

भारत सरकार
नागर विमानन मंत्रालय
लोक सभा
लिखित प्रश्न संख्या : 2168
गुरुवार, 12 फरवरी, 2026/23 माघ, 1947 (शक) को दिया जाने वाला उत्तर

यात्री सहायता नियंत्रण कक्ष

2168. श्री बलभद्र माझी:
श्री भरतसिंहजी शंकरजी डाभी:
श्री खगेन मुर्मु:
श्री विष्णु दयाल राम:
श्री त्रिवेन्द्र सिंह रावत:

क्या नागर विमानन मंत्री यह बताने की कृपा करेंगे कि:

- (क) दिसंबर 2025 से 'यात्री सहायता नियंत्रण कक्ष' (पीएसीआर) के माध्यम से प्राप्त शिकायतों की श्रेणी-वार संख्या कितनी है;
- (ख) क्या विशिष्ट एयरलाइनों या हवाई अड्डों के खिलाफ बार-बार आने वाली शिकायतों को चिन्हित किया गया है और यदि हाँ, तो तत्संबंधी ब्यौरा क्या है;
- (ग) निवारण गति बढ़ाने के लिए उपलब्ध तकनीकी विशेषताएं जैसे ओम्नी-चैनल डैशबोर्ड, हितधारक अभिसरण और यात्री चार्टर अनुपालन का ब्यौरा क्या है; और
- (घ) क्या 'पैसेंजर-फर्स्ट' इकोसिस्टम को प्राथमिकता देने की दृष्टि से पीएसीआर के जनशक्ति नियोजन, तकनीकी उन्नयन और विस्तार क्षमता को और मजबूत करने के लिए भविष्य के उपायों को चिन्हित किया गया है और यदि हाँ, तो तत्संबंधी ब्यौरा क्या है?

उत्तर

नागर विमानन मंत्रालय में राज्य मंत्री (श्री मुरलीधर मोहोले)

(क) से (घ) : हवाई यात्रियों की शिकायतों की वास्तविक-समय निगरानी और समाधान के लिए, एयरलाइनों, हवाईअड्डों और अन्य संबंधित हितधारकों के समन्वय से नागर विमानन मंत्रालय द्वारा त्वरित समाधान हेतु 24x7 यात्री सहायता नियंत्रण कक्ष (पीएसीआर) स्थापित किया गया है।

दिनांक 09.02.2026 तक प्राप्त शिकायतों का श्रेणी-वार विवरण निम्नानुसार है: ;

क. सोशल मीडिया और कॉल;

- रिफंड - 1153;
रद्दकरण संबंधी - 547;
बैगेज संबंधी - 373;
उड़ानों में विलंब संबंधी - 157;

ख. एयर सेवा पोर्टल;

- टिकटिंग और किराया - 16634;
बैगेज - 5102;
उड़ानों में विलंब - 8498;

एयरलाइन-वार श्रेणी-वार रिपोर्टें भी तैयार की जा रही हैं और त्वरित समाधान के लिए इन पर कार्रवाई की जा रही है।

पीएसीआर कॉल, ईमेल, सोशल मीडिया और एयरसेवा के माध्यम से प्राप्त शिकायतों को एकीकृत करते हुए एक सुरक्षित ओमनी-चैनल डैशबोर्ड के माध्यम से यात्री शिकायतों की निगरानी करता है। डीजीसीए की नागर विमानन अपेक्षाओं (सीएआर) और यात्री चार्टर का अनुपालन सुनिश्चित करने के लिए यात्री शिकायतों का समाधान प्राथमिकता के आधार पर किया जाता है।

यात्रियों को प्रभावित करने वाले किसी भी बड़े व्यवधान को ध्यान में रखते हुए पीएसीआर को प्राथमिकता के आधार पर बड़े पैमाने पर यात्रियों की शिकायतों का समाधान करने के लिए उन्नत और विस्तार-योग्य किया जा सकता है।
