भारत सरकार
नागर विमानन मंत्रालय
लोक सभा
लिखित प्रश्न संख्या: 3197
गुरूवार, 7 अगस्त, 2025/16 श्रावण,1947 (शक) को दिया जाने वाला उत्तर

हवाई यात्रियों की सुरक्षा

3197. श्रीमती प्रतिमा मण्डल:

क्या **नागर विमानन मंत्री** यह बताने की कृपा करेंगे कि:

(क) देश में संचालित घरेलू और विदेशी विमानन कम्पनियों द्वारा हवाई यात्रियों की सुरक्षा और विनियामक अनुपालन में सुधार लाने के लिए विशेषकर हाल ही में अहमदाबाद विमान दुर्घटना के बाद सरकार द्वारा क्या कदम उठाए गए हैं;
(ख) सीखे गए प्रमुख सबक और भविष्य के लेनदेन के लिए अपनाए गए सुरक्षा उपाय सहित विमानपत्तनों के विनिवेश और निजीकरण के परिणामस्वरूप आर्थि क प्रभाव और रोजगार सृजन के आंकड़े क्या हैं; और
(ग) यात्री शिकायत निवारण तंत्र को मजबूत करने और सेवा गुणवत्ता मानकों के संबंध में एयरलाइनों और विमानपत्तन संचालकों की जवाबदेही सुनिश्चित करने के लिए क्या उपाय लागू किए जा रहे हैं?

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

(क): नागर विमानन महानिदेशालय (डीजीसीए) के पास एक संरचित निगरानी और ऑडिट रूपरेखा है, जैसे संगठनों/विमानों की योजनाबद्ध और अनियोजित निगरानी, जिसमें सभी ऑपरेटरों, रखरखाव संगठनों में नियमित और आवधिक ऑडिट, स्पॉट चेक, रात्रि निगरानी और रैंप निरीक्षण शामिल हैं।

डीजीसीए जोखिम मूल्यांकन, प्रचालक निष्पादन, बेड़े के कार्यनिष्पादन और वैश्विक सर्वोत्तम परिपाटी जैसे कि यूरोपीय यूनियन एविएशन सेफ्टी एजेंसी (ईएएसए) और फेडरल एविएशन एडमिनिस्ट्रेशन (एफएए) द्वारा जारी दिशानिर्देशों के आधार पर अपनी निगरानी पद्धति की निरंतर समीक्षा और अद्यतनीकरण करता है।

डीजीसीए ने सभी लाइसेंस प्राप्त हवाईअड्डों के लिए डीजीसीए सीएआर धारा 4, श्रृंखला बी, भाग 1, पैरा 9.1 के तहत हवाईअड्डा आपातकालीन योजना विकसित करने और स्थापित करने की आवश्यकताओं को अनिवार्य किया है, ताकि हवाईअड्डे या उसके आसपास होने वाली किसी आपात स्थिति से निपटने के लिए हवाई अड्डे को तैयार किया जा सके। इन योजनाओं का समय-समय पर परीक्षण किया जाता है तथा किसी केस स्टडी या दुर्घटना/घटना रिपोर्ट के परिणाम के रूप में प्राप्त सिफारिशों के आधार पर इन्हें अद्यतन किया जाता है।

(ख) : हवाईअड्डे आर्थिक गतिविधियों के केन्द्र के रूप में उभरे हैं और राज्य की अर्थव्यवस्था पर इनका गुणात्मक प्रभाव पड़ा है। नागर विमानन क्षेत्र और आर्थिक विकास के बीच संबंध सर्वविदित है। अंतर्राष्ट्रीय नागर विमानन संगठन (आईसीएओ) के अध्ययन से पता चलता है कि हवाई संपर्क का आर्थिक गुणक 3.25 और रोजगार गुणक 6.1 है।

भारतीय विमानपत्तन प्राधिकरण (एएआई) के हवाई अड्डों को निजी क्षेत्र की दक्षता और निवेश का उपयोग करते हुए, उनके बेहतर प्रबंधन के लिए पट्टे पर दिया जाता है। सार्वजनिक-निजी भागीदारी (पीपीपी) के तहत पट्टे पर दिए गए हवाईअड्डे का संचालन, प्रबंधन और विकास करने वाले निजी साझेदारों द्वारा निर्मित उन्नत हवाईअड्डा अवसंरचना और सुविधाओं का अंतिम लाभार्थी राज्य और यात्री होते हैं। पीपीपी भागीदारों द्वारा हवाईअड्डों में अतिरिक्त निवेश और विकास से आर्थिक गतिविधियों में वृद्धि होती है, जिससे अतिरिक्त रोज़गार सृजित होते हैं। इसके अलावा, एएआई द्वारा पट्टे पर दिए गए हवाईअड्डों से प्राप्त राजस्व का उपयोग देश भर में हवाईअड्डे के बुनियादी ढाँचे के विकास के लिए भी किया जाता है।

(ग) : प्रचलित नियमों के अनुसार, एयरलाइन/हवाईअड्डा संचालकों को यात्रियों की शिकायतों का समयबद्ध तरीके से निपटारा करने के लिए एक नोडल अधिकारी और अपीलीय प्राधिकारी नियुक्त करना आपेक्षित है। एयरलाइन/हवाईअड्डा संचालकों को अपनी-अपनी वेबसाइटों पर नोडल अधिकारियों और अपीलीय प्राधिकारियों के नाम, संपर्क नंबर और ईमेल पते स्पष्ट रूप से प्रदर्शित करने होंगे और उन्हें हवाईअड्डे के प्रमुख क्षेत्रों में भी स्पष्ट रूप से प्रदर्शित करना होगा। एयरलाइनों/हवाईअड्डा संचालकों को यह सुनिश्चित करना होगा कि यात्रियों की शिकायतों पर तत्काल ध्यान दें व उनका जल्द से जल्द निवारण किया जाए। यात्री "एयरसेवा" वेब-पोर्टल/मोबाइल एप्लिकेशन के माध्यम से भी अपनी शिकायत दर्ज करा सकते हैं।

******