

বিষয়ঃ হযরত শাহজালাল আন্তর্জাতিক বিমানবন্দরে স্থাপিত অভিযোগ/পরামর্শ বাক্সে প্রাপ্ত অভিযোগ/পরামর্শের প্রেক্ষিতে গৃহিত ব্যবস্থা।

মাসের নামঃ এপ্রিল/২০১৯

৬৭০

মন্ত্রণালয়/বিভাগের নাম	মোট প্রাপ্ত অভিযোগপত্রের সংখ্যা	অভিযোগ/পরামর্শের সংক্ষিপ্ত বিবরণ	গৃহিত ব্যবস্থা	অনিষ্পত্তিকৃত অভিযোগের সংখ্যা	মন্তব্য
বেসামরিক বিমান পরিবহন ও পর্যটন মন্ত্রণালয় সংস্থঃ বাংলাদেশ বেসামরিক বিমান চলাচল কর্তৃপক্ষ	৩৪টি	১। ইউএস বাংলা এয়ারলাইন্সের সার্ভিস ও স্টাফদের ব্যবহার ভালো না।	অভিযোগের বিষয়ে প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণের জন্য ইউএস বাংলা এয়ারলাইন্স কর্তৃপক্ষের নিকট প্রেরণ করা হয়েছে।	-	-
		২। বিমান থেকে নামার পর ইমিগ্রেশন পর্যন্ত কোনো ট্রলির ব্যবস্থা নেই। ট্রলির ব্যবস্থা করার অনুরোধ।	বোর্ডিং ব্রীজ করিডরে স্থান স্বল্পতা এবং ইমিগ্রেশন ও বোর্ডিং ব্রীজের মধ্যে দূরত্ব কম হওয়ার জন্য ট্রলি প্রদান বাস্তব সম্মত নয়।	-	-
		৩। ইমিগ্রেশন পুলিশের দায়িত্বে অবহেলা।	অভিযোগের বিষয়ে প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণের জন্য ইমিগ্রেশন কর্তৃপক্ষের নিকট প্রেরণ করা হয়েছে।	-	-
		৪। যাত্রী সাধারণের বসার কোনো ব্যবস্থা নেই।	অভিযোগের স্থান উল্লেখ নেই। বহির্গমন লাউঞ্জ, আগমনী কনকোর্স হলে পর্যাপ্ত চেয়ার আছে।	-	-
		৫। ধূমপান এলাকা থাকা দরকার।	বিমানবন্দরে ইমিগ্রেশনের আগে ও পরে ধূমপানের জন্য নির্দিষ্ট কক্ষ আছে।	-	-
		৬। একজন সাধারণ জনগণ হিসেবে নিম্নলিখিত অভিযোগ/পরামর্শঃ ক) মালামাল দিতে অনেক দেরি হয়।	বর্তমানে প্রায়শঃই বেলেট যাত্রী আসার আগেই মালামাল চলে আসে এবং আনুমানিক ১ (এক) ঘণ্টার মধ্যে সমস্ত ব্যাগেজ ডেলিভারী হয়ে যায়।	-	-
		খ) ট্রলি পাওয়া যায় না।	বিমানবন্দরে যথেষ্ট সংখ্যক ট্রলি রয়েছে। একই সাথে ৭/৮ টার বেশি মুাইট অবতরণ করলে সাময়িক ট্রলি স্বল্পতা হতে পারে।	-	-
		গ) মালামাল হারিয়ে যায়। একজনের মালামাল অন্য জন নিয়ে যায়। এয়ারলাইন্সের লোক তা ধরতে পারে না।	প্রতিটি ব্যাগেজ বেলেট ব্যাগেজ ট্যাগ মিলিয়ে ব্যাগেজ সংগ্রহ, অন্যের ব্যাগেজ নেয়া থেকে বিরত থাকা ইত্যাদি লেখা সম্বলিত সাইনেজ দেয়া আছে। তাছাড়া এয়ারলাইন্স স্টাফ ব্যাগেজ ট্যাগ মিলিয়ে যাত্রীদের ব্যাগেজ ছাড় করে থাকেন। বর্তমানে এ জাতীয় অভিযোগ অনেকাংশে কমে এসেছে।	-	-
		ঘ) বিমানবন্দরে প্রবেশের রাস্তাগুলো একদম খারাপ। রাস্তা চিকন এবং পার্কিং করার মত সরকারি পার্কিং নেই।	বিমানবন্দরে প্রবেশ রাস্তার প্রশস্ততার কাজ বর্তমানে চলমান আছে। ক্যানোপী-১ এর সামনে সরকারি গাড়ি পার্কিং করার ব্যবস্থা আছে। ইহা ছাড়া বিমানবন্দর এলাকার একাধিক পার্কিং এ ভাড়ায় গাড়ি রাখার ব্যবস্থা রয়েছে।	-	-
ঙ) বিমানবন্দরে ঘড়ি নেই।	বিমানবন্দরের সর্বত্র স্থাপিত FIDS (Flight Information Display System) মনিটরে স্থানীয় সময় প্রদর্শন করা হয়। তদুপরি আলাদাভাবে ঘড়ি স্থাপনের বিষয়টি প্রক্রিয়াধীন রয়েছে।	-	-		

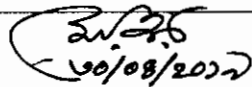
৩০/০৪/২০১৯

উপ-পরিচালক

পরিচালক
আব্দুল্লাহ আল ফারুক এনডিসি/পিএসসি
এফপ ক্যাডেন
পরিচালক
শাহজালাল আন্তর্জাতিক বিমান বন্দর

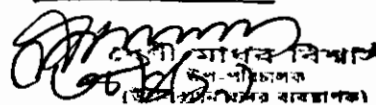


মন্ত্রণালয়/বিভাগের নাম	মোট প্রাপ্ত অভিযোগপত্রের সংখ্যা	অভিযোগ/পরামর্শের সংক্ষিপ্ত বিবরণ	গৃহিত ব্যবস্থা	অনিষ্পত্তিকৃত অভিযোগের সংখ্যা	মন্তব্য
বেসামরিক বিমান পরিবহন ও পর্যটন মন্ত্রণালয় সংস্থাঃ বাংলাদেশ বেসামরিক বিমান চলাচল কর্তৃপক্ষ		চ) খাবারের দোকানে দাম বেশি নেয়।	বিমানবন্দরে অবস্থিত প্রতিটি খাবারের দোকানসমূহকে যৌক্তিক মূল্যে মান সম্পন্ন খাবারের বিক্রির জন্য বলা হয়েছে। তাছাড়া প্রতিটি খাবারের দোকানে প্রতিটি পণ্যের মূল্য টানানো আছে।	-	-
		জ) ক্যানোপি ছোট থাকায় যাত্রী সেবা পেতে অনেক সমস্যা হয়।	বিমানবন্দরে স্থান স্বল্পতার কারণে ক্যানোপি বড় করা সম্ভব নয়। তবে, দুই ক্যানোপির মধ্যে লিংক রোড স্থাপনের মাধ্যমে সার্ভিস বৃদ্ধি করণের কাজ প্রক্রিয়াধীন রয়েছে।	-	-
		ঝ) বহির্গমনে মাঝে মাঝে ১টি গেইট খোলা থাকে।	জনবল স্বল্পতার কারণে বহির্গমনের প্রবেশ গেইট সার্বক্ষণিক খোলা রাখা সম্ভব হয় না। তবে, বহির্গমনে যাত্রী সংখ্যা বেশি হলে বিশেষ ব্যবস্থায় মাঝে মাঝে অতিরিক্ত ১টি গেইট খোলা রাখা হয়।	-	-
		ঞ) তথ্য কেন্দ্রের সংখ্যা বৃদ্ধি করা।	প্রান্তিক ভবনে তথ্য কেন্দ্রের সংখ্যা বৃদ্ধি করা হয়েছে।	-	-
		৭। ট্রলি নিয়ে মেইন রাস্তা পর্যন্ত যাওয়ার অনুমতি প্রদান করা। টয়লেটগুলো মেরামত করা। হাটার রাস্তাটি ঢালাই হলে ট্রলি ব্যাগ নিয়ে যাওয়া আসা সুবিধা হয়।	ট্রলি মেইন রাস্তা পর্যন্ত যাওয়ার অনুমতি প্রদান করলে ট্রলি ব্যবস্থাপনায় সংকট দেখা দিবে এবং নতুন করে আসা যাত্রীদের ট্রলি প্রাপ্তিতে অসুবিধা হবে। টয়লেট মেরামত চলমান আছে। হাটার রাস্তাটি ঢালাই করার বিষয়টি বিবেচনাধীন রয়েছে।	-	-
		৮। বিমানবন্দরে পানির সরবরাহ নেই।	বিমানবন্দরে ২৪ ঘন্টা পানি সরবরাহ করার ব্যবস্থা রয়েছে। সার্বক্ষণিক পাম্প চালু রাখার বিষয়ে সংশ্লিষ্টদের প্রয়োজনীয় নির্দেশনা প্রদান করা হয়েছে।	-	-
		৯। বিমানবন্দরের এসি খুব খারাপ। পরিবর্তনের আবেদন।	বিমানবন্দরের প্রয়োজনমত এসি স্থাপন করা হয়েছে। তবে, যান্ত্রিক ত্রুটির কারণে এসি নষ্ট হলে সাময়িক অসুবিধার সৃষ্টি হয়। এসিগুলো ২৪ ঘন্টা সচল রাখার বিষয়ে সংশ্লিষ্টদের প্রয়োজনীয় নির্দেশনা প্রদান করা হয়েছে।	-	-
		১০। বিমানবন্দরে ফ্রি খাওয়ার পানির সরবরাহ নেই। ফ্রি খাওয়ার পানি সরবরাহের আবেদন।	বিমানবন্দরের বিভিন্ন স্থানে ফ্রি খাওয়ার পানি সরবরাহের জন্য বেশ কিছু ওয়াটার ডিস্পেন্সার স্থাপন করা হয়েছে। প্রয়োজনে এ সংখ্যা আরো বৃদ্ধি করা হবে।	-	-
		১১। অভ্যন্তরীণ বিমানবন্দরে জুতা খুলে চেক করা বিরতকর বিষয়।	বিমানবন্দর, বিমান ও যাত্রীদের নিরাপত্তার স্বার্থে জুতা খুলে চেক করা হয়ে থাকে।	-	-
		১২। ক) টয়লেটে টয়লেট পেপার নেই। খ) বেলেট লাগেজ সার্ভিস দুতকরণ।	সার্বক্ষণিক টয়লেটে টয়লেট পেপার রাখার ব্যবস্থা করা হয়েছে। বর্তমানে প্রায়শঃই বেলেট যাত্রী আসার আগেই মালামাল চলে আসে এবং আনুমানিক ১ (এক) ঘন্টার মধ্যে সমস্ত ব্যাগেজ ডেলিভারী হয়ে যায়।	-	-
গ) দর্শনাথীদের ভিজিটিং কার্ড চালুকরণ।	বিমানবন্দরে প্রবেশের জন্য টিকেট ক্রয় করলে দর্শনাথীদের ভিজিটর পাশ দেয়া হয়।	-	-		



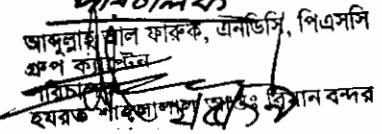
৩০/০৪/২০১২

উপ-পরিচালক



উপ-পরিচালক

পরিচালক



আব্দুল্লাহ আল ফারুক, এনডিপি, পিএসসি
ক্রম-পরিচালক
পরিচালক
হযরত শাহজালাল/সংগে বিমান বন্দর

মন্ত্রণালয়/বিভাগের নাম	মোট প্রাপ্ত অভিযোগপত্রের সংখ্যা	অভিযোগ/পরামর্শের সংক্ষিপ্ত বিবরণ	গৃহিত ব্যবস্থা	অনিশ্চিতকৃত অভিযোগের সংখ্যা	মন্তব্য
বেসামরিক বিমান পরিবহন ও পর্যটন মন্ত্রণালয় সংস্থাঃ বাংলাদেশ বেসামরিক বিমান চলাচল কর্তৃপক্ষ		৬। দর্শনার্থীদের ভিজিটিং ফি ২০০/- টাকা নির্ধারণ।	বিমানবন্দরে প্রবেশের জন্য ৩০০/- টাকা কর্তৃপক্ষ কর্তৃক নির্ধারিত।	-	-
		৮। যাত্রী হয়রানি বন্ধ করতে হবে।	যাত্রী হয়রানি বন্ধে বিমানবন্দরে অনুষ্ঠেয় মাসিক ফ্যাসিলিটেশন সভায় যাত্রী হয়রানি বন্ধে সকল সংস্থার প্রতি আহ্বান জানানো হয়েছে।	-	-
		১৩। বেলেট যারা ব্যাগেজ ডেলিভারি দেয় তাদের দ্বারা ওয় বারের মত অভিযোগকারীর ব্যাগেজ ক্ষতিগ্রস্ত হওয়া।	বেলেট সাবধানতার সাথে ব্যাগেজ ডেলিভারি দেয়ার জন্য বিমান বাংলাদেশকে জানানো হয়েছে।	-	-
		১৪। চেয়ার ভালো না।	চেয়ার মেরামত কার্যক্রম চলমান আছে।	-	-
		১৫। ক) বহির্গমন প্রবেশ গেইট সব সময় বন্ধ থাকে। যার ফলে যাত্রী লাইনে ঘন্টার পর ঘন্টা দাড়িয়ে থাকে এবং ফ্লাইট মিসড করে।	জনবল স্বল্পতার কারণে কিছু প্রবেশ গেইট সার্বক্ষণিক খোলা রাখা সম্ভব হয় না। তবে, বহির্গমনে যাত্রী সংখ্যা বেশি হলে বিশেষ ব্যবস্থায় মাঝে মাঝে অতিরিক্ত ১টি গেইট খোলা রাখা হয় এবং যাদের ফ্লাইট টাইম আসন্ন তাদেরকে অগ্রাধিকার ভিত্তিতে ভিতরে প্রবেশ করানো হয়।	-	-
		১৬। নিরাপত্তা আরো জোরদার করা উচিত।	নিরাপত্তা ব্যবস্থা ইতোমধ্যে জোরদার করা হয়েছে।	-	-
		১৭। অভ্যন্তরীণ বিমানবন্দরের চেক-ইন কাউন্টারে বিমান বাংলাদেশ এয়ারলাইন্সের স্টাফ (জাহিদ) কর্তৃক মহিলা যাত্রীকে harassed করা এবং খারাপ ব্যবহার করার বিমানের স্টাফের বিরুদ্ধে ব্যবস্থা গ্রহণের আবেদন।	অভিযোগের বিষয়ে প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণের জন্য বিমান বাংলাদেশ এয়ারলাইন্স লিঃ এর নিকট প্রেরণ করা হয়েছে।	-	-
		১৮। অভ্যন্তরীণ বিমানবন্দরের প্রবেশে গেইট এ চেক করার পর আবার চেক-ইন এর পূর্বে চেক করা। দ্বৈত চেক করার কারণ জানতে চেয়েছেন।	যাত্রী ও স্থাপনার অধিকতর নিরাপত্তার স্বার্থে একাধিক চেক করা হয়ে থাকে।	-	-
		১৯। জুতা খুলে চেক করার ক্ষেত্রে স্যান্ডেল রাখার অনুরোধ।	ফ্লোরে ম্যাট দেয়া আছে। তাছাড়া, ফ্লোর সবসময় পরিচ্ছন্ন রাখা হয়। স্যান্ডেল রাখলে তা ব্যবস্থাপনার জন্য অতিরিক্ত লোক দরকার পড়বে এবং বিষয়টি দেখতেও দৃষ্টিকটু মনে হবে।	-	-
		২০। বিমানবন্দরে মশা বৃদ্ধি।	বিমানবন্দরকে মশা মুক্ত করার জন্য মশক নিধন কার্যক্রম জোরদার করা হয়েছে। বর্তমানে বিমানবন্দরের মশা নিয়ন্ত্রণের মধ্যে রয়েছে।	-	-
		২১। বিমানবন্দরে টয়লেটে লিকুইড সাবান ও টিস্যু নেই।	বিমানবন্দরের টয়লেটে সার্বক্ষণিক লিকুইড সাবান ও টয়লেট পেপার রাখা এবং বিমানবন্দরকে পরিষ্কার-পরিচ্ছন্ন রাখার প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণ করা হয়েছে।	-	-
		২২। টয়লেট অপরিচ্ছন্ন সংক্রান্ত ২টি অভিযোগ।		-	-

৩০/০৮/২০১৯

৩০/০৮/২০১৯

উপ-পরিচালক

৩০/০৮/২০

উপ-পরিচালক

উপ-বিমান কর্মকর্তা (ব্যবস্থাপক)

হযরত শাহজালাল আন্তঃ বিমান বন্দর

ঢাকা-১২২৯

পরিচালক

আব্দুল্লাহ মাল ফারুক, এন.ডি.সি, পিএসসি

সি.পি. ক্যাপ্টেন

পরিচালক

হযরত শাহজালাল আন্তঃ বিমান বন্দর

ঢাকা-১২২৯