भारत सरकार

रेल मंत्रालय

लोक सभा

11.12.2019 के

अतारांकित प्रश्न सं. 3783 का उत्तर

रेलवे में बेहतर सुविधाएं

3783. श्री गोपाल शेट्टीः

क्या रेल मंत्री यह बताने की कृपा करेंगे किः

(क) क्या सरकार ने रेल व्यवस्था में कई तरह के बदलाव करने के लिए कोई कार्य-नीति तैयार की है ताकि रेलवे में बेहतर सुविधाएं प्रदान की जा सकें;

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

(ग) क्या उक्त कार्य-योजना को अंतिम रूप प्रदान किया जा चुका है; और

(घ) यदि हां, तो इस संबंध में तत्संबंधी ब्यौरा क्या है?

उत्तर

रेल और वाणिज्य एवं उद्योग मंत्री (श्री पीयूष गोयल)

(क) से (घ): एक विवरण सभा पटल पर रख दिया गया है।

*****

Sk

रेलवे में बेहतर सुविधाओं के संबंध में दिनांक 11.12.2019 को लोक सभा में श्री गोपाल शेट्टी के अतारांकित प्रश्न सं. 3783 के भाग (क) से (घ) के उत्तर से संबंधित विवरण।

(क) से (घ): भारतीय रेल ग्राहकों की प्रतिक्रिया, परिचालनिक व्यवहार्यता और वित्तीय अर्थक्षमता के आधार पर सतत आधार पर उचित नियोजन और प्रणाली सुधार के माध्यम से अपने ग्राहकों के विशाल समूह को बेहतर सेवाएं प्रदान करने हेतु निरंतर प्रयासरत है। ग्राहकों की सुविधा में सुधार के लिए रेलवे के विभिन्न विभागों द्वारा समय-समय पर विभिन्न पहलकदमियां की जाती हैं।

यात्रियों की विविध आवश्यकताओं को पूरा करने के लिए, विभिन्न ऑन-बोर्ड और ऑफ-बोर्ड सेवाओं का निरंतर विस्तार किया गया है जिससे ग्राहकों के लिए अधिक विकल्प और विविधता सुनिश्चित होती है। टिकट व्यवस्था के संबंध में, पारदर्शी, जवाबदेह और उपयोगकर्ता-अनुकूल तरीके से सेवाएं प्रदान करने के लिए ऑनलाइन और ऑफलाइन टिकट सुविधाओं को लगातार डाइवर्सिफाइड, संवर्धित और प्रसारित किया गया है। यात्रियों की सुविधा में सुधार के लिए कंप्यूटरीकृत यात्री आरक्षण प्रणाली को सुचारू बनाने का कार्य किया गया है। भारतीय रेलों ने 'विकल्प' नामक वैकल्पिक गाड़ी एकोमोडेशन योजना शुरू करने जैसी नई पहलकदमियां शुरू की हैं। बुकिंग, रद्दकरण, स्टेटस अपग्रेडेशन, देरी आदि की स्थिति में यात्रियों को समय पर सूचित करने के लिए एसएमएस आधारित अलर्ट जैसी पहलकदमियां शुरू की गई हैं। लिफ्ट, स्वचालित सीढ़ियों, शौचालयों, बैटरी चालित वाहनों, पहिया कुर्सियों, प्रतीक्षालयों, उपरि पैदल पुलों आदि जैसी विभिन्न प्रकार की यात्री सुविधाओं का अधिकाधिक स्टेशनों तक विस्तार किया जा रहा है।

यंत्रीकृत सफाई, कूड़ा उठाव और/या कूड़ा निस्तारण के ठेके देने, पे एंड यूज़ शौचालयों का प्रसार, साफ-सफाई की निगरानी के लिए सीसीटीवी का उपयोग करने आदि कार्य शुरू करके स्टेशनों पर साफ-सफाई और स्वच्छता में सुधार पर विशेष जोर दिया जा रहा है। रेलों ने महत्वपूर्ण गाड़ियों में ऑनबोर्ड हाउसकीपिंग सेवाओं के साथ-साथ डिब्बों में डिस्चार्ज-लेस जैव-शौचालयों का विस्तार किया है। गाड़ियों में बेहतर सेवाओं के लिए 'कोच मित्र' सेवा, स्वच्छ गाड़ी स्टेशन (सीटीएस) योजना, यंत्रीकृत लॉन्ड्री आदि जैसी कुछ पहलकदमियां शुरू की गई हैं।

नई अत्याधुनिक ट्रेन-सेट वंदे भारत और प्रीमियम गाड़ी सेवाएं जैसे हमसफर, तेजस, अंत्योदय, उत्कृष्ट डबल डेकर वातानुकूलित यात्री (उदय), महामना और उन्नत इंटीरियर/एक्सटीरियर और बेहतर यात्री सुविधाओं के साथ दीन दयालु और अनुभूति जैसे सवारी डिब्बे, विभिन्न गाड़ियों में सेवा में शुरू

Sk

किए गए हैं। भारतीय रेल ने मेल/एक्सप्रेस गाड़ियों में चल रहे आईसीएफ किस्म के सवारी डिब्बों की हालत में सुधार लाने के उद्देश्य से प्रोजेक्ट उत्कर्ष भी शुरू किया है।

इसके साथ ही, पार्सल प्रबंधन प्रणाली के माध्यम से पार्सल सेवा का कंप्यूटरीकरण, मांग का इलेक्ट्रॉनिक पंजीकरण (ई-आरडी), रेलवे प्राप्तियों का पेपरलेस इलेक्ट्रॉनिक ट्रांसमिशन (ईटी-आरआर) और अन्य ऑनलाइन सुविधाओं के साथ पीओएस मशीन का उपयोग करके डेबिट/क्रेडिट कार्ड के माध्यम से डिजिटल भुगतान जैसी माल ढुलाई सेवाओं के लिए विभिन्न प्रणालीगत सुधारों को लागू कर दिया गया है।

बहरहाल, रेलवे में बेहतर सेवाओं के प्रावधान के लिए प्रणालीगत सुधार लाने के लिए परिवर्तन करना एक सतत और निरंतर चलने वाली प्रक्रिया है।

****

Sk