भारत सरकार
रेल मंत्रालय

लोक सभा
08.02.2023 के
अतारांकित प्रश्न सं. 972 का उत्तर

ट्रेनों में खाद्य सामग्री की घटिया गुणवत्ता

972. श्रीमती सुमलता अम्बरीश:
श्री डी.के. सुरेश:

क्या रेल मंत्री यह बताने की कृपा करेंगे किः

(क) क्या सरकार ने राजधानी और अन्य एक्सप्रेस ट्रेनों में परोसे जाने वाले भोजन और खाद्य सामग्री की घटिया गुणवत्ता और कम मात्रा पर कोई ध्यान दिया है;

(ख) यदि हां, तो क्या सरकार को इस संबंध में यात्रियों से कोई शिकायत प्राप्त हुई है और यदि हां, तो तत्संबंधी ब्यौरा क्या है;

(ग) क्या सरकार ने ट्रेनों में खाद्य सामग्री के नमूनों की कोई जांच की है और यदि हां, तो यात्री सुविधाओं की निगरानी और शिकायत निवारण सहित ब्यौरा क्या है; और

(घ) क्या सरकार ने घटिया गुणवत्ता वाले भोजन परोसने के लिए उत्तरदायी व्यक्तियों/एजेंसी के विरुद्ध कोई कड़ी कार्रवाई की है और यदि हां, तो तत्संबंधी ब्यौरा क्या है?

उत्तर

रेल, संचार एवं इलेक्ट्रॉनिकी और सूचना प्रौद्योगिकी मंत्री
(श्री अश्विनी वैष्णव)

(क): भारतीय खाद्य सुरक्षा और मानक प्राधिकरण (एफएसएसएआई) द्वारा निर्धारित मानदंडों, मानकों और अधिसूचित मात्रा के अनुसार यात्रियों को अच्छी गुणवत्ता और स्वच्छ भोजन प्रदान करने का भारतीय रेलवे का निरंतर प्रयास रहता है।

s.k

(ख): जब भी गाड़ियों में खराब गुणवत्ता वाले भोजन परोसे जाने की कोई घटना देखी जाती है या पता चलता है, तो प्रत्येक मामले में जुर्माना लगाने, अनुशासन और अपील नियम (डी एंड एआर) कार्रवाई करने आदि सहित उपयुक्त कार्रवाई की जाती है।

2022-23 (31.12.2022 तक) के दौरान प्राप्त शिकायतों का विवरण और उन पर की गई कार्रवाई परिशिष्ट के रूप में संलग्न है।

(ग): गाड़ियों में आपूर्ति किए जा रहे भोजन की गुणवत्ता सुनिश्चित करने के लिए निरीक्षण और निगरानी तंत्र के एक भाग के रूप में नियमित रूप से भोजन के नमूने एकत्र किए जा रहे हैं। रेलवे/इंडियन रेलवे केटरिंग एंड टूरिज्म कॉर्पोरेशन लिमिटेड (आईआरसीटीसी) द्वारा 2022-23 (31.01.2023 तक) के दौरान 2790 नमूने एकत्र किए गए थे। इसके अलावा , यात्रियों को भोजन की गुणवत्ता की निगरानी करने और शिकायत निवारण के लिए निम्नलिखित कदम उठाए गए हैं:

- राजधानी गाड़ियों में एंड टू एंड आधार पर आईआरसीटीसी के पर्यवेक्षकों की ऑनबोर्ड तैनाती की गई है।
- खाद्य सुरक्षा पर्यवेक्षक/आईआरसीटीसी के पदाधिकारियों को उन रसोई इकाइयों में तैनात किया गया है जहां से गाड़ियों में भोजन की आपूर्ति की जाती है।
- बेस किचन/रसोई इकाइयों में सीसीटीवी कैमरों के माध्यम से वास्तविक समय के आधार पर भोजन तैयार करने की निगरानी करना।
- पेंट्री कारों और रसोई इकाइयों में स्वच्छता और साफ-सफाई की जांच के लिए थर्ड पार्टी ऑडिट किया जाता है। ग्राहक संतुष्टि सर्वेक्षण भी किया जाता है।
- खाद्य सुरक्षा अधिकारियों सहित रेलवे/आईआरसीटीसी के अधिकारियों द्वारा नियमित और औचक निरीक्षण किया जाता है।
- रेल मदद, ट्विटर हैंडल @आईआर कैटरिंग, सीपीग्राम, ई-मेल और एसएमएस के माध्यम से यात्रियों की प्रतिक्रिया और शिकायत निवारण के लिए एक मजबूत प्रणाली स्थापित की गई है।

(घ): 2022-23 (31.12.2022 तक) के दौरान प्राप्त शिकायतों का विवरण और की गई कार्रवाई परिशिष्ट के रूप में संलग्न है।

****

s.k

ट्रेनों में खाद्य सामग्री की घटिया गुणवत्ता के संबंध में 08.02.2023 को लोक सभा में श्रीमती सुमलता अम्बरीश और श्री डी.के. सुरेश के अतारांकित प्रश्न सं. 972 के भाग (ख) और (घ) के उत्तर से संबंधित परिशिष्ट।

(ख) और (घ): वर्ष 2022-23 (31.12.2022 तक) के दौरान प्राप्त शिकायतों सहित उन पर की गई कार्रवाई का ब्यौरा निम्नानुसार है:

शीर्ष	कुल शिकायतें	लगाया गया जुर्माना	दी गई चेतावनी	दी गई उपयुक्त सलाह	प्रमाणित नहीं	सुलझाए गए	गैर-कार्रवाई योग्य अन्य	कुल
गुणवत्ता/कच्चा माल	7544	39	969	1793	206	1588	2949	7544
मात्रा	707	2	52	153	92	181	227	707
कुल	8251	41	1021	1946	298	1769	3176	8251

*****

s.k