

भारत सरकार
नागर विमानन मंत्रालय
लोक सभा
लिखित प्रश्न संख्या : 4620
गुरुवार, 21 अगस्त, 2025/30 श्रावण, 1947 (शक) को दिया जाने वाला उत्तर
हवाई यात्रा प्रोटोकॉल

4620. श्री विजयकुमार उर्फ विजय वसंतः

क्या नागर विमानन मंत्री यह बताने की कृपा करेंगे कि:

- (क) भारतीय विमानन विनियमों के अंतर्गत विमान में सवार सभी यात्रियों की शारीरिक सुरक्षा, मानसिक स्वास्थ्य और सम्मान सुनिश्चित करने में एयरलाइनों के दायित्व क्या हैं,
- (ख) यदि विमान में चढ़ते, टैक्सी करते या उड़ान के दौरान किसी यात्री में चिकित्सीय या मनोवैज्ञानिक संकट के लक्षण दिखाई देते हैं, तो एयरलाइनों द्वारा अपनाए जाने वाले मानक नयाचार क्या हैं;
- (ग) क्या एयरलाइनों को उड़ान के दौरान मानसिक स्वास्थ्य आपात स्थितियों या पैनिक अटैक की पहचान करने और उनसे निपटने के लिए केबिन क्रू को प्रशिक्षित करना अनिवार्य है और यदि हाँ, तो तत्संबंधी ब्यौरा क्या है और यदि नहीं, तो भविष्य में इस तरह के प्रशिक्षण को अनिवार्य करने की सरकार की क्या योजना है;
- (घ) उत्तेजित या परेशान यात्रियों से जुड़ी उड़ान के दौरान होने वाली घटनाओं के प्रबंधन के लिए वर्तमान मानक प्रचालन प्रक्रियाएँ (एसओपी) क्या हैं और क्या इन एसओपी की नियमित रूप से समीक्षा की जाती है;
- (ङ) क्या यह सुनिश्चित करने के लिए कोई तंत्र मौजूद है कि चिकित्सीय या भावनात्मक संकट का सामना कर रहे यात्रियों को उचित सहायता मिले, न कि उन्हें केवल सुरक्षा के लिए खतरा माना जाए या उनके साथ दुर्व्यवहार किया जाए और यदि हाँ, तो तत्संबंधी ब्यौरा क्या है; और
- (च) उड़ान के दौरान यात्रियों के बीच मौखिक या शारीरिक झड़प होने पर एयरलाइनों द्वारा वर्तमान में अपनाई जाने वाली अनुशासनात्मक या कानूनी प्रक्रियाएँ क्या हैं?

उत्तर

नागर विमानन मंत्रालय में राज्य मंत्री (श्री मुरलीधर मोहोल)

(क) से (च) : डीजीसीए ने नागर विमानन अपेक्षाएं (सीएआर) धारा 7, श्रृंखला एम, भाग I जारी की है, जिसके अनुसार केबिन क्रू को केबिन सुरक्षा और प्राथमिक उपचार से संबंधित पहलुओं में प्रशिक्षित होना आवश्यक है। इसके अलावा, नागर विमानन महानिदेशालय द्वारा स्वीकृत सुरक्षा एवं आपातकालीन प्रक्रिया (एसईपी) मैनुअल में विमान में प्राथमिक उपचार और आपात स्थितियों में केबिन क्रू द्वारा की जाने वाली विस्तृत कार्रवाई का उल्लेख है।

भारतीय विमानन विनियम फ्लाइट में सवार सभी यात्रियों की शारीरिक सुरक्षा, मानसिक स्वास्थ्य और गरिमा सुनिश्चित करने पर विशेष बल देते हैं। चालक दल के सदस्यों को यात्री के संकटग्रस्त होने पर जिम्मेदारी संभालने, सहकर्मियों को सतर्क करने और कैप्टन को सूचित

करने के लिए प्रशिक्षित किया जाता है। प्रतिक्रिया स्थिति की अत्यावश्यकता और उड़ान के चरण पर आधारित होती है। चालक दल रोगी की स्थिति का आकलन करता है और ज़रूरत पड़ने पर प्राथमिक उपचार प्रदान करता है। चालक दल सार्वजनिक घोषणा के माध्यम से विमान में मौजूद किसी भी चिकित्सा पेशेवर से सहायता का अनुरोध कर सकता है। आवश्यकतानुसार ऑक्सीजन और ऑटोमेटिड एक्स्टर्नल डिफिब्रिलेटर (ईडी) सहित विमान में चिकित्सा और आपातकालीन उपकरणों का उपयोग किया जाता है।

इसके अलावा, अन्य यात्रियों और चालक दल के सदस्यों को असुविधा से बचाने के लिए, "उपद्रवी यात्रियों से निपटना" शीर्षक से नागर विमानन महानिदेशालय नागर विमानन अपेक्षाएं धारा 3 श्रृंखला एम भाग VI में उल्लिखित है कि विमान में गैरकानूनी या विघटनकारी व्यवहार चालक दल के सदस्यों की अपने कर्तव्यों को निभाने की क्षमता में बाधा डाल सकता है, विमान की सुरक्षा, विमान में सवार लोगों और संपत्ति या विमान में अच्छी व्यवस्था और अनुशासन को खतरे में डाल सकता है।

नागर विमानन महानिदेशालय की नागर विमानन अपेक्षाएं (सीएआर) के अनुरूप, एयरलाइन यह सुनिश्चित करती है कि कर्मचारियों को संभावित अनियंत्रित व्यवहार के शुरुआती संकेतों को पहचानने के लिए प्रशिक्षित हो और मौखिक वार्तालाप और यदि आवश्यक हो, तो लिखित सूचना के माध्यम से स्थिति को शांत करने का हरसंभव प्रयास किया जाए। एयरलाइन के कर्मचारियों से हर समय विनम्र व्यवहार करने और यात्रियों के अधिकारों का सम्मान करने की अपेक्षा की जाती है।

अनियंत्रित व्यवहार की तीव्रता के आधार पर तीन स्तरों में वर्गीकृत किया जाता है, और नागर विमानन अपेक्षाओं के अनुसार, एक आंतरिक समिति उचित उड़ान प्रतिबंध निर्धारित करने के लिए ऐसी घटनाओं का मूल्यांकन करती है। ऐसे प्रतिबंधों की अवधि दुर्घटव्यावधि के स्तर के अनुसार अलग-अलग होती है।
