

भारत सरकार
रेल मंत्रालय

लोक सभा
10.07.2019 के

अतारांकित प्रश्न सं. 2768 का उत्तर

निजी खान-पान सेवाएं

2768. श्री जी. सेल्वमः

श्री मोहनभाई कल्याणजीभाई कुंदरियाः

क्या रेल मंत्री यह बताने की कृपा करेंगे कि:

- (क) क्या आईआरसीटीसी ने खान-पान सेवाएं निजी ठेकेदारों को दे दी हैं और यदि हां, तो तत्संबंधी ब्यौरा क्या है;
- (ख) आईआरसीटीसी से अनुबंध प्राप्त करने के लिए पात्रता मानदंड का ब्यौरा क्या है और वर्तमान में कार्य कर रही निजी खान-पान इकाइयों की संख्या कितनी है;
- (ग) विगत तीन वर्षों के दौरान रेलवे को निर्धारित मूल्य से अधिक वसूलने और दिशा-निर्देशों का उल्लंघन करने के लिए निजी खान-पान कंपनियों के खिलाफ कितनी शिकायतें प्राप्त हुई हैं;
- (घ) क्या ऐसी खान-पान फर्मों के खिलाफ कोई जांच की जा रही है और यदि हां, तो तत्संबंधी ब्यौरा क्या है तथा उन कंपनियों के नाम क्या हैं, जिनके विरुद्ध जांच की जा रही है;
- (ङ) क्या कुछ खान-पान एजेंसियां स्वीकृत अनुबंध की शर्तों के आधार पर खाद्य पदार्थ प्रदान नहीं कर रही हैं और यदि हां, तो तत्संबंधी ब्यौरा क्या है तथा ऐसी एजेंसियों के खिलाफ की गई कार्रवाई का ब्यौरा क्या है; और
- (च) क्या सरकार ने अपनी सभी ट्रेनों में आईआरसीटीसी के माध्यम से गुणवत्तापूर्ण भोजन उपलब्ध कराने के लिए कोई कदम उठाए हैं और यदि हां, तो तत्संबंधी ब्यौरा क्या है?

उत्तर

रेल और वाणिज्य एवं उद्योग मंत्री (श्री पीयूष गोयल)

(क) और (ख): जी हां। इंडियन रेलवे कैटरिंग एण्ड टूरिज्म कारपोरेशन (आईआरसीटीसी) ने 413 जोड़ी गाड़ियों के रसोई यान ठेकों को संचालित करने के लिए निजी ठेकेदारों को नियुक्त किया है। इसके अलावा, निजी ठेकेदारों को भी बिना रसोई यान वाली गाड़ियों में ट्रेन साइड वेंडिंग के माध्यम से और

स्टेशनों पर स्थैतिक इकाइयों के माध्यम से खानपान सेवाएं प्रदान करने के लिए नियुक्त किया गया है। ई-कैटरिंग सेवाओं के प्रावधान के लिए, प्रतिष्ठित सेवाप्रदाताओं को भी आईआरसीटीसी द्वारा सूचीबद्ध किया जाता है।

पात्रता मापदंड सहित आईआरसीटीसी के सभी निविदाकर्त्ताओं का ब्यौरा आईआरसीटीसी की वेबसाइट http://www.irctc.com/tenders_En.jsp पर उपलब्ध है।

(ग) से (ड): पिछले तीन वर्षों के दौरान निजी खानपान कंपनियों के विरुद्ध निर्धारित कीमत से अधिक वसूलने और दिशानिर्देशों का उल्लंघन करने संबंधी रेलवे द्वारा प्राप्त शिकायतों की संख्या संलग्न है।

चूंकि अधिक दाम वसूलने और सेवा में अन्य कमियों के मामलों में लिप्त खानपान फर्मों की पहचान स्पष्ट है, उनके विरुद्ध यथा अपेक्षित, हमेशा जांच किए बिना उचित दंडात्मक कार्रवाई की जाती है। 2018-19 के दौरान, सेवा में विभिन्न प्रकार की कमियों के संदर्भ में कुल 9183 शिकायतों में से 3487 शिकायतें अधिक कीमत वसूलने से संबंधित थे जिनके संदर्भ में आर्थिक दण्ड, चेतावनी, अनुशासन एवं अपील नियमों के तहत कार्रवाई आदि जैसी उपर्युक्त दण्ड संहिता कार्रवाई की गई है। सेवा में कमी के लिए दंडित किए गए कैटरिंग फर्मों के नाम सभा पटल पर रख दिए जाएंगे।

यदि अनुबंध के शर्तों एवं निबंधनों का पालन नहीं करने का कोई भी मामला रिपोर्ट किया जाता है अथवा नोटिस में आता है, तो सेवा में खामी के लिए सेवा प्रदाताओं के विरुद्ध कड़ी कार्रवाई की जाती है। इस तरह की शिकायतों और की गई कार्रवाई का विवरण परिशिष्ट में देखा जा सकता है।

(च): यात्रियों को गुणवत्तापरक भोजन मुहैया कराने के लिए 27 फरवरी, 2017 को एक नई खानपान नीति जारी की गई है, जिसके अनुसार, इंडियन रेलवे कैटरिंग एंड टूरिज्म कॉर्पोरेशन लिमिटेड (आईआरसीटीसी) को गाड़ियों पर भोजन तैयार करने और भोजन वितरण करने के बीच अन्तर सृजित कर उनके विकेंद्रीकरण का आदेश दिया गया है।

इस उद्देश्य के लिए गाड़ियों के लिए भोजन आईआरसीटीसी के स्वामित्व वाले, उनके द्वारा परिचालित और प्रबंधित किचनों से प्राप्त किए जाएंगे। यात्रियों को गुणवत्तापूर्ण भोजन मुहैया कराना सुनिश्चित करने के लिए रेलवे द्वारा निम्नलिखित उपाय किए गए हैं:

- (i) भोजन तैयार करने की गुणवत्ता को बेहतर बनाने के उद्देश्य से, आईआरसीटीसी ने विगत दो वर्षों में 46 बेस किचनों को अपग्रेड किया है। निगरानी के उद्देश्य से 38 बेस किचनों में सीसीटीवी कैमरों को संस्थापित किया गया है और इन किचनों में वेब-आधारित लाइव स्ट्रीमिंग सुविधा विस्तारित की जा रही है।
- (ii) खाद्य सुरक्षा और साफ़-सफाई कार्यों की जांच करने के लिए किचन इकाइयों में फूड सेफ्टी सुपरवाइजरों को तैनात किया गया है।
- (iii) यात्रियों को भोजन की उन्नत गुणवत्ता परोसे जाने के लिए आईआरसीटीसी द्वारा मैन्यू को युक्तिसंगत बनाया जा रहा है।
- (iv) गाड़ियों में ई-कैटरिंग सेवाएं मुहैया कराने के लिए ब्रांडेड भोजन प्रदाताओं को अनुबंधित किया गया है।
- (v) खाद्य पैकेटों पर बारकोड और रसोई का नाम, पैकिंग की तिथि आदि जैसे अन्य विवरण मुद्रित करने की प्रणाली शुरू कर दी गई है।
- (vi) खाद्य सुरक्षा अधिकारियों सहित रेलवे अधिकारियों द्वारा नियमित और औचक निरीक्षण किए जाते हैं।
- (vii) रसोई यानों और बेस किचनों में थर्ड पार्टी ऑडिट द्वारा भोजन की गुणवत्ता, साफ-सफाई और स्वच्छता की जांच।
- (viii) केंद्रीकृत खानपान सेवा निगरानी कक्ष (सीएसएमसी) टोल फ्री नंबर 1800-111-321, अखिल भारतीय हैल्पलाइन नंबर 138, ट्विटर हैंडल, सीपीग्राम्स, ई-मेल तथा एसएमएस आधारित शिकायत निवारण के संचालन द्वारा खानपान सेवाओं की निगरानी तथा पर्यवेक्षण।

निजी खान-पान सेवाओं के संबंध में 10.07.2019 को लोक सभा में श्री जी. सेल्वम और श्री मोहनभाई कल्याणजीभाई कुंदरिया के अतारांकित प्रश्न संख्या 2768 के भाग (ग) से (ड.) से संबंधित परिशिष्ट।
(ग) से (ड.): पिछले तीन वर्षों के दौरान निजी खानपान कंपनियों के विरुद्ध निर्धारित से अधिक कीमत वसूलने और दिशानिर्देशों का उल्लंघन करने संबंधी प्राप्त शिकायतों की संख्या और इस संबंध में की गई कार्रवाई।

अवधि	शीर्ष	शिकायतों की कुल संख्या	की गई कार्रवाई								
			जुर्माना लगाया गया		चेतावनी दी	सेवा समाप्ति	अनुपयुक्त रूप से सलाह दी गई	प्रमाणित नहीं हुए	अनुशासन एवं अपील नियमों के तहत कार्रवाई	अन्य	कुल
			मामलों की संख्या	लगाया गया जुर्माना (₹.)							
2018-19	अधिक कीमत वसूलना	3487	2203	1,34,88,090	658	0	175	240	11	200	3487
	मात्रा	206	50	2,99,610	92	0	40	14	0	10	206
	अन्य दिशानिर्देशों का उल्लंघन	5490	1051	79,12,190	2187	0	1044	465	2	741	5490
	कुल	9183	3304	2,16,99,890	2937	0	1259	719	13	951	9183
2017-18	अधिक कीमत वसूलना	4185	2436	3,66,73,257	664	4	229	311	7	534	4185
	मात्रा	234	59	5,99,250	73	0	34	15	0	53	234
	अन्य दिशानिर्देशों का उल्लंघन	5498	1379	1,15,46,959	1247	12	1098	442	3	1317	5498
	कुल	9917	3874	4,88,19,466	1984	16	1361	768	10	1904	9917
2016-17	अधिक कीमत वसूलना	4156	2651	2,93,47,428	751	1	141	265	4	343	4156
	मात्रा	243	111	7,24,750	64	0	26	28	0	14	243
	अन्य दिशानिर्देशों का उल्लंघन	6038	2050	1,72,67,700	2008	2	726	411	20	821	6038
	कुल	10437	4812	4,73,39,878	2823	3	893	704	24	1178	10437
