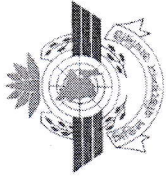


শাহ্ মখদুম বিমানবন্দর, রাজশাহী
সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (সিটিজেন চার্টার)
সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি
(সিটিজেন চার্টার)



১. রূপকল্প ও অভিলক্ষ্য

রূপকল্প (Vision)

শাহ্ মখদুম বিমানবন্দরকে বাংলাদেশের একটি অন্যতম
ব্যস্ত বিমান চলাচলের কেন্দ্রবিন্দুতে পরিণত করা।

অভিলক্ষ্য (Mission)

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

শাহ্ মখদুম বিমানবন্দর, রাজশাহী
সংস্থা: বাংলাদেশ বেসামরিক বিমান চলাচল কর্তৃপক্ষ
(বেসামরিক বিমান পরিবহন ও পর্যটন মন্ত্রণালয়)

www.caab.gov.bd

11

শাহ্ মখদুম বিমানবন্দর, রাজশাহী
সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (সিটিজেন চার্টার)

সূচিপত্র	
নাগরিক সেবাসমূহ	০৩
দাপ্তরিক সেবাসমূহ	০৫
অভ্যন্তরীণ সেবাসমূহ	০৬
সেবা প্রদানের উদ্দেশ্যে সম্মানিত সেবাগ্রহীতার নিকট কর্তৃপক্ষের প্রত্যাশা	০৭
অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা (GRS)	০৮

শাহ্ মখদুম বিমানবন্দর, রাজশাহী
সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (সিটিজেন চার্টার)

২. প্রতিশ্রুতি সেবা

(২.১) নাগরিক সেবাসমূহ

ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা প্রদানের সর্বোচ্চ সময়	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	আবেদন ফরম প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি (যদি থাকে)	শাখার নামসহ দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা/কর্মচারীর পদবী, রুম নম্বর, জেলা/উপজেলার কোড, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ই-মেইল।
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
যাত্রী সেবা (বিনামূল্যে)						
১।	লাগেজ বহনের জন্য ট্রলি সরবরাহ	তৎক্ষণিকভাবে	এয়ার টিকিট, বোর্ডিং পাস	প্রযোজ্য নয়।	বিনামূল্যে	মোসাঃ দিলারা পারভীন বিমানবন্দর ব্যবস্থাপক ফোনঃ ০১৮৯৪৯০৯৫০০ apmrajshahi@caab.gov.bd
২।	প্রাথমিক চিকিৎসা এবং এ্যাম্বুলেন্স সার্ভিস	তৎক্ষণিকভাবে	এয়ার টিকিট, বোর্ডিং পাস	প্রযোজ্য নয়।	বিনামূল্যে	মোসাঃ দিলারা পারভীন বিমানবন্দর ব্যবস্থাপক ফোনঃ ০১৮৯৪৯০৯৫০০ apmrajshahi@caab.gov.bd

শাহ্ মখদুম বিমানবন্দর, রাজশাহী
সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (সিটিজেন চার্টার)

৩।	নামাজের সুবিধা	তৎক্ষনিকভাবে	এয়ার টিকিট, বোর্ডিং পাস	প্রযোজ্য নয়।	বিনামূল্যে	নিরাপত্তা শাখা অনুপ কুমার রায় নিরাপত্তা কর্মকর্তা মোবা: ০১৭৩৭০০৭১৭৬	মোসা: দিলারা পারভীন বিমানবন্দর ব্যবস্থাপক ফোন: ০১৮৯৪৯০৯৫০০ apmrajshahi@caab.gov.bd
৪।	মা ও শিশু সেবা	তৎক্ষনিকভাবে	এয়ার টিকিট, বোর্ডিং পাস	প্রযোজ্য নয়।	বিনামূল্যে	নিরাপত্তা শাখা অনুপ কুমার রায় নিরাপত্তা কর্মকর্তা মোবা: ০১৭৩৭০০৭১৭৬	মোসা: দিলারা পারভীন বিমানবন্দর ব্যবস্থাপক ফোন: ০১৮৯৪৯০৯৫০০ apmrajshahi@caab.gov.bd
৫।	শীতাতপ নিয়ন্ত্রিত লাউঞ্জ	তৎক্ষনিকভাবে	প্রযোজ্য নয়	প্রযোজ্য নয়	বিনামূল্যে	ই/গ্রেম শাখা মো: শফিউজ্জামান উপ সহকারী প্রকৌশলী(ই/গ্রেম) মোবা: ০১৭২২৬০৪৯৪৪	মোসা: দিলারা পারভীন বিমানবন্দর ব্যবস্থাপক ফোন: ০১৮৯৪৯০৯৫০০ apmrajshahi@caab.gov.bd
৬।	ওয়াইফাই ইন্টারনেট সেবা	তৎক্ষনিকভাবে	প্রযোজ্য নয়	প্রযোজ্য নয়	বিনামূল্যে	সিএনএস শাখা মো: রিপন মাহমুদ সিএনএস প্রকৌশলী মোবা: ০১৮৯৪৯০৯৫৭২ acnrajshahi@caab.gov.bd	মোসা: দিলারা পারভীন বিমানবন্দর ব্যবস্থাপক ফোন: ০১৮৯৪৯০৯৫০০ apmrajshahi@caab.gov.bd
৭।	ব্যাগেজ এক্সরে স্ক্যানিং মেশিন	তৎক্ষনিকভাবে	প্রযোজ্য নয়	প্রযোজ্য নয়	বিনামূল্যে	নিরাপত্তা শাখা অনুপ কুমার রায় নিরাপত্তা কর্মকর্তা মোবা: ০১৭৩৭০০৭১৭৬	মোসা: দিলারা পারভীন বিমানবন্দর ব্যবস্থাপক ফোন: ০১৮৯৪৯০৯৫০০ apmrajshahi@caab.gov.bd

শাহ্ মখদুম বিমানবন্দর, রাজশাহী
সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (সিটিজেন চার্টার)

ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা প্রদানের সর্বোচ্চ সময়	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	আবেদন ফরম প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি (যদি থাকে)	শাখার নামসহ দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা/কর্মচারীর পদবী, রুম নম্বর, জেলা/উপজেলার কোড, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ই-মেইল।

(২.২) যাত্রী সেবা (অর্থের বিনিময়ে)

১।	কারপার্কিং সুবিধা	তাৎক্ষণিকভাবে	প্রযোজ্য নয়।	প্রযোজ্য নয়।	গাড়ীর ধরণ ও আকার অনুযায়ী কর্তৃপক্ষ নির্ধারিত ফি নগদে পরিশোধ।	সম্পত্তি শাখা মো: এনামুল হক উচ্চমান সহকারী মোবা: ০১৭৭৭৪০২৬৫৩	মোসা: দিলারা পারভীন বিমানবন্দর ব্যবস্থাপক ফোন: ০১৮৯৪৯০৯৫০০ apmrajshahi@caab.gov.bd
২।	খাবারের দোকান	তাৎক্ষণিকভাবে	প্রযোজ্য নয়।	প্রযোজ্য নয়।	খাবারের মূল্য অনুযায়ী নগদে পরিশোধ।	সম্পত্তি শাখা মো: এনামুল হক উচ্চমান সহকারী মোবা: ০১৭৭৭৪০২৬৫৩	মোসা: দিলারা পারভীন বিমানবন্দর ব্যবস্থাপক ফোন: ০১৮৯৪৯০৯৫০০ apmrajshahi@caab.gov.bd
৩।	যাত্রী সাধারণের জন্য টিকেট প্রাপ্তির সুবিধা	তাৎক্ষণিকভাবে	প্রযোজ্য নয়।	প্রযোজ্য নয়।	এয়ারলাইন্স (Biman Bangladesh Airlines Ltd, US Bangla airlines, NOVOAIR Ltd etc) কর্তৃক নির্ধারিত মূল্যে	Biman Bangladesh Airlines Ltd- ০১৭৭৭৭৭৫৩৯, US Bangla airlines- ০১৭৭৭৭৭৮৭৩, NOVOAIR Ltd- ০১৭৯২৭২৫৩৪১	মোসা: দিলারা পারভীন বিমানবন্দর ব্যবস্থাপক ফোন: ০১৮৯৪৯০৯৫০০ apmrajshahi@caab.gov.bd

শাহ্ মখদুম বিমানবন্দর, রাজশাহী
সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (সিটিজেন চার্টার)

(২.২) দাপ্তরিক সেবাসমূহ
২.৩) অভ্যন্তরীণ সেবা

ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা প্রদানের সর্বোচ্চ সময়	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	আবেদন ফরম প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি (যদি থাকে)	শাখার নামসহ দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তাকর্মচারীর পদবী, রুম নম্বর, জেলা/উপজেলার কোড, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ই-মেইল।
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৮)
০১।	কর্মকর্তা/ কর্মচারীদের বাসা বরাদ্দ	৩০ কর্মদিবস	স্ব-লিখিত আবেদন পত্র	প্রযোজ্য নয়	সিএনএবি হতে উত্থাপিত বিধি অনুযায়ী পরিশোধযোগ্য।	মোসাঃ দিলারা পারভীন বিমানবন্দর ব্যবস্থাপক ফোনঃ ০১৮৯৪৯০৯৫০০ apmrajshahi@caab.gov.bd
	ছুটি, বদলি, পিআরএল চলাকালীন সময়ে পেনশন/গ্র্যাচুইটি/ জিপিএফ ইত্যাদি সেবা কার্য দ্রুত নিষ্পত্তিকরণসহ অন্যান্য দাপ্তরিক কাজ	৩০ কর্মদিবস	প্রয়োজনীয়তা অনুযায়ী	প্রশাসন বিভাগ, সিএনএবি ওয়েবসাইট	বিনামূল্যে	মোসাঃ দিলারা পারভীন বিমানবন্দর ব্যবস্থাপক ফোনঃ ০১৮৯৪৯০৯৫০০ apmrajshahi@caab.gov.bd
০৩।	ইন্টারনেট ব্যবহারের সুবিধা প্রদান	তাৎক্ষণিকভাবে	প্রযোজ্য নয়	প্রযোজ্য নয়	সিএনএস শাখা হতে প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণ করবে	মোসাঃ দিলারা পারভীন বিমানবন্দর ব্যবস্থাপক ফোনঃ ০১৮৯৪৯০৯৫০০ apmrajshahi@caab.gov.bd

শাহ্ মখদুম বিমানবন্দর, রাজশাহী
সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (সিটিজেন চার্টার)

৩) সেবা প্রদানের উদ্দেশ্যে সম্মানিত সেবাগ্রহীতার নিকট কর্তৃপক্ষের প্রত্যাশা

ক্রমিক	প্রতিশ্রুত/কাক্ষিত 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 পরিদর্শন কালে সহযোগিতা করা এবং আবেদনের সাথে দাখিলকৃত কাগজপত্রের মূল কপি প্রদর্শন করা।

শাহ মখদুম বিমানবন্দর, রাজশাহী
সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (সিটিজেন চার্টার)

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: মোসা: দিলারা পারভীন পদবি: বিমানবন্দর ব্যবস্থাপক শাহ মখদুম বিমানবন্দর, রাজশাহী মোবাইল: ০১৮৯৪৯০৯৫০০ ইমেইল: apmrajshahi@caab.gov.bd	৩০ কার্যদিবস
২	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে না পারলে	আপিল কর্মকর্তা	নাম: আবু সালেহ মো: মুসা জঙ্গী পদবি: পরিচালক (প্রশাসন), (উপসচিব) বাংলাদেশ বেসামরিক বিমান চলাচল কর্তৃপক্ষ সদর দপ্তর, কুমিল্লা, ঢাকা। মোবাইল: ০১৮৯৪৯০৫১০০ ফোন: +৮৮- ০২-৮৯০১৪১৩ ইমেইল: dadmin@caab.gov.bd	২০ কার্যদিবস
৩	আপিল কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে না পারলে	মন্ত্রিপরিষদ বিভাগের অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেল	অভিযোগ গ্রহন কেন্দ্র ৫ নং গেট, বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা অনলাইন অভিযোগের জন্য www.grs.gov.bd	৬০ কার্যদিবস

(মোসা: দিলারা পারভীন) 26.12.2024

বিমানবন্দর ব্যবস্থাপক
শাহ মখদুম বিমানবন্দর, রাজশাহী

apmrajshahi@caab.gov.bd