

सांविधिक निगमों से संबंधित निष्पादन लेखापरीक्षा

राजस्थान राज्य पथ परिवहन निगम

3 टिकटिंग प्रणाली के कम्प्यूटरीकरण पर निष्पादन लेखापरीक्षा (आईटी)

राजस्थान राज्य पथ परिवहन निगम (निगम) ने 'ऑनलाइन आरक्षण प्रणाली' (ओआरएस); ओआरएस के साथ इलेक्ट्रॉनिक टिकट जारी करने वाली मशीनों (ईटीआईएम्स) का एकीकरण; एवं रेडियो आवृत्ति पहचान (आरएफआईडी) स्मार्ट कार्ड तैयार करने का कार्य ट्राइमेक्स आईटी इन्फ्रास्ट्रक्चर एण्ड सर्विसेज लिमिटेड, मुम्बई (सेवाप्रदाता) को आउटसोर्स किया (मई 2011)। सेवाप्रदाता द्वारा ओआरएस को मई 2011 में क्रियान्वित किया गया लेकिन ओआरएस के साथ ईटीआईएम्स का एकीकरण लम्बित था (अगस्त 2016)।

निष्पादन लेखापरीक्षा में 2014-15 एवं 2015-16 (नवम्बर 2015) की अवधि से संबंधित ओआरएस; ईटीआईएम्स एवं आरएफआईडी स्मार्ट कार्ड के इलेक्ट्रॉनिक डाटा का विश्लेषण तथा सेवाप्रदाता के अनुबंधात्मक कार्यानिष्पादन को शामिल किया गया। ईटीआईएम्स से संबंधित लेखापरीक्षा परिणाम 57 डिपोज में से चयनित आठ डिपोज पर आधारित हैं।

लेखापरीक्षा परिणाम मुख्य रूप से परियोजना प्रबंधन एवं सिस्टम डिजाइन में कमियों पर प्रकाश डालते हैं। परियोजना प्रबंधन नियोजन एवं क्रियान्वयन तथा परियोजना निगरानी एवं मूल्यांकन में कमियों पर भी प्रकाश डालती है। सिस्टम डिजाइन विसंगतियों में ईटीआईएम सर्वर के साथ ईटीआईएम्स के एकीकृत नहीं होने; अपर्याप्त वैधता नियंत्रण; एवं व्यावसायिक नियमों को अभिरेखित नहीं करने को शामिल किया गया। परियोजना प्रबंधन एवं सिस्टम डिजाइन विसंगतियों का निगम के राजस्व पर वित्तीय प्रभाव पड़ा। वित्तीय मामले किराये की कम वसूली; यात्रियों को अनाधिकृत छूट देने; तथा कार्यादेश/ सेवा स्तरीय समझौते के वाक्यांशों के उल्लंघन में सेवाप्रदाता को भुगतान करने से संबंध रखते हैं।

परियोजना प्रबंधन

नियोजन एवं क्रियान्वयन

निगम द्वारा आईटी नीति, आईटी सुरक्षा नीति, पासवर्ड नीति एवं बदलाव नियंत्रण प्रबंधन के लिए नीति नहीं बनाई गई। निगम के आईटी प्रकोष्ठ द्वारा एकीकृत परिवहन प्रबंधन प्रणाली के प्रत्येक क्रियात्मक क्षेत्र की निगरानी के लिए स्पष्ट भूमिका एवं उत्तरदायित्वों के साथ एक नियोजन/ स्टीयरिंग समिति का गठन भी नहीं किया गया। इसके अतिरिक्त, निगम के पास ओआरएस के विकास एवं आरएफआईडी स्मार्ट कार्ड तैयार करने के दौरान आईटी नीतियों एवं क्रियाविधियों के लिए एक ढांचा मौजूद नहीं था। मार्गों में परिवर्तन, सॉफ्टवेयर में किराया, आईटी सम्पत्तियों की सुरक्षा इत्यादि के संबंध में डाटाबेस में सेवाप्रदाता द्वारा किये गये संशोधन किसी पर्यवेक्षी नियंत्रण के अधीन नहीं थे। पासवर्ड नीति के अभाव में बुकिंग विंडो पर स्थापित सिस्टम्स द्वारा अल्फान्यूमेरिक एवं विशेष वर्णों के संयोजन के बिना किसी भी लम्बाई तक के पासवर्ड को स्वीकार किया गया। अनाधिकृत पहुंच के जोखिम को कम करने के क्रम में भिन्न-भिन्न समयांतरालों के बाद उपयोगकर्ता द्वारा पासवर्ड बदलने को सुनिश्चित करने के लिए कोई प्रणाली प्रचलन में नहीं थी।

साथ ही, निगम के पास उचित व्यावसायिक निरंतरता एवं संकट से उबरने की योजना नहीं थी क्योंकि ईटीआईएम एप्लीकेशन के लिए प्राथमिक डाटा केन्द्र के साथ साथ संकट से उबरने का स्थल एक ही सिस्मिक जोन (डिपो स्तर) में स्थापित किया गया था। डिपो स्तर पर किसी संकट के मामले में ईटीआईएम के डाटा को पुनः प्राप्त नहीं किया जा सकेगा। निगम द्वारा एप्लीकेशन सॉफ्टवेयर के मूल्यांकन के बिना सेवाप्रदाता को 'पायलट स्वीकृति परीक्षण' एवं 'उपयोगकर्ता स्वीकृति परीक्षण' प्रमाणपत्र भी जारी कर दिये गये थे।

#### परियोजना निगरानी एवं मूल्यांकन

परियोजना निगरानी एवं मूल्यांकन में कमी थी जिसके कारण समझौते/ सेवा स्तरीय समझौते के वाक्यांशों के उल्लंघन में सेवाप्रदाता को भुगतान करने तथा संचालन राजस्व को मिलान नहीं करने को बढ़ावा मिला।

#### सिस्टम डिजाइन कमियां तथा अपर्याप्त वैधता नियंत्रण

सिस्टम डिजाइन कमियां तथा अपर्याप्त वैधता नियंत्रण महिला एवं वरिष्ठ नागरिक यात्रियों को छूट अनुमत करने में विसंगतियों के रूप में परिणामित हुई यथा राज्य के बाहर छूट अनुमत करना; अपात्र वरिष्ठ नागरिकों को छूट; पुरुष यात्रियों को महिला छूट; तथा महिला दिवस एवं रक्षाबंधन के अतिरिक्त भी महिला यात्रियों को मुफ्त यात्रा। इसने विद्यार्थी एवं मासिक पासधारक यात्रियों को छूट अनुमत करने यथा एक दिन में एक से अधिक बार यात्रा अनुमत करने; रविवार को मुफ्त यात्रा अनुमत करने; तथा किराये की प्राप्ति के बिना शून्य शेष वाले मासिक पास पर यात्रा अनुमत करने में विसंगतियों को भी बढ़ावा दिया। नियमों को अपर्याप्त रूप से अभिरेखित करने के कारण प्रचलित टैरिफ पर किराया प्रभारित नहीं करने; अंतर्राज्यीय बसों में किराये की कम वसूली तथा आईटी फीस/ दुर्घटना क्षतिपूर्ति अधिभार/ टोल टैक्स/ मुफ्त यात्रा टिकटों पर मानव संसाधन अधिभार की वसूली के अभाव को बढ़ावा मिला। सिस्टम डिजाइन में कमी भी आरक्षण प्रभारों की वसूली के अभाव तथा निरस्तीकरण प्रभारों की कम वसूली/ वसूली के अभाव में परिणामित हुई।

सॉफ्टवेयर द्वारा व्यावसायिक नियमों के उल्लंघन में दो यात्रियों को समान सीट नम्बर का आवंटन; आरएफआईडी कार्डधारकों को पात्र श्रेणी से उच्च श्रेणी में यात्रा; 'यात्री नाम अभिलेख' संख्या 18 अंकों से कम; एक टिकट के समक्ष एक से अधिक निरस्तीकरण आदेश जारी करने; अवाधिपार आरएफआईडी कार्ड पर यात्रा तथा वैध आरएफआईडी कार्ड के बिना छूट इत्यादि को अनुमत किया गया।

#### लेखापरीक्षा अनुशांषाएं

लेखापरीक्षा, निगम को विभिन्न पहलुओं जैसे आईटी सुरक्षा नीति एवं पासवर्ड प्रबंधन इत्यादि के लिए एक स्पष्ट एवं विस्तृत आईटी नीति बनाने एवं क्रियान्वित करने; ईटीआईएम के डाटा के लिए अलग-अलग स्थानों पर प्राथमिक डाटा केन्द्र एवं संकट से उबरने का स्थल स्थापित करने; व्यावसायिक नियमों एवं निगम की आवश्यकताओं के अनुसार आगत डाटा एवं निर्गत परिणामों की यथार्थता को सुनिश्चित करने के लिए पर्याप्त आगत नियंत्रणों एवं वैधता जांचों को विकसित करने; संगठन नियमों/ नीतियों, नियमावलियों, सरकारी निर्देशों इत्यादि के अनुसार व्यवसाय के नियमों की अभिरेखा को सुनिश्चित करने; ओआरएस एवं ईटीआईएम टिकटिंग एवं वित्तीय डाटा के वास्तविक समय एकीकरण के लिए जनरल पैकेट रेडियो सर्विस मोड्यूल के कार्य को सुनिश्चित करने; कार्यसंचालन दक्षता को बढ़ाने एवं आगत गलतियों को कम करने के लिए ईटीआईएम की संचालन क्रियाविधियों को आसान बनाने; तथा राजस्व के किसी रिसाव को टालने के लिए आईटी डाटा एवं लेखांकन डाटा के मिलान करने की सिफारिश करती हैं।

### परिचय

**3.1** राज्य (राजस्थान) के लोगों को कुशल, पर्याप्त, मितव्ययी एवं उचित रूप से समन्वित पथ परिवहन सेवाएँ प्रदान करने के अधिदेश के साथ राजस्थान राज्य पथ परिवहन निगम (निगम) को पथ परिवहन अधिनियम, 1950 के अधीन स्थापित किया गया (1 अक्टूबर 1964)। निगम राजस्थान सरकार (राज्य सरकार) के परिवहन विभाग के प्रशासनिक नियंत्रण के अधीन कार्य करता है। निगम का प्रबंधन निदेशक मण्डल (बीओडी) में निहित है जिसमें राज्य सरकार द्वारा नियुक्त अध्यक्ष, प्रबंध निदेशक एवं अन्य निदेशक सम्मिलित हैं। मार्च 2016 को, निगम के निदेशक मण्डल में सात निदेशक थे। दिन प्रतिदिन का कार्य संचालन कार्यकारी संचालकों, वित्तीय सलाहकार, महाप्रबंधकों, मुख्य उत्पादन प्रबंधकों एवं मुख्य प्रबंधकों की सहायता से प्रबंध निदेशक द्वारा किया जाता है।

मार्च 2016 को, निगम की तीन कार्यशालाओं एवं प्रधान कार्यालय सहित 57 लेखांकन इकाइयां थीं। निगम द्वारा जयपुर एवं अजमेर स्थित दो केन्द्रीय बस स्टेण्ड (सीबीएस) तथा नई दिल्ली स्थित एक डिपो सहित 57 डिपोज के माध्यम से राज्य एवं राज्य के बाहर विभिन्न मार्गों पर वोल्वो, एसी, डिलक्स, एक्सप्रेस एवं साधारण बसों का संचालन किया गया।

### वित्तीय एवं संचालन निष्पादन

**3.2** वर्ष 2014-15 तथा 2015-16 के दौरान निगम की संचालन आय, गैर-संचालन आय तथा लाभ एवं हानि निम्न प्रकार थे:

(₹ करोड़ में)

विवरण	2015-16 (अनंकेक्षित)	2014-15
संचालन आय	1715.55	1702.66
गैर-संचालन आय	51.46	131.13
<b>सकल आय</b>	<b>1767.01</b>	<b>1833.79</b>
व्यय	2036.43	2462.27
<b>वर्ष के लिए लाभ/ हानि</b>	<b>(269.42)</b>	<b>(628.48)</b>

वर्ष 2014-15 की तुलना में 2015-16 के दौरान किराये में वृद्धि के कारण संचालन आय में मामूली वृद्धि हुई। तथापि, इसी अवधि के दौरान गैर-संचालन आय ₹ 131.13 करोड़ से घटकर (60.76 प्रतिशत) ₹ 51.46 करोड़ हो गई। निगम द्वारा वहन की गई हानि 2014-15 में ₹ 628.48 करोड़ से घटकर (57.13 प्रतिशत) 2015-16 में ₹ 269.42 करोड़ हो गई।

वर्ष 2014-15 एवं 2015-16 के दौरान संचालित की गई बसों, उनके द्वारा तय की गई दूरी एवं यात्रियों के संबंध में निगम के कार्यचालन परिणाम निम्न प्रकार थे:

विवरण	2015-16	2014-15
निगम द्वारा धारित बसों की संख्या	4343	4493
निजी पार्टियों से किराये पर ली गई बसों की संख्या	186	211
<b>कुल बसों की संख्या</b>	<b>4529</b>	<b>4704</b>
<b>प्रति दिन संचालित किये औसत किलोमीटर (लाख में)</b>	<b>16.13</b>	<b>17.16</b>
<b>प्रति दिन यात्रियों की औसत संख्या (लाख में)</b>	<b>9.26</b>	<b>9.81</b>

संचालित की गई बसों की संख्या, प्रति दिन बसों के संचालित किये गये औसत किलोमीटर तथा प्रति दिन यात्रियों की औसत संख्या में 2014-15 की तुलना में 2015-16 के दौरान कमी हुई।

### निगम में आईटी गतिविधियां

**3.3** निगम द्वारा पॉलीटेक कम्प्यूटर एज्युकेशन द्वारा विकसित किये गये एक सॉफ्टवेयर के माध्यम से जनवरी 2004 से परीक्षण के तौर पर केन्द्रीय बस स्टेण्ड जयपुर पर टिकट बुकिंग/ आरक्षण व्यवस्था प्रारम्भ की गई। निगम ने एक 'एकीकृत परिवहन प्रबंधन प्रणाली' (आईटीएमएस) के क्रियान्वयन करने का निश्चय किया (2011) जिसमें:

- ऑनलाइन आरक्षण प्रणाली (ओआरएस); तथा ओआरएस के साथ इलैक्ट्रॉनिक टिकट जारी करने वाली मशीनों (ईटीआईएमएस) का एकीकरण;
- रेडियो आवृत्ति पहचान (आरएफआईडी) स्मार्ट कार्ड तैयार करना;
- निगम के लिए मोबाइल एप्लीकेशन तैयार करना;
- वाहन ट्रेकिंग एवं यात्री सूचना प्रणाली (वीटी एण्ड पीआईएस); एवं
- यात्री उद्घोषणा प्रणाली (पीएएस) को शामिल किया गया।

निगम द्वारा 'बनाना, धारण करना, संचालन एवं अंतरण' (बीओओटी) के आधार पर उपर्युक्त सभी गतिविधियों को आउटसोर्स किया गया। निगम द्वारा आईटीएमएस की प्रगति की निगरानी करने के लिए एक आईटी प्रकोष्ठ बनाया गया (जून 2013)।

ओआरएस; मौजूदा ईटीआईएमएस के साथ ओआरएस के एकीकरण; तथा आरएफआईडी स्मार्ट कार्ड बनाने से संबंधित कार्य ट्राइमेक्स आईटी इन्फ्रास्ट्रक्चर एण्ड सर्विसेज लिमिटेड, मुम्बई (सेवाप्रदाता) को प्रदान किया। सेवाप्रदाता को वेब आधारित एप्लीकेशन सॉफ्टवेयर के डिजाइन बनाने एवं विकसित करने के साथ हार्डवेयर उपकरणों का प्रापण एवं संस्थापन तथा उनका सफलतापूर्वक संचालन करना आवश्यक था। साथ ही, सेवाप्रदाता समकों तथा एप्लीकेशनों की समग्रता, सुरक्षा तथा बैक अप को बनाए रखने के लिए उत्तरदायी था। सेवाप्रदाता ने ओआरएस को मई 2011 में क्रियान्वित किया लेकिन सेवाप्रदाता के ईटीआईएमएस द्वारा निगम की मौजूदा ईटीआईएमएस के स्थान पर प्रतिस्थापित करने के बावजूद भी ओआरएस के साथ ईटीआईएमएस का एकीकरण लम्बित था (अगस्त 2016)। निगम ने अपने उत्तर में बताया कि जनरल पैकेट रेडियो सर्विस (जीपीआरएस) की क्रियात्मकता को मार्गों पर नेटवर्क की अनुपलब्धता के कारण बाद में बंद कर दिया गया था। तथापि, निगम ने जीपीआरएस को बंद करने के अपने निर्णय के समर्थन में कोई साक्ष्य पेश नहीं किया।

आईटीएमएस की शेष गतिविधियों को, सेवाप्रदाताओं द्वारा पूरा किया गया तथा मोबाइल एप्लीकेशन को लॉन्च कर दिया गया (अक्टूबर 2015) जबकि वीटी एण्ड पीआईएस तथा पीएएस के कार्य प्रगति पर थे (अगस्त 2016)।

## निगम में सॉफ्टवेयर का क्रियान्वयन

### ऑनलाइन आरक्षण प्रणाली

**3.4** सेवाप्रदाता द्वारा लागू की गई ऑनलाइन आरक्षण प्रणाली (ओआरएस) में पब्लिक ऑनलाइन आरक्षण प्रणाली (पीओआरएस) एवं बुकिंग विंडो पर निगम द्वारा टिकटों के आरक्षण को शामिल किया गया। पीओआरएस को निगम के वेब पोर्टल पर होस्ट किया गया तथा आम जनता को बस की अनुसूचित रवानगी से पूर्व के 30 दिन में टिकटों को आरक्षित करना अनुमत किया गया। टिकट के आरक्षण की सुविधा बस की अनुसूचित रवानगी से पूर्व के 30 मिनट तक उपलब्ध थी।

### आरएफआईडी स्मार्ट कार्ड

**3.5** राज्य सरकार ने राजस्थान लोक सेवाओं के प्रदान करने की गारन्टी अधिनियम, 2011 के अंतर्गत व्यक्तियों की 18 श्रेणियों को मुफ्त/ रियायती यात्रा अनुमत की (27 जून 2012)। इन श्रेणियों के अन्तर्गत छूट पाने वाले व्यक्तियों द्वारा आरएफआईडी कार्ड जारी/ नवीनीकरण कराने के लिए सहायक प्रलेखों, जिनमें मुख्य रूप से पहचान का साक्ष्य, पता, जन्म तिथि एवं एक फोटो शामिल है, के साथ निर्धारित प्रारूप में निगम को एक आवेदन पत्र प्रस्तुत करना आवश्यक था। आवेदक के विवरण डिपो स्तर पर ऑनलाइन आरएफआईडी मॉड्यूल में प्रविष्ट किये गये तथा आईटी प्रकोष्ठ को अग्रेषित किये गये। आईटी प्रकोष्ठ ने विवरणों को सत्यापित किया एवं आरएफआईडी कार्ड तैयार करने के लिए इनको सेवाप्रदाता के पास भेज दिया। सेवाप्रदाता द्वारा मास्टर डाटा में प्रविष्ट विवरणों की आरएफआईडी कार्ड की प्राप्ति पर आईटी प्रकोष्ठ द्वारा फिर से पुनः जांच की गई।

### ईटीआईएम्स के माध्यम से टिकटिंग

**3.6** टिकट, निगम के संबंधित डिपोज द्वारा परिचालकों एवं बुकिंग एजेंट्स/ क्लर्कों को जारी किये गये ईटीआईएम्स के माध्यम से उनके द्वारा जारी किये जाते हैं। ईटीआईएम्स में किराये की सूची, बस स्टोप क्रमांक के साथ रूट चार्ट, रियायत कोड एवं अन्य प्रभारों सहित डाला हुआ एक सॉफ्टवेयर होता है। ईटीआईएम्स के माध्यम से जारी किये गये टिकटों में टिकट की श्रेणी, आगमन प्रस्थान का गंतव्य, पूर्ण विवरण के साथ कुल किराया, यात्रा की तिथि, टिकट संख्या, बस सर्विस एवं डिपो का नाम होता है। परिचालकों द्वारा मार्ग विवरणों एवं मार्ग की किराया सूची को अपलोड करने के लिए कार्य पर आगमन के समय डिपो के मुख्य सर्वर के साथ ईटीआईएम्स को जोड़ना आवश्यक था। इसी प्रकार, यात्रा की समाप्ति पर परिचालकों द्वारा कुल जारी किये गये टिकट एवं संग्रहित राशि के संक्षिप्त सार को रोकड़ शाखा में जमा कराने के लिए प्रिंट आउट लेने के लिए ईटीआईएम्स को डिपो पर स्थित मुख्य सर्वर के साथ जोड़ना आवश्यक था।

## लेखापरीक्षा का क्षेत्र

**3.7** टिकट बुकिंग/ आरक्षण प्रणाली के कम्प्यूटरीकरण पर लेखापरीक्षा को राजस्थान सरकार के 31 मार्च 2005 को समाप्त वर्ष के लिए भारत के नियंत्रक एवं महालेखापरीक्षक के प्रतिवेदन (वाणिज्यिक), इसके पश्चात इसे लेखापरीक्षा प्रतिवेदन 2004-05 के रूप में जाना

जायेगा, में समामेलित (अनुच्छेद 4.11) किया गया। अनुच्छेद पर 22 मई 2008 को राजकीय उपक्रम समिति (कोपू) द्वारा चर्चा की गई तथा उसकी सिफारिशें 11 मार्च 2011 को विधायिका के पटल पर रखी गई।

कोपू द्वारा निगम को एक अभिलेखित आईटी नीति; पासवर्ड नीति; एवं सॉफ्टवेयर में परिवर्तन नियंत्रण प्रबंधन के लिए नीति बनाने की सिफारिश की गई। निगम ने कोपू को सिफारिशों को लागू करने का आश्वासन दिया।

वर्तमान निष्पादन लेखापरीक्षा (आईटी) में ओआरएस; ईटीआईएम्स एवं आरएफआईडी स्मार्ट कार्ड के इलैक्ट्रॉनिक डाटा के विश्लेषण/ समीक्षा को शामिल किया गया। इसके अतिरिक्त, ओआरएस; ईटीआईएम्स एवं आरएफआईडी स्मार्ट कार्ड बनाने के क्रियान्वयन के लिए सेवाप्रदाता द्वारा कार्यादेश के नियम एवं शर्तों की अनुपालना की भी समीक्षा की गई।

निष्पादन लेखापरीक्षा (आईटी) के परिणाम 2014-15 एवं 2015-16 (नवम्बर 2015) की अवधि से संबंधित ओआरएस; चयनित डिपोज में ईटीआईएम्स एवं आरएफआईडी स्मार्ट कार्ड तैयार करने के डाटा के विश्लेषण पर आधारित है। कोपू द्वारा की गई सिफारिशों की अनुपालना की भी समीक्षा की गई।

### लेखापरीक्षा के उद्देश्य

**3.8** निष्पादन लेखापरीक्षा (आईटी) यह निर्धारण करने के लिए की गई कि क्या:

- ऑनलाइन आरक्षण प्रणाली तथा ईटीआईएम्स के माध्यम से टिकट जारी करना निगम की व्यावसायिक आवश्यकताओं एवं यात्रियों की आवश्यकताओं को पूरा करने के लिए पर्याप्त थी;
- आईटी प्रणाली प्रभावी थी एवं व्यवसाय जोखिमों को कम करने के लिए इसमें पर्याप्त वैधता जांचे मौजूद थी;
- आईटी सम्पत्तियों की उचित कार्यपद्धति, निगरानी तथा सुरक्षा को सुनिश्चित करने हेतु आंतरिक नियंत्रण तथा आंतरिक जांचें मौजूद थी; तथा
- कोपू द्वारा की गई सिफारिशों की अनुपालना की गई थी।

### लेखापरीक्षा मापदण्ड

**3.9** लेखापरीक्षा उद्देश्यों की प्राप्ति के लिये अपनाये गये लेखापरीक्षा मापदण्ड निम्नलिखित स्रोतों से प्राप्त किये गये:

- राज्य सरकार द्वारा जारी किये गये नियम/ दिशानिर्देश/ अधिसूचनाएं;
- मोटर वाहन अधिनियम, 1988 एवं उसके अधीन बनाये गये नियम;
- समझौते एवं कार्यादेशों के नियम एवं शर्तें तथा ठेकेदार/ सॉफ्टवेयर विकासकर्ताओं/ क्रियान्वयन एजेन्सियों को जारी किये अन्य निर्देश;
- निगम द्वारा अपनाई गई लेखांकन नीतियां, व्यावसायिक नियम तथा क्रियाविधियां; तथा

- प्रबंधकीय सूचना प्रणाली (एमआईएस), मैनुअल्स एवं निगम द्वारा जारी किये गये अन्य आदेश/ परिपत्र।

### लेखापरीक्षा कार्यविधि एवं प्रतिदर्श का चयन

**3.10** लेखापरीक्षा मापदण्डों के संदर्भ में लेखापरीक्षा उद्देश्यों की प्राप्ति के लिये अपनाई गई कार्यविधि में :

- प्रविष्टि सभा (5 फरवरी 2016) के दौरान सरकार/निगम को लेखापरीक्षा उद्देश्य एवं लेखापरीक्षा मापदण्ड स्पष्ट किये गये;
- वर्ष 2014-15 तथा 2015-16 (नवम्बर 2015) की अवधि के लिए निगम से इलेक्ट्रॉनिक डाटा का संग्रहण तथा इंटरएक्टिव डाटा एक्सट्रैक्शन एण्ड एनालेसिस (आईडीईए) सॉफ्टवेयर के माध्यम से उनका विश्लेषण;
- नवम्बर 2015 से जून 2016 के दौरान निगम के प्रधान कार्यालय एवं चयनित डिपोज पर अभिलेखों की समीक्षा;
- निगम के प्रबंधन/ सेवाप्रदाता के साथ लेखापरीक्षा प्रश्नों को उठाना एवं चर्चा करना;
- एप्लीकेशन सॉफ्टवेयर के नियंत्रणों का मूल्यांकन करना एवं आंकड़ों की पूर्णता, नियमितता तथा एकरूपता के आंकलन के लिए सूचना प्राप्त करने हेतु प्रश्नावली जारी करना;
- सरकार/ निगम को टिप्पणियों एवं उन पर उत्तरों के लिए प्रारूप निष्पादन लेखापरीक्षा (आईटी) प्रतिवेदन जारी करना (जून 2016); तथा
- समापन सभा (2 सितम्बर 2016) के दौरान लेखापरीक्षा परिणामों पर सरकार/ निगम के साथ चर्चा को शामिल किया गया।

निष्पादन लेखापरीक्षा प्रतिवेदन को लेखापरीक्षा प्रश्नों एवं प्रारूप निष्पादन लेखापरीक्षा प्रतिवेदन (अगस्त 2016) पर निगम के उत्तर को ध्यान में रखते हुए अंतिम रूप दिया गया है।

**3.11** संचालित 57 डिपोज में से, हमने प्रारम्भिक रूप से 2014-15 एवं 2015-16 (नवम्बर 2015) के दौरान उनके द्वारा अर्जित की गई उच्चतम संचालन आय के आधार पर सात<sup>1</sup> डिपोज का चयन किया। प्रविष्टि सभा के दौरान, प्रबंध निदेशक ने सीबीएस (जयपुर) के स्थान पर हानि उठा रहे एक डिपो का चयन करने का निवेदन किया। बाद में, प्रबंधन के निवेदन पर सीबीएस (जयपुर) के स्थान पर कोटा डिपो का चयन किया गया। एक अतिरिक्त डिपो (भरतपुर) का भी इसकी सुदूर भौगोलिक स्थिति के आधार पर चयन किया गया। निष्पादन लेखापरीक्षा (आईटी) में, इस प्रकार, 57 डिपोज में से आठ डिपोज के चयन को शामिल किया गया था।

1 बीकानेर, हनुमानगढ़, जयपुर, जोधपुर, कोटा, सीकर एवं उदयपुर।

### लेखापरीक्षा परिणाम

**3.12** लेखापरीक्षा के परिणाम अभिलेखों की जांच तथा इलैक्ट्रॉनिक डाटा के विश्लेषण के आधार पर निगम के राजस्व पर वित्तीय प्रभाव डालते हुए मुख्य रूप से सामान्य नियंत्रण, प्रणाली डिजाइन, व्यावसायिक नियमों की रूपरेखा, एप्लीकेशन नियंत्रण इत्यादि में कमियों पर प्रकाश डालते हैं। वित्तीय प्रभाव में मुख्य रूप से किराये की कम वसूली/ अवसूली; यात्रियों को अनाधिकृत रियायत अनुमत करने; तथा कार्यादेश/ सेवा स्तर समझौते के वाक्यांशों के उल्लंघन में सेवाप्रदाता को किये गये भुगतान से संबंधित मामलों को शामिल किया गया है।

### परियोजना प्रबंधन

#### नियोजन एवं क्रियान्वयन

##### *आईटी नीति एवं आईटी सुरक्षा नीति*

**3.13** समय सीमा निर्धारण करने, मुख्य निष्पादन सूचक तथा एप्लीकेशन सॉफ्टवेयर की विभिन्न ऑनलाइन गतिविधियों को एकीकृत एवं विकसित करते हुए लागत-लाभ विश्लेषण करने के लिए एक प्रतिपादित एवं अभिलिखित आईटी नीति आवश्यक है।

निगम द्वारा लेखापरीक्षा प्रतिवेदन 2004-05 के अनुच्छेद 4.11 के लिए कोपू द्वारा की गई सिफारिशों के प्रत्युत्तर में कोपू को एक अभिलिखित आईटी नीति; पासवर्ड नीति; एवं सॉफ्टवेयर में परिवर्तन नियंत्रण प्रबंधन के लिए नीति बनाने का आश्वासन दिया गया। तथापि, निगम द्वारा आईटी नीति; आईटी सुरक्षा नीति; एवं सॉफ्टवेयर में परिवर्तन नियंत्रण प्रबंधन के लिए कोई नीति नहीं बनाई गई। साथ ही, निगम के आईटी प्रकोष्ठ द्वारा प्रणालीगत रूप से आईटीएमएस के प्रत्येक क्रियात्मक क्षेत्र की निगरानी करने के लिए स्पष्ट भूमिका एवं दायित्वों के साथ एक नियोजन/स्टीयरिंग समिति का गठन भी नहीं किया गया। इसके अतिरिक्त, निगम के पास ओआरएस के विकास एवं आरएफआईडी स्मार्ट कार्ड बनाने के दौरान आईटी नीतियों एवं क्रियाविधियों के लिए कोई ढांचा विद्यमान नहीं था।

मार्गों में परिवर्तन, सॉफ्टवेयर में किराये, आईटी सम्पत्तियों की सुरक्षा इत्यादि के संबंध में डाटाबेस में सेवाप्रदाता द्वारा किये गये संशोधन किसी पर्यवेक्षी नियंत्रण के अधीन नहीं थे। इसलिये, मास्टर डाटा में अनाधिकृत परिवर्तनों की संभावनाओं को स्वारिज नहीं किया जा सकता था।

निगम ने उपर्युक्त नीतियों के अस्तित्व में नहीं होने के तथ्यों को स्वीकार किया।

##### *व्यवसाय निरंतरता एवं संकट से उबरने की योजना*

**3.14** कम्प्यूटरीकृत टिकटिंग प्रणाली पर निगम की निर्भरता के कारण आपदा से उबरने एवं व्यवसाय निरन्तर योजनाएं इसके संचालन के लिए बहुत महत्वपूर्ण हैं। इसलिए निगम के लिए यह आवश्यक था कि आपदा से उबरने एवं व्यवसाय निरन्तर योजना, जिसमें आपदा के तुरन्त बाद किये जाने वाली कार्यवाही एवं प्रभावी रूप से यह सुनिश्चित करना कि सूचना प्रक्रियागत करने की क्षमता अतिशीघ्र शुरू की जा सके, की रूपरेखा को तैयार करे एवं अभिलिखित करे।



हमने देखा कि ऑनलाइन एप्लीकेशन डाटा के लिए प्राथमिक डाटा सेन्टर को स्टेट डाटा सेन्टर (एसडीसी) जयपुर में तथा संकट से उबरने का स्थल सेवाप्रदाता के परिसर में बेंगलौर में स्थापित किया गया था। तथापि, ईटीआईएम एप्लीकेशन के डाटा का बैक अप ना तो अन्य सिसमिक जोन में रखा गया तथा ना ही एसडीसी को भेजा गया। डिपोज के बैक अप डाटा को उसी डिपो में रखा गया। एक आपदा की स्थिति में ईटीआईएम के डाटा की प्राप्ति नहीं होने का जोखिम अत्यधिक था। निगम ने व्यवसाय निरन्तरता एवं आपदा से उबरने की योजना के मौजूद नहीं होने से संबंधित तथ्यों को स्वीकार किया।

#### **तार्किक पहुंच नियंत्रण**

**3.15** अनाधिकृत पहुंच से सॉफ्टवेयर की रक्षा करने के लिए तार्किक पहुंच नियंत्रण अभिरेखित किये जाते हैं। हमने देखा कि पासवर्ड नीति के अभाव में, बुकिंग विंडो पर स्थापित सिस्टम्स ने अल्फा न्यूमेरिक एवं विशेष वर्णों के संयोजन के बिना किसी भी लम्बाई तक के पासवर्ड को स्वीकार किया। अनाधिकृत पहुंच के जोखिम को कम करने के लिए भिन्न-भिन्न समयांतरालों के बाद उपयोगकर्ता द्वारा पासवर्ड बदलने को सुनिश्चित करने के लिए कोई प्रणाली प्रचलन में नहीं थी।

निगम ने तार्किक पहुंच नियंत्रणों के अभाव के संबंध में तथ्यों को स्वीकार किया।

#### **आंतरिक नियंत्रण**

**3.16** निगम द्वारा ऑनलाइन आरक्षण प्रणाली तथा ओआरएस एवं ईटीआईएम के माध्यम से उत्पन्न राजस्वों के वास्तविक समय मिलान के माध्यम से यात्रियों को डोर स्टेप सुविधा उपलब्ध कराने के उद्देश्य से आईटीएमएस परियोजना को क्रियान्वित करने की योजना बनाई गई (2010)। आईटीएमएस का प्रभावी क्रियान्वयन मार्गानुसार/ बसानुसार/ परिचालकानुसार डाटा के विश्लेषण के माध्यम से राजस्व छीजत के स्रोतों का पता लगाने में निगम को दक्षपूर्ण बनाता। इसके अतिरिक्त, जीपीआरएस मोड्यूल बसों की वास्तविक समय स्थिति के माध्यम से यात्रियों एवं निगम की सम्पतियों को रक्षा एवं सुरक्षा भी उपलब्ध कराता।

हमने देखा कि एप्लीकेशन सॉफ्टवेयर एवं मास्टर डाटा में आवश्यकता एवं क्षेत्राधारित सेवा आवश्यकता मानदण्डों (एसआरएस); क्रियात्मक आवश्यकता मानदण्डों (एफआरएस); उपयोगकर्ता सहमति; एप्लीकेशन सॉफ्टवेयर आवश्यकताएं; तथा परिवर्तन नियंत्रण प्रबंधन के संबंध में कोई निर्धारण नहीं किया गया था। पर्याप्त आईटी नीतियों के अभाव में एवं निगम की आवश्यकतानुसार विकासावस्था पर परियोजना निर्धारण नहीं करने के कारण व्यावसायिक नियमों एवं नीतियों के अपर्याप्त होने/ अभिरेखित नहीं करने; नियंत्रणों के अभाव; सॉफ्टवेयर द्वारा उचित फील्ड की वैधता का पता नहीं लगाने; तथा सही प्रतिवेदनों की उत्पत्ति नहीं करने को बढ़ावा मिला।

निगम, सेवाप्रदाता के साथ किये गये सेवा स्तर समझौते/ कार्यादेश में दिये गये नियम एवं शर्तों के अनुसार एप्लीकेशन सॉफ्टवेयर का मूल्यांकन करने में विफल रहा तथा 'पायलट स्वीकृति परीक्षण' एवं 'उपयोगकर्ता स्वीकृति परीक्षण' प्रमाणपत्र जारी कर दिये गये।

## परियोजना निगरानी एवं मूल्यांकन

### सेवाप्रदाता को अदेय लाभ

**3.17** निगम द्वारा अध्ययन करने, विकसित करने, आपूर्ति करने, संस्थापित करने, परीक्षण करने, प्रशिक्षित करने एवं ऑनलाइन आरक्षण प्रणाली एप्लीकेशन सॉफ्टवेयर के रखरखाव करने तथा आईटीएमएस के एक भाग के रूप में मौजूदा ईटीआईएम्स<sup>2</sup> को एकीकृत करने के लिए पांच वर्ष की अवधि के लिए ट्राइमेक्स आईटी इन्फ्रास्ट्रक्चर एण्ड सर्विसेज लिमिटेड (सेवाप्रदाता) को कार्यादेश प्रदान किया गया एवं उसके साथ एक सेवा स्तर समझौता (एसएलए) निष्पादित किया गया (11 मई 2011)।

एसएलए की अनुसूची 3 में सेवाप्रदाता को किये जाने वाले भुगतानों की नियम एवं शर्तों का प्रावधान था जिसमें निर्दिष्ट था कि निगम टिकटों/ व्यवहारों की संख्या के आधार पर मासिक रूप से भुगतान करेगा। तथापि, ईटीआईएम्स के माध्यम से विक्रय किये गये टिकटों के लिए निगम द्वारा सभी ईटीआईएम्स में जीपीआरएस मोड्यूल के सफलतापूर्वक संचालन के बाद भुगतान किया जाना था। साथ ही, एसएलए के वाक्यांश 32 में प्रावधान था कि सेवाप्रदाता को छपाई पूर्व की टिकटों अथवा ईटीआईएम्स के माध्यम से जारी की गई टिकटों पर रिक्त स्थान का किसी प्रकार के विज्ञापन के लिए उपयोग करना अनुमत नहीं था।

टिकटिंग तथा ओआरएस एवं ईटीआईएम्स के वित्तीय डाटा के साथ वास्तविक समय एकीकृत करने; डिपोज पर ईटीआईएम्स पर पेशगी बुकिंग विवरणों के वांछित डाटा की डाउनलोडिंग; ईटीआईएम्स को अपग्रेड करने एवं उनको ऑनलाइन संचालित करने; राजस्व मिलान; ऑनलाइन एमआईएस तथा निगम की आवश्यकतानुसार निर्णय समर्थन प्रणाली के लिए जीपीआरएस मोड्यूल आवश्यक था।

हमने देखा कि जीपीआरएस मोड्यूल परियोजना के प्रारम्भ से ही ईटीआईएम्स में क्रियाशील नहीं था। तथापि, निगम ने ईटीआईएम्स के माध्यम से जारी किये गये टिकटों के लिए 2011 से सेवाप्रदाता को ₹ 15.90 करोड़ के भुगतान जारी किये। ये भुगतान एसएलए की अनुसूची 3 के उल्लंघन में किये गये। हमने आगे देखा कि ओआरएस ने एक टिकट/ व्यवहार में छः यात्रियों की अधिकतम संख्या के लिए टिकट बुकिंग को अनुमत किया लेकिन ईटीआईएम्स ने प्रत्येक यात्री के लिए अलग टिकट जारी किये। ईटीआईएम्स ने, इस प्रकार, समान गंतव्य को यात्रा करने वाले एक परिवार अथवा व्यक्तियों के एक समूह के लिए कई टिकट जारी किये गये तथा इसने सेवाप्रदाता को अधिक भुगतान करने को बढ़ावा दिया।

यह भी देखा गया कि सेवाप्रदाता द्वारा एसएलए के वाक्यांश 32 के उल्लंघन में ईटीआईएम्स के माध्यम से जारी किये गये टिकटों पर 'ट्राइमेक्स द्वारा प्रायोजित' नामक टैग लाइन की छपाई की गई।

निगम ने उत्तर दिया कि ईटीआईएम्स में जीपीआरएस क्रियाशीलता सेवाप्रदाता द्वारा उपलब्ध करायी गई थी लेकिन उचित नेटवर्क के अभाव के कारण, ईटीआईएम्स कार्य नहीं कर रही थी एवं टिकटों को जारी करने में अधिक समय ले रही थी तथा इसलिए इनको क्रियाशील नहीं रखा गया।

2 निगम द्वारा सेवाप्रदाता को 5000 ईटीआईएम्स उपलब्ध कराई गई।

तथ्य यही रहा कि आईटीएमएस परियोजना के उद्देश्यों तथा सेवाप्रदाता के साथ निष्पादित किये गये समझौते के अनुसार, जीपीआरएस मोड्यूल एक मुख्य आवश्यकता थी। जीपीआरएस मोड्यूल के क्रियाशील नहीं होने ने आईटीएमएस के मुख्य उद्देश्य को विफल किया तथा सेवाप्रदाता को समझौते के उल्लंघन में भुगतान किया गया था।

### **संचालन आय का मिलान नहीं होना**

**3.18** ओआरएस तथा ईटीआईएम्स द्वारा टिकटों के विक्रय के माध्यम से संग्रहीत किया गया राजस्व लेखा पुस्तकों में दर्शाए गए राजस्व से मिलान करना चाहिए जिससे यह सुनिश्चित किया जा सके कि सम्पूर्ण राजस्व को परिचालकों से संग्रहीत किया गया एवं लेखांकित किया गया तथा इससे राजस्व की कोई छीजत नहीं हुई।

हमने देखा कि ई-टिकटिंग प्रणाली के अनुसार संग्रहीत किये गये राजस्व को लेखों के साथ मिलान करने की कोई प्रणाली मौजूद नहीं थी। 2014-15 के दौरान, आईटी डाटा के अनुसार ओआरएस तथा ईटीआईएम्स द्वारा टिकटों के विक्रय के माध्यम से संग्रहीत की गई शुद्ध संचालित आय ₹ 1547.52 करोड़ थी जबकि लेखापरीक्षित लेखों के अनुसार यह ₹ 1511.48 करोड़ (ईटीआईएम्स एवं ओआरएस के हिसाब में नहीं ली गई समस्त आय को छोड़कर) थी। निगम द्वारा ₹ 36.04 करोड़ के अंतर का समाधान नहीं किया गया था। इस प्रकार, ईटीआईएम्स एवं ओआरएस द्वारा डिपो स्तर पर परिचालकों द्वारा आय को जमा नहीं कराने को इंगित करते हुए, लेखों में लेखांकित की गई आय से अधिक आय दर्शाई गई।

हमारे विश्लेषण ने आगे उजागर किया कि आईटी डाटा के अनुसार संचालित आय के शीर्षानुसार आंकड़े भी लेखा पुस्तकों में दर्शाए गए समान आंकड़ों के साथ मेल नहीं खाते थे। उदाहरणार्थ, आईटी डाटा के अनुसार आरएफआईडी कार्ड के नवीनीकरण से आय 2014-15 में ₹ 19.82 करोड़ थी लेकिन लेखा पुस्तकों में यह ₹ 12.94 करोड़ बताई गई थी।

आईटी डाटा के अनुसार डिपो अनुसार संचालित आय का संग्रह भी लेखा पुस्तकों से मेल नहीं खाता था। हमने जनवरी 2016 माह के लिए जयपुर डिपो की संचालित आय की नमूना जांच की तथा पाया कि आईटी डाटा के अनुसार आय ₹ 3.68 करोड़ थी जबकि लेखापुस्तकों के अनुसार यह ₹ 3.45 करोड़ थी।

आईटी डाटा तथा लेखापुस्तकों के अनुसार आय के समाधान नहीं होने के कारण आईटीएमएस परियोजना क्रियान्वित करने का उद्देश्य विफल हुआ।

निगम ने बताया कि डाटा के समाधान के लिए जल्दी ही कार्यवाही की जायेगी।

### **प्रणाली डिजाइन में कमियां तथा अपर्याप्त वैधता नियंत्रण**

**3.19** निगम द्वारा राज्य एवं राज्य के बाहर संचालित बसों के विशाल बेड़े के मद्देनजर, ओआरएस तथा ईटीआईएम्स के माध्यम से प्रचलित नियमों के अनुसार टिकट जारी करना महत्वपूर्ण है क्योंकि नियमों को गलत रूप से लागू/ समाहित करना निगम के राजस्व को गंभीर रूप से बाधित कर सकता था। इस प्रकार, व्यावसायिक नियमों/ नीतियों को अभिरेखित करने, व्यावसायिक नियमों एवं निगम की आवश्यकताओं के अनुसार आगत डाटा एवं निर्गत परिणामों की वैधता को सुनिश्चित करने के लिए सॉफ्टवेयर को डिजाइन करना चाहिए। एप्लीकेशन

सॉफ्टवेयर डिजाइनिंग में कोई कमी, अपर्याप्त वैधता नियंत्रण तथा व्यावसायिक नियमों को अपर्याप्त अथवा अभिरेखित नहीं करना निगम के लिये वित्तीय हानि का कारण बन सकता था। प्रणाली डिजाइन में कमियों, व्यावसायिक नियमों/ नीतियों को अपर्याप्त अथवा अभिरेखित नहीं करने तथा अपर्याप्त वैधता नियंत्रणों के उदाहरण जिसकी चर्चा आगामी अनुच्छेदों में की गई, के परिणामतः

- महिला यात्रियों को रियायत अनुमत करने में विसंगतियां;
- वरिष्ठ नागरिक यात्रियों को रियायत अनुमत करने में विसंगतियां;
- विद्यार्थी एवं मासिक पासधारक यात्रियों को रियायत अनुमत करने में विसंगतियां;
- अनाधिकृत रियायत/ आरएफआईडी कार्ड के समक्ष यात्रा;
- किराये की कम वसूली;
- आरक्षण/ निरस्तीकरण प्रभारों की कम वसूली/ वसूली का अभाव; तथा
- अन्य कमियां।

### महिला यात्रियों को रियायत अनुमत करने में विसंगतियां

#### महिला यात्रियों को मुफ्त यात्रा

**3.20** निगम ने राज्य की भौगोलिक सीमाओं में केवल 'महिला दिवस' (8 मार्च) तथा 'रक्षा बंधन' पर महिला यात्रियों को मुफ्त यात्रा अनुमत करने के निर्देश जारी किये (27 फरवरी 2015 एवं 20 अगस्त 2015)। मुफ्त यात्रा के लिए टिकट 'एलएडी' रियायत कोड के साथ 'शून्य' मूल्य पर जारी किये जाने थे।

तथापि, निर्देशों को सॉफ्टवेयर में पर्याप्त रूप से अभिरेखित नहीं किया गया था। डाटा विश्लेषण से उजागर हुआ कि प्रतिदर्शित डिपोज द्वारा 'महिला दिवस' तथा 'रक्षा बंधन' के अतिरिक्त दिनों पर यात्रा के लिए 2014-16 के दौरान महिला यात्रियों को 'शून्य' मूल्य पर 5479 टिकट जारी किये गये जिसके कारण ₹ 2.09 लाख की हानि हुई।

इसके अतिरिक्त, निगम ने निर्देशों के उल्लंघन में 'महिला दिवस' तथा 'रक्षा बंधन' पर राज्य के बाहर की यात्रा के लिए महिला यात्रियों को 'शून्य' मूल्य पर 18346 टिकट भी जारी किये। इसके कारण निगम को ₹ 9.14 लाख की हानि हुई।

निगम ने तथ्यों को स्वीकार किया एवं बताया कि परिचालकों से वसूली की जा रही थी तथा सेवाप्रदाता को ऐसे दृष्टान्तों को रोकने के लिए सॉफ्टवेयर में आवश्यक संशोधन करने के लिए निर्देशित किया जा चुका था।

#### राज्य से बाहर की गई यात्राओं पर महिला यात्रियों को रियायत

**3.21** राज्य सरकार ने 'राजस्थान लोक सेवाओं के प्रदान करने की गारन्टी अधिनियम, 2011' के अधीन निश्चित सेवाओं को अधिसूचित किया (जून 2012) जिसमें राज्य की महिला यात्रियों को रियायती यात्रा का प्रावधान था। तदनुसार, निगम ने राज्य एवं उसके बाहर की गई निर्बाध यात्रा के लिए सभी प्रकार की बसों के किराये में महिला यात्रियों को 30 प्रतिशत छूट

अनुमत की (21 जून 2013)। बाद में, निगम द्वारा रियायत को केवल राज्य की सीमाओं के भीतर की गई यात्रा तक सीमित कर दिया गया (28 अप्रैल 2014)।

निगम द्वारा ऐसा कोई तंत्र विकसित नहीं किया गया जिससे यह सुनिश्चित किया जा सके कि छूट केवल राजस्थान मूल की महिला यात्रियों के लिए अनुमत की गई थी। साथ ही, केवल राज्य की सीमाओं में की गई यात्राओं के लिए छूट अनुमत करने के निर्देशों को भी सॉफ्टवेयर में अभिरेखित नहीं किया गया तथा इसके परिणामतः ईटीआईएम्स द्वारा सभी स्थितियों में महिला यात्रियों को 30 प्रतिशत की छूट को ध्यान में रखते हुए टिकट जारी किये गये। डाटा विश्लेषण से उजागर हुआ कि निगम ने 30 प्रतिशत की छूट उपलब्ध कराने के बाद राज्य की सीमाओं के बाहर की यात्राओं के लिए 1 मई 2014 से 30 नवम्बर 2015 की अवधि के दौरान महिला यात्रियों को 5.51 लाख टिकट जारी किये जिसके कारण ₹ 73.34 लाख के किराये की कम वसूली हुई। उन मामलों में जहां महिला यात्रियों ने राज्य के भीतर यात्रा के साथ संयोजित यात्रा की वहां संयोजित यात्रा के अलग डाटा की अनुपलब्धता के कारण किराये की कम वसूली की गणना नहीं की जा सकी।

निगम ने बताया कि राज्य की सीमाओं के बाहर की गई यात्राओं के लिए महिला यात्रियों को छूट अनुमत नहीं की गई। उत्तर सही नहीं था क्योंकि इंगित किये गये मामले विशेष रूप से राज्य से बाहर की गई यात्राओं के लिए महिला यात्रियों को ईटीआईएम्स के माध्यम से रियायती टिकट जारी करने से संबंध रखते हैं।

#### ***महिला यात्रियों के लिए लिंगभेद के अनुसार रियायत को अभिरेखित नहीं करना***

**3.22** निगम द्वारा सभी प्रकार की बसों के लिए महिला यात्रियों को आधार किराये में 30 प्रतिशत की छूट अनुमत की गई।

बुकिंग विंडो के माध्यम से ऑनलाइन आरक्षण प्रणाली के डाटा से उजागर हुआ कि 2014-16 के दौरान महिला रियायत को अनुमत करने वाले 55.50 लाख टिकट पुरुष यात्रियों को जारी किये गये। इसके अतिरिक्त, ऑनलाइन आरक्षण प्रणाली के डाटा (वेब पोर्टल एवं बुकिंग विंडो) ने इंगित किया कि 40.85 लाख टिकट महिला यात्रियों को जारी किये लेकिन 30 प्रतिशत की रियायत अनुमत नहीं की गई।

इसने यह दर्शाया कि एप्लीकेशन सॉफ्टवेयर यात्री के लिंगभेद को इंगित करने वाले फील्ड की वैधता निर्धारित करने में विफल रहा तथा केवल महिला रियायत के लिए निर्धारित कोड (एमसीटी) के आधार पर रियायत अनुमत की। इसके परिणामतः पुरुष यात्रियों को महिला रियायत कोड के समक्ष ₹ 11.49 करोड़ की रियायत अनुमत की गई।

पुरुष यात्रियों को अनुमत की गई महिला रियायत को इंगित करते हुए डाटाबेस का एक छायाचित्र नीचे दर्शाया गया है:

TICKET_NO	ISSUE_TM_DATE	AUD_FIN_YEAR	PASSENGER_SEX	CONCESSION_CD	HOME_STATE_AMT
427	121576459	31-Dec-15	2015-2016	M	58.00
428	121576458	31-Dec-15	2015-2016	M	58.00
429	121576456	31-Dec-15	2015-2016	M	31.00
430	121576445	31-Dec-15	2015-2016	M	64.00
431	121576443	31-Dec-15	2015-2016	M	22.00
432	121576441	31-Dec-15	2015-2016	M	16.00
433	121576425	31-Dec-15	2015-2016	M	31.00
434	121576420	31-Dec-15	2015-2016	M	73.00
435	121576387	31-Dec-15	2015-2016	M	81.00
436	121576386	31-Dec-15	2015-2016	M	22.00
437	121576352	31-Dec-15	2015-2016	M	104.00
438	121576339	31-Dec-15	2015-2016	M	24.00
439	121576335	31-Dec-15	2015-2016	M	31.00
440	121576334	31-Dec-15	2015-2016	M	31.00

निगम द्वारा बताया गया कि सेवाप्रदाता द्वारा निकाले गये प्रतिवेदनों ने पुरुष यात्रियों के मामले में एमसीटी रियायत को गलत रूप से प्रदर्शित किया गया तथा इससे निगम को कोई हानि नहीं हुई। इसने आगे बताया कि सेवाप्रदाता को समस्या में सुधार करने के लिए निर्देशित किया जा चुका था।

उत्तर सहमतिकारक नहीं था क्योंकि डाटा सर्वर से लिये गये थे न कि सेवाप्रदाता के प्रतिवेदनों से। साथ ही, सॉफ्टवेयर रियायत कोड के साथ लिंगभेद की वैधता स्थापित करने में असक्षम था।

## वरिष्ठ नागरिकों को रियायत अनुमत करने में विसंगतियां

### अपात्र व्यक्तियों को वरिष्ठ नागरिक रियायत

**3.23** निगम द्वारा वरिष्ठ नागरिकों की आयु 60 वर्ष निर्दिष्ट करते हुए एक परिपत्र जारी किया गया (20 अप्रैल 2011)। निगम द्वारा राज्य के वरिष्ठ नागरिकों को आरएफआईडी कार्ड के समक्ष आधार किराये में 30 प्रतिशत की छूट अनुमत की गई।

वरिष्ठ नागरिक श्रेणी के अन्तर्गत रियायत चाहने वाले व्यक्तियों को आरएफआईडी कार्ड को बनवाने के लिए अन्य आवश्यक प्रलेखों के साथ आयु के साक्ष्य को प्रस्तुत करना आवश्यक था। आवेदक के विवरणों को डिपो स्तर पर ऑनलाइन आरएफआईडी मोडयूल में प्रविष्ट किया गया तथा आईटी प्रकोष्ठ को अग्रेषित किया गया। आईटी प्रकोष्ठ ने विवरणों को सत्यापित किया एवं आरएफआईडी कार्ड तैयार करने के लिए उनको सेवाप्रदाता के पास भेज दिया। आरएफआईडी कार्ड की प्राप्ति पर आईटी प्रकोष्ठ द्वारा मास्टर डाटा में सेवाप्रदाता द्वारा प्रविष्ट किये गये विवरणों की फिर से पुनः जांच की गई।

डाटा विश्लेषण से उजागर हुआ कि निगम ने वरिष्ठ नागरिक श्रेणी के अन्तर्गत आरएफआईडी कार्ड उन व्यक्तियों को जारी किये जिनकी आयु 20 से 59 वर्ष के बीच थी। नियमों को अपर्याप्त रूप से अभिरेखित करने के कारण घटित हुई कमी द्वारा वरिष्ठ नागरिक श्रेणी के लिए आरएफआईडी कार्ड प्रक्रियागत करते समय सॉफ्टवेयर द्वारा आयु की वैधता के पुष्टिकरण नहीं करने को बढ़ावा दिया गया। इसके द्वारा डिपोज एवं आईटी प्रकोष्ठ द्वारा

विवरणों के अनुचित सत्यापन को भी इंगित किया गया।

वर्ष 2014-16 के दौरान, चयनित डिपोज में ऑनलाइन आरक्षण प्रणाली एवं ईटीआईएम्स द्वारा वरिष्ठ नागरिक श्रेणी के अधीन आरएफआईडी कार्डधारकों को क्रमशः 7.27 लाख एवं 0.13 लाख टिकट जारी किये गये यद्यपि उन्होंने 60 वर्ष की आयु प्राप्त नहीं की थी। वरिष्ठ नागरिक श्रेणी के अंतर्गत रियायत का दावा करने वाले व्यक्तियों की आयु के संबंध में सॉफ्टवेयर में उचित नियंत्रणों के अभाव एवं आंतरिक नियंत्रण तंत्र की विफलता के कारण इन टिकटों के समक्ष ₹ 1.64 करोड़ की अनाधिकृत रियायत को बढ़ावा मिला।

निगम ने बताया कि आरएफआईडी कार्ड आवेदकों द्वारा प्रस्तुत किये गये प्रलेखों के उचित सत्यापन के बाद जारी किये गये थे तथा विसंगतियां कर्मचारियों द्वारा गलत आगत के कारण घटित हो सकती थी। तथ्य यही रहे कि सॉफ्टवेयर में वरिष्ठ नागरिक श्रेणी के अंतर्गत आरएफआईडी कार्ड को जारी करने के लिए आवश्यक आयु को वैध ठहराने के लिए प्रोग्राम नहीं बनाया गया था। साथ ही, आवेदकों की आयु को सत्यापित करने के लिए कई स्तरों पर आंतरिक नियंत्रण तंत्र विफल हुआ था।

### **राजस्थान से बाहर की गई यात्राओं पर वरिष्ठ नागरिकों को रियायत**

**3.24** निगम द्वारा महिला यात्रियों को दी गई छूट की तरह ही वरिष्ठ नागरिकों को छूट अनुमत की गई जिसकी चर्चा उपर्युक्त अनुच्छेद 3.21 में की गई।

तथापि, सेवाप्रदाता द्वारा निर्देशों (28 अप्रैल 2014) को सॉफ्टवेयर में समाहित नहीं किया गया था। तथापि, ईटीआईएम्स द्वारा यहां तक कि राज्य की सीमा से बाहर की गई यात्राओं पर भी वरिष्ठ नागरिकों को रियायती टिकट जारी किये गये। डाटा विश्लेषण से उजागर हुआ कि चयनित डिपोज द्वारा 1 मई 2014 एवं 30 नवंबर 2015 के बीच अनन्य रूप से राज्य से बाहर की गई यात्राओं के लिए वरिष्ठ नागरिकों को 36841 रियायती टिकट जारी किये गये। इसके परिणामतः ₹ 5.48 लाख के किराये की कम वसूली हुई। उन मामलों में जहां वरिष्ठ नागरिक यात्रियों ने राज्य के भीतर यात्रा के साथ संयोजित यात्रा की वहां संयोजित यात्रा के अलग डाटा की अनुपलब्धता के कारण किराये की कम वसूली की गणना नहीं की जा सकी।

निगम ने बताया कि वरिष्ठ नागरिकों को राज्य की सीमा से बाहर उनके द्वारा की गई यात्राओं के लिए कोई रियायत अनुमत नहीं की गई तथा बताया कि अनुच्छेद में इंगित किये गये मामले संयोजित यात्रा से संबंधित थे जहां रियायत केवल राज्य में की गई यात्राओं तक अनुमत की गई थी।

उत्तर सही नहीं था क्योंकि ईटीआईएम्स के डाटा ने दर्शाया कि रियायती टिकट अनन्य रूप से राज्य के बाहर के क्षेत्र में की गई यात्राओं के लिए वरिष्ठ नागरिकों को जारी किये गये थे।

### **विद्यार्थी एवं मासिक पास यात्रियों को रियायत अनुमत करने में विसंगतियां**

#### **रविवार को मुफ्त यात्रा अनुमत करना**

**3.25** निगम द्वारा रविवार को सम्मिलित अथवा अलग करते हुए सभी साप्ताहिक दिनों पर यात्रा करने की सुविधा के साथ यात्रियों को मासिक पास जारी किये गये। ईटीआईएम्स द्वारा

उनकी श्रेणी पर निर्भर करते हुए ऐसे पासों के समक्ष 'शून्य' मूल्य वाले टिकट जारी किये जाने आवश्यक थे। 'रविवार के अतिरिक्त' श्रेणी के अंतर्गत मासिक पास वाले यात्रियों द्वारा रविवार को यात्रा करने के लिए टिकट का पूरा मूल्य चुकाया जाना आवश्यक था।

हमने देखा कि सॉफ्टवेयर सप्ताह के दिन को, जिस पर यात्री को टिकट जारी किया गया, तिथि के साथ सहसंबंध स्थापित करने में सक्षम नहीं था। परिणामतः इस तथ्य के बावजूद कि पास रविवार को मुफ्त यात्रा के लिए पात्र नहीं थे, ईटीआईएमएस ने 2014-16 के दौरान 8758 मासिक पासधारकों को रविवार को 'शून्य' मूल्य वाले टिकट जारी किये। सॉफ्टवेयर में इस कमी के कारण प्रतिदर्शित डिपोज में निगम को ₹ 9.03 लाख की हानि हुई।

निगम ने तथ्यों को स्वीकार किया एवं बताया कि संबंधित कर्मचारियों से वसूली प्रगति पर थी। इसने आगे बताया कि मासिक पास की सुविधा (रविवार के अतिरिक्त) जुलाई 2016 से बंद की जा चुकी थी।

### किराये की प्राप्ति के बिना शून्य शेष मासिक पास पर यात्रा अनुमत करना

3.26 मासिक पास निर्धारित प्रभारों के भुगतान पर निगम से प्राप्त किये जा सकते थे। तथापि, ये पास शून्य शेष वाले थे एवं तब तक प्रयुक्त नहीं किये जा सकते थे जब तक इनको पेशगी राशि के साथ रिचार्ज नहीं करवा लिया जाता। पेशगी राशि पास में दर्शाए गए स्रोत एवं गंतव्य तथा यात्री द्वारा यात्रा करने के लिए चुनी गई बस के प्रकार के आधार पर वसूली जानी थी। कार्डधारकों द्वारा ऐसे पास प्रयुक्त किये जाने पर एक शून्य मूल्य का टिकट जारी किया जाता था।

डाटा विश्लेषण से उजागर हुआ कि प्रतिदर्शित डिपोज ने ₹ 42.63 लाख के पेशगी किराये की आवश्यक राशि प्राप्त किये बिना 4541 मासिक पास जारी एवं एक्टीवेट किये तथा 2014-16 के दौरान इन कार्ड पर 3662 शून्य मूल्य के टिकट भी जारी किये। इन कार्डधारकों द्वारा की गई यात्राओं के लिए टिकटों का मूल्य ₹ 0.92 लाख था।

किराये की राशि प्राप्त किये बिना मासिक पास पर की गई यात्रा को अनुमत करने को इंगित करते हुए डाटाबेस का एक छायाचित्र नीचे दर्शाया गया है:

RFID CUSTOMER DETAIL									
Unique Customer Id	09130006169263	Depot Name	BIKANER	Registration Date	02-09-2013 17:51:09				
First Name	OM PRAKASH	Middle Name		Last Name					
Gender	MALE	E-Mail		Mobile	9465938978				
Address	SUDARSHANA NAGAR BIKANER								
Proof ID	OTHERS	Proof Detail	P PND001904	Emp Pass Color	N/A				
Range Period	30/D	Card Stage	Dispatched	Registration Status	OK				
Pass Type	PASS	Pass Detail	MONTHLY-EXCEPT SUNDAY	Amount	0.00				
Activation Date	07-09-2013	Expiry date	07-09-2013						
Bus Type	EXP	From Stop	BIKANER	To Stop	NAPASAR				

  

Reprint Remittance Report														
Collection Date	10/04/2015													
Conductor Name	PURSHOTAM PAREEK-102939													
Route Name	BIKANER to Jaipur via MUNDGAR													
Waybill No	102939													
<input checked="" type="radio"/> Total Remittance Report <input type="radio"/> Ticket Report <input type="radio"/> DSA Report <input type="radio"/> ALL Ticket Report <input type="radio"/> Shift Wise Remittance Report <input type="button" value="Submit"/>														
VARISTR NAGRIK	CO00003	BRK	-NPS	1	0	1	0	0	1	0	0	16	07:40:52	09130000171106
WALIA CONCESSION	CO00004	BRK	-NPS	1	0	1	0	0	1	0	0	16	07:40:58	09130000169265
MONTHLY PASS	CO00005	BRK	-NPS	1	0	0	0	0	0	0	0	0	07:41:11	09130000169265
MONTHLY PASS	CO00006	BRK	-NPS	1	0	0	0	0	0	0	0	0	07:41:30	0914000000391
MONTHLY PASS	CO00007	BRK	-NPS	1	0	0	0	0	0	0	0	0	07:41:39	09140000004178
MONTHLY PASS	CO00008	BRK	-NPS	1	0	0	0	0	0	0	0	0	07:42:45	09140000003949
MONTHLY PASS	CO00009	BRK	-NPS	1	0	0	0	0	0	0	0	0	07:42:58	09130000169262
MONTHLY PASS	CO00010	BRK	-NPS	1	0	0	0	0	0	0	0	0	07:43:25	09130000169261
MONTHLY PASS	CO00011	BRK	-NPS	1	0	0	0	0	0	0	0	0	07:43:53	09130000169263
PASSENGER	CO00012	BRK	-NPS	1	0	1	0	0	1	0	0	23	07:44:13	
MONTHLY PASS	CO00013	BRK	-NPS	1	0	0	0	0	0	0	0	0	07:44:38	09130000169160
MONTHLY PASS	CO00014	BRK	-NPS	1	0	0	0	0	0	0	0	0	07:44:54	09130000169260
LOW VISION RESHIRT	CO00015	BRK	-JAR	1	0	0	0	0	0	0	0	0	07:46:31	09130000169623
POLICE WARRANT	CO00016	BRK	-SIGH	1	0	3	0	0	6	2	0	120	07:47:14	00000000019878
POLICE WARRANT	CO00017	BRK	-SIGH	1	0	5	0	0	6	2	0	120	07:48:43	00000000019878
POLICE WARRANT	CO00018	BRK	-SIGH	1	0	5	0	0	6	2	0	120	07:49:10	00000000019878



निगम ने बताया कि कार्ड की एक्टीवेशन एवं मियाद स्वत्म होने की तिथि नये मासिक पास बनाते समय एक समान होगी तथा पास को रिचार्ज कराने पर मियाद स्वत्म होने की तिथि रिचार्ज की अवधि के अनुसार बदल दी जाती है। तथ्य यही रहा कि ईटीआईएम्स द्वारा पास को रिचार्ज किये बिना यात्रियों को यात्रा अनुमत की गई।

**मासिक/ विद्यार्थी कार्ड धारकों को एक दिन में एक से अधिक आगमन प्रस्थान यात्रा अनुमत करना**

**3.27** निगम द्वारा आरएफआईडी कार्ड के समक्ष रियायती/ मुफ्त यात्रा के संबंध में निर्देशों की अनुपालना करने में निरीक्षण दलों एवं परिचालकों की विफलता के मद्देनजर, एक आदेश जारी किया गया (28 नवम्बर 2013) कि यदि ईटीआईएम्स एक संदेश प्रदर्शित करती है कि कार्ड के दिन की यात्रा पहले ही पूर्ण हो चुकी थी अथवा कार्ड की मियाद स्वत्म हो चुकी थी अथवा कार्ड मार्ग के लिए वैध नहीं था जिस पर यात्रा की जा रही थी, परिचालक टिकट की पूरी राशि प्रभारित करेंगे।

डाटा विश्लेषण से उजागर हुआ कि ईटीआईएम्स ने 2014-16 के दौरान एक दिन में एक से अधिक यात्राओं के लिए (आगमन-प्रस्थान) 5.07 लाख मासिक/विद्यार्थी कार्डधारकों को 10.81 लाख टिकट जारी किये। यह रोचक था कि 11266 कार्डधारकों को एक दिन में एक तरफ की यात्रा के लिए समान ईटीआईएम्स द्वारा एक बार से अधिक टिकट जारी किये गये तथा 37962 कार्डधारकों को एक दिन में एक तरफ की यात्रा के लिए भिन्न-भिन्न ईटीआईएम्स द्वारा एक बार से अधिक टिकट जारी किये गये। इसने दर्शाया कि सेवाप्रदाता ने व्यवसाय के नियमों को अपर्याप्त रूप से अभिरेखित किया तथा ईटीआईएम्स को वास्तविक समयाधार पर केन्द्रीय सर्वर के साथ समन्वित नहीं किया गया।

ईटीआईएम्स द्वारा एक दिन में एक से अधिक यात्राओं के लिए मासिक/ विद्यार्थी कार्डधारकों को यात्रा अनुमत करने के कारण ₹ 1.20 करोड़ के राजस्व की हानि हुई।

निगम ने तथ्यों को स्वीकार किया एवं बताया कि सेवाप्रदाता द्वारा वैध जांच नहीं करने के कारण समस्या हुई जिसके लिए सेवाप्रदाता से वसूली की कार्यवाही प्रकियाधीन थी। इसने आगे बताया कि सेवाप्रदाता को सॉफ्टवेयर में आवश्यक परिवर्तन करने के लिए निर्देशित किया जा चुका था।

**जारी किये गये कार्ड के अनुसार पात्र दूरी से परे विद्यार्थियों द्वारा यात्रा**

**3.28** निगम ने विद्यार्थी श्रेणी के लिए आरएफआईडी कार्ड को जारी/ नवीनीकरण के लिए दिशानिर्देश जारी किये (सितम्बर 2013)। दिशानिर्देशों में प्रावधान था कि किराये में 50 प्रतिशत की रियायत अनुमत की जायेगी तथा आरएफआईडी कार्ड में अकादमिक सत्र; तथा यात्रा के लिए आगमन-प्रस्थान स्थान, जो 50 किलोमीटर (किमी) तक सीमित था, दर्शाना चाहिए।

तथापि, विद्यार्थी श्रेणी के अंतर्गत जारी किये गये कार्ड में इन विवरणों को नहीं दर्शाया गया था। डाटा विश्लेषण द्वारा उजागर हुआ कि :

- चयनित डिपोज में ईटीआईएम्स द्वारा 15701 विद्यार्थी आरएफआईडी कार्डधारकों को 50 किमी की निर्दिष्ट सीमा के बाहर उनके द्वारा की गई यात्राओं के लिए 2014-16

के दौरान 54982 रियायती टिकट जारी किये गये तथा इस प्रकार ₹ 9.90 लाख की अपात्र रियायत प्रदान की गई।

- एप्लीकेशन सॉफ्टवेयर को विद्यार्थी आरएफआईडी कार्डधारक के अकादमिक सत्र की वैधता का पता लगाने के अनुसार डिजाइन नहीं किया गया था। इस प्रकार, ईटीआईएम्स ने निगम को ₹ 8.32 लाख की हानि पहुंचाते हुए 2014-16 के दौरान ग्रीष्मकालीन अवकाशों<sup>3</sup> (16 मई से 30 जून) में 24120 आरएफआईडी कार्डधारकों पर 73467 रियायती टिकट जारी किये।

हमने देखा कि उपमहाप्रबंधक (आईटी) ने सेवाप्रदाता को सूचित किया (22 नवम्बर 2013) कि इन कमियों को सुधारने के बाद ही उपयोगकर्ता स्वीकृति परीक्षण (यूएटी) / पायलट स्वीकृति परीक्षण (पीएटी) प्रमाणपत्र जारी किये जायेंगे। तथापि, निगम द्वारा कमियों में सुधार को सुनिश्चित किये बिना सेवाप्रदाता को यूएटी / पीएटी प्रमाणपत्र जारी किये गये (दिसम्बर 2013)।

निगम ने बताया कि इसने सितम्बर 2014 में पहले से ही ईटीआईएम सॉफ्टवेयर को बदलते हुए सुधारात्मक कार्यवाही की जा चुकी थी। उत्तर सही नहीं था क्योंकि लेखापरीक्षा द्वारा उजागर किये गये मामले 2014-16 की अवधि से संबंधित है।

### किराये की कम वसूली

#### *प्रचलित टैरिफ पर किराये को प्रभारित नहीं करना*

**3.29** निगम द्वारा बसों की भिन्न-भिन्न श्रेणियों के लिए किराये का पुनरीक्षण किया गया (27 मई 2014 एवं 26 अगस्त 2015) तथा उनको क्रमशः 1 जून 2014 एवं 1 सितम्बर 2015 से लागू किया गया। कार्यालय आदेशों में स्पष्ट रूप से निर्दिष्ट था कि प्रत्येक डिपो को बस स्टॉप के अनुसार किराया सूची तैयार करना तथा सुनिश्चित करना चाहिए कि टिकट ईटीआईएम्स एवं ओआरएस के माध्यम से पुनरीक्षित किराये के अनुसार जारी किये गये थे।

डाटा विश्लेषण ने इंगित किया कि पुनरीक्षित किराये को सही समय पर ईटीआईएम्स में समाहित नहीं किया गया था जिसने ईटीआईएम्स द्वारा पुराने किराये के आधार पर टिकट जारी करने को बढ़ावा दिया। यह भी देखा गया कि ईटीआईएम्स द्वारा यहां तक कि पुरानी एवं नई किराया सूची में असूचित किराये पर टिकट जारी किये गये।

वर्ष 2014-16 के दौरान, चयनित डिपोज द्वारा पुनरीक्षण पूर्व किराये अथवा पुरानी एवं नई किराया सूची में असूचित किराये के आधार पर 98.12 लाख टिकट जारी किये गये। सेवाप्रदाता द्वारा सही/ पुनरीक्षित किराये के साथ ईटीआईएम्स को अद्यतन नहीं किया गया जिसके कारण निगम को ₹ 13.99 करोड़ की कम वसूली हुई।

निगम ने बताया कि डिपोज द्वारा यात्रियों से सही एवं पुनरीक्षित किराया वसूल किया गया। इसने आगे बताया कि एप्लीकेशन सॉफ्टवेयर द्वारा मास्टर डाटा में मार्गों पर कुछ बस स्टोप्स

3 राज्य शिक्षा विभाग द्वारा जारी किया गया शिक्षा कैलेण्डर।

को जोड़ने/ हटाने के कारण गलत प्रतिवेदन प्रिंट किये गये। इसने आगे बताया कि सेवाप्रदाता को तकनीकी मामले को सुधारने के लिए निर्देशित किया जा चुका था।

उत्तर सही नहीं था क्योंकि निगम द्वारा ना तो मार्गों के मास्टर डाटा में बदलाव के लिए कोई अभिलेख संधारित किया गया था तथा ना ही मूल मार्ग में परिवर्तन के मामले में परिवर्तनों को पहचानने के लिए मार्ग संख्या अलग से आवंटित की गई। इसके द्वारा सीकर डिपो के एकतरफा 'वे बिल' के अतिरिक्त मास्टर डाटा में किये गये बदलाव का कोई साक्ष्य भी पेश नहीं किया गया।

### **अंतर्राज्जीय बसों में किराये की कम वसूली**

**3.30** निगम द्वारा संबंधित राज्य के साथ किये गये समझौतों के अनुसार अंतर्राज्जीय बसों (एक्सप्रेस, डीलक्स एवं एसी/ वोल्वो) का संचालन किया गया। निगम ने उस राज्य द्वारा किराये के पुनरीक्षण पर संबंधित राज्य में बढ़े किराये की तुरंत वसूली के लिए सभी मुख्य प्रबंधकों को निर्देश जारी किये (14 मई 1993)। निर्देशों में निर्दिष्ट भी था कि पुनरीक्षित किराये की सूची को संबंधित राज्य के स्टेशन प्रभारी से प्राप्त किया जाना था तथा पुनरीक्षित किराये की सूची को प्रधान कार्यालय के आदेशों की प्रतीक्षा किये बिना डिपो स्तर पर तैयार किया जाना था। साथ ही, परिचालकों द्वारा संबंधित राज्य द्वारा किराये के पुनरीक्षण के बाद वापसी यात्रा के दौरान पुनरीक्षित किराये की वसूली करना आवश्यक था।

वर्ष 2014-16 के दौरान हरियाणा एवं उत्तरप्रदेश राज्यों में इन राज्यों द्वारा किराये के पुनरीक्षण के संबंध में किराये की वसूली से संबंधित डाटा के विश्लेषण ने दर्शाया कि निगम द्वारा पुनरीक्षित किये गये किराये को उस राज्य द्वारा प्रभावी किये जाने की तिथि के बाद की तिथि से पुनरीक्षित किराये की वसूली की गई। साथ ही, निगम ने उस राज्य के बस स्टॉप्स के बीच एक्सप्रेस सेवा के लिए स्थानीय बस किराये की वसूली की। पुनरीक्षित किराये की देरी से वसूली तथा हरियाणा एवं उत्तर प्रदेश राज्यों में स्थानीय बस किराये की वसूली के कारण ₹ 6.42 करोड़ के किराये की कम वसूली हुई।

निगम ने बताया कि अंतर्राज्जीय परिवहन के मामले में समान किराया नीति का पालन किया जा रहा था। हरियाणा राज्य में एक्सप्रेस सेवा संचालित नहीं की गई थी इसलिये साधारण किराया प्रभारित किया गया था।

उत्तर सहमतिकारक नहीं था क्योंकि निगम द्वारा यहां तक कि हरियाणा राज्य द्वारा अधिसूचित न्यूनतम किराये की भी वसूली नहीं की गई जो समतल क्षेत्रों में सभी पक्की सड़कों के लिए डीलक्स बसों से नीचे के स्तर की सभी प्रकार की सेवाओं के लिए लागू था। तथ्य यही रहा कि निगम द्वारा किराये के पुनरीक्षण की तिथि से लागू होने वाला किराया प्रभारित नहीं किया गया। निगम का उत्तर उत्तरप्रदेश से संबंधित मामलों पर मौन था।

### **मुफ्त यात्रा टिकटों पर आईटी फीस, दुर्घटना क्षतिपूर्ति अधिभार, टोल टैक्स एवं मानव संसाधन अधिभार की वसूली का अभाव**

**3.31** निगम ने राज्य सरकार के आदेशानुसार निश्चित श्रेणी के व्यक्तियों के लिए रियायती/ मुफ्त यात्रा की सुविधा उपलब्ध कराई। रियायती/ मुफ्त यात्रा के परिणामतः निगम पर वित्तीय भार का राज्य सरकार द्वारा पुनर्भरण किया गया। निगम ने रियायती/ मुफ्त यात्रा से उत्पन्न

वित्तीय भार, जहां सूचना तकनीक फीस, दुर्घटना क्षतिपूर्ति अधिभार, टोल टैक्स एवं मानव संसाधन अधिभार को वित्तीय भार में शामिल किया जाना था, की गणना की प्रक्रिया को परिभाषित किया (जुलाई 2006 एवं नवम्बर 2006)।

हमने देखा कि निगम ने एमएलए एवं एमपी द्वारा की गई मुफ्त यात्रा से उत्पन्न वित्तीय भार में करों एवं अधिभारों को शामिल किया था। तथापि, 'शून्य मूल्य' कीमत के जारी किये गये टिकटों के मामलों में करों एवं अधिभारों को राज्य सरकार से प्राप्त किये जाने वाले वित्तीय भार में शामिल नहीं किये गये थे। इन मामलों में, राज्य सरकार से केवल आधार किराये की वसूली का दावा किया गया था। डाटा विश्लेषण से उजागर हुआ कि करों एवं अधिभारों की राशि की गणना करने के लिए सॉफ्टवेयर में कमी थी जहां आधार किराये को शून्य के रूप में माना गया था। इसके कारण 2014-16 के दौरान राज्य सरकार से करों एवं अधिभारों के पेटे ₹ 2.05 करोड़ की वसूली का अभाव रहा।

हमने आगे देखा कि निगम ने यात्रा की दूरी के आधार पर ₹ एक से तीन प्रति टोल बूथ की दर से टोल टैक्स की वसूली के लिए निर्देश जारी किये (जून 2011)। तथापि, डाटा में, एक मार्ग विशेष पर टोल बूथों की संख्या के संबंध में कोई फील्ड नहीं था। रियायती यात्रा (शून्य मूल्य टिकटों के अतिरिक्त) के पेटे राज्य सरकार से वसूल किये जाने वाले टोल टैक्स की राशि की डिपो स्तर पर मैनुअली प्रविष्ट की गई थी। मैनुअली प्रविष्ट की गई टोल टैक्स की राशि की शुद्धता को व्यवहारों की वृहद संख्या के मद्देनजर सत्यापित नहीं किया जा सका।

निगम ने तथ्य को स्वीकार किया एवं बताया कि भविष्य में राज्य सरकार से सभी करों एवं अधिभारों का पुनर्भरण कराने के लिए रियायत प्रतिवेदन में आवश्यक सुधार किये जा चुके थे।

### निरस्तीकरण/ आरक्षण प्रभारों की कम वसूली/ वसूली का अभाव

#### आरक्षण प्रभारों की अवसूली

**3.32** निगम के आरक्षण नियमों (2011) के अनुसार, एक यात्री ऑनलाइन वेब पोर्टल एवं डिपो पर बुकिंग विंडो के माध्यम से आरक्षण करा सकता है। ऑनलाइन वेब पोर्टल के माध्यम से आरक्षण सुविधा एक बस की अनुसूचित रवानगी से पूर्व के 30 मिनट तक उपलब्ध थी। तथापि, ऑनलाइन वेब पोर्टल अथवा बुकिंग विंडो के माध्यम से एक बस की अनुसूचित रवानगी से 30 मिनट पूर्व तक आरक्षण चाहने वाले यात्रियों को ₹ दो प्रति यात्री की दर से आरक्षण प्रभार चुकाने आवश्यक थे। आरक्षण प्रभार एक बस की अनुसूचित रवानगी के 30 मिनट में बुकिंग विंडो के माध्यम से किये गये आरक्षण पर लागू नहीं थे।

हमने देखा कि आरक्षण के नियमों को सॉफ्टवेयर में पर्याप्त रूप से अभिरेखित नहीं किया गया था। इसके परिणामतः 2014-16 के दौरान एक बस की अनुसूचित रवानगी से 30 मिनट पूर्व बुकिंग विंडो के माध्यम से जारी किये गये 38.82 लाख<sup>4</sup> यात्री टिकटों में, ₹ 0.78 करोड़ राशि के आरक्षण प्रभारों की वसूली नहीं की गई।

4 चालू बुकिंग काउण्टरों द्वारा 2014-15 एवं 2015-16 के दौरान क्रमशः 22.86 लाख एवं 15.96 लाख यात्री टिकट जारी किये गये।

आरक्षण प्रभारों की वसूली के अभाव को इंगित करते हुए डाटाबेस का एक छायाचित्र नीचे दर्शाया गया है:

TICKET_NO	ISSUE_TM_DATE	ISSUE_TM_TIME	BOARDING_TM_DATE	BOARDING_TM_TIME	AUDIT_DIFF_TIME	RESERVATION_AMT	AUD_FIN
1	121579926	31-Dec-15	21:03:20	31-Dec-15	23:31:00	148	0.00 2015-2016
2	121579925	31-Dec-15	21:03:20	31-Dec-15	23:31:00	148	0.00 2015-2016
3	121579924	31-Dec-15	21:03:20	31-Dec-15	23:31:00	148	0.00 2015-2016
4	121571768	31-Dec-15	17:28:40	31-Dec-15	19:40:00	131	0.00 2015-2016
5	121571767	31-Dec-15	17:28:40	31-Dec-15	19:40:00	131	0.00 2015-2016
6	121571321	31-Dec-15	17:23:27	31-Dec-15	20:00:00	157	0.00 2015-2016
7	121571320	31-Dec-15	17:23:27	31-Dec-15	20:00:00	157	0.00 2015-2016
8	121571132	31-Dec-15	17:21:02	31-Dec-15	20:00:00	159	0.00 2015-2016
9	121571071	31-Dec-15	17:20:14	31-Dec-15	20:00:00	160	0.00 2015-2016
10	121571023	31-Dec-15	17:19:39	31-Dec-15	20:00:00	160	0.00 2015-2016
11	121570983	31-Dec-15	17:19:07	31-Dec-15	20:00:00	161	0.00 2015-2016
12	121570881	31-Dec-15	17:18:05	31-Dec-15	20:00:00	162	0.00 2015-2016
13	121570880	31-Dec-15	17:18:05	31-Dec-15	20:00:00	162	0.00 2015-2016
14	121570820	31-Dec-15	17:17:21	31-Dec-15	20:00:00	163	0.00 2015-2016
15	121570786	31-Dec-15	17:16:57	31-Dec-15	20:00:00	163	0.00 2015-2016
16	121570300	31-Dec-15	17:11:36	31-Dec-15	20:00:00	168	0.00 2015-2016
17	121570189	31-Dec-15	17:10:13	31-Dec-15	20:00:00	170	0.00 2015-2016
18	121570188	31-Dec-15	17:10:13	31-Dec-15	20:00:00	170	0.00 2015-2016
19	121567480	31-Dec-15	16:39:30	31-Dec-15	19:00:00	141	0.00 2015-2016
20	121567479	31-Dec-15	16:39:30	31-Dec-15	19:00:00	141	0.00 2015-2016
21	121567478	31-Dec-15	16:39:30	31-Dec-15	19:00:00	141	0.00 2015-2016
22	121567477	31-Dec-15	16:39:30	31-Dec-15	19:00:00	141	0.00 2015-2016
23	121567476	31-Dec-15	16:39:30	31-Dec-15	19:00:00	141	0.00 2015-2016
24	121567475	31-Dec-15	16:39:30	31-Dec-15	19:00:00	141	0.00 2015-2016

निगम ने बताया कि साधारण, ग्रामीण एवं एक्सप्रेस बसों के मामले में आरक्षण प्रभारों की वसूली नहीं की गई तथा लेखापरीक्षा द्वारा इंगित किये गये मामले इन श्रेणी की बसों से संबंधित थे।

उत्तर सही नहीं है क्योंकि लेखापरीक्षा द्वारा इंगित किये गये मामले बसों की एक्सप्रेस एवं इसके ऊपर श्रेणी से संबंध रखते हैं जिनके लिए आरक्षण प्रभारों की निगम द्वारा व्यावसायिक नियमानुसार वसूली की जानी थी।

### **निर्धारित निरस्तीकरण प्रभारों को वसूल किये बिना टिकटों का निरस्तीकरण**

**3.33** निगम ने एक टिकट के निरस्तीकरण के समय बस की अनुसूचित रवानगी में शेष रहे समय के आधार पर आरक्षित टिकटों के निरस्तीकरण प्रभारों की भिन्न-भिन्न दरें निश्चित की।

हमने देखा कि ऑनलाइन आरक्षण प्रणाली नियत दरों के अनुसार निरस्तीकरण प्रभारों को वसूल करने के लिए अपर्याप्त थी। डाटा विश्लेषण से उजागर हुआ कि ऑनलाइन आरक्षण प्रणाली ने प्रभारित की जाने वाली दरों को अनुचित रूप से अभिरेखित करने के कारण 2014-16 के दौरान निरस्त किये गये 4362 टिकटों के समक्ष ₹ 0.14 करोड़ के निरस्तीकरण प्रभारों की कम वसूली हुई।

निगम ने बताया कि आंशिक निरस्तीकरण के मामले में, निरस्तीकरण प्रभार केवल निरस्त किये गये टिकट के लिए वसूले गये तथा शेष यात्रियों के लिए प्रणाली द्वारा नयी टिकट उत्पन्न की गई तथा इसलिए, निगम को कोई हानि नहीं हुई।

उत्तर सहमतकारक नहीं है क्योंकि लेखापरीक्षा द्वारा इंगित किये गये मामले उन टिकटों से संबंध रखते हैं जहां निगम द्वारा एक टिकट के लिए निरस्तीकरण आदेश जारी किये जा चुके थे तथा निरस्तीकरण प्रभार नियमानुसार वसूल नहीं किये गये थे।

## आरएफआईडी कार्ड के समक्ष अनाधिकृत रियायत/ यात्रा

### *नियत श्रेणी के अतिरिक्त आरएफआईडी कार्ड पर यात्रा*

**3.34** रियायत की 22 श्रेणियों के अधीन चयनित डिपोज में ईटीआईएम्स के माध्यम से तीन श्रेणियों (एसपी/ सीटी/ आरएटी) के 24129 आरएफआईडी कार्डधारकों को 64835 टिकट जारी किये गये। जारी किये गये टिकटों की श्रेणियां तथा श्रेणियां जिनके लिए आरएफआईडी कार्डधारक पात्र थे दोनों भिन्न-भिन्न थी। इसके परिणामतः 11955 आरएफआईडी कार्ड के समक्ष जारी किये गये 28033 टिकटों पर ₹ 6.38 लाख की अधिक रियायत दी गई क्योंकि इन श्रेणियों के अन्तर्गत दी गई रियायत, जिनके लिए आरएफआईडी कार्डधारक पात्र था, से अधिक थी। इसने दर्शाया कि एप्लीकेशन सॉफ्टवेयर, जिस श्रेणी के अन्तर्गत आरएफआईडी कार्ड जारी किया गया था, को इंगित करते हुए फील्ड की वैधता की जांच करने के लिए अपर्याप्त था।

निगम द्वारा प्रस्तुत किया गया उत्तर लेखापरीक्षा आक्षेप को संबोधित नहीं करता था।

### *आरएफआईडी कार्डधारकों को उच्च वर्ग में यात्रा अनुमत करना*

**3.35** निगम ने यात्रियों को उनकी पसंदगी एवं बसों (साधारण, एक्सप्रेस, डीलक्स इत्यादि) के प्रकार के आधार पर आरएफआईडी कार्ड जारी किये। आरएफआईडी कार्डधारकों को टिकट ईटीआईएम्स के माध्यम से स्केन किये जाने के बाद जारी किये गये थे।

निगम के एक आदेशानुसार (28 नवम्बर 2013), निम्न श्रेणी की बसों के लिए जारी किये गये कार्ड पर कार्डधारकों द्वारा उच्च वर्ग में यात्रा करते पाये जाने पर इनको बिना टिकट यात्रा के रूप में माना जाना था तथा निगम के नियमानुसार कार्यवाही के लिए यात्री एवं परिचालक उत्तरदायी थे।

डाटा विश्लेषण से उजागर हुआ कि इस तथ्य के बावजूद कि ये कार्डधारक केवल साधारण बसों में रियायती यात्रा के पात्र थे, ईटीआईएम्स के द्वारा 2014-16 के दौरान एक्सप्रेस बसों में 12434 आरएफआईडी कार्डधारकों को 73974 टिकट जारी किये गये। इस प्रकार, सॉफ्टवेयर, बसों के वर्ग/ प्रकार जिनमें कार्डधारक रियायती यात्रा करने के पात्र था, की वैधता का पता लगाने में विफल रहा जिसके कारण चयनित डिपोज में निगम को ₹ 18.44 लाख की हानि हुई। जैसा कि कार्ड पर बसों के प्रकार की छपाई नहीं की गई थी, परिचालक भी यात्रा के पात्र वर्ग को सत्यापित करने की स्थिति में नहीं थे।

निगम ने तथ्यों को स्वीकार किया तथा बताया कि सेवाप्रदाता से वसूलियां की जा रही थी। साथ ही, सेवाप्रदाता को भविष्य में ऐसे दृष्टान्तों को टालने के लिए सॉफ्टवेयर को संशोधित करने के लिए निर्देशित किया जा चुका था।

### *अवधिपार आरएफआईडी कार्ड पर यात्रा*

**3.36** एक आरएफआईडी कार्ड के डाटाबेस में इसकी श्रेणी यथा नाम, श्रेणी, एक्टिवेशन की तिथि, अवधिपार होने की तिथि, कार्ड संख्या इत्यादि के आधार पर हिताधिकारी के विभिन्न विवरण थे। सेवाप्रदाता ने निगम द्वारा बढ़ाई गई वैधता की तिथि के मामले में अवधिपार की नई

तिथि को प्रविष्ट किया। नया आरएफआईडी कार्ड जारी करते समय, एक्टीवेशन एवं अवधिपार होने की तिथि कार्ड को रिचार्ज कराये जाने तक एक समान है।

डाटा विश्लेषण से उजागर हुआ कि इस तथ्य के बावजूद कि टिकट को जारी करने की तिथि पर इन कार्ड की वैधता पहले से ही समाप्त हो चुकी थी, ईटीआईएम द्वारा 2014-16 के दौरान 76908 आरएफआईडी कार्ड के समक्ष 4.51 लाख रियायती टिकट जारी किये गये। इस प्रकार, इन टिकटों पर दी गई रियायत (₹ 1.47 करोड़) अधिकृत नहीं थी। यह दर्शाता है कि एप्लीकेशन सॉफ्टवेयर टिकट को जारी करने के समय पर एक आरएफआईडी कार्ड की अवधिपार होने की तिथि को वैध ठहराने के लिए प्रोग्रामित नहीं किया गया था।

निगम ने बताया कि इससे कोई हानि नहीं हुई क्योंकि 2014-16 के दौरान विभिन्न श्रेणियों के अंतर्गत बनाये गये आरएफआईडी कार्ड पूरे जीवनकाल के लिए वैध थे।

उत्तर, ने विषय को संबोधित नहीं किया क्योंकि सभी आरएफआईडी कार्ड एक निर्धारित अवधि के लिए वैध थे तथा हिताधिकारियों द्वारा वैधता अवधि के समाप्त होने के बाद वैधता को बढ़वाना आवश्यक था। विद्यार्थियों एवं मासिक कार्डधारकों को असीमित अवधि के लिए आरएफआईडी कार्ड जारी किये जाने की स्थिति में निगम को भारी हानि उठानी पड़ सकती है।

#### **वैध आरएफआईडी कार्ड के बिना रियायत**

**3.37** निगम ने स्वयं द्वारा जारी किये गये आरएफआईडी कार्ड के आधार पर यात्रियों को रियायती/ मुफ्त यात्रा अनुमत की। प्रत्येक आरएफआईडी कार्ड 14 अंक वाली एक यूनिक संख्या वाला था जिसे एक रियायती टिकट जारी करने के लिए ईटीआईएम में प्रविष्ट करना (मैन्युअली अथवा स्वाइप करके) आवश्यक था। वेब पोर्टल अथवा बुकिंग विंडो से ऑनलाइन आरक्षण प्रणाली के माध्यम से बुक कराये गये टिकटों के मामले में, यात्री/ बुकिंग क्लर्कों को रियायत प्राप्त करने के लिए वैध आरएफआईडी कार्ड संख्या प्रविष्ट करना आवश्यक था।

ईटीआईएम तथा ऑनलाइन आरक्षण प्रणाली (वेब पोर्टल एवं बुकिंग विंडो) के लिए डिजाइन किये गये एप्लीकेशन सॉफ्टवेयर द्वारा, तथापि, आरएफआईडी कार्ड संख्या/ वैध आरएफआईडी कार्ड संख्या को प्रविष्ट किये बिना रियायती टिकट जारी किये गये।

डाटा विश्लेषण से उजागर हुआ कि 2014-16 के दौरान चयनित डिपोज में ईटीआईएम द्वारा 1.04 लाख अवैध आरएफआईडी कार्ड संख्या पर 13.25 लाख रियायती टिकट जारी किये गये तथा ₹ 3.42 करोड़ की रियायत अनुमत की। इन मामलों में आरएफआईडी कार्ड संख्या मास्टर डाटा के साथ मेल नहीं खाती थी। कुछ मामलों में, परिचालकों द्वारा एकल संख्या अर्थात् 0, 1 अथवा 8 इत्यादि को दोहराते हुए 14 अंक प्रविष्ट किये गये। साथ ही, ऑनलाइन आरक्षण प्रणाली (वेब पोर्टल एवं बुकिंग विंडो) द्वारा विद्यार्थी एवं वरिष्ठ नागरिक श्रेणी के अंतर्गत 7.55 लाख रियायती टिकट जारी किये गये तथा बिना आरएफआईडी कार्ड संख्या अथवा अवैध आरएफआईडी कार्ड संख्या के समक्ष ₹ 1.73 करोड़ की रियायत अनुमत की गई।

यह दर्शाता है कि एप्लीकेशन सॉफ्टवेयर ने 'आरएफआईडी कार्ड संख्या' को इंगित करने वाले फील्ड की वैधता की जांच नहीं की तथा भिन्न-भिन्न श्रेणियों के लिए नियत कोडों के आधार पर रियायती टिकट जारी किये।

निगम ने तथ्यों को स्वीकार किया एवं बताया कि परिचालकों को सितम्बर 2014 तक आरएफआईडी कार्ड संख्या को मैन्युअली प्रविष्ट करना अनुमत किया गया जो विसंगतियों में परिणामित हुई। इसने आगे बताया कि प्रविष्टियों को सही करने के लिए डिपो स्तर पर आवश्यक निर्देश जारी किये जा चुके थे।

उत्तर सहमतिकाकारक नहीं है क्योंकि ईटीआईएम सॉफ्टवेयर आरएफआईडी कार्ड संख्या को वैध ठहराने में अयोग्य था तथा यहां तक कि सितम्बर 2014 के बाद भी अवैध आरएफआईडी कार्ड के समक्ष टिकट जारी करता रहा।

### अन्य विसंगतियां

#### **वर्तमान/ सेवानिवृत्त कर्मचारियों तथा उनके आश्रितों को मुफ्त यात्रा कूपनों के समक्ष शून्य मूल्य टिकट जारी करना**

**3.38** निगम ने सेवारत एवं सेवानिवृत्त कर्मचारियों तथा उनके आश्रितों (सेवानिवृत्त कर्मचारियों के मामले में जीवनसाथी) को कूपन जारी करने के माध्यम से मुफ्त यात्रा की सुविधा प्रदान की। ये कूपन सॉफ्टवेयर के माध्यम से नहीं छापे गये थे बल्कि मैन्युअली छापे गये थे तथा प्रथम दो अंक अल्फाबेट के रूप में एवं शेष संख्यात्मक अंकों के रूप के निहितार्थ एक यूनिक आठ अंकों वाले अल्फान्यूमेरिक कोड वाले थे। सेवारत कर्मचारियों को 50 कूपन जबकि सेवानिवृत्त कर्मचारियों को 10 कूपन एक वर्ष की अवधि के लिए जारी किये गये थे। एक कूपन को केवल एक बार प्रयुक्त किया जाना था तथा परिचालक द्वारा कूपनों के समक्ष 'शून्य मूल्य' वाला टिकट जारी किया जाना आवश्यक था। सॉफ्टवेयर ने सेवारत एवं सेवानिवृत्त कर्मचारियों को जारी किये गये टिकटों को क्रमशः "000ईएम" एवं "00ईएक्सएस" कोड के माध्यम से इंगित किया। तथापि, कर्मचारियों एवं उनके आश्रितों को रियायत प्राप्त करने के लिए कूपन के अतिरिक्त पहचान पत्र दिखाना भी आवश्यक था। सेवारत एवं सेवानिवृत्त कर्मचारियों को मुफ्त यात्रा की सुविधा प्रदान करने में देस्की गई विसंगतियां निम्न प्रकार थी:

- डिपोज ने आयु, शादीशुदा एवं कमाने वाला है अथवा नहीं इत्यादि के संबंध में कर्मचारियों के आश्रितों का विवरण संधारित नहीं किया। इन विवरणों के अभाव में, हिताधिकारियों की सत्यता की पुष्टि नहीं की जा सकी।
- डाटा विश्लेषण से उजागर हुआ कि 2014-16 के दौरान कर्मचारियों / आश्रितों को ईटीआईएम के माध्यम से ₹ 1.06 करोड़ के राजस्व को शामिल करते हुए छः अंकों से कम अथवा अधिक संख्यात्मक कोडों के साथ 1.17 लाख मुफ्त टिकट जारी किये गये। इसके अतिरिक्त, इसी प्रकार की अनियमितताओं के साथ ओआरएस के माध्यम से कर्मचारियों/ आश्रितों को 22649 मुफ्त टिकट जारी किये गये लेकिन ओआरएस डाटा में आधार किराये के फील्ड की अनुपलब्धता के कारण वित्तीय प्रभाव की गणना नहीं की जा सकी।

निगम ने कर्मचारियों द्वारा मुफ्त यात्रा से संबंधित क्रियाविधि का वर्णन किया तथा स्वीकार किया कि आरएफआईडी कार्ड कर्मचारियों को जारी नहीं किये गये थे। इसने आगे बताया कि जिस प्रकार परिचालक ने ईटीआईएम में मैन्युअली कूपन संख्याओं की प्रविष्टि की, ईटीआईएम में कूपन संख्याओं का सत्यापन संभव नहीं था। तथ्य यही रहा कि कर्मचारी कोड के अंतर्गत



मुफ्त टिकट आम संख्यात्मक कोड के साथ कूपनों के समक्ष जारी किये गये जिसके कारण निगम को हानि हुई।

### निर्देशों के उल्लंघन में अनाधिकृत रियायत

**3.39** निगम ने समूह छूट (एक समूह में यात्रा करने वाले न्यूनतम चार एवं अधिकतम छः व्यक्तियों को अनुमत्य) की सुविधा को तुरंत प्रभाव से बंद करने का एक आदेश जारी किया। (17 अप्रैल 2015)। आदेश में रोगियों/ निःशक्त व्यक्तियों की भिन्न-भिन्न श्रेणियों के साथ एक व्यक्ति (सहयोगी) को भी रियायती यात्रा अनुमत की।

हमने देखा कि समूह छूट की सुविधा को बंद करने के आदेश को ऑनलाइन आरक्षण सॉफ्टवेयर में देरी से समाहित किया गया जो 18 अप्रैल 2015 से जून 2015 के दौरान 12876 टिकटों पर ₹ 0.22 लाख के अनाधिकृत छूट में परिणामित हुआ। साथ ही, प्रतिदर्शित डिपोज ने 2014-16 के दौरान 3506 आरएफआईडी कार्ड पर 'सहयोगियों' को ₹ 4.13 लाख मूल्य वाले 10671 टिकट जारी किये। तथापि, मूल हिताधिकारियों (रोगी/ निःशक्त व्यक्ति) ने सहयोगियों के साथ यात्रा नहीं की। यह दर्शाता है कि रोगी/ निःशक्त व्यक्तियों के लिए बने आरएफआईडी कार्ड का दुरुपयोग किया गया था।

निगम ने बताया कि परिचालकों से वसूली की कार्यवाही प्रकियाधीन थी तथा सेवाप्रदाता को तकनीकी मामले को सुधारने के लिए निर्देशित किया जा चुका था।

### एमएलए तथा एमपी को जारी किये गये मुफ्त कूपनों के समक्ष अनाधिकृत यात्रा

**3.40** निगम ने एमएलए तथा एमपी (पूर्व एवं वर्तमान) को एक सहायक के साथ छः यूनिक अंकों की संख्या वाले पूर्व में जारी किये गये कूपनों के माध्यम से मुफ्त यात्रा की सुविधा प्रदान की। सहायक को मुफ्त यात्रा केवल एमएलए/ एमपी के साथ हो तब अनुमत थी। ये कूपन मैनुअली छापे गये तथा प्रणाली के माध्यम से उत्पन्न नहीं किये गये थे।

	BOARDING_TM_DATE	COUPON_NUMBER	NO_OF_TICKETS	FARE_AMT_SUM
3	16-Aug-14	001339	2	1,598.00
4	28-Oct-14	001339	1	669.00
5	02-Nov-14	007308	1	829.00
6	08-Nov-15	007308	2	1,564.00
7	05-May-14	010	1	504.00
8	28-Dec-15	010	1	1,064.00
9	15-Mar-15	044	1	694.00
10	25-Oct-15	044	1	799.00
11	03-Apr-14	044310	1	819.00
12	22-Jul-15	044310	1	960.00
13	22-May-14	048	1	234.00
14	08-Mar-15	048	1	694.00
15	07-Nov-14	052658	2	1,598.00
16	07-Dec-14	052658	1	799.00
17	06-May-15	055806	1	799.00
18	05-Jun-15	055806	1	799.00
19	30-May-14	154	2	1,242.00
20	28-Jun-14	154	2	2,626.00

हमने देखा कि एप्लीकेशन सॉफ्टवेयर में कूपनों की यूनिक संख्या को पहचानने के लिए उचित आगत एवं वैधता नियंत्रण का अभाव था। इसके परिणामतः 6466 अवैध कूपनों के समक्ष ₹ 19.84 लाख की मुफ्त यात्रा की गई। इन मामलों में 'कूपन संख्या' नामक फील्ड ने इंगित किया कि कूपन संख्या छः अंकों से कम थी।

निगम ने बताया कि मुफ्त टिकट एमएलए/ एमपी को मैन्युअली कूपन संख्या प्रविष्टि द्वारा जारी किये गये तथा ईटीआईएम द्वारा वैधता संभव नहीं थी। इसने तथ्य को स्वीकार किया कि परिचालकों द्वारा छः अंकों की कोई संख्या की प्रविष्टि द्वारा मुफ्त टिकट जारी किये गये। इसने आगे बताया कि डिपोज को ईटीआईएम्स में सही कूपन संख्या को प्रविष्टि करने के लिए निर्देशित किया जा चुका था।

उत्तर सहमतिकारक नहीं था क्योंकि कूपन सॉफ्टवेयर के माध्यम से उत्पन्न नहीं किये गये थे तथा कूपनों को वैध कराने के लिए ईटीआईएम्स को एकीकृत नहीं किया गया था।

### **दो यात्रियों को समान सीट संख्या का आवंटन**

**3.41** डाटा विश्लेषण से उजागर हुआ कि ऑनलाइन आरक्षण प्रणाली ने बुकिंग विंडोज पर 2014-16 के दौरान 3710 मामलों में एक ही बस में दो यात्रियों को समान संख्या वाली सीट आवंटित की। साथ ही, इन मामलों में दोनों यात्रियों ने यात्रा की तथा इस प्रकार, टिकटों के निरस्तीकरण के कारण दोनों यात्रियों को समान सीट संख्या का आवंटन संभव नहीं था।

एप्लीकेशन सॉफ्टवेयर, इस प्रकार, पहले से ही आवंटित सीट संख्या की वैधता निर्धारित करने में दोषपूर्ण था। दो यात्रियों को समान सीट संख्या आवंटन की घटना कई बार समाचार पत्रों में प्रकाशित हुई थी लेकिन सॉफ्टवेयर को संशोधित करने के लिए निगम द्वारा कोई कार्यवाही नहीं की गई।

निगम ने तथ्य को स्वीकार किया एवं बताया कि कमी को सुधारने के लिए सेवाप्रदाता को निर्देश जारी किये जा चुके थे।

### **18 अंकों से कम संख्या वाले 'यात्री नाम रिकॉर्ड' जारी करना**

**3.42** प्रणाली ने टिकटों के आरक्षण/ बुकिंग के समय पर एक यूनिक 'यात्री नाम रिकॉर्ड' (पीएनआर) संख्या उत्पन्न की। निगम के क्रियात्मक आवश्यकता मानदण्डों (एफआरएस) में प्रावधान था कि एक पीएनआर में 18 अंक होने चाहिए। प्रथम चार अंकों ने यात्री के गंतव्य को इंगित किया, पांचवे अंक ने बस के प्रकार को इंगित किया, छठे एवं सातवें अंकों ने डिपो की पहचान को इंगित किया, आठवें से तेहरवें अंकों ने टिकट जारी करने की तिथि को इंगित किया तथा शेष पांच अंकों ने व्यवहार के अभिलेख क्रम को इंगित किया। पीएनआर संख्या डिपो अनुसार आय के संग्रह के साथ साथ विभिन्न प्रकार की बसों में यात्री भार को पहचानने एवं अभिलेखित करने में सहायक थी। चयनित डिपोज में डाटा विश्लेषण से उजागर हुआ कि सेवाप्रदाता ने पीएनआर नियमों को पर्याप्त रूप से अभिरेखित नहीं किया जिसके परिणामतः 2014-16 के दौरान 18 अंकों से कम पीएनआर संख्या के 4.89 लाख टिकट उत्पन्न हुए। डिपोज की पहचान के लिए भिन्न-भिन्न अंकों को आवंटित करने, डिपो अनुसार आय, यात्री भार एवं यात्रियों के व्यवहार विवरणों को अभिलेखित करने का उद्देश्य, इस प्रकार, विफल हुआ।

निगम ने तथ्य को स्वीकार किया एवं बताया कि भविष्य में 18 अंकों के पीएनआर को सुनिश्चित करने के लिए सेवाप्रदाता को निर्देश जारी किये जा चुके थे।

### **यात्रा/ बोर्डिंग की तिथि एवं समय के पश्चात टिकट जारी करने की तिथि एवं समय**

**3.43** बोर्डिंग की तिथि एवं समय किसी भी मामले में टिकटों को जारी करने की तिथि एवं समय से पूर्व नहीं हो सकते। डाटा विश्लेषण ने दर्शाया कि 2014-16 के दौरान जारी किये गये 55249 टिकटों में बोर्डिंग की तिथि एवं समय टिकट को जारी करने की तिथि एवं समय से एक से चार दिन पूर्व थी। इसने पीओआरएस सॉफ्टवेयर में पर्याप्त वैधता नियंत्रणों के अभाव को इंगित किया।

निगम ने तथ्यों को स्वीकार किया एवं बताया कि डिपो स्तर पर कर्मचारियों द्वारा तिथि की गलत प्रविष्टि के कारण यह विसंगति घटित हुई तथा सेवाप्रदाता को इस कमी को ठीक करने के लिए निर्देशित किया जा चुका था।

गलत प्रविष्टि के संबंध में उत्तर सही नहीं था क्योंकि प्रणाली को स्वतः ही टिकट जारी करने की तिथि एवं समय को लेने के लिए डिजाइन किया गया था तथा इस प्रकार, मैन्युअल प्रविष्टि संभव नहीं था।

### **निःशक्त व्यक्तियों के लिए बसों में आरक्षित कोटा नहीं होना**

**3.44** भारत सरकार ने निःशक्त व्यक्तियों के लिए समान अवसरों को सुनिश्चित करने के लिए 'निःशक्त व्यक्ति (समान अवसर, अधिकार की रक्षा एवं पूर्ण भागीदारी) अधिनियम', 1995 लागू किया। अधिनियम के प्रावधानों के क्रियान्वयन के लिए केन्द्र/ राज्य सरकार के सभी मंत्रालयों का एक बहुक्षेत्रीय सहयोगात्मक दृष्टिकोण आवश्यक था।

राज्य सरकार ने निःशक्त व्यक्तियों के लिए रियायती यात्रा अनुमत की लेकिन निगम द्वारा इन यात्रियों द्वारा सुरक्षित एवं आरामदायक यात्रा को सुनिश्चित करने के लिए ऐसे व्यक्तियों के लिए कोई सीट चिन्हित नहीं की गई।

यह ध्यान देना आवश्यक है कि निगम की बसों में अध्यक्ष/ प्रबंध निदेशक कोटा, महिला यात्रियों एवं एमपी/ एमएलए के लिए सीटें चिन्हित की गईं जो कि इन श्रेणियों द्वारा ग्रहण नहीं किये जाने के मामले में बस के प्रस्थान से 30 मिनट पूर्व, साधारण श्रेणी को आवंटित की गईं।

निगम ने बताया निगम की बसों में निःशक्त व्यक्तियों को आरक्षण उपलब्ध कराने के लिए कार्यवाही प्रारम्भ की जा चुकी थी।

### **एक टिकट के समक्ष एक से अधिक निरस्तीकरण आदेश जारी करना**

**3.45** सेवाप्रदाता द्वारा तैयार की गई 'पब्लिक ऑनलाइन आरक्षण प्रणाली' (पीओआरएस) में निरस्त की गई टिकटों के समक्ष रिफण्ड के संबंध में पर्याप्त नियंत्रणों एवं वैधता जांचों का अभाव था। डाटा विश्लेषण से उजागर हुआ कि पीओआरएस ने 2014-16 के दौरान 1482 निरस्तीकरण आदेशों की उत्पत्ति की जबकि निरस्त किये गये टिकट केवल 679 थे।

प्रणाली को एक निरस्त किये गये टिकट के लिए केवल एक निरस्तीकरण आदेश जारी किया जाना आवश्यक था। तथापि, कुछ मामलों में, निरस्त किये गये टिकट के लिए एक से अधिक निरस्तीकरण आदेशों की उत्पत्ति की गई।

निरस्त की गई टिकटों के समक्ष दो या अधिक बार के लिए रिफण्ड को इंगित करते हुए डाटाबेस का एक छायाचित्र नीचे दर्शाया गया है:

TICKET_NO	REF_TICKET_NO	ACTUAL_TICKET_NO	AUD_REQ_N_STAT	ISSUE_TM_DATE	PNR_NO	TOTAL_FARE_AMT	
1	98022445	97447015	97447015	CO	03-Apr-15	XAGRV1804031500003	352.00
2	98022503	97447015	97447015	CO	03-Apr-15	XAGRV1804031500004	352.00
3	102715445	102585419	102585418	CO	25-May-15	XUDPV1805251500010	1,415.00
4	102715555	102585419	102585418	CO	25-May-15	XUDPV1805251500011	1,415.00
5	102781354	102690586	102690586	CO	25-May-15	XJPRV1805251500557	1,538.00
6	102781387	102690586	102690586	CO	25-May-15	XJPRV1805251500559	1,538.00
7	102718347	102717978	102717978	CO	25-May-15	XPALV3905251500032	78.00
8	102718550	102717978	102717978	CO	25-May-15	XPALV3905251500033	78.00
9	104313757	102995157	102995157	CO	11-Jun-15	XJPRV1806111500090	789.00
10	104313928	102995157	102995157	CO	11-Jun-15	XJPRV1806111500092	789.00
11	103229766	103005219	103005219	CO	30-May-15	XDLHV1805301500367	769.00
12	103229799	103005219	103005219	CO	30-May-15	XDLHV1805301500369	769.00
13	103229815	103005219	103005219	CO	30-May-15	XDLHV1805301500370	769.00
14	103288983	103049957	103049957	CO	31-May-15	GRGVE3605311500038	105.00
15	103289354	103049957	103049957	CO	31-May-15	GRGVE3605311500039	105.00
16	103169270	103168240	103168240	CO	30-May-15	XJPRV1805301500088	1,138.00
17	103169381	103168240	103168240	CO	30-May-15	XJPRV1805301500093	1,138.00
18	103229758	103229633	103229633	CO	30-May-15	XJPRR1805301500076	472.00
19	103229807	103229633	103229633	CO	30-May-15	XJPRR1805301500077	472.00
20	103559874	103284352	103284352	CO	03-Jun-15	XDLHA1806031500001	944.00
21	103559925	103284352	103284352	CO	03-Jun-15	XDLHA1806031500002	944.00
22	103421711	103390995	103390995	CO	01-Jun-15	XARRV1806011500008	644.00

निगम ने बताया कि डाटा में वास्तविक टिकट संख्या, संदर्भ टिकट संख्या एवं टिकट संख्या के नाम से तीन फील्ड अभिलेखित हैं। प्रत्येक व्यवहार के लिए वास्तविक टिकट संख्या की उत्पत्ति केवल एक बार होती है तथा टिकट वास्तविक टिकट संख्या के समक्ष निरस्त की जाती है।

उत्तर सहमतीकारक नहीं है क्योंकि सॉफ्टवेयर द्वारा उत्पन्न दो अथवा अधिक रिफण्ड आदेशों के मामलों में वास्तविक टिकट संख्या एवं संदर्भ टिकट संख्या समान थी।

#### मास्टर डाटा में 'शून्य' आधार किराया

**3.46** ईटीआईएम डाटा एक टिकट को जारी करने पर आधार किराये, रियायती किराये एवं प्राप्त किये गये वास्तविक किराये को कैप्चर करते हैं। 'शून्य' आधार किराये के लिए टिकट किसी भी मामले में जारी नहीं किये जा सकते थे क्योंकि निगम द्वारा एक से दूसरे गंतव्य तक न्यूनतम किराया निश्चित किया जा चुका था। डाटा विश्लेषण से उजागर हुआ कि चयनित डिपोज द्वारा 2014-16 के दौरान 'शून्य' आधार किराये के साथ 1878 टिकट जारी किये गये तथापि, यात्रियों ने एक से दूसरे गंतव्य तक यात्रा की। इसने दर्शाया कि सॉफ्टवेयर में किराये को प्रभारित करने के संबंध में व्यावसायिक नियम पर्याप्त रूप से अभिलेखित नहीं किये गये थे तथा जिसके कारण निगम को ₹ 0.56 लाख की राजस्व हानि हुई।

निगम ने बताया कि पूर्ण रियायत टिकटों के मामले में, डाटा में सभी फील्ड 'शून्य' किराये को दर्शाते हुए भरे गये थे। एमसीटी कोड के समक्ष जारी किये गये शून्य टिकटों के मामलों में परिचालकों द्वारा नये टिकट जारी किये गये तथा शून्य मूल्य टिकट डिपो में जमा करा दिये गये तथा इस प्रकार निगम को कोई हानि नहीं हुई।

उत्तर सहमतीकारक नहीं है क्योंकि लेखापरीक्षा द्वारा इंगित किये गये मामले गैर-रियायती टिकटों से संबंधित थे तथा निगम द्वारा इन शून्य मूल्य टिकटों को डिपोज में जमा कराने का कोई साक्ष्य प्रस्तुत नहीं किया गया।

### **प्रतिक्षा सूची/ तत्काल टिकटों के लिए प्रावधान का अभाव**

**3.47** एक यात्री यात्रा की तिथि से 30 दिन पूर्व तक ओआरएस/ पीओआरएस पोर्टल के माध्यम से बसों की भिन्न-भिन्न श्रेणियों में टिकट आरक्षित करा सकता है। सेवाप्रदाता के साथ निष्पादित किये गये (मई 2011) समझौते के कार्यक्षेत्र में निर्दिष्ट था कि प्रणाली में प्रतिक्षीत सूची की सुविधा एवं आरक्षित टिकटों के निरस्तीकरण के मामले में प्रतिक्षीत सूची वाले टिकटों के स्वतः पुष्टिकरण की व्यवस्था होनी चाहिए। साथ ही, निर्धारित अवधि के लिए विशेष प्रभारों के साथ तत्काल आरक्षण की सुविधा भी प्रणाली द्वारा उपलब्ध करायी जानी चाहिए।

सेवाप्रदाता द्वारा ओआरएस/ पीओआरएस में प्रतिक्षीत सूची एवं तत्काल टिकटों की सुविधा को डिजाइन नहीं किया गया था जिसने एक पुष्टिकृत सीट की आवश्यकता वाले यात्रियों को वंचित रखा तथा यात्रा के प्रारम्भ के समय पर एक आरक्षित टिकट के निरस्तीकरण पर सीट के खाली रह जाने के कारण निगम को राजस्व की हानि में परिणामित किया। इसके अतिरिक्त, निगम को तत्काल बुकिंग पर कमाये जा सकने वाले प्रीमियम से भी वंचित रहना पड़ा।

निगम ने तथ्यों को स्वीकार किया एवं बताया कि प्रतिक्षीत सूची एवं तत्काल टिकटों के संबंध में कोई नीति मौजूद नहीं थी।

निगम का उत्तर इस तथ्य के संदर्भ में देखा जाना चाहिए कि सेवाप्रदाता को जारी किये गये कार्यदेश में निर्दिष्ट था कि प्रणाली में प्रतिक्षा सूची एवं तत्काल टिकटों की सुविधाएं होनी चाहिए।

### **टिकटों पर टोल फ्री नम्बर एवं ईमेल पते को प्रदर्शित नहीं करना**

**3.48** यात्रियों के साथ संचार व्यवस्था किसी व्यवसाय की सफलता के लिए एक मुख्य कुंजी है। परिवहन उद्योग में यात्रियों की सहायता केन्द्र द्वारा यात्रियों के लिए बस स्टैण्डस तक पहुंचने में सहायता; बस के समय एवं मार्ग में परिवर्तन के बारे में सूचना; शिकायतें दर्ज करना; टिकटों के बुकिंग एवं निरस्तीकरण; यात्रा के दौरान समस्याओं को हल करना इत्यादि विभिन्न सुविधाएं उपलब्ध कराई गईं। यात्रियों के पास परिवहन सेवाप्रदाता के साथ सम्पर्क स्थापित करने के लिए टोल फ्री नम्बर अथवा ईमेल पते जैसे तंत्र उपलब्ध थे।

निगम द्वारा टोल फ्री नम्बर (1800-2000-103) के साथ प्रधान कार्यालय पर एक कॉल सेंटर संचालित किया गया लेकिन इसे ओआरएस एवं ईटीआईएम्स के माध्यम से जारी किये गये टिकटों पर नहीं छापा गया था। निगम द्वारा तथ्य को स्वीकार किया गया एवं बताया गया कि टिकटों पर टोल फ्री नम्बरों की छपाई के लिए आवश्यक प्रावधान किये जा रहे थे।

### **पीओआरएस के माध्यम से रियायती टिकट उपलब्ध नहीं कराना**

**3.49** राज्य सरकार ने 'राजस्थान लोक सेवाओं के प्रदान करने की गारन्टी अधिनियम, 2011 के अंतर्गत व्यक्तियों की 18 श्रेणियों के लिए मुफ्त/ रियायती यात्रा की सुविधा अनुमत करने के लिए निर्देशित किया। तथापि, निगम ने केवल महिला एवं वरिष्ठ नागरिक श्रेणियों के लिए पीओआरएस के माध्यम से रियायती टिकटों की बुकिंग अनुमत थी। शेष श्रेणियों को बुकिंग विंडोज अथवा ईटीआईएम्स के माध्यम से रियायती टिकट प्राप्त करना आवश्यक था।

एप्लीकेशन सॉफ्टवेयर को, इस प्रकार, सभी यात्रियों को उनके द्वार पर आरक्षण की सुविधा उपलब्ध कराने के लिए आईटीएमएस के क्रियान्वयन के उद्देश्य को ध्यान में रखते हुए डिजाइन नहीं किया गया था।

निगम ने बताया कि पीओआरएस के माध्यम से आरक्षण सुविधा उन श्रेणियों को अनुमत नहीं की गई थी जहां 'शून्य' मूल्य के टिकट जारी किये जाते हैं क्योंकि इसके साथ भुगतान गेटवे प्रभार चुकाने पड़ते थे।

प्रबंधन का यह तर्क गलत है क्योंकि 'शून्य' मूल्य के टिकटों के मामले में, यात्रियों को कोई राशि चुकानी आवश्यक नहीं थी तथा इसलिए भुगतान गेटवे को प्रयुक्त नहीं किया जाना था।

### निष्कर्ष

निष्पादन लेखापरीक्षा परियोजना प्रबंधन, प्रणाली डिजाइन एवं वैधता नियंत्रणों में कमियों पर प्रकाश डालती है। परियोजना प्रबंधन, प्रणाली डिजाइन एवं वैधता नियंत्रणों में कमियों का निगम के राजस्व पर वित्तीय प्रभाव पड़ा।

निगम ने आईटी नीति, आईटी सुरक्षा नीति, पासवर्ड नीति एवं परिवर्तन नियंत्रण प्रबंधन के लिए नीति नहीं बनाई। निगम के आईटी प्रकोष्ठ ने एकीकृत परिवहन प्रबंधन प्रणाली के प्रत्येक क्रियात्मक क्षेत्र की निगरानी के लिए स्पष्ट भूमिका एवं उत्तरदायित्वों के साथ एक नियोजन/ स्टीयरिंग समिति का गठन भी नहीं किया। मार्गों में परिवर्तन, सॉफ्टवेयर में किराया, आईटी सम्पत्तियों की सुरक्षा इत्यादि के संबंध में डाटाबेस में ट्राइमेक्स आईटी इन्फ्रास्ट्रक्चर एण्ड सर्विसेज लिमिटेड, मुम्बई (सेवाप्रदाता) द्वारा किये गये संशोधन किसी पर्यवेक्षी नियंत्रण के अधीन नहीं थे। साथ ही, निगम के पास उचित व्यावसायिक निरंतरता एवं संकट से उबरने की कोई योजना नहीं थी क्योंकि इलेक्ट्रॉनिक टिकट जारी करने वाली मशीनों (ईटीआईएम) की एप्लीकेशन के लिए प्राथमिक डाटा केन्द्र के साथ साथ संकट से उबरने का स्थल समान सिस्मिक जोन (डिपो स्तर) में ही स्थापित किया गया था। निगम द्वारा एप्लीकेशन सॉफ्टवेयर के मूल्यांकन के बिना सेवाप्रदाता को 'पायलट स्वीकृति परीक्षण' एवं 'उपयोगकर्ता स्वीकृति परीक्षण' प्रमाणपत्र भी जारी कर दिये गये।

परियोजना निगरानी एवं मूल्यांकन में कमी थी जिसने समझौते/ सेवा स्तरीय समझौते के वाक्यांशों के उल्लंघन में सेवाप्रदाता को भुगतान करने तथा संचालन राजस्व को मिलान नहीं करने को बढ़ावा दिया।

सिस्टम डिजाइन कमियां तथा अपर्याप्त वैधता नियंत्रण महिला एवं वरिष्ठ नागरिक यात्रियों को छूट अनुमत करने में विसंगतियों के रूप में परिणामित हुई यथा राज्य से बाहर छूट अनुमत करना; अपात्र वरिष्ठ नागरिकों को छूट; पुरुष यात्रियों को महिला छूट; तथा महिला दिवस एवं रक्षाबंधन के अतिरिक्त महिला यात्रियों को मुफ्त यात्रा। इसने विद्यार्थी एवं मासिक पासधारक यात्रियों को छूट अनुमत करने यथा एक दिन में एक बार से अधिक के लिए यात्रा अनुमत करने; रविवार को मुफ्त यात्रा अनुमत करने; तथा किराये की प्राप्ति के बिना शून्य शेष वाले मासिक पास पर यात्रा अनुमत करने में विसंगतियों को

भी बढ़ावा दिया। नियमों की अपर्याप्त अभिरेखा ने प्रचलित टैरिफ पर किराया प्रभारित नहीं करने; अंतर्राज्जीय बसों में किराये की कम वसूली तथा आईटी फीस/ दुर्घटना क्षतिपूर्ति अधिभार/ टोल टैक्स/ मुफ्त यात्रा टिकटों पर मानव संसाधन अधिभार की वसूली के अभाव को बढ़ावा दिया। सिस्टम डिजाइन में कमी भी आरक्षण प्रभारों की वसूली के अभाव तथा निरस्तीकरण प्रभारों की कम वसूली / वसूली के अभाव में परिणामित हुई।

सॉफ्टवेयर द्वारा व्यावसायिक नियमों के उल्लंघन में दो यात्रियों को एक समान सीट नम्बर का आवंटन; आरएफआईडी कार्डधारकों को पात्र श्रेणी से उच्च श्रेणी में यात्रा; 'यात्री नाम अभिलेख' संख्या 18 अंकों से कम; एक टिकट के समक्ष एक से अधिक निरस्तीकरण आदेश जारी करने; अवधिपार आरएफआईडी कार्ड पर यात्रा तथा वैध आरएफआईडी कार्ड के बिना छूट इत्यादि को अनुमत किया गया।

### सिफारिशें

हम सिफारिश करते हैं कि निगम को चाहिए कि वह:

- आईटी सुरक्षा नीति; पासवर्ड प्रबंधन एवं परिवर्तन नियंत्रण प्रबंधन के लिए नीति जैसे विभिन्न पहलुओं को सम्मिलित करते हुए एक स्पष्ट एवं विस्तृत आईटी नीति बनाए एवं क्रियान्वित करे। निगम को व्यवसाय की आवश्यकताओं के अनुसार आईटी नीति की आवधिक रूप से समीक्षा भी करनी चाहिए;
- इलैक्ट्रॉनिक टिकट जारी करने वाली मशीनों (ईटीआईएम) की एप्लीकेशन के डाटा के लिए प्राथमिक डाटा केन्द्र एवं संकट से उबरने का स्थल भिन्न-भिन्न स्थानों पर स्थापित करे। निगम को राज्य डाटा केन्द्र पर बैंक अप के लिए ईटीआईएम डाटा के अंतरण को भी सुनिश्चित करना चाहिए;
- गलत आगत डाटा की स्वीकृति एवं गलत टिकट जारी करने के दृष्टान्तों को कम करने के लिए व्यावसायिक नियमों एवं निगम की आवश्यकताओं के अनुसार आगत डाटा एवं निर्गत परिणामों की यथार्थता एवं पूर्णता को सुनिश्चित करने के लिए पर्याप्त आगत नियंत्रणों एवं वैधता जांचों को विकसित करना;
- संगठन नियमों/ नीतियों, नियमावलियों, सरकारी निर्देशों इत्यादि के अनुसार व्यवसाय के नियमों को अभिरेखित करने को सुनिश्चित करना तथा इनकी आवधिक रूप से समीक्षा एवं इनको अद्यतन करना चाहिए;
- टिकटिंग तथा ऑनलाइन आरक्षण प्रणाली एवं ईटीआईएम के वित्तीय डाटा के वास्तविक समय एकीकरण के लिए जीपीआरएस मोड्यूल की कार्यप्रणाली; डिपोज पर ईटीआईएम में पेशगी बुकिंग विवरणों के डाटा की डाउनलोडिंग; ईटीआईएम का अपग्रेडेशन एवं उनका ऑनलाइन संचालन; ऑनलाइन एमआईएस तथा निर्णयन समर्थन प्रणाली को सुनिश्चित करे;

- कार्यसंचालन दक्षता को बढ़ाने एवं आगत गलतियों को कम करने के लिए ईटीआईएम्स के संचालन की क्रियाविधियों को आसान बनाये; तथा
- राजस्व की किसी छीजत को टालने के लिए आईटी डाटा एवं लेखांकन डाटा का मिलान करे।