

अध्याय 6: निष्कर्ष और सिफारिशें

6.1 निष्कर्ष

खानपान नीति में बार-बार परिवर्तन और खानपान इकाईयों के प्रबंधन के उत्तरदायित्व को रेलवे से आईआरसीटीसी को हस्तान्तरण और वापस लेने के परिणामस्वरूप, वर्ष के दौरान यात्रियों को प्रदान की जाने वाली खानपान सेवाओं के प्रबंधन में अस्थिरता की अवस्था उत्पन्न हुई है। इन नीति परिवर्तनों के कारण, रेलवे ने बेस किचन, अचल बेस किचन इकाईयों, विशिष्ट बेस किचन इकाईयों (जैसे फूड प्लाजा, फूड कोर्ट और फास्ट फूड इकाईयों), ट्रेन साइड वेंडिंग और स्वचालित विक्रय मशीने इत्यादि के संदर्भ में आवश्यक संरचना उपलब्ध कराने और अंतर को पाटने के लिए प्रभावी कदम नहीं उठाए हैं। बारम्बार परिवर्तनों के कारण रेलवे और आईआरसीटीसी के मध्य समन्वय के विषयों और ठेकेदारों के साथ वैधानिक विवाद बढ़े हैं।

नई खानपान नीति 2017 ने एक बार फिर से महत्वपूर्ण खानपान इकाईयों जैसे बेस किचन, सेल किचन, ए-1 एवं ए श्रेणी स्टेशनों पर रिफ्रेशमेंट रूम, ट्रेन साइड वेंडिंग एवं जन आहार के प्रबंधन की जिम्मेदारी आईआरसीटीसी को हस्तांतरित की गई है। तथापि, लेखापरीक्षा द्वारा उजागर किये गये मामले जैसे गुणवत्ता, स्वच्छता, यात्रियों को सस्ता भोजन की उपलब्धता आदि पर पर्याप्त ढंग से ध्यान देने की आवश्यकता है।

आईसीएफ में रसोईयानों के निर्माण करते समय रसोईयानों में गैस बर्नर के स्थान पर विद्युत ऊर्जा उपकरणों में क्रमिक परिवर्तन की नीति का पालन नहीं किया गया था। जन शताब्दी कोचों में दूसरी श्रेणी के कोचों में चार सीटों और ए.सी. चेयर कार में दो सीटों को कम करके खानपान सुविधाओं को बनाये जाने के बावजूद यात्रियों को गर्म भोजन की आपूर्ति के उद्देश्य से इसका उपयोग नहीं किया गया था।

सभी क्षेत्रीय रेलवे द्वारा मास्टर प्लान (ब्लू प्रिंट) के रूप में प्रत्येक स्टेशन के लिए स्टेशनों और रेलगाड़ियों पर खानपान सुविधा की आवश्यकता का व्यापक रूप से आंकलन नहीं किया गया था। क्षेत्रीय रेलवे ने कई लंबी दूरी की गाड़ियों में रसोईयानों के प्रावधान को सुनिश्चित नहीं किया। लेखापरीक्षा जाँच में यह पाया गया

कि कुछ गाड़ियों में ट्रेन साइड वेंडिंग और/या बेस किचन के माध्यम से वैकल्पिक सेवाएं प्रदान नहीं की गयी थीं। केवल तीन प्रतिशत बेस किचन विभागीय रूप से कार्य कर रहे थे और शेष लाइसेंसधारियों के माध्यम से प्रबंधित थे। बेस किचन रेलवे परिसरों के बाहर बड़ी संख्या में स्थित थे और गुणवत्ता जांच के अधीन नहीं थे। इस प्रकार, गुणवत्ता, स्वच्छता और रेलगाड़ियों में परोसे जाने वाले भोजन के लिए मानक सामग्रियों के उपयोग के लिए बेस किचन के माध्यम से चल खानपान इकाईयों द्वारा सेवा के उद्देश्य को प्राप्त करने का कोई आश्वासन नहीं था।

नई खानपान नीति 2017 में, बेस किचन के संस्थापन एवं परिचालन की जिम्मेदारी आईआरसीटीसी को दी गई है। यद्यपि, बेस किचन के संस्थापन की सम्पूर्ण प्रक्रिया के लिए एक समय-सीमा सुनिश्चित की गई है एवं क्षेत्रीय रेलवे एवं आईआरसीटीसी की जिम्मेदारी परिभाषित की गई है, परन्तु क्षेत्रीय रेलवे द्वारा आईआरसीटीसी का साइट सौंपने के बाद केवल आईआरसीटीसी के भाग पर विलम्ब के लिए जुर्माना निर्धारित किया गया है। अतः नई खानपान नीति 2017 को आगे ले जाने की जिम्मेदारी को स्पष्ट रूप से सीमांकित करने की आवश्यकता है।

मानक बोली दस्तावेज को अंतिम रूप देने में विलम्ब हुआ था और रेलवे आईआरसीटीसी से प्रभार लेने के उपरान्त भी खानपान सेवा को आरम्भ नहीं कर सका था। नई खानपान नीति 2017 के अनुसार ए1 एवं ए श्रेणी के स्टेशनों पर कुछ अचल इकाईयों, जैसे रिफ्रेशमेंट रूम, जन आहार, सेल किचन आईआरसीटीसी को 'जहां है, जैसी है' आधार पर सौंपी गई हैं। आईआरसीटीसी एवं संबंधित क्षेत्रीय रेलवे के मुख्य वाणिज्यिक प्रबंधक को आईआरसीटीसी को प्रत्येक इकाई को सौंपने के संबंध में एक करार करने की आवश्यकता है। इसके लिए रेलवे बोर्ड एक ड्रॉफ्ट मॉडल अनुबंध जारी करेगा, जिसे आईआरसीटीसी को इकाईयों को सौंपने से पूर्व निष्पादित किया जायेगा। आईआरसीटीसी को इकाईयों के सुचारू रूप से सौंपने की व्यवस्था के लिए ड्रॉफ्ट मॉडल अनुबंध का सामयिक निर्गम आवश्यक होगा।

क्षेत्रीय रेलवे ने योजना के अनुसार विशिष्ट खानपान इकाईयों की शुरुआत रेल उपयोगकर्ताओं के लिए उपयुक्त खानपान सेवा की व्यवस्था सुनिश्चित नहीं की थी। इसके अतिरिक्त, इन स्थानों में विशिष्ट खानपान इकाईयों की सेवाओं को प्रारंभ करने में विलम्ब हुआ था। रेलगाड़ियों पर आनाधिकृत आहार की बिक्री और

फेरीवालों की लगातार मौजूदगी इंगित करती है कि रेलगाड़ियों पर उपलब्ध करायी गई खानपान सेवाएं पर्याप्त नहीं थीं।

जनता भोजन को सभी के लिए सस्ती दर पर गुणवत्ता पूर्ण भोजन उपलब्ध कराने के प्रयोजन के साथ आरंभ किया गया था। यह पाया गया कि छः क्षेत्रीय रेलवे में विक्रय किये गये सभी आहारों के प्रति जनता आहारों की हिस्सेदारी में पिछले तीन वर्षों में गिरावट हुई थी। स्टेशनों में जनता आहारों की उपलब्धता भी पर्याप्त नहीं थी। चूंकि नई खानपान नीति ने आईआरसीटीसी को जन आहारों के प्रबन्धन का उत्तरदायित्व हस्तान्तरित किया है, इसलिए रेलवे को यह सुनिश्चित करने की आवश्यकता है कि कम मूल्य वाले जन आहार पर्याप्त संख्या में यात्रियों को आईआरसीटीसी द्वारा प्रदान किये जा रहे हैं।

रेलवे ने स्वीकार किया कि खानपान ठेकेदारों को ठेके देने के लिए लाइसेंस शुल्क की दरें उच्च और अव्यवहार्य थीं। क्षेत्रीय रेलवे को लाइसेंस शुल्क के रूप में बहुत बड़े अंश का भुगतान किया गया था और खानपान सेवाओं को प्रदान करने के लिए संविदा मूल्य का एक छोटा उपांत छोड़ा गया। इस उपलब्ध लाभ से यात्रियों की आवश्यकताओं को लाइसेंसधारियों के लिए पूरा करना व्यावहारिक नहीं था और परिणामस्वरूप गुणवत्ता, मात्रा और मूल्य आदि से समझौता किया जा सकता था। ठेकेदारों को ठेका देने के लिए निर्धारित अधिकतम सीमा का पालन न करने से रेलवे ने कुछ फर्मों के एकाधिकार को प्रोत्साहित किया। एकाधिकार के कारण यात्रियों को प्रदान की जाने वाली सेवाओं और गुणवत्ता के साथ समझौता हुआ।

सही बिलिंग, लेखाकंन और लाइसेंस शुल्क, पानी और बिजली के शुल्क की वसूली और क्षेत्रीय रेलवे में लाइसेंसधारियों द्वारा देय दंड की निगरानी को मजबूत बनाने की आवश्यकता है।

लेखापरीक्षा द्वारा किये गये संयुक्त निरीक्षणों में देखा गया था कि रेलगाड़ियों और स्टेशनों पर रेलवे द्वारा परोसे गये खाद्य पदार्थों के संबंध में स्वच्छता और सफाई सुनिश्चित नहीं की गयी थी। स्टेशनों एवं ट्रेनों में खानपान सेवाओं के क्रियान्वयन में अनुचित प्रथाओं का अनुकरण किया जा रहा था। बेची गई खाद्य सामग्री के लिए बिल नहीं दिए गए थे, यात्रियों के लाभ के लिए व्यंजन सूची प्रदर्शित नहीं की

गई थी, खाद्य सामग्री निर्धारित मात्रा से कम परोसी गई थी और पीएडी मर्दे, रेलवे स्टेशनों पर बाजार से बहुत अधिक उच्चतर मूल्यों पर बेची गई। इन इकाईयों में क्षेत्रीय रेलवे के साथ-साथ आईआरसीटीसी द्वारा विभागीय तौर पर या लाइसेंसी द्वारा प्रबंधित अचल एवं चल इकाईयां शामिल हैं। ये कमियाँ इंगित करती हैं कि ठेकेदार ने यात्रियों को परोसे जाने वाले खाद्य वस्तुओं के संबंध में कीमत से समझौता किया और रेलवे प्रशासन के द्वारा गुणवत्ता मानको से विचलन पर की गयी कार्रवाई प्रभावी नहीं थी। परिणामस्वरूप, ठेकेदारों ने स्टेशनों पर अस्वच्छ और निम्न गुणवत्ता वाले भोजन का विक्रय जारी रखा। जाँच और गुणवत्ता के लिए निर्धारित जाँच और नियंत्रण प्रभावी ढंग से प्रयोग नहीं किये गये थे। यद्यपि, शिकायत निपटान प्रणाली स्थापित की गई है परन्तु वर्षों के बाद भी शिकायतों की संख्या में कोई कमी नहीं हुई है। यह भी देखा गया था कि शिकायतों का बड़ा हिस्सा अधिक प्रभार लेने और गुणवत्ता मामलों से संबंधित था।

6.2 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।

नई दिल्ली
दिनांक:

(नन्द किशोर)
उप नियंत्रक-महालेखापरीक्षक

प्रतिहस्ताक्षरित

नई दिल्ली
दिनांक:

(शशि कान्त शर्मा)
भारत के नियंत्रक-महालेखापरीक्षक

