भारत सरकार
नागर विमानन मंत्रालय
लोक सभा
लिखित प्रश्न संख्या: 1890
गुरुवार, 11 दिसंबर, 2025/20 अग्रहायण, 1947 (शक) को दिया जाने वाला उत्तर

डिजी यात्रा पहल के परिणाम

1890. श्री बलराम नाइक पोरिकाः

क्या **नागर विमानन** मंत्री यह बताने की कृपा करेंगे किः

(क) क्या सरकार ने डिजी यात्रा पहल की शुरुआत से लेकर अब तक इसके परिणामों का कोई आकलन किया है जिसमें इसकी प्रभावशीलता और प्रयोक्ता अनुभव भी शामिल है और यदि हां, तो तत्संबंधी ब्यौरा क्या है;

(ख) वर्तमान में डिजी यात्रा के अंतर्गत कितने विमानपत्तनों को शामिल किया गया है और यात्री भावी चेकिंग में सुधार, यदि कोई हो, के आंकड़े क्या हैं;

(ग) क्या सरकार ने डिजी यात्रा को अपनाने के कारण चेक-इन और बोर्डिंग समय में कोई कमी दर्ज की है और यदि हां, तो तत्संबंधी ब्यौरा क्या है;

(घ) क्या विशेषकर वरिष्ठ नागरिकों, दिव्यांगजनों और डिजिटल ज्ञान से रहित यात्रियों द्वारा किसी तकनीकी गड़बड़ियों, पहुंच संबंधी मुद्दों या अंतर-प्रचालनीयता संबंधी चुनौतियों की सूचना दी गई है और यदि हां, तो तत्संबंधी ब्यौरा क्या है; और

(ङ) सरकार द्वारा इन चुनौतियों का समाधान करने और यह सुनिश्चित करने के लिए क्या कदम उठाए गए हैं कि डिजी यात्रा सभी श्रेणियों के यात्रियों के लिए समावेशी और सुलभ बनी रहे?

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

(क) हवाईअड्डों पर डिजी यात्रा के कार्यान्वयन की समय-समय पर समीक्षा की जाती है और आवश्यक कदम उठाए जाते हैं। डिजी यात्रा फाउंडेशन ने अनुभव को बढ़ाने के लिए यात्रियों और हवाईअड्डों से फीडबैक लेते हुए व्यापक प्रयोक्ता-अनुभव (यूएक्स) मूल्यांकन भी किया है। इसके अतिरिक्त, डिजी यात्रा प्रणाली की दक्षता की जाँच करने के लिए, हवाईअड्डा प्रचालकों, यूआईडीएआई, सीआईएसएफ, डीवाईएफ और रेलटेल के साथ समन्वयन करके हवाईअड्डों पर 100% सफल परिणामों के साथ डिजी यात्रा यात्रियों के यादृच्छिक सत्यापन की प्रक्रिया पूर्ण की गई है जो इस प्रणाली की प्रभावोत्पादकता की पुष्टि करती है।

(ख) और (ग): वर्तमान में, देशभर के 24 हवाईअड्डों पर डिजी यात्रा प्रचालित है। डिजी यात्रा निर्बाध, परेशानी मुक्त और तेज पैसेंजर प्रोसेसिंग प्रदान करती है, जिससे हवाईअड्डों पर विभिन्न चेकपॉइंट पर यात्रियों के लगभग 50% समय की बचत होती है। डिजी यात्रा के आरंभ से अब तक हवाईअड्डों पर यात्रियों द्वारा डिजी यात्रा के उपयोग और डिजी यात्रा ऐप डाउनलोड में वर्ष-दर-वर्ष वृद्धि अनुलग्नक में है।

(घ) और (ङ) : सामने आई किसी भी तकनीकी व्यवधान को दूर करने के लिए, डिजी यात्रा ऐप को समय-समय पर अद्यतित किया जाता है। डिजी यात्रा में तकनीकी समस्याओं, पहुँच संबंधी समस्याओं या अन्य किन्हीं चुनौतियों से संबंधित शिकायतों का डिजी यात्रा फाउंडेशन (डीवाईएफ) द्वारा समाधान किया जाता है। डीवाईएफ में 24*7 शिकायत प्रबंधन तंत्र मौजूद है, जिसमें प्रयोक्ता के सभी प्रश्नों का उत्तर औसतन 48 घंटों के भीतर दिया जाता है। डिजी बडीज़ द्वारा हवाईअड्डों पर सहायता की आवश्यकता वाले यात्रियों को भी सहायता प्रदान की जाती है। इसके अतिरिक्त, पहुँच बढ़ाने के लिए, डिजी यात्रा ने छह क्षेत्रीय भाषाओं में ऑडियो-आधारित सहमति प्रवाह भी शुरू किया है, जो विविध यात्री समूहों के लिए उपयोग में आसानी सुनिश्चित करता है।

<u>अनुलग्नक</u>

डिजी यात्रा आरंभ होने से अब तक हवाईअड्डों पर यात्रियों द्वारा डिजी यात्रा के उपयोग और डिजी यात्रा ऐप डाउनलोड में वर्ष-दर-वर्ष वृद्धि

वर्ष	**हवाईअड्डों पर डिजी यात्रा का संचयी उपयोग (उपयोग करने की संख्या)**	**ऐप डाउनलोड (मिलियन में)**
2022	21,407	0.2
2023	1,12,18,627	3.8
2024	4,23,85,325	9.28
2025 (आज की तारीख तक)	7,74,73,593	19.05

*****