

# সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি

(সিটিজেন্স চার্টার)



## 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।

সেন্ট্রাল প্রকিউরমেন্ট, ইঞ্জিনিয়ারিং এন্ড স্টোরস ইউনিট, সেমসু  
বাংলাদেশ বেসামরিক বিমান চলাচল কর্তৃপক্ষ, কুর্মিটোলা, ঢাকা।

✓  
হালনাগাদকৃত: জুন ২০২৫

## সূচিপত্র

- ০১। নাগরিক সেবাসমূহ ----- (পৃ:৩-৪)  
০২। অভ্যন্তরীণ সেবাসমূহ ----- (পৃ:৫-৬)  
০৩। সেবা প্রদানের উদ্দেশ্যে সম্মানিত সেবা গ্রহীতার নিকট কর্তৃপক্ষের প্রত্যাশা ----- (পৃ:০৭)  
০৪। অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা ----- (পৃ:৮)



## ২. প্রতিশ্রুত সেবা

### ২.১ নাগরিক সেবা

| ক্র নং | সেবার নাম                                         | সেবা প্রদানের পদ্ধতি                                                                                                                                                                                                           | প্রয়োজনীয় কাগজপত্র ও প্রাপ্তিস্থান                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | সেবার মূল্য ও পরিশোধ পদ্ধতি                                                                                                                                                 | সেবা প্রদানের সময়সীমা                                                                          | দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (পদবি, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)                                             |
|--------|---------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ১      | ওয়ার্কস, সাপ্লাই ও সার্ভিস কাজের লাইসেন্স প্রদান | ক) প্রতিষ্ঠানের প্যাডে লাইসেন্স প্রদানের জন্য নির্বাহী পরিচালক, সেমসু বরাবরে লিখিত আবেদনের প্রেক্ষিতে ফরম প্রদান।<br>খ) ফরম ইস্যুর পর তা যথাযথভাবে পূরণপূর্বক চাহিত দলিলাদি সংযুক্ত করে নির্বাহী পরিচালক এর দপ্তরে জমা প্রদান। | ক) ফরম প্রাপ্তির স্থান, নির্বাহী পরিচালক এর দপ্তর, সেমসু<br>খ) প্রতিষ্ঠানের প্যাডে আবেদনপত্র, জাতীয় পরিচয়পত্র, সেমসু কর্তৃক সরবরাহকৃত ফরম যথাযথভাবে পূরণকৃত; ৩০০ টাকার নন-জুডিশিয়াল স্ট্যাম্প মালিকানার হলফনামার মূলকপি; হালনাগাদ ট্রেড লাইসেন্স সত্যায়িত কপি; ভ্যাট সনদের সত্যায়িত কপি; হালনাগাদ আয়কর সনদের সত্যায়িত কপি, ব্যাংক সলভেন্সি সনদের সত্যায়িত কপি, সর্বশেষ ৩ বছরের ব্যাংক স্টেটমেন্টের মূলকপি | ক) ৫০০ (পাঁচশত) টাকা সেমসু'র হিসাব শাখায় জমা প্রদান।<br>খ) চূড়ান্ত তালিকাভুক্তির জন্য মনোনীত প্রতিষ্ঠান কর্তৃক ৫,০০০/- (পাঁচ হাজার) টাকা সেমসু'র ক্যাশ শাখায় জমা প্রদান। | ০৫ কার্যদিবস<br><br>৩০ কার্যদিবস (ঠিকাদার তালিকাভুক্তি করণ স্থায়ী কমিটির সভা অনুষ্ঠানের পর হতে | মোঃ আব্দুল মতিন<br>সহকারী পরিচালক(অর্থ)<br>ফোন নম্বর ০১৭০৮-১৬৭১৯৫<br>email-motin444555@gmail.com |



| ক্র নং | সেবার নাম                                            | সেবা প্রদানের পদ্ধতি                                                                                                                                                                      | প্রয়োজনীয় কাগজপত্র ও প্রাপ্তিস্থান                                                                                                                                                                                                                     | সেবার মূল্য ও পরিশোধ পদ্ধতি                   | সেবা প্রদানের সময়সীমা | দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা<br>(পদবি, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)                                          |
|--------|------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------|------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ২      | ওয়ার্কস, সাপ্লাই ও সার্ভিস<br>কাজের লাইসেন্স নবায়ন | নির্বাহী পরিচালকের দপ্তর অথবা<br>সিএএবি'র ওয়েব সাইট থেকে<br>নবায়ন ফরম সংগ্রহপূর্বক<br>যথাযথভাবে পূরণ করে ফরমের<br>চাহিদা মোতাবেক দলিলাদিসহ<br>নির্বাহী পরিচালক এর দপ্তরে জমা<br>প্রদান। | ক) সিএএবি'র সরবরাহকৃত ফরম<br>যথাযথভাবে পূরণকৃত; বিগত<br>বছরের টাকা জমার মূল রিসিট;<br>হালনাগাদ ট্রেড লাইসেন্সের<br>সত্যায়িত কপি; হালনাগাদ আয়কর<br>দাখিলের সত্যায়িত কপি;<br><br>খ) ফরম প্রাপ্তিস্থান: নির্বাহী<br>পরিচালক এর দপ্তর, কুমিল্লা,<br>ঢাকা। | ২০০০ টাকা সেমসু'র ক্যাশ<br>শাখায় জমা প্রদান। | ৩০ কার্যদিবস           | মোঃ আব্দুল মতিন<br>সহকারী পরিচালক(অর্থ)<br>ফোন নম্বর ০১৭০৮-১৬৭১৯৫<br>email-motin444555@gmail.com |

 

## অভ্যন্তরীণ সেবাসমূহ

| ক্র নং | সেবার নাম                                                                           | সেবা প্রদানের পদ্ধতি   | প্রয়োজনীয় কাগজপত্র ও প্রাপ্তিস্থান                                                                                                                                                                                                                                             | সেবার মূল্য ও পরিশোধ পদ্ধতি | সেবা প্রদানের সময়সীমা | দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (পদবি, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)                                             |
|--------|-------------------------------------------------------------------------------------|------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ১      | ছুটি, বদলিসহ অন্যান্য দাপ্তরিক কাজ                                                  | যথাযথ আবেদনের ভিত্তিতে | ক) নির্ধারিত ফরমে আবেদন, ছুটি, প্রাপ্যতার প্রত্যয়নপত্র, চিকিৎসাজনিত ডাক্তারী সনদপত্র।<br>খ) প্রাপ্তিস্থান:<br><a href="http://www.caab.gov.bd">www.caab.gov.bd</a><br>এবং সংশ্লিষ্ট ইউনিটের প্রশাসন শাখা                                                                        | বিনামূল্যে                  | ০৩ কার্যদিবস           | মোঃ আব্দুল মতিন<br>সহকারী পরিচালক(অর্থ)<br>ফোন নম্বর ০১৭০৮-১৬৭১৯৫<br>email-motin444555@gmail.com |
| ২      | কর্মকর্তা ও কর্মচারীদের পৃথক নির্মাণ অগ্রিম ঋণ প্রদান আবেদন সদর দপ্তরে প্রেরণ       | যথাযথ আবেদনের ভিত্তিতে | ক) নির্ধারিত ফরমে আবেদন, চুক্তি সম্পাদন সংক্রান্ত জি.এফ.আর-২৮ ফরম, ৩০০ টাকার নন-জুডিসিয়াল স্ট্যাম্পে বায়নাপত্র, হলফনামা, দায়মুক্তির সনদপত্র, তফসিল পরিচয়।<br>খ) প্রাপ্তিস্থান:<br><a href="http://www.caab.gov.bd">www.caab.gov.bd</a><br>এবং সংশ্লিষ্ট ইউনিটের প্রশাসন শাখা | বিনামূল্যে                  | ০২ কার্যদিবস           | মোঃ আব্দুল মতিন<br>সহকারী পরিচালক(অর্থ)<br>ফোন নম্বর ০১৭০৮-১৬৭১৯৫<br>email-motin444555@gmail.com |
| ৩      | কর্মকর্তা ও কর্মচারীদের সাধারণ ভবিষ্যৎ তহবিল হতে অগ্রিম অর্থ উত্তোলনের আবেদন প্রেরণ | যথাযথ আবেদনের ভিত্তিতে | ক) নির্ধারিত ফরমে আবেদন, জিপিএফ ফান্ডের স্থিতির প্রত্যয়নপত্র<br>খ) প্রাপ্তিস্থান:<br><a href="http://www.caab.gov.bd">www.caab.gov.bd</a><br>এবং অর্থ বিভাগ, সিএএবি, সদর দপ্তর                                                                                                  | বিনামূল্যে                  | ০৩ কার্যদিবস           | মোঃ আব্দুল মতিন<br>সহকারী পরিচালক(অর্থ)<br>ফোন নম্বর ০১৭০৮-১৬৭১৯৫<br>email-motin444555@gmail.com |




| ক্র নং | সেবার নাম                                                                          | সেবা প্রদানের পদ্ধতি      | প্রয়োজনীয় কাগজপত্র ও প্রাপ্তিস্থান                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | সেবার মূল্য ও<br>পরিশোধ<br>পদ্ধতি | সেবা প্রদানের<br>সময়সীমা | দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা<br>(পদবি, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)                                                                            |
|--------|------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------|---------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ৪      | কর্মকর্তা ও কর্মচারীদের পেনশন ও<br>গ্র্যাচুইটি মঞ্জুরীর আবেদন সদর দপ্তরে<br>প্রেরণ | যথাযথ আবেদনের<br>ভিত্তিতে | ক) পেনশনের নির্ধারিত ফরমে আবেদন, পাসপোর্ট<br>সাইজ ফটো, শেষ বেতনের প্রত্যয়নপত্র,<br>অঙ্গীকারনামা, নমুনা স্বাক্ষর, না দাবী সনদ, ও<br>আজুলের ছাপ, ব্যাংক হিসাব নম্বর, প্রাপ্য<br>পেনশনের বৈধ উত্তরাধিকারী ঘোষণাপত্র, অবসর<br>গ্রহণের আদেশ, বাসা সংক্রান্ত ছাড়পত্র, নিরাপত্তা<br>পাশ জমা প্রদান, জাতীয় পরিচয়পত্রের অনুলিপি।<br><br>মৃত ব্যক্তির ক্ষেত্রে-পেনশন ফরম ২.২, মৃত্যু<br>সনদ, চেয়ারম্যান/পৌর চেয়ারম্যান কর্তৃক নন-<br>ম্যারেজ সনদ, অভিভাবক মনোনয়ের<br>প্রত্যয়নপত্র।<br>খ) প্রাপ্তিস্থান:<br><a href="http://www.caab.gov.bd">www.caab.gov.bd</a><br>এবং সংশ্লিষ্ট ইউনিটের প্রশাসন শাখা | বিনামূল্যে                        | ০৩ কার্যদিবস              | (মোঃ রেজাউল ইসলাম)<br>নির্বাহী পরিচালক<br>ফোন: +৮৮০২৮৯০১৭৯১<br>ইমেইল: <a href="mailto:edcemsu@caab.gov.bd">edcemsu@caab.gov.bd</a> |

*[Signature]*

*[Signature]*

২.৩ সেবা প্রদানের উদ্দেশ্যে সম্মানিত সেবা গ্রহীতার নিকট কর্তৃপক্ষের প্রত্যাশা

| ক্র নং | সেবা গ্রহীতার করণীয়                                                                        |
|--------|---------------------------------------------------------------------------------------------|
| ১      | স্বয়ংসম্পূর্ণ আবেদন জমা প্রদান।                                                            |
| ২      | আবেদনের জন্য নির্ধারিত ফরমে থাকলে পূরণ করা।                                                 |
| ৩      | প্রয়োজনীয় কাগজপত্র সংযুক্ত করা।                                                           |
| ৪      | যথাযথ প্রক্রিয়ায় প্রয়োজনীয় পরিশোধ করা।                                                  |
| ৫      | স্বাক্ষাতের জন্য নির্ধারিত সময়ের পূর্বেই উপস্থিত থাকা।                                     |
| ৬      | সেবা প্রাপ্তির জন্য যথাযথ প্রক্রিয়া অনুসরণ করা।                                            |
| ৭      | সরেজমিনে পরিদর্শকালে সহযোগিতা করা এবং আবেদনের সাথে দাখিলকৃত কাগজপত্রের মূলকপি প্রদর্শন করা। |



## ২.৪ অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা (GRS)

সেবা প্রাপ্তিতে অসুন্তু হলে দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার সাথে যোগাযোগ করুনঃ

| ক্র নং | কখন যোগাযোগ করবেন                                               | কার সঙ্গে যোগাযোগ করবেন                     | যোগাযোগ ঠিকানা                                                                                                                                                                               | নিষ্পত্তির সময়সীমা |
|--------|-----------------------------------------------------------------|---------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|
| ১      | দায়িত্ব প্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান দিতে না পারলে                 | অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা                  | মোঃ রেজাউল ইসলাম<br>নির্বাহী পরিচালক, সেমসু<br>বেসামরিক বিমান চলাচল কর্তৃপক্ষ<br>মোবাইল: ০১৭১৮৮৬৭২৩০<br>ই-মেইল: edcemsu@caab.gov.bd                                                          | ৩০ (ত্রিশ) কর্মদিবস |
| ২      | অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে না পারলে | আপিল কর্মকর্তা                              | জনাব আবু ছালেহ মোঃ মুসা জঙ্গী<br>পরিচালক (প্রশাসন), (উপ-সচিব)<br>বেসামরিক বিমান চলাচল কর্তৃপক্ষ<br>মোবাইল: ০১৮৯৪৯০৫১০০<br>ফোন: ৮৮০-২-৮৯০১৪১২<br>ই-মেইল: dadmin@caab.gov.bd<br>www.grs.gov.bd | ২০ (বিশ) কর্মদিবস   |
| 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>www.grs.gov.bd                                                                                         | ৬০ (ষাট) কর্মদিবস   |

০৩.০৬.২৫

মোঃ এমরান হোসেন  
প্রশাসনিক কর্মকর্তা

০৩/০৬/২৫

মোঃ আব্দুল মতিন  
সহকারী পরিচালক (প্রশা)  
সেমসু প্রশাসনিক ও স্টোপ ইন্সপেক্টর  
বেসামরিক বিমান চলাচল কর্তৃপক্ষ  
রুমিটোলা, ঢাকা।