

অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থার মাসিক প্রতিবেদন
মন্ত্রণালয়/বিভাগের নাম- বাংলাদেশ বেসামরিক বিমান চলাচল কর্তৃপক্ষ
হযরত শাহজালাল আন্তর্জাতিক বিমানবন্দর, কুর্মিটোলা, ঢাকা।

মাসের নামঃ নভেম্বর/২০১৮

বর্তমান মাসে প্রাপ্ত অভিযোগের সংখ্যা		মোট (১+২)	বিবেচ্য মাসে নিষ্পত্তিকৃত অভিযোগের সংখ্যা	নিষ্পত্তিকৃত অভিযোগের সংক্ষিপ্ত বিবরণ	অনিষ্পত্তিকৃত অভিযোগের সংখ্যা	গৃহীত ব্যবস্থা	মন্তব্য
পত্র/ দরখাস্তযোগে	অনলাইনে						
১	২	৩	৪	৫	৬		৭
১১টি	নাই	১১টি	১১টি	<p>১। খাবার দোকান chicken express এ প্যাকেটের গায়ে লিখিত মূল্যের চেয়ে বেশি মূল্য চাওয়া হয়।</p> <p>২। বিমানবন্দরের টয়লেট আগের চেয়ে পরিষ্কার পরিচ্ছন্ন। কিছু হাত মোছার জন্য টিস্যু নেই।</p> <p>৩। বিমানবন্দরের মান আরো উন্নত করতে হবে। একাধিক নামাজের স্থানের ব্যবস্থা করতে হবে।</p> <p>৪। বিশুদ্ধ পানির অভাব। ফিল্টার আছে কিন্তু প্রায়ই নষ্ট থাকে।</p> <p>৫। ক) দুবাইয়ের ভিসাজনিত কারণে ইমিগ্রেশনে ২.৩০ ঘণ্টা দাঁড়িয়ে থেকে হয়রানির স্বীকার। খ) যাত্রীর সাথে ইমিগ্রেশন অফিসারের খারাপ ব্যবহার।</p> <p>৬। টয়লেটে টিস্যু নেই।</p>	নাই	<p>বিমানবন্দরে স্থাপিত খাবার দোকানসমূহে মানসম্মত খাবার যৌক্তিক মূল্যে বিক্রয়ের সার্কুলার করা হয়েছে। তথাপি অভিযোগের বিষয়ে প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণ করা হবে।</p> <p>বিমানবন্দর কর্তৃপক্ষের নিবিড় প্রচেষ্টায় টয়লেট আগের চেয়ে পরিষ্কার পরিচ্ছন্ন হয়েছে। টয়লেটসমূহে সার্বক্ষণিক টয়লেট পেপার রাখা হয় এবং হাত শুকানোর জন্য হ্যান্ড ডায়ার আছে।</p> <p>বিমানবন্দরের মান আরো উন্নত করার কার্যক্রম অব্যাহত রয়েছে। আগমনী, বর্হিগামী যাত্রী ও বিমানবন্দর স্টাফদের জন্য বিমানবন্দরের বিভিন্ন ফ্লোরে পর্যাপ্ত নামাজের স্থান রয়েছে।</p> <p>বিমানবন্দরে বিশুদ্ধ খাবার পানির ব্যবস্থা রয়েছে। যান্ত্রিক ত্রুটির কারণে কখনো মেশিন নষ্ট হলে তাৎক্ষণিক মেরামতের ব্যবস্থা করা হয়। বর্তমানে সকল ফিল্টার সচল রয়েছে।</p> <p>অভিযোগের বিষয়ে প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণ করতঃ গৃহীত ব্যবস্থা বিমানবন্দর ফ্যাসিলিটেশন কমিটির আগামী সভায় উপস্থাপনের জন্য বলা হয়েছে।</p> <p>টয়লেটসমূহে সার্বক্ষণিক টয়লেট পেপার রাখা হয়। টয়লেটে টয়লেট পেপার শেষ হওয়ার বিষয়টি নজরে আসলে তাৎক্ষণিক টয়লেট পেপার রাখা হয়। এ বিষয়ে বিমানবন্দর পরিচ্ছন্নতার কাজে নিয়োজিত ঠিকাদারী প্রতিষ্ঠানকে আরো সতর্ক থাকার নির্দেশ প্রদান করা হয়েছে।</p>	

স্বাক্ষর

স্বাক্ষর
সহকারী পরিচালক (সেবা)

			৭। ক) মশার প্রচলিত উপাত্ত। বসার স্থানসমূহ অধিক কষ্টদায়ক। খ) লাউঞ্জগুলো ইমিগ্রেশনের পূর্বে হলে উপকৃত হতো।		ক) মশক নিধন কার্যক্রম চলমান আছে। আরো বেগবান করা হবে। খ) বিমানবন্দরের অবকাঠামোগত কারণে ইমিগ্রেশনের পূর্বে লাউঞ্জ স্থাপন সম্ভব নয়। সাধারণতঃ ইমিগ্রেশনের পরই লাউঞ্জ স্থাপন করা হয়ে থাকে।
			৮। ইমিগ্রেশনে বিদেশীদের জন্য নির্ধারিত লাইনে অন্য যাত্রী দাঁড়ানো প্রসংগে।		ইমিগ্রেশনে বিদেশীদের জন্য আলাদা লাইন রয়েছে। কিন্তু ইমিগ্রেশন তাদের কাজের সুবিধার্থে অনেক সময় বিদেশীদের জন্য নির্ধারিত লাইনে দেশী যাত্রী প্রবেশ করান। তথাপি বিষয়টি ইমিগ্রেশনকে জানানো হবে।
			৯। বোর্ডিং ব্রীজ ক্ল্যানিং মেশিনের কাছে কর্তব্যরত আনসার বডি চেক করার পর বলে দেশি/বিদেশী টাকা নিয়ে যাওয়া যাবে। কিন্তু টাকা দিলে বলে চলে যান না দিলে বিভিন্ন ভয় দেখায়।		কোন আনসার সদস্য কোন দিন কোন সময় উক্ত কাজ করেছে তা তিনি উল্লেখ করেন নাই। প্রত্যেক বোর্ডিং ব্রীজেই পোস্ট সুপারভাইজার থাকেন-তাকে তৎক্ষণিক অভিযোগটি জানানো যেতো। তাছাড়া, প্রত্যেক আনসার সদস্যের নেইম প্লেট আছে। তিনি সহজেই তার নাম লিখতে পারতেন, তাহলে তার বিরুদ্ধে ব্যবস্থা গ্রহণ করা সম্ভব হতো। তথাপি বিষয়টি দেখার জন্য বিমানবন্দর আনসার কমান্ডারকে বলা হয়েছে।
			১০। অভ্যন্তরীণ বিমানবন্দর যাত্রী বাক্বব নয়।		অবকাঠামোগত সীমাবদ্ধতার কারণে অভ্যন্তরীণ টার্মিনালে যাত্রীদের সুযোগ সুবিধা কাজিত পর্যায়ে প্রদান করা সম্ভব হচ্ছে না। তদুপরি যাত্রী সুবিধা বৃদ্ধির জন্য বিভিন্ন ব্যবস্থা গ্রহণ চলমান আছে। শীঘ্রই কিছু অসুবিধা দূরীভূত হবে।
			১১। অভ্যন্তরীণ বিমানবন্দর পরিচ্ছন্ন। কিন্তু আন্তর্জাতিক টার্মিনাল বিচ্ছিন্ন এ প্রচুর মশা।		মশক নিধন কার্যক্রম চলমান আছে। আরো বেগবান করা হবে।

০৫/০৫/১৮

০৫/০৫/১৮
A2/M
মোঃ সফিকুল ইসলাম
উপ-সচিব (প্রশাসন-২)