

अध्याय 2: उपनगरीय रेल सेवाओं का संचालन

लेखापरीक्षा उद्देश्य I: पर्याप्त उपनगरीय रेल सेवाएं उपलब्ध करने में संचालनात्मक दक्षता का आंकलन करना

भारतीय रेल की संचालनात्मक दक्षता उपनगरीय खण्डों में बढ़ने वाले यात्रियों के आंकलन तथा इस तथ्य के कारण कि सात क्षेत्रीय संख्या में यात्रियों को लाया ले जाया जाता है, इन खण्डों में उपनगरीय रेल सेवाएं उपलब्ध कराने पर निर्भर करती है।

भारतीय रेल के कुल यातायात की तुलना में सात क्षेत्रीय रेलवेज में उपनगरीय यातायात की स्थिति को नीचे तालिकाबद्ध किया गया है:

तालिका संख्या 1: यात्रियों की संख्या (करोड़ में)

वर्ष	उपनगरीय खण्ड	गैर-उपनगरीय खण्ड	कुल	कुल यातायात के संदर्भ में उपनगरीय यातायात की प्रतिशतता
1	2	3	4	5
2010-11	426	156	582	73.20
2011-12	443	169	612	72.39
2012-13	451	173	624	72.28
2013-14	455	167	622	73.15
2014-15	450	164	614	73.29
कुल	2225	829	3054	72.86

स्रोत: संबंधित वर्षों का भारतीय रेल वार्षिक सांख्यिकीय विवरण संख्या 12

2010-11 से 2014-15 की समीक्षा अवधि के दौरान उपनगरीय रेल सेवाओं में 2225 करोड़ यात्रियों ने यात्रा की जो समान अवधि के दौरान गैर-उपनगरीय सेवाओं के संबंध में भारतीय रेलवे के कुल यात्री यातायात का 72.28 प्रतिशत (2012-13) से 73.29 प्रतिशत (2014-15) के बीच है। यह समीक्षा अवधि के अन्तर्गत पांच वर्षों में औसतन करीब-करीब 72.86 प्रतिशत तक स्थितरता दर्शाया।

2010-11 से 2014-15 के दौरान संबंधित क्षेत्रीय रेलवेज में प्रति दिन चलने वाली उपनगरीय रेल सेवाओं की औसत संख्या (ए के रूप में दर्शायी गई है) के साथ प्रति रेक² यात्रा करने

² प्रतिदिन यात्रा करने वाले यात्री करोड़ में/प्रतिदिन चलने वाली सेवाओं की औसत संख्या

वाले यात्रियों की औसत संख्या (बी के रूप में दर्शायी गई है) तथा वर्ष में यात्रा करने वाले कुल उपनगरीय यात्री करोड़ में (सी के रूप में दर्शायी गई है) तालिका सं. 2 में दर्शाये गये।

तालिका संख्या 2: रेलों की संख्या, यात्री/रेक तथा यात्री/प्रतिवर्ष की तुलना

क्षेत्रीय रेलवे	विवरण	2010 -11	2011 -12	2012 -13	2013 -14	2014 -15	विगत पाँच वर्षों में वृद्धि प्रतिशत
मरे	ए-औसत रेल/दिन	1446	1464	1484	1533	1519	5
	बी-औसत यात्री/रेक	2652	2681	2651	2624	2666	1
	सी-यात्रा करने वाले यात्री/प्रतिवर्ष	140	143	144	147	148	6
पूरे	ए-औसत रेल/दिन	1196	1274	1309	1327	1336	12
	बी-औसत यात्री/रेक	2170	2134	2127	2087	2002	-8
	सी-यात्रा करने वाले यात्री/प्रतिवर्ष	95	99	102	101	98	3
दमरे	ए-औसत रेल/दिन	54	103	92	100	96	78
	बी-औसत यात्री/रेक	2303	1434	1620	1420	1521	-34
	सी-यात्रा करने वाले यात्री/प्रतिवर्ष	5	5	5	5	5	0
दपूरे	ए-औसत रेल/दिन	79	82	158	168	175	122
	बी-औसत यात्री/रेक	4037	4106	2229	2235	2139	-47
	सी-यात्रा करने वाले यात्री/प्रतिवर्ष	12	12	13	14	14	17
दरे	ए-औसत रेल/दिन	554	564	569	566	564	2
	बी-औसत यात्री/रेक	1762	1857	1903	1975	1922	9
	सी-यात्रा करने वाले यात्री/प्रतिवर्ष	36	38	40	41	40	11
परे	ए-औसत रेल/दिन	1180	1188	1225	1275	1279	8
	बी-औसत यात्री/रेक	2874	2944	2896	2748	2743	-5
	सी-यात्रा करने वाले यात्री/प्रतिवर्ष	124	128	129	128	128	3
मेरे, कोलकाता	ए-औसत रेल/दिन	213	231	262	263	268	26
	बी-औसत यात्री/रेक	2046	1986	1969	2030	1872	-9
	सी-यात्रा करने वाले यात्री/प्रतिवर्ष	16	17	19	19	18	13

स्रोत: मासिक गोपनीय अर्ध-शासकीय/आवधिक गोपनीय अर्ध-शासकीय अभिलेख

प्रति दिन उपनगरीय रेल सेवा की औसत संख्या, प्रति रेक यात्रियों की औसत संख्या तथा प्रत्येक संबंधित क्षेत्रीय रेलवे द्वारा वार्षिक रूप से यात्रा करने वाले उपनगरीय यात्रियों का विश्लेषण दर्शाता है कि 2010-11 की तुलना में 2014-15 में सेवाओं में महत्वपूर्ण वृद्धि हुई है। यद्यपि, अन्तर-क्षेत्रीय तुलना में रेल सेवाओं में ऐसी वृद्धि में कोई एकरूपता नहीं है। यह

भी देखा जा सकता है कि पांच वर्षों में भीड़ की स्थिति को कम करते हुए प्रति रक यात्री कम हुए हैं। ऐसे तथ्यों के बावजूद, इन वर्षों में यात्रियों की संख्या में मामूली वृद्धि हुई है जो 0 करोड़ (दमरे) से 8 करोड़ (मरे) तक हैं।

उपरोक्त तालिका से देखा गया कि उपनगरीय रेल सेवाएं 2010-11 से 2014-15 की अवधि के दौरान उपनगरीय स्टेशनों द्वारा यात्रा करने वाले यात्रियों की संख्या के अनुरूप नहीं थीं। इसने आगे देखा कि:

- i. सेवाओं में वृद्धि 2 प्रतिशत (दरे) से 122 प्रतिशत (दपरे) के बीच थी। पूरे तथा परे में, सेवाओं में वृद्धि क्रमशः 12 प्रतिशत तथा 8 प्रतिशत थी।
- ii. यद्यपि, उपनगरीय रेल सेवाओं में वृद्धि हुई थी, तथापि, प्रति रक यात्रा करने वाले यात्रियों की संख्या वाहक क्षमता से कहीं अधिक थीं।



अधिक भीड़ मलाद स्टेशन (परे)

- iii. वहन की क्षमता में वृद्धि 3 प्रतिशत से 17 प्रतिशत के बीच थी। यद्यपि, मरे, पूरे तथा परे में वाहक क्षमता में वृद्धि क्रमशः 6 प्रतिशत 3 प्रतिशत प्रत्येक थी।
- iv. म.रे एवं प.रे में, 15 कोच इलेक्ट्रिकल मल्टीपल यूनिट(ईएमयू) रकों वाली क्रमशः 16 एवं 30 उपनगरीय सेवाएँ अत्यधिक भीड़ को प्रबंधित करने के लिए चलाई जाती हैं। हालांकि, इसकी वहन क्षमता के साथ प्रति रक वहन किए गए यात्रियों की औसत संख्या की तुलना से म.रे एवं प.रे में 2510 यात्री प्रति रक³ की औसत क्रश लोड दर्शाया गया। परिणामस्वरूप चलाने वाली ट्रेनों से गिरकर मरने वाले यात्रियों की संख्या म.रे. एवं प.रे. में बहुत अधिक थी। राजकीय रेलवे पुलिस द्वारा बताए गए मृत्यु मामलों के डाटा विश्लेषण (जनवरी 2010 से दिसंबर 2014) से पता चला कि 33445 में से 4002 मौतें (म.रे.-2741 और प.रे.-1261) चलती ट्रेनों से गिरने के कारण हुई थी।



किंग्स सर्कल स्टेशन (मरे) पर भारी भीड़

³ क्रश लोड एक रक की बैठने की क्षमता से दोगुना होता है।

इसने दर्शाया की म.रे. और प.रे. में भारी यात्री यातायात की आवश्यकता की पूर्ति हेतु कई सेवायें पर्याप्त नहीं हैं जहाँ यात्रियों की मृत्यु के आंकड़े बहुत अधिक हैं।

रेल बजट 2011 में यह घोषणा की गई थी कि मुंबई जैसे बड़े शहरों में समेकित उपनगरीय रेल नेटवर्क के साथ-साथ एक एकल समेकित प्रणाली के तहत उपनगरीय रेल, मेट्रो रेल और अन्य रेल संरचना से नागरिकों को तेज, पर्याप्त, अफोर्डेबल और आरामदेय परिवहन प्रदान किया जा सकेगा। यह भी घोषणा की गई थी कि म.रे. और प.रे. के विभिन्न खण्डों पर 47 अतिरिक्त सेवाओं के साथ मुंबई क्षेत्र में उपनगरीय सेवाओं की वहन क्षमता बढ़ाई जाएगी जबकि मुंबई क्षेत्र मौजूदा 9-कार ईएमयूज को 12-कार ईएमयूज करके 107 उपनगरीय सेवाओं को बढ़ाया जाएगा। चेन्नई क्षेत्र में, विभिन्न खण्डों पर 9 अतिरिक्त सेवायें प्रस्तावित थी। इसके अतिरिक्त कोलकाता उपनगर में विभिन्न खण्डों पर 50 अतिरिक्त सेवायें भी प्रस्तावित थी। सिकंदराबाद क्षेत्र में 10 अतिरिक्त सेवाओं और 83 उपनगरीय सेवाओं को मौजूदा 6-कार से 9-कार सेवाओं में बढ़ाया जाना था।

समीक्षा से पता चला कि म.रे. और प.रे. में प्रतिदिन चलाने वाली सेवाओं की औसत संख्या में क्रम: 18 और 8 सेवाओं की वृद्धि हुई जबकि कोलकाता क्षेत्र में उसी दौरान 81 तक वृद्धि हुई थी। चेन्नई क्षेत्र में 10 अतिरिक्त सेवाएं बढ़ाई गई जबकि सिकंदराबाद क्षेत्र में कोई सेवा नहीं बढ़ाई गई। इसके अतिरिक्त, प रे पर सभी सेवायें केवल हार्बर लाइन पर 9 कोच रिक चलने को छोड़कर 12-कार वाले रिक चल रहे थे जबकि म.रे पर 43 नौ कार वाले रिक चल रहे थे।

रेल बजट 2012 में यह घोषणा की गई थी कि मुंबई क्षेत्र में विभिन्न उपनगरीय खण्ड पर म.रे और प.रे पर 75 नई सेवायें, चेन्नई क्षेत्र में 18 अतिरिक्त सेवायें और विभिन्न खण्डों पर कोलकाता क्षेत्र में 44 नई सेवायें शुरू की जाएंगी। अगामी वर्षों में मेट्रो रेल, कोलकाता में 50 नई सेवायें भी लाने की भी घोषणा की गई थी।

समीक्षा से पता चला कि प्रतिदिन चलने वाली सेवाओं की औसत संख्या में उस अवधि के दौरान क्रमशः म रे और प रे में 20 और 37 सेवाओं की वृद्धि हुई। इसके अतिरिक्त वर्ष 2012 के दौरान पू रे और द पू रे पर क्रमशः 35 और 76 सेवाओं की वृद्धि हुई।

इस प्रकार, भारतीय रेल बढ़ते यात्री यातायात के साथ पर्याप्त सेवायें नहीं प्रदान कर सका जिसके कारण अत्यधिक भीड़ और यात्रियों की मृत्यु हुई जैसा की पैरा 2.3 में चर्चा की गई है।

2.1 यातायात वृद्धि - लक्ष्य की तुलना में उपलब्धि

मार्च, 2014 में रेलवे बोर्ड ने पहली बार 2014-15 के दौरान उपनगरीय खण्ड पर वहन किए जाने वाले यात्रियों की संख्या का लक्ष्य निर्धारित किया। तदनुसार, यात्रियों की संख्या में लक्षित वृद्धि 5 प्रतिशत निर्धारित की गई थी। स्थिति की समीक्षा से पता चला की वर्ष 2014-15 के दौरान कोई भी क्षेत्रीय रेलवे 5 प्रतिशत की लक्षित वृद्धि प्राप्त नहीं कर पाया। क्षेत्रीय रेलवे की उपलब्धि इस प्रकार थी:

तालिका संख्या 3: यातायात लक्ष्यों की प्राप्ति

क्षेत्रीय रेलवे	2013-14 में वहन किए गए यात्री(करोड़)	2014-15 के दौरान प्राप्ति (करोड़)	यातायात लक्ष्यों की प्राप्ति (कॉलम 3-2)×100 / कॉलम 2/(प्रतिशत में)
1	2	3	4
म रे	147	148	0.68
पू रे	101	98	-2.97
द म रे	5	5	0.00
द पू रे	14	14	0.00
द रे	41	40	-2.43
प रे	128	128	0.00
मे रे, कोलकाता	19	18	-5.26
कुल	455	451	-0.88

स्रोत: वहन किए जाने वाले यातायात से संबंधित रेलवे बोर्ड के परिपत्र और भारतीय रेल का वार्षिक सांख्यिकीय विवरण।

उपरोक्त आंकड़े दर्शाते हैं कि पू रे, द रे और मेट्रो रेल कोलकाता में गिरावट दर्ज हुई। द म रे, द पू रे और प रे में कोई वृद्धि नहीं हुई। इसके अतिरिक्त, 2014-15 के दौरान भारतीय रेल के उपनगरीय खण्ड में यात्रियों की संख्या में सम्पूर्ण वृद्धि, पूर्व वर्ष 2013-14 की तुलना में भी नकारात्मक थी। वर्ष 2014-15 के दौरान वहन किए गए यात्रियों की संख्या पिछले वर्ष की तुलना में एक प्रतिशत कम थी।

2.2 उपनगरीय ट्रेनों का समय पालन

भारतीय रेल का नागरिक चार्टर, नागरिकों को सुरक्षित एवं विश्वसनीय ट्रेन सेवायें प्रदान करने की प्रतिबद्धता है। उपनगरीय ट्रेनों के समय पालन की स्थिति राजमार्ग वाले यात्रियों की महत्वपूर्ण आवश्यकता है जो अधिकांशतः उपनगरीय ट्रेन सेवाओं पर निर्भर हैं। संबंधित क्षेत्रीय रेलवे के महाप्रबंधकों द्वारा अपने निष्पादन से पता चला कि रेलवे बोर्ड द्वारा निर्धारित 95 प्रतिशत का समय पालन लक्ष्य (जुलाई 1986) केवल म रे एवं द रे को

छोड़कर सभी क्षेत्रीय रेलवे द्वारा पूरे किए गए थे। तालिका 4 से ऐसे तथ्यों का विवरण देखा जा सकता है जो इस प्रकार हैं:-

तालिका संख्या 4: उपनगरीय ट्रेनों के समय पालन की स्थिति (प्रतिशत में)

क्षेत्रीय रेलवे	2010-11	2011-12	2012-13	2013-14	2014-15
1	2	3	4	5	6
म रे	95.8	96.1	90.9	88.1	87.1
पू रे	उपलब्ध नहीं	96.78	96.19	96.55	95.29
द म रे	46.5	81.23	90.34	95.86	93.98
द पू रे	94.1	97.7	97.9	98.4	99.1
द रे	96.87	87.34	79.82	83.44	82.18
प रे	94	96.4	96.3	94.8	95.59
मे रे, कोलकाता	98.42	99.45	99.58	99.66	99.85

स्त्रोत: एमसीडीओज/पीसीडीओज

म रे पर 2012-13 से औसत मासिक समय पालन लक्ष्य में तेजी से गिरावट देखी गई। द रे के मामले में 2010-11 में समय-पालन का अनुपालन 96.87 से गिरकर 2014-15 में 82.18 प्रतिशत हो गई।

अभिलेखों की संवीक्षा से पता चला कि म रे एवं द रे में 2012-15 के दौरान 10 से 15 मिनट तक सेवायें देर से चलाने तथा 15 मिनट से अधिक देरी के औसत में वृद्धि हुई थी जिसके कई कारण थे जैसा कि नीचे तालिका 5 में दर्शाया गया है:-

तालिका संख्या 5: देरी से चलाने वाली ट्रेनों की प्रतिशतता।

क्षेत्रीय रेलवे	2012-13			2013-14			2014-15		
	6 से 10 मिनट देर	10 से 15 मिनट देर	15 मिनट से अधिक देर	6 से 10 मिनट देर	10 से 15 मिनट देर	15 मिनट से अधिक देर	6 से 10 मिनट देर	10 से 15 मिनट देर	15 मिनट से अधिक देर
मरे	3.00	3.00	3.00	5.00	4.00	3.00	3.00	5.00	5.00
दरे	10.28	4.95	4.97	7.10	4.22	5.21	7.38	4.42	6.05

स्रोत: मण्डलों में व. मण्डल परिचालन प्रबन्धकों के कार्यालय में अनुरक्षित डाटा।

समय पालन में कमी के कारण तालिका में है:

तालिका संख्या 6: 2010-15 के दौरान समयपालन में कमी के कारण और सेवाओं की संख्या

क्षेत्रीय रेलवे	सावधानी ड्राइविंग	दुर्घटनायें/ पटरी से उतरना	सिग्नल विफलतायें	इकाई कमी/ गड़बड़ी	विविध कारण	कुल
1	2	3	4	5	6	7
मरे	18160	3580	38188	15980	154158	230066
दरे	शून्य	465	10149	शून्य	16348	26962

स्रोत : एमसीडीओज/ पीसीडीओज

रेल मंत्रालय ने 2001 की सीएजी की प्रतिवेदन संख्या 9 के पैरा 2.2 पर अपनी की गई कार्रवाई टिप्पणी (दिसंबर 2006) में बताया कि उन्होंने समयपालन में चूक के कारणों की पहचान कर लिया था जैसे कि सावधानी ड्राइविंग, दुर्घटनायें/पटरी से उतरना, सिग्नल विफलतायें और इकाई की कमी/गड़बड़ी इत्यादि। हालांकि, उपरोक्त तालिका 4 से यह देखा जा सकता है की रेलवे बोर्ड द्वारा निर्धारित समयपालन लक्ष्य वर्ष 2011-15 के दौरान द रे पर और वर्ष 2012-15 के दौरान म रे पर पू रे नहीं किए गए थे और इसका भी कारण उन्होने पूर्व में उल्लिखित बताया।

2.3 उपनगरीय ट्रेन सेवाओं में यात्रियों की मृत्यु

भारतीय रेल ने अपने नागरिक चार्टर में यात्रियों को सुरक्षित एवं विश्वनीय ट्रेन सेवायें देने का वचन दिया था। रेल मंत्री को प्रस्तुत प्रतिवेदन⁴ (फरवरी 2012) में यह बताया गया की रेलवे प्रणाली में प्रतिवर्ष 15000 मृत्युओं में से लगभग 6000 मौतें केवल मुंबई उपनगरीय प्रणाली में हुई थी। इतनी अधिक मौतें मुख्यतः अनधिकृत प्रवेश के कारण हुई थी। प्रतिवेदन में आगे यह भी बताया गया की अनधिकृत प्रवेश मुख्यतः बैरिकेडिंग न होने, बाड़ न होने तथा पैदल लेवल क्रॉसिंग की जगह पैदल उपरिपुल(एफओबी) न होने आदि के कारण थी।

जनवरी 2010 से दिसम्बर 2014 की अवधि के दौरान मरे, पूरे, दपूरे, दमरे, दरे, परे और मरे, में मृत्यु के कारण सुनिश्चित करने हेतु अभिलेखों की समीक्षा से पता चला कि 33445 मृत्युओं में से 19868 मृत्यु (59 प्रतिशत) लाइन पार करने/अनाधिकृत प्रवेश करने के कारण हुई थी। 17638 (52.74 प्रतिशत) मौतें विभिन्न कारणों से मुंबई उपनगरीय खण्ड (मरे और परे दोनों) में हुई थी। यह देखा जा सकता है कि पूरे में, 1014 यात्रियों की मृत्यु चोट लगने/खंभों से टकराने के कारण हुई थी। जबकि 33445 में से 4885 मृत्यु वाले मामले (15

⁴ डा. अनिल काकोदकर की अध्यक्षता में उच्च स्तरीय समीक्षा समिति की प्रतिवेदन

प्रतिशत) चलती ट्रेन से गिरने के कारण हुई थी जिनमें अकेले मुंबई उपनगरीय खण्ड में 4002 मृत्यु (82 प्रतिशत) हुई थी जैसा कि तालिका 7 में दर्शाया गया है:

तालिका संख्या 7: यात्रियों की मृत्यु का कारण

क्षेत्रीय रेलवे	लाइन पार करना/ अनाधिकृत प्रवेश	प्लेटफार्म गैप में गिरना	चलती ट्रेन से गिरना	खम्भों से टकराने/ठोकर लगने से	अन्य	कुल
1	2	3	4	5	6	7
मरे	6181	25	2741	33	2274	11254
पूरे	6307	167	368	1014	2093	9949
दमरे	814	1	48	8	239	1110
दपूरे	1239	80	262	217	736	2534
दरे	1616	13	205	6	315	2155
परे	3711	61	1261	41	1310	6384
एमआर, कोलकाता	0	0	0	0	59	59
कुल	19868	347	4885	1319	7026	33445

स्रोत: संबंधित क्षेत्रीय रेलवे के जीआरपी कार्यालयों में अनुरक्षित अभिलेख एवं डाटा।

अभिलेखों की संवीक्षा से पता चला कि मरे के सात स्टेशनों⁵ पर ट्रेकों के बीच बाड़ नहीं लगाया गया था, जबकि तीन स्टेशनों (कलवा, डॉम्बीवली और बदलापुर) में आंशिक रूप से बाड़ लगाया गया था। परे में माहिम, विरार, कल्वे रोड, पालघर, बायसर और दहानू रोड स्टेशनों पर अनाधिकृत प्रवेश रोकने हेतु स्टेशन परिसरों के भीतर ट्रेक के बीच बाड़ नहीं लगाया गया था। इसके अतिरिक्त, अनाधिकृत प्रवेश के कारण सर्वाधिक मौतें 1117 जोगेश्वरी-दहिसर खण्ड और 849 मौतें मीरा रोड-विरार खण्ड पर बताई गई थी। पूरे पर 9949 मृत्युओं में से 6307 (63.39 प्रतिशत) मृत्यु लाइन पार करते/अनाधिकृत प्रवेश के कारण मानी गई थी क्योंकि हावड़ा और सियालदह मंडलों के 40 चयनित उपनगरीय स्टेशनों में से 30 पर अनाधिकृत प्रवेश रोकने के लिए स्टेशन परिसरों के भीतर बाड़ नहीं लगाए गए थे।

आगे अभिलेखों की संवीक्षा से पता चला कि राजकीय रेलवे पुलिस (जीआरपी) द्वारा बताए गए आंकड़ों और भारतीय रेल के वार्षिक सांख्यिकीय विवरण में बताई गई मृत्यु की संख्या में भारी अंतर था। अपने वार्षिक सांख्यिकीय विवरण में पूरे ने 2010-14 के दौरान 154 मौतें बताई थी। जबकि जीआरपी ने पूरे के दो मंडलों (सियालदह और हावड़ा) में 2010 से

⁵ भंडूप, अंबरनाथ, उल्हासनगर, मुलुंड, घाटकोपर, विक्रोली और सियाँन

2013 की अवधि के दौरान 7923 मृत्यु बताई थी। यह सुरक्षा मुद्दों के संबंध में रेल प्रशासन द्वारा रेलवे बोर्ड को बताई गई मृत्यु में असमानता दर्शाता है।

2.3.1 दुर्घटनाग्रस्त व्यक्तियों को मेडिकल सुविधा

मुंबई उपनगरीय खण्ड पर समीक्षा अवधि के दौरान 17638 मृत्यु हुई थी (मरे-11254 और परे-6384) जैसा कि तालिका 7 में दर्शाया गया है। जबकि जनहित मुकदमों की सुनवाई में माननीय बॉम्बे उच्च न्यायालय ने रेल प्रशासन ट्रैक पर यात्रियों की मृत्यु की जांच करके निवारक कदम उठाने का निर्देश दिया। आगे मरे और परे को सभी मुंबई यात्रियों के लिए एम्बुलेंस प्रदान करने का भी निर्देश दिया गया (नवम्बर 2014)। माननीय बम्बई उच्च न्यायालय ने भी रेलवे प्रशासन को मार्च 2011 में दादर (मरे) पर पहले से ही स्थापित 'ट्रॉमा केयर सेंटर' के समान सभी उप-शहरी स्टेशनों पर आपातकालीन चिकित्सा कक्ष बनाने के निर्देश (नवम्बर 2014) दिये। प्रतिक्रिया में, रेलवे प्रशासन 15 उप नगरीय स्टेशनों (मरे और परे) पर आपातकालीन चिकित्सा कक्ष बनाने के लिए सहमत (दिसम्बर 2014) हो गया।

मुंबई उपशहरी विभाग के 37 चयनित स्टेशनों (मरे-15 और परे-22) के रिकॉर्ड की संवीक्षा से पता चला कि एम्बुलेंस सेवा इन 10⁶ चयनित स्टेशनों (मरे-6 और परे-4) में उपलब्ध नहीं थे जबकि, आपातकालीन चिकित्सा कक्ष दादर (मरे) को छोड़कर मुंबई के किसी भी उप शहरी स्टेशनों पर उपलब्ध नहीं कराया गया था। मरे ने छः महीनों के अंदर मुख्य और बंदरगाह लाईनों पर आठ⁷ उप-शहरी स्टेशनों पर आपात कालीन चिकित्सा कक्ष बनाने का निर्णय लिया (दिसम्बर 2014)। यद्यपि, ईएमआर सितम्बर 2015 तक मरे के किसी स्टेशन पर नहीं बनाये गये थे।

यह भी बताया गया कि मरे, पूरे, दमरे, दपूरे, दरे, परे के सभी चयनित उपशहरी रेलवे स्टेशनों पर और मेट्रो रेलवे दपूरे के कुलगछिया को छोड़कर कोलकाता स्टेशनों पर फर्स्ट ऐड बॉक्स उपलब्ध थे। यद्यपि, पूरे में गरिया और रिशरा स्टेशन पर भौतिक सत्यापन से पता चला कि कुछ दवाईयों की अवधि (समाप्त हुई तिथि) समाप्त हुये काफी समय हो चुका था।

578 उपशहरी स्टेशनों में से 153 चयनित स्टेशनों पर एम्बुलेंस की उपलब्धता की नमूना जांच से पता चला कि 112 स्टेशनों (पूरे-38, दमरे-15, दपूरे-20, दरे-24 और मेट्रो रेलवे, कोलकाता-15) पर एम्बुलेंस उपलब्ध नहीं थे। इसके अतिरिक्त, अस्पताल में नाम दर्शाने वाले

⁶ अंबरेनाथ, उल्हासनगर, घोटकोपर, बदलापुर, चंबुर, पनवेल (मरे), केल्वरोड, पल्गार, बोयसर, धन्डू रोड (परे)।

⁷ कुर्ला, वडाला रोड, वाशी, पनवेल, डोबीवली, कल्याण, करजत और थाने

बोर्ड और टेलीफोन नम्बर 19⁸ चयनित स्टेशनों (पूरे-1, दमरे-15 और दपूरे-3) पर नहीं रखे गये थे।

2.3.2 दुर्घटनाओं और असामान्य अवसरों के मामलों में क्षतिपूर्ति

रेलवे दावा न्यायाधिकरण रेलगाड़ी दुर्घटनाओं के कारण मृत्यु/चोट के क्षतिपूर्ति दावे और हिसंक हमले, लूट-पाट, डकैती, दंगे, गोली चलना, आगजनी आदि या रेलवे अधिनियम 1989 की धारा 124 और 124-ए विनिर्दिष्ट किसी यात्री से दुर्घटना होने पर विचार करने के लिए गठित किया गया था। ऐसे न्यायाधिकरण इस संबंध में यात्री के दावों पर विचार करने के बाद कोई उचित अवार्ड दिये जाएंगे। मृत्यु या स्थाई अपंगता के मामले में क्षतिपूर्ति ₹ 4 लाख है और दुर्घटनाओं में न्यूनतम प्रतिपूर्ति ₹ 32,000 है और दुर्घटना की गंभीरता के आधार पर अधिकतम ₹ 360,000 है।

2010-11 से 2014-15 की अवधि हेतु दुर्घटना में मृत्यु/दुर्घटना मामलों से संबंधित रिकॉर्डों की समीक्षा और रेलवे दावा न्यायाधिकरण द्वारा निपटारे गये। निरस्त किये गये क्षतिपूर्ति दावे इस प्रकार हैं:-

तालिका संख्या 8: 2010-11 से 2014-15 की अवधि के दौरान रेलवे दावा न्यायाधिकरण में दुर्घटना मृत्यु/दुर्घटना के लिए दिये गये क्षतिपूर्ति

क्षेत्रीय रेलवे	1 अप्रैल 2010 तक अधिक शेष	पंजीकृत मामलों की संख्या	निपटारे गये मामलों की संख्या	निरस्त मामलों की संख्या	लम्बित मामलों की संख्या	अदा की गई क्षतिपूर्ति (₹ करोड़ में)
1	2	3	4	5	6	7
मरे	2889	4213	1914	565	4623	81.51
पूरे	2220	2628	694	709	3445	29.34
दमरे	72	99	0	0	171	0
दपूरे	289	310	14	17	568	0.48
दरे	0	380	231	52	97	8.61
परे	1738	2168	1482	554	1870	61.19
कुल	7208	9798	4335	1897	10774	181.13

स्रोत: संबंधित क्षेत्रीय रेलवे के कार्य सीसीओ में अनुरक्षित रिकॉर्ड

⁸ गरिया (पूरे), चंदन नगर, हाफिजपेटा हाई टैंक सिटी, बारोबांदा, भारत नगर, फतेह नगर, नेकलेस रोड, खैराताबाद, लकड़ी-का-पुल, आर्ट्स कॉलेज, विद्या नगर, मलकपेट, डबीरपुर, याकूतपुर, हुप्पुगुदा (दमरे), अंडल, उलुबेरिया और कुलगाछिया (दपूरे)

2.4 गति प्रतिबंध

काफी स्थाई और अस्थायी गति प्रतिबंध प्रत्येक वर्ष और कुछ अभियांत्रिकी बाधाओं के होने के कारण कई वर्षों से कई स्थाई गति प्रतिबंध जारी है। गति प्रतिबंध के कारण अधिक भीड़ वाले उपशहरी खंडों में रास्ते में उपलब्धता को कम करते हुए रेलगाड़ी सेवाओं में लम्बा समय लगता है।

गति प्रतिबंधों के लिए मुख्य कारण पहचाने गये थे जो इस प्रकार हैं:

- (i) ट्रैक की कमजोर स्थिति - 116 - [दरे (20), पूरे (61) और परे (35)],
- (ii) रेलवे ट्रैक साथ भूमि अतिक्रमण - पूरे (06)
- (iii) लेवल पारगमन आदि - 250 [मरे (125), पूरे (62), दमरे (13), दरे (29), दपूरे (3) और परे (1), मेट्रो रेलवे, कोलकाता (17)]
- (iv) बिंदू और पारगमन - 23 - [पूरे (12) और परे (11) और
- (v) कमजोर पुल - 7 - [पूरे (2), दपूरे (3) और परे (2)] आदि

भारतीय रेलवे के उपशहरी खंडों पर स्थाई गति प्रतिबंधों 384 (2010-11) से 402 (2014-15) तक बढ़ाया गया। मरे, दरे और परे पर स्थाई प्रति प्रतिबंधों की संख्या में चार प्रतिशत तक कमी आई थी और पूरे और मेट्रो रेलवे, कोलकाता पर स्थाई प्रति प्रतिबंधों की संख्या में वृद्धि हुई जैसाकि तालिका 9 में दर्शाया गया है।

तालिका संख्या 9: स्थाई प्रति प्रतिबंधों की संख्या

रेलवे	2010-11	2011-12	2012-13	2013-14	2014-15
1	2	3	4	5	6
मरे	130	130	135	135	125
पूरे	117	118	141	138	143
दमरे	13	13	13	13	13
दपूरे	6	7	5	7	6
दरे	51	51	49	48	49
परे	51	51	51	49	49
मरे, कोलकाता	16	16	16	16	17
कुल	384	386	410	406	402

स्रोत: उपनगरीय भागों हेतु क्रियाशील समय सारणी

वर्षों से गति प्रतिबंध और उनके लगे रहने से गति प्रतिबंध से बने कारणों की प्रकृति और वर्षों से उनका लगा रहना यह दर्शाता है कि भारतीय रेलवे गति प्रतिबंधों को वापस करने के

लिए और इससे उपशहरी रेलगाड़ी सेवाओं की गति बढ़ाने के लिए प्रभावी उपचारात्मक उपाय नहीं कर सकी।

2.4.1 ट्रैकों का अनुरक्षण

ट्रैक का खराब अनुरक्षण सहज उपशहरी रेलगाड़ी संचालनों के लिए महत्वपूर्ण कारक है क्योंकि ट्रैक की खराब स्थिति से गति प्रतिबंधों और पटरी से उतरने के जोखिम और परिणामतः हानि होती है। वर्षा ऋतु में खराब जल निकासी के कारण ट्रैक पर पानी रूक जाता है, जिससे रेल गाड़ियों में विलम्ब होता या निरस्त की जाती है। रेलवे बोर्ड उप शहरी भाग हेतु क्षेत्रीय रेलवे से अलग से निधि एकत्र नहीं करती। परिणामस्वरूप, उपशहरी और गैर-उपशहरी भागों हेतु निधियों की उपयोगिता के विवरण क्षेत्रीय रेलवे द्वारा अलग से अनुरक्षित नहीं किये गये थे। अपनी 23^{वीं} रिपोर्ट में, रेलवे की स्थाई समिति (2013-14) ने अवलोकन किया कि उपशहरी सेवाओं हेतु बजटीय विभाजन के अभाव में, निर्माण कार्यों के सुधार के लिए निधि और अपेक्षित लाभ का आकलन नहीं किया जा सका।

अक्टूबर 2014 में रेलवे सुरक्षा आयुक्त और मरे प्राधिकारियों के बीच हुई बैठक के कार्यवृत्त में, यह देखा गया कि उपराहरी भागों में मुख्य: ट्रैक अटैन्शन में बड़े बकाया मौजूद थे। दशकों से डीप स्क्रीनिंग नहीं की गई और उप शहरी भाग के काफी बड़े भाग में नगण्य ब्लास्ट कुशन हैं और तटबंध बनाने की संभावना नहीं होती।

2010-11 से 2014-15 के दौरान किये हुए उप शहरी भागों में कार्यों से संबंधित ट्रैक की योजना और कार्यान्वयन की स्थिति सुनिश्चित करने के लिए रिकॉर्डों की समीक्षा से पता चला कि:

मध्य रेलवे

2010-11 से 2014-15 के दौरान उप शहरी भागों में ट्रैक की स्थिति में सुधार से जुड़े कार्यों से जुड़े ट्रैक के साथ-साथ ट्रैक नवीकरण निर्माण कार्यों के कार्यान्वयन के लिए निर्धारित लक्ष्य अधिकतर निर्माणकार्यों में पूरे नहीं किये गये थे। यह कमी 10.14 से 97.00 प्रतिशत के बीच थी। लक्ष्य के विस्तृत विश्लेषण के साथ-साथ मुख्य कार्यों के संबंध में पूर्णता से ज्ञात हुआ कि समीक्षा अवधि के दौरान पूर्ण ट्रैक नवीकरण निर्माणकार्यों (प्राथमिक और द्वितीयक) के 383.61 कि.मी. के लक्ष्य के प्रति, 2010-11 से 2014-15 के दौरान 125.59 कि.मी. (32.74 प्रतिशत) की कमी छोड़ते हुए केवल 258.02 कि.मी. ही पूरे किये गये। इसी प्रकार पूर्ण रेल नवीकरण कार्यों के संबंध में, 127.38 कि.मी. (32.81 प्रतिशत) की कमी छोड़ते हुए 388.18 कि.मी. के लक्ष्य के प्रति केवल 260.80 कि.मी. ही लक्ष्य प्राप्त हुई। पूर्ण स्लीपर नवीकरण वर्क्स के संबंध में, 379.01 कि.मी. के लक्ष्य के प्रति, 134.15 कि.मी. (35.39 प्रतिशत) की कमी छोड़ते हुए केवल 244.86 कि.मी. लक्ष्य की प्राप्ति हुई।

मार्च 2014 में टिटवाला स्टेशन पर उपशहरी रेलगाड़ी की पटरी से उतर जाने की जांच रिपोर्ट में, रेलवे सुरक्षा आयुक्त ने कहा कि गतिशील रेलगाड़ी खराब ट्रैक अनुरक्षण और कोचों को जोड़ने वाले कपलर के टूटने के कारण पटरी से उतर गई। इसके अतिरिक्त, जून 2015 में, यह रिपोर्ट की गई कि कल्याण अम्बेरनाथ भाग में रेल ट्रैक के बीच में एक गहरा क्रेटर बन गया था जो सुबह ही देखा गया था जिसके परिणामस्वरूप कई रेल गाड़ियों के विलम्ब के अतिरिक्त कुछ उप-शहरी सेवाओं सेवाएँ निरस्त की गईं।

दक्षिण पूर्व रेलवे

उप-शहरी भाग में कार्यों से संबंधित ट्रैक के कार्य के लिए निर्धारित लक्ष्य; ब्लास्ट की आपूर्ति को छोड़कर, प्राप्त नहीं हुए थे। समीक्षा अवधि के दौरान कमी 15 से 59 प्रतिशत तक थी। इसके अतिरिक्त, यह अवलोकन किया गया कि क्षेत्रीय प्रशासन ने 2010-11 से 2014-15 के दौरान अलग-अलग उप-शहरी और गैर उप शहरी भागों के लिए आबंटन और निधि के उपयोग के विवरण अनुरक्षित नहीं किये गये थे।

मैट्रो रेल, कोलकाता

₹ 5.60 करोड़ की बढ़ी हुई लागत सहित ₹ 32.33 करोड़ की आरंभिक संस्वीकृत लागत के प्रति ₹ 37.93 करोड़ की लागत पर तेरह कार्य पूरे किये गये थे और बढ़ा हुआ समय 3 महीनों और 27 महीनों के बीच था।

पश्चिम रेलवे

पूर्ण स्लीपर नवीकरण हेतु निर्धारित लक्ष्य वर्ष 2010-11, 2011-12, 2012-13 और 2014-15 में पूर्ण स्लीपर नवीकरण समीक्षा अवधि के दौरान 7.40 कि.मी. के लक्ष्य के प्रति 5.86 कि.मी. तक पूरा किया गया। 2010-11 से 2014-15 के दौरान पूर्ण फिटिंग नवीकरण लक्ष्य 30 कि.मी. से 50 कि.मी. थे, परंतु 19.42 कि.मी. और 29.68 कि.मी. में वास्तविक कार्य किया गया था। वर्ष 2010-11 और 2011-12 में, कोई पूर्ण फिटिंग नवीकरण लक्ष्य कार्य किया गया था।

अप्रैल 2012 से पूर्ण वैल्ड नवीकरण हेतु लक्ष्य निर्धारित नहीं किये गये थे और उपलब्ध डाटा उस संबंध में किये गये कि.मी. कार्य को नहीं दर्शाते। 2013-15 की इस अवधि के दौरान, वैल्ड निष्फल होने के 70 मामले सूचित किये गये थे।

ब्लास्ट के 80 कम./कि.मी. (2010-11), 60 कम./कि.मी. (2011-12), 50 कम./कि.मी. (2012-13) और 30कम./कि.मी. (2014-15) के लक्ष्य के प्रति लक्ष्य की प्राप्ति 33.65, 29.94, 37.06 और 24.22 कम./कि.मी. थी। 245 कम./कि.मी. के कुल लक्ष्य के प्रति लक्ष्यों की प्राप्ति 153.32 कम./कि.मी. थी।

योजना शीर्ष 31 अर्थात ट्रैक नवीकरण से संबंधित समेकित बजट अनुदान और व्यय मुंबई मध्य मंडल हेतु प्रबंधित किया गया था। इसके अतिरिक्त, यह भी अवलोकन किया गया कि 2010-11, 2011-12 और 2014-15 वर्षों में, आबंटित निधि पूरी तरह उपयोग नहीं की गई थी जैसाकि इन वर्षों के दौरान सूचित की गई बचत क्रमशः ₹ 7 करोड़, ₹ 16.98 करोड़ और ₹ 1.12 करोड़ थी।

सभी क्षेत्रीय रेलवे के उप-शहरी भागों से संबंधित ट्रैक के लिए निर्धारित लक्ष्य प्राप्त न होना यह दर्शाता है कि भारतीय रेल चल रहे कार्यों की निगरानी नहीं कर सकी जिसके कारण उपशहरी सेवाओं की समयबद्धता और सुरक्षित संचालनों को प्रभावित करते हुए ट्रैक प्रबंधन में कमियां हुई कि पैरा 2.3 में दर्शाया गया है।

2.4.2 भूमि अतिक्रमण

रेलवे बोर्ड ने निर्णय लिया (नवम्बर 2002) कि मुंबई शहरी परिवहन परियोजना के अंतर्गत आने वाले क्षेत्रों के लिए ट्रैक के साथ-साथ अतिक्रमण हटाने के संबंध में शब्द “सुरक्षित क्षेत्र का अर्थ” “निकट भविष्य के ट्रैक की मध्य लाईन के दोनों ओर 10 मीटर के अंदर की भूमि” होगा। उपशहरी भागों में ऐसे स्थानों की काफी संख्या है जहां रेलवे भूमि पर झुगगी झोपड़ी डालकर अतिक्रमण कर लिया गया है। कई स्थानों पर झुगगी झोपड़ी क्रियाशील लाईन के बहुत पास या रेलवे ट्रैक के साथ-साथ है जिससे गति प्रतिबंध, गंदगी के एकत्र होने और निकासी समस्याओं आदि के कारण सेवाओं का सहज संचालन बाधित होता है। 31 मार्च 2015 तक उप-शहरी भागों में भूमि अतिक्रमण को नीचे तालिका में दर्शाया गया है:

तालिका संख्या 10: 31 मार्च 2015 तक उपनगरीय भागों में भूमि अतिक्रमण

क्षेत्रीय रेलवे	अतिक्रमण की संख्या	सुरक्षित क्षेत्र में अतिक्रमण
1	2	3
मरे	13849	एनएमए
पूरे	42380	35201
दमरे	एनएमए*	एनएमए
दपूरे	3384	411
दरे	806	242
परे	2347	152

*लेखापरीक्षा को उपलब्ध नहीं कराये गये स्रोत: संबंधित क्षेत्रीय रेलवे के मंडलों में अनुरक्षित रिकॉर्ड

अतिक्रमण से अपनी भूमि को बचाने के लिए रेलवे प्रशासन की ओर से विफलता के कारण रेलगाड़ी संचालन में गति प्रतिबंध लगाया गया और परिणामतः विलम्ब हुआ जिसके पैरा 2.4 और 2.2 में दर्शाया गया है।

2001 की सीएजी की रिपोर्ट सं. 9 के पैरा 2.2 में अपने की गई कार्रवाई टिप्पण (दिसम्बर 2006) में रेल मंत्रालय ने कहा कि सुरक्षित क्षेत्र में अतिक्रमण में हटाया गया था। यद्यपि, सत्य यह है कि मार्च 2015 तक निरापद क्षेत्र में 152 अतिक्रमण हुए थे। रेलवे अधिनियम हटमेंट निवासियों के पुनरुद्धार की अनुमति नहीं देता, जिन्होंने रेलवे की जमीन पर अतिक्रमण किया है। परिणामस्वरूप, अतिक्रमण करने वाले को हटाने में अक्सर देरी होती है। मुम्बई में, यह देखा गया था कि मुम्बई विकास कोर्पोरेशन ने 2839 परियोजना प्रभावित घरों के पुनरुद्धार का उत्तरदायित्व लिया था, जिन्होंने ₹ 124 करोड़ की अनुमत लागत पर उपनगरीय रेलवे अवसंरचना के विकास के लिए आवश्यक रेलवे की जमीन पर अतिक्रमण किया था। मार्च 2015 तक, इस उद्देश्य के लिए ₹ 18.90 करोड़ खर्च किए गए थे।

2.4.3 लेवल क्रॉसिंग

लेवल क्रॉसिंग ने सुरक्षित, विश्वसनीय तथ कुशल ट्रेन सेवाओं के प्रचालन के लिए एक गंभीर चुनौती खड़ी कर दी। लेवल क्रॉसिंग की बड़ी संख्या में मौजूदगी ने उपनगरीय ट्रेन सेवाओं के निर्बाध प्रचालनों तथा समय-पालन को प्रतिकूल रूप से प्रभावित करता है। लेवल क्रॉसिंग के उन्मूलन का कार्य रेलवे तथा संबंधित राज्य सरकारों का सामूहिक उत्तरदायित्व है। इसके अतिरिक्त, भारतीय रेल के विजन 2020 दस्तावेज (दिसम्बर 2009) में यह देखा गया कि रेल दुर्घटनाओं में लगभग 70 प्रतिशत मृत्यु मानव रहित लेवल क्रॉसिंग पर हुई तथा इस कारण से, मानव रहित लेवल क्रॉसिंग का उन्मूलन मार्च 2015 तक अभिकल्पित किया गया।

तथापि, अभिलेखों की संवीक्षा से पता चला कि समीक्षाअवधि 2010-15 के दौरान, छः क्षेत्रीय रेलवे के उपनगरीय खंडों पर 31/03/2010 को 922 लेवल क्रॉसिंग में से, 908 लेवल क्रॉसिंग बंद नहीं किए गए थे [मरे-47, पूरे-653, दमरे-3, दपूरे-127(66 मानव संचालित तथा 61 मानवरहित), दरे -58 (55 मानव संचालित और 3 मानव रहित) तथा परे-20]। लेवल क्रॉसिंग के उन्मूलन के लिए, 139 रोड ओवर ब्रिज (आरओबीज)/रोड अंडर ब्रिज (आरयूबीज) पर कार्य ₹ 3879.93 करोड़ की अनुमानित लागत पर 1997-98 तथा 2014-15 के बीच लिया गया था, इनमें से 2010-15 के दौरान केवल 14 आरओबीज/आरयूबीज पूरे हुए थे।

एलसीज के स्थान पर इन आरओबीज/आरयूबीज के निर्माण से संबंधित 34 कार्यों की भौतिक प्रगति की समीक्षा से निम्नलिखित का पता चला:

तालिका संख्या 11: आरओबीज/आरयूबीज की भौतिक प्रगति

कार्यों की संख्या	भौतिक प्रगति	टिप्पणी
15	शून्य	कार्य 2004-05 से 2011-12 के दौरान स्वीकृत हुए थे।
7	5-20 प्रतिशत	
3	50-60 प्रतिशत	
9	100 प्रतिशत	छ: आरओबीज/आरयूबीज अधिकृत किए गए थे, जबकि तीन कार्यों में, कार्य का रेलवे का हिस्सा पूरा हुआ था।

स्रोत: संबंधित क्षेत्रीय रेलवे में बनाए गए अभिलेख

इस प्रकार, भारतीय रेल लेवल क्रॉसिंग के उन्मूलन का लक्ष्य प्राप्त नहीं कर पाई जैसा विजन 2020 दस्तावेजों में अभिकल्पित था। इसके अलावा, लेवल क्रॉसिंग के उन्मूलन के लिए ब्रिजकार्यों की धीमी प्रगति लेवल क्रॉसिंग पर दुर्घटनाएं कम करने में रेलवे की चिन्ता की कमी दर्शाती है।

2.5 चल स्टॉक की स्थिति

2.5.1 इलैक्ट्रिकल मल्टीपल यूनिट (ईएमयू) का धारण

एक इलैक्ट्रिकल मल्टीपल यूनिट (ईएमयू) एक ट्रेन है जिसमें सेल्फ-प्रोपेल्ड डिब्बे हैं, विद्युत को प्रेरक बल के रूप में प्रयोग करती है। 1 अप्रैल 2010 को 5249 ईएमयू कोच का धारण सात क्षेत्रीय रेलवे⁹ में 31 मार्च 2015 को 6424 तक बढ़ा दिया गया था जिससे पांच वर्षों में 22.39 प्रतिशत की वृद्धि दर्ज की गई थी। प्रयोग में लाए जाने वाले कोच की औसत संख्या 85.99 प्रतिशत (2012-13) तथा 87.20 प्रतिशत (2011-12) के बीच है, जैसा तालिका सं. 12 में उल्लिखित है:

तालिका संख्या 12: वर्षवार ईएमयू का स्टॉक

अवधि	वर्ष की शुरुवात में कोच का धारण	वर्ष के दौरान वृद्धि	वर्ष के दौरान निराकरण	प्रयोग के लिए उपलब्ध कोच की संख्या	प्रयोग में लाए जाने वाले कोच की औसत संख्या	प्रयोग की प्रतिशतता
2010-11	5249	607	149	5707	4967	87.03
2011-12	5707	457	115	6049	5275	87.20
2012-13	6049	377	61	6365	5473	85.99
2013-14	6365	196	177	6384	5504	86.22
2014-15	6384	96	56	6424	5596	87.11
जोड़		1733	558			

स्रोत: संबंधित क्षेत्रीय रेलवे में बनाए गए अभिलेख

⁹ मरे, पूरे, दमरे, दपूरे, दरे, परे और मरे, कोलकाता

उपर्युक्त तालिका से यह देखा जा सकता है कि 2010-15 के दौरान कोच का उपयोग लगभग 87 प्रतिशत था। ईएमयू कोच का कुल धारण परे के अतिरिक्त सभी क्षेत्रीय रेलवे में समीक्षा अवधि के दौरान समग्र वर्षानुवर्ष वृद्धि का साक्षी था। इसके अतिरिक्त, 1 अप्रैल 2014 को कुल धारण (1195) में कमी आ गई जब इसकी तुलना परे में 1 अप्रैल 2011 पर धारण (1281) से की गई। इसके परिणामस्वरूप, नई सेवाओं की उपयुक्त संख्या प्रस्तुत नहीं की जा सकी, क्योंकि समान अवधि के दौरान सेवाओं में समग्र वृद्धि केवल 7.5 प्रतिशत थी।

रेलवे बोर्ड ने उनके उत्तर (अप्रैल 2016) में कहा कि ईएमयू स्टॉक की अनुपयोगी प्रतिशतता को कम करने के लिए क्षेत्रीय रेल द्वारा प्रयास किए जा रहे हैं। 2010-11 से 2014-15 के दौरान ईएमयू स्टॉक के प्रयोग की प्रतिशतता लगभग समान रहने का ध्यान रखते हुए यह उत्तर स्वीकार्य नहीं है।

कोच धारण की क्षेत्रीय रेलवे में चल रही ट्रेन सेवाओं की संख्या के साथ और तुलना से पता चला कि ट्रेन सेवाओं का 1 अप्रैल 2010 को धारण कोच से अनुपात दमरे तथा दपूरे के अतिरिक्त घटती हुई प्रवृत्ति में था, जब उसकी तुलना 1 अप्रैल 2015 को अनुरूप अनुपात से की गई, जैसा तालिका 13 में दर्शाया गया है।

तालिका संख्या 13: उपनगरीय ट्रेन सेवाओं की उपलब्धता का कोच धारण से अनुपात

क्षेत्रीय रेलवे	कोच धारण	सेवाएं	कोच धारण से अनुपात	कोच धारण	सेवाएं	कोच धारण से अनुपात
	1 अप्रैल 2010 को			1 अप्रैल 2015 को		
1	2	3	4	5	6	7
मरे	1538	1446	0.94	1798	1519	0.84
पूरे	1452	1196	0.82	1928	1336	0.69
दमरे	60	54	0.90	96	96	1
दपूरे	280	79	0.28	347	175	0.50
दरे	701	554	0.79	820	564	0.69
परे	1074	1180	1.09	1187	1279	1.08
एमआर, कोलकाता	144	213	1.47	248	268	1.08

स्रोत: संबंधित क्षेत्रीय रेलवे में बनाए गए अभिलेख

इसके अतिरिक्त, यह देखा गया कि 9 कार रिक के संबंध में ईएमयू कोच की अनुपयोगी प्रतिशतता रेलवे बोर्ड द्वारा निश्चित 11.5 प्रतिशत (मार्च 2004) की अनुमत प्रतिशतता से

अधिक थी। मरे पर यह 2010-11 से 2012-13 की अवधि के दौरान 12 प्रतिशत से अधिक थी जबकि 2010-11 के अतिरिक्त परे में यह अनुमत सीमा के अन्दर थी। पूरे पर, यह 2010-11 में 13.64 प्रतिशत, 2012-13 में 13.35 प्रतिशत तथा 2013-14 को 12.12 प्रतिशत थी। यह 9 कार, 10 कार तथा 12 कार रिक के मिश्रित धारण पर आरोप्य था। मेट्रो रेलवे, कोलकाता में 8 कार रिक के संबंध में कोच की अनुपयोगी प्रतिशतता वर्ष 2010-11 के लिए 10 प्रतिशत, वर्ष 2011-12 के लिए 21.74 प्रतिशत, 2012-13 के लिए 33.33 प्रतिशत, 2013-14 के लिए 22.22 प्रतिशत तथा वर्ष 2014-15 के लिए 22.22. प्रतिशत थी जिसे पुराने कोच पर आरोपित किया गया।

ईएमयू कोच की अनुपयोगी प्रतिशतता दर्शाती है कि रेल मंत्रालय उपलब्ध स्टॉक के इष्टतम उपयोग सुनिश्चित करने तथा ट्रेन सेवाओं की उपलब्धता सुनिश्चित करने में विफल रहा।

2.5.2 कोच के शुरू करने में विलंब

प्रत्येक वर्ष, क्षेत्रीय रेल चल स्टॉक के लिए उनकी आवश्यकताएं योजना बनाती है, जिसके आधार पर आवंटन किए जाते हैं। क्षेत्रों द्वारा मेन लाईन इलैक्ट्रिक माल्टीपल यूनिट/डीजल इलैक्ट्रिक मन्टीपल यूनिट कोच के आवंटन तथा प्राप्ति के बाद इन्हे उपकरणों की जांच, पूर्व परीक्षण आयोजित करने के लिए कार शैड/रखरखाव डिपो में भेज दिया जाता है। इसके साथ, प्रचालन विभाग योजना बनाता है तथा सेवाओं को शुरू करने का कार्यक्रम सूचित करता है। हालांकि ट्रेन/कोच के प्रवेश से पहले पूर्वपरीक्षण के लिए रेलवे बोर्ड द्वारा कोई समय सीमा निर्धारित नहीं की गई थी, उनकी प्राप्ति की तिथि से 30 दिनों की समय सीमा को लेखापरीक्षा द्वारा नए कोच के पूर्वपरीक्षण तथा शुरू करने के लिए उपयुक्त निर्धारित किया गया था। कई अवसरों पर, कारणों जैसे कि त्रुटियों के साथ कोच की प्राप्ति जिसे संशोधन की आवश्यकता है, के कारण विलंब देखा गया। उत्पादन इकाई से प्राप्त नए ईएमयू रिक को जितना जल्दी संभव हो सेवा में रखने की आवश्यकता है।

प्राप्त नए ईएमयू रिक तथा क्षेत्रीय रेलवे में उनकी शुरूआत/सेवा में रखने का विवरण तालिका सं. 14 में दर्शाया गया है:

तालिका संख्या 14 :2010-15 के दौरान ईएमयू कोच की शुरुआत में विलंब

क्षेत्रीय रेल	प्राप्त नए कोच की संख्या	शुरुआत के लिए विलंबित कोच की संख्या	शुरुआत में देरी की दिनों की संख्या (30 दिनों की अनुमति के बाद)	खाली गए कोच दिनों की संख्या	शुरुआत में विलंब संभाव्य उपर्जन क्षमता की हानि (₹ करोड़ में)
1	2	3	4	5	6
मरे	156	12	3 दिनों	36	0.03
पूरे	645	285	1-627 दिनों	22524	18.20
दमरे	36	0	0	0	0
दपूरे	32	05	26-94 दिनों	255	0.76
दरे	54	44	4-126 दिनों	2108	1.21
परे	492	324	7-488 दिनों	12156	11.14
एमआर, कोलकाता	104	72	1-114 दिनों	1912	0.95
जोड़	1519	742	1- 627 दिनों	38991	32.29

स्रोत: संबंधित क्षेत्रीय रेलवे में बनाए गए अभिलेख

उपर्युक्त तालिका से यह देखा जा सकता है कि पूरे तथा परे में ईएमयू कोच की शुरुआत में अधिक विलंब हुआ था जिसके कारण कोच दिनों की हानि तथा परिणामस्वरूप होने वाली ₹ 32.29 करोड़ की राशि की उपार्जन क्षमता की हानि हुई। रेलवे बोर्ड ने रक की शुरुआत के लिए कोई समय सीमा निर्दिष्ट नहीं की थी। विलंब के लिए कारण निम्नलिखित थे:

- फर्म द्वारा मोडयूलर टीएम निर्धारण प्रबंध के आशोधन के कारण, जिसमें अनुसंधान विकास एवं मानक संगठन द्वारा पुनर्चना तथा स्वीकृति (627 दिनों का विलंब हुआ), 12 कार की स्टेबलिंग सुविधा का विकास (340 दिनों तक का विलंब) तथा फर्म द्वारा ग्रैब हैंडल प्रतिस्थापना (306) दिनों तक का विलंब (पूरे) अपेक्षित थी।
- बोम्बाडियर से बने रक के लिए आयुक्त, रेल सुरक्षा की अनुमति में विलंब (परे)।

रेलवे बोर्ड ने उनके उत्तर (अप्रैल 2016) में कहा कि कई बार रक की शुरुआत में अतिरिक्त स्टॉक की स्वीकृति इत्यादि सहित निरीक्षण रिपोर्ट विषयों के कारण देरी हो जाती है। आगे बोर्ड ने बताया कि प्रेषण पूर्व गुणवत्ता जांच उत्पादन इकाईयों द्वारा सुदृढ की गई है तथा यह नए रक की शुरुआत में समय कम करेगा। उत्तर स्वीकार्य नहीं है क्योंकि कोई निर्धारित समय नहीं है जिसके अन्दर नए रक की शुरुआत की जानी चाहिए। अतएव, कोई मानक नहीं है जिससे चालू करने के लिया गया समय मापा जा सके।

2.5.3 आवधिक मरम्मत (पीओएच)

रेलवे बोर्ड कार्यशालाओं के लिए पीओएच कार्यक्रम के अन्तर्गत प्रत्येक वर्ष इलैक्ट्रिक मल्टीपल यूनिट (ईएमयू) कोच के लिए पीओएच लक्ष्य निश्चित करता है। ईएमयू कोच की पीओएच नौ कार्यशालाओं पर कार्यान्वित की जा रही है, मरे, दमरे, परे, तथा मेट्रो रेल, कोलकाता प्रत्येक में एक तथा पूरे तथा दरे प्रत्येक में दो ईएमयू कोच को मरे, पूरे दमरे, दपूरे, दरे तथा परे में पीओएच 18 महीने तथा मेट्रो रेल, कोलकाता में 36 महीने या 3 लाख किमी. जो भी पहले हो, के अन्तराल पर दी जाती है। जैसा तालिका 15 में दिखाया गया है।

तालिका संख्या 15:- कार्यशाला की आवधिक ओवरहॉल क्षमता और वास्तविक आउटटर्न

क्षेत्रीय रेलवे	विवरण	2010-11	2011-12	2012-13	2013-14	2014-15
1	2	3	4	5	6	7
मरे	पीओएच क्षमता	624	624	624	624	624
	लक्ष्य/आवश्यकता	714	658	780	995	948
	किया गया पीओएच	700	711	877	936	948
पूरे	पीओएच क्षमता	1080	1080	1080	1080	1080
	लक्ष्य/ आवश्यकता	993	1008	1073	1207	1332
	किया गया पीओएच	993	1008	1073	1207	1332
दमरे	पीओएच क्षमता	--	--	--	--	--
	लक्ष्य/ आवश्यकता	--	--	--	--	--
	किया गया पीओएच	37	37	70	52	66
दपूरे	पीओएच क्षमता	272	270	288	290	294
	लक्ष्य/ आवश्यकता	216	225	225	336	315
	किया गया पीओएच	200	199	233	254	282
दरे	पीओएच क्षमता	453	489	459	453	459
	लक्ष्य/ आवश्यकता	453	489	459	468	462
	किया गया पीओएच	453	489	459	450	459
परे	पीओएच क्षमता	660	660	660	660	660
	लक्ष्य/ आवश्यकता	596	476	710	720	720
	किया गया पीओएच	592	461	725	693	716
मेट्रो रेलवे, कोलकाता	पीओएच क्षमता	48	48	48	48	48
	लक्ष्य/ आवश्यकता	48	72	48	24	24
	किया गया पीओएच	40	48	48	24	24

स्रोत: संबंधित क्षेत्रीय रेलवे के संबंधित डिवीजन में अनुरक्षित अभिलेख

उपरोक्त तालिका से, यह देखा गया था कि परे, पूरे, दमरे और मरे में ओवरहॉल किए गए कोचों की संख्या संस्थापित क्षमता से अधिक थी यद्यपि, प्रतिवर्ष कोचों के पीओएच का वास्तविक आउटटर्न कार्यशालाओं की क्षमता से अधिक था, यह 2012-13 में परे, 2010-11 में मरे 2013-14 एवं 2014- 15 में दरे में आवश्यकता से कम था। इसके अलावा 2010-11 से 2012-13 के दौरान पूरे में कोचों के पीओएच का वास्तविक आउटटर्न कार्यशाला की क्षमता से कम था और 2013-14 और 2014-15 में यह क्षमता से अधिक था।

2.5.4 कार्यशालाओं/कार शेडों में अनुमत सीमा से अधिक ईएमयू कोचों का अवरोधन

रेलवे बोर्ड के निदेशों¹⁰ (अगस्त 2008) के अनुसार, ईएमयू कोचों के लिए सभी पीओएच गतिविधियाँ 12-16 दिनों तक और मेट्रो रेल, कोलकाता पर चल रहे कोचों के लिए 25 दिनों की अवधि के अन्दर पूर्ण की जानी है। 2010-15 के दौरान मरे, दपूरे, पूरे, दमरे, दरे, परे और मेरे, कोलकाता में पीओएच के लिए अनुमत समय के बाद का अवरोधन तालिका 16 में दर्शाया गया है:

तालिका संख्या 16:- अनुमत सीमा से अधिक ईएमयू कोचों का अवरोधन

क्षेत्रीय रेलवे	बनाए गए पीओएच कोचों की संख्या	अनुमत समय से अधिक रोके गए कोचों की संख्या	के बीच अवरोधन की अवधि	खोए हुए कोच दिनों की संख्या	अर्जन क्षमता की संभावित हानि (₹ करोड़ में)
1	2	3	4	5	6
मरे	4172	1917	1 to 27 दिन	9048	8.17
पूरे	5613	4398	5 to 91 दिन	96340	72.41
दमरे	262	0	0	0	0
दपूरे	1168	772	2 to 39 दिन	2901	2.63
दरे	2310	380	1 to 76 दिन	2194	1.56
परे	3187	1320	1 to 33 दिन	4155	9.62
मेरे कोलकाता	184	184	1 to 90 दिन	5896	12.17
कुल	16896	8971	1-91 दिन	120534	106.56

स्रोत: एमसीडीओज/पीसीडीओज

¹⁰ एसी/डीसी रैकों के लिए अनुरक्षण सारणी के संबंध में दिनांक 28.08.2008 के रेलवे बोर्ड की पत्र सं. 95/इलैक्(जी)/181/9/ईएमयू

इस संबंध में ओदशों के अनुपालन को अभिनिश्चित करने के लिए अभिलेखों की समीक्षा से पता चला कि सात क्षेत्रीय रेलवे में कार्यशालाओं में अनुमत सीमा से अधिक ईएमयू/मेट्रो कोचों को रोका गया था। इसके परिणामस्वरूप 1 से 91 दिनों के बीच की अवधि के लिए सेवा के लिए कोचों की अनुपलब्धता और समीक्षा की अवधि के दौरान ₹ 106.56 करोड़ की अर्जन क्षमता की हानि हुई।

2.5.5 आवधिक ओवरहॉल (पीओएच) के 100 दिनों के अन्दर असफलता

यह सुनिश्चित करने के लिए पीओएच गतिविधियों की गुणवत्ता की निगरानी आवश्यक है कि कोचों को काम में लाने से पूर्व कोचों की सभी कमियों पर ध्यान दिया गया है। तथापि अभिलेखों की समीक्षा से पता चला कि 2010-15 के दौरान पीओएच से गुजरे 16896 कोचों में से 5160 कोचों को पीओएच के 100 दिनों के अन्दर खराब बताया गया था। यह देखा गया था कि 1529 कोच (29.63 प्रतिशत) अपने पीओएच के 10 दिनों के अन्दर असफल रहे जिसमें केवल परे में 566 कोच (37 प्रतिशत) शामिल हैं। जैसा कि नीचे विवरण दिया गया है।

तालिका संख्या. 17 – पीओएच के 100 दिनों के अंदर सिक मार्क किए गये कोचों का ब्यौरे

क्षेत्रीय रेल	पीओएच किए गए कोचों की संख्या	पीओएच के 100 दिनों के अंदर सिक कोचों की संख्या	पीओएच के दस दिनों के अंदर विफल हुए/सिक मार्क किए गए कोचों की संख्या
1	2	3	4
मरे	4172	1462	392
पूरे	5613	1940	527
दमरे	262	0	0
दपूरे	1168	148	44
दरे	2310	0	0
परे	3187	1610	566
मेरे, कोलकाता	184	0	0
जोड़	16896	5160	1529

स्रोत: सम्बंधित क्षेत्रीय रेलों के वर्कशापों में रखे गए अभिलेख

पीओएच के 100 दिनों के अन्दर कोचों की असफलता से पता चला कि मरे, पूरे और परे पर कार्यशालाओं में किया गया पीओएच खराब कामगिरी के कारण सही नहीं था। इस संबंध में यात्री फीडबैक और उपनगरीय ट्रेनों में यात्रा के दौरान खराब, त्रुटिपूर्ण सुविधाओं/सुख-साधनों के संबंध में यात्रियों द्वारा दर्ज की गई शिकायतों (मरे-200, पूरे-150 और परे-566) ने भी

इस तथ्य का समर्थन किया था। आगे, रेलवे मंत्रालय ने 2001 की रिपोर्ट सं. 9 सीएजी की लेखापरीक्षा पैरा 2.2 के इसकी की गई कार्रवाई टिप्पण (दिसम्बर 2006) में बताया था कि पीओएच के 100 दिनों के अन्दर खराब हो रहे कोचों के प्रचलन को रोकने के लिए कार्यशाला से तुरंत निकलने के बाद लाइन ट्रायल किए जायेंगी। तथापि, पीओएच के 100 दिनों के अन्दर असफल की सीमा (31 प्रतिशत) ने दर्शाया कि भारतीय रेल प्रशासन द्वारा उठाए गए कदम पर्याप्त नहीं थे।

2.5.6 निराकरण के लिए अतिदेय विद्युतीय बहुल इकाई (ईएमयू) कोच

भारतीय रेलवे वित्त संहिता खण्ड-1 के पैराग्राफ 219 और रेलवे बोर्ड के दिशानिर्देशों (मई 2006) के अनुसार, ईएमयू कोचों का संहितीय जीवनकाल 25 वर्ष है। अभिलेखों की संवीक्षा से पता चला कि दमरे, दपूरे, दरे और परे में 31 मार्च 2015 तक कोई पुराना ईएमयू कोच नहीं चल रहा था। शेष तीन क्षेत्रीय रेलवे में प्रत्येक 12 कोचों के लगभग 20 रैकों के बराबर 243 कोच (138 मोटर कोच और 105 ट्रेलर कोच) मार्च 2015 तक उनका संहितीय जीवनकाल पूर्ण हो चुका था। नीचे तालिका में अधिक पुराने ईएमयू कोचों का जीवनकाल ब्यौरा दर्शाया गया है:-

तालिका संख्या 18: पुराने आयु वाले कोचों की संख्या

कोचों की आयु	मरे	पूरे	मेट्रो रेलवे, कोलकाता	कुल
1	2	3	4	5
25 वर्षों से अधिक किंतु 30 वर्षों से कम	128	32	48	208
30 वर्षों से अधिक	32	3	0	35
कुल	160	35	48	243

स्रोत: संबंधित क्षेत्रीय रेलवे में अनुरक्षित अभिलेख

अब भी कार्यरत 243 पुराने हो चुके कोचों में से 160 मरे (65.84 प्रतिशत) में, पूरे में 35 (14.40 प्रतिशत) और 48 मेट्रो रेलवे, कोलकाता (19.75 प्रतिशत) प्रयुक्त हो रहे थे। 31 मार्च 2015 तक 30 वर्षों से अधिक पुराने 35 कोच (मरे-32 और पूरे-3) उपयोग में थे।

2.6 अवसरचना संवर्धन

2.6.1 उपनगरीय खण्ड में लिए गए कार्यों की स्थिति

उपनगरीय सेवाओं के सुचारु प्रचालन के लिए यात्रीय सुविधाओं और क्षमता संवर्धन कार्यों का समय से निष्पादन आवश्यक है। उपनगरीय खण्ड के लिए निधियों के पृथक आवंटन की अनुपस्थिति में 2010-15 के दौरान सात क्षेत्रीय रेलवे के उपनगरीय खण्डों पर ट्रेफिक सुविधा सड़क सुरक्षा कार्यों-लेवल क्रॉसिंग, ट्रेक नवीनीकरण कार्यों और यात्री सुविधा जैसे कार्यों¹¹ के निष्पादन की स्थिति की समीक्षा की गई थी।

यह देखा गया था कि पांच क्षेत्रीय रेलवे (मरे, पूरे, दरे, परे और मेट्रो रेलवे, कोलकाता) पर 31/03/2015 तक 743 कार्य प्रगति में थे। 2010-15 के दौरान किए गए 204 चयनित कार्य की प्रगति की समीक्षा से 106 कार्यों के संबंध में 1 माह से 69 माह के बीच अत्यधिक समय और ट्रेफिक सुविधा कार्यों, सड़क सुरक्षा कार्यों- लेवल क्रॉसिंग, सड़को परि पुल (आरओबी) सड़क अद्योगामी पुल (आरयूबी) ट्रेक नवीनीकरण कार्यों और अन्य यात्री सुविधा कार्यों जैसे 51 कार्यों के संबंध में ₹ 56.21 करोड़ की अत्यधिक लागत को पता चला जैसा कि नीचे विस्तृत ब्यौरा दिया गया है:

तालिका संख्या 19: लागत और अधिक समय का लगना

क्षेत्रीय रेलवे	नमूना जाँच किए गए कार्यों की संख्या	कार्यों की सं. जिनमें समय अधिक लगा	माह में लगा अधिक समय	कार्यों की सं. जिनमें अधिक लागत लगी	लगी अधिक लागत (₹ करोड़ में)
1	2	3	4	5	6
मरे	43	26	1-69	13	31.79
पूरे	48	18	2-54	10	7.68
दमरे	02	02	15-19	02	2.78
दपूरे	41	29	03-45	17	3.89
दरे	35	02	12-14	02	0
परे	21	21	03-22	04	7.29
मेट्रो रेलवे कोलकाता	14	08	15-19	03	2.78
कुल	204	106		51	56.21

स्रोत: संबंधित क्षेत्रों में संबंधित वर्षों के डीईएन के कार्यालय के अभिलेख

¹¹ योजना शीर्ष 16- ट्रेफिक सुविधा कार्यों, 29 सड़क सुरक्षा कार्यों-लेवल क्रॉसिंग, 30-आरओबी/आरयूबी, 31-ट्रेक नवीनीकरण कार्य, 53-यात्री सुविधा कार्य और 64-विकास/वृद्धि के लिए अन्य विशिष्ट कार्य

मरे में कार्यों की स्थिति की समीक्षा से पता चला कि मुम्बई उप नगर में किए गए 43 कार्यों में से समापन की तिथि से मूल लक्ष्य तिथि की तुलना में एक महीने से 69 महीने के बीच 26 कार्यों के संबंध में अधिक समय लगा छह कार्यों में यद्यपि समापन अवधि पूर्ण हो चुकी थी, फिर भी यह कार्य अधूरा रहा। 13 कार्यों में प्रारंभिक प्राक्कलित लागत की तुलना में ₹2.87 लाख (108.70 प्रतिशत) से ₹23.81 करोड़ (191.07 प्रतिशत) के बीच अधिक लागत लगी थी।

इस प्रकार रेल मंत्रालय अवसररचना में सुधार और बेहतर यात्री सुविधाओं के लाने के बारे में उपनगरीय खण्ड पर कार्यों के निष्पादन के लिए पर्याप्त निधियों को उपलब्ध कराने में असफल रहा।

2.6.2 उपनगरीय यात्रियों के साथ व्यवहार करने वाले स्टाफ को प्रशिक्षण (ग्राहक सेवा केन्द्र)

चूंकि रेलवे सेवाओं का लाभ उठाने वाले यात्री के लिए टिकट काउंटर पर रेलवे स्टाफ मुख्य सम्पर्क होता है, इसलिए फ्रन्टलाइन स्टाफ को प्रशिक्षण देने के बारे में रेल मंत्रालय से प्रश्न किया गया था। रेलवे (2012-13) की स्थायी समिति की पंद्रहवीं लोकसभा, 19वीं रिपोर्ट के लिए अपने उत्तर में रेल मंत्रालय ने सूचित किया कि अनारक्षित टिकटिंग प्रणाली और यात्री आरक्षण प्रणाली पर टिकट बुक करने की खिड़की को संभालने के लिए पूरे स्टाफ को तकनीकी प्रशिक्षण दिया गया था। प्रवेश के समय पर वाणिज्यिक नियमों से संबंधित व्यावसायिक प्रशिक्षण भी स्टाफ को दिया गया था। इसके अतिरिक्त, फ्रन्ट लाइन स्टाफ को क्षेत्रीय प्रशिक्षण केन्द्र के अलावा ग्राहक सेवा केन्द्र, किशनगंज, दिल्ली पर भी ग्राहक सेवा प्रशिक्षण दिया गया था।

अभिलेखों की समीक्षा से पता चला कि समीक्षा अवधि के दौरान केवल 483 बुकिंग स्टाफ (यात्री आरक्षण प्रणाली और अनारक्षित टिकटिंग प्रणाली) अर्थात् जो कि क्षेत्रीय रेलवे के उपनगरीय भाग में तैनात 7601 स्टाफ का केवल 6.35 प्रतिशत है, जिन्हें प्रशिक्षण दिया गया था। शेष 7118 स्टाफ सदस्यों को अब भी ग्राहक केयर प्रशिक्षण के लिए भेजा जाना है। दमरे, दपूरे, दरे और मेट्रो रेलवे, कोलकाता में 31 मार्च 2015 तक किसी भी तैनात किए गए बुकिंग स्टाफ को प्रशिक्षण नहीं दिया गया था।

2.6.3 चालन स्टाफ (मोटरमैन/गार्ड) के प्रशिक्षण के लिए सिम्युलैटर्स की खरीद एवं उपयोग

चालकों को बेहतर कुशलता एवं ध्यान के साथ सुसज्जित करने के लिए कार्पोरेट सुरक्षा योजना 2003-2013 के अनुसार समय सीमा 2009-10 में योजना शीर्ष-मशीन एवं संयंत्र/पूँजीगत के अन्तर्गत छह इलेक्ट्रिक मल्टीपल यूनिटों (इएमयू) की खरीद की योजना बनाई गई थी। अभिलेखों की समीक्षा से पता चला कि प्रत्येक जोनल रेलवे द्वारा सिम्युलैटर को अभी खरीदा जाना था। हालांकि ₹ 8.75 करोड़ की अनुमानित लागत पर एक सिम्युलैटर की खरीद हेतु

परे में 2009-10 के दौरान योजना बनाई गई थी। खरीद हेतु प्रक्रिया को कोफमों, नई दिल्ली द्वारा नवम्बर 2011 में शुरू किया गया था, निविदा को अंतिम रूप दिया गया और जून 2014 में कार्य आदेश जारी कर दिया गए। सिम्यलैटरों के अभाव में 2010-11 से 2013-14 की अवधि के दौरान जोनल इलेक्ट्रिकल ट्रेनिंग सेंटर, महालक्ष्मी में मोटरमैन तथा गार्डों के लिए विभिन्न प्रशिक्षण पाठ्यक्रम आयोजित किए गए थे जिनमें 635 मोटरमैन हेतु पुनश्चर्या पाठ्यक्रम तथा सीमन्ज रेकों के लिए 187 गार्डों के विशेष प्रशिक्षण शामिल है। जोनल रेलवे ने उपनगरीय स्टेशनों के लिए अब तक कोई इएमयू सिम्यलैटर नहीं खरीदा है (अगस्त 2015)। इसके परिणामस्वरूप, मोटरमैन/गार्डों को बेहतर कुशलता एवं ध्यान से सज्जित करने के लक्ष्य, जैसाकि कार्पोरेट सुरक्षा योजना 2003-13 में परिकल्पित है, को प्राप्त नहीं किया जा सका था।