



বাংলাদেশ বেসামরিক বিমান চলাচল কর্তৃপক্ষ
বিমানবন্দর ব্যবস্থাপকের দপ্তর
কক্সবাজার বিমানবন্দর, কক্সবাজার।
www.caab.gov.bd



নথি নং ৩০.৩১.২২০০.৫৪১.০১.০৩৯.১৯/ ২০৮৬৬

তারিখ: ২৯/১০/২০২৩ খ্রিঃ।

প্রতি


চেয়ারম্যান
সিএএবি, সদর দপ্তর
কুর্মিটোলা, ঢাকা-১২২৯।

মনোযোগঃ পরিচালক (প্রশাসন)।

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

উপর্যুক্ত বিষয়ে সদয় অবগতির জন্য জানানো যাচ্ছে যে, কক্সবাজার বিমানবন্দরে ২০২৩-২৪ অর্থ বছরের ২য় ত্রৈমাসিক “সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি পরিবীক্ষণ কমিটি” গঠন করতঃ ২য় ত্রৈমাসিক সিটিজেন্স চার্টার হালনাগাদকৃত মুদ্রিত কপি আপনার পরবর্তী প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণের জন্য এতদসঙ্গে প্রেরণ করা হল।

সংযুক্তঃ সিটিজেন্স চার্টার হালনাগাদকৃত মুদ্রিত কপি ০৮ (আট) পাতা


(মোঃ গোলাম মোস্তফা হোসেন)
বিমানবন্দর ব্যবস্থাপক
কক্সবাজার বিমানবন্দর, কক্সবাজার
ফোন : +৮৮০-২৩৩৩৪৬৯৮০
ই-মেইল : apmcox@caab.gov.bd

নথি নং ৩০.৩১.২২০০.৫৪১.০১.০৩৯.১৯/ ২০৮৬৬

তারিখ: ২৯/১০/২০২৩ খ্রিঃ।

অনুলিপিঃ

০১. উপ-পরিচালক (পরিবহন), 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, অত্র দপ্তর।

/

(মোঃ গোলাম মোস্তফা হোসেন)
বিমানবন্দর ব্যবস্থাপক
কক্সবাজার বিমানবন্দর, কক্সবাজার

সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি

(সিটিজেন চার্টার)



কক্সবাজার বিমানবন্দর, কক্সবাজার
সংস্থাঃ বাংলাদেশ বেসামরিক বিমান চলাচল কর্তৃপক্ষ
বেসামরিক বিমান পরিবহন ও পর্যটন মন্ত্রণালয়
www.caab.gov.bd

১. রূপকল্প ও অভিলক্ষ

রূপকল্প (Vision)

বাংলাদেশকে একটি অন্যতম মুখ্য বিমান চলাচল কেন্দ্রবিন্দুতে পরিণত করা

অভিলক্ষ্য (Mission)

আন্তর্জাতিক মানের নিরাপদ, নিরুপদ্রব ও দক্ষ বিমান চলাচল সেবা নিশ্চিতকরণ

হালনাগাদকৃত : অক্টোবর ২০২৩

সূচিপত্র

নাগরিক সেবাসমূহ	৩
দাপ্তরিক সেবাসমূহ	৬
অভ্যন্তরীণ সেবাসমূহ	৭
সেবা প্রদানের উদ্দেশ্যে সম্মানিত সেবাগ্রহীতার নিকট কর্তৃপক্ষের প্রত্যাশা	৮
অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা (GRS)	৮

২. প্রতিশ্রুতি সেবা :

২.১) নাগরিক সেবাসমূহ :

ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র ও প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্ব প্রাপ্ত কর্মকর্তা/ কর্মচারী (পদবী, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
২.১.১	যাত্রী সেবা (বিনামূল্যে) ক) বিমানবন্দরে আগমনী ও বহির্গমন কনকোর্স হলে লাগেজ বহনের জন্য ট্রলি সরবরাহ খ) প্রাথমিক চিকিৎসা গ) নামাজের সুবিধা ঘ) খাবার পানি প্রাপ্তি ঙ) মা ও শিশু সেবা চ) ফায়ার এলার্ম	টার্মিনাল ভবনের সংশ্লিষ্ট সেবা স্থানে উপস্থিত হয়ে সেবা গ্রহণ	প্রযোজ্য নয়।	বিনামূল্যে	বিমানবন্দরে ফ্লাইট চলাচল কালীন সময়ে	জয়দেব কুমার বিশ্বাস এরোড্রাম কর্মকর্তা (এটিএম) (কক্সবাজার বিমানবন্দর) ফোন: ০১৭১৮৩৮৬১৪৮ joydeab1@gmail.com
২.১.২	(ক) খাবারের দোকান	টার্মিনাল ভবনের কনকোর্স হল গেইটের সামনে।	প্রযোজ্য নয়।	খাবারের মূল্য অনুযায়ী নগদে পরিশোধ।	বিমানবন্দরে ফ্লাইট চলাচল কালীন সময়ে	জয়দেব কুমার বিশ্বাস এরোড্রাম কর্মকর্তা (এটিএম) (কক্সবাজার বিমানবন্দর) ফোন: ০১৭১৮৩৮৬১৪৮ joydeab1@gmail.com
	খ) আগমনী যাত্রীদের জন্য ভাড়া পরিবহন সুবিধা প্রাপ্তি;	কক্সবাজার বিমানবন্দরের কারপার্কিং এ সুবিধাদি পাওয়া যায়।	প্রযোজ্য নয়।	গন্তব্যের দূরত্ব অনুযায়ী ভাড়া নগদে পরিশোধ।	বিমানবন্দরে ফ্লাইট চলাচল কালীন সময়ে	জয়দেব কুমার বিশ্বাস এরোড্রাম কর্মকর্তা (এটিএম) (কক্সবাজার বিমানবন্দর) ফোন: ০১৭১৮৩৮৬১৪৮ joydeab1@gmail.com
	(গ) কার পার্কিং সুবিধা	কক্সবাজার বিমানবন্দরের কারপার্কিং	প্রযোজ্য নয়।	গাড়ীর ধরণ ও আকার অনুযায়ী কর্তৃপক্ষ নির্ধারিত ফি নগদে পরিশোধ।	বিমানবন্দরে ফ্লাইট চলাচল কালীন সময়ে	জয়দেব কুমার বিশ্বাস এরোড্রাম কর্মকর্তা (এটিএম) (কক্সবাজার বিমানবন্দর) ফোন: ০১৭১৮৩৮৬১৪৮ joydeab1@gmail.com
২.১.৩	প্রান্তিক ভবনে দোকান ও বিজ্ঞাপন ফলক স্থাপনের জন্য জায়গা বরাদ্দ।	নির্ধারিত প্রয়োজনীয় কাগজপত্রের কপিসহ আবেদন ও প্রাতিষ্ঠানিক প্যাডে আবেদনপত্র দাখিল	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র: - (ক) হালনাগাদ ট্রেড লাইসেন্স; (খ) হালনাগাদ আয়কর সার্টিফিকেট; (গ) হালনাগাদ ভ্যাট সার্টিফিকেট; (ঘ) ব্যাংক সলভেন্সী সার্টিফিকেট; (ঙ) প্রযোজ্য ক্ষেত্রে সার্টিফিকেট অব ইনকর্পোরেশন এর সত্যায়িত অনুলিপি, আর্টিকেল অব এসোসিয়েশন/অংশীদারী চুক্তির কপি;	(ক) দরপত্র আহবানঃ বিমানবন্দরের প্রান্তিক ভবনের নির্দিষ্ট স্থানে দোকান/ বিজ্ঞাপন ফলক স্থাপনের জন্য পত্রিকায় দরপত্র বিজ্ঞপ্তি প্রচার করা হয়। নির্দিষ্ট তারিখে প্রাপ্ত আবেদনপত্র মূল্যায়নের পর সর্বোচ্চ রেসপনসিভ দরদাতার অনুকূলে কার্যাদেশ প্রদান করা হয়।	৪৫ কার্যদিবস	ঝুটন চন্দ্র দাস সহকারী হিসাবরক্ষণ কর্মকর্তা সম্পত্তি কর্মকর্তা (অঃদাঃ) কক্সবাজার বিমানবন্দর ফোন: ০১৯১৮৫২৯৭৮৯ jhutancaab@gmail.com

ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র ও প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্ব প্রাপ্ত কর্মকর্তা/ কর্মচারী (পদবী, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
			(চ) দরপত্রের সিডিউলে উল্লেখিত অন্যান্য কাগজপত্র পেশ এবং শর্তাদি পালন। (ছ) জাতীয় পরিচয়পত্র দরপত্রের সিডিউলে বর্ণিত দপ্তর সমূহে।			
২.১.৪	প্রাথমিক ভবনের দোকান ও বিজ্ঞাপন ফলকের ইজারা নবায়ন।	নির্ধারিত প্রয়োজনীয় কাগজপত্রের কপি সহ আবেদন ও প্রাতিষ্ঠানিক প্যাডে আবেদনপত্র দাখিল	(ক) আবেদন গৃহীত হলে পরবর্তীতে কর্তৃপক্ষ কর্তৃক চাহিত অন্যান্য কাগজপত্র পেশ ও শর্তাদি পালন। দরপত্রের সিডিউলে বর্ণিত দপ্তর সমূহে/ অত্র বিমানবন্দরের সম্পত্তি শাখা হতে বিস্তারিত জানা যাবে।	নবায়নের আবেদন গৃহীত হলে কর্তৃপক্ষ কর্তৃক প্রস্তাবিত দর ও নির্ধারিত শর্তানুযায়ী পে-অর্ডার/ব্যাংক ড্রাফটের মাধ্যমে পরিশোধ।	২৫ কার্যদিবস	কুটন চন্দ্র দাস সহকারী হিসাবরক্ষণ কর্মকর্তা সম্পত্তি কর্মকর্তা (অঃদাঃ) কক্সবাজার বিমানবন্দর ফোন: ০১৯১৮৫২৯৭৮৯ jhutancaab@gmail.com
২.১.৫	প্রাথমিক ভবনের বাহিরে স্থান/দোকান ও বিজ্ঞাপন ফলক স্থাপনের জন্য জায়গা বরাদ্দ।	নির্ধারিত প্রয়োজনীয় কাগজপত্রের কপি সহ আবেদন ও প্রাতিষ্ঠানিক প্যাডে আবেদনপত্র দাখিল	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র: - (ক) হালনাগাদ ট্রেড লাইসেন্স; (খ) হালনাগাদ আয়কর সার্টিফিকেট; (গ) হালনাগাদ ভ্যাট সার্টিফিকেট; (ঘ) ব্যাংক সলভেন্সী সার্টিফিকেট; (ঙ) প্রযোজ্য ক্ষেত্রে সার্টিফিকেট অব ইনকর্পোরেশন এর সত্যায়িত অনুলিপি, আর্টিকেল অব এসোসিয়েশন/অংশীদারী চুক্তির কপি; (চ) দরপত্রের সিডিউলে উল্লেখিত অন্যান্য কাগজপত্র (ছ) জাতীয় পরিচয়পত্র দরপত্রের সিডিউলে বর্ণিত দপ্তর সমূহে।	সংশ্লিষ্ট দরপত্রের জন্য নির্ধারিত মূল্য নগদ পরিশোধ করে দরপত্র সিডিউল ক্রয়। দরপত্র গৃহীত হলে দরপত্রে উদ্বৃত্ত দর মোতাবেক দরপত্রে নির্ধারিত অন্যান্য শর্ত পালন সাপেক্ষে পে-অর্ডার/ ব্যাংক ড্রাফটের মাধ্যমে পরিশোধ।	(উন্নয়ন প্রকল্পের কাজ চলমান থাকায় প্রাথমিক ভবনের বাহিরে স্থান, দোকান বরাদ্দ ও বিজ্ঞাপন ফলক আপাতত বন্ধ আছে)	কুটন চন্দ্র দাস সহকারী হিসাবরক্ষণ কর্মকর্তা সম্পত্তি কর্মকর্তা (অঃদাঃ) কক্সবাজার বিমানবন্দর ফোন: ০১৯১৮৫২৯৭৮৯ jhutancaab@gmail.com
২.১.৬	অভ্যন্তরীণ কারপার্কিং ফি আদায়ে ঠিকাদার নিয়োগ।	সংশ্লিষ্ট দরপত্রের জন্য নির্ধারিত মূল্য নগদ পরিশোধ করে দরপত্র সিডিউল ক্রয়।	(ক) হালনাগাদ ট্রেড লাইসেন্স। (খ) হালনাগাদ আয়কর সার্টিফিকেট। (গ) হালনাগাদ ভ্যাট সার্টিফিকেট। (ঘ) ব্যাংক সলভেন্সী সার্টিফিকেট। (ঙ) প্রযোজ্য ক্ষেত্রে সার্টিফিকেট অব ইনকর্পোরেশন-এর সত্যায়িত অনুলিপি, আর্টিকেল অব এসোসিয়েশন/ অংশীদারী চুক্তির কপি। (চ) দরপত্রের সিডিউলে উল্লেখিত অন্যান্য কাগজপত্র পেশ এবং শর্তাদি পালন। দরপত্রের সিডিউলে বর্ণিত দপ্তর সমূহে/ অত্র বিমানবন্দরের সম্পত্তি শাখা হতে বিস্তারিত জানা যাবে।	দরপত্র গৃহীত হলে দরপত্রে উল্লেখিত দর মোতাবেক এবং নির্ধারিত অন্যান্য শর্তসমূহ পালন সাপেক্ষে পে- অর্ডার/ ব্যাংক ড্রাফটের মাধ্যমে পরিশোধ।	০৩ মাস	কুটন চন্দ্র দাস সহকারী হিসাবরক্ষণ কর্মকর্তা সম্পত্তি কর্মকর্তা (অঃদাঃ) কক্সবাজার বিমানবন্দর ফোন: ০১৯১৮৫২৯৭৮৯ jhutancaab@gmail.com

ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র ও প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্ব প্রাপ্ত কর্মকর্তা/ কর্মচারী (পদবী, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
২.১.৭	অবকাঠামোর উচ্চতা বিষয়ক ছাড়পত্র প্রদান	কক্সবাজার উন্নয়ন কর্তৃপক্ষের মাধ্যমে আবেদন প্রেরণ করতে হবে।	(ক) ভবন/অবকাঠামো নির্মানের অনুমোদনকারী প্রতিষ্ঠানের (রাজউক, পৌরসভা ইত্যাদি) নির্ধারিত ফরম। (খ) ভবন/ অবকাঠামো নির্মানের অবস্থান প্রদর্শন করে প্রস্তুতকৃত মৌজা বা এলাকার ম্যাপ। (গ) ভবনের প্রস্তাবিত অবস্থানের স্থানাংক। (ঘ) স্থানটির এলিভেশন (যদি জানা থাকে) অত্র দপ্তরের এটিএম শাখায় যোগাযোগ করে যোগাযোগ করে প্রয়োজনীয় তথ্যাদি অবগত হওয়া যাবে।	বিনামূল্যে	প্রযোজ্য নয়	মনসুর উদ্দিন সহকারী পরিচালক (এটিএম) (কক্সবাজার বিমানবন্দর) ফোন: ০১৭১২০৭২৬৮৫ monsuratccaab@gmail.com
২.১৮.	এয়ারলাইন্সসহ বিভিন্ন সরকারি/ বেসরকারি সংস্থার অনুকূলে কক্ষ/ জায়গা বরাদ্দ	নির্ধারিত প্রয়োজনীয় কাগজপত্রের কপিসহ আবেদন ও প্রাতিষ্ঠানিক প্যাডে আবেদনপত্র দাখিল	সংস্থার পরিচিতি ও কাজের ধরন অনুযায়ী প্রযোজ্য হালনাগাদ কাগজপত্র।	সংশ্লিষ্ট বিমানবন্দরের সম্পত্তি শাখায় প্রয়োজনীয় কাগজপত্র/ তথ্যাদি পাওয়া যাবে।	৪৫ কার্যদিবস	ঝুটন চন্দ্র দাস সহকারী হিসাবরক্ষণ কর্মকর্তা সম্পত্তি কর্মকর্তা (অঃদাঃ) কক্সবাজার বিমানবন্দর ফোন: ০১৯১৮৫২৯৭৮৯ jhutancaab@gmail.com



২.২) দাপ্তরিক সেবা

ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র ও প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্ব প্রাপ্ত কর্মকর্তা/ কর্মচারী (পদবী, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
২.২.১	কমিউনিকেশন নেভিগেশন এন্ড সারভাইলেন্স সিস্টেম (ডিএইচএফ, নেভিগেশন যন্ত্রের মাধ্যমে)	অনুমতিপ্রাপ্ত উড়োজাহাজের জন্য তাৎক্ষণিকভাবে প্রাপ্য।	সিএএবি'র ওয়েবসাইট (www.caab.gov.bd) এ পাওয়া যাবে।	প্রযোজ্য নয়	(ICAO)-এর বিধি অনুসারে অনুরোধ বার্তা প্রাপ্তির সাথে সাথে	রাকেশ ঘোষ সহকারী পরিচালক (সিএনএস) ফোন: ০১৬৮০২০০৩০০ (কক্সবাজার বিমানবন্দর) ad1cns.cia@caab.gov.bd
২.২.২	এয়ার নেভিগেশন পরিসেবা (এয়ার ট্রাফিক কন্ট্রোল, ফ্লাইট ইনফরমেশন, এয়ারট্রাফিক এলাটিং, অবতরণ/ উড্ডয়ন ইত্যাদি পরিসেবা)।	এরোড্রম কন্ট্রোল টাওয়ার, এরিয়া কন্ট্রোল সেন্টার ও এপ্রোচ কন্ট্রোল সেন্টারের সঙ্গে রেডিও যোগাযোগ।	বাংলাদেশের আকাশ সীমায় উড্ডয়নের জন্য সিএএবি'র 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 তাৎক্ষণিকভাবে প্রাপ্য।	মনজুর উদ্দিন সহকারী পরিচালক (এটিএম) (কক্সবাজার বিমানবন্দর) ফোন: ০১৭১২০৭২৬৮৫ monsuratccaab@gmail.com
২.২.৩	এরোনটিক্যাল তথ্য সেবা	কন্ট্রোল টাওয়ারের সাথে ফোনে যোগাযোগের মাধ্যমে তথ্য সেবা প্রদান করা হয়	প্রযোজ্য নয়।	প্রযোজ্য নয়।	তাৎক্ষণিকভাবে প্রাপ্য।	মনজুর উদ্দিন সহকারী পরিচালক (এটিএম) (কক্সবাজার বিমানবন্দর) ফোন: ০১৭১২০৭২৬৮৫/ ০১৮৯৪৯০৯৩২২ monsuratccaab@gmail.com
২.২.৪	প্রি-ফ্লাইট ব্রিফিং সেবা	বিমানবন্দরে অপারেশন চলাকালীন সময়ে	প্রযোজ্য নয়।	বিমানবন্দরের প্রি- ফ্লাইট ইনফরমেশন ইউনিটে সরাসরি যোগাযোগ করে এ সেবা পাওয়া যাবে। (বিনামূল্যে)	তাৎক্ষণিকভাবে প্রাপ্য।	মনজুর উদ্দিন সহকারী পরিচালক (এটিএম) (কক্সবাজার বিমানবন্দর) ফোন: ০১৭১২০৭২৬৮৫/ ০১৮৯৪৯০৯৩২২ monsuratccaab@gmail.com
২.২.৫	মেট্রোলজিক্যাল সেবা	কন্ট্রোল টাওয়ারের সাথে ফোনে যোগাযোগের মাধ্যমে	প্রযোজ্য নয়।	প্রযোজ্য নয়।	তাৎক্ষণিকভাবে প্রাপ্য।	মনজুর উদ্দিন সহকারী পরিচালক (এটিএম) (কক্সবাজার বিমানবন্দর) ফোন: ০১৭১২০৭২৬৮৫/ ০১৮৯৪৯০৯৩২২ monsuratccaab@gmail.com

২.৩) অভ্যন্তরীণ সেবা

ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র ও প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্ব প্রাপ্ত কর্মকর্তা/ কর্মচারী (পদবী, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
২.৩.১	কর্মকর্তা/ কর্মচারীদের বাসা বরাদ্দ	আবেদনপত্র দাখিল	নির্ধারিত আবেদন ফরম সম্পত্তি শাখা/ প্রশাসন শাখা কক্সবাজার বিমানবন্দর	বিনামূল্যে	০১ সপ্তাহ	জয়দেব কুমার বিশ্বাস এরোডাম কর্মকর্তা (এটিএম) (কক্সবাজার বিমানবন্দর) ফোন: ০১৭১৮৩৮৬১৪৮ joydeab1@gmail.com
২.৩.২	কর্তৃপক্ষের এটিএস কর্মকর্তা/ কর্মচারীদের জন্য বিভিন্ন এটিএস ইউনিটে অন-দি-জব ট্রেনিং এর ব্যবস্থা গ্রহণ	বিভিন্ন এটিএস ইউনিটের জন্য সিএএবি'র নির্ধারিত শর্ত ও নিয়মানুযায়ী	প্রযোজ্য নয়	প্রযোজ্য নয়	প্রযোজ্য নয়	মনসুর উদ্দিন সহকারী পরিচালক (এটিএম) (কক্সবাজার বিমানবন্দর) ফোন: ০১৭১২০৭২৬৮৫ monsuratccaab@gmail.com
২.৩.৩	কর্মকর্তা/কর্মচারীদের পরিবহন সুবিধা প্রদান	প্রয়োজনীয় অনুযায়ী	প্রযোজ্য নয়	প্রযোজ্য নয়	প্রযোজ্য নয়	নিকাশ কুমার মল্লিক, এমটিডি কক্সবাজার বিমানবন্দর ফোন: ০১৯৩৬৮৩৬৭৮৩
২.৩.৪	ছুটি, বদলিসহ অন্যান্য দাপ্তরিক কাজ	আবেদনপত্র দাখিল সাপেক্ষে বিমানবন্দর ব্যবস্থাপকের প্রাপ্ত ক্ষমতা অনুযায়ী ছুটি মঞ্জুর ও সিএএবি সদর দপ্তরের বদলীর নির্দেশ মোতাবেক কার্যভার হাতে অবমুক্ত করণ	নির্ধারিত ছুটির আবেদন ফরম প্রশাসন শাখা কক্সবাজার বিমানবন্দর প্রশাসন বিভাগ, সিএএবি, সদর দপ্তর (www.caab.gov.bd)	প্রযোজ্য নয়	অফিস সময়	উষা মারমা সহকারী (কক্সবাজার বিমানবন্দর) ফোন: ০১৮৩৮১৪৪১২১
২.৩.৫	ইন্টারনেট ব্যবহারের সুবিধা প্রদান	সিএনএস বিভাগ প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণ করবে	প্রযোজ্য নহে	প্রযোজ্য নহে	অবস্থান এবং ধরন ভেদে ১ থেকে ৫ দিন	রাকেশ ঘোষ সহকারী পরিচালক (সিএনএস) ফোন: ০১৬৮০২০০৩০০ (কক্সবাজার বিমানবন্দর) ad1cns.cia@caab.gov.bd

৩) সেবা প্রদানের উদ্দেশ্যে সম্মানিত সেবাগ্রহীতার নিকট কর্তৃপক্ষের প্রত্যাশা

ক্রমিক	প্রতিশ্রুত/কাজিকৃত 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 ফি পরিশোধ করা।
৫	সাক্ষাতের জন্য নির্ধারিত সময়ের পূর্বেই উপস্থিত থাকা।
৬	সেবা প্রাপ্তির জন্য যথাযথ প্রক্রিয়া অনুসরণ করা।
৭	সরেজমিনে পরিদর্শনকালে সহযোগিতা করা এবং আবেদনের সাথে দাখিলকৃত কাগজপত্রের মূল কপি 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	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান দিতে না পারলে	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক)	নাম: মোঃ গোলাম মোর্তজা হোসেন পদবি: বিমানবন্দর ব্যবস্থাপক কক্সবাজার বিমানবন্দর, কক্সবাজার। বাংলাদেশ বেসামরিক বিমান চলাচল কর্তৃপক্ষ	৩০ কার্যদিবস
২	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে না পারলে	আপিল কর্মকর্তা	নাম: মোঃ জহিরুল ইসলাম পরিচালক (প্রশাসন) বাংলাদেশ বেসামরিক বিমান চলাচল কর্তৃপক্ষ	২০ কার্যদিবস
৩	আপিল কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে না পারলে	মন্ত্রিপরিষদ বিভাগের অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেল	অভিযোগ গ্রহণ কেন্দ্র ৫ নং গেইট, বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা ওয়েব: www.grs.gov.bd	৬০ কার্যদিবস