

# সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি

(সিটিজেন চার্টার)



কুমিল্লা বিমানবন্দর, কুমিল্লা  
সংস্থাঃ বাংলাদেশ বেসামরিক বিমান চলাচল কর্তৃপক্ষ  
(বেসামরিক বিমান পরিবহন ও পর্যটন মন্ত্রণালয়)  
[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 ০৫ জুন'২৪

## সূচিপত্র

নাগরিক সেবাসমূহ .....	০৩
দাপ্তরিক সেবাসমূহ .....	০৪
অভ্যন্তরীণ সেবাসমূহ .....	০৫
সেবা প্রদানের উদ্দেশ্যে সম্মানিত সেবাগ্রহীতার নিকট কর্তৃপক্ষের প্রত্যাশা .....	০৬
অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা (GRS) .....	০৬



## ২. প্রতিশ্রুতি সেবা

## ২.১) নাগরিক সেবাসমূহ

ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা প্রদানের সর্বোচ্চ সময়	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	আবেদন করার প্রক্রিয়াক্রম	সেবাকৃত্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি (যদি থাকে)	স্বাক্ষর বা মনস্বর ব্যক্তিদের কর্তৃত্ব/কর্তৃত্বাধীণ পদবী, পূর্ব নাম, ফোন/মোবাইল নম্বর, ই-মেইল	উর্ভুক্ত কর্তৃত্বের পদবী, পূর্ব নাম, ফোন/মোবাইল নম্বর, ই-মেইল
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)	(৮)
বি.দ্র: কুমিল্লা বিমানবন্দরের জন্য প্রযোজ্য নয়।							



## ২.২) দাপ্তরিক সেবাসমূহ

ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা প্রদানের সর্বোচ্চ সময়	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	আবেদন ফরম প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি (যদি থাকে)	শাখার নামসহ দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা/কর্মচারীর পদবী, রুম নম্বর, জেলা/উপজেলার কোড, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ই-মেইল।	উর্ধ্বতন কর্মকর্তার পদবী, রুম নম্বর, জেলা/উপজেলার কোড, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ই-মেইল।
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)	(৮)
০১।	কমিউনিকেশন নেভিগেশন এন্ড সারভাইলেন্স সিস্টেম ( ডিডিওআর যন্ত্রের মাধ্যমে)	সার্বক্ষণিক	বাংলাদেশের আকাশ সীমায় উড্ডয়নের জন্য সিএএবির ফ্লাইট সেফটি এন্ড রেগুলেশন বিভাগের অনুমতি।	প্রযোজ্য নয়।	সিএএবি'র ওয়েবসাইটে প্রচারিত সরকার নির্ধারিত হারে।  সেবা গ্রহণের পর সিএএবি হতে উত্থাপিত বিলের বিপরীতে ক্যাশ ও ব্যাংকড্রাফট এর মাধ্যমে পরিশোধ।	সিএনএস শাখা সিএনএস ইঞ্জিনিয়ার মোবা: 01818832473 <a href="mailto:nasirahmedmukul@gmail.com">nasirahmedmukul@gmail.com</a> <a href="http://ail.com">ail.com</a>	সহকারি পরিচালক (সিএনএস) ফোন: 01894909900 <a href="mailto:apmcomilla@caab.gov.bd">apmcomilla@caab.gov.bd</a>





## ২.৩) অভ্যন্তরীণ সেবা

ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা প্রদানের সর্বোচ্চ সময়	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	আবেদন ফরম প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি (যদি থাকে)	শাখার নামসহ দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার পদবি, রুম নম্বর, জেলা/ উপজেলার কোড, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ইমেইল	উর্ধ্বতন কর্মকর্তার পদবি, রুম নম্বর, জেলা/ উপজেলার কোড, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ইমেইল
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)	(৮)
০১।	কর্মকর্তা/ কর্মচারীদের বাসা বরাদ্দ	৩০ কর্মদিবস	স্ব-লিখিত আবেদন পত্র	প্রযোজ্য নয়	বিনামূল্যে	প্রশাসন শাখা বিমানবন্দর ব্যবস্থাপক ফোন: 01894909900 <a href="mailto:apmcomilla@caab.gov.bd">apmcomilla@caab.gov.bd</a>	বিমানবন্দর ব্যবস্থাপক ফোন: 01894909900 <a href="mailto:apmcomilla@caab.gov.bd">apmcomilla@caab.gov.bd</a>
০২।	ছুটি, বদলিসহ অন্যান্য দাপ্তরিক কাজ	প্রয়োজনীয়তা অনুযায়ী	প্রয়োজনীয়তা অনুযায়ী	প্রশাসন বিভাগ, সিএএবি ওয়েবসাইট	বিনামূল্যে	প্রশাসন শাখা বিমানবন্দর ব্যবস্থাপক ফোন: 01894909900 <a href="mailto:apmcomilla@caab.gov.bd">apmcomilla@caab.gov.bd</a>	বিমানবন্দর ব্যবস্থাপক ফোন: 01894909900 <a href="mailto:apmcomilla@caab.gov.bd">apmcomilla@caab.gov.bd</a>
০৩।	ইন্টারনেট ব্যবহারের সুবিধা প্রদান	প্রয়োজনীয়তা অনুযায়ী	প্রযোজ্য নয়	প্রযোজ্য নয়	সিএনএস শাখা হতে প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণ করবে	সিএনএস শাখা সহকারী পরিচালক (সিএনএস) ফোন: 01894909900 <a href="mailto:apmcomilla@caab.gov.bd">apmcomilla@caab.gov.bd</a>	বিমানবন্দর ব্যবস্থাপক ফোন: 01894909900 <a href="mailto:apmcomilla@caab.gov.bd">apmcomilla@caab.gov.bd</a>



## ৩) সেবা প্রদানের উদ্দেশ্যে সম্মানিত সেবাগ্রহীতার 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	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 দায়িত্ব প্রাপ্ত কর্মকর্তার সঙ্গে যোগাযোগ করুন।

ক্রমিক	কখন যোগাযোগ করবেন	কার সঙ্গে যোগাযোগ করবেন	যোগাযোগের ঠিকানা	নিষ্পত্তির সময়
০১.	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান দিতে না পারলে	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক)	নাম: মো: তৌহিদুল ইসলাম বিমানবন্দর ব্যবস্থাপক কুমিল্লা বিমানবন্দর, কুমিল্লা ফোন: +৮৮০১৮৯৪৯০৯৯০০ ই-মেইল: apmcomilla@caab.gov.bd	৩০ কার্যদিবস
০২.	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে না পারলে	আপিল কর্মকর্তা	নাম: মো: জহিরুল ইসলাম পদবি: পরিচালক (প্রশাসন) যুগ্ম সচিব বাংলাদেশ বেসামরিক বিমান চলাচল কর্তৃপক্ষ সদর, কুর্মিটোলা, ঢাকা মোবাইল: ০১৮৯৪-৯০৫১০০ ই-মেইল: dadmin@caab.gov.bd	২০ কার্যদিবস
০৩.	আপিল কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে না পারলে	মন্ত্রি পরিষদ বিভাগের অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেল	অভিযোগ গ্রহণ সেল ৫নং গেইট, বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা ওয়েব: www.grs.gov.bd	৬০ কার্যদিবস



মো: তৌহিদুল ইসলাম  
বিমানবন্দর ব্যবস্থাপক  
কুমিল্লা বিমানবন্দর