পলিসি ব্রিফ
৭০ / ২০১৮

ট্রান্সপারেন্সি ইন্টারন্যাশনাল বাংলাদেশ
দুর্নীতিবিরোধী সামাজিক আন্দোলন

শাহ আমানত আন্তর্জাতিক বিমানবন্দর চট্টগ্রাম-এ যাত্রীসেবা: সুশাসনের চ্যালেঞ্জ ও উত্তরণের উপায়

ভূমিকা

শাহ আমানত আন্তর্জাতিক বিমানবন্দর চট্টগ্রাম, বাংলাদেশের দ্বিতীয় বৃহত্তম বিমানবন্দর। দেশের বৃহত্তম সমুদ্রবন্দর এবং শিল্পসমৃদ্ধ অঞ্চলে এ বিমানবন্দরের অবস্থান। এই বিমানবন্দর অভ্যন্তরীণ রুটসহ মধ্যপ্রাচ্য-দক্ষিণ এশিয়া এবং দক্ষিণ পূর্ব এশিয়ার নয়টি আন্তর্জাতিক রুটের যাত্রীদের সেবা প্রদান করছে। বিশেষত চট্টগ্রাম এবং এর পাশাপাশি কয়েকটি জেলার প্রবাসী যাত্রীরা যাতায়াতের জন্য এ বিমানবন্দরের ওপর নির্ভরশীল। বিমানবন্দরের আশেপাশে তিনটি রপ্তানি প্রক্রিয়াকরণ অঞ্চল এবং বিভিন্ন রপ্তানিমুখী শিল্পের অবস্থানের কারণে এ বিমানবন্দরের অর্থনৈতিক গুরুত্ব অনেক বেশি।

এ বিমানবন্দরের বার্ষিক যাত্রীসেবা প্রদানের সংখ্যা প্রতিবছরই বাড়ছে। প্রাপ্ত পরিসংখ্যান অনুযায়ী, ২০০০ সালের তুলনায় ২০১৬ সালে যাত্রী সংখ্যা প্রায় ৪.৯৪ গুণ এবং ফ্লাইট সংখ্যা ৩.১৫ গুণ বেড়েছে । কিন্তু একটি ক্ষুদ্র অভ্যন্তরীণ বিমানবন্দর থেকে আন্তর্জাতিক বিমানবন্দরে রূপান্তরিত হওয়ার পথে সংশ্লিষ্ট কর্তৃপক্ষের উদ্যোগে কিছু পদক্ষেপ গৃহীত হয়েছে যা প্রয়োজন ও চাহিদার তুলনায় অপ্রতুল।

ইতিবাচক উদ্যোগ সত্ত্বেও অপর্যাপ্ত অবকাঠামো ও যন্ত্রপাতির ঘাটতি এবং সেবা প্রাপ্তির বিভিন্ন ধাপে যাত্রী হয়রানি এবং অনিয়ম-দুর্নীতির ঘটনা বিষয়ক প্রতিবেদন গণমাধ্যমে প্রকাশিত হয়েছে। এই প্রেক্ষাপটে, সচেতন নাগরিক কমিটি-সনাক, চট্টগ্রাম মহানগর এবং ট্রান্সপারেন্সি ইন্টারন্যাশনাল বাংলাদেশ (টিআইবি) ''শাহ আমানত আন্তর্জাতিক বিমানবন্দর চট্টগ্রাম-এ যাত্রীসেবা: সুশাসনের চ্যালেঞ্জ ও উত্তরণের উপায়'' শীর্ষক গবেষণা পরিচালনা করে যার প্রতিবেদন ১৫ ফেব্রুয়ারি, ২০১৮ তারিখ চট্টগ্রাম প্রেসক্লাবে সংবাদ সম্মেলনের মাধ্যমে প্রকাশ করা হয় হয়। এ গবেষণায় প্রাপ্ত তথ্য ও বিশ্লেষণের ওপর ভিত্তি করে সংশ্লিষ্ট কর্তৃপক্ষ ও অংশীজনের বিবেচনার জন্য এই পলিসি ব্রিফটি উপস্থাপন করা হচ্ছে। টিআইবি'র প্রত্যাশা এ গবেষণা শাহ আমানত আন্তর্জাতিক বিমানবন্দরের সুশাসন যাত্রীসেবার মান বৃদ্ধি ও প্রাতিষ্ঠানিক উন্নয়নে সহায়ক ভূমিকা পালন করবে।

গবেষণার উল্লেখযোগ্য পর্যবেক্ষণ

অবকাঠামোগত চ্যালেঞ্জ ও লোকবলের ঘাটতি থাকা স্বত্তেও বিমানবন্দর কর্তৃপক্ষের যাত্রীসেবার মান বৃদ্ধিতে কিছু ইতিবাচক উদ্যোগ গৃহীত হয়েছে, যেমন একই সঙ্গে দুইটি বড় আকারের বিমানে (বোয়িং-৭৭৭) বোর্ডিং ব্রিজ সংযুক্ত করার ব্যবস্থা গ্রহণ, পার্কিং এলাকার আয়তন বৃদ্ধির উদ্যোগ, প্যারালাল ট্যাক্সিওয়ে নির্মাণের উদ্যোগ, ডুয়াল ভিউ স্ক্যানার স্থাপন এবং বিস্ফোরক সনাক্ত করার যন্ত্রসহ নিরাপত্তা সরঞ্জামের আধুনিকায়ন ও উন্নত রাডার স্থাপনসহ যোগাযোগ সরঞ্জামের আধুনিকায়ন। তবে টার্মিনাল ভবনে আয়তনের স্বল্পতা, যন্ত্রপাতি এবং লোকবলের ঘাটতির কারণে যাত্রীসেবায় মন্থর গতি এবং তদারকি ব্যবস্থার ঘাটতির কারণে যাত্রীসেবা কার্যক্রমের বিভিন্ন ধাপে যাত্রী হয়রানি ও অনিয়ম-দুর্নীতি বিদ্যমান। প্রবেশ, পার্কিং, ব্যাগেজ স্ক্যান, বহির্গমন কার্ড পূরণ, ইমিগ্রেশন, শুল্ক. নিরাপত্তা চেক ইত্যাদি ধাপে বিমানবন্দরে কর্মরত বিভিন্ন সংস্থার কর্মীদের একাংশের মাধ্যমে যাত্রী হয়রানিসহ নিয়ম বহির্ভূত অর্থের লেনদেনের অভিযোগ পাওয়া যায়। তথ্য ডেস্ক এবং তথ্য কর্মকর্তা না থাকায় যাত্রীদের প্রয়োজনীয় তথ্য প্রাপ্তিতে সমস্যার সম্মুখীন হতে হয়। এছাড়া কার্যকর অভিযোগ ব্যবস্থাপনার ঘাটতির কারণে অভিযোগ জানানোর ক্ষেত্রে যাত্রীদের মধ্যে অনাগ্রহ লক্ষ করা যায়।

সুপারিশ

শাহ আমানত আন্তর্জাতিক বিমানবন্দর, চট্টগ্রাম - এর যাত্রীসেবা কার্যক্রমে সুশাসন ও যাত্রীসেবার মানোন্নয়ন এবং প্রাতিষ্ঠানিক উৎকর্ষ বৃদ্ধির লক্ষ্যে টিআইবি ১৪ দফা সুপারিশ প্রস্তাব করছে।

অবকাঠামো সম্পর্কিত:

১. টার্মিনাল ভবন সম্প্রসারণ, প্যারালাল ট্যাক্সিওয়ে নির্মাণ, নতুন বোর্ডিং ব্রিজ ক্রয় এবং তা সংযোজনের অবকাঠামো নির্মাণ অনতিবিলম্বে সম্পন্ন করতে হবে।

২. চাহিদা নিরূপণ সাপেক্ষে প্রয়োজনীয় সংখ্যক চেক ইন কাউন্টার ও ইমিগ্রেশন বুথ বাড়াতে হবে এবং এগুলোকে সক্রিয় রাখতে হবে।

৩. অধিক পণ্য ব্যবস্থাপনার জন্য লস্ট এন্ড ফাউন্ডের ওয়ারহাউজসহ সার্বিক আয়তন বাড়াতে হবে, বিশেষ করে পণ্য ব্যবস্থাপনার তদারকি বৃদ্ধি করতে হবে।

৪. নিরাপত্তা ও গ্রাউন্ড সাপোর্টের জন্য আধুনিক যন্ত্রপাতি সংযুক্ত করার মাধ্যমে নিরাপত্তা, শুল্কায়ন, এবং গ্রাউন্ড সাপোর্টে ম্যানুয়ালি কাজ করার হার কমিয়ে আনতে হবে।

লোকবল সম্পর্কিত:

৫. পুরাতন অর্গানোগ্রাম দ্রুত সংশোধন করতে হবে এবং প্রয়োজন অনুযায়ী লোকবল নিয়োগ করতে হবে।

তদারকি কার্যক্রম সম্পর্কিত:

৬. নিরাপত্তা তল্লাশী, ইমিগ্রেশন, শুল্কসহ অন্যান্য ক্ষেত্রে যাত্রী হয়রানি বন্ধ করতে তদারকি বৃদ্ধি এবং অনিয়মে জড়িত কর্মীদের দৃষ্টান্তমূলক শাস্তির ব্যবস্থা করতে হবে।

৭. যাত্রীদের হয়রানি বন্ধ করতে বহির্গমন কার্ড বিনামূল্যে পূরণে সহায়তা করার জন্য পরামর্শ ডেস্কের ব্যবস্থা করতে হবে।

৮. শুল্ক ফাঁকি এবং নিষিদ্ধ পণ্য আমদানি বন্ধ করতে শুল্ক বিভাগের কর্মকর্তাদের তদারকি কার্যক্রম আরও জোরদার করতে হবে।

তথ্য প্রচার ও উন্মুক্তকরণ সম্পর্কিত:

৯. তথ্য কেন্দ্র স্থাপন এবং তথ্য কর্মকর্তা নিয়োগ করতে হবে, যাত্রীদের সচেতনতা বৃদ্ধির জন্য টার্মিনাল ভবনে সার্বক্ষণিক ঘোষণার ব্যবস্থা গ্রহণ করতে হবে এবং প্রয়োজনীয় তথ্য (শুল্ক সংক্রান্ত, নগদ মুদ্রা বহন, ব্যাগে বহনযোগ্য পণ্য, হুইলচেয়ার সেবা) প্রচারের জন্য দৃষ্টিগোচর স্থানে সিটিজেন চার্টার/তথ্য বোর্ড/পোস্টার টানাতে হবে।

১০. অভিযোগ কেন্দ্র স্থাপন করতে হবে, অভিযোগ লিপিবদ্ধকরণ এবং নিষ্পত্তির রেকর্ড সংরক্ষণ করে তা নিয়মিত প্রকাশ করতে হবে।

১১. যাত্রীর সঙ্গে দর্শনার্থীর সর্বোচ্চ সংখ্যা নির্ধারিত করতে হবে, দর্শনার্থীদের অপেক্ষা করার জন্য পর্যাপ্ত বিশ্রাম কক্ষ নির্মাণ করতে হবে এবং বিশ্রাম কক্ষসহ বিমানবন্দরের বিভিন্ন স্থানে দৃশ্যমানভাবে নিয়মাবলি প্রচারের ব্যবস্থা করতে হবে।

অন্যান্য:

১২. প্রশিক্ষণের জন্য যথাযথ চাহিদা নিরূপণ সাপেক্ষে বিভিন্ন বিভাগের (নিরাপত্তা, গ্রাউন্ড সাপোর্ট, যোগাযোগ, শুল্ক, ইমিগ্রেশন) কর্মীদের সক্ষমতা বৃদ্ধির জন্য প্রয়োজনীয় ও পর্যাপ্ত প্রশিক্ষণের ব্যবস্থা করতে হবে।

১৩. বিমানবন্দর ব্যবহারকারী এয়ারলাইন্সগুলো থেকে দীর্ঘদিনের বকেয়াসমূহ কার্যকরভাবে আদায় করতে হবে।

১৪. বিমানবন্দরের অবকাঠামোগত উন্নয়নে পর্যাপ্ত বিনিয়োগের উদ্যোগ গ্রহণ করতে হবে।

পলিসি ব্রিফ প্রসঙ্গে

জাতীয় ও তৃণমূল পর্যায়ে নাগরিকদের দুর্নীতির বিরুদ্ধে সচেতন ও সক্রিয় করা এবং দেশে দুর্নীতিবিরোধী চাহিদা সৃষ্টির লক্ষ্যে ট্রান্সপারেন্সি ইন্টারন্যাশনাল বাংলাদেশ (টিআইবি) ১৯৯৬ সাল থেকে বহুবিধ গবেষণা, প্রচারণা, অ্যাডভোকেসি ও জনসম্পৃক্ততামূলক কার্যক্রম বাস্তবায়ন করছে। জাতীয় পর্যায়ে নিবিড় অ্যাডভোকেসি কার্যক্রম গ্রহণ এবং স্থানীয় পর্যায়ে বিস্তৃত নাগরিক সম্পৃক্ততার মাধ্যমে 'বিল্ডিং ইন্টেগ্রিটি ব্লকস ফর ইফেক্টিভ চেইঞ্জ' প্রকল্পটি জাতীয় ও স্থানীয় পর্যায়ে বিদ্যমান নীতি, আইন ও নিয়ম-কানুন কার্যকর প্রয়োগের ক্ষেত্রে ক্রমাগত প্রচেষ্টা চালিয়ে যাচ্ছে।

টিআইবি এমন এক বাংলাদেশ দেখতে চায় যেখানে সরকার, রাজনীতি, ব্যবসা-বাণিজ্য, নাগরিক সমাজ ও সাধারণ মানুষের জীবন হবে দুর্নীতির প্রভাব থেকে মুক্ত। এ লক্ষ্যে নীতি ও প্রাতিষ্ঠানিক সংস্কার অনুঘটনে টিআইবি গবেষণা কার্যক্রম ও তার ভিত্তিতে কার্যকর নীতি প্রণয়নে অ্যাডভোকেসি ও নাগরিক সম্পৃক্ততামূলক কার্যক্রম পরিচালনা করে আসছে। এরই অংশ হিসেবে ধারাবাহিক ও সমসাময়িক বিভিন্ন বিষয়ের ওপর টিআইবি পলিসি ব্রিফ প্রণয়ন করে থাকে।

ট্রান্সপারেন্সি ইন্টারন্যাশনাল বাংলাদেশ (টিআইবি)

মাইডাস সেন্টার (লেভেল ৪ ও ৫), বাড়ি ০৫, সড়ক ১৬ (নতুন) ২৭ (পুরাতন), ধানমণ্ডি, ঢাকা ১২০৯। ফোন: +৮৮০ ২ ৯১২৪৭৮৮-৮৯, ৯১২৪৭৯২

ফ্যাক্স: +৮৮০ ২ ৯১২৪৯১৫, info@ti-bangladesh.org, www.ti-bangladesh.org, www.facebook.com/TIBangladesh