



সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (সিটিজেন চার্টার)

বাংলাদেশ বেসামরিক বিমান চলাচল কর্তৃপক্ষ
পরিচালকের দপ্তর
সিভিল এভিয়েশন একাডেমি
কুর্মিটোলা, ঢাকা-১২২৯।

হালনাগাদকৃতঃ জুন/ ২০২৫

সিভিল এভিয়েশন একাডেমি
বাংলাদেশ বেসামরিক বিমান চলাচল কর্তৃপক্ষ
সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (সিটিজেন চার্টার)

১. ভিশন ও মিশন

রূপকল্পে (Vision)

বেসামরিক বিমান চলাচল কর্তৃপক্ষ ও বাংলাদেশ এভিয়েশন সেক্টরে দক্ষ ও পেশাদারী মানব সম্পদ নিশ্চিত করা।

অভিলক্ষ্য (Mission)

বাংলাদেশ বেসামরিক বিমান চলাচল কর্তৃপক্ষ ও এভিয়েশন সেক্টরের জন্য প্রযুক্তি নির্ভর, সমন্বিত ও কার্যকর প্রশিক্ষণের ব্যবস্থা করা।

২. প্রতিশ্রুতি সেবাসমূহ

২.১) নাগরিক সেবা

ক্রমিক নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য ও পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ইমেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১	প্রশিক্ষণকোর্স সম্পর্কে অবহিতকরণ	ক. ট্রেনিং ক্যালেন্ডার প্রস্তুত করে বিভিন্ন প্রতিষ্ঠানে ডাকযোগে/ইমেইলে প্রেরণ এবং ওয়েবসাইটে আপলোড করার মাধ্যমে।	পত্র/ইমেইল/টেলিফোনে আবেদন	বিনামূল্যে	১ দিন	সংশ্লিষ্ট কোর্সের কোর্স সমন্বয়কারী
	প্রশিক্ষণকোর্স সম্পর্কে অবহিতকরণ	খ. প্রতিটি প্রশিক্ষণ কোর্স শুরুর ন্যূনতম ১ সপ্তাহ পূর্বে সংশ্লিষ্ট কোর্সে মনোনীত প্রশিক্ষার্থীকে ডাকযোগে/ইমেইলে অফিস আদেশ প্রেরণ। গ. টেলিফোন/ই-মেইলে চাহিদা প্রাপ্তির সাথে সাথে টেলিফোন/ই-মেইলের মাধ্যমে সংশ্লিষ্ট কোর্স সম্পর্কে প্রয়োজনীয় তথ্যাদি দিয়ে অবহিতকরণ।	পত্র/ই-মেইল/টেলিফোনে আবেদন	বিনামূল্যে	১ দিন	সংশ্লিষ্ট কোর্সের কোর্স সমন্বয়কারী

ক্রমিক নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য ও পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ইমেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
২	টেন্ডার সিডিউল বিক্রয়	ক. ইজিপি-এর ক্ষেত্রে ব্যাংকের মাধ্যমে নির্ধারিত মূল্য গ্রহণ খ. ম্যানুয়াল পদ্ধতিতে হিসাব শাখায় নির্ধারিত মূল্য গ্রহণ	ক. Tender Document এ উল্লিখিত প্রয়োজনীয় কাগজপত্রাদি	সিডিউলের নির্ধারিত মূল্য	বিজ্ঞপ্তি প্রকাশের পর তাৎক্ষণিক	নামঃমামুন হোসেন পদঃহিসাব রক্ষক ০১৭৭৬১৭৬১৩২ ইমেইলঃhossainmamun82@gmail.com
৩	পণ্য সেবা ক্রয়ের পর বিল পরিশোধ	ক. কার্যাদেশ মোতাবেক পণ্য সেবা সরবরাহের পর বিল দাখিল খ. প্রত্যয়ন কমিটি কর্তৃক প্রাপ্ত বিল প্রত্যয়ন ও ষ্টোর শাখা কর্তৃক স্টক এন্ট্রি গ. আর্থিক বিধিবিধান অনুসরণ করে ইএফটি'র মাধ্যমে বিল পরিশোধ	ক. কার্যাদেশ মোতাবেক পণ্য/সেবা সরবরাহের পর বিল খ. প্রত্যয়ন কমিটি কর্তৃক প্রদত্ত প্রত্যয়ন	বিনামূল্যে	১০ (দশ)কর্মদিবস	নামঃমামুন হোসেন পদঃহিসাব রক্ষক ০১৭৭৬১৭৬১৩২ ইমেইলঃhossainmamun82@gmail.com
৪	রক্ষণযোগ্য অর্থ বা ব্যাংক গ্যারান্টি ফেরৎ	ক. চুক্তি অনুযায়ী কার্য সম্পাদনের ১ বছর পর আবেদন গ্রহণ খ. সম্পাদিত কার্য সন্তোষজনক হয়েছে তা পরীক্ষা করণ গ. পিপিআর'-২০০৮ ও প্রতিষ্ঠানের নীতিমালা অনুযায়ী রক্ষণযোগ্য অর্থ বা ব্যাংক গ্যারান্টি ফেরৎ প্রদান।	১. সংশ্লিষ্ট প্রতিষ্ঠানের প্যাডে	বিনামূল্যে	চুক্তি মোতাবেক নির্ধারিত সময়	নামঃমামুন হোসেন পদঃহিসাব রক্ষক ০১৭৭৬১৭৬১৩২ ইমেইলঃhossainmamun82@gmail.com
৫	ডুপ্লিকেট সনদপত্র প্রদান	ক. সংশ্লিষ্ট ব্যক্তি পরিচালক বরাবর আবেদনের প্রেক্ষিতে যথাযথ কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রমে পরিচালক এর স্বাক্ষরে প্রতিলিপি প্রদান	সাদা কাগজে আবেদন পত্র	বিনামূল্যে	৫ (পাঁচ)কর্মদিবস	সংশ্লিষ্ট কোর্সের কোর্স সমন্বয়কারী
৬	উত্তর পত্র পুনঃ পরীক্ষা	ক. কোন প্রশিক্ষার্থী অকৃতকার্য হলে বা কোন প্রশিক্ষার্থীর আবেদনের প্রেক্ষিতে অথবা কর্তৃপক্ষ স্বপ্রণোদিত হয়ে ১ (এক)/ ৩(তিন) সদস্য বিশিষ্ট নিরপেক্ষ পুনঃমূল্যায়ন কমিটি গঠন। খ. গঠিত কমিটি সংশ্লিষ্ট প্রশিক্ষার্থীর উত্তরপত্র পুনঃ মূল্যায়ন।	সাদা কাগজে আবেদন পত্র	বিনামূল্যে	৫ (পাঁচ)কর্মদিবস	সংশ্লিষ্ট কোর্সের কোর্স সমন্বয়কারী

ক্রমিক নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য ও পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ইমেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
৭	লাইব্রেরী হতে বই ধার করণ	অধ্যয়নের লক্ষ্যে লাইব্রেরী হতে বই প্রদান	সংশ্লিষ্ট রেজিস্টারে লিপিবদ্ধ করে স্বাক্ষর প্রদান	বিনামূল্যে	৩ (তিন) কর্মদিবস	নাম-মোঃ সোহাগ হোসেন, লাইব্রেরিয়ান গ্রন্থাগারিক (ডকুমেন্টেশন) মোবাইল: ০১৭৯৫-৬০৮৩৬১ Shohaghossain.du@gmail.com
৮	প্রশিক্ষার্থীদের সেবা সংক্রান্ত অভিযোগ নিষ্পত্তিকরণ ও সুপারিশ বাস্তবায়ণ	রক্ষিত অভিযোগ বাক্স থেকে প্রাপ্ত অভিযোগ অনুসারে নিষ্পত্তি ও সুপারিশ বাস্তবায়ন	অভিযোগ বাক্স / GRS ওয়েবসাইড	বিনামূল্যে	৭ (সাত) কর্মদিবস	প্রশান্ত কুমার চক্রবর্তী পরিচালক (সিএ একাডেমি) ০১৮৯৪৯০২৮০০ dcac@caab.gov.bd

২.২) প্রাতিষ্ঠানিক সেবা

ক্রমিক নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য ও পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ইমেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১	অভ্যন্তরীণ এবং বহিঃস্থ সংস্থার প্রশিক্ষণ প্রদান	ক. শাখা ভিত্তিক কোর্স সমূহের ক্ষেত্রে প্রশিক্ষার্থীদের যোগ্যতা নিরীখে এবং কোর্সের মেয়দানুসারে ব্যাচ ভিত্তিক। খ. বহিঃস্থ সংস্থার চাহিদার আলোকে	সিএএবি নোটশ বোড এবং সিএএবি ওয়েবসাইড	প্রতিষ্ঠানের নীতিমালা অনুযায়ী বহিঃস্থ সংস্থার নিকট হতে সেবামূল্য পরিচালক, সিভিল এভিয়েশন একাডেমি বরাবর ট্রসড চেকের মাধ্যমে	প্রতিটি কোর্সের মেয়দানুসারে	সংশ্লিষ্ট কোর্সের কোর্স সমন্বয়কারী
২	বেবিচক সদর দপ্তর কর্তৃক চাহিত তথ্য ও প্রতিবেদন প্রেরণ	চাহিদার নিরীখে প্রস্তুতকৃত প্রতিবেদন ডি- নথি/ডাকযোগে/বাহক মারফত/ই-মেইলের মাধ্যমে প্রেরণ	সিএএবি এর চাহিদাপত্র	বিনামূল্যে	প্রয়োজন মোতাবেক	মোঃ সুজন হাওলাদার সিনিয়র অফিসার ০১৯২১৩৫২০৩৮ howladarsujon051@gmail.com

ক্রমিক নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য ও পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ইমেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
৩	প্রশিক্ষণে অংশ গ্রহণের উদ্দেশ্যে ঢাকার বাহির হতে আগত কর্মকর্তা /কর্মচারীদের আবাসন সুবিধাদি প্রদান	চাহিদার ভিত্তিতে রুম বরাদ্দ ও অন্যান্য সুবিধাদি প্রদান করা হয়	দাপ্তরিক চাহিদাপত্র	বিনামূল্যে	চাহিদা অনুসারে (খালি থাকা সাপেক্ষে)	নাম-মোঃ মজিবুর রহমান মিয়াজী পদঃ উপ-পরিচালক (এটিএম) মোবাইলঃ ০১৯১৩৫৭৫৭৬২ ইমেইলঃ miaji1976@gmail.com
৪	ট্রেনিং ক্যালেন্ডার প্রস্তুত, মুদ্রণ এবং প্রেরণ	ক. প্রতি অর্থবছর শেষ বিভিন্ন দপ্তর সমূহের জন্য পরবর্তী বছরের ট্রেনিং ক্যালেন্ডার প্রস্তুত ও মুদ্রণ ওয়েবসাইটে প্রকাশ	ক. বিভিন্ন দপ্তর সমূহ কর্তৃক চাহিদা পত্র খ. বিভিন্ন দপ্তর সমূহ বার্ষিক প্রশিক্ষণ পরিকল্পনা	বিনামূল্যে	প্রতি বছর ৩০ জুনের মধ্যে	নাম-মোঃ মজিবুর রহমান মিয়াজী পদঃ উপ-পরিচালক (এটিএম) মোবাইলঃ ০১৯১৩৫৭৫৭৬২ ইমেইলঃ miaji1976@gmail.com
৫	বিভিন্ন শাখা সমূহের জন্য বাজেট বরাদ্দ	বার্ষিক ক্রয় পরিকল্পনা ও চাহিদার ভিত্তিতে বরাদ্দ প্রদান	ক. এপিপি খ. এপিএ গ. চাহিদাপত্র	বিনামূল্যে	প্রতি বছর ৩০ জুনের মধ্যে	প্রশান্ত কুমার চক্রবর্তী পরিচালক (সিএ একাডেমি) ০১৮৯৪৯০২৮০০ dcac@caab.gov.bd
৬	বিভিন্ন শাখা সমূহের জন্য অর্থ ছাড়করণ	চাহিদা মোতাবেক	মাসিক ব্যয় প্রতিবেদন	বিনামূল্যে	১০ (দশ) কার্যদিবস	নামঃ মামুন হোসেন পদঃ হিসাব রক্ষক ০১৭৭৬১৭৬১৩২ ইমেইলঃ hossainmamun82@gmail.com
৭	সিভিল এভিয়েশন একাডেমির হোস্টেল, ক্লাসরুম, অডিটরিয়াম, ডাইনিং, কম্পিউটার ল্যাব প্রভৃতির ভাড়া বাবদ অর্থ গ্রহণ	সিভিল এভিয়েশন একাডেমির বিদ্যমান বিধি/বিধান অনুযায়ী	প্রস্তাবপত্র	নির্ধারিত মূল্যে	৩ (তিন) কার্যদিবস	নামঃ মামুন হোসেন পদঃ হিসাব রক্ষক ০১৭৭৬১৭৬১৩২ ইমেইলঃ hossainmamun82@gmail.com

২.৩) অভ্যন্তরীণ সেবা

ক্রমিক নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য ও পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ইমেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১	চিত্ত্বিনোদন ছুটি	আবেদন প্রাপ্তির পর বিনোদনভাষা বিধিমালা, ১৯৮৮ অনুযায়ী নিম্পন্ন করে মঞ্জুরী আদেশ জারী।	ক. নির্ধারিত ফরম/সাদা কাগজে আবেদন পত্র খ. সিএএ প্রশাসন শাখা হতে প্রদত্ত ছুটি প্রাপ্তির প্রত্যয়নপত্র	বিনামূল্যে	০৩(তিন) কর্মদিবস	১০ হতে ২০তম গ্রেড প্রশান্ত কুমার চক্রবর্তী পরিচালক (সিএ একাডেমি) ০১৮৯৪৯০২৮০০ dcadc@caab.gov.bd এবং ০১ হতে ০৯ পর্যন্ত সদর দপ্তর, প্রশাসন বিভাগ।
২	অর্জিত ছুটি (দেশের অভ্যন্তরে)	আবেদন প্রাপ্তির পর নির্ধারিত ছুটি বিধিমালা, ১৯৮৮ অনুযায়ী যথাযথ কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রমে মঞ্জুরী আদেশ জারী।	ক. নির্ধারিত ফরম/সাদা কাগজে আবেদন পত্র খ. সিএএ-র প্রশাসন শাখা হতে জমাকৃত ছুটির হিসাব প্রদান।	বিনামূল্যে	০৩ (তিন) কর্মদিবস	প্রশান্ত কুমার চক্রবর্তী পরিচালক (সিএ একাডেমি) ০১৮৯৪৯০২৮০০ dcadc@caab.gov.bd এবং ০১ হতে ০৯ পর্যন্ত সদর দপ্তর প্রশাসন বিভাগ
৩	অর্জিত ছুটি (বহিঃ বাংলাদেশ)	আবেদন প্রাপ্তির পর নির্ধারিত ছুটি বিধিমালা, ১৯৮৮ অনুযায়ী অনুমোদনের জন্য সিএএবি সদর দপ্তরে প্রেরণ করা হয়।	ক. নির্ধারিত ফরম/সাদা কাগজে আবেদন পত্র খ. সিএএ-র প্রশাসন শাখা হতে জমাকৃত ছুটির হিসাব প্রদান।	বিনামূল্যে	০৩ (তিন) কর্মদিবস	সদর দপ্তর, প্রশাসন বিভাগ।
৪	মাতৃত্বকালীন ছুটি	আবেদন প্রাপ্তির পর মাতৃত্বকালীন ছুটি এর বিধি ১৯৭ এ উপধারা-১(সংশোধিত) এবং সিএএবি থেকে সময়ে সময়ে জারীকৃত পরিপত্র অনুযায়ী যথাযথ কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রমে আদেশ জারী।	ক. অর্জিত ছুটির আবেদন পত্র খ. ডাক্তারী সনদপত্র গ. পূর্ববর্তী মাতৃত্বকালীন ছুটি মঞ্জুরের কপি (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)	বিনামূল্যে	০৩ (তিন) কর্মদিবস	১০ হতে ২০তম গ্রেড প্রশান্ত কুমার চক্রবর্তী পরিচালক (সিএ একাডেমি) এবং ০১ হতে ০৯ গ্রেড পর্যন্ত সদর দপ্তর প্রশাসন বিভাগ

ক্রমিক নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য ও পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ইমেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
৫	অবসর উত্তর ছুটি এবং ছুটি নগদায়ন	আবেদন প্রাপ্তির পর সরকারী চাকুরী আইন ২০২১ অনুযায়ী নিষ্পত্তি করে আদেশ জারি।	ক. ছুটির আবেদন খ. এস, এস,সি সনদপত্র (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে) গ. সিএএ-র প্রশাসন শাখা হতে ছুটির হিসাব প্রদান।	বিনামূল্যে	০৭ (সাত) কর্মদিবস	সদর দপ্তর, প্রশাসন বিভাগ।
৬	সাধারণ ভবিষ্য তহবিল হতে অগ্রিম মঞ্জুরী	আবেদন প্রাপ্তির পর সাধারণ ভবিষ্য তহবিল বিধিমালা, ১৯৭৯ অনুযায়ী যথাযথ কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রমে আদেশ জারি।	ক. নির্ধারিত ফরম/সাদা কাগজে আবেদন খ. সাধারণ ভবিষ্য তহবিলে জমাকৃত অর্থের সর্বশেষ হিসাব বিবরণী	বিনামূল্যে	০৩ (তিন) কর্মদিবস	সদর দপ্তর, অর্থ বিভাগ
৭	সিএএ কর্মকর্তা কর্মচারীদের পাসপোর্টের জন্য অনাপত্তিপত্র প্রদান	আবেদন প্রাপ্তির পর যথাযথ ভাবে সিএএবি সদর দপ্তরের অনুমোদন এর জন্য প্রেরণ।	নির্ধারিত অনাপত্তি (NOC) ফরম এবং সাদা কাগজে আবেদন।	বিনামূল্যে	০৩ (তিন) কর্মদিবস	সদর দপ্তর, প্রশাসন বিভাগ।
৮	সিএএ এর কাওলাস্হ পুরুষ ও মহিলা হোস্টেলের বিদ্যুৎ, পানি, গ্যাস, প্রাশ্বিং কার্পেটিং সহ পূর্ত/ইএম সংক্রান্ত কাজ।	মৌখিক অভিযোগ/ চাহিদার প্রেক্ষিতে সংশ্লিষ্ট বিভাগ/শাখায় পত্র প্রেরণ।	মৌখিক /সাদা কাগজে অভিযোগ	বিনামূল্যে	০৩ (তিন) কর্মদিবস	নাম-মোঃ মজিবুর রহমান মিয়াজী পদঃ উপ-পরিচালক (এটিএম) মোবাইলঃ ০১৯১৩৫৭৫৭৬২ ইমেইলঃ miaji1976@gmail.com
৯	সিএএ-র কর্মকর্তা-কর্মচারীদের জন্য পেনশন ও আনুতোষিক মঞ্জুরী	অবসরোত্তর ছুটি ০৯ মাস পূর্তিতে আবেদন প্রাপ্তির পর সিএএ-র প্রশাসন শাখার মাধ্যমে অর্থ অধিশাখায় সার্ভিস বহি ও ব্যক্তিগত নথি প্রেরণ।	সিএএবি এর নির্ধারিত ফরম এবং সাদা কাগজে আবেদন।	বিনামূল্যে	০৭ (সাত) কর্মদিবস	সদর দপ্তর, প্রশাসন বিভাগ।

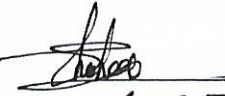
১০	(ক) সিএএ-র কর্মকর্তা-কর্মচারীদের জন্য পরিচয়পত্র প্রদান (খ) সিএএ-র কর্মকর্তা-কর্মচারীদের জন্য নিরাপত্তা পাশ প্রদান গ) প্রশিক্ষার্থীদের ড্রেইনী পরিচয়পত্র প্রদান	ক) আবেদন প্রাপ্তির পর সদর দপ্তরে প্রশাসন শাখায় প্রয়োজনীয় অনুমোদন এর জন্য প্রেরণ। খ) সদর দপ্তরের নিরাপত্তা শাখায় প্রয়োজনীয় অনুমোদন এর জন্য প্রেরণ গ) সিএএ এর প্রশাসন শাখা হতে প্রদান।	ক) নির্ধারিত ফরম এবং সাদা কাগজে খ) নির্ধারিত ফরম এবং সাদা কাগজে গ) নির্ধারিত ফরম	ক) বিনামূল্যে খ) বিনামূল্যে গ) বিনামূল্যে	ক) ০৩ (তিন) কর্মদিবস খ) ০৩ (তিন) কর্মদিবস গ) ০৩ (তিন) কর্মদিবস	ক) প্রশাসন বিভাগ, সদর দপ্তর খ) পরিচালক(এডসেক), সদর দপ্তর গ) পরিচালক, সিএএ
১১	সিএএ-তে কর্মরত/অবসরপ্রাপ্ত কর্মকর্তা-কর্মচারীদের বিপরীতে অডিট আপত্তি নিষ্পত্তিকরণ	নিরীক্ষা আপত্তির পরিপ্রেক্ষিতে প্রয়োজনীয় প্রমাণাদিসহ আপত্তি নিষ্পত্তির লক্ষ্যে ব্রডশীট সিএএবি সদর দপ্তরে প্রেরণ।	প্রযোজ্য নয়	বিনামূল্যে	নিরীক্ষা আপত্তি প্রাপ্তির ৩০ কর্মদিবসের মধ্যে	প্রশান্ত কুমার চক্রবর্তী পরিচালক, সিএএ ও মামুন হোসেন, হিসাব রক্ষক।
১২	সিএএ-র কর্মকর্তা-কর্মচারী এবং প্রশিক্ষার্থীদের যানবাহন সুবিধা প্রদান	ক. যানবাহন ব্যবহারে লক্ষ্যে কর্মকর্তা/কর্মচারীদের চাহিদাপত্র সদর দপ্তরে প্রেরণ। খ. প্রশিক্ষার্থীদের যানবাহন সুবিধা প্রদান।	সাদা কাগজে চাহিদাপত্র	বিনামূল্যে	২ (দুই) কর্ম দিবস	নাম-মোঃ মজিবুর রহমান মিয়াজী পদঃ উপ-পরিচালক (এটিএম) মোবাইলঃ ০১৯১৩৫৭৫৭৬২ ইমেইলঃ miaji1976@gmail.com
১৩	সিএএ-র কর্মকর্তা-কর্মচারীদের এসিআর ফরম প্রদান	সিএএবি হতে প্রাপ্ত এসিআর ফরম কর্মকর্তা/কর্মচারীদের মাঝে সরবরাহ।	প্রযোজ্য নয়	বিনামূল্যে	০৩ (তিন) কর্ম দিবস	মোঃ সুজন হাওলাদার সিনিয়র অফিসার ০১৯২১৩৫২০৩৮
১৪	সিএএ-র কর্মকর্তা-কর্মচারীদের পূরণকৃত এসিআর ফরম জমা প্রদান	সিএএ-র কর্মকর্তা-কর্মচারীদের পূরণকৃত এসিআর ফরম গ্রহণ।	প্রযোজ্য নয়	বিনামূল্যে	প্রতি বছরের ৩১শে জানুয়ারী	মোঃ সুজন হাওলাদার সিনিয়র অফিসার ০১৯২১৩৫২০৩৮
১৫	এসিআর এর বিরূপ মন্তব্য অবলোকন	গোপনীয় পত্রের মাধ্যমে সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তা/কর্মচারীকে অবগত করণ।	কর্মী প্রশাসন শাখা	বিনামূল্যে	০৭ (সাত) কর্ম দিবস	সংশ্লিষ্ট প্রতিবেদনকারী কর্মকর্তা

৩। আপনার কাছে আমাদের প্রত্যাশা:

ক্রমিক নং	প্রতিশ্রুত/কাজিত সেবা প্রাপ্তির লক্ষ্যে করণীয়
১	নির্ধারিত ফরমে সম্পূর্ণভাবে পূরণকৃত আবেদন জমা প্রদান
২	সঠিক মাধ্যমে প্রয়োজনীয় ফিস পরিশোধ
৩	প্রযোজ্য ক্ষেত্রে মোবাইল মেসেজ/ই-মেইলের নির্দেশনা অনুসরণ করা
৪	সাক্ষাৎ এর জন্য নির্ধারিত সময়ের পূর্বেই উপস্থিত থাকা
৫	অनावश्यक ফোন/তদবির না করা
৬	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র সংযুক্ত করা
৭	সরেজমিনে পরিদর্শন কালে সহযোগিতা করা এবং আবেদনের সাথে দাখিলকৃত কাগজপত্রের মূল কপি প্রদর্শন করা

৪। অভিযোগ ব্যবস্থাপনা পদ্ধতি (GRS):

ক্রমিক নং	কখন যোগাযোগ করবেন	কার সংগে যোগাযোগ করবেন	যোগাযোগের ঠিকানা	নিষ্পত্তির সময়সীমা
১	দায়িত্ব প্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক)	নামঃ জনাব প্রশান্ত কুমার চক্রবর্তী পদবিঃ পরিচালক সিভিল এভিয়েশন একাডেমি	৩০ (ত্রিশ) কার্যদিবস
২	GRS ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	আপিল কর্মকর্তা	নামঃ জনাব আবু ছালেহ মোঃ মুসা জঙ্গী পদবিঃ পরিচালক (প্রশাসন), (উপসচিব) বাংলাদেশ বেসামরিক বিমান চলাচল কর্তৃপক্ষ	২০ (বিশ) কার্যদিবস
৩	আপিল কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	মন্ত্রিপরিষদ বিভাগের অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেল	অভিযোগ গ্রহন কেন্দ্র ৫ নং গেট, বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা। ওয়েবঃ www.grs.gov.bd	৬০ (ষাট) কার্যদিবস


০৩.০৬.২৫
মোঃ সোহাগ হোসেন
গ্রহাগারিক
সিভিল এভিয়েশন একাডেমি
সিএএবি, কুর্মিটোলা, ঢাকা।


০৩/০৬/২৫
মামুন হোসেন
হিসাব রক্ষক
সিভিল এভিয়েশন একাডেমি
সিএএবি কুর্মিটোলা ঢাকা


০৩/০৬/২৫
মোঃ সুজন হাওলাদার
সিনিয়র অফিসার
সিভিল এভিয়েশন একাডেমি


০৩/০৬/২৫
প্রশান্ত কুমার চক্রবর্তী
পরিচালক
সিভিল এভিয়েশন একাডেমি
সিএএবি, কুর্মিটোলা, ঢাকা-১২২৯