

भारत सरकार  
रेल मंत्रालय  
लोक सभा  
06.08.2025 के  
अतारांकित प्रश्न सं. 2864 का उत्तर

नीति निर्माण हेतु जन प्रतिक्रिया/परामर्श

2864. श्री श्रीरंग आप्पा चंदू बारणे:

श्रीमती भारती पारधी:

श्री भाऊसाहेब राजाराम वाकचौरे:

क्या रेल मंत्री यह बताने की कृपा करेंगे कि:

- (क) नई विकास नीतियों के निर्माण और प्रमुख परियोजनाओं की योजना बनाते समय आम नागरिकों, यात्रियों और स्थानीय समुदायों से सार्थक जन परामर्श और प्रतिक्रिया सुनिश्चित करने के लिए विद्यमान तंत्रों का ब्यौरा क्या है;
- (ख) रेलवे सेवाओं, परियोजना प्रभावों या किराया नीतियों से संबंधित समस्याओं का सामना कर रहे आम आदमी के लिए वर्तमान शिकायत निवारण तंत्र किस प्रकार सुलभ और प्रभावी है;
- (ग) ऐसी शिकायतों के समाधान में लगने वाले औसत समय का ब्यौरा क्या है; और
- (घ) धन आवंटन, निविदा प्रक्रिया और रेल विकास परियोजनाओं, विशेषकर आम आदमी को सीधे प्रभावित करने वाली परियोजनाओं की प्रगति में पारदर्शिता सुनिश्चित करने के लिए उठाए जा रहे कदमों का ब्यौरा क्या है?

उत्तर

रेल, सूचना और प्रसारण एवं इलेक्ट्रोनिकी और सूचना प्रौद्योगिकी मंत्री

(श्री अश्विनी वैष्णव)

(क): रेलवे द्वारा प्रदान की जाने वाली सेवाओं और उन सेवाओं की कुशलता में सुधार के साधनों से संबंधित मामलों पर रेल उपयोगकर्ताओं का बेहतर प्रतिनिधित्व सुनिश्चित करने तथा

रेल प्रशासन और उपयोगकर्ताओं के बीच परामर्श के लिए बार-बार अवसर प्रदान करने के उद्देश्य से, विभिन्न स्तरों पर रेल उपयोगकर्ता परामर्शदात्री समिति/परिषद निम्नानुसार गठित की जाती हैं:-

- i. मंडल स्तर पर रेल उपयोगकर्ता परामर्शदात्री समितियां अर्थात् मंडल रेल उपयोगकर्ता परामर्शदात्री समिति (डीआरयूसीसी);
- ii. प्रत्येक रेलवे के मुख्यालय में क्षेत्रीय रेल उपयोगकर्ता परामर्शदात्री समिति अर्थात् क्षेत्रीय रेल उपयोगकर्ता परामर्शदात्री समितियां (जेडआरयूसीसी);
- iii. कोंकण रेलवे में कोंकण रेल उपयोगकर्ता परामर्शदात्री समिति (केआरयूसीसी);
- iv. मेट्रो रेल, कोलकाता में मेट्रो रेल उपयोगकर्ता परामर्शदात्री समिति (एमआरयूसीसी);
- v. अलग से निर्धारित उपनगरीय खण्ड वाले प्रत्येक छ: रेलवे अर्थात् मध्य, पूर्व, दक्षिण, दक्षिण मध्य, दक्षिण पूर्व और पश्चिम रेलवे के मुख्यालयों में उपनगरीय रेल उपयोगकर्ता परामर्शदात्री समिति (एमआरयूसीसी) ;
- vi. स्टेशन परामर्शदात्री समितियां (एससीसी)।

इन समितियों/परिषदों में विभिन्न हितधारकों को प्रतिनिधित्व दिया जाता है, जैसे चैंबर ऑफ कॉमर्स, स्थानीय व्यापार संघ, पंजीकृत यात्री संघ, विभिन्न राज्यों के विधानमंडलों के सदस्य, राज्य सरकार के प्रतिनिधि, संसद सदस्यों/केंद्रीय मंत्रियों के प्रतिनिधि, विशेष हित नामित व्यक्ति आदि। संसदीय कार्य मंत्रालय की सिफारिश पर संसद सदस्यों को भी कुछ समितियों में नामित किया जाता है।

विभिन्न स्तरों पर रेल उपयोगकर्ता परामर्शदात्री समितियां अन्य बातों के साथ-साथ यात्री सुविधाओं के प्रावधान, नए स्टेशनों के खोले जाने के प्रस्ताव, समय सारिणी से संबंधित व्यवस्था, रेल द्वारा प्रदान की जाने वाली यात्री सेवाओं और सुविधाओं में सुधार, जनहित या

जन सुविधा के किसी विषय या यात्री सेवाओं और सुविधाओं को प्रभावित करने वाले ऐसे मामलों से संबंधित बातों पर विचार करती हैं।

(ख) और (ग): 'रेलमदद' भारतीय रेल की शिकायत निवारण प्रणाली है जो यात्रियों को रेल सेवाओं से संबंधित समस्याओं के निवारण हेतु एक एकीकृत मंच प्रदान करती है। रेलमदद पर, शिकायत/सहायता/पूछताछ कई माध्यमों, जैसे हेल्पलाइन नंबर - 139, रेलमदद वेब, ऐप और एसएमएस के माध्यम से दर्ज की जा सकती है और संबंधित अधिकारियों को स्वतः अग्रेषित करके इसका वास्तविक समय में समाधान किया जाता है।

(घ): भारतीय रेल में विभिन्न परियोजनाओं से संबंधित कार्यों की स्वीकृति और निष्पादन एक सतत और निरंतर प्रक्रिया है। ऐसे कार्यों को आम जनता की मांग, रेल परिचालन में संरक्षा और गतिशीलता पर इसके प्रभाव, उपयोगकर्ताओं पर प्रभाव आदि जैसे विभिन्न कारकों को ध्यान में रखते हुए प्राथमिकता दी जाती है। निविदाओं के आवंटन में पारदर्शिता लाने के लिए कई कदम उठाए गए हैं, जिनमें से कुछ इस प्रकार हैं:-

- ई-प्रापण
- निविदाओं, प्रदान किए गए अनुबंधों से संबंधित सभी जानकारी सार्वजनिक रूप से उपलब्ध कराना।
- जहां भी लागू हो, निविदा दस्तावेजों का मानकीकरण और सार्वजनिक रूप से इसकी उपलब्धता।

पारदर्शिता में सुधार के लिए ऐसे कदम उठाना सतत् और निरंतर प्रक्रिया है।

\*\*\*\*\*