

भारत सरकार
रेल मंत्रालय (रेलवे बोर्ड)

सं. 2003/टीसी-III/16/1/मैगजीन

नई दिल्ली, दिनांक: 11.11.2010

महाप्रबंधक (दावा)
सभी भारतीय रेलें।

विषय: समाचार पत्र/मैगजीन फर्मों के दावों के निपटान के लिए मार्गनिर्देश।

तर्कसंगत दावों का निपटान नहीं होने के संबंध में समाचार पत्र/मैगजीन फर्मों से काफी शिकायतें प्राप्त हो रही हैं।

समाचार पत्र/मैगजीन फर्मों के दावों के निपटान को ग्राहक उन्मुखी बनाने तथा इन दावों के निपटान में अवांछित विलंब को रोकने के लिए क्षेत्रीय रेलों को व्यापक मार्गनिर्देश देने के लिए अनुदेशों का एक सैट नीचे दिया गया है:-

1. समाचार पत्रों और मैगजीनों की किस्म एवं महत्व:

समाचार पत्रों तथा मैगजीनों को वही महत्व तथा अत्यावश्यकता दी जाए जो नाशवान वस्तुओं को दी जाती है। बेहतर जनसंपर्क बनाने के लिए भी इस श्रेणी के यातायात की सुरक्षित तथा शीघ्र सुपुर्दगी अपेक्षित है। रेलें समाचार पत्रों और मैगजीनों के परेषणों को प्राथमिकता देना सुनिश्चित करें तथा यह भी सुनिश्चित करें कि जहां तक संभव हो इन्हें पहली उपलब्ध गाड़ी द्वारा तथा सीधी गाड़ियों द्वारा डिस्पेच कर दिया जाए ताकि अधिक दुलाई, उठाईगिरी तथा विलंब आदि से बचने के लिए मार्ग में यानांतरण के जोखिम से बचा जा सके। यह सुनिश्चित किया जाए कि इस यातायात पर विशेष ध्यान दिया जाता है।

2. परेषणों को पैक करने की प्रणाली:

समाचार पत्रों तथा मैगजीनों को 20 माइक्रोन तथा इससे अधिक की पोलीथीन शीटों में लपेटा जाए। फिर पूरे पैकेट को मजबूत सुतली से बांधकर गांठ लगा दी जाए/नाइलोन टेप लगा दी जाए।

3. समाचार पत्रों तथा मैगजीनों को दो अलग प्रणालियों यथा पार्सल वे बिल (पीडब्ल्यूबी) तथा मासिक लेखा प्रणाली अथवा एफएसएलए प्रणाली के अंतर्गत बुक किया जाता है।

o/c

Ministry of Railways रेलवे बोर्ड Railway Board अनुमोदित किया जा रहा है Issue with Enclosure
हस्ताक्षर Signature
जारी की तिथि Date of Issue

TRAFFIC-TC-III

4. पीडब्ल्यू बिलों के अंतर्गत बुकिंग की प्रक्रिया:

1. पीडब्ल्यू बिलों के अंतर्गत, रेलवे प्रत्येक परेषण के लिए उचित पीडब्ल्यू बिल जारी करना सुनिश्चित करे तथा समाचार पत्रों और मैगजीनों के लिए आईआरसीए दर नियमावली में नियत किए गए अनुसार मालभाड़ा प्रभारित करना सुनिश्चित करे।
2. अधिक संख्या में पार्सल को पीडब्ल्यू बिलों से कनेक्ट करने के लिए, अग्रेषण करने वाले स्टेशन पार्सल के साथ पीडब्ल्यू बिल की गार्ड प्रतियां अवश्य भेजें। यदि किसी कारणवश पीडब्ल्यू बिलों की कुछ गार्ड प्रतियां रह जाती हैं तो उन्हें डाक द्वारा गंतव्य स्टेशन के स्टेशन मास्टर को भेजा जाए ताकि वे रेलवे मार्क, प्राइवेट मार्क आदि के आधार पर दी गई सुपुर्दगी लिंक कर सके। इससे लिंक नहीं की गई मेमो सुपुर्दगी की संख्या कम करने में मदद मिलेगी।
3. जैसा कि भारतीय रेल वाणिज्य नियमावली वॉल्यूम-I के पैरा 915 में नियत है, पीडब्ल्यू बिलों की गार्ड फॉयल गार्ड को सौंपी जाएं तथा इन्हें गंतव्य पर पहुंचाने के लिए परेषण के साथ लगाया जाए। इन अनुदेशों का अनुपालन सुनिश्चित करने के लिए क्षेत्रीय रेलों को निर्देश दिया जाता है कि नाशवान वस्तुओं की बुकिंग गाड़ी के निर्धारित प्रस्थान के एक घंटा पहले बंद कर दी जाए। इसे कड़ाई से लागू किया जाए।
4. बोर्ड यह भी चाहता है कि यदि किसी अपवादिक कारणवश पीडब्ल्यू बिलों की गार्ड प्रतियां रह जाएं तो उन्हें तुरंत डाक द्वारा गंतव्य स्टेशन के स्टेशन मास्टर को सौंपा जाए ताकि वह रेलवे मार्क, प्राइवेट मार्क आदि के आधार पर दी गई मेमो सुपुर्दगी लिंक कर सके।
5. प्रत्येक बंडल के टॉप पर बड़े तथा स्पष्ट अक्षरों में गंतव्य स्टेशन का नाम लिखा जाए ताकि गार्ड और जंक्शन स्टेशन कर्मचारी सीमित समय में समाचार पत्र और मैगजीन बंडलों की छंटाई कर सकें। बुकिंग स्टेशनों के स्टेशन मास्टर इस प्वाइंट की जांच करें तथा जहां कहीं आवश्यक हो ऐसा करने के लिए प्रकाशक को मनाया जाए।

5. कमी प्रमाण पत्र/आंशिक सुपुर्दगी प्रमाण पत्र (पीडब्ल्यूबी के अंतर्गत) जारी करने से संबंधित प्रक्रिया:

- (क) पैकेटों की कम सुपुर्दगी के मामले में, रेलवे कर्मचारियों को नीचे पैरा '7 (1)' (अर्थात् 1/5, 2/5...5/5) में दी गई मार्किंग से गुम हुए पैकेटों की संख्या का पता लगाने तथा सुपुर्दगी रजिस्टर के आधार पर प्रमाण पत्र जारी करने में मदद मिलेगी।
- (ख) यदि पैकेट पर प्रतियों की संख्या दर्शाने वाला टॉप लेबल न हो तथा प्रतियों की संख्या नहीं दर्शाई गई हो तो यदि परेषण की हालत को देखते हुए अपेक्षित होने पर रेलवे कर्मचारी कमी प्रमाण पत्र में परेषण का भार प्रमाणित कर सकता है।

6.

एफएसएलए/मासिक लेखा प्रणाली के अंतर्गत बुकिंग की प्रक्रिया:

(जैसा कि भारतीय रेल वाणिज्य नियमावली, वॉल्यूम-I के पैरा 929 में निर्धारित है)

(क) जिन समाचार फर्मों का रेल द्वारा बुकिंग के लिए नियमित समाचार पत्र पार्सल यातायात होता है उन्हें विभिन्न स्टेशनों के लिए दुलाई किए गए वजन के आधार पर मासिक बिलों के माध्यम से मालभाड़ा प्रभारों के भुगतान की सुविधा प्रदान की जाए। इस सुविधा का लाभ उठाने की इच्छुक फर्म निम्नलिखित में से किसी एक में प्रतिभूति द्वारा दो महीने के औसत मालभाड़ा संव्यवहार के समतुल्य राशि रेलवे प्रशासन के पास जमा कराएगी:-

- (i) नकद जमा (इसमें कोई ब्याज शामिल नहीं होगा)।
- (ii) बाजार मूल्य से 5% कम पर सरकारी प्रतिभूतियां।
- (iii) राष्ट्रीय बचत प्रमाण पत्र में जमा
- (iv) बैंक गारंटी

जब बाद में यह पाया जाए कि मालभाड़ा प्रभार किए गए जमा से अधिक है तो इस राशि में संशोधन किया जा सकता है।

(ख) कोई पीडब्ल्यू बिल जारी नहीं किया जाएगा लेकिन प्रत्येक गाड़ी के लिए अलग से वितरण सूची बनाई जाएगी।

(ग) गाड़ी के निर्धारित प्रस्थान से कम से कम आधे घंटे पहले अग्रेषण स्टेशन पर पार्सलों को सौंपा जाएगा। जैसा कि परिशिष्ट IX-बी (भारतीय रेल वाणिज्य नियमावली, वॉल्यूम-I में यथानिर्दिष्ट) में दिया गया है, फर्म प्रत्येक गाड़ी के लिए चार प्रतियों में वितरण सूची बनाएगी तथा गाड़ी के निर्धारित प्रस्थान से कम से कम चार घंटे पहले से स्टेशन कर्मचारियों को सुपुर्द करेगी। कर्मचारी प्रस्तुत किए गए पार्सल की जांच करेंगे। यदि कोई कमी अथवा अधिकता पाई गई तो उसकी वितरण सूची की मूल प्रति में प्रविष्टि की जाएगी तथा उस दिन का डिस्पेच पूरा हो जाने के बाद कर्मचारी द्वारा उसे विधिवत् हस्ताक्षर करके तथा पार्सल के पहुंचने का समय दर्शाकर उसे दिन में एक बार फर्म के प्रतिनिधि को वापस कर दिया जाए। एक प्रति गार्ड को सौंपी जाएगी।

(घ) यदि पार्सल गाड़ी के निर्धारित प्रस्थान से आधे घंटे से कम समय पहले प्रस्तुत किए जाते हैं, तो कर्मचारी वितरण सूची पर "बहुत विलंब से प्राप्त हुआ, इसलिए जांच नहीं की जा सकती" रिमार्क देगा और उसे अस्वीकार कर देगा। इसमें रेलवे की दायिता सीमित होगी।

(ड.) शेष तीन प्रतियों में मालभाड़ा दर्शाया जाएगा, एक प्रति रिकॉर्ड के लिए रखी जाएगी, एक प्रति लेखा कार्यालय को भेजी जाएगी तथा एक प्रति पार्टी को दी जाएगी।

(च) प्रत्येक वर्ष की जनवरी, अप्रैल, जुलाई तथा अक्टूबर से शुरू होने वाली प्रत्येक तिमाही में एक सप्ताह के लिए फर्मों में रेलवे प्रतिनिधि द्वारा वजन की जांच की जाएगी। यदि पार्सल सप्ताह के पांच दिनों तथा शनिवार और रविवार के लिए अलग से डिस्पेच किया जाता है तो वजन के दौरान छुट्टियां न हों, इसकी कोशिश की जाए। वजन कार्य के दौरान ये वजन दो अनुसूचियों में इस प्रकार किए जाए कि एक अनुसूची में सोमवार से शनिवार तक इशु से संबंधित डिस्पेच शामिल हो तथा दूसरी अनुसूची रविवार संस्करण के लिए हो। रविवार संस्करण के लिए वजन टेस्ट शनिवार के 6 बजे से रविवार के 6 बजे तक के लिए किया जाएगा। टेस्ट सप्ताह के दौरान प्राप्त औसत वजन संबंधित तिमाही में तीन महीने के लिए बिल बनाने का आधार होगा।

विशेष वजन टेस्ट ऊपर उल्लिखित तरीके से नई प्रणाली के शुरू होने से कम से कम 5 दिन पहले किया जाएगा। यह तब तक के लिए चार्ज का आधार होगा जब तक कि नियमित देय तिमाही वजन जांच नहीं कर दी जाती।

वजन टेस्ट विवरण चार प्रतियों में बनाए जाएंगे। दो प्रतियां स्टेशन मास्टर को सौंपी जाएंगी, एक मंडल रेल प्रबंधक तथा एक फर्म के लिए भेजी जाएगी। स्टेशन मास्टर द्वारा एक प्रति आवश्यक जांचें करने के लिए तिमाही के पहले महीने के लिए बनाए गए समाचार पत्र पार्सलों के विवरणों के साथ लेखा कार्यालय को भेजी जाएगी। स्टेशन मास्टर द्वारा दूसरी प्रति तिमाही के अनुवर्ती दो महीनों के लिए रिटर्न बनाने के लिए रखी जाएगी। वजन जांच विवरणों पर इस प्रयोजन के लिए तैनात रेलवे अधिकारियों तथा फर्म के प्रतिनिधि द्वारा इस प्रमाण पत्र के साथ हस्ताक्षर किए जाएंगे कि वजन जांच की गई है तथा वजन उनकी उपस्थिति में रिकॉर्ड किए गए हैं।

जब इशु में विशेष संस्करण प्रस्तावित हो, तो फर्म मंडल रेल प्रबंधक तथा स्टेशन मास्टर को यह तथ्य संसूचित करेगी, विशेष संस्करण में मुद्रित किए जाने वाले अतिरिक्त पृष्ठों की संख्या स्टेशन मास्टर को बताई जाएगी जो इशु के वजन/पृष्ठों की संख्या के संबंध में यथानुपात आधार पर प्रभार्य वजन का परिकलन करेगा।

(छ) प्रेस द्वारा समाचार पत्र के पार्सल पर लेबल लगाया जाएगा जिसमें निम्न का उल्लेख किया जाएगा:-

(क) गंतव्य स्टेशन का नाम

(ख) प्रतियों की संख्या

(ग) परेषितियों के नाम

- (ज) समाचार पत्र के पार्सल के साथ वितरण सूची की प्रति गाड़ी के गार्ड को सौंपी जाएगी जो संबंधित कर्मचारी को पावती देते हुए संबंधित गंतव्य स्टेशनों पर पार्सलों की सुपुर्दगी करेगा। जब समाचार पत्र के पार्सल उन स्टेशनों के लिए बुक किए जाते हैं जिनका रास्ता किसी जंक्शन से होकर हो, अग्रेषण करने वाले स्टेशन द्वारा दो प्रतियों में एक अलग वितरण सूची बनाई जाएगी तथा गार्ड को दी जाएगी जो कनेक्टिंग गाड़ी के गार्ड द्वारा आगे ट्रांसमिशन के लिए पावती देते हुए इसे जंक्शन स्टेशन के पार्सल क्लर्क को सौंपेगा। वितरण सूची में दिखाए गए अंतिम गंतव्य स्टेशन पर, गार्ड पार्सल क्लर्क को पैकेजों के साथ सूची सौंपेगा और रफ़ जर्नल में उसकी पावती लेगा।
- (झ) समाचार पत्र के पार्सल प्राप्त करने वाले स्टेशन पार्सल सुपुर्दगी बुक में उसकी प्रविष्टि करेंगे तथा लेबल पर मुद्रित और प्रत्येक बंडल पर चिपकाए गए पते के आधार पर सुपुर्दगी की व्यवस्था करेगा। सुपुर्दगी लेने वाले व्यक्ति के हस्ताक्षर सुपुर्दगी बुक में निरपवाद रूप से लिए जाएंगे। सूची भावी संदर्भ के लिए रिकॉर्ड के लिए रखी जाएगी। इसका किसी भी समय निरीक्षण किया जा सकता है।
- (ण) समाचार पत्र की फर्म द्वारा भेजी गई सूची पर बुकिंग स्टेशन पर कर्मचारियों द्वारा निर्धारित कुल प्रभारों की प्रत्येक फर्म के लिए अलग से "बही खाता पार्सल बुक" में प्रतिदिन प्रविष्टि की जाएगी जैसा कि परिशिष्ट IX-ग (भारतीय रेल वाणिज्य नियमावली, वॉल्यूम-I में यथानिर्दिष्ट) में दिखाया गया है। प्रत्येक अवधि के अंत में, बुक किया गया कुल वजन तथा देय राशि निर्धारित की जाएगी तथा महीने के अंत में समाचार पत्र की प्रत्येक फर्म के लिए अलग से सभी तीन अवधियों का कुल समेकित किया जाएगा। महीने के दौरान बुक किए गए समाचार पत्र के पार्सलों के लिए सभी फर्मों से देय कुल राशि उस महीने के तुलन पत्र में डेबिट की जाएगी जिसमें संव्यवहार किया गया है तथा किए गए भुगतान के लिए क्रेडिट की जाएगी। यदि कोई भुगतान नहीं किया गया हो, तो राशि को बकाया के रूप में रखा जाएगा।
- (ट) बही खाता एवं बिल तीन प्रतियों में बनाए जाएंगे। एक प्रति रिकॉर्ड के लिए रखी जाएगी तथा दो प्रतियां भुगतान के लिए फर्म को भेजी जाएंगी। फर्म विधिवत् प्रति हस्ताक्षरित एक प्रति वापस करेगी जिसमें भुगतान की तारीख दी गई होगी। उसके बाद यह प्रति फर्म द्वारा लेखा कार्यालय को किए गए भुगतान के विवरण विधिवत् रिकॉर्ड करके स्टेशन मास्टर द्वारा महीने के दौरान प्राप्त की गई वितरण सूची के साथ रिटर्न के रूप में भेजी जाएगी।

- (ठ) मासिक बही खाता एवं बिल उस महीने जिससे यह संबद्ध है, के अनुवर्ती महीने की 3 तारीख तक समाचार पत्र की फर्म को भेजा जाएगा तथा इसके प्रस्तुत किए जाने के तीन दिन के भीतर भुगतान किया जाएगा।

लेखा कार्यालय द्वारा कोई डेबिट करने के लिए मासिक बही खाता एवं बिल की जांच की जाएगी।

- (ड) महीने के दौरान बुक किए गए समाचार पत्र के पार्सलों के लिए सभी फर्मों से देय कुल राशि परिशिष्ट IX-ग 1 में दिए गए फार्म में समेकित की जाएगी तथा "मासिक बही खाता प्रणाली के अंतर्गत समाचार पत्र की बुकिंग" शीर्ष के अंतर्गत बकाया के रूप में दिखाई गई राशि के समर्थन में तुलना पत्र में दर्शाई जाएगी।

7. कमी प्रमाण पत्र (एफएसएलए के अंतर्गत) जारी करने से संबंधित प्रक्रिया:

1. किसी पार्टी के लिए 'मासिक लेखा प्रणाली' शुरू कर दिए जाने पर संबंधित रेलों को शीघ्र ही सभी संबद्ध ब्योरे भेजे जाएं तथा उनसे पावती ली जाए। जहां तक कमी प्रमाण पत्र जारी करने का संबंध है, कर्मचारियों को यह स्पष्ट किया जाए कि 'मासिक लेखा प्रणाली' के अंतर्गत रेलवे रसीद जारी नहीं की जाती हैं। समाचार पत्र की एजेंसिया प्रत्येक पैकेज के टॉप पर बुक किए गए पैकेजों की कुल संख्या दर्शाएंगी तथा उन्हें क्रम संख्या भी देंगी। अतः यदि किसी विशिष्ट परेषिती के लिए समाचार पत्र के 5 बंडल बुक किए जाते हैं तो समाचार पत्र की एजेंसियां उन पर 1/5, 2/5...5/5 मार्क करेंगी। यदि कोई पैकेज गुम हो जाए तो इस मार्किंग से पता चल जाएगा। समाचार पत्र की एजेंसियों ने एक पैकेज में केवल एक प्रकार के आवधिक प्रकाशन पैक करना तथा पैकेट के टॉप लेबल पर पैक की गई प्रतियों की संख्या देना भी स्वीकार कर लिया है। इससे स्टेशन को कमी प्रमाण पत्र जारी करने में मदद मिलेगी। जब टॉप लेबल, जिस पर प्रतियों की संख्या दर्शाई गई हो, मिट गया हो तथा प्रतियों की संख्या के बारे में पता न हो, स्टेशन कर्मचारी यदि परेषण की हालत को देखते हुए आवश्यक हो तो परेषण का भार प्रमाणित कर सकता है। आवधिक प्रकाशनों के मामले में पूरे पैकेज की हानि के लिए प्रमाण पत्र जारी करने से पहले, देरी से प्रिंटिंग, डिस्पेच तथा पारगमन में देरी के मामलों को ध्यान में रखते हुए संभावित आगमन की तारीख से एक सप्ताह की अवधि के लिए सुपुर्दगी रजिस्टर की जांच की जाए। समाचार पत्रों के लिए, आगमन की संभावित तारीख के बाद दो दिन के लिए ऐसी जांच की जाएगी।
2. पीडब्ल्यू बिल अथवा 'मासिक लेखा प्रणाली' के अंतर्गत बुक किए गए समाचार पत्रों/आवधिक प्रकाशनों के दावे समाचार पत्र की एजेंसियों द्वारा दर्ज किए जाते हैं जो प्रतिष्ठित फर्म होती हैं। प्रत्येक दावे में कम राशि को देखते हुए, रेलें कुछ टेस्ट मामलों को छोड़कर बुकिंग की पुष्टि की प्रक्रिया पर ध्यान दिए बिना जारी किए गए कमी प्रमाण पत्र के आधार पर दावों का निपटान करें।

समाचार पत्र की एजेंसियों से यह भी कहा गया है कि वे भारतीय रेल वाणिज्य नियमावली वॉल्यूम-1 के पैरा 929 (बी) के अंतर्गत निर्धारित 'अग्रिम सूची' के प्रोफार्मा के अनुबंध IX-बी के कॉलम 4 में प्रत्येक परेषिती के लिए बुक किए गए पैकेटों के ब्यौरों तथा समाचार पत्र/आवधिक प्रकाशन के नाम दें।

3. समाचार पत्र की एजेंसियां लेबल पर दर्शाएंगी।

- (i) पैकेटों की संख्या।
- (ii) गंतव्य स्टेशन।
- (iii) वितरण/सूची संख्या।
- (iv) परेषिती का पूरा नाम।
- (v) मैगज़ीन का नाम।
- (vi) प्रतियों की संख्या।
- (vii) गाड़ी संख्या आदि।

लेबल सुरक्षित तरीके से पैकेट पर चिपकाया जाएगा।

8. रेल द्वारा पारगमन के दौरान समाचार पत्र के परेषणों का कम प्राप्त होना तथा प्राप्त न होना:

कुछ पुस्तक विक्रेता तथा समाचार पत्र के एजेंट रेल द्वारा देश के विभिन्न भागों से उन्हें प्रेषित मैगज़ीनों तथा समाचार पत्रों के कम प्राप्त होने तथा प्राप्त न होने के खिलाफ रिपोर्ट की है। यह पाया गया है कि इस प्रकार की कमियों के निम्नलिखित कारण हैं:-

- (क) पीडब्ल्यू बिलों/वितरण सूचियों को नहीं लगाना।
- (ख) पैकेटों पर उचित रेलवे/प्राइवेट मार्क नहीं होना।
- (ग) बंडलों पर पीसों की कुल संख्या तथा भार न देना।
- (घ) कटे-फटे और खस्ता हालत के पैकिंग वाले पैकेट।
- (ङ.) लापरवाही से ब्रेक वैन में लदान किए गए पैकेट।
- (च) पैकेज जिनकी सार में प्रविष्टि नहीं की गई।

उपर्युक्त को देखते हुए, यह अनिवार्य है कि फूल प्रूफ व्यवस्था सुनिश्चित करने तथा शिकायतों को दूर करने के लिए उपचारी उपाय करने के उद्देश्य से आवधिक प्रकाशनों को प्राप्त करने, बुकिंग, प्रलेखण और प्रेषण की प्रणाली की समीक्षा की जाए।

9. गैर-सुपुर्दगी प्रमाण पत्र जारी करने के संबंध में प्रक्रिया (पीडब्ल्यूबी/एफएसएलए):

परेषणों की गैर-सुपुर्दगी के मामले में गंतव्य स्टेशन पर परेषिती जब गैर-सुपुर्दगी प्रमाण पत्र जारी करने के लिए बुकिंग पुष्टि प्रमाण पत्र अथवा वितरण सूची अथवा पीडब्ल्यूबी के साथ रेलवे कर्मचारी से संपर्क करता है, तो वे ऐसे पैकेटों के प्राप्त होने के लिए संभावित तारीख से एक सप्ताह की अवधि तक सुपुर्दगी रजिस्टर की जांच करेंगे और ऐसे पैकेटों के प्राप्त न होने पर स्वयं को संतुष्ट करने के बाद परेषिती को गैर-सुपुर्दगी प्रमाण पत्र जारी करेंगे। समाचार पत्रों के मामले में; पैकेट प्राप्त होने की संभावित तारीख के दो दिन बाद पार्सल कर्मचारी द्वारा ऐसी जांच की जाए।

10. गैर-सुपुर्दगी के दावों का निपटान करने के संबंध में प्रक्रिया:

(क) दावा कार्यालयों को गंतव्य स्टेशनों द्वारा जारी गैर-सुपुर्दगी प्रमाण पत्र के साथ परेषिती द्वारा विधिवत् अनुप्रमाणित पीडब्ल्यूबी अथवा बुकिंग पुष्टि प्रमाण पत्रों या वितरण सूची की फोटोप्रति के आधार पर समाचार पत्र एवं मैगज़ीनों की फर्माओं के दावों का निपटान करना चाहिए।

(ख) समाचार पत्रों/मैगज़ीनों से संबंधित प्रत्येक दावे में अंतर्ग्रस्त कम राशि को देखते हुए दावा कार्यालय, यदि चाहे तो दावा निरीक्षकों को भेजकर अप्रेषणकर्ता स्टेशन पर बुकिंग तथा लदान का पता लगाने/पुष्टि करने के लिए कुछ मामलों का परीक्षण के तौर पर सत्यापन कर सकता है।

(ग) एफएसएलए प्रणाली के अंतर्गत कोई आरआर/पीडब्ल्यूबी जारी नहीं किया जाता है। अतः दावा कार्यालय एवं पार्सल कार्यालय उपर्युक्त प्रणाली के अंतर्गत बुक किए गए परेषणों के संबंध में आरआर/पीडब्ल्यूबी दिखाने पर जोर नहीं डालेंगे।

11. परेषणों की देर से सुपुर्दगी के दावों का निपटान करने के संबंध में प्रक्रिया:

यदि मासिक मैगज़ीनों को 30 दिनों के बाद, पाक्षिक मैगज़ीनों को 15 दिनों के बाद एवं साप्ताहिक मैगज़ीनों को 7 दिनों के बाद सुपुर्द किया जाता है तो उनके पूर्ण मूल्य के दावे (विलंबित प्रतियों का अनुमानित बिक्री मूल्य घटाकर) तब स्वीकार्य होंगे, जब तक कि यह प्रमाण नहीं मिलता कि ट्रांजिट में विलंब रेलवे प्रशासन की लापरवाही के कारण नहीं हुआ था और परेषण सामान्य ट्रांजिट समय में ले जाया गया था। दुरुपयोग के मामले में शीघ्र निवारक उपाय करने के लिए भुगतान किए गए दावों पर विशेष नजर रखी जाए। यदि आवश्यक हो तो रेलवे मामले को पुनः विचार करने के लिए बोर्ड को भेजे। इन अनुदेशों का कड़ाईपूर्वक पालन किया जाए।

12. आंशिक/लघु सुपुर्दगी के दावों के निपटान के लिए प्रक्रिया:

- (क) "मासिक लेखा प्रणाली" के अंतर्गत बुक की गई "मैगजीनों" की चोरी संबंधी दावों का निपटान किया जाए यदि वे अन्यथा मौजूदा नियमों के अंतर्गत तर्कसंगत हों।
- (ख) एफएसएलए बुकिंग के मामले में, दावा कार्यालय दावाकर्ता द्वारा दिखाए गए कम परेषण प्राप्त होने के प्रमाण पत्र के संबंध में कम राशि के दावों का निपटान करेंगे। बहरहाल, रेलें, यदि चाहे तो कुछ परीक्षण मामलों में बुकिंग की पुष्टि के लिए प्रक्रिया का सत्यापन कर सकती है।

13. आरआर के न होने पर परेषणों की सुपुर्दगी के लिए प्रक्रिया:

- (क) एफएसएलए प्रणाली के अंतर्गत चूंकि कोई आरआर/पीडब्ल्यूबी जारी नहीं की जाती है इसलिए पार्सल कार्यालय को आरआर/पीडब्ल्यूबी के न होने पर परेषणों की सुपुर्दगी के लिए मना नहीं करना चाहिए।
- (ख) चूंकि समाचार पत्र/मैगजीनों का दैनिक प्रयोजन होता है, अतः रेलवे परेषणों की प्रमाणिकता के लिए स्वयं को संतुष्ट करेगी। परेषणों की प्रमाणिकता के लिए स्वयं को संतुष्ट करने के बाद और बंडलों पर रेलवे/निजी मार्किंग के आधार पर परेषिती को सुपुर्दगी दी जाए।
- (ग) आरआर/पीडब्ल्यूबी के अंतर्गत बुक किए गए परेषणों के मामले में रेलवे द्वारा सुनिश्चित किया जाए कि सुपुर्दगी लेने से पहले परेषिती द्वारा उपयुक्त सामान्य क्षतिपूर्ति बॉन्ड और क्षतिपूर्ति नोट विधिवत् निष्पादित किए जाते हैं। उपर्युक्त क्षतिपूर्ति बॉन्ड और क्षतिपूर्ति नोट निष्पादित न किए जाने पर रेलें परेषिती से इन्हें प्राप्त करने के लिए जोर डालें।
- (घ) जहां आरआर गुम हो जाती है और उपलब्ध नहीं होती है, परेषिती द्वारा निष्पादित जीआई बॉन्ड और क्षतिपूर्ति नोट रेलवे की दायिता के लिए पर्याप्त होंगे और इस कारण से सुपुर्दगियों को रोका न जाए क्योंकि समाचार पत्र/मैगजीनों का दैनिक प्रयोजन होता है।

14. आरआर के न होने पर दावों के निपटान के लिए प्रक्रिया:

उन दावा मामलों, जिनमें आरआर गुम हो जाती है, के संबंध में समतुल्य मूल्य के क्षतिपूर्ति बॉन्ड को प्रस्तुत किए जाने पर मैरिट के आधार पर दावों पर निम्नलिखित शर्तों के अधधीन कार्रवाई की जाए और इनका निपटान किया जाए:

(क) यदि पार्टी से आरआर गुम हो जाती है तो स्टैप ड्यूटी की लागत दावाकर्ता अर्थात् परेषक अथवा परेषिती या पृष्ठांकनकर्ता द्वारा वहन की जाएगी।

(ख) यदि यह रेलवे कस्टडी के दौरान गुम हो जाती है तो स्टैप ड्यूटी की लागत जिम्मेदार कर्मचारियों द्वारा वहन की जाएगी। जिम्मेदार कर्मचारियों के विरुद्ध नियमों के अनुसार विचार की जाने वाली कोई अन्य कार्रवाई से दावा संबंधी मामलों पर कार्रवाई करने के संबंध में बाधा न डाली जाए।

(ग) दावाकर्ता किसी अन्य पार्टी द्वारा किसी प्रत्युत्तर दावे के विरुद्ध रेलवे प्रशासन को क्षतिपूर्ति दर्शाने वाला बिना स्टैप वाला एक अतिरिक्त क्षतिपूर्ति नोट निष्पादित करेगा।

(घ) यदि परेषिती सरकारी कर्मचारी है तो इस बात पर ध्यान दिए बिना कि आरआर पार्टी से अथवा रेलों की कस्टडी के दौरान गुम हो जाती है, सक्षम सरकारी अधिकारी द्वारा अपने सरकारी ओहदे का इस्तेमाल करते हुए बिना स्टैप वाला क्षतिपूर्ति बॉन्ड प्रस्तुत किए जाने पर दावों के संबंध में कार्रवाई की जाए।

(ड.) ऐसे दावों के निपटान के लिए निम्नलिखित दस्तावेज अनिवार्य है यथा

- (i) पीडब्ल्यूबी/आरआर की प्रमाणित प्रतिलिपि
- (ii) गंतव्य स्टेशन से गैर-सुपर्दगी/नुकसान/कमी प्रमाण पत्र
- (iii) ट्रेसिंग रिपोर्ट
- (iv) दावा और दावाकर्ता का सत्यापन
- (v) परेषिती से प्रतिस्थापन/प्राधिकार पत्र यदि दावाकर्ता पृष्ठांकित परेषिती है।
- (vi) लागू कानून के अनुसार उपयुक्त मूल्य के स्टैप पेपर पर इस आशय का क्षतिपूर्ति बॉन्ड कि (क) मूल आरआर गुम हो गई है; (ख) परेषिती सदाशयी मालिक है; एवं (ग) अभी तक कोई दावा नहीं किया गया है और यदि ओआरआर मिल जाती है तो भविष्य में भी कोई दावा नहीं किया जाएगा।
- (vii) ऐसे मामलों के ब्यौरे रिकॉर्ड करने के लिए दावा कार्यालय और संबद्ध लेखा कार्यालय में मैनुस्क्रिप्ट रजिस्टर रखे जाएं। मासिक/वार्षिक रूझान के साथ पण्य-वार दावा मामलों की संख्या के संबंध में मासिक डाटा रखे जाएं।

(च) औपचारिकताएं पूरी होने के बाद दावा मामलों पर तत्काल कार्रवाई की जाएगी। बहरहाल, ऐसे मामलों के लिए दावों का भुगतान बुकिंग की तारीख से छह महीने की अवधि के समाप्त होने के बाद ही किया जाएगा।

15. स्वीकृत दावों के भुगतान के संबंध में प्रक्रिया:

प्रत्येक क्षेत्रीय रेलवे यह सुनिश्चित करेगी कि चैक के साथ दावों की विस्तृत सूची संलग्न करते हुए भुगतान किया जाए ताकि दावाकर्ता उचित रूप से मामलों को लिंक कर सके। यदि भुगतान दावाकर्ता के बैंक खाते में जमा करा दिया गया है तो रेलवे पार्टी के बैंक खाते में भुगतान जमा करने पर पार्टी को भुगतान के ब्यौरे भेजना सुनिश्चित करे।

16. ऐसे दावा मामलों के संबंध में प्रक्रिया जिनके संबंध में मुकदमा अनुमेय न हो:

रेल अधिनियम, 1989 के खंड 106 के अनुसार, माल की हानि, विनाश, नुकसान, हास अथवा गैर-सुपुर्दगी के लिए क्षतिपूर्ति के दावों के मामले में, माल सौंपने की तारीख अथवा सुपुर्दगी की तारीख, जो भी बाद में हो, से छह महीनों की अवधि के भीतर एक नोटिस प्राप्त किया जाए।

रेलवे बोर्ड ने समय बाधित माल के क्षतिपूर्ति दावों के निपटान के लिए क्षेत्रीय रेलों के महाप्रबंधकों को शक्तियां प्रत्यायोजित की हैं, जिनमें रेलवे दावा अधिकरण अधिनियम, 1987 के खंड 17 (1) (क) के अनुसार लिमिटेशन बार की गई है, बहरहाल, यह रेलवे अधिनियम, 1989 के खंड 106 के प्रावधानों के अनुपालन के अध्वधीन है।

दूसरे शब्दों में, यदि ग्राहक ने रेलवे अधिनियम 1989 के खंड 106 के प्रावधानों के अनुसार एक वैध नोटिस दिया है परंतु वह तीन वर्षों के भीतर रेल दावा अधिकरण से संपर्क नहीं कर सका तो संबंधित रेलवे जोन के महाप्रबंधक मामले के मैरिट के आधार पर ऐसे दावों का निपटान कर सकता है। बहरहाल, मुकदमा बाधित दावों के निपटान के लिए महाप्रबंधकों को प्रत्यायोजित की गई ये शक्तियां रेल अधिनियम, 1939 के खंड 106 के प्रावधानों के अनुसार वैध नोटिस प्राप्त होने के अध्वधीन है। वैध सूचना जारी होने के संबंध में रेल अधिनियम 1989 के खंड 106 का अनुपालन न किए जाने के मामले में, दावाकर्ता महाप्रबंधक से अथवा रेल दावा अधिकरण या किसी अन्य न्यायालय से किसी राहत के बारे में दावा करने का हकदार नहीं होगा (संदर्भ: रेलवे बोर्ड का 22.02.2010 का परिपत्र सं. टीसी-IV/2007/आरपी/1)।

17. दावों का निपटान करते समय ध्यान दिए जाने वाले क्षेत्र

(क) लदान सार:

भारतीय रेल वाणिज्यिक नियमवाली वॉल्यूम-1 के अध्याय IX के नियम 940 के अनुसार अग्रेषण करने वाले स्टेशन के रेलवे कर्मचारी द्वारा लदान सार दो प्रतियों में तैयार किया जाता है- एक प्रति रिकॉर्ड के लिए होती है और दूसरी प्रति गार्ड को सौंपी जाती है।

कुछ रेलों, दावों का निपटान करते समय लदान सार प्रस्तुत करने पर ज़ोर दे रही हैं, परंतु इसका दावों के निपटान से कोई लेना-देना नहीं होता है और दावाकर्ता के पास यह प्रलेख नहीं होना चाहिए। समाचार पत्रों/मैगज़ीनों से संबंधित प्रत्येक दावे में अंतर्ग्रस्त कम राशि को देखते हुए दावा कार्यालय, यदि चाहे तो दावा निरीक्षकों को भेजकर अग्रेषणकर्ता स्टेशन पर बुकिंग तथा लदान का पता लगाने/पुष्टि करने के लिए कुछ ही मामलों का परीक्षण के तौर पर सत्यापन कर सकता है।

(ख) बुकिंग पुष्टि प्रमाण पत्र:

रेलों को जारी किए गए कमी प्रमाण पत्र के आधार पर मासिक लेखा प्रणाली के अनुसार समाचार पत्रों तथा मैगज़ीनों की सुपुर्दगी न होने, कमी होने आदि के दावों का निपटान करना चाहिए। दावा कार्यालयों को गंतव्य स्टेशन द्वारा जारी सुपुर्दगी न होने के प्रमाण पत्र के साथ पीडब्ल्यूबी अथवा वितरण सूची की फोटो प्रति अथवा बुकिंग पुष्टि प्रमाण पत्र के आधार पर दावों का निपटान करना चाहिए। बहरहाल, यदि परेषणों को मासिक लेखा प्रणाली पर बुक किया गया हो तो कुछ मामलों में बुकिंग की पुष्टि करने के लिए निरीक्षकों को भेजा जा सकता है। अतः दावों का निपटान, वितरण सूची की फोटो प्रति अथवा बुकिंग पुष्टि प्रमाण पत्र अथवा कमी प्रमाण पत्र के आधार पर किया जा सकता है। यह भी अनुदेश दिया जाता है कि सभी रेलों को आवश्यक प्रमाण पत्र निर्धारित फॉर्मेट में अवश्य जारी करें ताकि एफएसएलए योजना के अंतर्गत परेषण आदि के सही डिस्पैच/लोडिंग का पता लग सके।

(ग) वितरण सूची:

वितरण सूची में संदर्भ संख्या, पार्टी के समुचित हस्ताक्षर तथा कार्यालय की मुहर लगी होनी चाहिए और दावा करते समय दावाकर्ता द्वारा इनकी फोटो प्रतियों में 'मूल की असली प्रतिलिपि' प्रमाणित की जानी चाहिए। इन सूचियों को प्राप्त करने वाले संबंधित रेल कर्मचारी का पदनाम तथा कार्यालय की मुहर भी विधिवत् रूप से ऐसी वितरण सूचियों में समाविष्ट की जानी चाहिए।

(घ) ऐसे विगत के मामलों का निपटान करना जिनमें दावाकर्ता द्वारा वितरण सूचियों को प्रमाणित नहीं किया गया था।

यह सलाह दी जाती है कि विगत के ऐसे मामलों, जिनमें वितरण सूची की फोटो प्रतियां प्रमाणित न की गई हों तो दावाकर्ताओं से क्रम सं. आदि मांगी जाए तथा उनके दावों का निपटान करने से पूर्व उनसे इन सूचियों को प्रमाणित करने के लिए कहा जाए।

18. मुकदमा बाधित दावों के निपटान के लिए शक्तियों का प्रत्यायोजन:

क्षेत्रीय रेलों के महाप्रबंधकों को क्षतिपूर्ति के लिए मुकदमा बाधित दावों का निपटान करने के संबंध में संपूर्ण शक्तियां प्राप्त हैं और उन्हें अपनी शक्तियों को, जिस सीमा तक वे आवश्यक समझें, आगे मुख्य वाणिज्यिक अधीक्षकों तथा उप मुख्य वाणिज्यिक अधीक्षकों को पुनः प्रत्यायोजित करने का अधिकार है। प्रत्येक मामले में वित्त सलाहकार एवं मुख्य लेखा अधिकारी उप वित्तीय सलाहकार और मुख्य लेखा अधिकारी की सहमति लेनी भी अपेक्षित है।

19. समाचार पत्रों/मैगज़ीनों की चोरी और नुकसान:

पार्सल परेषणों से चोरी को रोकने के लिए अधिकारियों तथा पर्यवेक्षक कर्मचारियों द्वारा खासतौर पर बुकिंग स्थलों पर अचानक जांच की जानी चाहिए तथा नुकसान तथा कमी के लिए जिम्मेवारी तय की जानी चाहिए।

20. समाचार पत्र और मैगज़ीनों के लिए दावों का शीघ्र निपटान:

क्षतिपूर्ति के दावों का शीघ्र निपटान किया जाना चाहिए तथा उन्हें सारहीन आधार पर अस्वीकार नहीं कर देना चाहिए। समाचार पत्र/पत्रिका की फर्म प्रत्येक माह प्रत्येक रेलवे में लंबित दावों की सूची प्रस्तुत करेंगी। संबंधित रेलवे इनका शीघ्र निपटान करने के लिए इन पर आवश्यक कार्रवाई करेगी।

21. क्षतिपूर्ति की मात्रा:

जिन मामलों में प्रतिशत प्रभार का भुगतान किया गया हो उन मामलों में समाचार पत्रों तथा मैगज़ीनों के दावों का वास्तविक हानि के लिए क्षतिपूर्ति का निपटान किया जाना चाहिए। ऐसे मामलों में जिनमें मूल्य की घोषणा न की गई हो तथा प्रतिशत प्रभार का भुगतान न किया गया हो, अधिकतम देय राशि ₹ 50/- प्रति कि.ग्रा. अथवा वास्तविक हानि, जो भी कम हो, होगी। वास्तविक हानि को सिद्ध करने की जिम्मेवारी क्षतिपूर्ति का दावा करने वाली पार्टी की होगी। रेलवे प्रशासन प्रत्येक मामले का निर्णय उसकी परिस्थिति तथा मैरिट के आधार पर करेगी।

22. दावों का निपटान करने के लिए समय सीमा:

(i) पूरे परेषणों की सुपुर्दगी न होने, (ii) पूर्ण पैकेज की आंशिक सुपुर्दगी न होने तथा (iii) परेषणों की कमी/नुकसान/टूट-फूट के दावा मामलों का निपटान क्रमशः 6 माह, 4 माह तथा 3 माह के भीतर किया जाना है। ग्राहकों द्वारा बुक किए गए इन मामलों का जल्दी निपटान किया जाना चाहिए। बोर्ड चाहता है कि रेलवे के उप मुख्य वाणिज्यिक प्रबंधक (दावे) तथा उप वित्त सलाहकार एवं मुख्य लेखा अधिकारी को मासिक आधार पर नियमित रूप से सम्पर्क करना चाहिए तथा यह सुनिश्चित करना चाहिए कि ऐसे सभी दावा मामलों को जिन्हें लक्ष्य अवधि के भीतर निपटाया न जा सका हो, को जल्दी निपटाया जाए।

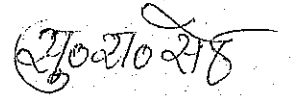
23. पार्टियों द्वारा वैंबसाइट पर दायर दावे:

छः माह के भीतर इन्टरनेट के माध्यम से दायर दावों पर रेलवे द्वारा दावा नोटिस के रूप में विचार किया जाना चाहिए, चाहे वास्तव में हस्ताक्षरित/मुहर लगा दावा पत्र बुकिंग की तारीख से 6 माह के बाद ही प्राप्त हुआ हो। अतः बोर्ड चाहता है कि यदि सामान की बुकिंग की तारीख के छः माह के भीतर वैंब के माध्यम से दावा नोटिस प्राप्त हो जाता है तो इसे 'समय पर' प्राप्त माना जाना चाहिए न कि 'समय बाधित' के रूप में चाहे वास्तविक मुहर लगा/हस्ताक्षर किया गया दावा नोटिस, बुकिंग की तारीख से 6 माह की अवधि के बाद ही प्राप्त हो।

24. बोर्ड चाहता है कि उपर्युक्त अनुदेशों को सभी मण्डलों तथा रेलवे स्टेशनों को दोहराया जाए तथा इसके कड़े अनुपालन पर निगरानी रखी जाए ताकि भविष्य में शिकायतों की कोई गुंजाइश न रहे। किसी रेलवे की ओर से इस संबंध में किसी प्रकार के परिवर्तन से ग्राहकों को उनके दावों का समय पर समाधान प्राप्त नहीं होगा।

25. इसे इस मंत्रालय के वित्त निदेशालय के अनुमोदन से जारी किया जा रहा है।

26. कृपया इस पत्र पावती दें।



(कृ. एस. आर. सेठ)

निदेशक, यातायात वाणिज्य (दावा)
रेलवे बोर्ड

सं. 2003/टीसी-III/16/1/मैगजीन्स

नई दिल्ली, दिनांक: || .11.2010

प्रतिलिपि: वित्त सलाहकार एवं मुख्य लेखा अधिकारी, सभी भारतीय रेलें।



कृते वित्त आयुक्त (रेलें)