भारत सरकार
रेल मंत्रालय

लोक सभा
02.04.2025 के
अतारांकित प्रश्न सं. 5216 का उत्तर

रद्द किए गए टिकटों की धन वापसी

5216. श्री अनन्त नायक:

क्या रेल मंत्री यह बताने की कृपा करेंगे कि:

(क) गत वर्ष के दौरान देश भर में कितने यात्रियों ने रेलगाड़ियों में देरी के कारण अपने टिकट रह किए तथा धन वापसी का दावा किया तथा उनमें से कितने यात्रियों को सफलतापूर्वक धन वापसी हुई;

(ख) ऐसे कितने मामले सामने आए हैं जहां ट्रेन के तीन घंटे या उससे अधिक विलंब होने के बावजूद यात्रियों को धन वापसी नहीं मिली तथा तत्संबंधी मुख्य कारण क्या हैं;

(ग) क्या सरकार रेलवे टिकट धन-वापसी प्रक्रिया को तीव्र, सरल और पारदर्शी बनाने के लिए कोई नई योजना का कार्यान्वयन कर रही है; और

(घ) रेलगाड़ियों का समय पर परिचालन सुनिश्चित करने तथा देरी के कारण यात्रियों को होने वाली असुविधा को कम करने के लिए सरकार द्वारा क्या महत्वपूर्ण कदम उठाए गए हैं/उठाए जा रहे हैं?

उत्तर

रेल, सूचना और प्रसारण एवं इलेक्ट्रोनिकी और सूचना प्रौद्योगिकी मंत्री

(श्री अश्विनी वैष्णव)

(क) से (घ) टिकट रद्द करने पर रेल यात्री (टिकट रद्दकरण और किराए का प्रतिदाय) नियम, 2015 के प्रावधानों के अनुसार प्रतिदाय दिया जाता है। विभिन्न परिस्थितियों के अंतर्गत, जैसा भी मामला हो, टिकट रद्द किए जा सकते हैं या टीडीआर दर्ज किया जा सकता है।

भारतीय रेल यात्रियों को प्रतिदाय देने की कार्यप्रणाली में लगातार सुधार करने का प्रयास करती है। हाल के दिनों में प्रतिदाय देने में तेजी लाने के लिए उठाए गए कदम इस प्रकार हैं:-

- **प्रतिदाय देने में तेजी लाने के लिए, अब रद्दकरण के दिन ही रद्दकरण लेनदेन का समाधान कर दिया जाता है और उसी दिन प्रतिदाय भी शुरू कर दिया जाता है।**
- **अब प्रतिदाय अनुरोधों को विभिन्न सूचना प्रौद्योगिकी (आईटी) एप्लीकेशन के एकीकरण के माध्यम से ऑनलाइन प्रोसेस किया जाता है, जैसे राष्ट्रीय रेलगाड़ी पूछताछ प्रणाली (रेलगाड़ी के चलने की स्थिति के लिए), हैंड हेल्ड टर्मिनल एप्लिकेशन (वास्तविक यात्रा स्थिति के लिए), यात्री आरक्षण प्रणाली (बुकिंग स्थिति के लिए) और नेक्स्ट जनरेशन ई-टिकटिंग प्रणाली (प्रतिदाय अनुरोध दाखिल करने और प्रतिदाय की प्रक्रिया के लिए)।**

भारतीय रेल रेलगाड़ियों को उनके निर्धारित समय और सही समय पर चलाने के लिए हर संभव प्रयास करती है। रेलगाड़ियों की समयपालन विभिन्न कारकों पर निर्भर करती है जैसे कि परिसंपत्ति की विफलता, कानून व्यवस्था की समस्या, प्राकृतिक आपदाएं, कोहरा, खराब मौसम की स्थिति आदि।

रेलगाड़ियों के समयपालन में सुधार करने के उद्देश्य से, भारतीय रेल ने कई कदम उठाए हैं, जिनमें मंडल और जोन स्तर पर यात्री गाड़ियों के परिचालन की कड़ी निगरानी, रेकों का मानकीकरण, योजनाबद्ध तरीके से अवसंरचनात्मक बाधाओं को दूर करना, वैज्ञानिक तरीके से समय सारणी को युक्तिसंगत बनाना, जहाँ भी संभव हो, रेलगाड़ियों को डीजल कर्षण से इलेक्ट्रिक कर्षण में बदलना, मेल/एक्सप्रेस रेलगाड़ियों के पारंपरिक रेकों (इंटीग्रल कोच फैक्ट्री डिज़ाइन रेकों) को एचएलबी (लिंक हॉफमैन बुश रेकों में बदलना), इंजन रिवर्सल से बचने के लिए स्टेशनों पर बाईपास का प्रावधान करना शामिल है। इसके अलावा, यात्री गाड़ियों के आगमन/प्रस्थान की वास्तविक समय और प्रत्यक्ष रिपोर्टिंग सुनिश्चित करने के लिए, डेटा-लॉगर्स का उपयोग किया जा रहा है।

*****