

## अध्याय 6

## हकदारी का संरक्षण और सब्सिडी सुनिश्चित करना

## 6.1 असफल संव्यवहार

पहल (डीबीटीएल) योजना का सुचारू प्रचालन और उपभोक्ता की हकदारी का संरक्षण, अधिकारी एलपीजी उपभोक्ता के खाते में अग्रिम और सब्सिडी के निर्बाध अंतरण पर निर्भर करता है। तथापि, जब एक संव्यवहार को असफल संव्यवहार माना जाता है तो उपभोक्ता को नकद अंतरण प्रभावित नहीं होता है। एक संव्यवहार को असफल माना जाता है जब संव्यवहार को बैंक या भारत के राष्ट्रीय भुगतान निगम (एनपीसीआई) द्वारा वापस या अस्वीकार किया जाता है। ऐसे मामलों में, बैंक गैर प्रदत्त राशि को ओएमसीज के खाते में वापस जमा करा देता है। संव्यवहार असफलताओं और एलपीजी उपभोक्ताओं को स्थायी अग्रिम (पीए) के गैर-भुगतान का मुख्य कारण (जैसा कि सीमित परिक्षण जांच की क्षेत्रीय लेखापरीक्षा से देखा गया है) नीचे दर्शाए गए हैं:

तालिका-9: 1 जनवरी से 15 अगस्त 2015 तक असफल संव्यवहारों के विस्तृत कारण

कारण	मामलों की संख्या			
	आईओसीएल	एचपीसीएल	बीपीसीएल	कुल
वितरक द्वारा गलत खाता संख्या की प्रविष्टि	161	70	39	270
वितरक द्वारा अन्य डाटा प्रविष्टि त्रुटियां (नाम, आधार संख्या, आईएफएससी आदि)	80	12	29	121
वितरक की ओर से अपूर्ण कार्यवाई	38	40	16	94
उपभोक्ता द्वारा दिया गया गलत डाटा	69	2	13	84
असफल संव्यवहारों <sup>1</sup> के अन्य कारण	52	15	115	182
<b>कुल</b>	<b>400</b>	<b>139</b>	<b>212</b>	<b>751</b>

<sup>1</sup> असक्रिय आधार संख्या, ओएमसी डाटाबेस और बैंक खाता, बैंक में परिवर्तित खाता नाम.

जैसा कि उपरोक्त तालिका से देखा जा सकता है, 751 असफल संव्यवहारों में से 485 (64 प्रतिशत प्रस्तुत करते हुए) वितरकों से संबंधित कारणों से थे, जो कि इसकी सटीकता सुनिश्चित करने के लिए ओएमसीज द्वारा प्रभावी निगरानी और डाटाबेस में पर्याप्त इनपुट नियंत्रणों और वैधताओं की आवश्यकता पर बल देता है

उपरोक्त के अलावा, यह देखा गया था कि कुछ संव्यवहार निष्क्रिय हो गये थे चूंकि कुछ ग्रामीण बैंक एनपीसीआई के सिस्टम में नहीं थे। आर्यवर्त क्षेत्रीय ग्रामीण बैंक के मामले में सम्पूर्ण बैंक के केवल एक आईएफएस कोड का पता गलाया गया था। इसके अलावा, पूर्वांचल ग्रामीण बैंक के संबंध में रीफिल सब्सिडी के अनियमित भुगतान को देखा गया था। इसलिए यह आवश्यक है कि ओएमसीज सभी उपभोक्ता बैंक को एनपीसीआई के भुगतान ब्रिज के साथ संकालन सुनिश्चित करने के लिए पर्याप्त प्रयासों पर ध्यान दे।

आईओसीएल और बीपीसीएल ने कहा (अप्रैल/मई 2016) के केवल उचित सत्यापन के बाद ही उपभोक्ता सब्सिडी अंतरण के लिए योग्य होते हैं। एसीटीसी उपभोक्ताओं के लिए, एलपीजी डाटाबेस में डाली गयी आधार संख्या को बैंक खाता सूचना की उपलब्धता के लिए एनपीसीआई डाटाबेस में देखा गया था और केवल इसकी उपलब्धता पर ही सब्सिडी दी गई थी। बीसीटीसी उपभोक्ताओं के लिए एलपीजी डाटाबेस में डाली गयी खाता संख्या और आईएफएससी को संबंधित बैंक से सत्यापित किया गया था और केवल सफल सत्यापन के बाद ही सब्सिडी अंतरित की गई थी। डाटा प्रविष्टि में त्रुटि की दशा में, ऐसे उपभोक्ताओं को सब्सिडी का अंतरण नहीं किया जायेगा। सत्यापन की यह प्रक्रिया, तथापि नियंत्रण आदेश के अनुसार दिसम्बर 2014 और मार्च 2015 की अवधि के दौरान निष्क्रिय रही जिसने उच्च असफलता दर में योगदान दिया। सफल मैपिंग के बाद भी संव्यवहार असफल हुए जिसके कारण एनपीसीआई पोर्टल से देखे जा सकते थे। ओएमसीज ने यह भी इंगित किया कि संव्यवहार असफल हुए चूंकि बैंक सीडिंग पहले एनएसीएच/एपीबी<sup>1</sup> तक एनपीसीआई (उदाहरण ग्रामीण बैंक) से लिंक किए गए अनुपालित बैंक तक प्रतिबाधित नहीं था, जिन्हें अब केवल एनपीसीआई से लिंक किए गए बैंकों से बैंक सीडिंग को स्वीकार करने के लिए संशोधित किया गया है।

<sup>1</sup> राष्ट्रीय स्वचालित निकासी हाउस (एनएसीएच) और आधार भुगतान सेतु (एपीबी)

एचपीसीएल ने उत्तर दिया (मई 2016) कि संव्यवहारों की निष्क्रियता से बचने के लिए आवश्यक सुधारात्मक कार्रवाई पहले ही संस्थापित की जा चुकी है और वर्तमान स्थिति प्रचंड रूप से सुधरी है।

आईओसीएल ओर बीपीसीएल के उत्तर केवल एनपीसीआई अनुरूप बैंक खातों की संतति के लिए उठाए गए कदमों की पुष्टि करते हैं। यद्यपि यह असफल संव्यवहारों की संख्या को घटाएगा, यह असंख्य असली उपभोक्ताओं को सब्सिडी का लाभ उठाने से वंचित करेगा चूंकि उनके बैंक (उदाहरण: ग्रामीण बैंक) एनपीसीआई से जुड़े नहीं हैं। हकदार उपभोक्ताओं को नकद के सुचारु अंतरण को सुनिश्चित करने के लिए एनपीसीआई से जुड़े बैंकों की कवरेज का विस्तारण करने की आवश्यकता है। इस पर भी ध्यान दिया गया कि योजना का लाभ उठाने के लिए उपभोक्ता को योग्य बनाने के लिए बैंक विवरणों की सटीक सीडिंग को सुनिश्चित करने हेतु वितरक की ओर डाटा प्रविष्टि तंत्र को सरल बनाने की आवश्यकता पर ओएमसीज ने ध्यान नहीं दिया। आगे, लेखापरीक्षा के समय पर एचपीसीएल द्वारा सुधारात्मक कार्रवाई को देखा गया है।

## **6.2 स्थायी अग्रिम का गैर-अंतरण**

लेखापरीक्षा ने ध्यान दिया कि यद्यपि उपभोक्ता पहल (डीबीटीएल) योजना में शामिल हो गए हैं और उनके बैंक खातों को और कुछ मामलों में आधार संख्या को घरेलु उपभोक्ता डाटाबेस से लिंक करा लिया है, स्थायी अग्रिम के अंतरण के लिए संव्यवहार निष्क्रिय हो गये हैं। लेखापरीक्षा में अध्ययन किए गए नमूने में वहां 47.23 लाख सक्रिय घरेलु एलपीजी उपभोक्ता थे जो कि 31 अक्टूबर 2015 तक स्थायी अग्रिम प्राप्त करने में असफल हुए थे जैसा कि नीचे तालिका में दर्शाया गया है:

तालिका-10: एलपीजी उपभोक्ताओं और अंतरण के लिए विलम्बित पीए का विवरण

ओएमसी का नाम	सीटीसी बनने के बाद पीए प्राप्त नहीं करने वाले सक्रिय एलपीजी घरेलू उपभोक्ताओं की संख्या	उपभोक्ता खातों में अंतरण के लिए विलम्बित पीए की राशि (₹ करोड़ में)
आईओसीएल	35,60,916	127.48*
बीपीसीएल	2,59,596	9.31
एचपीसीएल	9,02,277	32.30*
<b>कुल</b>	<b>47,22,789</b>	<b>169.09</b>

\* चूंकि आईओसीएल और एचपीसीएल के उपभोक्ताओं को अंतरण के लिए विलम्बित पीए की राशि लेखापरीक्षा में प्रस्तुत डाटा में निहित नहीं थी, बीपीसीएल की औसत पीए राशि (₹ 358) राशि तैयार करने के दौरान को स्वीकार किया गया है।

चूंकि स्थायी अग्रिम (पीए) के भुगतान का उद्देश्य बिना किसी वित्तीय बोझ के बाजार मूल्य पर एलपीजी सिलेण्डर की खरीद में उपभोक्ता की सहायता करना था, यह अत्यावश्यक था कि सभी योग्य एलपीजी उपभोक्ता उनकी पहली रीफिल बुकिंग पर उनका पीए प्राप्त करें। पीए के गैर-अंतरण ने, इसलिए, स्थायी अग्रिम प्रदान करने के उद्देश्य को पराजित कर दिया।

ओएमसीज़ ने निम्न पंक्तियों पर उत्तर(अप्रैल/मई 2016) दिया:

(i) आईओसीएल ने कहा कि अंतरिम विश्लेषण ने सीटीसी अनुवर्ती उपभोक्ताओं को स्थायी अग्रिम को प्रारंभ नहीं करने के निम्न कारणों को दर्शाया:

- पीए पहली बुकिंग करने पर केवल सीटीसी अनुवर्ती उपभोक्ता को शुरू किया गया था। नमूने में असंख्य मामले थे जहां उपभोक्ता अनुवर्ती हो गये हैं किंतु अब भी एक रीफिल बुक करना है।
- कुछ मामलों में, यहां तक की पहले रीफिल जारी करने के बाद भी पीए प्रारंभ नहीं किया गया था। यह इस तथ्य के कारण था कि या बैंक डाटा पूर्ण/सत्यापित नहीं/ठण्डे बस्ते में डाला गया/गैर-वरीयता प्राप्त था या उपभोक्ता एनसीटीसी में बदल गया था। (यूआईडी मास्टर पूर्ण नहीं)। आईओसीएल भी परिवर्तन डाटा अभिग्रहण सेवा के डाउनटाइम जैसे सिस्टम में पीए के गैर-अंतरण का कारण था जिसके लिए इसने सुधारात्मक कार्रवाई करने का आश्वासन दिया। इसके सिवाय,

यह सूचित किया गया था कि दिनांक 8 मार्च 2016 को वित्त मंत्रालय के पत्र से पीए के प्रारंभ को ठण्डे बस्ते में डाला गया था।

(ii) बीपीसीएल ने कहा कि बीसीटीसी उपभोक्ताओं के लिए बैंक से प्राप्त विलंबित खाता सत्यापन प्रतिक्रिया या नकारात्मक प्रतिक्रिया के कारण पीएज़ को रोका गया था या एसीटीसी उपभोक्ताओं के आधार निष्क्रिय स्थिति के मामले में सभी ऐसे उपभोक्ताओं को उसमें सुधार करने की सलाह दी गई। एक बार त्रुटि में सुधार किया गया भुगतान को प्रति रि-ट्रिगर चक्र के अनुसार प्रारंभ किया जायेगा। बीपीसीएल ने यह भी दावा किया कि अग्रिम और सब्सिडी दोनों उपभोक्ताओं के लिए रोके गये थे जहां सुधारात्मक कार्रवाई विलम्बित थी।

(iii) एचपीसीएल ने कहा (मई 2016) कि एक नमूना समीक्षा में, यह पाया गया था कि:

क. कुछ उपभोक्ताओं ने गलत बैंक खाता संख्या विवरण दिए थे जिन्हें प्रारंभ में पोर्टल द्वारा स्वीकार किया गया था, किन्तु बाद में सत्यापन के बाद बैंक द्वारा अस्वीकार किया गया और बाद में सीटीसी से एनसीटीसी में बदले गये।

ख. कुछ मामलों में, गलत बैंक खाता विवरणों को सही किया गया और रिफिलों के अनुसार बाद में भुगतान का अंतरण किया गया था।

एचपीसीएल ने आश्वासन दिया कि चूँकि इन मामलों के लिए आधार संख्या वितरकों के पास सरलता से उपलब्ध थी, उपभोक्ताओं को उन्हें सीटीसी बनाने के लिए भी बैंकों में उनके आधार संख्या को अद्यतित करने की सलाह दी जा रही थी और यह की सुधारात्मक कार्रवाई की जायेगी।

ओएमसीज के उत्तर को निम्न संदर्भ में देखने की आवश्यकता है:

- जबकि लेखापरीक्षा आईओसीएल के इस प्रतिक्रिया की सराहना करती है कि कुछ मामलों में पीए नहीं शुरू की गई थी क्योंकि रीफिल बुक नहीं किए गए थे, कुल 20.73 लाख ऐसे मामले थे जहां पीए ने उपभोक्ता को जारी पहले रीफिल के बाद से ही शुरू नहीं किया था। आईओसीएल का तर्क कि पीए नहीं शुरू किया जा सका क्योंकि बैंक डाटा अपूर्ण/गलत था, तर्कसंगत नहीं है क्योंकि सब्सिडी उन्हीं

उपभोक्ताओं के खाते में दी गई थी। जहां प्रणालीगत मुद्दों की सराहना की जाती है, वही पीए के गैर-स्थानान्तरण में दी गई समस्याओं को एक निर्धारित अवधि के अंदर सुधार किए जाने की आवश्यकता है। लेखापरीक्षा सुधारात्मक कार्रवाई से संबंधित आईओसीएलके आश्वासन को नोट करती है।

- बीपीसीएल का उत्तर तथ्यात्मक रूप से सही नहीं है क्योंकि नमूने के लेखापरीक्षण विश्लेषण से पता चला कि 8,509 (2014-15) और 18,394 (2015-16) उपभोक्ता ऐसे थे जिन्हें सीटीसी शुरू होने के पश्चात उनके पीए प्राप्त नहीं हुए थे जबकि उन्हें क्रमशः वर्ष 2014-15 के दौरान ₹ 28.19 लाख तथा वर्ष 2015-16 के दौरान ₹ 98.61 लाख तक की सब्सिडी प्राप्त हुई थी।
- जबकि उपभोक्ताओं को उनको आधार संख्या के लिए, जहां कहीं भी उपलब्ध हो सीटीटी में उपलब्ध करने के क्रम में आधार संख्या की शुरुआत हेतु एचपीसीएल द्वारा किए गए प्रयासों की सराहना की जाती है यह कहा जा सकता है कि बैंक खाता संख्याओं में सुधार, जहां रीफिल लिए जाने के बाद भुगतान किया गया था, के पश्चात् इन उपभोक्ताओं को स्थायी अग्रिम के स्थानान्तरण हेतु भी कदम अवश्य उठाए जाने चाहिए।

भारी संख्या में विफल लेन-देन भी देखा गया था जोकि चिंता का विषय है क्योंकि यह वास्तविक एलपीजी उपभोक्ताओं को उनके जायज सब्सिडी से वंचित कर सकता है। लेखापरीक्षा ने देखाकि लेन-देन की विफलता का प्रमुख कारण वितरकों द्वारा गलत डाटा प्रविष्टि था।