

## अध्याय VI

## लाभार्थी सर्वेक्षण

6.1 डीडीयूजीजेवाई के परिकल्पित उद्देश्यों की उपलब्धि के आंकलन हेतु, परियोजनाओं के निष्पादन से संबंधित अभिलेखों की विस्तृत समीक्षा के अतिरिक्त, तीनों डिस्कॉम्स की नौ चयनित परियोजनाओं में एक लाभार्थी सर्वेक्षण भी किया गया था।

## सर्वेक्षण हेतु अपनाई गई कार्यप्रणाली

6.2 लाभार्थी सर्वेक्षण किए जाने के लिए बस्तियों एवं गृहों/लाभार्थियों के चयन हेतु अपनाई गई कार्यप्रणाली का विवरण अनुबंध-1 में दिया गया है। लेखापरीक्षा ने लाभार्थी सर्वेक्षण हेतु एक प्रश्नावली भी तैयार की एवं डिस्कॉम्स के प्रतिनिधियों के साथ सर्वेक्षण किया गया।

## सर्वेक्षण परिणाम

6.3 तदनुसार, लाभार्थी सर्वेक्षण में 566 गृहों/लाभार्थियों को सम्मिलित किया जाना परिकल्पित किया गया था। तथापि, डीपीआर में विद्युतीकरण हेतु परिकल्पित गृहों की संख्या एवं योजना के अंतर्गत वास्तविक रूप से विद्युतीकृत गृहों की संख्या में भारी अंतर के कारण मात्र 418 गृहों/लाभार्थियों का ही सर्वेक्षण किया जा सका, जैसा कि नीचे सारणीबद्ध है

## तालिका संख्या 6.1

डीपीआर में विद्युतीकरण हेतु परिकल्पित एवं चयनित परियोजनाओं में वास्तव में विद्युतीकृत बस्तियों/गृहों का विवरण

डिस्कॉम	चयनित परियोजना/ वृत्त	डीपीआर में सम्मिलित एवं लाभार्थी सर्वेक्षण हेतु चयनित		डीडीयूजीजेवाई के अंतर्गत वास्तव में विद्युतीकृत गांव/एचएच में किया गया सर्वेक्षण		पूर्व में ही विद्युतीकृत/ अन्य योजनाओं के अंतर्गत विद्युतीकृत एचए	लाभार्थी सर्वेक्षण हेतु उसी गांव की अन्य बस्ती से सम्मिलित किए गए गृह	
		एचए	एचएच	एचए	एचएच		एचए	एचएच
जयपुर	बूंदी	10	51	3	8	7	5	49
	टोंक	10	42	2	14	8	7	49
	भरतपुर	10	59	5	37	5	2	13
	<b>कुल (ए)</b>	<b>30</b>	<b>152</b>	<b>10</b>	<b>59</b>	<b>20</b>	<b>14</b>	<b>111</b>
अजमेर	अजमेर	10	38	0	0	10	3	11
	सीकर	10	70	0	0	10	5	50
	बांसवाड़ा	10	100	6	55	4	1	10
	<b>कुल (बी)</b>	<b>30</b>	<b>208</b>	<b>6</b>	<b>55</b>	<b>24</b>	<b>9</b>	<b>71</b>
जोधपुर	पाली	3	20	0	0	3	3	17
	जालौर	10	90	2	14	8	5	32
	बाड़मेर	10	96	5	49	5	1	10
	<b>कुल (सी)</b>	<b>23</b>	<b>206</b>	<b>7</b>	<b>63</b>	<b>16</b>	<b>9</b>	<b>59</b>
<b>कुल योग (ए+बी+सी)</b>		<b>83</b>	<b>566</b>	<b>23</b>	<b>177</b>	<b>60</b>	<b>32</b>	<b>241</b>

उपरोक्त तालिका से यह स्पष्ट है कि डिस्कॉम्स ने परियोजनाओं की डीपीआर तैयार किए जाने से पूर्व विस्तृत सर्वेक्षण नहीं किया था एवं इस प्रकार पूर्व में ही विद्युतीकृत गांवों/बस्तियों/गृहों को सम्मिलित किया गया था। परिणामस्वरूप, लाभार्थी सर्वेक्षण के दौरान लेखापरीक्षा ने डीडीयूजीजेवाई के अंतर्गत विद्युतीकृत उन्हीं गांवों की 32 अन्य बस्तियों से 241 गृहों का सर्वेक्षण किया जहाँ डीडीयूजीजेवाई के अंतर्गत विद्युतीकरण कार्य किए गये थे जबकि शेष 28 बस्तियों में डीडीयूजीजेवाई के अंतर्गत विद्युतीकरण कार्य नहीं किए गए थे।

विभिन्न मानकों पर लाभार्थी सर्वेक्षण के परिणाम **अनुबंध-7** में दिए गए हैं एवं नीचे चर्चा की गई है:

### जागरूकता

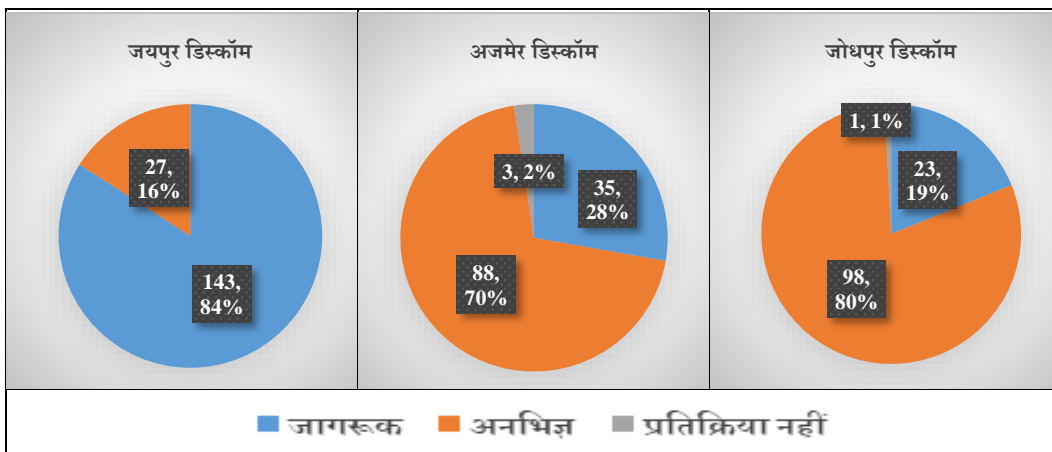
**6.4** एक योजना एवं उसके वांछित लाभों के बारे में जागरूकता संभावित लाभार्थियों को इसके कार्यान्वयन में रुचि लेने में सहायता करती है एवं उन्हें इसके रखरखाव एवं प्रबंधन में बेहतर शासन के लिए अभिप्रेरित कर सकती है। डीडीयूजीजेवाई दिशानिर्देशों में भी योजना के कार्यान्वयन के लिए डिस्कॉम स्तर पर एक समर्पित दल गठित करने एवं एक नोडल अधिकारी नियुक्त किए जाने की परिकल्पना की गई थी। समर्पित दल एवं नोडल अधिकारी, अन्य बातों के साथ, परियोजना क्षेत्रों में जागरूकता के स्तर को बढ़ाने तथा जनता एवं जन प्रतिनिधियों की शिकायतों के निवारण के लिए उत्तरदायी थे। तत्पश्चात, राजस्थान सरकार के ऊर्जा विभाग ने भी डिस्कॉम्स को जागरूकता उत्पन्न करने एवं 100 प्रतिशत घरेलू विद्युतीकरण सुनिश्चित करने के लिए विशेष अभियान आयोजित करने का निर्देश दिया (जनवरी 2019)।

तथापि, लेखापरीक्षा ने देखा कि डिस्कॉम ने डीडीयूजीजेवाई के बारे में ग्रामीण जनसंख्या को जागरूक करने हेतु पर्याप्त अभियान नहीं चलाया जैसा कि नीचे दर्शाया गया है:

**चार्ट संख्या 6.1**

**ग्राम स्तर पर चलाए जा रहे किसी जागरूकता अभियान के संबंध में लाभार्थियों के मध्य**

#### जागरूकता



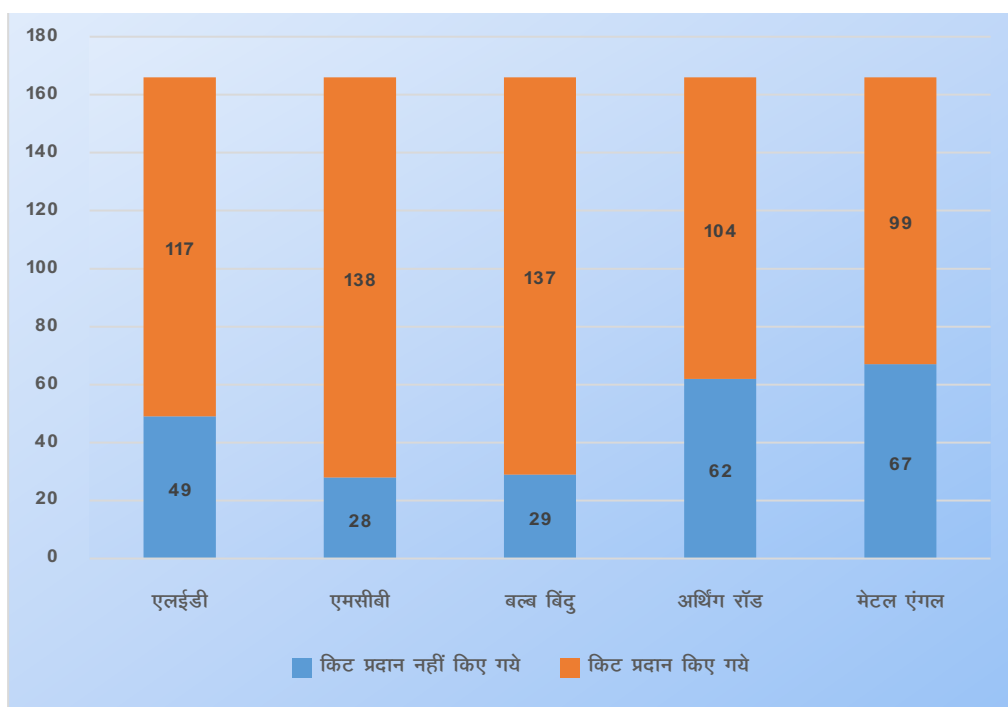
सर्वेक्षण के दौरान, 50.96 प्रतिशत लाभार्थियों ने उत्तर दिया कि उन्हें डीडीयूजीजेवाई के बारे में जागरूकता पैदा करने के लिए ग्राम स्तर पर डिस्कॉम द्वारा आयोजित किसी भी अभियान के बारे में जानकारी नहीं थी।

### बीपीएल को विद्युतीकरण किट प्रदान करना एवं सामग्री की गुणवत्ता

**6.5** आरईसी, राज्य सरकार एवं डिस्कॉम्स के मध्य 'त्रिपक्षीय करार' की शर्तों के अनुसार, बीपीएल लाभार्थियों को वितरण पैनल, एलईडी, एमसीबी, सर्विस लाइन के लिए मेटल रॉड एवं अर्थिंग रॉड इत्यादि सहित एक किट निशुल्क प्रदान किया जाना था। डिस्कॉम्स का प्रदर्शन संतोषजनक नहीं पाया गया था क्योंकि कई बीपीएल लाभार्थियों ने किट की एक या अधिक मंदा प्रदान नहीं किए जाने के बारे में प्रतिक्रिया दी थी जैसा कि नीचे दर्शाया गया है:

चार्ट संख्या: 6.2

#### बीपीएल लाभार्थियों को किट सामग्री उपलब्ध कराना



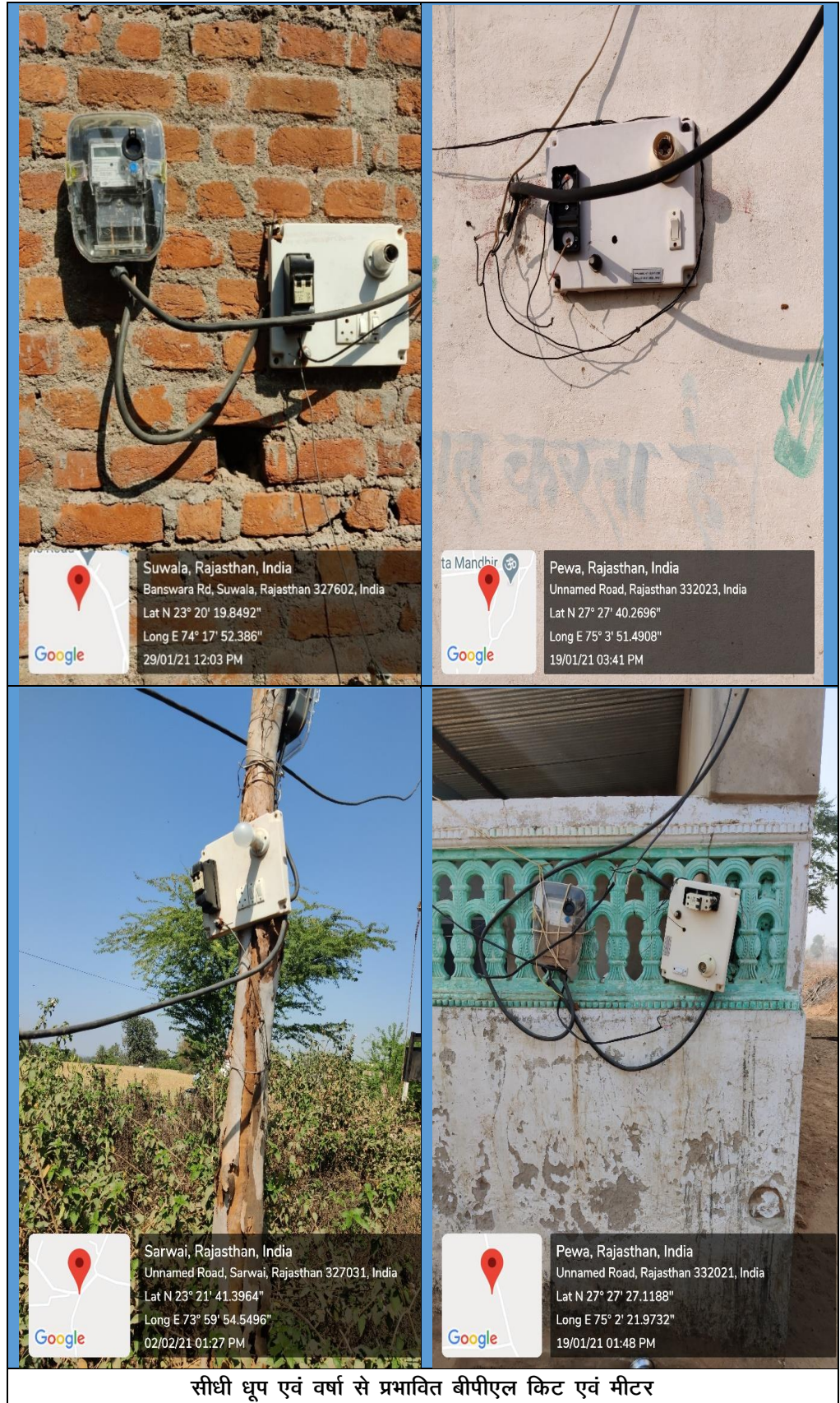
लेखापरीक्षा ने सामग्री की गुणवत्ता पर भी बीपीएल लाभार्थियों से प्रतिक्रियाएं प्राप्त की जैसा कि **अनुबंध-7 (ब)** में दर्शाया गया है। सर्वेक्षण परिणामों ने दर्शाया कि डिस्कॉम्स का प्रदर्शन संतोषजनक नहीं था क्योंकि बीपीएल लाभार्थियों के 166 प्रकरणों में से 99 प्रकरणों में किट सामग्री टूटी हुई स्थिति में पायी गई थी।

लाभार्थी सर्वेक्षण के दौरान पायी गई सामग्री की खराब गुणवत्ता वाली/टूटी हुई किट के कुछ उदाहरण नीचे दर्शाए गए हैं:



किट की टूटी हुई मर्दें

इसके अतिरिक्त, डिस्कॉम्स ने लाभार्थी के घर के बाहर बीपीएल किट लगाए, जिससे किट सीधे धूप एवं वर्षा के पानी के संपर्क में आई। इसके परिणामस्वरूप भी किट की मर्दें क्षतिग्रस्त एवं खराब हुईं।



### निष्पादित कार्यों की गुणवत्ता

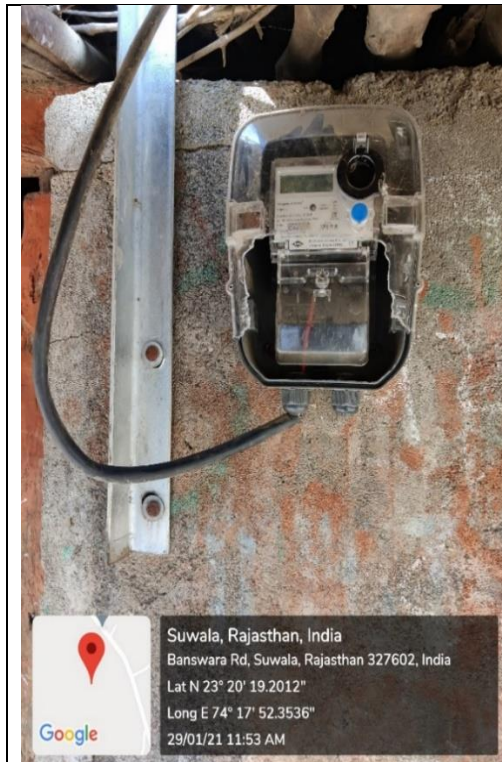
**6.6** सर्वेक्षण के दौरान, डीडीयूजीजेवाई के अंतर्गत निष्पादित कार्यों में विभिन्न कमियां जैसे कम/नीची सर्विस लाइन, सर्विस लाइन में जोड़, असंबद्ध सर्विस लाइन, बिना सील के मीटर, टूटा हुआ मीटर कवर, अकार्यरत मीटर डिस्प्ले, खंभे पर मीटर, क्षतिग्रस्त मीटर, मीटर से निर्गम तार का असंबद्ध होना, अनुपयुक्त अर्थिंग, खंभे पर स्टे वायर का नहीं होना/ढीला होना, ट्रांसफॉर्मर खंभे पर अनुपयुक्त अर्थिंग इत्यादि भी देखे गए थे। चयनित परियोजनाओं में देखी गई कमियों का सार निम्नानुसार है:

**तालिका संख्या 6.2**  
**निष्पादित कार्यों में कमियां**

परियोजना	लाभार्थियों की संख्या	पाई गई कमियां						
		कोई भी एक कमी	सर्विस लाइन	मीटर	अर्थिंग	खंभे	अन्य	अवसंरचना पर अंकन
भरतपुर	50	50	0	2	50	0	0	0
बूंदी	57	57	0	5	57	4	2	3
टोंक	63	63	1	40	63	3	0	0
अजमेर	11	9	0	2	8	0	2	2
बांसवाड़ा	65	37	1	19	21	1	6	3
सीकर	50	46	2	42	45	1	1	9
बाड़मेर	59	59	0	0	59	0	0	0
जालोर	46	46	0	0	46	0	0	2
पाली	17	16	0	0	16	0	0	0
<b>कुल</b>	<b>418</b>	<b>383</b>	<b>4</b>	<b>110</b>	<b>365</b>	<b>9</b>	<b>11</b>	<b>19</b>

यह देखा जा सकता है कि सर्वेक्षण किए गए लाभार्थियों के 90 प्रतिशत से अधिक ने कम से कम एक या अधिक कमियों की शिकायत की। कमियों की इतनी उच्च दर दर्शाती है कि न केवल ठेकेदारों द्वारा निष्पादित कार्य निम्न स्तरीय पाया गया था अपितु पीएमए भी अपने कर्तव्यों का ठीक से पालन करने में विफल रहे।

सर्वेक्षण के दौरान पाई गई कमियों के कुछ उदाहरण नीचे दर्शाये गए हैं:



टूटा हुआ मीटर कवर एवं आपूर्ति का कोई आउटपुट नहीं

ढीला स्टे वायर



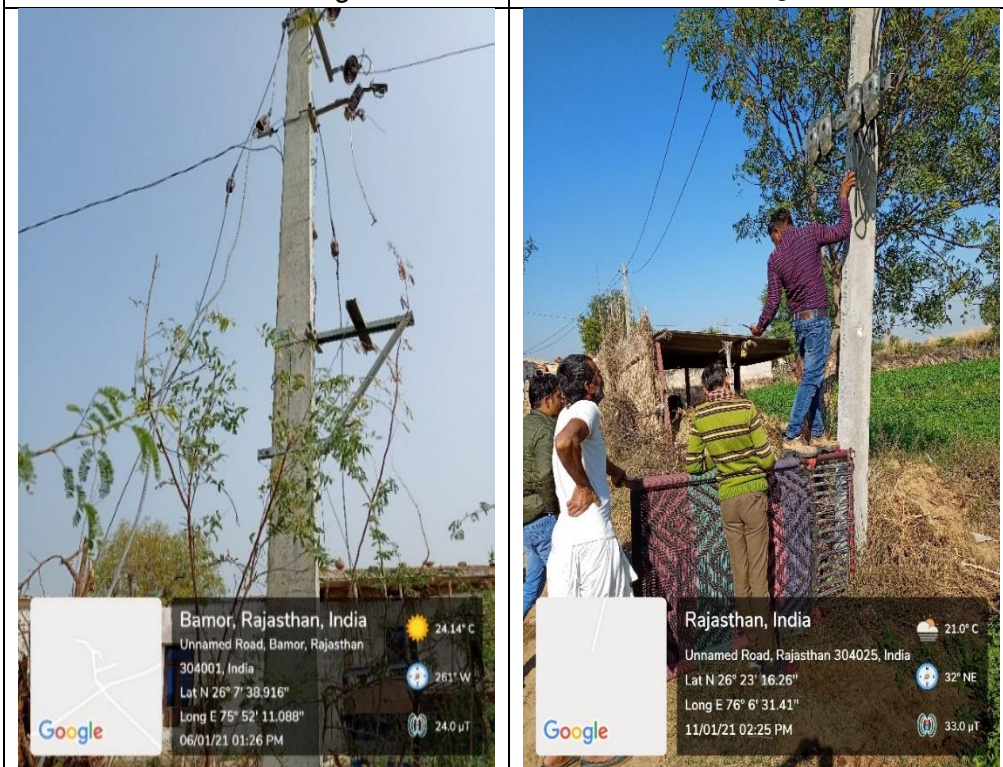
सीकर जिले में सर्विस केबल बहुत नीची एवं लाभार्थी के मुख्य घर तक नहीं थी

टोंक जिले में खंभों पर लगे मीटर



टोक जिले में खंभों पर बिना पहुंच के मीटर

खंभे में झुकाव

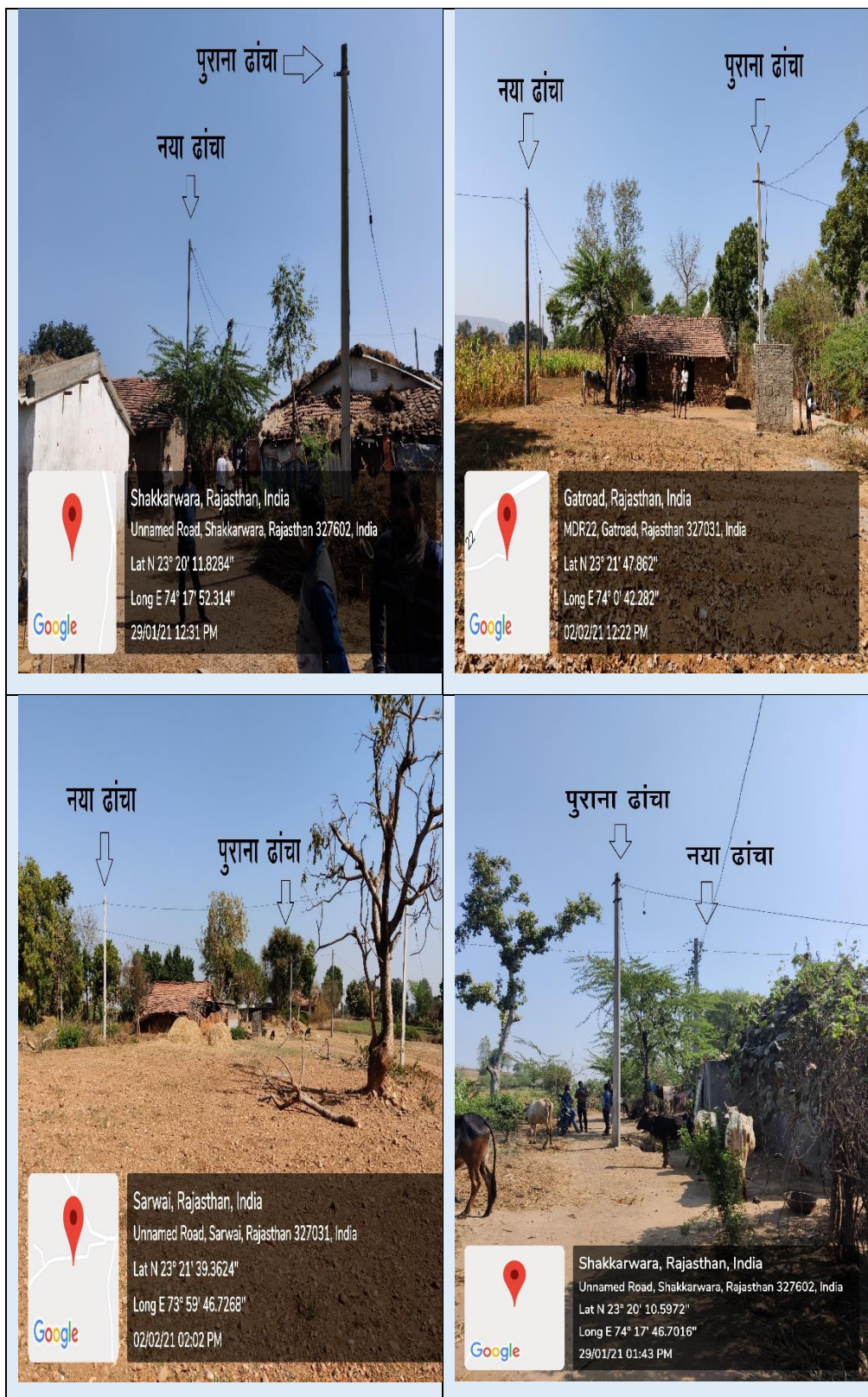


चोरी हुए ट्रांसफार्मर को नहीं बदला

खंभों पर लगे दुर्गम मीटर

एक चयनित परियोजना (बांसवाड़ा) में डीडीयूजीजेवाई के अंतर्गत कनेक्शन जारी करने हेतु, इस तथ्य के उपरान्त भी कि क्षेत्र में आवश्यक अवसंरचना पूर्व में ही विद्यमान थी, अजमेर डिस्कॉम ने नई अवसंरचना (लाइन एवं खंभे) तैयार की, जैसा कि नीचे दर्शाया गया है:



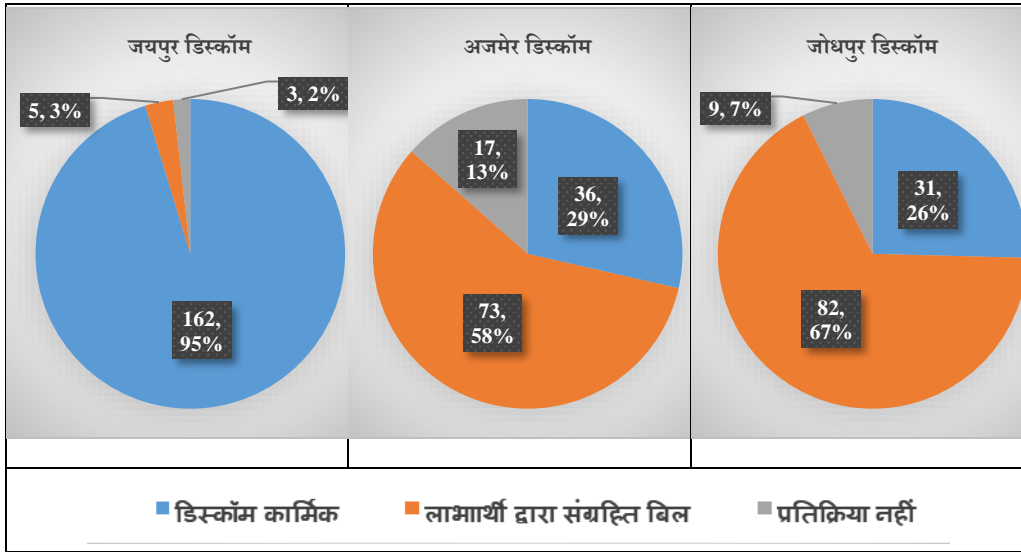


### बिलिंग दक्षता

6.7 मीटर रीडिंग लेने, बिल जारी करने एवं जारी किए गए बिलों की शुद्धता के संबंध में डिस्कॉम्स की दक्षता का मूल्यांकन करने के लिए भी लाभार्थियों की प्रतिक्रिया प्राप्त की गई थी।

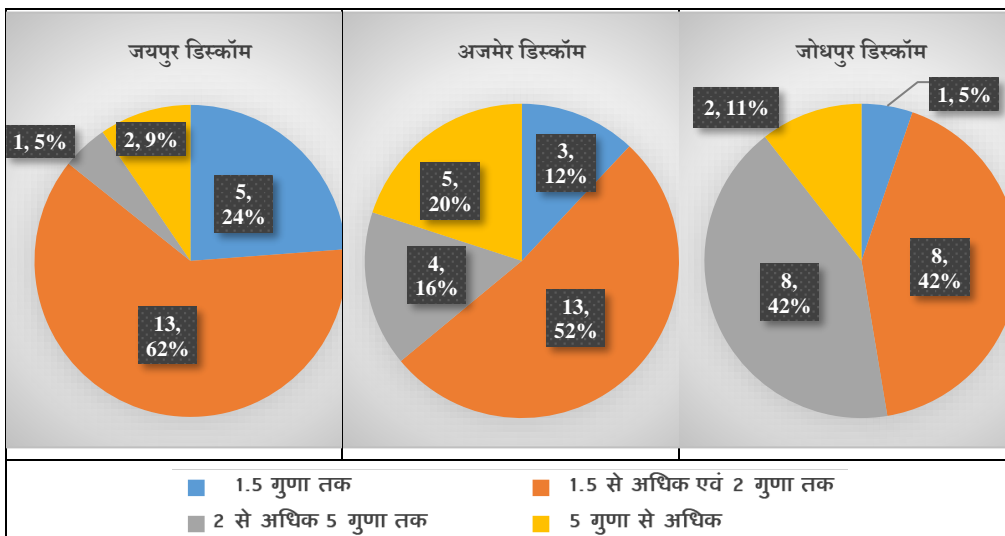
परिणामों से उजागर हुआ कि डिस्कॉम्स ने लाभार्थियों को बिल वितरण करने हेतु पर्याप्त व्यवस्था नहीं की क्योंकि 418 लाभार्थियों में से 160 ने प्रतिक्रिया दी कि बिल लाभार्थियों के परिसर तक नहीं पहुंचाए जा रहे थे एवं वे स्वयं डिस्कॉम के कार्यालयों एवं अन्य स्थानों से बिल एकत्र कर रहे थे। डिस्कॉम वार स्थिति नीचे दर्शाई गई है:

चार्ट संख्या 6.3  
लाभार्थियों को विद्युत बिलों का वितरण



साथ ही, मीटर पठन की सटीकता एवं सही बिल जारी किए जाने के संबंध में डिस्कॉम्स का प्रदर्शन अच्छा नहीं पाया गया था क्योंकि सर्वेक्षण के दौरान मीटर पठन से अधिक के बिल जारी करने के मामले पाये गए थे, जैसा कि नीचे दर्शाया गया है:

चार्ट संख्या 6.4  
वास्तविक पठन से अधिक बिल की गई इकाइयां



यह पाया गया था कि सर्वेक्षण किए गये 418 लाभार्थियों में से 65 लाभार्थियों के मामले में डिस्कॉम्स द्वारा बिल किया गया विद्युत का उपभोग सर्वेक्षण के समय मीटर में प्रदर्शित उपभोग पठन से अधिक था।

अशुद्ध एवं असामान्य रूप से उच्च बिलिंग का परिणाम बिलों को जमा नहीं करवाए जाने में हो सकता है एवं आर्थिक रूप से पिछड़े हुए उपभोक्ताओं के मामले में विद्युत संबंध विच्छेद हो सकता है।

### शिकायतों का निवारण

**6.8** सर्वेक्षण प्रतिक्रियाओं से यह भी पता चला कि उपर्युक्त कमियों के उपरान्त भी, उपभोक्ता शिकायतों का निवारण भी संतोषजनक नहीं था क्योंकि 76 लाभार्थियों, जिन्होंने शिकायत दर्ज की थी, में से मात्र 55 लाभार्थियों ने उत्तर दिया कि उनकी शिकायतों पर संतोषजनक ढंग से ध्यान दी गई थी, जैसा कि नीचे दर्शाया गया है:

तालिका संख्या 6.3

#### शिकायत निवारण की स्थिति

परियोजना	लाभार्थियों की संख्या	उपभोक्ताओं की शिकायतों का निवारण		
		की गई शिकायतें	निवारण की गई शिकायतें	
		संख्या	हां	नहीं
भरतपुर	50	3	1	2
बूंदी	57	1	1	0
टोंक	63	12	11	1
अजमेर	11	2	1	1
बांसवाड़ा	65	1	1	0
सीकर	50	1	0	1
बाड़मेर	59	28	12	16
जालोर	46	19	19	0
पाली	17	9	9	0
<b>कुल</b>	<b>418</b>	<b>76</b>	<b>55</b>	<b>21</b>

### विद्युत आपूर्ति की गुणवत्ता

**6.9** डीडीयूजीजेवाई के दिशानिर्देशों में परिकल्पना की गई थी कि ग्रामीण क्षेत्रों में गैर-कृषि उपभोक्ताओं के लिए 24 x 7 विद्युत आपूर्ति के लक्ष्य को उत्तरोत्तर प्राप्त करने के लिए डिस्कॉम्स को विद्युत की उपलब्धता सुनिश्चित करनी चाहिए। सर्वेक्षण की गई चयनित जनसंख्या में गैर-कृषि उपभोक्ताओं को विद्युत आपूर्ति की स्थिति निम्नानुसार थी:

तालिका संख्या 6.4

गैर-कृषि उपभोक्ताओं को विद्युत आपूर्ति की स्थिति

परियोजना	लाभार्थियों की संख्या	ग्रामीण क्षेत्रों में गैर-कृषि उपभोक्ताओं को विद्युत आपूर्ति			
		7-12 घंटे	13-18 घंटे	19-24 घंटे	कोई प्रतिक्रिया नहीं
भरतपुर	50	46	4	0	0
बूंदी	57	0	41	16	0
टोंक	63	0	10	53	0
अजमेर	11	0	2	8	1
बांसवाड़ा	65	15	22	28	0
सीकर	50	0	17	32	1
बाड़मेर	59	0	1	58	0
जालोर	46	14	0	32	0
पाली	17	0	0	16	1
<b>कुल</b>	<b>418</b>	<b>75</b>	<b>97</b>	<b>243</b>	<b>3</b>

यह देखा जा सकता है कि डिस्कॉम्स योजना में परिकल्पित 24 x 7 विद्युत आपूर्ति के लक्ष्य को प्राप्त नहीं कर सके।

सरकार ने कमियों को ठीक करने एवं गुणवत्तापूर्ण विद्युत आपूर्ति उपलब्ध कराने, बिलिंग दक्षता सुनिश्चित करने, उपभोक्ताओं की शिकायतों का समय पर निवारण करने आदि के प्रयास करने का आश्वासन दिया।

**निष्कर्ष**

सर्वेक्षित नमूने में किए गये लाभार्थी सर्वेक्षण के परिणामों ने राज्य में डीडीयूजीजेवाई के कार्यान्वयन में निम्नलिखित कमियों को उजागर किया

- परियोजना प्रतिवेदन तैयार करने से पूर्व विस्तृत सर्वेक्षण के अभाव के कारण अवास्तविक/अविश्वसनीय आंकड़ों पर गांव/लाभार्थियों की पहचान/आंकलन हुआ।
- लाभार्थियों को योजना के बारे में जागरूक किए जाने हेतु पर्याप्त जागरूकता कार्यक्रम आयोजित नहीं किया गया था।
- टूल किट की समस्त सामग्री या तो प्रदान नहीं की गई थी अथवा क्षतिग्रस्त दशा में पायी गई थी।
- गलत बिलिंग एवं लाभार्थियों की शिकायतों का निवारण न करने के प्रकरण देखे गए थे।

सिफारिशें

डिस्कॉम्स को चाहिये कि

- योजनाओं के क्रियान्वयन से पहले लाभार्थियों की पहचान करने के लिए एक तंत्र विकसित करे।
- गलत बिलिंग एवं शिकायतों के निवारण नहीं किए जाने से बचने के लिए प्रणाली को संस्थागत एवं सुदृढ़ बनाए।
- निष्पादित कार्यों की कमियों को दूर करने के लिए तत्काल कदम उठाए।

जयपुर

दिनांक 28 सितम्बर 2022



(अतूर्वा सिन्हा)

महालेखाकार

(लेखापरीक्षा-II), राजस्थान

प्रतिहस्ताक्षरित

नई दिल्ली

दिनांक 29 सितम्बर 2022



(गिरीश चंद्र मुर्मू)

भारत के नियंत्रक-महालेखापरीक्षक

