अध्याय-V
मूल्यांकन एवं अनुश्रवण तंत्र

अध्याय–V

मूल्यांकन एवं अनुश्रवण तंत्र

हर घर नल का जल योजना के अंतर्गत योजनाओं की उचित अनुश्रवण और मूल्यांकन हेतु संस्थागत व्यवस्थाएँ बिहार सरकार और कार्यान्वयन विभागों द्वारा निर्गत विभिन्न संकल्पों एवं दिशा–निर्देशों के माध्यम से की गईं। हर घर नल का जल योजना के मूल्यांकन और अनुश्रवण से संबंधित महत्वपूर्ण प्रावधानों और निष्कर्षों पर चर्चा निम्नलिखित कंडिकाओं में की गई है।

5.1 ग्रामीण क्षेत्रों में जलापूर्ति अवसंरचना का अनुश्रवण

5.1.1 क्रियान्वयन एवं अनुश्रवण कोषांग, पंचायती राज विभाग (राज्य स्तर)

पंचायती राज विभाग द्वारा निर्गत (जून 2017) हर घर नल का जल योजना के अंतर्गत मुख्यमंत्री ग्रामीण पेयजल निश्चय योजना के दिशा–निर्देशों के कंडिका 4.1 में पेयजल आपूर्ति योजनाओं के प्रभावी अनुश्रवण के लिए पं.रा.वि. के प्रधान सचिव/सचिव के अधीन एक क्रियान्वयन एवं अनुश्रवण कोषांग के गठन का प्रावधान किया गया था। अपर सचिव, पं.रा.वि., मुख्य अभियंता (लो.स्वा.अभि.वि.) आदि, क्रियान्वयन एवं अनुश्रवण कोषांग के अन्य सदस्य होने थे। इस कोषांग को नियमित अंतराल पर हर घर नल का जल योजना की प्रगति का अनुश्रवण करने के साथ–साथ मानक प्राक्कलनों की तैयारी और तकनीकी स्वीकृति, क्षमता निर्माण और सामुदायिक सहभागिता गतिविधियों आदि की समीक्षा करनी थी।

अभिलेखों की जांच से यह ज्ञात हुआ कि क्रियान्वयन एवं अनुश्रवण कोषांग का गठन प्रारंभ में 11 सितंबर 2017 को किया गया था, किन्तु इसकी सदस्यता में बदलावों के कारण, कोषांग का मई 2018 में और पुनः मार्च 2019 में पुनर्गठन किया गया। इस प्रकार, जबकि हर घर नल का जल योजना का जमीनी स्तर पर क्रियान्वयन वर्ष 2017–18 में (सितंबर 2016 में इसके आधिकारिक शुभारंभ के बाद) शुरू हो गया था, क्रियान्वयन एवं अनुश्रवण कोषांग का गठन विलंब से किया गया।

क्रियान्वयन एवं अनुश्रवण कोषांग को नियमित अंतराल पर बैठक करनी थी, किन्तु इसके बैठक की कार्यवाही और कामकाज से संबंधित अन्य अभिलेख लेखापरीक्षा हेतु उपलब्ध नहीं कराए गए। अतः, लेखापरीक्षा द्वारा हर घर नल का जल योजनाओं के क्रियान्वयन के अनुश्रवण में क्रियान्वयन एवं अनुश्रवण कोषांग के अनुश्रवण तंत्र की प्रभावकारिता का सत्यापन नहीं किया जा सका।

5.1.1.1 अनुश्रवण हेतु पर्याप्त मानव बल की तैनाती नहीं किया जाना

पंचायती राज विभाग में गठित क्रियान्वयन एवं अनुश्रवण कोषांग को राज्य स्तर पर राज्य परियोजना प्रबंधन इकाई (एस.पी.एम.यू.) और जिला स्तर पर जिला परियोजना प्रबंधन इकाइयों (डी.पी.एम.यू.) द्वारा अनुश्रवण एवं पर्यवेक्षण कार्य में सहयोग किया जाना था। एस.पी.एम.यू. में सूचना प्रौद्योगिकी विशेषज्ञ, अभियंता, वित्त प्रबंधक, मीडिया विशेषज्ञ,

अनुश्रवण एवं मूल्यांकन विशेषज्ञ, सामाजिक वैज्ञानिक आदि शामिल थे। एस.पी.एम.यू. का मुख्य कार्य विभागीय स्तर पर हर घर नल का जल योजना की प्रगति का अनुश्रवण करना तथा क्रियान्वयन एवं अनुश्रवण कोषांग को तकनीकी सहयोग प्रदान करना था। डी.पी.एम.यू. का नेतृत्व जिलाधिकारी द्वारा किया जाना था एवं इसमें वित्तीय प्रबंधन, सूचना प्रौद्योगिकी, जन संचार/मीडिया, अनुश्रवण, मूल्यांकन आदि क्षेत्रों में अनुभवी लोगों को सलाहकार के रूप में शामिल किया जाना था।

बिहार सरकार ने एस.पी.एम.यू. के लिए 38[1] पद, जबकि डी.पी.एम.यू. के लिए 422[2] पद (सितंबर 2018) स्वीकृत किए थे, जिसमें 20 राज्य क्वालिटी मॉनिटर (एस.क्यू.एम.) और 268 जिला क्वालिटी मॉनिटर (डी.क्यू.एम.) के पद शामिल थे। इसके अतिरिक्त, पंचायत राज विभाग ने एस.क्यू.एम./डी.क्यू.एम. द्वारा निर्वहन किए जाने वाले दायित्वों से संबंधित दिशा–निर्देश (अक्टूबर 2022) जारी किए। इसके अनुसार, प्रमंडल स्तर पर एस.क्यू.एम. को हर घर नल का जल योजना के साथ साथ विभिन्न सरकारी योजनाओं के क्रियान्वयन की गुणवत्ता, अनुपालन और परिणामों का आकलन करने के लिए अपने आवंटित प्रमंडल के अंतर्गत प्रत्येक सप्ताह तीन अलग–अलग प्रखंडों से एक–एक पंचायत का दौरा करना था। इसी प्रकार, जिला स्तर पर प्रत्येक डी.क्यू.एम. द्वारा अपने संबंधित जिले के अंतर्गत प्रत्येक सप्ताह तीन अलग–अलग प्रखंडों से एक–एक पंचायत का दौरा करके भौतिक एवं वित्तीय प्रगति, लाभुक प्रतिक्रिया और अभिलेखों के रखरखाव का मूल्यांकन करना था।

लेखापरीक्षा द्वारा यह पाया गया कि 20 एस.क्यू.एम.और 268 डी.क्यू.एम. के पदों की स्वीकृति (सितंबर 2018) के पाँच वर्ष बाद भी, जनवरी 2023 तक केवल 17 एस.क्यू.एम. और 88 डी.क्यू.एम. ही कार्यरत थे। इसके अतिरिक्त, एस.पी.एम.यू और डी.पी.एम.यू. के लिए अन्य सृजित पदों, जैसे वित्त और लेखा विशेषज्ञ, समन्वय एवं अभिसरण विशेषज्ञ, प्रशिक्षण (आई.ई.सी.[3]) विशेषज्ञ आदि, पर नियुक्तियाँ नहीं की गई थीं।

इस प्रकार, योजनाओं के दिशानिर्देशों में निहित प्रावधानों के अनुसार राज्य स्तर पर क्रियान्वयन एवं अनुश्रवण कोषांग को सहायता प्रदान करने और योजनाओं के अनुश्रवण हेतु अपेक्षित मानवबल सुनिश्चित नहीं किया जा सका। इसके अतिरिक्त, योजना के क्रियान्वयन को सुनिश्चित करने के लिए एस.क्यू.एम./डी.क्यू.एम. द्वारा किए गए दौरों की संख्या पर जानकारी लेखापरीक्षा को उपलब्ध नहीं कराई गई।

आगे, एस.क्यू.एम.और डी.क्यू.एम. द्वारा योजना के क्रियान्वयन की स्थिति पर अपनी अनुश्रवण रिपोर्ट विभाग द्वारा विकसित किए जाने वाले ऑनलाइन एम.आई.एस. पोर्टल पर अपलोड की जानी थी। किन्तु, मई 2023 तक ऐसा कोई पोर्टल विकसित नहीं किया गया था, जिसके कारण यह सुनिश्चित नहीं किया जा सका कि क्वालिटी मॉनिटर

---

1 *एस.पी.एम.यू.– वित्त एवं लेखा विशेषज्ञ, समन्वय एवं अभिसरण विशेषज्ञ, मीडिया विशेषज्ञ, एम. आई.एस. विशेषज्ञ, तकनीकी विशेषज्ञ, आई.टी. विशेषज्ञ, प्रोग्रामर, डाटा एंट्री ऑपरेटर, आई.टी. ब्वाय, राज्य क्वालिटी मॉनिटर।*

2 *डी.पी.एम.यू.–वित्त एवं लेखा विशेषज्ञ, समन्वय विशेषज्ञ, प्रशिक्षण (आई.ई.सी.) विशेषज्ञ, अनुश्रवण एवं मूल्यांकन विशेषज्ञ, तकनीकी विशेषज्ञ, आई.टी. विशेषज्ञ, डाटा एंट्री ऑपरेटर, जिला क्वालिटी मॉनिटर।*

3 *सूचना, शिक्षा और संचार।*

(एस.क्यू.एम./डी.क्यू.एम.) नियमित रूप से रिपोर्ट जमा कर रहे थे और विभाग द्वारा उनकी रिपोर्टों पर क्या कार्रवाई की गई थी।

5.1.2 संचालन एवं अनुरक्षण हेतु लोक स्वास्थ्य प्रमंडलों में अपर्याप्त मानवबल

लोक स्वास्थ्य अभियंत्रण विभाग द्वारा निर्गत हर घर नल का जल योजनाओं के संचालन एवं अनुरक्षण से संबन्धित दिशानिर्देशों (अगस्त 2021) के अनुसार, कनीय अभियंताओं और सहायक अभियंताओं को क्रमशः प्रति माह 25 और 20 योजना स्थलों का निरीक्षण करना था और अपनी रिपोर्ट राज्य एम.आई.एस. पोर्टल पर अपलोड करनी थी तथा पंप स्टेशनों पर रखे गए रजिस्टरों में अपनी टिप्पणियाँ भी दर्ज करनी थीं।

नमूना जांच किए गए लो.स्वा. प्रमंडलों में यद्यपि यह कहा गया कि सहायक अभियंता और कनीय अभियंता स्तर पर निरीक्षण किए जा रहे थे, लेकिन इस दावे की पुष्टि करने वाले कोई भी अभिलेख लेखापरीक्षा के समक्ष रखे या प्रस्तुत नहीं किए गए। अतः, दिशानिर्देशों में निहित प्रावधानों के अनुसार हर घर नल का जल योजनाओं के निरीक्षण के संबंध में लेखापरीक्षा कोई आश्वासन प्राप्त नहीं कर सका।

इसके अतिरिक्त, नमूना जांच किए गए 12 लो.स्वा. प्रमंडलों में लेखापरीक्षा ने यह पाया कि 144 कनीय अभियंताओं और 50 सहायक अभियंताओं की संस्वीकृत बल के विरुद्ध, केवल 53 कनीय अभियंता और 30 सहायक अभियंता कार्यरत थे, जिसके परिणामस्वरूप कनीय अभियंताओं और सहायक अभियंताओं के क्रमशः 91 (63 प्रतिशत) और 20 (40 प्रतिशत) पद रिक्त थे। इस तथ्य को ध्यान में रखते हुए कि इन 12 लो.स्वा. प्रमंडलों में 18,089 वार्डों में योजनाओं का क्रियान्वयन होना था, एक कनीय अभियंता को लगभग 113 से 631 वार्डों में योजनाओं का अनुश्रवण करना था और एक सहायक अभियंता को 226 से 4,035 वार्डों में योजनाओं का अनुश्रवण करना था ***(परिशिष्ट 5.1)***। मानवबल की कमी के कारण, काम का इतन अधिक बोझ होने से योजनाओं का अनुश्रवण अपर्याप्त रह गया।

5.1.3 योजनाओं की भौतिक स्थिति की रिपोर्टिंग

5.1.3.1 पंचायत निश्चयसॉफ्ट में दर्शायी गई योजनाओं की भौतिक प्रगति

पंचायती राज विभाग ने ग्रामीण वार्डों में कार्यान्वित की जा रही हर घर नल का जल योजना की ऑनलाइन अनुश्रवण हेतु पंचायती राज विभाग निश्चयसॉफ्ट *(prdnischaysoft.bih.nic.in)* की स्थापना (नवंबर 2018) की थी। निश्चयसॉफ्ट पर योजनाओं की प्रगति से संबंधित अद्यतन आँकड़े ग्राम पंचायतों के तकनीकी सहायक द्वारा प्रविष्ट किए जाने थे तथा प्रगति/उपलब्धियों का अनुश्रवण जिला एवं राज्य स्तरों पर की जानी थी।

निश्चयसॉफ्ट पर अपलोड किए गए आँकड़ों/सूचनाओं की समीक्षा के आधार पर, लेखापरीक्षा द्वारा निम्नलिखित कमी पाई गईः

अकार्यशील योजनाओं को कार्यशील दिखाया जानाः नमूना जांच किए गए 187 ग्रामीण वार्डों में, 36 योजनाएँ जो निश्चयसॉफ्ट पोर्टल पर कार्यशील दिखाई गई थीं, लेखापरीक्षा

द्वारा संबन्धित ग्राम पंचायतों के अधिकारियों के साथ किए गए संयुक्त भौतिक सत्यापन (जून से नवम्बर 2023) में अकार्यशील पाये गए। इसका विवरण ***परिशिष्ट 5.2*** में दिया गया है। इसके अतिरिक्त, 12 अकार्यशील योजनाएँ निश्चयसॉफ्ट पर प्रदर्शित नहीं हो रही थीं, जैसा कि ***परिशिष्ट 5.3*** में विस्तार से बताया गया है।

इस प्रकार, योजनाओं के कार्यशील होने के संबंध में पंचायत निश्चयसॉफ्ट पर प्रदर्शित सूचना/आँकड़ें, फील्ड लेखापरीक्षा के निष्कर्षों के साथ सुसंगत नहीं था।

5.1.3.2 मासिक प्रगति प्रतिवेदन में दर्शाए गए आंकड़ों में विसंगतियां

बिहार विकास मिशन (बि.वि.एम.), जो कि सोसाइटी रजिस्ट्रीकरण अधिनियम, 1860 के तहत पंजीकृत एक संस्था है, को जनवरी 2016 में बिहार सरकार द्वारा सात निश्चय योजनाओं के उचित अनुश्रवण और मिशन मोड में क्रियान्वयन सुनिश्चित करने हेतु स्थापित किया गया था। लो. स्वा. अभि. वि. के योजना दिशानिर्देशों (सितंबर 2016) के अनुसार, हर घर नल का जल योजना के अंतर्गत जलापूर्ति योजनाओं की अनुश्रवण भी बि.वि.एम द्वारा की जानी थी। बि.वि.एम. ने जून 2022 में लो.स्वा.अभि.वि. को सात निश्चय के अंतर्गत योजनाओं की क्रमिक प्रगति पर निगरानी रखने एवं बि.वि.एम. को मासिक प्रगति प्रतिवेदन प्रस्तुत करने का निर्देश जारी किया था।

हालाँकि, लेखापरीक्षा द्वारा यह पाया गया कि लो.स्वा.अभि.वि. द्वारा बि.वि.एम. को प्रस्तुत की गई मासिक प्रगति प्रतिवेदन (अप्रैल 2023) में दर्शाए गए आंकड़े विश्वसनीय नहीं थे जैसा कि यह पाँच नमूना जांचित प्रमंडलों के अभिलेखों के साथ सत्यापन पर तुलना से स्पष्ट हुआ, जिसका विवरण **तालिका 5.1** में दिया गया है।

तालिका 5.1: लोक स्वास्थ्य अभियंत्रण विभाग के मासिक प्रगति प्रतिवेदन में पाई गई विसंगतियाँ

लोक स्वास्थ्य प्रमंडल	नमूना जांचित प्रमंडलों के अभिलेखों के अनुसार वार्डों का आच्छादन			मासिक भौतिक प्रतिवेदन के अनुसार आच्छादन (अप्रैल 2023)		
	आर्सेनिक	आइरन	फ्लोराइड	आर्सेनिक	आइरन	फ्लोराइड
दरभंगा	10	17	––	30	17	––
गया	––	––	181	––	––	200
भागलपुर पूर्व	530	372	75	535	378	75
भागलपुर पश्चिम	121	––	147	133	––	173
जमुई	––	––	685	––	––	711
कुल	**661**	**389**	**1,088**	**698**	**395**	**1,159**

(स्रोतः मासिक प्रगति प्रतिवेदन एवं नमूना जॉचित इकाइयों का अभिलेख)

तालिका 5.1 से यह स्पष्ट होता है कि इन पाँच लो.स्वा. प्रमंडलों से प्राप्त मासिक प्रगति प्रतिवेदन में गुणवत्ता–प्रभावित वार्डों के आच्छादन से संबंधित जो जानकारी दी गई थी, वह लेखापरीक्षा के दौरान नमूना जांचित इकाइयों के अभिलेखों में दर्शाई गई जानकारी से असंगत थी। इस प्रकार, गुणवत्ता–प्रभावित वार्डों के आच्छादन की वास्तविक स्थिति कार्यान्वयन करने वाले विभाग द्वारा बि.वि.एम. को संप्रेषित नहीं की जा रही थी।

5.1.4 गुणवत्ता प्रभावित ग्रामीण क्षेत्रों में जागरूकता कार्यक्रम

लोक स्वास्थ्य अभियंत्रण विभाग द्वारा हर घर नल का जल योजना के लिए निर्गत (सितंबर 2016) दिशानिर्देशों के अनुसार यह निर्धारित किया गया था कि कार्यान्वयन इकाइयाँ नागरिकों के बीच सुरक्षित जल उपभोग स्रोतों के प्रति जागरूकता उत्पन्न करने हेतु सामुदायिक–आधारित गतिविधियाँ[4] आयोजित करेंगी। किन्तु, लेखापरीक्षा द्वारा यह पाया गया कि नमूना जांचित कार्यान्वयन इकाइयों द्वारा इन निर्देशों का पालन नहीं किया गया जैसा कि नीचे वर्णित है:

(i) जल गुणवत्ता प्रभावित वार्डों में, स्थानीय समुदाय को उपचारित/सुरक्षित पेयजल के उपयोग के लिए जागरूक और प्रेरित करने हेतु वार्ड सदस्य की अध्यक्षता में एक लाभुक समिति का गठन किया जाना था। उक्त समिति द्वारा ग्रामीण बस्तियों में आपूर्ति किए जाने वाले जल की गुणवत्ता का अनुश्रवण भी किया जाना था। किन्तु, लेखापरीक्षा में यह पाया गया कि 11 गुणवत्ता प्रभावित लो.स्वा. प्रमंडलों में से 8 में लाभुक समिति का गठन नहीं किया गया था, जबकि तीन[5] प्रमंडलों द्वारा इस समिति के गठन से संबंधित कोई अभिलेख/उत्तर उपलब्ध नहीं कराया गया।

(ii) एक जल चौपाल, जिसमें वार्ड सदस्य शामिल हों, का आयोजन वार्ड स्तर पर त्रैमासिक रूप से तथा ग्राम पंचायत स्तर पर वर्ष में दो बार किया जाना था, ताकि योजना के क्रियान्वयन एवं अनुरक्षण पर चर्चा की जा सके और गुणवत्ता प्रभावित जल स्रोतों की पहचान की जा सके। नमूना जांच किए गए 11 लो.स्वा. प्रमंडलों से प्राप्त जानकारी के अनुसार, जल चौपालों का आयोजन इन लो.स्वा. प्रमंडलों के कुल 190 वार्डों में से केवल चार[6] वार्डों में ही की गई थी। किन्तु, इन चारों वार्डों द्वारा जल चौपाल बैठकों के आयोजन से संबंधित कोई अभिलेख प्रस्तुत नहीं किए गए।

इस प्रकार, जलापूर्ति योजना की गुणवत्ता के प्रति लाभुकों में जागरूकता लाने के लिए सामुदायिक गतिविधियाँ का आयोजन, जैसा कि योजना में अपेक्षित था, सुनिश्चित नहीं किया जा सका।

5.1.5 गुणवत्ता नियंत्रण के लिए तृतीय पक्ष निरीक्षण

5.1.5.1 लोक स्वास्थ्य अभियंत्रण विभाग द्वारा क्रियान्वित योजनाएं

लोक स्वास्थ्य अभियंत्रण विभाग के निविदा दस्तावेज़ के अनुसार, जल आपूर्ति योजनाओं में उपयोग किए जाने वाले यू.पी.वी.सी./एच.डी.पी.ई./एम.डी.पी.ई.[7] पाइप, पंप मोटर, ट्रांसफॉर्मर जैसी सामग्रियाँ भारतीय मानकों (आई.एस.) विनिर्देश/ वैज्ञानिक तथा

---

4 *जैसे कि लाभुक समिति का गठन, जल चौपालों और स्वास्थ्य शिविरों का आयोजन।*

5 *औरंगाबाद, भागलपुर पूर्व एवं भागलपुर पश्चिम।*

6 *जमुई जिले के खैरा प्रखंड के अंतर्गत ग्रा.प. गोपालपुर के वार्ड संख्या 09, भागलपुर जिले के गोपालपुर प्रखंड के अंतर्गत ग्रा.प. अभिया पचगछिया के वार्ड संख्या 04, मधुबनी जिले के बेनीपट्टी प्रखंड के अंतर्गत ग्रा.प. धंगा के वार्ड संख्या 07 और 12।*

7 *यू.पी.वी.सी.– अनप्लास्टिसाइज़्ड पॉलीविनाइल क्लोराइड (जल टैंक से मोटर पंप तक कनेक्शन में उपयोग), एच.डी.पी.ई.– हाई डेंसिटी पॉलीएथिलीन (वितरण पाइप लाइन में उपयोग), एम.डी.पी.ई.– मीडियम डेंसिटी पॉलीएथिलीन (घर के कनेक्शन में उपयोग)।*

औद्योगिक अनुसंधान परिषद् (सी.एस.आइ.आर.) के अनुरूप होनी चाहिए थीं। इसके अतिरिक्त, यू.पी.वी.सी./एच.डी.पी.ई./एम.डी.पी.ई. पाइप की गुणवत्ता की जांच और प्रमाणन केंद्रीय पेट्रोरसायन अभियांत्रिकी एवं प्रौद्योगिकी संस्थान (सी.आई.पी.ई.टी.) की क्वालिटी एस्यूरेंस इंसपेक्टिंग विंग द्वारा की जानी थी। इस संबंध में, लेखा परीक्षा द्वारा निम्न विसंगतियाँ देखी गईः

- **एम.डी.पी.ई./यू.पी.वी.सी. पाइप का गैर–प्रमाणीकरणः** घरों तक पाइप जलापूर्ति संयोजन के लिए प्रयुक्त एम.डी.पी.ई.और यू.पी.वी.सी. पाइप का गुणवत्ता प्रमाणन सी.आई.पी.ई.टी. से किसी भी नमूना जांचित लो.स्वा. प्रमंडल में नहीं कराया गया। अतः निम्न गुणवत्ता वाली एम.डी.पी.ई.और यू.पी.वी.सी. पाइपों के उपयोग की संभावना से इनकार नहीं किया जा सकता।

- **गुणवत्ता प्रमाणन से पूर्व/ सी.आई.पी.ई.टी. द्वारा अस्वीकृत एच.डी.पी.ई. पाइप का प्रयोगः** चार नमूना–जांचित लो.स्वा. प्रमंडलों[8] में यह पाया गया कि सी.आई.पी.ई.टी. ने (जुलाई 2020) ₹6.28 लाख मूल्य के 2,747 मीटर एच.डी.पी.ई. पाइप को अस्वीकृत कर दिया था। इसके बावजूद, वही पाइप लोक स्वास्थ्य प्रमंडल खगड़िया द्वारा क्रियान्वित योजनाओं में प्रयोग में लाया गया। ये पाइप सी.आई.पी.ई.टी. की निरीक्षण रिपोर्ट प्राप्त होने से पहले ही बिछा दिए गए थे। इसके अतिरिक्त, खगड़िया सहित अन्य लो.स्वा. प्रमंडलों द्वारा गुणवत्ता प्रमाणन किए जाने से पूर्व ही 62,591 मीटर एच.डी.पी.ई. पाइप, जिनकी कीमत ₹3.07 करोड़ थी, को उपयोग में लाया गया ***(परिशिष्ट–5.4)***।

अतः यह स्पष्ट है कि चार नमूना जांचित लो.स्वा. प्रमंडलों द्वारा हर घर नल का जल योजना में उपयोग में लाई गई समग्रियों का निर्धारित गुणवत्ता सुनिश्चित नहीं किया गया।

विभाग द्वारा इस विषय पर कोई उत्तर नहीं दिया गया था (जून 2025 तक)।

5.1.5.2 वार्ड क्रियान्वयन एवं प्रबंधन समिति के स्तर पर समग्रियों की गुणवत्ता जांच नहीं किया जाना

पंचायती राज विभाग के निर्देशों (अगस्त 2016 और जून 2017 को जारी) के अनुसार, योजनाओं में प्रयुक्त सामग्रियों की गुणवत्ता सुनिश्चित करने की जिम्मेदारी डब्ल्यू.आई.एम.सी., संबंधित कनीय अभियंता, और ग्राम पंचायत स्तर पर सतर्कता समितियों पर थी। सामग्रियों की गुणवत्ता सत्यापन सुनिश्चित करने हेतु डब्ल्यू.आई.एम.सी. द्वारा एक स्वतंत्र तृतीय–पक्ष एजेंसी नियुक्त की जानी चाहिए थी। इसके अतिरिक्त, विभिन्न सामग्रियों के स्थानीय आपूर्तिकर्ताओं और संबंधित बाजार दरों की एक सूची जिला डी.पी.आर.ओ., बी.डी.ओ. और मुखिया द्वारा अपने अपने स्तर पर तैयार की जानी थी।

हालाँकि, नमूना जांचित इकाइयों द्वारा उपलब्ध कराई गई जानकारी के अनुसार, न तो तृतीय–पक्ष सत्यापन किया गया और न ही ग्राम पंचायतों की सतर्कता समितियों द्वारा

[8] *खगड़िया, छपरा, शेरघाटी एवं सुपौल।*

जांच की गई। यह भी पाया गया कि 35 नमूना जांचित ग्राम पंचायतों में से केवल 10 में ही सतर्कता समिति गठित की गई थी।

अतः, डब्ल्यू.आई.एम.सी. द्वारा हर घर नल का जल योजना में उपयुक्त गुणवत्ता वाली सामग्रियों का उपयोग सुनिश्चित नहीं किया गया।

5.2 शहरी क्षेत्रों में हर घर नल का जल योजना का अनुश्रवण

मुख्यमंत्री शहरी पेयजल निश्चय योजना (हर घर नल का जल योजना के अंतर्गत) से संबंधित संकल्प और योजना दिशा–निर्देश, जो क्रमशः फरवरी 2016 और अक्टूबर 2016 में न. वि. एवं आ. वि. द्वारा निर्गत किए गए थे, में योजना के अनुश्रवण हेतु निम्नलिखित प्रावधान किए गए थेः

- योजना की वित्तीय और भौतिक प्रगति प्रतिवेदनों को श. स्था. नि. द्वारा नगरसेवा[9] वेबसाइट पर अपलोड करना था और क्रियान्वयन की स्थिति की समीक्षा विभागीय स्तर पर की जानी थी।

- गुणवत्ता नियंत्रण के लिए, योजनाओं में नियुक्त अभियंताओं को सामग्रियों को उपयोग में लाने से पूर्व गुणवत्ता की जांच करनी थी। इसके अतिरिक्त, सामग्रियों की गुणवत्ता एस.क्यू.एम. और डी.क्यू.एम. द्वारा भी जांची जानी थी। शहरी जल आपूर्ति योजनाओं में उपयोग में लाई जा रही एच.डी.पी.ई., एम.डी.पी.ई. और यू.पी.वी.सी. पाइप, पंप, मोटर, ट्रांसफॉर्मर आदि जैसी सामग्रियों के लिए तृतीय–पक्ष निरीक्षण अनिवार्य था। तत्पश्चात, न.वि. एवं आ.वि. द्वारा दिसंबर 2018 के निर्देशानुसार, पाइपों की गुणवत्ता का प्रमाणन बिहार के हाजीपुर स्थित सी.आई.पी.ई.टी. द्वारा किया जाना था।

लेखापरीक्षा द्वारा नमूना जांचित श.स्था.नि. में यह पाया गया कि वितरण प्रणाली पाइपलाइन में प्रयुक्त एच.डी.पी.ई. पाइप का प्रमाणन सी.आई.पी.ई.टी. द्वारा किया गया था, लेकिन अन्य सामग्रियाँ जैसे एम.डी.पी.ई. पाइप, यू.पी.वी.सी., डब्ल्यू.टी.पी., मोटर इत्यादि का तृतीय–पक्ष मूल्यांकन नहीं किया गया। अतः, गुणवत्ता नियंत्रण की कमी के कारण हर घर नल का जल योजना में प्रयुक्त सामग्रियों की गुणवत्ता सुनिश्चित नहीं की जा सकी।

इसके अतिरिक्त, शहरी स्थानीय निकायों द्वारा यह बताया गया कि नगरसेवा वेबसाइट जुलाई 2023 से संचालन में नहीं था। इस कारण, योजना की भौतिक प्रगति का अनुश्रवण न. वि. एवं आ. वि. द्वारा वेबसाइट के माध्यम से नहीं की जा रही थी।

5.3 सर्वेक्षण एवं निगरानी

पंचायती राज विभाग और लो. स्वा. अभि. वि. द्वारा क्रमशः नवंबर 2019 और अगस्त 2021 में निर्गत निर्देशों के अनुसार, ग्रामीण क्षेत्रों में क्रियान्वित हर घर नल का जल योजना के

[9] *नगरसेवा वेबसाइट को न.वि. एवं आ.वि. द्वारा विभाग द्वारा कार्यान्वित जलापूर्ति योजनाओं की ऑनलाइन अनुश्रवण के लिए विकसित किया गया था।*

अंतर्गत जलापूर्ति योजनाओं का अनुश्रवण इंटरनेट ऑफ थिंग्स (आई.ओ.टी.) उपकरण[10] (आई.टी. तकनीक आधारित उपकरण) के माध्यम से की जानी थी। इन आई.ओ.टी. उपकरणों को घरों में पहुचाई जा रही जलापूर्ति सेवाओं की स्थिति, जैसे कि पंपिंग घंटे, आपूर्ति घंटे, जल का भंडारण आदि को दर्ज करने के लिए स्थापित किया जाना था। आई.ओ.टी. की स्थापना में पाई गई विसंगतियाँ नीचे वर्णित हैं।

5.3.1 विभाग द्वारा आई.ओ.टी. की स्थापना लागत का मानकीकरण नहीं किया जाना

बिहार वित्तीय नियमावली के नियम 126 में निर्दिष्ट है कि सार्वजनिक हित में वस्तुओं की खरीद हेतु वित्तीय शक्तियाँ प्रदान की गई प्रत्येक प्राधिकार की यह जिम्मेदारी और जवाबदेही होगी कि वह सार्वजनिक खरीद से संबंधित मामलों में दक्षता, मितव्ययिता और पारदर्शिता सुनिश्चित करे।

हर घर नल का जल योजना के प्रभावी अनुश्रवण के लिए पं.रा.वि. द्वारा (नवंबर 2019) निर्णय लिया गया कि सभी पाइप जलापूर्ति योजनाओं में आई.ओ.टी. स्थापित किए जाएँ। आई.ओ.टी. की स्थापना हेतु जिला स्तर पर डी.पी.आर.ओ. को पं.रा.वि. द्वारा निर्गत प्रस्ताव के लिए अनुरोध (आर.एफ.पी.) के टेम्पलेट के आधार पर निविदाएँ आमंत्रित करनी थीं।

इस आर.एफ.पी. में आई.ओ.टी. के आवश्यक विनिर्देश दिए गए थे, जिन्हें निविदा प्रक्रिया के दौरान जिलों को पालन करना था। सितंबर 2020 से मार्च 2022 की अवधि के दौरान, पं.रा.वि. ने संबंधित जिलों के डी.पी.आर.ओ. से प्राप्त मांगों के आधार पर 29 जिलों[11] में 67,511 आई.ओ.टी.स्थापित करने हेतु ₹45.56 करोड़ की राशि स्वीकृत की थी।

संबन्धित डी.पी.आर.ओ. द्वारा निर्गत स्वीकृति आदेशो के जांच में यह पाया गया कि प्रत्येक जिले ने आई.ओ.टी. स्थापना के लिए अलग–अलग दरें तय की थीं, जिसके कारण लागत में भिन्नताएँ देखी गईं। प्रति आई.ओ.टी. स्थापना लागत में बहुत भिन्नताएँ थीं, जो ₹ 7,915 (मुजफ्फरपुर) से ₹19,800 (सीतामढ़ी) तक थीं। इस मुद्दे की ओर विभाग के आंतरिक वित्तीय नियंत्रक द्वारा भी (मई 2022) ध्यान आकृष्ट किया गया था, जिनके द्वारा यह बताया गया कि आई.ओ.टी. स्थापना की न्यूनतम (₹ 7,915: मुजफ्फरपुर) और उच्चतम (₹19,800: सीतामढ़ी) लागतों के बीच 250 प्रतिशत का अंतर था। यह उस तथ्य के बावजूद था कि राज्य के सभी जिलों के लिए आई.ओ.टी. का विनिर्देश समान था।

वित्तीय नियंत्रक की सलाह के आधार पर, विभाग ने (जून 2022) आई.ओ.टी. की लागत में अंतर की समीक्षा हेतु एक उच्च–स्तरीय समिति गठित की गई। समिति ने अपनी

---

[10] *आई.ओ.टी. एक ऐसा उपकरण है जो सिम कार्ड आधारित तकनीक के माध्यम से वास्तविक समय में ऑनलाइन जानकारी प्रदान करता है। आई.ओ.टी. बोरवेल से प्रतिदिन निकाली गई पानी की मात्रा, स्थापित उपकरणों की सुचारू कार्यशीलता आदि का विवरण एकत्र करेगा ताकि जल आपूर्ति सुनिश्चित की जा सके।*

[11] *(i) अरवल (ii) औरंगाबाद (iii) बाँका (iv) बेगूसराय (v) भागलपुर (vi) भोजपुर (vii) बक्सर (viii) दरभंगा (ix) पूर्वी चंपारण (x) गय, (xi) गोपालगंज (xii) जमुई (xiii) जहानाबाद (xiv) कैमूर (xv) लखीसराय (xvi) मधुबनी (xvii) मुंगेर (xviii) मुजफ्फरपुर (xix) नालंदा (xx) नवादा (xxi) पटना (xxii) रोहतास (xxiii) समस्तीपुर (xxiv) सारण (xxv) शिवहर (xxvi) सीतामढ़ी (xxvii) सीवान (xxviii) वैशाली (xxix) पश्चिमी चंपारण।*

रिपोर्ट (जुलाई 2022) विभाग को प्रस्तुत की और आई.ओ.टी. लागत में भिन्नता के निम्नलिखित कारण बताएः

(i) आई.ओ.टी. स्थापना नई प्रकृति की थी और आई.ओ.टी. की स्थापना के लिए निविदाएँ संबन्धित डी.पी.आर.ओ. द्वारा अलग–अलग तिथियों (जनवरी 2020 से दिसंबर 2020) पर प्रकाशित की गईं। इसलिए शुरुवाती चरण में प्रतिस्पर्धा कम होने के कारण दरें अधिक थी, जबकि बाद के चरण में दर कम हो गई।

(ii) निविदा में भाग लेने वाली फर्म में से कुछ बिहार की निवासी थीं जबकि अन्य राज्य के बाहर की थीं, इसलिए यह अंतर संभवतः भारी परिवहन लागत के कारण था।

(iii) विभिन्न दूरसंचार कंपनियों के सिम कार्ड के उपयोग के कारण डाटा शुल्क की लागत में अंतर और सर्वर शुल्क की लागत में अंतर।

हालाँकि, लेखापरीक्षा द्वारा यह पाया गया कि समिति द्वारा आई.ओ.टी. के दर में भिन्नता के लिए दिए गए कारण उचित नहीं थे, क्योंकि निविदा के प्रकाशन के उसी माह में भी दो नमूना–जाँचित जिलों में लागत में भिन्नता पाई गई थी, अर्थात, दरभंगा और गया द्वारा फरवरी 2020 में आर.एफ.पी. प्रकाशित किया, फिर भी दरभंगा में आई.ओ.टी. की लागत (₹16,640) गया (₹14,880) की तुलना में 11.83 प्रतिशत अधिक थी। यहाँ तक कि मार्च 2020 से दिसंबर 2020 (अर्थात 10 माह) की अवधि में निविदा प्रकाशन के दौरान भी लागत में अत्यधिक भिन्नता रही, जैसे मार्च 2020 में प्रति आई.ओ.टी. लागत ₹7,985 थी जबकि जून 2020 ₹10,271 थी।

लेखापरीक्षा ने आगे परिवहन लागत में संभावित अंतरों का विश्लेषण किया। यह पाया गया कि औरंगाबाद पटना से 185.90 कि.मी. दूर है, फिर भी इस जिले में प्रत्येक आई.ओ.टी. की लागत ₹16,800 (सितंबर 2020) तय की गई थी, जबकि जहानाबाद, जो पटना से मात्र 45 कि.मी. दूर है, में प्रत्येक आई.ओ.टी. की लागत ₹17,600 (सितंबर 2020) तय की गई, जो औरंगाबाद की लागत से 4.76 प्रतिशत अधिक थी, जबकि जहानाबाद निकट दूरी पर स्थित है। अतः, समिति द्वारा बताए गए भारी परिवहन लागत के तर्क को पुष्ट नहीं किया जा सकता।

लागत में भिन्नताओं से अवगत होने के बावजूद, विभाग ने आई.ओ.टी. स्थापना की लागत के मानकीकरण सुनिश्चित करने हेतु कोई सुधारात्मक कदम नहीं उठाए।

अतः यदि विभाग ने निधियों की स्वीकृति के समय आई.ओ.टी. स्थापना लागत के मानकीकरण हेतु कदम उठाए होते, तो नौ नमूना जांचित जिलो में ₹3.12 करोड़ के व्यय से बचा जा सकता था ***(परिशिष्ट–5.5)***।

लेखापरीक्षा की टिप्पणी पर विभाग द्वारा कोई जवाब नहीं दिया गया है।

5.3.2 नमूना जांचित डब्ल्यू.आई.एम.सी. एव लोक स्वास्थ्य प्रमंडलों में आई.ओ.टी. का अकार्यशील होना

नमूना–जांचित 12 लो.स्वा. प्रमंडलों और नौ डी.पी.आर.ओ.[12] में, हर घर नल का जल योजना के अंतर्गत 41,985 वार्डों को आच्छादित करने के लिए 42,145 आई.ओ.टी. उपकरण स्थापित किए जाने थे। किन्तु, संबन्धित फर्म द्वारा 42,145 आई.ओ.टी. उपकरणों के लक्ष्य के विरुद्ध ₹22.12 करोड़ का व्यय करके केवल 29,020 (69 प्रतिशत) आई.ओ. टी. की स्थापना की गई। आई.ओ.टी. की स्थापना अगस्त 2021 से जुलाई 2023 के बीच की गई थी।

लेखापरीक्षा द्वारा निम्नलिखित कमियाँ पाई गईः

- आई.ओ.टी. उपकरणों की स्थापना के साथ साथ डैशबोर्ड[13] स्थापित करने का कार्य संबंधित इकाइयों, अर्थात लो.स्वा. प्रमंडलों और डी.पी.आर.ओं. द्वारा जुलाई 2020 से जून 2021 की अवधि के दौरान, अलग–अलग फर्मों को आवंटित किया गया था। यह कार्य अनुबंध/कार्य आदेश की तारीख से तीन से नौ महीनों के भीतर पूरा किया जाना था और संबन्धित फ़र्मों द्वारा आई.ओ.टी. की स्थापना और ट्रायल रन के पश्चात पाँच साल की अवधि के लिए आई.ओ.टी. उपकरणों का रखरखाव करना था। किन्तु, नवंबर 2023 तक, नमूना जांचित सभी इकाइयों (डी.पी.आर.ओ., औरंगाबाद को छोड़कर) में आई. ओ.टी. स्थापना का कार्य अधूरा था। इसके अतिरिक्त, लो.स्वा.अभि.वि. (अगस्त 2022) और नमूना जांचित इकाइयों द्वारा उपलब्ध अभिलेखों से पता चला कि 13,490 स्थापित आई. ओ.टी. जुलाई 2022 से काम नहीं कर रहे थे और संबन्धित फ़र्मों द्वारा उसके पश्चात आई.ओ.टी. का अनुरक्षण नहीं किया (डी.पी.आर.ओ., जमुई को छोड़कर)।

- बेतिया जिले के मामले में, 3,327 आई.ओ.टी. स्थापना के लक्ष्य के विरुद्ध, केवल 2,002 (60.17 प्रतिशत) आई.ओ.टी. स्थापित किए गए और 1,325 आई.ओ.टी. कार्यान्वयन फर्म द्वारा स्थापित नहीं किए गए। इसके अतिरिक्त, फर्म के साथ हुए एकरारनामा के अनुसार, योजनाओं के अनुरक्षण के लिए जिला स्तर पर एक डैशबोर्ड भी स्थापित किया जाना था। यह पाया गया कि यह डैशबोर्ड भी स्थापित नहीं किया गया था और इसके स्थान पर, डैशबोर्ड के नाम पर केवल एक मॉनिटर स्थापित किया गया था, और कार्य बीच में ही छोड़ दिया गया था।

आगे, डी.पी.आर.ओ., बेतिया द्वारा दिए गए जवाब (नवंबर 2023) के अनुसार, डैशबोर्ड सक्रिय नहीं था और रिपोर्ट जेनेरेट नहीं हो रहे थे। जिलाधिकारी, बेतिया द्वारा (11 फरवरी 2023) फर्म के विरूद्ध कार्रवाई शुरू की गई थी, जो अभी तक (नवंबर 2023) लंबित हैं।

इस प्रकार, पूर्व से ही स्थापित आई.ओ.टी. (जुलाई 2022 तक) के माध्यम से योजनाओं के कार्यशीलता से संबंधित रिपोर्ट जेनेरेट नहीं हो रहे थे। इसलिए, 21 नमूना जांचित इकाइयों में 29,020 आई.ओ.टी. स्थापित करने में कुल ₹ 22.12 करोड़ व्यय करने के बाद

---

12 *डी.पी.आर.ओ. पंचायती राज विभाग के योजनाओं में आई.ओ.टी. उपकरण के खरीद एवं स्थापना के लिए जिम्मेदार थे।*

13 *योजनाओं के अनुश्रवण के लिए डैशबोर्ड को जिला पंचायती राज कार्यालयों में स्थापित किया जाना था।*

भी, आई.ओ.टी. के माध्यम से अनुश्रवण जैसा कि परिकल्पित किया गया था, सुनिश्चित नहीं की जा सकी।

बहिर्गमन सम्मेल्लन के समय, पं.रा.वि. द्वारा यह स्वीकार किया गया कि मधुबनी और पश्चिमी चंपारण जिलों में आईओटी की स्थापना में कुछ समस्याएँ थीं।

5.4 जन शिकायत

पंचायती राज विभाग द्वारा जारी हर घर नल का जल योजना के दिशा–निर्देशों (जून 2021) में प्रभावी अनुश्रवण और नागरिकों को हर घर नल का जल योजना के संबंध में शिकायतें दर्ज करने में सक्षम बनाने के लिए विभाग द्वारा मोबाइल फोन आधारित एप्लिकेशन और अन्य तंत्रों को विकसित करने का प्रावधान किया गया था।

इसके अतिरिक्त, लो.स्वा.अभि.वि. के संकल्प (जून 2021) के अनुसार, ग्रामीण क्षेत्रों में हर घर नल का जल योजना के अन्तर्गत पंप स्टेशनों पर एक शिकायत रजिस्टर रखा जाना था, ताकि जनता अपने क्षेत्रों में जलापूर्ति न होने और/या आवश्यक छोटे/बड़े मरम्मत कार्यों से संबंधित शिकायतें दर्ज कर सके।

सभी शिकायतों को इस रजिस्टर में दर्ज किया जाना था और शिकायतों के निवारण की संतोषजनक स्थिति का प्रमाण संबंधित लाभार्थियों से प्राप्त फीडबैक के माध्यम से (एक संतुष्टि प्रमाण पत्र के माध्यम से[14]) किया जाना था। जन शिकायतों के निवारण के लिए, लो.स्वा.अभि.वि. और न.वि. एवं आ.वि. द्वारा केंद्रीकृत शिकायत निवारण प्रणाली को भी सुदृढ़ किया जाना था और शिकायतें दर्ज करने के लिए एस.एम.एस./टोल फ्री नंबर उपलब्ध कराए जाने थे।

नमूना जांचित 11 लो.स्वा. प्रमंडलों में वर्ष 2017–23 के दौरान प्राप्त शिकायतों और उनके निपटान की स्थिति **तालिका 5.2** में दी गई है।

तालिका 5.2: सी.जी.आर.सी. शिकायतों की प्राप्ति एवं निवारण की स्थिति

क्र. सं.	लोक स्वास्थ्य प्रमंडल	शिकायत (सी.जी.आर.सी.)	निपटाई/निवारण की गई शिकायतें	शेष
1.	सुपौल	1,538	1,515	23
2.	औरंगाबाद	15	15	0
3.	दरभंगा	859	854	5
4.	मधुबनी	697	243	454
5.	झंझारपुर	154	60	94
6.	खगड़िया	1,780	1,553	227
7.	सारण	3,453	3,321	132
8.	गया	1,181	932	249
9.	बेतिया	2,014	1,623	391
10.	भागलपुर पूर्व	106	89	17
11.	कटिहार	1,607	1,553	54
	कुल	**13,404**	**11,758**	**1,646**

(स्रोतः नमूना जांचित 11 लो.स्वा. प्रमंडलों द्वारा दी गई जानकारी)

[14] *लाभार्थी से एक दस्तावेज़ प्राप्त किया जाना था, जिसमें यह कहा गया हो कि शिकायत निवारण संतोषजनक था।*

तालिका–5.2 से स्पष्ट है कि 13,404 शिकायतों में से 1,646 (12 प्रतिशत) शिकायतें निपटान के लिए लंबित थीं। किन्तु, शिकायतों के निपटान की उपर्युक्त स्थिति का सत्यापन नहीं किया जा सका, क्योंकि नमूना जांचित किसी भी लो.स्वा. प्रमंडलों द्वारा संबंधित शिकायत रजिस्टर का रखरखाव नहीं किया जा रहा था। इसके अतिरिक्त, संयुक्त भौतिक सत्यापन के दौरान, यह पाया गया कि 190 पंप स्टेशनों में से केवल 72 में ही शिकायत रजिस्टर उपलब्ध था।

- जल आपूर्ति सेवा की निगरानी के लिए मोबाइल फोन आधारित ऐप नमूना जांचित किसी भी ग्राम पंचायत में जनता के लिए उपलब्ध नहीं था।

- पंचायती राज विभाग द्वारा क्रियान्वित 209 योजनाओं के संयुक्त भौतिक सत्यापन के दौरान, केवल एक योजना के पंप स्टेशन/योजना स्थल पर शिकायत रजिस्टर पाया गया। इसके अतिरिक्त, लाभार्थी सर्वेक्षण के दौरान यह पाया गया कि 890 में से 872 लाभार्थी शिकायत दर्ज करने के साधनों से अनभिज्ञ थे।

- पंप स्टेशनों पर रखे जाने वाले शिकायत रजिस्टरों के अतिरिक्त श.स्था.नि. में शिकायतें प्राप्त करने के लिए कोई अन्य तंत्र नहीं था। श.स्था.नि. द्वारा लागू की गई 135 योजनाओं के संयुक्त भौतिक सत्यापन के दौरान, पंप स्टेशन/योजना स्थलों पर केवल नौ योजनाओं में शिकायत रजिस्टर पाए गए। शिकायत रजिस्टरों के अभाव में, प्राप्त शिकायतों की स्थिति और उनके निपटान की जांच लेखापरीक्षा द्वारा नहीं की जा सकी।

निष्कर्ष

ग्रामीण और शहरी क्षेत्रों में हर घर नल का जल योजना के अनुश्रवण एवं मूल्यांकन के लिए संस्थागत प्रावधान और दिशा–निर्देश, प्रणालीगत कमियों से प्रभावित थे। क्रियान्वयन एवं अनुश्रवण कोषांग, राज्य/जिला परियोजना प्रबंधन इकाइयाँ और क्वालिटी मॉनिटरों को मानवबल की भारी कमी का सामना करना पड़ा, जिससे अनुश्रवण पर प्रतिकूल प्रभाव पड़ा। निश्चयसॉफ्ट और नगरसेवा जैसे अनुश्रवण प्लेटफॉर्म या तो वास्तविकता से परे थे या कार्यशील नहीं थे। लाभुक समितियों और जल चौपालों के माध्यम से सामुदायिक सहभागिता न्यूनतम था जबकि तृतीय–पक्ष एवं स्थानीय–दोनों प्रकार की गुणवत्ता नियंत्रण व्यवस्थाएँ अत्यंत अल्प उपयोग में लाई गई।

वास्तविक समय में योजना के अनुश्रवण के लिए आई.ओ.टी. उपकरणों की अधिष्ठापन एवं अनुरक्षण में गैर–मानकीकृत खरीद प्रक्रियाओं, लागत विसंगतियों और अधिष्ठापन के बाद खराब अनुवर्ती कार्रवाई के कारण कमियाँ पाई गईं। इसके अतिरिक्त, जन शिकायत निवारण प्रणालियाँ कमजोर थीं, अधिकांश लाभुको को शिकायत दर्ज करने की प्रक्रिया की जानकारी नहीं थी, और शिकायतों के निस्तारण से संबंधित अभिलेख संधारण अपर्याप्त था। इन सभी खामियों ने सामूहिक रूप से हर घर नल का जल योजना के तहत क्रियान्वयन और सेवा प्रदायगी के प्रभावी अनुश्रवण को बाधित किया।

अनुशंसाएं

अनुशंसा 10: राज्य सरकार महत्वपूर्ण रिक्त पदों (राज्य क्वालिटी मॉनिटर, जिला क्वालिटी मॉनिटर, कनीय अभियंता, सहायक अभियंता) को भरकर संस्थागत एवं क्षेत्र–स्तरीय अनुश्रवण कोषांग को सुदृढ करना सुनिश्चित कर सकती है, साथ ही अनुश्रवण कोषांगों का नियमित संचालन सुनिश्चित करने तथा विश्वसनीय डाटा रिपोर्टिंग के लिए एम.आई.एस. पोर्टलों को क्रियाशील बनाने का प्रबंध कर सकती है।

अनुशंसा 11: राज्य सरकार सामग्री के अनिवार्य तृतीय–पक्ष प्रमाणीकरण, आई.ओ.टी. उपकरणों की मानकीकृत खरीद एवं अनुरक्षण तथा सतर्कता समिति, लाभुक समितियों और जल चौपाल जैसे समुदाय आधारित अनुश्रवण तंत्र के सक्रियकरण के माध्यम से गुणवत्ता नियंत्रण एवं पारदर्शिता सुनिश्चित कर सकती है।

अनुशंसा 12: राज्य सरकार सुलभ शिकायत प्रणाली की स्थापना तथा समुचित अभिलेखीकरण और पर्यवेक्षण के साथ समयबद्ध निस्तारण सुनिश्चित कर शिकायत निवारण व्यवस्था में सुधार सुनिश्चित कर सकती है।

पटना
दिनांक 27 जनवरी 2026

(हाउतिनल्ल स्वानतक)
महालेखाकार (लेखापरीक्षा–I), बिहार

प्रतिहस्ताक्षरित

नई दिल्ली
दिनांक 02 फरवरी 2026

(के. संजय मूर्ति)
भारत के नियंत्रक एवं महालेखापरीक्षक