



বাংলাদেশ বেসামরিক বিমান চলাচল কর্তৃপক্ষ

বিমানবন্দর ব্যবস্থাপকের দপ্তর

সৈয়দপুর বিমানবন্দর, নীলফামারী।

নথি নং-৩০.৩১.৭৩০০.৬০১.০৫.০০৮.২২. ২১ ৬ ৬

তারিখ: ২৬-০৯-২০২৪ খ্রি.

প্রতি

চেয়ারম্যান,

বেসামরিক বিমান চলাচল কর্তৃপক্ষ,

সদর দপ্তর, কুর্মিটোলা,

ঢাকা-১২২৯।

মনোযোগঃ পরিচালক (প্রশাসন)।

বিষয়ঃ সৈয়দপুর বিমানবন্দরের হালনাগাদকৃত (১৫ সেপ্টেম্বর, ২০২৪) সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (সিটিজেন চার্টার)
প্রেরণ প্রসঙ্গে।

উপর্যুক্ত বিষয়ে সদয় অবগতির জন্য জানানো যাচ্ছে যে, সৈয়দপুর বিমানবন্দর, নীলফামারী এর হালনাগাদকৃত (১৫ সেপ্টেম্বর, ২০২৪) সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (সিটিজেন চার্টার) সদয় অবগতি ও প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণের জন্য এতদসঙ্গে প্রেরণ করা হলো। উল্লেখ্য, হালনাগাদকৃত সিটিজেন চার্টার এর সফট কপি (পিডিএফ ফরমেট) dadmin@caab.gov.bd বরাবর ই-মেইলে প্রেরণ করা হল।

২৬/৯/২৪
(এ,কে,এম বাহাউদ্দিন জাকারিয়া)
বিমানবন্দর ব্যবস্থাপক
সৈয়দপুর বিমানবন্দর, নীলফামারী
e-mail: apmsaidpur@caab.gov.bd

অনুলিপি:

০১। সদস্য (পরিঃ/পরিঃ), সিএএবি, সদর দপ্তর, কুর্মিটোলা, ঢাকা-১২২৯।

০২। সদস্য (প্রশাসন), সিএএবি, সদর দপ্তর, কুর্মিটোলা, ঢাকা-১২২৯।

সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি

(সিটিজেন্স চার্টার)



সৈয়দপুর বিমানবন্দর, নীলফামারী
বেসামরিক বিমান চলাচল কর্তৃপক্ষ
সৈয়দপুর, নীলফামারী।
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: ১৫ সেপ্টেম্বর, ২০২৪

সূচিপত্র

নাগরিক সেবাসমূহ	৩
দাপ্তরিক সেবাসমূহ	৭
অভ্যন্তরীণ সেবাসমূহ	৮
সেবা প্রদানের উদ্দেশ্যে সম্মানিত সেবাগ্রহীতার নিকট কর্তৃপক্ষের প্রত্যাশা	৯
অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা (GRS)	১০

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 (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
১।	লাগেজ বহনের জন্য ট্রলি সরবরাহ।	তাৎক্ষণিকভাবে	এয়ার টিকিট, বোর্ডিং পাস	প্রযোজ্য নয়।	বিমানবন্দরে ফ্লাইট চলাচল থাকাকালীন সময়ে	নিরাপত্তা শাখা মোঃ আশরাফুল আলম নিরাপত্তা কর্মকর্তা মোবা: ০১৭৫৫৪৪৪৫১৪ ashrafulalam.eco@gmail.com
২।	প্রাথমিক চিকিৎসা এবং এম্বুলেন্স সার্ভিস।	তাৎক্ষণিকভাবে	এয়ার টিকিট, বোর্ডিং পাস	প্রযোজ্য নয়।	বিমানবন্দরে ফ্লাইট চলাচল থাকাকালীন সময়ে	নিরাপত্তা শাখা মোঃ আশরাফুল আলম নিরাপত্তা কর্মকর্তা মোবা: ০১৭৫৫৪৪৪৫১৪ ashrafulalam.eco@gmail.com
৩।	নামাজের সুবিধা।	তাৎক্ষণিকভাবে	এয়ার টিকিট, বোর্ডিং পাস	প্রযোজ্য নয়।	বিমানবন্দরে ফ্লাইট চলাচল থাকাকালীন সময়ে	নিরাপত্তা শাখা মোঃ আশরাফুল আলম নিরাপত্তা কর্মকর্তা মোবা: ০১৭৫৫৪৪৪৫১৪ ashrafulalam.eco@gmail.com
৪।	বিশুদ্ধ খাবার পানি প্রাপ্তি।	তাৎক্ষণিকভাবে	এয়ার টিকিট, বোর্ডিং পাস	প্রযোজ্য নয়।	বিমানবন্দরে ফ্লাইট চলাচল থাকাকালীন সময়ে	নিরাপত্তা শাখা মোঃ আশরাফুল আলম নিরাপত্তা কর্মকর্তা মোবা: ০১৭৫৫৪৪৪৫১৪ ashrafulalam.eco@gmail.com
৫।	মা ও শিশু সেবা।	তাৎক্ষণিকভাবে	এয়ার টিকিট, বোর্ডিং পাস	বিনামূল্যে	বিমানবন্দরে ফ্লাইট চলাচল থাকাকালীন সময়ে	নিরাপত্তা শাখা মোঃ আশরাফুল আলম নিরাপত্তা কর্মকর্তা মোবা: ০১৭৫৫৪৪৪৫১৪ ashrafulalam.eco@gmail.com

ক্রম	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র ও প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য ও পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
৭।	ফায়ার এলার্ম।	তাৎক্ষণিকভাবে	প্রয়োজ্য নয়।	বিনামূল্যে	বিমানবন্দরে ফ্লাইট চলাচল থাকাকালীন সময়ে	নিরাপত্তা শাখা মোঃ আশরাফুল আলম নিরাপত্তা কর্মকর্তা মোবা: ০১৭৫৫৪৪৪৫১৪ ashrafulalam.eco@gmail.com
৮।	পাবলিক এড্রেস (পিএ) সিস্টেম।	তাৎক্ষণিকভাবে	প্রয়োজ্য নয়	বিনামূল্যে	বিমানবন্দরে ফ্লাইট চলাচল থাকাকালীন সময়ে	সিএনএস শাখা মোঃ আসাদুজ্জামান প্রযুক্তি সহকারী মোবা: ০১৭১১৩৪০৭৬৪ airasad1878@gmail.com
৯।	ফ্লাইট ইনফরমেশন ডিসপ্লে সিস্টেম।	তাৎক্ষণিকভাবে	প্রয়োজ্য নয়	বিনামূল্যে	বিমানবন্দরে ফ্লাইট চলাচল থাকাকালীন সময়ে	সিএনএস শাখা মোঃ আসাদুজ্জামান প্রযুক্তি সহকারী মোবা: ০১৭১১৩৪০৭৬৪ airasad1878@gmail.com
১০।	ওয়াইফাই ইন্টারনেট সেবা।	তাৎক্ষণিকভাবে	প্রয়োজ্য নয়	বিনামূল্যে	বিমানবন্দরে ফ্লাইট চলাচল থাকাকালীন সময়ে	সিএনএস শাখা মোঃ আসাদুজ্জামান প্রযুক্তি সহকারী মোবা: ০১৭১১৩৪০৭৬৪ airasad1878@gmail.com
১১।	ব্যাগেজ এক্সরে স্ক্যানিং মেশিন।	তাৎক্ষণিকভাবে	প্রয়োজ্য নয়	বিনামূল্যে	বিমানবন্দরে ফ্লাইট চলাচল থাকাকালীন সময়ে	নিরাপত্তা শাখা মোঃ আশরাফুল আলম নিরাপত্তা কর্মকর্তা মোবা: ০১৭৫৫৪৪৪৫১৪ ashrafulalam.eco@gmail.com

ক্রম	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র ও প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য ও পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
১২।	কারপার্কিং সুবিধা।	তাৎক্ষণিকভাবে	প্রযোজ্য নয়।	গাড়ীর ধরণ ও আকার অনুযায়ী কর্তৃপক্ষ নির্ধারিত ফি নগদে পরিশোধ।	বিমানবন্দরে ফ্লাইট চলাচল থাকাকালীন সময়ে	সম্পত্তি শাখা মোঃ মোমেন মোকশেদ উচ্চমান সহকারী মোবা: ০১৭৯৯৭৬৬৭৬৩ momenmokshed@gmail.com
১৩।	খাবারের দোকান।	তাৎক্ষণিকভাবে	প্রযোজ্য নয়।	খাবারের মূল্য অনুযায়ী নগদে পরিশোধ।	বিমানবন্দরে ফ্লাইট চলাচল থাকাকালীন সময়ে	সম্পত্তি শাখা মোঃ মোমেন মোকশেদ উচ্চমান সহকারী মোবা: ০১৭৯৯৭৬৬৭৬৩ momenmokshed@gmail.com
১৪।	যাত্রী সাধারণের জন্য টিকেট প্রাপ্তির সুবিধা।	তাৎক্ষণিকভাবে	জাতীয় পরিচয় পত্রের কপি।	এয়ারলাইন্স (Biman Bangladesh Airlines Ltd, US Bangla airlines, NOVOAIR Ltd etc) কর্তৃক নির্ধারিত মূল্যে	অফিস চলাকালীন সময়ে	Biman Bangladesh Airlines Ltd- ০১৭৭৭৭৭৫৫৩৯, US Bangla airlines- ০১৭৭৭৭৭৭৮৭৩, NOVOAIR Ltd- ০১৭৯২৭২৫৩৪১
১৫।	যাত্রী সাধারণের জন্য বিনামূল্যে টেলিফোন সেবা।	তাৎক্ষণিকভাবে	প্রযোজ্য নয়।	বিনামূল্যে	বিমানবন্দরে ফ্লাইট চলাচল থাকাকালীন সময়ে	সিএনএস শাখা মোঃ আসাদুজ্জামান প্রযুক্তি সহকারী মোবা: ০১৭১১৩৪০৭৬৪ airasad1878@gmail.com
১৬।	বিমান আগমন/বহির্গমন সংক্রান্ত তথ্য প্রাপ্তির সুবিধা।	তাৎক্ষণিকভাবে	প্রযোজ্য নয়।	বিনামূল্যে	বিমানবন্দরে ফ্লাইট চলাচল থাকাকালীন সময়ে	এ কে এম বাহাউদ্দিন জাকারিয়া বিমানবন্দর ব্যবস্থাপক সৈয়দপুর বিমানবন্দর, নীলফামারী। ফোন: +৮৮০ ১৮৯৪৯০৯৪০০ ইমেইল: apmsaidpur@caab.gov.bd

ক্রম	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র ও প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য ও পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
১৭।	উচ্চতা ছাড়পত্র সংক্রান্ত তথ্য এবং এবং মাধ্যম হিসেবে সিএএবি সদর দপ্তরের সাথে পত্র যোগাযোগের সুবিধা।	তাৎক্ষণিকভাবে	প্রযোজ্য নয়।	বিনামূল্যে	অফিস চলাকালীন সময়ে	এ কে এম বাহাউদ্দিন জাকারিয়া বিমানবন্দর ব্যবস্থাপক সৈয়দপুর বিমানবন্দর, নীলফামারী। ফোন: +৮৮০ ১৮৯৪৯০৯৪০০ ইমেইল: apmsaidpur@caab.gov.bd
১৮।	সিসিটিভি ফুটেজ ডিসপ্লে এর মাধ্যমে যাত্রী সাধারণের হারানো বস্তুর তথ্য সরবরাহ এবং হারানো লাগেজ প্রাপ্তিতে সাহায্য সেবা।	তাৎক্ষণিকভাবে	এয়ার টিকিট, বোর্ডিং পাস।	বিনামূল্যে	বিমানবন্দরে ফ্লাইট চলাচল থাকাকালীন সময়ে।	নিরাপত্তা শাখা মোঃ আশরাফুল আলম নিরাপত্তা কর্মকর্তা মোবা: ০১৭৫৫৪৪৪৫১৪ ashrafulalam.eco@gmail.com
১৯।	প্রান্তিক 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 উদ্ধৃত দর মোতাবেক দরপত্রে নির্ধারিত অন্যান্য শর্ত পালন সাপেক্ষে পে-অর্ডার/ব্যাংক ড্রাফটের মাধ্যমে পরিশোধ।	ইজারা নীতিমালা অনুযায়ী নির্ধারিত সময়ের মধ্যে।	সম্পত্তি শাখা মোঃ মোমেন মোকশেদ উচ্চমান সহকারী মোবা: ০১৭৯৯৭৬৬৭৬৩ momenmokshed@gmail.com

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)
০১।	কমিউনিকেশন নেভিগেশন এন্ড সারভাইলেন্স সিস্টেম (এইচএফ, ডিএইচএফ, ইউএইচএফ এবং সকল ন্যাভিগেশনাল যন্ত্রের মাধ্যমে)।	তাৎক্ষণিকভাবে	প্রযোজ্য নয়।	সিএএবি'র ওয়েবসাইটে প্রচারিত সরকার নির্ধারিত হারে।	বিমানবন্দরে ফ্লাইট চলাচল থাকাকালীন সময়ে	সিএনএস শাখা মোঃ আসাদুজ্জামান প্রযুক্তি সহকারী মোবা: ০১৭১১৩৪০৭৬৪ airasad1878@gmail.com
০২।	এয়ার নেভিগেশন পরিসেবা (এয়ার ট্রাফিক কন্ট্রোল, ফ্লাইট ইনফরমেশন, এয়ারট্রাফিক এলার্টিং, অবতরণ/ উড্ডয়ন ইত্যাদি পরিসেবা)।	অনুমতিপ্রাপ্ত উড়োজাহাজের জন্য তাৎক্ষণিকভাবে প্রাপ্য।	বাংলাদেশের আকাশ সীমায় উড্ডয়নের জন্য সিএএবির ফ্লাইট সেফটি এন্ড রেগুলেশন বিভাগের অনুমতি।	সিএএবি'র ওয়েবসাইটে প্রচারিত সরকার নির্ধারিত হার।। সেবা গ্রহণের পর সিএএবি হতে উত্থাপিত বিলের বিপরীতে ক্যাশ ও ব্যাংকড্রাফট এর মাধ্যমে পরিশোধ।	বিমানবন্দরে ফ্লাইট চলাচল থাকাকালীন সময়ে	কন্ট্রোল টাওয়ার মোঃ আতাউর রহমান এরোড্রাম কর্মকর্তা ডিউটি এয়ার ট্রাফিক কর্মকর্তা ফোন: ০২৫৮৯৯৫৬৯৫২ ataurcaab@gmail.com
০৩।	এয়ারলাইন্স বিভিন্ন সরকারি/বেসরকারি সংস্থার অনুকূলে অফিস এবং কাউন্টারের জন্য কক্ষ/ জায়গা বরাদ্দ।	তাৎক্ষণিকভাবে	সংস্থার পরিচিতি ও কাজের ধরন অনুযায়ী প্রযোজ্য হালনাগাদ কাগজপত্র।	সিএএবি'র ওয়েবসাইটে প্রচারিত সরকার নির্ধারিত হারে।	অফিস চলাকালীন সময়ে	সম্পত্তি শাখা মোঃ মোমেন মোকশেদ উচ্চমান সহকারী মোবা: ০১৭৯৯৭৬৬৭৬৩ momenmokshed@gmail.com
০৪।	আগমনী/বহির্গামী বিমানকে আবহাওয়া সংক্রান্ত হালনাগাদ তথ্য সরবরাহ করা।	তাৎক্ষণিকভাবে	প্রযোজ্য নয়।	বিনামূল্যে	বিমানবন্দরে ফ্লাইট চলাচল থাকাকালীন সময়ে	কন্ট্রোল টাওয়ার মোঃ আতাউর রহমান এরোড্রাম কর্মকর্তা ডিউটি এয়ার ট্রাফিক কর্মকর্তা ফোন: ০২৫৮৯৯৫৬৯৫২ ataurcaab@gmail.com

✓

২.৩. অভ্যন্তরীণ সেবাসমূহ

(কর্তৃপক্ষের কর্মকর্তা/কর্মচারীদের জন্য)

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)
০১।	কর্মকর্তা/ কর্মচারীদের বাসা বরাদ্দ।	৩০ কর্মদিবস	স্ব-লিখিত আবেদন পত্র	বিনামূল্যে	অফিস চলাকালীন সময়ে	সম্পত্তি শাখা মোঃ মোমেন মোকশেদ উচ্চমান সহকারী মোবা: ০১৭৯৯৭৬৬৭৬৩ momenmokshed@gmail.com
০২।	ছুটি, বদলি, পিআরএল চলাকালীন সময়ে পেনশন/গ্র্যাচুইটি/ জিপিএফ ইত্যাদি সেবা কার্য দ্রুত নিষ্পত্তি করনসহ অন্যান্য দাপ্তরিক কাজ।	৩০ কর্মদিবস	প্রয়োজনীয়তা অনুযায়ী	বিনামূল্যে	অফিস চলাকালীন সময়ে	প্রশাসন শাখা মোঃ আসিফুজ্জামান আসিফ উচ্চমান সহকারী মোবা: ০১৭৩৮৮০৫২৩৩ zaman5863@gmail.com
০৩।	ইন্টারনেট ব্যবহারের সুবিধা প্রদান।	তাৎক্ষণিকভাবে	প্রয়োজ্য নয়	বিনামূল্যে	অফিস চলাকালীন সময়ে	সিএনএস শাখা মোঃ আসাদুজ্জামান প্রযুক্তি সহকারী মোবা: ০১৭১১৩৪০৭৬৪ airasad1878@gmail.com

✓

৩. সেবা প্রদানের উদ্দেশ্যে 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	সাক্ষাৎের 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)	নাম: এ কে এম বাহাউদ্দিন জাকারিয়া পদবি: সহকারী পরিচালক (এটিএম) বিমানবন্দর ব্যবস্থাপক সৈয়দপুর বিমানবন্দর, নীলফামারী। ফোন: ০১৮৯৪৯০৯৪০০ ইমেইল: apmsaidpur@caab.gov.bd	৩০ কার্যদিবস
২	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে না পারলে	আপিল কর্মকর্তা	নাম: আবু হালেহ মোঃ মুসা জঙ্গী পদবি: পরিচালক (প্রশাসন), (উপসচিব) বাংলাদেশ বেসামরিক বিমান চলাচল কর্তৃপক্ষ সদর দপ্তর, কুর্মিটোলা, ঢাকা। মোবাইলঃ ০১৮৯৪৯০৫১০০ ফোন: +৮৮- ০২-৪১০৯১০৫১ 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

২৬/১১/২৪
(এ কে এম বাহাউদ্দিন জাকারিয়া)
বিমানবন্দর ব্যবস্থাপক
সৈয়দপুর বিমানবন্দর, নীলফামারী।

ই-মেইল: apmsaidpur@caab.gov.bd