

# সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি

(সিটিজেন চার্টার)



যশোর বিমানবন্দর, যশোর  
সংস্থাঃ বাংলাদেশ বেসামরিক বিমান চলাচল কর্তৃপক্ষ  
(বেসামরিক বিমান পরিবহন ও পর্যটন মন্ত্রণালয়)  
[www.caab.gov.bd](http://www.caab.gov.bd)

## ১. রূপকল্প ও অভিলক্ষ্য

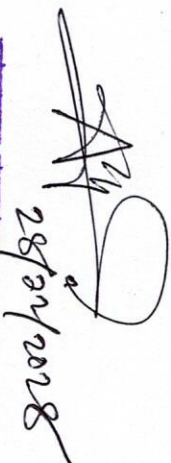
### রূপকল্প (Vision)

বাংলাদেশকে একটি অন্যতম মূখ্য বিমান চলাচল কেন্দ্রবিন্দুতে পরিণত করা

### অভিলক্ষ্য (Mission)

আন্তর্জাতিক মানের নিরাপদ, নিরুপদ্রব ও দক্ষ বিমান চলাচল সেবা নিশ্চিতকরণ

হালনাগাদকৃত: ২৪ ডিসেম্বর, ২০২৪

  
সায়েরুদ্দীন রহমান  
বিমানবন্দর ব্যবস্থাপক  
যশোর বিমানবন্দর, যশোর।

## সূচিপত্র

নাগরিক সেবাসমূহ .....	০৩
দাস্থরিক সেবাসমূহ .....	০৬
অত্যন্তরীন সেবাসমূহ .....	০৭
সেবা প্রদানের উদ্দেশ্যে সম্মানিত সেবাগ্রহীতার নিকট কর্তৃপক্ষের প্রত্যাশা .....	০৮
অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা (GRS) .....	০৮



যশোর বিমানবন্দর, যশোর।  
(সিটিজেন চার্টার)

সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি

## ২. প্রতিশ্রুতি সেবা ২.১) নাগরিক সেবাসমূহ

ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা প্রদানের সর্বোচ্চ সময়	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	আবেদন ফরম প্রাপ্তিস্থান	সেবাসূত্র এবং পরিতোষ পদ্ধতি (যদি থাকে)	শাখার নামসহ দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা/কর্মচারীর পদবী, রুম নম্বর, জেলা/উপজেলার কোড, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ই-মেইল।	উর্ধ্বতন কর্মকর্তার পদবী, রুম নম্বর, জেলা/উপজেলার কোড, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ই-মেইল।
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)	(৮)
১।	নাগেজ বহনের জন্য মালি সরবরাহ	বিমানবন্দরে ফ্লাইট চলাচল থাকাকালীন সময়ে	এয়ার টিকিট, বোর্ডিং পাস	প্রযোজ্য নয়।	বিনামূল্যে	নিরাপত্তা শাখা মোঃ হাবিবুর রহমান নিরাপত্তা কর্মকর্তা মোবা: 01883025268 habiburrahmandu24@gmail.com	সাত্ত্বপুর রহমান বিমানবন্দর ব্যবস্থাপক যশোর বিমানবন্দর, যশোর ফোন: 01894909600 apmjessore@caab.gov.bd
২।	প্রাথমিক চিকিৎসা	বিমানবন্দরে ফ্লাইট চলাচল থাকাকালীন সময়ে	এয়ার টিকিট, বোর্ডিং পাস	প্রযোজ্য নয়।	বিনামূল্যে	নিরাপত্তা শাখা মোঃ হাবিবুর রহমান নিরাপত্তা কর্মকর্তা মোবা: 01883025268 habiburrahmandu24@gmail.com	সাত্ত্বপুর রহমান বিমানবন্দর ব্যবস্থাপক যশোর বিমানবন্দর, যশোর ফোন: 01894909600 apmjessore@caab.gov.bd
৩।	নামাজের সুবিধা	বিমানবন্দরে ফ্লাইট চলাচল থাকাকালীন সময়ে	এয়ার টিকিট, বোর্ডিং পাস	প্রযোজ্য নয়।	বিনামূল্যে	নিরাপত্তা শাখা মোঃ হাবিবুর রহমান নিরাপত্তা কর্মকর্তা মোবা: 01883025268 habiburrahmandu24@gmail.com	সাত্ত্বপুর রহমান বিমানবন্দর ব্যবস্থাপক যশোর বিমানবন্দর, যশোর ফোন: 01894909600 apmjessore@caab.gov.bd
৪।	খাবার পানি প্রাপ্তি	বিমানবন্দরে ফ্লাইট চলাচল থাকাকালীন সময়ে	এয়ার টিকিট, বোর্ডিং পাস	প্রযোজ্য নয়।	বিনামূল্যে	নিরাপত্তা শাখা মোঃ হাবিবুর রহমান নিরাপত্তা কর্মকর্তা মোবা: 01883025268 habiburrahmandu24@gmail.com	সাত্ত্বপুর রহমান বিমানবন্দর ব্যবস্থাপক যশোর বিমানবন্দর, যশোর ফোন: 01894909600 apmjessore@caab.gov.bd
৫।	মা ও শিশু সেবা	বিমানবন্দরে ফ্লাইট চলাচল থাকাকালীন সময়ে	এয়ার টিকিট, বোর্ডিং পাস	প্রযোজ্য নয়।	বিনামূল্যে	নিরাপত্তা শাখা মোঃ হাবিবুর রহমান নিরাপত্তা কর্মকর্তা মোবা: 01883025268 habiburrahmandu24@gmail.com	সাত্ত্বপুর রহমান বিমানবন্দর ব্যবস্থাপক যশোর বিমানবন্দর, যশোর ফোন: 024-77764915 apmjessore@caab.gov.bd

ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা প্রদানের সর্বোচ্চ সময়	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	আবেদন ফরম প্রাপ্তিস্থান	সেবাপ্রাপ্ত এবং পরিশোধ পত্রটি যেদি থাকে)	শাখার নামসহ পানি/ব্রাউ কর্কর্ড/কর্মচারীর পদবী, রুম নম্বর, জেলা/উপজেলা/কোড, অফিসিয়াল ঠিকায়োন ও ই-মেইল।	উর্ধ্বতন কর্কর্ডার পদবী, রুম নম্বর, জেলা/উপজেলা/কোড, অফিসিয়াল ঠিকায়োন ও ই-মেইল।		
৬।	পাবলিক এডেস (পিএ) সিটেম	বিমানবন্দরে ফ্লাইট চলাচল থাকাকালীন সময়ে	প্রয়োজ্য নয়	প্রয়োজ্য নয়	বিনামূল্যে	সিএনএস শাখা মোঃ মাহবুব আলম স্বাকারী পরিচালক (সিএনএস) মোবা: 01894909621 adens_jsr@caab.gov.bd	সায়েদুর রহমান বিমানবন্দর ব্যবস্থাপক যশোর বিমানবন্দর, যশোর ফোন: 01894909600 apmjessore@caab.gov.bd		
৭।	ফ্লাইট ইনফরমেশন ডিসপ্লে সিটেম	বিমানবন্দরে ফ্লাইট চলাচল থাকাকালীন সময়ে	প্রয়োজ্য নয়	প্রয়োজ্য নয়	বিনামূল্যে	সিএনএস শাখা মোঃ মাহবুব আলম স্বাকারী পরিচালক (সিএনএস) মোবা: 01894909621 adens_jsr@caab.gov.bd	সায়েদুর রহমান বিমানবন্দর ব্যবস্থাপক যশোর বিমানবন্দর, যশোর ফোন: 01894909600 apmjessore@caab.gov.bd		
৮।	নির্দিষ্ট ফুটেজ প্রদান	বিমানবন্দরে ফ্লাইট চলাচল থাকাকালীন সময়ে	আবেদনপত্র ও হারিতর এনআইডি ফটোকপি	প্রয়োজ্য নয়	বিনামূল্যে	সিএনএস শাখা মোঃ মাহবুব আলম স্বাকারী পরিচালক (সিএনএস) মোবা: 01894909621 adens_jsr@caab.gov.bd	সায়েদুর রহমান বিমানবন্দর ব্যবস্থাপক যশোর বিমানবন্দর, যশোর ফোন: 01894909600 apmjessore@caab.gov.bd		
<b>যাত্রী সেবা (অর্থের বিনিময়ে)</b>									
১।	কারপার্কিং সুবিধা	বিমানবন্দরে ফ্লাইট চলাচল থাকাকালীন সময়ে	প্রয়োজ্য নয়।	প্রয়োজ্য নয়।	গাড়ীর ধরণ ও আকার অনুযায়ী কর্তৃপক্ষ নির্ধারিত ফি নগদে পরিশোধ।	সম্পত্তি শাখা মোঃ আব্দুস সাযাদ উচ্চমান স্বাকারী মোবা: 01717304515 asamad.caab@gmail.com	সায়েদুর রহমান বিমানবন্দর ব্যবস্থাপক যশোর বিমানবন্দর, যশোর ফোন: 01894909600 apmjessore@caab.gov.bd		
২।	খাবারের দোকান	বিমানবন্দরে ফ্লাইট চলাচল থাকাকালীন সময়ে	প্রয়োজ্য নয়।	প্রয়োজ্য নয়।	খাবারের মূল্য অনুযায়ী নগদে পরিশোধ।	সম্পত্তি শাখা মোঃ আব্দুস সাযাদ উচ্চমান স্বাকারী মোবা: 01717304515 asamad.caab@gmail.com	সায়েদুর রহমান বিমানবন্দর ব্যবস্থাপক যশোর বিমানবন্দর, যশোর ফোন: 01894909600 apmjessore@caab.gov.bd		

যশোর বিমানবন্দর, যশোর।  
(সিটিজেন চার্টার)

সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি

ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা প্রদানের সর্বোচ্চ সময়	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	আবেদন ফরম প্রতিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি (যদি থাকে)	শাখার নামসহ দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা/কর্মচারীর পদবী, রুম নম্বর, জেলা/উপজেলার কোড, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ই-মেইল।	উর্ধ্বতন কর্মকর্তার পদবী, রুম নম্বর, জেলা/উপজেলার কোড, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ই-মেইল।
০১।	প্রাথমিক ভবনের অভ্যন্তরে এয়ারলাইন্সের কাউন্টারের জন্য জায়গা বরাদ্দকরণ	এক বছরের জন্য	আবেদনপত্রের বর্ণনা অনুযায়ী।	প্রয়োজ্য নয়।	সংশ্লিষ্ট আবেদনপত্রের বর্ণনা অনুযায়ী কর্তৃপক্ষের ইজারা নীতিমালার আলোকে পে-অর্ডার/ ব্যাংক ড্রফটের মাধ্যমে পরিশোধ।	সম্পত্তি শাখা মোঃ আব্দুস সালাম উচ্চমান সহকারী মোবা: 01717304515 asamad.caab@gmail.com	সাহেদুর রহমান বিমানবন্দর ব্যবস্থাপক যশোর বিমানবন্দর, যশোর ফোন: 01894909600 apmjessor@caab.gov.bd
০২।	প্রাথমিক ভবনের অভ্যন্তরে নৌকান ও বিজ্ঞাপন ফলক স্থাপনের জন্য জায়গা বরাদ্দ।	এক বছরের জন্য	আবেদন পত্রের বর্ণনা অনুযায়ী।	প্রয়োজ্য নয়।	সংশ্লিষ্ট আবেদনপত্রের বর্ণনা অনুযায়ী কর্তৃপক্ষের ইজারা নীতিমালার আলোকে পে-অর্ডার/ ব্যাংক ড্রফটের মাধ্যমে পরিশোধ।	সম্পত্তি শাখা মোঃ আব্দুস সালাম উচ্চমান সহকারী মোবা: 01717304515 asamad.caab@gmail.com	সাহেদুর রহমান বিমানবন্দর ব্যবস্থাপক যশোর বিমানবন্দর, যশোর ফোন: 01894909600 apmjessor@caab.gov.bd

## 2.2 দাপ্তরিক সেবাসমূহ

ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা প্রদানের সর্বোচ্চ সময়	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	আবেদন ফরম প্রাপ্তিস্থান	সেবাসূচ্য এবং পরিণোদ্য পদ্ধতি (যদি থাকে)	শাখার নামসহ দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা/কর্মচারীর পদবী, রুম নম্বর, ফোন/উপজেলা কোড, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ই-মেইল।	উর্ধ্বতন কর্মকর্তার পদবী, রুম নম্বর, ফোন/উপজেলা কোড, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ই-মেইল।
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)	(৮)
০১।	কমিউনিটিকেশন নেতিপেশন এন্ড সারভাইলেন্স সিস্টেম (এইচএফ, ডিএইচএফ, ইউএইচএফ এবং সকল নাভিপেশনাল যন্ত্রের মাধ্যমে)	অনুমতিপ্রাপ্ত উত্তেজকযন্ত্রের জন্য তৎক্ষণিকভাবে প্রাপ্য।	বাংলাদেশের আকাশ সীমায় উড্ডয়নের জন্য সিএএবির ফ্লাইট সেকটি এন্ড রেগুলাশন বিভাগের অনুমতি।	প্রযোজ্য নয়।	সিএএবির ওয়েবসাইটে প্রচারিত সরকারি নির্ধারিত হারে।	সিএনএস শাখা মোঃ মাহবুব আলম স্বাক্ষরীয় পরিচালক (সিএনএস) নোবা: 01894909621 adcons_jsr@caab.gov.bd	সায়েরদুর রহমান বিমানবন্দর ব্যবস্থাপক যশোর বিমানবন্দর, যশোর ফোন: 01894909600 apmjessore@caab.gov.bd
০২।	এয়ার নেভিগেশন পরিষেবা (এয়ার ট্রাফিক কন্ট্রোল, ফ্লাইট ইনফরমেশন, এয়ারট্রাফিক এলাটিং, অবতরণ/উড্ডয়ন ইত্যাদি পরিষেবা)।	অনুমতিপ্রাপ্ত উত্তেজকযন্ত্রের জন্য তৎক্ষণিকভাবে প্রাপ্য।	বাংলাদেশের আকাশ সীমায় উড্ডয়নের জন্য সিএএবির ফ্লাইট সেকটি এন্ড রেগুলাশন বিভাগের অনুমতি।	প্রযোজ্য নয়।	সিএএবির ওয়েবসাইটে প্রচারিত সরকারি নির্ধারিত হারে।	কন্ট্রোল টাওয়ার মোঃ শফিকুল ইসলাম এরোড্রাম কর্মকর্তা (এটিএম) ফোন: 01921901681 shafiqcaab21@gmail.com	সায়েরদুর রহমান বিমানবন্দর ব্যবস্থাপক যশোর বিমানবন্দর, যশোর ফোন: 01894909600 apmjessore@caab.gov.bd
০৩।	ফ্রি-ফ্লাইট বিফিং সেবা	তৎক্ষণিকভাবে	ফ্লাইট প্ল্যান অনুযায়ী	বিমানবন্দরের কন্ট্রোল টাওয়ারে যোগাযোগ করে এ সেবা পাওয়া যাবে।	বিনামূল্যে	কন্ট্রোল টাওয়ার মোঃ শফিকুল ইসলাম এরোড্রাম কর্মকর্তা (এটিএম) ফোন: 01921901681 shafiqcaab21@gmail.com	সায়েরদুর রহমান বিমানবন্দর ব্যবস্থাপক যশোর বিমানবন্দর, যশোর ফোন: 01894909600 apmjessore@caab.gov.bd

যশোর বিমানবন্দর, যশোর।  
(সিটিজেন চার্জার)

সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি

### ২.৩) অভ্যন্তরীণ সেবা

ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা প্রদানের সর্বোচ্চ সময়	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	আবেদন স্বরূপ গ্রাণ্টিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি (যদি থাকে)	শাখার নামসহ দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার পদবি, রুম নম্বর, জেলা/ উপজেলার কোড, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ইমেইল	উর্ধ্বতন কর্মকর্তার পদবি, রুম নম্বর, জেলা/ উপজেলার কোড, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ইমেইল
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)	(৮)
০১।	কর্মকর্তা/ কর্মচারীদের বাসা বরাদ্দ	৩০ কর্মদিবস	স্ব-লিখিত আবেদন পত্র	প্রযোজ্য নয়	বিনামূল্যে	সম্পত্তি শাখা মোঃ আব্দুস সাব্বাদ উচ্চমান সহকারী মোবা: 01717304515 asamad.caab@gmail.com	সায়েরুর রহমান বিমানবন্দর ব্যবস্থাপক যশোর বিমানবন্দর, যশোর ফোন: 01894909600 apnjessor@caab.gov.bd
০২।	ছুটি, বদলিসহ অন্যান্য দাপ্তরিক কাজ	প্রয়োজনীয়তা অনুযায়ী	প্রয়োজনীয়তা অনুযায়ী	প্রশাসন বিভাগ, সিএএবি ওয়েবসাইট	বিনামূল্যে	প্রশাসন শাখা, মোঃ আব্দুস সাব্বাদ উচ্চমান সহকারী মোবা: 01717304515 asamad.caab@gmail.com	সায়েরুর রহমান বিমানবন্দর ব্যবস্থাপক যশোর বিমানবন্দর, যশোর ফোন: 01894909600 apnjessor@caab.gov.bd

৩) সেবা প্রদানের উদ্দেশ্যে সম্মানিত সেবাগ্রহীতার নিকট কর্তৃপক্ষের প্রত্যাশা

প্রতিশ্রুতি/ কাঙ্ক্ষিত সেবা প্রাপ্তির লক্ষ্যে করণীয়

ক্রমিক	
১	স্বয়ং সম্পূর্ণ আবেদন জমা প্রদান।
২	আবেদনের জন্য ফরম নির্ধারিত থাকলে তা পূরণ করা।
৩	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র সংযুক্ত করা।
৪	যথাযথ প্রক্রিয়ায় প্রয়োজনীয় ফিস 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: সায়েদুর রহমান পদবি: বিমানবন্দর ব্যবস্থাপক যশোর বিমানবন্দর, যশোর ফোন: 024-77764915 admissore@caab.gov.bd	৩০ দিন
২	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে না পারলে	আপিল কর্মকর্তা	নাম: আবু ছালেহ মোঃ মুসা জঙ্গী উপ- সচিব (পরিচালক প্রশাসন) বাংলাদেশ বেসামরিক বিমান চলাচল কর্তৃপক্ষ ফোন: +৮৮০-২-৯৫২১৩৩৯ ইমেইল: dadmin@caab.gov.bd	২০ দিন
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 দিন