



বাংলাদেশ বেসামরিক বিমান চলাচল কর্তৃপক্ষ
পরিচালকের দপ্তর
ওসমানী আন্তর্জাতিক বিমানবন্দর, সিলেট।

নথি নং:৩০.৩১.৯১০০.৫২১.০১.০৩৫.২৪/ ২২০

তারিখ:- ২৪/০৯/২০২৪ খ্রি।

“অফিস আদেশ”

বিষয়: ১ম ত্রৈমাসিক সেবা প্রদান প্রতিশুতি পরিবীক্ষণ কমিটি গঠন প্রসঙ্গে।

উপর্যুক্ত বিষয়ে জানানো যাচ্ছে যে, গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকারের মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ কর্তৃক জারিকৃত “বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তি প্রণয়ন, বাস্তবায়ন, পরিবীক্ষণ ও মূল্যায়ন নির্দেশিকা ২০২৪-২৫” এর অন্তর্ভুক্ত “মন্ত্রগালয়/বিভাগ/দপ্তর/সংস্থা ও মাঠ পর্যায়ের অফিসের সেবা প্রদান প্রতিশুতি কর্মপরিকল্পনা বাস্তবায়ন ও মূল্যায়ন নির্দেশিকা, ২০২৪-২৫” এর ১.১ অনুচ্ছেদে “ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে সেবা প্রদান প্রতিশুতি পরিবীক্ষণ কমিটি পুনৰ্গঠন করার নির্দেশনা অনুযায়ী সেবা প্রদান প্রতিশুতি বিষয়ক কর্মপরিকল্পনা সুষ্ঠুভাবে বাস্তবায়নের নিমিত্ত ওসমানী আন্তর্জাতিক বিমানবন্দর, সিলেট এর ২০২৪-২৫ অর্থবছরের ১ম ত্রৈমাসিক “সেবা প্রদান প্রতিশুতি পরিবীক্ষণ কমিটি “নিম্নবর্ণিতভাবে গঠন করা হলো:

১।	জনাব মো. আব্দুল গনি উপ-পরিচালক (সিএনএস) ওসমানী আন্তর্জাতিক বিমানবন্দর, সিলেট। মোবাইল: ০১৮৯৪-৯০৯২২১ ইমেইল: adcns.oya@caab.gov.bd	সভাপতি
২।	জনাব মো. খায়রুল বশর প্রশাসনিক কর্মকর্তা ওসমানী আন্তর্জাতিক বিমানবন্দর, সিলেট। মোবাইল: ০১৭১৪৯২১৬৫২ ইমেইল: admin.oya@caab.gov.bd	সদস্য সচিব (ফোকাল পয়েন্ট)
৩।	জনাব নূর মোহাম্মাদ সোহায়েব সিএনএস প্রকৌশলী ওসমানী আন্তর্জাতিক বিমানবন্দর, সিলেট। মোবাইল: ০১৫২১৫০৪৩৯৩ ইমেইল: cnsengnav.oya@caab.gov.bd	সদস্য (বিকল্প ফোকাল পয়েন্ট)

কার্যপরিধি:

- (ক) ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে সভা অনুষ্ঠান এবং সিক্ষান্ত বাস্তবায়ন পরিবীক্ষণ এবং বাস্তবায়ন প্রতিবেদন প্রশাসন বিভাগ, সদর দপ্তর বরাবর প্রেরণ।
- (খ) ওসমানী আন্তর্জাতিক বিমানবন্দর, সিলেট এর সেবা প্রদান প্রতিশুতি (সিটিজেন চার্টার) ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে হালনাগাদ করা এবং হালনাগাদকৃত সেবা প্রদান প্রতিশুতি প্রশাসন বিভাগ, সদর দপ্তর বরাবর প্রেরণ।
- (গ) সেবা প্রদান সংত্রাস দক্ষতা বৃদ্ধি, সেবা প্রদান প্রতিশুতি প্রণয়ন ও বাস্তবায়ন ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে কর্মশালা/সেমিনার/প্রশিক্ষণ আয়োজন।
- (ঘ) অংশীজনের অংশগ্রহণে ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে অবহিতকরণ সভা আয়োজন।
- (ঙ) সেবা প্রদানে দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তাগণের মাধ্যমে ত্রৈমাসিক পর্যালোচনার মাধ্যমে করণীয় নির্ধারণ।
- (চ) প্রতি ত্রৈমাসিক-এ অন্তর্ভুক্ত চারটি সেবা কার্যক্রম পরিবীক্ষণ।
- (ছ) ফিডব্যাক পর্যালোচনা ও করণীয় নির্ধারণ।

*১ম ত্রৈমাসিক প্রতিশুতি
২৪.০৯.২৪*

মো. হাফিজ আহমেদ

পরিচালক

ওসমানী আন্তর্জাতিক বিমানবন্দর, সিলেট।

dsylhet@caab.gov.bd

অনুলিপি:-

- ০১। জনাব মো. আব্দুল গনি, উপ-পরিচালক (সিএনএস), ওসমানী আন্তর্জাতিক বিমানবন্দর, সিলেট।
- ০২। জনাব নূর মোহাম্মাদ সোহায়েব, সিএনএস প্রকৌশলী, ওসমানী আন্তর্জাতিক বিমানবন্দর, সিলেট।
- ০৩। জনাব মো. খায়রুল বশর, প্রশাসনিক কর্মকর্তা, ওসমানী আন্তর্জাতিক বিমানবন্দর, সিলেট।
- ০৪। সংশ্লিষ্ট নথি।



বাংলাদেশ বেসামরিক বিমান চলাচল কর্তৃপক্ষ
পরিচালকের দপ্তর
ওসমানী আন্তর্জাতিক বিমানবন্দর, সিলেট।

নথি নং ৩০.৩১.৯১০০.৫২১.০১.০৩৫.২৪/ ২২২৬

তারিখ:- ২৪/০৯/২০২৪ খ্রি.

প্রতি

চেয়ারম্যান
বাংলাদেশ বেসামরিক বিমান চলাচল কর্তৃপক্ষ
সদর দপ্তর, কুর্মিটোলা
ঢাকা-১২২৯।

মনোযোগ: সদস্য (প্রশাসন)।

বিষয়: ১ম ত্রৈমাসিক সিটিজেন চার্টার এর হালনাগাদকৃত তথ্য প্রেরণ প্রসঙ্গে।

উপর্যুক্ত বিষয়ের আলোকে জানানো যাচ্ছে যে, ওসমানী আন্তর্জাতিক বিমানবন্দর, সিলেট এর ২০২৪-২০২৫ অর্থ বছরের ১ম ত্রৈমাসিক সিটিজেন চার্টার হালনাগাদ করা হয়েছে।

২.০ এমতাবস্থায়, হালনাগাদকৃত ১ম ত্রৈমাসিক সিটিজেন চার্টার পরিবর্তী কার্যক্রম গ্রহণের জন্য এতদসঙ্গে প্রেরণ করা হলো।

সংযুক্ত:- বর্ণনা মোতাবেক।

মো. হাফিজ আহমেদ
পরিচালক
ওসমানী আন্তর্জাতিক বিমানবন্দর, সিলেট।
dsylhet@caab.gov.bd

সেবা প্রদান প্রতিশুতি

(সিটিজেন চার্টার)



১. বৃপক্ষ ও অভিলক্ষ্য

বৃপক্ষ (Vision)

বাংলাদেশকে একটি অন্যতম মুখ্য বিমান চলাচল কেন্দ্রবিন্দুতে পরিগত করা।

অভিলক্ষ্য (Mission)

আন্তর্জাতিক যান্ত্রের নিরাপদ, নিরুপদ্রব ও দক্ষ বিমান চলাচল সেবা
নিশ্চতবরণ।

ওসমানী আন্তর্জাতিক বিমানবন্দর, সিলেট
সংস্থা: বাংলাদেশ বেসামরিক বিমান চলাচল কর্তৃপক্ষ
(বেসামরিক বিমান পরিবহন ও পর্যটন মন্ত্রণালয়)
www.caab.gov.bd

সূচিপত্র

নগরিক সেবাসমূহ	০৩
দার্শকীক সেবাসমূহ	০৫
অভ্যন্তরীণ সেবাসমূহ	০৬
সেবা প্রদানের উদ্দেশ্যে সমানিত সেবাগ্রহীতার নিকট কর্তৃপক্ষের প্রত্যাশা	০৭
অভিযাগ প্রতিকার ব্যবস্থা (GRS)	০৭

২. প্রতিষ্ঠাতি সেবা

২.১ নাগরিক সেবাসমূহ

ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রযোজনীয় কাগজপত্র ও প্রাপ্তিষ্ঠান	সেবার মূল্য ও পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বশাল কর্মকর্তা (পদবী, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১।	যাত্রী সেবা (ক) বিমানবন্দরের আগমনী ও বার্তাগমন কন্কোর্স হলে লাগেজ বর্বনের জন্য ট্রান্স সরবরাহ; (খ) প্রাথমিক চিকিৎসা; (গ) নামাঙ্কের সুবিধা; (ঘ) বিশুদ্ধ খবার পানি প্রাপ্তি; (ঙ) মা ও শিশু সেবা। (চ) ক্রিএক্টরনেট (ওয়াইফাই) সেবা।	টার্মিনাল ভবনের সংক্ষিপ্ত সেবা স্থানে উপস্থিত হয়ে সেবা প্রদর্শন।	এয়ার টিকিট, বোডিং পাস।	বিমানবন্দরে বিমান থাকাকালীন যোঃ রিয়াজ আহমেদ নিরাপত্তা কর্মকর্তা মোবাইল: ০১৮৯৯৯৯৯৯২৩১ adavsecops.oia@caab.gov.bd	বিমানবন্দরে চলাচল থাকাকালীন যোঃ রিয়াজ আহমেদ নিরাপত্তা কর্মকর্তা মোবাইল: ০১৮৯৯৯৯৯৯২৩১ adavsecops.oia@caab.gov.bd	নিরাপত্তা শাখা নিরাপত্তা কর্মকর্তা মোবাইল: ০১৮৯৯৯৯৯৯২৩১ adavsecops.oia@caab.gov.bd
২।	যাত্রীসেবা (ক) খাবারের দোকান; (খ) সাধারণ ও শুল্কসূচক পণ্যের দোকান।	টার্মিনাল ভবনের সংক্ষিপ্ত সেবা স্থানে উপস্থিত হয়ে সেবা প্রদর্শন।	এয়ার টিকিট, বোডিং পাস।	খবার ও পণ্যের মূল্য অনুযায়ী নগদে পরিশোধ	বিমানবন্দরে চলাচল থাকাকালীন যোঃ রিয়াজ আহমেদ নিরাপত্তা কর্মকর্তা মোবাইল: ০১৮৯৯৯৯৯৯২৩১ adavsecops.oia@caab.gov.bd	নিরাপত্তা শাখা নিরাপত্তা কর্মকর্তা মোবাইল: ০১৮৯৯৯৯৯৯২৩১ adavsecops.oia@caab.gov.bd
৩।	বিমানবন্দর কল সেটার স্থাপন (Information Centre)	নির্ধারিত নথ্যে কল করে সেবাটি নেওয়া যাবে।	প্রযোজ্য নথ্য।	বিমানবন্দরে চলাচল থাকাকালীন যোঃ রিয়াজ আহমেদ নিরাপত্তা কর্মকর্তা মোবাইল: ০১৮৯৯৯৯৯৯২৩১ adavsecops.oia@caab.gov.bd	তৎক্ষণিক কর্মকর্তা কর্মকর্তা তৎক্ষণিক কর্মকর্তা তৎক্ষণিক কর্মকর্তা	নিরাপত্তা শাখা নিরাপত্তা কর্মকর্তা মোবাইল: ০১৮৯৯৯৯৯৯২৩১ adavsecops.oia@caab.gov.bd
৪।	ফ্রয়ার এলার্ম সিস্টেমের শাখায়ে।	ফ্রয়ার এলার্ম সিস্টেমের শাখায়ে।	প্রযোজ্য নথ্য।	বিমানবন্দরে চলাচল থাকাকালীন যোঃ রিয়াজ আহমেদ নিরাপত্তা কর্মকর্তা মোবাইল: ০১৮৯৯৯৯৯৯২৩১ adavsecops.oia@caab.gov.bd	তৎক্ষণিক কর্মকর্তা কর্মকর্তা তৎক্ষণিক কর্মকর্তা তৎক্ষণিক কর্মকর্তা	তৎক্ষণিক কর্মকর্তা কর্মকর্তা তৎক্ষণিক কর্মকর্তা তৎক্ষণিক কর্মকর্তা

৫।	পরিলক এডেস (পি.এ) সিস্টেম	(পি.এ) সিস্টেম খেকে প্রদত্ত যোৰণ	প্ৰযোজ্য নয়।	বিনামূল্যে	বিমানবন্দরে ঝাইট চলাচল থাকা কালীন।							
৬।	ফ্লাইট ইনফুর্মেশন ডিসপ্লে সিস্টেম	এফআইডিএস ডিসপ্লি মনিটোর প্ৰদৰ্শিত	প্ৰযোজ্য নয়।	প্ৰযোজ্য নয়।	বিমানবন্দরে ঝাইট চলাচল থাকা কালীন।							
৭।	কাৰণাকৃৎ সুবিধা	কাৰণাকৃৎ স্টোন টিকোন্ট সংগ্ৰহপূৰ্বক সুবিধা গ্ৰহণ	প্ৰযোজ্য নয়।	গাঢ়িৰ ধৰণ ও আকাৰ অন্যায়ী কঢ়ুপক নিখৰিত কৃষি নগদে পৰিমোৰ্ধা	বিমানবন্দরে ঝাইট চলাচল থাকা কালীন।							
৮।	প্ৰাক্তিক ভবনে প্ৰিভেলাৱ রিকিউটিজেট	সংশ্লিষ্ট দৰপৰাএৰ জন্য নিৰ্ধাৰিত মূল্য নগদ পৰিশোধ কৰে দৰপত্ৰ সিডিউল এক্স।	দৰপত্ৰেৰ বৰ্ণনা অন্যায়ী	দৰপত্ৰে গৃহীত হলো দৰপত্ৰে উন্মুক্ত দৰ নেতৃত্বেক দৰপত্ৰে নিৰ্ধাৰিত অন্যান্য শৰ্ত পৰেন সাপেক্ষে ক্ষে- অৰ্তাৰ্থাক ত্ৰাফটোৱ যাধাৰ্যে পৰিশোধ।	ইঙ্গৱা বীভিমালা অন্যায়ী নিৰ্ধাৰিত সময়েৰ মধ্যে।							
৯।	প্ৰাক্তিক ভৰনেৰ বাহিৰে বিমানবন্দৰে মার্কেটে দোকান এৰ জন্য জায়গা বৰাদ।	সংশ্লিষ্ট দৰপৰাএৰ জন্য নিৰ্ধাৰিত মূল্য নগদ পৰিশোধ কৰে দৰপত্ৰ সিডিউল এক্স।	দৰপত্ৰেৰ বৰ্ণনা অন্যায়ী	দৰপত্ৰে গৃহীত হলো দৰপত্ৰে উন্মুক্ত দৰ নেতৃত্বেক দৰপত্ৰে নিৰ্ধাৰিত অন্যান্য শৰ্ত পৰেন সাপেক্ষে ক্ষে- অৰ্তাৰ্থাক ত্ৰাফটোৱ যাধাৰ্যে পৰিশোধ।	ইঙ্গৱা বীভিমালা অন্যায়ী নিৰ্ধাৰিত সময়েৰ মধ্যে।							

১০১	লাগেজ ব্যাপ্ট সুবিশা	লাগেজ ব্যাপ্ট মেশিনের মাধ্যমে	এয়ার টিকিট, বোর্ডিং পাস বিমানবন্দরের কনকের্স হলা	আগেজের আয়তন অনুসারে সিএভি কর্তৃক নির্মাণিত মূল্য নগদ পরিশোধ	বিমানবন্দরে ফ্লাইট চলাচল থাকা কালীন (মাঝে আস্তুল গনি উপ-পরিচালক (সিএনএস) (মোবাইল: ০১৮৯৮৯০৯২২১ adcnr.oia@caaib.gov.bd
-----	----------------------	-------------------------------------	--	---	---

২.২) দাখরিক সেবামূল্য

ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা প্রদান পক্ষতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র ও প্রাপ্তিষ্ঠান	সেবার মূল্য ও পরিমোধ	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (পদবী, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
(১)	(১)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
০১।	কমিউনিকেশন নেটওর্কিং এন্ড সারভাইলেন্স সিস্টেম	এইচএফ, ডিএইচএফ, ইউএইচএফ এবং সকল ন্যাভিগেশনাল যাত্রের মাধ্যমে তাঙ্কণিকভাবে	প্রযোজ্ঞ ও প্রাপ্তিষ্ঠান	সিএভি'র ওয়েবসাইটে প্রাপ্তির সরবার তাঙ্কণিকভাবে প্রাপ্ত।	সিএভি'র ওয়েবসাইটে প্রাপ্তির সরবার তাঙ্কণিকভাবে প্রাপ্ত।	সিএনএস শাখা (মোঃ আব্দুল গনি উপ-পরিচালক (সিএনএস) (মোবাইল: ০১৮৯৮৯০৯২২১ adcnr.oia@caaib.gov.bd
০২।	এয়ার নেটওর্কেশন পরিবেশো	এয়ার ট্রাফিক কন্ট্রোল, ফ্লাইট ইন্ফোর্মেশন, এয়ারট্রাফিক এলার্টিং ইত্যাদির মাধ্যমে	বাংলাদেশের আকাশ সীমায় উভ্যবনের জন্য সিএভি'র ফ্লাইট সেবার এন্ড রেগুলেশন বিভাগের অনুমতি।	বাংলাদেশের আকাশ সীমায় উভ্যবনের জন্য সিএভি'র ফ্লাইট সেবা এন্ড রেগুলেশন বিভাগের অনুমতি।	সিএভি'র ওয়েবসাইটে প্রাপ্তির সরবার তাঙ্কণিকভাবে প্রাপ্ত।	কন্ট্রোল টাওয়ার তিউটি এয়ার ট্রাফিক কর্মকর্তা (ফোন: ০১৮৯৮৯০৯২২১ tower.oia@caaib.gov.bd
০৩।	প্রি-ফ্লাইট প্রিভিং সেবা	বিমানবন্দরের কন্ট্রোল টাওয়ারে যোগাযোগ করে এ সেবা পাতওয়া যাবে।	ফ্লাইট ফ্ল্যান অনুযায়ী বিমানবন্দরে	বিমানবন্দরে কন্ট্রোল টাওয়ারে যোগাযোগ করে এ সেবা পাতওয়া যাবে।	তাঙ্কণিকভাবে অনুমতি এয়ার ট্রাফিক কর্মকর্তা (ফোন: ০১৮৯৮৯০৯২২১ tower.oia@caaib.gov.bd	

০৪।	নিরাপত্তা পাস প্রদান	যথাযথ আবেদনের প্রক্রিয়াতে	কা নির্ধারিত আবেদন ফরম খ। জাতীয় পরিচয়পত্রের অনুলিপি। গ। পাসপোর্ট সাইজ ছবি। নিরাপত্তা শাখা, অঞ্চলিক বিমানবন্দর।	প্রযোজ্ঞ ক্ষেত্রে কর্তৃপক্ষ নির্ধারিত কি পরিশোধ। নিরাপত্তা কর্মকর্তা (দিনাংক: ০১৮৯৯১০৯২৩১) adavsecops.oia@caab.gov.bd	০৩ (তিনি) কর্মাদ্বয় নিরাপত্তা শাখা মোঃ রিয়াজ আহমেদ নিরাপত্তা কর্মকর্তা (দিনাংক: ০১৮৯৯১০৯২২১) admin.oia@caab.gov.bd
২.৩) অভ্যন্তরীণ সেবা					
০১।	কর্মকর্তা/কর্মচারিদের বাসা বরাদ্দ	সেবার নাম (১)	সেবা প্রদান ক্ষেত্র (২)	শ্রেণীকৃত কাগজগুপ্ত ও প্রার্থিত্ব (৩)	সেবার মূল্য ও পরিশোধ প্রক্রিয়া (৪)
০২।	কর্মকর্তা ও কর্মচারীদের পেনশন ও প্রাইভেট মঙ্গলের আবেদনপত্র সদর দপ্তরে প্রেরণ	স্বাক্ষর আবেদনের তিতিতে। (৫)	যথাযথ আবেদনের তিতিতে। (৬)	যথাযথ স্ব-লিখিত আবেদনপত্র সম্পত্তি শাখা, অঞ্চল বিভাগবন্দর। (৭)	সেবার মূল্য সম্পত্তি কর্মকর্তা (৮)
০৩।	কর্মকর্তা ও কর্মচারীদের সাধারণ ডিবিয় তথ্যবিল হতে অত্যিম অর্থ উত্তোলনের অনুমতির আবেদনপত্র সদর দপ্তরে প্রেরণ।	তিতিতে। (৯)	যথাযথ আবেদনের তিতিতে। (১০)	যথাযথ পেনশনের নির্ধারিত আবেদন ফরম এবং তৎসংশ্লিষ্ট কাগজাদি। (১১)	সেবার মূল্য ৩ কর্মাদ্বয় (১২)
২.৪) বাসা বরাদ্দ					
০১।	বাসা বরাদ্দ	বাসা বরাদ্দ কর্মকর্তা (১)	বাসা বরাদ্দ কর্মকর্তা (২)	বাসা বরাদ্দ কর্মকর্তা (৩)	বাসা বরাদ্দ কর্মকর্তা (৪)
০২।	বাসা বরাদ্দ	বাসা বরাদ্দ কর্মকর্তা (৫)	বাসা বরাদ্দ কর্মকর্তা (৬)	বাসা বরাদ্দ কর্মকর্তা (৭)	বাসা বরাদ্দ কর্মকর্তা (৮)
০৩।	বাসা বরাদ্দ	বাসা বরাদ্দ কর্মকর্তা (৯)	বাসা বরাদ্দ কর্মকর্তা (১০)	বাসা বরাদ্দ কর্মকর্তা (১১)	বাসা বরাদ্দ কর্মকর্তা (১২)

ହିଲନାଗାଦ୍ୱାରା-୨୦୨୪

৩) সেবা প্রদানের উদ্দেশ্যে সমানিত সেবা গ্রহণকারীর নিকট কর্তৃপক্ষের প্রত্যাশা

ক্রমিক	প্রতিশ্রুত কাজিঙ্গত সেবা প্রাপ্তির লক্ষ্য করণীয়
১	স্বাস্থ্যসম্পর্ক আবেদনে জন্মা প্রদান।
২	আবেদনের জন্মা ফরম নির্ধারিত থাকলে তা পূরণ করা।
৩	প্রযোজনীয় কাগজপত্র সংযুক্ত করা।
৪	যথাযথ প্রক্রিয়া প্রযোজনীয় ফিস পরিশোধ করা।
৫	সাক্ষাতের জন্য নির্ধারিত সময়ের পূর্বেই উপস্থিত থাকা।
৬	সেবা প্রাপ্তির জন্য যথাযথ প্রক্রিয়া অনুসরণ করা।
৭	সারজন্মে পরিদর্শনকালে সহযোগিতা করা এবং আবেদনের সাথে দাখিলকৃত কাগজপত্রের মূলকপি প্রদর্শন করা।

৪) অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা (GRS)

সেবা প্রাপ্তিতে অসুস্থ হলে দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার সঙ্গে যোগাযোগ করুন।

ক্রমিক	কখন যোগাযোগ করবেন	কার সঙ্গে যোগাযোগ করবেন	যোগাযোগের ঠিকানা	নিষ্পত্তির সময়সীমা
১	দায়িত্ব প্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান দিতে না পারলে	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক)	মো: হাফিজ আহমেদ পারিচালক ওসমানী আঙ্গোর্জাতিক বিমানবন্দর, সিলেট। ফোন: ০১৮৯৮৯০২০০ ইমেইল: dsylhet@ caab.gov.bd	৩০ কার্যদিবস
২	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে না পারলে	আপিল কর্মকর্তা	নাম: আবু ছালেহ মোঃ মুসা জঙ্গী পরিচালক (প্রশাসন) ও যুগ্ম সচিব বাংলাদেশ বেসামৰিক বিমান চলাচল কর্তৃপক্ষ মোবাইল: ০১৮৯৮৯০৫১০০ ফোন: +৮৮০২৮৯০১৪১২	২০ কার্যদিবস