भारत सरकार
नागर विमानन मंत्रालय
लोक सभा
मौखिक प्रश्न संख्या : 172
गुरुवार, 30 जुलाई, 2026/8 श्रावण, 1948 (शक) को दिया जाने वाला उत्तर

यात्रा अधिकारों के बारे में यात्रियों में जागरूकता

*172. **श्री सुरेश कुमार शेटकर:**

क्या **नागर विमानन** मंत्री यह बताने की कृपा करेंगे कि:

(क) क्या सरकार ने इस बात का आकलन किया है कि यात्रियों में उनके नागर विमानन अधिकारों के बारे में जागरूकता की कमी है और यदि हां, तो तत्संबंधी ब्यौरा क्या है और राष्ट्रव्यापी जागरूकता अभियान चलाने और पारदर्शिता में सुधार लाने के लिए क्या कदम उठाए गए हैं;

(ख) क्या यात्रियों की शिकायतें दर्ज करने के लिए डिजिटल प्लेटफार्म प्रयोक्ता के अनुकूल और प्रभावी हैं और यदि हां, तो उनके उपयोग, शिकायत समाधान दरों के आंकड़ों और प्रस्तावित सुधारों सहित तत्संबंधी ब्यौरा क्या है;

(ग) क्या सरकार का विचार एयरलाइनों द्वारा बार-बार उल्लंघन किए जाने पर लाइसेंसों को निलंबित करने सहित और कठोर दंड लगाने का है और यदि हां, तो विचाराधीन नीतिगत परिवर्तनों सहित तत्संबंधी ब्यौरा क्या है;

(घ) क्या हाल ही में हवाई यातायात में हुई वृद्धि के कारण सेवा की गुणवत्ता और यात्री अधिकारों के अनुपालन पर प्रतिकूल प्रभाव पड़ा है और यदि हां, तो तत्संबंधी ब्यौरा क्या है और यह सुनिश्चित करने के लिए क्या उपाय किए गए हैं कि विमानन कंपनियां निर्धारित मानकों को बनाए रखें; और

(ङ) क्या सरकार का विचार यात्रियों की सुरक्षा को सुदृढ़ करने के लिए मौजूदा विमानन विनियमों में संशोधन करने का है और यदि हां, तो तत्संबंधी ब्यौरा क्या है और यदि नहीं, तो इसके क्या कारण हैं?

उत्तर
नागर विमानन मंत्री (श्री किंजरापु राममोहन नायडू)

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

*****

"यात्रा अधिकारों के बारे में यात्रियों में जागरूकता" के संबंध में श्री सुरेश कुमार शेटकर द्वारा पूछे गए दिनांक 30.07.2026 के लोक सभा मौखिक प्रश्न संख्या 172 के भाग)क(से)ङ(के उत्तर में संदर्भित विवरण

)क(: नागर विमानन मंत्रालय)एमओसीए(ने यह सुनिश्चित करने के लिए कि हवाई यात्री अपने अधिकारों और उत्तरदायित्वों के प्रति जागरूक हो, यात्री चार्टर जारी किया है। इस चार्टर में उड़ान में देरी, उड़ान रद्द होने, ओवरबुकिंग के कारण बोर्डिंग से इनकार करने, टिकट रिफंड, फ्लाइट डायवर्जन, चिकित्सा आपात स्थिति तथा खोए, विलंबित या क्षतिग्रस्त सामान जैसी स्थितियों में यात्रियों के अधिकारों की रूपरेखा दी गई है।

यात्रियों के बीच जागरूकता बढ़ाने के लिए, सभी हवाईअड्डों को चेक-इन काउंटरों, बोर्डिंग गेटों और हवाईअड्डा टर्मिनलों के भीतर अन्य प्रमुख स्थानों पर "नो योर राइट्स व्हेन यू फ्लाई" शीर्षक के तहत यात्री चार्टर से लिंक करने वाला एक क्यूआर कोड प्रदर्शित करना आवश्यक है। इसके अलावा, सभी एयरलाइनों को टिकट बुकिंग के समय यात्री चार्टर का लिंक या तो डिजिटल संदेशों के माध्यम से अथवा टिकट पर प्रदर्शित करके साझा करने के लिए निर्देशित किया गया है।

)ख(: नागर विमानन मंत्रालय की एक पहल, एयरसेवा पोर्टल, समयबद्ध तरीके से शिकायत निवारण को सक्षम बनाती है और बाधारहित हवाई यात्रा के लिए वन-स्टॉप समाधान प्रदान करती है। इससे यात्रियों को एयरलाइनों, हवाईअड्डों, सुरक्षा, डीजीसीए, सीमा शुल्क, इमिग्रेशन, बीसीएएस जैसे विभिन्न हितधारकों से बैगेज क्लेम सहित अनेक शिकायत श्रेणियों से संबंधित शिकायतों को प्रस्तुत करने और ट्रैक करने की सुविधा मिलती है।

इसके अलावा, मंत्रालय ने यात्री-केंद्रित संचालन को बढ़ाने के लिए एक स्थायी, 24*7 यात्री सहायता नियंत्रण कक्ष)पीएसीआर(की स्थापना की है। इस पहल का उद्देश्य शिकायत निवारण में तेजी और समग्र यात्रा अनुभव में सुधार को लक्षित करते हुए उड़ान व्यवधानों, बैगेज के मामलों और रिफंड की रीयल टाइम निगरानी के लिए नागर विमानन मंत्रालय, नागर विमानन महानिदेशालय, भारतीय विमानपत्तन प्राधिकरण और एयरलाइनों को एकीकृत करना है।

दिनांक 01.01.2026 से 30.06.2026 के दौरान प्राप्त कुल शिकायतें 64,641 थीं, जिनमें से 64,546 शिकायतों का समाधान किया गया था, जिसके परिणामस्वरूप समाधान दर 99.85% थी।

)ग(: नागर विमानन महानिदेशालय)डीजीसीए(ने हवाई यात्रियों के लिए पर्याप्त सुरक्षा सुनिश्चित करने और यात्रा करने वाले लोगों के हितों की रक्षा के लिए विभिन्न यात्री केंद्रित नागर विमानन अपेक्षाएं)सीएआर(जारी की हैं। एयरलाइनों द्वारा संबंधित नागर विमानन अपेक्षाओं के प्रासंगिक प्रावधानों के अनुपालन की निगरानी के लिए नागर विमानन महानिदेशालय देशभर के हवाईअड्डों पर निगरानी निरीक्षण और स्पॉट चैक आयोजित करता

है। अनुपालन न करने की स्थिति में, डीजीसीए द्वारा वित्तीय दंड लगाने सहित प्रवर्तन कार्रवाई की जाती है।

)घ(: हवाईअड्डों पर यात्री यातायात कई कारकों जैसे मौसमी मांग, त्योहारों, छुट्टियों और एयरलाइन अनुसूचियों के आधार पर भिन्न-भिन्न होता है। व्यस्ततम यात्रा अवधि के दौरान, कुछ हवाईअड्डों पर यात्री यातायात अधिक हो सकता है जिससे अस्थायी भीड़भाड़ हो सकती है। हालाँकि, हवाईअड्डा प्रचालक लगातार यात्री यातायात की निगरानी करते हैं और सुचारु यात्री सुविधा और कुशल हवाईअड्डा प्रचालन सुनिश्चित करने के लिए आवश्यक परिचालन उपाय करते हैं।

)ङ(: हवाई यात्रियों के लिए उचित सुरक्षा सुनिश्चित करने के लिए, नागर विमानन महानिदेशालय ने यात्रा करने वाले लोगों के हितों की रक्षा के लिए निम्नलिखित यात्री केंद्रित विनियम/परिपत्र जारी किए हैं:

)i) निःशक्त व्यक्तियों (दिव्यांगजन) और/या कम गतिशीलता वाले व्यक्तियों का हवाई मार्ग द्वारा कैरिज शीर्षक वाली (नागर विमानन अपेक्षाएं खंड-3, श्रृंखला-एम, भाग-I)।

)ii) बोर्डिंग से इन्कार करने, रद्दकरण और देरी के कारण एयरलाइनों द्वारा यात्रियों को प्रदान की जाने वाली सुविधाएं (नागर विमानन अपेक्षाएं खण्ड-3, श्रृंखला-एम, भाग-IV)।

)iii) यात्रियों को एयरलाइन टिकटों का रिफंड)नागर विमानन अपेक्षाएं खंड-3, श्रृंखला-एम, भाग-II(।

यात्रियों की सुरक्षा बढ़ाने के लिए उपर्युक्त नागर विमानन अपेक्षाओं को समय-समय पर संशोधित किया जाता है।

******