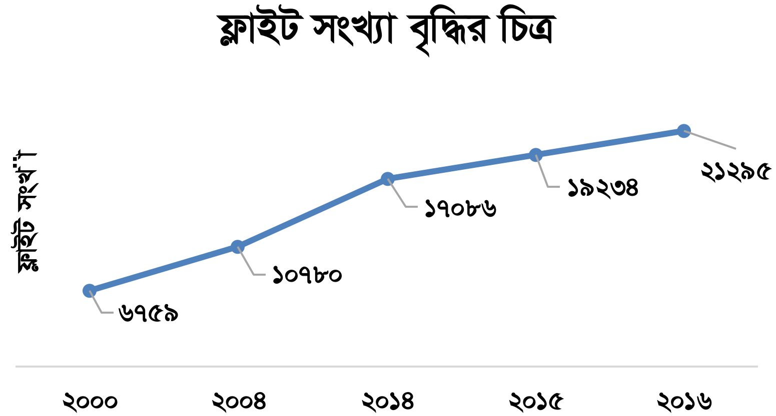
শাহ আমানত আন্তর্জাতিক বিমানবন্দর চট্টগ্রাম: যাত্রীসেবা কার্যক্রমে সুশাসনের চ্যালেঞ্জ ও উত্তরণের উপায়

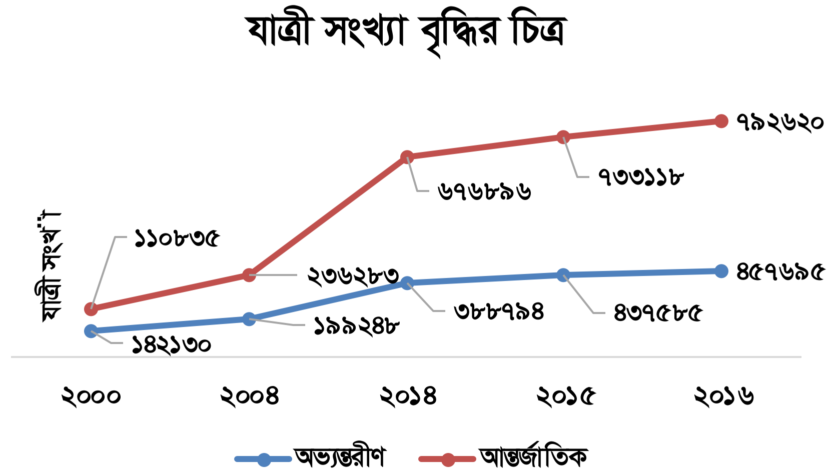
জাফর সাদেক চৌধুরী
ডেপুটি প্রোগ্রাম ম্যানেজার, রিসার্চ অ্যান্ড পলিসি

১৫ ফেব্রুয়ারি ২০১৮

প্রেক্ষাপট ও যৌক্তিকতা

- শাহ আমানত আন্তর্জাতিক বিমানবন্দর বাংলাদেশের দ্বিতীয় বৃহত্তম আন্তর্জাতিক 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

- সাতটি দেশে আন্তর্জাতিক ফ্লাইট চলাচল করে; ভারত, মালয়েশিয়া, থাইল্যান্ড, কাতার, সংযুক্ত আরব আমিরাত, সৌদি আরব, ওমান। পাঁচটি বিদেশি এবং চারটি দেশি এয়ারলাইন্স এই বিমানবন্দর ব্যবহার করছে

প্রেক্ষাপট ও যৌক্তিকতা

বিমানবন্দরের সেবার মান বৃদ্ধিতে গৃহীত উদ্যোগসমূহ

- একই সঙ্গে দুইটি বড় আকারের বিমানে (বোয়িং-৭৭৭) বোর্ডিং ব্রিজ সংযুক্ত করার ব্যবস্থা গ্রহণ
- বেশি সংখ্যক বিমান পার্কিংয়ে রাখার সুবিধার্থে পার্কিং এলাকার আয়তন বাড়ানো হচ্ছে
- বিমানের অবতরণ সময় কমানোর জন্য প্যারালাল ট্যাক্সিওয়ে নির্মাণের উদ্যোগ গ্রহণ
- ডুয়াল ভিউ স্ক্যানার স্থাপন এবং বিস্ফোরক সনাক্ত করার যন্ত্রসহ নিরাপত্তা সরঞ্জামের আধুনিকায়ন
- বিমানের অবস্থান সঠিকভাবে জানার জন্য উন্নত রাডার স্থাপনসহ যোগাযোগ সরঞ্জামের আধুনিকায়ন
- পার্কিং এলাকা একটি বেসরকারি প্রতিষ্ঠানের কাছে ইজারা দেওয়া
- পরিচ্ছন্নতার দায়িত্ব বেসরকারি প্রতিষ্ঠানকে দেওয়া

প্রেক্ষাপট ও যৌক্তিকতা

বিমানবন্দরের সেবার মান বৃদ্ধিতে গৃহীত উদ্যোগসমূহ

- নিরাপত্তা বৃদ্ধির জন্য বিমানবন্দরে আর্মড পুলিশ ব্যাটেলিয়ন (এপিবিএন) মোতায়েন, বর্ডার গার্ড বাংলাদেশ (বিজিবি) কর্তৃক ডগ স্কোয়াড পরিচালনা
- হজ্বের মৌসুমে বিমানবন্দর এলাকায় দর্শনার্থী আগমনে শৃঙ্খলা রক্ষার জন্য স্থানীয় ক্যাবল চ্যানেলে সচেতনতামূলক বিজ্ঞাপন প্রচার

- দুর্নীতি প্রতিরোধে গৃহীত উদ্যোগসমূহ-
  - ✓ অভিযোগ বাক্স স্থাপন করা হয়েছে
  - ✓ আনসার এবং এপিবিএনকে এক সঙ্গে দায়িত্বে নিয়োজিত রাখা
  - ✓ দায়িত্ব পালনের স্থান নিয়মিত পরিবর্তন
  - ✓ ২০১৪ সালে যাত্রী হয়রানি এবং নিয়ম বহির্ভূত অর্থ আদায়ের ঘটনায় চার জন আনসার সদস্যকে বিমানবন্দরের দায়িত্ব পালন থেকে অব্যাহতি

প্রেক্ষাপট ও যৌক্তিকতা

- ইতিবাচক উদ্যোগ সত্ত্বেও অপর্যাপ্ত অবকাঠামো ও যন্ত্রপাতির ঘাটতি এবং সেবা প্রাপ্তির বিভিন্ন ধাপে যাত্রী হয়রানি এবং অনিয়ম-দুর্নীতির ঘটনা বিষয়ক প্রতিবেদন গণমাধ্যমে প্রকাশিত
- যাত্রীসেবায় সুশাসনের চ্যালেঞ্জ কেন্দ্রীক গবেষণার ঘাটতি
- টিআইবির অনুপ্রেরণায় স্থানীয় পর্যায়ে গঠিত সচেতন নাগরিক কমিটি (সনাক), চট্টগ্রাম কর্তৃক বিমানবন্দরের যাত্রীসেবার মান সম্পর্কে একটি গবেষণা পরিচালনার আগ্রহ প্রকাশ
- বিভিন্ন প্রতিষ্ঠানের সেবার মান বৃদ্ধির লক্ষ্যে টিআইবি'র গবেষণা ও অধিপরামর্শ কার্যক্রমের অংশ হিসেবে শাহ আমানত আন্তর্জাতিক বিমানবন্দর বিষয়ক গবেষণা এবং প্রাপ্ত ফলাফলের ভিত্তিতে অধিপরামর্শ কার্যক্রম গ্রহণ, যা বিমানবন্দরের যাত্রীসেবার মান ও প্রাতিষ্ঠানিক উন্নয়নে সহায়ক হবে বলে প্রত্যাশা

গবেষণার উদ্দেশ্য

মুখ্য উদ্দেশ্য

শাহ আমানত আন্তর্জাতিক বিমানবন্দরের যাত্রীসেবায় সুশাসনের চ্যালেঞ্জ চিহ্নিতকরণ ও চ্যালেঞ্জ উত্তরণে সুপারিশ প্রস্তাব করা

সুনির্দিষ্ট উদ্দেশ্যসমূহ

- যাত্রীসেবায় বিমানবন্দর কর্তৃপক্ষের প্রাতিষ্ঠানিক চ্যালেঞ্জসমূহ পর্যালোচনা
- যাত্রীদের সেবা প্রাপ্তির ক্ষেত্রে চ্যালেঞ্জসমূহ চিহ্নিতকরণ
- যাত্রীসেবা কার্যক্রমে চ্যালেঞ্জসমূহ উত্তরণে সুপারিশ প্রস্তাব করা

এই গবেষণায় প্রাপ্ত ফলাফল সংশ্লিষ্ট প্রতিষ্ঠান বা অংশীজনের সকলের জন্য সমানভাবে প্রযোজ্য নয়।

সুশাসনের নির্দেশকের ভিত্তিতে বিশ্লেষণ কাঠামো

নির্দেশক	উপ-নির্দেশক
সক্ষমতা	▪ জনবল ▪ অবকাঠামো ▪ যন্ত্রপাতি
স্বচ্ছতা	▪ সেবা সংক্রান্ত তথ্যের সহজলভ্যতা ও উন্মুক্ততা ▪ স্বপ্রণোদিত তথ্য প্রকাশের উদ্যোগ
জবাবদিহিতা	▪ তদারকি ব্যবস্থা ▪ অভিযোগ ব্যবস্থাপনা
সংবেদনশীলতা	▪ সেবা বান্ধব পরিবেশ ▪ যাত্রীদের সচেতনতা
দুর্নীতি প্রতিরোধ ও নিয়ন্ত্রণ	▪ অনিয়ম দুর্নীতির ধরন, কারণ ও প্রক্রিয়া ▪ দুর্নীতি নিয়ন্ত্রণ ব্যবস্থা

গবেষণা পদ্ধতি

এটি একটি গুণগত গবেষণা

তথ্য সংগ্রহ পদ্ধতি ও উৎস

	সংগ্রহের পদ্ধতি	তথ্যদাতা
প্রত্যক্ষ তথ্য	দলীয় আলোচনা	যাত্রী
	মুখ্য তথ্যদাতার সাক্ষাতকার	বিমানবন্দর কর্তৃপক্ষ, শুল্ক কর্মকর্তা, এয়ারলাইন্স কর্মকর্তা, ট্রাভেল এজেন্সি, সংবাদকর্মী, ব্যবসায়ী সংগঠনের নেতা, যাত্রী
	পর্যবেক্ষণ	
পরোক্ষ তথ্য	নথি পর্যালোচনা (প্রাতিষ্ঠানিক বিধি-বিধান/নথি, প্রকাশিত প্রতিবেদন/বই/ওয়েবসাইট, গণমাধ্যমে প্রকাশিত ও প্রচারিত প্রতিবেদন।)	
গবেষণার সময়	এপ্রিল ২০১৬ থেকে অক্টোবর ২০১৭	
তথ্যের রেফারেন্স পিরিয়ড	২০১৪-২০১৭	

গবেষণার ফলাফল

বিমানবন্দর সেবার ধাপসমূহ

বহির্গমন আন্তর্জাতিক ফ্লাইট

টার্মিনালে প্রবেশ → নিরাপত্তা চেক/ পণ্য স্ক্যান → চেকইন/ বোর্ডিং পাস → বহির্গমন কার্ড → ইমিগ্রেশন → সিকিউরিটি চেক → বোর্ডিং লাউঞ্জ → উড্ডয়ন

আগমন আন্তর্জাতিক ফ্লাইট

অবতরণ → ইমিগ্রেশন → ব্যাগেজ সংগ্রহ → শুল্ক সেবা → বাহির

বহির্গমন অভ্যন্তরীণ ফ্লাইট

টার্মিনালে প্রবেশ → নিরাপত্তা চেক/ পণ্য স্ক্যান → চেকইন/ বোর্ডিং পাস → বোর্ডিং লাউঞ্জ → উড্ডয়ন

আগমন অভ্যন্তরীণ ফ্লাইট

অবতরণ → ব্যাগেজ সংগ্রহ → বাহির

যাত্রীসেবা কার্যক্রমে চ্যালেঞ্জ

বহির্গমন আন্তর্জাতিক ফ্লাইট

প্রবেশ

- বিমানবন্দরে টার্মিনাল ভবনে প্রবেশের ক্ষেত্রে দর্শনার্থী সংখ্যার উল্লেখ নেই, ফলে এক জন যাত্রীর সাথে অনেক দর্শনার্থী বিমানবন্দর এলাকায় ভিড় করে ফলে সেবা কার্যক্রমে বিঘ্ন সৃষ্টি হয়

- 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

- আনসার বাহিনীর কর্মীদের একাংশ যাত্রীদের কাছ থেকে বকশিশ আদায়ের জন্য বিমানবন্দরের বিভিন্ন গুরুত্বপূর্ণ পয়েন্টে দায়িত্ব পালনরত আনসার সদস্যদেরকে এর লক্ষ্যমাত্রা নির্ধারণ করে দেন এমন অভিযোগ রয়েছে

- প্রভাবশালী যাত্রীর দর্শনার্থীরা অনেক সময় মিছিল সহকারে বিমানবন্দর এলাকায় প্রবেশ করে, ফলে টার্মিনাল ভবনসহ বিমানবন্দর এলাকায় সেবা কার্যক্রম বিঘ্নিত হয়

যাত্রীসেবা কার্যক্রমে চ্যালেঞ্জ

বহির্গমন আন্তর্জাতিক ফ্লাইট (চলমান .. ..)

পার্কিং ও পরিবহন

- পার্কিং এলাকায় একটি মধস্বত্বভোগী 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 সিন্ডিকেটের আধিপত্যের কারণে প্রবাসী যাত্রীদের অতিরিক্ত ভাড়া দিতে হয়

যাত্রীসেবা কার্যক্রমে চ্যালেঞ্জ

বহির্গমন আন্তর্জাতিক ফ্লাইট (চলমান .. ..)

নিরাপত্তা চেক ও পণ্য স্ক্যান

- 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

যাত্রীসেবা কার্যক্রমে চ্যালেঞ্জ
বহির্গমন আন্তর্জাতিক ফ্লাইট (চলমান .. ..)

চেকইন

- 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

বহির্গমন কার্ড

- প্রবাসী শ্রমিক যাত্রীরা অনেকেই বহির্গমন কার্ড পূরণ করতে পারে না, যাত্রীদের বহির্গমন 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

ইমিগ্রেশনে একটা কার্ড পূরণ করে দিতে হয়, শুদ্ধভাবে পূরণ করলেও কোনো কোনো ক্ষেত্রে সিভিল এভিয়েশন কর্মী কর্তৃক যাত্রী হয়রানি ও নিয়ম বহির্ভূত অর্থ আদায়ের অভিযোগ রয়েছে

যাত্রীসেবা কার্যক্রমে চ্যালেঞ্জ

বহির্গমন আন্তর্জাতিক ফ্লাইট (চলমান .. ..)

ইমিগ্রেশন

- একাধিক ফ্লাইট একই সময়ে উড্ডয়ন নির্ধারিত থাকলেও স্বল্প সংখ্যক বুথ সচল থাকে, ফলে যাত্রীদের সেবা পেতে দেরি হয়
- মধ্যপ্রাচ্যের বিভিন্ন দেশে যে সকল যাত্রী ভিজিট ভিসা নিয়ে কাজ করার উদ্দেশ্যে শ্রমিক হিসেবে যাচ্ছেন তাদেরকে নিয়ম বহির্ভূত অর্থের বিনিময়ে ইমিগ্রেশন কর্মীদের একাংশ ইমিগ্রেশন প্রক্রিয়া সম্পন্ন করতে সহায়তা করেন, এক্ষেত্রে ৩০,০০০-৩৫,০০০ টাকা আদায়ের অভিযোগ পাওয়া যায়
- কোনো কোনো যাত্রীর বৈধ কাগজপত্র থাকা সত্ত্বেও তাদেরকে হয়রানি এবং অতিরিক্ত অর্থ প্রদান করতে হয়, যেমন একজন যাত্রীর ব্যবসা সংক্রান্ত কাগজপত্র থাকা সত্ত্বেও ইমিগ্রেশন কর্মীরা তাকে আড়াই ঘন্টা আটকে রাখে
- ভিসার মেয়াদ কম, ছবি ঠিক নেই এসব অজুহাতে মধ্যপ্রাচ্যের প্রবাসী যাত্রীদের থেকে নিয়ম বহির্ভূত অর্থ আদায়, এক্ষেত্রে ১০০-৫০০ টাকা আদায়ের অভিযোগ রয়েছে

যাত্রীসেবা কার্যক্রমে চ্যালেঞ্জ

বহির্গমন আন্তর্জাতিক ফ্লাইট (চলমান .. ..)

চূড়ান্ত নিরাপত্তা চেক

- 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)

যাত্রীসেবা কার্যক্রমে চ্যালেঞ্জ

আগমনী আন্তর্জাতিক ফ্লাইট

ব্যাগেজ সংগ্রহ

- এক সঙ্গে একাধিক বিমান অবতরণ নির্ধারিত থাকলে লোকবল ও যন্ত্রপাতির ঘাটতির কারণে অনেক সময় কিছু কাজ ম্যানুয়ালি করতে হয়, ফলে কনভেয়ার বেল্টে লাগেজ আসতে সময় বেশি লাগে

শুল্ক সেবা

- শুল্ক বিভাগে ১৩৯ জন কর্মীর বিপরীতে ২৯ জন কর্মী কর্মরত রয়েছে, ১১০টি পদ শূন্য। লোকবলের ঘাটতির কারণে সেবায় মন্থর গতি,
- নারী কর্মীর সংখ্যা মাত্র এক জন ফলে নারী যাত্রীদের চেকিংয়ে সমস্যা হয়
- শুল্কযোগ্য পণ্যের ধরন এবং শুল্কের পরিমাণ সম্পর্কে কিছু যাত্রীর ধারণা এবং সচেতনতার ঘাটতি লক্ষণীয়
- শুল্ক 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) শুল্ক ফাঁকি দিয়ে প্রবেশের অভিযোগ, এক্ষেত্রে ২০০০-১৪০০০ টাকা আদায় করা হয়

যাত্রীসেবা কার্যক্রমে চ্যালেঞ্জ

আগমনী আন্তর্জাতিক ফ্লাইট (চলমান .. ..)

- মধ্যপ্রাচ্য থেকে আসা ফ্লাইটগুলোতে সোনা চোরাচালান নিয়ন্ত্রণের অংশ হিসেবে ফ্লাইটের অধিকাংশ যাত্রীকে ম্যানুয়ালি চেক করা হয়, এক্ষেত্রে যাত্রী হয়রানির অভিযোগ রয়েছে, যেমন - যাত্রীর ব্যাগ বিক্ষিপ্তভাবে খুলে ফেলা, অনেক যাত্রীর সঙ্গে দুর্ব্যবহার করা ইত্যাদি

> "কিছু দিন আগে বড় প্যাকে একটি ওভেন নিয়ে আসি। কাস্টমস এসে এটা খুলতে চাইলে বলি, ভাই খোলার দরকার নেই কত লাগবে বলো আমি দিয়ে দিব। খুললে আবার প্যাক করবে কে? তখন তাদের ২০০০ টাকা দিই।"

বাহির

- আনসার এবং এপিবিএন সদস্যরা প্রবাসী যাত্রীদের সহযোগিতা করে (সিএনজি ঠিক করে দেওয়া, ফোন করার সুযোগ) জোর করে বকশিশ আদায় করে, বকশিশ হিসেবে বাংলাদেশী মুদ্রা নিতে অনীহা এবং বৈদেশিক মুদ্রা জোর করে আদায়
- কিছু ক্ষেত্রে যাত্রীর মালামাল লুকিয়ে রেখে বকশিশ আদায়, এক্ষেত্রে ১০০-১০০০ টাকা আদায়ের অভিযোগ

যাত্রীসেবা কার্যক্রমে চ্যালেঞ্জ

আগমনী আন্তর্জাতিক ফ্লাইট (চলমান .. ..)

লস্ট এন্ড ফাউন্ড

- 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 বুঝে 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

যাত্রীসেবা কার্যক্রমে চ্যালেঞ্জ

অভ্যন্তরীণ ফ্লাইট (বহির্গমন ও আগমন)

- একই সময়ে একাধিক এয়ারলাইন্সের বিমান উড্ডয়ন ও অবতরণ নির্ধারিত থাকলে এয়ারলাইন্সগুলোকে অভ্যন্তরীণ রুটের সাতটি কাউন্টার যৌথভাবে ব্যবহার করতে হয়, ফলে চাহিদার তুলনায় কাউন্টারের স্বল্পতা দেখা দেয়
- সাধারণ যাত্রীদের জন্য কোনো লাউঞ্জ নেই
- গ্রাউন্ড সাপোর্টে যন্ত্রপাতি অকেজো থাকার কারণে যাত্রীর ব্যাগেজ কনভেয়ার বেল্টে আসতে মাঝে মাঝে দেরি হয়

যাত্রীসেবা কার্যক্রমে চ্যালেঞ্জ

অন্যান্য সেবা

বোর্ডিং ব্রিজ

- দুইটি বোর্ডিং ব্রিজ থাকার ফলে একই সময়ে চাহিদা থাকলেও দুইয়ের অধিক বিমানে বোর্ডিং ব্রিজ সংযোজন করা যায় না
- দেশিয় বেসরকারি এয়ারলাইন্সগুলো টাকা সাশ্রয়ের জন্য বোর্ডিং ব্রিজ ব্যবহার করে না, ফলে যাত্রীদের র‍্যাম্প থেকে হেঁটে আসতে হয়
- র‍্যাম্প কোচ/বাসের অপর্যাপ্ততার ফলে যাত্রীর ব্যাগেজের নিরাপত্তা বিঘ্নিত হয় এবং ব্যাগেজ নষ্ট হওয়ার ঝুঁকি থাকে

অসুস্থ-বয়স্ক যাত্রীসেবা

- অসুস্থ ও বয়স্ক যাত্রীদের প্রয়োজন সাপেক্ষে হুইল চেয়ার সম্পর্কিত তথ্য প্রাপ্তির ক্ষেত্রে অপর্যাপ্ততা

তথ্য ডেস্ক

- তথ্য ডেস্ক এবং তথ্য কর্মকর্তা নেই ফলে যাত্রীরা প্রয়োজনীয় তথ্য জানার ক্ষেত্রে সমস্যার সম্মুখীন হন, যেমন- ফ্লাইট দেরি হলে পরিবর্তীত সময়, দেরি হওয়ার কারণ, করণীয় ইত্যাদি

যাত্রীসেবা কার্যক্রমে চ্যালেঞ্জ

অন্যান্য সেবা

দর্শনার্থী ব্যবস্থাপনা

- দর্শনার্থীদের অপেক্ষা করার কোনো জায়গা নেই, কার পার্কিং এলাকায় দাঁড়িয়ে অপেক্ষা করতে হয়, রোদ, বৃষ্টিতে দর্শনার্থীরা ভোগান্তির শিকার হন

পরিচ্ছন্নতা

- অতিরিক্ত যাত্রী চলাচলের সময় টয়লেট পরিচ্ছন্ন রাখার ব্যাপারে তদারকির ঘাটতি
- সচেতনভাবে টয়লেট ব্যবহারে উদ্বুদ্ধ করার ক্ষেত্রে প্রচারণামূলক উদ্যোগের ঘাটতি

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

যাত্রীসেবা কার্যক্রমে চ্যালেঞ্জ

প্রাতিষ্ঠানিক

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

যাত্রীসেবা কার্যক্রমে চ্যালেঞ্জ

প্রাতিষ্ঠানিক

অবকাঠামো

- 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

- প্যারালাল ট্যাক্সিওয়ে নেই ফলে বিমানকে বেশিক্ষণ রানওয়েতে অবস্থান করতে হয়

- টার্মিনাল ভবন ছোট হওয়ায় অধিক যাত্রী ব্যবস্থাপনায় চ্যালেঞ্জ, যেমন একই সময়ে একাধিক বিমান অবতরণ এবং উড্ডয়নের সময় সেবা প্রদানের বিভিন্ন ধাপে যাত্রীদের সেবা পেতে বিলম্ব

যাত্রীসেবা কার্যক্রমে চ্যালেঞ্জ

প্রাতিষ্ঠানিক

যন্ত্রপাতি

- গ্রাউন্ড সাপোর্টে যন্ত্রপাতি অপর্যাপ্ত, 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

বিমানবন্দরের যাত্রীসেবা কার্যক্রমে সুশাসনের চ্যালেঞ্জ: কারণ,ফলাফল ও প্রভাব

কারণ	ফলাফল	প্রভাব
▪ প্রয়োজনীয় ও দক্ষ জনবল, অবকাঠামো ও আধুনিক যন্ত্রপাতির অপর্যাপ্ততা ▪ 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 ▪ শুল্ক ফাঁকি এবং অনিয়ম	▪ সেবাগ্রহীতার আর্থিক ক্ষতি ও হয়রানি ▪ রাজস্ব আয় কম হওয়া ▪ দেশের ভাবমূর্তি ক্ষুন্ন

সার্বিক পর্যবেক্ষণ

- অবকাঠামো, যন্ত্রপাতি এবং লোকবলের ঘাটতির কারণে যাত্রীসেবার বিভিন্ন ধাপে মন্থর গতি
- তথ্য কেন্দ্রের অনুপস্থিতিতে প্রয়োজনীয় তথ্যের ঘাটতি, ফলে পণ্য পরিবহনের ক্ষেত্রে যাত্রীদের পর্যাপ্ত সচেতনতার অভাব লক্ষণীয়
- তদারকি ব্যবস্থার ঘাটতির কারণে যাত্রী হয়রানি এবং নিয়ম বহির্ভূত অর্থ আদায় বিদ্যমান
- কার্যকর অভিযোগ ব্যবস্থাপনার ঘাটতির কারণে অভিযোগ জানানোর ক্ষেত্রে যাত্রীদের অনাগ্রহ
- দুর্নীতি প্রতিরোধে কার্যকর ব্যবস্থার ঘাটতির কারণে সেবার বিভিন্ন ধাপে অনিয়ম ও দুর্নীতি বিদ্যমান

সুপারিশ

১. টার্মিনাল ভবন সম্প্রসারণ, প্যারালাল ট্যাক্সিওয়ে নির্মাণ, নতুন বোর্ডিং ব্রিজ ক্রয় এবং কনভেয়ার বেল্ট 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, শুল্কায়ন, 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, শুল্কসহ অন্যান্য ক্ষেত্রে যাত্রী হয়রানি বন্ধ করতে তদারকি বৃদ্ধি এবং জড়িত কর্মীদের দৃষ্টান্তমূলক শাস্তির ব্যবস্থা করতে হবে

৭. যাত্রীদের হয়রানি বন্ধ করতে নূন্যতম ফি এর বিনিময়ে বহির্গমন কার্ড পূরণে সহায়তা করার জন্য পৃথক ডেস্কের ব্যবস্থা করতে হবে

সুপারিশ

৮. শুল্ক ফাঁকি এবং নিষিদ্ধ পণ্য আমদানি বন্ধ করতে শুল্ক 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 (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 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,শুল্ক,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

ধন্যবাদ