भारत सरकार

रेल मंत्रालय

लोक सभा

तारांकित प्रश्न सं. 560

12.04.2017 को दिया जाने वाला उत्तर

भिन्न रूप से सशक्त व्यक्तियों के अनुकूल स्टेशन

***560. डॉ. हिना विजयकुमार गावीत:**
श्रीमती सुप्रिया सुले:

क्या रेल मंत्री यह बताने की कृपा करेंगे कि:

(क) क्या रेल विभाग को भिन्न रूप से सशक्त व्यक्तियों की ओर से उन समस्याओं के विषय में, जो वे रेलगाड़ी में चढ़ते या उतरते समय झेलते हैं, कई अनुरोध/शिकायतें प्राप्त हुई हैं और यदि हां, तो तत्संबंधी ब्यौरा क्या है;

(ख) क्या रेलवे के दिल्ली मंडल ने इस संबंध में कंटेनर कार्पोरेशन ऑफ इण्डिया के साथ, उसके कार्पोरेट सामाजिक उत्तरदायित्व के तहत, एक समझौता-ज्ञापन पर हस्ताक्षर किए है;

(ग) यदि हां, तो तत्संबंधी ब्यौरा क्या है और इस समझौता-ज्ञापन के निबंधन व शर्तें क्या हैं;

(घ) क्या भिन्न रूप से सशक्त व्यक्तियों और वृद्धजनों के सुविधार्थ सरकार की रेलवे स्टेशनों पर विभिन्न प्रकार की सुविधाएं प्रदान करने की योजना है और यदि हां, तो तत्संबंधी ब्यौरा क्या है; और

(ड.) रेलवे स्टेशनों को भिन्न रूप से सशक्त व्यक्तियों के अनुकूल बनाने के लिए सरकार द्वारा अन्य और क्या कदम उठाए गए हैं?

उत्तर

रेल मंत्री (श्री सुरेश प्रभाकर प्रभु)

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

****

भिन्न रूप से सशक्त व्यक्तियों के अनुकूल स्टेशनों के संबंध में 12.04.2017 को लोक सभा में डॉ. हिना विजयकुमार गावीत और श्रीमती सुप्रिया सुले द्वारा पूछे जाने वाले तारांकित प्रश्न सं.560 के भाग (क) से (ङ) के उत्तर से संबंधित विवरण।

(क): वित्त वर्ष 2016-17 के दौरान केंद्रीकृत जन शिकायत निवारण एवं निपटान प्रणाली (सीपीजीआरएएमएस) वेब पोर्टल, शिकायत प्रबंधन प्रणाली (सीओएमएस) पोर्टल, सोशल मीडिया आदि सहित विभिन्न माध्यमों से कुल 3,47,300 शिकायतें प्राप्त हुई हैं, इनमें दिव्यांगों से प्राप्त शिकायतें भी शामिल हैं। बहरहाल, दिव्यांगों से प्राप्त अनुरोधों/शिकायतों से संबंधित कोई डाटा अलग से नहीं रखा जाता है।

(ख): जी नहीं।

(ग): प्रश्न नहीं उठता।

(घ) और (ङ): भिन्न रूप से सक्षम यात्रियों के लिए सुविधाओं सहित रेलवे स्टेशनों पर सुविधाओं में सुधार लाना/संवर्द्धन करना एक सतत प्रक्रिया है। दिव्यांग यात्रियों के लिए बेहतर ढंग से सुविधा उपलब्ध कराने के उद्देश्य से, सभी स्टेशनों पर निम्नलिखित अल्पकालिक सुविधाओं की योजना बनाई गई है, जिसके लिए प्रारंभ में ए-1, ए एवं बी श्रेणी के स्टेशनों पर ये सुविधाएं मुहैया कराई जाएंगी:

- **निर्बाध रूप से प्रवेश हेतु स्टैंडर्ड रैम्प।**
- **कम-से-कम एक शौचालय (भूतल पर)।**
- **भिन्न रूप से सक्षम व्यक्तियों के उपयोग हेतु पीने के पानी का कम-से-कम एक नल।**
- **समुचित दृश्यता के साथ संकेतक।**
- **पार्किंग लॉट से स्टेशन बिल्डिंग तक फिसलन रहित मार्ग।**
- **कम-से-कम दो पार्किंग स्थान निर्धारित करना।**

- **'क्या मैं आपकी सहायता कर सकता हूं' बूथ।**

इसके अलावा, 'ए-1', 'ए' एवं 'बी' श्रेणी के स्टेशनों पर निम्नलिखित दीर्घकालिक सुविधाओं की योजना बनाई गई है:

- **प्लेटफार्मों के किनारों पर एन्ग्रेविंग।**
- **अंतर-प्लेटफार्म आवागमन हेतु सुविधा की व्यवस्था करना।**

दिव्यांग व्यक्तियों हेतु सुविधाओं वाले रेलवे स्टेशनों का ब्यौरा निम्नानुसार है:

क्र.सं.	**दिव्यांग व्यक्तियों के लिए सुविधा**	**ऐसे स्टेशनों की अनुमानित संख्या जहां सुविधा मुहैया कराई गई है।**
1.	**निर्बाध रूप से प्रवेश हेतु स्टैंडर्ड रैम्प।**	**1980**
2.	**कम-से-कम एक शौचालय (भूतल पर)।**	**1530**
3.	**दिव्यांगों के उपयोग हेतु पीने के पानी का कम-से-कम एक नल।**	**1520**
4.	**समुचित दृश्यता के संकेतक।**	**1280**
5.	**पार्किंग लॉट से स्टेशन बिल्डिंग तक फिसलन रहित मार्ग।**	**1240**
6.	**कम-से-कम दो पार्किंग स्थान निर्धारित करना।**	**1150**
7.	**'क्या मैं आपकी सहायता कर सकता हूं' बूथ।**	**960**
8.	**प्लेटफार्मों के किनारों पर एन्ग्रेविंग।**	**1650**
9.	**अंतर-प्लेटफार्म आवागमन हेतु सुविधा की व्यवस्था**	**1140**

दिव्यांग व्यक्तियों को समय-समय पर निम्नलिखित सुविधाएं प्रदान की जाती हैं:

(i). राजधानी, जन शताब्दी एक्सप्रेस गाड़ियों और दूरांतो एक्सप्रेस गाड़ियों को छोड़कर, लगभग सभी मेल/एक्सप्रेस गाड़ियों में विशेषरूप से डिज़ाइन किए गए एसएलआरडी सवारी डिब्बे लगाए गए हैं जिनमें व्हील चेयर के आने-जाने के लिए चौड़े प्रवेश द्वार, चौड़े गलियारे और आशोधित शौचालय, चार बर्थों वाले कंपार्टमेंट, जिनमें नीचे की दो बर्थें दिव्यांगों के लिए और ऊपर की दो बर्थें उनके सहायकों के लिए होती हैं।

(ii). इस आशय के अनुदेश जारी किए गए हैं कि एसएलआरडी सवारी डिब्बों को अनन्य रूप से केवल दिव्यांग यात्रियों के लिए निर्धारित अनारक्षित सवारी डिब्बे माना जाए। पूर्णतया आरक्षित गाड़ी गरीब रथ एक्सप्रेस गाड़ियों के मामले में इन सवारी डिब्बों को आरक्षित सवारी डिब्बे माना जाए, जिसमें दिव्यांग यात्री पहले आओ पहले पाओ आधार पर गरीब रथ एक्सप्रेस के 3एसी श्रेणी के पूरे किराए का भुगतान करके दिव्यांग छूट पर बुकिंग करा सकते हैं।

(iii). विभिन्न यात्री आरक्षण प्रणाली (पीआरएस) केंद्रों में दिव्यांग व्यक्तियों, वरिष्ठ नागरिकों, भूतपूर्व सांसदों, विधायकों, मान्यताप्राप्त पत्रकारों और स्वतंत्रता सेनानियों से आरक्षण संबंधी मांग से निपटने के लिए अलग-से काउंटर निर्धारित किए जाते हैं, यदि औसत मांग प्रत्येक पाली में 120 टिकट से अधिक है। दिव्यांग व्यक्तियों अथवा वरिष्ठ नागरिकों सहित इन श्रेणी के व्यक्तियों के लिए अनन्य रूप से काउंटर निर्धारित करने के लिए औचित्य न होने पर, इन सभी श्रेणियों के व्यक्तियों के आरक्षण संबंधी अनुरोधों से निपटने के लिए कुल मांग के आधार पर एक अथवा दो काउंटर निर्धारित किए जाते हैं।

(iv). ए-1, ए एवं बी कोटि के स्टेशनों पर दिव्यांग अनुकूल शौचालय, वाटर फाउंटेन, टिकट काउंटर एवं निर्धारित पार्किंग सुविधा दी जाती है।

(v). क्षेत्रीय रेलों ने व्यक्तियों, एनजीओ, न्यासों, धर्मार्थ संस्थानों, कारपोरेट और पीएसयू/ कारपोरेट घरानों से उनकी कारपोरेट सामाजिक उत्तरदायित्व के अंतर्गत प्रायोजन के जरिए दिव्यांग व्यक्तियों, वृद्धों और बीमार यात्रियों के लिए 'पहले आओ पहले पाओ' आधार पर, प्रमुख रेलवे स्टेशनों पर यात्रियों अथवा रेलवे के लिए नि:शुल्क बैटरी

चालित वाहनों को चलाने के लिए प्राधिकृत किया है। 54 प्रमुख रेलवे स्टेशनों पर 80 बैटरी चालित वाहन पहले ही मुहैया करा दिए गए हैं। इसके अलावा, सेवा की वित्तीय व्यावहारिकता को ध्यान में रखते हुए, प्रारंभ में ए1 श्रेणी के सभी स्टेशनों पर भुगतान आधार पर बैटरी चालित कार सेवा की सुविधा मुहैया कराने के लिए क्षेत्रीय रेलों को अभिरूचि की अभिव्यक्ति मंगाने के लिए भी अनुदेश जारी किए गए हैं। बहरहाल, यात्री 'पहले आओ पहले पाओ' आधार पर इस सुविधा का लाभ उठा सकते हैं तथापि, वरिष्ठ नागरिकों, दिव्यांगों, गर्भवती महिलाओं और चिकित्सा की दृष्टि से बीमार व्यक्तियों को इसमें प्राथमिकता दी जाती है।

(vi). क्षेत्रीय रेलों को यह अनुदेश भी दिए गए हैं कि ए-1 और ए श्रेणी के सभी स्टेशनों पर प्रत्येक प्लेटफार्म पर एक व्हीलचेयर मुहैया कराई जाए और आइलैंड प्लेटफार्म के मामले में प्रत्येक दो प्लेटफार्म पर एक व्हील चेयर मुहैया कराई जाए।

(vii). एनजीओ, धर्मार्थ ट्रस्ट, पीएसयू आदि के जरिए उनके कारपोरेट सामाजिक उत्तरदायित्व के अंतर्गत सभी प्रमुख रेलवे स्टेशनों पर यात्रियों को व्हील चेयर सेवाएं सह कुली सेवाएं बुक कराने के लिए यात्री मित्र सेवा भी शुरू की गई है और इस सुविधा का उत्तरदायित्व आईआरसीटीसी को सौंपा गया है। एनजीओ, धर्मार्थ ट्रस्ट, पीएसयू आदि से कोई प्रतिक्रिया न मिलने की स्थिति में किसी सेवा प्रदाता अथवा आईआरसीटीसी द्वारा इस सेवा की व्यवस्था भुगतान आधार पर की जा सकेगी।

(viii). नियमों के अनुसार, 60 वर्ष एवं अधिक आयु वाले पुरुष वरिष्ठ नागरिकों और 58 वर्ष एवं अधिक आयु वाली महिला वरिष्ठ नागरिकों, जो भारत के नागरिक हों, को मेल/एक्सप्रेस तथा राजधानी/ शताब्दी/जन शताब्दी/दूरांतो गाड़ियों की सभी श्रेणियों

और मूल किरायों में छूट प्रदान की जाती है। छूट का हिस्सा पुरुषों के लिए 40 % तथा महिलाओं के लिए 50% है। यह छूट मूल किराए में दी जाती है। क्रिस द्वारा संग्रहित डाटा के अनुसार, पिछले पांच वर्षों के दौरान वरिष्ठ नागरिकों को दी गई छूट के कारण हुई राजस्व की हानि और कुल राजस्व हानि का ब्यौरा निम्नानुसार है:

वर्ष	(वरिष्ठ नागरिक) राजस्व की हानि (करोड़ रुपयों में) (अनुमानित)	कुल राजस्व हानि (अनुमानित) (करोड़ रुपयों में)	वरिष्ठ नागरिकों को छूट के कारण राजस्व हानि का प्रतिशत हिस्सा
2011-12	615	921	66.77%
2012-13	681	1045	65.16%
2013-14	933	1313	71.05%
2014-15	1148	1423	80.67%
2015-16	1286	1603	80.22%

(ix). रेलवे दिव्यांग व्यक्तियों को छूट केवल विषम मामलों में ही देती है। दिव्यांगों की निम्नलिखित श्रेणियों में नियमों के अनुसार गाड़ी के किरायों में छूट प्रदान की जाती है:

	दिव्यांग यात्री	
1	आर्थोपेडिकली दिव्यांग/पेराप्लेजिक दिव्यांग व्यक्ति, जो सहचर के बिना यात्रा नहीं कर सकते - चाहे अकेले यात्रा कर रहे हों अथवा किसी सहचर के साथ - किसी भी प्रयोजनार्थ	• द्वितीय, स्लीपर, प्रथम श्रेणी, 3एसी, एसी चेयर कार में 75 प्रतिशत • 1एसी और 2एसी में 50 प्रतिशत • राजधानी/शताब्दी गाड़ियों में 3एसी और एसी चेयर कार में 25 प्रतिशत
2	मानसिक रूप से विक्षिप्त व्यक्ति, जो किसी सहचर के बिना यात्रा नहीं कर सकते हों- चाहे अकेले यात्रा कर रहे हों अथवा किसी सहचर के साथ - किसी भी प्रयोजनार्थ	
3	नेत्रहीन व्यक्ति - चाहे अकेले यात्रा कर रहे हों अथवा	

	किसी सहचर के साथ - किसी भी प्रयोजनार्थ	• प्रथम और द्वितीय श्रेणी में एमएसटी एवं क्यूएसटी में 50 प्रतिशत • एक सहचर को भी समान छूट प्रदान की जाती है।
4	मूक एवं बधिर व्यक्ति (एक ही व्यक्ति में दोनों रोग होने पर) चाहे अकेले यात्रा कर रहे हों अथवा किसी सहचर के साथ - किसी भी प्रयोजनार्थ	• द्वितीय, स्लीपर और प्रथम श्रेणी में 50 प्रतिशत • प्रथम और द्वितीय श्रेणी में एमएसटी एवं क्यूएसटी में 50 प्रतिशत • एक सहचर को भी समान छूट प्रदान की जाती है।

यह छूट मेल/एक्सप्रेस/ राजधानी/ शताब्दी समूह की गाड़ियों के मूल किरायों में ही लागू है, आरक्षण शुल्क, पूरक प्रभार आदि जैसे अन्य सभी प्रभार पूरे वसूल किए जाते हैं।

दिव्यांग यात्रियों की विभिन्न कोटियों में दी गई छूट के कारण राजस्व हानि का ब्यौरा निम्नानुसार है:

वर्ष	राजस्व की हानि (अनुमानित) (करोड़ रुपयों में)
2011-12	79.12
2012-13	78.90
2013-14	91.54
2014-15	105.38
2015-16	107.13

*****