

সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (সিটিজেন্স চার্টার)



বিমান বাংলাদেশ এয়ারলাইন্স লি:

(বেসামরিক বিমান পরিবহন ও পর্যটন মন্ত্রণালয়ের অধীন সংস্থা)

প্রধান কার্যালয়, বলাকা, কুর্মিটোলা, ঢাকা।

www.biman.gov.bd

১. রূপকল্প ও অভিলক্ষ্য

রূপকল্প (Vision)

২০৩০ সালের মধ্যে এশিয়ার সেরা ১০টি এয়ারলাইন্সের একটি হিসাবে বিশ্বমান অর্জন।

অভিলক্ষ্য (Mission)

দীর্ঘমেয়াদি কৌশলগত পরিকল্পনা প্রণয়ন; আন্তর্জাতিক মানের সেবাসমূহ তৈরি ও প্রদান; উড়োজাহাজ সংখ্যা বৃদ্ধি এবং নেটওয়ার্ক সম্প্রসারণ এবং আনুষঙ্গিকসেবা বৃদ্ধির মাধ্যমে লাভজনক ব্যবসা পরিচালনা করা।

হালনাগাদকৃত: ২৪ মার্চ ২০২৬

২. প্রতিশ্রুত সেবা
২.১ নাগরিক সেবাসমূহ

ক্রমিক নং	সেবার নাম	সেবার পদ্ধতি	ডকুমেন্ট এবং স্থান	মূল্য পরিশোধ পদ্ধতি	সেবার সময়	সংশ্লিষ্ট দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা
১	যাত্রার তারিখ পরিবর্তন	যাত্রী/প্রতিনিধি চাহিদা প্রকাশ করবেন। বিমান সেলস অফিস প্রয়োজনীয় ডকুমেন্টস যাচাইপূর্বক নির্ধারিত ফি জমা দান সাপেক্ষে যাত্রার তারিখ পরিবর্তন করবে।	০৬ মাস বৈধতা সহ পাসপোর্ট এর মূল কপি, টিকিট, ভিসা এবং যাত্রী/প্রতিনিধির উপস্থিতি। বিমানের সকল অফিস।	নগদ টাকা/ ক্রেডিট কার্ড/ ডেবিট কার্ড/ বিকাশ/ রকেট।	৩০ মিনিট	সংশ্লিষ্ট ডিউটি অফিসারঃ বলাকা সেলস্ আউটলেট, মাহবুবাতুল গাউস ফোনঃ ৮৯০১৬০০/২১৩৫/২১৩৬ মোবাইলঃ ০১৭১৫১০৫৮০০, ধানমন্ডি সেলস্ আউটলেট, মাহমুদা সুলতানা, মোবাইলঃ ০১৭৭৭৭১৫৬২০-২১ এয়ারপোর্ট সেলস্ আউটলেট, মিসেস রোজিনা, মোবাইলঃ ০১৮১৮২৬৮৭০৫, https://www.biman-airlines.com মতিঝিল সেলস্ আউটলেট, আবুল হোসেন কাউন্টার ম্যানেজার, ফোনঃ ২২৩৩৫৭০৭০/১৩৫ মোবাইলঃ ০১৭১১৪৮৭৬৫৯
২	No Show / বিমানবন্দরে অনুপস্থিত যাত্রীর যাত্রার তারিখ পরিবর্তন	যাত্রী/প্রতিনিধি চাহিদা প্রকাশ করবেন। বিমান সেলস অফিস প্রয়োজনীয় ডকুমেন্টস যাচাইপূর্বক নির্ধারিত ফি জমা দান সাপেক্ষে যাত্রার তারিখ পরিবর্তন করবে।	০৬ মাস বৈধতা সহ পাসপোর্ট এর মূল কপি, টিকিট এবং ভিসা। বিমানের সকল অফিস (বিমান অফিস থেকে টিকেট ক্রয় করে থাকলে)।	নগদ টাকা/ ক্রেডিট কার্ড/ ডেবিট কার্ড/ বিকাশ/ রকেট।	৬০ মিনিট	সংশ্লিষ্ট ডিউটি অফিসারঃ বলাকা সেলস্ আউটলেট, মাহবুবাতুল গাউস ফোনঃ ৮৯০১৬০০/২১৩৫/২১৩৬ মোবাইলঃ ০১৭১৫১০৫৮০০, ধানমন্ডি সেলস্ আউটলেট, মাহমুদা সুলতানা, মোবাইলঃ ০১৭৭৭৭১৫৬২০-২১ এয়ারপোর্ট সেলস্ আউটলেট, মিসেস রোজিনা, মোবাইলঃ ০১৮১৮২৬৮৭০৫, https://www.biman-airlines.com মতিঝিল সেলস্ আউটলেট, আবুল হোসেন কাউন্টার ম্যানেজার, ফোনঃ ২২৩৩৫৭০৭০/১৩৫ হট লাইনঃ ২২৩৩৮৯৫১৭

বিমান বাংলাদেশ এয়ারলাইন্স লি:

সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (সিটিজেন্স চার্টার)

৩	ক্রয়কৃত টিকিটের বুকিং বাতিলকরণ	যাত্রী/প্রতিনিধি চাহিদা প্রকাশ করবেন। বিমান সেলস অফিস প্রয়োজনীয় ডকুমেন্টস যাচাইপূর্বক নির্ধারিত ফি জমাদান সাপেক্ষে ক্রয়কৃত টিকিটের বুকিং বাতিল করবে।	পাসপোর্ট, টিকিট এবং যাত্রী/প্রতিনিধির উপস্থিতি। বিমানের সকল অফিস।	নগদ টাকা/ ক্রেডিট কার্ড/ ডেবিট কার্ড/ বিকাশ/ রকেট।	৩০ মিনিট	সংশ্লিষ্ট ডিউটি অফিসারঃ বলাকা সেলস্ আউটলেট, মাহবুবাতুল গাউস ফোনঃ ৮৯০১৬০০/২১৩৫/২১৩৬ মোবাইলঃ ০১৭১৫১০৫৮০০, ধানমন্ডি সেলস্ আউটলেট, মাহমুদা সুলতানা, মোবাইলঃ ০১৭৭৭৭১৫৬২০-২১ এয়ারপোর্ট সেলস্ আউটলেট, মিসেস রোজিনা, মোবাইলঃ ০১৮১৮২৬৮৭০৫, https://www.biman-airlines.com
৪	টিকিটের মূল্য ফেরৎ	যাত্রী/প্রতিনিধি চাহিদা প্রকাশ করবেন (মেইল/টেলিফোনের মাধ্যমেও করা যাবে)। বিমান সেলস অফিস প্রয়োজনীয় ডকুমেন্টস যাচাই করে প্রথমে টিকিটটি বাতিল করে রাজস্ব বিভাগের ছাড়পত্র সাপেক্ষে যাত্রীকে টিকিটের মূল্য ফেরৎ দিবে।	পাসপোর্ট, টিকিট এবং যাত্রী/প্রতিনিধির উপস্থিতি (মেইল/টেলিফোনের মাধ্যমে)। বিমানের সকল অফিস (বিমান অফিস থেকে টিকিট ক্রয় করে থাকলে)।	নগদ টাকা/ ক্রেডিট কার্ড/ ডেবিট কার্ড/ বিকাশ/ রকেট।	(১) বিমান অফিস থেকে টিকিট ক্রয় করে থাকলে = ৩ ঘণ্টা ; (২) ওয়েব সাইট থেকে টিকিট ক্রয় করে থাকলে = ৬০ দিন	সংশ্লিষ্ট ডিউটি অফিসারঃ বলাকা সেলস্ আউটলেট, মাহবুবাতুল গাউস ফোনঃ ৮৯০১৬০০/২১৩৫, মোবাইলঃ ০১৭১৫১০৫৮০০, ধানমন্ডি সেলস্ আউটলেট, মাহমুদা সুলতানা, মোবাইলঃ ০১৭৭৭৭১৫৬২০-২১ এয়ারপোর্ট সেলস্ আউটলেট, মিসেস রোজিনা, মোবাইলঃ ০১৮১৮২৬৮৭০৫, https://www.biman-airlines.com
৫	যাত্রার পূর্বে আসন নম্বর নিশ্চিতকরণ	যাত্রী/প্রতিনিধি চাহিদা প্রকাশ/আবেদন করবেন (মেইল/টেলিফোনের মাধ্যমেও করা যাবে)। বিমান সেলস অফিস প্রয়োজনীয় ডকুমেন্টস যাচাইপূর্বক চাহিদাকৃত আসন খালি থাকা সাপেক্ষে Warrant of Precedence অনুযায়ী আসনটি বরাদ্দ করবে।	পাসপোর্ট, টিকিট এবং যাত্রী/প্রতিনিধির উপস্থিতি (মেইল/টেলিফোনের মাধ্যমে)। বিমানের সকল অফিস।	বিনামূল্যে	৬০ মিনিট	সংশ্লিষ্ট ডিউটি অফিসারঃ মতিঝিল সেলস্ আউটলেট, আবুল হোসেন কাউন্টার অফিসার, ফোনঃ ২২৩৩৫৭০৭০/১৩৫ মোবাইল: ০১৭৩১৮০৪০৭৮, ধানমন্ডি সেলস্ আউটলেট, মাহমুদা সুলতানা, মোবাইলঃ ০১৭৭৭৭১৫৬২০-২১ ফোনঃ ২২৩৩৮৯৫১৩ কল সেন্টার: ১৩৬৩৬; ইন্টাঃ +৮৮০৯৬১০৯-১৩৬৩৬, https://www.biman-airlines.com
৬	বিমান লয়েলটি ক্লাব কার্ড	যাত্রী বিমান ওয়েবসাইটে প্রবেশ করে নির্দিষ্ট ফরম পূরণের মাধ্যমে আবেদন করলে বিমান লয়েলটি ক্লাব প্রতিনিধি যাত্রীর দেওয়া তথ্য যাচাইপূর্বক সদস্যপদ (Green card) প্রদান করবেন।	যাত্রীর নাম, পাসপোর্ট নাম্বার, E-mail address, মোবাইল নাম্বার লয়েলটি ক্লাব, বিমান, বলাকা, ঢাকা।	বিনামূল্যে	নিবন্ধকরণের জন্য = ৩০ মিনিট; কার্ডের জন্য = ০১ মাস	সংশ্লিষ্ট ডিউটি অফিসারঃ জনাব ফয়সাল কবির ফোনঃ ৮৯০১৬০০/২৫১৬/২৫১৭ https://www.biman-airlines.com

বিমান বাংলাদেশ এয়ারলাইন্স লি:

সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (সিটিজেন্স চার্টার)

৭	হইল চেয়ার	বিমান বন্দরের টার্মিনাল ভবনে আগমনী/বহিগমন যাত্রীদের মধ্যে যারা শারীরিকভাবে চলাচল করতে অপারগ তাদের অনুরোধের প্রেক্ষিতে হইল চেয়ারসহ একজন সাহায্যকারী কর্মী প্রদান	বহিগমন যাত্রীর জন্য: (১) কনফার্ম টিকেট; (২) ভিসাসহ বৈধ পাসপোর্ট; (৩) প্রযোজ্য ক্ষেত্রে মেডিকেল সনদ। প্রাপ্তিস্থান: বিমান বন্দর হইল চেয়ার সার্ভিস ডেস্ক এবং চেক-ইন কাউন্টার। আগমনী যাত্রীর জন্য: (১) হইল চেয়ার সেবার অনুরোধ। প্রাপ্তিস্থান: আগমনী ফ্লাইটের এয়ারোব্রিজ / এরাইভাল গেট।	বিনামূল্যে	১৫ মিনিট	জনাব শেখ মোঃ মইন উদ্দিন, শিফট-‘এ’ জনাব জহির উদ্দিন, শিফট-‘বি’, জনাব নাজমুল ইমাম, শিফট-‘সি’, জনাব আবু সাইদ, শিফট-‘ডি’ স্টেশন ব্যবস্থাপক, ঢাকা। ফোনঃ ০১৭৭৭৭১৫৫৩৩ ই-মেইলঃ dackk@biman.gov.bd
৮	অতিরিক্ত ব্যাগেজ পরিবহন	যাত্রী তার টিকেটে উল্লিখিত ফ্রি ব্যাগেজ এলাউন্স এর অতিরিক্ত ব্যাগেজ সম্পর্কে চেক-ইন কাউন্টারে অবহিত করত: তার জন্য নির্ধারিত হারে চার্জ পরিশোধ করে রশিদ প্রদান সাপেক্ষে অতিরিক্ত চেকড ব্যাগেজ পরিবহন করা হয়।	চেক-ইন কাউন্টারে (১) নির্দিষ্ট গন্তব্যের কনফার্ম টিকেট; (২) ভিসাসহ বৈধ পাসপোর্ট।	নির্দিষ্ট গন্তব্যের নির্ধারিত হারে (১) টিকেট ক্রয়কালীন সময়; (২) বিমানবন্দরে বিমানের হিসাব শাখায় ক্রেডিট কার্ড অথবা ক্যাশ জমা।	তাত্ক্ষণিক	জনাব শেখ মোঃ মইন উদ্দিন, শিফট-‘এ’ জনাব জহির উদ্দিন, শিফট-‘বি’, জনাব নাজমুল ইমাম, শিফট-‘সি’, জনাব আবু সাইদ, শিফট-‘ডি’ স্টেশন ব্যবস্থাপক, ঢাকা। ফোনঃ ০১৭৭৭৭১৫৫৩৩ ই-মেইলঃ dackk@biman.gov.bd
৯	স্ট্রেচার	অসুস্থ যাত্রীর প্রতিনিধি এয়ার ট্রাভেল ফিটনেস ফরম পূরণ সমেত বিমান মেডিকেল সেন্টার (আশকোনা, দক্ষিণখান, ঢাকা-১২৩০) হতে অনুমতি প্রাপ্তি নিশ্চিত হয়ে ভ্রমণ করবেন।	ফিটনেস সার্টিফিকেট। বিমান সেলস সেন্টার, ওয়েবসাইট ও বিমান মেডিকেল সেন্টার।	বিনামূল্যে	এক কর্মঘণ্টা (রবিবার - বৃহস্পতিবার)/ সন্ধ্যা ০৯ টা হতে বিকাল ০৫ টা পর্যন্ত	ডাঃ খায়রুননাহার সিনিয়র মেডিকেল অফিসার, বিমান মোবাইল: ০১৭৭৭৭১৫৫৯৪
১০	গর্ভাবস্থার ফিটনেস প্রদান	গর্ভবতী যাত্রী অথবা তার প্রতিনিধি এয়ার ট্রাভেল ফিটনেস ফরম পূরণ এবং গর্ভাবস্থার আল্ট্রাসোনোগ্রাম রিপোর্ট সমেত বিমান মেডিকেল সেন্টার হতে (আশকোনা, দক্ষিণখান, ঢাকা-১২৩০) অনুমতি প্রাপ্তি নিশ্চিত হয়ে ভ্রমণ করবেন।	সম্মানিত গর্ভবতী যাত্রী আকাশ পথ ভ্রমণের ক্ষেত্রে ফিটনেস ফরম বিমানের যেকোন সেলস সেন্টার হতে অথবা ওয়েবসাইট হতে সংগ্রহ করবেন এবং বিএমডিসি স্বীকৃত রেডিওলজিস্ট হতে আল্ট্রাসোনোগ্রাম রিপোর্ট সঙ্গে আনবেন।	বিনামূল্যে	এক কর্মঘণ্টা (রবিবার - বৃহস্পতিবার)/ সন্ধ্যা ০৯ টা হতে বিকাল ০৫ টা পর্যন্ত	ডাঃ খায়রুননাহার সিনিয়র মেডিকেল অফিসার, বিমান মোবাইল: ০১৭৭৭৭১৫৫৯৪

২.২ দাৈরিক সেবাসমূহ

১	উত্তর পত্রের পুনঃমূল্যায়ণ	আবেদনকারী কর্তৃক নির্ধারিত ফরমে/সাদাকাগজে/ই-মেইলে আবেদন। আবেদন সংশ্লিষ্ট বিষয়ে যাচাইপূর্বক পুনঃমূল্যায়ণ করণ।	সাদা কাগজ /ই-মেইলে অধ্যক্ষ বরাবর আবেদন	বিনামূল্যে	৭ কর্মদিবস	জনাব আবু দাউদ অধ্যক্ষ বিএটিসি মোবাইল: ০১৭৭৭৭১৫৫২১ ই-মেইলঃ pbatc@biman.gov.bd
২	এভিয়েশন প্রশিক্ষণ সংক্রান্ত কম্পালটেন্সি সার্ভিস প্রদান	সেবাগ্রহীতাকে উক্ত সেবা প্রাপ্তির লক্ষ্যে সংশ্লিষ্ট উপ-মহাব্যবস্থাপক প্রশিক্ষণ এর নিকট আবেদন/অনুরোধ করতে হবে। সংশ্লিষ্ট উপ-মহাব্যবস্থাপক প্রশিক্ষণ প্রয়োজনীয় যাচাই-বাছাই সাপেক্ষে নির্ধারিত সেবা প্রদানের পদক্ষেপ গ্রহণ করেন এবং বিষয়টি চিঠি/মেইল অথবা ফোনের মাধ্যমে সেবাগ্রহীতাকে জানানো হয়।	পত্র/ ই-মেইল বা টেলিফোনে আবেদন	বিনামূল্যে	২ কর্মদিবস	জনাব মোঃ সিরাজুল ইসলাম তালুকদার কনিষ্ঠ কর্মকর্তা, ট্রেনিং কো-অর্ডিনেশন বিএটিসি ফোন নং ০১৭৬১৫৪৮১৮৪
৩	চাহিদা মাসিক ডুপ্লিকেট সনদপত্র প্রদান	আবেদন সাপেক্ষে সংশ্লিষ্ট উপ-মহাব্যবস্থাপক প্রশিক্ষণ কর্তৃক প্রশিক্ষণ রেকর্ড যাচাইপূর্বক সংশ্লিষ্ট উপ-মহাব্যবস্থাপক প্রশিক্ষণ এবং অধ্যক্ষ বিএটিসি কর্তৃক অনুমোদন।	সাদা কাগজ /ই-মেইলে অধ্যক্ষ বরাবর আবেদন	বিনামূল্যে	৩ কর্মদিবস	জনাব মোঃ সিরাজুল ইসলাম তালুকদার কনিষ্ঠ কর্মকর্তা, ট্রেনিং কো-অর্ডিনেশন বিএটিসি ফোন নং ০১৭৬১৫৪৮১৮৪
৪	লাইব্রেরিতে অধ্যয়নের সুযোগ প্রদান	আবেদনকারী কর্তৃক নির্ধারিত ফরমে/সাদাকাগজে/ই-মেইলে আবেদন। আবেদন সংশ্লিষ্ট বিষয়ে যাচাইপূর্বক অনুমোদন প্রদান।	সহকারী ব্যবস্থাপক লাইব্রেরি এর বরাবর আবেদন।	বিনামূল্যে	২ কর্মদিবস	মহিমা আক্তার উপ-ব্যবস্থাপক লাইব্রেরি মোবাইল: ০১৭৭৭৮০৭৪০৩ ই-মেইলঃ batclibrary@gmail.com
৫	বিএটিসির ক্রাশরুম ভাড়া প্রদান	আবেদন প্রাপ্তির পর স্বাভাবিক প্রশিক্ষণ কার্যক্রম ব্যাহত না করে ভাড়া প্রদান সেবা যাচাইপূর্বক আবেদনকারীকে সেবা চাহিদা পূরণ সম্পর্কে জ্ঞাতকরণ।	সাদা কাগজ /ই-মেইলে অধ্যক্ষ বরাবর আবেদন।	বিমান কর্তৃপক্ষ কর্তৃক নির্ধারিত হারে খরচ/ভাড়া	২ কর্মদিবস	জনাব আবু দাউদ অধ্যক্ষ বিএটিসি মোবাইল: ০১৭৭৭৭১৫৫২১ ই-মেইলঃ pbatc@biman.gov.bd
৬	বিএটিসির কনফারেন্সরুম ভাড়া প্রদান	আবেদন প্রাপ্তির পর স্বাভাবিক প্রশিক্ষণ কার্যক্রম ব্যাহত না করে ভাড়া প্রদান সেবা যাচাইপূর্বক আবেদনকারীকে সেবা চাহিদা পূরণ সম্পর্কে জ্ঞাতকরণ।	সাদা কাগজ /ই-মেইলে অধ্যক্ষ বরাবর আবেদন।	বিমান কর্তৃপক্ষ কর্তৃক নির্ধারিত হারে খরচ/ভাড়া	২ কর্মদিবস	জনাব আবু দাউদ অধ্যক্ষ বিএটিসি মোবাইল: ০১৭৭৭৭১৫৫২১ ই-মেইলঃ pbatc@biman.gov.bd
৭	বিএটিসির সুইমিং পুল সাইড ভাড়া প্রদান	আবেদন প্রাপ্তির পর স্বাভাবিক প্রশিক্ষণ কার্যক্রম ব্যাহত না করে ভাড়া প্রদান সেবা যাচাইপূর্বক আবেদনকারীকে সেবা চাহিদা পূরণ সম্পর্কে জ্ঞাতকরণ।	সাদা কাগজ /ই-মেইলে অধ্যক্ষ বরাবর আবেদন।	বিনামূল্যে	২ কর্মদিবস	জনাব আবু দাউদ অধ্যক্ষ বিএটিসি মোবাইল: ০১৭৭৭৭১৫৫২১ ই-মেইলঃ pbatc@biman.gov.bd

বিমান বাংলাদেশ এয়ারলাইন্স লি:

সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (সিটিজেন চার্টার)

৮	গ্রাউন্ড হ্যান্ডলিং (নন-সিডিউল ফ্লাইট)	ই-মেইল/চিঠি/সরাসরি আবেদন/অনুরোধ করতে হবে। আবেদনটি যাচাইপূর্বক সেবা প্রদান নিশ্চিত করা হবে।	ক) সিএএবি কর্তৃক ফ্লাইট অপারেটরের অনুমতিপত্র, খ) প্রয়োজনীয় সেবা গ্রহণের পদ্ধতি- (১) ই-মেইল; (২) চিঠি প্রদান; (৩) সরাসরি আবেদনপত্র।	সেবার ধরণ অনুযায়ী মার্কিন ডলার বা সমমানের বাংলাদেশি টাকা- (১) নগদ; (২) পে-অর্ডার।	তাৎক্ষণিক	বিলকিস আক্তার ব্যবস্থাপক ফরেন ক্যারিয়ার হ্যান্ডলিং ইউনিট ফোনঃ ০১৭৭৭৭১৫৬০১ ই-মেইলঃ fchu@biman.gov.bd ; dackubg@biman.gov.bd
৯	সরকারি / বেসরকারি সংস্থার মুদ্রণ সংক্রান্ত সেবা	সংশ্লিষ্ট সংস্থার ইমেইল/চিঠিতে চাহিদা পত্র / সফট কপিসহ কার্যাদেশ পাওয়ার পর মুদ্রণ সম্পন্নপূর্বক সরবরাহ করা হয়।	চাহিদাকারী প্রতিষ্ঠান হতে ই-মেইল / চিঠিতে প্রেরণ করা হয়	চেকের মাধ্যমে প্রদান করতে হয়	সর্বোচ্চ ২১ দিন অথবা কাজের ধরন ও পরিমাণের উপর নির্ভর করে	জনাব তাহেরা খন্দকার মহাব্যবস্থাপক মুদ্রণ ও প্রকাশনা, ফার্মগেট, ঢাকা মোবাইল: ০১৭৭৭৭১৫৫৫৯ ফোন: ৪৮১১৯৩০৩ ইমেইল: gmptg@biman.gov.bd
১০	বৈদেশিক এয়ারলাইন্সের চাহিদা মোতাবেক Meal uplift সার্ভিস প্রদান (নন-সিডিউল ফ্লাইট)।	ক) বৈদেশিক এয়ারলাইন্স পত্র অথবা ইমেইলের মাধ্যমে খাদ্য উত্তোলনের বিষয়ে ব্যবস্থাপক অপারেশন-এর সাথে যোগাযোগ করে। খ) বিএফসিসি বিভাগ চাহিদাকৃত খাবারের দর নির্ধারণ করে সংশ্লিষ্ট এয়ারলাইন্সকে অবহিত করে এবং তাদের সম্মতির প্রেক্ষিতে অগ্রীম মূল্য পরিশোধের জন্য অনুরোধ জানায়। গ) চাহিদাকৃত খাবারের অগ্রীম মূল্য পরিশোধ সাপেক্ষে খাবার উৎপাদন ও সংশ্লিষ্ট এয়ারলাইন্সকে সরবরাহ করা।	পত্র অথবা ই-মেইলের মাধ্যমে	অগ্রীম মূল্য পরিশোধের ভিত্তিতে	১ কর্মঘণ্টা	জনাব জাফর আহমেদ ম্যানেজার অপারেশন্স, বিএফসিসি মোবাইল: ০১৭৭৭৭১৫৬৮৯ ইমেইল : mgropns.bfcc@biman.gov.bd
১১	বৈদেশিক এয়ারলাইন্সের চাহিদা মোতাবেক কেবিন ডেসিং সার্ভিস প্রদান (নন-সিডিউল ফ্লাইট)	ক) বৈদেশিক এয়ারলাইন্স পত্র অথবা ইমেইলের মাধ্যমে কেবিন ডেসিংয়ের বিষয়ে ব্যবস্থাপক অপারেশন-এর সাথে যোগাযোগ করে। খ) বিএফসিসি বিভাগ চাহিদাকৃত কেবিন ডেসিংয়ের দর নির্ধারণ করে সংশ্লিষ্ট এয়ারলাইন্সকে অবহিত করে এবং তাদের সম্মতির প্রেক্ষিতে চুক্তি সম্পাদিত হয়।	পত্র অথবা ই-মেইলের মাধ্যমে	মূল্য পরিশোধের ভিত্তিতে	০১ কর্মঘণ্টা (কন্ট্রোল সাইনের ক্ষেত্রে ১০ কর্ম দিবস)	জনাব জাফর আহমেদ ম্যানেজার অপারেশন্স, বিএফসিসি মোবাইল: ০১৭৭৭৭১৫৬৮৯ ইমেইল : mgropns.bfcc@biman.gov.bd

বিমান বাংলাদেশ এয়ারলাইন্স লি:

সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (সিটিজেন চার্টার)

১২	বৈদেশিক এয়ারলাইন্সের চাহিদা মোতাবেক লন্ডি সার্ভিস প্রদান (নন-সিডিউল ফ্লাইট)	ক) বৈদেশিক এয়ারলাইন্স পত্র অথবা ইমেইলের মাধ্যমে লন্ডি সার্ভিসের বিষয়ে ব্যবস্থাপক অপারেশন-এর সাথে যোগাযোগ করে। খ) বিএফসিসি বিভাগ চাহিদাকৃত লন্ডি সার্ভিসের দর নির্ধারণ করে সংশ্লিষ্ট এয়ারলাইন্সকে অবহিত করে এবং তাদের সম্মতির প্রেক্ষিতে অগ্রীম মূল্য পরিশোধের জন্য অনুরোধ জানায়। গ) চাহিদাকৃত লন্ডি সার্ভিসের অগ্রীম মূল্য পরিশোধ সাপেক্ষে সংশ্লিষ্ট এয়ারলাইন্সকে উক্ত সার্ভিস প্রদান করা হয়।	পত্র অথবা ই-মেইলের মাধ্যমে	অগ্রীম মূল্য পরিশোধের ভিত্তিতে	১ কর্মঘণ্টা	জনাব জাফর আহমেদ ম্যানেজার অপারেশন্স, বিএফসিসি মোবাইল: ০১৭৭৭৭১৫৬৮৯ ইমেইল : mgropns.bfcc@biman.gov.bd
১৩	ফ্রাইট সার্টিফিকেট ইস্যুকরণ	রপ্তানিকারক/এজেন্টের নিজস্ব প্যাডে আবেদনপত্র পাওয়ার পর তথ্যাদি যাচাই-বাছাই করে কর্তৃপক্ষের অনুমোদন সাপেক্ষে ফ্রাইট সার্টিফিকেট ইস্যু করা হয়।	১. রপ্তানি কারক/এজেন্টের নিজস্ব প্যাডে আবেদনপত্র। ২. এয়ারওয়েবিলের মূলকপি। ৩. টাকা জমার রশিদ।	৫০০ টাকা। বিমান আমদানী ভবন এর ২য় তলায় ০৫ নং রুমের কার্গো হিসাব শাখায় বিমানের ইনভয়েন্স এর মাধ্যমে নগদ/পে-অর্ডার গ্রহণ করা হয়।	৪ ঘণ্টা	জনাব আসাদুজ্জামান গাজী, ব্যবস্থাপক, কার্গো রপ্তানী। ফোনঃ +৮৮০২ ৮৯০ ১৬০০/৮৬০১ মোবাইল: ০১৭১১৫৮৫৮৩৮ ই-মেইলঃ mgrcargoexp@biman.gov.bd বিমান কার্গো ভিলেজ, রুম নং: ২০৫, হাশাআবি, ঢাকা-১২২৯।
১৪	ডেলিভারি সার্টিফিকেট ইস্যুকরণ	আমদানিকারক/এজেন্টের নিজস্ব প্যাডে আবেদনপত্র পাওয়ার পর তথ্যাদি যাচাই-বাছাই করে কর্তৃপক্ষের অনুমোদন সাপেক্ষে সার্টিফিকেট ইস্যু করা হয়।	১. আমদানিকারক আবেদনপত্র ২। টাকা জমার রশিদ।	বিনামূল্যে	১ কর্মদিবস	জনাব মোঃ জাহিদুজ্জামান, ব্যবস্থাপক, কার্গো। ফোনঃ +৮৮০২ ৮৯০ ১৬০০/৮২০০ মোবাইল: ০১৭১১১৬০৬০৮ ই-মেইলঃ mgrcargoimp@biman.gov.bd বিমান কার্গো কমপ্লেক্স, রুম নং: ১০, হাশাআবি, ঢাকা-১২২৯।

২.৩ অভ্যন্তরীণ সেবাসমূহ

১	কর্মকর্তা/কর্মচারীদের বেতন সনদ	সাদা কাগজে অথবা ই-নথির মাধ্যমে আবেদনের প্রেক্ষিতে বেতন ভাতাদি যাচাইপূর্বক ব্যবস্থাপক পার্সোনেল এর অনুমোদনক্রমে ইস্যু করা হয়।	পে-স্লিপের ফটোকপিসহ সাদা কাগজে অথবা ই-নথির মাধ্যমে আবেদন। আবেদনকারীর সংশ্লিষ্ট এডমিন সেল।	বিনামূল্যে	১ কর্মদিবস	উম্মে কুলসুম শেফালী ব্যবস্থাপক পার্সোনেল ফোনঃ ৮৯০১৬০০/২৩৩০ ই-মেইলঃ mgrpersonnel@biman.gov.bd
২	কর্মকর্তা/কর্মচারীদের এমপ্লয়ার সার্টিফিকেট	সাদা কাগজে অথবা ই-নথির মাধ্যমে আবেদনের প্রেক্ষিতে পার্সোনেল সিস্টেম যাচাইপূর্বক ব্যবস্থাপক পার্সোনেল এর অনুমোদনক্রমে ইস্যু করা হয়।	সাদা কাগজে অথবা ই-নথির মাধ্যমে আবেদন। আবেদনকারীর সংশ্লিষ্ট এডমিন সেল।	বিনামূল্যে	১ কর্মদিবস	উম্মে কুলসুম শেফালী ব্যবস্থাপক পার্সোনেল ফোনঃ ৮৯০১৬০০/২৩৩০ ই-মেইলঃ mgrpersonnel@biman.gov.bd
৩	কর্মকর্তা/কর্মচারীদের সাধারণ ভবিষ্য তহবিল হতে অর্থ উত্তোলন	নির্ধারিত ফরমে আবেদনের প্রেক্ষিতে সংশ্লিষ্ট দপ্তরের প্রধানের সুপারিশ সাপেক্ষে ব্যবস্থাপনা পরিচালক ও সিইও মহোদয়ের অনুমোদনক্রমে অর্থ প্রদান করা হয়।	নির্ধারিত ফরম যথা প্রত্যেক এডমিন সেলে বিদ্যমান আছে।	বিনামূল্যে	১০ কর্মদিবস	মোঃ নাজিম উদ্দিন, সহকারি ব্যবস্থাপক হিসাব ফোনঃ ৮৯০১৬০০/২৭৬১ ই-মেইলঃ pf@biman.gov.bd
৪	কর্মকর্তা/কর্মচারীদের পেনশন ও গ্র্যাচুইটি প্রদান	সংশ্লিষ্ট এডমিন সেল কর্তৃক প্রেরিত দলিল-দস্তাবেজসমূহ ব্যবস্থাপক পার্সোনেল এর মাধ্যমে অডিট সেকশনের অনুমোদন সাপেক্ষে প্রদান।	সংশ্লিষ্ট এডমিন সেল।	বিনামূল্যে	১৫ কর্মদিবস	উম্মে কুলসুম শেফালী ব্যবস্থাপক পার্সোনেল ফোনঃ ৮৯০১৬০০/২৩৩০ ই-মেইলঃ mgrpersonnel@biman.gov.bd
৫	কর্মকর্তা/কর্মচারীদের এনওসি প্রদান	সংশ্লিষ্ট এডমিন সেল এর মাধ্যমে প্রাপ্ত দরখাস্তের পরিপ্রেক্ষিতে কর্তৃপক্ষের অনুমোদন সাপেক্ষে ব্যবস্থাপক পার্সোনাল প্রদান করে থাকেন।	সংশ্লিষ্ট এডমিন সেল।	বিনামূল্যে	০৩ কর্মদিবস	উম্মে কুলসুম শেফালী ব্যবস্থাপক পার্সোনেল ফোনঃ ৮৯০১৬০০/২৩৩০ ই-মেইলঃ mgrpersonnel@biman.gov.bd
৬	বিশেষাধিকার ছুটির বিপরীতে অর্থ প্রদান।	সংশ্লিষ্ট এডমিন সেল এর মাধ্যমে প্রাপ্ত দরখাস্তের পরিপ্রেক্ষিতে ব্যবস্থাপক পার্সোনাল কর্তৃক প্রেরিত নথির বিপরীতে অর্থ দপ্তর প্রদান করে থাকেন।	সংশ্লিষ্ট এডমিন সেল।	বিনামূল্যে	১৫ কর্মদিবস	উম্মে কুলসুম শেফালী ব্যবস্থাপক পার্সোনেল ফোনঃ ৮৯০১৬০০/২৩৩০ ই-মেইলঃ mgrpersonnel@biman.gov.bd

৩. সেবা প্রদানের উদ্দেশ্যে সম্মানিত সেবাগ্রহীতার নিকট কর্তৃপক্ষের প্রত্যাশাসমূহঃ

- ক) চাহিদা সঠিকভাবে উপস্থাপন করা এবং প্রয়োজনীয় কাগজপত্র সরবরাহ করা।
 খ) যথাযথ স্থানে/অফিসে গমন/ সহনশীল আচরণ করা।
 গ) সেবা প্রাপ্তির জন্য যথাযথ প্রক্রিয়া অনুসরণ করা এবং নির্দিষ্ট সময় পর্যন্ত অপেক্ষা করা।

বিমান বাংলাদেশ এয়ারলাইন্স লি:

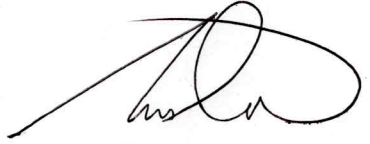
সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (সিটিজেন্স চার্টার)

৪. অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা (GRS):

সেবা প্রাপ্তিতে অসন্তুষ্ট হলে দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার সঙ্গে যোগাযোগ করুন, তাঁর কাছ থেকে সমাধান না পাওয়া গেলে নিম্নোক্ত পদ্ধতিতে যোগাযোগ করে আপনার সমস্যা অবহিত করুনঃ

ক্রমিক	কখন যোগাযোগ করবেন	কার সাথে যোগাযোগ করবেন	যোগাযোগের ঠিকানা	নিষ্পত্তির সময়সীমা
১	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান দিতে না পারলে	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক)	জনাব মহিউদ্দিন আহমেদ পদবি: মহাব্যবস্থাপক গ্রাহক সেবা ফোন: ৮৯০৪০৮৪৬ মোবাইলঃ ০১৭৭৭৭১৫৫৭৪ ওয়েবসাইট: www.biman.gov.bd	৩০ কর্মদিবস
২	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে না পারলে	আপিল কর্মকর্তা	নাম: জনাব মোঃ দিদারুল ইসলাম পদবি: যুগ্ম সচিব (প্রশাসন) বেসামরিক বিমান পরিবহন ও পর্যটন মন্ত্রণালয় ফোন: ০২-৩৩৫৭৪২৭ মোবাইলঃ ০১৮১৮০৩৩০১৭ ই-মেইল: jsadmin@mocat.gov.bd ওয়েবসাইট: www.mocat.gov.bd	২০ কর্মদিবস
৩	আপিল কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে না পারলে	মন্ত্রিপরিষদ বিভাগের অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেল	অভিযোগ গ্রহণ কেন্দ্র, ৫ নং গেট, বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা।ওয়েবসাইট: www.grs.gov.bd	৬০ কর্মদিবস


(তন্ময় কান্তি বিশ্বাস)
উপ-ব্যবস্থাপক গ্রাউন্ড সার্ভিস


(মহিউদ্দিন আহমেদ)
মহাব্যবস্থাপক গ্রাহক সেবা