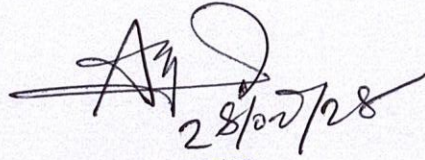


সেবাপ্রদানপ্রতিশ্রুতি

(সিটিজেন চার্টার)



যশোর বিমানবন্দর, যশোর
সংস্থাঃ বাংলাদেশ বেসামরিক বিমান চলাচল কর্তৃপক্ষ
(বেসামরিক বিমান পরিবহন ও পর্যটন মন্ত্রণালয়)
www.caab.gov.bd


28/02/28

সারেদুর রহমান
বিমানবন্দর ব্যবস্থাপক
যশোর বিমানবন্দর, যশোর

১. রূপকল্প ও অভিলক্ষ্য

রূপকল্প (Vision)

বাংলাদেশকে একটি অন্যতম মূখ্য বিমান চলাচল কেন্দ্রবিন্দুতে পরিণত করা

অভিলক্ষ্য (Mission)

আন্তর্জাতিক মানের নিরাপদ, নিরুপদ্রব ও দক্ষ বিমান চলাচল সেবা নিশ্চিতকরণ

হালনাগাদকৃত: ২৩ সেপ্টেম্বর ২০২৩

সূচিপত্র

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



২. প্রতিশ্রুতি সেবা

২.১) নাগরিক 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)
যাত্রী সেবা (বিনামূল্যে)							
১।	লাগেজ বহনের জন্য ট্রলি সরবরাহ	বিমানবন্দরে ফ্লাইট চলাচল থাকাকালীন সময়ে	এয়ার টিকিট, বোর্ডিং পাস	প্রযোজ্য নয়।	বিনামূল্যে	নিরাপত্তা শাখা নিরাপত্তা কর্মকর্তা (যশোর) মোবা: 01883025268 habiburrahmandu24@gmail.com	বিমানবন্দর ব্যবস্থাপক (যশোর) ফোন: 024-77764915 apmjessore@caab.gov.bd
২।	প্রাথমিক চিকিৎসা	বিমানবন্দরে ফ্লাইট চলাচল থাকাকালীন সময়ে	এয়ার টিকিট, বোর্ডিং পাস	প্রযোজ্য নয়।	বিনামূল্যে	নিরাপত্তা শাখা নিরাপত্তা কর্মকর্তা (যশোর) মোবা: 01883025268 habiburrahmandu24@gmail.com	বিমানবন্দর ব্যবস্থাপক (যশোর) ফোন: 024-77764915 apmjessore@caab.gov.bd
৩।	নামাজের সুবিধা	বিমানবন্দরে ফ্লাইট চলাচল থাকাকালীন সময়ে	এয়ার টিকিট, বোর্ডিং পাস	প্রযোজ্য নয়।	বিনামূল্যে	নিরাপত্তা শাখা নিরাপত্তা কর্মকর্তা (যশোর) মোবা: 01883025268 habiburrahmandu24@gmail.com	বিমানবন্দর ব্যবস্থাপক (যশোর) ফোন: 024-77764915 apmjessore@caab.gov.bd
৪।	খাবার পানি প্রাপ্তি	বিমানবন্দরে ফ্লাইট চলাচল থাকাকালীন সময়ে	এয়ার টিকিট, বোর্ডিং পাস	প্রযোজ্য নয়।	বিনামূল্যে	নিরাপত্তা শাখা নিরাপত্তা কর্মকর্তা (যশোর) মোবা: 01883025268 habiburrahmandu24@gmail.com	বিমানবন্দর ব্যবস্থাপক (যশোর) ফোন: 024-77764915 apmjessore@caab.gov.bd
৫।	মা ও শিশু সেবা	বিমানবন্দরে ফ্লাইট চলাচল থাকাকালীন সময়ে	এয়ার টিকিট, বোর্ডিং পাস	প্রযোজ্য নয়।	বিনামূল্যে	নিরাপত্তা শাখা নিরাপত্তা কর্মকর্তা (যশোর) মোবা: 01883025268 habiburrahmandu24@gmail.com	বিমানবন্দর ব্যবস্থাপক (যশোর) ফোন: 024-77764915 apmjessore@caab.gov.bd
৬।	ওয়াইফাই ইন্টারনেট সেবা।	বিমানবন্দরে ফ্লাইট চলাচল থাকাকালীন সময়ে	প্রযোজ্য নয়	প্রযোজ্য নয়।	বিনামূল্যে	সিএনএস শাখা সহকারী পরিচালক (সিএনএস) মোবা: 01894909621 adens_jsr@caab.gov.bd	বিমানবন্দর ব্যবস্থাপক (যশোর) ফোন: 024-77764915 apmjessore@caab.gov.bd

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)
৭।	পাবলিক এড্রেস (পিএ) সিস্টেম	বিমানবন্দরে ফ্লাইট চলাচল থাকাকালীন সময়ে	প্রযোজ্য নয়	প্রযোজ্য নয়	বিনামূল্যে	সিএনএস শাখা সহকারী পরিচালক (সিএনএস) মোবা: 01894909621 adens_jsr@caab.gov.bd	বিমানবন্দর ব্যবস্থাপক (যশোর) ফোন: 024-77764915 apmjessore@caab.gov.bd
৮।	ফ্লাইট ইনফরমেশন ডিসপ্লে সিস্টেম	বিমানবন্দরে ফ্লাইট চলাচল থাকাকালীন সময়ে	প্রযোজ্য নয়	প্রযোজ্য নয়	বিনামূল্যে	সিএনএস শাখা সহকারী পরিচালক (সিএনএস) মোবা: 01894909621 adens_jsr@caab.gov.bd	বিমানবন্দর ব্যবস্থাপক (যশোর) ফোন: 024-77764915 apmjessore@caab.gov.bd
৯।	সিসি টিভি ফুটেজ প্রদান	বিমানবন্দরে ফ্লাইট চলাচল থাকাকালীন সময়ে	প্রযোজ্য নয়	প্রযোজ্য নয়	বিনামূল্যে	সিএনএস শাখা সহকারী পরিচালক (সিএনএস) মোবা: 01894909621 adens_jsr@caab.gov.bd	বিমানবন্দর ব্যবস্থাপক (যশোর) ফোন: 024-77764915 apmjessore@caab.gov.bd
যাত্রী সেবা (অর্থের বিনিময়ে)							
১।	কারপার্কিং সুবিধা	বিমানবন্দরে ফ্লাইট চলাচল থাকাকালীন সময়ে	প্রযোজ্য নয়।	প্রযোজ্য নয়।	গাড়ীর ধরণ ও আকার অনুযায়ী কর্তৃপক্ষ নির্ধারিত ফি নগদে পরিশোধ।	সম্পত্তি শাখা উচ্চমান সহকারী মোবা: 01717304515 asamad.caab@gmail.com	বিমানবন্দর ব্যবস্থাপক (যশোর) ফোন: 024-77764915 apmjessore@caab.gov.bd
২।	খাবারের দোকান	বিমানবন্দরে ফ্লাইট চলাচল থাকাকালীন সময়ে	প্রযোজ্য নয়।	প্রযোজ্য নয়।	খাবারের মূল্য অনুযায়ী নগদে পরিশোধ।	সম্পত্তি শাখা উচ্চমান সহকারী মোবা: 01717304515 asamad.caab@gmail.com	বিমানবন্দর ব্যবস্থাপক (যশোর) ফোন: 024-77764915 apmjessore@caab.gov.bd
৩।	প্রান্তিক ভবনের অভ্যন্তরে এয়ারলাইন্সের জন্য জায়গা বরাদ্ধকরণ	০১(এক) বছরের জন্য	আবেদন পত্রের বর্ণনা অনুযায়ী।	প্রযোজ্য নয়।	সংশ্লিষ্ট আবেদন পত্রের বর্ণনা অনুযায়ী কর্তৃপক্ষের ইজারা নীতিমালার আলোকে পে-অর্ডার/ ব্যাংক ড্রাফটের মাধ্যমে	সম্পত্তি শাখা উচ্চমান সহকারী মোবা: 01717304515 asamad.caab@gmail.com	বিমানবন্দর ব্যবস্থাপক (যশোর) ফোন: 024-77764915 apmjessore@caab.gov.bd

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 (এইচএফ, ডিএইচএফ, ইউএইচএফ এবং সকল ন্যাভিগেশনাল যন্ত্রের মাধ্যমে)	তাৎক্ষণিক ভাবে	প্রযোজ্য নয়।	প্রযোজ্য নয়।	সিএএবি'র ওয়েবসাইটে প্রচারিত সরকার নির্ধারিত হারে।	সিএনএস শাখা সহকারী পরিচালক (সিএনএস) মোবা: 01894909621 adens_jsr@caab.gov.bd	বিমানবন্দর ব্যবস্থাপক (যশোর) ফোন: 024-77764915 apmjessore@caab.gov.bd
০২।	এয়ার নেভিগেশন পরিষেবা (এয়ার ট্রাফিক কন্ট্রোল, ফ্লাইট ইনফরমেশন, এয়ারট্রাফিক এলার্টিং, অবতরণ/ উড্ডয়ন ইত্যাদি পরিষেবা)।	অনুমতিপ্রাপ্ত উড়োজাহাজের জন্য তাৎক্ষণিক ভাবে প্রাপ্য।	বাংলাদেশের আকাশ সীমায় উড্ডয়নের জন্য সিএএবি'র ফ্লাইট সেফটি এন্ড রেগুলেশন বিভাগের অনুমতি।	প্রযোজ্য নয়	সিএএবি'র ওয়েবসাইটে প্রচারিত সরকার নির্ধারিত হারে। সেবা গ্রহণের পর সিএএবি হতে উত্থাপিত বিলের বিপরীতে ক্যাশ ও ব্যাংকড্রাফট এর মাধ্যমে পরিশোধ।	কন্ট্রোল টাওয়ার এয়ার ট্রাফিক কর্মকর্তা ফোন:01783406513 Shafiqislam6032@gmail.com	বিমানবন্দর ব্যবস্থাপক (যশোর) ফোন: 024-77764915 apmjessore@caab.gov.bd
০৩।	প্রি-ফ্লাইট ব্রিফিং সেবা	তাৎক্ষণিক ভাবে	ফ্লাইট প্ল্যান অনুযায়ী	বিমানবন্দরের কন্ট্রোল টাওয়ারে যোগাযোগ করে এ সেবা পাওয়া যাবে।	বিনামূল্যে	কন্ট্রোল টাওয়ার এয়ার ট্রাফিক কর্মকর্তা ফোন:01783406513 Shafiqislam6032@gmail.com	বিমানবন্দর ব্যবস্থাপক (যশোর) ফোন: 024-77764915 apmjessore@caab.gov.bd

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 কর্মকর্তার পদবি, রুম নম্বর, জেলা/ উপজেলার কোড, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ইমেইল	উর্ধ্বতন কর্মকর্তার পদবি, রুম নম্বর, জেলা/ উপজেলার কোড, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ইমেইল
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)	(৮)
০১।	কর্মকর্তা/ কর্মচারীদের বাসা বরাদ্দ	৩০ কর্মদিবস	স্ব-লিখিত আবেদন পত্র	প্রযোজ্য নয়	বিনামূল্যে	সম্পত্তি শাখা উচ্চমান সহকারী মোবা: 01717304515 asamad.caab@gmail.com	বিমানবন্দর ব্যবস্থাপক (যশোর) ফোন: 024-77764915 apmjessore@caab.gov.bd
০২।	ছুটি, বদলিসহ অন্যান্য দাপ্তরিক কাজ	প্রয়োজনীয়তা অনুযায়ী	প্রয়োজনীয়তা অনুযায়ী	প্রশাসন বিভাগ, সিএএবি ওয়েবসাইট	বিনামূল্যে	প্রশাসন শাখা, যশোর বিমানবন্দর, যশোর	বিমানবন্দর ব্যবস্থাপক (যশোর) ফোন: 024-77764915 apmjessore@caab.gov.bd

৩) সেবা প্রদানের উদ্দেশ্যে সম্মানিত সেবাগ্রহীতার নিকট কর্তৃপক্ষের প্রত্যাশা

ক্রমিক	প্রতিশ্রুত/ কাঙ্ক্ষিত 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 ফিস 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: সায়েদুর রহমান পদবি: বিমানবন্দর ব্যবস্থাপক যশোর বিমানবন্দর, যশোর ফোন: 024-77764915 ইমেইল: apmjessore@caab.gov.bd	৩০ দিন
২	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে না পারলে	আপিল কর্মকর্তা	নাম: আবু ছালেহ মোঃ মুসা জঙ্গী উপ-সচিব (প্রশাসন) বেসামরিক বিমান পরিবহন ও পর্যটন মন্ত্রণালয় ফোন: +৮৮০-২-৯৫১১৩৩৯ ইমেইল: jsadmin3@mocat.gov.bd ওয়েব: www.mocat.gov.bd	২০ দিন
৩	আপিল কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে না পারলে	মন্ত্রিপরিষদ বিভাগের অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেল	অভিযোগ গ্রহণ কেন্দ্র ৫ নং গেইট, বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা ওয়েব: www.grs.gov.bd	৬০ দিন