उत्तर प्रदेश वे–साइड एमिनिटीज नीति–2025

उत्तर प्रदेश जीवंत सांस्कृतिक विरासत के लिए दुनिया भर में पर्यटन की दृष्टि से एक प्रमुख स्थान के रूप में प्रसिद्ध है, जो प्रत्येक वर्ष बड़ी संख्या में विदेशी एवं घरेलू पर्यटकों को अपनी ओर आकर्षित करता है। अपनी गौरवशाली ऐतिहासिक एवं धार्मिक विरासतों तथा समृद्ध प्राकृतिक वन सम्पदा की दृष्टि से उत्तर प्रदेश में पर्यटन की असीम सम्भावनायें विद्यमान हैं।

विगत वर्ष 2024 में उत्तर प्रदेश में 64.68 लाख राष्ट्रीय और 22.70 लाख अन्तर्राष्ट्रीय पर्यटकों/श्रद्धालुओ द्वारा प्रदेश का भ्रमण किया गया तथा वर्ष 2025 में उत्तर प्रदेश के प्रयागराज में महाकुम्भ–2025 का वृहद् आयोजन किया गया, जिसमें 66.30 करोड़ में राष्ट्रीय और अन्तर्राष्ट्रीय पर्यटकों/श्रद्धालुओं द्वारा पवित्र संगम में स्नान किया किया गया तथा प्रयागराज के साथ ही अन्य महत्वपूर्ण धार्मिक पर्यटन स्थलों यथा–वाराणसी, विन्ध्यांचल, अयोध्या, चित्रकूट, नैमिषारण्य एवं मथुरा का भ्रमण भी किया गया। साथ ही अवगत कराना है कि वर्ष 2024 में 16.44 करोड़ राष्ट्रीय और 26 हजार अन्तर्राष्ट्रीय पर्यटकों/श्रद्धालुओं द्वारा अयोध्या का भ्रमण किया गया है। वर्तमान में उ0प्र0 के राष्ट्रीय राजमार्गों एवं राज्य राजमार्गों पर संचालित वे–साइड एमिनिटीज/ढाबा में साफ–सुथरे शौचालय, उच्च गुणवत्ता के खान–पान, उपयुक्त मात्रा में पार्किंग सुविधा आदि उपलब्ध न होने के कारण श्रृद्धालुओं/पर्यटकों/आगंतुकों को अनेक कठिनाइयों का सामना करना पड़ा।

पर्यटन विभाग राष्ट्रीय एवं अन्तर्राष्ट्रीय पर्यटकों को बेहतर आतिथ्य सत्कार एवं पर्यटकोचित सुविधाएं उपलब्ध कराये जाने के लिए कटिबद्ध है। यात्रा के दौरान उक्त सुविधाओं हेतु श्रृद्धालुओं/पर्यटकों/आगंतुकों को उत्कृष्ट मार्गीय सुविधाओं की नितान्त आवश्यकता होती है। इस क्रम में प्रदेश के राष्ट्रीय राजमार्गों, राज्य राजमार्गों एवं अन्य प्रमुख मार्गों पर वे–साइड एमिनिटीज की स्थापना हेतु नीति की व्यवस्थाएं निम्नवत् हैः–

1. इकाई की स्थापना हेतु प्रस्तावित व्यवस्था

1.1 सरकारी सहभागिता के आधार पर

उक्त व्यवस्था में पर्यटन विभाग द्वारा संबंधित जनपद के प्राधिकरण/स्थानीय निकाय/नगर निकाय/पंचायती राज/मण्डी परिषद/सहकारी समिति के साथ मिलकर वे–साइड एमिनिटीज/ढाबा की स्थापना की जायेगी, जिसमें भूमि का स्वामित्व स्थानीय निकाय का होगा। इकाई की स्थापना हेतु चयनित भूमि की व्यवहार्यता विश्लेषण (Feasibility Analysis) प्रस्तर 4 में गठित जिलास्तरीय समिति द्वारा किया जायेगा।

वे–साइड एमिनिटीज के निर्माण हेतु पर्यटन विभाग द्वारा परियोजना की लागत का 75 प्रतिशत (अधिकतम धनराशि रू0 05 करोड़) एवं स्थानीय निकाय द्वारा 25 प्रतिशत वहन किया जायेगा। इकाई की स्थापना हेतु प्रस्ताव पर अंतिम स्वीकृति (Final Approval) प्रमुख सचिव, पर्यटन विभाग, उ0प्र0 शासन की अध्यक्षता में गठित समिति द्वारा प्रदान की जाएगी तथा स्वीकृत प्रोजेक्ट लागत 75 प्रतिशत की प्रथम किश्त (50 प्रतिशत) एवं शेष धनराशि की द्वितीय किश्त (50 प्रतिशत) के रूप में धनराशि की स्वीकृति, आहरण एवं व्यय वित्त विभाग द्वारा समय–समय पर निर्गत शासनादेशों के अनुसार स्थानीय निकाय को आहरित किया जायेगा। उपरोक्त व्यवस्था में स्थानीय निकाय द्वारा 25 प्रतिशत वहन हेतु आवंटित धनराशि से निर्माण कार्य कराया जाएगा, जिसके उपरान्त पर्यटन विभाग द्वारा 75 प्रतिशत धनराशि आहरित की जाएगी।

इकाई की प्रगति प्रस्तर 4 में गठित जिलास्तरीय समिति के माध्यम से पर्यटन निदेशालय को उपलब्ध कराई जायेगी, जिसके उपरान्त वित्त विभाग द्वारा समय–समय पर निर्गत शासनादेशों में निहित प्राविधानों के अनुसार किश्तों का आहरण किया जायेगा।

निर्माण हेतु कार्यदायी संस्था का चयन संबंधित स्थानीय निकाय द्वारा किया जायेगा। निर्माण पूर्ण होने के उपरान्त संचालन, रखरखाव एवं प्रबंधन के लिये संस्था/फर्म का चयन संबंधित स्थानीय निकाय द्वारा किया जायेगा।

इकाई के संचालन से प्राप्त होने वाला राजस्व (प्रस्तर–8) समान अनुपात में संबंधित स्थानीय निकाय एवं पर्यटन विभाग के मध्य साझा किये जाने हेतु पृथक–पृथक अनुबंध हस्ताक्षर किया जायेगा। वे–साइड एमिनिटी/ढाबा की स्थापना/ निर्माण हेतु भूमि का न्यून्तम क्षेत्रफल 2000 वर्ग मीटर अनिवार्य होगा।

1.2 निजी निवेशक के साथ सहभागिता पर इकाइयों का उच्चीकरण

उक्त मॉडल में प्रदेश के राष्ट्रीय राजमार्गों, एवं राज्य राजमार्गों पर निजी उद्यमी द्वारा स्वंय के स्वामित्व की भूमि पर पर्यटन विभाग के साथ मिलकर वे–साइड एमिनिटीज/ढाबा की स्थापना की जायेगी। प्रोजेक्ट की स्थापना हेतु निजी उद्यमी के पास पर्याप्त बजट न होने की दशा में पर्यटन विभाग द्वारा आर्थिक सहायता के रूप में अनुमोदित प्रोजेक्ट का 75 प्रतिशत (अधिकतम धनराशि रू0 03 करोड़) सहभागिता(ब्याज रहित ऋण) के रूप में उपलब्ध कराया जायेगा तथा शेष 25 प्रतिशत उद्यमी को वहन करना होगा। इकाई की स्थापना हेतु चयनित भूमि की व्यवहार्यता विश्लेषण (Feasibility Analysis) प्रस्तर 4 में प्रस्तावित जिलास्तरीय समिति द्वारा किया जायेगा।

उपरोक्त व्यवस्था में उद्यमी को प्रोजेक्ट का निमाण कार्य पूर्ण कर संचालन किये जाने हेतु 01 वर्ष का समय प्रदान किया जायेगा। यह अवधि इकाई के मानचित्र पारित होने की तिथि से लागू होगी। इस व्यवस्था में बनने वाली इकाईयों हेतु संबंधित विकास प्राधिकरण/विनियमित क्षेत्र के नियित प्राधिकारी/जिला पंचायत द्वारा मानचित्र पारित की कार्यवाही को प्राथमिकता दी जायेगी तथा 02 माह में मानचित्र पारण करने की व्यवस्था की जायेगी।

प्रोजेक्ट प्लान अनुमोदन होने पर उद्यमी एवं पर्यटन विभाग के मध्य अनुबंध निष्पादित किया जायेगा। जिसके उपरान्त इकाई को अनुमोदित प्रोजेक्ट का 75 प्रतिशत (अधिकतम धनराशि रू0 03 करोड़) स्वीकृति धनराशि पर्यटन विभाग द्वारा योजित बैंक(भारतीय रिजर्व बैंक द्वारा अनुमोदित अनुसूचित वाणिज्यिक बैंक–एस0सी0बी) के माध्यम से एस्क्रो बैंक खाता(Escrow Bank Account) में उपलब्ध कराया जायेगा। प्राप्त ऋण को वापस करने हेतु अधिकतम 10 वर्ष का समय उद्यमी को प्रदान किया जायेगा। उपरोक्त अवधि में योजित बैंक द्वारा उद्यमी से ऋण की किस्त प्राप्त की जायेगी तथा निर्धारित समयावधि के उपरान्त कुल ऋण धनराशि को पर्यटन विभाग के माध्यम से राजकोष में जमा किया जायेगा। निष्पादित अनुबंध में इकाई के निर्माण की समयरेखा (Timeline), बजट आवंटन, किश्त आहरित करने की प्रक्रिया, देयता, राजस्व वितरण, बैंक गारण्टी, ऋण का पूर्ण विवरण, ऋण की किश्त, आदि निर्धारित किया जायेगा।

नोटः– निर्माण कार्य पूर्ण करने हेतु 01 वर्ष की समयावधि पूर्ण होने के उपरान्त प्रत्येक छमाही उद्यमी द्वारा बैंक को अनुबन्ध में निर्धारित किश्त के अनुरूप भुगतान किया जाएगा।

इकाई की प्रगति एवं आहरण की संस्तुति प्रस्तर 4 में गठित जिलास्तरीय समिति के माध्यम से पर्यटन निदेशालय को उपलब्ध कराई जायेगी। पर्यटन विभाग द्वारा प्रोजेक्ट के सापेक्ष आवंटित धनराशि को चरणबद्ध रूप में जिलास्तरीय समिति की संस्तुति के आधार पर निम्न व्यवस्था के अनुसार उद्यमी को धनराशि आहरित की जायेगी–

क्र0सं0	चरण	आवंटन प्रतिशत(% में)
1.	मानचित्र पारण पर	25
2.	निर्माण कार्य 50 प्रतिशत होने पर	25
3.	निर्माण कार्य पूर्ण होने पर	25
4.	संचालन प्रारम्भ होने पर	25

1.3 निजी उद्यमी द्वारा निवेश पर सब्सिडी

पर्यटन विभाग द्वारा राष्ट्रीय राजमार्गों, एवं राज्य राजमार्गों पर वे–साइड एमिनिटीज/ढाबा की स्थापना किये जाने एवं संचालित इकाइयों के उच्चीकरण हेतु निवेशकों को निवेश (ऋण एवं स्वयं के निवेश) के सापेक्ष 30 प्रतिशत तक का एकमुश्त पूंजीगत अनुदान प्रदान किये जाने हेतु उ0प्र0 पर्यटन नीति–2022 प्रख्यापित की गई है। इस व्यवस्था में उद्यमी द्वारा स्वंय के स्वामित्व की भूमि पर वे–साइड एमिनिटीज/ढाबा की स्थापना किये जाने के लिये पर्यटन विभाग से पर्यटन नीति 2022 के अंतर्गत पंजीकरण प्रमाण पत्र प्राप्त किया जायेगा तथा इकाई के निर्माण करने के उपरान्त नीति के अंतर्गत एकमुश्त पूंजीगत अनुदान(जो कि निजी उद्यमी को पर्यटन विभाग को वापस नहीं करना होगा एवं न हीं लाभ साझा करना होगा) व अन्य लाभ पर्यटन नीति 2022 में निहित प्रक्रिया के अनुसार प्राप्त कर सकेगा। उक्त मॉडल में वे–साइड एमिनिटीज/ढाबा की स्थापना हेतु दो ढाबों के मध्य न्यूनतम किमी0 की कोई बाध्यता नहीं होगी।

1.4 भू–संयोजन व्यवस्था

उक्त मॉडल में प्रदेश के राष्ट्रीय राजमार्गों, राज्य राजमार्गों एवं अन्य प्रमुख मार्गों पर अन्य विभागों की उपलब्ध भूमि पर वे–साइड एमिनिटीज/ढाबा की स्थापना किये जाने हेतु पर्यटन विभाग द्वारा चिन्हित भूमि संबंधित विभाग से अनापत्ति प्राप्त कर अथवा पुनर्गृहित कर इकाई की स्थापना की जायेगी। राष्ट्रीय राजमार्गों, राज्य राजमार्गों एवं अन्य प्रमुख मार्गों पर केन्द्रीय मंत्रालय अथवा अन्य विभागों के स्वामित्व की भूमि को लीज़ पर प्राप्त किया जा सकेगा। वे–साइड एमिनिटी/ढाबा की स्थापना/निर्माण हेतु भूमि का न्यून्तम क्षेत्रफल 2000 वर्ग मीटर अनिवार्य होगा। इकाई की स्थापना हेतु चयनित भूमि की व्यवहार्यता विश्लेषण (Feasibility Analysis) प्रस्तर 4 में प्रस्तावित जिलास्तरीय समिति द्वारा किया जायेगा। तदोपरान्त पर्यटन विभाग द्वारा चयनित कार्यदायी संस्था के माध्यम से इकाई की स्थापना की जायेगी, जिसमें होने वाला सम्पूर्ण 100 प्रतिशत का वहन पर्यटन विभाग द्वारा किया जायेगा।

इकाई की स्थापना हेतु प्रस्ताव पर अंतिम स्वीकृति (Final Approval) प्रमुख सचिव, पर्यटन विभाग, उ0प्र0 शासन की अध्यक्षता में गठित समिति

द्वारा प्रदान की जाएगी तथा स्वीकृत प्रोजेक्ट लागत की प्रथम किश्त (50 प्रतिशत) एवं शेष धनराशि की द्वितीय किश्त (50 प्रतिशत) के रूप में धनराशि की स्वीकृति, आहरण एवं व्यय वित्त विभाग द्वारा समय–समय पर निर्गत शासनादेशों के अनुसार कार्यदायी संस्था को आहरित किया जायेगा।

इकाई का निर्माण पूर्ण होने के उपरान्त संचालन, रखरखाव एवं प्रबंधन पीपीपी मोड पर किया जायेगा, आवंटन की अवधि न्यूनतम 05 वर्ष होगी। इकाई के संचालन, रखरखाव एवं प्रबंधन के लिये हेतु संस्था का चयन पर्यटन विभाग द्वारा किया जायेगा।

उपरोक्त व्यवस्था में पर्यटन विभाग द्वारा उत्तर प्रदेश राज्य पर्यटन विकास निगम लिमिटेड से निर्माण, संचालन, रखरखाव एवं प्रबंधन कराया जा सकेगा। इकाई से प्राप्त होने वाला राजस्व (प्रस्तर–8) पर्यटन विभाग द्वारा राजकोष में जमा किया जायेगा।

2. व्यवहार्यता विश्लेषण (Feasibility Analysis) हेतु निर्धारित मापदण्ड–

व्यवहार्यता विश्लेषण (Feasibility Analysis) एवं वे–साइड एमिनिटीज/ढाबा की स्थापना हेतु भूमि चयन किये जाने के लिये निम्न बिन्दुओं को पालन आवश्य किया जाये–

- इकाई की स्थापना हेतु भूमि का चयन राष्ट्रीय राजमार्गों, राज्य राजमार्गों एवं अन्य प्रमुख मार्गों पर उपलब्ध भूमि पर ही किया जाये।
- इकाई की स्थापना हेतु चयनित मार्ग पर न्यूनतम 10 लाख वाणिज्यिक/पर्यटक वाहनों का आवागमन अवश्य हो।
- राष्ट्रीय राजमार्गों पर स्थापित होने वाली दो वे–साइड एमिनिटीज/ढाबा के मध्य की न्यूनतम दूरी 50 किमी0 रखी जाएगी।
- राज्य राजमार्गों/अन्य प्रमुख मार्गों पर स्थापित होने वाली दो वे–साइड एमिनिटीज/ढाबा के मध्य की दूरी 30 से 40 किमी0 रखी जाएगी।
- वे–साइड एमिनिटीज/ढाबा की स्थापना टोल प्लाजा के आस–पास नहीं की जायेगी। टोल प्लाजा की परिधि से न्यूनतम 01 किमी0 की दूरी के उपरान्त ही निर्माण अनुमन्य किया जाएगा।
- राष्ट्रीय राजमार्गों पर वे–साइड एमिनिटीज/ढाबा की स्थापना हेतु न्यूनतम क्षेत्रफल 5000 वर्ग मीटर अनिवार्य होगा।
- राज्य राजमार्गों एवं अन्य प्रमुख मार्गों पर वे–साइड एमिनिटीज/ढाबा की स्थापना हेतु न्यूनतम क्षेत्रफल 2000 वर्ग मीटर अनिवार्य होगा।
- चयनित स्थल पर सभी आवश्यक सुविधाओं का निर्माण निर्धारित मानकों के अनुरूप अधिकतम 40 प्रतिशत क्षेत्रफल में किया जायेगा तथा इकाई की क्षमता के अनुसार चरणवार रूप में निर्माण हेतु अनुमन्यता प्रदान की जा सकेगी।
- राजमार्गों पर चयनित स्थल के दोनों तरफ की भूमि को Transparent skywalk के माध्यम से जोड़ा जा सकेगा, जिसकी संस्तुति जिलास्तरीय समिति के माध्यम से की जायेगी।
- निजी उद्यमियों/निवेशकों द्वारा स्थापित की जाने वाली वे–साइड एमिनिटीज पर उपरोक्त प्रतिबंधों की बाध्यता नहीं होगी तथा उन्हें

पर्यटन नीति 2022 के अंतर्गत वे–साइड एमिनिटीज हेतु सभी लाभ अनुमन्य होंगे।

3. वे–साइड एमिनिटीज/ढाबा की स्थापना हेतु आवश्यक सुविधाएं–

इकाई की स्थापना हेतु निम्न सुविधाओं का अवश्य रूप से ध्यान रखा जाये–

आवश्यक सुविधाएं–

- न्यूनतम 25 लोगों हेतु रेस्टोरेन्ट।
- पुरूषों, महिलाओं एवं दिव्यांगजनों हेतु न्यूनतम 05–05 शौचालय।
- प्यूरीफाइड शुद्ध पेयजल की व्यवस्था।
- माडयूलर किचन/फ्रीजर।
- सोलर लाईट
- कार, बसों, ट्रैवलर हेतु पर्याप्त मात्रा में पार्किंग।
- प्राथमिक उपचार बॉक्स।
- सोवेनियर शॉप।
- किड्स प्ले एरिया।

अन्य अनुमन्य सुविधायें–

- पर्यटन सूचना केन्द्र
- बजट होटल/मोटल (न्यूनतम 06 कक्ष)।
- डॉरमेट्री।
- वाहन रिपेयर/स्पेयर पार्ट शॉप।
- ए0टी0एम0।
- बारातघर/कन्वेंशन सेंटर।
- विलेज हॉट/एम0एस0एम0ई0 क्राफ्ट शॉप।
- ई0वी0 चार्जिंग स्थल।
- आर्टिज़िन/हैण्डीक्राफ्ट शॉप।

4. जिलास्तरीय समिति

वे–साइड एमिनिटीज की स्थापना/निर्माण में नियमानुसार आवश्यक सहयोग प्रदान किये जाने हेतु संबंधित जनपद के जिलाधिकारी की अध्यक्षता में निम्नवत समिति का गठन किया जाता है–

क्र0सं0	विवरण	पद
1.	संबंधित जनपद के जिलाधिकारी	अध्यक्ष
2.	संबंधित स्थानीय निकाय के प्रतिनिधि	सदस्य
3.	लोक निर्माण विभाग के नामित प्रतिनिधि	सदस्य
4.	भारतीय राष्ट्रीय राजमार्ग प्राधिकरण के प्रतिनिधि	सदस्य
5.	भूमि उपलब्ध कराने वाले विभाग द्वारा नामित प्रतिनिधि	सदस्य
6.	पर्यटन विभाग के जनपद के वरिष्ठतम अधिकारी	सदस्य संयोजक

इस योजना के अंतर्गत जनपद स्तर पर सम्बन्धित जिलाधिकारी की अध्यक्षता में गठित जिलास्तरीय समिति में जिलाधिकारी द्वारा आवश्यकतानुसार समिति में अतिरिक्त 03 सदस्य सम्मिलित किये जा सकेंगे।

5. जिलास्तरीय समिति के दायित्व–

जिलास्तरीय समिति के दायित्व निम्नानुसार होंगे–

- इकाई की स्थापना हेतु व्यवहार्यता विश्लेषण (Feasibility Analysis)।
- इकाई की स्थापना हेतु चयनित भूमि की उपयुक्तता।
- इकाई की स्थापना हेतु अनापत्ति प्राप्त करने में आवश्यक सहयोग।
- इकाई के संचालन हेतु संस्था को नियुक्त किये जाने से पूर्व संबंधित संस्था का पुष्टि(ratification)।
- इकाई के निर्माण एवं संचालन के दौरान गुणवत्ता बनाये रखने हेतु प्रत्येक 03 माह में निरीक्षण।

6. विभागीय समिति

वे–साइड एमिनिटीज की स्थापना/निर्माण के लिये प्रस्तुत बिजनेस प्लान की परीक्षण करते हुए इकाई की स्थापना हेतु प्रोजेक्ट की लागत, इकाई में उपलब्ध सेवाओं आदि का मूल्यांकन किये जाने हेतु महानिदेशक पर्यटन की अध्यक्षता में योजना स्क्रीनिंग समिति का गठन किया जाना प्रस्तावित है, जिसका विवरण निम्नवत् हैः–

क्र0सं0	विवरण	पद
1.	महानिदेशक पर्यटन	अध्यक्ष
2.	वित्त नियंत्रक, पर्यटन निदेशालय	सदस्य
3.	भूमि उपलब्ध कराने वाले विभाग द्वारा नामित प्रतिनिधि	सदस्य
4.	पर्यटन विभाग के जनपद के वरिष्ठतम अधिकारी	सदस्य
5.	संयुक्त निदेशक पर्यटन/उप निदेशक पर्यटन/क्षेत्रीय पर्यटन अधिकारी, मुख्यालय (सम्बन्धित अधिकारी)	सदस्य सचिव

उपरोक्त समिति इकाई की स्थापना हेतु प्रोजेक्ट की लागत, इकाई में उपलब्ध सेवाओं आदि का मूल्यांकन करते हुए अपनी संस्तुति (Recommendation) शासन को प्रेषित करेगी।

7. इकाई के संचालन हेतु सेवाओं का आवंटन–

वे–साइड एमिनिटीज/ढाबा में स्थित सेवाओं यथा– वाहन रिपेयर/स्पेयर पार्ट शॉप, ए0टी0एम0, विलेज हॉट/एम0एस0एम0ई0 क्राफ्ट शॉप, ई0वी0 चार्जिंग स्थल, सोवेनियर शॉप, आर्टिज़िन/हैण्डीक्राफ्ट शॉप आदि को संचालनकर्ता फर्म द्वारा लीज/सब–लीज पर दिया जा सकेगा।

8. इकाई के संचालन से प्राप्त होने वाले राजस्व का वितरण–

इकाई की स्थापना हेतु 02 वर्ष की अधिस्थगन अवधि(Moratorium Period) निर्धारित की जायेगी, जिसमें संचालनकर्ता फर्म से किसी भी प्रकार की इकाई से होने वाली आय को राजस्व के रूप में साझा नहीं किया जायेगा। उक्त अवधि में 01 वर्ष

का समय इकाई के निर्माण हेतु आवंटित होगा तथा 01 वर्ष का समय इकाई के संचालन अथवा सेवाओं के लीज/सब–लीज हेतु होगा।

तदोपरान्त संचालनकर्ता फर्म से प्राप्त होने वाले राजस्व को प्रतिवर्ष 5 प्रतिशत की दर से अथवा प्रतिवर्ष सकल आय की वृद्धि प्रतिशत(जो भी अधिक हो) से बढ़ाया जायेगा। संचालनकर्ता फर्म से राजस्व प्राप्त करने हेतु फर्म के साथ विभाग द्वारा पृथक से अनुबंध हस्ताक्षर किया जायेगा, जिसमें इकाई के संचालन से प्राप्त होने वाले राजस्व के साथ–साथ लीज/सब–लीज पर आवंटित सेवाओं से प्राप्त होने वाले राजस्व का निर्धारण किया जायेगा।

9. मार्गीय सुविधाओं के संचालन एवं रख–रखाव हेतु दिशा–निर्देशः–

9.1 स्वागत क्षेत्र

- स्वागत क्षेत्र में पुलिस हेल्पलाइन नम्बर और पर्यटन हेल्पलाइन नम्बर प्रदर्शित किये जाने चाहिए।
- स्वागत क्षेत्र में उत्तर प्रदेश पर्यटन के ब्रोशर/पैम्फलेट/लीफलेट होना चाहिए (निःशुल्क उपलब्ध कराया जाना चाहिए)।
- प्राथमिक चिकित्सा बॉक्स (First Aid Box) अतिथि कक्ष में उपलब्ध होना चाहिए।
- पास के डॉक्टरों/अस्पतालों का नाम पता और टेलीफोन नम्बर फ्रंट डेस्क के पास उपलब्ध होना चाहिए।

9.2 कैफेटेरिया

- सभी कर्मचारियों को सभ्य तरीके से कपड़े पहने होने चाहिए (निर्धारित वर्दी, दाढ़ी बनी हुई, पॉलिश किए हुए जूते और नाखून कटे हुए)। रसोउया/वेटर (रसोई कर्मचारी) को साफ–सफाई और स्वच्छता बनाए रखने के लिए हाथों में दस्ताने पहनने चाहिए।
- पका हुआ भोजन, सर्विस ट्रे और क्रॉकरी/कटलरी को फर्श पर नहीं रखना चाहिए।
- डिब्बा बंद खाद्य पदार्थों के मामले में चम्मच, पेपर नैपकिन, नमक, सॉस, काली मिर्च और अचार बंद पाउच में उपलब्ध कराए जाने चाहिए।
- सभी प्रकार के पेय पदार्थ, मिनरल वाटर, आइसक्रीम आदि केवल विशेष/लोकप्रिय ब्रांडों (FSSAI Standard) के ही खरीदे जाने चाहिए। निर्माण की तारीख/एक्सपायरी डेट की ठीक से जांच होनी चाहिए, बोतालों/टेट्रा पैक को फ्रिज/स्टोर में रखने से पहले साफ किया जाना चाहिए।
- मेहमानों/आगंतुकों के लिए खाने–पीने की चीजें और पेय पदार्थ जैसे कोल्ड ड्रिंक्स/पानी/चिप्स और अन्य पैकेज्ड आइटम एक प्लेट में परोसे जाने चाहिए। पेय पदार्थ कांच के ग्लास/कप में परोसे जाने चाहिए।

9.3 रसोई घर

- साफ–सफाई और स्वच्छता बनाए रखने के लिए रसोई के फर्श और टाइल्स को ठीक से साफ किया जाना चाहिए।
- किचन में दैनिक उपयोग की वस्तुओं को आवश्यकता के अनुसार रखना चाहिए, बाकी की वस्तुओं को स्टोर में रखना चाहिए।
- किचन में स्टेनलेस स्टील के चाकू का प्रयोग करना चाहिए।

- रसोई में उपयोग करने से पूर्व सब्जियों को धोना चाहिए। रसोई में किसी भी प्रकार के उपयोग के लिए पॉलीथीन या पुराने समाचार पत्रों की अनुमति नहीं है।
- खाद्य सामग्री और सब्जियों को निर्धारित स्थान पर ही रखना चाहिए।
- अच्छी गुणवत्ता वाले खाद्य पदार्थ/डब्बा बंद किए गए उत्पादों को खरीदना चाहिए। (FSSAI मानक)
- रसोई में रसोइया/सहायक और अन्य लोगों को उचित ड्रेस/वर्दी (एप्रन, टोपी और दस्ताने आदि) में होना चाहिए।
- किचन में प्रयोग होने वाले कपड़े साफ–सुथरे होने चाहिए।
- खाने–पीने का काम करने वाले कर्मचारियों के नाखून और बाल कटे होने चाहिए। सेवारत कर्मचारियों को ग्राहकों/अतिथियों की सेवा करते समय दस्ताने अवश्य पहनने चाहिए।
- रसोई में ताजी सब्जियाँ, फल, ब्रेड, पनीर, ताजी क्रीम, दूध, अण्डे और अन्य सम्बन्धित वस्तुओं की उपलब्धता के लिए आवश्यक व्यवस्था की जानी चाहिए।
- पका हुए भोजन और क्रॉकरी/बर्तन फर्श पर नहीं रखे जाने चाहिए।

9.4 हाउस कीपिंग और रखरखाव

- मार्गीय सुविधा की सभी इकाइयों में सभी प्रकाश बिन्दु, पंखे और निकास पंखे आदि चालू एवं अच्छी स्थिति में होने चाहिए।
- सभी इकाइयों में कीट नियंत्रण की व्यवस्था की जानी चाहिए।
- किचन की सफाई, लॉबी की सफाई, सार्वजनिक शौचालयों की सफाई और होटल और प्रवेश द्वार की सफाई दैनिक आधार पर की जानी चाहिए।
- किसी भी इकाई में टूटी हुई कुर्सियाँ/फर्नीचर नहीं होना चाहिए।
- पानी की टंकियों को पूरी तरह से साफ करना चाहिए एवं टैंक पर सफाई की तिथि अंकित करनी चाहिए।
- ए0सी(AC) साफ और चालू अवस्था में होना चाहिए।
- बरसात के मौसम से पहले सीवेज टैंक और छत को साफ कराना चाहिए। सुनिश्चित करें कि इकाई की छत पर कोई कचरा या टूटी हुई बोतलें नहीं पड़ी हों।
- सफाई और स्वच्छता बनाए रखने के लिए फ्रिज और डीप फ्रीजर/वाटर कूलर को भी प्रत्येक सप्ताह साफ करना चाहिए ताकि कोई कीट न हो।