भारत सरकार

रेल मंत्रालय

लोक सभा

18.03.2026 के

अतारांकित प्रश्न सं. 4151 का उत्तर

पीआरएस/यूटीएस बुकिंग केंद्रों का आवंटन

4151. श्री कुंदुरु रघुवीर:

क्या रेल मंत्री यह बताने की कृपा करेंगे कि:

(क) क्या सरकार इस बात से अवगत है कि देश में कई रेलवे यात्री आरक्षण प्रणाली (पीआरएस) और अनारक्षित टिकटिंग प्रणाली (यूटीएस) बुकिंग केंद्र मुख्य रूप से उन एजेंटों/ऑपरेटरों को आवंटित किए जा रहे हैं जो पहले से ही कार्यरत थे और यदि हां, तो तत्संबंधी ब्यौरा क्या है;

(ख) क्या सरकार ने स्वरोजगार को बढ़ावा देने और बेरोजगारी को कम करने के लिए एक पारदर्शी चयन प्रक्रिया के तहत शिक्षित बेरोजगार युवाओं को ऐसे बुकिंग केंद्र आवंटित करने की संभावना की जांच की है और यदि हां, तो तत्संबंधी ब्यौरा क्या है;

(ग) पिछले पांच वर्षों में आवंटित बुकिंग केंद्रों की कुल संख्या कितनी है और उनके आवंटन के लिए अपनाए गए मानदंड का वर्ष-वार ब्यौरा क्या है; और

(घ) क्या सरकार का रेलवे टिकटिंग सेवाओं में, विशेषकर ग्रामीण और अर्ध-शहरी क्षेत्रों में बेरोजगार युवाओं की व्यापक भागीदारी को सुनिश्चित करने के लिए एक विशेष योजना/युवा-केंद्रित फ्रैंचाइज़ी मॉडल शुरू करने का विचार है और यदि हां, तो तत्संबंधी ब्यौरा क्या है?

उत्तर

रेल, सूचना और प्रसारण एवं इलेक्ट्रोनिकी और सूचना प्रौद्योगिकी मंत्री

(श्री अश्विनी वैष्णव)

(क) से (घ) आरक्षित और अनारक्षित दोनों टिकटों की बुकिंग में यात्रियों को सुविधा प्रदान करने के उद्देश्य से, भारतीय रेल ने विभिन्न तकनीकी समाधान पेश किए है जैसे रेलवन ऐप, जो भारतीय रेल के काउंटरों के माध्यम से बुकिंग के पारंपरिक तरीकों के अतिरिक्त है। इस ऐप के

माध्यम से, यात्री मोबाइल फोन पर आरक्षित और साथ ही अनारक्षित टिकट बुक कर सकते हैं। वास्तव में, इससे यात्री आरक्षण प्रणाली (पीआरएस) सुविधा के साथ-साथ अनारक्षित टिकटिंग प्रणाली (यूटीएस) की सुविधा भी यात्रियों की हथेली में आ गई है। रेलवन ऐप में उन्नत सुरक्षा और गोपनीयता उपाय हैं।

रेलवन ऐप के कुल डाउनलोड और इसके माध्यम से बुक किए गए दैनिक औसत टिकटों की संख्या (आरक्षित और अनारक्षित दोनों) (15-03-2026 तक) नीचे सारणीबद्ध हैं:

डाउनलोड की कुल संख्या	2.57 करोड़
बुक की गई टिकटों की औसत दैनिक संख्या	7.64 लाख

इस ऐप में भारतीय रेल की आरक्षित टिकट, अनारक्षित टिकट और प्लेटफॉर्म टिकट, रेलगाड़ी पूछताछ, पीएनआर पूछताछ, रेलमदद आदि जैसी जनोन्मुखी सेवाएं एक ही प्लेटफॉर्म पर एकीकृत है। उपयोगकर्ता एकल लॉगिन द्वारा एकीकृत विधि से इन सभी सेवाओं का लाभ उठा सकते हैं। रेलवन ऐप को एंड्रॉयड प्ले स्टोर और एप्पल ऐप स्टोर से डाउनलोड किया जा सकता है और इसका पंजीकरण उपयोगकर्ता अनुकूल है। इसके अलावा, यात्रियों के पास भारतीय रेल खानपान और पर्यटन निगम के ऐप/वेबसाइट के माध्यम से आरक्षित टिकट बुक करने की सुविधा भी है। वर्तमान में लगभग 88% आरक्षित टिकट ऑनलाइन बुक किए जा रहे हैं।

इसके अलावा, भारतीय रेल विभिन्न प्रकार के एजेंटों को भी नियुक्त करता है जो इस प्रकार हैं:

अनारक्षित टिकटें

i. हॉल्ट एजेंट
ii. जन साधारण टिकट बुकिंग सेवक (जेटीबीएस)
iii. स्टेशन टिकट बुकिंग एजेंट (एसटीबीए)
iv. एम-यूटीएस सहायक

आरक्षित एवं अनारक्षित टिकटें

i. यात्री टिकट सुविधा केंद्र लाइसेंसधारी (वाईटीएसकेएल)

इसके अलावा, इंडियन रेलवे कैटरिंग एंड टूरिज्म कॉपोरेशन लिमिटेड (आईआरसीटीसी) आरक्षित ई-टिकट जारी करने हेतु ई-टिकटिंग एजेंटों को नियुक्त करता है।

हॉल्ट एजेंट, जेटीबीएस, एसटीबीए और एम-यूटीएस सहायक के रूप में कार्यरत होने के लिए रेल टिकट जारी करने का अनुभव होने की कोई शर्त नहीं है। इस प्रकार, ये योजनाएं शिक्षित बेरोजगार युवाओं सहित पात्र व्यक्तियों के लिए खुली हैं और इस प्रकार स्वरोजगार को बढ़ावा देती हैं और विशेष रूप से ग्रामीण और अर्ध-शहरी क्षेत्र में रेल टिकट की सुविधाओं तक पहुंच में सुधार करती हैं। चूंकि गैर-आरक्षित टिकटों के अलावा, यात्री टिकट सुविधा केंद्र लाइसेंसधारी टिकट भी जारी करते हैं, जिसके लिए रेल टिकटिंग की मूलभूत जानकारी की आवश्यकता होती है, इसलिए यात्री टिकट सुविधा केंद्र लाइसेंसधारी के लिए, रेल टिकटिंग में न्यूनतम 02 वर्ष का अनुभव आवश्यक है।

एजेंटों को एक निश्चित कार्यकाल के लिए योजना की नियम और शर्तों के अनुसार नियुक्त किया जाता है और उन शर्तों के किसी भी उल्लंघन के लिए समाप्त किया जा सकता है। नियुक्तियों का नवीनीकरण और कार्यकाल की समाप्ति पर नए आवेदनों का आमंत्रण सतत् और निरंतर चलने वाली प्रक्रिया है।

******