

भारत सरकार
रेल मंत्रालय

लोक सभा
11.12.2024 के
अतारांकित प्रश्न सं. 2588 का उत्तर

शिकायतकर्ताओं के लिए ग्राहक सेवा केन्द्र

2588. श्री अभय कुमार सिन्हा:

क्या रेल मंत्री यह बताने की कृपा करेंगे कि:

- (क) क्या सरकार का विचार यात्रियों की शिकायतों को दूर करने के लिए कोई ग्राहक सेवा केन्द्र स्थापित करने का है;
- (ख) यदि हां, तो इसे कब तक स्थापित किए जाने की संभावना है यदि नहीं, तो इसके क्या कारण हैं;
- (ग) क्या कोई ग्राहक शिकायत तंत्र मौजूद है;
- (घ) यदि हां, तो गत दो वर्षों के दौरान कितनी शिकायतें प्राप्त हुई हैं; और
- (ङ) कितनी शिकायतों का सफलतापूर्वक निपटान किया गया और तत्संबंधी ब्यौरा क्या है?

उत्तर

रेल, सूचना और प्रसारण एवं इलेक्ट्रॉनिकी और सूचना प्रौद्योगिकी मंत्री

(श्री अश्विनी वैष्णव)

(क) से (ङ): रेलमदद भारतीय रेल की शिकायत निवारण प्रणाली है जो यात्रियों को शिकायत निवारण, सहायता और पूछताछ के लिए एक एकीकृत प्लेटफार्म प्रदान करता है। रेलमदद में, यात्री हेल्पलाइन संख्या-139, रेलमदद वेब ऐप, एसएमएस के साथ-साथ सोशल मीडिया (ट्विटर और फेसबुक) जैसे कई चैनलों के माध्यम से शिकायत निवारण/सहायता/पूछताछ की जा सकती है। वित्त वर्ष 2022-23 में 99.99% शिकायतों का समाधान किया गया। वित्त वर्ष 2023-24 में 99.98% शिकायतों का समाधान किया गया। इसके अलावा, रेलमदद के माध्यम से यात्रियों को वित्त वर्ष 2022-23 में 1,43,728 सहायता और वित्त वर्ष 2023-24 में 2,29,966 सहायता मुहैया कराई गई थी।
