प्रश्न 1 Section B

113

राजभाषा - राजभाषा वह भाषा है जिसे संघ अथवा किसी राज्य अथवा सरकार जिसके द्वारा अपने सरकारी कामकाज में प्रयोग के लिये स्वीकार किया हो। यह किसी राज्य में एक से अधिक हो सकती है।

राजभाषा नियम - 1976 - केन्द्र सरकार द्वारा 28/06/1976 को बनाया गया। कुल 12 राजभाषा नियम हैं जो तमिलनाडु को छोड़कर पूरे भारत पर लागू होते हैं।

संविधान के भाग - 17 के अनुच्छेद 343 के अनुसार संघ की राजभाषा हिन्दी और लिपि देवनागरी है।

संविधान की आठवीं अनुसूची के अनुसार निम्नलिखित भाषाओं को राजभाषा के रूप में मान्यता प्राप्त है जो इस प्रकार है - (1) असमिया (2) बंगला (3) गुजराती (4) हिन्दी (5) कन्नड़ (6) कश्मीरी (7) मलयालम (8) मराठी (9) उड़िया (10) पंजाबी (11) संस्कृत (12) सिन्धी (13) तमिल (14) तेलगू (15) उर्दू (16) कोंकणी (17) मणिपुरी (18) नेपाली (19) मैथिली (20) संथाली (21) डोंगरी (22) बोडो

राज्य की भाषा - संविधान के अनुच्छेद 345 के अधीन प्रत्येक राज्य के विधान मंडल को यह अधिकार दिया गया है कि वह आठवीं अनुसूची में अन्तर्निहित भाषाओं में से किसी एक या अधिक को सरकारी कार्यों के लिये राज्य की सरकारी भाषा के रूप में अंगीकार कर सकता है किन्तु राज्यों के परस्पर संबंधों में तथा संघ तथा राज्यों के परस्पर संबंधों में संघ की राजभाषा को ही प्राधिकृत भाषा माना जायेगा।

राजभाषा 1976 के अनुसार राजभाषा नीति कार्यान्वयन के लिए भारत को तीन भागों में बांटा गया है -

क क्षेत्र - UP, MP, राजस्थान, छत्तीसगढ़, बिहार, झारखंड, हिमाचल प्रदेश, उत्तराखंड, दिल्ली, हरियाणा, अंडमान एवं निकोबार द्वीपसमूह।

ख क्षेत्र - महाराष्ट्र, गुजरात, पंजाब, चंडीगढ़, दमन दीव, नागर हवेली।

ग क्षेत्र - अन्य सभी।

रेल मंत्रालय, क्षेत्रीय स्तर, मंडल एवं स्टेशन स्तर पर राजभाषा कार्यान्वयन समितियां गठित की गई है। इन्हीं समितियों का कार्य इन स्तरों पर हिन्दी राजभाषा नियमों के कार्यान्वयन की हुई प्रगति की समीक्षा करना अपने सुझाव देना है।

प्रश्न 2| Section B

रेलवे राजस्व में होने वाली हानि को रोकने में चल लेखा निरीक्षक की महत्वपूर्ण भूमिका होती है। चल लेखा निरीक्षक उन सभी जगह जाकर नियमित रूप से वित्त एवं व्यय के नियंत्रण तथा होने वाली अनियमितताओं की जाँच करता है।

चल लेखा निरीक्षक रेलवे राजस्व में होने वाली हानि रोकने के लिये निम्न लिखित प्रकार से भूमिका निभाता है —

1. विभिन्न प्रकार की होने वाली जालसाजियां/धोखाधड़ी और अनियमितताओं को रोकने के लिये मौके पर जाकर जाँच करना।
2. रेलवे में जो यातायात बेचा जा रहा है इसकी बुकिंग नियमानुसार हो रही है आय रेलवे के खाते में नियमित रूप से जमा हो रही है। तथा अन्य प्रकार, सही तथा नियमानुसार वसूल किये जा रहे है तथा रेलवे के खाते में जमा हो रहे है इसकी जाँच करना।
3. रिकार्ड की जाँच करना।
4. वस्तु सूची की जाँच करना।
5. काउंटर जाँच करना- कुल लेन देन राशि का cash in Hand से मिलान करना।
6. स्टेशन लेखे की विश्वसनीयता की जाँच करने के लिये बीच अवधी में टेलर तुलन पत्र तैयार करना। बकाया सूची की जाँच करना।
7. आरक्षण/जावक प्रपत्र के वजन की जाँच करना, सही वजन पर भाड़ा लिया गया है या नहीं इसकी जाँच करना।
8. स्थान शुल्क / विलंब शुल्क सही वसूल किये जा रहे है इसकी जाँच करना।
9. संग्रह की गयी टिकटो की जाँच करना।
10. विविध प्राप्तियों का सही लेखा सुनिश्चित करना।
11. धन वापसी के मामलो की जाँच करना।
12. रसीद पुस्तको की जाँच करना।
13. सभी प्रकार के टेंडर (आय एवं व्यय) की जाँच करना।
14. रेलवे स्टेशनो पर अचानक निरीक्षण करना जिसमें नकदी/रोकड़ की जाँच
15. नकद दुरुपयोग को रोकना।

Section B   ///

प्रश्न 3।

रेल सेवक (अनुशासन एवं अपील) नियम 1968

उद्देश्य - कर्मचारियों में अनुशासन बना रहे।

यह नियम - 1/10/1968 से निम्न लिखित को छोड़कर सभी रेल कर्मचारियों पर लागू है।

(1) अखिल भारतीय सेवा के सदस्य (2) रेल सुरक्षा बल के सदस्य
(3) नैमित्तिक श्रमिक (4) राष्ट्रपति अपने आदेश से उक्त नियमों की परिधी से बाहर रख सकते हैं।

इन नियमों के अन्तर्गत कुल 11 शास्तियां हैं जिसमें 6 छोटी और 5 बड़ी शास्तियां हैं।

(अ) छोटी शास्तियां (माइनर पेनल्टी) छोटी शास्ति की चार्जशीट का मानक फार्म नं. 11 है।

i) निंदा - निंदा भी एक छोटी शास्ती है इसकी कर्मचारी की सेवा पंजी में प्रविष्टी की जाती है।

ii) सुनिश्चित अवधि के लिये पदोन्नती पर रोक।

iii) कर्मचारियों की लापरवाही या आदेशों के उल्लंघन के कारण प्रशासन को हुये आर्थिक नुकसान की पूर्ती या आंशिक रकम की कर्मचारी के वेतन से वसूली।

iii) (a) सुविधा पास या सुविधा टिकट आदेशों अथवा दोनों की सुविधा पर रोक लगाना।

iii) (b) उसी वेतन क्रम के एक निचले स्टेज पर अवनति जो 3 साल से अधिक अवधि के लिये न हो, जिसका संचयी प्रभाव न हो और जो पेंशन पर प्रतिकूल प्रभाव न डाले।

(iv) सुनिश्चित अवधि के लिये भावी वेतन वृद्धि पर रोक जिसके साथ यह निर्देश हो कि उक्त अवधि समाप्त होने पर इसका प्रभाव वेतन वृद्धि पर होगा या नहीं।

प्रश्न 3 का उत्तर लगातार -

(iv) बड़ी शास्तियां (मेजर पेनल्टी) बड़ी शास्ति की नाजिशीट का मानक फार्म संख्या - 5 है।

(v) सुनिश्चित अवधि के लिये वेतन क्रम के निचले स्टेज पर अवनति जिसके साथ यह निर्देश हो कि उक्त अवधि समाप्त होने पर इसका प्रभाव वेतन वृद्धि पर होगा अथवा नहीं। (क्युमुलेटिव / नान क्युमुलेटिव)

(vi) किसी निचले वेतन क्रम, ग्रेड, पद या सेवा में अवनति, जिसके साथ यह निर्देश हो या नहीं हो कि किन शर्तों पर उस ग्रेड, पद, या सेवा पर उसे वापिस लिया जा सकेगा जिससे सरकारी कर्मी थी और उस ग्रेड, पद या सेवा पर वापिस लौटने पर उसकी वरिष्ठता और वेतन का क्या होगा।

(vii) अनिवार्य सेवा निवृत्ती - इस पेनल्टी के अन्तर्गत कर्मचारी को अनिवार्य सेवा निवृत्त कर दिया जाता है।

(viii) सेवा से हटाना, जो भविष्य में सरकारी नौकरी पाने के लिये अयोग्य नहीं है।

(ix) सेवा से ~~हटाना~~ बर्खास्तगी, जो भविष्य में सरकारी नौकरी पाने के लिये अयोग्य ~~नहीं~~ है होती है।

(x) यौवन उत्पीड़न मामले में जांच कमेटी द्वारा पीड़िता को क्षतिपूर्ति का भुगतान मंजूर होने पर उसे आरोपित कर्मचारी से वसूल करना।

प्रश्न - 4 (b)

कोल लदान साइडिंग पर होने वाले बकाया मदे : 10

कोल लदान साइडिंग पर निम्नलिखित बकाया मदे उत्पन्न होते है.

1. ~~स्थान~~ शुल्क एवं विलंब शुल्क :

यदि माल के अंतर्गत ~~स्थान शुल्क~~ एवं विलंब शुल्क की वसूली नहीं हो पाती है, तो यह सेहन बकाया बन जाता है। स्टेशन मास्टर द्वारा इसे तुलनपत्र के नामे बाजु मे दर्शाया जाता है।

निपटारा :

~~स्थान शुल्क~~ एवं विलंब शुल्क को माफ करने के लिए पार्टी द्वारा सक्षम अधिकारी को निवेदन किया जाता है। ~~स्थान शुल्क के अपूर्ण उत्तरेस से पहले पार्टी को स्थान शुल्क अदा करना होगा एवं माफ को हटाना होता है।~~

यदि सक्षम अधिकारी द्वारा कोई राशी माफ की जाती है, तो सक्षम अधिकारी द्वारा 'रेमीशन-कम-पे ऑर्डर' जारी किया जायेगा (cm-38) तो माफ की गई ~~रकम~~ रकम के लिए cm-38 के आधार पर तुलन पत्र मे स्पेशल क्रेडीट किया जायेगा। एवं बिना माफ राशि को नगद मे वसूल करके बकाया का निपटारा किया जायेगा।

यदि कोई भी कार्यवाही नहीं की जाती है, तो रेल प्रशासन द्वारा इस रकम को 'Write off' किया जा सकता है। 'राइट आफ स्टेटमेन्ट' के आधारपर बैलेंस शीट मे स्पेशल क्रेडीट देकर क्लियरेंसिंग क्लियर की जायेगी।

2. साइडिंग चार्जेस (यदि हो तो) :

यदि कोल लदान साइडिंग IBP नहीं है तो ~~यह~~ उस साइडिंग पर साइडिंग चार्जेस लिये जाते है।

साइडिंग मालिक द्वारा साइडिंग प्रभार का भुगतान, जिस महिने मे साइडिंग प्रभार उत्पन्न होते है, उस महिने के अंत तक नहीं जाता है तो वह सेहन बकाया बन जाता है।

निपटारा :

i) साइडिंग मालिक द्वारा अगले महीने मे नगद भुगतान करे।

ii) गलत गणना के कारण उत्पन्न साइडिंग प्रभार की जांच यल-लेखा निरीक्षक द्वारा की जाती है और गलत पाये जाने पर स्पेशल क्रेडीट लेकर निपटारा किया जाता है।

iii) साइडिंग मालिक द्वारा अनावश्यक विलंब करने पर मामला उच्च अधिकारियो के ध्यान मे लाया जाता है।

3. लेखा कार्यालय का डेबिट या एरर शीट डेबिट:

A) स्वीकृत नामे:

यदि लेखा कार्यालय या स्टेशन TIA द्वारा त्रुटी पत्र के माध्यम से दिये गये डेबीट सही पाये जाते है, तो उन्हे 'स्वीकृत नामे' कहते है।

निपटारा :

i) नगद मे वसुली करके या वेतन से कटौती करके।

ii) यदि जिम्मेदार कर्मचारी का स्थानांतरण हुवा है तो डेबीट ट्रान्सफर करके।

iii) कॉम्पीटेन्ट अधिकारी द्वारा 'write off' करके।

iv) मृत या सेवानिवृत्त कर्मचारी के सेटलमेन्ट ड्यू से वसुल किया जायेगा।

B) अस्वीकृत नामे:

यदि लेखा कार्यालय / TIA द्वारा जारी डेबिट को कर्मचारी द्वारा ऑबजेक्ट किया जाता है तो इसे 'अस्वीकृत नामे' कहते है।

स्टेशन स्टॉफ द्वारा त्रुटी पत्र के पिछे आब्जेक्शन करने का कारण लिखकर त्रुटी पत्र को लेखा कार्यालय भेज दिया जाता है।

निपटारा :

i) लेखा कार्यालय / TIA से प्राप्त क्रेडीट एडवाइज नोट के आधार पर

ii) लेखा कार्यालय द्वारा डेबीट वापस करने पर उसे स्वीकृत करके, स्वीकृत नामे की तरह निपटारा किया जायेगा।

रोल लदान साइडिंग पर बकाया कम करने के उपाय:

i) साइडिंग उपयोग कर्ता से करार की शर्तों के अनुसार साइडिंग चार्जेस नियमित रूप से वसूल किये जाने चाहिए।

ii) साइडिंग चार्जेस यदि स्थायी तौर पर नियमित रूप से जमा नहीं कराये जा रहे है तो इसकी सुचना Sr.DCM को देनी चाहिए।

iii) सूची पत्र के मिलते ही तुरंत बैलेंस शीट एवं आउटस्टैंडिंग रजिस्टर मे लिया जाना चाहिए।

iv) एडमीटेड डेबिट को कर्मचारियों द्वारा तत्काल भुगतान करवाना चाहिए।

v) आब्जेक्टेड डेबिट के मामले मे यातायात लेखा कार्यालय या बकाया शाखा के साथ Sr.DCM को पत्रव्यवहार करना चाहिए।

vi) जहा आवश्यक हो टी.आइ.ए. द्वारा स्टेशन पर ही क्रेडीट एडवाइस जारी करानी चाहिए।

vii) आब्जेक्टेड डेबिट बाद मे सही पाये जाने पर उन्हे उक्त एडमीटेड डेबिट खातो मे स्थानांतरित करना चाहिए।

viii) डेबिटो को अनावश्यक आपत्तीजनक नहीं करना चाहिए।

ix) क्रेडिट एडवाइस प्राप्त होते ही उसे स्पेशल क्रेडीट मे आवश्यक किया जाना चाहिए।

x) साइडिंग मालिको को इन्फ्रास्ट्रक्चर निवेश के लिए प्रवृत्त करना चाहिए ताकी लदान मे विलंब कम हो, जैसे कन्वेयर बेल्ट आदि। एवं लदान विलंब के कारणो का पता लगाकर ठोस उपाय करने चाहिए।

xi) विलंब शुल्क माफी के लिए आवेदन प्राप्त होने पर इन आवेदनों को सक्षम अधिकारियो द्वारा जल्द से जल्द निपटारा करना चाहिए।

प्रश्न 5

(i) पी एन एम – ① PNM का उद्देश्य संगठित श्रमिकों में संबंध बनाये रखना तथा प्रशासन और श्रमिकों के बीच पैदा हुये विवादों को सुलझाना है।

② बैठक दोनो मान्यता प्राप्त युनियनों। फेडरेशनों से प्रतिनिधियों के साथ अलग-अलग होती है।

③ नीतिगत मामलों में कर्मचारियों की समस्याओं का समाधान किया जाता है।

④ मंडल स्तर, मुख्यालय तथा रेलवे बोर्ड स्तर पर स्थापित है। तीनों स्तर पर मीटिंग होती है।

प्रश्न 5

(ii) अगस्त समीक्षा –

रेल प्रशासन के पास उपलब्ध बजट अनुदान से खर्च अधिक न हो जाने तथा आवंटित बजट। निधियां पर्याप्त है या नहीं और वास्तविक मांगो का निर्धारण करने के लिये वर्ष भर में तीन बार बजट समीक्षा की जाती है। प्रथम समीक्षा अगस्त माह में की जाती है जिसे अगस्त समीक्षा कहते है।

यह समीक्षा प्रत्येक वर्ष अगस्त माह में राशी खर्च करने वाले कार्यकारी अधिकारी द्वारा की जाती है।

इससे चालू वित्त वर्ष के तीन माह का वास्तविक व्यय और चौथे माह का अनुमानित व्यय का पता चलता है।

Section B

प्रश्न 5।

(iii) Audit Para ऑडिट पैरा

रेल प्रशासनो से प्राप्त ड्राफ्ट पैरा के जवाब लेखा परीक्षा द्वारा जांचने के पश्चात इसे रेलवे की वार्षिक लेखा परीक्षा रिपोर्ट रिपोर्ट में ऑडिट पैरा के रूप में शामिल किया जाता है। इसे तैयार करते समय निम्नलिखित बातो को ध्यान में रखा जाता है -

ऑडिट पैरा बनाने से पूर्व उपनियंत्रित एवं महालेखा परीक्षक (रेलवे) द्वारा तथ्यों के सत्यापन एवं स्पष्टीकरण के लिये रेलवे बोर्ड को भेजा जाता है। यदि ऑडिट पैरा में एक से अधिक रेलवे संबंधित है तो सभी के मामले अलग- 2 दर्शाये जाते है।

प्रश्न 5।

(iv) फुटकर आय Sundary Earning

कोचिंग और माल यातायात के अलावा जो धन राशि स्टेशनों पर वसूल की जाती है और स्थायी रूप से रेलवे के खाते में जमा की जाती है। उसे फुटकर आय कहते है।

फुटकर आय के मद - विज्ञापन से आय, खान पान सेवा, पार्किंग प्रभार, अमानति सामान घर प्रभार, विश्रामालय प्रभार, लावारिश सामान विक्रय से प्राप्त राशि, लाईसेंस शुल्क, स्थान शुल्क, विलंब शुल्क, निविदा फार्म कीमत, जब्त पंजीकरण शुल्क, विक्रेताओं से वसूल की गयी जुर्माने की रकम इत्यादि।

प्रश्न 5। (v) परिचालन अनुपात -

संचालन खर्च और कुल आय के अनुपात को परिचालन अनुपात कहते है। यह प्रबंधन की क्षमता का प्रतीक है। इसे प्रतिशत में व्यक्त किया जाता है। इससे यह पता चलता है कि प्रत्येक 100रु. प्राप्ति के लिये कितना खर्च करना पड़ता है। यदि खर्चों में कमी की जाये और आय में वृद्धि की जाये तो परिचालन अनुपात में सुधार होगा। 2015-16 के लिये परिचालन अनुपात का लक्ष्य 88.5% है।

सूत्र $= \dfrac{\text{कुल संचालन व्यय}}{\text{सकल राजस्व प्राप्तियां}} \times 100$

Section. 13

(10)

184

प्रश्न. 5 | (vi) Two Packet Tender System.

- उच्च तकनीकी वाले कार्य को ठेके से पुरा करने करवाने के लिये विशेष परिस्थितियो में 2 पैकेट टेंडर सिस्टम अपनाया जा सकता है।
- 2 पैकेट सिस्टम में निविदा मंगवाते समय दो लिफाफे मंगवाये जाते है।
- 2 पैकेट टेंडर सिस्टम में टेक्नीकल बिड तथा फाईनेन्शियल बिड दोनो पुरा होने पर ठेका दिया जाता है।
- पहले टेक्नीकल बिड के लिफाफे खोले जाते है। तथा जो ठेकेदार टेक्नीकल बिड की शर्तो को पुरा करते है उनके ही फाईनेनशियल बिड के लिफाफे खोले जाते है।
- तकनीकी शर्त पुरी करने वाले ठेकेदार जो आम के ठेकेमामले में उच्च बोली लगाने वाले को तथा कार्य करवाने के मामले में सबसे कम लागत में कार्य करने वाले ठेकेदार को ठेका दिया जाता है।

---x---

103

Section - B

प्रश्न - 5 (vii) ATVM . Automatic Ticket Vending Machine

1. यह एक स्मार्ट कार्ड पर आधारित टिकटिंग प्रणाली है। जिसमें ATVM को UTS सर्वर/नेटवर्क से जोड़ा जाता है।
2. उपनगरीय तथा गैर उपनगरीय अनारक्षित टिकट जारी किये जाते हैं।
3. सीजन टिकट का नवीकरण किया जाता है।
4. स्मार्ट कार्ड के लिये जमानत राशि - 50 रु. है। न्यूनतम 20 रु. से रिचार्ज किया जा सकता है उसके बाद 50 रु. के गुणांक में 1000 रु. तक रिचार्ज किया जा सकता है।
5. स्मार्ट कार्ड की वैधता 1 वर्ष है।
6. टिकट की राशि पर 5% बोनस राशि यात्री के खाते में जमा किया जायेगा।
7. मध्य रेल तथा पश्चिम रेल पर ATVM से टिकट जारी करने के लिये किसी भी विभाग के सेवानिवृत्त रेल कर्मचारी आयु 62 वर्ष तक को सुविधाकर्ता के तौर पर नियुक्त किये गये हैं। 5% बोनस राशि का लाभ मिलेगा।

Section-B

12

प्रश्न 6।

भारतीय रेल पर ग्रुप 'सी' की सीधी भर्ती के लिये रेलवे भर्ती बोर्ड बनाये गये हैं। पूरे देश में भर्ती बोर्ड हैं जो अपनी-अपनी निर्धारित सीमाओं में रेल मुख्यालयों, मंडलों, उत्पादन ईकाइयों आदि के लिये उनके प्राप्त मांग पत्रों के आधार पर भर्ती करते हैं। विभिन्न पदों के लिये अर्हतायें और योग्यतायें बोर्ड द्वारा निर्धारित की गयी है।

ग्रुप 'सी' में सीधी भर्ती वर्ष में कुल 2 बार होगी। भर्ती बोर्ड को इन्डेन्ट 1 मार्च और 1 सितंबर को भेजे जायेंगे। NTPC कोटियों और कुल आर्टीजन तथा आशुलिपिकों के पदों के लिये 1 सितंबर की पदों के लिये 1 मार्च और भेज पदों के लिये निर्धारित की गयी है।

रेलवे भर्ती बोर्ड की भर्ती के लिये रेलवे की कार्मिक शाखा रिक्तियों की का निर्धारण करेगी। ऐसा करते समय अन्य रेलों से स्थानान्तरित होने वाले कर्मचारियों आदि, अनुसूचित जातियों अनुसूचित जन जातियों। भूतपूर्व सैनिकों OBC के आरक्षित कोटे को भी ध्यान में रखा जायेगा।

आरक्षित रिक्तियों सहित रिक्तियों की संख्या, आयु, योग्यता, वर्ग का नाम, वेतमान आदि ब्यौरों के साथ रेलवे भर्ती बोर्ड को भेजी जाती है।

भर्ती का विज्ञापन - ग्रुप सी पदों के लिये रोजगार समाचार में विज्ञापन देना आवश्यक है। रोजगार समाचार के विज्ञापन के उत्तर में प्राप्त सभी आवेदकों पर विचार किया जायेगा।

रेलवे बोर्ड द्वारा आयोजित परीक्षाओं के बारे में समीक्षा करके रेलवे भर्ती बोर्ड द्वारा निर्णय सूचित किया है कि विभिन्न कोटि वर्गों को ग्रुपों में बांटकर ~~साल में एक बार~~ यथासंभव रेलों से प्राप्त इंडेंटों के आधार पर परीक्षायें सुनिश्चित करेंगे।

वर्तमान में भारतीय रेल पर कुल 21 भर्ती बोर्ड है।

प्रश्न 7। section B

अलाभप्रद शाखा लाईन

- ऐसी शाखा लाईन जो लाभप्रद नहीं है इनको अलाभप्रद शाखा लाईन कहते है।
- इन शाखा लाईनों पर खर्च अधिक है/ संचालन व्यय अधिक है संचालन व्यय की तुलना में आय बहुत कम है।
- जो शाखा लाईन अधिकतर ग्रामीण क्षेत्र से होकर जाते है जहाँ आवागमन की मात्रा बहुत कम रहता है या सीमान्त लाभप्रद है।
- जो परिवहन लाभ है इसलिये इनको बंद करने पर विरोध होता है।
- भारतीय रेल इन शाखा लाईनों का संचालन सामाजिक दायित्व के तहत कर रही है।
- इन शाखा लाईनों पर परिचालन से आमदनी बढ़ाने के प्रयासों के बावजूद ऐसी अधिकांश लाईनें वाणिज्य दृष्टि से अलाभकारी है।
- रेल सुधार समिति ने ऐसी 40 लाईनों को बंद करने की सिफारिश की थी, परंतु जनता के कड़े प्रतिरोध तथा राज्य सरकारों के विरोध के कारण अब तक केवल 15 लाईनों को ही बंद किया गया है।
- वर्ष 2012-13 के लिए 90 अलाभप्रद शाखा लाईनों के विभिन्न परियोजनाओं की समीक्षा से पता चलता है कि इन लाईनों पर 2140 करोड़ नुकसान किया गया है जबकि 2012-13 में 1466 करोड़ की हानी थी।
- इन शाखा लाईनों को एक समयबद्ध प्लान के तहत बंद करना चाहिये। या यदि इन शाखा लाईनों का संचालन करना सामाजिक दृष्टि से महत्वपूर्ण है तो 50% हानी राज्य सरकारें वहन करने का सुझाव किया गया है।

Section - A

प्रश्न 1. यात्री सुविधाएं : 100

भारतीय रेल देश में यात्री यातायात का मुख्य साधन है। रोजाना 2 करोड़ 30 लाख यात्री भारतीय रेल पर यात्रा करते हैं। इसलिये स्टेशनों पर तथा गाड़ियों में यात्रियों की सुख सुविधा को ध्यान में रखते हुए यात्री सुविधाओं का प्रावधान किया जाता है।

वर्तमान परिस्थितियों को देखते हुये रेल उपभोक्ता, रेलवे से पहले की तुलना में अधिक उम्मीदें करता है।

उपभोक्ताओं की इच्छाओं को ध्यान में रखते हुए रेलवे के लिये आवश्यक है कि यात्री सुविधाओं पर समुचित ध्यान दिया जाए।

यात्रियों और अन्य रेल उपभोक्ता के लिए सुविधाओं की व्यवस्था करना एक महत्वपूर्ण कार्य है। यात्रियों को अधिकतम सुविधा देने का तथा दी जाने वाली सुविधाओं में गुणात्मक सुधार करने का प्रयास किया जाना चाहिए।

स्टेशनों को आय के अनुसार 7 श्रेणियों में बांटा गया है। प्रत्येक 5 वर्ष के बाद रिव्यू किया जाता है।

बेहतर यात्री सुविधाओं को उपलब्ध करवाने के उद्देश्य से भारतीय रेल पर कुछ स्टेशनों को आदर्श स्टेशन, मॉडल स्टेशन, विश्वस्तरीय स्टेशन के लिए चुना गया है।

यात्री सुविधाओं को बढ़ाने के लिये निर्धारित धन राशि को किन कार्यों पर खर्च किया जाए यह सुनिश्चित करने के लिए प्रत्येक मंडल, रेलवे पर यात्री सुविधा समितियां बनायी गयी हैं।

यात्री सुविधाओं को तीन वर्गों में बांटा गया है।

(1) न्यूनतम मूलभूत सुविधायें – सबसे पहले स्टेशनों की श्रेणी के अनुसार ये सुविधाये उपलब्ध करवायी जाती हैं।

(2) रिकमंडेड यात्री सुविधायें – यातायात की मात्रा को ध्यान में रखकर सुविधाओं को बढ़ाया जाता है।

(3) वांछनीय सुविधायें – यात्रियों की सुविधाओं की संतुष्टि को ध्यान में रखकर ये सुविधायें उपलब्ध करवायी जाती हैं।

न्यूनतम आवश्यक सुविधाएं

स्टेशन पर श्रेणी के अनुसार सबसे पहले न्यूनतम आवश्यक सुविधायें उपलब्ध करवाना आवश्यक है। स्टेशनों की श्रेणी के अनुसार न्यूनतम आवश्यक सुविधाओं के मापदंड निर्धारित किये गये हैं।

		स्टेशनों की श्रेणी						
क्र.	यात्री सुविधाएं	A1	A	B	C	D	E	F
1.	बुकिंग काउंटर	15	10	6	4	4	2	1
2.	UTS	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✗
3.	पीने का पानी (प्रति प्लेटफार्म नल)	20	20	20	6	8	2	उचित व्यवस्था
4.	प्रतीक्षालय (वर्ग मीटर)	250	125	75	—	30	15	बुकिंग का प्रतीक्षालय
5.	बैठने की व्यवस्था (प्रति प्लेटफार्म)	150	125	100	10	50	10	—
6.	प्लेटफार्म शेड (वर्ग मीटर)	500	400	200	200	50	50	हाल्ट हेतु
7.	मूत्रालय	12	10	6	4	4	1	—
8.	शौचालय	12	10	6	2	4	1	—
9.	फुट ओवर ब्रिज	1 [illegible]	1 [illegible]	1	1	—	—	—
10.	वाटर कूलर (प्रति प्लेटफार्म)	2	2	2	2	1 मे EP.F.	—	—
11.	साइनेज	✓	✓	✓	—	—	—	—
12	प्लेटफार्म लेवल	ऊँचा	ऊँचा	मीडियम	हाई	मीडियम रेल लेवल		—

नोट -

① जनता उद्घोषणा सिस्टम, पार्किंग सुविधा, इलेक्ट्रॉनिक इंडिकेटर बोर्ड, पब्लिक कॉल बूथ, समयसारिणी, गाड़ी आगमन-गमन के दिशा निर्देशानुसार होंगे।

② ऐसे स्टेशनों को छोड़कर जहाँ रात में गाड़ियाँ नहीं होती हैं बाकी सभी स्टेशनों पर A1, A, B, C, D के बुकिंग काउंटर 24 घंटे खुले रहेंगे।

③ $\frac{1}{3}$ शौचालय महिलाओं के आरक्षित होंगे। यदि 2 है तो एक पुरुष एक महिलाओं के लिये होगा।

प्रश्न 21 जनशिकायत का महत्व एवं दर्ज करने के तरीके :

यात्रियों और अन्य रेल उपभोक्ताओं को जो असुविधा होती है। उसे रेल उपभोक्ता शिकायत एवं सुझाव के रूप में रेल प्रशासन तक पहुँचाते है।

भारतीय रेल देश में यातायात का प्रमुख साधन है लगभग 2.30 करोड़ यात्री रोजाना रेल से यात्रा करते है। भारतीय रेल परिवहन सेवा उपलब्ध करवाती है। परिवहन सेवा देते समय कुछ कमी होने पर ग्राहक रेल प्रशासन को शिकायत करता है।

जन शिकायत और सुझाव रेलवे द्वारा उपलब्ध की गयी सेवाओं का दर्पण है। शिकायत एवं सुझाव मिलने पर दी जाने वाली परिवहन सेवा में गुणात्मक सुधार कर सकते है। और बेहतर सेवा प्रदान करने के लिये तथा दी जाने वाली सुविधाओं में सुधार के लिये शिकायत एवं सुझाव एक महत्वपूर्ण भूमिका निभाते है।

शिकायत एवं सुझाव प्राप्त होने पर हमें अपने संगठन की कमियां पता चलती है। इसलिये शिकायत एवं सुझाव का हमेशा स्वागत करना चाहिए।

शिकायत होने पर ग्राहक नाराज होता है, इससे रेलवे की छवि खराब होती है। यातायात अन्य यातायात के साधनों की ओर चला जाता है। यातायात में कमी होती है तथा रेलवे को राजस्व का नुकसान होता है। इसलिये रेल उपभोक्ता द्वारा की गयी शिकायतों पर तुरंत ध्यान देना चाहिए तथा समाधान करना चाहिए। रेल उपभोक्ता द्वारा दिये सुझावों पर ध्यान देना चाहिये तथा अच्छे सुझावों पर अमल करना चाहिये।

समय-समय पर अच्छी सेवा देने के लिये तथा दी जाने वाली सेवाओं में सुधार के लिये रेल प्रशासन जनता से तथा रेल उपभोक्ताओं से सुझाव मंगवाये जाते है।

भारतीय रेल पर शिकायत दर्ज करने के विभिन्न तरीके — 96 (8)

(1) रेल यात्री अपनी शिकायत स्टेशन मास्टर या गाड़ी में कंडक्टर के पास मौखिक रूप से शिकायत करा सकता है। मौखिक रूप से जो शिकायतें होती हैं उनका तुरंत समाधान करना चाहिए। तथा इस प्रकार की शिकायत दुबारा न हो यह सुनिश्चित करना चाहिए।

(2) शिकायत एवं सुझाव पुस्तिका — यात्रियों और अन्य रेल उपयोगकर्ताओं को जो असुविधा होती है उसके संबंध में उनकी शिकायतों को और साथ ही रेलवे की कार्य प्रणाली में सुधार के लिये उनके सुझावों को दर्ज करने के लिए "शिकायत एवं सुझाव पुस्तिका" प्रत्येक स्टेशन पर स्टेशन मास्टर कार्यालय, मालगोदाम, पार्सल कार्यालय, प्रत्येक गार्ड, कंडक्टर के पास रिफ्रेशमेंट रूम में होती है।

स्टेशनमास्टर / सुपरि. प्रबंधक को अपने चार्ज में रखी हुयी शिकायत एवं सुझाव पुस्तिकाओं की हर रोज जाँच करनी चाहिए।

(3) शिकायत एवं सुझाव बाक्स — हर शिकायत बुक के अलावा, महत्वपूर्ण स्टेशनो / जंक्शन स्टेशन प्लेटफार्म पर, तथा सभी कार्यालयों में, यात्री गाड़ी के गार्ड कम्पार्टमेंट में शिकायत एवं शिकायत एवं सुझाव बाक्स होता है जिसमें यात्री तथा रेल उपभोक्ता अपनी शिकायत एवं सुझाव लिखकर इस बाक्स में डाल सकता है।

(4) जन शिकायत निवारण तंत्र — शिकायतों का निवारण करने के लिए रेलवे बोर्ड, क्षेत्रीय स्तर एवं मंडल स्तर पर जन शिकायत निवारण तंत्र की स्थापना की गयी है। मंडल स्तर ADRM, क्षेत्रीय स्तर पर AGM, रेलवे बोर्ड स्तर पर ED (P.G.) इस संगठन के प्रमुख होते हैं।

कोई भी रेल उपभोक्ता प्रत्येक शुक्रवार को ADRM से तथा क्षेत्रीय स्तर पर AGM से पहले और तीसरे शुक्रवार को तथा G.M. से माह के अंतिम अपने शुक्रवार को सीधे सम्पर्क करके अपनी शिकायत दर्ज करवा सकते हैं। सम्पर्क करने का समय - 15 से 16 बजे तक

(5) फोन के माध्यम से भी रेल उपभोक्ता सीधे रेल अधिकारियों को तथा सीधे सतर्कता विभाग को अपनी शिकायत दर्ज करवा सकते हैं।

(6) रेल उपभोक्ता डाक द्वारा भी अपनी शिकायत सीधे भेज सकते है।

(7) भारतीय रेल सहायता न. All india help line No. 138 पर रेल उपभोक्ता अपनी शिकायत बता सकते है।
सिक्योरिटी के लिये All india help line No. 182 है।
आरक्षित टिकट के पीछे फोन न. 1322 पर भी आप उपभोक्ता शिकायत बता सकते है।

(8) SMS Feed Back and Suggestion.
SMS के माध्यम से रेल उपभोक्ता अपनी शिकायत एवं सुझाव भेज सकते है। इन शिकायतो का रेल उपभोक्ता को Feed Back भी SMS के माध्यम से दिया जाता है।
मध्य रेल के मोबाईल न. 9004411111 है तथा भारतीय रेल के मोबाईल न. 9717630982 है।
रेल उपभोक्ता उपरोक्त न. पर अपनी शिकायत एवं सुझाव भेज SMS के माध्यम से भेज सकते है। ग्राहको कार्यवाही के बारे में Feed Back दिया जायेगा।

(9) IRCM - A Web based Indian Rly Complaint Management System.
www. Customer care. indianrailways. gov. in
यह भारतीय रेल वेब पोर्टल पर शिकायत दर्ज करने की प्रणाली है जो 24 घंटे कार्यरत है। रेल उपभोक्ता अपनी शिकायत एवं सुझाव इस वेब पोर्टल पर e Mail से भेज सकता है इसकी मोनीटरिंग रेल मंत्रालय द्वारा किया जाता है।

प्रश्न -3 पार्सल आय को बढ़ाने के लिए रेलवे द्वारा अपनाई गई नीतियां:

पार्सल यातायात को बढ़ावा देने एवं पार्सल आय को बढ़ाने के लिए रेलवे द्वारा निम्नलिखित नीतियां अपनाई है-

1. व्यापक रूप से पार्सल जगह को पट्टे पर देने की नीति:

Comprehensive Parcel Leasing Policy (CPLP)

उद्देश्य: ① उपयोग में न आने वाले या कम उपयोग में आने वाले पार्सल कम्पार्टमेन्ट में लदान को बढ़ावा देना।

② पार्सल यातायात को पुनः रेलवे की ओर आकर्षित करना।

③ पार्सल की आय बढ़ाना।

A1. ब्रेकयान पट्टे पर देने की नीति:

- ब्रेकयान पंजीकृत नीजि पार्टियों को पट्टे पर दिये जाते है।
- FSLR के पट्टन के दो कम्पार्टमेन्ट एवं RSLR का पट्टन का एक कम्पार्टमेन्ट पट्टे पर दिये जाएगें।
- पट्टे की अवधि -
  1. लंबी अवधि - 3 वर्ष
  2. छोटी अवधि - 1 वर्ष
  3. अस्थायी अवधि - 30 दिनों के लिए, परंतु 6 माह से अधिक नहीं।
  4. प्रतिदिन के लिए - 10 दिन तक
- प्रथम दो ठेके खुली निविदा के माध्यम से ③ व ④ कोटेशन के आधार पर आवंटन होगा।
- लदान उतरान की जिम्मेदारी पार्टी की होगी।
- एक दिन अग्रिम एकमुश्त किराया भाड़ा अदा करना होगा। अन्यथा 5% भाड़ा अतिरिक्त देना होगा।
- इस योजना के अंतर्गत लागू सरचार्जेस — एकमुश्त भाड़ा + विकास अधिभार + सर्विस टैक्स
- बल्की आर्टिकल्स पर किया जाने वाला सरचार्ज नहीं किया जायेगा।

B] पार्सल यान को पट्टे पर देना:

1) पार्सल यानों को केवल राउन्ड ट्रिप के आधार पर पट्टे पर दिया जाएगा।
2) पार्सल यान केवल कैसी आवधि के लिए (आदि) पट्टे पर दिये जायेंगे।
3.) आवंटन केवल खुली निविदा के माध्यम से होगा।
4.) सामान्यतः लोडिंग 'End-to-End' आधार पर राउन्ड ट्रिप के लिए होगी।
5.) यदि गंतव्य रेलवे लोडिंग नहीं कर पाती तो गंतव्य रेलवे मालिक रेलवे की आज्ञा से किराए पर दे सकती है।
6.) यदि प्रारंभिक स्टेशन से ट्रैफिक नहीं मिलता तो, मध्यवर्ती स्टेशन से लोडिंग हो सकती है।
7) राउन्ड ट्रिप के लिए केवल स्केल 'R' एवं स्केल 'P' लागू होगा। रियायती स्केल 'S' लागू नहीं होगा।
8) प्रत्येक End पर वाहक को 50% कमसम किराया माल अदा करना होगा, अन्यथा 5% सरचार्ज लगेगा।

C] AGC- सहायक गार्ड केबिन को कुरियर कंपनी को पट्टे पर देना:

1 टन की जगह निजी कुरियर कंपनी को पट्टे पर दी जाएगी। यानि कि एक रिप्रेजेन्टेटिव को ब्रेक यान में यात्रा करनी होगी। परंतु अभी यह निति, LHB कोचेज वाली गाड़ियों में ठेके रद्द कर दिये हैं। एवं अन्य गाड़ियों में ठेका समाप्ति के बाद नये आवंटन नहीं होंगे।

2. मल्टिपल पॉइन्ट से कवर करके विभिन्न गन्तव्यों के लिए 'त्वरित माल सेवा' (TGS) गाड़ियां चलाना:

उद्देश्य:

1) पार्सलों को शीघ्र सुनिश्चित समय में गंतव्य स्टेशन को पहुंचाकर पार्सल यातायात को बढ़ाना।
2. नामांकित दिनों में समय-सारणी युक्त पार्सल सेवा VP रैक में मुहैया कराना।
3. पार्सल यान की वेब आधारित बुकिंग करना।

3. नीति ऑपरेटरों को पार्सल कार्गो एक्सप्रेस ट्रेन परिचालन देने की नीति : (PCET)

उद्देश्य :

i) स्वर्ण चतुर्भुज मार्ग पर उपलब्ध कुल पार्सल यातायात को रेल की ओर आकर्षित करना।

ii) प्रतियोगी दरों पर, मूल्यवर्धित सेवा के तहत, निर्धारित परिवहन समय में पार्सलों का वहन करके पार्सल आय बढ़ाना।

- ठेका खुली निविदा के माध्यम से
- यह सर्विस नामांकित दिनों में ही।
- PCET निर्धारित पाथ पर निर्धारित समयानुसार चलाई जाएगी।
- भाड़े का भुगतान - अग्रिम अनिवार्य।

न्यूनतम - 20VP + 1SLR का कम्पोजिशन किराया भाड़ा PCC के अनुसार प्रस्थान के दिन जमा करना होगा। प्रस्थान एवं गंतव्य स्टेशन पर अधिकतम - 2।

- पार्सलों की सुरक्षा एवं हस्तांतरण हेतु प्र. स्टे. एवं गं. स्टेशन के बीच एक परिचालक मुफ्त यात्रा करेगा।

- पहले इसे ही मिलेनियम पार्सल एक्सप्रेस कहा जाता था।

4. पार्सल प्रबंधन प्रणाली : (PMS)

भा. रे. द्वारा पायलट परियोजना दिल्ली-हावड़ा कॉरिडोर पर 1 NOV. 2006 को शुरू की गयी।

PMS यह पार्सल कार्यालय के कार्य को CRIS द्वारा कम्प्यूटराईज्ड किया है। अभी इसका विस्तार पूरे भा. रे. पर किया जा रहा है।

विशेषताएं -

- पार्सलों का वजन डायरेक्ट इलेक्ट्रॉनिकली फीडर किया जा सकता है।
- गंतव्य स्टेशनों पर इनवर्ड यातायात के बारे में पहले से ही सूचना प्राप्त।
- प्राथमिकता के अनुसार लदान।
- बारकोड तकनीक के आधार से पार्सलों को आसानी से ट्रेस किया जा सकता है।
- पार्सलों की अद्यतन जानकारी www.parcel.indianrail.gov.in पर उपलब्ध
- इस प्रणाली के विभिन्न मॉड्यूल है - जैसे Forwarding Note बुकिंग, लोडिंग, अनलोडिंग, मैनिफेस्ट, डिलेवरी आदि

5 स्पेशियल पार्सल ट्रेन ऑपरेटर (SPTO) :

(1) उद्देश्य : i) सामान्य सेवा गाड़ी डिब्बा के पार्सल यान - ब्रेक डिब्बे एवं विशेष उद्देश्य हेतु 'विशेष उद्देश्य पार्सल यान' जैसे रेफ्रीजरेटेड यान, मिल्क टैंकर आदि में PPP को निवेश के लिये प्रोत्साहित करना।

(2) SPTO - वह व्यक्ति होगा जो पार्सल रैक में निवेश करेगा। एवं पार्सलों के लदान/उतरान एवं स्थानांतरण की सुविधा उपलब्ध करायेगा।

(3) SPT - स्पेशल पार्सल ट्रेन जो SPTO के मालिकी की होगी जिसमें पार्सल यातायात एवं वस्तुओं का वहन किया जायेगा।

(4) SPT निर्धारित समयसारणी के अनुसार निर्धारित पाथ पर चलाई जायेगी।

(5) इस पर हब एवं स्पोक पद्धति लागू होगी।

6. किसान विजन प्रोजेक्ट :

इस स्कीम के अंतर्गत रेलवे द्वारा कोल्ड स्टोरेज एवं टेम्प्रेचर कन्ट्रोल्ड पेरिशेबल कार्गो केंद्र खोलने के लिए PPP को प्रोत्साहित किया जायेगा।

इसका मुख्य उद्देश्य रेल साईड में कोल्ड स्टोरेज की व्यवस्था करना है।

7. आउट एजेन्सी - खोलना

8. सिटी बुकिंग ऑफिस / एजेन्सी खोलना -

9. पार्सल दरों का सरलीकरण

10. ऑनलाइन रजिस्ट्रेशन ऑफ लिज होल्डर

11. ऑनलाइन रजिस्ट्रेशन ऑफ डिमान्ड

रेलवे द्वारा पार्सल यातायात बढ़ाने हेतु उपरोक्त कदम उठाये है।

इन्डेन्टेड VP/SLR या क्लिज्ड VP/SLR रेल्वे को फायदेमंद है ? 10

इन्डेन्टेड VP/SLR के अधिक भाड़ा प्राप्त होता है, जो क्लिज्ड VP/SLR के भाड़े से अधिक होता है। परंतु इन्डेन्टेड VP/SLR के निम्न ड्रॉ बैक है -

i) पार्सल यान के आवंटन की गारंटी नहीं होती है

ii) पार्सल यान का आवंटन न होने पर यातायात डायवर्ट होने का डर बना रहता है।

iii) लदान उतरान की जिम्मेदारी रेल्वे की होती है इस लिए अधिक मैन पावर लगती है।

iv) रेल अधिनियम 1989 के अनुसार रेल्वे की दावे के प्रति जिम्मेदारी होती है।

v) SLR में ओवर कैरेज होता है, जिससे रेल्वे को दावे देने पड़ते है।

vi) पार्सल आय में कमी होती है।

vii) रेल्वे की छवि में खराब होती है; सामान्य सेवा SLR में पार्सलों के कमी के कारण।

क्लिज्ड SLR VP के फायदे :

i) गारंटेड पार्सल जगह उपलब्ध रहती है, जिसके वजह से पार्टी लगातार यातायात मुहैया कराती है।

ii) चाहे पार्टी द्वारा लदान किया जाय या लदान न करे पार्टी को एक दिन अग्रिम कमसम क्लिज्ड भाड़ा अदा करना होता है। लदान के दिन जमा करने पर 5% सरचार्ज।

iii) क्लिज्ड करार अवधि के दौरान गारंटेड यातायात।

iv) पार्सल यातायात में वृद्धि होती है डायवर्ट होने का डर नहीं है।

v) लदान/उतरान की जिम्मेदारी पार्टी की होती है, मैनपावर मे बचत।

vi) ओवरचार्ज कैरेज का डर नही, होने पर पार्टी से भाड़ा लिया जाता है।

vii) दावे के लिए रेलवे की जिम्मेदारी बहुत कम है, पार्टी जिम्मेदार होती है।

viii) पार्सल जगह का इस्तमाल उपयोग होता है।

ix) पार्सल यातायात एवं आय मे वृद्धि।

x) भारतीय रेल के छवि मे सुधार।

उपरोक्त अच्छे गुणो के कारण लिज VP/SLR रेलवे को अधिक फायदेमंद है।

प्रश्न - 4

यात्री गाड़ी के दुर्घटना स्थल पर सहायक वाणिज्य प्रबंधक के कर्तव्य :

* दुर्घटना स्थल पर पहुंचते ही निम्नलिखित कार्य तुरंत करने चाहिए -

1. निम्नलिखित का अनुमान तुरंत लगाना -
   i) मृत, गंभीर रूप से घायल या मामूली तौर पर घायल यात्रियों की संख्या
   ii) क्षति की मात्रा
   iii) यातायात से संबंधित विलंब
   iv) आवश्यक सहायता और यह सूचना नियंत्रण कार्यालय के कार्यकारी अधिकारी को भेजना
2. कर्मचारियों निम्नलिखित विशिष्ट कार्यों के लिए तैनात करना -
   i) राहत कार्य में सहायता देने के लिए
   ii) जिन व्यक्तियों को अस्पताल भेजा गया है तथा प्राथमिक उपचार किया गया हो उनका विवरण दर्ज करने के लिए।
   iii) दुर्घटना संबंधी सामानों को सुरक्षित रखने में सहायता देवे
   iv) यानांतरण कार्य में सहायता देने
   v) रेलवे सुरक्षा कार्य में सहायता देने
3. यदि आवश्यक हो तो नियमानुसार अनुग्रह राशि की ^अदायगी की^ व्यवस्था करना।
4. दुर्घटना स्थल पर और यथावश्यक अन्य उचित स्थानों पर पूछताछ एवं सूचना केंद्र खोलना ताकि यात्रियों को तत्काल जानकारी दी जा सके और यात्रियों के यानांतरण / राहत गाड़िया चलने, चिकित्सा सहायता आदि से संबंधित उद्घोषणा की जाए।
5. घायलों एवं अन्य यात्रियों के लिए खानपान की व्यवस्था करेगा।
6. दुर्घटना में शामिल यात्रियों के सामान ~~~~ तथा आसपास के क्षेत्र की सुरक्षा सुनिश्चित करेगा।
7. यात्रियों के यानांतरण तथा असहाय यात्रियों को सड़क मार्ग से ले जाने हेतु ~~~~ वाहनों की व्यवस्था करेगा।

8. निकटवर्ती स्टेशनों पर यात्रियों के लिए STD फोन, सुविधा जांच पर एवं जानकारी बूथ खोलने की व्यवस्था करना।

9. चिकित्सा अधिकारियों से परामर्श कर मृत एवं घायल यात्रियों की सूची बनाना सुनिश्चित करना।

10. विभिन्न वाणिज्य कर्मचारियों को एवं वाणिज्य पर्यवेक्षकों को विभिन्न कार्य सौंपना।

11.) मंडल नियंत्रण कार्यालय एवं केंद्रीय नियंत्रण कार्यालय से आवश्यक जानकारी का आदान-प्रदान करना।

12 घायल एवं मृत यात्रियों के संबंधितों को पास जारी करने की व्यवस्था करेगा।

13. मांगने पर रूप से घायल एवं मृत यात्रियों के निकटस्थ संबंधितों को विश्रामालय एवं प्रतिक्षालय निःशुल्क उपयोग करने उपलब्ध कराने की व्यवस्था करना।

14. मृत यात्रियों के शवों को आगामी कार्यवाही हेतु पुलिस को सौंपने की व्यवस्था करेगा।

15. यात्रियों के सामान को सुरक्षित जगह पहुंचाने के लिए पर्याप्त मात्रा में हमालों की व्यवस्था करना।

16. मृत एवं घायल यात्रियों के सामान का संतोष जनक सबूत प्रस्तुत करने पर सामान उनके संबंधितों को सौंपने की व्यवस्था करना।

17. यात्रियों की साथ उनके नाम पतो सहित दर्ज कराने की व्यवस्था करना।

18. रेलवे की तथा यात्रियों के ~~निजी~~ संपत्ति की सुरक्षा की व्यवस्था करना।

19. जनसंपर्क अधिकारी तथा मुख्य जनसंपर्क अधिकारी से विचार विमर्श कर प्रेस विज्ञप्ति भिजवाना।

20. दुर्घटना स्थल प्रभारी अधिकारी को हर संभव सहायता करना एवं उनके आदेशों का पालन करना।

21. यात्रियों को किराये की धनवापसी का प्रबंध करना।

नं 5 | (15)

रेल दावा अधिकरण IRCM Volume II Para No. 3117 / 86 4

स्थापना - रेल दावा अधिकरण की स्थापना 08.11.1989 को रेल दावा अधिकरण अधिनियम 1987 की धारा 3 के अन्तर्गत की गयी।

भारतीय रेल पर इस समय 21 बैंच काम कर रही है। मुख्य बैंच नई दिल्ली में है। मध्य रेल पर मुंबई की एल.टी तथा नागपुर में RCT की बैंच है।

गठन - एक अध्यक्ष, 4 उपाध्यक्ष, न्यायिक तथा तकनीकी सदस्य होंगे।

पात्रता - अध्यक्ष - वह व्यक्ति हो सकता है जो उच्च न्यायालय का न्यायाधीश हो या रहा हो या कम से कम 2 वर्ष RCT में उपाध्यक्ष के रूप में कार्य किया हो

अध्यक्ष, उपाध्यक्ष, सदस्यों की नियुक्ति राष्ट्रपति द्वारा की जाती है। अध्यक्ष की नियुक्ति राष्ट्रपति द्वारा मुख्य न्यायाधीश की सलाह से की जाती है।

अध्यक्ष का कार्यकाल - 5 वर्ष तक या 65 वर्ष की आयु तक जो भी पहले हो।

सदस्य, उपाध्यक्ष का कार्यकाल 5 वर्ष तक या 62 वर्ष की आयु तक जो भी पहले हो।

वे चाहे तो राष्ट्रपति को अपना त्याग पत्र भी दे सकते है।

दावा आवेदन की अवधि -

1. माल बुकिंग की तारीख से - 3 वर्ष के अंदर।
2. दुर्घटना घटने के - 1 वर्ष के अंदर
3. किराया तथा भाड़ा वापसी - अदा करने की तारीख से 3 वर्ष के अन्दर।

दावा अधिकरण में निम्न प्रकार के मामलों की सुनवाई की जाती है -

1. गाड़ी दुर्घटना होने पर - क्षतिपूर्ति का भुगतान
2. माल / पार्सल का हानी, नुकसान तथा क्षति के मामले।
3. किराया तथा भाड़ा वापसी।

प्रश्न. 5 लगातार

कानूनी अधिकार

① दावों के संबंध में फैसला सुनाने का अधिकार।
② क्षतिपूर्ति भुगतान का आदेश देने का अधिकार।
③ दावे से संबंधित भुगतान की जांच का अधिकार।
④ किराया तथा भाड़ा धन वापसी के संबंध में।
⑤ सिविल कोर्ट के समान अधिकार।

रेल दावा अधिकरण की प्रक्रिया —

① दावा कर्ता को दावा आवेदन के साथ रजिस्ट्रार धारा 14(1) के अनुसार निर्धारित शुल्क जमा करना होगा।

② आवेदन के साथ निम्नलिखित कागजात प्रस्तुत करना चाहिए।
रेलवे रसीद / पार्सलमार्ग पत्र / सामान टिकट।
बीजक की मूल प्रति।
दर्ज निर्धारण की प्रति।
क्षति प्रमाण पत्र रेलवे द्वारा जारी किया हुआ।
दावे की नोटिस की प्रति
दावे से संबंधित अन्य कागजात।

③ दुर्घटना से संबंधित दावे का आवेदन जिस क्षेत्र में बैंच स्थित है वहीं करना चाहिए।

④ हानी, नुकसान, क्षति, सुपुर्दगी नहीं होना आदि के दावे — गंतव्य स्टेशन, प्रस्थान स्टेशन, दुर्घटना घटित स्टेशन

⑤ भाड़ा / किराया वापसी दावा. भुगतान किये गये स्टेशन पर या गंतव्य स्टेशन पर।

⑥ रजिस्ट्रार द्वारा दावा आवेदन की जांच की जायेगी तथा सही पाये जाने पर सीरीयल नं. देकर पंजीकृत किया जायगा।

⑦ केस की सुनवाई के लिये दिनांक और समय बताया जायेगा तथा सम्मन जारी किया जायेगा।

⑧ केस की सुनवाई करते समय दावे से संबंधित कागजात प्रस्तुत करने का तथा आवश्यक साक्ष्य पेश करने का आदेश दिया जायेगा।

—— लगातार

प्रश्न 5 का उत्तर लगातार -

(9) दावे से संबंधित कागजात की जांच के लिये तथा सबूत की जांच के लिये आयोग की नियुक्ति की जायेगी।

(10) यदि सुनवाई की तिथी को आवेदन कर्ता उपस्थित नही होता है तो आवेदन खारीज किया जा सकता है और यदि अपोजिट पार्टी उपस्थित नही होती है तो अधिकरण एक तरफा निर्णय दे सकता है।

(11) पार्टी के आवेदन पर अधिकरण उस केस को अन्य अधिकरण में हस्तांतरण कर सकते है।

(12) केस की सुनवाई करते समय नैसर्गिक न्याय के सिद्धांतों का पालन किया जायेगा।

(13) रेल दावा अधिकरण को केस के निर्णय के लिये सिविल कोर्ट के समान अधिकार दिये गये है।

(14) निर्णय के विरुद्ध उच्च न्यायालय में 90 दिन के अंदर संबंधित क्षेत्र के उच्च न्यायालय में अपील की जा सकती है।

प्रश्न 6। वाणिज्य विज्ञापन से राजस्व को आय बढ़ाने की योजना एवं तरीके।

भारतीय रेल पर रेलवे राजस्व को बढ़ाने के लिये वर्तमान में गैर परम्परागत साधन - वाणिज्य विज्ञापन से राजस्व के आय बढ़ाने के लिये बहुत अधिक जोर दिया जा रहा है। वाणिज्य विज्ञापन के नये-नये तरीके अपनाये जा रहे हैं। इसके लिये क्षेत्रीय स्तर पर, मंडल स्तर पर तथा स्टेशन स्तर में वाणिज्य विज्ञापन आय के लक्ष्य निर्धारित किये जाते हैं।

वाणिज्य प्रचार के लिये भारतीय रेल पर निम्नलिखित क्षेत्रों की पहचान की गयी है -

1) स्टेशनों पर विज्ञापन।
2) यात्री गाड़ियों में - राजधानी/शताब्दी एवं मेल/एक्स. सहित।
3) भाड़ा वैगनों पर।
4) लेवल क्रासिंग गेट पर।
5) महानगरों। रेलवे परिसर में।
6) अन्य क्षेत्र - यू.टी.एस. टिकट, सी.सी.टी.वी., PRS टिकट, आरक्षण चार्ट, आरक्षण फार्म, उद्घोषणा सिस्टम गाड़ियों में तथा स्टेशनों पर इत्यादि।

विज्ञापन के अधिकार में सभी प्रकार का मीडिया जैसे - होर्डिंग, पोस्टर, बोर्ड, ग्लोसाइन, Neon signs, Video Wall, Electronic display, Trivision, Show cases, Unipole, Balloons, Airspace का प्रयोग किये जा रहे हैं।

वाणिज्य विज्ञापन से आय बढ़ाने के लिये रेलवे बोर्ड द्वारा पूरे मंडल का, पूरे गाड़ी का, पूरे स्टेशन का ठेका किसी एक प्रतिष्ठित फर्म को दिया जाने का निर्णय लिया गया है।

स्टेशनों पर विज्ञापन - सभी स्टेशनों के लिये एक मास्टर प्लान विकसित की जानी चाहिए। खुली निविदा के माध्यम से विज्ञापन का ठेका दिये जाने का प्रयास करना चाहिये।

प्रश्न 6 का उत्तर लगातार

92
) 74

स्टेशनो का विज्ञापन का पूर्ण अधिकार किसी एक संस्था / फर्म को दिया जाना चाहिए। यदि स्टेशन बड़ा है तो इसको 4 या 5 भागो में विभाजित करके ठेका देना चाहिये।

- वाणिज्य तथा इंजीनियरिंग विभागो द्वारा संयुक्त रूप में एक फील्ड साईट प्लान बनाया जाना चाहिए।
- नये क्षेत्र जैसे - टच स्क्रीन टर्मिनल, LCD, यूनीपोल, स्क्रोल टाईप विज्ञापन आदि माध्यमो की अनुमति दी जानी चाहिए।
- विज्ञापन के लिये साईनेज का प्रयोग करना चाहिए।
- वाणिज्य विज्ञापन का पूर्ण अधिकार - एक मंडल के सभी स्टेशनो का विज्ञापन का ठेका किसी एक फर्म को दिया जाये।
- खुली निविदा के माध्यम से ठेका दिया जाये - ई टैंडर टेंडर सिस्टम।
- विज्ञापन का ठेका देने से पहले आरक्षित कीमत निर्धारित की जायेगी।
- आरक्षित कीमत को पिछले वर्ष की तुलना में 10%. बढ़ाया जायेगा।

यात्री गाड़ियों के भीतर तथा बाहर वाणिज्य प्रचार - विज्ञापन से आय बढ़ाने के लिये यात्री गाड़ियों के भीतर तथा बाहर वाणिज्य प्रचार करने का निर्णय लिया गया है।
राजधानी / शताब्दी, मेल एक्सप्रेस, उपनगरीय गाड़ी

खुली निविदाएं आमंत्रित की जायेगी। टेंडर कमेटी का गठन किया जायेगा। Sr. DCM, Sr DME, Sr DFM सदस्य होंगे।

ठेके की अवधि 5 वर्ष होगी। आरक्षित कीमत निर्धारित की जायेगी।

प्रश्न 6 का उत्तर लगातार ⑳ 81 74

कोचिंग गाड़ियों को 4 वर्गों में बांटा गया है -
① राजधानी / शताब्दी गाड़ी।
② लम्बी दूरी की मेल एक्सप्रेस गाड़िया।
③ यात्री गाड़ी
④ उपनगरीय गाड़ी।

फ्रेट वैगनों पर वाणिज्य प्रचार - वाणिज्य विभाग से आय बढ़ाने के लिये फ्रेट वैगनो पर वाणिज्य प्रचार का निर्णय लिया गया है। फ्रेट वैगनो की दृश्यता बहुत अच्छी होती है क्यों कि इनकी गति धीमी पूरे देश में होती है।
विभिन्न प्रकार के वैगन - BCN, BOXN, BTPN, NMG, BCNHL, BOXNHL आदि के लिये अलग-अलग प्रस्ताव मंगवाये जायेंगें। विज्ञापनो की अनुमति POH से POH तक रहेगी

लेवल क्रासिंग गेटों पर वाणिज्य प्रचार - वाणिज्य विभाग से आय बढ़ाने के लिये लेवल क्रासिंग गेटों पर वाणिज्य प्रचार का निर्णय लिया गया है।
करार की अवधि - 3 से 5 वर्ष होगी।
होर्डिंग्स, बोर्ड लगाने की अनुमती दी जा सकती है।
टेंडर समिती होगी जिसमें - वाणिज्य, लेखा, इंजिनियरिंग अधिकारी होंगे।

गेटों की एक साथ, समूहों में या अलग-2 अनुमती दी जा सकती है।

महानगरीय स्टेशनो के लिये स्टेशन से 50 KM. तक सभी मार्गों के लिए प्राईवेट पार्टियों को होर्डिंग्स लगाने की अनुमति दी जायेगी समाचार पत्रों में या अन्य प्रचार माध्यम से इस कार्य में रुची रखने वाली संस्थाओं की फर्मों से प्रस्ताव मंगवाये जायेंगें।
प्रस्तावों की जांच एक टैण्डर समिति जिसमें वाणिज्य, इंजिनियरिंग, लेखा अधिकारी होंगें। करार की अवधि 3 वर्ष होगी।

प्रश्न 6 का उत्तर लगातार

यू.टी.एस. टिकटों पर, पी.आर.एस. टिकटों पर, आरक्षण नहीं
आरक्षण-चार्ट पर भी विज्ञापन का अधिकार देने चाहिए का
निर्णय लिया गया है।
खुली निविदा के माध्यम से वाणिज्य प्रचार का अधिकार।
प्रति टिकट, प्रति-चार्ट आरक्षित कीमत संबंधित रेलवे द्वारा
निर्धारित की जाएगी।
उच्चतम बोली लगाने वाली पार्टी को ठेका दिया जाएगा।

भारतीय रेलों की साइटों पर विज्ञापन को आकर्षित करने के
लिये तथा विज्ञापन से आय बढ़ाने के लिये प्रयास करने चाहिए।
इन वेबसाइटों के दर्शकों की विशाल संख्या है तथा वाणिज्य में
इनको और अधिक उपयोगी बनाए जाने की सम्भावना है।
राष्ट्रीय स्तर की वेबसाइटों के लिये इन प्रस्तावों का निर्धारण
CRIS द्वारा खुले प्रस्तावों को आमंत्रित करके, CRIS के
वित्त अधिकारियों द्वारा मूल्यांकन करके किया जाएगा।
क्षेत्रीय रेलों की वेबसाइटों पर प्रचार के लिये दरों का निर्धारण
एक समिति द्वारा किया जाएगा।

वाणिज्य प्रचार से आय बढ़ाने के लिये खुली निविदा, प्रचार/विज्ञापन
के पुनः अधिकार, एवं अनुबंधित विज्ञापकों की निहित प्रतिभू आयकनों
की अनुमति दी जा सकती है।
अनुबंधित विज्ञापन की दरों में आवधिक संशोधन किया जाना
चाहिए तथा करार में 10% की वृद्धि की जानी चाहिए।
सभी प्रस्तावों को 45 दिन में अंतिम रूप दिया जाना चाहिए।
करार की अवधि 2 से 5 वर्ष। तथा 5 और 2 वर्ष ... पर
खुली निविदा के माध्यम से।
प्रत्येक रेलवे द्वारा मंडलवार लक्ष्य निर्धारित किये जाने चाहिए।

प्रश्न – 7 (i) 79 (22)

आय. आर. सी. टी. सी. एवं भारतीय रेल पर टिकिटिंग एवं खानपान सेवा के सुधार मे उसकी भूमिका : 74

इंडियन रेल कैटरिंग एवं टूरिज्म कारपोरेशन लिमिटेड भारतीय रेल का एक सार्वजनीक उपक्रम है जिसकी स्थापना निम्न उद्देश्यों के लिए 27 Sept 1999 को नईदिल्ली मे की गई थी।

उद्देश्य :

i) घरेलु तथा अंतराष्ट्रीय रेल आधारित पर्यटन को विकसित करना।

ii) पर्यटन ढाँचे को मजबुत करना।

iii) यात्रा मध्यस्थो से सुचना तकनिक द्वारा संपर्क बनाना

iv) रेल्वे खान-पान व्यवस्था को उच्च स्तर का बनाना।

v) रेल्वे होटलो, रेल यात्री निवास तथा पर्वतीय रेलो जहा पर्यटन की अच्छी संभावना है, विकास करना।

vi) महत्वपूर्ण स्टेशनो पर फुड प्लाझा, फुड कोर्ट, फास्ट फुड युनिट की स्थापना करना।

vii) यात्रियों को आरक्षित टिकटो की सुविधा इंटरनेट के माध्यम से आसानी से मुहैया कराना।

उत्पाद एवं सेवाए :

A) खानपान सेवाए :

भा. रेल पर 2005 से खानपान सेवाओ का प्रबंधन IRCTC द्वारा किया गया। 21.07.2010 से खान पान सेवाओ का प्रबंधन भारतीय रेल द्वारा विभागीय तौर पर किया जा रहा है IRCTC द्वारा फुड प्लाझा, फुड कोर्ट एव फास्ट फुड युनिट का प्रबंधन किया जाता है। इन पर बेचे जाने वाले पदार्थो के मेनु एव दर IRCTC द्वारा तय किये जाते है।

= IRCTC द्वारा विभिन्न संस्थाए एव मिनिस्ट्रीज मे कैफेटेरिया सुविधा मुहैया कराई जाती है।

= एकीकृत ऑन बोर्ड सेवाए – साफसफाई, बेडरोल, खानपान

- IRCTC द्वारा मुसाफिरों (यात्रियों) को खाने की सुविधा मुहैया कराई जाती है।
- महत्वपूर्ण स्टेशनों पर एवं गाड़ियों में e-Catering सुविधा मुहैया कराई जाती है।
- BMP सुविधा = बुक मीट फ्रॉम फोन सुविधा।

B) रेल नीर - IRCTC द्वारा पीने के पानी के संयंत्र लगाये गये हैं जो रेल नीर के नाम से जाने जाते हैं इस पर होने वाला पूर्ण काम IRCTC द्वारा वहन किया जाता है

c) टिकिटिंग एवं आरक्षण सुविधा -

IRCTC द्वारा भारतीय रेल पर टिकिटिंग प्रणाली में क्रांति लायी है। यात्री आसानी से इंटरनेट के माध्यम से आसानी से टिकट प्राप्त कर सकता है

यात्रियों को वेबसाईट www.irctc.co.in पर पंजीकरण करना होगा। यात्री निम्न टिकट बुक कर सकते हैं

i) E-टिकट | ERS | MRM | VRM ii) I-टिकट

iii) SMS द्वारा टिकट iv) मोबाईल टिकट - M-टिकट

v) सीजन टिकट vi) FTR पर विशेष यान/गाड़ी की बुकिंग।

vii) NGet उन्नत श्रेणी ई-टिकिटिंग टिकिटिंग प्रणाली :-

वर्तमान ई-टिकिटिंग प्रणाली की कमियां दूर करने एवं उच्चकोटि सुविधा उपलब्ध कराने के उद्देश्य से उन्नत श्रेणी ई-टिकिटिंग प्रणाली लाई गई है

उपरोक्त के अलावा IRCTC द्वारा विभिन्न पर्यटन उत्पाद भी चलाए जाते हैं।

- पुरतादि सेवाएं - ITES - टेलीविजन ट्रेन इन्क्वायरी सिस्टम
- रिटायरिंग रूम की ऑनलाईन बुकिंग।
- राष्ट्रीय तथा अंतर्राष्ट्रीय होटल, रेडियो टैक्सी, कार रेन्टल की ऑनलाईन बुकिंग।

प्रश्न 7| (ii) Section A

77

भारतीय कंटेनर निगम लिमिटेड (CONCOR)
मुख्यालय - नई दिल्ली (सोनडा) वाही

कॉनकोर की स्थापना देश के घरेलू और अंतराष्ट्रीय कंटेनरीकृत परिवहन और व्यापार के अनुकूल मल्टी-मॉडल परिवहन और संचार तंत्र अवसंरचना का विकास करने के प्रमुख उद्देश्य से मार्च - 1988 में की गयी थी। व्यापार नवम्बर 1989 में शुरू किया गया था।

आज यह रेल मंत्रालय के अंतर्गत सार्वजनिक क्षेत्र की न. 1 मिनीरत्न उपक्रम है।

कॉनकोर भारत में रेल (भारतीय रेल नेटवर्क के जरीये) द्वारा कंटेनर युक्त माल यातायात परिवहन मुहैया कराती है।

इसका 90% से अधिक इनलैंड परिवहन सेवा रेल द्वारा किया जाता है, बाजार मांग और परिचालनिक आवश्यकता/व्यवहारिकता के अनुसार सड़क/तटीय नौ परिवहन सेवाएं भी मुहैया कराती है।

CONCOR नवीनतम प्रोद्योगिक को अपनाकर कंटेनरो में घरेलू माल का परिवहन के साथ-साथ देश में बढ़ते हुए अंतराष्ट्रीय व्यापार में सहायता पहुंचाने के उद्देश्य सहित देश में मल्टी मॉडल परिवहन व्यवस्था विकसित करना।

कॉनकोर के तीन विशिष्ट कार्यकलाप है - ① कैरियर के रूप में, ② टर्मिनल। C.F.S आपरेटर ③ अंतर मॉडल संचार तंत्र सेवा प्रदाता के रूप में।

कॉनकोर ने एक रणनीति तैयार की है, जो कंपनी के परिचालनिक संगठन के स्थान पर बाजार पर आधारित संगठन के रूप में स्थापित करेगी और इस प्रकार मल्टी मॉडल बाजार में इसकी नेतृत्व सुनिश्चित हो सकेगा और इस रणनीति के अंतर्गत 4 विशिष्ट क्षेत्रों की पहचान की गयी -

प्रश्न 7 (ii) लगातार 76

① कुल संचार तंत्र निष्पादन ② कोल्ड-चेन ③ नवीन योग्य परिवहन ④ पड़ोसी देशों के लिये इंटर मॉडल सेवाओं का विस्तार।

टर्मिनल और वेयर हाउस आपरेटर के रूप में COMCOR ने पूरे देश में 63 टर्मिनलों का एक समर्पित नेटवर्क है। अधिकांश टर्मिनल रेल द्वारा जुड़े हैं। बड़े कारपोरेट ग्राहकों का बनाया है इसरी ओर प्रमुख गंतव्यों के बीच नियमित गाड़ियां चलाकर कुरकर यातायात का परिवहन किया जाता है।

COMCOR के बल्टम बोन्डेड अन्तर्देशी कंटेनर डिपो भीतरी प्रदेशों में ड्राई पोर्ट हैं। जो सीमा शुल्क निकासी से ग्राहकों के दरवाजे तक सेवा प्रदान करने सहित सभी प्रकार की पत्तन सुविधाएं प्रदान करने से संबंधित उद्देश्यों की पूर्ति करते हैं।

इसके टर्मिनल वेयर हाउसिंग, कंटेनर पार्किंग, मरम्मत करने की सुविधाएं और जहां तक की कार्गो कामपेलक्स सुविधाएं प्रदान करता है।

- घरेलू सेवा - 20% - 25% भारत के कुछ महत्वपूर्ण शहरों के बीच यह सेवा उपलब्ध है।
- EXIM सेवा - 80% - इस सेवा में आयात व निर्यात के लिये बंदरगाह से/तक परिवहन सेवा मुहैया कराई जाती है।

भारत में देश की महत्वपूर्ण परियोजना - Western Freight corridor, Eastern corridor

Western corridor - दादरी (नोएडा) से JNPT इस कंटेनर कोरीडोर पर कंटेनर परिचालन होगा।

प्रश्न (ii) लगातार

Western corridor के आरम्भ होने के बाद देश के माल यातायात परिवहन में भारतीय रेलवे का योगदान बहुत अधिक हो जाएगा।
इस कॉरीडोर पर डबल स्टैक कंटेनर गाड़ी चलाने की योजना है - 1.61 टन किलोमीटर 25 टन भार की ढुलाई होगी।

CONCOR की आय 2013-14 में 5356.27 करोड़ थी।
CONCOR की स्थापना से जो कुछ यातायात रेल से रोड की तरफ चला गया था वापस रेल की ओर लाने में सफलता मिली है।

—— x ——