भारत सरकार
नागर विमानन मंत्रालय
राज्य सभा
लिखित प्रश्न संख्या : 1290
सोमवार, 13 मार्च, 2023 (22 फाल्गुन, 1944 (शक)) को दिया जाने वाला उत्तर

एयरलाइनों द्वारा अपर्याप्त सेवाएं और सुविधाएं

1290. श्री नीरज डांगीः

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

(क) क्या विगत तीन वर्षों और वर्तमान वर्ष के दौरान विमान कंपनियों द्वारा अपर्याप्त सेवाएं-सुविधाएं प्रदान किए जाने और अप्रिय व्यवहार संबंधी शिकायतें सामने आई है;
(ख) यदि हां, तो उक्त अवधि के दौरान प्राप्त ऐसी शिकायतों का विमान कंपनी-वार ब्यौरा क्या है; और
(ग) सरकार द्वारा ऐसी कंपनियों के विरुद्ध और हवाई यात्रियों की शिकायतें दूर करने के लिए स्थापित किए गए तंत्र का ब्यौरा क्या है, और इस प्रकार की समस्याओं के समाधान के लिए किए गए उपायों का ब्यौरा क्या है?

उत्तर

नागर विमानन मंत्रालय में राज्य मंत्री (जनरल) (डॉ.) विजय कुमार सिंह (सेवानिवृत्त)

(क) और (ख) जी हां। पिछले तीन वर्षों में अनुसूचित घरेलू एयरलाइनों द्वारा डीजीसीए को प्रस्तुत की गई शिकायतों की एयरलाइन-वार संख्या का ब्यौरा अनुबंध-I के रूप में संलग्न है।

(ग) पीडित यात्री, नागर विमानन मंत्रालय द्वारा प्रबंधित एयरसेवा पोर्टल और प्रशासनिक सुधार और लोक शिकायत विभाग (डीएआरपीजी) द्वारा संचालित ऑनलाइन पोर्टल केंद्रीकृत लोक शिकायत निवारण और निगरानी प्रणाली (सीपीजीआरएएमएस) के माध्यम से अपनी शिकायतें दर्ज करा सकते हैं। इन शिकायतों को निवारण के लिए संबंधित एयरलाइनों के साथ उठाया जाता है। यदि याचिकाकर्ता, एयरलाइन द्वारा शिकायत के समाधान से संतुष्ट नहीं है, तो उसके पास अपील दायर करने का विकल्प है। शिकायतों के निवारण की निगरानी, विभिन्न स्तरों पर की जाती है। प्रत्येक एयरलाइन, एक नोडल अधिकारी और एक अपीलीय प्राधिकरण नियुक्त करती है और अपनी संबंधित वेबसाइटों पर उनके संपर्क विवरण प्रदर्शित करती है।

******

अनुबंध-1

वर्ष	एयरलाइन	यात्री शिकायतों की मदें

		बैगेज	ग्राहक सेवा	स्टाफ का व्यवहार	खनपान
2020	एयरएशिया	13	10	1	0
	एअर इंडिया	110	313	93	0
	गो फर्स्ट	166	19	0	1
	इंडिगो	164	224	1	0
	स्पाइसजेट	62	65	21	6
	ट्रूजेट	5	0	0	0
	विस्तारा	11	13	7	0
	कुल	**531**	**644**	**123**	**7**

वर्ष	एयरलाइन	यात्री शिकायतों की मदें			
		बैगेज	ग्राहक सेवा	स्टाफ का व्यवहार	खनपान
2021	एयरएशिया	1	32	6	0
	एअर इंडिया	204	725	276	3
	एलायंस एयर	36	11	6	0
	फ्लाई बिग	1	3	2	0
	गो फर्स्ट	50	17	0	6
	इंडिगो	93	74	0	0
	स्पाइसजेट	68	30	17	6
	ट्रूजेट	2	0	0	0
	विस्तारा	1	32	6	0
	कुल	**456**	**924**	**313**	**15**

वर्ष	एयरलाइन	यात्री शिकायतों की मदें			
		बैगेज	ग्राहक सेवा	स्टाफ का व्यवहार	खनपान
2022	एयरएशिया	15	9	1	1
	एअर इंडिया	306	295	156	4
	अकासा एयर	10	4	5	5
	एलायंस एयर	59	93	27	0
	फ्लाई बिग	7	13	2	0
	गो फर्स्ट	24	10	3	0

	इंडिगो	221	47	0	0
	स्पाइसजेट	47	86	48	2
	स्टार एयर	0	3	2	0
	ट्रूजेट	0	0	0	0
	विस्तारा	9	32	8	0
	कुल	**698**	**592**	**252**	**12**

वर्ष	**एयरलाइन**	**यात्री शिकायतों की मदें**			
		बैगेज	**ग्राहक सेवा**	**स्टाफ का व्यवहार**	**खनपान**
2023*	एयरएशिया	1	0	0	0
	एयर इंडिया	33	0	31	1
	अकासा एयर	3	0	0	0
	एलायंस एयर	16	29	2	0
	फ्लाई बिग	0	1	0	0
	गो फर्स्ट	0	0	0	0
	इंडिगो	26	3	0	0
	स्पाइसजेट	6	9	3	0
	विस्तारा	1	0	1	0
	कुल	**86**	**42**	**37**	**1**
*** 31 जनवरी 2023 को स्थिति के अनुसार**					