

শাহমখদুম বিমানবন্দর, রাজশাহী
সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (সিটিজেন চার্টার)

সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (সিটিজেন চার্টার)



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

শাহমখদুম বিমানবন্দর, রাজশাহী
সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (সিটিজেন চার্টার)

১. রূপকল্প ও অভিলক্ষ্য

রূপকল্প (Vision)

শাহ মখদুম বিমানবন্দরকে বাংলাদেশের একটি
অন্যতম ব্যস্ত বিমান চলাচলের কেন্দ্রবিন্দুতে পরিণত
করা।

অভিলক্ষ্য (Mission)

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

হালনাগাদকৃত সেপ্টেম্বর ২০২৪

শাহমখদুম বিমানবন্দর, রাজশাহী
সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (সিটিজেন চার্টার)

সূচিপত্র

নাগরিক সেবাসমূহ	০৩
দাপ্তরিক সেবাসমূহ	০৫
অভ্যন্তরীণ সেবাসমূহ	০৬
সেবা প্রদানের উদ্দেশ্যে সম্মানিত সেবাগ্রহীতার নিকট কর্তৃপক্ষের প্রত্যাশা	০৭
অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা (GRS)	০৮

১১

শাহমখদুম বিমানবন্দর, রাজশাহী
সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (সিটিজেন চার্টার)

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, ক্রম নম্বর, জেলা/উপজেলার কোড, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ই-মেইল।	উর্ধ্বতন কর্মকর্তার পদবী, ক্রম 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	তাৎক্ষণিকভাবে	এয়ার টিকিট, বোর্ডিং পাস	প্রযোজ্য নয়।	বিনামূল্যে	নিরাপত্তা শাখা অনুপ রায় নিরাপত্তা কর্মকর্তা মোবা: 01737007176 anuproybd15@gmail.com	মোসাঃ দিলাব্বা পারভীন বিমানবন্দর ব্যবস্থাপক ফোনঃ ০১৮৯৪৯০৯৫০০ apmrajshahi@caab.gov.bd
২।	প্রাথমিক চিকিৎসা এবং এ্যাম্বুলেন্স সার্ভিস	তাৎক্ষণিকভাবে	এয়ার টিকিট, বোর্ডিং পাস	প্রযোজ্য নয়।	বিনামূল্যে	নিরাপত্তা শাখা অনুপ রায় নিরাপত্তা কর্মকর্তা মোবা: 01737007176 anuproybd15@gmail.com	মোসাঃ দিলাব্বা পারভীন বিমানবন্দর ব্যবস্থাপক ফোনঃ ০১৮৯৪৯০৯৫০০ apmrajshahi@caab.gov.bd
৩।	নামাজের সুবিধা	তাৎক্ষণিকভাবে	এয়ার টিকিট, বোর্ডিং পাস	প্রযোজ্য নয়।	বিনামূল্যে	নিরাপত্তা শাখা অনুপ রায় নিরাপত্তা কর্মকর্তা মোবা: 01737007176 anuproybd15@gmail.com	মোসাঃ দিলাব্বা পারভীন বিমানবন্দর ব্যবস্থাপক ফোনঃ ০১৮৯৪৯০৯৫০০ apmrajshahi@caab.gov.bd

11

শাহমখদুম বিমানবন্দর, রাজশাহী
সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (সিটিজেন চার্টার)

৪।	মা ও শিশু সেবা	তাৎক্ষনিকভাবে	এয়ার টিকিট, বোর্ডিং পাস	প্রযোজ্য নয়।	বিনামূল্যে	নিরাপত্তা শাখা অনুপ রায় নিরাপত্তা কর্মকর্তা মোবা: 01737007176 anuproybd15@gmail.com	মোসাঃ দিলারা পারভীন বিমানবন্দর ব্যবস্থাপক ফোনঃ ০১৮৯৪৯০৯৫০০ apmrajshahi@caab.gov.bd
৫।	শীততপ নিয়ন্ত্রিত লাউঞ্জ	তাৎক্ষনিকভাবে	প্রযোজ্য নয়	প্রযোজ্য নয়	বিনামূল্যে	ইএম শাখা মোঃ শফিউজ্জামান উপ সহকারী প্রকৌশলী মোবা: 01722604944 shafituhin@gmail.com	মোসাঃ দিলারা পারভীন বিমানবন্দর ব্যবস্থাপক ফোনঃ ০১৮৯৪৯০৯৫০০ apmrajshahi@caab.gov.bd
৬।	ওয়াইফাই ইন্টারনেট সেবা	তাৎক্ষনিকভাবে	প্রযোজ্য নয়	প্রযোজ্য নয়	বিনামূল্যে	সিএনএস শাখা মোঃ রিপন মাহমুদ সিএনএস প্রকৌশলী মোবা: ০১৮৯৪৯০৯৫৭২ aecrajshahi@caab.gov.bd	মোসাঃ দিলারা পারভীন বিমানবন্দর ব্যবস্থাপক ফোনঃ ০১৮৯৪৯০৯৫০০ apmrajshahi@caab.gov.bd
৭।	ব্যাগেজ এক্সরে স্ক্যানিং মেশিন	তাৎক্ষনিকভাবে	প্রযোজ্য নয়	প্রযোজ্য নয়	বিনামূল্যে	নিরাপত্তা শাখা অনুপ রায় নিরাপত্তা কর্মকর্তা মোবা: 01737007176 anuproybd15@gmail.com	মোসাঃ দিলারা পারভীন বিমানবন্দর ব্যবস্থাপক ফোনঃ ০১৮৯৪৯০৯৫০০ apmrajshahi@caab.gov.bd

11

শাহমখদুম বিমানবন্দর, রাজশাহী
সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (সিটিজেন চার্টার)

ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা প্রদানের সর্বোচ্চ সময়	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	আবেদন ফরম প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি (যদি থাকে)	শাখার নামসহ দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা/কর্মচারীর পদবী, ক্রম নম্বর, জেলা/উপজেলার কোড, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ই-মেইল।	উর্ধ্বতন কর্মকর্তার পদবী, ক্রম নম্বর, জেলা/উপজেলার কোড, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ই-মেইল।
যাত্রী সেবা (অর্থের বিনিময়ে)							
১।	কারপার্কিং সুবিধা	তাৎক্ষণিকভাবে	প্রযোজ্য নয়।	প্রযোজ্য নয়।	গাড়ীর ধরণ ও আকার অনুযায়ী কর্তৃপক্ষ নির্ধারিত ফি নগদে পরিশোধ।	সম্পত্তি শাখা মোঃ এনামুল হক উচ্চমান সহকারী মোবাই: 01777402653	মোসাঃ দিলারা পারভীন বিমানবন্দর ব্যবস্থাপক ফোন: ০১৮৯৪৯০৯৫০০ apmrajshahi@cabt.gov.bd
২।	খাবারের দোকান	তাৎক্ষণিকভাবে	প্রযোজ্য নয়।	প্রযোজ্য নয়।	খাবারের মূল্য অনুযায়ী নগদে পরিশোধ।	সম্পত্তি শাখা মোঃ এনামুল হক উচ্চমান সহকারী মোবাই: 01777402653	মোসাঃ দিলারা পারভীন বিমানবন্দর ব্যবস্থাপক ফোন: ০১৮৯৪৯০৯৫০০ apmrajshahi@cabt.gov.bd
৩।	যাত্রী সাধারণের জন্য টিকেট প্রাপ্তির সুবিধা	তাৎক্ষণিকভাবে	প্রযোজ্য নয়।	প্রযোজ্য নয়।	এয়ারলাইন্স (Biman Bangladesh Airlines Ltd, US Bangla airlines, NOVOAIR Ltd etc) কর্তৃক নির্ধারিত মূল্যে	Biman Bangladesh Airlines Ltd- ০১৭৭৭৭৭৫৩৯, US Bangla airlines- ০১৭৭৭৭৭৮৭৩, NOVOAIR Ltd- ০১৭৯২৭২৫৩৪১	মোসাঃ দিলারা পারভীন বিমানবন্দর ব্যবস্থাপক ফোন: ০১৮৯৪৯০৯৫০০ apmrajshahi@cabt.gov.bd

শাহমখদুম বিমানবন্দর, রাজশাহী
সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (সিটিজেন চার্টার)

(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)	(৮)
০১।	কমিউনিকেশন নেভিগেশন এন্ড সারভাইলেন্স সিস্টেম (এইচএফ, ডিএইচএফ, ইউএইচএফ এবং সকল ন্যাভিগেশনাল যন্ত্রের মাধ্যমে)	তাৎক্ষণিকভাবে	প্রযোজ্য নয়।	প্রযোজ্য নয়।	সিএএবির ওয়েবসাইটে প্রচারিত সরকার নির্ধারিত হারে।	সিএনএস শাখা মোঃ রিপন মাহমুদ সিএনএস প্রকৌশলী মোবা ০১৮৯৪৯০৯৫৭২ aecrajshahi@caab.gov.bd	মোসাঃ দিলারা পারভীন বিমানবন্দর ব্যবস্থাপক ফোন: ০১৮৯৪৯০৯৫০০ apmrajshahi@caab.gov.bd
০২।	এয়ার নেভিগেশন পরিষেবা (এয়ার ট্রাফিক কন্ট্রোল, ফ্লাইট ইনফরমেশন, এয়ারট্রাফিক এলার্টিং, অবতরণ/ উড্ডয়ন ইত্যাদি পরিষেবা)।	অনুমতিপ্রাপ্ত উড্ডোজাহাজের জন্য তাৎক্ষণিকভাবে প্রাপ্য।	বাংলাদেশের আকাশ সীমায় উড্ডয়নের জন্য সিএএবির ফ্লাইট সেফটি এন্ড রেগুলেশন বিভাগের অনুমতি।	প্রযোজ্য নয়	সিএএবির ওয়েবসাইটে প্রচারিত সরকার নির্ধারিত হারে। সেবা গ্রহণের পর সিএএবি হতে উত্থাপিত বিলের বিপরীতে ক্যাশ ও ব্যাংকড্রাফট এর মাধ্যমে পরিশোধ।	কন্ট্রোল টাওয়ার সঞ্জয় কুমার রায় ডিউটি এয়ার ট্রাফিক কর্মকর্তা ফোন: 01711271985 sanjoymathju@gmail.com	মোসাঃ দিলারা পারভীন বিমানবন্দর ব্যবস্থাপক ফোন: ০১৮৯৪৯০৯৫০০ apmrajshahi@caab.gov.bd
০৩।	এয়ারলাইন্স বিভিন্ন সরকারি/বেসরকারি সংস্থার অনুকূলে অফিস এবং কাউন্টারের জন্য কক্ষ/ জায়গা বরাদ্দ	তাৎক্ষণিকভাবে	সংস্থার পরিচিতি ও কাজের ধরন অনুযায়ী প্রযোজ্য হালনাগাদ কাগজপত্র।	সংশ্লিষ্ট বিমানবন্দরের সম্পত্তি শাখায় প্রয়োজনীয় কাগজপত্র ও তথ্যাদি পাওয়া যাবে	বিনামূল্যে	সম্পত্তি শাখা মোঃ এনামুল হক উচ্চমান সহকারী মোবা: 01777402653	মোসাঃ দিলারা পারভীন বিমানবন্দর ব্যবস্থাপক ফোন: ০১৮৯৪৯০৯৫০০ apmrajshahi@caab.gov.bd

শাহমখদুম বিমানবন্দর, রাজশাহী
সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (সিটিজেন চার্টার)

৩) সেবা প্রদানের উদ্দেশ্যে সম্মানিত সেবাগ্রহীতার নিকট কর্তৃপক্ষের প্রত্যাশা

ক্রমিক	প্রতিশ্রুত/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	সরেজনিমে পরিদর্শন কালে সহযোগিতা করা এবং আবেদনের সাথে দাখিলকৃত কাগজপত্রের মূল কপি প্রদর্শন করা।



শাহমখদুম বিমানবন্দর, রাজশাহী
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	প্রযোজ্য নয়	বিনামূল্যে	সম্পত্তি শাখা মোঃ এনামুল হক উচ্চমান সহকারী মোবা: 01777402653	মোসাঃ দিলারা পারভীন বিমানবন্দর ব্যবস্থাপক ফোনঃ ০১৮৯৪৯০৯৫০০ apmrajshahi@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 এনামুল হক উচ্চমান সহকারী মোবা: 01777402653	মোসাঃ দিলারা পারভীন বিমানবন্দর ব্যবস্থাপক ফোনঃ ০১৮৯৪৯০৯৫০০ apmrajshahi@caab.gov.bd
০৩।	ইন্টারনেট ব্যবহারের সুবিধা প্রদান	তাৎক্ষণিকভাবে	প্রযোজ্য নয়	প্রযোজ্য নয়	সিএনএস শাখা হতে প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণ করবে	সিএনএস শাখা মোঃ রিপন মাহমুদ মোবাঃ ০১৮৯৪৯০৯৫৭২ aecrajshahi@caab.gov.bd	মোসাঃ দিলারা পারভীন বিমানবন্দর ব্যবস্থাপক ফোনঃ ০১৮৯৪৯০৯৫০০ apmrajshahi@caab.gov.bd

শাহমখদুম বিমানবন্দর, রাজশাহী
সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (সিটিজেন চার্টার)

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: সহকারী পরিচালক (এটিএম) বিমানবন্দর ব্যবস্থাপক শাহমখদুম বিমানবন্দর, রাজশাহী। ফোন: +৮৮০ ১৮৯৪৯০৯৫০০ ইমেইল: apmrajshahi@caab.gov.bd	৩০ কার্যদিবস
২	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে না পারলে	আপিল কর্মকর্তা	নাম: আবু সালেহ 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 <u>অনলাইন অভিযোগের জন্য</u> www.grs.gov.bd	৬০ কার্যদিবস

24.09.2024
(মোসাঃ দিলারা পারভীন)
বিমানবন্দর ব্যবস্থাপক
শাহ মখদুম বিমানবন্দর, রাজশাহী
ইমেইল: apmrajshahi@caab.gov.bd