<u>**भोपाल विमानतल पर यात्रियों के लिए क्यूआर कोड आधारित शिकायत निवारण तंत्र**</u>

राजा भोज विमानतल, भोपाल पर यात्रियों के लिए शिकायत निवारण तंत्र के तहत एक नवीन अभियान शुरू किया गया है, जिसमें यात्रियों को आ रही परेशानी एवं शिकायतों को दूर करने हेतु भाविप्रा भोपाल द्वारा सभी कमर्शियल आउटलेट्स पर क्यूआर कोड लगाए गए हैं | इन क्यूआर कोडों को स्कैन करने पर निम्न चरण के अनुसार शिकायत दर्ज करवाई जा सकती है :-

• भोपाल हवाई अड्डे के सभी कमर्शियल आउटलेट्स की सूची खुलेगी |
• उक्त सूची में से यात्री गण सम्बंधित आउटलेट का चयन कर सकते हैं |
• चयन करने पर विभिन्न प्रकार की शिकायतों से संबंधित विकल्प सूची खुलेगी, साथ ही, संबंधित आउटलेट के मेनेजर का दूरभाष नंबर भी प्रदर्शित होगा, जिस पर कॉल करके यात्री गण सीधे मेनेजर से बात कर अपनी परेशानी एवं शिकायत बता सकते हैं अथवा
• विकल्प सूची में से विकल्प का चयन कर सकते हैं जैसे, साफ़-सफाई, अनुपयुक्त कीमत या अन्य कोई परेशानी को दर्शा सकते हैं |
• विकल्प का चयन कर दर्ज की गयी शिकायत सीधे भाविप्रा कार्यालय में दिखेगी |
• इसके अलावा, तत्काल निराकरण हेतु प्रचालन एवं टर्मिनल प्रबंधन अनुभागों का दूरभाष नंबर भी क्यूआर कोड में उल्लिखित किया गया है | उक्त नंबर पर कॉल करके यात्री अपनी परेशानी हेतु तत्काल सहायता प्राप्त कर सकते हैं |

इन क्यूआर कोडों की सिस्टम के द्वारा मोनिटरिंग की जा रही है | इसमें आगे भी और ऑटोमेशन किया जाएगा, जिसकी प्रक्रिया जारी है |

इसके अतिरिक्त साफ़-सफाई या शौचालयों से सम्बंधित क्यूआर कोड पहले ही लगाए जा चुके हैं |

साथ-ही-साथ, हाल ही में भाविप्रा, भोपाल द्वारा वाहनों से सम्बंधित डाटा मोनिटरिंग के लिए एकीकृत यातायात प्रबंधन प्रणाली (आईटीएमएस) स्थापित किया गया है | उक्त सिस्टम के अंतर्गत हवाई अड्डे पर आने-जाने वाले सभी वाहनों का डाटा, उनके आने-जाने के समय सहित, कुछ दिनों तक सुरक्षित रहेगा, जिससे कोई भी यात्री उपलब्ध क्यूआर कोड स्कैन करके वाहन पार्किंग, पार्किंग चार्जेज अथवा अन्य संबंधित शिकायतें दर्ज करवा सकते हैं | शिकायत के आधार पर उस वाहन का डाटा चेक किया जाएगा, जिसकी सहायता से वास्तविक स्थिति का मूल्यांकन कर गलती में सुधार किया जाएगा | दोषी होने पर सम्बंधित व्यक्ति को नोटिस भी दिया जा सकता है|

इस सब के द्वारा यात्री सुविधाओं में अभिवृद्धि और भोपाल हवाई अड्डे के विकास के लिए भोपाल विमानतल की टीम लगातार तत्पर है |