

# সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি

(সিটিজেন্স চার্টার)



বরিশাল বিমানবন্দর, বরিশাল।

বাংলাদেশ বেসামরিক বিমান চলাচল কর্তৃপক্ষ  
রহমতপুর, বরিশাল।

e-mail: [apmbarisal@caab.gov.bd](mailto:apmbarisal@caab.gov.bd)

[www.caab.gov.bd](http://www.caab.gov.bd)

## ১. রূপকল্প ও অভিলক্ষ্য

### রূপকল্প (Vision)

বাংলাদেশকে একটি অন্যতম মুখ্য বিমান চলাচল  
কেন্দ্রবিন্দুতে পরিণত করা।

### অভিলক্ষ্য (Mission)

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

হালনাগাদকৃত: ০৭ ডিসেম্বর ২০২৩

A. Rakib

## সূচিপত্র

|     |                                                                                |       |
|-----|--------------------------------------------------------------------------------|-------|
| ০১। | নাগরিক সেবাসমূহ .....                                                          | ০১-০২ |
| ০২। | দাপ্তরিক সেবাসমূহ .....                                                        | ০৩    |
| ০৩। | অভ্যন্তরীণ সেবাসমূহ .....                                                      | ০৪-০৫ |
| ০৪। | সেবা প্রদানের উদ্দেশ্যে সম্মানিত সেবাগ্রহীতার নিকট কর্তৃপক্ষের প্রত্যাশা ..... | ০৬    |
| ০৫। | অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা (GRS) .....                                           | ০৭    |

A. Rakem

## ২. প্রতিশ্রুত সেবা

## ২.১ নাগরিক সেবাসমূহ

| ক্র.নং                  | 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)                                                                                      |
|-------------------------|------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|-----------------------------|------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| যাত্রীসেবা (বিনামূল্যে) |                                                            |                                                                                                    |                                      |                             |                        |                                                                                                                                           |
| ২.১.১                   | আগমনী ও বহির্গমন কনকোর্স হলে লাগেজ বহনের জন্য ট্রলি সরবরাহ | টার্মিনাল ভবনের সংশ্লিষ্ট সেবা স্থানে উপস্থিত হয়ে সেবাগ্রহণ                                       | এয়ার টিকেট/বোর্ডিং পাস              | বিনামূল্যে                  | তাৎক্ষণিক              | জনাব মোঃ সাদ্দাম হোসেন<br>নিরাপত্তা কর্মকর্তা<br>বরিশাল বিমানবন্দর, বরিশাল।<br>মোবাইল: ০১৭৪৫৬৬৭৯৬৯<br>ইমেইল:<br>saddamjessore93@gmail.com |
| ২.১.২                   | প্রাথমিক চিকিৎসা                                           | টার্মিনাল ভবনের সংশ্লিষ্ট সেবা স্থানে উপস্থিত হয়ে সেবাগ্রহণ                                       | এয়ার টিকেট/বোর্ডিং পাস              | বিনামূল্যে                  | তাৎক্ষণিক              |                                                                                                                                           |
| ২.১.৩                   | নামাজের সুবিধা                                             | টার্মিনাল ভবনের সংশ্লিষ্ট সেবা স্থানে উপস্থিত হয়ে সেবাগ্রহণ                                       | এয়ার টিকেট/বোর্ডিং পাস              | বিনামূল্যে                  | তাৎক্ষণিক              |                                                                                                                                           |
| ২.১.৪                   | বিশুদ্ধ খাবার পানি                                         | টার্মিনাল ভবনের সংশ্লিষ্ট সেবা স্থানে উপস্থিত হয়ে সেবাগ্রহণ                                       | এয়ার টিকেট/বোর্ডিং পাস              | বিনামূল্যে                  | তাৎক্ষণিক              |                                                                                                                                           |
| ২.১.৮                   | ব্যাগেজ এক্স-রে স্ক্যানিং মেশিন                            | টার্মিনাল ভবনের নির্ধারিত প্রবেশ পথে সিএএবি কর্তৃক সংস্থাপিত এক্স-রে স্ক্যানিং মেশিনে লাগেজ প্রদান | প্রযোজ্য নয়                         | বিনামূল্যে                  | তাৎক্ষণিক              |                                                                                                                                           |
| ২.১.৫                   | ওয়াই-ফাই সুবিধা                                           | টার্মিনাল ভবনে উপস্থিত হয়ে সেবাগ্রহণ                                                              | প্রযোজ্য নয়                         | বিনামূল্যে                  | তাৎক্ষণিক              | মোঃ মনিরুল ইসলাম মৃধা<br>প্রযুক্তি সহকারী<br>বরিশাল বিমানবন্দর, বরিশাল।<br>মোবাইল: ০১৭২৮৩০৮৭৬৮<br>ইমেইল:<br>monircaabrt@gmail.com         |

| ক্র.নং                        | 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)                                                                                      |
|-------------------------------|--------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|-----------------------------------------------------------------|------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| যাত্রীসেবা (অর্থের বিনিময়ে): |                    |                                                                                                |                                      |                                                                 |                        |                                                                                                                                           |
| ২.১.৬                         | গাড়িপার্কিংসুবিধা | টার্মিনাল ভবনের সম্মুখে নির্ধারিত স্থানে গাড়িসহ উপস্থিত হয়ে টিকেট সংগ্রহ পূর্বক সুবিধা গ্রহণ | প্রযোজ্য নয়                         | গাড়ির ধরন অনুসারে সিএএবি কর্তৃক নির্ধারিত মূল্য;<br>নগদ পরিশোধ | তাৎক্ষণিক              | জনাব মোঃ সাদ্দাম হোসেন<br>নিরাপত্তা কর্মকর্তা<br>বরিশাল বিমানবন্দর, বরিশাল।<br>মোবাইল: ০১৭৪৫৬৬৭৯৬৯<br>ইমেইল:<br>saddamjessore93@gmail.com |

*Ar Rakon*

## ২.২. দাপ্তরিক সেবাসমূহ

| ক্র.নং | সেবারনাম                                                                                                              | সেবা প্রদান পদ্ধতি | প্রয়োজনীয় কাগজপত্র ও প্রাপ্তিস্থান                                                                                                                                                                              | সেবারমূল্য ও পরিশোধ পদ্ধতি                                                                                                                     | সেবা প্রদানের সময়সীমা                                         | দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা<br>(পদবী, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)                                                                                                                                   |
|--------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ২.২.১  | কমিউনিকেশন নেভিগেশন এন্ড সার্ভিলেন্স সিস্টেম (ভিএইচএফ এবং এইচ এফ সকল ন্যাভিগেশনাল যন্ত্রের মাধ্যমে)।                  | প্রযোজ্য নয়       | প্রযোজ্য নয়                                                                                                                                                                                                      | সিএএবি'র ওয়েবসাইট এ পাওয়া যাবে।                                                                                                              | আইকাও (ICAO) এর বিধি অনুসারে অনুরোধ বার্তা প্রাপ্তির সাথে সাথে | জনাব মোঃ আব্দুর রহিম তালুকদার<br>বিমানবন্দর ব্যবস্থাপক<br>বরিশাল বিমানবন্দর, বরিশাল।<br>ফোন: ০২-৪৭৮৮৬৯৮১৯<br>ইমেইল:<br><a href="mailto:apmbarisal@caab.gov.bd">apmbarisal@caab.gov.bd</a> |
| ২.২.২  | এয়ার নেভিগেশন পরিসেবা (এয়ার ট্রাফিক কন্ট্রোল, ফ্লাইট ইনফরমেশন, এয়ারট্রাফিক এলাটিং, অবতরণ/উড্ডয়ন ইত্যাদি পরিসেবা)। | প্রযোজ্য নয়       | কাগজপত্রঃ বাংলাদেশ আকাশ সীমায় উড্ডয়নের জন্য সিএএবি'র ফ্লাইট সেফটি এন্ড রেগুলেশন বিভাগের অনুমতি। প্রাপ্তিস্থানঃ এরোডাম কন্ট্রোল টাওয়ার, এরিয়া কন্ট্রোল সেন্টার ও এপ্রোচ কন্ট্রোল সেন্টারের সংগে রেডিও যোগাযোগ। | সিএএবি'র ওয়েবসাইটে প্রচারিত সরকার নির্ধারিত েহারে। সেবা গ্রহণের পর সিএএবি হতে উত্থাপিত বিলের বিপরীতে ক্যাশ ও ব্যাংক ড্রাফট এর মাধ্যমে পরিশোধ। | অনুমতি প্রাপ্ত উড়োজাহাজের জন্য তাৎক্ষণিক ভাবে প্রাপ্য।        |                                                                                                                                                                                           |
| ২.২.৩  | এয়ারলাইন্সসহ বিভিন্ন সরকারি/বেসরকারি সংস্থার অনুকূলে কক্ষ/জায়গা বরাদ্দ                                              | প্রযোজ্য নয়       | সংস্থার পরিচিতি ও কাজের ধরণ অনুযায়ী প্রযোজ্য হালনাগাদ কাগজপত্র।<br>সংশ্লিষ্ট বিমানবন্দরের সম্পত্তি শাখায় প্রয়োজনীয় কাগজপত্র/তথ্যাদি পাওয়া যাবে।                                                              | কর্তৃপক্ষের নির্ধারিত হারে                                                                                                                     | কমপক্ষে ৩০ দিন                                                 |                                                                                                                                                                                           |

A. Rahman



## ২.৩. অভ্যন্তরীণ সেবাসমূহ

| ক্র.নং | সেবার নাম                                                                 | সেবা প্রদান পদ্ধতি     | প্রয়োজনীয় কাগজপত্র ও প্রাপ্তিস্থান                                                                                                                                                                                                                                  | সেবার মূল্য ও পরিশোধ পদ্ধতি | সেবা প্রদানের সময়সীমা | দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (পদবী, ফোননম্বর ও ই-মেইল)                                                                                                                                                   |
|--------|---------------------------------------------------------------------------|------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ২.৩.১  | কর্মকর্তা/কর্মচারীদের বাসা বরাদ্দ                                         | প্রযোজ্য নয়           | স্ব-লিখিত আবেদনপত্র                                                                                                                                                                                                                                                   | বিনা মূল্যে                 | ৩০ কর্মদিবস            | <p>জনাব মোঃ আব্দুর রহিম তালুকদার<br/>বিমানবন্দর ব্যবস্থাপক<br/>বরিশাল বিমানবন্দর, বরিশাল।<br/>ফোন: ০২-৪৭৮৮৬৯৮১৯<br/>ইমেইল:<br/><a href="mailto:apmbarisal@caab.gov.bd">apmbarisal@caab.gov.bd</a></p> |
| ২.৩.২  | ছুটি, বদলিসহ অন্যান্য দাপ্তরিক কাজ                                        | যথাযথ আবেদনের ভিত্তিতে | (ক) নির্ধারিত ফরমে আবেদন, ছুটি প্রাপ্যতার প্রত্যয়নপত্র, চিকিৎসা জনিত প্রয়োজনে ডাক্তারী সনদ<br>(খ) প্রাপ্তিস্থানঃ<br><a href="http://www.caab.gov.bd">www.caab.gov.bd</a><br>এবং সংশ্লিষ্ট ইউনিটের প্রশাসন বিভাগ                                                     | বিনা মূল্যে                 | প্রয়োজনীয়তা অনুযায়ী |                                                                                                                                                                                                       |
| ২.৩.৩  | ইন্টারনেট ব্যবহারের সুবিধা প্রদান                                         | প্রযোজ্য নয়           | সিএনএস শাখা হতে প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণ করবে।                                                                                                                                                                                                                      | বিনা মূল্যে                 | প্রয়োজনীয়তা অনুযায়ী |                                                                                                                                                                                                       |
| ২.৩.৪  | কর্মকর্তা ও কর্মচারীদের গৃহ নির্মাণ অগ্রীম প্রদান আবেদন সদর দপ্তরে প্রেরণ | যথাযথ আবেদনের ভিত্তিতে | ক) নির্ধারিত আবেদন ফরম, চুক্তি সম্পাদন সংক্রান্ত জি,এফ,আর-২৮ ফরম, ৩০০ টাকার নন-জুডিসিয়াল স্টাম্পে বায়নাপত্র, হলফনামা, দায়মুক্তির সনদপত্র, তফসিল পরিচয়।<br>(খ) প্রাপ্তিস্থানঃ<br><a href="http://www.caab.gov.bd">www.caab.gov.bd</a> এবং প্রশাসন বিভাগ, সদর দপ্তর | বিনা মূল্যে                 | ০৭ কার্যদিবস           |                                                                                                                                                                                                       |

A. Rahim

| ক্র.নং | সেবার নাম                                                                                              | সেবা প্রদান পদ্ধতি     | প্রয়োজনীয় কাগজপত্র ও প্রাপ্তিস্থান                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | সেবার মূল্য ও পরিশোধ পদ্ধতি | সেবা প্রদানের সময়সীমা | দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা<br>(পদবী, ফোননম্বর ও ই-মেইল)                                                                                                                                    |
|--------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ২.৩.৫  | কর্মকর্তা ও কর্মচারীদের পেনশন ও গ্রাচুইটি মঞ্জুরের আবেদন সদর দপ্তরে প্রেরণ                             | যথাযথ আবেদনের ভিত্তিতে | ক) পেনশনের নির্ধারিত ফরমে আবেদন, পাসপোর্ট সাইজ ফটো, শেষ বেতন প্রত্যয়নপত্র, অঙ্গীকারনামা, নমুনা স্বাক্ষর ও না-দাবী সনদ এবং ৫ আঙ্গুলের ছাপ, ব্যাংক হিসাব নম্বর, প্রাপ্তব্য পেনশনের বৈধ উত্তরাধিকারী ঘোষণাপত্র, অবসর গ্রহণের আদেশ, বাসা সংক্রান্ত ছাড়পত্র (টেলিফোন বিল, বিদ্যুতবিল, গাড়ীভাড়া, বাড়ী ভাড়া এবং গ্যাস বিল ইত্যাদি (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)-এর না-দাবী প্রত্যয়নপত্র, নিরাপত্তা পাশ জমা প্রদান, জাতীয় পরিচয়পত্রের অনুলিপি, মৃত ব্যক্তির ক্ষেত্রে: পেনশন ফর্ম ২.২, মৃত্যু সনদ, পৌর চেয়ারম্যান কর্তৃক নন-ম্যারেজ সনদ, অভিভাবক মনোনয়নের প্রত্যয়নপত্র।<br>(খ) প্রাপ্তিস্থান: <a href="http://www.caab.gov.bd">www.caab.gov.bd</a> এবং প্রশাসন বিভাগ, সদর দপ্তর | বিনা মূল্যে                 | ৭ কার্যদিবস            | জনাব মোঃ আব্দুর রহিম তালুকদার<br>বিমানবন্দর ব্যবস্থাপক<br>বরিশাল বিমানবন্দর, বরিশাল।<br>ফোন: ০২-৪৭৮৮৬৯৮১৯<br>ইমেইল:<br><a href="mailto:apmbarisal@caab.gov.bd">apmbarisal@caab.gov.bd</a> |
| ২.৩.৬  | কর্মকর্তা ও কর্মচারীদের সাধারণ ভবিষ্যৎ তহবিল হতে অগ্রীম অর্থ উত্তোলনের অনুমতির আবেদন সদর দপ্তরে প্রেরণ | যথাযথ আবেদনের ভিত্তিতে | (ক) নির্ধারিত ফরমে আবেদন, জিপি ফান্ডে স্থিতির প্রত্যয়নপত্র<br>(খ) প্রাপ্তিস্থান: <a href="http://www.caab.gov.bd">www.caab.gov.bd</a> এবং অর্থ বিভাগ, সদর দপ্তর                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | বিনা মূল্যে                 | ০৩ কার্যদিবস           |                                                                                                                                                                                           |

৩.৩. সেবা প্রদানের উদ্দেশে সম্মানিত সেবা গ্রহীতার নিকট কর্তৃপক্ষের প্রত্যাশা

| ক্রমিক নং | সেবা গ্রহীতার করণীয়                                                                         |
|-----------|----------------------------------------------------------------------------------------------|
| ৩.৩.১     | স্বয়ংসম্পূর্ণ আবেদন জমা প্রদান।                                                             |
| ৩.৩.২     | আবেদনের জন্য ফরম নির্ধারিত থাকলে তা পূরণ করা।                                                |
| ৩.৩.৩     | প্রয়োজনীয় কাগজপত্র সংযুক্ত করা।                                                            |
| ৩.৩.৪     | যথাযথ প্রক্রিয়ায় প্রয়োজনীয় ফি পরিশোধ করা।                                                |
| ৩.৩.৫     | সাক্ষাতের জন্য নির্ধারিত সময়ের পূর্বেই উপস্থিত থাকা।                                        |
| ৩.৩.৬     | সেবা প্রাপ্তির জন্য যথাযথ প্রক্রিয়া অনুসরণ করা।                                             |
| ৩.৩.৭     | সরেজমিনে পরিদর্শনকালে সহযোগিতা করা এবং আবেদনের সাথে দাখিলকৃত কাগজপত্রের মূলকপি প্রদর্শন করা। |

A. Rehem



## ৪.৪. অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা (GRS)

সেবা প্রাপ্তিতে অসন্তুষ্ট হলে দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার সাথে যোগাযোগ করুন।

| ক্রমিক নং | কখন যোগাযোগ করবেন                                               | কার সঙ্গে যোগাযোগ করবেন                     | যোগাযোগের ঠিকানা                                                                                                                                                                                                                                                                                          | নিষ্পত্তির সময়সীমা |
|-----------|-----------------------------------------------------------------|---------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|
| ৪.৪.১     | দায়িত্ব প্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান দিতে না পারলে                 | অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক)           | নাম: জনাব মোঃ আব্দুর রহিম তালুকদার<br>পদবী: বিমানবন্দর ব্যবস্থাপক<br>বরিশাল বিমানবন্দর, বরিশাল।<br>বাংলাদেশ বেসামরিক বিমান চলাচল কর্তৃপক্ষ<br>ফোন: +৮৮০-০২-৪৭৮৮৬৯৮১৯<br>ইমেইল: <a href="mailto:apmbarisal@caab.gov.bd">apmbarisal@caab.gov.bd</a><br><a href="http://www.caab.gov.bd">www.caab.gov.bd</a> | ৩০ কর্মদিবস         |
| ৪.৪.২     | অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে না পারলে | আপিল কর্মকর্তা                              | মোঃ জহিরুল ইসলাম<br>পরিচালক (প্রশাসন), (যুগ্মসচিব)<br>বাংলাদেশ বেসামরিক বিমান চলাচল কর্তৃপক্ষ<br>মোবাইল: ০১৮৯৪৯০৫১০০<br>ফোন: ৮৮০-২-৮৯০১৪১২<br>ই-মেইল: <a href="mailto:dadmin@caab.gov.bd">dadmin@caab.gov.bd</a><br><a href="http://www.caab.gov.bd">www.caab.gov.bd</a>                                  | ২০ কর্মদিবস         |
| ৪.৪.৩     | আপিল কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে না পারলে             | মন্ত্রিপরিষদ বিভাগের অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেল | অভিযোগ গ্রহণ কেন্দ্র<br>৫ নং গেট, বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা।<br>অনলাইন অভিযোগের জন্য:<br><a href="http://www.grs.gov.bd">www.grs.gov.bd</a>                                                                                                                                                                 | ৬০ কর্মদিবস         |

*A. Rakib*  
০৭.০২.২০২০

জনাব মোঃ আব্দুর রহিম তালুকদার  
বিমানবন্দর ব্যবস্থাপক  
বরিশাল বিমানবন্দর, বরিশাল।

ফোন: ০২-৪৭৮৮৬৯৮১৯

ইমেইল: [apmbarisal@caab.gov.bd](mailto:apmbarisal@caab.gov.bd)