

# সেবা প্রদান প্রতিশুতি

(সিটিজেন্স চার্টার)



সৈয়দপুর বিমানবন্দর, নীলফামারী  
বেসামরিক বিমান চলাচল কর্তৃপক্ষ  
সৈয়দপুর, নীলফামারী।  
[www.caab.gov.bd](http://www.caab.gov.bd)

## ১. রূপকল্প ও অভিলক্ষ্য

### রূপকল্প (Vision)

বাংলাদেশকে একটি অন্যতম মুখ্য  
বিমান চলাচল কেন্দ্রবিন্দুতে  
পরিণত করা।

### অভিলক্ষ্য (Mission)

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

হালনাগাদকৃত: ১২ ডিসেম্বর ২০২৩

## সূচিপত্র

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



## ২. প্রতিশ্রূত সেবা

## ২.১. নাগরিক সেবাসমূহ

ক্রম	সেবার নাম	সেবা প্রদান পক্ষতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র ও প্রাপ্তিহান	সেবার মূল্য ও পরিশেখ পক্ষতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
১।	লাগেজ বহনের জন্য ট্রলি সরবরাহ।	তৎক্ষনিকভাবে	এয়ার টিকিট, বোর্ডিং পাস	প্রযোজ্য নয়।	বিমানবন্দরে ফ্লাইট চলাচল থাকাকালীন সময়ে	নিরাপত্তা শাখা মোঃ আশরাফুল আলম নিরাপত্তা কর্মকর্তা মোবাঃ ০১৭৫৫৪৪৪৫১৪ <a href="mailto:ashrafulalam.eco@gmail.com">ashrafulalam.eco@gmail.com</a>
২।	প্রাথমিক টিকিংসা এবং এ্যাম্বুলেন্স সার্ভিস।	তৎক্ষনিকভাবে	এয়ার টিকিট, বোর্ডিং পাস	প্রযোজ্য নয়।	বিমানবন্দরে ফ্লাইট চলাচল থাকাকালীন সময়ে	নিরাপত্তা শাখা মোঃ আশরাফুল আলম নিরাপত্তা কর্মকর্তা মোবাঃ ০১৭৫৫৪৪৪৫১৪ <a href="mailto:ashrafulalam.eco@gmail.com">ashrafulalam.eco@gmail.com</a>
৩।	নামাজের সুবিধা।	তৎক্ষনিকভাবে	এয়ার টিকিট, বোর্ডিং পাস	প্রযোজ্য নয়।	বিমানবন্দরে ফ্লাইট চলাচল থাকাকালীন সময়ে	নিরাপত্তা শাখা মোঃ আশরাফুল আলম নিরাপত্তা কর্মকর্তা মোবাঃ ০১৭৫৫৪৪৪৫১৪ <a href="mailto:ashrafulalam.eco@gmail.com">ashrafulalam.eco@gmail.com</a>
৪।	বিশুক খাবার পানি প্রাপ্তি।	তৎক্ষনিকভাবে	এয়ার টিকিট, বোর্ডিং পাস	প্রযোজ্য নয়।	বিমানবন্দরে ফ্লাইট চলাচল থাকাকালীন সময়ে	নিরাপত্তা শাখা মোঃ আশরাফুল আলম নিরাপত্তা কর্মকর্তা মোবাঃ ০১৭৫৫৪৪৪৫১৪ <a href="mailto:ashrafulalam.eco@gmail.com">ashrafulalam.eco@gmail.com</a>
৫।	মা ও শিশু সেবা।	তৎক্ষনিকভাবে	এয়ার টিকিট, বোর্ডিং পাস	বিনামূল্যে	বিমানবন্দরে ফ্লাইট চলাচল থাকাকালীন সময়ে	নিরাপত্তা শাখা মোঃ আশরাফুল আলম নিরাপত্তা কর্মকর্তা মোবাঃ ০১৭৫৫৪৪৪৫১৪ <a href="mailto:ashrafulalam.eco@gmail.com">ashrafulalam.eco@gmail.com</a>



ক্রম	সেবার নাম	সেবা প্রদান পক্ষতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র ও প্রাপ্তিহান	সেবার মূল্য ও পরিশোধ পক্ষতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
৭।	ফায়ার এলার্ম।	তৎক্ষনিকভাবে	প্রযোজ্য নয়।	বিনামূল্যে	বিমানবন্দরে ফ্লাইট চলাচল থাকাকালীন সময়ে	নিরাপত্তা শাখা মোঃ আশরাফুল আলম নিরাপত্তা কর্মকর্তা মোবাইল: ০১৭৫৫৪৪৮৫১৪ <a href="mailto:ashrafulalam.eco@gmail.com">ashrafulalam.eco@gmail.com</a>
৮।	পাবলিক এড্রেস (পিএ) সিস্টেম।	তৎক্ষনিকভাবে	প্রযোজ্য নয়	বিনামূল্যে	বিমানবন্দরে ফ্লাইট চলাচল থাকাকালীন সময়ে	সিএনএস শাখা মোঃ মোস্তফা ফেরদৌস তামিম সিএনএস প্রকৌশলী মোবাইল: ০১৭৩৭৬৭০৫১০ <a href="mailto:cnsengr1saidpur@caab.gov.bd">cnsengr1saidpur@caab.gov.bd</a>
৯।	ফ্লাইট ইনফরমেশন ডিসপ্লে সিস্টেম।	তৎক্ষনিকভাবে	প্রযোজ্য নয়	বিনামূল্যে	বিমানবন্দরে ফ্লাইট চলাচল থাকাকালীন সময়ে	সিএনএস শাখা মোঃ মোস্তফা ফেরদৌস তামিম সিএনএস প্রকৌশলী মোবাইল: ০১৭৩৭৬৭০৫১০ <a href="mailto:cnsengr1saidpur@caab.gov.bd">cnsengr1saidpur@caab.gov.bd</a>
১০।	ওয়াইফাই ইন্টারনেট সেবা।	তৎক্ষনিকভাবে	প্রযোজ্য নয়	বিনামূল্যে	বিমানবন্দরে ফ্লাইট চলাচল থাকাকালীন সময়ে	সিএনএস শাখা মোঃ মোস্তফা ফেরদৌস তামিম সিএনএস প্রকৌশলী মোবাইল: ০১৭৩৭৬৭০৫১০ <a href="mailto:cnsengr1saidpur@caab.gov.bd">cnsengr1saidpur@caab.gov.bd</a>
১১।	ব্যাগেজ এক্সের স্ক্যানিং মেশিন।	তৎক্ষনিকভাবে	প্রযোজ্য নয়	বিনামূল্যে	বিমানবন্দরে ফ্লাইট চলাচল থাকাকালীন সময়ে	নিরাপত্তা শাখা মোঃ আশরাফুল আলম নিরাপত্তা কর্মকর্তা মোবাইল: ০১৭৫৫৪৪৮৫১৪ <a href="mailto:ashrafulalam.eco@gmail.com">ashrafulalam.eco@gmail.com</a>



ক্রম	সেবার নাম	সেবা প্রদান পক্ষতি	প্রয়োজনীয় কাগজগত ও প্রাপ্তিষ্ঠান	সেবার মূল্য ও পরিশোধ পক্ষতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
১২।	কার্পার্কিং সুবিধা।	তৎক্ষনিকভাবে	প্রযোজ্য নয়।	গাড়ীর ধরণ ও আকার অনুযায়ী কর্তৃপক্ষ নির্ধারিত ফি নগদে পরিশোধ।	বিমানবন্দরে ফ্লাইট চলাচল থাকাকালীন সময়ে	সম্পত্তি শাখা মোঃ জাহিদুল ইসলাম অফিস সহকারী কাম-কম্পিউটার মুদ্রাক্ষরিক মোবাইল: ০১৭৫০৭৬৯৮৩৪ <a href="mailto:zahidcaab1978@gmail.com">zahidcaab1978@gmail.com</a>
১৩।	খাবারের দোকান।	তৎক্ষনিকভাবে	প্রযোজ্য নয়।	খাবারের মূল্য অনুযায়ী নগদে পরিশোধ।	বিমানবন্দরে ফ্লাইট চলাচল থাকাকালীন সময়ে	সম্পত্তি শাখা মোঃ জাহিদুল ইসলাম অফিস সহকারী কাম-কম্পিউটার মুদ্রাক্ষরিক মোবাইল: ০১৭৫০৭৬৯৮৩৪ <a href="mailto:zahidcaab1978@gmail.com">zahidcaab1978@gmail.com</a>
১৪।	যাত্রী সাধারনের জন্য টিকেট প্রাপ্তির সুবিধা।	তৎক্ষনিকভাবে	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- ০১৭৭৭৭৫৫৫৯, US Bangla airlines- ০১৭৭৭৭৭৮৭৩, NOVOAIR Ltd- ০১৭৯২৭২৫৩৪১
১৫।	যাত্রী সাধারনের জন্য বিনামূল্যে টেলিফোন সেবা।	তৎক্ষনিকভাবে	প্রযোজ্য নয়।	বিনামূল্যে	বিমানবন্দরে ফ্লাইট চলাচল থাকাকালীন সময়ে	সিএনএস শাখা মোঃ মোস্তফা ফেরদৌস তামিম সিএনএস প্রকৌশলী মোবাইল: ০১৭৩৭৬৭০৫০ <a href="mailto:cnsengr1saidpur@caab.gov.bd">cnsengr1saidpur@caab.gov.bd</a>
১৬।	বিমান আগমন/বহির্গমন সংক্রান্ত তথ্য প্রাপ্তির সুবিধা।	তৎক্ষনিকভাবে	প্রযোজ্য নয়।	বিনামূল্যে	বিমানবন্দরে ফ্লাইট চলাচল থাকাকালীন সময়ে	সুপ্রিয় কুমার ঘোষ বিমানবন্দর ব্যবস্থাপক সৈয়দপুর বিমানবন্দর, নীলফামারী। ফোন: +৮৮০ ১৮৯৮৯০৯৮০০ ইমেইল: <a href="mailto:apmsaidpur@caab.gov.bd">apmsaidpur@caab.gov.bd</a>



ক্রম	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজগত্ত ও প্রাপ্তিহান	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।	তৎক্ষনিকভাবে	প্রযোজ্য নয়।	বিনামূল্যে	অফিস চলাকালীন সময়ে	সুপ্লিব কুমার ঘোষ বিমানবন্দর ব্যবস্থাপক সৈয়দপুর বিমানবন্দর, নীলফামারী। ফোন: +৮৮০ ১৮৯৪৯০৯৪০০ ইমেইল: <a href="mailto:apmsaidpur@caab.gov.bd">apmsaidpur@caab.gov.bd</a>
১৮।	সিসিটিভি ফুটেজ ডিসপ্লে এর মাধ্যমে যাত্রী সাধারণের হারানো বস্তুর তথ্য সরবরাহ এবং হারানো লাগেজ প্রাপ্তিতে সাহায্য সেবা।	তৎক্ষনিকভাবে	এয়ার টিকিট, বোর্ডিং পাস।	বিনামূল্যে	বিমানবন্দরে ফ্লাইট চলাচল থাকাকালীন সময়ে।	নিরাপত্তা শাখা মোঃ আশরাফুল আলম নিরাপত্তা কর্মকর্তা মোবাঃ ০১৭৫৫৪৪৪৫১৪ <a href="mailto:ashrafulalam.eco@gmail.com">ashrafulalam.eco@gmail.com</a>
১৯।	প্রাপ্তিক ভবনে ট্রাভেলার রিকিউটিজিট শপের জন্য জায়গা বরাদ্দকরণ	সংশ্লিষ্ট দরপত্রের জন্য নির্ধারিত মূল্য নগদ পরিশোধ করে দরপত্র শিডিউল ক্রয়।	দরপত্রের বর্ণনা অনুযায়ী।	দরপত্র গৃহীত হলে দরপত্রে উন্নত দর মোতাবেক দরপত্রে নির্ধারিত অন্যান্য শর্ত পালন সাপেক্ষে পে-অর্ডার/ব্যাংক ড্রাফটের মাধ্যমে পরিশোধ।	ইজারা নীতিমালা অনুযায়ী নির্ধারিত সময়ের মধ্যে।	সম্পত্তি শাখা মোঃ জাহিদুল ইসলাম অফিস সহকারী কাম-কম্পিউটার মুদ্রাক্ষরিক মোবাঃ ০১৭৫০৭৬৯৮৩৮ <a href="mailto:zahidcaab1978@gmail.com">zahidcaab1978@gmail.com</a>



## ২.২. দাপ্তরিক সেবাসমূহ

ক্রম	সেবার নাম	সেবা প্রদান পক্ষতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র ও প্রাপ্তিষ্ঠান	সেবার মূল্য ও পরিশোধ পক্ষতি	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 মোস্তফা ফেরদৌস তামিম সিএনএস প্রকৌশলী মোবাইল: ০১৭৩৭৬৭০৫১০ <a href="mailto:cnsengr1saidpur@caab.gov.bd">cnsengr1saidpur@caab.gov.bd</a>
০২।	এয়ার নেভিগেশন পরিসেবা (এয়ার ট্রাফিক কন্ট্রোল, ফ্লাইট ইনফরমেশন, এয়ারট্রাফিক এলার্ট, অবতরণ/উজ্জয়ন ইত্যাদি পরিসেবা)।	অনুমতিপ্রাপ্ত উড়োজাহাজের জন্য তাৎক্ষণিকভাবে প্রাপ্য।	বাংলাদেশের আকাশ সীমায় উজ্জ্যনের জন্য সিএএবির ফ্লাইট সেফটি এন্ড রেগুলেশন বিভাগের অনুমতি।	সিএএবি'র ওয়েবসাইটে প্রচারিত সরকার নির্ধারিত হার।। সেবা প্রাপ্তের পর সিএএবি হতে উপরিতে বিলের বিপরীতে ক্যাশ ও ব্যাংকড্রাফট এর মাধ্যমে পরিশোধ।	বিমানবন্দরে ফ্লাইট চলাচল থাকাকালীন সময়ে	কন্ট্রোল টাওয়ার মজিবুর রহমান সহকারী পরিচালক (এটিএম), SATO. ডিউটি এয়ার ট্রাফিক কর্মকর্তা ফোন: ০২৫৮৯৯৫৬৯৫২ <a href="mailto:aeroof1saidpur@caab.gov.bd">aeroof1saidpur@caab.gov.bd</a>
০৩।	এয়ারলাইন 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 জাহিদুল ইসলাম অফিস সহকারী কাম-কম্পিউটার মুদ্রাক্ষরিক মোবাইল: ০১৭৫০৭৬৯৮৩৮ <a href="mailto:zahidcaab1978@gmail.com">zahidcaab1978@gmail.com</a>
০৪।	আগমনী/বর্হানী বিমানকে আবহাওয়া সংক্রান্ত হালনাগাদ তথ্য সরবরাহ করা।	তাৎক্ষণিকভাবে	প্রযোজ্য নয়।	বিনামূল্যে	বিমানবন্দরে ফ্লাইট চলাচল থাকাকালীন সময়ে	কন্ট্রোল টাওয়ার মজিবুর রহমান সহকারী পরিচালক (এটিএম), SATO. ডিউটি এয়ার ট্রাফিক কর্মকর্তা ফোন: ০২৫৮৯৯৫৬৯৫২ <a href="mailto:aeroof1saidpur@caab.gov.bd">aeroof1saidpur@caab.gov.bd</a>



### ২.৩. অভ্যন্তরীণ সেবাসমূহ

(কর্তৃপক্ষের কর্মকর্তা/কর্মচারীদের জন্য)

ক্রম	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)
০১।	কর্মকর্তা/ কর্মচারীদের বাসা বরাদ্দ।	৩০ কর্মদিবস	ব্র-লিস্টিং আবেদন পত্র	বিনামূল্যে	অফিস চলাকালীন সময়ে	সম্পত্তি শাখা মোঃ জাহিদুল ইসলাম অফিস সহকারী কাম-কম্পিউটার মুদ্রাক্ষরিক মোবাঃ ০১৭৫০৭৬৯৮৩৮ <a href="mailto:zahidcaab1978@gmail.com">zahidcaab1978@gmail.com</a>
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	সম্পত্তি শাখা মোঃ জাহিদুল ইসলাম অফিস সহকারী কাম-কম্পিউটার মুদ্রাক্ষরিক মোবাঃ ০১৭৫০৭৬৯৮৩৮ <a href="mailto:zahidcaab1978@gmail.com">zahidcaab1978@gmail.com</a>
০৩।	ইন্টারনেট ব্যবহারের সুবিধা প্রদান।	তাৎক্ষণিকভাবে	প্রযোজ্য নয়	বিনামূল্যে	অফিস চলাকালীন সময়ে	সিএনএস শাখা মোঃ মোস্তফা ফেরদৌস তামিম সিএনএস প্রকৌশলী মোবাঃ ০১৭৩৭৬৭০৫১০ <a href="mailto:cnsengr1saidpur@caab.gov.bd">cnsengr1saidpur@caab.gov.bd</a>



## ৩. সেবা প্রদানের উদ্দেশ্যে সম্মানিত সেবাগ্রহীভার নিকট কর্তৃপক্ষের প্রত্যাশা

ক্রমিক নং	সেবাগ্রহীভার 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 অসম্ভুষ্ট 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: সুপ্রিয় কুমার ঘোষ পদবি: সহকারী পরিচালক (এটিএম) বিমানবন্দর ব্যবস্থাপক সৈয়দপুর বিমানবন্দর, নীলফামারী। ফোন: +৮৮০ ১৮৯৮৯০৯৮০০ ইমেইল: <a href="mailto:apmsaidpur@caab.gov.bd">apmsaidpur@caab.gov.bd</a>	৩০ কার্যদিবস
২	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে না পারলে	আগিল কর্মকর্তা	নাম: মোঃ জহিরুল ইসলাম পদবি: পরিচালক(প্রশাসন), (যুগ্মসচিব) বাংলাদেশ বেসামরিক বিমান চলাচল কর্তৃপক্ষ সদর দপ্তর, কুর্মিটোলা, ঢাকা। মোবাইল: ০১৮৯৮৯০৫১০০ ফোন: +৮৮- ০২-৪১০৯১০৫১ ইমেইল: <a href="mailto:dadmin@caab.gov.bd">dadmin@caab.gov.bd</a>	২০ কার্যদিবস
৩	আগিল 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> <a href="http://www.grs.gov.bd">www.grs.gov.bd</a>	৬০ কার্যদিবস

সুপ্রিয় কুমার ঘোষ

বিমানবন্দর ব্যবস্থাপক

সৈয়দপুর বিমানবন্দর, নীলফামারী।

ইমেইল: [apmsaidpur@caab.gov.bd](mailto:apmsaidpur@caab.gov.bd)