भारत सरकार

रेल मंत्रालय

लोक सभा

12.08.2026 के

तारांकित प्रश्न सं. 343 का उत्तर

राष्ट्रीय रेलगाड़ी संबंधी पूछताछ प्रणाली

***343. डॉ. श्रीकांत एकनाथ शिंदे:**
श्री नरेश गणपत म्हस्के:

क्या रेल मंत्री यह बताने की कृपा करेंगे कि:

(क) ऐसी एकीकृत पूछताछ प्रणाली का ब्यौरा क्या है जिससे यात्रियों को वास्तविक समय पर रेलगाड़ी के चलने की सूचना मिलती है और इस प्रणाली के प्रयोक्ताओं की संतुष्टि संबंधी रेटिंग क्या है;

(ख) विभिन्न भाषाओं में इंटरएक्टिव वॉयस रिस्पांस सिस्टम लगाए जाने के बाद रेलवे पूछताछ काउंटरों पर प्रतीक्षा समय में कमी आने के कारणों का ब्यौरा क्या है;

(ग) रेलगाड़ी रद्द किए जाने की सूचना की स्थिति में स्वचालित धन वापसी संबंधी तंत्र का ब्यौरा क्या है और कितने यात्रियों के बैंक खातों में तत्काल धनराशि वापस जमा हुई है;

(घ) "व्हेयर इज माई ट्रेन" मोबाइल ऐप के साथ आरक्षण प्रणाली के एकीकरण के फलस्वरूप सेवा का उपयोग स्वयं किए जाने से संबंधित क्षमताओं के मामले में यात्री कितने सशक्त हुए हैं; और

(ङ) सार्वभौमिक ई-टिकटिंग और अनारक्षित मोबाइल टिकटिंग के माध्यम से सभी मैनुअल काउंटरों को समाप्त करने के लिए भावी रूपरेखा का ब्यौरा क्या है?

उत्तर

रेल, सूचना और प्रसारण एवं इलेक्ट्रोनिकी और सूचना प्रौद्योगिकी मंत्री

(श्री अश्विनी वैष्णव)

(क) से (ङ): विवरण सभा पटल पर रख दिया गया है।

****

दिनांक 12.08.2026 को लोक सभा में तारांकित प्रश्न सं. 343 के भाग (क) से (ङ) के उत्तर से संबंधित विवरण।

(क) से (ङ): राष्ट्रीय रेलगाड़ी पूछताछ प्रणाली, जिसे वर्ष 2000 में लागू किया गया था, यात्रियों को रेलगाड़ी के आगमन/प्रस्थान की स्थिति और रेलगाड़ी की समय-सारणी सहित रेलगाड़ी चालन की लगभग तत्समय जानकारी प्रदान करती है, जिसे पूछताछ काउंटर, एनटीईएस वेबसाइट, मोबाइल एप्लिकेशन (एंड्रॉइड और आईओएस) और राष्ट्रव्यापी रेल पूछताछ नंबर 139 जैसे कई माध्यमों से जुटाया जाता है। इसकी प्रमुख विशेषताओं में "स्पॉट योर ट्रेन", "लाइव स्टेशन", "ट्रेन शेड्यूल" और "ट्रेन्स बिटवीन स्टेशन्स" शामिल हैं, जो यात्रियों को सुविधापूर्वक प्रामाणिक और विश्वसनीय जानकारी प्राप्त करने में सक्षम बनाती हैं। 01.08.2026 की स्थिति के अनुसार, अक्टूबर 2014 (एंड्रॉइड) और अक्टूबर 2015 (आईओएस) में लॉन्च किए गए एनटीईएस मोबाइल एप्लिकेशन ने एंड्रॉइड पर 4.5 करोड़ और आईओएस पर 16 लाख से अधिक डाउनलोड दर्ज किए हैं। वर्तमान में, एनटीईएस एक साथ लगभग 80,000 उपयोगकर्ताओं को संभालता है और प्रतिदिन 6 करोड़ से अधिक पूछताछ की जाती है। इसे व्यापक रूप से यात्रियों द्वारा सराहा गया है।

राष्ट्रीय रेलगाड़ी पूछताछ प्रणाली (एनटीईएस) शुरू होने के फलस्वरूप, यात्रियों को रेलवे पूछताछ काउंटरों पर जाने की आवश्यकता बहुत कम हो गई है और यह यात्रियों को वेबसाइट, मोबाइल एप्लिकेशन और रेल पूछताछ नंबर 139 सहित कई डिजिटल प्लेटफॉर्म के माध्यम से प्रामाणिक और लगभग तत्समय रेलगाड़ी चालन संबंधी जानकारी तक सुगम्यता प्रदान करती है। परिणामस्वरूप, इससे पूछताछ काउंटरों पर कतारों और प्रतीक्षा समय को कम करने में सहायता मिली है।

रेलगाड़ी के रद्द होने की स्थिति में, ऑनलाइन ई-टिकटिंग प्रणाली एनजीईटी (नेक्स्ट जेनरेशन ई-टिकटिंग) रेलगाड़ी के निर्धारित प्रस्थान समय के तुरंत बाद धन वापसी की प्रक्रिया को स्वचालित रूप से शुरू करती है और प्रयोज्य धन वापसी को यात्री के बैंक खाते में जमा कर दिया जाता है। रेलगाड़ी के रद्द होने से संबद्ध स्वचालित धन वापसी वर्तमान में केवल ऑनलाइन बुक किए गए ई-टिकट के लिए उपलब्ध है और काउंटर टिकटों के लिए उपलब्ध नहीं हैं, जिसमें काउंटर टिकट धारक यात्री को निकटतम पीआरएस काउंटर पर जाना पड़ता है।

'व्हेयर इज माई ट्रेन' एप्लिकेशन भारतीय रेल का आधिकारिक ऐप नहीं है। 'रेलवन' भारतीय रेल का आधिकारिक ऐप है जो भारतीय रेल की सभी यात्री सेवाओं के लिए एकीकृत प्लेटफॉर्म प्रदान करता है। यह एकल, निर्बाध मोबाइल एप्लिकेशन के माध्यम से आरक्षित, अनारक्षित और प्लेटफॉर्म टिकट, यात्रा योजना, रेलगाड़ी की जानकारी, यात्री सहायता और संबद्ध रेलवे सेवाएं प्रदान करता है।

वर्तमान में, आरक्षित टिकटों में से लगभग 89% टिकटें ऑनलाइन बुक की जाती हैं जबकि 2013-14 में यह संख्या लगभग 49% थी। काउंटर से इतर विभिन्न माध्यमों से बुक किए गए अनारक्षित टिकटों की संख्या बढ़कर लगभग 39% हो गई है।

आरक्षित और अनारक्षित टिकटों की डिजिटल खरीद का विस्तार करने के लिए, रेलवे ने 01.07.2025 को रेलवन ऐप लॉन्च किया है। यह ऐप यात्रियों को मोबाइल फोन पर आरक्षित और अनारक्षित टिकट बुक करने में सक्षम बनाता है। यह ऐप भारतीय रेल की सभी यात्री सेवाओं जैसे आरक्षित टिकट, अनारक्षित टिकट और प्लेटफॉर्म टिकट, रेलगाड़ी पूछताछ, पीएनआर पूछताछ, रेल मदद आदि को एक ही प्लेटफॉर्म पर जोड़ता है। यह वास्तव में यात्री आरक्षण प्रणाली सुविधा को यात्री के हाथों में उपलब्ध कराता है। यह ऐप उपयोगकर्ताओं को रेलवे के कई एप्लिकेशन डाउनलोड करने और कई पासवर्ड याद रखने की आवश्यकता को समाप्त करते हुए सिंगल-साइन-ऑन (एसएसओ) सुविधा के माध्यम से कई सेवाओं तक पहुंचने की सुविधा प्रदान करता है।

02.08.2026 की स्थिति के अनुसार, रेलवन एप के माध्यम से संव्यवहारों का ब्यौरा निम्नानुसार है:

दैनिक औसत टिकट	10 लाख
आरक्षित टिकट	2.79 लाख
अनारक्षित टिकट	7.24 लाख
डाउनलोड	4.76 करोड़

इसके अलावा, भारतीय रेल यात्रियों को आरक्षित और अनारक्षित टिकट खरीदने के लिए विविध विकल्प प्रदान करने का प्रयास करती है ताकि वे अपनी आवश्यकता के अनुसार अपनी पसंद के तरीके से टिकट खरीद सकें। भारतीय रेल के आरक्षित और अनारक्षित काउंटरों के अलावा, यात्रियों को टिकट खरीदने के लिए प्रदान किए जाने वाले अन्य साधन निम्नानुसार हैं:-

- **स्वचालित टिकट वेंडिंग मशीन (एटीवीएम)**
- **मोबाइल- अनारक्षित टिकट प्रणाली (एम-यूटीएस)**
- **हॉल्ट एजेंट, जनसाधारण टिकट बुकिंग सेवक (जेटीबीएस), स्टेशन टिकट बुकिंग एजेंट (एसटीबीए), एम-यूटीएस सहायक और यात्री टिकट सुविधा केंद्र लाइसेंसधारी (वाईटीएसके) जैसे प्राधिकृत टिकट एजेंट**
- **रेलवन ऐप के माध्यम से आरक्षित और अनारक्षित टिकटों के लिए ऑनलाइन टिकटिंग सुविधा।**
- **इंडियन रेलवे केटरिंग एण्ड टूरिज़्म कॉर्पोरेशन (आईआरसीटीसी) की वेबसाइट और आईआरसीटीसी के रेल कनेक्ट ऐप के माध्यम से आरक्षित टिकट**

*****