

अध्याय - III डाक विभाग

3.1 “प्रोजेक्ट ऐरो योजना का डाकघरों में नियोजन और क्रियान्वयन” पर निष्पादन लेखापरीक्षा

कार्यकारी सारांश

डाकविभाग ने इण्डिया पोस्ट को जीवन्त एवं उत्तरदायी संस्था के रूप में परिवर्तित करने हेतु अप्रैल 2008 में ‘प्रोजेक्ट ऐरो’ को प्रारम्भ किया। परियोजना, विशिष्ट पहचान बनाने के लिए शहरी एवं ग्रामीण क्षेत्रों के डाकघरों के उन्नयन/समग्र सुधार तथा ‘कोर बिजनेस एरिया’ में सेवा की गुणवत्ता में वृद्धि करने और उनके ‘लुक एण्ड फील’ वातावरण में सुधार के रूप में परिकल्पित की गयी थी। इस परियोजना का उद्देश्य स्टाफ तथा डाक घरों में आने वाले ग्राहकों, दोनों के लिये कार्योनुकूल वातावरण का सृजन करना, सुरक्षित कनेक्टिविटी के माध्यम से सभी आईटी समर्थित सेवायें प्रदान करना तथा प्रमुख व्यवसायिक सेवाओं जैसे कि डाक वितरण, बचत बैंक, धन प्रेषण तथा अन्य वित्तीय सेवाओं में सेवा गुणवत्ता के स्तर में सुधार करना था। इस योजना के अन्तर्गत कुल 18611 डाकघर (2012-13 तक) समाविष्ट किये गये थे।

प्रोजेक्ट ऐरो योजना का डाकघरों में ‘योजना एवं क्रियान्वयन’ का निष्पादन लेखापरीक्षा निम्नलिखित इंगित करता है:

- लेखापरीक्षा द्वारा डाक विभाग के 9 परिमण्डलों के 75 चयनित डाकघरों में डाक संचालन का स्वतंत्र मूल्यांकन किया गया। लेखापरीक्षा में पाया गया कि अधिकांश परिमण्डलों में जैसा कि लेखापरीक्षा द्वारा एकत्र किये गये डाटा कलेक्शन स्पष्ट करते हैं, मेल ऑपरेशन में सुधार हुआ है, यद्यपि कुछ परिमण्डलों में और सुधार की गुंजाइश थी।
- लेखापरीक्षा द्वारा परीक्षित किये गये डाकघरों की जांच में पाया गया कि प्राप्त की गयी डाक के 82 प्रतिशत डाक का वितरण उसी दिन हुआ, यद्यपि यह निर्धारित सहिष्णुता स्तर 100 प्रतिशत से नीचे था।
- मनीऑर्डर के भुगतान तथा उसके ईएमओ के रूप में बुकिंग के निष्पादन के मूल्यांकन तथा सम्बन्धित अभिलेखों के परीक्षण में पाया गया कि दिल्ली, पूर्वोत्तर, उत्तर प्रदेश और गुजरात परिमण्डलों के चयनित डाकघरों में मनीऑर्डर का भुगतान निर्धारित लक्ष्य से कम था।
- निर्धारित मापदण्डों के परिप्रेक्ष्य में नौ परिमण्डलों के चयनित डाकघरों के बैंकिंग प्रदर्शन का मूल्यांकन किया गया, जिसमें यह पाया गया कि चयनित डाकघरों का प्रदर्शन हस्ताक्षर स्कैनिंग और प्रिन्टर के द्वारा पासबुकों के अद्यतिकरण के सम्बन्ध में संतोषजनक नहीं था।

- मुख्य शहरों, तहसील एवं ग्राम स्तर पर प्राइवेट कोरियर की तुलना में स्पीड पोस्ट के वितरण का प्रदर्शन अच्छा था।
- ग्राहकों को डाकघरों में डाक सूचना एवं इन्टरनेट सुविधा की जानकारी के लिए खरीदे गये सूचना कियोस्क का उपयोग सीमा से कम था। लेखापरीक्षा के द्वारा जाँच किये गये 75 प्रतिशत कियोस्क बिल्कुल ही उपयोग में नहीं थे।

संस्तुतियों का सारांश

डाक विभाग को चाहिए

- सुनिश्चित हो कि सभी तरह के मेल और मनीआर्डर के वितरण प्रदर्शन की निदेशालय एवं परिमण्डलों के स्तर पर दक्षतापूर्वक निगरानी हो।
- सभी परिमण्डलों में हस्ताक्षर स्कैनिंग और प्रिन्टर के द्वारा पासबुकों के अपडेशन के परफारमेंस में सुधार के लिए कदम उठाये।
- सुनिश्चित करें कि ग्राहकों की बेहतर सेवा के लिए डाकघरों को दिये गये सभी कम्प्यूटर हार्डवेयर और पेरिफेरल्स काम कर रहे हों,

3.1.1 प्रस्तावना

डाक विभाग ने इण्डिया पोस्ट को जीवन्त एवं उत्तरदायी संस्था के रूप में बदलने के लिए अप्रैल 2008 में 'प्रोजेक्ट ऐरो' को प्रारम्भ किया। परियोजना, विशिष्ट पहचान बनाने के लिए शहरी एवं ग्रामीण क्षेत्रों के डाकघरों के उन्नयन/समग्र सुधार तथा 'कोर बिजनेस एरिया' में सेवा की गुणवत्ता में वृद्धि करने और उनके 'लुक एण्ड फील' वातावरण में सुधार के रूप में परिकल्पित की गयी थी। इस परियोजना का उद्देश्य स्टाफ तथा डाकघरों में आने वाले ग्राहकों, दोनों के लिये कार्यानुकूल वातावरण का सृजन करना, सुरक्षित कनेक्टिविटी के माध्यम से सभी आई टी समर्थित सेवायें प्रदान करना तथा प्रमुख व्यवसायिक सेवाओं जैसे कि डाक वितरण, बचत बैंक, धन प्रेषण तथा अन्य वित्तीय सेवाओं में सेवा गुणवत्ता के स्तर में सुधार करना था। 1.54 लाख डाकघरों में से कोर बिजनेस ऑपरेशन के अन्तर्गत 2008-09 से 2012-13 के दरम्यान 18611 डाकघर समाविष्ट किये गये। इनमें से 2394 डाकघर 'लुक एण्ड फील' के अन्तर्गत समाविष्ट किये गये। योजना के निम्नलिखित उद्देश्य थे :

- डाकघरों में आम आदमी के लिए जरूरी प्रकट, ठोस तथा महत्वपूर्ण परिवर्तन लाना,
- हर सुधार क्षेत्र की प्रगति को स्पष्ट रूप से परिभाषित मुख्य निष्पादन संकेतक (की परफारमेंस इन्डीकेटर- केपीआई) के द्वारा निरन्तर आधार पर जाँच करना तथा प्रमाणित करना,
- भारतीय डाक के लिए एक व्यापक परिवर्तन के नींव की स्थापना करना,

प्रोजेक्ट ऐरो का फोकस विशिष्ट पहचान बनाने के लिये डाकघरों के 'कोर आपरेशन' में सुधार और 'लुक एण्ड फील' में बढ़ोत्तरी था। 'कोर ऑपरेशन' एवं 'लुक एण्ड फील' की प्रमुख विशेषताएँ निम्न हैं:

3.1.2 (i) कोर ऑपरेशन

- **डाक वितरण:** प्राप्त किये गये डाक का उसी दिन वितरण एवं एकत्रित किये गये डाक का उसी दिन प्रेषण सुनिश्चित करना;
- **बचत बैंक:** काउंटरों पर लेन देन, लेखा हस्तान्तरण/बन्द करना तथा मृतक दावा प्रकरण के निपटान के समय में कमी;
- **धन का प्रेषण:** प्राप्त होने के दिन मनीआर्डर का वितरण तथा वेब समर्थित प्रेषण सेवा प्रदान करना;
- **कार्यालय सेवा स्तर:** सभी मापदण्डों के साथ दिखने से संचालन तक ग्राहक के संतोष स्तर में सुधार;

3.1.2 (ii) लुक एण्ड फील

- **मानव संसाधन:** सभी के लिए भूमिका एवं कार्य विवरण की पहचान तथा परिचालन एवं साफ्ट कौशल में बढ़ावे के लिए उचित प्रशिक्षण पैकेज की रूप रेखा तैयार करना;
- **इन्फ्रास्ट्रक्चर:** मानकीकृत और लगातार आन्तरिक एवं बाहरी ब्लूप्रिंट तैयार करना तथा उसका समान कार्यान्वयन सुनिश्चित करना;
- **प्रौद्योगिकी:** डाकघरों को ग्रामीण क्षेत्रों में भी आई टी समर्थित सेवा प्रदान करने में सक्षम बनाने के लिए आवश्यक हार्डवेयर, साफ्टवेयर और कनेक्टिविटी पर फैसला करना;
- **ब्रान्डिंग:** सभी उत्पादों एवं सेवाओं के लिए एक समान ब्राण्ड पदानुक्रम तथा निरंतरता सुनिश्चित करना;

3.1.3 मुख्य निष्पादन संकेतक (केपीआई)

कोर ऑपरेशन परफॉर्मन्स की निगरानी करने के लिए डाक विभाग द्वारा मुख्य निष्पादन संकेतकों का एक संग्रह¹ निर्धारित किया गया था। इस तरह के प्रत्येक चिन्हित मुख्य निष्पादन संकेतक का एक सहिष्णुता स्तर यह देखने के लिए था कि सेवा स्तर एक निश्चित सीमा से नीचे नहीं जाये। मुख्य निष्पादन संकेतक को ट्रैक करने के लिये डेटा निष्कर्षण उपकरण (डीईटी) के द्वारा संचालित एक ऑनलाइन बेव आधारित रिपोर्टिंग/मानिट्रिंग की व्यवस्था थी जिसमें सीधे डाकघरों से जहाँ

¹ केपीआई : मेल की प्राप्ति में समय पालन, दिन में वितरण के लिए सभी मेल को शामिल करने हेतु बीटसॉर्टिंग की पूर्णता, डाकघर में मेल का प्राप्त होने के दिन वितरण, पोस्टमैन वीट बैकअप प्लान, वितरण मुहर का अंकन, निर्धारित वितरण घंटों का पालन इत्यादि।

आपरेशन सम्पादित होता है सूचना निष्कर्षण की जानी थी, ताकि वास्तविक ट्रांजेक्शन में किसी हेर-फेर की संभावना न रहे। डीईटी प्रोजेक्ट ऐरो डाकघरों में मेल, बचत बैंक तथा खातों से संबंधित केपीआई को ट्रैक करता है तथा निष्पादन रिपोर्ट एवं राजस्व की गणना तैयार करने में मदद करता है। स्कोर कार्ड सिस्टम के साथ विस्तृत मॉनिटरिंग सिस्टम लगातार निम्न केपीआई दर्शाने वाले डाकघरों की पहचान कर तुरंत निराकरण कर सकता है।

प्रोजेक्ट ऐरो के अन्तर्गत सम्मिलित किये गये डाकघरों के प्रदर्शन की निगरानी प्रतिदिन कार्यक्रम अधिकारी द्वारा होनी थी जिसमें कि निश्चित समयावधि के पश्चात मंडल प्रमुख से इस सम्बन्ध में वार्ता होनी थी तथा हर पन्द्रह दिन के पश्चात वीडियो कान्फ्रेंसिंग के द्वारा स्टेयरिंग कमेटी के चेयरमैन, जिसका प्रमुख सचिव (डाक) होता है, से होनी थी।

3.1.4 चरणों में प्रोजेक्ट ऐरो का कार्यान्वयन

प्रारम्भ में योजना मई 2008 में मार्ग दर्शक अध्ययन के तहत 10 डाक परिमण्डलों² के 50 डाकघरों में कार्यान्वित की गयी। चरणबद्ध तरीके से अतिरिक्त डाकघरों को जोड़ा गया। जैसा कि निम्न तालिका- 1 में दर्शाया गया है। इस योजना के अन्तर्गत 18611 डाकघरों को (2012-13 तक) सम्मिलित किया गया।

तालिका- 1

कोर ऑपरेशन तथा लुक एण्ड फील कार्यक्रम के अन्तर्गत सम्मिलित किये गये डाकघरों का लक्ष्य के साथ-साथ सफलता का विस्तृत विवरण

वर्ष	चरण	निर्धारित लक्ष्य (डाकघरों की संख्या)		कार्य सम्पादित (डाकघरों की संख्या)		खर्च की गई धनराशि(रूपये करोड़ में)	
		कोर ऑपरेशन	लुक एण्ड फील	कोर आपरेशन	लुक एण्ड फील	कोर आपरेशन	लुक एण्ड फील
2008-09	चरण I, II	1724	500	1,724	500	इस गतिविधि पर किया गया व्यय प्रोजेक्ट ऐरो ³ के अन्तर्गत सम्मिलित नहीं था	86.56
2009-10	चरण III		500		503		56.00
2010-11	चरण IV	8000	530	8,721	525		80.41
2011-12	चरण V	5000	229	5,128	207		19.07
2012-13	चरण VI	3000	780	3,038	780		70.03
योग		17724	2539	18,611	2515		312.07

(आधार- डाक विभाग द्वारा दी गयी सूचना)

² आन्ध्र प्रदेश, झारखण्ड, मध्य प्रदेश, महाराष्ट्र, पूर्वोत्तर, उड़ीसा, राजस्थान, तमिलनाडू, उ० प्र० एवं उत्तराखण्ड।

³ कोर ऑपरेशन के सुदृढिकरण के लिए हार्डवेयर और सॉफ्टवेयर की आवश्यकता थी। इसके लिए बजट "मार्डनाइजेशन ऑफ पोस्ट आफिसेज" योजना के अन्तर्गत आठवीं पंचवर्षीय योजना और उसके बाद आवंटित था।

3.1.5 लेखापरीक्षा का कार्यक्षेत्र

निष्पादन लेखापरीक्षा प्रोजेक्ट ऐरो योजना में 2008-09 से 2012-13 तक की अवधि में सम्मिलित डाकघरों में 'कोर ऑपरेशन' के साथ-साथ 'लुक एण्ड फील' के क्रियान्वयन के परीक्षण की दृष्टिकोण से किया गया।

निष्पादन लेखापरीक्षा जुलाई 2013 से अक्टूबर 2013 की अवधि में डाक विभाग के मुख्यालय एवं नौ⁴ डाक परिमण्डलों के 75 मुख्य डाकघरों/डाकघरों में किया गया। इन परिमण्डलों में मुख्य पोस्ट मास्टर जनरल (सीपीएमजी) के कार्यालय, क्षेत्रीय कार्यालयों, मण्डलीय कार्यालयों, वरिष्ठ डाक अधीक्षकों के कार्यालयों, मुख्य डाकघरों तथा सिविल एण्ड इलैक्ट्रिकल डिवीजनों की लेखापरीक्षा की गई।

नौ चयनित परिमण्डलों में 30 डाक परिक्षेत्रों में से 13 परिक्षेत्र लेखापरीक्षा हेतु चयनित किये गये थे। इसके लिए यदि डाक परिक्षेत्रों की संख्या तीन से अधिक थी तो दो डाक परिक्षेत्र जिनमें प्रोजेक्ट ऐरो के अन्तर्गत अधिकतम डाकघर सम्मिलित थे चयनित किये गये थे। ऐसी स्थिति में जब परिमण्डल के अन्तर्गत तीन या उससे कम डाक परिक्षेत्र थे, केवल एक का चयन किया गया था। इसके अतिरिक्त चयनित परिमण्डलों में सिविल एवं इलैक्ट्रिकल डिवीजन तथा सम्बन्धित पोस्टल स्टोर डिपो की भी लेखापरीक्षा की गई थी। प्रत्येक चयनित परिक्षेत्र के एक डिवीजन का चयन किया गया जिसमें प्रोजेक्ट ऐरो के अन्तर्गत सर्वाधिक डाकघर सम्मिलित थे। प्रत्येक चयनित डाक डिवीजन के दो मुख्य डाकघरों/जीपीओ रैंडम सैम्पलिंग के द्वारा चयनित किये गये थे। प्रत्येक मुख्य डाकघर/जीपीओ के दो वितरण उप डाकघरों का चयन साधारण रैंडम सैम्पलिंग द्वारा किया गया।

3.1.6 लेखापरीक्षा का उद्देश्य

'प्रोजेक्ट ऐरो' योजना पर निष्पादन लेखापरीक्षा यह जानने के लिए की गई कि:

- 'क्या प्रोजेक्ट ऐरो' के अन्तर्गत सम्मिलित डाकघर आम जनता की आकांक्षाओं को योजना के अनुरूप पूरा कर रहे हैं;
- क्या योजना का क्रियान्वयन मितव्ययी एवं प्रभावी ढंग से तथा सम्बन्धित नियम एवं प्रक्रिया के अनुरूप हुआ;
- क्या निदेशालय तथा परिमण्डल के स्तर पर योजना की निगरानी उचित ढंग से की गयी थी;

3.1.7 लेखापरीक्षा मानदंड के स्रोत

लेखापरीक्षा मानदंड के प्रमुख स्रोत थे

- डाक विभाग की वार्षिक योजना, प्रासंगिक योजना दस्तावेज और दूसरी पत्रावलियाँ प्रतिवेदन इत्यादि;

⁴ दिल्ली, राजस्थान, उ० प्र०, गुजरात, महाराष्ट्र, म० प्र०, पूर्वोत्तर, तमिलनाडू तथा आन्ध्रप्रदेश

- 'प्रोजेक्ट ऐरो' योजना के क्रियान्वयन हेतु समय-समय पर जारी मानदंड एवं दिशा निर्देश;
- आपूर्ति नियमावली;
- चयनित डाकघरों के सम्बन्ध में वेब आधारित निगरानी उपकरण;
- विभिन्न सेवाओं हेतु सुनिश्चित मुख्य निष्पादन संकेतक;

3.1.8 लेखापरीक्षा पद्धति

लेखापरीक्षा लेखापरीक्षित इकाइयों के परिसर में जाकर किया गया। लेखापरीक्षा निष्कर्ष पर पहुँचने के लिए नियमावली, अभिलेखों दस्तावेजों एवं जहाँ पर उपलब्ध थे कम्प्यूटराइज्ड प्रणाली के आँकड़ों का विश्लेषण करके सम्मिलित किया गया। प्रोजेक्ट ऐरो के लिए परिकल्पित मुख्य निष्पादन संकेतक के मूल्यांकन अतिरिक्त वितरण की प्रणाली की क्षमता के मूल्यांकन के लिए लेखापरीक्षा द्वारा एक सिरे से दूसरे सिरे तक परीक्षण पत्र भेजे गये। डाकघरों के स्तर निर्धारण के लिए टीयूवी इन्डिया प्राइवेट लिमिटेड⁵ द्वारा निर्धारित पैरामीटर का प्रयोग किया गया। लेखापरीक्षा के दौरान ग्राहक एवं कर्मचारियों की संतुष्टि के मूल्यांकन के लिए लेखापरीक्षा दल द्वारा एक सर्वेक्षण भी किया गया।

सचिव डाक के साथ प्रविष्टि एवं निर्गम बैठक क्रमशः जून 2013 और अक्टूबर 2014 में की गयी थी।

3.1.9 लेखापरीक्षा निष्कर्ष

डाकघरों में 'प्रोजेक्ट ऐरो' स्कीम के नियोजन, क्रियान्वयन और निगरानी का लेखापरीक्षा निष्कर्ष दो व्यापक श्रेणियों अर्थात् कोर ऑपरेशन और योजना एवं आपूर्ति का प्रदर्शन अनुवर्ती पैरा में वर्णित किया गया है

3.1.9.1 कोर ऑपरेशन पर प्रदर्शन

डाक विभाग डाक घरों में 'कोर ऑपरेशन' के अन्तर्गत ग्राहकों को सेवा की गुणवत्ता प्रदान करने तथा लुक एण्ड फील में सुधार करने का दावा करता है। प्रोजेक्ट ऐरो' योजना से डाक विभाग को जो लाभ प्राप्त हुआ उसमें अन्य बातों के अतिरिक्त प्राप्ति के दिन डाक एवं मनीआर्डर का वितरण, द्रुतगति से बचत बैंक का लेनदेन, कर्मचारियों में गर्व की भावना और आम आदमी की सेवा में तेजी सम्मिलित है। इस सम्बन्ध में लेखापरीक्षा का निष्कर्ष निम्नवत् है :-

⁵ टीयूवी इन्डिया प्रा. लि. डाक विभाग द्वारा 50 डाकघरों में प्रोजेक्ट ऐरो के कार्यान्वयन के परिणाम की पुष्टि के लिए नियुक्त किया गया था। डाकघर क्रमशः 46, 12, 10, 22 और 10 (कुल योग 100) प्वाँइंट के वेटेज पर मेलिंग प्रेषण, बैंकिंग इन्फ्रास्ट्रक्चर, कार्यालय सेवा स्तर तथा मानव संसाधन के लिए मूल्यांकित किये गये थे।

डाक का परिचालन एवं वितरण

डाक परिचालन भारतीय डाक का मूल आधार है और जनता में भारतीय डाक की छवि निखारने में इसकी महत्वपूर्ण भूमिका होती है। डाक वितरण की प्रक्रिया सुबह डाकघर में डाक आने से प्रारम्भ होती है। मुहर लगाने तथा छाँटने के पश्चात डाक पोस्टमैन को वितरण हेतु दी जाती है। भारतीय डाक की आकाँक्षा प्राप्त डाक का उसी दिन वितरण होना सुनिश्चित करना है और यह मुद्दा 'प्रोजेक्ट ऐरो' योजना का मुख्य बिन्दु था जिसके लिये डाकविभाग द्वारा केपीआई निर्धारित किये गये हैं। केपीआई का लक्ष्य यह सुनिश्चित करना था कि प्राप्त की गयी डाक का 100 प्रतिशत वितरण उसी दिन हो जाये। इसमें सभी तरह की डाक जैसे रजिस्टर्ड डाक, स्पीड पोस्ट, साधारण डाक तथा पार्सल शामिल थे।

निष्पादन लेखापरीक्षा के दौरान नौ परिमण्डलों के 75 डाकघरों की कार्यप्रणाली एवं अभिलेखों का परीक्षण किया गया। लेखापरीक्षा में पाया गया कि यद्यपि डाकघरों की कार्य प्रणाली में उल्लेखनीय सुधार हुआ था, अभी भी और सुधार की गुंजाइश है।

(i) डाक संचालन का मूल्यांकन

लेखापरीक्षा द्वारा डाकविभाग के डाक संचालन का स्वतंत्र रूप से मूल्यांकन नौ परिमण्डलों के 75 डाकघरों में किया गया। लेखापरीक्षा में पाया गया कि अधिकांश परिमण्डलों में डाक संचालन में सुधार हुआ है जैसा कि लेखापरीक्षा द्वारा एकत्रित किये गये आँकड़ों से स्पष्ट है। तथापि कुछ परिमण्डलों में जैसा कि नीचे तालिका-2 में दिया गया है आगे सुधार की गुंजाइश थी:

तालिका- 2
लेखा परीक्षित डाकघरों में विभिन्न डाक प्रचालनों के प्रदर्शन को दर्शाने वाला विवरण

(प्रतिशत में)

परिमण्डल का नाम (डाक घरों की संख्या)	डाक आने का समय	पोस्ट मैन बीट बैकअप प्लान	समय पर पोस्टमैन की रिपोर्टिंग	वितरण मुहर छाप	डाक छँटाई की समापन अवधि	निर्धारित वितरण समय का अनुपालन
महाराष्ट्र (7)	57.14	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00
मध्य प्रदेश (7)	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00
राजस्थान (7)	57.14	85.71	71.43	100.00	85.71	71.43
तमिलनाडू (7)	85.71	100.00	100.00	100.00	85.71	57.14
दिल्ली (6)	100.00	83.33	100.00	100.00	100.00	100.00
नार्थ ईस्ट (7)	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00
उत्तर प्रदेश (14)	61.54	76.92	76.92	23.08	46.15	41.67
गुजरात (8)	75.00	87.50	87.50	87.50	37.50	75.00
आन्ध्र प्रदेश (12)	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00
औसत	81.84	92.61	92.87	90.06	83.90	82.80

100 प्रतिशत के निर्धारित प्रदर्शन मापदण्ड के परिप्रेक्ष्य में इस मूल्यांकन से निम्नलिखित बिन्दु परिलक्षित हुये:

(ए) नमूना परीक्षण परिमण्डलों में डाक आने के समय का प्रदर्शन समग्र रूप से 82 प्रतिशत पाया गया जोकि राजस्थान एवं महाराष्ट्र परिमण्डल में 57 प्रतिशत से दिल्ली, मध्यप्रदेश, आंध्रप्रदेश एवं पूर्वोत्तर परिमण्डलों में 100 प्रतिशत के बीच रहा।

डाकविभाग ने लेखापरीक्षा की टिप्पणी से सहमत (अगस्त 2014) होते हुये कहा कि डाक आने में देरी ट्रेफिक जाम/मेल मोटर सेवा गाड़ियों के ठप्प हो जाने के कारण था जो कि परिमण्डलों के नियंत्रण के बाहर था। पुनः कहा गया कि घटना कुछ अवसरों की है तथा सुधारात्मक कदम उठा लिये गये हैं। यह भी कहा गया है कि 'प्रोजेक्ट ऐरो' की निगरानी सचिव (डाक) द्वारा मुख्य पोस्ट मास्टर जनरल के साथ पाक्षिक विडियो कॉन्फ्रेंसिंग के द्वारा की जाती है जो केपीआई में किसी कमी के लिए परिमण्डलों को सतर्क एवं जिम्मेदार रखता है।

डाकविभाग ने स्वीकार किया कि उच्चतम स्तर पर 'प्रोजेक्ट ऐरो' की निगरानी के बावजूद महाराष्ट्र, राजस्थान, तमिलनाडू, उत्तर प्रदेश और गुजरात परिमण्डलों के नमूना परीक्षित डाकघरों में अब भी कमी थी। पुनः, डाकविभाग ने केवल उत्तर प्रदेश में गिरावट का उत्तर दिया जबकि दूसरे परिमण्डलों, जहाँ का प्रदर्शन सीमा से नीचे है के बारे में उत्तर नहीं दिया।

(बी) पोस्ट मैन बीट-बैक-अप प्लान में प्रदर्शन औसत आधार पर 93 प्रतिशत था जो कि उत्तर प्रदेश परिमण्डल में 77 प्रतिशत तथा महाराष्ट्र, मध्य प्रदेश, तमिलनाडू, आन्ध्र प्रदेश और पूर्वोत्तर परिमण्डलों में 100 प्रतिशत था।

डाकविभाग अपने उत्तर (अगस्त 2014) में कहा कि उत्तर प्रदेश परिमण्डल में बीट बैक अप प्लान अस्तित्व में था। यह भी कहा गया कि किसी पोस्टमैन की छुट्टी की अवधि में दूसरे पोस्ट मैन की व्यवस्था की जाती थी। यद्यपि राजस्थान, दिल्ली और गुजरात परिमण्डल के नमूना परीक्षित डाकघरों के बारे में, जहाँ प्रदर्शन निर्धारित सीमा से नीचे था, कोई विनिर्दिष्ट उत्तर नहीं दिया गया।

(सी) सम्बन्धित डाकघरों की उपस्थिति पंजिका और एरर पुस्तिका के अनुसार 93 प्रतिशत पोस्टमैन समय पर कार्य पर आये और डाक वितरण हेतु गये। इस कार्य में परिमण्डलों के प्रदर्शन का रेंज राजस्थान में 71 प्रतिशत से दिल्ली, महाराष्ट्र, मध्यप्रदेश, तमिलनाडू, आन्ध्र प्रदेश और पूर्वोत्तर परिमण्डलों में 100 प्रतिशत के बीच रहा।

डाकविभाग ने कहा कि राजस्थान परिमण्डल ने सभी मण्डलीय प्रमुखों को सभी पोस्टमैनों को समय पर कार्य पर पहुँचने को सुनिश्चित करने के लिये निर्देशित किया है। तथापि डाकविभाग ने शेष परिमण्डलों के लिये कोई उत्तर नहीं दिया।

(डी) नौ परिमण्डलों के 90 प्रतिशत चयनित डाकघरों में समग्र रूप से वितरण मुहर सटीक और पठनीय पायी गयी। यद्यपि उत्तर प्रदेश परिमण्डल का प्रदर्शन इस कार्य में अत्यन्त खराब

केवल 23 प्रतिशत था। जबकि गुजरात को छोड़कर जहां यह 88 प्रतिशत था, अन्य सात परिमण्डलों के चयनित डाकघरों में यह प्रदर्शन 100 प्रतिशत पाया गया।

डाक विभाग ने अपने उत्तर (अगस्त 2014) में कहा कि उत्तर प्रदेश परिमण्डल के प्रत्येक डाकघर में वितरण मुहर की स्वच्छता सुनिश्चित की जा चुकी है ताकि वितरण मुहर का अंकन सटीक और पठनीय हो। लेकिन गुजरात परिमण्डल के सन्दर्भ में कोई उत्तर नहीं दिया गया। हालांकि कि नमूना परीक्षित मुख्य डाकघरों/उप डाकघरों में डाकविभाग का दावा सही नहीं पाया गया।

(ई) चयनित 75 डाकघरों के अभिलेखों के रखरखाव के अनुसार 84 प्रतिशत डाकघरों में सुबह की डाक छँटाई निर्धारित समय जोकि वितरण समय के 15-30 मिनट पूर्व था, की जा रही थी। गुजरात परिमण्डल का प्रदर्शन छँटाई काम में निम्नतम था जहाँ केवल 38 प्रतिशत डाकघर निर्धारित समय का अनुपालन कर रहे थे। जबकि मध्य प्रदेश दिल्ली, महाराष्ट्र, आन्ध्र प्रदेश एवं पूर्वोत्तर में 100 प्रतिशत छँटाई निर्धारित समय के समयानुरूप पायी गयी।

पुनः यह पाया गया कि लेखापरीक्षा के लिये चयनित 75 डाकघरों में औसत 83 प्रतिशत पोस्टमैन निश्चित वितरण समय का पालन कर रहे थे। उत्तर प्रदेश में 42 प्रतिशत और महाराष्ट्र, म० प्र०, दिल्ली, आन्ध्र प्रदेश तथा पूर्वोत्तर में 100 प्रतिशत निर्धारित वितरण समय के अनुपालन दर्शाते हैं कि अन्य चार परिमण्डलों राजस्थान, उत्तर प्रदेश, तमिलनाडू और गुजरात में सुधार की गुंजांइष थी।

डाकविभाग ने कहा (अगस्त 2014) कि सभी डाकघरों में सभी बैग प्राप्त होने के दिन खोले जाते हैं। पुनः यह कहा गया कि नियुक्ति/प्रवेश के समय अधिक मात्रा में डाक प्राप्ति के कारण डाक वितरण समय में मामूली देरी होती है। यह भी कहा गया कि उत्तर प्रदेश परिमण्डल सम्पूर्ण पोस्ट मैन स्टाफ द्वारा निर्धारित वितरण समय का पालन सुनिश्चित कर रहा है।

वास्तविकता यह है कि जैसा कि ऊपर बताया गया, राजस्थान, उत्तर प्रदेश, तमिलनाडू और गुजरात परिमण्डलों के डाकघर निर्धारित वितरण समय का पालन नहीं कर रहे थे।

(ii) डाक वितरण का मूल्यांकन

‘प्रोजेक्ट ऐरो’ की ब्लू बुक⁶ में निर्धारित, उसी दिन 100 प्रतिशत डाक वितरण के लक्ष्य के बाद स्थायी वित्त समिति द्वारा साधारण डाक, रजिस्टर्ड एवं स्पीड पोस्ट के वितरण का सहिष्णुता स्तर क्रमशः 0 प्रतिशत, 5 प्रतिशत और 3 प्रतिशत निर्धारित किया गया। इस तरह से वितरण डाकघर में प्राप्त होने वाले साधारण पत्रों का 100 प्रतिशत जबकि रजिस्टर्ड डाक का 95 प्रतिशत तथा स्पीड पोस्ट के 97 प्रतिशत का वितरण प्राप्त होने के दिन होना था। नमूना परीक्षण डाकघरों के साधारण, रजिस्टर्ड और स्पीड पोस्ट डाक से सम्बन्धित अभिलेखों के परीक्षण में निम्नलिखित परिणाम पाये गये जैसा कि तालिका-3 में नीचे दिया गया है:

⁶ प्रोजेक्ट ऐरो पर ब्लू बुक परियोजना प्रबन्ध समूह के प्रयासों तथा विचारों, परस्पर सहमति से निर्धारित लक्ष्यों, कार्यान्वयन विवरण एवं निष्पादन मापन साधनों को संहिताबद्ध करती है।

तालिका-3
साधारण, रजिस्टर्ड एवं स्पीड पोस्ट डाक वितरण प्रदर्शन

(आंकड़े प्रतिशत में)

परिमण्डल का नाम (डाकघरों की संख्या)	साधारण पत्र (रेंज)	पंजीकृत पत्र (रेंज)	स्पीड पोस्ट (रेंज)
महाराष्ट्र (7)	89.29 (25 to 100)	96.43 (75 to 100)	92.86 (75 to 100)
मध्य प्रदेश (7)	100.00	97.50 (87.50 to 100)	90.00 (67.50 to 100)
राजस्थान (7)	100.00	76.79 (25 to 100)	76.79 (25 to 100)
तमिलनाडू (7)	100.00	76.79 (50 to 100)	91.07 (75 to 100)
दिल्ली (6)	54.17 (25 to 100)	68.75 (50 to 100)	77.08 (50 to 100)
नार्थ ईस्ट (7)	75.00 (25 to 100)	83.93 (25 to 100)	85.71 (37.50 to 100)
उत्तर प्रदेश (14) ⁷	48.08 (0 to 100)	76.92 (25 to 100)	73.08 (25 to 100)
गुजरात (8)	81.25 (0 to 100)	67.19 (0 to 100)	73.44 (0 to 100)
आन्ध्र प्रदेश (12)	91.67 (50 to 100)	98.96 (87.50 to 100)	86.46 (75 to 87.50)
औसत	82.16	82.58	82.94

डाकविभाग ने अपने उत्तर (अगस्त 14) में कहा कि उसने सहिष्णुता स्तर बहुत उच्च स्तर पर निर्धारित किया था और समग्र रूप में उसे पूर्ण करने में सक्षम रहा। यह भी कहा गया कि वितरण प्रदर्शन की निगरानी सचिव (डाक) द्वारा परिमण्डल प्रमुख से पाक्षिक वीडियो कान्फ्रेंसिंग के माध्यम से होती है। यद्यपि वितरण प्रदर्शन कभी-कभी नीचे स्तर पर ऐसी स्थितियों के कारण हो जाता है जो परिमण्डल के नियंत्रण के बाहर होती हैं जैसा कि किसी विशेष दिन अत्यधिक डाक की प्राप्ति, छुट्टियों के कारण कार्यालयों का बन्द होना, जिसको पत्र लिखा गया है उसके द्वारा कोर्ट नोटिसों को जानबूझ कर अस्वीकार करना, अधूरा/अपर्याप्त पता और लोगों का एक स्थान से दूसरे स्थान जाना/पता में परिवर्तन।

डाकविभाग का उत्तर लेखापरीक्षा टिप्पणी की पुष्टि करता है लेकिन उच्चतम (सचिव) स्तर पर निगरानी के बावजूद कुछ नमूना चयनित डाकघरों का प्रदर्शन अत्यन्त ही निराशाजनक था जो कि निर्धारित स्तर से बहुत नीचे था तथा जिसमें तुरन्त सुधारात्मक कार्यवाही की आवश्यकता है।

⁷ एक डाकघर वितरण डाकघर नहीं था।

3.1.9.2 धन का प्रेषण

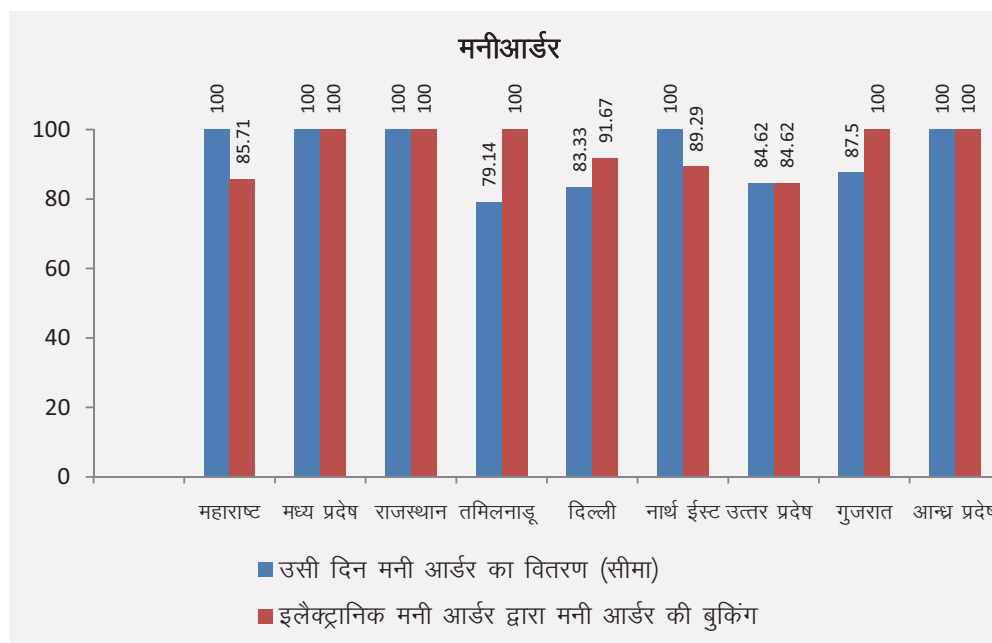
धन का प्रेषण भारतीय डाक विभाग का महत्वपूर्ण क्षेत्र है और प्रेषण कार्य से यह सुनिश्चित करने की अपेक्षा है कि प्राप्त हुये धनादेश के कम से कम 95 प्रतिशत का भुगतान उसी दिन हो जाये। पुनः केपीआई के अनुसार सभी धनादेशों की बुकिंग इलैक्ट्रानिक मनीआर्डर के द्वारा होनी चाहिए। धनादेश के वितरण और मनीआर्डर का इलैक्ट्रानिक मनीआर्डर द्वारा बुकिंग का प्रदर्शन तालिका- 4 में दर्शाया गया है।

तालिका-4
मनीआर्डर का वितरण तथा मनीआर्डर की बुकिंग इलैक्ट्रानिक मनीआर्डर द्वारा करने का प्रदर्शन
(आंकड़े प्रतिशत में)

परिमण्डल का नाम (डाकघरों की संख्या)	उसी दिन धनादेश का वितरण (रेंज)	इलैक्ट्रानिक मनी आर्डर द्वारा मनी आर्डर की बुकिंग (रेंज)
महाराष्ट्र (7)	100	85.71 (0 to 100)
मध्य प्रदेश (7)	100	100
राजस्थान (7)	100	100
तमिलनाडू (7)	79.14 (0 to 100)	100
दिल्ली (6)	83.33 (0 to 100)	91.67 (50 to 100)
नार्थ ईस्ट (7)	100	89.29 (25 to 100)
उत्तर प्रदेश (14)	84.62 (0 to 100)	84.62 ⁸ (0 to 100)
गुजरात (8)	87.50 (0 to 100)	100
आन्ध्र प्रदेश (12)	100	100

उसी दिन वितरित किये गये मनीआर्डर का वितरण प्रदर्शन नीचे चार्ट में दर्शाया गया है

⁸ चौदह में से एक डाकघर वितरण डाकघर नहीं है अतः प्रतिशत केवल 13 डाकघरों पर आधारित है।



मनी आर्डर का वितरण और मनी आर्डर की इलैक्ट्रानिक मनीआर्डर द्वारा बुकिंग से सम्बन्धित अभिलेखों के परीक्षण तथा प्रदर्शन के मूल्यांकन में पाया गया कि दिल्ली, उत्तर प्रदेश और गुजरात परिमण्डलों में वितरण का प्रदर्शन निर्धारित सीमा से नीचे था। पुनः महाराष्ट्र, दिल्ली, पूर्वोत्तर तथा उत्तर प्रदेश में केवल 86 से 92 प्रतिशत मनीआर्डर की बुकिंग इलैक्ट्रानिक मनीआर्डर के द्वारा हो रही थी।

डाकविभाग ने अपने उत्तर (अगस्त 2014) में कहा कि गुजरात परिमण्डल में प्राप्ति के दिन मनीआर्डर का वितरण समग्र रूप में 96 प्रतिशत था। यह भी कहा गया कि मनीआर्डर के वितरण प्रदर्शन की निगरानी निदेशालय नियमित रूप से करता है, जिसमें सचिव (डाक) की मुख्य पोस्ट मास्टर जनरल से पाक्षिक वीडियो कान्फ्रेंसिंग होती है। परन्तु दूसरे परिमण्डलों में मनी आर्डर के वितरण के प्रदर्शन स्तर के सम्बन्ध में उत्तर प्राप्त नहीं हुआ।

वास्तविकता यह है कि प्राप्ति के दिन 95 प्रतिशत धनादेश के वितरण का निर्धारित स्तर तमिलनाडू, दिल्ली, उत्तर प्रदेश और गुजरात में नहीं बनाये रखा गया।

चूंकि धन प्रेषण भारतीय डाक का एक महत्वपूर्ण क्षेत्र है, यह सुनिश्चित करने के लिये सम्पूर्ण प्रयास करना चाहिये कि सभी परिमण्डलों में धनादेश का वितरण निर्धारित समय सीमा के अनुसार हो।

3.1.9.3 बैंकिंग

डाक विभाग भारत सरकार के वित्त मंत्रालय की ओर से छोटी बचत योजनाओं का संचालन करता है। डाकघर का बचत बैंक बचत खाता, आवर्ती जमा (आरडी), सावधि जमा खाता (टीडी), मासिक आय योजना (एमआईएस), लोक भविष्य निधि (पीपीएफ), राष्ट्रीय बचत प्रमाण पत्र (एनएससी), और वरिष्ठ नागरिक बचत योजना (एससीएसएस) का संचालन करता है।

सक्षम बैंकिंग प्रचालन के लिये डाक विभाग 'प्रोजेक्ट ऐरो' की ब्लू बुक में जनवरी 2009 में निम्नलिखित केपीआई निर्धारित किये गये थे:

- खाता हस्तान्तरण निवेदन का निस्तारण 3 कार्य दिवसों के अन्दर किया जाये;
- खाता दावा प्रकरणों का, जिनमें नामांकन हो, प्रार्थना पत्र प्राप्ति के 3 कार्य दिवसों के अन्दर निस्तारण किये जायें;
- बचत बैंक, सावधि जमा, मासिक आय योजना और राष्ट्रीय बचत प्रमाण पत्र/ किसान विकास पत्र के सभी नमूना हस्ताक्षर डाटा बेस में स्कैन हों;
- ग्राहकों की पासबुक का पासबुक प्रिन्टर के द्वारा अद्यतन किया जाये;

पासबुक प्रिन्टर के द्वारा पासबुक अद्यतिकरण का विचार ग्राहकों में उनके खातों में शेष राशि के बारे में आत्म विश्वास पैदा करने के लिये तथा खाता धारक द्वारा जमा सही धनराशि की सही क्रेडिट न करके पटल लिपिक द्वारा किये जाने वाले फ्रॉड को कम करने के लिये था। पुनः हस्ताक्षर का स्कैन पटल लिपिक के समय को कम करने में भी सहायक था।

उपरोक्त निर्धारित मापदण्ड के परिप्रेक्ष्य में बैंकिंग प्रदर्शन का मूल्यांकन नौ परिमण्डलों के चयनित डाकघरों में किया गया। पाये गये निम्नलिखित परिणाम नीचे तालिका-5 में दर्शाये गये हैं:

तालिका-5
विभिन्न बैंकिंग सेवाओं का प्रदर्शन

(प्रतिशत में)

परिमण्डल का नाम (डाकघरों की संख्या)	स्थानान्तरण अनुरोध (रैंज)	मृतक दावा मामलों का निपटारा (रैंज)	सभी बचत बैंक, आवर्ती जमा एवं मासिक आय योजना के लिए हस्ताक्षर स्कैन (रैंज)	एन0 एस0 सी0/ किसान विकास पत्र के लिए हस्ताक्षर स्कैन (रैंज)	प्रिन्टर के माध्यम से ग्राहकों की पासबुकों का अद्यतन (रैंज)
महाराष्ट्र (7)	100.00	100.00	100.00	85.71 (0 to 100)	85.71 (0 to 100)
मध्य प्रदेश (7)	100.00	100.00	100.00	85.71 (0 to 100)	100.00
राजस्थान (7)	100.00	100.00	100.00	100.00	21.43 (0 to 50)
तमिलनाडू (7)	100.00	100.00	100.00	100.00	0.00
दिल्ली (6)	83.33 (0 to 100)	100.00	100.00	0.00	58.33 (0 to 100)
नार्थ ईस्ट (7)	100.00	100.00	95.29 (67 to 100)	57.14 (0 to 100)	35.71 (0 to 50)
उत्तर प्रदेश (14)	100.00	85.71 (0 to 100)	71.43 (0 to 100)	50.00 (0 to 100)	14.29 (0 to 100)
गुजरात (8)	100.00	100.00	100.00	37.50 (0 to 100)	87.50 (0 to 100)
आन्ध्र प्रदेश (12)	100.00	100.00	100.00	91.67 (0 to 100)	33.33 (0 to 100)

तालिका से स्पष्ट है कि –

- खाता हस्तान्तरण निवेदनों पर दिल्ली के अतिरिक्त अन्य सभी नमूना चयनित परिमण्डलों में निर्धारित समय सीमा के अन्दर विचार किया गया;
- मृतक दावा प्रकरण उत्तर प्रदेश में निर्धारित समय के अन्दर निस्तारित नहीं हो रहे थे;
- नमूना परीक्षित नौ परिमण्डलों में से सात में हस्ताक्षर स्कैनिंग बाकी थे;
- अधिकांश नमूना परीक्षित डाकघरों में पासबुक का अद्यतीकरण पासबुक प्रिन्टर के द्वारा नहीं हो रहा था। केवल मध्य प्रदेश के सभी नमूना परीक्षित डाकघरों में पासबुक का अद्यतीकरण पासबुक प्रिन्टर के द्वारा हो रहा था।

डाकविभाग ने लेखापरीक्षा निष्कर्ष को स्वीकार तो किया (अगस्त 2014), लेकिन कथित परिमण्डलों में बैंचमार्क प्राप्त न करने का कोई कारण नहीं बताया। यद्यपि यह कहा गया कि मृतक दावा प्रकरणों की नियमित रूप से उत्तर प्रदेश में निगरानी हो रही है। यह भी सूचित किया गया कि डाकघरों को पासबुक प्रिन्टर के द्वारा अद्यतीकरण करने के लिये निर्देशित किया जा चुका है। पुनः, यह कहा गया कि पासबुक प्रिन्टर अगर काम न कर रहें हों तो परिमण्डलों को स्थानीय स्तर पर उनकी मरम्मत के लिये निर्देशित किया जा चुका है। यह भी कहा गया कि हस्ताक्षर स्कैनिंग की पाक्षिक निगरानी वीडियो कान्फ्रेन्सिंग के द्वारा की जा रही थी और 1 अगस्त 2014 को 98.31 प्रतिशत हस्ताक्षर स्कैनिंग हो चुके थे।

आवश्यकता है कि डाकविभाग अपने निर्देशों के अनुपालन की निगरानी प्रभावी ढंग से करें क्योंकि दिल्ली परिमण्डल के नमूना परीक्षित डाकघरों में हस्ताक्षरित स्कैनिंग का प्रतिशत एनएससी/केवीपी में शून्य था जबकि गुजरात और उत्तर प्रदेश परिमण्डल में प्रदर्शन क्रमशः 38 प्रतिशत और 50 प्रतिशत था। जहां तक प्रिन्टर के द्वारा ग्राहक पासबुक के अद्यतीकरण की बात है, तमिलनाडू परिमण्डल के नमूना परीक्षित डाकघरों में कोई भी पासबुक प्रिन्टर के द्वारा अद्यतीकरण नहीं किया जा रहा था, जबकि राजस्थान पूर्वोत्तर और उत्तर प्रदेश में प्रिन्टर के द्वारा क्रमशः 21, 36 और 14 प्रतिशत पासबुक अद्यतीकरण किये जा रहे थे।

इस प्रकार निष्कर्ष निकाला जा सकता है कि यद्यपि स्थानान्तरण निवेदन तथा मृतक दावा प्रकरण दिल्ली एवं उत्तर प्रदेश के अतिरिक्त जहां कि यह क्रमशः 83 तथा 86 प्रतिशत था, अन्य परिमण्डलों में यह 100 प्रतिशत था। तथापि हस्ताक्षर स्कैनिंग तथा पासबुकों का प्रिन्टर के द्वारा अद्यतीकरण में सुधार की आवश्यकता है।

3.1.9.4 स्पीड पोस्ट की प्राइवेट कोरियर से तुलना

देश के प्रमुख शहरों में तीव्र एवं समयबद्ध वितरण सेवा प्रदान करने के लिए 1986 में स्पीड पोस्ट सेवा का प्रारम्भ किया गया था। तब से पूरे देश में नेटवर्क फैल चुका है। बाद में प्राइवेट कोरियर

स्पीड पोस्ट को कठिन प्रतिस्पर्द्धा दे रहे हैं। चूंकि डाक विभाग के सम्पूर्ण राजस्व का 10 प्रतिशत⁹ स्पीड पोस्ट सेवा से आता है, स्पीड पोस्ट सेवा का प्रदर्शन स्वीकार्य स्तर के अनुरूप होना चाहिये और प्राइवेट कोरियर द्वारा प्रदत्त सेवा स्तर से कम नहीं होना चाहिये।

डाक वितरण के लिये डाक विभाग की स्पीड पोस्ट सेवा के प्रदर्शन/गुणवत्ता की तुलना प्राइवेट कोरियर एजेन्सी से करने हेतु चयनित नौ परिमण्डलों में से आठ परिमण्डलों गुजरात, महाराष्ट्र, राजस्थान, तमिलनाडू, दिल्ली, आन्ध्र प्रदेश, उत्तर प्रदेश और मध्य प्रदेश में नमूना लेखापरीक्षा की गई।

नमूना परीक्षण स्थानीय, प्रमुख शहरों एवं तहसील को पत्र भेजकर किया गया। कुल 284 पत्र स्पीड पोस्ट से भेजे गये और 287 विभिन्न प्राइवेट कोरियर सेवा प्रदाताओं¹⁰ के द्वारा भेजे गये। भेजे गये पत्रों की संख्या, वास्तव में वितरित किये गये पत्र, और स्पीड पोस्ट तथा प्राइवेट कोरियर द्वारा चयनित पत्रों के वितरण में लिया गया समय नीचे तालिका- 6 में दर्शाया गया है।

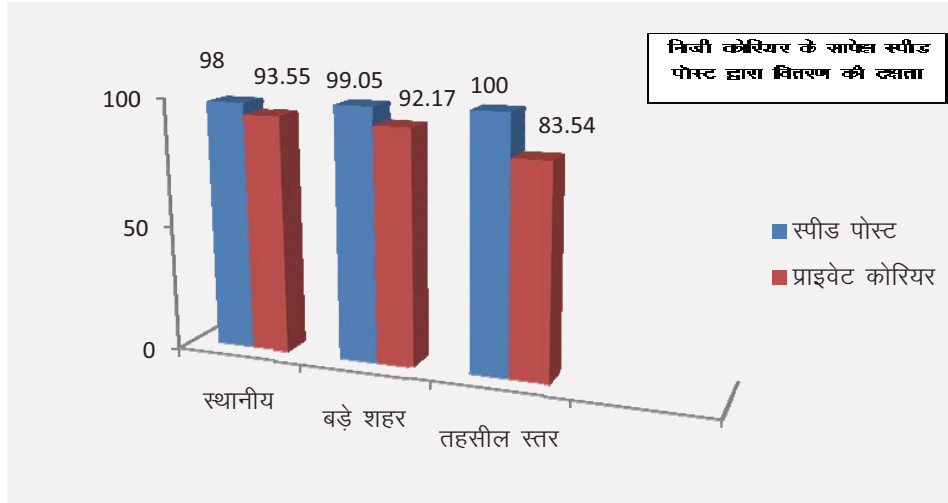
तालिका- 6
डाक विभाग के स्पीड पोस्ट तथा प्राइवेट कोरियर द्वारा डाक के वितरण में लिया गया समय

क्षेत्र/ स्थान के प्रकार	स्पीड पोस्ट				प्राइवेट कोरियर			
	लेखापरीक्षा द्वारा भेजे गये परीक्षण पत्रों की संख्या	परीक्षण पत्र पाने वालों की संख्या	परीक्षण पत्र वितरण में लिये गये दिन	वितरित किये गये पत्र (प्रतिशतमें)	लेखापरीक्षा द्वारा भेजे गये परीक्षण पत्रों की संख्या	परीक्षण पत्र पाने वालों की संख्या	परीक्षण पत्र वितरण में लिये गये दिन	वितरित किये गये पत्र (प्रतिशतमें)
			से-तक				से-तक	
स्थानीय	100	98	1 - 11	98.00	93	87	1 - 12	93.55
बड़े शहर	105	104	1 - 9	99.05	115	106	1 - 10	92.17
तहसील स्तर	79	79	1 - 7	100.00	79	66	1 - 23	83.54
योग	284	281		98.94	287	259		90.24

स्पीड पोस्ट तथा प्राइवेट कोरियरों द्वारा भेजे गये वितरित पत्रों का प्रदर्शन नीचे चार्ट में दिया गया है।

⁹ 2010-11, 2011-12, 2012-13 और 2013-14 में डाक विभाग के कुल राजस्व में से स्पीड पोस्ट का प्रतिशत क्रमशः 10.76, 11.26, 13.47, और 12.79 का रहा।

¹⁰ डी.टी.डी.सी, फर्स्ट फ्लाइट, ब्लू डार्ट/डी.एच.एल और स्थानीय कोरियर



जहाँ तक वितरण प्रदर्शन का सम्बन्ध है, उपरोक्त तालिका दर्शाती है कि स्थानीय क्षेत्रों में प्राइवेट कोरियर्स के 93.55 प्रतिशतकी तुलना में स्पीड पोस्ट द्वारा 98 प्रतिशत डाक का वितरण किया गया। प्रमुख शहरों में स्पीड पोस्ट के द्वारा 99.05 प्रतिशत पत्रों का वितरण किया गया, जबकि प्राइवेट कोरियर्स का वितरण 92.17 प्रतिशत रहा। तहसील स्तर पर प्राइवेट कोरियर्स के 83.54 प्रतिशत की तुलना में स्पीड पोस्ट का वितरण प्रदर्शन 100 प्रतिशत था। डाक विभाग एवं प्राइवेट ऑपरेटर द्वारा भेजे जाने वाली वस्तु की प्राप्ति का प्रतिपुष्टि विवरण जिसको भेजा गया था उससे प्रमाणित कराया गया। इस तरह से परिणाम के आधार पर यथोचित निष्कर्ष निकाला गया कि डाक विभाग की स्पीड पोस्ट सेवा प्राइवेट कोरियर द्वारा प्रदत्त सेवा से बेहतर थी यद्यपि स्पीड पोस्ट सेवा में सुधार की गुंजाइश अब भी है।

डाक विभाग ने लेखापरीक्षा निष्कर्ष के उत्तर में (अगस्त 2014) कहा कि विभाग ग्राहक सेवा के उच्च स्तर को बरकरार रखने और लेखापरीक्षा निष्कर्ष के अनुपालन के लिये लगातार प्रयास करता रहेगा।

संस्तुतियाँ

डाक विभाग (डीओपी) को चाहिए कि

- सुनिश्चित करे कि सभी तरह के डाक एवं धनादेश वितरण के प्रदर्शन की सभी परिमण्डलों एवं डाक निदेशालय स्तर पर दक्षता पूर्वक निगरानी हो।
- हस्ताक्षर स्कैनिंग तथा प्रिन्टर के द्वारा पासबुक के अद्यतीकरण के प्रदर्शन में सभी परिमण्डल में सुधार के लिए कदम उठाये।

3.1.9.5 ग्राहकों एवं कर्मचारियों के संतुष्टि स्तर का निर्धारण

निष्पादन लेखापरीक्षा के एक हिस्से के रूप में 'लुक एण्ड फील' के अन्तर्गत ग्राहक संतुष्टि का निर्धारण सर्वे के द्वारा किया गया था। इस सम्बन्ध में रैंडम चयन से डाकघरों में आने वाले ग्राहकों को फीड बैक फार्म उनके फीडबैक के लिये दिया गया था। इस उद्देश्य के लिये प्रत्येक चयनित उप डाकघर (एसपीओ) तथा प्रधान डाकघर (एचपीओ) में क्रमशः 15 और 30 ग्राहकों (कुल योग 1455 ग्राहक) को फीडबैक देने के लिये निवेदन किया गया था। प्रश्नावली में डाकघरों में लेखन सामग्री और फॉर्म की उपलब्धता, कतार का समय, स्वच्छता, बहुउद्देशीय पटल संचालन, कर्मचारी तत्परता, ग्राहक माँग के अनुरूप कम्प्यूटर उपलब्धता तथा ग्राहक सुविधा की उपलब्धता इत्यादि सम्मिलित था। ग्राहकों द्वारा दिये गये अंक के आधार पर यह पाया गया कि डाकघर की सेवा और कार्य से 83 प्रतिशत ग्राहक संतुष्ट थे जिसका रेंज उत्तर प्रदेश में 63 प्रतिशत से गुजरात, महाराष्ट्र और मध्य प्रदेश मंडलों में 100 प्रतिशत तक था।

उपरोक्त के अतिरिक्त चयनित डाकघरों में कर्मचारियों के कार्य संतुष्टि का सर्वेक्षण भी उनके कार्य स्थल पर किया गया। प्रत्येक चयनित डाकघर में डाक कर्मचारियों की प्रेरणा और कार्य संतुष्टि स्तर को सुनिश्चित करने के लिये स्टाफ के 25 सदस्यों या पूर्ण स्टाफ (ऐसे प्रकरण में जहाँ स्टाफ 25 से कम हो) से पूर्व निर्धारित प्रश्नावली पर फीडबैक पर प्राप्त किया गया था। कार्य संतुष्टि फीडबैक में स्टाफ के सदस्यों द्वारा दिये गये अंक के आधार पर यह निष्कर्ष निकाला गया कि 87 प्रतिशत डाक स्टाफ अपने कार्य से संतुष्ट था। पूर्वोत्तर में सबसे कम 67 प्रतिशत स्टाफ संतुष्ट था जबकि महाराष्ट्र, मध्यप्रदेश, तमिलनाडू, गुजरात और आन्ध्र प्रदेश में अपने कार्य स्थल पर संतुष्ट पाये गये स्टाफ का विवरण 100 प्रतिशत था।

लेखापरीक्षा द्वारा इंगित किये जाने पर डाक विभाग ने कहा कि सेवा स्तर में सुधार के लिये उ0 प्र0 के प्रोजेक्ट ऐरो डाकघरों में क्षेत्र के विशिष्ट व्यक्तियों से विचार विमर्श एवं नियमित रूप से मिलने के लिये डाक फोरम बनाया गया है। कर्मचारी संतुष्टि के सम्बन्ध में पूर्वोत्तर मण्डल द्वारा कहा गया कि सुधारात्मक उपाय किये गये हैं और सूचित किया कि संतुष्टि स्तर 95 प्रतिशत तक पहुँच चुका है।

3.1.10 योजना और क्रय

योजना में कार्यक्षेत्र सुनिश्चित करना, प्रोजेक्ट का लक्ष्य और उद्देश्य, प्रोजेक्ट को कार्यान्वित करने का तरीका, शामिल लोगों की भूमिकाएँ एवं जिम्मेदारियों और समय तथा लागत का अनुमान शामिल होता है। क्रय बाहरी स्रोतों से वस्तु, सेवा या कार्य का अधिग्रहण है। यह आवश्यक है कि वस्तुयें या सेवायें यथोचित हों और आवश्यकता को पूरा करने के लिये गुणवत्ता और मात्रा तथा समय एवं स्थान के सन्दर्भ में सर्वोत्तम संभव कीमत पर खरीदी गयी हैं। प्रोजेक्ट ऐरो के कार्यान्वयन के समय योजना और क्रय की कमियाँ नीचे वर्णित की गयी हैं:

3.1.10.1 हार्डवेयर की निष्क्रियता

ग्राहकों को उत्तम सेवा प्रदान करने के उद्देश्य से यह आवश्यक था कि सभी कम्प्यूटर हार्डवेयर और वाह्य उपकरण अच्छी तरह से कार्य कर रहे हों। यह पाया गया कि ₹ 1.09 करोड़ की कीमत के कम्प्यूटर सहायक उपकरण और पासबुक प्रिन्टर 2009 से निष्क्रिय या अनुपयोगी पड़े हुये थे। चूंकि प्रोजेक्ट ऐरो के अन्तर्गत डाकघर की सेवायें विभिन्न हार्डवेयर वस्तुओं के कार्यरत होने से जुड़ी हुयी हैं, हार्डवेयर की निष्क्रियता या अनुपयोगी स्थिति ग्राहकों को उत्तम सेवा प्रदान करने में बाधक हो सकती है। जिसका परिणाम प्रोजेक्ट ऐरो के प्राथमिक उद्देश्य की विफलता के रूप में हो सकता है।

लेखापरीक्षा निष्कर्ष के उत्तर में डाक विभाग ने कहा (अगस्त 2014) कि राजस्थान परिमण्डल ने सभी सम्बन्धित को निर्देश जारी कर दिये गये हैं कि जैसे ही पता चले हार्डवेयर के दोष सुधार दिये जायें। यह भी कहा गया कि महाराष्ट्र परिमण्डल में बजट की उपलब्धता के अनुसार चरणबद्ध तरीके से निष्क्रिय यूपीएस के लिए बैटरी खरीदी जा रही थीं यद्यपि विभाग ने अन्य परिमण्डलों के चयनित डाकघरों में निष्क्रिय/अनुपयोगी हार्डवेयर की स्थिति के बारे में कोई उत्तर नहीं दिया।

संस्तुति

- डाक विभाग को सुनिश्चित करना चाहिए कि ग्राहकों की उत्तम सेवा के लिए डाकघरों को पूर्ती किये गये सभी कम्प्यूटर हार्डवेयर और वाह्य उपकरण कार्य करने की स्थिति में हों।

3.1.10.2 हार्डवेयर के क्रय में दोहराव

वार्षिक योजना 2009-10 की अवधि में डाक विभाग ने नवें योजना के अन्तर्गत 'कम्प्यूटराइजेशन और नेटवर्किंग' योजना में शामिल कुछ डाकघरों के वर्तमान हार्डवेयर को प्रतिप्रस्थापित करने के लिए प्रस्तावित किया था। दूसरे डाकघरों में जहाँ प्रोजेक्ट ऐरो के कार्यान्वयन के लिये निर्धारित आवश्यकता से कम कम्प्यूटर थे अतिरिक्त कम्प्यूटर आपूर्ति भी प्रस्तावित थी। यद्यपि डाक विभाग ने स्पष्ट किया था कि हार्डवेयर केवल एक स्कीम अर्थात या तो 'प्रोजेक्ट ऐरो' या 'कम्प्यूटराइजेशन व नेटवर्किंग' के लिये आपूर्ति किया जायेगा और इसमें दोहरापन नहीं होगा।

लेखापरीक्षा में पाया गया कि तमिलनाडू और राजस्थान परिमण्डलों के 70 प्रोजेक्ट ऐरो डाकघरों के लिये ₹41.33 लाख धनराशि के हार्डवेयर जो कि नीचे तालिका-7 में विवरणित हैं क्रय कर लिये गये जो कि पूर्व में ही कम्प्यूटराइजेशन और मार्डनाइजेशन कार्यक्रम के अन्तर्गत सम्मिलित कर लिये गये थे।

तालिका- 7
अतिरिक्त हार्डवेयर का क्रय

(₹ in lakh)

परिमण्डल का नाम	डाकघरों की संख्या	खरीदी गयी वस्तुएं	मात्रा	राशि (लाख में)
तमिलनाडू	20	डेस्कटाप कम्प्यूटर	20	7.72
राजस्थान	50	डेस्कटाप कम्प्यूटर प्रीलोडेड प्रणाली के साथ	87	33.61
योग	70		107	41.33

(स्रोत: डाक विभाग द्वारा उपलब्ध सूचना)

उत्तर में डाक विभाग ने कहा (अगस्त 2014) कि लक्ष्य की प्राप्ति, डीईटी के सम्प्रेषण और बिना काम रोके अच्छी कनेक्टिविटी के लिये प्रोजेक्ट ऐरो डाकघरों के लिये परिमण्डलों ने प्रोजेक्ट ऐरो फेज-VI में आवंटित बजट से अतिरिक्त हार्डवेयर का क्रय किया। यह भी कहा गया कि परिमण्डलों ने सभी सम्बन्धित डिवीजनों को यह सुनिश्चित करने के लिये निर्देश दिया किया है कि कोई भी कम्प्यूटर बिना प्रयोग किये हुये न रहे।

डाक विभाग का उत्तर इस वास्तविकता के दृष्टिकोण से स्वीकार्य नहीं है कि 'मार्डनाइजेशन एवं कम्प्यूटराइजेशन' योजना के अन्तर्गत अर्न्तनिहित डाकघरों के लिये पूर्व में ही 'प्रोजेक्ट ऐरो' के अन्तर्गत आवंटित बजट से कम्प्यूटर का क्रय किया जा चुका था। धनराशि का प्रयोग दूसरे कार्यों के लिये किया जा सकता था।

3.1.10.3 सूचना कियोस्क का न्यून उपयोग

सूचना कियोस्क ग्राहकों के प्रयोग के लिये इन्टरनेट कनेक्टिविटी के साथ डाकघर के कार्यक्रम से सम्बन्धित सभी सूचनाओं से युक्त कम्प्यूटर आधारित यंत्र है। प्रोजेक्ट ऐरो के चयनित प्रत्येक डाकघर को डाक सूचनाएँ तथा इन्टरनेट ब्राउजिंग सुविधा से युक्त एक सूचना कियोस्क प्रदान करना था।

डाक विभाग ने अप्रैल और सितम्बर 2008 में महानिदेशक आपूर्ति एवं निपटान के द्वारा मेसर्स अगमाटेल को क्रमशः 52 की संख्या तथा 448 की संख्या में ₹6.62 करोड़ की कीमत के सूचना कियोस्क का क्रय आदेश दिया। यह कियोस्क 12¹¹ परिमण्डलों के डाकघरों में आपूर्ति होनी थी। इन सूचना कियोस्कों का उद्देश्य डाकघरों में ग्राहकों को डाक सूचनाएं तथा इन्टरनेट ब्राउजिंग सुविधायें देना था।

डाक विभाग ने (जुलाई 2009) में कियोस्क के प्रयोग के सम्बन्ध में सभी परिमण्डलों से संज्ञान लिया। कियोस्क के प्रयोग के बारे में लेखापरीक्षा द्वारा पूछताछ करने पर डाक विभाग द्वारा यह कहा

¹¹ आन्ध्र प्रदेश, बिहार, गुजरात, झारखण्ड, म० प्र०, महाराष्ट्र, पूर्वोत्तर, उड़ीसा, राजस्थान, तमिलनाडू, उत्तर प्रदेश और उत्तराखण्ड परिमण्डल

गया कि परिमण्डलों से प्राप्त सूचनायें तुरन्त उपलब्ध नहीं थीं। पुनः नौ चयनित परिमण्डलों के 75 नमूना परीक्षित डाकघरों में पाया गया कि इन डाक घरों में 63 कियोस्क की आपूर्ति की गई थी। जिसमें 48 कियोस्क बिल्कुल ही प्रयोग नहीं किये जा रहे थे तथा 15 कियोस्क नगण्य रूप से प्रयोग किये जा रहे थे। चूंकि डाक विभाग के पास सूचना कियोस्क के प्रयोग के बारे में कोई सूचना उपलब्ध नहीं है, सभी क्रय किये गये ₹6.62 करोड़ कीमत के 500 कियोस्कों की अनुपयोगिता की संभावना से इनकार नहीं किया जा सकता है।

लेखापरीक्षा निष्कर्ष के जबाव में डाकविभाग ने कहा (अगस्त 2014) कि कियोस्क का प्रयोग उपभोक्ताओं पर निर्भर करता है। इसकी सुविधाओं से उपभोक्ताओं को जागरूक करने की जिम्मेदारी डाकघर की थी ताकि कियोस्क का इष्टतम प्रयोग सुनिश्चित हो सके।

डाकविभाग का उत्तर सामान्य प्रकृति का है और कोई सूचना नहीं देता है कि कियोस्क के इष्टतम प्रयोग के लिए क्या प्रयास किये गये थे और किस सीमा तक कियोस्क का प्रयोग किया गया था। कियोस्क का उपयोग न करना केवल जनता के धन की बर्बादी ही नहीं बल्कि ग्राहक का विभाग द्वारा प्रदत्त सेवा के सम्बन्ध में स्वचालित सूचना देने में विफलता भी रही और इस तरह कियोस्क के खरीदने का मूलभूत उद्देश्य निष्फल रहा।

निष्कर्ष

प्रोजेक्ट ऐरो योजना ने निःसन्देह देश के डाकघरों को परिवर्तित किया है। डाकघरों में न केवल बेहतर लुक एण्ड फील बल्कि उनके कोर ऑपरेशन में भी सुधार हुआ है। परन्तु योजना के कई पहलू जैसे निगरानी प्रणाली, सीबीएस का कार्यान्वयन और योजना तथा क्रय अपेक्षा के अनुरूप नहीं पाये गये। पुनः चूंकि डाकघर की सेवायें विभिन्न तरह के हार्डवेयर सामानों की समुचित कार्य करने से सम्बन्धित हैं यह महत्वपूर्ण था कि ऐसे सभी वस्तुओं को कार्य स्थिति में रखा जाये। उपरोक्त के अतिरिक्त योजना में मेट्रोपोलिटन शहरों, राज्यों की राजधानियों, दूसरे बड़े शहरों तथा शहरी क्षेत्रों के केवल कुछ प्रतिशत डाकघरों को समाहित किया गया है। इस प्रकार इस योजना को उच्च प्राथमिकता दिये जाने की आवश्यकता है ताकि पूरे देश के डाकघरों को इस योजना में सम्मिलित किया जा सके और आम जनता की आवश्यकताओं की पूर्ति को सुनिश्चित किया जा सके।

3.2 डाक विभाग में बैंकिंग एवं धन हस्तांतरण संचालन

परिचय

डाकघर बचत बैंक (पीओएसबी) योजना¹² 31 मार्च 2013 को करीब 1.54 लाख डाकघरों में लगभग 28 करोड़ बचत खातों के साथ डाक विभाग की सबसे पुरानी एवं सबसे बड़ी योजना है। पीओएसबी योजना एक एजेन्सी कार्य है, जो कि वित्त मंत्रालय (एमओएफ) की ओर से डाक विभाग (डीओपी) द्वारा संचालित किया जाता है।

¹² पीओएसबी विभिन्न बचत योजनाएं प्रदान करता है जैसे बचत बैंक(एसबी), आवर्ती जमा (आरडी), सावधी जमा(टीडी), पब्लिक प्रोविडेंट फंड (पीपीएफ) खाते, मासिक आय योजना(एमआईएस) और वरिष्ठ नागरिक बचत योजना (एससीएसएस)। ये विभिन्न बचत योजनाएं आम जनता की सुविधा के लिए प्रधान, उप और शाखा डाकघरों (पीओएस) में उपलब्ध हैं।

डाकविभाग की सेवाओं के आधुनिकीकरण और बचत बैंक (एसबी) के संपूर्ण कार्य को कम्प्यूटरीकृत करने के लिए, मेसर्स डाटानेट कॉरपोरेशन बंगलौर¹³ द्वारा विन्डो एनटी प्लेटफार्म पर माइक्रोसॉफ्ट एसक्यूएल सर्वर को आरडीबीएमएस के रूप में तथा पॉवर बिल्डर फ्रन्ट-इन्ड टूल के रूप में, डाकघरों में बचत बैंक के संचालन हेतु एक अलग सॉफ्टवेयर "संचय पोस्ट" को विकसित किया गया था। एक डाकघर के भीतर लोकल एरिया नेटवर्क वातावरण में काम करने के लिए विकसित संचय पोस्ट सॉफ्टवेयर जनवरी 2003 में शुरू किया गया था तथा समय-समय पर उन्नत किया गया है। नवीनतम संस्करण "संचय पोस्ट 7.0" है।

संचय पोस्ट 4.5 सॉफ्टवेयर की एक सूचना प्रौद्योगिकी (आईटी) लेखापरीक्षा 2005 में संचालित की गयी थी और जो 2006 के भारत के नियंत्रक एवं महालेखापरीक्षक की रिपोर्ट संख्या 1 में छपी गयी थी। डीओपी ने अपने कृत कार्यवाही टिप्पणी (जुलाई 2008) में विभिन्न लेखापरीक्षा टिप्पणियों पर सुधारात्मक उपाय करने के आश्वासन दिये थे, तथापि, आश्वासनों में से कुछ जैसा कि **अनुलग्नक-VIII** में दर्शाया गया है पूरी तरह से संपादित नहीं किये गये हैं।

वर्तमान लेखापरीक्षा जुलाई 2013 से सितम्बर 2013 के दौरान 22 डाक परिमण्डलों¹⁴ में से 9 परिमण्डलों के 22 जनरल पोस्ट आफिस (जीपीओ)¹⁵/प्रधान डाकघरों (एचपीओ) और 21 उप कार्यालयों (एसओ)¹⁶ में 2010-11 से 2012-13 की अवधि को समाविष्ट करते हुए संचालित की गई थी।

3.2.1 लेखापरीक्षा निष्कर्ष

डाक विभाग में बैंकिंग एवं धन हस्तांतरण संचालन से संबंधित लेखापरीक्षा निष्कर्षों ने महत्वपूर्ण कमियों पर प्रकाश डाला, जिन पर नीचे चर्चा की गयी है:

3.2.1.1 आई टी नियंत्रण/मुद्दे

(i) नियतकालिक बैकअप का गैर-संरक्षण

डाक विभाग द्वारा मार्च 2010 में डाटा के संरक्षण हेतु जारी बैकअप नीति में यह निर्धारित किया गया कि लेन-देन के पूरा होने पर बैकअप फाईल आदर्श रूप में एक नोड पर सुरक्षित की जाएगी अथवा एक नोड पर स्थानांतरित की जायेगी। बैकअप एक बाह्य मीडिया पर जैसे सीडी/डीवीडी¹⁷ पर हर सप्ताह लिखे जाने हैं और सुरक्षित अभिरक्षा के लिए नामित/चिन्हित कार्यालय को भेजे जाने है।

¹³ मेसर्स डाटानेट कॉरपोरेशन डाकघर बचत बैंक की जरूरतों के लिए सॉफ्टवेयर निर्मित करने के लिए, डाक विभाग द्वारा नियोजित, बंगलौर आधारित सॉफ्टवेयर कम्पनी है।

¹⁴ परिमण्डल कुछ अपवादों के साथ एक राज्य के साथ सामान्य सह-अन्तक है, जैसे महाराष्ट्र परिमण्डल महाराष्ट्र एवं गोवा राज्यों को आवृत्त करता है, उत्तर पूर्वी परिमण्डल अरुणाचल प्रदेश, मणिपुर, मेघालय, मिजोरम, नागालैंड और त्रिपुरा को आवृत्त करता है। पंजाब परिमण्डल पंजाब और चंडीगढ़ को आवृत्त करता है, तमिलनाडु परिमण्डल तमिलनाडु और पुडुचेरी को आवृत्त करता है और पश्चिम बंगाल परिमण्डल पश्चिम बंगाल, सिक्किम और अंडमान एवं निकोबार द्वीप को आवृत्त करता है।

¹⁵ चित्रदुर्गा, कोलार, मुम्बई, माहिम, बेरहामपुर, अस्का, सहरसा, मोतीहारी, जालंधर, अमृतसर, सेन्ट थाम्स माउंट, वेल्लोर, त्रिची, श्रीरंगम, इनाकुलम, थिसुर, नई दिल्ली, रमेश नगर, महबूब नगर, अदिलाबाद, कडपा, कुरनुल

¹⁶ चल्लेकेरे, बांगरपेट, चर्चगेट, बीएस रोड़, एमडीसी, नवगांव, सुपाल, रक्सौल, माडल टाउन, राय्या, अषोक नगर, गांधी नगर, टेप्पाकुलम, मन्नाचनल्लुर, इड़ापल्ली, पन्कुन्नु, एसआरटी नगर, टैगोर गार्डन, निर्मल, येरैमुक्कापल्ली, कुरनुल कैम्प

¹⁷ सीडी/डीवीडी- कॉम्पैक्ट डिस्क/डिजिटल बहुमुखी डिस्क

हालाँकि लेखापरीक्षा ने देखा कि नियतकालिक बैकअप के संरक्षण संबंधी निर्देशों, जैसा कि ऊपर दर्शाये गये हैं, का चार परिमण्डलों के चयनित 43 डाकघरों में से आठ डाकघरों¹⁸ में पालन नहीं किया गया था।

डाटा का बैकअप किसी आपदा या दुर्घटना की स्थिति में न केवल खो गये डाटा की बहाली सुनिश्चित करता है बल्कि स्टाफ सदस्यों द्वारा की गई धोखाधड़ी की घटना की जाँच में और धोखाधड़ी की प्रकृति, कारण एवं मात्रा के निर्धारण में महत्वपूर्ण भूमिका निभाता है। यह देखा गया कि उचित बैकअप की उपलब्धता के कारण विभागीय प्राधिकारी अनेक मामलों में, जैसा कि **अनुलग्नक-IX** में दर्शाया गया है, धोखाधड़ी की प्रकृति, मात्रा और कारण का सही पता लगाने में सक्षम थे।

डीओपी ने लेखापरीक्षा अवलोकन स्वीकार किया और कहा (अक्टूबर 2014) कि दिशा-निर्देशों को दोहराते हुए परिमण्डलों को इस सम्बन्ध में निर्देश जारी किये गये थे (सितम्बर 2014)। आगे यह कहा गया कि चरणबद्ध तरीके से सभी डाकघरों में कोर बैंकिंग सुविधा (सीबीएस) के कार्यान्वयन के बाद, डाटा केन्द्रीय सर्वर में स्वचालित रूप से संग्रहीत हो जायेगा और प्रत्येक डाकघर में बैकअप लेना आवश्यक नहीं होगा।

यद्यपि डीओपी लेखापरीक्षा अवलोकन स्वीकार करता है, फिर भी तथ्य यह है कि 2006 की रिपोर्ट संख्या 1 के पैरा 2.9.2 में दर्शाये गये समान अवलोकन पर कृत कार्यवाही टिप्पणी में आश्वासन देने के बाद भी डाक विभाग ने बैकअप संरक्षण पर कोई सुधारात्मक उपाय नहीं किया था जैसा कि **अनुलग्नक VIII** में दर्शाया गया है।

लेखापरीक्षा अनुशंसा करता है कि सभी डाक परिमण्डलों को निर्देशित किया जाए कि वे यह सुनिश्चित करें कि सभी डाकघर बिना किसी अपवाद के डाटा बैकअप संरक्षण एवं परिभाषित बैकअप नीति का अनुपालन करे और सभी डाकघरों में सीबीएस चालू होने तक निदेशालय इस पर निगरानी हेतु एक प्रणाली विकसित कर सकता है।

(ii) अपर्याप्त भौतिक पहुँच नियंत्रण – सर्वर का दिन प्रतिदिन के संचालनों हेतु प्रयोग

डाक विभाग के सुरक्षा निर्देशों (जुलाई 2004) के अनुसार, सर्वर तक किसी भी अनाधिकृत व्यक्ति की नेटवर्क के माध्यम से अथवा भौतिक ढंग से पहुँच नहीं होना चाहिए। सर्वर के कमरे में भौतिक प्रविष्टि को विनियमित करने के लिए एक रजिस्टर बनाया जाना चाहिए। कार्यालय प्रमुख, यह सुनिश्चित करने के लिए कि सुरक्षा अनुदेश का पालन किया जा रहा है, दिन के दौरान कम से कम एक बार सर्वर कमरे का दौरा करेगा। ये निर्देश यह भी परिकल्पित करते हैं कि डाकघरों में संचालन के लिए केवल आवश्यक विभागीय सॉफ्टवेयर ही कम्प्यूटर में लोड किया जाना है।

हालाँकि लेखापरीक्षा ने तीन परिमण्डलों के 4 डाकघरों¹⁹ में इन निर्देशों का पालन न होना पाया। यह देखा गया कि सर्वर स्वयं ही दिन प्रतिदिन के संचालनों के लिए नोड के रूप में इस्तेमाल किया

¹⁸ **आन्ध्र प्रदेश** – महबूबनगर एचपीओ; **बिहार** – मोतीहारी एचपीओ, रक्सौल एसओ और सुपौल एसओ; **महाराष्ट्र** – चर्चगेट एसओ और मुम्बई जीपीओ; **कर्नाटक** – बंगारपेट एसओ और चित्रदुर्ग एचपीओ

जा रहा था और सभी के लिए आसानी से सुलभ जगह पर रखा गया था। संचय पोस्ट के मामले में भौतिक पहुँच नियंत्रण और भी महत्वपूर्ण होते हैं, क्योंकि डाटा स्थानीय सर्वर में होने के साथ यह (सर्वर) सभी डाकघरों में एकल मोड में काम कर रहा है। सर्वर तक पहुँच होने से सर्वर पर उपलब्ध डाटाबेस तक अपने आप पहुँच हो जाती है जहाँ कि समस्त पीओएसबी लेनदेन अभिलिखित हो रहे हैं, जो कि प्रशासक को सर्वर पर उपलब्ध विशेषाधिकारों का प्रयोग करते हुए प्रत्यक्ष डाटा सम्पादन के माध्यम से धोखाधड़ी के जोखिम की ओर उन्मुख करता है।

लेखापरीक्षा अवलोकन (अक्टूबर 2014) को स्वीकार करते हुए डीओपी ने कहा कि दिशा-निर्देशों को दोहराते हुए परिमण्डलों को इस सम्बन्ध में निर्देश जारी किये गये थे (सितम्बर 2014)। आगे यह कहा गया कि चरणबद्ध रूप से सभी डाकघरों में सीबीएस के कार्यान्वयन के बाद, डाटा केन्द्रीय सर्वर में अनुरक्षित किया जायेगा जिस पर डाकपालों या डाकघर स्तर के किसी भी कर्मचारी की कोई पहुँच नहीं होगी।

डीओपी का उत्तर स्वीकार्य नहीं है क्योंकि सर्वर तक की पहुँच डाटाबेस, जहाँ सभी डाकघर बचत बैंक लेनदेन अभिलिखित किये जा रहे हैं, तक पहुँच दे सकती है जो इसे धोखाधड़ी के जोखिम की ओर उन्मुख करता है।

लेखापरीक्षा अनुशंसा करता है कि सभी डाक परिमण्डलों में सर्वर तक पहुँच सीमित करने संबंधी निर्देशों का प्रभावी ढंग से क्रियान्वयन किया जाए ताकि डाटा में हेरफेर के जोखिम को कम किया जा सके।

(iii) समस्त बचत बैंक (एस बी) योजनाओं के दिन प्रतिदिन की गतिविधियों के लिए डाटा प्रविष्टि मॉड्यूल का प्रयोग

डाक विभाग ने संचय पोस्ट के डाटा प्रविष्टि मॉड्यूल²⁰ को अवस्थापित करने के निर्देश (दिसम्बर 2007) और (जनवरी 2008) में जारी किये। पारम्परिक डाटा (पुराना डाटा) की प्रविष्टि की सुविधा के लिए और चालू तथा नवीन प्रविष्टि शुरू करने के लिए, दो अलग-अलग डाटा प्रविष्टि स्क्रीन क्रमशः – डाटा प्रविष्टि मॉड्यूल और ऑनलाइन मॉड्यूल प्रणाली में अंतःस्थापित थे। लेकिन पुराने डाटा के प्रविष्टि करने के बाद भी तथा एप्लीकेशन को खाते के वर्तमान चालू डाटा के साथ शुरू करने के बाद भी, लेखापरीक्षा ने पाया कि अधिकांश कार्यालयों ने पारंपरिक डाटा प्रविष्टि स्क्रीन का प्रयोग जारी रखा। डाटा प्रविष्टि मॉड्यूल का लगातार प्रयोग इनपुट डाटा के गैर-सत्यापन में फलित हुआ और प्रणाली को धोखाधड़ी²¹ के जोखिम की ओर उन्मुख किया। इस पहलू को स्वीकार करते हुए, डाक विभाग ने डाटा प्रविष्टि मॉड्यूल के प्रयोग पर सितम्बर 2012 में अतिरिक्त निर्देश जारी किये, साथ ही ऐसे परिवर्तनों के लिए डाकपाल/उपडाकपाल द्वारा विधिवत हस्ताक्षरित रजिस्टर को बनाना भी अनिवार्य बनाया था।

¹⁹ **आन्ध्र प्रदेश** – कडपा एचपीओ, येरामुक्कापल्ली एसओ; **बिहार** – सुपौल एमडीजी; **केरल** – इर्नाकुलम एचपीओ

²⁰ सॉफ्टवेयर में प्रत्येक बचत योजना के लिए अलग से एक डाटा प्रविष्टि मॉड्यूल था जो कि डाकघरों में कंप्यूटरीकरण के प्रारंभिक चरणों के दौरान मास्टर डाटा बनाने के लिए इस्तेमाल किया गया था। सभी डाटा प्रविष्टि करने के बाद, डाटा प्रविष्टि मॉड्यूल को गैर-स्थापना करना था और लेने ऑनलाइन मॉड्यूल के माध्यम से किये जाने थे।

²¹ डाटा प्रविष्टि मॉड्यूल के उपयोग के माध्यम से किये गये धोखाधड़ी के कई उदाहरण निर्धारित हुए (अनुलग्नक-IX का संदर्भ लें)

लेखापरीक्षा ने पाया कि 43 चयनित डाकघरों में से 17 में, वर्ष 2010-11 से 2012-13 तक, डाटा प्रविष्टि मॉड्यूल दिन प्रतिदिन के काम जैसे- खाता खोलना, जमा/निकासी और खाते के हस्तांतरण इत्यादि के लिए प्रयोग किया जा रहा था। यहाँ तक कि इन डाकघरों में से नौ (9) ने, डाटा प्रविष्टि के माध्यम से किये गये सुधारों को दर्ज करने के लिए निर्धारित रजिस्टर भी नहीं बनाया था।

डाटा के अशक्त इनपुट प्रमाणन नियंत्रण को दर्शाते हुये कुछ अवलोकित उदाहरण नीचे तालिका-1 में दिये गये हैं :

तालिका-1

	निर्देश	निष्कर्ष
(1)	डाक विभाग ने निर्देश जारी किये (अगस्त 2005) कि व्यक्तिगत खातों को छोड़कर सभी बचत बैंक खातों के बकाया शेष को जमाकर्ताओं को किसी तिथि को किन्तु 31 दिसम्बर 2005 के बाद नहीं, वापस किया जाना चाहिए और व्यक्तिगत खाते को छोड़कर अन्य किसी खाते में 31 दिसम्बर 2005 के बाद जमाओं पर ब्याज अर्जन नहीं करेंगे। ये निर्देश जुलाई 2010 में दोहराये गये और परिमण्डलों को निर्देश दिये गये कि ऐसे सभी खाते 31 जुलाई 2010 तक बंद कर दिये जाये और इसका एक प्रमाण पत्र डाक विभाग मुख्यालय को अग्रसारित करना था।	सात डाक परिमण्डलों के 18 एचपीओ/एसओ में, ₹36,26,084 के शेष के साथ 167 पब्लिक खाते अभी भी मौजूद थे और 31 दिसम्बर 2005 के बाद ब्याज ₹83,207 भी जमा किया गया था। यह संचय पोस्ट के संस्करण 5 में, 2005 के सॉफ्टवेयर नियंत्रण निर्देशों को शामिल करते हुए बनाये गये ऑनलाइन मॉड्यूल के बावजूद हुआ।
(2)	डाकघर बचत बैंक खातों के नियम के अनुसार ²² 30 सितम्बर 2011 तक, एक डाकघर बचत बैंक एकल खाते में अधिकतम जमा की राशि ₹1.00 लाख और संयुक्त खाते में ₹2.00 लाख रखी जा सकती थी और एकल प्रकार के बचत खाते के लिए देय ब्याज ₹3500 और संयुक्त खाते के लिए ₹7000 प्रति वर्ष था।	चयनित 9 परिमण्डलों में से चार परिमण्डलों में, चयनित 43 एचपीओ/एसओ में से 10 एचपीओ/एसओ के बचत बैंक खातों में निर्धारित सीमा से अधिक एसबी जमा स्वीकार किये गये और 39 बचत बैंक खातों में ₹120721 का ब्याज, अधिकतम निर्धारित सीमा क्रमशः ₹3500 और ₹7000 से, अधिक अनुमत्य किया गया था।

ऊपर दिये गये उदाहरण दर्शाते हैं कि न तो आईटी नियंत्रण और न ही मानवीय नियंत्रण निर्धारित सीमा से अधिक जमा राशि को स्वीकार करने से रोकने के लिए पर्याप्त थे और निर्धारित सीमा से अधिक स्वीकार की गयी राशि पर दिये जा रहे अनियमित ब्याज के लिए कोई नियंत्रण नहीं था।

डीओपी ने लेखापरीक्षा अवलोकन स्वीकार किया और कहा (अक्टूबर 2014) कि जब एक बार डाकघर को सीबीएस प्लेटफार्म पर लाया जायेगा तो समस्त बचत बैंक योजनाओं के लिए डाटा प्रविष्टि मॉड्यूल का उपयोग अपने आप बंद हो जायेगा।

²² पीओएसबी मैनुअल खण्ड-111 में डाकघर बचत बैंक खातों नियम 1981 के नियम 4 और 5

डीओपी का उत्तर स्वीकार्य नहीं है क्योंकि जब तक डाकघरों को सीबीएस प्लेटफार्म पर नहीं लाया जाता है तब तक निर्धारित सीमा से अधिक जमा और उस पर अतिरिक्त ब्याज का अनियमित जमा जारी रहेगा जिसे अनुमति नहीं दी जानी चाहिये। आगे, डीओपी ने अपने कृत कार्यवाही टिप्पणी में भी आश्वासन दिया था कि मॉड्यूल को ऑनलाइन करने के पूर्व, दर्ज किया गया डाटा सामान्यतया सत्यापित होता है और सिर्फ अत्यावश्यकता की स्थिति में सुधार करने के लिए डाटा प्रविष्टि मॉड्यूल का प्रयोग किया जाता है। डीओपी द्वारा दिये गये आश्वासन के बावजूद भी कमी बनी हुई थी।

लेखापरीक्षा अवलोकन के आधार पर यह अनुशंसा की जाती है कि डाक विभाग द्वारा अन्य परिमण्डलों में भी इसी तरह की कार्यवाही यह सुनिश्चित करने के लिए की जाए कि निर्धारित सीमा से अधिक की राशि स्वीकार नहीं की जाये, और जमा ब्याज यदि कोई हो, की वसूली की जाए।

(iv) पासबुक प्रिन्टर्स का काम नहीं करना

संचय पोस्ट पैकेज के प्रदेयों में से एक खाता धारकों की पासबुकों का मुद्रण हैं। प्रत्येक लेनदेन के बाद पासबुक में खाता धारकों के बहीखाता प्रतियों का मुद्रण दोहरे लाभ वाला है जो कि ग्राहक में उसकी शेष राशि के बारे में विश्वास बैठाने और खाता धारक द्वारा जमा की गयी राशि का काउंटर लिपिकों द्वारा जमा न किये जाने संबंधी धोखाधड़ी के लिए निवारक नियंत्रक के रूप में भी कार्य करता है। चूँकि उद्देश्य मानवीय हस्तक्षेप को कम करना तथा संचय पोस्ट के माध्यम से यह सुनिश्चित करना था, कि निवेशकों की जमा राशियाँ वास्तव में संचय पोस्ट के माध्यम से जमा हो रही हैं, पासबुक के मुद्रण के लिए पासबुक प्रिन्टर उपलब्ध होने चाहिए थे।

तीन परिमण्डलों²³ के आठ डाकघरों की लेखापरीक्षा के दौरान देखा गया कि पासबुक प्रिन्टर काम नहीं कर रहे थे और परिणामस्वरूप, पासबुक में प्रविष्टियाँ हाथ से की गयी थीं। यह भी देखा गया कि दो उप डाकघरों²⁴ में यद्यपि बचत बैंक परिचालन कम्प्यूटरीकृत थे, इन डाकघरों को पासबुक प्रिन्टर आपूर्ति नहीं किये गये थे।

डीओपी ने लेखापरीक्षा अवलोकन स्वीकार किया और कहा (अक्टूबर 2014) कि इस संबंध में दिशा-निर्देशों को दोहराते हुए परिमण्डलों को आवश्यक निर्देश जारी किये गये थे (सितम्बर 2014)।

3.2.1.2 परिचालन मुद्दे

(i) बचत बैंक खातों में ऋणात्मक शेष

बैंकिंग सॉफ्टवेयर में आवश्यक अंतःस्थापित नियंत्रण मौजूद होने चाहिए जो ग्राहकों को जमा धनराशि से अधिक राशि की निकासी को रोकता हो। अधिक धनराशि की निकासी को रोकने लिए मजबूत नियंत्रण होने चाहिए, क्योंकि पीओएसबी नियम इसकी अनुमति नहीं देते।

²³ आन्ध्र प्रदेश – महबूबनगर-एचपीओ, कडप्पा-एचपीओ, कुरनूल बी कैम्प-एसओ; कर्नाटक-कोलर-एचपीओ, चित्रदुर्गा-एचपीओ, बंगारपेट-एसओ; बिहार –मोतीहारी-एचपीओ, रक्सौल-एसओ;

²⁴ आन्ध्र प्रदेश और पंजाब डाक परिमण्डलों के अंतर्गत येरामुक्कापल्ली और राय्या

डाक विभाग ने ऋणात्मक शेषों²⁵ के कारणों की पहचान की थी और ऋणात्मक शेषों की निगरानी और उसके समाधान करने के लिए सभी उपचारात्मक उपाय किये जाने के लिए निर्देश (सितम्बर 2004) जारी किये।

तथापि, चयनित 43 एचओ/एसओ में से नौ (9) एचओ/एसओ के डाटा विश्लेषण में (जुलाई 2013 से सितम्बर 2013 के दौरान) लेखापरीक्षा ने देखा कि 213 बचत बैंक खातों में अधिक धन की निकासी, जमा धनराशि से अधिक, की अनुमति दी जा रही थी जिसके परिणामस्वरूप ₹6.10 लाख के ऋणात्मक शेष हुए। विवरण तालिका-2 में नीचे दिये गये हैं:

तालिका-2
ऋणात्मक शेष वाले बचत बैंक खातों का विवरण

	क्रम सं	परिमण्डल	डाकघरों की संख्या	ऋणात्मक शेष वाले बचत बैंक खातों की संख्या
1	बिहार	1	6	15307
2	केरल	3	52	47347
3	तमिलनाडू	4	154	448543
4	दिल्ली	1	1	98706
	योग	9	213	609903

डीओपी ने लेखापरीक्षा अवलोकन स्वीकार किया और कहा (अक्टूबर 2014) कि विभाग ने पाक्षिक विडियो सम्मेलनों के माध्यम से निरंतर निगरानी करते हुए हाल के वर्षों में ऋणात्मक शेषों को कम करने के लिए ठोस प्रयास किये थे। आगे यह उत्तर दिया गया था कि बाकी बचे हुए ऋणात्मक शेषों का समाधान करने हेतु संकेन्द्रित प्रयास जारी थे।

नियंत्रक-महालेखापरीक्षक के 2006 के प्रतिवेदन संख्या 1 के पैरा 2.7.2.10 पर कृत कार्यवाही टिप्पणी में दिये गये आश्वासन और डीओपी द्वारा दिये गये निर्देशों के बावजूद कमियां लगातार जारी थी (अनुलग्नक-VIII)।

लेखापरीक्षा अनुशंसा करता है कि डीओपी सभी डाकघरों में ऐसी कार्यवाही कर सकता है और मौजूदा पैकेज में आवश्यक आई टी नियंत्रणों को शुरू करते हुए भविष्य में इस तरह की चूक को रोकने के लिए आवश्यक कदम उठाने चाहिये अथवा सीबीएस के चालू होने तक आवश्यक मानवीय जाँचों को लागू रखना चाहिए।

(ii) एससीएसएस खाते से टीडीएस की कटौती किये बिना ब्याज का भुगतान

पीओएसबी मैनुअल खण्ड-1 के नियम 172 के अनुसार, एक व्यक्ति, एक वरिष्ठ नागरिक बचत योजना (एससीएसएस) खाता न्यूनतम ₹1000 और अधिकतम ₹15 लाख के साथ खोल सकता है।

²⁵ ऋणात्मक शेष का मतलब खाताधारक को उसके/उसकी जमा धनराशि से अधिक का भुगतान करना है जो कि एक गंभीर अनियमितता है।

इन खातों पर त्रैमासिक ब्याज देय है। 60 वर्ष या इससे अधिक उम्र का व्यक्ति पाँच साल की परिपक्वता अवधि के साथ इस तरह का खाता खोल सकता है। 55 वर्ष या उससे अधिक लेकिन 60 वर्ष से कम उम्र का एक व्यक्ति जो अधिवर्षिता अथवा स्वैच्छिक सेवानिवृत्ति योजना के तहत सेवानिवृत्त हुआ हो, भी इस शर्त पर खाता खोल सकता है, कि ऐसा खाता सेवानिवृत्ति लाभों की प्राप्ति के एक माह के भीतर खोला गया हो और एससीएसएस जमा राशि सेवानिवृत्ति लाभों की राशि से अधिक नहीं होनी चाहिए। डाक विभाग ने टीडीएस²⁶ के संबंध में निर्देश जारी किये (सितम्बर 2010) जो अनुबंध करते हैं कि स्रोत पर कर की कटौती 10 प्रतिशत की दर से की जानी चाहिए यदि एक वित्तीय वर्ष में ब्याज की राशि ₹10000 से अधिक हो। यदि 65 वर्ष तक का प्राप्तकर्ता फार्म 15-जी²⁷ में घोषणा करता है कि उसकी पिछले वर्षों की अनुमानित कुल आय पर कर, जिसमें उसकी कुल आय की गणना में ऐसी आय भी शामिल की जानी है, शून्य हो जायेगी, तो टीडीएस की कटौती नहीं की जानी है। 65 वर्ष या उससे अधिक उम्र के वरिष्ठ नागरिकों के मामले में, घोषणा प्रपत्र 15-एच में होनी चाहिए। कोई भी अधिभार या शिक्षा उपकर और माध्यमिक शिक्षा उपकर की कटौती नहीं की जानी है।

लेखापरीक्षा ने पाया कि तीन परिमण्डलों के छः एचओ/एसओ में, 365 जमाकर्ताओं के संबंध में ₹13,29,455 के टीडीएस की कटौती एससीएसएस खातों से नहीं की गयी थी यद्यपि जमाकर्ताओं ने प्रपत्र 15जी/15एच (दो प्रतिलिपि में) प्रस्तुत नहीं किये थे। विवरण तालिका-3 में नीचे दिये गये हैं:

तालिका-3

एससीएसएस जमाकर्ताओं से टीडीएस की गैर-वसूली का विवरण

परिमण्डल	डाकघरों की संख्या	कुल संलिप्त खातों की संख्या	वसूल न किये गये टीडीएस की राशि (₹)
तमिलनाडु	3	348	11,19,356
केरल	2	16	1,76,349
कर्नाटक	1	1	33,750
योग	6	365	13,29,455

डीओपी ने लेखापरीक्षा अवलोकन स्वीकार किया और कहा (अक्टूबर 2014) कि इस संबंध में दिये गये दिशा-निर्देशों को दोहराते हुए परिमण्डलों को निर्देश जारी किये गये थे (सितम्बर 2014)।

यद्यपि डीओपी ने चूक स्वीकार की, फिर भी तथ्य यह है कि ऐसे जमाकर्ताओं के खातों से, जिन्होंने प्रपत्र 15जी अथवा प्रपत्र 15एच प्रस्तुत नहीं किया था, टीडीएस की कटौती की जिम्मेदारी डाकपालों की थी। टीडीएस की कटौती और जमा न किये जाने के कारण, संबंधित डाकपाल आयकर अधिनियम के तहत प्रासंगिक प्रावधानों के अनुसार, आयकर विभाग द्वारा दंडित किये जाने हेतु जिम्मेदार हैं। संबंधित डाकपालों की ओर से हुई इस चूक के फलस्वरूप ₹13.29 लाख की

²⁶ टीडीएस-स्रोत पर कटौती किया गया कर

²⁷ फार्म सं.15जी और फार्म सं.15एच जमा पर ब्याज की टीडीएस (स्रोत पर कटौती किया गया कर) की कम कटौती/शून्य कटौती के लिए अपने बैंकर को आदाता द्वारा प्रस्तुत किये जाने वाला आवश्यक स्व-घोषणा प्रपत्र है।

टीडीएस की गैर-कटौती हुई। यह अनुशंसा की जाती है कि यदि जमाकर्ताओं द्वारा प्रपत्र 15—जी और 15—एच जमा नहीं किया जाता है तो डीओपी को टीडीएस की कटौती का अनुपालन सुनिश्चित करने के लिये एक प्रणाली विकसित करनी चाहिये।

(iii) जमाकर्ता आवेदन प्रपत्रों का गैर-संरक्षण

पीओएसबी मैन्युअल खण्ड—। का नियम 21(1), उपबंधित करता है कि नमूना हस्ताक्षर युक्त आवेदन प्रपत्र गार्ड फाइलों में रखे जाएंगे। आवेदन पत्र में मौजूद हस्ताक्षर का उपयोग खाते के हस्तांतरण या निकासी के लिये आवेदन पत्र पर किये गये हस्ताक्षर की जाँच के लिये किया जायेगा। हस्ताक्षर स्कैन करने और संचय पोस्ट सॉफ्टवेयर में भी संग्रहित किये जाने हैं। नमूना हस्ताक्षर का मानवीय (भौतिक) संरक्षण भी अनिवार्य था।

लेखापरीक्षा ने देखा कि पाँच परिमण्डलों के 10 डाकघरों में, 1,060 जमाकर्ताओं के लिये मूल आवेदन प्रपत्र सत्यापन के लिये उपलब्ध नहीं थे जैसा कि तालिका-4 में नीचे दिया गया है:

तालिका-4
जमाकर्ता आवेदन प्रपत्रों की अनुपलब्धता का विवरण

परिमण्डल	डाकघरों की संख्या	जाँच किये गये जमाओं की संख्या	आवेदन प्रपत्र के बिना जमाओं की कुल संख्या
आन्ध्र प्रदेश	4	1,37,032	865
तमिलनाडु	2	244	145
केरल	2	44	21
कर्नाटक	1	24	16
दिल्ली	1	16	13
योग	10	1,37,360	1,060

इसके अलावा आन्ध्र प्रदेश डाक परिमण्डल के दो प्रधान डाकघरों के नमूना जाँच में यह देखा गया कि 96 जमाकर्ताओं के सम्बन्ध में नमूना हस्ताक्षर संचय पोस्ट के डेटाबेस में उपलब्ध नहीं थे। जमा धारकों के हस्ताक्षरयुक्त मूल आवेदन प्रपत्र भी डाकघरों में उपलब्ध नहीं थे।

डीओपी ने लेखापरीक्षा का अवलोकन स्वीकार किया और कहा (अक्टूबर 2014) कि स्कैन किये हुए हस्ताक्षरों की उपलब्धता की अब निगरानी की जा रही थी। आगे यह कहा गया कि इन विसंगतियों पर सीबीएस में स्थानान्तरण के दौरान ध्यान दिया जा रहा है।

यद्यपि, डीओपी ने प्रणाली की विफलता की पुष्टि की, फिर भी तथ्य यह है कि यदि डाकघर में मूल आवेदन ही उपलब्ध नहीं था और नमूना हस्ताक्षर उपलब्ध नहीं था तो ऐसी स्थिति में, जमाकर्ता के मूल विवरण की अनुपलब्धता का लाभ लेते हुये धोखाधड़ी की जा सकती है अथवा धनराशि का भुगतान तीसरे व्यक्ति को किये जाने का जोखिम रहता है। अतः डाक विभाग को यह सुनिश्चित करना चाहिए कि नमूना हस्ताक्षरयुक्त आवेदन प्रपत्र सुरक्षित अभिरक्षा में रखे हैं।

(iv) जमाकर्ताओं के नाम के बगैर खातों का संचालन

पीओएसबी मैनुअल खण्ड-। के नियम 23 के अनुसार, खाता खोले जाने के दौरान ग्राहक को अपना नाम, पता आदि एक निर्धारित आवेदन प्रपत्र में भरना आवश्यक है। डाकपाल द्वारा यह सत्यापित किया जाना चाहिये कि आवेदन प्रपत्र पर उपलब्ध सभी स्तंभों को जमाकर्ता द्वारा उचित रूप से भरा गया है। सत्यापन के उपरान्त, जमाकर्ता के विवरण के साथ नमूना हस्ताक्षर संचय पोस्ट डेटाबेस में दर्ज किया जाना है और जो कि ग्राहक की पहचान के लिए आवश्यक है।

लेखापरीक्षा द्वारा जुलाई 2013 से सितम्बर 2013 के दौरान छः (6) डाक परिमण्डलों के 11 एचओ/एसओ में संचय पोस्ट डेटाबेस के आँकड़ों के विश्लेषण ने उजागर किया कि 773 खातों में नाम एवं पतों के स्थान पर बेकार डाटा भरे गये थे। खाताधारक का नाम 'पोस्टमास्टर', 'एसडीएफडीएसएफ' या 'एक्सवाईजेड' के रूप में दर्ज था। ये उदाहरण इंगित करते हैं कि संबंधित डाकपाल, भारतीय रिजर्व बैंक के 'अपने ग्राहकों को पहचानिये'²⁸(केवाईसी) से संबंधित दिशा-निर्देशों के उल्लंघन में, जमाकर्ता के वास्तविक नाम और पते को सुनिश्चित किये बिना खाते खोल और सत्यापित कर रहे थे। अतः आपराधिक तत्वों द्वारा काले धन को वैध करने हेतु, डाकघरों का इस्तेमाल किये जाने से रोकने के लिए, केवाईसी के दिशानिर्देशों का उद्देश्य विफल हुआ। विवरण तालिका-5 में नीचे दिए गए हैं:

तालिका-5
बेकार आँकड़ों के साथ संचालित खातों का विवरण

क्रम सं.	परिमण्डल	डाकघरों की संख्या	जाँच किये गये खातों की संख्या	बेकार आँकड़े वाले खातों की संख्या
1	आन्ध्र प्रदेश	3	37,481	708
2	दिल्ली	1	145	7
3	कर्नाटक	1	32	3
4	केरल	2	44	5
5	महाराष्ट्र	1	145	44
6	तमिलनाडु	3	315	6
	योग	11	38,162	773

डीओपी ने लेखापरीक्षा अवलोकन स्वीकार किया और कहा (अक्टूबर 2014) कि चरणबद्ध तरीके से डाकघरों में सीबीएस के चालू होने से पूर्व, डाटा शुद्ध किया जायेगा और जमाकर्ताओं के नाम और पते के बैगर खातों को खोलना और संचालन करना संभव नहीं होगा।

डीओपी का तर्क कि चरणबद्ध तरीके से डाकघरों में सीबीएस के चालू होने के पूर्व डाटा शुद्ध किया जायेगा, स्वीकार्य नहीं है क्योंकि जब तक सीबीएस चालू किया जाता है तब तक बेकार डाटा को स्वीकार करने और ऐसे खातों को खोलने के लिए डाकपालों के अनुमोदन को स्वीकार नहीं किया जा सकता है। इसके अलावा, इसी तरह की कार्यवाही अन्य कार्यालयों के लिए की जानी चाहिए और केवाईसी के दिशानिर्देशों को सभी डाकघरों में सभी खाताधारकों के लिए बिना किसी अपवाद के लागू किया जाना चाहिए।

²⁸ यह ग्राहक पहचान प्रक्रिया के लिए प्रयोग की जाती है जिसमें असली पहचान और खातों के लाभकारी स्वमित्व के निर्धारण के लिए तर्कसंगत प्रयास, निधि के स्रोत, ग्राहकों के व्यापार की प्रकृति, ग्राहकों के व्यापार आदि के संबंध में खातों में ऑपरेशन की तर्कसंगतता आदि शामिल हैं।

3.2.1.3 खाताधारकों के लिए विशिष्ट आईडी की अनुपलब्धता के कारण उत्पन्न हुई समस्याएँ या त्रुटिया

(i) एक ही डाकघर में एक ही जमाकर्ता द्वारा एक से अधिक बचत बैंक खाता खोलना

पीओएसबी नियम²⁹ अनुबंध करता है कि एकल खाते एक व्यस्क या एक नाबालिग या नाबालिग की ओर से या विक्षिप्त व्यक्ति के लिए अभिभावक द्वारा खोला जा सकता है। संयुक्त खाते दो या तीन व्यस्कों द्वारा (क) संयुक्त रूप से अथवा उत्तरजीवियों/उत्तरजीवी के द्वारा जिसे संयुक्त-क प्रकार का खाता कहा जाता है (ख) दोनों में से कोई एक/उनमें से कोई एक अथवा उत्तरजीवी या उत्तरजीवियों में से कोई एक जिसे संयुक्त-ख प्रकार का खाता कहा जाता है, उनके द्वारा संचालित किये जाने के लिए खोले जा सकते हैं। जमाकर्ता(ओं) द्वारा कितनी भी संख्या में खाते खोले जा सकते हैं लेकिन, प्रत्येक डाकघर में एक एकल और एक संयुक्त खाता से अधिक नहीं खोला जा सकता है।

संचय पोस्ट पैकेज में बचत बैंक खातों के वर्ष 2010-11 से 2012-13 के लिए संवीक्षा में देखा गया कि चार परिमण्डलों के अधीन चयनित 43 एचओ/एसओ में से नौ एचओ/एसओ में 31 जमाकर्ताओं ने एक से अधिक बचत बैंक खाता एक ही डाकघर में खोला था। विवरण तालिका-6 में नीचे दिया गया है:

तालिका-6
एक ही डाकघर में एक ही जमाकर्ता द्वारा एक से अधिक खोले गये बचत बैंक खातों का विवरण

क्रम सं.	परिमण्डल	डाकघरों की संख्या	एक से अधिक खोले गये बचत बैंक खाता के जमाकर्ताओं की संख्या
1	आन्ध्र प्रदेश	3	21
2	बिहार	2	2
3	तमिलनाडु	3	4
4	पंजाब	1	4
	योग	9	31

इस प्रकार, सॉफ्टवेयर में अपर्याप्तताओं और खाताधारकों के विवरण के प्रमाणन में संबंधित डाकपाल के स्तर पर हुई चूक के परिणामस्वरूप नियमों के उल्लंघन में एक ही डाकघर में प्रतिरूप (डुप्लिकेट) खाते खुले।

डीओपी ने लेखापरीक्षा अवलोकन स्वीकार किया और कहा (अक्टूबर 2014) कि संचय पोस्ट डेटाबेस में कोई ग्राहक आईडी नहीं है और एक व्यक्ति द्वारा एक से अधिक बचत बैंक खाता खोलना संभव है। आगे उत्तर दिया गया कि चरणबद्ध तरीके से सभी डाकघरों में सीबीएस के चालू होने के बाद, कोई भी व्यक्ति एक ही डाकघर में दो बचत बैंक खातों को बनाए रखने की स्थिति में नहीं होगा।

डीओपी परिमण्डलों को प्रमाणन के पश्चात् सभी डाकघरों में समयबद्ध तरीके से डुप्लीकेट खातों को हटाने करने का निर्देश दे सकता है।

²⁹ पीओएसबी 3खण्ड-। का नियम 20(1)34

(ii) पीपीएफ खातों के अनियमित खुलने/अंशदान को स्वीकारने के फलस्वरूप ब्याज का अनियमित भुगतान

पीओएसबी मैनअल खण्ड—। का नियम 150 (iii) निर्धारित करता है कि एक व्यक्ति अपने/अपनी ओर से अथवा नाबालिक की ओर से जिसका/जिसकी वह अभिभावक है पब्लिक प्रोविडेंट फंड (पीपीएफ) योजना में अंशदान कर सकता है, जो कि सभी खातों में एक साथ मिलाकर एक वर्ष में ₹70,000³⁰ से अधिक नहीं होना चाहिए। सीमा से अधिक अंशदान बिना किसी ब्याज के ग्राहक को वापस किया जाना था। अगस्त 1992 में, वित्त मंत्रालय ने निर्देश दिया कि एक अंशदाता, वर्ष की समाप्ति से जिसमें प्रारंभिक अंशदान किया गया था, 15 वर्षों की समाप्ति पर परन्तु उसके बाद एक वर्ष की समाप्ति से पूर्व, एक विकल्प का प्रयोग कर सकता है कि वह आगे पाँच वर्षों के लिए सदस्यता जारी रखेगा, जिसके विफल होने पर ये जमा राशियाँ अनियमित जमा राशियाँ मानी जायेगी और उन पर कोई ब्याज देय नहीं होगा। डाक विभाग ने दिसम्बर 2010 में निर्धारित किया कि 13 मई 2005 के पहले हिन्दू अविभाजित परिवार (एचयूएफ) के नाम में खोले गये पीपीएफ खाते परिपक्वता के बाद विस्तारित नहीं किये जा सकते हैं और परिपक्वता के बाद ऐसे खातों में कोई जमा स्वीकार नहीं किया जा सकता है। इसके आगे यह निर्धारित किया गया था कि 13 मई 2005 के पहले एचयूएफ के नाम में खोले गये पीपीएफ खाते जो कि पहले ही परिपक्व हो चुके हैं किन्तु अभी तक बंद नहीं किये गये हैं 31 मार्च 2011 तक बंद कर दिये जायेंगे जिसके बाद आगे कोई ब्याज मान्य नहीं था।

13 परिमण्डलों में मार्च 2010 से मार्च 2013 तक की अवधि के लिए 67 डाकघरों में अभिलेखों की नमूना जाँच में प्रकट हुआ कि एचयूएफ खातों की परिपक्वता के पश्चात् और परिपक्वता पश्चात् बिना उचित विस्तार के अंशदाताओं द्वारा निर्धारित सीमा से अधिक जमा किये गये थे; जो कि इन पीपीएफ खातों पर 2010-11 से 2012-13 के दौरान ₹5.72 करोड़ के ब्याज का अनियमित भुगतान में परिणत हुआ। लेखापरीक्षा द्वारा उजागर किये जाने तक ये अनियमितताएं पीपीएफ प्राधिकारियों द्वारा खोजी नहीं जा सकी थी। विवरण **अनुलग्नक-X** में प्रस्तुत किये गये हैं।

लेखापरीक्षा द्वारा यह इंगित किये जाने पर, डीओपी ने लेखापरीक्षा अवलोकन स्वीकार करते हुए कहा (अक्टूबर 2014) कि चूँकि संचय पोस्ट डेटाबेस में ग्राहक आईडी नहीं है, संचय पोस्ट में एक नाम से और नाबालिग के नाम के साथ समान व्यक्ति के अभिभावक के रूप में पीपीएफ खातों के लिए निर्धारित अधिकतम सीमा को ध्यान में रखना संभव नहीं है। इससे आगे यह कहा गया कि अधिक भुगतान किये गये ब्याज की वसूली करने के लिए पहले ही परिमण्डलों को निर्देशित किया जा चुका है। डीओपी ने यह भी कहा कि चरणबद्ध तरीके से सभी डाकघरों में सीबीएस के चालू हो जाने के बाद इस तरह की विसंगतियां घटित नहीं होंगी।

डीओपी का उत्तर तर्कसंगत नहीं है क्योंकि पीपीएफ खातों के अनियमित खुलने/अंशदान को स्वीकारने पर लेखापरीक्षा टिप्पणी डाकघरों में अनुरक्षित डाटा/अभिलेखों के विश्लेषण पर आधारित हैं, जिसे लेखापरीक्षा को उपलब्ध कराया गया था। यह इंगित करता है कि डाकघरों ने ब्याज के अनियमित भुगतान के संबंध में यथोचित परिश्रम तथा जाँच-पड़ताल लागू नहीं किया, जो कि उनके

³⁰ एसबी आदेश सं.24/2011 दिनांक 24 नवम्बर 2011 द्वारा 1 दिसम्बर 2011 से प्रभावी तिथि से बढ़ाकर 100000 कर दिया गया।

अधिकार क्षेत्र के भीतर था। आगे, डाक विभाग की आंतरिक लेखापरीक्षा शाखा को भविष्य में इस तरह की अनियमितताओं को इंगित करने के लिए अतिसतर्क होना चाहिए।

(iii) मासिक आय योजना (एमआईएस) में जमाओं को निर्धारित सीमा से अधिक स्वीकारना और उस पर ब्याज की अनुमति देना।

डाक विभाग ने वित्त मंत्रालय के निर्देशों (सितम्बर 2007) को परिचालित किया जिसने निर्धारित किया कि एक व्यक्ति ₹1500 के गुणांकों के साथ एक मासिक आय योजना (एमआईएस) खाता खोल सकता है। अधिकतम निवेश सीमा एकल खाते में ₹4.50 लाख और संयुक्त खाते में ₹9.00 लाख हैं। इसके अलावा, यदि खाता एक अधिकृत एजेंट के माध्यम से खोला जाता है तो खाता खोलने के लिए और तत्पश्चात् खाते में जमा करने के लिए एजेंट को कमीशन का भी भुगतान किया जाता है।

पीओएसबी मैनुअल खण्ड-। के नियम 168(6) के अनुसार, यदि जमाकर्ता ने एमआईएस योजना में निर्धारित सीमा से अधिक का निवेश किया है, तो जमाकर्ता को पीओएसबी की ब्याज दर पर निर्धारित सीमा से अधिक जमा वापस कर दी जायेगी। अधिक जमा राशि पर पहले ही दिये जा चुके ब्याज के भुगतान को लौटाई जाने वाली राशि से वसूल/समायोजित किया जायेगा। अधिक निवेश पर एजेंट को किये गये कमीशन के भुगतान की वसूली भी की जायेगी।

सात डाक परिमण्डलों में, 17 एचओ/एसओ में एमआईएस खातों की नमूना जाँच में पता चला कि जमाकर्ताओं ने ₹3.29 करोड़ राशि अधिक जमा की थी और इन डाकघरों द्वारा 105 मामलों में ब्याज ₹26.63 लाख का अधिक भुगतान किया गया था। इसके अलावा ये खातें अधिकृत एजेंटों द्वारा खोले गये थे, इसलिए राशि ₹89,851 तक का कमीशन भी एजेंटों से वसूला जाना था। अधिक भुगतान किये गये ब्याज का विवरण तालिका-7 में नीचे दिया गया है:

तालिका-7
एमआईएस में निर्धारित सीमा से अधिक जमाओं को स्वीकार ने और उस पर दिये गये ब्याज का विवरण

क्रम संख्या	परिमण्डल	डाकघरों की संख्या	मामलों की संख्या	अधिक भुगतान की गयी ब्याज राशि (₹)
1	आन्ध्र प्रदेश	6	32	525020
2	तमिलनाडु	1	2	26438
3	कर्नाटक	1	1	6442
4	महाराष्ट्र	3	23	598778
5	ओडीसा	1	4	35095
6	बिहार	4	41	1294172
7	पंजाब	1	2	177125
	योग	17	105	2663070

डीओपी ने लेखापरीक्षा अवलोकन से सहमत होते हुए कहा कि (अक्टूबर 2014) परिमण्डलों को अधिक भुगतान किये गये ब्याज की वसूली करने के लिए पहले ही निर्देशित किया जा चुका है। आगे यह उत्तर दिया गया कि चरणबद्ध तरीके से सभी डाकघरों में सीबीएस के चालू हो जाने पर ऐसी अनियमितताएं घटित नहीं होंगी।

यद्यपि डीओपी ने लेखापरीक्षा अवलोकन को स्वीकार किया, तथापि आवश्यक आईटी और मानवीय नियंत्रण (जहाँ आईटी नियंत्रण संभव नहीं हो) सम्मिलित किये जाने की तत्काल आवश्यकता है ताकि जमाकर्ताओं के खाते में अधिक जमा के साथ साथ उस पर अनियमित ब्याज जमा की अनुमति न हो। इसके अलावा डीओपी अन्य सभी डाकघरों में इस तरह की खामियों की पहचान करने हेतु कदम उठाये और सुनिश्चित करे कि अतिरिक्त ब्याज और कमीशन, निर्धारित सीमा से अधिक जमा पर, क्रमशः संबंधित जमाकर्ताओं और एजेन्टों से वसूल कर लिया जाये। डीओपी यह भी सुनिश्चित करे कि सभी डाकघरों में सीबीएस चालू होने के पूर्व भी इस तरह की खामियों की पुनरावृत्ति नहीं हो।

3.2.1.4 धनादेश के इलेक्ट्रानिक संचरण (ईएमओ) के वितरण में विलम्ब

ईएमओ इलेक्ट्रानिक रूप से, ईएमओ कार्यालयों के रूप में पंजीकृत आपस में जुड़े हुए डाकघरों (एचओ/एसओ) के बीच मनीआर्डर के संचरण की सुविधा प्रदान करता है। ईएमओ नेटवर्क मनीआर्डर के भौतिक संचरण की आवश्यकता को घटाता है और प्रणाली का उद्देश्य बुकिंग के एक दिन के भीतर ही धनादेश का भुगतान सुनिश्चित करना है। हस्तचालित प्रणाली में पिन कोड की शुद्धता महत्वपूर्ण नहीं थी। हालांकि, ईएमओ प्रणाली में, संचरण पिन कोड की शुद्धता पर पूरी तरह से निर्भर है।

लेखापरीक्षा के दौरान छः परिमण्डलों के तहत 12 एचओ/(जीपीओ)³¹ में, 56258 ईएमओ के वितरण में देरी पाई गयी जिनमें से 54185 (96 प्रतिशत) ईएमओ गलत पिन कोड के कारण थे। यह डाक सहायक की जिम्मेदारी है कि वह भुगतान कार्यालय के सही पिन कोड का चयन करे चाहे वह ईएमओ कार्यालय है या नहीं।

डीओपी ने लेखापरीक्षा अवलोकन स्वीकार किया और कहा (अक्टूबर 2014) कि इस सम्बन्ध में दिशा निर्देशों को दोहराते हुए परिमण्डलों को निर्देश जारी किये गये थे (सितम्बर 2014)।

निष्कर्ष

डाक बचत बैंक कार्यों का संचय पोस्ट सॉफ्टवेयर के माध्यम से कम्प्यूटरीकरण का उद्देश्य आईटी का लाभ लेते हुए परिचालन प्रदर्शन में सुधार के अलावा, ग्राहकों को त्रुटि मुक्त और तेजी से सेवा प्रदान करना था। जैसा कि इस रिपोर्ट में इंगित किया गया है, डीओपी द्वारा 'संचय पोस्ट' पर नियंत्रक-महालेखापरीक्षक के 2006 की निष्पादन लेखापरीक्षा प्रतिवेदन संख्या-1 के कृत कार्यवाही प्रतिवेदन में विभिन्न मानदंडों पर दिये आश्वासनों पर पूरी तरह से अमल नहीं किया गया था।

डाटाबेस सुरक्षित नहीं किया गया है और इसकी वर्तमान स्थिति आसानी से डाटा हेरफेर करने के लिए संवेदनशील है जिससे कि धोखाधड़ी हो सकती है। जैसा कि, ऑन लाइन मॉड्यूल के प्रचालन

³¹ केरल- थिरुसूर-एचओ, एर्णाकुलम्-एचओ; आन्ध्र प्रदेश- कडपा-एचओ, कुरनूल-एचओ; बिहार- मोतीहारी-एचओ; तमिलनाडु- सेन्ट थॉमस माउन्ट-एचओ, त्रिचि-एचओ, श्री रंगम्-एचओ, वेल्लूर-एचओ; दिल्ली- नई दिल्ली-एचओ; महाराष्ट्र- मुम्बई जीपीओ और माहिम-एचओ

में होने के बाद भी डाटा प्रविष्टि हेतु डाटा प्रविष्टि मोड का उपयोग किया जा रहा है, सॉफ्टवेयर में निर्मित नियंत्रण/नियम द्वारा डाटा प्रमाणित नहीं होता है जिस कारण खातों को खोलने में अनेक नियमों का उल्लंघन होता है और सरकार को हानि के अलावा प्रणाली को धोखाधड़ी के जोखिम के प्रति अनावृत्त कर रहा है।

सॉफ्टवेयर अनेक/अतिरिक्त खातों को खोलने और जमा राशि को रोकने के लिए आवश्यक नियंत्रण करने में असमर्थ है जिसकी वजह से सरकार को अतिरिक्त ब्याज के भुगतान के कारण नुकसान हो रहा है। ग्राहक आवेदन प्रपत्र, जो कि ग्राहक द्वारा आवश्यक घोषणाओं के साथ उसके द्वारा विधिवत हस्ताक्षरित एकमात्र उपलब्ध जानकारी थी, कई डाकघरों में संरक्षित नहीं किये गये थे।

डाक विभाग को तत्काल इन कमियों पर ध्यान देने की आवश्यकता है और यह सुनिश्चित करे कि कोर बैंकिंग सॉल्यूशंस, जिसको कि यह निकट भविष्य में लागू करने का इरादा रखता है, प्रणाली की इन कमियों को दूर करे। इस बीच, जमाकर्ताओं और एजेंट को क्रमशः ब्याज और कमीशन के किसी भी अनियमित भुगतान को रोकने के लिए मानवीय नियंत्रण सशक्त किया जाना चाहिए। आगे, डाक विभाग को सदृश मामलों की पहचान के लिए सभी डाकघरों में इस तरह की कवायद करनी चाहिए ताकि वरिष्ठ प्रबंधन से यह आश्वासन लिया जा सके कि सरकारी धन का अनियमित भुगतान नहीं किया गया है।

3.3 ₹ 63.88 करोड़ के पारिश्रमिक का अधिक दावा

आन्ध्रप्रदेश, गुजरात, कर्नाटक, मध्यप्रदेश, महाराष्ट्र, पंजाब, राजस्थान तथा तमिलनाडू डाक परिमण्डलों में डाक निदेशालय द्वारा जारी निर्देशों का उल्लंघन करते हुए महिला समृद्धि योजना खातों को जीवन्त मानने से वित्त मंत्रालय से ₹ 63.88 करोड़ के पारिश्रमिक का अधिक दावा।

भारत सरकार द्वारा देश की ग्रामीण महिलाओं में बचत को प्रोत्साहित करने हेतु (सितम्बर 1993) महिला समृद्धि योजना (एमएसवाई) नामक एक योजना का आरम्भ किया गया। योजना 01 अक्टूबर, 1993 से प्रभावी थी। इस योजना के अन्तर्गत जिन ग्रामीण महिलाओं द्वारा महिला समृद्धि खातों को खोला तथा संचालित किया गया उन्हें प्रोत्साहन राशि प्रदान की गयी। तत्पश्चात् भारत सरकार द्वारा इस योजना को समाप्त कर इसका विलय "स्वयम् सिद्ध योजना" में कर दिया गया, जो जुलाई, 2001 से प्रभावी हुई। तत्कालीन महिला समृद्धि खाताधारकों को यह विकल्प दिया गया कि वे अपने एमएसवाई खातों को डाकघरों के बचत खातों में परिवर्तित करवा लें। परन्तु यह विकल्प अधिकांश एमएसवाई खाता धारकों द्वारा प्रयुक्त नहीं किया गया तथा अधिकतर एमएसवाई खाते डाकखाना बहीखातों में जीवन्त बने रहे। डाक विभाग द्वारा (अप्रैल 2011) में सभी डाक परिमण्डल अध्यक्षों को इन खातों को निर्धारित सेवा शुल्क लेकर बन्द करने का निर्देश जारी किया गया। वित्त मंत्रालय द्वारा डाक विभाग को प्रति जीवन्त खाते के लिए वित्त मंत्रालय द्वारा निर्धारित दर पर पारिश्रमिक दिया जाता है।

आन्ध्रप्रदेश, गुजरात, कर्नाटक, मध्यप्रदेश, महाराष्ट्र, पंजाब, राजस्थान तथा तमिलनाडू डाक परिमण्डलों के अभिलेखों की लेखापरीक्षा (जून 2013 से अगस्त 2014) में ज्ञात हुआ कि बजाय

अप्रैल, 2011 में जारी निर्देशों का अनुपालन करने के इन परिमण्डलों द्वारा लगातार एमएसवाई खातों को जीवन्त बचत खाता माना गया और तदनुसार वित्त मंत्रालय से ₹63.88 करोड़ के पारिश्रमिक का दावा वर्ष 2011-12 से 2013-14 तक किया गया जैसा कि **अनुलग्नक XI** में दर्शाया गया है। पुनः यह दृष्टिगत हुआ कि डाक निदेशालय जुलाई 2001 से एमएसवाई खातों के बन्द अथवा परिवर्तित होने की निगरानी करने में विफल रहा।

लेखापरीक्षा द्वारा (जुलाई 2014) इंगित किए जाने पर डाक विभाग ने (सितम्बर, 2014) प्रकरण को वित्त मंत्रालय के साथ उठाया जिसमें यह कहा गया कि डाक परिमण्डलों को उनके विगत तीन वित्तीय वर्षों के कार्यरत बचत खातों के आँकड़ों का मिलान करने का निर्देश दिया गया है तथा अधिक दावे, यदि कोई हो, तो उनका समायोजन डाक विभाग द्वारा वित्त मंत्रालय पर वर्ष 2014-15 के लिए अधिमानित दावों से समायोजित कर लिया जायेगा।

तथ्य यह है कि है कि परिमण्डल, डाक विभाग के अप्रैल 2011 में जारी एमएसवाई खातों को बन्द करने के निर्देश का अनुपालन करने में विफल रहे तथा लगातार पारिश्रमिक दावों हेतु ऐसे खातों को जीवन्त बचत खाते मानते रहे। डाक विभाग द्वारा एमएसवाई खातों को बन्द करने पर निगरानी नहीं रखी गयी तथा परिमण्डलों द्वारा प्रदत्त सूचना का सत्यापन किए बिना इन अपात्र खातों के लिए बचत खाता दर पर ₹ 63.88 करोड़ का पारिश्रमिक दावा प्रस्तुत किया गया।

अतः यह आवश्यक है कि डाक निदेशालय द्वारा पारिश्रमिक दावा करने से पूर्व यह सुनिश्चित किया जाए कि पारिश्रमिक दावा सही है तथा जिन खातों को बन्द किया जाना था उनका कोई पारिश्रमिक दावा न किया जाए।

3.4 अन्य विभागों के विरुद्ध दावों के प्रस्तुतीकरण में विफलता

डाक विभाग प्रारम्भ में पश्चिम बंगाल डाक परिमण्डल में पेंशन भुगतान, आंध्र प्रदेश में आधार पत्रों के स्पीड पोस्ट द्वारा वितरण पर सेवा कर तथा सामाजिक सुरक्षा पेंशन के वितरण के सेवा प्रभागों से सम्बन्धित ₹15.37 करोड़ के दावे प्रस्तुत करने में विफल रहा, जिसमें से ₹12.22 करोड़ लेखापरीक्षा द्वारा इंगित किये जाने पर ही वसूली/दावा किया गया।

डाक विभाग (डीओपी) डाक सेवाएँ प्रदान करने के अतिरिक्त एजेन्सी कार्य भी निष्पादित करता है, जिसमें केन्द्र सरकार के विभागों राज्य सरकारों, स्वायत्त संगठनों आदि की ओर से पेंशन/पारिवारिक पेंशन एवं सामाजिक सुरक्षा पेंशन का पेंशनरों/पारिवारिक पेंशनरों को वितरण सम्मिलित है। पुनः भारतीय विशिष्ट पहचान प्राधिकरण (यूआईडीएआई) के साथ हुए समझौता ज्ञापन के अनुसार आधार कार्डों का रियायती दरों पर स्पीड पोस्ट से वितरण भी डाक विभाग द्वारा किया जा रहा है।

पश्चिम बंगाल एवं आंध्र प्रदेश डाक परिमण्डलों में अभिलेखों की लेखापरीक्षा में निम्न का पता चला:

- **पेंशन भुगतान सम्बन्धी दावे प्रस्तुत करने में विफलता**

अन्य विभागों के पेंशनरों/पारिवारिक पेंशनरों को पेंशन/पारिवारिक पेंशन का भुगतान प्रधान डाकघरों (एचपीओ) व उप डाक घरों (एसपीओ) द्वारा किया जाता है। प्रधान डाक घरों द्वारा सम्बन्धित विभागों/उपक्रमों से वसूली हेतु मासिक नकद लेखों के साथ संबंधित भुगतान अनुसूचियां सर्किल लेखा कार्यालय को भेजना होता है।

महाप्रबन्धक, डाक लेखा एवं वित्त (जीएम, (पीएएफ)) पश्चिम बंगाल डाक परिमण्डल, कोलकाता के अभिलेखों की लेखापरीक्षा (अप्रैल 2013) से ज्ञात हुआ कि 1989-90 से 2012-13 की अवधि में 22 प्रधान डाक घरों द्वारा रेलवे, दूरसंचार तथा ईपीएफ संगठनों को किये गए पेंशन भुगतान के ₹13.02 करोड़ (अनुलग्नक-XII) के दावे प्रस्तुत नहीं किये गए थे।

लेखापरीक्षा द्वारा इंगित किये जाने पर, डाक विभाग ने तथ्यों से सहमत होते हुए (अगस्त 2014) कहा कि ₹9.87 करोड़ की धनराशि का समायोजन/दावा किया जा चुका था तथा शेष धनराशिकी वसूली के प्रयास जारी थे। पुनः डाक विभाग ने समस्त डाक लेखा कार्यालयों को भी निर्देशित किया कि दावों के समय पर प्रस्तुतिकरण की प्रणाली को सुप्रभावी बनाने हेतु वे अपने लेखा अधिकार क्षेत्र में आने वाले प्रधान डाकघरों के साथ पत्राचार/अनुसरित करें।

- **यूआईडीएआई से स्पीड पोस्ट प्रभारों पर सेवा कर का वसूल न होना।**

डाक विभाग ने सम्पूर्ण देश में आधार कार्डों के स्पीड पोस्ट द्वारा वितरण हेतु भारतीय विशिष्ट पहचान प्राधिकरण (यूआईडीएआई) के साथ अप्रैल 2010 में एक समझौता ज्ञापन हस्ताक्षरित किया। अनुबंध दो वर्षों के लिए मान्य था। तथापि अप्रैल 2012 में, अनुबंध की समाप्ति के पश्चात भी डाक विभाग ने 50 ग्राम वजन तक के लिये परस्पर सहमत दर ₹20 प्रति आधार पत्र पर आधार पत्रों की बुकिंग, संचरण एवं वितरण सेवाओं को प्रदान करना जारी रखा।

डाक विभाग ने 01 अक्टूबर, 2012 से स्पीड पोस्ट दरें पुनरीक्षित कर दीं थीं (सितम्बर, 2013) जिसके अनुसार 50 ग्राम वजन तक की सामग्री के प्रभार को सेवा कर को छोड़कर कर ₹35 संशोधित कर दिया गया जो आधार पत्रों पर भी लागू थे। तथापि डाक विभाग ने अक्टूबर, 2012 से 50 ग्राम वजन तक के स्पीड पोस्ट द्वारा प्रेषित आधार पत्रों हेतु ₹20 तथा सेवा कर अतिरिक्त की एक समरूप विशेष दर प्रभारित करने का निर्णय लिया।

आंध्र प्रदेश डाक परिमंडल, हैदराबाद के अभिलेखों की लेखापरीक्षा (जनवरी 2013) से ज्ञात हुआ कि नवम्बर व दिसम्बर, 2012 के दौरान आधार पत्रों की स्पीड पोस्ट द्वारा वितरण की बिलिंग ₹20 प्रति वस्तु की दर से की गयी थी तथा निर्धारित सेवा कर यूआईडीएआई पर प्रभारित नहीं किया गया था। आंध्र प्रदेश परिमंडल के डाक प्राधिकारियों की इस चूक के कारण ₹1.17 करोड़ के सेवा कर की वसूली नहीं हो पाई जैसा कि निम्नवत् दर्शाया गया है:

तालिका-1

माह	स्पीड पोस्ट की दर (₹)	सेवा कर @ 12.36: (₹)	प्रभारित की जाने वाली कुल दर (₹)	वास्तविक प्रभारित दर (₹)	प्रति वस्तु कम बिलिंग (₹)	माह में बुक की गयी वस्तुओं की संख्या	कम बिल की गयी धनराशि (₹लाख में)
नवम्बर, 2012	20	2.47	22.47	20	2.47	5,88,456	14.53
दिसम्बर, 2012	20	2.47	22.47	20	2.47	41,56,814	102.67
योग						47,45,270	117.20

लेखापरीक्षा द्वारा इंगित किये जाने पर (जनवरी 2013), कार्यालय मुख्य पोस्ट मास्टर जनरल, हैदराबाद के सहायक पोस्ट मास्टर जनरल (एफएस एण्ड बीडी) ने बताया (जून 2014) कि सम्पूर्ण धनराशि ₹1.17 करोड़ की वसूली यूआईडीएआई, नई दिल्ली से की जा चुकी है।

- सामाजिक सुरक्षा पेंशन के वितरण हेतु सेवा प्रभारों का वसूल न होना

आंध्र प्रदेश (आ प्र) सरकार ने डाक विभाग के साथ जून 2009 में नेशनल रुरल इम्प्लायमेंटगारन्टी स्कीम (एनआरईजीएस) मजदूरी के वितरण हेतु एक समझौता ज्ञापन हस्ताक्षरित किया। सोशल सिक्योरिटी पेंशन (एसएसपी) यथा: वृद्धावस्था पेंशन, विधवा पेंशन एवं विकलांग पेंशन के इलेक्ट्रॉनिक एवं प्रभावी भुगतान तंत्र द्वारा वितरण हेतु समझौता ज्ञापन, एसएसपी के वितरण को समाहित करने के लिए तत्पश्चात मार्च 2011 में संशोधित कर दिया गया था। समझौता ज्ञापन में मार्च 2011 के संशोधन ने निर्दिष्ट किया कि आं.प्र. सरकार डाक घरों एवं डाक घर फ्रेंचाइजी³² के द्वारा पेंशन वितरण हेतु डाक विभाग को क्रमशः 1.25 प्रतिशत व 0.6 प्रतिशत की दर से सेवा प्रभारों का भुगतान करेगी।

मुख्य पोस्ट मास्टर जनरल, आंध्र प्रदेश परिमंडल, हैदराबाद के अभिलेखों की लेखापरीक्षा संवीक्षा (सितम्बर, 2013) से ज्ञात हुआ कि यद्यपि दो डाक परिक्षेत्रों³³ के पांच डाक मंडलों में जनवरी 2013 से जून 2013 की अवधि में ₹112.24 करोड़ पेंशन वितरित की गयी थी तथापि आं.प्र. सरकार से क्रमशः 1.25 प्रतिशत व 0.6 प्रतिशत की दर से सेवा प्रभारों की वसूली नहीं की गयी थी। यह चूक आं.प्र. डाक परिमंडल द्वारा ₹1.18 करोड़ के सेवा प्रभारों की वसूली न होने में परिणत हुई, जो निम्न सारणी में दर्शाये गये हैं:

³² फ्रेंचाइजी ग्राम के स्वयं सहायता समूह सदस्यों में से एक होगा, जो आंध्र प्रदेश सरकार के ग्रामीण विकास विभाग द्वारा चयनित कमचारी होगा।

³³ हैदराबाद तथा कुरनूल

तालिका-2

(₹ लाख में)

मंडल का नाम	अवधि जिसमें पेंशन वितरित हुई	पेंशन का वितरण		सेवा प्रभार देय		कुल वसूल नहीं हुए प्रभार
		डाक घर द्वारा	फ्रेंचाइजी द्वारा	डाक घर / 1.25%	फ्रेंचाइजी / 0.6%	
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)
चित्तूर	मार्च 13 से जून 13	1,051.12	352.11	13.13	2.11	15.24
तिरुपति	फरवरी 13 से जून 13	1,013.86	406.33	12.67	2.43	15.10
नालगोंडा	जनवरी 13 से जून 13	1,862.81	573.48	23.28	3.44	26.72
निज़ामाबाद	जनवरी 13 से जून 13	1,924.90	1,641.85	24.06	9.85	33.91
सूर्यपेट	जनवरी 13 से जून 13	1,896.57	501.33	23.70	3.00	26.70
योग		7,749.26	3,475.09	96.84	20.83	117.67

डाक विभाग ने अपने उत्तर (सितम्बर, 2014) में कहा कि जुलाई 2013 से आंध्र प्रदेश में प्रशासनिक प्रक्रियाएँ तेलंगाना द्विविभाजन के कारण बाधित रहीं थीं, जिस कारण राज्य सरकार द्वारा सेवा प्रभारों को जारी करने में बिलम्ब हुआ था। यह भी कहा गया कि सम्पूर्ण देयों, जैसे कि लेखापरीक्षा ने इंगित किये थे, की वसूली राज्य सरकार से मार्च 2014 तक की जा चुकी थी।

इस प्रकार डाक विभाग की प्रभावी कार्यवाही की कमी के कारण, अन्य विभागों को प्रदत्त सेवाओं के ₹15.37 करोड़ धनराशि के दावे नहीं किये गए थे। हालाँकि, लेखापरीक्षा द्वारा इंगित किये जाने के पश्चात् ₹12.22 करोड़ धनराशि वसूल/दावा की गयी थी। डाक विभाग को समस्त डाक परिमण्डलों में अन्य सरकारी संगठनों से वसूल किये जाने वाले पेंशन दावों के साथ साथ सेवा प्रभारों एवं सेवा करों की जाँच तथा लम्बित देयों की वसूली हेतु प्रभावी उपाय करना चाहिये।

3.5 दूरभाष सेवाओं एवं ब्राडबैंड इन्टरनेट कनेक्शनों में ₹ 91.37 लाख की छूट प्राप्त न करना

डाक निदेशालय के अनुदेशों पर डाक क्षेत्रों/मण्डलों द्वारा समय से अनुवर्ती कार्यवाही करने में विफलता के कारण बीएसएनएल से दूरभाष/ब्राडबैंड इन्टरनेट बिलों में ₹91.37 लाख की छूट नहीं प्राप्त की जा सकी।

डाक विभाग (डीओपी) ने दिसम्बर 2006 में भारत संचार निगम लिमिटेड (बीएसएनएल) के साथ डीओपी को दूरसंचार सेवाएँ³⁴ प्रदान करने हेतु एक समझौता किया। _____ बीएसएनएल द्वारा मई

³⁴ वाणी दूरभाष, ब्राडबैंड आदि

2008 में डीओपी को एक विशेष पैकेज प्रदान किया गया जिसमें स्थापना प्रभार एवं प्रतिभूति जमा को माफ करना, मुफ्त इन्टरनेट के अतिरिक्त लैन्ड लाइन दूरभाष प्रभारों पर छूट³⁵ देना शामिल था बशर्ते एक सेकेन्डरी स्विचिंग क्षेत्र में दूरभाष कनेक्शनों का एक माह का सम्मिलित मासिक बिल ₹ 1 लाख से अधिक हो। इसके अतिरिक्त सभी ब्राडबैंड कनेक्शनों पर 10 प्रतिशत की पूर्ण छूट भी दी गयी थी। तदनुसार डाक निदेशालय ने सभी परिमण्डल अध्यक्षों को बीएसएनएल एवं डीओपी के बीच में हुए समझौते ज्ञापन के अनुसरण में विभिन्न दूरसंचार सेवाओं हेतु उपरोक्त पैकेज का पूरा लाभ उठाने एवं उसे प्राप्त करने हेतु निर्देश दिया (मई 2008)।

अभिलेखों की लेखापरीक्षा (मार्च 2013 से मई 2014 तक) में पता चला कि छः डाक परिमण्डलों में नौ क्षेत्रों³⁶/मण्डलों के पोस्ट मास्टर जनरल (पीएमजी)/प्रवर अधीक्षक डाकघर (एसएसपीओ) डाक निदेशालय द्वारा जारी अनुदेशों पर समय पर अनुवर्ती कार्यवाही करने में विफल रहे जिसके कारण ₹ 1 लाख से अधिक बिल वाले दूरभाष कनेक्शनों में ₹73.72 लाख तथा ब्राडबैंड कनेक्शनों में ₹17.65 लाख की छूट प्राप्त नहीं की गई (मई 2008 से अप्रैल 2014 तक), जैसा कि **अनुलग्नक XIII** में दर्शाया गया है। इस मामले में परिमण्डलों द्वारा समय पर की गई अनुवर्ती कार्यवाही की निगरानी करने में डीओपी भी विफल रहा।

लेखापरीक्षा द्वारा यह इंगित किये जाने पर (मार्च 2013 से मई 2014 तक) तमिलनाडु परिमण्डल के केन्द्रीय, दक्षिणी एवं पश्चिमी क्षेत्रों के पीएमजी, तथा पंजाब परिमण्डल के एसएसपीओ जालंधर ने लेखापरीक्षा निष्कर्ष को स्वीकार करते हुए कहा कि छूट प्राप्त करने हेतु बीएसएनएल के साथ मामले को उठाया जायेगा। एसएसपीओ पटियाला, अम्बाला एवं जम्मू ने कहा कि उनके कार्यालयों में समझौता ज्ञापन प्राप्त न होने के कारण कोई छूट नहीं ली जा सकी। सीपीएमजी, आन्ध्र प्रदेश परिमण्डल ने उत्तर दिया कि व्यय पर निगरानी रखने हेतु केन्द्रीयकृत बिलिंग नहीं की गयी थी। एसएसपीओ जयपुर, राजस्थान परिमण्डल ने उत्तर दिया कि बीएसएनएल से छूट लेने सम्बन्धी प्रकरण को परिमण्डल कार्यालय के साथ उठाया गया है।

इस प्रकार डीओपी द्वारा जारी अनुदेशों का अनुसरण न करने की इन परिमण्डलों की चूक के कारण बीएसएनएल से ₹91.37 लाख तक की छूट नहीं ली जा सकी। उपरोक्त दृष्टान्त परिमण्डल एवं निदेशालय स्तर में आन्तरिक नियंत्रण एवं मॉनिटरिंग मैकेनिज्म की विफलता को भी दर्शाते हैं। इसलिये डीओपी द्वारा सभी परिमण्डलों में इन कमियों का पुनरीक्षण करने तथा सम्बन्धित डाक परिमण्डलों द्वारा विभिन्न सेवाओं पर बीएसएनएल द्वारा दी गयी छूट सुनिश्चित किये जाने की आवश्यकता है।

डाकविभाग को मामला जुलाई 2014 में भेजा गया था। अक्टूबर 2014 तक उत्तर अपेक्षित था।

³⁵ ₹1 लाख से 2 लाख के मध्य बिलों पर- 5% एवं ₹ 2 लाख से ऊपर-10%

³⁶ दक्षिणी तमिलनाडु, पश्चिमी तमिलनाडु, केन्द्रीय तमिलनाडु, हैदराबाद, जयपुर, जालंधर, पटियाला, अम्बाला, जम्मू

3.6 रोकड़ शेष का अधिक अवधारण

नौ डाक परिमण्डलों के नमूना जांच किये गये 25 डाकघरों में विभागीय नियमों का उल्लंघन करते हुए निर्धारित अधिकतम सीमा से अधिक रोकड़ का रखा जाना।

डाक वित्तीय हस्त पुस्तिका खण्ड 1 के नियम 128 के अनुसार डाकघर के सुचारु संचालन हेतु डाकघर में रोकड़ शेष जितना सम्भव हो सके सदैव न्यूनतम रखना चाहिए तथा बहुत ही विशेष परिस्थियों के सिवाय प्रवर अधीक्षक डाकघर (एसएसपीओ)/मुख्य पोस्ट मास्टर जनरल (सीपीएमजी) द्वारा निर्धारित दैनिक अधिकतम एवं न्यूनतम सीमा के अर्न्तगत रोकड़ शेष रखना चाहिए। डाकघरों के अधिकतम रोकड़ शेष निर्धारण का उद्देश्य, अनावश्यक बड़ी धनराशि को, जहां तक सम्भव हो, रखने से बचना होता है। सक्षम प्राधिकारी द्वारा निर्धारित अधिकतम रोकड़ रखने की सीमा से अधिक रोकड़ को बैंक में प्रेषित किया जाना चाहिए। डाक नियम पुस्तिका खण्ड-VIII के नियम 150 के अनुसार, डाकघरों में रोकड़ शेष रखने की निगरानी, प्रधान डाकघर (एचपीओ)/जनरल डाकघर (जीपीओ) द्वारा मण्डलीय/परिमण्डलीय कार्यालय के सत्यापन/जाँच हेतु भेजी जानी वाली रोकड़ शेष रिपोर्ट की साप्ताहिक विवरणी द्वारा किया जाना है। यह नियम यह भी प्रावधान करता है कि किसी डाकघर द्वारा अधिक रोकड़ शेष बार-बार रखे जाने की स्थिति में, एसएसपीओ मामले की उचित जाँच करे और प्रतिवेदन परिमण्डलीय कार्यालय को प्रेषित करे।

2007 के प्रतिवेदन संख्या-1 में अधिक रोकड़ शेष रखने पर टिप्पणी की गयी थी जिसमें लेखापरीक्षा द्वारा एक संस्तुति की गयी थी कि "बेहतर समन्वय, प्रभावी निगरानी एवं डाकघरों को सीधे बैंक से बड़ी धनराशि के लेन-देन की अनुमति तथा नगद भुगतान के बजाए चेक जारी करने के प्रभावी उपाय किये जायें ताकि निर्धारित सीमा के अंदर कैश रखना सुनिश्चित हो। डाकविभाग ने दिनांक 11 नवम्बर 2008 को अपने कृत कार्यवाही टिप्पणी (एटीएन) में भारत के नियंत्रक-महालेखापरीक्षक की संस्तुति को स्वीकार करते हुये कहा कि निदेशालय संस्तुतियों के अनुपालन की मॉनिटरिंग कर रहा था।

फिर भी, डाकविभाग द्वारा उपरिलिखित दिये गये आश्वासन के बावजूद कमियाँ लगातार जारी थी। नौ डाक परिमण्डलों³⁷ के 25 डाकघरों³⁸ के अभिलेखों की लेखापरीक्षा जाँच (जुलाई 2013 से जून 2014) से पता चला कि इन डाकघरों द्वारा निर्धारित सीमा से अधिक रोकड़ का असामान्य रूप से अवधारण किया गया था (अनुलग्नक- XIV) तथा अधिक रोकड़ को बैंक में प्रेषित नहीं किया गया था। आगे यह पाया गया कि अनेक अवसरों पर, यद्यपि प्रारम्भिक रोकड़ शेष ही उस दिन की आवश्यकता हेतु पर्याप्त थे, फिर भी बैंक से बड़ी धनराशि आहरित की गयी जिससे निर्धारित सीमा से अधिक रोकड़ का अवधारण हुआ। इसके अतिरिक्त, रोकड़ शेष की सप्ताहिक विवरणी, जो कि डाकघरों में अधिक रोकड़ अवधारण की निगरानी का एक महत्वपूर्ण साधन था, 25 में से 12 डाकघरों द्वारा नियमित रूप से मण्डलीय/परिमण्डलीय कार्यालयों को नहीं भेजी जा रही थी।

³⁷ बेंगलुरु, बासागुडी, आरटीनगर, एचएएल, जयनगर, आर नगर, जलाहिल्ली, नागपुर, मुम्बई, लुधियाना, जालन्धर, जम्मू, अम्बाला कैंट, षिमला, जहानाबाद, गोपालगंज, लखनऊ, चौक लखनऊ, फैजाबाद, झॉंसी, चेन्नई, विरुधाचलम, परियाकुलम, कल्लाकुरिची और तिरुपत्तुर

³⁸ कर्नाटक, महाराष्ट्र पंजाब, जम्मू और कश्मीर, हरियाणा, हिमाचल प्रदेश, बिहार, उत्तर प्रदेश, तमिलनाडु

लेखापरीक्षा द्वारा यह इंगित किये जाने पर, सभी नौ परिमण्डलों ने कहा कि चूँकि उपडाकघरों (एसओ) से रोकड़, बैंक के कार्य समय की समाप्ति के उपरान्त प्राप्त हुए इसलिए प्रधान डाकघरों में अधिक रोकड़ का अवधारण हुआ। यह भी कहा गया कि बैंक अवकाश अथवा किसी दिन बैंक की हड़ताल के मामले में, रोकड़ पूर्व दिवस में आहरित किये गये तथा उपडाकघरों के शुरुआती घंटों के आवश्यकताओं की पूर्ति हेतु अधिक रोकड़ अवधारित किये गये। जीपीओ नागपुर द्वारा कहा गया कि रोकड़ शेष की विवरणी उच्च अधिकारियों को उपडाकघरों तथा खिड़की से अधिक रोकड़ की प्राप्ति के कारण प्रेषित नहीं की गई।

डाक परिमण्डलों का जवाब सामान्य प्रकृति का है तथा निर्धारित सीमा से अधिक असामान्य तरीके से रोकड़ के नियमित रूप से अवधारण को न्यायोचित नहीं ठहराता है। यह भी दर्शाता है कि रोकड़ प्रबन्धन की उचित योजना नहीं बनाई गयी थी तथा दिन-प्रतिदिन की रोकड़ आवश्यकताओं हेतु कोई कदम नहीं उठाये गये।

पुनः 2007 की प्रतिवेदन संख्या-1 के पैरा 2.7.1.2 में डाक विभाग द्वारा अपने एटीएन में कहा गया कि उप डाकघर स्तर पर कैश के बजाय चेक से भुगतान को सुविधाजनक बनाने का विचार था तथा ₹20000 से अधिक किसी भी भुगतान के लिए चेक द्वारा भुगतान अनिवार्य किया गया।

इस प्रकार, यदि ये कदम पूर्णतया उठाये गये होते तो अधिक रोकड़ अवधारण को न्यूनतम किया जा सकता था। इसके अतिरिक्त, अधिक रोकड़ अवधारण से सरकारी धन के गबन या अपर्याप्त सुरक्षा व्यवस्था के कारण चोरी का जोखिम भी रहता है, जैसा कि नीचे दिये गये उदाहरणों से स्पष्ट है:

- नवम्बर 2008 में प्रधान डाकघर जालंधर में अंतःस्थापित नहीं की गई तिजोरी से ₹40 लाख का गबन;
- अपर्याप्त सुरक्षा व्यवस्था के कारण प्रधान डाकघर जौनपुर में सितम्बर 2007 में धनराशि ₹ 24.67 लाख की चोरी।

इस प्रकार डाकघरों द्वारा विभागीय नियमों के अनुपालन में विफलता से निर्धारित सीमा से अधिक असामान्य रूप से रोकड़ शेष का अनावश्यक अवधारण हुआ। इसके आगे मण्डल/परिमण्डल कार्यालय द्वारा कमजोर आन्तरिक नियंत्रण तन्त्र के कारण, निर्धारित सीमा से अधिक रोकड़ का अवधारण नहीं देखा गया तथा अधिक रोकड़ के अवधारण की कोई जाँच नहीं की गयी। इसके अतिरिक्त, डाक विभाग आश्वासन देने के बावजूद उचित रोकड़ प्रबन्धन प्रणाली विकसित करने में असफल रहा।

प्रकरण जुलाई 2014 में डाकविभाग को भेजा गया था। अक्टूबर 2014 तक उत्तर अपेक्षित था।