

## अध्याय 7 – निष्कर्ष एवं सिफारिशें

### 7.1 निष्कर्ष

कर्मिदल प्रबंधन प्रणाली (सीएमएस) भारतीय रेल (आईआर) का एक महत्वपूर्ण एप्लीकेशन है जो कि विभिन्न गाड़ियों के लिए कर्मिदल कार्यभार का प्रबंधन करता है और रेलगाड़ी परिचालनों की सुरक्षा को प्रत्यक्ष रूप से प्रभावित करता है। एप्लीकेशन का लक्ष्य आईआर के चौबीसों घंटो सुरक्षित परिचालनों को सुनिश्चित करने के लिए लगभग एक लाख ड्राइवरों और रेलगाड़ी का प्रबंधन करना है। इस एप्लीकेशन के उद्देश्य, रेलगाड़ी प्रचालनों को सुधारना, कर्मिदल की प्रभावी रूप से निगरानी एवं कर्मिदल प्रबंधन संबंधी सुरक्षा आवश्यकताओं के साथ अनुपालन और वित्तीय प्रबंधन और निगरानी में सुधार करना था। सीएमएस के उद्देश्यों की उपलब्धि की सीमा का मूल्यांकन लेखापरीक्षा में किया गया था और आईटी एप्लीकेशन नियंत्रण, आईटी सुरक्षा, संगठन के व्यवसाय की निरंतरता, संविदात्मक मुद्दे, परियोजना प्रबंधन/निगरानी एवं परिवर्तन प्रबंधन संबंधित पहलुओं की भी समीक्षा की गई थी।

यद्यपि, सीएमएस की शुरुआत ने कर्मिदल प्रचालनों के निश्चित पहलुओं को सुधारने में सहायता की फिर भी सीएमएस अपने उद्देश्यों को पूर्णतः प्राप्त करने में विफल रहा है और रेलगाड़ियों के सक्षम और सुरक्षित संचालन को प्रभावित कर सकता है क्योंकि कर्मिदल, मार्गों, इंजनों, स्टेशनों आदि की पूर्ण, सटीक और अपडेट सूची का अनुरक्षण नहीं किया गया था, कर्मिदल अनुसूचन और कार्यभार नियोजन प्रभावी नहीं पाया गया, सभी निर्धारित मानदंड को पूरा करके सक्षम कर्मिदल की बुकिंग को सुनिश्चित नहीं किया गया था, प्रणाली सुरक्षा आवश्यकता के अनुपालन के लिए और प्रशिक्षण के लिए कर्मिदल मॉनीटरिंग में प्रबंधन की सहायता करने में पूर्णतः समर्थ नहीं थी। बायोमेट्रिक एवं श्वास विश्लेषक (बीए) यंत्र जिन्हें कर्मिदल अभिप्रमाणन और यह सुनिश्चित करने के लिए कर्मिदल द्वारा शराब का सेवन खत्म हो गया है सीएमएस के साथ एकीकृत किया जाना था, सभी लॉबियां पर कियोस्क के साथ एकीकृत नहीं किए गए हैं, जिस कारण रेलगाड़ियों के सुरक्षित प्रचालनों के साथ समझौता किया जा रहा है। निर्धारित आवधिकता पर कर्मिदल की ग्रेडिंग और काउन्सलिंग नहीं हो रही थी और डेटा का सटीक रूप से अपडेशन नहीं किया गया था।

सीएमएस परिचालनों के विभिन्न पहलुओं से संबंधित डेटा की सम्पूर्णता सटीकता और वैधता को सुनिश्चित करने के लिए प्रणाली में पर्याप्त नियंत्रणों की कमी थी। पर्याप्त नियंत्रणों की कमी ने सेवा निवृत्त कर्मोदल की बुकिंग को अनुमत किया। सीएमएस वर्तमान आदेशों/उचित प्राधिकरण के अनुसार समनुरूप नहीं किया गया था, कर्मोदल के विलम्बित साइनिंग ऑफ और पर्याप्त नियंत्रणों की कमी के कारण माइलेज भत्तों के गलत सृजन के साथ-साथ भुगतान हुआ। अवास्तविक लोको संख्या और अवास्तविक मार्गों के साथ सृजन किए गए बहु टीएज द्वारा कर्मोदल की बुकिंग से पाया गया कि इससे सुरक्षित रेलगाड़ी प्रचालनों के लिए कर्मोदल कुशलता की वैधता सुनिश्चित नहीं हुई।

सीएमएस डेटाबेस/अभिलेखों के साथ मैनुअल अभिलेख का भी अनुरक्षण किया गया था। वेतन चिट्ठा प्रणाली के साथ सीएमएस के गैर एकीकरण के परिणामस्वरूप भी कागज रहित लॉबी की संकल्पना प्राप्त करने में असफलता मिली।

एफओआइएस, सीओए/आईसीएमएस के साथ सीएमएस के अपूर्ण एकीकरण के परिणामस्वरूप मैन्यूल रिकार्ड के अनुरक्षण में श्रमबल को लगाना पड़ा तथा सीएमएस प्रचालनों को प्रभावी रूप से मॉनीटरिंग करने में प्रबन्धन वंचित रहा।

सृजित बहुत सी रिपोर्टें ने सही सूचना प्रदान नहीं की और कर्मोदल की तैनाती और ईष्टतम उपयोगिता में रेल प्रशासन की सहायता में भी यह असफल रही। एसएमएस सुविधा को भी सीएमएस प्रचालनों की क्षमता को बढ़ाने हेतु पूर्ण रूप से उपयोग में नहीं लाया गया था।

सीएमएस में सिस्टम और अबाधित प्रचालनों के लिए अप्राधिकृत पहुँच को रोकने के लिए पर्याप्त सुरक्षा उपायों की कमी थी। लॉबी स्तर पर 24X7 प्रचालनों की निरंतरता बनाये रखने के लिए व्यवसाय निरंतरता योजना नहीं थी। डेटा के रिमोट बैक-अप का कोई प्रबन्धन नहीं था और दूरस्थ स्थल पर बीसीपी/डीआरपी को अब भी कार्यान्वित करना था। सॉफ्टवेयर में परिवर्तनों को प्रभावी करने के लिए कोई प्रक्रिया बनायी नहीं गई थी।

सीएमएस गतिविधियों की आउटसोर्सिंग के लिए कोई नीति नहीं थी। सीएमएस प्रचालनों के लिए समर्पित स्टाफ की कमी थी। सीएमएस के

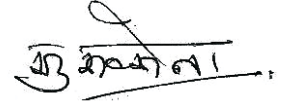
प्रचालन हेतु विभिन्न ज़ोनों में प्रशिक्षित श्रमबल की कमी और अपडेट और पूर्ण प्रलेखन की उपलब्धता ने भी प्रचालनों को गंभीर रूप से प्रभावित किया था।

लॉबियों के पास कोई वार्षिक अनुरक्षण ठेका नहीं था। खराब और पुराने उपकरण न तो प्रतिस्थापित किये गये और न ही मरम्मत किए गए थे। अधिकतर लॉबियों में मानक आईटी वातावरण स्थापित नहीं किया जा सका।

## 7.2 सिफारिशें

- I. सीएमएस डेटाबेस में मास्टर टेबलों को मानकीकृत किये जाने की आवश्यकता है। डेटा इनपुट की सम्पूर्णता और शुद्धता सुनिश्चित करने हेतु महत्वपूर्ण फ़िल्ड्स पर आवश्यक सत्यापन नियंत्रण शुरू किया जाए। यह प्रयोगकर्ता की सीएमएस पर विश्वसनीयता और निर्भरता में वृद्धि करेगा और प्रयोगकर्ताओं को मैनुअल अभिलेखों के समानान्तर अनुरक्षण से छूटकारा दिलाएगा।
- II. पेट्रोल एप्लीकेशन, कार्यालय नियंत्रण एप्लीकेशन, एफओआईएस और आईसीएमएस के साथ सीएमएस के प्रभावी एकीकरण में शीघ्रता की जानी चाहिए ताकि प्रयोगकर्ताओं की आवश्यकताओं को पूरा किया जा सके।
- III. कर्मिदल की ग्रेडिंग और काउंसलिंग संगत डेटाबेस को निर्धारित अवधि पर पूर्णतः और समुचित रूप से अपडेट कर सुनिश्चित की जानी चाहिए।
- IV. सभी लॉबियों में बायोमेट्रिक और एकीकृत बीए यंत्रों को शीघ्रता से शुरू किया जाए ताकि साइन ऑन/ऑफ के समय कर्मिदल की वैधता सुनिश्चित की जा सके और रेलगाड़ी का सुगम परिचालन किया जा सके।
- V. डेटा वैधता के लिए समुचित जाँच/वैधता नियंत्रण आरंभ किये जाने चाहिए। डाउन मेन्यू/लिस्ट बॉक्स आदि जैसे नियंत्रणों को डेटा वैधता के लिए अपनाया जा सकता है।
- VI. भत्तों का अधिक भुगतान रोकने के लिए वर्तमान आदेशों/प्राधिकार के अनुसार सीएमएस को समनुरूप बनाया जाए और पर्याप्त नियंत्रण शुरू किया जाए।

- VII. बैकअप और पासवर्ड नीति सहित आईटी सुरक्षा का कड़ाई से कार्यान्वयन किया जाना चाहिए। दूरस्थ साइट/लांबियों में बीसीपी/डीआरपी के कार्यान्वयन में तेजी लाया जाए ताकि बाधारहित परिचालन सुनिश्चित किया जा सके। लांबियों की प्रत्यक्ष सुरक्षा को और मजबूत किया जाए। सॉफ्टवेयर पैचेज/अपडेशन समय पर और नियमित रूप से प्रतिष्ठापित किए जाएं।
- VIII. परिवर्तन प्रबंधन क्रियाविधि पर विचार किया जाना चाहिए। सीएमएस की नई विशेषताओं के बारे में सीएमएस संचालकों को जानकारी देने हेतु औपचारिक प्रशिक्षण तंत्र सुनिश्चित किया जाए और सम्पूर्ण/अपडेट सीएमएस प्रलेख सभी संबंधितों को उपलब्ध कराया जाना चाहिए।
- IX. सीएमएस संचालन हेतु समर्पित स्टॉफ प्रदान किया जाना चाहिए। यदि सीएमएस कार्यकलाप हेतु आउटसोर्स किए गए स्टॉफ तैनात किए जाते हैं तो रेलवे प्रयोगकर्ताओं की तुलना में आउटसोर्स किए गए प्रयोगकर्ताओं की व्यक्तिगत जिम्मेदारियाँ तय करते हुए आउटसोर्सिंग के लिए एक अनुमोदित नीति होनी चाहिए।



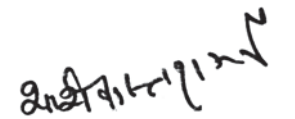
(सुमन सक्सेना)

उप नियंत्रक-महालेखापरीक्षक

नई दिल्ली

दिनांक : 23 नवम्बर 2015

प्रतिहस्ताक्षरित



(शशि कान्त शर्मा)

भारत के नियंत्रक-महालेखापरीक्षक

नई दिल्ली

दिनांक : 23 नवम्बर 2015