

বিমান বাংলাদেশ এয়ারলাইন্স
গ্রাহক সেবা বিভাগ

২০২৪-২০২৫ অর্থবছরে সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি এবং অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা বিষয়ে কর্মপরিকল্পনাঃ

সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (সিটিজেন চার্টার):

১.০ প্রাতিষ্ঠানিক কার্যক্রমঃ

১.১ ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (Citizen Charter) হালনাগাদকরণঃ

১ম ত্রৈমাসিক (জুলাই-সেপ্টেম্বর ২০২৪)	২য় ত্রৈমাসিক (অক্টোবর-ডিসেম্বর ২০২৪)	৩য় ত্রৈমাসিক (জানুয়ারি-মার্চ ২০২৫)	৪র্থ ত্রৈমাসিক (এপ্রিল-জুন ২০২৫)
২৩ সেপ্টেম্বর ২০২৪ এ হালনাগাদকৃত	২২ ডিসেম্বর ২০২৪ এ হালনাগাদকৃত	২৭ মার্চ ২০২৫ এ হালনাগাদকৃত	

১.২ ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বিষয়ে স্টেকহোল্ডারদের সমন্বয়ে অবহিতকরণ সভা আয়োজনঃ

১ম ত্রৈমাসিক (জুলাই-সেপ্টেম্বর ২০২৪)	২য় ত্রৈমাসিক (অক্টোবর-ডিসেম্বর ২০২৪)	৩য় ত্রৈমাসিক (জানুয়ারি-মার্চ ২০২৫)	৪র্থ ত্রৈমাসিক (এপ্রিল-জুন ২০২৫)
২৪ সেপ্টেম্বর ২০২৪ এ অনুষ্ঠিত	২২ ডিসেম্বর ২০২৪ এ হালনাগাদকৃত	২৭ মার্চ ২০২৫ এ হালনাগাদকৃত	

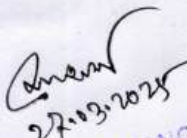
২.০ বাস্তবায়ন সক্ষমতা অর্জন:

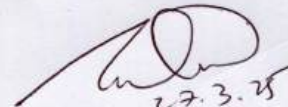
২.১ ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বিষয়ে আওতাধীন দপ্তর এর সাথে সমন্বয় সভাঃ

১ম ত্রৈমাসিক (জুলাই-সেপ্টেম্বর ২০২৪)	২য় ত্রৈমাসিক (অক্টোবর-ডিসেম্বর ২০২৪)	৩য় ত্রৈমাসিক (জানুয়ারি-মার্চ ২০২৫)	৪র্থ ত্রৈমাসিক (এপ্রিল-জুন ২০২৫)
২৪ সেপ্টেম্বর ২০২৪ এ অনুষ্ঠিত	২২ ডিসেম্বর ২০২৪ এ হালনাগাদকৃত	২৭ মার্চ ২০২৫ এ হালনাগাদকৃত	

২.২ বাৎসরিক ভিত্তিতে সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বিষয়ে প্রশিক্ষণ কর্মশালা সেমিনার আয়োজনঃ

বাৎসরিকঃ (জুলাই, ২৪-জুন, ২৫)– ২৭ মার্চ ২০২৫ এ আয়োজিত।


27.03.25
MD. JAHANGIR ALAM
Dy. Mgr Ground Service
Biman, HSIA, Dhaka.


27.3.25
MOHIUDDIN AHMED
General Manager Customer Services
Biman, Dhaka, Dhaka