ (তিন) কর্মদিবস	নিরাপত্তা শাখা মোঃ রিয়াজ আহমেদ নিরাপত্তা কর্মকর্তা মোবা: ০১৮৯৪৯০৯২৩১ <a href="mailto:adavsecops.oia@caab.gov.bd">adavsecops.oia@caab.gov.bd</a>
-----	----------------------	--------------------------------	---	--	-------------------	--

### ২.৩) অভ্যন্তরীণ সেবা

ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র ও প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য ও পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (পদবী, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
০১।	কর্মকর্তা/কর্মচারীদের বাসা বরাদ্দ	যথাযথ আবেদনের ভিত্তিতে।	স্ব-লিখিত আবেদনপত্র সম্পত্তি শাখা, অত্র বিমানবন্দর।	বিনামূল্যে।	৩ কর্মদিবস	সম্পত্তি শাখা মোঃ আব্দুল গণি উপ-পরিচালক (সিএনএস) মোবা: ০১৮৯৪৯০৯২২১
০২।	কর্মকর্তা ও কর্মচারীদের পেনশন ও গ্র্যাটুইটি মঞ্জুরের আবেদনপত্র সদর দপ্তরে প্রেরণ	যথাযথ আবেদনের ভিত্তিতে।	পেনশনের নির্ধারিত আবেদন ফরম এবং তৎসংশ্লিষ্ট কাগজাদি।	বিনামূল্যে।	৩ কর্মদিবস	মোঃ খায়রুল বশর প্রশাসনিক কর্মকর্তা প্রশাসন শাখা ফোন: ০১৮৯৪৯০৯২২৩ <a href="mailto:admin.oia@caab.gov.bd">admin.oia@caab.gov.bd</a>
০৩।	কর্মকর্তা ও কর্মচারীদের সাধারণ ভবিষ্য তহবিল হতে অগ্রিম অর্থ উত্তোলনের অনুমতির আবেদনপত্র সদর দপ্তরে প্রেরণ।	যথাযথ আবেদনের ভিত্তিতে।	নির্ধারিত আবেদন ফরম এবং তৎসংশ্লিষ্ট কাগজাদি।	বিনামূল্যে।	৩ কর্মদিবস	মোঃ খায়রুল বশর প্রশাসনিক কর্মকর্তা প্রশাসন শাখা ফোন: ০১৮৯৪৯০৯২২৩ <a href="mailto:admin.oia@caab.gov.bd">admin.oia@caab.gov.bd</a>

*Amirul*  
23/12/18

৩) সেবা প্রদানের উদ্দেশ্যে সম্মানিত সেবা গ্রহীতার নিকট কর্তৃপক্ষের প্রত্যাশা

ক্রমিক	প্রতিশ্রুত/কাঙ্ক্ষিত সেবা প্রাপ্তির লক্ষ্যে করণীয়
১	স্বয়ংসম্পূর্ণ আবেদন জমা প্রদান।
২	আবেদনের জন্য ফরম নির্ধারিত থাকলে তা পূরণ করা।
৩	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র সংযুক্ত করা।
৪	যথাযথ প্রক্রিয়ায় প্রয়োজনীয় ফিস পরিশোধ করা।
৫	সাক্ষাৎের জন্য নির্ধারিত সময়ের পূর্বেই উপস্থিত থাকা।
৬	সেবা প্রাপ্তির জন্য যথাযথ প্রক্রিয়া অনুসরণ করা।
৭	সরেজমিনে পরিদর্শনকালে সহযোগিতা করা এবং আবেদনের সাথে দাখিলকৃত কাগজপত্রের মূলকপি প্রদর্শন করা।

৪) অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা (GRS)


সেবা প্রাপ্তিতে অসন্তুষ্ট হলে দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার সঙ্গে যোগাযোগ করুন।

ক্রমিক	কখন যোগাযোগ করবেন	কার সঙ্গে যোগাযোগ করবেন	যোগাযোগের ঠিকানা	নিষ্পত্তির সময়সীমা
১	দায়িত্ব প্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান দিতে না পারলে	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক)	মো. হাফিজ আহমেদ পরিচালক ওসমানী আন্তর্জাতিক বিমানবন্দর, সিলেট। ফোন: ০১৮৯৪৯০২০০ ইমেইল: dsylhet@caab.gov.bd	৩০ কার্যদিবস
২	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে না পারলে	আপিল কর্মকর্তা	নাম: আবু ছালেহ মোঃ মুসা জঙ্গী পরিচালক (প্রশাসন) বাংলাদেশ বেসামরিক বিমান চলাচল কর্তৃপক্ষ মোবাইল: ০১৮৯৪৯০৫১০০ ফোন: +৮৮০২৮৯০১৪১২ ইমেইল: dadmin@caab.gov.bd	১০ কার্যদিবস

হালনাগাদকৃত:- ডিসেম্বর-২০২৪

*Handwritten signature and date: ২/১২/২৪*

			ওয়েব: <a href="http://www.caab.gov.bd">www.caab.gov.bd</a>	
৩	আপিল কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে না পারলে	মন্ত্রিপরিষদ বিভাগের অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেল	অভিযোগ গ্রহণ কেন্দ্র ৫নং গেইট, বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা ওয়েব: <a href="http://www.grs.gov.bd">www.grs.gov.bd</a>	৬০ কার্যদিবস

  
27/12/18

মো. হাফিজ আহমেদ

পরিচালক

ওসমানী আন্তর্জাতিক বিমানবন্দর, সিলেট।

[dsylhet@caab.gov.bd](mailto:dsylhet@caab.gov.bd)

হালনাগাদকৃত:- ডিসেম্বর-২০২৪