

ঈশ্বরদী বিমানবন্দর, ঈশ্বরদী, পাবনা  
সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (সিটিজেন চার্টার)

সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি



ঈশ্বরদী বিমানবন্দর, ঈশ্বরদী, পাবনা  
সংস্থাঃ বাংলাদেশ বেসামরিক বিমান চলাচল কর্তৃপক্ষ  
(বেসামরিক বিমান পরিবহন ও পর্যটন মন্ত্রণালয়)  
[www.caab.gov.bd](http://www.caab.gov.bd)

(সিটিজেন চার্টার)

### রূপকল্প (Vision)

ঈশ্বরদী বিমানবন্দরকে বাংলাদেশের একটি অন্যতম ব্যস্ত  
বিমান চলাচলের কেন্দ্রবিন্দুতে পরিণত করা।

### অভিলক্ষ্য (Mission)

আন্তর্জাতিক মানের নিরাপদ, নিরুপদ্রব ও দক্ষ বিমান  
চলাচল সেবা নিশ্চিতকরণ।

## সূচিপত্র

নাগরিক সেবাসমূহ .....	০৩
দাপ্তরিক সেবাসমূহ .....	০৪
অভ্যন্তরীণ সেবাসমূহ .....	০৫
সেবা প্রদানের উদ্দেশ্যে সম্মানিত সেবাগ্রহীতার নিকট কর্তৃপক্ষের প্রত্যাশা .....	০৬
অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা (GRS) .....	০৭

ঈশ্বরদী বিমানবন্দর, ঈশ্বরদী, পাবনা  
সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (সিটিজেন চার্টার)

## ২. প্রতিশ্রুতি সেবা

### (২.১) নাগরিক সেবাসমূহঃ

ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা প্রদানের সর্বোচ্চ সময়	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	আবেদন ফরম প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি (যদি থাকে)	শাখার নামসহ দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা/কর্মচারীর পদবী,রুম নম্বর, জেলা/উপজেলার কোড, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ই-মেইল।	উর্ধ্বতন কর্মকর্তার পদবী, রুম নম্বর, জেলা/উপজেলার কোড, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ই-মেইল।
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)	(৮)
বিঃ দ্রঃ ঈশ্বরদী বিমানবন্দরের জন্য প্রযোজ্য নয়							

ঈশ্বরদী বিমানবন্দর, ঈশ্বরদী, পাবনা  
সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (সিটিজেন চার্টার)

(২.২) দাপ্তরিক সেবাসমূহ

ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা প্রদানের সর্বোচ্চ সময়	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	আবেদন ফরম প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি (যদি থাকে)	শাখার নামসহ দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা/কর্মচারীর পদবী, রুম নম্বর, জেলা/উপজেলার কোড, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ই-মেইল।	উর্ধ্বতন কর্মকর্তার পদবী, রুম নম্বর, জেলা/উপজেলার কোড, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ই-মেইল।
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)	(৮)
০১।	কমিউনিকেশন নেভিগেশন এন্ড সারভাইলেন্স সিস্টেম (HF, VHF, UHF এবং সকল ন্যাভিগেশনাল যন্ত্রের মাধ্যমে)	সার্বক্ষণিক	বাংলাদেশের আকাশ সীমায় উড্ডয়নের জন্য সিএএবি'র ফ্লাইট সেফটি এন্ড রেগুলেশন বিভাগের অনুমতি	প্রয়োজ্য নয়।	সিএএবি'র ওয়েবসাইটে প্রচারিত সরকার নির্ধারিত হারে।  সেবা প্রদানগণের পর সিএএবি হতে উত্থাপিত বিলের বিপরীতে ক্যাশ ও ব্যাংকড্রাফট এর মাধ্যমে পরিশোধ	সিএনএস শাখা মোঃ রিপন মাহমুদ সিএনএস প্রকৌশলী মোবা: ০১৮৯৪৯০৯৫৭২ aecrajshahi@caab.gov.bd	মোসাঃ দিলারা পারভীন বিমানবন্দর ব্যবস্থাপক ফোনঃ ০১৮৯৪৯০৯৫০০ apmishurdi@caab.gov.bd

ঈশ্বরদী বিমানবন্দর, ঈশ্বরদী, পাবনা  
সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (সিটিজেন চার্টার)

## ২.৩) অভ্যন্তরীণ সেবা

ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা প্রদানের সর্বোচ্চ সময়	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	আবেদন ফরম প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি (যদি থাকে)	শাখার নামসহ দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা/কর্মচারীর পদবী,রুম নম্বর, জেলা/উপজেলার কোড, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ই-মেইল।	উর্ধ্বতন কর্মকর্তার পদবী, রুম নম্বর, জেলা/উপজেলার কোড, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ই-মেইল।
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)	(৮)
০১।	কর্মকর্তা/ কর্মচারীদের বাসা বরাদ্দ	৩০ কর্মদিবস	স্ব-লিখিত আবেদন পত্র	প্রয়োজ্য নয়	সিএএবি হতে প্রদত্ত বিধি অনুযায়ী	সম্পত্তি শাখা মোঃ আশরাফুল ইঞ্জিন ড্রাইভার মোবা: ০১৭১৬০১০১৩২	মোসাঃ দিলারা পারভীন বিমানবন্দর ব্যবস্থাপক ফোনঃ ০১৮৯৪৯০৯৫০০ apmishurdi@caab.gov.bd
০২।	ছুটি, বদলি, পিআরএল চলাকালীন সময়ে পেনশন/গ্র্যাচুইটি/ জিপিএফ ইত্যাদি সেবা কার্য দ্রুত নিষ্পত্তি করনসহ অন্যান্য দাপ্তরিক কাজ	৩০ কর্মদিবস	প্রয়োজনীয়তা অনুযায়ী	প্রশাসন বিভাগ, সিএএবি ওয়েবসাইট	বিনামূল্যে	সম্পত্তি শাখা মোঃ আশরাফুল ইঞ্জিন ড্রাইভার মোবা: ০১৭১৬০১০১৩২	মোসাঃ দিলারা পারভীন বিমানবন্দর ব্যবস্থাপক ফোনঃ ০১৮৯৪৯০৯৫০০ apmishurdi@caab.gov.bd
০৩।	ইন্টারনেট ব্যবহারের সুবিধা প্রদান	তাৎক্ষণিকভাবে	প্রয়োজ্য নয়	প্রয়োজ্য নয়	সিএনএস শাখা হতে প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণ করবে	সিএনএস শাখা মোঃ রিপন মাহমুদ মোবা: ০১৮৯৪৯০৯৫৭২ aecrajshahi@caab.gov.bd	মোসাঃ দিলারা পারভীন বিমানবন্দর ব্যবস্থাপক ফোনঃ ০১৮৯৪৯০৯৫০০ apmishurdi@caab.gov.bd

ঈশ্বরদী বিমানবন্দর, ঈশ্বরদী, পাবনা  
সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (সিটিজেন চার্টার)

৩) সেবা প্রদানের উদ্দেশ্যে সন্মানিত সেবাগ্রহীতার নিকট কর্তৃপক্ষের প্রত্যাশা

ক্রমিক	প্রতিশ্রুতি/কাক্ষিত সেবা প্রাপ্তির লক্ষ্যে 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।

### ৪) অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা (GRS)

সেবা প্রাপ্তিতে অসন্তুষ্ট হলে দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার সঙ্গে যোগাযোগ করুন।

ক্রমিক	কখন যোগাযোগ করবেন	কার সঙ্গে যোগাযোগ করবেন	যোগাযোগের ঠিকানা	নিষ্পত্তির সময়সীমা
১	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান দিতে না পারলে	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক)	নাম: মোসাঃ দিলারা পারভীন পদবি: বিমানবন্দর ব্যবস্থাপক ঈশ্বরদী বিমানবন্দর, ঈশ্বরদী, পাবনা মোবাইল: ০১৮৯৪৯০৯৫০০ ইমেইল: apmishurdi@caab.gov.bd	৩০ কার্যদিবস
২	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে না পারলে	আপিল কর্মকর্তা	নাম: আবু ছালেহ মোঃ মুসা জঙ্গী পদবি: পরিচালক(প্রশাসন), (যুগ্মসচিব) বাংলাদেশ বেসামরিক বিমান চলাচল কর্তৃপক্ষ সদর দপ্তর, কুর্মিটোলা, ঢাকা। মোবাইল: ০১৮৯৪৯০৫১০০ ফোন: +৮৮- ০২-৮৯০১৪১৩ ইমেইল: dadmin@caab.gov.bd	২০ কার্যদিবস
৩	আপিল কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে না পারলে	মন্ত্রিপরিষদ বিভাগের অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেল	অভিযোগ গ্রহন কেন্দ্র ৫ নং গেট, বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা অনলাইন অভিযোগের জন্য www.grs.gov.bd	৬০ কার্যদিবস

(মোসাঃ দিলারা পারভীন) 24.09.24  
বিমানবন্দর ব্যবস্থাপক  
ঈশ্বরদী বিমানবন্দর, ঈশ্বরদী, পাবনা।  
ইমেইল: apmishurdi@caab.gov.bd