



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



ନଥି ନେ ୩୦.୩୧.୯୧୦୦.୫୨୧.୦୧.୦୩୫.୨୨୮ ଟୋ ଟଳେ

তারিখঃ ১০/১২/২০২৩ খ্রি.

প্রতি

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

ମନୋଯୋଗଃ ପରିଚାଳକ (ପ୍ରଶାସନ)।

বিষয়ঃ ২য় ত্রৈমাসিক সিটিজেন চার্টার হালনাগাদকরণ প্রর্বক প্রেরণ প্রসঙ্গে।

উপর্যুক্ত বিষয়ে সদয় অবগতির জন্য জানানো যাচ্ছে যে, ওসমানী আন্তর্জাতিক বিমানবন্দর, সিলেট এর ২০২৩-২০২৪ অর্থ বছরের ২য় ত্রৈমাসিক সিটিজেন চার্টার হালনাগাদ করা হয়েছে।

এমতাবস্থায়, হালনাগাদকৃত সিটেজেন চার্টার পরবর্তী কার্যক্রম গ্রহণার্থে এতদসঙ্গে প্রেরণ করা হলো।

সংযুক্তঃ বর্ণনা মোতাবেক।

পৰিচালক
১-২১২

ଓসমানী আন্তর্জাতিক বিমানবন্দর, সিলেট।

dsylhet@caab.gov.bd

ଅନୁଲିପିঃ

০১। উপ-পরিচালক (পরিকল্পনা), সিএএবি, সদর দপ্তর, কুর্মিটোলা, ঢাকা-১২২৯।

সেবা প্রদান প্রতিশুতি

(সিটিজেন চার্টার)



ওসমানী আন্তর্জাতিক বিমানবন্দর, সিলেট
সংস্থাঃ বাংলাদেশ বেসামরিক বিমান চলাচল কর্তৃপক্ষ
(বেসামরিক বিমান পরিবহন ও পর্যটন মন্ত্রণালয়)

www.caab.gov.bd

১. 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।

সূচিপত্র

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

Concessed

২. প্রতিশুতি সেবা

২.১ নাগরিক সেবাসমূহ

ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র ও প্রাপ্তিষ্ঠান	সেবার মূল্য ও পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (পদবী, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১.	যাত্রী সেবা (ক) বিমানবন্দরের আগমনী ও বহিগমন কনকোর্স হলে লাগেজ বহনের জন্য ট্রলি সরবরাহ; (খ) প্রাথমিক চিকিৎসা; (গ) নামাজের সুবিধা; (ঘ) বিশুদ্ধ খাবার পানি প্রাপ্তি; (ঙ) মা ও শিশু সেবা। (চ) ফ্রি ইন্টারনেট (ওয়াইফাই) সেবা।	টার্মিনাল ভবনের সংশ্লিষ্ট সেবা স্থানে উপস্থিত হয়ে সেবা গ্রহণ।	এয়ার টিকিট, বোর্ডিং পাস।	বিনামূল্যে	বিমানবন্দরে ফ্লাইট চলাচল থাকাকালীন	নিরাপত্তা শাখা মোঃ শহিদুল ইসলাম সহকারী পরিচালক (এভসেক) মোবাঃ 01894909231 adavsecops.oia@caab.gov.bd
২।	যাত্রীসেবা ক) খাবারের দোকান; খ) সাধারণ ও শুল্কমুক্ত পণ্যের দোকান।	টার্মিনাল ভবনের সংশ্লিষ্ট সেবা স্থানে উপস্থিত হয়ে সেবা গ্রহণ।	এয়ার টিকিট, বোর্ডিং পাস।	খাবার ও পণ্যের মূল্য অনুযায়ী নগদে পরিশোধ	বিমানবন্দরে ফ্লাইট চলাচল থাকাকালীন	নিরাপত্তা শাখা মোঃ শহিদুল ইসলাম সহকারী পরিচালক (এভসেক) মোবাঃ 01894909231 adavsecops.oia@caab.gov.bd
৩।	ফায়ার এলার্ম	ফায়ার এলার্ম সিস্টেমের মাধ্যমে।	প্রযোজ নয়।	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক	ডিউটি এয়ার ট্রাফিক কর্মকর্তা কন্ট্রোল টাওয়ার মোবাঃ 01894909222 tower.oia@caab.gov.bd
৪।	পাবলিক এড্রেস (পিএ) সিস্টেম	(পিএ) সিস্টেম থেকে প্রদত্ত ঘোষণা	প্রযোজ নয়।	বিনামূল্যে	বিমানবন্দরে ফ্লাইট চলাচল থাকাকালীন	সিএনএস শাখা মো. আব্দুল গণি সহকারী পরিচালক (সিএনএস) মোবাঃ 01894909221 ad1cns.oia@caab.gov.bd

(Signature)

হালনাগাদকৃত: ডিসেম্বর -২০২৩

ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রযোজনীয় কাগজপত্র ও প্রাপ্তিশূল	সেবার মূল্য ও পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (পদবী, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
৫।	ফ্লাইট ইনফরমেশন ডিসপ্লে সিস্টেম	এফআইডিএস ডিসপ্লে মনিটরে প্রদর্শিত	প্রযোজ্য নয়।	প্রযোজ্য নয়।	বিমানবন্দরে ফ্লাইট চলাচল থাকাকালীন	ডিউটি এয়ার ট্রাফিক কর্মকর্তা কন্ট্রোল টাওয়ার মোবাইল: 01894909222 tower.oia@caab.gov.bd
৬।	কারপার্কিং সুবিধা	কারপার্কিং স্থানে টিকেট সংগ্রহপূর্বক সুবিধা প্রদর্শণ	প্রযোজ্য নয়।	গাড়ীর ধরণ ও আকার অনুযায়ী কর্তৃপক্ষ নির্ধারিত ফি নগদে পরিশোধ।	বিমানবন্দরে ফ্লাইট চলাচল থাকাকালীন	সম্পত্তি শাখা মো. আব্দুল গণি সহকারী পরিচালক (সিএনএস) মোবাইল: 01894909221 ad1cns.oia@caab.gov.bd
৭।	প্রাপ্তিক ভবনে ট্রাভেলার রিকিউজিট শপের জন্য জায়গা বরাদ্দকরণ	সংশ্লিষ্ট দরপত্রের জন্য নির্ধারিত মূল্য নগদ পরিশোধ করে দরপত্র শিডিউল ক্রয়।	দরপত্রের বর্ণনা অনুযায়ী।	দরপত্র গৃহীত হলে দরপত্রে উদ্বৃত্ত দর মোতাবেক দরপত্রে নির্ধারিত অন্যান্য শর্ত পালন সাপেক্ষে পে-অর্ডার/ব্যাংক ড্রাফটের মাধ্যমে পরিশোধ।	ইজারা নীতিমালা অনুযায়ী নির্ধারিত সময়ের মধ্যে।	সম্পত্তি শাখা মো. আব্দুল গণি সহকারী পরিচালক (সিএনএস) মোবাইল: 01894909221 ad1cns.oia@caab.gov.bd
৮।	প্রাপ্তিক ভবনের বাহিরে বিমানবন্দরে মার্কেটে দোকান এর জন্য জায়গা বরাদ্দ।	সংশ্লিষ্ট দরপত্রের জন্য নির্ধারিত মূল্য নগদ পরিশোধ করে দরপত্র শিডিউল ক্রয়।	দরপত্রের বর্ণনা অনুযায়ী।	দরপত্র গৃহীত হলে দরপত্রে উদ্বৃত্ত দর মোতাবেক দরপত্রে নির্ধারিত অন্যান্য শর্ত পালন সাপেক্ষে পে-অর্ডার/ব্যাংক ড্রাফটের মাধ্যমে পরিশোধ।	ইজারা নীতিমালা অনুযায়ী নির্ধারিত সময়ের মধ্যে।	সম্পত্তি শাখা মো. আব্দুল গণি সহকারী পরিচালক (সিএনএস) মোবাইল: 01894909221 ad1cns.oia@caab.gov.bd
৯।	লাগেজ র্যাপিং সুবিধা	লাগেজ র্যাপিং মেশিনের মাধ্যমে	এয়ার টিকিট, বের্ডিং পাস বিমানবন্দরের কনকোর্স হল।	লাগেজের আয়তন অনুসারে সিএএবি কর্তৃক নির্ধারিত মূল্য নগদ পরিশোধ	বিমানবন্দরে ফ্লাইট চলাচল থাকাকালীন	সম্পত্তি শাখা মো. আব্দুল গণি সহকারী পরিচালক (সিএনএস) মোবাইল: 01894909221 ad1cns.oia@caab.gov.bd

হালনাগাদকৃত: ডিসেম্বর -২০২৩

(Anas)

২.২) দাপ্তরিক সেবাসমূহ

ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র ও প্রাপ্তিষ্ঠান	সেবার মূল্য ও পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (পদবী, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
০১।	কমিউনিকেশন নেভিগেশন এন্ড সারভাইলেন্স সিস্টেম	এইচএফ, ডিএইচএফ, ইউএইচএফ এবং সকল ন্যাভিগেশনাল যন্ত্রের মাধ্যমে তাৎক্ষণিকভাবে	প্রযোজ্য নয়।	সিএএবি'র ওয়েবসাইটে প্রকাশিত সরকার নির্ধারিত হারে।	তাৎক্ষণিক	সিএনএস শাখা মো. আব্দুল গণি সহকারী পরিচালক (সিএনএস) মোবাঃ ০১৮৯৪৯০৯২২১ ad1cns.oia@caab.gov.bd
০২।	এয়ার নেভিগেশন পরিষেবা	এয়ার ট্রাফিক কন্ট্রোল, ফ্লাইট ইনফরশন, এয়ারট্রাফিক এলার্টিং ইত্যাদির মাধ্যমে	বাংলাদেশের আকাশ সীমায় উভয়নের জন্য সিএএবি'র ফ্লাইট সেফটি এন্ড রেন্জেশন বিভাগের অনুমতি।	সিএএবি'র ওয়েবসাইটে প্রচারিত সরকার নির্ধারিত হারে। সেবা প্রাপ্তির পর সিএএবি হতে উত্থাপিত বিলের বিপরীতে ক্যাশ ও ব্যাংকডাক্ট এর মাধ্যমে পরিশোধ।	অনুমতিপ্রাপ্ত উড়োজাহাজের জন্য তাৎক্ষণিকভাবে প্রাপ্ত।	কন্ট্রোল টাওয়ার ডিউটি এয়ার ট্রাফিক কর্মকর্তা ফোন: ০১৮৯৪৯০৯২২২ tower.oia@caab.gov.bd
০৩।	প্রি-ফ্লাইট ব্রিফিং সেবা	বিমানবন্দরের কন্ট্রোল টাওয়ারে যোগাযোগ করে এ সেবা পাওয়া যাবে।	ফ্লাইট প্ল্যান অনুযায়ী	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিকভাবে	কন্ট্রোল টাওয়ার ডিউটি এয়ার ট্রাফিক কর্মকর্তা ফোন: ০১৮৯৪৯০৯২২২ tower.oia@caab.gov.bd
০৪।	নিরাপত্তা পাস প্রদান	যথাযথ আবেদনের প্রক্ষিতে	ক। নির্ধারিত আবেদন ফরম খ। জাতীয় পরিচয়পত্রের অনুলিপি। গ। পাসপোর্ট সাইজ ছবি। নিরাপত্তা শাখা, অত্র বিমানবন্দর।	প্রযোজ্য ক্ষেত্রে কর্তৃপক্ষ নির্ধারিত ফি পরিশোধ।	০৩ (তিনি) কর্মদিবস	নিরাপত্তা শাখা মোঃ শহিদুল ইসলাম সহকারী পরিচালক (এভসেক) মোবাঃ ০১৮৯৪৯০৯২৩১ adavsecops.oia@caab.gov.bd

হালনাগাদকৃত: ডিসেম্বর -২০২৩

২.৩) অভ্যন্তরীণ সেবা

ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র ও প্রাপ্তিষ্ঠান	সেবার মূল্য ও পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (পদবী, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
০১।	কর্মকর্তা/কর্মচারিদের বাসা বরাদ্দ	যথাযথ আবেদনের ভিত্তিতে।	স্ব-লিখিত আবেদনপত্র সম্পত্তি শাখা, অব্দ বিমানবন্দর।	বিনামূল্যে	৩ কর্মদিবস	সম্পত্তি শাখা মো. আব্দুল গণি সহকারী পরিচালক (সিএনএস) মোবাইল: 01894909221
০২।	কর্মকর্তা ও কর্মচারীদের পেশন ও গ্রাচুইটি মঙ্গুরের আবেদনপত্র সদর দপ্তরে প্রেরণ	যথাযথ আবেদনের ভিত্তিতে।	পেশনের নির্ধারিত আবেদন ফরম এবং তৎসংশ্লিষ্ট কাগজাদি।	বিনামূল্যে	৩ কর্মদিবস	মোঃ আহসান হাবীব সিনিয়র অফিসার প্রশাসন শাখা ফোন: 01894909293 admin.oia@caab.gov.bd
০৩।	কর্মকর্তা ও কর্মচারীদের সাধারণ ভবিষ্য তহবিল হতে অগ্রিম অর্থ উত্তোলনের অনুমতির আবেদনপত্র সদর দপ্তরে প্রেরণ	যথাযথ আবেদনের ভিত্তিতে।	নির্ধারিত আবেদন ফরম এবং তৎসংশ্লিষ্ট কাগজাদি।	বিনামূল্যে।	৩ কর্মদিবস	মোঃ আহসান হাবীব সিনিয়র অফিসার প্রশাসন শাখা ফোন: 01894909293 admin.oia@caab.gov.bd

৩) সেবা প্রদানের উদ্দেশ্যে সম্মানিত সেবা গ্রহীতার নিকট কর্তৃপক্ষের প্রত্যাশা

ক্রমিক	প্রতিশুত/কাঞ্জিতসেবাপ্রাপ্তিরলক্ষ্যেকরণীয়
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 মূলকপি প্রদর্শন করা।

হালনাগাদকৃত: ডিসেম্বর -২০২৩

(Signature)

৪) অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা (GRS)

সেবা প্রাপ্তিতে অসম্মুষ্ট 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 পরিচালক ওসমানী আন্তর্জাতিক বিমানবন্দর, সিলেট। ফোন: ০১৮৯৪৯০২০০ ইমেইল: dsylhet@caab.gov.bd	৩০ কার্যদিবস
২	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে না পারলে	আপিল কর্মকর্তা	নাম: মো: জহিরুল ইসলাম পরিচালক (প্রশাসন) যুগ্ম সচিব বেসামরিক বিমান পরিবহন ও পর্যটন মন্ত্রণালয় মোবাইল: ০১৮৯৪৯০৫১০০ ফোন: +৮৮০২৮৯০১৪১২ ইমেইল: dadmin@caab.gov.bd ওয়েব: www.caab.gov.bd	২০ কার্যদিবস
৩	আপিল কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে না পারলে	মন্ত্রিপরিষদ বিভাগের অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেল	অভিযোগ গ্রহণ কেন্দ্র ৫নং গেইট, বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা ওয়েব: www.grs.gov.bd	৬০ কার্যদিবস

পরিচালক

ওসমানী আন্তর্জাতিক বিমানবন্দর, সিলেট।

dsylhet@caab.gov.bd

হালনাগাদকৃত: ডিসেম্বর -২০২৩