

# भारत के नियंत्रक व महालेखापरीक्षक का कार्यालय

नई दिल्ली 21.07.2017

## प्रेस विज्ञप्ति

भारत के नियंत्रक व महालेखापरीक्षक का प्रतिवेदन -मार्च 2016 को समाप्त हुए वर्ष के लिये संघ सरकार(रेलवे) के 'भारतीय रेल मे खान-पान सेवाओ'पर प्रतिवेदन को संसद मे पेश किया गया

खान-पान सेवा के नियमो मे बार-बार परिवर्तन से यात्रियो को उपलब्ध कराये जाने वाले खान-पान सेवाओ के प्रबंधन मे अनिश्चितता उत्पन्न हुई

संयुक्त निरीक्षण में सफाई और स्वास्थ्य में ढिलाई का पता चला. ट्रेनो में चल ईकाइ मे (परोसे गये) उपलब्ध कराये गये भोजन सामग्री के लिए नहीं दिया जाता है; उपलब्ध कराये गये भोजन की गुणवत्ता में कमी

'भारतीय रेल में खानपान सेवाएं' पर मार्च 2016 को समाप्त वर्ष के लिए भारत के नियंत्रक-महालेखापरीक्षक के 2017 के प्रतिवेदन संख्या- 13 संघ सरकार (रेलवे) को संसद के दोनों सदनों के समक्ष प्रस्तुत किया गया है।

भारतीय रेल (आईआर) प्रति दिन 22.21 मिलियन यात्रियों को वहन करती है। यात्रियों के आवागमन के इस परिमाण को उचित कीमतों 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 तथा भारतीय रेल खानपान एवं पर्यटन निगम (आईआरसीटीसी) द्वारा, विभागीय तौर पर प्रदान की जाती हैं।

इस प्रतिवेदन में रेलवे यात्रियों को उचित दरों पर अच्छी गुणवत्ता एवं स्वच्छ भोजन की पर्याप्तता एवं उपलब्धता का निर्धारण शामिल है। अच्छी गुणवत्ता की खानपान सेवाओं को सुनिश्चित करने के लिए स्टेशनों पर तथा ट्रेनों में प्रदान की गई खानपान सेवाओं के लिए ठेकों के प्रबंधन से संबंधित लेखापरीक्षा विश्लेषण को भी इस प्रतिवेदन में शामिल किया गया था। लेखापरीक्षा ने स्टेशनों पर और ट्रेनों में खानपान सेवाओं की पर्याप्तता एवं उपलब्धता का मूल्यांकन एवं जांच करने के लिए रेलवे कर्मचारियों के साथ संयुक्त जांच भी की थी।

### **मुख्य लेखापरीक्षा निष्कर्ष**

- भारतीय रेल ने 2005 से अपनी खानपान नीति में तीन बार परिवर्तन किया 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 क्रेटरिंग सेवाओं के प्रबंधन में अनिश्चितता की स्थिति उत्पन्न हुई है। नई नीति के अनुसार (फरवरी 2017 में जारी), खानपान के कई गतिविधियों 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 का पर्याप्त रूप से समाधान करने की आवश्यकता है। बार-बार नीति परिवर्तन के कारण, बेस किचन, स्थिर खानपान इकाइयों, ट्रेन साइड वेंडिंग व्यवस्थाओं एवं स्वचालित विक्रेता मशीनों आदि से संबंधित आवश्यक अवसंरचना प्रदान करने के लिए कमियों को ठीक करने के लिए भारतीय रेल प्रभावी कदम नहीं उठा सकी।

### (पैरा 2.2)

- जोनल रेलवे से प्रत्येक स्टेशन एवं चलती ट्रेनों पर प्रदान की जाने वाली खानपान सेवाओं का एक मास्टर प्लान (ब्लू प्रिंट) बनाने की अपेक्षा थी। लेखापरीक्षा ने देखा कि खानपान सेवाओं के प्रावधान के लिए ब्लू प्रिंट सात जोनल रेलवे (पूर्व मध्य, पूर्व, पूर्वोत्तर सीमान्त, उत्तर पश्चिमी, दक्षिण पूर्व, दक्षिण पश्चिमी एवं पूर्व तटीय रेलवे) में नहीं बनाया गया था।

### (पैरा 2.3)

- नीति के अनुसार, एकीकृत कोच फैक्ट्री, पैराम्टूर में पेंट्री कारों के विनिर्माण के समय आग से होने वाली दुर्घटनाओं से बचाने के लिए ट्रेन की पेंट्री कारों में प्रगतिशील रूप से गैस बर्नर को विद्युत ऊर्जा उपकरण में अंतरण करना था। केन्द्रीकृत एलपीजी सिलेंडरों के प्रावधान के साथ जो कि सभी जोनल रेलवे में वितरित किए गए थे। अप्रैल 2011 से मार्च 2016 के दौरान एकीकृत कोच फैक्ट्री के द्वारा 103 पेंट्री कारों का निर्माण किया गया था।

### (पैरा 2.4.1)

- जोनल रेलवे ने लम्बी दूरी की अनेक ट्रेनों 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। उन ट्रेनों के लिए जो कि दिन के समय में 12 घंटों से अधिक के लिए चलती हैं उत्तर मध्य, दक्षिण पूर्व मध्य एवं दक्षिणी रेलवे द्वारा ट्रेन साइड वेंडिंग सेवाएं और/एवं बेस किचन के माध्यम से वैकल्पिक सेवाएं कुछ ट्रेनों में उपलब्ध नहीं थी जिनकी लेखापरीक्षा में जांच की गयी थी। लम्बी दूरी की ट्रेनों में पेंट्री कारों और ट्रेन साइड वेंडिंग सेवाओं की अभाव अनधिकृत वेंडरों को ट्रेन में अस्वस्थकर और अस्वस्थ खाद्य उत्पादों की विक्रय को आकृष्ट करता है।

### (पैरा 3.1 और 3.6)

- ट्रेनों में परोसे गए खाने की गुणवत्ता एवं स्वच्छता की मॉनीटर एवं नियंत्रण के लिए रेलवे परिसर में बेस किचन स्थापित की जानी थीं। तथापि, रेलवे परिसरों में केवल 16 बेस किचन स्थित थीं। 115 बेस किचन रेलवे परिसरों से बाहर स्थित थीं एवं गुणवत्ता जांच के अधीन नहीं थीं। सात जोनल रेलवे की 128 ट्रेनों के संबंध में, खाना बाहरी बेस किचन से लिया गया था। बहुत बड़ी संख्या में बेस किचन रेलवे परिसर के बाहर स्थित थे, जो गुणवत्ता जांच के अधीन नहीं थे और इस प्रकार, गुणवत्ता, स्वच्छता और सफाई के लिए आश्वासन नहीं दिया गया था।

(पैरा 3.2)

- रेलवे बोर्ड ने जोनल रेलवे को जनता भोजन की बिक्री/उपलब्धता को सुधारने के प्रयास के निर्देश (जनवरी 2012) दिए ताकि रेलवे यात्रियों को सस्ती मूल्य पर अच्छी गुणवत्ता वाला खाना प्रदान किया जा सके। तथापि, 74 स्टेशनों में से जहाँ लेखापरीक्षा द्वारा संयुक्त जाँच की गई, 46 स्टेशनों पर जन आहार इकाईयाँ प्रदान नहीं की गई थीं। छः जोनल रेलवे में बेचे गए कुल खाने में जनता भोजन का भाग पिछले तीन वर्षों में घट रहा था। चूंकि नई खानपान निति 2017 द्वारा आईआरसीटीसी को जन आहार के प्रबंधन की जिम्मेदारी दी गई है, रेलवे को आश्वस्त होने की आवश्यकता है कि आईआरसीटीसी द्वारा यात्रियों को कम लागत जनता आहार पर्याप्त संख्या में उपलब्ध कराया गया है।

(पैरा 3.7)

- ट्रेनों पर हॉकर की निरंतर उपस्थिति और अनधिकृत खाद्य पदार्थों का विक्रय यह भी दर्शाता है कि ट्रेनों पर उपलब्ध केटरिंग सेवाएं पर्याप्त नहीं थीं। 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 जोनल रेलवे में जुर्माना लगाया गया।

(पैरा 3.9)

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

(पैरा 4.1)

- स्टेशनों एवं ट्रेनों में स्वच्छता एवं अच्छी गुणवत्ता के भोजन की पर्याप्तता को निर्धारित करने के लिए लेखापरीक्षा ने जोनल रेलवे में चयनित 74 स्टेशनों एवं 80 ट्रेनों की संयुक्त जांच की संयुक्त जांच 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 मोबाइल इकाईयों में परोसी गई खाद्य सामग्री के लिए बिल नहीं दिए गए थे। मोबाइल इकाईयों में बेची गई खाने की मदों 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 है, रेलवे स्टेशनों पर मालिकाना सामग्री डिपो (पीएडी) मर्दे खुले बाजार से भिन्न वजन एवं मूल्य के साथ अधिकतम खुदरा मूल्य (एमआरपी) पर बेची गई एवं रेलवे 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 मर्दे, पानी की बोतलों की ब्रॉण्ड आदि स्टेशनों पर बिक्री किए जा 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)**