



বাংলাদেশ বেসামরিক বিমান চলাচল কর্তৃপক্ষ  
বিমানবন্দর ব্যবস্থাপকের দণ্ডর  
কর্তৃবাজার বিমানবন্দর, কর্তৃবাজার।  
[www.caab.gov.bd](http://www.caab.gov.bd)



নথি নং ৩০.৩১.২২০০.৫৪১.০১.০৩৯.১৯/ ৭৭

তারিখঃ ১৪ /০৭/২০২৪ খ্রি।

প্রতি

চেয়ারম্যান  
সিএএবি, সদর দপ্তর  
কুর্মিটোলা, ঢাকা-১২২৯।

✓ মনোযোগঃ পরিচালক (প্রশাসন)।

বিষয়ঃ “সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি পরিবীক্ষণ কমিটি” গঠন করতঃ কর্তৃবাজার বিমানবন্দরের সিটিজেন্স চার্টারের হালনাগাদকৃত মুদ্রিত কপি প্রেরণ প্রসঙ্গে।

উপর্যুক্ত বিষয়ে সদয় অবগতির জন্য জানানো যাচ্ছে যে, কর্তৃবাজার বিমানবন্দরে ২০২৪-২৫ অর্থ বছরের ১ম ত্রৈমাসিক “সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি পরিবীক্ষণ কমিটি” গঠন করতঃ ১ম ত্রৈমাসিক সিটিজেন্স চার্টার হালনাগাদকৃত মুদ্রিত কপি আপনার পরবর্তী প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহনের জন্য এতদসঙ্গে প্রেরণ করা হল।

সংযুক্তঃ সিটিজেন্স চার্টার হালনাগাদকৃত মুদ্রিত কপি ০৮ (আট) পাতা

*W.Fazl*  
১৪/০৭/২০২৪  
(মোঃ গোলাম মোর্তজা হোসেন)  
বিমানবন্দর ব্যবস্থাপক  
কর্তৃবাজার বিমানবন্দর, কর্তৃবাজার  
ফোন : +৮৮০-২৩৩৩৪৬৯৮০  
ই-মেইল : [apmcox@caab.gov.bd](mailto:apmcox@caab.gov.bd)

নথি নং ৩০.৩১.২২০০.৫৪১.০১.০৩৯.১৯/ ৭৭

তারিখঃ ১৪ /০৭/২০২৪ খ্রি।

অনুলিপিঃ

০১. উপ-পরিচালক (পরিকল্পনা), সিএএবি, সদর দপ্তর, কুর্মিটোলা, ঢাকা-১২২৯।
০২. পিএস টু চেয়ারম্যান, সিএএবি, সদর দপ্তর, কুর্মিটোলা, ঢাকা-১২২৯।
০৩. সদস্য (পরিঃ/পরিঃ) মহোদয়ের ব্যক্তিগত কর্মকর্তা, সিএএবি, সদর দপ্তর, কুর্মিটোলা, ঢাকা-১২২৯।
০৪. অফিস কপি, অর্থ দপ্তর।

*W.Fazl*  
(মোঃ গোলাম মোর্তজা হোসেন)  
বিমানবন্দর ব্যবস্থাপক  
কর্তৃবাজার বিমানবন্দর, কর্তৃবাজার



নথি নং ৩০.৩১.২২০০.৫৪১.০১.০৩৯.১৯/৭৮

তারিখ: ০৪/০৭/২০২৪ খ্রিঃ।

### “অফিস আদেশ”

গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকারের মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ কর্তৃক জারিকৃত “বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তি প্রণয়ন, বাস্তবায়ন, পরিবীক্ষণ ও মূল্যায়ন নির্দেশিকা, ২০২৪-২৫” এর অন্তর্ভুক্ত “মন্ত্রিকালীন/ বিভাগ/ দণ্ডন/ সংস্থা ও শাঠ পর্যায়ের অফিসের সেবা প্রদান প্রতিক্রিয়া কর্মপরিকল্পনা বাস্তবায়ন ও মূল্যায়ন নির্দেশিকা, ২০২৪-২৫ এর ১.১ অনুচ্ছেদে ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে সেবা প্রদান প্রতিক্রিয়া সংক্রান্ত পরিবীক্ষণ কমিটি “পুনঃগঠন” করার নির্দেশনা অনুযায়ী ২০২৪-২৫ আর্থিক বছরের ১ষ ত্রৈমাসিকে “সেবা প্রদান প্রতিক্রিয়া পরিবীক্ষণ কমিটি” নিম্নরূপভাবে পুনঃগঠন করা হলো:

ক্র/নং	নাম	পদবী	মন্তব্য
০১	জনাব মোঃ গোলাম মোর্তজা হোসেল	সহকারী পরিচালক (এটিএম)- সুপারভাইজার/ওজেটিআই কর্তৃবাজার বিমানবন্দর, কর্তৃবাজার। মোবাইল: ০১৮৯৪৯০৯৩০০ ই-মেইল: <a href="mailto:apmcox@caab.gov.bd">apmcox@caab.gov.bd</a>	সভাপতি
০২	জনাব রাকেশ ঘোষ	সহকারী পরিচালক (সিএনএস) কর্তৃবাজার বিমানবন্দর, কর্তৃবাজার। মোবাইল: ০১৬৮০২০০৩০০ ই-মেইল: <a href="mailto:ad1cns@caab.gov.bd">ad1cns@caab.gov.bd</a>	সদস্য
০৩	জনাব মোঃ আবুল হাসান	এরোড্রায় কর্মকর্তা (এটিএম) কর্তৃবাজার বিমানবন্দর, কর্তৃবাজার। মোবাইল: ০১৮৩১৭৪৪৬০৫ ই-মেইল: <a href="mailto:hasan239phys@gmail.com">hasan239phys@gmail.com</a>	সদস্য (বিকল্প ফোকাল পয়েন্ট)
০৪	জনাব মোঃ আহিদুল ইসলাম	এরোড্রায় কর্মকর্তা (এটিএম) কর্তৃবাজার বিমানবন্দর, কর্তৃবাজার। মোবাইল: ০১৭১৫৮৬৭৩১৬ ই-মেইল: <a href="mailto:zahidulislamphysics42@gmail.com">zahidulislamphysics42@gmail.com</a>	সদস্য-সচিব (ফোকাল পয়েন্ট)
০৫	জনাব ঝুটন চন্দ্র দাস	সহকারী হিসাবব্রক্ষণ কর্মকর্তা কর্তৃবাজার বিমানবন্দর, কর্তৃবাজার। মোবাইল: ০১৯১৮৫২৯৭৮৯ ই-মেইল: <a href="mailto:jhutancaab@gmail.com">jhutancaab@gmail.com</a>	সদস্য

০২. গঠিত কমিটি বাংলাদেশ বেসামরিক বিমান চলাচল কর্তৃপক্ষ কর্তৃক নির্দেশিত এবং অত্র দণ্ডনের সেবা প্রদান প্রতিক্রিয়া কর্মপরিকল্পনা বাস্তবায়ন ও মূল্যায়নের কাজ সম্পাদন করবে।

০৩. যথাযথ কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রমে এ আদেশ জারি করা হলো।

(মোঃ গোলাম মোর্তজা হোসেল)

বিমানবন্দর ব্যবস্থাপক  
কর্তৃবাজার বিমানবন্দর, কর্তৃবাজার  
ফোন: +৮৮০-২৩৩৩৪৬৯৮০  
ই-মেইল: [apmcox@caab.gov.bd](mailto:apmcox@caab.gov.bd)

নথি নং ৩০.৩১.২২০০.৫৪১.০১.০৩৯.১৯/৭৮

তারিখ: ০৪/০৭/২০২৪ খ্রিঃ।

বিতরণঃ অবগতি ও প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা প্রহণের জন্য প্রেরণ করা হল।

০১. পরিচালক (প্রশাসন), সিএএবি, সদর দপ্তর, কুর্মিটোলা, ঢাকা-১২২৯।

০২. উপ-পরিচালক (পরিকল্পনা) পরিকল্পনা, অপারেশনাল প্রশিক্ষণ, উন্নয়ন ও মনিটরিং বিভাগ, সিএএবি, সদর দপ্তর, কুর্মিটোলা, ঢাকা-১২২৯।

০৩. গঠিত কমিটির সকল সদস্যবৃন্দ, অত্র দণ্ডন।

০৪. অফিস কপি, অত্র দণ্ডন।

—  
০৪/০৭/২০২৪  
বিমানবন্দর ব্যবস্থাপক  
কর্তৃবাজার বিমানবন্দর, কর্তৃবাজার

সেবা প্রদান প্রতিশুতি (সিটিজেন চার্টার)

কঙ্গোজাৰ বিমানবন্দৰ, কঙ্গোজাৰ।

## সেবা প্রদান প্রতিশুতি

(সিটিজেন চার্টার)

### ১. বৃগত ও অভিলক্ষ

#### বৃগত (Vision)

বাংলাদেশকে একটি অন্যতম স্থায়ী বিমান চলাচল কেন্দ্ৰবিদ্যুতে পরিণত কৰা



#### অভিলক্ষ (Mission)

আওঁজাতিক মানেৰ নিৱাপদ, নিৱৃপ্তি ও দক্ষ বিমান চলাচল সেৱা নিশ্চিতকৰণ।

হালনাগাদকৃত : জুলাই ২০২৪

কঙ্গোজাৰ বিমানবন্দৰ, কঙ্গোজাৰ

সংস্থাৰ বাংলাদেশ বেসামৰিক বিমান চলাচল কৰ্তৃপক্ষ  
বেসামৰিক বিমান পরিবহন ও পথটিন মন্ত্রণালয়  
[www.caab.gov.bd](http://www.caab.gov.bd)

৩

## সূচিপত্র

নাগরিক সেবাসমূহ .....	৬
দার্শনিক সেবাসমূহ .....	৭
অভ্যর্হন সেবাসমূহ .....	৮
সেবা প্রদানের উদ্দেশ্য সম্পাদিত সেবায় ইতার নিকট কর্তৃপক্ষের অভ্যর্হন .....	৯
অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা (GRS) .....	১০



সেবা প্রদান প্রতিশুভি (সিটিজেন চার্টার)

কঙ্গোজার বিমানবন্দর, কঙ্গোজার।

২. প্রতিশুভি সেবা :

২.১) নগরিক সেবাসমূহ :

ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা প্রদান পক্ষতি	প্রযোজনীয় কাগজপত্র ও প্রাপ্তিষ্ঠান	সেবাকৃত্য এবং পরিশোধ পক্ষতি	সেবাকৃত্য এবং পরিশোধ পক্ষতি/ কর্মচারী (পদবী, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
২.১.১	যাত্রী সেবা (বিনামূল্যে) ক) বিমানবন্দরে আগমনী ও বাহ্যিক কার্যকোর্স হলে লাগেজ বহনের জন্য ট্রালি সরবরাহ খ) প্রাথমিক টিকিটসো	টার্মিনাল ভবনের সংশ্লিষ্ট সেবা স্থানে উপস্থিত হবে সেবা প্রাপ্তি	প্রযোজ্য নয়।	বিমানবন্দরে ঝাইটি চলাচল কার্যালয় সময়ে	যোঃ জাহিদুল ইসলাম এডোভিন কর্মকর্তা (এটিএখ) ফোন: ০১৭৫৮৬৭১৯১৬ zahidulislamphysics42@gmail.com
২.১.২	(ক) খাবারের দোকান খ) আগমনী যাত্রীদের জন্য ভাড়া পরিবহন সুবিধা প্রাপ্তি; (গ) কার পার্কিং সুবিধা	টার্মিনাল ভবনের কনকোর্স হল পেইটের সাথে।  কঙ্গোজার বিমানবন্দরের কার্যালাইক্ট এ সুবিধাদি লাভয় যাব।	প্রযোজ্য নয়।  কঙ্গোজার বিমানবন্দরের কার্যালাইক্ট	খাবারের মূল্য অনুযায়ী নগদে পরিশোধ।  গৃহ্যবের দূরত অনুযায়ী ভাড়া নগদে পরিশোধ।	যোঃ জাহিদুল ইসলাম এডোভিন কর্মকর্তা (এটিএখ) ফোন: ০১৭৫৮৬৭১৯১৬ zahidulislamphysics42@gmail.com
২.১.৩	এয়ারলাইনসের বিভিন্ন সরকারি/ বেসরকারি সংস্থার অনুমতি কর্তৃত জায়গা বরাদ্দ	নির্ধারিত প্রযোজনীয় কাগজপত্রের ক্ষেত্রে আবেদন ও প্রাপ্তিতানিক প্রাপ্তে আবেদনপত্র দাখিল	সংস্থার পরিচিতি ও কাজের ধরণ অনুযায়ী প্রযোজ্য হাজনগাম কাগজপত্র।	৪৫ কার্যাদিবস সংক্ষিপ্ত বিমানবন্দরের সম্পত্তি শাখায় প্রযোজনীয় কাগজগুলি অথবানি পাওয়া যাবে।	কুন্ত চন্দ্র দাস সহকর্মী হিসারবন্দন কর্মকর্তা সহকর্মী সম্পত্তি কর্মকর্তা (এওয়াই) ফোন: ০১৯৮৮২৯৭১৮৯ jhutancaab@gmail.com



সেবা প্রদান প্রতিবন্ধিত (সিটিজেন চার্টার)

কর্মসূচীর বিমানবন্দর, কর্মসূচীর।

ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা প্রদান প্রতিবন্ধ	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র ও প্রাপ্তিষ্ঠান	সেবামূল এবং পরিলোক প্রতিবন্ধ	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্ব প্রাপ্ত কর্মকর্তা/ কর্মকর্তা (পদবী, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
২.২.৪	প্রাথমিক উভয়নুর সেবাকান ও বিআপ্সন ফলাফলের ইঙ্গীয়ার ব্যাক্সনব্যান।	নির্ধারিত প্রয়োজনীয় কাগজপত্রের কাপিসহ আবেদন ও প্রার্থনানিক প্রাপ্ত আবেদনপত্র দাখিল	(ক) আবেদন প্রাপ্ত হলে পরিবর্তীতে বার্তাক কর্তৃক চাহিত অব্যান কাপিসগত প্রেশ ও শর্তাবি পালন। সরগতের সিডিউলে বর্ণিতসমত্বের সম্ভাব্য/ অব্য বিমানবন্দরের সম্ভাব্য/ শাখা হতে বিতরিত জানা যাব।	নবায়নের আবেদন প্রাপ্ত হলে কার্ডগত কর্তৃক প্রত্যবিত্ত দর ও বিনামিত অর্ডারযোগী প্রে- অর্ডার ব্যাংক ড্রাফটের মাধ্যমে পরিলোক।	২৫ বার্ষিকদিবস	বুটন চাপ দান সহকর্মী হিমানবকাল কর্মকর্তা সহকর্মী সম্পত্তি কর্মকর্তা (অংশ) ফোন: ০২৯১৮৫২৯৫১৯ jhutancaab@gmail.com
২.২.৫	প্রাথমিক উভয়নুর বাস্তুরে আন/প্রেক্ষাকান ও বিআপ্সন ফলক কাগজপত্র জন্য আয়োজন ব্যাবস্থা।	নির্ধারিত প্রয়োজনীয় কাগজপত্রের কাপিসহ আবেদন ও প্রার্থনানিক প্রাপ্ত আবেদনপত্র দাখিল	(ক) ইঙ্গীয়ানাম ট্রেড লাইসেন্স; (খ) ইঙ্গীয়ানাম আয়োক্তির সার্টিফিকেট; (গ) ইঙ্গীয়ানাম ডাটাট সার্টিফিকেট; (ঘ) বাংক সঙ্গতেকী সার্টিফিকেট; (৯) প্রয়োক্ত ক্ষেত্রে সরগতের মাধ্যমে নির্ধারিত অব্যান কর্তৃক সঙ্গতেক সরগতের অন্তর্ভুক্ত অব্য এবং এসিয়েলন/অংশীদারী হৃতির কল্প; (১) দরপত্রের সিডিউলে উল্লেখিত অব্যান কাগজপত্র ও আক্তায় পরিচয়পত্র।	সংক্ষিপ্ত দরপত্রের জন্য নির্ধারিত মূল্য নথি পরিচয়োক্ত কর্তৃক দরপত্রে লিভিউল কাপিস চলমান থাকায় প্রাথমিক উভয়নুর বাস্তু দর দরপত্র প্রাপ্ত হলে দরপত্রে উভয় দর মেডিয়ানক দরপত্রে নির্ধারিত অব্যান শর্ত পালন সঙ্গেকে প্রে-অর্ডার/ ব্যাংক ড্রাফটের মাধ্যমে পরিলোক। ব্যাংক ড্রাফটের মাধ্যমে পরিলোক।	২৫ বার্ষিক উভয়নুর বাস্তু দর বাহিক স্থান, দোকান বরাবর ও বিআপ্সন সম্বন্ধ আপাতত নীরিব রয়েছে।	বুটন চাপ দান সহকর্মী হিমানবকাল কর্মকর্তা সহকর্মী সম্পত্তি কর্মকর্তা (অংশ) ফোন: ০২৯১৮৫২৯৫১৯ jhutancaab@gmail.com
২.২.৬	অভ্যন্তরীণ কারপার্কিং ফি আদায়ে টিকাদার নিয়োগ।	সংক্ষিপ্ত দরপত্রের জন্য নির্ধারিত বাল্য নথিদল পরিচয়ের ক্ষেত্রে নথিদল নথিদল কর্তৃপক্ষ।	(ক) ইঙ্গীয়ানাম ট্রেড লাইসেন্স। (খ) ইঙ্গীয়ানাম আয়োক্তির সার্টিফিকেট। (গ) ইঙ্গীয়ানাম ডাটাট সার্টিফিকেট। (ঘ) বাংক সঙ্গতেকী সার্টিফিকেট। (৯) প্রয়োক্ত ক্ষেত্রে সরগতের মাধ্যমে নির্ধারিত অব্যান কর্তৃপক্ষ পর্যন্ত এবং সর্বগতের সিডিউলে বর্ণিতসমত্ব জন্যে/ অব্য বিমানবন্দরের সম্ভাব্য/ শাখা হতে বিতরিত জানা যাব।	দরপত্র প্রাপ্ত হলে দরপত্রে উল্লেখিত দর মোতাবেক এবং নির্ধারিত অব্যান সঙ্গেকে প্রেক্ষাকান কর্তৃ- অর্ডার/ ব্যাংক ড্রাফটের মাধ্যমে পরিচয়োক্ত।	৩০ মাস	বুটন চাপ দান সহকর্মী হিমানবকাল কর্মকর্তা সহকর্মী সম্পত্তি কর্মকর্তা (অংশ) jhutancaab@gmail.com

সেবা প্রদান প্রতিবন্ধিত (সিটিজেন চার্টার)

কঙ্গুবাজার বিমানবন্দর, কঙ্গুবাজার।

ক্রমিক	সেবার নাম	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র ও প্রাপ্তিহান	সেবামূল্য এবং পরিমোখ প্রক্রিয়া	সেবা প্রদানের সময়সীমা	সরিষ্ঠ প্রাপ্ত কর্মকর্তা/ কর্মকর্তী (পদবী, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
২.১.৭	অবকাঠামোর উচ্চতা বিষয়ক ছফ্টপ্লাট প্রদান	নির্ধারিত প্রয়োজনীয় কাগজপত্রের কলিসহ আবেদন ও প্রাপ্তিশনিক প্র্যাটে আবেদনগত দাখিল (ক) ডবন/অবকাঠামো নির্মানের অন্যোননকারী প্রতিষ্ঠানের (মাঝাটক, পৌরসভা ইত্যাদি) নির্ধারিত ফর্ম। (খ) ডবন/ অবকাঠামো নির্মানের অবস্থান অনুমতি করে প্রস্তুত নোটা বা একাকর শ্যাল। (গ) ডবনের প্রয়াবৃত অবস্থানের স্থানাংক। (ঘ) স্থানটির এলিঙ্গেশন (যদি জানা পাকে), অত সংক্ষেপের আঁকড়ের শাখায় যোগাযোগ করে প্রয়োজনীয় তথ্যাদি অবাত ইত্যাদি যাবে।	বিমানবন্দর বিমানবন্দর	প্রযোজ্য নম সময়সীমা	মোঃ আবুল হাসান এন্ডোজন কর্মকর্তা (প্রতিপ্রয়া) ফোন: ০১৮২১৭৪৪৬০৫ hasan23phys@gmail.com
২.১.৮	রেণ্ট হাউজের কক্ষ বরাবর প্রদান	নির্ধারিত প্রয়োজনীয় কাগজপত্রের কলিসহ আবেদন ও প্রাপ্তিশনিক প্র্যাটে আবেদনগত দাখিল (ক) আর্টিম পরিচয় পত্রের ফটোকপি। (খ) সম তেলা রঙিল পাসপোর্ট সাইজের ছবি অত সংক্ষেপের প্রয়াসন্দেশসম্পত্তি শাখায় যোগাযোগ করে প্রয়োজনীয় তথ্যাদি অবগত হওয়া যাবে।	সিএবির কর্মকর্তাদের জন্য (যোগাযোগের কর্মকর্তাসহ) ভাড়ার হার ২৫০/- অন্যান্য সরকারী/আধিগ্রহকারী/স্বার্যসম্পত্তি ত সংযোগের কর্মকর্তাদের জন্য ভাড়ার হার ৪০০/- এবং প্রতিটান থেকে আপত দার্জিলের জন্য ভাড়ার হার ৮০০/- সেবা মূল্য অত সংক্ষেপের প্রয়াস শাখায় নগদে পরিমোখ	কক্ষ খালি থাকা। সাপ্তাহিক ১০ কার্যবিষয়	কুটুম্ব দাস সহকারী হিসাবরক্ষণ কর্মকর্তা সহকারী সম্পত্তি কর্মকর্তা (অঞ্চল) ফোন: ০১৯৮৫২৯৭৮৯ jhutancaab@gmail.com

সেবা প্রদান প্রতিক্রিয়া (চিকিৎসন চার্টার)

কর্মসূচীর বিবরণসমূহ, কর্মসূচীর  
কর্মসূচীর বিবরণসমূহ, কর্মসূচীর

২.২) দাখলিক সেবা

ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা প্রদান প্রক্রিয়া	প্রযোজনসমূহ কাগজপত্র ও প্রাতিষ্ঠান	সেবা মূল্য এবং পরিশেষ লাভ	সেবা প্রদানের সময়সীমা	সারিগুলি (পদবী, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
২.২.১	কমিউনিকেশন নেটওর্কেন এবং সারভাইবেল সিস্টেম ডিএইচএফ, নেটওর্কেন থেকের সাথে	অনুমতিপ্রাপ্ত উভয়ভাবের সিএলবি'র ওয়েবসাইট ( <a href="http://www.caab.gov.bd">www.caab.gov.bd</a> ) এ পাওয়া যাবে।	প্রযোজ্ঞ নয়।	(ICAO)-এর বিষি অনুসারে অনুরোধ বাত্তা প্রাপ্তির সাথে সাথে	সহকারী পরিচালক (সিএনএস) ফোন: ০১৬০২০৩০৩০০ ad1.cns.cia@caab.gov.bd	সারিগুলি (পদবী, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
২.২.২	এয়ার নেভিগেশন পরিসেবা (এয়ার ট্রায়িক কন্ট্রোল, ফাইট ইনফোর্মেশন, এয়ারয়ার্টাক অবস্থাগত/ উভয়মন পরিসেবা।)	বাংলাদেশের আকাশ সীমায় উভয়ভাবের সিএলবি'র ফাইট সেক্টর এবং বেগনেশন বিভাগের অনুমতি। এরোড্রাম কন্ট্রোল সেক্টর ও এক্সটেন্ড কন্ট্রোল সেক্টরের সাথে রেজিউল হোমায়োগ।	সিএলবি'র ওয়েবসাইটে প্রচারিত সরকার নির্ধারিত হচ্ছে। সেবা প্রদানের পর সিএলবি'র হতে উপর্যুক্ত বিলের বিশেষজ্ঞতে ক্ষাণ ও যাংকড়জট এবং মাধ্যমে পরিসোধ।	অনুমতিপ্রাপ্ত উভয়ভাবের জন্য তাঙ্কণিকভাবে প্রাপ্ত।	আবুল হাসান এরোড্রাম কর্মকর্তা (এটিএম) ফোন: ০১৮৩১৯৪৮৬০৫ hasan239phys@gmail.com	সারিগুলি (পদবী, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
২.২.৩	এরোনাটিকাল তথ্য সেবা	বহুমুল টাওয়ারের ফোনে যোগাযোগের মাধ্যমে তথ্য সেবা প্রদান করা হয়।	প্রযোজ্ঞ নয়।	তাঙ্কণিকভাবে প্রাপ্ত।	আবুল হাসান এরোড্রাম কর্মকর্তা (এটিএম) ফোন: ০১৮৩১৯৪৮৬০৫ hasan239phys@gmail.com	সারিগুলি (পদবী, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
২.২.৪	ষ্টি-ফাইট রিফিং সেবা	বিমানবিপ্লবের জপারেশন চলাকালীন সময়ে	বিমানবিপ্লবের ষ্টি-ফাইট ইনফরমেশন ইউনিটে সরাপি যোগাযোগ করে এ সেবা পাওয়া যাবে। (বিমানবিপ্লবে)	তাঙ্কণিকভাবে প্রাপ্ত।	আবুল হাসান এরোড্রাম কর্মকর্তা (এটিএম) ফোন: ০১৮৩১৯৪৮৬০৫ hasan239phys@gmail.com	সারিগুলি (পদবী, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
২.২.৫	মেটেলজিকাল সেবা	বহুমুল টাওয়ারের সাথে ফোনে যোগাযোগের মাধ্যমে	প্রযোজ্ঞ নয়।	তাঙ্কণিকভাবে প্রাপ্ত।	আবুল হাসান এরোড্রাম কর্মকর্তা (এটিএম) ফোন: ০১৮৩১৯৪৮৬০৫ hasan239phys@gmail.com	সারিগুলি (পদবী, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)



সেবা প্রদান প্রতিশূলি (সিটিজেন চার্টার)

কঙ্গালজার বিমানবন্দর, কঙ্গালজার।

২.৩) অভিভৱণ সেবা

ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা প্রদান পক্ষতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র ও প্রাতিষ্ঠান	সেবামূল্য এবং পরিমাণ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্ব প্রাপ্ত কর্মকর্তা/ পেম্বার, ফোন নম্বর ও ই-মেইল
২.৩.১	কর্মকর্তা/ কর্মচারিদের বাসা বরাদ্দ	আবেদনপত্র দাখিল	নির্ধারিত আবেদন ফরম সম্পত্তি শাখা/ প্রাপ্তান শাখা কঙ্গালজার বিমানবন্দর	বিমানবন্দর	০১ সপ্তাহ	উষা মারমা সহকারী ফোন: ০১৮০৮১৪৪৮৮৯৮
২.৩.২	কর্তৃপক্ষের এটিএস কর্মকর্তা/ কর্মচারিদের জন্য বিডিএস এটিএস ইউনিটে অন-সি-জব প্রেনিং এবং ব্যবস্থা প্রদল	বিডিএস এটিএস ইউনিটের জন্য সিএবিএ নির্ধারিত শক্তি ও নিয়মানুসৰী	প্রয়োজনীয় অনুযায়ী	প্রয়োজনীয় অনুযায়ী	প্রয়োজনীয় অনুযায়ী	নেওয়া আবুল হাসান এরোজাম কর্মকর্তা (এটিএস) ফোন: ০১৮০১৪৪৬০০৫ hasan239phys@gmail.com
২.৩.৩	কর্মকর্তা/ কর্মচারিদের পরিবহন সুবিধা প্রদান		প্রয়োজনীয় অনুযায়ী	প্রয়োজনীয় অনুযায়ী	প্রয়োজনীয় অনুযায়ী	নিকাশ কুমার মারিক, এমটিউ ফোন: ০১৯০৬৮০৬৭১৮৩
২.৩.৪	ছুটি, বসাদিন অন্যান্য দার্তবিক কাজ বিমানবন্দর	আবেদনপত্র দাখিল সাপ্লেকে বিমানবন্দর যাবস্থাপনকে প্রাপ্ত ক্ষমতা অনুযায়ী ছুটি সম্ভূত ও সিএবি সদর দপ্তরের বাসগীর নির্দেশ মোতাবেক কার্যভার হতে অবস্থাপ্ত করা	নির্ধারিত ছুটির আবেদন ফরম প্রাপ্তান শাখা কঙ্গালজার বিমানবন্দর প্রাপ্তান বিভাগ, সিএবি, সদর দপ্তর (www.caab.gov.bd)	প্রয়োজনীয় অনুযায়ী	অধিক সময়	উষা মারমা সহকারী ফোন: ০১৮০৮১৪৪৮৮৯৮
২.৩.৫	ইন্টারনেট যাবহান্দের সুবিধা প্রদান ব্যবস্থা প্রয়োজন করার		নিএনএস বিভাগ প্রযোজনীয় ব্যবস্থা প্রয়োজন করার	প্রয়োজনীয় অনুযায়ী	অবস্থান এবং ধরন তেমনি থেকে ৫ দিন	রাকেশ ঘোষ সহকারী পরিচালক (সিএবিএস) ফোন: ০১৬৮০২০০০০০ ad1cns.cia@caab.gov.bd

৩) সেবা প্রদানের উদ্দেশ্য সম্মানিত সেবাপ্রতিষ্ঠান নিকট কর্তৃপক্ষের প্রত্যাশা

ক্রমিক অভিযন্ত/কার্যকর্তা সেবা প্রাপ্তির লক্ষ্যে কর্তৃপক্ষ

১	বহুবৎসরের আবেদন জন্ম প্রদান।
২	আবেদনের জন্ম ফরম নির্ধারিত ধারকলে তা প্রসং করা।
৩	প্রয়োজনীয় কাগজগুলোর সংযুক্ত করা।
৪	বহুবৎসর প্রক্রিয়ায় প্রয়োজনীয় ফি পরিমোখ করা।
৫	সাক্ষাতের জন্য নির্ধারিত সময়ের পুর্বেই উপর্যুক্ত থাকা।
৬	সেবা প্রাপ্তির জন্য যথাযথ প্রক্রিয়া অনুসরণ করা।
৭	সেবাপ্রতিষ্ঠানের পরিদর্শনকারী সহযোগিতা করা এবং আবেদনের সাথে দাখিলকৃত কাগজগুলোর মূল কপি প্রদর্শন করা।

৪) অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা (GRS)

সেবা প্রাপ্তিতে অসুস্থ হলে সামিত্রপ্রাপ্ত কর্মকর্তার সঙ্গে যোগাযোগ করুন।

ক্রমিক	কার্যন যোগাযোগ করবেন	কার সঙ্গে যোগাযোগ করবেন	যোগাযোগের ঠিকানা	যোগাযোগের সময়সীমা
১	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান নিতে না পারলে	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক)	নাম: মোঃ ফোজাম মের্জান হোসেন পদবি: বিমানবন্দর ব্যবস্থাপক কর্তৃপক্ষার বিমানবন্দর, কর্তৃপক্ষ। বাংলাদেশ বেসামরিক বিমান চলাচল কর্তৃপক্ষ	৩০ কার্যদিবস
২	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা নিষিদ্ধ সময়ে সমাধান নিতে না পারলে	আপিল কর্মকর্তা	নাম: আবু হাসেহ নেওঁ মুন্তা জাফী পারিচাক (প্রশাসন), (উপ-সচিব) বাংলাদেশ বেসামরিক বিমান চলাচল কর্তৃপক্ষ	২০ কার্যদিবস
৩	আপিল কর্মকর্তা নিষিদ্ধ সময়ে সমাধান নিতে না পারলে	মহিপরিষদ বিভাগের অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেল	অভিযোগ প্রক্রিয়া কেন্দ্র ৫ নং ফ্লেট, বাংলাদেশ সর্টিভাল্য, ঢাকা ওয়েব: <a href="http://www.grs.gov.bd">www.grs.gov.bd</a>	৩০ কার্যদিবস

