



ড্রাগপারেসি
ইন্টারন্যাশনাল
বাংলাদেশ

দুর্নীতিবিরোধী সামাজিক আন্দোলন

শাহ আমানত আন্তর্জাতিক বিমানবন্দর, চট্টগ্রাম: যাত্রীসেবা কার্যক্রমে সুশাসনের
চ্যালেঞ্জ ও উত্তরণের উপায়

সার-সংক্ষেপ

১৫ ফেব্রুয়ারি ২০১৮

শাহ আমানত আন্তর্জাতিক বিমানবন্দর, চট্টগ্রাম: যাত্রীসেবা কার্যক্রমে সুশাসনের চ্যালেঞ্জ ও উত্তরণের উপায়

গবেষণা উপদেষ্টা

ড. ইফতেখারুজ্জামান

নির্বাহী পরিচালক, টিআইবি

প্রফেসর ড. সুমাইয়া খায়ের

উপদেষ্টা, নির্বাহী ব্যবস্থাপনা, টিআইবি

মোহাম্মদ রফিকুল হাসান

পরিচালক, রিসার্চ অ্যান্ড পলিসি বিভাগ, টিআইবি

সনাক পর্যায়ে গবেষণার তত্ত্বাবধায়ক

এডভোকেট আখতার কবির চৌধুরী, সভাপতি, সনাক

প্রকৌশলী মোঃ দেলোয়ার হোসেন মজুমদার, সদস্য, সনাক

ডাঃ কিউ এম অহিদুল আলম, সদস্য, সনাক,

গবেষণার সমন্বয়ক

মো. ওয়াহিদ আলম, সিনিয়র প্রোগ্রাম ম্যানেজার, গবেষণা ও পলিসি বিভাগ, টিআইবি

গবেষণা তত্ত্বাবধান

জুলিয়েট রোজেটি, প্রোগ্রাম ম্যানেজার, গবেষণা ও পলিসি বিভাগ, টিআইবি

গবেষণা ও প্রতিবেদন প্রণয়ন

জাফর সাদেক চৌধুরী, ডেপুটি প্রোগ্রাম ম্যানেজার, গবেষণা ও পলিসি বিভাগ, টিআইবি

কৃতজ্ঞতা জ্ঞাপন

বাংলাদেশ বেসামরিক বিমানবন্দর কর্তৃপক্ষ, চট্টগ্রাম বিমানবন্দরে কর্মরত বিমানবন্দরের বিভিন্ন বিভাগের কর্মকর্তা ও কর্মচারীবৃন্দ, চট্টগ্রাম কাস্টম হাউজ, বিমানবন্দরে কর্মরত বিভিন্ন এজেন্সির কর্মকর্তা ও কর্মচারীবৃন্দ, বিমান বাংলাদেশ এয়ারলাইন্স, বেসরকারি এয়ারলাইন্সসমূহ, বিভিন্ন পর্যায়ের সেবাপ্রার্থীরা, মো. জসীম উদ্দিন, এরিয়া ম্যানেজার, পটিয়া সনাক, মো. জাহাঙ্গীর আলম, এরিয়া ম্যানেজার, চকরিয়া সনাক, মোহাম্মদ তৌহিদুল ইসলাম এরিয়া ম্যানেজার, ইয়েস সদস্য মোঃ হুমায়ুন কবির, চট্টগ্রাম সনাক, মেহেদী হাসান, প্রোগ্রাম ম্যানেজার-সিভিক এনগেইজমেন্ট বিভাগ।

তথ্য সংগ্রহকারী

প্রীতি দাশ, ফারজাহানা আক্তার

যোগাযোগ

সচেতন নাগরিক কমিটি (সনাক), চট্টগ্রাম মহানগর

১১৪ চানমারি রোড, তৃতীয় তলা, লালখান বাজার চট্টগ্রাম

টেলিফোন- ০৩১-৬২১৪৭৯

ই-মেইল: ccc.chittagong@ti-bangladesh.org

ট্রান্সপারেন্সি ইন্টারন্যাশনাল বাংলাদেশ (টিআইবি)

মাইডাস সেন্টার (৪র্থ ও ৫ম তলা), বাড়ি নং ০৫, রোড নং ১৬, ধানমন্ডি ঢাকা- ১২০৯, বাংলাদেশ

ফোন: (+৮৮০ ২) ৯১২৪৭৮৮, ৯১২৪৭৮৯, ৯১২৪৭৯২, ফ্যাক্স: (+৮৮০ ২) ৯১২৪৯১৫

ই-মেইল: info@ti-bangladesh.org

ওয়েবসাইট: http://www.ti-bangladesh.org

প্রতিবেদন প্রকাশকাল: ১৫ ফেব্রুয়ারি ২০১৮

মুখবন্ধ

ট্রান্সপারেন্সি ইন্টারন্যাশনাল বাংলাদেশ (টিআইবি) দেশব্যাপী দুর্নীতির বিরুদ্ধে নাগরিকদের সচেতন ও সোচ্চার করার লক্ষ্যে ৪৫টি সচেতন নাগরিক কমিটি (সনাক) - এর মাধ্যমে একটি কার্যকর ও টেকসই আন্দোলন গড়ে তোলার কার্যক্রম পরিচালনা করছে। টিআইবি দুর্নীতিবিরোধী কর্মসূচির পাশাপাশি জাতীয় ও স্থানীয় পর্যায়ে সরকারি-বেসরকারি বিভিন্ন খাত ও প্রতিষ্ঠানের ওপর গবেষণা কার্যক্রম পরিচালনা এবং এর ভিত্তিতে অধিপরামর্শ কার্যক্রম চালিয়ে যাচ্ছে। টিআইবির চলমান 'বিল্ডিং ইন্টিগ্রেটিভ ব্লকস্ ফর ইফেক্টিভিটি চেঞ্জ- বিবেক' প্রকল্পের অধীনে সনাকের চাহিদার ভিত্তিতে স্থানীয় পর্যায়ে বেশ কিছু গবেষণা কার্যক্রম গ্রহণ করা হয়েছে। এরই ধারাবাহিকতায় চট্টগ্রাম সনাক'র চাহিদার ভিত্তিতে 'শাহ আমানত আন্তর্জাতিক বিমানবন্দর, চট্টগ্রাম: যাত্রীসেবা কার্যক্রমে সুশাসনের চ্যালেঞ্জ ও উত্তরণের উপায়' শীর্ষক গবেষণাটি হাতে নেওয়া হয়।

চট্টগ্রাম শাহ আমানত আন্তর্জাতিক বিমানবন্দর ১৯৭২ সালে যাত্রা শুরু করে। নব্বইয়ের দশকে আন্তর্জাতিক ফ্লাইট চালুর পর এটি ২০১৩ সালের নভেম্বর মাসে International Civil Aviation Organization (ICAO) কর্তৃক আন্তর্জাতিক বিমানবন্দর হিসেবে স্বীকৃতি লাভ করে। গত দুই দশকে এই বিমানবন্দরের যাত্রী সংখ্যা এবং ফ্লাইট সংখ্যা উল্লেখযোগ্য হারে বৃদ্ধি পেয়েছে। এর পাশাপাশি সেবা কার্যক্রম গতিশীল করার জন্য বিভিন্ন পদক্ষেপ গৃহীত হয়েছে, যেমন - অত্যাধুনিক রাস্তার স্থাপিত হয়েছে যার মাধ্যমে বাংলাদেশের নতুন সমুদ্রসীমা পর্যবেক্ষণের আওতায় আসবে এবং নতুন বিমান পথ তৈরি করা যাবে। স্ক্যানিংয়ে সংযোজন করা হয়েছে ডুয়াল ভিউ স্ক্যানার। বিমানের অবতরণ সময় কমানোর জন্য প্যারালাল ট্যাক্সিওয়ে নির্মাণের উদ্যোগ গ্রহণ করা হয়েছে।

বর্তমান গবেষণার ফলাফলে লক্ষ করা যায় যে, অবকাঠামোসহ বিভিন্ন স্থানে এখনও ঘাটতি রয়েছে যার মধ্যে উল্লেখযোগ্য হল - প্যারালাল ট্যাক্সিওয়ের অনুপস্থিতির ফলে বিমানের দীর্ঘ সময় রানওয়েতে অবস্থান, গ্রাউন্ড সাপোর্টে আধুনিক যন্ত্রপাতির স্বল্পতার কারণে ম্যানুয়াল পদ্ধতিতে সেবা কার্যক্রম পরিচালনা ও সেবা প্রদানে মন্থর গতি ইত্যাদি। বিমানবন্দরের কাজের পরিধি, যাত্রী সংখ্যা এবং ফ্লাইট সংখ্যা বাড়লেও লোকবল বাড়েনি। সংশোধিত অর্গানোগ্রাম প্রস্তাব করা হলেও তা এখনও নীতি নির্ধারণী পর্যায়ে অনুমোদনের অপেক্ষায় রয়েছে। প্রক্রিয়াগত জটিলতার কারণে নিয়মিত নিয়োগ দীর্ঘদিন যাবৎ বন্ধ রয়েছে, কিছু নিয়োগের ব্যাপারে আদালতের নিষেধাজ্ঞা রয়েছে।

বছরে এক মিলিয়নের বেশি যাত্রী এই বিমানবন্দর ব্যবহার করছে। অধিকাংশ যাত্রীই মধ্যপ্রাচ্যের বিভিন্ন দেশে যাতায়াত করে। তথ্য কেন্দ্রের অনুপস্থিতিতে প্রয়োজনীয় তথ্যের ঘাটতি রয়েছে ফলে পণ্য পরিবহনের ক্ষেত্রে যাত্রীদের পর্যাপ্ত সচেতনতার অভাব লক্ষণীয়। তদারকি ব্যবস্থার ঘাটতি এবং দুর্নীতি প্রতিরোধে কার্যকর ব্যবস্থার ঘাটতির কারণে যাত্রী হয়রানি এবং নিয়ম বহির্ভূত অর্থ আদায় বিদ্যমান। বিমানবন্দরে টার্মিনাল ভবনে প্রবেশের ক্ষেত্রে দর্শনার্থী সংখ্যার উল্লেখ নেই এবং দর্শনার্থীদের প্রবেশ ফি-এর নিয়ম না থাকায় যাত্রীর সঙ্গে দর্শনার্থী থাকলে নিরাপত্তা কাজে নিয়োজিত সদস্যদের একাংশ দর্শনার্থীদের টার্মিনাল ভবনে প্রবেশের সুযোগ করে দিয়ে নিয়ম বহির্ভূত অর্থ আদায় করে। পার্কিং এলাকায় একটি মধ্যস্থত্বভোগী চক্র রয়েছে, এই চক্র যাত্রী এবং ভাড়া ঠিক করে দিয়ে সিএনজি চালকদের কাছ থেকে অতিরিক্ত অর্থ আদায় করে ফলে যাত্রীদেরকে অতিরিক্ত পরিবহন ভাড়া দিতে হয়। কার্যকর অভিযোগ ব্যবস্থাপনার ঘাটতির কারণে ভোগান্তি সত্ত্বেও অভিযোগ জানানোর ক্ষেত্রে যাত্রীদের অনগ্রহ দেখা যায়। এতদসত্ত্বেও, যেসকল যাত্রী অভিযোগ জানাতে উদ্যোগী হন, অভিযোগ ডেস্ক না থাকায় উপযুক্ত জায়গায় অভিযোগ জানাতে তাদের বেগ পেতে হয়।

গবেষণা ও প্রতিবেদন প্রণয়নে ছিলেন টিআইবির গবেষণা বিভাগের ডেপুটি প্রোগ্রাম ম্যানেজার জাফর সাদেক চৌধুরী। টিআইবির নির্বাহী পরিচালক ড. ইফতেখারুজ্জামান, উপদেষ্টা - নির্বাহী ব্যবস্থাপনা, অধ্যাপক ড. সুমাইয়া খায়ের এবং গবেষণা ও পলিসি বিভাগের পরিচালক মোহাম্মদ রফিকুল হাসান এই গবেষণা কার্যক্রমের উপদেষ্টা হিসেবে দায়িত্ব পালন করেছেন। গবেষণা ও পলিসি বিভাগের গবেষণার প্রোগ্রাম ম্যানেজার জুলিয়েট রোজেট প্রতিনিধি পর্যায়ে ও প্রতিবেদন প্রণয়নে বিভিন্নভাবে পরামর্শ দিয়েছেন। এছাড়া অন্যান্য সহকর্মীরা যারা তাদের মূল্যবান মতামত ও পরামর্শ দিয়েছেন তাদের কাছে আমরা আন্তরিকভাবে কৃতজ্ঞ।

গবেষণায় প্রাপ্ত ফলাফল ফেব্রুয়ারি ৮, ২০১৮ তারিখ একটি মতবিনিময় সভার মাধ্যমে বেসরকারি বিমান চলাচল কর্তৃপক্ষ (বেবিচক) - এর কাছে উপস্থাপন করা হয়। উক্ত সভায় মূল্যবান মতামত দিয়ে গবেষণাকে আরও সমৃদ্ধ করার জন্য তাদের কাছে আমরা আন্তরিকভাবে কৃতজ্ঞ। সম্মানিত সনাক সদস্যবৃন্দ, বেসরকারি বিমান চলাচল কর্তৃপক্ষ (বেবিচক) এবং চট্টগ্রাম কাস্টমস হাউজের সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তা-কর্মচারি এ গবেষণা কার্যক্রমে তাদের মূল্যবান তথ্য ও মতামত দিয়ে সহযোগিতা করায় তাঁদের সকলের কাছে আমরা আন্তরিকভাবে কৃতজ্ঞ। টিআইবির প্রত্যাশা, প্রতিবেদনে উপস্থাপিত তথ্য, বিশ্লেষণ, এবং সুপারিশসমূহ চট্টগ্রাম শাহ আমানত আন্তর্জাতিক বিমানবন্দরের সেবার মান উন্নয়নে সহায়ক হবে। প্রতিবেদন সম্পর্কে পাঠকের মন্তব্য ও সুপারিশ সাদরে গৃহীত হবে।

এডভোকেট আখতার কবির চৌধুরী

সভাপতি

সচেতন নাগরিক কমিটি (সনাক), চট্টগ্রাম

সার-সংক্ষেপ

১. গবেষণার প্রেক্ষাপট ও যৌক্তিকতা

শাহ আমানত আন্তর্জাতিক বিমানবন্দর, চট্টগ্রাম বাংলাদেশের দ্বিতীয় বৃহত্তম বিমানবন্দর এবং এটি দেশের বৃহত্তম সমুদ্রবন্দর ও শিল্পসমৃদ্ধ অঞ্চলে অবস্থান হওয়ায় বিমানবন্দর ব্যবহারকারীর সংখ্যা ক্রমশ বাড়ছে। ২০০০ সালের তুলনায় ২০১৬ সালে যাত্রী সংখ্যা বেড়েছে ৪.৯৪ গুণ এবং ফ্লাইট সংখ্যা বেড়েছে ৩.১৫ গুণ। চট্টগ্রাম একটি প্রবাসী নিবিড় জেলা। ২০০৫-২০১৬ সাল পর্যন্ত প্রবাসী কর্মসংস্থানের দিক থেকে চট্টগ্রাম জেলার অবস্থান বাংলাদেশে দ্বিতীয়, এ সময় চট্টগ্রাম জেলার মোট ৬ লক্ষ ৪৫ হাজার ৫৪৬ জন কর্মী প্রবাসে কর্মসংস্থান লাভ করেছে। চট্টগ্রাম এবং এর পাশাপাশি কয়েকটি জেলার প্রবাসী যাত্রীরা যাতায়াতের জন্য এ বিমানবন্দরের উপর নির্ভরশীল। বিমানবন্দরের আশেপাশে তিনটি রপ্তানি প্রক্রিয়াকরণ অঞ্চল এবং বিভিন্ন রপ্তানিমুখী শিল্পের অবস্থানের কারণে এ বিমানবন্দরের অর্থনৈতিক গুরুত্ব অনেক বেশি। শাহ আমানত আন্তর্জাতিক বিমানবন্দর মধ্যপ্রাচ্য-দক্ষিণ এশিয়া এবং দক্ষিণ পূর্ব এশিয়ার ৯টি আন্তর্জাতিক রুটের যাত্রীদের সেবা প্রদান করেছে। পাশাপাশি অভ্যন্তরীণ রুটেও যাত্রীসেবা দিচ্ছে। স্বল্প পরিসরে কার্গো পরিবহন সেবাও দিচ্ছে। বৃহত্তর চট্টগ্রামের যাত্রীদের যাতায়াতের ক্ষেত্রে এ বিমানবন্দর গুরুত্বপূর্ণ ভূমিকা পালন করেছে। বিমানবন্দরের ওপর মানুষের নির্ভরশীলতা বৃদ্ধি পাওয়ায় এ বিমানবন্দরের বার্ষিক যাত্রীসেবা প্রদানের সংখ্যা প্রতিবছরই বাড়ছে। ২০০০ সালে ২,৫২,৯৬৫ জন যাত্রী এই বিমানবন্দর ব্যবহার করেছে ২০১৫ সালে বিমানবন্দর ব্যবহার করেছে ১১,৭০,৩০৩ জন যাত্রী, অর্থাৎ যাত্রী সংখ্যা বেড়েছে প্রায় ৪.৬২ গুণ। ২০১৬ সালে এ বিমানবন্দর ব্যবহার করেছে ১২,৫০,৩১৫ জন যাত্রী, যা ছিল ২০১৫ সালের তুলনায় ৬.৮০ শতাংশ বেশি। একটি ক্ষুদ্র অভ্যন্তরীণ বিমানবন্দর থেকে আন্তর্জাতিক বিমানবন্দরে রূপান্তরিত হওয়ার পথে যে পরিবর্তনসমূহ ঘটেছে তা বর্তমান চাহিদার তুলনায় অপ্রতুল। সেবার পরিধি এবং ব্যাপকতা বৃদ্ধির সঙ্গে সঙ্গে বিভিন্ন সময়ে গণমাধ্যমে অবকাঠামোগত সীমাবদ্ধতা, কার্যক্রমে ধীর গতি, পুষ্ট কাট, বোর্ডিং ব্রিজ, ফর্ক লিফট সংকট, প্রবাসীদের ভারী লাগেজ বহনে সমস্যা, লাগেজ লাপাত্তা, শুল্ক ও আইন-শৃঙ্খলা বাহিনীর অসাধু কর্মীদের দ্বারা হয়রানি এসব তথ্য প্রকাশিত হয়েছে। যাত্রীসেবার মান বৃদ্ধির জন্য কিছু ইতিবাচক উদ্যোগও গ্রহীত হয়েছে যেমন, অত্যাধুনিক রাডার স্থাপন, উন্নত নিরাপত্তা সামগ্রীর ব্যবহার, সচেতনতনতার জন্য স্থানীয় ক্যাবল টিভিতে বিজ্ঞাপন প্রচার, অবকাঠামোগত উন্নয়ন পরিকল্পনা গ্রহণ। এতদসত্ত্বেও বিমানবন্দরে কর্মরত বিভিন্ন সংস্থার কর্মী কর্তৃক যাত্রীদের হয়রানি এখনো অব্যাহত আছে।

শাহ আমানত আন্তর্জাতিক বিমানবন্দরের অর্থনৈতিক গুরুত্ব ও সম্ভাবনা ব্যাপক। চট্টগ্রামে অবস্থিত তিনটি ইপিজেড, কুমিল্লা ইপিজেড, নির্মাণাধীন অর্থনৈতিক অঞ্চলসমূহ এ বিমানবন্দরের সুবিধা ব্যবহার করার সুযোগ রয়েছে। কিন্তু অবকাঠামোগত সমস্যার কারণে শাহ আমানত আন্তর্জাতিক বিমানবন্দর কার্গো পরিবহনের ক্ষেত্রে পর্যাপ্ত সেবা প্রদান করতে পারে না। চট্টগ্রাম সমুদ্রবন্দরের জাহাজ জটের কারণে আমদানি রপ্তানিতে বর্ষা মৌসুমে যে অবস্থা বিরাজ করে সেক্ষেত্রেও শাহ আমানত আন্তর্জাতিক বিমানবন্দর এর সম্ভাবনাকে ব্যবহার করতে পারছে না। চট্টগ্রামের শিল্প প্রতিষ্ঠানসমূহ জরুরি ক্ষেত্রে ঢাকার শাহজালাল আন্তর্জাতিক বিমানবন্দর, ব্যবহার করে কার্গো সুবিধা গ্রহণ করে থাকে। এতে করে সময়, অর্থ উভয়ের অপচয় হয়।

২. গবেষণার উদ্দেশ্য

শাহ আমানত আন্তর্জাতিক বিমানবন্দরের যাত্রীসেবায় সুশাসনের চ্যালেঞ্জ চিহ্নিতকরণ ও চ্যালেঞ্জ উত্তরণে সুপারিশ প্রস্তাব করা এ গবেষণার মুখ্য উদ্দেশ্য, গবেষণার সুনির্দিষ্ট উদ্দেশ্যসমূহ:

১. যাত্রীসেবায় বিমানবন্দর কর্তৃপক্ষের প্রাতিষ্ঠানিক চ্যালেঞ্জসমূহ পর্যালোচনা
২. যাত্রীদের সেবা প্রাপ্তির ক্ষেত্রে চ্যালেঞ্জ চিহ্নিতকরণ
৩. যাত্রীসেবা কার্যক্রমে চ্যালেঞ্জ উত্তরণে সুপারিশ প্রস্তাব করা

৩. পরিধি

এ গবেষণায় সেবাহ্রহীতাদের সেবা গ্রহণের বিভিন্ন ধাপ, যেমন প্রবেশ, পার্কিং, নিরাপত্তা চেক, ইমিগ্রেশন সেবা, শুল্ক সেবা বিষয়ক বাস্তবতা আলোচনা করা হয়েছে। উল্লেখ্য যে প্রাপ্ত তথ্য উপাত্তের ভিত্তিতে প্রতিবেদনে যে অনিয়মের চিত্র প্রতিফলিত হয়েছে তা বিমানবন্দরের বিভিন্ন সংস্থা যেমন বাংলাদেশ বেসামরিক বিমানবন্দর কর্তৃপক্ষ (বেবিচক), ইমিগ্রেশন, শুল্ক, নিরাপত্তা বিভাগের সকল কর্মকর্তা-কর্মচারী এবং অংশীজনের ক্ষেত্রে সমানভাবে প্রযোজ্য নয় এমন কি এখানে অনিয়মকে সাধারণীকরণও করা হচ্ছে না বরং সেবার ক্ষেত্রে বিদ্যমান অব্যবস্থা, চ্যালেঞ্জসমূহের একটি চিত্র প্রদান করবে।

৪. গবেষণা পদ্ধতি

গবেষণাটি মূলত গুণগত। তবে প্রয়োজনীয় ক্ষেত্রে পরিমাণগত তথ্য বিশ্লেষণ ও ব্যবহার করা হয়েছে। এই গবেষণার ব্যবহৃত তথ্য প্রত্যক্ষ ও পরোক্ষ উভয় উৎস হতে সংগ্রহ করা হয়েছে। পরোক্ষ তথ্যের উৎসগুলো হলো - প্রাসঙ্গিক নথি, বিধিমালা, আদেশ, নির্দেশনা ও দলিলাদিসহ বই, প্রবন্ধ, গবেষণা ও প্রকাশিত প্রতিবেদন, গণমাধ্যম প্রতিবেদন ইত্যাদি। প্রত্যক্ষ তথ্য- মুখ্য তথ্যদাতার সাক্ষাৎকার, দলীয় আলোচনা এবং পর্যবেক্ষণ। শাহ আমানত আন্তর্জাতিক বিমানবন্দরের গবেষণার বিষয়বস্তুর সাথে সংশ্লিষ্ট ব্যক্তি (যাত্রী, বিমানবন্দর কর্তৃপক্ষসহ অন্যান্য অংশীজন) কিংবা বিষয়বস্তু সম্পর্কে অবগত ব্যক্তিবর্গকে মুখ্য তথ্যদাতা হিসেবে বিবেচনা করা হয়েছে।

তথ্যদাতার ধরন

■ বিমানবন্দরের বিভিন্ন পর্যায়ের কর্মকর্তা-কর্মচারী ■ নিরাপত্তা কাজে নিয়োজিত বাহিনীর সদস্য ■ শুল্ক বিভাগের কর্মকর্তা ■ এয়ারলাইন্স কর্মকর্তা ■ গণমাধ্যম কর্মী	■ ব্যবসায়ী সংগঠনের নেতৃস্থানীয় ব্যক্তিবর্গ ■ ট্রাভেল এজেন্সি ■ রপ্তানিকারক ■ যাত্রী
--	---

৫. গবেষণার সময়কাল

এ গবেষণার তথ্যসংগ্রহ করা হয় এপ্রিল ২০১৬ থেকে অক্টোবর ২০১৭ সাল পর্যন্ত। প্রাতিষ্ঠানিক তথ্যের ক্ষেত্রে ২০১৪-২০১৬ সালের তথ্যসমূহ গ্রহণ করা হয়েছে।

৬. প্রাতিষ্ঠানিক তথ্য

৬.১ অবকাঠামো

১৯৭২ সালে স্বল্প পরিসরে একটি অভ্যন্তরীণ বিমানবন্দর হিসেবে চট্টগ্রাম বিমানবন্দরের যাত্রা শুরু। প্রথম দিকে এ বিমানবন্দর দিয়ে শুধুমাত্র ঢাকা এবং চট্টগ্রামের সংযোগ স্থাপিত হলেও ১৯৯৫ সাল থেকে এ বিমানবন্দর থেকে আন্তর্জাতিক ফ্লাইটের যাত্রা শুরু হয়। ১৯৯৮ সালে জাপান সরকারের আর্থিক সহায়তায় Chittagong Airport Development Project-CADP প্রকল্পের কাজ শুরু হয়। ২০০০ সালের ১১ ডিসেম্বর এ প্রকল্পের কাজ শেষ হয়। এ প্রকল্পের মাধ্যমে বিমানবন্দরের অবকাঠামো উন্নয়ন সম্পন্ন হয়। বর্তমানে শাহ আমানত আন্তর্জাতিক বিমানবন্দর অবকাঠামো ব্যবহার করছে তা এ প্রকল্পের মাধ্যমেই গড়ে তোলা হয়। ৬৬৫.২৭৪ একর ভূমির উপর চট্টগ্রাম এয়ারপোর্টের অবস্থান। বিমানবন্দরের ১৮,৬০০ বর্গমিটার আয়তনবিশিষ্ট মূল টার্মিনাল ভবন, ২৭০০ বর্গমিটার আয়তন বিশিষ্ট কার্গো টার্মিনাল ভবন রয়েছে। বিমানবন্দর কার্যক্রম পরিচালনার জন্য সর্বমোট ১৮টি ভবন রয়েছে। ৯৬৪০ ফিট X ১৫০ ফিট আয়তনের একটি রানওয়ে। পার্কিং এরিয়ার আয়তন ১২৮৭ ফিট X ৪৩৩ ফিট আয়তনের এয়ার ক্রাফট পার্কিং এরিয়া। দুটি ট্যাক্সিওয়ে রয়েছে। টার্মিনাল ভবনের সামনে ৪০০ কার পার্কিং ক্ষমতাসম্পন্ন গাড়ি পার্কিং এরিয়া রয়েছে। ৬ লক্ষ যাত্রী সেবা প্রদানের ব্যবস্থা এবং ৫৭ হাজার মেট্রিকটন কার্গো পরিবহন সেবা প্রদানের সক্ষমতা তৈরি করা হয়েছিল। ২০০০ সালে “চিটাগাং এয়ারপোর্ট ডেভেলপমেন্ট প্রজেক্ট” - এর আওতায় যে অবকাঠামো নির্মাণ করা হয় তা ৬ লক্ষ যাত্রীকে সেবা দিতে সক্ষম কিন্তু বর্তমানে একই অবকাঠামোয় ১২.৫ লক্ষের বেশি যাত্রীকে সেবা দিতে হয়। দুইটি বড় আকারের বিমান যেমন বোয়িং-৭৭৭ (ওয়াইড বডি এয়ারক্রাফট) বর্তমান অবকাঠামোতে একসাথে পার্কিংয়ে সমস্যা বিদ্যমান ছিল। এক সঙ্গে দুইটি বড় আকারের বিমানে বোর্ডিং ব্রিজ সংযোজন করা সম্ভব হতো না, সম্প্রতি সমস্যাটি সমাধান করা হয়েছে। বর্তমানে দুইটি ট্যাক্সিওয়ে রয়েছে। এর ফলে অবতরণ সময়ের ব্যবধান বেড়ে যায়। সমস্যা সমাধানের জন্য প্যারালল ট্যাক্সিওয়ে নির্মাণ করা দরকার।

৬.৩ লোকবল

বিমানবন্দরের কাজের পরিধি, যাত্রী সংখ্যা এবং ফ্লাইট সংখ্যা পূর্বের তুলনায় বাড়লেও চাহিদা অনুযায়ী লোকবল বাড়েনি। বিমানবন্দর কর্তৃপক্ষ সংশোধিত অর্গানোগ্রাম প্রস্তাব করলেও তা এখনও নীতি নির্ধারণী পর্যায়ে অনুমোদনের অপেক্ষায় রয়েছে। প্রক্রিয়াগত জটিলতার কারণে নিয়মিত নিয়োগ দীর্ঘদিন যাবৎ বন্ধ রয়েছে, কিছু নিয়োগের ব্যাপারে আদালতের নিষেধাজ্ঞা রয়েছে। বিমানবন্দর সেবা কার্যক্রমে আধুনিক যন্ত্রপাতি যুক্ত হয়েছে কিন্তু সে অনুযায়ী কর্মীদের প্রশিক্ষণের ঘাটতি লক্ষণীয়। ১৯৮৮ সালের অর্গানোগ্রাম অনুযায়ী ৩১৫ জন লোকবল দিয়ে শাহ আমানত আন্তর্জাতিক বিমানবন্দর কাজ পরিচালনা করছে। সিনিয়র যোগাযোগ প্রকৌশলী, যোগাযোগ কর্মকর্তা, এরোড্রাম অফিসারের মতো গুরুত্বপূর্ণ পদ শূন্য রয়েছে। এছাড়া অগ্নি নির্বাপন এবং নিরাপত্তা শাখায় বেশ কিছু পদ শূন্য রয়েছে। বর্তমানে এ বিমানবন্দর দৈনিক ২০-২৫টি বিমানকে উড্ডয়ন ও অবতরণে সেবা দিচ্ছে। নয়টি আন্তর্জাতিক রুট

এবং পাঁচটি অভ্যন্তরীণ রুটে এরোনটিক্যাল এবং নন-এরোনটিক্যাল সেবা প্রদান করছে। লোকবল স্বল্পতার কারণে যাত্রীসেবা কার্যক্রমে মন্থরতা লক্ষণীয়।

৬.৪ গুরুত্বপূর্ণ যন্ত্রপাতি

শাহ আমানত আন্তর্জাতিক বিমানবন্দরে যোগাযোগ ও নিরাপত্তা সরঞ্জাম সচল এবং পর্যাপ্ত আছে। তবে নিরাপত্তা সরঞ্জাম আরও আধুনিকায়নের প্রয়োজনীয়তা রয়েছে। এখনো অনেক কাজ ম্যানুয়ালি করতে হয় কারণ বিমানবন্দরের অনেক যন্ত্রপাতি আধুনিক প্রযুক্তির নয়। সাম্প্রতিক বৈশ্বিক এবং অভ্যন্তরীণ বিভিন্ন ঝুঁকির কথা বিবেচনা করে নিরাপত্তা ব্যবস্থায় আধুনিক নিরাপত্তা সরঞ্জাম যুক্ত করা হয়েছে। আগে সিঙ্গেল ভিউ স্ক্যানার ব্যবহৃত হতো, এখন ডুয়াল ভিউ স্ক্যানার ব্যবহার করা হচ্ছে, ফলে স্ক্যানিংয়ে আরও নিখুঁত ফলাফল পাওয়া যাচ্ছে। যোগাযোগ যন্ত্রপাতির ক্ষেত্রে যুক্ত হয়েছে অত্যাধুনিক রাডার।

৬.৫ নিরাপত্তা

তিন স্তর বিশিষ্ট নিরাপত্তা ব্যবস্থাপনার মাধ্যমে শাহ আমানত আন্তর্জাতিক বিমানবন্দরের নিরাপত্তা নিশ্চিত করা হয়। স্তরসমূহ হচ্ছে প্রাথমিক নিরাপত্তা, মাধ্যমিক নিরাপত্তা, চূড়ান্ত নিরাপত্তা। নিরাপত্তা কাজ সিভিল এভিয়েশন নিরাপত্তা বিভাগ (AVSEC) সমন্বয় করে। সিভিল এভিয়েশনকে সহযোগিতা করার জন্য আনসার বাহিনীর সদস্যরা রয়েছে। নিরাপত্তা বৃদ্ধির জন্য বিমানবন্দরে আর্মড পুলিশ ব্যাটেলিয়ন (এপিবিএন) মোতায়েন, বর্ডার গার্ড বাংলাদেশ (বিজিবি) কর্তৃক ডগ স্কোয়াড পরিচালনা করা হচ্ছে। প্রাথমিক নিরাপত্তায় এপিবিএন, আনসার, বিজিবি নিয়োজিত থাকে। নিরাপত্তা বিভাগ নিশ্চিত করে একজন যাত্রী ব্যাগে কোনো ঝুঁকিপূর্ণ পণ্য পরিবহন করছে না।

৬.৬ গ্রাউন্ড সাপোর্ট

গ্রাউন্ড সাপোর্টে যন্ত্রপাতি অপরিপূর্ণ, যন্ত্রপাতির ৩৭ শতাংশের বেশি যন্ত্রপাতি আংশিক ব্যবহার উপযোগী এবং ২৪ শতাংশের বেশি যন্ত্রপাতি ব্যবহারের উপযোগী নয়, অনেক সময় একটি বিমানের সরঞ্জাম দিয়ে দুইটি বিমানকে সেবা দিতে হয়, ফলে যাত্রীসেবা কার্যক্রমে মন্থর গতি দেখা যায়। আধুনিক যন্ত্রপাতির ঘাটতির কারণে গ্রাউন্ড সাপোর্টে মালামাল ব্যবস্থাপনার কাজ এখনও ম্যানুয়ালি করতে হয়। গ্রাউন্ড সাপোর্ট বা হ্যান্ডলিং সেবা বলতে বুঝায় একটি বিমান এয়ারপোর্টে পার্ক করার পরবর্তী কাজ সমূহ। এর ভেতর অন্যতম যাত্রীকে টার্মিনালের নির্দিষ্ট স্থানে পৌঁছে দেয়া, ব্যাগেজ নির্দিষ্ট স্থানে পৌঁছে দেয়া, যাত্রী বিমানে উঠানো, পণ্য বোঝাই, পণ্য নামানো, পরিচ্ছন্নতা ইত্যাদি। শাহ আমানত আন্তর্জাতিক বিমানবন্দরের গ্রাউন্ড হ্যান্ডলিং এর দায়িত্ব পালন করে বিমান বাংলাদেশ এয়ারলাইন্স। গ্রাউন্ড হ্যান্ডলিং যত দ্রুত হবে তত দ্রুত যাত্রীরা এয়ারপোর্ট ত্যাগ করতে পারবে। এ কাজ মসৃণভাবে সম্পন্ন হলেই একটি বিমানের পক্ষে নির্দিষ্ট সময় উড্ডয়ন সম্ভব হয়। শাহ আমানত আন্তর্জাতিক বিমানবন্দরে গ্রাউন্ড হ্যান্ডলিং এর ক্ষেত্রে নানাবিধ সমস্যা রয়েছে। অনেক গুরুত্বপূর্ণ সরঞ্জাম ২০-২৫ বছরের পুরোনো।

চেক ইন কাউন্টার

ইন্টারন্যাশনাল রুটের জন্য ১০টি চেক ইন কাউন্টার রয়েছে। অভ্যন্তরীণ রুটের জন্য রয়েছে সাতটি। একই সময়ে একাধিক এয়ারলাইন্সের বিমান উড্ডয়ন কিংবা অবতরণ নির্ধারিত থাকলে এয়ারলাইন্সগুলোকে কাউন্টারগুলো যৌথভাবে ব্যবহার করতে হয়, ফলে কাউন্টারের স্বল্পতা দেখা দেয়। কাউন্টার স্বল্পতার জন্য কাউন্টার কর্মীদের সেবা প্রদানে বিলম্ব ঘটে এবং কাউন্টারে যাত্রীদের দীর্ঘ সারি হয় এবং সেবা পেতে দেরি হয়।

৬.৮ লাউঞ্জ

সাধারণ যাত্রীদের জন্য কোনো লাউঞ্জ নেই। চারটি ভিআইপি এবং দুটি সিআইপি লাউঞ্জ রয়েছে। লাউঞ্জগুলোতে আন্তর্জাতিক মানের সেবা নেই। সিআইপি লাউঞ্জে কোনো টেলিভিশন নেই। ভিআইপি লাউঞ্জে পুরোনো টেলিভিশন রয়েছে। নেই যাত্রীদের পর্যাপ্ত বিনোদনের ব্যবস্থা। অভ্যন্তরীণ যাত্রীদের জন্য একটি বেসরকারি ব্যাংক একটি লাউঞ্জ করেছে। এ লাউঞ্জটি অনেক সুসজ্জিত, সেবাপ্রার্থীদের জন্য চা, কফি, স্ন্যাকসের ব্যবস্থা রয়েছে। বড় স্ক্রিনের টিভি এবং সেবা প্রদানের জন্য সার্বক্ষণিক কর্মী রয়েছে। সেখানে তারা তাদের গ্রাহকদের সুবিধা দিয়ে থাকে। সাধারণ কিংবা বিজনেস ক্লাসের যাত্রীদের জন্য সে অর্থে বোর্ডিং লাউঞ্জ ছাড়া কোনো লাউঞ্জ নেই।

৬.৯ পার্কিং

শাহ আমানত আন্তর্জাতিক বিমানবন্দরের সুপারিসর পার্কিং এরিয়া রয়েছে। এতে প্রায় ৪০০ গাড়ি পার্ক করার ক্ষমতা রয়েছে। পার্কিংয়ের জন্য নির্ধারিত ফি দিতে হয়। একটি বেসরকারি প্রতিষ্ঠানকে টেন্ডারের মাধ্যমে পার্কিং এর ইজারা দেয়া হয়েছে। পার্কিং এরিয়া একটি বেসরকারি প্রতিষ্ঠানের কাছে ইজারা দেওয়া হয়েছে।

৭. বিমানবন্দরে যাত্রীসেবায় সীমাবদ্ধতা ও চ্যালেঞ্জ

৭.১. প্রবেশ

বিমানবন্দরের প্রধান প্রবেশ ফটকে যাত্রী এবং দর্শনার্থীদের নিরাপত্তা চেক পয়েন্ট অতিক্রম করে যেতে হয়। আর্মড পুলিশ ব্যাটেলিয়নের সদস্য এবং আনসার বাহিনীর সদস্যরা চেক পয়েন্টে নিরাপত্তা কাজে নিয়োজিত থাকে। বিমানবন্দরে প্রবেশের ক্ষেত্রে দর্শনার্থী সংখ্যার উল্লেখ নেই। দর্শনার্থীদের প্রবেশ ফি এর নিয়ম না থাকায় যাত্রীর সঙ্গে দর্শনার্থী থাকলে আনসার এবং এপিবিএন সদস্যদের একাংশ দর্শনার্থীদের টার্মিনাল ভবনে প্রবেশের সুযোগ করে দিয়ে নিয়ম বহির্ভূত অর্থ আদায় করে, এক্ষেত্রে ৫০-৫০০ টাকা আদায় করা হয়। প্রভাবশালী যাত্রীর দর্শনার্থীরা অনেক সময় মিছিল সহকারে বিমানবন্দর এলাকায় প্রবেশ করে এবং টার্মিনাল ভবনসহ বিমানবন্দর এলাকায় সেবা কার্যক্রমে বিঘ্ন সৃষ্টি করে।

৭.২. নিরাপত্তা চেক ও মালামাল স্ক্যান

যাত্রী ভেতরে ঢোকার পর সিভিল এভিয়েশন নিরাপত্তা বিভাগের সদস্যগণ হ্যান্ড মেটাল ডিটেক্টরের সাহায্যে যাত্রীর দেহে শরীরে বহনযোগ্য নয় এমন কোন নিষিদ্ধ দ্রব্য আছে কিনা নিশ্চিত হন। পাশাপাশি হ্যান্ড ব্যাগ এবং হ্যাভি লাগেজ স্ক্যান করার জন্য স্ক্যানারের মধ্যে দিতে হয়। যেসব পণ্য হ্যান্ড ব্যাগে পরিবহনযোগ্য নয় সেসব পণ্য স্ক্যানিং এর মাধ্যমে সনাক্ত করা হয়। যাত্রীদের অসচেতনতার জন্য অনেক সময় হ্যান্ড ব্যাগে/ কেবিন ব্যাগেজে^১ পরিবহনযোগ্য নয় এমন পণ্য থেকে যায়। যেসব বস্তু কেবিন ব্যাগেজে পরিবহন করা যায় না তা পরিবহনের জন্য যাত্রীরা চেকড ব্যাগেজ^২ ব্যবহার করে। ধাতব বস্তু (কাঁচি, আয়রন ইত্যাদি) ও পচনশীল বস্তু (শুটকী, ফল-মূল, রান্না করা খাবার, কাঁঠাল ইত্যাদি) ক্যাবিন ব্যাগে বহন নিষিদ্ধ হলেও সিভিল এভিয়েশন নিরাপত্তা বিভাগের কর্মীদের একাংশ নিয়ম বহির্ভূত অর্থের বিনিময়ে পরিবহনের সুযোগ করে দেয়, এক্ষেত্রে ২০০-৫০০ টাকা আদায় করা হয়। যাত্রীদের ধাতব ও পচনশীল বস্তু বহনের ফলে আন্তর্জাতিক বিমান পরিবহন সংস্থার নিয়ম লঙ্ঘন হয়, বিমানবন্দর এবং বিমানের অভ্যন্তরীণ নিরাপত্তা ব্যবস্থা বিঘ্নিত হওয়ার ঝুঁকি সৃষ্টি হয়। প্রবেশের সময় অনেক ক্ষেত্রে যাত্রীরা অতিরিক্ত বাংলাদেশী টাকা সঙ্গে রাখলে নিরাপত্তা কর্মীদের একাংশ তা জোর করে আদায়ের চেষ্টা করে।

৭.৩ চেক ইন এবং বোর্ডিং পাস সংগ্রহ

একই সময়ে একাধিক এয়ারলাইন্সের বিমান উড্ডয়ন নির্ধারিত থাকলে এয়ারলাইন্সগুলোকে আন্তর্জাতিক রুটের ১০টি কাউন্টার যৌথভাবে ব্যবহার করতে হয়, চাহিদার তুলনায় কাউন্টারের স্বল্পতা দেখা যায়। কাউন্টার স্বল্পতার জন্য কাউন্টার কর্মীদের সেবা প্রদানে বিঘ্ন ঘটে এবং কাউন্টারে যাত্রীদের দীর্ঘ সারি হয় এবং সেবা পেতে দেরি হয়। এয়ারলাইন্স কর্মীদের অধিক সংখ্যক লোককে দ্রুততার সাথে সেবা দিতে হয়। এক্ষেত্রে সেবার মানের বিচ্যুতি ঘটে। যাত্রীসংখ্যা বেশী হলে যাত্রীদের সেবা পাওয়ার জন্য অপেক্ষা করতে হয় ১৫-২০ মিনিট।

৭.৪ বহির্গমন কার্ড

বিমানবন্দর ত্যাগের পূর্বে প্রত্যেক যাত্রীকে বহির্গমন কার্ড পূরণ করতে হয় এবং ইমিগ্রেশন ডেস্কে তা জমা দিতে হয়। বহির্গমন কার্ড ইডি কার্ড (ED-Card-Embarkation and Disembarkation-card) নামে প্রচলিত। শাহ আমানত আন্তর্জাতিক বিমানবন্দর ব্যবহারকারী অধিকাংশ যাত্রী প্রবাসী শ্রমিক। প্রবাসী শ্রমিক যাত্রীরা অনেকেই বহির্গমন কার্ড পূরণ করতে পারে না, যাত্রীদের বহির্গমন

^১ যে ব্যাগেজ যাত্রীর সঙ্গে কেবিনে বহন করা যায় তাকে কেবিন ব্যাগেজ বলা হয়। বিমান বাংলাদেশ এয়ারলাইন্সের নিয়ম অনুযায়ী কেবিন ব্যাগেজের ওজন হবে সর্বোচ্চ সাত কেজি। দৈর্ঘ্য, প্রস্থ, উচ্চতার দৈর্ঘ্য হবে সর্বোচ্চ ১১৫ সেমি। International Air Transport Association (IATA) এর নিয়ম অনুযায়ী কেবিন লাগেজ এর দৈর্ঘ্য সর্বোচ্চ ৫৬ সেমি, প্রস্থ ৪৫ সেমি, গভীরতা ২৫ সেমি। এ মাপের ভেতর ব্যাগেজের চাকা, পার্শ্ব পকেট এবং হাতল অন্তর্ভুক্ত।

^২ যে ব্যাগেজ যাত্রী বিমান ভ্রমণের সময় ব্যবহার করতে পারেন না অর্থাৎ কার্গো ক্যারিয়ারে বহন করা হয় তাকে চেকড ব্যাগেজ বলে। International Air Transport Association (IATA) এর নিয়ম অনুযায়ী একজন যাত্রী সর্বোচ্চ ২৩ কেজি ওজনের দুটে লাগেজ পরিবহন করতে পারবে যার পরিসীমা অনুধ্ব ১৬৫ সেমি। এয়ারলাইন্স অনুযায়ী ওজনের সীমার কিছুটা তারতম্য রয়েছে। ৩২ কেজির অধিক ওজন বাংলাদেশ বিমান অনুমোদন করে না।

কার্ড পূরণে সহায়তার জন্য আনুষ্ঠানিক কোনো ব্যবস্থা নেই, বিমানবন্দরে সেবাপ্রদানকারী সংশ্লিষ্ট অংশীজন প্রতিষ্ঠানের (সিভিল এভিয়েশন, ইমিগ্রেশন, বিভিন্ন এয়ারলাইন্স ইত্যাদি) কর্মীদের একাংশ নিয়ম বহির্ভূত অর্থের বিনিময়ে এ কার্ড পূরণ করে, এক্ষেত্রে ৫০-১০০ টাকা আদায় করা হয়।

৭.৫ ইমিগ্রেশন

প্রতিটি বহির্গামী যাত্রীকে ইমিগ্রেশনের আনুষ্ঠানিকতা সম্পন্ন করতে হয়। ইমিগ্রেশন কর্মকর্তা যাত্রীর সকল কাগজপত্র যাচাই করেন এবং পাসপোর্টে সীল প্রদান করেন। এখানে যাত্রীকে বহির্গমন কার্ড জমা দিতে হয়। ইমিগ্রেশন কর্মকর্তা শুধু বৈধ কাগজপত্রের অধিকারী যাত্রীদের বহির্গমনে যাওয়ার ছাড়পত্র প্রদান করে একই সঙ্গে যাত্রীর আঙ্গুলের ছাপ এবং ছবি সংরক্ষণ করে। পাসপোর্ট সঠিক কি না, ভ্রমণের আড়ালে মানবপাচার হচ্ছে কিনা এসব বিষয়ে নজর রাখে ইমিগ্রেশন কর্তৃপক্ষ। একাধিক ফ্লাইট একই সময়ে অবতরণ করলেও স্বল্প সংখ্যক বুথ সচল থাকে, ফলে যাত্রীদের সেবা পেতে দেরি হয় ইমিগ্রেশন সেবা নেওয়ার সময় সাধারণত মধ্যপ্রাচ্যগামী যাত্রীদের হয়রানির শিকার হতে হয়। মধ্যপ্রাচ্যের বিভিন্ন দেশে ভিজিট ভিসার মাধ্যমে যে সকল যাত্রী শ্রমিক হিসেবে যাচ্ছেন তাদেরকে নিয়ম বহির্ভূত অর্থের বিনিময়ে ইমিগ্রেশন কর্মীদের একাংশ ইমিগ্রেশন প্রক্রিয়া সম্পন্ন করতে সহায়তা করেন, এক্ষেত্রে ৩০,০০০-৩৫,০০০ টাকা আদায় করা হয়। ২০১৭ সালের জানুয়ারি মাসে মধ্যপ্রাচ্যগামী একটি ফ্লাইটের ১৪ জন যাত্রী রোহিঙ্গা হিসেবে চিহ্নিত এবং আটক করা হয়। ভিজিট ভিসার কোনো কোনো যাত্রীর বৈধ কাগজপত্র থাকা স্বত্ত্বেও তাদেরকে হয়রানি এবং অতিরিক্ত অর্থ প্রদান করতে হয়। ভিসার মেয়াদ কম, ছবি ঠিক নেই এসব অজুহাতেও মধ্যপ্রাচ্যের প্রবাসী যাত্রীদের থেকে নিয়ম বহির্ভূত অর্থ আদায়, এক্ষেত্রে ১০০-৫০০ টাকা আদায় করা হয়।

৭.৬ চূড়ান্ত নিরাপত্তা চেক

ইমিগ্রেশন ছাড়পত্র নেয়ার পর যাত্রীদের লাগেজ পুনরায় স্ক্যানিং করা হয়। যাত্রীরা অনেক সময় অনুমোদিত মুদ্রার থেকে বেশি পরিমাণ দেশি এবং বিদেশি উভয় ধরনের মুদ্রা বহন করে। এখতিয়ার বহির্ভূতভাবে নিরাপত্তা কর্মীদের একাংশ কর্তৃক অনেক যাত্রীর সঙ্গে থাকা অতিরিক্ত মুদ্রা (১০০ টাকা/২৫ইউএসডি'র অধিক) জোরপূর্বক নিয়ে নেওয়ার অভিযোগ পাওয়া যায়। উল্লেখ্য, এই অতিরিক্ত মুদ্রা আটকের এখতিয়ার কাস্টমস কর্মকর্তাদের রয়েছে।

৭.৭ বোর্ডিং লাউঞ্জ

বোর্ডিং লাউঞ্জে যাত্রীরা নির্ধারিত ফ্লাইটের জন্য অপেক্ষা করেন। অপেক্ষমান যাত্রীদের বসার পর্যাপ্ত চেয়ার রয়েছে। লাউঞ্জের বাইরে দুটি খাবারের দোকান রয়েছে। খাবারের মূল্য বাহিরের তুলনায় বেশি, মূল্যতালিকা রয়েছে। খাবারের দোকান ছাড়াও দুটি ডিউটি ফ্রি দোকান রয়েছে। ডিউটি ফ্রি দোকানের প্রধান পণ্য এলকোহল। তবে পর্যটন কর্পোরেশানের ডিউটি ফ্রি একটি দোকানে এ্যালকোহল ছাড়াও কিছু হস্তশিল্পের পণ্য রয়েছে। অধিকাংশ যাত্রীই মনে করেন খাবারের দোকানে মূল্য স্বাভাবিকের থেকে অনেক বেশি। যেমন যে কফি বাইরে ১০ টাকায় বিক্রি হয় বিমানবন্দরের ভেতরে তার মূল্য ৩০ টাকা। যাত্রীদের ব্যবহারের জন্য বোর্ডিং লাউঞ্জের বাইরে নারী ও পুরুষ যাত্রীদের জন্য পৃথক টয়লেট রয়েছে। টয়লেটের পরিচ্ছন্নতা নিয়ে ব্যবহারকারীরা সন্তুষ্ট। তবে টয়লেট সার্বক্ষণিক পরিচ্ছন্ন রাখার জন্য সচেতনতামূলক উদ্যোগের ঘাটতি রয়েছে ফলে মাঝে মাঝে টয়লেট অপরিচ্ছন্ন হয়ে যায়। বিমান উড্ডয়নের পূর্বে বোধগম্য ভাষায় যাত্রীদের বিমানে উঠার ঘোষণা দেয়া হয়।

৭.৮ ব্যাগেজ সংগ্রহ

আগমনের ক্ষেত্রে ইমিগ্রেশনের আনুষ্ঠানিকতা শেষ করে যাত্রীকে ব্যাগেজ রিক্লেইম করতে হয়। নির্দিষ্ট কনভেয়ার বেল্ট থেকে নিজের ব্যাগ খুঁজে নিতে হয়। অনেক সময় ব্যাগেজ পেতে দেরি হয়। যন্ত্রপাতি ঘাটতির কারণে অনেক সময় কিছু কাজ ম্যানুয়ালি করতে হয় তখন যাত্রীর ব্যাগ আসতে দেরি হয়। স্বাভাবিক অবস্থায় ১৫-৩০ মিনিটের মধ্যে সব যাত্রীরা ব্যাগেজ পেয়ে যায়। একটি এয়ারলাইন্সের ল্যান্ডিং এর সময় পর্যবেক্ষণ করে দেখা যায় বিমান অবতরণ করে ১১.০৫ মিনিটে এবং প্রথম যাত্রী ব্যাগেজ সংগ্রহ করতে পেরেছিল ১১.২৬ মিনিটে।

৭.৯ শুদ্ধ সেবা

শুদ্ধ বিভাগ যে সব পণ্যের ক্ষেত্রে শুদ্ধ-কর প্রযোজ্য সেসব ক্ষেত্রে শুদ্ধ-কর আদায় করে থাকেন। মূলত শুদ্ধ নির্ধারিত শুদ্ধায়ন পণ্য, বৈধ পণ্যের আনয়ন চেকিং, মানি ডিকলারেশন এসব বিষয় চেক করে থাকে। সে কারণে সন্দেহজনক ব্যক্তির লাগেজ এবং শরীর তল্লাশী, আমদানি নিষিদ্ধ পণ্য জব্দ করে থাকেন। সরকার কর্তৃক নির্ধারিত শুদ্ধ কর আদায় করে থাকেন। যেসব যাত্রী শুদ্ধ-কর আরোপযোগ্য পণ্য সঙ্গে করে নিয়ে আসে তারা শুদ্ধ বিভাগের নির্ধারিত ফরমে তাদের পণ্যের ঘোষণা দিয়ে থাকেন। তাদের ঘোষণা অনুযায়ী যাচাই করে শুদ্ধ কর্মকর্তা শুদ্ধ আদায় করেন। শুদ্ধ বিভাগে ১৩৯ জন কর্মীর বিপরীতে ২৯ জন কর্মী কর্মরত রয়েছে, ১১০টি

পদ শূন্য। লোকবলের ঘাটতির কারণে সেবায় মত্তর গতি, নারী কর্মীর সংখ্যা মাত্র এক জন ফলে নারী যাত্রীদের চেকিংয়ে সমস্যা হয়। শুষ্কযোগ্য পণ্যের ধরন এবং শুষ্কের পরিমাণ সম্পর্কে কিছু যাত্রীর ধারণা এবং সচেতনতার ঘাটতি লক্ষণীয়। শুষ্ক বিভাগের কর্মীদের একাংশের সহায়তায় নিয়ম বহির্ভূত অর্থের বিনিময়ে আমদানি নিষিদ্ধ পণ্য (মদ, তামাকজাত পণ্য) অথবা শর্ত সাপেক্ষে আমদানি যোগ্য পণ্য (টিভি, সোনার বার, মোবাইল, শাড়ি) শুষ্ক ফাঁকি দিয়ে প্রবেশের সুযোগ রয়েছে, এক্ষেত্রে ২০০০-১৪০০০ টাকা আদায় করা হয়।

৭.১০ বাহির

শুষ্কের আনুষ্ঠানিকতা শেষে যাত্রী ব্যাগেজ কার্ট নিয়ে টার্মিনাল ভবনের বাহিরে আসে। বাহিরে আসার সঙ্গে সঙ্গে নিরাপত্তায় নিয়োজিত কর্মীরা যাত্রীর ব্যাগ নিয়ে টানাটানি করে। যাত্রীদের সামান্য সহযোগিতা করে (সিএনজি ঠিক করে দেওয়া, মালামাল একটু এগিয়ে দেওয়া) বকশিশ দাবী করে। বকশিশ হিসেবে বাংলাদেশী টাকা নিতে অনগ্রহ প্রকাশ করে এবং জোরপূর্বক বিদেশি মুদ্রা আদায় করে। কিছু ক্ষেত্রে যাত্রীর মালামাল লুকিয়ে রেখে বকশিশ আদায় করে, এক্ষেত্রে ১০০-১০০০ টাকা আদায় করা হয়।

৭.১১ পার্কিং

নির্ধারিত ফি এর বিনিময়ে যাত্রীরা তাদের সঙ্গে নিয়ে আসা কিংবা তাদেরকে পরিবহনের জন্য আসা গাড়ি পার্ক করতে পারেন। এখানে ফি এর সমমূল্যের রশিদ প্রদান করা হয়। যাত্রীদের পৌঁছে দেওয়ার জন্য বিমানবন্দরে আসা সিএনজি চালিত অটোরিকশাসমূহ এখানে পার্ক করতে পারে। তারাও নির্ধারিত ফি এর বিনিময়ে পার্কিং এরিয়ায় পার্ক করে। নির্দিষ্ট সময়ের জন্য পার্কিংয়ে রাখা গাড়িকে পার্কিং এরিয়ায় অবস্থানের সুযোগ দেওয়া হয়। যেমন সিএনজিচালিত অটোরিকশার ক্ষেত্রে ২৫ টাকায় তিন ঘন্টা অবস্থানের সুযোগ দেওয়া হয়। অতিরিক্ত সময় পার্কিং স্থান ব্যবহারের জন্য নির্ধারিত হারে ফি প্রদান করতে হয়। পার্কিং এলাকায় একটি মধ্যস্থত্বভোগী চক্র বিদ্যমান, এই চক্র যাত্রী এবং ভাড়া ঠিক করে দিয়ে সিএনজি চালকদের কাছ থেকে অতিরিক্ত অর্থ আদায় করে ফলে যাত্রীদেরকে অতিরিক্ত পরিবহন ভাড়া দিতে হয় স্থানীয় সিএনজি চালকদের সিডিকেটের আধিপত্যের কারণে প্রবাসী যাত্রীদের অতিরিক্ত ভাড়া দিতে হয়।

৭.১২ লস্ট এন্ড ফাউন্ড

অনেক সময় যাত্রীদের চেকড ব্যাগেজ যাত্রীর ফ্লাইটে আসে না। এক্ষেত্রে লস্ট এন্ড ফাউন্ড শাখায় যাত্রী যোগাযোগ করে। লস্ট এন্ড ফাউন্ডের দায়িত্বে নিয়োজিত আছে বিমান বাংলাদেশ এয়ারলাইন্স। সাধারণত সাত দিনের মধ্যে যাত্রীর কাছে মালামাল পৌঁছে যায়। অনলাইনে যাত্রীর ব্যাগেজের ট্র্যাকিং করা হয়। এ রেকর্ড একটি নির্দিষ্ট মেয়াদ পর্যন্ত অনলাইনে সংরক্ষিত থাকে। ব্যাগেজ গ্রহণের সময় যাত্রীরা কখনও কখনও ব্যাগের তালা ভাঙ্গা পান, এবং ব্যাগের পণ্য হারানো যায়। পাসপোর্ট ছাড়াও অবৈধ অর্থের বিনিময়ে লস্ট এন্ড ফাউন্ড থেকে ব্যাগ পাওয়া যায়। যেমন, এক জন যাত্রী ব্যাগেজ গ্রহণ করতে যাওয়ার সময় সঙ্গে পাসপোর্ট নিয়ে না গেলেও দায়িত্বরত কর্মীকে ৫০০ টাকা প্রদান করে ব্যাগেজ বুকে পাওয়ার দৃষ্টান্ত দেখা যায়। অনেক সময় যাত্রীরা ব্যাগেজ প্রাপ্তির সময় সংক্রান্ত সঠিক তথ্য পান না, যেমন, একজন যাত্রীকে তার ব্যাগেজ গ্রহণ করার জন্য চার দিন বিমানবন্দরে যেতে হয়েছে। ওয়ারহাউজ ছোট হওয়ায় বাইরে ব্যাগেজ রাখতে হয় এতে মালামালের নিরাপত্তা বিঘ্নিত হয়।

৭.১৩ বোর্ডিং ব্রিজ

শাহ আমানত আন্তর্জাতিক বিমানবন্দরের দুটি বোর্ডিং ব্রিজ আছে। দুইটি বোর্ডিং ব্রিজ থাকার ফলে একই সময়ে চাহিদা থাকলেও দুইয়ের অধিক বিমানে বোর্ডিং ব্রিজ সংযোজন করা যায় না। দেশীয় বেসরকারি এয়ারলাইন্সগুলো টাকা সাশ্রয়ের জন্য বোর্ডিং ব্রিজ ব্যবহার করে না, ফলে যাত্রীদের র‍্যাম্প থেকে হেঁটে আসতে হয় র‍্যাম্প কোচ/বাসের অপরিপূর্ণতার ফলে যাত্রীর ব্যাগেজের নিরাপত্তা বিঘ্নিত হয় এবং ব্যাগেজ নষ্ট হওয়ার ঝুঁকি থাকে।

৭.১৫ দর্শনার্থী ব্যবস্থাপনা

দর্শনার্থীদের অপেক্ষা করার কোনো জায়গা নেই, কার পার্কিং এলাকায় দাঁড়িয়ে অপেক্ষা করতে হয়, রোদ, বৃষ্টিতে দর্শনার্থীরা ভোগান্তির শিকার হন। যাত্রীদের স্বজনরা টার্মিনাল ভবনের বাইরে খোলা জায়গায় অবস্থান করে।

৭.১৬ পরিচ্ছন্নতা

একটি বেসরকারি সংস্থাকে পরিচ্ছন্নতা কার্যক্রমের দায়িত্ব দেয়া হয়েছে। এ প্রতিষ্ঠানের কর্মীরা বিমানবন্দরের বিভিন্ন ভবনের পরিচ্ছন্নতার কাজে নিয়োজিত আছে। বিভিন্ন ফ্লোরে অবস্থিত টয়লেটগুলোর পরিচ্ছন্ন রাখা হয়। তবে, সচেতনভাবে টয়লেট ব্যবহারে উদ্বুদ্ধ করার ক্ষেত্রে প্রচারণামূলক উদ্যোগের ঘাটতি এবং অতিরিক্ত যাত্রী চলাচলের সময় টয়লেট পরিচ্ছন্ন রাখার ব্যাপারে তদারকির ঘাটতি রয়েছে।

৭.১৭ সময় ব্যবস্থাপনা

শাহ আমানত বিমানবন্দরের ফ্লাইটের সংখ্যা কম হওয়ার কারণে অপেক্ষাকৃত দ্রুততর সময়ের মধ্যে যাত্রী সেবা প্রদান করতে হয়। বিমান অবতরণের ১৫ মিনিটের মধ্যেই কনভেয়ার বেল্টে লাগেজ আসা শুরু করে। ইমিগ্রেশন ও শুকের ক্ষেত্রে ব্যতিক্রম ছাড়া খুব বেশী সময় লাগে না। তাই একটি আন্তর্জাতিক ফ্লাইট অবতরণের পর ৩০ মিনিট থেকে ৪৫ মিনিটের ভেতর যাত্রীরা বিমানবন্দর ত্যাগ করতে সক্ষম হয়। অভ্যন্তরীণ যাত্রীদের ক্ষেত্রে যেহেতু শুক সেবা এবং ইমিগ্রেশন চেক নেই সেহেতু তারা আরো দ্রুত সময়ে বিমানবন্দর ত্যাগ করতে পারে। এক্ষেত্রে ১০ থেকে ২০ মিনিট সময় লাগে।

৭.১৮ অভিযোগ ব্যবস্থাপনা

অভিযোগ জানানোর পদ্ধতি সংক্রান্ত সুনির্দিষ্ট নির্দেশনার ঘাটতি লক্ষণীয়। অভিযোগের কোনো দলিল সংরক্ষণ করা হয় না, কোনো অভিযোগ রেজিস্টারও নেই। অভিযোগ বাক্সগুলো দৃষ্টিগোচর স্থানে নেই

৭.১৯ তথ্য ডেস্ক

তথ্য অধিকার আইন অনুযায়ী যে তথ্য কর্মকর্তা থাকার কথা সে অনুযায়ী চট্টগ্রাম শাহ আমানত বিমানবন্দরে কোন তথ্য কর্মকর্তা নেই। কোনো তথ্য ডেস্ক নেই ফলে একজন নবগত যাত্রীকে সমস্যায় পড়তে হয় কোনো কিছু খুঁজে পেতে এবং গুরুত্বপূর্ণ তথ্য সংগ্রহ করতে, যেমন ফ্লাইট দেরি হলে পরিবর্তীত সময়, দেরি হওয়ার কারণ, করণীয় সংক্রান্ত তথ্য। বয়স্ক এবং অসুস্থ অসুস্থ এবং বয়স্ক যাত্রীদের প্রয়োজন সাপেক্ষে হুইল চেয়ার সম্পর্কিত তথ্য প্রাপ্তির ক্ষেত্রে অপার্যাপ্ততাও লক্ষণীয়।

সারণি ১: সুশাসনের নির্দেশকের ভিত্তিতে বিশ্লেষণ

নির্দেশক	উপ-নির্দেশক	চ্যালেঞ্জ
সক্ষমতা	- জনবল - অবকাঠামো - যন্ত্রপাতি	- দক্ষ ও প্রয়োজনীয় জনবলের অপ্রতুলতা - পর্যাপ্ত প্রশিক্ষণের ঘাটতি - অবকাঠামোর সীমাবদ্ধতা - যন্ত্রপাতির অপার্যাপ্ত
স্বচ্ছতা	- সেবা সংক্রান্ত তথ্যের সহজলভ্যতা ও উন্মুক্ততা - স্বপ্রণোদিত তথ্য প্রকাশের উদ্যোগ	- অভিযোগ ডেস্ক এবং অনুসন্ধান ডেস্কের অনুপস্থিতি - তথ্য কর্মকর্তার নাম ও ফোন নাম্বার অপ্রকাশিত - দৃষ্টিগোচর কোনো স্থানে নাগরিক সনদের অনপস্থিতি
জবাবদিহিতা	- তদারকি ও নিয়ন্ত্রণ ব্যবস্থা - অভিযোগ ব্যবস্থাপনা	- তথ্য প্রদানের ব্যবস্থা এবং অভিযোগ গ্রহণের রেজিস্টারের অনুপস্থিতি - কর্মকর্তা-কর্মচারীদের জবাবদিহি ব্যবস্থার ঘাটতি
সংবেদনশীলতা	- সেবা বান্ধব পরিবেশ - যাত্রীদের সচেতনতা	- সেবা প্রদানের ক্ষেত্রে কর্মীদের একাংশের আন্তরিকতার ঘাটতি - সেবাগ্রহীতার সঙ্গে অসৌজন্যমূলক আচরণ - সেবাগ্রহীতার সম্মান সুরক্ষায় উদ্যোগের অভাব
দুর্নীতি প্রতিরোধ ও নিয়ন্ত্রণ	- অনিয়ম দুর্নীতির ধরন, কারণ ও প্রক্রিয়া - দুর্নীতি নিয়ন্ত্রণ ব্যবস্থা	- বিভিন্ন ধাপে যেমন নিরাপত্তা, ইমিগ্রেশন, শুকসেবায় কিছু সংখ্যক যাত্রীর দুর্নীতি ও হয়রানির শিকার হওয়ার অভিযোগ - দুর্নীতিতে সংশ্লিষ্ট বিভাগের কর্মীদের একাংশের সংশ্লিষ্টতা

সারণি ২: বিমানবন্দরের সেবা কার্যক্রমে সুশাসনের ঘাটতি

কারণ	ফলাফল	প্রভাব
■ প্রয়োজনীয় দক্ষ ও প্রশিক্ষিত জনবল, অবকাঠামো ও আধুনিক যন্ত্রপাতির অপরিপূর্ণতা ■ সেবা সংক্রান্ত তথ্যের সহজলভ্যতা ও উন্মুক্ততার ঘাটতি ■ স্বপ্রণোদিত তথ্য প্রকাশের উদ্যোগের অনুপস্থিতি ■ কার্যকর অভিযোগ ব্যবস্থাপনার ঘাটতি ■ তদারকি ব্যবস্থার ঘাটতি	■ সেবা প্রাপ্তির বিভিন্ন ধাপে যাত্রী হয়রানি, অতিরিক্ত সময়ক্ষেপন ও নিয়মবহির্ভূত অর্থ আদায় ■ আন্তর্জাতিক বিমানবন্দর হিসেবে পর্যাপ্ত সুবিধার ঘাটতি ■ নিষিদ্ধ পণ্য আমদানির ঝুঁকি সৃষ্টি হয় ■ শুদ্ধ ফাঁকি এবং অনিয়ম	■ সেবাস্বার্থীতার আর্থিক ক্ষতি ও হয়রানি ■ রাজস্ব আয় কম হওয়া ■ দেশের ভাবমূর্তি ক্ষুণ্ণ

৮. সুপারিশমালা

১. টার্মিনাল ভবন সম্প্রসারণ, প্যারালাল ট্যাক্সিওয়ে নির্মাণ, নতুন বোর্ডিং ব্রিজ ক্রয় এবং তা সংযোজনের অবকাঠামো নির্মাণ 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 ওয়ারহাউজের আয়তন বাড়াতে হবে, পণ্য ব্যবস্থাপনার তদারকি বৃদ্ধি করতে হবে।
৪. নিরাপত্তা ও গ্রাউন্ড সাপোর্টের জন্য আধুনিক যন্ত্রপাতি সংযুক্ত করার মাধ্যমে নিরাপত্তা, শুদ্ধায়ন, এবং গ্রাউন্ড সাপোর্টে ম্যানুয়ালি কাজ করার হার কমিয়ে আনতে হবে, ব্যাগেজ হ্যান্ডলিং প্রক্রিয়া যাত্রীদের সামনে দৃশ্যমান করার ব্যবস্থা করতে হবে।
৫. পুরাতন অর্গানোগ্রাম দ্রুত সংশোধন করতে হবে এবং সে অনুযায়ী প্রয়োজনীয় সংখ্যক লোকবল নিয়োগ করতে হবে।
৬. নিরাপত্তা তল্লাশী, ইমিগ্রেশন, শুদ্ধসহ অন্যান্য ক্ষেত্রে যাত্রী হয়রানি বন্ধ করতে তদারকি বৃদ্ধি এবং জড়িত কর্মীদের দৃষ্টান্তমূলক শাস্তির ব্যবস্থা করতে হবে।
৭. যাত্রীদের হয়রানি বন্ধ করতে ন্যূনতম ফি এর বিনিময়ে বহির্গমন কার্ড পূরণে সহায়তা করার জন্য পৃথক ডেস্কের ব্যবস্থা করতে হবে।
৮. শুদ্ধ ফাঁকি এবং নিষিদ্ধ পণ্য আমদানি বন্ধ করতে শুদ্ধ বিভাগের কর্মকর্তাদের তদারকি কার্যক্রম আরও জোরদার করতে হবে।
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 (শুদ্ধ 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 সংখ্যা সুনির্দিষ্ট করতে হবে এবং বিমানবন্দরের মূল গেইটে দৃষ্টিগোচর স্থানে নিয়মাবলি প্রচারের ব্যবস্থা করতে হবে, দর্শনার্থীদের অপেক্ষা করার জন্য শেড নির্মাণ করতে হবে।
১২. প্রশিক্ষণের গুরুত্ব বিবেচনা সাপেক্ষে বিভিন্ন বিভাগের (নিরাপত্তা, গ্রাউন্ড সাপোর্ট, যোগাযোগ, শুদ্ধ, ইমিগ্রেশন) কর্মীদের সক্ষমতা বৃদ্ধির জন্য প্রয়োজনীয় ও পর্যাপ্ত প্রশিক্ষণের ব্যবস্থা করতে হবে।
১৩. বিমানবন্দর ব্যবহারকারী এয়ারলাইন্সগুলো থেকে দীর্ঘদিনের বকেয়াসমূহ আদায় এবং তা বিমানবন্দরের অবকাঠামোগত উন্নয়নে ব্যবহারের উদ্যোগ গ্রহণ করতে হবে।