

अध्याय-VI
इनफार्मेशन टेक्नोलॉजी एप्लिकेशन
का विश्लेषण

अध्याय - VI

इनफार्मेशन टेक्नोलॉजी एप्लिकेशन का विश्लेषण

सामाजिक सुरक्षा पेंशन आवेदनों की स्वीकृति व संवितरण हेतु 2006-08 के दौरान राष्ट्रीय सूचना विज्ञान केंद्र-हिमाचल प्रदेश (एनआईसी-एचपी) द्वारा ई-कल्याण सॉफ्टवेयर विकसित किया गया एवं 2008 से विभाग ने सॉफ्टवेयर ग्रहण किया।

लेखापरीक्षा ने नियमों/दिशानिर्देशों के अनुसार डिजाइन पर्याप्तता एवं कुशल सेवा वितरण का पता लगाने के लिए ई-कल्याण सॉफ्टवेयर का विश्लेषण किया। निम्नलिखित टिप्पणियां की गईं:

6.1 सिस्टम/ उपयोगकर्ता नियमपुस्तिका

ई-कल्याण परियोजना प्रबंधन योजना, 2006 के परिच्छेद 2.6 के अनुसार राष्ट्रीय सूचना विज्ञान केंद्र-हिमाचल प्रदेश को एक माह के भीतर सॉफ्टवेयर अपेक्षा तंत्र (सॉफ्टवेयर रिक्वायरमेंट सिस्टम) एवं सॉफ्टवेयर रिक्वायरमेंट सिस्टम बनाने के बाद एक माह के भीतर सॉफ्टवेयर अभिकल्प प्रलेख (सॉफ्टवेयर डिजाइन डॉक्यूमेंट्स) तैयार करना था। इसके अतिरिक्त परियोजना प्रदेय से संबंधित ई-कल्याण परियोजना प्रबंधन योजना, 2006 के बिंदु 6.2 के अनुसार उपयोगकर्ता नियमपुस्तिका (विभागीय उपयोगकर्ताओं हेतु) एवं सिस्टम नियमपुस्तिका (राष्ट्रीय सूचना विज्ञान केंद्र-हिमाचल प्रदेश के आंतरिक कर्मचारियों हेतु) के साथ सॉफ्टवेयर एप्लिकेशन सुपूर्द की जानी थी।

तथापि लेखापरीक्षा में देखा गया कि 2008 में ई-कल्याण सॉफ्टवेयर के माध्यम से सामाजिक सुरक्षा पेंशन योजनाओं के कार्यान्वयन के बाद 13 वर्ष से अधिक समय व्यतीत होने के बावजूद सॉफ्टवेयर रिक्वायरमेंट सिस्टम, सॉफ्टवेयर डिजाइन डॉक्यूमेंट्स, उपयोगकर्ता नियमपुस्तिका एवं सिस्टम नियमपुस्तिका एनआईसी-एचपी द्वारा तैयार नहीं की गईं। सॉफ्टवेयर रिक्वायरमेंट सिस्टम एवं सॉफ्टवेयर डिजाइन डॉक्यूमेंट्स के न होने से ई-कल्याण सॉफ्टवेयर हेतु विभाग की प्रलेखित अपेक्षाओं में स्पष्टता का अभाव, नियमों का पता न लगना, बग्स (तकनीकी त्रुटि) की उपस्थिति एवं पिछले डेटा को ई-कल्याण में स्थानांतरित करने के मुद्दे पाए गए।

तथ्यों को स्वीकारते हुए उप निदेशक (अनुसूचित जातियों, अन्य पिछड़ा वर्ग, अल्पसंख्यक मामलों और विशेष रूप से सक्षम के सशक्तिकरण के लिए निदेशालय) ने बताया (अक्टूबर 2020) कि विभाग को कोई बड़ी कठिनाई का सामना नहीं करना पड़ा था अतः कोई पृथक सॉफ्टवेयर रिक्वायरमेंट सिस्टम, सॉफ्टवेयर डिजाइन डॉक्यूमेंट्स, उपयोगकर्ता नियमपुस्तिका एवं सिस्टम नियमपुस्तिका तैयार नहीं की गईं। उत्तर तर्कसंगत नहीं है क्योंकि इनके अभाव में कमियां देखी गईं, जोकि विगत अध्यायों एवं अनुवर्ती परिच्छेदों में इंगित किए गए हैं।

6.2 ई-कल्याण का अभिगम्यता

अनधिकृत अभिगम्यता व सुरक्षा उल्लंघन से बचने के लिए, ई-कल्याण सॉफ्टवेयर का अभिगम्यता केवल विभिन्न स्तरों पर अधिकृत व्यक्तियों के पास होना चाहिए ताकि जवाबदेही एवं डेटा की प्रमाणिकता सुनिश्चित की जा सके। डेटा डंप के विश्लेषण से निम्नलिखित का पता चला:

विविध उपयोगकर्ताओं द्वारा डेटा अभिगम्यता - डेटा डंप की संवीक्षा में विभिन्न स्तरों पर 211 विविध¹ उपयोगकर्ता आईडी बनाए जाने का पता चला। डेटा डंप में इनमें से 141 उपयोगकर्ता आईडी (जिला कल्याण अधिकारी: 21; पर्यवेक्षक/ अधीक्षक: 28; तहसील कल्याण अधिकारी: 09; व अन्य: 83) सक्रिय थे। सिस्टम का अभिगम्यता केवल जिला स्तर तक था अतः तहसील कल्याण अधिकारियों हेतु आईडी बनाना अनियमित था जो इंगित करता है कि सॉफ्टवेयर अनाधिकृत उपयोगकर्ताओं द्वारा संचालित किया जा रहा था।

पासवर्ड नीति - पासवर्ड नीति का उद्देश्य प्रबल पासवर्ड बनाने, उस पासवर्ड की सुरक्षा एवं पासवर्ड को बदलने की आवृत्ति के लिए एक मानक स्थापित करना है। सभी उपयोगकर्ता-स्तरीय पासवर्ड समय-समय पर बदले जाने चाहिए। पासवर्ड को एक निश्चित न्यूनतम लंबाई के लिए लागू किया जाना चाहिए एवं इसमें अक्षर, संख्या व विशेष स्वरूपों का मिश्रण शामिल होना चाहिए।

लेखापरीक्षा में पाया गया कि बड़े/छोटे अक्षर-संख्या -विशेष स्वरूप के संयोजन वाले पासवर्ड को अनिवार्य नहीं किया गया था। आगे यह देखा गया कि सभी 211 पासवर्ड डेटाबेस में कूटलेखन (एनक्रिप्शन) के बिना संग्रहीत किए गए थे जो अनधिकृत अभिगम्यता मिलने एवं सुरक्षा भंग होने के जोखिम से भरा था।

एनक्रिप्शन के बिना पासवर्ड के संग्रहण के परिणामस्वरूप उपयोगकर्ता आईडी व पासवर्ड तक अनधिकृत अभिगम्यता एवं सुरक्षा भंग हो सकती है।

एक ही निजी कंप्यूटर/ आईपी एड्रेस से अलग-अलग उपयोगकर्ताओं द्वारा लॉगिन - डेटा डंप की संवीक्षा से उजागर हुआ कि सभी जिलों में विविध उपयोगकर्ताओं ने एक ही पीसी/आईपी एड्रेस से अलग-अलग उपयोगकर्ता लॉगिन के लिए उपयोग किया। यह इंगित करता है कि पेंशन आवेदनों पर प्रक्रिया करने के दौरान एक ही पीसी/आईपी से विभिन्न उपयोगकर्ताओं द्वारा ई-कल्याण सॉफ्टवेयर का उपयोग किया गया, जो आईडी/ पासवर्ड के अनधिकृत उपयोग के जोखिम से भरा था।

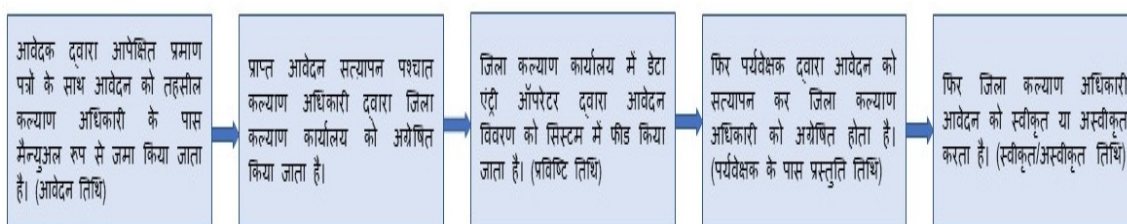
जैसा कि ऊपर इंगित है, एक ही पीसी व आईपी एड्रेस में विविध भूमिकाओं वाली उपयोगकर्ता आईडी का उपयोग किया गया, जो विविध उपयोगकर्ताओं के उपयोगकर्ता आईडी/ पासवर्ड साझा करने का संकेत देता है। ऐसे जोखिमों को कम करने के लिए बहु-कारक प्रमाणीकरण (मल्टी-फैक्टर ओथेंटिकेशन) के उपयोग पर विचार किया जाना चाहिए था।

6.3 ई-कल्याण डेटाबेस की विश्वसनीयता

ई-कल्याण डेटाबेस की विश्वसनीयता से संबंधित डेटा डंप के विश्लेषण से उत्पन्न लेखापरीक्षा टिप्पणियों का विवरण नीचे दिया गया है:

डेटा/तिथियों का हेरफेर - हिमाचल प्रदेश सामाजिक सुरक्षा पेंशन नियम, 2010 के अनुसार स्वीकृति प्राधिकारी द्वारा पेंशन आवेदन स्वीकृत किए जाते हैं। आवेदकों की पात्रता का पता लगाने के लिए विभिन्न स्तरों (आंकड़ा प्रविष्टि संचालक, पर्यवेक्षक व जिला कल्याण अधिकारी) पर आवेदनों की जांच की जाती है। आवेदनों को स्वीकृत करने की प्रक्रिया नीचे दी गई है:

¹ बिलासपुर: 15 ; चम्बा:10 ; हमीरपुर: 26; काँगड़ा:39; किन्नौर :05; कुल्लू :12; लाहौल-स्पीति:04; मंडी: 26; शिमला :27; सिरमौर :22; सोलन :10 ; व ऊना 15



डेटा डंप के विश्लेषण से आवेदनों पर प्रक्रिया (कुल 7.06 लाख आवेदनों) में समय-सीमा में असंतुलन का पता चला, जिसका विवरण नीचे दिया गया है:

आवेदन की तारीख से पहले पर्यवेक्षक की जमा करने की तिथि	प्रवेश तिथि से पहले पर्यवेक्षक की जमा करने की तिथि	अंतिम अनुमोदन तिथि के बाद पर्यवेक्षक की जमा करने की तिथि
1961 ²	1143 ³	3843 ⁴

1515 मामलों⁵ में पेंशन संवितरण की आरंभ तिथि पेंशन की स्वीकृति की तिथि से पहले दर्ज की गई थी। इनके अतिरिक्त आठ जिलों से संबंधित 50 मामले⁶ देखे गए, जहां अमान्य पेंशन प्रारंभ तिथि (पेंशन योजनाओं की शुरुआत से पहले की तारीख) का उल्लेख किया गया था। यह या तो आवेदनों के अनुमोदन में अनियमितता या इन तिथियों की गलत प्रविष्टि व सॉफ्टवेयर में सत्यापन जांच की कमी का परिचायक था।

उपरोक्त अनियमितताएं दर्शाती हैं कि सत्यापन जांच के अभाव में इन तिथियों को हस्तलिखित (मैन्युअली) रूप से दर्ज किया गया/ इनमें हेरफेर की जा रही थी।

पेंशन स्वीकृति तिथि एवं आदेश क्रमांक - पेंशन स्वीकृति तिथि एवं सामाजिक सुरक्षा पेंशन स्वीकृत होने के बाद आदेश क्रमांक ई-कल्याण आवेदन के संबंधित फील्ड में दर्ज किया जाना था।

डेटा डंप के विश्लेषण से उजागर हुआ कि आठ जिलों के 117786 लाभार्थियों⁷ के मामले में ई-कल्याण आवेदन (या तो खाली छोड़ दिया गया या -) में पेंशन स्वीकृति तिथि व आदेश क्रमांक दर्ज नहीं की गई, जो स्वीकृति की आवश्यक प्रक्रिया के पालन में विभाग की विफलता या उसी के संबंध में आवश्यक विवरण की प्रविष्टि करने में विफलता को दर्शाता है।

अपूर्ण विवरण - संबंधित फील्ड में लाभार्थी का विवरण अर्थात् नाम एवं पिता का नाम भरा जाना है।

² मंडी: 286; सिरमौर : 1629; सोलन: 45 व ऊना: 01

³ काँगड़ा: 54; लाहौल-स्पीति: 03; मंडी : 1084 व ऊना : 02

⁴ मंडी

⁵ बिलासपुर:23; चम्बा:05; हमीरपुर:68; काँगड़ा:558; किन्नौर:07; कुल्लू:17; लाहौल-स्पीति: 04; मंडी:13; शिमला:745; सिरमौर:12; सोलन:21 व ऊना:42

⁶ बिलासपुर:01; हमीरपुर:30; काँगड़ा:01; किन्नौर:05; कुल्लू:02; लाहौल-स्पीति:03; मंडी: 01 व शिमला-07

⁷ चम्बा:15759; किन्नौर:01; कुल्लू:13681; मंडी:49545; शिमला:21428; सिरमौर:15020; सोलन:02 व ऊना 2350

डेटा डंप के विश्लेषण में छः मामले उजागर हुए, जहां उपरोक्त उल्लिखित फील्ड को रिक्त छोड़ दिया गया था, जबकि 104834 मामलों⁸ में कुल 7.06 लाख आवेदनों में से या तो इन फील्ड में से एक को रिक्त छोड़ दिया गया था या गलत तरीके से दर्ज किया गया था (यादृच्छिक मान शामिल थे)। इसके परिणामस्वरूप सत्यापन जांच के अभाव के कारण पूर्ण विवरण के बिना आवेदनों पर प्रक्रिया की गई क्योंकि ऐसे नाम फील्ड रिक्त नहीं छोड़े जा सकते थे।

गलत प्रविष्टियों के कारण आवेदन अस्वीकृत करना - डेटा प्रविष्टि के समय सही विवरण दर्ज किए जाने चाहिए ताकि बाद के चरण में आवेदनों की अस्वीकृति से बचा जा सके। लेखापरीक्षा में पाया गया कि डेटा प्रविष्टि के बाद लाभार्थियों के विवरण में सुधार हेतु संपादन उपकरण (एडिटिंग टूल) अगले स्तर के अधिकारियों को उपलब्ध नहीं कराए गए।

डेटा डंप के विश्लेषण से उजागर हुआ कि छः जिलों में कुल 7.06 लाख आवेदनों⁹ में से सामाजिक सुरक्षा पेंशन के 25 आवेदन गलत प्रविष्टि के कारण अस्वीकृत कर दिए गए। डेटा प्रविष्टि स्तर के बाद लाभार्थियों के विवरण में बदलाव/सुधार के लिए एडिटिंग टूल के अभाव में इन आवेदनों को संबंधित जिला कल्याण अधिकारियों द्वारा अस्वीकार कर दिया गया एवं इन आवेदनों की प्रक्रिया को फिर से शुरू करना पड़ा था।

6.4 दिशानिर्देशों / नियमों के साथ अभिसरण

प्रतीक्षा-सूची से पेंशन स्वीकृति हेतु लाभार्थियों का चयन स्वतः हो जाता है। ई-कल्याण सॉफ्टवेयर की डिज़ाइन प्रचलित नियमों/दशानिर्देशों के अनुसार होनी चाहिए। दिशानिर्देशों/नियमों के अनुसार ई-कल्याण सॉफ्टवेयर की डिज़ाइन के संबंध में टिप्पणियों का विवरण नीचे दिया गया है:

सत्यापन जांच - डेटा प्रविष्टि हेतु सॉफ्टवेयर में सन्निहित (इनबिल्ट) सत्यापन जांच विद्यमान नहीं थी। यह अपात्र लाभार्थियों के चयन (परिच्छेद 5.3) एवं विभिन्न योजनाओं के अंतर्गत पेंशन के दोबार भुगतान (परिच्छेद 5.4.1) में परिणत हुआ। इसके अतिरिक्त डेटा प्रविष्टि करने के बाद लाभार्थी के विवरण को अगले चरण में सम्पादित करने हेतु विकल्प उपलब्ध नहीं था। डेटा प्रविष्टि करने के बाद त्रुटि होने के मामले में पिछला आवेदन अस्वीकृत होने के पश्चात् विवरण नए सिरे से प्रविष्टि करना अपेक्षित है। ऐसे मामलों में अलग विशिष्ट आईडी आवंटित किए जाते हैं।

अन्य मॉड्यूल के साथ एकीकरण - अन्य विद्यमान मॉड्यूल अर्थात् लाभार्थियों के वास्तविक समय सत्यापन के लिए पंचायतों के ई-परिवार पोर्टल एवं पेंशन संवितरण की स्थिति हेतु डाकघर/बैंक पोर्टल के साथ ई-कल्याण एकीकृत नहीं किया गया था। सामाजिक सुरक्षा पेंशन योजनाओं के कुशल कार्यान्वयन के लिए वास्तविक समय सत्यापन व पेंशन संवितरण स्थिति की ट्रैकिंग हेतु विभिन्न विद्यमान मॉड्यूल के एकीकरण की व्यवहार्यता पर विचार किया जा सकता है एवं तदनुसार अपनाया जा सकता है।

⁸ बिलासपुर:1565; चम्बा:1348; हमीरपुर:19223; काँगड़ा: 977; किनौर:2172; कुल्लू: 17991; लाहौल-स्पीति:1228; मंडी:42745; शिमला:12510; सिरमौर: 2947; सोलन:2124; व ऊना:04

⁹ बिलासपुर:02;काँगड़ा:02; कुल्लू:01;मंडी:15; शिमला:01; व सोलन:04

इस प्रकार, वेब-आधारित ई-कल्याण साफ्टवेयर के साथ दिशा-निर्देशों/नियमों का अभिसरण न होने के परिणामस्वरूप अपात्र लाभार्थियों का चयन हुआ। यह भी इंगित करता है कि वेब-आधारित साफ्टवेयर में परिवर्तित होने बाद भी अनियमितताएं जारी हैं एवं यहां तक कि वेब-आधारित ई-कल्याण साफ्टवेयर में बुनियादी सत्यापन जांच प्रस्तुत/सक्रिय नहीं की गई थी।

उप निदेशक (अनुसूचित जातियों, अन्य पिछड़ा वर्ग, अल्पसंख्यक मामलों और विशेष रूप से सक्षम के सशक्तिकरण के लिए निदेशालय) ने बताया कि वेब आधारित ई-कल्याण साफ्टवेयर विकासशील चरण में है एवं भविष्य में ई-कल्याण के साथ विद्यमान माँड्यूल के एकीकरण की संभावना तलाशी जा सकती है।

6.5 रिपोर्टों की उत्पत्ति

सक्रिय तिमाही के संदर्भ में सामाजिक सुरक्षा पेंशन से संबंधित विभिन्न रिपोर्ट जैसे स्वीकृति-सूची, प्रतीक्षा-सूची, हटाए जाने की सूची, संवितरण-सूची आदि वेब आधारित ई-कल्याण साफ्टवेयर में उत्पन्न की जा सकती हैं। यह पाया गया कि:

विगत तिमाही रिपोर्ट - विगत एकल तिमाही से संबंधित रिपोर्ट पिछले क्लाउंट सर्वर-आधारित ई-कल्याण साफ्टवेयर से निकली जा सकती थीं; हालांकि, ये रिपोर्ट वर्तमान वेब-आधारित ई-कल्याण साफ्टवेयर में निकाली नहीं जा सकती एवं विभागीय अधिकारियों को हस्तलिखित फाइलों (जो त्रुटियों हेतु अतिसंवेदनशील हैं) को देखना पड़ा या आवश्यकता पड़ने पर राष्ट्रीय सूचना विज्ञान केंद्र से संपर्क करना पड़ा। इसके अतिरिक्त यह भी देखा गया कि पिछली तिमाहियों या किसी विशेष वित्तीय वर्ष में सम्मिलित नहीं किए गए या प्रतिस्थापित लाभार्थियों की संख्या के विषय में विवरण ई-कल्याण से नहीं निकाला जा सका एवं इन्हें हस्तचालित रूप से समेकित किया गया।

विधवा/तलाकशुदा/एकल महिला श्रेणी के तहत रिपोर्ट उत्पन्न करना - ई-कल्याण से विधवा/तलाकशुदा/एकल महिला श्रेणी की पेंशनभोगियों हेतु समेकित रिपोर्ट निकाली जा सकती है; हालांकि विधवा, तलाकशुदा या एकल महिला के संबंध में श्रेणी-वार रिपोर्ट नहीं निकाली जा सकती एवं इन रिपोर्ट को हस्तचालित रूप से पृथक करना होता है।

सामान्य प्रश्न - लाभार्थियों की आय पर आधारित सामान्य प्रश्न रिपोर्ट ई-कल्याण में सक्रिय नहीं थी, जिसके अभाव में विभागीय पदाधिकारियों द्वारा आय मापदण्ड के आधार पर लाभार्थियों की पात्रता का सामान्य सत्यापन नहीं किया जा सकता।

उपर्युक्त उल्लिखित प्रश्नों/रिपोर्ट को ई-कल्याण में शामिल न करने का अर्थ था कि सामाजिक सुरक्षा पेंशन आवेदन प्रक्रिया में आईटी-सक्षम टूल के लाभ तथा हस्तचालित कार्य कम करने को पूरी तरह से महसूस नहीं किया जा रहा था। नमूना-जांचित जिला कल्याण अधिकारियों/तहसील कल्याण अधिकारियों ने भी बताया कि विगत तिमाहियों की रिपोर्ट उत्पन्न करने से संबंधित कार्यक्षमता साफ्टवेयर में होनी चाहिए। ई-कल्याण साफ्टवेयर में इसके इष्टतम प्रयोग हेतु उपरोक्त विवरित कार्यक्षमताओं को शामिल किया जाना चाहिए।

इस प्रकार, उपर्युक्त उल्लिखित प्रक्रियाओं की अनुपलब्धता से शीघ्र डेटा निकालने तथा विश्लेषण का उद्देश्य विफल रहा तथा डेटा विश्लेषण को हस्तचालित त्रुटियों हेतु प्रवृत्त किया।

6.6 उपयोगकर्ता अभिगम्यता एवं प्रतिक्रिया

ई-कल्याण सॉफ्टवेयर के इष्टतम उपयोग एवं पारदर्शिता हेतु ऑनलाइन आवेदन के संबंध में अंतिम उपयोगकर्ता (आवेदक/लाभार्थी) तक अभिगम्यता, आवेदन की स्थिति की निगरानी (ट्रैकिंग), पेंशन संवितरण की स्थिति आदि प्रदान की जानी चाहिए। यह देखा गया कि:

अंतिम उपयोगकर्ता अभिगम्यता - ई-कल्याण के वेब-आधारित संस्करण में अभिगम्यता केवल विभागीय पदाधिकारियों के लिए उपलब्ध है एवं अंतिम उपयोगकर्ता अर्थात् आवेदक / लाभार्थी को कोई अभिगम्यता नहीं दी गई। इसके अभाव में आवेदक द्वारा आवेदन जमा करने की सुविधा, आवेदन की स्थिति की ट्रैकिंग इत्यादि सुविधा आवेदक/लाभार्थी को उपलब्ध नहीं है।

प्रतिक्रिया रूप - पेंशन आवेदन की स्थिति, पेंशन की मंजूरी व पेंशन लाभ के अंतरण के विषय में इलेक्ट्रॉनिक सूचना के रूप में प्रतिक्रिया तंत्र स्थापित नहीं किया गया, जिसके अभाव में लाभार्थियों को अपने आवेदनों की स्थिति प्राप्त करने अथवा पेंशन के अंतरण के लिए व्यक्तिगत पूछताछ या पत्राचार करना पड़ा।

योजनाओं के बेहतर कार्यान्वयन एवं आईटी सक्षम टूल के इष्टतम उपयोग हेतु उपरोक्त विवरित कार्यक्षमताओं को जोड़ा जा सकता है।

सारांश -

- सरल प्रबंध एवं ई-कल्याण सॉफ्टवेयर के उपयोग हेतु सॉफ्टवेयर रिक्वायरमेंट सिस्टम, सॉफ्टवेयर डिजाइन डॉक्यूमेंट्स, उपयोगकर्ता नियमपुस्तिका एवं सिस्टम नियमपुस्तिका राष्ट्रीय सूचना विज्ञान केंद्र-हिमाचल प्रदेश द्वारा तैयार नहीं की गई।
- ई-कल्याण तक अनधिकृत अभिगम्यता रोकने के लिए बुनियादी जांच एवं ई-कल्याण में दर्ज किए गए डेटा का स्वतः सत्यापन उपलब्ध नहीं था।
- ई-कल्याण सॉफ्टवेयर को सामाजिक सुरक्षा पेंशन योजनाओं के दिशा-निर्देशों/नियमों के अनुरूप डिजाइन नहीं किया गया था।
- सॉफ्टवेयर को अन्य विद्यमान मॉड्यूल जैसे पंचायत के ई-परिवार पोर्टल एवं वास्तविक समय लाभार्थी के सत्यापन व पेंशन संवितरण की स्थिति के लिए डाकघर / बैंक पोर्टल के साथ एकीकृत नहीं किया गया था।
- वेब आधारित ई-कल्याण सॉफ्टवेयर में विगत तिमाहियों की रिपोर्ट उत्पन्न करने एवं अंतिम उपयोगकर्ता तक अभिगम्यता की सुविधा प्रदान नहीं की गई थी।

अनुशंसा - राज्य सरकार विचार करें:

- विभागीय प्राधिकारियों एवं उपयोगकर्ताओं द्वारा सॉफ्टवेयर के सरल प्रबंधन एवं उपयोग हेतु रिक्वायरमेंट सिस्टम एवं उपयोगकर्ता नियमपुस्तिका तैयार करना।
- पुनर्निर्मित ई-कल्याण में अनधिकृत अभिगम्यता को रोकने एवं दर्ज डेटा के स्वतः सत्यापन हेतु बुनियादी जांच शामिल करना।

- प्रचलित दिशा-निर्देशों/नियमों के अनुसार ई-कल्याण सॉफ्टवेयर की डिज़ाइन एवं पात्रता मानदंड के अनुसार सत्यापन जांच को शामिल करना ताकि लाभ केवल पात्र व्यक्तियों को ही अंतरित किया जा सकें।
- डेटा के सुरक्षा उल्लंघन के जोखिम को कम करने के लिए ई-कल्याण में लॉगिन हेतु मल्टी-फैक्टर ऑथेंटिकेशन।
- उपायुक्त द्वारा सॉफ्टवेयर में ही नए मामलों की स्वीकृति की सुविधा के साथ ई-कल्याण सॉफ्टवेयर के माध्यम से स्वतः क्रम में स्वीकृति आदेश के आवंटन हेतु एक उपयुक्त तंत्र तैयार करना।
- विगत तिमाहियों की रिपोर्ट निकालने, विद्यमान मॉड्यूल के साथ एकीकरण एवं ई-कल्याण के इष्टतम उपयोग हेतु अंतिम उपयोगकर्ता तक अभिगम्यता को सक्षम करना।

