

प्रेस विज्ञप्ति

भारत के नियंत्रक एवं महालेखापरीक्षक का कार्यालय

नई दिल्ली

13th अगस्त, 2026

रेलवे पर नियंत्रक एवं महालेखापरीक्षक का अनुपालन लेखापरीक्षा प्रतिवेदन संसद में प्रस्तुत

वर्ष 2026 का लेखापरीक्षा प्रतिवेदन स. 31- 'संघ सरकार (रेलवे)- अनुपालन लेखापरीक्षा प्रतिवेदन' को 12 अगस्त 2026 को राज्य सभा और लोक सभा के पटल पर रखा गया था। इस प्रतिवेदन में संघ सरकार के रेल मंत्रालय के "भारतीय रेल के गैर-उपनगरीय रेलवे स्टेशनों पर यात्री सुविधाओं और स्वच्छता" से जुड़े विषय-आधारित लेखापरीक्षा के महत्वपूर्ण परिणाम शामिल हैं।

यह विषय-आधारित लेखापरीक्षा पूरे भारत वर्ष में 16 रेलवे ज़ोन के 512 स्टेशनों को कवर करते हुए यह पता लगाने के लिए की गई थी कि क्या स्टेशनों पर यात्रियों की सुविधाएँ और साफ़-सफ़ाई सुनिश्चित करने के लिए रेलवे की कोशिशों से अपेक्षित फ़ायदे मिले या नहीं।

इस प्रतिवेदन में उल्लिखित उदाहरण वे हैं, जो 2019-20 से 2023-24 की अवधि के लिए नमूना लेखापरीक्षा के दौरान ध्यान में आए थे और साथ ही वे, जो पहले के वर्षों में ध्यान में आए थे, किन्तु पिछली लेखापरीक्षा प्रतिवेदनों में प्रतिवेदित नहीं किए जा सके थे; 2023-24 के बाद की अवधि से संबंधित उदाहरणों को भी, जहां आवश्यक हो, शामिल किया गया है।

लेखापरीक्षा परिणाम का सारांश:

- रेलवे स्टेशनों पर यात्री सुविधाओं और स्वच्छता की लेखापरीक्षा से पता चला है कि पूरी भारतीय रेल में लगातार और बड़े पैमाने पर कमियां बनी हुई हैं। ऐसा तब है जब रेलवे बोर्ड ने 1952 से ही इसके लिए विस्तृत नियम और समय-सीमा तय कर रखी है और अप्रैल 2018 में उन्हें फिर से विस्तार से दोहराया भी था।

(पैरा 2.1)

- जांच किए गए 512 स्टेशनों में से 458 स्टेशनों (89 प्रतिशत से ज्यादा) में एक या उससे ज्यादा न्यूनतम आवश्यक सुविधाओं (एमईए) की कमी पाई गई। इन सुविधाओं में पेयजल, बैठने की जगह, शौचालय, प्लेटफॉर्म शेल्टर, पंखे, वॉटर कूलर और साइनबोर्ड शामिल हैं। यहाँ तक कि ज्यादा आय और ज्यादा यात्रियों वाले एनएसजी-1 से एनएसजी-3 श्रेणी के स्टेशनों में भी काफी कमियाँ देखी गईं।

(पैरा 2.1.1.1 व पैरा 2.1.1.3)

- पैसेंजर एमेनिटीज़ मैनेजमेंट सिस्टम (पीएएमएस) के डेटा (फ़रवरी 2025) के विश्लेषण से पुष्टि हुई कि सभी स्टेशन श्रेणियों और जोन में कमियाँ बनी हुई थीं, जो यह बताती हैं कि ये केवल इक्का-दुक्का मामले नहीं, बल्कि सिस्टम से जुड़ी कमियाँ हैं। लेखापरीक्षा में यह भी पाया गया कि रेलवे बोर्ड के निर्देशों के विपरीत, अनुशंसित और वांछित सुविधाओं में कमियों को दूर करने के लिए कोई समय-सीमा वाली कार्य योजना तैयार नहीं की गई थी।

(पैरा 2.1.1.5, पैरा 2.1.2 व पैरा 2.1.3)

- एनएसजी-1 स्टेशनों सहित सभी जगहों पर दिव्यांगजनों के लिए सुविधाओं का इंतज़ाम नाकाफी पाया गया और ये 'दिव्यांगजन अधिकार अधिनियम, 2016' के नियमों के मुताबिक नहीं थे। इनमें पहुँच-सुविधा वाले बुनियादी ढांचे, सूचना प्रणालियों, शौचालयों, रैंप, स्पर्श-संवेदी रास्तों, लिफ्ट और घोषणा जैसी सुविधाओं में भारी कमियाँ पाई गईं।

(पैरा 2.2 व पैरा 2.2.1)

- स्टेशनों पर चिकित्सा सुविधाएँ काफी अपर्याप्त थीं; ज्यादातर स्टेशनों पर आपातकालीन चिकित्सा कक्ष और एम्स द्वारा सुझाए गए मेडिकल बॉक्स नहीं थे, जिससे यात्रियों की सुरक्षा को खतरा था।

(पैरा 2.3)

- साफ-सफाई का बुनियादी ढांचा भी कमजोर रहा; इसमें खराब शौचालय, 'पे-एंड-यूज' सुविधाओं में कमियां और सफाई व सुरक्षा को प्रभावित करने वाले अनधिकृत प्रवेश-बिंदुओं का बना रहना शामिल है।

(पैरा 2.4 व पैरा 2.5)

- लेखापरीक्षा में पाया गया कि सुविधाओं, साफ-सफाई के तरीकों और कार्य योजना के बारे में जानकारी देने के लिए स्टेशन-वार वेबपेज बनाए रखने के संबंध में राष्ट्रीय हरित अधिकरण (एनजीटी) के निर्देशों का पालन नहीं किया गया। मार्च 2024 तक, किसी भी ज़ोन ने ऐसे वेबपेज चालू नहीं किए थे।

(पैरा 2.6)

- 2019-20 से 2023-24 के दौरान यात्रियों की सुविधाओं से जुड़े 395 कार्यों की समीक्षा से पता चला कि 59 प्रतिशत कार्य में देरी हुई जो एक वर्ष से लेकर चार वर्ष से ज़्यादा समय तक की थी और सिर्फ 41 प्रतिशत कार्य ही तय समय पर पूरे हो पाए, जिससे यात्रियों को ज़रूरी सुविधाएँ समय पर नहीं मिल पाईं। खराब योजना, सामग्री या कुशल मज़दूरों की कमी और संविदाकार की नाकामी की वजह से कई कामों में तीन वर्ष से भी ज़्यादा की अत्यधिक देरी हुई।

(पैरा 2.7.1 व पैरा 2.7.2)

- बार-बार भरोसा दिलाने और निधि उपलब्ध होने के बावजूद, यात्रियों की सुविधाओं के लिए बजट अनुदान का इस्तेमाल लगातार कम होता रहा। 2019-20 से 2023-24 के दौरान (बिना कोविड वाले वर्षों में भी) यह इस्तेमाल 36 प्रतिशत से 44 प्रतिशत के बीच रहा। इससे पता चलता है कि समस्या पैसों की कमी की नहीं, बल्कि योजना बनाने और उसे लागू करने में कमियों की थी।

(पैरा 2.7.4)

- स्टेशनों पर दी जाने वाली सुविधाओं के रखरखाव में कमियां हैं। शौचालय बंद थे और शौचालय/मूत्रालय में गंदगी पाई गई। स्टेशन परिसर में कचरा प्रबंधन और साफ-सफाई को लेकर कमियां अभी भी

बनी हुई हैं। स्टेशन की सफाई पर काफी खर्च करने के बावजूद, स्टेशनों पर साफ-सफाई में कमियां देखी गईं।

(पैरा 3.1 से पैरा 3.2.2, 3.2.4)

- स्टेशन की सफाई संविदा के कार्यान्वयन में कमियां हैं। यह देखा गया कि ज़ोन द्वारा मानक निविदा दस्तावेज़ (एसबीडी) का पालन नहीं किया गया और मंडलों में एसबीडी को अपनाने में एकरूपता नहीं थी।

(पैरा 3.2.3)

- जल आपूर्ति करने वाली प्रणाली की जांच तय समय-सीमा के अनुसार नहीं की गई। पेयजल में अवशिष्ट क्लोरीन जांच, बैक्टीरिया विश्लेषण और केमिकल विश्लेषण में कमी पाई गई। पेयजल में क्लोरीन का कम या ज़्यादा स्तर, टोटल कोलीफॉर्म बैक्टीरिया (ई-कोलाई बैक्टीरिया सहित) की मौजूदगी और जांचे गए पैरामीटर में कमियों से पता चला कि स्टेशनों पर पेयजल की गुणवत्ता संतोषजनक नहीं थी।

(पैरा 3.2.6.1)

- 2022-24 के दौरान किसी भी ज़ोनल रेलवे में जेडआरयूसीसी और डीआरयूसीसी की बैठकें तय समय-सीमा के अनुसार आयोजित नहीं की गईं।

(पैरा 4.1)

- लेखापरीक्षा में पाया गया कि कई समितियों, निरीक्षण प्रणाली और आईटी प्लेटफॉर्म के बावजूद, यात्रियों की सुविधाओं और स्टेशन की सफाई की निगरानी करने वाले तंत्र काफी हद तक बेअसर थे। सेवा सुधार समूह (एसआईजी) के कामकाज में बड़ी कमियां थीं; कई 'ए1' और 'ए' श्रेणी वाले स्टेशनों पर ज़रूरी निरीक्षण नहीं किए गए और मंडल व ज़ोनल स्तर पर पर्यवेक्षण और प्रलेखन भी ठीक से नहीं हुआ।

(पैरा 4.2)

- कचरा न फैलाने से जुड़े नियमों को लागू करना कमजोर था, क्योंकि यात्रियों में जागरूकता की कमी थी और नियमों का उल्लंघन करने पर

मिलने वाली सज़ा या कार्रवाई के बारे में पर्याप्त प्रचार-प्रसार नहीं किया गया था।

(पैरा 4.3)

- यात्रियों की शिकायतों के डेटा से पता चला है कि सफ़ाई, जल की उपलब्धता, चिकित्सा सहायता और बिजली की सुविधाओं से जुड़ी शिकायतों में बढ़ोतरी हुई है। साथ ही, शिकायत समाधान को लेकर यात्रियों में असंतोष का स्तर भी काफी ज़्यादा है और बढ़ रहा है।

(पैरा 4.4)

- सुविधाओं में लगातार कमी की वजहें ये थीं: आरबी के 9 अप्रैल 2018 के परिपत्र के लागू होने की ठीक से निगरानी न होना, समय-सीमा वाले कार्य योजना का न होना, 'योजना शीर्ष 53' के तहत निधि के इस्तेमाल पर कमज़ोर निगरानी और ज़ोनल स्तर पर कार्यों को प्राथमिकता देने में एकरूपता का अभाव।

(पैरा 4.6)

- लेखापरीक्षा से यह निष्कर्ष निकला है कि नीतियों, प्रणालियों और वित्तीय संसाधनों की उपलब्धता के बावजूद, सभी स्तरों पर निगरानी, प्रवर्तन और जवाबदेही में कमियों के कारण स्टेशनों पर यात्रियों के लिए न्यूनतम आवश्यक सुविधाओं और स्वच्छता मानकों को सुनिश्चित करने का उद्देश्य कमज़ोर पड़ गया।

(पैरा 4.7)