

## संघ सरकार - वित्त एवं संचार (अनुपालन लेखापरीक्षा) प्रतिवेदन संसद में प्रस्तुत

भारत के नियंत्रक एवं महालेखापरीक्षक की वर्ष 2026 के लिए प्रतिवेदन सं. 05 - संघ सरकार - वित्त एवं संचार (अनुपालन लेखापरीक्षा) - मार्च 2024 को समाप्त अवधि तक आज संसद के पटल पर रखी गई। भारत के नियंत्रक एवं महालेखापरीक्षक के इस प्रतिवेदन में संचार मंत्रालय (एम ओ सी), वित्त मंत्रालय के व्यय विभाग (डी ओ ई) और इलेक्ट्रॉनिकी और सूचना प्रौद्योगिकी मंत्रालय (एम ई आई टी वाई) की अनुपालन लेखापरीक्षा के दौरान पाए गए महत्वपूर्ण लेखापरीक्षा निष्कर्ष शामिल हैं। इस प्रतिवेदन में उल्लिखित उदाहरण वे हैं जो 2023-24 की अवधि में की गई नमूना लेखापरीक्षा के दौरान संज्ञान में आए, साथ ही वे जो पूर्व के वर्षों में संज्ञान में आए परन्तु पूर्ववर्ती लेखापरीक्षा प्रतिवेदनों में प्रतिवेदित नहीं किए जा सके। इस प्रतिवेदन में 04 विषय-विशिष्ट अनुपालन लेखापरीक्षा तथा 05 लेखापरीक्षा पैराग्राफ शामिल हैं।

### 1. डाक विभाग:

क. डाक जीवन बीमा (पी एल आई) / ग्रामीण डाक जीवन बीमा (आर पी एल आई) पॉलिसी धारकों से संग्रहित विलंब शुल्क पर ₹78.92 करोड़ रुपये के वस्तु एवं सेवा कर का न लगाया जाना: डाक विभाग केन्द्रीय वस्तु एवं सेवा कर (सी जी एस टी) अधिनियम 2017 के खण्डों का पालन नहीं कर सका जिसके परिणामस्वरूप जुलाई 2017 से दिसम्बर 2023 की अवधि के लिये पॉलिसी धारकों द्वारा पी एल आई / आर पी एल आई प्रीमियम के विलंबित शुल्क पर ₹78.92 करोड़ की राशि के जी एस टी का गैर अधिरोपण और गैर संग्रहण हुआ।

(पैराग्राफ 2.1)

ख. पर्याप्त नियंत्रण के अभाव के कारण ई-कॉमर्स बिलर को ₹1.05 करोड़ का अधिक भुगतान किया गया: डाक विभाग [कोलकाता रेल डाक सेवा (आर एम एस प्रभाग)] ने 11 जुलाई 2016 को मैसर्स नापतोल ऑनलाइन शॉपिंग प्राइवेट लिमिटेड, एक ई-कॉमर्स बिलर, के साथ तीन वर्ष की अवधि के लिए बिलर द्वारा प्रस्तुत वस्तुओं की बुकिंग, प्रेषण और वितरण हेतु करार किया था। इन करारों में कैश ऑन डिलीवरी (सी ओ डी) सुविधा भी शामिल थी। सिस्टम, एप्लिकेशन और डेटा प्रोसेसिंग में उत्पाद (एस ए पी) में निवारक नियंत्रणों की कमी और सी ओ डी भुगतानों की प्रक्रिया में मौजूदा मैनुअल जाँच न करने के कारण विभाग ने बिलर को ₹1.05 करोड़ का अधिक भुगतान कर दिया।

(पैराग्राफ 2.2)

## 2. दूरसंचार विभाग:

क. क्रियान्वयन में विलंब और सार्वभौमिक सेवा प्रदाता से ₹8.49 करोड़ के जुर्माने की गैर-वसूली: डिजिटल भारत निधि (डी बी एन) ने दिसंबर 2017 में भारती एयरटेल लिमिटेड के साथ असम और सिक्किम में मोबाइल कवरेज प्रदान करने के लिए एक करार किया था, जिसके तहत सभी साइटों को जून 2019 तक चालू किया जाना था। कार्यान्वयन अवधि को आगे अक्टूबर 2020 तक विस्तारित किया गया। अप्रैल 2021 तक, स्वीकृत 756 साइट में से केवल 431 ही चालू हो पाई थीं। अंततः, डी बी एन ने लक्ष्य को संशोधित करके 562 साइट कर दिया, लेकिन 124 साइट जो अभी भी चालू नहीं हो पाईं। अप्रैल (2025), उन पर ₹19.47 करोड़ की परिनिर्धारित हानि (एल डी) और गैर-निष्पादन जुर्माना (एन पी पी) लगाया गया। इसमें से, डी बी एन ने केवल ₹10.98 करोड़ वसूल किए, जबकि कार्यान्वयन अवधि समाप्त होने के चार वर्ष बाद भी ₹8.49 करोड़ बकाया हैं। दीर्घकालीन विलंब और लंबित वसूली कमजोर अनुबंध प्रवर्तन को दर्शाती है। डी बी एन को लंबित साइट को चालू करने में शीघ्रता करनी चाहिए और भारती एयरटेल लिमिटेड से बकाया एल डी और एन पी पी की वसूली सुनिश्चित करनी चाहिए।

)पैराग्राफ (3.1

ख. दूरसंचार विभाग द्वारा ₹107.07 करोड़ के ग्राहक अधिग्रहण प्रपत्र जुर्माने की गैर-वसूली: एकीकृत लाइसेंस (यू एल) करार के तहत, दूरसंचार लाइसेंसधारियों के लिये यह अनिवार्य है कि वे मोबाइल सेवाओं को सक्रिय करने से पहले प्रत्येक ग्राहक का पूरी तरह से सत्यापन करें। इस प्रक्रिया की निगरानी ग्राहक अधिग्रहण प्रपत्र (सी ए एफ) के साथ दूरसंचार विभाग (डी ओ टी) के लाइसेंस प्राप्त सेवा क्षेत्र (एल एस ए) कार्यालय के माध्यम से की जाती है, जो कि मासिक लेखापरीक्षा करने के लिये उत्तरदायी हैं ताकि दूरसंचार विभाग के सत्यापन मानदंडों के अनुपालन को सुनिश्चित किया जा सके। दूरसंचार विभाग के 2008 के आदेशों के आधार पर, एल एस ए को 0.1 प्रतिशत ग्राहक की सी ए एफ लेखापरीक्षा मासिक रूप से करनी होती है और संचालक की समग्र सत्यापन अनुपालन दर के आधार पर, प्रत्येक गैर-अनुपालन सी ए एफ पर ₹1,000 से ₹50,000 तक का वित्तीय जुर्माना लगाया जाना है। वर्ष 2022-23 से 2024-25 के दौरान ग्राहक सत्यापन में कमियों के लिए लगाए गए ₹143.09 करोड़ के जुर्माने में से केवल ₹36.02 करोड़ (25 प्रतिशत) की वसूली हो सकी, जबकि ₹107.07 करोड़ (75 प्रतिशत) अभी भी (मार्च 2025) लंबित हैं। उच्च अप्राप्य बकाया राशि का बने रहना दंड ढांचे के निवारक प्रभाव को कमजोर करता है तथा वसूली में भी प्रवर्तन अंतराल का संकेत देता है।

)पैराग्राफ 3.2)

## 3. व्यय विभाग:

केंद्र सरकार कर्मचारी समूह बीमा योजना (सी जी ई जी आई एस) के दिशानिर्देशों का अनुपालन न करना: सी जी ई जी आई एस 1982 में केंद्र सरकार के कर्मचारियों के लिए कम मूल्य पर और पूरी तरह से अंशदान और स्व-वित्तपोषण के आधार पर, सेवाकाल में मृत्यु की स्थिति में उनके परिवारों की सहायता के लिए बीमा का लाभ प्रदान करने तथा सेवानिवृत्ति पर उनके संसाधनों को बढ़ाने के लिए एकमुश्त भुगतान के दोहरे लाभ प्रदान करने के उद्देश्य के साथ शुरू की गई थी।

लेखापरीक्षा में योजना के दिशा-निर्देशों के अनुपालन न करने के निम्नलिखित मामले देखे गए:

- i. बीमा निधि में ब्याज को शामिल न करना।
- ii. बचत निधि शेष पर तिमाही चक्रवृद्धि के बजाय वार्षिक साधारण ब्याज।
- iii. कुल सी जी ई जी आई एस निधि शेष में कमी।
- iv. योजना की निर्धारित समयावधि पर समीक्षा न करना।

योजना के दिशानिर्देशों का अनुपालन न करने को ध्यान में रखते हुए, योजना की समीक्षा की जानी चाहिए।

(पैराग्राफ 4.1)

#### 4. इलेक्ट्रॉनिकी और सूचना प्रौद्योगिकी मंत्रालय:

क. एम ई आई टी वाई में कौशल विकास पहल पर विषय-विशेष अनुपालन लेखापरीक्षा:

इलेक्ट्रॉनिकी और सूचना प्रौद्योगिकी मंत्रालय इलेक्ट्रॉनिक्स सिस्टम डिजाइन एवं विनिर्माण क्षेत्र में कौशल विकास (ई एस डी एम-□ एवं □□), आकांक्षी जिलों में युवाओं का कौशल विकास (एस डी वाई ए डी) तथा फ्यूचर स्किल्स प्राइम (एफ एस पी) जैसी योजनाओं के माध्यम से कौशल विकास को बढ़ावा देने हेतु प्रमुख पहलें लागू करता है। लेखापरीक्षा में इन योजनाओं के 2018-19 से 2022-23 की अवधि के प्रदर्शन की समीक्षा की गई, जिसमें कार्यान्वयन, निगरानी, निधि उपयोग तथा अपेक्षित परिणामों की प्राप्ति, विशेष रूप से प्रशिक्षण, प्रमाणन और रोजगार-योग्यता के संदर्भ में, पर ध्यान केंद्रित किया गया।

(पैराग्राफ 5.1)

ई एस डी एम योजनाओं में, जबकि समग्र नामांकन और प्रमाणन की संख्या उल्लेखनीय थी, समान जनसांख्यिकीय विवरण वाले अभ्यर्थियों के एकाधिक पंजीकरण के उदाहरणों के कारण लाभार्थियों की विशिष्टता बनाए रखने में समस्याएँ देखी गईं। योजना का संचालन कार्यक्रम प्रबंधन इकाई (पी एम यू) द्वारा संबद्ध प्रशिक्षण भागीदारों (टी पी) के माध्यम से किया गया। यह देखा गया कि 40 प्रशिक्षण भागीदारों में से 33 द्वारा पंजीकरण-सह-प्रमाणन शुल्क एकत्र नहीं किया गया। मूल्यांकन के संचालन तथा प्रमाणपत्र जारी करने में देरी देखी गई, जिससे लाभार्थियों की समयबद्ध प्रगति प्रभावित हुई। प्लेसमेंट का स्तर सीमित रहा और 'प्लेस एंड ट्रेन' मॉडल के विलंबित कार्यान्वयन के कारण पहले से प्रमाणित अभ्यर्थियों के लिए उपलब्ध प्लेसमेंट सहायता सीमित हो गई। इसके अतिरिक्त, प्रशिक्षुओं की ट्रेकिंग एक वर्ष के स्थान पर केवल तीन महीने तक की गई और प्रशिक्षण भागीदारों के प्रतिपूर्ति दावे

विस्तारित अवधि तक लंबित रहे, जो प्रसंस्करण और निपटान में देरी को दर्शाता है। निधि जारी करने और उपयोगिता प्रमाणपत्रों के प्रस्तुतिकरण में भी देरी देखी गई। (पैराग्राफ 5.1.7)

एस डी वाई ए डी योजना में, कई जिलों में प्रशिक्षण भागीदारों को नियुक्त नहीं किया जा सका, जिसके परिणामस्वरूप इन जिलों में किसी भी अभ्यर्थी का पंजीकरण नहीं हुआ। पंजीकरण पोर्टल में सहायक दस्तावेज अपलोड करने का प्रावधान नहीं था, जिससे डेटा सत्यापन में कमियाँ उत्पन्न हुईं, जिनमें एकाधिक पंजीकरण और अमान्य प्रविष्टियाँ शामिल थीं। प्रशिक्षित और प्रमाणित अभ्यर्थियों की संख्या की तुलना में प्लेसमेंट परिणाम कम रहे। यह भी देखा गया कि प्रशिक्षण भागीदारों द्वारा इनवाँइस का प्रसंस्करण दिशानिर्देशों में निर्धारित ऑनलाइन पोर्टल के माध्यम से करने के बजाय मैनुअल रूप से किया जा रहा था। वित्तीय वर्ष के अंत में निधि जारी करना और उसके बाद अप्रयुक्त राशि शेष रह जाना निधि आवश्यकता के अवास्तविक आकलन को दर्शाता है। (पैराग्राफ 5.1.8)

एफ एस पी कार्यक्रम में, डीप स्किलिंग सशुल्क पाठ्यक्रमों में डीप स्किलिंग निःशुल्क पाठ्यक्रमों की तुलना में नामांकन दर कम रही; तथापि इनकी पूर्णता दर उल्लेखनीय रूप से अधिक रही। इस कार्यक्रम के अंतर्गत प्रदान किए गए प्रमाणन को उद्योग द्वारा सीमित मान्यता मिलना शिक्षार्थियों की प्रेरणा को प्रभावित करने वाला एक पहलू पाया गया। (पैराग्राफ 5.1.9)

समग्र रूप से, यद्यपि इन योजनाओं के माध्यम से पर्याप्त पहुँच और प्रशिक्षण कवरेज प्राप्त हुआ, तथापि कार्यान्वयन, निगरानी और निधि प्रबंधन से संबंधित कुछ समस्याओं के कारण अपेक्षित लाभों की पूर्ण प्राप्ति, विशेष रूप से समय पर प्रमाणन और रोजगार-योग्यता में वृद्धि के संदर्भ में, प्रभावित हुई।

(पैराग्राफ 5.1.7, पैराग्राफ 5.1.8 और पैराग्राफ 5.1.9)

*हमने सिफारिश की कि मंत्रालय लाभार्थियों की विशिष्टता सुनिश्चित करने के लिए आधार प्रमाणीकरण / ई-के वाई सी प्रक्रिया / पोर्टल की कार्यक्षमता को मजबूत कर सकता है, ताकि यह सुनिश्चित किया जा सके कि योजना का लाभ इच्छित प्राप्तकर्ताओं तक पहुंचे। मंत्रालय मूल्यांकन और प्रमाणन में देरी को दूर करने के लिए प्रशिक्षण भागीदारों और प्रमुख कार्यान्वयन एजेंसियों (के आई ए) की अधिक सक्रिय निगरानी सुनिश्चित कर सकता है। हमने यह भी सिफारिश की कि मंत्रालय प्रशिक्षुओं की ट्रेकिंग के संबंध में सामान्य मानदंडों तथा प्रशिक्षण भागीदार) टी पी (प्रशिक्षण शुल्क के लिए इनवाँइस ऑनलाइन पोर्टल से तैयार करने संबंधी योजना दिशानिर्देशों का अनुपालन सुनिश्चित कर सकता है। इसके अतिरिक्त, हमने सिफारिश की कि मंत्रालय योजनाओं में परिकल्पित रोजगार-योग्यता सुनिश्चित करने के लिए एक प्रणाली स्थापित कर सकता है।*

**ख. सामान्य सेवा केंद्र 2.0 परियोजना के कार्यान्वयन की लेखापरीक्षा:**

सामान्य सेवा केंद्र (सी एस सी) योजना को भारत सरकार द्वारा सितंबर 2006 में पहली बार अनुमोदित किया गया था, जिसका उद्देश्य एक लाख सेवा वितरण केंद्र स्थापित करना था, अर्थात् लगभग हर छह

गांवों के लिए एक केंद्र। इसका उद्देश्य जमीनी स्तर पर नागरिकों को सुविधाजनक पहुंच के साथ ई-सेवाओं की एक विस्तृत श्रृंखला उपलब्ध कराना था, जिससे डिजिटल विभाजन को कम किया जा सके और शासन को मजबूत किया जा सके। (पैराग्राफ 5.2.1)

प्रारंभिक रूपरेखा के आधार पर, सरकार ने अगस्त 2015 में ₹475.11 करोड़ के समग्र परिव्यय के साथ सी एस सी 2.0 परियोजना को मंजूरी दी। इस परियोजना का उद्देश्य प्रत्येक ग्राम पंचायत में कम से कम एक सी एस सी स्थापित करके डिजिटल सेवा वितरण की पहुंच का विस्तार करना था, जिसके तहत चार वर्षों के भीतर देश भर में 2.5 लाख से अधिक ग्राम पंचायतों को कवर किया जाना था। इस विस्तार रणनीति में पहले चरण के तहत पहले से ही कार्यरत एक लाख सी एस सी को सुदृढ़ और एकीकृत करना और साथ ही 1.5 लाख अतिरिक्त केंद्र जोड़ना भी शामिल था। (पैराग्राफ 5.2.1)

सी एस सी 2.0 परियोजना ने ग्रामीण भारत में सी एस सी की पहुंच और लेनदेन का विस्तार करके डिजिटल समावेशन को काफी हद तक आगे बढ़ाया है। वर्ष 2018-2024 के दौरान लेन-देन की संख्या में 291 प्रतिशत की वृद्धि हुई, जबकि लेन-देन के मूल्य में 322 प्रतिशत की वृद्धि हुई। अनौपचारिक कार्यबल के लिए 16.57 करोड़ ई-श्रम पंजीकरण के कारण लेन-देन की संख्या वर्ष 2021-22 में चरम पर थी। हालांकि, राज्य की ई-सेवाओं का अपूर्ण एकीकरण, ग्राम स्तरीय उद्यमियों (वी एल ई) की कमजोर वित्तीय स्थिरता, निष्क्रिय सी एस सी की अधिक घटनाएँ और बिना मंजूरी के प्रशिक्षण शुल्क लगाए जाने के कारण इसकी प्रभावशीलता बाधित हुई है। राज्य / केंद्र शासित प्रदेशों की सीमित भागीदारी, निगरानी और भौतिक सत्यापन में कमियाँ, असंगत ब्रांडिंग, महिलाओं की कम भागीदारी और शिकायत निवारण में देरी, सेवा वितरण को और भी कमजोर करती हैं। सी एस सी के लिए राज्य की भागीदारी को मजबूत करना, ग्राम स्तरीय उद्यमियों की वित्तीय व्यवहार्यता सुनिश्चित करना, निगरानी में सुधार करना और शिकायत निवारण को सुव्यवस्थित करना आवश्यक है ताकि वह सुलभ और स्थाई अंतिम-मील ई-गवर्नेंस के अपने वादे को पूरा कर सके।

(पैराग्राफ 5.2.1, 5.2.3 तथा 5.2.4)

*हमने सिफारिश की कि मंत्रालय / सी एस सी – एस पी वी सफल 4,913 वी एल ई से सीख लेने पर विचार करे तथा इन वी एल ई को उनके जिलों व उसके आसपास में प्रशिक्षण / जागरूकता कार्यक्रमों के साथ सम्बद्ध करे। हमने यह भी सिफारिश की कि मंत्रालय राजस्व साझेदारी मॉडल की समीक्षा करे तथा सफल वी एल ई को आदर्श मॉडल के रूप में बढ़ावा देने के साथ-साथ वी एल ई की स्थिरता को मजबूत करने के लिये नियमित प्रशिक्षण प्रदान करे। इसके अतिरिक्त, मंत्रालय सक्रिय रूप से निष्क्रिय सी एस सी की पहचान और उनकी कार्यशीलता बहाल करने में सहयोग, वी एल ई के रूप में महिलाओं की भागीदारी बढ़ाने के लिये लक्ष्य आधारित दृष्टिकोण, सभी राज्य / केन्द्र शासित प्रदेशों की ई-सेवाओं का डिजिटल सेवा पोर्टल के साथ एकीकरण का अनुपालन सुनिश्चित करे। यह भी सिफारिश*

की गयी कि निगरानी तथा सेवा वितरण में सुधार के लिये सी एस सी का भौतिक सत्यापन समय पर पूर्ण करने के अतिरिक्त वी एल ई चयन, सी एस सी के स्थान निर्धारण और अवसंरचना समर्थन में जिला ई-गवर्नेन्स सोसायटी तथा स्थानीय प्रशासन को शामिल करना सुनिश्चित करे। इसके अतिरिक्त, यह सिफारिश की गयी कि मंत्रालय वी एल ई पर पूर्व प्रवेश प्रशिक्षण शुल्क की समीक्षा तथा बंद करे और स्पेक्टा तथा सेवा वितरण की नियमित निगरानी के माध्यम से सी एस सी निगरानी को मजबूत करे।

5. संचार मंत्रालय के अंतर्गत सार्वजनिक क्षेत्र के उपक्रम:

क. इंडिया पोस्ट पेमेंट्स बैंक (आई पी पी बी) द्वारा वित्तीय समावेशन को बढ़ावा देने पर विषय विशेष अनुपालन लेखापरीक्षा: यह लेखापरीक्षा कई ऐसे मुद्दों पर प्रकाश डालती है जो भारत में बैंकिंग सुविधाओं से वंचित, कम बैंकिंग सेवाओं का लाभ उठाने वाले और कम सुविधायें प्राप्त करने वाले समाज के लिए वित्तीय समावेशन को बढ़ावा देने के आई पी पी बी के प्राथमिक दायित्व को प्रभावित करते हैं। हमारी लेखापरीक्षा से ज्ञात होता है कि आई पी पी बी ने अपने नेटवर्क का विस्तार करने और ग्राहकों को जोड़ने में प्रगति की है, लेकिन महत्वपूर्ण परिचालन, नियामक और प्रणालीगत कठिनाइयों ने वित्तीय समावेशन को बढ़ावा देने में इसकी प्रभावशीलता को बाधित किया है। (पैराग्राफ 6.1.1)

लेखापरीक्षा में पाया गया कि व्यक्तिगत व्यवसाय अभिकर्ता (आई बी सी) की अपर्याप्त तैनाती के कारण ग्रामीण क्षेत्रों तक अपनी पहुंच को बाधित किया है। आई पी पी बी के मौजूदा ग्राहक खातों में व्यापक निष्क्रियता और कामकाज में कमी पाई गई। इसके अलावा, आई पी पी बी की एकीकृत भुगतान इंटरफेस (यू पी आई) सेवाओं के लिए बड़ी संख्या में लेनदेन अस्वीकृत पाए गए, जिससे ग्राहकों का विश्वास कम हुआ। भारतीय राष्ट्रीय भुगतान निगम के आंकड़ों से पता चला है कि आई पी पी बी की यू पी आई लेन-देन में तकनीकी गिरावट की दर काफी अधिक थी – वित्तीय वर्ष 2021-22 में 3.29 प्रतिशत और वित्तीय वर्ष 2022-23 में 7.82 प्रतिशत, जो आर बी आई के 1 प्रतिशत से कम के लक्ष्य से काफी अधिक है। वित्तीय वर्ष 2023-24 में, आई पी पी बी की यू पी आई सेवाओं में 362 घंटे तक व्यवधान रहा, जो फिनो (19 घंटे), एयरटेल (52 घंटे) और पे टी एम बैंक (शून्य घंटे) की तुलना में काफी अधिक है। (पैराग्राफ 6.1.5)

इसके अतिरिक्त, मोबाइल नंबरों को सत्यापित किये बिना खाते खोले गए और एक ही मोबाइल नंबर से एकाधिक ग्राहक सूचना फाइलें सम्बद्ध की गईं। आई पी पी बी की घर-घर बैंकिंग सेवाओं का उपयोग सीमित पाया गया, जिसमें कई अनुरोधों में देरी हुई, उन्हें रद्द कर दिया गया या उन पर ध्यान नहीं दिया गया। लेखापरीक्षा में पाया गया कि आई पी पी बी खातों को डाकघर बचत बैंक खातों से सम्बद्ध न करने और वित्तीय साक्षरता शिविरों के लिए नाबार्ड की सहायता का उपयोग न करने के कारण लेनदेन विफल रहे। इसके अतिरिक्त, आई पी पी बी संचालन के लिए माइक्रो-ए टी एम उपकरणों के उपयोग से संबंधित सुरक्षा जांच में कमियां पाई गईं। (पैराग्राफ 6.1.5)

हमने सिफारिश की कि आई पी पी बी, आई बी सी की तैनाती की निगरानी के लिए एक केंद्रीकृत तंत्र स्थापित करे तथा कठिन या कम संभावनाओं वाले क्षेत्रों में आई बी सी को आकर्षित करने के लिए उपयुक्त प्रोत्साहन संरचना लागू करे। हमने यह भी सिफारिश की कि मंत्रालय निष्क्रिय खातों के वास्तविक समय में निगरानी, आकांक्षी जिलों में लक्षित पुनर्सक्रियण तथा ग्राहकों पर अतिरिक्त वित्तीय बोझ डाले बिना सरल पुनर्सक्रियण की व्यवस्था के साथ एक सक्रिय निष्क्रियता प्रबंधन ढाँचा अपनाए। यह भी सिफारिश की गयी कि आई पी पी बी ग्राहकों के विश्वास की रक्षा के लिए यू पी आई लेन-देन से संबंधित निर्धारित मानकों को निरंतर पूरा करने हेतु सुदृढ़ निगरानी और प्रभावी प्रतिक्रिया तंत्र लागू करे। इसके अलावा, आई पी पी बी अवैध या डुप्लीकेट लिंक को समाप्त करने तथा खाता खोलने के दौरान सत्यापन में मौजूद कमियों की पहचान करने के लिए व्यापक डेटा शुद्धिकरण करे, जिससे आई टी प्रणाली को सुदृढ़ बनाया जा सके। इसके अतिरिक्त, ग्राहक घर-घर अनुरोध प्रबंधन प्रणाली में ट्रेकिंग तंत्र को सुदृढ़ करे तथा सेवा प्रदाय में सुधार करते हुए घर-घर बैंकिंग सेवाओं की समयबद्ध और गुणवत्तापूर्ण उपलब्धता सुनिश्चित करे। इसके अलावा, हमने सिफारिश की कि आई पी पी बी विशेष रूप से उच्च शेष राशि तथा डी बी टी से जुड़े खातों के लिए डाकघर बचत खातों के साथ सक्रिय लिंकिंग को बढ़ावा देने हेतु लक्षित अभियान और प्रणालीगत संकेत प्रारंभ करे और आई पी पी बी सर्किलों और नाबार्ड के राज्य कार्यालयों के बीच समन्वय को सुदृढ़ करे, स्वीकृत और आयोजित शिविरों की निगरानी को बेहतर बनायें तथा निधियों के उपयोग को सीमित करने वाली मनमानी आंतरिक सीमाओं को समाप्त करे।

**ख. भारत संचार निगम लिमिटेड (बी एस एन एल) में टावर संपत्तियों के प्रबंधन पर विषय विशेष अनुपालन लेखापरीक्षा:**

वर्ष 2018-19 से 2022-23 की अवधि के लिए बी एस एन एल की टावर अवसंरचना की लेखापरीक्षा में परिसंपत्ति प्रबंधन, उनके उपयोग और राजस्व प्राप्ति में अनियमितताएं पाई गईं। चयनित सर्किलों में जिन भू-खंडों पर दूरसंचार टावर लगाए गए थे, उनमें से 36 प्रतिशत भू-खंडों के संबंध में स्वामित्व विलेख बी एस एन एल के नाम पर पंजीकृत नहीं थे। इसके अतिरिक्त, 27 प्रतिशत पट्टाधारित टावर स्थल ऐसे करारों के आधार पर संचालित पाए गए जिनकी वैधता अवधि समाप्त हो चुकी थी। समाप्त हो चुके पट्टा करारों के अंतर्गत टावरों का निरंतर संचालन करने से बी एस एन एल को कानूनी जोखिमों तथा संभावित वित्तीय दायित्वों का सामना करना पड़ सकता है। सर्किलों और निगमित कार्यालय द्वारा संरक्षित किये गए टावर डेटा में लगातार विसंगतियां पाई गई हैं। बी एस एन एल ने ओडिशा सर्किल में अपने स्वामित्व वाले टावर होने के बावजूद, सात टावर निजी विक्रेताओं से किराए पर लिए थे।

(पैराग्राफ 6.2.2, पैराग्राफ 6.2.3)

₹59.77 करोड़ मूल्य की भारी मात्रा में टावर सामग्री अप्रयुक्त पड़ी रही, जिसके परिणामस्वरूप धनराशि अवरुद्ध हो गई और सामग्री खराब हो गई। तीन सर्किलों में ₹11.13 करोड़ मूल्य के 81 स्थापित टावर, स्थापना के पश्चात तीन से सात वर्षों की अवधि तक निष्क्रिय बने रहे। इसके अतिरिक्त, ओडिशा सर्किल

में 84 टावरों के मामले में टावर स्थापना एवं बेस ट्रांसीवर स्टेशन (बी टी एस) की स्थापना के बीच विलंब के कारण टावरों के उपयोग में देरी हुई, जिससे अनुमानित ₹6.22 करोड़ की राजस्व की हानि हुई। बी एस एन एल ने दूरसंचार सेवा प्रदाताओं को 1,092 साइट सौंपने में भी देरी की, जिससे ₹10.87 करोड़ के राजस्व की हानि हुई। (पैराग्राफ 6.2.3)

इसके अतिरिक्त, 1,740 टावर साइट लंबे समय तक (16 वर्षों तक) निष्क्रिय रहीं, जिसके परिणामस्वरूप पट्टे पर दिये जाने या पुनर्नियोजन के माध्यम से राजस्व अर्जन का अवसर चूक गया। कमजोर आंतरिक नियंत्रणों के कारण विलंब शुल्क (₹7.24 करोड़) नहीं लगाया गया, भूमि किराया शुल्क (₹2.33 करोड़) का बिल जारी नहीं किया गया तथा अवसंरचना प्रावधान शुल्क (₹0.55 करोड़) भी टी एस पी से वसूल नहीं किया गया, जिसके परिणामस्वरूप बकाया राशि की वसूली नहीं हो सकी।

### पैराग्राफ(6.2.3)

*हमने सिफारिश की कि बी एस एन एल सभी टावर-संबंधी डेटा की निगरानी, सत्यापन और प्रबंधन के लिए एक मजबूत, वास्तविक-समय प्रबंधन सूचना प्रणाली विकसित करे, जिसमें कार्यक्षमता की स्थिति, साइट का उपयोग, पट्टे की व्यवस्था और बिलिंग चक्र शामिल हों। हमने यह भी सिफारिश की कि बी एस एन एल परिचालन निरंतरता में बाधा उत्पन्न करने वाली संभावित कानूनी जटिलताओं से बचने के लिए भूमि स्वामित्व से संबंधित मुद्दों को प्राथमिकता के आधार पर हल करे तथा समाप्त हो चुके पट्टे समझौतों का नवीनीकरण करे तथा निष्क्रिय और गैर-कार्यशील टावरों के उपयोग को अनुकूल बनाने के लिए उनकी नियमित समीक्षा करे तथा पुनः उपयोग एवं पुनर्स्थापन या पट्टे पर देने के संबंध में समयबद्ध कार्रवाई सुनिश्चित करे। इसके आलावा, मास्टर सेवा समझौतों के अनुसार दूरसंचार सेवा प्रदाताओं से राजस्व की सटीक और समयबद्ध वसूली सुनिश्चित करने के लिए बी एस एन एल एक केंद्रीकृत बिलिंग और वसूली तंत्र लागू करना सुनिश्चित करे।*