

সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি

(সিটিজেন চার্টার)



কক্সবাজার বিমানবন্দর, কক্সবাজার
সংস্থাঃ বাংলাদেশ বেসামরিক বিমান চলাচল কর্তৃপক্ষ
বেসামরিক বিমান পরিবহন ও পর্যটন মন্ত্রণালয়
www.caab.gov.bd

১. রূপকল্প ও অভিলক্ষ

রূপকল্প (Vision)

বাংলাদেশকে একটি অন্যতম মুখ্য বিমান চলাচল কেন্দ্রবিন্দুতে পরিণত করা

অভিলক্ষ্য (Mission)

আন্তর্জাতিক মানের নিরাপদ, নিরুপদ্রব ও দক্ষ বিমান চলাচল সেবা নিশ্চিতকরণ

হালনাগাদকৃত : ২৬ ডিসেম্বর, ২০২৪

সূচিপত্র

নাগরিক সেবাসমূহ	৩
দাপ্তরিক সেবাসমূহ	৬
অভ্যন্তরীণ সেবাসমূহ	৭
সেবা প্রদানের উদ্দেশ্যে সম্মানিত সেবাগ্রহীতার নিকট কর্তৃপক্ষের প্রত্যাশা	৮
অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা (GRS)	৮

সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (সিটিজেন চার্টার)

কক্সবাজার বিমানবন্দর, কক্সবাজার।

২. প্রতিশ্রুতি সেবা :

২.১) নাগরিক সেবাসমূহ :

ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র ও প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্ব প্রাপ্ত কর্মকর্তা/ কর্মচারী (পদবী, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
২.১.১	যাত্রী সেবা (বিনামূল্যে) ক) বিমানবন্দরে আগমনী ও বহির্গমন কনকোর্স হলে লাগেজ বহনের জন্য ট্রলি সরবরাহ খ) প্রাথমিক চিকিৎসা গ) নামাজের সুবিধা ঘ) খাবার পানি প্রাপ্তি ঙ) মা ও শিশু সেবা চ) ফায়ার এলার্ম	টার্মিনাল ভবনের সংশ্লিষ্ট সেবা স্থানে উপস্থিত হয়ে সেবা গ্রহণ	প্রযোজ্য নয়।	বিনামূল্যে	বিমানবন্দরে ফ্লাইট চলাচল কালীন সময়ে	মোঃ আইনুল হোসেন নিরাপত্তা কর্মকর্তা কক্সবাজার বিমানবন্দর, কক্সবাজার। মোবাইল: ০১৮৯৪৯০৯৩৭৬ ইমেইল: muhammada inulhossain@gmail.com
২.১.২	(ক) খাবারের দোকান খ) আগমনী যাত্রীদের জন্য ভাড়ায় পরিবহন সুবিধা প্রাপ্তি; (গ) কার পার্কিং সুবিধা	টার্মিনাল ভবনের কনকোর্স হল গেইটের সামনে। কক্সবাজার বিমানবন্দরের কারপার্কিং এ সুবিধাদি পাওয়া যায়। কক্সবাজার বিমানবন্দরের কারপার্কিং	প্রযোজ্য নয়। প্রযোজ্য নয়। প্রযোজ্য নয়।	খাবারের মূল্য অনুযায়ী নগদে পরিশোধ। গন্তব্যের দূরত্ব অনুযায়ী ভাড়া নগদে পরিশোধ। গাড়ীর ধরণ ও আকার অনুযায়ী কর্তৃপক্ষ নির্ধারিত ফি নগদে পরিশোধ।	বিমানবন্দরে ফ্লাইট চলাচল কালীন সময়ে বিমানবন্দরে ফ্লাইট চলাচল কালীন সময়ে বিমানবন্দরে ফ্লাইট চলাচল কালীন সময়ে	মোঃ আইনুল হোসেন নিরাপত্তা কর্মকর্তা কক্সবাজার বিমানবন্দর, কক্সবাজার। মোবাইল: ০১৮৯৪৯০৯৩৭৬ ইমেইল: muhammada inulhossain@gmail.com মোঃ আইনুল হোসেন নিরাপত্তা কর্মকর্তা কক্সবাজার বিমানবন্দর, কক্সবাজার। মোবাইল: ০১৮৯৪৯০৯৩৭৬ মোঃ আইনুল হোসেন নিরাপত্তা কর্মকর্তা কক্সবাজার বিমানবন্দর, কক্সবাজার। মোবাইল: ০১৮৯৪৯০৯৩৭৬
২.১.৩	এয়ারলাইন্সসহ বিভিন্ন সরকারি/বেসরকারি সংস্থার অনুকূলে কক্ষ/জায়গা বরাদ্দ	নির্ধারিত প্রয়োজনীয় কাগজপত্রের কপিসহ আবেদন ও প্রাতিষ্ঠানিক প্যাডে আবেদনপত্র দাখিল	সংস্থার পরিচিতি ও কাজের ধরণ অনুযায়ী প্রযোজ্য হালনাগাদ কাগজপত্র।	সংশ্লিষ্ট বিমানবন্দরের সম্পত্তি শাখায় প্রয়োজনীয় কাগজপত্র/তথ্যাদি পাওয়া যাবে।	৪৫ কার্যদিবস	ঝুটন চন্দ্র দাস সহকারী হিসাবরক্ষণ কর্মকর্তা সহকারী সম্পত্তি কর্মকর্তা (অঃদাঃ) ফোন: ০১৯১৮৫২৯৭৮৯ jhutancaab@gmail.com

সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (সিটিজেন চার্টার)

কক্সবাজার বিমানবন্দর, কক্সবাজার।

ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র ও প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্ব প্রাপ্ত কর্মকর্তা/ কর্মচারী (পদবী, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
২.১.৪	প্রান্তিক ভবনের দোকান ও বিজ্ঞাপন ফলকের ইজারা বরাদ্দ/নবায়ন।	নির্ধারিত প্রয়োজনীয় কাগজপত্রের কপিসহ আবেদন ও প্রাতিষ্ঠানিক প্যাডে আবেদনপত্র দাখিল	(ক) আবেদন গৃহীত হলে পরবর্তীতে কর্তৃপক্ষ কর্তৃক চাহিত অন্যান্য কাগজপত্র পেশ ও শর্তাদি পালন। দরপত্রের সিডিউলে বর্ণিতদপ্তর সমূহে/ অত্র বিমানবন্দরের সম্পত্তি শাখা হতে বিস্তারিত জানা যাবে।	নবায়নের আবেদন গৃহীত হলে কর্তৃপক্ষ কর্তৃক প্রস্তাবিত দর ও নির্ধারিত শর্তানুযায়ী পে-অর্ডার/ব্যাংক ড্রাফটের মাধ্যমে পরিশোধ।	২৫ কার্যদিবস	কুটন চন্দ্র দাস সহকারী হিসাবরক্ষণ কর্মকর্তা সহকারী সম্পত্তি কর্মকর্তা (অঃদাঃ) ফোন: ০১৯১৮৫২৯৭৮৯ jhutancaab@gmail.com
২.১.৫	প্রান্তিক ভবনের বাহিরে স্থান/দোকান ও বিজ্ঞাপন ফলক স্থাপনের জন্য জায়গা বরাদ্দ।	নির্ধারিত প্রয়োজনীয় কাগজপত্রের কপিসহ আবেদন ও প্রাতিষ্ঠানিক প্যাডে আবেদনপত্র দাখিল	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র: - (ক) হালনাগাদ ট্রেড লাইসেন্স; (খ) হালনাগাদ আয়কর সার্টিফিকেট; (গ) হালনাগাদ ভ্যাট সার্টিফিকেট; (ঘ) ব্যাংক সলভেন্সী সার্টিফিকেট; (ঙ) প্রযোজ্য ক্ষেত্রে সার্টিফিকেট অব ইনকর্পোরেশন এর সত্যায়িত অনুলিপি, আর্টিকেল অব এসোসিয়েশন/অংশীদারী চুক্তির কপি; (চ) দরপত্রের সিডিউলে উল্লেখিত অন্যান্য কাগজপত্র ছ) জাতীয় পরিচয়পত্র দরপত্রের সিডিউলে বর্ণিত দপ্তর সমূহে।	সংশ্লিষ্ট দরপত্রের জন্য নির্ধারিত মূল্য নগদ পরিশোধ করে দরপত্র শিডিউল ক্রয়। দরপত্র গৃহীত হলে দরপত্রে উদ্বৃত্ত দর মোতাবেক দরপত্রে নির্ধারিত অন্যান্য শর্ত পালন সাপেক্ষে পে-অর্ডার/ ব্যাংক ড্রাফটের মাধ্যমে পরিশোধ।	(উন্নয়ন প্রকল্পের কাজ চলমান থাকায় প্রান্তিক ভবনের বাহিরে স্থান, দোকান বরাদ্দ ও বিজ্ঞাপন ফলক আপাতত সীমিত রয়েছে)	কুটন চন্দ্র দাস সহকারী হিসাবরক্ষণ কর্মকর্তা সহকারী সম্পত্তি কর্মকর্তা (অঃদাঃ) ফোন: ০১৯১৮৫২৯৭৮৯ jhutancaab@gmail.com
২.১.৬	অভ্যন্তরীণ কারপার্কিং ফি আদায়ে ঠিকাদার নিয়োগ।	সংশ্লিষ্ট দরপত্রের জন্য নির্ধারিত মূল্য নগদ পরিশোধ করে দরপত্র শিডিউল ক্রয়।	(ক) হালনাগাদ ট্রেড লাইসেন্স। (খ) হালনাগাদ আয়কর সার্টিফিকেট। (গ) হালনাগাদ ভ্যাট সার্টিফিকেট। (ঘ) ব্যাংক সলভেন্সী সার্টিফিকেট। (ঙ) প্রযোজ্য ক্ষেত্রে সার্টিফিকেট অব ইনকর্পোরেশন-এর সত্যায়িত অনুলিপি, আর্টিকেল অব এসোসিয়েশন/ অংশীদারী চুক্তির কপি। (চ) দরপত্রের সিডিউলে উল্লেখিত অন্যান্য কাগজপত্র পশে এবং শর্তাদি পালন। দরপত্রের সিডিউলে বর্ণিতদপ্তর সমূহে/ অত্র বিমানবন্দরের সম্পত্তি শাখা হতে বিস্তারিত জানা যাবে।	দরপত্র গৃহীত হলে দরপত্রে উল্লেখিত দর মোতাবেক এবং নির্ধারিত অন্যান্য শর্তসমূহ পালন সাপেক্ষে পে-অর্ডার/ ব্যাংক ড্রাফটের মাধ্যমে পরিশোধ।	০৩ মাস	কুটন চন্দ্র দাস সহকারী হিসাবরক্ষণ কর্মকর্তা সহকারী সম্পত্তি কর্মকর্তা (অঃদাঃ) jhutancaab@gmail.com

সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (সিটিজেন চার্টার)

কক্সবাজার বিমানবন্দর, কক্সবাজার।

ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র ও প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্ব প্রাপ্ত কর্মকর্তা/ কর্মচারী (পদবী, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
২.১.৭	অবকাঠামোর উচ্চতা বিষয়ক ছাড়পত্র প্রদান	নির্ধারিত প্রয়োজনীয় কাগজপত্রের কপিসহ আবেদন ও প্রাতিষ্ঠানিক প্যাডে আবেদনপত্র দাখিল	(ক) ভবন/অবকাঠামো নির্মানের অনুমোদনকারী প্রতিষ্ঠানের (রাজউক, পৌরসভা ইত্যাদি) নির্ধারিত ফরম। (খ) ভবন/ অবকাঠামো নির্মানের অবস্থান প্রদর্শন করে প্রস্তুতকৃত মৌজা বা এলাকার ম্যাপ। (গ) ভবনের প্রস্তাবিত অবস্থানের স্থানাংক। (ঘ) স্থানটির এলিভেশন (যদি জানা থাকে) অত্র দপ্তরের এটিএম শাখায় যোগাযোগ করে প্রয়োজনীয় তথ্যাদি অবগত হওয়া যাবে।	বিনামূল্যে	প্রযোজ্য নয়	মোঃ আবুল হাসান এরোডাম কর্মকর্তা (এটিএম) ফোন: ০১৮৩১৭৪৪৬০৫ hasan239phys@gmail.com
২.১.৮	রেস্ট হাউজে কক্ষ বরাদ্দ	নির্ধারিত প্রয়োজনীয় কাগজপত্রের কপিসহ আবেদন ও প্রাতিষ্ঠানিক প্যাডে আবেদনপত্র দাখিল	(ক) জাতীয় পরিচয় পত্রের ফটোকপি। (খ) সদ তোলা রঞ্জিণ পাসপোর্ট সাইজের ছবি অত্র দপ্তরের প্রশাসন/সম্পত্তি শাখায় যোগাযোগ করে প্রয়োজনীয় তথ্যাদি অবগত হওয়া যাবে।	সিএএবি'র কর্মকর্তাদের জন্য (মন্ত্রণালয়ের কর্মকর্তাসহ) ভাড়ার হার ২৫০/-অন্যান্য সরকারী/আধাসরকারী/স্থায়িঅশাসিত সংস্থার কর্মকর্তাদের জন্য ভাড়ার হার ৪০০/-এবং অন্যান্য ব্যক্তিগত প্রতিষ্ঠান থেকে আগত ব্যক্তিদের জন্য ভাড়ার হার ৮০০/- সেবা মূল্য অত্র দপ্তরের হিসাব শাখায় নগদে পরিশোধ	কক্ষ খালি থাকা সাপেক্ষে ১০ কার্যদিবস	ঝুটন চন্দ্র দাস সহকারী হিসাবরক্ষণ কর্মকর্তা সহকারী সম্পত্তি কর্মকর্তা (অঃদাঃ) ফোন: ০১৯১৮৫২৯৭৮৯ jhutancaab@gmail.com

সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (সিটিজেন চার্টার)

কক্সবাজার বিমানবন্দর, কক্সবাজার।

২.২) দাপ্তরিক সেবা

ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র ও প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্ব প্রাপ্ত কর্মকর্তা/ কর্মচারী (পদবী, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
২.২.১	কমিউনিকেশন নেভিগেশন এন্ড সারভাইলেন্স সিস্টেম (ডিএইচএফ, নেভিগেশন যন্ত্রের মাধ্যমে)	অনুমতিপ্রাপ্ত উড়োজাহাজের জন্য তাৎক্ষণিকভাবে প্রাপ্য।	সিএএবি'র ওয়েবসাইট (www.caab.gov.bd) এ পাওয়া যাবে।	প্রযোজ্য নয়	(ICAO)-এর বিধি অনুসারে অনুরোধ বার্তা প্রাপ্তির সাথে সাথে	রাকেশ ঘোষ সহকারী পরিচালক (সিএনএস) ফোন: ০১৬৮০২০০৩০০ ad1cns.cia@caab.gov.bd
২.২.২	এয়ার নেভিগেশন পরিসেবা (এয়ার ট্রাফিক কন্ট্রোল, ফ্লাইট ইনফরমেশন, এয়ারট্রাফিক এলাটিং, অবতরণ/ উড্ডয়ন ইত্যাদি পরিসেবা)।	এরোড্রাম কন্ট্রোল টাওয়ার, এরিয়া কন্ট্রোল সেন্টার ও এপ্রোচ কন্ট্রোল সেন্টারের সঙ্গে রেডিও যোগাযোগ।	বাংলাদেশের আকাশ সীমায় উড্ডয়নের জন্য সিএএবি'র ফ্লাইট সেফটি এন্ড রেগুলেশন বিভাগের অনুমতি।	সিএএবি'র ওয়েবসাইটে প্রচারিত সরকার নির্ধারিত হারে। সেবা গ্রহণের পর সিএএবি হতে উত্থাপিত বিলের বিপরীতে ক্যাশ ও ব্যাংকড্রাফট এর মাধ্যমে পরিশোধ।	অনুমতিপ্রাপ্ত উড়োজাহাজের জন্য তাৎক্ষণিকভাবে প্রাপ্য।	মোঃ আবুল হাসান এরোড্রাম কর্মকর্তা (এটিএম) ফোন: ০১৮৩১৭৪৪৬০৫ hasan239phys@gmail.com
২.২.৩	এরোনটিক্যাল তথ্য সেবা	কন্ট্রোল টাওয়ারের সাথে ফোনে যোগাযোগের মাধ্যমে তথ্য সেবা প্রদান করা হয়	প্রযোজ্য নয়।	প্রযোজ্য নয়।	তাৎক্ষণিকভাবে প্রাপ্য।	মোঃ আবুল হাসান এরোড্রাম কর্মকর্তা (এটিএম) ফোন: ০১৮৩১৭৪৪৬০৫ hasan239phys@gmail.com
২.২.৪	প্রি-ফ্লাইট ব্রিফিং সেবা	বিমানবন্দরে অপারেশন চলাকালীন সময়ে	প্রযোজ্য নয়।	বিমানবন্দরের প্রি-ফ্লাইট ইনফরমেশন ইউনিটে সরাসরি যোগাযোগ করে এ সেবা পাওয়া যাবে। (বিনামূল্যে)	তাৎক্ষণিকভাবে প্রাপ্য।	মোঃ আবুল হাসান এরোড্রাম কর্মকর্তা (এটিএম) ফোন: ০১৮৩১৭৪৪৬০৫ hasan239phys@gmail.com
২.২.৫	মেট্রোলজিক্যাল সেবা	কন্ট্রোল টাওয়ারের সাথে ফোনে যোগাযোগের মাধ্যমে	প্রযোজ্য নয়।	প্রযোজ্য নয়।	তাৎক্ষণিকভাবে প্রাপ্য।	মোঃ আবুল হাসান এরোড্রাম কর্মকর্তা (এটিএম) ফোন: ০১৮৩১৭৪৪৬০৫ hasan239phys@gmail.com

সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (সিটিজেন চার্টার)

কক্সবাজার বিমানবন্দর, কক্সবাজার।

২.৩) অভ্যন্তরীণ সেবা

ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র ও প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্ব প্রাপ্ত কর্মকর্তা/ কর্মচারী (পদবী, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
২.৩.১	কর্মকর্তা/ কর্মচারীদের বাসা বরাদ্দ	আবেদনপত্র দাখিল	নির্ধারিত আবেদন ফরম সম্পত্তি শাখা/ প্রশাসন শাখা কক্সবাজার বিমানবন্দর	বিনামূল্যে	০১ সপ্তাহ	উষা মারমা সহকারী ফোন: ০১৮৩৮১৪৪১২১
২.৩.২	কর্তৃপক্ষের এটিএস কর্মকর্তা/ কর্মচারীদের জন্য বিভিন্ন এটিএস ইউনিটে অন-দি-জব ট্রেনিং এর ব্যবস্থা গ্রহণ	বিভিন্ন এটিএস ইউনিটের জন্য সিএএবি'র নির্ধারিত শর্ত ও নিয়মানুযায়ী	প্রয়োজ্য নয়	প্রয়োজ্য নয়	প্রয়োজ্য নয়	মোঃ আবুল হাসান এরোডাম কর্মকর্তা (এটিএম) ফোন: ০১৮৩১৭৪৪৬০৫ hasan239phys@gmail.com
২.৩.৩	কর্মকর্তা/কর্মচারীদের পরিবহন সুবিধা প্রদান	প্রয়োজনীয় অনুযায়ী	প্রয়োজ্য নয়	প্রয়োজ্য নয়	প্রয়োজ্য নয়	নিকাশ কুমার মল্লিক, এমটিডি ফোন: ০১৯৩৬৮৩৬৭৮৩
২.৩.৪	ছুটি, বদলিসহ অন্যান্য দাপ্তরিক কাজ	আবেদনপত্র দাখিল সাপেক্ষে বিমানবন্দর ব্যবস্থাপকের প্রাপ্ত ক্ষমতা অনুযায়ী ছুটি মঞ্জুর ও সিএএবি সদর দপ্তরের বদলীর নির্দেশ মোতাবেক কার্যভার হতে অবমুক্ত করণ	নির্ধারিত ছুটির আবেদন ফরম প্রশাসন শাখা কক্সবাজার বিমানবন্দর প্রশাসন বিভাগ, সিএএবি, সদর দপ্তর (www.caab.gov.bd)	প্রয়োজ্য নয়	অফিস সময়	উষা মারমা সহকারী ফোন: ০১৮৩৮১৪৪১২১
২.৩.৫	ইন্টারনেট ব্যবহারের সুবিধা প্রদান	সিএনএস বিভাগ প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণ করবে	প্রয়োজ্য নহে	প্রয়োজ্য নহে	অবস্থান এবং ধরন ভেদে ১ থেকে ৫ দিন	রাকেশ ঘোষ সহকারী পরিচালক (সিএনএস) ফোন: ০১৬৮০২০০৩০০ ad1cns.cia@caab.gov.bd

৩) সেবা প্রদানের উদ্দেশ্যে সম্মানিত সেবাগ্রহীতার নিকট কর্তৃপক্ষের প্রত্যাশা

ক্রমিক	প্রতিশ্রুত/কাঙ্ক্ষিত সেবা প্রাপ্তির লক্ষ্য 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 ব্যবস্থাপনা (GRS)

সেবা প্রাপ্তিতে অসন্তুষ্ট হলে দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার সঙ্গে 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: মোঃ গোলাম মোর্তজা হোসেন পদবি: বিমানবন্দর ব্যবস্থাপক কক্সবাজার বিমানবন্দর, কক্সবাজার। বাংলাদেশ বেসামরিক বিমান চলাচল কর্তৃপক্ষ	৩০ কার্যদিবস
২	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে না পারলে	আপিল কর্মকর্তা	নাম: আবু ছালেহ মোঃ মুসা জর্জী পরিচালক (প্রশাসন), (উপ-সচিব) বাংলাদেশ বেসামরিক বিমান চলাচল কর্তৃপক্ষ	২০ কার্যদিবস
৩	আপিল কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে না পারলে	মন্ত্রিপরিষদ বিভাগের অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেল	অভিযোগ গ্রহণ কেন্দ্র ৫ নং গেইট, বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা ওয়েব: www.grs.gov.bd	৬০ কার্যদিবস

