भारत सरकार

नागर विमानन मंत्रालय

लोक सभा

लिखित प्रश्न संख्या : **900**

दिनांक 6 फरवरी , 2020 / 17 माघ, 1941 (शक) को दिया जाने वाला उत्तर

यात्रियों के साथ दुर्व्यवहार की घटनाएं

900. श्री कनकमल कटारा:
श्रीमती मीनाक्षी लेखी:
श्रीमती केशरी देवी पटेल:

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

(क) क्या निजी विमानन कम्पनियों के कर्मचारियों और पायलटों द्वारा यात्रियों के साथ दुर्व्यवहार की घटनाएं लगातार बढ़ रही हैं और यदि हां, तो सरकार द्वारा 2015-2019 और चालू वर्ष के दौरान दर्ज किए गए/प्राप्त घटनाओं का ब्यौरा क्या है और सरकार द्वारा ऐसी प्रत्येक शिकायतों पर क्या कार्रवाई की गई है; और

(ख) क्या सरकार द्वारा शिकायत निवारण तंत्र विकसित करने के लिए विमानन कम्पनियों को कोई दिशा-निर्देश जारी किए गए हैं और यदि हां, तो तत्संबंधी ब्यौरा क्या है?

उत्तर

नागर विमानन मंत्रालय में राज्य मंत्री (स्वतंत्र प्रभार) (श्री हरदीप सिंह पुरी)

(क): निजी एयरलाइन कंपनियों के कर्मचारियों और पायलटों द्वारा, यात्रियों के साथ दुर्व्यवहार की घटनाएं निरंतर कम हो रहीं हैं जैसा कि वर्ष 2015, 2016, 2017, 2018 और 2019 में रिपोर्ट किए अनुसार दर्ज कर्मचारियों के दुर्व्यवहार के विवरण से स्पष्ट है, जो अनुसूचित अंतर्देशीय एयरलाइनों द्वारा प्रस्तुत किया गया था और जो नागर विमानन महानिदेशालय को प्रस्तुत यातायात के आंकड़ों की मासिक प्रस्तुति का एक हिस्सा है, निम्नानुसार है:

वर्ष..... ..... कर्मचारियों द्वारा किए गए दुर्व्यवहार के विरुद्ध शिकायतों की संख्या

2015..... 903

2016..... 834

2017..... 617

2018..... 453

2019..... 349

हवाई यात्रा, करना एयरलाइन और उसके यात्री के बीच एक संविदात्मक करार है। इसलिए, एक व्यथित यात्री को, संबंधित एयरलाइंन के पास अपनी शिकायत दर्ज करनी होती है।

(ख): नागर विमानन अपेक्षा (सीएआर), खंड 3 - वायु परिवहन, श्रृंखला - एम, भाग I और IV के अनुसार, एयरलाइन प्रचालकों को यात्री शिकायतों को निर्धारित समय सीमा के भीतर निपटाने के लिए एक नोडल अधिकारी और अपीलीय प्राधिकरण नियुक्त करना आवश्यक होता है। एयरलाइन प्रचालकों द्वारा अपनी वेबसाइट पर और हवाई अड्डे के प्रमुख क्षेत्रों में नोडल अधिकारी और अपीलीय प्राधिकारी का विवरण स्पष्ट रूप से प्रदर्शित करना होता है। हवाई यात्री "एयर सेवा" ऐप या पोर्टल पर भी शिकायत दर्ज कर सकते हैं। इसके अलावा, यात्री संगत लागू कानूनों के अंतर्गत गठित किसी भी सांविधिक निकाय / अदालत के समक्ष मामला प्रस्तुत कर सकता है।

*****