भारत सरकार
नागर विमानन मंत्रालय
राज्य सभा
लिखित प्रश्न संख्या : 1764
सोमवार, 9 मार्च, 2026 (18 फाल्गुन 1947 (शक)) को दिया जाने वाला उत्तर

यात्री-केंद्रित शासन और शिकायत निवारण पारितंत्र

1764. श्री नरहरी अमीन:
श्री लहर सिंह सिरोया:
डा. मेधा विश्राम कुलकर्णी:
श्री एस. सेल्वागनबेथी:
श्रीमती दर्शना सिंह:

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

(क) क्या सरकार ने 24×7 यात्री सहायता नियंत्रण कक्ष (पीएसीआर) के परिचालनगत परिणामों का कोई मूल्यांकन किया है, जिसमें शिकायत निवारण की समय-सीमा में सुधार और विमानन हितधारकों के बीच समन्वय शामिल है;

(ख) पीएसीआर और एयरसेवा के एकीकरण के बाद से अब तक इसके माध्यम से कितनी यात्री शिकायतों, जिसमें देरी, रद्दीकरण, धनवापसी और सामान संबंधी मुद्दे शामिल हैं, का निस्तारण किया गया है, श्रेणी-वार ब्यौरा क्या है;

(ग) क्या यात्री सुरक्षा और बाजार स्थिरता सुनिश्चित करने के लिए प्रचालन व्यवधानों के दौरान किराया निगरानी और अंतःक्षेप हेतु कोई मानक परिचालन ढांचा निर्धारित किया गया है; और

(घ) डेटा विश्लेषण, स्वचालन और विमानन कंपनी जवाबदेही तंत्र के माध्यम से वास्तविक समय यात्री सहायता प्रणालियों को और सुदृढ़ करने के लिए क्या कदम उठाए जा रहे हैं?

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

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

(ख) पीएसीआर और एयरसेवा एकीकरण के माध्यम से, इसके प्रचालन के बाद से हैंडल की गई यात्री शिकायतों की संख्या अनुलग्नक के रूप में संलग्न है।

(ग) हवाई किराए सरकार के विनियमन के अध्यधीन नहीं होते हैं और वायुयान नियमावली, 1937 के नियम 135 के अनुपालन के अध्यधीन एयरलाइनें अपनी परिचालन आवश्यकताओं के आधार पर अपने हवाई किराए का निर्धारण कर सकती हैं। सरकार आमतौर पर बाजार प्रतिस्पर्धा बनाए रखने के लिए हवाई किराए को विनियमित नहीं करती है, तथापि, वह सतर्क भूमिका में रहती है और विभिन्न सेक्टरों में क्षमता का पुनर्वितरण करने और अस्थायी किराया-सीमा लगाने जैसे उपायों को अपनाकर महामारी, महाकुंभ जैसे त्योहारों, पहलगाम

घटना और हाल ही में इंडिगो उड़ान व्यवधान जैसी आपवादिक परिस्थितियों में हस्तक्षेप करती है।

(घ) यात्रियों को वास्तविक समय में सहायता प्रदान करने और एयरलाइन जवाबदेही तंत्र को मजबूत करने के लिए, एयरलाइनों, हवाईअड्डों और अन्य प्रासंगिक हितधारकों के समन्वय में प्राथमिकता के आधार पर त्वरित समाधान सुनिश्चित करने के लिए एयरसेवा, पीएसीआर हेल्पलाइन नंबरों और सोशल मीडिया चैनलों के माध्यम से प्राप्त हवाई यात्रियों की शिकायतों की 24x7 वास्तविक समय निगरानी और समाधान जैसे उपाय किए गए हैं।

अनुलग्नक

पीएसीआर और एयर सेवा के एकीकरण के बाद 10 दिसंबर 2025 से 01 मार्च 2026 तक प्राप्त शिकायतों का श्रेणीवार विवरण :

शिकायत की प्रकृति	पीएसीआर (सोशल मीडिया और कॉल्स)		एयरसेवा (पोर्टल + ईमेल)	
	प्राप्त	समाधान की गई	प्राप्त	समाधान की गई
विलंबित	415	415	5959	5905
रिफंड और रद्दकरण	3375	3375	11780	11579
सामान	711	711	3785	3678
अन्य श्रेणियाँ	1419	1213	6505	6255
कुल	**5919**	**5714**	**28029**	**27417**

******