



ش۔ ری ۔ واپاری کی وزارت

ش۔ ری ۔ واپاری کی وزارت نے اپنے ویب پورٹل ائیر سیوا کی تازہ کاری کے لئے تجاویز اور مشورے طلب کئے

Posted On: 11 JUL 2017 1:28PM by PIB Delhi

نئی دہلی، 11 جولائی ۔ ش۔ ری ۔ واپاری کی وزارت نے پچھلے وقت تمام دعوے داروں کی ایک میٹنگ کا اتمام کیا جس کا مقصد ائیر سیوا ویب پورٹل کی تازہ کار شکل ائیر سیوا 2.0 کی تازہ کاری کے لئے مشورے طلب کرنا تھا۔ اس کے ساتھ ہی پچھلے سال نومبر میں شروع کئے جانے والے موبائل ایپ کی تازہ کاری بھی اس میٹنگ کے مقاصد میں شامل تھی۔ جس کا مقصد وائی سفر کو آسان اور دشواریوں سے پاک بنانا ہے۔ خدمات میں بہتری، صارفین کے آرام میں اضافے اور شکایات کے فوری تدارک کے لئے کارآمد مشوروں اور تجاویز پر غور و خوض کے بعد ائیر سیوا 2.0 کی ج۔ ری۔ کاری کے عمل میں استعمال کیا جائے گا۔

ی۔ عمل ائیر سیوا 1.0 کی کامیابی کے بعد شروع کیا گیا ہے۔ ائیر سیوا 1.0 کا پورے ملک میں خیر مقدم کیا گیا تھا، جس کے تحت اب تک تقریباً 19000 ایپ ڈاؤن لوڈ کئے جاچکے ہیں اور 65000 سے زائد ویب پورٹل بھی اس کے قیام سے اب تک ڈاؤن لوڈ کئے جاچکے ہیں۔ 92 فیصد سے زائد شکایات کا تدارک کیا جاچکا ہے۔ ان میں سے بیشتر شکایات کا تدارک مدت مقررہ کے اندر کیا گیا ہے۔

ی۔ وزارت صارفین کو محفوظ اور آرام دہ وائی سفر کی سہولت دستیاب کرانے کے لئے نئے دہلی، ری۔ واپاری کی وزارت نے 26 نومبر 2016 کو ائیر سیوا ویب پورٹل اور موبائل ایپ جاری کیا تھا جس کا مقصد ان شکایات کا تدارک کرنا تھا۔ ائیر سیوا ویب پورٹل ایک مشترکہ ویب پورٹل کے ذریعے استعمال کیا جاتا ہے۔ اس کے ساتھ ہی اینڈرائڈ اور آئی او ایس پلیٹ فارموں کے لئے موبائل ایپ زیر استعمال لایا جاتا ہے۔ ای۔ پورٹل میں شکایت کے تدارک کے نظام، شکایات کے تدارک کے لئے دفتری کارروائیاں، پرواز کی نوعیت/جدول، معلومات، وائی اڈے کی معلومات اور ایف اے کیو شامل ہے۔

صارفین اندرون ملک اور بیرون ملک کی تمام پروازوں کی نوعیت ایک ہی بار میں حاصل کرسکتے ہیں۔ علاوہ ازیں موسم کے حالات اور کچھ مخصوص وائی اڈوں کے لئے فضائی خدمات بھی اس پورٹل پر دستیاب ہیں۔ اب پرواز کی تفصیل محض پرواز کے نمبر سے یا کسی مخصوص وائی اڈے سے تمام پروازوں کی تفصیل، وائی اڈے کی خدمات سے متعلق معلومات بھی اس پورٹل سے حاصل کی جاسکتی ہے، جس میں پ۔ یوں والی کرسی کی فراہمی، گاڑیوں کی پارکنگ کی سہولت، آرام کرنے کی جگہ اور وائی فائی خدمات شامل ہیں۔

واضح ہے کہ شکایات کا ہر وقت اور تسلی بخش تدارک صارفین کے لئے اہم ترجیح کی حیثیت رکھتے ہیں۔ کیونکہ صارف کو اپنی شکایات کے تدارک کے لئے مختلف دعوے داروں سے رابطہ کرنا پڑتا ہے لیکن اب ائیر سیوا کے ذریعے شکایات کا تدارک ایک ہی جگہ سے کیا جاسکتا ہے۔ کیونکہ اب فضائی مسافر اپنی کوئی بھی شکایت اس موبائل ایپ یا ویب پورٹل پر درج کراسکتے ہیں۔ اس کے ساتھ ہی صارفین اپنی شکایات کی نوعیت کے ساتھ ساتھ آواز اور ویڈیو بھی اپ لوڈ کرسکتے ہیں۔

اس پورٹل سے شکایات کے تدارک کے نظام کو شفاف، جوابدہ اور چوکس اور مستعد بنایا جاسکے گا جس کے لئے مطلوبہ ٹکنالوجی کا استعمال کیا جائے گا۔ اب صارفین دستیاب حوالہ نمبر کے ذریعے اپنی شکایات کے تدارک کی نوعیت کے بارے میں معلومات حاصل کرسکیں گے۔ واضح ہے کہ مسائل کے تدارک کے لئے وقت کا بھی تعین کردیا گیا ہے۔ اس پورٹل پر کنٹرول روم کے ذریعے مسلسل نظر رکھی جاتی ہے تاکہ بروقت اور موثر تدارک کو یقینی بنایا جاسکے۔ اگر کسی شکایت پر توجہ نہ دی گئی ہو یا اس کا تدارک نہ کیا گیا ہو تو نوڈل افسر کو ایک میسج بھیجا جاتا ہے۔ اس کے ساتھ ہی صارفین کے تجربات میں بہتری کے لئے مجموعی تجربات اور اس کی تفسی اور اطمینان کے لئے صارفین کے تبصرے اور مشورے ضروری ہوتے ہیں۔

.....

م ن - س ش - رم

U-3141

(Release ID: 1495100) Visitor Counter : 2

