বাংলাদেশ বেসামরিক বিমান চলাচল কর্তৃপক্ষ
শাহ্ আমানত আন্তর্জাতিক বিমানবন্দর, চট্টগ্রাম
পরিচালকের দপ্তর
প্রশাসন শাখা
www.caab.gov.bd

নথি নং-৩০.৩১.১৫০০.৫০৩.৩৩.০০১.২২-১০১৮ তারিখ: ১৮/০৯/২০২৪ খ্রিঃ

**বিষয়: শাহ আমানত আন্তর্জাতিক বিমানবন্দর, চট্টগ্রাম এর সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (সিটিজেন চার্টার) হালনাগাদ করণ প্রসঙ্গে।**

উপর্যুক্ত বিষয়ের আলোকে জানানো যাচ্ছে যে, শাহ আমানত আন্তর্জাতিক বিমানবন্দর, চট্টগ্রাম এর ২০২৪-২৫ আর্থিক বছরের ১ম ত্রৈমাসিক সিটিজেন চার্টার প্রণয়ন/হালনাগাদ করা হয়েছে।

এমতাবস্থায়, হালনাগাদকৃত সিটিজেন চার্টার আপনার সদয় অবগতি ও পরবর্তী প্রয়োজনীয় কার্যক্রম গ্রহণের জন্য এতদসঙ্গে প্রেরণ করা হলো।

সংযুক্ত: বর্ণনা মোতাবেক।

(গ্রুপ ক্যাপ্টেন শেখ আব্দুল্লাহ আলমগীর)
এএফডব্লিউসি, পিএসসি
পরিচালক
শাহ্ আমানত আন্তর্জাতিক বিমানবন্দর, চট্টগ্রাম।
e-mail: dsaiactg@caab.gov.bd

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

মনোযোগ: পরিচালক (প্রশাসন), সিএএবি, সদর দপ্তর, কুর্মিটোলা, ঢাকা।

**অবগতি ও প্রয়োজনীয় (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে) ব্যবস্থা গ্রহণের জন্য অনুলিপি প্রদান করা হলো (জ্যেষ্ঠতার ক্রমানুসারে নয়):**
০১। পরিচালক (পরিকল্পনা), সিএএবি, সদর দপ্তর, কুর্মিটোলা, ঢাকা।
০২। চেয়ারম্যান মহোদয়ের একান্ত সচিব, সিএএবি, সদর দপ্তর, কুর্মিটোলা, ঢাকা।
০৩। সদস্য (পরিঃ/পরিঃ) মহোদয়ের ব্যক্তিগত কর্মকর্তা, সিএএবি, সদর দপ্তর, কুর্মিটোলা, ঢাকা।
০৪। পিএ টু পরিচালক, অত্র দপ্তর।

F/Forwading/Caab.

# সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি

(সিটিজেন্স চার্টার)

শাহ্ আমানত আন্তর্জাতিক বিমানবন্দর, চট্টগ্রাম-৪২০৫
বাংলাদেশ বেসামরিক বিমান চলাচল কর্তৃপক্ষ
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।

হালনাগাদকৃত: সেপ্টেম্বর'২০২৪

# ২. প্রতিশ্রুত সেবা

## ২.১. নাগরিক সেবাসমূহ

| ক্রম | সেবার নাম | সেবা প্রদান পদ্ধতি | প্রয়োজনীয় কাগজপত্র ও প্রাপ্তিস্থান | সেবার মূল্য ও পরিশোধ পদ্ধতি | সেবা প্রদানের সময়সীমা | দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (পদবী, ফোন নম্বর ও ই-মেইল) |
|---|---|---|---|---|---|---|
| ১ | যাত্রী সেবা (বিনামূল্যে)<br>(ক) বিমানবন্দরের আগমনী ও বহির্গমন কনকোর্স হলে লাগেজ বহনের জন্য ট্রলি সরবরাহ;<br>(খ) হোটেল বুকিং বুথ;<br>(গ) বৈদেশিক মুদ্রা বিনিময় বুথ;<br>(ঘ) প্রাথমিক চিকিৎসা;<br>(ঙ) নামাজের সুবিধা;<br>(চ) বিশুদ্ধ খাবার পানি প্রাপ্তি;<br>(ছ) মা ও শিশু সেবা। | টার্মিনাল ভবনের সংশ্লিষ্ট সেবা স্থানে উপস্থিত হয়ে সেবা গ্রহণ | প্রযোজ্য নয় | বিনামূল্যে | তাৎক্ষণিক | মোঃ নজরুল ইসলাম<br>সহকারী পরিচালক (এভসেক অপস)<br>ফোন: ০২৪১৩৫০১১০-২১ এক্স ৩০২০<br>ইমেইল:<br>nazrul16477@gmail.com |
| ৩ | যাত্রী সেবা (অর্থের বিনিময়ে):<br>(ক) খাবারের দোকান;<br>(খ) সাধারণ ও শুল্কমুক্ত পণ্যের দোকান। | টার্মিনাল ভবনের সংশ্লিষ্ট দোকানে উপস্থিত হয়ে সেবা গ্রহণ | প্রযোজ্য নয় | খাবার এবং পণ্য মূল্যের সমপরিমাণ অর্থ ও নগদ পরিশোধ | তাৎক্ষণিক | |
| ৪ | আগমনী যাত্রীদের জন্য ভাড়ায় পরিবহন সুবিধা | পার্কিং এরিয়া নির্ধারিত কাউন্টার থেকে টিকেট সংগ্রহ | প্রযোজ্য নয় | গন্তব্যের দূরত্ব অনুযায়ী সিএএবি নির্ধারিত ভাড়া ও নগদ পরিশোধ | তাৎক্ষণিক | মুমিনুর রশীদ<br>সহকারী পরিচালক (প্রশাসন)<br>ফোন: ০১৫২০০৮৩৫০২<br>ইমেইল: mumin@caab.gov.bd |
| ৬ | লাগেজ র‍্যাপিং সুবিধা | টার্মিনাল ভবনে নির্ধারিত দোকানে উপস্থিত হয়ে সুবিধা গ্রহণ | প্রযোজ্য নয় | প্রতি ব্যাগ/লাগেজ ২০০/- টাকা ও নগদ পরিশোধ | তাৎক্ষণিক | |

<table>
<tr><th>ক্রম</th><th>সেবার নাম</th><th>সেবা প্রদান পদ্ধতি</th><th>প্রয়োজনীয় কাগজপত্র ও প্রাপ্তিস্থান</th><th colspan="3">সেবার মূল্য ও পরিশোধ পদ্ধতি</th><th>সেবা প্রদানের সময়সীমা</th><th>দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (পদবী, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)</th></tr>
<tr><td rowspan="10">৭</td><td rowspan="10">গাড়ি পার্কিং সুবিধা</td><td rowspan="10">নির্ধারিত পার্কিং স্থানে গাড়িসহ উপস্থিত হয়ে টিকেট সংগ্রহপূর্বক সুবিধা গ্রহণ</td><td rowspan="10">প্রযোজ্য নয়</td><td rowspan="2">যানবাহনের প্রবেশ ফি</td><td colspan="2">ভাড়ার হার</td><td rowspan="10">তাৎক্ষণিক</td><td rowspan="10">মুমিনুর রশীদ<br>সহকারী পরিচালক (প্রশাসন)<br>ফোন: ০১৫২০০৮৩৫০২<br>ইমেইল: mumin@caab.gov.bd</td></tr>
<tr><td>পরিশোধ পদ্ধতি</td><td>নগদ</td></tr>
<tr><td rowspan="2">বাস, মিনি বাস, ট্রাক (৩-৫) টন</td><td>১ম ৫ ঘন্টার জন্য</td><td>১৫০/-</td></tr>
<tr><td>৫ ঘন্টার উর্দ্ধে ১২ ঘন্টা পর্যন্ত</td><td>প্রতি ঘন্টা বা ভগ্নাংশের জন্য ৬০/- হারে</td></tr>
<tr><td rowspan="2">কার, জীপ ও মাইক্রোবাস</td><td>১ম ৫ ঘন্টার জন্য</td><td>৬০/-</td></tr>
<tr><td>৫ ঘন্টার উর্দ্ধে ১২ ঘন্টা পর্যন্ত</td><td>প্রতি ঘন্টা বা ভগ্নাংশের জন্য ২৫/- হারে</td></tr>
<tr><td rowspan="2">সিএনজি, মোটর সাইকেল</td><td>১ম ৫ ঘন্টার জন্য</td><td>২৫/-</td></tr>
<tr><td>৫ ঘন্টার উর্দ্ধে ১২ ঘন্টা পর্যন্ত</td><td>প্রতি ঘন্টা বা ভগ্নাংশের জন্য ১০/- হারে</td></tr>
<tr><td rowspan="2">বাই সাইকেল</td><td>১ম ৫ ঘন্টার জন্য</td><td>২০/-</td></tr>
<tr><td>৫ ঘন্টার উর্দ্ধে ১২ ঘন্টা পর্যন্ত</td><td>প্রতি ঘন্টা বা ভগ্নাংশের জন্য ০৫/- হারে</td></tr>
<tr><td>৮</td><td>ফ্লাইট ইনফরমেশন ডিসপ্লে সিস্টেম (এফআইডিএস)</td><td>টার্মিনাল ভবনের বিভিন্ন নির্ধারিত সিএএবি কর্তৃক সংস্থাপিত এফআইডিএস ডিসপ্লে মনিটরে প্রদর্শিত তালিকা অবলোকন</td><td>প্রযোজ্য নয়</td><td colspan="3">বিনামূল্যে</td><td>তাৎক্ষণিক</td><td>মোঃ হামিদুর রহমান<br>সহকারী পরিচালক (সিএনএস)<br>ফোন: ০২৪১৩৫০১০৯<br>ইমেইল:<br>hamidurcaab13@gmail.com</td></tr>
<tr><td>৯</td><td>টোল ফ্রি টেলিফোন সুবিধা</td><td>টার্মিনাল ভবনের আন্তর্জাতিক আগমনী হলে উপস্থিত হয়ে সেবা গ্রহন</td><td>প্রযোজ্য নয়</td><td colspan="3">বিনামূল্যে</td><td>তাৎক্ষণিক</td><td>মুমিনুর রশীদ<br>সহকারী পরিচালক (প্রশাসন)<br>ফোন: ০১৫২০০৮৩৫০২<br>ইমেইল: mumin@caab.gov.bd</td></tr>
</table>

| ক্রম | সেবার নাম | সেবা প্রদান পদ্ধতি | প্রয়োজনীয় কাগজপত্র ও প্রাপ্তিস্থান | সেবার মূল্য ও পরিশোধ পদ্ধতি | সেবা প্রদানের সময়সীমা | দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (পদবী, ফোন নম্বর ও ই-মেইল) |
|---|---|---|---|---|---|---|
| ১০ | পাবলিক এড্রেস (পিএ) সিস্টেম | টার্মিনাল ভবনে পিএ সিস্টেম থেকে প্রদত্ত ঘোষণা শ্রবণ | প্রযোজ্য নয় | বিনামূল্যে | তাৎক্ষণিক | মোঃ হামিদুর রহমান<br>সহকারী পরিচালক (সিএনএস)<br>ফোন: ০২৪১৩৫০১০৯<br>ইমেইল:<br>amidurcaab13@gmail.com |
| ১১ | ব্যাগেজ এক্স-রে স্ক্যানিং মেশিন | টার্মিনাল ভবনের নির্ধারিত প্রবেশপথে সিএএবি কর্তৃক সংস্থাপিত এক্স-রে স্ক্যোনিং মেশিনে লাগেজ প্রদান | প্রযোজ্য নয় | বিনামূল্যে | তাৎক্ষণিক | মোঃ নজরুল ইসলাম<br>সহকারী পরিচালক (এভসেক অপস)<br>ফোন: ০২৪১৩৫০১১০-২১ এক্স ৩০২০<br>ইমেইল:<br>nazrul16477@gmail.com |
| ১২ | পাবলিক টয়লেট | পার্কিং এরিয়ায় দুইপ্রান্তে স্থাপিত টয়লেট | প্রযোজ্য নয় | প্রবেশ ফি ৫ টাকা (প্রতিজন) ও নগদ | তাৎক্ষণিক | মুমিনুর রশীদ<br>সহকারী পরিচালক (প্রশাসন)<br>ফোন: ০১৫২০০৮৩৫০২<br>ইমেইল: mumin@caab.gov.bd |

## ২.২. দাপ্তরিক সেবাসমূহ

| ক্রম | সেবার নাম | সেবা প্রদান পদ্ধতি | প্রয়োজনীয় কাগজপত্র ও প্রাপ্তিস্থান | সেবার মূল্য ও পরিশোধ পদ্ধতি | সেবা প্রদানের সময়সীমা | দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (পদবী, ফোন নম্বর ও ই-মেইল) |
|---|---|---|---|---|---|---|
| ১২ | বিমান বাহিনীর কর্মকর্তাগণের জন্য এয়ারট্রাফিক কন্ট্রোল বিষয়ে অন-দি-জব প্রশিক্ষণ | বিমান বাহিনী কর্তৃক অনুরোধপত্র প্রাপ্তির পর বিভিন্ন এটিএস ইউনিটের জন্য সিএএবি'র নির্ধারিত শর্ত ও নিয়মানুযায়ী এরোড্রাম কন্ট্রোল/এপ্রোচ কন্ট্রোল(নন রাডার) বিষয়ে ওজেটি প্রদান | বিমান বাহিনীর অনুরোধপত্র এবং এটিএম ডিভিশনের অফিস আদেশ | বিনামূল্যে | সিএএবি কর্তৃক নির্ধারিত সময়সীমা | বাহারুল হায়াত বিপুল<br>স্যাটো<br>ফোন: +৮৮-০২-৪১৩৫০১০৬<br>ইমেইল:satoctg@caab.gov.bd |
| ১৩ | নিরাপত্তা পাশ প্রদান | যথাযথ আবেদনের ভিত্তিতে | নিরাপত্তা পাশের নির্ধারিত ফরমে আবেদন, পাসপোর্ট সাইজ ফটো, পুলিশ ক্লিয়ারেন্স সার্টিফিকেট, জাতীয় পরিচয়পত্রের অনুলিপি।<br>(খ) প্রাপ্তিস্থান: www.caab.gov.bd এবং প্রশাসন বিভাগ, অত্র দপ্তর | সরকারী প্রতিষ্ঠান (বিনামূল্যে) বেসরকারী প্রতিষ্ঠান (সিএএবি কর্তৃক নির্ধারিত মূল্যে) | ০৩ কার্যদিবস | মোঃ নজরুল ইসলাম<br>সহকারী পরিচালক (এভসেক অপস)<br>ফোন: ০২৪১৩৫০১১০-২১ এক্স ৩০২০<br>ইমেইল:nazrul16477@gmail.com |

## ২.৩. অভ্যন্তরীণ সেবাসমূহ

| ক্রম | সেবার নাম | সেবা প্রদান পদ্ধতি | প্রয়োজনীয় কাগজপত্র ও প্রাপ্তিস্থান | সেবার মূল্য ও পরিশোধ পদ্ধতি | সেবা প্রদানের সময়সীমা | দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (পদবী, ফোন নম্বর ও ই-মেইল) |
|---|---|---|---|---|---|---|
| ১৪ | উচ্চতর গ্রেড, স্পেশাল ইনক্রিমেন্ট ও বেতন সমতাকরণের আবেদন সদর দপ্তরে প্রেরণ | যথাযথ আবেদনের ভিত্তিতে | সাদা কাগজে আবেদন, বিদ্যমান প্রবিধানমালা অনুযায়ী প্রয়োজনীয় যোগ্যতা ও অভিজ্ঞতা, সন্তোষজনক চাকুরী রেকর্ড, বার্ষিক গোপনীয় প্রতিবেদন, জনপ্রশাসন মন্ত্রণালয় ও অর্থ বিভাগ কর্তৃক জারিকৃত সবশেষ সার্কুলার অনুযায়ী অন্যান্য কাগজপত্র | বিনামূল্যে | ০২ কার্যদিবস | মুমিনুর রশীদ<br>সহকারী পরিচালক (প্রশাসন)<br>ফোন: ০১৫২০০৮৩৫০২<br>ইমেইল: mumin@caab.gov.bd |
| ১৫ | কর্মকর্তা ও কর্মচারীদের অর্জিত ছুটি মঞ্জুরীর আবেদন সদর দপ্তরে প্রেরণ | যথাযথ আবেদনের ভিত্তিতে | (ক) নির্ধারিত ফরমে আবেদন, ছুটি প্রাপ্যতার প্রত্যায়নপত্র, চিকিৎসাজনিত প্রয়োজনে ডাক্তারী সনদ<br>(খ) প্রাপ্তিস্থানঃ www.caab.gov.bd এবং সংশ্লিষ্ট ইউনিটের প্রশাসন বিভাগ | বিনামূল্যে | ০২ কার্যদিবস | |
| ১৬ | কর্মকর্তা ও কর্মচারীদের গাড়ী, মটর সাইকেল ও বাই সাইকেল ক্রয়ের অগ্রীম মঞ্জুরীর আবেদন সদর দপ্তরে প্রেরণ | যথাযথ আবেদনের ভিত্তিতে | ক) নির্ধারিত আবেদন ফরম, চুক্তি সম্পাদন সংক্রান্ত জি.এফ.আর-২৮ফরম, ৩০০ টাকার নন-জুডিসিয়াল ষ্টাম্পে বায়নাপত্র, হলফনামা, দায়মুক্তির সনদপত্র, তফসিল পরিচয়।<br>(খ) প্রাপ্তিস্থান: www.caab.gov.bd এবং প্রশাসন বিভাগ, সদর দপ্তর | বিনামূল্যে | ০২ কার্যদিবস | মুমিনুর রশীদ<br>সহকারী পরিচালক (প্রশাসন)<br>ফোন: ০১৫২০০৮৩৫০২<br>ইমেইল:mumin@caab.gov.bd |
| ১৭ | কর্মকর্তা ও কর্মচারীদের গৃহ নির্মাণ অগ্রীম প্রদান আবেদন সদর দপ্তরে প্রেরণ | যথাযথ আবেদনের ভিত্তিতে | ক) নির্ধারিত আবেদন ফরম, চুক্তি সম্পাদন সংক্রান্ত জি,এফ,আর-২৮ফরম, ৩০০ টাকার নন-জুডিসিয়াল ষ্টাম্পে বায়নাপত্র, হলফনামা, দায়মুক্তির সনদপত্র, তফসিল পরিচয়।<br>(খ) প্রাপ্তিস্থান: www.caab.gov.bd এবং প্রশাসন বিভাগ, সদর দপ্তর | বিনামূল্যে | ০২ কার্যদিবস | মোস্তাক আহমেদ<br>হিসাবরক্ষণ কর্মকর্তা<br>ফোন: ০২৪১৩৫০১১০-২১ এক্স ৩০২২<br>ইমেইল: mustaksustian@gmail.com |

| ক্রম | সেবার নাম | সেবা প্রদান পদ্ধতি | প্রয়োজনীয় কাগজপত্র ও প্রাপ্তিস্থান | সেবার মূল্য ও পরিশোধ পদ্ধতি | সেবা প্রদানের সময়সীমা | দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (পদবী, ফোন নম্বর ও ই-মেইল) |
|---|---|---|---|---|---|---|
| ১৮ | কর্মকর্তা ও কর্মচারীদের পেনশন ও গ্রাচুইটি মঞ্জরের আবেদন সদর দপ্তরে প্রেরণ | যথাযথ আবেদনের ভিত্তিতে | ক) পেনশনের নির্ধারিত ফরমে আবেদন, পাসপোর্ট সাইজ ফটো, শেষ বেতন প্রত্যয়নপত্র, অঙ্গীকারনামা, নমুনা স্বাক্ষর ও না-দাবী সনদ এবং ৫ আঙ্গুলের ছাপ, ব্যাংক হিসাব নম্বর, প্রাপ্তব্য পেনশনের বৈধ উত্তরাধিকারী ঘোষাণাপত্র, অবসর গ্রহণের আদেশ, বাসা সংক্রান্ত ছাড়পত্র (টেলিফোন বিল, বিদ্যু বিল, গাড়ী ভাড়া , বাড়ী ভাড়া এবং গ্যাস বিল ইত্যাদি (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)-এর না-দাবী প্রত্যয়নপত্র, নিরাপত্তা পাশ জমা প্রদান, জাতীয় পরিচয়পত্রের অনুলিপি,<br>মৃত ব্যক্তির ক্ষেত্রে: পেনশন ফর্ম ২.২, মৃত্যু সনদ, পৌর চেয়ারম্যান কর্তৃক নন-ম্যারেজ সনদ, অভিভাবক মনোনয়নের প্রত্যয়নপত্র।<br>(খ) প্রাপ্তিস্থান: www.caab.gov.bd এবং প্রশাসন বিভাগ, সদর দপ্তর | বিনামূল্যে | ৩ কার্যদিবস | মুমিনুর রশীদ<br>সহকারী পরিচালক (প্রশাসন)<br>ফোন: ০১৫২০০৮৩৫০২<br>ইমেইল:mumin@caab.gov.bd |
| ১৯ | কর্মকর্তা ও কর্মচারীদের সাধারণ ভবিষ্য তহবিল হতে অগ্রীম অর্থ উত্তোলনের অনুমতির আবেদন সদর দপ্তরে প্রেরণ | যথাযথ আবেদনের ভিত্তিতে | (ক) নির্ধারিত ফরমে আবেদন, জিপি ফান্ডে স্থিতির প্রত্যায়নপত্র<br>(খ) প্রাপ্তিস্থান: www.caab.gov.bd এবং অর্থ বিভাগ, সদর দপ্তর | বিনামূল্যে | ০৩ কার্যদিবস | মোস্তাক আহমেদ<br>হিসাবরক্ষণ কর্মকর্তা<br>ফোন: ০২৪১৩৫০১১০-২১ এক্স ৩০২২<br>ইমেইল: mustaksustian@gmail.com |
| ২০ | কর্মকর্তা ও কর্মচারীদের বাসা বরাদ্দ প্রদান | Residential Accommodation Allocation Policy 1984 অনুযায়ী আবেদনের ভিত্তিতে | (ক) নির্ধারিত ফরমে আবেদন<br>(খ) প্রাপ্তিস্থান: www.caab.gov.bd এবং সম্পত্তি শাখা, সদর দপ্তর | বিনামূল্যে | নীতিমালা অনুযায়ী | মুমিনুর রশীদ<br>সহকারী পরিচালক (প্রশাসন)<br>ফোন: ০১৫২০০৮৩৫০২<br>ইমেইল:mumin@caab.gov.bd |

## ৩. সেবা প্রদানের উদ্দেশে সম্মানিত সেবাগ্রহীতার নিকট কর্তৃপক্ষের প্রত্যাশা

| ক্রমিক নং | সেবাগ্রহীতার 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 পরিদর্শনকালে সহযোগিতা করা এবং আবেদনের সাথে দাখিলকৃত কাগজপত্রের মূল কপি প্রদর্শন করা। |

## ৪. অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা (GRS)

সেবা প্রাপ্তিতে অসন্তুষ্ট হলে দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার সাথে 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) | পরিচালক<br>শাহ্ আমানত আন্তর্জাতিক বিমানবন্দর, চট্টগ্রাম-৪২০৫<br>ফান: ৮৮০-২-৪১৩৫০১০০<br>ফ্যাক্স: ৮৮০-২-৪১৩৫০১০১<br>ইমেইল: dsaia@caab.gov.bd<br>www.caab.gov.bd | ৩০ কার্যদিবস |
| ২ | অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে না পারলে | আপিল কর্মকর্তা | আবু ছালেহ মোঃ মুসা জঙ্গী<br>পরিচালক (প্রশাসন), (উপ-সচিব)<br>বাংলাদেশ বেসামরিক বিমান চলাচল কর্তৃপক্ষ<br>মোবাইল: ০১৮৯৪৯০৫১০০<br>ফোন: ৮৮০-২-৪১০৯১০৫১<br>ই-মেইল: dadmin@caab.gov.bd<br>www.caab.gov.bd | ২০ কার্যদিবস |
| ৩ | আপিল কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে না পারলে | মন্ত্রিপরিষদ বিভাগের অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেল | অভিযোগ গ্রহণ কেন্দ্র<br>৫ নং গেট, বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা<br>অনলাইন অভিযোগের জন্য;<br>www.grs.gov.bd | ৬০ কার্যদিবস |

১৮/৯/২৪

(গ্রুপ ক্যাপ্টেন শেখ আব্দুল্লাহ আলমগীর)
এএফডব্লিউসি, পিএসসি
পরিচালক
শাহ আমানত আন্তর্জাতিক বিমানবন্দর, চট্টগ্রাম।
e-mail: dsaiactg@caab.gov.bd

১৮/৯/২৪
কায়সার এম মোহায়মেন
সিনিয়র অফিসার
শাহ আমানত আন্তর্জাতিক বিমানবন্দর
চট্টগ্রাম।

১৮/০৯/২৪
মুমিনুর রশীদ
সহকারী পরিচালক (প্রশাসন)
শাহ্ আমানত আন্তর্জাতিক বিমানবন্দর
চট্টগ্রাম