भारत सरकार
रेल मंत्रालय

लोक सभा
11.03.2026 के
अतारांकित प्रश्न सं. 3151 का उत्तर

आईआरसीटीसी रेल कनेक्ट मोबाइल ऐप में तकनीकी समस्याएं

3151. श्री कुंदुरु रघुवीर:

क्या रेल मंत्री यह बताने की कृपा करेंगे कि:

(क) क्या सरकार को आईआरसीटीसी रेल कनेक्ट मोबाइल ऐप में लॉगिन करने में विफलता, भुगतान गेटवे संबंधी त्रुटियां और व्यस्त समय के दौरान बुकिंग में देरी सहित बार-बार आने वाली तकनीकी समस्याओं के संबंध में जनता से कोई शिकायत या प्रतिक्रिया प्राप्त हुई है;

(ख) तत्काल बुकिंग के समय बार-बार आने वाले अवरोधों और वास्तविक समय में सीट उपलब्धता संबंधी अद्‌यतन जानकारी न मिलने के कारणों का ब्यौरा क्या है;

(ग) क्या सरकार ने ऐप के सर्वर इंफ्रास्ट्रक्चर और यूजर इंटरफेस का उन्नयन करने के लिए कोई कदम उठाए हैं और यदि हां, तो तत्संबंधी ब्यौरा क्या है; और

(घ) प्रतिमाह सूचित किए गए असफल लेनदेन की औसत संख्या कितनी है और प्रतिदाय प्रक्रिया की समय-सीमा की क्या स्थिति है?

उत्तर

रेल, सूचना और प्रसारण एवं इलेक्ट्रोनिकी और सूचना प्रौद्‌योगिकी मंत्री
(श्री अश्विनी वैष्णव)

(क) से (घ): टिकट बुकिंग की सुविधा आईआरसीटीसी रेल कनेक्ट ऐप और रेल वन ऐप के माध्यम से उपलब्ध है। ये ऐप यात्रियों को मोबाइल फोन पर टिकट बुक करने में सक्षम बनाते हैं और इनसे टिकट बुकिंग की सुविधा यात्रियों की हथेली में आ गई है।

01.04.2025 से 31.01.2026 की अवधि के दौरान उपर्युक्त एप्स के माध्यम से बुक किए गए कुल टिकटों की तुलना में बुक की गई टिकटों पर शिकायतों की संख्या 0.0009% है।

तत्समय सीट उपलब्धता की जानकारी उपयोगकर्ताओं के लिए उपलब्ध है। जानकारी सीधे यात्री आरक्षण प्रणाली (पीआरएस) से प्राप्त की जाती है और टिकट बुकिंग से पहले समीक्षा यात्रा पृष्ठ पर प्रदर्शित होती है। इससे यह सुनिश्चित होता है कि उपयोगकर्ता हमेशा अपनी यात्रा की समीक्षा करते समय अद्यतन सीट स्थिति देख सकें, जिससे पुरानी या गलत जानकारी की कोई भी संभावना को समाप्त किया जा सके।

प्रणाली की क्षमता और ग्राहक अनुभव को बढ़ाने के लिए, ई-टिकटिंग प्रणाली के आईसीटी (सूचना एवं संचार प्रौद्योगिकी) अवसंरचना को वर्तमान में उन्नत किया जा रहा है, जिसमें हार्डवेयर (सर्वर, स्टोरेज आदि), सॉफ्टवेयर, नेटवर्क और सुरक्षा घटक शामिल हैं।

असफल लेन-देन की संख्या रेलकनेक्ट मोबाइल ऐप में निपटाई गई कुल शिकायतों का एक बहुत छोटा प्रतिशत है। इसके अलावा, 90% से अधिक मामलों में उसी दिन पैसा वापस करने की प्रक्रिया शुरू की जाती है।

बहरहाल, तकनीकी उन्नयन और प्रणाली सुधार भारतीय रेल पर एक सतत प्रक्रिया है जो तकनीकी व्यवहार्यता और संसाधनों की उपलब्धता के अध्यधीन है।

यात्रियों को तत्काल टिकट सुलभ कराने और बुकिंग में पारदर्शिता सुनिश्चित करने के लिए भारतीय रेल द्वारा निम्नलिखित कदम उठाए गए हैं:

i. दिनांक 01-07-2025 से, तत्काल योजना के तहत टिकट केवल आधार प्रमाणित उपयोगकर्ताओं द्वारा इंडियन रेलवे केटरिंग एंड टूरिज़्म कॉर्पोरेशन की वेबसाइट/रेल कनेक्ट मोबाइल ऐप के माध्यम से बुक किए जा सकेंगे।

ii. एजेंट्स को तत्काल बुकिंग की अग्रिम आरक्षण अवधि के पहले 30 मिनट के दौरान टिकट बुकिंग करने से रोक दिया गया है।

iii. चुनिंदा चिन्हित रेलगाड़ियों में, ऑनलाइन बुकिंग के साथ-साथ कंप्यूटरीकृत यात्री आरक्षण प्रणाली (पीआरएस) काउंटरों पर तत्काल टिकटों की बुकिंग के लिए ओटीपी आधारित बुकिंग भी शुरू की गई है।

****