



বাংলাদেশ বেসামরিক বিমান চলাচল কর্তৃপক্ষ
নির্বাহী পরিচালকের দপ্তর
হযরত শাহজালাল আন্তর্জাতিক বিমানবন্দর, কুর্মিটোলা।
www.hsia.gov.bd

নথি নং-৩০.৩১.০০০০.১৬৪.১৬.০০১.২৩/২,১৫৬

তারিখ: ০৭/১২/২০২৩

প্রতি

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

দৃষ্টি আকর্ষণ : পরিচালক (প্রশাসন)

বিষয় : ২০২৩-২৪ অর্থবছরে ২য় ত্রৈমাসিক 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 বরাত দেওয়া হলো। হযরত শাহজালাল আন্তর্জাতিক বিমানবন্দরের সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (সিটিজেন চার্টার) এর ২০২৩-২৪ অর্থ বছরের ২য় ত্রৈমাসিক (অক্টোবর-ডিসেম্বর) প্রতিবেদন 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

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।

৭৭৭.

৬৬

৬৬

১৬/০৭/১২/২৬

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

(২০২৩-২০২৪ হালনাগাদকৃত)
(২য় ত্রৈমাসিক সিটিজেন্স চার্টার)

ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা প্রদানের সর্বোচ্চ সময়	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র/অবেদন ফরম প্রাপ্তিস্থান	সেবায়ুগ্ম এবং পরিশোধ শক্তি (যদি থাকে)	শাখার নামসহ দায়িত্ব প্রাপ্ত কর্মকর্তার পদবি, ক্রম নম্বর, জেলা/উপজেলা কোড, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ইমেইল	উর্দ্ধতন কর্মকর্তার পদবি, ক্রম নম্বর, জেলা/উপজেলা 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: প্রয়োজ্য নয়।	প্রাপ্তিস্থান: টার্মিনাল ভবনের কনকোর্স হল।	(ক) বিমানবন্দরের আগমনী ও বহির্গমন কনকোর্স হলে লাগেজ বহনের জন্য ট্রলি সরবরাহ; (খ) হোটেল বুকিং বৃথ; (গ) বৈদেশিক মুদ্রা বিনিময় বৃথ; (ঘ) প্রাথমিক চিকিৎসা; (ঙ) নামাজের সুবিধা; (চ) খাবার পানি প্রাপ্তি; (ছ) মা ও শিশু সেবা; বিনামূল্যে।	উপ-পরিচালক (প্রশাসন), হাশাআবি ফোন: ০২৮৯০১৯০৪ এজ ৮৫১১ ইমেইল: ikramir19@yahoo.com	নির্বাহী পরিচালক (হাশাআবি) ফোন: +৮৮-০২-৮৯০১৪৪৯ ফ্যাক্স: +৮৮-০২-৮৯০১৪৫০ ইমেইল: edhsia@caab.gov.bd
২.১(৩)	যাত্রী সেবা (অর্থের বিনিময়ে)	(ক) টিকেটের বিনিময়ে দর্শনার্থী অভ্যর্থনাকারী গনের জন্য কনকোর্স হলে প্রবেশ সুবিধা;	কাগজপত্র: প্রয়োজ্য নয়।	প্রাপ্তিস্থান: টার্মিনালের কনকোর্স হলের বাহিরে স্থাপিত টিকেট কাউন্টারে টিকেট পাওয়া যায়।	যাত্রী প্রতি ৩০০/- টাকা, নগদ পরিশোধ (হযরত শাহজালাল আন্তর্জাতিক বিমানবন্দরের জন্য)। (আপাততঃ স্থগিত)	উপ-পরিচালক (প্রশাসন), হাশাআবি ফোন: ০২৮৯০১৯০৪ এজ ৮৫১১ ইমেইল: ikramir19@yahoo.com	নির্বাহী পরিচালক (হাশাআবি) ফোন: +৮৮-০২-৮৯০১৪৪৯ ফ্যাক্স: +৮৮-০২-৮৯০১৪৫০ ইমেইল: edhsia@caab.gov.bd
		(খ) খাবারের দোকান;	কাগজপত্র: প্রয়োজ্য নয়।	প্রাপ্তিস্থান: টার্মিনাল ভবনের কনকোর্স হল, আন্তর্জাতিক বহির্গমন ও অভ্যন্তরীণ বহির্গমন।	খাবারের মূল্যানুযায়ী নগদ পরিশোধ।		
		(গ) শপিং এর জন্য সাধারণ ও সঙ্কমুক্ত দ্রব্যাদির দোকান;	কাগজপত্র: প্রয়োজ্য নয়।	প্রাপ্তিস্থান: টার্মিনাল ভবনের কনকোর্স হল।	বিমানবন্দরে ফ্লাইট চলাচল থাকাকালীন সময়ে।		
		(ঘ) আগমনী যাত্রীদের জন্য ভাড়ায় পরিবহন সুবিধা প্রাপ্তি	কাগজপত্র: প্রয়োজ্য নয়।	প্রাপ্তিস্থান: শুধুমাত্র হযরত শাহজালাল আন্তর্জাতিক বিমানবন্দরের আগমনী কনকোর্স হলে এ সুবিধাটি পাওয়া যায়।	গন্তব্যের দূরত্ব অনুযায়ী সিএএবি নিখারিত ভাড়া নগদ পরিশোধ।		

Am.

Sh

Sh

Ref

ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা প্রদানের সর্বোচ্চ সময়	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র/ আবেদন ফরম প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি (যদি থাকে)	শাখার নাম সহ দায়িত্ব প্রাপ্ত কর্মকর্তার পদবি, ক্রম নম্বর, জেলা/উপজেলা/কোড, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ইমেইল	উর্ধ্বতন কর্মকর্তার পদবি, ক্রম নম্বর, জেলা/উপজেলা/কোড, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ইমেইল
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)	(৮)
		(ক) বুক, শিত ও অক্ষয় যাত্রীদের জন্য যাত্রী-সহায়তা সার্ভিস;	কাগজপত্রঃ প্রযোজ্য নয়।	প্রাপ্তিস্থানঃ তুমুরা হযরত শাহজালাল আঞ্চলিক বিমানবন্দরের আগমনী কনকোর্স হলে এ সুবিধাটি পাওয়া যায়।	সেবার মূল্য অনুযায়ী ৪০০/৫০০ টাকা, নগদ পরিশোধ।		
		(খ) লাগেজ ব্যাপিং সুবিধা;	কাগজপত্রঃ প্রযোজ্য নয়।	প্রাপ্তিস্থানঃ তুমুরা আঞ্চলিক বিমানবন্দরে বহির্গমন কনকোর্স হলে পাওয়া যায়।	নগদ পরিশোধ সিএএবি কর্তৃক নির্ধারিত মূল্যে		
		(গ) কার পার্কিং সুবিধা	কাগজপত্রঃ প্রযোজ্য নয়।	প্রাপ্তিস্থানঃ প্রতিটি বিমানবন্দরের নির্ধারিত স্থানে। প্রাপ্তিস্থানঃ দরপত্রের শিডিউলে বর্ণিত দপ্তর সমূহে।	গাড়ীর মরূণ ও আকার অনুযায়ী কর্তৃপক্ষ নির্ধারিত ফি নগদে পরিশোধ।		
২.১(১১)	ট্রিকালারী লাইসেন্স প্রদান/নবায়ন	৪৫ দিন	(ক) আবেদন ফরম; (খ) ট্রেড লাইসেন্স; (গ) আয়কর সনদ; (ঘ) ভ্যাট রেজিস্ট্রেশন; (ঙ) ব্যাংক সলভেন্সী; (চ) জাতীয় পরিচয়পত্র	প্রাপ্তিস্থানঃ নির্বাহী পরিচালক (হাশাআবি) এর দপ্তর।	৫০০/- (পাঁচশত) টাকা মাত্র রশিদের মাধ্যমে নির্বাহী পরিচালক (হাশাআবি)-এর দপ্তরে হিসাব শাখায় জমা প্রদান করতে হবে।	উপ-পরিচালক (পিএসএস) ফোন: ৪৩৪৩ মোবাইল: ০১৭১২১৪১৫০৭ ইমেইল: kamruzzam758@gmail.com	নির্বাহী পরিচালক (হাশাআবি) ফোন: +৮৮-০২-৮৯০১৪৪৯ ফ্যাক্স: +৮৮-০২-৮৯০১৪৫০ ইমেইল: edhsia@caab.gov.bd
২.১(১২)	ফ্লাইট ইনফরমেশন ডিসপ্রেসিটেশন (এফআইডিএস)	তাত্ক্ষণিক ভাবে	প্রযোজ্য নয়	প্রযোজ্য নয়	বিনামূল্যে	পরিচালক, সিএনএস-২ হযরত শাহজালাল আঞ্চলিক বিমানবন্দর, ঢাকা। ফোন: +৮৮-০২-৮৯০১৪৫১ ইমেইল: mahabub_dcns@caab.gov.bd	নির্বাহী পরিচালক (হাশাআবি) ফোন: +৮৮-০২-৮৯০১৪৪৯ ফ্যাক্স: +৮৮-০২-৮৯০১৪৫০ ইমেইল: edhsia@caab.gov.bd
২.১(১৩)	পাবলিক এড্রেস (পিএ) সিস্টেম	তাত্ক্ষণিক ভাবে	প্রযোজ্য নয়	প্রযোজ্য নয়	বিনামূল্যে	পরিচালক সিএনএস-২ হযরত শাহজালাল আঞ্চলিক বিমানবন্দর, ঢাকা। ফোন: +৮৮-০২- ৮৯০১৪৫১ ইমেইল: mahabub_dcns@caab.gov.bd	নির্বাহী পরিচালক (হাশাআবি) ফোন: +৮৮-০২-৮৯০১৪৪৯ ফ্যাক্স: +৮৮-০২-৮৯০১৪৫০ ইমেইল: edhsia@caab.gov.bd
২.১(১৪)	ব্যাগেজ এজ-রে স্ক্যানিং মেশিন	তাত্ক্ষণিকভাবে	প্রযোজ্য নয়	প্রযোজ্য নয়	বিনামূল্যে	পরিচালক, সিএনএস-২ হযরত শাহজালাল আঞ্চলিক বিমানবন্দর, ঢাকা। ফোন: +৮৮-০২- ৮৯০১৪৫১ ইমেইল: mahabub_dcns@caab.gov.bd	নির্বাহী পরিচালক (হাশাআবি) ফোন: +৮৮-০২-৮৯০১৪৪৯ ফ্যাক্স: +৮৮-০২-৮৯০১৪৫০ ইমেইল: edhsia@caab.gov.bd

১১১.

১১

১১

১১

ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা পনামের সর্বোচ্চ সময়	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র/ আবেদন ফর্ম প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিষেবার পদ্ধতি (যদি থাকে)	সেবার নামের মালিকদের কার্যকর্তার নাম, ক্রম নম্বর, জেলা/উপজেলা/কোড, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ইমেইল	উচ্চতম কর্মকর্তার নাম, ক্রম নম্বর, জেলা/উপজেলা/কোড, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ইমেইল
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)	(৮)
২.২(১)	কমিউনিকেশন সার্ভিসেস এক সার্ভিসেস প্রাইভেট লিমিটেড (এইচএফ, সিটিইচএফ, ইটিইচএফ, ডাকস এবং সকল সার্ভিসেসগুলি প্রদান করে থাকবে।	ইকান (ICAO) এর নির্দিষ্ট অনুরোধ অনুসরণ করে হার্টার্ড নামে নামে	কাগজপত্র: হ্যাংগামা নথি	কাগজপত্র: হ্যাংগামা নথি	সিওএবি'র ওয়েব সাইটে পাওয়া যাবে। (www.caab.gov.bd)	পরিচালক, ডিএনএস-১ হযরত শাহজালাল আন্তর্জাতিক বিমানবন্দর, ঢাকা। ফোন: +৮৮-০২-৮৯০১৪৫১ ইমেইল: hossain@caab.gov.bd	নির্বাহী পরিচালক (হ্যাংগামা) ফোন: +৮৮-০২-৮৯০১৪৫১ ফ্যাক্স: +৮৮-০২-৮৯০১৪৫০ ইমেইল: edhsia@caab.gov.bd
২.২(৪)	সি.আই.ইউ.ইউ.সি.সি. সেবা	বিমানবন্দরে অপারেশন চলাকালীন সময়ে	কাগজপত্র: হ্যাংগামা নথি	কাগজপত্র: হ্যাংগামা নথি প্রাপ্তিস্থান: বিমানবন্দরের সি.আই.ইউ.সি.সি. ইউনিটে সরাসরি যোগাযোগ করে এ সেবা পাওয়া যাবে।	কিনামূল্যে	স্যাটো (হ্যাংগামা) ফোন: +৮৮-০২-৮৯০১৪৫০ ইমেইল: satohsia@caab.gov.bd kamalm.sarker.yahoo.com	নির্বাহী পরিচালক (হ্যাংগামা) ফোন: +৮৮-০২-৮৯০১৪৫১ ফ্যাক্স: +৮৮-০২-৮৯০১৪৫০ ইমেইল: edhsia@caab.gov.bd
২.২(৭)	বিমানবন্দর নির্মাণ কার্যক্রম পরিচালনা এবং উড়াল কন্ট্রোলিং অফিস নির্মাণ		বিভিন্ন এটিএম ইউনিটের জন্য সিওএবি'র নির্ধারিত শর্ত ও নিয়মানুযায়ী	বিমান বাহিনীর অনুরোধ পর	কিনামূল্যে	স্যাটো (হ্যাংগামা) ফোন: +৮৮-০২-৮৯০১৪৫০ ইমেইল: satohsia@caab.gov.bd kamalm.sarker.yahoo.com	পরিচালক (এটিএম) ফোন: +৮৮-০২-৪১০৯১০০১ ইমেইল: datm@caab.gov.bd
৩	কল সেটার			হ্যাংগামা কল সেটার নম্বর ১০৬০০/০৯১৪০১০৬০০	কিনামূল্যে	অন্য যে মহামূল্য হাসান এ.এম.এম (এভেসেক) ফোন: -০১৮৯৯০৬৮৫০ ইমেইল: asmflightmanagement@gmail.com	নির্বাহী পরিচালক (হ্যাংগামা) ফোন: +৮৮-০২-৮৯০১৪৫১ ফ্যাক্স: +৮৮-০২-৮৯০১৪৫০ ইমেইল: edhsia@caab.gov.bd

মুহম্মদ মিয়া
সংস্করণী সমন্বয় কর্মকর্তা
হযরত শাহজালাল আন্তর্জাতিক বিমানবন্দর
ফুনিটোল, ঢাকা।

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

মোহাম্মদ ইকরাম উল্লাহ
উপ-পরিচালক (প্রশাসন)
হযরত শাহজালাল আন্তর্জাতিক বিমানবন্দর
বেসামরিক বিমান চলাচল কর্তৃপক্ষ, ঢাকা

মোঃ কামরুজ্জামান ইসলাম
বিএসপি, বিপিপি, এপিএসপি, পিএসপি, পিএইচটি
গ্রুপ ক্যান্টেন
নির্বাহী পরিচালক
হযরত শাহজালাল আন্তর্জাতিক বিমানবন্দর,
ঢাকা-১২২৯।