भारत सरकार

रेल मंत्रालय

लोक सभा

11.02.2026 के

अतारांकित प्रश्न सं. 1911 का उत्तर

रेलवे सुरक्षा और शिकायत निवारण

1911. सुश्री कंगना रनौत:

क्या रेल मंत्री यह बताने की कृपा करेंगे कि:

(क) विगत तीन वर्षों के दौरान सोशल मीडिया प्लेटफॉर्मों, जिनमें एक्स (पूर्व में ट्विटर), आईआरसीटीसी ई-क्वेरी और शिकायत निवारण प्लेटफॉर्म शामिल हैं, के माध्यम से दर्ज की गई यात्री सुरक्षा संबंधी शिकायतों की संख्या कितनी है और उक्त शिकायतों में से 12 घंटों के भीतर निपटाई गई शिकायतों की संख्या कितनी है;

(ख) पूर्वी तट रेलवे नेटवर्क पर, विशेषकर ओडिशा और पश्चिम बंगाल में, नियमित रूप से किए जाने वाले ट्रैक रखरखाव, सुरक्षा संपरीक्षा और अवसंरचना निरीक्षणों की समय-सीमा और व्याप्ति का ब्यौरा क्या है;

(ग) क्या हाल के वर्षों में कोई खामियां उजागर की गई हैं और यदि हां, तो तत्संबंधी ब्यौरा क्या है;

(घ) क्या अवसंरचना संबंधी बाधाओं और भीड़भाड़ की समीक्षा की गई है और यदि हां, तो तत्संबंधी ब्यौरा क्या है; और

(ङ) सरकार द्वारा व्यस्त मार्गों पर सुरक्षा और समयबद्धता बढ़ाने के लिए क्या कदम उठाए गए हैं/उठाए जा रहे हैं?

उत्तर

रेल, सूचना और प्रसारण एवं इलेक्ट्रोनिकी और सूचना प्रौद्योगिकी मंत्री

(श्री अश्विनी वैष्णव)

(क) से (ङ): रेलमदद, भारतीय रेल का शिकायत निवारण तंत्र है जो यात्रियों को शिकायतों, सहायता और जानकारी के लिए एक एकीकृत माध्यम उपलब्ध कराती है। रेलमदद के अंतर्गत यात्री

हेल्पलाइन नंबर-139, रेलमदद वेब, ऐप और एसएमएस जैसे कई चैनलों के माध्यम से शिकायतों का समाधान हेतु अनुरोध कर सकते हैं। रेलमदद द्वारा यात्री अपनी शिकायतों के समाधान पर फीडबैक साझा कर सकते हैं।

भारतीय रेल में संरक्षा को सर्वोच्च प्राथमिकता दी जाती है। पिछले कुछ वर्षों में किए गए विभिन्न संरक्षा उपायों के परिणामस्वरूप, भारतीय रेल पर दुर्घटनाओं की संख्या में भारी गिरावट आई है।

परिणामी रेलगाड़ी दुर्घटनाओं की संख्या कम हो गई है जैसा कि नीचे तालिका में दर्शाया गया है:

वर्ष	परिणामी दुर्घटनाएं
2014-15	135
2025-26 (अब तक)	12 (90% की कमी)

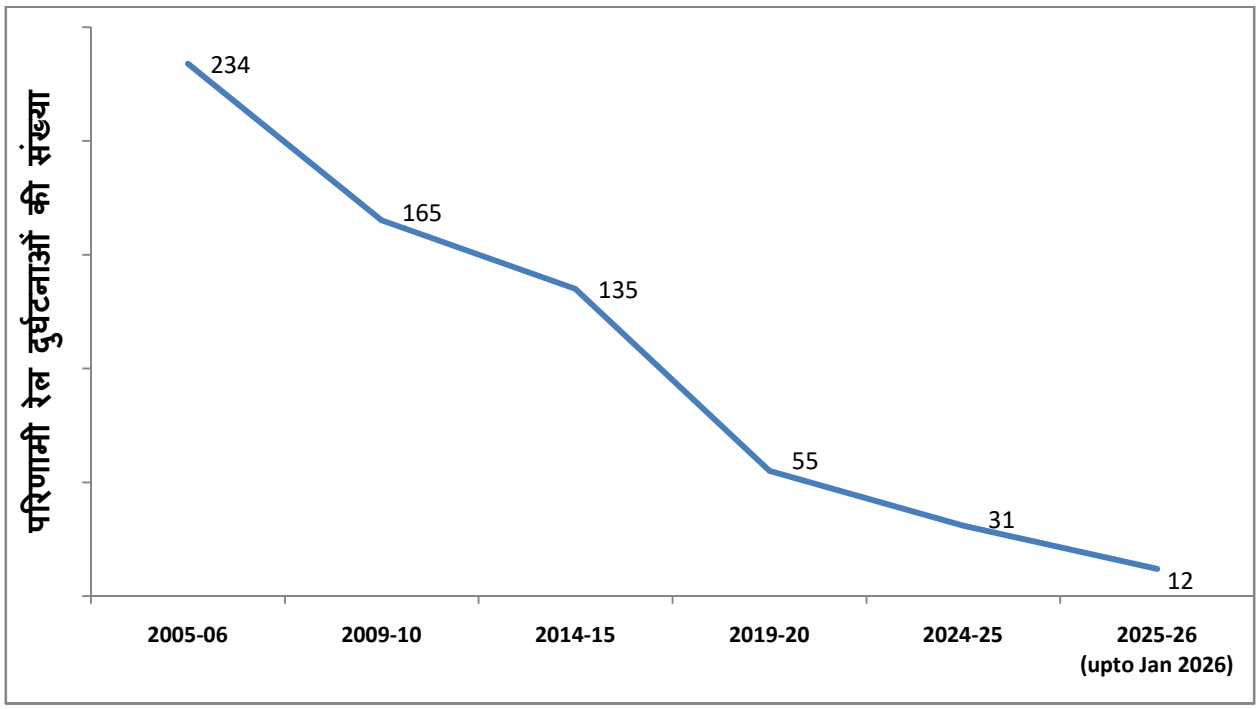
रेलगाड़ी परिचालन में संरक्षा में सुधार दर्शाने वाला एक अन्य महत्वपूर्ण सूचकांक परिणामी दुर्घटना सूचकांक है, जिसका ब्यौरा निम्नानुसार है:

परिणामी दुर्घटना सूचकांक:-

वर्ष	दुर्घटना सूचकांक
2014-15	0.11
2024-25	0.03 (73% की कमी)

यह सूचकांक सभी रेलगाड़ियों के कुल चालन किलोमीटर के अनुपात के रूप में परिणामी दुर्घटनाओं की संख्या को मापता है।

$$\text{दुर्घटना सूचकांक} = \frac{\text{परिणामी दुर्घटनाओं की संख्या}}{\text{रेलगाड़ियों की संख्या x मिलियन किलोमीटर चालन}}$$



रेलगाड़ी परिचालन में संरक्षा बढ़ाने के लिए किए गए विभिन्न संरक्षा संबंधी उपाय निम्नानुसार हैं:

1. **पिछले कुछ वर्षों में भारतीय रेल में संरक्षा संबंधी गतिविधियों पर व्यय में वृद्धि हुई है, जो निम्नानुसार हैः**

संरक्षा संबंधी गतिविधियों पर व्यय/बजट (करोड़ रु. में)				
2013-14	2022-23	2023-24	2024-25	2025-26
39,200	87,336	1,01,662	1,14,022	1,17,693

2. **मानवीय चूक के कारण होने वाली दुर्घटनाएं दूर करने के लिए 31.12.2025 तक 6,660 स्टेशनों पर प्वाइंटों और सिगनलों के केंद्रीकृत परिचालन वाली इलेक्ट्रिकल/इलेक्ट्रॉनिक इंटरलॉकिंग प्रणाली की व्यवस्था की गई है।**
3. **समपार फाटकों पर संरक्षा बढ़ाने के लिए 31.12.2025 तक 10,097 समपार फाटकों पर इंटरलॉकिंग की व्यवस्था की गई है।**
4. **संरक्षा बढ़ाने के लिए 31.12.2025 तक 6,665 स्टेशनों पर विद्युत साधनों द्वारा रेलपथ अधिभोग के सत्यापन द्वारा स्टेशनों के पूर्ण रेलपथ परिपथन की व्यवस्था की गई है।**

5. कवच एक अत्यधिक प्रौद्योगिकी गहन प्रणाली है, जिसके लिए उच्चतम स्तर के सुरक्षा प्रमाणन की आवश्यकता होती है। कवच को जुलाई 2020 में राष्ट्रीय एटीपी प्रणाली के रूप में अपनाया गया था। दक्षिण मध्य रेलवे पर 1465 मार्ग किलोमीटर पर कवच संस्करण 3.2 की तैनाती और अनुभव के आधार पर, आगे सुधार किए गए। अंत में, कवच विनिर्देश संस्करण 4.0 को 16.07.2024 को आरडीएसओ द्वारा अनुमोदित किया गया था।

6. व्यापक और विस्तृत परीक्षणों के बाद, कवच संस्करण 4.0 को 1297 मार्ग किलोमीटर पर सफलतापूर्वक चालू किया गया है, जिसमें उच्च घनत्व वाले दिल्ली-मुंबई और दिल्ली-हावड़ा मार्ग शामिल हैं। दिल्ली-मुंबई मार्ग पर कवच संस्करण 4.0 को जंक्शन केबिन-पलवल-मथुरा-नागदा खंड (667 मार्ग किलोमीटर) और अहमदाबाद-वडोदरा-विरार खंड (432 मार्ग किलोमीटर) पर तथा दिल्ली-हावड़ा मार्ग पर गया-सरमाटांड (93 मार्ग किलोमीटर) और वर्धमान-हावड़ा खंड (105 मार्ग किलोमीटर) पर चालू किया गया है।

7. अनिवार्य साम्यता जांच, परिवर्तन कार्य संबंधी प्रोटोकॉल, पूर्ण हो चुके कार्यों के आरेख तैयार करने आदि जैसे सिगनल प्रणाली की संरक्षा से संबंधित मामलों पर विस्तृत दिशानिर्देश जारी किए गए हैं।

8. प्रोटोकॉल के अनुसार सिगनल एवं दूरसंचार उपस्करों के लिए डिस्कनेक्शन और रिकनेक्शन प्रणाली पर पुनः बल दिया गया है।

9. लोको पायलटों की सतर्कता में सुधार लाने के लिए सभी रेल इंजनों में सतर्कता नियंत्रण उपकरण (वीसीडी) लगाए गए हैं।

10. मास्ट पर रेट्रो-रिफ्लेक्टिव सिग्मा बोर्ड लगाए जाने की व्यवस्था है, जो विद्युतीकृत क्षेत्रों में सिगनलों से दो ओएचई मास्ट पहले स्थित होता है ताकि कोहरे के मौसम के कारण दृश्यता कम होने पर क्रू को आगे के संकेत के बारे में चेतावनी मिल सके।

11. कोहरे से प्रभावित क्षेत्रों में लोको पायलटों के लिए जीपीएस आधारित फॉग सेफ्टी डिवाइस (एफएसडी) की व्यवस्था की जाती है जिससे लोको पायलट को आने वाले मुख्य स्थलों यथा सिगनल, समपार फाटकों आदि की दूरी का पता लगाने में समर्थ बनाता है।

12. प्राथमिक रेलपथ नवीकरण करते समय 60 किग्रा की आधुनिक रेलपथ संरचना, 90 अल्टीमेट टेन्सिल स्ट्रेंथ (यूटीएस) पटरियां, प्रीस्ट्रेस्ड कंक्रीट स्लीपर (पीएससी) लोचदार बंधन वाले सामान्य/चौड़े स्लीपर, पीएससी स्लीपरों पर फैनशेप्ड लेआउट टर्नआउट, गर्डर पुलों पर स्टील चैनल/एच-बीम स्लीपर्स का उपयोग किया जाता है।

13. मानवीय त्रुटियों को कम करने के लिए पीक्यूआरएस, टीआरटी, टी-28 आदि जैसी रेलपथ मशीनों के उपयोग के माध्यम से रेलपथ बिछाने की गतिविधियों का यांत्रिकीकरण।

14. संरक्षा बेहतर करने के लिए रेलपथ नवीकरण की प्रगति बढ़ाने और ज्वाइंटों की वेल्डिंग से बचने के लिए 130 मीटर/260 मीटर लंबे पटरी पैनलों की अधिकतम आपूर्ति करना।

15. पटरियों में दोष का पता लगाने और दोषपूर्ण पटरियों को समय पर हटाने के लिए पटरियों का अल्ट्रासोनिक फ्लॉ डिटेक्शन परीक्षण (यूएसएफडी)।

16. लंबी पटरियां बिछाना, एल्यूमिनो थर्मिक वेल्डिंग के उपयोग को कम करना और पटरियों के लिए बेहतर वैल्डिंग तकनीक अर्थात फ्लैश बट वेल्डिंग अपनाना।

17. ओएमएस (दोलन निगरानी प्रणाली) और टीआरसी (रेलपथ रिकॉर्डिंग यानों) द्वारा रेलपथ ज्यामिति की निगरानी।

18. वेल्ड/पटरियों की टूट-फूट का पता लगाने के लिए रेल पटरियों पर गश्त लगाना।

19. टर्नआउट नवीनीकरण कार्यों में थिक वेब स्विच और वेल्ड करने योग्य सीएमएस क्रॉसिंग का उपयोग।

20. संरक्षा पद्धतियों के अनुपालन हेतु कर्मचारियों की निगरानी और शिक्षित करने के लिए नियमित अंतराल पर निरीक्षण किए जाते हैं।

21. युक्तिसंगत अनुरक्षण संबंधी आवश्यकता और इनपुट के इष्टतमीकरण से संबंधित निर्णय लेने के लिए ट्रैक डाटाबेस और डिसीजन सपोर्ट सिस्टम जैसी रेलपथ परिसंपत्तियों की वेब आधारित ऑनलाइन निगरानी प्रणाली को अपनाया गया है।

22. रेलपथ की संरक्षा संबंधी मुद्दों अर्थात् एकीकृत ब्लॉक, कॉरिडोर ब्लॉक, कार्य स्थल पर संरक्षा, मानसून संबंधी सावधानियों आदि पर विस्तृत अनुदेश जारी किए गए हैं।

23. गाड़ियों का सुरक्षित परिचालन सुनिश्चित करने के लिए रेल परिसंपत्तियों (सवारी डिब्बों एवं मालडिब्बों) का निवारक अनुरक्षण।

24. पारंपरिक आईसीएफ डिजाइन के रेल डिब्बों के स्थान पर एलएचबी डिजाइन के रेल डिब्बे लगाए जा रहे हैं।

25. जनवरी 2019 तक बड़ी लाइन मार्ग पर बिना चौकीदार वाले सभी समपारों (यूएमएलसी) को समाप्त कर दिया गया है।

26. पुलों का नियमित निरीक्षण करके रेल पुलों की संरक्षा सुनिश्चित की जाती है। इन निरीक्षणों के दौरान स्थितियों के आकलन के आधार पर पुलों की मरम्मत/पुनर्स्थापन कार्य किया जाता है।

27. भारतीय रेल ने सभी सवारी डिब्बों में यात्रियों की व्यापक सूचना के लिए सांविधिक "आग संबंधी सूचनाएं" लगाई हैं। सभी डिब्बों में आग संबंधी पोस्टर लगाए गए हैं ताकि यात्रियों को आग से बचने के लिए 'क्या करें' और 'क्या न करें' के बारे में सूचित और सतर्क किया जा सके। इसमें सवारी डिब्बों के भीतर ज्वलनशील वस्तुएँ, विस्फोटकों को साथ न ले जाने, धूम्रपान न करने, जुर्माना आदि से संबंधित सूचनाएं शामिल हैं।

28. उत्पादन इकाइयां नवनिर्मित पावर कारों और पैन्ट्री कारों में आग संसूचक एवं अवरोधन प्रणाली तथा नवनिर्मित सवारी डिब्बों में आग एवं धुआं संसूचक प्रणाली की व्यवस्था कर रही हैं। क्षेत्रीय रेलों द्वारा मौजूद सवारी डिब्बों में चरणबद्ध तरीके से उत्तरोत्तर फिट्मेन्ट का कार्य भी चल रहा है।

29. कर्मचारियों की नियमित काउन्सलिंग की जाती है और उन्हें प्रशिक्षण दिया जाता है।

30. दिनांक 30.11.2023 की राजपत्र अधिसूचना के तहत भारतीय रेल (चालित लाइन) सामान्य नियम में रोलिंग ब्लॉक अवधारणा की शुरूआत की गई है, जिसमें परिसंपत्तियों के एकीकृत अनुरक्षण/मरम्मत/प्रतिस्थापन के कार्य को रोलिंग आधार पर 52 सप्ताह पूर्व ही योजनाबद्ध किया जाता है और योजना के अनुसार निष्पादित किया जाता है।

रेलवे द्वारा किए गए बेहतर अनुरक्षण पद्धतियों, प्रौद्योगिकीय सुधारों, बेहतर अवसंरचना और चल स्टॉक आदि संबंधी संरक्षा कार्यों का ब्यौरा निम्नानुसार सारणीबद्ध है:-

क्र.सं.	मद	2004-05 से 2013-14	2014-15 से 2024-25	2004-14 की तुलना में 2014-25
	प्रौद्योगिकीय सुधार			
1	उच्च-गुणवत्ता वाली पटरियों का उपयोग (60 कि.ग्रा.) (कि.मी.)	57,450 कि.मी.	1.43 लाख कि.मी.	2 गुना से अधिक
2	लंबी रेल पटरियां (260 मीटर) (कि.मी.)	9,917 कि.मी.	77,522 कि.मी.	लगभग 8 गुना
3	इलेक्ट्रोनिक इंटरलॉकिंग (स्टेशन)	837 स्टेशन	3,691 स्टेशन	4 गुना से अधिक
4	फॉग पास सेफ्टी उपकरण (अदद)	31.03.14 तक 90 अदद	31.03.25 तक 25,939 अदद	288 गुना
5	थिक वेब स्विच (अदद)	शून्य	28,301 अदद	
	बेहतर अनुरक्षण पद्धतियां			
1	प्राथमिक रेल नवीकरण (रेलपथ कि.मी.)	32,260 कि.मी.	49,941 कि.मी.	1.5 गुना
2	यूएसएफडी (अल्ट्रा सोनिक फ्लॉ डिटेक्शन) वेल्डिंग परीक्षण (अदद)	79.43 लाख	2 करोड़	2 गुना से अधिक
3	वेल्ड संबंधी खराबियां (अदद)	2013-14 में: 3699 अदद	2024-25 में: 370 अदद	90% कमी

4	पटरियों में दरारें (अदद)	2013-14 में: 2548 अदद	2024-25 में: 289 अदद	88% से अधिक कमी
	बेहतर अवसंरचना एवं चल स्टॉक			
1	जोड़े गए नए रेलपथ कि.मी. (रेलपथ कि.मी.)	14,985 कि.मी.	34,428 कि.मी.	2 गुना से अधिक
2	फ्लाईओवर (आरओबी)/ अंडरपास (आरयूबी) (अदद)	4,148 अदद	13,808 अदद	3 गुना से अधिक
3	बड़ी लाइन पर बिना चौकीदार वाले समपार (अदद)	31.03.14 तक: 8,948	31.03.24 तक: शून्य (31.01.19 तक सभी समाप्त कर दिए गए)	हटा दिए गए
4	एलएचबी सवारी डिब्बों का विनिर्माण (अदद)	2,337 अदद	42,677	18 गुना से अधिक

भारतीय रेल द्वारा गाड़ियों को समय पर परिचालित करने के लिए सभी संभव प्रयास किए जाते हैं। बहरहाल, गाड़ियों के समयबद्ध परिचालन पर कई कारक प्रभाव डालते हैं जिनमें मार्ग संबंधी बाधाएं, परिसंपत्तियों की विफलता, अलार्म चेन खींचना, जनता द्वारा विरोध प्रदर्शन, मवेशियों का कुचला जाना, खराब/कोहरे वाले मौसम और अन्य अप्रत्याशित परिस्थितियां शामिल हैं। गाड़ियों के समयबद्ध परिचालन में बाधा डालने वाले कारकों के आकलन के आधार पर, अल्पकालिक और दीर्घकालिक दोनों प्रकार के सुधारात्मक उपाय किए जाते हैं। महत्वपूर्ण क्षमता संवर्धन के त्वरित निष्पादन के लिए संसाधनों की उपलब्धता को उच्च प्राथमिकता दी जाती है क्योंकि इनके पूरा होने पर अन्य बातों के साथ-साथ गाड़ियों के परिचालन में बेहतर दक्षता और विश्वसनीयता में सुधार होता है। 2025-26 (जनवरी, 2026 तक) के दौरान भारतीय रेल पर मेल/एक्सप्रेस गाड़ियों की समयबद्धता लगभग 78% है।

******