

## कार्यकारी सार

भारतीय रेल (आईआर) प्रति दिन 22.21 मिलियन यात्रियों का वहन करती है। यात्रियों के आवागमन के इस परिमाण को, उचित मूल्यों पर स्वास्थ्य के लिए हितकर एवं पौष्टिक खाने की आपूर्ति के लिए, एक सुव्यवस्थित खानपान एवं वेडिंग प्रणाली की सेवाओं की आवश्यकता है। भारतीय रेल द्वारा खानपान सेवाएँ स्टेशनों एवं ट्रेनों में बाहरी एजेंसियों द्वारा, भारतीय रेलवे खानपान एवं पर्यटन निगम (आईआरसीटीसी) द्वारा और विभागीय तौर पर प्रदान की जाती हैं।

यह लेखापरीक्षा रेलवे यात्रियों को सस्ती दरों पर अच्छी गुणवत्ता एवं स्वच्छ खाने की पर्याप्तता एवं उपलब्धता का आंकलन करने के लिए की गई थी। स्टेशनों और ट्रेनों में अच्छी गुणवत्ता की खानपान सेवाओं को सुनिश्चित करने के लिए लेखापरीक्षा ने दी गई संविदाओं के प्रबंधन का भी आंकलन किया। लेखापरीक्षा जाँच में 2013-14 से 2015-16 तक की अवधि निहित है।

खानपान नीति में बार-बार परिवर्तन एवं परिणामस्वरूप खानपान इकाईयों के प्रबंधन की जिम्मेदारी को रेल से आईआरसीटीसी में हस्तांतरण एवं फिर वापस लेने से पिछले कुछ वर्षों में यात्रियों को प्रदान की गई खानपान सेवाओं के प्रबंधन में अनिश्चितता की स्थिति उत्पन्न हुई है। चूंकि खानपान सेवाओं की गुणवत्ता अपेक्षा अनुसार नहीं बढ़ी थी, रेलवे बोर्ड ने एक नई खानपान नीति 2017 तैयार की, जिसे 27 फरवरी को जारी किया गया। नई नीति के अनुसार, खानपान की कई गतिविधियाँ जो की 2005 नीति में आईआरसीटीसी को सौंपी गई थीं और फिर क्षेत्रीय रेलवे को 2010 नीति में हस्तांतरित कर दी गई थीं, अब फिर से आईआरसीटीसी को सौंप दी गई हैं। हालांकि, गुणवत्ता, साफ सफाई, सामर्थ्य और यात्रियों को भोजन की उपलब्धता के मामलों को पर्याप्त रूप से संबोधित करने की आवश्यकता है, जैसा कि इस प्रतिवदेन में चिन्हित किया गया है।

रसोईयानों में गैस बर्नरों को विद्युत ऊर्जा उपकरण में बदलने की प्रगामी नीति का इंटीग्रल कोच फैक्टरी, पेराम्बूर में रसोईयानों के निर्माण के समय पालन नहीं किया गया।

सभी क्षेत्रीय रेलवे द्वारा मास्टर प्लान (ब्लू प्रिंट) के रूप में प्रत्येक स्टेशन के लिए स्टेशनों एवं ट्रेनों में खानपान सुविधाओं की आवश्यकता का विस्तारपूर्वक आंकलन नहीं किया गया था। रेल परिसरों के बाहर स्थित बेस किचन की एक बड़ी संख्या गुणवत्ता जांच के अधीन नहीं थी और इस प्रकार, गुणवत्ता, स्वच्छता एवं साफ-सफाई का आश्वासन नहीं दिया गया था। नई खानपान नीति 2017 में, बेस किचन के संस्थापन एवं परिचालन की जिम्मेदारी आईआरसीटीसी को दी गई है। हालांकि बेस किचन के संस्थापन की सम्पूर्ण प्रक्रिया के लिए एक समय सीमा निर्धारित की गई है एवं क्षेत्रीय रेलवे एवं आईआरसीटीसी की जिम्मेदारी परिभाषित की गई है, क्षेत्रीय रेलवे द्वारा आईआरसीटीसी को साइट सौंपने के बाद केवल आईआरसीटीसी के भाग पर विलम्ब के लिए जुर्माना निर्धारित किया गया। अतः 2017 की नई

खानपान नीति को आगे बढ़ाने हेतु क्षेत्रीय रेलवे की जवाबदेही को स्पष्ट रूप से सीमांकित करने की आवश्यकता है।

लेखापरीक्षा में जांच की गई कुछ ट्रेनों में ट्रेन साइड वेंडिंग एंव/अथवा बेस किचनों द्वारा वैकल्पिक सेवाएँ नहीं दी गई थी। लेखापरीक्षा ने देखा कि स्टेशनों पर जनता भोजन की उपलब्धता भी पर्याप्त नहीं थी। चूंकि नई खानपान नीति में जन आहार के प्रबंधन के जिम्मेदारी आईआरसीटीसी को हस्तांतरित कर दी गयी है, रेलवे को यह सुनिश्चित करना होगा कि आईआरसीटीसी द्वारा यात्रियों को सस्ते मूल्य पर पर्याप्त संख्या में जनता भोजन सुलभ कराया जाए।

फेरीवालों की लगातार उपस्थिति एवं ट्रेनों में अप्राधिकृत खाने की बिक्री ने यह भी दर्शाया कि ट्रेनों में प्रदान की गई खानपान सुविधाएँ पर्याप्त नहीं थी। लेखापरीक्षा ने क्षेत्रीय और आईआरसीटीसी द्वारा प्रबंधित चल और अचल खानपान इकाइयों, जो कि विभागीय रूप से या लाइसेन्स धारियों द्वारा चलाई जा रही हैं, की चयनित स्टेशनों तथा ट्रेनों में रेलवे के अधिकारियों के साथ संयुक्त जांच की। यह देखा गया कि यात्रियों को परोसे गए खाने के साफ-सफाई और स्वच्छता को रेलवे द्वारा स्टेशनों और ट्रेनों में सुनिश्चित नहीं किया गया था। स्टेशनों और ट्रेनों में दी जाने वाली खानपान सुविधाओं के क्रियान्वयन में अनुचित प्रथाओं का अनुपालन किया जा रहा था। ये कमियाँ यह दर्शाती हैं कि, ठेकेदारों ने यात्रियों को परोसे गए खाद्य मदों के संबंध में कीमत और गुणवत्ता से समझौता किया और रेलवे द्वारा गुणवत्ता के मानकों के विचलन को रोकने के लिए की गई कार्यवाही प्रभावी नहीं थी।

### **महत्वपूर्ण लेखापरीक्षा निष्कर्ष**

- बार-बार नीति परिवर्तन के कारण, बेस किचन, अचल खानपान इकाइयों, ट्रेन साइड वेंडिंग व्यवस्थाओं एवं स्वचालित विक्रेता मशीनों आदि के अनुसार आवश्यक अवसंरचना प्रदान करने में कमियों को ठीक करने के लिए भारतीय रेल प्रभावी कदम नहीं उठा सकी।

(पैरा 2.2)

- प्रत्येक स्टेशन एवं चलती ट्रेनों पर प्रदान की जाने वाली खानपान सेवाओं का एक मास्टर प्लान (ब्लू प्रिंट) बनाने की आवश्यकता थी। खानपान सेवाओं के प्रावधान के लिए ब्लू प्रिंट सात क्षेत्रीय रेलवे (पूमरे, पूरे, पूसीरे, उपरे, दपूरे, दपरे एवं पूतरे) में नहीं बनाया गया था।

(पैरा 2.3)

- नीति के अनुसार, ट्रेन की रसोईयानों में प्रगतिशील रूप से गैस बर्नर को विद्युत ऊर्जा उपकरण में अंतरण करना था। तथापि, आईसीएफ ने केन्द्रीकृत एलपीजी सिलेंडरों के प्रावधान के साथ अप्रैल 2011 से मार्च 2016 के दौरान 103 रसोई यानों का निर्माण किया था जो कि सभी क्षेत्रीय रेलवे में वितरित किए गए थे।

(पैरा 2.4.1)

- क्षेत्रीय रेलवे ने लम्बी दूरी की अनेक ट्रेनों में रसोईयानों का प्रावधान सुनिश्चित नहीं किया था। संयुक्त जाँच के दौरान, यह देखा गया था कि नौ ट्रेनों में, जिनकी यात्रा अवधि 24 घंटों से अधिक थी, कोई रसोईयान प्रदान नहीं की गई थी। उमरे, दपूमेरे एवं दरे द्वारा उन ट्रेनों के लिए जो कि दिन के समय में 12 घंटों से अधिक के लिए चलती हैं, कोई ट्रेन साइड वेंडिंग सेवाएँ प्रदान नहीं की गई थीं।

**(पैरा 3.1 और 3.6)**

- ट्रेनों में परोसे गए खाने की गुणवत्ता एवं स्वच्छता की निगरानी एवं नियंत्रण के लिए रेल परिसर में बेस किचन स्थापित की जानी थीं। तथापि, रेलवे परिसर में केवल 16 बेस किचन स्थित थीं। 115 बेस किचन रेल परिसरों से बाहर स्थित थीं एवं गुणवत्ता जांच के अधीन नहीं थीं। सात क्षेत्रीय रेलवे की 128 ट्रेनों के संबंध में, खाना बाहरी बेस किचन से लिया गया था।

**(पैरा 3.2)**

- रेलवे बोर्ड ने क्षेत्रीय रेलवे को जनता भोजन की बिक्री/उपलब्धता को सुधारने के प्रयास के निर्देश (जनवरी 2012) दिए ताकि रेल यात्रियों को सस्ती मूल्य पर अच्छी गुणवत्ता का खाना प्रदान किया जा सके। तथापि, 74 स्टेशनों में से जहाँ लेखापरीक्षा द्वारा संयुक्त जाँच की गई, 46 स्टेशनों पर जन आहार इकाईयाँ उपलब्ध नहीं थीं। छः क्षेत्रीय रेलवे में बेचे गए कुल खाने में जनता भोजन का भाग पिछले तीन वर्षों में घट रहा था।

**(पैरा 3.7)**

- चयनित ट्रेनों की संयुक्त जाँच के दौरान, लेखापरीक्षा ने प्लेटफॉर्म एवं ट्रेनों पर कई अप्राधिकृत विक्रेताओं को देखा। 2013-14 से 2015-16 के दौरान, रेलवे सुरक्षा बल द्वारा 2,39,096 मामलों पर मुकदमा चलाया गया एवं आठ क्षेत्रीय रेलवे में जुर्माना लगाया गया।

**(पैरा 3.9)**

- लेखापरीक्षा ने आठ क्षेत्रीय रेलवे द्वारा प्रदान किये गये 124 ठेकों की जाँच की एवं देखा कि खानपान सेवाएँ प्रदान करने के लिए लाइसेंस ने सारे ठेका मूल्य का एक छोटा सा भाग छोड़ते हुए क्षेत्रीय रेलवे को लाइसेंस शुल्क के तौरपर एक बड़ा भाग दिया गया। ऐसा हो सकता है कि उपलब्ध लाभ में यात्रियों की आवश्यकताओं का ध्यान रखना लाइसेंस के लिए व्यवहार्य न हो एवं परिणामस्वरूप वह गुणवत्ता, मात्रा एवं मूल्य आदि से समझौता करें।

**(पैरा 4.1)**

- क्षेत्रीय रेलवे में चयनित 74 स्टेशनों एवं 80 ट्रेनों की संयुक्त जाँच के दौरान लेखापरीक्षा ने देखा कि
  - स्टेशन एवं ट्रेनों में खानपान इकाईयों पर साफ-सफाई एवं स्वच्छता अनुरक्षित नहीं की जा रही थी। पेय बनाने के लिए सीधे नल से अशोधित

जल का उपयोग किया गया था, कूड़ादान ढके हुए नहीं पाए गए, नियमित रूप से खाली नहीं किए गए एवं धोए नहीं गए, मक्खियों, कीड़े और धूल से बचाने के लिए खाद्य सामग्री को ढका नहीं गया और ट्रेनों में चूहे, कॉकरोच आदि पाए गए थे।

- स्टेशनों एवं ट्रेनों पर खानपान सेवाओं के निष्पादन में अनुचित पद्धतियों का अनुसरण किया जा रहा था। ट्रेनों में चल इकाईयों में परोसी गई खाद्य सामग्री के लिए बिल नहीं दिए गए थे। चल इकाईयों में बेची गई खाने की मर्दों की सूची के लिए टैरिफ के साथ मुद्रित व्यंजन कार्ड ट्रेनों में बैरों एवं खानपान प्रबंधकों के पास उपलब्ध नहीं थे। परोसा गया खाना निर्धारित मात्रा से कम था। अप्राधिकृत पेय जल बेचा जा रहा था। रेलवे स्टेशनों पर मालिकाना सामग्री डिपो (पीएडी) मर्दें खुले बाजार से भिन्न वजन एवं मूल्य के साथ अधिकतम खुदरा मूल्य पर बेची गई एवं रेल परिसर में बेची गई खाद्य सामग्री की प्रति इकाई की लागत बाजार के बिक्री मूल्य से बहुत अधिक थी।
- परोसे गए खाने की गुणवत्ता के संबंध में कमियाँ देखी गई थी। मानव उपभोग के लिए अननुकूल सामग्री, दूषित खाद्य सामग्री, पुनरावर्तित खाद्य सामग्री, उपयोग होने तक की अवधि समाप्त हो चुके पैकेज्ड एवं बोतल बन्द मर्दें, अप्राधिकृत ब्राण्ड की पानी की बोतलें आदि स्टेशनों पर विक्रय किए जाए रहे थे।  
(पैरा 5.1 से 5.3)

- लेखापरीक्षा ने देखा कि यद्यपि एक शिकायत निवारण प्रणाली है, पिछले कुछ वर्षों में शिकायतों की संख्या में कोई कमी नहीं आई है। यह भी देखा गया कि शिकायतों का एक बड़ा भाग अधिक मूल्य वसूलने एवं गुणवत्ता मामलों से संबंधित था।  
(पैरा 5.5)

### सिफारिशें

1. आईसीएफ को रसोईयानों के निर्माण के दौरान, रसोईयानों में गैस बर्नर से विद्युत ऊर्जा के उपकरण में अंतरण की नीति को ध्यान में रखने के निर्देश दिए जाए।
2. नीति के अनुसार, लम्बी दूरी की ट्रेनों के मामले में रसोईयानों के प्रावधान पर विचार किया जाए।
3. भारतीय रेल, रेलवे खानपान इकाईयों को आईआरसीटीसी को हस्तांतरण करने की प्रक्रिया को सुगम बनाए और यह सुनिश्चित करे कि क्षेत्रीय रेलवे अपने दायित्वों का वहन करें। भारतीय रेल नई खानपान नीति 2017 को आगे बढ़ाने के लिए क्षेत्रीय रेलवे की जवाबदेहिता स्पष्ट रूप से सीमारेखित करे।

4. आईआरसीटीसी को स्टेशनों पर पर्याप्त संख्या में निम्न लागत जनता खाना प्रदान करने के लिये दायित्वबद्ध किया जाए और यात्रियों के बीच इसे प्रभावी रूप से प्रचारित किया जाए।
5. आईआरसीटीसी लाइसेंसधारियों द्वारा खानपान सेवाओं में स्वच्छता, साफ-सफाई और गुणवत्ता को सुनिश्चित करने के लिये प्राधिकृत निगरानी तंत्र को प्रभावी रूप से लागू किया जाए।
6. रेलवे बोर्ड खानपान संविदाओं में दरों की सुकार्यता के आंकलन हेतु दिशानिर्देश बनाए ताकि सेवाओं की गुणवत्ता से समझौता न किया जा सके।
7. खानपान सेवा प्रदाताओं द्वारा अनुचित पद्धतियों जैसे कि अधिक दाम वसूलना, निर्धारित मात्रा से कम खाना परोसना, स्टेशनों और ट्रेनों में अप्राधिकृत खाद्य सामग्री बेचना, मूल्य कार्ड का प्रदर्शन न करना और बेचे गए खाने के सामान के लिए रसीद जारी न करने को रोकने के लिये रेलवे द्वारा प्रभावी जांच एवं नियंत्रण सुनिश्चित किया जाए।