

भारत सरकार
पर्यटन मंत्रालय
लोक सभा
लिखित प्रश्न सं. 804
सोमवार, 12 दिसम्बर, 2022/21 अग्रहायण, 1944 (शक)
को दिया जाने वाला उत्तर

ऑनलाइन ट्रेवल एजेंटों द्वारा अनुचित व्यवहार

804. श्री रामचरण बोहरा:

क्या पर्यटन मंत्री यह बताने की कृपा करेंगे कि:

- (क) क्या सरकार को ऑनलाइन ट्रेवल एजेंटों या आतिथ्य सेवाप्रदाताओं द्वारा उनके पेशे के संबंध में अनुचित प्रथाओं की किसी भी घटना की जानकारी है;
- (ख) यदि हां, तो तत्संबंधी ब्यौरा क्या है और इस संबंध में क्या कार्रवाई की गई है; और
- (ग) ऐसी एजेंसियों द्वारा ग्राहकों और भागीदारों के शोषण को रोकने के लिए सरकार द्वारा क्या कदम उठाए गए हैं/उठाए जा रहे हैं?

उत्तर

पर्यटन मंत्री

(श्री जी. किशन रेड्डी)

(क) से (ग): जी, हां।

पर्यटन मंत्रालय को अपने केंद्रीकृत लोक शिकायत निवारण और निगरानी प्रणाली (सीपीजीआरएएमएस) पोर्टल के माध्यम से सेवाएं प्रदान करने में कमी, धोखाधड़ी आदि से संबंधित शिकायतें/परिवाद प्राप्त होते हैं। ऑनलाइन ट्रेवल एजेंटों सहित पर्यटन और आतिथ्य सेवा प्रदाताओं द्वारा अनुचित व्यापार प्रथाओं से संबंधित शिकायतों को दर्ज करने के लिए सीपीजीआरएएमएस पोर्टल 24x7 नागरिकों के लिए उपलब्ध है। मंत्रालय में ऐसे सभी मामलों की जांच की जाती है और उन्हें शिकायत/परिवाद के समाधान के लिए संबंधित यात्रा एवं पर्यटन सेवाप्रदाता के साथ उठाया जाता है। तदनुसार, शिकायतकर्ताओं को शिकायतों का उत्तर दिया जाता है। तथापि, यदि शिकायतकर्ता उत्तर से संतुष्ट नहीं है तो वह पुनर्विचार के लिए उच्च अधिकारी को अपील प्रस्तुत कर सकता है।

यह भी सूचित किया जाता है कि पर्यटकों के लिए मानकीकृत सेवाएं सुनिश्चित करने के लिए, पर्यटन मंत्रालय, भारत सरकार द्वारा पांच साल की अवधि के लिए प्रत्येक श्रेणी में मंत्रालय द्वारा जारी दिशा-निर्देशों के अनुसार ऑनलाइन ट्रेवल एजेंटों सहित यात्रा और आतिथ्य उद्योग में सेवाप्रदाताओं की विभिन्न श्रेणियों को मान्यता प्रदान की जाती है। यह पूर्ण रूप से एक स्वैच्छिक योजना है और सेवाप्रदाताओं के लिए व्यवसाय हेतु मंत्रालय की

स्वीकृति लेना अनिवार्य नहीं है। तथापि, यदि पर्यटन मंत्रालय द्वारा अनुमोदित यात्रा एवं पर्यटन हितधारक आवश्यक सेवा मानकों को पूरा करने के अनुरूप तरीके से काम नहीं करते पाए जाते हैं या सेवाओं में कमी, अनियमिताओं आदि से संबंधित गंभीर प्रकृति की शिकायतें उत्पन्न होती हैं, या यह पाया जाता है कि झूठे या फर्जी दस्तावेजों आदि के आधार पर एजेंसी को मान्यता मिल गई है, ऐसे में पर्यटन मंत्रालय दी गई मान्यता को वापस लेने/समाप्त करने/निरस्त करने पर विचार कर सकता है। हालांकि, अंतिम निर्णय लेने से पहले, सेवाप्रदाता को अपना पक्ष स्पष्ट करने का अवसर दिया जाता है। यदि 30 दिनों के भीतर एजेंसी से ऐसा कोई स्पष्टीकरण या उत्तर प्राप्त नहीं होता है, तो मंत्रालय एकतरफा उपयुक्त निर्णय ले सकता है।
