

अध्याय

III

डाक विभाग

3.1 डाक विभाग में आईटी आधुनिकीकरण परियोजना पर निष्पादन लेखापरीक्षा

3.1.1 प्रस्तावना

संचार मंत्रालय के अंतर्गत डाक विभाग (डा.वि.) अपने 1.55 लाख डाकघरों के नेटवर्क के माध्यम से, जिनमें से 90 प्रतिशत ग्रामीण क्षेत्रों में हैं, जनसाधारण को डाक के प्रसारण व वितरण, धन के प्रेषण, बैंकिंग, निवेश एवं बीमा सेवाएं, सामाजिक लाभों का संवितरण तथा सामाजिक सुरक्षा भुगतान जैसी सेवायें प्रदान करता है।

3.1.2 डाक विभाग से सम्बंधित आंकड़े

डाक विभाग की बचत बैंक योजनाओं, बीमा तथा डाक यातायात का ग्राहक आधार तालिका 3.1 में दर्शाया गया है।

तालिका 3.1: डाक विभाग द्वारा प्रदान की जाने वाली सेवायें

वर्ष	डाक घर बचत बैंक योजनायें		बीमा योजनायें		डाक यातायात		
	ग्राहक आधार (करोड़ में)	अवशेष (₹करोड़ में)	नवीन पॉलिसीज (लाख में)	प्रीमियम आय (₹ करोड़ में)	पंजीकृत (करोड़ में)	गैर-पंजीकृत (करोड़ में)	प्रीमियम उत्पाद* (करोड़ में)
2013-14	34.91	4,33,188	13.05	7312.26	20.08	550.80	37.95
2014-15	39.93	4,48,875	8.01	7946.77	20.48	540.71	41.26
2015-16	40.01	4,86,265	4.56	8669.20	19.83	561.49	42.72
2016-17	35.67	5,39,276	5.88	9353.91	18.34	552.66	47.87
2017-18	37.12	5,97,295	7.68	9704.18	19.33	567.69	47.59
2018-19	36.40	6,96,971	10.57 <sup>#</sup>	10,397.23 <sup>#</sup>	19.79	501.81	54.65
2019-20	36.75	8,23,204	9.10 <sup>##</sup>	9473.74 <sup>##</sup>	19.30	446.66	44.31
2020-21	29.04	9,69,143	8.65 <sup>###</sup>	10908.80 <sup>###</sup>	17.41	430.62	36.31

\*स्पीड पोस्ट एवं एक्सप्रेस पार्सल पोस्ट

<sup>#</sup>2018-19 के गैर-लेखापरीक्षित आंकड़े

<sup>##</sup>डेटा जनवरी 2019 से नवम्बर 2019 तक सम्बंधित है

<sup>###</sup>डेटा जनवरी 2020 से दिसम्बर 2020 तक सम्बंधित है

3.1.3 डाक विभाग में आईटी आधुनिकीकरण

डाक विभाग की आईटी आधुनिकीकरण परियोजना को भारत सरकार द्वारा नवंबर 2012 में ₹4909 करोड़ के परिव्यय के साथ अनुमोदित किया गया था। परियोजना का उद्देश्य डाक विभाग की परिचालन दक्षता का रूपांतरण एवं उन्नत प्रौद्योगिकी तथा संयोजकता के माध्यम से परिचालन एवं प्रशासनिक इकाइयों की सेवा वितरण में सुधार करना है।

परियोजना में ग्रामीण क्षेत्रों में शाखा डाकघरों सहित समस्त डाकघरों के आधुनिकीकरण एवं कम्प्यूटरीकरण की संकल्पना की गई। इसमें डाकघर बचत बैंक, डाक जीवन बीमा, मेल संचालन, लेखा एवं स्थापना सहित डाक विभाग के सभी कार्यों को कवर करने के साथ डेटा सेंटर, डिजास्टर रिकवरी सेंटर, विभागीय डाकघरों का वाइड एरिया नेटवर्क (डब्ल्यूएएन), ग्रामीण डाकघरों में ग्रामीण सूचना संचार प्रौद्योगिकी (ग्रामीण आईसीटी) का विकास सहित आवश्यक आईटी अवसंरचना की स्थापना करने वाले स्केलेबल, एकीकृत एवं मॉड्यूलर सॉफ्टवेयर का विकास समाहित था।

₹4,909.00 करोड़ की स्वीकृत लागत के विरुद्ध सितंबर 2021 तक परियोजना पर किया गया वास्तविक व्यय ₹3,447.98 करोड़ था।

### 3.1.4 डाक विभाग में आईटी आधुनिकीकरण के कार्यान्वयन हेतु संगठनात्मक व्यवस्था

डाक विभाग के सचिव की अध्यक्षता में डाक सेवा बोर्ड (पीएसबी), शीर्ष प्रबंधन निकाय है। डाक विभाग ने एक समग्र संचालन समिति एवं परियोजना समीक्षा समिति के साथ विभाग की आईटी आधुनिकीकरण परियोजना हेतु निगरानी निकाय के रूप में एक परियोजना प्रबंधन इकाई (पीएमयू) का गठन किया जो वेंडर बोर्डिंग स्तर से लेकर समाधान परिनिर्णयन स्तर तक परियोजना दलों के कार्य का मार्गदर्शन तथा समीक्षा करेगी।

परियोजना समन्वय समिति परियोजना की समीक्षा, समस्याओं/ जोखिमों एवं परियोजना के संबंध में निर्णय लेने हेतु उत्तरदायी थी। परियोजना के समस्त आठ खंडों को कवर करने के लिए पांच परियोजना कार्यान्वयन समितियों, जो प्रत्येक चरण में प्रत्येक परियोजना कार्यान्वयन समिति के अंतर्गत गठित कोर उप-समितियों के उचित सहयोग से परियोजना के डिलिवरेबल्स, कार्यात्मक आवश्यकताओं को अंतिम रूप देने, ब्लूप्रिंट प्रपत्र, परीक्षण योजना, उपयोगकर्ता स्वीकृति परीक्षण (यूएटी) एवं डेटा माइग्रेशन की समीक्षा, अनुमोदन तथा हस्ताक्षर करने हेतु, गठित की गयीं थीं।

संबंधित परियोजना समितियों को अपनी परियोजनाओं के संबंधित चरणों के पूर्ण होने एवं साइन-ऑफ पर परियोजना को ओएसडी, सेंटर फॉर एक्सीलेंस इन पोस्टल टेक्नोलॉजी (सीईपीटी), मैसूर तथा उपमहानिदेशक (प्रौद्योगिकी) को सौंपना था, जो परियोजना के संचालन एवं रखरखाव चरण के लिए उत्तरदायी थे। परिमंडलीय स्तर पर क्षेत्रीय कार्यालयों में, परिक्षेत्रों, मंडलों (डाक/ रेलवे मेल सेवा), डाकघरों तथा स्टाम्प डिपो, स्टोर डिपो एवं मेल मोटर सेवाएं आदि जैसी अन्य कार्यात्मक व सहायक इकाइयों को समाहित करते हुए, परिमंडल स्तर पर परियोजना की निगरानी के लिए पीएमयू अनुभाग भी स्थापित किए गए थे।

डाक विभाग ने मेसर्स एक्सचेंजर सर्विसेज प्राइवेट लिमिटेड (सितंबर 2009) को "प्रौद्योगिकी भागीदारों की पहचान, बोली प्रक्रिया के प्रबंधन, आवश्यकता विशिष्टियों, आर एफ पी, एटीपीज, मूल्यांकन प्रतिवेदनों, समझौता वार्ता, अनुबंध को अंतिम रूप देने, तथा विक्रेताओं प्रबंधन साधन

एवं तकनीकों आदि सहित डाक विभाग को संस्तुतियां देने हेतु निविदा प्रक्रिया के माध्यम से ₹15.82 करोड़ की लागत पर आईटी सलाहकार के रूप में नियुक्त किया। डाक विभाग ने ₹21.28 करोड़ (नवंबर 2020) के संशोधित स्वीकृत परिव्यय के विरुद्ध ₹21.12 करोड़ का व्यय किया।

इसके अतिरिक्त, डाक विभाग ने रणनीतिक योजना, परियोजना विकास, परियोजना कार्यान्वयन निगरानी एवं क्षमता निर्माण में परामर्श सेवाएं प्रदान करने वाले ई-गवर्नेंस के क्षेत्रों में सहायता देने हेतु राष्ट्रीय स्मार्ट गवर्नेंस संस्थान (एनआईएसजी) को भी परियोजना सलाहकार (फरवरी 2011) जैसा कि सूचना प्रौद्योगिकी विभाग (डीआईटी) द्वारा सुझाव दिया गया था, के रूप में ₹20.97 करोड़ की लागत से नियुक्त किया तथा संचालन समिति द्वारा इसे आगे संशोधित कर ₹54.97 करोड़ कर दिया गया। डाक विभाग ने संशोधित अनुमोदित परिव्यय (जुलाई 2021) के प्रति ₹51.92 करोड़ का व्यय किया। अनुबंध को 31 मार्च 2021 से समाप्त कर दिया गया था।

परियोजना को आठ परियोजना खंडों में कार्यान्वित किया गया था तथा विभिन्न विक्रेताओं अर्थात् रिलायंस कम्युनिकेशंस इंफ्रास्ट्रक्चर लिमिटेड (डेटा सेंटर सुविधा परियोजना), सिफी टेक्नोलॉजी लिमिटेड (नेटवर्क इंटीग्रेटर प्रोजेक्ट), टाटा कंसल्टेंसी सर्विसेज लिमिटेड (कोर सिस्टम इंटीग्रेटर एंड चेंज मैनेजमेंट प्रोजेक्ट), इंफोसिस टेक्नोलॉजी लिमिटेड(फाइनेंशियल सिस्टम इंटीग्रेटर एंड रूरल सिस्टम इंटीग्रेटर), टेलीकम्युनिकेशन्स कंसल्टेंट्स इंडिया लिमिटेड (ग्रामीण आईसीटी हार्डवेयर) तथा डीजीएसएंडडी (मेल ऑपरेशंस हार्डवेयर) द्वारा निष्पादित किया गया था।

### 3.1.5 आईटी आधुनिकीकरण परियोजना के खंड

सितंबर 2021 तक स्वीकृत लागत, खंड-वार एवं किए गए व्यय के साथ आठ परियोजना खंड निम्न तालिका 3.2 में दिए गए हैं:

**तालिका 3.2: आई टी आधुनिकीकरण परियोजना खंडों का विवरण, इसका उद्देश्य एवं लागत**

परियोजना खंड	परियोजना उद्देश्य	परियोजना लागत (₹ करोड़ में)	परियोजना खंड (₹ करोड़ में)
1. डेटा सेंटर सुविधा (डीसीएफ)	डेटा एकत्र करने, संग्रहीत करने एवं उस तक पहुंच की अनुमति प्रदान करने के लिये।	29.47*	65.59
2.नेटवर्क इंटीग्रेटर (एनआई)	वाइड एरिया नेटवर्क (डब्ल्यूएन) के अंतर्गत समस्त विभागीय स्थानों की नेटवर्किंग	951.57	946.93
3. चेंज मैनेजमेंट (सीएम)	ग्रामीण डाक सेवकों सहित विभाग के समस्त कर्मचारियों को आईटी वातावरण में प्रभावी ढंग से कार्य करने हेतु तैयार करना।	12.96	4.90
4. फाइनेंशियल सिस्टम इंटीग्रेटर (एफएसआई)	एक केंद्रीय प्लेटफॉर्म के माध्यम से बैंकिंग एवं बीमा संक्रियाओं को कम्प्यूटरीकृत करना।	703.59	685.48

5. रूरल सिस्टम इंटीग्रेटर (आरएसआई)	अन्य मुख्य अनुप्रयोगों यथा मेल संचालन, कोर बैंकिंग समाधान, डाक जीवन बीमा समाधान, एवं ई-एमओ आदि के साथ ग्रामीण आईसीटी सेवा वितरण प्लेटफॉर्म एकीकरण की संस्थापना करना।	79.13	37.53
6. कोर सिस्टम इंटीग्रेटर (सीएसआई)	एक केंद्रीय मंच के माध्यम से विभाग के समस्त डाक, मेल, डाकघर काउंटर संक्रियाओं, वित्त एवं लेखा तथा मानव संसाधन कार्यों को कम्प्यूटरीकृत करना।	1,140.82	725.07
7. रूरल आईसीटी हार्डवेयर (आरएच)	लगभग 1,30,000 ग्रामीण शाखा डाकघरों को आरआईसीटी उपकरणों, एंटीना और सम्बंधित सेवाओं की आपूर्ति	1,542.42	663.48
8. मेल ऑपरेशंस हार्डवेयर (एमओएच)	डाक कार्यालयों को हार्डवेयर तथा डाकियों को हस्तचालित उपकरणों की आपूर्ति	401.61	210.93
9. परियोजना प्रबंधन इकाई (पीएमयू)	परियोजना प्रबंधन इकाई	47.43	108.07**
<b>योग</b>		<b>4,909.00</b>	<b>3,447.98</b>

(स्रोत: आर्थिक मामलों की कैबिनेट समिति हेतु नोट दिनांक 10 नवंबर 2012 जैसा कि विभाग द्वारा प्रस्तुत किया गया है)

\* नवंबर 2020 के दौरान संचालन समिति द्वारा परियोजना लागत को संशोधित कर ₹75 करोड़ कर दिया गया है।

\*\* सितंबर 2021 की स्थिति के अनुसार पीएमयू मद पर ₹108.07 करोड़ का कुल व्यय जिसमें आईटी सलाहकार के रूप में मेसर्स एक्सचेंजर पर ₹21.12 करोड़ और परियोजना सलाहकार के रूप में एनआईएसजी पर ₹51.92 करोड़ का व्यय शामिल है, जिसके लिए परियोजना संचालन समिति द्वारा अलग से अनुमोदन प्रदान किया गया है।

### 3.1.6 लेखापरीक्षा उद्देश्य

डाक विभाग में आईटी आधुनिकीकरण परियोजना की निष्पादन लेखापरीक्षा करने का उद्देश्य यह जांचना था कि क्या:

1. प्रणाली विकास एवं कार्यान्वयन आवश्यकताओं के अनुसार थे।
2. अतिरिक्त से बचाव एवं प्रक्रिया के सरलीकरण हेतु आईटी प्रणाली में मैप किए जाने से पूर्व मैनुअल प्रक्रियाओं का पुनर्मूल्यांकन किया गया था।
3. सभी खंडों को प्रभावी ढंग से एकीकृत किया गया था एवं डेटा माइग्रेशन त्रुटि मुक्त था।
4. प्रणाली से जुड़े सुरक्षा नियंत्रण पर्याप्त थे।
5. परियोजनाओं की नियमित एवं प्रभावी निगरानी की गई थी।
6. पूर्ण एवं परिचालित खंडों के संबंध में विभाग तथा ग्राहकों को आधुनिकीकरण के इच्छित लाभ प्राप्त हुए।

### 3.1.7 लेखापरीक्षा क्षेत्र

डाक विभाग में आईटी आधुनिकीकरण परियोजना की निष्पादन लेखापरीक्षा मई 2018 से सितंबर 2018 के दौरान आयोजित की गई थी जिसमें दिल्ली में डाक विभाग मुख्यालय, परिमंडल मुख्यालयों, देश भर में चयनित डाक मंडल कार्यालयों (डीओएस), प्रधान डाक घरों (एचपीओ) तथा उप डाकघरों (एसओएस) में 2012-13 से 2017-18 तक के अभिलेखों की

नमूना जांच सम्मिलित थी। लेखापरीक्षा समस्त 23 परिमंडलों में की गई थी तथा डाक विभाग के लिए नमूना आकार यादृच्छिक चयन के आधार पर प्रत्येक परिमंडल में कुल मंडलों की संख्या के 25 प्रतिशत के रूप में लिया गया था। प्रत्येक चयनित मंडल में, न्यूनतम 50 प्रतिशत प्रधान डाकघरों के साथ-साथ प्रत्येक प्रधान डाकघर के न्यूनतम 10 उप डाकघरों को भी लेखापरीक्षा हेतु चयनित किया गया था। तदनुसार, 113 मंडल कार्यालय, 124 प्रधान डाकघर एवं 1,317 उप डाकघर लेखापरीक्षा द्वारा कवर किए गए थे। लेखापरीक्षा आपत्तियों को नवंबर 2021 तक आगे अद्यतन करने का कार्य निदेशालय के साथ-साथ चयनित परिमंडलों में भी किया गया है।

### 3.1.8 लेखापरीक्षा कार्य पद्धति

15 मई 2018 को डाक विभाग मुख्यालय में सदस्य प्रौद्योगिकी के साथ एक प्रविष्टि बैठक आयोजित की गई थी। क्षेत्रीय लेखापरीक्षा दलों द्वारा परिमंडल प्राधिकारियों के साथ भी प्रविष्टि बैठकें आयोजित की गईं। प्रविष्टि बैठक में लेखापरीक्षा के कार्यक्षेत्र एवं उद्देश्यों पर चर्चा की गई। डाक विभाग मुख्यालय, परिमंडल कार्यालयों, चयनित मंडल कार्यालयों, प्रधान डाकघरों एवं उप डाकघरों में परियोजना संबंधित प्रभागों द्वारा उपलब्ध कराए गए अभिलेखों/ सूचनाओं के आधार पर लेखापरीक्षा आयोजित की गई थी। लेखापरीक्षा ने डाक विभाग एवं अन्य स्रोतों की वेबसाइटों पर उपलब्ध सार्वजनिक दस्तावेज को भी देखा। लेखापरीक्षा निरीक्षण जापन जारी करके अतिरिक्त आंकड़े, सूचना एवं स्पष्टीकरण प्राप्त किए गए। 25 फरवरी 2019 को डाक विभाग को प्रारूप प्रतिवेदन जारी की गयी थी एवं तत्पश्चात् मंत्रालय के उत्तरों पर विचार करने के पश्चात् संशोधित प्रतिवेदन 28 अक्टूबर 2021 को जारी की गई थी। प्रतिवेदन में मंत्रालय के उत्तर को ध्यान में रखा गया है, जो जनवरी 2022 में प्राप्त हुए थे।

### 3.1.9 लेखापरीक्षा मानदंड

लेखापरीक्षा में उपयोग किए गये महत्वपूर्ण मानदंड आर्थिक मामलों की कैबिनेट समिति द्वारा अनुमोदित टिप्पणियां (सीसीईए), व्यय वित्त समिति (ईएफसी), विस्तृत परियोजना रिपोर्ट (डीपीआर) पर, प्रस्तावों हेतु अनुमोदित अनुरोध (आरएफपी), प्रदान की गयीं संविदाओं के प्रपत्र एवं डाक निदेशालय द्वारा क्षेत्रीय कार्यालयों को जारी किए गए निर्देश हैं।

### 3.1.10 लेखापरीक्षा अभिस्वीकृति

हम डाक विभाग के अधिकारियों एवं कर्मचारियों को इस लेखापरीक्षा को सुविधाजनक बनाने हेतु धन्यवाद देते हैं।

### 3.1.11 आईटी आधुनिकीकरण परियोजना की उपलब्धि

डाक विभाग में आईटी आधुनिकीकरण परियोजना के अंतर्गत कोर बैंकिंग सॉल्यूशन के कार्यान्वयन तथा विभागीय डाकघरों के वाइड एरिया नेटवर्क (डब्ल्यूएएन), ग्रामीण डाकघरों में ग्रामीण सूचना संचार प्रौद्योगिकी (रूरल आईसीटी) के विकास सहित आवश्यक सूचना

प्रौद्योगिकी (आईटी) आधारभूत संरचना की स्थापना के माध्यम से जनता को निम्नलिखित सुविधाएं/ इच्छित लाभ प्राप्त हुए हैं।

- ❖ सीबीएस सक्षम शाखाओं से कभी भी, कहीं भी, किसी भी शाखा से बैंकिंग एवं ग्रामीण ग्राहकों को त्वरित धन हस्तांतरण सक्षम करना
- ❖ लघु बचत योजनाओं के ग्राहकों हेतु एटीएम एवं नेट बैंकिंग जैसी सुविधाओं तक पहुंच
- ❖ कोर बीमा समाधान के माध्यम से देश में कहीं से भी समस्त नीति संबंधी सेवाओं का लाभ उठाने के लिए ग्राहकों हेतु एकीकृत शाखाओं के साथ ग्रामीण जनसाधारणहेतु बीमा सुविधाओं में वृद्धि।
- ❖ सीबीएस का समावेशन यह सुनिश्चित करने हेतु कि महात्मा गांधी ग्रामीण रोजगार गारंटी योजना (मनरेगा) एवं सामाजिक सेवा पेंशन आदि जैसी सरकार की प्रायोजित योजनाओं के संबंध में सेवा वितरण अधिक प्रभावी हो।
- ❖ एंड-टू-एंड वस्तु दृश्यता के माध्यम से श्रेष्ठतर ग्राहक अनुभव तथा वास्तविक समय के आधार पर इलेक्ट्रॉनिक सूचना एवं त्वरित शिकायत निवारण के प्रावधान।

### 3.1.12 लेखापरीक्षा निष्कर्ष

डाक विभाग में आईटी आधुनिकीकरण परियोजना के आठ खंडों की समीक्षा करने पर, कोर सिस्टम इंटीग्रेटर (सीएसआई), वित्तीय सिस्टम इंटीग्रेटर (एफएसआई), ग्रामीण सिस्टम इंटीग्रेटर (आरएसआई) एवं नेटवर्क इंटीग्रेटर (एनआई) खंडों से संबंधित महत्वपूर्ण लेखापरीक्षा टिप्पणियों को अनुवर्ती प्रस्तरों में लाया गया है। इसके अतिरिक्त परियोजनाओं के पूर्ण होने में विलम्ब का भी लेखापरीक्षा के भाग के रूप में विश्लेषण किया गया है।

### 3.1.13 परियोजना के पूर्ण होने में विलम्ब: आईटी आधुनिकीकरण परियोजना के महत्वपूर्ण खण्डों के पूर्ण होने में विलम्ब

डाक विभाग में आईटी आधुनिकीकरण परियोजना को देश के समस्त विभागीय एवं ग्रामीण डाक सेवक (जीडीएस) डाकघरों के कम्प्यूटरीकरण हेतु आठ भिन्न-भिन्न खंडों में प्रारम्भ किया गया था। परियोजना को तीन चरणों अर्थात् पायलट, चरण- I एवं चरण- II में विभाजित किया गया था जिसको 2013 से 2017 की अवधि के दौरान पूर्ण किया जाना था। यद्यपि, परियोजना सितंबर 2021 के अंत तक प्रमुख खंडों में पूर्ण हो गई थी तथापि परियोजना को पूर्ण करने हेतु समय-सीमा के विरुद्ध महत्वपूर्ण खंडों (सीएसआई, एफएसआई एवं एनआई) में चार वर्ष से अधिक तथा ग्रामीण खंड (आरएसआई/ आरएच) में एक वर्ष से अधिक का विलम्ब हुआ था, जैसाकि तालिका 3.3 में दिया गया है।

तालिका 3.3: परियोजना खण्डों के रोल आउट होने का विवरण

खंड/ विक्रेता/ आरम्भ होने की तिथि/ पूर्ण होने की नियत तिथि	संविदा मूल्य	किये गये भुगतान (सितम्बर 2021 के अनुसार)	टिप्पणियां
1. डाटा सेंटर सुविधा/ रिलायंस कम्युनिकेशंस इंफ्रास्ट्रक्चर लिमिटेड 14.05.2012/ 28.09.2013	75.00	65.59	एकीकरण परीक्षण पूर्ण हो गया था (जुलाई 2020) एवं डीसी-डीआर ड्रिल भी भिन्न-भिन्न अंतरालों पर आयोजित की गई थी तथा अंतिम ड्रिल जुलाई 2021 में आयोजित की गई थी।
2. नेटवर्क इंटीग्रेटर/ सिफी टेक्नोलॉजी लिमिटेड 16.05.2012/ 28.12.2013	951.53	946.93	दिसंबर 2013 तक कुल 28,846 अवस्थानों के लक्ष्य के विरुद्ध मार्च 2019 तक 28,290 अवस्थानों (98 प्रतिशत) हेतु नेटवर्किंग का कार्य पूर्ण कर लिया गया था। यद्यपि, बीएसएनएल दूरभाष केन्द्रों के बंद होने के कारण टेक्निकल नॉट फिजिबल (टीएनएफ) अवस्थान बढ़कर 2,694 हो गये। तथापि, संचालन समिति ने ओएफसी/ एनओएफएन/ आरएफ जैसे समस्त कार्यालयों हेतु नेटवर्क उपलब्ध कराने के वैकल्पिक उपायों पर विचार किया, लेकिन विक्रेता उस समय तक इन अवस्थानों पर नेटवर्किंग प्रदान नहीं कर सका।
3. चेंज मैनेजमेंट/ टाटा कंसल्टेंसी सर्विसेज लिमिटेड 25.06.2012/ 14.10.2014	12.96	4.90	समय सीमा के भीतर पूर्ण किया गया।
4. वित्तीय प्रणाली इंटीग्रेटर/ इंफोसिस टेक्नोलॉजी लिमिटेड 09.08.2012/ 28.05.2014	703.58	685.48	मई 2014 तक 25,560 अवस्थानों के लक्ष्य के विरुद्ध, कोर बैंकिंग समाधान (सीबीएस) को विक्रेता द्वारा 24,349 (97 प्रतिशत) डाकघरों/ अवस्थानों (सितंबर 2021) में कार्यान्वित/ परिणियोजित किया गया था। साढ़े सात वर्ष व्यतीत हो जाने के पश्चात् भी 643 डाकघर बिना सीबीएस सुविधा के कार्य कर रहे थे तथा 568 डाकघर बंद/ विलय किए गए थे।
5. कोर सिस्टम इंटीग्रेटर/ टाटा कंसल्टेंसी सर्विसेज लिमिटेड 15.04.2013/ 15.10.2014	1,131.21	725.07	अक्टूबर 2014 तक 511 मंडलों के लक्ष्य के विरुद्ध, कोर सिस्टम इंटीग्रेशन को पोस्टल, आरएमएस एवं स्वतंत्र मंडलों सहित 511 (100 प्रतिशत) मंडलों (मार्च 2019) में पूर्ण किया गया था। अक्टूबर 2014 तक पूर्ण करने के लक्ष्य के विरुद्ध कार्य वर्ष 2017 एवं 2018 के दौरान में पूर्ण किया गया था। विक्रेता अन्य सिस्टम इंटीग्रेटर्स द्वारा आपूर्ति किए जाने वाले समस्त समाधानों के एकीकरण के लिए उत्तरदायी था।
6. रूरल सिस्टम इंटीग्रेटर/ इंफोसिस टेक्नोलॉजी लिमिटेड 28.02.2013/ 27.02.2017	79.12	37.53	आरएसआई विक्रेता 1,29,390 बीओज् पर आरएच विक्रेता द्वारा प्रदान किए जाने वाले आरआईसीटी उपकरणों में अनुप्रयोगों के डिजाइन, निर्माण, आपूर्ति, स्थापना/ कमीशनिंग हेतु उत्तरदायी था,

<p>7. ग्रामीण आईसीटी हार्डवेयर/ टेलीकम्यूनिकेशन्स कंसल्टेंट्स इंडिया लिमिटेड एवं आरआईसीओएच इंडिया लिमिटेड 24.11.2014/ 23.09.2017</p>	<p>1,361.73</p>	<p>663.48</p>	<p>अतः, एक दूसरे पर निर्भर थे। चूंकि आरएच उपकरणों के वितरण को आरएसआई अनुप्रयोग की तैयारी के साथ संरेखित किया जाना था, आरएसआई विक्रेता ने समय पर डिलिवरेबल्स को पूर्ण नहीं किया जिसके कारण आरएच विक्रेता द्वारा डाक विभाग के क्षेत्रीय कार्यालयों को समाधान की पूर्ति में विलम्ब हुआ। ग्रामीण आईसीटी हार्डवेयर उपकरणों का रोलआउट 1,29,164 शाखा कार्यालयों में पूर्ण किया गया तथा शेष 226 बीओज् को बंद कर दिया गया अथवा अन्य बीओज् के साथ विलय कर दिया गया (मार्च 2019)।</p>
<p>8. मेल ऑपरेशंस हार्डवेयर/ डीजीएसएंडडी</p>	<p>401.61</p>	<p>210.93</p>	<p>मेल ऑपरेशंस हार्डवेयर (एमओएच) हेतु सफल बोलीदाता, मेसर्स एचसीएल इंफो सिस्टम्स लिमिटेड ने 03 फरवरी 2014 को जारी किए गए लेटर ऑफ इंटेंट (एलओआई) के विरुद्ध अनुबंध पर हस्ताक्षर नहीं किए। विभाग ने फर्म को काली सूची में डाल दिया तथा पश्चात् में, आपूर्ति एवं निपटान महानिदेशालय (डीजीएसएंडडी) के दर अनुबंध के माध्यम से मेल ऑपरेशंस हार्डवेयर की आपूर्ति की। डीजीएसएंडडी में उपलब्ध नहीं होने वाली वस्तुओं हेतु, आपूर्ति को परिमंडलों में विकेंद्रीकृत किया गया एवं पूर्ण किया गया।</p>
<p>योग</p>	<p>4,716.74</p>	<p>3,339.91</p>	

डेटा का स्रोत: हस्ताक्षरित मास्टर सेवा अनुबंध (एमएसए) एवं विभाग की भुगतान पंजिकाएँ

इस प्रकार, विभिन्न परियोजना घटकों को 98 से 100 प्रतिशत तक पूर्ण किया गया था, तथापि नियत तिथियों के संदर्भ में पूर्ण होने में विलम्ब हुआ था। डाक विभाग ने विक्रेताओं को संविदा मूल्य का 70.81 प्रतिशत तक भुगतान किया था तथा शेष भुगतान (29.19 प्रतिशत) को परियोजना मर्दों (सितंबर 2021) को पूर्ण करने हेतु लंबित रखा गया था। इस प्रकार विभाग पर सितम्बर 2021 के अंत तक परियोजना के वेंडरो को देय बिलों के प्रति ₹1376.83 करोड़ की देनदारी है।

अभिलेखों से देखे गए विलम्ब के मुख्य कारणों में, रूफ टॉप एंटेना हेतु अनुमति, नेटवर्क उपलब्धता का पूर्वानुमान एवं डेटा के स्थानांतरण जैसी प्रारंभिक समस्याओं को दूर करने में उप समितियों की अक्षमता; किसी भी नेटवर्क की अनुपलब्धता के कारण लगभग 2,694 अवस्थानों की नेटवर्किंग की गैर-व्यवहार्यता; समस्त स्थानों पर कोर सिस्टम इंटीग्रेशन (सीएसआई) के कार्यान्वयन में विलम्ब डाक विभाग की क्षेत्रीय इकाइयों तथा विक्रेता दोनों के द्वारा प्री-रोलआउट प्रारंभिक गतिविधियों में विलम्ब के कारण हुआ जिसके परिणामस्वरूप सिस्टम का एकीकरण नहीं हुआ; एफएसआई हेतु लगभग 643 अवस्थानों में नेटवर्क की अनुपलब्धता; आरएसआई/ आरएच परियोजनाओं के विक्रेता द्वारा विलम्ब;समाबिष्ट थे।

सभी माँड्यूल यथा, सीएसआई में बजट, परिसंपत्ति लेखा एवं लागत माँड्यूल का परीक्षण तथा कार्यान्वयन चार वर्ष की विलंबता के बाद हुआ जिसका कारण डाक विभाग (डीओपी) द्वारा स्वीकृति परीक्षण में विलम्ब था, यद्यपि विक्रेता ने अप्रैल 2017 में इसकी आपूर्ति की थी।



इस प्रकार, संबंधित परियोजना कार्यान्वयन समितियाँ/ उप-समितियाँ परियोजना को समय पर पूर्ण करने हेतु समय-सीमाओं का पालन सुनिश्चित नहीं कर सकीं। यद्यपि, परियोजना के विलम्ब से पूर्ण करने हेतु विलम्बों के लिए शास्तियाँ आरोपित की गई थीं तथा विक्रेताओं को भुगतान रोके गये थे लेकिन तथ्य यह है कि कुछ अवस्थानों पर परियोजनाएं अपूर्ण थीं तथा सीएसआई के एकीकरण लाभ डाक विभाग के साथ-साथ इसके ग्राहकों को समग्रता में उपलब्ध नहीं थे।

मंत्रालय ने अपने उत्तर में कहा (जनवरी 2022) कि सीएसआई के साथ सीबीएस एवं पीएलआई की कुछ एकीकरण समस्याओं को छोड़कर, जिस पर ध्यान दिया जा रहा था, आईटी आधुनिकीकरण परियोजना पहले ही पूर्ण हो चुकी थी।

### 3.1.14 कोर सिस्टम इंटीग्रेटर के अंतर्गत एकीकरण समस्याएं-समाधान/ मॉड्यूल/ उप-मॉड्यूल के कार्यान्वयन में विलम्ब तथा समाधानों का गैर-एकीकरण

कोर सिस्टम इंटीग्रेटर (सीएसआई) अनुबंध के अनुसार, विक्रेता को वित्त एवं लेखा, मानव संसाधन, मेल संचालन, लॉजिस्टिक पोस्ट, ग्राहक संपर्क प्रबंधन तथा कॉल सेंटर आदि हेतु समाधान/ मॉड्यूल, जिन्हें अक्टूबर 2014 की एक समय-सीमा तक पूर्ण कर प्रदान करना है। इसके अतिरिक्त, विक्रेता अन्य सिस्टम इंटीग्रेटर्स यथा, एफएसआई एवं आरएसआई द्वारा कार्यान्वित किए जा रहे समाधानों के साथ मुख्य अनुप्रयोगों के समग्र एकीकरण हेतु भी उत्तरदायी था।

लेखापरीक्षा ने देखा कि यद्यपि विक्रेता ने अनुबंध के अंतर्गत 2017-18 के दौरान सभी मॉड्यूल की आपूर्ति एसएपी के एंटरप्राइज रिसोर्स प्लानिंग (ईआरपी) के माध्यम से आरम्भ किए गए कार्यालयों में की अपितु कुछ महत्वपूर्ण उप-मॉड्यूल जैसे बजट, परिसंपत्ति लेखा एवं लागत आदि को चार वर्षों के विलम्ब के पश्चात् पूर्ण/ लागू किया गया जैसा कि जनवरी 2022 में मंत्रालय द्वारा पुष्टि की गई।

लेखापरीक्षा ने यह भी पाया कि कोर सिस्टम इंटीग्रेटर (सीएसआई) समाधानों के साथ अन्य सिस्टम इंटीग्रेटर्स द्वारा आपूर्ति किए गए वित्तीय सेवा सिस्टम इंटीग्रेटर (एफएसआई) एवं ग्रामीण सिस्टम इंटीग्रेटर (आरएसआई) कोर अनुप्रयोगों का एकीकरण विक्रेता द्वारा सितम्बर 2019 तक पूर्ण नहीं किया गया था।

मंत्रालय ने अपने उत्तर में कहा (जनवरी 2022) कि मैककैमिश-सीएसआई के मध्य सामान्य लेजर एकीकरण कार्यान्वयन के अंतर्गत था तथा उपयोगकर्ता प्रबंधन एवं सुविधा प्रबंधन के उद्देश्य से आरएसआई को सीएसआई मास्टर डेटा के साथ एकीकृत करने की आवश्यकता थी। यद्यपि विभाग ने समापन हेतु लम्बित का भुगतान रोक दिया तथापि तथ्य यह रहा कि विभिन्न सिस्टम इंटीग्रेटर्स के अंतर्गत प्रदान किए गए समाधानों का एकीकरण छह वर्ष से

अधिक व्यतीत हो जाने के पश्चात् अभी भी लंबित था। समीक्षा समितियों को परियोजना में आयोजित प्रणाली के समग्र कार्यान्वयन/ एकीकरण को सुनिश्चित करना चाहिए था।

### 3.1.15 वित्तीय सिस्टम इंटीग्रेटर के सम्बन्ध में कार्यान्वयन, सत्यापन एवं प्रवासन समस्याएं

आईटी आधुनिकीकरण परियोजना के वित्तीय सिस्टम इंटीग्रेटर (एफएसआई) खंड का उद्देश्य "संचय पोस्ट" सॉफ्टवेयर के विद्यमान बैंकिंग प्लेटफॉर्म को प्रतिस्थापित कर पूरे देश में ग्राहकों को पूर्ण बैंकिंग सुविधाएं प्रदान करना है, जो एक सीमित क्षेत्र में बैंकिंग गतिविधियों का संचलन कर रहा था।

अनुबंध के अनुसार, एफएसआई विक्रेता विद्यमान अनुप्रयोगों से डाक बैंकिंग एवं बीमा डेटा के प्रवासन हेतु "डेटा माइग्रेशन रणनीति" तैयार करने के लिए उत्तरदायी था। सत्यापन, डेटा के प्रवासन से संबंधित अभिलेखों की समीक्षा से निम्नलिखित का पता चला।

#### 3.1.15.1 मैग्नेटिक स्ट्राइप एटीएम कार्ड्स की आपूर्ति पर अनावश्यक व्यय

डाक विभाग ने तीन साल की अवधि में अपनी कार्ड्स की आवश्यकता के आधार पर 1.55 करोड़ मैग्नेटिक स्ट्राइप कार्ड अथवा चिप आधारित कार्ड या एक मिश्रण या भिन्नता में आपूर्ति हेतु एक अनुबंध किया (अप्रैल 2015)। भारतीय रिजर्व बैंक (आरबीआई) ने एक परामर्शी (मई 2015) जारी की कि सितंबर 2015 से बैंकों द्वारा जारी किए गए समस्त नये कार्ड ईएमवी<sup>12</sup> चिप एवं पिन-आधारित कार्ड होने चाहिए। इसे जनवरी 2016 तक एवं सरकारी योजनाओं के अंतर्गत जारी कार्डों हेतु सितंबर 2016 तक बढ़ा दिया गया था।

लेखापरीक्षा ने पाया कि मेसर्स सीएमएस इंफो सिस्टम्स लिमिटेड, मुंबई से 29,90,813 मैग्नेटिक स्ट्राइप एटीएम कार्ड की कुल आपूर्ति के विरुद्ध, डाक विभाग ने भारतीय रिजर्व बैंक (आरबीआई) की परामर्शी (मई 2015) जारी होने के पश्चात् भी 24,97,394 मैग्नेटिक स्ट्राइप एटीएम कार्ड आपूर्ति किये जिसके परिणामस्वरूप विभाग के पास 4,57,458 कार्ड अप्रयुक्त पड़े रहे। भारतीय रिजर्व बैंक के निर्देशों के दृष्टिगत विभाग द्वारा इन्हें या तो अवरुद्ध या बंद कर दिया गया था।

इस प्रकार, उचित योजना द्वारा, विभाग ईएमवी चिप कार्डों की आपूर्ति के द्वारा 24.97 लाख संख्या में मैग्नेटिक स्ट्राइप एटीएम कार्डों पर ₹4.23 करोड़ (₹16.95 प्रति कार्ड) के व्यर्थ व्यय से बच सकता था, क्योंकि मैग्नेटिक स्ट्राइप एटीएम कार्डों हेतु क्रय आदेश आरबीआई द्वारा ईएमवी चिप कार्ड के संबंध में परामर्शी जारी करने अर्थात् मई 2015 के पश्चात् अगस्त 2015 से अप्रैल 2016 के मध्य जारी किए गए थे।

मंत्रालय ने उत्तर दिया (जनवरी 2022) कि परिमंडलों को मैग्नेटिक स्ट्राइप आधारित कार्डों के निस्तारण पर की गई कार्रवाई प्रतिवेदन उपलब्ध कराने का निर्देश दिया गया है तथा स्ट्राइप कार्ड की आपूर्ति पर निरर्थक व्यय के विषय में कोई उत्तर नहीं दिया।

<sup>12</sup> यूरोपे, मास्टर कार्ड और वीज़ा

### 3.1.15.2 पूर्व प्रणाली से विद्यमान डेटा का अनुचित सत्यापन एवं प्रवासन

एफएसआई अनुबंध के अनुसार, एफएसआई विक्रेता विद्यमान अनुप्रयोगों<sup>13</sup> से डाक बैंकिंग तथा बीमा डेटा के प्रवास हेतु "डेटा माइग्रेशन रणनीति" तैयार करने के लिए उत्तरदायी है। इसके अतिरिक्त, डेटा प्रवासन कार्य प्रारंभ करने हेतु संचय पोस्ट से फिनेकल (सीबीएस) कार्यनीति पर डेटा प्रवासन का अनुमोदन करने का डाक विभाग से अनुरोध किया गया था। इसी प्रकार, एफएसआई को पूर्व एवं पश्य प्रवासन दोनों में डेटा के सत्यापन हेतु नियंत्रण प्रतिवेदन विकसित करने चाहिए।

डेटा के स्थानांतरण से संबंधित 23 परिमंडलों में अभिलेखों की समीक्षा से ज्ञात हुआ कि एफएसआई परियोजना कार्यान्वयन समिति एवं इसकी मुख्य उप समितियों ने यह सुनिश्चित नहीं किया कि विक्रेता ने अनुबंध के प्रावधानों के अनुसार उचित सत्यापन के पश्चात्, विद्यमान डेटा का संचय पोस्ट से नई प्रणाली फिनेकल (सीबीएस) में प्रवासन किया है।

परिणामस्वरूप, लेखापरीक्षा ने आंध्र प्रदेश, असम, बिहार, दिल्ली, हरियाणा, हिमाचल प्रदेश, जम्मू-कश्मीर, झारखंड, महाराष्ट्र, मध्य प्रदेश, उड़ीसा, राजस्थान, तमिलनाडु, उत्तर प्रदेश तथा उत्तराखंड परिमंडलों में पाया कि सार्वजनिक खातों (दिसम्बर 2005 में समाप्त किये गये) सहित समाप्त एवं चालू नहीं रह गए पीओएसबी खातों/ प्रमाणपत्रों की ₹256.89 करोड़ की राशि (विवरण **अनुलग्नक-3.1** में) को कोर बैंकिंग समाधान के कार्यान्वयन के दौरान संचय पोस्ट से फिनेकल में प्रवासित किया गया एवं लाइव स्थिति के रूप में दर्शाया गया। नवंबर 2021 में अनुवर्ती लेखापरीक्षा के दौरान, यह देखा गया कि दिल्ली, कर्नाटक, महाराष्ट्र, उड़ीसा, राजस्थान, तेलंगाना तथा उत्तर प्रदेश परिमंडलों में प्रकरण अभी भी जारी थे।

दूसरी ओर, असम, बिहार, छत्तीसगढ़, दिल्ली, गुजरात, हरियाणा, झारखंड, कर्नाटक, केरल, महाराष्ट्र, मध्य प्रदेश, पंजाब, राजस्थान, उत्तर प्रदेश, उत्तराखंड तथा पश्चिम बंगाल परिमंडलों में लेखापरीक्षा ने पाया कि ₹42.97 करोड़ राशि की लाइव स्थिति (विवरण **अनुलग्नक-3.2** में) के डाकघर बचत बैंक (पीओएसबी) खातों तथा प्रमाणपत्रों के 34,656 प्रकरणों को कोर बैंकिंग समाधान के कार्यान्वयन के दौरान संचय पोस्ट से फिनेकल में प्रवासित नहीं किया गया था। नवंबर 2021 में अनुवर्ती लेखापरीक्षा के दौरान भी लेखापरीक्षा ने छत्तीसगढ़ तथा कर्नाटक परिमंडल में भी इसी प्रकार के प्रकरण देखे।

### 3.1.15.3 प्रवासन के पश्चात् भी खातों के रखरखाव में अनियमितायें

बिहार, छत्तीसगढ़, दिल्ली, गुजरात, हरियाणा, झारखंड, कर्नाटक, मध्य प्रदेश, पूर्वोत्तर, उड़ीसा, राजस्थान, तेलंगाना, उत्तर प्रदेश एवं उत्तराखंड परिमंडलों में प्रधान/ उप डाकघरों में नमूना जांच की गई विभिन्न पीओएसबी योजनाओं से संबंधित अभिलेखों की समीक्षा पर, लेखापरीक्षा

<sup>13</sup> बैंकिंग परिचालनों के लिए संचय पोस्ट पैकेज और बीमा परिचालनों के लिए मैककैमिश सॉफ्टवेयर

ने पीओएसबी नियमों के विपरीत 8523 प्रकरणों में पीओएसबी खाते खोलने तथा उनके रखरखाव में निम्नलिखित प्रकार की अनियमितताओं को पाया।

- क. पीओएसबी नियमों के अनुसार, विधिक अभिभावक/ प्राकृतिक अभिभावक जन्म की तिथि से केवल 10 वर्ष की आयु तक बालिका के नाम पर खाता खोल सकते हैं तथा खाता 21 वर्ष पूर्ण होने के पश्चात् समाप्त किया जा सकता है। यद्यपि, यह पाया गया कि एसएसए खाते पुरुष अथवा अभिभावक के नाम से खोले गए, जो "स्वयं" मोड के रूप में संचालित थे। इसके अतिरिक्त, एसएसए खाते दस वर्ष की आयु प्राप्त करने के बाद बालिका के नाम पर खोले गए थे तथा एसएसए खाते निर्धारित नियमों के उल्लंघन में परिपक्वता से पूर्व समाप्त कर दिए गए थे।
- ख. एसएसए/ पीपीएफ/ एससीएसएस एवं टीडी खाते खोले गए तथा शून्य शेष के साथ जारी रहे।
- ग. एसबी/ पीपीएफ/ एसएसए खाते क्रमशः ₹50, ₹500 एवं ₹1,000 के निर्धारित न्यूनतम शेष के विरुद्ध निर्धारित न्यूनतम राशि से कम के साथ खोले गए थे।
- घ. पीपीएफ अंशदान निर्धारित न्यूनतम से कम था तथा पीपीएफ खाते भी संयुक्त नामों से खोले गए थे।
- ड. एमआईएस खातों में राशि निर्धारित गुणकों में अपेक्षित नियम के अनुरूप नहीं थी कि जमा राशि ₹1,500 के गुणकों में होनी चाहिए।

उपरोक्त अनियमितताओं ने कोर बैंकिंग सॉल्यूशन (सीबीएस) के फिनेकल के कार्यान्वयन के पश्चात् भी प्रणाली में आवश्यक जांचों के न होने को इंगित किया। एफएसआई परियोजना कार्यान्वयन समिति एवं इसकी उप समितियां पीओएसबी नियमों के संदर्भ में फिनेकल में डेटा के सत्यापन तथा स्थानांतरण हेतु उत्तरदायी थीं। नवंबर 2021 में अनुवर्ती लेखापरीक्षा के दौरान भी, डाक खातों के प्रकरणों के रखरखाव में अनियमितताएं दिल्ली एवं उत्तर प्रदेश परिमंडलों में भी जारी पाई गईं।

मंत्रालय ने कहा (जनवरी 2022) डेटा माइग्रेशन कमांड सेंटर, चेन्नई ने पूर्व से ही संचय पोस्ट में विद्यमान डेटा के उचित सत्यापन एवं सीबीएस प्लेटफॉर्म पर माइग्रेशन हेतु आवश्यक निर्देश जारी कर दिए हैं, जिन्हें एल-लेयर रिपोर्ट/ टी-लेयर रिपोर्ट के माध्यम से परिमंडलों द्वारा सत्यापित/ स्वीकार किया गया था जिसके पश्चात् संबंधित परिमंडलों के अधिकारियों द्वारा साइन ऑफ दिए गए थे। तथ्य यह है कि अनियमित खाते अभी भी जारी थे तथा फिनेकल सिस्टम ने स्वचालित रूप से अनियमितताओं का पता नहीं लगाया था।

इसके अतिरिक्त, उत्तर इंगित करता है कि फिनेकल सॉफ्टवेयर को कोर बैंकिंग सॉल्यूशन (सीबीएस) में डेटा के प्रवासन से पूर्व विक्रेता द्वारा डीओपी की आवश्यकताओं के अनुसार अनुकूलित नहीं किया गया था।

### 3.1.15.4 केवाईसी डेटा के बिना पीओएसबी खातों का प्रवासन

लेखापरीक्षा ने आंध्र प्रदेश, असम, छत्तीसगढ़, दिल्ली, गुजरात, हरियाणा, हिमाचल प्रदेश, जम्मू-कश्मीर, झारखंड, कर्नाटक, केरल, महाराष्ट्र, मध्य प्रदेश, उड़ीसा, पंजाब, राजस्थान, तमिलनाडु, तेलंगाना, उत्तर प्रदेश, उत्तराखंड तथा पश्चिम बंगाल परिमंडलों में विभिन्न प्रमुख/ उप डाकघरों में डेटा की नमूना जांच के दौरान पाया कि खाताधारकों के विवरण यथा नाम, पता एवं अन्य व्यक्तिगत विवरण या तो अपूर्ण या केवाईसी गैर-अनुपालित थे। नवंबर 2021 में अनुवर्ती लेखापरीक्षा के दौरान भी, लेखापरीक्षा ने पाया कि छत्तीसगढ़, दिल्ली, गुजरात, मध्य प्रदेश, पंजाब, राजस्थान, तमिलनाडु एवं उत्तर प्रदेश परिमंडलों में केवाईसी समस्याओं के प्रकरण अभी भी अनवरत हैं।

विवरणों के बिना बचत बैंक खातों के संचालन के प्रकरण को 2006 की सीएजी रिपोर्ट संख्या 1 (पैरा 2.7.2.5) में उल्लेख किया गया था तथा विसंगति को ठीक नहीं किया गया था एवं संचय पोस्ट से कोर बैंकिंग सॉल्यूशन के फिनेकल में यथावत प्रवासित किया गया था।

मंत्रालय ने कहा (जनवरी 2022) डेटा माइग्रेशन कमांड सेंटर, चेन्नई ने पूर्व से ही संचय पोस्ट में विद्यमान डेटा के उचित सत्यापन एवं सीबीएस प्लेटफॉर्म पर माइग्रेशन हेतु आवश्यक निर्देश जारी कर दिए हैं, जिन्हें एल-लेयर रिपोर्ट/ टी-लेयर रिपोर्ट के माध्यम से परिमंडलों द्वारा सत्यापित/ स्वीकार किया गया था जिसके पश्चात् संबंधित परिमंडलों के अधिकारियों द्वारा साइन ऑफ दिए गए थे। उत्तर ने इंगित किया कि अनुबंध में निर्दिष्ट कार्यात्मक आवश्यकताओं का अनुपालन प्रणाली को चालू करने से पूर्व सुनिश्चित नहीं किया गया था।

### 3.1.15.5 एक से अधिक खाते खोलने में अपर्याप्त प्रणाली नियंत्रण

डाकघर बचत बैंक (पीओएसबी) नियमों के अनुसार, बचत बैंक, लोक भविष्य निधि, सुकन्या समृद्धि योजना एवं वरिष्ठ नागरिक बचत योजना के संबंध में वित्त मंत्रालय द्वारा विभिन्न क्षमताओं में एक ग्राहक/ जमाकर्ता को अनुमत्य किये जा सकने वाले खातों की संख्या निर्धारित की गई थी।

इसके अतिरिक्त, आरबीआई ने वर्ष 2012-13 के मौद्रिक नीति विवरण में विशिष्ट ग्राहक पहचान कोड (यूसीआईसी) आवंटित करने के लिए कदम उठाने की सलाह दी क्योंकि इससे विभिन्न खातों में वित्तीय लेनदेन की निगरानी हेतु बैंकिंग प्रणाली में उचित ग्राहक पहचान की सुविधा होगी। डाक विभाग ने, तदनुसार ग्राहक सूचना फाइलों (सीआईएफ) के निर्माण, डी-डुप्लिकेशंस एवं विलय वैशिष्टियों को एफएसआई अनुबंध की कार्यात्मक आवश्यकताओं में समाहित किया।

लेखापरीक्षा ने दिल्ली, झारखंड, उड़ीसा, उत्तराखंड, उत्तर प्रदेश एवं पश्चिम बंगाल परिमंडलों में देखा कि 133 प्रकरणों में नियमों के उल्लंघन में एक ही जमाकर्ता के नाम से एक से अधिक खाते खोले गए थे। कोर बैंकिंग समाधान के कार्यान्वयन के दौरान इन खातों को

फिनेकल में प्रवासित कर दिया गया था। नवंबर 2021 की अनुवर्ती लेखापरीक्षा के दौरान भी इसी प्रकार के प्रकरण पंजाब, राजस्थान एवं पश्चिम बंगाल परिमंडलों में पाये गए थे।

इसी प्रकार, लेखापरीक्षा ने आंध्र प्रदेश, हिमाचल प्रदेश, कर्नाटक, राजस्थान, तेलंगाना एवं पश्चिम बंगाल परिमंडलों में भी पाया कि एक ही ग्राहक के लिए एक या विभिन्न प्रकार के खातों के 5,383 प्रकरणों में कई सीआईएफ का आवंटन किया गया था। यद्यपि, नवंबर 2021 में अनुवर्ती लेखापरीक्षा के दौरान भी, एक ही ग्राहक के लिए कई सीआईएफ के आवंटन कर्नाटक, राजस्थान एवं पश्चिम बंगाल परिमंडलों में भी पाये गये थे।

मंत्रालय ने अपने उत्तर (मई 2019) में कहा कि परिमंडलों को आवश्यक निर्देश जारी किए गए थे तथा प्रगति की नियमित रूप से समीक्षा की गई थी। आगे कहा (जनवरी 2022) कि निदेशालय ने परिमंडलों से विसंगतियों पर की गई कार्रवाई की रिपोर्ट प्रदान करने के लिए भी अनुरोध किया है।

नमूना जांच किए गए परिमंडलों में अद्यतनीकरण एवं मंत्रालय के उत्तर ने दर्शाया कि डाक परिमंडल कार्यालयों द्वारा निदेशालय के निर्देशों का उचित अनुपालन सुनिश्चित नहीं किया जा रहा था।

### 3.1.15.6 लोडलेयर रिपोर्ट एवं गो-लाइव रिपोर्ट का गैर-मिलान

डाक विभाग प्रवास नीति के अनुसार, प्रमुख रिपोर्ट प्रवासन के दिन तैयार की जानी थी जो प्रवासन के दिन योजनावार/ खातावार शेष राशि प्रदान करेगी। प्रवासन किए गए डेटा (सीबीएस पर) तथा जो प्रवास से पूर्व डाकघर द्वारा उपयोग किया जा रहा था, में विसंगति, यदि कोई हो, को ज्ञात करने हेतु परिमंडल/ परिक्षेत्र/ मंडल को विशेष दल गठित कर, संचय पोस्ट से डाकघर द्वारा लिए गए अंतिम बैकअप के साथ मिलान रिपोर्ट के सारांश का विश्लेषण किया जाना था।

आंध्र प्रदेश, बिहार, छत्तीसगढ़, हरियाणा, हिमाचल प्रदेश, जम्मू-कश्मीर, महाराष्ट्र, पूर्वोत्तर, उड़ीसा, पंजाब, राजस्थान, तमिलनाडु, उत्तर प्रदेश, उत्तराखंड और पश्चिम बंगाल परिमंडलों में, पीओएसबी योजनाओं के कोर बैंकिंग सॉल्यूशन (सीबीएस) में अपलोड किए गए डेटा की गो-लाइव रिपोर्ट के साथ लीगेसी सिस्टम (संचय पोस्ट) की लोड लेयर रिपोर्ट के मध्यशेषों की संवीक्षा पर, लेखापरीक्षा ने पाया कि लोड लेयर डेटा एवं गो लाइव डेटा के मध्य शेष राशि का अंतर ₹36.12 करोड़ था, जैसा कि **अनुलग्नक-3.3** में वर्णित है।

मंत्रालय ने कहा (जनवरी 2022) डेटा माइग्रेशन कमांड सेंटर, चेन्नई ने पूर्व से ही संचय पोस्ट में विद्यमान डेटा के उचित सत्यापन एवं सीबीएस प्लेटफॉर्म पर माइग्रेशन हेतु आवश्यक निर्देश जारी कर दिए हैं, जिन्हें एल-लेयर रिपोर्ट/ टी-लेयर रिपोर्ट के माध्यम से परिमंडलों द्वारा सत्यापित/ स्वीकार किया गया था जिसके पश्चात् संबंधित परिमंडलों के अधिकारियों द्वारा साइन ऑफ दिए गए थे।

प्रबंधन का उत्तर स्वीकार्य नहीं था क्योंकि विभागीय निर्देशों के बावजूद, शेष राशि में अंतर था, फिर भी, संचय पोस्ट से सीबीएस में डेटा के प्रवासन को सुगम करने हेतु डाक अधिकारियों द्वारा साइन-ऑफ रिपोर्ट जारी की गई थी। तथ्य यह है कि एफएसआई विक्रेता एवं संबंधित डाक प्राधिकारियों ने डेटा के प्रवासन से पूर्व शेष राशि के समाधान के लिए पर्याप्त उपाय नहीं किए, जिसके परिणामस्वरूप शेष राशि में अंतर हुआ तथा निधियों के दुरुपयोग की संभावना थी, जैसा कि नमूना जांच किए गए परिमंडलों<sup>14</sup> में पाया गया था।

चुकि डाकघर जनता के पैसे से लेन-देन रहे थे, डाक विभाग को पुराने सिस्टम से नई प्रणाली में माइग्रेट किए गए डाटा की सफाई सुनिश्चित करने और अपने ग्राहक को जानिए (के वाई सी) मानदंडो/ विरोधी का पालन करने के लिए ग्राहक प्रोफाइल को डी-डुप्लीकेट करने के लिए प्रभावी प्रणाली अपनाने की जरूरत है। धन शोधन निवारण (के एम एल) उपाय/ आतंकवाद के वित्त पोषण का मुकाबला (सी एफ टी)/ धन शोधन निवारण अधिनियम (पी एम एल ए), 2002 के तहत दायित्व था।

### 3.1.16 एफएसआई के अंतर्गत संविदात्मक दायित्व

#### 3.1.16.1 बैंकिंग समाधानों हेतु वैकल्पिक वितरण चैनलों का गैर-प्रावधान

अनुबंध के अनुसार, डाक बैंकिंग यथा इंटरनेट बैंकिंग, फोन बैंकिंग (आईवीआर), कॉल सेंटर के माध्यम से बैंकिंग, मोबाइल बैंकिंग, एसएमएस ट्रेकिंग एवं अलर्ट तथा एटीएम हेतु वैकल्पिक वितरण चैनलों हेतु समाधान की आपूर्ति, अनुकूलन, वृद्धि, स्थापना एवं संस्थापन हेतु एफएसआई उत्तरदायी था।

लेखापरीक्षा ने पाया कि डाक विभाग मई 2014 तक ग्राहकों को इंटरनेट बैंकिंग एवं एटीएम की सुविधा प्रदान कर सकता था जबकि कोर बैंकिंग समाधान के अंतर्गत मोबाइल बैंकिंग तथा अन्य सेवाओं आदि को आयोजित करने में अत्यधिक विलम्ब हुआ था।

विभाग ने कहा (जनवरी 2022) कि आईवीआर-सीआरएम कार्यात्मकता अक्टूबर 2021 में कार्यान्वित की गई थी, मोबाइल बैंकिंग अक्टूबर 2019 में कार्यान्वित की गई थी तथा जमा, निकासी आदि जैसे विभिन्न लेनदेन हेतु पीओएसबी ग्राहकों को एसएमएस अलर्ट भी प्रेषित किए जा रहे थे। विभाग ने कहा कि चिन्हित अवस्थानों पर 1,000 एटीएम लगाने का कार्य भी पूर्ण कर लिया गया है।

उत्तर ने इंगित किया कि अनुबंध के प्रावधानों के अनुपालन के साथ-साथ कार्यात्मक आवश्यकता, सीबीएस के कार्यान्वयन से पाँच वर्षों से अधिक के लिए विलम्बित थी, जिससे जनसाधारण को सुविधाओं के लाभ में विलम्ब हुआ।

<sup>14</sup> हरियाणा (राष्ट्रीय राजमार्ग2-फरीदाबाद एस ओ) ₹11.16 करोड़; पश्चिम बंगाल (सिन्धी एस ओ) ₹5.59 करोड़.

### 3.1.16.2 पोस्ट ऑफिस सेविंग्स बैंक (पीओएसबी) खातों में मोबाइल नंबर की प्रविष्टि न होना

एफएसआई अनुबंध यह निर्धारित करता है कि सिस्टम को ग्राहक सूचना फ़ाइल (सीआईएफ) में मोबाइल नंबर सहित ग्राहक के समस्त डेटा को अधिकृत करना चाहिए। इसी क्रम में डाक विभाग ने नया खाता खोलते समय मोबाइल फोन नंबर अनिवार्य करने के निर्देश (अक्टूबर 2017) जारी किए तथा अपने डाकघरों को व्यापक प्रचार के साथ विशेष अभियान के माध्यम से विद्यमान खातों में भी मोबाइल नंबर प्रविष्टि करने के निर्देश दिए।

लेखापरीक्षा ने पाया कि पीओएसबी खाताधारकों की ग्राहक सूचना फाइल (सीआईएफ) के साथ डाक विभाग द्वारा मोबाइल नंबर प्रविष्टि का प्रतिशत बहुत कम है तथा सितंबर 2021 के अंत तक मोबाइल नंबर प्रविष्टि की समग्र स्थिति केवल 64.61 प्रतिशत थी। यह भी पाया गया कि 1,80,494 प्रकरणों में डीओपी एटीएम डेबिट कार्ड से जुड़ी ग्राहक सूचना फाइल (सीआईएफ) आईडी को भी मोबाइल नंबरों से अद्यतन नहीं किया गया था।

2018 के साथ-साथ नवंबर 2021 के दौरान फील्ड डेटा की नमूना जांच के दौरान छत्तीसगढ़, दिल्ली, गुजरात, झारखंड, महाराष्ट्र, मध्य प्रदेश तथा तेलंगाना परिमंडलों में यह देखा गया कि मोबाइल नंबर प्रविष्टि बहुत कम थी।

मंत्रालय ने कहा (जनवरी 2022) कि कुल 33,25,586 एटीएम कार्ड धारकों जिनको एटीएम कार्ड जारी किए गए हैं से 31,45,092 खातों में प्रविष्टि की गयी थी।

### 3.1.17 मैनुअल हस्तक्षेप की निरंतरता – परिपक्वता पूर्व एवं परिपक्वता पश्चात् ब्याज की मैनुअल गणना

पीओएसबी नियम परिपक्वता की तारीख के बाद खाते को बंद करने के मामले में परिपक्वता अवधि के बाद ब्याज की अनुमति के साथ-साथ परिपक्वता पूर्व ब्याज के साथ योजनाओं को समय से पहले बंद करने के लिए कुछ शर्तें प्रदान करता है।

लेखापरीक्षा ने दिल्ली, गुजरात, महाराष्ट्र, तमिलनाडु, उत्तराखंड एवं उत्तर प्रदेश परिमंडलों में पाया कि वित्तीय सेवा प्रणाली इंटीग्रेटर (एफएसआई) अनुबंध के अंतर्गत फिनेकल ऑफ कोर बैंकिंग सॉल्यूशन में आंशिक अवधि हेतु ब्याज की गणना की सुविधा की अनुपलब्धता के कारण पीओएसबी योजनाओं के खातों के परिपक्वता पूर्व/ पश्चात समाप्त होने पर ब्याज की गणना मैनुअल रूप से की जाती रही। नवंबर 2021 में अनुवर्ती लेखापरीक्षा के दौरान भी राजस्थान, तमिलनाडु तथा पश्चिम बंगाल परिमंडलों में इसी प्रकार के प्रकरण पाये गए थे।

परिपक्वता पश्चात ब्याज संचय पोस्ट पैकेज की मैनुअल गणना का प्रकरण 2006 की सीएजी रिपोर्ट संख्या 1 (पैरा 2.7.2.19) में लाया गया था तथा फिनेकल ऑफ कोर बैंकिंग सॉल्यूशन में विसंगति अभी भी जारी है।



मंत्रालय ने बताया (जनवरी 2022) कि निदेशालय ने परिमंडलों से की गई कार्रवाई का प्रतिवेदन उपलब्ध कराने का अनुरोध किया था। चूंकि साक्ष्य दर्शाते हैं कि डाकघरों में पूर्व एवं पश्चात परिपक्वता ब्याज की मैन्युअल गणना डाकघरों में जारी है अतः समाधान के प्रभावी अनुकूलन को सुनिश्चित करने की आवश्यकता है।

### 3.1.18 रूरल सिस्टम इंटीग्रेटर के अंतर्गत नेटवर्किंग एवं संयोजकता समस्यायें

अनुबंध के अनुसार, आरएसआई विक्रेता को ग्रामीण आईसीटी सेवा वितरण प्लेटफॉर्म (एसडीपी) की रूप-रेखा, निर्माण, आपूर्ति, स्थापना एवं संस्थापना सहित संपूर्ण ग्रामीण आईसीटी समाधान के परिनियोजन तथा समग्र समाधान वास्तुकला तथा अन्य मुख्य अनुप्रयोगों जैसे मेल संक्रियायें, कोर बैंकिंग समाधान, डाक जीवन बीमा समाधान एवं ई-एमओ आदि अन्य के साथ एकीकरण के लिए उत्तरदायी होना था जबकि आरएच विक्रेता रखरखाव सहित स्थानीय नेटवर्क सेवा से संयोजकता के साथ ग्रामीण आईसीटी उपकरणों की आपूर्ति हेतु उत्तरदायी था। तथापि, अनुबंध के प्रावधानों से निम्नलिखित विचलन पाये गये:

#### 3.1.18.1 गैर-कार्यात्मक ग्रामीण सूचना संचार प्रोद्ध्योगिकी (आर आई सी टी) उपकरण

ग्रामीण हार्डवेयर (आरएच) समझौते के अनुसार, विक्रेता को कार्यान्वयन स्थानों पर सेवाओं की उपलब्धता के आधार पर शाखा डाकघरों को आपूर्ति किए गए आरआईसीटी उपकरणों के लिए 3जी, वायरलेस ब्रॉडबैंड, वायर्ड ब्रॉडबैंड या जीपीआरएस (सामान्य पैकेट रेडियो सेवाएं) जैसी नवीनतम तकनीकों में से एक के माध्यम से कनेक्टिविटी की व्यवस्था करनी थी।

लेखापरीक्षा ने देखा कि विक्रेता द्वारा प्रदान की गई खराब नेटवर्क संयोजकता के कारण आरआईसीटी उपकरण उचित रूप से कार्य नहीं कर रहे थे जिसके परिणामस्वरूप शाखा डाकघरों में आरआईसीटी उपकरणों के माध्यम से ग्रामीण ग्राहकों को सेवाओं के प्रावधान में बार-बार विघ्न आ रहे थे। लेखापरीक्षा द्वारा 4638 प्रकरणों में नमूना जांच के दौरान बिहार, गुजरात, हरियाणा, हिमाचल प्रदेश, झारखंड, केरल तथा मध्य प्रदेश परिमंडलों के शाखा डाकघरों में संयोजकता समस्याओं के प्रकरण पाये गये थे।

इस तथ्य को स्वीकार करते हुए, विभाग ने कहा (जनवरी 2022) कि सिम स्वैपिंग, एंटीना की आपूर्ति, 4जी डोंगल की स्थापना के माध्यम से शाखा डाकघरों में नेटवर्क संयोजकता में सुधार हेतु निरंतर प्रयास किए जा रहे थे। यद्यपि, तथ्य यह है कि शाखा डाकघरों में संयोजकता की समस्या अभी भी बनी हुई है।

#### 3.1.19 नेटवर्क इंटीग्रेटर के अंतर्गत नेटवर्किंग एवं संयोजकता समस्यायें

नेटवर्क इंटीग्रेटर अनुबंध ने प्रत्येक विभागीय डाकघर अवस्थान हेतु दो अलग-अलग नेटवर्क सेवा प्रदाताओं (एन एस पी) अर्थात् प्राथमिक नेटवर्क बीएसएनएल (एनएसपी-I) से तथा द्वितीयक (एनएसपी-II) विक्रेताओं (मैसर्स सिफी) के स्वयं के नेटवर्क से होना चाहिए, से संयोजकता के प्रावधान को निर्धारित किया ताकि एक एकल डब्ल्यूएन के माध्यम से निर्बाध

नेटवर्क संयोजकता सुनिश्चित की जा सके। तथापि, अभिलेखों की समीक्षा से निम्नलिखित ज्ञात हुआ:

### 3.1.19.1 एकल सेवा प्रदाता (एनएसपी) एवं अपर्याप्त प्राथमिक बैंडविड्थ के कार्य करने वाले डाकघर

लेखापरीक्षा ने पाया कि डाक विभाग के 2,308 अवस्थान एकल बैंडविड्थ संयोजकता अर्थात् जनवरी 2019 के अंत तक मात्र 663 अवस्थान प्राथमिक नेटवर्क के साथ एवं 1645 अवस्थान द्वितीयक नेटवर्क के साथ कार्य कर रहे थे जो अनुबंध की शर्तों का उल्लंघन था कि निरंतर सेवाओं हेतु दो स्तरों के नेटवर्क प्रदान किये जाने थे। इस प्रकार, फॉल-बैक व्यवस्था के अभाव में एकल उपलब्ध नेटवर्क की विफलता के दौरान ये कार्यालय गैर-कार्यात्मक रहे। नमूना जांच के दौरान, यह पुष्टि की गई थी कि कर्नाटक, झारखंड एवं तमिलनाडु परिमंडलों में डाकघर एकल नेटवर्क पर काम कर रहे थे।

नवंबर 2021 में अनुवर्ती अद्यतनीकरण के दौरान, लेखापरीक्षा ने पाया कि कुल 1677 स्थान अभी भी एकल बैंडविड्थ संयोजकता के साथ कार्य कर रहे थे अर्थात् प्राथमिक नेटवर्क के साथ 548 अवस्थान तथा द्वितीयक नेटवर्क के साथ 1129 अवस्थान।

इसके अतिरिक्त, जनवरी 2019 के अंत तक श्रेणी डी एवं ई अवस्थानों के 450 डाकघरों को 256 केबीपीएस की प्राथमिक बैंडविड्थ कनेक्टिविटी प्रदान की गई थी जो राष्ट्रीय नीति के अंतर्गत 512 केबीपीएस की निर्धारित न्यूनतम बैंडविड्थ से कम था। नमूना जांच के दौरान यह भी पुष्टि की गई कि आंध्र प्रदेश, छत्तीसगढ़, दिल्ली, हिमाचल प्रदेश, जम्मू एवं कश्मीर, झारखंड, उत्तर पूर्व, पंजाब, तमिलनाडु, तेलंगाना, उत्तर प्रदेश तथा उत्तराखंड परिमंडलों में डाकघर 512 केबीपीएस से कम के साथ कार्य कर रहे थे। नवंबर 2021 में अनुवर्ती अद्यतनीकरण के दौरान, लेखापरीक्षा ने पाया कि श्रेणी डी एवं ई अवस्थानों के 302 डाकघरों को अभी भी मात्र 256 केबीपीएस प्रदान किए गए थे।

एकल एनएसपी बैंडविड्थ के प्रावधान के संबंध में, मंत्रालय ने कहा (जनवरी 2022) कि सभी स्थानों पर दोनों कनेक्टिविटी प्रदान करने के प्रयास किए गए थे लेकिन बीएसएनएल से दूरसंचार बुनियादी ढांचे पर और 3 जी सेवाओं की वापसी की क्षेत्रीय चुनौतियां/ निर्भरता थी। कम प्राथमिक बैंडविड्थ कनेक्टिविटी के संबंध में, यह कहा गया था कि इन स्थानों पर बीएसएनएल द्वारा उन्नयन संभव नहीं था।

### 3.1.20 निष्कर्ष

डाक विभाग में आईटी आधुनिकीकरण परियोजना को सरकार द्वारा 2012 के दौरान ग्रामीण क्षेत्रों में शाखा डाकघरों सहित देश के समस्त डाकघरों के आधुनिकीकरण एवं कम्प्यूटरीकरण हेतु अनुमोदित किया गया था। यद्यपि सीएसआई, एफएसआई, एनआई तथा आरएसआई/ आरएच जैसे प्रमुख खंडों को एक से चार वर्षों के विलम्ब के पश्चात अधिकांशतः पूर्ण किया

गया था, तथापि कुछ अवस्थानों पर कार्यपूर्ण न होने के कारण, डाक विभाग के साथ ही साथ इसके ग्राहकों हेतु समग्र रूप से इच्छित एकीकरण लाभ उपलब्ध नहीं थे। परियोजनाओं के कार्यान्वयन में मुख्य विचार बिंदु हैं:

1. डाकघरों में नेटवर्क नहीं अथवा खराब नेटवर्क होना जैसे नेटवर्किंग समस्याओं के परिणामस्वरूप डाक विभाग में सेवाओं में व्यवधान उत्पन्न होता है जिससे ग्राहक असंतुष्टि होती है। इसी प्रकार 2694 स्थानों पर तकनीकी गैर व्यवहार्यता के परिणामस्वरूप विशेष रूप से उत्तर पूर्व, पहाड़ी और दूर दराज के क्षेत्रों में ग्रामीण आबादी को आधुनिकीकरण के लाभ उपलब्ध नहीं हुए।
2. व्यवसाय नियमों के उचित अनुकूलन एवं डेटा के सत्यापन के बिना कोर बैंकिंग समाधान के कार्यान्वयन के परिणामस्वरूप अनियमितताएं हुईं। डाक मुख्यालय के निर्देशों के बावजूद डाक विभाग के क्षेत्रीय गठनों ने डाटा के उचित सत्यापन के साथ पूर्व के आवेदनों से डाटा का त्रुटि मुक्त डेटा स्थानांतरण सुनिश्चित किये बिना किया गया था।
3. एक दीर्घ अवधि तक ग्राहकों को बैंकिंग सुविधाओं जैसे मोबाइल बैंकिंग तथा एसएमएस बैंकिंग आदि हेतु वैकल्पिक वितरण चैनलों का प्रावधान नहीं करना, जबकि परियोजना के उद्देश्यों एवं अनुबंधों के अनुसार विक्रेता द्वारा प्रदान किये जाना अपेक्षित है।
4. सीएसआई में मुख्य उप-मॉड्यूल यथा बजट, परिसंपत्ति लेखा एवं लागत आदि का कार्यान्वयन चार से पांच वर्षों के महत्वपूर्ण विलंब के पश्चात् लागू किया गया था।
5. अन्य सिस्टम इंटीग्रेटर्स द्वारा विकसित समस्त सॉफ्टवेयरों तथा समाधानों का एक दीर्घ अवधि हेतु गैर-एकीकरण भी उद्देश्यों की गैर-प्राप्ति में परिणामित हुआ है।
6. डाक परिचालनों के लिए संपूर्ण हार्डवेयर की आपूर्ति नहीं की गई थी जिसके परिणामस्वरूप इच्छित उद्देश्यों यथा परिचालन प्रभावशीलता में वृद्धि तथा कर्मचारी के कार्य के घंटों में कमी आदि की प्राप्ति नहीं हुई।

परियोजना कार्यान्वयन समितियां तथा इसकी संबंधित मुख्य उप-समितियां उचित अनुकूलन/ कार्यान्वयन हेतु विक्रेताओं का अनुसरण करने एवं परियोजना को पूर्ण करने हेतु समय-सीमा का पालन करने में विफल रहीं जिसके परिणामस्वरूप डाकघरों में "कहीं भी, कभी भी बैंकिंग" की उपलब्धि से वंचित होना पड़ा। स्पष्ट है कि, 643 डाकघर अभी भी कोर बैंकिंग सॉल्यूशन (सीबीएस) के बिना कार्य कर रहे थे, 1,677 अवस्थान अभी भी एकल बैंडविड्थ संयोजकता के साथ कार्यरत थे एवं 2,694 अवस्थान तकनीकी रूप से व्यवहार्य नहीं (टीएनएफ) के अंतर्गत हैं। परिमंडलों तथा प्रधान/ उप डाकघरों में क्षेत्र संरचनाओं ने डेटा के त्रुटि मुक्त प्रवासन एवं व्यावसायिक नियमों के सत्यापन को सुनिश्चित नहीं किया। इच्छित लाभ अर्थात् अधिक ग्राहक संपर्क चैनलों, श्रेष्ठतर ग्राहक सेवा, व्यापार की नई दिशाओं एवं व्यावसायिक प्रक्रियाओं की आईटी सक्षमता के माध्यम से विकास तथा सहायक प्रकार्यों आदि से भारतीय जनसाधारण तक व्यापक पहुंच प्राप्त नहीं की जा सकी, जैसा कि प्रतिवेदन में उल्लेख किया गया है।

### 3.1.21 अनुशंसायें

उक्त वर्णित की गई लेखापरीक्षा टिप्पणियों के आधार पर, निम्नलिखित अनुशंसायें प्रस्तावित हैं:

- ❖ डाक विभाग विभिन्न प्रणालियों में डेटा की विसंगतियों से बचने हेतु अन्य प्रणालियों जैसे कि वित्तीय सेवा प्रणाली इंटीग्रेटर तथा ग्रामीण सिस्टम इंटीग्रेटर के साथ कोर सिस्टम का एकीकरण सुनिश्चित कर सकता है।
- ❖ डाकघर के नियमों एवं विनियमों के संदर्भ में कोर बैंकिंग समाधान का अनुकूलन सुनिश्चित कर सकता है और खातों के रखरखाव में अनियमितताओं से बचना तथा पीओएसबी नियमों के उचित अनुप्रयोग को सुनिश्चित करने तथा हेराफेरी के मामलों को रोकने हेतु केवाईसी को ग्राहक सूचना फाइलों (सीआईएफ) में अद्यतन किया जा सकता है।
- ❖ सभी डाकघरों में दो अलग-अलग नेटवर्क सेवा प्रदाताओं से नेटवर्क कनेक्टिविटी सुनिश्चित की जानी चाहिए ताकि ग्राहकों के लिए सेवाओं की निरंतरता सुनिश्चित की जा सके।
- ❖ कोई नेटवर्क क्षेत्र (टी एन एफ) नहीं होने की स्थिति में, डाक विभाग टी एन एफ स्थानों में डाकघरों को आधुनिकीकरण की मुख्य धारा में लेन के लिए उपग्रह लिंक (वी सेट) जैसे वैकल्पिक कनेक्टिविटी उपायों का पता लगा सकता है।
- ❖ डी ओ पी को ग्राहकों को बेहतर बैंकिंग अनुभव प्रदान करने के लिए त्रुटिमुक्त डाटा बेस के साथ सिस्टम को अपग्रेड करने के लिए समयबध तरीके से सिस्टम में सभी कमियों को दूर करने की आवश्यकता है।

## 3.2 डाक विभाग में रेलवे डाक सेवा एवं सड़क परिवहन नेटवर्क की कार्यप्रणाली

### 3.2.1 प्रस्तावना

भारत का डाक नेटवर्क दुनिया का सबसे बड़ा नेटवर्क है जिसमें 1.55 लाख से अधिक डाकघर हैं और यह देश के दूरस्थ कोनों तक फैला हुआ है। डाक विभाग (डीओपी) की मुख्य गतिविधि डाक का प्रसंस्करण है, जिसमें डाक का संग्रह, प्रसारण और वितरण शामिल है। प्रशासनिक सुविधा के लिए नेटवर्क को 23 पोस्टल सर्किलों में बांटा गया है।

रेलवे डाक सेवा (आरएमएस) डाक सामग्री को देश के सभी भागों में ले जाने और प्रेषित करने के लिए डाक विभाग द्वारा उपयोग किया जाने वाला सबसे महत्वपूर्ण चैनल है। डाक विभाग की आरएमएस शाखा डाक के संग्रह, छंटाई और प्रेषण के लिए जिम्मेदार है। 69 मंडल कार्यालय, 400 सॉर्टिंग कार्यालय और 345 रिकॉर्ड कार्यालयों का एक नेटवर्क इस सेवा को संभालते हैं। वरिष्ठ अधीक्षक/ अधीक्षक (एसएसआरएम/ एसआरएम) आरएमएस मंडल के प्रमुख होते हैं। आरएमएस मंडलों का समग्र प्रशासनिक नियंत्रण क्षेत्रीय पोस्ट मास्टर जनरल के पास है।

डाक विभाग के पास आरएमएस के माध्यम से डाक के परिवहन के लिए 66 विभागीय आरएमएस वैन हैं और 144 ट्रेनों (मार्च 2020 तक) में किराए पर लिया हुआ जगह है। 269 आरएमएस सेक्शन में से 39 सेक्शन विभागीय आरएमएस वैन से काम कर रहे हैं और बाकी 230 सेक्शन ट्रेनों में किराए पर लिये हुए जगह से काम कर रहे हैं। भारतीय रेलवे की सेवाओं का उपयोग करने के अलावा, आरएमएस विंग डाक की ढुलाई के लिए सड़क परिवहन नेटवर्क (आरटीएन) भी संचालित करता है, जिसे जून 2013 में शुरू किया गया था। डाक निदेशालय द्वारा अनुमोदित योजना 'सड़क परिवहन नेटवर्क का विकास' का उद्देश्य पार्सल, विशेष रूप से ई-कॉमर्स सामग्री का सुरक्षित एवं सकुशल परिवहन सुनिश्चित करना है। इसके अलावा, डाक विभाग ने पार्सल व्यवसाय बढ़ने तक स्पीड पोस्ट सामग्री के परिवहन के लिए आरटीएन वैन में उपलब्ध अतिरिक्त क्षमता का उपयोग करने का भी निर्णय लिया।

2017-20 के दौरान विभाग द्वारा संचालित डाक यातायात की मात्रा तालिका 3.4 में दी गई है, जो इस अवधि के दौरान अपंजीकृत डाक में उल्लेखनीय गिरावट और विभाग के पंजीकृत डाक और प्रीमियम उत्पादों में स्थिर कारोबार को दर्शाता है। हालांकि, कुल कारोबार 2017-18 में ₹634.61 करोड़ से घटकर 2019-20 में ₹510.27 करोड़ हो गया।

**तालिका 3.4: 2017-2020 के दौरान डाक यातायात**

(आंकड़े करोड़ में)

श्रेणी	2017-18	2018-19	2019-20
पंजीकृत	19.33	19.79	19.30
अपंजीकृत	567.69	501.81	446.66
प्रीमियम उत्पाद*	47.59	54.65	44.31
<b>कुल</b>	<b>634.61</b>	<b>576.25</b>	<b>510.27</b>

\*स्पीड पोस्ट और एक्सप्रेस पार्सल पोस्ट आदि

2017-20 के दौरान डाक के परिवहन के लिए किया गया व्यय तालिका 3.5 में दिया गया है।

**तालिका 3.5: डाक परिवहन सेवाओं पर वर्षवार व्यय**

(₹ करोड़ में)

वर्ष	कुल राजस्व व्यय	डाक परिवहन सेवाओं पर व्यय <sup>15</sup>	आरटीएन पर व्यय	आरएमएस पर व्यय <sup>16</sup>
2017-18	26018.84	2386.29	16.09	116.86
2018-19	27994.35	2611.33	9.74	194.74
2019-20	29139.74	2501.18	10.53	183.02

<sup>15</sup> एचओए में शामिल हैं: 3201-01-101-04-आरएमएस डिवीजन; 3201-02-102-डाक सॉर्टिंग और 3201-02-103-डाक का परिवहन

<sup>16</sup> एचओए में शामिल हैं: 3201-01-101-04-आरएमएस डिवीजन

यद्यपि डाक सेवाओं पर कुल व्यय में इस अवधि के दौरान कुछ गिरावट देखी गई, आरएमएस पर व्यय ₹116 करोड़ से बढ़कर ₹183 करोड़ हो गया।

### 3.2.2 लेखापरीक्षा का दायरा, उद्देश्य और लेखापरीक्षा की पद्धति

#### 3.2.2.1 लेखापरीक्षा का दायरा

लेखापरीक्षा 22<sup>17</sup> पोस्टल सर्किलों में आयोजित किया गया था, जिसमें तीन साल की अवधि 2017-18 से 2019-20 के लिए आरएमएस विंग की गतिविधियों को शामिल किया गया था। जून 2020 से सितंबर 2020 तक आयोजित लेखापरीक्षा के दौरान, डाक निदेशालय, अंचल कार्यालयों, क्षेत्रीय कार्यालयों और आरएमएस प्रभागों के अभिलेखों की आरएमएस और आरटीएन दोनों कार्यों के लिए नमूना जांच की गई थी।

#### 3.2.2.2 लेखापरीक्षा उद्देश्य

लेखापरीक्षा का उद्देश्य यह देखना था कि क्या

1. आरएमएस और आरटीएन संचालन डाक विभाग के नियमों/निर्देशों के अनुरूप किए गए थे और उपलब्ध संसाधनों के इष्टतम उपयोग के साथ राजस्व अर्जित करने के लिए संचालन को प्रभावी ढंग से और कुशलता से प्रबंधित किया गया था।
2. रेल/सड़क पारेषण के लिए पहचाने गए मार्ग और ट्रेनों में किराए पर ली हुई जगह निदेशालय द्वारा जारी नियमों/ निर्देशों/ मानदंडों के अनुरूप थे।
3. कुशल प्रबंधन के लिए विभागीय आरएमएस वैन, किराए के वैन और ट्रेनों में किराए के जगह की आवश्यकता को क्षेत्रीय कार्यालयों के परामर्श से समय-समय पर समीक्षा की गई।

#### 3.2.2.3 लेखापरीक्षा पद्धति

लेखापरीक्षा ने डाक मुख्यालय में प्रासंगिक अभिलेखों की जांच की। प्रत्येक पोस्टल सर्कल में, डाक के परिवहन के लिए किए गए व्यय के आधार पर 50 प्रतिशत आरएमएस डिवीजन जिसमें कम से कम एक डिवीजन और अधिकतम तीन डिवीजनों को लेखापरीक्षा के लिए चुना गया था। कोविड-19 महामारी की स्थिति के कारण, यूनिट प्रमुखों के साथ बैठकों के लिए 'एमएस टीम' जैसे इलेक्ट्रॉनिक संसाधनों, रिकॉर्ड के संग्रह के लिए डिजिटल माध्यम/ ई-मेल, प्रबंधन को ऑडिट मेमो जारी करने के लिए ई-मेल आदि का उपयोग किया गया था। जहां भी संभव हो, लेखापरीक्षा टीमों ने पोस्टल सर्कल कार्यालयों, क्षेत्रीय पीएमजी कार्यालयों और आरएमएस डिवीजनों का दौरा किया।

<sup>17</sup> डाक विभाग के अधीन 23 पोस्टल सर्किलों में से, उत्तर पूर्वी सर्कल को लेखापरीक्षा के लिए नहीं चुना गया था, क्योंकि वहाँ कोई आरएमएस डिवीजन नहीं है।

### 3.2.3 लेखापरीक्षा निष्कर्ष - रेलवे डाक सेवाएं

आरएमएस डाक संचालन के लिए विभागीय रूप से खरीदी हुई रेलवे बोगियों (डाक वैन) के साथ-साथ किराए की रेलवे बोगियों (गैर-डाक वैन) का उपयोग करता है। डाक वैन (पूरी बोगी) का उपयोग चयनित मार्गों पर चलने वाली ट्रेनों के साथ जोड़कर किया जाता है। डाक विभाग रेलवे द्वारा प्रदान की जाने वाली वास्तविक सेवाओं के आधार पर डाक और गैर-डाक दोनों वैन के लिए रेलवे को ढुलाई शुल्क का भुगतान करता है।

डाक विभाग ने बर्थ विस्थापन की संशोधित प्रणाली के अंतर्गत रेलवे को ढुलाई प्रभारों के भुगतान के संबंध में सभी परिमंडल प्रमुखों को निर्देश जारी किए (जनवरी 2007)। इन निर्देशों ने निम्नलिखित निर्धारित किया:

- ❖ ढुलाई प्रभारों की गणना के लिए सीट विस्थापन प्रणाली को बर्थ विस्थापन प्रणाली से बदल दिया गया था और पूर्ण बोगी को ब्रॉड गेज (बीजी) में 72 बर्थ और मीटर गेज (एमजी) में 64 बर्थ के रूप में माना जाना था; तथा
- ❖ रेलवे द्वारा डाक वैन पर डाक विभाग के पूंजीगत निवेश पर दो प्रतिशत की छूट दी जाती रहेगी।

डाक विभाग ने ढुलाई प्रभारों के उद्देश्य से डाक वैन के वर्गों को स्पष्ट किया (फरवरी 2007), जिसके अनुसार बर्थ के चार स्लैबों के लिए भुगतान किया जाना था अर्थात (i) 1-18, (ii) 19-36 (iii) 37-54 और (iv) 55-72। इसके अनुसार, डाक विभाग को एक स्लैब के लिए बर्थ की अधिकतम संख्या के लिए भुगतान करना पड़ता था, भले ही उस स्लैब में बर्थ की न्यूनतम संख्या उपयोग हो। इस प्रकार, लागत को कम करने के लिए, डाक विभाग ने सर्किलों को सभी वर्गों के लिए जगह की आवश्यकता का पुनर्मूल्यांकन करने का निर्देश दिया।

ढुलाई प्रभारों के अधिक भुगतान पर टिप्पणियों को **2017 की रिपोर्ट संख्या 21 के पैरा संख्या 2.4** में शामिल किया गया था। मंत्रालय ने अपने कार्रवाई नोट (एटीएन) में कहा था (अक्टूबर 2017) कि सभी संबंधितों को उपयुक्त निर्देश जारी किए गए थे।

तथापि, लेखापरीक्षा ने देखा कि डाक विभाग द्वारा जारी निर्देशों का पालन नहीं किया जा रहा था और कमियां बनी रहीं जिसका विवरण नीचे दिया गया है:.

#### 3.2.3.1 रेलवे द्वारा किए गए दावों पर अनुचित सत्यापन/ निष्क्रियता के कारण ढुलाई प्रभारों का अधिक भुगतान

डाक के समय पर परिवहन के लिए, एक अनुभाग द्वारा संभाले गए डाक की मात्रा के आधार पर बोगियों में बर्थों की आवश्यकताओं की समय-समय पर समीक्षा की जाएगी और स्वीकृत बर्थों को डाक विभाग द्वारा उपयोग के लिए उपलब्ध कराया जाना सुनिश्चित करने के लिए प्रतिबंधों को संशोधित करने के लिए प्रभावी कार्रवाई की जानी चाहिए। बर्थ विस्थापन आदेश

में डाक विभाग ने निर्देश दिया (जनवरी 2007), कि भुगतान रेलवे द्वारा प्रदान की जाने वाली वास्तविक सेवाओं पर आधारित होगा। लेखापरीक्षा ने अभिलेखों की संवीक्षा के दौरान निम्नलिखित कमियों को देखा।

### 3.2.3.2 वास्तविक आवंटन को सत्यापित किए बिना स्वीकृत बर्थ पर भुगतान

22 परिमण्डलों के अभिलेखों की संवीक्षा से पता चला कि रेलवे ने तीन परिमण्डलों में आवंटित वास्तविक बर्थों के स्थान पर स्वीकृत बर्थों के लिए बिल जारी किये थे और परिमण्डलों ने दावों के सत्यापन के बिना भुगतान किया, जिसके परिणामस्वरूप ₹12.15 करोड़ के ढुलाई प्रभारों का अधिक भुगतान हुआ जैसा कि तालिका 3.6 में वर्णित है।

तालिका 3.6: आवंटित के स्थान पर स्वीकृत बर्थों के भुगतान का विवरण

परिमंडल	अनुभाग	बर्थ की संख्या				अवधि
		स्वीकृत	आवंटित	भुगतान	अतिरिक्त भुगतान (₹ करोड़ में)	
गुजरात	जे-29	36	18	36	1.09	04/2018 से 03/2020
ओडिशा	12 ट्रेनें	36*	18	36	10.61	04/2017 से 02/2020
तेलंगाना	एल-1	36	18	36	0.37	07/2017 से 01/2020
	जेड -26	36	18	36	0.08	04/2017 से 06/2019
<b>कुल</b>					<b>12.15</b>	

\*हर ट्रेन की बोगी में

मंत्रालय ने लेखापरीक्षा आपत्ति को स्वीकार करते हुए कहा कि (जून 2021) अधिक भुगतान की वसूली के लिए मामले को संबंधित क्षेत्रीय रेलवे के साथ परिमण्डलों द्वारा उठाया गया है। तथ्य यह है कि डाक इकाइयों ने वास्तव में आवंटित बर्थों की पुष्टि किए बिना रेलवे द्वारा उठाए गए बिलों के लिए भुगतान किया, जिसके परिणामस्वरूप ढुलाई शुल्क का अधिक भुगतान हुआ।

### 3.2.3.3 स्वीकृति की तुलना में बर्थों का कम आवंटन

रेलवे द्वारा आरएमएस के लिए बर्थ की मंजूरी डीओपी द्वारा अनुमानित आवश्यकताओं पर आधारित है। तथापि, रेलवे द्वारा स्वीकृत बर्थों की तुलना में बर्थों के कम आवंटन के कई मामले थे। लेखापरीक्षा ने देखा कि 22 परिमण्डलों में से तीन में, 2017-2020 की अवधि में कम आवंटन था, जिसके कारण चार अनुभागों में अपर्याप्त स्थान के कारण प्रदान की गई सेवा की गुणवत्ता पर प्रतिकूल प्रभाव पड़ा जैसा कि तालिका 3.7 में दिया गया है।



**तालिका 3.7: संस्वीकृति की तुलना में बर्थ का कम आवंटन**

परिमण्डल	अनुभाग	बर्थों की संख्या		
		स्वीकृत	आवंटित	कमी
गुजरात	एम-38	36	18	18
उत्तर प्रदेश	ओ-2	36	18	18
	एक्स-1	36	18	18
उत्तराखंड	डीएन-2	36	18	18

मंत्रालय ने कहा (जून 2021) कि समय-समय पर रेलवे को उपलब्ध कराए गए कम जगह के मामलों को संबोधित किया गया है और परिमंडलों द्वारा क्षेत्रीय रेलवे को एवं साथ-साथ निदेशालय से रेलवे बोर्ड को अनुरोध किया गया है।

तथापि, तथ्य यह है कि कम आवंटन ने विभाग द्वारा प्रदान की जाने वाली सेवा की गुणवत्ता पर प्रतिकूल प्रभाव डाला।

#### 3.2.3.4 अनुभागों के भाग के बंद होने के बाद भी पूर्ण अनुभागों के लिए किया गया भुगतान

बिहार परिमंडल के अभिलेखों की लेखापरीक्षा संवीक्षा से पता चला कि दो अनुभागों में, पूर्ण अनुभागों के लिए भुगतान किया गया था, भले ही अनुभागों के भाग बंद कर दिए गए थे जैसा कि तालिका 3.8 में वर्णित है।

**तालिका 3.8: बंद मार्गों के लिए ढुलाई प्रभारों के भुगतान का विवरण**

परिमण्डल	अनुभाग	दूरी बिल	वास्तविक दूरी	अतिरिक्त भुगतान (₹ लाख में)	परिमण्डल
बिहार	आरएन-32	460	286	54.82	06/2015 से 03/2017
	एच-26	859	512	43.19	07/2014 से 10/2017
कुल				98.01	

आरएन-32 खंड (नगर उन्तारी-डाल्टनगंज-गोमो 460 किमी) में खंड के एक हिस्से अर्थात डाल्टनगंज-नगर उन्तारी मार्ग को 01 जून 2015 से समाप्त कर दिया गया था। उक्त मार्गों को समाप्त करने के बाद, गोमो से डाल्टनगंज आने-जाने की दूरी घटकर 286 किलोमीटर रह गया। मार्ग की लंबाई में इस कमी के बावजूद, रेलवे ने पहले वाले मार्ग की लंबाई के आधार पर ढुलाई प्रभार बिलों की मांग को जारी रखा। पोस्टल सर्किल द्वारा सुधार के लिए कोई कार्रवाई नहीं की गई जिसके परिणामस्वरूप आरबीआई द्वारा विभाग को ₹54.82 लाख के ढुलाई शुल्क का अधिक डेबिट (मार्च 2020 तक) हुआ।

सर्किल ने दो आरएमएस अनुभाग एच-26 (सियालदह से साहिबगंज - 347 किलोमीटर) और डीएच-3 (साहेबगंज से मुगलसराय/ वाराणसी - 512/528 किलोमीटर) संचालित किए जो सियालदह से मुगलसराय/ वाराणसी के बीच डाक ले जाने के लिए परिचालन में थे। बिहार पोस्टल सर्किल को सूचित करते हुए 01 जुलाई 2014 से पश्चिम बंगाल सर्किल, कोलकाता

द्वारा अनुभाग एच-26 को समाप्त/ बंद कर दिया गया था। हालांकि, रेलवे ने अनुभाग एच-26 के बंद होने के बावजूद सियालदह से मुगलसराय/ वाराणसी के लिए ढुलाई प्रभारों का दावा करना जारी रखा और बिलों का भुगतान बिहार पोस्टल सर्कल द्वारा मार्ग की लंबाई में कमी को ध्यान में रखे बिना किया गया। इसके परिणामस्वरूप डाक विभाग द्वारा ₹43.19 लाख के ढुलाई प्रभारों का अधिक भुगतान भी हुआ।

मंत्रालय ने उत्तर दिया (जून 2021) कि बिहार परिमंडल द्वारा संबंधित क्षेत्रीय रेलवे के साथ मामले को उठाया जा रहा है कि बिलों में भुगतान की गई अधिक राशि का समायोजन बाद के बिलों में किया जा सके या निदेशक लेखा (डाक) के माध्यम से वापस जमा कराया जाये।

उपरोक्त उदाहरण केवल नमूना जांच पर आधारित हैं और ऐसे और मामलों से इंकार नहीं किया जा सकता है। यह इंगित करता है कि रेलवे द्वारा दावा किये गए बिलों का डाक विभाग में आंतरिक सत्यापन अपर्याप्त था और डाक विभाग को किए गए दावों पर आंतरिक जांच और आंतरिक लेखापरीक्षा शुरू करके रेलवे द्वारा किए गए दावों के प्रति अधिक सतर्क रहने की आवश्यकता थी।

### 3.2.3.5 भारतीय रिजर्व बैंक द्वारा ढुलाई प्रभारों का अधिक डेबिट करना

एफएचबी वॉल्यूम-II परिशिष्ट-5 में निहित प्रावधानों के अनुसार, भारतीय रेलवे को बर्थ विस्थापन प्रणाली पर भुगतान किए जाने वाले ढुलाई शुल्क के संबंध में, बिलिंग मासिक आधार पर की जाएगी। जोनल रेलवे संबंधित माह के अगले महीने की 10 तारीख तक बिल पेश करेगा। माह के दौरान प्रदान की गई वास्तविक सेवाओं पर बिलिंग की जाएगी। रेलवे को क्रेडिट और डीओपी को डेबिट करने के लिए रेलवे सीधे भारतीय रिजर्व बैंक (आरबीआई) को डीओपी के खिलाफ डेबिट करने की सलाह भेजेगा। यदि रेलवे द्वारा उठाए गए बिलों में कोई कमी पाई जाती है, तो उस पर चर्चा की जाएगी और रेलवे के संबंधित प्राधिकारियों और डाक विभाग के बीच होने वाली मासिक समाधान बैठक में समाधान किया जाएगा। सुलह बैठक में आपसी सहमति के अनुसार डाक विभाग से देय नहीं होने वाली कोई भी राशि रेलवे द्वारा अगले बिल के साथ तुरंत समायोजित की जाएगी।

डाक निदेशालय ने सर्किल कार्यालयों को सलाह दी कि अतिरिक्त भुगतान पर समायोजित की जाने वाली राशि के बारे में मामला आरबीआई (सीएस - केंद्रीय लेखा अनुभाग), नागपुर के साथ समायोजित करने के लिए तुरंत उठाया जाए और विवरण जल्द से जल्द निदेशालय को सूचित किया जाए। उपरोक्त निर्देशों की प्रति (सितंबर 2017) भी आरबीआई, नागपुर को इस निर्देश के साथ पृष्ठांकित की गई थी कि रेलवे को भुगतान संबंधित डाक लेखा कार्यालयों से उचित सत्यापन प्राप्त होने पर ही किया जाना चाहिए ताकि अधिक भुगतान की घटनाओं से बचा जा सके। 2017 की सीएजी रिपोर्ट संख्या 21 के पैरा नंबर 2.4 पर एटीएन के माध्यम से डीओपी द्वारा दिए गए आश्वासन के आधार पर आरबीआई को ये निर्देश जारी किए गए थे।

लेखापरीक्षा ने देखा कि विशिष्ट निर्देशों (सितंबर 2017) के बावजूद, भारतीय रिजर्व बैंक द्वारा रेलवे बिलों के लिए डीओपी को सीधे डेबिट करने की प्रथा, डाक विभाग द्वारा बिलों के सत्यापन के बिना ही जारी रही, जिसके परिणामस्वरूप अकेले पांच सर्किलों में ₹17.85 करोड़ की अधिक डेबिट हुई, जैसा कि तालिका 3.9 में वर्णित है।

**तालिका 3.9: भारतीय रिजर्व बैंक द्वारा ढुलाई प्रभारों के अतिरिक्त डेबिट का विवरण**

परिमण्डल	आरबीआई द्वारा अतिरिक्त डेबिट (₹ करोड़ में)	अवधि
बिहार	1.82	10/2017 से 09/2020
ओडिशा	5.28	2017 से 2020
हरियाणा	0.19	04/2018 से 03/2020
उत्तर प्रदेश	10.51	04/2019 से 12/2020
गुजरात	0.05	10/2017 से 12/2019
<b>कुल</b>	<b>17.85</b>	

ओडिशा और यूपी सर्किल में, यह भी देखा गया कि रेलवे द्वारा उठाए गए बिलों पर चर्चा और समाधान करने के लिए मासिक सुलह बैठकें नियमित रूप से नहीं की जा रही थीं।

मंत्रालय ने कहा (जून 2021) कि ढुलाई प्रभारों के भुगतान की वर्तमान प्रणाली में डाक विभाग के संबंधित नोडल भुगतान सर्किल से पूर्व-सत्यापन का कोई प्रावधान नहीं था और भारतीय रिजर्व बैंक (सीएएस) नागपुर के अनुरोध के बावजूद, ढुलाई में उल्लिखित राशि क्षेत्रीय रेलवे द्वारा उठाए गए बिलों को डाक विभाग को डेबिट कर दिया गया। बिहार, हरियाणा और गुजरात सर्किलों के संबंध में, आरबीआई नागपुर द्वारा डेबिट की गई अतिरिक्त राशि को सर्किल में वापस जमा कर दिया गया है; जबकि गुजरात सर्किल के मामले में, हालांकि राशि वापस जमा कर दी गई थी, इसे रेलवे द्वारा फिर से डेबिट कर दिया गया था। ओडिशा सर्किल के संबंध में, ₹1.98 लाख समायोजित किया गया है और यूपी सर्किल के संबंध में, क्षेत्रीय रेलवे के साथ मामला उठाया जा रहा था। मंत्रालय ने आगे कहा कि इन परिस्थितियों से बचने और भविष्य में ढुलाई भुगतान की प्रक्रिया को कारगर बनाने के लिए, डाक विभाग द्वारा हॉलेज बिलों के सत्यापन के बाद रेलवे को सीधे भुगतान की प्रक्रिया अपनाने का प्रस्ताव नवंबर 2020 में रेलवे को भेजा गया है और मामले को आगे बढ़ाया जा रहा है।

उत्तर इंगित करता है कि डीओपी के निर्देश (सितंबर 2017) पूर्व-सत्यापन आवश्यकता पर उनके साथ किसी भी परामर्श के बिना आरबीआई को पृष्ठांकित किए गए थे। इसके परिणामस्वरूप न केवल डाक विभाग द्वारा दिए गए आश्वासन का कार्यान्वयन नहीं हुआ है, बल्कि आरबीआई द्वारा अतिरिक्त प्रत्यक्ष डेबिट जारी है। जब तक डाक विभाग द्वारा भुगतान प्रणाली में प्रस्तावित बदलाव नहीं किया जाता है, तब तक उन्हें रेलवे द्वारा किए गए दावों को जो सीधे आरबीआई डेबिट करता है, नियमित समाधान सुनिश्चित करने की आवश्यकता है।

### 3.2.3.6 रेलवे के स्वामित्व वाले आरएमएस भवनों के किराए का अधिक भुगतान

डाक विभाग द्वारा जमा योजना के तहत निर्मित आरएमएस भवनों के संबंध में लाइसेंस शुल्क की गणना/भुगतान के लिए जारी निर्देश (मई 2010) के तहत प्रतिवर्ष भूमि के बाजार मूल्य के 6 प्रतिशत की दर से हर पांच साल में संशोधित किया जाना है। रेलवे के स्वामित्व वाले आरएमएस भवनों के लिए, ब्याज शुल्क की संशोधित दरें निम्नलिखित थीं

- (i) 01 अप्रैल 1964 के बाद निवेश की गई पूंजी पर 6 प्रतिशत की दर से
- (ii) 01 अप्रैल 1964 के पूर्व निवेश की गई पूंजी पर 4.5 प्रतिशत की दर से

रेलवे ने ब्याज दर पर पुनरावृत्ति करते हुए कहा (जनवरी 2018) कि संबंधित राज्य के राजस्व विभाग द्वारा निर्धारित भूमि मूल्य के आधार पर वार्षिक किराए का निर्धारण किया जा सकता है और इसे हर पांच साल में संशोधित किया जा सकता है। हालांकि, लेखापरीक्षा में बकाया किराए का गलत गणना, किराए के असामयिक संशोधन और ब्याज दरों के गलत आवेदन के कारण ₹1.53 करोड़ का अधिक भुगतान पाया गया है जिसे तालिका 3.10 में वर्णित किया गया है।

**तालिका 3.10: गलत गणना के कारण किराए के अधिक भुगतान का विवरण**

परिमंडल	भवन का नाम	अधिक भुगतान (₹ करोड़ में)	अवधि	टिप्पणी
तमिलनाडु	चेन्नई सॉर्टिंग डिवीजन और एम डिवीजन	1.31	1995-2010	2018 में पूर्वव्यापी रूप से 5 साल के बजाय हर साल के लिए संशोधित
पंजाब	आरएमएस पटियाला, बठिंडा और रूपनगर	0.07	2015-2020	4.5 प्रतिशत के बजाय 6 प्रतिशत की दर से ब्याज
ओडिशा	'एन' डिवीजन के आधीन मौजूद सेवा भवन, नामतः कटक, भुवनेश्वर, खुर्दा, भद्रक, पुरी, जेके रोड और पारादीप	0.05	2017-2018	वर्ष 1964 से पहले निर्मित भवन के लिए ब्याज दर का गलत निर्धारण
झारखंड	आरएमएस रांची	0.10	2011-2020	रेलवे ने हर पांच साल के बजाय हर साल जमीन के बाजार मूल्य को 7 प्रतिशत से संशोधित किया और उस आधार पर ब्याज लगाया
	<b>कुल</b>	<b>1.53</b>		

उपरोक्त मामले केवल उदाहरणात्मक हैं और डाक विभाग को रेलवे द्वारा बिल किए जा रहे ऐसे सभी शुल्कों और आरएमएस के लिए किराए पर लिए गए भवनों के लिए डाक विभाग द्वारा किए गए भुगतानों का आंतरिक रूप से ऑडिट करने की आवश्यकता है।

मंत्रालय ने लेखापरीक्षा आपत्ति को स्वीकार करते हुए कहा (जून 2021) कि मामला संबंधित रेलवे अधिकारियों के साथ उठाया गया है। मंत्रालय ने यह भी कहा कि संबंधित परिमंडलों को मई 2021 में यह सुनिश्चित करने के लिए सुधारात्मक कदम उठाने का निर्देश दिया गया है ताकि भविष्य में इसी तरह का अधिक भुगतान न किया जाए।

### 3.2.3.7 खाली/ अप्रयुक्त भवन पर परिहार्य किराए का भुगतान

मितव्ययिता सुनिश्चित करने के लिए, उपयोग में न होने पर किराए के भवन/ आवश्यकता से अधिक लिए गए भवन को सरेंडर करना ही न्यायसंगत है। जबकि, लापरवाही के कारण किराए के भवन/आवश्यकता से अधिक लिए गए भवन को सरेंडर करने में विलम्ब के मामले देखे गए, जिसके परिणामस्वरूप छह परिमंडलों में खाली/ अनुपयोगी भवनों के लिए ₹72.17 लाख के परिहार्य किराए का भुगतान किया गया जिसे तालिका 3.11 में वर्णित किया गया है।

**तालिका 3.11: अतिरिक्त स्थान/ खाली भवन पर परिहार्य किराए का विवरण**

परिमंडल	भवन का नाम	परिहार्य भुगतान (₹ लाख में)	अवधि	टिप्पणी
तमिलनाडु	ट्रांजिट मेल कार्यालय, तांबरम	24.29	04/2017 से 03/2020	भवन सितंबर 2017 से खाली है
आंध्र प्रदेश	आरएमएस, चित्तूर	22.75	12/2017 से 11/2019	भवन के समर्पण में 24 महीने की देरी
राजस्थान	एसएसआरएम जयपुर का भवन बांदीकुई में	11.75	06/2017 से 11/2018	जून 2017 में कार्यालय को जयपुर स्थानांतरित करने के बाद से खाली पड़ा हुआ है।
उत्तर प्रदेश	आरएमएस, एसआरओ आगरा	1.55	2015 से 2017	20-09-2015 को खाली होने पर भी समर्पण में डेढ़ साल का विलंब
केरल	आरएमएस, कोल्लम	4.97	2017 से 2020	उचित स्थान से 1787 वर्ग फुट अतिरिक्त स्थान अधिग्रहीत कर लिया
पंजाब	आरएमएस, पटियाला	6.86	2018 से 2019	खाली बिल्डिंग के लिए बिल किया गया और भुगतान किया गया
	<b>कुल</b>	<b>72.17</b>		

मंत्रालय ने उत्तर प्रदेश और केरल सर्किल को छोड़कर लेखापरीक्षा द्वारा उठाए गए मुद्दों को स्वीकार (जून 2021) किया। उत्तर प्रदेश सर्किल के संबंध में, मंत्रालय ने उत्तर दिया कि वरिष्ठ अभिलेख अधिकारी, आगरा कार्यालय का पुराना भवन विभाग के कब्जे में था क्योंकि यह भवन संचालन के उद्देश्य के लिए आवश्यक था। परन्तु मंत्रालय द्वारा दिया गया उत्तर स्वीकार्य नहीं है, क्योंकि भवन 2015 में ही खाली कर दिया गया था लेकिन उसके बाद तत्काल भवन को सरेंडर करने के लिए कोई प्रभावी कार्रवाई नहीं की गई थी। केरल सर्किल के संबंध में, मंत्रालय ने कहा कि कोल्लम आरएमएस कार्यालय का कारपेट एरिया 3,314 वर्ग फुट था

और कार्यालय के समुचित कार्य के लिए उसी क्षेत्र की आवश्यकता थी। मंत्रालय द्वारा दिया गया उत्तर स्वीकार्य नहीं है क्योंकि एसएसआरएम रिकॉर्ड के अनुसार न्यायोचित क्षेत्र 2,182 वर्ग फुट था जबकि 3,969 वर्ग फुट क्षेत्र के लिए बिल किया जा रहा था।

डाक विभाग द्वारा सभी सर्किलों को डाक विभाग के कब्जे वाली संपत्तियों में जगह की समीक्षा करने और किफायती आरएमएस संचालन के लिए खाली/ अतिरिक्त स्थान का समय पर सरेंडर सुनिश्चित करने के लिए निर्देश जारी करने की आवश्यकता है।

### 3.2.3.8 डीओपी द्वारा लिए गये रेलवे के स्थान का अनसुलझा लाइसेंस शुल्क/ किराया

डीओपी और रेलवे के बीच इंद्रा गवर्नमेंट सेटलमेंट की प्रक्रिया के अनुसार, सभी लेनदेन आरबीआई नागपुर के माध्यम से केवल बुक एडजस्टमेंट के रूप में किए जाते हैं। किसी भी राशि के लिए जिसे डीओपी खाते में डेबिट किया जाना है, संबंधित रेलवे जोन एक एडवाइस जारी करता है और इसे आरबीआई को भेजता है। बिल को विवरण के साथ डाक विभाग को भेजा जाता है। आरबीआई को एडवाइस मिलने के बाद, वह डीओपी को डेबिट करके रेलवे खाते को क्रेडिट कर देता है और डीओपी को एक एडवाइस संख्या के साथ एक क्लियरेंस मेमो जारी करता है। डेबिट की गई राशि पर विवादों को विवाद निवारण तंत्र के माध्यम से सुलझाया जाता है। जबकि, यह देखा गया कि दो सर्किलों के डीओपी खातों में बहुत अधिक लाइसेंस शुल्क बकाया था जिसे तालिका 3.12 में दर्शाया गया है।

**तालिका 3.12: आरएमएस भवनों पर अनसुलझे लाइसेंस शुल्क का विवरण**

सर्किल	विवरण	बकाया राशि (₹ करोड़ में)
उत्तर प्रदेश	6 आरएमएस भवन	18.23
तेलंगाना	15 आरएमएस भवन	11.69
कुल		29.92

उत्तर प्रदेश सर्किल में, बकाया राशि छह आरएमएस भवनों से संबंधित थी जहां भूमि लाइसेंस शुल्क के लिए रेलवे के दावे विवादित थे। सर्किल द्वारा विवादों के निपटारे के लिए कोई कार्रवाई नहीं की गई। चूंकि भुगतान मोड "बुक डेबिट" था, उपरोक्त राशि भी आरबीआई द्वारा डीओपी खाते से डेबिट की गई थी।

तेलंगाना सर्किल में बकाया राशि में, कब्जे की तारीख से संबंधित विवादों के लिए, पहले के भुगतानों को अदत्त दर्शाना, कब्जा की गई भूमि के क्षेत्र में अंतर और बिलिंग किराया भूमि मूल्य 6 प्रतिशत की दर के बजाय 12 प्रतिशत के मामले शामिल हैं। हालांकि, सर्किल ने इन प्रकरणों को निपटाने के लिए रेलवे अधिकारियों के साथ कोई बैठक नहीं की है।

मंत्रालय ने तथ्यों को स्वीकार किया और कहा (जून 2021) कि संबंधित सर्किलों को भविष्य में आरएमएस भवनों पर लाइसेंस शुल्क के निपटान के लिए सुधारात्मक कदम उठाने का निर्देश मई 2021 में दिया गया था।

### 3.2.3.9 रेल मंत्रालय को भुगतान किए गए किराए पर सेवा कर/ जीएसटी का अनियमित भुगतान

वित्त मंत्रालय द्वारा जारी निर्देश (दिसंबर 2016) निर्धारित करते हैं कि भारतीय रेलवे द्वारा डीओपी को प्रदान की जाने वाली सेवाएं, सेवा कर के लिए देय नहीं हैं, क्योंकि दोनों विभाग केंद्र सरकार के अंग हैं। इसके अलावा, वित्त मंत्रालय द्वारा जारी निर्देश (जून 2017) यह निर्धारित करते हैं कि केंद्र सरकार, राज्य सरकार, केंद्र शासित प्रदेश या स्थानीय प्राधिकरण द्वारा किसी अन्य केंद्र सरकार, राज्य सरकार, केंद्र शासित प्रदेश या स्थानीय प्राधिकरण को प्रदान की जाने वाली सेवाओं को माल और सेवा कर (जीएसटी) के भुगतान से छूट दी गई है। डाक विभाग ने अपने सर्किलों को यह स्थिति भी स्पष्ट (मार्च 2019) कर दी कि आरएमएस कार्यालय के लिए किराए की संपत्तियों के लिए रेल मंत्रालय को भुगतान किए जाने वाले लाइसेंस शुल्क पर जीएसटी लागू नहीं है।

जबकि, लेखापरीक्षा संवीक्षा से पता चला कि सात सर्किलों में रेलवे ने किराए के साथ जीएसटी बिल किया और डाक विभाग ने दावों के सत्यापन के बिना ₹3.46 करोड़ का भुगतान किया जैसा कि तालिका 3.13 में वर्णित है।

**तालिका 3.13: किराए पर सेवा कर/ जीएसटी के अनियमित भुगतान का विवरण**

सर्किल	डिवीज़न	राशि (₹ लाख में)	अवधि
आंध्र प्रदेश	विजयवाड़ा	1.14	2017 से 2019
	विशाखापत्तनम	9.47	
उत्तर प्रदेश	आरएमएस मुजफ्फरनगर, मेरठ कैंट	2.15	2018
	लखनऊ में आरएमएस/ डाक प्रतिष्ठान	278.52	2015 से 2020
बिहार	पीटी डिवीजन, पटना	6.66	2014 से 2018
झारखंड	रांची	1.72	2018 से 2020
ओडिशा	'एन' डिवीजन, कटक	16.20	2017 से 2020
हिमाचल प्रदेश	एसआरओ पठानकोट, कालका और शिमला	4.26	2016 से 2018
पंजाब	पंजाब सर्किल	25.82	2017 से 2018
<b>कुल</b>		<b>345.94</b>	

मंत्रालय ने तथ्यों को स्वीकार किया और कहा (जून 2021) कि संबंधित सर्किलों को मई 2021 में निर्देश दिया गया था कि भविष्य में जीएसटी/ सेवा कर का भुगतान नहीं किया जाए, यह सुनिश्चित करने के लिए सुधारात्मक कदम उठाए जाएं। हालांकि, मंत्रालय पूर्व में किये गये भुगतान जीएसटी के रिफंड/ समायोजन के संबंध में चुप रहा।

### 3.2.3.10 इनपुट टैक्स क्रेडिट का लाभ न लेना

जीएसटी की शुरुआत के परिणामस्वरूप, डाक विभाग ने अगस्त 2017 में सभी सर्किलों को जीएसटी के लिए इनपुट टैक्स क्रेडिट (आईटीसी) का लाभ प्राप्त करने के संबंध में निर्देश जारी

किए। जीएसटी व्यवस्था में कर अनुपालन के उद्देश्य से, नोडल कार्यालय या पंजीकृत व्यक्ति केवल चेक-आहरण डीडीओ (सीडीडीओ) होगा। विभाग में पंजीकरण, रिटर्न दाखिल करने और कर अनुपालन का कार्य सीडीडीओ द्वारा किया जाएगा। गैर-चेक आहरण डीडीओ (एनसीडीडीओ) हर संभव जानकारी जैसे आदेश संख्या, मंजूरी ज्ञापन एवं जीएसटी अनुपालन विक्रेता के चालान आदि सीडीडीओ के साथ कर अनुपालन सुनिश्चित करेगा। यदि जीएसटी अधिनियम की धारा 16 में निर्धारित सभी लागू शर्तें पूरी होती हैं तब सीडीडीओ द्वारा इनपुट टैक्स का लाभ उठाया जाएगा।

लेखापरीक्षा संवीक्षा से पता चला कि आठ सर्किलों ने विभिन्न कारणों से निजी एयरलाइनों को किए गए भुगतानों के लिए आईटीसी का लाभ नहीं उठाया था, जैसा कि तालिका 3.14 में वर्णित है।

**तालिका 3.14: अप्रयुक्त इनपुट टैक्स क्रेडिट का विवरण**

सर्किल	डिवीज़न/यूनिट	राशि (₹ लाख में)	अवधि	कारण
गुजरात	पी एम् जी	3.63	7/2017 से 03/2019	जीएसटीआईएन के बिना विक्रेता चालान
तमिलनाडू	सर्किल कार्यालय	550.00	2017 से 2020	एक प्राधिकरण पर चालान और दूसरे द्वारा भुगतान
राजस्थान	आर एम एस जयपुर	31.10	2017 से 2020	नहीं दिखाया गया
जम्मू कश्मीर	सर्किल कार्यालय	15.78	05/2016 से 05/2019	सर्किल कार्यालय और सर्किल कार्यालय द्वारा किये गये भुगतान को प्रधान डाकघरों की ओर से जीएसटी का दावा नहीं किया जा सकता
बिहार	सर्किल कार्यालय	13.19	2017 से 2020	सर्किल कार्यालय द्वारा भुगतान, गलत तरीके से 'नो आउटपुट सर्विस' के रूप में उल्लेखित किया गया
झारखण्ड	सर्किल कार्यालय	33.97	07/2017 से 02/2020	जीएसटीआर 1 और जीएसटीआर 3 बी एयरलाइंस द्वारा दाखिल नहीं किए गए थे
केरल	सर्किल कार्यालय	65.87	07/2017 से 03/2020	नहीं दिखाया गया
ओड़िसा	सर्किल कार्यालय	15.23	07/2017 से 10/2019	नहीं दिखाया गया
	<b>कुल</b>	<b>728.77</b>		

मंत्रालय ने कहा (जून 2021) कि आईटीसी का लाभ उठाने और दिशानिर्देशों का ठीक से पालन करने के लिए सभी सर्किलों को इस विषय पर एक पत्र जारी किया गया था।

उपरोक्त अधिकांश मामलों में, आईटीसी का दावा करने के लिए अनुमत समय पहले ही समाप्त हो चुका है और इसलिए निदेशालय को तदनुसार सेवा कर अधिकारियों के साथ इस मामले को उठाना होगा।



### 3.2.3.11 बारकोड प्रिंटर/ बार कोड स्कैनर/ टैग प्रिंटर की निष्क्रियता

डीओपी के आईटी आधुनिकीकरण परियोजना के मेल ऑफिस हार्डवेयर (एमओएच) घटक के तहत, फरवरी 2018 में निदेशालय द्वारा परिमंडलों को मेल ऑपरेशन हार्डवेयर, जैसे स्कैनर, प्रिंटर, जेनसेट, यूपीएस और भार मापने की तुला की खरीद के लिए मात्रा के पैमाने पर अधिकृत किया गया था तथा तकनीकी विशिष्टताओं को संप्रेषित किया गया। यह देखा गया कि 12 परिमंडलों द्वारा एमओएच के तहत खरीदे गए मेल हार्डवेयर (टैग प्रिंटर आदि) बेकार पड़े थे जैसा कि तालिका 3.15 में वर्णित है।

**तालिका 3.15: निष्क्रिय पड़े टैग प्रिंटरों/ स्कैनरों का परिमंडलवार विवरण**

परिमण्डल	वस्तु	मात्रा	लागत (लाख में)	खरीद का वर्ष	उपयोग न करने के कारण
कर्नाटक	टैग प्रिंटर	36	4.63	2018-19	सीएसआई मॉड्यूल में थर्मल प्रिंटर के माध्यम से बारकोड लेबल प्रिंट करने का कोई विकल्प नहीं है।
गुजरात	टैग प्रिंटर	55	3.10	2019-20	टैग प्रिंटर थर्मल प्रिंटर हैं और कार्यालय के लिए उपयोगी नहीं हैं।
तमिलनाडु	टैग प्रिंटर	112	15.60	2019-20	सीएसआई मॉड्यूल में थर्मल प्रिंटर के माध्यम से बारकोड लेबल प्रिंट करने का कोई विकल्प नहीं है।
आंध्र प्रदेश	टैग प्रिंटर	55	6.85	2018-19	सीएसआई सॉफ्टवेयर के लिए अनुकूल नहीं है।
	प्रिंटर	46	11.32	2018-20	क्षेत्रीय इकाइयों को आपूर्ति न करना
	स्कैनर्स	41			
तेलंगाना	टैग प्रिंटर	49	6.67	2018-19	सीएसआई सॉफ्टवेयर के लिए अनुकूल नहीं है।
राजस्थान	टैग प्रिंटर	41	4.02	2018-19	स्टैंड अलोन उपयोग के लिए कोई डिस्प्ले या कीबोर्ड नहीं
यूपी	टैग प्रिंटर	14	1.67	2018-19	मौजूदा सीएसआई सॉफ्टवेयर के साथ संगत नहीं है
महाराष्ट्र	टैग प्रिंटर आदि।	112	10.22	2018-19	वास्तविक आवश्यकता का आकलन न करना
बिहार	टैग प्रिंटर	23	3.04	2018-19	निदेशालय द्वारा अभी तक उपयोग स्पष्ट नहीं किया गया है
केरल	टैग प्रिंटर	54	6.51	2018-19	मौजूदा सॉफ्टवेयर एसएपी के साथ संगत नहीं है
जम्मू और कश्मीर	टैग प्रिंटर	7	0.91	2018-19	सॉफ्टवेयर की अनुपलब्धता
पंजाब	टैग प्रिंटर	11	1.85	2018-19	इसके उपयोग के लिए दिशा-निर्देश उपलब्ध नहीं हैं
कुल			76.39		

इस प्रकार, आवश्यक विनिर्देशों का आकलन किए बिना मेल हार्डवेयर की खरीद के परिणामस्वरूप ₹76.39 लाख का निष्फल व्यय हुआ।

मंत्रालय ने कहा (जून 2021) कि मेल कार्यालयों, ट्रांजिट मेल ऑफिस (टीएमओ) और स्पीड पोस्ट हब / इंद्रा स्टेट हब में बैग लेबलों की छपाई के लिए परियोजना प्रबंधन इकाई (पीएमयू) द्वारा प्रदान किए गए तकनीकी विनिर्देशों के अनुसार आईटी आधुनिकीकरण परियोजना के मेल ऑपरेशन हार्डवेयर (एमओएच) खंड के तहत विभिन्न मेल कार्यालयों के लिए टैग प्रिंटर खरीदे गए थे। हालांकि, सीएसआई रोलआउट के प्रारंभिक चरण के दौरान, पूर्व-मुद्रित बारकोड का उपयोग किया गया है और आईटी आधुनिकीकरण परियोजना 2.0 में टैग प्रिंटर का उपयोग प्रक्रियाधीन था और इन प्रिंटर्स का उपयोग टैग लेबल की छपाई के लिए किया जाएगा।

इस प्रकार, डीओपी द्वारा आवश्यक विशिष्टताओं का आकलन किए बिना टैग प्रिंटर की खरीद के परिणामस्वरूप ₹76.39 लाख मूल्य के टैग प्रिंटर निष्क्रिय हो गए, जिससे इसका मूल उद्देश्य विफल हो गया।

### 3.2.3.12 आयामी वजन प्रणाली का अनुपयोग

डीओपी ने ई-व्यापार बाजार को पूरा करने और शहरी/ ग्रामीण ग्राहकों को विश्वसनीय और किफायती सेवाएं प्रदान करने, पार्सल/ मेल हैंडलिंग प्रक्रिया की दक्षता बढ़ाने और छँटाई की पारंपरिक प्रक्रिया में शामिल मानवीय त्रुटि को कम करने के उद्देश्य से आयामी वजन प्रणाली<sup>18</sup> (डीडब्ल्यूएस) नामक आधुनिक उपकरण तैनात करने का प्रस्ताव रखा था।

डीडब्ल्यूएस का मकसद आयतनमितीय भार और कुल भार मापन का सटीक आंकड़ा उत्पन्न करना है। इस प्रकार प्राप्त किए गए आयतनमितीय भार और कुल भार को डीओपी एप्लिकेशन सॉफ्टवेयर, यानी स्पीड नेट/ बिजनेस पार्सल नेट आदि के साथ निर्बाध रूप से साझा किया जाएगा। पार्सल छँटाई प्रणाली का एक अन्य घटक यानी कन्वेयर प्रणाली को 3000 पीपीएच के प्रवाह क्षमता को सुनिश्चित करने के लिए फीडर को एक-एक करके पार्सल की निरंतर और व्यवस्थित फीडिंग को संभालने के लिए डिज़ाइन किया गया था।

लेखापरीक्षा छानबीन से पता चला कि खरीदे गये डीडब्ल्यूएस प्रणाली सीएसआई सॉफ्टवेयर के साथ एकीकृत नहीं थी और इसलिए पांच परिमंडलों में उपयोग नहीं लायी गई जिसके परिणामस्वरूप ₹4.44 करोड़ का निष्फल व्यय हुआ जैसा कि तालिका 3.16 में वर्णित है।

<sup>18</sup> डीडब्ल्यूएस- इसे पार्सल के आयतनमितीय भार की गणना के लिए पार्सल के आयामों और वजन को सटीक रूप से कैप्चर करना चाहिए। इस प्रणाली का मकसद आयतनमितीय भार और कुल भार मापन का सटीक आंकड़ा उत्पन्न करना है। इस प्रकार प्राप्त किए गए आयतनमितीय भार और कुल भार को एप्लिकेशन सॉफ्टवेयर के साथ मूल रूप से साझा किया जाना चाहिए।

**तालिका 3.16: प्राप्त डीडब्ल्यूएस प्रणाली पर विवरण**

परिमंडल	लागत (₹ करोड़ में)	खरीद का महीना/ वर्ष
राजस्थान	1.23	सितंबर 2019
आंध्र प्रदेश	1.04	फरवरी 2020
तेलंगाना	0.85	नवंबर 2018
पश्चिम बंगाल	0.56	सितंबर 2018
उत्तर प्रदेश	0.76	सितंबर 2017
<b>कुल</b>	<b>4.44</b>	

विक्रेता के साथ हस्ताक्षरित समझौते के अनुसार, डीओपी के वर्तमान/ प्रस्तावित सॉफ्टवेयर (सीएसआई) के साथ डीडब्ल्यूएस समाधान को एकीकृत करने के लिए सॉफ्टवेयर विक्रेता द्वारा प्रदान किया जायेगा। तथापि, जैसा कि लेखापरीक्षा को उपलब्ध कराए गए अभिलेखों से देखा जा सकता है सीबीएस/ सीएसआई प्लेटफॉर्म में डीडब्ल्यूएस प्रणाली को नियुक्त/ विस्थापित करने के लिए कोई कार्रवाई नहीं की गई थी। इसलिए, वर्तमान में प्रणाली लीगेसी एप्लिकेशन सॉफ्टवेयर, स्पीड नेट और पार्सल नेट पर काम कर रहा है।

इस प्रकार, मौजूदा सीएसआई सॉफ्टवेयर के साथ डीडब्ल्यूएस प्रणाली के एकीकरण नहीं होने के कारण ₹4.44 करोड़ का निष्फल व्यय हुआ। लेखापरीक्षा द्वारा इंगित किए जाने पर, मंत्रालय ने लेखापरीक्षा के बिंदु को स्वीकार किया और कहा (जून 2021) कि डीडब्ल्यूएस मशीनों को लीगेसी सॉफ्टवेयर अर्थात् स्पीड नेट, पार्सल नेट, बीएनपीएल पार्सल के साथ एकीकृत किया गया था जहां पार्सल के आयतनमितीय भार के साथ-साथ सकल भार को भी प्राप्त किया जा रहा है। लीगेसी सॉफ्टवेयर आयतनमितीय भार या सकल वजन में से जो भी उच्च भार हो उस पर डाक शुल्क की गणना करता है और ग्राहकों से तदनुसार शुल्क लिया जा रहा था। इसके अलावा, आईटी आधुनिकीकरण परियोजना 1.0 में विभाग द्वारा सीएसआई के साथ डीडब्ल्यूएस का एकीकरण वर्तमान में प्रक्रियाधीन था।

उत्तर से यह स्पष्ट है कि डीडब्ल्यूएस से सीएसआई को निर्बाध डाटा स्थानांतरण नहीं किया जा रहा था और डीडब्ल्यूएस प्रणाली का इष्टतम उपयोग नहीं किया जा रहा था। डीडब्ल्यूएस की स्थापना का उद्देश्य पार्सल/ मेल हैंडलिंग प्रक्रिया की दक्षता में वृद्धि करना और पारंपरिक प्रक्रिया में शामिल मानवीय त्रुटि को कम करना था जिसे हासिल नहीं किया गया था। इसके परिणामस्वरूप डीडब्ल्यूएस प्रणाली पर निष्फल व्यय हुआ है।

#### **3.2.4 सड़क परिवहन नेटवर्क (आरटीएन) के माध्यम से मेल सेवाएं**

डीओपी ने 12वीं योजना (2012-2017) के तहत चयनित मार्गों पर पार्सल की ढुलाई के लिए "सड़क परिवहन नेटवर्क के विकास" के लिए एक प्रस्ताव तैयार किया था। योजना के लिए स्वीकृत लागत ₹35 करोड़ (जून 2013) थी। इस योजना को 2017-18 से 2019-20 (12वीं योजना के बाद) की अवधि के लिए बढ़ा दिया गया था।

आरटीएन योजना के उद्देश्य थे:

- i) भारत में ई-कॉमर्स के विकास के कारण उत्पन्न हुए अवसरों का लाभ प्राप्त करने के लिए पार्सल के परिवहन के लिए एक सुरक्षित और सुदृढ़ प्रणाली विकसित करना
- ii) महानगरों के आस-पास और अन्य शहरों के बीच मार्गों पर पार्सल के परिवहन के लिए एक विश्वसनीय और तेज सड़क परिवहन तंत्र विकसित करना
- iii) ग्राहकों को पार्सल की निश्चित-समय पर डिलीवरी प्रदान करके सेवा की गुणवत्ता में सुधार करना

योजना का अनुमोदन (जून 2013) करते समय, यह धारणा थी कि योजना के कार्यान्वयन से डीओपी को अतिरिक्त पार्सल यातायात और राजस्व प्राप्त होगा। 2012-2017 की अवधि के दौरान नए पार्सल यातायात के 25 प्रतिशत प्रति वर्ष की दर से बढ़ने की उम्मीद थी। डीओपी ने प्रस्तावित आरटीएन वाहनों में उपलब्ध अतिरिक्त क्षमता का उपयोग स्पीड पोस्ट वस्तुओं के परिवहन के लिए भी करने का निर्णय लिया, जब तक कि पार्सल व्यवसाय में वृद्धि नहीं हो जाती। विभाग ने, संबंधित विभाग के नियमों के तहत, मानक निविदा प्रक्रिया के माध्यम से सेवा प्रदाता/ विक्रेता के चयन के साथ सड़क परिवहन के आउटसोर्स मॉडल को अपनाने का निर्णय लिया। यह भी उल्लिखित किया गया कि डीओपी द्वारा वाहनों की आवाजाही के प्रभावपूर्ण पर्यवेक्षण के लिए, सेवा प्रदाताओं को वाहनों पर ग्लोबल पोजिशनिंग सिस्टम (जीपीएस) फिट करने की आवश्यकताओं को पूरा करना होगा।

परियोजना में, डाक निदेशालय स्तर पर दैनिक निगरानी, विकास और नए अनुप्रयोगों के रखरखाव, यदि आवश्यक हो, एमआईएस और निगरानी प्रणालियों के विकास के उद्देश्य से किराये की श्रमशक्ति से, एक गुणवत्ता निगरानी प्रकोष्ठ (क्यूएमसी), की स्थापना का उल्लेख किया गया है।

नमूना जांच किए गए परिमंडलों में आरटीएन योजना की संवीक्षा में निम्नलिखित कमियां पाई गईं जिनका विवरण नीचे दिया गया है।

#### 3.2.4.1 योजना के अनुमानित उद्देश्यों की गैर उपलब्धि

डीओपी ने 2013-14 से 2016-17 की अवधि के दौरान 18 परिमंडलों में 54 आरटीएन मार्गों को मंजूरी दी थी, और इनमें से 2014-15 और 2016-17 के बीच 16 परिमंडलों में 43 मार्गों को चालू किया गया। 43 मार्गों में से छह मार्ग<sup>19</sup>, मूल योजना अवधि (मार्च 2017 तक) के दौरान विभिन्न कारणों, जैसे पार्सल और स्पीड पोस्ट वस्तुओं की निश्चित समय पर डिलीवरी प्रदान करने की गुणवत्ता में सुधार न होना और ई-वाणिज्य पार्सल में बहुत कम विकास, से

<sup>19</sup> अहमदाबाद-वडोदरा, अहमदाबाद-राजकोट, जयपुर-आगरा, त्रिवेन्द्रम-कोझीकोड, रांची-पटना और भुवनेश्वर-बेरहामपुर।

बंद कर दिए गए थे। इसके अलावा, 19 नए आरटीएन मार्गों<sup>20</sup> को डीओपी द्वारा 2017-18 से 2019-20 (12वीं योजना के बाद) की अवधि के दौरान अनुमोदित किया गया था और इनमें से ग्यारह मार्गों को चालू कर दिया गया था, हालांकि, इस अवधि के दौरान एक मार्ग बंद कर दिया गया था।

31 मार्च 2020 तक, 47 आरटीएन मार्ग कार्य कर रहे थे जबकि आरटीएन के लिए आयोजन योजना में भाग लेने वाले विक्रेताओं/ ठेकेदारों के बारे में जानकारी सहज में उपलब्ध नहीं थी। वर्ष 2014-15 से 2019-20 के दौरान एक्सप्रेस पार्सल/ बिजनेस पार्सल के माध्यम से संचालित पार्सल यातायात की संवीक्षा से पता चला, 25 प्रतिशत प्रति वर्ष की अपेक्षित वृद्धि के मुकाबले डीओपी द्वारा पार्सल यातायात में अपेक्षित वृद्धि द्वारा हासिल नहीं की गई थी और वास्तव में, यह 2016-17 से 2019-20 की अवधि के दौरान मात्रा के मामले में काफी कम हो गया जैसा कि तालिका 3.17 में वर्णित है।

**तालिका 3.17: पार्सल यातायात में वृद्धि/ कमी का विवरण (एक्सप्रेस पार्सल/ बिजनेस पार्सल)**

वर्ष	यातायात (करोड़ में)	विकास का प्रतिशत/ पिछले वर्ष से कमी	बजट प्रावधान	आरटीएन पर किया गया खर्च
2015-16	1.29	-6.52	25.00 करोड़*	24.45 करोड़*
2016-17	1.56	20.93		
2017-18	1.21	-22.44	13.00 करोड़	13.00 करोड़
2018-19	0.91	-24.79	16.24 करोड़	9.74 करोड़
2019-20	0.86	-5.49	19.80 करोड़	10.53 करोड़

\* 2012-13 से 2016-17 के दौरान आरटीएन योजना का बजट प्रावधान और व्यय

यद्यपि वर्ष 2017-18 तक के दौरान आरटीएन पर व्यय पूरी तरह से समाप्त हो गया था और डीओपी ने वित्त वर्ष 20 के अंत में ₹57.72 करोड़ का कुल व्यय किया, लेकिन योजना में अनुमानित पार्सल यातायात में प्रति वर्ष 25 प्रतिशत की अपेक्षित वृद्धि, साकार नहीं हुआ। इसके विपरीत पिछले तीन वर्षों में पार्सल यातायात में काफी गिरावट आई है।

<sup>20</sup> असम (गुवाहाटी से तेजपुर और इसके विपरीत; गुवाहाटी से जोरहाट और इसके विपरीत; गुवाहाटी से तिनसुकला और इसके विपरीत); केरल (एर्नाकुलम से कालीकट और इसके विपरीत; एर्नाकुलम से त्रिवेंद्रम; एर्नाकुलम से कोयंबटूर बनाम चद्रनगर, पलक्कड़; कालीकट से कोयंबटूर बनाम चद्रनगर, पलक्कड़); मध्य प्रदेश (इंदौर-शाजापुर); ओडिशा (विज कटक, जयपुर, बालासोर और भद्रक आरएमएस); राजस्थान (जयपुर से कोटा और इसके विपरीत सवाई माधोपुर से; जोधपुर से बीकानेर और इसके विपरीत नागपुर से, अजमेर से फालना और इसके विपरीत); पश्चिम बंगाल (कोलकाता/हावड़ा-बुदवान और इसके विपरीत; कोलकाता/हावड़ा से गुवाहाटी और इसके विपरीत मालदा के माध्यम से; कोलकाता/हावड़ा से भुवनेश्वर और इसके विपरीत; कोलकाता/सैदह से बेरहामपुर और इसके विपरीत; कोलकाता-बांकुरा बनाम बर्दावान; कोलकाता/हावड़ा से पटना और इसके विपरीत; कोलकाता-रांची)

डी ओ पी को परिचालन व्यय को कम करने के लिए, पार्सल मेल की पर्याप्त उलब्धता नहीं होने पर, आरटीएन सेवाओं के लिए पूर्ण वाहनों को किराए पर लेने के बजाय परिवहन, के वैकल्पिक साधनों का पता लगाने की आवश्यकता है।

### 3.2.4.2 नकारात्मक व्यवहार्यता वाले मार्गों को चालू करना और उनका संचालन करना

आरटीएन मार्गों की नमूना जांच से पता चला कि इन मार्गों पर ₹3.85 करोड़ का व्यय करने के बाद, पांच परिमण्डलों में छह मार्गों का संचालन, मेल की बहुत कम मात्रा और लाभ नहीं होने के कारण बंद कर दिया गया था (जून 2017-नवंबर 2019)।

इसके अलावा, यह भी देखा गया कि इन बंद किए गए छह मार्गों में से तीन मार्ग, दो से तीन साल की अवधि के लिए संचालित किए गए थे, हालांकि विभाग को प्रारम्भ से ही मार्गों के खिलाफ नकारात्मक व्यवहार्यता/ समीक्षा रिपोर्ट प्राप्त हुई थी जैसा कि तालिका 3.18 में विवरण दिया गया है।

**तालिका 3.18: नकारात्मक व्यवहार्यता रिपोर्ट के साथ संचालित मार्गों का विवरण**

परिमंडल	संचालन का मार्ग और अवधि	बंद होने की तिथि	टिप्पणियाँ
उड़ीसा	भुवनेश्वर - बरहामपुर (मार्च 2016 से नवंबर 2019)	01-11-2019	अगस्त 2017 में समीक्षा रिपोर्ट (नकारात्मक प्रतिक्रिया)
झारखंड	रांची - पटना (अगस्त 2016 से अगस्त 2018)	09-08-2018	अक्टूबर 2015 में समीक्षा रिपोर्ट (नकारात्मक प्रतिक्रिया)
केरल	त्रिवेंद्रम-कालीकट (जनवरी 2017 से अगस्त 2019)	06-08-2019	नवंबर 2017 में समीक्षा रिपोर्ट (नकारात्मक प्रतिक्रिया)

इस प्रकार, नकारात्मक व्यवहार्यता/ समीक्षा रिपोर्ट के बावजूद मार्गों को चालू करने और उन्हें बंद करने में देरी के कारण, निष्फल व्यय के अलावा, इन मार्गों में आरटीएन की शुरुआत का उद्देश्य विफल रहा।

मंत्रालय ने लेखापरीक्षा तर्क से सहमत होते हुए उत्तर दिया (जून 2021) कि मेलों की मात्रा में वृद्धि या कमी के आधार पर, समय-समय पर मेल ट्रांसमिशन की समीक्षा की गई और आरटीएन जैसे ट्रांसमिशन के वैकल्पिक साधनों की शुरुआत हो चुकी थी। जब परिमंडलों ने महसूस किया कि कुछ मार्गों पर, पार्सल/ मेल मात्रा का अपेक्षित अनुमानित यातायात उचित नहीं था, तो उन्होंने मार्गों को बंद कर दिया।

उत्तर स्वीकार्य नहीं है, क्योंकि निष्फल आरटीएन मार्गों के कुछ उदाहरण ऊपर बताये गये हैं, जो कि बिना किसी स्पष्ट लाभ के संचालित थे।

डी ओ पी को नियमित रूप से मार्गों की समीक्षा करने और अलाभकारी मार्गों को समय पर बंद करने की आवश्यकता है।

### 3.2.4.3 गुणवत्ता निगरानी प्रकोष्ठ की स्थापना न करना

डीओपी द्वारा "सड़क परिवहन नेटवर्क के विकास" पर स्थायी वित्त समिति (एसएफसी) को प्रस्तुत योजना प्रस्ताव (अप्रैल 2013) में निदेशालय स्तर पर और प्रत्येक हब शहरों में किराए के जनशक्ति के माध्यम से दैनिक निगरानी, एम आई एस और निगरानी प्रणाली आदि के विकास के उद्देश्य से एक गुणवत्ता निगरानी सेल (क्यू एम एस) की स्थापना की परिकल्पना की गई थी। तदनुसार, डीओपी ने गुणवत्ता निगरानी सहित परिमंडलों को आयोजन योजना पर निर्देश जारी किए (जून 2013)।

अभिलेखों की लेखापरीक्षा से पता चला कि डीओपी ने निदेशालय स्तर पर केन्द्रीय रूप से क्यूएमसी की स्थापना नहीं की और न ही हब शहरों में इन केंद्रों की स्थापना सुनिश्चित की। क्यू एम सी के अभाव में, नए अनुप्रयोगों की दिन-प्रतिदिन की निगरानी, विकास और रखरखाव, एमआईएस और निगरानी प्रणालियों के विकास और रखरखाव, जहां आवश्यक हो को हासिल नहीं किया गया था।

मंत्रालय ने लेखापरीक्षा तर्क से सहमत होते हुए उत्तर दिया (जून 2021) कि क्यूएमसी की स्थापना एक अनिवार्य घटक नहीं था और परियोजना के संबंध में उभरती हुई संचालनगत आवश्यकता पर निर्भर था।

आर टी एन के संचालन की समीक्षा का कार्य परिमंडल स्तर पर छोड़ने के बजाय, विभाग को योजना के लिए गुणवत्ता निगरानी प्रकोष्ठ (क्यूएमसी) की स्थापना निदेशालय/ हब स्तर पर करने के लाभों को समझने की आवश्यकता है।

### 3.2.4.4 आरटीएन वाहनों में जीपीएस का प्रावधान न होना

डी ओ पी ने स्थायी वित्त समिति (एसएफसी) को अनुमोदन प्रदान करते समय (जून 2013) सभी परिमंडलों को स्पष्ट निर्देश दिए थे कि निविदा आमंत्रण सूचना (एनआईटी) में आरटीएन के लिए जीपीएस युक्त वाहन उपलब्ध कराने के संबंध में उपयुक्त खंड शामिल किया जाए, ताकि वाहनों के गतिविधियों की निगरानी की जा सके। निदेशालय ने भी अपने आदेशों में दोहराया (मार्च 2016) कि वाहनों के स्थान की ऑनलाइन और वास्तविक समय निगरानी के लिए परिमंडलों द्वारा जारी एनआईटी में जीपीएस क्लॉज को शामिल किया जाना चाहिए।

लेखापरीक्षा में पाया गया कि पांच परिमंडलों<sup>21</sup> में, निदेशालय के आदेशों के बावजूद, जीपीएस के प्रावधान या तो शामिल नहीं थे या नहीं लगाए गए थे जिससे आरटीएन वाहनों में जीपीएस का प्रावधान न होने के कारण वाहनों की आवाजाही पर प्रभावी निगरानी का अभाव था।

<sup>21</sup> गुजरात सर्किल (अहमदाबाद-भुज-गांधीधाम), केरल (त्रिवेन्द्रम-कालीकट), झारखंड (रांची-पटना), पश्चिम बंगाल, पंजाब

उदाहरण के लिए, केरल परिमंडल में, आरटीएन मार्ग शोरनूर आरएमएस (मार्च 2017 से अगस्त 2019 तक) तक नहीं जा रहा था, लेकिन अधिकारियों द्वारा वास्तविक समय में मार्ग की समीक्षा न करने के कारण, मार्ग को बंद करने पर ही इसका पता चला।

जीपीएस के गैर-प्रावधान को स्वीकार करते हुए, मंत्रालय ने कहा (जून 2021) कि जीपीएस एक निगरानी उपकरण है और हालांकि वाहनों में जीपीएस स्थापित नहीं किया गया था, फिर भी वाहन की आवाजाही की निगरानी और किसी भी अनियमितता को दर्ज करने के लिए प्रभावी निगरानी प्रणाली मौजूद थी। आगे यह आश्वासन दिया गया कि निगरानी उपकरण के रूप में जीपीएस का उपयोग करने के लिए परिमंडलों को अब संवेदनशील बनाया गया है।

डीओपी को न केवल आरटीएन मार्गों पर वाहनों के समय पर आगमन और प्रस्थान पर प्रभावी नियंत्रण के लिए, बल्कि अंतर, यदि कोई हो, के लिए ठेकेदार को दंडित करने के लिए भी इसे आगे बढ़ाने की आवश्यकता है।

इस प्रकार आरटीएन योजना के कार्यान्वयन से डाक विभाग द्वारा किए गए व्यय के अनुरूप पार्सल यातायात में अपेक्षित वृद्धि नहीं हुई। संचालन की ठीक से निगरानी नहीं की गई। मार्गों के प्रारंभ होने से पूर्व उचित व्यवहार्यता अध्ययन के अभाव तथा मार्गों की समीक्षा में विलम्ब के कारण इन मार्गों पर निष्फल व्यय करने के बाद मार्गों को बंद कर दिया गया। आदेशों के बावजूद, निदेशालय स्तर पर/ हब शहरों में गुणवत्ता निगरानी सर्किल स्थापित नहीं किए गए थे और विक्रेताओं द्वारा वाहनों की आवाजाही की उचित निगरानी के लिए जीपीएस स्थापित नहीं किया गया था।

### 3.2.5 निष्कर्ष

राजस्व सृजन हेतु डाक विभाग द्वारा चलाई जा रही आरएमएस सेवाएं विभाग हेतु महत्वपूर्ण हैं। लेखापरीक्षा निष्कर्ष अपने स्वयं के वित्तीय हितों में आर्थिक रूप से तथा निपुणता से प्रबंधित करने की आवश्यकता को इंगित करते हैं। रेलवे द्वारा उन्हें आवंटित बर्थों के प्रबंधन में कमियां पायी गईं, आरएमएस सेवाओं हेतु आवंटित/ उपयोग किए जा रहे स्थान का उप-इष्टतम उपयोग तथा रेलवे को त्रुटिपूर्ण/ अधिक भुगतान किया जा रहा था जो सहमत प्रतिबंधों आदि के अनुरूप नहीं थे। तथा रेलवे द्वारा किए गए दावों के गैर/ अनुचित सत्यापन के कारण समय पर ज्ञात नहीं हुए थे।

लेखापरीक्षा द्वारा पाए गए अधिक/ त्रुटिपूर्ण बिलिंग/ भुगतानों के उदाहरण सत्यापन के बिना किए गए भुगतानों के संबंध में आंतरिक नियंत्रण की कमी को दर्शाते हैं जिसके परिणामस्वरूप दुलाई शुल्क, रेलवे से किराए पर लिए गए भवनों पर किराए आदि हेतु अधिक/ परिहार्य भुगतान हुआ। डीओपी में लाइसेंस शुल्क/ आरएमएस स्थान के लिए कब्जे वाले किराए के लिए डीओपी में बड़े अनसुलझे दावे थे।



डाक विभाग के खाते से डेबिट करने से पूर्व रेलवे द्वारा किए गए दावों के पूर्व-सत्यापन के संबंध में आरबीआई को जारी किए गए डाक विभाग के निर्देश (सितंबर 2017) उचित रूप से अनुसरण नहीं किया गया जिसके कारण आरबीआई द्वारा निरंतर अधिक प्रत्यक्ष डेबिट किया गया जो दीर्घ अवधियों से असमायोजित पड़े थे।

डाक विभाग की आईटी आधुनिकीकरण परियोजना के अंतर्गत आपूर्ति किये गए मेल हार्डवेयर निष्क्रिय थे तथा सीएसआई सॉफ्टवेयर से एकीकृत नहीं थे।

आरटीएन सेवाओं को कुशलतापूर्वक प्रबंधित नहीं किया गया था, जैसा कि कवर की गई अवधि में पार्सल यातायात में गिरावट से स्पष्ट है, निगरानी दोषपूर्ण थी, जिसके परिणामस्वरूप पार्सल यातायात में 25 प्रतिशत की वृद्धि के योजना के उद्देश्यों को प्राप्त नहीं किया जा सका।

### 3.2.6 अनुशंसायें

लेखापरीक्षा अनुशंसा करता है कि डाक विभाग को चाहिए:

- ❖ दुलाई प्रभारों, किराये आदि के अधिक भुगतान से बचने हेतु रेलवे द्वारा किए गए दावों के सत्यापन हेतु आंतरिक नियंत्रण तंत्र को सुदृढ़ बनाना।
- ❖ डाक विभाग के खाते से डेबिट होने से पूर्व, भारतीय रिजर्व बैंक के परामर्श से रेलवे द्वारा किए गए दावों की डाक विभाग द्वारा पूर्व-सत्यापन प्रणाली के समावेशन द्वारा भुगतान प्रणाली में परिवर्तन करना।
- ❖ किए गए अधिक भुगतानों को समायोजित करने हेतु रेलवे प्राधिकारियों से नियमित रूप से समाधान बैठकें आयोजित करना।
- ❖ डाक विभाग के अधिग्रहण वाली आरएमएस संपत्तियों की समीक्षा एवं मितव्ययी संचालन के हित में अतिरिक्त/ रिक्त स्थान खाली करना।
- ❖ डीओपी को आरटीएन मार्गों की समय पर समीक्षा करने के लिए विशेष प्रकोष्ठों के माध्यम से एक प्रभावी निगरानी तंत्र स्थापित करने की आवश्यकता है ताकि, उन्हें उपयोगी बनाया जा सके। उन्हें संभावित शहरों/ कस्बों के लिए दैनिक कनेक्टिविटी को, ग्राहकों को बेहतर गुणवत्ता वाली सेवाओं के लिए सक्षम बनाने और आरटीएन के माध्यम से विभाग के लिए राजस्व सृजन में वृद्धि करने की आवश्यकता है
- ❖ उन्हें वाहनों की आवाजाही की लाइव निगरानी के लिए जीपीएस सेवाएं प्रदान करके सेवा प्रदाताओं की जवाबदेही सुनिश्चित करने की आवश्यकता है
- ❖ समयबद्ध रूप से विभाग के कोर सिस्टम के साथ एकीकरण के माध्यम से आईटी आधुनिकीकरण परियोजना के अंतर्गत आपूर्ति किये गए मेल हार्डवेयर का इष्टतम उपयोग करना।

### 3.3 डाकघर आधार केंद्रों में आधार नामांकन किट का निष्क्रिय होना

डाक विभाग (डीओपी) यूआईडीएआई के अनुरोध पर आधार नामांकन केंद्र स्थापित करने पर सहमत हुआ। उन्होंने 2018-19 के दौरान ₹178.08 करोड़ व्यय करके 13,353 आधार नामांकन किट खरीदे। इनमें से 1,976 किट या तो हार्डवेयर, नेटवर्क और स्टाफ की कमी के कारण काम नहीं कर रहे थे। इसके परिणामस्वरूप ₹25.75 करोड़ की राशि अवरुद्ध हुई। इसके अतिरिक्त, सेवा की खराब गुणवत्ता के कारण, यूआईडीएआई ने डाक विभाग पर ₹3.84 करोड़ का निवर्तक लगाया।

भारतीय विशिष्ट पहचान प्राधिकरण (यूआईडीएआई) ने आधार नामांकन सह अद्यतनीकरण केंद्रों<sup>22</sup> को डाकघरों (पीओ) में स्थापित करने हेतु इस बात पर जोर देते हुए डाक विभाग (डीओपी) से अनुरोध किया (अप्रैल 2017) कि यह विभाग को मौजूदा जनशक्ति और संसाधनों के साथ अतिरिक्त राजस्व अर्जित करने में मदद करेगा। डाक विभाग ने 31 दिसंबर 2017 तक 14,200 डाकघरों में आधार केंद्र स्थापित करने का निर्णय लिया और भारत सरकार ने (अक्टूबर 2017) विभाग को ₹200 करोड़ की राशि मंजूर की। व्यवसाय विकास और विपणन निदेशालय (बीडी और एमडी), डाक विभाग ने सभी डाक परिमण्डलों को 31 दिसंबर 2017 तक आधार केंद्र स्थापित करने हेतु सरकारी ई-मार्केट प्लेस (जीईएम) के माध्यम से आधार नामांकन किट<sup>23</sup> (चित्र 3.1) की खरीद के लिए प्रति पीओ ₹1.50 लाख तक खर्च करने हेतु अधिकृत (नवंबर 2017) किया।

<sup>22</sup> डाकघर आधार केन्द्रों में मुख्य रूप से दो प्रकार की सेवाएँ प्रदान की जाती हैं

क. **आधार नामांकन:** नामांकन प्रक्रिया में निवासियों की जनसांख्यिकीय और बायोमेट्रिक जानकारी का इलेक्ट्रॉनिक संग्रहण सम्मिलित है। डाकघरों में आधार नामांकन निशुल्क किया जाता है।

ख. **आधार अद्यतनीकरण:**(i) जनसांख्यिकीय अद्यतन जैसे नाम ईमेल आईडी मोबाइल नंबर पता जन्म तिथि इत्यादि। (ii) बायोमेट्रिक अद्यतन चेहरे की छवि, 10 उंगलियों के निशान और आईरिस डाकघरों के माध्यम से अद्यतन किए जाते हैं। आधार अद्यतन शुल्क योग्य हैं और प्रत्येक आधार प्रयत्न हेतु नागरिकों से ₹50 (18 प्रतिशत जीएसटी सहित) की राशि एकत्र की जाती है।

<sup>23</sup> आधार नामांकन किट में सफल आधार नामांकन और अद्यतन करने हेतु आवश्यक हार्डवेयर उपकरणों का एक सेट होता है। उपकरणों का यह सेट लैपटॉप/डेस्कटॉप, मॉनिटर, मल्टीफंक्शन प्रिंटर/स्कैनर, व्हाइट स्क्रीन, फोक्स लाइट, सर्ज प्रोटेक्टर स्पाइक आईरिस स्कैनर, कैमरा, स्लैप स्कैनर और जीपीएस डिवाइस का संघटन है।

### चित्र 3.1: आधार नामांकन किट



डाकघर, सिविल लाइन्स, दिल्ली के आधार नामांकन सह अद्यतन केंद्र पर आधार नामांकन किट (सीपीयू, वेब कैमरा, मॉनिटर, प्रिंटर, आइरिस स्कैनर, दस फिंगरप्रिंट स्कैनर, कीबोर्ड और माउस)

डाक परिमण्डलों ने 13,353 आधार नामांकन किटों की खरीद 2018-19 के दौरान ₹1.10 लाख से ₹1.42 लाख तक की दरों पर जीईएम से की जिससे पीओ में आधार केंद्र स्थापित करने हेतु कुल ₹178.08 करोड़ का खर्च आया। ₹21.92 करोड़ की शेष अव्ययित निधि परिमण्डलों द्वारा अभ्यर्पित कर दी गई। उल्लेखनीय है कि नवंबर 2021 तक विभाग ने 4.46 करोड़ लेनदेन पर ₹179.72 करोड़ का राजस्व अर्जित किया।

डाक विभाग में आधार केन्द्रों की स्थापना और संचालन से संबंधित अभिलेखों की लेखापरीक्षा संवीक्षा से पता चला कि मार्च 2021 तक कुल 13,353 किटों में से 11,377 किटों का संचालन किया गया था और विभाग को व्यवसाय प्रदान कर रहे थे, जबकि शेष 1,976 किट या तो संचालन में नहीं थे या शून्य व्यवसाय प्रदान कर रहे थे जैसा कि नीचे बताया गया है:

#### 3.3.1 डाकघर आधार केंद्रों में आधार नामांकन किट का निष्क्रिय होना

डाक निदेशालय में अभिलेखों की संवीक्षा से पता चला कि मार्च 2021 तक वर्ष 2018-19 के दौरान 23 परिमण्डलों द्वारा खरीदी गयी कुल 13,353 आधार नामांकन सह अद्यतन किटों में से 1,976 किट (12 परिमण्डलों<sup>24</sup> में) या तो परिचालन में नहीं थे या ये विभाग को कोई व्यवसाय प्रदान नहीं कर रहे थे (19 परिमण्डलों<sup>25</sup> में), जैसा कि अनुलग्नक 3.4 में दिया गया है। लेखापरीक्षा ने पाया कि डाक निदेशालय विभाग द्वारा जिम्मेदार ठहराए गए कारण थे:

- ❖ मशीनें लगाई गईं लेकिन संचालक/ पर्यवेक्षक की ऑनबोर्डिंग अभी तक नहीं की गयी थी
- ❖ समन्वयन एक औपचारिकता है और केंद्रों द्वारा कोई लेनदेन नहीं किया जा रहा था
- ❖ प्रदर्शन चित्र न लगाने और मेलों का आयोजन न करने के कारण प्रचार का अभाव

<sup>24</sup> असम, बिहार, छत्तीसगढ़, हरियाणा, केरल, मध्यप्रदेश, महाराष्ट्र उत्तर पूर्व, पंजाब, राजस्थान, उत्तराखंड और पश्चिम बंगाल।

<sup>25</sup> दिल्ली, असम, बिहार, छत्तीसगढ़, गुजरात, हरियाणा, हिमाचल प्रदेश, जम्मू व कश्मीर, झारखंड, कर्नाटक, मध्यप्रदेश, महाराष्ट्र उत्तर पूर्व, ओडिशा, पंजाब, तमिलनाडु, उत्तराखंड, उत्तर प्रदेश और पश्चिम बंगाल।

- ❖ इस सेवा को प्रदान करने और यहां तक कि ग्राहकों को सेवा से वंचित करने के प्रति पूर्ण उपेक्षा
- ❖ समय के कुप्रबंधन के कारण लगी लंबी कतारें
- ❖ आधार के लिए विशेष काउंटर्स की अनुपलब्धता

डाक निदेशालय ने (अगस्त 2018) परिमण्डलों को देश भर में परियोजना के उचित कार्यान्वयन को सुनिश्चित करने हेतु कड़ी निगरानी करने के निर्देश भी जारी किए और पीओ में प्रदर्शन चित्र/ सूचना बैनर के माध्यम से उचित प्रचार करके जनता के बीच जागरूकता पैदा करने के निर्देश भी दिए।

उपर्युक्त अनुदेशों और निर्देशों के बावजूद केंद्रों द्वारा हार्डवेयर और नेटवर्क में कमी, जन सामान्य की प्रतिक्रिया का अभाव और पहुँच/ प्रचार की कमी के कारण 937 किट वाले 19 परिमण्डलों ने 2019-20 के दौरान कोई व्यवसाय नहीं किया था। हालांकि, निदेशालय ने (अगस्त 2019) अप्रयुक्त आधार किटों को लेन-देन की संभावना वाले अन्य डाकघरों में स्थानांतरित करने के निर्देश जारी किए, 20 परिमण्डलों के संबंध में केवल 725 किटों को 31 अगस्त 2021 तक लेनदेन की संभावना वाले अन्य नजदीकी डाकघरों में स्थानांतरित किया गया था और 1,251 आधार किट अभी भी 2019-20 के दौरान कोई व्यवसाय प्रदान किए बिना उसी स्थान पर बेकार पड़ी हैं।

इसे इंगित किए जाने पर विभाग ने यह स्वीकार करते हुए कि 1,648 केंद्र संचालन में नहीं थे, कहा (अगस्त 2021) कि कई समस्याओं के कारण आधार किट गैर- परिचालन शून्य लेनदेन वाले हो सकते हैं जो अस्थायी प्रकृति के हो सकते हैं अर्थात् लिंक विफलता, कार्यालयों का विलय, नेटवर्क/ तकनीकी समस्याएँ, हार्डवेयर समस्याएँ। इनमें से अधिकाँश समस्याएँ अस्थायी प्रकृति के थे और इन्हें परिमण्डलों/ यूआईडीएआई द्वारा सुधारा गया। ऊपर बताए गए किसी भी कारणों से कोई किट किसी निश्चित तिथि पर काम नहीं भी कर सकती है। इसलिए इन त्रुटियों से यह निष्कर्ष नहीं निकाला जा सकता कि किट हमेशा बेकार रही और परिणामस्वरूप राजस्व अवरुद्ध हुआ।

इसके अतिरिक्त, डाक विभाग ने कहा कि शून्य लेनदेन वाले या कम व्यवसाय करने वाले किटों को समेकित करने और उन्हें उच्च फुटफॉल वाले केंद्रों में स्थानांतरित करने के आदेश दिए गए थे। इससे पता चलता है कि विभाग ने राजस्व अर्जित करने वाले किटों के इष्टतम उपयोग हेतु किटों के कार्यपद्धति की बारीकी से निगरानी की।

बिहार, छत्तीसगढ़, ओडिशा, पश्चिम बंगाल आदि जैसे बड़े राज्यों में निष्क्रिय किट/ गैर-संचालन केंद्रों ने आधार जारी करने के संचालन को बढ़ाने हेतु डाक विभाग की अपर्याप्त पहुंच का संकेत दिया। उत्तर पूर्वी क्षेत्र, उत्तराखंड और जम्मू-कश्मीर आदि के दुष्कर/ कठिन क्षेत्रों के अतिरिक्त जहां डाक नेटवर्क नागरिकों के लिए एक महत्वपूर्ण भूमिका निभाता है, "शून्य" व्यापार केंद्रों और निष्क्रिय किटों की संख्या से स्पष्ट है कि विभाग ने स्पष्टतः आधार जारी करके अधिक

व्यवसाय करने के अपनी अनुकूल परिस्थिति का लाभ नहीं उठाया। 725 किट के हस्तांतरण के पश्चात भी ₹16.30 करोड़<sup>26</sup> मूल्य की 1,251 किट संचालित नहीं थे और बेकार पड़े थे।

इस तरह, 21 परिमण्डलों में ₹25.75 करोड़ मूल्य के 1,976 किट हार्डवेयर, नेटवर्क और स्टाफ की कमी के कारण निष्क्रिय पड़ी थी जिसके परिणामस्वरूप निधि अवरुद्ध थी।

### 3.3.2 डेटा की खराब गुणवत्ता के आंकड़ों और नामांकन प्रक्रिया के मानदंडों से विचलन के कारण यूआईडीएआई द्वारा निवर्तकों को अधिरोपित करना

विनियम 26 - आधार (नामांकन और अद्यतन) विनियम 2016 के पंजीयकों, नामांकन एजेंसियों और अन्य सेवा प्रदाताओं की जिम्मेदारी और चूक के मामले में कार्रवाई" यह निर्धारित करती है कि यूआईडीएआई ऐसे रजिस्ट्रार या नामांकन एजेंसी या सेवा प्रदाता या किसी अन्य व्यक्ति पर वित्तीय निवर्तकों को अधिरोपित करने हेतु और अधिनियम या इन विनियमों या कोई अन्य कदम जो कि विशेष रूप से प्राधिकरण से कार्य की शर्तों के तहत उन्हें जारी किए गए क्रेडेंशियल्स, कोड और अनुमतियों को रद्द करने हेतु कदम उठा सकती है | किसी दिए गए महीने में त्रुटियों के कारण कुल वित्तीय निवर्तक रजिस्ट्रार को उस महीने में देय कुल राशि का अधिकतम 10 प्रतिशत होगा।

लेखापरीक्षा संवीक्षा से पता चला कि ₹49.76 करोड़ के कुल दावे में से यूआईडीएआई ने डाक विभाग पर ₹3.84 करोड़ का निवर्तक अधिरोपित किया। विभिन्न परिमण्डलों पर लगाया गया अर्थदंड का प्रतिशत 0.27 प्रतिशत से 39.23 प्रतिशत के मध्य था। ₹3.84 करोड़ के कुल अर्थदंड में से ₹1.51 करोड़ की राशि उत्तर प्रदेश परिमण्डल से ही संबंधित थी।

विभाग ने ₹3.84 करोड़ का निवर्तक लगाने के तथ्यों की पुष्टि करते हुए कहा (अगस्त 2021) कि उन्होंने यूआईडीएआई के अधिकारियों से कई बार पत्र, ईमेल और यहां तक कि बैठकों में अर्थदंड का विवरण साझा करने का अनुरोध किया था ताकि ,सुधारात्मक उपाय किए जा सकें। हालांकि यूआईडीएआई से प्रतिवेदन प्राप्त नहीं हुआ था।

उत्तर स्वीकार्य नहीं है क्योंकि जिन त्रुटियों हेतु अर्थदंड लगाया गया था उन्हें यूआईडीएआई द्वारा समय समय पर डाक विभाग को सूचित किया जा रहा था और इसे डाक विभाग द्वारा अपने परिमण्डलों को सूचित किया गया था । इसके अतिरिक्त, त्रुटिपूर्ण संचालकों सहित त्रुटियों का विवरण यूआईडीएआई द्वारा अपनी आधिकारिक वेबसाइट पर स्वीकृत आदेशों के साथ उपलब्ध कराया था।

<sup>26</sup> किट मशीन की औसत लागत @ 1,30,336\*1251

### 3.3.3 अनुशंसा

*डाक विभाग निष्क्रिय किटों/ शून्य व्यापार केंद्रों की स्थिति की निगरानी/ समीक्षा कर सकता है ताकि उन्हें जरूरतमंद परिमंडलों में स्थानांतरित करने हेतु समय पर कार्रवाई की जा सके। विभाग को उन पर लगाए गए निवर्तक/ अर्थदंड को रद्द करने और वापस करने हेतु यूआईडीएआई से प्रयास करना चाहिए।*

### 3.4 डाकघरों द्वारा पेंशन का अनियमित भुगतान

पश्चिम बंगाल पोस्टल परिमंडल के तहत पांच प्रधान डाकघरों (एचपीओ) ने 122 मामलों में पेंशनभोगियों से अनिवार्य जीवन प्रमाण पत्र प्राप्त किए बिना पेंशन का अनियमित जमा करना जारी रखा, जिसका कुल योग ₹6.02 करोड़ था। लेखापरीक्षा के इंगित किये जाने पर 14 मामलों में अनियमित रूप से धारित ₹64.51 लाख की पेंशन राशि सरकारी खातों में वापस जमा कर दी गई थी, जबकि शेष प्रकरणों में वसूली लम्बित थी।

डाक विभाग (डीओपी) पर लागू पी एंड टी फाइनेंशियल हैंड बुक वॉल्यूम-II का नियम 137 पेंशनभोगियों के जीवन की निरंतरता के वार्षिक सत्यापन को निर्धारित करता है। यह अन्य बातों के साथ-साथ बाद के महीनों के लिए पेंशन खाते में पेंशन जमा करने के लिए प्रत्येक वर्ष नवंबर के महीने में पेंशनभोगी के जीवन प्रमाण पत्र की प्राप्ति को अनिवार्य करता है। यह आगे निर्धारित करता है कि यदि पेंशनभोगी या तो व्यक्तिगत रूप से उपस्थित होने या जीवनप्रमाण पत्र भेजने में विफल रहता है तो पेंशन स्वचालित रूप से उसके खाते में जमा नहीं की जाएगी। प्रक्रिया को आसान बनाने के लिए आधार से जुड़े पेंशन खाते वाले पेंशनभोगियों के संबंध में वर्ष 2014 से डिजिटल जीवन प्रमाणपत्र (जीवनप्रमाण) ऑनलाइन जमा करने की शुरुआत की गई है। इसके अतिरिक्त, फिनेकल सॉफ्टवेयर (डीओपी का कोर बैंकिंग सिस्टम) 2015-16 के दौरान डाक नेटवर्क में पेश किया गया था ताकि पेंशनभोगियों को भारत के किसी भी डाकघर से पेंशन राशि निकालने की सुविधा मिल सके।

पश्चिम बंगाल पोस्टल सर्कल के अंतर्गत पांच प्रधान डाकघरों (एचपीओ), राणाघाट, बरुईपुर, अलीपुर, तामलुक और बारासात में अभिलेखों की जांच (अप्रैल 2018 और जुलाई-नवंबर 2021) में पाया गया कि 122 पेंशनभोगियों के मामले में जीवन प्रमाण पत्र प्राप्त किए बिना पेंशनभोगियों के खातों में पेंशन जमा की जा रही थी। 122 मामलों के और अधिक विश्लेषण से निम्नलिखित का पता चला:

- क. तीन एचपीओ (रानाघाट, बरुईपुर और अलीपुर) ने पेंशनभोगियों से जीवन प्रमाणपत्र प्राप्त न होने और पेंशनभोगियों द्वारा खातों का संचालन न करने के बावजूद ₹64.51 लाख की राशि 14 खातों में मासिक पेंशन जमा करना जारी रखा। लेखापरीक्षा द्वारा इंगित किये जाने पर, एच.पी.ओ ने इस तथ्य को स्वीकार किया और

लेखापरीक्षा के दृष्टांत पर पेंशनभोगियों के खातों से सरकारी खाते में ₹64.51 लाख वापस ले लिए थे।

- ख. चार एचपीओ (बरुईपुर, अलीपुर, तामलुक और बारासात) ने पिछले एक से 10 वर्षों से जीवन प्रमाण पत्र प्राप्त न होने के बावजूद अन्य 85 मामलों में पेंशन क्रेडिट करना जारी रखा। ऐसे खातों में कुल अनियमित क्रेडिट ₹4.22 करोड़ था।
- ग. इसके अतिरिक्त, तामलुक एच.पी.ओ ने ऐसे 23 पेंशन खातों में पेंशन जमा करना जारी रखा जिसमें पेंशनभोगी की पिछले 1-10 वर्ष पूर्व में मृत्यु हो चुकी थी। इन खातों में अनियमित रूप में जमा की गई कुल राशि ₹1.16 करोड़ है।

इस प्रकार, पश्चिम बंगाल पोस्टल सर्कल के पांच प्रधान डाकघरों (एचपीओ) के संबंध में ₹6.02 करोड़ की राशि अनियमित रूप से निकाली गई और 122 पेंशनभोगियों के खातों में जमा की गई, जिसका विवरण नीचे तालिका 3.19 में दिया गया है।

**तालिका 3.19: अनियमित रूप से आहरित पेंशन का एचपीओ विवरण**

क्र.सं.	एचपीओ	मामलों की संख्या	शामिल राशी (₹)
1	तामलुक	64	3,28,65,186.00
2	अलीपुर	38	2,13,22,610.00
3	बरुईपुर	8	32,05,230.00
4	रानाघाट	8	25,22,087.00
5	बारासात	4	3,28,876.00
	<b>कुल</b>	<b>122</b>	<b>6,02,43,989.00</b>

डाकपाल, बारासात एचपीओ ने प्रत्युत्तर में सूचित किया (नवंबर) 2021) कि जिन पेंशनभोगियों से जीवन प्रमाणपत्र की मांग की जा रही थी, लेकिन उनसे कोई संपर्क नहीं किया जा सका। अनियमित क्रेडिट के नियमितीकरण/ वसूली पर तामलुक, अलीपुर, बरुईपुर और रानाघाट एचपीओ से उत्तर प्रतीक्षित था। मामला जनवरी 2022 में मंत्रालय को भेजा गया, परन्तु जवाब अभी भी प्रतीक्षित है।

नवंबर के बाद के महीनों में संबंधित खातों में पेंशन जमा करने से पूर्व वार्षिक जीवन की निरंतरता के अनिवार्य सत्यापन का पालन नहीं करने पर डाक अधिकारियों की ओर से हुई चूक के परिणाम स्वरूप न केवल ₹6.02 करोड़ की पेंशन की अनियमित जमा की गई थी बल्कि अनुचित उत्प्रवाह और पेंशनभोगियों के खातों में एक साथ वर्षों तक सरकारी धन अवरोधित हुआ। इसके अलावा, संबंधित डाकलेखा कार्यालय नियमों के अनुपालन के संबंध में सतर्क नहीं थे, जिसमें कहा गया है कि डाकघरों द्वारा जीवन प्रमाण पत्र को संबंधित अनुसूचियों के साथ संलग्न किया जाना चाहिए(एफ एच बी वॉल्यूम-II का नियम 137(15))। डाक विभाग ने फिनेकल सॉफ्टवेयर में उन खातों में पेंशन जमा करने पर रोक/ जांच करने का प्रावधान या

विशिष्टता की उपलब्धता सुनिश्चित नहीं की जिनमें पेंशनर ने जीवन प्रमाण पत्र जमा नहीं किये।

यह अनुशंसा की जाती है कि:

- ❖ डीओपी उन मामलों में पेंशन के स्वतः क्रेडिट को रोकने के लिए फिनेकल सॉफ्टवेयर में अपेक्षित नियंत्रण आरम्भ कर सकता है जहां पेंशनभोगी द्वारा निर्धारित समय सीमा में जीवन प्रमाणपत्र प्रस्तुत नहीं किया जाता है।
- ❖ डाक लेखा कार्यालय जीवन प्रमाण पत्र आदि प्रस्तुत किए बिना पेंशन भोगियों के खातों में पेंशन के क्रेडिट को प्रतिबंधित करने के लिये अपने सॉफ्टवेयर और सिस्टम में प्रर्याप्त जांच शुरू कर सकते हैं।
- ❖ डाक विभाग सभी परिमण्डलों में इसी तरह के मामलों की समीक्षा कर सकता है और ऐसे सभी मामलों में सुधार की प्रक्रिया को कार्यान्वित कर सकता है जिसमें अनियमित पेंशन जमा करने हेतु डाक परिमण्डलों पर जिम्मेदारी तय कर ना सम्मिलित है।

### 3.5 डाक विभाग में सार्वजनिक धन का दुरुपयोग

डाक विभाग के अन्तर्गत प्रधान डाकघरों द्वारा डाकघर बचत बैंक (पी ओ एस बी) डाकघर बचत बैंक (पीओएसबी) योजनाओं के संचालन में धोखाधड़ी गतिविधियों की रोकथाम के लिए डाक विभाग द्वारा संहिताबद्ध आंतरिक जांच को लागू करने में विफलता के कारण चौदह डाक परिमण्डलों में फैले डाकघरों में ₹95.62 करोड़ की राशि के सार्वजनिक धन का दुरुपयोग हुआ।

डाकघर बचत बैंक देश में सबसे पुरानी और अब तक की सबसे बड़ी बैंकिंग प्रणाली है, जो शहरी और ग्रामीण दोनों ग्राहकों की निवेश आवश्यकताओं की पूर्ति करती है। डाक विभाग इन सेवाओं को वित्त मंत्रालय, भारत सरकार के लिए एजेंसी के आधार पर प्रदान करता है। प्रस्तावित कई उत्पाद<sup>27</sup> जनता की सुविधा के लिए डीओपी की क्षेत्रीय संरचनाओं के माध्यम से नागरिकों के विभिन्न निवेश आवश्यकताओं की पूर्ति करते हैं।

डाक विभाग (डीओपी) द्वारा जारी डाकघर बचत बैंक नियमावली उप डाकघरों, एस. ओ. समूह और प्रधान डाकघरों में बचत बैंक नियंत्रण संगठन (एसबीसीओ)<sup>28</sup>, मंडल, क्षेत्रीय और परिमंडल कार्यालयों में विभिन्न स्तर के कर्मचारियों के लिये बचत बैंक संचालन में धोखाधड़ी और

<sup>27</sup> बचत बैंक (एसबी), आवर्ती जमा (आरडी), सावधि जमा (टीडी), राष्ट्रीय बचत प्रमाणपत्र (एनएससी), किसान विकास पत्र (केवीपी), लोक भविष्य निधि (पीपीएफ), मासिक आय खाता योजना (एमआईएस), सुकन्या समृद्धि खाते (एसएसए), और वरिष्ठ नागरिक बचत योजना (एससीएसएस) आदि जैसी पीओएसबी योजनाएं।

<sup>28</sup> पीओएसबी योजनाओं पर जांच और दिन-प्रतिदिन की जांच के लिए बचत बैंक नियंत्रण संगठन (एसबीसीओ) प्रत्येक प्रधान डाकघर/ सामान्य डाकघर में स्थापित किया गया है



धोखाधड़ी गतिविधियों की रोकथाम के लिए आंतरिक जाँच का प्रावधान और जिम्मेदारियाँ स्पष्ट रूप से परिभाषित करती है।

डाक विभाग ने समय-समय पर आंतरिक आदेशों की एक श्रृंखला के माध्यम से भी डाक परिमंडलों को निर्देश<sup>29</sup> जारी किए हैं, जिसमें अपने कर्मचारियों के द्वारा धोखाधड़ी गतिविधियों को रोकने के लिए क्षेत्रीय संरचनाओं द्वारा की जाने वाली निवारक जांच/ आवश्यक कार्यवाहियाँ शामिल हैं। पीओएसबी संचालन पर बेहतर नियंत्रण और निगरानी के लिए, एस.बी आदेश संख्या 2/2008 भी जारी किया गया था।

सार्वजनिक धन और बेहतर ग्राहक अनुभव की सुरक्षा के लिए, डाक विभाग ने आईटी आधुनिकीकरण परियोजना 2012 के तहत एक केंद्रीय मंच के माध्यम से बैंकिंग कार्यों को कम्प्यूटरीकृत करने का निर्णय लिया। तदनुसार, डाक विभाग ने दिसंबर 2013 से कोर बैंकिंग समाधान (सीबीएस) का कार्यान्वयन शुरू किया ताकि डाकघरों में "संचय पोस्ट<sup>30</sup>" सॉफ्टवेयर के मौजूदा बैंकिंग प्लेटफॉर्म को बदलकर "कहीं भी, कभी भी बैंकिंग" हासिल करने के लिए ग्राहकों को अपने खाते संचालित करने में सक्षम बनाया जा सके।

कोर बैंकिंग सॉल्यूशन (सीबीएस) में माइग्रेट किए गए संचय पोस्ट डेटा की प्रामाणिकता की जांच करने के लिए, डाक विभाग ने सभी परिमंडलों को निर्देश (मार्च 2016) जारी किए, जिसके अनुसार, सभी डाकघरों में संचय पोस्ट डेटा के सीबीएस में स्थानांतरण से पहले और बाद में सत्यापन के लिए एक व्यापक अभ्यास आयोजित किया जाना था। इसमें एसबीसीओ को यह भी निर्देश दिया गया था कि सीबीएस में होने वाले सभी लेन-देनों की दैनिक आधार पर जांच की जाए, ताकि गंभीर विसंगतियों, यदि कोई मिली हो, पर तत्काल कार्रवाई की जा सके। इसके अलावा, आदेशों<sup>31</sup>/ निर्देशों / दिशानिर्देशों की एक श्रृंखला सीबीएस वातावरण में धोखाधड़ी की रोकथाम के लिए आवश्यक कार्रवाई सुनिश्चित करने के लिए जारी किए गए थे। अंत में, डाक विभाग ने (मार्च 2018) सभी डाक परिमंडलों के प्रमुखों को अप्रैल 2018 के अंत तक सत्यापन कार्य पूरा करने का निर्देश दिया।

<sup>29</sup> i) संख्या 110-13/2004-एसबी (वॉल्यूम-II) (एसबी आदेश संख्या 9/2007) दिनांक 22-06-2007; ii) संख्या 113-11/2003-एसबी (एसबी आदेश संख्या 11/2012) दिनांक 06-09-2012; और iii. फा. सं. 116-09/2007-एसबी (एसबी आदेश संख्या 2/2008) दिनांक 04-02-2008

<sup>30</sup> संचय पोस्ट, एक आईटी प्रणाली, 2003 में बचत बैंक, आवर्ती जमा, सावधि जमा, राष्ट्रीय बचत प्रमाणपत्र, लोक भविष्य निधि खाते और मासिक आय योजना और वरिष्ठ नागरिक बचत योजना (एससीएसएस) से संबंधित योजनाओं को संभालने के लिए लाई गई थी।

<sup>31</sup> i) संख्या 25-11/2016-एसबी-एफएस-सीबीएस (एसबी आदेश संख्या 5/16) दिनांक 21-06-2016; ii. एफ. सं.116-15/2013-एसबी (पी1-एसबीसीओ) दिनांक 04-08-2016; iii. संख्या 25-11/2016-एफएस-सीबीएस दिनांक 27-07-2016 और सम संख्या दिनांक 10-11-2016; iv. फा.सं.113-01/2017-एसबी (एसबी आदेश संख्या.03/2018) दिनांक 12-03-2018

निवेश योजनाओं में हेराफेरी/अनियमितताओं से संबंधित कई शिकायतें प्राप्त होती हैं, जिसके कारण डाक कर्मचारियों द्वारा धन की अनाधिकृत निकासी की जाती है। लेखापरीक्षा ने नवंबर 2002 से सितंबर 2021 के बीच की अवधि से संबंधित धोखाधड़ी गतिविधियों और धन के दुरुपयोग से संबंधित मामलों की विस्तृत जांच की (अगस्त 2018 से दिसंबर 2021) और यह देखा गया कि एसओ शाखा के साथ-साथ प्रधान डाकघरों में एसबीसीओ के पी ओ एस बी संचालन से संबंधित निर्धारित जांच करने में विफलता और साथ साथ संचय पोस्ट से सी बी एस में माइग्रेट किए गए डेटा के समय पर सत्यापन में देरी के कारण, 14 परिमंडलों<sup>32</sup> के विभिन्न नमूना जांच किए गए डाकघरों में कम से कम ₹95.62 करोड़ के सार्वजनिक धन का दुरुपयोग हुआ था। कुछ मामलों में, विभाग के निरीक्षण अधिकारी पांच साल से अधिक समय बीत जाने के बाद भी हेराफेरी/ अनियमितताओं का पता लगाने में विफल रहे और ये हेराफेरी ग्राहकों की शिकायतों के बाद ही सामने आईं।

लेखापरीक्षा ने उपरोक्त हेराफेरी/ अनियमितताओं के मामलों के कारणों/ कार्यप्रणाली का आगे विश्लेषण किया जिससे निम्नलिखित का पता चला:

- i) डाक कर्मचारियों द्वारा पाँच परिमंडलों<sup>33</sup> में बंद खातों से ₹62.05 करोड़ की धोखाधड़ी से निकासी की गई, उन्हें जाली शेष के साथ लाइव खातों के रूप में दिखाया गया और फिर से बंद कर दिया गया। संचय पोस्ट से सीबीएस में खातों के पूर्व/ बाद के स्थानांतरण के दौरान कार्यप्रणाली का पालन किया गया था।
- ii) चार परिमंडलों<sup>34</sup> में फर्जी खाते खोलकर और इन खातों में जमा की फर्जी प्रविष्टियां करके डेटाबेस में हेर-फेर और बाद में इन खातों से ₹15.98 करोड़ की धनराशि की निकासी की गई।
- iii) आठ परिमंडलों<sup>35</sup> में ग्राहकों से ₹9.16 करोड़ की नकद जमा राशि डाक कर्मचारियों द्वारा केवल ग्राहक पासबुक में दर्ज की गई थी और उनके संबंधित खातों में जमा नहीं की गई थी और बाद में ले ली गई थी।
- iv) फर्जी हस्ताक्षर/ अंगूठे के निशान के साथ ग्राहक के बचत खातों से ₹4.08 करोड़ की धोखाधड़ी से निकासी की गई, जो डाक कर्मचारियों की मिली भगत द्वारा चार परिमंडलों<sup>36</sup> में हुआ।

<sup>32</sup> आंध्र प्रदेश, दिल्ली, गुजरात, हरियाणा, जम्मू और कश्मीर, केरल, महाराष्ट्र, ओडिशा, पंजाब, राजस्थान, तमिलनाडु, तेलंगाना, उत्तर प्रदेश और पश्चिम बंगाल

<sup>33</sup> पश्चिम बंगाल, हरियाणा, आंध्र प्रदेश, गुजरात, महाराष्ट्र

<sup>34</sup> पंजाब, तमिलनाडु, ओडिशा, आंध्र प्रदेश

<sup>35</sup> केरल, महाराष्ट्र, दिल्ली, तमिलनाडु, ओडिशा, तेलंगाना, आंध्र प्रदेश, राजस्थान

<sup>36</sup> पश्चिम बंगाल, महाराष्ट्र, तमिलनाडु, राजस्थान

- v) अन्य डाक कर्मचारियों या बाहरी लोगों द्वारा यूजर आईडी और पासवर्ड के अनधिकृत उपयोग के कारण चार परिमंडलों<sup>37</sup> में ₹3 करोड़ की धोखाधड़ी से निकासी हुई।
- vi) दो परिमंडलों<sup>38</sup> में डाक कर्मचारियों ने बाहरी लोगों की मिलीभगत से विभिन्न खाते खोले, ₹1.35 करोड़ की जाली जमाएँ की, जिन्हें बाद में निकाल लिया गया।

उपरोक्त ₹95.62 करोड़ की हेरा-फेरी/ अनियमितताओं में से ₹14.39 करोड़, (₹40.85 लाख की पेनल्टी व ब्याज शामिल है) सम्बंधित/ शामिल व्यक्ति से वसूल की गई है और ₹81.64 करोड़ की राशि **अनुलग्नक 3.5** में विवरण के अनुसार वसूल होना बाकी थी।

उपरोक्त से स्पष्ट है कि डाक विभाग के कर्मचारी और पर्यवेक्षक प्राधिकारी वर्ग ने निर्धारित आन्तरिक जांच प्रभावी रूप से नहीं किया तथा निगरानी में विफलता थी।

इसे इंगित किए जाने पर, पश्चिम बंगाल, हरियाणा, त्रिवेन्द्रम, गुजरात और आंध्र प्रदेश डाकपरिमंडलों में डाक अधिकारियों ने कहा कि मुद्दों के निपटारे और मामले की जांच प्रवर्तन निदेशालय और केंद्रीय जांच ब्यूरो द्वारा करने के लिए आवश्यक दिशा-निर्देश जारी किए गए हैं। पंजाब, उड़ीसा, राजस्थान और तमिलनायडू डाक परिमंडलों में डाक अधिकारियों ने कहा कि अपराधियों के खिलाफ कार्रवाई की जाएगी या प्रक्रियाधीन थी। तेलंगाना, दिल्ली, जम्मू-कश्मीर, उत्तर प्रदेश और महाराष्ट्र डाक परिमंडलों के जवाब अभी भी प्रतीक्षित थे। मामला (फरवरी 2022) में मंत्रालय को भेजा गया, जवाब अभी भी प्रतीक्षित है।

यद्यपि विभाग ने दोषी अधिकारियों के विरुद्ध अनुशासनात्मक कार्रवाई करने और धोखाधड़ी के कारण हुए नुकसान की वसूली करने की बात कही, तथ्य यही है कि निर्धारित जांच में कमी के कारण धोखाधड़ी की गई थी।

उपरोक्त उद्धृत धोखाधड़ी/ अनियमितताओं के मामले मांग करते हैं कि डाक बचत योजनाओं में जनता द्वारा लगाए गये बड़े विश्वास के देखते हुए डाक विभाग इसकी पुनरावृत्ति से बचने के लिए कड़े कदम उठाए।

उपरोक्त संदर्भ में, यह अनुशंसा की जाती है कि:

- ❖ **कर्मचारियों द्वारा की गई कपटपूर्ण गतिविधियों से सरकार के साथ निवेश किए गए सार्वजनिक धन की सुरक्षा के लिए, डाक विभाग यह सुनिश्चित करे कि प्रभावी और सख्त आंतरिक जाँच और आंतरिक लेखापरीक्षा विभिन्न पदानुक्रमित स्तरों पर अक्षरशः लागू की गई हैं।**

<sup>37</sup> जम्मू और कश्मीर, केरल, पश्चिम बंगाल, हरियाणा

<sup>38</sup> उत्तर प्रदेश और उड़ीसा

- ❖ डाक विभाग परिपक्व खातों/ जमाओं/ योजनाओं आदि की मौजूदा सॉफ्टवेयर के माध्यम से इलेक्ट्रॉनिक रूप से निगरानी सुनिश्चित करे, यदि आवश्यक हो तो उपयुक्त परिवर्तनों द्वारा, ताकि डाक विभाग यह सुनिश्चित कर सके कि धन सही दावेदारों को वितरित किया गया है।
- ❖ डाक विभाग यह सुनिश्चित करे कि खाताधारकों को अनियमित/अनधिकृत लेनदेन, यदि कोई हो, पर सचेत करने के लिए सभी पीओएसबी लेनदेन को इलेक्ट्रॉनिक रूप से (एसएमएस/ई-मेल आदि) सूचित किया जाता है।
- ❖ विभाग को पीओएसबी लेनदेन में किसी भी प्रकार की मैन्युअल प्रविष्टियों को रोकना चाहिए और यह सुनिश्चित करना चाहिए कि केवल सिस्टम से उत्पन्न कम्प्यूटरीकृत प्रविष्टियां ही की जाती हैं। ग्राहकों को इस आशय का मार्गदर्शन करने के लिए स्थानीय भाषा में प्रमुख दृश्य स्थान पर एक डिस्प्ले बोर्ड लगाया जाना चाहिए कि उनकी पासबुक प्रविष्टियां इलेक्ट्रॉनिक मोड में होनी चाहिए।
- ❖ कर्मचारियों द्वारा किसी भी अनधिकृत उपयोग/लॉगिन को रोकने के लिए डीओपी आईटी सुरक्षा नीति के एक भाग के रूप में व्यवहार में प्रभावी पासवर्ड नीति सुनिश्चित कर सकता है।
- ❖ डाक बचत खातों से हेराफेरी को रोकने के लिए डाक विभाग नई प्रणालियों के साथ-साथ खाता धारकों/लाभार्थियों का के. वाई. सी. सत्यापन के लिए डेटा सत्यापन सुनिश्चित कर सकता है।
- ❖ डाक विभाग अपने अधिकारियों और कर्मचारियों, जिनके कार्यकाल में अनियमितताएं हुई हैं, पर जिम्मेदारी और जवाबदेही तय करने के लिए नियमों के तहत कड़ी कार्रवाई शुरू कर सकता है।