F — पहचान, संपर्क एवं अभिगम्यता

सार्वजनिक परिवहन नोड (Public Transport Node)

यह संस्थान क्या है

यह पारंपरिक अर्थ में कोई संस्थान नहीं है — यह बस स्टैंड, रेलवे स्टेशन, या परिवहन हब है जो किसी छोटे शहर या गाँव में रहने वाले युवा को जिला मुख्यालय और अवसर-केंद्रों — जैसे निकटतम ITI (औद्योगिक प्रशिक्षण संस्थान), कॉलेज, रोजगार कार्यालय, अथवा कौशल केंद्र — से जोड़ता है। क्रियाशील, किफायती और बारंबार उपलब्ध सार्वजनिक परिवहन के बिना, इस मार्गदर्शिका में सूचीबद्ध हर दूसरे संस्थान तक भौतिक पहुँच अवरुद्ध हो जाती है। यदि आप जिला मुख्यालय तक सहजता से नहीं पहुँच सकते, तो हर सरकारी सेवा तक पहुँच कठिन हो जाती है।

> **यह आपके लिए क्यों मायने रखता है**
>
> यदि आपको किसी परीक्षा, सरकारी कार्यालय अथवा प्रशिक्षण कार्यक्रम के लिए अपने गाँव या ब्लॉक से जिला मुख्यालय जाना है, तो सार्वजनिक परिवहन ही वह माध्यम है जिससे आप वहाँ पहुँचते हैं। कौन-से मार्ग उपलब्ध हैं, वे कितनी बार चलते हैं, और उनका किराया कितना है — इन सबकी जानकारी आवश्यक है।

शासन

कानून / नीति	दायरा
मोटर वाहन अधिनियम (एमवीए), 1988 (2019 में संशोधित)	सड़क परिवहन, लाइसेंसिंग, परमिट को विनियमित करता है
रेल अधिनियम (रेलवे एक्ट), 1989	भारतीय रेल के संचालन एवं यात्री अधिकारों को नियंत्रित करता है
राज्य सड़क परिवहन निगम अधिनियम	UPSRTC, RSRTC आदि की स्थापना करने वाले राज्य-विशेष कानून
राष्ट्रीय शहरी परिवहन नीति (NUTP), 2014 (MoHUA — आवासन एवं शहरी कार्य मंत्रालय)	शहरी-परिवहन नीति ढाँचा — सार्वजनिक परिवहन प्राथमिकता, अंतिम-छोर संपर्क, किफायती पहुँच (शहरी दायरा)
दिव्यांगजन अधिकार अधिनियम (आरपीडब्ल्यूडी), 2016 (धारा 40-41)	बस स्टॉप, रेलवे स्टेशन, टिकटिंग सुविधाओं पर पहुँच मानकों को अनिवार्य करता है; सभी मोड में सार्वभौमिक डिज़ाइन
बस टर्मिनलों एवं बस स्टॉप के लिए MoRTH (सड़क परिवहन एवं राजमार्ग मंत्रालय) पहुँच दिशा-निर्देश, 2023	बस टर्मिनलों/स्टॉप पर व्हीलचेयर रैंप, टैक्टाइल पेविंग, सुगम्य शौचालय, लो-फ्लोर बोर्डिंग के मानक
पीएम-ईबस सेवा (PM-eBus Sewa) दिशा-निर्देश (MoHUA)	शहरों में इलेक्ट्रिक बस तैनाती के लिए केंद्रीय वित्तपोषण

- **बस सेवाएँ:** राज्य सड़क परिवहन निगम — UPSRTC (upsrtc.up.gov.in), RSRTC (rsrtc.rajasthan.gov.in), हरियाणा रोडवेज़, MPRTC, BSRTC
- **रेलवे:** भारतीय रेल, ज़ोन एवं मंडलों के माध्यम से प्रबंधित; प्रत्येक स्टेशन पर स्टेशन मास्टर
- **अंतिम-छोर:** निजी ऑटो-रिक्शा, साझा टेम्पो, और साइकिल-रिक्शा — मोटे तौर पर अनियमित
- **वित्तपोषण:** राज्य परिवहन निगम टिकट राजस्व एवं राज्य अनुदानों पर चलते हैं; रेलवे केंद्रीय रूप से वित्तपोषित

प्रमुख पद

पद	उत्तरदायित्व
परिवहन आयुक्त (राज्य)	सड़क परिवहन के लिए शीर्ष राज्य-स्तरीय प्राधिकारी — नीति, अंतर-राज्यीय समन्वय, अपीलीय मामले
क्षेत्रीय परिवहन अधिकारी (RTO) (क्षेत्र)	क्षेत्रीय स्तर पर स्टेज-कैरिज / कॉन्ट्रैक्ट-कैरिज परमिट जारी करता है; वाहन पंजीकरण; लाइसेंसिंग; अंतर-जिला मार्ग अनुमोदन
जिला परिवहन अधिकारी (DTO) (जिला)	जिला-स्तरीय परिवहन अधिकारी; अनेक राज्यों में क्षेत्रीय परिवहन प्राधिकरण के जिला कार्यपालक के रूप में कार्य करता है — डिपो एवं बस स्टैंडों पर वाहन पंजीकरण, लाइसेंसिंग, प्रवर्तन। परमिट जारी करने की शक्तियाँ राज्य-दर-राज्य भिन्न होती हैं
बस स्टैंड प्रभारी / डिपो प्रबंधक	प्रमुख बस स्टैंडों पर संचालन का प्रबंधन करते हैं
मंडल रेल प्रबंधक (DRM) (रेलवे मंडल)	मंडल स्तर पर वरिष्ठतम अधिकारी — मंडल के सभी स्टेशनों के संचालन, यात्री सुविधाओं, शिकायत आगे बढ़ाने (escalation) की देखरेख करते हैं
स्टेशन मास्टर	रेलवे स्टेशनों पर ट्रेन संचालन, यात्री सुविधाओं और शिकायतों का प्रबंधन करते हैं
ऑटो-रिक्शा / टेम्पो चालक	अनौपचारिक स्टैंडों से संचालित अंतिम-छोर परिवहन प्रदाता

अनिवार्य सेवाएँ

- बस स्टैंड: जिला मुख्यालय, ब्लॉक नगरों, तहसील नगरों एवं प्रमुख जंक्शनों के बीच निर्धारित, बारंबार, किफायती बस संपर्क; मार्ग-सूचना और समय-सारिणी का प्रदर्शन
- रेलवे स्टेशन: लंबी दूरी की यात्रा हेतु ट्रेन संपर्क; बुकिंग सुविधाएँ, प्रतीक्षालय, पेयजल, और शौचालय
- शिक्षा-संबंधी यात्रा हेतु छात्र रियायती पास (राज्य परिवहन निगम और भारतीय रेल)

संबद्ध योजनाएँ

- **छात्र रियायती बस/ट्रेन पास** — शिक्षा यात्रा हेतु कम किराया (राज्य-विशेष नियम)
- **रेलवे रियायतें** — विद्यार्थियों, साक्षात्कार के लिए जाने वाले अनुसूचित जाति / अनुसूचित जनजाति अभ्यर्थियों, और दिव्यांगजनों के लिए कम किराया
- **पीएम-ईबस सेवा** — चयनित शहरों में इलेक्ट्रिक बस खरीद के लिए केंद्रीय वित्तपोषण
- **राज्य-सब्सिडीयुक्त परिवहन योजनाएँ** — राज्य-दर-राज्य भिन्न

कैसे ढूँढें

पोर्टल: enquiry.indianrail.gov.in — ट्रेन समय-सारिणी, स्टेशन सूची, और रनिंग स्टेटस

रेलवे ऐप: NTES (ट्रेन रनिंग स्टेटस), IRCTC Rail Connect (आरक्षित बुकिंग), UTS on Mobile (अनारक्षित/उपनगरीय टिकट), RailMadad (शिकायत)

बस ऐप: राज्य RTC ऐप (जैसे KSRTC, MSRTC, APSRTC) समय-सारिणी और लाइव ट्रैकिंग के लिए; कुछ शहरों में, एकीकृत बस-लोकेटर ऐप (जैसे Chalo) और शहर-परिवहन ऐप

इसके अतिरिक्त: बस मार्गों एवं समय-सारिणी के लिए राज्य परिवहन निगम की वेबसाइट; प्रत्येक तहसील एवं ब्लॉक मुख्यालय में बस स्टैंड मौजूद हैं

प्रमुख सुविधाएँ

एक बस स्टैंड में होना चाहिए: एक पक्का ढाँचा जिसमें आश्रय (शेल्टर), बैठने की व्यवस्था, शौचालय, पेयजल, और एक मार्ग/समय-सारिणी प्रदर्शन बोर्ड हो। रेलवे स्टेशन स्टेशन श्रेणी (A1 से F) के आधार पर भारतीय रेल मानकों का पालन करते हैं — प्लेटफ़ॉर्म, प्रतीक्षालय, शौचालय, पानी, प्रकाश, और पहुँच सुविधाएँ।

एक क्रियाशील सार्वजनिक परिवहन नोड कैसा दिखता है

- ब्लॉक मुख्यालय से, जिला मुख्यालय उचित समय एवं लागत में सार्वजनिक परिवहन द्वारा पहुँच के भीतर है
- एक सीधी बस ब्लॉक को निकटतम ITI, कॉलेज, या रोजगार कार्यालय से जोड़ती है
- सबसे प्रासंगिक मार्ग पर बसें दिन में कम-से-कम 2-3 बार चलती हैं
- बस स्टैंड में आश्रय, बैठने की व्यवस्था, और एक स्पष्ट दृश्य समय-सारिणी बोर्ड है, और बेहतर सुसज्जित टर्मिनलों में लाइव ट्रैकिंग व डिजिटल डिस्प्ले बढ़ते जा रहे हैं
- बस स्टैंड और रेलवे स्टेशन दिव्यांगजनों के लिए सुगम्य हैं — व्हीलचेयर रैंप, टैक्टाइल पेविंग, सुगम्य शौचालय, और (बसों के लिए) लो-फ्लोर बोर्डिंग जहाँ बेड़ा (फ्लीट) इसका समर्थन करता है
- टर्मिनलों पर सुरक्षा सुविधाएँ (CCTV, प्रकाश, जहाँ संभव हो वहाँ केवल-महिला प्रतीक्षा क्षेत्र) शाम और रात की यात्रा का समर्थन करती हैं
- एक युवा महिला शाम को सुरक्षित रूप से सार्वजनिक परिवहन से घर लौट सकती है
- विद्यार्थी बस पास योजनाएँ मौजूद हैं और विद्यार्थी उनके बारे में जागरूक हैं

शिकायत निवारण

सेवा वितरण के दौरान। पहला संपर्क बिंदु बस स्टैंड प्रभारी / डिपो प्रबंधक (बसों के लिए), स्टेशन मास्टर (रेलवे के लिए), या बुकिंग क्लर्क है। महिला-सुरक्षा घटनाओं की सूचना तुरंत मौके पर मौजूद RPF (रेलवे सुरक्षा बल) / GRP (राजकीय रेलवे पुलिस) को, ट्रेनों में एकीकृत Rail Madad हेल्पलाइन 139 (सुरक्षा मेन्यू) पर, अथवा 112 हेल्पलाइन पर देनी चाहिए।

सेवा के बाद। आगे बढ़ाने (escalation) की कार्रवाई राज्य परिवहन निगम के मंडल कार्यालय, रेलवे के मंडल प्रबंधक (IR स्टेशनों के लिए), और नगर आयुक्त (नगरीय परिवहन नोडों के लिए) तक होती है। जिला कलेक्टर के पास प्रशासनिक देखरेख का अधिकार है।

बाह्य। भारतीय रेल के लिए, RailMadad पोर्टल (railmadad.indianrailways.gov.in) और हेल्पलाइन 139 यात्री शिकायतों को संभालते हैं। राज्य सड़क परिवहन निगमों के पास समर्पित शिकायत नंबर हैं। CPGRAMS (केंद्रीकृत लोक शिकायत निवारण एवं निगरानी प्रणाली) (pgportal.gov.in) सड़क परिवहन एवं राजमार्ग मंत्रालय और रेल मंत्रालय की शिकायतों को संभालती है। परिवहन नोडों पर महिला-सुरक्षा घटनाओं के लिए, RPF हेल्पलाइन 139 और महिला हेल्पलाइन 181 के पास क्षेत्राधिकार है; NCW (राष्ट्रीय महिला आयोग) (ncw.nic.in, हेल्पलाइन 14490 — 24x7 लघु-कोड नवंबर 2025 में शुरू; 7827170170 भी उपलब्ध) सार्वजनिक परिवहन में हुई घटनाओं सहित यौन उत्पीड़न की शिकायतें स्वीकार करता है।