अध्याय 6

वित्तीय प्रबंधन

वर्ष 2018-19 से पहले की पृथक लेखापरीक्षा प्रतिवेदनों ने डीजेबी के खातों को 'सही और निष्पक्ष दृष्टिकोण' न दर्शाने वाला बताया है। 31 मार्च 2022 तक, डीजेबी पर दिल्ली के 26 लाख से अधिक उपभोक्ताओं का ₹ 21,696.89 करोड़ का जल शुल्क बकाया था, जिसमें ₹ 16,361.43 करोड़ का विलंबित भुगतान अधिभार भी शामिल था।

डीजेबी का बकाया ऋण 1 अप्रैल 1998 के बकाया ऋण ₹ 283.49 करोड़ से बढ़कर 31 मार्च 2022 को ₹ 34,540 करोड़ हो गया। इस संचित ऋण पर 31 मार्च 2022 तक ब्याज ₹ 32,055 करोड़ था। डीजेबी ने 2013-14 से कोई ऋण नहीं चुकाया था।

वर्ष 2021-22 के दौरान, डीजेबी ने उत्पादित पेय जल के केवल 371 एमजीडी (40 *प्रतिशत)* का बिल जारी किया था जिसमें से केवल 244 एमजीडी (66 *प्रतिशत*) का बिल वास्तविक मीटर रीडिंग के आधार पर जारी किया गया था। डीजेबी ऑनलाइन/ऑफलाइन माध्यमों से क्षेत्रीय काउंटरों पर भुगतान प्राप्त करता है। तथापि, समाधान प्रक्रिया की कमी के कारण अर्जित राजस्व के आंकड़ों और डीजेबी के खाते में जमा राशि के बीच बेमेल हुआ। राजस्व प्रबंधन प्रणाली (आरएमएस) को पूरी तरह से लागू नहीं किया गया था और इसमें सत्यापन जांच, समाधान सुविधा आदि का अभाव था।

30 *प्रतिशत* से भी कम शिकायतों का समाधान डीजेबी द्वारा किया गया था और इनमें से 20 *प्रतिशत* शिकायतों का समाधान निर्धारित अवधि से अधिक विलंब से किया गया था।

यह सुनिश्चित करने के लिए विवेकपूर्ण वित्तीय प्रबंधन की आवश्यकता है कि उपलब्ध वित्तीय संसाधनों का आबंटन और उपयोग संगठन के उद्देश्यों के अनुसार कुशलतापूर्वक किया जा रहा है और इस संबंध में विद्यमान नियमों और विनियमों का पालन किया जा रहा है। डीजेबी के वित्तीय प्रबंधन में देखी गई कमियों पर आगामी पैराग्राफों में चर्चा की गई है।

6.1 वार्षिक लेखाओं की तैयारी और प्रस्तुति

डीजेबी ने केवल वर्ष 2021-22 तक के लेखे वैधानिक लेखापरीक्षा के लिए प्रस्तुत किए हैं और उन पर पृथक लेखापरीक्षा प्रतिवेदन (एसएआर) जारी किए गए हैं। इन एसएआर में कहा गया है कि डीजेबी के लेखे अनुदान लेखे और अचल संपत्ति लेखे के उचित अनुरक्षण का अभाव, लेखाओं और अभिलेखों में दर्शाए गए शेष राशि में अंतर; आंतरिक लेखापरीक्षा का अभाव आदि का हवाला देते हुए, डीजेबी के कामकाज की सही और निष्पक्ष तस्वीर प्रस्तुत नहीं करते हैं। इस प्रकार, बोर्ड के लिए वित्तीय आंकड़ों के मुख्य स्रोत को अविश्वसनीय घोषित कर दिया गया है, जिससे बोर्ड का संपूर्ण वित्तीय प्रबंधन संदेह के घेरे में आ गया है।

सिफारिश 9: सरकार को यह सुनिश्चित करना चाहिए कि बोर्ड प्राथमिकता के आधार पर अपने लेखाओं को ठीक करें ताकि हितधारकों को अपने वित्त की सही और निष्पक्ष तस्वीर प्रदान की जा सके।

6.2 बजट आबंटन - प्राप्तियां और व्यय

दिल्ली जल बोर्ड अधिनियम, 1998 की धारा 65 के तहत आगामी वित्त वर्ष के लिए बजट अनुमान डीजेबी द्वारा अपने प्रभागों से नई आगामी/चल रही योजनाओं की आवश्यकताओं के आधार पर तैयार किए जाते हैं। बजट को शहरी विकास विभाग, रा.रा.क्षे.दि.स. को मंज़ूरी के लिए भेजा जाता है। बजट की मंज़ूरी के बाद, इसे डीजेबी की विभिन्न शाखाओं/प्रभागों को आबंटित किया जाता है।

राजस्व व्यय (वेतन, अनुरक्षण व्यय आदि जैसे आवर्ती प्रकृति के व्यय) के लिए डीजेबी के धन के स्रोत जल आपूर्ति और सीवरेज सेवाएं प्रदान करने से आय, रा.रा.क्षे.दि.स. से सहायता (अर्थोपाय सहायता के रूप में), जल और सीवरेज सेवाओं के लिए नई दिल्ली नगरपालिका परिषद (एनडीएमसी) और सैन्य अभियंता सेवाओं (एमईएस) के साथ लागत साझा करना, अवसंरचना शुल्क आदि हैं। पूंजीगत व्यय के लिए धन के मुख्य स्रोत रा.रा.क्षे.दि.स. से ऋण और अग्रिम/सहायता अनुदान (जीआईए), केंद्र सरकार की योजनाओं, अमृत योजना, नमामि गंगे, यमुना कार्य योजना (वाईएपी), डीडीए और जापान इंटरनेशनल कोऑपरेशन एजेंसी (जेआईसीए) के अधीन बाहरी सहायता प्राप्त परियोजनाओं से प्राप्त निधियां हैं।

6.2.1 राजस्व बजट

2017-18 से 2021-22 के दौरान डीजेबी का राजस्व बजट, वास्तविक प्राप्तियां और व्यय **तालिका 6.1** में दिया गया है।

तालिका 6.1: राजस्व बजट

(₹ करोड़ में)

वर्ष	राजस्व बजट	राजस्व प्राप्तियां	कमी/प्रतिशतता	राजस्व व्यय	प्राप्तियों से अधिक व्यय
2017-18	2,534.16	2,236.19	297.97/11.76	2,582.07	345.88
2018-19	2,587.24	2,212.04	375.20/14.50	2,773.19	561.15
2019-20	3,417.16	3,031.55	385.61/11.28	3,375.60	344.05
2020-21	5,314.37	3,097.93	2,216.44/41.71	2,968.79	-129.14
2021-22	3,549.27	2,805.33	743.94/20.96	3,101.55	296.22

स्रोत: डीजेबी के अभिलेख

तालिका 6.1 से देखा जा सकता है कि बजट के प्रति राजस्व प्राप्तियों में लगातार कमी रही, जो 11.28 *प्रतिशत* (2019-20) से 41.71 *प्रतिशत* (2020-21) के बीच थी। इसी प्रकार, डीजेबी अपनी राजस्व प्राप्तियों से अपने राजस्व व्यय की प्रतिबद्धताओं को पूरा करने में असमर्थ रहा। वास्तव में, ऊपर दर्शाई गई राजस्व प्राप्तियों में रा.रा.क्षे.दि.स. से प्राप्त अर्थोपाय सहायता (2017-22 के दौरान कुल ₹ 2,500 करोड़) शामिल है, इस प्रकार, डीजेबी के अपने आय स्रोतों की तुलना में वास्तविक राजस्व घाटा बहुत अधिक है।

लेखापरीक्षा में पाया गया कि डीजेबी द्वारा आय से अधिक व्यय (2020-21 को छोड़कर) बयाना राशि, रोकी गई प्रतिभूति जमा और पूंजीगत निधियों के अव्ययित शेष से पूरा किया गया था। इस प्रकार, डीजेबी संचालन एवं अनुरक्षण (ओ एंड एम) गतिविधियों, बिजली, वेतन, पेंशन, कच्चे जल की लागत, जल आपूर्ति तथा सीवरेज प्रबंधन पर अपने खर्चों को पूरा करने के लिए बाहरी स्रोतों पर निर्भर था। यूडीडी ने उल्लेख किया था (अक्टूबर 2022) कि पूंजीगत से राजस्व में निधियों का अपयोजन एक गंभीर मामला है और इसे तत्काल हल करने की आवश्यकता है।

डीजेबी ने राजस्व प्राप्ति में कमी के लिए सरकारी विभागों से बकाया (50 *प्रतिशत* से अधिक), पुनर्वास/जे.जे. कॉलोनियों में रहने वाले उपभोक्ताओं

द्वारा जल बिल का भुगतान न करने आदि को ज़िम्मेदार ठहराया (अप्रैल 2023)।

2017-18 से 2021-22 के दौरान राजस्व व्यय के घटक **तालिका 6.2** में दिए गए हैं।

तालिका 6.2: राजस्व व्यय के घटक

(₹ करोड़ में)

व्यय शीर्ष	**2017-18**	**2018-19**	**2019-20**	**2020-21**	**2021-22**
कर्मचारियों को भुगतान (राजस्व व्यय की प्रतिशतता)	1,669.38 (64.65)	1,854.35 (66.87)	1,852.76 (54.89)	1,806.50 (60.85)	1,888.41 (60.89)
बिजली	604.18	558.14	613.12	653.96	694.66
उपभोक्ताओं को विलंबित भुगतान अधिभार एवं बकाया राशि में छूट	0	0	491.33[1]	27.36	0
अन्य व्यय[2]	308.51	360.70	418.39	472.27	518.48
कुल	**2,582.07**	**2,773.19**	**3,375.6**	2,960.**79**	**3,101.55**

स्रोत: डीजेबी का बजट दस्तावेज़

तालिका 6.2 से देखा जा सकता है कि डीजेबी ने अपने राजस्व व्यय का 50 *प्रतिशत* से अधिक अपने कर्मचारियों के वेतन के भुगतान पर खर्च किया।

6.2.2 पूंजीगत बजट

2017-18 से 2021-22 की अवधि के दौरान डीजेबी का पूंजीगत बजट **तालिका 6.3** में दिया गया है।

[1] यह एल.पी.एस.सी. पर एक बार की छूट है।

[2] प्रशासनिक और वित्त लागत।

तालिका 6.3: पूंजीगत बजट

(₹ करोड़ में)

वर्ष	बजट[3]	पूंजीगत प्राप्तियां	रा.रा.क्षे.दि.स. से प्राप्त ऋण[4]	कुल पूंजीगत प्राप्तियां	पूंजीगत व्यय	बचत (प्रतिशत)
क	ख	ग	घ	ड.=ग+घ	च	छ=ग-घ
2017-18	1,890.00	1,766.37	1,129.22	2,895.59	1,549.22	1,346.37 (54)
2018-19	2,625.99	2,625.98	1,391.48	4,017.46	1,973.56	2,043.90 (51)
2019-20	2,475.00	2,475.00	1,812.15	4,287.15	2,350.78	1,936.37 (45)
2020-21	3,901.00	3,764.00	3,139.43	6,903.43	2,503.8	4,399.63 (64)
2021-22	2,083.49	1,966.77	1,927.74	3,894.51	2,685.01	1,209.50 (31)
कुल		**12,598.12**	**9,400.02**	**21,998.14**	**11,062.37**	

स्रोत: डीजेबी का बजट दस्तावेज़। कोष्ठक में दिए गए आंकड़े प्रतिशत को दर्शाते हैं

तालिका 6.3 से देखा जा सकता है कि सरकार से प्राप्त ऋण, डीजेबी की कुल पूंजीगत प्राप्तियों का 40 *प्रतिशत* से अधिक है।

6.2.2.1 पूंजीगत व्यय के घटक

डीजेबी द्वारा विभिन्न जल[5]/सीवरेज[6] क्षेत्र योजनाओं में पूंजीगत व्यय किया जाता है। प्रमुख जल क्षेत्र योजनाओं और सीवरेज क्षेत्र योजनाओं के अंतर्गत बजट और व्यय प्रवृत्तियां क्रमशः **चार्ट 6.1 से 6.3** और **चार्ट 6.4 से 6.6** में दर्शाई गई हैं।

---

3 ऋणों और अग्रिमों को छोड़कर।

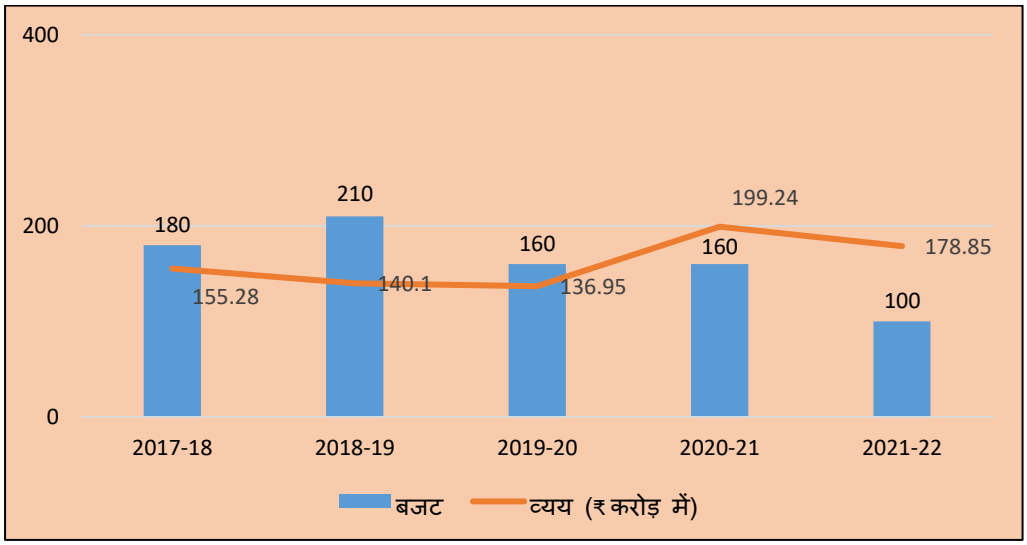
4 अर्थोपाय अग्रिमों सहित।

5 पुरानी वितरण और ट्रंक संचरण प्रणाली का प्रतिस्थापन, मौजूदा जल कार्यों में सुधार, शहरी क्षेत्रों में रैनी कुएं और नलकूप, नियमित कॉलोनियों में जल मेन्स बिछाना, कच्चे जल की व्यवस्था, वितरण मेन और जलाशय, शहरी गांव में जल आपूर्ति, पुनर्वास कॉलोनियों में जल आपूर्ति, ग्रामीण जल आपूर्ति, जन जल प्रबंधन योजना, अनधिकृत कॉलोनियों में जल आपूर्ति करने के लिए जीआईए, जे.जे. क्लस्टरों में जल आपूर्ति बढ़ाने के लिए जीआईए आदि।

6 ट्रंक परिधीय सीवर और ग्रेविटी डक्ट, आर/मेन सहित सीवरेज शोधन संयंत्र और पंपिंग स्टेशन, मौजूदा संयंत्रों और पंपिंग स्टेशनों का नवीनीकरण, शाखा सीवर, अंतर-अवरोधक सीवर, एसटीपी/एसपीएस का निर्माण, ट्रांस यमुना क्षेत्र में सीवरेज और ड्रेन योजना, शहरी गांवों में सीवरेज सुविधाएं, ग्रामीण गांवों में सीवरेज सुविधाएं, अनधिकृत कॉलोनियों में सीवरेज सुविधाएं, अवैध पुनर्वास कॉलोनियों में सीवरेज सुविधाएं, यमुना और जलाशयों आदि के पुनरुद्धार के लिए जीआईए आदि।

क जल क्षेत्र:

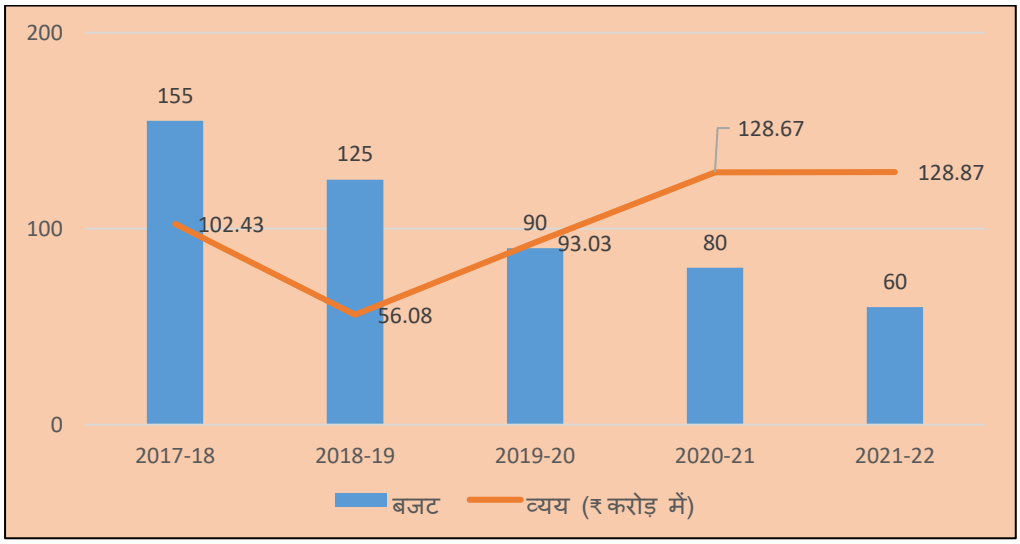
चार्ट 6.1: पुरानी वितरण एवं ट्रंक संचरण प्रणाली की प्रतिस्थापन योजना के अंतर्गत बजट एवं व्यय



स्रोत: डीजेबी का बजट दस्तावेज़

चार्ट 6.1 से देखा जा सकता है कि पिछले दो वर्षों में बजट में उल्लेखनीय कमी आई है। वर्ष 2020-21 और 2021-22 में बजट के प्रति क्रमशः 25 *प्रतिशत* और 79 *प्रतिशत* अधिक व्यय भी देखा गया है।

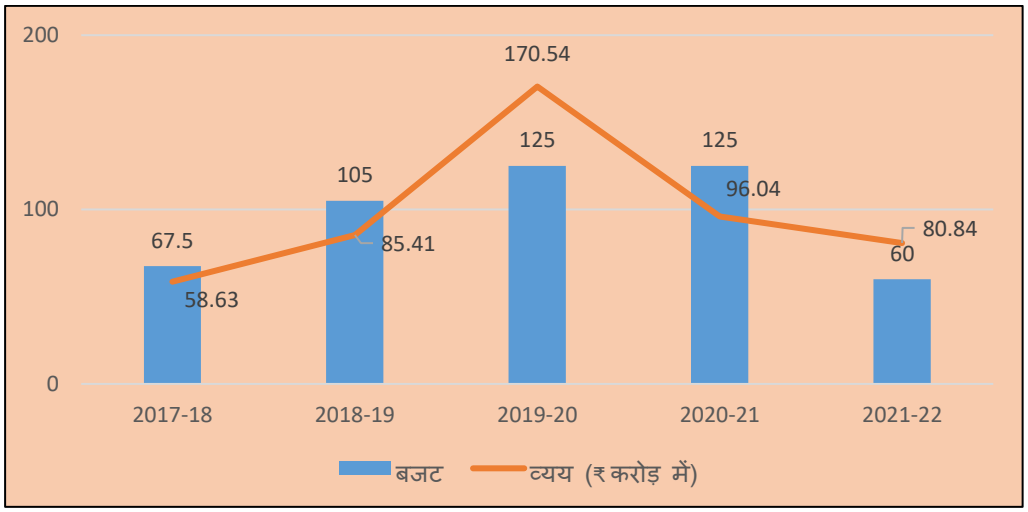
चार्ट 6.2: मौजूदा जल कार्य योजना में सुधार के अंतर्गत बजट और व्यय



स्रोत: डीजेबी का बजट दस्तावेज़

चार्ट 6.2 से देखा जा सकता है कि पिछले दो वर्षों में बजट में उल्लेखनीय कमी आई है। वर्ष 2020-21 और 2021-22 में बजट के प्रति क्रमशः 61 *प्रतिशत* और 115 *प्रतिशत* अधिक व्यय दर्ज किया गया।

चार्ट 6.3: वितरण मेन और जलाशय योजना के अंतर्गत बजट और व्यय



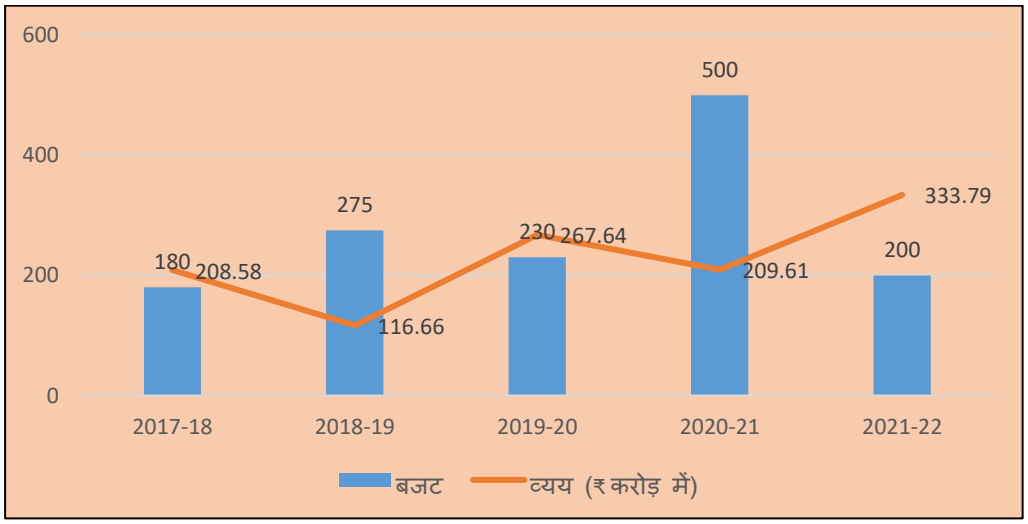
स्रोत: डीजेबी का बजट दस्तावेज़

चार्ट 6.3 से देखा जा सकता है कि वर्ष 2019-20 में 36 *प्रतिशत* और वर्ष 2021-22 में 35 *प्रतिशत* अधिक व्यय हुआ।

ख सीवरेज क्षेत्र

प्रमुख सीवरेज क्षेत्र योजनाओं के अंतर्गत बजट और व्यय की प्रवृत्तियां **चार्ट 6.4** से **6.6** में दर्शाई गई हैं।

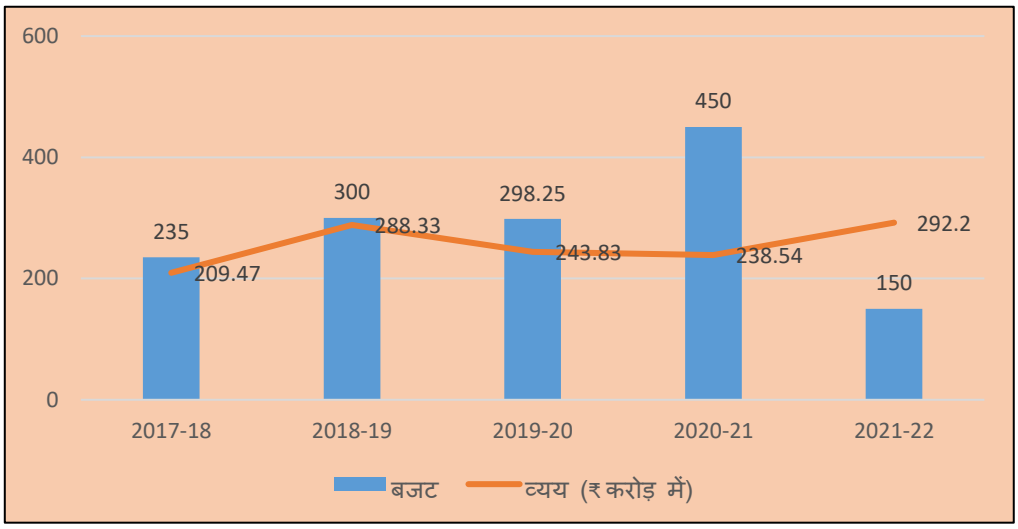
चार्ट 6.4: आर/मेन्स योजना सहित सीवरेज शोधन संयंत्रों और पंपिंग स्टेशन के अंतर्गत बजट और व्यय की प्रवृत्ति



स्रोत: डीजेबी का बजट दस्तावेज़

चार्ट 6.4 से देखा जा सकता है कि वर्ष 2018-19 और 2020-21 में 58 *प्रतिशत* की बचत हुई जब कि वर्ष 2021-22 में बजट के प्रति 67 *प्रतिशत* अधिक व्यय हुआ।

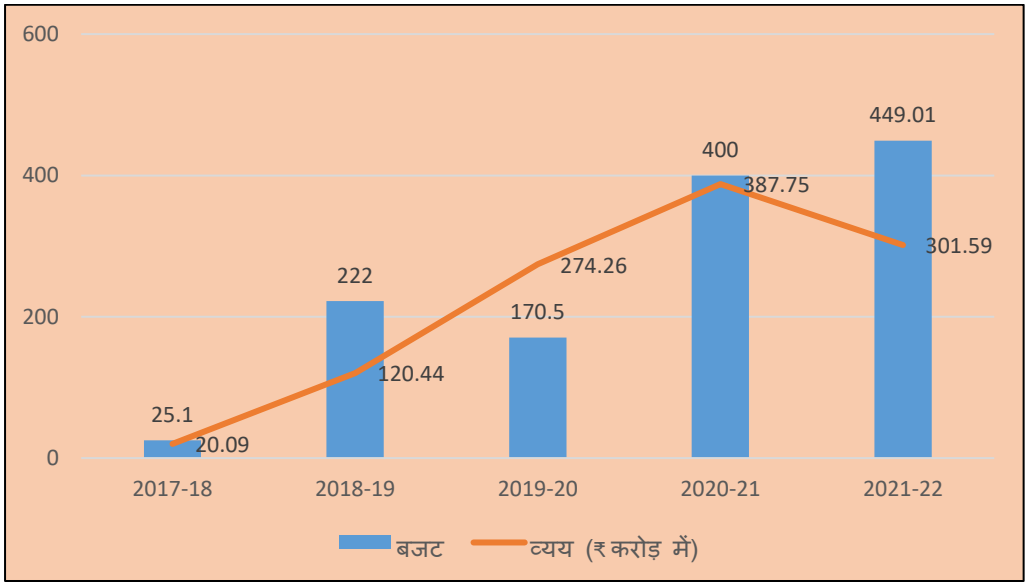
चार्ट 6.5: अनधिकृत कॉलोनियों में सीवरेज सुविधा योजना के अंतर्गत बजट और व्यय



स्रोत: डीजेबी का बजट दस्तावेज़

चार्ट 6.5 से देखा जा सकता है कि वर्ष 2020-21 में बजट में अवास्तविक वृद्धि (50 *प्रतिशत*) हुई थी जो वर्ष 2021-22 में 67 *प्रतिशत* कम हो गई। जब कि बजट पर व्यय वर्ष 2020-21 में 47 *प्रतिशत* की बचत तथा वर्ष 2021-22 में बजट के प्रति 95 *प्रतिशत* अधिक व्यय दर्शाता है।

चार्ट 6.6: यमुना कार्य योजना के अंतर्गत बजट और व्यय



स्रोत: डीजेबी का बजट दस्तावेज़

चार्ट 6.6 से देखा जा सकता है कि वर्ष 2019-20 में 61 *प्रतिशत* अधिक व्यय हुआ जब कि वर्ष 2018-19 और 2021-22 में बजट के प्रति क्रमशः 46 *प्रतिशत* और 33 *प्रतिशत* की बचत दर्ज की गई है।

सहायता अनुदान और केंद्र प्रायोजित योजनाओं के अंतर्गत 3.50 *प्रतिशत* से 71.06 *प्रतिशत* तक की बचत चयनित शीर्षों में देखी गई, जिसका विवरण **अनुलग्नक 6.1** में दिया गया है। इस प्रकार के अतिरिक्त व्यय और बचत से पता चलता है कि बजट आबंटन यथार्थवादी आधार पर तैयार नहीं किया गया था। 2017-18 से 2020-21 के दौरान बजट के कम उपयोग के कारणों की जानकारी डीजेबी से मांगी गई (सितंबर 2022 और फरवरी 2023), परंतु उत्तर प्रतीक्षित था।

6.3 डीजेबी द्वारा वित्तीय प्रबंधन की प्रभावकारिता

6.3.1 उपभोक्ताओं पर बकाया जल शुल्क

बकाया राशि की वसूली से संबंधित डीजेबी अधिनियम, 1998 की धारा 87 में यह प्रावधान है कि यदि कोई व्यक्ति बोर्ड को कोई बकाया राशि चुकाने में विफल रहता है, तो निर्धारित प्रक्रिया का पालन करने के बाद चल संपत्ति की बिक्री या कुर्की द्वारा वारंट के अंतर्गत ऐसी बकाया राशि वसूल की जाएगी।

लेखापरीक्षा में पाया गया कि 2018 से 2022 की अवधि के दौरान मार्च के अंत तक उपभोक्ताओं पर जल शुल्क की बड़ी राशि बकाया थी, जैसा कि **तालिका 6.4** में दिया गया है।

तालिका 6.4: उपभोक्ताओं पर बकाया जल शुल्क का विवरण

(₹ करोड़ में)

तक	मूल राशि	विलंबित भुगतान अधिभार (एलपीएससी)	कुल
31.03.2018	3,560.10	5,746.10	9,306.20
31.03.2019	3,974.74	11,073.13	15,047.87
31.03.2020	3,856.67	10,526.29	14,382.96
31.03.2021	4,325.66	8,798.03	13,123.69
31.03.2022	5,335.46	16,361.43	21,696.89

स्रोत: डीजेबी की राजस्व शाखा द्वारा दी गई जानकारी

तालिका 6.4 से स्पष्ट है कि वर्ष 2021-22 में, मूल राशि में 23 *प्रतिशत* की वृद्धि हुई है (₹ 4,325.66 करोड़ से ₹ 5,335.46 करोड़ तक) तथा ग्राहकों, सरकारी विभागों आदि से बकाया राशि में 65 *प्रतिशत* की कुल वृद्धि हुई है

(₹ 13,123.69 करोड़ से ₹ 21,696.89 करोड़ तक), जिसमें विलंबित भुगतान अधिभार (एलपीएससी) भी शामिल है।

मामला जुलाई 2023 में सरकार को भेजा गया, उत्तर प्रतीक्षित था (अप्रैल 2025)।

सिफारिश 10: सरकार को यह सुनिश्चित करना चाहिए कि डीजेबी विभिन्न सरकारी विभागों और एजेंसियों सहित उपभोक्ताओं से बकाया राशि वसूलने के तरीके और साधन तलाशे ताकि उसकी वित्तीय स्थिति में सुधार हो सके।

6.3.2 ₹ 66,595 करोड़ की बकाया ऋण और ब्याज देयता

जल आपूर्ति, जल निकासी और स्वच्छता जैसी विभिन्न योजनाओं के अंतर्गत रा.रा.क्षे.दि.स. से प्राप्त सभी ऋणों को डीजेबी द्वारा पंद्रह वर्षों के अंदर चुकाया जाना है। सरकार द्वारा निर्धारित दरों पर ब्याज और चूक की स्थिति में 2.75 *प्रतिशत* प्रति वर्ष की दर से दंडात्मक ब्याज का भुगतान किया जाना था।

लेखापरीक्षा में पाया गया कि डीजेबी का बकाया ऋण ₹ 25,140 करोड़ (अप्रैल 2017) से बढ़कर ₹ 34,540 करोड़ (मार्च 2022) हो गया। इसके अतिरिक्त, संचित ऋण पर ब्याज ₹ 32,055 करोड़ (31 मार्च 2022) था। तथापि, डीजेबी ने 2013-14 से रा.रा.क्षे.दि.स. को कोई ऋण नहीं चुकाया था और मार्च 2022 तक कुल बकाया ऋण और ब्याज ₹ 66,595 करोड़ था।

डीजेबी ने कहा (नवंबर 2022) कि यह एक लाभनिरपेक्ष संगठन है जिसका मुख्य उद्देश्य दिल्ली के 26 लाख से अधिक उपभोक्ताओं को जल की आपूर्ति करना है जो आवश्यक घरेलू सेवा के अंतर्गत आता है। जल आपूर्ति प्रदान करने के लिए, रा.रा.क्षे.दि.स. डीजेबी को ऋण देता है क्योंकि जल की आपूर्ति से डीजेबी की आय ऋण राशि चुकाने के लिए पर्याप्त नहीं है; इसलिए, उसने सरकार से ऋण को अनुदान में बदलने का अनुरोध किया है। यह निर्णय अभी भी रा.रा.क्षे.दि.स. के पास लंबित है।

डीजेबी का उत्तर स्वीकार्य नहीं है, क्योंकि उसने अपने खर्चों को पूरा करने के लिए न तो समय-समय पर जल/सीवेज शुल्क को परिशोधित करने के लिए कठोर प्रयास किए और न ही उपभोक्ताओं से लंबित बकाया राशि की वसूली के लिए प्रयास किए।

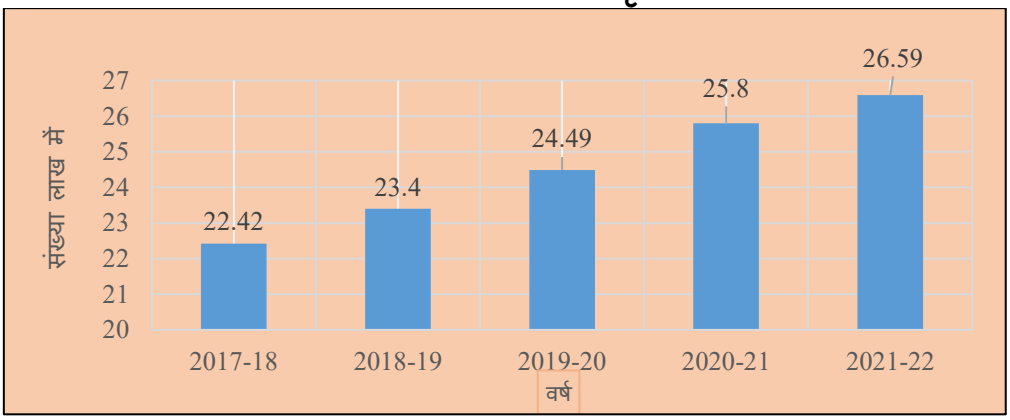
मामला जुलाई 2023 में सरकार को भेजा गया, उत्तर प्रतीक्षित था (अप्रैल 2025)।

6.3.3 जल शुल्क का बिलिंग और संग्रहण

पेय जल का कुल वितरण 743 एमजीडी (2021-22) था, जिसके प्रति डीजेबी ने केवल 371 एमजीडी (50 *प्रतिशत*) का बिल जारी किया था। इसके अतिरिक्त, इसमें से केवल 244 एमजीडी (66 *प्रतिशत*) का बिल वास्तविक मीटर रीडिंग के आधार पर जारी किया गया था। इस प्रकार, आपूर्ति किए गए पेय जल का 33 *प्रतिशत* बिल वास्तविक मीटर रीडिंग के अनुसार जारी नहीं किया गया था।

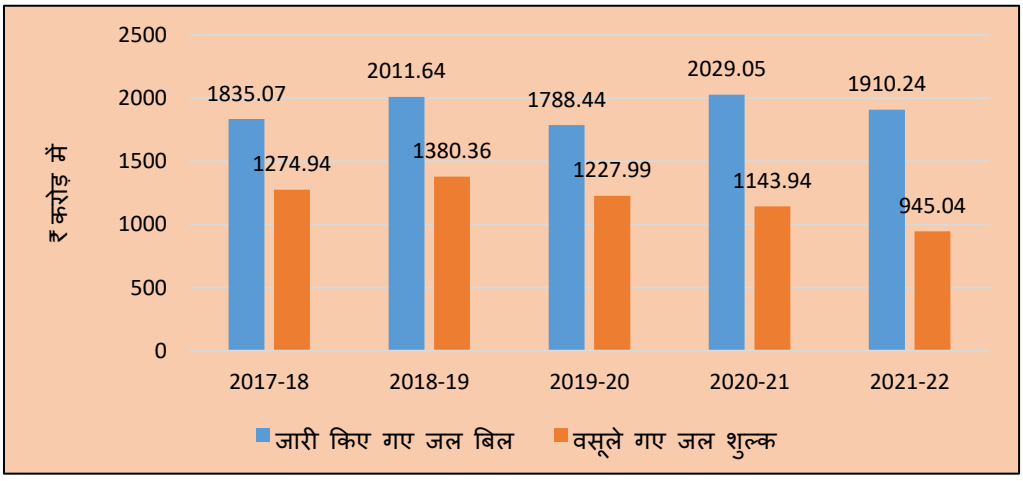
डीजेबी द्वारा दिल्ली के निवासियों को दिए गए जल कनेक्शनों की वर्ष-वार संख्या, इस अवधि में जारी किए गए जल बिल तथा जल शुल्क की वास्तविक वसूली की स्थिति नीचे **चार्ट 6.7 एवं चार्ट 6.8** में दर्शाई गई है:

चार्ट 6.7: 2017-18 से 2021-22 के दौरान डीजेबी द्वारा दिए गए सक्रिय जल कनेक्शनों की प्रवृत्ति



स्रोत: डीजेबी ज़ेडआरओ (लेखापरीक्षा) - मुख्यालय/एलओ मेसर्स विप्रो/सिस्टम इंटीग्रेटर के माध्यम से।

चार्ट 6.8: 2017-18 से 2021-22 के दौरान जारी किए गए जल बिलों और वसूले गए जल शुल्क की प्रवृत्ति



स्रोत: डीजेबी ज़ेडआरओ (लेखापरीक्षा) - मुख्यालय/एलओ मेसर्स विप्रो/सिस्टम इंटीग्रेटर के माध्यम से।

चार्ट 6.7 और **चार्ट 6.8** से देखा जा सकता है कि यद्यपि सक्रिय जल कनेक्शनों की संख्या में निरंतर वृद्धि हुई है और समीक्षाधीन अवधि के दौरान जल कनेक्शनों की संख्या में लगभग 16 *प्रतिशत* की कुल वृद्धि हुई है, परंतु जल बिलों में मात्रा वृद्धि इसके अनुरूप नहीं थी। इसके अतिरिक्त, जल शुल्क संग्रहण में कमी 2017-18 के 30.5 *प्रतिशत* से बढ़कर 2021-22 में 50.5 *प्रतिशत* हो गई। यह राजस्व संग्रहण में सुधार के लिए डीजेबी की ओर से अपर्याप्त प्रयास का संकेत होने के अतिरिक्त, बिलिंग प्रक्रिया की सटीकता पर भी सवाल उठाता है।

निर्गम सम्मेलन के दौरान, डीजेबी ने अभ्युक्ति को स्वीकार करते हुए आश्वासन दिया कि बिलिंग प्रक्रिया में सुधार किया जाएगा।

6.3.4 बैंक द्वारा रोका गया राजस्व - ₹ 15.87 करोड़

डीजेबी ने कॉर्पोरेशन बैंक के साथ एक समझौता किया था (2012) जिसके तहत डीजेबी के उपभोक्ता ई-कियोस्क के माध्यम से जल बिल का भुगतान कर सकते थे। बैंक को 48 घंटों के अंदर डीजेबी को एकत्रित राशि जमा करनी थी, अन्यथा बैंक द्वारा 12 *प्रतिशत* प्रति माह (2015 में 12 *प्रतिशत* प्रति वर्ष में संशोधित) का जुर्माना दिया जाना था।

बैंक ने दिसंबर 2013 से एकत्रित राशि को समय पर जमा करने में चूक की थी और उसने 23 मार्च 2019 से ₹ 14.21 करोड़ की एकत्रित राशि जमा नहीं की थी। अक्टूबर 2021 में आयोजित एक बैठक में बैंक से बकाया राशि का समाधान किया गया और डीजेबी ने बैंक को सेवा शुल्क और उप-संविदाकार को भुगतान के रूप में देय राशि को समायोजित करने के बाद ₹ 6.79 करोड़ की राशि जमा करने के लिए कहा।

लेखापरीक्षा में पाया गया कि लेखापरीक्षा को प्रस्तुत किए गए अभिलेखों में ऐसा कुछ भी नहीं था जिससे यह पता चले कि डीजेबी ने शेष राशि वसूल की थी या बैंक पर कोई जुर्माना लगाया था/वसूल किया था। लेखापरीक्षा की गणना के अनुसार, दिसंबर 2013 से अगस्त 2022 तक की अवधि के लिए ₹ 9.08 करोड़ जुर्माना लगाया जाना था। इस प्रकार, बैंक से ₹ 15.87 करोड़ की राशि वसूल की जानी थी।

डीजेबी ने कहा (15 मई 2023) कि मामले की जांच डीजेबी के सतर्कता विभाग के साथ-साथ भ्रष्टाचार निरोधक शाखा द्वारा की जा रही है और एफआईआर दर्ज कर ली गई है। बैंक को राशि की वसूली के लिए एक मांग नोटिस भी जारी की गई है। आगे कहा गया कि सतर्कता विभाग ने ई-कियोस्क से संबंधित सभी अभिलेख ज़ब्त कर लिए हैं, जिसके बिना लेखापरीक्षा को कोई और उत्तर नहीं दिया जा सकता।

6.3.5 समझौता ज्ञापन के अभाव के कारण परिहार्य व्यय

दिल्ली जल बोर्ड निकटवर्ती राज्यों से कच्चा जल खरीदने के लिए भुगतान करता है। लेखापरीक्षा में पाया गया कि डीजेबी ऊपरी गंगा नहर के माध्यम से टिहरी बांध (उत्तराखंड) से 470 क्यूसेक (253 एमजीडी) कच्चे जल की आपूर्ति के लिए उत्तर प्रदेश सिंचाई विभाग (यूपीआईडी) को दो भिन्न दरों पर भुगतान कर रहा है।

जल शोधन संयंत्र (डब्ल्यूटीपी), सोनिया विहार ₹ 31.50/34.00/33.70 प्रति ट्रिलियन क्यूबिक फीट (टीसीएफ) की दर से 140 एमजीडी कच्चा जल लेता है, जब कि डब्ल्यूटीपी, भागीरथी यूपीआईडी से उसी स्रोत से ₹ 13.00/13.90 प्रति टीसीएफ की दर से 71 से 116 एमजीडी कच्चा जल लेता है। लेखापरीक्षा में पाया गया कि भुगतान में अंतर का कारण डब्ल्यूटीपी, सोनिया विहार को कच्चे जल की आपूर्ति के लिए यूपीआईडी के साथ समझौता ज्ञापन का अभाव था।

इस प्रकार, समझौता ज्ञापन के बिना कच्चा जल खरीदने से यूपीआईडी को सोनिया विहार संयंत्र के प्रति भागीरथी जल शोधन संयंत्र के लिए उसी स्रोत से प्राप्त दर की तुलना में अधिक उच्च दर पर जल शुल्क का दावा करने का मौका मिल गया। इससे ₹ 55.52 करोड़ का परिहार्य व्यय हुआ।

विभाग ने उत्तर दिया (अगस्त 2022) कि समझौता ज्ञापन पर अभी हस्ताक्षर होना बाकी है। इसके अतिरिक्त, निर्गम सम्मेलन के दौरान सूचित किया गया कि इस मामले को यूपीआईडी के साथ उठाया गया है।

मामला जुलाई 2023 में सरकार को भेजा गया, उत्तर प्रतीक्षित था (अप्रैल 2025)।

6.3.6 ₹ 8 करोड़ का जुर्माना न लगाया जाना

डीजेबी ने आरएमएस के उन्नयन, संचालन और अनुरक्षण के लिए मेसर्स विप्रो प्राइवेट लिमिटेड के साथ ₹ 81.56 करोड़ की कुल लागत पर एक संविदा पर हस्ताक्षर किए (दिसंबर 2017)। संविदा के अनुसार, लक्ष्य प्राप्त करने के हिसाब से भुगतान किया जाना था और विलंब के मामले में संविदा मूल्य के अधिकतम 10 *प्रतिशत* तक जुर्माना लगाया जाना था।

लेखापरीक्षा संवीक्षा से पता चला कि प्रथम और द्वितीय लक्ष्य को रिपोर्ट और डिलिवरेबल्स प्रस्तुत किए बिना ही पूर्ण मान लिया गया था तथा पांचवें और छठे लक्ष्यों के संबंध में कोई समापन प्रमाणपत्र अभिलेखों में नहीं मिला।

लेखापरीक्षा में पाया गया कि प्रशिक्षण सेल के लिए साइट और डीसी/डीआर साइट को अंतिम रूप देने में डीजेबी की ओर से विलंब हुआ। इसके अतिरिक्त, अभिलेखों से यह पता नहीं लगाया जा सका कि क्या आरएमएस का उन्नयन, संचालन और अनुरक्षण पूरा हो गया था और इच्छित परिणाम वास्तव में प्राप्त किया जा सका था। इस प्रकार, निर्धारित लक्ष्य प्राप्त न करने पर ₹ 8 करोड़[7] का जुर्माना लगाए बिना संविदाकार को ₹ 81.16 करोड़ का भुगतान करना संविदा की शर्तों का उल्लंघन था।

निर्गम सम्मेलन के दौरान, डीजेबी ने कहा कि उत्तर यथाशीघ्र दिया जाएगा।

मामला जुलाई 2023 में सरकार को भेजा गया, उत्तर प्रतीक्षित था (अप्रैल 2025)।

6.4 राजस्व प्रबंधन प्रणाली (आरएमएस)

डीजेबी जल कनेक्शन के लिए ऑनलाइन आवेदन, नामांतरण, बिलिंग और भुगतान आदि जैसी सेवाएं प्रदान करने के लिए आईटी आधारित राजस्व प्रबंधन प्रणाली (आरएमएस) का उपयोग कर रहा है (2011 से)।

आरएमएस का उद्देश्य भुगतान और आवेदन प्रक्रियाओं को सरल बनाना, बिलिंग और संग्रहण दक्षता को बढ़ाना, क्षेत्रीय कार्यालयों के वास्तविक समय पर नकदी काउंटर संग्रहण डाटा उपलब्ध कराना और राजस्व विभाग के दिल्ली ऑनलाइन

[7] कुल जुर्माना ₹ 8 करोड़ = ₹ 81.56 करोड़ के पूंजीगत व्यय मूल्य का 10 *प्रतिशत* - पहले से वसूला गया ₹ 16.57 करोड़।

पंजीकरण सूचना प्रणाली (डीओआरआईएस) सॉफ्टवेयर के साथ आरएमएस प्रणाली को एकीकृत करना था।

आरएमएस की कार्यप्रणाली तथा राजस्व प्रबंधन के अन्य क्षेत्रों में देखी गई कमियों पर नीचे चर्चा की गई है:

6.4.1 आंशिक क्रियान्वयन

लेखापरीक्षा में पाया गया कि नकदी काउंटरों की वास्तविक समय स्थिति प्रदान करने, अभियांत्रिकी प्रभाग के अंदर आवेदन की ट्रैकिंग, वेबसाइट "djb.gov.in" के संबंध में विभिन्न मेनू विकल्पों को प्रदर्शित करने हेतु हिंदी के लिए समर्थन प्रदान करने जैसी सेवाएं लागू नहीं की गईं। इनके अभाव में, डीजेबी किसी विशेष समय पर एकत्रित नकदी की निगरानी करने, अभियांत्रिकी प्रभागों में सेवाओं और शिकायतों को ट्रैक करने और एसएलए का चरण-वार विहंगावलोकन प्राप्त करने की स्थिति में नहीं था।

इस प्रकार, ₹ 112.08 करोड़ का निवेश करने के बावजूद, आरएमएस को समझौते के अनुसार पूर्णतः क्रियान्वित नहीं किया गया।

6.4.2 आरएमएस में खराब वैधीकरण नियंत्रण

आरएमएस डाटाबेस की नमूना जांच में तालिकाओं में कमियों का पता चला, जो प्रणाली के अंदर प्रभावी वैधीकरण की कमी को इंगित करती हैं, जैसा कि नीचे विस्तार से बताया गया है:

(i) 'केस तालिका' में संग्रहीत उपभोक्ता शिकायतों के 14.27 लाख अभिलेख थे, जिनमें से 9.68 लाख अभिलेखों में उपभोक्ता शिकायतों से संबंधित कॉलम 'टिप्पणी_दीर्घ' में 'शून्य'/'रिक्त' प्रविष्टियां थीं।

(ii) 'एमटीआर तालिका' में संग्रहीत मीटर विवरण में 44.29 लाख अभिलेख थे। 16.48 लाख अभिलेखों में, 'मीटर क्रमांक' कॉलम में 'शून्य'/'रिक्त' प्रविष्टियां थीं।

(iii) 'बिल तालिका' में संग्रहीत बिल विवरण में क्रमशः 11.73 करोड़ और 0.32 करोड़ अभिलेखों में 'आरंभ तिथि' और 'विलंबित भुगतान शुल्क तिथि' कॉलम में 'बातिल' दर्ज थे।

डाटा वैधीकरण जांच के अभाव में, डाटा की शुद्धता और विश्वसनीयता सुनिश्चित नहीं की जा सकती।

6.4.3 आरएमएस में समाधान सुविधा उपलब्ध नहीं है

आरएमएस ने डीजेबी के मध्यस्थ बैंक खाते में प्राप्त मोड-वार भुगतान और बोर्ड के मुख्य खाते में एकत्रित कुल राशि का समाधान नहीं किया। इसके परिणामस्वरूप आरएमएस के अनुसार अर्जित राजस्व और मध्यस्थ बैंक खाते में वास्तव में प्राप्त/जमा राजस्व राशि के बीच बेमेल हो गया है।

निर्गम सम्मेलन के दौरान, डीजेबी ने इस अभ्युक्ति को स्वीकार किया और कहा कि आरएमएस के माध्यम से समाधान की प्रक्रिया शीघ्र ही शुरू की जाएगी।

6.4.4 आरएमएस में अभिलेखों के डिजिटलीकरण का अभाव

डीजेबी के 14 क्षेत्रीय राजस्व कार्यालयों से, 2017 से 2022 तक की अवधि के कनेक्शनों के लिए आवेदन से संबंधित कुल 355 अभिलेख (124 स्वीकृत मामले और 231 निरस्त मामले) विस्तृत जांच के लिए मांगे गए थे। 124 (स्वीकृत) में से, 100 मामलों के संबंध में सूचना लेखापरीक्षा को प्रस्तुत की गई, जिसमें केवल आवेदन की तिथि और जल कनेक्शन की स्वीकृति की तिथि से संबंधित सूचना थी। क्षेत्रीय निरीक्षण रिपोर्ट और जेई रिपोर्ट जैसे सहायक दस्तावेज़ आरएमएस में उपलब्ध नहीं थे। इसी प्रकार, 231 (निरस्त मामलों) में से, 173 (75 *प्रतिशत*) आवेदन आरएमएस से खोजे गए। तथापि, ये आवेदन 15 दिनों के बाद स्वचालित रूप से रद्द नहीं हुए और इन आवेदनों को निरस्त करने में 16 से 1349 दिनों का समय लगा।

इस प्रकार, न तो आरएमएस में अभिलेखों का डिजिटलीकरण पूर्ण था और न ही ज़ेडआरओ में पूर्ण भौतिक अभिलेख उपलब्ध थे।

मामला जुलाई 2023 में सरकार को भेजा गया, उत्तर प्रतीक्षित था (अप्रैल 2025)।

सिफारिश 11: सरकार को यह सुनिश्चित करना चाहिए कि डीजेबी पूरी तरह से सभी अभिलेखों का डिजिटलीकरण करके और समाधान सुविधा प्रदान करके आरएमएस को क्रियान्वित करता है तथा इसकी परिचालन प्रभावशीलता को बढ़ाने के लिए खराब वैधीकरण नियंत्रण के मुद्दे का भी समाधान करता है।

6.5 विविध मुद्दे

6.5.1 वित्तीय बोलियां खुलने के बाद तैयार की गई दरों की तर्कसंगतता

के.लो.नि.वि. नियमावली के पैरा 5.1.6 के अनुसार, वित्तीय बोलियों के खुलने की तिथि से पहले औचित्य दर तैयार की जानी चाहिए। ₹ 1.06 करोड़ की अनुमानित लागत से 281 टैबलेट की खरीद के लिए डीजेबी द्वारा जारी निविदाओं में से एक (जनवरी 2017) में ₹ 1.52 करोड़ की एकल बोली प्राप्त हुई, जो अनुमानित लागत से 43.09 *प्रतिशत* अधिक थी। लेखापरीक्षा में पाया गया कि डीजेबी ने वित्तीय बोलियों के खुलने के बाद उन मदों को शामिल करके तर्कसंगत दरें तैयार कीं जो संविदा के दायरे में नहीं थीं। औचित्य विवरण के अनुसार लागत की गणना ₹ 1.57 करोड़ (28 अप्रैल 2017) की गई थी जो एल1 द्वारा उद्धृत राशि से लगभग मेल खाती थी।

6.5.2 अचल संपत्ति रजिस्टर का अनुरक्षण नहीं किया गया

जीएफआर 2017 के नियम 211 के अनुसार, (क) संयंत्र, मशीनरी, उपकरण आदि जैसी अचल संपत्तियों के लिए फॉर्म जीएफआर 22 में और (ख) कार्यालय लेखन-सामग्री, अनुरक्षण स्पेयर पार्ट्स आदि जैसी उपभोज्य सामग्रियों के लिए फॉर्म जीएफआर 23 में अलग-अलग खाते रखे जाएंगे।

लेखापरीक्षा में पाया गया कि डीजेबी ने डीजेबी मुख्यालय या उसके किसी भी प्रभाग में कोई अचल संपत्ति रजिस्टर/इन्वेंट्री रजिस्टर नहीं रखा है। रजिस्टरों के अभाव में, लेखापरीक्षा यह सत्यापित नहीं कर सकी कि डीजेबी की सभी परिसंपत्तियों और भंडारों का लेखा-जोखा रखा गया था या नहीं।

उत्तर में (दिसंबर 2022), डीजेबी ने लेखापरीक्षा अभ्युक्ति को स्वीकार किया और कहा कि उसकी अचल संपत्तियों/इन्वेंट्री के भौतिक मूल्यांकन के लिए एक एजेंसी नियुक्त की गई है (मार्च 2022)।

6.5.3 अप्रभावी आंतरिक लेखापरीक्षा प्रणाली

लेखापरीक्षा में पाया गया कि डीजेबी ने 2017-18 से 2021-22 के दौरान अपनी इकाइयों की आंतरिक लेखापरीक्षा के लिए वार्षिक लेखापरीक्षा योजना तैयार नहीं

की। 2017-18 से 2021-22 के दौरान डीजेबी के आंतरिक लेखापरीक्षा विंग द्वारा लेखापरीक्षित प्रभागों/इकाइयों का विवरण **तालिका 6.5** में दिया गया है।

तालिका 6.5: 2017-18 से 2021-22 के दौरान लेखापरीक्षित इकाइयों/प्रभागों की संख्या

क्रम सं.	वर्ष	प्रभागों/इकाइयों की कुल संख्या	लेखापरीक्षित प्रभागों/इकाइयों की संख्या	उन प्रभागों/इकाइयों की संख्या जिनकी लेखापरीक्षा नहीं की गई (*प्रतिशत* में)	प्रतिशतता कमी
1.	2017-18	108	14	94 (87)	87
2.	2018-19	108	8	100 (93)	93
3.	2019-20	108	2	106 (98)	98
4.	2020-21	108	4	104 (96)	96
5.	2021-22	108	शून्य	108 (100)	100

तालिका 6.5 से देखा जा सकता है कि वर्ष 2017-18 से 2020-21 के दौरान डीजेबी के 108 प्रभागों/क्षेत्रीय राजस्व कार्यालयों और मुख्यालय में से केवल 28 प्रभागों/कार्यालयों की ही लेखापरीक्षा की गई और वर्ष 2021-22 के दौरान किसी भी इकाई की लेखापरीक्षा नहीं की गई। आंतरिक लेखापरीक्षा रिपोर्टें भी बोर्ड की बैठकों में नहीं रखी गईं/चर्चा नहीं की गई।

समर्पित आंतरिक लेखापरीक्षा तंत्र का अभाव डीजेबी के समुचित कामकाज के लिए हानिकर है, क्योंकि यह सुनिश्चित करने के लिए कोई स्वतंत्र निरीक्षण तंत्र नहीं है कि डीजेबी पर लागू विभिन्न नियमों और विनियमों का पालन किया जा रहा है।

डीजेबी ने कहा (अक्टूबर 2022) कि सहायक लेखा अधिकारियों (एएओ) की भारी कमी के कारण, 2017-18 से विंग में कोई एएओ तैनात नहीं किया गया था। तथापि, अन्य विंगों के एएओ आंतरिक लेखापरीक्षा इकाई के अतिरिक्त प्रभार पर थे।

मामला जुलाई 2023 में सरकार को भेजा गया, उत्तर प्रतीक्षित था (अप्रैल 2025)।

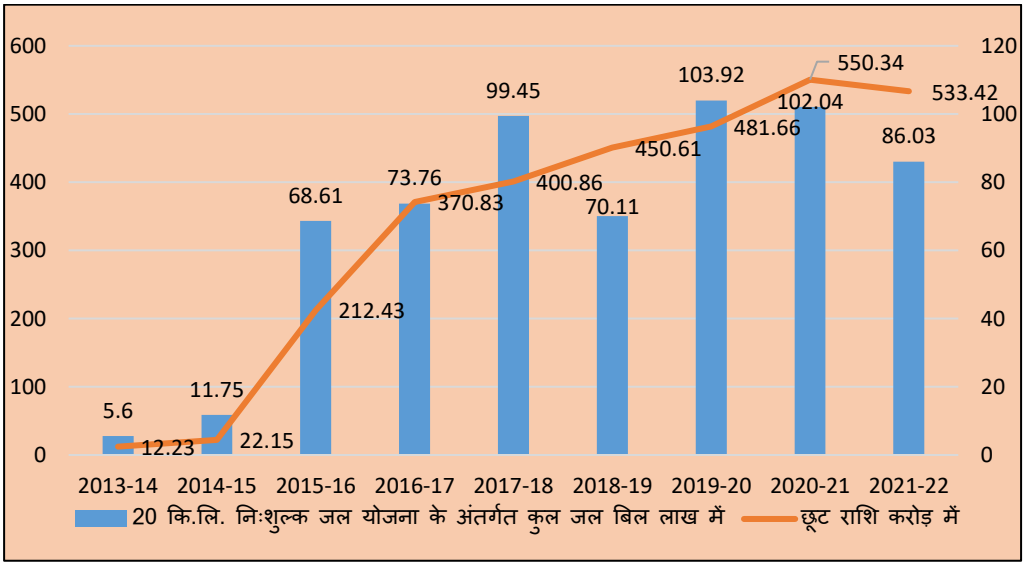
सिफारिश 12: सरकार को यह सुनिश्चित करना चाहिए कि डीजेबी संगठन के आकार के अनुरूप एक समर्पित आंतरिक लेखापरीक्षा विंग का गठन करता है और प्रमुख जोखिम वाले क्षेत्रों की पहचान करने के बाद एक वार्षिक लेखापरीक्षा योजना तैयार करके उसे क्रियान्वित करता है।

6.5.4 20 कि.लि. निःशुल्क जल योजना का कार्यान्वयन

डीजेबी ने प्रारंभ में 1 जनवरी से 31 मार्च 2014 तक की अवधि के लिए प्रति परिवार प्रति माह 20 किलो लिटर (कि.लि.) तक निःशुल्क जल की आपूर्ति शुरू की (दिसंबर 2013)। बाद में इस योजना को 1 मार्च 2015 से फिर से शुरू किया गया। इस योजना के कार्यान्वयन पर होने वाले व्यय की भरपाई डीजेबी अधिनियम 1998 की धारा 73 के अनुसार रा.रा.क्षे.दि.स. द्वारा की जानी थी।

डीजेबी द्वारा प्रदान किए गए आरएमएस डाटाबेस के अनुसार 2013-14 से 2021-22 की अवधि के दौरान 20 कि.लि. निःशुल्क जल योजना के अंतर्गत जल सब्सिडी की प्रवृत्ति **चार्ट 6.9** में दर्शाई गई है।

चार्ट 6.9: 2013-14 से 2021-22 के दौरान 20 कि.लि. निःशुल्क जल योजना के अंतर्गत जल सब्सिडी की प्रवृत्ति



स्रोत: आरएमएस डाटाबेस से प्राप्त आंकड़े

उपर्युक्त चार्ट से देखा जा सकता है कि 20 कि.लि. जल योजना के अंतर्गत जारी जल बिलों की संख्या 99.45 लाख (2017-18) से बढ़कर 2019-20 में 103.92 लाख हो गई और फिर घटकर 86.03 लाख (2021-22) हो गई, जो समीक्षाधीन अवधि के दौरान सबसे कम संख्या थी।

इसके अतिरिक्त, डीजेबी को एक परिवार को कई जल कनेक्शन लेने से रोकने हेतु एक तंत्र विकसित करना था ताकि यह सुनिश्चित किया जा सके कि केवल योग्य परिवारों को ही सब्सिडी मिले। छूट डाटाबेस की संवीक्षा से पता चला कि 23.65 लाख उपभोक्ताओं के पास कुल 24.26 लाख जल कनेक्शन थे। इसके अतिरिक्त, 824 उपभोक्ताओं में से प्रत्येक को चार से अधिक कनेक्शन दिए गए और कुल मिलाकर 5,257 कनेक्शन दिए गए और उन्होंने मार्च 2022 तक ₹ 5.53 करोड़ की छूट का लाभ उठाया। इनमें से 785 उपभोक्ताओं में से प्रत्येक के पास 5 से 10 कनेक्शन थे, 36 उपभोक्ताओं के पास 11 से 20 कनेक्शन थे, 2 उपभोक्ताओं के पास 21 से 50 कनेक्शन थे और 1 उपभोक्ता के पास 50 से अधिक कनेक्शन थे। डीजेबी ने एक व्यक्ति के नाम पर कई जल कनेक्शनों को रोकने और यह सुनिश्चित करने के लिए कि केवल 20 कि.लि. से कम जल की खपत करने वाले योग्य परिवारों को ही सब्सिडी मिले, कोई तंत्र विकसित नहीं किया।

सामाजिक व्यवहार और प्रभाव अध्ययन का अभाव: - मार्च 2015 में जल की खपत के लिए मासिक स्लैब दरें ₹ 2.93 (10 कि.लि. तक), ₹ 4.39 (10 से 20 कि.लि.), ₹ 21.97 (20 से 30 कि.लि.) और ₹ 36.61 (30 कि.लि. से अधिक) थीं, जिसे फरवरी 2018 में परिशोधित कर ₹ 5.27 (20 कि.लि. तक), ₹ 26.36 (20 से 30 कि.लि. तक) और ₹ 43.93 (30 कि.लि. से अधिक) कर दिया गया। जल की खपत के लिए स्लैब दरों की तुलना से पता चला कि पहले 20 कि.लि. की दरें अगले स्लैब की तुलना में बहुत कम थीं जिससे उपभोक्ताओं को जल बचाने के लिए प्रेरित किया जा सके और इस प्रकार सामाजिक व्यवहार और प्रभाव का अध्ययन किए बिना निःशुल्क जल उपलब्ध करना समझ से परे था। 20 कि.लि. से कम जल की खपत करने वाले परिवारों को 20 कि.लि. तक जल निःशुल्क होने के नाते उपभोग/अपव्यय करने के लिए प्रेरित किया गया। साथ ही, उपभोक्ता अधिक जल का उपयोग करने के लिए कई कनेक्शनों के लिए आवेदन करने को प्रेरित होते हैं, जब कि उन्हें प्रति कनेक्शन 20 कि.लि. की निःशुल्क सीमा का लाभ मिलता है।

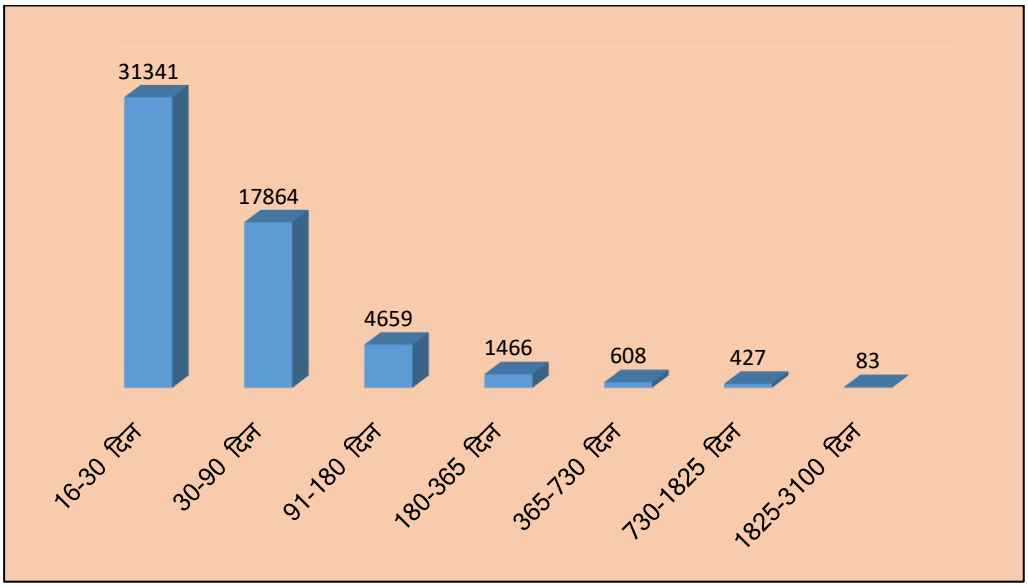
निर्गम सम्मेलन के दौरान डीजेबी ने अपने अधिकारियों को आकड़ों का दुतरफा सत्यापन करने और लेखापरीक्षा को शीघ्रातिशीघ्र उत्तर देने का निर्देश दिया।

6.5.5 अदक्ष शिकायत निवारण प्रणाली

डीजेबी के नागरिक चार्टर में कहा गया है कि सभी प्रकार की शिकायतों का निवारण 15 दिनों के अंदर किया जाना चाहिए। प्रणाली की दक्षता और तत्परता की जांच करने के लिए 1 अप्रैल 2017 से 17 अगस्त 2022 तक की 9.52 लाख शिकायतों की नमूना जांच की गई।

डाटाबेस के अनुसार, यह पाया गया कि प्राप्त 9.52 लाख शिकायतों में से केवल 2.77 लाख (29.17 *प्रतिशत)* का ही डीजेबी द्वारा समाधान किया गया। निपटाए गए 2.77 लाख मामलों में से 56,448 मामले (20 *प्रतिशत*) निर्धारित 15 दिनों के बाद निपटाए गए, जैसा कि नीचे **चार्ट 6.10** में दर्शाया गया है:

चार्ट 6.10: शिकायतों के निवारण में विलंब



स्रोत: आरएमएस डाटाबेस से प्राप्त आंकड़े

निर्गम सम्मेलन के दौरान, डीजेबी ने अभ्युक्ति को स्वीकार करते हुए आश्वासन दिया कि डीजेबी शिकायत निवारण प्रणाली में सुधार करने पर काम कर रहा है।