भारत सरकार
नागर विमानन मंत्रालय
लोक सभा
लिखित प्रश्न संख्याः 2002
गुरुवार, 31 जुलाई, 2025/9 श्रावण, 1947 (शक) को दिया जाने वाला उत्तर

विमान कंपनियों को सलाह

2002. श्रीमती डी.के.अरुणा:

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

(क) क्या नागर विमानन महानिदेशालय (डीजीसीए) ने पड़ोसी देश द्वारा भारतीय उड़ानों के लिए हवाई क्षेत्र बंद करने के कारण अंतर्राष्ट्रीय उड़ानों के लंबे उड़ान समय को देखते हुए यात्रियों को उचित संचार और उड़ान के दौरान खानपान सेवाओं के संबंध में विमान कंपनियों को एक सलाह जारी की है और यदि हां, तो तत्संबंधी ब्यौरा क्या है;
(ख) क्या डीजीसीए की सलाह पांच मुख्य क्षेत्रों पर केंद्रित है उड़ान-पूर्व यात्री संचार, उड़ान के दौरान खानपान और आराम, चिकित्सा तैयारी और वैकल्पिक हवाई अड्डे, ग्राहक सेवा और सहायता तत्परता और अंतर-विभागीय समन्वय और यह ये भी अनिवार्य करती है कि यात्रियों को मार्ग में परिवर्तन, संशोधित यात्रा समय और मध्यवर्ती हवाई अड्डों पर संभावित तकनीकी ठहराव के बारे में सक्रिय रूप से सूचित किया जाए; और
(ग) यदि हां, तो तत्संबंधी ब्यौरा क्या है और इस संबंध में क्या प्रतिक्रिया प्राप्त हुई है?

उत्तर

नागर विमानन मंत्रालय में राज्य मंत्री (श्री मुरलीधर मोहोल)

(क) से (ग): नागर विमानन महानिदेशालय (डीजीसीए) ने दिनांक 26 अप्रैल, 2025 को सभी एयरलाइनों को "परामर्शिका दिशानिर्देश - हवाई क्षेत्र प्रतिबंधों के दृष्टिगत यात्री हैंडलिंग उपाय" के संबंध में एक ईमेल परामार्शिका जारी की है। इसका विवरण अनुलग्नक में संलग्न है।

एयरलाइन प्रचालकों ने उक्त परामर्शिका के अनुपालन की पुष्टि की है।

अनुलग्नक

एयरलाइनों के लिए परामर्शिका

हवाई क्षेत्र प्रतिबंधों, जिसके परिणामस्वरूप विस्तारित उड़ान अवधि और तकनीकी स्टॉप्स के दृष्टिगत यात्री प्रबंधन उपाय।

अंतर्राष्ट्रीय हवाई क्षेत्र बंद होने और उड़ान प्रतिबंधों से संबंधित हाल के घटनाक्रमों के कारण एयरलाइन परिचालन पर निम्नलिखित प्रभाव पड़ा है:

- अंतर्राष्ट्रीय और क्षेत्रीय उड़ानों का उल्लेखनीय मार्ग परिवर्तन (रिरूटिंग)
- निर्धारित अवधि की तुलना में ब्लॉक समय में वृद्धि
- परिचालन या ईंधन आवश्यकताओं के लिए मार्ग में तकनीकी हॉल्ट्स की संभावना

उपर्युक्त के दृष्टिगत, सभी एयरलाइन प्रचालकों को पारदर्शिता, अनुपालन और यात्री कल्याण सुनिश्चित करने के लिए निम्नलिखित यात्री-हैंडलिंग उपायों को लागू करने का निर्देश दिया जाता है:

1. उड़ान-पूर्व यात्री सूचना

एयरलाइनों को यह सुनिश्चित करना होगा कि सभी यात्रियों को निम्नलिखित के संबंध में अग्र-सक्रिय रूप से सूचित किया जाए:

- हवाई क्षेत्र प्रतिबंधों के कारण मार्ग में परिवर्तन
- संशोधित कुल अनुमानित यात्रा समय (प्रस्थान से आगमन तक)
- किसी मध्यवर्ती हवाई अड्डे पर तकनीकी स्टॉप की संभावना

- स्पष्ट करें कि यह स्टॉप कार्यशील प्रकृति का है
- ऐसे स्टॉप के दौरान यात्री समान्यतः ऑनबोर्ड ही रहेंगे

यह जानकारी चेक-इन, बोर्डिंग गेट पर तथा जहां संभव हो, एसएमएस/ईमेल अलर्ट के माध्यम से दी जानी चाहिए।

2. विमान में भोजन व्यवस्था और सुविधा

एयरलाइनों को यह सुनिश्चित करना होगा कि कैटरिंग अपलिफ्ट को वास्तविक अपेक्षित ब्लॉक समय (तकनीकी हॉल्ट सहित) के आधार पर संशोधित किया जाए। इसमें शामिल हैं:

- पूरी अवधि के लिए पर्याप्त भोजन और पेय पदार्थ
- अतिरिक्त पेय जल व्यवस्था और सूखे खाद्य पदार्थ
- प्राप्त अनुरोधों के अनुसार विशेष भोजन

3. चिकित्सा तैयारी और वैकल्पिक एयरोड्रोम

प्रचालकों को:

- यह सुनिश्चित करना होगा कि विस्तारित परिचालन के लिए विमान में चिकित्सा किट और प्राथमिक उपचार संसाधन पर्याप्त हों।
- यह सुनिश्चित करना होगा कि वैकल्पिक/तकनीकी हॉल्ट वाले हवाईअड्डों पर निम्नलिखित सुविधाएँ उपलब्ध हों:

    - आपातकालीन चिकित्सा सहायता

    - आवश्यकता पड़ने पर ग्राउंड एम्बुलेंस की उपलब्धता

- विमान चालक दल को यात्रियों की थकान, असुविधा या चिकित्सा संबंधी घटनाओं के प्रबंधन के संबंध में अवगत कराना होगा।

4. ग्राहक सेवा और सहायता तत्परता

एयरलाइनों को:

- कॉल सेंटर/आरक्षण दलों को संभावित विलंब और अनुसूची में व्यवधान संबंधी सहायता के संबंध में संक्षिप्त जानकारी देनी होगी।
- छूटे हुए ऑनवर्ड कनेक्शनों और विलंब से संबंधित प्रबंधन के लिए प्रक्रियाएँ स्थापित करनी होगी।
- सीमा से अधिक विलंब (सीएआर प्रावधानों के अनुसार) होने पर प्रतिपूर्ति कार्रवाई के लिए तैयार रहना होगा।

5. अंतर-विभागीय समन्वय

प्रचालकों को निम्नलिखित के बीच निर्बाध समन्वय सुनिश्चित करना होगा:

- फ्लाइट डिस्पैच / आईओसीसी
- वाणिज्यिक और ग्राहक सहायता दल
- ग्राउंड हैंडलिंग और हवाईअड्डा प्रचालन
- इन-फ्लाइट सेवा प्रदाता
- निर्दिष्ट वैकल्पिक स्थानों पर चिकित्सा विक्रेता

अनुपालन और निगरानी

सभी प्रचालकों को सलाह दी जाती है कि वे इस परिपत्र को यात्री सुरक्षा, सुविधा और विनियामक अनुपालन के हित में अनिवार्य मार्गदर्शन के रूप में लें। इन उपायों को लागू करने में विफलता के परिणामस्वरूप गैर-अनुपालन या यात्री असुविधा के लिए लागू सीएआर (नागर विमानन अपेक्षाएँ) के तहत उचित प्रवर्तन कार्रवाई की जा सकती है।

यह परिपत्र तत्काल प्रभाव से लागू होगा तथा अगली सूचना तक वैध रहेगा।

मुख्य उड़ान परिचालन निरीक्षक
उड़ान मानक निदेशालय
नागर विमानन महानिदेशालय

******