अध्याय 3: उपनगरीय यात्रियों के लिए सुविधाएं

लेखापरीक्षा उद्देश्य 2: उपनगरीय रेलगाड़ी सेवाओं का उपयोग करने वाले यात्रियों को उपलब्ध कराई गई सुरक्षा एवं सुविधाओं की पर्याप्तता का मूल्यांकन करना

भारतीय रेल के सात जोनल रेलवे में उपनगरीय सैक्शन में प्रत्येक वर्ष औसतन 450 करोड़ यात्री यात्रा करते है। इसलिए, गाड़ियों एवं स्टेशनों में सफाई एवं स्वच्छता जन स्वास्थ्य प्रोत्साहन हेतु आवश्यक है। लोक लेखा समिति ने अपनी 83वीं रिपोर्ट (2008-09) में विचारणीय क्षेत्रों के बारे में बताया और स्टेशनों एवं गाड़ियों में सफाई तथा स्वच्छता में सुधार की हुई सिफारिशें की। वर्तमान समीक्षा में, 578 उपनगरीय स्टेशनों (मरे-76, पूरे-284, दमरे-21, दपूरे-52, दरे-85, परे-36 एवं मेट्रो रेलवे, कोलकाता-24) में सफाई की स्थिति की जांच की गई थी। यह भी देखा गया कि 95 उपनगरीय स्टेशनों के लिए (16 प्रतिशत) स्टेशनों की यंत्र चालित सफाई हेतु ठेका दिया गया था जैसा कि निम्नलिखित तालिका 20 में दर्शाया गया है:

तालिका संख्या 20 स्टेशनों पर अपनाई गई सफाई की स्थिति एवं तरीका

जोनल रेलवे	स्टेशनों की संख्या	31 मार्च 2015 को स्टेशनों पर आउटसोर्स की गई सफाई का तारिका		31 मार्च को रैग पिकिंग ठेका	सफाई से संबंधित शिकायतें	कार का यंत्रीकृत सफाई ठेका	समीक्षा अवधि के दौरान अपराधियों की संख्या	समीक्षा अवधि के दौरान धारा 198 के तहत एकत्रित जुर्माना (₹
		यंत्र चालित	मानवीय					
1	*2*	*3*	*4*	*5*	*6*	*7*	*8*	*9*
मरे	76	6	शून्य	6	76	3	3834	6.49
पूरे	284	87	158	158	37	4	18613	17.68
दमरे	21	शून्य	21	21	शून्य	1	शून्य	0
दपूरे	52	शून्य	25	25	शून्य	शून्य	42420	32.93
दरे	85	शून्य	30	30	52	शून्य	1561	6.85
परे	36	2	25	शून्य	125	3	25280	18.63
मेट्रो कोलकाता	24	शून्य	शून्य	शून्य	शून्य	शून्य	11051	30.71
कुल	**578**	**95**	**259**	**234**	**290**	**11**	**102759**	**113.29**

स्रोत: संबंधित जोनल रेलवे में अनुरक्षित अभिलेख:

उपरोक्त तालिका से यह देखा गया कि स्टेशनों की यंत्र चालित सफाई हेतु दमरे, दपूरे एवं दरे में कोई ठेका नहीं दिया गया था। इसके अलावा, कुल 21 कार शैडों (मरे-3, पूरे-6, दमरे-1, दपूरे-2, दरे-3, परे-3 और मेट्रो रेलवे, कोलकाता-3) में से तीन जोनल रेलवे (मरे-3, पूरे-4, दमरे-1 एवं परे-3) केवल 11 कार शैडों के लिए इलेक्ट्रिक मल्टीपल यूनिट (इएमयू) गाड़ियों की यंत्रचालित सफाई के लिए ठेका दिया गया था। कार शैडों में इएमयू कोचों की सफाई के संबंध में यह देखा गया कि मरे तथा पूरे में इएमयू कोचों की यंत्रचालित सफाई हेतु ठेका दिया गया था। यह भी देखा गया कि स्टेशनों पर कुड़ा फेंकने, थूकने आदि के लिए रेलवे अधिनियम की धारा 198 के अंतर्गत 102759 दोषियों का पकड़ा गया था और ₹ 1.13 करोड़ तक जुर्माना एकत्र किया गया था।

संयुक्त निरीक्षण के दौरान, यह देखा गया कि दक्षिण मध्य रेलवे में मल्टी मोडल ट्रांसपोर्ट सिस्टम कोचों की यंत्रचालित सफाई हेतु ठेका दो वर्षों की अवधि के लिए अंदर के साथ-साथ बाहर से कोचों की सफाई के लिए अप्रैल 2013 में दिया गया था। यह देखा गया कि इएमयू कोचों की आंतरिक के साथ-साथ बाहरी सफाई हस्त्यरूप से की जा रही थी, जिसके कारण कोच बाहर से गन्दे/मलीन थे। यह ठेका शर्तों का उल्लंघन था जो कोचों की यंत्रचालित सफाई का अनिवार्य बनाते है, किंतु शास्ति वसूल नहीं की गई, क्योंकि ठेका शर्तों में गैर/खराब निष्पादन के लिए शास्ति के उदग्रहण का प्रावधान नहीं था।

माहिम स्टेशन/ परे के संयुक्त निरीक्षण के दौरान यह पाया गया कि सफाई ठेकों के अभाव में प्लेटफार्म एवं आस-पास का क्षेत्र काफी गन्दा था। स्टेशन मास्टर ने बताया कि डिवीजनल प्राधिकारियों ने किसी सफाई ठेका को अंतिम रूप/दिया नहीं था या स्टेशन के लिए हाउसकीपिंग स्टाफ/सफाई कर्मचारी का प्रावधान नहीं किया था।

इस प्रकार, रेल मंत्रालय द्वारा उठाए गए कदम स्टेशनों तथा गाड़ियों पर सफाई की स्थिति में सुधार करने के लिए न तो प्रभावी थे और न ही पर्याप्त थे।

3.1 अपूर्ण यात्री सुविधाएं

रेलवे बोर्ड ने विभिन्न श्रेणी के स्टेशनों जिनमें उपनगरीय स्टेशन (श्रेणी 'ग' स्टेशन) शामिल है, के लिए यात्री सुविधाओं के प्रावधान पर विस्तृत अनुदेश जारी किए थे (जनवरी, 2007 तथा सितम्बर, 2012)। उपनगरीय स्टेशनों पर दी जाने वाली कुछ महत्वपूर्ण न्यूनतम आवश्यक यात्री सुविधाएं, बुकिंग सुविधाएं, पेयजल सुविधाएं, बैठने की व्यवस्था, प्लेटफार्म शैल्टर, उच्च लैवल प्लेटफार्म, मूत्रालय एवं शौचालय, रोशनी, पंखे, समय सारणी डिस्पले, घड़ी, वाटर कूलर, जन समाधान प्रणाली और इलेक्ट्रॉनिक ट्रेन सूचक बोर्ड आदि थी।

उपरोक्त के अलावा, एस्केलेटर/एलीवेटर थी 'वाछित सुविधाओं[12] के अंतर्गत सभी 'ग' श्रेणी के उपनगरीय स्टेशनों और पर्यटन महत्व के स्टेशनों पर उपलब्ध कराए जाने थे।

इसके अलावा, रेल मंत्रालय ने घोषणा की (फरवरी 2009) कि कुछ स्टेशनों को 'आदर्श स्टेशन' के रूप में विकसित किया जाएगा, जहां टिकेटिंग परिसंचारी क्षेत्र, चेतावनी संकेतकों, आसान पहूंच और एक्जिट के सुधार पर, एक वर्ष में यात्री सुविधाओं का स्तर बढ़ाने के मद्देनजर, ध्यान केंद्रित किया जाएगा। तदनुसार, रेलवे बोर्ड ने आदर्श स्टेशनों पर दी जाने वाली सुविधाओं के संबंध में समय-समय पर विभिन्न अनुदेश जारी किए थे।

578 उपनगरीय स्टेशनों में से 153 (81 आदर्श स्टेशनों सहित) का यात्री सुविधाओं के प्रावधान के संबंध में रेलवे बोर्ड के अनुदेशों का अनुपालन सुनिश्चित करने के लिए नमूना जांच हेतु चयन किया गया था। अभिलेखों की समीक्षा से पता चला कि निर्धारित मानकों के अनुसार न्यूनतम आवश्यक सुविधाएं और आदर्श स्टेशनों पर प्रावधान हेतु परिकल्पित कतिपय सुविधाएं भी वहां उपलब्ध नहीं कराई गई थी जिसके ब्यौरें निम्नानुसार है:

क. टिकट बुकिंग सुविधा

छह जोनल रेलवे[13] में निरीक्षण किए गए 51 स्टेशनों पर न्यूनतम आवश्यक सुविधाओं के अंतर्गत मानकों के अनुसार बुकिंग काऊटर की व्यवस्था में कमी थी।

ऑटोमेटिक टिकट वैन्डिंग मशीनें दो जोनल रेलवे (पूरे-12 तथा दरे-1) में 13 उपनगरीय स्टेशनों[14] में उपलब्ध नहीं गई थी। स्मार्ट कार्ड बिक्री काऊटरों को तीन जोनल रेलवे (पूरे-12, दपूरे-2 तथा दरे-1) में 15 स्टेशनों[15] पर उपलब्ध नहीं कराया गया था।

तीन जोनल रेलवे में बुकिंग सुविधा की स्थिति से निम्नलिखित का पता चला:

<u>पश्चिम रेलवे</u>

परे के 15 उपनगरीय स्टेशनों पर संयुक्त निरीक्षण के दौरान यह देखा गया कि कई टिकट विन्डों, स्टाफ की कमी के कारण बंद रहती थी। उपलब्ध कराई गई ऑटोमेटिक टिकट वैन्डिंग मशीनों (एटीवीएमज़) के बावजूद कुछ स्टेशनों पर टिकटों के लिए यात्रियों की लम्बी कतारे देखी गई थी। इसने दर्शाया कि एटीवीएमज के प्रयोग को पर्याप्त रूप से प्रसारित नहीं किया गया था या उपलब्ध कराया गया। उपस्कर उपयोक्ता हितैषी नहीं था उपनगरीय

---

[12] ***सुविधाएं जिन्हें स्टेशनों पर ग्राहक संतुष्टि एवं इंटरफेस प्रक्रिया में सुधार हेतु वांछित समझा गया है***

[13] ***पूरे, दमरे, दपूरे, मरे, परे, तथा मेट्रो रेलवे, कोलकाता***

[14] ***मथुरा पुर रोड, कृष्णा नगर सिटी, बिराती, शांतिपुर, राणाघाट, हाबड़ा, बजबज, कैनिंग, चकदाहा, कल्याणी, मचलंदापुरा, मध्यम ग्राम (पूरे), वेप्पमबट्टु (दरे)।***

[15] ***मथुरा पुर रोड, कृष्णा नगर सिटी, बिराती, शांतिपुर, राणाघाट, हाबरा, बजबज, कैनिंग, चकदाहा, कल्याणी, मचलंदापुरा, मध्यम ग्राम (पूरे), कुलगाचिया, आमटा (दपूरे) वेप्पमबटटु (दरे)***

स्टेशनों पर उपलब्ध कराई गई एटीवीएमज की संख्या 2012-13 से 2014-15 अवधि के दौरान 195 से 457 तक बढ़ गई थी।

<u>दक्षिण मध्य रेलवे</u>

ग श्रेणी के स्टेशनों अर्थात दाबीरपुरा, हाइटैक सिटी, लकड़ी का पुल विधानगर, आर्ट कॉलेज एवं बोराबंदा स्टेशनों पर 4 बुकिंग काउटरों के लिए रेलवे बोर्ड आदेशों के प्रति केवल एक बुकिंग काउटंर उपलब्ध कराया गया था।

<u>पूर्व रेलवे</u>

औसतन 2 बुकिंग विंडो प्रति स्टेशन के साथ 27 लाख दैनिक यात्रियों का प्रबंधन करने वाले 284 उपनगरीय स्टेशनों पर केवल 564 बुकिंग विंडो एवं 95 एटीवीएमज उपलब्ध कराए गए थे।

ख. प्लेटफार्म शैल्टर

रेलवे बोर्ड ने निर्दिष्ट किया (सितम्बर 2012) के प्रत्येक प्लेटफार्म पर 200 वर्ग मीटर के प्लेटफार्म शैल्टर 'न्यूनतम आवश्यक सुविधाओं' के अनुसार सभी ग श्रेणी के उपनगरीय स्टेशनों पर उपलब्ध कराए गए थे। यह देखा गया कि सभी जोनल रेलवे ने इन दिशानिर्देशों एवं कोडल प्रावधानों का पालन किया था।

इसके अलावा, भारतीय रेल निर्माण कार्य नियमपुस्तक के पैरा 416(ग) में प्रावधान है कि महत्वपूर्ण एवं उपनगरीय स्टेशनों के समस्त प्लेटफार्म को कवर किया जाना चाहिए, तथापि यह देखा गया कि मेट्रो रेलवे कोलकाता को छोड़कर सभी जोनल रेलवे पर 153 चयनित स्टेशनों में से 112 स्टेशनों के 366 प्लेटफार्मों को पूर्णत: कवर नहीं किया गया था।

ग. शौचालयों की व्यवस्था

निरीक्षण किए गए 153 चयनित स्टेशनों में से दो जोनल रेलवे (मरे-1 तथा दरे-4) में पांच स्टेशनों[16] पर पुरूष शौचालयों की व्यवस्था नहीं की गई थी जबकि तीन जोनल रेलवे (मरे-1, पूरे-5 एवं दरे-26) के सभी 32 उपनगरीय स्टेशनों पर महिला शौचालयों की व्यवस्था बिल्कुल नहीं की गई थी। हालांकि, पूरे के 28 उपनगरीय स्टेशनों पर महिलाओं के लिए मंत्रालय उपलब्ध कराए गए थे किन्तु ये मानकों के अनुरूप नहीं थे जो अधिदेश देते है कि उपलब्ध कराए गए कुल शौचालयों का एक-तिहाई महिलाओं के लिए होना चाहिए। इसके अलावा, यह देखा गया कि छह जोनल रेलवे (मरे-4, पूरे-32, दमरे-15, दपूरे-16, दरे-26 और परे-16) के 109 स्टेशनों पर दिव्यांग व्क्तियों के लिए मूत्रालयों की व्यवस्था नही की गई थी।

---

[16] ***चेम्बुर (मरे) और पल्लावरम पजावनचंगल, टमबरम एवं चेन्नई बीच (दरे)***

परे में, अस्वच्छ एवे गंदे शौचालयों और शौचालयों की सफाई के रख-रखाव न करने के लिए 125 शिकायतें प्राप्त हुई और ठेका की निबंधन एवं शार्तों के अनुसार पे एण्ड यूज शौचालय के ठेकेदारों से 2012-13 से 2014-15 की अवधि के दौरान ₹ 1.36 लाख की शास्ति वसूल की गई।

घ. फुटओवर ब्रिज (एफओबीज)

सभी उपनगरीय स्टेशनों पर छह मीटर की चोड़ाई के एक एफओबी की व्यवस्था अपेक्षित थी। यह देखा गया कि पांच स्टेशनों[17] (पूरे-4, दरे-1) पर निर्धारित आकार के एफओबी की बिल्कुल व्यवस्था नही की गई थी।

ड. प्लेटफॉर्म का स्तर

भारतीय रेल निर्माण कार्य विनियमावली के पैरा 411 के अनुसार, उपनगरीय स्टेशनो के मामले में व्यापक गैज मार्ग पर प्लेटफॉर्म की ऊंचाई रेल स्तर से 840 एमएम अधिक है। इसे मुम्बई उपनगरीय प्लेटफॉर्म के लिए 840 एमएम से 920 एमएम तक संशोधित किया गया। हालांकि यह पाया गया कि दो क्षेत्रीय रेलवे (पूरे-6 तथा दपूरे-2) पर आठ[18] स्टेशनों में उच्च स्तरीय प्लेटफॉर्म (760 एमएम से 840 एमएम के बीच) नहीं बनाए गए थे जबकि दो क्षेत्रीय रेलवे (मरे-4 तथा परे-22) पर 26 स्टेशनो में मुम्बई उपनगरीय प्लेटफॉर्मो हेतु 840 एमएम से 920 एमएम तक की संशोधित रेंज में उच्च स्तरीय प्लेटफॉर्म नहीं बनाए गए थे।

बांद्रा स्टेशन (परे) में प्लेटफॉर्म तथा ट्रेन प्लेटफॉर्म के बीच अन्तर

उपनगरीय खण्डों के सरकारी रेलवे पुलिस अभिलेख यह दर्शाते है कि जनवरी 2010 से दिसम्बर 2014 तक की समयावधि के दौरान प्लेटफॉर्म तथा इलेक्ट्रिक मल्टीपल यूनिट (ईएमयू) फूटबोर्ड के बीच अन्तराल में आने से अधिकतम 347 लोगों (मरे-25, पूरे-167, दमरे-1, दपूरे-80, दरे-13 तथा परे-61) की मृत्यु हुई। जांच किए गए 153 उपनगरीय स्टेशनो में से 91 में रेलगाडियों के प्लेटफॉर्म तथा फूट बोर्ड के बीच अन्तराल देखा गया। परे में, 2014-15 के दौरान स्वीकृत छः स्टेशनों[19] में 16 प्लेटफॉर्म में से 7 को ऊंचा करने का कार्य पूर्ण नहीं हुआ था। मरे में, 14 प्लेटफॉर्मो की ऊंचाई बढाने का कार्य प्रगति पर था जबकि 35 प्लेटफॉर्मो पर कार्य अभी प्रारम्भ नहीं हुआ था (जुलाई 2015)।

---

[17] *बजबज, केनिग, गरिया, श्रीरामपुर (पूरे, वप्पमबटटु (दरे)*

[18] *नेहाती, दमदम जं., हाबरा, बजबज, केनिंग तथा मध्यमग्राम (परे) तथा डीयूल्टी, बालीचक (दपूरे)*

[19] *चर्चगेट, ग्रांट रोड, मुम्बई सेन्ट्रल (एल), महालक्ष्मी, एल्फीन्सटन रोड तथा बान्द्रा ।*

क. **समय सारणी प्रदर्शन तथा पंखो का प्रावधान**

'न्यूनतम अनिवार्य सुविधाओं' के परामर्शित मानदण्डो के अनुसार, स्टेशनो पर समय सारणी दी जानी चाहिए। यह पाया गया कि नमूना जांच किए गए 153 उपनगरीय स्टेशनों में से पांच क्षेत्रीय रेलवे (मरे-1, पूरे-6, दपूरे-1, दरे-1 तथा परे-1) के 10 उपनगरीय स्टेशनों[20] में समय सारणी का प्रदर्शन नहीं किया गया था। इसके अलावा, 6-9 मीटर चौडाई वाले कवर किए गए प्लेटफॉर्मो के लिए पंखो की एक पंक्ति होनी चाहिए। 9 मीटर अधिक चौडाई वाले कवर किए गए प्लेटफॉर्मों के लिए दो पंक्तियो में पंखे प्रदान किए जाने चाहिए। यह पाया गया कि निर्धारित अनुसार दक्षिण रेलवे पर पांच स्टेशनो[21] को छोड़कर सभी चयनित स्टेशनो के लिए पंखो की पर्याप्त संख्या प्रदान की गई थी।

ख. **जन संम्बोधन तंत्र**

यह पाया गया कि दो क्षेत्रीय रेलवे (पूरे -1 तथा दपूरे-2) के तीन स्टेशनो[22] को छोड़कर सभी चयनित स्टेशनो पर जन संम्बोधन तंत्र प्रस्तुत किया गया था। सभी उपनगरीय आदर्श स्टेशनो पर कम्प्यूटर आधारित जन सम्बोधन तंत्र प्रदान करना अपेक्षित था। यह पाया गया कि दो क्षेत्रीय रेलवे (पूरे तथा दपूरे) पर तीन स्टेशनों[23] में यह सुविधा प्रदान नहीं की गई थी। यात्री सर्वेक्षण से पता चला कि मरे, पूरे, तथा दपूरे में कोचो में गैर कार्यकारिणी तथा अश्रव्य जन घोषणा तंत्र के विषय में यात्री शिकायत की प्रतिशतता क्रमश: 68 प्रतिशत, 95 प्रतिशत तथा 79 प्रतिशत थी।

ग. **प्राथमिक चिकित्सा कीट तथा व्हील चेयर**

दपूरे के कुलगछिया स्टेशन को छोड़कर सभी चयनित स्टेशनों में यह सुविधा प्रदान की गई थी। तीन क्षेत्रीय रेलवे (पूरे-3, दपूरे-1 तथा दरे-15) में, 19 स्टेशनों[24] पर व्हील चेयर प्रदान नहीं की गई थी।

---

[20] कल्वा (मरे), हाबरा, बजबज, कैनिंग, चकदहा, मचलंदपुर, मध्यमग्राम (पूरे), फुलेश्वर (दपूरे), पज्हावन्थगंल (दरे) तथा पालधर (परे)।

[21] सेंट थोमस माउंट, पझध्ववन्थगंल, पट्टाबीरम, वेप्पमबाट्टू , एमआरटीएस-चेन्नई फोर्ट (दरे)

[22] गरिया (पूरे) तथा रामराजतला, कुलगछिया (दपूरे)

[23] गरिया (पूरे) तथा रामराजतला, कुलगछिया (दपूरे)

[24] मथुरापुर रोड, गरिया, मध्यमग्राम (पूरे), कुलगछिया (दपूरे), सेंट थामस माउंट, एमवट्टूर, मूर मार्किट काम्पलेक्स, विल्लीवककम, पल्लावरम, नूगंमबककम, पझध्वन्थंगल, सेदापेट, कोदमबक्कम, पट्टाबीरम, कोरट्टूर, वेप्पमबट्टू, तीरूवोट्टीयू, तिरूवन्मीयूर, एमआरटीएस चेन्नई फोर्ट (दरे)

घ. **12 कोच की ईएमयू ट्रेनो को समायोजित करने के लिए प्लेटफॉर्म की लम्बाई**

यह पाया गया कि पांच क्षेत्रीय रेलवे (मरे-3, स्टेशनों के 9 प्लेटफॉर्म, पूरे-1 स्टेशन का एक प्लेटफॉर्म, दपूरे-1 स्टेशन के 2 प्लेटफॉर्म, दरे-12 स्टेशनो के 25 प्लेटफॉर्म तथा परे-3 स्टेशनो के 4 प्लेटफॉर्म) के 20 चयनित स्टेशनो[25] में 12 कोच की ईएमयू ट्रेनो को समायोजित करने के लिए 39 प्लेटफॉर्मो की लम्बाई अपर्याप्त थी। इसके अलावा, 28 चयनित स्टेशेनो* पर 118 प्लेटफॉर्मों की सतह असमान थी तथा यंत्रीकृत सफाई में सहायक नहीं थी।

ङ. **स्टेशन परिसर के अन्दर ट्रैको के बीच फेन्सिंग/रेलिंग का प्रावधान**

चार क्षेत्रीय रेलवे (मरे-10, पूरे-30, दमरे-15 तथा परे-6) पर 61 स्टेशनो में अनाधिकार प्रवेश से बचने के लिए स्टेशन परिसरों के अन्दर ट्रैको के बीच फेन्सिंग/रेलिंग प्रदान नहीं की गई थी।

च. **लिफ्ट/एस्कलेटर**

आदर्श उपनगरीय स्टेशन पर (व्यवहार्यता के अधीन) लिफ्ट/एस्कलेटर प्रदान किए जाने थे। पांच क्षेत्रीय रेलवे (मरे-6, पूरे-36, दपूरे-19, दरे-4 तथा परे-7) के 81 चयनित स्टेशनो में से 72 पर यह सुविधा प्रदान नहीं की गई। रेल मंत्री ने अपने बजट भाषण (जुलई 2009) में यह कहा था कि रेलवे विकलांग तथा वृद्ध लोगो के आवागमन को सुविधाजनक बनाने के लिए लिफ्ट तथा एस्कलेटर प्रदान करेगा। हालांकि, यह पाया गया कि किसी उपनगरीय स्टेशन पर लिफ्ट प्रदान नहीं की गई थी। अत: आठ उपनगरीय स्टेशन अर्थात डोम्बिवली (मरे), दमदम (पूरे), खड़गपुर, पंसकुरा (दपूरे), तम्बरम (दरे), तथा दादर, अंधेरी, विलेपार्ले तथा बोरिवल स्टेशन (परे) पर एस्कलेटर प्रदान किया गया।

पांच क्षेत्रीय रेलवे (मरे-5, पूरे-24, दपूरे-18, दरे-2 तथा परे-6) के 81 चयनित आदर्श स्टेशनों में से 55 पर विकलांग यात्रियों के लिए रेम्प भी प्रदान नहीं किया गया था।

इस प्रकार, भारतीय रेल स्टेशन पर अनिवार्य यात्री सुविधाओं के प्रावधान करने के लिए अपने स्वयं के दिशा-निर्देशो को लागू करने में विफल हुआ। प्राथमिक चिकित्सा कीट, व्हील चेयर, पर्याप्त संख्या में स्वच्छ शौचालय, प्लेटफॉर्म शेल्टर, विकंलाग अनुकूल रेम्प/एस्कलेटर

---

[25] वडाला रोड, मंखुर्द, चेम्बूर (मरे-3 स्टेशन/9 प्लेटफॉर्म) बन्देल (पूर-1 स्टेशन/1 प्लेटफॉर्म), अम्ता (दपूरे-1 स्टेशन/2 प्लेटफॉर्म) महिम, बांद्रा, अंधेरी (परे-3 स्टेशन/4 प्लेटफॉर्म) तिरूवल्लूर, अवादी, विल्लीवक्कम, वेप्पमबट्टू, वेलाचेरी, तिरूवोट्टीयूर, तिरूवंमीयूर, पट्टाबीरम, मूरे मार्केट काम्प्लेक्स, कोरट्टूर, एमबट्टूर, पेरम्बूर (दरे-12 स्टेशन/25 प्लेटफॉर्म)

आादि जैसी कुछ मूल सुविधाओं के अभाव ने यह दर्शाया कि रेलवे बोर्ड के दिशा-निर्देशों के क्रियान्वयन को करने के लिए प्रभावी मॉनीटरिंग तंत्र नहीं था।

रेल बजट, 2014 में जुलाई 2014 तक मुम्बई उपनगरीय नेटवर्क पर प्रथम एयर कंडीशन ईएमयू रेक की शुरूआत की घोषणा की गई। मुम्बई क्षेत्र में 2 वर्षों की अवधि से अधिक 864 अतिरिक्त स्टेट आफ दी आर्ट ईएमयू के नियोजन की भी घोषणा की गई थी।

समीक्षा से पता चला कि मार्च 2015 तक एयर कंडीशन ईएमयू रेक प्रस्तावित नहीं किए गए थे और मार्च 2015 तक 864 अतिरिक्त स्टेट-ऑफ-दी-आर्ट ईएमयू का नियोजन के प्रति 24 कोचो वाले केवल दो बोमबरडियर निर्मित रेक प्राप्त किए गए है तथा 15 माह के विलम्ब के पश्चात चालू किए गए है।

3.2 उपनगरीय खंड में यात्रियों की सुरक्षा

मुम्बई में 2006 सीरियल बम विस्फोट के पश्चात अखिल भारतीय रेल के निर्धारित असुरक्षित स्टेशनो पर संस्थापन हेतु एक समेकित सुरक्षा तंत्र (आईएसएस) की अवधारणा की गई। तदनुसार, रेलवे बोर्ड ने सितम्बर 2008 में सात क्षेत्रीय रेलवे पर 76 उपनगरीय स्टेशनो सहित अखिल भारतीय रेल के 202 संवेदनशील स्टेशनों पर आईएसएस के क्रियान्वयन हेतु दिशा-निर्देश तथा तकनीकी विशिष्टताओं को वर्णित करने वाले निर्देश जारी किए। इसने एक इन्टरनेट प्रोटोकॉल आधारित सीसीटीवी सिस्टम, एस्सेस कट्रोल, कार्मिक तथा बैगेज स्क्रीनिंग तंत्र, बम डिटेक्शन तथा डिस्पोजल तंत्र की परिकल्पना की।

153 चयनित उपनगरीय स्टेशनो पर अपनाए गए सुरक्षा उपायो से सम्बंधित अभिलेखो की समीक्षा से पता चला कि:

i. रेलवे बोर्ड द्वारा निर्धारित 76 उपनगरीय स्टेशनों में से चयनित 44 स्टेशनो की समीक्षा से पता चला कि 24 उपनगरीय स्टेशनो पर आईएसएस संस्थापित नहीं किया गया था जबकि 20 उपनगरीय स्टेशनों[26] (मरे-1, पूरे-2, दपूरे-2, दरे-5 तथा मेट्रो रेल, कोलकाता -10) पर आईएसएस को

एन्ट्री/एक्जिट केन्द्र में अंतर जहां मानवरहित डीएफएमडीज को मुम्बई सीएसटी (मरे) में प्रदान किया गया था।

[26] *सीएसटी मुम्बई (मरे), सियालदह, हावडा (पूरे) खड़गपूर, मिदनापुर (दपूरे), चेन्नई इम्मोर, चेन्नई बीच, मम्बलम, तमबरम, तिरूवल्लूर (दरे), दमदम, एसप्लेनेडे, रबिन्द्र सदन, कालीघाट, रबिन्द्र सरोबर, जतिन दास पार्क, चांदनी चौक, सेन्ट्रल, बेलगछिया तथा पार्क स्ट्रीट (मेट्रो रेल, कोलकाता)*

आंशिक रूप से संस्थापित किया गया था।

ii. 92 स्टेशनो (पूरे-37, दमरे-15, दपूरे-17, दरे-19 तथा परे-04) पर सीसीटीवी प्रदान नहीं किया।

iii. 118 चयनित स्टेशनो (मरे-14, पूरे-33, दमरे-15, दपूरे-14, दरे-22 तथा परे-20) में डोर फ्रेम मेटल डिटेक्टर (डीएफएमडी) प्रदान नहीं किए गए थे।

iv. रेल सुरक्षा दल/सरकारी रेलवे पुलिस द्वारा मानव सहित ''क्या मै आपकी सहायता कर सकता हूं बूथ'' को पांच क्षेत्रीय रेलवे (मरे-2, पूरे-12, दमरे-15, दपूरे-17, दरे-19, परे-15 तथा मेट्रो रेल, कोलकाता -15) के 95 स्टेशनो पर प्रदान नहीं किया गया।

क्षेत्रीय रेलवे में सुरक्षा उपाय अर्थात आईएसएस, सीसीटीवी, डीएफएमडी आदि के क्रियान्वयन की स्थिति से निम्नलिखित का पता चला:

<u>मध्य रेल</u>

समेकित सुरक्षा तंत्र अपनी अवधारणा के बाद आठ वर्ष बीत जाने पर भी केवल आंशिक रूप से लागू हुआ था। विभिन्न स्टेशनो पर संस्थापित डीएफएमडी को सुरक्षा कार्मिक द्वारा मॉनीटर नहीं किया गया। अधिकतर उपनगरीय स्टेशनो पर मौजूद कई अनाधिकृत /मानवरहित प्रवेश तथा निकास केन्द्रो के कारण डीएफएमडी के संस्थापन का उद्देश्य विफल हुआ। उसे ट्रेनो में यात्री सर्वेक्षण के निष्कर्षं द्वार सुदृढ बनाया गया जिसमें स्टेशनों के 258 यात्रियों में से 175 तथा 302 यात्रियें में से 186 ने सुरक्षा तथा व्यवस्थाओं से असंतुष्टि व्यक्त की।

<u>पूर्व रेल</u>

चयनित स्टेशनो की संवीक्षा से पता चला कि हावड़ा, सीलदाह तथा सोनरपुर नामत: तीन प्रमुख टर्मिनल उपनगरीय स्टेशनो में सीसीटीवी प्रदान किया गया है (सरकारी रेल पुलिस द्वारा प्रदत्त)। सात स्टेशन (सीलदाह पर सरकारी रेल पुलिस के नियंत्रण के तहत एक को छोड़कर) पर डीएफएमडी मानवरहित नहीं था। अधिकतर उपनगरीय स्टेशनो पर मौजूद कई अनाधिकृत/मानवरहित प्रवेश तथा निकास केन्द्रो के कारण डीएफएमडी के संस्थापन का उद्देश्य विफल हुआ।

<u>मेट्रो रेल, कोलकाता</u>

नौ विभिन्न स्थानो पर सीसीटीवी कैमरा -आठ पेन टील्ट जूम कैमरे तथा 43 सी माउंट कैमरे को संस्थापित किया जाना था। हालांकि, सीसीटीवी कैमरे किसी भी स्थान पर संस्थापित नही किए गए थे। इसके अलावा, अधिकतर स्टेशनो पर मौजूद कई प्रवेश तथा निकास केन्द्रो के रूप में डीएफएमडी के संस्थापन का उद्देश्य विफल हुआ।

पश्चिम रेलवे

समेकित सुरक्षा तंत्र को आंशिक रूप से क्रियान्वित किया गया था। केवल चर्चगेट तथा बोरीवली नामत: दो स्टेशनों पर डीएफएमडी को संस्थापित किया गया जिसने अपने उद्देश्य को पूरा नहीं किया क्योंकि उन्हें सुरक्षा कार्मिक द्वारा मॉनीटर नहीं किया गया था तथा अधिकतर उपनगरीय स्टेशनों पर कई प्रवेश तथा निकास केन्द्र थे। बोरीवली स्टेशन पर डीएफएमडी को रेलवे अधिकारियों के साथ संयुक्त निरीक्षण के दिन तक गैर कार्यकारी पाया गया।

एन्ट्री/एक्जिट केन्द्र में अंतर जहां मानवरहित डीएफएमडीज को चर्चगेट (परे) में प्रदान किया गया

3.3 उपनगरीय खंड में महिला यात्रियों की सुरक्षा

पश्चिम रेलवे सुरक्षित तथा आरामदायक यात्रा के लिए वर्ष 1992 में महिला कम्यूटर के लिए विशेष ट्रेन (लेडिज स्पेशल) आरम्भ करने वाला पहला क्षेत्रीय रेलवे था। यह सुविधा सभी उपनगरीय ट्रेनो में महिलाओं के लिए विशेष रूप से आरक्षित । तथा।। श्रेणी कोचों की पहले से मौजूद सुविधा के साथ थी। मार्च 2015 तक, उपनगरीय खण्डो पर प्रतिदिन 31 लेडिज स्पेशल (मरे-8, पूरे-7, दमरे-2, दरे-6 तथा परे-8) चल रही है। लेडिज डिब्बे में सुरक्षा कार्मिक का नियोजन, महिला कम्यूटर के लिए समर्पित हेल्प लाइन तथा विद्युतीय निगरानी तंत्र जैसे विभिन्न उपायो का कार्यान्वयन उपनगरीय खण्डों पंर सभी क्षेत्रीय रेलवे में एकसमान नहीं था क्योंकि यह पाया गया कि केवल मुम्बई उपनगरीय खण्ड पर विशेष रूप से महिला कम्यूटर के लिए एक समर्पित हेल्पलाइन की स्थापना की गई तथा उसे सक्रिय किया गया और पश्चिम रेलवे में सीसीटीवी को ट्रॉयल आधार पर महिला डिब्बो के अन्दर संस्थापित किया गया था।

समीक्षा अवधि के दौरान सरकारी रेल पुलिस तथा रेलवे सुरक्षा दल द्वारा प्रस्तुत रेलवे में महिलाओं के प्रति जुर्मो के डाटा ने 2186 मामले दर्शाए (मरे-1336, पूरे-390, दमरे-7, दपूरे-10, दरे-348, परे-49 तथा मेट्रो रेल, कोलकाता -46)।

3.4 जन शिकायतें

उपनगरीय रेलगाडी सेवाएं प्रमुख नगर के लोगो की दैनिक गतिविधियों में महत्वपूर्ण भूमिका निभाती है। उपनगरीय रेलगाडी सेवाओं की सुविधा/सामयिकता में अभाव तथा कार्यकारिणी में

कुछ बाधाएं इन सेवाओ को निर्भर लाखो लोगो को प्रभवित करती है तथा इसके परिणामस्वरूप अक्सर आंदोलन होते है। कई बार यह आंदोलन हिंसक हो जाते है जिसके परिणामस्वरूप रेलवे को हानि होती है। रेल प्रशासन द्वारा प्रदत्त सेवाओं से संबंधित शिकायते और उपनगरीय प्रणाली में दक्षता हेतु सुझाव नियमित रूप से प्राप्त होते रहते है।

वाणिज्यिक विभाग के अभिलेखो की समीक्षा से पता चला कि 2010-15 के दौरन, उपनगरीय सेवाओं के सम्बंध में 13260 शिकायते प्राप्त हुई थी जैसाकि तालिका 21 में दिया गया है।

तालिका संख्या 21: शिकायतों की प्रकृति और संख्या

क्षेत्रीय रेलवे	स्टेशनों पर कमियां/खराब सुविधाऐं	ट्रेनों में सुविधाऐं	खानपान स्टॉल	अन्य	कुल
1	*2*	*3*	*4*	*5*	*6*
मरे	4422	200	323	2055	7000
पूरे	681	150	84	65	980
दमरे	0	0	0	323	323
दपूरे	58	53	44	62	217
दरे	539	105	45	281	970
परे	312	566	106	2437	3421
एमआर, कोलकाता	175	82	0	92	349
कुल	**6187**	**1156**	**602**	**5315**	**13260**

स्त्रोतः संबंधित क्षेत्रीय रेलवे अनुरक्षित अभिलेख

इसके अतिरिक्त, 2010-15 के दौरान रिर्पोटेड लोक आन्दोलन के 348 मामलों (मरे-28, पूरे-218, दमरे-8, दपूरे-12, दरे-65 और परे-17) में से 125 (मरे-16, पूरे-86, दमरे-8, दरे-7 और परे-8) उपनगरीय ट्रेन सेवाओं से संबंधित मुद्दों के कारण थे। उपनगरीय खण्ड में लोक आन्दोलन के कारण रेल संपत्ति की ₹ 57.19 लाख की हानि का मूल्यांकन किया गया था (मरे- ₹ 48.50 लाख, पूरे- ₹ 4.34 लाख, दमरे- ₹ 3.99 लाख और दरे- ₹0.36 लाख)।

मरे, पूरे और परे में प्राप्त शिकायतों की अधिकतर संख्या इस तथ्य को दर्शाती हैं कि भारतीय रेल उपनगरीय यात्रियों को अपेक्षित सुविधाऐं प्रदान करने में विफल रही जिसके कारण सेवाओं से असंतोष बढा और लोक आन्दोलन हुआ।