**भारत सरकार**

**रेल मंत्रालय**

**राज्य सभा**

**14.12.2018 के**

**अतारांकित प्रश्न सं. 597 का उत्तर**

**स्वच्छ और गुणवत्तापूर्ण खान-पान सेवाओं हेतु प्रावधान**

**597. डा॰ सत्यनारायण जटियाः**

**क्या रेल मंत्री यह बताने की कृपा करेंगे किः**

(क) मंत्रालय द्वारा रेलवे स्टेशनों तथा गति के आधार पर सभी प्रकार की रेल यात्री गाड़ियों में भुगतान आधार पर रेल यात्रियों को स्वास्थ्यवर्धक और गुणवत्तापूर्ण खान-पान सेवा उपलब्ध कराने के लिए कौन-कौन से उपाय किए गए हैं; और

(ख) अच्छा भोजन उचित दाम को कारगर बनाने के लिये रेलवे का विशेष प्रबन्ध और कार्य

योजना क्या है?

**उत्तर**

**संचार मंत्रालय में राज्य मंत्री (स्वतंत्र प्रभार) एवं**

**रेल मंत्रालय में राज्य मंत्री (श्री मनोज सिन्हा)**

(क) और (ख): एक विवरण सभा पटल पर रख दिया गया है।

\*\*\*\*\*\*

स्‍वच्‍छ और गुणवत्‍तापूर्ण खानपान सेवाओं हेतु प्रावधान के संबंध में 14.12.2018 को राज्‍य सभा में डा. सत्‍यनारायण जटिया के अतारांकित प्रश्‍न सं.597 के भाग (क) और (ख) के उत्‍तर से संबंधित **विवरण।**

(क): रेल मंत्रालय ने 27.02.2017 को नई खानपान नीति 2017 जारी की है। इस नीति के अंतर्गत, रेल मंत्रालय के अधीन सार्वजनिक क्षेत्र के उपक्रम इंडियन रेलवे केटरिंग एंड टूरिज्‍़म कॉरपोरेशन लिमिटेड (आईआरसीटीसी) को गाड़ियों में खानपान सेवाएं मुहैया कराने, बेस किचन की स्‍थापना/आधुनिकीकरण/पुनरुद्धार करने, फूड प्‍लाज़ा, फूड कोर्ट और फास्‍ट फूड यूनिट स्‍थापित करने का आदेश दिया गया है। रेल यात्रियों को गुणवत्‍तापरक भोजन मुहैया कराने के उद्देश्‍य से, नई खानपान नीति में आईआरसीटीसी को भोजन तैयार करने और भोजन वितरित करने के बीच प्राथमिक रूप से विभेद करके खानपान सेवाओं का विकेंद्रीकरण करने का आदेश दिया गया है। भोजन तैयार करने की गुणवत्‍ता अपग्रेड करने के उद्देश्‍य से, आईआरसीटीसी नए किचन स्‍थापित करेगी और मौजूदा किचन को अपग्रेड करेगी।

 तदनुसार, इंडियन रेलवे केटरिंग एंड टूरिज्‍़म कॉरपोरेशन लिमिटेड (आईआरसीटीसी) ने रेल यात्रियों को परोसे जाने वाले भोजन की स्‍वच्‍छता, गुणवत्‍ता और उचित मूल्‍य सुनिश्‍चित करने के लिए अनेक उपाय किए हैं, जो निम्‍नानुसार हैं:

1. बेस किचन/किचन यूनिट अपग्रेड करना।
2. भोजन संरक्षा पर्यवेक्षक तैनात करना।
3. बेस किचन में सीसीटीवी कैमरे लगाना और उनकी केंद्रीकृत रूप से निगरानी करना।
4. आईआरसीटीसी की वेबसाइट के माध्यम से बेस किचन का लाइव व्यवस्था को साझा किया जाता है।
5. रेलवे स्‍टेशनों में ई-खानपान सेवाओं का प्रावधान करना।
6. चुनिंदा गाड़ियों में ऐच्‍छिक खानपान और रेडी टू ईट (आरटीई) मील्‍स शुरू करना।
7. चुनिंदा गाड़ियों में अलाकार्टे मेन्‍यू को अपग्रेड करना और संशोधन करना।
8. मेन्‍यू/टैरिफ सूची लगाना।
9. पर्यावरण अनुकूल सुगर बैगेज़ (बायोडीग्रेडेबल) पैकिंग सामग्री का इस्‍तेमाल करना।
10. राजधानी और दूरांतो गाड़ियों में सर्विस ट्रॉली की व्‍यवस्‍था करना।
11. राजधानी/शताब्‍दी/दूरांतो गाड़ियों में हैंड सेनिटाइज़र की व्‍यवस्‍था करना।
12. हमसफ़र गाड़ियों में ऑटोमेटिक वेंडिंग मशीनें शुरू करना।
13. पैसेंजर फीडबैक और निरीक्षण एप्‍लीकेशनों के लिए ऑनबोर्ड खानपान पर्यवेक्षकों को टेबलेट की व्‍यवस्‍था करना।
14. ऑनबोर्ड केटरिंग सर्विस स्‍टाफ की योग्‍यता और अनुभव निश्‍चित की गई है।
15. पेंट्री कारों में भोजन की गुणवत्‍ता, स्‍वास्‍थ्‍यप्रदता और स्‍वच्‍छता की जांच के लिए थर्ड पार्टी ऑडिट करना।
16. चुनिंदा गाड़ियों में पायलट आधार पर क्‍यूआर कोड सहित हैंड हैल्‍ड पीओएस मशीनें शुरू करना।
17. आईआरसीटीसी द्वारा निम्‍नानुसार जागरूकता अभियान चलाना:
* सभी उत्‍पादों पर अधिकतम खुदरा मूल्‍य- अधिकतम खुदरा मूल्‍य अंकित न होने पर लाइसेंस रद्द करना।
* बिल नहीं होगा तो भोजन निशुल्‍क मिलेगा।
* वेटर/केटरिंग स्‍टाफ की नई वर्दी की बाजुओं पर और पीछे की ओर कृपया टिप न दें के संकेतक सहित नो टिप से संबंधित अनुदेशों का कड़ाई से अनुपालन करना।
1. भारतीय रेलों पर फूड प्‍लाज़ा और फूड यूनिटों के जरिए अनेक किस्‍म के व्‍यंजनों की व्‍यवस्‍था करना।
2. थर्ड पार्टी एजेंसियों द्वारा ग्राहक संतुष्‍टि सर्वेक्षण करना।
3. केन्द्रीकृत खानपान सेवा निगरानी सैल (सीएसएमसी) (टोल फ्री नं. 1800-111-321) के परिचालन, अखिल भारतीय हेल्पलाइन नं.138 का परिचालन, ट्विटर हैंडल, सीपीग्राम, ईमेल और एसएमएस आधारित शिकायत समाधान के जरिए खानपान सेवाओं की निगरानी और पर्यवेक्षण।

(ख): रेलवे ने यात्रियों को गुणवत्‍तापरक और स्‍वास्‍थ्‍यप्रद भोजन मुहैया कराने के अपने प्रयास में खानपान संबंधी शिकायतों के समाधान के लिए विभिन्‍न स्‍तरों पर नियमित निरीक्षणों के माध्‍यम से खानपान सेवाओं की गुणवत्‍ता और स्‍वच्‍छता की निगरानी के लिए एक संस्‍थागत तंत्र विकसित और परिचालित किया है। रेलवे का लक्ष्‍य है कि मोबाइल और स्‍थैतिक खानपान इकाइयों दोनों में निर्धारित टैरिफ के अंतर्गत्‍ गुणवत्‍तापरक खानपान सेवाएं मुहैया कराई जाएं। भोजन की गुणवत्‍ता, मात्रा और अधिप्रभार की जांच करना निरीक्षण का अभिन्‍न भाग है, जिसे नियमित रूप से रेलवे पदाधिकारियों द्वारा पूरा किया जाता है। सभी शिकायतों को गंभीरता से देखा जाता है और शिकायतों की गंभीरता के अनुसार मौद्रिक दंड देने, रोक लगाने और ठेके रद्द करने संबंधी कार्रवाई की जाती है और मामला-दर-मामला आधार पर निर्णय लिए जाते हैं।

\*\*\*\*\*\*