

भारत सरकार
पर्यटन मंत्रालय
राज्य सभा
लिखित प्रश्न सं. 2063
गुरुवार, 12 दिसम्बर, 2024/21 अग्रहायण, 1946 (शक)
को दिया जाने वाला उत्तर

24x7 टोल-फ्री पर्यटक हेल्पलाइन

2063 श्री बाबूभाई जेसंगभाई देसाई:

डॉ. मेधा विश्राम कुलकर्णी:

क्या पर्यटन मंत्री यह बताने की कृपा करेंगे कि:

- (क) क्या सरकार ने हाल ही में 24x7 टोल-फ्री पर्यटक हेल्पलाइन शुरू की है, यदि हां, तो इसे कब शुरू किया गया और इसके क्या कारण हैं;
- (ख) इसकी शुरुआत के बाद से हेल्पलाइन पर अब तक कुल कितनी कॉलें प्राप्त हुई हैं;
- (ग) क्या यह कॉल सेंटर संविधान के अनुसार सभी अनुसूचित भाषाओं में सहायता प्रदान करता है, यदि नहीं, तो क्या सरकार का निर्धारित समय-सीमा के भीतर इस सुविधा को शुरू करने का विचार है; और
- (घ) इस बहुभाषी पर्यटक सहायता सेवा की दक्षता और प्रभावकारिता में सुधार करने के लिए क्या-क्या उपाय किए जा रहे हैं?

उत्तर

पर्यटन मंत्री

(श्री गजेन्द्र सिंह शेखावत)

(क) से (घ): पर्यटन मंत्रालय ने दिनांक 08.02.2016 को 24x7 टोल-फ्री बहु-भाषी पर्यटक हेल्पलाइन शुरू की। पर्यटक हेल्पलाइन द्वारा प्रयोग की जाने वाली भाषाओं में अंग्रेजी और हिंदी के अलावा दस (10) अंतर्राष्ट्रीय भाषाएं शामिल हैं। यह सेवा टोल-फ्री नंबर 1800-11-1363 या 1363 के लघु कोड पर उपलब्ध है और 24x7, 365 दिन चालू है।

इस बहु-भाषी हेल्पलाइन का उद्देश्य घरेलू और अंतर्राष्ट्रीय पर्यटकों को भारत में यात्रा एवं पर्यटन से संबंधित जानकारी देकर सहायता सेवा प्रदान करना और कॉलर्स को भारत में यात्रा के

दौरान सहायता के समय की जाने वाली कार्रवाई के संबंध में सलाह देना तथा यदि आवश्यक हो, तो संबंधित प्राधिकारी को सचेत करना है।

इस हेल्पलाइन पर प्राप्त होने वाली कॉल्स की संख्या परिवर्तनशील प्रकृति की है। हेल्पलाइन की शुरुआत से इसके ऊपर प्राप्त कॉल्स की कुल संख्या लगभग 7.9 लाख है।

इस बहु-भाषी पर्यटक सहायता सेवा की सक्षमता और प्रभाव को बेहतर बनाने के उद्देश्य से इस कार्य में शामिल जनशक्ति को समय-समय पर प्रशिक्षण प्रदान किया जाता है और भारत में पर्यटन के अभिनव विकास के संबंध में उन्हें अद्यतन जानकारी दी जाती है।
