ট্রান্সপারেন্সি ইন্টারন্যাশনাল বাংলাদেশ
দুর্নীতিবিরোধী সামাজিক আন্দোলন

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

**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 সেবাগ্রহীতা, 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। টিআইবি'র চলমান **'বিল্ডিং ইন্টিগ্রেটি ব্লকস্ ফর ইফেক্টটিভ 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 রাডার 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 মধ্যস্বত্বভোগী 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 অনাগ্রহ 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 টিআইবি'র গবেষণা বিভাগের ডেপুটি প্রোগ্রাম ম্যানেজার জাফর সাদেক চৌধুরী। টিআইবি'র 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 রোজেটি প্রতিটি 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। টিআইবি'র 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

## সূচিপত্র


পৃষ্ঠা

**প্রথম অধ্যায়: ভূমিকা**

১.১ প্রেক্ষাপট ও যৌক্তিকতা ১
১.২ গবেষণার উদ্দেশ্য ও পরিধি ২
১.৩ গবেষণা পদ্ধতি ৩
১.৪ গবেষণার সময়কাল ৪
১.৫ জরিপকৃত তথ্যের নির্ভরযোগ্যতা ও যথার্থতা ৪
১.৬ প্রতিবেদন কাঠামো ৪

**দ্বিতীয় অধ্যায়: প্রাতিষ্ঠানিক সীমাবদ্ধতা ও চ্যালেঞ্জ**

২.১ ভূমিকা ৫
২.২ অবকাঠামোগত তথ্য ৫
২.৩ লোকবল ৬
২.৪ গুরুত্বপূর্ণ যন্ত্রপাতি ৭
২.৫ নিরাপত্তা ৭
২.৬ অগ্নি (ফায়ার) শাখা ৭
২.৭ সমন্বয় ৮
২.৮ গ্রাউন্ড সাপোর্ট ৮
২.৯ কার্গো ৯
২.১০ চেক ইন কাউন্টার ৯
২.১১ লাউঞ্জ ৯
২.১২ প্রশিক্ষণ ৯
২.১৩ রাত্রীকালীন অপারেশন ৯
২.১৪ পার্কিং ১০
২.১৫ আয়-ব্যয় ১০
২.১৬ আমদানি-রপ্তানি ১০
২.১৭ শুল্ক আয় ১০
২.১৮ বকেয়া ১১
২.১৯ যাত্রী সংক্রান্ত তথ্য ১১
২.২০ ফ্লাইট সংক্রান্ত তথ্য ১২

**তৃতীয় অধ্যায়: বিমানবন্দরের যাত্রীসেবায় সীমাবদ্ধতা ও চ্যালেঞ্জ**

৩.১ বহির্গমন আন্তর্জাতিক ফ্লাইট
৩.১.১ প্রবেশ ১৩
৩.১.২ পার্কিং ১৩
৩.১.৩ টার্মিনাল ১৩
৩.১.৪ টার্মিনালে প্রবেশ ১৪
৩.১.৫ নিরাপত্তা চেক ও মালামাল স্ক্যান ১৪
৩.১.৬ চেকইন এবং বোর্ডিং পাস ১৪
৩.১.৭ প্রবাসীকল্যাণ ডেস্ক ১৫
৩.১.৮ বহির্গমন কার্ড ১৫
৩.১.৯ ইমিগ্রেশন ১৬
৩.১.১০ চূড়ান্ত নিরাপত্তা চেক ১৭
৩.১.১১ বোর্ডিং লাউঞ্জ ১৭

৩.২ আন্তর্জাতিক ফ্লাইট আগমন ১৭
৩.২.১ ইমিগ্রেশন ১৮
৩.২.২ ব্যাগেজ সংগ্রহ ১৮
৩.২.৩ শুল্ক সেবা ১৮
৩.২.৪ ঊাহির ১৯
৩.২.৫ ঈরিবহন ১৯
৩.২.৬ লস্ট এন্ড ফাউন্ড ২০
৩.৩ অভ্যন্তরীণ যাত্রীসেবা ২১
৩.৩.১ টার্মিনালে প্রবেশ ২১
৩.৩.২ নিরাপত্তা চেক ও মালামাল স্ক্যান ২১
৩.৩.৩ চেকইন এবং বোর্ডিং পাস সংগ্রহ ২১
৩.৩.৪ বোর্ডিং লাউঞ্জ ২১
৩.৩.৫ ব্যাগেজ সংগ্রহ ২২
৩.৩.৬ বাহির ২২
৩.৩.৭ ঈরিবহন ২২

## চতুর্থ অধ্যায়: অন্যান্য সেবা

৪.১ বোর্ডিং ব্রিজ ২৩
৪.২ দর্শনার্থী ব্যবস্থাপনা ২৩
৪.৩ পরিচ্ছন্নতা ২৩
৪.৪ সময় ব্যবস্থাপনা ২৩
৪.৫ অভিযোগ ব্যবস্থাপনা ২৩
৪.৬ তথ্য ডেস্ক ২৩

## পঞ্চম অধ্যায়: উপসংহার ও সুপারিশমালা

৫.১ সুপারিশ ২৪

**তথ্যসূত্র** ২৬

## প্রথম অধ্যায়
## ভূমিকা

### ১.১ 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।[১] 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 নয়টি আন্তর্জাতিক রুটের যাত্রীদের সেবা প্রদান করছে। পাশাপাশি অভ্যন্তরীণ রুটেও যাত্রীসেবা দিচ্ছে। 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। স্বল্প পরিসরে কার্গো পরিবহন সেবাও দিচ্ছে। বৃহত্তর চট্টগ্রামের যাত্রীদের যাতায়াতের ক্ষেত্রে এ বিমানবন্দর গুরুত্বপূর্ণ ভূমিকা পালন করছে। বিমানবন্দরের ওপর মানুষের নির্ভরশীলতা বৃদ্ধি পাওয়ায় এ বিমানবন্দরের বার্ষিক যাত্রীসেবা প্রদানের সংখ্যা প্রতি বছরই 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 গুন। ২০১৬ সালে এ বিমানবন্দর ব্যবহার করেছে ১২,৫০,৩১৫ জন যাত্রী, যা ছিল ২০১৫ সালের তুলনায় ৬.৮০ শতাংশ বেশি। ২০১৫ সালে যাত্রীর প্রবৃদ্ধি বৈশ্বিক যাত্রীর প্রবৃদ্ধির তুলনায় কিছুটা বেশি। International Civil Aviation Authority (ICAO) এর ২২ ডিসেম্বর ২০১৫ সালে প্রকাশিত প্রতিবেদন অনুযায়ী ২০১৫ সালে ৩.৫ বিলিয়ন যাত্রী আকাশ পথ ব্যবহার করেছে, যা ছিল পূর্ববর্তী বছরের তুলনায় ৬.৪ শতাংশ বেশি। একই সময়ে শাহ আমানত আন্তর্জাতিক বিমানবন্দরের প্রবৃদ্ধি ছিল ৯.৮ শতাংশ। একটি ক্ষুদ্র অভ্যন্তরীণ বিমানবন্দর থেকে আন্তর্জাতিক বিমানবন্দরে রুপান্তরিত হওয়ার পথে যে পরিবর্তনসমূহ ঘটেছে তা বর্তমান চাহিদার তুলনায় অপ্রতুল। সেবার পরিধি এবং ব্যপকতা বৃদ্ধির সঙ্গে সঙ্গে বিভিন্ন সময়ে গণমাধ্যমে অবকাঠামোগত সীমাবদ্ধতা, কার্যক্রমে ধীর গতি, পুশ কার্ট, 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।[২] যাত্রীসেবার মান বৃদ্ধির জন্য কিছু ইতিবাচক উদ্যোগও গৃহীত হয়েছে যেমন, অত্যাধুনিক রাডার স্থাপন, উন্নত নিরাপত্তা সামগ্রীর ব্যবহার, সচেতনতনতার জন্য স্থানীয় ক্যাবল টিভিতে বিজ্ঞাপন প্রচার, অবকাঠামোগত উন্নয়ন পরিকল্পনা গ্রহণ। তবুও বিমানবন্দরে কর্মরত বিভিন্ন সংস্থার কর্মী কর্তৃক যাত্রীদের হয়রানি নিয়ম বহির্ভূত অর্থ বা ঘুষ আদায়ের ঘটনাও ঘটছে।[৩]

শাহ আমানত আন্তর্জাতিক বিমানবন্দর, চট্টগ্রাম বাংলাদেশের দ্বিতীয় বৃহত্তম বিমানবন্দর। বাংলাদেশ সিভিল এভিয়েশন কর্তৃপক্ষ (Civil Aviation Authority Bangladesh-CAAB) এ বিমানবন্দর ব্যবস্থাপনার দায়িত্ব পালন করে থাকে। ১৯৪০ সালে দ্বিতীয় বিশ্ব যুদ্ধ চলাকালীন সময়ে জাপানি আক্রমণকে প্রতিহত করার জন্য ব্রিটিশ রাজ এটি নির্মাণ করে। তখন এ বিমানবন্দর শুধু সামরিক কাজে ব্যবহার করা হতো। বর্তমানে চট্টগ্রাম বিমানবন্দর যাত্রী এবং কার্গো পরিবহনের কাজেও ব্যবহৃত হচ্ছে। ১৯৭২ সালে বাংলাদেশ সরকার চট্টগ্রাম বিমানবন্দর উন্নয়নের কাজ হাতে নেয়। প্রথম দিকে এ বিমানবন্দর দিয়ে শুধুমাত্র ঢাকা এবং চট্টগ্রামের সংযোগ স্থাপিত হলেও ১৯৯৫ সাল থেকে বাংলাদেশের দ্বিতীয় আন্তর্জাতিক বিমানবন্দর হিসেবে এর যাত্রা শুরু করে। ১৯৯৬ সালে বাংলাদেশ সরকার এবং জাপান সরকারের মধ্যে বিমানবন্দরের উন্নয়নের জন্য একটি সহযোগিতা চুক্তি স্বাক্ষর হয়।[৪] এই চুক্তির মাধ্যমে বাংলাদেশ বেসামরিক

---

[১] http://www.bmet.gov.bd/BMET/viewStatReport.action?reportnumber=31(Accessed: 14 February 2018)

[২] দৈনিক আজাদী, ২২ অক্টোবর ২০১৫

[৩] http://mzamin.com/details.php?mzamin=MzU0NzI= (Accessed: 14 February 2018)

[৪] http://www.caab.gov.bd/devlpmnts/cadp.html (Accessed: 15 October 2017)

বিমান চলাচল কর্তৃপক্ষ, জাইকার (Japan International Cooperation Agency) আর্থিক এবং অন্য দুইটি জাপানি প্রতিষ্ঠানের কারিগরি সহযোগীতায় Chittagong Airport Development Project-CADP প্রকল্পের কাজ শুরু করে ১৯৯৮ সালে। ২০০০ সালের ১১ ডিসেম্বর এ প্রকল্পের কাজ শেষ হয়।[৫] এ প্রকল্পের মাধ্যমে বিমানবন্দরের বার্ষিক যাত্রী পরিবহনের সক্ষমতা ছয় লক্ষে উন্নীত হয়। এবং মালমাল পরিবহনের সক্ষমতা উন্নীত হয় বার্ষিক ৫৭ হাজার মেট্রিক টন। নভেম্বর ২০১৩-এ International Civil Aviation Organization (ICAO) আন্তর্জাতিক বিমানবন্দর হিসেবে স্বীকৃতি প্রদান করে।

শাহ আমানত আন্তর্জাতিক বিমানবন্দরের অর্থনৈতিক গুরুত্ব ও সম্ভাবনা ব্যপক। 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 আন্তজার্তিক 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।

টিআইবি দুর্নীতি প্রতিরোধ এবং সুশাসন প্রতিষ্ঠায় জনসচেতনতা সৃষ্টি এবং বিভিন্ন খাতে সেবার মানোন্নয়নে জাতীয় ও স্থানীয় পর্যায়ে ১৯৯৬ সাল হতে কাজ করে যাচ্ছে। পাশাপাশি সামাজিক গবেষণার মাধ্যমে প্রাতিষ্ঠানিক চ্যালেঞ্জসমূহ চিহ্নিত করে সেবার মানোন্নয়নের লক্ষ্যে সুপারিশ করার মাধ্যমে নীতি নির্ধারণী কর্তৃপক্ষের সাথে এডভোকেসি কার্যক্রম অব্যাহত রেখেছে। দুর্নীতিবিরোধী কার্যক্রমকে একটি জোরালো সামাজিক আন্দোলনে পরিণত করার লক্ষ্যে ২০০০ সাল হতে সচেতন নাগরিকদের নিয়ে স্থানীয় পর্যায়ে কমিটি গঠনের মাধ্যমে সংগঠিত করে টিআইবি দেশব্যাপী একটি নেটওয়ার্ক গড়ে তুলেছে যা সচেতন নাগরিক কমিটি (সনাক)[৬] নামে পরিচিত। একটি প্রশাসনিক এলাকায় স্থানীয়, সচেতন, শিক্ষিত, দেশপ্রেমিক, সৎ, দুর্নীতিমুক্ত, দল-নিরপেক্ষ, উদ্যমী, সাহসী এবং স্বেচ্ছাসেবার মানসিকতা সম্পন্ন ব্যক্তিদের সমন্বয়ে এই কমিটি (সর্বমোট ৪৫টি) স্থানীয় পর্যায়ে সমাজের ইতিবাচক পরিবর্তনে অনুঘটকের ভূমিকা পালন করছে। টিআইবি মূলত দুটি লক্ষ্য অর্জনে দেশব্যাপী সনাক কার্যক্রম বাস্তবায়ন করছে: ক) দুর্নীতিবিরোধী সচেতনতা বৃদ্ধি এবং দুর্নীতিবিরোধী আন্দোলনে নাগরিকের অংশগ্রহণ এবং স্থানীয় পর্যায়ে প্রতিরোধের দাবী সৃষ্টি; এবং খ) স্থানীয় পর্যায়ের বিভিন্ন সেবা খাতের সেবার মান উন্নয়ন নিশ্চিতকরণে স্বচ্ছতা ও সামাজিক জবাবদিহিতা বৃদ্ধি করা। সচেতন নাগরিক কমিটি-সনাক চট্টগ্রাম মহানগর শাহ আমানত আন্তর্জাতিক বিমানবন্দরের যাত্রীসেবা কার্যক্রমে সুশাসনের চ্যালেঞ্জ সংক্রান্ত অতীত কোনো গবেষণা না থাকায় এ বিষয়ে একটি গবেষণা প্রতিবেদন প্রণয়নের আগ্রহ প্রকাশ করে। তারই ধারাবাহিকতায় ট্রান্সপারেন্সি ইন্টারন্যাশনাল বাংলাদেশ-টিআইবি শাহ আমানত আন্তর্জাতিক বিমানবন্দরের গবেষণার উদ্যোগ গ্রহণ করে। টিআইবি প্রত্যাশা করে এ গবেষণা শাহ আমানত আন্তর্জাতিক বিমানবন্দরের সেবার মান বৃদ্ধিতে একটি সহায়ক ভূমিকা পালন করবে।

## ১.২ গবেষণার উদ্দেশ্য ও পরিধি

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

---

[৫] http://www.caab.gov.bd/devlpmnts/cadp.html (Accessed: 15 October 2017)

[৬] টিআইবি দুর্নীতিবিরোধী সামাজিক আন্দোলনের উদ্দেশ্যে সারা দেশে সচেতন নাগরিকদের নিয়ে কমিটি গঠনের মাধ্যমে একটি নেটওয়ার্ক গড়ে তুলেছে। এ কমিটিগুলো বাংলায় সচেতন নাগরিক কমিটি সংক্ষেপে সনাক এবং ইংরেজীতে Committee of Concerned Citizens – CCC নামে পরিচিত। একটি প্রশাসনিক এলাকায় স্থানীয়, সচেতন, শিক্ষিত, দেশপ্রেমিক, সৎ, দুর্নীতিমুক্ত, দলীয় রাজনৈতিক বা অন্য কোন মতাদর্শের উর্ধ্বে থেকে জনহিতকর কাজে উৎসাহী, উদ্যমী ও সাহসী ব্যক্তিদের সমন্বয়ে সনাক গঠিত। স্থানীয় পর্যায়ের সাধারণ জনগণের সাথে মতবিনিময় এবং সংলাপের মাধ্যমে সরকারি, বেসরকারি ও অন্যান্য সেবামূলক খাত বা প্রতিষ্ঠানে সুশাসন প্রতিষ্ঠার লক্ষ্যে দুর্নীতির মাত্রাকে সহনীয় পর্যায়ে নিয়ে আসা, স্বচ্ছতা ও জবাবদিহিতা বৃদ্ধির জন্য সনাক বিভিন্ন উদ্যোগ গ্রহণ করে। মূলত সনাকগুলো সমাজের ইতিবাচক পরিবর্তনে অনুঘটকের ভূমিকা পালন করে।

২. যাত্রীদের সেবা প্রাপ্তির ক্ষেত্রে চ্যালেঞ্জ চিহ্নিতকরণ
৩. যাত্রীসেবা কার্যক্রমে চ্যালেঞ্জ উত্তরণে সুপারিশ প্রস্তাব করা

এ গবেষণায় সেবাগ্রহীতাদের 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 চ্যালেঞ্জসমূহের একটি চিত্র প্রদান করবে।

## ১.৩ গবেষণা পদ্ধতি

এটি একটি গুণগত গবেষণা। তবে প্রাপ্ত তথ্যের ভিত্তিতে কিছু পরিমাণগত তথ্যও উপস্থাপিত হয়েছে। গবেষণার উদ্দেশ্যের সাথে সামঞ্জস্য রেখে প্রত্যক্ষ ও পরোক্ষ উৎস থেকে তথ্য সংগ্রহ করা হয়েছে। সংগৃহীত তথ্য যাচাই বাছাই ও বিশ্লেষণ করে প্রতিবেদনে ব্যবহার করা হয়েছে।

### ১.৩.১ প্রত্যক্ষ তথ্য সংগ্রহ

#### ১.৩.১.১ দলীয় আলোচনা

আন্তর্জাতিক রুটের যাত্রীদের সঙ্গে ১০টি দলীয় আলোচনা এবং অভ্যন্তরীণ রুটের যাত্রীদের নিবিড় সাক্ষাৎকার গ্রহণ করা হয়েছে। দলীয় আলোচনায় অংশগ্রহণ করেছে ৯২ জন যাত্রী। দলীয় আলোচনাসমূহ চট্টগ্রাম ও কক্সবাজার জেলার বিভিন্ন উপজেলার বিভিন্ন স্থানে সম্পাদন করা হয়েছে। দলীয় আলোচনায় সেবাগ্রহীতাদের বিমানবন্দরে সেবা গ্রহণের ক্ষেত্রে অভিজ্ঞতাসমূহ আলোচিত হয়েছে। পাশাপাশি সেবার মান বৃদ্ধিতে যাত্রীদের পরামর্শ গ্রহণ করা হয়েছে।

#### ১.৩.১.২ মুখ্য তথ্যদাতার সাক্ষাৎকার

শাহ আমানত আন্তর্জাতিক বিমানবন্দরের গবেষণার বিষয়বস্তুর সাথে সংশ্লিষ্ট ব্যক্তি কিংবা বিষয়বস্তু সম্পর্কে অবগত ব্যক্তিবর্গকে মুখ্য তথ্যদাতা হিসেবে বিবেচনা করা হয়েছে।

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

#### ১.৩.১.৩ পর্যবেক্ষণ

শাহ আমানত আন্তর্জাতিক বিমানবন্দরের যাত্রীসেবা প্রদানের বিভিন্ন ক্ষেত্রসমূহ, ভৌত অবকাঠামো, সেবা প্রদানের কৌশল, মধ্যস্বত্বভোগীর দৌরাত্ম্য ইত্যাদি বিষয়সমূহ পর্যবেক্ষণের আওতায় ছিল।

### ১.৩.২ পরোক্ষ তথ্য সংগ্রহ

পরোক্ষ তথ্যের ক্ষেত্রে প্রাতিষ্ঠানিক তথ্য, নথি, ওয়েবসাইট, বিভিন্ন গবেষণা প্রতিবেদন, গণমাধ্যমের সংবাদ বিশ্লেষণ ইত্যাদি পর্যালোচনা করা হয়েছে।

## ১.৪ গবেষণার সময়কাল

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

## ১.৫ তথ্যের নির্ভরযোগ্যতা ও যথার্থতা

এ গবেষণার সংগৃহীত তথ্য বিভিন্ন উৎস (যাত্রী, বিমানবন্দর কর্তৃপক্ষসহ অন্যান্য অংশীজন) থেকে যাচাই বাছাই করার মাধ্যমে নির্ভরযোগ্যতা নিশ্চিত করা হয়েছে। গবেষক শতভাগ ক্ষেত্রে উপস্থিত থেকে দলীয় আলোচনা ও মুখ্য তথ্যদাতার সাক্ষাৎকার অনুষ্ঠান পরিচালনা করে তথ্যের গুণগত মান নিশ্চিত করেছেন। দুই জন তথ্য সংগ্রহকারী দলীয় আলোচনার বিষয়সমূহ লিপিবদ্ধ করেছেন।

## ১.৬ প্রতিবেদন কাঠামো

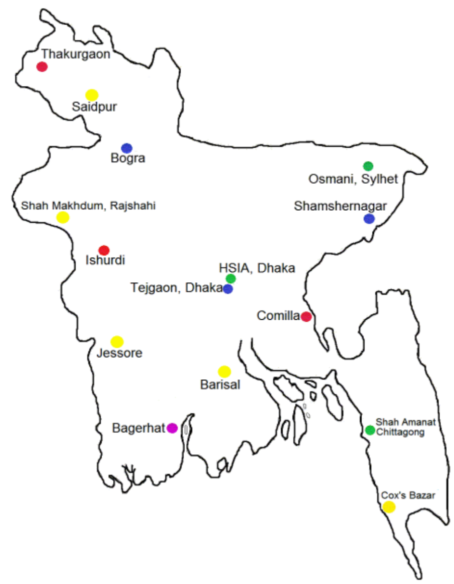
এ গবেষণা প্রতিবেদনে মোট পাঁচটি অধ্যায় রয়েছে। প্রথম অধ্যায়ে গবেষণার প্রেক্ষাপট ও যৌক্তিকতা, উদ্দেশ্য, গবেষণা পদ্ধতি আলোচনা করা হয়েছে। দ্বিতীয় অধ্যায়ে শাহ আমানত আন্তর্জাতিক বিমানবন্দরের প্রাতিষ্ঠানিক সক্ষমতা ও সীমাবদ্ধতা আলোচনা করা হয়েছে যেমন লোকবল, প্রশিক্ষণ, যন্ত্রপাতির পর্যাপ্ততা ইত্যাদি। এ অধ্যায়ে শুল্ক আয়, বিমানবন্দরের আয়, যাত্রী সংক্রান্ত তথ্যও আলোচনা করা হয়েছে। তৃতীয় অধ্যায়ে যাত্রীদের বিভিন্ন ধাপে যেমন নিরাপত্তা চেক, ইমিগ্রেশন, শুল্ক, পার্কিং, যাতায়াত ইত্যাদি ক্ষেত্রে অভিজ্ঞতাসমূহ বিশেষ করে হয়রানির চিত্র, অভিযোগ ব্যবস্থা, সচেতনতা, তথ্যের অভিগম্যতা ইত্যাদি বিষয় আলোচনা করা হয়েছে। চতুর্থ অধ্যায়ে অন্যান্য সেবা যেমন পরিচ্ছন্নতা, তথ্যসেবা, বোর্ডিং ব্রিজ ইত্যাদি বিষয়ে আলোচনা করা হয়েছে। উপরোক্ত অধ্যায়সমূহের আলোকে গবেষণায় প্রাপ্ত ফলাফলের ভিত্তিতে স্থানীয় এবং জাতীয় পর্যায়ে যাত্রীসেবার মান বৃদ্ধি এবং বিমানবন্দরের অবকাঠামোগত উন্নয়নের জন্য কিছু সুপারিশ প্রস্তাব করা হয়েছে।

## দ্বিতীয় অধ্যায়

## শাহ আমানত আন্তর্জাতিক বিমানবন্দরের প্রাতিষ্ঠানিক সক্ষমতা ও চ্যালেঞ্জ

### ২.১ ভূমিকা

বাংলাদেশে তিনটি আন্তর্জাতিক বিমানবন্দর এবং নির্মাণাধীন খান জাহান আলী বিমানবন্দরসহ মোট ১২টি অভ্যন্তরীণ বিমানবন্দর রয়েছে। বর্তমানে পাঁচটি বিমানবন্দর অভ্যন্তরীণ বিমানবন্দর হিসেবে বিমান উড্ডয়ন এবং অবতরণের সেবা দিচ্ছে। প্রয়োজন সাপেক্ষে পূর্ব অনুমতির ভিত্তিতে তিনটি বিমানবন্দর কার্যক্রম পরিচালনা করে থাকে। তিনটি বিমানবন্দরের কার্যক্রম বন্ধ আছে। শাহ আমানত আন্তর্জাতিক বিমানবন্দর বাংলাদেশের দ্বিতীয় বৃহত্তম বিমানবন্দর। বৃহত্তর চট্টগ্রামের যাত্রীদের যাতায়াতের ক্ষেত্রে এ বিমানবন্দর গুরুত্বপূর্ণ ভূমিকা পালন করছে। বিমানবন্দরের ওপর মানুষের নির্ভরশীলতা বৃদ্ধি পাওয়ায় এ বিমানবন্দরের বার্ষিক যাত্রীর সংখ্যা প্রতিবছরই বাড়ছে। ২০১০ সালের তুলনায় ২০১৩ সালে শাহ আমানত আন্তর্জাতিক বিমানবন্দরে যাত্রী সংখ্যা বেড়েছে প্রায় দুই লক্ষ ১৬ হাজার ৫৯০ জন।[৭] ২০১৪ সাল থেকে ২০১৬ সাল পর্যন্ত যাত্রী সংখ্যা বেড়েছে এক লক্ষ ৮৪ হাজার ৬২৫ জন।[৮] যাত্রীসংখ্যা বৃদ্ধির সঙ্গে সঙ্গে এর অবকাঠামো পর্যাপ্তভাবে বৃদ্ধি পায় নি। কারণ একটি ক্ষুদ্র অভ্যন্তরীণ বিমানবন্দর থেকে আন্তর্জাতিক বিমানবন্দরে রূপান্তরিত হওয়ায় কাজের পরিধি বাড়লেও চাহিদার তুলনায় অপ্রতুল। চাহিদার সাথে যোগানের তারতম্যের কারণে যাত্রীসেবা প্রদানের বিভিন্ন ক্ষেত্রে বিমানবন্দর ব্যবহারকারী এবং সেবা প্রদানকারী উভয়েই নানা চ্যালেঞ্জের সম্মুখীন হচ্ছে। বিভিন্ন অবকাঠামোগত চ্যালেঞ্জ, গুরুত্বপূর্ণ সরঞ্জামের (ইকুইপমেন্টে) স্বল্পতা, পর্যাপ্ত লোকবলের সংকট সেবা প্রদানের ক্ষেত্রে প্রতিবন্ধকতা তৈরি করছে যা সার্বিকভাবে বিমানবন্দরের যাত্রীসবার মানকে প্রভাবিত করছে।




লিজেন্ড:
সবুজ-আন্তর্জাতিক বিমানবন্দর
হলুদ-অভ্যন্তরীণ সক্রিয় বিমানবন্দর
নীল- অনুমতি সাপেক্ষে সক্রিয় বিমানবন্দর
লাল- বর্তমানে ব্যবহৃত হচ্ছে না
গোলাপী- নির্মাণাধীন
চিত্র সূত্র: বেসামরিক বিমান চলাচল কর্তৃপক্ষ

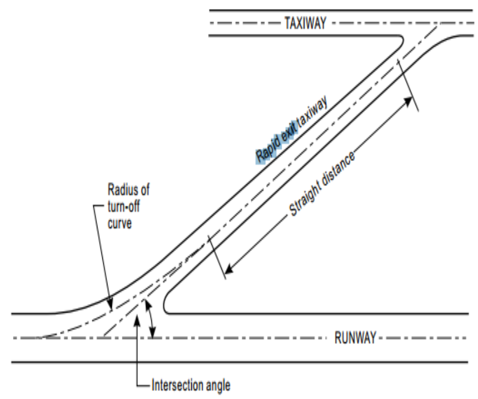
### ২.২ অবকাঠামোগত তথ্য

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 যাত্র শুরু হয়। ২০০০ সালে Chittagong Airport Development Project-CADP প্রকল্পের মাধ্যমে বিমানবন্দরের অবকাঠামো উন্নয়ন সম্পন্ন হয়। বর্তমানে শাহ আমানত আন্তর্জাতিক বিমানবন্দর যে অবকাঠামো ব্যবহার করছে তা এ প্রকল্পের মাধ্যমেই গড়ে তোলা হয়। ৬৬৫.২৭৪ একর ভূমির উপর চট্টগ্রাম এয়ারপোর্টের অবস্থান। বিমানবন্দরের ১৮,৬০০ বর্গমিটার আয়তন বিশিষ্ট মূল টার্মিনাল ভবন, ২,৭০০ বর্গমিটার আয়তন বিশিষ্ট কার্গো টার্মিনাল ভবন রয়েছে। বিমানবন্দর কার্যক্রম পরিচালনার জন্য সর্বমোট ১৮টি ভবন রয়েছে। ৯৬৪০ফিট X ১৫০ ফিট আয়তনের একটি রানওয়ে। পার্কিং এলাকার আয়তন ১২৮৭ ফিট X ৪৩৩ ফিট আয়তনের এয়ার ক্রাফট

[৭] http://www.hawker.com.bd/news_details.php?news_id=332335&news_category_id=4&val_lan=1 (Accessed: 15 October 2017)

[৮] শাহ আমানত আন্তর্জাতিক বিমানবন্দর কর্তৃপক্ষ, চট্টগ্রাম।

পার্কিং এরিয়া। দুইটি ট্যাক্সিওয়ে রয়েছে। টার্মিনাল ভবনের সামনে ৪০০ কার পার্কিং ক্ষমতাসম্পন্ন গাড়ি পার্কিং এরিয়া রয়েছে। ছয় লক্ষ যাত্রী সেবা প্রদানের ব্যবস্থা এবং ৫৭ হাজার মেট্রিকটন কার্গো পরিবহন সেবা প্রদানের সক্ষমতা তৈরি করা হয়েছিল। জাপানি নকশা এবং প্রযুক্তিতে গড়ে ওঠা এ বিমানবন্দরের প্রতিটি ভবন ভৌগলিকভাবে কাছাকাছি হওয়ায় সেবা প্রদান তুলনামূলক সহজ। বর্তমানে বিমান চলাচল প্রক্রিয়া এক ধরনের ক্রান্তিকালীন অবস্থার মধ্য দিয়ে যাচ্ছে। বিভিন্ন ধরনের অভ্যন্তরীণ এবং আন্তর্জাতিক ঝুঁকি রয়েছে।
দুইটি বড় আকারের বিমান যেমন বোয়িং-৭৭৭ (ওয়াইড বডি এয়ারক্রাফট) বর্তমান অবকাঠামোতে একসাথে পার্কিং করতে পারে না। দুইটি বড় আকারের বিমান পাশাপাশি থাকলে বোর্ডিং ব্রিজ ব্যবহার করা যায় না। ফলে একটিকে অপেক্ষায় থাকতে হয়। এ সমস্যা সমাধানের জন্য সাম্প্রতিক সময়ে কিছু উদ্যোগ নেয়া হয়েছে। পার্কিং অবস্থানের ব্যবধান দুই দিকে বাড়িয়ে দেয়া হয়েছে। ফলে দুইটি বিমানের মধ্যবর্তী স্থানে যে পরিমাণ ব্যবধান থাকা দরকার তা নিশ্চিত হয়েছে। পরীক্ষামূলক পার্কিং কার্যক্রম সম্পন্ন হয়েছে। দ্রুত সময়ের মধ্যে এটা কাজ করা শুরু করবে।



চিত্র: প্যারালাল টেক্সিওয়ে
সংগ্রহ: https://caasref.wordpress.com/

রানওয়ের আয়তন ছোট হওয়ায় বর্তমান প্রজন্মের বড় বিমানগুলোকে যেমন এয়ারবাস এ ৩৮০, বোয়িং ৭৮৭ উড্ডয়ন এবং অবতরণ সেবা প্রদান সম্ভব নয়। বর্তমান রানওয়ের দৈর্ঘ্য ২৯৪০ মিটার, একটি এ৩৮০ বিমান উড্ডয়ন-অবতরণের জন্য কমপক্ষে ৩০০০ মিটার দীর্ঘ রানওয়ে দরকার। অদূর ভবিষ্যতে এ ধরনের বড় আকারের বিমানকে সেবা প্রদান করতে হলে রানওয়ের দৈর্ঘ্য বাড়াতে হবে। বর্তমানে দুইটি ট্যাক্সিওয়ে রয়েছে। এর ফলে অবতরণ সময়ের ব্যবধান বেড়ে যায়। কারণ রানওয়েতে একটির বেশি বিমান রাখা যায় না। সমস্যা সমাধানের জন্য প্যারালাল ট্যাক্সিওয়ে নির্মাণ করা দরকার। প্যারালাল ট্যাক্সিওয়ে নির্মাণ হলে খুব দ্রুত বিমান প্যারালাল ট্যাক্সিওয়ে ব্যবহার করে রানওয়ে থেকে বেরিয়ে যেতে পারবে। এর ফলে বিমানের অবতরণের সময় কমে যাবে। বর্তমানে প্যারালাল ট্যাক্সি করার জন্য পরামর্শক নিয়োগ করা হয়েছে। যেভাবে যাত্রীসংখ্যা বাড়ছে ভবিষ্যতে হয়তো দ্বিতীয় রানওয়ে এবং একাধিক টার্মিনাল প্রয়োজন হবে। দ্বিতীয় রানওয়ে নির্মাণ বর্তমান অবকাঠামোতে সম্ভব নয়।

## ২.৩ লোকবল

বিমানবন্দরে পর্যাপ্ত লোকবলের ঘাটতি রয়েছে। বিমানবন্দরের কাজের পরিধি, যাত্রী সংখ্যা এবং ফ্লাইট সংখ্যা পূর্বের তুলনায় বাড়লেও চাহিদা অনুযায়ী লোকবল বাড়েনি। লোকবল সংকটের কারণে পর্যাপ্ত সংখ্যক কর্মীকে নির্দিষ্ট স্থানে কর্মরত রাখা যায় না। ফলে যাত্রীসেবায় মন্থরতা সৃষ্টি হয়। সিনিয়র যোগাযোগ প্রকৌশলী, যোগাযোগ কর্মকর্তা, এরোড্রাম অফিসারের মতো গুরুত্বপূর্ণ পদ শূন্য রয়েছে। এছাড়া অগ্নি নির্বাপন এবং নিরাপত্তা শাখায় বেশ কিছু পদ শূন্য রয়েছে। প্রক্রিয়াগত জটিলতার কারণে নিয়মিত নিয়োগ দীর্ঘদিন যাবৎ বন্ধ রয়েছে, কিছু নিয়োগের ব্যাপারে আদালতের নিষেধাজ্ঞা রয়েছে দৈনিক ভিত্তিতে কিছু লোক নিয়োগ করা হয়েছিল নতুন নিয়োগের জন্য যখন বিজ্ঞপ্তি প্রকাশ করা হয় তখন তারা মামলা করে। ফলে নিয়োগের ক্ষেত্রে স্থবিরতার সৃষ্টি হয়। ইতোমধ্যে অনেক কর্মী অবসরে গেছে তাদের পদও শূন্য হয়েছে। ১৯৮৮ সালের অর্গানোগ্রাম অনুযায়ী লোকবল দিয়ে শাহ আমানত আন্তর্জাতিক বিমানবন্দর কাজ পরিচালনা করছে। কিছু কিছু পদের বিপরীতে অর্গানোগ্রাম অনুযায়ী লোকবল একটু বেশি রয়েছে। চাহিদার ভিত্তিতে অন্য এয়ারপোর্টের কর্মীকে এখানে পদায়ন করে রাখা হয়েছে। সংখ্যার হিসেবে ১৯৮৮ সালের অর্গানোগ্রামের তুলনায় লোকবল ৫ জন বেশি আছে।[৯] বর্তমানে চট্টগ্রাম শাহ আমানত বিমানবন্দরে বর্তমানে ৩১৫ জন কর্মী কর্মরত আছে। স্বল্প সংখ্যক কর্মী দৈনিক ২০-২৫টি বিমানকে উড্ডয়ন এবং অবতরণ সেবা দিচ্ছে। বিমানবন্দর কর্তৃপক্ষ সংশোধিত অর্গানোগ্রাম প্রস্তাব করলেও তা এখনও নীতি নির্ধারণী পর্যায়ে অনুমোদনের অপেক্ষায় রয়েছে। বাস্তবতার প্রেক্ষিতে সংশোধিত অর্গানোগ্রামে লোকবল নিয়োগ করা হলে কাজের গতিশীলতা বৃদ্ধি পাবে।

[৯] শাহ আমানত আন্তর্জাতিক বিমানবন্দও কর্তৃপক্ষ, তারিখ: ০৭ আগস্ট ২০১৭

## ২.৪ গুরুত্বপূর্ণ যন্ত্রপাতি

শাহ আমানত আন্তর্জাতিক বিমানবন্দরে যোগাযোগ ও নিরাপত্তা সরঞ্জাম সচল এবং পর্যাপ্ত আছে। তবে নিরাপত্তা সরঞ্জাম আরও আধুনিকায়নের প্রয়োজনীয়তা রয়েছে। এখনও অনেক কাজ ম্যানুয়ালি করতে হয় কারণ বিমানবন্দরের অনেক যন্ত্রপাতি আধুনিক প্রযুক্তির নয়। এসব যন্ত্রপাতি অনেক বেশি মূল্যবান হওয়ায় এটা কেনা সম্ভব হয় না। সাম্প্রতিক বৈশ্বিক এবং অভ্যন্তরীণ বিভিন্ন ঝুঁকির কথা বিবেচনা করে নিরাপত্তা ব্যবস্থায় আধুনিক নিরাপত্তা সরঞ্জাম যুক্ত করা হয়েছে। ডুয়াল ভিউ স্ক্যানার স্থাপন এবং বিস্ফোরক সনাক্ত করার যন্ত্রসহ নিরাপত্তা সরঞ্জামের আধুনিকায়ন, এর ফলে স্ক্যানিংয়ে আরও নিখুঁত ফলাফল আসছে। বিমানের অবস্থান সঠিকভাবে জানার জন্য উন্নত রাডার স্থাপনসহ যোগাযোগ সরঞ্জামের আধুনিকায়ন। যাত্রীদের লাগেজ যত কম খোলা যাবে যাত্রীসেবা তত দ্রুততর হবে। যোগাযোগ যন্ত্রপাতির ক্ষেত্রে যুক্ত হয়েছে অত্যাধুনিক রাডার। এর ফলে বিমানের সঠিক অবস্থান জানা সহজ হয়েছে। আন্তর্জাতিক বেসামরিক বিমান চলাচল কর্তৃপক্ষ এর বিভিন্ন নিয়ম-কানুন অতীতের থেকে নিখুঁতভাবে অনুসরন করা যাবে। রাডার স্থাপনের পূর্বে পাইলটের সাথে যোগাযোগ করে বিমানের অবস্থানের বিষয়ে নিশ্চিত হতে হতো। নতুন রাডার এর মাধ্যমে বাংলাদেশের ভারত ও মায়ানমারের সাথে নতুন যে সমুদ্রসীমা নির্ধারণ করা হয়েছে সে পর্যন্ত পর্যবেক্ষণ করা যাবে। যেটা ঢাকা থেকে পর্যবেক্ষণ করা সম্ভব ছিল না। রাডার সরাসরি যাত্রীসেবায় অবদান রাখে না কিন্তু নির্ভুল তথ্য প্রদানের মাধ্যমে যাত্রীসেবার মানকে প্রভাবিত করে। অত্যাধুনিক রেডিও সিস্টেম যুক্ত করা হয়েছে।

## ২.৫ নিরাপত্তা

নিরাপত্তার ক্ষেত্রে ভূমি এবং আকাশ দুটিই বিবেচ্য বিষয়। ভূমি বলতে টার্মিনাল এবং বিমানবন্দরের অভ্যন্তরীণ নিরাপত্তা ব্যবস্থাকে বুঝায়, আকাশ নিরাপত্তা বলতে আকাশে উঠার আগেই প্রতিটি ক্ষেত্র নিরাপদ কিনা সেটা নিশ্চিত করা হয়। অর্থাৎ বিমানের অভ্যন্তরে আর কোনো নিরাপত্তা কিংবা অন্যান্য ঝুঁকি নেই এ বিষয়ে নিশ্চিত হতে হয়। 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 করছে। একজন যাত্রী টার্মিনালে ঢোকার পথে প্রাথমিক নিরাপত্তা নিরাপত্তা ব্যবস্থার সম্মুখীন হয়। এখানে যাত্রীদের ভারি ব্যাগ এবং হ্যান্ড ব্যাগ স্ক্যানিং করা হয়। পরবর্তীতে যাত্রীর দেহ তল্লাশি করা হয়। মাধ্যমিক স্তরে হাত ব্যাগের নিরাপত্তা নিশ্চিত করা হয়। এখানে দেখা হয় কোনো যাত্রীর ব্যাগে কোনো অস্ত্র, বিস্ফোরক, ধারালো বস্তু, দুর্গন্ধ বের হয় এমন জিনিস, গন্ধ ছড়ায় এমন খাবার, পচনশীল জিনিসপত্র আছে কিনা। উল্লেখ্য যে এসব যাত্রী তার সঙ্গে থাকা ক্যাবিন লাগেজে ব্যবহার করতে পারবে না। ইমিগ্রেশনের পর চূড়ান্ত চেক করা হয় যেন প্রথম দুই স্তরে কোনো কিছু সনাক্ত করা না গেলে এ স্তরে সনাক্ত করা যায়। নিরাপত্তা বিভাগে পর্যাপ্ত লোকবলের অভাব রয়েছে। যেমন, ৬টি চেকিং মেশিনে ৩ জন লোক কাজ করতে হচ্ছে। এখানে কেউ স্ক্যান করে, কেউ বডি চেক করে, কেউ সন্দেহজনক বস্তু সনাক্ত করে, কেউ এক্সেস কন্ট্রোল করে। এ প্রক্রিয়া একটি দলগত প্রক্রিয়া। এখানে যখন প্রয়োজনের অর্ধেক সংখ্যক লোকবল নিযুক্ত থাকে স্বাভাবিকভাবেই যাত্রীসেবা দিতে দেরি হয়।

## ২.৬ অগ্নি (ফায়ার) শাখা

বিমানবন্দরের সার্বক্ষণিক নিরাপত্তার জন্য এখানে একটি ফায়ার শাখা রয়েছে। বর্তমানে এ শাখায় ২৭ জন কর্মী কর্মরত আছে, ১৯৮৮ সালের অর্গানোগ্রাম অনুযায়ী এ শাখার কর্মীসংখ্যা ৩২। শূন্য পদের সংখ্যা পাঁচটি। বর্তমান সময়ের সাথে সঙ্গতি রেখে এর লোকবল এবং প্রয়োজনীয় সরঞ্জাম আরো বাড়ানোর প্রয়োজনীয়তা রয়েছে। কর্মীদের পর্যাপ্ত প্রশিক্ষণের প্রয়োজনীয়তাও রয়েছে। বর্তমানে তিনটি গাড়ি, দুইটি অ্যাম্বুলেন্স, পানি, ফোম, ড্রাই কেমিক্যাল পাউডার এসব অগ্নি নির্বাপন ও নিরাপত্তা সরঞ্জাম আছে।

## ২.৭ সমন্বয়

বিমান বন্দরের অভ্যন্তরে ভিন্ন ভিন্ন সরকারি বেসরকারি বিভিন্ন সংস্থার কর্মী কাজ করে। সরকারি সংস্থার মধ্যে রয়েছে শুল্ক, ইমিগ্রেশন, সিভিল এভিয়েশন, বিমান বাংলাদেশ এয়ারলাইন্স আর বেসরকারি সংস্থার মধ্যে রয়েছে বিভিন্ন এয়ারলাইন্স, ব্যাংকিং সেবা, মানি একচেঞ্জ,

দোকান ইত্যাদি। সবগুলো সেবাদানকারী প্রতিষ্ঠানকে যুগপৎভাবে সেবা প্রদান করতে হয়। একটি এজেন্সিতে সেবা প্রদানের ক্ষেত্রে ঘাটতি দেখা দিলে অন্য এজেন্সিগুলোতেও সেবা প্রদানের ক্ষেত্রে প্রভাব পড়ে। যেমন চেক ইনে যদি কোনো যাত্রীর অতিরিক্ত সময় লাগে ইমিগ্রেশনেও তার অতিরিক্ত সময় লাগতে পারে। সেবা প্রদানকে মসৃন করার জন্য প্রয়োজন সমন্বয়। সঠিক সমন্বয় বিমানবন্দর সেবাকে দ্রুততর করার জন্য খুবই গুরুত্বপূর্ণ। সঠিক সমন্বয়ের অভাবে যাত্রীদের সমস্যা প্রকট হয়। সমন্বয়ের জন্য বিমানবন্দর কর্তৃপক্ষের উদ্যোগে বিভিন্ন সমন্বয় সভা হয়। সমন্বয় সভা ছাড়াও ব্যক্তিগত সম্পর্কের মাধ্যমে অনেক সীমাবদ্ধতা মোকাবেলা করা হয়। পাশাপশি সমন্বয়ের ক্ষেত্রে কিছু ঘাটতিও রয়েছে। আবার সেবা প্রদানের ক্ষেত্রে সব সংস্থার দক্ষতা সমান হয় না। এক ধাপে কোনো যাত্রী সমস্যার মুখোমুখি হলে পরবর্তী ধাপে তার দেরি হচ্ছে। সঠিক সমন্বয় এবং দক্ষ জনবলের মাধ্যমে এসব সমস্যা নিরসন করা যায়।

> “ইন্টার-রিলেশনের কিছুটা ঘাটতি ফিল করি, তাও করে নিই নিজের মতো করে। সবার মধ্যেই সেই বোধটা আছে আমি আমারটা দেখব, আপনারটা আপনি দেখবেন। এটা প্রবলেম। প্রথম প্রথম আমরা বেশি প্রবলেম ফেইস করতাম, মন খারাপ হতো। গতকাল একজন অফিসারকে ফোন করেছিলাম, একজন প্যাসেঞ্জারের একটা সমস্যা হয়েছে। তিনি বললেন, এটা তো আমাদের কাজ না।”
>
> সূত্র: মুখ্য তথ্যদাতার সাক্ষাৎকার

## ২.৮ গ্রাউন্ড সাপোর্ট

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। গ্রাউন্ড সাপোর্ট বা হ্যান্ডলিং সেবা বলতে বুঝায় একটি বিমান এয়ারপোর্টে পার্ক করার পরবর্তী কাজ সমূহ। এর ভেতর অন্যতম যাত্রীকে টার্মিনালের নির্দিষ্ট স্থানে পৌঁছে দেওয়া, ব্যাগেজ নির্দিষ্ট স্থানে পৌছে দেওয়া, যাত্রী বিমানে উঠানো, পণ্য বোঝাই, পণ্য নামানো, পরিচ্ছন্নতা ইত্যাদি। শাহ আমানত আন্তর্জাতিক বিমানবন্দরের গ্রাউন্ড হ্যান্ডলিং এর দায়িত্ব পালন করে বিমান বাংলাদেশ এয়ারলাইন্স। বিমান বাংলাদেশ এয়ারলাইন্স তাদের বিমান এবং আন্তর্জাতিক রুটের বিভিন্ন এয়ারলাইন্সকে এ সেবা দিয়েথাকে। বেসরকারি দেশীয় এয়ারলাইন্সগুলো নিজস্ব কর্মী এবং সরঞ্জামের মাধ্যমে গ্রাউন্ড হ্যান্ডলিং করে। 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। যেকোনো আন্তর্জাতিক বিমানবন্দরের জন্য স্ট্যান্ডবাই গ্রাউন্ড সাপোর্ট সরঞ্জাম রাখা জরুরি। কিন্তু বাংলাদেশ বিমানের পর্যাপ্ত সংখ্যক সরঞ্জামও নেই (সারণি ২.১)। একাধিক বিমান পার্কিংয়ে থাকলে একটির সরঞ্জাম দিয়ে দুইটি বিমানকে সেবা দিতে হয়, ফলে সেবার মান ধরে রাখা কষ্টসাধ্য হয়ে যাচ্ছে। অতীতের তুলনায় বিমান হ্যান্ডেলিং এর সংখ্যা বেড়েছে কিন্তু সক্ষমতা বাড়ানো হয়নি। দুইটি ট্র্যাক

**সারণি ২.১ : গ্রাউন্ড সাপোর্ট সরঞ্জামের চিত্র**

| ক্রমিক নং | ইকুইপমেন্ট | মোট | ভালো | সমস্যাগ্রস্ত | ব্যবহার অনুপযোগী | নতুন প্রয়োজন |
|---|---|---|---|---|---|---|
| ১ | টো ট্রাকটর | ৪ | ২ | ২ | ০ | ২ |
| ২ | পুশ কার্ট | ২ | ০ | ২ | ০ | |
| ৩ | স্টার্ট কার্ট | ২ | ১ | ১ | ০ | ২ |
| ৪ | গ্রাউন্ড পাওয়ার | ৩ | ২ | ০ | ১ | ২ |
| ৫ | কন্টেইনার প্লেট লোডার | ৩ | ০ | ২ | ১ | ৪ |
| ৬ | ফ্লাশ কার্ট | ২ | ০ | ১ | ১ | ২ |
| ৭ | এ/সি ভ্যান | ১ | ০ | ০ | ১ | |
| ৮ | প্যাসেঞ্জার স্টেপ | ৪ | ২ | ১ | ১ | ২ |
| ৯ | ফর্ক লিফট | ২ | ১ | ০ | ১ | |
| ১০ | বেল্ট লোডার | ৪ | ২ | ১ | ১ | ৩ |
| ১১ | ওয়াটার কার্ট | ২ | ১ | ১ | ০ | ১ |
| ১২ | র‍্যাম্প কোচ | ১ | ১ | | ০ | ১ |

তথ্যসূত্র: বিমান বাংলাদেশ এয়ারলাইন্স

পোর্টার, একটি স্ট্যার্ট কার্ট, একটি লোডার সম্পূর্ণরুপে অকেজো অবস্থায় জিএসই হ্যাঙ্গারে পড়ে আছে। র‌্যাম্প কোচটি পুরোনো হয়ে গেছে, অনেক সময় এয়ারলাইন্সগুলো এর সাপোর্ট পায় না। তখন যাত্রীদের র‌্যাম্প থেকে হেটে টার্মিনালে আসতে হয়। র‌্যাম্পে হাঁটার নিয়ম না থাকায় অনেক বিদেশী পাইলট এটা নিয়ে অভিযোগ জানায়।

## ২.৯ কার্গো

২৭০০ স্কয়ার মিটার কার্গো টার্মিনাল রয়েছে। কার্গো সংরক্ষণের জন্য কার্গো গুদাম রয়েছে। কার্গো হ্যান্ডলিং ইকুইপমেন্ট এর স্বল্পতা রয়েছে। বিদ্যমান ইকুইপমেন্টগুলোও অনেক বছরের পুরোনো। ফলে অনেক কাজ ম্যানুয়ালি করতে হয়। ম্যানুয়ালি কাজ করার ফলে অনেক সময় পণ্যের প্যাকেজিং নষ্ট হয়ে যায়, পণ্যের গুণগত মানও ক্ষতিগ্রস্ত হয়। এতে করে রপ্তানিকারকরা তাদের পণ্যের প্রকৃত মূল্য প্রাপ্তি থেকে বঞ্চিত হয়। পচনশীল রপ্তানি দ্রব্য সংরক্ষণ করার জন্য নেই মান সম্মত হিমাগার।

## ২.১০ 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 বিঘ্ন ঘটে এবং কাউন্টারে যাত্রীদের দীর্ঘ সারি হয় এবং সেবা পেতে দেরি হয়।

## ২.১১ লাউঞ্জ

সাধারণ যাত্রীদের জন্য কোনো লাউঞ্জ নেই। চারটি ভিআইপি এবং দুইটি সিআইপি লাউঞ্জ আছে। সেখানে আন্তর্জাতিক মানের সেবা নেই। সিআইপি লাউঞ্জে কোনো টিভি নেই। ভিআইপি লাউঞ্জে পুরোনো টেলিভিশন রয়েছে। নেই যাত্রীদের পর্যাপ্ত বিনোদনের ব্যবস্থা। অভ্যন্তরীণ যাত্রীদের জন্য একটি বেসরকারি ব্যাংক একটি লাউঞ্জ করেছে। এ লাউঞ্জটি অনেক সুসজ্জিত, সেবাগ্রহীতাদের জন্য চা, কফি, স্ন্যাকসের ব্যবস্থা রয়েছে। বড় স্ক্রীনের 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।

## ২.১২ প্রশিক্ষণ

বিমানবন্দর কর্মীদের প্রশিক্ষণ ছাড়া কাজ পরিচালনা করা সম্ভব হয় না। বর্তমানে বিমানবন্দরে নতুন নতুন যন্ত্রপাতি যুক্ত হচ্ছে। এসব যন্ত্রপাতি পরিচালনা করার জন্য প্রশিক্ষিত জনবল প্রয়োজন হয়। প্রশিক্ষণের প্রয়োজন সব সময় থাকে। কিছু প্রশিক্ষণ আয়োজন করা হয় ঢাকায়। তখন শাহ আমানত আন্তর্জাতিক বিমানবন্দরের কর্মীদেরও অংশগ্রহণকারী হিসেবে অন্তর্ভূক্ত করা হয়। কিন্তু লোকবলের ঘাটতির জন্য প্রয়োজনীয় সংখ্যক কর্মীকে প্রশিক্ষণে পাঠানো যায় না। এ সীমবাবদ্ধতা দূর করার জন্য কর্তৃপক্ষ মাঝে মাঝে ঢাকা থেকে প্রশিক্ষক নিয়ে এসে চট্টগ্রামে প্রশিক্ষণের ব্যবস্থা করেন। অনেক সময় কর্মীকে সকালে প্রশিক্ষণ নিয়ে বিকালে দায়িত্ব পালন করতে হয়। তবে কর্তৃপক্ষ চাহিদা সাপেক্ষে কর্মীদের দেশের বাইরেও প্রশিক্ষণের ব্যবস্থা করেন।

## ২.১৩ রাত্রিকালীন অপারেশন

শাহ আমানত আন্তর্জাতিক বিমানবন্দরের কার্যক্রম রাত ১১টার পর বন্ধ থাকে সকাল ৬ টা পর্যন্ত বন্ধ থাকে। ফলে রাতের বেলায় বিমান উড্ডয়ন-অবতরণের সুযোগ নেই। অনেক সময় ফ্লাইট ঢাকায় এসে সকাল হওয়ার জন্য বসে থাকে। রাতে যদি কখনো ফ্লাইট দেরি হয় তখন নিয়ম অনুযায়ী যাত্রীদের হোটেলে রাখতে হয়। এতে এয়ারলাইন্সের খরচ বেড়ে যায়। আবার বিমানবন্দরের যে লোকবল এবং যে ট্রাফিক ডেনসিটি রয়েছে তা দিয়ে রাতে বিমানবন্দর সচল রাখা অর্থনৈতিকভাবে লাভজনক নয়। রানওয়ে এবং ইকুইপমেন্ট ব্যবস্থাপনার জন্যও কিছু সময় নির্ধারণ করতে হয়।

## ২.১৪ পার্কিং

শাহ আমানত আন্তর্জাতিক বিমানবন্দরের সুপরিসর 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।

## ২.১৫ আয় ব্যয়

যাত্রীসংখ্যা ও ফ্লাইট সংখ্যার সাথে সঙ্গতি রেখে আয় ব্যয় দুটিই বেড়েছে। ২০১৪-২০১৫ অর্থবছরে চট্টগ্রাম বিমানবন্দরের আয় হয়েছিল ৬১ কোটি ৩০ লক্ষ ৩৪ হাজার ২৭১ টাকা এবং গত অর্থবছরে তা বৃদ্ধি পেয়ে দাড়িয়েছে ৮৩ কোটি ১৭ লক্ষ ৭৬ হাজার ৬১৪ টাকা। এ আয়-ব্যয়ের মধ্যে এরোনটিক্যাল এবং নন এরোনটিক্যাল খাত অর্ন্তভুক্ত। এরোনটিক্যাল চার্জের মধ্যে ল্যান্ডিং, বোর্ডিং ব্রিজ ইত্যাদির ভাড়া অর্ন্তভুক্ত, নন-এরোনটিক্যালের মধ্যে রয়েছে এম্বারকেশান, বিভিন্ন এজেন্সির কাছ থেকে আদায়কৃত ভাড়া। (সারণি ২.২)

**সারণি ২.২: বিমানবন্দরের আয়-ব্যয়**

| বছর | আয় | ব্যয় |
|---|---|---|
| ২০১৪-২০১৫ সাল | ৬১৩০৩৪২৭১.০০ | ২০৩৬৩৯৯৭৬.০০ |
| ২০১৫-২০১৬ সাল | ৬৫৫১০৪৫৫০.৩৯ | ২৩০৫৬৯৭৯৩.৭৫ |
| ২০১৬-২০১৭ সাল | ৮৩১৭৭৬৬১৪.৭৭ | ২৭৭৮৫১৫৩৯.২০ |

## ২.১৬ আমদানি-রপ্তানি

২০১৬ সালে চট্টগ্রাম শাহ আমানত বিমানবন্দরের রপ্তানি বৃদ্ধি পেয়েছে আমদানি হ্রাস পেয়েছে (বিস্তারিত সারণি ২.৩) । আমদানি রপ্তানির আড়ালে এখানে ডোর টু ডোর সার্ভিস নামে এক ধরনের অবৈধ কুরিয়ার ব্যবসা রয়েছে। ডোর টু ডোর সার্ভিসে আন-একোম্প্যানিড প্যাসেঞ্জার এর ভূয়া কাগজ পত্র তৈরি করে অবৈধ কুরিয়ার ব্যবসা করা হয়। যার মাধ্যমে অনেক বৈধ জিনিসের আড়ালে আমদানি নিষিদ্ধ পণ্যও দেশে প্রবেশ করে। বৈধ কিংবা অবৈধ যা থাকুক না কেন পুরো প্রক্রিয়াটি একটি অবৈধ প্রক্রিয়া।

**সারণি ২.৩: আমদানি রপ্তানি**

| বছর | আমদানি | রপ্তানি |
|---|---|---|
| ২০১৪ সাল | ১ কোটি ৩৭ লক্ষ ৬০ হাজার ৬৫০ কেজি | ১৫ লক্ষ ৫৩ হাজার ৯৯২ কেজি |
| ২০১৫ সাল | ১ কোটি ৬ লক্ষ ৮০ হাজার ২৪৬ কেজি | ২৬ লক্ষ ৫২ হাজার ৭০ কেজি |
| ২০১৬ সাল | ২৪ লক্ষ ২৯ হাজার ৭১২ কেজি | ৩৭ লক্ষ ৪১ হাজার ১৪৫ কেজি |

## ২.১৭ শুল্ক বিভাগ

শুল্ক বিভাগ বিমানবন্দরে রাজস্ব আদায় করে থাকে। শুল্ক বিভাগের কর্মীরা আমদানি নিষিদ্ধ পণ্য জব্দ করে এবং শর্তসাপেক্ষে আমদানিযোগ্য পণ্য থেকে শুল্ক আদায় করে। আমদানি নিষিদ্ধ পণ্যের মধ্যে রয়েছে এলকোহল জাতীয় পণ্য, বিস্ফোরক দ্রব্য, যৌন উত্তেজক ঔষধ, তামাক জাতীয় পণ্য, পলিথিন ব্যাগ ইত্যাদি। নির্ধারিত শুল্ক প্রদানের মাধ্যমে যাত্রীরা টেলিভিশন, হোমথিয়েটার, স্বর্ণবার, রৌপ্যবার, এয়ারকুলার, ডিশ এন্টেনা, ইলেকট্রিক সামগ্রী নিয়ে আসতে পারে। ২০১৬-২০১৭ অর্থবছরে শুল্ক বিভাগ ৯ কোটি ৯৫ লক্ষ টাকা রাজস্ব আদায় করে (সারণি ২.৪)। বিমানন্দরে কর্মরত শুল্ককর্মীর সংখ্যা প্রয়োজনের তুলনায় অনেক কম। ২৯ জন কর্মী কর্মরত রয়েছে ১৩৯টি পদের বিপরীতে। সহকারী রাজস্ব কর্মকর্তার শূন্য পদ রয়েছে ৫৭টি। কর্মরত ২৯ জন কর্মীকে দুই শিফটে কাজ করতে হয়। দুই শিফটে কার্গো ভবন এবং টার্মিনাল ভবনে আলাদাভাবে দায়িত্ব পালন করতে হয়। শুধুমাত্র একজন নারী কর্মী রয়েছে। শুল্ক বিভাগের কর্মীদের দ্রুত বদলির প্রবণতা রয়েছে। নতুন নতুন লোক নিয়মিত প্রশিক্ষণ ব্যতীত বিমানবন্দরে দায়িত্বপালন করতে আসার কারণে সেবার মান ব্যহত হয়। একটি পরিবেশে একজন লোক পরিচিত হতে যে সময় লাগে সে সময়ের মধ্যেই বদলি হয়ে যায় অনেকে। এয়ারপোর্টে শুল্ক আদায়ের জন্য যথাযথ প্রশিক্ষণের

**সারণি ২.৪: বিমানবন্দর থেকে আদায়কৃত শুল্ক**

| অর্থ বছর | আয় |
|---|---|
| ২০১৪-২০১৫ সাল | ১০,৩১,০০,০০০.০০ টাকা |
| ২০১৫-২০১৬ সাল | ৭,২৮,০০,০০.০০ টাকা |
| ২০১৬-২০১৭ সাল | ৯,৯৫,০০,০০০.০০ টাকা |

সুযোগ কম। নিত্য নতুন যন্ত্রপাতি চালানোর জন্য প্রয়োজন প্রশিক্ষিত লোকবল। সোনার ক্ষেত্রে নিখুঁতভাবে ওজন মাপার ওয়েইং স্কেল নেই।

## ২.১৮ বকেয়া

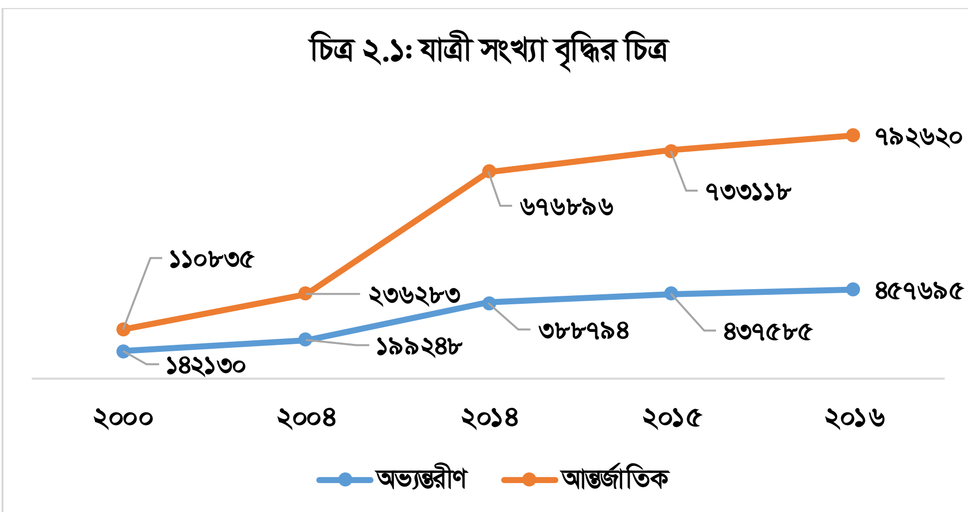
শাহ আমানত বিমানবন্দরের বিভিন্ন এয়ারলাইন্সের কাছে এরোনটিক্যাল এবং ননএরোনটিক্যাল খাত মিলিয়ে প্রায় ১০০ কোটি টাকা অনাদায়ী অর্থ রয়েছে। (সারণি ২.৫) এরোনটিক্যাল খাতের মধ্যে রয়েছে ল্যান্ডিং, আন্ত ল্যান্ডিং, বোর্ডিং ব্রিজ ইত্যাদি এবং নন এরোনটিক্যাল খাতের মধ্যে রয়েছে এম্বারকেশান এবং ভাড়া। বছরের পর বছর এ বকেয়ার পরিমাণ বাড়ছে। শুধুমাত্র বিমান বাংলাদেশ এয়ারলাইন্সের কাছেই ৭০ কোটি টাকা বকেয়া রয়েছে। এছাড়া আরো সাতটি বেসরকারি এয়ারলাইন্সের কাছে বিমানবন্দরের বকেয়া টাকা রয়েছে। এর মধ্যে বেশ কয়েকটি এয়ারলাইন্স এর কার্যক্রম বর্তমানে বন্ধ হয়ে গেছে। বিমানবন্দর কর্তৃপক্ষের পক্ষ থেকে বিভিন্ন উদ্যোগ গ্রহণ করার পরও এ বকেয়া টাকা আদায় করা যাচ্ছে না।

**সারণি ২.৫: বিমানবন্দরের বকেয়া আয়**

| এয়ালাইনস | বকেয়া টাকা |
|---|---|
| বিমান বাংলাদেশ এয়ারলাইনস | ৭০,১৮,৩২,৬৯৯.৮৫ |
| রিজেন্ট এয়ার | ৭,৬০,৬৭,৬৪৫.০০ |
| ইউএস বাংলা | ৯৬,৮৯,৮১৫.০৫ |
| এরো বেঙ্গল | ৩৩,৩২,৪৪১.০০ |
| ফুকেট এয়ার | ৪,৬১,১১,৯১১.০০ |
| ইউনাইটেড এয়ার | ৭,৯৭,৫১,৬৫৫.০০ |
| জিএমজি এয়ারলাইন্স | ৭,৮৩,৮৪,৩৬৫.০০ |
| মোট | ৯৯,৫১,৭০,৫৩১.৯০ |

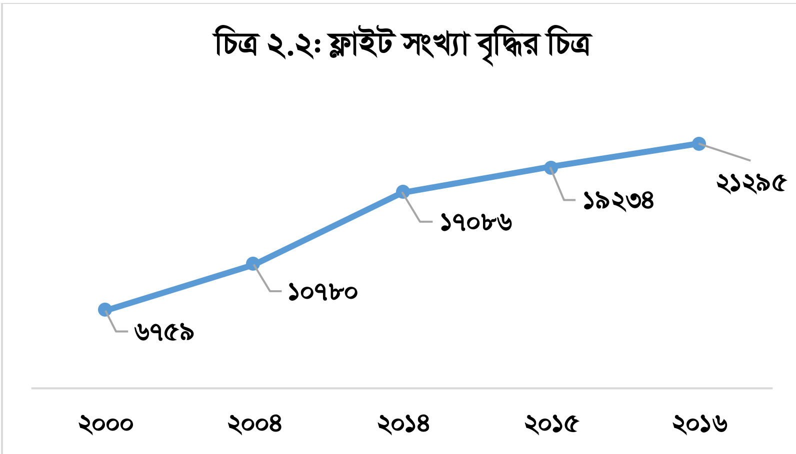
## ২.১৯ যাত্রী সংক্রান্ত

শাহ আমানত আন্তর্জাতিক বিমানবন্দরে যাত্রীসংখ্যা উত্তরোত্তর বৃদ্ধি পাচ্ছে। আগমন-বহির্গমন, অভ্যন্তরীণ এবং আন্তর্জাতিক ফ্লাইট প্রতিটি ক্ষেত্রেই যাত্রীসংখ্যা বৃদ্ধি পেয়েছে। ২০০০ সালে শাহ আমানত আন্তর্জাতিক বিমানবন্দর ২ লক্ষ ৫২ হাজার ৯৬৫ জন যাত্রীকে সেবা প্রদান করেছে এবং ২০১৬ সালে ১২ লক্ষ ৫০ হাজার ৩১৫ জন যাত্রীকে সেবা প্রদান করেছে (চিত্র ২.১)



## ২.২০ ফ্লাইটসংখ্যা সংক্রান্ত তথ্য

আন্তর্জাতিক অভ্যন্তরীণ উভয় রুটেই ফ্লাইট সংখ্যা বৃদ্ধি পেয়েছে। ২০০০ সালে সর্বমোট ৬,৭৫৯টি ফ্লাইটকে সেবা দিতে হয়েছে। ২০১৬ সালে ২১,২৯৫ টি ফ্লাইটকে সেবা দিতে হয়েছে (চিত্র ২.২) ।



## তৃতীয় অধ্যায়

## বিমানবন্দরের যাত্রীসেবায় সীমাবদ্ধতা ও চ্যালেঞ্জ

### ৩.১ বহির্গমন আন্তর্জাতিক ফ্লাইট

#### ৩.১.১ প্রবেশ

> "মেইন গেইট যেটা কর্ণফুলী নদীর দিকে সেখানে একটা সিকিউরিটি আমাকে দাঁড় করিয়ে রাখলো, ছোট একটা গাড়িতে ড্রাইভারসহ পাঁচ জন। তারা চেক করলো এবং জানালো যে, আপনারাতো মানুষ বেশি, নেমে যেতে হবে। শুধু যাত্রী যে উনি যেতে পারবেন। আমি বললাম ছোট একটা কার্টুন আর পাঁচ জন, বেশি তো না। ওরা বলে যে, না নেমে যেতে হবে। একজন বলল, আচ্ছা আমরাতো মানুষ বেশি না, আপনি ১০০ টাকা দেন চা খাওয়ার জন্য। আমি প্রতিবাদ করলে, আপনার ব্যাগে বোম আছে বলে ভয় দেখায়।"
>
> তথ্যসূত্র দলীয় আলোচনা সেবাগ্রহীতা (২২-০৭-২০১৭)

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।

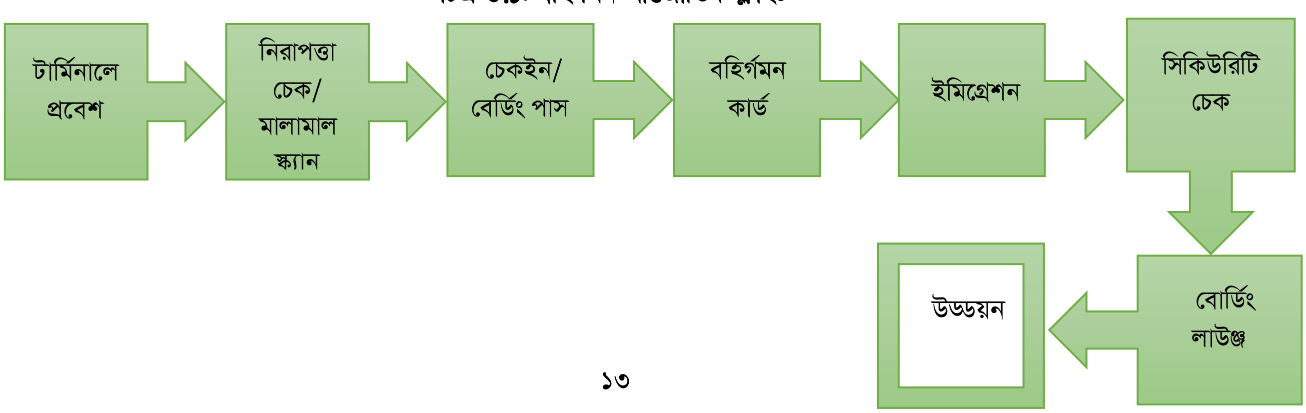
#### ৩.১.২ পার্কিং

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 পৌছে 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।

#### ৩.১.৩ টার্মিনাল

টার্মিনালে একজন বহির্গামী যাত্রীকে বিভিন্ন-ধাপ পেরিয়ে যেতে হয়। টার্মিনালে প্রবেশ, নিরাপত্তা চেক, মালামাল স্ক্যান, বোর্ডিং পাস গ্রহণ, প্রবাসীকল্যান ডেস্ক, ইমিগ্রেশন, চূড়ান্ত সিকিউরিটি চেক এসব ধাপ পেরিয়ে আন্তর্জাতিক ফ্লাইটের একজন যাত্রীকে বিমান উড্ডয়ন করতে হয়। উল্লেখ্য যে প্রবাসগামী শ্রমিকদের মধ্যে যারা প্রথমবারের মতো প্রবাসে যায় তাদেরকে প্রবাসীকল্যান ডেস্ক থেকে একটি ছাড়পত্র নিতে হয় এবং ইমিগ্রেশন পুলিশের কাছে সে ছাড়পত্র প্রদান করতে হয়। সাধারণ যাত্রী এবং পুরাতন প্রবাসী শ্রমিকদেরকে প্রবাসী কল্যাণ ডেস্ক ব্যবহার করতে হয় না। ডায়াগ্রামের মাধ্যমে একজন যাত্রীর টার্মিনালে প্রবেশ এবং পরবর্তী ধাপসমূহ দেখানো হয়েছে। (চিত্র ৩.১)

**চিত্র ৩.১: বহির্গমন আন্তর্জাতিক ফ্লাইট**



### ৩.১.৪ টার্মিনালে প্রবেশ

প্রতিটি যাত্রীকে টার্মিনালের আন্তর্জাতিক বহির্গমন গেইটের ভেতর দিয়ে টার্মিনাল ভবনের অভ্যন্তরে প্রবেশ করতে হয়। টার্মিনাল গেইটে রয়েছে নিরাপত্তা কাজে নিয়োজিত ব্যক্তি। সিভিল এভিয়েশনের নিরাপত্তা বিভাগের সদস্যরা এখানে দায়িত্বপালন করে। তাদের সহযোগীতার জন্য রয়েছে আনসার বাহিনীর সদস্য। অত্যাধুনিক আর্চওয়ের ভেতর দিয়ে প্রতিটি যাত্রীকে টার্মিনালের অভ্যন্তরে প্রবেশ করতে হয়।

### ৩.১.৫ নিরাপত্তা চেক ও মালামাল স্ক্যান

> "আমি আমার কফিলের জন্য একটি কাঁঠাল নিই ব্যাগের মধ্যে। চেক করার সময় এয়ারপোর্টেও লোকজন বলে কাঁঠাল নেয়া যাবে না। অনেক অনুরোধের পরে তাকে রাজী করাই। পরে ২০০ টাকা দিলে কাঁঠাল নিয়ে যেতে দেয়।"
> (তথ্যসূত্র: দলীয় আলোচনা ১৯-০৫-২০১৭)
> "আমি একটি আয়রন নিয়েছিলাম ব্যাগের মধ্যে। আয়রন নিয়ে যেতে দিচ্ছিল না। ৫০০ টাকা দিয়ে আমি ছাড়া পাই এবং আয়রন নিয়ে যাই।"
> (তথ্যসূত্র: দলীয় আলোচনা ১৭-০৫-২০১৭)

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 হয়। পাশাপাশি হ্যান্ডব্যাগ এবং হ্যাভি লাগেজ স্ক্যান করার জন্য স্ক্যানারের মধ্যে দিতে হয়। যেসব জিনিস হ্যান্ডব্যাগে পরিবহনযোগ্য নয় সেসব জিনিস স্ক্যানিং এর মাধ্যমে সনাক্ত করা হয়। যাত্রীদের অসচেতনতার জন্য অনেক সময় হ্যান্ডব্যাগে/ কেবিন ব্যাগেজে[১০] পরিবহনযোগ্য নয় এমন জিনিস তারা পরিবহন করে থাকে যেমন ধারালো বস্তু (ছুরি/কাঁচি/আয়রন), পঁচনশীল বস্তু (শুটকী,ফল-মূল, মাংস-দুধ-ডিম দিয়ে তৈরি খাবার, কাঁঠাল), লিকুইড, এরোসল ইত্যাদি। যেসব বস্তু কেবিন ব্যাগেজে পরিবহন করা যায় না তা পরিবহনের জন্য যাত্রীরা চেকড ব্যাগেজ[১১] ব্যবহার করে। ব্যাগেজের সাইজ অনুযায়ী কেবিন ব্যাগেজ এবং চেকড ব্যাগেজ নির্ধারিত হয়। চট্টগ্রাম শাহ আমানত আন্তর্জাতিক বিমানবন্দর ব্যবহারকারী প্রবাসী যাত্রীগণ বহির্গমনের ক্ষেত্রে স্ক্যানিং এর সময় অসচেতনতাজনিত সমস্যার সম্মুখীন হয়। এক্ষেত্রে বিমানবন্দর কর্তৃপক্ষ কেবিন ব্যাগেজে পরিবহনকৃত নিষিদ্ধ বস্তুসমূহ আলাদা করে রাখেন এবং চেকড ব্যাগেজে সঠিকভাবে প্যাকিং এর মাধ্যমে পরিবহন করার পরামর্শ দেন। যাত্রীরা ইচ্ছে করলে তাদের সঙ্গে যাওয়া পরিচিত লোকজনের কাছে বহনযোগ্য নয় এমন অতিরিক্ত বস্তু রেখে যেতে পারেন অথবা পুনারায় প্যাকিং করে চেকড ব্যাগে রাখতে পারেন। 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। পণ্য স্ক্যান করার পর বডি চেক করা হয়। নারী ও পুরুষ যাত্রীদের আলাদা কামরায় দেহ তল্লাশি করা হয়। নারী যাত্রীদের দেহ তল্লাশি করার জন্য নারী কর্মী রয়েছে।

### ৩.১.৬ 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

[১০] 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 অন্তর্ভূক্ত।

[১১] যে ব্যাগেজ যাত্রী বিমান ভ্রমণের সময় ব্যবহার করতে পারো 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 অনুর্ধ্ব ১৬৫ সেমি। এয়ারলাইন্স অনুযায়ী ওজনের সীমার কিছুটা তারতম্য রয়েছে। ৩২ কেজির অধিক ওজন বাংলাদেশ বিমান অনুমোদন করে না।

দিতে হয়। এক্ষেত্রে সেবার মানের বিচ্যুতি ঘটে। যাত্রীসংখ্যা বেশী হলে যাত্রীদের সেবা পাওয়ার জন্য অপেক্ষা করতে হয় ১৫-২০ মিনিট। বিমানবন্দরে প্রবেশের পর যাত্রীরা নির্ধারিত এয়ারলাইন্সের চেক ইন কাউন্টারে যান। চেক ইন কাউন্টার থেকে বোর্ডিং পাস সংগ্রহ করতে হয়। যাত্রী টিকেট দেখিয়ে তার বোর্ডিং পাস সংগ্রহ করে। বোর্ডিং পাস সংগ্রহের পর একজন ব্যক্তি যাত্রী হিসেবে বিবেচিত হয় এবং এয়ারপোর্টের সংরক্ষিত এলাকাসমূহে যাওয়ার অনুমতি প্রাপ্ত হয়। চেক ইন কাউন্টারে, কাউন্টার অফিসার যাত্রীর ব্যাগে স্টিকার লাগিয়ে দেয় যেন মালামাল খুঁজে পেতে সমস্যা না হয়। এখান থেকে লাগেজসমূহ ব্যাগেজ হ্যান্ডেলারদের কাছে চলে যায়।

### ৩.১.৭ প্রবাসী কল্যাণ ডেস্ক

প্রথমবারের মতো প্রবাসগামী শ্রমিকদের প্রবাসী কল্যাণ ডেস্ক থেকে Bureau of Manpower, Employment and Training (BMET) কর্তৃক প্রদানকৃত ছাড়পত্র যাচাই করা হয়। শাহ আমানত আন্তর্জাতিক বিমানবন্দরে দুইটি বুথের মাধ্যমে দুই জন কর্মী এ সেবা প্রদান করে থাকে। এখানে প্রবাসগামী শ্রমিক যাত্রীদের বিমানবন্দরের আনুষ্ঠানিকতার বিষয়ে পরামর্শ দেয়া হয়। যেসব যাত্রী বহির্গমন কার্ড পূরণ করতে পারে না তাদের সহায়তা করা হয়। কোনো প্রবাসী কর্মী প্রবাসে মারা গেলে তার মৃতদেহ গ্রহণ এবং মৃত ব্যক্তির আত্মীয়-স্বজনের কাছে মৃতদেহ হস্তান্তর করা হয় এবং দাফনের জন্য ৩৫,০০০ টাকার চেক প্রদান করা হয়। সাধারণ যাত্রীদের এ ডেস্কে আসার প্রয়োজন হয় না।

### ৩.১.৮ 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 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। আমি শুদ্ধভাবে পূরণ করলেও বলে হয় নাই, সে দুই লাইন লিখে বলে আমাকে ৫০ টাকা দ্যান, আমাকে ১০০ টাকা দেন।"
>
> তথ্যসূত্র: দলীয় আলোচনা ০৯-০৮-২০১৭

> "নতুন যারা যায় তাদের সাথে বেশি করে। কারণ নতুনরা অনেক কিছুই জানে না। পাসপোর্ট দেখে বলে এই আপনার বাড়ি তো বার্মা, এখানে কেন! কিন্তু কথা হচ্ছে এটাতো আনসারদের দেখার নিয়ম নাই। টাকা দিলে দেখা যায় বার্মাও ঠিক হয়ে যায়।"
>
> তথ্যসূত্র: দলীয় আলোচনা ২২-০৭-২০১৭

### ৩.১.৯ ইমিগ্রেশন

প্রতিটি বহির্গামী যাত্রীকে ইমিগ্রেশানের আনুষ্ঠানিকতা সম্পন্ন করতে হয়। ইমিগ্রেশন কর্মকর্তা যাত্রীর সকল কাগজপত্র যাচাই করে এবং পাসপোর্টে সীল প্রদান করে। 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। এসব যাচাইয়ের জন্য ইমিগ্রেশন কর্মকর্তা যাত্রীদের নানা প্রশ্ন করে থাকেন। অনেক যাত্রী এসব প্রশ্নে কিছুটা বিরক্ত হয়। অনেক সময় কিছু যাত্রী তাদের নাম ঠিকানা সঠিকভাবে বলতে পারে না। এক্ষেত্রে ইমিগ্রেশন কর্মকর্তা বিভিন্ন প্রশ্নের মাধ্যমে নিশ্চিত হন তিনি সঠিক যাত্রী কি না। 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। ২০১৭ সালের জানুয়ারি মাসে মধ্যপ্রাচ্যগামী একটি ফ্লাইটের ১৪ জন যাত্রী রোহিঙ্গা হিসেবে চিহ্নিত এবং আটক করা হয়। বর্তমানে মধ্যপ্রাচ্যের অনেক দেশে জনশক্তি রপ্তানি বন্ধ আছে, ট্রাভেল এজেন্সি যেসব দেশের ভিজিট ভিসা যোগাড় করা সম্ভব সেসব দেশের ভিসা সংগ্রহ করে দেয়, পরে দালালের মাধ্যমে নির্দিষ্ট দেশে পাচার করে। তবে ইমিগ্রেশনের দায়িত্ব এটা রোধ করা। এসব ঘটনার কারণে প্রকৃত ট্রাভেল এজেন্সির মালিকেরা ব্যবসায়িক ক্ষতির মুখে পড়ে এবং জনশক্তি রপ্তানিতেও বিরূপ প্রভাব পড়ে। 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 বহির্ভূতভাবে ১০০-৫০০ টাকা আদায়ের অভিযোগ রয়েছে।

> " গত কয়েক মাস আগের ঘটনা। আমার কাতারের রেসিডেন্ট ভিসা আছে, অনলাইনে আমি দুবাইয়ের ওয়ার্ক-বিজনেস ভিজিট ভিসা নিই এক মাসের জন্য। আমি চিটাগাং এয়ারপোর্টে গেলে ইমিগ্রেশন আমাকে আটকে রাখে। বলে আমি আর ফেরত আসব না। আমাকে ভিসা দিছে দুবাই আমি গেলে ইমিগ্রেশানের সমস্যা কি? ওখানে আমার বিনিয়োগ আছে, আমি বিজনেজ করি। আমার দুবাই টু কাতার রিটার্ন টিকেটও ছিল। আমার কোম্পানির প্রোফাইল, সকল এভিডেন্স ঠিক থাকার পরও আমাকে আড়াই ঘন্টা আটকে রাখে। বিমান ছাড়ার কিছুক্ষণ আগে এয়ারপোর্টে কর্মরত আমার এক আত্মীয়ের সহায়তায় আমি ছাড়া পাই। দুবাইয়ের এক মাসের ওয়ার্ক বিজনেস ভিজিট ভিসা পেলে, এয়ারপোর্ট ক্রস করার জন্য ইমিগ্রেশনকে ৩০-৩৫ হাজার টাকা দিতে হয়।"
>
> তথ্যসূত্র:দলীয় আলোচনা ০৯-০৮-২০১৭

> " চট্টগ্রামের মানব পাচারের রোহিঙ্গা সমস্যা একটা প্রবলেম। লিবিয়া যাওয়া নিষেধ। মধ্যপ্রাচ্যে আমাদের এক্সেস আছে। সেগুলোর ভিসা ম্যানেজ করে। আর ওদিকে যাওয়ার এগ্রিমেন্ট ওভাবে থাকে। লিবিয়া যাওয়ার চেষ্টা করে। কিন্তু দেখাচ্ছে আমি যাচ্ছি দুবাই। দেখাচ্ছে যে, ভিজিট ভিসায় যাচ্ছে। ভিজিট ভিসা তো খুব সহজে পাওয়া সম্ভব। ভিজিট ভিসায় ওখানে পৌঁছাচ্ছে। পরে সে অন্য কোথাও যাচ্ছে।"
>
> তথ্যসূত্র : মুখ্য তথ্যদাতার সাক্ষাৎকার ২০-০৭-২০১৭

> " এই এয়ারপোর্ট দিয়ে অনেক রোহিঙ্গা পাচার হয় ওমরার নামে হজের নামে। এতে কিছু ট্রাভেল এজেন্সি জড়িত থাকে। এদের সাথে ইমিগ্রেশনের লোকজনের সম্পর্ক আছে। এদের জন্য আমাদের মতো ব্যবসায়ীদের ব্যবসার ক্ষতি হয়। ২০১৫ সালে ওমরাহ ভিসা বন্ধ হয়ে গিয়েছিল।"
>
> তথ্যসূত্র : মুখ্য তথ্যদাতার সাক্ষাৎকার ১৫-০৫-২০১৭

### ৩.১.১০ চূড়ান্ত নিরাপত্তা চেক

ইমিগ্রেশন ছাড়পত্র নেয়ার পর যাত্রীদের লাগেজ পুনরায় স্ক্যানিং করা হয়। যাত্রীদের এরপর আর্চওয়ে এবং হ্যান্ড মেটাল ডিটেক্টরের সাহায্যে চেক 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।

> "সবাই মিলে একটা ট্যুরে যাচ্ছিলাম ইন্ডিয়ায়, যাওয়ার সময় বোর্ডিং পাস নেয়ার পর ইমিগ্রেশানের পর যেখানে চূড়ান্ত চেক হয়, সেখানে একজন বয়স্ক যাত্রী ছিল, তারা দুজন ছিল। যাওয়ার পথে যাত্রীর পানজাবির পকেট চেক করল, পকেটে কিছু রুপী পাওয়া গেল, তখন বলল রুপীতো নেয়া যাবে না। বলল রুপী নিচ্ছেন তাইলে পাসপোর্ট দেখান। উনি সম্ভবত ৫০ রুপী বেশি নিচ্ছিলেন। পাসপোর্ট দেখার পর বলল বাড়তি টাকা নেয়া যাবে না, তাদের দিয়ে যেতে হবে।"
> তথ্যসূত্র : মুখ্য তথ্যদাতার সাক্ষাৎকার ১১-০৭-২০১৭

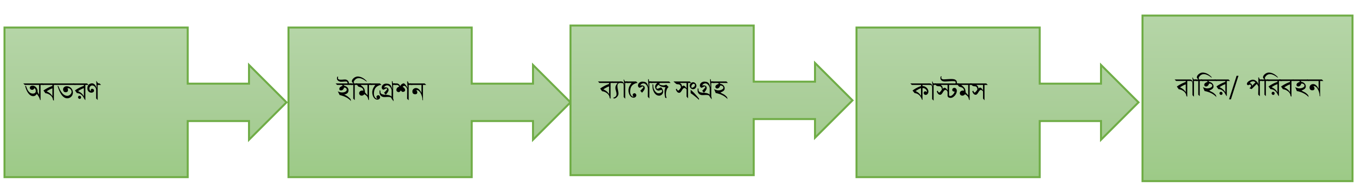
### ৩.১.১১ বোর্ডিং লাউঞ্জ

বোর্ডিং লাউঞ্জে যাত্রীরা নির্ধারিত ফ্লাইটের জন্য অপেক্ষা করেন। অপেক্ষমান যাত্রীদের বসার পর্যাপ্ত চেয়ার রয়েছে। লাউঞ্জের বাইরে দুটি খাবারের দোকান রয়েছে। খাবারের মূল্যতালিকা রয়েছে। খাবারের দোকান ছাড়াও দুটি ডিউটি ফ্রি দোকান রয়েছে। ডিউটি ফ্রি দোকানের প্রধান পণ্য এলকোহল। তবে পর্যটন কর্পোরেশনের ডিউটি ফ্রি একটি দোকানে এ্যালকোহল ছাড়াও কিছু হস্তশিল্পের পণ্য রয়েছে। অধিকাংশ যাত্রীই মনে করেন লাউঞ্জের দোকানগুলোতে খাবারের মূল্য বাইরের যেকোনো দোকানের স্বাভাবিক মূল্যের থেকে অনেক বেশি। যেমন - যে কফি বাইরে ১০ টাকায় বিক্রি হয় এয়ারপোর্টের 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।

## ৩.২ আন্তর্জাতিক ফ্লাইট আগমন

বিমান অবতরণের পর যাত্রীরা বোর্ডিং ব্রিজ, র‍্যাম্প কোচ, অথবা পায়ে হেঁটে টার্মিনাল ভবনে প্রবেশ করে। টার্মিনাল ভবনে প্রবেশের পর আন্তর্জাতিক রুটের যাত্রীদের কিছু আনুষ্ঠানিকতা সম্পন্ন করতে হয়। প্রথমেই ইমিগ্রেশানের কাজ সম্পন্ন করতে হয়, ব্যাগেজ বেল্ট থেকে ব্যাগেজ সংগ্রহ, কাস্টমস এবং সবশেষে টার্মিনাল ভবন থেকে বের হওয়া। (চিত্র: ৩.২)

**চিত্র ৩.২: আগমন আন্তর্জাতিক ফ্লাইট**



### ৩.২.১ ইমিগ্রেশন

টার্মিনাল ভবনে প্রবেশের পর একজন যাত্রীকে তার বৈধ পাসপোর্ট এবং ভ্রমণ সংশ্লিষ্ট প্রয়োজনীয় কাগজপত্র নিয়ে ইমিগ্রেশন বুথে যেতে হয়। ইমিগ্রেশন কর্মকর্তা যাত্রীর সকল কাগজপত্র দেখেন এবং যাচাই করেন। যখন একটি ওয়াইড বডি এয়ারক্রাফট অবতরণ করে তখন প্রায় তিন শতাধিক যাত্রী আসে। ইমিগ্রেশনের সবগুলো বুথ একসঙ্গে সেবা দেয় না। স্বল্প সংখ্যক বুথ থেকে সেবা প্রদান করা হয়। ফলে যাত্রীদের সেবা পেতে অতিরিক্ত সময় ব্যয় করতে হয় । অনেক সময় ৩০ মিনিট পর্যন্ত অপেক্ষা করতে হয়। পর্যাপ্ত সংখ্যক বুথ থেকে এক সঙ্গে সেবা প্রদান করা গেলে সেবা আরেকটু দ্রুততর হতো। সেবা প্রদানের ক্ষেত্রে ইমিগ্রেশন বিভাগের কর্মীদের একাংশ সাধারণ যাত্রীদের হয়রানি করে। হয়রানির মাধ্যমে নিয়ম বহির্ভূত অর্থ আদায় এবং দীর্ঘক্ষণ অপেক্ষা করিয়ে রাখে। কিছু কিছু ক্ষেত্রে যাত্রীরা দুর্ব্যবহারের শিকার হয়, প্রশ্ন করলে জবাব দেয় না, অশোভন ভাষায় সম্বোধন করে। হয়রানির উদ্দেশ্যে অযথাই ত্রুটি খোঁজার প্রবণতা কাজ করে।

> " দুবাই থেকে ঘুরে আসার পর ইমিগ্রেশনে বলে পাসপোর্ট দেন। আমি পাসপোর্ট দিলে বলে এটা ঠিক নাই। ঠিক করতে হবে। আমাকে বললো, ঠিক করে দেব? বললাম, ঠিক করে দেন, ছবি একটা দিয়ে কী কী জানি করলো। তারপর বললো, ঠিক হয়ে গেছে। কিন্তু পাসপোর্ট দিচ্ছিল না আমাকে। আমি বললাম, আমার পাসপোর্ট দেন। আমাকে টাকা দিতে বললো। আমি বললাম, আমার কাছে টাকা-দিরহাম কিছুই নেই। আমার পাসপোর্ট দিয়ে দেন। যখন দুই ঘন্টা পরেও দিচ্ছিল না, তখন আমি বললাম, পাসপোর্ট রেখে দেন। তখন দিয়ে দিল।"
>
> তথ্যসূত্র: দলীয় আলোচনা ২২-০৫-২০১৭

> " ইমিগ্রেশনে অনেক সময় মাত্র দুইজন লোক থাকে। কিন্তু একটি বিমানে যাত্রী থাকে ২০০ জন। তখন দীর্ঘ লাইন পড়ে যায়।"
>
> তথ্যসূত্র:দলীয় আলোচনা ০৯-০৮-২০১৭

### ৩.২.২ ব্যাগেজ সংগ্রহ

ইমিগ্রেশনের আনুষ্ঠানিকতা শেষ করে যাত্রীকে ব্যাগেজ রিক্লেইম করতে হয়। 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। নির্দিষ্ট কনভেয়ার বেল্টে থেকে নিজের ব্যাগ খুঁজে নিতে হয়। অনেক সময় দুই বেল্টে দুইটি ব্যাগ আসে। তখন একটা নিয়ে আরেকটা সংগ্রহ করতে কিছুটা বিলম্ব হয়। মাঝে মাঝে লাগেজ একই ফ্লাইটে আসে না। তখন যাত্রীকে পরবর্তীতে আবার গিয়ে লাগেজ সংগ্রহ করে আসতে হয়। সব কিছু স্বাভাবিক থাকলে 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।

### ৩.২.৩ শুল্ক সেবা

শুল্ক কর্তৃপক্ষ যে সব পণ্যের ক্ষেত্রে শুল্ক-কর প্রযোজ্য সেসব ক্ষেত্রে শুল্ক-কর আদায় করে থাকেন। মূলত কাস্টম নির্ধারিত শুল্কায়ন পণ্য, বৈধ পণ্যের আনয়ন চেকিং, মানি ডিক্লারেশন এসব বিষয় চেক করে থাকে। সে কারণে সন্দেহজনক ব্যক্তির লাগেজ এবং শরীর তল্লাশী, আমদানি নিষিদ্ধ পণ্য জব্দ করে থাকেন। সরকার কর্তৃক নির্ধারিত শুল্ক কর আদায় করে থাকেন। যেসব যাত্রী শুল্ক-কর আরোপযোগ্য পণ্য সঙ্গে করে নিয়ে আসে তারা শুল্ক বিভাগের নির্ধারিত ফরমে তাদের পণ্যের ঘোষণা দিয়ে থাকেন। তাদের ঘোষণা অনুযায়ী যাচাই করে শুল্ক কর্মকর্তা শুল্ক আদায় করেন। যারা পণ্য নিয়ে আসেন না তারা সরাসরি গ্রিন চ্যানেল ব্যবহার করে চলে যেতে পারেন। শুল্ক বিভাগ দৈবচয়নের মাধ্যমে ৫% সন্দেহজনক যাত্রীর শরীর এবং মালামাল তল্লাশী করেন। শাহ আমানত বিমানবন্দরের মাধ্যমে যেহেতু বিভিন্ন সময় স্বর্ণ চোরাচালানীর ঘটনা ঘটেছে সে কারণে শুল্ক বিভাগ মধ্যপ্রাচ্য থেকে আগত প্রায় সকল যাত্রীর মালামাল চেক করেন। শুল্ক বিভাগের কর্মকর্তারা যেকোনো যাত্রীকে সন্দেহজনক মনে হলে তার মালামাল তল্লাশী করতে পারেন। 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

> " গত কিছু দিন আগে আমি আসার সময় একটা ওভেন নিয়ে আসি। বড় প্যাক করা । কাস্টমস এসে এটা খুলতে চাইলে আমি বলি ভাই খোলার দরকার নাই কত লাগবে বলো আমি দিয়ে দিই। খুললে আবার প্যাক করবে কে? তখন তাদেও ২০০০ টাকা দিয়ে দিই। তাদের টাকা দিলে আপনি যেকোনো কিছু আনতে পারবেন। "
>
> তথ্যসূত্র: দলীয় আলোচনা ০৯-০৮-২০১৭

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

" আমি দুবাই থেকে আসতেছি। আসার সময় আমার কাছে কিছু ভাংতি পয়সা ছিল। আমি চিন্তা করলাম এগুলো ফকিরকে দিয়ে দেই। কয়েকজন ফকিরকে দেয়ার পর আমাকে ২০-২৫ জন ফকির ঘিরে ফেলল। তখন আমি দিশেহারা হয়ে নিরাপত্তার দায়িত্বে থাকা লোকজনকে ডাক দেই। আমি তাদের সাহায্য নিই, বলি ভাই আমারে বাঁচান। তারপর তারা আমাকে গাড়িতে উঠিয়ে দিয়ে গাড়ির সামনে দাঁড়িয়ে থাকে। তারা বলে স্যার আমাদের কিছু বকশিশ দেন। আমি এক ফকির থেকে রক্ষা পেয়ে আরেক ফকিরের খপ্পরে পড়ি। তাদেরকে ১০ রিয়াল দেই। ১০ রিয়াল সমান ২২০ টাকা।"

তথ্যসূত্র: দলীয় আলোচনা ০৯-০৮-২০১৭

## ৩.২.৪ বাহির

শুল্ক আনুষ্ঠানিকতা শেষে যাত্রী ব্যাগেজ কার্ট নিয়ে টার্মিনাল ভবনের বাহিরে আসে। বাহিরে আসার সঙ্গে লোকজন ব্যাগ নিয়ে টানাটানি করে। যাত্রীদের সামান্য সহযোগীতা করে বকশিশ দাবী করে। বকশিশ হিসেবে বাংলাদেশী টাকা নিতে অনাগ্রহ প্রকাশ করে, তারা বিদেশী মুদ্রা দাবী করে যেমন রিয়াল, দিনার, ডলার ইত্যাদি। আনসার সদস্যরা এক্ষেত্রে যাত্রীদের হয়রানি করে বেশি। 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 রয়েছে। 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।

"এয়ারপোর্টে যাদের পোস্টিং হয় তারা যাত্রীদের কাছ থেকে বকশিশ আদায় করে। কিছু বললেই টাকা চাইবে, বলবে বকশিশ। ১০০-২০০ টাকা এভাবে দিতে হয়। যদি না দেয় তাদের হয়রানি করাবে। হয়রানির ধরন, আপনি থাকেন উপরে কথা বলি বলে হ্যালো হ্যালো করবে কিছু অভিনয় করবে। আর যাত্রীরা তখন না বুঝেই টাকা ১০০-২০০ দিয়ে দেয়। স্পট ভেদে বকশিশের টার্গেট দেয়া হয়। এ টাকা বিভিন্ন লেভেলে ভাগাভাগি হয়।"

তথ্যসূত্র: মুখ্য তথ্যদাতার সাক্ষাৎকার ২২-০৮-২০১৭

" আমরা যখন বাইরে থেকে আসি আত্মীয়-স্বজন অনেকেই তাদের পরিবারের জন্য ৪/৫ টা মোবাইল সেট দিয়ে দেয়। এগুলো আমরা ফেলেও আসতে পারি না। দেশে আসলেই কাস্টমসের ঝামেলায় পড়তে হয়। অথচ এগুলো কোনো দামী মোবাইল ও না।"

তথ্যসূত্র: দলীয় আলোচনা ০৯-০৮-২০১৭

যাত্রীরা বের হওয়ার সঙ্গে সঙ্গে ভিক্ষুক কর্তৃক যাত্রীরা বিড়ম্বনার শিকার হন। অল্প বয়সী কিছু ছেলে বিমানবন্দর এলাকায় ভিক্ষা করে। তারাও দেশি মুদ্রায় ভিক্ষা গ্রহণ করতে চায় না এবং একজনকে ভিক্ষা দিলে আরও কয়েকজন এসে যাত্রীকে বিরক্ত করে।

## ৩.২.৫ পরিবহন

পার্কিং এ সিএনজি, প্রাইভেট কার, মাইক্রোবাস এ ধরনের পরিবহন থাকে। প্রবাস থেকে আসা যাত্রীরা নির্ধারিত কিছু সিএনজি ভাড়া করতে পারে যাতায়াতের জন্য। পার্কিংয়ে একটি চক্র আছে যারা প্রবাসী যাত্রীদের পরিবহনের ক্ষেত্রে একচেটিয়া সুবিধা ভোগ করে। বাইরের কোনো সিএনজি প্রবাসী যাত্রীদের পার্কিং এরিয়া থেকে পরিবহনের সুযোগ পায় না। সিএনজিগুলোর ভাড়া ঠিক করার জন্য কিছু

**সারণি ৩.১: বেসরকারি ট্রান্সপোর্টের ভাড়ার বিবরণ**

| স্থানের নাম | ভাড়া | | এয়ারপোর্ট থেকে দূরত্ব |
|---|---|---|---|
| | কার | মাইক্রোবাস | |
| আগ্রাবাদ | ১০০০ টাকা | ১২০০ টাকা | ১৪.৯ কি.মি. |
| স্টেশান রোড | ১২০০ টাকা | ১৪০০ টাকা | ১৬.৬ কি.মি. |
| জিইসি মোড় | ১৪০০ টাকা | ১৫০০ টাকা | ১৮.৮ কি.মি. |

মধ্যস্বত্বভোগী কাজ করে। স্বল্প কিছু সংখ্যক সিএনজি প্রবাসী যাত্রী পরিবহন করে বিধায় তারা অতিরিক্ত ভাড়া দাবী করে। এসব মধ্যস্বত্বভোগীর উপদ্রব রোধে কার্যকর উদ্যোগের ঘাটতি রয়েছে। যাত্রীদের তখন স্বাভাবিক ভাড়ার থেকে অতিরিক্ত ভাড়া দিয়ে নির্দিষ্ট গন্তব্যে যেতে হয়। একটি বেসরকারি ট্রান্সপোর্ট কোম্পানি প্রাইভেট কার, মাইক্রোবাস ভাড়া দিয়ে থাকে। তাদের ভাড়ার তালিকা আছে। (সারণি ৩.১) এ ভাড়া সিভিল এভিয়েশন কর্তৃক নির্ধারিত।

### ৩.২.৬ 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 পৌছে 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 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

> “একবার আমার সামান পাচ্ছিলাম না, একটা লাগেজ পাইছি আর দুইটা পাইনি। এক সপ্তাহ পর ফোন দিয়ে এয়ারপোর্ট গেলাম কিন্তু ভুলে পাসপোর্ট নিয়ে যাই নি। আমি সামানগুলো চেকিং করতে দিসি একজন পাসপোর্ট চাইল। জনালাম আমি ভুলে পাসপোর্ট নিয়ে আসি নি। তখন বললো, ঢুকছো অসুবিধা নাই , কিন্তু সামান পাবে না। তখন আমি এক অফিসারকে ফোন দেই তিনি সামান দিয়ে দিতে বলেন। কিন্তু সে বলে যে, অফিসার বললেও আমি সামান দিতে পারব না। ৫০০ টাকা দিতে হবে । আমি যদি পরদিন আবার আসি তাহলে ১০০০ টাকা খরচ হবে। এটা চিন্তা করে আমি ৫০০ টাকা দিয়ে দিলাম।”
>
> তথ্যসূত্র দলীয় আলোচনা ২২-০৭-২০১৭

> গতবার আমি যখন বিমান বাংলাদেশ এয়ারলাইন্সে আসলাম। আমি আমার লাগেজটা পাইনি, তাদের জানালে বললো, পরবর্তী ফ্লাইটে আসবে। আমাদের তিন ঘন্টা পর্যন্ত বসিয়ে রেখে বলল, আজকে পাওয়া যাবে না। তখন আমরা চেঁচামেচি করলে আমাদেরকে একটা ফেন নাম্বার দিলো। বললো এই ফোন নাম্বারে যোগাযোগ করবেন। পরের দিন ঐ ফোন নাম্বারে ফোন দিলাম, প্রায় কয়েকবার ফোন দেওয়ার পর রিসিভ করলো। আমি যখন আমার ব্যাগের কথা বললাম আমার ব্যাগের নাম্বারটা নিলো। আমাকে তখন বললো যে, ভাই ব্যাগ আসছে নিয়ে যান। আমি হাটহাজারী থেকে ১২ টার দিকে পৌছালাম। দায়িত্বরত কর্মকতার্কে জিজ্ঞেস করলে, জানালো ব্যাগ আসছে। আমাকে ভেতরে চেক করার জন্য বললো। ভেতরে ঢুকে দেখলাম শত-শত ব্যাগ, আমারটা নেই। তাদের জানালে বলে, ভাই তাহলে কালকে আসেন। আমি একটা মানুষ হাটহাজারী থেকে ৪ ঘন্টা সময় ব্যয় করে গেলাম। চারদিন পর আমার ব্যাগটা পেলাম। তাও আবার ব্যাগের লক ভাঙ্গা। পরে খুলে দেখি গুড়ো দুধ দুইটা ছিল, একটা নেই। আমি ওখানে দায়িত্বরত একজনকে বললাম এখানে জিনিস নাই। সে বললো ব্যাগ পাইছেন, আলহামদুল্লিাহ বলেন। আমার ব্যাগের লক ভাঙ্গা কেন? পরে আমার ব্যাগটা দেখতে চেয়ে বলল, এই দুধটা আমাকে দিয়ে যান। এটা কোন কথা হল! আমি এত কষ্ট করে আনছি কি দেওয়ার জন্য। আমরা মাথার ঘাম ঝরাইয়া এক ঘন্টায় এক দেরহাম কামাই করি।
>
> তথ্যসূত্র দলীয় আলোচনা ২২-০৭-২০১৭

## ৩.৩ অভ্যন্তরীণ যাত্রীসেবা

অভ্যন্তরীণ রুটে যাত্রীদের কয়েকটি ধাপ পেরিয়ে যেতে হয়। টার্মিনালে প্রবেশে, নিরাপত্তা চেক, চেক ইন এবং বোর্ডিং। অভ্যন্তরীণ এবং আন্তর্জাতিক উভয় ধরনের রুটের ক্ষেত্রে এসব আনুষ্ঠানিকতা সম্পন্ন করতে হয়। অভ্যন্তরীণ রুটের যাত্রীদের ক্ষেত্রে ইমিগ্রেশন এবং কাস্টমসের আনুষ্ঠানিকতা সম্পন্ন করতে হয় না। ফলে আগমনী যাত্রীরা সরাসরি কনভেয়ার বেল্ট থেকে ব্যাগেজ সংগ্রহ করে টার্মিনাল

ভবন থেকে বেরিয়ে যেতে পারে। আবার বহির্গামী যাত্রীরা বোর্ডিং পাস সংগ্রহ করে সরাসরি বোর্ডিং লাউঞ্জে চলে যেতে পারেন। অভ্যন্তরীণ রুটের যাত্রীদের ক্ষেত্রে ইমিগ্রেশনের আনুষ্ঠানিকতার প্রয়োজন হয় না।

### ৩.৩.১ টার্মিনালে প্রবেশ

অভ্যন্তরীণ এবং আন্তর্জাতিক উভয় রুটের যাত্রী এবং অন্যান্য সেবাগহীতা এবং সেবাদাতাদের জন্য অভিন্ন নিরাপত্তা চেকের মধ্য দিয়ে টার্মিনালে প্রবেশ করতে হয়। প্রতিটি যাত্রীকে টার্মিনালের অভ্যন্তরীণ যাত্রীদের পৃথক গেইটের ভেতর দিয়ে টার্মিনাল ভবনে প্রবেশ করতে হয়। টার্মিনাল গেইটে রয়েছে নিরাপত্তা কাজে নিয়োজিত ব্যক্তি। সিভিল এভিয়েশনের নিরাপত্তা বিভাগের সদস্যরা এখানে দায়িত্ব পালন করে। তাদের সহযোগীতার জন্য রয়েছে আনসার বাহিনীর সদস্য। অত্যাধুনিক আর্চওয়ের ভেতর দিয়ে প্রতিটি যাত্রীকে টার্মিনালের অভ্যন্তরে প্রবেশ করতে হয়।

### ৩.৩.২ নিরাপত্তা চেক ও মালামাল স্ক্যান

যাত্রী ভেতরে ঢোকার পর সিভিল এভিয়েশন নিরাপত্তা বিভাগের সদস্যগণ হ্যান্ড মেটাল ডিটেক্টেরের মাধ্যমে যাত্রীর দেহে শরীরে বহনযোগ্য নয় এমন কোন নিষিদ্ধ দ্রব্য আছে কিনা নিশ্চিত হন। পাশাপাশি হ্যান্ডব্যাগ এবং হ্যাভি লাগেজ স্ক্যান করার জন্য ডুয়াল ভিউ স্ক্যানারের মধ্যে দিতে হয়। যেসব জিনিস হ্যান্ডব্যাগে পরিবহনযোগ্য নয় সেসব জিনিস স্ক্যানিং এর মাধ্যমে সনাক্ত করা হয়। চট্টগ্রাম শাহ আমানত আন্তর্জাতিক বিমানবন্দর ব্যবহারকারী অভ্যন্তরীণ রুটের যাত্রীরা সাধারণত নির্বিঘ্নেই নিরাপত্তা চেক এবং স্ক্যানিং এর আনুষ্ঠানিকতা শেষ করতে পারে।

### ৩.৩.৩ চেক ইন এবং বোর্ডিং পাস সংগ্রহ

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। বিমানবন্দরে প্রবেশের পর যাত্রীরা নির্ধারিত এয়ারলাইন্সের চেক ইন কাউন্টারে যান। চেক ইন কাউন্টার থেকে বোর্ডিং পাস সংগ্রহ করতে হয়। যাত্রী টিকেট দেখিয়ে তার বোর্ডিং পাস সংগ্রহ করে। বোর্ডিং পাস সংগ্রহের পর একজন ব্যক্তি যাত্রী হিসেবে বিবেচিত হয় এবং এয়ারপোর্টেও সংরক্ষিত এলাকাসমূহে যাওয়ার অনুমতি প্রাপ্ত হয়। চেক ইন কাউন্টারে কাউন্টার অফিসার যাত্রীর ব্যাগে স্টিকার লাগিয়ে দেয় যেন মালামাল খুঁজে পেতে সমস্যা না হয়। এখান থেকে লাগেজসমূহ ব্যাগেজ হ্যান্ডেলারদের কাছে চলে যায়। শাহ আমানত আর্ন্তজাতিক বিমানবন্দরের অভ্যন্তরীণ ফ্লাইটের জন্য চেক ইন কাউন্টার আছে সাতটি। এ সাতটি কাউন্টার স্লট অনুযায়ী একাধিক এয়ারলাইন্সকে দেয়া হয়। আন্তর্জাতিক রুটের মতো এখানেও কাউন্টার স্বল্পতার জন্য যাত্রীদের সেবা পেতে সমস্যা হয়। সেবা পেতে যাত্রীদের অতিরিক্ত সময় ব্যয় করতে হয়। এয়ারলাইন্স কর্মীদের অধিক সংখ্যক যাত্রীকে দ্রুততার সাথে সেবা দিতে হয়। এক্ষেত্রে সেবার মানের বিচ্যুতি ঘটে। যাত্রীসংখ্যা বেশী হলে যাত্রীদের সেবা পাওয়ার জন্য অপেক্ষা করতে হয় ১৫-২০ মিনিট।

### ৩.৩.৪ বোর্ডিং লাউঞ্জ

বোর্ডিং লাউঞ্জে যাত্রীরা নির্ধারিত ফ্লাইটের জন্য অপেক্ষা করেন। অপেক্ষমান যাত্রীদের বসার পর্যাপ্ত চেয়ার রয়েছে। লাউঞ্জের বাইরে খাবারের দোকান রয়েছে। খাবারের মূল্যতালিকা রয়েছে। অধিকাংশ যাত্রীই মনে করেন খাবারের মূল্য স্বাভাবিকের থেকে অনেক বেশি। যেমন যে কফি ব্াইরে ১০ টাকায় বিক্রি হয় এয়ারপোর্টের ভেতরে তার মূল্য ৩০ টাকা। যাত্রীদের ব্যবহারের জন্য বোর্ডিং লাউঞ্জের বাইরে নারী ও পুরুষ যাত্রীদের জন্য পৃথক টয়লেট রয়েছে। 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।

## ৩.৩.৫ ব্যাগেজ সংগ্রহ

আগমনী যাত্রীরা অভ্যন্তরীণ রুটের নির্ধারিত কনভেয়র বেল্ট থেকে ব্যাগেজ সংগ্রহ করে। ব্যাগেজ পেতে ৫-১৫ মিনিট সময় ব্যয় হয়। অনেক সময় যাত্রী র‍্যাম্প থেকে হেঁটে আসতে আসতে কনভেয়র বেল্টে তার ব্যাগেজ চলে আসে। গ্রাউন্ড সাপোর্টে যন্ত্রপাতি অকেজো থাকার কারণে যাত্রীর ব্যাগেজ কনভেয়ার বেল্টে আসতে মাঝে মাঝে দেরি হয়।

## ৩.৩.৬ বাহির

যাত্রী ব্যাগেজ কার্ট নিয়ে টার্মিনাল ভবনের বাহিরে আসে। বাহিরে আসার সঙ্গে লোকজন ব্যাগ নিয়ে টানাটানি করে। ব্যাগেজ কার্টে একটু হাত লাগিয়ে বকশিশ দাবী করে। তবে এক্ষেত্রে অভ্যন্তরীণ যাত্রীদের লাগেজ কম থাকায় খুব একটা হয়রানির সুযোগ পায় না। অনেক যাত্রীই আনসার সদস্যদের বকশিশ প্রদান করে। যাত্রী দাবী করে তারা খুশী হয়ে দিয়েছে।

## ৩.৩.৭ পরিবহন

পার্কিংয়ে সিএনজি, প্রাইভেট কার, মাইক্রোবাস এ ধরনের পরিবহন থাকে। যাত্রীরা নির্ধারিত কিছু সিএনজি যাতায়াতের জন্য ভাড়া করতে পারে। এখানে একটি মধ্যস্বত্বভোগী চক্র বিদ্যমান এ চক্র সিএনজিগুলোর যাত্রী এবং ভাড়া ঠিক করার কাজ করে। ফলে যাত্রীদের অতিরিক্ত ভাড়া প্রদান করতে হয়। কর্তৃপক্ষ এসব মধ্যস্বত্বভোগীর বিচরণ সম্পর্কে উদাসীন। এসব বন্ধে তাদের স্বপ্রণোদিত উদ্যোগ নেই। সিএনজিসমূহ মিটারে চলার নিয়ম থাকলে কোনো সিএনজি মিটারে চলাচল করে না। যাত্রীদের তখন স্বাভাবিক ভাড়ার থেকে অতিরিক্ত ভাড়া দিয়ে নির্দিষ্ট গন্তব্যে যেতে হয়। একটি বেসরকারি ট্রান্সপোর্ট কোম্পানি প্রাইভেট কার, মাইক্রোবাস ভাড়া দিয়ে থাকে। তাদের ভাড়ার তালিকা আছে। এ ভাড়া সিভিল এভিয়েশন কর্তৃক নির্ধারিত।

## চতুর্থ অধ্যায়
## অন্যান্য সেবা

### ৪.১ 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। 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।

### ৪.২ 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।

### ৪.৩ 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।

### ৪.৪ 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 শুল্কের 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 শুল্ক সেবা এবং ইমিগ্রেশন চেক নেই সেহেতু তারা আরো দ্রুত সময়ে বিমানবন্দর ত্যাগ করতে পারে। এক্ষেত্রে ১০ থেকে ২০ মিনিট সময় লাগে।

### ৪.৫ 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। পরবর্তী হয়রানির ভয়ে যাত্রীরা অভিযোগ প্রদানে আগ্রহী নয়।

### ৪.৬ তথ্য ডেস্ক

তথ্য অধিকার আইন অনুযায়ী যে তথ্য কর্মকর্তা থাকার কথা সে অনুযায়ী চট্টগ্রাম শাহ আমানত বিমানবন্দরে কোন তথ্য কর্মকর্তা নেই। 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। বয়স্ক এবং অসুস্থ অসুস্থ এবং বয়স্ক যাত্রীদের প্রয়োজন সাপেক্ষে হুইল চেয়ার সম্পর্কিত তথ্য প্রাপ্তির ক্ষেত্রে অপর্যাপ্ততাও লক্ষণীয়।

# অধ্যায় পাঁচ
# উপসংহার ও সুপারিশ

শাহ আমানত আন্তর্জাতিক বিমানবন্দরের বিভিন্ন অংশীজনের মতামতের ভিত্তিতে তৈরি এ প্রতিবেদনে বিমানবন্দরের কিছু সীমাবদ্ধতা ও চ্যালেঞ্জ চিহ্নিত করা হয়েছে। অবকাঠামোগত ও প্রক্রিয়াগত সীমাবদ্ধতার পাশাপাশি সুশাসনের চ্যালেঞ্জসমূহ এই বিমানবন্দরের সার্বিক সেবার মান নিশ্চিত করতে প্রতিবন্ধক হিসেবে কাজ করছে, যেমন, অবকাঠামো, যন্ত্রপাতি এবং লোকবলের ঘাটতির কারণে সেবার বিভিন্ন ধাপে মন্থর গতি; তথ্য কেন্দ্রের অনুপস্থিতিতে প্রয়োজনীয় তথ্যের ঘাটতি; দুর্বল তদারকি ব্যবস্থার কারণে যাত্রী হয়রানি এবং নিয়ম বহির্ভূত অর্থ আদায়; কার্যকর অভিযোগ ব্যবস্থাপনার ঘাটতির কারণে অভিযোগ জানানোর ক্ষেত্রে যাত্রীদের অনাগ্রহ; দুর্নীতি প্রতিরোধে কার্যকর ব্যবস্থার ঘাটতির কারণে সেবার বিভিন্ন ধাপে অনিয়ম ও দুর্নীতি বিদ্যমান। সেবা প্রাপ্তির বিভিন্ন ধাপে যাত্রী হয়রানি এবং নিয়ম বহির্ভূত অর্থ আদায়ের কারণে সেবাগ্রহীতারা আর্থিক ক্ষতির সম্মুখীন হচ্ছে। শুল্ক ফাঁকি দিয়ে পণ্য প্রবেশ করায় রাজস্ব হারাচ্ছে রাষ্ট্র। তথ্য প্রদান ও অভিযোগ ব্যবস্থা দূর্বল হওয়ার কারণে জবাবদিহিতা নিশ্চিত করা যাচ্ছে না। (সারণি ৫.১ ও সারণি ৫.২)

**সারণি ৫.১: সুশাসনের নির্দেশকের ভিত্তিতে বিশ্লেষণ**

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

**সারণি ৫.২: বিমানবন্দরের সেবা কার্যক্রমে সুশাসনের ঘাটতি**

| কারণ | ফলাফল | প্রভাব |
|---|---|---|
| ▪ প্রয়োজনীয় দক্ষ ও প্রশিক্ষিত জনবল, অবকাঠামো ও আধুনিক যন্ত্রপাতির অপর্যাপ্ততা<br>▪ সেবা সংক্রান্ত তথ্যের সহজলভ্যতা ও উন্মুক্ততার ঘাটতি<br>▪ স্বপ্রণোদিত তথ্য প্রকাশের উদ্যোগের অনুপস্থিতি<br>▪ কার্যকর অভিযোগ ব্যবস্থাপনার ঘাটতি<br>▪ তদারকি ব্যবস্থার ঘাটতি | ▪ সেবা প্রাপ্তির বিভিন্ন ধাপে যাত্রী হয়রানি, অতিরিক্ত সময়ক্ষেপন ও নিয়মবহির্ভূত অর্থ আদায়<br>▪ আন্তর্জাতিক বিমানবন্দর হিসেবে পর্যাপ্ত সুবিধার ঘাটতি<br>▪ নিষিদ্ধ পণ্য আমদানির ঝুঁকি সৃষ্টি<br>▪ শুল্ক ফাঁকি এবং অনিয়ম | ▪ সেবাগ্রহীতার আর্থিক ক্ষতি ও হয়রানি<br>▪ রাজস্ব আয় কম হওয়া<br>▪ দেশের ভাবমূর্তি ক্ষুন্ন |

## ৫. 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, 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।

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।

----------------

**তথ্যসূত্রঃ**


1. https://www.icao.int/Newsroom/Pages/Continuing-Traffic-Growth-and-Record-Airline-Profits-Highlight-2015-Air-Transport-Results.aspx (Accessed: 15 October 2017)
2. http://www.iata.org (Accessed: 15 October 2017)
3. www.aci.aero (Accessed: 15 October 2017)