

## अध्याय-4: जागरूकता और मूल्यांकन

### 4.1 प्रशिक्षण

एसीईएस पर कार्य करने वाले मानव संसाधनों को प्रशिक्षण देने के लिए डीजी (प्रणाली) को एनएसीईएन (राष्ट्रीय अकादमी, केन्द्रीय उत्पाद एवं नार्कोटिक्स) के साथ छः शुरुआती पायलट स्थानों के अधिकारियों को प्रशिक्षकों का प्रशिक्षण (टीओटी) कार्यक्रम आयोजित करना चाहिए था। बदले में ये प्रशिक्षित प्रशिक्षक अन्य अधिकारियों को प्रशिक्षित करते। इसके अलावा, विभागीय अधिकारियों को निर्धारितियों के लाभ हेतु डीजी (प्रणाली) ने एक लर्निंग प्रबंधन सॉफ्टवेयर (एलएमएस) बनाया है जो वेबसाइट पर किया जानेवाला एक सेल्फ लर्निंग एप्लीकेशन था और इसे सीडीज़ में भी उपलब्ध कराया जा सकता है।

हमने 40 चयनित आयुक्तालयों से एसीईएस के प्रभावी कार्यान्वयन हेतु विभाग द्वारा प्रशिक्षण पर जोर देने के संबंध में पूछताछ की। प्राप्त उत्तरों के आधार पर निम्नलिखित देखा गया:-

- (i) छः आयुक्तालयों<sup>18</sup> में कोई प्रशिक्षण नहीं दिया गया था:
- (ii) 26 आयुक्तालयों<sup>22</sup> में दिसम्बर 2009 से जून 2014 के दौरान 458 प्रशिक्षण कार्यक्रम आयोजित किए गए थे और जिसमें से एसीईएस प्रशिक्षण हेतु हकदार 8,306 अधिकारियों में से केवल 3,280 अधिकारियों (39.49 प्रतिशत) को ही प्रशिक्षण दिया गया था।

---

<sup>18</sup> दिल्ली (एलटीयू), दिल्ली-II (एसटी), कोलकाता -II मुंबई (एलटीयू), रायपुर और राँची

<sup>22</sup> अहमदाबाद (एसटी), इलाहाबाद, बेंगलुरु-1, बेंगलुरु (एलटीयू), बेंगलुरु (एसटी), भोपाल, भुवनेश्वर-II, चंडीगढ़-1, चेन्नई (एलटीयू), कोयम्बटूर, दिल्ली-II (सीएक्स), गुवाहाटी, हैदराबाद-II, हैदराबाद IV, इंदौर, जयपुर-1, कानपुर, कोच्ची, कोलकाता-1, लुधियाना, मुंबई-1 (सीएक्स), पटना, पुदुच्चेरी, रोहतक, सूरत-II और विशाखापट्टनम-1

(iii) शेष आठ आयुक्तालयों ने सूचना नहीं प्रदान किया।

विभागीय प्रयोगकर्ताओं को प्रशिक्षण न देना एसीईएस के अव्यवस्थित उपयोग के मुख्य कारणों में से एक है।

#### 4.2 संगोष्ठियां/कार्यशालायें

यद्यपि प्रशिक्षण देने के अलावा संगोष्ठियां/कार्यशालाओं का आयोजन नियमित रूप से कार्यशालाओं का आयोजन एसीईएस के उपयोग में निर्धारितियों/विभागीय कर्मचारियों के कौशल में वृद्धि करने और उन्हें सक्रिय करने के महत्वपूर्ण तंत्र में से एक था, हमने देखा कि न तो डीजी (सिस्टमस) ने और न ही विभाग ने एसीईएस में प्रयोगकर्ताओं को उन्मुख करने के इस महत्वपूर्ण क्षेत्र पर ध्यान दिया था।

चयनित आयुक्तालयों की नमूना जाँच के दौरान पता चला कि दिसम्बर 2009 से जून 2014 तक की अवधि के दौरान नौ कमिश्नरियों<sup>20</sup> द्वारा केवल 82 संगोष्ठि आयोजित किए गए थे। इसके अतिरिक्त, 18 कमिश्नरियों<sup>21</sup> में कोई संगोष्ठि एवं कार्यशालाएं आयोजित नहीं की गई थी जबकि 13 कमिश्नरियों<sup>22</sup> ने हमारे अनुरोध के बावजूद सूचना प्रदान नहीं की।

#### 4.3 एसीईएस की कार्यप्रणाली

थिन क्लाइंट, एसीईएस के परिचालन हेतु मुख्य कनेक्टिविटी हार्डवेयर था। चयनित सीडीआर्स के अभिलेखों की नमूना-जांच पर, हमने निम्नलिखित कमियां देखी:-

---

<sup>20</sup> बेंगलुरु (एसटी), भुवनेश्वर-II, चण्डीगढ़-I, चेन्नई (एलटीयू), कोयम्बटूर, कोच्चि, कोल्हापुर, पुडुचेरी एवं पुणे-I

<sup>21</sup> अहमदाबाद (एसटी), भोपाल, दिल्ली-II (सीएक्स), दिल्ली (एलटीयू), दिल्ली-II (एसटी), गुवाहाटी, हैदराबाद-II, हैदराबाद-IV, इंदौर, कानपुर, कोलकाता, लुधियाना, मुम्बई-I (सीएक्स), मुम्बई (एलटीयू), पटना, रायपुर, रांची एवं रोहतक

<sup>22</sup> अहमदाबाद-II, इलाहाबाद, बेंगलुरु-1, बेंगलुरु (एलटीयू), बोलपुर, चेन्नई -1 (एसटी), जयपुर -1, कोलकाता II, कोलकाता-1 (एसटी), मुम्बई-1 (एसटी), सूरत-II, वरोदरा-II और विशाखापट्टनम-1

मार्च 2015 में डीजी (सिस्टमस) द्वारा प्रस्तुत सूचना के अनुसार, 1210 में से 1168 क्षेत्रीय गठनों में हार्डवेयर प्रतिष्ठापित किया गया था। इसके अतिरिक्त, यह भी देखा गया है कि 1,168 में से 205 गठनों में हार्डवेयर प्रतिष्ठापित किया गया था परन्तु उसका उपयोग नहीं किया गया था।

हमने जब इसके बारे में बताया (अगस्त 2015) तो मंत्रालय ने कहा (अक्टूबर 2015), कि डीजी (सिस्टमस) ने बोर्ड के अधीन सभी गठनों को पीसीज़ एवं एलएएन/डब्लूएएन सहित नई अवसंरचना के लिए मंत्रालय को एक प्रस्ताव प्रस्तुत किया है, जिससे क्षेत्रीय गठनों द्वारा सामना की जाने वाली अवसंरचना संबंधी समस्याओं के समाधान होने की उम्मीद है।

#### 4.4 श्रम घंटा बचत पर मूल्यांकन

एसीईएस नवम्बर, 2009 से लागू किया गया था तथा एसीईएस का उद्देश्य विभागीय प्रयोक्ताओं के श्रम घंटों को बचाना है जिनका प्रयोग वैकल्पिक उद्देश्य के लिया किया जाएगा। तथापि, चयनित सीडीआर्ज़ में अभिलेखों की नमूना जांच से पता चला कि न तो डीजी (सिस्टमस) ओर न ही कमिशनरियों ने अभी तक श्रम घंटों की बचत के पहलू पर कोई अध्ययन किया था। चयनित सीडीआर्ज़ में एसीईएस के कामकाज की नमूना-जांच के दौरान, हमने देखा कि केवल पंजीकरण, रिटर्न तथा एसीएल मॉड्यूल ही परिचालन में थे और इस प्रकार अधिकतर कार्य मानवीय रूप से ही किया जा रहा है न कि एसीईएस के माध्यम से।

जब हमने इसके बारे में बताया (सितम्बर 2014 तथा मार्च 2015 के बीच) तो मुम्बई (एलटीयू) तथा पुणे-। कमिशनरियों ने कहा (दिसम्बर 2014 तथा जनवरी 2015 के बीच) किसी भी श्रम घंटे/समय की बचत नहीं की गई थी। चेन्नई (एलटीयू) ने कहा (नवम्बर 2014) कि सभी मॉड्यूलों में कार्य के दोहरीकरण के कारण कार्यभार बढ़ गया है तथा एसीईएस की खराब कनेक्टिविटी के कारण कई श्रम घंटों की हानि हो चुकी थी।

जब हमने इसके बारे में बताया (अगस्त, 2015) तो मंत्रालय ने कहा (अक्टूबर 2015) कि वे एसीईएस को निष्पादन सुधारने के लिए आवधिक सर्वेक्षण करने के लिए लेखापरीक्षा के साथ सहमत हैं।

## 4.5 प्रतिक्रियाएं

### 4.5.1 विभागीय प्रयोक्ता

विभिन्न पहलुओं पर विभागीय प्रयोक्ताओं की प्रतिक्रिया प्राप्त करने के लिए एक प्रश्नावली बनाई गई थी जैसे मानव-चलित प्रणाली की तुलना में कार्यभार कटौती, एसीईएस के विभिन्न कारकों की प्रयोक्ता अनुकूलता, प्रयोक्ता प्रशिक्षण की पर्याप्तता, विशिष्ट क्षेत्र जहां काम-काज में कठिनाई है, उपयोगकर्ता मार्गदर्शन साहित्य की गुणवत्ता और उपलब्धता तथा समस्त सन्तुष्टि स्तर आदि। प्रश्नावली 420 विभागीय प्रयोक्ताओं को चयनित सीडीआरज़ में जारी की गई थी तथा 269 ने उत्तर दिया था। 269 विभागीय प्रयोक्ताओं में से 135 (50 प्रतिशत) ने निम्नलिखित कारण बताते हुए एसीईएस के बारे में सन्तुष्टि का कम स्तर व्यक्त किया:-

- (i) मानवचालित प्रणाली की तुलना में समय की कोई विशेष बचत नहीं।
- (ii) इलेक्ट्रॉनिक पद्धतियां प्रयोक्ता की सुविधा अनुसार न होना।
- (iii) नेमी कार्यों को करने में कठिनाईयां जो अन्यथा मानव-चालित प्रणाली में सुविधापूर्वक संचालित किए जा रहे थे।
- (iv) परिचालन की बहुत धीमी गति।
- (v) कनेक्शन ड्रॉप आऊट्स के साथ निरन्तर कनेक्टिविटी समस्याएं।
- (vi) प्रयोक्ता मार्गदर्शिका विभागीय प्रयोक्ताओं द्वारा सामना किए जा रहे विशिष्ट नेमी मुद्दों का समाधान नहीं करती।

### 4.5.2 निर्धारिती

विभाग के साथ भौतिक टंटरफेस को घटाने, पारदर्शिता को बढ़ाने, प्रयोक्ता अनुकूल वातावरण प्रदान करने, कागज़ आधारित प्रस्तुतिकरणों/रिटर्नों के लिए कागज़ रहित विधियां प्रदान करने आदि में एसीईएस की प्रभावकारिता के बारे में पंजीकृत निर्धारितियों का स्वतन्त्र मत प्राप्त करने के लिए प्रश्नावली बनाई गई थी। यह प्रश्नावली चयनित सीडीआरज़ में 543 निर्धारितियों को जारी की

गई थी तथा 279 से प्रतिक्रियाएं प्राप्त की गई। **सामान्यतः निर्धारितियों का यह मत था कि एसीईएस एक प्रयोक्ता अनुकूल प्रणाली है जो विभाग के साथ भौतिक इंटरफेस घटाने और कुछ हद तक पारदर्शिकता को बढ़ाने में सफल रही है।** तथापि प्रतिक्रिया से निम्नलिखित विशिष्ट उदाहरण देखे गए हैं:-

- क) बेंगलूरु में एक निर्धारिती ने कहा कि एसीईएस ने विभाग के साथ बातचीत नहीं घटाई।
- ख) बेगलूरु में दो निर्धारितियों ने कहा कि यद्यपि साफ्टवेयर प्रयोक्ता अनुकूल है, तथापि सेवा क्षेत्र की इकाई के लिए इसकी उपयोगिता केवल रिटर्न फाईल करने तक ही सीमित है और वहां भी उपलब्ध लॉग-इन-समय बहुत कम है। रिटर्न भरते समय, कई बार सिस्टम समय समाप्त का संदेश दे देता है और इसके कारण, अपेक्षित ब्यौरे दुबारा भरने पड़ते हैं जिसके कारण समय बरबाद होता है।
- ग) बेंगलूरु में एक निर्धारिती ने कहा कि एसीईएस इंटरनेट एक्सप्लोरर 9.0 रूपान्तर पर काम नहीं करता और त्रुटिकोड 500 का संदेश देता है।
- घ) बेंगलूरु में दो निर्धारितियों का मत था कि अलग-अलग पृष्ठों पर चालान विवरण प्रविष्ट करने का चक्र समय घटाया जा सकता है। निर्धारितियों का यह भी मत था कि सहायता केन्द्रों की सुविधा पर्याप्त नहीं है।
- ड) मुम्बई में छः निर्धारितियों का मत था कि यद्यपि एसीईएस प्रयोक्ता अनुकूल था, तथापि, एसीईएस में रिटर्न अपलोड करते समय कनेक्टिविटी तथा गति के मुद्दे थे।
- च) पानीपत में छः निर्धारितियों ने कहा कि डॉटा को हस्त्य रूप से पंच करना पड़ता है और कॉपी पेस्ट सम्भव नहीं होता और उन्होंने यह भी कहा कि वे धीमी गति और कुछ ही समय के बाद समय समाप्त के कारण समस्याओं का सामना कर रहे हैं। कई बार एसीईएस का सर्वर त्रुटि को दर्शाने के बाद सूचना स्वीकार नहीं करता।

निर्धारितियों का सामान्य मत यह है कि एसीईएस प्रयोक्ता अनुकूल है हालांकि कुछ निर्धारितियों ने कनेक्टिविटी तथा एसीईएस का प्रयोग करने हेतु, लिए गए समय के संबंध में समस्याएं व्यक्त की।

मंत्रालय ने अपने उत्तर में कहा (अक्टूबर 2015) कि प्रयोक्ता प्रतिक्रिया के आधार पर स्थिति को सुधारने के सतत प्रयास किए गए हैं।

#### 4.6 निष्कर्ष

(i) एसीईएस के कामाकज में रूकावट डालने वाले क्षेत्रों के अध्ययन के दौरान, यह एक समान टिप्पणी थी कि विभागीय प्रयोक्ताओं को दिया गया प्रशिक्षण अपर्याप्त तथा अव्यवस्थित है। इसके अतिरिक्त, यह प्रकट हुआ कि निर्धारितियों को एसीईएस की समस्त सुविधाओं की पूरी जानकारी नहीं थी तथा वे एसीईएस का प्रयोग मुख्यतः अनिवार्य कार्यों के लिए ही करते थे।

(ii) चयनित सीडीआरज़ में हमने देखा कि एसीईएस के रॉल ऑउट के पाँच वर्ष से अधिक के बाद भी सिस्टम की विकास प्रक्रिया की प्रभावकारिता तथा प्रभावोत्पादकता तथा डीजी (सिस्टम) अथवा कमिश्नरी स्तर पर उसके वास्तविक प्रयोग के आंकलन हेतु एसीईएस की पश्च कार्यान्वयन समीक्षा नहीं की गई थी हालांकि यह एक मिशन मोड ई-प्रशासन परियोजना है।

मंत्रालय ने अपने उत्तर में कहा (अक्टूबर 2015) कि डीएस द्वारा एसीईएस पर आवधिक समीक्षा बैठकें क्षेत्रीय तथा राष्ट्रीय स्तर पर आयोजित की जाती हैं, जहां सिस्टम की प्रभावोत्पादकता और किए जाने वाले सुधारों पर चर्चा की जाती है तथा उपचारी उपायों पर निर्णय लिए जाते हैं।

#### सिफारिश संख्या 7

विभाग को कर्मचारियों को आवश्यकता तथा योजना पर आधारित प्रशिक्षण प्रदान करने के लिए एक सामरिक योजना बनानी चाहिए तथा निर्धारितियों के लिए जागरूकता संगोष्ठियां आयोजित करनी चाहिए तथा समय-समय पर उनकी समीक्षा करनी चाहिए।

2015 की प्रतिवेदन संख्या 46 (निष्पादन लेखापरीक्षा)

मंत्रालय ने अपने उत्तर में कहा (अक्टूबर 2015) कि बोर्ड प्रशिक्षण कार्यक्रम की कवरेज को व्यापक बनाने के लिए लेखापरीक्षा की सिफारिश से सहमत है।

नई दिल्ली

(हिमबिन्दु मुडुंबै)

दिनांक:

प्रधान निदेशक (सेवा कर)

प्रतिहस्ताक्षरित

नई दिल्ली

(शशि कान्त शर्मा)

दिनांक:

भारत के नियंत्रक-महालेखापरीक्षक