

## अध्याय IV

### अभीष्ट लाभार्थियों को लाभों का वितरण और शिकायत निवारण तंत्र

लेखापरीक्षा उद्देश्य 3: क्या लाभार्थियों को वास्तव में लाभ प्राप्त हुए

#### 4.1 पेंशन का समय पर भुगतान

14 जून 2013 को संशोधित पेंशन नियमों के नियम 16 (v) के अनुसार पेंशन का नियमित भुगतान कोषाधिकारी द्वारा संभवतः माह के प्रथम सप्ताह में किया जाना है तथा पेंशन का प्रथम भुगतान ऑनलाइन स्वीकृति प्राप्त होने के चार दिनों के भीतर किया जाना है।

राजएसएसपी डेटा की संवीक्षा में पाया कि लेखापरीक्षा अवधि के दौरान प्रथम पेंशन भुगतान के 17,88,380 प्रकरणों में से 17,62,736 (98.56 प्रतिशत) प्रकरणों में पेंशन का भुगतान 1 से 726 दिनों के विलम्ब से किया गया था। विलम्ब का अवधि विश्लेषण नीचे दी गई तालिका और चार्ट में दर्शाया गया है:

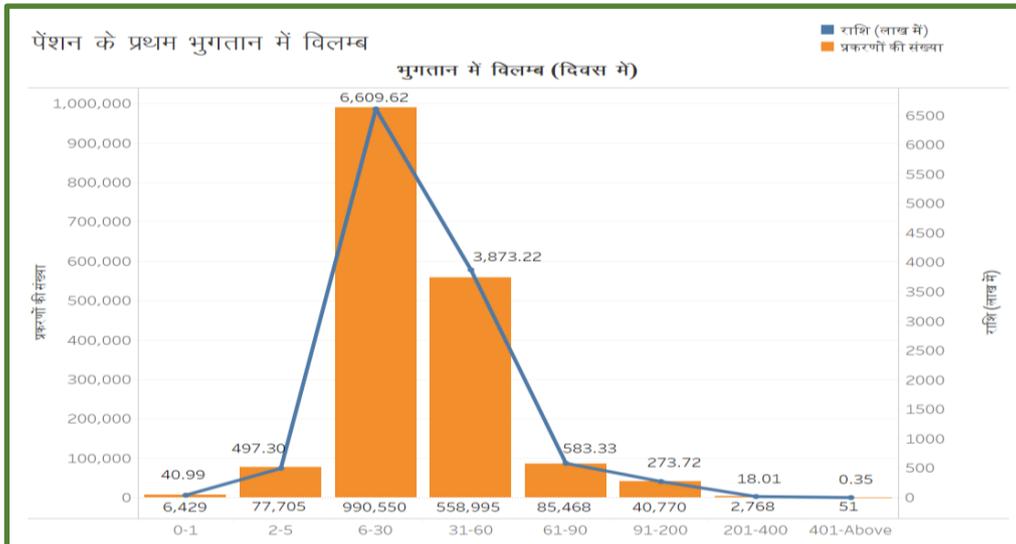
तालिका 6: पेंशन के प्रथम भुगतान में विलम्ब

(₹ लाख में)

प्रथम भुगतान में विलम्ब (दिनों की संख्या)	प्रकरणों की संख्या	राशि
1	6,429	40.99
2 से 5	77,705	497.30
6 से 30	9,90,550	6609.62
31 से 60	5,58,995	3873.22
61 से 90	85,468	583.33
91 से 200	40,770	273.72
201 से 400	2,768	18.00
401 से अधिक	51	0.35
योग	17,62,736	11,896.53

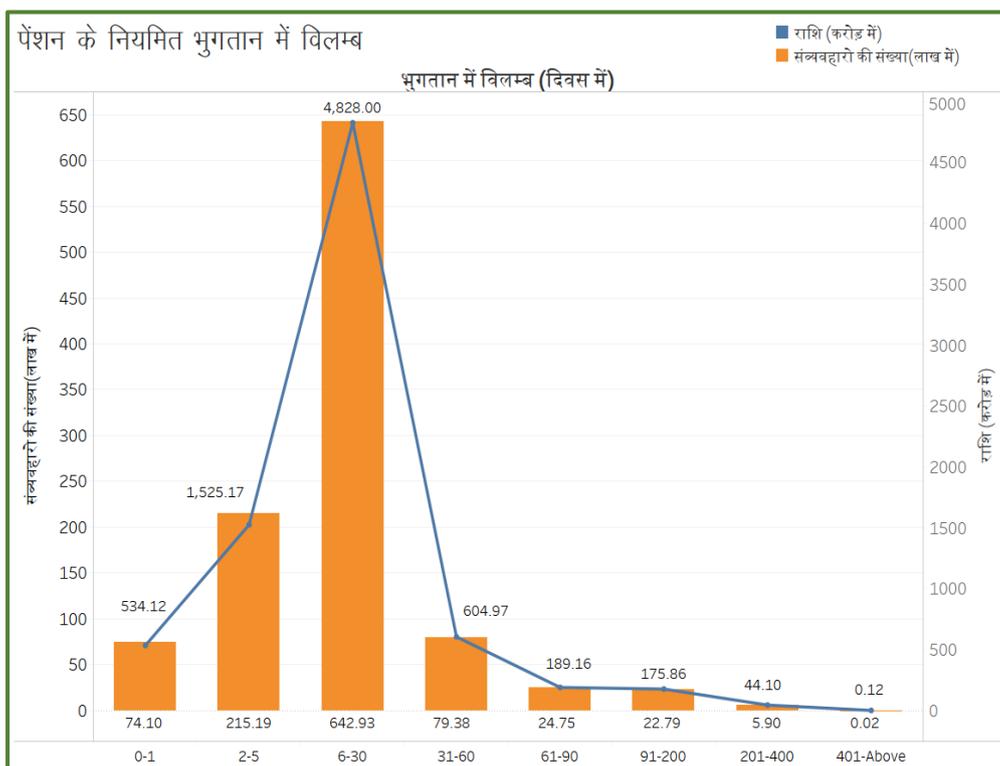
स्रोत: राजएसएसपी डेटा डंप से प्राप्त सूचना

चार्ट 5



राजएसएसपी डेटा विश्लेषण में आगे पाया कि लेखापरीक्षा अवधि के दौरान नियमित पेंशन भुगतान के कुल 19,80,18,851 संव्यवहारों में से 10,65,06,098 (53.79 प्रतिशत) प्रकरणों में, पेंशन का भुगतान 1 से 597 दिनों के विलम्ब<sup>56</sup> से किया गया था। विलम्ब का अवधि विश्लेषण नीचे दिए गए चार्ट में दर्शाया गया है:

**चार्ट 6**



पेंशन भुगतान में विलम्ब की समग्र वर्षवार स्थिति निम्नानुसार है:

**तालिका 7: पेंशन भुगतान में वर्षवार विलम्ब**

क्र. सं.	वर्ष	विलम्बित भुगतान		
		प्रथम भुगतान	नियमित भुगतान	योग
1	2017-2018	2,38,323	2,42,85,366	2,45,23,689
2	2018-2019	5,90,440	2,42,83,995	2,48,74,435
3	2019-2020	9,32,212	4,14,36,415	4,23,68,627
4	2020-2021 (जुलाई 2020 तक)	1,761	1,65,00,322	1,65,02,083
	<b>योग</b>	<b>17,62,736</b>	<b>10,65,06,098</b>	<b>10,82,68,834</b>

स्रोत: राजएसएसपी डेटा डंप से प्राप्त सूचना

<sup>56</sup> गणना महीने के आठवें दिन, जब पेंशन का भुगतान किया जाना होता है, से वास्तविक भुगतान की तारीख तक की गई है।

चयनित 14 कोषालयों की राजएसएसपी रिपोर्ट<sup>57</sup> के विश्लेषण से प्रकट हुआ कि लेखापरीक्षा अवधि के दौरान सीएमओएसएसपीएस और सीएमईएनएसपीएस से संबंधित 78,17,623 लाभार्थियों की पेंशन का भुगतान समय पर नहीं किया गया था। विवरण नीचे तालिका में दिया गया है:

तालिका 8: पेंशन भुगतान में विलम्ब

क्र. सं.	कोषालय/उप कोषालय का नाम	बिलों एवं लाभार्थियों की संख्या				विलम्ब के साथ तैयार किये गये बिल
		कुल तैयार किये गये बिल		विलम्ब के साथ बिलों का भुगतान		
		बिलों की संख्या	लाभार्थियों की संख्या	बिलों की संख्या	लाभार्थियों की संख्या	
1	उप कोषालय, बानसूर	उपलब्ध नहीं		152	उपलब्ध नहीं	--
2	उप कोषालय, दांतारामगढ़	1,528	12,75,861	715	6,88,091	390
3	उप कोषालय, दुदू	864	3,38,738	347	1,37,273	223
4	उप कोषालय, किशनगढ़	1,958	9,19,341	907	2,97,904	671
5	उप कोषालय, लालसोट	1,233	11,68,794	919	7,66,461	668
6	उप कोषालय, मालपुरा	1,179	9,42,294	512	3,04,381	373
7	उप कोषालय, मोजमाबाद	1,564	6,27,673	862	3,07,044	526
8	उप कोषालय, रूपनगढ़	1,114	4,12,906	635	2,28,001	478
9	उप कोषालय, सांभर	2,016	12,82,741	1,107	6,37,812	717
10	कोषालय, अजमेर	1,597	14,92,313	846	7,00,773	661
11	कोषालय, अलवर	1,583	13,00,687	598	4,69,183	395
12	कोषालय, दौसा	2,157	15,64,189	1,378	7,14,365	1,107
13	कोषालय, सीकर	1,879	26,89,619	1,136	17,94,423	738
14	कोषालय, टोंक	1,876	13,76,442	1077	7,71,912	810
<b>योग</b>		<b>20,548</b>	<b>1,53,91,598</b>	<b>11,191</b>	<b>78,17,623</b>	<b>7,757</b>

स्रोत: राजएसएसपी की 'बिल समरी डेट वाइज' रिपोर्ट

यह देखा जा सकता है कि लेखापरीक्षा अवधि के दौरान चयनित कोषालयों/ उप कोषालयों में तैयार किये गए 20,548 बिलों में से 11,191 बिलों (54.46 प्रतिशत) में विलम्बित भुगतान किया गया। यह देखा गया कि इन विलम्बित भुगतान के बिलों में से 7,757 बिल (69.31 प्रतिशत) विलम्ब से तैयार किये गए एवं शेष प्रकरणों में बिलों को समय पर तैयार/ पारित करने के बावजूद भी भुगतान में देरी हुई थी।

<sup>57</sup> नामित 'बिल समरी डेट वाइज'

प्रकरण राज्य सरकार (अगस्त 2021) के ध्यान में लाया गया। राज्य सरकार ने उत्तर (अगस्त 2021) दिया कि भुगतान की समय सीमा ऐसे प्रकरणों में लागू है जहाँ लाभार्थियों के सभी विवरण सही हैं। उत्तर में आगे उल्लेख किया गया कि पेंशन का भुगतान ऐसी स्थितियों में नहीं किया जा सकता है जहाँ सम्पूर्ण विवरण सही नहीं हैं।

राज्य सरकार का उत्तर स्वीकार्य नहीं है क्योंकि पेंशन नियमों में स्पष्ट रूप से विभिन्न चरणों जैसे आवेदन सत्यापन स्वीकृति एवं भुगतान की समय सीमा को निर्धारित किया गया है। किसी भी कमी का सुधार इस समय सीमा में किया जाना आवश्यक है। इसके अलावा, लाभार्थियों के विवरण में कोई त्रुटि/ बेमेल, लेखापरीक्षा द्वारा पाये गए अत्यधिक विलम्ब के मामलों तथा दिनों की संख्या को न्यायोचित नहीं ठहराते हैं।

समापन परिचर्चा में राज्य सरकार ने बताया (सितम्बर 2021) कि विलम्ब वित्त एवं मार्गोपाय अग्रिम के सम्बन्ध में राज्य की स्थिति को ध्यान रखते हुए वित्त विभाग द्वारा निधियाँ जारी करने के कारण हैं तथा उल्लेख किया कि सामाजिक सुरक्षा पेंशन के लिए एकल आहरण एवं संवितरण अधिकारी और एकल कोषालय प्रणाली के कार्यान्वयन ने कोषालय/ उप-कोषालय कार्यालयों से सम्बन्धित विलम्ब को समाप्त कर दिया है। लेखापरीक्षा विलम्बित पेंशन भुगतान के मुद्दों पर राज्य सरकार द्वारा उठाए गए कदमों की सराहना करती है और मानती है कि इस मुद्दे को उपयुक्त रूप से संबोधित करने के लिए और अधिक प्रयासों की आवश्यकता है। यह इस तथ्य को ध्यान में रखते हुए और महत्वपूर्ण हो जाता है कि लाभार्थियों को विलम्ब की अवधि के लिए देय लाभों से वंचित किया जाता है क्योंकि इस अवधि के लिए ब्याज के भुगतान के रूप में मुआवजे का कोई प्रावधान नहीं है।

#### 4.2 सीएमओएसपीएस और सीएमईएनएसपीएस के अन्तर्गत पेंशन का भुगतान

पेंशन नियम परिशिष्ट 'क' के अनुच्छेद 2 के अनुसार पेंशन योजना के लाभार्थी को अधिक/ अनियमित/ दोहरे भुगतान के मामलों में भुगतान की सम्पूर्ण राशि लाभार्थी से 18 प्रतिशत वार्षिक ब्याज सहित वसूल की जाएगी।

राजएसएसपी डेटा विश्लेषण में पाया गया कि चयनित योजनाओं के अन्तर्गत अधिक/ अनियमित/ दोहरे भुगतान के 9,176 प्रकरणों में राशि ₹ 3.44 करोड़ में से 3,605 (32.29 प्रतिशत) प्रकरणों में सम्मिलित राशि ₹ 1.98 करोड़ (57.56 प्रतिशत) की वसूली 13 जनवरी 2021 को

लम्बित थी, जिसको तत्रैव नियमों के अनुसार ब्याज सहित वसूल किया जाना अपेक्षित था। लम्बित वसूली की वर्षवार स्थिति को नीचे दिखाया गया है:

तालिका 9: अधिक/ अनियमित भुगतान के प्रकरणों में लम्बित वसूली की स्थिति

(₹ लाख में)

वर्ष	अधिक/ अनियमित भुगतान के कुल प्रकरण	कुल वसूलनीय राशि	वसूली के लम्बित प्रकरण	वसूलनीय लम्बित राशि
2015-16	410	10.57	35	1.42
2016-17	777	35.94	150	5.59
2017-18	941	35.46	504	16.23
2018-19	1,087	59.02	693	26.83
2019-20	1,398	90.58	1,227	77.45
2020-21 (13.01.21 को)	4,563	112.80	996	70.64
<b>योग</b>	<b>9,176</b>	<b>344.37</b>	<b>3,605</b>	<b>198.16</b>

स्रोत: राजएसएसपी डेटा डंप से प्राप्त सूचना

वसूली के कारणों का विवरण नीचे तालिका में दिया गया है:

तालिका 10: वसूली के कारणों का विवरण

क्र. सं.	प्रकरणों की संख्या	राजएसएसपी डेटा के अनुसार वसूली के कारण	टिप्पणी
1	2,447	मृत्यु	लाभार्थी की मृत्यु के बाद भी पेंशन का भुगतान
2	908	असंगत/ अमान्य सूचना	कारण कॉलम में असंगत/ अमान्य जानकारी है जैसे विशेष अक्षर इत्यादि
3	65	सरकारी नौकरी	स्वयं/ पत्नी/ पति/ पुत्र आदि की सरकारी नौकरी जो लाभार्थी को अपात्र बनाती है।
4	54	दोहरा भुगतान	एक ही पीपीओ पर दो बार पेंशन का भुगतान
5	47	डुप्लीकेट भुगतान	एक ही लाभार्थी के दो पीपीओ
6	42	आयु में अन्तर	आवेदन में लाभार्थी द्वारा दर्शायी गयी आयु में विसंगतियाँ
7	17	-	डेटा में कोई कारण नहीं दिया गया
8	16	लेखापरीक्षा वसूली	लेखापरीक्षा के द्वारा चिन्हित अनियमित भुगतान
9	8	स्वतः स्वीकृति	स्वतः स्वीकृत आवेदनों के प्रकरणों में गलत भुगतान
10	1	राज्य से बाहर	पेंशनभोगी राज्य से बाहर विस्थापित
<b>योग</b>	<b>3,605</b>		

स्रोत: राजएसएसपी डेटा डंप से प्राप्त सूचना

जैसा कि ऊपर तालिका में दिखाया गया है, राजएसएसपी में 17 प्रकरणों में अधिक/ अनियमित/ दोहरे भुगतान के कारण उपलब्ध नहीं कराए गए थे और 908 प्रकरणों में असंगत मान प्रदान

किए गए थे। ऐसे कारणों की उपलब्धता का अभाव विभाग द्वारा ऐसे दृष्टान्तों के घटित होने के मुद्दों का विश्लेषण करने और उन पर आवश्यक कार्यवाही करने की क्षमता में बाधा डालता है।

राज्य सरकार ने उत्तर दिया (अगस्त 2021) कि विभिन्न कारणों जैसे लाभार्थी की मृत्यु के बाद भी पेंशन का भुगतान आदि के कारण हुए अधिक भुगतान की वसूली के प्रावधान है। सरकार का उत्तर लम्बित वसूलियों एवं ऐसे प्रकरणों में की जा रही कार्यवाही के साथ-साथ राजएसएसपी में उपलब्ध कराये गये वसूली के असंगत कारणों अथवा कारणों के अभाव के बारे में मौन था। समापन परिचर्चा के दौरान राज्य सरकार ने अवगत कराया (सितम्बर 2021) कि बकाया राशि की वसूली कर जवाबदेही तय की जाएगी। इस संबंध में आगे की प्रगति प्रतीक्षित है (दिसम्बर 2021)।

#### 4.3 पेंशन भुगतान विफलता के निवारण की प्रक्रिया

सामाजिक सुरक्षा पेंशन के लिए, बिल राजकोष मॉड्यूल पर कोषाधिकारी द्वारा पारित किए जाते हैं जिन्हें बाद में ई-पेमेंट फाइलों के निर्माण के लिए पे मैनेजर मॉड्यूल पर संसाधित किया जाता है। राजस्थान कोषागार नियम 2012 के नियम 144 (a) (2) के अनुसार कोषालय और उप कोषालय सभी ई-पेमेंट फाइलों को, सम्बन्धित विभागों के व्यय शीर्षों<sup>58</sup> को नामे करके एवं शीर्ष 8670-113 (01), इलेक्ट्रॉनिक पेमेंट एडवाइस में जमा करके, ई-कुबेर पर उपलब्ध कराएंगे। इन संव्यवहारों के लिए सिस्टम जनरेटेड रेफरेंस नंबर प्रदान किए जाएंगे। वित्त विभाग (रा.स.) द्वारा जारी परिपत्र<sup>59</sup> दिनांक 21 मार्च 2018 के अनुसार ई-कुबेर आईएफएमएस के माध्यम से ई-पेमेंट फाइलें प्राप्त करने के लिए बुनियादी सत्यापन संधारित करेगा। यदि इन बुनियादी सत्यापनों को ई-पेमेंट फाइलों द्वारा परिपूर्ण नहीं किया जाता है तो सम्पूर्ण ई-पेमेंट फाइलें अस्वीकार कर दी जाती हैं तथा ऐसी ई-पेमेंट फाइलों के लिए सिस्टम में कोई टी वी संख्या जनरेट नहीं की जाती है। ऐसे असफल संव्यवहारों (बिना टी वी संख्या के) की कोई रिपोर्ट राजएसएसपी पर उपलब्ध नहीं है।

अपूर्ण बिल/ भुगतान एडवाइस/ टोकन (एक ई-पेमेंट फाइल में एक से अधिक बिल/ टोकन हो सकते हैं) ई-कुबेर द्वारा अस्वीकार नहीं किये जा सकते हैं और ऐसी फाइलों के लिए, सही विवरण वाले लाभार्थियों को भुगतान किया जाता है और अन्य के लिए अस्वीकार कर दिया जाता है। संव्यवहारों के निष्पादन पर, ई-कुबेर द्वारा सफल और असफल संव्यवहारों के विवरण वाला ई-स्कॉल तैयार किया जाएगा और कोषाधिकारी/ उप कोषाधिकारी/ आहरण एवं संवितरण अधिकारी को आईएफएमएस के पे मैनेजर मॉड्यूल पर उपलब्ध कराया जाएगा। कोषाधिकारी/ उप कोषाधिकारी ई-पेमेंट रिपोर्ट/ई-स्कॉल प्राप्त होने पर बिल/ भुगतान के मुख्य भाग पर टी वी

<sup>58</sup> उदाहरणार्थ सामाजिक सुरक्षा पेंशन के मामले में मुख्य शीर्ष 2235

<sup>59</sup> एफ.एस (टीएच-75)/डीटीए/आईएफएमएस/ई-कुबेर/21475-874 दिनांक 21 मार्च 2018

संख्या सहित भुगतान चिन्ह लगा देंगे। ऐसे असफल संव्यवहारों (टी वी संख्या सहित) के बारे में जानकारी 'पेमेंट रिटर्न डेट वाइज' रिपोर्ट के रूप में राजएसएसपी पर उपलब्ध है।

जहां लाभार्थी को पेंशन का भुगतान मनी आर्डर (म.आ.) के माध्यम से किया जा रहा है, वहां आहरण एवं संवितरण अधिकारी द्वारा संबंधित प्रधान पोस्टमॉस्टर के विभागीय स्वाते में भुगतान के लिए बिल तैयार किए जाते हैं और बिल पारित करने तथा विभागीय स्वाते में भुगतान के पश्चात् लाभार्थियों की सूची प्रधान पोस्टमॉस्टर को प्रेषित की जाती है। मनी आर्डर का वितरण संबंधित क्षेत्र के डाकपाल के माध्यम से प्रधान पोस्टमॉस्टर द्वारा किया जाता है। मनी आर्डर का वितरण नहीं होने की स्थिति में, भुगतान नहीं की गई राशि का चेक, कारणों तथा सम्बन्धित लाभार्थियों की सूची सहित सम्बन्धित कोषाधिकारी/ उपकोषाधिकारी को वापस प्रेषित कर दिया जाता है। प्रधान पोस्टमॉस्टर से प्राप्त अवितरित राशि को चालान के माध्यम से सम्बन्धित बजट मद में जमा किया जाता है।

(i) राजएसएसपी के डेटा विश्लेषण और राजएसएसपी रिपोर्ट्स की जांच से प्रकट हुआ कि लेखापरीक्षा अवधि के दौरान कुल 20,13,94,050 संव्यवहारों में से 16,97,117 (0.84 प्रतिशत) संव्यवहारों में भुगतान असफल रहा। विवरण नीचे दिया गया है:

तालिका 11: असफल संव्यवहारों का वर्षवार विवरण

(₹ करोड़ में)

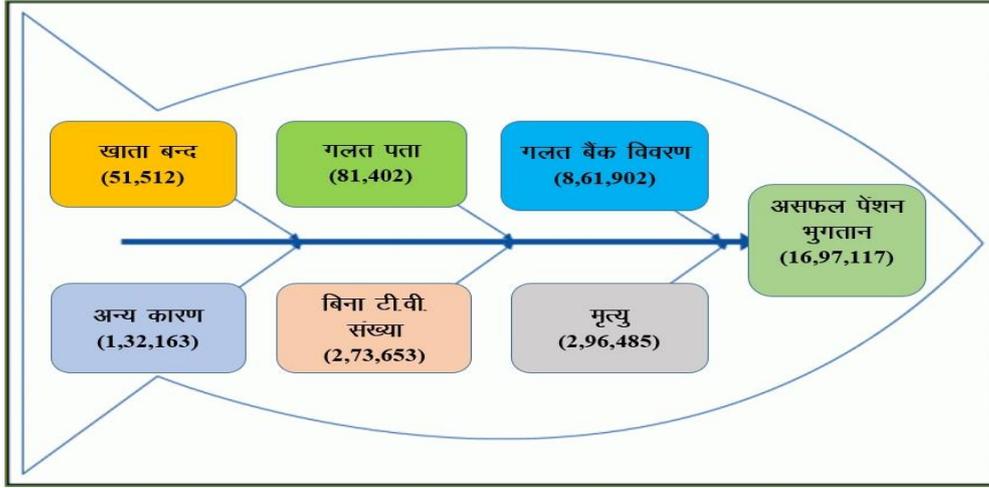
क्र. सं.	वर्ष	कुल संव्यवहार	कुल संव्यवहारों में सम्मिलित राशि	असफल संव्यवहार			असफल संव्यवहारों में सम्मिलित राशि
				टी वी संख्या सहित	बिना टी वी संख्या	योग	
1	2017-18	5,33,72,434	2,984.02	3,72,621	44,699	4,17,320	24.52
2	2018-19	5,70,37,699	3,847.01	3,64,934	20,909	3,85,843	27.94
3	2019-20	6,69,28,276	5,463.66	5,86,394	1,11,977	6,98,371	58.95
4	2020-21 (जुलाई 2020 तक)	2,40,55,641	1,969.41	99,515	96,068	1,95,583	16.90
<b>योग</b>		<b>20,13,94,050</b>	<b>14,264.10</b>	<b>14,23,464</b>	<b>2,73,653</b>	<b>16,97,117</b> <b>(0.84 प्रतिशत)</b>	<b>128.31</b>

स्रोत: राजएसएसपी डेटा डंप से प्राप्त सूचना

संव्यवहारों की असफलता के विभिन्न कारणों<sup>60</sup> को नीचे दिए गए चार्ट में दिखाया गया है:

<sup>60</sup> 'अन्य कारण' – निलंबित स्वाता, गलत नाम, अधिकतम स्वाता शेष पार होना, स्टेशन से बाहर, लाभार्थी के नाम में भिन्नता आदि।

चार्ट 7



जैसा कि देखा जा सकता है कि पेंशन भुगतान की असफलता का मुख्य कारण बैंक खाते का गलत विवरण था।

(ii) फील्ड स्टडी के दौरान, चयनित 14 कोषालयों की राजएसएसपी रिपोर्ट<sup>61</sup> के विश्लेषण में पाया गया कि 1,02,338 संव्यवहार विभिन्न कारणों से लौटाए गए थे, जिनमें से ₹ 2.74 करोड़ के 36,677 (35.78 प्रतिशत) प्रकरणों को लौटाने का कारण गलत बैंक विवरण था। असफल संव्यवहारों की कोषालयवार स्थिति नीचे तालिका में दी गई है:

तालिका 12: लौटाए गए पेंशन संव्यवहारों का विवरण

(₹ लाख में)

क्र. सं.	कोषालय/ उप कोषालय का नाम	लौटाए गए संव्यवहारों की कुल संख्या	लौटाए गए संव्यवहारों में सम्मिलित राशि
1	कोषाधिकारी अलवर	9,017	62.65
2	उपकोषाधिकारी बानसूर (अलवर)	4,035	27.13
3	कोषाधिकारी टोंक	7,457	54.45
4	उपकोषाधिकारी मालपुरा ( टोंक)	4,219	33.61
5	कोषाधिकारी अजमेर	7,625	52.55
6	उपकोषाधिकारी किशनगढ़ (अजमेर)	3,176	22.51
7	उपकोषाधिकारी रुपनगढ़ (अजमेर)	2,289	16.53
8	कोषाधिकारी सीकर	19,381	126.08
9	उपकोषाधिकारी दांतारामगढ़ (सीकर)	12,502	91.03
10	कोषाधिकारी दौसा	10,615	82.65
11	उपकोषाधिकारी लालसोट (दौसा)	8,733	63.40
12	उपकोषाधिकारी दुदू (जयपुर)	1,763	13.17
13	उपकोषाधिकारी सांभर (जयपुर)	7,349	50.41
14	उपकोषाधिकारी मोजमाबाद (जयपुर)	4,177	27.69
<b>योग</b>		<b>1,02,338</b>	<b>723.86</b>

स्रोत: राजएसएसपी की 'पेमेंट रिटर्न डेट वाइज रिपोर्ट'

<sup>61</sup> "पेमेंट रिटर्न डेट वाइज"

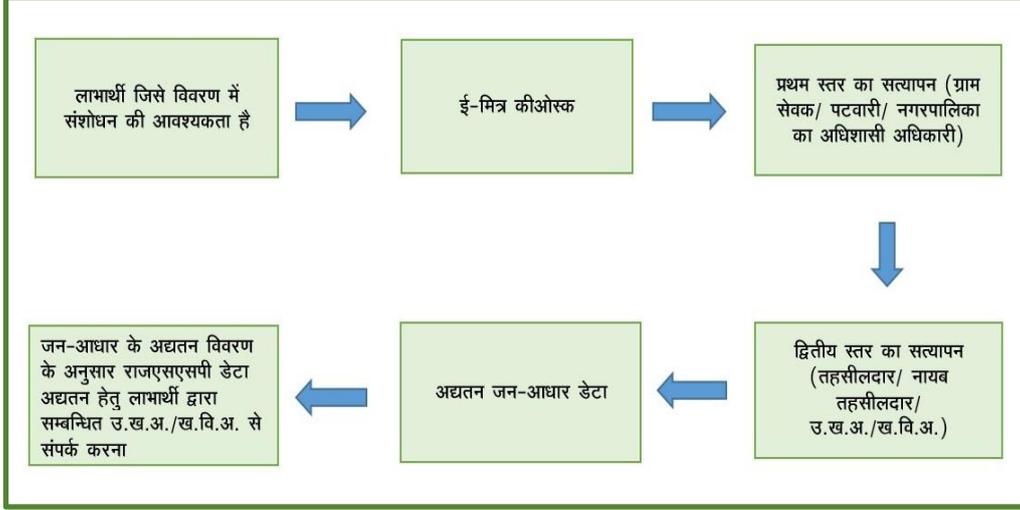
कोषाधिकारी दुदू और मोजमाबाद के अभिलेखों की लेखापरीक्षा के दौरान यह पाया गया (नवम्बर 2020) कि 316 प्रकरण ऐसे थे जिनमें 01 अगस्त 2017 से 30 जून 2019 की अवधि के बीच पेंशन का भुगतान पुनः शुरू किया गया था, लेकिन सम्बन्धित लाभार्थियों को ₹ 22.50 लाख के बकाया का भुगतान अभी भी लम्बित था। विवरण **परिशिष्ट त** में दिया गया है। यहां यह उल्लेख करना महत्वपूर्ण है कि लाभार्थियों के लम्बित बकाया भुगतान से सम्बन्धित अभिलेख अन्य चयनित कोषालयों में संधारित नहीं किए जा रहे थे। इसके अलावा, राजएसएसपी पर भी ऐसी कोई रिपोर्ट उपलब्ध नहीं है।

(iii) लाभार्थी सर्वेक्षण के दौरान, लेखापरीक्षा ने पाया कि 10 मामलों (1.81 प्रतिशत) में जहां लाभार्थियों को मनी आर्डर के माध्यम से पेंशन का भुगतान किया जा रहा था, पेंशन का भुगतान बंद हो गया था। इन लाभार्थियों की राजएसएसपी पर उपलब्ध सूचना की जांच में प्रकट हुआ कि सात प्रकरणों में पेंशन बंद करने के कारण उपलब्ध नहीं थे और तीन प्रकरणों में पेंशन बंद होने के कारणों का अंकन 'गलत बैंक विवरण' के रूप में किया गया था, जबकि इन प्रकरणों में पेंशन का भुगतान मनी आर्डर के माध्यम से किया जा रहा था। विवरण **परिशिष्ट थ** में प्रदान किया गया है।

(iv) आगे के विश्लेषण में पाया गया कि पेंशन भुगतान विफलता के प्रकरणों में, लाभार्थी को भुगतान विफलता या इसके कारणों के बारे में सूचित करने के लिए तंत्र नहीं है। जब पेंशन का भुगतान नहीं किया जाता है तो पेंशन का भुगतान नहीं करने के कारणों के सम्बन्ध में जानकारी प्राप्त करने के लिए लाभार्थी को पहले स्वीकृति प्राधिकारी या कोषालय अधिकारी से संपर्क करना पड़ता है। कुछ प्रकरणों में विशिष्ट/ सही कारण राजएसएसपी पर भी उपलब्ध नहीं है, जैसा कि ऊपर दिए लाभार्थी सर्वेक्षण के प्रकरणों में दिखाया गया है। ऐसे प्रकरणों में जहां लाभार्थी को लाभार्थी विवरण में विशिष्ट त्रुटि जैसे कि बैंक खाते का विवरण आदि के बारे में सूचित किया जाता है तो लाभार्थी को पहले ई-मित्र किओस्क के माध्यम से जन-आधार डेटाबेस में विवरण को सुधरवाना पड़ता है जिसके बाद दो स्तर पर सत्यापन किया जाता है (प्रक्रिया नीचे **चार्ट 8** में प्रदान की गयी है)।

## चार्ट 8

### लाभार्थी डेटा में संशोधन की प्रक्रिया



चूँकि जन-आधार डेटाबेस और राजएसएसपी एप्लीकेशन प्रोग्रामिंग इंटरफेस (एपीआई) के माध्यम से जुड़े हुए हैं, संशोधित/ अद्यतन किया गया जन-आधार विवरण राजएसएसपी में उपलब्ध है लेकिन पेंशन भुगतान के पुनरारंभ के लिए राजएसएसपी में संशोधन/ अद्यतन स्वतः रूप से प्रभावी नहीं होता और लाभार्थी को स्वीकृति प्राधिकारी द्वारा राजएसएसपी पर अद्यतन जन-आधार जानकारी को अनुमोदित करवाना पड़ता है। यह ध्यान देने योग्य है कि जन-आधार विवरण को अद्यतन करते समय द्वितीय स्तर का सत्यापन उसी अधिकारी द्वारा किया जाता है जो सा.न्या.एवं अधि.वि. की सामाजिक सुरक्षा पेंशन के लिए स्वीकृति प्राधिकारी के रूप में कार्य करता है। तथापि, लेखापरीक्षा के दौरान यह देखा गया कि राजएसएसपी पर अद्यतन जन-आधार विवरण के अनुमोदन की प्रतीक्षा कर रहे लाभार्थियों के संबंध में राजएसएसपी पर रिपोर्ट/ एमआईएस का अभाव है और इसलिए, लाभार्थियों को फिर से स्वीकृति प्राधिकारी से संपर्क करने की आवश्यकता होती है जो तब राजएसएसपी डेटाबेस में जन-आधार विवरण के आवश्यक अद्यतन को अनुमोदित करते हैं। विवरण में सुधार पर पेंशन का भुगतान फिर से शुरू किया जाता है।

इसकी पुष्टि स्वंड विकास अधिकारी मालपुरा, स्वंड विकास अधिकारी बानसूर, उपकोषाधिकारी मोजमाबाद, उपकोषाधिकारी दुदू, उपस्वंड अधिकारी अजमेर और उपस्वंड अधिकारी सीकर के उत्तरों से हुई जिन्होंने अवगत कराया कि लाभार्थी को बैंक खाते के विवरण के अद्यतन हेतु स्वीकृति प्राधिकारी से संपर्क करना आवश्यक है।

इस प्रकार, राजएसएसपी में लाभार्थी को पेंशन भुगतान विफलता और उसके कारणों के बारे में एसएमएस या अन्य माध्यमों से स्वतः रूप से सूचित करने अथवा विभाग द्वारा लाभार्थी को सूचित करने के लिए कदम उठाने और विवरण में सुधार हेतु प्रयास करने के लिए कोई प्रावधान नहीं है। न तो दो स्तर पर सत्यापन के पश्चात् जन-आधार विवरण को सामाजिक सुरक्षा पेंशन

के पुनरारंभ के लिए राजएसएसपी में स्वतः अद्यतन किया जाता है और न ही लाभार्थियों के अद्यतन और सत्यापित जन-आधार विवरण के लम्बित अनुमोदन के सम्बन्ध में राजएसएसपी में कोई रिपोर्ट है। इस तरह के प्रावधानों के अभाव में, पेंशन का भुगतान न होने के कारणों के बारे में आवश्यक जानकारी प्राप्त करने और विवरण में सुधार के लिए लंबी प्रक्रिया से गुजरने का भार पूर्णतया लाभार्थी पर है।

समापन परिचर्चा के दौरान, राज्य सरकार ने अवगत कराया (सितम्बर 2021) कि वर्तमान में पेंशनभोगी अपने बैंक विवरण को जन-आधार के माध्यम से अद्यतन कर सकता है जो 24 घंटे में राजएसएसपी पर स्वतः अद्यतन हो जाता है और इसके लिए राजएसएसपी पर किसी अनुमोदन की आवश्यकता नहीं होती है। यह लेखापरीक्षा द्वारा सत्यापित किया गया था (सितम्बर 2021)। परन्तु, बैंक खाते के विवरण के अलावा अन्य परिवर्तनों के संबंध में स्थिति स्पष्ट नहीं की गई।

जिन 316 प्रकरणों में बकाया भुगतान किए जाने थे, उनके संबंध में राज्य सरकार ने अवगत कराया (जुलाई 2021) कि आवश्यक कार्यवाही की जा रही है। पूछे जाने के बावजूद इस संबंध में आगे की प्रगति सूचित नहीं की गयी (दिसम्बर 2021)।

**लेखापरीक्षा उद्देश्य 4: क्या योजनाओं के उचित कार्यान्वयन के लिए प्रभावी शिकायत निवारण सुनिश्चित किया गया**

#### 4.4 शिकायत निवारण प्रकोष्ठ

मंत्रिमंडल सचिवालय (भा.स.) द्वारा जारी मानक संचालन प्रक्रिया (मा.स.प्र.) के अनुसार, डीबीटी प्रकोष्ठ द्वारा लाभार्थियों की शिकायतों/ परिवेदनाओं के उचित और समयबद्ध तरीके से निपटान हेतु एक समर्पित निकाय का गठन करना आवश्यक है। यह परिकल्पित था कि विभिन्न स्तरों पर स्थापित उपयुक्त शिकायत निवारण तंत्र, प्रणाली के विभिन्न हितधारकों से संबंधित शिकायतों का निवारण करेंगे। पेंशन नियमों में शिकायत निवारण प्रकोष्ठ बनाने का ऐसा कोई प्रावधान नहीं पाया गया।

लेखापरीक्षा ने पाया कि न तो राज्य डीबीटी प्रकोष्ठ द्वारा और न ही सा.न्या. एवं अ.वि. द्वारा शिकायत निवारण के लिए समर्पित निकाय/ प्रकोष्ठ स्थापित किया गया था।

राज्य सरकार ने उत्तर दिया (अगस्त 2021) कि विभाग में कार्यरत *संपर्क*<sup>62</sup> पोर्टल एवं कॉल सेंटर के माध्यम से शिकायतों का पंजीयन एवं निवारण किया जा रहा है।

<sup>62</sup> आईटी और संचार विभाग के अन्तर्गत राजस्थान *संपर्क* में राजकीय सेवाओं से संबंधित राजस्थान के नागरिकों के प्रश्नों और शिकायतों के निपटान के लिए एकीकृत वेब पोर्टल के साथ एक राज्य स्तरीय कॉल सेंटर शामिल है।

राज्य सरकार ने आगे अवगत कराया (सितम्बर 2021) कि *संपर्क* पोर्टल पर प्राप्त शिकायतों का निर्धारित समय के भीतर निवारण किया जाना आवश्यक है, जिसके कारण एक अलग शिकायत निवारण प्रकोष्ठ की आवश्यकता नहीं है। ऑफलाइन माध्यम से प्राप्त शिकायतों के निपटान के सम्बन्ध में सरकार का उत्तर मौन था। लेखापरीक्षा का मत है कि लाभार्थियों की शिकायतों/ परिवेदनाओं/ प्रश्नों के उचित और समयबद्ध तरीके से निपटान के अतिरिक्त, शिकायत निवारण तंत्र का डीबीटी प्रक्रिया में अन्य हितधारकों जैसे राज्य के कार्मिकों, बैंकों आदि की समस्याओं/शिकायतों को दूर करने के लिए भी उपयोग किया जा सकता है। इसके अलावा, इसका गठन न केवल लम्बित शिकायतों को कम करने में सहायक होगा, बल्कि यह विभाग के लिए शिकायतों/ परिवेदनाओं/ प्रश्नों की प्रवृत्ति और प्रकृति के विश्लेषण में योजना प्रक्रियाओं के अग्रतर परिशोधन हेतु मूल्यवान जानकारी उत्पन्न करने के लिए भी सहायक होगा।

#### 4.5 राजएसएसपी पोर्टल पर पंजीकृत शिकायतों का निवारण

लाभार्थियों/ आवेदकों द्वारा सीएमओएसपीएस और सीएमईएनएसपीएस से सम्बन्धित शिकायतों को राजएसएसपी पोर्टल पर पंजीकृत कराया जा सकता है। हालांकि, सामाजिक सुरक्षा पेंशन से सम्बन्धित शिकायतों/ परिवेदनाओं के निवारण के लिए समय-सीमा पेंशन नियम, राजएसएसपी प्रणाली और यहां तक कि राजस्थान लोक सेवाओं के प्रदान की गारंटी अधिनियम, (आरजीडीपीएस) 2011 में भी प्रावधित नहीं की गई है।

प्रशासनिक सुधार विभाग, राजस्थान सरकार ने एक परिपत्र (12 अगस्त 2014) जारी किया जिसमें सम्बन्धित अधिकारी द्वारा आरजीडीपीएस अधिनियम, 2011 के तहत आवरित नहीं की गई सेवाओं के आवेदन/ शिकायतों के निवारण के लिए अधिकतम 15 दिनों की समय सीमा निर्धारित की गई थी। इसके अलावा, ऐसे प्रकरण जिनमें आवेदन/ शिकायत/ परिवेदना सम्बन्धित अधिकारी के अलावा अन्य प्राधिकारी को सम्बोधित की गई हो, उनमें आवेदन/ शिकायत/ परिवेदना संबंधित अधिकारी को अग्रेषित करने के लिए 7 दिनों की अवधि निर्धारित की गई है।

लेखापरीक्षा अवधि के दौरान राजएसएसपी पर प्राप्त शिकायतों की वर्षवार स्थिति निम्नानुसार है:

तालिका 13: शिकायतों की वर्षवार स्थिति

क्र. सं.	वर्ष	पंजीकृत शिकायतें
1	2017-2018	4,579
2	2018-2019	5,695
3	2019-2020	5,839
4	2020-2021 (जुलाई 2020 तक)	1,808
<b>योग</b>		<b>17,921</b>

स्रोत: राजएसएसपी डेटा डंप से प्राप्त सूचना

राजएसएसपी डेटा विश्लेषण में पाया गया कि लेखापरीक्षा अवधि के दौरान पंजीकृत 17,921 प्रश्नों/ शिकायतों में से 8,060 (44.98 प्रतिशत) प्रश्नों/ शिकायतों का निवारण 13 जनवरी 2021 तक नहीं किया गया था (जैसा कि **परिशिष्ट द** में दिए गए स्क्रीनशॉट में दिखाया गया है) और 4,746 प्रश्नों/ शिकायतों का निवारण पंजीकरण से 22 दिनों की अवधि के भीतर किया गया। शेष 5,115 (28.54 प्रतिशत) शिकायतों का निवारण 1 से 1173 दिनों के विलम्ब<sup>63</sup> से किया गया। प्रश्नों/ शिकायतों के निवारण का अवधि विश्लेषण नीचे तालिका में दिया गया है:

**तालिका 14: शिकायतों/ प्रश्नों के निवारण में विलम्ब का अवधि विश्लेषण**

क्र. सं.	दिन	शिकायतों/ प्रश्नों की संख्या
1	1-30	1247
2	31-100	1300
3	101-500	1982
4	500 से अधिक	586
<b>योग</b>		<b>5115</b>

लेखापरीक्षा ने यह भी पाया कि लाभार्थी/ आवेदक को शिकायत पंजीकृत कराने अथवा राजएसएसपी पर इसके बाद की प्रक्रिया के सम्बन्ध में एसएमएस जैसे माध्यमों से सूचित करने की प्रणाली अस्तित्व में नहीं थी।

राज्य सरकार ने उत्तर दिया (अगस्त 2021) कि चूंकि *संपर्क* पोर्टल सभी विभागों के लिए एक राज्य स्तरीय पोर्टल है, राजएसएसपी पोर्टल पर प्राप्त शिकायतें आमतौर पर राजस्थान *संपर्क* पोर्टल पर भी प्राप्त होती हैं। अतः राजस्थान *संपर्क* पोर्टल पर सम्बोधित शिकायतों का निवारण राजएसएसपी पोर्टल पर स्वतः ही हो जाता है। उत्तर में आगे अवगत कराया कि शिकायत निवारण के लिए समय सीमा राजस्थान *संपर्क* पोर्टल पर निर्धारित है, राजएसएसपी में नहीं।

समापन परिचर्चा के दौरान, राज्य सरकार ने लेखापरीक्षा अनुशंसा को स्वीकार किया (सितम्बर 2021) और अवगत कराया कि दोहराव से बचने के लिए एक पृथक शिकायत पंजीकरण सुविधा के बजाय राजएसएसपी पर *संपर्क* पोर्टल का लिंक दिया जा सकता है। लेखापरीक्षा (सितम्बर 2021) जाँच में पाया गया कि राजएसएसपी पर पेंशनभोगी शिकायत सुविधा<sup>64</sup> पेंशनभोगी को शिकायत दर्ज कराने या उसकी ट्रैकिंग के लिए राजस्थान *संपर्क* पोर्टल पर पुनर्निर्देशित करती है। यहां यह भी उल्लेख करना प्रासंगिक है कि लाभार्थी को *संपर्क* पोर्टल पर शिकायतों के पंजीकरण एवं निवारण के लिए एसएमएस के माध्यम से सूचित किया जाता है। लेखापरीक्षा

<sup>63</sup> विलंब की गणना  $15+7 = 22$  दिनों की समाप्ति के पश्चात् की गयी है अर्थात् शिकायत/ परिवेदना दर्ज करने के 23वें दिन से।

<sup>64</sup> RajSSP (<https://ssp.rajasthan.gov.in/>) -> Reports -> Pensioner Complaint

अनुशांसा पर आधारित उपचारात्मक कार्यवाही करने में राज्य सरकार के प्रयासों की लेखापरीक्षा सराहना करती है। परिष्कृत शिकायत निवारण तंत्र की कार्यप्रणाली को आगामी लेखापरीक्षा में सत्यापित किया जाएगा।

### **सारांश**

पेंशन भुगतान, प्रथम भुगतान तथा नियमित भुगतान सहित, पेंशन नियमों में निर्धारित समय सीमा के भीतर नहीं किए गए थे। अधिक/ अनियमित पेंशन भुगतान की वसूलियां लम्बित थी। पेंशन भुगतान विफलताओं के निराकरण करने की प्रक्रिया सहित लाभार्थियों को ऐसी विफलताओं के सम्बन्ध में सूचित करने हेतु कोई प्रावधान नहीं होने की कमियां पाई गयीं और लाभार्थियों को विवरण में सुधार हेतु अनावश्यक प्रयासों सहित एक लंबी प्रक्रिया के अधीन किया जा रहा था।

लाभार्थियों की शिकायतों/ परिवेदनाओं/ प्रश्नों पर ध्यान देने एवं समय पर निवारण के लिए न तो राज्य डीबीटी प्रकोष्ठ द्वारा और न ही सामाजिक न्याय एवं अधिकारिता विभाग द्वारा एक समर्पित निकाय/ प्रकोष्ठ स्थापित किया गया। राजएसएसपी पर पंजीकृत सीएमओएसपीएस और सीएमईएनएसपीएस से सम्बन्धित परिवेदनाओं/ प्रश्नों के निवारण में अत्यधिक विलम्ब पाया गया। लाभार्थी/ आवेदक को शिकायत पंजीकरण और राजएसएसपी पर उसके बाद की प्रक्रिया के बारे में सूचित करने हेतु कोई तंत्र नहीं था।

### **अनुशांसाएं**

#### **राज्य सरकार:**

- विलंबित भुगतान के कारणों का विश्लेषण और पेंशन नियमों द्वारा निर्धारित समय सीमा के भीतर पेंशन का भुगतान सुनिश्चित करे;
- लाभार्थियों को पेंशन भुगतान विफलता के प्रकरणों में एसएमएस जैसे माध्यमों से आवश्यक जानकारी देने के साथ सहायता प्रदान करे;
- लाभार्थी विवरण के सुधार की प्रक्रिया को सुव्यवस्थित बनाने के लिए कदम उठाए ताकि जन-आधार विवरण, उचित सत्यापन के बाद अद्यतन होने पर, जन-आधार से जुड़े सभी पेंशन भुगतानों के लिए स्वतः स्वीकृत हो जाएं;

- शिकायतों/ परिवेदनाओं के त्वरित और प्रभावी समाधान करने के लिए एक समर्पित शिकायत निवारण प्रकोष्ठ का गठन करे।

जयपुर,  
12 अप्रैल, 2022

अनादि मिश्र  
(अनादि मिश्र)  
महालेखाकार  
(लेखापरीक्षा-1), राजस्थान

प्रतिहस्ताक्षरित

नई दिल्ली,  
13 अप्रैल, 2022

  
(गिरीश चंद्र मुर्मू)  
भारत के नियंत्रक-महालेखापरीक्षक