भारत सरकार

रेल मंत्रालय

लोक सभा

06.08.2025 के

अतारांकित प्रश्न सं. 2959 का उत्तर

मेट्रो रेल की सुरक्षा संबंधी निरीक्षण

2959. डॉ. थोल तिरूमावलवन:

क्या रेल मंत्री यह बताने की कृपा करेंगे कि:

(क) क्या केन्द्र सरकार द्वारा मेट्रो रेल की सुरक्षा के संबंध में कोई निरीक्षण किया जाता है;

(ख) यदि हाँ, तो तत्संबंधी ब्यौरा क्या है;

(ग) क्या मेट्रो रेल यात्रियों के लिए कोई शिकायत निवारण तंत्र कार्यरत है;

(घ) यदि हाँ, तो तत्संबंधी ब्यौरा क्या है; और

(ङ) यदि नहीं, तो इसके क्या कारण हैं?

उत्तर

रेल, सूचना और प्रसारण एवं इलेक्ट्रोनिकी और सूचना प्रौद्योगिकी मंत्री

(श्री अश्विनी वैष्णव)

(क) से (ङ): मेट्रो रेलों से जुड़े मामले आवासन और शहरी कार्य मंत्रालय (एमओएचयूए) द्वारा देखे जाते हैं।

मेट्रो रेलवे संरक्षा आयुक्त, जो नागर विमानन मंत्रालय के प्रशासनिक नियंत्रण के अंतर्गत कार्य करता है, को मुख्यतः नई मेट्रो लाइनों को सार्वजनिक परिवहन हेतु खोलने से पहले संरक्षा प्रमाणन करने के संबंध में अधिदेश प्राप्त है। मेट्रो रेलवे संरक्षा आयुक्त यह सुनिश्चित करता है कि आवासन और शहरी कार्य मंत्रालय (एमओएचयूए) द्वारा जारी मेट्रो रेलवे (परिचालन एवं

अनुरक्षण) अधिनियम, 2002 के प्रावधानों के अनुसार परिचालन शुरू होने से पहले सांविधिक संरक्षा मानकों का पालन किया गया है।

दिल्ली मेट्रो, मुंबई मेट्रो, महा मेट्रो आदि जैसे मेट्रो रेल निगमों में शिकायत निवारण प्रणालियाँ हैं जिनमें यात्री सहायता के लिए कई चैनल शामिल हैं। मेट्रो 24x7 ग्राहक सेवा हेल्पलाइन नंबर, ऑनलाइन शिकायत पोर्टल और मोबाइल ऐप, समर्पित ई-मेल पते और सोशल मीडिया प्लेटफॉर्मों के माध्यम से वास्तविक समय में सहायता के लिए सक्रिय संपर्कता प्रदान करती है। राष्ट्रीय राजधानी क्षेत्र परिवहन निगम (एनसीआरटीसी) ने अपने यात्रियों के लिए "नमो भारत कनेक्ट ऐप" नाम से मोबाइल ऐप्लिकेशन शुरू की है।

*****