

अध्याय-VIII

मानव संसाधन प्रबंधन एवं निगरानी

अध्याय - VIII

मानव संसाधन प्रबंधन एवं निगरानी

किसी योजना का निर्विघ्न कार्यान्वयन सुनिश्चित करने के लिए मानव संसाधन प्रबंधन एवं पर्यवेक्षण महत्वपूर्ण हैं। यह भी सुनिश्चित करते हैं कि आवेदनों की संवीक्षा, पेंशन की समयबद्ध स्वीकृति एवं प्रेषण इत्यादि की व्यवस्था स्थापित है एवं सही ढंग से कार्य कर रही है।

8.1 कर्मियों की स्थिति

हिमाचल प्रदेश सामाजिक सुरक्षा पेंशन नियमावली, 2010 एवं राष्ट्रीय सामाजिक सहायता कार्यक्रम (संशोधित) दिशानिर्देश, 2014 में परिकल्पित कार्यों जैसे पेंशन आवेदनों का सत्यापन व प्रक्रिया, लाभार्थियों की जांच, निगरानी, आदि के निष्पादन हेतु पर्याप्त कर्मचारियों की संख्या महत्वपूर्ण है। राज्य में जिला कल्याण अधिकारियों/तहसील कल्याण अधिकारियों एवं मंत्रिस्तरीय कर्मचारियों के संदर्भ में संवर्ग-वार स्वीकृत संख्या व पदस्थ कर्मियों का विवरण नीचे दिया गया है:

तालिका-8.1: कर्मचारियों की संख्या व पदस्थ कर्मियों की स्थिति

(संख्या में)

कर्मचारियों का संवर्ग	स्वीकृत संख्या	पदस्थ कर्मी	गिरावट
जिला कल्याण अधिकारी	13	11	02 (15)
तहसील कल्याण अधिकारी	91	83	08 (09)
मंत्रिस्तरीय कर्मी ¹	192	117	75 (39)
योग	296	211	85 (29)

स्रोत: विभाग द्वारा आपूरित जानकारी। टिप्पणी: कोष्ठक में दिए आंकड़े प्रतिशत दर्शाए हैं।

उपरोक्त से स्पष्ट है कि प्रत्येक संवर्ग में श्रम-शक्ति की कमी थी, जिससे राज्य में सामाजिक सुरक्षा पेंशन योजना का निर्विघ्न कार्यान्वयन बाधित हो रहा था क्योंकि बुनियादी जांच नहीं हो पा रही थी, जो आवश्यक दस्तावेज रहित अपूर्ण आवेदनों की प्राप्ति, आवेदन-प्रक्रिया में विलम्ब, वास्तविक अभिलेखों से लाभार्थियों का आयु-सत्यापन, न्यूनायु लाभार्थियों का चयन, मृत लाभार्थियों को पेंशन संवितरण, राष्ट्रीय सामाजिक सहायता कार्यक्रम योजनाओं के तहत गरीबी रेखा से नीचे न आने वाले पेंशनभोगियों का चुनाव, अपात्र लाभार्थियों को लाभ प्रदान करना इत्यादि में परिणत हुआ।

जिला कल्याण अधिकारी, मंडी ने बताया कि सामाजिक सुरक्षा पेंशन योजनाओं के निर्विघ्न कार्यान्वयन हेतु पेंशन मामलों की संख्या के अनुसार पर्याप्त एवं प्रशिक्षित कर्मी तैनात करने चाहिए।

8.2 ई-कल्याण उपयोगकर्ता नियमपुस्तिका एवं क्षमता-निर्माण

हिमाचल प्रदेश में सामाजिक सुरक्षा पेंशन की स्वीकृति एवं संवितरण हेतु राष्ट्रीय सूचना विज्ञान केंद्र द्वारा ई-कल्याण सॉफ्टवेयर विकसित किया गया था। इस सॉफ्टवेयर का उपयोग विभागीय पदाधिकारियों द्वारा पेंशन आवेदनों पर कार्यवाही हेतु किया जाता है। वांछित उद्देश्यार्थ सॉफ्टवेयर

¹ अधीक्षक (श्रेणी-I), अधीक्षक (श्रेणी-II), वरिष्ठ सहायक, सांख्यिकीय सहायक, लिपिक, स्टेनो, व कंप्यूटर ऑपरेटर

का उपयोग करने के लिए विभागीय पदाधिकारियों को इसकी उपयोगिता एवं कार्यक्षमता के विषय में ज्ञान होना चाहिए तथा उन्हें उपयोगकर्ता नियमपुस्तिका (मैनुअल) या क्षमता-निर्माण हेतु विशेष प्रशिक्षण द्वारा प्रशिक्षित करना अपेक्षित था।

लेखापरीक्षा में पाया गया कि ई-कल्याण सॉफ्टवेयर की उपयोगिता एवं कार्यक्षमता के सन्दर्भ में विभागीय पदाधिकारियों की क्षमता-निर्माण हेतु प्रशिक्षण नहीं दिया गया। इसके अतिरिक्त राष्ट्रीय सूचना विज्ञान केंद्र ने सॉफ्टवेयर उपयोगिता पर बेहतर समझ विकसित करने के लिए विभागीय पदाधिकारियों को इस संबंध में कोई उपयोगकर्ता मैनुअल प्रदान नहीं किया। विभाग द्वारा उपयोगकर्ता समूह को उपयोगकर्ता मैनुअल एवं प्रशिक्षण के अभाव में सॉफ्टवेयर का इष्टतम उपयोग सुनिश्चित नहीं किया गया।

संबंधित जिला कल्याण अधिकारियों ने तथ्यों को स्वीकार किया एवं बताया कि संबंधित अधिकारियों को पेंशन कार्य या ई-कल्याण के कार्यक्षमता के व्यवस्थापन हेतु कोई विशेष प्रशिक्षण नहीं दिया गया था।

जिला कल्याण अधिकारी (मुख्यालय) ने तथ्यों की पुष्टि की एवं बताया कि नव वेब-आधारित ई-कल्याण सॉफ्टवेयर नई सुविधाओं के साथ पिछले सॉफ्टवेयर का उन्नत संस्करण है तथा अधिकारी इसके कार्यप्रवाह से परिचित हैं। उन्होंने आगे बताया कि सॉफ्टवेयर विकास के चरण में है तथा इसके पूरी तरह से विकसित होने के पश्चात् सॉफ्टवेयर को बेहतर ढंग से समझने के लिए राष्ट्रीय सूचना विज्ञान केंद्र के माध्यम से उपयोगकर्ता मैनुअल व प्रशिक्षण प्रदान किया जाएगा। उत्तर स्वीकार्य नहीं है क्योंकि उपयोगकर्ता समूह को विकास चरण में उपयोगकर्ता मैनुअल व प्रशिक्षण देने से उन्हें योजनाओं के बेहतर कार्यान्वयन हेतु सॉफ्टवेयर की कार्यक्षमता को समझने में मदद मिलती एवं उपयोगकर्ता समूह के सुझाव/टिप्पणियां सॉफ्टवेयर के इष्टतम उपयोग हेतु उसे विकसित करने में मददगार होते।

8.3 राज्य एवं जिला-स्तरीय समितियां

राष्ट्रीय सामाजिक सहायता कार्यक्रम दिशानिर्देश (संशोधित) 2014 के परिच्छेद 6.1.2 के अनुसार मुख्य सचिव की अध्यक्षता में व अन्य सदस्यों² की राज्य-स्तरीय समिति का गठन किया जाए। समिति को कार्यक्रम एवं उससे संबंधित मामलों का कार्यान्वयन, निगरानी एवं मूल्यांकन कर भारत सरकार को सूचित करना होगा। राज्य-स्तरीय समिति को वर्ष में कम से कम दो बार बैठक करनी होगी। इसके अतिरिक्त दिशानिर्देश के परिच्छेद 3.6.1 के अनुसार योजनाओं के प्रभावी क्रियान्वयन, समीक्षा एवं मूल्यांकन हेतु राज्य सरकार द्वारा जिला-स्तरीय समितियों का गठन किया जाए।

लेखापरीक्षा में पाया गया कि विभाग ने राष्ट्रीय सामाजिक सहायता कार्यक्रम के लिए राज्य-स्तरीय समिति का गठन नहीं किया। हालांकि, सामाजिक सुरक्षा पेंशन योजनाओं सहित विभिन्न योजनाओं की निगरानी हेतु मुख्यमंत्री की अध्यक्षता में ग्रामीण विकास विभाग द्वारा एक राज्य-स्तरीय

² संबंधित विभागों के सचिव (वित्त, ग्रामीण विकास, पंचायती राज, नगरपालिका मामले, समाज कल्याण, स्वास्थ्य, राजस्व, महिला एवं बाल विकास, आदि), बैंक / डाकघर के दो प्रतिनिधि, चक्रानुक्रम में चार जिलों के उपायुक्त, चार स्वतंत्र गैर-सरकारी संगठनों के विशेषज्ञ व प्रतिनिधि

समिति (दिशा³) का गठन किया गया था। आगे यह भी देखा गया कि जिला स्तर पर सभी कल्याण योजनाओं की निगरानी हेतु जिला-स्तरीय कल्याण समितियों का गठन किया गया। तथापि विभाग ने समिति की अनुशंसाओं पर की गई अनुवर्ती कार्यवाही से संबंधित अभिलेख अनुरक्षित नहीं किए, जिसके अभाव में प्रभावी निगरानी की सीमा का लेखापरीक्षा में पता नहीं लगाया जा सका।

उप निदेशक (अनुसूचित जातियों, अन्य पिछड़ा वर्ग, अल्पसंख्यक और विशेष रूप से सक्षम के सशक्तिकरण के लिए निदेशालय) ने बताया कि राष्ट्रीय सामाजिक सहायता कार्यक्रम एवं राज्य योजनाओं के तहत सामाजिक सुरक्षा पेंशन योजनाओं की निगरानी दिशा समिति एवं जिला-स्तरीय कल्याण समितियों के माध्यम से की जा रही है।

8.4 सतर्कता व निगरानी समिति

राष्ट्रीय सामाजिक सहायता कार्यक्रम दिशानिर्देश (संशोधित), 2014 के परिच्छेद 6.8 में कार्यक्रम के कार्यान्वयन की समीक्षा हेतु राज्य एवं जिला-स्तर पर सतर्कता व निगरानी समितियों की एक मंच के रूप में अवधारणा प्रस्तुत की गई है।

अभिलेखों की समीक्षा से उजागर हुआ कि राष्ट्रीय सामाजिक सहायता कार्यक्रम के कार्यान्वयन की समीक्षा हेतु राज्य एवं जिला-स्तर पर सतर्कता व निगरानी समितियों का एक मंच के रूप में गठन नहीं किया गया था। यथा परिकल्पित सतर्कता एवं निगरानी समितियों के अभाव में राज्य सरकार द्वारा राष्ट्रीय सामाजिक सहायता कार्यक्रम की समीक्षा सुनिश्चित नहीं की गई।

उप निदेशक (अनुसूचित जातियों, अन्य पिछड़ा वर्ग, अल्पसंख्यक और विशेष रूप से सक्षम के सशक्तिकरण के लिए निदेशालय) ने बताया कि दिशा समिति एवं जिला-स्तरीय कल्याण समितियों के माध्यम से सामाजिक सुरक्षा पेंशन योजनाओं की निगरानी की जा रही है। उत्तर स्वीकार्य नहीं है क्योंकि सतर्कता एवं निगरानी समितियों के अभाव में कार्यक्रम की प्रभावी समीक्षा सुनिश्चित नहीं की जा सकी।

8.5 सामाजिक लेखापरीक्षा

राष्ट्रीय सामाजिक सहायता कार्यक्रम दिशानिर्देश के नियम 6.10.1 व 6.10.2 में कहा गया है कि योजनाओं के कार्यान्वयन एवं निगरानी हेतु ग्राम सभा/वाड समितियों द्वारा सामाजिक लेखापरीक्षा की जानी अनिवार्य है। राष्ट्रीय सामाजिक सहायता कार्यक्रम के तहत सामाजिक लेखापरीक्षा हर छः माह में कम से कम एक बार की जाए।

चयनित जिला कल्याण अधिकारियों की नमूना-जांच में पाया गया कि सामाजिक सुरक्षा पेंशन योजनाओं हेतु दिशानिर्देशों के तहत आवश्यक सामाजिक लेखापरीक्षा तंत्र स्थापित नहीं किया गया था। सामाजिक लेखापरीक्षा के अभाव में विभाग द्वारा योजनाओं की ज़मीनी स्तर पर निगरानी सुनिश्चित नहीं की जा सकी।

उप निदेशक (अनुसूचित जातियों, अन्य पिछड़ा वर्ग, अल्पसंख्यक और विशेष रूप से सक्षम के सशक्तिकरण के लिए निदेशालय) ने बताया कि सभी जिला कल्याण अधिकारियों को सामाजिक लेखापरीक्षा कराने के निर्देश जारी कर दिए गए हैं। नमूना-जांचित जिला कल्याण अधिकारियों ने

³ जिला विकास, समन्वय व निगरानी समिति

बताया कि यद्यपि सामाजिक लेखापरीक्षा नहीं की गई, तथापि विभागीय अधिकारियों द्वारा पेंशनभोगियों का सत्यापन किया जा रहा था एवं विभागीय पदाधिकारियों ने ग्राम सभा की बैठकों में भाग लिया था। तथापि तथ्य यह है कि सामाजिक लेखापरीक्षा के अभाव में जमीनी स्तर के पदाधिकारियों के प्रतिनिधित्व के माध्यम से योजनाओं की निगरानी सुनिश्चित नहीं की गई। नमूना-जांचित ग्राम पंचायतों के सचिवों ने भी पृष्ट की, कि पेंशन योजनाओं की सामाजिक लेखापरीक्षा नहीं की गई है।

8.6 शिकायत निवारण तंत्र

राष्ट्रीय सामाजिक सहायता कार्यक्रम दिशानिर्देश के परिच्छेद 6.9 में प्रावधान है कि राज्य सरकार विभिन्न स्तरों पर एक शिकायत निवारण तंत्र स्थापित करें एवं शिकायतों के निवारण हेतु एक अधिकारी नामित करें। शिकायतों के निपटान हेतु समय-सीमा निर्धारित की जाए एवं निवारण की समय-सीमा दर्शाने वाली एक रसीद शिकायतकर्ता को दी जाए। विभागीय अधिकारी प्राप्त की गई शिकायतों, अनुवर्ती कार्रवाई एवं उनके परिणाम का रिकॉर्ड रखें। शिकायतकर्ता को अनुवर्ती कार्रवाई के सम्बन्ध में लिखित रूप से सूचित किया जाना चाहिए।

निदेशक, अनुसूचित जातियों, अन्य पिछड़ा वर्ग, अल्पसंख्यक और विशेष रूप से सक्षम के सशक्तिकरण के लिए निदेशालय एवं नमूना-जांचित जिला कल्याण अधिकारियों के अभिलेखों की संवीक्षा से उजागर हुआ कि सामाजिक सुरक्षा पेंशन योजनाओं के संबंध में शिकायत निवारण तंत्र स्थापित नहीं किया गया था। शिकायतों की प्राप्ति, निपटान एवं शिकायत का स्तर दर्शाने वाले विवरण का निदेशालय या जिला कल्याण अधिकारी स्तर अनुरक्षण नहीं किया गया था। यह भी देखा गया कि विभाग ने सामाजिक सुरक्षा पेंशन योजनाओं से संबंधित शिकायतों के निवारण हेतु कोई समय-सीमा निर्धारित नहीं की। ऐसे किसी तंत्र के अभाव में लोक शिकायतों का समय पर निवारण लेखापरीक्षा में सुनिश्चित नहीं किया जा सका।

मण्डी में कल्याणकारी योजनाओं से संबंधित शिकायतों के निवारण हेतु हेल्पलाइन नंबर तंत्र स्थापित किया गया था; तथापि इस संबंध में अभिलेख अनुरक्षित नहीं किए गए।

उप निदेशक (अनुसूचित जातियों, अन्य पिछड़ा वर्ग, अल्पसंख्यक और विशेष रूप से सक्षम के सशक्तिकरण के लिए निदेशालय) ने बताया कि ई-समाधान, मुख्यमंत्री सेवा संकल्प एवं जन-मंच कार्यक्रमों के माध्यम से प्राप्त शिकायतों का निवारण तदनुसार किया जा रहा है। जिला कल्याण अधिकारियों/तहसील कल्याण अधिकारियों को प्राप्त शिकायतों का निवारण नियमानुसार किया जा रहा था। उत्तर स्वीकार्य नहीं है क्योंकि संबंधित अभिलेखों का अनुरक्षण व स्पष्ट समय-सीमा के साथ निवारण तंत्र स्थापित नहीं किया गया। संबंधित जिला कल्याण अधिकारियों ने तथ्यों को स्वीकार किया।

सारांश-

- प्रत्येक संवर्ग में जनशक्ति की कमी थी, जिससे राज्य में सामाजिक सुरक्षा पेंशन योजनाओं के निर्विघ्न संचालन में बाधा उत्पन्न हुई।
- सामाजिक सुरक्षा पेंशन योजनाओं के कार्यान्वयन से संबंधित अधिकारियों को उपयोगकर्ता मैनुअल एवं ई-कल्याण सॉफ्टवेयर की उपयोगिता एवं कार्य-क्षमता के संबंध में प्रशिक्षण नहीं दिया गया।

- शिकायत निवारण एवं सामाजिक लेखापरीक्षा तंत्र स्थापित नहीं किया गया।
- विभाग में प्रभावी निगरानी का अभाव है, जिसके कारण योजना के कार्यान्वयन में पेंशन स्वीकृति में विलम्ब, पेंशन की स्वीकृति/भुगतान की पुनरावृत्ति, अपात्र व्यक्तियों को पेंशन स्वीकृति, पेंशन संवितरण का सत्यापन न होना, पुनरावृत्ति पहचान संख्या (आईडी नंबर) का आवंटन इत्यादि कमियां पाई गईं।

सिफारिशें - राज्य सरकार विचार करें:

- सामाजिक सुरक्षा पेंशन योजनाओं के प्रभावी कार्यान्वयन हेतु कर्मचारियों को ई-कल्याण की उपयोगिता/कार्य-क्षमता सम्बंधित प्रशिक्षण देना।
- दिशानिर्देशों में परिकल्पित शिकायत निवारण, निगरानी एवं सामाजिक लेखापरीक्षा तंत्र की स्थापना।

