

বাংলাদেশ বেসামরিক বিমান চলাচল কর্তৃপক্ষ  
নির্বাহী পরিচালকের দপ্তর  
হযরত শাহজালাল আন্তর্জাতিক বিমানবন্দর, কুর্মিটোলা।

নথি নং-৩০.৩১.০০০০.১৬৪.১৬.০০১.২৩/৪২৭

তারিখ: ০৪/০৯/২০২৪ খ্রিঃ।

প্রতি

চেয়ারম্যান

বাংলাদেশ বেসামরিক বিমান চলাচল কর্তৃপক্ষ  
সদর দপ্তর, কুর্মিটোলা, ঢাকা।

দৃষ্টি আকর্ষণ : পরিচালক (প্রশাসন)

বিষয় : হশাআবি'র সিটিজেন চার্টার হালনাগাদ করণ পূর্বক প্রেরণ।

সূত্র নং : ৩০.৩১.০০০০.২২১.৮০.০০২.১৯.৮৩৩, তারিখ- ১৯/০৭/২০২২ খ্রিঃ

উপর্যুক্ত বিষয়ে সূত্রোল্লিখিত পত্রের মাধ্যমে হযরত শাহজালাল আন্তর্জাতিক বিমানবন্দরের সেবা প্রদান  
প্রতিশ্রুতি (সিটিজেন চার্টার) হালনাগাদ করতঃ পরবর্তী কার্যক্রমের জন্য এতদসঙ্গে প্রেরণ করা হলো।

সংযুক্তঃ বর্ণনা মোতাবেক।



মোহাম্মদ কামরুল ইসলাম,  
বিএসপি, বিপিপি, এসিএসসি, পিএসসি, পিএইচডি  
গ্রুপ ক্যাপ্টেন  
নির্বাহী পরিচালক  
হযরত শাহজালাল আন্তর্জাতিক বিমানবন্দর  
ঢাকা-১২২৯।



## সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি

(সিটিজেন চার্টার)

হযরত শাহজালাল আন্তর্জাতিক বিমানবন্দর  
সংস্থাঃ বাংলাদেশ বেসামরিক বিমান চলাচল কর্তৃপক্ষ  
(বেসামরিক বিমান পরিবহন ও পর্যটন মন্ত্রণালয়)  
[www.hsia.gov.bd](http://www.hsia.gov.bd)

## 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।

#42.

১৬

Om

সংস্থা-বাংলাদেশ বেসামরিক বিমান চলাচল কর্তৃপক্ষ  
হযরত শাহজালাল আন্তর্জাতিক বিমানবন্দর  
www.hsia.gov.bd  
সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (Citezen's Charter)

(২০২৪-২০২৫)  
(হালনাগাদকৃত সিটিজেন্স চার্টার)

ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা প্রদানের সর্বোচ্চ সময়	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র/আবেদন ফরম গ্রহণস্থান	সেবাসূচ্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি (যদি থাকে)	শাখার নামসহ দায়িত্ব প্রাপ্ত কর্মকর্তার পদবি, ক্রম নম্বর, জেলা/উপজেলার কোড, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ইমেইল	উচ্চতম কর্মকর্তার পদবি, ক্রম নম্বর, জেলা/উপজেলার কোড, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ইমেইল
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)	(৮)
২.১(২)	যাত্রী সেবা (বিনামূল্যে)	বিমানবন্দরে ফ্লাইট চলাচল থাকাকালীন সময়ে	কাগজপত্র প্রয়োজন্য নয়।	প্রাপ্তস্থানঃ টার্মিনাল ভবনের কনকোর্স হল।	(ক) বিমানবন্দরের আগমনী ও বহির্গমন কনকোর্স হলে শাগেজ বহনের জন্য ট্রলি সরবরাহ; (খ) হোটেল বুকিং বুথ; (গ) বৈদেশিক মুদ্রা বিনিময় বুথ; (ঘ) প্রাথমিক চিকিৎসা; (ঙ) নামাজের সুবিধা; (চ) বিত্তীয় খাবার পানি প্রাপ্তি; (ছ) মা ও শিশু সেবা; বিনামূল্যে।	পরিচালক (সম্পত্তি ব্যবস্থাপনা) (প্রশাসনিক ও ফ্যাসিলিটেশনের দায়িত্বে), হ্যাঙ্গারি ফোন: ০২৮৯০১৯০৪ এগ্র ৮৫১১ ইমেইল: ikramir19@yahoo.com	নির্বাহী পরিচালক (হ্যাঙ্গারি) ফোন: +৮৮-০২-৮৯০১৯৪৯ ফ্যাক্স: +৮৮-০২-৮৯০১৯৫০ ইমেইল: edhsia@caab.gov.bd
২.১(৩)	যাত্রী সেবা (অর্ডার বিনিময়ে)	(ক) টিকেটের বিনিময়ে দর্শনার্থী অভ্যর্থনাকারী গনের জন্য কনকোর্স হলে প্রবেশ সুবিধা;	কাগজপত্র: প্রয়োজন্য নয়।	প্রাপ্তস্থান: টার্মিনালের কনকোর্স হলের বাহিরে স্থাপিত টিকেট কাউন্টারে টিকেট পাওয়া যায়।	যাত্রী প্রতি ৩০০/- টাকা, নগদ পরিশোধ (হযরত শাহজালাল আন্তর্জাতিক বিমানবন্দরের জন্য)। (আপাততঃ স্থগিত)	পরিচালক (সম্পত্তি ব্যবস্থাপনা) (প্রশাসনিক ও ফ্যাসিলিটেশনের দায়িত্বে), হ্যাঙ্গারি ফোন: ০২৮৯০১৯০৪ এগ্র ৮৫১১ ইমেইল: ikramir19@yahoo.com	নির্বাহী পরিচালক (হ্যাঙ্গারি) ফোন: +৮৮-০২-৮৯০১৯৪৯ ফ্যাক্স: +৮৮-০২-৮৯০১৯৫০ ইমেইল: edhsia@caab.gov.bd
		(খ) খাবারের দোকান;	কাগজপত্র: প্রয়োজন্য নয়।	প্রাপ্তস্থান: টার্মিনাল ভবনের কনকোর্স হল, আন্তর্জাতিক বহির্গমন ও অভ্যর্থনাকারী বহির্গমন।	খাবারের মূল্যানুযায়ী নগদ পরিশোধ।		
		(গ) শপিং এর জন্য সাধারণ ও শুষ্কমুক্ত দ্রব্যাদির দোকান;	কাগজপত্র: প্রয়োজন্য নয়।	প্রাপ্তস্থান: টার্মিনাল ভবনের আগমনী হল এবং বহির্গমন হোলিং ল্যাউন্ড।	বিমানবন্দরে ফ্লাইট চলাচল থাকাকালীন সময়ে।		
		(ঘ) আগমনী যাত্রীদের জন্য ভাড়ায় পরিবহন সুবিধা প্রাপ্তি	কাগজপত্র: প্রয়োজন্য নয়।	প্রাপ্তস্থান: শুধুমাত্র হযরত শাহজালাল আন্তর্জাতিক বিমানবন্দরের আগমনী কনকোর্স হলে এ সুবিধাটি পাওয়া যায়।	গন্তব্যের দূরত্ব অনুযায়ী সিএএবি নির্ধারিত ভাড়া নগদ পরিশোধ।		

Am.

Am

ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা প্রদানের সর্বোচ্চ সময়	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র/আবেদন ফর্ম প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি (যদি থাকে)	শাখার নাম সহ দায়িত্ব গ্রহণ কর্তৃকর্তার পদবি, ক্রম নম্বর, জেলা/উপজেলার কোড, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ইমেইল	উর্ভূতন কর্মকর্তার পদবি, ক্রম নম্বর, জেলা/উপজেলার কোড, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ইমেইল
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)	(৮)
		(ঙ) বৃদ্ধ, শিশু ও অক্ষম যাত্রীদের জন্য যাত্রী-সহায়তা সার্ভিস;	কাগজপত্রঃ প্রযোজ্য নয়।	প্রাপ্তিস্থানঃ হযরত শাহজালাল আন্তর্জাতিক বিমানবন্দরের বহির্গমন এবং আগমনী কনকোর্স হলে এ সুবিধাটি পাওয়া যায়।	সেবার ধরন অনুযায়ী ৪০০/৫০০ টাকা, নগদ পরিশোধ।		
		(চ) লাগেজ র‍্যাপিং সুবিধা;	কাগজপত্রঃ প্রযোজ্য নয়।	প্রাপ্তিস্থানঃ শুধুমাত্র আন্তর্জাতিক বিমানবন্দরে বহির্গমন কনকোর্স হলে পাওয়া যায়।	নগদ পরিশোধ প্রতিটি লাগেজ র‍্যাপিং ৩০০/- টাকা। সিএএবি কর্তৃক নির্ধারিত মূল্যে		
		(ছ) কার পার্কিং সুবিধা	কাগজপত্রঃ প্রযোজ্য নয়।	প্রাপ্তিস্থানঃ প্রতিটি বিমানবন্দরের নির্ধারিত স্থানে। প্রাপ্তিস্থানঃ দরপত্রের শিডিউলে বর্ণিত দপ্তর সমূহে।	গাড়ীর ধরণ ও আকার অনুযায়ী সিএএবি কর্তৃক নির্ধারিত ফি নগদে পরিশোধ।		
২.১(১১)	টিকাদারী লাইসেন্স প্রদান/নবায়ন	৪৫ দিন	(ক) আবেদন ফর্ম; (খ) ট্রেড লাইসেন্স; (গ) আরকর সনদ; (ঘ) জাট রেজিস্ট্রেশন; (ঙ) ব্যাংক সলভেন্সী; (চ) জাতীয় পরিচয়পত্র	প্রাপ্তিস্থানঃ নির্বাহী পরিচালক (হশাআবি) এর দপ্তর।	৫০০/- (পাঁচশত) টাকা মাত্র রশিদের মাধ্যমে নির্বাহী পরিচালক (হশাআবি)-এর দপ্তরে হিসাব শাখায় জমা প্রদান করতে হবে।	পরিচালক (সম্পত্তি ব্যবস্থাপনা) (প্রশাসনিক ও ফার্মালিটেশনের দায়িত্বে), হশাআবি ফোন: ০২৮৯০১৯০৪ এন্ড ৮৫১১ ইমেইল: <a href="mailto:ikramir19@yahoo.com">ikramir19@yahoo.com</a>	নির্বাহী পরিচালক (হশাআবি) ফোন: +৮৮-০২-৮৯০১৪৪৯ ফ্যাক্স: +৮৮-০২-৮৯০১৪৫০ ইমেইল: <a href="mailto:edhsia@caab.gov.bd">edhsia@caab.gov.bd</a>
২.১(১২)	ফ্লাইট ইনফরমেশন ডিসপ্লেসি (এফআইডিএস)	তাত্ক্ষণিক ভাবে	প্রযোজ্য নয়	প্রযোজ্য নয়	বিনামূল্যে	পরিচালক, সিএনএস-২ হযরত শাহজালাল আন্তর্জাতিক বিমানবন্দর, ঢাকা। মোবাইল: ০১৮৯৪৯০৮৪০০ ইমেইল: <a href="mailto:hossain@caab.gov.bd">hossain@caab.gov.bd</a>	নির্বাহী পরিচালক (হশাআবি) ফোন: +৮৮-০২-৮৯০১৪৪৯ ফ্যাক্স: +৮৮-০২-৮৯০১৪৫০ ইমেইল: <a href="mailto:edhsia@caab.gov.bd">edhsia@caab.gov.bd</a>
২.১(১৩)	পাবলিক এক্সেস (পিএ) সিস্টেম	তাত্ক্ষণিক ভাবে	প্রযোজ্য নয়	প্রযোজ্য নয়	বিনামূল্যে	পরিচালক, সিএনএস-২ হযরত শাহজালাল আন্তর্জাতিক বিমানবন্দর, ঢাকা। মোবাইল: ০১৮৯৪৯০৮৪০০ ইমেইল: <a href="mailto:hossain@caab.gov.bd">hossain@caab.gov.bd</a>	নির্বাহী পরিচালক (হশাআবি) ফোন: +৮৮-০২-৮৯০১৪৪৯ ফ্যাক্স: +৮৮-০২-৮৯০১৪৫০ ইমেইল: <a href="mailto:edhsia@caab.gov.bd">edhsia@caab.gov.bd</a>
২.১(১৪)	ব্যাগেজ এক্স-রে স্ক্যানিং মেশিন	তাত্ক্ষণিকভাবে	প্রযোজ্য নয়	প্রযোজ্য নয়	বিনামূল্যে	পরিচালক, সিএনএস-২ হযরত শাহজালাল আন্তর্জাতিক বিমানবন্দর, ঢাকা। মোবাইল: ০১৮৯৪৯০৮৪০০ ইমেইল: <a href="mailto:hossain@caab.gov.bd">hossain@caab.gov.bd</a>	নির্বাহী পরিচালক (হশাআবি) ফোন: +৮৮-০২-৮৯০১৪৪৯ ফ্যাক্স: +৮৮-০২-৮৯০১৪৫০ ইমেইল: <a href="mailto:edhsia@caab.gov.bd">edhsia@caab.gov.bd</a>

ধন.

৫

SM

৫

ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা পদানের সর্বোচ্চ সময়	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র/ আবেদন ফরম প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি (যদি থাকে)	শাখার নামসহ দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার পদবি, ক্রম নম্বর, জেলা/উপজেলা কোড, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ইমেইল	উচ্চতম কর্মকর্তার পদবি, ক্রম নম্বর, জেলা/উপজেলা কোড, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ইমেইল
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)	(৮)
২.২(১)	কমিউনিকেশন নোটিশেশন এন্ড সার্ভিসেস সিস্টেম (এইচএফ, ডিএইচএফ, ইউএইচএফ, বাতার এবং সকল ন্যাভিগেশনাল যন্ত্রের সহযোগে।	আইক্যাব (ICAO) এর বিধি অনুসারে অনুরোধ বাতর্জী প্রাপ্তির সাথে সাথে	কাগজপত্র প্রয়োজ্য নয়	কাগজপত্র প্রয়োজ্য নয়	সিএব্লি'র ওয়েব সাইটে পাওয়া যাবে। (www.caab.gov.bd)	পরিচালক, সিএনএস-১ হযরত শাহজালাল আন্তর্জাতিক বিমানবন্দর, ঢাকা। ফোন: ৮৯০১৪৫১ মোবাইল: ০১৮৯৪৯০৮৩০০ ইমেইল:	নির্বাহী পরিচালক (হ্যাঙ্গারবি) ফোন: +৮৮-০২-৮৯০১৪৪৯ ফ্যাক্স: +৮৮-০২-৮৯০১৪৫০ ইমেইল: edhsia@caab.gov.bd
২.২(৪)	মি-ট্রাইটক্রিফ সেবা	বিমানবন্দরে অপারেশন চলাকালীন সময়ে	কাগজপত্র প্রয়োজ্য নয়	কাগজপত্র প্রয়োজ্য নয় প্রাপ্তিস্থান: বিমানবন্দরের মি-ট্রাইট ইনস্পেকশন ইউনিটে সরাসরি যোগাযোগ করে এ সেবা পাওয়া যাবে।	বিনামূল্যে	পরিচালক (এটিএম): স্যাটো, (হ্যাঙ্গারবি) ফোন: +৮৮-০২-৮৯০১৪৪০ ইমেইল: satohsia@caab.gov.bd kamal.sarker.yahoo.com	নির্বাহী পরিচালক (হ্যাঙ্গারবি) ফোন: +৮৮-০২-৮৯০১৪৪৯ ফ্যাক্স: +৮৮-০২-৮৯০১৪৫০ ইমেইল: edhsia@caab.gov.bd
২.২(৭)	বিমানবাহিনীর কর্মকর্তা গণের জন্য এয়ার ট্রাফিক কন্ট্রোলের অন-নি-ছব প্রদান		বিভিন্ন এটিএম ইউনিটের জন্য সিএব্লি'র নির্ধারিত শর্ত ও নিয়মানুযায়ী	বিমান বাহিনীর অনুরোধ পর	বিনামূল্যে	পরিচালক (এটিএম): স্যাটো, (হ্যাঙ্গারবি) ফোন: +৮৮-০২-৮৯০১৪৪০ ইমেইল: satohsia@caab.gov.bd kamal.sarker.yahoo.com	পরিচালক (এটিএম) ফোন: +৮৮-০২-৪১০১১০৩ ইমেইল: datm@caab.gov.bd
৩	ফ্লাই সেটার			হ্যাঙ্গারবি ফ্লাই সেটার নম্বর ০৯০১৪০১৩৬০০/১৩৬০০	বিনামূল্যে	ফ্লাই সেট ম্যানেজমেন্ট এ.এস.এম (এডসেক) ফোন: -০১৮৯৪৯০৮৩৫০ ইমেইল: asmflightmanagement@gmail.com	নির্বাহী পরিচালক (হ্যাঙ্গারবি) ফোন: +৮৮-০২-৮৯০১৪৪৯ ফ্যাক্স: +৮৮-০২-৮৯০১৪৫০ ইমেইল: edhsia@caab.gov.bd

Am.  
মানুন মিয়া  
সহকারী সমন্বয় কর্মকর্তা  
হযরত শাহজালাল আন্তর্জাতিক বিমানবন্দর  
কুমিল্লা, ঢাকা।

মোঃ লিটু কাজী  
প্রশাসনিক কর্মকর্তা  
হযরত শাহজালাল আন্তর্জাতিক বিমানবন্দর  
ঢাকা-১২২৯।

মোহাম্মদ ইকরাম উল্লাহ  
পরিচালক (সম্পত্তি ব্যবস্থাপনা)  
হ্যাঙ্গারবি, কুমিল্লা, ঢাকা  
(প্রশাসনিক ও ফ্যাসিলিটেশন এর দায়িত্ব)।

মোঃ বাসমতুল ইসলাম  
বিস্তারিত: সিএনএস, সিএনএস, সিএনএস, সিএনএস  
নির্বাহী পরিচালক  
হযরত শাহজালাল আন্তর্জাতিক বিমানবন্দর,  
ঢাকা-১২২৯।