भारत सरकार
नागर विमानन मंत्रालय
लोक सभा
लिखित प्रश्न संख्या : 6334
गुरुवार, 2 अप्रैल, 2026/12 चैत्र, 1948 (शक) को दिया जाने वाला उत्तर

यात्री सहायता नियंत्रण कक्ष

6334. श्री अमर शरदराव कालेः
श्री जगदीश शट्टरः

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

(क) क्या सरकार ने शिकायत निवारण समय-सीमा में सुधार और विमानन हितधारकों के बीच समन्वय सहित 24×7 यात्री सहायता नियंत्रण कक्ष (पीएसीआर) के प्रचालनात्मक परिणामों का कोई मूल्यांकन किया है और यदि हां, तो तत्संबंधी ब्यौरा क्या है;

(ख) पीएसीआर और एयरसेवा के प्रारंभ से लेकर अब तक उनके एकीकरण के माध्यम से विलंब, रद्दीकरण, वापसी और सामान संबंधी समस्याओं सहित श्रेणी-वार कुल कितनी यात्री शिकायतों का समाधान किया गया है;

(ग) क्या यात्रियों की सुरक्षा और बाजार स्थिरता सुनिश्चित करने के लिए प्रचालनिक व्यवधानों के दौरान किराया निगरानी और हस्तक्षेप के लिए कोई मानक प्रचालन ढांचा निर्धारित किया गया है; और

(घ) यदि हां, तो तत्संबंधी ब्यौरा क्या है और डाटा एनालिटिक्स, ऑटोमेशन और एयरलाइन जवाबदेही तंत्र के माध्यम से तत्समय यात्री सहायता प्रणाली को और अधिक सुदृढ़ करने के लिए क्या कदम उठाए जा रहे हैं?

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

(क): जी हाँ, यात्री सहायता नियंत्रण कक्ष (पीएसीआर) ने रिफंड और रद्दकरणों सहित शिकायत निवारण समय-सीमा में सुधार किया है।

(ख): पीएसीआर के माध्यम से और एयरसेवा एकीकरण की शुरुआत से हैंडल की गईं यात्री शिकायतों की संख्या अनुलग्नक के रूप में संलग्न है।

(ग): हवाई किराए सरकार के विनियमन के अध्यधीन नहीं हैं और एयरलाइनों के पास वायुयान नियमावली, 1937 के नियम 135 का अनुपालन करते हुए अपनी परिचालन आवश्यकताओं के आधार पर अपने हवाई किराए निर्धारित करने का लचीलापन है। तथापि वह सतर्क भूमिका में रहती है और विभिन्न क्षेत्रों में क्षमता का पुनर्वितरण और अस्थायी किराया सीमा लगाने जैसे उपायों को अपनाकर महामारी, महाकुंभ, पहलगाम घटना और हाल ही में इंडिगो में व्यापक उड़ान व्यवधानों जैसी अपवादात्मक परिस्थितियों में हस्तक्षेप करती है।

(घ): रियल-टाइम यात्री सहायता और एयरलाइन जवाबदेही तंत्र को सुदृढ़ करने के लिए, एयरलाइनों, हवाईअड्डों और अन्य संबंधित हितधारकों के साथ समन्वय करके 24x7 रियल-टाइम निगरानी और एयरसेवा, पीएसीआर हेल्पलाइन नंबरों एवं सोशल मीडिया चैनलों के माध्यम से प्राप्त हवाई यात्रियों की शिकायतों का समाधान करने जैसे उपाय किए गए हैं ताकि प्राथमिकता के आधार पर त्वरित समाधान सुनिश्चित किया जा सके।

अनुलग्नक

दिनांक 10 दिसंबर 2025 से 27 मार्च 2026 तक पीएसीआर और एयरसेवा एकीकरण के बाद से प्राप्त शिकायतों का श्रेणीवार विवरण:

शिकायत की प्रकृति	पीएसीआर (सोशल मीडिया और कॉल)		एयरसेवा (पोर्टल + ईमेल)	
	प्राप्त	**समाधान**	**प्राप्त**	**समाधान**
देरी	501	501	6771	6717
रिफंड और रद्दकरण	4843	4843	14879	14590
सामान	1002	985	4500	4391
अन्य श्रेणियाँ	2002	1877	7624	6527
कुल	**8348**	**8206**	**33774**	**33043**

*****