

সেবা প্রদান প্রতিষ্ঠান
(সিটিজেন্স চার্টাৰ্ড)

১. রূপকল্প ও অভিলক্ষ্য

রূপকল্প (Vision)

২০৩০ সালৰ মধ্যে এশিয়াৰ সেৱা ১০টি এয়াৱলাইসেন্সের একটি হিসাবে
বিশ্বমান অৰ্জন।

অভিলক্ষ্য (Mission)

দীর্ঘমেয়াদি কৌশলগত পৰিবহন ও পণ্টিন মন্ত্রণালয়েৰ অধীন সংস্থা
তেৰি ও প্ৰদান; উদ্ভোজাইজ সংখ্যা বৃক্ষি এবং নেটওয়াৰ্ক সম্প্ৰসাৰণ এবং
অনুশোভিকসেৱা বৃক্ষিৰ মাধ্যমে লাভজনক যোৰ্বা পৰিচালনা কৰা।

 **বিমান বাংলাদেশ এয়াৱলাইসেন্স লি:**

(বেসামৰিক বিমান পৰিবহন ও পণ্টিন মন্ত্রণালয়েৰ অধীন সংস্থা)
প্ৰধান বাৰ্যালয়, বলাকা, ফুর্মিটোলা, ঢাকা।

www.biman.gov.bd

২. প্রতিশ্রুত সেবা ২.১ নাগরিক সেবাসমূহ

ক্রমিক নং	সেবার নাম	সেবার পদ্ধতি	ড্রুমেন্ট এবং স্থান	মূল্য পরিশোধ পদ্ধতি	সেবার নাম	সংশ্রিত দায়িত্বাত্মক কর্তব্য
১	যাত্রীর তারিখ পরিবর্তন	যাত্রী/প্রতিনিধি চাহিদা প্রকাশ করবেন। বিমান সেলস অফিস প্রয়োজনীয় ড্রুমেন্টস যাচাইপূর্বক নির্ধারিত ক্ষি জ্ঞানান সাপেক্ষে যাত্রীর তারিখ পরিবর্তন করবে।	০৬ মাস বেধতা সহ প্রাস্পোর্ট এবং মূল কাপি, টিকিট/ভিসা এবং যাত্রী/প্রতিনিধির উপগ্রহিত। বিমানের সকল অফিস।	নগদ টাকা/ক্রেডিট কার্ড/ডেবিট কার্ড/বিবাশ/ব্যক্ত।	৩০ মিনিট	সংশ্রিত ডিউটি অফিসারঃ বলাকা সেলস আইচলেট, ফোনঃ ৮৯০২১৩০০২১৩৫২১৩৬ যোবাইলঃ ০১৭১১২০১০৪৬, ধনমাতি সেলস আইচলেট, বিমেস সায়া, মোবাইল: ০১৭১১২২৮২৮১২ এয়ারপোর্ট সেলস আইচলেট, বিমেস রোজিনা, মোবাইলঃ ০১৮১৮২৬১০৫, https://www.bimanairlines.com আরুণ সেলস আইচলেট, কাউন্টার মানেজার, ফোনঃ ২২১৩০১০১০১০৩৫ মোবাইলঃ ০১৭১১২৪৪৬৫৫৬৫
২	No Show / বিমানবন্দরে অনুপস্থিত যাত্রীর যাত্রার তারিখ পরিবর্তন	যাত্রী/প্রতিনিধি চাহিদা প্রকাশ করবেন বিমান সেলস অফিস প্রয়োজনীয় ড্রুমেন্টস যাচাইপূর্বক নির্ধারিত ক্ষি জ্ঞানান সাপেক্ষে যাত্রীর তারিখ পরিবর্তন করবে।	০৬ মাস বেধতা সহ প্রাস্পোর্ট এবং মূল কাপি, টিকিট এবং ভিসা। বিমানের সকল অফিস (বিমান অফিস থেকে টিকিট ক্ষয় করে থাকবে)।	শুধু টাকা/ক্রেডিট কার্ড/ডেবিট কার্ড/বিবাশ/ব্যক্ত।	৬০ মিনিট	সংশ্রিত ডিউটি অফিসারঃ বলাকা সেলস আইচলেট, ফোনঃ ৮৯০২১০০২১৩৫২১৩৬ যোবাইলঃ ০১৭১১২২১০৪৬, ধনমাতি সেলস আইচলেট, বিমেস সায়া, মোবাইলঃ ০১৭১১২২৮২৮১২ এয়ারপোর্ট সেলস আইচলেট, বিমেস রোজিনা মোবাইলঃ ০১৮১৮২৬১০৫, https://www.bimanairlines.com মার্তিমিল সেলস আইচলেট, আরুণ হোটেল ফোনঃ ২২৩৩০১০১০৩৫ ফোনঃ ২২৩৩০১০১০১০৩৫

বিমান বাংলাদেশ এয়ারলাইন্স লি:

 ৫	ক্রম্ভৃত টিকিটের বুকিং বাতিলকরণ	<p>যাত্রী/প্রতিনিধি চাহিনা প্রবাশ করবেন। বিমান সেবাস অফিস প্রয়োজনীয় ডাক্ষিণ্যেম্ যচাইপুরুষ নির্ধারিত হি জ্ঞানদান সাপেক্ষে ক্রম্ভৃত টিকিটের বুকিং বাতিল করবে।</p>	<p>পাসপোর্ট, টিকিট এবং যাত্রী/ প্রতিনিধির উপস্থিতি বিমানের সকল অফিস।</p>	<p>নগদ টাকা / ক্রেডিট কার্ড/ ডেবিট কার্ড/ বিকাশ / রেকেট।</p>	<p>৩০ মিনিট</p>	<p>সংশ্লিষ্ট ডিজিট অফিসারঃ বাবুল সেবাস আউটলেট, নংঃ ৮৯০১৬০০০২১৩৪২১৩৬ ফোনঃ ৮৯০১৬০০০২১৩৪২১৩৬ মোবাইলঃ ০১৭১১৯০০১০৪৬, ধনমান্ড সেবাস আউটলেট, বিমান সার্ভিস, মোবাইলঃ ০১৭১১৮২৮১২ এয়ারপোর্ট সেবাস আউটলেট, মোবাইলঃ ০১৮২১৮২৪৬৭১৫, https://www.biman-airlines.com</p>
 ৬	যাত্রীর পূর্বে আসন নথি নিচিতকরণ	<p>যাত্রী/প্রতিনিধি চাহিনা প্রবাশ/আবেদন করবেন (মেইন/টেলিফোনের মাধ্যমেও করা যাবে)। বিমান সেবাস অফিস প্রয়োজনীয় ডাক্ষিণ্যেম্ যচাইপুরুষ চাহিদাস্ত আসন খালি থাকা সাপেক্ষে Warrant of Precedence অনুযায়ী আসনটি বাধ করবে।</p>	<p>পাসপোর্ট, টিকিট এবং যাত্রী/ প্রতিনিধির উপস্থিতি (মেইন/টেলিফোনের মাধ্যমে)। বিমানের সকল অফিস।</p>	<p>নগদ টাকা / ক্রেডিট কার্ড/ ডেবিট কার্ড/ বিকাশ / রেকেট। (১) বিমান অফিস থেকে টিকেট ক্রয় করে থাকলে = ৩ ঘণ্টা; (২) প্রয়োব সার্টিফিকে টিকেট ক্রয় করে থাক লে = ৬০ মিনি</p>	<p>(১) বিমান অফিস থেকে টিকেট ক্রয় করে থাকলে = ৩ ঘণ্টা; থাকলে = ৩ ঘণ্টা; মোবাইলঃ ০১৭১১৮২৮১২ এয়ারপোর্ট সেবাস আউটলেট, মোবাইলঃ ০১৮২১৮২৪৬৭১৫, https://www.biman-airlines.com</p>	<p>সংশ্লিষ্ট ডিজিট অফিসারঃ মাতিবিল সেবাস https://www.biman-airlines.com</p>
 ৭	বিমান লায়েলটি ক্রাব কার্ড	<p>যাত্রী বিমান ওয়েবসাইটে শর্তন্বাক্য করে নির্দিষ্ট ফরম প্রয়োজন আবশ্যক করলে বিমান লায়েলটি ক্রাব প্রতিনিধি যাত্রীর দেওয়া ভূম্য যাচাইপুরুষ সদস্যপদ (Green card) প্রদান করবেন।</p>	<p>যাত্রীর নাম, পাসপোর্ট নাম্বার, E- mail address, মোবাইল নথির লায়েলটি ক্রাব, বিমান বাকা, দাকা।</p>	<p>বিমানস্থলো</p>	<p>নিবন্ধকরণের জন্য = ৩০ মিনিট, কার্ডের জন্য = ০১ মাস</p>	<p>সংশ্লিষ্ট ডিজিট অফিসারঃ জ্ঞান অভিজ্ঞ ইসলাম ফোনঃ ৮৯০১৬০০০২১৩৪২১৩৬ https://www.biman-airlines.com</p>

সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (সিটিজেন্স চার্টার)

বিমান বাংলাদেশ এয়ারলাইন্স লি.:

				সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (সিটিজেন চার্টাৰ্ড)
১	ইউনিভার্সিটি কেন্দ্ৰ	বাহ্যিক বিমান যাত্ৰীৰ জন্য: (১) কমনথৰ্ম টি.কেট; (২) তিসাসহ বৈধ পাসপোর্ট; (৩) প্ৰযোজ্ঞ ক্ষেত্ৰে মেডিকেল সনদ।	বিমান বন্দৰৰ ঢার্মিনাল ভবনে আগমনী/বৰ্ষৰ মধ্যে যাবাৰ শাৰীৰিকভাৱে চলাচল কৰতে অপৰাধ আদৰ অনুমতিৰেখে মৌকাফতে ইউনিভার্সিটি কেন্দ্ৰে সহায়বাৰী কৰা হৈদান সহায়বাৰী কৰা হৈদান	জনাব মোজা আমিনুল ইসলাম, মিফট-‘এ’ জনাব তপুর দেওয়ান, মিফট-‘বি’ জনাব নুরুল আমিন, মিফট-‘নি’ জনাব বিশ্বাস আহমেদ, মিফট-‘ছ’ লেক্ষণ বাবুপক, ঢাকা। ফোনঃ ০২৭৭১৮৫৫৫৩৩ ই-মেইলঃ dackk@biman.gov.bd
২	চেয়ার	বাহ্যিক বিমান যাত্ৰীৰ জন্য: (১) ইউনিভার্সিটি কেন্দ্ৰে চেক-ইন কাউন্টাৰে অতিৰিক্ত বাগজ পশ্চাতকৰ্তৃক চেক-ইন কাউন্টাৰে অবহৃত কৰত, তাৰ জন্য নিৰ্ধাৰিত দার্জ পৰিমাণ কৰে রাখি প্ৰদান সাপেক্ষে অতিৰিক্ত চেক-ইন কাউন্টাৰে পৰিবহণ কৰা হয়।	যাত্ৰী তাৰ টিকেটে উল্লিখিত ক্ষে বাগজে এলাটিস এৰ অতিৰিক্ত বাগজ পশ্চাতকৰ্তৃক চেক- ইন কাউন্টাৰে অবহৃত কৰত, তাৰ জন্য নিৰ্ধাৰিত দার্জ পৰিমাণ কৰে রাখি প্ৰদান সাপেক্ষে অতিৰিক্ত চেক-ইন কাউন্টাৰে পৰিবহণ কৰা হয়।	বিমান বন্দৰৰ ঢার্মিনাল ভবনে আগমনী/বৰ্ষৰ মধ্যে যাবাৰ শাৰীৰিকভাৱে চলাচল কৰতে অপৰাধ আদৰ অনুমতিৰেখে মৌকাফতে ইউনিভার্সিটি কেন্দ্ৰে সহায়বাৰী কৰা হৈদান সহায়বাৰী কৰা হৈদান
৩	প্ৰক্ৰিয়া	নিমিষিট গত্যবাৰ নিৰ্ধাৰিত হাৰে (১) টিকেট ক্ৰয়কাৰীন সময়; (২) তিসাসহ বৈধ পাসপোর্ট।	চেক-ইন কাউন্টাৰে নিমিষিট গত্যবাৰ কনকাৰ্য টিকেট; (১) নিমিষিট গত্যবাৰ বিমানবন্দৰে শাৰীৰ ক্ৰেডিট কাৰ্ড অথবা ক্যাশ জৰুৰ।	বিমান বন্দৰৰ ঢার্মিনাল ভবনে আগমনী/বৰ্ষৰ মধ্যে যাবাৰ শাৰীৰিকভাৱে চলাচল কৰতে অপৰাধ আদৰ অনুমতিৰেখে মৌকাফতে ইউনিভার্সিটি কেন্দ্ৰে সহায়বাৰী কৰা হৈদান সহায়বাৰী কৰা হৈদান
৪	প্ৰক্ৰিয়া	এক কৰ্মবৰ্তী (বিদ্যুৱাৰ কৰ্মবৰ্তী/কৰ্মবৰ্তী/সকাল ০৯ টা হতে বিকাল ০৫ টা পৰ্যন্ত)	বিমান বন্দৰৰ ঢার্মিনাল সেকেন্ড সেকেন্ড অনুমতি নিষিট হৈয়া ত্ৰিমন কৰাৰবেন। গৰ্ভবতী যাত্ৰী অথবা তাৰ প্ৰতিনিধি এয়াৰ প্ৰাতেল ফিল্টেনেস বৰষম পূৰ্ব এবং গৰ্ভবতীৰ আক্ৰামনগৰ্থ রিপোর্ট সহযোগিত বিমান মোডিকেল সেকেন্ড হৈতে (আশকোনা, দাকা-১২৩০) অনুমতি প্ৰাপ্তি নিষিট হৈয়া ত্ৰিমন কৰাৰবেন।	জনাব মোজা আমিনুল ইসলাম, মিফট-‘এ’ জনাব তপুর দেওয়ান, মিফট-‘বি’ জনাব নুরুল আমিন, মিফট-‘নি’ জনাব বিশ্বাস আহমেদ, মিফট-‘ছ’ লেক্ষণ বাবুপক, ঢাকা। ফোনঃ ০২৭৭১৮৫৫৫৩৩ ই-মেইলঃ dackk@biman.gov.bd
৫	প্ৰক্ৰিয়া	ডাঃ খায়াতুন্নাহার মেডিকেল অকিমোৰ, বিমান বন্দৰৰ ঢার্মিনাল ০১৭৭১৮৫৫৫৩৩৩৪৪৪৪	সমানিষ্ঠ গৰ্ভবতী যাত্ৰী আকাৰ পথ বিমানেৰ কেন্দ্ৰে ফিল্টেনেস বৰষম বিমানেৰ যেকোন দেশগৰ সেকান হৈতে অথবা ওয়াৰেসপোতা হৈতে সংগ্ৰহ কৰাৰবেন এবং বিএমডিসি শৰীৰৰ ৰেটিগেলালিঙ্গ হৈতে অক্ষীসন্মোগৰ ৱিপোক সংজ্ঞা আনাৰেন।	জনাব মোজা আমিনুল ইসলাম, মিফট-‘এ’ জনাব তপুর দেওয়ান, মিফট-‘বি’ জনাব নুরুল আমিন, মিফট-‘নি’ জনাব বিশ্বাস আহমেদ, মিফট-‘ছ’ লেক্ষণ বাবুপক, ঢাকা। ফোনঃ ০২৭৭১৮৫৫৫৩৩৩৪৪৪৪৪৪৪৪ ই-মেইলঃ dackk@biman.gov.bd

২.২ দাপ্তরিক সেবাসমূহ

১	উত্তর প্রদেশ পুনঃযুক্তায়ণ	অবেদননবাবী কর্তৃক নির্ধারিত খরচে/সাদাকাগজে/ই-মেইলে অবেদন। অবেদন সংশ্লিষ্ট বিষয়ে যাচাইপূর্বক পুনঃযুক্তায়ণ করণ।	সেবাগ্রহীভাবে উত্তোলনের সংশ্লিষ্ট আবেদন/অনুমোদ করতে হবো সংশ্লিষ্ট উপ- প্রশিক্ষণ প্রযোজনীয় যাচাই- বাছাই সাপেক্ষে নির্ধারিত সেবা প্রদানের পদক্ষেপ গ্রহণ করেন এবং বিষয়টি চিঠি/মেইল অথবা ফোনের মাধ্যমে সেবাগ্রহীভাবে আনন্দ দ্রব্য।	সাদা কাগজ /ই-মেইলে অধ্যক্ষ বরাবর অবেদন	১ কর্মদিবস ই-মেইলঃ pbatc@biman.gov.bd
২	এডিয়োন প্রশিক্ষণ সংস্কার কাল্ট সার্টিস প্রদান	উপ-মানববাসপক প্রশিক্ষণ এর নিকট অবেদন/অনুমোদ করতে হবো সংশ্লিষ্ট উপ- প্রশিক্ষণ প্রযোজনীয় যাচাই- বাছাই সাপেক্ষে নির্ধারিত সেবা প্রদানের পদক্ষেপ গ্রহণ করেন এবং বিষয়টি চিঠি/মেইল অথবা ফোনের মাধ্যমে সেবাগ্রহীভাবে আনন্দ দ্রব্য।	সেবাগ্রহীভাবে উত্তোলনের সংশ্লিষ্ট আবেদন/অনুমোদ করতে হবো সংশ্লিষ্ট উপ- প্রশিক্ষণ প্রযোজনীয় যাচাই- বাছাই সাপেক্ষে নির্ধারিত সেবা প্রদানের পদক্ষেপ গ্রহণ করেন এবং বিষয়টি চিঠি/মেইল অথবা ফোনের মাধ্যমে সেবাগ্রহীভাবে আনন্দ দ্রব্য।	সাদা কাগজ /ই-মেইলে অধ্যক্ষ বরাবর অবেদন	১ কর্মদিবস জনাব মোঃ সিরাজুল ইসলাম তাবুরগাঁও কনিষ্ঠ কর্মকর্তা, প্রিনিং কো-অভিযনন তিথেটিসি ফোন নং ০১৭৫২৫৫৮১৪৮
৩	চাইদা মাফিক ডুপ্লিকেট সান্দেশ প্রদান	আবেদন সাপেক্ষে সংশ্লিষ্ট উপ-মানববাসপক প্রশিক্ষণ এর নিকট অবেদন/অনুমোদ করতে হবো সংশ্লিষ্ট উপ-মানববাসপক প্রশিক্ষণ এবং অধ্যক্ষ বিএটিসি কর্তৃক অনুমোদন।	সাদা কাগজ /ই-মেইলে অধ্যক্ষ বরাবর অবেদন	বিনামূল্যে ৩ কর্মদিবস	জনাব মোঃ সিরাজুল ইসলাম তাবুরগাঁও কনিষ্ঠ কর্মকর্তা, প্রিনিং কো-অভিযনন তিথেটিসি ফোন নং ০১৭৫২৫৫৮১৪৮
৪	লাইসেন্সে অধ্যয়নের সুযোগ প্রদান	আবেদন সংশ্লিষ্ট বিষয়ে যাচাইপূর্বক অনুমোদন। আবেদন সংশ্লিষ্ট বিষয়ে যাচাইপূর্বক অনুমোদন।	সহকারী মানবস্থাপক লাইসেন্সে এর বরাবর অবেদন।	বিনামূল্যে ২ কর্মদিবস	জনাব মোঃ আব্দুর রাহিম লাইসেন্সি উপ-মানবস্থাপক লাইসেন্সি মোবাইলঃ ০১৭১৮০৮০৩০
৫	বিএটিসির ক্লাশরুম অডিও প্রদান	আবেদন প্রাইভেট পর্যায়ে যাচাইপূর্বক আবেদন সেবা যাচাইপূর্বক আজুতকাৰণ। আবেদন প্রাইভেট পর্যায়ে যাচাইপূর্বক আবেদন সেবা যাচাইপূর্বক আজুতকাৰণ।	সাদা কাগজ /ই-মেইলে অধ্যক্ষ বরাবর অবেদন।	বিনামূল্যে নির্ধারিত হারে খরচ/জোড়া ২ কর্মদিবস	জনাব ধ.বি. এম.জুলফি ইস্লাম অধ্যক্ষ বিএটিসি নোবাইঃ ০১৭১৮০৮০২১১১ ই-মেইলঃ batclibrary@gmail.com
৬	বিএটিসির কনফারেন্সুন্থ অডিও প্রদান	আবেদন প্রাইভেট পর্যায়ে যাচাইপূর্বক আবেদন সেবা যাচাইপূর্বক আজুতকাৰণ। আবেদন প্রাইভেট পর্যায়ে যাচাইপূর্বক আবেদন সেবা যাচাইপূর্বক আজুতকাৰণ।	সাদা কাগজ /ই-মেইলে অধ্যক্ষ বরাবর অবেদন।	বিনামূল্যে নির্ধারিত হারে খরচ/জোড়া ২ কর্মদিবস	জনাব ধ.বি. এম.জুলফি ইস্লাম অধ্যক্ষ বিএটিসি নোবাইঃ ০১৭১৮০৮০২১১১ ই-মেইলঃ pbatc@biman.gov.bd
৭	বিএটিসির সুইমিং পুন সাইড অভ্যন্তরীক জ্ঞাতকৰণ। কার্যক্রম যাইতে না করে আড়া প্রদান সেবা যাচাইপূর্বক আবেদনকাৰীকে সেবা চাইবা পূরণ সম্পর্কে জ্ঞাতকৰণ।	আবেদন প্রাইভেট পর্যায়ে যাচাইপূর্বক আবেদন সেবা যাচাইপূর্বক আজুতকাৰণ। আবেদন প্রাইভেট পর্যায়ে যাচাইপূর্বক আবেদন সেবা যাচাইপূর্বক আজুতকাৰণ।	সাদা কাগজ /ই-মেইলে অধ্যক্ষ বরাবর অবেদন।	বিনামূল্যে ২ কর্মদিবস	জনাব ধ.বি. এম.জুলফি ইস্লাম অধ্যক্ষ বিএটিসি নোবাইঃ pbatc@biman.gov.bd

Sohag

১০২

Chiru

বিমান বাংলাদেশ এয়ারলাইন্স লি:

				সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (সিটিফেস্স চার্টার)
৮	গ্রাউন্ড যাত্রুলিং (নন-সিডিডল ফ্লাইট)	ই-মেইল/চিটি/সরাসরি আবেদন/অনুরোধ করতে হবে। আবেদনটি যাচাইপুর্বক সেবা প্রদান নিষিদ্ধ করা হবে।	ক) সিএএর কৃতক ফ্লাইট অপারেটর অনুমতিপত্ৰ, খ) প্রয়োজনীয় সেবা গ্রহণের পক্ষতি- (১) ই-মেইল; (২) টিটি থ্রেন;	জনাব ইয়াহিম উপ-ব্যবস্থাপক ফরেন কারিয়ার যাত্রুলিং ইউনিট ফোনঃ ০২৫২২২৩০৯৮৮ ই-মেইলঃ fchu@biman.gov.bd; dackubg@biman.gov.bd
৯	সরকারি / বেসরকারি সংস্থার মুদ্রণ সংকূল সেবা	সংশ্লিষ্ট সংস্থার ইমেইল/চিটিতে চাইনা পত্র / সংকূল কর্তৃপক্ষের কার্যালয়ে পাওয়ার পর মুদ্রণ সম্পর্কে সরবরাহ করা হয়।	চাইনা কারী প্রতিষ্ঠান যাতে ই-মেইল / চিটিত প্রেরণ করা হয়	সেবার ধরণ অনুযায়ী সার্বীক ২১ মিনি অথবা কার্যক্রম খন ও পরিমাণের উপর নির্ভর করে
১০	বৈদেশিক এয়ারলাইন্সের চাইনা নেতৃত্বেক Meal uplift সার্ভিস প্রদান (নন-সিডিডল ফ্লাইটের)	ক) বৈদেশিক এয়ারলাইন্স পত্র অথবা ইমেইলের মাধ্যমে খাদ্য উৎসোগের বিষয়ে ব্যবস্থাপক অগ্রারণশন-এবং সাথে যোগাযোগ করা। খ) বিএফসিসি বিভাগ চাইনাকৃত খাবারের দর নির্ধারণ করে সংশ্লিষ্ট এয়ারলাইনেক অবস্থিত করে এবং তাদের সম্মতির প্রেক্ষতে অবৈম চুলা পরিশেষের জন্য অনুরোধ জনায়। গ) চাইনাকৃত খাবারের অবৈম চুলা পরিশেষ সাপেক্ষে খাবার উৎপাদন ও সংশ্লিষ্ট এয়ারলাইনক সরবরাহ করা।	পত্র অথবা ই-মেইলের মাধ্যমে পরিশেষের জুলা অবৈম চুলা পরিশেষের জিভিতে	জনাব রফীৰ হোসেন মানেজার অপারেশন্স, বিএফসিসি মোবাইলঃ ০১৭১৭১৫৬৮৯ ইমেইলঃ mroopns.bfcc@biman.gov.bd
১১	বৈদেশিক এয়ারলাইনের চাইনা নেতৃত্বেক কেবিন ড্রেসঁ সার্ভিস প্রদান (নন-সিডিডল ফ্লাইট)	বৈদেশিক এয়ারলাইনের চাইনা নেতৃত্বেক কেবিন ড্রেসঁ রের বিষয়ে করে। খ) বিএফসিসি বিভাগ চাইনাকৃত কেবিন ড্রেসঁরের দর নিশ্চিয় করে সংশ্লিষ্ট এয়ারলাইনক অবস্থিত করে এবং তাদের সম্মতির প্রেক্ষতে মত্তি সম্পাদিত হয়।	পত্র অথবা ই-মেইলের মাধ্যমে পরিশেষের জুলা তিভিতে	জনাব রফীৰ হোসেন মানেজার অপারেশন্স, বিএফসিসি মোবাইলঃ ০১৭১৭১৫৬৮৯ ইমেইলঃ mroopns.bfcc@biman.gov.bd

বিমান বাংলাদেশ এয়ারলাইন্স লি:

		প্রেরণ অর্থবা ই-মেইলের মাধ্যমে ক) বৈদেশিক এয়ারলাইন্স পত্র অথবা ইমেইলের মাধ্যমে লাঙ্কি সার্ভিসের বিষয়ে ব্যবস্থাপক অপারেশন-এর সাথে যোগাযোগ কর।	প্রেরণ অর্থবা ই-মেইলের মাধ্যমে খ) বিদ্যুৎসিসি বিভাগ চাহিদাবৃত লাঙ্কি সার্ভিসের দর নির্ধারণ করে সংহিত এয়ারলাইন্সক অবাহিত করে এবং আদের সম্মতির প্রেছিসতে অর্থীয় মূল্য পরিশোধের জন্য অনুরোধ জানায। গ) চাহিদাবৃত লাঙ্কি সার্ভিসের অর্থীয় মূল্য পরিশোধ সাপেক্ষে সংহিতে এয়ারলাইন্সক উক্ত সার্ভিস প্রদান করা হয।	অর্থীয় মূল্য পরিশোধের তিনিটে	১ ক্রমবর্ণনা	প্রেরণ অর্থবা ই-মেইলের মাধ্যমে রঞ্জনিকারক/এজেন্টের নিজস্ব প্রাতে আবেদনপত্র পাত্রের পর তথ্যাদি যাচাই- বাহাই করে কর্তৃপক্ষের অনুমোদন সাপেক্ষে ফ্রেইট সার্টিফিকেট ইস্যু করা হয।	জনাব আমাদুজ্জামান গাজী, ব্যবস্থাপক, কার্ডো বিমান আমদানী ড্রবন এর ২ষ তারিখ ০৫ নং রুম্মে কার্টো হিমায়ে শাখায় বিমানের ই-মেইলঃ ০২৯১৫৪৫৮০৮ জ্বার রশিদ।
১২	বৈদেশিক এয়ারলাইন্সের চাহিদা মোতাবেক লাঙ্কি সার্ভিসের প্রদান (নন-সিডিউল ইস্যুই)	১. আমদানিকারক/এজেন্টের নিজস্ব প্রাতে আবেদনপত্র পাত্রের পর তথ্যাদি যাচাই- বাহাই করে কর্তৃপক্ষের অনুমোদন সাপেক্ষে ফ্রেইট সার্টিফিকেট ইস্যু করা হয।	১. আমদানিকারক/এজেন্টের নিজস্ব প্রাতে আবেদনপত্র পাত্রের পর তথ্যাদি যাচাই- বাহাই করে কর্তৃপক্ষের অনুমোদন সাপেক্ষে ফ্রেইট সার্টিফিকেট ইস্যু করা হয।	৩০০ টাকা। ১. রশানি কারক/এজেন্টের নিজস্ব প্রাতে আবেদনপত্র। ২. এয়ারলাইন্সের মূলকৰ্পোর ঢাকা। ইনভের্স এর মাধ্যমে নগদ/পে-অর্ডার প্রাপ্ত করা হয।	বিমান আমদানী ড্রবন ফোনঃ +৮৮০২ ৮৯০ ১৫০০/৮৬০১ মোবাইল: ০২৯১৫৪৫৮০৮ ই-মেইলঃ migrcargoexp@bjiman.gov.bd বিমান কার্গো ডিলিভ, রুম্ম নং: ২০৫, বশাতাবি- ঢাকা-১১২১।	জনাব আমাদুজ্জামান গাজী, ব্যবস্থাপক, কার্ডো জনাব মোঃ আবিদুজ্জামান, ব্যবস্থাপক, কার্ডো ফোনঃ +৮৮০২ ৮৯০ ১৫০০/৮২০০ মোবাইল: ০২৯১৫৪৫৮০৬০৮ ই-মেইলঃ migrcargoimp@bjiman.gov.bd বিমান কার্গো কম্পানি, রুম্ম নং: ১০, ইশান্তি, ঢাকা-১২১১।	
১৩	ফ্রেইট সার্টিফিকেট ইস্যুকরণ	১. আমদানিকারক আবেদনপত্র ১। ঢাকা জ্বার রশিদ।	বিমানে	১ কর্মদিবস	জনাব আমাদুজ্জামান গাজী, ব্যবস্থাপক, কার্ডো জনাব মোঃ আবিদুজ্জামান, ব্যবস্থাপক, কার্ডো ফোনঃ +৮৮০২ ৮৯০ ১৫০০/৮২০০ মোবাইল: ০২৯১৫৪৫৮০৬০৮ ই-মেইলঃ migrcargoimp@bjiman.gov.bd বিমান কার্গো কম্পানি, রুম্ম নং: ১০, ইশান্তি, ঢাকা-১২১১।		
১৪	ডেলিভারি সার্টিফিকেট ইস্যুকরণ	বিমানে					

প্রেরণ অর্থবা ই-মেইলের মাধ্যমে
জনাব আবিদুজ্জামান গাজী, ব্যবস্থাপক, কার্ডো
মোবাইল: ০২৯১৫৪৫৮০৬০৮

জনাব আবিদুজ্জামান গাজী, ব্যবস্থাপক, কার্ডো
মোবাইল: ০২৯১৫৪৫৮০৬০৮

২.৩ অভ্যন্তরীণ সেবাসমূহ

১	কর্মকর্তা/কর্মচারীদের বেতন মনদ	সাদা কাগজে অথবা ই-নথির মাধ্যমে আবেদনের প্রেসিডেট নেতৃত্ব আভাদি যাচাইপূর্বক ব্যবস্থাপক পার্সোনেল এবং অনুমোদনক্রম ইঞ্জু করা হয়।	পে-শিলের ফটোকপিসহ সাদা কাগজে অথবা ই-নথির মাধ্যমে আবেদন আবেদনকারীর সংশ্লিষ্ট এজেন্সি সেল।	নিম্নলোক ১ কর্মদিবস	উচ্চ কুলপুরুষ শেফালী ব্যবস্থাপক পার্সোনেল ফোনঃ ৮২০১৬০০/২৭৩০
২	কর্মকর্তা/কর্মচারীদের এময়েয়ার সার্টিফিকেট	সাদা কাগজে অথবা ই-নথির মাধ্যমে আবেদনের প্রেসিডেট নেতৃত্বে যাচাইপূর্বক ব্যবস্থাপক পার্সোনেল এবং অনুমোদনক্রম ইঞ্জু করা হয়।	সাদা কাগজে অথবা ই-নথির মাধ্যমে আবেদন। আবেদনকারীর সংশ্লিষ্ট এজেন্সি সেল।	নিম্নলোক ১ কর্মদিবস	উচ্চ কুলপুরুষ শেফালী ব্যবস্থাপক পার্সোনেল ফোনঃ ৮২০১৬০০/২৭৩০
৩	কর্মকর্তা/কর্মচারীদের সাধারণ অবিবাহ তহবিল হতে অর্থ উত্তোলন	নির্ধারিত ক্ষরণে আবেদনের প্রেসিডেট দণ্ডনার প্রক্রিয়ে সুরামানিশ সাপেক্ষে ব্যবস্থাপনা পরিচালক ও সিইও যথাযথের অনুমতিমানক্রমে অর্থ প্রদান করা হয়।	নির্ধারিত ক্ষরণ যাহা ধৰ্মতাক এজেন্সি সেল বিদ্যমান আছে।	নিম্নলোক ১০ কর্মদিবস	কাজি লেহেন্দি হাসান সহকারী ব্যবস্থাপক হিসাব ফোনঃ ৮২০১৬০০/২৭০২৭৬১২
৪	কর্মকর্তা/কর্মচারীদের পেমশন ও গ্রাহ্যচাহিটি প্রদান	সংশ্লিষ্ট এজেন্সি সেল কর্তৃক প্রেরিত দলিল- পত্রের জন্মসূত্র ব্যবস্থাপক পার্সোনেল এবং যাধ্যতন্ত্রে অভিন্ন সেকশনের অনুমোদন সাপেক্ষে প্রদান।	সংশ্লিষ্ট এজেন্সি সেল কর্তৃক প্রেরিত দলিল- পত্রের জন্মসূত্র ব্যবস্থাপক পার্সোনেল এবং যাধ্যতন্ত্রে অভিন্ন সেকশনের অনুমোদন সাপেক্ষে প্রদান।	নিম্নলোক ১৫ কর্মদিবস	উচ্চ কুলপুরুষ শেফালী ব্যবস্থাপক পার্সোনেল ফোনঃ ৮২০১৬০০/২৭৩০
৫	কর্মকর্তা/কর্মচারীদের এনওসি প্রদান	সংশ্লিষ্ট এজেন্সি সেল এবং যাধ্যতন্ত্রে প্রাপ্ত দণ্ডনার প্রত্যৌক্তি কর্তৃপক্ষের অনুমোদন সাপেক্ষে ব্যবস্থাপক পার্সোনেল প্রদান করে যাকেন।	সংশ্লিষ্ট এজেন্সি সেল।	নিম্নলোক ৩০ কর্মদিবস	উচ্চ কুলপুরুষ ফোনঃ ৮২০১৬০০/২৭৩০
৬	নিপস্থানিকার ছুটির বিপরীতে অথ প্রদান।	সংশ্লিষ্ট এজেন্সি সেল এবং যাধ্যতন্ত্রে প্রাপ্ত দণ্ডনার প্রত্যৌক্তি কর্তৃপক্ষের অনুমোদন কর্তৃপক্ষের প্রত্যৌক্তি ব্যবস্থাপক পার্সোনেল কর্তৃপক্ষের প্রত্যৌক্তি নামিত বিপরীতে অর্থ দণ্ডন করে যাকেন।	সংশ্লিষ্ট এজেন্সি সেল।	বিমানস্থলো ১৫ কর্মদিবস	উচ্চ কুলপুরুষ ফোনঃ ৮২০১৬০০/২৭৩০

বিমান বাংলাদেশ এয়ারলাইন্স লি:

৪. অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা (GRS):

সেবা প্রাপ্তিক্রিয়ে অসমৃষ্ট হলে দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার সঙ্গে যোগাযোগ করুন, তাঁর কাছ থেকে সমাধান না পাওয়া গোলে নিম্নোক্ত পদ্ধতিতে যোগাযোগ করে আপনার সমস্যা অবহিত করুন:

ক্রমিক	কখন যোগাযোগ করবেন	কার সাথে যোগাযোগ করবেন	যোগাযোগের ঠিকানা	নিষ্পত্তির সময়সীমা
১	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান নিয়ে না পোর্টল	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক)	নাম: জনাব শাহজুর আহমদ পদবি: মহাব্যবস্থাপক শাহক সেবা ফোন: ৮৯৮৫০৮৪৬ ফোর্মাইট: www.biman.gov.bd	৩০ কর্মদিন
২	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে না পোর্টল	আপিল কর্মকর্তা	নাম: জনাব নোং সাফিউল আলম পদবি: সুষ্মা সচিব (প্রশাসন) নিয়ন্ত্রিক বিমান পরিবহন ও পর্যটন মন্ত্রণালয় ফোন: ০২৩৩৫৪২৭ ফোর্মাইল: ০১৭১২০৫০৪১ ই-মেইল: jsadmin@mocat.gov.bd ওয়েবসাইট: www.mocat.gov.bd	২০ কর্মদিন
৩	আপিল কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে না পোর্টল	মন্ত্রণালয় বিভাগের অভিযোগ	অভিযোগ প্রস্তুত, ৫ নং গেট, বাংলাদেশ স্টেটিবলয়, ঢাকা।ওয়েবসাইট: www.grs.gov.bd	৬০ কর্মদিন

Soheng
14/03/2024

শ্রী সোহেগ বাবু
সহকারী ব্যবস্থাপক শ্রাউন্ড সার্টিস

J
নাম: জিঙ্গানুর রহমান
ব্যবস্থাপক শ্রাউন্ড সার্টিস
14/03/24

K
শাহজুর আহমদ
মহাব্যবস্থাপক শাহক সেবা
14/03/24