

भारत सरकार
नागर विमानन मंत्रालय
लोक सभा
मौखिक प्रश्न संख्या: 277

गुरुवार, 18 दिसंबर, 2025/27 अग्रहायण, 1947 (शक) को दिया जाने वाला उत्तर

एयर सेवा पोर्टल

*277. श्री अनिल फिरोजिया:
श्री प्रताप चंद्र षडङ्गी:

क्या नागर विमानन मंत्री यह बताने की कृपा करेंगे कि:

- (क) विगत तीन वर्षों के दौरान एयर सेवा वेब पोर्टल और मोबाइल एप्लिकेशन के माध्यम से प्राप्त शिकायतों का ब्यौरा क्या है और वर्तमान में कितनी शिकायतें प्राप्त हुई हैं;
- (ख) इन शिकायतों का प्रभावी ढंग से समाधान करने के लिए क्या कदम उठाए गए हैं;
- (ग) क्या सरकार ने एयर सेवा वेब पोर्टल की शिकायत-निवारण प्रणाली के संबंध में यात्रियों की संतुष्टि का हाल ही में कोई आकलन किया है और यदि हां, तो तत्संबंधी ब्यौरा और मुख्य निष्कर्ष क्या हैं; और
- (घ) क्या सरकार का विचार पोर्टल पर पारदर्शिता और दक्षता को सुदृढ़ करने के लिए हितधारकों द्वारा शिकायतों के समाधान में विलंब के लिए 'रीयल टाइम डैशबोर्ड' अथवा शास्ति सहित नई सुविधाएं शुरू करने का है और यदि हां, तो तत्संबंधी ब्यौरा क्या है?

उत्तर

नागर विमानन मंत्री (श्री किंजरापु राममोहन नायडू)

(क) से (घ): विवरण सदन के पटल पर रखा गया है।

"एयर सेवा पोर्टल" के संबंध में श्री अनिल फिरोजिया और श्री प्रताप चंद्र षडङ्गी द्वारा पूछे गए दिनांक 18.12.2025 के लोक सभा मौखिक प्रश्न संख्या 277 के भाग (क) से (घ) के उत्तर में संदर्भित विवरण

(क) पिछले तीन वर्षों के दौरान एअरसेवा वेब पोर्टल और मोबाइल एप्लिकेशन पर प्राप्त शिकायतों का वर्ष-वार विवरण अनुलग्नक I में दिया गया है।

(ख) नागर विमानन मंत्रालय ने निम्नलिखित कदम उठाए हैं:

i. हवाई यात्री की शिकायतों को दूर करने के लिए मंत्रालय में स्थापित एअरसेवा नियंत्रण कक्ष हेतु एक समर्पित टीम।

ii. निवारण तंत्र और स्थिति की समीक्षा करने के लिए संबंधित हितधारक के साथ आवधिक बैठक के माध्यम से नियमित निगरानी।

iii. निर्धारित समय में शिकायत का समाधान करने के लिए सेवा स्तर समझौता।
एसएलए अनुलग्नक II में दिया गया है।

(ग) नागर विमानन मंत्रालय पोर्टल/मोबाइल एप्लिकेशन पर प्राप्त प्रयोक्ता फीडबैक, शिकायतों के निपटान के लिए निर्धारित समय-सीमा के अनुपालन और निवारण की गुणवत्ता का आवधिक मूल्यांकन करता है। इन आंकड़ों से यह प्रदर्शित होता है कि शिकायतों का निपटान एक बड़े अनुपात में एअरसेवा सेवा स्तर समझौते (एसएलए) के अनुसार किया जा रहा है। शिकायत निवारण तंत्र के साथ समग्र रूप से यात्री संतुष्टि के स्तर में, विशेष रूप से शिकायत दर्ज करने में आसानी और उनकी स्थिति पर नज़र रखने के संबंध में समय के साथ-साथ सुधार की प्रवृत्ति देखी गई है। इसके साथ ही, उड़ान में देरी, समय पर रिफंड और सामान की डिलीवरी जैसे कुछ क्षेत्रों की पहचान प्रमुख चिंताओं के रूप में की गई है।

(घ) वर्तमान में इस मंत्रालय में ऐसा कोई विशिष्ट प्रस्ताव विचाराधीन नहीं है। सांविधिक और परिचालन अपेक्षाओं के अनुपालन में एअरसेवा पोर्टल में निरंतर प्रौद्योगिकीय और कार्यात्मक उन्नयन किया जाता है। हाल ही के संवर्धन में उच्च हवाई किराए के लिए "हवाई किराया" नामक एक नई शिकायत श्रेणी की शुरुआत करना शामिल है।

अनुलग्नक ।

वर्ष (1 जनवरी से 31 दिसंबर तक)	कुल प्राप्त शिकायतें	निपटान की गई कुल शिकायतें	लंबित शिकायतें
वर्ष 2022	9649	9649	0
वर्ष 2023	14116	14116	0
वर्ष 2024	19262	19262	0
वर्ष 2025 (1 जनवरी से 30 नवंबर तक)	16591	16309	282

अनुलग्नक II

हितधारक	शिकायत श्रेणी	एसएलए समयसीमा	
एयरलाइनें	स्वच्छता	6 घंटे	
	उड़ान में देरी	1 दिन	
	चेक-इन और बोर्डिंग	3 दिन	
	दिव्यांगजनों की सहायता	3 दिन	
	टिकटिंग, किराए और रिफंड	15 दिन	
	रखरखाव	15 दिन	
	भोजन	15 दिन	
	सामान	21 दिन	
	स्टाफ/चालक दल व्यवहार	21 दिन	
	अन्य	15 दिन	
हवाईअड्डे	सामान खोया और पाया	6 घंटे	
	स्वच्छता/हाइजीन	6 घंटे	
	एयर-कंडीशनिंग/रखरखाव	1 दिन	
	दिव्यांगजनों की सहायता	3 दिन	
	ट्रॉली/सुविधाएँ/बग्गी/वाई- फ़ाई	3 दिन	
	टैक्सी/पार्किंग	7 दिन	
	खुदरा दुकानें/भोजन और पेय पदार्थ	7 दिन	
	साइनेज/उड़ान की जानकारी	7 दिन	
	बैठने की व्यवस्था/प्रतीक्षा क्षेत्र	7 दिन	
	कर्मचारी व्यवहार	15 दिन	
	अन्य	15 दिन	
	बीसीएस	प्रवेश पास	3 दिन
		सुरक्षा मंजूरी	7 दिन
सुरक्षा कार्यक्रम अनुमोदन		15 दिन	
अन्य		15 दिन	
सीमा शुल्क	आगमन	7 दिन	
	प्रस्थान	7 दिन	

	अन्य	15 दिन
डीजीसीए	उड्डनयोग्यता	15 दिन
	इंजीनियरिंग प्रशिक्षण विद्यालय	15 दिन
	परीक्षा	15 दिन
	उड्डान विद्यालय	15 दिन
	लाइसेंस	15 दिन
	विनिर्माता	15 दिन
	एमआरओ	15 दिन
	परमिट और अनुमति	15 दिन
	अन्य	15 दिन
आप्रवासन	प्रस्थान	3 दिन
	आगमन	7 दिन
	अन्य	3 दिन
सुरक्षा	बोर्डिंग गेट	30 दिन
	सुरक्षा जाँच	30 दिन
	टर्मिनल प्रवेश	30 दिन
	अन्य	30 दिन
