

भारत सरकार
नागर विमानन मंत्रालय
लोक सभा
लिखित प्रश्न संख्या: 570
गुरुवार, 06 फरवरी, 2025/ 17 माघ, 1946 (शक) को दिया जाने वाला उत्तर

उपभोक्ता मुद्दों के समाधान हेतु तंत्र

570. श्री हैबी ईडन:

क्या नागर विमानन मंत्री यह बताने की कृपा करेंगे कि:

- (क) वर्तमान में उपभोक्ता विवादों को शीघ्रता से निपटाने के लिए मंत्रालय में विद्यमान तंत्र का ब्यौरा क्या है;
- (ख) क्या सरकार ने देश में विमानन क्षेत्र से संबंधित बढ़ती उपभोक्ता शिकायतों के मद्देनजर विमानन लोकपाल स्थापित करने के लिए कोई कदम उठाया है/उठाने का प्रस्ताव किया है; और
- (ग) यदि हां, तो तत्संबंधी ब्यौरा क्या है?

उत्तर
नागर विमानन मंत्रालय में राज्य मंत्री (श्री मुरलीधर मोहोले)

(क) से (ग) : प्रचलित नियमों के अनुसार, असन्तुष्ट यात्रियों को संबंधित एयरलाइन के पास अपनी शिकायत दर्ज करानी होती है। यात्रियों की शिकायतों के समय पर निवारण के लिए, प्रत्येक एयरलाइन एक नोडल अधिकारी और एक अपीलीय प्राधिकारी नियुक्त करती है और उनकी संपर्क जानकारी अपनी संबंधित वेबसाइट पर प्रदर्शित करती है। यदि एयरलाइनें अपने दायित्वों को पूरा करने में विफल रहती हैं, तो यात्री प्रासंगिक लागू कानूनों के तहत स्थापित वैधानिक निकायों में शिकायत दर्ज कर सकता है।

हवाई यात्री अपनी शिकायतें केन्द्रीयकृत लोक शिकायत निवारण एवं निगरानी प्रणाली (सीपीजीआरएएमएस) पोर्टल, एकीकृत शिकायत निवारण तंत्र (आईएनजीआरएएमएस) पोर्टल और भारत सरकार के एयरसेवा मोबाइल ऐप/वेब पोर्टल के माध्यम से भी दर्ज करा सकते हैं।

इसके अलावा, हवाई यात्री अपनी शिकायतें ईमेल या व्यक्तिगत रूप से नागर विमानन मंत्रालय या उसके संबद्ध/अधीनस्थ संगठनों के लोक शिकायत अधिकारी (पीजीओ) को भी भेज सकते हैं। शिकायतों की निगरानी नागर विमानन मंत्रालय और उसके संबद्ध/अधीनस्थ संगठन द्वारा अधिसूचित पीजीओ द्वारा नियमित रूप से की जाती है।

आज की तारीख में, देश में विमानन लोकपाल की स्थापना के लिए कोई प्रस्ताव नहीं है।

* * * * *