

12

रेल संबंधी स्थायी समिति
(2021-22)

सत्रहवीं लोक सभा

रेल मंत्रालय
(रेलवे बोर्ड)

['भारतीय रेल की यात्री आरक्षण प्रणाली' पर रेल संबंधी स्थायी समिति (सत्रहवीं लोक सभा) के आठवें प्रतिवेदन में अंतर्विष्ट टिप्पणियां/सिफारिशों पर सरकार द्वारा की गई कार्रवाई]

बारहवां प्रतिवेदन



लोक सभा सचिवालय
नई दिल्ली

अगस्त, 2022/श्रावण, 1944 (शक)

बारहवां प्रतिवेदन

रेल संबंधी स्थायी समिति
(2021-22)

सत्रहवीं लोक सभा

रेल मंत्रालय
(रेलवे बोर्ड)

['भारतीय रेल की यात्री आरक्षण प्रणाली' पर रेल संबंधी स्थायी समिति (सत्रहवीं लोक सभा) के आठवें प्रतिवेदन में अंतर्विष्ट टिप्पणियां/सिफारिशों पर सरकार द्वारा की गई कार्रवाई]

04.08.2022 को लोक सभा में प्रस्तुत किया गया ।

04.08.202 को राज्य सभा के पटल पर रखा गया ।



लोक सभा सचिवालय
नई दिल्ली

अगस्त, 2022/श्रावण, 1944 (शक)

विषय सूची

समिति की संरचना.....	पृष्ठ (iii)
प्राक्कथन.....	(v)

भाग-एक

अध्याय-एक	प्रतिवेदन.....	1
अध्याय-दो	सिफारिशें/टिप्पणियां जिन्हें सरकार ने स्वीकार कर लिया है	11
अध्याय-तीन	सिफारिशें/टिप्पणियां जिनके संबंध में समिति सरकार के उत्तरों को देखते हुए आगे कार्यवाही करना नहीं चाहती.....	36
अध्याय-चार	सिफारिशें/टिप्पणियां जिनके संबंध में समिति ने सरकार के उत्तर स्वीकार नहीं किये हैं और जिन्हें दोहराये जाने की आवश्यकता है.....	37
अध्याय-पांच	सिफारिशें/टिप्पणियां जिनके संबंध में सरकार के अंतिम उत्तर अभी प्राप्त नहीं हुए हैं.....	40

परिशिष्ट

परिशिष्ट-एक	रेल संबंधी स्थायी समिति की 03.08.2022 को हुई बैठक का कार्यवाही सारांश	41
-------------	---	----

परिशिष्ट

परिशिष्ट-एक	"रेल संबंधी स्थायी समिति के आठवें प्रतिवेदन (सत्रहवीं लोक सभा) में अंतर्विष्ट सिफारिशों/टिप्पणियों पर सरकार द्वारा की गई कार्यवाही का विश्लेषण	43
-------------	--	----

रेल संबंधी स्थायी समिति की संरचना (2021-22)

श्री राधा मोहन सिंह - सभापति

सदस्य

लोक सभा

2. श्री टी. आर. बालू
3. श्रीमती रंजनबेन भट्ट
4. श्री अबु हसीम खान चौधरी
5. श्री कौशलेन्द्र कुमार
6. श्रीमती दिया कुमारी
7. श्रीमती जसकौर मीना
8. श्रीमती शताब्दी राय[#]
9. सुश्री चन्द्राणी मुर्मु
10. श्रीमती केशरी देवी पटेल
11. श्री मुकेश राजपूत
12. श्री एन. रेड्डपा
13. प्रो. अच्युतानंद सामंत
14. श्री सुमेधानन्द सरस्वती
15. श्री अरविंद सावंत
16. डॉ अमर सिंह
17. श्रीमती संगीता कुमारी सिंह देव
18. श्री कोडिकुन्नील सुरेश
19. श्री गोपाल जी ठाकुर
20. साध्वी प्रज्ञा सिंह ठाकुर
21. डॉ. फारूख अब्दुल्ला[^]

राज्य सभा

22. श्री नरहरी अमीन
23. श्री छ. उदयनराजे भोंसले
24. श्री एच. डी. देवेगौड़ा
25. श्रीमति फूलो देवी नेतम^{*}
26. सुश्री सरोज पाण्डेय
27. रिक्त[§]
28. डा. सुमेर सिंह सोलंकी
29. श्री बिनोय विस्वम
30. प्रो. मनोज कुमार झा^{*}
31. रिक्त

@ दिनांक 13.09.2021 के लोक सभा समाचार भाग-दो, संख्या-3192 द्वारा 09.10.2021 से गठित।

* दिनांक 14.10.2021 से समिति के सदस्य नियुक्त किए गए, देखें दिनांक 18.10.2021 का राज्य सभा समाचार भाग-दो सं. 61163

दिनांक 01.12.2021 से श्री सुनील कुमार मंडल के स्थान पर समिति के सदस्य नियुक्त किए गए, देखें दिनांक 01.12.2021 का लोक सभा समाचार भाग-दो सं. 3440

[^] दिनांक 07.02.2022 से समिति के सदस्य नियुक्त किए गए, देखें दिनांक 07.02.2022 का राज्य सभा समाचार भाग-दो सं. 4134

[§] श्री अशोक सिद्धार्थ 04.07.2022 को सेवानिवृत्त हुए, देखें दिनांक 03.02.2022 सीबी-एक टिप्पण

सचिवालय

- | | | |
|------------------------------|---|--------------|
| 1. श्रीमती सुमन अरोड़ा | - | संयुक्त सचिव |
| 2. श्रीमती माया लिंगी | - | निदेशक |
| 3. श्री आर.एल. यादव | - | अपर निदेशक |
| 4. श्रीमति अर्चना श्रीवास्तव | - | उप सचिव |

प्राक्कथन

मैं, रेल संबंधी स्थायी समिति (2021-22) का सभापति, समिति द्वारा उसकी ओर से प्रतिवेदन प्रस्तुत करने हेतु प्राधिकृत किए जाने पर भारतीय रेल की यात्री आरक्षण प्रणाली' विषय पर रेल संबंधी स्थायी समिति (सत्रहवीं लोक सभा) के आठवें प्रतिवेदन में अंतर्विष्ट सिफारिशों/टिप्पणियां पर सरकार द्वारा की गई कार्रवाई के संबंध में समिति का यह बारहवां प्रतिवेदन प्रस्तुत करता हूं।

2. आठवां प्रतिवेदन लोक सभा में प्रस्तुत किया गया और राज्य सभा में 30.11.2021 को सभा पटल पर रखा गया। प्रतिवेदन में 18 सिफारिशों/टिप्पणियां अंतर्विष्ट थीं। रेल मंत्रालय ने सभी सिफारिशों/टिप्पणियों के संबंध में अपनी की गई कार्रवाई टिप्पण 23.02.2022 को भेज दिए थे।

3. समिति ने 03.08.2022 को हुई अपनी बैठक में की-गई-कार्रवाई संबंधी प्रारूप प्रतिवेदन पर विचार किया और उसे स्वीकार किया। बैठक की कार्यवाही सारांश परिशिष्ट में दिए गए हैं।

4. संदर्भ की सुविधा के लिए समिति की टिप्पणियों और सिफारिशों को प्रतिवेदन में मोटे अक्षरों में मुद्रित किया गया है।

5. रेल संबंधी स्थायी समिति (17वीं लोक सभा) के आठवें प्रतिवेदन में अन्तर्विष्ट टिप्पणियों/सिफारिशों पर सरकार द्वारा की गई कार्रवाई का विश्लेषण परिशिष्ट में दिया गया है।

नई दिल्ली;
03 अगस्त, 2022
12 श्रावण, 1944(शक)

राधा मोहन सिंह
सभापति,
रेल संबंधी स्थायी समिति

प्रतिवेदन

अध्याय-एक

रेल संबंधी स्थायी समिति का यह प्रतिवेदन "भारतीय रेल में यात्री आरक्षण प्रणाली" विषय पर समिति के आठवें प्रतिवेदन (सत्रहवीं लोक सभा) में अंतर्विष्ट टिप्पणियों/सिफारिशों पर सरकार द्वारा की गई कार्रवाई से संबंधित है।

2. आठवें प्रतिवेदन को लोक सभा में प्रस्तुत किया गया और राज्य सभा के पटल पर 30.11.2021 को रखा गया था। इसमें 18 टिप्पणियाँ/सिफारिशें अंतर्विष्ट थीं।

3. प्रतिवेदन में अंतर्विष्ट सभी सिफारिशों के संबंध में सरकार द्वारा की-गई-कार्रवाई टिप्पण प्राप्त हो गए हैं और इनका निम्न रूप से श्रेणीकरण किया गया है-

- (एक) टिप्पणियाँ/सिफारिशें, जिन्हें सरकार ने स्वीकार कर लिया है :
पैरा सं. 1, 2, 3, 4, 5, 6, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, और 18
(कुल 17)
(अध्याय-दो)
- (दो) टिप्पणियाँ/सिफारिशें, जिनके संबंध में सरकार के उत्तरों को देखते हुए समिति आगे कार्रवाई नहीं करना चाहती
(कुल शून्य)
(अध्याय-तीन)
- (तीन) टिप्पणियाँ/सिफारिशें, जिनके संबंध में समिति ने सरकार के उत्तरों को स्वीकार नहीं किया है और जिन्हें दोहराए जाने की आवश्यकता है
पैरा सं. 7
(कुल 1)
(अध्याय-चार)
- (चार) टिप्पणियाँ/सिफारिशें, जिनके संबंध में सरकार के अंतिम उत्तर अभी प्राप्त नहीं हुए हैं
(कुल शून्य)
(अध्याय-पाँच)

4. समिति आशा करती है कि सरकार द्वारा स्वीकृत सिफारिशों के क्रियान्वयन में अत्यधिक सावधानी बरती जाएगी। समिति चाहती है कि इस प्रतिवेदन के अध्याय-1 में निहित टिप्पणियों/सिफारिशों पर अंतिम की गई कार्रवाई टिप्पणियाँ उन्हें इस प्रतिवेदन की प्रस्तुति के तीन महीने के भीतर प्रस्तुत की जानी चाहिए।

5. समिति अब अपनी कुछेक सिफारिशों/टिप्पणियों पर सरकार द्वारा की गई कार्रवाई उत्तरों पर विचार करेगी।

सिफारिश (पैरा सं. 6)

6. समिति ने नोट किया था कि वर्तमान में पीआरएस प्रतिदिन एक करोड़ से अधिक लेनदेन की प्रक्रिया करता है जिसमें औसतन लगभग 5 करोड़ यात्री शामिल होते हैं। हालांकि इस प्रणाली को प्रति मिनट अधिकतम 28,000 लेनदेन (टीपीएम) को संभालने का अधिकार दिया गया है, फिर भी वर्ष 2019-20 के लिए प्रति मिनट औसत लेनदेन लगभग 8711 था। इसलिए समिति चाहती है कि मंत्रालय सक्रिय रूप से कार्य करे और अपेक्षित परिणाम पाने के लिए सर्वर/वेबसाइट की क्षमता को और मजबूत करने के लिए सभी तैयारियां करे ताकि इस संबंध में उपयोगकर्ताओं को किसी कठिनाई का सामना न करना पड़े।

7. रेल मंत्रालय ने अपने की गई कार्रवाई उत्तर में निम्नवत बताया:-

"बुकिंग सुविधा और अवसंरचना की क्षमता को बढ़ाने के लिए पीआरएस का लगातार उन्नयन किया जा रहा है। 2014 में, नेक्स्ट जेनरेशन ई-टिकटिंग (एनजीईटी) प्रणाली को निर्बाध ई-टिकटिंग सेवाएं-बुकिंग का उच्च स्तर और बेहतर उपयोगकर्ता इंटरफ़ेस मुहैया कराने के लिए आरंभ किया गया था।

चूंकि अपने वर्तमान प्रारूप में पीआरएस अत्यधिक कार्यक्षम है, परन्तु डाटा की मात्रा और संभाले जाने वाले लेनदेन काफी ज्यादा है और कई गुना बढ़ रही है। भारतीय रेल पीआरएस के निरंतर आधुनिकीकरण के लिए प्रतिबद्ध है। भारतीय रेल द्वारा आईआरसीटीसी के माध्यम से कोर अनुप्रयोग और आधारभूत अवसंरचना को सुदृढ़ करने, कार्यक्षम और टिकाऊ पहलुओं के लिए नई कार्यात्मकताओं के लिए सुविधा प्रदान करके पर्याप्त रूप से निष्पादन करने के लिए, अन्य रेलवे मॉड्यूलों के बीच अंतर-प्रचालनिकता (इंटरऑपरेबिलिटी), अधिक परिपूर्णता के साथ बाहरी अनुप्रयोगों के लिए एक विशेषज्ञ अध्ययन शुरू किया गया है। मैसर्स ग्रैंट थॉर्नटन, जो कि विश्व की अग्रणी सलाहकार फर्मों में से एक है, को आईआरसीटीसी द्वारा मौजूदा पीआरएस प्रणाली का अध्ययन करने और भारतीय रेल की पीआरएस प्रणालियों के उन्नयन के लिए सिफारिशों प्रदान करने के लिए नियुक्त किया गया है।"

8. समिति नोट करती है कि भारतीय रेल, यात्री आरक्षण प्रणाली (पीआरएस) के आधुनिकीकरण की दिशा में निरंतर और प्रतिबद्ध पथ पर है। समिति यह भी नोट करती है कि पीआरएस अपने वर्तमान प्रारूप में अत्यधिक कुशल है, लेकिन डेटा की मात्रा और लेनदेन को संभालने की आवश्यकता बहुत बड़ी है और लगातार कई गुना बढ़ रही है। समिति पाती है कि मंत्रालय द्वारा आईआरसीटीसी के माध्यम से कोर अनुप्रयोग और

आधारभूत अवसंरचना को सुदृढ़ करने, कार्यक्षम और टिकाऊ पहलुओं के लिए विशेषज्ञ अध्ययन कराया गया है और मौजूदा यात्री आरक्षण प्रणाली का अध्ययन करने और भारतीय रेलवे पीआरएस सिस्टम का उन्नयन करने के लिए सिफारिशें करने हेतु दुनिया की अग्रणी सलाहकार फर्मों में से एक, मैसर्स ग्रांट थॉर्नटन को नियुक्त किया गया है। समिति पीआरएस प्रणाली को मजबूत करने के लिए रेलवे द्वारा किए गए प्रयासों की सराहना करते हुए चाहती है कि मैसर्स ग्रांट थॉर्नटन को उनकी सिफारिशें समय पर प्रस्तुत करने के लिए एक समय-सीमा दी जानी चाहिए और निर्बाध ई-टिकटिंग सेवा हेतु पीआरएस को अपग्रेड करने के लिए मंत्रालय को एक समय-सीमा तैयार करनी चाहिए। समिति इस मामले में उठाए गए कदमों से अवगत होना चाहेगी।

सिफारिश (पैरा सं. 7)

9. समिति ने पाया था कि ट्रेन के रवाना होने के निर्धारित समय से 30 मिनट से 5 मिनट के भीतर तैयार होने वाले दूसरे रिजर्वेशन चार्ट तैयार होने तक टिकट ऑनलाइन और कंप्यूटरीकृत पीआरएस काउंटर के माध्यम से बुक किए जा सकते हैं। हालांकि, समिति को ट्रेन के प्रस्थान से 30-5 मिनट के समय के बीच टिकटों की बुकिंग का कोई तर्क समझ नहीं आ रहा है, जबकि पहले से बुक किए गए और कन्फर्म होने के लिए इंतजार कर रहे हजारों आरएसी/प्रतीक्षा सूची के टिकट होते हैं। समिति ने अपना मत दिया था कि चूंकि तुरंत यात्रा करने के इच्छुक यात्रियों के लिए तत्काल की सुविधा उपलब्ध है, इसलिए प्रस्थान समय से 4-5 घंटे पहले तैयार किए गए पहले आरक्षण चार्ट तैयार करने के बाद खाली हुई ट्रेन की सभी सीटें अपने आप आरएसी/प्रतीक्षा सूची के यात्रियों को आवंटित कर दी जानी चाहिए ताकि उन्हें अपनी योजना के अनुसार यात्रा करने की सुविधा मिल सके। अतः समिति ने इच्छा व्यक्त की थी कि जरूरतमंद यात्रियों को सुविधा देने के उद्देश्य से और दलालों को अंतिम क्षणों में भीड़ के दौरान संभावित कदाचार में शामिल होने से भी रोकने के लिए दूसरे आरक्षण चार्ट तैयार करने की आवश्यकता की समीक्षा की जाए।

10. रेल मंत्रालय ने अपने की गई कार्रवाई उत्तर में निम्नवत बताया:-

"कंप्यूटरीकृत पीआरएस के यौक्तिकीकरण के उद्देश्य से वर्ष 2015 में आरक्षण चार्ट तैयार करने की प्रणाली को युक्तिसंगत बनाया गया और निम्नलिखित प्रावधान किए गए थे:

i. भारतीय रेल की कंप्यूटरीकृत यात्री आरक्षण प्रणाली (पीआरएस) में, पहले आओ पहले पाओ के आधार पर आरक्षित स्थान बुक किया जा सकता है। उपलब्ध स्थान समाप्त होने के पश्चात टिकट के रद्दकरण होने पर आरक्षण 'आरएसी'/ प्रतीक्षा सूची टिकट जारी किए जाते हैं।

- ii. ऐसे टिकटों से पहले बुक किए गए टिकटों के रद्द होने पर आरएसी/प्रतीक्षा सूची टिकटों की स्थिति अद्यतन हो जाती है।
- iii. गाड़ी के निर्धारित प्रस्थान से कम से कम 4 घंटे पहले आरक्षण चार्ट तैयार करने का प्रावधान किया गया है, अर्थात् यदि उस समय तक रेलवे द्वारा आरक्षण चार्ट तैयार नहीं किया जाता है तो यह प्रणाली स्वतः ही यात्रियों की आरएसी/ प्रतीक्षा सूची की स्थिति को अद्यतन करके अप्रयुक्त आरक्षण कोटा जारी करेगी और आरक्षण चार्ट को अंतिम रूप देगी। इन चार्टों को प्रथम आरक्षण चार्ट के रूप में जाना जाता था। इस प्रकार, उपलब्ध रिक्त स्थान (प्रथम आरक्षण चार्ट तैयार करने के समय) के लिए यात्री की आरएसी/प्रतीक्षा सूची की स्थिति को अद्यतन करने का प्रावधान पहले से ही है।
- iv. पहला आरक्षण चार्ट तैयार करने के पश्चात, उपलब्ध रिक्त स्थान, यदि कोई हो, तो भारतीय रेल के कंप्यूटरीकृत पीआरएस काउंटर्स के साथ साथ इंटरनेट के द्वारा बुकिंग हेतु उपलब्ध हो जाता है। पीआरएस काउंटर्स के साथ-साथ इंटरनेट के माध्यम से यात्रियों को कन्फर्म्ड स्थान मुहैया कराने में सुविधा प्रदान करने और दुरुपयोग की गुंजाइश को कम करने के लिए इस प्रक्रिया को अपनाया गया था, क्योंकि पहले यह सुविधा केवल गाड़ी के प्रारंभिक स्टेशनों पर नामित काउंटर्स के रूप में ही उपलब्ध थी।
- v. यह निर्धारित किया गया था कि इस रिक्त स्थान को दूसरे आरक्षण चार्ट तैयार करने तक बुक किया जा सकता है और दूसरा आरक्षण चार्ट, गाड़ी के प्रस्थान के निर्धारित/पुनर्निर्धारित समय से पहले 30 मिनट और 5 मिनट के बीच तैयार किया जाता है।
- vi. यह प्रावधान उपलब्ध स्थान का इष्टतम उपयोग सुनिश्चित करने, यात्रियों को पहले से बुक किए गए टिकटों को रद्द करने की अनुमति देने और ऑन-बोर्ड टिकट जांच कर्मचारियों को पहले आरक्षण चार्ट और दूसरे आरक्षण चार्ट के बीच की गई बुकिंग रद्द होने के बारे में अवगत कराने हेतु बनाया गया था।
- vii. यह स्पष्ट किया जाता है कि यदि गाड़ी में आरएसी/प्रतीक्षा सूची है, तो पहले आरक्षण चार्ट और दूसरे आरक्षण चार्ट तैयार करने के बीच में कोई स्थान बुक नहीं किया जा सकता है अर्थात् प्रतीक्षा सूची टिकट पहले आरक्षण चार्ट तैयार करने के बाद जारी नहीं किए जाते हैं। इस प्रकार दूसरा आरक्षण चार्ट तैयार करते समय इसके अपडेशन का प्रश्न ही नहीं उठता।
- viii. दूसरे आरक्षण चार्ट तैयार करने के लिए गाड़ी के प्रस्थान के निर्धारित/पुनर्निर्धारित समय से पहले 30 मिनट से 5 मिनट का समय अंतराल रखा गया है ताकि रेलवे को उस स्थान और उस प्लेटफार्म, जहां से गाड़ी शुरू होनी है, के बीच की दूरी के आधार पर दूसरा आरक्षण चार्ट जारी करने का विवेकाधिकार प्रदान किया जा सके।

- ix. दूसरे आरक्षण चार्ट की तैयारी के समय, उपलब्ध खाली स्थान, यदि कोई हो, को अगले दूरवर्ती स्थान पर स्थानांतरित कर दिया जाता है जिससे उस स्थान पर यात्रियों को टिकट बुक करने की सुविधा हो।
- x. यह उल्लेखनीय है कि उपर्युक्त प्रणाली द्वारा निम्नलिखित लाभ प्राप्त हुए हैं:
- क. आरक्षण प्रणाली में पारदर्शिता आई है।
- ख. दूसरा आरक्षण चार्ट बनने तक यात्रियों को टिकटें ऑनलाइन अथवा पीआरएस के माध्यम से बुक करने में सुविधा प्राप्त हुई है जिससे कि उन्हें नामांकित गाड़ी/ यात्रा के प्रारंभिक स्टेशन पर आने की समस्या का सामना न करना पड़े।
- ग. अनैतिक तत्वों द्वारा प्रणाली के दुरुपयोग की गुंजाइश को कम किया गया है।
- घ. उपलब्ध स्थान का इष्टतम उपयोग होता है।
- ङ. उपयोगकर्ताओं की संतुष्टि में बढ़ोतरी हुई है।"

11. समिति ने अपनी पूर्ववर्ती सिफारिश में दूसरा आरक्षण चार्ट बनाने और पहले ही आरएसी अथवा प्रतीक्षा सूची टिकट वाले यात्रियों को सुविधा देने हेतु ट्रेन के प्रस्थान से 30 से 5 मिनट पहले टिकटों की बुकिंग का कोई अर्थ न होने तथा इस अंतिम मिनट व्यस्तता में दलालों के संभावित कदाचार से बचने के लिए तर्क दिया था। समिति का विचार है कि आरएसी/प्रतीक्षा सूची वाले टिकट यात्रियों को हमेशा उन यात्रियों की तुलना में प्राथमिकता दी जानी चाहिए जो अंतिम समय की भीड़ में टिकट आरक्षित करना चाहते हैं। समिति का मत है कि ट्रेन के प्रस्थान से पहले 30 से 5 मिनट के समय के बीच टिकटों की बुकिंग की प्रथा जारी रहने से, पीआरएस प्रणाली पर भी बोझ पड़ सकता है, क्योंकि यात्री कन्फर्म टिकट बुक करने के लिए अंतिम समय तक इंतजार करेगा। अतः, समिति अपनी पूर्ववर्ती सिफारिश को दोहराती है और मंत्रालय से आग्रह करती है कि वह ट्रेन के प्रस्थान से 30 से 5 मिनट पहले के समय के भीतर टिकटों की बुकिंग के अपने निर्णय पर फिर से विचार करे ताकि जरूरतमंद यात्रियों को सुविधा मिल सके।

सिफारिश (पैरा सं. 14)

12. समिति ने नोट किया था कि जबकि वरिष्ठ नागरिकों को किराए में 40-50 प्रतिशत की रियायत दी जाती है, दूसरी ओर रियायत को छोड़ने हेतु और यदि वह चाहता/चाहती है तो पूरा किराया देने के लिए 'गिव अप' स्कीम का प्रस्ताव दिया जाता है। समिति ने इस योजना की सराहना करते हुए मंत्रालय को इस योजना का व्यापक प्रचार-प्रसार

करने और वरिष्ठ नागरिकों में जागरूकता पैदा करने का सुझाव दिया था ताकि केवल पात्र यात्री ही इसका लाभ उठाएं।

13. रेल मंत्रालय ने अपने की गई कार्रवाई उत्तर में निम्नवत बताया:-

"महामारी और कोविड प्रोटोकॉल को ध्यान में रखते हुए, सभी श्रेणियों के यात्रियों (दिव्यांगजन की 4 श्रेणियों, रोगियों और छात्रों की 11 श्रेणियों को छोड़कर) की रियायतें 20.03.2020 से बंद कर दी गई हैं। तदनुसार, इस समय वरिष्ठ नागरिकों के लिए यात्री किराए में रियायत अनुमेय नहीं है जिसका अर्थ है कि गिव इट अप योजना लागू नहीं है।"

14. सरकार के उत्तर को देखते हुए समिति नोट करती है कि महामारी और कोविड प्रोटोकॉल को देखते हुए अब तक वरिष्ठ नागरिकों को दी जाने वाली रियायत वापस ले ली गई है। समिति का विचार है कि चूंकि रेलवे सामान्य स्थिति की ओर बढ़ रहा है, इसलिए उन्हें विभिन्न श्रेणियों के यात्रियों को दी जाने वाली रियायतों पर विवेकपूर्ण तरीके से विचार करना चाहिए। समिति चाहती है कि वरिष्ठ नागरिकों को जो रियायत कोविड से पहले में उपलब्ध थी, उसकी समीक्षा की जाए और कम से कम स्लीपर और III एसी श्रेणियों में तत्काल विचार किया जाए, ताकि कमजोर और वास्तव में जरूरतमंद वरिष्ठ नागरिक इन श्रेणियों में सुविधा का लाभ उठा सकें।

सिफारिश (पैरा सं. 15)

15. समिति ने पाया था कि मंत्रालय रेल कर्मचारियों को जारी किए गए विशेषाधिकार पास/पीटीओ और मानार्थ पास की संख्या और उनका लाभ उठाने वाले व्यक्तियों की संख्या के संबंध में कोई अलग आंकड़ा नहीं रखता है। मंत्रालय ऐसी रियायतों के परिणामस्वरूप छोड़े गए राजस्व के आंकड़ों को भी नहीं रखता है। मंत्रालय के तर्कों से सहमत होते हुए समिति ने ऐसे विशेषाधिकारों के दुरुपयोग को यथासंभव रोकने के लिए कड़े कदम उठाने के साथ साथ व्यय को अपने लेखांकन में शामिल करने लिए मंत्रालय पर जोर डाला था ताकि यह उनके राजस्व व्यय को सही ढंग से दर्शाए।

16. रेल मंत्रालय ने अपने की गई कार्रवाई उत्तर में निम्नवत बताया:-

"मुद्रित पास/पीटीओ जारी करने की प्रणाली को 10.08.2020 को मानव संसाधन प्रबंधन प्रणाली (एचआरएमएस) की आईटी परियोजना के रूप में ई-पास/पीटीओ मॉड्यूल के आरंभ होने के साथ पहले ही ई-पास/पीटीओ मोड में बदल दिया गया है और 24.08.2020 से सभी कर्मचारियों के लिए उपलब्ध कराया गया है। ई-पास/पीटीओ मॉड्यूल के आरंभ होने के साथ ही, विशेषाधिकार पास और पीटीओ केवल इलेक्ट्रॉनिक रूप से जारी किए जा रहे हैं। वर्तमान में

जारी किए गए पासों/पीटीओ का डाटा भी कैप्चर किया गया है और इस प्रणाली में मौजूद है। सेवानिवृत्ति के पश्चात मानार्थ पास भी एक अधिमानित विकल्प के रूप में ई-पास मॉड्यूल के तहत जारी किए जाते हैं।

पास/पीटीओ के दुरुपयोग को रोकने के लिए कड़े कदम उठाने की सिफारिश के संदर्भ में, यह उल्लेखनीय है कि रेल सेवक (पास) नियम, 1986 में पास/पीटीओ के दुरुपयोग/कपटपूर्ण उपयोग का पता लगने पर रेल सेवा से बर्खास्तगी/हटाने सहित दंड का प्रावधान है जिसका उपयोग दुरुपयोगों के विरुद्ध निवारक के रूप में किया जाता है। यात्रा के दौरान पास/पीटीओ धारक को भी अन्य यात्रियों के समान माना जाता है और टिकट जांच कर्मियों, सतर्कता दस्ते आदि द्वारा सभी मौजूदा जांचों की जाती हैं। इसके अलावा, इलेक्ट्रॉनिक माध्यम से पास/पीटीओ जारी किए जाने के परिणामस्वरूप, पासों के दुरुपयोग/पुनः उपयोग को काफी हद तक रोका जा सकता है।"

17. समिति ने नोट किया था कि रेलवे अपने कर्मचारियों को जारी किए गए विशेषाधिकार पास, पीटीओ और मानार्थ पास और उस पर व्यय किए गए राजस्व के विवरण के बारे में कोई डेटा नहीं रखता है। समिति ने इस तरह के विशेषाधिकारों के दुरुपयोग को रोकने के लिए और इस मद में व्यय राशि को मंत्रालय की खाता बही में प्रतिबिंबित करने के लिए मंत्रालय पर जोर दिया था। अपने की गई कार्रवाई उत्तर में, मंत्रालय ने बताया है कि विशेषाधिकार पास/पीटीओ जारी करने की प्रणाली को अब ई-पास/पीटीओ मोड में बदल दिया गया है और ऐसे उपयोगकर्ताओं को सिस्टम में शामिल कर लिया जाएगा। यह काफी हद तक पास के दुरुपयोग/पुनः उपयोग को रोकेगा। समिति पाती है कि मंत्रालय ने 'रेलवे सेवक (पास) नियम, 1986' में दुरुपयोग के खिलाफ निवारक दंड प्रदान किया है। यद्यपि, समिति पाती है कि मंत्रालय के राजस्व व्यय में दर्शाने करने के लिए विशेषाधिकार पास/पीटीओ और मानार्थ पास आदि पर किए गए व्यय के डेटा के रखरखाव के बारे में यह उत्तर मौन है, अतः समिति अपनी सिफारिश दोहराती है और चाहती है कि मंत्रालय ऐसे विशेषाधिकारों पर किए गए व्यय के आंकड़ों को बनाए रखने के लिए उचित कार्रवाई करे ताकि प्रति वर्ष किए गए वास्तविक व्यय को दर्शाया जा सके।

सिफारिश (पैरा सं. 18)

18. समिति ने पाया था कि रेलवे ने दुर्भावनापूर्ण उपयोगकर्ताओं के संदिग्ध खातों/आईडी को डी-रजिस्टर करने के लिए कई कदम उठाए हैं। इस संबंध में आईआरसीटीसी ने वित्त वर्ष 2018-19 में 1.15 लाख पर्सनल यूजर आईडी और वित्त वर्ष 2019-20 में करीब 11.20 लाख पर्सनल यूजर आईडी को निष्क्रिय कर दिया है। इस पहल की सराहना करते हुए समिति ने आग्रह किया था कि वे सक्रियता बनाए रखें और दिन-प्रतिदिन के आधार पर ऐसे खातों को बंद करें।

19. रेल मंत्रालय ने अपने की गई कार्रवाई उत्तर में निम्नवत बताया:-

" आईआरसीटीसी द्वारा संदिग्धों की निरंतर निगरानी की जाती है, जिसमें व्यक्तिगत उपयोगकर्ता आईडी को निष्क्रिय करने से पूर्व विश्लेषण के माध्यम से निम्नलिखित शामिल है।

1	व्यक्तिगत उपयोगकर्ता आईडी को क्रिस रिपोर्ट, आरपीएफ रिपोर्ट अथवा सतर्कता रिपोर्ट में शामिल उपयोगकर्ता आईडी में देखे गए पैटर्न या श्रृंखला के आधार पर निष्क्रिय कर दिया जाता है।
2	उन सभी उपयोगकर्ता आईडी की भी जांच की जाती है जिनके द्वारा एक या दो दिन में सभी 6 टिकट बुक किए जा रहे हैं और एक जैसे अथवा समान दिखने वाली आईडी श्रृंखला की पहचान की जाती है।
3	वे उपयोगकर्ता आईडी जो पिछले 3 महीनों से अधिक समय से निरंतर तत्काल के तहत सभी छह टिकटों की बुकिंग कर रहे हैं, की पहचान की जाती है और उपयोगकर्ता आईडी पर नाम और यात्री का बुक किए गए टिकटों के साथ आमेलन किया जाता है और यदि आवश्यक हो तो इसी तरह की श्रृंखला का पता लगाया जाता है और निष्क्रिय कर दिया जाता है।
4	एक दिन पहले पंजीकृत व्यक्तिगत उपयोगकर्ता आईडी के प्रोफाइल विवरण का रैंडम आधार पर विश्लेषण भी किया जाता है और यदि उपयोगकर्ता द्वारा दिए गए पते का विवरण सही नहीं पाया जाता है तो ऐसे सभी उपयोगकर्ता आईडी को निष्क्रिय/निलंबित कर दिया जाता है।

क्रिस और रेलवे सुरक्षा बल (आरपीएफ) के साथ समन्वय करके आईआरसीटीसी द्वारा की गई विभिन्न जांचों और विश्लेषणों के आधार पर संदिग्ध उपयोगकर्ताओं को निरुद्ध करने की प्रक्रिया का नियमित रूप से पालन किया जाता है। इसके परिणामस्वरूप, वित्त वर्ष 2021-22 (नवंबर, 2021 तक) में आईआरसीटीसी द्वारा लगभग 3.60 लाख उपयोगकर्ता आईडी को निष्क्रिय कर दिया गया है। पिछले पांच वर्षों में निष्क्रिय किए गए आईडी का ब्यौरा निम्नानुसार है:

वित्त वर्ष-वार आईडी निष्क्रियता रिपोर्ट

क्र.सं.	वर्ष	निष्क्रिय किए गए कुल आईडी (लाखों में)
1	2015-16	191301
2	2016-17	668913
3	2017-18	127191
4	2018-19	114737

क्र.सं.	वर्ष	निष्क्रिय किए गए कुल आईडी (लाखों में)
5	2019-20	1120236
6	2020-21	1162493
7	2021-22 (नवम्बर, 2021 तक)	360124
कुल		3744995

इसके अलावा, आईआरसीटीसी में एक समर्पित आईटीएफ (इंटरनेट टिकट जालसाजी-रोधी) सेल स्थापित है जिसके द्वारा गहन विश्लेषण के आधार पर संदिग्ध उपयोगकर्ता आईडी पर निरंतर निगरानी रखी जाती है और व्यक्तिगत उपयोगकर्ता आईडी को निष्क्रिय करने की कार्रवाई की जाती है।

रेलवे सुरक्षा बल (आरपीएफ) द्वारा आरक्षित स्थान के लिए रेलवे टिकटों की खरीद और बिक्री के कारोबार में अवैध रूप से शामिल पाए गए व्यक्तियों/एजेंसियों के विरुद्ध नियमित अभियान चलाए जा रहे हैं। दोषी व्यक्तियों के विरुद्ध रेलवे अधिनियम, 1989 की धारा 143 के प्रावधानों के तहत मामला दर्ज किया जाता है और उनके विरुद्ध कानून के अनुसार कार्रवाई की जाती है। संदिग्ध आईआरसीटीसी उपयोगकर्ता आईडी के ब्योरों को इसके निष्क्रिय करने और आगे की आवश्यक कार्रवाई के लिए आईआरसीटीसी को नियमित आधार पर सूचित किया जाता है। नियमित अंतराल पर विशेषकर व्यस्त अवधि अर्थात् त्योहारों और छुट्टियों के दौरान विशेष अभियान भी चलाए जाते हैं।"

20. दुर्भावनापूर्ण उपयोगकर्ताओं के संदिग्ध अकाउंट को डी-रजिस्टर करने के लिए रेलवे की पहल की सराहना करते हुए, समिति ने मंत्रालय से यह जारी रखने और दिन-प्रतिदिन के आधार पर ऐसे अकाउंट को हटाने का आग्रह किया था। समिति यह जानकर प्रसन्न है कि रेलवे ने अन्य चीजों के अलावा, आरक्षित स्थान के लिए रेल टिकटों की खरीद/आपूर्ति के अवैध कारोबार में शामिल व्यक्तियों/एजेंसियों के खिलाफ आरपीएफ द्वारा नियमित अभियान चलाने के अलावा नियमित रूप से संदिग्ध यूजर आईडी की निगरानी के लिए आईआरसीटीसी में एक समर्पित 'इंटरनेट टिकट एंटी-फ्रॉड' (आईटीएफ) सेल की स्थापना की है। समिति चिंता के साथ नोट करती है कि वर्ष 2019-20 के दौरान, निष्क्रिय किए गए आईडी की कुल संख्या 1120236 थी जो वर्ष 2020-21 में बढ़कर 1162493 हो गई। समिति महसूस करती है कि इस प्रणाली में कुछ अंतर्निहित कमियां हैं जिन पर ध्यान देने की आवश्यकता है। अतः, समिति जाली उपयोगकर्ताओं की आईडी की बढ़ती

संख्या से बचने के लिए सुधारात्मक उपाय करने और पीआरएस प्रणाली को अपग्रेड करने की सिफारिश करती है। समिति इस मामले में उठाए गए कदमों से अवगत होना चाहती है।

अध्याय- दो

टिप्पणियाँ / सिफारिशें, जिन्हें सरकार ने स्वीकार कर लिया है

सिफारिश (पैरा सं. 1)

समिति नोट करती है कि भारतीय रेल न केवल परिवहन का सबसे किफायती और पर्यावरण अनुकूल साधन प्रदान करता है बल्कि देश के सामाजिक-आर्थिक विकास में भी महत्वपूर्ण भूमिका निभाता है। यह अपने 13,500 यात्री ट्रेनों के साथ प्रति दिन लगभग 23 मिलियन यात्रियों को लाने ले जाने के लिए एक लंबा रास्ता तय करती है। यात्रियों की इस इतनी बड़ी संख्या के कारण रेलवे की ओर से यह जरूरी हो जाता है कि वे अपने यात्रियों को अपने कोचों में देश में कहीं भी यात्रा करने के लिए किसी भी स्टेशन से टिकट बुक करने की सुविधा उचित व्यवस्था के साथ प्रदान करें। समिति पाती है कि भारतीय रेल का मुख्य कस्टमर फेसिंग अप्लीकेशन ग्राहक यात्री आरक्षण प्रणाली (पीआरएस) पिछले तीन दशकों से कार्य कर रहा है। पीआरएस के मैनुअल मोड से इंटीग्रेटेड मल्टीपल ट्रेन पैसेंजर रिजर्वेशन सिस्टम (इम्प्रेस) में आगे बढ़ते हुए भारतीय रेल अब एक नए टिकटिंग सॉफ्टवेयर 'कंट्री वाइड नेटवर्क फॉर कंप्यूटराइज्ड एन्हांस्ड रिजर्वेशन एंड टिकटिंग (कॉन्सर्ट)' सिस्टम में शिफ्ट हो गया है, जिसका रख-रखाव सेंटर फॉर रेलवे इंफॉर्मेशन सिस्टम्स (क्रिस) द्वारा किया जाता है। समिति की राय है कि नए सॉफ्टवेयर के उपयोग से न केवल प्रक्रिया में लगने वाला समय कई गुना कम हुआ है बल्कि रेल उपयोगकर्ताओं को अपने पसंदीदा मार्ग/गंतव्य पर सभी ट्रेनों के बारे में वास्तविक समय की जानकारी प्राप्त करने के साथ-साथ प्रतीक्षा सूची के टिकट आदि की वर्तमान स्थिति जानने का अवसर भी मिला है जिससे वे अपनी यात्रा की योजना बनाने में अधिक लचीलापन ला सकें जो टिकटिंग की मैनुअल प्रणाली में संभव नहीं था। समिति की यह भी राय है कि पीआरएस के आगमन के साथ ही टिकटिंग में कदाचार पर काफी हद तक अंकुश लगा है।

सरकार का उत्तर

यात्री आरक्षण प्रणाली (पीआरएस) एक राष्ट्रव्यापी ऑनलाइन यात्री आरक्षण और टिकटिंग प्रणाली है। यात्री आरक्षण प्रणाली द्वारा आरक्षण, आशोधन, रद्दकरण और धनवापसी संबंधी कार्य होता है, दैनिक रूप से 1.6 मिलियन से अधिक सीटों और बर्थों का आरक्षण किया जाता है और प्रति दिन कुल 10 करोड़ से अधिक का लेनदेन किया जाता है। पीआरएस को रेलवे सूचना प्रणाली केंद्र (क्रिस) द्वारा स्थापित, डिजाइन, विकसित, कार्यान्वित और रखरखाव किया जा रहा है।

बुकिंग सुविधा और अवसंरचना क्षमता को बढ़ाने के लिए पीआरएस का लगातार उन्नयन किया जा रहा है। 2014 में, नेक्स्ट जेनरेशन ई-टिकटिंग (एनजीईटी) प्रणाली को निर्बाध ई-टिकटिंग सेवाएं - उच्च बुकिंग लोड और बेहतर उपयोगकर्ता इंटरफ़ेस मुहैया कराने के लिए आरंभ किया गया था।

इसके अलावा, दिसंबर, 2020 में, ई-टिकटिंग वेबसाइट www.irctc.co.in और आईआरसीटीसी रेल कनेक्ट मोबाइल ऐप को अपग्रेड किया गया था, जिसका उपयोग रेलवे टिकटों की 'ऑनलाइन' बुकिंग के लिए किया जाता है।

सिफारिश (पैरा सं. 2)

हालांकि समिति टिकट बुकिंग के लिए नया सॉफ्टवेयर शुरू करने की रेलवे की पहल की सराहना करती है, फिर भी वह नोट करती है कि किसी न किसी कारण से उनके प्रतीक्षा सूची के टिकटों के कनफर्म नहीं होने के कारण प्रतिदिन लाखों यात्रियों को मझधार में छोड़ दिया जाता है। उन्हें परिवहन के अन्य साधनों जैसे बस और एयरलाइनों आदि का विकल्प चुनने के लिए बाध्य होना पड़ता है जिसके परिणामस्वरूप रेलवे को राजस्व का नुकसान होता है। इसलिए समिति सिफारिश करती है कि रेलवे वित्त के वर्तमान परिदृश्य के साथ-साथ विशेष रूप से सड़क और कम लागत वाली एयरलाइनों से बढ़ती प्रतिस्पर्धा के मद्देनजर ग्राहकों की बढ़ती अपेक्षाओं और सहूलियतों को देखते हुए भारतीय रेल को अपनी टिकटिंग प्रणाली को और अधिक मजबूत बनाने के लिए हर संभव प्रयास करने चाहिए और अंतर्निहित कमियों को दूर करना चाहिए जा यात्री सुविधा और यात्री संतुष्टि के अंतिम लक्ष्य के साथ तैयार की गई टिकटिंग की प्रक्रिया में बाधा उत्पन्न करते हैं। समिति यह भी चाहेगी कि रेलवे अपनी यात्री आरक्षण प्रणाली के कार्यों में बाधा डालने वाली विभिन्न तकनीकी, वित्तीय और संसाधनों की कमी का समाधान करे।

सरकार का उत्तर

रेल मंत्रालय द्वारा टिकटिंग प्रक्रिया के आधुनिकीकरण के लिए समय-समय पर कई कदम उठाए गए हैं। नेक्स्ट जनरेशन ई-टिकटिंग (एनजीईटी) प्रणाली को 2016-17 में प्रति मिनट 15,000 टिकट, 2017-18 में 18,000 टिकट प्रति मिनट और 2018-19 में 20,000 टिकट प्रति मिनट के बढ़े हुए लोड की संभलाई हेतु लगातार अपग्रेड किया गया है। वर्तमान में, आईआरसीटीसी की वेबसाइट की क्षमता प्रति मिनट 25,000 से अधिक टिकट बुक करने की है। 5 मार्च, 2020 को एक मिनट में रिकॉर्ड संख्या में 26,458 टिकट बुक किए गए थे।

रेल मंत्रालय द्वारा अपनी ई-टिकटिंग वेबसाइट www.irctc.co.in और इंडियन रेलवे केटरिंग एंड टूरिज्म कॉर्पोरेशन (आईआरसीटीसी) रेल कनेक्ट मोबाइल ऐप को 31 दिसंबर, 2020 को संशोधित और अपग्रेड किया गया है, जिसका उपयोग रेलवे टिकटों की 'ऑनलाइन' बुकिंग के लिए किया जाता है। पुनर्संरचित एपलिकेशन के डिजाइन का मुख्य केंद्र बिंदु रेलवे उपयोगकर्ताओं पर रखा गया है। उपयोगकर्ता लॉग इन से जुड़ी नोवेल उपयोगकर्ता वैयक्तिकरण

विशेषताओं में निर्बाध यात्रा अनुभव के लिए अनुकूलन, बुकिंग के लिए एक स्टॉप गाड़ी चयन, और टिकटों के साथ भोजन और आवास के लिए एकीकृत बुकिंग को शामिल किया गया है।

चूंकि अपने मौजूदा स्वरूप में पीआरएस अत्यधिक कुशल है, परन्तु संभाले जाने वाले डाटा और लेनदेन की मात्रा विशाल है और इसमें कई गुना वृद्धि हो रही है। भारतीय रेल पीआरएस के निरंतर आधुनिकीकरण के लिए प्रतिबद्ध है।

सिफारिश (पैरा सं. 3)

समिति इस बात पर जोर देना चाहेगी कि जहां पीआरएस में कुछ कमियां जैसे कठिन पहुंच, कम गति और कार्यकुशलता इसके स्मार्ट तरीके से कार्य करने में बाधक है, वहीं अनैतिक तरीकों की संभावना और एजेंटों द्वारा नियमों का घोर उल्लंघन आदि जैसे गंभीर मुद्दे भारतीय रेलवे की विश्वसनीयता को क्षीण कर सकते हैं और उसकी सार्वजनिक छवि को कमजोर कर सकते हैं। समिति मंत्रालय को यह बताना चाहती है कि भारतीय रेल, देश में हर दिन लाखों यात्रियों को ले जाने वाली राष्ट्रव्यापी परिवहन प्रणाली का प्रमुख हिस्सा है और इसकी आरक्षण प्रणाली में किसी भी तरह की हेराफेरी न केवल उनकी यात्रा को प्रभावित करेगी बल्कि प्रत्यक्ष या अप्रत्यक्ष रूप से उनके जीवन पर भी प्रभाव डालेगी। इस उद्देश्य के लिए, समिति चाहेगी कि मंत्रालय उच्च रेल घनत्व/रेल प्रयोक्ता वाले देशों में वर्तमान में प्रचलित अधिक कुशल टिकटिंग प्रणालियों का पता लगाए और भारतीय रेल यात्री आरक्षण प्रणाली को सुदृढ़ करने के लिए उस प्रणाली के अनुरूप सर्वोत्तम तरीकों को अपनाए। समिति यह भी चाहती है कि मंत्रालय भारतीय रेल में पीआरएस को उन्नत और परिष्कृत करने के उद्देश्य से प्रतिष्ठित संस्थानों/प्रतिष्ठित संगठनों के प्रमुख संस्थानों के साथ सहयोग करने की संभावनाओं का पता लगाए।

सरकार का उत्तर

रेल मंत्रालय ने अपनी ई-टिकटिंग वेबसाइट www.irctc.co.in और इंडियन रेलवे केटरिंग एंड टूरिज्म कॉर्पोरेशन (आईआरसीटीसी) के रेल कनेक्ट मोबाइल ऐप को 31 दिसंबर, 2020 को संशोधित और अपग्रेड किया है, जिसका उपयोग रेलवे टिकटों की 'ऑनलाइन' बुकिंग के लिए किया जाता है। पुनर्संरचित एपलिकेशन के डिजाइन का मुख्य केंद्र बिंदु रेलवे उपयोगकर्ताओं पर रखा गया है। उपयोगकर्ता लॉग इन से जुड़ी नोवेल उपयोगकर्ता वैयक्तिकरण विशेषताओं में निर्बाध यात्रा अनुभव के लिए अनुकूलन, बुकिंग के लिए एक स्टॉप गाड़ी चयन, और टिकटों के साथ भोजन और आवास के लिए एकीकृत बुकिंग को शामिल किया गया है।

चूंकि पीआरएस अपने मौजूदा स्वरूप में अत्यधिक कुशल है, परन्तु संभाले जाने वाले डाटा और लेनदेन की मात्रा विशाल है और इसमें कई गुना वृद्धि हो रही है। भारतीय रेल पीआरएस के निरंतर आधुनिकीकरण के लिए

प्रतिबद्ध है। भारतीय रेल ने आईआरसीटीसी के माध्यम से केंद्रित अनुप्रयोगों और आधारभूत अवसंरचना को सुदृढ़ बनाने के लिए, कुशल और टिकाऊ पहलुओं के लिए नई कार्यात्मकताओं के लिए सुविधा प्रदान करके पर्याप्त रूप से निष्पादन करने के लिए, अन्य रेलवे मॉड्यूलों के बीच इंटरऑपरेबिलिटी, अधिक परिपक्वता के साथ बाहरी अनुप्रयोगों के लिए एक विशेषज्ञ अध्ययन शुरू किया है। अध्ययन में दुनिया भर में टिकटिंग प्रणालियों की सर्वोत्तम पद्धतियां शामिल हैं। मैसर्स ग्रांट थॉर्नटन, जो विश्व की अग्रणी सलाहकार फर्मों में से एक है, को आईआरसीटीसी द्वारा मौजूदा पीआरएस प्रणाली का अध्ययन करने और भारतीय रेल की पीआरएस प्रणालियों के उन्नयन के लिए सिफारिशें प्रदान करने के लिए नियुक्त किया गया है। इसके अलावा, क्रिस द्वारा मैसर्स गार्टनर, जो एक प्रमुख प्रौद्योगिकी अनुसंधान और परामर्श कंपनी है, से ई-टिकटिंग इंटरफेस में सुधार के लिए समय-समय पर सिफारिशें भी मांगी जाती हैं।

सिफारिश (पैरा सं. 4)

समिति पाती है कि वर्तमान में भारतीय रेलवे के देश भर में 10725 से अधिक टर्मिनलों के साथ 4043 से अधिक आरक्षण केंद्र हैं। इनमें प्रमुख स्टेशन, गैर-रेल शीर्ष और अन्य स्थान जैसे पर्यटन केन्द्र और जिला मुख्यालय आदि शामिल हैं। समिति ने नोट किया कि यद्यपि रेलवे ने पूरे नेटवर्क पर आरक्षण केन्द्रों का निर्माण करने के लिए हर संभव प्रयास किए हैं, फिर भी समिति देश के आकार और अपार विस्तार को ध्यान में रखते हुए इस संख्या से संतुष्ट नहीं है। समिति चाहेगी कि मंत्रालय देश भर में और अधिक केंद्रों को शुरू करने के लिए सक्रिय कार्रवाई करे और मोबाइल पीआरएस आदि की संभावनाओं का पता लगाए ताकि गैर-रेल शीर्ष वाले स्थानों पर, विशेष रूप से उस प्रकार के दूर-दराज क्षेत्रों में जहां सड़क/इंटरनेट कनेक्टिविटी खराब हो या नहीं हो, स्थायी पीआरएस स्थापित होने तक ये केंद्र चलाए जाएं ताकि इन क्षेत्रों के यात्रियों को भी देश के अन्य क्षेत्रों के समान लाभ हो सके। समिति मंत्रालय को यह भी सुझाव देना चाहेगी कि वह तकनीकी केंद्रों/व्यावसायिक कॉलेजों (इंजीनियरिंग, चिकित्सा आदि), बड़ी औद्योगिक इकाइयों, विनिर्माण संयंत्रों आदि स्थलों को भी कवर करे, जहां प्रवासी आबादी की बड़ी संख्या के यात्रा आवश्यकताओं को पूरा करने में मदद की जा सके।

सरकार का उत्तर

रेलवे स्टेशनों, रक्षा विभाग के स्थानों, डाकघरों और अन्य गैर-रेल शीर्ष स्थानों पर यात्री आरक्षण प्रणाली (पीआरएस) की व्यवस्था पूर्व नीतिनिदेशों का अधिक्रमण करते हुए पत्र संख्या 2008/सी एंड आईएस/न्यू पीआरएस पॉलिसी/15 दिनांक 04.10.2013 के द्वारा जारी की गई नीति के अनुसार किया जाता है। इन्हें समय-समय पर अपडेट किया जाता है और रेल मंत्रालय की वेबसाइट पर अपलोड किया जाता है।

जहां तक मोबाइल पीआरएस की संभावनाओं का पता लगाने का संबंध है, पहले चुनिंदा शहरों में 'मोबाइल टिकटिंग वैन' शुरू की गई थी, तथापि, बहुत कम लोकप्रिय होने तथा खरीद और रखरखाव की उच्च लागत के कारण इस योजना को बंद कर दिया गया था। देश के दूर दराज के पहाड़ी और दूरवर्ती क्षेत्रों में लोगों के लिए टिकट बुकिंग की सुविधा मुहैया कराने के लिए, भारतीय रेल द्वारा निरंतर प्रयास किए जा रहे हैं। गैर-पारंपरिक टिकट बुकिंग प्रणालियों का भी पता लगाया गया है, जैसे कि मोबाइल टिकटिंग वाहन। अनारक्षित टिकटिंग के लिए मोबाइल ऐप और आरक्षित टिकटों की ऑनलाइन वेब और मोबाइल ऐप आधारित ई-टिकटिंग सेवा भी शुरू की गई है। ये सेवाएं दूरदराज के पहाड़ी क्षेत्र और दूरवर्ती क्षेत्रों के लोगों के लिए उपलब्ध हैं।

जहां तक तकनीकी केन्द्रों/व्यावसायिक कॉलेजों (इंजीनियरिंग, मेडिकल आदि), बड़ी औद्योगिक इकाइयों, विनिर्माण संयंत्रों आदि के स्थलों पर पीआरएस सुविधा प्रदान करने का संबंध है, सरकारी विश्वविद्यालयों और प्रतिष्ठित संस्थानों में पीआरएस सुविधा पर विचार करने के लिए नीति पहले से ही मौजूद है। निजी स्वामित्व वाले शैक्षिक संस्थान/विश्वविद्यालय आदि कॉर्पोरेट हाउस की तर्ज पर आईआरसीटीसी के साथ करार कर सकते हैं अथवा वे अपने परिसरों में इंटरनेट बुकिंग के लिए इंटरनेट कियोस्क का विकल्प चुन सकते हैं।

वेबसाइट और मोबाइल एप के माध्यम से ऑनलाइन ई-टिकटिंग का उपयोग करके यात्री कहीं से भी टिकट बुक कर सकते हैं।

रेल मंत्रालय ने ऑनलाइन टिकटिंग प्रक्रिया के आधुनिकीकरण और सुदृढ़ीकरण के लिए कई कदम उठाए हैं, जिससे यात्री कहीं से भी और किसी भी समय टिकट बुक कर सकते हैं। ऑनलाइन टिकटों के बढ़े हुए लोड की संभलाई के लिए नेक्स्ट जेनरेशन ई-टिकटिंग (एनजीईटी) प्रणाली को लगातार अपग्रेड किया गया है। वर्तमान में, कुल आरक्षित टिकटों की लगभग 80% ऑनलाइन बुकिंग की जा रही है और मुहैया कराई गई सुविधा के कारण यह टिकट बुकिंग का पसंदीदा तरीका बन रहा है।

सिफारिश (पैरा सं. 5)

समिति नोट करती है कि भारतीय रेलवे में यात्रा के लिए आरक्षित टिकटों की बुकिंग के लिए यात्रियों के पास कई विकल्प जैसे पीआरएस काउंटर, पोस्टल पीआरएस काउंटर, यात्री टिकट सुविधा केंद्र आदि उपलब्ध है, फिर भी अधिकांश टिकट आईआरसीटीसी की वेबसाइट/ऐप के माध्यम से ऑनलाइन बुक किए जाते हैं जो यात्री आरक्षण के सबसे सुविधाजनक साधनों में से एक है। समिति पाती है कि 2019-20 के दौरान आईआरसीटीसी की वेबसाइट/ऐप के जरिए ऑनलाइन बुक किए गए आरक्षित टिकट वास्तविक आरक्षण केंद्र स्थल पर खरीदे गए टिकटों की तुलना में तीन गुना अधिक है। हालांकि, यह वेबसाइट आमतौर पर धीमी होती है और विशेष रूप से व्यस्तता वाले समय के दौरान

इसके माध्यम से टिकट बुक करने में काफी समय लगता है। समिति इस ओर ध्यान दिलाना चाहेगी कि ई-टिकटिंग की सुविधा न केवल यात्रियों के लिए सुविधाजनक है बल्कि रेलवे काउंटर्स पर भीड़ भाड़ कम करने में भी मदद करती है और दलालों की समस्या को समाप्त करने के साथ-साथ काउंटर्स पर जाली नोट मिलने की संभावना भी समाप्त हो जाती है। इसलिए, समिति मंत्रालय पर इस बात के लिए जोर देना चाहती है कि आईआरसीटीसी की वेबसाइट/सर्वरों की क्षमता को नियमित रूप से सुदृढ़ और उन्नयन करने की आवश्यकता है ताकि इसे और अधिक सुदृढ़ बनाकर न्यूनतम समय में अधिकाधिक यातायात को संभालने योग्य बनाया जा सके। समिति इस संबंध में की गई कारवाई से भी अवगत होना चाहेगी।

सरकार का उत्तर

ऑनलाइन टिकटिंग को मजबूत करने के लिए 2014 में शुरू किए गए एनजीईटी सिस्टम को इसकी क्षमता के लिए लगातार अपग्रेड किया जा रहा है। भारतीय रेल में ई-टिकटिंग के अंतर्गत कुल आरक्षित टिकटों की हिस्सेदारी 80.5% (दिसंबर-2021 तक) तक पहुंच गई है। दिनांक 12.11.2021 को सबसे अधिक 27,18,561 यात्रियों हेतु 15,21,323 टिकटों की ऑनलाइन टिकट बुकिंग की गई थी। आईआरसीटीसी के पास 10 करोड़ से अधिक पंजीकृत उपयोगकर्ताओं का उपयोगकर्ता बेस है, जिनमें से 7.60 करोड़ सक्रिय उपयोगकर्ता हैं। ई-टिकट से संबंधित आंकड़े ऑनलाइन टिकटों की बुकिंग में लगातार वृद्धि दिखाते हैं, जो निम्नानुसार है:

वित्त वर्ष	भारतीय रेल पर कुल आरक्षित टिकटों की ई-टिकट हिस्सेदारी
2016-17	59.9%
2017-18	65.8 %
2018-19	70.1%
2019-20	72.8%
2020-21	79.6 %
2021-22 (दिसम्बर,21 तक)	80.5 %

इसके अलावा, रेल मंत्रालय द्वारा 31 दिसंबर, 2020 को अपनी ई-टिकटिंग वेबसाइट www.irctc.co.in और इंडियन रेलवे केटरिंग टूरिज्म कॉर्पोरेशन (आईआरसीटीसी) के रेल कनेक्ट मोबाइल ऐप का नवीनीकरण और उन्नयन किया गया है, जिसका उपयोग रेलवे टिकटों की 'ऑनलाइन' बुकिंग के लिए किया जाता है। पुनर्संरचित अनुप्रयोग के डिजाइन को रेलवे उपयोगकर्ताओं पर ध्यान केंद्रित करके बनाया गया है। उपयोगकर्ता लॉग-इन से जुड़ी नवीन उपयोगकर्ता वैयक्तिकरण विशेषताओं के साथ ही निर्बाध यात्रा अनुभव के लिए अनुकूलन, बुकिंग हेतु एक स्टॉप गाड़ी चयन, और टिकटों के साथ भोजन और स्थान के लिए एकीकृत बुकिंग को शामिल किया गया है।

चूंकि अपने वर्तमान प्रारूप में पीआरएस अत्यधिक कार्यक्षम है, परन्तु डाटा की मात्रा और संभाले जाने वाले लेनदेन काफी ज्यादा है और इनमें कई गुना वृद्धि हो रही है। भारतीय रेल पीआरएस के निरंतर आधुनिकीकरण के लिए प्रतिबद्ध है। भारतीय रेल द्वारा आईआरसीटीसी के माध्यम से कोर अनुप्रयोग और आधारभूत अवसंरचना को सुदृढ़ करने, कार्यक्षम और टिकाऊ पहलुओं के लिए नई कार्यात्मकताओं के लिए सुविधा प्रदान करके पर्याप्त रूप से निष्पादन करने के लिए, अन्य रेलवे मॉड्यूलों के बीच अंतर-प्रचालनिकता (इंटरऑपरेबिलिटी), अधिक परिपूर्णता के साथ बाहरी अनुप्रयोगों के लिए एक विशेषज्ञ अध्ययन शुरू किया गया है। मैसर्स ग्रैंट थॉर्नटन, जो कि विश्व की अग्रणी सलाहकार फर्मों में से एक है, को आईआरसीटीसी द्वारा मौजूदा पीआरएस प्रणाली का अध्ययन करने और भारतीय रेल की पीआरएस प्रणालियों के उन्नयन के लिए सिफारिशें प्रदान करने के लिए नियुक्त किया गया है। इसके अलावा, क्रिस को भी पीआरएस प्रणालियों के संशोधन के लिए, मैसर्स गार्टनर, जो एक अग्रणी प्रौद्योगिकी अनुसंधान और परामर्शदाता कंपनी है, की ओर से सिफारिशों की अपेक्षा है।

इसके अलावा, यह उल्लेख करना प्रासंगिक है कि दलालों द्वारा तत्काल टिकटों के दुरुपयोग की जांच के लिए आईआरसीटीसी ई-टिकटिंग वेबसाइट और आईआरसीटीसी रेल कनेक्ट मोबाइल ऐप के संबंध में कई जांचों के कारण तत्काल अवधि के दौरान टिकट बुकिंग में थोड़ा अधिक समय लगता है। ऑनलाइन टिकटिंग पर तत्काल बुकिंग अवधि के दौरान प्रमुख प्रणालीगत 'जांचे' निम्नानुसार हैं –

- तत्काल कोटे में बुकिंग शुरू करने के लिए एजेंट बुकिंग (रक्षा और अर्धसैनिक बलों को छोड़कर) प्रातः 10:00 बजे से 10:15 बजे और प्रातः 11:00 बजे से 11:15 बजे तक पूरी तरह से प्रतिबंधित है।
- रिटेल सेवा प्रदाताओं (एजेंटों) को प्रतिदिन/प्रति गाड़ी केवल एक तत्काल टिकट की अनुमति है।
- व्यक्तिगत उपयोगकर्ताओं को प्रातः 10:00 बजे से 12:00 बजे तक प्रति उपयोगकर्ता आईडी पर केवल 2 तत्काल टिकटों की अनुमति है।
- व्यक्तिगत उपयोगकर्ताओं को प्रातः 10:00 बजे से 12:00 बजे तक प्रति आईपी केवल 2 तत्काल टिकट की अनुमति है।
- तत्काल टिकट बुकिंग के लिए रैंडम सुरक्षा प्रश्न लागू किया गया है।
- नेटवर्क स्तर पर पीक टाइम पर विदेशी आईपी पतों को ब्लॉक करने का कार्य किया गया है।
- प्रातः 08:00 बजे से 12:00 बजे तक के आरंभिक समय के दौरान यदि पूछताछ 25 व्यक्ति प्रति सत्र से अधिक है तो व्यक्तिगत उपयोगकर्ताओं को लॉग आउट कर दिया जाता है,

- प्रातः 08:00 बजे और 12:00 बजे के बीच वापसी/आगे की यात्रा को छोड़कर एक उपयोगकर्ता लॉगिन सत्र में केवल एक (1) बुकिंग की जा सकती है। किसी अन्य बुकिंग करने के लिए उपयोगकर्ता को लॉगआउट करने और फिर से लॉगिन करने की आवश्यकता होती है।
- व्यक्तिगत उपयोगकर्ताओं को एक महीने में केवल 6 टिकटों की अनुमति है, जब तक कि आधार के माध्यम से प्रमाणित नहीं किया जाता है, जिसमें एक ही उपयोगकर्ता द्वारा बड़े पैमाने पर बुकिंग को रोकने के लिए एक महीने में 12 टिकट बुक किए जा सकते हैं।

कैप्चा से संबंधित जांच

- यात्री इनपुट और भुगतान प्रक्रिया में परिवर्तनीय न्यूनतम समय जांच लागू की गई है।
- आईआरसीटीसी रेल कनेक्ट मोबाइल ऐप और ई-टिकटिंग वेबसाइट लॉगिन प्रक्रिया में कैप्चा लागू किया गया है।
- पंजीकरण, लॉगिन और बुकिंग सारांश विवरण पेज पर कैप्चा लागू किया गया जिससे वेबसाइट बुकिंग प्रक्रिया में स्वचालन सॉफ्टवेयर के माध्यम से फर्जी बुकिंग को कम किया जा सके।
- आईआरसीटीसी ई-टिकटिंग वेबसाइट और मोबाइल ऐप पर बैच मोड में और स्क्रिप्टिंग से संबंधित उपकरणों के माध्यम से बुकिंग की जांच करने के लिए कैप्चा प्रक्रिया मौजूद है।
- चूंकि पूर्व में एआरपी टिकट को 35 सेकंड में बुक करने की अनुमति दी गई थी, अब समय सीमा को बढ़ाकर 70 सेकंड कर दिया गया है, जिसमें यात्री द्वारा फॉर्म भरने के लिए 50 सेकंड और बैंकों के माध्यम से ऑनलाइन भुगतान के लिए 20 सेकंड का ब्रेकअप किया गया है।
- किसी के लिए 70 सेकंड से कम समय में टिकट बुक करना संभव नहीं है और सिस्टम में छेड़छाड़ का कोई मामला नहीं देखा गया है।
- उपयोगकर्ताओं को पहचानने के लिए वेबसाइट और मोबाइल ऐप पर गूगल वी3 रीकैप्चा को लगाया गया है, जो तेजी से भरने वाले डेटा के लिए मशीनों का उपयोग कर रहे हैं और एकल मशीनों पर कई यूज़र आईडी का उपयोग कर रहे हैं। रीकैप्चा वी3 आर्टिफिशियल इंटेलिजेंस और मशीन लर्निंग तकनीकों का उपयोग करता है और वी3 रीकैप्चा के फीडबैक के आधार पर, उपयोगकर्ताओं को कठिनाई के उच्च स्तर सहित वी2 संस्करण का कैप्चा दिया जाता है। संदिग्ध उपयोगकर्ताओं को बुकिंग प्रक्रिया के बीच में बुकिंग प्रणाली से बाहर कर दिया जाता है।

अन्य

- उपयोगकर्ताओं को 0800 बजे से 1000 बजे तक प्रति उपयोगकर्ता-आईडी केवल 2 एआरपी टिकट की अनुमति है।
- जनरल कोटा में एआरपी बुकिंग शुरू करने के लिए 0800 बजे से 0815 घंटे तक एजेंट बुकिंग (रक्षा और अर्धसैनिक बलों को छोड़कर) पूरी तरह से प्रतिबंधित है।
- तत्काल टिकट में केवल 4 यात्रियों को अनुमति है।
- जनरल टिकट के लिए 120 दिन एआरपी की जांच। 0800 बजे से पहले एआरपी बुकिंग की अनुमति नहीं है।
- एसी श्रेणियों हेतु अगले दिन के लिए 1000 बजे से पहले तत्काल बुकिंग की अनुमति नहीं है।
- गैर-वातानुकूलित श्रेणियों हेतु अगले दिन के लिए 1100 बजे से पहले तत्काल बुकिंग की अनुमति नहीं है।

आईआरसीटीसी द्वारा लगातार दुरुपयोग को रोकने के लिए और साथ ही साथ ग्राहकों की संतुष्टि, सुविधा और उपयोगकर्ताओं को टिकटिंग के बेहतर अनुभव को ध्यान में रखते हुए प्रयास किए जा रहे हैं।

सिफारिश (पैरा सं. 6)

समिति नोट करती है कि वर्तमान में पीआरएस प्रतिदिन एक करोड़ से अधिक लेनदेन की प्रक्रिया करता है जिसमें औसतन लगभग 5 करोड़ यात्री शामिल होते हैं। हालांकि इस प्रणाली को प्रति मिनट अधिकतम 28,000 लेनदेन (टीपीएम) को संभालने का अधिकार दिया गया है, फिर भी वर्ष 2019-20 के लिए प्रति मिनट औसत लेनदेन लगभग 8711 था। इसलिए समिति चाहती है कि मंत्रालय सक्रिय रूप से कार्य करे और अपेक्षित परिणाम पाने के लिए सर्वर/वेबसाइट की क्षमता को और मजबूत करने के लिए सभी तैयारियां करे ताकि इस संबंध में उपयोगकर्ताओं को किसी कठिनाई का सामना न करना पड़े।

सरकार का उत्तर

बुकिंग सुविधा और अवसंरचना की क्षमता को बढ़ाने के लिए पीआरएस का लगातार उन्नयन किया जा रहा है। 2014 में, नेक्स्ट जेनरेशन ई-टिकटिंग (एनजीईटी) प्रणाली को निर्बाध ई-टिकटिंग सेवाएं-बुकिंग का उच्च स्तर और बेहतर उपयोगकर्ता इंटरफ़ेस मुहैया कराने के लिए आरंभ किया गया था।

चूंकि अपने वर्तमान प्रारूप में पीआरएस अत्यधिक कार्यक्षम है, परन्तु डाटा की मात्रा और संभाले जाने वाले लेनदेन काफी ज्यादा है और कई गुना बढ़ रही है। भारतीय रेल पीआरएस के निरंतर आधुनिकीकरण के लिए प्रतिबद्ध है। भारतीय रेल द्वारा आईआरसीटीसी के माध्यम से कोर अनुप्रयोग और आधारभूत अवसंरचना को सुदृढ़ करने, कार्यक्षम और टिकाऊ पहलुओं के लिए नई कार्यात्मकताओं के लिए सुविधा प्रदान करके पर्याप्त रूप से निष्पादन करने के लिए, अन्य रेलवे मॉड्यूलों के बीच अंतर-प्रचालनिकता (इंटरऑपरेबिलिटी), अधिक परिपूर्णता के साथ बाहरी अनुप्रयोगों के लिए एक विशेषज्ञ अध्ययन शुरू किया गया है। मैसर्स ग्रांट थॉर्नटन, जो कि विश्व की अग्रणी सलाहकार फर्मों में से एक है, को आईआरसीटीसी द्वारा मौजूदा पीआरएस प्रणाली का अध्ययन करने और भारतीय रेल की पीआरएस प्रणालियों के उन्नयन के लिए सिफारिशों प्रदान करने के लिए नियुक्त किया गया है।

सिफारिश (पैरा सं. 8)

समिति ने नोट किया कि वर्तमान में यात्रियों के यात्रा नहीं करने के कारण रिक्त उत्पन्न होने की स्थिति में वह सीट आरएसी यात्री को ऑन-बोर्ड टिकट चेकिंग स्टाफ द्वारा आवंटित किया जाता है। समिति यह जानकर प्रसन्न है कि रेलवे ने उपलब्ध सीटों की बुकिंग में आसानी और ऑटोमेशन सुनिश्चित करने के लिए ट्रेन टिकट परीक्षकों को हाथ से चलने वाले टर्मिनलों के द्वारा बुकिंग करने की सुविधा प्रदान की है ताकि उनके कामकाज में अधिक पारदर्शिता लाया जा सके। कई बार ये कर्मचारी यात्रियों को उनके प्रश्नों के समाधान में सहयोग नहीं करते हैं। चूंकि उनका इस पर समग्र नियंत्रण है और उनके लिए प्रत्येक यात्री के प्रश्नों को उत्तर देना उनके लिए व्यवहार्य नहीं है, समिति चाहेगी कि मंत्रालय को संबंधित कोचों में कुछ तंत्र लगाना चाहिए ताकि यात्री सीधे संपर्क कर सकें और सीट/बर्थ कन्फर्म होने की वर्तमान स्थिति का पता लगा सकें। वे ऑनबोर्ड ट्रेनों में खाली सीटों/बर्थ के आवंटन में अधिक पारदर्शिता के लिए वास्तविक समय के आधार पर जानकारी को अद्यतन करना चाहेंगे।

सरकार का उत्तर

इंटरनेट पर ऐसी प्रणाली उपलब्ध है जो चार्ट तैयार करने के बाद खाली बर्थों का ब्यौरा मुहैया कराती है। वर्तमान बुकिंग सुविधा इंटरनेट पर उपलब्ध है।

सिफारिश (पैरा सं. 9)

समिति नोट करती है कि उन यात्रियों को आरक्षण प्रदान करने के लिए तत्काल योजना शुरू की गई थी जिन्हें अल्प सूचना पर यात्रा करनी होती है। तत्काल टिकट 'पहले आओ पहले पाओ' के आधार पर प्रीमियम शुल्क के भुगतान पर बुक किया जाता है। वर्तमान में, इसे रेल यात्री आरक्षण प्रणाली (पीआरएस) और भारतीय रेलवे खानपान और पर्यटन निगम (आईआरसीटीसी) की वेबसाइट पर यात्रा से एक दिन पहले एसी श्रेणी के लिए 1000 बजे से और

नॉन – एसी श्रेणी के लिए 1100 बजे से बुक किया जाता है। आगे समिति यह नोट करती है कि तत्काल शुल्क न्यूनतम और अधिकतम शुल्क के अनुसार द्वितीय श्रेणी के लिए मूल किराए के 10 प्रतिशत और अन्य सभी वर्गों के लिए मूल किराए के 30 प्रतिशत की दर से वसूला जाता है। उदाहरण के लिए, न्यूनतम 100 किलोमीटर की दूरी के लिए, सिटिंग आरक्षित द्वितीय श्रेणी के टिकट पर मूल किराए के अतिरिक्त न्यूनतम तत्काल शुल्क 10 रूपए और अधिकतम 15 रूपए होगा। इसी प्रकार, 250 किलोमीटर की न्यूनतम दूरी के लिए एक्सीक्यूटिव श्रेणी में, तत्काल शुल्क 400 रूपए से 500 रूपए के बीच होगा। समिति ने इस योजना की सराहना करते हुए जिसका विशेष उद्देश्य यात्रियों की तत्काल/आपात यात्रा आवश्यकता को पूरा करना है, उन दलालों की संभावित संलिप्तता को लेकर आशंका प्रकट की जिनकी बेईमान गतिविधियों से वास्तविक यात्रियों को इस योजना का लाभ मिलने में कठिनाईयां हो सकती हैं। समिति की राय है कि रेलवे को भौतिक और साइबर दोनों क्षेत्रों में इन तत्वों द्वारा उत्पन्न खतरों के प्रति हमेशा सतर्क रहना चाहिए। इसलिए समिति मंत्रालय से इस योजना के दुरुपयोग को रोकने के लिए एक सुदृढ़ निगरानी तंत्र बनाने की और बेईमान तत्वों/दलालों को इसमें शामिल होने से रोकने की सिफारिश करती है।

सरकार का उत्तर

भारतीय रेल को तत्काल आरक्षण योजना के दुरुपयोग की गुंजाइश की जानकारी है और इसके दुरुपयोग से बचने के लिए पहले ही विभिन्न कदम उठाए गए हैं। इंडियन रेलवे केटरिंग एंड टूरिज्म कॉर्पोरेशन (आईआरसीटीसी) द्वारा निर्बाध, सुरक्षित ई-टिकटिंग सेवा प्रदान करने और इसके दुरुपयोग की गुंजाइश पर नजर रखने के लिए भी ठोस प्रयास किए जा रहे हैं। इंडिविजुअल उपयोगकर्ताओं के लिए भारतीय रेल की आरक्षण प्रणाली के संचालन में सुधार लाने के लिए भारतीय रेल और आईआरसीटीसी द्वारा उठाए गए विभिन्न कदम निम्नानुसार हैं-

सामान्य प्रतिबंध:

- क. तत्काल टिकट पर बुक किए गए यात्रियों में से एक को यात्रा के दौरान, निर्धारित पहचान प्रमाणपत्रों में से किसी एक को दिखाना होता है और ऐसा न किए जाने पर उस टिकट पर बुक किए गए सभी यात्रियों को बिना टिकट यात्रा करते हुए माना जाता है और तदनुसार शुल्क प्रभारित किया जाता है
- ख. तत्काल योजना के तहत आरक्षण शुरू होने के दिन बुकिंग का समय, गाड़ी के प्रारंभिक स्टेशन से यात्रा के एक दिन पूर्व वातानुकूलित श्रेणी के लिए और गैर-वातानुकूलित श्रेणी के लिए और क्रमशः 10.00 बजे और 11.00 बजे से शुरू होता है।
- ग. तत्काल योजना के तहत की गई बुकिंग पर नाम परिवर्तन की सुविधा की अनुमति नहीं है।

- घ. डुप्लिकेट तत्काल टिकट जारी नहीं किए जाते हैं। असाधारण परिस्थितियों में, इसे तत्काल शुल्क सहित पूरे किराए के भुगतान पर जारी किया जाता है।
- ङ. इस योजना में निर्धारित कतिपय विशेष परिस्थितियों जैसे रेलगाड़ियों का विलंब से चलने, परिवर्तित किए गए मार्ग पर रेलगाड़ी चलाए जाने आदि को छोड़कर कन्फर्म तत्काल टिकटों पर कोई धनवापसी नहीं की जाती है।
- च. तत्काल टिकट के लिए प्रति पीएनआर अधिकतम चार यात्री।

आईआरसीटीसी की ई-टिकटिंग वेबसाइट और आईआरसीटीसी रेल कनेक्ट मोबाइल एप पर नियंत्रण

- छ. तत्काल कोटा में बुकिंग शुरू करने के लिए एजेंट बुकिंग (रक्षा और अर्धसैनिक बलों को छोड़कर) 10:00 से 10:15 बजे और 11:00 से 11:15 बजे तक पूरी तरह से प्रतिबंधित है।
- ज. रिटेल सेवा प्रदाताओं (एजेंटों) को प्रति दिन/प्रति गाड़ी केवल एक तत्काल टिकट की अनुमति है।
- झ. इंडिविजुअल उपयोगकर्ताओं को 1000 बजे से 1200 बजे तक प्रति उपयोगकर्ता-आईडी केवल 2 तत्काल टिकटों की अनुमति है।
- ञ. इंडिविजुअल उपयोगकर्ताओं को 1000 से 1200 घंटे तक प्रति आईपी केवल 2 तत्काल टिकट की अनुमति है।
- ट. तत्काल टिकट बुकिंग के लिए यादृच्छिक सुरक्षा प्रश्न लागू किया गया है।
- ठ. व्यस्त समय पर नेटवर्क स्तर पर विदेशी आईपी एड्रेसों को अवरुद्ध करने का कार्य किया गया है।
- ड. आरक्षण आरंभ होने के समय के दौरान अर्थात् 0800 से 1200 बजे तक प्रति सत्र 25 से अधिक पूछताछ के मामले में इंडिविजुअल उपयोगकर्ताओं को लॉग आउट किया जाता है।
- ढ. 0800 और 1200 बजे के बीच वापसी/ आगे की यात्रा को छोड़कर एक उपयोगकर्ता लॉग इन सत्र में केवल एक (1) बुकिंग की अनुमति है। अन्य बुकिंग करने के लिए उपयोगकर्ता को लॉग आउट करने और फिर से लॉग इन करने की आवश्यकता होती है।
- ण. इंडिविजुअल उपयोगकर्ताओं को एक महीने में केवल 6 टिकटों की अनुमति है, जब तक कि आधार संख्या के माध्यम से प्रमाणित नहीं किया जाए, जिसमें एक ही उपयोगकर्ता द्वारा सामूहिक बुकिंग को रोकने के लिए एक महीने में 12 टिकट ही बुक कराए जा सकते हैं।

कैप्चा संबंधी जांच

- त. यात्री इनपुट और भुगतान प्रक्रिया पर परिवर्तनीय न्यूनतम समय जांच लागू की गई है।
- थ. आईआरसीटीसी रेल कनेक्ट मोबाइल ऐप और ई-टिकटिंग वेबसाइट लॉग-इन प्रक्रिया में कैप्चा लगाया गया है।
- द. वेबसाइट बुकिंग प्रक्रिया में स्वचालन सॉफ्टवेयर के माध्यम से धोखाधड़ी से बुकिंग को कम करने के लिए पंजीकरण, लॉग इन और बुकिंग सार विवरण पृष्ठ पर कैप्चा लगाया गया है।
- ध. आईआरसीटीसी की ई-टिकटिंग वेबसाइट और मोबाइल ऐप पर बैच मोड में और स्क्रिप्टिंग से संबंधित साधनों के माध्यम से बुकिंग पर नियंत्रण करने के लिए कैप्चा मौजूद है।
- न. हालांकि, पिछली अग्रिम आरक्षण अवधि (एआरपी) में टिकट अर्थात एआरपी के अनुसार आरक्षण के शुरू होने के दिन बुक किए जा रहे टिकट को 35 सेकंड में बुक करने की अनुमति दी गई थी, अब यात्री फॉर्म भरने के लिए 50 सेकंड और बैंकों के माध्यम से ऑनलाइन भुगतान के लिए 20 सेकंड के ब्रेकअप सहित 70 सेकंड तक बढ़ा दिया गया है।
- प. किसी के लिए भी 70 सेकंड से कम समय में टिकट बुक करना संभव नहीं है और प्रणाली में दुरुूपयोग का कोई मामला नहीं देखा गया है।
- फ. उपयोगकर्ताओं को पहचानने के लिए वेबसाइट और मोबाइल ऐप पर एआरपी की ओपनिंग को दौरान गूगल वी3 रीकैप्चा को लगाया गया है, जो तेजी से डेटा भरने के लिए मशीनों का उपयोग कर रहे हैं और एकल मशीनों पर कई यूज़र आईडी का उपयोग कर रहे हैं। गूगल रीकैप्चा वी3 आर्टिफिशियल इंटेलिजेंस और मशीन लर्निंग तकनीकों का उपयोग करता है और वी3 रिकैप्चा की प्रतिक्रिया के आधार पर, उपयोगकर्ताओं को किसी प्रकार की समस्या के लिए वी2 संस्करण का कैप्चा दिया जाता है। बुकिंग प्रक्रिया के बीच में संदिग्ध उपयोगकर्ताओं को अंततः बुकिंग प्रणाली से बाहर कर दिया जाता है।

अन्य

- ब. उपयोगकर्ता को 08:00 बजे से 10:00 बजे तक प्रति यूज़र-आईडी केवल 2 एआरपी टिकट की अनुमति है।
- भ. सामान्य कोटा में एआरपी बुकिंग शुरू करने के लिए 08:00 बजे से 08:15 बजे तक एजेंट बुकिंग (रक्षा और अर्धसैनिक बलों को छोड़कर) पूरी तरह प्रतिबंधित है।
- म. सामान्य टिकट हेतु 120 दिनों की एआरपी जांच। 0800 बजे से पहले एआरपी बुकिंग की अनुमति नहीं है।

रेलवे सुरक्षा बल (आरपीएफ) द्वारा आरक्षित स्थान के लिए रेलवे टिकटों की खरीद और बिक्री के कारोबार में अवैध रूप से शामिल पाए गए व्यक्तियों/एजेंसियों के विरुद्ध नियमित अभियान चलाए जा रहे हैं। दोषियों के विरुद्ध रेलवे अधिनियम, 1989 की धारा 143 के प्रावधानों के तहत मामला दर्ज किया जाता है और उनके विरुद्ध कानून के अनुसार कार्रवाई की जाती है। संदिग्ध आईआरसीटीसी उपयोगकर्ता आईडी के ब्यौरे को निष्क्रियीकरण और नियमित आधार पर अपनी ओर से आगे की आवश्यक कार्रवाई के लिए आईआरसीटीसी को सूचित किया जाता है। नियमित अंतराल पर, विशेषकर व्यस्त अवधि अर्थात त्योहारों और छुट्टियों के दौरान विशेष अभियान भी चलाए जाते हैं।

सिफारिश (पैरा सं. 10)

समिति का यह सुविचारित मत है कि भारतीय रेल समाज सेवा दायित्व के एक भाग के रूप में, यात्रियों की विशाल संख्या के लिए प्रतिदिन परिवहन का सस्ता साधन प्रदान करती है। तथापि, तत्काल योजना प्रीमियम शुल्क का भुगतान करके तत्काल यात्रा करने की आवश्यकता वाले लोगों को बहुत आवश्यक राहत प्रदान करती है। समिति की राय में, तत्काल टिकटों पर लिया जाने वाला शुल्क थोड़ा अनुचित है और विशेष रूप से उन यात्रियों पर भारी बोझ डाल रहा है जो आर्थिक रूप से कमजोर हैं और तात्कालिकता में अपने परिजनों से मिलने के लिए अथवा बहुत कम दूरी के लिए भी यात्रा करने के लिए मजबूर हैं। समिति यह इच्छा व्यक्त करती है कि मंत्रालय यात्रा की दूरी के अनुसार यथानुपात किराया के लिए उपाय करे। समिति नोट करती है कि अधिकतर तत्काल टिकट ऑनलाइन बुक किए जाते हैं। पीआरएस काउंटर्स पर वास्तविक रूप से टिकट बुक करने का विकल्प चुनने वाले यात्रियों को समस्याओं का सामना करना पड़ रहा है और जब एक लंबी कतार के बाद उनकी बारी आती है तो आरक्षण की उपलब्धता समाप्त हो जाती है। समिति मंत्रालय को पीआरएस काउंटर्स पर तत्काल आरक्षण के लिए एक निर्धारित कोटा प्रदान करने का सुझाव देना चाहती है ताकि जिन यात्रियों के पास इंटरनेट की सुविधा नहीं है और वे आवश्यकतावश पीआरएस काउंटर्स पर जाएं, तो टिकट बुक कर सकें। इस प्रकार के कदम से उन्हें तत्काल टिकट आरक्षण का लाभ अधिक निष्पक्ष और न्यायपूर्ण ढंग से मिल सकेगा।

सरकार का उत्तर

तत्काल आरक्षण योजना के तहत वसूले जा रहे प्रभार - यथानुपात किराया आधार पर तय किया जाना:

- विभिन्न श्रेणियों में तत्काल योजना के अंतर्गत टिकटों की बुकिंग के लिए वसूल किए जाने वाले प्रभारों को यात्रा की श्रेणी अर्थात 2एस के लिए ध्यान में रखते हुए निर्धारित किया गया है, ये मामूली प्रभार केवल 10-15 रुपये के बीच हैं। जबकि स्लीपर के लिए ये शुल्क 100-200 रुपये और अन्य श्रेणियों के लिए 125-500 रुपये हैं।

- उल्लेखनीय है कि तत्काल योजना के अंतर्गत, गाड़ी के आरंभिक स्टेशन से यात्रा के दिन से लगभग एक दिन पहले कन्फर्म आरक्षित स्थान मुहैया किया जा रहा है और इस प्रकार ये मामूली रूप से युक्तिसंगत प्रभार हैं। यथानुपात आधार पर इन शुल्कों को निर्धारित करने से विशेषकर निम्न श्रेणियों में अधिक अंतर नहीं पड़ेगा और इससे यह अधिक जटिल हो जाएगा।

यात्री आरक्षण प्रणाली और इंटरनेट पर तत्काल आरक्षण के लिए कोटा तय करना :

- भारतीय रेल पर आरक्षित स्थान को कंप्यूटरीकृत यात्री आरक्षण प्रणाली (पीआरएस) काउंटर्स के साथ-साथ इंटरनेट के माध्यम से पहले आओ पहले पाओ के आधार पर बुक किया जा सकता है।
- आरक्षित स्थान की मांग एक समान नहीं होती है और यह गैर-व्यस्त और व्यस्त अवधि के दौरान भिन्न होती है। व्यस्त अवधि के दौरान आरक्षित स्थान, विशेषकर उच्च श्रेणियों और लोकप्रिय मार्गों पर आरक्षण के शुरू होते ही कम अवधि के भीतर समाप्त हो जाता है, जबकि निम्न श्रेणियों में और कम लोकप्रिय मार्गों पर, यह तुलनात्मक रूप से लंबी अवधि के लिए उपलब्ध रहता है।
- वर्तमान स्थिति के अनुसार, लगभग 80% आरक्षित स्थान (सामान्य और तत्काल दोनों) को इंटरनेट के माध्यम से बुक किया जा रहा है और शेष को कंप्यूटरीकृत पीआरएस के माध्यम से बुक किया जा रहा है। भारतीय रेल अपने यात्रियों को पहले आओ पहले पाओ के आधार पर आरक्षित टिकट बुक करने की सुविधा मुहैया कराता है और पीआरएस या इंटरनेट के माध्यम से स्थान की बुकिंग के लिए कोई अलग सीमा निर्धारित नहीं की गई है। एक माध्यम के लिए अलग-अलग स्थान निर्धारित करने से आरक्षित टिकटों की बुकिंग हेतु अन्य माध्यमों से आरक्षण करवाने वाले यात्री वंचित रह जाएंगे और यह वांछित नहीं होगा तथा पहले आओ पहले पाओ के आधार के सिद्धांत के विरुद्ध भी होगा।

सिफारिश (पैरा सं. 11)

समिति यह नोट करके प्रसन्न है कि भारतीय रेल ने विकल्प योजना अथवा वैकल्पिक रेलगाड़ी स्थान प्रणाली आरंभ की है ताकि प्रतीक्षा सूची वाले यात्रियों को उसी रूट पर चलने वाली एक अन्य ट्रेन में खाली बर्थ प्राप्त करने में मदद मिल सके, जिसका प्रस्थान का समय मूल टिकट की यात्रा की तारीख से 72 घंटे तक है। समिति यह भी नोट करती है कि यात्रियों द्वारा चुने गए मार्ग पर एक सीट सुनिश्चित करने के लिए मुख्य रूप से लाए गए विकल्प योजना को यात्रियों द्वारा अच्छी तरह से समझ लिया गया है, जिसमें ने केवल आरक्षित सीट/बर्थ प्राप्त करने का विकल्प है बल्कि एक उच्च श्रेणी की रेलगाड़ी में बेहतर सीट प्राप्त करने का भी विकल्प है। समिति संतोषपूर्वक यह नोट करे प्रसन्न है कि रेलवे, जो पहले लंबी प्रतीक्षा सूचियों से त्रस्त था, ने इस पुरानी समस्या का समाधान प्राप्त कर लिया है। तथापि, समिति

मंत्रालय से इस योजना को जारी रखने और यात्रियों द्वारा यात्रा के लिए उस लोकप्रिय रेलगाड़ी पर अत्यंत ध्यान और महत्व देने के औचित्य का और दूसरी ओर विकल्प चुनने वाले यात्रियों को स्थान देने के लिए रिक्त सीटों/बर्थ वाली रेलगाड़ी पर कम ध्यान देने के कारणों का पता लगाने की सिफारिश करना चाहेगी। समिति की राय में, आगमन/प्रस्थान का समय, समय की पाबंदी, यात्रा का समय, आरंभिक/गंतव्य का स्टेशन, पड़ाव, सुविधाएं/साधन आदि रेलगाड़ियों की लोकप्रियता के कारक हो सकते हैं जिसके परिणामस्वरूप यात्रियों की प्रतीक्षा सूची बनती है। समिति का मानना है कि यदि एक ही मार्ग पर चलने वाली विकल्प रेलगाड़ियों को समान परिस्थितियां प्रदान करने के लिए सुधारात्मक कार्रवाई की जाती है, तो इससे न केवल यात्रियों की संख्या में वृद्धि होगी बल्कि लोकप्रिय रेलगाड़ियों की प्रतीक्षा सूचियों में भी कमी आएगी जिससे बड़ी संख्या में लोग यात्रा कर सकें।

सरकार का उत्तर:

भारतीय रेल (आईआर) द्वारा प्रतीक्षा सूची के यात्रियों के लाभ पहुंचाने के लिए वैकल्पिक ट्रेन एकोमोडेशन योजना जिसे "विकल्प" के रूप में जाना जाता है, जारी रखा जाएगा। जहां तक कम लोकप्रिय गाड़ियों के समय के समायोजन का संबंध है, यह उल्लेखित है कि रेल सेवाओं की समय-सारणी विभिन्न कारकों पर निर्भर करती है जिनमें सेवा की प्रकृति, मार्गवर्ती लाइन की उपलब्धता, टर्मिनलों की उपलब्धता आदि शामिल हैं। इसके अतिरिक्त, भारतीय रेल पर परिचालनिक व्यवहार्यता, संसाधनों की उपलब्धता आदि के अध्यधीन, समय सारणी को युक्तिसंगत बनाना निरंतर एवं सतत प्रक्रिया है।

सिफारिश (पैरा सं. 12)

मंत्रालय ने जानकारी प्रदान की है कि 2016 में राजधानी, शताब्दी और दुरंतो रेलगाड़ियों में फ्लेक्सी फेयर स्कीम शुरू की गई है। इस योजना के अंतर्गत, हर बेचे गए 10% बर्थ के साथ किराए में 10% की वृद्धि की जाती है, जो एसी द्वितीय श्रेणी सिटिंग आरक्षित, एसी चेयर कार में 1.5 गुना और एसी थर्ड क्लास में 1.4 गुना की अधिकतम सीमा के अधीन किया जाता है। समिति नोट करती है कि हालांकि एसी फर्स्ट और एग्लीक्यूटिव श्रेणियों के किराए में कोई बदलाव नहीं किया गया है लेकिन योजना पर मिले फीडबैक के आधार पर रेलवे ने अब इस योजना को तर्कसंगत बना दिया गया है। फ्लेक्सी फेयर स्कीम को 15 रेलगाड़ियों में अगली समीक्षा तक और 32 ट्रेनों में तीन महीने (फरवरी, मार्च और अगस्त) की पूर्व निर्धारित कम व्यस्त अवधि के दौरान बंद कर दिया गया है। इसके अलावा फ्लेक्सी किराया लागू होने वाली सभी श्रेणियों में फ्लेक्सी किराए के अधिकतम अंतर को 1.5 गुना से घटाकर 1.4 गुना कर दिया गया है। इस उपायों के अलावा, रेलवे अब सार्थक छूट दे रहा है जहां ट्रेनों के निर्धारित प्रस्थान से चार दिन पहले श्रेणीवार अधिभोग 60% से कम है। हालांकि समिति यह जानकर प्रसन्न है कि भारतीय रेल अब फ्लेक्सी किरायों को तर्कसंगत बना रहा है, फिर भी समिति यह नोट करने के लिए विवश है कि तथ्यों को देखते हुए फ्लेक्सी/डायनामिक मूल्य निर्धारण कुछ

भेदभाव पूर्ण प्रतीत होता है क्योंकि राजधानी, शताब्दी और दुरंतो को किराया अन्य मेल और एक्सप्रेस ट्रेनों की तुलना में पहले से ही अधिक है और बजट एयरलाइनों की तुलना में लगभग बराबर है और कुछ मामलों में अधिक है। समिति का यह मत है कि बढ़ी हुई किराया संरचना के साथ, मामूली आय वाले या अर्थिक रूप से वंचित रेल उपयोगकर्ता इन किराए को वहन नहीं कर पाएंगे और इन ट्रेनों का विकल्प नहीं चुनेंगे। इसलिए समिति यह सिफारिश करती है कि मंत्रालय को व्यापक जनहित में फ्लेक्सी/डायनेमिक किराया तंत्र की समीक्षा करनी चाहिए और किरायों के मुल्य निर्धारण का विवेकपूर्ण निर्णय लेना चाहिए जो संतुलित हो और समान स्तर पर आधारित हो।

सरकार का उत्तर

कई दशकों से, भारतीय रेल द्वारा विभिन्न श्रेणी के यात्रियों की मांगों को पूरा करने के लिए विभिन्न किराया संरचनाओं के साथ विभिन्न प्रकार की रेल सेवाएं चलाई जा रही हैं। रेल सेवाओं की श्रेणी के अनुसार भारतीय रेल पर महत्वपूर्ण किराया संरचनाएं उपनगरीय स्थानीय किराया, गैर-उपनगरीय स्थानीय किराया, मेल/एक्सप्रेस किराया, सुपरफास्ट गाड़ी किराया, गरीब रथ एक्सप्रेस किराया, गतिमान किराया, राजधानी किराया, शताब्दी किराया, दुरंतो किराया, महामना किराया, वंदे भारत किराया, हमसफर किराया, तत्काल किराया, विशेष शुल्क पर विशेष रेलगाड़ियां आदि हैं।

अधिकांश श्रेणियों में यात्री किराया बहुत कम है। भारतीय रेल पर यात्री खंड को निरंतर हानि हुई है, बहरहाल पिछले डेढ़ दशक से यात्री किराए में कोई उल्लेखनीय वृद्धि नहीं हुई है। इसे देखते हुए राजस्व में वृद्धि करने और आवर्ती हानि को कम करने के लिए फ्लैक्सी किराया योजना शुरू की गई है।

इसके अलावा, वर्ष 2019-20 के लिए, विविध आय सहित यात्री सेवाओं में कुल हानि लगभग 50633 करोड़ रुपये है।

उपर्युक्त को ध्यान में रखते हुए राजधानी, शताब्दी और दुरंतो गाड़ियों में 09.09.2016 से फ्लैक्सी किराए की संकल्पना शुरू की गई है। इस योजना के तहत, वर्तमान में सभी वर्गों में 1.4 गुना की अधिकतम सीमा के अधीन बेचे गए बर्थ के प्रत्येक 10% के साथ किराया 10% बढ़ जाता है (15.03.2019 से पूर्व द्वितीय एसी, एसी चेयर कार, द्वितीय और स्लीपर श्रेणियों में अधिकतम सीमा 1.5 गुना थी)। प्रथम एसी और एग्जिक्यूटिव श्रेणी के किराए में कोई परिवर्तन नहीं किया गया है। अन्य पूरक प्रभारों जैसे आरक्षण शुल्क, सुपरफास्ट शुल्क, खानपान शुल्क, वस्तु एवं सेवा कर आदि, जैसा भी लागू हो, को अलग से लगाया जाता है।

इसके अलावा, भारतीय रेल और एयरलाइंस, परिवहन के भिन्न साधन हैं, जिसकी मात्रात्मक रूप में और संपर्कता के साथ सुविधा के संदर्भ में तुलना नहीं की जा सकती।

एयरलाइनों में किराए की कोई निर्धारित अधिकतम सीमा नहीं है जबकि भारतीय रेल द्वारा पूरे वर्ष के दौरान अधिकतम किराया निर्धारित किया जाता है। परिचालन के समय, ठहरावों, यात्रा की अवधि, आरंभिक स्थान-गंतव्य स्थान, वाहक आदि के आधार पर एयरलाइन किरायों में काफी भिन्नता होती है। भारतीय रेल का किराया, यात्रा की श्रेणी के साथ-साथ व्यस्त/गैर-व्यस्त अवधि जैसे कारकों के आधार पर हवाई किराए से अधिक हो सकता है अथवा नहीं भी हो सकता है। यात्री अपनी सुविधा और आवश्यकता के अनुसार रेलवे अथवा एयरलाइनों का विकल्प अपनी इच्छानुसार चुन सकते हैं।

उपर्युक्त के अलावा, राजधानी, शताब्दी और दुरंतो गाड़ियों के मार्गों पर भारतीय रेल पर सामान्य किराया संरचना पर वैकल्पिक रेल सेवाएं उपलब्ध हैं और भारतीय रेल द्वारा मध्यवर्ती स्टेशनों पर यात्रियों को बड़ी संख्या में बोर्डिंग/ डी-बोर्डिंग संबंधी सेवाएं भी मुहैया कराई जाती है।

सिफारिश (पैरा सं. 13)

समिति नोट करती है कि समाज सेवा दायित्व के एक भाग के रूप में, भारतीय रेल ने 50 से अधिक श्रेणी के यात्रियों को यात्री किराए में रियायत दी है। रियायत का तत्व 10% से 100% तक होता है कुछ श्रेणियों के दिव्यांग यात्रियों, 11 प्रकार के रोगियों, वरिष्ठ नागरिकों, स्वतंत्रता सेनानियों, प्रेस संवाददाताओं, युद्ध विधवाओं, खिलाड़ियों आदि के लिए अनुमति दी जाती है। समिति यह भी पाती है कि भारतीय रेल विशेषाधिकार पास/विशेषाधिकार टिकट आदेश और मानार्थ पास के माध्यम से रेलवे कर्मचारियों को रियायतें भी प्रदान करता है। समिति आगे यह पाती है कि रियायतों के परिणामस्वरूप यात्री आय खंड में छोड़े गये राजस्व की मात्रा 2016-17 के दौरान 1,670 करोड़ रूपए, 2017-18 के दौरान 1,810 करोड़ रूपए और 2018-19 के दौरान 1,995 करोड़ रूपए थी जो रेलवे वित्त पर काफी बोझ है। समिति यह महसूस करती है कि हालांकि सामाजिक समानता बनाए रखने के लिए रियायतों की आवश्यकता है, फिर भी भारतीय रेलवे के अनिश्चित वित्त को देखते हुए और विशेष रूप से उनके यात्री खंड की निराशाजनक आय के संबंध में, उसके वित्त पर इसके प्रभाव को आकलन करने की तत्काल आवश्यकता है। समिति मंत्रालय से रियायतों की राशि को नियंत्रित करने के उद्देश्य से रियायतें देने के मापदंड की समीक्षा के लिए सक्रिय कदम उठाने की सिफारिश करना चाहेगी। समिति यह भी इच्छा व्यक्त करती है कि उनके कर्मचारियों द्वारा विशेषाधिकार पास/विशेषाधिकार टिकट आदेश और मानार्थ पास के दुरुपयोग को नियंत्रित करने के लिए मंत्रालय के पास एक आंतरिक तंत्र हो और जहां भी आवश्यक हो दंडात्मक कार्रवाई की जाए।

सरकार का उत्तर

रेलवे सतर्कता द्वारा शिकायतों की जांच की जाती है और रेलवे कर्मचारियों को जारी किए गए विशेषाधिकार पास/पीटीओ, ड्यूटी पास और अन्य मानार्थ पासों के दुरुपयोग की संभावनाओं पर निवारक जांच की जाती है। यदि किसी प्रकार के दुरुपयोग का पता चलता है, तो नियमों के अनुसार कार्रवाई की जाती है।

रेल सेवक (पास) नियम, 1986 (द्वितीय संस्करण-1993) में पास/पीटीओ के दुरुपयोग/कपटपूर्ण उपयोग का पता लगने पर रेल सेवा से बर्खास्तगी/हटाने सहित दंड का प्रावधान है जिसका उपयोग दुरुपयोगों के विरुद्ध निवारक के रूप में किया जाता है। यात्रा के दौरान पास/पीटीओ धारक को भी अन्य यात्रियों के समान माना जाता है और टिकट जांच कर्मियों, सतर्कता दस्ते आदि द्वारा सभी मौजूदा जांचें की जाती हैं। इसके अलावा, इलेक्ट्रॉनिक माध्यम से पास/पीटीओ जारी किए जाने के परिणामस्वरूप, पासों के दुरुपयोग/पुनः उपयोग को काफी हद तक रोका जा सकता है।

20.03.2020 से, महामारी और कोविड प्रोटोकॉल को ध्यान में रखते हुए, भारतीय रेल ने किराए में रियायत को तर्कसंगत बनाया और 53 के स्थान पर, दिव्यांगजन की मात्र चार श्रेणियों, रोगियों और छात्रों की ग्यारह श्रेणियों को रियायत प्रदान की जाती है। रियायतें देने की लागत का रेलवे पर भार पड़ता है, इसलिए अधिकांश गाड़ियों को पुनर्बहाल करने के बाद भी रियायतों का दायरा यात्रियों की अन्य श्रेणियों तक नहीं बढ़ाया गया है।

जहां तक विशेषाधिकार पास/विशेषाधिकार टिकट ऑर्डरों/मानार्थ पासों के दुरुपयोग को रोकने के लिए आंतरिक तंत्र का संबंध है, यह सूचित किया जाता है कि 29.07.2020 से पेंशनभोगियों सहित रेलवे कर्मचारियों द्वारा उनके विशेषाधिकार पास/विशेषाधिकार टिकट ऑर्डरों जो ऑनलाइन प्रणाली के माध्यम से जनरेट किए जाते हैं, का उपयोग करके ऑनलाइन टिकट बुक किए जा सकते हैं। विशेषाधिकार पास/विशेषाधिकार टिकट ऑर्डर को ऑनलाइन जारी करना - रिकॉर्ड की पारदर्शिता सुनिश्चित करता है क्योंकि कोई मैनुअल हस्तक्षेप नहीं होता।

सिफारिश (पैरा सं. 14)

समिति नोट करती है कि जबकि वरिष्ठ नागरिकों को अपने किराए में 40-50 प्रतिशत की रियायत दी जाती है, दूसरी ओर रियायत को छोड़ने हेतु और यदि वह चाहता है तो पूरा किराया देने के लिए 'गिव अप' स्कीम का प्रस्ताव दिया जाता है। यह देखा गया है कि जो लोग पूरा किराया दे सकते हैं, वे रियायत का लाभ उठा रहे हैं। समिति इस योजना की सराहना करते हुए मंत्रालय को इस योजना का व्यापक प्रचार-प्रसार करने और वरिष्ठ नागरिकों में जागरूकता पैदा करने का सुझाव देना चाहेगी ताकि केवल पात्र यात्री ही इसका लाभ उठा सकें। समिति इस संबंध में की गई कार्रवाई से अवगत होना चाहेगी।

सरकार का उत्तर

महामारी और कोविड प्रोटोकॉल को ध्यान में रखते हुए, सभी श्रेणियों के यात्रियों (दिव्यांगजन की 4 श्रेणियों, रोगियों और छात्रों की 11 श्रेणियों को छोड़कर) की रियायतें 20.03.2020 से बंद कर दी गई हैं। तदनुसार, इस समय वरिष्ठ नागरिकों के लिए यात्री किराए में रियायत अनुमेय नहीं है जिसका अर्थ है कि गिव इट अप योजना लागू नहीं है।

सिफारिश (पैरा सं. 15)

समिति यह पाती है कि मंत्रालय रेल कर्मचारियों को जारी किए गए विशेषाधिकार पास/पीटीओ और मानार्थ पास की संख्या और उनका लाभ उठाने वाले व्यक्तियों की संख्या के संबंध में कोई अलग आंकड़ा नहीं रखता है। मंत्रालय ऐसी रियायतों के परिणामस्वरूप छोड़े गए राजस्व के आंकड़ों को भी नहीं रखता है। समिति मंत्रालय के तर्कों से सहमत नहीं है। इस तथ्य को पूरी तरह से स्वीकार करते हुए कि ट्रांसपोर्टर द्वारा कुछ रियायतें दी जा सकती हैं, समिति यह बताना चाहती है कि भारतीय रेल के राजस्व व्यय को पूरी तरह से उनके आंतरिक संसाधनों से पूरा करना होगा और ऐसी रियायतों में किसी भी प्रकार की धांधली से उनके आंतरिक वित्त का क्षरण हो सकता है। इसलिए समिति मंत्रालय पर सक्रिय रूप से कार्य करने और पर्याप्त प्रावधान करने और ऐसे विशेषाधिकारों के दुरुपयोग को यथासंभव रोकने के लिए कड़े कदम उठाने के लिए दबाव बनाना चाहेगी। इसके लिए समिति यह भी चाहेगी कि मंत्रालय व्यय को अपने लेखांकन में शामिल करे ताकि यह उनके राजस्व व्यय को सही ढंग से दर्शाए।

सरकार का उत्तर

मुद्रित पास/पीटीओ जारी करने की प्रणाली को 10.08.2020 को मानव संसाधन प्रबंधन प्रणाली (एचआरएमएस) की आईटी परियोजना के रूप में ई-पास/पीटीओ मॉड्यूल के आरंभ होने के साथ पहले ही ई-पास/पीटीओ मोड में बदल दिया गया है और 24.08.2020 से सभी कर्मचारियों के लिए उपलब्ध कराया गया है। ई-पास/पीटीओ मॉड्यूल के आरंभ होने के साथ ही, विशेषाधिकार पास और पीटीओ केवल इलेक्ट्रॉनिक रूप से जारी किए जा रहे हैं। वर्तमान में जारी किए गए पासों/पीटीओ का डाटा भी कैप्चर किया गया है और इस प्रणाली में मौजूद है। सेवानिवृत्ति के पश्चात मानार्थ पास भी एक अधिमानित विकल्प के रूप में ई-पास मॉड्यूल के तहत जारी किए जाते हैं।

पास/पीटीओ के दुरुपयोग को रोकने के लिए कड़े कदम उठाने की सिफारिश के संदर्भ में, यह उल्लेखनीय है कि रेल सेवक (पास) नियम, 1986 में पास/पीटीओ के दुरुपयोग/कपटपूर्ण उपयोग का पता लगने पर रेल सेवा से बर्खास्तगी/हटाने सहित दंड का प्रावधान है जिसका उपयोग दुरुपयोगों के विरुद्ध निवारक के रूप में किया जाता है। यात्रा के दौरान पास/पीटीओ धारक को भी अन्य यात्रियों के समान माना जाता है और टिकट जांच कर्मियों, सतर्कता

दस्ते आदि द्वारा सभी मौजूदा जांचें की जाती हैं। इसके अलावा, इलेक्ट्रॉनिक माध्यम से पास/पीटीओ जारी किए जाने के परिणामस्वरूप, पासों के दुरुपयोग/पुनः उपयोग को काफी हद तक रोका जा सकता है।

सिफारिश (पैरा सं. 16)

समिति नोट करती है कि भारतीय रेल स्वतंत्रता सेनानियों और उनकी विधवाओं को रियायतें प्रदान करती है। समिति मंत्रालय की इस पहल की सराहना करती है और उसकी यह दृढ़ राय है कि रेलवे की यह महान सेवा महान स्वतंत्रता प्राप्त करने के लिए हमारे स्वतंत्रता सेनानियों द्वारा सहन किए गए कष्टों और कठिनाइयों के लिए एक उपयुक्त श्रद्धांजलि है। समिति नोट करती है कि मेट्रो रेल कोलकाता को छोड़कर मानार्थ कार्ड पास आजीवन आधार पर सभी भारतीय रेल में किसी भी ट्रेन द्वारा एक ही श्रेणी में एक साथी के साथ प्रथम श्रेणी और 2 एसी में मुफ्त रेल यात्रा के लिए जारी किए जाते हैं। समिति यह पाती है कि 2016-18 से कुल 10435 मानार्थ कार्ड पास जारी किए गए हैं। समिति यह पाती है आजादी के लगभग 75 वर्ष बीत चुके हैं और किसी भी स्वतंत्रता सेनानी को 85-90 वर्ष से अधिक आयु वर्ग में होना चाहिए। यद्यपि, गृह मंत्रालय द्वारा इस संबंध में 33,68,21,743 रूपए के भारी खर्च की प्रतिपूर्ति की जाती है, समिति इस योजना के दुरुपयोग को रोकने के उद्देश्य से इच्छित प्रयोक्ता की पहचान के लिए वास्तविक प्रमाण की आवश्यकता पर जोर देना चाहती है। इसलिए समिति मंत्रालय से सतर्क रहने और इन पासों के दुरुपयोग से बचने के लिए कड़ी कार्रवाई करने और नियमित ऑडिट करने की इच्छा व्यक्त करती है। समिति की यह इच्छा भी है कि वास्तविक पास धारकों को स्मार्ट कार्ड जारी करने की व्यवस्था की जाए।

सरकार का उत्तर

मौजूदा दिशा-निर्देशों के अनुसार, किसी टिकट पर बुक किए गए यात्रियों में से एक को यात्रा के दौरान पहचान के निर्धारित प्रमाणों (मूल में) में से एक प्रमाण पत्र प्रस्तुत करना होगा, ऐसा नहीं करने पर, सभी यात्रियों को बिना टिकट यात्रा करने के रूप में माना जाएगा। ये दिशा निर्देश सभी प्रकार के यात्रियों पर लागू होते हैं। इसके अतिरिक्त, हाल ही में अनुदेश जारी किए गए हैं कि यात्रियों की विशिष्ट श्रेणी के लिए निर्धारित कोटे के अंतर्गत रियायत या टिकट बुक करने वाले किसी भी यात्री को अपनी सत्यता और प्राप्त रियायत/आरक्षण कोटे की सुविधा के लिए दावे का एक वैध प्रमाण प्रस्तुत करना होगा।

गृह मंत्रालय द्वारा स्वतंत्रता सेनानियों की पहचान उनके "स्वतंत्रता सैनिक सम्मान योजना" के तहत की जाती है। गृह मंत्रालय की "स्वतंत्रता सैनिक सम्मान योजना" के तहत पेंशन प्राप्त करने वाले और स्वतंत्रता सेनानियों के रूप में प्रमाणित ऐसे सभी स्वतंत्रता सेनानी रेल मंत्रालय द्वारा जारी मानार्थ कार्ड पास के लिए पात्र हैं। इस खाते पर किए गए व्यय की प्रतिपूर्ति गृह मंत्रालय द्वारा, रेल मंत्रालय को की जाती है। इस प्रकार, इसकी लेखापरीक्षा की कोई आवश्यकता नहीं है। जहां तक स्वतंत्रता सेनानियों को स्मार्ट कार्ड जारी करने का संबंध है, यह उल्लेखनीय है कि चूंकि स्मार्ट कार्ड

का उद्देश्य पहचान पत्र के रूप में सेवित करना है, अतः इसे गृह मंत्रालय द्वारा "स्वतंत्र सैनिक सम्मान योजना" के तहत प्रमाणन के समय जारी किया जा सकता है।

सिफारिश (पैरा सं. 17)

समिति यह पाती है कि पीआरएस के अंतर्गत आईआरसीटीसी की वेबसाइट या मोबाइल ऐप के जरिए करीब तीन चौथाई टिकट बुक किए जाते हैं। समिति नोट करती है कि टिकट या तो व्यक्ति द्वारा या प्रधान सेवा प्रदाताओं/पीएसपी (प्रधान एजेंटों) या उनके संबंधित खुदरा सेवा प्रदाताओं/आरएसपी (उप एजेंट) द्वारा बुक किए जा सकते हैं, जो यात्रियों से रेलवे मंत्रालय द्वारा समय-समय पर निर्धारित नाममात्र सेवा शुल्क वसूलकर यात्रियों की ओर से रेल टिकट खरीदने के लिए अधिकृत लाइसेंस धारक एजेंट हैं। समिति नोट करती है कि रेलवे ने इस हेराफेरी को रोकने के लिए हर संभव प्रयास किए हैं। समिति खुदरा सेवा प्रदाताओं (एजेंटों) को प्रति दिन/प्रति ट्रेन केवल एक तत्काल टिकट बुक करने की अनुमति देने के लिए मंत्रालय द्वारा किए गए अतिरिक्त उपायों की सराहना करती है। समिति की दृढ़ राय है कि इस तरह की पहल अनधिकृत बुकिंग एजेंटों को हतोत्साहित कर सकती है क्योंकि आधार नंबर और पैन प्रत्येक नागरिक के लिए एक ही हैं और इसका उपयोग बहुत बार नहीं किया जा सकता है और पीआरएस के संबंध में की गई कोई अनियमितता, पीआरएस के तैनात अधिकारियों की दलालों/मिलीभगत की सक्रिय भागीदारी के बिना जारी नहीं रह सकती। इसलिए समिति यह इच्छा व्यक्त करती है कि रेलवे अनियमितताओं के ऐसे मामलों की समयबद्ध तरीके से जांच करे और दोषी पाए गए लोगों के खिलाफ निवारक दंडात्मक कार्रवाई करे।

सरकार का उत्तर

प्रणाली में विभिन्न जांचों के अलावा, यदि कोई रिटेल सेवा प्रदाता (आरएसपी) दलाली की गतिविधियों (वाणिज्यिक लाभ के लिए व्यक्तिगत उपयोगकर्ता-आईडी के माध्यम से बुकिंग, अधिक प्रभार वसूलने, इलेक्ट्रॉनिक आरक्षण पर्ची (ईआरएस) में हेरफेर, एजेंट के पहचान पत्र के विवरण को साझा करने) में शामिल पाया जाता है, तो आरएसपी आईडी को स्थायी रूप से निष्क्रिय कर दिया जाता है और 20,000 रुपये का जुर्माना लगाया जाता है। यदि कोई प्रमुख सेवा प्रदाता (पीएसपी) सॉफ्टवेयर से छेड़छाड़ में लिप्त पाया जाता है तो बड़ी अनियमितताओं के तहत 25 लाख रुपये का जुर्माना लगाया जाता है।

इसके अलावा, यदि कोई आरएसपी आईआरसीटीसी के निर्देशों को इंगित करने वाले साइन बोर्ड के अनुचित प्रदर्शन, आईआरसीटीसी के चिह्न का दुरुपयोग, बुकिंग के समय यात्रियों का गलत मोबाइल नंबर दर्ज करने आदि में लिप्त पाया जाता है, तो लघु अनियमितताओं के तहत 5,000 रुपये का जुर्माना लगाया जाता है और चेतावनी पत्र जारी किया जाता है।

रेलवे सुरक्षा बल (आरपीएफ), आईआरसीटीसी आईटी एंटी फ्रॉड टीम (आईटीएएफ), सतर्कता दल, उपयोगकर्ताओं की शिकायतों और अन्य एजेंसियों द्वारा की गई विभिन्न जांचों के आधार पर, वे मामले जिनमें आईआरसीटीसी द्वारा जुर्माना लगाया गया है, निम्नलिखित हैं :-

विभिन्न शिकायतों के संबंध में आईआरसीटीसी द्वारा लगाए गए जुर्माने का विवरण

अवधि	मामलों की संख्या	निष्क्रिय किए गए आईडी	लगाया गया जुर्माना
2018-2019	91	101	3,642,065
2019-2020	108	150	3,161,532
2020-2021	88	86	9,396,849
2021-2022 (अक्टूबर, 2021 तक)	43	43	909,705
कुल	330	380	17,110,151

आईआरसीटीसी का आईटी जालसाजी रोधी दल (आईटीएएफ) द्वारा तत्काल के पहले 5 मिनट के लेनदेन की गहनता से निगरानी की जाती है और संदिग्ध आईडी को निष्क्रिय किया जाता है जो वेबसाइट तक पहुंचने के लिए क्लाउड सेवा जैसे सामान्य माध्यम के अलावा अन्य माध्यमों का उपयोग करते हैं। 08.12.2021 से 22.12.2021 तक, 99,283 उपयोगकर्ता आईडी को निष्क्रिय कर दिया गया है और संदिग्ध आईपी के नेटवर्क लेवल को ब्लॉक किया जा रहा है।

सिफारिश (पैरा सं. 18)

ई-टिकटिंग में किसी भी दुर्भावना के खिलाफ लड़ाई को मजबूत करने और इसकी जांच और संतुलन के एक भाग के रूप में, समिति ने पाया कि रेलवे ने दुर्भावनापूर्ण उपयोगकर्ताओं के संदिग्ध खातों/आईडी को डी-रजिस्टर करने के लिए कई कदम उठाए हैं। इस संबंध में आईआरसीटीसी ने वित्त वर्ष 2018-19 में 1.15 लाख पर्सनल यूजर आईडी और वित्त वर्ष 2019-20 में करीब 11.20 लाख पर्सनल यूजर आईडी को निष्क्रिय कर दिया है। समिति मंत्रालय की इस पहल की सराहना करती है और उससे आग्रह करती है कि वे सक्रियता बनाए रखें और दिन-प्रतिदिन के आधार पर ऐसे खातों को बंद करें।

सरकार का उत्तर

आईआरसीटीसी द्वारा संदिग्धों की निरंतर निगरानी की जाती है, जिसमें व्यक्तिगत उपयोगकर्ता आईडी को निष्क्रिय करने से पूर्व विश्लेषण के माध्यम से निम्नलिखित शामिल है।

1	व्यक्तिगत उपयोगकर्ता आईडी को क्रिस रिपोर्ट, आरपीएफ रिपोर्ट अथवा सतर्कता रिपोर्ट में शामिल उपयोगकर्ता आईडी में देखे गए पैटर्न या श्रृंखला के आधार पर निष्क्रिय कर दिया जाता है।
2	उन सभी उपयोगकर्ता आईडी की भी जांच की जाती है जिनके द्वारा एक या दो दिन में सभी 6 टिकट बुक किए जा रहे हैं और एक जैसे अथवा समान दिखने वाली आईडी श्रृंखला की पहचान की जाती है।
3	वे उपयोगकर्ता आईडी जो पिछले 3 महीनों से अधिक समय से निरंतर तत्काल के तहत सभी छह टिकटों की बुकिंग कर रहे हैं, की पहचान की जाती है और उपयोगकर्ता आईडी पर नाम और यात्री का बुक किए गए टिकटों के साथ आमेलन किया जाता है और यदि आवश्यक हो तो इसी तरह की श्रृंखला का पता लगाया जाता है और निष्क्रिय कर दिया जाता है।
4	एक दिन पहले पंजीकृत व्यक्तिगत उपयोगकर्ता आईडी के प्रोफ़ाइल विवरण का रैंडम आधार पर विश्लेषण भी किया जाता है और यदि उपयोगकर्ता द्वारा दिए गए पते का विवरण सही नहीं पाया जाता है तो ऐसे सभी उपयोगकर्ता आईडी को निष्क्रिय/निलंबित कर दिया जाता है।

क्रिस और रेलवे सुरक्षा बल (आरपीएफ) के साथ समन्वय करके आईआरसीटीसी द्वारा की गई विभिन्न जांचों और विश्लेषणों के आधार पर संदिग्ध उपयोगकर्ताओं को निरुद्ध करने की प्रक्रिया का नियमित रूप से पालन किया जाता है। इसके परिणामस्वरूप, वित्त वर्ष 2021-22 (नवंबर, 2021 तक) में आईआरसीटीसी द्वारा लगभग 3.60 लाख उपयोगकर्ता आईडी को निष्क्रिय कर दिया गया है। पिछले पांच वर्षों में निष्क्रिय किए गए आईडी का ब्यौरा निम्नानुसार है:

वित्त वर्ष-वार आईडी निष्क्रियता रिपोर्ट

क्र.सं.	वर्ष	निष्क्रिय किए गए कुल आईडी (लाखों में)
1	2015-16	191301
2	2016-17	668913
3	2017-18	127191
4	2018-19	114737
5	2019-20	1120236
6	2020-21	1162493
7	2021-22 (नवम्बर, 2021 तक)	360124

क्र.सं.	वर्ष	निष्क्रिय किए गए कुल आईडी (लाखों में)
	कुल	3744995

इसके अलावा, आईआरसीटीसी में एक समर्पित आईटीएफ (इंटरनेट टिकट जालसाजी-रोधी) सेल स्थापित है जिसके द्वारा गहन विश्लेषण के आधार पर संदिग्ध उपयोगकर्ता आईडी पर निरंतर निगरानी रखी जाती है और व्यक्तिगत उपयोगकर्ता आईडी को निष्क्रिय करने की कार्रवाई की जाती है।

रेलवे सुरक्षा बल (आरपीएफ) द्वारा आरक्षित स्थान के लिए रेलवे टिकटों की खरीद और बिक्री के कारोबार में अवैध रूप से शामिल पाए गए व्यक्तियों/एजेंसियों के विरुद्ध नियमित अभियान चलाए जा रहे हैं। दोषी व्यक्तियों के विरुद्ध रेलवे अधिनियम, 1989 की धारा 143 के प्रावधानों के तहत मामला दर्ज किया जाता है और उनके विरुद्ध कानून के अनुसार कार्रवाई की जाती है। संदिग्ध आईआरसीटीसी उपयोगकर्ता आईडी के ब्यौरों को इसके निष्क्रिय करने और आगे की आवश्यक कार्रवाई के लिए आईआरसीटीसी को नियमित आधार पर सूचित किया जाता है। नियमित अंतराल पर विशेषकर व्यस्त अवधि अर्थात् त्योहारों और छुट्टियों के दौरान विशेष अभियान भी चलाए जाते हैं।

अध्याय तीन

टिप्पणियाँ/सिफारिशें, जिनके संबंध में सरकार के उत्तरों को देखते हुए समिति आगे कार्रवाई नहीं करना चाहती

-शून्य-

अध्याय - चार

टिप्पणियाँ/सिफारिशें, जिनके संबंध में समिति ने सरकार के उत्तरों को स्वीकार नहीं किया है और जिन्हें दोहराए जाने की आवश्यकता है

सिफारिश (पैरा सं. 7)

मंत्रालय ने बताया है कि विभिन्न श्रेणियों की ट्रेनों में टिकटों की बुकिंग, संशोधन और रद्दकरण के लिए पीआरएस का इस्तेमाल किया जा सकता है। समिति नोट करती है कि रेल टिकट कुछ कम दूरी की/इंटर-सिटी ट्रेनों को छोड़कर लगभग सभी लंबी दूरी की मेल एक्सप्रेस ट्रेनों/शताब्दी एक्सप्रेस ट्रेनों के लिए निर्धारित यात्रा की तारीख से 120 दिन पहले बुक किए जा सकते हैं, जिसे अग्रिम आरक्षित अवधि के रूप में जाना जाता है। पीआरएस के माध्यम से स्थान पहले आओ पहले पाओ के आधार पर आवंटित किया जाता है और उसके बाद के रद्दकरण (कैंसिलेशन) के बदले आरक्षण (आरएसी) और प्रतीक्षा सूची के टिकट जारी किए जाते हैं। कन्फर्म टिकट रद्द होने के एवज में आरएसी टिकटों की स्थिति अपने आप अपडेट हो जाती है। समिति यह भी पाती है कि ट्रेन के रवाना होने के निर्धारित समय से 30 मिनट और 5 मिनट पहले तैयार होने वाले दूसरे रिजर्वेशन चार्ट तैयार होने तक टिकट ऑनलाइन और कंप्यूटरीकृत पीआरएस काउंटर के माध्यम से बुक किए जा सकते हैं। हालांकि, समिति को ट्रेन के प्रस्थान से 30-5 मिनट के समय के बीच टिकटों की बुकिंग का कोई तर्क समझ नहीं आ रहा है, जबकि पहले से बुक किए गए और कन्फर्म होने के लिए इंतजार कर रहे हजारों आरएसी/प्रतीक्षा सूची के टिकट होते हैं। उनकी राय में इन टिकटों की कन्फर्म होने की कोई गुंजाइश नहीं है। इसलिए समिति का मत है कि चूंकि तुरंत यात्रा करने के इच्छुक यात्रियों के लिए तत्काल की सुविधा उपलब्ध है, इसलिए प्रस्थान समय से 4-5 घंटे पहले तैयार किए गए पहले आरक्षण चार्ट तैयार करने के बाद खाली हुई ट्रेन की सभी सीटें अपने आप आरएसी/प्रतीक्षा सूची के यात्रियों को आवंटित कर दी जानी चाहिए ताकि उन्हें अपनी योजना के अनुसार यात्रा करने की सुविधा मिल सके। इसलिए समिति चाहती है कि जरूरतमंद यात्रियों को सुविधा देने के उद्देश्य से और दलालों को अंतिम क्षणों में भीड़ के दौरान संभावित कदाचार में शामिल होने से भी रोकने के लिए दूसरे आरक्षण चार्ट तैयार करने की आवश्यकता की समीक्षा की जाए।

सरकार का उत्तर

कंप्यूटरीकृत पीआरएस के यौक्तिकीकरण के उद्देश्य से वर्ष 2015 में आरक्षण चार्ट तैयार करने की प्रणाली को युक्तिसंगत बनाया गया और निम्नलिखित प्रावधान किए गए थे:

- i. भारतीय रेल की कंप्यूटरीकृत यात्री आरक्षण प्रणाली (पीआरएस) में, पहले आओ पहले पाओ के आधार पर आरक्षित स्थान बुक किया जा सकता है। उपलब्ध स्थान समाप्त होने के पश्चात टिकट के रद्दकरण होने पर आरक्षण 'आरएसी'/ प्रतीक्षा सूची टिकट जारी किए जाते हैं।
- ii. ऐसे टिकटों से पहले बुक किए गए टिकटों के रद्द होने पर आरएसी/प्रतीक्षा सूची टिकटों की स्थिति अद्यतन हो जाती है।
- iii. गाड़ी के निर्धारित प्रस्थान से कम से कम 4 घंटे पहले आरक्षण चार्ट तैयार करने का प्रावधान किया गया है, अर्थात् यदि उस समय तक रेलवे द्वारा आरक्षण चार्ट तैयार नहीं किया जाता है तो यह प्रणाली स्वतः ही यात्रियों की आरएसी/ प्रतीक्षा सूची की स्थिति को अद्यतन करके अप्रयुक्त आरक्षण कोटा जारी करेगी और आरक्षण चार्ट को अंतिम रूप देगी। इन चार्टों को प्रथम आरक्षण चार्ट के रूप में जाना जाता था। इस प्रकार, उपलब्ध रिक्त स्थान (प्रथम आरक्षण चार्ट तैयार करने के समय) के लिए यात्री की आरएसी/प्रतीक्षा सूची की स्थिति को अद्यतन करने का प्रावधान पहले से ही है।
- iv. पहला आरक्षण चार्ट तैयार करने के पश्चात, उपलब्ध रिक्त स्थान, यदि कोई हो, तो भारतीय रेल के कंप्यूटरीकृत पीआरएस काउंटर्स के साथ साथ इंटरनेट के द्वारा बुकिंग हेतु उपलब्ध हो जाता है। पीआरएस काउंटर्स के साथ-साथ इंटरनेट के माध्यम से यात्रियों को कन्फर्म्ड स्थान मुहैया कराने में सुविधा प्रदान करने और दुरुपयोग की गुंजाइश को कम करने के लिए इस प्रक्रिया को अपनाया गया था, क्योंकि पहले यह सुविधा केवल गाड़ी के प्रारंभिक स्टेशनों पर नामित काउंटर्स के रूप में ही उपलब्ध थी।
- v. यह निर्धारित किया गया था कि इस रिक्त स्थान को दूसरे आरक्षण चार्ट तैयार करने तक बुक किया जा सकता है और दूसरा आरक्षण चार्ट, गाड़ी के प्रस्थान के निर्धारित/पुनर्निर्धारित समय से पहले 30 मिनट और 5 मिनट के बीच तैयार किया जाता है।
- vi. यह प्रावधान उपलब्ध स्थान का इष्टतम उपयोग सुनिश्चित करने, यात्रियों को पहले से बुक किए गए टिकटों को रद्द करने की अनुमति देने और ऑन-बोर्ड टिकट जांच कर्मचारियों को पहले आरक्षण चार्ट और दूसरे आरक्षण चार्ट के बीच की गई बुकिंग रद्द होने के बारे में अवगत कराने हेतु बनाया गया था।
- vii. यह स्पष्ट किया जाता है कि यदि गाड़ी में आरएसी/प्रतीक्षा सूची है, तो पहले आरक्षण चार्ट और दूसरे आरक्षण चार्ट तैयार करने के बीच में कोई स्थान बुक नहीं किया जा सकता है अर्थात् प्रतीक्षा सूची टिकट पहले आरक्षण चार्ट तैयार करने के बाद जारी नहीं किए जाते हैं। इस प्रकार दूसरा आरक्षण चार्ट तैयार करते समय इसके अपडेशन का प्रश्न ही नहीं उठता।

- viii. दूसरे आरक्षण चार्ट तैयार करने के लिए गाड़ी के प्रस्थान के निर्धारित/पुनर्निर्धारित समय से पहले 30 मिनट से 5 मिनट का समय अंतराल रखा गया है ताकि रेलवे को उस स्थान और उस प्लेटफार्म, जहां से गाड़ी शुरू होनी है, के बीच की दूरी के आधार पर दूसरा आरक्षण चार्ट जारी करने का विवेकाधिकार प्रदान किया जा सके।
- ix. दूसरे आरक्षण चार्ट की तैयारी के समय, उपलब्ध खाली स्थान, यदि कोई हो, को अगले दूरवर्ती स्थान पर स्थानांतरित कर दिया जाता है जिससे उस स्थान पर यात्रियों को टिकट बुक करने की सुविधा हो।
- x. यह उल्लेखनीय है कि उपर्युक्त प्रणाली द्वारा निम्नलिखित लाभ प्राप्त हुए हैं:
- क. आरक्षण प्रणाली में पारदर्शिता आई है।
- ख. दूसरा आरक्षण चार्ट बनने तक यात्रियों को टिकटें ऑनलाइन अथवा पीआरएस के माध्यम से बुक करने में सुविधा प्राप्त हुई है जिससे कि उन्हें नामांकित गाड़ी/ यात्रा के प्रारंभिक स्टेशन पर आने की समस्या का सामना न करना पड़े।
- ग. अनैतिक तत्वों द्वारा प्रणाली के दुरुपयोग की गुंजाइश को कम किया गया है।
- घ. उपलब्ध स्थान का इष्टतम उपयोग होता है।
- ङ. उपयोगकर्ताओं की संतुष्टि में बढ़ोतरी हुई है।

अध्याय पांच

टिप्पणियाँ/सिफारिशें, जिनके संबंध में सरकार के अंतिम उत्तर अभी प्राप्त नहीं हुए हैं

-शून्य-

नई दिल्ली;

03 अगस्त, 2022

12 श्रावण, 1944 (शक)

राधा मोहन सिंह

सभापति

रेल संबंधी स्थायी समिति

**रेल संबंधी स्थायी समिति (2021-22) की
आठवीं बैठक का कार्यवाही सारांश**

समिति की बैठक बुधवार, 03 अगस्त, 2022 को 1500 बजे से 1530 बजे तक समिति कक्ष 'बी', संसदीय सौध, नई दिल्ली में हुई।

उपस्थित
श्री राधा मोहन सिंह - सभापति
सदस्य

लोक सभा

2. श्री अबु हसीम खान चौधरी
3. श्रीमती दिया कुमारी
4. श्रीमती जसकौर मीना
5. श्रीमती केशरी देवी पटेल
6. श्री मुकेश राजपूत
7. श्री एन. रेड्डप्प
8. प्रो. अच्युतानंद सामंत
9. डॉ अमर सिंह
10. श्रीमती संगीता कुमारी सिंह देव
11. श्री कोडिकुन्नील सुरेश
12. श्री गोपाल जी ठाकुर
13. साध्वी प्रज्ञा सिंह ठाकुर,
14. डॉ. फारूख अब्दुल्ला

राज्य सभा

9. श्री नरहरि अमीन
10. श्रीमती फूलो देवी नेतम
11. सुश्री सरोज पाण्डेय
12. प्रो. मनोज कुमार झा

सचिवालय

1. श्रीमती सुमन अरोड़ा - संयुक्त सचिव
2. श्रीमती माया लिंगी - निदेशक
3. श्री राम लाल यादव - अपर निदेशक
4. श्रीमती अर्चना श्रीवास्तव - उप सचिव

2. सर्वप्रथम, सभापति ने सदस्यों का समिति की बैठक में स्वागत किया। तत्पश्चात्, समिति ने "भारतीय रेल की यात्री आरक्षण प्रणाली" विषय पर समिति के आठवें प्रतिवेदन में अंतर्विष्ट टिप्पणियों/सिफारिशों पर सरकार द्वारा की गई कार्रवाई संबंधी प्रारूप प्रतिवेदन पर विचार किया।

समिति ने उपरोक्त प्रतिवेदनों को बिना किसी संशोधन के स्वीकार किया।

3. समिति ने सभापति को, प्रतिवेदन को अंतिम रूप दिए जाने और संसद में प्रस्तुत करने के लिए प्राधिकृत किया।

तत्पश्चात् समिति की बैठक स्थगित हुई।

"भारतीय रेल में यात्री आरक्षण प्रणाली" विषय पर समिति के आठवें प्रतिवेदन (सत्रहवीं लोक सभा) में अंतर्विष्ट टिप्पणियों/सिफारिशों पर सरकार द्वारा की गई कार्रवाई का विश्लेषण

	सिफारिशों की कुल संख्या	18
(एक)	सिफारिशें/टिप्पणियां, जिन्हें सरकार ने स्वीकार कर लिया है पैरा सं. 1,2,3,5,6,8,9,10,11,12,13,14,15,16,17 और 18	17
	कुल सिफारिशों का प्रतिशत	(94.4%)
(दो)	सिफारिशें/टिप्पणियां, जिनके संबंध में समिति सरकार के उत्तरों को देखते हुए आगे कार्यवाही नहीं करना चाहती पैरा सं. शून्य	शून्य
	कुल सिफारिशों का प्रतिशत	(00%)
(तीन)	सिफारिशें/टिप्पणियां, जिनके संबंध में समिति ने सरकार के उत्तर स्वीकार नहीं किए हैं और जिन्हें दोहराए जाने की आवश्यकता है पैरा सं. 7	01
	कुल सिफारिशों का प्रतिशत	(5.5%)
(चार)	सिफारिशें/टिप्पणियां, जिनके संबंध में सरकार के अंतिम उत्तर अभी प्राप्त नहीं हुए हैं पैरा सं. शून्य	शून्य
	कुल सिफारिशों का प्रतिशत	(0%)