

भारत सरकार
नागर विमानन मंत्रालय
लोक सभा
लिखित प्रश्न संख्या: 4816

गुरुवार, 21 अगस्त, 2025/30 श्रावण, 1947 (शक) को दिया जाने वाला उत्तर

हवाई यात्रियों के अधिकार और संरक्षण

4816. श्री सुरेश कुमार शेटकर:

क्या नागर विमानन मंत्री यह बताने की कृपा करेंगे कि:

(क) विमान यात्रा के दौरान शारीरिक हमले, उत्पीड़न और भेदभाव के मामलों में देश में विमान यात्रियों को कौन-कौन से कानूनी अधिकार और संरक्षण उपलब्ध हैं;

(ख) उड़ान के दौरान किसी घटना के लिए किसी अन्य यात्री के विरुद्ध अथवा कार्रवाई नहीं करने के लिए एयरलाइन कर्मचारियों के विरुद्ध औपचारिक शिकायत दर्ज कराने के लिए क्या प्रक्रिया अपनाई जाती है;

(ग) क्या सरकार का विचार यात्रियों द्वारा गलत आचरण अथवा अधिकारों के उल्लंघन से संबंधित विमानन संबंधी शिकायतों के लिए एक विशेषीकृत लोकपाल अथवा फास्ट ट्रैक अधिकरण शुरू करने का है और यदि हां, तो तत्संबंधी ब्यौरा क्या है;

(घ) क्या सरकार ने उड़ानों के दौरान यात्रियों के उचित आचरण और नागर विमानन नियमों के उल्लंघन के परिणामों के संबंध में यात्री जागरूकता संबंधी दिशानिर्देश शुरू करने पर विचार किया है और यदि हां, तो तत्संबंधी ब्यौरा क्या है;

(ङ) क्या सरकार के पास हवाई यात्रा के दौरान यात्रियों के मानसिक स्वास्थ्य संवेदनशीलता, जिम्मेदार यात्रा व्यवहार और अधिकारों तथा जिम्मेदारियों के संबंध में जन जागरूकता अभियान शुरू करने का कोई प्रस्ताव है और यदि हां, तो तत्संबंधी ब्यौरा क्या है; और

(च) विमान में सवार होने, टैक्सीइंग अथवा उड़ान के बीच में किसी यात्री द्वारा चिकित्सीय अथवा मनोवैज्ञानिक कष्ट के लक्षण दिखाई देने की स्थिति में एयरलाइनों द्वारा किस मानक नयाचार का पालन किया जाएगा?

उत्तर

नागर विमानन मंत्रालय में राज्य मंत्री (श्री मुरलीधर मोहोल)

(क) और (ख) : विमान/व्यक्तियों/संपत्ति की सुरक्षा सुनिश्चित करने, सुव्यवस्था और अनुशासन बनाए रखने तथा विमान में गैरकानूनी/विघटनकारी व्यवहार से निपटने के लिए, डीजीसीए द्वारा सीएआर, खंड 3- वायु परिवहन, शृंखला एम, और भाग VI शीर्षक "अनियंत्रित/विघटनकारी यात्रियों से निपटना" जारी किया गया है।

इसके अतिरिक्त, कोई भी कार्य जिसे ग्राउंड पर अपराध माना जाता है और जिसके लिए कानून के अनुसार दंडात्मक कार्रवाई की जा सकती है, विमान में किए जाने पर भी अपराध है।

पीड़ित यात्री जल्द से जल्द स्थानीय अधिकारियों के पास शिकायत या मुकदमा भी दर्ज करा सकता है।

(ग) : वर्तमान में मंत्रालय द्वारा ऐसा कोई प्रस्ताव विचाराधीन नहीं है।

(घ) से (च) : सीएआर के अनुसार, यात्रियों को उपरोक्त सीएआर के प्रावधानों से हवाईअड्डे के प्रमुख स्थानों पर प्रदर्शन के माध्यम से अवगत कराया जाएगा। इसके अलावा, एयरलाइन को मानक प्रचालन प्रक्रिया (एसओपी) स्थापित करनी होगी, जिसमें ग्राउंड स्टाफ, उड़ान कर्मी दल, एयरलाइन हवाईअड्डा प्रबन्धक और एयरलाइन केंद्रीय परिचालन नियंत्रण की भूमिका शामिल होगी, ताकि हवाईअड्डे पर या विमान में सवार होने पर अनियंत्रित यात्रियों से निपटा जा सके।
