

नागरिक चार्टर

क्र.सं.

सेवा

समय सीमा

गैर-अनुपालन के मामले में संपर्क की जाने वाली एकल
विंडो एजेंसी

1.	यात्रा टिकट			
1.1	अनारक्षित टिकट (जहां विशेष काउंटर सुविधा प्रदान की जाती है - यात्री के खिड़की पर कतार में प्रवेश करने के बाद)			
i.	वे साइड स्टेशन	10 मिनट		मंडल वाणिज्य नियंत्रण
ii.	बढ़े स्टेशन - नॉन पीक टाइम	10 मिनट		विजयवाड़ा
iii.	बढ़े स्टेशन - पीक टाइम	15 मिनट		मोबाइल 09701373537 पर एसएमएस करें
1.2	(ए) आरक्षित टिकट - आरक्षण और रद्दकरण (वे स्टेशन जहां यात्री कतार में प्रवेश करने के बाद विशेष आरक्षण काउंटर प्रदान किया जाता है)	30 मिनट		
1.2	(बी) आरक्षित टिकट - आरक्षण और रद्दकरण (वे स्टेशन जहां अनन्य आरक्षण और सामान्य टिकट एकीकृत काउंटर से जारी किए जाते हैं - यात्री के खिड़की पर कतार में प्रवेश करने के बाद)	20 मिनट		
2.	कोच/ट्रेन बुकिंग के लिए पूर्ण दर (FTH) पर आवेदन पंजीकरण सुरक्षा ज़मा व आवेदन यात्रा शुरू होने से पहले नहीं	6 माह	उप मुपरिप्र/को.	dycomchg@scr.railnet.gov.in 040-27786419
	यात्रा शुरू होने से पहले नहीं	30 दिन		
	यात्रा शुरू होने से पहले पुष्टि	72 घंटे		

3. पार्सल जहां अनन्य पार्सल कार्यालय प्रदान किया जाता है

3.1 बुकिंग का समय (अग्रेषण नोट भरने के बाद)	15 मिनट
3.2 पार्सल/सामान की सुपुर्दगी।	10 मिनट
3.3 लोडिंग समय (दैनिक ट्रेनों के लिए)	24 घंटे

4. माल ढुलाई सेवाएं

4.1 इंडेन का पंजीकरण-अग्रेषण नोट भरने के बाद	
4.2 बुकिंग- लोडिंग पूरी होने पर	20 मिनट
4.3 अप्रतिबंधित गंतव्यों के लिए लागू रेकों की आपूर्ति	
(क) कवर्ड वेगन	
साइडिंग के लिए	1 सप्ताह
माल शेड के लिए	2 सप्ताह
(ख) ओपेन वेगन	1 सप्ताह

व. मंपरिप्र

srdcm@bza.railnet.gov.in

5. मंडल/मुख्य वाणिज्य प्रबंधक कार्यालय में धनवापसी

5.1 कोचिंग रिफंड (टीडीआर और दावा जमा करने के बाद)	45 दिन
5.2 माह धनवापसी	60 दिन
5.3 (क) वैगनों की सुपुर्दगी न करने का दावा	60 दिन
5.3 (बी) पार्सल की सुपुर्दगी न होने का दावा	60 दिन
5.4 कमी/क्षति/शिकायतें/खुली सुपुर्दगी आदि की ओर अग्रसर	45 दिन

व. वाप्र/दावा

scmclaims@scr.railnet.gov.in5

6. वाणिज्यिक प्लेटों का आबंटन

व. मंवाप्र

srdcm@bza.railnet.gov.in

ग्राहक नोट करें :

1. उपरोक्त समय सीमाएं विभिन्न सेवाएं प्रदान करने के लिए रेलवे पर लागू होती हैं, बशर्ते ग्राहक ने सेवाएं प्रदान करने के लिए सभी प्रासंगिक शर्तों और अन्य पूर्व-आवश्यकताओं को पूरा किया हो।
2. सेवाओं के वितरण की उपरोक्त समय-सारणी रेलवे द्वारा नागरिकों/ग्राहकों की अपेक्षाओं को ध्यान में रखते हुए, सेवाओं के वितरण में अनुपालन करने का एक गंभीर प्रयास है। सेवाओं को नागरिक चार्टर में निर्दिष्ट समय सीमा के भीतर वितरित करने के लिए सभी प्रयास किए जाएंगे, सिवाय इसके कि विशेष या असामान्य कारण और ऐसे कारण जो रेल प्रशासन के नियंत्रण से बाहर हों।
3. शिकायतों के साथ-साथ अन्य सुझावों के माध्यम से रेलवे द्वारा प्रदान की गई सेवा में अन्य कमियों की रिपोर्ट करने के लिए, जनता द.म. रेलवे वेबसाइट में 'लोक शिकायत' विषय पर वेबपेज तक पहुंच सकती है।
4. अस्वीकरण: निर्धारित समय सीमा के भीतर सेवाएं देने में कुछ विफलता होने पर सेवाओं के वितरण के लिए उपरोक्त समय सीमा नागरिक/ग्राहकों को कानूनी रूप से पृच्छताछ के लिए कोई अधिकार प्रदान नहीं करती है। ये समय सीमाएं न्यायसंगत नहीं हैं।