

भारत सरकार
पर्यटन मंत्रालय
राज्य सभा

लखत प्रश्न सं. 1428

गुरुवार, 28 जुलाई, 2022/06 श्रावण, 1944 (शक)

को दिया जाने वाला उत्तर

भारत आने वाले वदेशी यात्रियों की शकायतों का निवारण

1428. डा. सोनल मान सिंह:

क्या पर्यटन मंत्री यह बताने की कृपा करेंगे क:

- (क) क्या भारत आने वाले वदेशी यात्रियों की शकायतों के निवारण के लिए कोई संस्था या तंत्र स्थापित किया गया है;
- (ख) यदि हां, तो तत्संबंधी ब्यौरा क्या है; और
- (ग) यदि नहीं, तो क्या सरकार इस संबंध में कोई कदम उठाएगी?

उत्तर

पर्यटन मंत्री (श्री जी. कशन रेड्डी)

(क) से (ग): पर्यटन मंत्रालय (एमओटी) को अपने केंद्रीकृत लोक शकायत निवारण और निगरानी प्रणाली (सीपीजीआरएएमएस) पोर्टल के माध्यम से सेवाएं प्रदान करने में कमी, धोखाधड़ी आदि से संबंधित शकायतें/परिवाद सुझाव प्राप्त होते हैं। पर्यटन और आतिथ्य सेवा प्रदाताओं द्वारा अनुचित व्यापार प्रथाओं से संबंधित शकायतों को दर्ज करने के लिए सीपीजीआरएएमएस पोर्टल 24x7 नागरिकों के लिए उपलब्ध है। वदेशी पर्यटक भी भारतीय पंजीकृत मोबाइल नंबर के माध्यम से पोर्टल पर अपनी शकायतें/परिवाद दर्ज कराते हैं। इसके अलावा वदेशी पर्यटकों से ईमेल, प्रत्यक्ष रूप से और पर्यटन मंत्रालय के वदेशी क्षेत्रीय कार्यालयों के माध्यम से भी शकायतें/परिवाद प्राप्त होते हैं। मंत्रालय में ऐसे सभी मामलों की जांच की जाती है और उन्हें शकायत/परिवाद के समाधान के लिए संबंधित यात्रा एवं पर्यटन सेवा प्रदाता के साथ उठाया जाता है। तदनुसार, शकायतकर्ताओं को शकायतों का उत्तर प्रस्तुत किया जाता है।

वर्ष 2020, 2021 और 2022 (30 जून, 2022 तक) के दौरान पर्यटन मंत्रालय में प्राप्त शकायतों की संख्या क्रमशः 2226, 2602 और 934 है जिसमें वदेशी पर्यटकों से प्राप्त शकायत/परिवाद शामिल हैं। शकायत/परिवाद निवारण/निपटान दर 95% से अधिक है।
