

भारत सरकार
नागर विमानन मंत्रालय
लोक सभा
लिखित प्रश्न संख्या: 3153

गुरुवार, 7 अगस्त, 2025/16 श्रावण, 1947 (शक) को दिया जाने वाला उत्तर

एयरसेवा पोर्टल

3153. श्री बृजमोहन अग्रवाल:

क्या नागर विमानन मंत्री यह बताने की कृपा करेंगे कि:

- (क) एयरसेवा पोर्टल का ब्यौरा और उद्देश्य क्या हैं तथा इसे कब शुरू किया गया;
- (ख) इसके शुरू किए जाने के बाद से एयरसेवा पोर्टल पर पंजीकृत उपयोगकर्ताओं का वर्ष-वार ब्यौरा और संख्या क्या है;
- (ग) इसके शुरू किए जाने के बाद से एयरसेवा पोर्टल के माध्यम से हवाई यात्रियों द्वारा दर्ज की गई शिकायतों की वर्ष-वार कुल संख्या कितनी है;
- (घ) प्राप्त सभी शिकायतों की वर्तमान स्थिति क्या है और एयरलाइनों, हवाईअड्डा संचालकों आदि के विरुद्ध क्या कार्रवाई की गई है;
- (ङ) क्या सरकार को एयरसेवा पोर्टल के उपयोग में उपयोगिता और तकनीकी समस्याओं के संबंध में शिकायतें प्राप्त हुई हैं और यदि हाँ, तो तत्संबंधी ब्यौरा क्या है; और
- (च) क्या सरकार विभिन्न ऑनलाइन ट्रैवल एजेंटों और एग्रीगेटर्स को एयरसेवा की एपीआई पहुँच प्रदान करने की योजना बना रही है और यदि हाँ, तो तत्संबंधी ब्यौरा क्या है?

उत्तर

नागर विमानन मंत्रालय में राज्य मंत्री (श्री मुरलीधर मोहोल)

- (क) एयरसेवा पोर्टल, नागर विमानन मंत्रालय की पहल है, जिसका शुभारंभ दिनांक 25 नवंबर, 2016 को किया गया था। यह समयबद्ध ढंग से हवाई यात्रियों की शिकायत निवारण के लिए एकीकृत मंच प्रदान करता है।
- (ख) एयरसेवा पोर्टल पर पंजीकृत उपयोगकर्ताओं का वर्ष-वार विवरण और संख्या निम्नानुसार है:

वर्ष	कुल उपयोगकर्ता
2016	346
2017	4147
2018	5318
2019	20105
2020	19288
2021	18498
2022	26390

2023	32805
2024	29790
2025	10428
(31 जुलाई तक)	
कुल	167115

(ग) पोर्टल पर प्राप्त शिकायतों का वर्ष-वार विवरण निम्नानुसार है:

वर्ष	शिकायतों की संख्या
2016	644
2017	6464
2018	5277
2019	12964
2020	19573
2021	13676
2022	9649
2023	14116
2024	19262
2025	8209
(31 जुलाई तक)	
कुल	109834

(घ) शिकायतों को सेवा स्तर समझौते (एसएलए) और यात्री चार्टर के अनुसार समाधान के लिए संबंधित एयरलाइनों, हवाईअड्डों प्रचालकों या अन्य हितधारकों के नामित नोडल अधिकारियों को भेजा जाता है। दिनांक 25.11.2016 से दिनांक 31.07.2025 तक की अवधि के दौरान एयरसेवा पोर्टल पर कुल 1,09,834 शिकायतें दर्ज की गईं, जिनमें से 1,09,664 शिकायतों का समाधान किया जा चुका है। मंत्रालय एक डैशबोर्ड प्रणाली के माध्यम से समाधान समयसीमा और उपयोगकर्ता प्रतिक्रिया की निगरानी करता है। हितधारक-वार आंकड़े अनुलग्नक में संलग्न हैं।

(ङ) एयरसेवा पोर्टल के संबंध में उपयोगकर्ता साइनअप, बहुल सत्यापन और निष्क्रिय सर्वर से संबंधित मुद्दे सोशल मीडिया, ईमेल, टेलीफोन कॉल, आदि जैसे विभिन्न चैनलों के माध्यम से मंत्रालय के संज्ञान में आए हैं। एयरसेवा का नागर विमानन मंत्रालय में एक समर्पित नियंत्रण कक्ष है, जो एयरसेवा पोर्टल की उपयोगिता और तकनीकी मुद्दों से संबंधित शिकायतों सहित हवाई यात्रियों की शिकायतों का समाधान करता है। मंत्रालय ने नियंत्रण कक्ष और तकनीकी बैक-एंड दल के साथ समन्वय करके ऐसे मुद्दों का समाधान किया है।

(च) आज तक मंत्रालय के पास ऐसा कोई प्रस्ताव विचाराधीन नहीं है।

अनुलग्नक

दिनांक 07.08.2025 के लोक सभा लिखित प्रश्न संख्या 3153 के उत्तर संबंधित अनुलग्नक

दिनांक 25.11.2016 से दिनांक 31.07.2025 तक शिकायतों की वर्तमान स्थिति				
क्र.सं.	हितधारक	प्राप्त शिकायतें	बंद शिकायतें	लंबित शिकायतें
1	एयरलाइन	97436	97297	139
2	हवाईअड्डे	8262	8252	10
3	बीसीएएस	205	205	0
4	सीमाशुल्क	284	283	1
5	डीजीसीए	1831	1820	11
6	हेलीकॉप्टर	48	47	1
7	अप्रवासन	364	364	0
8	सुरक्षा	1404	1396	8
	कुल	109834	109664	170
