

अध्याय-4 भारतीय रेलवे में सफाई और स्वच्छता पर निष्पादन लेखापरीक्षा

भारतीय रेलवे में सफाई और स्वच्छता बहुअनुशासनिक जिम्मेवारी है और रेलवे के विभिन्न विभागों अर्थात चिकित्सा, इंजीनियरिंग, वाणिज्यिक और यांत्रिक में निहित है। जबकि यांत्रिक विभाग की जिम्मेवारी कोचों में सफाई और स्वच्छता के लिए है फिर भी अन्य विभाग स्टेशन परिसरों के अन्दर सफाई बनाए रखने के लिए जिम्मेवार हैं। स्वास्थ्य और चिकित्सा विभाग स्टेशनों पर खाद्य सेवाओं की स्वच्छता सुनिश्चित करने तथा पेय जल की गुणवत्ता को बनाए रखने के लिए जिम्मेवार हैं।

इस अध्याय में सफाई और स्वच्छता पर पूर्व प्रतिवेदनों में की गई लेखापरीक्षा आपत्तियों पर भारतीय रेलवे द्वारा की गई अनुवर्ती कार्रवाई पर और लोक लेखा समिति (पीएसी) द्वारा की गई सिफारिशों पर लेखापरीक्षा निष्कर्षों को शामिल किया गया है। इस अध्ययन में स्टेशनों पर और गाड़ियों में सफाई और स्वच्छता बनाए रखने के लिए 2007-12 की अवधि के दौरान भारतीय रेलवे द्वारा की गई विभिन्न पहलों को कवर किया गया। निष्पादन लेखापरीक्षा यथोचित आश्वासन प्राप्त करने के मद्देनजर की गई थी कि क्या रेल मंत्रालय द्वारा की गई वचनबद्धता वास्तविक रूप से सफाई प्रचालनों में सुधार और स्टेशनों पर तथा गाड़ियों में उत्पन्न हुए अपशिष्ट के निपटान की दक्षता में वृद्धि के परिणामस्वरूप हुई थी और भारतीय रेलवे में सफाई और स्वच्छता पर 2007 की लेखापरीक्षा प्रतिवेदन संख्या 6 की अनुवर्ती में भारतीय रेलवे द्वारा की गई कार्रवाई के संबंध में अनुवर्ती कार्रवाई के रूप में अभिप्रेत है। इसके लिए लेखापरीक्षा ने विस्तृत नमूना जांच के लिए विभिन्न श्रेणियों से 212 स्टेशनों के नमूनों का चयन किया।

इस अध्याय में उपर्युक्त निष्पादन लेखापरीक्षा के लेखापरीक्षा निष्कर्ष शामिल हैं।

भारतीय रेलवे में सफाई एवं स्वच्छता - एक अनुवर्ती रिपोर्ट

कार्यकारी सार

भारतीय रेलवे (आईआर) उच्च सघनता वाले शहरी क्षेत्रों के साथ-साथ बृहत ग्रामीण और वन क्षेत्रों के माध्यम से लगभग 64460 किलोमीटर मार्ग को कवर करता है। यह 2.2 करोड़ यात्रियों को सेवाएं प्रदान करता है और प्रतिदिन 11842 यात्री गाड़ियों का प्रचालन करता है। इसलिए स्टेशनों पर और गाड़ियों में सफाई और स्वच्छता बनाए रखने के लिए एक प्रभावी प्रणाली भारतीय रेलवे के दीर्घ और दक्ष प्रचालन के लिए आवश्यक है।

"भारतीय रेलवे में सफाई और स्वच्छता" पर एक निष्पादन लेखापरीक्षा पहले ही की गई थी और जिसके परिणामों को भारत के नियंत्रक-महालेखापरीक्षक की 2007 की लेखापरीक्षा प्रतिवेदन संख्या 6 (रेलवे) में शामिल किया गया है। स्टेशनों पर और गाड़ियों में सफाई बनाए रखने में कमियों का उल्लेख प्रतिवेदन में किया गया था जिसका पुनः अध्ययन पीएसी द्वारा भी किया गया। लेखापरीक्षा निष्कर्षों और उनके समक्ष दिए गए साक्ष्य के मद्देनजर लोक लेखा समिति (पीएसी) ने अपने तिरासवे प्रतिवेदन (2008-09) में आईआर में सफाई और स्वच्छता बनाए रखने में चिन्ता के विषयों का भी उल्लेख किया है।

लेखापरीक्षा आपत्तियों और पीएसी की सिफारिशों का अनुसरण करते हुए भारतीय रेलवे ने स्टेशनों पर और गाड़ियों में सफाई बनाए रखने के लिए उत्तरदायी मामलों पर विभिन्न उपाय और विहित व्यापक दिशानिर्देशों को अपनाया। तथापि, भारतीय रेलवे द्वारा की गई कार्रवाई से मॉनीटरिंग तन्त्र में कमियों के कारण सफाई में सुधार नहीं हुआ था। स्टेशनों पर और गाड़ियों पर सफाई और स्वच्छता बनाए रखने के लिए विस्तृत कार्य योजना का जोनल स्तर पर निरूपण नहीं किया गया था।

सितम्बर 2012 में गठित कार्यकारी समूह की सिफारिश के अनुसार अपनाई गई यन्त्रीकृत सफाई को धुलाई योग्य एप्रनस के अपर्याप्त प्रावधान अथवा क्षतिग्रस्त और असमतल प्लेटफार्म सतहों के कारण सभी मुख्य स्टेशनों पर प्रभावी रूप से कार्यान्वित नहीं किया जा सका। गाड़ियों में सफाई और स्वच्छता सुनिश्चित करने के लिए अपनाए गए "स्वच्छ गाड़ी स्टेशन" और "गाड़ी पर सफाई प्रबन्ध सेवाओं" जैसे उपाय जोनल स्तर पर त्रुटिपूर्ण योजना और अपर्याप्त मॉनीटरिंग के कारण पर्याप्त रूप से भी प्रभावी नहीं थे।

पूर्व लेखापरीक्षा प्रतिवेदन में बताई गई कमियों और पीएसी की सिफारिशों पर पूर्ण रूप से ध्यान नहीं दिया गया था। कूड़ा कचरे के संग्रहण और निपटान में कमियाँ समाधान हुए बिना रहीं। गाड़ियों में हरित शौचालयों के कार्यान्वयन के संबंध में आईआर द्वारा पीएसी को दी गई वचनबद्धता पूर्ण हुए बिना रही थी। हरित शौचालयों के कार्यान्वयन में विलम्ब से गाड़ियों पर और स्टेशन परिसरों पर स्वच्छता और सफाई बनाए रखने में प्रतिकूल रूप से प्रभाव पड़ा था।

लिनेन के अनुचित प्रबन्धन और स्वचालित यन्त्रीकृत लान्डरिज के स्थापित करने में धीमी प्रगति के कारण लिनेन की सफाई के लिए बड़े पैमाने पर आउटसोर्स हुआ और यात्रियों की असन्तुष्टि में वृद्धि हुई। पर्याप्त सुरक्षित पेय जल सुनिश्चित करने के लिए आईआर द्वारा

प्रारम्भ किए गए औपचारिक उपाय अपर्याप्त थे। भारतीय रेलवे भी पानी के नलों का प्रावधान करने के लिए और विद्यमान सुविधाओं को बनाए रखने में विहित प्रतिमानों का कार्यान्वयन करने में विफल रही।

मुख्य बातें

- लोक लेखा समिति (पीएसी) को दिए गए आश्वासन के बावजूद स्टेशनों पर और गाड़ियों में सफाई और स्वच्छता बनाए रखने के लिए विस्तृत कार्रवाई योजना को जोनल स्तर पर निरूपित नहीं किया गया था। अधिकारियों द्वारा सफाई का मॉनीटरिंग करने के लिए स्टेशनों के विभिन्न वर्गों के लिए निरीक्षणों की बारम्बारता को स्पष्ट रूप से परिभाषित नहीं किया गया था। (पैरा 4.9.2 और 4.9.4)
- यंत्रिकृत सफाई को धुलाईयोग्य एग्रन के अपर्याप्त प्रावधान अथवा क्षतिग्रस्त और असमतल प्लेटफार्म सतहों के कारण सभी मुख्य स्टेशनों पर प्रभावी रूप से कार्यान्वित नहीं किया जा सका। सफाई के मानक में सुधार करने के लिए क्षेत्र में, अवसंरचना की उपलब्धता इस संबंध में उल्लिखित नीतियों एवं दिशानिर्देशों के अनुरूप नहीं थी। (पैरा 4.9.5.1)
- कूड़ा-कचरा के उठाने और निपटान करने में आने वाली कमियों पर काबू पाने के लिए उपचारी उपायों के निर्धारण और कार्यान्वयन के लिए पीएसी को भारतीय रेलवे की वचनबद्धता अपूर्ण रही। (पैरा 4.9.5.2)
- शौचालयों के रखरखाव में महत्वपूर्ण अन्तर नहीं था। यद्यपि विद्यमान शौचालयों की गन्दी दशा को देखा गया था फिर भी इस मामले का उल्लेख पिछले लेखापरीक्षा प्रतिवेदनों में किया गया था। (पैरा 4.9.5.3)
- जोनल स्तर पर त्रुटिपूर्ण योजना और अपर्याप्त मॉनीटरिंग के कारण गाड़ियों के मार्ग की सफाई में सुधार में सफाई गाड़ी स्टेशन योजना प्रभावी नहीं थी। पिछले लेखापरीक्षा प्रतिवेदन में बताई गई कमियों का पूर्णतः समाधान नहीं किया गया था। कोचों की सफाई के लिए गाड़ी पर सफाई प्रबन्धन सेवा सन्तोषजनक नहीं थी। (पैरा 4.9.6.1 और 4.9.6.2)
- गाड़ियों में ग्रीन शौचालयों के कार्यान्वयन के संबंध में आईआर द्वारा पीएसी को दी गई वचनबद्धता पिछले दो दशकों के दौरान व्यापक रूप से परीक्षणों के बावजूद पूर्ण नहीं हुई थी। ग्रीन शौचालयों के कार्यान्वयन में विलम्ब से रेल पथ की सुरक्षा को चेतावनी देने के अतिरिक्त गाड़ियों और स्टेशन परिसरों पर स्वच्छता और हाइजीन के बनाए रखने पर प्रतिकूल रूप से प्रभाव पड़ा था। (पैरा 4.9.6.3)
- लिनेन के प्रबन्धन पर रेल मंत्रालय के दिशानिर्देशों द्वारा विशिष्ट मॉनीटरिंग तंत्र पर दक्ष नियंत्रण के अभाव से प्रभावी रूप से मॉनीटर नहीं किया गया था जिसके परिणामस्वरूप इसके यात्रियों को लिनेन की अस्वच्छता और खराब गुणवत्ता की

बार-बार आपूर्ति हुई। स्वचालित यंत्रिकृत लॉन्डरी के गठन में धीमी प्रगति के कारण लिनेन की सफाई के लिए बड़े स्तर पर आउटसोर्सिंग हुआ और यात्रियों की असन्तुष्टि में वृद्धि हुई। (पैरा 4.9.7.2 और 4.9.7.3)

- पेय जल की उपलब्धता के लिए प्रावधान निर्धारित प्रतिमानों के अनुसार नहीं बनाए गए थे। यहां तक की विद्यमान सुविधाओं का खराब खरखाव किया गया था। यद्यपि पानी नमूनों की आवधिक जांच में कमी हुई थी फिर भी सारे जोनों के विभिन्न स्टेशनों से लिए गए अनुपयुक्त नमूनों के प्रतिशत में बढ़ती हुई प्रवृत्ति थी। (पैरा 4.9.7.7)

सिफारिशों का सार

- भारतीय रेलवे को एक समयबद्ध कार्यवाई योजना बनाने और अपनी नीतियों और दिशानिर्देशों के प्रभावी कार्यान्वयन के लिए जोनल स्तर पर अपने मॉनीटरिंग तंत्र को सुदृढ़ करने की आवश्यकता है।
- भारतीय रेलवे को खुले अपसरण को रोकने के लिए और हाइजेनिक प्रतिवेश को बनाए रखने के लिए कोचों में बायो शौचालय के कार्यान्वयन को शीघ्र पूरा करने की आवश्यकता है। भारतीय रेलवे को प्रभावी लिनेन प्रबन्धन और पैस्ट एवं कृन्तक नियंत्रण के लिए एक प्रभावी आन्तरिक नियंत्रण प्रणाली स्थापित करनी चाहिए।
- भारतीय रेलवे को सुरक्षित पेय जल के प्रावधान को सुनिश्चित करने के लिए न्यू क्रेटरिंग पॉलिसी 2010 के कार्यान्वयन को शीघ्र सम्पादित करने और नीति के प्रभावी कार्यान्वयन के लिए पर्यवेक्षण/मॉनीटरिंग तंत्र को सुदृढ़ करने और अपने दिशानिर्देशों/अनुदेशों का कड़ाई से अनुपालन करने की आवश्यकता है।
- भारतीय रेलवे को स्टेशनों पर और गाड़ी पर निर्दिष्ट बेन्चमार्को, गुणवत्ता आश्वासन और गुणवत्ता नियंत्रण आदि के माध्यम से सिटिजन के चार्टर में की गई विभिन्न वचनबद्धताओं की पूर्ति का प्रभावी रूप से मॉनीटर करने की आवश्यकता है।

4.1 प्रस्तावना

भारतीय रेलवे उच्च सघनता वाले शहरी क्षेत्रों के साथ-साथ बृहत ग्रामीण और वन क्षेत्रों के माध्यम से लगभग 64460 मार्ग किलोमीटर को कवर करते हुए भारत में सार्वजनिक परिवहन की एकमात्र बहुत बड़ी प्रणाली है। यह 2.2 करोड़ यात्रियों को सेवाएं उपलब्ध कराती हैं और प्रतिदिन 11842 यात्री गाड़ियों का प्रचालन करती हैं। यात्री प्रचालनों की शिथिल मात्राएं विद्यमान अवसंरचना पर जबरदस्त दबाव डालती हैं और स्टेशनों एवं गाड़ियों पर सफाई एवं स्वच्छता को बनाए रखने के लिए एक प्रभावी प्रणाली को आमंत्रित करती हैं। भारत सरकार द्वारा बनाए गए अपेक्षित मानकों को उच्च यात्री यातायात सघनता का प्रबन्ध करने के लिए कार्यान्वित किए जाने की आवश्यकता है। यह यथेष्ट रूप से उत्पन्न अवशिष्ट के कारण वातावरण पर प्रभाव डालती है।

सफाई एवं हाइजेनिक प्रतिवेश का प्रावधान इसके सिटिजन चार्टर में भारतीय रेलवे द्वारा की गई वचनबद्धताओं में से एक है। इस प्रकार, स्टेशनों के साथ-साथ गाड़ी पर पेय जल, मूत्रालयों आदि जैसी स्पष्ट यात्री सुख-सुविधाओं का पर्याप्त रूप से मुहैया कराना वचनबद्धता सेवा संभरक के रूप में भारतीय रेलवे के विभिन्न सफाई संबंधी कार्यकलापों का एक एकीकृत भाग है।

स्वच्छता वास्तव में गाड़ियों पर इसके शौचालयों के माध्यम से पूरे देश में इसकी लम्बाई और चौड़ाई पर खुले में मानव मल-मूत्र के निपटान के प्रभावी प्रबन्धन के रूप में भारतीय रेलवे के सम्मुख मुख्य एवं विवेचनात्मक चुनौती हैं जो पर्यावरणीय प्रदूषण का एक मुख्य स्रोत है।

‘भारतीय रेलवे में सफाई और स्वच्छता’ पर भारत के नियंत्रक-महालेखापरीक्षक की 2007 (रेलवे) की लेखापरीक्षा प्रतिवेदन संख्या 6 में अन्तर्विष्ट निष्पादन लेखापरीक्षा में भारतीय रेलवे द्वारा बनाए गए सफाई के मानकों/प्रतिमानों की योजना और अपर्याप्तता में कमियों का उल्लेख किया गया है। इसमें सफाई और हाइजेनिक प्रतिवेश मुहैया कराने के लिए पानी की आपूर्ति और अन्य अवसंरचना के अपर्याप्त प्रावधान का पुनः उल्लेख किया गया है। लेखापरीक्षा निष्कर्षों और उनके समक्ष दिए गए साक्ष्य के मद्देनजर लोक लेखा समिति (पीएसी) ने अपनी तिरासवीं रिपोर्ट (2008-09) में भारतीय रेलवे में सफाई और स्वच्छता बनाए रखने में सम्बन्धित क्षेत्रों का भी उल्लेख किया है।

रेल मंत्रालय (एमओआर) ने लेखापरीक्षा आपत्तियों पर अपनी की गई कार्रवाई टिप्पणी में और पीएसी की सिफारिशों पर भी अपनी कार्रवाई योजना को विस्तृत किया तथा स्टेशनों पर और गाड़ियों में सफाई में सुधार लाने के लिए वचन दिया एवं कोचों में और स्टेशनों पर सफाई के स्तर में सुधार के लिए विभिन्न उपायों²⁴ को अपनाया।

4.2 संगठनात्मक ढाँचा

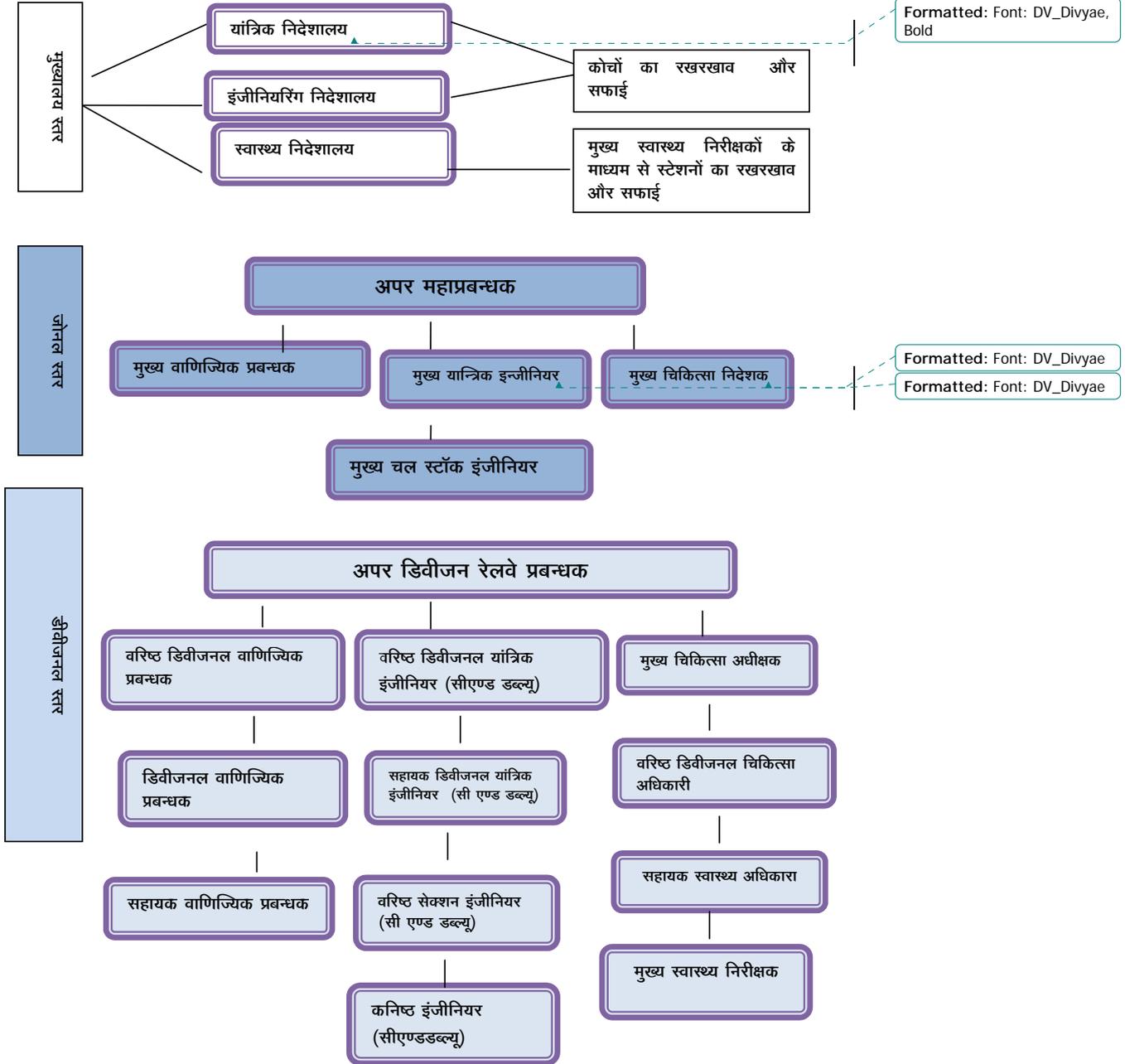
चूंकि भारतीय रेलवे में सफाई की रेलवे के विभिन्न विभागों अर्थात् चिकित्सा, इंजीनियरिंग, वाणिज्यिक एवं यांत्रिक के साथ बहुअनुशासनिक जिम्मेवारी है। भारतीय रेलवे चिकित्सा नियमपुस्तक खण्ड II के पैरा 903 के अनुसार स्टेशन परिसरों के अन्दर सभी स्वच्छता कार्य वाणिज्यिक विभाग के नियंत्रण के अंतर्गत होगा। कोचों की सफाई एवं स्वच्छता यांत्रिक विभाग की जिम्मेवारी है।

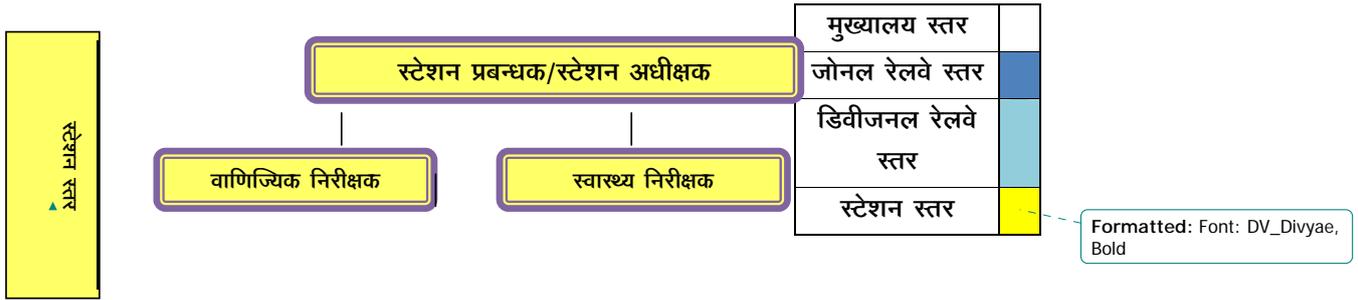
स्टेशनों पर और गाड़ियों में सफाई और स्वच्छता बनाए रखने के लिए अपर डिवीजन रेलवे प्रबन्धक (एडीआरएम)/अपर महाप्रबन्धक (एजीएम) की पहलों के संबंध में पीएसी की विशिष्ट चिन्ताओं के आधार पर एमओआर ने बताया कि जोनल स्तर पर एजीएम, डिवीजनल स्तर पर एडीआरएम और स्टेशन स्तर पर स्टेशन प्रबन्धक/स्टेशन अधीक्षक,

²⁴ इसमें यंत्रीकृत सफाई, गाड़ी पर सफाई प्रबन्धन योजना का प्रारम्भ, स्वच्छ गाड़ी स्टेशन योजना, महामारी नियंत्रण उपाय रेगपिकिंग ठेकों आदि का निष्पादन शामिल हैं। ग्रीन शौचालयों सहित गाड़ियों पर अपनी वर्तमान शौचालय प्रणाली के हटाने एवं प्रतिस्थापन के लिए भी कार्रवाई की है।

स्टेशनों पर और गाड़ियों में स्वच्छता और सफाई के बनाए रखने के लिए उत्तरदायी विभिन्न विभागों के साथ समन्वय करने के लिए नोडल अधिकारी/पर्यवेक्षक है।

संगठनात्मक चार्ट





4.3 लेखापरीक्षा उद्देश्य

निष्पादन लेखापरीक्षा पीएसी सिफारिशों के अनुपालन में भारतीय रेलवे पर स्वच्छता और सफाई बनाए रखने में एमओआर द्वारा की गई अनुवर्ती कार्रवाई की दक्षता और प्रभावकारिता का निर्धारण करने के लिए 2007-12 तक की अवधि को कवर करते हुए की गई थी। लेखापरीक्षा आपत्तियाँ निम्नवत थी;

- समय-समय पर रेलवे बोर्ड (आरबी) द्वारा जारी किए गए दिशानिर्देशों/अनुदेशों के अनुपालन में भारतीय रेलवे की पहलों का निर्धारण पर्याप्त, प्रभावी और अनुवर्ती था।
- यात्री सेवाओं और सुख-सुविधाओं की गुणवत्ता में सुधार करने में भारतीय रेलवे द्वारा की गई कार्रवाई की प्रभावकारिता का निर्धारण करना।

4.4 लेखापरीक्षा का कार्यक्षेत्र

अनुवर्ती लेखापरीक्षा एमओआर द्वारा पीएसी को दी गई वचनबद्धताओं के बारे में यथोचित आश्वासन प्राप्त करने के मद्देनजर अगस्त 2011 से दिसम्बर 2012 के मध्य की गई थी जिसके कारण स्टेशनों पर और गाड़ियों में उत्पन्न हुए प्रहस्तित अवशिष्ट के सफाई प्रचालनों, दक्षता में सुधार हुआ जिसमें भारतीय रेलवे में सफाई और स्वच्छता पर अनुवर्ती 2007 के लेखापरीक्षा प्रतिवेदन की संख्या 6 (रेलवे) के लिए भारतीय रेलवे द्वारा की गई कार्रवाई शामिल थी।

निष्पादन लेखापरीक्षा के कार्यक्षेत्र में अन्य बातों के साथ-साथ निम्न को भी शामिल किया जाता है:

- आरबी द्वारा समय-समय पर जारी किए गए विभिन्न दिशानिर्देशों के कार्यान्वयन में दक्षता का निर्धारण और भारतीय रेलवे में सफाई और स्वच्छता बनाए रखने के लिए जोनल रेलवे द्वारा निरूपित कार्रवाई योजना;
- पिछले लेखापरीक्षा प्रतिवेदन में उल्लेख की गई कमियों के आवर्ती समाधान के लिए भारतीय रेलवे द्वारा की गई विभिन्न पहलों और उपचारी उपायों की प्रभावकारिता की समीक्षा तथा इस आधार पर सफाई एवं स्वच्छता में सुधार करना।

4.5 लेखापरीक्षा मानदण्ड के स्रोत

लेखापरीक्षा प्रतिवेदन²⁵ में उल्लिखित लेखापरीक्षा आपत्तियों /सिफारिशों के संदर्भ में भारतीय रेलवे द्वारा की गई कार्रवाई और पीएसी की सिफारिशों पर की गई कार्रवाई को भी लेखापरीक्षा मानदण्ड के रूप में अपनाया गया था। इसके अतिरिक्त, 'भारतीय रेलवे में सफाई एवं स्वच्छता' पर लेखापरीक्षा प्रतिवेदन और पीएसी रिपोर्ट के अनुवर्ती हेतु जारी दिशानिर्देशों और अनुदेशों पर रेलवे स्टेशनों पर और गाड़ियों में सफाई और स्वच्छता में सुधार करने हेतु भारतीय रेलवे के निष्पादन का निर्धारण करने के लिए भी विचार-विमर्श किया गया था। इन दिशानिर्देशों/अनुदेशों में रेलवे स्टेशनों (जनवरी 2007) की सफाई एवं स्वच्छता, सफाई के मॉनीटरिंग (जुलाई 2011), ओबीएचएस (अक्टूबर 2007), लिनेन प्रबन्धन (दिसम्बर 2009) आदि पर दिशानिर्देश शामिल हैं।

4.6 लेखापरीक्षा कार्यप्रणाली

लेखापरीक्षा कार्यप्रणाली, कार्यक्षेत्र, उद्देश्य और मानदण्ड को रेलवे बोर्ड के जोनल स्तर के साथ-साथ वरिष्ठ अधिकारियों के साथ सम्बन्धित विभागाध्यक्ष द्वारा एन्ट्री कान्फ्रेंस के दौरान स्पष्ट किया गया था।

एमओआर के विभिन्न निदेशालयों द्वारा जारी दिशानिर्देशों/अनुदेशों से संबंधित अभिलेखों में कार्यान्वयन के लिए नीति निरूपण एवं जोनों को जारी किए गए निदेश शामिल थे जिनकी जांच रेलवे स्टेशनों पर और गाड़ियों में सफाई और स्वच्छता में सुधार करने के प्रति भारतीय रेलवे की पहलों और निष्पादन को अभिनिश्चित करने के लिए अगस्त 2011 और मार्च 2012 के मध्य की गई थी। जोनल स्तर पर, लेखापरीक्षा ने आरबी द्वारा और जोनल स्तर पर जारी विभिन्न निदेशों के अनुपालन को सत्यापित किया।

212 स्टेशनों पर और 88 गाड़ियों में संयुक्त निरीक्षण भारतीय रेलवे द्वारा की गई पहलों और इसके निष्पादन का वास्तविक निर्धारण करने के लिए रेलवे अधिकारियों के साथ अगस्त 2011 और मार्च 2012 के मध्य किया गया था। इसके अतिरिक्त, फीडबैक प्रत्येक जोन के दो मुख्य स्टेशनों पर और पांच मेल/एक्सप्रेस गाड़ियों में किए गए सीमित यात्री सर्वेक्षण के माध्यम से यात्रियों से भी प्राप्त किया गया था।

4.7 नमूना चयन

आँकड़ें आईआर के विभिन्न जोनल और डिविजनल कार्यालयों से संग्रहित किये गये थे। सामान्यतः विभिन्न श्रेणियों²⁶ से 212 स्टेशनों का एक विस्तृत नमूना जांच के लिए चुना (अनुबंध -XIX) गया था। अपनाई गई नमूना तकनीक का विवरण नीचे दिया गया है:

²⁵ भारत के नियंत्रक-महालेखापरीक्षक की 2007 की लेखापरीक्षा प्रतिवेदन संख्या 6 (रेलवे)

²⁶ अर्जन के आधार पर आईआर स्टेशनों की श्रेणी बनाता है। यह वर्गीकरण लेखापरीक्षा नमूना के चयन में अपनाया जाता है क्योंकि यह एक स्टेशन पर यात्रियों की संख्या को भी विस्तृत रूप से दर्शाता है।

क्र.सं	विवरण	श्रेणी	नमूना आकार
1.	लेखापरीक्षा के लिए चयनित विभिन्न श्रेणियों के अंतर्गत स्टेशनों की संख्या जिसमें स्टेशनों की लेखापरीक्षा और रेलवे अधिकारियों द्वारा संयुक्त जांच शामिल थी।	ए1	कम से कम 2 स्टेशनों का 25 प्रतिशत के अधीन
		ए और बी	जहां तक संभव हो, प्रत्येक डिवीजन के कम से कम एक स्टेशन को कवर करते हुए कम से कम 5 स्टेशनों का 10 प्रतिशत
		सी, डी और ई	प्रत्येक श्रेणी से 2 स्टेशन
3.	संयुक्त जांच सहित ट्रेन	पांच एक्सप्रेस मेल/यात्री गाड़ी	<ul style="list-style-type: none"> ऑन बोर्ड हाउस कीपिंग (ओबीएचएस) पैंट्री कार वाली ट्रेनें राजधानी/शताब्दी/जन शताब्दी/साधारण यात्री गाड़ियाँ प्लेटफार्म रिटर्न गाड़ियाँ।

निम्नवत नमूना आकार के अनुसार सभी जोनों से एक यात्री सर्वेक्षण के द्वारा यात्रियों से फीडबैक भी प्राप्त किया गया था:

यात्री फीडबैक	सर्वेक्षण किये गये यात्रियों की संख्या
2 मुख्य स्टेशनों पर प्रतिदिन यात्रियों की अधिकतम संख्या से संबंधित	प्रत्येक स्टेशन में 75 यात्री
5 गाड़ियाँ-राजधानी, मेल और एक्सप्रेस गाड़ी (लंबी दूरी वाली ट्रेनों सहित) शताब्दी और जन शताब्दी गाड़ियाँ ।	वातानुकूलित यात्री-100 गैर-वातानुकूलित यात्री-250

4.8 अभिस्वीकृति

लेखापरीक्षा उद्देश्य, अध्ययन का विषय-क्षेत्र और पद्धति पर आरबी के सलाहकार (वित्त) के साथ-साथ महाप्रबंधक और लेखापरीक्षा के प्रधान निदेशक द्वारा संबंधित जोनों में संबंधित विभागीय शीर्षों द्वारा विचार-विमर्श किया गया था। प्रारूप प्रतिवेदन फरवरी 2013 में एमओआर को जारी किया गया था। मार्च 2013 में मंत्रालय का एक आंशिक उत्तर प्राप्त हुआ। लेखापरीक्षा विभिन्न पहलुओं पर उपलब्ध महत्वपूर्ण सामग्री और रेलवे द्वारा दिये गये सहयोग को निष्ठापूर्वक अभिस्वीकृत करता है। लेखापरीक्षा निष्कर्षों और सिफारिशों पर आरबी में मार्च 2013 में हुई एग्जिट कांफ्रेंस में सलाहकार (वित्त) के साथ विचार-विमर्श किया गया। जोनों में ऐसी ही एग्जिट कांफ्रेंस संबंधित जोनल प्राधिकारियों के साथ लेखापरीक्षा के प्रधान निदेशकों द्वारा भी आयोजित की गई थी। उनके विचार प्रतिवेदन में शामिल किये गये थे।

4.9 स्टेशनों और गाड़ियों में स्वच्छता

अगस्त 2002 में दौरान, आईआर ने "स्वच्छता अभियान" आरंभ किया जिसमें समस्या क्षेत्र की पहचान करने और उपचारात्मक कार्यवाही सुझाने के लिए एक कार्य-दल (सितंबर 2002) के गठन हेतु निर्देश दिया गया था। कार्य-दल के सुझावों में अन्य विषयों के साथ

आधारभूत संरचना का विकास, औजार और संयंत्रों/ उपस्करों का विकास, यंत्रचालित सफाई हेतु संविदाएं, उपयोगकर्ता को सिखाने हेतु महत्वपूर्ण अभियान आदि शामिल हैं। आईआर ने रास्ते में यात्री कोचों के साथ साथ चिन्हित स्टेशनों पर ठहराव के दौरान सफाई के लिए " गाड़ी पर आंतरिक प्रबंध सेवाएं " (ओबीएचएस) और "सफाई गाड़ी स्टेशन " (सीटीएस) जैसी योजनाओं के अंतर्गत तकनीकी सहक्रियता, उपयोगकर्ता को प्रशिक्षित करना और यंत्र चालित सफाई प्रक्रिया/ उपस्करों द्वारा विभिन्न उपाय अपनाए।

4.9.1 पीएसी की सिफारिशें और आईआर द्वारा उनका अनुपालन

2007 की लेखापरीक्षा प्रतिवेदन सं. 6 (रेलवे)²⁷ में विनिर्दिष्ट निष्कर्षों के आधार पर, पीएसी ने आईआर पर सफाई और स्वच्छता से संबंधित मामलों की जांच की। पीएसी ने सिफारिश की कि आईआर प्रत्येक स्टेशन हेतु यथावत प्राथमिक आवश्यकताओं के लिए प्रेरक प्लेटफार्म के साथ-साथ पर्याप्त अवसंरचना जैसे धुलने योग्य ऐप्रन, जल निकासी और नाली प्रबंध आदि के प्रावधान हेतु चिन्हित माइल्स्टोन के साथ एक कार्य योजना तैयार करनी चाहिए। उनके द्वारा की गई कार्यवाही टिप्पणी में, एमओआर ने कहा कि एक कार्य योजना परिकल्पित की गई थी और उसी को लागू करने के लिए जोनल रेलवे ने निर्देश दिये थे। महत्वपूर्ण मामलों पर एमओआर द्वारा अद्यतन प्रास्थिति मौखिक और लिखित प्रमाण के रूप में "भारतीय रेलवे में सफाई और स्वच्छता" 83वें प्रतिवेदन (2008-09) में समावेशित की गई थी जिसे नीचे दर्शाया गया है:

मामले	पीएसी प्रश्न/आपत्तियाँ	मंत्रालय का उत्तर
योजनाएं और नीतियां	क्या रेलवे ने रेलवे परिसर में सफाई के मामले पर ध्यान देने हेतु रेलवे ने कोई योजना तैयार की। आईआर प्रत्येक स्टेशन हेतु यथावत प्राथमिक आवश्यकताओं के लिए सहायक प्लेटफार्म के साथ-साथ पर्याप्त अवसंरचना जैसे धुलनेयोग्य ऐप्रन, जल निकासी और मलजल प्रणाली आदि के प्रावधान हेतु चिन्हित माइल्स्टोन के साथ एक कार्य योजना तैयार करनी चाहिए।	एक कार्य योजना प्रकल्पित की गई और जोनल रेलवे ने उसको लागू करने के अनुदेश दिये थे। एमओआर ने दावा किया कि यात्री सुविधाओं का उन्नयन, जल आपूर्ति सहित स्टेशनों पर यात्री यातायात में आनुपातिक वृद्धि, धुलने योग्य ऐप्रन आदि एक सतत् प्रक्रिया थी और जिसे निधियों की उपलब्धता और अन्य संबंधित प्राथमिकताओं के आधार पर वार्षिक कार्य योजना द्वारा किया जा रहा था।
रेलवे स्टेशन पर सफाई और सुविधाओं का उन्नयन	प्लेटफार्म, गाड़ी, रेलपथ आदि पर सफाई और स्वच्छता को बनाये रखने हेतु आईआर द्वारा की गई कार्रवाई।	कोचिंग डिपूओं में रैकों की यंत्रचालित सफाई हेतु विस्तृत दिशा-निर्देश जारी किये गये थे। ओबीएचएस और सीटीएस योजनाएं पारगमन के दौरान और चिन्हित स्टेशनों पर विराम के दौरान कीट और कृंतक नियंत्रण उपाय आदि के शुरु करने हेतु यात्री कोचों को साफ करने के लिए आरंभ की गई थी।

²⁷ "भारतीय रेलवे में सफाई और स्वच्छता" पर निष्पादन लेखापरीक्षा

		एमओआर ने कहा कि पर्यवेक्षी और अधिकारी स्तर पर परिचालित सेवा सुधार दल (एसआईजी) द्वारा सफाई निगरानी हेतु नियमित पर्यवेक्षण को कार्यान्वित किया गया था। एमओआर ने यह भी कहा कि 593 स्टेशनों का "मॉडल स्टेशन" के रूप में और 637 (2006-07 के दौरान 334 और 2007-08 के दौरान 303) "आधुनिक स्टेशन" के रूप में उन्नत यात्री सुविधाएं प्रदान करने हेतु चयनित किये गये थे।
स्वच्छता बनाने रखने में शामिल विभागों की विविधता	निर्धारित मानक पर सफाई और स्वच्छता को केन्द्रीकृत निगरानी हेतु लागू प्रणाली या तंत्र।	अतिरिक्त महाप्रबंधक और अतिरिक्त डिवीजनल रेलवे प्रबंधक द्वारा क्रमशः दोनों जोनल स्तर और डिविजनल स्तर पर स्वच्छता की आवधिक रूप से समीक्षा की जा रही है। केंद्रीय एंजेसी के गठन के संबंध में एमओआर ने दावा किया कि सफाई गतिविधियों के विस्तार को ध्यान में रखते हुए, उनके संबंधित क्षेत्रों पर उचित ध्यान सुनिश्चित करने हेतु विभिन्न निदेशालयों के बीच कार्य बांटा गया था और इसलिए, एक केंद्रीय एंजेसी की आवश्यकता पर विचार नहीं किया गया था।
अपशिष्ट प्रबंधन पर नीति	आईआर में कोई व्यापक अपशिष्ट प्रबंधन क्यों नहीं था? रेलवे स्टेशनों और गाड़ियों में स्वच्छता के रखरखाव और उत्पन्न अपशिष्ट के प्रबंधन में क्या कमियां हैं?	स्टेशनों पर केंद्रीकृत स्थानों पर कूड़े के संग्रहण और नामित निगम बिनो/भराव क्षेत्र के अंतिम निपटान की एक सुपरिभाषित प्रणाली है। एमओआर ने आगे बताया कि स्वच्छता के क्षेत्रों में आधारभूत समस्याएं और सफाई के लिए बुनियादी ढांचा और संभार तन्त्र यात्री यातायात के बढ़ते दबाव के अनुरूप नहीं था। एमओआर ने यह भी कहा कि सुविधाओं के अनुसंधान में प्रयुक्त औजार और संयंत्र अभी भी अल्पविकसित हैं।
हरित प्रसाधन परियोजना	रेलवे किस प्रकार हरित प्रसाधन परियोजना को सभी गाड़ियों में लागू कर रही हैं?	एमओआर ने कहा कि क्षेत्र परीक्षण किये जा रहे और आईआर के सभी कोचों में व्यापक कार्यान्वयन करने से पहले डिज़ाइन वैधीकरण हेतु उनके निष्पादन पर निगरानी रखी जाएगी।
स्टेशन पर मूत्रालय और प्रसाधन	स्टेशनों पर मूत्रालयों और प्रसाधनों हेतु निर्धारित प्रतिमान	एमओआर ने कहा कि यात्रियों हेतु मूत्रालयों और प्रसाधनों को उपलब्ध कराने के लिए प्रतिमान स्टेशन की श्रेणी के सन्दर्भ में नियत किये गए थे।
गाड़ियों में सफाई	क्या चलती हुई गाड़ियों में निरीक्षण हेतु कोई विशिष्ट संस्थान तंत्र स्थापित किया गया था।	एक व्यापक ओबीएचएस योजना आरंभ की जा चुकी थी। उसके सफाई कार्यकलापों पर यात्री फीडबैक, गाड़ियों में रेलवे अधिकारियों द्वारा अप्रकट जाँचों आदि द्वारा निगरानी की जा रही थी।

सितम्बर 2002 में गठित कार्यकारी दल ने, स्टेशनों और रेल में बेहतर स्वच्छता के लिए कार्य योजना बनाई। आईआर द्वारा लिये जाने वाले उपाय/कदम के संबंध में कार्य योजना

अल्पकालिक,²⁸ मध्यकालिक²⁹ और दीर्घकालिक³⁰ में विभाजित की गई थी। नवम्बर 2002 में, एमओआर ने सभी जोनल रेलवे को तदनुसार कार्य योजना बनाने के निर्देश दिये।

2007 (रेलवे) की लेखापरीक्षा प्रतिवेदन संख्या 6 के माध्यम से स्वच्छता और सफाई व्यवस्था के मुद्दों के सम्बन्ध में कमियों को उजागर करने पर, आरबी ने स्टेशनों पर यात्री सुविधाएं, ओबीएचएस, पैस्ट नियंत्रण और लिनेन प्रबन्धन के प्रावधानों के लिए व्यापक दिशानिर्देश जारी किये।

इसके बाद, जून 2009 में रेलवे स्टेशनों/परिसरों पर सफाई के लिए अतिरिक्त दिशानिर्देश जारी किए थे, उसमें सफाई में सुधार के लिए अपनाये जाने वाले आवश्यक उद्देश्य, रणनीति और कार्य योजना³¹ का विवरण है। यद्यपि उद्देश्य अवसंरचना के विकास, आधुनिक तकनीक का उपयोग, सफाई व्यवस्था का स्पष्ट सीमांकन, सफाई का निरीक्षण करने के लिए पर्याप्त पर्यवेक्षी कर्मचारियों की तैनाती आदि के द्वारा स्टेशनों और रेलवे परिसरों पर स्वास्थ्यकर पर्यावरण उपलब्ध करना था।

सितम्बर 2012 में, कार्यकारी निदेशकों की समिति ने न्यूनतम आवश्यक सुविधाओं³², संस्तुत सुविधाओं³³ और वांछित सुविधाओं³⁴ की मानक और प्रमात्रा स्पष्ट रूप से बताये।

²⁸ तीन महीने की समयावधि की लघुकालिक कार्य योजना में संविदा के माध्यम से सफाई संचालन की पुनः प्रस्तुति, साफ घंटे की अवधारणा को अपनाना, शक्तियों का प्रत्यायोजन, पैस्ट नियंत्रण की सेवा संविदा को अंतिम रूप देना, कचरा उठान, भुगतान करें और उपयोग करें शौचालय, 15 स्टेशनों पर साफ गाड़ी स्टेशन आदि जैसे क्षेत्र शामिल हैं।

²⁹ एक वर्ष की समयावधि वाले मध्य कालिक कार्य योजना में सफाई मानकों का विकास और यंत्रचालित सफाई के लिए सेवा संविदा के लिए कोड्स, सभी ए श्रेणी के स्टेशनों पर बहिःस्नावी उपचार संयंत्र, साफ गाड़ी स्टेशनों का 50 स्टेशनों तक विस्तार, उठाने के लिए प्रचालन - तंत्र का विकास, स्टेशन परिसर के अंदर कचरे का निर्वासन और निपटान आदि जैसे क्षेत्र शामिल हैं।

³⁰ तीन से पांच वर्ष की समयावधि वाले दीर्घकालिक कार्य योजना में धुलने योग्य एप्रेन का प्रावधान, मुख्य स्टेशनों पर बहिः स्नावी उपचार संयंत्र, भस्मक का प्रावधान, सभी मेल/एक्सप्रेस गाड़ियों को कवर करने के लिए 20000 कोचों में नियंत्रण निर्वहन शौचालय उपलब्ध करा के कोचों का आशोधन, 25 डिपो पर स्वचालित कोच धुलाई की मशीन आदि जैसे क्षेत्र शामिल हैं।

³¹ कार्य योजना में अवसंरचना का विकास, उपकर, संयंत्र और उपस्कर के विकास, सभी मुख्य स्टेशनों की यंत्रचालित सफाई, सेवा सुधार समूह का उत्प्रेरण, निजी पार्टी द्वारा शौचालय सफाई और रखरखाव, जिम्मेदारियां निर्धारित करना, विशेष सफाई अभियान शुरू करना आदि शामिल हैं।

³² न्यूनतम आवश्यक सुविधाएं स्टेशन (प्रक्षेपित यातायात/उपार्जन के आधार पर) प्रत्येक श्रेणी के स्टेशन पर उपलब्ध कराई जाने वाली सुविधाएं हैं जब स्टेशन का निर्माण होता है।

³³ संस्तुत सुविधाएं स्टेशन पर होने वाले वास्तविक यात्री यातायात से निपटने पर निर्भर स्टेशन की प्रत्येक श्रेणी पर उपलब्ध कराई जाने वाली सुविधाएं हैं।

³⁴ वांछित सुविधाएं वह सुविधाएं हैं जो ग्राहक की संतुष्टि में सुधार और स्टेशन पर अंतरापृष्ठ प्रक्रिया के लिए वांछनीय समझी जाती है।

संशोधित निर्देशों के कार्यान्वयन की निगरानी से संबंधित अभिलेखों की संवीक्षा करने पर, लेखापरीक्षा में देखा कि यात्री सुविधाओं के प्रावधान पर अपने संशोधित निर्देशों के कार्यान्वयन की स्थिति सुनिश्चित करने के लिए समिति स्तर पर कोई कार्रवाई नहीं की गई। तथापि, एमओआर, ने कहा (मार्च 2013) कि जोनल रेलवे ने स्टेशनों पर न्यूनतम आवश्यक सुविधाओं का प्रावधान सुनिश्चित किया। तथापि, लेखापरीक्षा में शौचालय/मूत्रालय की पर्याप्त संख्या, पेय जल की उपलब्धता, अवशेष के निपटान, आदि में कमियां दिखीं।

4.9.2 सफाई पर मानक और कार्य योजना

आरबी द्वारा जारी संशोधित दिशानिर्देशों में सफाई के लिए कोई मानक निर्धारित नहीं थे, जोनल रेलवे ने विभिन्न विभागों की जिम्मेदारी के क्षेत्रों का स्पष्ट रूप से सीमांकन करते हुए संयुक्त प्रक्रिया आदेश (जेपीओ) जारी किए। इस संबंध में, पीएसी की सिफारिश थी 'डिवीजनल महाप्रबन्धक द्वारा सफाई गतिविधियों की रोजाना जांच और कम से कम प्रति दो सप्ताह में एक बार निरीक्षण होना चाहिए'। रेल मंत्रालय ने अपनी की गई कार्रवाई टिप्पणी में बताया कि विभिन्न स्तरों पर सफाई के मानक की बार-बार जांच हुई थी। रेल मंत्रालय ने यह भी बताया कि स्कोरकार्ड की प्रणाली सफाई कार्यकलापों के मूल्यांकन और निगरानी हेतु शुरू की गई थी।

लेखापरीक्षा ने प्रणाली में निम्नलिखित कमजोरियां देखीं:

- i. यद्यपि जोनल रेलवे ने विभिन्न विभागों की जिम्मेदारियां बताने के लिए जेपीओ जारी किये, आरबीज दिशानिर्देशों (दिसम्बर 2006/जनवरी 2007) के कार्यान्वयन के लिए जोनल स्तर पर कोई व्यापक कार्य योजना नहीं बनाई गई। आगे यह देखा गया कि आरबीज दिशानिर्देशों ने भी जोनल स्तर पर कार्य योजना बनाने के लिए अनुरोध नहीं किया;
- ii. जोनल रेलवे या आरबी द्वारा सफाई गतिविधियों के लिए कोई मानक या निष्पादन संकेतक निर्धारित नहीं किये थे। तथापि, स्टेशनों पर सफाई के मानक, एसआर, एससीआर, एनईएफआर और ईसीआर जोन में 10 बिंदु पैमाने के माध्यम से निर्धारित किए जा रहे थे;
- iii. सेवा सुधार समूह (एसआईजी)³⁵ बनाया गया और जोनल और डिवीजनल दोनों स्तर पर निरीक्षण किये जा रहे थे। तथापि, एसआईजी के निरीक्षण की आवृत्ति निर्धारित नहीं थी; और
- iv. पर्यवेक्षीय कर्मचारियों द्वारा औचक जांच के लिए कोई मानक (आवृत्ति) निर्धारित नहीं है। एसईसीआर में भी औचक जांच की कोई प्रणाली नहीं थी,

³⁵ एसजीआई साधारण रूप से वाणिज्यिक, यांत्रिक, इंजीनियरिंग और चिकित्सा विभाग के प्रधानों से बना होता है।

पीएसी को आश्वासन देने के बावजूद, केवल मध्य रेलवे द्वारा विस्तृत कार्य योजना बनाई गई। एमओआर ने शेष जोन द्वारा विस्तृत कार्य योजना न बनाने के लिए कारण स्पष्ट (मार्च 2013) नहीं किया।

4.9.3 जिम्मेदारियों का पृथक्करण

सफाई के रखरखाव की जिम्मेदारी कई विभागों अर्थात् वाणिज्यिक, चिकित्सा, इंजीनियरिंग, यांत्रिक और परिचालन के ऊपर होती है। सफाई गतिविधियों के बेहतर समन्वय और प्रभावी निष्पादन के लिए, अच्छी तरह से परिभाषित जवाबदेही के साथ एकीकृत आदेश संरचना आवश्यक है।

एमओसी ने पीएसी को सूचित किया कि जोनल स्तर पर अपर महाप्रबन्धक, डिवीजनल स्तर पर एडीआरएम और स्टेशन स्तर पर स्टेशन प्रबन्धक/स्टेशन अधीक्षक, स्वच्छता और सफाई के रखरखाव के लिए विभिन्न विभागों से संयोजन के लिए नोडल अधिकारी/पर्यवेक्षक होते हैं। एमओआर ने यह भी कहा कि जोनल स्तर पर डीआरएमज और संबंधित विभागाध्यक्ष के साथ अक्सर सफाई निरीक्षण बैठकें उपचारात्मक कार्यवाही प्रतिपादित करने में कमियां/विफलता के निर्धारण के लिए आयोजित की जाती हैं।

रेलवे द्वारा की गई अनुवर्ती कार्रवाई की समीक्षा से पता चला कि सफाई पर बहु-विषयक दृष्टिकोण पर लेखापरीक्षा आपत्तियों का पालन करते हुए, जोनल रेलवे ने संयुक्त कार्यविधि आदेश के माध्यम से विभिन्न विभागों की जिम्मेदारियों के कार्य क्षेत्रों को सीमांकित किया और सफाई पर्यवेक्षण के लिए विभिन्न विभागों में समन्वय के लिए वाणिज्यिक विभाग को नोडल एजेंसी बनाया गया था।

4.9.4 निगरानी

रेलवे स्टेशनों, गाड़ियों और रेलवे परिसर में सफाई में सुधार की निगरानी के लिए, एमओआर ने सभी जोनल रेलवे को जल निकासी, कूड़ेदान, बेडरोल्स आदि जैसे सफाई के विभिन्न पहलुओं में सुधार का साप्ताहिक आधार पर विवरण देने का निर्देश (जून 2009) दिया। जुलाई 2011 में अध्यक्ष/आरबी, ने लोगों की नजर में रेलवे की छवि सुधारने के लिए शीघ्र कार्रवाई करने के लिए सभी जोनल रेलवे को निर्देश दिया। उसने यह भी निर्देश दिया कि इस संबंध में सभी पहलों की महाप्रबन्धक के स्तर पर व्यक्तिगत रूप से निगरानी की जानी चाहिए। ध्यान देने योग्य क्षेत्र जिसे तत्काल ध्यान की आवश्यकता है में कोचों और स्टेशनों की सफाई, कचरा, पैस्ट और कृतक नियंत्रण, लिनेन प्रबन्धन आदि शामिल हैं। जोनल रेलवे द्वारा कमियों के साथ की गई कार्रवाई की आरबी द्वारा जोनल रेलवे से मासिक प्रतिवेदन के माध्यम से निगरानी रखी गई। सफाई के ध्यान योग्य क्षेत्र में पहलों में कोई कमी संबंधित रेलवे को उपचारात्मक उपाय के लिए निर्दिष्ट की गई थी। इस प्रकार सफाई में सुधार के उपायों की आरबी स्तर पर पर्याप्त रूप से निगरानी की जा रही थी।

जोनल स्तर पर, विभिन्न स्तरों³⁶ पर अधिकारियों द्वारा स्टेशनों में सफाई के निरीक्षण की प्रणाली है। लेखापरीक्षा में देखा कि विभिन्न स्तर के अधिकारियों द्वारा विभिन्न श्रेणियों के लिए निरीक्षण की आवृत्ति स्पष्ट रूप से निर्दिष्ट नहीं थी। एमओआर ने कहा (मार्च 2013) कि सफाई में सुधार आरबीज के मूल्य निर्धारण के लिए साप्ताहिक और मासिक आधार पर प्रतिवेदित किया जा रहा था। निगरानी की प्रणाली होने के बावजूद, वर्तमान अवसंरचना के रखरखाव, साफ रेल स्टेशन के माध्यम से प्राप्त सेवा, लिनेन प्रबंधन, पेय जल की गुणवत्ता, अपशिष्ट प्रबंधन आदि में कमियां देखी गई थी।

4.9.5 स्टेशनों पर सफाई

4.9.5.1 धुलने योग्य एप्रेन और यंत्रचालित सफाई में अपर्याप्तता

यांत्रिक सफाई के लिए पूर्व अपेक्षित, सभी प्लेटफार्म रेलपथ, प्लेटफॉर्म में समतल सतह और परिसंचारी क्षेत्रों जो मशीनों के परिचालन के लिए समुचित रूप से प्रवाही हो, पर सीमेंट कंक्रीट एप्रेन (सीसी एप्रेन) का प्रावधान है। सीसी एप्रेन प्लेटफॉर्म के बीच रेलपथ को धूल-मिट्टी और कचरे से मुक्त रखने की आवश्यकता है। अनुचित रखरखाव और क्षतिग्रस्त सीसी एप्रेन और विषम प्लेटफॉर्म सतह भी स्टेशनों पर अस्वास्थ्यकर परिवेश का कारण है।



रेलपथ के साथ कुड़ा कचड़ा से अवरुद्ध नाली
(बिलासपुर/एसईसीआर)

Formatted: Centered

Formatted: Font: 12 pt

एमओआर ने की गई कार्रवाई टिप्पणी (दिसम्बर 2008) में कहा कि धुलनेयोग्य एप्रेन सभी मुख्य स्टेशनों (ए और बी श्रेणी) पर चरणबद्ध तरीके से उपलब्ध कराने की योजना थी। उन्होंने यह भी कहा कि धुलनेयोग्य एप्रेन की मरम्मत और रखरखाव आवश्यकता के आधार पर की जा रही थी। आरबी (दिसम्बर 2006) द्वारा जारी आदेशों के अनुसार सभी जोनल रेलवे ने सभी ए और बी श्रेणी स्टेशनों पर यंत्रचालित सफाई का तरीका अपनाया। इन आदेशों के कार्यान्वयन की लेखापरीक्षा में जांच की गई थी।

17 क्षेत्रों में 123 मुख्य स्टेशनों³⁷ में लेखापरीक्षा द्वारा नमूना जांच से निम्नलिखित का पता चला:-

- i यंत्रचालित सफाई का तरीका केवल 65 स्टेशनों अर्थात केवल 53 प्रतिशत में अपनाया गया था;

³⁶ महाप्रबन्धक, डिवीजनल रेलवे प्रबन्धक, सेवा सुधार समूह

³⁷ ए1, ए और बी श्रेणी

- ii 568 प्लेटफॉर्म में से, केवल 320 प्लेटफॉर्म (56 प्रतिशत) में सीसी एप्रेन उपलब्ध कराये गये थे। सीसी एप्रेन के बिना प्लेटफॉर्म की अधिकतम संख्या चार जोन³⁸ में देखी गई जहाँ प्रतिशतता 60 से 71 प्रतिशत के बीच थी।
- iii धुलनेयोग्य एप्रेन का प्रावधान ईआर (हावड़ा, नईहाटी, मालदा, बंदेल, वर्धमान और सियाल्दा) और एसआर (इर्नाकुलम टाउन और गुरुवायुर) के मुख्य स्टेशन में भी अपर्याप्त पाया गया था;
- iv. सीआर के पाँच स्टेशनों³⁹ पर प्लेटफार्म के मात्र एक चौथाई क्षेत्र का उपयोग यंत्रीकृत सफाई के लिए किया जा सका। शेष क्षेत्र की सफाई असमतल सतहों के कारण हाथ से की गई थी और;
- v. एसडब्ल्यूआर में क्षतिग्रस्त प्लेटफार्म सतह यांत्रिक सफाई के लिए सही नहीं थी।
- सीसी एप्रेन की उपलब्धता की सीमा का निर्धारण करने के लिए रेलवे अधिकारियों के साथ संयुक्त निरीक्षण से निम्नलिखित का पता चला:-
- i. नमूना जाँच किए गए कुछ स्टेशनों⁴⁰ पर एप्रेन गन्दी एवं क्षतिग्रस्त स्थिति में थे।
- ii. स्टेशन परिसरों में साफ वातावरण बनाए रखने के लिए प्लेटफॉर्मों के निकट रेलपथों के बीच में ढकी हुई नालियों का प्रबंध है। नालियों का अभाव अथवा कचरे से अवरुद्ध नालियाँ साफ धुलाई योग्य एप्रेन को साफ रखने में रूकावट पैदा करती है। लेखापरीक्षा ने देखा कि एसईसीआर एवं एसआर के कुछ⁴¹ स्टेशनों में या तो रेलपथों के बीच नालियाँ नहीं थी अथवा नालियाँ अवरुद्ध/बिना ढकी हुई थी। उदाहरण के लिए, बिलासपुर स्टेशन (एसईसीआर) पर रेलपथ के साथ लगती नाली कचरे से अवरुद्ध थी;
- iii. क्षतिग्रस्त एप्रेन पर जमा धूल-मिट्टी और धुलने योग्य एप्रेन के अभाव के कारण अनुचित स्वच्छता (मुरी स्टेशन/एसईआर, एनडब्ल्यूआर के जैसलमेर, अलवर, बीकानेर, नागौर एवं जोधपुर, एर्नाकुलम स्टेशन/एसआर, ईआर के नैहाती, बान्देल, वर्धमान एवं आसनसोल)।

इस प्रकार, रेलवे प्रशासन सभी प्रमुख स्टेशनों पर मशीनीकृत सफाई के लिए आरबी के दिशानिर्देशों (दिसम्बर 2006) के प्रभावशाली कार्यान्वयन के योग्य नहीं था। वहाँ एमओआर के दिशानिर्देशों/अनुदेशों एवं उनके कार्यान्वयन के लिए क्षेत्र में बुनियादी सुविधाओं की उपलब्धता के बीच एकरूपता की कमी थी।

³⁸ एनसीआर, ईआर, ईसीआर और डब्ल्यूआर

³⁹ सीआर के पुणे, बल्लारशाह, भूसावल, सेवाग्राम एवं ईगतपुरी

⁴⁰ एसडब्ल्यूआर में चार स्टेशन, मुम्बई सेन्ट्रल के पीएफ संख्या 8 एवं 9, सीआर की पूणे, एलटीटी, भूसावल एवं बल्लारशाह, बेंगलौर (पीएफ-7 एवं 8), वीएसजी (पीएफआई) यूबीएल (पीएफ-2) एसडब्ल्यूआर के बीजापुर एवं मैसूर (पीएफ-1)

⁴¹ बिलासपुर (एसईसीआर) अरियालुर, एर्नाकुलम टाउन, गुरुवायुर, उत्तरी कोयम्बटूर, तिरुवेल्लीकेनी, चेन्नै समुद्र तट इत्यादि

4.9.5.2 स्टेशन पर अपशिष्ट प्रबन्धन

आईआर भारी मात्रा में नोन-बायोडिग्रेडेबल और बायो-डीग्रेडेबल कचरे⁴² का उत्सर्जन करता है। तथापि, आईआर में कोई समर्पित कचरा प्रबन्धन सेल नहीं है। पीएसी ने सिफारिश की "आईआर को कचरा प्रबन्धन पर एक नीति अवश्य बनानी चाहिए एवं एक तंत्र स्थापित करना चाहिए जिससे स्टेशनों पर उत्सर्जित कचरे का वास्तविक आकलन किया जा सके ताकि प्राधिकारियों द्वारा आवश्यक संरचना सुविधाओं के साथ यथा स्थान पर्याप्त संग्रह, पृथक्करण अलगाव व निपटान की सुविधा स्थापित की जा सके। एमओआर ने अपनी की गई कार्रवाई टिप्पणी में कहा "आईआर में कचरा निपटान प्रणाली पहले से ही मौजूद है।"

"भारतीय रेलवे में पर्यावरण प्रबन्धन-स्टेशन, गाड़ी एवं रेलपथ" पर भारत के नियन्त्रक एवं महालेखापरीक्षक की 2012-13 की लेखापरीक्षा प्रतिवेदन संख्या 21 में पाया कि यद्यपि, एक कचरा निपटान प्रणाली स्थापित थी, फिर भी, यह उचित निगरानी की कमी के कारण प्रभावशाली नहीं थी। अन्य बातों के साथ-साथ रिपोर्ट में उजागर किया कि कचरे के संग्रहण एवं निपटान में कमियों पर काबू पाने के उपचारात्मक उपायों के निर्धारण एवं कार्यान्वयन के लिए एमओआर की वचनबद्धता पूरी नहीं हो सकी थी।

इस मौजूदा लेखापरीक्षा प्रक्रिया में, स्टेशनों में कूड़ेदान की पर्याप्तता जोकि स्टेशन परिसर में कचरा संग्रहण का मुख्य बिन्दु है की जाँच की गई थी। लेखापरीक्षा ने देखा कि पूर्व लेखापरीक्षा रिपोर्ट⁴³ में इंगित किये जाने के बावजूद एमओआर ने स्टेशनों पर कूड़ेदान उपलब्ध कराने के लिए कोई पैमाना निर्धारित नहीं किया था। तथापि, सितम्बर 2012 में एमओआर ने न्यूनतम आवश्यक सुविधाओं के अनतर्गत ए1, ए और बी श्रेणी के स्टेशनों पर प्रति 50 मीटर के अन्तर पर कूड़ेदान के प्रावधान के लिए दिशानिर्देश जारी किये थे।

स्टेशनों पर कूड़ेदान की पर्याप्तता के निर्धारण के लिए किसी मानदण्ड (सितम्बर 2012 से पहले) के निर्धारण के लिए हमने अगस्त 2011 से मार्च 2012 के बीच 17 जनों में 34 रेलवे स्टेशनों पर 2439 यात्रियों पर सर्वेक्षण किया था। लेखापरीक्षा ने देखाकि औसत 42 प्रतिशत यात्रियों ने सीआर के अलावा कूड़ेदान की पर्याप्त संख्या के पक्ष में राय दी; जहाँ 54 प्रतिशत यात्रियों ने अनुभव किया कि पर्याप्त संख्या में कूड़ेदान नहीं थे।

हमने 17 जनों में 212 स्टेशनों पर रेलवे अधिकारियों के साथ संयुक्त निरीक्षण भी किया और पाया कि कूड़ेदान या तो बिना ढक्कन के थे अथवा ज्यादा भरे हुए थे (एनसीआर, डब्ल्यूआर, एसईसीआर, एनडब्ल्यूआर)।

इस प्रकार कूड़ेदान की अपर्याप्ता एवं उनकी खराब स्थिति ने स्टेशनों परिसरों पर अस्वच्छता स्थिति को बढ़ावा दिया। 17 जनों में 34 रेलवे स्टेशनों पर 2186 यात्रियों के

⁴² बायोडिग्रेडेबल कचरा सुस्म जीवों द्वारा गलने-सड़ने योग्य होता है जैसे छोड़ा गया खाना, रद्दी कागज इत्यादि एवं नान-बायोडिग्रेडेबल कचरा प्राकृतिक रूप से नहीं गलता है एवं प्रकृति में रहते हुए भूमिगत मृदा एवं जल के प्रदूषण का कारण होते हैं।

⁴³ लेखापरीक्षा प्रतिवेदन संख्या 6, केन्द्र सरकार 2006-07 की (रेलवे), भारत के नियन्त्रक एवं महालेखापरीक्षक।

सर्वेक्षण से पता चला कि औसतन 50 प्रतिशत यात्रियों ने अनुभव किया कि स्टेशनों पर सफाई में "सुधार की आवश्यकता है।" यह राय सफाई के मानकों के आकलन के लिए उत्तरी, उत्तरी केन्द्रीय और उत्तर पूर्वी रेलवे पर भारतीय रेलवे परिवहन प्रबन्धन संस्थान द्वारा एक इनहाउस यात्री संतुष्टि सर्वेक्षण (जुलाई 2012) द्वारा समर्थित है। 696 यात्रियों के सर्वेक्षण से पता चला कि 39 प्रतिशत यात्रियों ने प्लेटफार्मों पर सफाई का "खराब" अनुभव किया।

4.9.5.3 स्टेशनों पर शौचालय

"भारतीय रेलवे में सफाई और स्वच्छता पर" भारत के नियंत्रक-महालेखापरीक्षक के 2007 के लेखापरीक्षा प्रतिवेदन सं.6 (रेलवे) में शौचालयों की अपेक्षित संख्या की अनुपलब्धता और उनकी अनुपयोगी स्थिति को उजागर किया गया था। फरवरी 2007 में, रेल मंत्रालय ने स्टेशनों की विभिन्न श्रेणियों में संशोधित प्रतिमानों⁴⁴ और न्यूनतम अनिवार्य सुविधाओं की मात्रा को निर्दिष्ट करते हुए व्यापक अनुदेश जारी किए थे।

लेखापरीक्षा में 17 जोनों में 212 स्टेशनों में रेलवे प्रशासन द्वारा स्टेशनों पर पर्याप्त संख्या में शौचालय प्रदान करने और उनकी सफाई के रखरखाव के लिए सुधारात्मक कार्रवाई की नमूना जाँच से पता चला कि शौचालयों के निर्धारित प्रतिमानों के प्रावधान के प्रति 66 प्रतिशत की कमी थी (अनुबंध-XX)। यदि अनुपयोगी शौचालयों की संख्या को ध्यान में रखा जाए, अनुपलब्ध शौचालयों की संख्या बढ़कर 74 प्रतिशत हो जाएगी। इसके अतिरिक्त, 63 स्टेशनों पर (29 प्रतिशत) शौचालय प्रतिमानों के अनुसार प्रदान नहीं किए गए थे।

16 जोनों⁴⁵ में 207 स्टेशनों के 2314 यात्रियों के यात्री सर्वेक्षण से पता चला कि 7 जोनों⁴⁶ में 42 से 65 प्रतिशत यात्रियों ने महसूस किया कि स्टेशनों पर शौचालयों की संख्या अपर्याप्त थी। पाँच जोनों⁴⁷ में 35 से 59 यात्रियों ने महसूस किया कि शौचालय काफी गन्दे थे।

इस प्रकार, पर्याप्त संख्या में शौचालयों के अभाव और मौजूदा शौचालयों की गंदी हालत से न केवल यात्रियों को महत्वपूर्ण सुविधा से वंचित रहना पड़ा अपितु खुले में शौच के कारण स्टेशन परिसर में अस्वस्थकर वातावरण भी बना। रेल मंत्रालय ने बताया (मार्च 2013) कि अच्छे रखरखाव के लिए शौचालयों को धीरे-धीरे "भुगतान करो और प्रयोग करें प्रणाली" में परिवर्तित किया जा रहा था।

⁴⁴ संशोधित प्रतिमानों के अनुसार मूत्रालयों/शौचालयों की न्यूनतम आवश्यकता 12/12 (ए1 श्रेणी), 10/10 (ए श्रेणी), 6/16 (बी श्रेणी), 4/2 (सी श्रेणी), 4/4 (डी श्रेणी), 1/1 (ई श्रेणी)

⁴⁵ मेट्रो रेलवे को छोड़कर क्योंकि वह कोई सार्वजनिक शौचालय नहीं हैं।

⁴⁶ एसईसीआर, डब्ल्यूसीआर, एसडब्ल्यूआर, एनईएफआर, और एनआर

⁴⁷ एसईसीआर, डब्ल्यूसीआर, एसआर, एमआर और एनआर

4.9.6 गाड़ियों पर सफाई और स्वच्छता

यात्रा करने वाले यात्रियों की बड़ी संख्या के कारण गाड़ियों में सफाई और स्वच्छता सुनिश्चित करना भारतीय रेल के लिए एक प्रमुख चुनौती है। लम्बी दूरी की गाड़ियों में यह समस्या कई गुणा हो जाती है। भारतीय रेल ने गाड़ियों में उपलब्ध सफाई और स्वच्छता के स्तर में सुधार के लिए कई योजनाएं शुरू की हैं। इन योजनाओं के कार्यान्वयन की क्षमता की जाँच नीचे की गई है।

4.9.6.1 स्वच्छ गाड़ी स्टेशन

भारतीय रेल ने गाड़ियों के अन्दर (कोचों) विशेष रूप से शौचालय, रास्ते और गलियारे की अत्याधुनिक उपकरणों और मशीनों से सफाई के लिए अक्टूबर 2002 में "स्वच्छ गाड़ी स्टेशन" (सीटीएस) योजना प्रारंभ की। योजना चिन्हित गाड़ियों को रास्ते में उनके अनुसूचित स्टेशनों पर रुकने के दौरान "साफ रेल स्टेशनों" के लिए नामित किए जाने पर प्रतिष्ठित और पेशेवर एजेंसियों द्वारा सीमित यंत्रिकृत सफाई के लिए निर्धारित थी। आरबी सीधे योजना के कार्यान्वयन को मॉनीटर करता है। प्रत्येक जोनल रेलवे के लिए उनके नामित स्टेशनों⁴⁸ में अनिवार्य गतिविधि के रूप में ऐसी योजनाओं का उत्तरदायित्व लेना आवश्यक है।

भारत के नियंत्रक-महालेखापरीक्षक की 2007 की लेखापरीक्षा प्रतिवेदन सं.6 (रेलवे) में यह पाया कि सीटीएस योजना निम्नलिखित कमियों जैसे सभी कोचों की सफाई में विफलता, नामित प्लेटफार्मों पर गाड़ियों का नोन-प्लेसमेंट, श्रमबल और मशीनरियों के अपर्याप्त नियोजन और विभागों के बीच समन्वय की कमी के कारण काफी अप्रभावी था।

पीएसी ने भी टिप्पणी⁴⁹ की कि सीटीएस योजना अपना कथित लक्ष्य प्राप्त नहीं कर सकी। रेल मंत्रालय ने पीएसी को अवगत करवाया कि कई कार्यवाहियाँ प्रारंभ की गई हैं जिनमें उच्च स्तरीय जेट मशीनों से प्रारंभिक स्थल पर रेलों की सफाई सम्मिलित है।

16 जोनों में सीटीएस के कार्यान्वयन की प्रगति और उसकी प्रभावशीलता की जाँच की गई थी। हमारा उद्देश्य यह निर्धारण करना था कि क्या रेल मंत्रालय के आश्वासन से वास्तव में सफाई में सुधार हुआ था। हमारी जाँच से निम्नलिखित का पता चला:

- i. सीटीएस के अन्तर्गत चिन्हित 30 स्टेशनों में से इसे केवल 28 स्टेशनों में किया गया था (जून 2012)। एनसीआर में लागू बाकी दो स्टेशनों (बिलासपुर/एसईसीआर और कानपुर मध्य) की निविदा प्रक्रियाधीन थी। दो स्टेशनों में (बिलासपुर/एसईसीआर और आसनसोल सीआर) सीटीएस ठेका अक्टूबर 2010 और नवम्बर 2011 में समाप्त कर दिया गया था क्योंकि इसका अन्य ठेकों के माध्यम से सौंपे गए ओबीएचएस के साथ ओवर लेप हुआ।

⁴⁸ आरबी द्वारा सीटीएस के अन्तर्गत कवर किए गए स्टेशनों को जोनों द्वारा प्रस्तावों के आधार पर नामित किया जाता है।

⁴⁹ "भारतीय रेलवे में सफाई और स्वच्छता" पर 83 रिपोर्ट (2008-09)

- ii. पाँच स्टेशनों⁵⁰ पर सीटीएस ठेका के संबंध में ठेकों की अवधि जून और अक्टूबर 2012 के बीच समाप्त हो गई थी। तभी से न तो नया ठेका किया गया न मौजूदा ठेके को विस्तारित किया गया।
- iii. 2010-11 की अवधि के दौरान पांच जोनों में पाई गई कमियों के उदाहरण नीचे दिए गए हैं:

जोन	स्टेशनों की संख्या	स्टेशन का नाम		सीटीएस के अन्तर्गत सफाई हेतु चिन्हित गाड़ियों की संख्या	सीटीएस अन्तर्गत वास्तव में साफ की गई गाड़ियों की संख्या	प्रतिशत में कमी
एसीआर	2	गुंटकल	विजयवाड़ा	66	50	24
एनडब्ल्यूआर	1	जयपुर		36	26	27
एसआर	1	इरोड जं		4579	4048	11
डब्ल्यूआर	1	अहमदाबाद		10350	9197	11
एनईआर	2	छपरा	गोरखपुर	55	34	38

इस प्रकार लेखापरीक्षा ने सीटीएस के अंतर्गत वास्तव में साफ की गई गाड़ियों की संख्या में लगभग 20 प्रतिशत की औसत कमी देखी।

- iv. सीटीएस के अन्तर्गत साफ की गई गाड़ियों पर केवल आंशिक रूप से ध्यान दिया गया था। स्लीपर श्रेणी कोच ज्यादातर ध्यान दिये बगैर रह गए थे। उदाहरण के लिए एसआर में अप्रैल 2010 से दिसम्बर 2010 के अवधि के दौरान कोचों के केवल 44 प्रतिशत पर ध्यान दिया गया था। कोच जो प्रत्येक माह साफ नहीं किये गए थे, की प्रतिशतता 45 से 64 प्रतिशत के मध्य थी। आगे यह देखा गया कि 2010-11 के दौरान हुबली (एसडब्ल्यूआर) में 37 प्रतिशत शौचालय साफ नहीं किये गए थे।

सीटीएस परियोजना के द्वारा ध्यान दी गई गाड़ियों के संयुक्त निरीक्षण के दौरान, लेखापरीक्षा ने देखा कि कोचों के बीच प्रकोष्ठ बचे खुचे भोजन, प्रयोग की गई प्लास्टिक प्लेटों, चाय के कप इत्यादि के कचरे से भरे हुए थे एवं रेलपथ पर फेंके गए थे। निरीक्षण की गई अधिकतर गाड़ियों में शौचालय या तो अवरूद्ध थे अथवा गन्दे थे। यह राय उत्तर, उत्तर मध्य



कूड़ा कचरा स्टोर करने के लिए उपयुक्त प्रकोष्ठ

⁵⁰ इटारसी जं./डब्ल्यूसीआर, हुबली जं./एसडब्ल्यूआर, झांसी जं./एनसीआर, बलहारशाह/सीआर, और शोलापुर जं./ सीआर

एवं उत्तर पूर्व रेलवे में भारतीय रेलवे परिवहन प्रबन्धन संस्थान लखनऊ (जुलाई 2012) द्वारा किए गए यात्री संतुष्टि सर्वेक्षण द्वारा समर्थित है। 696 यात्रियों के सर्वेक्षण से पता चला कि 45 प्रतिशत यात्रियों ने शौचालयों की सफाई को "खराब" बताया था। कोचों में समग्र स्वच्छता से संबंधित, 34 प्रतिशत यात्रियों का मत था कि कोचों में सफाई "अच्छी" थी एवं 28 प्रतिशत ने उसे "खराब" बताया था।

इसे इंगित किये जाने पर (जून 2012) एमओआर ने कहा कि गाड़ियों के कार्यक्रम में परिवर्तन, प्लेटफार्मों के नामांकन में परिवर्तन इत्यादि के कारण सीटीएस के तहत सौ प्रतिशत कवरेज संभव नहीं थी। एमओआर का तर्क स्वीकार्य नहीं था क्योंकि सफाई न की गई गाड़ियों का प्रतिशत उच्च थी एवं कारणों जैसे गाड़ियों के कार्यक्रम में परिवर्तन एवं प्लेटफार्मों के नामांकन में जैसे परिवर्तन से संबंधित नहीं था। इसके अतिरिक्त, एमओआर मौजूदा बाधाओं में गाड़ियों / कोचों का अधिकतम कवरेज सुनिश्चित करने के लिए उपयुक्त योजना निर्धारित नहीं कर सका था।

इस प्रकार, आईआर जोनल स्तर पर मुख्यतः अपर्याप्त मानीटरिंग एवं खराब योजना के कारण गाड़ियों में स्वच्छता बनाए रखने के उद्देश्य को आंशिक रूप से प्राप्त कर सका था। हमारे पिछले प्रतिवेदन में दर्शाई गई कमियाँ, एमओआर द्वारा सुधारात्मक कार्रवाई के बावजूद अभी भी विद्यमान थी।

4.9.6.2 गाड़ी पर सफाई प्रबंधन

गाड़ियों में, विशेषकर लंबी दूरी की गाड़ियों में स्वच्छता के मानक को सुधारने के दृष्टिकोण से, आईआर ने गाड़ियों के चलने के दौरान कोच शौचालयों, दरवाजों, तंग मार्गों एवं यात्री डिब्बों की यंत्रीकृत सफाई के लिए "गाड़ी पर सफाई प्रबंधन" (ओबीएचएस) की शुरुआत की। अक्टूबर 2007 में, आरबी



एर्नाकुलम शहर, एसआर, में लाईन/व्हीचिंग पाउडर से ढके हुए रेलपथ में मानव अपशिष्ट

ने कोचों की सफाई गाड़ी पर करने के लिए ध्यान देने के लिए व्यापक दिशा निर्देश जारी किये एवं कार्य आईआर सीटीसी⁵¹ से यांत्रिक विभाग को स्थानांतरित कर दिया। दिशा निर्देशों में अन्य बातों के साथ यह प्रावधान किया था कि योजना के तहत चिन्हित मेल/एक्सप्रेस गाड़ियों की कुल जावक /वापसी यात्रा 16 घंटों से कम नहीं होनी चाहिए। जुलाई 2010 में प्लेटफार्म वापसी गाड़ियों जिनकी न्यूनतम यात्रा छः घंटों की है, तक योजना का विस्तार किया। आरबी ने आगे जोर दिया कि ओबीएचएस का परिणाम गाड़ियों में स्वच्छता एवं सफाई के मानकों में प्रत्यक्ष सुधार होना चाहिए एवं ठेकेदारों के निष्पादन की आवधिक समीक्षा की एक प्रणालीस्थापित की जानी चाहिए।

⁵¹ आईआरसीटीसी इण्डिया रेलवे कंटेनरिंग एण्ड टूरिज्म कॉर्पोरेशन का प्रतिनिधित्व करता है।

16 जनों⁵² में ओबीएचएस के कार्यान्वयन से संबंधित अभिलेखों की जांच से निम्नलिखित का पता चला:

- i. ओबीएचएस के कार्यान्वयन के लिए चिन्हित 554 युगल गाड़ियों में से, केवल 350 युगल गाड़ियों (63 प्रतिशत) के लिए ओबीएचएस के लिए निविदाओं को अन्तिम रूप दिया गया था। 16 जनों में से, पाँच जनों (डब्ल्यूसीआर, एनआर, एनडब्ल्यूआर, एनईएफआर एवं एसआर) में गैर कार्यान्वयन का प्रतिशत 46 से 100 प्रतिशत (अनुबंध-XXI) के बीच था।
- ii. ऑन राउन्ड ट्रिप आधार पर एक गाड़ी के औसत यात्री संतुष्टि सूचकांक (पीएसआई) पर आधारित, संतरागाची एवं टाटानगर स्टेशन (एसईआर) में ओबीएचएस के लिए उत्तरदायी ठेकेदारों से सितम्बर 2010 एवं जुलाई 2011 के मध्य ₹ 0.53 करोड़ की राशि शास्ति के रूप में वसूल की गई थी।



लेखापरीक्षा ने ओबीएचएस की दक्षता एवं प्रभावकारिता का निर्धारण करने के लिए 17 जनों में 88 गाड़ियों में रेलवे अधिकारियों के साथ एक संयुक्त निरीक्षण किया। निम्नलिखित सामान्य कमियाँ देखी गई थी:

- i. चलती गाड़ियों में सफाई एवं स्वच्छता कार्य के लिए कार्यकारी हाउसकीपर की मौजूदगी के बारे में यात्रा की शुरुआत में स्टेशन पर सार्वजनिक उद्घोषणा प्रणाली के द्वारा पर्याप्त प्रचार का अभाव;
- ii. ओबीएचएस करार की निबंधन एवं शर्तों में आने वाले अधिसूचित स्टेशनों पर कचरे के निपटान के लिए प्रावधान किया गया। यह देखा गया था कि अधिसूचित स्टेशनों पर कचरे के संग्रह के लिए स्टाफ आता नहीं था;
- iii. स्लीपर श्रेणी कोचों पर ज्यादातर ध्यान नहीं दिया जाता था एवं;
- iv. ओबीएचएस में सम्मिलित स्टाफ के कार्यकलापों के संबंध में रेलवे अधिकारियों द्वारा पर्याप्त पर्यवेक्षण का अभाव।

16 जनों में 88 गाड़ियों में अगस्त 2011 एवं मार्च 2012 के मध्य लेखापरीखा द्वारा की गई 3950 यात्रियों के सर्वेक्षण से पता चला कि एसी एवं गैर एसी सभी यात्रियों का औसत

⁵² मेट्रो रेलवे को छोड़कर क्योंकि मेट्रो रेल ओबीएचएस के अन्तर्गत कवरेज के लिए मानदण्ड को पूरा नहीं करती।

41 प्रतिशत ओबीएचएस के निष्पादन से संतुष्ट नहीं था एवं "सुधार की आवश्यकता" महसूस की गई।

इस प्रकार, चिन्हित गाड़ियों में ओबीएचएस के कार्यान्वयन की गति धीमी थी। रेलवे अधिकारियों द्वारा पर्याप्त पर्यवेक्षण के अभाव के कारण ओबीएचएस का निष्पादन एवं ओबीएचएस द्वारा गाड़ियों में स्वच्छता के वांछित मानकों को प्राप्त नहीं किया जा सका।

4.9.6.3 गाड़ियों में शौचालय

स्वच्छता आमतौर पर मानव अपशिष्ट के निपटान के लिए सुविधाओं की व्यवस्था को दर्शाता है। यह ठोस एवं तरल अपशिष्ट के संग्रहण एवं निपटान जैसी सेवाओं के द्वारा स्वच्छ स्थितियों के रखरखाव से संबंधित है। गाड़ियों में शौचालय, रेलपथों, नदियों, नहरों इत्यादि पर फैलने से सूक्ष्म जीवों के कारण जन हानिकारक, घातक रोगों को फैलाकर पर्यावरणीय प्रदूषण के शायद सबसे बड़े स्रोतों में से एक है।

दो दशकों से क्षेत्रीय परीक्षणों के प्रयोगों के बावजूद, एमओआर भारतीय पर्यावरण के लिए उपयुक्त शौचालय के एक माडल को अन्तिम रूप देने में सफल नहीं हो पाया था। इस मुद्दे पर लेखापरीक्षा निष्कर्षों का "भारतीय रेल में पर्यावरण प्रबन्धन-स्टेशन, गाड़ियों एवं रेलपथ पर भारत के नियंत्रक एवं महालेखापरीक्षक की 2012-13 की लेखापरीक्षा प्रतिवेदन संख्या 21 (रेलवे) में उल्लेख किया गया है।

4.9.7 स्वास्थ्य एवं स्वच्छता

लाखों यात्रियों के लिए उनकी यात्रा के दौरान धारणीय आधार पर एक स्वस्थ एवं स्वच्छ वातावरण बनाए रखना आईआर के लिए एक चुनौतीपूर्ण कार्य रह गया है। मूल स्वच्छता बार बार आने जाने वाले यात्रियों के मन में विशेष रूप से सबसे बड़ी चिंता का विषय होता है। यहाँ मूल स्वच्छता यात्रियों को आपूर्ति किये गए लिनन की गुणवत्ता एवं कीट एवं कृंतक नियंत्रण की प्रभावकारिता में सम्मिलित होगी।

आईआर अपने यात्रियों को स्टेशनों पर एवं गाड़ियों में दोनों पर अपने केटरर, ठेकेदारों एवं प्राधिकृत विक्रेताओं के माध्यम से खाना भी उपलब्ध कराता है। मूल स्वच्छता गाड़ियों एवं स्टेशनों पर आपूर्ति किए जाने वाले खाने की गुणवत्ता को बनाए रखने के लिए आवश्यक है। एक बड़ी हद तक आईआर पर केटरिंग आईआरसीटीसी से आउटसोर्स किया गया है। फूड कोर्ट, फूड प्लाजा एवं फास्ट फूड इकाईयों के अलावा आईआरसीटीसी यात्रियों को अपनी मूल रसोईयों एवं चलती फिरती खानपान सेवाओं के द्वारा खाने की आपूर्ति करती है। आईआरसीटीसी के पास खाने की मॉनीटरिंग एवं गुणवत्ता नियंत्रण के लिए अपनी कोई प्रणाली स्थापित नहीं है।

4.9.7.1 पिछली रिपोर्ट

भारत के नियंत्रक एवं महालेखापरीक्षक की 2007 की लेखापरीक्षा प्रतिवेदन संख्या 6 (रेलवे) में ठेकेदारों के निष्पादन के लिए गुणवत्ता बेंचमार्क निर्धारित करने के लिए विफलता सहित त्रुटिपूर्ण ठेका प्रबन्धन एवं कमजोर निगरानी का उल्लेख किया गया है जिसके कारण किये गए कार्य की गुणवत्ता पर समझौता हुआ।

एमओआर ने अपनी की गई कार्यवाही टिप्पणी में बताया कि व्यवसायिक एजेन्सियों द्वारा गाड़ियों में प्रभावशाली कीट एवं कृतक नियंत्रक तंत्र सुनिश्चित करने के लिए सभी जोनल रेलवेज को अनुदेशों की पुनरावृत्ति की गई थी। लिनेन प्रबंधन के संबंध में, एमओआर ने बताया कि जोनल रेलवेज को उपयुक्त सलाह दी गई थी। जनवरी 2010 एवं दिसम्बर 2010 में, एमओआर ने क्रमशः लिनेन प्रबंधन एवं कीट नियंत्रण पर व्यापक दिशानिर्देश जारी किये हैं।

4.9.7.2 लिनेन प्रबंधन

गाड़ी पर यात्रियों को आपूर्ति किये गए साफ एवं स्वच्छ लिनेन की उपलब्धता, ज्यादातर आयु/स्थिति के आधार पर नए लिनेन सहित पुर्न पूर्ति के अलावा धोने की गुणवत्ता पर निर्भर करती है। दिसम्बर 2009 में, आरबी ने विभिन्न विभागों द्वारा प्रबंधन किए जाने के लिए अबतक गाड़ियों में लिनेन किट धोने, भंडारण, आपूर्ति एवं संवितरण आदि सहित गाड़ियों पर लिनेन प्रबंधन के व्यापक कार्य को एक एकल खिड़की एजेन्सी के रूप में रेलवे के यांत्रिक विभाग (सीएवंडब्ल्यू) को सौंपने का निश्चय किया। मशीनीकृत धुलाई के लिए कोई प्रावधान न रखने वाले जोनों में, लिनेन की धुलाई बाहरी एजेन्सियों को सौंपी गई थी। इसके अतिरिक्त जनवरी 2010 में एमओआर लिनेन के निराकरण, स्टॉक की जाँच इत्यादि में लिनेन प्रबंधन के लिए व्यापक दिशानिर्देश जारी किये थे।

एमओआर द्वारा जारी किये गए अनुदेशों के संदर्भ में लिनेन प्रबंधन में दक्षता की जांच की गई थी। अभिलेखों की जांच से निम्नलिखित का पता चला:

- I. आरबी द्वारा विभिन्न स्तरों पर निर्धारित लिनेन की नमूना जांच जोन के क्षेत्रीय कार्यालयों में नहीं की जा रही थी जैसा कि नीचे वर्णित है:
 - i. की गई नमूना जांच का ब्यौरा दर्शाने के लिए किसी अभिलेख का रखरखाव नहीं किया जा रहा है। मौजूदा ठेका जो नवम्बर 2012 तक वैध है (तिरुचिरापल्ली/एसआर) में विशिष्ट खण्ड के अभाव में धुलाई संयंत्र में निरीक्षण नहीं किया जा रहा है;
 - ii. कनिष्ठ प्रशासनिक (जेए) ग्रेड अधिकारी⁵³ और सहायक/वरिष्ठ स्केल अधिकारियों (नानडेड और सिकंदराबाद/एससीआर, पूणे/सीआर) द्वारा नमूना जांच में कमी;
 - iii. डिपो (राज्ज केला/एसईआर और इसीओआर) में धुले लिनेन प्राप्त करते समय जेए ग्रेड अधिकारी/सहायक स्केल अधिकारी/वरिष्ठ स्केल अधिकारी द्वारा निरीक्षण नहीं किया गया था और;
 - iv. स्टोर डिपो की तिमाही स्टॉक जांच नहीं की गई थी (एनसीआर)।

⁵³ डिपो में धुले हुए लिनेन की दो प्रतिशत नमूना जांच कनिष्ठ प्रशासनिक ग्रेड अधिकारी द्वारा प्रत्येक तिमाही में एक बार, सहायक स्केल अधिकारी द्वारा प्रत्येक माह में एक बार और पर्यवेक्षक द्वारा प्रत्येक खेप प्राप्त करते समय की गई थी।

- II. गुणवत्ता प्रतिमानों का पालन न करने के लिए ₹ 66.04 लाख की शास्ति लगाई गई थी (एनडब्ल्यूआर- ₹ 0.39, एनआर- ₹ 16.15, ईआर- ₹ 37.10 और एसईआर- ₹ 12.34)। धुले हुए लिनेन 39.21 और 23.16 प्रतिशत की सीमा तक निरस्त कर दिए गए थे चूंकि इन्होंने क्रमशः एलटीटी⁵⁴ और पूणे (सीआर) स्टेशनों पर पर्यवेक्षण स्तर पर गुणवत्ता प्रतिमानों को पूरा नहीं किया। 2010-11 (सीआर) के दौरान 30 अवसरों पर भी शास्ति⁵⁵ लगाई गई थी।

आपूर्ति किए गए लिनेन की गुणवत्ता की जांच करने के लिए 17 जोन में 88 गाड़ियों में रेलवे अधिकारियों के साथ एक संयुक्त निरीक्षण किया गया था। निरीक्षण से निम्नलिखित का पता चला:

- आपूर्ति किए गए लिनेन गन्दे, फटे हुए / टैटर्ड और अपने निर्धारित जीवन काल से अधिक पुराने थे (एसईसीआर, ईसीओआर, एसआर, ईसीआर और एसडब्ल्यूआर)
- प्रत्येक तकिया कवर और हैण्ड टावल पर विनिर्माता के नाम, माह और विनिर्माण के वर्ष को दर्शाते हुए टैग उपलब्ध नहीं थे। टैग की अनुपस्थिति में यह सुनिश्चित करना संभव नहीं होगा कि क्या आपूर्ति किए गए लिनेन इसके निर्धारित जीवन काल के अन्दर थे (एनसीआर⁵⁶, एससीआर, एसईसीआर, ईसीओआर, एसडब्ल्यूआर और डब्ल्यूआर)।

15 जोन⁵⁷ में अगस्त 2011 और मार्च 2012 के बीच लेखापरीक्षा द्वारा किए गए 1595 यात्रियों के सर्वेक्षण से पता चला कि औसतन 43 प्रतिशत यात्रियों ने अनुभव किया कि लिनेन की सामान्य सफाई में "सुधार की आवश्यकता" है; 48 प्रतिशत यात्रियों ने अनुभव किया कि "कई बार" लिनेन की आपूर्ति फटी या क्षतिग्रस्त अवस्था में की गई थी।

मामला जून 2012 में एमओआर के ध्यान में लाया गया था। एमओआर ने बताया (नवम्बर 2012) कि लिनेन की आपूर्ति यात्रियों को बोर्ड द्वारा अनुमोदित विनिर्देशन के अनुसार की जा रही थी। एमओआर का तर्क लिनेन प्रबंधन में उपरोक्त कमियों को देखते हुए मान्य नहीं था।

इस प्रकार, एमओआर द्वारा विशिष्ट तंत्र की निगरानी पर प्रभावी नियंत्रण की कमी के परिणामस्वरूप इसके यात्रियों को अस्वच्छ और निम्न गुणवत्ता की सेवा की बार-बार आपूर्ति हुई। उत्तरी, उत्तर मध्य और पूर्वोत्तर रेलवे पर कुछ प्रमुख स्टेशनों (ए 1 और ए वर्ग) में जुलाई 2012 में भारतीय रेलवे परिवहन प्रबंधन संस्थान द्वारा किए गए सर्वेक्षण के परिणाम ने लेखापरीक्षा निष्कर्षों का समर्थन किया जैसाकि इससे पता चला कि 45 प्रतिशत यात्रियों ने अनुभव किया कि आपूर्ति किए गए लिनेन की गुणवत्ता खराब थी।

⁵⁴ लोकमान्य तिलक टर्मिनल के लिए एलटीटी मानक

⁵⁵ लगाई शास्ति की मात्रा सुनिश्चित नहीं की जा सकी।

⁵⁶ केरल एक्सप्रेस (सं. 12625)

⁵⁷ मेट्रो रेलवे और पूर्व रेलवे को छोड़कर

4.9.7.3 स्वचालित यंत्रिकृत लॉन्ड्री की स्थापना

गाड़ियों में यात्रियों को आपूर्ति किए जा रहे लिनेन में सफाई और स्वच्छता के मानक में सुधार करने के लिए आरबी ने जोनल रेलवे की यंत्रिकृत लॉन्ड्री की स्थापना करने के लिए दिशानिर्देश (दिसम्बर 2009) जारी किए। मंत्री ने अपने बजट भाषण (2011) के दौरान रेलवे के लिए इसके सभी जोन में विभिन्न स्थानों पर पहले से चालू किए गए या स्थापित किए जा रहे अन्य 19 के अतिरिक्त नागपुर, चण्डीगढ़ और भोपाल में 3 यंत्रिकृत लॉन्ड्री स्थापित करने का प्रस्ताव रखा था।

लेखापरीक्षा की समीक्षा से पता चला कि 16 जोन में स्थापना के लिए प्रस्तावित 54 यंत्रिकृत लॉन्ड्रीज़⁵⁸ में से 15 लॉन्ड्री (27 प्रतिशत) काफी पहले से ही ग्यारह जोन⁵⁹ में चालू कर दी गई थी (मई 2012)। छः जोन⁶⁰ में सात यंत्रिकृत लॉन्ड्रीज़ के लिए केवल ठेका किया गया था और कार्य की प्रगति बहुत निरर्थक थी। यंत्रिकृत लॉन्ड्रीज़ की स्थापना में धीमी प्रगति सफाई और स्वच्छता के स्तर को सुधारने की पहलों में आग्रह की कमी का सूचक था। इसके परिणामस्वरूप लिनेन की सफाई की बड़े स्तर पर आउटसोर्सिंग और स्वास्थ्य जोखिम से समझौते के अतिरिक्त यात्रियों में बढ़ती असंतुष्टता हुई।

इस प्रकार, यात्रियों को आपूर्ति किए गए धुले हुए लिनेन की गुणवत्ता में सुधार के लिए यंत्रिकृत लॉन्ड्री की स्थापना के लिए भारतीय रेलवे की कार्य योजना और पहल इसकी नीतियों/दिशानिर्देशों के अनुसार नहीं थी।

4.9.7.4 पैस्ट नियंत्रण

पैस्ट नियंत्रण उपायों के निष्पादन में सुधार के लिए एमओआर ने अपनी की गई कार्रवाई टिप्पणी में बताया था कि जोनल रेलवे को व्यावसायिक एजेंसियों के माध्यम से ट्रेनों में पैस्ट और चूहों के प्रभावी नियंत्रण को सुनिश्चित करने के लिए अनुदेश दुबारा दिए गए थे। एमओआर ने यह भी कहा कि जोनल रेलवे को विशेष ज़रूरी शुरू करने और गाड़ियों में गुप्त जांच के लिए अधिकारियों को नियुक्त करने का निदेश दिया गया था।

2010 में, आरबी ने गाड़ियों में पैस्ट और चूहों के डर पर नियंत्रण के लिए विस्तृत दिशानिर्देश/अनुदेश जारी किए थे। ये अनुदेश पैस्ट नियंत्रण उपचार की अधिकता, उपयोग किए गए कीटनाशकों की गुणवत्ता आदि का उल्लेख करते थे।

भारतीय रेलवे द्वारा पैस्ट नियंत्रण किए गए उपायों से संबंधित अभिलेखों की संवीक्षा से निम्नलिखित का पता चला:

⁵⁸ विभागीय 31, बीओओटी (निर्माण, प्रचालन, मालिक और स्थानांतरण) मॉडल-18, बीओओ मॉडल-2 और संबंधित जोनल रेलवे-3 द्वारा मांगी गई पुनःविचारार्थ

⁵⁹ सीआर, ईआर, एसआर, एनईएफआर, एनआर, एससीआर, एसईआर, डब्ल्यूआर, एसईसीआर, डब्ल्यूआर और ईसीआर

⁶⁰ सीआर, ईसीआर, एसईसीआर, डब्ल्यूआर, एसईआर और एसडब्ल्यूआर

- निर्धारित प्रतिमानों के अनुसार ईआर,एसईआर,सीआर,एनसीआर, और एनडब्ल्यूआर में पैस्ट नियंत्रण की आवश्यकता में कमी को देखा गया था।
- ईआर में कोचों में कॉकरोच और चूहों की उपस्थिति के बारे में ठेका में एक पैनल खण्ड को शामिल किया गया । 2010-11 के दौरान ₹ 7.66 लाख की शास्ति दो डिवीजनों⁶¹ में फर्मों पर लगाई गई थी और;
- ईसीआर में यद्यपि सभी चयनित गाड़ियों में पैस्ट नियंत्रण उपाय किए गए थे, फिर भी उपयोग किए गए कीटनाशक और रसायन केन्द्रीय कीटनाशक बोर्ड द्वारा अनुमोदित विनिदेशन के अनुसार नहीं थे।

17 जोन में 88 गाड़ियों के संयुक्त निरीक्षण के दौरान, छः जोन⁶² में चयनित गाड़ियों में वातानुकूलित और गैर-वातानुकूलित कोच में कोकून/काकरोच देखे गए थे।

16 जोन में 1600 वातानुकूलित यात्रियों और 4000 गैर वातानुकूलित यात्रियों के यात्री सर्वेक्षण से पता चला कि औसतन 50 प्रतिशत वातानुकूलित यात्रियों और 47 प्रतिशत गैर-वातानुकूलित यात्रियों ने अनुभव किया कि पैस्ट नियंत्रण उपायों को "सुधार की आवश्यकता" है। इसके अतिरिक्त 24 प्रतिशत वातानुकूलित यात्रियों और 18 प्रतिशत गैर-वातानुकूलित यात्रियों ने कहा कि उन्होंने गाड़ियों में हमेशा कॉकरोच/चूहें आदि देखे थे।

मामला जून 2012 में एमओआर के ध्यान में लाया गया था। एमओआर ने बताया (नवम्बर 2012) कि पैस्ट नियंत्रण उपचार बोर्ड द्वारा विहित मानकों के अनुसार आवश्यक रूप से सभी चयनित गाड़ियों में किए जा रहे थे। एमओआर का तर्क मान्य नहीं था क्योंकि छः जोन⁶³ में नमूना जाँच की गई गाड़ियों में वातानुकूलित और गैर-वातानुकूलित कोचों में कोकून/काकरोच के दृष्टान्त बड़ी मात्रा में देखे जा रहे थे।

इस प्रकार, हमारी पूर्व लेखापरीक्षा रिपोर्ट में पैस्ट नियंत्रण की अप्रभाविकता को उजागर करने और विस्तृत दिशानिर्देश जारी किए जाने के बावजूद भारतीय रेलवे पैस्ट और चूहों के डर पर काबू पाने में सफल नहीं रही।

4.9.7.5 खाद्य में मिलावट

स्वच्छता का स्तर बनाए रखा गया है को सुनिश्चित करने के लिए खाद्य मिलावट निवारण अधिनियम 1954 और खाद्य मिलावट निवारण नियमावली, 1955 पास किए गए थे। इन नियमों में निर्दिष्ट है कि स्वयं को संतुष्ट करने के लिए परिसरों का निरीक्षण जैसाकि खाद्य पदार्थ (स्वास्थ्य) अधिकारी द्वारा निर्धारित किया गया है कि लाईसेंस की शर्तों का पालन हो रहा है, किसी शिकायत की जांच एवं निवारण विश्लेषण करना, यदि आवश्यक है, खाद्य पदार्थों के नमूने जो अधिनियम के प्रावधानों के उल्लंघन में बिक्री के लिए, विनिर्मित, भण्डारित अथवा बेचने के लिए या प्रदर्शित किए जा रहे हैं। इस अधिनियम के

⁶¹ हावड़ा (₹ 6.89 लाख) और सीयाल्दह (₹ 0.77 लाख)

⁶² एससीआर, एनसीआर, एसईआर, एसईसीआर, डब्ल्यूआर और ईसीओआर।

⁶³ एसीआर, एनसीआर, एसईआर, एसईसीआर, एनईएफआर और ईसीओआर

आधार पर एमओआर ने इसके यात्रियों को उनके/उनको ठेकेदारों द्वारा आपूर्ति किए जा रहे भोजन की गुणवत्ता नियंत्रण सुनिश्चित करने के लिए दिशानिर्देशों को तैयार किया। एमओआर द्वारा निर्धारित⁶⁴ स्थायी गुणवत्ता नियंत्रण (क्यूसी) जांच उनके क्षेत्राधिकार के अन्तर्गत आने वाले चिकित्सा अधिकारी और स्वास्थ्य निरीक्षक द्वारा सभी खाने वाले स्थानों के नियमित निरीक्षण, सभी फूड हैण्डलर्स की वार्षिक चिकित्सा जांच, रेलवे खाद्य विश्लेषण प्रयोगशाला पर खाद्य पदार्थों का एकत्रण और विश्लेषण का प्रबंध करता है।

उपरोक्त अधिनियम, 5 अगस्त 2011 से प्रभावी खाद्य संरक्षा और मानक अधिनियम 2006 और खाद्य संरक्षा और मानक नियमावली 2011 के अधिनियमन व्यवस्था और अधिसूचना सहित प्रतिस्थापित कर दिए गए हैं। नए अधिनियम के अन्तर्गत रेलवे में किए गए नमूनों और जांच से संबंधित विस्तृत दिशानिर्देश अभी बनाए जाने हैं। तथापि, स्टेशनों से लिए गए खाद्य पदार्थों के नमूने और पूर्व अधिनियम में दिए गए और एमओआर द्वारा निर्धारित प्रावधानों के अनुसार जांच के परिणाम हमारी आपत्तियों के आधार बने।

समस्त 17 जोन में 212 स्टेशनों में हमारे अध्ययन से निम्नलिखित कमियों पता चला;

- i. 11 जोन में 41 स्टेशनों (19 प्रतिशत) में समीक्षा की अवधि के दौरान पीएफए अधिनियम के अनुसार खाद्य नमूनों की जाँच नहीं की गई थी। यहां तक की हावड़ा और सीयाल्दह (ईआर) जैसे प्रमुख स्टेशनों में भी 2006-10 के दौरान गुणवत्ता नियंत्रण जांच के तहत खाद्य पदार्थों की नमूना जांच में कमी देखी गई थी;
- ii. पीएफए अधिनियम के अन्तर्गत जांच के लिए अपेक्षित⁶⁵ 14763 नमूनों में से केवल 7309 नमूने (49 प्रतिशत) एकत्र किए गए और जांचे गए थे। इनमें से 337 नमूने (4 प्रतिशत) मिलावटी या स्तर से कम पाए गए थे;
- iii. भारतीय रेलवे चिकित्सा नियमावली में निर्धारित⁶⁶ गुणवत्ता नियंत्रण जांच के अनुसार जांच करने के लिए अपेक्षित 17867 खाद्य नमूनों में से केवल 15447 नमूनों की जांच की गई थी। विश्लेषण करने पर 868 नमूने (पांच प्रतिशत) स्तर से कम पाए गए थे।

लेखापरीक्षा द्वारा 17 जोनो पर 88 गाड़ियों में अगस्त 2011 तथा मार्च 2012 के बीच किए गए 3382 गैर-वातानुकूलित यात्रियों तथा 1407 वातानुकूलित यात्रियों के यात्री सर्वेक्षण से पता चला कि 29 प्रतिशत गैर-वातानुकूलित यात्रियों तथा 25 प्रतिशत वातानुकूलित यात्रियों ने अनुभव किया कि खाने की गुणवत्ता "खराब" थी। इसके अलावा, 54 प्रतिशत वातानुकूलित यात्रियों तथा 50 प्रतिशत गैर-वातानुकूलित यात्रियों ने मत दिया कि खाने की गुणवत्ता में कुछ "सुधार की आवश्यकता" हैं। जुलाई 2012 में कुछ प्रमुख स्टेशनों (ए1

⁶⁴ भारतीय रेलवे चिकित्सा नियमावली संस्करण II का पैरा -1010

⁶⁵ प्रति स्टेशन, प्रति माह दो नमूने

⁶⁶ प्रत्येक स्वास्थ्य निरीक्षक द्वारा से कम एक/दो /चार नमूने एकत्र किए जाने चाहिए।

तथा ए वर्ग) पर यातायात प्रबंधन के भारतीय रेलवे संस्थान द्वारा किए गए इस तरह के सर्वेक्षण से इस मत की पुष्टि हुई, जिससे पता चला कि 31 प्रतिशत यात्रियों ने अनुभव किया कि खाने की गुणवत्ता "खराब" थी।

इस प्रकार, नमूने की जाँच के लिए एमओआर के मौजूदा प्रावधानों सहित सांविधिक प्रावधानों के अनुपालन में पर्याप्त मॉनीटरिंग का अभाव था तथापि, मिलावटी अथवा घटिया खाद्य पदार्थों के मामले महत्वपूर्ण नहीं थे। मिलावटी अथवा घटिया खाद्य पदार्थों पर जुर्माना लगाने के बावजूद आपूर्ति किए गए खाद्य की गुणवत्ता जैसाकि यात्रियों द्वारा अभिव्यक्त किया गया, में सुधार नहीं किया गया था।

4.9.7.6 भारतीय रेलवे कैटरिंग नीति 2010

आईआर की नई कैटरिंग नीति 2010 का मुख्य उद्देश्य सर्वोत्तम व्यापार तथा आतिथ्य उद्योग प्रथाओं को अपनाकर यात्रा करने वाले यात्रियों को स्वच्छ, अच्छी गुणवत्ता तथा सस्ता भोजन प्रदान करना है। इस नीति के अनुसार, आईआर को चरणबद्ध तरीके से विभागीय कैटरिंग द्वारा बेस किचन तथा मोबाइल कैटरिंग को शामिल करते हुए सभी मोबाइल कैटरिंग सेवाओं के प्रबंधन को प्रगामी रूप से अपने हाथ में लेना चाहिए। आईआरसीटीसी द्वारा प्रबंधित मौजूदा ठेकों के समाप्त होने पर, जोनल रेलवे द्वारा नए ठेके दिए जाएंगे।

नई कैटरिंग नीति में अन्य बातों के साथ-साथ गुणवत्ता आश्वासन कार्यक्रम तथा ठोस कचरा प्रबंधन हेतु प्राथमिकता उपलब्ध कराती है। नीति में ट्रॉलियों तथा कैटरिंग उपकरणों की स्थापना तथा भोजन की सेवा तथा स्टैकिंग हेतु राजधानी और दूरतो ट्रेनों में उयुक्त स्थान के प्रावधान की आवश्यकता पर भी बल दिया गया था। इससे इस उद्देश्य हेतु वर्तमान में उपयुक्त शौचालय के आस-पास के क्षेत्र तथा गलियारे का उपयोग खत्म होगा तथा स्वच्छ सेवाएं सुनिश्चित होगी।

पीएसी ने अपने 83वें प्रतिवेदन (2008-09) में बेस किचन के रखरखाव तथा स्वच्छता की कमी के सम्बंध में विभिन्न शिकायतों पर टिप्पणी की। पीएसी ने पुनः टिप्पणी की कि नॉन-बॉयोडिग्रेडेबल तथा डिग्रेडेबल कचरे को अलग करने के मामले पर गंभीरता से ध्यान करना चाहिए। एमओआर ने उत्तर में कहा कि आईआरसीटीसी को इस संबंध में सुधारात्मक उपाय करने का उपयुक्त परामर्श दिया गया था।

पीएसी की आपत्ति पर एमओआर के आश्वासन के करने के परिणामस्वरूप इस विषय पर सुधार तथा नई कैटरिंग नीति के लागू करने की प्रस्थिति की समीक्षा से पता चला कि नई नीति किसी भी स्थान पर पूर्ण रूप से लागू नहीं हुई थी तथा आईआरसीटीसी से कैटरिंग सेवाओं को लेने की प्रक्रिया अभी तक स्वीकृति प्राप्त करने के चरण में हैं। यद्यपि कुछ चल और अचल इकाइयों को आईआरसीटीसी से लिया गया था तथापि उन्होंने आईआरसीटीसी के उसी कैटरिंग ठेकेदार को सेवाएं देना जारी रखा।

17 जोनों पर 88 गाड़ियों में तथा 212 स्टेशनों पर नई कैटरिंग नीति के कार्यान्वयन के विस्तार का आकलन करने हेतु रेलवे अधिकारियों के साथ संयुक्त निरीक्षण से निम्नलिखित का पता चला:

- चयनित गाड़ियों के स्टोर रूम तथा किचन को शामिल करते हुए पेंट्री कार के अन्दर सफाई का स्तर बहुत खराब था।
- पेंट्री कारों में उपलब्ध कराए गए डस्टबिन की क्षमता अपर्याप्त पाई गई। पेंट्री कार वाली गाड़ियों में कैंटरिंग स्टाफ द्वारा कचरा फेंकने हेतु गलियारे क्षेत्र का उपयोग किया जा रहा था। गलियारे तथा शौचालय के पास के क्षेत्र को स्टैकिंग तथा यात्रियों के खाद्य वितरण का प्रबंधन करने हेतु उपयोग करना अस्वास्थ्यकर था।
- एनईआर में, गाड़ियों से उत्पादित कचरों को अन्तिम स्टेशन पर पहुँचने से थोड़ी देर पहले ही कैंटरिंग स्टाफ द्वारा रेलपथों पर फेंका जा रहा था। रेल प्रशासन (एनईआर) ने कहा कि पेंट्री कार के ठेकेदार को डस्टबिन में कचरा संग्रहित करने तथा उन्हें नामित स्टेशनों पर खाली करने के उपयुक्त निर्देश दिए गए थे।
- सभी स्टेशनों में खाद्य स्टालों पर बॉयो-डिग्रेडेबल तथा नॉन-बॉयोडिग्रेडेबल कचरे के पृथक्करण हेतु अलग डस्टबिन उपलब्ध नहीं कराए गए थे।
- सीआर में, बल्लारशाह स्टेशन पर बेस किचन गन्दा पाया गया तथा किचन स्टोर रूम में चूहें देखे गए। रेल प्रशासन ने गुणवत्ता सुनिश्चित करने का कोई कार्यक्रम नहीं बनाया था।
- एसईआर में, 12021 हावड़ा-बर्बिल जन शताब्दी एक्सप्रेस के प्रत्येक कोच के साथ संलग्न सभी मिनी पेंट्री कार जीर्ण-शीर्ण हालत में थे। फ्रीज, हाट केस, इलेक्ट्रिक स्विच बोर्ड, वॉटर बॉयलर, वाटर कूलर, गीजर तथा अन्य उपस्कर जैसे आवश्यक किचन उपकरण ठीक से काम नहीं कर रहे थे।

इस प्रकार, यात्रियों को सीधे कैंटरिंग करते समय स्वच्छता तथा सफाई के मानकों को सुधारने में एमओआर सफल नहीं रहा।

4.9.7.7 पेयजल

स्टेशनों पर पेयजल की अपर्याप्तता के बारे में भारत के नियंत्रक-महालेखापरीक्षक के 2007 के लेखापरीक्षा प्रतिवेदन संख्या 6 (रेलवे) में बताया था पीएसी ने यह भी पाया⁶⁷ की गंदगी तथा अस्वच्छ वातावरण में संयोजित जल आपूर्ति की अपर्याप्तता ने इसे उपयोग के लिए अनुपयुक्त बना दिया। इसलिए पीएसी ने सम्पूर्ण देश के सभी स्टेशनों पर चरणबद्ध तरीके से शीघ्र नलों की संख्या बढ़ाना आवश्यक समझा। इसके बाद, जनवरी 2007 में आरबी ने मुख्य स्टेशनों (वर्ग ए1, ए तथा बी) हेतु प्रत्येक प्लेटफार्म पर न्यूनतम 12 नलों की तथा सी और डी वर्ग के स्टेशनों हेतु प्रत्येक प्लेटफार्म पर छह नलों की आवश्यकता निर्धारित की।

लेखापरीक्षा में स्टेशनों पर यात्रियों के लिए आईआर द्वारा पर्याप्त तथा स्वच्छ पेयजल उपलब्ध कराने के लिए अपनाए गए उपायों की नमूना जांच से निम्नलिखित का पता चला:

⁶⁷ "स्वच्छता तथा सफाई पर भारतीय रेलवे" की 83 प्रतिवेदन (2008-09)

- i. दो जोनों (एसआर और ईआर) में, चयनित स्टेशनों पर उपलब्ध पेयजल के नलों की कुल संख्या निर्धारित प्रतिमानों से कम थी;
- ii. नमूना जाँच किए गए छह जोनों (एससीआर, एसईआर, एसईसीआर, ईसीओआर, एनईएफआर तथा ईआर⁶⁸) में आरबी द्वारा परामर्शित (नवम्बर 2011) रिवर्स ओसमोसिस प्लांट किसी भी स्टेशन पर उपलब्ध नहीं था। स्टेशनों पर आपूर्त किए गए जल को मेन्यूल क्लोरीनीकरण प्रक्रिया द्वारा स्वच्छ किया गया था।

संयुक्त निरीक्षण के दौरान पर्याप्त जल आपूर्ति के प्रावधान की भी जाँच की गई तथा इससे निम्नलिखित का पता चला:

- i. यद्यपि 20 नलों का प्रावधान कोयम्बेतूर उत्तर (एसआर में ए1 वर्ग स्टेशन) में बनाया गया था, तथापि कोई जल कनेक्शन उपलब्ध नहीं कराया गया। एसआर में नमूना जाँच में 14 स्टेशनों में से छह पर नल के बिना जलबूथों के उदाहरण भी पाए गए। रामेश्वरम तथा तिरुवल्लिककेनी स्टेशनों (एसआर) पर सिंक अवरूद्ध पाए गए जिससे उत्पन्न हुई अस्वच्छता की स्थिति को अनुपयुक्त बनाया।
- ii. एनसीआर और डब्ल्यूआर में केवल कानपुर तथा वलसाड स्टेशनों पर लगे आरओ संयंत्र खराब थे।

इसके अलावा, लेखापरीक्षा द्वारा किए गए 17 जोनों के यात्री सर्वेक्षण में 2468 में से 42 प्रतिशत यात्रियों ने अनुभव किया कि नल का जल पीने के लिए सुरक्षित नहीं होगा तथा 46 प्रतिशत यात्रियों ने अनुभव किया कि बोतल का जल अधिक सुरक्षित है। एसईआर को छोड़कर सभी जोनों में 30 प्रतिशत से ज्यादा यात्रियों ने बताया कि उन्होंने नल के जल का उपयोग कभी नहीं किया।

इस प्रकार, पर्याप्त तथा सुरक्षित पीने योग्य जल उपलब्ध कराने में आईआर का निष्पादन तथा पहल पीएसी के सामने की गई प्रतिबद्धताओं के अनुरूप नहीं था। आरबी द्वारा निर्धारित मापदंडों को लागू नहीं किया गया। विद्यमान सुविधाओं के रखरखाव की कमी ने भी आन्तरिक जाँच व्यवस्था की निष्फलता का संकेत दिया।

⁶⁸ ईआर में जल को दोनों मेन्यूअल और स्वचालित क्लोरीनेशन तथा रेपेड सेंड फिल्टरेशन द्वारा शुद्ध किया गया।

4.9.7.8 पेयजल की गुणवत्ता

वर्तमान निर्देशों⁶⁹ के अनुसार, स्वास्थ्य निरीक्षक को विभिन्न वितरण प्वाइंट⁷⁰ पर दैनिक क्लोरीन अवशेषों की विद्यमानता की जाँच करनी चाहिए तथा एक समान रिकॉर्ड रखने चाहिए। स्वास्थ्य निरीक्षकों को समय-समय पर कीटाणु परीक्षण के लिए जल के नमूने भी एकत्रित करने चाहिए तथा छह महीने में एक बार रसायनिक जांच हेतु नमूने भेजने चाहिए। हमने जीवाणु परीक्षण तथा रसायनिक विश्लेषण की निर्धारित बारंबारता के संदर्भ में विद्यमान निर्देशों के अनुपालन तथा 17 जोनों पर 212 स्टेशनों पर उनके परिणाम की जांच की। अध्ययन का परिणाम (अनुबंध- XXII) में वर्णित है।

17 जोनों पर 212 स्टेशनों में एकत्रित जल नमूने (अनुबंध- XXIII) में विद्यमान अनुपयुक्त प्रतिशतता⁷¹ के स्तर की समीक्षा से पता चला कि जल के अनुपयुक्त नमूने के अधिकतम उदाहरण अवशिष्ट क्लोरीन के संबंध में देखे गए। वहां पर अनुपयुक्त नमूनों के उदाहरणों का एक बढ़ता हुआ प्रचलन था। ईसीआर, एसडब्ल्यूआर और एसईआर में मुख्यतः दो स्टेशनों-सगोली/ईसीआर तथा गोराया/ एनआर पर अनुपयुक्त नमूनों की अधिकतम संख्या के मामले (50 प्रतिशत से अधिक) दर्ज किए गए जहां 2010-11 के दौरान एकत्रित सभी नमूने अनुपयुक्त पाए गए। अनुपयुक्त नमूनों की एक अधिक प्रतिशतता एनईएफआर के नए जलपाईगुडी तथा सिलीगुडी जंक्शन पर भी पायी गई थी।

एमओआर ने बताया कि आपूर्त किए जाने वाले जल के जीवाणु परीक्षण के सम्बन्ध में निर्धारित बारम्बारता के अनुसार सभी स्टेशनों को शामिल करने के लिए प्रयत्न किए जा रहे थे। एमओआर ने यह भी बताया कि जल के रासायनिक विश्लेषण पर रेलवे बोर्ड की नीति (अप्रैल 2001) के अनुसार रासायनिक विश्लेषण के सम्बन्ध में कोई कमी नहीं थी। मंत्रालय कि तर्क निर्धारित बारम्बारत के अनुपालन में कमियों की दृष्टि से मान्य नहीं था।

इस प्रकार, आरबी तथा रेलवे प्रशासन दोनों की और विद्यमान निर्देशों के अनुपालन की मॉनीटरिंग में कमियों के परिणामस्वरूप जाँच हेतु नमूने एकत्रित करने में पर्याप्त कमी हुई। जोनों के विभिन्न स्टेशनों से एकत्रित अनुपयुक्त नमूनों की प्रतिशतता में निरन्तर वृद्धि पाई गई थी।

⁶⁹ भारतीय रेलवे मेडिकल मैनुअल खण्ड II

⁷⁰ प्लेटफार्म, रिफ्रेशमेंट रूम, वेटिंग हॉल, अस्पताल, विद्यालय तथा रेलवे कलोनियों में (वितरण प्रणाली में सबसे दूर के नल से)

⁷¹ चयनित स्टेशनों पर वर्ष के दौरान जांच किए गए अनुपयुक्त प्रतिशत तथा एकत्रित किए नमूनों की कुल संख्या के उल्लेख के साथ अनुपयुक्त पाए गए नमूनों की प्रतिशतता को दर्शाता है।

4.10 निष्कर्ष

पीएसी द्वारा की गई सिफारिशों के आधार पर एमओआर ने गाड़ियों तथा स्टेशनों पर सफाई तथा स्वच्छता के स्तर को सुधारने के उपायों की शुरुआत की थी। तथापि, इन उपायों से स्टेशनों और गाड़ियों में दोनों में सफाई के स्तर में ठोस सुधार नहीं हुआ था। हमारे पूर्व लेखापरीक्षा प्रतिवेदनों में इंगित की गई कमियाँ और चिन्ताएं केवल आंशिक रूप से सम्बोधित की गई थीं। यात्रियों को दी जाने वाली धुली हुई चादरों की गुणवत्ता की प्रभावहीन निगरानी और स्वचालित यंत्रिकृत धुलाई स्थापित करने में धीमी प्रगति के परिणामस्वरूप न केवल चादरों की धुलाई के लिए बड़े पैमाने पर बाह्य स्रोत लगाना था किन्तु इससे यात्री असंतोष में भी योगदान दिया गया। दिशानिर्देशों/ निर्देशों के कार्यान्वयन की उचित निगरानी के अभाव ने आईआर द्वारा प्रारंभ किए गए कीट और चूहा नियंत्रण उपायों की प्रभावकारिता को भी काफी प्रभावित किया था।

इसके अतिरिक्त, यात्रियों को स्वच्छ, अच्छी गुणवत्ता और सस्ता भोजन उपलब्ध करवाने और स्टेशनों पर सफाई के स्तर में सुधार लाने के लिए आईआर की नई खानपान नीति 2010 को लागू करने में किए गए प्रयास भी अधिकतर अप्रभावी थे। बायो-डीग्रेडेबल और गैर-बायोडीग्रेडेबल कचरे के पृथक्करण के लिए पीएसी का आश्वासन भी पूरा नहीं हुआ था।

पर्याप्त मात्रा से सुरक्षित पेयजल सुनिश्चित करने के आईआर द्वारा प्रारंभ किए गए उपचारी उपाय अपर्याप्त थे। आईआर पानी के नल के प्रावधान और मौजूदा सुविधाओं के लिए निर्धारित प्रतिमानों को लागू करने में भी विफल रही। अयोग्य पानी के नमूनों की उच्च दर रेलवे प्रशासन द्वारा किए गए उपचारी उपायों में कमी का संकेत थी।

4.11 सिफारिशें

- भारतीय रेल को अपनी नीतियों और दिशानिर्देशों के प्रभावी कार्यान्वयन के लिए जोनल स्तर पर एक समयबद्ध कार्य योजना बनाने की आवश्यकता है।
- भारतीय रेल को अपना निगरानी तंत्र विशेष रूप से जोनल स्तर पर सुदृढ़ करने और सफाई के स्तर में सुधार करने के लिए आरबी द्वारा जारी दिशानिर्देशों/निर्देशों का कड़ाई से अनुपालन सुनिश्चित करने की आवश्यकता है।
- भारतीय रेल को स्वच्छ परिवेश के रखरखाव और खुले में शौच रोकने के लिए डिब्बों में जैव-शौचालयों के कार्यान्वयन में तेजी लाने की आवश्यकता है।
- भारतीय रेल को यात्रियों को दी जाने वाली धुली चादरों की गुणवत्ता की प्रभावी ढंग से निगरानी और कीट और चूहा नियंत्रण तंत्र आरंभ करना चाहिए।
- नई खानपान नीति 2010 का कार्यान्वयन शीघ्र किया जाए और रेल उपयोगकर्ताओं को सेवाएं देते समय सफाई और स्वच्छता के मानकों में सुधार सुनिश्चित करने के लिए नीति के प्रभावी कार्यान्वयन के लिए पर्यवेक्षण/निगरानी तंत्र को सुदृढ़ किया जाए।

- भारतीय रेल को सुरक्षित पेय जल का प्रावधान सुनिश्चित करने के लिए अपने दिशानिर्देशों/अनुदेशों का कड़ाई से अनुपालन सुनिश्चित करने के लिए अपना निगरानी तंत्र सुदृढ़ करना चाहिए।

भारतीय रेल को एक सेवा प्रदाता के रूप में नागरिक चार्टर में दी गई विभिन्न प्रतिबद्धताओं को पूरा करने के लिए नियमित रूप से संवीक्षा और निगरानी करनी चाहिए जिससे उपयुक्त डिज़ाईन और मानकों, बेन्चमार्को, गुणवत्ता आश्वासन और गुणवत्ता नियंत्रण के कार्यान्वयन द्वारा वह अपने उत्तरदायित्व का निर्वहन सुनिश्चित कर सके।

नई दिल्ली

दिनांक:

(विजया मूर्ति)

उप नियंत्रक-महालेखापरीक्षक

प्रतिहस्ताक्षरित

नई दिल्ली

दिनांक:

(विनोद राय)

भारत के नियंत्रक-महालेखापरीक्षक