



বাংলাদেশ বেসামরিক বিমান চলাচল কর্তৃপক্ষ
বিমানবন্দর ব্যবস্থাপকের দপ্তর
শাহ মখদুম বিমানবন্দর, রাজশাহী



নথি নং-৩০.৩১.৮১৭২.০২২.০৭.০০৬.১৭/ ৩৬৭৫
প্রতি

তারিখঃ ১১/১২/২০২৩ খ্রি.

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

মনোযোগঃ পরিচালক (প্রশাসন)

বিষয়ঃ শাহ মখদুম বিমানবন্দর, রাজশাহী'র সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (সিটিজেন চার্টার) হালনাগাদকরণ প্রসংগে।

উপর্যুক্ত বিষয়ে জানানো যাচ্ছে যে, শাহ মখদুম বিমানবন্দর, রাজশাহী'র ২০২৩-২০২৪ আর্থিক বছরের ২য় ত্রৈমাসিক সিটিজেন চার্টার প্রনয়ণ/হালনাগাদ আপনার সদয় অবগতি ও পরবর্তী প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণের জন্য প্রেরণ করা হলো।

সংযুক্ত: সিটিজেন চার্টার হালনাগাদকৃত মুদ্রিত কপি ০৮(আট) পাতা।


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

নথি নং-৩০.৩১.৮১৭২.০২২.০৭.০০৬.১৭/

তারিখঃ ১১/১২/২০২৩ খ্রি.

অনুলিপি:

- ০১। উপ-পরিচালক (পরিকল্পনা), সিএএবি, সদর দপ্তর, কুর্মিটোলা, ঢাকা-১২২৯।
- ০২। পিএস টু চেয়ারম্যান, সিএএবি, সদর দপ্তর, কুর্মিটোলা, ঢাকা-১২২৯।
- ০৩। সদস্য (পরিঃ/পরিঃ) মহোদয়ের ব্যক্তিগত কর্মকর্তা, সিএএবি, সদর দপ্তর, কুর্মিটোলা, ঢাকা-১২২৯।
- ০৪। অফিস কপি, অত্র দপ্তর

বিমানবন্দর ব্যবস্থাপক
শাহ মখদুম বিমানবন্দর, রাজশাহী।

সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (সিটিজেন চার্টার)



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

১. রূপকল্প ও অভিলক্ষ্য

রূপকল্প (Vision)

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

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	তাৎক্ষণিকভাবে	এয়ার টিকিট, বোর্ডিং পাস	প্রযোজ্য নয়।	বিনামূল্যে	নিরাপত্তা শাখা মুহাম্মদ রোকন উদ্দিন নিরাপত্তা কর্মকর্তা মোবা: ০১৯১১৭৩৭৩৫৬	মোসাঃ দিলারা 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 মুহাম্মদ রোকন উদ্দিন নিরাপত্তা কর্মকর্তা মোবা: ০১৯১১৭৩৭৩৫৬	মোসাঃ দিলারা পারভীন বিমানবন্দর ব্যবস্থাপক ফোনঃ ০১৮৯৪৯০৯৫০০ apmrajshahi@caab.gov.bd
৩।	নামাজের সুবিধা	তাৎক্ষণিকভাবে	এয়ার টিকিট, বোর্ডিং পাস	প্রযোজ্য নয়।	বিনামূল্যে	নিরাপত্তা শাখা মুহাম্মদ রোকন উদ্দিন নিরাপত্তা কর্মকর্তা মোবা: ০১৯১১৭৩৭৩৫৬	মোসাঃ দিলারা পারভীন বিমানবন্দর ব্যবস্থাপক ফোনঃ ০১৮৯৪৯০৯৫০০ apmrajshahi@caab.gov.bd
৪।	মা ও শিশু সেবা	তাৎক্ষণিকভাবে	এয়ার টিকিট, বোর্ডিং পাস	প্রযোজ্য নয়।	বিনামূল্যে	নিরাপত্তা শাখা মুহাম্মদ রোকন উদ্দিন নিরাপত্তা কর্মকর্তা মোবা: ০১৭৩৭০০৭১৭৬	মোসাঃ দিলারা পারভীন বিমানবন্দর ব্যবস্থাপক ফোনঃ ০১৮৯৪৯০৯৫০০ apmrajshahi@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।
৫।	শীতাতপ নিয়ন্ত্রিত লাউঞ্জ	তাৎক্ষণিকভাবে	প্রযোজ্য নয়	প্রযোজ্য নয়	বিনামূল্যে	ই/এম শাখা মোঃ শফিউজ্জামান উপ সহকারী প্রকৌশলী(ই/এম) মোবা: ০১৭২২৬০৪৯৪৪	মোসাঃ দিলারা পারভীন বিমানবন্দর ব্যবস্থাপক ফোনঃ ০১৮৯৪৯০৯৫০০ apmrajshahi@caab.gov.bd
৬।	ওয়াইফাই ইন্টারনেট সেবা	তাৎক্ষণিকভাবে	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	তাৎক্ষণিকভাবে	প্রযোজ্য নয়	প্রযোজ্য নয়	বিনামূল্যে	নিরাপত্তা শাখা মুহাম্মদ রোকন উদ্দিন নিরাপত্তা কর্মকর্তা মোবা: ০১৭৩৭০০৭১৭৬	মোসাঃ দিলারা পারভীন বিমানবন্দর ব্যবস্থাপক ফোনঃ ০১৮৯৪৯০৯৫০০ apmrajshahi@caab.gov.bd

২.২) 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 আব্দুল আলীম উচ্চমান সহকারী মোবা: ০১৭৪২৬৬৪৩৩২	মোসাঃ দিলারা পারভীন বিমানবন্দর ব্যবস্থাপক ফোনঃ ০১৮৯৪৯০৯৫০০ apmrajshahi@caab.gov.bd
২।	খাবারের দোকান	তাৎক্ষণিকভাবে	প্রযোজ্য নয়।	প্রযোজ্য নয়।	খাবারের মূল্য অনুযায়ী নগদে পরিশোধ।	সম্পত্তি শাখা মোঃ আব্দুল আলীম উচ্চমান সহকারী মোবা: ০১৭৪২৬৬৪৩৩২	মোসাঃ দিলারা পারভীন বিমানবন্দর ব্যবস্থাপক ফোনঃ ০১৮৯৪৯০৯৫০০ apmrajshahi@caab.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- ০১৭৭৭৭৭৫৫৩৯, US Bangla airlines- ০১৭৭৭৭৭৮৭৩, NOVOAIR Ltd- ০১৭৯২৭২৫৩৪১	মোসাঃ দিলারা পারভীন বিমানবন্দর ব্যবস্থাপক ফোনঃ ০১৮৯৪৯০৯৫০০ apmrajshahi@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)	(ICAO)-এর বিধি অনুসারে অনুরোধ বার্তা প্রাপ্তির সাথে সাথে	প্রযোজ্য নয়।	প্রযোজ্য নয়।	সিএএবি'র ওয়েবসাইটে (www.caab.gov.bd) পাওয়া যাবে।	সিএনএস শাখা মোঃ রিপন মাহমুদ সিএনএস প্রকৌশলী মোবা: ০১৮৯৪৯০৯৫৭২ aecrajshahi@caab.gov.bd	মোসাঃ দিলারা পারভীন বিমানবন্দর ব্যবস্থাপক ফোনঃ ০১৮৯৪৯০৯৫০০ apmrajshahi@caab.gov.bd
০২।	এয়ার নেভিগেশন পরিষেবা (এয়ার ট্রাফিক কন্ট্রোল, ফ্লাইট ইনফরমেশন, এয়ারট্রাফিক এলাটিং, অবতরণ/ উড্ডয়ন ইত্যাদি পরিষেবা)।	অনুমতিপ্রাপ্ত উড্ডোজাহাজের জন্য তাৎক্ষণিকভাবে প্রাপ্য।	বাংলাদেশের আকাশ সীমায় উড্ডয়নের জন্য সিএএবির 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 মোঃ হোসেন আলী ডিউটি এয়ার ট্রাফিক কর্মকর্তা ফোন: ০১৫১৫২৬৪৮৯৬ mdhosenmahmud37@gmail.com	মোসাঃ দিলারা পারভীন বিমানবন্দর ব্যবস্থাপক ফোনঃ 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	সিএএবি হতে উত্থাপিত বিলের বিপরীতে ক্যাশ ও ব্যাংকড্রাফট এর মাধ্যমে পরিশোধ।	সম্পত্তি শাখা মোঃ আব্দুল আলীম উচ্চমান সহকারী মোবা: ০১৭৪২৬৬৪৩৩২	মোসাঃ দিলারা পারভীন বিমানবন্দর ব্যবস্থাপক ফোনঃ ০১৮৯৪৯০৯৫০০ apmrajshahi@caab.gov.bd

শাহ্ মখদুম বিমানবন্দর, রাজশাহী

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	সিএএবি হতে উত্থাপিত বিধি অনুযায়ী পরিশোধযোগ্য।	সম্পত্তি শাখা মোঃ আব্দুল আলীম উচ্চমান সহকারী মোবা: ০১৭৪২৬৬৪৩৩২	মোসাঃ দিলারা পারভীন বিমানবন্দর ব্যবস্থাপক ফোনঃ ০১৮৯৪৯০৯৫০০ apmrajshahi@caab.gov.bd
০২।	ছুটি, বদলি, পিআরএল চলাকালীন সময়ে পেনশন/গ্র্যাচুইটি/ জিপিএফ ইত্যাদি সেবা কার্য দ্রুত নিষ্পত্তিকরণসহ অন্যান্য দাপ্তরিক কাজ	৩০ কর্মদিবস	প্রয়োজনীয়তা অনুযায়ী	প্রশাসন বিভাগ, সিএএবি ওয়েবসাইট	বিনামূল্যে	সম্পত্তি শাখা মোঃ আব্দুল আলীম উচ্চমান সহকারী মোবা: ০১৭৪২৬৬৪৩৩২	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

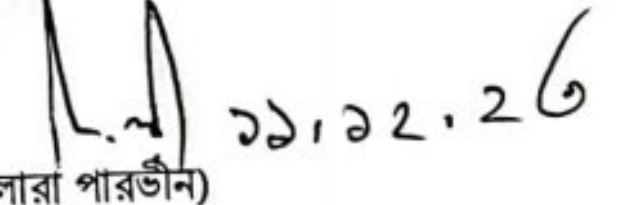
৩) সেবা প্রদানের উদ্দেশ্যে সম্মানিত সেবাগ্রহীতার নিকট কর্তৃপক্ষের প্রত্যাশা

ক্রমিক	প্রতিশ্রুত/কাম্বিত 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 পরিদর্শন কালে 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 শাহ্ মখদুম বিমানবন্দর, রাজশাহী মোবাইলঃ ০১৮৯৪৯০৯৫০০ ইমেইল: apmrajshahi@caab.gov.bd	৩০ কার্যদিবস
২	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে না পারলে	আপিল কর্মকর্তা	নাম: মোঃ জহিরুল ইসলাম পদবি: পরিচালক(প্রশাসন), (যুগ্মসচিব) বাংলাদেশ বেসামরিক বিমান চলাচল কর্তৃপক্ষ সদর দপ্তর, কুর্মিটোলা, ঢাকা। মোবাইলঃ 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)
 বিমানবন্দর ব্যবস্থাপক
 শাহ্ মখদুম বিমানবন্দর, রাজশাহী
apmrajshahi@caab.gov.bd