भारत सरकार
रेल मंत्रालय

लोक सभा
10.12.2025 के
अतारांकित प्रश्न सं. 1668 का उत्तर

रेलवे स्टेशनों पर परिचारक की सहायता से व्हीलचेयर सेवाएँ

1668. श्री मड्डीला गुरूमूर्ति:

क्या रेल मंत्री यह बताने की कृपा करेंगे कि:

(क) क्या सरकार ने सभी रेलवे स्टेशनों पर वृद्ध, दिव्यांग और बीमार यात्रियों की सहायता के लिए प्रशिक्षित परिचारक की सहायता से व्हीलचेयर सेवाओं की उपलब्धता सुनिश्चित करने के लिए कोई कदम उठाए हैं;

(ख) यदि हाँ, तो देश भर में व्हीलचेयर सहायता के वर्तमान कवरेज और विभिन्न स्टेशनों पर आने वाली बाधाओं के विशिष्ट आंकड़े सहित तत्संबंधी ब्यौरा क्या है; और

(ग) क्या उक्त सेवा की आवश्यकता को राष्ट्रीय रेल यात्री सेवा नीति में शामिल करने की कोई योजना है और यदि हाँ, तो तत्संबंधी ब्यौरा क्या है और यदि नहीं, तो इसके क्या कारण हैं?

उत्तर

रेल, सूचना और प्रसारण एवं इलेक्ट्रोनिकी और सूचना प्रौद्योगिकी मंत्री

(श्री अश्विनी वैष्णव)

(क) से (ग): व्हीलचेयर रेलवे द्वारा प्रदान की जाती हैं और दिव्यांगजनों, वरिष्ठ नागरिकों आदि के परिचारकों को ये निःशुल्क प्रदान की जाती हैं ताकि उन्हें रेलगाड़ियों तक लाया और ले जाया जा सके। बहरहाल, जब परिचारक उपलब्ध न हों, तब दिव्यांगजन आदि को ले जाने के लिए पूर्व निर्धारित मामूली दर पर लाइसेंसप्राप्त कुली (सहायक) की सहायता ली जा सकती है। इस संबंध में जानकारी रेलवे स्टेशन परिसरों में प्रमुख स्थानों पर प्रदर्शित की जाती है। वर्तमान में, भारतीय रेल में 5868 स्टेशनों पर व्हीलचेयर उपलब्ध हैं।

वृद्ध व्यक्तियों, दिव्यांगजनों और रोगी यात्रियों के लिए बेहतर सुविधाएं प्रदान करने की दिशा में अन्य पहलों में निम्नलिखित शामिल हैं:

(i) बुकिंग के समय स्थान उपलब्ध होने पर कोई विकल्प न दिए जाने पर भी कम्प्यूटरीकृत यात्री आरक्षण प्रणाली में वरिष्ठ नागगरिकों, 45 वर्ष और उससे अधिक आयु की महिला यात्रियों को स्वतः निचली शायिकाएं आवंटित होने की सुविधा है।

(ii) वरिष्ठ नागरिकों, 45 वर्ष और उससे अधिक आयु की महिला यात्रियों और गर्भवती महिलाओं के लिए शयनयान श्रेणी में प्रति सवारीडिब्बा छह से सात निचली शायिकाओं, वातानुकूलित 3 टियर (3एसी) श्रेणी के प्रत्येक सवारीडिब्बे में चार से पांच निचली शायिकाओं और वातानुकूलित 2 टियर (2एसी) श्रेणी के प्रत्येक सवारी डिब्बे में तीन से चार निचली शायिकाओं (गाड़ी में उस श्रेणी के सवारीडिब्बों की संख्या के आधार पर) का संयुक्त कोटा निर्धारित किया गया है।

(iii) सभी क्षेत्रीय रेलों के उपनगरीय खंडों पर लोकल गाड़ी सेवाओं की संपूर्ण अवधि के लिए प्रथम और अंतिम सामान्य द्वितीय श्रेणी के सवारीडिब्बे में वरिष्ठ नागरिकों के लिए न्यूनतम 7 सीटें निर्धारित करने हेतु अनुदेश जारी किए गए हैं।

(iv) रेलगाड़ी के प्रस्थान के बाद, यदि रेलगाड़ी में रिक्त निचली शायिकाएं उपलब्ध हैं और यदि कोई दिव्यांग व्यक्ति जिसने दिव्यांग रियायती टिकट के प्राधिकार पर टिकट बुक किया हो या कोई वरिष्ठ नागरिक या गर्भवती महिला, जिसे ऊपरी/मध्य शायिका आवंटित की गई हो, रिक्त निचली शायिकाओं के आवंटन के लिए मांग करता है, तो रेलगाड़ी में मौजूद टिकट जांच कर्मचारी को चार्ट में आवश्यक प्रविष्टियाँ करके उन्हें रिक्त निचली शायिकाएं आवंटित करने का प्राधिकार दिया गया है।

(v) राजधानी/शताब्दी प्रकार की रेलगाड़ियों सहित सभी मेल/एक्सप्रेस रेलगाड़ियों में दिव्यांगजनों के लिए निम्नलिखित आरक्षण कोटा निर्दिष्ट किया गया है, चाहे दिव्यांगजनों के लिए रियायती सुविधाएं उपलब्ध हों अथवा नहीं:-

क) शयनयान श्रेणी में चार शायिकाएं (दो निचली और दो मध्य)। ख) तृतीय श्रेणी इकोनॉमी या तृतीय श्रेणी वातानुकूलित में चार शायिकाएं (दो निचली और दो मध्य)। (इन दोनों श्रेणियों अर्थात् तृतीय श्रेणी इकोनॉमी/तृतीय श्रेणी वातानुकूलित में से किसमें कोटा निर्धारित किया जाएगा, यह रेलगाड़ी में उस श्रेणी के सवारी डिब्बों की संख्या को ध्यान में रखते हुए संबंधित क्षेत्रीय रेलवे द्वारा तय किया जा सकता है)। ग) गरीब रथ एक्सप्रेस रेलगाड़ियों के विशेष आरक्षित सवारी डिब्बे (एसएलआरडी) में

चार शायिकाएं। घ) उन रेलगाड़ियों में, जिनमें आरक्षित सेकंड सिटिंग (2एस)/वातानुकूलित कुर्सीयान (सीसी) श्रेणियों के दो से अधिक सवारी डिब्बे हैं, में चार सीटें।

(vi) अनुदेश जारी किए गए हैं कि सभी मेल/एक्सप्रेस रेलगाड़ियों (पूरी तरह आरक्षित रेलगाड़ियों को छोड़कर) में, एसएलआरडी सवारीडिब्बों को अनन्य रूप से दिव्यांगजनों के उपयोग के लिए निर्धारित अनारक्षित सवारी डिब्बों के रूप में माना जाए।

(vii) गरीब रथ एक्सप्रेस रेलगाड़ियों और अन्य पूरी तरह से आरक्षित रेलगाड़ियों के मामले में, इन सवारी डिब्बों को पहले आओ, पहले पाओ के आधार पर उस श्रेणी के उचित किराए के भुगतान पर दिव्यांगजन रियायत पर यात्रा करने वाले दिव्यांगजनों द्वारा बुकिंग के लिए आरक्षित माना जाता है।

(viii) ये अनुदेश भी जारी किए गए हैं कि कम्प्यूटरीकृत यात्री आरक्षण प्रणाली के माध्यम से जारी किए गए टिकटों में, जहां तक संभव हो, दिव्यांगजनों को एक निचली शायिका आवंटित की जाए और सहचर के रूप में उनके साथ रहने वाले व्यक्ति को स्थान की उपलब्धता होने पर, दिव्यांगजन के निकट मध्य/ऊपरी शायिकाएं आवंटित की जाए।

(ix) रेलगाड़ी के प्रस्थान के बाद, यदि रेलगाड़ी में रिक्त निचली शायिकाएं उपलब्ध हैं और यदि कोई दिव्यांग व्यक्ति जिसने दिव्यांग रियायती टिकट के प्राधिकार पर टिकट बुक किया हो व जिसे ऊपरी/मध्य शायिका आवंटित की गई हो, रिक्त निचली शायिकाओं के आवंटन के लिए मांग करता है, तो रेलगाड़ी में उपस्थित टिकट जांच कर्मचारी को चार्ट में आवश्यक प्रविष्टियाँ करके उन्हें रिक्त निचली शायिकाएं आवंटित करने का प्राधिकार दिया गया है।

(x) दिव्यांगजनों, वरिष्ठ नागरिकों, पूर्व संसद सदस्यों, विधायकों, मान्यता प्राप्त पत्रकारों और स्वतंत्रता सेनानियों से प्राप्त आरक्षण मांग के लिए विभिन्न यात्री आरक्षण प्रणाली (पीआरएस) केंद्रों पर अलग से काउंटर बनाए गए हैं, यदि औसत मांग प्रति पाली 120 टिकटों से कम नहीं है। यदि दिव्यांगजनों सहित इनमें से किसी भी कोटि के व्यक्ति के लिए एक विशेष काउंटर निर्धारित करने का कोई औचित्य नहीं है, तो इन सभी कोटियों के व्यक्तियों के आरक्षण अनुरोधों के लिए कुल मांग के आधार पर एक या दो काउंटर निर्धारित किए जाते हैं।

(xi) क्षेत्रीय रेलों द्वारा जारी फोटो पहचान पत्र के आधार पर दिव्यांगजनों और कतिपय रोगों से पीड़ित मरीजों के लिए रियायती ऑनलाइन टिकट बुकिंग की सुविधा प्रदान

की गई है। दिव्यांगजनों और कतिपय रोगों से पीड़ित रोगियों के साथ एक सहचर भी समान रियायत के लिए पात्र है।

(xii) दिव्यांगजनों, वरिष्ठ नागरिकों, रोगी यात्रियों और गर्भवती महिलाओं को उचित वरीयता के साथ प्रमुख रेलवे स्टेशनों पर यात्रियों को 'पहले आओ, पहले पाओ' के आधार पर बैटरी संचालित वाहन (बीओवी) उपलब्ध कराए जाते हैं। यह सुविधा नैगमिक सामाजिक उत्तरदायित्व/प्रायोजन के माध्यम से 'निःशुल्क' और सेवा प्रदाता के माध्यम से सशुल्क प्रदान की जाती है। वर्तमान में, 79 स्टेशनों पर 196 बैटरी संचालित वाहन उपलब्ध हैं, जिनमें से 165 सशुल्क, 10 प्रचार माध्यमों और 21 सीएसआर माध्यम से निःशुल्क उपलब्ध हैं।

बहरहाल, दिव्यांगजनों, रोगी और वृद्ध व्यक्तियों के लिए बेहतर सुविधाओं सहित यात्रियों की सुविधाओं का उन्नयन एक सतत और निरंतर चलने वाली प्रक्रिया है।

****