

## अध्याय V: आयकर विभाग में शिकायत निवारण तंत्र

### 5.1 प्रस्तावना

आयकर विभाग (आईटीडी) ने निर्धारितियों की शिकायतों का शीघ्र निवारण सुनिश्चित करने हेतु 2003 में शिकायत निवारण तंत्र प्रारम्भ किया। कार्यालय प्रक्रियाओं की नियमावली (एमओपी)<sup>38</sup> में मुख्य आयकर आयुक्त (सीसीआईटी) के कार्यालयों में क्षेत्रीय शिकायत सेल के गठन की संभावना पर ध्यान दिया जाता है तथा जनता से प्राप्त शिकायत याचिका के निपटान हेतु प्रक्रियाएं वर्णित हैं।

निर्धारितियों की शिकायतें (i) प्रतिदाय की मंजूरी में विलम्ब, ब्याज, कम भुगतान, (ii) परिशोधन पर विलम्ब अथवा पूर्व भुगतान करों के समन्य, (iii) खोज तथा सर्वेक्षण अथवा मूल्यांकन प्रक्रियाओं के दौरान उत्पीड़न, (iv) सुनवाई के समय पर अधिकारियों का अभद्र व्यवहार आदि जैसे कई कारणों से उत्पन्न होती है। आईटीडी ने निम्नलिखित उद्देश्यों के साथ व्यापक शिकायत निवारण तंत्र बनाया है:

- क. प्रत्येक लोक शिकायत का शीघ्र निपटान;
- ख. लोकतांत्रिक ढांचे में एक करदाता के अधिकारों तथा गरिमा की रक्षा करना;
- ग. चयनित मामलों में चूककर्ता व्यक्ति के प्रति अनुशासनात्मक कार्यवाही करके विभाग के अधिकारियों तथा स्टाफ के उत्तरदायित्व के उच्चतर मानक लागू करना;
- घ. प्रणाली में उपयुक्त परिवर्तनों को प्रभावित करने के विचार से जनता से प्राप्त फीडबैक के माध्यम से प्रणाली के कार्य के बारे में जानकारी प्राप्त करना;
- ङ. अधिकारियों तथा स्टॉफ के बारे में बेहतर जानकारी प्राप्त करना;
- च. जनता की शिकायत को विभाग के सतर्कता तंत्र के कार्य करने हेतु एक इनपुट के रूप में उपयोग करना;

इस प्रकार, शिकायतों का निपटान करना आईटीडी का एक महत्वपूर्ण कार्य है जो जनता को अधिक प्रभावित करता है तथा जिस पर अधिक से अधिक ध्यान देने की जरूरत है।

<sup>38</sup> आयकर विभाग, खण्ड I, 2003 की कार्यालय प्रक्रियाओं की नियमावली का अध्याय 14

## 5.2 संगठनात्मक ढांचा

आईटीडी में, शिकायत सेल के पदानुक्रम बनाए गए हैं जो निम्नानुसार हैं:

क. केन्द्रीय शिकायत सेल प्रत्यक्ष रूप से अध्यक्ष केन्द्रीय बोर्ड प्रत्यक्ष कर (सीबीडीटी) के अन्तर्गत है तथा शिकायत निदेशक नामतः निदेशक पद के एक अधिकारी द्वारा अध्यक्षित है।

ख. क्षेत्रीय शिकायत सेल: सीसीआईटी अथवा डीजीआईटी के अन्तर्गत

ग. शिकायत सेल: अन्य स्थान के सीआईटी अथवा डीआईटी के अन्तर्गत

एमओपी में वर्णित लिखित शिकायतों के लिए प्रक्रियाओं के अलावा, प्रशासनिक सुधार तथा लोक शिकायत विभाग के केन्द्रीकृत लोक शिकायत निवारण प्रशासन प्रणाली (सीपीजीआरएएमएस)<sup>39</sup> एक पोर्टल है जिसके माध्यम से ऑनलाइन शिकायतें प्राप्त की जाती हैं तथा इन्हें सीबीडीटी द्वारा मॉनीटर तथा नियंत्रित किया जाता है। पोर्टल आईटीडी को ऑनलाइन दायर शिकायत याचिका के निपटान की सुविधा प्रदान करता है तथा याचिका की स्थिति को जानने के लिए याचिकाकर्ता को मंजूरी देता है तथा आईटीडी को एक अनुस्मारक देने की भी सुविधा देता है।

केन्द्रीय सरकार ने दिशा-निर्देश भी जारी किए हैं अर्थात् 1 मई 2010 से प्रभावी “आयकर लोकपाल दिशा-निर्देश 2010”। लोकपाल आईटीडी के अधिकार क्षेत्र से स्वतंत्र है।

## 5.3 नागरिक चार्टर

आयकर विभाग ने कर दाताओं हेतु निम्नलिखित प्रतिबद्धताओं की घोषणा को निर्धारित करते हुए जुलाई 2010 में अपना नागरिक चार्टर जारी किया:

क. जनता से प्राप्त सभी शिकायतों को संबंधित निर्धारण अधिकारी (एओज) द्वारा शिकायत की प्राप्ति के 60 दिनों के भीतर निपटाया जाना चाहिए।

ख. आगामी उच्चतर प्राधिकार के समक्ष दायर निवारण न की कई याचिका पर प्राप्ति के 15 कार्य दिवसों के भीतर निर्णय लिया जाएगा।

ग. कर दाता निवारण न हुई शिकायतों के मामलों में आयकर लोकपाल के पास जा सकता है।

<sup>39</sup> <http://pgportal.gov.in/>

#### 5.4 लेखापरीक्षा उद्देश्य

लेखापरीक्षा उद्देश्य दो माह की अनुबंधित अवधि के भीतर प्रत्येक जन शिकायत के निवारण में आईटीडी की मुस्तैदी का आँकलन तथा शिकायतों के लंबन की स्थिति के साथ-साथ शिकायत याचिका की प्राप्ति तथा निपटान की स्थिति की जाँच करना है। हमने यह भी जाँच की कि क्या आईटीडी में उपयुक्त मॉनीटरिंग तथा रिपोर्टिंग प्रणाली विद्यमान है। यह संपूर्ण लेखापरीक्षा कार्यप्रणाली उद्देश्यात्मकता के आँकलन हेतु अभीष्ट है कि आईटीडी के शिकायत निवारण तंत्र ने अपने उद्देश्यों को किस स्तर तक प्राप्त किया है।

#### 5.5 लेखापरीक्षा कार्यक्षेत्र

हमने वि.व. 2010-11 तथा वि.व. 2011-12 के दौरान आईटीडी द्वारा प्राप्त तथा निपटान की गई शिकायतों के साथ-साथ शिकायत सेल में 31 मार्च 2012 तक शिकायतों के लंबन की जाँच करने हेतु अप्रैल से अक्टूबर 2013 के दौरान एक अध्ययन किया। आईटीडी की 114 सीसीआईटी, 356 सीआईटी तथा

3,828 मूल्यांकन यूनिटों में से, हमने अध्ययन हेतु 67 सीसीआईटी, 149 सीआईटी तथा 1,160 निर्धारण यूनिटों में कार्यरत शिकायत सेलो का चयन किया जैसाकि *परिशिष्ट 10* में दर्शाया गया है।

#### 5.6 लेखापरीक्षा निष्कर्ष

आईटीडी उद्देश्यों के संदर्भ में लेखापरीक्षा निष्कर्ष आगामी पैराग्राफों में वर्णित हैं:

##### 5.6.1 विभाग के अधिकारियों तथा कर्मचारियों पर उच्चतर मानको की जवाबदेही लागू करना

जवाबदेही को रिकार्ड के उपयुक्त दस्तावेजों की मौजूदगी तथा अच्छी तरह से परिभाषित मॉनीटरिंग तंत्र से लागू किया जा सकता है। इस प्रकार, लेखापरीक्षा उपलब्ध कराए गए रजिस्टर तथा अन्य दस्तावेजों के आधार पर जाँच की। हमने वि.व. 2010-11 तथा वि.व. 2011-12 हेतु प्राप्त आनलाइन एवं मैनुअल शिकायतों तथा 47 तथा 52 सीसीआईटी/सीआईटी/डीआईटी(ई) से उनके निपटान से संबंधित आँकड़े एकत्रित किए जैसाकि *परिशिष्ट 11 तथा 12* में दर्शाया गया। इस संदर्भ में निष्कर्ष निम्नानुसार है।

### 5.6.1.1 रिकार्ड का खराब रख-रखाव

हमें शिकायत सेल में रिकार्ड के रख-रखाव न होने/अनुचित रख-रखाव के कारण पूर्ण सूचना<sup>40</sup> प्राप्त नहीं हुई। हमने पाया कि अधिकतर शिकायत सेल में रिकॉर्ड में शिकायतों की प्राप्ति की तिथि नहीं दर्शायी गई जिसके कारण शिकायतों के निपटान में लिया गया वास्तविक समय निकाला नहीं जा सका। दिल्ली, इंदौर तथा भोपाल में प्राप्त ऑनलाइन शिकायतों तथा मैनुअल शिकायतों के वर्गीकरण को पृथक रूप से नहीं बनाया गया था।

*सीबीडीटी ने कहा (फरवरी 2014) कि सीसीआईटी जयपुर व अहमदाबाद ठीक से रजिस्टर बना रहे हैं। सीसीआईटी पंचकुला में, कुछ मामलों में शिकायतों की प्राप्ति की तिथि वर्णित नहीं की गई है तथा इस कमी को वि.व. 2011-12 से दूर किया गया है। यह भी कहा गया कि सीसीआईटी (सीसीए), नई दिल्ली के तहत सीआईटी (हेल्पलाइन) मैनुअल शिकायतों के संदर्भ में सीआईटी-वार रजिस्टर बना रही है। ये रजिस्टर शिकायतों की प्राप्ति की तिथि को पूर्ण रूप से वर्णित करते हैं। ऑनलाइन शिकायतों के संदर्भ में मैनुअल रजिस्टर बनाने की कोई आवश्यकता नहीं है क्योंकि प्रत्येक याचिका तथा स्थिति ऑनलाइन है।*

यह कहा जाता है कि व्यापक उत्तर देने के बजाय, सीबीडीटी ने रिपोर्ट में वर्णित 47/52 स्टेशनों में से केवल चार के बारे में स्पष्टीकरण किया है। इसके अलावा, हमने देखा कि यद्यपि सीसीआईटी अहमदाबाद रजिस्टर का रख-रखाव कर रहा था, तथापि यह एमओपी में निर्धारित फार्मेट में नहीं था। इसके अतिरिक्त, रजिस्ट्रों का मासिक रूप से समापन नहीं किया गया तथा उपयुक्त स्तर पर मॉनीटरिंग नहीं की गई। सीआईटी (हेल्पलाइन) दिल्ली के संदर्भ में, यह स्पष्ट किया जाता है कि लेखापरीक्षा अवलोकन सीआईटी कार्यालयों से संबंधित है तथा क्षेत्रीय शिकायत सेल से संबंधित नहीं है। लेखापरीक्षा का मत है कि सीबीडीटी को यह सुनिश्चित करना होगा कि प्राप्त शिकायतें लिखित हो तथा उनको उचित प्रकार से मॉनीटर किया जाए।

---

40 मुम्बई में, 15 सीसीआईटी में से केवल 3 सीसीआईटी के संदर्भ में शिकायतों की स्थिति दी गई है। अन्य 12 सीसीआईटी के संदर्भ में, लेखापरीक्षा को सूचना उपलब्ध नहीं कराई गई है।

### 5.6.1.2 निर्धारित फॉर्म में शिकायत रजिस्टर का रख-रखाव न होना

एमओपी के अध्याय 14 के पैराग्राफ 2.4.1 के अनुसार, प्रत्येक शिकायत सेल तथा प्रत्येक एओ द्वारा उसमें (एमओपी के परिशिष्ट 1) निर्धारित प्रोफॉर्मा में एक शिकायत रजिस्टर बनाया जाना है।

हमने देखा कि 60 चयनित शिकायत सेलों में से 45 ने शिकायत रजिस्टर नहीं बनाया/अनुपयुक्त रूप में बनाया। तथापि, सभी शिकायत सेलों में संबंधित अधिकारी द्वारा नियमित अन्तराल पर शिकायत रजिस्टर की मॉनीटरिंग नहीं की जा रही थी।

*सीबीडीटी ने कहा (फरवरी 2014) कि*

1. *ऑनलाइन शिकायतों के लिए, सीपीजीआरएमएस सभी आवश्यक रिपोर्ट बनाता है इसलिए शिकायतों के निपटान तथा मॉनीटरिंग के लिए कोई पृथक रजिस्टर बनाने की आवश्यकता नहीं है। प्रणाली के तहत निर्मित विभिन्न रिपोर्ट प्रत्येक शिकायत के समयवार, सीसीआईटी वार प्राप्ति/लंबन/निपटान के साथ-साथ सम्पूर्ण रूप में विभाग को संभालती है।*
2. *लिखित शिकायत के लिए, केन्द्रीय शिकायत सेल के पास डी-बेस सॉफ्टवेयर है जिस पर प्राप्त की गई लिखित शिकायतों का विवरण बनाया जाता है। शिकायतों की समय-वार विचाराधीनता पर सीसीआईटी वार विचाराधीनता सूची और समेकित रिपोर्ट भी इस सिस्टम पर प्रदर्शित की जाती है। इस प्रकार, केन्द्रीय शिकायत सेल में लिखित शिकायतों के लिए कोई पृथक रजिस्टर नहीं बनाया जाता है। तथापि, लिखित शिकायतों के निपटान के लिए सॉफ्टवेयर पुराना हो गया है (यह 1985 में स्थापित किया गया था) और केन्द्रीय शिकायत सेल की आवश्यकताओं के अनुरूप सॉफ्टवेयर के अद्यतित संस्करण द्वारा सॉफ्टवेयर को बदलने के लिए आवेदन डीजीआईटी (सिस्टम) के विचाराधीन है।*
3. *सीसीआईटी, जयपुर उचित रूप में रजिस्ट्रों का रख-रखाव कर रहा है। सीसीआईटी, पंचकुला ने निर्धारित रूप में रजिस्ट्रों का रख-रखाव नहीं किया है लेकिन यह सारी आवश्यक जानकारी रखता है जो शिकायत याचिका के निवारण के लिए आवश्यक है। सीसीआईटी-1 अहमदाबाद ने 01/04/2013 से उचित फॉर्मेट में शिकायत रजिस्ट्रों का रख-रखाव*

किया है। सीआईटी (हेल्पलाइन) दिल्ली नियमित आधार पर शिकायतों के निपटान का अनुरक्षण और मॉनीटरिंग कर रही है।

लेखापरीक्षा का दृष्टिकोण यह है कि

1. यद्यपि रजिस्ट्रों का अनुरक्षण ऑनलाइन शिकायतों के लिए अपेक्षित नहीं है क्योंकि इनकी मॉनीटरिंग सीपीजीआरएमएस के माध्यम से की जाती है, शिकायतों के निवारण की मॉनीटरिंग की कोई रिपोर्ट लेखापरीक्षा को नहीं दिखाई गई। इसके अतिरिक्त, वि.व. 2011-12 के दौरान इक्तालीस प्रतिशत तक निर्धारित अवधि से अधिक देखी गई शिकायतों की विचाराधीनता बताती है कि शिकायतों के निवारण की उचित मॉनीटरिंग नहीं की जा रही है।
2. लिखित शिकायतों के लिए अनुरक्षित 1985 में स्थापित डी-बेस सॉफ्टवेयर जो अब पुराना हो चुका है, के संबंध में अद्यतन के लिए तत्काल कार्रवाई अपेक्षित है जिससे कि आवश्यक रजिस्टर अनुरक्षित किए जा सके/रिपोर्ट बनाई जा सके।
3. सीबीडीटी का उत्तर केवल उपरोक्त कुछ स्टेशनों से संबंधित है। तथापि, लेखापरीक्षा ने सीआईटी (हेल्पलाइन) दिल्ली द्वारा बताई गई स्थिति को स्वीकार नहीं किया है। सीबीडीटी ने फरवरी 2013 में लेखापरीक्षा को सूचना दी कि प्राप्त की गई शिकायतों तथा उनकी वर्तमान स्थिति अर्थात् कोड वार सहित मामला वार निपटान/लंबन सिस्टम के माध्यम से ऑनलाइन/लिखित शिकायतों के संबंध में नहीं बनाया जा सकता। इसके अतिरिक्त, सॉफ्टवेयर सीसीआईटी वार ब्रेक अप नहीं कर सकता।

#### 5.6.1.3 निर्धारित फॉर्मेट में द्विमासिक रिपोर्ट प्रस्तुत न करना

एमओपी अध्याय 14 के पैराग्राफ 2.4.2 व 2.4.3 के अनुसार निर्धारित प्रोफार्मा सीबीडीटी के नियंत्रण के अधीन (एमओपी का अनुबंध-II) एक द्विमासिक रिपोर्ट बाह्य शिकायत सेल द्वारा क्षेत्रीय शिकायत सेल को भेजी जानी चाहिए। और फिर क्षेत्रीय शिकायत सेल द्वारा केन्द्रीय शिकायत सेल को भेजी जानी चाहिए।

सीसीआईटी-बडौदा, राजकोट और सूरत में रिपोर्ट नियमित रूप से संबंधित सेलों को प्रस्तुत की जा रही थी। तथापि 57 शिकायत सेलों ने यह दर्शाने के लिए कोई रिपोर्ट प्रस्तुत नहीं की कि अपेक्षित द्विमासिक रिपोर्ट निर्धारित फॉर्मेट में भेजी जा रही थी।

सीबीडीटी ने कहा (फरवरी 2014) कि

1. द्विमासिक रिपोर्ट का प्रोफार्मा वर्ष 1988 में निर्धारित किया गया और वर्तमान में कोई क्षेत्रीय संरचना इस निर्धारित प्रोफार्मा में रिपोर्टें नहीं भेज रही है। प्राप्त/निपटान की गई शिकायतों की स्थिति सीसीआईटी द्वारा संबंधित जोनल सदस्यों को अपने मासिक डीओ पत्रों में प्रस्तुत की जा रही है। अपनी तरफ से केन्द्रीय शिकायत सेल संबंधित सीसीआईटी को लंबित शिकायतों की सूची भेजकर शिकायतों के निपटान की मॉनीटरिंग कर रहा है और समय-समय पर उनसे निवारण रिपोर्ट प्राप्त कर रहा है। तथापि, अब केन्द्रीय शिकायत सेल प्रत्येक सीसीआईटी से मासिक आधार पर समेकित रिपोर्ट प्राप्त कर रहा है।
2. सीसीआईटी जयपुर और सीसीआईटी-1 अहमदाबाद में मासिक प्रगति रिपोर्टें बोर्ड को भेजी जाती हैं। तथापि सीसीआईटी पंचकुला, सीसीआईटी चेन्नई और सीसीआईटी (सीसीए) दिल्ली में निर्धारित प्रोफार्मा में कोई द्विमासिक रिपोर्ट प्रस्तुत नहीं की जा रही है। सीसीआईटी चेन्नई ने कहा है कि बाह्य क्षेत्रीय कार्यालयों द्वारा द्विमासिक रिपोर्ट प्रस्तुत करने की पद्धति आरम्भ की जाएगी।

लेखापरीक्षा ने रिकॉर्ड से प्रमाणित किया कि सीसीआईटी, जयपुर में जून 2013 माह तक मासिक प्रगति रिपोर्ट नहीं भेजी गई। इन्हें जुलाई 2013 से प्रभावी रूप में भेजा जा रहा है। इसी प्रकार, लेखापरीक्षा का दृष्टिकोण है कि प्रक्रियाओं की नियमावली (एमओपी) का आगे विकास तथा अन्य अच्छी पद्धतियों के संदर्भ में संशोधित किया जाना चाहिए। मॉनीटरिंग के लिए डीओ पत्र आदि जैसे वैकल्पिक तंत्र के विकास के बावजूद, शिकायतों के निपटान को संतोषजनक नहीं कहा जा सकता है क्योंकि यह लगभग 60 प्रतिशत है।

#### 5.6.1.4 विभिन्न श्रेणियों में शिकायतों का पृथक्करण न होना

एमओपी के अध्याय 14 के पैरा 2.4.2 के अनुसार, प्रत्येक शिकायत का विभिन्न श्रेणियों में पृथक्करण किया जाना चाहिए जैसाकि एमओपी के अनुबंध-II में दर्शाया गया। हमने देखा कि अधिकतर शिकायत सेलो में शिकायतों के विवरण के रख-रखाव न होने/अनुपयुक्त रख-रखाव के कारण एमओपी के अनुसार शिकायतों का श्रेणियों में पृथक्करण नहीं किया गया। इसके अलावा, हमने देखा कि जहां पर भी रिकॉर्ड का रख-रखाव किया गया

वहां पर 80 प्रतिशत से अधिक शिकायतें 'प्रतिदाय/ब्याज अथवा कम भुगतान की स्वीकृति में विलम्ब' की श्रेणी से संबंधित थी। तथापि, छह शिकायत सेलो<sup>41</sup> में 50 प्रतिशत से अधिक शिकायतें 'प्रशासनिक कार्यप्रणाली, व्यक्तिगत दावों के निपटान आदि से संबंधित शिकायत' की श्रेणी की हैं।

*सीबीडीटी ने कहा (फरवरी 2014) की ऑनलाइन शिकायतों को स्वतः वर्गीकृत किया जाता है जबकि लिखित शिकायतों के लिए इसे हस्त्य रूप से किया जाता है। तथापि, लिखित शिकायतों के लिए समर्पित सॉफ्टवेयर के उन्नयन तथा इसके लिए प्रस्ताव की आवश्यकता विचाराधीन है।*

लेखापरीक्षा का दृष्टिकोण है कि सॉफ्टवेयर के उन्नयन के अलावा, उपयुक्त रूप से एमओपी को संशोधित करने हेतु कार्रवाई भी अपेक्षित है।

### 5.6.2 प्रत्येक जन शिकायत का तत्काल निवारण

शिकायत निवारण तंत्र का प्रमुख कार्य सभी प्राप्त शिकायतों का प्रभावी ढंग से तथा शीघ्रता से निवारण करना है। तत्काल निवारण आईटीडी को संवेदनशीलता से करदाताओं की वास्तविक समस्याओं से अवगत कराता है; उसके कारण उनकी साख सुनिश्चित होती है। तत्काल निवारण के लिए शिकायतों का तीव्रता से निपटान आवश्यक है जो याचिकाकर्ता को भी स्वीकार्य होना चाहिए। लेखापरीक्षा के दौरान, विभाग द्वारा तय मापदण्ड के अनुसार हमारा ध्यान शिकायतों के निपटान पर केन्द्रीय था। वि.व. 2011-12 के लिए केन्द्रीय कार्रवाई योजना तथा आईटीडी के नागरिक चार्टर के अनुसार, जनता से प्राप्त सभी शिकायतों का शिकायतों की प्राप्ति के 60 दिनों के अन्दर संबंधित एओ द्वारा निपटान किया जाना चाहिए।

#### 5.6.2.1 शिकायतों के निपटान में अनुबंधित अवधि से अधिक विलम्ब

हमने देखा कि आईटीडी ने ऑनलाइन तथा हस्त्य शिकायतों सहित वि.व. 2010-11 तथा वि.व. 2011-12 के दौरान क्रमशः 17,956 तथा 27,401 शिकायतें प्राप्त की। इनमें से, आईटीडी निर्धारित अवधि के अन्दर केवल 10,337 व 16,096 शिकायतों का निपटान कर सका। वि.व. 2011-12 के दौरान निर्धारित अवधि के अन्दर शिकायतों के निपटान की औसत दर 59 प्रतिशत थी।

---

41 कानपुर, बरेली, इलाहाबाद, गाजियाबाद, लखनऊ तथा देहरादून



हमने देखा कि केवल 18<sup>42</sup> स्टेशनों में, इन वर्षों के दौरान निर्धारित अवधि के अन्दर शिकायतों का निपटान 60 प्रतिशत से अधिक था। आठ<sup>43</sup> स्टेशनों में, निपटान की दर केवल 3.8 से 22.5 के बीच थी। यद्यपि, वि.व. 2010-11 की तुलना में वि.व. 2011-12 में निपटान की औसत दर में थोड़ी वृद्धि (55 से 59 प्रतिशत) थी तथापि, शिकायतों के लंबन ने 7,619 से 11,305 तक वृद्धि की है। निर्धारित अवधि के अन्दर शिकायतों का निपटान अठारह स्टेशनों को छोड़कर संतोषजनक नहीं था।

सीबीडीटी ने कहा (फरवरी 2014) कि

1. विभाग में प्राप्त अधिकतम शिकायतें प्रतिदाय तथा परिशोधन मामलों से संबंधित हैं जिन्हें अन्ततः निर्धारण अधिकारी (एओ) के स्तर पर देखा जाना है तथा निपटाया जाना है तथा शिकायत को उस स्तर पर पहुंचने में काफी समय लगता है। तथापि इसने उनके द्वारा प्राप्त शिकायतों पर तुरन्त कार्रवाई हेतु क्षेत्र संरचनाओं को जागरूक करने के प्रयास किए हैं।
2. सीसीआईटी जयपुर में, शिकायतों के समय पर निपटान के लिए प्रयास किए जा रहे हैं। सीसीआईटी-1 अहमदाबाद में, सामान्य तौर पर शिकायतों का उचित अवधि के अन्दर निपटान किया जाता है। उनके अनुसार, कुछ मामलों में विलम्ब उन कारणों की वजह से अपरिहार्य है जो सम्पूर्ण रूप से संबंधित एओ के नियंत्रण में नहीं हैं तथा जिनमें याचिकाकर्ता की सक्रिय भागीदारी आवश्यक है।

लेखापरीक्षा ने देखा कि 31 मार्च 2012 तक (परिशिष्ट 13) 7,167 लंबित शिकायतों में से 3,732 शिकायतें (52 प्रतिशत) एक वर्ष से ज्यादा के लिए लंबित हैं। इन मामलों में अधिकतम विलम्ब 11 वर्ष तक बताया गया। इसलिए, सीबीडीटी का तुरन्त कार्रवाई के लिए संवेदनशील क्षेत्र संरचनाओं के संबंध में उत्तर विश्वसनीय नहीं है।

42 चंडीगढ़, लुधियाना, रायपुर, जलपायगुडी, ओडिशा, संभलपुर, भोपाल, इन्दौर, जयपुर, उदयपुर, अहमदाबाद, बेंगलूर, पुदुचेरी, मदुरै, कोट्टयम, कोझीकोड, अजमेर एवं जोधपुर

43 इलाहाबाद, कानपुर, गुवाहटी, शिलांग, गाजियाबाद, लखनऊ, अमृतसर, बरेली

### 5.6.2.2 एओज के गलत क्षेत्राधिकार में शिकायत के अग्रेषण के कारण विलम्ब

हमने ऐसे मामले देखे जहां शिकायते उस एओज के नाम पर थी जो उससे संबंधित नहीं था जिसके कारण संबंधित एओज द्वारा शिकायतों के निपटान में अधिक समय लिया गया। तालिका 5.1 वि.व. 2011-12 के दौरान एओज के गलत क्षेत्राधिकार को प्रतिदाय की मंजूरी की वजह से शिकायतों के अग्रेषण के कारण विलम्ब को दर्शाती है।

तालिका 5.1: गलत/असंबंधित एओ को शिकायत के अग्रेषण का वर्णन					
सीसीआईटी	याचिकाकर्ता का नाम, नि.व.	शिकायत सेल में प्राप्त की तिथि	गलत एओ को सम्बोधन की तिथि	सही एओ से अंतिम निपटान की तिथि	विलम्ब दिनों में
सीसीआईटी-बैंगलोर	संजीव कुमार, नि.व. 2008-09	06 सितंबर 11	13 सितंबर 11	20 अगस्त 13	652
सीसीआईटी-बैंगलोर	स्वाति पैकेजिंग प्रा. लि., नि.व. 2008-09	09 जनवरी 12	01 फरवरी 12	01 अगस्त 12	143
सीसीआईटी-बैंगलोर	एन.के. बालसुब्रमण्यम, नि.व. 2008-09	13 जलाई 11	28 जलाई 11	03 फरवरी 12	145
सीसीआईटी-बैंगलोर	इत्तीना हेल्थ केयर प्रा.लि., नि.व. 2007-08 तथा 2008-09	19 मार्च 12	20 मार्च 12	08 अगस्त 12	81
सीसीआईटी-बैंगलोर	ह्यूमन इन्टरफेस कन्सल्टिंग प्रा.लि., नि.व. 2009-10	31 जनवरी 12	02 फरवरी 12	09 अप्रैल 12	09

उपरोक्त मामलों के लिए सीबीडीटी का उत्तर निम्नानुसार है (फरवरी 2014):

1. संजीव कुमार: शिकायत सेल ने सही एओ को शिकायत याचिका भेजने में सितम्बर 2011 से अगस्त 2013 (23 माह) का समय लिया। शिकायत सेल ने मॉनीटरिंग के लिए मामला अपर सीआईटी, सीआईटी तथा सीसीआईटी के स्तर पर अग्रेषित किया।

2. *स्वाति पैकेजिंग प्रा. लि.: निर्धारिती की आय ₹ एक लाख से कम थी, एसीआईटी सी 12(3) ने छह माह के पश्चात् अगस्त 2012 में सही एओ (आईटीओ डब्ल्यू 12(2)) को शिकायत याचिका अग्रोषित की।*
3. *शेष तीन मामलों में गलत एओ द्वारा सही एओ को शिकायत याचिका भेजने में लिए गए समय के लिए पैन के 5वें पत्र अथवा अन्यथा द्वारा निर्धारित क्षेत्रीय क्षेत्राधिकार को कारण बताया गया।*

लेखापरीक्षा का मत है कि सीबीडीटी द्वारा परिगणित ऐसे विलम्ब के लिए कारण प्रशासनिक प्रकार का है तथा इन्हें उचित तंत्र के साथ कम किया जा सकता था।

#### **5.6.2.3 शिकायतों के निपटान में लिए गए समय का समय-वार विश्लेषण**

हम 37 सीसीआईटी/सीआईटी में दो माह की निर्धारित अवधि से अधिक में निपटाई गई केवल 3,941 शिकायतों का विश्लेषण कर सके जैसाकि परिशिष्ट 14 में दर्शाया गया। 3,941 शिकायतों में से 376 शिकायतें ऐसी थी जहां आईटीडी ने निर्धारित अवधि से एक वर्ष अधिक में मामलों का निपटान किया जबकि 92 शिकायतों में यह अवधि दो वर्ष से अधिक थी।

*सीबीडीटी ने कहा (फरवरी 2014) कि विलम्ब का कारण यह था कि अपेक्षित जानकारी को निर्धारिती द्वारा या किसी अन्य एजेंसी द्वारा प्राप्त नहीं किया गया जिसके अभाव में शिकायत याचिका का निवारण संभव नहीं हो सकता।*

लेखापरीक्षा का मत है कि शिकायतों के निवारण के लिए आईटीडी द्वारा स्वयं निर्धारित 60 दिनों की समय-सीमा का इसके प्रशासनिक तंत्र को व्यवस्थित करके कठारेता से पालन किया जाना चाहिए।

#### **5.6.2.4 31 मार्च 2012 तक शिकायतों का लंबन**

31 मार्च 2012 तक शिकायतों के लंबन को 52 सीसीआईटी/सीआईटीज में लंबित 11,305 शिकायतों के प्रति 43 सीसीआईटी/सीआईटीज (परिशिष्ट 15) में 10,816 शिकायतों के लिए विश्लेषित किया गया जैसाकि परिशिष्ट 12 में दर्शाया गया। इसके अलावा, परिशिष्ट 13 में दर्शाए अनुसार 7,167 लंबित शिकायतों के समय-वार विश्लेषण से पता चला कि 26 सीसीआईटी/सीआईटी

2014 की प्रतिवेदन सं. 10 (प्रत्यक्ष कर)

में, शिकायतें 31 मार्च 2012 तक 60 दिनों की निर्धारित अवधि से अधिक 2 दिनों से लेकर 10 दिनों से अधिक तक निपटान के लिए लंबित थी। तालिका 5.2 वि.व. 2011-12 के दौरान निर्धारित अवधि से अधिक तक लंबित शिकायतों का वर्णन दर्शाती है।

तालिका 5.2: निर्धारित अवधि से अधिक लंबित शिकायतों का वर्णन					
सीसीआईटी	संबंधित एओज द्वारा दो माह से अधिक के लिए निपटान हेतु लंबित शिकायतों के मामलों				
	याचिकाकर्ता, नि.व.	शिकायत का प्रकार	सेल शिकायत प्राप्त तिथि	में संबंधित एओज द्वारा शिकायत की प्राप्ति की तिथि	31 मार्च 2012 तक दो माह की निर्धारित अवधि से अधिक विलम्ब माह में
सीसीआईटी, ओडिसा	गौरंग बैनर्जी, नि.व. 1999-2000 तथा नि.व. 2002-03	प्रतिदाय की प्राप्ति न होना	06 मई 2009	12 मई 2009	33
सीसीआईटी-1, कोलकाता	श्रुति खैतान, नि.व. 2005-06	प्रतिदाय	31 जनवरी 2007	07 फरवरी 2007	60
सीसीआईटी-1, पटना	ब्रह्मानंद पांडे	प्रतिदाय	01 अप्रैल 2011	उ.न.	10
सीसीआईटी, इलाहाबाद	बीशप जार्ज स्कूल	उ.न.	उ.न.	20 अप्रैल 2007	57
सीआईटी-1 चेन्नई	प्रदीप ददया एंजेसी, नि.व. 1997-98	उ.न.	06 जनवरी 2005	दिसम्बर 2011	84
सीसीआईटी, हिमाचल प्रदेश	रोशन लाल शर्मा, नि.व. 2006-07	प्रतिदाय	01 अप्रैल 2011	27 अप्रैल 2011	10

एक वर्ष से अधिक तथा दो वर्षों तक के लिए 1,948 शिकायतें लंबित थी जबकि दो वर्षों से अधिक समय के लिए 1,784 शिकायतें लंबित थी। इसलिए मामलों जो एक वर्ष से अधिक के लिए लंबित थे, की संख्या कुल लंबित मामलों के आधे से अधिक थी। आईटीडी को पुराने लंबित मामलों पर अधिक ध्यान देने की आवश्यकता है।

सीबीडीटी ने कहा (फरवरी 2014) कि सीसीआईटी जयपुर में दर्शाया गया लंबन सही है। सीसीआईटी पंचकुला में, निर्धारित अवधि से अधिक शिकायत याचिका के लंबन के कारण का केवल क्षेत्रीय अधिकारियों से रिपोर्ट प्राप्त के पश्चात् ही पता लगाया जा सकता है।

सीबीडीटी सुनिश्चित कर सकता है कि शिकायतों का प्रभावी प्रशासनिक प्रक्रिया द्वारा समय पर निपटान किया जाता है।

### 5.6.3 जनता से प्राप्त प्रतिक्रिया की उपयोगिता

एमओपी के अध्याय 14 के पैरा 2.1 के अनुसार, शिकायत निवारण तंत्र के उद्देश्यों में से एक प्रणाली में उपयुक्त परिवर्तनों को प्रभावित करने के विचार से जनता से प्राप्त प्रतिक्रिया के माध्यम से प्रणाली की कार्यपद्धति की जानकारी प्राप्त करना है।

लेखापरीक्षा प्रश्न के उत्तर में, सीबीडीटी ने उत्तर दिया (फरवरी 2014) कि जनता से प्राप्त प्रतिक्रिया के माध्यम से प्रणाली की कार्यपद्धति की जानकारी प्राप्त करने के लिए शिकायत सेल द्वारा कोई औपचारिक अध्ययन नहीं किया गया था।

लेखापरीक्षा का मत है कि इसके उद्देश्यों के अनुसार सीबीडीटी को निवारण तंत्र को मजबूत करने के लिए जनता से प्राप्त प्रतिक्रिया के उपयोग के लिए उचित कार्रवाई करनी चाहिए।

### 5.6.4 सतर्कता कार्रवाई के लिए शिकायतों का उपयोग

एमओपी के अध्याय 14 के पैरा 2.1 के अनुसार, शिकायत निवारण के उद्देश्यों में से एक विभाग के सतर्कता तंत्र की कार्यप्रणाली के लिए एक इनपुट के रूप में जन शिकायत का उपयोग करना है।

लेखापरीक्षा प्रश्न के उत्तर में, सीबीडीटी ने उत्तर दिया (फरवरी 2014) कि सतर्कता दृष्टिकोण सहित शिकायत सेल में प्राप्त शिकायतों को विचार/उचित आवश्यक कार्रवाई के लिए सतर्कता डिविजन को अग्रोषित किया जाता है। ऐसी शिकायतों पर शिकायत सेल द्वारा कोई अनुवर्ती कार्रवाई नहीं की जाती। शिकायत सेल को सतर्कता कार्रवाई के उद्देश्य तथा ऐसी कार्रवाई के

*परिणाम के लिए सतर्कता डिविजन को अग्रोषित जन शिकायतों से प्राप्त सूचना के उपयोग की जानकारी नहीं है।*

लेखापरीक्षा का मत है कि सतर्कता के साथ सूचना के अनुसरण के बिना, सतर्कता को ऐसी सूचना के अग्रोषण का कोई उपयोग नहीं है। सीबीडीटी इस संदर्भ में उपयुक्त कार्रवाई कर सकता है।

## **5.7 निष्कर्ष**


हमने देखा कि आईटीडी ने वि.व. 2011-12 के दौरान निर्धारित अवधि के अन्दर 59 प्रतिशत औसत शिकायतों का निपटान किया। केवल 18 शिकायत सेलों में, निर्धारित अवधि के अन्दर शिकायतों का निपटान 60 प्रतिशत से अधिक था। आठ शिकायत सेलो में, निपटान की प्रतिशतता केवल 3.8 से 22.5 के बीच थी। वि.व. 2010-11 तथा वि.व. 2011-12 के दौरान निर्धारित अवधि के अन्दर शिकायतों के निपटान की औसत दर क्रमशः 55 तथा 59 प्रतिशत थी। हमने शिकायत के 7,167 मामलों देखे जो 31 मार्च 2012 तक संबंधित एओज द्वारा निपटान हेतु लंबित थे। इन शिकायतों का लंबन 31 मार्च 2012 तक 60 दिनों की निर्धारित अवधि से अधिक दो दिनों से लेकर 10 वर्षों से अधिक के बीच था।

आईटीडी में शिकायतों के निवारण की मॉनीटरिंग के लिए आन्तरिक नियंत्रण उचित नहीं था क्योंकि निर्धारित रजिस्टर/मासिक रिपोर्टिंग प्रणाली में कमी थी। शिकायत रजिस्टर के अनुपयुक्त रख-रखाव के कारण, शिकायत के प्रकार, शिकायत कोड आदि जैसी महत्वपूर्ण सूचना प्राप्त नहीं की जाती है जिसके परिणामस्वरूप निवारण में विलम्ब हुआ।

*सीबीडीटी ने कहा (फरवरी 2014) कि यह सुनिश्चित किया जाएगा कि भविष्य में निपटान की प्रतिशतता में वृद्धि होगी।*


शिकायत निवारण आईटीडी कार्यप्रणाली के अति महत्वपूर्ण पहलुओं में से एक है। इस संदर्भ में शीघ्रता तथा सर्वेदनशीलता जनता में विभाग के समग्र प्रभाव को व्यक्त करती है। इसलिए, शिकायतों के निपटान को केवल संख्यात्मक तरीके से ही वृद्धि नहीं करनी चाहिए, अपितु इसे यह भी सुनिश्चित करना चाहिए कि याचिकाकर्ता की संतुष्टि, गरिमा तथा अधिकार को उचित महत्व तथा प्राथमिकता दी जाए। कुछ दिनों से 11 वर्षों तक के बीच शिकायतों का लंबन दर्शाता है कि प्रणाली में तथा प्रशासनिक तंत्र में विभिन्न कमियाँ हैं, जिन पर तुरन्त ध्यान दिए जाने की आवश्यकता है।

नई दिल्ली  
दिनांक: 30 मई 2014

  
(स्वरूप नन्दक्योल्यार)  
महानिदेशक (प्रत्यक्ष कर)

प्रतिहस्ताक्षरित

नई दिल्ली  
दिनांक: 30 मई 2014

  
(शशि कान्त शर्मा)  
भारत के नियंत्रक-महालेखापरीक्षक