

সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি

(সিটিজেন্স চার্টার)



বরিশাল বিমানবন্দর, বরিশাল।

বাংলাদেশ বেসামরিক বিমান চলাচল কর্তৃপক্ষ
রহমতপুর, বরিশাল।

e-mail: apmbarisal@caab.gov.bd
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: ২৯ মে ২০২৫

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



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	বিমানবন্দরে ফ্লাইট চলাচল থাকাকালীন সময়ে	জনাব মোহাম্মদ রোকন উদ্দিন নিরাপত্তা কর্মকর্তা বরিশাল বিমানবন্দর, বরিশাল। মোবাইল: ০১৯১১৭৩৭৩৫৬ ইমেইল: rokonuddin@gmail.com
২.১.২	প্রাথমিক চিকিৎসা	টার্মিনাল ভবনের সংশ্লিষ্ট সেবা স্থানে উপস্থিত হয়ে সেবাগ্রহণ	এয়ার টিকেট/বোর্ডিং পাস	বিনামূল্যে	বিমানবন্দরে ফ্লাইট চলাচল থাকাকালীন সময়ে	
২.১.৩	নামাজের সুবিধা	টার্মিনাল ভবনের সংশ্লিষ্ট সেবা স্থানে উপস্থিত হয়ে সেবাগ্রহণ	এয়ার টিকেট/বোর্ডিং পাস	বিনামূল্যে	বিমানবন্দরে ফ্লাইট চলাচল থাকাকালীন সময়ে	
২.১.৪	বিশুদ্ধ খাবার পানি	টার্মিনাল ভবনের সংশ্লিষ্ট সেবা স্থানে উপস্থিত হয়ে সেবাগ্রহণ	এয়ার টিকেট/বোর্ডিং পাস	বিনামূল্যে	বিমানবন্দরে ফ্লাইট চলাচল থাকাকালীন সময়ে	
২.১.৫	ব্যাগেজ এক্স-রে স্ক্যানিং মেশিন	টার্মিনাল ভবনের নির্ধারিত প্রবেশ পথে সিএএবি কর্তৃক সংস্থাপিত এক্স-রে স্ক্যানিং মেশিনে লাগেজ প্রদান	প্রযোজ্য নয়	বিনামূল্যে	বিমানবন্দরে ফ্লাইট চলাচল থাকাকালীন সময়ে	
২.১.৬	মা ও শিশু সেবা	টার্মিনাল ভবনের সংশ্লিষ্ট সেবা স্থানে উপস্থিত হয়ে সেবাগ্রহণ	এয়ার টিকেট, বোর্ডিং পাস	বিমানমূল্যে	বিমানবন্দরে ফ্লাইট চলাচল থাকাকালীন সময়ে	
২.১.৭	ওয়াই-ফাই সুবিধা	টার্মিনাল ভবনে উপস্থিত হয়ে সেবাগ্রহণ	প্রযোজ্য নয়	বিনামূল্যে	বিমানবন্দরে ফ্লাইট চলাচল থাকাকালীন সময়ে	মোঃ মনিরুল ইসলাম মৃধা প্রযুক্তি সহকারী বরিশাল বিমানবন্দর, বরিশাল। মোবাইল: ০১৭২৮৩০৮৭৬৮ ইমেইল: monircaabrt@gmail.com
২.১.৮	সিসিটিভি ফুটেজ প্রদান	টার্মিনাল ভবনে উপস্থিত হয়ে সেবাগ্রহণ	আবেদনপত্র ও গ্রহিতার এনআইডি'র ফটোকপি।	বিনামূল্যে	বিমানবন্দরে ফ্লাইট চলাচল থাকাকালীন সময়ে	

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):						
২.১.৯	গাড়িপার্কিং সুবিধা	টার্মিনাল ভবনের সম্মুখে নির্ধারিত স্থানে গাড়িসহ উপস্থিত হয়ে টিকেট সংগ্রহ পূর্বক সুবিধা গ্রহণ	প্রযোজ্য নয়	গাড়ির ধরন অনুসারে সিএএবি কর্তৃক নির্ধারিত মূল্য; নগদ পরিশোধ	বিমানবন্দরে ফ্লাইট চলাচল থাকাকালীন সময়ে	জনাব মোহাম্মদ রোকন উদ্দিন নিরাপত্তা কর্মকর্তা বরিশাল বিমানবন্দর, বরিশাল। মোবাইল: ০১৯১১৭৩৭৩৫৬ ইমেইল: rokonuddin@gmail.com



২.২. দাপ্তরিক সেবাসমূহ

ক্র.নং	সেবারনাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র ও প্রাপ্তিস্থান	সেবারমূল্য ও পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (পদবী, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
২.২.১	কমিউনিকেশন নেভিগেশন এন্ড সার্ভিসেস সিস্টেম (ভিএইচএফ এবং এইচ এফ সকল ন্যাভিগেশনাল যন্ত্রের মাধ্যমে)।	প্রয়োজ্য নয়	প্রয়োজ্য নয়	সিএএবি'র ওয়েবসাইট প্রচারিত সরকার নির্ধারিত হারে।	আইকাও (ICAO) এর বিধি অনুসারে অনুরোধ বার্তা প্রাপ্তির সাথে সাথে	জনাব মোঃ সিরাজুল ইসলাম বিমানবন্দর ব্যবস্থাপক বরিশাল বিমানবন্দর, বরিশাল। ফোন: ০২-৪৭৮৮৬৯৮১৯ ইমেইল: apmbarisal@caab.gov.bd
২.২.২	এয়ার নেভিগেশন পরিসেবা (এয়ার ট্রাফিক কন্ট্রোল, ফ্লাইট ইনফরমেশন, এয়ারট্রাফিক এলার্টিং, অবতরণ/উড্ডয়ন ইত্যাদি পরিসেবা)।	প্রয়োজ্য নয়	কাগজপত্রঃ বাংলাদেশ আকাশ সীমায় উড্ডয়নের জন্য সিএএবি'র ফ্লাইট সেফটি এন্ড রেগুলেশন বিভাগের অনুমতি। প্রাপ্তিস্থানঃ এরোড্রাম 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 তৎক্ষণিক ভাবে প্রাপ্য।	
২.২.৩	এয়ারলাইন্সসহ বিভিন্ন সরকারি/বেসরকারি সংস্থার অনুকূলে কক্ষ/জায়গা বরাদ্দ	প্রয়োজ্য নয়	সংস্থার পরিচিতি ও কাজের ধরণ অনুযায়ী প্রয়োজ্য হালনাগাদ কাগজপত্র। সংশ্লিষ্ট বিমানবন্দরের সম্পত্তি শাখায় প্রয়োজনীয় কাগজপত্র/তথ্যাদি পাওয়া যাবে।	কর্তৃপক্ষের নির্ধারিত হারে	অফিস চলাকালীন সময়ে (১ বছরের জন্য)	



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	জনাব মোঃ সিরাজুল ইসলাম বিমানবন্দর ব্যবস্থাপক বরিশাল বিমানবন্দর, বরিশাল। ফোন: ০২-৪৭৮৮৬৯৮১৯ ইমেইল: apmbarisal@caab.gov.bd
২.৩.২	ছুটি, বদলিসহ অন্যান্য দাপ্তরিক কাজ	যথাযথ আবেদনের ভিত্তিতে	(ক) নির্ধারিত ফরমে আবেদন, ছুটি প্রাপ্যতার প্রত্যায়নপত্র, চিকিৎসা জনিত প্রয়োজনে ডাক্তারী সনদ (খ) প্রাপ্তিস্থানঃ www.caab.gov.bd এবং সংশ্লিষ্ট ইউনিটের প্রশাসন বিভাগ	বিনা মূল্যে	অফিস চলাকালীন সময়ে	
২.৩.৩	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। (খ) প্রাপ্তিস্থানঃ www.caab.gov.bd এবং প্রশাসন বিভাগ, সদর দপ্তর	বিনা মূল্যে	০৭ কার্যদিবস	
২.৩.৪	ইন্টারনেট ব্যবহারের সুবিধা প্রদান	প্রযোজ্য নয়	সিএনএস শাখা হতে প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণ করবে।	বিনা মূল্যে	অফিস চলাকালীন সময়ে	মোঃ মনিরুল ইসলাম মৃধা প্রযুক্তি সহকারী বরিশাল বিমানবন্দর, বরিশাল। মোবাইলঃ ০১৭২৮৩০৮৭৬৮ ইমেইল: 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, ফোননম্বর ও ই-মেইল)
২.৩.৫	কর্মকর্তা ও কর্মচারীদের পেনশন ও গ্রাটুইটি 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। (খ) প্রাপ্তিস্থান: www.caab.gov.bd এবং প্রশাসন বিভাগ, সদর দপ্তর	বিনা মূল্যে	৭ কার্যদিবস	জনাব মোঃ সিরাজুল ইসলাম বিমানবন্দর ব্যবস্থাপক বরিশাল বিমানবন্দর, বরিশাল। ফোন: ০২-৪৭৮৮৬৯৮১৯ ইমেইল: apmbarisal@caab.gov.bd
২.৩.৬	কর্মকর্তা ও কর্মচারীদের সাধারণ ভবিষ্য তহবিল হতে অগ্রীম অর্থ উত্তোলনের অনুমতির আবেদন সদর দপ্তরে প্রেরণ	যথাযথ আবেদনের ভিত্তিতে	(ক) নির্ধারিত ফরমে আবেদন, জিপি ফান্ডে স্থিতির প্রত্যয়নপত্র (খ) প্রাপ্তিস্থান: www.caab.gov.bd এবং অর্থ বিভাগ, সদর দপ্তর	বিনা মূল্যে	০৩ কার্যদিবস	

৩.৩. সেবা প্রদানের উদ্দেশে সম্মানিত সেবা গ্রহীতার নিকট কর্তৃপক্ষের প্রত্যাশা

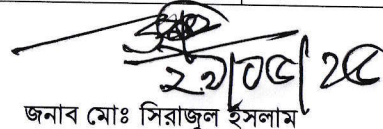
ক্রমিক নং	সেবা গ্রহীতার করণীয়
৩.৩.১	স্বয়ংসম্পূর্ণ আবেদন জমা প্রদান।
৩.৩.২	আবেদনের জন্য ফরম নির্ধারিত থাকলে তা পূরণ করা।
৩.৩.৩	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র সংযুক্ত করা।
৩.৩.৪	যথাযথ প্রক্রিয়ায় প্রয়োজনীয় ফি পরিশোধ করা।
৩.৩.৫	সাক্ষাতের জন্য নির্ধারিত সময়ের পূর্বেই উপস্থিত থাকা।
৩.৩.৬	সেবা প্রাপ্তির জন্য যথাযথ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



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 সিরাজুল ইসলাম পদবী: বিমানবন্দর ব্যবস্থাপক বরিশাল বিমানবন্দর, বরিশাল। বাংলাদেশ বেসামরিক বিমান চলাচল কর্তৃপক্ষ ফোন: +৮৮০-০২-৪৭৮৮৬৯৮১৯ ইমেইল: apmbarisal@caab.gov.bd www.caab.gov.bd	৩০ কর্মদিবস
৪.৪.২	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে না পারলে	আপিল কর্মকর্তা	আবু সালে মোঃ মুসা জঙ্গী পরিচালক (প্রশাসন), (উপ-সচিব) বাংলাদেশ বেসামরিক বিমান চলাচল কর্তৃপক্ষ মোবাইল: ০১৮৯৪৯০৫১০০ ফোন: ৮৮০-২-৮৯০১৪১২ ই-মেইল: dadmin@caab.gov.bd www.caab.gov.bd	২০ কর্মদিবস
৪.৪.৩	আপিল কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে না পারলে	মন্ত্রিপরিষদ বিভাগের অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেল	অভিযোগ গ্রহণ কেন্দ্র ৫ নং গেট, বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা। অনলাইন অভিযোগের জন্য: www.grs.gov.bd	৬০ কর্মদিবস


জনাব মোঃ সিরাজুল ইসলাম

বিমানবন্দর ব্যবস্থাপক
বরিশাল বিমানবন্দর, বরিশাল।

ফোন: ০২-৪৭৮৮৬৯৮১৯

ইমেইল: apmbarisal@caab.gov.bd