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: জুন'২০২৫

২. প্রতিশ্রুত সেবা

২.১. নাগরিক সেবাসমূহ

ক্রম	সেবার নাম	মোবাইল/সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র ও প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য ও পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (পদবী, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
১	May I Help you Desk	টার্মিনাল ভবনের সংশ্লিষ্ট সেবা স্থানে উপস্থিত হয়ে সেবা গ্রহণ	প্রযোজ্য নয়	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক	মোঃ তারেক জিয়া উদ্দিন নিরাপত্তা কর্মকর্তা মোবাইল: ০১৬২৭-৪৮৫৮৪১; ০১৮৯৪-৯০৯১৭৬ ইমেইল: sajib2tarek@gmail.com
২	যাত্রী সেবা (বিনামূল্যে) (ক) বিমানবন্দরের আগমনী ও বহির্গমন কনকোর্স হলে লাগেজ বহনের জন্য ট্রলি সরবরাহ; (খ) হোটেল বুকিং বুথ; (গ) বৈদেশিক মুদ্রা বিনিময় বুথ; (ঘ) প্রাথমিক চিকিৎসা; (ঙ) নামাজের সুবিধা; (চ) বিশুদ্ধ খাবার পানি প্রাপ্তি; (ছ) মা ও শিশু সেবা।					
৩	যাত্রী সেবা (অর্থের বিনিময়ে): (ক) খাবারের দোকান; (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	পাকিং এরিয়া নির্ধারিত কাউন্টার থেকে টিকেট সংগ্রহ	প্রযোজ্য নয়	গন্তব্যের দূরত্ব অনুযায়ী সিএএবি নির্ধারিত ভাড়া ও নগদ পরিশোধ	তাৎক্ষণিক	মুমিনুর রশীদ সহকারী পরিচালক (প্রশাসন) মোবাইল: ০১৫২০০৮৩৫০২; ০১৮৯৪-৯০৯১৩৬ ইমেইল: mumin@caab.gov.bd
৫	লাগেজ র‍্যাপিং সুবিধা	টার্মিনাল ভবনে নির্ধারিত দোকানে উপস্থিত হয়ে সুবিধা গ্রহণ	প্রযোজ্য নয়	প্রতি ব্যাগ/লাগেজ ২০০/- টাকা ও নগদ পরিশোধ	তাৎক্ষণিক	

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)
৬	গাড়ি পার্কিং সুবিধা	নির্ধারিত পার্কিং স্থানে গাড়িসহ উপস্থিত হয়ে টিকেট সংগ্রহপূর্বক সুবিধা গ্রহণ	প্রযোজ্য নয়	যানবাহনের প্রবেশ ফি	ভাড়ার হার		তাৎক্ষণিক	মুমিনুর রশীদ সহকারী পরিচালক (প্রশাসন) মোবাইল: ০১৫২০০৮৩৫০২; ০১৮৯৪-৯০৯১৩৬ ইমেইল: mumin@caab.gov.bd
					পরিশোধ পদ্ধতি	নগদ		
				বাস, মিনি বাস, ট্রাক (৩-৫) টন	১ম ৫ ঘন্টার জন্য	১৫০/-		
					৫ ঘন্টার উর্দ্ধে ১২ ঘন্টা পর্যন্ত	প্রতি ঘন্টা বা ভগ্নাংশের জন্য ৬০/- হারে		
				কার, জীপ ও মাইক্রোবাস	১ম ৫ ঘন্টার জন্য	৬০/-		
					৫ ঘন্টার উর্দ্ধে ১২ ঘন্টা পর্যন্ত	প্রতি ঘন্টা বা ভগ্নাংশের জন্য ২৫/- হারে		
				সিএনজি, মোটর সাইকেল	১ম ৫ ঘন্টার জন্য	২৫/-		
					৫ ঘন্টার উর্দ্ধে ১২ ঘন্টা পর্যন্ত	প্রতি ঘন্টা বা ভগ্নাংশের জন্য ১০/- হারে		
				বাই সাইকেল	১ম ৫ ঘন্টার জন্য	২০/-		
					৫ ঘন্টার উর্দ্ধে ১২ ঘন্টা পর্যন্ত	প্রতি ঘন্টা বা ভগ্নাংশের জন্য ০৫/- হারে		
৭	ফ্লাইট ইনফরমেশন ডিসপ্লে সিস্টেম (এফআইডিএস)	টার্মিনাল ভবনের বিভিন্ন নির্ধারিত সিএএবি কর্তৃক সংস্থাপিত এফআইডিএস ডিসপ্লে মনিটরে প্রদর্শিত তালিকা অবলোকন	প্রযোজ্য নয়	বিনামূল্যে			তাৎক্ষণিক	মোঃ হামিদুর রহমান সহকারী পরিচালক (সিএনএস) মোবাইল: ০১৭২০-৬৭৩০৯৯ ইমেইল: hamidurcaab13@gmail.com
৮	টোল ফ্রি টেলিফোন সুবিধা	টার্মিনাল ভবনের আন্তর্জাতিক আগমনী হলে উপস্থিত হয়ে সেবা গ্রহন	প্রযোজ্য নয়	বিনামূল্যে			তাৎক্ষণিক	মুমিনুর রশীদ সহকারী পরিচালক (প্রশাসন) মোবাইল: ০১৫২০০৮৩৫০২; ০১৮৯৪-৯০৯১৩৬ ইমেইল: mumin@caab.gov.bd

হালনাগাদকৃত জুন'২০২৫

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)
৯	পাবলিক এড্রেস (পিএ) সিস্টেম	টার্মিনাল ভবনে পিএ সিস্টেম থেকে প্রদত্ত ঘোষণা শ্রবণ	প্রযোজ্য নয়	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক	মোঃ হামিদুর রহমান সহকারী পরিচালক (সিএনএস) মোবাইল: ০১৭২০-৬৭৩০৯৯ ইমেইল: hamidurcaab13@gmail.com
১০	ব্যাগেজ এক্স-রে স্ক্যানিং মেশিন	টার্মিনাল ভবনের নির্ধারিত প্রবেশপথে সিএএবি কর্তৃক সংস্থাপিত এক্স-রে স্ক্যানিং মেশিনে লাগেজ প্রদান	প্রযোজ্য নয়	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক	মোঃ তারেক জিয়া উদ্দিন নিরাপত্তা কর্মকর্তা মোবাইল: ০১৬২৭-৪৮৫৮৪১; ০১৮৯৪-৯০৯১৭৬ ইমেইল: sajib2tarek@gmail.com
১১	পাবলিক টয়লেট	পার্কিং এরিয়ায় দুইপ্রান্তে স্থাপিত টয়লেট	প্রযোজ্য নয়	প্রবেশ ফি ৫ টাকা (প্রতিজন) ও নগদ	তাৎক্ষণিক	মুমিনুর রশীদ সহকারী পরিচালক (প্রশাসন) মোবাইল: ০১৫২০০৮৩৫০২; ০১৮৯৪-৯০৯১৩৬ 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	সাধন কুমার মহন্ত উপ-পরিচারক (এরোড্রামস) (স্যাটো) মোবাইল: ০১৭১২-৮০০৯৭৯; ০১৮৯৪-৯০৯১১০ ইমেইল: m_sadhanatc@yahoo.com
১৩	নিরাপত্তা পাশ প্রদান	যথাযথ আবেদনের ভিত্তিতে	নিরাপত্তা পাশের নির্ধারিত ফরমে আবেদন, পাসপোর্ট সাইজ ফটো, পুলিশ ক্লিয়ারেন্স সার্টিফিকেট, জাতীয় পরিচয়পত্রের অনুলিপি। (খ) প্রাপ্তিস্থান: www.caab.gov.bd এবং প্রশাসন বিভাগ, অত্র দপ্তর	সরকারী প্রতিষ্ঠান (বিনামূল্যে) বেসরকারী প্রতিষ্ঠান (সিএএবি কর্তৃক নির্ধারিত মূল্যে)	০৩ কার্যদিবস	মোঃ তারেক জিয়া উদ্দিন নিরাপত্তা কর্মকর্তা মোবাইল: ০১৬২৭-৪৮৫৮৪১; ০১৮৯৪-৯০৯১৭৬ ইমেইল: sajib2tarek@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 সহকারী পরিচালক (প্রশাসন) মোবাইল: ০১৫২০০৮৩৫০২; ০১৮৯৪-৯০৯১৩৬ 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 (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। (খ) প্রাপ্তিস্থান: www.caab.gov.bd এবং প্রশাসন বিভাগ, সদর দপ্তর	বিনামূল্যে	০২ কার্যদিবস	মুমিনুর রশীদ সহকারী পরিচালক (প্রশাসন) মোবাইল: ০১৫২০০৮৩৫০২; ০১৮৯৪-৯০৯১৩৬ 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। (খ) প্রাপ্তিস্থান: www.caab.gov.bd এবং প্রশাসন বিভাগ, সদর দপ্তর	বিনামূল্যে	০২ কার্যদিবস	মোস্তাক আহমদ হিসাবরক্ষণ কর্মকর্তা মোবাইল: ০১৭৪৫-৯০৭৩৪৫ 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, মৃত ব্যক্তির ক্ষেত্রে: পেনশন ফর্ম ২.২, মৃত্যু সনদ, পৌর চেয়ারম্যান কর্তৃক নন-ম্যারেজ সনদ, অভিভাবক মনোনয়নের প্রত্যয়নপত্র। (খ) প্রাপ্তিস্থান: www.caab.gov.bd এবং প্রশাসন বিভাগ, সদর দপ্তর	বিনামূল্যে	৩ কার্যদিবস	মুমিনুর রশীদ সহকারী পরিচালক (প্রশাসন) মোবাইল: ০১৫২০০৮৩৫০২; ০১৮৯৪-৯০৯১৩৬ 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 (খ) প্রাপ্তিস্থান: www.caab.gov.bd এবং অর্থ বিভাগ, সদর দপ্তর	বিনামূল্যে	০৩ কার্যদিবস	মোস্তাক আহমদ হিসাবরক্ষণ কর্মকর্তা মোবাইল: ০১৭৪৫-৯০৭৩৪৫ ইমেইল: mustaksustian@gmail.com
২০	কর্মকর্তা ও কর্মচারীদের বাসা বরাদ্দ প্রদান	Residential Accommodation Allocation Policy 1984 অনুযায়ী আবেদনের ভিত্তিতে	(ক) নির্ধারিত ফরমে আবেদন (খ) প্রাপ্তিস্থান: www.caab.gov.bd এবং সম্পত্তি শাখা, সদর দপ্তর	বিনামূল্যে	নীতিমালা অনুযায়ী	মুমিনুর রশীদ সহকারী পরিচালক (প্রশাসন) মোবাইল: ০১৫২০০৮৩৫০২; ০১৮৯৪-৯০৯১৩৬ 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)	গ্রুপ ক্যাপ্টেন শেখ আব্দুল্লাহ আলমগীর, এএফডব্লিউসি, পিএসসি পরিচালক শাহ্ আমানত আন্তর্জাতিক বিমানবন্দর, চট্টগ্রাম-৪২০৫ মোবাইল: ০১৮৯৪-৯০৯১০০ ফোন: ৮৮০-২-৪১৩৫০১০০ ফ্যাক্স: ৮৮০-২-৪১৩৫০১০১ ইমেইল: dsaia@caab.gov.bd www.caab.gov.bd	৩০ কার্যদিবস
২	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে না পারলে	আপিল কর্মকর্তা	আবু ছালেহ মোঃ মুসা জঙ্গী পরিচালক (প্রশাসন), (উপ-সচিব) বাংলাদেশ বেসামরিক বিমান চলাচল কর্তৃপক্ষ মোবাইল: ০১৮৯৪৯০৫১০০ ফোন: ৮৮০-২-৪১০৯১০৫১ ই-মেইল: dadmin@caab.gov.bd www.caab.gov.bd	২০ কার্যদিবস
৩	আপিল কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে না পারলে	মন্ত্রিপরিষদ বিভাগের অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেল	অভিযোগ গ্রহণ কেন্দ্র ৫ নং গেট, বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা অনলাইন অভিযোগের জন্য; www.grs.gov.bd	৬০ কার্যদিবস

02/06/25

মোঃ দিদারুল আলম
উচ্চমান সহকারী
শাহ্ আমানত আন্তঃ বিমানবন্দর
চট্টগ্রাম।

02/06/25

কায়সার এম মোহাম্মেন
সিনিয়র অফিসার
শাহ আমানত আন্তর্জাতিক বিমানবন্দর
চট্টগ্রাম।

03.06.25

গ্রুপ ক্যাপ্টেন শেখ আব্দুল্লাহ আলমগীর
এএফডব্লিউসি, পিএসসি
পরিচালক
শাহ্ আমানত আন্তর্জাতিক বিমানবন্দর, চট্টগ্রাম।