

সম্মানিত যাত্রী সর্বাঙ্গে



সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি

(সিটিজেন চার্টার)

হযরত শাহজালাল আন্তর্জাতিক বিমানবন্দর
সংস্থাঃ বাংলাদেশ বেসামরিক বিমান চলাচল কর্তৃপক্ষ
(বেসামরিক বিমান পরিবহন ও পর্যটন মন্ত্রণালয়)

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।

সংস্থা-বাংলাদেশ বেসামরিক বিমান চলাচল কর্তৃপক্ষ

হযরত শাহজালাল আন্তর্জাতিক বিমানবন্দর

www.hsia.gov.bd

সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (Citezen's Charter)

(২০২৪-২০২৫)

(এপ্রিল-জুন হালনাগাদকৃত সিটিজেন চার্টার)

২. প্রতিশ্রুত সেবাসমূহ:

২.১. নাগরিক সেবা

ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা প্রদানের সর্বোচ্চ সময়	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র/ আবেদন ফরম প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি (যদি থাকে)	শাখার নামসহ দায়িত্ব প্রাপ্ত কর্মকর্তার পদবি, কক্ষ নম্বর, জেলা/উপজেলার কোড, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ইমেইল	উর্দ্ধতন কর্মকর্তার পদবি, কক্ষ নম্বর, জেলা/উপজেলার কোড, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ইমেইল
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)	(৮)
২.১	(ক) ট্রলি সরবরাহ।	তাত্ক্ষণিক	কাগজপত্র প্রয়োজ্য নয়।	প্রাপ্তিস্থান টার্মিনাল ভবনের ড্রাইভওয়ে ও কনকোর্স হল।	বিনামূল্যে	সহকারি পরিচালক (প্রশাসন ও ফ্যাসিলিটেশন), হ্যাআবি ফোন: ০২৮৯০১৯০৪ এন্ড ৮৫১১ ইমেইল: yousufali.335@gmail.com	নির্বাহী পরিচালক (হ্যাআবি) ফোন: +৮৮-০২-৮৯০১৯০৪ ফ্যাক্স: +৮৮-০২-৮৯০১৯০৪ ইমেইল: edhsia@caab.gov.bd
	(খ) প্রাথমিক চিকিৎসা।	তাত্ক্ষণিক	কাগজপত্র প্রয়োজ্য নয়।	প্রাপ্তিস্থান টার্মিনাল ভবনের ২য় তলা	বিনামূল্যে	সহকারি পরিচালক (প্রশাসন ও ফ্যাসিলিটেশন), হ্যাআবি ফোন: ০২৮৯০১৯০৪ এন্ড ৮৫১১ ইমেইল: yousufali.335@gmail.com	নির্বাহী পরিচালক (হ্যাআবি) ফোন: +৮৮-০২-৮৯০১৯০৪ ফ্যাক্স: +৮৮-০২-৮৯০১৯০৪ ইমেইল: edhsia@caab.gov.bd
	গ) নামাজের সুবিধা।	তাত্ক্ষণিক	কাগজপত্র প্রয়োজ্য নয়।	টার্মিনাল ভবনের বিভিন্ন স্থানে	বিনামূল্যে	সহকারি পরিচালক (প্রশাসন ও ফ্যাসিলিটেশন), হ্যাআবি ফোন: ০২৮৯০১৯০৪ এন্ড ৮৫১১ ইমেইল: yousufali.335@gmail.com	নির্বাহী পরিচালক (হ্যাআবি) ফোন: +৮৮-০২-৮৯০১৯০৪ ফ্যাক্স: +৮৮-০২-৮৯০১৯০৪ ইমেইল: edhsia@caab.gov.bd
	(ঘ) বিতরিত খাবার পানি সরবরাহ।	তাত্ক্ষণিক	কাগজপত্র প্রয়োজ্য নয়।	টার্মিনাল ভবনের বিভিন্ন স্থানে	বিনামূল্যে	সহকারি পরিচালক (প্রশাসন ও ফ্যাসিলিটেশন), হ্যাআবি ফোন: ০২৮৯০১৯০৪ এন্ড ৮৫১১ ইমেইল: yousufali.335@gmail.com	নির্বাহী পরিচালক (হ্যাআবি) ফোন: +৮৮-০২-৮৯০১৯০৪ ফ্যাক্স: +৮৮-০২-৮৯০১৯০৪ ইমেইল: edhsia@caab.gov.bd
	(ঙ) মা ও শিশু সেবা।	তাত্ক্ষণিক	কাগজপত্র প্রয়োজ্য নয়।	টার্মিনাল ভবনের বাহির্গমন হল	বিনামূল্যে	সহকারি পরিচালক (প্রশাসন ও ফ্যাসিলিটেশন), হ্যাআবি ফোন: ০২৮৯০১৯০৪ এন্ড ৮৫১১ ইমেইল: yousufali.335@gmail.com	নির্বাহী পরিচালক (হ্যাআবি) ফোন: +৮৮-০২-৮৯০১৯০৪ ফ্যাক্স: +৮৮-০২-৮৯০১৯০৪ ইমেইল: edhsia@caab.gov.bd
	চ) ফ্লাইট ইনফরমেশন ডিসপ্লে সিস্টেম (এফআইডিএস)।	তাত্ক্ষণিক	প্রয়োজ্য নয়	প্রয়োজ্য নয়	বিনামূল্যে	পরিচালক, সিএনএস-২ হযরত শাহজালাল আন্তর্জাতিক বিমানবন্দর, ঢাকা। মোবাইল: ০১৮৯৪৯০৮৪০০ ইমেইল: hossain@caab.gov.bd	নির্বাহী পরিচালক (হ্যাআবি) ফোন: +৮৮-০২-৮৯০১৯০৪ ফ্যাক্স: +৮৮-০২-৮৯০১৯০৪ ইমেইল: edhsia@caab.gov.bd

চলমান পাতা/২

ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা প্রদানের সর্বোচ্চ সময়	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র/ আবেদন ফরম গ্রাণ্ডস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি (যদি থাকে)	শাখার নামসহ দায়িত্ব গ্রাণ্ড কর্মকর্তার পদবি, ক্রম নম্বর, জেলা/উপজেলা/কোড, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ইমেইল	উদ্ধৃতি কর্মকর্তার পদবি, ক্রম নম্বর, জেলা/উপজেলা/কোড, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ইমেইল
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)	(৮)
ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা প্রদানের সর্বোচ্চ সময়	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র/ আবেদন ফরম গ্রাণ্ডস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি (যদি থাকে)	শাখার নামসহ দায়িত্ব গ্রাণ্ড কর্মকর্তার পদবি, ক্রম নম্বর, জেলা/উপজেলা/কোড, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ইমেইল	উদ্ধৃতি কর্মকর্তার পদবি, ক্রম নম্বর, জেলা/উপজেলা/কোড, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ইমেইল
	ছ) পার্বেলিক এক্সেস (পিএ) সিস্টেম।	তাত্ক্ষনিক	প্রযোজ্য নয়	প্রযোজ্য নয়	বিনামূল্যে	পরিচালক, সিএনএস-২ হযরত শাহজালাল আন্তর্জাতিক বিমানবন্দর, ঢাকা। মোবাইল: ০১৮৯৪৯০৮৪০০ ইমেইল:hossain@caab.gov.bd	নির্বাহী পরিচালক (হাশাআবি) ফোন: +৮৮-০২-৮৯০১৪৪৯ ফ্যাক্স: +৮৮-০২-৮৯০১৪৫০ ইমেইল: edhsia@caab.gov.bd
	জ) ব্যাপজ এক্স-রে।	তাত্ক্ষনিক	প্রযোজ্য নয়	প্রযোজ্য নয়	বিনামূল্যে	পরিচালক, সিএনএস-২ হযরত শাহজালাল আন্তর্জাতিক বিমানবন্দর, ঢাকা। মোবাইল: ০১৮৯৪৯০৮৪০০ ইমেইল: hossain@caab.gov.bd	নির্বাহী পরিচালক (হাশাআবি) ফোন: +৮৮-০২-৮৯০১৪৪৯ ফ্যাক্স: +৮৮-০২-৮৯০১৪৫০ ইমেইল: edhsia@caab.gov.bd
	ঝ) কমিউনিকেশন নেভিগেশন এন্ড সার্ভিসেস সিস্টেম (এইচএফ, ডিএইচএফ, ইউএইচএফ, বাডার এবং সকল ন্যাভিগেশনাল যন্ত্রের মাধ্যমে।	আইকাও (ICAO) এর বিধি অনুসারে অনুরোধ বার্তা গ্রাণ্ডির সাথে সাথে	কাগজপত্র প্রযোজ্য নয়	কাগজপত্র প্রযোজ্য নয়	সিএএবি'র ওয়েব সাইটে পাওয়া যাবে (www.caab.gov.bd)	পরিচালক, সিএনএস-১ হযরত শাহজালাল আন্তর্জাতিক বিমানবন্দর, ঢাকা। ফোন: ৮৯০১৪৫১ মোবাইল: ০১৮৯৪৯০৮৪০০ ইমেইল:	নির্বাহী পরিচালক (হাশাআবি) ফোন: +৮৮-০২-৮৯০১৪৪৯ ফ্যাক্স: +৮৮-০২-৮৯০১৪৫০ ইমেইল: edhsia@caab.gov.bd
	ঞ) প্রি-ফ্লাইট ব্রিফিং সেবা।	বিমানবন্দরে অপারেশন চলাকালীন	কাগজপত্র: প্রযোজ্য নয় (বিমানবন্দরের প্রি- ফ্লাইট ইনফরমেশন ইউনিটে সরাসরি যোগাযোগ করে এ সেবা পাওয়া যাবে)	কাগজপত্র: প্রযোজ্য নয়	বিনামূল্যে	পরিচালক (এটিএম : স্যাটো), (হাশাআবি) ফোন: +৮৮-০২-৮৯০১৪৬০ ইমেইল: satohsia@caab.gov.bd kamal.sarker.yahoo.com	নির্বাহী পরিচালক (হাশাআবি) ফোন: +৮৮-০২-৮৯০১৪৪৯ ফ্যাক্স: +৮৮-০২-৮৯০১৪৫০ ইমেইল: edhsia@caab.gov.bd
	ট) বিমানবাহিনীর কর্মকর্তাদের জন্য এয়ার ট্রাফিক কন্ট্রোলার অন- দি-জব প্রশিক্ষণ।	-	বিভিন্ন এটিএস ইউনিটের জন্য সিএএবি'র নির্ধারিত শর্ত ও নিয়মানুযায়ী	বিমান বাহিনীর অনুরোধ পত্র	বিনামূল্যে	পরিচালক (এটিএম : স্যাটো), (হাশাআবি) ফোন: +৮৮-০২-৮৯০১৪৬০ ইমেইল: satohsia@caab.gov.bd kamal.sarker.yahoo.com	পরিচালক (এটিএম) ফোন: +৮৮-০২-৮৯০১৪৬০ ইমেইল: datm@caab.gov.bd
	ঠ) কল সেন্টারের মাধ্যমে সেবা প্রদান।	-		হাশাআবি কল সেন্টার নম্বর ০৯৬১৪০১৩৬০০/ ১৩৬০০	বিনামূল্যে	জনাব মোঃ মাহমুদুল হাসান এ.এস.এম (এডসেক) ফোন: -০১৮৯৪৯০৮৪৫৩ ইমেইল:asmflightmanagement@gmail.com	নির্বাহী পরিচালক (হাশাআবি) ফোন: +৮৮-০২-৮৯০১৪৪৯ ফ্যাক্স: +৮৮-০২-৮৯০১৪৫০ ইমেইল: edhsia@caab.gov.bd
	ড) টিকেটের বিনিময়ে দর্শনার্থী/ অভ্যর্থনাকারী গণের জন্য কনকোর্স হলে প্রবেশ সুবিধা।	তাত্ক্ষনিক	কাগজপত্র: প্রযোজ্য নয়।	গ্রাণ্ডস্থান: টার্মিনালের কনকোর্স হলের বাহিরে স্থাপিত টিকেট কাউন্টারে টিকেট পাওয়া যায়।	যাত্রী প্রতি ৩০০/- টাকা, নগদ পরিশোধ (হযরত শাহজালাল আন্তর্জাতিক বিমানবন্দরের জন্য)। (আপাততঃ স্থগিত)	সহকারী পরিচালক (প্রশাসন ও ফ্যাসিলিটেশন), হাশাআবি ফোন: ০২৮৯০১৯০৪ এক্স ৮৫১১ ইমেইল: yousufali.335@gmail.com	নির্বাহী পরিচালক (হাশাআবি) ফোন: +৮৮-০২-৮৯০১৪৪৯ ফ্যাক্স: +৮৮-০২-৮৯০১৪৫০ ইমেইল:edhsia@caab.gov.bd

ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা প্রদানের সর্বোচ্চ সময়	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র/ আবেদন ফরম প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি (যদি থাকে)	শাখার নামসহ দায়িত্ব প্রাপ্ত কর্মকর্তার পদবি, ক্রম নম্বর, জেলা/উপজেলার কোড, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ইমেইল	উচ্চতর কর্মকর্তার পদবি, ক্রম নম্বর, জেলা/উপজেলার কোড, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ইমেইল
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)	(৮)
	৩) কার পার্কিং সুবিধা।	তাৎক্ষণিক	কাগজপত্র: প্রযোজ্য নয়।	প্রাপ্তিস্থানঃ বিমানবন্দরের নির্ধারিত স্থানে।	মাইক্রোবাস ও প্রাইভেটকার। প্রথম ৩ ঘণ্টা ১০০/- টাকা এবং পরবর্তী প্রতি ঘণ্টায় ৪০/- টাকা	সহকারি পরিচালক (প্রশাসন ও ফ্যাসিলিটেশন), হাশাআবি ফোন: ০২৮৯০১৯০৪ এক্স ৮৫১১ ইমেইল: yousufali.335@gmail.com	নির্বাহী পরিচালক (হাশাআবি) ফোন: +৮৮-০২-৮৯০১৯৪৯ ফ্যাক্স: +৮৮-০২-৮৯০১৯৫০ ইমেইল: edhsia@caab.gov.bd
	ন) ঠিকাদারী লাইসেন্স প্রদান/ নবায়ন	৪৫ দিন	(ক) আবেদন ফরম; (খ) ট্রেড লাইসেন্স; (গ) আয়কর সনদ; (ঘ) ভাট রেজিস্ট্রেশন; (ঙ) ব্যাংক সলভেন্সী; (চ) জাতীয় পরিচয়পত্র	প্রাপ্তিস্থানঃ নির্বাহী পরিচালক (হাশাআবি) এর দপ্তর এবং আবেদনকারী নিজ।	৫০০/- (পাঁচশত) টাকা মাত্র রশিদের মাধ্যমে নির্বাহী পরিচালক (হাশাআবি)-এর দপ্তর, হিসাব শাখায় জমা প্রদান করতে হবে।	উপ-পরিচালক (পিএসএস) ফোন: ০২৮৯০১৯০৪ এক্স ৪৩৪৩ মোবাইল: ০১৭১২১৪১৫০৭ ইমেইল:	নির্বাহী পরিচালক (হাশাআবি) ফোন: +৮৮-০২-৮৯০১৯৪৯ ফ্যাক্স: +৮৮-০২-৮৯০১৯৫০ ইমেইল: edhsia@caab.gov.bd
	প) ভিআইপি/সিআইপি সুবিধা।	তাৎক্ষণিক	সরকার কর্তৃক প্রদত্ত নির্দেশনা মোতাবেক (আবেদনের প্রেক্ষিতে)	প্রাপ্তিস্থানঃ হাশাআবি	বিনামূল্যে	সহকারি পরিচালক (এআইডিপি) ফোন: ০২৮৯০১৯০৪ এক্স ৪০৭৮/৮৮২৫ মোবাইল: ০১৯১৩০১০১২৮ ইমেইল: adaiddp hsia@caab.gov.bd	নির্বাহী পরিচালক (হাশাআবি) ফোন: +৮৮-০২-৮৯০১৯৪৯ ফ্যাক্স: +৮৮-০২-৮৯০১৯৫০ ইমেইল: edhsia@caab.gov.bd

২.২। প্রাতিষ্ঠানিক সেবা

২.২	ক) বিমানবন্দরে প্রবেশের জন্য অস্থায়ী পাল প্রদান।	তাৎক্ষণিক	কাগজপত্র: ক) জাতীয় পরিচয়পত্র খ) ছবি গ) পুলিশ ভেরিফিকেশন ঘ) অফিস বরাদ্দপত্র ঙ) প্রযোজ্য ক্ষেত্রে অন্যান্য কাগজপত্র	প্রাপ্তিস্থানঃ নির্বাহী পরিচালক (হাশাআবি) বরাবর আবেদন করতে হবে।	অস্থায়ী পালের ক্ষেত্রে ০৭ দিন পর্যন্ত ১১৫/- টাকা এবং ৪৪ দিন পর্যন্ত ২৩০/- টাকা।	সহকারি পরিচালক (এআইডিপি) ফোন: ০২৮৯০১৯০৪ এক্স ৪০৭৮/৮৮২৫ মোবাইল: ০১৯১৩০১০১২৮ ইমেইল: adaiddp hsia@caab.gov.bd	নির্বাহী পরিচালক (হাশাআবি) ফোন: +৮৮-০২-৮৯০১৯৪৯ ফ্যাক্স: +৮৮-০২-৮৯০১৯৫০ ইমেইল: edhsia@caab.gov.bd
	খ) কনফারেন্স রুম ব্যবহারের সুবিধা।	তাৎক্ষণিক (চাহিদা অনুসারে)	নির্বাহী পরিচালক (হাশাআবি) এর নিকট আবেদন করতে হবে।	-	৩ ঘণ্টা পর্যন্ত কনফারেন্স রুম-১ ব্যবহারের ক্ষেত্রে ৩০০০/- টাকা এবং কনফারেন্স রুম-২ ব্যবহারের ক্ষেত্রে ২০০০/- টাকা	সহকারি পরিচালক (প্রশাসন ও ফ্যাসিলিটেশন), হাশাআবি ফোন: ০২৮৯০১৯০৪ এক্স ৮৫১১ ইমেইল: yousufali.335@gmail.com	নির্বাহী পরিচালক (হাশাআবি) ফোন: +৮৮-০২-৮৯০১৯৪৯ ফ্যাক্স: +৮৮-০২-৮৯০১৯৫০ ইমেইল: edhsia@caab.gov.bd

২.৩। অভ্যন্তরীণ সেবা

ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা প্রদানের সর্বোচ্চ সময়	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র/আবেদন ফরম প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য 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)
২.৩	ক) কর্মকর্তা ও কর্মচারীদের পেনশন সংক্রান্ত ডকুমেন্টস সদর দপ্তরে প্রেরণ।	০৫ কর্মদিবস/ সংশ্লিষ্টদের আবেদনের শ্রেণিতে তাত্ক্ষণিকভাবে প্রস্তুত	সিএএবি'র নির্ধারিত ফরমে আবেদন ও আবেদনের উল্লিখিত কাগজপত্র সংযুক্ত করতে হবে।	সিএএবি'র ওয়েবপেজ	বিনামূল্যে	সহকারি পরিচালক (প্রশাসন ও ফ্যাসিলিটেশন), হশাআবি ফোন: ০২৮৯০১৯০৪ এন্ড ৮৫১১ ইমেইল: yousufali.335@gmail.com	নির্বাহী পরিচালক (হশাআবি) ফোন: +৮৮-০২-৮৯০১৯৪৯ ফ্যাক্স: +৮৮-০২-৮৯০১৯৫০ ইমেইল: edhsia@caab.gov.bd
	খ) ৯ম গ্রেড পর্যন্ত কর্মকর্তা ও কর্মচারীদের ছুটি মঞ্জুর।	০৩ কর্মদিবস	সিএএবি'র নির্ধারিত ফরমে আবেদন	সিএএবি'র ওয়েবপেজ	বিনামূল্যে	সহকারি পরিচালক (প্রশাসন ও ফ্যাসিলিটেশন), হশাআবি ফোন: ০২৮৯০১৯০৪ এন্ড ৮৫১১ ইমেইল: yousufali.335@gmail.com	নির্বাহী পরিচালক (হশাআবি) ফোন: +৮৮-০২-৮৯০১৯৪৯ ফ্যাক্স: +৮৮-০২-৮৯০১৯৫০ ইমেইল: edhsia@caab.gov.bd
	গ) কর্মকর্তা/কর্মচারীদের পরিবহন সেবা	তাত্ক্ষণিক (প্রাপ্যতা ও পর্যাপ্ততা সাপেক্ষে)	-	-	কর্তৃপক্ষ কর্তৃক নির্ধারিত ভাড়া	মোটর ট্রান্সপোর্ট কর্মকর্তা, হশাআবি মোবাইল : ০১৮১৩৫৬৬৮১৪	নির্বাহী পরিচালক (হশাআবি) ফোন: +৮৮-০২-৮৯০১৯৪৯ ফ্যাক্স: +৮৮-০২-৮৯০১৯৫০ ইমেইল: edhsia@caab.gov.bd
	ঘ) ওয়েলফেয়ার সেবা (মৃত কর্মকর্তা/কর্মচারীদের চিকিৎসা বাবদ আর্থিক সাহায্য, দাফন- কাফনের জন্য তাত্ক্ষণিক অর্থ প্রদান, দোকান বরাদ্দ, ঈদের সময় অসচ্ছল কর্মচারীদের মধ্যে পাঞ্জাবি ও শাড়ি বিতরণ এবং গরুর গোষ্ঠ বিতরণ)।	তাত্ক্ষণিক	ওয়েলফেয়ার কর্তৃক প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	নির্বাহী পরিচালকের দপ্তর, হশাআবি	বিনামূল্যে/ ওয়েলফেয়ার কর্তৃক নির্ধারিত মূল্য	সহকারি পরিচালক (প্রশাসন ও ফ্যাসিলিটেশন), হশাআবি ফোন: ০২৮৯০১৯০৪ এন্ড ৮৫১১ ইমেইল: yousufali.335@gmail.com	নির্বাহী পরিচালক (হশাআবি) ফোন: +৮৮-০২-৮৯০১৯৪৯ ফ্যাক্স: +৮৮-০২-৮৯০১৯৫০ ইমেইল: edhsia@caab.gov.bd

মোঃ লুটু কারী
প্রশাসনিক কর্মকর্তা
হযরত শাহজালাল আন্তর্জাতিক বিমানবন্দর
ঢাকা-১২২৯।

মোঃ ইউসুফ আলী
সহ পরিচালক (প্রশাসন ও ফ্যাসিলিটেশন)
হযরত শাহজালাল আন্তর্জাতিক বিমানবন্দর
সিএএবি, কুমিল্লা, ঢাকা-১২২৯।

এস এম রাগীব সামাদ
এফ ক্যান্টেন
নির্বাহী পরিচালক
হযরত শাহজালাল আন্তর্জাতিক বিমানবন্দর
কুমিল্লা, ঢাকা-১২২৯।

চলমান পাতা/০৫

৩. সেবা প্রদানের উদ্দেশ্যে সম্মানিত সেবায়োহীতার নিকট কর্তৃপক্ষের প্রত্যাশা

ক্রম নং	সেবায়োহীতার করণীয়
১	স্বয়ংসম্পূর্ণ আবেদন জমা প্রদান।
২	আবেদনের জন্য ফরম নির্ধারিত থাকলে তা পূরণ করা।
৩	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র সংযুক্ত করা।
৪	যথাযথ প্রক্রিয়ায় প্রয়োজনীয় ফি 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।


মোঃ লিটু কাবী
 প্রশাসনিক কর্মকর্তা
 হযরত শাহজালাল আন্তর্জাতিক বিমানবন্দর
 ঢাকা-১২২৯


মোঃ ইউসুফ আলী
 সহকারী পরিচালক (প্রশাসন ও ভবনাবলী)
 হযরত শাহজালাল আন্তর্জাতিক বিমানবন্দর
 মির্জাবি, কুমিল্লা-১২২৯


এস এম রাণীব সামাদ
 গ্রুপ ক্যাপ্টেন
 নির্বাহী পরিচালক
 হযরত শাহজালাল আন্তর্জাতিক বিমানবন্দর
 কুমিল্লা, ঢাকা-১২২৯।

হযরত শাহজালাল আন্তর্জাতিক বিমানবন্দর, ঢাকা

৪. অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা (GRS)

সেবা প্রাপ্তিতে অসন্তুষ্ট হলে দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার সাথে যোগাযোগ করুন।

ক্রম নং	কখন যোগাযোগ করবেন	কার সঙ্গে যোগাযোগ করবেন	যোগাযোগের ঠিকানা	নিষ্পত্তির সময়সীমা
১	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান দিতে না পারলে	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক)	এস এম রাগীব সামাদ গ্রুপ ক্যান্টেন নির্বাহী পরিচালক হযরত শাহজালাল আন্তর্জাতিক বিমানবন্দর, ঢাকা মোবাইল: ০১৮৯৪৯০৮০১০ ফোন: +৮৮-০২-৮৯০১৪৪৯ ফ্যাক্স: +৮৮-০২-৮৯০১৪৫০ ইমেইল: edhsia@caab.gov.bd.	৩০ কার্যদিবস
২	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে না পারলে	আপিল কর্মকর্তা	আবু ছালেহ মোঃ মুসা জমী পরিচালক (প্রশাসন), (উপ-সচিব) বাংলাদেশ বেসামরিক বিমান চলাচল কর্তৃপক্ষ মোবাইল: ০১৮৯৪৯০৫১০০ ফোন: ৮৮০-২-৪১০৯১০৫১ ইমেইল: dadmin@caab.gov.bd www.caab.gov.bd	২০ কার্যদিবস
৩	আপিল কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে না পারলে	মন্ত্রিপরিষদ বিভাগের অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেল	অভিযোগ গ্রহণ কেন্দ্র ০৫ নং গেট, বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা অনলাইন অভিযোগের জন্য: www.grs.gov.bd	৬০ কার্যদিবস

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

মোঃ ইউসুফ আলী
সহ পরিচালক (প্রশাসনিক ও প্রশিক্ষণ)
হযরত শাহজালাল আন্তর্জাতিক বিমানবন্দর
সিটিজেন চার্টার, ঢাকা-১২২৯।

এস এম রাগীব সামাদ
গ্রুপ ক্যান্টেন
নির্বাহী পরিচালক
হযরত শাহজালাল আন্তর্জাতিক বিমানবন্দর
কুমিটোলা, ঢাকা-১২২৯।