

8

रेल संबंधी स्थायी समिति
(2021-22)

(सत्रहवीं लोक सभा)

रेल मंत्रालय
(रेलवे बोर्ड)

आठवां प्रतिवेदन

भारतीय रेल यात्री आरक्षण प्रणाली



लोक सभा सचिवालय
नई दिल्ली

नवम्बर, 2021/ अग्रहायण, 1943 (शक)

एससीआर सं. 235

आठवां प्रतिवेदन

रेल संबंधी स्थायी समिति
(2021-22)

(सत्रहवीं लोक सभा)

रेल मंत्रालय
(रेलवे बोर्ड)

भारतीय रेल यात्री आरक्षण प्रणाली

30.11.2021 को लोक सभा में प्रस्तुत किया गया ।
30.11.2021 को राज्य सभा के पटल पर रखा गया ।



लोक सभा सचिवालय
नई दिल्ली

नवम्बर, 2021/ अग्रहायण, 1943 (शक)

विषय सूची

पृष्ठ

समिति की संरचना (2019-20).....
 समिति की संरचना (2020-21).....
 समिति की संरचना (2021-22).....
 प्राक्कथन.....

प्रतिवेदन
भाग-एक

प्राक्कथन		
	आरक्षण की श्रेणियां	4
	भारतीय रेल में टिकटिंग	4
	पीआरएस हेतु बजटीय आबंटन	5
	पीआरएस तंत्र	7
	पीआरएस के अंतर्गत टिकटों का रद्दकरण	8
	तत्काल आरक्षण योजना	10
	बुकिंग का समय	10
	तत्काल सीटों की सीमा	11
	तत्काल योजना के अंतर्गत धन वापसी	13
	विकल्प	14
	डायनेमिक प्राइसिंग/फ्लैक्सी फेयर	15
	परिवर्ती किराये पर विशेष रेलगाड़ियां	17
	रेलगाड़ियों में कोटा	19
	भारतीय रेल में रियायतें	19
	वरिष्ठ नागरिक रियायतें	20
	सुविधा पास/सुविधा टिकट आदेश	21
	दिव्यांगजन	23
	स्वतंत्रता सैनानियों को दी जाने वाली रियायतें	24
	बच्चों को दी गई रियायतें	25
	पीआरएस का प्रसार	26
	यात्रा बीमा	32
	शिकायत निवारण	33
भाग-दो		
	समिति की टिप्पणियां/सिफारिशें	35
अनुबंध		
	अनुबंध-एक	44
	अनुबंध-दो	48
	अनुबंध-तीन	49
	अनुबंध-चार	50
	अनुबंध-पांच	51
परिशिष्ट		
एक.	रेल संबंधी स्थायी समिति की 13.03.2020 को हुई बैठक का कार्यवाही सारांश...	
दो.	रेल संबंधी स्थायी समिति की 26.11.2021 को हुई बैठक का कार्यवाही सारांश...	

रेल संबंधी स्थायी समिति की संरचना (2019-20)®

श्री राधा मोहन सिंह - सभापति

सदस्य

लोक सभा

2. डॉ. फारूख अब्दुल्ला
3. श्री टी. आर. बालू
4. श्रीमती रंजनबेन भट्ट
5. श्री पंकज चौधरी
6. श्री अबु हसीम खान चौधरी
7. श्रीमती संगीता कुमारी सिंह देव
8. श्री अरविंद गणपत सावंत\$
9. श्री सुरेश कोडिकुन्निल
10. श्री कौशलेन्द्र कुमार
11. श्रीमती दिया कुमारी
12. श्रीमती जसकौर मीना
13. श्री अनुभव मोहंती
14. श्री सुनील कुमार मंडल
15. श्रीमती क्वीन ओझा
16. श्रीमती केशरी देवी पटेल
17. श्री मुकेश राजपूत
18. श्री एन. रेड्डपा
19. श्री सुमेधानन्द सरस्वती
20. श्री गोपाल जी ठाकुर
21. साध्वी प्रज्ञा सिंह ठाकुर

राज्य सभा

22. श्री नरहरी अमीन*
23. श्री छ. उदयनराजे भोंसले*
24. श्री एच. डी. देवेगौडा*
25. श्री एन. गोकुलकृष्णन
26. प्रो. मनोज कुमार झा
27. श्री जोगिनीपल्ली संतोष कुमार
28. श्रीमती फूलो देवी नेतम
29. सुश्री सरोज पांडे
30. श्री अशोक सिद्धार्थ
31. श्री बशिष्ठ नारायण सिंह

® दिनांक 13.09.2019 के लोक सभा समाचार भाग-दो, संख्या-550 द्वारा 13.09.2019 से गठित।

\$ श्री अरविंद सावंत, श्री हेमन्त तुकाराम गोडसे के स्थान पर नामनिर्दिष्ट किए गए। देखिए दिनांक 25.02.2020 का समाचार भाग-दो सं.1170

* दिनांक 24.07.2020 के लोक सभा समाचार भाग दो द्वारा 22.07.2020 से समिति में नामनिर्दिष्ट सदस्य

टिप्पण: श्री मोहम्मद अली खान, श्री गरिकपति, मोहन राव, महंत शम्भु प्रसाद जी तुंदिया और श्री मोती लाल वोरा दिनांक 02.01.2020 के राज्य सभा समाचार भाग दो, द्वारा 09.04.2020 से सेवानिवृत्त हुए।

रेल संबंधी स्थायी समिति की संरचना (2020-21)[@]

श्री राधा मोहन सिंह - सभापति

सदस्य

लोक सभा

2. श्री टी. आर. बालू
3. श्रीमती रंजनबेन भट्ट
4. रिक्त
5. श्री अबु हसीम खान चौधरी
6. श्री कौशलेन्द्र कुमार
7. श्रीमती दिया कुमारी
8. श्रीमती जसकौर मीना
9. श्री सुनील कुमार मंडल
10. श्रीमती क्वीन ओझा
11. श्रीमती केशरी देवी पटेल
12. श्री मुकेश राजपूत
13. श्री एन. रेड्डपा
14. श्री अच्युतानंद सामंत
15. श्री सुमेधानन्द सरस्वती
16. श्री अरविंद गणपत सावंत
17. डॉ. अमर सिंह
18. श्रीमती संगीता कुमारी सिंह देव
19. श्री सुरेश कोडिकुन्नील
20. श्री गोपाल जी ठाकुर
21. साध्वी प्रज्ञा सिंह ठाकुर

राज्य सभा

22. श्री नरहरी अमीन
23. श्री छ. उदयनराजे भोंसले
24. श्री एच. डी. देवेगौडा
25. श्री एन. गोकुलकृष्णन
26. प्रो. मनोज कुमार झा
27. श्री जोगिनीपल्ली संतोष कुमार
28. श्रीमती फूलो देवी नेतम
29. सुश्री सरोज पांडे
30. श्री अशोक सिद्धार्थ
31. श्री बशिष्ठ नारायण सिंह

[@] दिनांक 29.09.2020 के लोक सभा समाचार भाग-दो, संख्या-1741 द्वारा 13.09.2020 से गठित।

* श्री पंकज चौधरी दिनांक 07.07.2021 से मंत्री के रूप में नियुक्त होने के बाद समिति के सदस्य नहीं रहें।

रेल संबंधी स्थायी समिति की संरचना (2021-22)*

श्री राधा मोहन सिंह - सभापति

सदस्य

लोक सभा

2. श्री टी. आर. बालू
3. श्रीमती रंजनबेन धनंजय भट्ट
4. श्री ए. एच. खान चौधरी
5. श्री कौशलेन्द्र कुमार
6. सुश्री दिया कुमारी
7. श्रीमती जसकौर मीना
8. श्री सुनील कुमार मंडल
9. सुश्री चन्द्राणी मुर्मु
10. श्रीमती केशरी देवी पटेल
11. श्री मुकेश राजपूत
12. श्री एन. रेड्डप्पा
13. श्री अच्युतानंद सामंत
14. श्री सुमेधानन्द सरस्वती
15. श्री अरविन्द सावंत
16. डा. अमर सिंह
17. श्रीमती संगीता कुमारी सिंह देव
18. श्री सुरेश कोडिकुञ्जील
19. श्री गोपाल जी ठाकुर

20. साधवी प्रज्ञा सिंह ठाकुर

21. रिक्त

राज्य सभा

22. श्री नरहरी अमीन

23. श्री छ. उदयनराजे भोंसले

24. श्री एच डी. देवेगौडा

25. श्रीमती फूलो देवी नेताम

26. सुश्री सरोज पाण्डेय

27. श्री अशोक सिद्धार्थ

28. डा. सुमेर सिंह सोलंकी

29. श्री बिनोय विस्वम

30. प्रो. मनोज कुमार झा *

31. रिक्त

@ दिनांक 09.10.2021 के लोक सभा समाचार भाग-दो, संख्या-3192 द्वारा 13.09.2021 से गठित ।

* दिनांक 18.10.2021 के राज्य सभा समाचार भाग-दो, संख्या-61163 द्वारा 14.10.2021 से नामांकित ।

सचिवालय

- | | | | |
|----|--------------------------|---|-------------------|
| 1. | श्री प्रभेजीत सिंह | - | अपर सचिव |
| 2. | श्री अरूण के. कौशिक | - | निदेशक |
| 3. | श्री आर.एल. यादव | - | अपर निदेशक |
| 4. | श्रीमति बनानी सरकार जोशी | - | कार्यकारी अधिकारी |

प्राक्कथन

मैं, रेल संबंधी स्थायी समिति (2021-22) का सभापति, समिति द्वारा प्रतिवेदन प्रस्तुत करने हेतु प्राधिकृत किए जाने पर उसकी ओर से 'भारतीय रेल यात्री आरक्षण प्रणाली' विषय के संबंध में रेल संबंधी स्थायी समिति का आठवां प्रतिवेदन प्रस्तुत करता हूँ ।

2. रेल संबंधी स्थायी समिति (सत्रहवीं लोक सभा) ने वर्ष 2019-20 और 2020-21 के दौरान जांच के लिए 'भारतीय रेल यात्री आरक्षण प्रणाली' विषय का चयन किया था। समिति ने रेल मंत्रालय (रेलवे बोर्ड) के प्रतिनिधियों के साथ-साथ अध्यक्ष एवं प्रबंध निदेशक - भारतीय रेल खानपान और पर्यटन निगम (आईआरसीटीसी) और प्रबंध निदेशक - सेंटर फॉर रेलवे इंफोर्मेशन सिस्टम (क्रिस) के दिनांक 13.03.2020 को हुई बैठक में विषय के संबंध में साक्ष्य लिए।

3. समिति ने 26.11.2021 को आयोजित अपनी बैठक में प्रतिवेदन पर विचार किया और उसे स्वीकार किया। संबंधित बैठकों के कार्यवाही सारांश प्रतिवेदन के परिशिष्ट में दिए गए हैं।

4. समिति, रेल मंत्रालय (रेलवे बोर्ड), अध्यक्ष एवं प्रबंध निदेशक - भारतीय रेल खानपान और पर्यटन निगम (आईआरसीटीसी) और प्रबंध निदेशक - सेंटर फॉर रेलवे इंफोर्मेशन सिस्टम (क्रिस) के अधिकारियों को समिति के समक्ष उपस्थित होने और 'भारतीय रेल यात्री आरक्षण प्रणाली' विषय की जांच के संबंध में समिति द्वारा वांछित सामग्री और जानकारी प्रस्तुत करने के लिए धन्यवाद व्यक्त करना चाहती है । वह समिति से जुड़े लोकसभा सचिवालय के अधिकारियों द्वारा उन्हें प्रदान की गई बहुमूल्य सहायता के लिए भी उनकी अत्यंत सराहना करती है।

5. संदर्भ सुविधा के लिए समिति की टिप्पणियों और सिफारिशों को प्रतिवेदन के भाग-2 में मोटे अक्षरों में मुद्रित किया गया है।

नई दिल्ली;
26 नवम्बर, 2021
5 अग्रहायण, 1943 (शक)

श्री राधा मोहन सिंह
सभापति,
रेल संबंधी स्थायी समिति

प्रतिवेदन

संयुक्त राज्य अमेरिका, चीन और रूस के बाद भारतीय रेलवे दुनिया का चौथा सबसे बड़ा रेलवे नेटवर्क है, जो 7,318 स्टेशनों के साथ 68,442 रूट किलोमीटर में फैला है। एक राष्ट्रीय ट्रांसपोर्ट के रूप में भारतीय रेलवे यात्री और माल ढुलाई दोनों खंडों के लिए परिवहन का प्रमुख, सबसे किफायती और पर्यावरणीय रूप से व्यवहार्य साधन प्रदान करता है। वे न केवल हमारे देश के सबसे दूरस्थ कोनों से लोगों को जोड़ने वाले एक महान एकीकरणकर्ता के रूप में कार्य करते हैं बल्कि देश के संतुलित और समावेशी सामाजिक-आर्थिक विकास को सुगम बनाने में महत्वपूर्ण भूमिका निभाते हैं और साथ ही विकास के इंजन के रूप में कार्य करते हैं जो उद्योग और कृषि के विकास में तेजी लाकर अर्थव्यवस्था को संचालित करता है।

2. देश में रेलवे संचालन के दो पहलुओं यथा यात्री खंड और माल ढुलाई खंड में से, यात्री खंड को भारतीय रेलवे का चेहरा माना जाता है, जो प्रतिदिन 13,500 यात्री ट्रेनों का संचालन करता है और 23 मिलियन यात्रियों को ले जाता है जो हर दिन ऑस्ट्रेलिया की लगभग पूरी आबादी को स्थानांतरित करने के बराबर है।

3. भारत में रेल यात्रा ने एक लंबा सफर तय किया है। भारत में पहली यात्री ट्रेन 16 अप्रैल, 1853 को बॉम्बे (बोरीबंदर) और ठाणे के बीच 400 यात्रियों के साथ चली थी और इसने 55 मिनट में 34 किलोमीटर की दूरी तय की थी। तब से, भारतीय रेलवे और अधिक सफल होता चला गया है।

4. भारतीय रेलवे में यात्रा करने के लिए, एक यात्री को एक टिकट की आवश्यकता होती है जिसे उसे यात्री आरक्षण प्रणाली (पीआरएस) या अनारक्षित टिकट प्रणाली (यूटीएस) के माध्यम से बुक करना होता है। भारतीय रेलवे की यात्री आरक्षण प्रणाली दुनिया की सबसे बड़ी ऑनलाइन रेलवे आरक्षण प्रणाली है और इसे एक राष्ट्रव्यापी ऑनलाइन यात्री आरक्षण और टिकट प्रणाली के रूप में वर्णित किया जा सकता है जो एक यात्री को भारतीय रेल नेटवर्क पर कहीं से भी किसी भी स्टेशन पर ट्रेन टिकट बुक करने की अनुमति देता है। पीआरएस परिवर्तन, रद्दीकरण और धनवापसी को भी संभालता है।

5. यात्री आरक्षण प्रणाली लगभग 4043 स्थानों पर चल रही है और 3000 से अधिक ट्रेनों का संचालन कर रही है। कम्प्यूटरीकृत आरक्षण टर्मिनलों को इंडिया पोस्ट पीआरएस केंद्रों के साथ-साथ गैर-रेल प्रमुखों के माध्यम से दूरस्थ कोनों तक विस्तारित किया गया है। राज्य सरकार और स्थानीय निकायों के माध्यम से पीआरएस सुविधाओं का विस्तार किया गया है। साथ ही सभी मेल और एक्सप्रेस ट्रेनों के लिए आईआरसीटीसी की वेबसाइट के जरिए ई-टिकट की सुविधा उपलब्ध कराई गई है। इसके अलावा मोबाइल एप्लिकेशन पर भी आरक्षित टिकट बुक किए जा सकते हैं। आरक्षित टिकटों की बुकिंग के लिए एंड्रॉइड और विंडो पर मोबाइल ऐप उपलब्ध हैं। इसके अतिरिक्त रेलवे, अनारक्षित टिकट प्रणाली (यूटीएस) की सुविधा प्रदान करता है जो भारतीय रेलवे के लगभग 6242 स्थानों पर काम कर रहा है।

रेलवे ने 4000 स्वचालित टिकट वेंडिंग मशीनें (एटीवीएम)/कॉइन-कम-कार्ड संचालित स्वचालित टिकट वेंडिंग मशीनें (सीओटीवीएम) स्थापित की हैं जो यात्रियों द्वारा टच स्क्रीन सुविधा के माध्यम से अनारक्षित टिकट प्लेटफॉर्म की खरीद और सीजन टिकटों के रिचार्ज की सुविधा प्रदान करती हैं। इस प्रकार, भीड़ के घंटों के दौरान काउंटरों पर पूछताछ काफी कम हो जाती है। कैशलेस ट्रांजेक्शन, कॉन्टैक्टलेस टिकटिंग और ग्राहकों की बेहतर सुविधा को बढ़ावा देने के लिए अनारक्षित टिकट बुकिंग की सुविधा मोबाइल फोन के माध्यम से "यूटीएसओएन मोबाइल ऐप" के माध्यम से भी की जाती है। टिकट बुकिंग की सुविधा के लिए, "स्टेशन टिकट बुकिंग एजेंट" टिकट जारी करने की सुविधाओं (आरक्षित और अनारक्षित दोनों) के विस्तार की दृष्टि से "ई" श्रेणी के स्टेशनों पर अनारक्षित टिकट जारी करने के लिए लगे हुए हैं। "यात्री टिकट सुविधा केंद्र (वाईटीएसके)" नामक केंद्रों पर कम्प्यूटरीकृत पीआरएस-सह-यूटीएस टर्मिनलों की स्थापना और संचालन में सार्वजनिक निजी-भागीदारी की अनुमति दी गई थी। साथ ही, विदेशी पर्यटकों को इंटरनेट (ई-टिकटिंग) के माध्यम से कन्फर्म आरक्षण प्रदान करने के लिए, उन्हें 365 दिन पहले तक सभी ट्रेनों में एकजीक्यूटिव क्लास/प्रथम एसी, द्वितीय एसी श्रेणी में बर्थ बुक करने की अनुमति है। यह सुविधा अग्रिम आरक्षण अवधि के अनुसार ट्रेन में आरक्षण खुलने के समय तक उपलब्ध है। इसके बाद, विदेशी पर्यटक विदेशी पर्यटक कोटा के लिए टिकट बुक कर सकते हैं, जिसे कुछ मेल/एक्सप्रेस ट्रेनों में मांग पैटर्न के आधार पर निर्धारित किया गया है। इसके अलावा, उपयोगकर्ताओं की सुविधा के लिए, इंटरनेट के माध्यम से बुक किए गए टिकटों के साथ-साथ कम्प्यूटरीकृत यात्री आरक्षण प्रणाली (पीआरएस) काउंटरों के माध्यम से बुक किए गए टिकटों के लिए पहले आरक्षण चार्ट का विस्तार किया गया है। यह सुविधा टेलीफोन नंबर 139 और पीआरएस काउंटरों पर (पीआरएस केंद्रों के काम के घंटों के दौरान) भी उपलब्ध है।

6. पीआरएस के आगमन से पहले भारतीय रेलवे, मैनुअल टिकटिंग की प्रणाली का उपयोग कर रहा था। मैनुअल टिकटिंग प्रणाली के मुख्य नुकसान, जिसके कारण पीआरएस के साथ इसे बदलना आवश्यक था, निम्नानुसार थे: -

(क) आरक्षण केवल ट्रेन के प्रारंभिक स्टेशन पर ही संभव था।

(ख) चूंकि विवरण और टिकट मैनुअल रूप से जारी किए गए थे, लंबी कतारें और यात्रियों के लिए लंबी प्रतीक्षा समय लगा करता था।

(ग) सिस्टम में त्रुटियों की एक उचित संभावना मौजूद थी क्योंकि विवरण मैनुअल रूप से रजिस्ट्रों में दर्ज किए गए थे जिससे अक्सर यात्रियों को असुविधा होती थी।

(घ) 'उपलब्धता की स्थिति' हमेशा सटीक नहीं थी क्योंकि विवरण मैनुअल रूप से दर्ज किए जाते थे। प्रतीक्षा सूची की स्थिति भी पूरे नेटवर्क में आसानी से उपलब्ध नहीं थी।

(ङ) आरक्षण आवंटित करते समय अनैतिक प्रथाओं की संभावना पैदा होती थी, क्योंकि सूचना तक पहुंच प्रतिबंधित थी।

7. उपरोक्त परिस्थितियों के आलोक में, प्रणाली के आधुनिकीकरण की आवश्यकता को तीव्र रूप से महसूस किया गया था और इसलिए पीआरएस, दुनिया की सबसे बड़ी ऑनलाइन रेलवे आरक्षण प्रणाली की परिकल्पना की गई थी। पीआरएस का पायलट प्रोजेक्ट 15 नवंबर 1985 को उत्तरी रेलवे पर इंटीग्रेटेड मल्टीपल ट्रेन पैसेंजर रिजर्वेशन सिस्टम (इम्प्रेस) की स्थापना के साथ शुरू किया गया था, जो भारतीय रेलवे द्वारा नई दिल्ली में स्थित कंप्यूटर रखरखाव निगम (सीएमसी) लिमिटेड के सहयोग से विकसित एक ऑनलाइन लेनदेन प्रसंस्करण प्रणाली है। इम्प्रेस के मुख्य उद्देश्य थे (क) किसी भी काउंटर से किसी भी ट्रेन में आरक्षित आवास प्रदान करना, (ख) किसी भी ट्रेन के बारे में पूछताछ, (ग) ट्रेन चार्ट तैयार करना, और (घ) एकत्र किए गए किराए का लेखा-जोखा रखना। सिस्टम में बैकअप और रिकवरी सुविधाएं भी थीं। इस एप्लिकेशन को बाद में 1987 तक मुंबई, चेन्नई, कोलकाता और सिकंदराबाद में विस्तारित और कार्यान्वित किया गया था। अन्य स्टेशनों को होस्ट कंप्यूटर के पूरे डेटाबेस तक पहुंचने के लिए मौजूदा पांच कंप्यूटर सिस्टम से रिमोट टर्मिनल के रूप में जोड़ा गया था। यद्यपि यह प्रणाली मैनुअल टिकटिंग प्रणाली की तुलना में एक बड़ा सुधार थी, फिर भी यह कमियों के बिना नहीं थी। इसके अलावा, नए स्थानों को जोड़ने और यात्रा करने वाली जनता की बढ़ती अपेक्षाओं ने एक अधिक मजबूत टिकटिंग सॉफ्टवेयर की आवश्यकता को प्रेरित किया।

8. इसलिए एक नया एप्लिकेशन सॉफ्टवेयर, अर्थात्, कम्प्यूटरीकृत उन्नत आरक्षण और टिकटिंग के लिए देशव्यापी नेटवर्क(कॉन्सर्ट), रेलवे सूचना प्रणाली केंद्र (क्रिस) द्वारा विकसित किया गया था और सितंबर 1994 में सिकंदराबाद पीआरएस साइट पर एक पायलट परियोजना के रूप में लागू किया गया था। यह बाद में इसे अन्य चार पीआरएस साइटों जैसे दिल्ली, मुंबई, कोलकाता और चेन्नई तक बढ़ा दिया गया। 18.04.1999 तक इसे पूरे देश में सफलतापूर्वक लागू किया गया था।

9. रेलवे सूचना प्रणाली केंद्र (क्रिस) द्वारा आधुनिक पीआरएस का वास्तुशिल्प, डिजाइन, विकास, कार्यान्वयन किया गया है और इसका अनुरक्षण किया जा रहा है साथ ही पीआरएस प्रणाली की सूचना प्रौद्योगिकी अवसंरचना और संचार नेटवर्क के लिए क्रिस ही उत्तरदायी है। वर्तमान में, पीआरएस सर्वर दिल्ली, मुंबई, कोलकाता, चेन्नई और सिकंदराबाद में पांच साइटों पर बनाए गए हैं और एक वितरित डेटाबेस प्रक्रिया वातावरण में संचालित होते हैं।

10. 30.06.2020 तक, भारतीय रेलवे पर कुल सक्रिय आरक्षण केंद्रों की संख्या 4043 है, जिसमें सभी प्रमुख स्टेशनों और पर्यटन केंद्रों और जिला मुख्यालयों जैसे महत्वपूर्ण गैर-रेलहेड स्थानों सहित देश भर में 10725 टर्मिनल हैं। पीआरएस सुविधा को अंडमान और निकोबार द्वीप समूह, लक्षद्वीप द्वीप समूह और कुछ पूर्वोत्तर राज्यों तक भी विस्तारित किया गया है, जिनके पास सीमित या कोई रेल संपर्क नहीं है। रेलवे काउंटरों के अलावा, डाकघरों और रक्षा स्थानों पर भी आरक्षण की सुविधा उपलब्ध है।

आरक्षण श्रेणियाँ

11. भारतीय रेलवे में यात्रा के लिए बुक किए जा सकने वाले टिकटों की विभिन्न श्रेणियों के संबंध में एक प्रश्न पर, मंत्रालय ने सूचित किया है कि भारतीय रेलवे में आरक्षण की विभिन्न श्रेणियां हैं, जो विभिन्न श्रेणी यात्रियों की की यात्रा आवश्यकताओं को पूरा करने के लिए बनाई गई हैं। भारतीय रेलवे वर्तमान में दो व्यापक श्रेणियों के तहत यात्रा की विभिन्न श्रेणियां प्रदान करता है यथा उपनगरीय और गैर-उपनगरीय खंड। उपनगरीय खंड के अंतर्गत दो वर्ग हैं अर्थात् प्रथम श्रेणी और द्वितीय श्रेणी (साधारण)। समिति को अवगत कराया गया है कि हाल ही में मुंबई क्षेत्र के उपनगरीय खंडों में वातानुकूलित चेयर कार शुरू की गई है।

12. मंत्रालय के अनुसार, गैर-उपनगरीय खंड के अंतर्गत जिन श्रेणियों पर रेल यात्रा अनुमत है वे निम्नानुसार हैं:-

एसी प्रथम श्रेणी (1A),

एसी शयनयान श्रेणी (2ए),

एसी 3 टियर (3 ए),

एसी 3 टियर इकोनॉमी (3E),

अनुभूति श्रेणी (ईए),

एग्जीक्यूटिव श्रेणी (ईसी),

एसी चेयर कार (सीसी),

प्रथम श्रेणी (एफसी),

शयनयान श्रेणी (एसएल),

द्वितीय श्रेणी (2एस)

भारतीय रेल में टिकटिंग

13. भारतीय रेल में यात्रा केवल पीआरएस या यूटीएस के माध्यम से टिकट खरीदने के बाद ही संभव है। यात्री आरक्षण प्रणाली भारतीय रेल में सभी आरक्षित स्थानों को संभालती है और वर्तमान में प्रति दिन औसतन 4.88 करोड़ यात्रियों से जुड़े 10 करोड़ से अधिक लेनदेन की प्रक्रिया कर रही है। वर्ष 2019-20 के आंकड़ों के अनुसार, इसमें प्रति माह औसतन 2873 करोड़ रुपये की कमाई के साथ 99.98% (प्रति माह) का अपटाइम है। जबकि वर्तमान पीआरएस की अधिकतम लेनदेन प्रति मिनट (टीपीएम) क्षमता 28,915 है, वर्ष 2019-20 के लिए औसत टीपीएम 8,711 था। (जनवरी, 2020 के आंकड़ों के आधार पर) एक दिन में पीआरएस में टिकट लेनदेन (आरक्षण और रद्दकरण) की औसत

संख्या 14,16,990 है। कुल लेनदेन में से लगभग 84% लेनदेन टिकटों की बुकिंग के कारण होते हैं जबकि 16% टिकट रद्द करने के कारण होते हैं। पीआरएस ऑनलाइन टिकटों के आंशिक रद्दकरण/आंशिक संशोधन की भी अनुमति देता है।

14. भारतीय रेलवे में यात्रा के लिए आरक्षित टिकटों की बुकिंग के लिए यात्रियों के पास उपलब्ध विकल्प हैं:

(क) कम्प्यूटरीकृत पीआरएस काउंटर्स के माध्यम से,

(ख) आईआरसीटीसी वेबसाइट/मोबाइल ऐप के माध्यम से

(ग) डाकघरों में उपलब्ध कम्प्यूटरीकृत पीआरएस काउंटर

(घ) यात्री टिकट सुविधा केंद्र (वाईटीएसके) लाइसेंसधारी और

(ङ) गैर-रेलवे केन्द्रों पर भौतिक रूप से टिकट की खरीद।

15. एक प्रश्न के उत्तर में मंत्रालय ने बताया कि पिछले 3 वर्षों के दौरान, इन तरीकों द्वारा किए गए लेनदेन इस प्रकार हैं:

पिछले 3 वर्षों के दौरान विभिन्न तरीकों से बुक किए गए आरक्षित टिकटों की संख्या (लाख में)			
टिकट बुकिंग का तरीका	2017-18 में बुक टिकट	2018-19 में बुक टिकट	2019-20 में बुक टिकट
गैर-रेलवे केंद्र	7.95	7.22	6.90
डाकघर	13.19	12.24	13.08
ऑनलाइन बुकिंग-आईआरसीटीसी	2465.99	2842.68	3017.70
काउंटर बुकिंग	1216.30	1152.83	1063.11
वाईटीएसके बुकिंग	41.93	45.15	47.42

पीआरएस के लिए बजटीय आवंटन

16. पीआरएस के लिए आवश्यक वित्तपोषण के सम्बन्ध में एक प्रश्न के उत्तर में मंत्रालय ने सूचित किया कि चूँकि पीआरएस एक प्रमुख यात्री अनुप्रयोग है, जिसका निरंतर अनुरक्षण और निरंतर उन्नयन भी अपेक्षित है, जिसके लिए धन आवश्यकता को राजस्व और पूंजीगत व्यय के लिए बजटीय आवंटन के माध्यम से पूरा किया जाता है।

17. मंत्रालय ने पिछले 3 वर्षों के दौरान, पीआरएस के लिए धन का कुल आवंटन और उपयोग निम्नानुसार प्रस्तुत किया है -

क्र. सं.	वित्त वर्ष	आवंटन (करोड़ रु.)	उपयोग (करोड़ रु.)
1	2017-18	33.99	32.68
2	2018-19	35.16	31.51
3	2019-20	44.97	25.82

18. मंत्रालय ने सूचित किया कि 2019-20 के अंत में वैश्विक महामारी और मार्च अंत में लॉकडाउन के कारण, आवंटित कुछ पूंजीगत निधियों के बिलों पर कार्रवाई नहीं की जा सकी और निधियों को अभ्यर्पित करना पड़ा, जिसके लिए चालू वर्ष (2020-21) के आवंटनों का उपयोग किया जाएगा।

19. 2016-17 से 2018-19 के दौरान भारतीय रेल द्वारा ले जाए गए यात्रियों की कुल संख्या इस प्रकार है:

(मिलियन में)	2018-19	2017-18	2016-17
(i) ढोए गए कुल यात्री	8,439	8,286	8,116
(ii) आरक्षित यात्री	678	653	625

20. पिछले तीन वर्षों के दौरान यात्री सेवाओं से अर्जित राजस्व निम्नलिखित है:

(करोड़ रु. में)	2018-19	2017-18	2016-17
(i) ढोए गए कुल यात्रियों से राजस्व	51,066.65	48,643.14	46,280.46
(ii) आरक्षित डिब्बों में आरक्षित यात्रियों से अर्जित राजस्व।	33,105.24	30,980.42	29,317.34

(करोड़ रु. में)	2018-19	2017-18	2016-17
विविध कोचिंग प्राप्तियां (रद्दकरण प्रभार सहित)*	2065.01	1205.96	1160.30

21. समिति ने टिकटों के रद्दकरण से अर्जित राजस्व की मात्रा के बारे में जानना चाहा। मंत्रालय ने उत्तर में बताया कि टिकट रद्दकरण करने से प्राप्त राजस्व को अलग से दर्ज नहीं किया जाता है। गैर-जारी किए गए टिकटों के लिए लिपिकीय प्रभार (रद्दकरण प्रभार) विविध कोचिंग प्राप्तियों का एक हिस्सा है। इस शीर्ष में पार्सल पर साइडिंग/घाट प्रभार, बेची गई समय सारणियां, गुमशुदा संपत्ति कार्यालय प्राप्तियां, अमानती सामान घर प्रभार, नकद कार्यालय/लेखा कार्यालय/यात्रा लेखा निरीक्षक (टीआईए) जमा और अन्य अवर्गीकृत कोचिंग प्राप्तियां जैसे अन्य राजस्व भी शामिल हैं।

पीआरएस का तंत्र

22. समिति ने विभिन्न श्रेणियों की ट्रेनों में पीआरएस टिकटों की बुकिंग/संशोधन/रद्द करने की समय-सीमा के बारे में जानना चाहा। रेल मंत्रालय ने जानकारी दी कि यात्रा की तारीख से 120 दिन पहले दिए गए तरीकों से रेल टिकट की बुकिंग की जा सकती है। इसे अग्रिम आरक्षण अवधि (एआरपी) के रूप में जाना जाता है और लगभग सभी लंबी दूरी की मेल/एक्सप्रेस ट्रेनों और शताब्दी एक्सप्रेस ट्रेनों के लिए टिकटों की बुकिंग 120 दिन पहले खुल जाती है। कुछ कम दूरी की इंटर-सिटी ट्रेनों के लिए, कम एआरपी निर्धारित किया गया है। अग्रिम आरक्षण की अवधि (एआरपी) ट्रेन के प्रस्थान के दिन को छोड़कर है। एआरपी के तहत टिकटों की बुकिंग सुबह 0800 बजे से शुरू होती है।

23. तत्काल टिकटों की बुकिंग के संबंध में, मंत्रालय ने सूचित किया है कि तत्काल योजना के तहत आरक्षण एसी कक्षाओं के लिए ट्रेन के प्रारंभिक स्टेशन से यात्रा के एक दिन पहले 1000 बजे खुलता है जबकि गैर-एसी कक्षाओं के लिए यह एक दिन पहले 1100 बजे शुरू होता है।

24. समिति ने पीआरएस के तंत्र और कार्यप्रणाली के बारे में चाहा। इस संबंध में मंत्रालय ने विवरण दिया कि कंप्यूटरीकृत यात्री आरक्षण प्रणाली (पीआरएस) में, पहले आओ पहले पाओ के आधार पर पुष्ट स्थान आवंटित किया जाता है और उसके बाद आरएसी (जहां भी लागू हो) /प्रतीक्षा सूची टिकट जारी किए जाते हैं। ऐसे टिकटों से पहले बुक किए गए टिकटों को रद्द करने के बाद इन आरएसी/प्रतीक्षा सूची टिकटों की स्थिति अपने आप अद्यतन हो जाती है। पहला आरक्षण चार्ट तैयार करते समय, अप्रयुक्त आरक्षण कोटा में उपलब्ध स्थान, आरएसी/प्रतीक्षा सूची के यात्रियों की स्थिति और उसके बाद यदि दूसरे आरक्षण चार्ट तैयार करने तक कोई टिकट ऑनलाइन और कंप्यूटरीकृत पीआरएस काउंटर्स के माध्यम से बुक किया जाता है, उपलब्ध स्थान अद्यतन होता है, दूसरा आरक्षण चार्ट गाड़ी के प्रस्थान के निर्धारित/पुनर्निर्धारित समय से 30 मिनट से 5 मिनट पहले तैयार किया जाता है।

25. मंत्रालय ने आगे बताया कि प्रतीक्षा सूची के यात्रियों को आरक्षित सवारी डिब्बे में सवार होने की अनुमति नहीं है। पूर्णतः प्रतीक्षा सूची ई-टिकट पर बुक किए गए सभी यात्रियों के नाम हटा दिए जाते हैं और उस खाते में धन वापसी की जाती है, जिससे टिकट बुक होता है। ऐसे यात्रियों को यदि गाड़ी में यात्रा करते हुए पाया जाता है तो उन्हें बिना टिकट माना जाता है और तदनुसार शुल्क वसूला जाता है। बहरहाल, पीआरएस से जारी प्रतीक्षा सूची टिकट रखने वाले यात्री गाड़ी के अनारक्षित सवारी डिब्बों में यात्रा कर सकते हैं।

26. प्रतीक्षा सूची वाले यात्रियों को खाली सीटों के आवंटन की प्रक्रिया के संबंध में एक विशिष्ट प्रश्न के उत्तर में समिति को सूचित किया गया कि यात्री के गाड़ी में यात्रा न करने के कारण गाड़ी में उपलब्ध खाली स्थान, यदि कोई हो, ऑनबोर्ड टिकट जांच कर्मचारी द्वारा आरएसी यात्रियों को आवंटित कर दिया जाता है। ऑनबोर्ड टिकट जांच कर्मचारी

यात्रा करने के लिए वैध प्राधिकार रखने वाले किसी भी यात्री के अनुरोध पर गाड़ी में खाली स्थान आवंटित करने के लिए अधिकृत हैं। ऑनबोर्ड टिकट जांच कर्मचारी द्वारा की जा रही गतिविधियों के स्वचालन को सुनिश्चित करने और उनके कामकाज में अधिक पारदर्शिता लाने के लिए हैंड हेल्ड टर्मिनलों का प्रसार किया जा रहा है।

पीआरएस के अंतर्गत टिकटों का रद्दकरण

27. आरक्षित टिकटों की बुकिंग के अलावा, पीआरएस टिकटों के रद्दकरण और रूपांतरण को भी संभालता है। हालांकि, भारतीय रेलवे खानपान और पर्यटन निगम (आईआरसीटीसी) वेबसाइट के माध्यम से ऑनलाइन बुक किए गए आरक्षित टिकटों को केवल आंशिक रूप से ऑनलाइन रद्द किया जा सकता है और वर्तमान में, टिकटों के रूपांतरण की सुविधा ऑनलाइन उपलब्ध नहीं है।

28. रेल यात्रियों (टिकट रद्दकरण और किराया वापसी) नियम, 2015 के अनुसार अनुमेय रद्दकरण/लिपिकीय प्रभार ऑनलाइन टिकटों को आंशिक रूप से रद्द करने पर वसूले जाते हैं। वसूले गए रद्दकरण प्रभारों का ब्यौरा इस प्रकार है:

क्र.सं.	शीर्ष	टिकट का प्रकार	समयावधि	प्रभार										
1.	लिपिकीय प्रभार (प्रति यात्री)	अनारक्षित, आरएसी और प्रतीक्षा सूची	निर्धारित समय सीमा के भीतर	अनारक्षित (द्वितीय श्रेणी) - 30 रुपये द्वितीय श्रेणी (आरक्षित) व अन्य श्रेणियां- 60 रुपये										
2.	धन वापसी- रद्दकरण प्रभार (प्रति यात्री)	पुष्ट	गाड़ी के निर्धारित प्रस्थान से 48 घंटे पहले तक	<table border="1"> <tr> <td>प्रथम (1ए)/एकजीक्यूटिव (ईसी) श्रेणी</td> <td>Rs. 240/-</td> </tr> <tr> <td>2AC/प्रथम श्रेणी (एफसी)</td> <td>Rs. 200/-</td> </tr> <tr> <td>3एसी/एसीसी/3ए/3ई</td> <td>Rs. 180/-</td> </tr> <tr> <td>शयनयान श्रेणी (एसएल)</td> <td>Rs. 120/-</td> </tr> <tr> <td>द्वितीय श्रेणी (आरक्षित) (2एस)</td> <td>Rs. 60/-</td> </tr> </table>	प्रथम (1ए)/एकजीक्यूटिव (ईसी) श्रेणी	Rs. 240/-	2AC/प्रथम श्रेणी (एफसी)	Rs. 200/-	3एसी/एसीसी/3ए/3ई	Rs. 180/-	शयनयान श्रेणी (एसएल)	Rs. 120/-	द्वितीय श्रेणी (आरक्षित) (2एस)	Rs. 60/-
प्रथम (1ए)/एकजीक्यूटिव (ईसी) श्रेणी	Rs. 240/-													
2AC/प्रथम श्रेणी (एफसी)	Rs. 200/-													
3एसी/एसीसी/3ए/3ई	Rs. 180/-													
शयनयान श्रेणी (एसएल)	Rs. 120/-													
द्वितीय श्रेणी (आरक्षित) (2एस)	Rs. 60/-													
3.	धन वापसी- रद्दकरण प्रभार (प्रति यात्री)	पुष्ट	गाड़ी के निर्धारित प्रस्थान से पहले 48 घंटे और 12 घंटे के बीच	ऊपर पैरा 2 में उल्लिखित न्यूनतम प्रभार के अर्धधन किराए का 25%										
4.	धन वापसी- रद्दकरण प्रभार (प्रति यात्री)	पुष्ट	गाड़ी के निर्धारित प्रस्थान से पहले 12 घंटे और 4 घंटे तक के बीच	ऊपर पैरा 2 में उल्लिखित न्यूनतम प्रभार के अर्धधन किराए का 50%										
5.	धन वापसी- रद्दकरण प्रभार (प्रति यात्री)	पुष्ट	उपरोक्त समय सीमा के बाहर	कोई धन वापसी नहीं										
6.	धन वापसी- रद्दकरण प्रभार (प्रति यात्री)	आरएसी/प्रतीक्षा सूची/आंशिक रूप से पुष्ट	गाड़ी के निर्धारित प्रस्थान से आधे घंटे पहले तक	लिपिकीय प्रभार काटकर पूर्ण धन वापसी										
7.	रेलवे किन्हीं कारणों से स्थान प्रदान करने में असमर्थ हो	आरएसी/प्रतीक्षा सूची/आंशिक रूप से पुष्ट	गाड़ी के वास्तविक प्रस्थान से तीन घंटे के भीतर।	पूर्ण धन वापसी कोई रद्दकरण/लिपिकीय प्रभार नहीं										

8.	गाड़ियों का 3 घंटे से अधिक समय से देरी से चालन	आरएसी/प्रतीक्षा सूची/आंशिक रूप से पुष्ट	गाड़ी के वास्तविक प्रस्थान तक।	पूर्ण धन वापसी कोई रद्दकरण/लिपिकीय प्रभार नहीं
9.	गाड़ी रद्द होने पर धन वापसी	पुष्ट/आरएसी/प्रतीक्षा सूची	ई-टिकट के लिए स्वतः धन वापसी। यात्रा के दिन को छोड़कर 3 दिन के भीतर अप्रत्याशित परिस्थितियां यथा दुर्घटना, तटबंधों का टूटना या बाढ़	पूर्ण धन वापसी कोई रद्दकरण/लिपिकीय प्रभार नहीं
10.	यात्रा की तिथि को पूर्वित करना/विलंबित करना	पुष्ट/आरएसी/प्रतीक्षा सूची: उसी श्रेणी/उच्च श्रेणी/उसी गंतव्य/उसी गाड़ी/किसी अन्य गाड़ी में।	गाड़ी के निर्धारित प्रस्थान से 48 घंटे पहले तक	पुष्ट टिकटों के लिए नए सिरे से आरक्षण शुल्क और आरएसी/प्रतीक्षा सूची वाले टिकटों के लिए लिपिकीय प्रभार। ऐसा टिकट रद्द किए जाने की स्थिति में दोनों लेनदेनों के मामले में लागू रद्दकरण/लिपिकीय प्रभार वसूला जाएगा। पहला पूर्वित/विलंबित करने के लिए और बाद में रद्द करने के लिए।

29. समिति ने कंप्यूटरीकृत पीआरएस को कारगर बनाने, इसे और अधिक उपयोगकर्ता के अनुकूल बनाने और पारदर्शिता बढ़ाने के लिए किए गए उपायों के बारे में जानना चाहा। उत्तर में मंत्रालय ने बताया कि टिकट बुकिंग की प्रक्रिया को सरल बनाने के लिए निम्नलिखित उपाय किए गए हैं:

- i. गाड़ी के निर्धारित प्रस्थान से कम से कम 4 घंटे पहले पहले आरक्षण चार्ट को स्वतः अंतिम रूप देने का प्रावधान किया गया है, यदि उस समय तक रेलवे कर्मचारियों द्वारा इसे तैयार नहीं किया जाता है।
- ii. पहला आरक्षण चार्ट तैयार करने के बाद, दूसरा आरक्षण चार्ट तैयार करने तक सभी पीआरएस केंद्रों के साथ-साथ इंटरनेट के माध्यम से उपलब्ध स्थान आरक्षित किया जा सकता है। दूसरा आरक्षण चार्ट गाड़ी के प्रस्थान के निर्धारित/पुनर्निर्धारित समय से 30 मिनट और 5 मिनट के बीच तैयार किया जाता है। यदि रेलवे द्वारा प्रस्थान के समय/पुनर्निर्धारण समय से 5 मिनट पहले तक दूसरा चार्ट तैयार नहीं किया जाता है, तो प्रणाली स्वतः ही दूसरे आरक्षण चार्ट को अंतिम रूप दे देती है। इस अवधि के दौरान, पहले से बुक किए गए टिकटों को मौजूदा धन वापसी नियमों के अनुसार रद्द भी किया जा सकता है।
- iii. दूसरा आरक्षण चार्ट तैयार करते समय, उपलब्ध रिक्त स्थान को बुकिंग के लिए अगले दूरस्थ स्थान पर स्थानांतरित कर दिया जाता है।
- iv. सामान्य और तत्काल स्थान की बुकिंग के समय को सांतरित कर दिया गया है। आरक्षण के शुरुआती दिन सामान्य कोटा के तहत स्थान 0800 बजे से बुकिंग के लिए उपलब्ध हो जाता है, जबकि तत्काल कोटा के तहत

स्थान एसी और गैर-एसी श्रेणियों के लिए क्रमशः 1000 बजे और 1100 बजे से बुकिंग के लिए उपलब्ध हो जाता है।

- v. यात्रियों को बाधा-मुक्त धन वापसी की सुविधा देने और आरक्षण प्रणाली के दुरुपयोग पर नियंत्रण रखने के लिए रेल यात्री (टिकट रद्दकरण और किराया वापसी) नियमों में संशोधन किया गया था।

तत्काल आरक्षण योजना

30. भारतीय रेल में सबसे अधिक लोकप्रिय टिकट/बुकिंग विकल्पों में से एक तत्काल योजना है। तत्काल योजना के अंतर्गत टिकटिंग के तंत्र के बारे में पूछे जाने पर मंत्रालय ने बताया कि उन यात्रियों को आरक्षण प्रदान करने के उद्देश्य से जिन्हें अल्प सूचना पर यात्रा करनी होती है और ऐसे यात्रियों को ठगों/दलालों के चंगुल से बचाने के लिए, दिसंबर, 1997 में तत्काल आरक्षण योजना शुरू की गई थी।

31. इसके अतिरिक्त मंत्रालय ने बताया कि प्रारंभ में यह योजना केवल 110 रेलगाड़ियों में और मुख्य रूप से स्लीपर श्रेणियों में उपलब्ध थी। अगस्त 2004 में इस योजना को पूर्ण रूप से संशोधित किया गया और इसके बाद समय-समय पर कुछ संशोधन किए गए। क्षेत्रीय रेलों को उस गाड़ी/श्रेणी में यात्री गाड़ियों में तत्काल योजना शुरू करने के लिए अधिकृत किया गया है जिसमें पिछले वित्तीय वर्ष के दौरान औसत उपयोग 60 % से अधिक रहा है। अलग-अलग श्रेणियों के लिए निर्धारित न्यूनतम तत्काल शुल्क समान रूप से तत्काल शुल्क के रूप में लागू होता है। चिह्नित यात्री गाड़ियों के मामले में सामान्य तत्काल योजना पर लागू अन्य सभी शर्तें लागू हैं।

32. तत्काल योजना की प्रभावोत्पादकता के बारे में एक विशिष्ट प्रश्न पर मंत्रालय ने सूचित किया कि यात्रियों द्वारा इस योजना का लाभ उठाया गया और 2018-19 और 2019-20 में गाड़ियों में अधिभोगिता 100% से अधिक थी।

33. तत्काल योजना की मुख्य विशेषताएं आगामी पैराओं में वर्णित की गई हैं।

बुकिंग का समय

- क. वातानुकूलित श्रेणियों के लिए तत्काल बुकिंग, गाड़ियों के प्रारंभिक स्टेशन से यात्रा की तारीख को छोड़कर यात्रा से एक दिन पहले 10 बजे खुलती है। गैर वातानुकूलित श्रेणियों के लिए, गाड़ियों के प्रारंभिक स्टेशन से यात्रा की तारीख को छोड़कर यात्रा से एक दिन पहले तत्काल बुकिंग 11 बजे से शुरू होती है।
- ख. इस योजना के तहत आरक्षण, केवल पहली आरक्षण सूची तैयार किए जाने के समय तक ही मिलता है। इन सूचियों को तैयार करते समय आरएसी/प्रतीक्षा सूची के यात्रियों को रिक्त तत्काल सीट आबंटित की जाती है और ऐसे यात्रियों से तत्काल शुल्क वसूल नहीं किया जाता है।

तत्काल सीटों की सीमा

34. समिति को सूचित किया गया कि विभिन्न श्रेणियों में तत्काल सीटें निर्धारित करने के अधिकार क्षेत्रीय रेलों को सौंप दिए गए हैं जो पिछले वित्तीय वर्ष के दौरान उस श्रेणी में उपयोगिता स्वरूप के साथ-साथ सीटों की उपलब्धता को ध्यान में रखते हुए इस संबंध में निर्णय लेते हैं। बहरहाल, किसी भी स्थिति में निर्धारित सीटें मौजूदा निर्देशों के अनुसार अनुमेय अधिकतम तत्काल सीटों से अधिक नहीं है, जो वर्तमान में गाड़ियों में उस श्रेणी में उपलब्ध कुल सीटों का 30% है।

35. तत्काल योजना के अंतर्गत प्रभारों के बारे में पूछे जाने पर सूचित किया गया कि तत्काल शुल्क द्वितीय श्रेणी के लिए मूल किराए के 10 प्रतिशत की दर से किराए के प्रतिशत के रूप में निर्धारित किया गया है और अन्य सभी श्रेणियों के लिए न्यूनतम और अधिकतम के आधार पर नीचे दी गई तालिका के अनुसार बेसिक किराए के 30% है:-

यात्रा की श्रेणी	न्यूनतम तत्काल प्रभार (रूपयों में)	अधिकतम तत्काल प्रभार (रूपयों में)	प्रभार हेतु न्यूनतम दूरी (कि.मी. में)
आरक्षित द्वितीय सीट (2एस)	10	15	100
स्लीपर	100	200	500
वातानुकूलित चेयर कार	125	225	250
वातानुकूलित-3 टियर	300	400	500
वातानुकूलित-2 टियर	400	500	500
एग्जिक्यूटिव	400	500	250

36. मंत्रालय ने आगे सूचित किया कि उपरोक्त मानदंडों के सम्बन्ध में केवल दो अपवाद हैं: (क) यदि गाड़ी का कुल चालन, दूरी प्रतिबंध से कम है, तो शुरू से अंत तक का किराया अर्थात् आरंभिक स्टेशन से गंतव्य स्टेशन तक का शुल्क लिया जाएगा और, (ख) पैसेंजर गाड़ियों में तत्काल योजना के लिए इस प्रकार की कोई पाबंदी नहीं होगी।

37. तत्काल कोटे के दुरुपयोग को रोकने के लिए मंत्रालय द्वारा किए गए बचावों के बारे में पूछे जाने पर इस सम्बन्ध में की गई विभिन्न कार्रवाइयों के बारे में समिति को निम्नानुसार सूचित किया गया:

क. तत्काल योजना के तहत बुकिंग पर नाम परिवर्तन की सुविधा अनुमेय नहीं है।

- ख. कोई डुप्लिकेट तत्काल टिकटें जारी नहीं की जाती है। डुप्लिकेट तत्काल टिकटें केवल असाधारण मामलों में तत्काल शुल्क सहित पूरे किराए के भुगतान पर ही जारी की जाती हैं। मूल टिकट मिलने पर भी डुप्लिकेट तत्काल टिकट के लिए कोई धनवापसी नहीं की जाएगी।
- ग. इस योजना के तहत केवल पूरे किराए का भुगतान करने वाले यात्रियों द्वारा ही आरक्षण की मांग की जा सकती है और इस योजना के तहत रियायती टिकट रखने वाले किसी भी यात्री को आरक्षण का लाभ उठाने की अनुमति नहीं है।
- घ. भारतीय रेल/आईआरसीटीसी के सभी अधिकृत टिकट एजेंटों को वातानुकूलित श्रेणियों में टिकटों के लिए 10.00 बजे से 10.15 बजे के बीच और गैर वातानुकूलित श्रेणियों के लिए 11.00 बजे और 11.15 बजे के बीच काउंटर्स पर तत्काल टिकट बुक कराने से प्रतिबंधित कर दिया गया है।
- ङ. तत्काल टिकटों हेतु प्रति पीएनआर अधिकतम केवल चार यात्रियों की बुकिंग करने की अनुमति है।
- च. आईआरसीटीसी के वेब सेवा एजेंटों को इंटरनेट पर प्रतिदिन प्रति गाड़ी में केवल एक तत्काल टिकट बुक कराने की अनुमति दी गई है।
- छ. प्रतिदिन भीड़-भाड़ की सम्वलई के लिए जब भी किसी गाड़ी में अतिरिक्त सवारी डिब्बा लगाया जाता है तो उस डिब्बे में उपलब्ध रिक्त सीटों को, सामान्य श्रेणी के सभी प्रतीक्षा सूची वाले यात्रियों को कन्फर्म सीट दिए जाने के पश्चात उसी श्रेणी के तत्काल प्रतीक्षा सूची वाले यात्रियों को आबंटित की जानी चाहिए।
- ज. पहली आरक्षण सूची तैयार करते समय जारी किए गए सभी अप्रयुक्त आरक्षित कोटा होने पर पहले सामान्य प्रतीक्षा सूची को अद्यतन किया जाएगा और उसके पश्चात शेष सीटों, यदि कोई हो, पर तत्काल प्रतीक्षा सूची को अद्यतन किया जाएगा।
- झ. तत्काल टिकट बुकिंग हेतु आकस्मिक सुरक्षा प्रश्न लागू किए गए हैं।
- ञ. यात्रियों के विवरण दर्ज करने के लिए आवश्यक न्यूनतम समय पर रोक लगाई गई और उपयोगकर्ताओं द्वारा ई-टिकट बुकिंग के समय कैप्चा प्रदर्शित किया गया।
- ट. तत्काल योजना के तहत बुक की गई टिकटों के मामले में, यात्रा के दौरान, उस टिकट पर यात्रा कर रहे यात्रियों में से किसी एक को निम्नलिखित निर्धारित पहचान प्रमाणपत्रों में से किसी एक को दिखाना होता है और ऐसा न किए जाने पर उस टिकट पर बुक किए गए सभी यात्रियों को बिना टिकट यात्रा करते हुए माना जाता है और तदनुसार शुल्क प्रभारित किया जाता है :-

- i. भारतीय निर्वाचन आयोग द्वारा जारी वोटर फोटो पहचान पत्र
- ii. पासपोर्ट
- iii. आयकर विभाग द्वारा जारी पैन कार्ड
- iv. आरटीओ द्वारा जारी ड्राइविंग लाइसेंस
- v. केन्द्र/राज्य सरकार द्वारा जारी क्रमांक वाले फोटो पहचान पत्र
- vi. मान्यता प्राप्त स्कूल/कॉलेज द्वारा अपने छात्रों को जारी किया गया छात्र पहचान पत्र
- vii. फोटो लगी राष्ट्रीयकृत बैंक की पासबुक और
- viii. बैंकों द्वारा जारी लैमिनेटेड फोटो वाले क्रेडिट कार्ड।
- ix. ई-आधार और एम-आधार सहित विशिष्ट "आधार" पहचान कार्ड।
- x. राज्य/केन्द्र सरकार के सार्वजनिक क्षेत्र के उपक्रमों, जिला प्रशासनों, नगर निगम निकायों एवं पंचायत प्रशासनों तथा भारतीय विधिक परिषदों द्वारा जारी क्रमांक संख्या वाले फोटो पहचान पत्र।

38. मंत्रालय द्वारा यह स्पष्ट किया गया है कि यदि कोई यात्री अपने डिजिटलॉकर अकाउंट में लॉग-इन करके 'जारी किए गए दस्तावेज' के सेक्शन से आधार/ड्राइविंग लाइसेंस दिखाता है, तो उसे भी पहचान का वैध प्रमाण माना जाता है।

तत्काल योजना के अंतर्गत रीफंड

39. तत्काल कोटा टिकटों को रद्द करने के लिए किराया धनवापसी नियमों के संबंध में, मंत्रालय ने बताया है कि रेलवे यात्री (टिकट रद्दीकरण और किराया धनवापसी) नियम, 2015 में यथा उल्लिखित धन वापसी की प्रक्रिया संसाधित की जाती है। अल्पावधि अग्रिम आरक्षण को ध्यान में रखते हुए और इस योजना को आर्थिक रूप से ठगों/दलालों के लिए अव्यवहार्य बनाने के उद्देश्य से इस योजना के धनवापसी नियमों को और सख्त किया गया है जिसमें कन्फर्म तत्काल टिकटों पर कोई रिफंड नहीं दिया जाता है। हालांकि, प्रतीक्षा सूची में तत्काल टिकटों की धनवापसी, सामान्य प्रतीक्षा सूची वाले टिकटों की तरह दी जाती है। बहरहाल, यह स्पष्ट किया गया है कि सवारी डिब्बे के गैर-अनुबंधन, गाड़ियों के रद्द होने जैसी कुछ परिस्थितियों के तहत तत्काल योजना के अंतर्गत बुक किए गए टिकटों पर किराए और तत्काल शुल्क की पूर्ण धनवापसी की जाती है, जो कि निम्नानुसार है :-

- i. यदि यात्रियों द्वारा यात्रा आरंभ किए जाने के स्थान पर गाड़ी 3 घंटे से अधिक की देरी से आती है और न कि गाड़ी में चढ़ने के स्थान पर, यदि यात्रियों द्वारा यात्रा आरंभ करने का स्थान और गाड़ी में बोर्डिंग स्थान अलग-अलग है।

- ii. यदि गाड़ी को परिवर्तित मार्ग पर चलाना है और यात्री यात्रा करने के इच्छुक नहीं है।
- iii. यदि गाड़ी को परिवर्तित मार्ग पर चलाना है और बोर्डिंग स्टेशन अथवा गंतव्य स्थान अथवा दोनों स्टेशन परिवर्तित मार्ग पर नहीं पड़ते हैं।
- iv. सवारी डिब्बे के गैर-अनुबंधन के मामले में, जिसमें तत्काल सीटें चिह्नित की गई हैं तथा यात्रियों को उसी श्रेणी में सीटें मुहैया नहीं कराई गई हैं।
- v. यदि पार्टि को निम्न श्रेणी में सीटें मुहैया करवाई जाती हैं और वह यात्रा करने की इच्छुक नहीं है। पार्टि द्वारा निम्न श्रेणी में यात्रा किए जाने के मामले में, यात्रियों को किराए के अंतर और तत्काल प्रभार का अंतर, यदि कोई हो, की भी धनवापसी की जाती है।

विकल्प

40. विशेष रूप से लोकप्रिय मार्गों पर रैलगाड़ियों की लंबी प्रतीक्षा सूची और इसके परिणामस्वरूप टिकट रद्द होने और परिवहन के अन्य साधनों में स्थानांतरण का संज्ञान लेते हुए, समिति ने इस स्थिति को सुधारने के लिए रेलवे द्वारा उठाए जा रहे कदमों के बारे में जानने की इच्छा जताई। इसके उत्तर में, मंत्रालय ने बताया है कि प्रतीक्षा सूची वाले यात्रियों को कन्फर्म स्थान प्रदान करने और उपलब्ध स्थान का इष्टतम उपयोग सुनिश्चित करने के उद्देश्य से, 'विकल्प' नामक वैकल्पिक रेलगाड़ी स्थान योजना शुरू में प्रायोगिक आधार पर केवल दो खंडों अर्थात् दिल्ली-जम्मू और दिल्ली-लखनऊ खंडों में इंटरनेट के माध्यम से बुक किए गए टिकटों के लिए शुरू की गई थी। इस योजना को अब सभी कोटियों की रेलगाड़ियों में लागू किया गया है। यह योजना बुकिंग कोटा और रियायत पर ध्यान दिए बिना सभी प्रतीक्षा सूची यात्रियों के लिए लागू है। वित्तीय वर्ष 2019-20 के दौरान, लगभग 52,259 यात्री इस योजना से लाभान्वित हुए। यह योजना विशेष रूप से त्योहारों के मौसम या स्कूल की छुट्टियों के मौसम में सुविधाजनक है जब एक निश्चित सीट प्राप्त करना असंभव ना सही मुश्किल हो जाता है और अक्सर यात्री परिवहन के अन्य साधनों पर स्थानांतरित होने के लिए मजबूर हो जाता है।

41. योजना का ब्योरा इस प्रकार है:-

- इस योजना के तहत, प्रतीक्षा सूची यात्री एटीएस योजना का विकल्प दे सकते हैं। यात्रियों के पास ऐसी गाड़ी में शिफ्ट होने का विकल्प होता है, जिसका प्रस्थान समय उस तारीख और समय से 72 घंटे तक होता है जिसके लिए मूल टिकट बुक किया गया है। जिन यात्रियों ने बुकिंग के समय विकल्प नहीं चुना है, वे भी गाड़ी के निर्धारित प्रस्थान से 24 घंटे पहले तक विकल्प चुन सकते हैं।
- न तो यात्री से कोई अतिरिक्त शुल्क लिया जाता है और न ही किराए के अंतर के लिए कोई धन वापसी की जाती है।
- एटीएस चुनने वाले यात्रियों को जो पहले आरक्षण चार्ट की तैयारी के समय पूर्णतः प्रतीक्षा सूची में रहते हैं, वैकल्पिक गाड़ी में आवंटन के लिए उन पर विचार किया जाता है।

- पीएनआर के सभी यात्रियों को या तो उसी श्रेणी में वैकल्पिक गाड़ी में स्थानांतरित कर दिया जाता है या फिर किसी भी यात्री को नहीं किया जाता। यात्रियों की सुविधा के आधार पर रेलवे द्वारा निर्धारित स्टेशनों में से किसी भी स्टेशन से छूटने वाली गाड़ी में यात्री को स्थानांतरित करने पर विचार किया जा सकता है जो उसी गंतव्य स्टेशन को सेवित करती हो।
- वैकल्पिक स्थान आवंटित होने पर मूल गाड़ी के प्रतीक्षा सूची वाले यात्रियों को मूल गाड़ी में सवार होने की अनुमति नहीं है।
- यात्रियों को एक बार वैकल्पिक गाड़ी में वैकल्पिक स्थान प्रदान करने के बाद वैकल्पिक गाड़ी में सामान्य यात्रियों के समान समझा जाता है और वे अपग्रेडेशन के लिए पात्र होते हैं।
- वैकल्पिक स्थान देने के बाद जब कोई एटीएस चुनने वाला यात्री टिकट रद्द करना चाहता है, तो उसे एक पुष्टिशुदा टिकट धारक के रूप में माना जाता है और तदनुसार रद्दकरण संबंधी नियम लागू होंगे।
- पुनः आवंटित यात्रियों को मूल रेलगाड़ी और वैकल्पिक रेलगाड़ी के बीच किराये के अंतर, जिसमें तत्काल शुल्क यदि कोई हो, शामिल है, की कोई धन वापसी नहीं की जाती है।
- एक बार किसी एटीएस यात्री को वैकल्पिक स्थान आवंटित होने के बाद यात्रा संशोधन की अनुमति नहीं है।
- जब वैकल्पिक स्थान आवंटित यात्री वैकल्पिक गाड़ी में अपनी यात्रा नहीं करता है, तो वह टीडीआर अनुरोध दायर करके धन वापसी के लिए दावा कर सकता है।

डायनेमिक प्राइसिंग/फ्लैक्सी फेयर

42. भारतीय रेल द्वारा 01-10-2014 से कुछ चुनिंदा गाड़ियों में, जिनकी मांग अधिक है, डायनेमिक प्राइसिंग शुरू की गई है। इस योजना के अंतर्गत, तत्काल कोटे के तहत मौजूदा स्थान का 50 प्रतिशत प्रीमियम तत्काल कोटा के रूप में निर्धारित किया गया है और डायनेमिक प्राइसिंग पर बुक किया जा रहा है। यह एक डिस्टेंस स्लैब बेस्ड फेयर योजना है, जहां तत्काल किराए के अधिकतम तीन गुना होने की शर्त पर 10% बर्थ के प्रत्येक स्लैब के बाद किराए में 20% की बढ़ोतरी होती है। अन्य लागू अनुपूरक शुल्क जैसे आरक्षण शुल्क, सुपरफास्ट चार्ज, गुड्स एंड सर्विस टैक्स आदि यदि लागू हो तो शुल्क अलग से लगाए जाते हैं। इस संबंध में मंत्रालय ने स्पष्ट किया है कि प्रीमियम तत्काल कोटे के तहत बची बर्थ/सीटें तत्काल कोटे के तहत प्रतीक्षा सूची के यात्रियों को पहले और उसके बाद सामान्य कोटे के तहत प्रतीक्षा सूची के यात्रियों को आवंटित की जाती हैं।

43. मंत्रालय द्वारा 01.10.2014 से शुरू होने के बाद से प्रीमियम तत्काल कोटे के विस्तृत आंकड़े निम्नानुसार दिए गए हैं:-

वित्त वर्ष	गाड़ियों की कुल संख्या	औसत अधिभोगिता	डायनेमिक आय (रु. करोड़ में)
2014-15 (01.10.2014 से प्रभावी)	337	60.84%	123.51

2015-16	383	63.16%	361.52
2016-17	558	60.01%	383.53
2017-18	904	66.57%	500.55
2018-19	1153	67.04%	602.54
2019-20	1212	66.50%	598.00

44. डायनेमिक किराया योजना के अलावा, रेलवे ने फ्लेक्सी फेयर स्कीम भी शुरू की है। फ्लेक्सी फेयर स्कीम 09.09.2016 से राजधानी, शताब्दी और दुरंतो गाड़ियों में शुरू की गई है। इस योजना के तहत, वर्तमान में सभी श्रेणियों में 1.4 गुना की अधिकतम सीमा के तहत बेचे जाने वाले प्रत्येक 10% बर्थ के साथ किराया 10% बढ़ जाता है (15.03.2019 से पहले अधिकतम सीमा 2एसी, एसी चेयर कार, द्वितीय और स्लीपर श्रेणी में 1.5 गुना थी)। 1एसी और एग्जीक्यूटिव श्रेणी के किराए में कोई बदलाव नहीं किया गया है। अन्य अनुपूरक शुल्क जैसे आरक्षण शुल्क, सुपरफास्ट चार्ज, खानपान शुल्क, माल और सेवा कर आदि, जैसा कि लागू हो, अलग से लगाया जाता है।

45. डायनेमिक मूल्य निर्धारण तंत्र के कार्यान्वयन में रेलवे के अनुभव के बारे में एक प्रश्न के संबंध में, समिति को सूचित किया गया है कि विभिन्न वर्गों से प्राप्त फीडबैक के आधार पर, मंत्रालय ने अब राजधानी, शताब्दी और दुरंतो ट्रेनों में फ्लेक्सी फेयर योजना को निम्नानुसार युक्तिसंगत बनाया गया है: :-

- (i) 15 रेलगाड़ियों से अगली समीक्षा तक और 32 रेलगाड़ियों से 3 महीने (फरवरी, मार्च और अगस्त) की पूर्व निर्धारित मंदी की अवधि के दौरान फ्लेक्सी फेयर स्कीम को बंद करना।
- (ii) फ्लेक्सी फेयर स्कीम की अधिकतम सीमा सभी फ्लेक्सी फेयर लागू श्रेणियों में घटाकर 1.4 गुना कर दी गई है। (15.03.2019 से पहले 2एसी, एसी चेयर कार, सेकंड और स्लीपर श्रेणियों में अधिकतम सीमा 1.5 गुना थी)
- (iii) गाड़ी के निर्धारित प्रस्थान से 4 दिन पहले फ्लेक्सी फेयर गाड़ियों में ग्रेडेड छूट शुरू की गई है, जहां श्रेणी-वार अधिभोगिता 60% से कम है।

अधिभोगिता	छूट
70% तक	20% अंतिम किराए पर
70 से 80%	10% अंतिम किराए पर
80% से ऊपर	कुछ नहीं

46. फ्लेक्सी-किराया/डायनेमिक मूल्य निर्धारण/परिवर्तनीय मूल्य निर्धारण की शुरुआत से पहले और बाद में राजधानी/दुरंतो/शताब्दी/सुविधा और अन्य ट्रेनों के संरक्षण और कमाई पर डायनेमिक मूल्य निर्धारण के प्रभाव के बारे में एक प्रश्न के उत्तर में, मंत्रालय ने सूचित किया है कि फ्लेक्सी फेयर वाली गाड़ियों में बुक किए गए यात्रियों की संख्या में पिछले वर्षों की इसी अवधि (दो पूर्ण वर्ष गैर फ्लेक्सी किराया अवधि) की तुलना में सितंबर 2016 से अगस्त 2018 (योजना के युक्तिकरण से पहले दो पूर्ण वर्ष फ्लेक्सी किराया अवधि) की अवधि के लिए 0.95% की वृद्धि दर्ज की गई है। इसके अलावा, यह बताया गया है कि फ्लेक्सी फेयर की शुरुआत के बाद से राजधानी, शताब्दी और दुरंतो गाड़ियों की समग्र अधिभोगिता में लगातार बढ़ोतरी दर्ज की गई है। ब्यौरे निम्नानुसार हैं:

वित्त वर्ष	फ्लैक्सी फेयर गाड़ियों की प्रतिशत अधिभोगिता
2016-17 (सितंबर से मार्च)	81.36
2017-18	83.56
2018-19	86.53

मंत्रालय ने यह भी बताया कि फ्लेक्सी फेयर योजना लागू होने के कारण मार्च 2020 तक लगभग 3000 करोड़ रुपए का कुल अतिरिक्त राजस्व अर्जित किया गया है।

परिवर्ति किराए वाली विशेष गाड़ियां:

47. राजधानी, शताब्दी और दुरंतो ट्रेनों के अलावा, सुविधा ट्रेनों नामक कुछ अन्य ट्रेनों ने परिवर्तनीय किराए की शुरुआत की है। इस संबंध में, मंत्रालय ने समिति को अवगत कराया है कि व्यसततम मौसमों, छुट्टियों के मौसम और त्योहारों के दौरान मांग में वृद्धि को पूरा करने के लिए परिवर्तनीय किराए वाली सुविधा ट्रेनों सामान्य समय-सारणी से अधिक चलती हैं। मंत्रालय ने विस्तार से बताया है कि इस योजना के अंतर्गत सुविधा गाड़ियों का न्यूनतम किराया शुरुआती 20 प्रतिशत बर्थ की श्रेणी के लिए लागू तत्काल किराए के बराबर है और उसके बाद तत्काल किराए के अधिकतम तीन गुना के अधीन बुक की गई सीटों/बर्थ के 20% के बाद के स्लैब के लिए किराया बढ़ जाता है। बहरहाल, सुविधा गाड़ियों के अनारक्षित श्रेणी के लिए द्वितीय श्रेणी सुपरफास्ट मेल/एक्सप्रेस किराए के बराबर शुल्क लिया जाता है।

48. इस तथ्य को देखते हुए कि भारतीय रेलवे का यात्री खंड पर्याप्त राजस्व नहीं दे रहा है और कम लागत वाली एयरलाइनों से कड़ी प्रतिस्पर्धा का सामना कर रहा है, भारतीय रेलवे में वित्त और अधिभोग के बारे में गतिशील/फ्लेक्सी किराए के प्रभाव के बारे में पूछे जाने पर मंत्रालय ने उत्तर में, प्रस्तुत किया कि एयरलाइंस में किराए की कोई निश्चित

अधिकतम सीमा नहीं है जबकि रेलवे ने पूरे वर्ष के लिए अधिकतम किराया तय किया है। इसके अलावा, एयरलाइन किराया परिचालन, ठहराव, यात्रा अवधि, मूल - गंतव्य जोड़ी, वाहक आदि के समय के आधार पर काफी भिन्न होता है। इसके विपरीत, रेलवे का किराया यात्रा की श्रेणी के अनुसार भीड़-भाड़/मंदा की अवधि जैसे कारकों के आधार पर हवाई किराए से अधिक हो सकता है या नहीं भी हो सकता है।

49. मंत्रालय ने बताया है कि 2015-2016 (गैर-फ्लेक्सी अवधि) के दौरान फ्लेक्सी फेयर गाड़ियों के मार्गों सहित सभी आरक्षित स्थानों की औसत अधिभोगिता 101.15 प्रतिशत थी, जो 2019-20 (फ्लेक्सी अवधि) में बढ़कर 108.70 प्रतिशत हो गई है।

50. मंत्रालय ने यह भी बताया है कि अपने सामाजिक सेवा दायित्वों का अपने वाणिज्यिक हितों के साथ सामंजस्य बैठाने के लिए और विभिन्न वर्गों से प्राप्त फीडबैक के आधार पर, भारतीय रेलवे ने दि.15.11.18 से राजधानी, शताब्दी और दुरंतो ट्रेनों में 15.03.2019 से शुरू होने वाली यात्रा के लिए फ्लेक्सी फेयर योजना को निम्नानुसार तर्कसंगत बनाया गया है:-

- (i) 15 रेलगाड़ियों से अगली समीक्षा तक और 32 रेलगाड़ियों से 3 महीने (फरवरी, मार्च और अगस्त) की पूर्व निर्धारित मंदा की अवधि के दौरान फ्लेक्सी फेयर स्कीम को बंद करना।
- (ii) फ्लेक्सी फेयर स्कीम की अधिकतम सीमा सभी फ्लेक्सी फेयर लागू श्रेणियों में घटाकर 1.4 गुना कर दी गई है। (15.03.2019 से पहले 2एसी, एसी चेर कार, सेकंड और स्लीपर श्रेणियों में अधिकतम सीमा 1.5 गुना थी)
- (iii) गाड़ी के निर्धारित प्रस्थान से 4 दिन पहले फ्लेक्सी फेयर गाड़ियों में ग्रेडेड छूट शुरू की गई है, जहां श्रेणी-वार अधिभोगिता 60% से कम है।

अधिभोगिता	छूट
70% तक	20% अंतिम किराए पर
70 से 80%	10% अंतिम किराए पर
80% से ऊपर	कुछ नहीं

51. हमसफर ट्रेनों के टिकटों के मूल्य निर्धारण पर एक विशिष्ट प्रश्न के बारे में समिति को सूचित किया गया है कि हमसफर ट्रेनें निर्धारित किराए पर चलती हैं, जो मेल/एक्सप्रेस के श्रेणी वार किराए का 1.15 गुना होता है।

रेलगाड़ियों में कोटा

52. समिति को यह सूचित किया गया कि भारतीय रेलवे में टिकट के लिए रेलगाड़ियों में भिन्न प्रकार के कोटा शामिल हैं : किसी रेलगाड़ी में उपलब्ध आरक्षित स्थान विभिन्न आरक्षण कोटा के तहत वितरित किया जाता है जो मोटे तौर पर निम्नानुसार हैं:-

- i. साधारण
- ii. तत्काल और प्रीमियम तत्काल
- iii. आपातकालीन
- iv. रक्षा
- v. विदेशी पर्यटक
- vi. महिला
- vii. वरिष्ठ नागरिक
- viii. दिव्यांग कोटा
- ix. संसद भवन
- x. राज्य सरकार
- xi. आरएसी
- xii. पूल्ड कोटा
- xiii. सीआरपीएफ
- xiv. कैसर
- xv. ड्यूटी पास
- xvi. आउटस्टेशन
- xvii. रेलवे कर्मचारी और ड्यूटी
- xviii. युवा
- xix. मूल्य वर्धित टूर पैकेज कोटा

भारतीय रेलवे में रियायत

53. इस संबंध में, मंत्रालय ने बताया है कि भारतीय रेलवे का देश में एक विशिष्ट स्थान है। हालांकि यह एक वाणिज्यिक उद्यम के रूप में कार्य करता है, फिर भी सभी मार्गों पर ट्रेनों को चलाने से लेकर व्यापक स्तर पर रियायतें देने तक का एक बड़ा सामाजिक सेवा दायित्व भी इस पर है। एक कल्याणकारी उपाय के रूप में, रेलवे 50 से अधिक कोटियों के यात्रियों को यात्री किराए में रियायत देती है। दिव्यांग यात्रियों की कुछ कोटियां, 11 प्रकार के मरीज, वरिष्ठ

नागरिक, प्रेस संवाददाता, युद्ध में हुई विधवाएं, खिलाड़ी आदि हैं। रियायत 10% से 100% तक होती है। उन्होंने आगे कहा है कि शुरू की गई नई ट्रेनों जैसे हमसफर, वंदे भारत, सुविधा, गतिमान आदि में कोई रियायत स्वीकार्य नहीं है।

54. पिछले तीन वर्षों के दौरान यात्रियों द्वारा प्राप्त रियायतों के श्रेणी-वार आंकड़े (संख्या और प्रतिशत में) प्रस्तुत करने के लिए कहे जाने पर, मंत्रालय ने लिखित उत्तर में बताया कि रियायत प्राप्त करने वाले यात्रियों का श्रेणी-वार ब्यौरा अलग से नहीं रखा जाता है। बहरहाल, उन्होंने यात्रियों की कुल संख्या जिन्होंने महत्वपूर्ण श्रेणियों के यात्री किरायों में रियायत प्राप्त की है उनके आंकड़े दिए हैं जो निम्नानुसार हैं:-

वित्त वर्ष	यात्रियों की संख्या जिन्होंने रियायत प्राप्त की है (मिलियन में)
2016-17	257.07
2017-18	292.63
2018-19	296.65

55. मंत्रालय ने रियायतों और इनके कवरेज की विस्तृत सूची (**अनुलग्नक-1**) में दी है। तथापि, मंत्रालय ने सूचित किया है कि कोविड-19 के कारण 20.03.2020 से दिव्यांगजनों की 4 कोटियों, 11 कोटियों के मरीजों और छात्रों को छोड़कर सभी कोटियों के यात्रियों को यात्री किराए में दी जाने वाली रियायत को अगला आदेश जारी होने तक वापस लेने का निर्णय लिया गया है।

56. पिछले 3 वर्षों के दौरान रियायतों के परिणामस्वरूप त्याग किए गए यात्री आय राजस्व की मात्रा के संबंध में पूछे गए प्रश्न पर, मंत्रालय ने निम्नानुसार जानकारी दी है :

वर्ष	यात्री किराए में रियायत के कारण राजस्व हानि (लगभग करोड़ रु. में)	*यात्री आमदनी
2016-17	1670	46280.46
2017-18	1810	48643.14
2018-19	1995	51066.65

वरिष्ठ नागरिक रियायतें

57. भारतीय रेलवे में, न्यूनतम 60 वर्ष के पुरुष नागरिकों और न्यूनतम 58 वर्ष की महिला नागरिकों को मेल/एक्सप्रेस/राजधानी/शताब्दी/जन-शताब्दी/दुरंतो समूह की ट्रेनों के सभी वर्गों के किराए में रियायत दी जाती है।

रियायत घटक पुरुषों के लिए 40% और महिलाओं के लिए 50% है। जुलाई 2017 में, भारतीय रेलवे ने वरिष्ठ नागरिकों के लिए एक 'गिव अप योजना' की शुरुआत की है। इस योजना के अंतर्गत, वरिष्ठ नागरिक आरक्षित टिकटों की रियायत राशि का 50 प्रतिशत या 100 प्रतिशत भाग देने का विकल्प चुन सकते हैं। समिति ने यह जानने की इच्छा जताई कि योजना शुरू होने के बाद से कितने वरिष्ठ नागरिकों ने अपनी रियायत को आंशिक रूप से या पूर्ण रूप से देने के विकल्प का उपयोग किया है। इसके उत्तर में, मंत्रालय ने सूचित किया है कि 22.07.2017 से 31.03.2020 के दौरान रियायत छोड़ने वाले वरिष्ठ नागरिकों की संख्या लगभग 76.87 लाख है। 22.07.2017 से 31.03.2020 के दौरान वरिष्ठ नागरिकों द्वारा छोड़ी गई रियायत राशि का लगभग 126.88 करोड़ रु. है। यह पूछे जाने पर कि क्या यात्रा करने वाले लोगों को ऐसी योजना के बारे में पता था, मंत्रालय ने कहा है कि यह जानकारी सुविधा के लिए आरक्षण फॉर्म पर मुद्रित की गई है। इस योजना का व्यापक प्रचार-प्रसार करने एवं यात्रियों में जागरूकता लाने के संबंध में समिति को सूचित किया गया है कि ई-टिकट की बुकिंग के दौरान वरिष्ठ नागरिकों को तीन विकल्पों अर्थात् 100% छोड़ने, 50% छोड़ने, कुछ नहीं छोड़ने में से एक को चुनने के लिए कहा जाता है। इस संबंध में जानकारी आईआरसीटीसी की वेबसाइट पर सामान्य जानकारी के रूप में भी उपलब्ध है।

सुविधा पास/सुविधा टिकट आदेश

58. सुविधा पास के ब्यौरों के संबंध में मंत्रालय ने निम्नवत बताया :

“मौजूदा रेल सेवक (पास) नियम-1986 (अर्थात् आरएसपीआर-1986), के नियम 2 (एफ) के तहत यथा परिभाषित "पास" का अर्थ रेल मंत्रालय या किसी भी रेल प्रशासन द्वारा किसी ऐसे व्यक्ति को दिया गया प्राधिकार जो उसे रेल द्वारा अकारण ही यात्रा करने के लिए प्राधिकृत करता है और तदनुसार "सुविधा पास" एक यात्रा प्राधिकार है। आरएसपीआर-1986 के नियम 2 (जी) के तहत यथा परिभाषित "सुविधा टिकट आदेश" (पीटीओ) रेल सेवक के पक्ष में जारी किया गया एक प्राधिकार है जिससे सामान्य किराए के एक तिहाई भुगतान पर यात्री रेल टिकट लिया जा सकता है।”

59. समिति यह जानना चाहती थी कि ये पास/टिकट किन परिस्थितियों में जारी किए जाते हैं। मंत्रालय ने लिखित उत्तर में कहा है कि,

“आरएसपीआर-1986 के प्रावधानों के अनुसार, केवल रेल सेवा में लगे व्यक्तियों को सुविधा पास/पीटीओ जारी किए जाते हैं और जब तक रेल सेवा में बने रहते हैं तब तक यह सुविधा दी जाती है। पास/पीटीओ की श्रेणी और इसकी संख्या व्यक्तिगत रेल सेवक के औहदे (अर्थात् राजपत्रित/अराजपत्रित) और पे मेट्रिक्स (पीएलपीएम) में उसके पे लेवल के अनुरूप होती है। रेल सेवक के अनुरोध के अनुसार एक रेलवे स्टेशन से दूसरे रेलवे स्टेशन तक यात्रा के लिए पात्रता श्रेणी का सुविधा पास अथवा पीटीओ जारी किया जाता है।”

60. यह पूछे जाने पर कि किस श्रेणी के व्यक्ति इस रियायत का लाभ उठा सकते हैं, समिति को यह सूचित किया गया कि सुविधा पास/पीटीओ रियायतें नहीं हैं, बल्कि रेल सेवकों की सेवा पात्रता हैं और राष्ट्रपति द्वारा भारत के संविधान

के अनुच्छेद 309 को परंतुक द्वारा प्रदत्त शक्तियों का प्रयोग करते हुए बनाए गए, रेल सेवक (पास) नियम-1986 में निहित सांविधिक प्रावधानों जिन्हें समय-समय पर संशोधित किया जाता है, के तहत प्रदान की जाती है, जबकि रेल मंत्रालय द्वारा विभिन्न कोटियों के यात्रियों अर्थात् वरिष्ठ नागरिक, विकलांग व्यक्तियों आदि को सामाजिक दायित्व के रूप में "रियायतें" प्रदान की जाती हैं। बहरहाल, यह उल्लेखनीय है कि सभी श्रेणियों के रेल सेवक (अर्थात् राजपत्रित और अराजपत्रित), रेलवे लेखा-परीक्षा विभागों में सेवारत लेखा-परीक्षा विभाग के अधिकारी और कर्मचारी तथा प्रतिनियुक्ति पर भारतीय रेलवे की सेवा करने वाले अन्य विभागों के अधिकारियों को आरएसपीआर-1986 में निर्धारित पात्रता के अनुसार सुविधा पास/पीटीओ प्रदान किए जाते हैं।

61. सुविधा पास/पीटीओ पात्रता की आवृत्ति के संबंध में, मंत्रालय ने यह बताया है कि मौजूदा आरएसपीआर-1986 के अनुसार, एक कैलेंडर वर्ष में सुविधा पास/पीटीओ की निम्नलिखित संख्या स्वीकार्य है:-

सुविधा पास:

- (क) राजपत्रित संवर्ग: 6 सेट
(ख) अराजपत्रित संवर्ग: 1 सेट अथवा 3 सेट
(अर्थात् 5 वर्ष की रेल सेवा तक 1 सेट और उसके बाद 3 सेट)

पीटीओ:

राजपत्रित एवं अराजपत्रित संवर्ग: 4 सेट (सेट का अर्थ जाने और वापसी यात्रा के लिए पास/पीटीओ)।

62. मंत्रालय ने यह भी स्पष्ट किया है कि सुविधा पास/पीटीओ की पात्रता संख्या का लाभ लेना अथवा नहीं लेना रेल सेवकों के विवेक पर छोड़ दिया जाता है क्योंकि सुविधा पास/पीटीओ रेल सेवक के अनुरोध प्राप्त होने पर ही जारी किए जाते हैं। समिति ने यह भी पूछा कि क्या पीआरएस में पास/पीटीओ विवरण दर्ज किए गए हैं। इस संबंध में मंत्रालय ने कहा है कि जब कभी सुविधा पास/पीटीओ पर आरक्षण किया जाता है, तो की जाने वाली यात्राओं के ब्यौरे पीआरएस में दर्ज किए जाते हैं।

63. विगत 3 वर्षों के दौरान कितने यात्रियों ने और कौन सी श्रेणी में इस रियायत का लाभ उठाया है इस संबंध में, मंत्रालय ने बताया है कि सुविधा पास/पीटीओ 'रियायत' नहीं हैं और सभी रेल सेवकों के लिए सांविधिक सेवा सुविधा है और आरएसपीआर-1986 के अनुसार जारी किए जाते हैं, जारी किए गए सुविधा पास/पीटीओ की संख्या और उन पर यात्रा करने वाले व्यक्तियों की संख्या के संबंध में कोई अलग आंकड़ा नहीं रखा जाता है। विगत तीन वर्षों के दौरान इस श्रेणी के अंतर्गत दी गई रियायत के परिणामस्वरूप रेलवे ने कितना राजस्व छोड़ा है इस संबंध में, मंत्रालय ने बताया है कि सुविधा पास/पीटीओ पर यात्रा करने के परिणामस्वरूप राजस्व की हानि होने या राजस्व को छोड़ना आवश्यक नहीं है। पास धारकों द्वारा यात्रा के मामले में, जब गाड़ियों में अधिभोग 100% से कम होता है, तो 'शून्य राजस्व हानि'

होती है क्योंकि खाली बर्थ/सीटें कोई राजस्व सृजित नहीं कर सकतीं। जाहिर है, जहां कोई राजस्व सृजित नहीं किया जा सकता है, वहां कोई राजस्व हानि नहीं हो सकती है।

64. इस रियायत के दुरुपयोग को रोकने के लिए क्या तंत्र विकसित किया गया है इस संबंध में समिति को सूचित किया गया है कि रेल सेवक (पास) नियमावली, 1986 में रेल सेवा से बर्खास्तगी/हटाने सहित कठोर दंड लगाने का प्रावधान है और यह सुविधा पास/पीटीओ के किसी भी प्रकार के दुरुपयोग के विरुद्ध निवारक के रूप में दिया जाता है। पास/पीटीओ धारक को अन्य यात्रियों के समकक्ष माना जाता है और टिकट चेकिंग स्टाफ, सतर्कता दस्ते आदि द्वारा सभी मौजूदा जांचों के अध्यक्षीन होता है।

दिव्यांगजन

65. समिति दिव्यांगजन श्रेणी के तहत प्राप्त की जा सकने वाली रियायतों की मात्रा निर्धारित करने के लिए रेलवे द्वारा अपनाई गई पद्धति के संबंध में जानना चाहती थी। मंत्रालय ने सूचित किया है कि कल्याणकारी उपाय के रूप में और दिव्यांग यात्रियों को आईआरसीटीसी के माध्यम से आरक्षण काउंटर और ऑनलाइन माध्यम से रियायती टिकट बुक करने की सुविधा देने के साथ-साथ इसके दुरुपयोग की संभावना को कम करने के लिए भारतीय रेलवे ने पात्र दिव्यांगजनों को विशिष्ट संख्या वाले फोटो पहचान पत्र जारी करता है। इसके अलावा, पीआरएस में दिव्यांगजनों को दी जाने वाली सुविधाओं के बारे में एक विशेष प्रश्न के उत्तर में मंत्रालय ने सूचित किया है कि उन्हें आरक्षण में निम्नलिखित संबंधित सुविधाएं प्रदान की जा रही हैं।

- i. दिव्यांगजनों को क्षेत्रीय रेलों द्वारा जारी फोटो पहचान पत्र के आधार पर रियायती ऑनलाइन टिकट बुकिंग की सुविधा दी गई है।
- ii. विकलांग रियायती टिकट पर अपनी यात्रा करने वाले दिव्यांगजनों के लिए गैर उपनगरीय खंडों पर चलने वाली सभी गाड़ियां में स्लीपर क्लास में चार बर्थ और 3एसी में दो बर्थ का आरक्षण कोटा निर्धारित किया गया है। मार्गरक्षी के रूप में दिव्यांगजनों के साथ यात्रा करने वाले व्यक्ति को भी इस कोटे से बर्थ आवंटित की जाती है।
- iii. यह भी निर्देश जारी किए गए हैं कि कंप्यूटरीकृत यात्री आरक्षण प्रणाली के माध्यम से जारी किए गए टिकटों में, जहां तक संभव हो, दिव्यांगजनों को एक नीचे की बर्थ आवंटित की जानी चाहिए और मार्गरक्षी के रूप में उनके साथ यात्रा करने वाले व्यक्ति को स्थान की उपलब्धता के आधार पर दिव्यांगजनों के निकट बीच की/ऊपर की बर्थ आवंटित की जानी चाहिए।
- iv. गाड़ी के प्रस्थान के बाद, यदि गाड़ी में नीचे की खाली बर्थ उपलब्ध हैं और यदि किसी दिव्यांगजन ने विकलांग रियायती टिकट के प्राधिकार पर टिकट बुक की है, जिन्हें ऊपर की/बीच की बर्थ आवंटित की गई

है, नीचे की खाली बर्थ के आवंटन के लिए कंडक्टर/ट्रेन टिकट परीक्षक (टीटीई) को चार्ट में आवश्यक प्रविष्टियां करके नीचे की खाली बर्थ आवंटित करने के लिए प्राधिकृत किया गया है।

- v. राजधानी, शताब्दी, जन शताब्दी एक्सप्रेस गाड़ियों और दुरंतो एक्सप्रेस ट्रेनों को छोड़कर अधिकांश सभी मेल/एक्सप्रेस ट्रेनों में व्हील चेयर को ले जाने के लिए बड़े प्रवेश द्वार सहित एसएलआरडी कोच के रूप में विशेष रूप से डिजाइन किए गए कोच, बड़े गलियारे और 4 बर्थ के साथ आशोधित शौचालय, दिव्यांगजनों के लिए निचली दो और अटेंडेंट के लिए ऊपरी बर्थों को लगाया गया है।
- vi. अनुदेश जारी किए गए हैं कि सभी मेल/एक्सप्रेस गाड़ियों में एसएलआरडी कोच को दिव्यांगजनों के अनन्य उपयोग के लिए निर्धारित अनारक्षित कोच के रूप में माना जाए। गरीब रथ एक्सप्रेस गाड़ी जो पूरी तरह से आरक्षित गाड़ियां हैं के मामले में, इन कोचों को पहले आओ पहले पाओ के आधार पर गरीब रथ एक्सप्रेस के 3 एसी श्रेणी के पूर्ण किराए के भुगतान पर विकलांग रियायत पर यात्रा करने वाले दिव्यांगजनों द्वारा बुकिंग के लिए आरक्षित माना जाता है।
- vii. दिव्यांगजनों, वरिष्ठ नागरिकों, पूर्व सांसदों, विधायकों, मान्यता प्राप्त पत्रकारों और स्वतंत्रता सेनानियों से प्राप्त आरक्षण मांगों के संबंध में विभिन्न यात्री आरक्षण प्रणाली केंद्रों पर अलग काउंटर निर्धारित किए जाते हैं, यदि प्रति शिफ्ट औसत मांग 120 टिकटों से कम नहीं है। दिव्यांगजनों सहित इन श्रेणियों के व्यक्तियों में से किसी के लिए विशेष काउंटर निर्धारित करने का कोई औचित्य नहीं है, इन सभी श्रेणियों के व्यक्तियों के लिए आरक्षण अनुरोधों से निपटने के लिए कुल मांग के आधार पर एक या दो काउंटर निर्धारित किए जाते हैं।

स्वतंत्रता सेनानियों को दी जाने वाली रियायतें

66. मंत्रालय ने उल्लेख किया है कि स्वतंत्रता सेनानियों और उनकी विधवाओं को भी रियायतें प्रदान करता है। इस संबंध में वे मेट्रो रेल, कोलकाता को छोड़कर सभी भारतीय रेल में किसी भी ट्रेन द्वारा एक ही श्रेणी में एक परिचर के साथ प्रथम श्रेणी और 2एसी में आजीवन आधार पर मानार्थ कार्ड पास जारी करते हैं।

67. एक प्रश्न के उत्तर में कि वर्ष 2016 से कितने यात्रियों तथा उनके सहचरों ने स्वतंत्रता सेनानियों को दी जाने वाली रियायतों का लाभ उठाया है, मंत्रालय ने उल्लेख किया कि वर्ष 2016, 2017 और 2018 के दौरान भारतीय रेल द्वारा स्वतंत्रता सेनानियों/उनके परिचरों के पक्ष में कुल 10435 सीसीपी जारी/नवीनीकृत किए गए।

68. यह पूछे जाने पर कि ऐसे कितने मामलों में परिचर रियायत कोड का उपयोग किया गया जहां स्वतंत्रता सेनानी द्वारा परिचर के बिना यात्रा की गई थी, मंत्रालय ने उल्लेख किया कि मौजूदा प्रणाली के तहत स्वतंत्रता सेनानी द्वारा बिना किसी परिचर के अकेले टिकट बुक करना संभव नहीं है। कुछ मामलों में, मूल पीएनआर जिस पर स्वतंत्रता सेनानी और परिचर दोनों को बुक किया गया था और स्वतंत्रता सेनानी को एक नए पीएनआर पर बुक किया गया था। स्वतंत्रता सेनानी और उनके परिचरों द्वारा उठाए गए स्वतंत्रता सेनानी रियायत के लाभ और 72 वर्ष से कम

के यात्रियों जिन्होंने स्वतंत्रता सेनानी रियायत का लाभ उठाया है, का ब्यौरा **अनुलग्नक- II** के रूप में संलग्न है। रिलीज स्थान पर बुक किए गए लिंक-पीएनआर के ब्यौरे भी **अनुलग्नक- III** के रूप में संलग्न है। यहां यह उल्लेख करना प्रासंगिक है कि स्वतंत्रता सेनानियों और उनके परिचरों द्वारा की जाने वाली यात्राओं के लिए डेबिट गृह मंत्रालय द्वारा वहन किए जाते हैं।

69. यह पूछे जाने पर कि विगत 3 वर्षों के दौरान स्वतंत्रता सेनानी और परिचर श्रेणी के तहत रियायतों के रूप में कितने राजस्व की हानि हुई है, समिति को सूचित किया गया कि स्वतंत्रता सेनानियों /उनके सहचरों को दिए जाने वाले मानार्थ कार्ड पास (सीसीपी) की संपूर्ण लागत की प्रतिपूर्ति गृह मंत्रालय द्वारा की जाती है। वर्ष 2016 से 2018 के दौरान भारतीय रेल द्वारा जारी किए गए/ नवीकृत किए गए 10,435 सीसीपी हेतु गृह मंत्रालय द्वारा कुल 33,68,21,743 रुपए की धनराशि की प्रतिपूर्ति की गई है। अतः इस कारण से भारतीय रेल को किसी राजस्व की हानि नहीं हुई है।

70. इस तथ्य को ध्यान में रखते हुए कि भारत को आजादी प्राप्त किए हुए 73 वर्ष हो चुके हैं, स्वतंत्रता सेनानी रियायतों का लाभ उठाने वाले यात्रियों की आयु प्रोफाइल के बारे में पूछे जाने पर जिसमें स्वतंत्रता सेनानी रियायतों का उपयोग करने वाले यात्रियों की संख्या सहित 73 वर्ष से कम आयु के हैं, मंत्रालय ने **अनुलग्नक- IV** पर संलग्न के रूप में विवरण दिया है। जारी किए गए 'एकोमोडेशन' के समक्ष स्वतंत्रता सेनानियों की इस श्रेणी के लिए बुक किए गए लिंक-पीएनआर का ब्यौरा भी **अनुलग्नक- V** के रूप में उपलब्ध कराया गया है।

बच्चों को दी गई रियायतें

71. समिति, बच्चों के लिए सीटों के आरक्षण और रियायतों से संबंधित दिशानिर्देशों के बारे में जानना चाहती थी। जिसके उत्तर में, जिसके उत्तर में, मंत्रालय ने सूचित किया कि बच्चों का किराया रियायतों के अंतर्गत नहीं आता है। मंत्रालय ने विस्तार से बताया कि 05 वर्ष से कम आयु के बच्चे बिना आरक्षित बर्थ/सीट के मुफ्त यात्रा कर सकते हैं। तथापि, मंत्रालय ने स्पष्ट किया कि यदि बच्चों के लिए पूर्ण बर्थ/सीट की मांग किए जाती है तो पूर्ण वयस्क किराया प्रभारित किया जाता है लेकिन मंत्रालय ने ऐसे बच्चों के लिए बर्थ की मांग न किए जाने पर वयस्क किराए का आधा किराया प्रभारित किया जाता है।

72. यह पूछे जाने पर कि क्या रेलवे ने इन रियायत श्रेणियों की समीक्षा आरंभ की है और की गई पिछली समीक्षा के ब्यौरे के बारे में पूछे जाने पर, मंत्रालय ने सूचित किया कि विभिन्न वर्गों से प्राप्त प्रतिप्राप्ति के आधार पर रियायत नीति की समीक्षा एक सतत तथा चालू प्रक्रिया है। उन्होंने विगत छः वर्षों के दौरान रियायत नीति को युक्तिसंगत बनाने के लिए की गई निम्नलिखित कार्रवाई का खाका प्रस्तुत किया है:-

- i. कुल किरायों के बजाय राजधानी, शताब्दी एवं दुरांतों गाड़ियों के मूल किराए में ही रियायत के लिए 2014-15 के दौरान परिवर्तन किए गए हैं।
- ii. 5 साल और उससे अधिक तथा 12 साल से कम आयु के बच्चों के लिए पूरी बर्थ/सीट की मांग पर व्यस्क किराया लिया जाता है। बर्थ का विकल्प नहीं होने की स्थिति में व्यस्क किराए का आधा किराया लिया जाता है। अनारक्षित क्षेत्र में कोई बड़ा बदलाव नहीं किया गया है। इसे 2015 के दौरान लागू किया गया है।
- iii. विदेशी नागरिकों/एनआरआई वरिष्ठ नागरिकों दी जाने वाली रियायत 2016 में समाप्त कर दी गई है।
- iv. गतिमान, हमसफ़र, अंत्योदय, सुविधा ट्रेन, विशेष प्रभार पर विशेष गाड़ियां, वंदे भारत आदि जैसी नई श्रेणी की सेवाओं में कोई रियायत प्रदान नहीं की गई है।
- v. विगत 6 वर्षों से किसी भी नई रियायत की घोषणा नहीं की गई है।
- vi. रियायती राशि का 100 प्रतिशत छोड़ने का विकल्प के अलावा, वरिष्ठ नागरिकों के लिए रियायत राशि का 50 प्रतिशत छोड़ने का भी प्रावधान किया गया है।
- vii. इसके अलावा, उपरोक्त उल्लिखित कोटियों के यात्रियों को दी जा रही रियायत के कारण राजस्व हानि की प्रतिपूर्ति के लिए सामाजिक न्याय एवं अधिकारिता मंत्रालय (वरिष्ठ नागरिक और दिव्यांगजन के लिए), स्वास्थ्य एवं परिवार कल्याण मंत्रालय (मरीज, डॉक्टर नर्स आदि) और युवा एवं खेल मंत्रालय (खेल एवं युवा) को पहले ही पत्र भेजे जा चुके हैं।

पीआरएस का प्रसार

भारतीय रेलवे खानपान और पर्यटन निगम (आईआरसीटीसी)

73. रेल मंत्रालय के अनुसार आईआरसीटीसी वेबसाइट और मोबाइल ऐप के माध्यम से लगभग 72 प्रतिशत आरक्षित टिकट ऑनलाइन बुक किए जाते हैं। जब आईआरसीटीसी वेबसाइट और मोबाइल ऐप के माध्यम से बुक किए गए टिकटों की संख्या/ प्रतिशत का ब्यौरे के बारे में पूछा गया तो मंत्रालय ने निम्नवत जानकारी उपलब्ध कराई:

"वित्त वर्ष 2019-20 के दौरान ई-टिकट बुकिंग का प्रतिशत हिस्सा इस प्रकार है:

मोबाइल ऐप	: 1415 लाख टिकट/47%
वेबसाइट	: 770 लाख टिकट/26%
एजेंट	: 741 लाख टिकट/24%

जी2जी (रक्षा एवं सीपीएफ) : 93 लाख टिकट/3%"

74. तथापि, मंत्रालय ने स्पष्ट किया कि वर्तमान में वेबसाइट के निम्नलिखित कार्य मोबाइल ऐप में उपलब्ध नहीं हैं, परंतु वे कार्यान्वयनाधीन हैं:

- टैक्स इनवॉइस जनरेशन सुविधा
- बुकिंग से पहले वैकल्पिक गाड़ियों में सीट उपलब्धता का विकल्प।

- विदेशी पर्यटक (अंतर्राष्ट्रीय) उपयोगकर्ता पंजीकरण सुविधा।
- विदेशी उपयोगकर्ताओं के लिए एफटी (विदेशी पर्यटक) कोटा में बुकिंग सुविधा।

75. इंडियन रेलवे कैटरिंग एंड टूरिज्म कॉरपोरेशन (आईआरसीटीसी) के जरिए ऑनलाइन बुक किए गए आरक्षित टिकटों को आंशिक रूप से ऑनलाइन रद्द किया जा सकता है। बहरहाल, फिलहाल, टिकटों के संशोधन की सुविधा ऑनलाइन उपलब्ध नहीं है। इस सुविधा का लाभ केवल कंप्यूटरीकृत पीआरएस काउंटर्स पर ही लिया जा सकता है।

76. चूंकि भारतीय रेल की टिकटिंग प्रणाली में एजेंटों द्वारा टिकटिंग अंतर्निहित रूप से शामिल है। समिति टिकट जारी करने के लिए अधिकृत एजेंट की भूमिका के बारे में जानना चाहती थी। इस संबंध में मंत्रालय ने सूचित किया कि आईआरसीटीसी इस उद्देश्य के लिए बनाई गई अपनी नीति के अनुसार प्रधान सेवा प्रदाताओं/पीएसपी (प्रधान एजेंट) की नियुक्ति करता है। बहरहाल, पीएसपी खुदरा व्यापार नहीं करते हैं। ई-टिकटिंग का खुदरा व्यवसाय बाजारों में स्थित रिटेल दुकानों के माध्यम से किया जाता है और इनका स्वामित्व एवं प्रबंधन आरएसपी के पास होता है। तदनुसार, पीएसपी को निर्धारित स्लैब के अनुसार आरएसपी (उप एजेंट) नियुक्त करने के लिए अधिकृत किया जाता है। आरएसपी अनन्य मोबाइल नंबर और अनन्य ई-मेल आईडी के साथ पंजीकृत होते हैं और पंजीकरण के समय उनकी आधार संख्या और पैन कार्ड संख्या द्वारा सत्यापित किए जाते हैं। मंत्रालय ने आगे सूचित किया कि सुरक्षा उपाय के रूप में एक ही मोबाइल नंबर और ई-मेल आईडी के साथ कोई दो आरएसपी आईडी नहीं बनाई जा सकती हैं।

77. यह सुनिश्चित करने के लिए आईआरसीटीसी द्वारा लागू निगरानी तंत्र के बारे में कि अधिकृत एजेंट प्रणाली का अनुचित लाभ न उठाएं, मंत्रालय ने कहा है कि आईआरसीटीसी ने प्रमुख सेवा प्रदाताओं/पीएसपी (मुख्य एजेंटों) की नियुक्ति के लिए एक नीति बनाई है, जिन्हें इसके अनुसार देश के प्रत्येक कोने में आरक्षित रेल टिकटों की ई-टिकटिंग का विस्तार करने के लिए क्रमशः अपने संबंधित रिटेल सेवा प्रदाताओं/आरएसपी (उप एजेंटों) को पंजीकृत करने की अनुमति दी जाती है। आरएसपी अनन्य मोबाइल नंबर और अनन्य ई-मेल आईडी के साथ पंजीकृत होते हैं और पंजीकरण के समय उनकी आधार संख्या और पैन कार्ड संख्या द्वारा सत्यापित किए जाते हैं। एक ही मोबाइल नंबर और ई-मेल आईडी के साथ कोई दो आरएसपी आईडी नहीं बनाई जा सकती हैं।

78. आगे यह भी सूचित किया गया कि आरएसपी (उप एजेंट) बुकिंग को एआरपी (अग्रिम आरक्षण अवधि) टिकट खोलने के पहले 15 मिनट अर्थात् 08:00 से 08:15 बजे तक, वातानुकूलित और गैर-वातानुकूलित श्रेणियों के लिए तत्काल टिकट खोलने के लिए क्रमशः 10:00 से 10:15 बजे और 11:00 से 11:15 बजे तक पूरी तरह से प्रतिबंधित

किया गया है। एक अतिरिक्त कदम के रूप में, खुदरा सेवा प्रदाता (एजेन्ट) द्वारा केवल एक तत्काल टिकट प्रतिदिन बुक किए जाने की अनुमति है।

79. एजेंटों द्वारा टिकटों की बुकिंग किए जाने हेतु प्रभारित किए जाने वाले शुल्क के बारे में बताया गया कि सभी अधिकृत आरएसपी को द्वितीय श्रेणी और शयनयान श्रेणियों के लिए 20 रुपये प्रति टिकट और वातानुकूलित श्रेणियों और प्रथम श्रेणी के लिए 40 रुपये प्रति टिकट एजेंट सेवा प्रभार लेने की अनुमति दी गई है, चाहे कितने ही यात्री हों। इन प्रभारों में सभी लागू कर शामिल हैं।

80. भारतीय रेलवे में टिकटिंग में सबसे गंभीर समस्याओं में से एक अनधिकृत एजेंटों की समस्या है जिसे आमतौर पर दलालों के रूप में जाना जाता है। दलाल बहुत लंबे समय से न अनजान यात्रियों से अधिक वसूली कर रहे हैं जो अज्ञातवश अथवा अधिक मांग के कारण, उनसे टिकट खरीदते हैं। इस संबंध में, समिति ने तत्काल टिकट सहित ई-टिकट की बुकिंग में बेईमान तत्वों या दलालों की समस्या को रोकने के लिए मंत्रालय द्वारा की जा रही कार्रवाइयों की जानकारी देना चाहा, मंत्रालय ने इसकी निम्नानुसार जानकारी दी है।

- i. यह सुनिश्चित करने के लिए जांच शुरू की गई है कि स्वचालित सॉफ्टवेयर द्वारा फॉर्म भरना वही है जिन्हें यात्रियों ने भरा हो।
- ii. आईआरसीटीसी यूजर आईडी बनाने और प्रति यूजर टिकट बुक करने पर प्रतिबंध लगा दिया गया है।
- iii. पंजीकरण, लॉगिन और बुकिंग पेज पर डायनेमिक कैप्चा लागू किया गया है।
- iv. मानकीकरण परीक्षण और गुणवत्ता प्रमाणन (एसटीक्यूसी) द्वारा मल्टीलेयर सुरक्षा और नियमित ऑडिट।
- v. एआरपी बुकिंग और तत्काल बुकिंग के पहले पंद्रह मिनट के दौरान टिकट बुक करने के लिए आईआरसीटीसी (रक्षा और अर्धसैनिक बलों को छोड़कर) के अधिकृत एजेंटों पर प्रतिबंध।
- vi. व्यक्तियों को 08:00 बजे से 10:00 बजे तक प्रति उपयोगकर्ता-आईडी केवल 2 एआरपी टिकट की अनुमति है।
- vii. व्यक्तियों को 08:00 बजे से 10:00 बजे तक आईपी पते के अनुसार केवल 2 एआरपी टिकट की अनुमति है।
- viii. सामान्य टिकट के लिए 120 दिन अग्रिम आरक्षण अवधि (एआरपी) की जांच। एआरपी बुकिंग 08:00 बजे से पहले की अनुमति नहीं है।
- ix. अलग-अलग उपयोगकर्ताओं को 10:00 बजे से 12:00 बजे तक प्रति उपयोगकर्ता-आईडी केवल 2 तत्काल टिकट की अनुमति है।
- x. व्यक्तिगत उपयोगकर्ताओं को 10:00 से 12:00 बजे तक प्रति आईपी केवल 2 तत्काल टिकट की अनुमति है।

- xi. तत्काल टिकट बुकिंग के लिए व्यक्तिगत उपयोगकर्ताओं के लिए यादृच्छिक सुरक्षा प्रश्न लागू किया गया है।
- xii. भीड़-भाड़ के समय पर विदेशी आईपी पतों को अवरुद्ध करने का काम नेटवर्क स्तर पर किया गया है।
- xiii. यदि पूछताछ खुलने के समय के दौरान व्यक्तिगत उपयोगकर्ताओं की संख्या 25 प्रति सत्र से अधिक होती है तब 08:00 से 12:00 बजे तक लॉग आउट कर दिया जाता है।
- xiv. 08:00 और 12:00 बजे के बीच वापसी/आगे की यात्रा के अलावा एक उपयोगकर्ता लॉगिन सत्र में केवल एक (1) बुकिंग। दूसरी बुकिंग करने के लिए उपयोगकर्ता को फिर से लॉगआउट और लॉगिन करने की आवश्यकता पड़ेगी।
- xv. रिटेल सेवा प्रदाताओं (एजेंटों) को प्रति दिन/प्रति ट्रेन केवल एक तत्काल टिकट की अनुमति है।
- xvi. व्यक्तिगत उपयोगकर्ताओं को एक महीने में केवल 6 टिकट की अनुमति है, जब तक कि आधार के माध्यम से प्रमाणित नहीं हो जाता है, जिसमें एक ही उपयोगकर्ता द्वारा सामूहिक बुकिंग को रोकने के लिए एक महीने में 12 टिकट बुक किए जा सकते हैं।
- Xvii. तत्काल टिकट में केवल 4 यात्रियों की अनुमति।
- Xviii. आने वाले दिन तत्काल एसी श्रेणियों के लिए बुकिंग 10 बजे से पहले की अनुमति नहीं है।
- Xix. नॉन-एसी श्रेणियों के लिए इनकमिंग डे तत्काल बुकिंग की अनुमति 11 बजे से पहले नहीं।

81. समिति को यह भी सूचित किया गया है कि इसके नियंत्रण और संतुलन के एक भाग के रूप में और ई-टिकटिंग में किसी भी दुर्भावना के विरुद्ध अपनी लड़ाई को मजबूत करने के लिए, भारतीय रेलवे खानपान और पर्यटन निगम (आईआरसीटीसी) और क्रिस ई-टिकटिंग आवेदन के उपयोगकर्ताओं की निरंतर निगरानी करते हैं। क्रिस और आरपीएफ के समन्वय से आईआरसीटीसी द्वारा किए गए विभिन्न जांचों और डेटा/समय विश्लेषण के आधार पर वित्त वर्ष 2018-19 में लगभग 1.15 लाख व्यक्तिगत उपयोगकर्ता आईडी और वित्त वर्ष 2019-20 में लगभग 11.20 लाख व्यक्तिगत उपयोगकर्ता पहचान को आईआरसीटीसी द्वारा निष्क्रिय कर दिया गया है। रेलवे सुरक्षा बल (आरपीएफ) के माध्यम से क्रिस के समन्वय से दंडात्मक कार्रवाई शुरू कर दी गई है।

82. इसके अलावा, रेलवे सुरक्षा बल (आरपीएफ) पीआरएस काउंटर्स पर दलाली करने में शामिल व्यक्तियों के विरुद्ध गहन और निरंतर कार्रवाई कर रहा है (अनधिकृत रूप से रेलवे टिकटों की खरीद और बेचने के व्यवसाय कर रहा है)। समिति को भी सूचित किया गया था:

“आरपीएफ दलाली में शामिल व्यक्तियों के खिलाफ गहन और निरंतर कार्रवाई कर रही है (रेलवे टिकटों की खरीद और आपूर्ति के व्यवसाय को अनधिकृत रूप से करने वाले)। हाल ही में उत्कृष्ट परिणामों के साथ कई ऑल इंडिया ड्राइव यानी ऑपरेशन स्टॉर्म (2018), ऑपरेशन थंडर (2019) आदि शुरू किए गए। पूछताछ आधारित मॉड्यूल प्रबल की मदद से आरपीएफ ने पीआरएस डेटा तक पहुंच बनाई और फील्ड

इनपुट के साथ मिलाए गए आंकड़ों के विश्लेषण के आधार पर दलालों के खिलाफ अभियान को केंद्रित और प्रभावी बनाया गया जिससे 6591 दलालों की गिरफ्तारी हुई और जनवरी 2019 से मार्च 2020 तक की अवधि के दौरान 25.44 करोड़ रुपये के आगामी टिकटों को जब्त किया गया। इन अभियानों के दौरान दलाली में लिप्त कई अवैध सॉफ्टवेयरों के संचालन का पता चला। इन अवैध सॉफ्टवेयरों के आपूर्तिकर्ताओं और ऑपरेटरों के विरुद्ध एक सुनियोजित राष्ट्रव्यापी समन्वित कार्रवाई शुरू की गई थी जिससे इसमें संलिप्त 104 अपराधियों की गिरफ्तारी हुई और आई-बॉल, रेड बुल, एएनएमएस, मैक, एन-गेट, साइकिल, स्टार-वी2 आदि जैसे कई अवैध सॉफ्टवेयरों को बाधित किया गया। इन सॉफ्टवेयरों का इस्तेमाल कर बुक किए गए 9.92 करोड़ रुपये के आगामी कन्फर्म टिकट भी रद्द कर दिए गए। अवैध सॉफ्टवेयरों के खिलाफ कार्रवाई के दौरान प्राप्त आंकड़ों को क्रिस और आईआरसीटीसी के साथ साझा किया गया था और भारतीय रेल के सभी विभागों के संयुक्त प्रयासों से रेलवे ने अभी तक अवैध सॉफ्टवेयरों के संचालन को बाधित करने में सक्षम हुई। आरपीएफ भविष्य में भी ऐसे सॉफ्टवेयरों के प्रयास को विफल करने के लिए पीआरएस प्रणाली की सुरक्षा को अपग्रेड करने के लिए क्रिस और आईआरसीटीसी के करीब समन्वय में काम करती रहेगी। लॉकडाउन के बाद आरपीएफ द्वारा 42.43 लाख रुपये के आगामी टिकट जब्त करने के साथ 314 दलालों को गिरफ्तार करने के बाद सीमित यात्री सेवाएं शुरू करने के साथ ही 20 मई से फिर से अभियान शुरू कर दिया गया है। दलालों के खिलाफ अभियान जारी रहेगा।”

मंत्रालय ने समिति को आश्वासन दिया है कि दलालों के विरुद्ध इस तरह के अभियान भविष्य में जारी रहेंगे।

83. इस बात को ध्यान में रखते हुए कि अनेक ईमेल खाते बनाना और कई खरीद करना अपेक्षाकृत आसान है, समिति जानना चाहती थी कि आईआरसीटीसी एजेंटों/उप-एजेंटों/दलालों को ऐसी पहचान का उपयोग करके अनेक लॉगिन न बनाना कैसे सुनिश्चित करता है, मंत्रालय ने कहा है कि इसका प्रश्न ही नहीं उठता क्योंकि मोबाइल नंबर और मेल आईडी पर ओटीपी संदेशों के माध्यम से उचित सत्यापन के बाद प्रत्येक व्यक्ति उपयोगकर्ता/उपयोगकर्ता की आईडी और आरएसपी (एजेंट) आईडी यूनिक मोबाइल नंबर और यूनिक ई-मेल आईडी के साथ बनाई गई है। इस प्रकार, एक ही मोबाइल नंबर या एक ही ई-मेल आईडी पर कोई दो यूजर आईडी नहीं बनाई जा सकती। इसके अलावा, सभी आरएसपी का सत्यापन उनके आधार नंबर और पैन कार्ड नंबर द्वारा किया जाता है।

84. साइबर सुरक्षा इंटरनेट के उपयोग के सबसे महत्वपूर्ण पहलुओं में से एक है, खासकर जब वित्तीय लेनदेन शामिल है। चूंकि टिकटिंग में केवल वित्तीय लेन-देन शामिल होता है बल्कि संवेदनशील/वित्तीय जानकारी यात्रियों के प्रोफाइल में भी संग्रहीत की जाती है। इसलिए, समिति आईआरसीटीसी की वेबसाइट की साइबर सुरक्षा की दिशा में किए जा रहे उपायों के बारे में जानना चाहती थी। मंत्रालय ने इस संबंध में निम्नवत सूचित किया है:

“ई-टिकटिंग सिस्टम पर हैकिंग या डेटा चोरी/डेटा उल्लंघनों की कोई घटना कभी नहीं हुई है। न्यू जेनरेशन टिकटिंग (एनजीईटी) प्रणाली में बहुस्तरीय सुरक्षा लागू की गई है, जिसमें फायरवॉल, घुसपैठ रोकथाम प्रणाली (आईपीएस), वेब एप्लीकेशन फायरवॉल, एक्सेस कंट्रोल फिल्टर और कड़ी सुरक्षा, सुरक्षा जोनिंग, सुरक्षा सूचना और घटना प्रबंधन उपकरण और हस्त घुसपैठ रोकथाम प्रणाली जैसे सुरक्षा बुनियादी ढांचे के प्रावधान शामिल हैं। ऑपरेटिंग सिस्टम, आवेदन सॉफ्टवेयर और भी ओडब्ल्यूएसपी (ओपन वेब आवेदन सुरक्षा परियोजना) खतरों के साथ ही प्रमाणीकरण और प्राधिकरण के लिए स्प्रिंग सुरक्षा ढांचे से निपटने के लिए आवेदन स्तर पर सुरक्षा सहित सिस्टम पर पीआरएस में लागू किया जाता है। ओऑथ 2.0 प्राधिकरण फ्रेमवर्क जो एक एचटीटीपी सेवा तक सीमित पहुंच प्राप्त करने के लिए तीसरे पक्ष के आवेदन को सक्षम करता है, वेबसाइट और मोबाइल ऐप दोनों में सुरक्षित अनुमोदन के लिए लागू किया गया है।”

85. आंतरिक डीबीए उपयोगकर्ताओं से बल्क एक्सेस/डाउनलोड से यात्री प्रोफ़ाइल जानकारी की सुरक्षा के लिए मंत्रालय ने जानकारी प्रदान की कि उन्होंने इसके लिए निम्नलिखित उपाय किए गए हैं:

- i. निर्धारित टेबल एक्सेस के साथ वांछित भूमिकाओं और विशेषाधिकारों के साथ क्रिस और आईआरसीटीसी के डेटाबेस उपयोगकर्ताओं के लिए नामित उपयोगकर्ता सृजित किया गया।
- ii. महत्वपूर्ण /उपयोगकर्ता डेटा और मास्किंग के लिए टेबल और विशेषताओं की पहचान।
- iii. डीबीए सहित उच्च विशेषाधिकार प्राप्त उपयोगकर्ताओं के लिए ऑडिट लॉग को कैप्चर करना।
- iv. डेटा आधारित एडमिनिस्ट्रेशन (डीबीए) उपयोगकर्ता लॉग सुरक्षा सूचना और ईवेंट प्रबंधन (एसआईईएम) को भेजे गए थे।
- v. डेटाबेस उपयोगकर्ताओं के लिए महत्वपूर्ण कॉलम एक्सेस को निष्क्रिय करना।
- vi. पासवर्ड फ़ंक्शन लागू किया गया।
- vii. एन्क्रिप्टेड डाटाबेस बैकअप कॉन्फ़िगर किया गया है।

86. समिति को यह भी जानकारी प्रदान की गई कि सुरक्षा की एक अतिरिक्त परत के रूप में आईआरसीटीसी ई-टिकटिंग वेबसाइट (www.irctc.co.in), -समय-समय पर एसटीक्यूसी (मानकीकरण, परीक्षण और गुणवत्ता प्रमाणन) निदेशालय, भारत सरकार के इलेक्ट्रॉनिक्स और संचार प्रौद्योगिकी मंत्रालय (एमईआईटीवाई) द्वारा ऑडिट किया जाता है, जिसमें वेब एप्लीकेशन सिक््योरिटी असेसमेंट, वलनरेबिलिटी एसेसमेंट ऑफ होस्ट (वीए), और एप्लीकेशन/होस्ट की प्रवेश परीक्षण (पीटी) शामिल है ताकि एन जेट प्रणाली सुरक्षा संबंधी बाधाओं से मुक्त हो सके। ई-टिकटिंग सिस्टम पर ऑन लाइन भुगतान पूरी तरह सुरक्षित है क्योंकि क्रेडिट/डेबिट कार्ड उपयोगकर्ताओं का डेटा न तो आईआरसीटीसी प्रणाली में कैप्चर किया जाता है और न ही संग्रहीत किया जाता है। सभी उपयोगकर्ता डेटा को सुरक्षित सॉकेट लेयर (एसएसएल)/ट्रांसपोर्ट लेयर सिक््योरिटी (टीएलएस) प्रमाण पत्रों का

उपयोग करके उपयोगकर्ता और आईआरसीटीसी सर्वरों के बीच एक सिरे से दूसरे सिरे तक एन्क्रिप्शन के माध्यम से संरक्षित किया जाता है।

यात्रा बीमा

87. समिति ने आईआरसीटीसी द्वारा ट्रेन यात्रा पर दिए जा रहे यात्रा बीमा और कवर की सीमा के बारे में पूछताछ की। उत्तर में, मंत्रालय ने निम्नवत उल्लेख किया :

“यात्रा बीमा कवर की सीमा निम्नानुसार है:

मृत्यु एवं संपूर्ण विकलांगता	- 10 लाख रु.
आंशिक विकलांगता	- 7.5 लाख रु.
चोट के लिए अस्पताल का खर्च	- 2 लाख रु.
पार्थिव शरीर के परिवहन का खर्च	- 10,000 रु.”

88. यात्रा बीमा तंत्र पीआरएस में नहीं शामिल की गयी है परंतु यह एनजीईटी प्रणाली का हिस्सा है और यात्रियों के अपने ऑनलाइन टिकट बुकिंग के लिए होती है।

89. समिति पिछले तीन वर्षों के दौरान प्रीमियम के रूप में एकत्रित की गई कुल राशि के संबंध में ब्यौरा चाहती है। इस संबंध में, मंत्रालय ने निम्नवत जानकारी दी है:

पिछले तीन वर्षों में एकत्रित की गई कुल प्रीमियम राशि		
वित्त वर्ष	यात्री बीमा चुनने वाले कुल यात्रियों की संख्या (संख्या करोड़ रुपये में)	कुल प्रीमियम (करोड़ रुपये में) (जीएसटी सहित)
2017-18*	39.33	0.00
2018-19*	34.40	8.53
2019-20	27.30	13.38
कुल	101.03	21.90

90. तथापि, यह स्पष्ट कर दिया जाता है कि दिनांक 10.12.2016 से 31.08.2018 तक डिजिटल सर्वधन की सरकार की पहल के कारण सभी यात्रियों को निःशुल्क यात्रा बीमा प्रदान किया गया था। दिनांक 01.09.2018 से, यात्रा बीमा को वैकल्पिक बनाया गया था और इसे यात्री द्वारा भुगतान किया जाना होता है। बीमा प्रीमियम 0.49 रुपये प्रति यात्री है।

91. यात्रा बीमा तंत्र के साइबर सुरक्षा तंत्र के भाग के रूप में और विशेष रूप से चूंकि रेलवे बीमा के कवरेज के लिए तीसरे पक्ष का उपयोग करता है, समिति यह जानना चाहती थी कि क्या इससे पीआरएस साइबर हमलों और ऐसे मामलों में साइबर हमलों/डेटा चोरी को भयभीत करने के लिए स्थापित किए गए सुरक्षित गार्डों को असुरक्षित नहीं बनाता है, मंत्रालय ने एक उत्तर में कहा है कि बीमा के लिए थर्ड पार्टी इंटीग्रेशन आईआरसीटीसी प्रणाली (एनजीईटी) के साथ किया जाता है और पीआरएस (कॉन्सर्ट) प्रणाली के साथ इसका कोई एकीकरण नहीं होता है। इसलिए, पीआरएस थर्ड पार्टी इंश्योरेंस के कारण साइबर हमलों की चपेट में नहीं आ पाता है। आईआरसीटीसी के साथ किया गया एकीकरण भी यात्रा बीमा कंपनियों द्वारा प्रदान किए गए एपीआई के माध्यम से निर्गामी ढंग से एकतरफा है।

92. एक प्रश्न के उत्तर में कि क्या आईआरसीटीसी द्वारा बीमा के लिए कोई दावा प्राप्त किया गया है और दावों की तुलना में संवितरण की समय सीमा को निर्दिष्ट करते हुए पिछले तीन वर्षों के दौरान, अब तक, वितरित राशि का ब्यौरा प्रस्तुत मांगे जाने पर मंत्रालय ने निम्नवत बताया:

“आईआरसीटीसी को कोई दावा नहीं मिला है। बीमा कंपनियों द्वारा सीधे दावेदारों को दावों पर कार्रवाई और भुगतान किया जा रहा है। पिछले तीन वर्षों के लिए पीड़ितों या परिवार के सदस्यों को बीमा कंपनियों द्वारा भुगतान किए गए दावे निम्नानुसार हैं-

अवधि	राशि (रु. करोड़ में)
2017-18	3.59
2018-19	6.12
2019-20	3.73

शिकायत निवारण

93. शिकायत निवारण तंत्र किसी भी सेवा की आधारशिला है जो सार्वजनिक व्यवहार से संबंधित है। इस संबंध में समिति ने पीआरएस/टिकट बुकिंग पर शिकायत करने के लिए जो तंत्र स्थापित किया गया है, उसके बारे में जानना चाहा। इसके उत्तर में मंत्रालय ने आश्वासन दिया है कि शिकायतों के पंजीकरण एवं निवारण के लिए भारतीय रेल की एक सुव्यवस्थित प्रणाली है। ऑफलाइन(मैनुअल) शिकायतों के लिए, स्टेशनों पर और गाड़ियों में शिकायत रजिस्टर उपलब्ध हैं। हाल ही में, शिकायतों के सभी ऑनलाइन और ऑफलाइन चैनलों को सिंगल प्लेटफार्म में विलय करते हुए रेलमदद आरंभ किया गया। रेलमदद ने पूर्ववर्ती सीओएमएस को बदल दिया तथा शिकायतों के ऑनलाइन माध्यमों जैसे वेब, एप्प, एसएमएस, फोन एवं सोशल मीडिया को शामिल किया तथा ऑफलाइन शिकायतों को अपलोड करने हेतु विकल्प भी मुहैया कराया। उन्होंने आगे कहा है कि रेलमदद में समय और निराकरण की गुणवत्ता की निगरानी के लिए इनबिल्ट सिस्टम है। रेलमदद में आने वाली सभी शिकायतों को तेजी से निराकरण के लिए संबंधित फील्ड स्टाफ को

अपने आप रूट कर दिया जाता है। इस प्रणाली में गहन एमआईएस रिपोर्टों का भी प्रावधान है जो रेलवे प्रबंधकों को प्रणाली को बेहतर बनाने के लिए मूल कारण का विश्लेषण करने में सक्षम बनाता है। इसके अलावा, प्राप्त ग्राहकों के फीडबैक की भी निगरानी की जाती है और प्रभावी निपटान के लिए विश्लेषण किया जाता है। एक प्रश्न के उत्तर में कि दैनिक आधार पर ऐसी कितनी शिकायतें प्राप्त हुईं, यह जानकारी प्रदान की गई कि वित्त वर्ष 2019-20 में रेलों को आरक्षित टिकट संबंधी प्रतिदिन औसतन 354 शिकायतें प्राप्त हुईं।

94. समिति यह जानना चाहती है कि ऐसी सभी शिकायतों के निपटान के लिए औसत कितना समय लिया गया, इस पर उन्होंने बताया कि पीआरएस टिकट बुकिंग से संबंधित शिकायतों के निवारण करने हेतु सभी प्रयास किए जाते हैं। वित्त वर्ष 2019-20 में आरक्षित टिकट संबंधी शिकायतों का 17.81 घंटों के औसत समय के भीतर निपटान किया गया।

भाग - दो

सिफारिशें/टिप्पणियां

1. समिति नोट करती है कि भारतीय रेल न केवल परिवहन का सबसे किफायती और पर्यावरण अनुकूल साधन प्रदान करता है बल्कि देश के सामाजिक-आर्थिक विकास में भी महत्वपूर्ण भूमिका निभाता है। यह अपने 13,500 यात्री ट्रेनों के साथ प्रति दिन लगभग 23 मिलियन यात्रियों को लाने-ले जाने के लिए एक लंबा रास्ता तय करती है। यात्रियों की इस इतनी बड़ी संख्या के कारण रेलवे की ओर से यह जरूरी हो जाता है कि वे अपने यात्रियों को अपने कोचों में देश में कहीं भी यात्रा करने के लिए किसी भी स्टेशन से टिकट बुक करने की सुविधा उचित व्यवस्था के साथ प्रदान करें। समिति पाती है कि भारतीय रेल का मुख्य कस्टमर फेसिंग अप्लीकेशन ग्राहक यात्री आरक्षण प्रणाली (पीआरएस) पिछले तीन दशकों से कार्य कर रहा है। पीआरएस के मैनुअल मोड से इंटीग्रेटेड मल्टीपल ट्रेन पैसेंजर रिजर्वेशन सिस्टम (इम्प्रेस) में आगे बढ़ते हुए भारतीय रेल अब एक नए टिकटिंग सॉफ्टवेयर 'कंट्री वाइड नेटवर्क फॉर कंप्यूटराइज्ड एन्हांस्ड रिजर्वेशन एंड टिकटिंग (कॉन्सर्ट)' सिस्टम में शिफ्ट हो गया है, जिसका रख-रखाव सेंटर फॉर रेलवे इंफॉर्मेशन सिस्टम्स (क्रिस) द्वारा किया जाता है। समिति की राय है कि नए सॉफ्टवेयर के उपयोग से न केवल प्रक्रिया में लगने वाला समय कई गुना कम हुआ है बल्कि रेल उपयोगकर्ताओं को अपने पसंदीदा मार्ग/गंतव्य पर सभी ट्रेनों के बारे में वास्तविक समय की जानकारी प्राप्त करने के साथ-साथ प्रतीक्षा सूची के टिकट आदि की वर्तमान स्थिति जानने का अवसर भी मिला है जिससे वे अपनी यात्रा की योजना बनाने में अधिक लचीलापन ला सकें जो टिकटिंग की मैनुअल प्रणाली में संभव नहीं था। समिति की यह भी राय है कि पीआरएस के आगमन के साथ ही टिकटिंग में कदाचार पर काफी हद तक अंकुश लगा है।

2. हालांकि समिति टिकट बुकिंग के लिए नया सॉफ्टवेयर शुरू करने की रेलवे की पहल की सराहना करती है, फिर भी वह नोट करती है कि किसी न किसी कारण से उनके प्रतीक्षा सूची के टिकटों के कनफर्म नहीं होने के कारण प्रतिदिन लाखों यात्रियों को मझधार में छोड़ दिया जाता है। उन्हें परिवहन के अन्य साधनों जैसे बस और एयरलाइनों आदि का विकल्प चुनने के लिए बाध्य होना पड़ता है जिसके परिणामस्वरूप रेलवे को राजस्व का नुकसान होता है। इसलिए समिति सिफारिश करती है कि रेलवे वित्त के वर्तमान परिदृश्य के साथ-साथ विशेष रूप से सड़क और कम लागत वाली एयरलाइनों से बढ़ती प्रतिस्पर्धा के मद्देनजर ग्राहकों की बढ़ती अपेक्षाओं और सहूलियतों को देखते हुए भारतीय रेल को अपनी टिकटिंग प्रणाली को और अधिक मजबूत बनाने के लिए हर संभव प्रयास करने चाहिए और अंतर्निहित कमियों को दूर करना चाहिए जो यात्री

सुविधा और यात्री संतुष्टि के अंतिम लक्ष्य के साथ तैयार की गई टिकटिंग की प्रक्रिया में बाधा उत्पन्न करते हैं। समिति यह भी चाहेगी कि रेलवे अपनी यात्री आरक्षण प्रणाली के कार्य में बाधा डालने वाली विभिन्न तकनीकी, वित्तीय और संसाधनों की कमी का समाधान करे।

3. समिति इस बात पर जोर देना चाहेगी कि जहां पीआरएस में कुछ कमियां जैसे कठिन पहुंच, कम गति और कार्यकुशलता इसके स्मार्ट तरीके से कार्य करने में बाधक है, वहीं अनैतिक तरीकों की संभावना और एजेंटों द्वारा नियमों का घोर उल्लंघन आदि जैसे गंभीर मुद्दे भारतीय रेलवे की विश्वसनीयता को क्षीण कर सकते हैं और उसकी सार्वजनिक छवि को कमजोर कर सकते हैं। समिति मंत्रालय को यह बताना चाहती है कि भारतीय रेल, देश में हर दिन लाखों यात्रियों को ले जाने वाली राष्ट्रव्यापी परिवहन प्रणाली का प्रमुख हिस्सा है और इसकी आरक्षण प्रणाली में किसी भी तरह की हेराफेरी न केवल उनकी यात्रा को प्रभावित करेगी बल्कि प्रत्यक्ष या अप्रत्यक्ष रूप से उनके जीवन पर भी प्रभाव डालेगी। इस उद्देश्य के लिए, समिति चाहेगी कि मंत्रालय उच्च रेल घनत्व/रेल प्रयोक्ता वाले देशों में वर्तमान में प्रचलित अधिक कुशल टिकटिंग प्रणालियों का पता लगाए और भारतीय रेल यात्री आरक्षण प्रणाली को सुदृढ़ करने के लिए उस प्रणाली के अनुरूप सर्वोत्तम तरीकों को अपनाए। समिति यह भी चाहती है कि मंत्रालय भारतीय रेल में पीआरएस को उन्नत और परिष्कृत करने के उद्देश्य से प्रतिष्ठित संस्थानों/प्रतिष्ठित संगठनों के प्रमुख संस्थानों के साथ सहयोग करने की संभावनाओं का पता लगाए।

4. समिति पाती है कि वर्तमान में भारतीय रेलवे के देश भर में 10725 से अधिक टर्मिनलों के साथ 4043 से अधिक आरक्षण केंद्र हैं। इनमें प्रमुख स्टेशन, गैर-रेल शीर्ष और अन्य स्थान जैसे पर्यटन केंद्र और जिला मुख्यालय आदि शामिल हैं। समिति ने नोट किया कि यद्यपि रेलवे ने पूरे नेटवर्क पर आरक्षण केन्द्रों का निर्माण करने के लिए हर संभव प्रयास किए हैं, फिर भी समिति देश के आकार और अपार विस्तार को ध्यान में रखते हुए इस संख्या से संतुष्ट नहीं है। समिति चाहेगी कि मंत्रालय देश भर में और अधिक केंद्रों को शुरू करने के लिए सक्रिय कार्रवाई करे और मोबाइल पीआरएस आदि की संभावनाओं का पता लगाए ताकि गैर-रेल शीर्ष वाले स्थानों पर, विशेष रूप से उस प्रकार के दूर-दराज क्षेत्रों में जहां सड़क/इंटरनेट कनेक्टिविटी खराब हो या नहीं हो, स्थायी पीआरएस स्थापित होने तक ये केंद्र चलाये जाएं ताकि इन क्षेत्रों के यात्रियों को भी देश के अन्य क्षेत्रों के समान लाभ हो सके। समिति मंत्रालय को यह भी सुझाव देना चाहेगी कि वह तकनीकी केंद्रों/व्यावसायिक कॉलेजों (इंजीनियरिंग, चिकित्सा आदि), बड़ी औद्योगिक इकाइयों, विनिर्माण संयंत्रों आदि स्थलों को भी कवर करे, जहां प्रवासी आबादी की बड़ी संख्या के यात्रा आवश्यकताओं को पूरा करने में मदद की जा सके।

5. समिति नोट करती है कि भारतीय रेलवे में यात्रा के लिए आरक्षित टिकटों की बुकिंग के लिए यात्रियों के पास कई विकल्प जैसे पीआरएस काउंटर, पोस्टल पीआरएस काउंटर, यात्री टिकट सुविधा केंद्र आदि उपलब्ध हैं, फिर भी अधिकांश टिकट आईआरसीटीसी की वेबसाइट/ऐप के माध्यम से ऑनलाइन बुक किए जाते हैं जो यात्री आरक्षण के सबसे सुविधाजनक साधनों में से एक है। समिति पाती है कि 2019-20 के दौरान आईआरसीटीसी की वेबसाइट/ऐप के जरिए ऑनलाइन बुक किए गए आरक्षित टिकट वास्तविक आरक्षण केंद्र स्थल पर खरीदे गए टिकटों की तुलना में तीन गुना अधिक है। हालांकि, यह वेबसाइट आमतौर पर धीमी होती है और विशेष रूप से व्यस्तता वाले समय के दौरान इसके माध्यम से टिकट बुक करने में काफी समय लगता है। समिति इस ओर ध्यान दिलाना चाहेगी कि ई-टिकटिंग की सुविधा न केवल यात्रियों के लिए सुविधाजनक है बल्कि रेलवे काउंटर्स पर भीड़ भाड़ कम करने में भी मदद करती है और दलालों की समस्या को समाप्त करने के साथ-साथ काउंटर्स पर जाली नोट मिलने की संभावना भी समाप्त हो जाती है। इसलिए, समिति मंत्रालय पर इस बात के लिए ज़ोर देना चाहती है कि आईआरसीटीसी की वेबसाइट/सर्वरों की क्षमता को नियमित रूप से सुदृढ़ और उन्नयन करने की आवश्यकता है ताकि इसे और अधिक सुदृढ़ बनाकर न्यूनतम समय में अधिकाधिक यातायात को संभालने योग्य बनाया जा सके। समिति इस संबंध में की गयी कारवाई से भी अवगत होना चाहेगी।

6. समिति नोट करती है कि वर्तमान में पीआरएस प्रतिदिन एक करोड़ से अधिक लेनदेन की प्रक्रिया करता है जिसमें औसतन लगभग 5 करोड़ यात्री शामिल होते हैं। हालांकि इस प्रणाली को प्रति मिनट अधिकतम 28,000 लेनदेन (टीपीएम) को संभालने का अधिकार दिया गया है, फिर भी वर्ष 2019-20 के लिए प्रति मिनट औसत लेनदेन लगभग 8711 था। इसलिए समिति चाहती है कि मंत्रालय सक्रिय रूप से कार्य करे और अपेक्षित परिणाम पाने के लिए सर्वर/वेबसाइट की क्षमता को और मजबूत करने के लिए सभी तैयारियां करे ताकि इस संबंध में उपयोगकर्ताओं को किसी कठिनाई का सामना न करना पड़े।

7. मंत्रालय ने बताया है कि विभिन्न श्रेणियों की ट्रेनों में टिकटों की बुकिंग, संशोधन और रद्दकरण के लिए पीआरएस का इस्तेमाल किया जा सकता है। समिति नोट करती है कि रेल टिकट कुछ कम दूरी की/इंटर-सिटी ट्रेनों को छोड़कर लगभग सभी लंबी दूरी की मेल एक्सप्रेस ट्रेनों/शताब्दी एक्सप्रेस ट्रेनों के लिए निर्धारित यात्रा की तारीख से 120 दिन पहले बुक किए जा सकते हैं, जिसे अग्रिम आरक्षित अवधि के रूप में जाना जाता है। पीआरएस के माध्यम से स्थान पहले आओ पहले पाओ के आधार पर आवंटित किया जाता है और उसके बाद के रद्दकरण (कैंसिलेशन) के बदले आरक्षण (आरएसी) और प्रतीक्षा सूची के टिकट जारी किए जाते हैं। कन्फर्म टिकट रद्द होने के एवज में आरएसी टिकटों की स्थिति अपने आप अपडेट हो जाती है। समिति यह भी पाती है कि ट्रेन के रवाना होने के निर्धारित समय से 30 मिनट और 5 मिनट पहले तैयार होने वाले दूसरे रिजर्वेशन चार्ट

तैयार होने तक टिकट ऑनलाइन और कंप्यूटरीकृत पीआरएस काउंटर के माध्यम से बुक किए जा सकते हैं। हालांकि, समिति को ट्रेन के प्रस्थान से 30-5 मिनट के समय के बीच टिकटों की बुकिंग का कोई तर्क समझ नहीं आ रहा है, जबकि पहले से बुक किए गए और कन्फर्म होने के लिए इंतजार कर रहे हजारों आरएसी/प्रतीक्षा सूची के टिकट होते हैं। उनकी राय में इन टिकटों की कन्फर्म होने की कोई गुंजाइश नहीं है। इसलिए समिति का मत है कि चूंकि तुरंत यात्रा करने के इच्छुक यात्रियों के लिए तत्काल की सुविधा उपलब्ध है, इसलिए प्रस्थान समय से 4-5 घंटे पहले तैयार किए गए पहले आरक्षण चार्ट तैयार करने के बाद खाली हुई ट्रेन की सभी सीटें अपने आप आरएसी/प्रतीक्षा सूची के यात्रियों को आवंटित कर दी जानी चाहिए ताकि उन्हें अपनी योजना के अनुसार यात्रा करने की सुविधा मिल सके। इसलिए समिति चाहती है कि जरूरतमंद यात्रियों को सुविधा देने के उद्देश्य से और दलालों को अंतिम क्षणों में भीड़ के दौरान संभावित कदाचार में शामिल होने से भी रोकने के लिए दूसरे आरक्षण चार्ट तैयार करने की आवश्यकता की समीक्षा की जाए।

8. समिति ने नोट किया कि वर्तमान में यात्रियों के यात्रा नहीं करने के कारण रिक्ति उत्पन्न होने की स्थिति में वह सीट आरएसी यात्री को ऑन-बोर्ड टिकट चेकिंग स्टाफ द्वारा आवंटित किया जाता है। समिति यह जानकर प्रसन्न है कि रेलवे ने उपलब्ध सीटों की बुकिंग में आसानी और ऑटोमेशन सुनिश्चित करने के लिए ट्रेन टिकट परीक्षकों को हाथ से चलने वाले टर्मिनलों के द्वारा बुकिंग करने की सुविधा प्रदान की है ताकि उनके कामकाज में अधिक पारदर्शिता लाया जा सके। कई बार ये कर्मचारी यात्रियों को उनके प्रश्नों के समाधान में सहयोग नहीं करते हैं। चूंकि उनका इस पर समग्र नियंत्रण है और उनके लिए प्रत्येक यात्री के प्रश्नों का उत्तर देना उनके लिए व्यवहार्य नहीं है, समिति चाहेगी कि मंत्रालय को संबंधित कोचों में कुछ तंत्र लगाना चाहिए ताकि यात्री सीधे संपर्क कर सकें और सीट/बर्थ कन्फर्म होने की वर्तमान स्थिति का पता लगा सकें। वे ऑनबोर्ड ट्रेनों में खाली सीटों/बर्थ के आवंटन में अधिक पारदर्शिता के लिए वास्तविक समय के आधार पर जानकारी को अद्यतन करना चाहेंगे।

9. समिति नोट करती है कि उन यात्रियों को आरक्षण प्रदान करने के लिए तत्काल योजना शुरू की गई थी जिन्हें अल्प सूचना पर यात्रा करनी होती है। तत्काल टिकट 'पहले आओ पहले पाओ' के आधार पर प्रीमियम शुल्क के भुगतान पर बुक किया जाता है। वर्तमान में, इसे रेल यात्री आरक्षण प्रणाली (पीआरएस) और भारतीय रेलवे खानपान और पर्यटन निगम(आईआरसीटीसी) की वेबसाइट पर यात्रा से एक दिन पहले एसी श्रेणी के लिए 1000 बजे से और नॉन-एसी श्रेणी के लिए 1100 बजे से बुक किया जाता है। आगे समिति यह नोट करती है कि तत्काल शुल्क न्यूनतम और अधिकतम शुल्क के अनुसार द्वितीय श्रेणी के लिए मूल किराए के 10 प्रतिशत और अन्य सभी वर्गों के लिए मूल किराए के 30 प्रतिशत की दर से वसूला जाता है। उदाहरण के लिए, न्यूनतम 100 किलोमीटर की दूरी के लिए, सिटिंग आरक्षित द्वितीय श्रेणी के टिकट पर मूल किराए के अतिरिक्त न्यूनतम

तत्काल शुल्क 10 रुपये और अधिकतम 15 रुपये होगा। इसीप्रकार, 250 किलोमीटर की न्यूनतम दूरी के लिए एक्सीक्यूटिव श्रेणी में, तत्काल शुल्क 400 रुपये से 500 रुपये के बीच होगा। समिति ने इस योजना की सराहना करते हुए जिसका विशेष उद्देश्य यात्रियों की तत्काल/आपात यात्रा आवश्यकता को पूरा करना है, उन दलालों की संभावित संलिप्तता को लेकर आशंका प्रकट की जिनकी बेईमान गतिविधियों से वास्तविक यात्रियों को इस योजना का लाभ मिलने में कठिनाईयां हो सकती हैं। समिति की राय है कि रेलवे को भौतिक और साइबर दोनों क्षेत्रों में इन तत्वों द्वारा उत्पन्न खतरों के प्रति हमेशा सतर्क रहना चाहिए। इसलिए समिति मंत्रालय से इस योजना के दुरुपयोग को रोकने के लिए एक सुदृढ़ निगरानी तंत्र बनाने की और बेईमान तत्वों/दलालों को इसमें शामिल होने से रोकने की सिफारिश करती है।

10. समिति का यह सुविचारित मत है कि भारतीय रेल समाज सेवा दायित्व के एक भाग के रूप में, यात्रियों की विशाल संख्या के लिए प्रतिदिन परिवहन का सस्ता साधन प्रदान करती है। तथापि, तत्काल योजना प्रीमियम शुल्क का भुगतान करके तत्काल यात्रा करने की आवश्यकता वाले लोगों को बहुत आवश्यक राहत प्रदान करती है। समिति की राय में, तत्काल टिकटों पर लिया जाने वाला शुल्क थोड़ा अनुचित है और विशेष रूप से उन यात्रियों पर भारी बोझ डाल रहा है जो आर्थिक रूप से कमजोर हैं और तात्कालिकता में अपने परिजनों से मिलने के लिए अथवा बहुत कम दूरी के लिए भी यात्रा करने के लिए मजबूर हैं। समिति यह इच्छा व्यक्त करती है कि मंत्रालय यात्रा की दूरी के अनुसार यथानुपात किराया के लिए उपाय करे। समिति नोट करती है कि अधिकतर तत्काल टिकट ऑनलाइन बुक किए जाते हैं। पीआरएस काउंटर्स पर वास्तविक रूप से टिकट बुक करने का विकल्प चुनने वाले यात्रियों को समस्याओं का सामना करना पड़ रहा है और जब एक लंबी कतार के बाद उनकी बारी आती है तो आरक्षण की उपलब्धता समाप्त हो जाती है। समिति मंत्रालय को पीआरएस काउंटर्स पर तत्काल आरक्षण के लिए एक निर्धारित कोटा प्रदान करने का सुझाव देना चाहती है ताकि जिन यात्रियों के पास इंटरनेट की सुविधा नहीं है और वे आवश्यकतावश पीआरएस काउंटर्स पर जाएं, तो टिकट बुक कर सकें। इस प्रकार के कदम से उन्हें तत्काल टिकट आरक्षण का लाभ अधिक निष्पक्ष और न्यायपूर्ण ढंग से मिल सकेगा।

11. समिति यह नोट करके प्रसन्न है कि भारतीय रेल ने विकल्प योजना अथवा वैकल्पिक रेलगाड़ी स्थान प्रणाली आरंभ की है ताकि प्रतीक्षा सूची वाले यात्रियों को उसी रूट पर चलने वाली एक अन्य ट्रेन में खाली बर्थ प्राप्त करने में मदद मिल सके, जिसका प्रस्थान का समय मूल टिकट की यात्रा की तारीख से 72 घंटे तक है। समिति यह भी नोट करती है कि यात्रियों द्वारा चुने गए मार्ग पर एक सीट सुनिश्चित करने के लिए मुख्य रूप से लाए गए विकल्प योजना को यात्रियों द्वारा अच्छी तरह से समझ लिया गया है, जिसमें न केवल आरक्षित

सीट/बर्थ प्राप्त करने का विकल्प है बल्कि एक उच्च श्रेणी की रेलगाड़ी में बेहतर सीट प्राप्त करने का भी विकल्प है।समिति संतोषपूर्वक यह नोट करके प्रसन्न है कि रेलवे, जो पहले लंबी प्रतीक्षा सूचियों से त्रस्त था, ने इस पुरानी समस्या का समाधान प्राप्त कर लिया है । तथापि, समिति मंत्रालय से इस योजना को जारी रखने और यात्रियों द्वारा यात्रा के लिए उस लोकप्रिय रेलगाड़ी पर अत्यंत ध्यान और महत्व देने के औचित्य का और दूसरी ओर विकल्प चुनने वाले यात्रियों को स्थान देने के लिए रिक्त सीटों/बर्थ वाली रेलगाड़ी पर कम ध्यान देने के कारणों का पता लगाने की सिफारिश करना चाहेगी । समिति की राय में, आगमन/प्रस्थान का समय, समय की पाबंदी, यात्रा का समय, आरंभिक /गंतव्य का स्टेशन, पड़ाव, सुविधाएं/साधनआदि रेलगाड़ियों की लोकप्रियता के कारक हो सकते हैं जिसके परिणामस्वरूप यात्रियों की प्रतीक्षा सूची बनती है।समिति का मानना है कि यदि एक ही मार्ग पर चलने वाली विकल्प रेलगाड़ियों को समान परिस्थितियाँ प्रदान करने के लिए सुधारात्मक कार्रवाई की जाती है, तो इससे न केवल यात्रियों की संख्या में वृद्धि होगी बल्कि लोकप्रिय रेलगाड़ियों की प्रतीक्षा सूचियों में भी कमी आएगी जिससे बड़ी संख्या में लोग यात्रा कर सकें ।

12. मंत्रालय ने जानकारी प्रदान की है कि 2016 में राजधानी, शताब्दी और दुरंतो रेलगाड़ियों में फ्लेक्सी फेयर स्कीम शुरू की गई है। इस योजना के अंतर्गत, हर बेचे गए 10% बर्थ के साथ किराए में 10% की वृद्धि की जाती है, जो एसी द्वितीय श्रेणी, स्लीपर, द्वितीय श्रेणी सिटिंग आरक्षित, एसी चेयर कार में 1.5 गुना और एसी थर्ड क्लास में 1.4 गुना की अधिकतम सीमा के अधीन किया जाता है।समिति नोट करती है कि हालांकि एसी फर्स्ट और एग्जीक्यूटिव श्रेणियों के किराए में कोई बदलाव नहीं किया गया है लेकिन योजना पर मिले फीडबैक के आधार पर रेलवे ने अब इस योजना को तर्कसंगत बना दिया गया है। फ्लेक्सी फेयर स्कीम को 15 रेलगाड़ियों में अगली समीक्षा तक और 32 ट्रेनों में तीन महीने (फरवरी, मार्च और अगस्त) की पूर्व निर्धारित कम व्यस्त अवधि के दौरान बंद कर दिया गया है । इसके अलावा फ्लेक्सी किराया लागू होने वाली सभी श्रेणियों में फ्लेक्सी किराए के अधिकतम अंतर को 1.5 गुना से घटाकर 1.4 गुना कर दिया गया है।इन उपायों के अलावा, रेलवे अब सार्थक छूट दे रहा है जहां ट्रेनों के निर्धारित प्रस्थान से चार दिन पहले श्रेणीवार अधिभोग 60% से कम है । हालांकि समिति यह जानकर प्रसन्न है कि भारतीय रेल अब फ्लेक्सी किरायों को तर्कसंगत बना रहा है, फिर भी समिति यह नोट करने के लिए विवश है कि तथ्यों को देखते हुए फ्लेक्सी/डायनामिक मूल्य निर्धारण कुछ भेदभावपूर्ण प्रतीत होता है क्योंकि राजधानी, शताब्दी और दुरंतो का किराया अन्य मेल और एक्सप्रेस ट्रेनों की तुलना में पहले से ही अधिक है और बजट एयरलाइनों की तुलना में लगभग बराबर है और कुछ मामलों में अधिक है । समिति का यह मत है कि बढ़ी हुई किराया संरचना के साथ, मामूली आय वाले या आर्थिक रूप से वंचित रेल उपयोगकर्ता इन किराए को वहन नहीं कर पाएंगे और इन ट्रेनों का विकल्प नहीं चुनेंगे।इसलिए

समिति यह सिफारिश करती है कि मंत्रालय को व्यापकजनहित में फ्लेक्सी/डायनेमिक किराया तंत्र की समीक्षा करनी चाहिए और किरायों के मूल्य निर्धारण का विवेकपूर्ण निर्णय लेना चाहिए जो संतुलित हो और समान स्तर पर आधारित हो।

13. समिति नोट करती है कि समाज सेवा दायित्व के एक भाग के रूप में, भारतीय रेल ने 50 से अधिक श्रेणी के यात्रियों को यात्री किराए में रियायत दी है। रियायत का तत्व 10% से 100% तक होता है और कुछ श्रेणियों के दिव्यांग यात्रियों, 11 प्रकार के रोगियों, वरिष्ठ नागरिकों, स्वतंत्रता सेनानियों, प्रेस संवाददाताओं, युद्ध विधवाओं, खिलाड़ियों आदि के लिए अनुमति दी जाती है। समिति यह भी पाती है कि भारतीय रेल विशेषाधिकार पास/विशेषाधिकार टिकट आदेश और मानार्थ पास के माध्यम से रेलवे कर्मचारियों को रियायतें भी प्रदान करता है। समिति आगे यह पाती है कि रियायतों के परिणामस्वरूप यात्री आय खंड में छोड़े गये राजस्व की मात्रा 2016-17 के दौरान 1,670 करोड़ रुपये, 2017-18 के दौरान 1,810 करोड़ रुपये और 2018-19 के दौरान 1,995 करोड़ रुपये थी जो रेलवे वित्त पर काफी बोझ है। समिति यह महसूस करती है कि हालांकि सामाजिक समानता बनाए रखने के लिए रियायतों की आवश्यकता है, फिर भी भारतीय रेलवे के अनिश्चित वित्त को देखते हुए और विशेष रूप से उनके यात्री खंड की निराशाजनक आय के संबंध में, उसके वित्त पर इसके प्रभाव का आकलन करने की तत्काल आवश्यकता है। समिति मंत्रालय से रियायतों की राशि को नियंत्रित करने के उद्देश्य से रियायतें देने के मापदंड की समीक्षा के लिए सक्रिय कदम उठाने की सिफारिश करना चाहेगी। समिति यह भी इच्छा व्यक्त करती है कि उनके कर्मचारियों द्वारा विशेषाधिकार पास/विशेषाधिकार टिकट आदेश और मानार्थ पास के दुरुपयोग को नियंत्रित करने के लिए मंत्रालय के पास एक आंतरिक तंत्र हो और जहां भी आवश्यक हो दंडात्मक कार्रवाई की जाए।

14. समिति नोट करती है कि जबकि वरिष्ठ नागरिकों को अपने किराए में 40-50 प्रतिशत की रियायत दी जाती है, दूसरी ओर रियायत को छोड़ने हेतु और यदि वह चाहता है तो पूरा किराया देने के लिए ' गिव अप ' स्कीम का प्रस्ताव दिया जाता है। यह देखा गया है कि जो लोग पूरा किराया दे सकते हैं, वे रियायत का लाभ उठा रहे हैं। समिति इस योजना की सराहना करते हुए मंत्रालय को इस योजना का व्यापक प्रचार-प्रसार करने और वरिष्ठ नागरिकों में जागरूकता पैदा करने का सुझाव देना चाहेगी ताकि केवल पात्र यात्री ही इसका लाभ उठा सकें। समिति इस संबंध में की गई कार्रवाई से अवगत होना चाहेगी।

15. समिति यह पाती है कि मंत्रालय रेल कर्मचारियों को जारी किए गए विशेषाधिकार पास/पीटीओ और मानार्थ पास की संख्या और उनका लाभ उठाने वाले व्यक्तियों की संख्या के संबंध में कोई अलग आंकड़ा नहीं रखता है। मंत्रालय ऐसी रियायतों के परिणामस्वरूप छोड़े गए राजस्व के आंकड़ों को भी नहीं रखता है। समिति मंत्रालय के तर्कों से सहमत नहीं है। इस तथ्य को पूरी तरह से स्वीकार करते हुए कि ट्रांसपोर्टर द्वारा कुछ रियायतें दी जा सकती हैं, समिति यह बताना चाहती है कि भारतीय रेल के राजस्व व्यय को पूरी तरह से उनके आंतरिक संसाधनों से पूरा करना होगा और ऐसी रियायतों में किसी भी प्रकार की धांधली से उनके आंतरिक वित्त का क्षरण हो सकता है। इसलिए समिति मंत्रालय पर सक्रिय रूप से कार्य करने और पर्याप्त प्रावधान करने और ऐसे विशेषाधिकारों के दुरुपयोग को यथासंभव रोकने के लिए कड़े कदम उठाने के लिए दबाव बनाना चाहेगी। इसके लिए समिति यह भी चाहेगी कि मंत्रालय व्यय को अपने लेखांकन में शामिल करे ताकि यह उनके राजस्व व्यय को सही ढंग से दर्शाए।

16. समिति नोट करती है कि भारतीय रेल स्वतंत्रता सेनानियों और उनकी विधवाओं को रियायतें प्रदान करती है। समिति मंत्रालय की इस पहल की सराहना करती है और उसकी यह दृढ़ राय है कि रेलवे की यह महान सेवा महान स्वतंत्रता प्राप्त करने के लिए हमारे स्वतंत्रता सेनानियों द्वारा सहन किए गए कष्टों और कठिनाइयों के लिए एक उपयुक्त श्रद्धांजलि है। समिति नोट करती है कि मेट्रो रेलकोलकाता को छोड़कर मानार्थ कार्ड पास आजीवन आधार पर सभी भारतीय रेल में किसी भी ट्रेन द्वारा एक ही श्रेणी में एक साथी के साथ प्रथम श्रेणी और 2एसी में मुफ्त रेल यात्रा के लिये जारी किए जाते हैं। समिति यह पाती है कि 2016-18 से कुल 10435 मानार्थ कार्ड पास जारी किए गए हैं। समिति यह पाती है कि आजादी के लगभग 75 वर्ष बीत चुके हैं और किसी भी स्वतंत्रता सेनानी को 85-90 वर्ष से अधिक आयु वर्ग में होना चाहिए। यद्यपि, गृह मंत्रालय द्वारा इस सम्बंध में 33,68,21,743 रुपये के भारी खर्च की प्रतिपूर्ति की जाती है, समिति इस योजना के दुरुपयोग को रोकने के उद्देश्य से इच्छित प्रयोक्ता की पहचान के लिए वास्तविक प्रमाण की आवश्यकता पर जोर देना चाहती है। इसलिए समिति मंत्रालय से सतर्क रहने और इन पासों के दुरुपयोग से बचने के लिए कड़ी कार्रवाई करने और नियमित ऑडिट करने की इच्छा व्यक्त करती है। समिति की यह इच्छा भी है कि वास्तविक पास धारकों को स्मार्ट कार्ड जारी करने की व्यवस्था की जाए।

17. समिति यह पाती है कि पीआरएस के अंतर्गत आईआरसीटीसी की वेबसाइट या मोबाइल ऐप के जरिए करीब तीन चौथाई टिकट बुक किए जाते हैं। समिति नोट करती है कि टिकट या तो व्यक्ति द्वारा या प्रधान सेवा प्रदाताओं/पीएसपी (प्रधान एजेंटों) या उनके संबंधित खुदरा सेवा प्रदाताओं/आरएसपी (उप एजेंट) द्वारा बुक किए जा सकते हैं, जो यात्रियों से रेलवे मंत्रालय द्वारा समय-समय पर निर्धारित नाममात्र सेवा शुल्क वसूलकर यात्रियों की ओर से रेल टिकट खरीदने के लिए अधिकृत लाइसेंस धारक एजेंट हैं। समिति नोट करती है कि रेलवे ने इस हेराफेरी को रोकने के लिए हर संभव प्रयास किए हैं। समिति खुदरा सेवा प्रदाताओं (एजेंटों) को प्रति दिन/प्रति ट्रेन केवल एक तत्काल टिकट बुक करने की अनुमति देने के लिए मंत्रालय द्वारा किए गए अतिरिक्त उपायों की सराहना करती है। समिति की दृढ़ राय है कि इस तरह की पहल अनधिकृत बुकिंग एजेंटों को हतोत्साहित कर सकती है क्योंकि आधार नंबर और पैन प्रत्येक नागरिक के लिए एक ही हैं और इसका उपयोग बहुत बार नहीं किया जा सकता है और पीआरएस के संबंध में की गई कोई अनियमितता, पीआरएस के तैनात अधिकारियों की दलालों/मिलीभगत की सक्रिय भागीदारी के बिना जारी नहीं रह सकती। इसलिए समिति यह इच्छा व्यक्त करती है कि रेलवे अनियमितताओं के ऐसे सभी मामलों की समयबद्ध तरीके से जांच करे और दोषी पाए गए लोगों के खिलाफ निवारक दंडात्मक कार्रवाई करे।

18. ई-टिकटिंग में किसी भी दुर्भावना के खिलाफ लड़ाई को मजबूत करने और इसकी जांच और संतुलन के एक भाग के रूप में, समिति ने पाया कि रेलवे ने दुर्भावनापूर्ण उपयोगकर्ताओं के संदिग्ध खातों/आईडी को डी-रजिस्टर करने के लिए कई कदम उठाए हैं। इस संबंध में आईआरसीटीसी ने वित्त वर्ष 2018-19 में 1.15 लाख पर्सनल यूजर आईडी और वित्त वर्ष 2019-20 में करीब 11.20 लाख पर्सनल यूजर आईडी को निष्क्रिय कर दिया है। समिति मंत्रालय की इस पहल की सराहना करती है और उससे आग्रह करती है कि वे सक्रियता बनाए रखें और दिन-प्रतिदिन के आधार पर ऐसे खातों को बंद करें।

नई दिल्ली;
26 नवम्बर, 2021
5 अग्रहायण, 1943 (शक)

श्री राधा मोहन सिंह
सभापति,
रेल संबंधी स्थायी समिति