

# সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি

(সিটিজেন্স চার্টার)



## 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।

সেন্ট্রাল প্রকিউরমেন্ট, ইঞ্জিনিয়ারিং এন্ড স্টোরস ইউনিট, সেমসু  
বাংলাদেশ বেসামরিক বিমান চলাচল কর্তৃপক্ষ, কুর্নিটোলা, ঢাকা।

হালনাগাদকৃত: ডিসেম্বর ২০২৪

সূচিপত্র

- ০১। নাগরিক সেবাসমূহ ----- (পৃ:৩-৪)  
০২। অভ্যন্তরীণ সেবাসমূহ ----- (পৃ:৫-৬)  
০৩। সেবা প্রদানের উদ্দেশ্যে সম্মানিত সেবা গ্রহীতার নিকট কর্তৃপক্ষের প্রত্যাশা ----- (পৃ:০৭)  
০৪। অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা ----- (পৃ:৮)



২. প্রতিশ্রুত সেবা

২.১ নাগরিক সেবা

ক্র নং	সেবার নাম	সেবা প্রদানের পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র ও প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য ও পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা
১	ওয়ার্কস, সাফ্রাই ও সার্ভিস কাজের লাইসেন্স প্রদান	ক) প্রতিষ্ঠানের প্যাডে লাইসেন্স প্রদানের জন্য নির্বাহী পরিচালক, সেমসু বরাবর লিখিত আবেদনের প্রেক্ষিতে ফরম প্রদান। খ) ফরম ইস্যুর পর তা যথাযথভাবে পূরণপূর্বক চাহিত দলিলাদি সংযুক্ত করে নির্বাহী পরিচালক এর দপ্তরে জমা প্রদান।	ক) ফরম প্রাপ্তির স্থান: নির্বাহী পরিচালক এর দপ্তর, সেমসু খ) প্রতিষ্ঠানের প্যাডে আবেদনপত্র, জাতীয় পরিচয়পত্র, সেমসু কর্তৃক সরবরাহকৃত ফরম যথাযথভাবে পূরণকৃত; ৩০০ টাকার নন-জুভিশিয়াল স্ক্যাম্প মালিকানার হালনাগাদ মূলকপি; হালনাগাদ ড্রেড লাইসেন্স সত্যায়িত কপি; ভাট সনদের সত্যায়িত কপি; হালনাগাদ ভায়কর সনদের সত্যায়িত কপি, ব্যাংক সলভেন্সি সনদের সত্যায়িত কপি, সর্বশেষ ৩ বছরের ব্যাংক স্টেটমেন্টের মূলকপি	ক) ৫০০ (পাঁচশত) টাকা সেমসুর হিসাব শাখায় জমা প্রদান। খ) হুডাত্ত তালিকাভুক্তির জন্য মনোনীত প্রতিষ্ঠান কর্তৃক ৫,০০০/- (পাঁচ হাজার) টাকা সেমসুর কাশ শাখায় জমা প্রদান।	৩০ কার্যদিবস (ঠিকাদার তালিকাভুক্তি করণ স্থায়ী কমিটির সভা অনুষ্ঠানের পর হতে	পদবি, ফোন নম্বর ও ই-মেইল) ফেরদৌস হাসান নিয়ন ফোন নম্বর 01741606722 email-nion76.nh@gmail.com



ক্র. নং	সেবার নাম	সেবা প্রদানের পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র ও প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য ও পরিমাপ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (পদবি, ফোন নম্বর ও ই-মেইল) ফেরদৌস হাসান নিয়ন সিনিয়র অফিসার ফোন নম্বর 01741606722 email-nion76.nh@gmail.com
১	ওয়ার্কস, সাস্পোর্ট ও সার্ভিস কাজের লাইসেন্স নবায়ন	নির্বাচনী পরিচালকদের দপ্তর অথবা সিএএবি'র ওয়েব সাইট থেকে নবায়ন ফরম সংগ্রহপূর্বক যথাযথভাবে পূরণ করে ফরমের চাহিদা মোতাবেক দলিলাদিবহ নির্বাচনী পরিচালক এর দপ্তরে জমা প্রদান।	ক) সিএএবি'র সরবরাহকৃত ফরম যথাযথভাবে পূরণকৃত; বিগত বছরের টাকা জমার মূল রিসিট; হালনাগাদ ট্রেড লাইসেন্সের সত্যায়িত কপি; হালনাগাদ আয়কর দাখিলের সত্যায়িত কপি; খ) ফরম প্রাপ্তিস্থান: নির্বাচনী পরিচালক এর দপ্তর, কুমিল্লা, ঢাকা।	২০০০ টাকা সেমিস্টার কাশ শাখায় জমা প্রদান।	৩০ কার্যদিবস	

*(Signature)*

## অভ্যন্তরীণ সেবাসমূহ

ক্র.নং	সেবার নাম	সেবা প্রদানের পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র ও প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য ও পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (পদবি, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
১	ছুটি, বদলিসহ অন্যান্য দাপ্তরিক কাজ	যথাযথ আবেদনের ভিত্তিতে	ক) নির্ধারিত ফরমে আবেদন, ছুটি, প্রাপ্যতার প্রত্যয়নপত্র, চিকিৎসাজনিত ডাক্তারী সনদপত্র। খ) প্রাপ্তিস্থান: <a href="http://www.caab.gov.bd">www.caab.gov.bd</a> এবং সংশ্লিষ্ট ইউনিটের প্রশাসন শাখা	বিনামূল্যে	০৩ কার্যদিবস	ফেরদৌস হাসান নিয়ন ক্রিনিয়র অফিসার ফোন নম্বর 01741606722 email-nion76.nh@gmail.com
২	কর্মকর্তা ও কর্মচারীদের পূর্ব নির্মাণ অগ্রিম ঋন প্রদান আবেদন সদর দপ্তরে প্রেরণ	যথাযথ আবেদনের ভিত্তিতে	ক) নির্ধারিত ফরমে আবেদন, মুক্তি সম্পাদন সংক্রান্ত জি.এফ.আর-২৮ ফরম, ৩০০ টাকার নন-জুডিসিয়াল স্ট্যাম্প বায়নাপত্র, হলফনামা, দায়মুক্তির সনদপত্র, তফসিল পরিচয়। খ) প্রাপ্তিস্থান: <a href="http://www.caab.gov.bd">www.caab.gov.bd</a> এবং সংশ্লিষ্ট ইউনিটের প্রশাসন শাখা	বিনামূল্যে	০২ কার্যদিবস	ফেরদৌস হাসান নিয়ন ক্রিনিয়র অফিসার ফোন নম্বর 01741606722 email-nion76.nh@gmail.com
৩	কর্মকর্তা ও কর্মচারীদের সাধারণ ভবিষ্যৎ তহবিল হতে অগ্রিম অর্থ উত্তোলনের আবেদন প্রেরণ	যথাযথ আবেদনের ভিত্তিতে	ক) নির্ধারিত ফরমে আবেদন, জিপিএফ ফান্ডের স্থিতির প্রত্যয়নপত্র খ) প্রাপ্তিস্থান: <a href="http://www.caab.gov.bd">www.caab.gov.bd</a> এবং অর্থ বিভাগ, সিএবি, সদর দপ্তর	বিনামূল্যে	০৩ কার্যদিবস	ফেরদৌস হাসান নিয়ন ক্রিনিয়র অফিসার ফোন নম্বর 01741606722 email-nion76.nh@gmail.com



ক্র. নং	সেবার নাম	সেবা প্রদানের পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র ও প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য ও পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (পদবি, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
৪	কর্মকর্তা ও কর্মচারীদের পেনশন ও গ্রাটুইটি মঞ্জুরীর আবেদন সদর দপ্তরে প্রেরণ	যথাযথ আবেদনের ভিত্তিতে	ক) পেনশনের নির্ধারিত ফরমে আবেদন, পাসপোর্ট সাইজ ফটো, শেষ বেতনের প্রত্যয়নপত্র, অঙ্কীকারনামা, নমুনা স্বাক্ষর, না দাবী সনদ, ও আশুল্লের ছাপ, ব্যাংক হিসাব নম্বর, প্রাপ্য পেনশনের বৈধ উত্তরাধিকারী ঘোষণাপত্র, অবসর গ্রহণের আদেশ, বাসা সংক্রান্ত ছাড়পত্র, নিরাপত্তা পাশ জমা প্রদান, জাতীয় পরিচয়পত্রের অনুলিপি। মৃত ব্যক্তির ক্ষেত্রে-পেনশন ফরম ২.২, মৃত্যু সনদ, চেয়ারম্যান/সৌর চেয়ারম্যান কর্তৃক নন-ম্যারেজ সনদ, অভিভাবক মনোনয়নের প্রত্যয়নপত্র। খ) প্রাপ্তিস্থান: <a href="http://www.caab.gov.bd">www.caab.gov.bd</a> এবং সংশ্লিষ্ট ইউনিটের প্রশাসন শাখা	বিনামূল্যে	০৩ কার্যদিবস	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (পদবি, ফোন নম্বর ও ই-মেইল) ফেরদৌস হাসান নিয়ন দিনিয়ার অফিসার ফোন নম্বর 01741606722 email-nion76.nh@gmail.com

*[Handwritten signature]*

২.৩ সেবা প্রদানের উদ্দেশ্যে সম্মানিত সেবা গ্রহীতার নিকট কর্তৃপক্ষের প্রত্যাশা

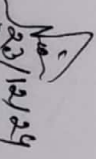
ক্র.নং	সেবা গ্রহীতার করণীয়
১	স্বয়ংসম্পূর্ণ আবেদন জমা প্রদান।
২	আবেদনের জন্য নির্ধারিত ফরম ঠিকঠাক পূরণ করা।
৩	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র সংযুক্ত করা।
৪	যথাযথ প্রক্রিয়ায় প্রয়োজনীয় ফি পরিশোধ করা।
৫	সাক্ষাৎের জন্য নির্ধারিত সময়ের পূর্বেই উপস্থিত থাকা।
৬	সেবা প্রাপ্তির জন্য যথাযথ প্রক্রিয়া অনুসরণ করা।
৭	সরেজমিন পরিদর্শনকালে সহযোগিতা করা এবং আবেদনের সাথে দাখিলকৃত কাগজপত্রের মূলকপি প্রদর্শন করা।



## ২.৪ অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা (GRS)

সেবা প্রাপ্তিতে অসন্তুষ্ট হলে দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার সাথে যোগাযোগ করুনঃ

ক্র.নং	কখন যোগাযোগ করবেন	কার সঙ্গে যোগাযোগ করবেন	যোগাযোগ ঠিকানা	নিষ্পত্তির সময়সীমা
১	দায়িত্ব প্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান দিতে না পারলে	কার সঙ্গে অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা	মোঃ রেজাউল ইসলাম নির্বাহী পরিচালক, সেমসু বেসামরিক বিমান চলাচল কর্তৃপক্ষ মোবাইল: ০১৭১৮৮৬৭২৩০ ই-মেইল: edcensu@caab.gov.bd	৩০ (ত্রিশ) কর্মদিবস
২	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে না পারলে	আপিল কর্মকর্তা	জনার আবু হালেদ মোঃ মুসা জর্জী পরিচালক (প্রশাসন), (উপ-সচিব) বেসামরিক বিমান চলাচল কর্তৃপক্ষ মোবাইল: ০১৮৯৪৯০৫১০০ ফোন: +৮৮০২৪১০২১০৫১ dadmin@caab.gov.bd www.caab.gov.bd	২০ (বিশ) কর্মদিবস
৩	আপিল কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে না পারলে	মন্ত্রিপরিষদ বিভাগের অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেল	অভিযোগ গ্রহণ কেন্দ্র ৫ নং পোট, বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা অনলাইন অভিযোগের জন্য: www.grs.gov.bd	৬০ (ষাট) কর্মদিবস

  
 ২৩/১২/১৭  
 ফেরদৌস হাসান নিয়ন  
 প্রিন্সিপাল অফিসার  
 সেন্ট্রাল অফিসিং অফিস, ইন্ডিয়ান  
 বেসামরিক বিমান চলাচল কর্তৃপক্ষ  
 কুমিল্লা, ঢাকা-১২২৯