

भारत सरकार
नागर विमानन मंत्रालय
लोक सभा
मौखिक प्रश्न संख्या : 198
गुरुवार, 12 जनवरी, 2026/23 माघ, 1947 (शक) को दिया जाने वाला उत्तर

यात्रियों की तात्कालिक शिकायतों का निवारण

*198. डॉ. शशि थरूर:

क्या नागर विमानन मंत्री यह बताने की कृपा करेंगे कि:

(क) यात्रियों की ऐसी तात्कालिक शिकायतों के समाधान अथवा ऐसी तत्काल सहायता संबंधी आवश्यकताओं को पूरा करने के लिए क्या तंत्र मौजूद है जिनके लिए 72 घंटे की निर्धारित शिकायत निवारण समय-सीमा तक प्रतीक्षा नहीं की जा सकती है;

(ख) क्या ऐसे मामलों के लिए कोई 'फास्ट ट्रैक' या 'एस्केलेशन प्रोटोकॉल' मौजूद है और यदि हां, तो तत्संबंधी ब्यौरा क्या है;

(ग) यात्री सहायता नियंत्रण कक्ष के कार्यशील होने के उपरांत प्राप्त कुल शिकायतों में से कितने प्रतिशत शिकायतों का समाधान किया गया है;

(घ) विलंब, रद्द करने, धन वापसी, सामान की हैंडलिंग और विमानपत्तन सेवाओं संबंधी शिकायतों सहित प्राप्त शिकायतों का श्रेणी-वार ब्यौरा क्या है; और

(ङ) क्या सरकार ने प्राप्त शिकायतों के आधार पर किन्हीं प्रणालीगत मुद्दों अथवा आवर्ती पैटर्न की पहचान की है और यदि हां, तो तत्संबंधी ब्यौरा क्या है और उनके समाधान के लिए क्या सुधारात्मक उपाय किए गए हैं/किए जाने का विचार है?

उत्तर

नागर विमानन मंत्री (श्री किंजरापु राममोहन नायडू)

(क) से (ङ) : वविरण सदन के पटल पर रखा गया है।

“यात्रियों की तात्कालिक शिकायतों का निवारण” के संबंध में डॉ. शशि थरूर द्वारा पूछे गए दिनांक 12.02.2026 के लोक सभा मौखिक प्रश्न संख्या 198 के भाग (क) से (ड) के उत्तर में संदर्भित विवरण

(क) से (ड): हवाई यात्रियों की शिकायतों की रियल-टाइम मॉनीटरिंग और समाधान के लिए, नागर विमानन मंत्रालय द्वारा एयरलाइनों, हवाईअड्डों और अन्य संबंधित हितधारकों के समन्वय में एक 24X7 यात्री सहायता नियंत्रण कक्ष (पीएसीआर) की स्थापना की गई है, ताकि शिकायतों का प्राथमिकता के आधार पर त्वरित समाधान किया जा सके।

इसके कार्यशील होने के बाद से, लगभग 97% यात्री शिकायतों का समाधान किया जा चुका है। दिनांक 09.02.2026 तक प्राप्त शिकायतों का श्रेणी-वार विवरण निम्नानुसार है:

क. सोशल मीडिया और कॉल्स

रिफंड - 1153

कैंसिलेशन - 547

बैगेज - 373

देरी - 157

ख. एयर सेवा पोर्टल

टिकटिंग और किराया - 16634

बैगेज - 5102

उड़ान में देरी - 8498

प्राप्त शिकायतों के विश्लेषण के आधार पर, कुछ बार-बार आने वाले और प्रणालीगत मामलों में मुख्य रूप से व्यस्ततम समय की भीड़-भाड़, परिचालन और मौसम संबंधी कारकों के कारण उड़ान में व्यवधान, रिफंड, बैगेज हैंडलिंग में देरी, पार्किंग संबंधी शिकायत और यात्री सुविधा चुनौतियों को चिह्नित किया गया है।

किए गए सुधारात्मक उपायों में निम्नलिखित शामिल हैं:

(i) हितधारकों के बीच बेहतर समन्वय

(ii) फ्रंटलाइन कर्मचारियों को नियमित रूप से संवेदनशील बनाना और प्रशिक्षण देना

(iii) डिजिटल शिकायत मंचों के माध्यम से और अधिक निगरानी

इन उपायों का लक्ष्य समग्र यात्री अनुभव में सुधार और शिकायतों का समय पर निवारण करना है।
