

S.No - 1338

0095-4



सत्यमेव जयते

भारत के नियंत्रक-महालेखापरीक्षक का प्रतिवेदन

मार्च 2005 को समाप्त हुए वर्ष के लिए

संघ सरकार (वाणिज्यिक)
(दूरसंचार क्षेत्र)
2006 की संख्या 9
निष्पादन लेखापरीक्षा

©

भारत के नियंत्रक-महालेखापरीक्षक

2006

मूल्य

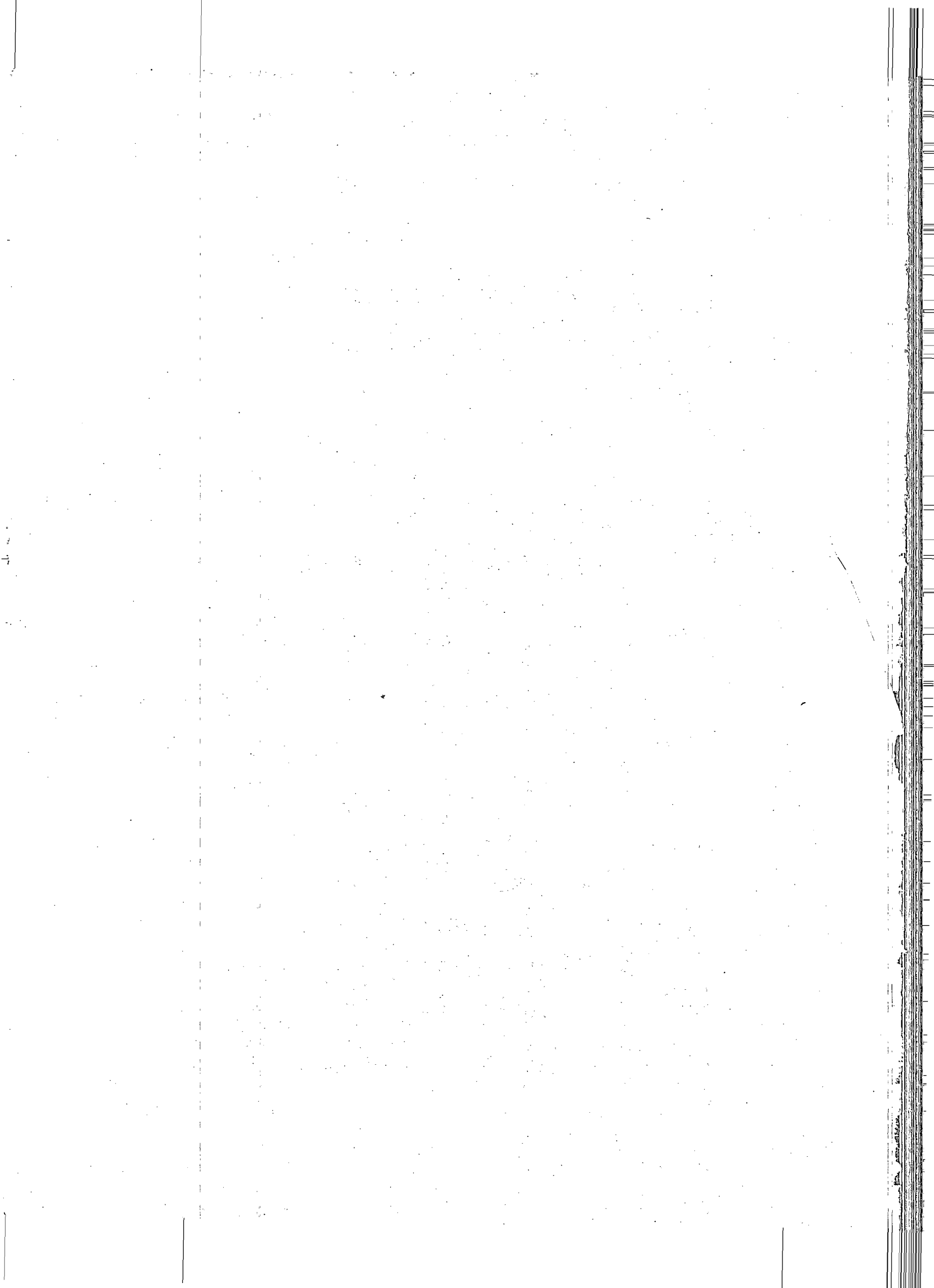
देश में : 65.00 रूपये

विदेश में : 5 अमरीकी डालर
(डाक खर्च/वायुमेल सहित)

भारत के नियंत्रक-महालेखापरीक्षक
का प्रतिवेदन

मार्च 2005 को समाप्त वर्ष के लिए

संघ सरकार (वाणिज्यिक)
(दूरसंचार क्षेत्र)
2006 की संख्या 9
निष्पादन लेखापरीक्षा



विषय सूची		
	पैराग्राफ	पृष्ठ
प्राक्कथन		v
विहंगावलोकन		vii
अध्याय I: भारत संचार निगम लिमिटेड में लोकल लूप में वायरलैस दूरभाष सेवा की निष्पादन लेखापरीक्षा		
मुख्य विशेषतायें		1-3
सिफारिशें		4-5
प्रस्तावना	1.1	5-6
संगठनात्मक ढांचा	1.2	6
लेखापरीक्षा कार्यक्षेत्र	1.3	6
लेखापरीक्षा के उद्देश्य	1.4	6
लेखापरीक्षा के आधार	1.5	7
लेखापरीक्षा पद्धति	1.6	7
आभारोक्ति	1.7	7
लेखापरीक्षा निष्कर्ष	1.8	7-8
आयोजना	1.9	8
डब्ल्यू एल एल उपस्कर की मांग व आवश्यकता का अपर्याप्त आकलन	1.9.1	9-10
नवीनतम प्रौद्योगिकी की गैर शुरुआत	1.9.2	10-11
वित्तीय व्यवहार्यता व लाभप्रदता का गैर-विश्लेषण	1.9.3	11
शुरुआत व विपणन के लिए रणनीतियां नहीं बनाई गई थी	1.9.4	12
अवसंरचना	1.10	12
समय पर साइटों, टावरों तथा विद्युत-आपूर्ति का गैर-प्रावधान	1.10.1	13
वायरलैस आयोजना व समन्वय शाखा से वांछित 'सैद्धान्तिक करार' के बिना प्रचालनों की शुरुआत	1.10.2	14
साइटों के लिए एस ए सी एफ ए निर्बाधन की गैर-प्राप्ति	1.10.3	14-15
अधिप्राप्ति	1.11	15
अपर्याप्त अधिप्राप्ति आयोजना	1.11.1	15-16
दरों को अन्तिम रूप देने में विलम्ब के कारण अधिक भुगतान	1.11.2	16-17
अपर्याप्त वित्तीय सुरक्षा	1.11.3	17-18
त्रुटिपूर्ण निबन्धनों व शर्तों वाले क्रय आदेश जारी करना	1.11.4	18-19
भुगतान निर्मुक्त करते समय निबन्धनों व शर्तों का गैर-अनुपालन	1.11.5	19-21

सज्जित क्षमता का उपयोग	1.12	21
प्रचालनात्मक निष्पादन	1.13	21
लक्ष्यों की प्राप्ति	1.13.1	21-22
इष्टतम प्रचालनात्मक निष्पादन	1.13.2	22-24
दिशानिर्देशों को अंतिम रूप देने में विलम्ब के कारण डब्ल्यू एल एल टर्मिनलों के लिए वार्षिक अनुरक्षण करारों का गैर-क्रियान्वयन	1.13.3	25
ग्राहकों से सेवा बंद करने के बाद एफ डब्ल्यू टी व एच एच टी सैटों की गैर वसूली	1.13.4	25-26
राजस्व के बिल बनाने, संग्रहण व लेखांकन	1.14	26
दू रा ले शाखा में पूर्ण संज्ञापन पत्रों को जमा करवाने में विलम्ब के कारण राजस्व बकाया का संचयन	1.14.1	26
डब्ल्यू एल एल संयोजनों के कम बिल बनाना	1.14.2	27
डब्ल्यू एल एल संयोजनों के बिल देरी से बनाना	1.14.3	27
जयादा कॉल करने वालों के बिलों की गैर मॉनीटरिंग	1.14.4	27
डब्ल्यू एल एल ग्राहकों के विरुद्ध भारी बकाया	1.14.5	27-28
डब्ल्यू एल एल संयोजनों के काटे जाने के 90 दिन बाद भी बंद न किया जाना	1.14.6	28
बिलिंग सॉफ्टवेयर में स्वचालित विच्छेदन सुविधाओं की गैर उपलब्धता	1.14.7	28
डब्ल्यू एल एल दूरभाष सेवा की गुणता	1.15	28-29
नये डब्ल्यू एल एल संयोजन समय पर न देना	1.15.1.1	29
डब्ल्यू एल एल दूरभाष का खराब रहना	1.15.1.2	29
निर्धारित समय अवधि के भीतर दोष का गैर संशोधन	1.15.1.3	29
डब्ल्यू एल एल दूरभाष कॉल की घटिया आवाज गुणता	1.15.1.4	29
वांछित संयोजनों तक पहुंचाने के लिए बार-बार डायल करना	1.15.1.5	30
समय पर एस टी डी और आई एस डी जैसी अतिरिक्त सुविधाओं का गैर प्रावधान	1.15.1.6	30
बिजली आपूर्ति के लिए अपर्याप्त व्यवस्था	1.15.2	30
निष्कर्ष	1.16	31
अध्याय III- भारत संचार निगम लिमिटेड में मानव संसाधन प्रबन्धन पर निष्पादन लेखापरीक्षा		
मुख्य विशेषतायें		32-33
सिफारिशें		34
प्रस्तावना	2.1	34-35
लेखापरीक्षा का कार्यक्षेत्र	2.2	35

लेखापरीक्षा के उद्देश्य	2.3	36
लेखापरीक्षा के मानदण्ड	2.4	36
लेखापरीक्षा कार्यपद्धति	2.5	37
आभारोक्ति	2.6	37
संगठनात्मक ढांचा	2.7	37
लेखापरीक्षा निष्कर्ष	2.8	37-38
जनशक्ति आयोजना	2.9	38
अपर्याप्त जनशक्ति आयोजना	2.9.1	38
वार्षिक जनशक्ति आयोजना	2.9.1.1	38-39
बाह्य स्रोत योजना का न होना	2.9.1.2	39
स्टाफ मानकों की समीक्षा व संशोधन नहीं किया गया	2.9.2	39-41
जनशक्ति तैनाती	2.10	41
निर्धारित मानकों अथवा वास्तविक आवश्यकताओं के अनुसार जनशक्ति तैनात न करना	2.10.1	41
स्थिर लाइन सेवा में निष्क्रिय जनशक्ति	2.10.2	41-42
दूरसंचार भण्डार संगठन में निष्क्रिय जनशक्ति	2.10.3	42
तार कार्यालयों में निष्क्रिय जनशक्ति	2.10.4	43
संस्वीकृति लिये बिना अस्थायी पदों का निरन्तर बने रहना	2.10.5	43
इलेक्ट्रिकल विंग में जनशक्ति का कम उपयोग	2.10.6	44
अपर्याप्त मानव संबंध प्रणाली	2.11	44
प्रतिनियुक्ति पर माने गये समूह 'क' अधिकारियों का अभी तक विलयन नहीं किया गया	2.11.1	44-45
मानव संसाधन कार्य पूरी तरह एकीकृत नहीं	2.11.2	45
मानव संसाधन नियम-पुस्तिका तैयार नहीं की	2.11.3	45
जनशक्ति सूचना प्रणाली को विकसित नहीं किया	2.11.4	46
भर्ती	2.12	46-47
भर्ती नीति का न बनाया जाना	2.12.1	47
समर्पित भर्ती सैल की गैर स्थापना	2.12.2	47-48
दक्षता बढ़ाने के लिए भर्ती न करना	2.12.3	48
प्रबन्धन प्रशिक्षणार्थियों की सीधी भर्ती न करना	2.12.3.1	48
विपणन इंटरफेस संगठन में अपर्याप्त स्टाफ	2.12.3.2	48-49
दीर्घ भर्ती प्रक्रिया	2.12.4	49-50

कैरियर प्रोन्नति व स्थानान्तरण	2.13	50
कैरियर प्रोन्नति	2.13.1	50-51
स्थानान्तरण	2.13.2	51-52
मानव संसाधन विकास	2.14	52
निष्पादन प्रबन्धन	2.14.1	52-53
प्रशिक्षण	2.15	53-54
प्रशिक्षण के लिये पर्याप्त आयोजना नहीं	2.15.1	54
प्रशिक्षण स्लॉटों का उपयोग न करना	2.15.2	54-55
प्रशिक्षण के प्रभाव का अपर्याप्त पुनर्निवेशन तथा मूल्यांकन	2.15.3	55
विदेशों में प्रशिक्षण	2.15.4	55-56
प्रशिक्षण कार्यक्रमों को पर्याप्त मॉनीटर तथा एकीकृत नहीं किया गया	2.15.5	56
अनुशासन तथा आचरण नियमावली	2.16	56
आचरण तथा अनुशासनात्मक नियमावली नहीं बनाई गई	2.16.1	56
अनुशासनात्मक प्रकरणों के निपटान में देरी	2.16.2	57
कल्याण उपाय	2.17	57
शिकायत निवारण तंत्र सभी परिमण्डलों में नहीं बनाया गया था	2.17.1	57-58
निकास नीति	2.18	58
बेशी कर्मचारियों की उचित पहचान नहीं की गई	2.18.1	58-59
मुख्य कारोबार से इतर की पहचान न करना	2.18.2	59
स्वैच्छिक सेवानिवृत्ति योजना का कार्यान्वयन न करना	2.18.3	59
निष्कर्ष	2.19	60
परिशिष्ट		61-93

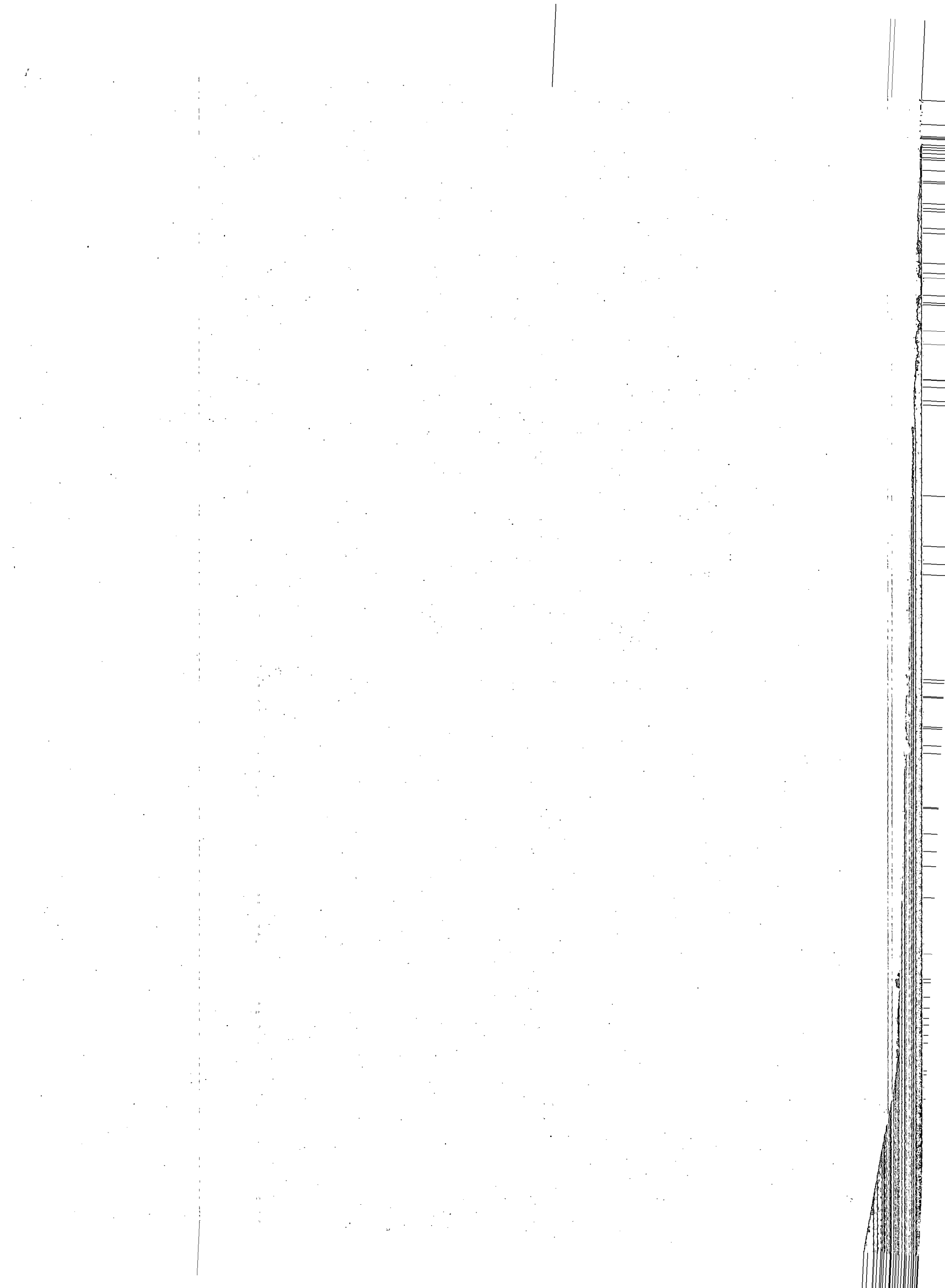
प्राक्कथन

भारत के नियंत्रक-महालेखापरीक्षक के 2006 की प्रतिवेदन संख्या 10 की प्रारम्भिक टिप्पणी की ओर ध्यान दिलाया जाता है जिसमें इस बात का उल्लेख है कि प्रतिवेदन संख्या 9 में दूरसंचार क्षेत्र के अन्तर्गत कम्पनियों के कुछ कार्यकलापों पर निष्पादन लेखापरीक्षा प्रस्तुत किया गया है।

संविधान के अनुच्छेद 151 (1) के अन्तर्गत मार्च 2005 को समाप्त वर्ष के लिये प्रतिवेदन संख्या 9 भारत के राष्ट्रपति को प्रस्तुत करने के लिये तैयार किया गया है। इसमें वायरलैस-इन-लोकल लूप (डब्ल्यू एल एल) दूरभाष सेवाओं तथा भारत संचार निगम लिमिटेड (भा सं नि लि) में मानव संसाधन प्रबन्धन (मा सं प्र) जो कि दूरसंचार विभाग (संचार मंत्रालय व सूचना प्रौद्योगिकी) के अन्तर्गत है, पर निष्पादन लेखापरीक्षा प्रतिवेदन है।

प्रतिवेदन में दो अध्याय हैं।

- **अध्याय I - भा सं नि लि में वायरलैस-इन-लोकल लूप (डब्ल्यू एल एल) दूरभाष सेवाओं की निष्पादन लेखापरीक्षा।**
- **अध्याय II- भा सं नि लि में मानव संसाधन प्रबन्धन की निष्पादन लेखापरीक्षा।**



विहंगावलोकन

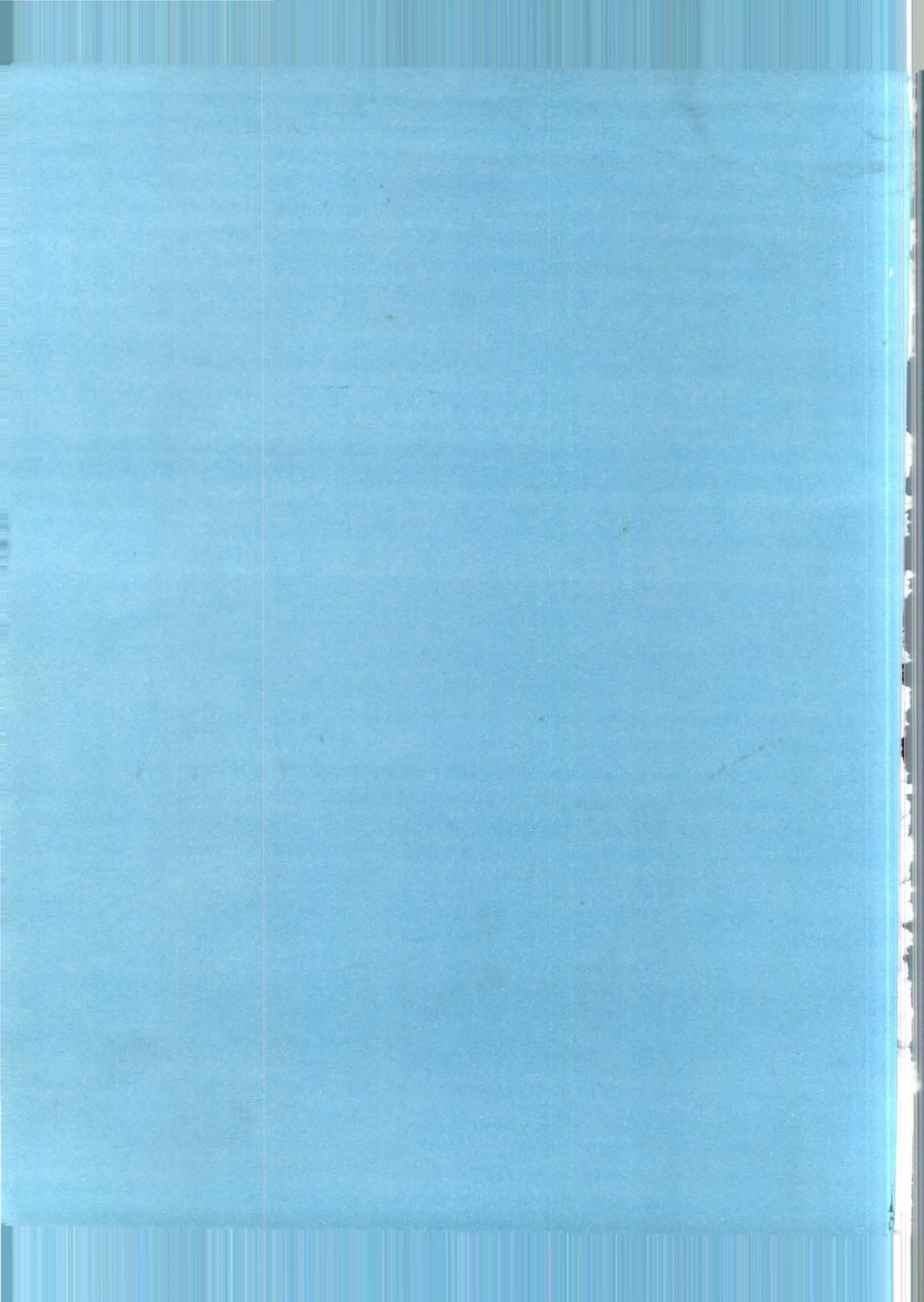
वर्ष 2004-05 के लिये इस लेखापरीक्षा प्रतिवेदन में वायरलैस-इन-लोकल लूप (डब्ल्यू एल एल) दूरभाष प्रणाली तथा भारत संचार निगम लिमिटेड (भा सं नि लि) में मानव संसाधन प्रबन्धन पर दो निष्पादन समीक्षाएँ हैं।

वायरलैस-इन-लोकल लूप दूरभाष प्रणाली

वायरलैस-इन-लोकल लूप (डब्ल्यू एल एल) दूरभाष प्रणाली एक डिजिटल वायरलैस लोकल लूप प्रणाली है जिसका डिज़ाइन वायरलैस के माध्यम से उपभोक्ताओं को एक्सचेंज लिंक करके भूमिगत केबिल के एवजी में तैयार किया गया था। कम्पनी ब्रांड नाम 'तरंग' के अन्तर्गत स्थिर तथा सीमित दोनों मोबाइल डब्ल्यू एल एल दूरभाष सेवा उपलब्ध कराती है जबकि कम्पनी ने 26.89 लाख लाइनों की क्षमता सृजित की थी, मार्च 2005 तक केवल 16.28 लाख लाइनें उपलब्ध कराई गयीं। सकल रूप से क्षमता का कम उपयोग हुआ जो कि मुख्यतः त्रुटिपूर्ण आयोजना, डब्ल्यू एल एल प्रणालियों व टर्मिनलों की अधिप्राप्ति के बेमेल होने, घटिया नेटवर्क कवरेज तथा सेवा की घटिया गुणता के कारण था तथा डब्ल्यू एल एल सेवाओं से लाभ/वित्तीय अर्जन को इष्टतम बनाने के लिये शीघ्र सुधार की आवश्यकता है।

मानव संसाधन प्रबन्धन

कम्पनी अपने निर्माण (अक्टूबर 2000) से दफ्तरशाही सरकारी ढांचे से मार्केट संचालित कारपोरेट संस्कृति में परिवर्तन होने की अर्पूर्व स्थिति का सामना कर रही थी जिसमें अन्य बातों के साथ-साथ मानव संसाधन प्रबन्धन में आवश्यक सुधार करके चुनौती का सामना करने के लिये तत्पर रहना अपेक्षित था। यद्यपि कम्पनी ने अपने मानव संसाधन प्रबन्धन प्रणाली की समीक्षा करने तथा इसे मजबूत बनाने के लिये के पी एम जी (सलाहकार) नियुक्त किया, परन्तु इसने जनवरी 2006 तक अधिकतर सिफारिशों पर ध्यान नहीं दिया था। जनशक्ति योजनाओं को तैयार करना, निदेशक के (मा सं वि) प्रभार के अधीन सभी मानव संसाधन कार्यों का एकीकरण, पदोन्नति प्रबन्धन प्रणाली, मानव संसाधन नियम पुस्तिका को तैयार करना इत्यादि जैसे मामलों पर ध्यान देने में कम्पनी विफल रही।



अध्याय I

भारत संचार निगम लिमिटेड में लोकल लूप में वायरलैस दूरभाष सेवा की निष्पादन लेखापरीक्षा प्रतिवेदन

मुख्य विशेषतायें

- भारत संचार निगम लिमिटेड (कम्पनी) ने 2001-02 तक देश में 2642 शॉर्ट डिस्टेंस चार्जिंग एरिया (एस डी सी ए) में से प्रत्येक में एक लोकल लूप में वायरलैस (डब्ल्यू एल एल) प्रणाली प्रदान करने का लक्ष्य निर्धारित किया, परन्तु अक्टूबर 2005 तक भी इसने अपने लक्ष्य को प्राप्त नहीं किया था और केवल 2185 एस डी सी ए में डब्ल्यू एल एल प्रणालियां प्रदान कर पाई थी।

(पैराग्राफ 1.8)

- मार्च 2005 तक डब्ल्यू एल एल प्रणालियों 26.89 लाख लाइनों की कुल सज्जित क्षमता के विरुद्ध क्षमता प्रयोग 60.53 प्रतिशत था जो कि मुख्यतया आयोजना, अधिप्राप्ति, नेटवर्क कवरेज में कमी व सेवा की खराब गुणवत्ता के कारण था।

(पैराग्राफ 1.12)

- कम्पनी के डब्ल्यू एल एल दूरभाष सेवा शुरू करने तथा इसके अनुगामी विस्तार की योजना मांग व जरूरत के अपर्याप्त मुल्यांकन के साथ बनाई तथा इसने जनसंख्या व व्यापार सांख्यिकी, बिना उपयोग की क्षमता, निजी प्रचालकों की उपस्थिति तथा इसकी अन्य दूरभाष सेवाओं की सम्भावित वृद्धि के आधार पर क्षेत्रों की पहचान पर विचार नहीं किया।

(पैराग्राफ 1.9.1.1 से 1.9.1.4)

- 2002-03 से 2004-05 के दौरान सात परिमण्डलों में विद्यमान क्षमता के अल्पप्रयोग के बावजूद क्षमता विस्तार के कारण विस्तार पर 108.64 करोड़ रु. का अविवेकपूर्ण व्यय हुआ।

(पैराग्राफ 1.9.1.2)

- कम्पनी ने अक्टूबर 2000 से मार्च 2005 के दौरान 1,479.87 करोड़ रु. मूल्य की अप्रचलित प्रौद्योगिकियों पर आधारित डब्ल्यू एल एल प्रणालियां अधिप्राप्त की, जबकि नवीनतम डब्ल्यू एल एल सी डी एम ए 2000-1एक्स प्रौद्योगिकी अक्टूबर 2000 से उपलब्ध थी।

(पैराग्राफ 1.9.2)

- कम्पनी ने वर्ष 2000-01, 2001-02 व 2003-04 के दौरान डब्ल्यू एल एल परियोजनाओं का वित्तीय व्यवहार्यता व लाभप्रदता विश्लेषण पर ध्यान नहीं दिया।

(पैराग्राफ 1.9.3)

- अनुदेशों के बावजूद, 13 परिमण्डलों तथा दो मद्रो जिलों ने डब्ल्यू एल एल दूरभाष सेवा के लिए अलग लागत निर्धारण अभिलेख तैयार नहीं किए। अभिलेखों में सात परिमण्डलों में 122.15 करोड़ रु. की कुल हानि दर्शाई गई थी।

(पैराग्राफ 1.9.3)

- दस परिमण्डलों, जिन्होंने डब्ल्यू एल एल दूरभाष सेवा के लिए राजस्व प्रक्षेपण तैयार किए थे, 2004-05 तक पिछले पांच वर्षों के दौरान 139.31 करोड़ रु. का प्रक्षेपित राजस्व वसूल करने में विफल रहे।

(पैराग्राफ 1.9.3)

- 2002-03 से 2004-05 के दौरान डब्ल्यू एल एल दूरभाष सेवा की प्रोन्नति व मार्केटिंग पर केवल 22.05 लाख रु. की राशि खर्च की गई थी, जबकि तुलनात्मक रूप से उक्त अवधि के दौरान इसकी सैल्यूलर मोबाइल दूरभाष सेवा पर 14.25 करोड़ रु. खर्च किये गये।

(पैराग्राफ 1.9.4)

- अधिकतर परिमण्डल साइटों, टावरों, विद्युत आपूर्ति आदि का समय पर व्यवस्था करने में विफल रहे, जिसके कारण डब्ल्यू एल एल दूरभाष सेवा के प्रतिष्ठापन व कार्य चालू करने में विलम्ब हुआ।

(पैराग्राफ 1.10.1)

- दू वि के डब्ल्यू पी सी विंग से आवृत्ति आबंटन की प्राप्ति को मॉनीटर करने में निगम कार्यालय की विफलता के कारण पांच परिमण्डलों तथा दो मैट्रो जिलों में कोरडेक्ट डब्ल्यू एल एल दूरभाष सेवा का प्रचालन अनिवार्य 'सैद्धान्तिक करार' (एग्रीमेंट इन प्रिंसिपल) के बिना हुआ।

(पैराग्राफ 1.10.2)

- 19 परिमण्डलों द्वारा 1,330 साइटों के लिए एस ए सी एफ ए से वायरलैस उपस्कर के प्रतिष्ठापन के लिए साइटों का अनिवार्य निबार्धन प्राप्त नहीं किया था।

(पैराग्राफ 1.10.3)

- 17 परिमण्डलों तथा दो मैट्रो जिलों के लिए ग्राहकों की प्राथमिकताओं व मांग को ध्यान में रखे बिना 40660 एफ डब्ल्यू टी, 3,40,380 एच एच टी, 8,975 एफ आर एस तथा 8200 वॉल सेट्स अधिप्राप्त करने के कारण 229 करोड़ रु. का निष्क्रिय निवेश हुआ।

(पैराग्राफ 1.11.1.2)

- पांच परिमण्डलों तथा एक मैट्रो जिले के अधीन 12 सै स्वी क्षे द्वारा आवश्यकता के बिना विद्युत संयंत्र व बैटरियों की अधिप्राप्ति के कारण 3.26 करोड़ रु. तक की निधि का अवरोधन हुआ।

(पैराग्राफ 1.11.1.3)

- कारपोरेट कार्यालय द्वारा एफ डब्ल्यू टी की दरों के निर्धारण में विलम्ब के कारण मैसर्स ए आर एम लिमिटेड व मैसर्स यूनाइटेड टेलीकॉम लिमिटेड (यू टी एल) को 5.59 करोड़ रु. का अधिक भुगतान हुआ।

(पैराग्राफ 1.11.2)

- पी बी जी प्राप्त करने में विफलता तथा पी बी जी को समयपूर्व मुक्त करने के कारण पूर्तिकर्ताओं को 26.40 करोड़ रु. का अनुचित वित्तीय लाभ हुआ।

(पैराग्राफ 1.11.3.1 और 1.11.3.2)

- क्रय आदेशों में पूर्तिकर्ताओं से प्रतिष्ठापन, स्वीकृति जांच व चालू करने में विलम्ब के कारण जुर्माना लगाने का कोई प्रावधान न होने के कारण 134.97 करोड़ रु. की पूंजी का अवरोधन हुआ।

(पैराग्राफ 1.11.4)

- कम्पनी द्वारा पूर्तिकर्ताओं, जिन्होंने डब्ल्यू एल एल उपस्करों व टर्मिनलों की सुपुर्दगी में विलम्ब किया, से एल डी प्रभारों की गैर-वसूली या अल्प वसूली के कारण उसके 11.97 करोड़ रु. की हानि हुई।

(पैराग्राफ 1.11.5.3)

- कम्पनी वर्ष 2003-04 व 2004-05 के लिए दोषपूर्ण एम ए आर आर, वी पी टी बदलने के तथा वर्ष 2001-02, 2002-03 व 2003-04 के लिए नये वी पी टी प्रतिष्ठापित करने की निर्धारित वार्षिक योजना लक्ष्यों को प्राप्त करने में विफल रही।

(पैराग्राफ 1.13.1.1 व 1.13.1.2)

- आठ परिमण्डलों के 16 से स्वी क्षेत्र में, डब्ल्यू एल एल प्रणाली के खराब रेडियो आवृत्ति कवरेज के कारण, अल्पप्रयोग 26 से 100 प्रतिशत रहा, जिससे 78.74 करोड़ रु. की निधि का अवरोधन हुआ।
- नेटवर्क कवरेज से संबंधित समस्याएं सुलझाने के बारे में पूर्तिकर्ताओं का जवाब अच्छा नहीं था, जिसके कारण सम्पूर्ण नेटवर्क कवरेज का गैर-प्रावधान, प्रणाली विफलताएं व्यस्ततम घंटों में अत्यंत कम या नगण्य सिग्नल, कॉल कट जाना, आवृत्ति परस्पर व्यापन आदि जैसी समस्याएं सामने आईं।

(पैराग्राफ 1.13.2.1 से 1.13.2.2)

- 55475 दोषपूर्ण डब्ल्यू एल एल टर्मिनल 16 परिमण्डलों में पूर्तिकर्ताओं के साथ ए एम सी के गैर-कार्यान्वयन के कारण पड़े हुए थे, जिसके परिणामस्वरूप 47.95 करोड़ रु. का अलाभपूर्ण निवेश हुआ।

(पैराग्राफ 1.13.3)

- डब्ल्यू एल एल संयोजनों के बंद होने के बावजूद, 16 परिमण्डलों तथा एक मैट्रो जिले में संबंधित ग्राहकों से 16,712 एफ डब्ल्यू टी व 20,590 एच एच टी वसूले नहीं गए थे, जिससे 25.94 करोड़ रु. की हानि हुई।

(पैराग्राफ 1.13.4)

- जम्मू एवं कश्मीर परिमण्डल तथा उ प्र (पूर्व) परिमण्डल में आगरा से स्वी क्षेत्र में किसी भी चालू संयोजन के लिए बिल जारी नहीं किए गए थे जिसके कारण 9.40 करोड़ रु. के राजस्व के कम बिल बनाए गए।

(पैराग्राफ 1.14.2)

- पांच परिमण्डलों के अधीन 35 से स्वी क्षेत्र तथा आठ परिमण्डलों के अधीन सभी से स्वी क्षेत्र में राजस्व संग्रहण की अनुपयुक्त मॉनीटरिंग के परिणामस्वरूप 113.88 करोड़ रु. के राजस्व बकाया का संचयन हुआ।

(पैराग्राफ 1.14.5)

- बिलिंग पैकेजों में स्वचालित विच्छेदन सुविधा के अभाव के कारण संयोजन देर से काटे गए व नौ परिमण्डलों में 42 करोड़ रु. राजस्व बकाया का संचयन हुआ।

(पैराग्राफ 1.14.7)

- लेखापरीक्षा द्वारा किए गए एक सर्वेक्षण में पाया गया कि कम्पनी संयोजनों को मुक्त करने, दोषों के उदाहरण व उनके सुधार, आवाज गुणवत्ता, वांछित दूरभाष नम्बरों पर संयोजन प्राप्त करने तथा अतिरिक्त सुविधाओं जैसे एस टी डी व आई एस डी के प्रावधान से संबंधित ट्राई द्वारा निर्धारित सेवा नियमों की गुणवत्ता प्राप्त करने में विफल रही थी।

(पैराग्राफ 1.15.1.1 से 1.15.1.6)

सिफारिशों का सारांश:

- कम्पनी को कड़ी प्रतिस्पर्धा के चलते अपनी आरम्भिक व अनुगामी परियोजनाओं के विस्तार में विलम्ब व बाधाओं के खतरे को दूर करने के लिए अपने आयोजना तंत्र को सुदृढ़ करना चाहिए तथा इसकी समीक्षा करनी चाहिए।
- कम्पनी को सर्वेक्षण आयोजित करने चाहिए तथा मांग व आवश्यकताओं को पूर्वानुमान लगाने के लिए जनसंख्या, व्यापार सांख्यिकी तथा वर्तमान मांग प्रवृत्तियों के आधार पर क्षेत्रों की पहचान करनी चाहिए।
- कम्पनी को अपनी विभिन्न दूरभाष सेवाओं के लिए प्रौद्योगिकी चुनते समय अत्यधिक सावधानी बरतनी चाहिए जिससे अप्रचलित प्रौद्योगिकी के चयन का खतरा उत्पन्न न हो।
- कम्पनी को प्रत्येक परिमण्डल के लिए डब्ल्यू एल एल दूरभाष सेवा से संबंधित अलग लागत अभिलेख बनाना सुनिश्चित करना चाहिए, जिससे डब्ल्यू एल एल सेवा की परिमण्डल-वार प्रचालनात्मक व वित्तीय व्यवहार्यता सुनिश्चित हो सके।
- कम्पनी को ग्रामीण व शहरी दोनों क्षेत्रों में डब्ल्यू एल एल सेवाओं की प्रोन्नति के लिए उपयुक्त मार्केटिंग रणनीति बनानी चाहिए।
- कम्पनी को परिमण्डलों द्वारा आवश्यक अवसंरचना के निर्माण के लिए अपनाए गए विभिन्न उन्नत कार्यकलाप करने के लिए समय सीमा निर्धारित करनी चाहिए।
- कम्पनी को वायरलैस उपस्कर के प्रतिष्ठापन के लिए साइटों के लिए आबंटित आवृत्तियों एस ए सी एफ ए के निर्बाधन तथा के प्रयोग के लिए डब्ल्यू पी सी शाखा से 'सैद्धान्तिक करार' समय पर प्राप्त करना सुनिश्चित करने के लिए एक मॉनीटरिंग तंत्र विकसित करना चाहिए।
- कम्पनी को पूर्तिकर्ताओं को गलत या अधिक भुगतान के खतरे को दूर करने के लिए सुदृढ़ दरों का समय पर निर्धारण सुनिश्चित करना चाहिए।
- कम्पनी को संयोजन जारी करने में तथा टर्मिनलों के अभाव के कारण क्षमता के अल्पउपयोग के खतरे को दूर करने के लिए डब्ल्यू एल एल उपस्कर तथा टर्मिनलों की साथ-साथ प्राप्ति सुनिश्चित करनी चाहिए।
- कम्पनी को अपने वित्तीय हित सुरक्षित करने के लिए पूर्तिकर्ताओं से उपयुक्त निष्पादन बैंक गारन्टी प्राप्त करना सुनिश्चित करना चाहिए।
- कम्पनी को खराब सेवा गुणवत्ता व इसका उपभोक्ता आधार खोने के खतरे को दूर करने के लिए पर्याप्त तथा बाधारहित नेटवर्क कवरेज प्रदान करने की पूर्तिकर्ताओं की जिम्मेदारी में उनके निष्पादन को मॉनीटर करना चाहिए।
- कम्पनी को उन पूर्तिकारों जो समय पर खराब नेटवर्क कवरेज से संबंधित शिकायतों का समाधान करने में विफल हो जाते हैं, के विरुद्ध तत्काल कार्यवाही करनी चाहिए।
- कम्पनी को दोषपूर्ण टर्मिनलों की मरम्मत में विलम्ब व सामान-सूची के संचयन के खतरे को दूर करने के लिए डब्ल्यू एल एल टर्मिनलों के लिए तत्काल ए एम सी के कार्यान्वयन के लिए दिशानिर्देश निर्धारित करने चाहिए।
- कम्पनी को संपूर्ण बिलिंग व राजस्व वसूली सुनिश्चित करने के लिये अपनी विभिन्न शाखाओं के बीच समन्वय सुदृढ़ करना चाहिए।

- कम्पनी को अपने ग्राहकों को प्रतियोगियों की ओर जाने के खतरे के दूर करने के लिए ग्राहकों की शिकायतें सुनने तथा अतिरिक्त सुविधाओं के लिए अनुरोध में विलम्ब कम करने के लिए इसकी ग्राहक सेवा, वाणिज्यिक व प्रचालन शाखाओं के बीच उपयुक्त समन्वय सुनिश्चित करना चाहिए।
- कम्पनी को अपनी डब्ल्यू एल एल दूरभाष सेवाओं की गुणवत्ता के बारे में अपने ग्राहकों से फीडबैक प्राप्त करने के लिए नियमित अंतराल पर सर्वेक्षण आयोजित करने चाहिए तथा उन पर अविलम्ब सुधारात्मक कार्यवाही करनी चाहिए।

1.1 प्रस्तावना

एक्सचेंजों को वायरलैस द्वारा ग्राहकों से जोड़कर भूमिगत केबिलों को प्रतिस्थापित करने के लिए अभिकल्पित लोकल लूप में वायरलैस (डब्ल्यू एल एल) दूरभाष प्रणाली एक डिजिटल वायरलैस लोकल लूप प्रणाली है। डब्ल्यू एल एल संयोजन विभिन्न प्रौद्योगिकियों द्वारा प्रदान किए जा सकते हैं। कोड डिविजन मल्टीपल एक्सेस (सी डी एम ए) अत्याधुनिक प्रौद्योगिकियों में से एक है, जो किसी बैंड में एक ही समय एक ही आवृत्ति को कई प्रयोक्ताओं द्वारा प्रयोग करना अनुमत करता है।

एक विशिष्ट डब्ल्यू एल एल दूरभाष प्रणाली में आधार स्टेशन (आ स्टे), दूरभाष एक्सचेंज या पब्लिक स्विचड टेलीकॉम नेटवर्क (पी एस टी एन) से संयोजित बेस स्टेशन कंट्रोलर (बे स्टे क) या मोबाइल स्वीचिंग केन्द्र (मो स्वी के), बेस ट्रांसमिशन स्टेशन (बे ट्रां स्टे), नेटवर्क प्रबन्धन प्रणाली (ने प्र प्र) और रिमोट स्टेशन (री स्टे) सम्मिलित हैं। प्रणाली का एक चित्रात्मक रूपांतरण परिशिष्ट-1 में दिया गया है। रिमोट स्टेशन ग्राहक टर्मिनल हैं जो बेस स्टेशन क्षेत्र के अंतर्गत संचार करते हैं।

डब्ल्यू एल एल दूरभाष प्रणाली में स्थिर के साथ-साथ मोबाइल सुविधाएं भी हैं। स्थिर प्रणाली में ग्राहक टर्मिनल लैंडलाइन दूरभाष उपस्कर की तरह स्थिर होते हैं, जिन्हें स्थिर वायरलैस टर्मिनल (स्थि वा ट) या फिक्सड रिमोट स्टेशन (एफ आर एस) या वॉल सेट (डब्ल्यू एस) कहते हैं। मोबाइल प्रणाली में, ग्राहक टर्मिनल सैल्यूलर मोबाइल दूरभाष हैंडसेट जैसे होते हैं जिन्हें हस्तगत वायरलैस टर्मिनल (ह वा ट) कहते हैं।

दूरसंचार विभाग ने देश में डब्ल्यू एल एल दूरभाष सेवा की शुरुआत 1994 में, मुख्यतया तकनीकी रूप से अव्यवहार्य (त अं)* क्षेत्रों में दूरभाष संयोजन प्रदान करने के लिए प्रस्तावित की।

दू वि ने 1000 लाइनों की दो डब्ल्यू एल एल प्रणालियां खरीदने के लिए एक क्रय आदेश दिया (जून 1995), जो कि फील्ड परीक्षण के लिए, बेतार टेलीफोनी-द्वितीय पीढ़ी (सी टी 2) प्रौद्योगिकी पर आधारित थी, परन्तु प्रणालियां असंतोषजनक निष्पादन व अप्रचलित प्रौद्योगिकी के कारण बंद कर दी गई (जनवरी 1997)।

दू वि ने बाद में डब्ल्यू एल एल सी डी एम ए उपस्कर (आई एस-95ए प्रौद्योगिकी) के लिए एक संविदा तथा डब्ल्यू एल एल कोरेडेक्ट* उपस्कर के लिए दूसरी संविदा जारी की (जून 1998)। इसी बीच, सरकार ने नई दूरसंचार नीति (न दू नी-99) शुरु की (1999), जिसमें मांग पर दूरभाष व देश में 2002 के अंत तक वैश्विक सेवा जिम्मेदारियों (वै से जि)^० के तहत सभी गांवों का दूरभाष कवरेज कल्पित किया गया था।

* त अ: वह क्षेत्र जहां केबिल बिछाना संभव नहीं है।

* कोरेडेक्ट: आई आई टी मद्रास द्वारा विकसित डिजिटल संवर्द्धित बेतार दूरभाष प्रणाली, जो कि सी डी एम ए के समान है।

^० वै से जि: वै से जि में देश में सभी गांवों की दूरभाष कवरेज के अतिरिक्त मांग पर दूरभाष प्रदान करना कल्पित किया गया था।

दू वि ने 56,000 लाइनों के डब्ल्यू एल एल सी डी एम ए उपस्कर के लिए क्रय आदेश दिया (अगस्त-सितम्बर 2000) तथा उसके बाद कम्पनी ने 12,000 लाइनों के लिए अतिरिक्त क्रय आदेश दिया (दिसम्बर 2000 व जून 2001) डब्ल्यू एल एल कोरडेक्ट उपस्कर के लिए, कम्पनी ने 25000 लाइनों के उपस्कर के लिए क्रय आदेश दिए (नवम्बर 2000)। इन सभी उपस्करों की आपूर्ति मार्च 2002 तक पूरी हो गई थी।

कम्पनी 'तरंग' ब्रांड नाम के तहत दोनों स्थिर व सीमित मोबाइल डब्ल्यू एल एल सेवाएं प्रदान करती है। उत्तर प्रदेश (पूर्व) परिमण्डल के इलाहबाद व गोरखपुर सैकेण्ड्री स्वीचिंग क्षेत्रों (सै स्वी क्षे)^५ को सबसे पहले डब्ल्यू एल एल सी डी एम ए प्रणाली को जनवरी 2001 तथा सितम्बर 2001 में क्रमशः शहरी तथा ग्रामीण क्षेत्र में चालू किया जाना था।

1.2 संगठनात्मक ढांचा

डब्ल्यू एल एल दूरभाष सेवा के प्रचालन का संपूर्ण नियंत्रण कम्पनी के अध्यक्ष व प्रबन्ध निदेशक (अ प्र नि) में निहित है, जिनकी सहायता कारपोरेट कार्यालय में निदेशक (प्रचालन) व निदेशक (आयोजना व नेटवर्क प्रबन्धन) तथा परिमण्डल स्तर पर संबंधित मुख्य महाप्रबन्धक (मु म प्र) द्वारा की जाती है।

1.3 लेखापरीक्षा कार्यक्षेत्र

कम्पनी में डब्ल्यू एल एल दूरभाष सेवा की निष्पादन लेखापरीक्षा 2000-01 से 2004-05 की अवधि कवर करते हुए अप्रैल से अगस्त 2005 के दौरान आयोजित की गई। लेखापरीक्षा में कारपोरेट कार्यालय, 24 दूरसंचार परिमण्डलों तथा चैन्नई व कलकत्ता के दो मैट्रो जिलों की संवीक्षा की गई। इसके अतिरिक्त प्रतिष्ठापित क्षमताओं के आधार पर कम से कम प्रत्येक दूरसंचार परिमण्डल के पांच सै स्वी क्षे की शर्त पर तीस प्रतिशत सै स्वी क्षे चयनित किये गये।

1.4 लेखापरीक्षा के उद्देश्य

लेखापरीक्षा के उद्देश्य निम्न की जांच करना था:

- क्या डब्ल्यू एल एल दूरभाष सेवा के आरम्भ व विस्तार के लिए आयोजना पर्याप्त थी;
- क्या डब्ल्यू एल एल उपस्कर की प्राप्ति व चालू करने से पहले आवश्यक अवसंरचना तैयार रखी गई थी;
- क्या डब्ल्यू एल एल उपस्कर की अधिप्राप्ति मितव्ययी, कुशल व प्रभावी थी;
- क्या डब्ल्यू एल एल प्रणाली की सज्जित क्षमता का इष्टतम प्रयोग हो रहा था;
- क्या डब्ल्यू एल एल प्रणाली का प्रचलनात्मक निष्पादन प्रभावी था;
- क्या प्रणाली के लिए बिलिंग व राजस्व संग्रहण मितव्ययी, कुशल तथा प्रभावी था; और
- क्या डब्ल्यू एल एल दूरभाष सेवा की गुणवत्ता संतोषजनक थी।

^५ सै स्वी क्षे: वह क्षेत्र जिनमें देश की दूरसंचार प्राधिकारियों द्वारा बांटा गया है। ये सामान्यतः राजस्व जिलों के साथ सह-टर्मिनल होते हैं।

1.5 लेखापरीक्षा के आधार

लेखापरीक्षा के लिए प्रयुक्त मुख्य मापदण्ड इस प्रकार थे:

- आवश्यकताओं के मूल्यांकन, अवसंरचना के प्रावधान, प्रौद्योगिकी के चयन, प्रशिक्षित जनशक्ति की उपलब्धता व वित्तीय व्यवहार्यता के लिए संहिता प्रावधानों के अनुसार उपयुक्त आयोजना।
- संविदा तथा अधिप्राप्ति के लिए संहिता प्रावधान।
- क्रय आदेशों की निबन्धन व शर्तें।
- दू वि व कम्पनी द्वारा निर्धारित प्रचालनात्मक व वित्तीय निष्पादन संकेतक।
- भारतीय दूरसंचार विनियामक प्राधिकरण (भा दू वि प्रा) द्वारा सेवा की गुणवत्ता के संदर्भ में निर्धारित किए गए निष्पादन संकेतक का अनुपालन।

1.6 लेखापरीक्षा पद्धति

लेखापरीक्षा पद्धति में पहले विस्तृत रूप से बताया गए लेखापरीक्षा मापदण्ड पर आधारित डब्ल्यू एल एल दूरभाष सेवा के निष्पादन के मूल्यांकन के लिए दस्तावेजों की जांच व लेखापरीक्षिती के साथ विचार विमर्श सम्मिलित हैं।

लेखापरीक्षा द्वारा ग्रामीण व शहरी क्षेत्रों में कम्पनी द्वारा उपलब्ध कराई गई डब्ल्यू एल एल दूरभाष सेवा की गुणवत्ता के मूल्यांकन के लिए एक सर्वेक्षण भी आयोजित किया गया।

1.7 आभारोक्ति

निष्पादन लेखापरीक्षा आयोजित करने के लिए, इस कार्यालय के लेखापरीक्षा दलों ने निगम कार्यालय, सभी परिमण्डलों तथा संबन्धित परिमण्डलों के तहत पड़ने वाले सै स्वी क्षेत्र सहित कम्पनी के दो दूरभाष जिलों का दौरा किया। लेखापरीक्षा के दौरान अभिलेखों व दस्तावेजों की जांच के अतिरिक्त कई मामलों पर चर्चा की गई। परिमण्डल स्तर पर व कारपोरेट प्रबन्धन के साथ आगत और विगत सभाएं भी की गईं। निष्पादन लेखापरीक्षा की संपन्नता के लिए विभिन्न चरणों पर प्रबन्धन के सभी स्तरों द्वारा उपलब्ध करवाए गए सहयोग और सहायता को लेखापरीक्षा स्वीकार करता है। निष्पादन लेखापरीक्षा प्रतिवेदन मंत्रालय/प्रबन्धन को दिसम्बर 2005 को जारी किया गया था व उनका उत्तर प्रतीक्षित था (जनवरी 2006)।

1.8 लेखापरीक्षा निष्कर्ष

सितम्बर 2000 में कम्पनी गठन पर इसके सामने मुख्य उद्देश्य न दू नी-99 के तहत इसकी सर्वभौमिक सेवा दायित्व को परा करना था। चूंकि डब्ल्यू एल एल दूरभाष सेवा त अ क्षेत्रों व गांवों में दूरभाष संयोजन प्रदान करने के लिए उत्तम विधि के रूप में पहचानी गई थी, कम्पनी के लिए यह अत्यावश्यक था कि वह डब्ल्यू एल एल दूरभाष की शुरुआत व इसका भविष्य विस्तार बहुत सावधानीपूर्वक आयोजित करे। अधिप्राप्ति कार्यविधि व प्रथा को आपूर्तियों के लिए धन का उत्तम मूल्य सुनिश्चित करना था। इष्टतम क्षमता प्रयोग व कुशल प्रचालनात्मक निष्पादन होना चाहिए था। बिलिंग व राजस्व संग्रहण प्रणाली बिना त्रुटि के हानी चाहिये थी। इन सबके अलावा ग्रामीण व शहरी दोनों इलाकों में ग्राहकों को सेवा की उच्च गुणवत्ता प्रदान की जानी चाहिए थी।

लेखापरीक्षा के ध्यान में आया कि मार्च 2005 को डब्ल्यू एल एल दूरभाष सेवा की सज्जित क्षमता ग्रामीण क्षेत्रों में 16.90 लाख लाइनें और शहरी क्षेत्रों में 9.99 लाख लाइनें थी, जिनके विरुद्ध क्रमशः केवल 11.32 लाख लाइनों तथा 4.96 लाख लाइनों के संयोजन प्रदान किए गए

थे। कम्पनी का देश में 2001-02 तक 2642 शार्ट डिस्टेंस चार्जिंग एरिया (एस डी सी ए)* में से प्रत्येक में एक डब्ल्यू एल एल प्रणाली प्रदान करने का लक्ष्य था, जिसके विरुद्ध अक्टूबर 2005 तक कम्पनी ने 2185 एस डी सी ए में डब्ल्यू एल एल प्रणाली प्रदान की।

लेखापरीक्षा ने डब्ल्यू एल एल दूरभाष सेवा की आयोजना, अवसंरचना के सृजन, अधिप्राप्ति, क्षमता उपयोग, प्रचालनात्मक निष्पादन, बिलिंग व राजस्व संग्रहण तथा डब्ल्यू एल एल दूरभाष सेवा की गुणवत्ता में कमियां पाई, जिन्हें विशेष रूप से निजी प्रचालकों से प्रतियोगिता के चलते हुए तत्काल दूर किया जाना चाहिये था। ये कमियां अनुगामी पैराग्राफों में चर्चित हैं।

1.9 आयोजना

संहिता प्रावधानों तथा कम्पनी के आन्तरिक अनुदेशों के अनुसार सभी 24-दूरसंचार परिमण्डलों तथा दो मैट्रो जिलों को अपने क्षेत्रों में डब्ल्यू एल एल उपस्कर व टर्मिनलों की आरम्भिक शुरुआत तथा अनुगामी विस्तार के लिए अपनी आवश्यकताएं प्रक्षेपित करनी थी। इन प्रक्षेपणों के आधार पर, कारपोरेट कार्यालय को डब्ल्यू एल एल उपस्कर व टर्मिनलों के लिए समग्र मांग आकलित करनी थी तथा उनकी अधिप्राप्ति तथा चालू करने के लिए आयोजना करनी थी।

दूरसंचार राज्यमंत्री की अध्यक्षता वाली एक सशक्त समिति की सिफारिशों (दिसम्बर 1999) के अनुसार, देश में 2,642 एस डी सी ए में से प्रत्येक में प्रचालन के प्रथम दो वर्षों यथा 2000-01 व 2001-02 में एक डब्ल्यू एल एल प्रणाली प्रदान करने की योजना बनाई गई थी। समिति ने सभी गैर-कार्यात्मक मल्टी एक्सेस सरल रेडियो (एम ए आर आर) आधारित ग्रामीण सार्वजनिक दूरभाषों (वी पी टी) को डब्ल्यू एल एल प्रणाली से प्रतिस्थापित करने की भी सिफारिश भी की, क्योंकि एम ए आर आर वाले संयोजन असंतोषजनक सिद्ध हुए।

दू वि द्वारा जांच व उपयुक्त पहुंच प्रौद्योगिकी सुझाने के लिए बनाई गई एक समीक्षा समिति (सितम्बर 2000), ने सिफारिश की (अक्टूबर 2000) कि त अ क्षेत्रों व गांवों में, विशेषकर उनमें जो सुदूर क्षेत्रों में हैं, दूरभाषों के द्रुत प्रतिष्ठापन के लिए डब्ल्यू एल एल सी डी एम ए प्रौद्योगिकी एक बढ़िया प्रौद्योगिकी-आर्थिक हल प्रदान करती थी।

किसी दूरसंचार परियोजना के लिए पहली शुरुआत व विस्तार की विस्तृत योजना बनाते समय, अन्य बातों के साथ-साथ, निम्न पहलुओं पर उपयुक्त रूप से ध्यान देने की आवश्यकता थी:

- मांग व आवश्यकता का उपयुक्त आकलन
- नवीनतम प्रौद्योगिकी की पहचान व शुरुआत
- परियोजना की वित्तीय व्यवहार्यता व लाभप्रदता का आकलन
- शुरुआत व विपणन के लिए उपयुक्त रणनीति का निर्माण

यद्यपि, लेखापरीक्षा ने पाया कि परियोजना प्रबन्धन के उपर्युक्त पहलुओं पर आवश्यकतानुरूप ध्यान नहीं दिया गया था। पहली शुरुआत के लिए आयोजना के साथ विस्तार के लिए भी आयोजना तदर्थ आधार पर की गई थी। आयोजना प्रक्रिया में पाई गई कमियां अनुगामी पैराग्राफों में बताई गई हैं।

* एस डी सी ए: चार्जिंग उद्देश्य के लिए लघुतम प्रादेशिक यूनिट। एक ही एस डी सी ए के अंतर्गत कॉलों को लोकल कॉल के रूप में प्रभारित किया जाता है। एस डी सी ए सामान्यता तहसील या ताल्लुक जैसे होते हैं।

1.9.1 डब्ल्यू एल एल उपस्कर की मांग व आवश्यकता का अपर्याप्त आकलन

लेखापरीक्षा ने डब्ल्यू एल एल दूरभाष सेवा के संदर्भ में मांग व आवश्यकता के आकलन में निम्न कमियां पाईं:

1.9.1.1 जनसंख्या व व्यापार सांख्यिकी तथा विद्यमान मांग प्रवृत्तियों के आधार पर क्षेत्रों की गैर-पहचान

डब्ल्यू एल एल प्रचालनों के लिए पहली शुरुआत तथा इसके अनुगामी विस्तार के लिए मांग के प्रक्षेपण के समय (2000-01), केवल तीन परिमण्डलों, यथा आंध्र प्रदेश, कर्नाटक व तमिलनाडु और चेन्नई दूरभाष जिला ने जनसंख्या व व्यापार सांख्यिकी का ध्यान रखा तथा छः परिमण्डलों यथा आन्ध्र प्रदेश, छत्तीसगढ़, कर्नाटक, मध्य प्रदेश, महाराष्ट्र व तमिलनाडु तथा चेन्नई दूरभाष जिला ने प्रतीक्षा सूची व कवर किये जाने वाले क्षेत्रों में मांग में प्रत्याशित वृद्धि को ध्यान में रखा। कारपोरेट कार्यालय ने अन्य परिमण्डलों द्वारा उनकी जनसंख्या तथा व्यापार सांख्यिकी के आधार पर कवर किये जाने वाले क्षेत्रों की पहचान करने के लिए जोर नहीं दिया था।

कम्पनी के मु प्र नि ने एक नामी एजेन्सी द्वारा डब्ल्यू एल एल संयोजनों के लिए संभावित मांग व ग्राहकों की प्रतिक्रिया का आकलन करने के लिए एक बाजार सर्वेक्षण आयोजित करना अनुमोदित किया (जून 2001)। कारपोरेट कार्यालय की आयोजना शाखा ने ऐसा कोई सर्वेक्षण नहीं करवाया तथा कहा (अक्टूबर 2001) कि पहले से ही शहरी क्षेत्रों में प्रदत्त डब्ल्यू एल एल संयोजनों के प्रति ग्राहकों की प्रतिक्रिया बहुत अच्छी थी तथा सर्वेक्षण करवाना बहुत महंगा होगा। यह देखा गया कि परियोजना पर आने वाली लागत की तुलना में सर्वेक्षण की प्रत्याशित लागत, 36 लाख रू. बहुत ही कम थी।

सर्वेक्षण से कम्पनी को प्रत्येक परिमण्डल में संभावित मांग के सही मूल्यांकन में सहायता मिलती। इसके विपरीत, कारपोरेट कार्यालय द्वारा परिमण्डलों को केवल यह अनुदेश दिये गए (अप्रैल/जून 2002) कि प्रति एस डी सी ए के लिए एक बी टी एस, प्रति सै स्वी क्षे के लिए एक बी एस सी तथा परिमण्डल मुख्यालय पर एक एम एस सी की आयोजना करें।

1.9.1.2 बिना उपयोग की क्षमता पर ध्यान न देना

डब्ल्यू एल एल परियोजना का विस्तार मुख्यतया 2002-03 से शुरू हुआ। लेखापरीक्षा ने पाया कि वर्ष 2002-03 तथा अनुगामी वर्षों के लिए अपनी वर्तमान क्षमता के विस्तार के लिए मांग के प्रक्षेपण के समय, केवल चार परिमण्डलों¹ तथा चेन्नई दूरभाष जिला ने अपने वर्तमान डब्ल्यू एल एल एक्सचेंजों की बिना उपयोग की क्षमता को ध्यान में रखा। इसी प्रकार, वर्ष 2002-03 के लिए डब्ल्यू एल एल प्रणाली के समग्र विस्तार आयोजना के समय कारपोरेट कार्यालय द्वारा वर्तमान डब्ल्यू एल एल एक्सचेंजों की बिना उपयोग की क्षमता को ध्यान में नहीं रखा गया था।

यह भी देखा गया कि सात परिमण्डलों², के तहत परिशिष्ट-II में दिये गये ब्यौरे के अनुसार, 22 सै स्वी क्षे में, विस्तार के समय (अप्रैल 2002 से फरवरी 2004) मुख्यतया मांग में कमी तथा डब्ल्यू एल एल टर्मिनलों की कमी के कारण 110850 लाइनों की सज्जित क्षमता के विरुद्ध चालू संयोजनों की कुल संख्या केवल 16283 थी। इसके बावजूद मौजूदा क्षमता के 113650 लाइनों से बड़ा दी गई थी। मार्च 2005 तक, चालू संयोजनों की कुल संख्या केवल 94866 थी जो 110850 लाइनों की प्रारम्भिक क्षमता से कम थी। इस प्रकार क्षमता का विस्तार अनुचित था तथा परिणामस्वरूप 108.64 करोड़ रू. का अविवेकपूर्ण व्यय हुआ।

¹ आंध्र प्रदेश, कर्नाटक, महाराष्ट्र व तमिलनाडु।

² बिहार, हरियाणा, झारखण्ड, पंजाब, उत्तर प्रदेश (पूर्व), उत्तर प्रदेश (पश्चिम) और पश्चिम बंगाल।

1.9.1.3 निजी प्रचालकों द्वारा उपलब्ध कराई गई डब्ल्यू एल एल दूरभाष सेवाओं के प्रभाव का ध्यान न रखना

डब्ल्यू एल एल प्रणालियों के क्षमता विस्तार की आयोजना करते समय, विशेषकर शहरी क्षेत्रों में, मांग के ज्यादा औचित्यपूर्ण आकलन के लिए निजी प्रचालकों की उपस्थिति के प्रभाव का ध्यान रखा जाना चाहिए था। दू वि या उनकी वेबसाइट में उपलब्ध उनकी रोलआउट दायित्वों[#] से निजी प्रचालकों के कवरेज की वर्ष-वार स्थिति का पता लगाया जा सकता था। लेखापरीक्षा ने पाया कि केवल तीन परिमण्डलों, यथा आन्ध्र प्रदेश, केरल तथा महाराष्ट्र व चेन्नई और कलकत्ता के दो मैट्रो जिलों ने 2001-02 से 2004-05 की अवधि के लिए अपने क्षेत्रों में अपनी मांग प्रक्षेपित करते समय निजी प्रचालकों द्वारा उपलब्ध कराई गई डब्ल्यू एल एल दूरभाष सेवाओं के प्रभाव को ध्यान में रखा। यहां तक कि कारपोरेट कार्यालय ने भी इस प्रभाव का ध्यान नहीं रखा।

1.9.1.4 कम्पनी की अपनी लैंडलाइन सेवा व सैल्यूलर मोबाइल दूरभाष सेवाओं की संभाव्य वृद्धि को ध्यान में न रखना

यह देखा गया कि वर्ष 2001 से 2004-05 के लिए केवल तमिलनाडु परिमण्डल व कलकत्ता दूरभाष जिला ने अपनी डब्ल्यू एल एल प्रणालियों के लिए क्षमता विस्तार के प्रक्षेपण के समय उनकी अपनी लैंडलाइन सेवा व सैल्यूलर मोबाइल दूरभाष सेवा (सै मो दू से) की संभाव्य वृद्धि का ध्यान रखा। तथापि, कारपोरेट कार्यालय ने उपरोक्त वर्षों के लिए डब्ल्यू एल एल प्रणाली की क्षमता के समग्र विस्तार की योजना बनाते समय सै मो दू से की अपनी कुल संभाव्य वृद्धि को ध्यान में रखा।

1.9.2 नवीनतम प्रौद्योगिकी की गैर शुरुआत

कारपोरेट कार्यालय की आयोजना व नेटवर्क स्वीचिंग शाखा बाजार में विभिन्न प्रौद्योगिकी की उपलब्धता मालूम करती है तथा उसके बाद सर्वोत्तम प्रौद्योगिकी की अधिप्राप्ति के लिए प्रस्ताव रखती है।

2000-01 से 2004-05 के दौरान, कम्पनी ने आई एस-95ए, वी-5.2 और एम एस सी आधारित 2000-1एक्स डब्ल्यू एल एल सी डी एम ए प्रौद्योगिकी के साथ-साथ कॉरडेक्ट डब्ल्यू एल एल प्रौद्योगिकी का चुनाव किया। आधुनिक तृतीय पीढ़ी (3जी) सी डी एम ए 2000-1एक्स प्रौद्योगिकी आधारित वाणिज्यिक प्रणाली, जिसे एस के टेलीकॉम (कोरिया) ने विकसित किया था, अक्टूबर 2000 में चालू की गई थी और तब से विश्व बाजार में उपलब्ध थी। यहां तक कि कम्पनी के निदेशक बोर्ड की प्रबन्धन समिति ने पाया (मार्च 2002) कि वी 5.2 सी डी एम ए प्रौद्योगिकी पुरानी थी तथा अंतर्राष्ट्रीय प्रचालन मानक (अं प्र मा) प्रयोग करते हुए एम एस सी आधारित समाधान सी डी एम ए डब्ल्यू एल एल प्रणालियों के लिए नवीनतम प्रौद्योगिकी थी जिसे सी डी एम ए 2000 1एक्स 3जी वर्शन के लिए अपग्रेड किया जा सकता था। समिति ने यह भी पाया कि एम एस सी आधारित सी डी एम ए 2000-1एक्स प्रौद्योगिकी इसकी उच्च क्षमता के कारण प्रति लाइन लागत आधार पर सस्ती होने की आशा थी तथा इसलिए कम्पनी को इस प्रौद्योगिकी को चुनना चाहिये।

तथापि, यह देखा गया कि कम्पनी ने अक्टूबर 2000 से मार्च 2005 की अवधि के दौरान 1,479.87 करोड़ रु. मूल्य की डब्ल्यू एल एल प्रणालियां अप्रचलित प्रौद्योगिकी के लिए जारी संविदाओं के आधार पर अधिप्राप्त कीं। इन अधिप्राप्तियों में से, 1,158.25 करोड़ रु. की डब्ल्यू एल एल प्रणालियां प्रबन्धन समिति के उपरोक्त प्रेक्षणों के बावजूद अधिप्राप्त की गई थी। विवरण परिशिष्ट-III में दिया गया है। सी डी एम ए 2000-1एक्स प्रौद्योगिकी पर आधारित

[#] रोलआउट दायित्व: लाइसेंस धारकों द्वारा एक निर्धारित समय सीमा के अन्दर सेवा शुरू करने की जिम्मेदारियां तथा दू वि से प्राप्त लाइसेंसों में बताए गए सेवा क्षेत्र को कवर करना।

डब्ल्यू एल एल उपस्कर की अधिप्राप्ति के लिए संविदा जारी की गई थी (जुलाई 2002) परन्तु क्रय आदेश केवल मार्च 2004 में जारी किया गया था। 243.26 करोड़ रु. की डब्ल्यू एल एल प्रणालियां इस संविदा तथा जुलाई 2004 की एक और संविदा के आधार पर अधिप्राप्त की गई थी (मार्च 2005)।

कम्पनी का उत्तर जनवरी 2006 तक प्रतीक्षित था।

1.9.3 वित्तीय व्यवहार्यता व लाभप्रदता का गैर-विश्लेषण

वर्ष 2000-01 व 2001-02 के लिए डब्ल्यू एल एल दूरभाष सेवा को चालू करने तथा विस्तार की योजना बनाते समय, कम्पनी द्वारा परियोजना की वित्तीय व्यवहार्यता व लाभदायकता का कोई विश्लेषण इस आधार पर नहीं किया गया था कि परियोजना मंत्रिमण्डल निर्णय, जिसमें सरकार की सामाजिक वचनबद्धता प्रदर्शित होती थी, के आधार पर शुरू की गई थी। यह मत अस्वीकार्य था, क्योंकि विश्लेषण से कम्पनी को सरकार की इस सामाजिक वचनबद्धता को निभाने से होने वाली हानि की मात्रा का आकलन करने में सहायता मिलती तथा इसको यू एस ओ निधि² से सब्सिडी मिल पाती। यह देखा गया कि कम्पनी ने 2002-03 व 2004-05 में विश्लेषण किया, परन्तु 2003-04 में नहीं किया। यह भी देखा गया कि कारपोरेट कार्यालय ने 2000-01 से 2004-05 तक किसी भी वर्ष के लिए डब्ल्यू एल एल दूरभाष सेवा से संबंधित कुल बनाए गए बिल व संग्रहीत राजस्व तथा लाभ व हानि खातों का अलग वर्ष-वार विवरण तैयार नहीं किया गया था। इन विवरणों की अनुपस्थिति में, इसकी डब्ल्यू एल एल दूरभाष सेवा की लाभप्रदता का सही आकलन संभव नहीं था।

कारपोरेट कार्यालय ने सभी परिमण्डलों को डब्ल्यू एल एल दूरभाष सेवा के लिए अलग लागत खाते तैयार करने के लिए अनुदेश जारी किए (मार्च 2003 व मई, जून और अक्टूबर 2004) परन्तु 13 परिमण्डलों³ व दो मैट्रो जिलों ने ये अभिलेख तैयार नहीं किए। ग्यारह परिमण्डलों ने ये अभिलेख केवल वर्ष 2003-04 के लिए तैयार किए तथा इनमें से सात परिमण्डलों, यथा, आन्ध्र प्रदेश, बिहार, हरियाणा, जम्मू व कश्मीर, कर्नाटक, केरल ओर उ.प्र. (पूर्व) ने कुल 122.15 करोड़ रु. की हानि उठाई तथा एक परिमण्डल (मध्यप्रदेश) ने डब्ल्यू एल एल दूरभाष सेवा के प्रचालन पर वर्ष 2003-04 के दौरान 54.68 लाख रु. का लाभ कमाया, जैसा कि परिशिष्ट-IV में वर्णित है। तीन परिमण्डलों यथा हिमाचल प्रदेश, महाराष्ट्र व उ.प्र. (पश्चिम) ने पूर्ण अभिलेख तैयार नहीं किए।

परिमण्डलों को संयोजनों की प्रत्याशित संख्या व प्रति प्रयोक्ता औसत राजस्व के आधार पर वार्षिक राजस्व प्रक्षेपण भी तैयार करना था तथा उसकी वास्तविक राजस्व वसूली से तुलना भी करनी थी। 10 परिमण्डलों यथा असम, छत्तीसगढ़, हरियाणा, झारखण्ड, मध्यप्रदेश, महाराष्ट्र, उड़ीसा, पंजाब, राजस्थान व उ.प्र. (पूर्व) में जांच परीक्षणों से पता चला कि 2001-02 से 2004-05 के दौरान राजस्व वसूली की तुलना में प्रक्षेपणों में कुल 139.31 करोड़ रु. की कुल कमी थी। विवरण परिशिष्ट-V में दिया गया है। कमी मुख्यतया घटिया क्षमता प्रयोग तथा नेटवर्क कवरेज की समस्याओं के कारण थी, जैसा कि बाद में बताया गया है। यह देखा गया कि दूसरे परिमण्डलों ने डब्ल्यू एल एल दूरभाष सेवा के संदर्भ में राजस्व प्रक्षेपण तैयार नहीं किए थे।

² यू एस ओ निधि: दूरसंचार प्रचालकों द्वारा सार्वभौमिक सेवा दायित्व के तहत दूरसंचार सेवाएं प्रदान करने के लिए होने वाले व्यय को सब्सिडी देने के लिए दू.वि.के. के अंतर्गत भारत सरकार द्वारा बनाई गई (दिसम्बर 2003) एक निधि।

³ अंडमान और निकोबार, असम, छत्तीसगढ़, गुजरात, झारखण्ड, उत्तर पूर्व-I, उत्तर पूर्व-II, उड़ीसा, पंजाब, राजस्थान, तमिलनाडु, उत्तरांचल तथा पश्चिम बंगाल

1.9.4 शुरुआत व विपणन के लिए रणनीतियां नहीं बनाई गई थी

डब्ल्यू एल एल सेवा की शुरुआत व विपणन के लिए रणनीतियां या तो आरम्भिक आयोजना स्तर या इसके अनुगामी विस्तार के दौरान नहीं बनाई गई थी। कम्पनी द्वारा बनाई गई एक मीडिया योजना (2004-05), जिसमें विभिन्न सेवाओं के लिए विज्ञापन व विपणन रणनीतियां शामिल थी, में डब्ल्यू एल एल दूरभाष सेवा के लिये विशेष रूप से कोई योजना नहीं थी। शुरुआत से (जनवरी 2001), कम्पनी के कारपोरेट कार्यालय की विपणन शाखा ने 20,000 पुस्तिकाओं के मुद्रण पर 61,000 रु. खर्च किए (2002-03) तथा समाचार-पत्र विज्ञापनों पर 21.44 लाख रु. खर्च किए (2003-04)। डब्ल्यू एल एल सेवा की विपणन के लिए विशेष रूप से कोई बजट आवंटित नहीं किया गया था। इसकी तुलना में, कम्पनी ने मार्च 2005 तक अपनी सै मो दू से की प्रोन्नति व विपणन पर 14.25 करोड़ रु. खर्च किए यद्यपि मार्च 2005 तक सै मो दू से में निवेश किए गए 5657.06 करोड़ रु. की तुलना में डब्ल्यू एल एल दूरभाष सेवा में (टर्मिनलों समेत) 4,967.91 करोड़ रु. का निवेश किए गए थे।

सिफारिशें

- कम्पनी को सर्वेक्षण आयोजित करने चाहिये और जनसंख्या व व्यापार सांख्यिकी तथा वर्तमान मांग प्रवृत्तियों पर आधारित क्षेत्रों की पहचान करनी चाहिए ताकि मांग व आवश्यकता का पूर्वानुमान लगाया जा सके।
- कम्पनी को मांग व आवश्यकता का पूर्वानुमान लगाते समय बिना उपयोग की क्षमताओं, अन्य निजी प्रचालकों की उपस्थिति तथा इसकी अपनी लैंडलाइन व सैल्यूलर मोबाइल दूरभाष सेवाओं की संभाव्य वृद्धि को ध्यान में रखना चाहिए।
- कम्पनी को अपनी विभिन्न दूरभाष सेवाओं के लिए प्रौद्योगिकी चुनते समय पुरानी प्रौद्योगिकी चुने जाने के खतरे से बचने के लिए अत्यंत सावधानी बरतनी चाहिए।
- कम्पनी को प्रत्येक विस्तार परियोजना का लाभप्रदता विश्लेषण करना चाहिए तथा डब्ल्यू एल एल दूरभाष सेवा की लाभकारिता मालूम करनी चाहिये।
- कम्पनी को प्रत्येक परिमण्डल द्वारा परिमण्डल-वार सेवा की प्रचालनात्मक व वित्तीय व्यवहार्यता मालूम करने के लिए डब्ल्यू एल एल दूरभाष सेवा से संबंधित अलग लागत लेखे तैयार करवाने सुनिश्चित करने चाहिये।
- कम्पनी को डब्ल्यू एल एल दूरभाष सेवा के लिए परिमण्डल-वार राजस्व प्रक्षेपण तैयार करने चाहिये।
- कम्पनी को ग्रामीण व शहरी दोनों क्षेत्रों में डब्ल्यू एल एल सेवा की प्रोन्नति के लिये उपयुक्त विपणन रणनीतियां बनानी चाहिये।

1.10 अवसंरचना

डब्ल्यू एल एल प्रणालियों को चालू करने में होने वाले विलम्ब से बचने के लिये, कारपोरेट कार्यालय ने परिमण्डलों को अनुदेश दिए (मई 2000 से दिसम्बर 2003) कि वे अवसंरचना को पहले ही तैयार रखें तथा समय-समय पर इन अनुदेशों को दोहराया। तथापि, यह देखा गया कि परिमण्डलों द्वारा इन अनुदेशों का पूर्ण रूप से पालन नहीं किया गया। कारपोरेट कार्यालय ने स्वयं की तरफ से अवसंरचना के प्रावधान के लिये कोई समय सीमा निश्चित नहीं की व परिमण्डलों द्वारा इन क्षेत्रों में किए गए कार्य की प्रगति को मॉनीटर करने में विफल हो गया। परिणामस्वरूप, कई स्थानों पर डब्ल्यू एल एल प्रणालियों के प्रतिष्ठापन व कार्य शुरू करने में असाधारण विलम्ब हुआ, जैसा कि नीचे वर्णित है।

1.10.1 समय पर साइटों, टावरों तथा विद्युत-आपूर्ति का गैर-प्रावधान

कई मामलों में साइट, टावर तथा विद्युत आपूर्ति समय पर उपलब्ध नहीं करवाई गई थी जिससे डब्ल्यू एल एल दूरभाष प्रणाली के प्रतिष्ठापन व कार्य आरम्भ करने में विलम्ब हुआ जैसा कि नीचे बताया गया है:

- कम्पनी को मार्च 2004 के क्रय आदेश के निबन्धनों व शर्तों के अनुसार नवम्बर 2004 तक मैसर्स यूनाइटेड टेलीकम्यूनिकेशनस लिमिटेड (यू टी एल) से एम एस सी आधारित 3.27 लाख लाइनों वाला डब्ल्यू एल एल सी डी एम ए उपस्कर अधिप्राप्त करना था। केरल, कर्नाटक, महाराष्ट्र, तमिलनाडु और पश्चिम बंगाल परिमण्डलों में 44 बी टी एस साइटों पर आवश्यक अवसंरचना जैसे साइट, टावर व विद्युत आपूर्ति की गैर-उपलब्धता के कारण डब्ल्यू एल एल उपस्कर मार्च 2005 तक प्रतिष्ठापित नहीं किया जा सका। इसके अतिरिक्त गाजियाबाद व कलकत्ता में विद्युत आपूर्ति तथा गाजियाबाद, कोलकाता, मदुरै व नागपुर में नेशनल इन्टरनेट बैकबोन (एन आई बी) संयोजनीयता मार्च 2005 तक उपलब्ध नहीं हो पाई थी, जिसके कारण भी प्रतिष्ठापन व शुरुआत में विलम्ब हुआ।
- मैसर्स आईकॉम टेलीकम्यूनिकेशन लिमिटेड को 1.05 लाख लाइनों वाले सी डी एम ए डब्ल्यू एल एल उपस्कर के लिए क्रय आदेश दिया गया था (जनवरी 2003)। उपस्कर के चालू होने में विलम्ब हुआ, क्योंकि छत्तीसगढ़ परिमण्डल में दो बी एस सी साइटों पर, हरियाणा परिमण्डल में एक बी एस सी साइट पर व राजस्थान परिमण्डल में दो बी एस सी साइटों पर टावर तैयार नहीं थे।
- मैसर्स एल जी इलेक्ट्रॉनिक्स को डब्ल्यू एल एल सी डी एम ए उपस्कर की 3.52 लाख लाइनों के आदेश (जुलाई व सितम्बर 2002) के संदर्भ में बिहार, हरियाणा, कर्नाटक, केरल, मध्य प्रदेश, पंजाब, राजस्थान व उत्तर प्रदेश (पश्चिम) परिमण्डलों में लगभग छः महीनों तक 18 साइट और 37 साइटों पर टावर तैयार नहीं थे।
- एच एफ सी एल द्वारा आपूर्ति (जनवरी-मार्च 2003) डब्ल्यू एल एल उपस्कर की 0.60 लाख लाइनों के संदर्भ में, यह देखा गया कि महाराष्ट्र व केरल परिमण्डलों में प्रत्येक में एक साइट पर समय पर टावर तैयार नहीं थे, परिणामतः रेडियो आवृत्ति इष्टतमता में सात महीनों का विलम्ब हुआ।
- गुजरात परिमण्डल ने फरवरी-मार्च 2004 में 188 स्थानों पर प्रतिष्ठापन के लिए 0.30 लाख लाइनों को डब्ल्यू एल एल कोरडेक्ट उपस्कर प्राप्त किया परन्तु टावर सामग्री की अधिप्राप्ति में विलम्ब से 79 स्थानों पर इसका प्रतिष्ठापन छः माह से अधिक विलम्ब के बाद हुआ।
- उत्तर प्रदेश (पूर्व) परिमण्डल में मऊ से स्वी क्षे के अन्तर्गत मुहम्मदाबाद में एस डी सी ए में, यद्यपि मार्च 2004 में बी टी एस प्रतिष्ठापित कर दिया गया था, वांछित विद्युत आपूर्ति की गैर-उपलब्धता के कारण डब्ल्यू एल एल प्रणाली फरवरी 2005 तक शुरू नहीं हो पाई थी।

यह सब इंगित किए जाने पर, प्रबन्धन ने कहा (अगस्त 2005) कि परिमण्डलों को उन्हें डब्ल्यू एल एल उपस्कर आबंटित करते समय अवसंरचना तैयार रखने के लिए सलाह दी गई थी। उन्होंने आगे कहा कि उपस्कर का अवसंरचना कार्य, प्रतिष्ठापन व कार्य शुरू की सूक्ष्म स्तर मॉनीटरिंग परिमण्डल स्तर पर की जाती थी तथा कारपोरेट कार्यालय परिमण्डलों को दिए गए समग्र नेटवर्क स्वीचिंग व संचालन (ने स्वी स) लक्ष्यों को कारपोरेट कार्यालय मासिक आधार पर मॉनीटर करता था। उत्तर स्वीकार्य नहीं है क्योंकि कारपोरेट कार्यालय के साथ-साथ परिमण्डल कार्यालय में अपर्याप्त मॉनीटरिंग के कारण, डब्ल्यू एल एल सेवाओं के प्रतिष्ठापन व संचालन में विलम्ब हुआ था।

1.10.2 वायरलैस आयोजना व समन्वय शाखा से वांछित 'सैद्धान्तिक करार' के बिना प्रचालनों की शुरुआत

दूरसंचार प्रचालकों को वायरलैस उपस्कर के प्रतिष्ठापन व प्रचालन के लिए दू वि की वायरलैस आयोजना व समन्वय (वा आ स) शाखा से आवृत्ति के आबंटन के लिए लाइसेंस प्राप्त करना पड़ता है। प्रचालकों के अनुरोध के आधार पर, बे आ स शाखा आवृत्ति आबंटित करती है व प्रचालकों द्वारा आबंटित आवृत्तियों के प्रयोग के लिए 'सैद्धान्तिक करार' जारी करती है।

कम्पनी ने 13 परिमण्डलों⁷ व कलकत्ता और चेन्नई में दो मैट्रो जिलों को 5.77 लाख लाइनों की कोरडेक्ट डब्ल्यू एल एल प्रणाली आबंटित की (2002-03)। यह देखा गया कि वांछित आवृत्तियों के लिए केवल आठ परिमण्डलों* के संदर्भ में बे आ स शाखा से 'सैद्धान्तिक करार' दिसम्बर 2004/जुलाई 2005 तक प्राप्त हो गये थे। शेष पांच परिमण्डलों तथा दो मैट्रो जिलों के संदर्भ में, यद्यपि 'सैद्धान्तिक करार' बे आ स शाखा से प्राप्त नहीं हुये थे (अगस्त 2005), प्रणालियां संचालित कर दी गई थी, जिससे आवृत्तियों के प्रयोग के लिए लाइसेंस प्राप्त करने की शर्तों का उल्लंघन हुआ।

यह भी देखा गया कि वर्ष 2000-01 से 2004-05 के लिए कारपोरेट कार्यालय द्वारा बे आ स शाखा से परिमण्डल-वार व साइट-वार आवृत्ति आबंटन के संदर्भ में विस्तृत अभिलेख तैयार नहीं किए गए थे।

1.10.3 साइटों के लिए एस ए सी एफ ए⁴ निर्बाधन की गैर-प्राप्ति

दूरसंचार प्रचालकों को एस ए सी एफ ए से उन साइटों के लिए जहां वे वायरलैस उपस्कर प्रतिष्ठापित करना चाहते हैं, निर्बाधन भी लेना होता है। एस ए सी एफ ए को ये साइट निर्बाधन आवेदनों की प्राप्ति की तिथि से दो से छः महीनों के भीतर देनी होती है।

19 परिमण्डलों तथा एक मैट्रो जिला के अभिलेखों की जांच परीक्षा से पता चला कि 2,729 साइटों जिनके लिए एस ए सी एफ ए निर्बाधन की आवश्यकता थी, में से जून 2005 तक केवल 1,399 साइटों के लिए निर्बाधन प्राप्त हुए थे जबकि शेष 1,330 साइटों के लिए निर्बाधन अब भी लम्बित पड़े हुए थे (मार्च-सितम्बर 2005) जैसा कि परिशिष्ट-VI में बताया गया है।

प्रबन्धन ने बताया (जून 2005) कि साइट निर्बाधन से संबंधित पत्र बे आ स द्वारा सीधे संबंधित परिमण्डल को जारी कर दिये गये थे जिस कारण कारपोरेट कार्यालय में साइटों के निर्बाधन की स्थिति उपलब्ध नहीं थी। यह इंगित किए जाने पर, स्थानीय प्रबन्धनों ने कहा (मई-सितम्बर 2005) कि दू वि से स्पष्ट अनुदेशों के बावजूद बे आ स शाखा तथा एस ए सी एफ ए से निर्बाधन प्राप्त करने में काफी देरी हुई थी।

सिफारिशें:

- कम्पनी को विभिन्न परिमण्डलों द्वारा आवश्यक अवसंरचना के निर्माण के लिए अपनाई गई विभिन्न गतिविधियों के लिए समय सारणी पहले ही निर्धारित करनी चाहिए।

⁷ छत्तीसगढ़, गुजरात, हरियाणा, कर्नाटक, मध्य प्रदेश, महाराष्ट्र, उड़ीसा, पंजाब, राजस्थान, तमिलनाडु, उ प्र (पूर्व), उ प्र (पश्चिम), पश्चिम बंगाल।

* गुजरात, हरियाणा, कर्नाटक, मध्य प्रदेश, महाराष्ट्र, उड़ीसा, राजस्थान, और तमिलनाडु

⁴ एस ए सी एफ ए: 'आवृत्ति आबंटन के लिए स्थाई परामर्श समिति' दू वि की बे आ स शाखा की उच्चतम संस्था है, जिसमें आवृत्ति आबंटन के समन्वय से संबंधित मामलों पर विचार करने के लिए व अन्य संबंधित मामलों तथा स्थायी स्टेशनों व उनके एंटीना मास्टों के लिए साइटों के निर्बाधन जारी करने के लिए दू वि तथा प्रयोक्ता विभागों जैसे ऑल इंडिया रेडियो, दूरदर्शन, रक्षा, रेलवे, नागरिक उड्डयन, भा सं नि लि आदि से चुने गये सदस्य शामिल होते हैं।

- कम्पनी को बे आ स शाखा से आबंटित आवृत्तियों के प्रयोग के लिए 'सैद्धान्तिक समझौता' तथा एस ए सी एफ ए से वायरलैस उपस्कर के प्रतिष्ठापन के लिए साइटों के लिए निर्बाधन की समय पर प्राप्ति सुनिश्चित करने के लिए एक मॉनीटरिंग तंत्र विकसित करना चाहिये।
- दू वि को बे आ स शाखा से आबंटित आवृत्तियों के प्रयोग के लिए 'सैद्धान्तिक समझौता' तथा एस ए सी एफ ए द्वारा साइट निर्बाधन समय पर जारी करना सुनिश्चित करना चाहिये।

1.11 अधिप्राप्ति

2000-01 से 2004-05 के दौरान कम्पनी ने टर्नकी आधार पर डब्ल्यू एल एल प्रणाली की अधिप्राप्ति के लिए 4,967.91 करोड़ रु. के क्रय आदेश जारी किए। इन प्रणालियों में 18.66 लाख एफ डब्ल्यू टी व 9.73 लाख एच एच टी के अतिरिक्त 40.99 लाख लाइनों के उपस्कर सम्मिलित थे जैसा कि परिशिष्ट-III में बताया गया है।

कम्पनी ने जून 2003 तक उपस्कर व सामग्री या तो म प्र पू नि[®] के माध्यम से अधिप्राप्त की या सीमित निविदा आमंत्रित करके (जब अधिप्राप्त किए जाने वाले माल की लागत 2.00 लाख रु. से कम थी) या खुली निविदाओं के द्वारा (जब अधिप्राप्त किए जाने वाले माल की लागत 2.00 लाख रु. से अधिक थी)। कम्पनी ने दूरसंचार उपस्कर व भण्डार अधिप्राप्त करने के लिए अपनी नियम-पुस्तिका बनाई (जून 2003)।

लेखापरीक्षा ने डब्ल्यू एल एल उपस्कर की अधिप्राप्ति के संबंध में विभिन्न कमियां पाई, जैसा कि अनुगामी पैराग्राफों में बताया गया है।

1.11.1 अपर्याप्त अधिप्राप्ति आयोजना

अंतः संबंधित उपस्कर की अधिप्राप्ति की आयोजना उपयुक्त रूप से होनी चाहिए और उनकी प्राप्ति इस तरह तुल्यकालिक बनानी चाहिए कि किसी विशेष मद की न तो कमी हो न आधिक्य। इसके अतिरिक्त, अधिप्राप्तियों के दौरान उपभोक्ताओं की मांग व प्राथमिकता के साथ-साथ टर्मिनलों के विन्यास में नवीनतम प्रगतियों का ध्यान रखा जाना चाहिए। लेखापरीक्षा ने डब्ल्यू एल एल उपस्कर व टर्मिनलों की अधिप्राप्ति आयोजना में निम्न कमियां पाई:

1.11.1.1 वी 5.2 संयोजक इंटरफेस उपस्कर की अधिप्राप्ति में विलम्ब

बाराबांकी, फतेहपुर, हैदरगढ़ व उ प्र (पूर्व) परिमण्डल के अधीन बाराबांकी सै स्वी क्षेत्र में आर एस, घाट में वर्तमान डब्ल्यू एल एल प्रणालियों की क्षमता प्रत्येक में 500 लाइनों द्वारा विस्तारित की जानी थी तथा 1,000 लाइनों की एक डब्ल्यू एल एल कोरडेक्ट प्रणाली त अ क्षेत्रों में प्रतीक्षा सूची खत्म करने के लिए बाराबांकी में लगाई जानी थी। लेखापरीक्षा ने पाया कि यद्यपि उपर्युक्त सभी साइटों पर तथा डब्ल्यू एल एल कोरडेक्ट प्रणाली के लिए प्रतिष्ठापन कार्य क्रमशः जनवरी व दिसम्बर 2004 के दौरान पूर्ण हो गया था, प्रणाली को आज तक (जुलाई 2005) वी 5.2 संयोजक इंटरफेस उपस्कर की गैर उपलब्धता के कारण चालू नहीं किया जा सका। इस कारण प्रतीक्षा सूची खत्म नहीं की जा सकी और 49.50 लाख रु.* के संभाव्य राजस्व की हानि हुई। मण्डल अभियन्ता ने कहा (सितम्बर 2005) कि परिमण्डल कार्यालय द्वारा विक्रेता को दिए गए क्रय आदेश के विरुद्ध उपस्कर अभी प्राप्त किया जाना था।

[®] म प्र पू नि: महाप्रबन्धक पूर्ति व निपटान

* क्षमता को प्रतिमाह प्रति संयोजन किराये से गुणा करने के बाद गणना की गई

1.11.1.2 टर्मिनलों के क्रय पर निष्फल निवेश

17 परिमण्डलों व दो मैट्रो जिलों में अभिलेखों की संवीक्षा से पता चला कि जनवरी 2003 से दिसम्बर 2004 के दौरान खरीदे गये 229 करोड़ रु. के 3,40,380 एच एच टी, 40660 एफ डब्ल्यू टी, 8,975 फिक्सड रिमोट स्टेशन (एफ आर एस) तथा 8200 दीवार सेट अगस्त 2005 से विभिन्न परिमण्डलों में निष्क्रिय पड़े थे, जैसा कि परिशिष्ट-VII में बताया गया है। स्थानीय प्रबन्धनों ने बताया कि ग्राहकों को ये एच एच टी उनके बड़े आकार, नेटवर्क कवरेज, बैटरियां व सीमित गतिशीलता की परेशानियों के कारण नापसंद थे। यह भी देखा गया कि एफ डब्ल्यू टी, एफ आर एस व वॉल सेट निष्क्रिय पड़े थे, क्योंकि इनके लिए कोई मांग नहीं थी। इस प्रकार ग्राहकों की प्राथमिकताओं का ध्यान रखे बिना टर्मिनलों की अधिप्राप्ति के कारण 229 करोड़ रु. का निष्फल निवेश हुआ।

1.11.1.3 विद्युत संयंत्रों व बैटरियों की अधिप्राप्ति

12 सै स्वी क्षे के तहत केरल, मध्य प्रदेश, उड़ीसा, पंजाब तथा तमिलनाडु व चेन्नई दूरभाष जिला के अभिलेखों की संवीक्षा से पता चला कि 2001-02 से 2003-04 के दौरान 3.26 करोड़ रु. के अतिरिक्त विद्युत संयंत्र व बैटरियां, वास्तविक आवश्यकता का आकलन किये बिना अधिप्राप्त किये गये थे। ये अधिप्राप्ति के समय से निष्क्रिय पड़े थे क्योंकि वर्तमान विद्युत संयंत्र व बैटरियां आवश्यकता पूर्ति के लिए पर्याप्त थे, परिणामस्वरूप 3.26 करोड़ रु. की निधि का अवरोधन हुआ। स्थानीय प्रबन्धनों ने तथ्य स्वीकार किये तथा कहा कि ये विद्युत संयंत्र व बैटरियां भविष्य के विस्तार कार्यक्रमों में प्रयोग की जाएंगी।

1.11.2 दरों को अन्तिम रूप देने में विलम्ब के कारण अधिक भुगतान

कारपोरेट कार्यालय डब्ल्यू एल एल उपस्कर तथा टर्मिनलों के लिए क्रय आदेश देता है तथा संबंधित परिमण्डल जो कि माल प्राप्त करते हैं, पूर्तिकारों को भुगतान करते हैं।

लेखापरीक्षा ने पाया कि कम्पनी ने सितम्बर 2002 में मैसर्स ए आर एम लिमिटेड, हैदराबाद व नवम्बर 2002 में मैसर्स यूनाइटेड टेलीकॉम लिमिटेड (यू टी एल), बंगलौर को अंतिम दरों पर क्रमशः 28,500 व 34,000 डब्ल्यू एल एल सी डी एम ए एफ डब्ल्यू टी की आपूर्ति के लिए क्रय आदेश दिये। बिना पैच पैन्ल एंटीना (पी पी ए)⁵ का प्रति यूनिट अंतिम दाम 7,453 रु. था और पी पी ए सहित एफ डब्ल्यू टी के लिए 8,092 रु. था। इन दरों को कारपोरेट कार्यालय द्वारा बिना पी पी ए की एफ डब्ल्यू टी के 8,281 रु. तथा पी पी ए सहित एफ डब्ल्यू टी के लिए 8,971 रु. निर्धारित किया गया था (दिसम्बर 2002) तथा संबंधित परिमण्डलों को उसी महीने सूचित किया गया था। मैसर्स ए आर एम लिमिटेड के संदर्भ में क्रय आदेशों के लिए निश्चित सुपुर्दगी अवधि 8 जनवरी 2003 तक थी तथा मैसर्स यू टी एल के संदर्भ में 28 फरवरी 2003 तक थी।

कारपोरेट कार्यालय ने इन निश्चित दरों का बिना पी पी ए की एफ डब्ल्यू टी के लिए 5,959 रु. व पी पी ए सहित एफ डब्ल्यू टी के लिए 6,648 रु. का अधोमुखी संशोधन निर्धारित सुपुर्दगी अवधि के बाद की गई आपूर्तियों के लिए किया तथा संबंधित परिमण्डलों को इसकी सूचना प्रदान की (नवम्बर 2004)। यह देखा गया कि क्रय आदेश दिये जाने की तिथि से दरों को अन्तिम रूप देते समय लगभग दो वर्ष का विलम्ब हुआ।

पूर्तिकारों ने सुपुर्दगी 18 जनवरी 2003 से 30 जुलाई 2003 की अवधि के दौरान की। यद्यपि, आपूर्ति के लिए, सभी संबंधित परिमण्डलों व चेन्नई दूरभाष जिला ने भुगतान कारपोरेट कार्यालय द्वारा दिसम्बर 2002 में भेजी गई दरों के आधार पर किया। इस प्रकार नवम्बर 2004 में कारपोरेट कार्यालय द्वारा दरों को विलम्ब से अन्तिम रूप देने के कारण, परिमण्डलों ने

⁵ पैच पैन्ल एंटीना: बेस ट्रांसमिस्सिवर स्टेशन व एफ डब्ल्यू टी के मध्य सिग्नलों के संचरण व प्राप्ति को अधिकतम बनाने के लिये तैयार किये जाते हैं।

पूर्तिकारों को 5.59 करोड़ रु. का अधिक भुगतान किया। स्थानीय प्रबन्धनों ने तथ्यों को स्वीकार किया (जून/जुलाई 2005)।

1.11.3 अपर्याप्त वित्तीय सुरक्षा

उपस्कर व भंडारों का संतोषजनक निष्पादन सुनिश्चित करने के उद्देश्य से, औपचारिक क्रय आदेश दिये जाने से पहले पूर्तिकारों से निष्पादन बैंक गारंटी (नि बैं गा) के रूप में निर्धारित सुरक्षा प्राप्त की गई थी। पूर्तिकारों से नि बैं गा प्राप्त करने में निम्नलिखित कमियां देखी गई थी:

1.11.3.1 पूर्तिकारों के अतिरिक्त निष्पादन बैंक गारंटी कम प्राप्त करना अथवा प्राप्त न करना

दूरसंचार उपस्कर व भंडारों की अधिप्राप्ति के लिये कम्पनी की नियम-पुस्तिका परिशिष्ट-1 (जुलाई 2003) में पूर्तिकार से विस्तारित सुपुर्दगी अवधि के दौरान आपूर्त की जाने वाली शेष मात्रा के मूल्य का पांच प्रतिशत की दर से अतिरिक्त नि बैं गा का प्रावधान है। क्रय आदेशों के अनुसार (दिसम्बर 2004), मैसर्स टेरा कॉम व मैसर्स एच ई सी एल क्रमशः 10 जुलाई 2005 तक 142.60 करोड़ रु. के और 71.30 करोड़ रु. के एफ डब्ल्यू टी की थोक आपत्तियां करनी थी। मैसर्स टेरा कॉम व मैसर्स एच ई सी एल ने 75.57 करोड़ रु. व 64.56 करोड़ रु. के एफ डब्ल्यू टी की आपूर्ति अनुसूचित सुपुर्दगी अवधि में नहीं की, जिसके लिए समय सीमा विस्तारों से पहले क्रमशः 3.78 करोड़ रु. व 3.23 करोड़ रु. की अतिरिक्त नि बैं गा जमा करवाने की आवश्यकता थी। तथापि यह देखा गया कि कम्पनी ने मैसर्स टेरा कॉम व मैसर्स एच ई सी एल को क्रमशः केवल 1.99 करोड़ रु. व 2.53 करोड़ रु. की अतिरिक्त नि बैं गा प्रस्तुत करने का निर्देश दिया। अतः इन पूर्तिकारों से 2.49 करोड़ रु. की अतिरिक्त नि बैं गा की कम वसूली हुई।

इसी प्रकार, मैसर्स आई टी आई को नवम्बर व दिसम्बर 2004 में दिए गए क्रय आदेशों के लिए 183.02 करोड़ रु. के 4.50 लाख एफ डब्ल्यू टी व 14.97 करोड़ रु. के 33,137 एफ डब्ल्यू टी की क्रमशः 4 अप्रैल 2005 व 1 मई 2005 की अनुसूचित सुपुर्दगी अवधि में थोक आपूर्तियां करनी थी। मैसर्स आई टी आई ने अनुसूचित सुपुर्दगी अवधि के अन्दर कोई एफ डब्ल्यू टी आपूर्त नहीं किया।

नियम-पुस्तिका के प्रावधानों व क्रय आदेशों के निबन्धनों व शर्तों के अनुसार, मैसर्स आई टी आई को 9.90 करोड़ रु. की आरम्भिक नि बैं गा कॉरपोरेट गारंटी के रूप में व 9.90 करोड़ रु. की अतिरिक्त नि बैं गा देनी थी। कम्पनी ने मूल सुपुर्दगी अनुसूची 30 जून 2005 व 31 जुलाई 2005 तक बढ़ाने के लिए न तो आरम्भिक कॉरपोरेट गारंटी न ही अतिरिक्त नि बैं गा को वसूल किया। कम्पनी ने दोनों क्रय आदेशों को समयपूर्व बन्द कर दिया (अगस्त 2005) क्योंकि मैसर्स आई टी आई नवम्बर 2004 के क्रय आदेश के लिए विस्तारित सुपुर्दगी अवधि के दौरान केवल 1.18 लाख एफ डब्ल्यू टी आपूर्त कर पाया और दिसम्बर 2004 के क्रय आदेश के लिए कोई एफ डब्ल्यू टी आपूर्त नहीं कर पाया। कम्पनी ने मैसर्स आई टी आई को नि बैं गा की राशि अदा करने के निर्देश दिए (अगस्त 2005) जो कि आज तक प्राप्त नहीं हुई थी (अक्तूबर 2005)।

1.11.3.2 अतिरिक्त बैंक गारंटी को समयपूर्व निर्मुक्त करना

करार की सामान्य शर्तों के अनुसार, आपूर्तियों के लिए 100 प्रतिशत भुगतान सुपुर्दगी के बाद ही किया जा सकता था, यदि आपूर्तियों के पांच प्रतिशत मूल्य की राशि के समान, सात महीने की न्यूनतम अवधि के लिए वैध, अतिरिक्त बैंक गारंटी पूर्तिकार द्वारा इस आश्वासन के साथ प्रदान की जाती थी कि आपूर्त उपस्कर टूट-फूट व खामी रहित होगा। अतिरिक्त बैंक गारंटी

को केवल आपूर्तियों में टूट-फूट या खामियों के मामले, यदि कोई हों, सुलझाने के बाद ही निर्मुक्त करना था।

कम्पनी ने मैसर्स एच एफ सी एल को 49000 लाइनों की डब्ल्यू एल एल प्रणाली के साथ तीन परिमंडलों, यथा असम, हिमाचल प्रदेश और उड़ीसा के लिए एफ आर एस के लिए क्रय आदेश जारी किया (जनवरी 2001)। यह देखा गया कि उड़ीसा परिमंडल में मैसर्स एच एफ सी एल ने 4.11 करोड़ रु. की अतिरिक्त बैंक गारंटी अपेक्षित सात महीने की बजाय छः महीने की अवधि के लिए (24 जनवरी 2002 से 23 जुलाई 2002) जमा की थी। इसके अतिरिक्त, मैसर्स एच एफ सी एल ने कोई आश्वासन भी प्रस्तुत नहीं किया कि आपूर्त डब्ल्यू एल एल प्रणालियां टूट-फूट व कमी रहित होंगी। इस अतिरिक्त बैंक गारंटी की वैधता के दौरान उड़ीसा परिमंडल द्वारा इसकी फील्ड यूनिटों से दोषपूर्ण एफ आर एस, बी टी एस व बी एस सी तथा प्रणाली के खराब कार्य करने के कारण कॉलों के कट जाने, कॉल संसाधन में विफलता, नेटवर्क कवरेज में परेशानी व घटिया सिग्नल आदि से संबंधित शिकायतें प्राप्त की गईं। इस तथ्य के बावजूद कि मैसर्स एच एफ सी एल ने शिकायतों का निराकरण नहीं किया, उड़ीसा परिमंडल ने छः महीने बाद 4.11 करोड़ रु. की अतिरिक्त बैंक गारंटी को निर्मुक्त किया।

1.11.4 त्रुटिपूर्ण निबन्धनों व शर्तों वाले क्रय आदेश जारी करना

कम्पनी की दूरसंचार उपस्कर व भण्डार अधिप्राप्ति नियम-पुस्तिका में टर्नकी आधार पर कार्यान्वित की जाने वाली परियोजनाओं में पूर्तिकारों द्वारा प्रतिष्ठापन में, स्वीकृति परीक्षण व चालू करने में विलंब के लिए शास्ति उगाहने के लिए कोई विशिष्ट निबन्धन व शर्तें विनिर्दिष्ट नहीं थीं।

क्रय आदेशों के निबन्धनों व शर्तों के अनुसार, डब्ल्यू एल एल उपस्कर की स्वीकृति परीक्षण (स्वी/पं) उनके कार्य शुरू करने से पहले पूर्तिकारों द्वारा कम्पनी से तकनीकी व विकास (त एवं वि) परिमंडल से करवाई जानी चाहिए थी। इसके अतिरिक्त अनुदेशों के अनुसार (फरवरी 2003) उपस्कर के प्रतिष्ठापन तथा चालू करने के लिए भुगतान त एवं वि परिमंडल द्वारा स्वी/प के संतोषजनक रूप से पूर्ण होने के बाद किया जाना चाहिए था।

लेखा परीक्षा ने पाया कि डब्ल्यू एल एल उपस्कर के प्रतिष्ठापन, स्वी/प व चालू होने में विलंब के लिए पूर्तिकारों से उगाही जाने वाल शास्ति संबंधी किसी खण्ड के सम्मिलित न होने के कारण, प्रबंधन द्वारा इन कार्यकलापों में विलम्ब के लिए चूककर्ता पूर्तिकारों से कोई शास्ति नहीं उगाही जा सकी जैसे कि नीचे चर्चित है।

- मैसर्स एल जी इलैक्ट्रॉनिक्स ने पंजाब परिमंडल में प्रतिष्ठापित डब्ल्यू एल एल उपस्कर के चालू करने में सात से 15 माह का विलंब किया, क्योंकि यह खराब कवरेज व अन्य दोषों के कारण कम्पनी के त एवं वि परिमंडल से स्वी/प प्रमाण पत्र प्राप्त नहीं कर पाया था। इससे 26.65 करोड़ रु. की पूंजी का अवरोधन हुआ। इन विलंबों के लिए पूर्तिकारों को कोई शास्ति नहीं उगाही गई थी।
- महाराष्ट्र परिमंडल के अधीन पंजिम से स्वी क्षेत्र में, मैसर्स एल जी इलैक्ट्रॉनिक्स द्वारा आपूर्त किए गए (दिसम्बर 2002) डब्ल्यू एल एल उपस्कर त एवं वि परिमंडल द्वारा इंगित कई खामियों जैसे कॉलों की खराब गुणवत्ता, मीटर रीडिंग में त्रुटियां एवं स्वीचिंग विलंब के कारण मई 2005 तक शुरू नहीं किए जा सके। इसके कारण 2.62 करोड़ रु. की पूंजी का अवरोधन हुआ। इन विलंबों के लिए पूर्तिकारों से कोई शास्ति नहीं उगाही जा सकी।
- आठ परिमंडलों[#] व कलकत्ता दूरभाष जिला के तहत, कम्पनी द्वारा 40 बी एस सी व 489 बी टी एस को स्वी/प के संतोषजनक पूर्णता के बिना पूर्तिकारों द्वारा वाणिज्यिक प्रयोग के लिए अनुमत कर दिया गया, जैसा कि परिशिष्ट-VIII में ब्यौरा

[#] बिहार, छत्तीसगढ़, झारखण्ड, केरल, मध्य प्रदेश, उड़ीसा, उ प्र (पूर्व) और उत्तरांचल।

दिया गया है। उ प्र (पूर्व) परिमंडल में, यह देखा गया कि परिमंडल द्वारा मैसर्स एल जी इलैक्ट्रॉनिक्स को प्रतिष्ठापन, चालू करना व अनंतिम स्वी/प प्रमाण पत्र के आधार पर स्वी/प के लिए 2.52 करोड़ रु. का संपूर्ण भुगतान कर दिया जो कि अनियमित था। पूर्तिकार से स्वी/प प्राप्त न करने के लिए कोई जुर्माना नहीं वसूला गया।

- सात परिमंडलों⁵के 16 सै स्वी क्षेत्र में, लेखा परीक्षा ने पाया कि अगस्त 2001 से अगस्त 2004 के दौरान प्राप्त किए गए 30 डब्ल्यू एल एल प्रणालियों में से 29 प्रणालियों को दो से 19 माह के विलम्ब के बाद चालू कर दिया गया था। एक प्रणाली को अगस्त 2005 तक 28 माह के विलम्ब के बावजूद बिना औपचारिक स्वी/प के अनंतिम रूप से चालू किया गया था। इसके परिणामस्वरूप दो से 28 माह की अवधियों की रेंज के लिए 103.18 करोड़ रु. की कुल निधियों का अवरोधन हुआ, जैसा कि परिशिष्ट-IX में बताया गया है। तथापि, मैसर्स एच एफ सी एल, मैसर्स एल जी इलैक्ट्रॉनिक्स मैसर्स ए आर एम, मैसर्स यू टी एल व मैसर्स आई टी आई से डब्ल्यू एल एल प्रणालियां चालू करने में विलम्ब के कारण कोई शास्ति नहीं उगाही गई।

1.11.5 भुगतान निर्मुक्त करते समय निबन्धनों व शर्तों का गैर-अनुपालन

प्रबंधन को यह सुनिश्चित करना चाहिए था कि क्रय आदेशों के निबन्धनों व शर्तों का तथा सुपुर्दगी अनुसूचियों में विस्तार प्रदान करने की शर्तों का परिमंडलों द्वारा भुगतान निर्मुक्त करते समय कम्पनी के हितों की सुरक्षा के मद्देनजर ईमानदारी से पालन किया जाए। कुछ परिमंडल पूर्तिकारों के पक्ष में भुगतान निर्मुक्त करते समय क्रय आदेशों के निबन्धनों व शर्तों का पालन करने में विफल रहे, जैसा कि नीचे चर्चित है।

1.11.5.1 अनुवर्ती निविदा दर के गैर-क्रियान्वयन के कारण अधिक भुगतान

जून 2001 में जारी एक निविदा के विरुद्ध कॉरपोरेट कार्यालय ने मैसर्स एच एफ सी एल को 60,000 लाइनों के डब्ल्यू एल एल सी डी एम ए उपस्कर की आपूर्ति के लिए क्रय आदेश दिया (जुलाई 2002), जिसमें से तमिलनाडु परिमंडल के लिए उपस्कर का आबंटन 15000 लाइनों के लिए था। मैसर्स एच एफ सी एल अनुसूचित सुपुर्दगी तिथि (23 जनवरी 2003) के अन्दर संपूर्ण उपस्कर आपूर्ति करने में विफल रहा, कॉरपोरेट कार्यालय ने (फरवरी 2003) इस शर्त के साथ कि विस्तारित सुपुर्दगी अवधि के दौरान प्राप्त की गई आपूर्तियों के लिए भुगतान निम्नलिखित में से न्यूनतम दरों पर किया जाएगा, 30 अप्रैल 2003 तक समय विस्तार अनुमत किया:

- क्रय आदेश में दी गई दर,
- संशोधित दर जो कि केन्द्रीय बजट के प्रभाव को निविदा खुलने की तिथि से आपूर्ति प्राप्त होने की तिथि तक मूल दर पर लागू करने के बाद निर्धारित की जाती,
- दूसरी निविदा जो कि मई 2002 में डब्ल्यू एल एल सी डी एम ए उपस्कर की अधिप्राप्ति के लिए जारी की गई थी, में प्राप्त दर।

मैसर्स एच एफ सी एल ने फरवरी 2003 में कोयम्बटूर सै स्वी क्षेत्र के लिए 10,000 लाइनों तथा मार्च 2003 में तमिलनाडु परिमंडल के त्रिचि सै स्वी क्षेत्र के लिए 5,000 लाइनों के डब्ल्यू एल एल सी डी एम ए उपस्कर की आपूर्ति की।

यह देखा गया कि उपरोक्त आधार पर मई 2002 की निविदा के विरुद्ध डब्ल्यू एल एल सी डी एम ए उपस्कर के लिए प्राप्त दर न्यूनतम थी। अतः विस्तारित सुपुर्दगी अवधि के दौरान प्राप्त की गई आपूर्तियों के लिए, उपरोक्त निविदा में प्राप्त दर लागू की जानी थी। तथापि, कोयम्बटूर त्रिचि सै स्वी क्षेत्र ने क्रय आदेश में दिए गए मूल दरों पर भुगतान निर्मुक्त किया, जिससे मैसर्स एच एफ सी एल को 5.45 करोड़ रु. का अधिक भुगतान हुआ।

⁵ हिमाचल प्रदेश, जम्मू व कश्मीर, पंजाब, हरियाणा, महाराष्ट्र, राजस्थान व उ प्र (पूर्व)।

1.11.5.2 निर्धारित प्रतिशतता से अधिक में बिक्री कर का भुगतान

कॉरपोरेट कार्यालय के अनुदेशों के अनुसार (अक्टूबर 2000), पूर्तिकारों को उसी राज्य के अन्दर आपूर्ति के लिए 'सर्व-सम्मिलित कीमतों' में पहले ही शामिल चार प्रतिशत बिक्री कर से ऊपर और अधिक कोई अतिरिक्त बिक्री कर नहीं देना था।

यह देखा गया कि उ प्र (पश्चिम) परिमंडल ने मैसर्स एल जी इलैक्ट्रॉनिक्स को जनवरी व अप्रैल 2001 के दो क्रय आदेशों के विरुद्ध अंतः राज्य आपूर्ति के लिए चार प्रतिशत से ऊपर और अधिक बिक्री कर के रूप में कुल 2.47 करोड़ रु. अदा किए (दिसम्बर 2002 और नवम्बर 2004)। अगस्त 2005 में लेखा परीक्षा द्वारा मामला इंगित किए जाने तक परिमंडल या कॉरपोरेट कार्यालय ने इस राशि की वसूली के लिए कोई कार्यवाही नहीं की।

प्रबंधन ने बताया (अक्टूबर 2005) कि मैसर्स एल जी इलैक्ट्रॉनिक्स से 2.47 करोड़ रु. जमा करने का अनुरोध किया गया था (सितम्बर 2005) जो कि उन्हें गलती से अदा कर दिया गया था। परन्तु वसूली विवरण प्रतीक्षित थे (नवम्बर 2005)।

1.11.5.3 विलम्बित सुपुर्दगियों के लिए परिनिर्धारित नुकसान की गैर-वसूली

कॉरपोरेट कार्यालय द्वारा डब्ल्यू एल एल परियोजनाओं के लिए जारी क्रय आदेशों में डब्ल्यू एल एल उपस्कर की सुपुर्दगी में विलंब के मामलों में पूर्तिकारों से परिनिर्धारित नुकसान (प नु) प्रभार वसूलने का विशिष्ट रूप से प्रावधान था। लेखा परीक्षा ने पाया कि नौ परिमंडलों[↓] व चैन्नई दूरभाष जिला में 34 मामलों में, चूककर्ता पूर्तिकारों से उनके द्वारा डब्ल्यू एल एल उपस्कर तथा टर्मिनलों की विलम्बित या गैर-सुपुर्दगी के बावजूद प नु प्रभार या तो वसूल नहीं किए थे या कम वसूल किए गए थे। परिणामस्वरूप चूककर्ता आपूर्तिकारों से प नु प्रभारों की गैर-वसूली या कम वसूली के कारण कम्पनी को 11.97 करोड़ रु. की हानि हुई जैसा कि परिशिष्ट-X में ब्यौरा दिया गया है।

सिफारिशें

- कम्पनी को संयोजन जारी करने में विलंब और टर्मिनलों के अभाव के कारण क्षमता के कम-उपयोग के खतरे से बचने के लिए डब्ल्यू एल एल उपस्कर व टर्मिनलों की सहगामी प्राप्ति सुनिश्चित करनी चाहिए।
- कम्पनी को अप्रचलन व मांग में कमी के कारण टर्मिनलों के निष्क्रिय पड़े रहने के खतरे से बचने के लिए ग्राहकों की प्राथमिकताओं व मांग के साथ-साथ नवीनतम तकनीकी प्रगतियों को ध्यान में रखते हुए डब्ल्यू एल एल टर्मिनलों की अधिप्राप्ति करनी चाहिए।
- कम्पनी को निधियों के अनावश्यक अवरोधन से बचने के लिए विद्युत संयंत्रों, बैटरियों व अन्य सामान की अधिप्राप्ति वास्तविक जरूरत के आधार पर सुनिश्चित करनी चाहिए।
- कम्पनी को पूर्तिकारों को गलत या अधिक भुगतान के खतरे से बचने के लिए आपूर्तियों की अंतिम दरों का समय पर निर्धारण सुनिश्चित करना चाहिए।
- कम्पनी को अपने वित्तीय हितों की सुरक्षा के लिए पूर्तिकारों से उपयुक्त निष्पादन बैंक गारंटियां प्राप्त करना सुनिश्चित करना चाहिए।
- कम्पनी को अनियमित भुगतान के खतरे से बचने के लिए अपने परिमंडलों से क्रय आदेशों के निबन्धनों व शर्तों का अनुपालन और मॉनीटर करना चाहिए।

[↓] असम, बिहार, गुजरात, हरियाणा, झारखंड, महाराष्ट्र, उड़ीसा, पंजाब और तमिलनाडु।

- कम्पनी को अपने वित्तीय हितों की सुरक्षा के लिए परिमंडलों द्वारा पूर्तिकारों से अनुशंसित परिनिर्धारित नुकसान की वसूली मॉनीटर करनी चाहिए।

1.12 सज्जित क्षमता का उपयोग

किसी परियोजना में किए गए निवेश पर उपयुक्त प्रतिफल सुनिश्चित करने के लिए, यह आवश्यक है कि परियोजना की सज्जित क्षमता इष्टतम रूप से उपयोग की जाए व सज्जित क्षमता के लिए निर्धारित सभी लक्ष्य प्राप्त किए जाएं।

मार्च 2005 को कम्पनी की 26.89 लाख लाइनों की डब्ल्यू एल एल प्रणालियों की सज्जित क्षमता का समग्र उपयोग केवल 16.28 लाख लाइने अर्थात् 60.53 प्रतिशत था। ग्रामीण क्षेत्रों में 16.90 लाख लाइनों व शहरी क्षेत्रों में 9.99 लाख लाइनों की सज्जित क्षमता के विरुद्ध, क्षमता उपयोग क्रमशः केवल 11.32 लाख लाइनें (67 प्रतिशत) व 4.96 लाख लाइनें (49.6 प्रतिशत) था। विभिन्न परिमंडलों व मैट्रो जिलों में क्षमता उपयोग 35.20 प्रतिशत (अंडमान और निकोबार परिमंडल) और 90.07 प्रतिशत (मध्य प्रदेश) के बीच रहा। विवरण परिशिष्ट-XI में दिया गया है।

तीन परिमंडलों, यथा अंडमान और निकोबार, कर्नाटक और उत्तर प्रदेश (पूर्व)के ग्रामीण क्षेत्रों तथा 10 परिमंडलों, यथा, आंध्र प्रदेश, गुजरात, हिमाचल प्रदेश, झारखंड, केरल, उड़ीसा, पंजाब, तमिलनाडु, उत्तरांचल व उत्तर प्रदेश (पूर्व) परिमंडल के शहरी क्षेत्रों में क्षमता उपयोग 50 प्रतिशत से कम था। पांच परिमंडलों, यथा असम, जम्मू व कश्मीर, कर्नाटक, उत्तर पूर्व-I तथा पश्चिम बंगाल के शहरी क्षेत्रों में क्षमता उपयोग 100 प्रतिशत से अधिक था।

लेखा परीक्षा ने पाया कि डब्ल्यू एल एल प्रणालियों की सज्जित क्षमता का उपयोग मुख्यतया आयोजना व अधिप्राप्ति में त्रुटियों के कारण अधिकतर असंतोषजनक रहा, जैसा कि पैराग्राफ 1.9 व 1.11 में पहले बताया जा चुका है। इसके अतिरिक्त, खराब नेटवर्क कवरेज व सेवा गुणवत्ता ने भी कम क्षमता उपयोग में योगदान दिया, जैसा कि अनुगामी पैराग्राफों 1.13 व 1.15 में बताया गया है।

सिफारिशें

- कम्पनी को अपनी डब्ल्यू एल एल प्रणालियों की सज्जित क्षमता का इष्टतम उपयोग सुनिश्चित करने के लिए उपयुक्त रणनीति तैयार करनी चाहिए।

1.13 प्रचालनात्मक निष्पादन

1.13.1 लक्ष्यों की प्राप्ति

जैसा कि पैराग्राफ 1.1 में पहले बताया जा चुका है, रा दू नी 1999 के तहत सा से दा में वर्ष 2002 के अन्त तक देश में सभी गांवों के दूरभाष कवरेज के अतिरिक्त, मांग पर दूरभाष प्रदान करना विचारा गया था। इस प्रयोजन के लिए गांवों में दूरभाष प्रदान करने में प्रचालकों को हाने वाली हानि की क्षतिपूर्ति करने के लिए सा से दा निधि से सब्सिडी दी जानी थी। इन दायित्वों के आधार पर, दू वि ने सभी दोषपूर्ण मरम्मत के अयोग्य ग्रा सा दू जो कि एम ए आर आर प्रणाली पर कार्य कर रहे थे, 2002 के अन्त तक डब्ल्यू एल एल प्रणाली से बदलने तथा नये ग्रा सा दू केवल डब्ल्यू एल एल के माध्यम से ही प्रदान करने का निर्णय किया (अगस्त 2000)। लेखापरीक्षा ने पाया कि कम्पनी अपनी वार्षिक योजना में एम ए आर आर ग्रा सा दू के प्रतिस्थापन व नये डब्ल्यू एल एल ग्रा सा दू के प्रतिष्ठापन के साथ-साथ गांवों में सा से दा निधि के साथ हुये समझौते के अनुसार (नवम्बर 2004) ग्रा सा दू उपलब्ध करवाने के निर्धारित लक्ष्य को प्राप्त करने में विफल रही जैसा कि अनुगामी पैराग्राफों में चर्चा की गई है।

लेखापरीक्षा ने पाया कि कय आदेश त्रुटिपूर्ण थे क्योंकि इनमें पूर्तिकारों द्वारा आपूर्त उपस्करों की खराब नेटवर्क कवरेज के मामले में कोई विशिष्ट शास्त्रि खण्ड नहीं था। डब्ल्यू एल एल दूरभाष सेवा के प्रचालनात्मक निष्पादन में निम्नलिखित त्रुटियां पाई गईं।

1.13.2.1 अपर्याप्त नेटवर्क कवरेज

डब्ल्यू एल एल प्रणाली की अधिप्राप्ति के लिए कय आदेशों के निबंधनों व शर्तों के अनुसार, बढ़िया नेटवर्क कवरेज सुनिश्चित करना पूर्तिकारों की जिम्मेदारी थी। लेखापरीक्षा ने पूर्तिकारों द्वारा अपनी जिम्मेदारी निभाने में विफलता तथा कम्पनी द्वारा अपर्याप्त मानीटरिंग के उदाहरण दर्ज किए, जिनके परिणामस्वरूप नेटवर्क कवरेज खराब रहा। उदाहरणों पर नीचे चर्चा की गई है।

कॉरपोरेट कार्यालय ने मैसर्स एच एफ सी एल को 1.48 लाख लाइनों के डब्ल्यू एल एल सी डी एम ए उपस्कर की आपूर्ति के लिए, जिसे 21 शहरों में स्थापित किया जाना था, दो कय आदेश दिए (जुलाई 2002)। इसी प्रकार, 59 शहरों में स्थापना के लिए मैसर्स एल जी इलैक्ट्रॉनिक्स को 3.52 लाख लाइनों के डब्ल्यू एल एल सी डी एम ए उपस्कर की आपूर्ति के लिए दो कय आदेश दिए गए (जुलाई/सितम्बर 2002)। पूर्तिकारों को प्रत्येक शहर के लिए सम्बन्धित मु म प्र से संतोषजनक निष्पादन रिपोर्ट प्राप्त करने के निर्देश दिए गए थे।

लेखापरीक्षा संवीक्षा में पाया गया कि इनमें से बहुत से मामलों में अपर्याप्त नेटवर्क कवरेज के कारण डब्ल्यू एल एल सी डी एम ए उपस्कर के कार्य शुरू करने में विलम्ब हुआ। कम्पनी द्वारा बार-बार अनुरोध करने के बावजूद, पूर्तिकारों ने नेटवर्क कवरेज सुधारने के लिए उचित कार्यवाही नहीं की। कम्पनी के मु म प्र ने पाया (मार्च 2004) कि घटिया नेटवर्क कवरेज के कारण, कम्पनी डब्ल्यू एल एल प्रणालियों का इष्टतम उपयोग नहीं कर पा रही थी तथा ग्राहक इन प्रणालियों के निष्पादन के बारे में शिकायतें कर रहे थे। यद्यपि दोनों पूर्तिकारों के अतिरिक्त बी टी एस व रिपीटर प्रतिष्ठापित करते हुए कवरेज आवश्यकता पूरी करने के लिए 15 सितम्बर 2004 तक विस्तार प्रदान किया गया था, वे अगस्त 2005 तक आवश्यक नेटवर्क कवरेज प्रदान करने के अपने वादे को निभाने में असफल रहे।

प्रबंधन ने बताया (अगस्त 2005) कि मैसर्स एच एफ सी एल व मैसर्स एल जी इलैक्ट्रॉनिक्स द्वारा निबंधनों व शर्तों के गैर-अनुपालन से सम्बन्धित विलम्बित मामलों को सुलझाने के लिए एक उच्च स्तरीय समिति का गठन किया गया है तथा मामला जांच के लिए समिति के पास था।

आठ परिमंडलों[@] के 16 सै स्वी क्षेत्रों में एक अतिरिक्त नमूना जांच में पाया गया कि प्रणाली की घटिया रेडियो आवृत्ति कवरेज के कारण डब्ल्यू एल एल प्रणालियों की क्षमता का अल्प-प्रयोग 26 प्रतिशत से 100 प्रतिशत तक था, जिसके कारण 78.74 करोड़ रु० का निष्क्रिय निवेश हुआ, जैसा कि परिशिष्ट-XII में बताया गया है।

1.13.2.2 नेटवर्क कवरेज से सम्बन्धित शिकायतों को सुनने में पूर्तिकारों की असंतोषप्रद प्रतिक्रिया

डब्ल्यू एल एल उपस्कर की आपूर्ति के लिए निविदा शर्तों में प्रावधान था कि रेडियो आवृत्ति आयोजना, इष्टतमता तथा चालू करने के बाद ट्यूनिंग के लिए वारंटी व वा अ क अवधियों के दौरान सहायता, जहां भी आवश्यकता हो, पूर्तिकारों द्वारा बिना शुल्क उपलब्ध कराई जाएगी। पुनः वा आ क की अवधि के दौरान, पूर्तिकारों को आवधिक निरोधक अनुरक्षण उपलब्ध कराने के अतिरिक्त, त्रुटियों का पता लगाना था तथा उन्हें दूर करना था।

[@] आंध्र प्रदेश, छत्तीसगढ़, गुजरात, झारखंड, केरल, मध्य प्रदेश, महाराष्ट्र और उ प्र (पूर्व)

1.13.1.1 दोषपूर्ण एम ए आर आर ग्रा सा दू के बदलने के लिए लक्ष्यों की गैर-प्राप्ति

वर्ष 2002-03, 2003-04 व 2004-05 के लिए दोषपूर्ण एम ए आर आर ग्रा सा दू को डब्ल्यू एल एल प्रणाली से बदलने के वार्षिक योजना लक्ष्य 40,000, 80,000 व 64,424 थे जिनके विरुद्ध कम्पनी द्वारा क्रमशः 43,430 (109 प्रतिशत), 36,049 (45 प्रतिशत) और 28,973 (45 प्रतिशत) एम ए आर आर ग्रा सा दू बदले गए। प्रबंधन ने कहा (अगस्त 2005) कि लक्ष्य डब्ल्यू एल एल उपस्कर की उपलब्धता के पूर्वानुमान में निर्धारित किए गए थे परन्तु उपस्कर उपलब्ध नहीं हो सका तथा उपस्कर की आरम्भिक अधिप्राप्ति देश के 2,642 एस डी सी ए के 50 प्रतिशत को कवर करने के लिए भी पर्याप्त नहीं थी। उन्होंने यह भी कहा कि एम ए आर आर ग्रा सा दू सुदूर व दूर-दराज क्षेत्रों सहित पूरे देश में बिखरे हुए थे। उत्तर स्वीकार्य नहीं था, क्योंकि लक्ष्यों को अन्तिम रूप देते समय इन पहलुओं को पर्याप्त रूप से सुलझाया जा सकता था।

1.13.1.2 नये ग्रा सा दू के प्रतिष्ठापन के लिए लक्ष्यों की गैर-प्राप्ति

वार्षिक योजनाओं में, नये ग्रा सा दू प्रतिष्ठापित करने के लिए निर्धारित लक्ष्य 2001-02, 2002-03, 2003-04 व 2004-05 के लिए 144771, 39439, 7135 व 8061 थे जिनके विरुद्ध प्राप्ति क्रमशः 70755, 36929, 4737 और 9310 थी। 2001-02, 2002-03 व 2003-04 के दौरान लक्ष्यों की प्राप्ति में क्रमशः 51 प्रतिशत, 6 प्रतिशत और 34 प्रतिशत की कमी थी।

प्रबंधन ने उत्तर दिया कि लक्ष्यों को पूर्तिकारों द्वारा उपस्कर की आपूर्ति में विलंब व एक डब्ल्यू टी की कमी के अतिरिक्त कुछ स्थानों पर स्थानीय समस्याओं जैसे कि उग्रवाद के कारण प्राप्त नहीं किया जा सका।

1.13.1.3 ग्रा सा दू प्रदान करने के लिए सा से दा निधि लक्ष्यों की गैर-प्राप्ति

कम्पनी ने 14 परिमंडलों में 66,822 गांवों में ग्रा सा दू प्रदान करने के लिए सा से दा निधि के साथ एक करार पर हस्ताक्षर किए। करार के निबन्धनों व शर्तों के अनुसार, इन परिमंडलों को करार के एक वर्ष के भीतर ग्रा सा दू का कम से कम 20 प्रतिशत उपलब्ध करवाना था, दूसरे वर्ष के अन्त तक न्यूनतम 60 प्रतिशत तथा शेष तीसरे वर्ष के अन्त तक। यह देखा गया कि अक्टूबर 2005 के दौरान समाप्त प्रथम वर्ष के दौरान कुल 14,233 ग्रा सा दू (21 प्रतिशत) प्रदान किए गए थे।

प्रथम वर्ष के लक्ष्य की समग्र प्राप्ति हुई थी। तथापि, यह देखा गया कि केवल छः परिमंडल यथा असम, गुजरात, हिमाचल प्रदेश, मध्य प्रदेश, महाराष्ट्र, राजस्थान अपने व्यक्तिगत लक्ष्यों को प्राप्त कर पाए थे परन्तु आठ परिमंडल यथा उड़ीसा, उ पू-I, उ पू-II, तथा उत्तरांचल उनकी प्राप्ति में विफल रहे। इन आठ परिमंडलों द्वारा प्रथम वर्ष के लक्ष्यों की प्राप्ति में क्रमशः 3.2 प्रतिशत, 31.15 प्रतिशत, 39.65 प्रतिशत, 91.15 प्रतिशत, 100 प्रतिशत, 81.90 प्रतिशत, 90.35 प्रतिशत तथा 74.50 प्रतिशत की कमी थी।

1.13.2 इष्टतम प्रचालनात्मक निष्पादन

डब्ल्यू एल एल दूरभाष सेवा का इष्टतम प्रचालनात्मक निष्पादन बढ़िया नेटवर्क कवरेज और बाधारहित प्रणाली कार्यात्मकता पर निर्भर करता था। यह सुनिश्चित करने के लिए, डब्ल्यू एल एल उपस्कर को या तो निरन्तर वारंटी में होना चाहिए या वार्षिक अनुरक्षण करार (वा अ क) के तहत होना चाहिए।

* आंध्र प्रदेश, असम, छत्तीसगढ़, गुजरात, हिमाचल प्रदेश, जम्मू एवं कश्मीर, झारखण्ड, मध्य प्रदेश, महाराष्ट्र, उ पू-I, उ पू-II, उड़ीसा, राजस्थान और उत्तरांचल।

संबंधित अभिलेखों की संवीक्षा से पता चला (अगस्त 2005) कि मैसर्स एल ली इलैक्ट्रॉनिक्स ने नेटवर्क कवरेज व अन्य कमियों से सम्बंधित शिकायतों की तरफ ध्यान नहीं दिया जैसा कि नीचे बताया गया है:

- गुजरात परिमंडल के तहत अहमदाबाद से स्वी क्षेत्र ने परिमंडल कार्यालय व कॉरपोरेट कार्यालय से शिकायत की (जुलाई 2002) कि डब्ल्यू एल एल स्विच को चालू नहीं किया जा सकता था क्योंकि मैसर्स एल जी इलैक्ट्रॉनिक्स ने स्वीकृति परीक्षण के दौरान इंगित की गई त्रुटियों को ठीक नहीं किया था। इसने यह भी शिकायत की कि मैसर्स एल जी इलैक्ट्रॉनिक्स दोषपूर्ण टर्मिनलों को ठीक करने के बाद लौटाने में इस आधार पर विलंब कर रहा था कि पहले उन्हें 'प्राप्त करने का प्रमाण-पत्र' जारी किया जाये। से स्वी क्षेत्र ने आगे कहा कि छिले डेढ़ साल अर्थात् जनवरी 2001 से जून 2002 के दौरान मैसर्स एल जी इलैक्ट्रॉनिक्स द्वारा आपूर्ति 939 एच एच टी, 173 एफ डब्ल्यू टी व 100 बैटरियां घटिया गुणवत्ता के कारण दोषपूर्ण हो चुकी थी।
- हरियाणा परिमंडल ने कॉरपोरेट कार्यालय से शिकायत की (नवम्बर 2003-जनवरी 2004) कि मैसर्स एल जी इलैक्ट्रॉनिक्स ने बार-बार अनुरोध के बावजूद अम्बाला से स्वी क्षेत्र में एफ डब्ल्यू टी के ठीक करने व एफ डब्ल्यू टी कार्डों से संबंधित समस्याओं की तरफ ध्यान नहीं दिया था।
- राजस्थान परिमंडल ने कॉरपोरेट कार्यालय से शिकायत की (मार्च 2004) कि अजमेर, ब्यावर, जयपुर व जोधपुर से स्वी क्षेत्र में, डब्ल्यू एल एल दूरभाष सेवा मैसर्स एल ली इलैक्ट्रॉनिक्स द्वारा नियमित रेडियो आवृत्ति इष्टता के गैर-सुधार के कारण बहुत खराब व असंतोषजनक थी जिसके कारण निरन्तर कॉलें कट जाती थी, त एवं वि परिमंडल द्वारा स्वीकृति परीक्षण के दौरान इंगित किए गए दोषों के गैर-सुधार एवं अविश्वसनीय विद्युत संयंत्रों के कारण मॉड्यूल निरन्तर त्रुटिपूर्ण हो रहे थे।

विभिन्न परिमंडलों में अभिलेखों की आगे संवीक्षा में पाया गया कि 19 परिमंडलों तथा कलकत्ता व चेन्नई दूरभाष जिलों ने अपने संबंधित परिमंडल कार्यालयों में डब्ल्यू एल एल उपस्कर व टर्मिनलों से सम्बंधित समस्याओं जैसे कि घटिया कवरेज, व्यस्त कार्य घंटों में बहुत कम सिग्नल या शून्य सिग्नल, कॉल कट जाना, आवृत्ति परस्पर व्यापन, प्रणाली विफलताओं व मरम्मत व अनुरक्षण की शिकायत की। इन यूनिटों ने यह भी कहा कि पूर्तिकारों से बार-बार अनुरोध के बावजूद उन्होंने इन शिकायतों को दूर नहीं किया।

स्थानीय प्रबंधनों ने उक्त तथ्यों को स्वीकार किया।

1.13.2.3 वारंटी अवधि के भीतर डब्ल्यू एल एल प्रणाली के दोषों का गैर-सुधार

असम व झारखंड परिमंडलों में दो से स्वी क्षेत्र के अभिलेखों की संवीक्षा से पता चला कि प्रणाली में त्रुटियों का पता वारंटी अवधियों में ही चल गया था परन्तु पूर्तिकारों ने इन्हें दूर नहीं किया। असम परिमंडल के अधीन तेजपुर से स्वी क्षेत्र में, बी एस सी क्षमता 5,000 से 10,000 लाइनों के लिए बढ़ा दी गई थी (नवम्बर 2003), परन्तु इसके अनुरूप सॉफ्टवेयर क्षमता नहीं बढ़ाई गई थी। मामला पूर्तिकार (मैसर्स एच एफ सी एल) के ध्यान में लाया गया था परन्तु समस्या वारंटी अवधि के भीतर नहीं सुलझाई गई थी। इसी प्रकार झारखंड परिमंडल के तहत रांची से स्वी क्षेत्र में, आपूर्तिकार (मैसर्स आई टी आई) के ध्यान में लाई गई त्रुटियां (जुलाई 2002) अगस्त 2005 तक ठीक नहीं की गई थी।

६ आन्ध्र प्रदेश, बिहार, छत्तीसगढ़, गुजरात, हरियाणा, जम्मू एवं कश्मीर, झारखण्ड, कर्नाटक, केरल, मध्य प्रदेश, महाराष्ट्र, उड़ीसा, पंजाब, राजस्थान, तमिलनाडु, उ प्र (पूर्व), उ प्र (पश्चिम), उत्तरांचल और पश्चिम बंगाल।

1.13.3 दिशानिर्देशों को अन्तिम रूप देने में विलंब के कारण डब्ल्यू एल एल टर्मिनलों के लिए वार्षिक अनुरक्षण करारों का गैर-क्रियान्वयन

बोली दस्तावेजों के प्रावधान के अनुसार, डब्ल्यू एल एल टर्मिनलों के अनुरक्षण के लिए वार्षिक अनुरक्षण करार (वा अ क) वारंटी अवधि की समाप्ति पर संबंधित पूर्तिकारों के साथ परिमंडलों द्वारा हस्ताक्षरित किए जाने थे। लेखापरीक्षा जांच में पता चला कि अक्टूबर 2001 व अगस्त 2002 की निविदा प्रश्नों के विरुद्ध विभिन्न आपूर्तिकारों यथा, मैसर्स एच एफ सी एल, ए आर एम लिमिटेड, एल जी इलैक्ट्रॉनिक्स व एक्स एल लिमिटेड को डब्ल्यू एल एल टर्मिनलों की आपूर्ति के लिए 13 क्रय आदेश जारी किए गए (सितम्बर 2002 से मार्च 2004 के बीच)। माल जनवरी 2003 और जून 2004 के बीच प्राप्त हुआ तथा इन क्रय आदेशों के लिए एक वर्षीय वारन्टी अवधि जनवरी 2004 व जून 2005 के बीच समाप्त होनी थी।

बोली दस्तावेजों एवं क्रय आदेशों में वा अ क अवधियों के लिए पूर्तिकारों को अदा की जाने वाली दरें व निबन्धन व शर्तें शामिल थे। तथापि, कारपोरेट कार्यालय ने वा अ क के लिए नये निबन्धन व शर्तें तैयार किए ताकि इन्हें और स्पष्ट किया जाए तथा दरों पर पुनः बातचीत हो। इन्हें इन पूर्तिकारों को स्वीकृति हेतु इस शर्त के साथ परिचालित कर दिया गया (मार्च 2005) कि वा अ क के लिए दरों पर बातचीत 15 जुलाई 2004 को जारी निविदा के विरुद्ध प्राप्त की गई वा अ क दरों के संदर्भ में होगी। मैसर्स एक्स एल लिमिटेड को छोड़कर किसी भी पूर्तिकार ने इस शर्त को स्वीकार नहीं किया। कारपोरेट कार्यालय द्वारा गठित एक समिति (मई 2005) ने सिफारिश की कि केवल मैसर्स एक्स एल लिमिटेड के साथ एक वा अ क किया जाना चाहिए। पुनः कारपोरेट कार्यालय ने सभी परिमण्डलों को अनुदेश दिए (जून 2005) कि वा अ क के दिशानिर्देशों को अन्तिम रूप दिये जाने से पहले वे अन्य पूर्तिकारों के साथ वा अ क पर हस्ताक्षर न करें। अतः वा अ क दिशानिर्देशों को अन्तिम रूप देने में असाधारण विलम्ब होने के कारण, किसी भी अन्य पूर्तिकार से आज तक (नवम्बर 2005) कोई वा अ क नहीं किया जा सका।

विभिन्न परिमण्डलों में अभिलेखों की सवीक्षा से पता चला कि 16 परिमण्डलों के तहत विभिन्न स्वी क्षेत्रों में 47.95 करोड़ रु. के 55,475 दोषपूर्ण डब्ल्यू एल एल टर्मिनल व्यर्थ पड़े हुए थे। जैसा कि परिशिष्ट-XIII में बताया गया है। आपूर्तिकारों ने वा अ क के गैर-कार्यान्वयन के कारण इन टर्मिनलों की मरम्मत नहीं की थी। परिणामस्वरूप इन डब्ल्यू एल एल टर्मिनलों में 47.95 करोड़ रु. का संपूर्ण निवेश आज तक निष्फल पड़ा हुआ था।

यह भी देखा गया कि उ प्र (पूर्व), राजस्थान व बिहार परिमण्डलों में 6.78 करोड़ रु. के 7,161 एफ डब्ल्यू टी जो कि पूर्तिकारों को मरम्मत के लिए भेजे गए थे, वापस नहीं किए गए यद्यपि प्रेषण की तिथि से छः माह से अधिक का समय बीत चुका था। वा अ क के गैर-कार्यान्वयन के कारण पूर्तिकारों से कोई शास्ति नहीं उगाही जा सकी।

1.13.4 ग्राहकों से सेवा बंद करने के बाद एफ डब्ल्यू टी व एच एच टी सैटों की गैर वसूली

नियमों में प्रावधान है कि संयोजनों को बंद करने के लिए, समापन संज्ञापन पत्र वाणिज्यिक शाखा द्वारा जारी किए जाने चाहिए तथा दूरभाष संयोजनों को बंद करने व ग्राहकों से उपकरणों (एफ डब्ल्यू टी या एच एच टी) की वसूली के लिए संबंधित उप-मण्डल अभियन्ता को अग्रेषित किए जाने चाहिये। 16 परिमण्डलों के तहत 51 स्वी क्षेत्र तथा कलकत्ता दूरभाष जिला के अभिलेखों की जांच में पाया गया कि 25.94 करोड़ रु. के 16,712 एफ डब्ल्यू टी व 20,590 एच एच टी ग्राहकों से उनके डब्ल्यू एल एल संयोजनों को बंद करने के बाद अगस्त 2005 तक बरामद नहीं किए गए थे जैसा कि परिशिष्ट-XIV में बताया गया है।

सिफारिशें

- कम्पनी को घटिया गुणता सेवा व अपना उपभोक्ता आधार खोने के खतरे से बचने के लिए पूर्तिकारों के पर्याप्त व बाधारहित नेटवर्क कवरेज प्रदान करने के दायित्व निभाने संबंधी निष्पादन को मॉनीटर करना चाहिये।
- कम्पनी को मरम्मत में विलम्ब व दोषपूर्ण टर्मिनलों की प्रश्नावलियों के संचय के खतरे को दूर करने के लिए डब्ल्यू एल एल टर्मिनलों के लिए वा अ क के कार्यान्वयन के लिए दिशानिर्देश निर्धारित करने चाहिये।
- कम्पनी को विक्रेताओं से डब्ल्यू एल एल टर्मिनलों की मरम्मत के बाद उनकी समय-पर वापसी सुनिश्चित करनी चाहिये।

1.14 राजस्व के बिल बनाने, संग्रहण व लेखांकन

कम्पनी की सभी दूरभाष सेवाओं के संदर्भ में राजस्व की बिलिंग, संग्रहण और गणना प्रत्येक सै स्वी क्षे में दूरभाष राजस्व लेखा (दू रा ले) शाखा द्वारा की जाती थी। दू रा ले शाखा के कार्य कम्प्यूटरीकृत थे व मुख्यतया दो प्रकार के सॉफ्टवेयर यथा 'डॉटसॉफ्ट' व 'त्रिचूर' इस उद्देश्य के लिए प्रयोग किए जाते थे।

दूरभाष राजस्व के बिलिंग, संग्रहण व गणना की एक कुशल व प्रभावी प्रणाली निम्नलिखित पर आधारित होनी चाहिए थी:

- संयोजन को चालू करने, स्थानान्तरित व बंद करने से संबंधित कार्यकलापों को पूर्ण करने के बाद वाणिज्यिक शाखा से संज्ञापन पत्रों की समय पर प्राप्ति, ताकि बिल तुरन्त जारी किए जा सकें;
- एक्सचेंजों से मीटर रीडिंग की तत्काल प्राप्ति व उनकी अविलम्ब बिलिंग;
- संयोजनों को काटने व बंद करने के बाद बिल बनाना तत्काल रोक देना;
- बकाया राजस्व की उपयुक्त मॉनीटरिंग।

कम्पनी की डब्ल्यू एल एल सेवा व लैंडलाइन सेवा की बिलिंग, संग्रहण व लेखांकन एक साथ की जा रही थी। डब्ल्यू एल एल सेवा के संदर्भ में बिल बनाये गये, संग्रहीत व बकाया राजस्व का अलग वर्ष-वार ब्यौरा न बनाने के कारण इस सेवा में किए गए निवेश पर कुल अर्जन निश्चित नहीं किया जा सकता था। तथापि, लेखापरीक्षा ने डब्ल्यू एल एल संयोजनों के संदर्भ में राजस्व की बिलिंग, संग्रहण व लेखांकन में विभिन्न अपर्याप्ताएं पाईं जैसा कि अनुगामी पैराग्राफों में बताया गया है।

1.14.1 दू रा ले शाखा में पूर्ण संज्ञापन पत्रों को जमा करवाने में विलम्ब के कारण राजस्व बकाया का संचयन

नियमों में प्रावधान है कि पूर्ण संज्ञापन पत्र वाणिज्यिक शाखा से दू रा ले शाखा को संयोजक प्रदान करने के बाद एक सप्ताह के अन्दर अग्रेषित कर दिए जाने चाहिये, जिससे कि दू रा ले शाखा ग्राहकों को बिल जारी कर सके। 19 परिमण्डलों के 69 सै स्वी क्षे में सुसंगत अभिलेखों की जांच से पता चला कि सितम्बर 2002 से जुलाई 2005 की अवधि के दौरान 1,858 डब्ल्यू एल एल दूरभाष संयोजनों से संबंधित पूर्ण संज्ञापन पत्र दू रा ले शाखा में निर्धारित समयसीमा के अन्दर प्राप्त नहीं हुए थे जैसा कि परिशिष्ट-XV में बताया गया है। परिणामस्वरूप, 19,200 बिल संबंधित ग्राहकों को जारी नहीं किए जा सके, जिससे 1.00 करोड़ रु. के राजस्व बकाया का संचयन हुआ।

1.14.2 डब्ल्यू एल एल संयोजनों के कम बिल बनाना

उ प्र (पश्चिम) परिमण्डल के आगरा सै स्वी क्षेत्र में लेखापरीक्षा ने पाया कि वर्ष 2004-05 के दौरान 52120 चालू संयोजनों के विरुद्ध केवल 48843 डब्ल्यू एल एल संयोजनों के लिए बिल जारी किए गए। इस कारण 3277 डब्ल्यू एल एल संयोजनों के संदर्भ में 3.28 लाख रु.* के कम बिल बनाए गए। यह इंगित किए जाने पर प्रबन्धन ने उत्तर दिया कि बिल संज्ञापन पत्रों की गैर-प्राप्ति के कारण नहीं बनाये गये थे।

इसी तरह जम्मू व कश्मीर परिमण्डल में 2003-04 व 2004-05 के दौरान 7,119 और 14,508 चालू संयोजनों के विरुद्ध क्रमशः 4,399 और 5,025 डब्ल्यू एल एल संयोजनों के लिए बिल जारी किए गए थे। इस कारण वर्ष 2003-04 व 2004-05 के दौरान क्रमशः 2.23 करोड़ रु. और 7.14 करोड़ रु. के बिल नहीं बनाए गए। स्थानीय प्रबन्धन का उत्तर नवम्बर 2005 तक प्रतीक्षित था।

1.14.3 डब्ल्यू एल एल संयोजनों के बिल देरी से बनाना

कम्पनी द्वारा डब्ल्यू एल एल स्थिर व मोबाइल सेवाओं के लिए किराये को सूचीबद्ध करते समय (फरवरी 2001), इस सेवा के लिए बिलिंग चक्र मासिक आधार पर तय किया गया। तथापि, लेखापरीक्षा ने पाया कि झारखण्ड परिमण्डल में हजारीबाग सै स्वी क्षेत्र में वर्ष 2004-05 के दौरान बिल दो से छः माह के विलम्ब के बाद जारी किए गए थे। उत्तरांचल परिमण्डल हरिद्वार सै स्वी क्षेत्र में, आरम्भिक एक वर्ष (अगस्त 2003 से अगस्त 2004) की अवधि के लिए बिल द्विमासिक रूप में जारी किए गए थे और अन्ततः बिल मासिक आधार पर जारी किए गए थे। इसी तरह, उड़ीसा परिमण्डल के बड़ीपद और कटक सै स्वी क्षेत्र में, बिल मासिक आधार की बजाय द्विमासिक रूप में जारी किए गए थे।

हजारीबाग सै स्वी क्षेत्र के प्रबन्धन ने उत्तर दिया (जुलाई 2005) कि विलम्ब मुख्यतया समय पर मीटर रीडिंग की गैर-प्राप्ति तथा कम्प्यूटर प्रणाली की विफलता के कारण हुई थी और उड़ीसा परिमण्डल के सै स्वी क्षेत्र के प्रबन्धन ने विफलता स्वीकार कर ली।

1.14.4 ज्यादा कॉल करने वालों के बिलों की गैर मॉनीटरिंग

अनुदेशों के अनुसार (मार्च 2001), 3,000 से अधिक कॉल करने वाले ग्राहकों को हैवी कॉलर माना जायेगा। ऐसे उपभोक्ताओं की प्रत्येक सै स्वी क्षेत्र में पहचान की जानी थी तथा उन्हें बेहतर उपभोक्ता सेवा प्रदान करने के अतिरिक्त, समयोपरि बिलिंग व संग्रहण सुनिश्चित करने के लिए एक इकाई का गठन किया जाना था। असम, बिहार, व उड़ीसा परिमण्डलों के तहत सात सै स्वी क्षेत्र में जांच परीक्षा में पाया गया कि हैवी कॉलरों के विरुद्ध 20.58 लाख रु. बकाया थे और इन सै स्वी क्षेत्र द्वारा कोई अलग मॉनीटरिंग नहीं की जा रही थी।

1.14.5 डब्ल्यू एल एल ग्राहकों के विरुद्ध भारी बकाया

कॉरपोरेट कार्यालय ने सभी सै स्वी क्षेत्र को अनुदेश दिए (नवम्बर 2000) कि वे अपने आपको समयोपरि राजस्व बिलिंग व संग्रहण महत्व व नाजुकता के प्रति अविलम्ब सचेत करें। इसने सै स्वी क्षेत्र के राजस्व को बढ़ाने के लिए दृढ़ कदम उठाने व गहन मॉनीटरिंग के द्वारा उनकी विफलताएं घटाने की आवश्यकता पर भी बल दिया।

लेखापरीक्षा ने पाया कि पांच परिमण्डलों में 35 सै स्वी क्षेत्र व आठ परिमण्डलों में सभी सै स्वी क्षेत्र में, 2002-03, 2003-04 व 2004-05 के दौरान बिल बनाई गई राशि पर राजस्व संग्रहण की प्रतिशतता क्रमशः 65.60 प्रतिशत, 64.88 प्रतिशत व 50.17 प्रतिशत थी जैसा कि

* प्रति संयोजन 100 रु. के किराये की न्यूनतम दर पर संगणित

परिशिष्ट-XVI में बताया गया है। बकाया राजस्व की प्रतिशतता में बढ़ती प्रवृत्ति देखी गई। मार्च 2005 के अन्त में, उक्त सै स्वी क्षेत्रों में डब्ल्यू एल एल ग्राहकों के विरुद्ध कुल बकाया 113.88 करोड़ रु. था।

1.14.6 डब्ल्यू एल एल संयोजनों को काटे जाने के 90 दिन बाद भी बंद न किया जाना

नियमों में प्रावधान है कि एक काटे जाने की तिथि से 90 दिन की अवधि के भीतर स्थायी तौर पर बंद कर देना चाहिए। अतः इसके बाद किराये के लिए कोई बिल नहीं बनाये जाने चाहिये। छत्तीसगढ़, झारखण्ड, कर्नाटक, मध्य प्रदेश, उड़ीसा, राजस्थान व उ प्र (पूर्व) परिमण्डलों के तहत 20 सै स्वी क्षेत्रों की लेखापरीक्षा जांच में पाया गया कि डब्ल्यू एल एल संयोजनों को काटे जाने के 90 दिन बाद भी इन्हें स्थायी तौर पर बंद नहीं किया गया था व ग्राहकों को किराये के लिए बिल देना जारी रखा गया।

पुनः यह देखा गया कि झारखण्ड, राजस्थान व उड़ीसा परिमण्डलों के 12 सै स्वी क्षेत्रों में संबंधित वाणिज्यिक शाखाओं द्वारा समापन संज्ञापन पत्र 90 दिन बाद भी जारी नहीं किए तथा दू रा ले शाखा ने बिल बनाना जारी रखा। इसके परिणामस्वरूप इन सै स्वी क्षेत्रों में बंद संयोजनों के 1,663 मामलों के संदर्भ में 22.36 लाख रु. के गलत बिल बनाए गए।

1.14.7 बिलिंग सॉफ्टवेयर में स्वचालित विच्छेदन सुविधाओं की गैर उपलब्धता

नियमों में प्रावधान है कि एक दूरभाष बिल को जारी होने की तिथि से 15 दिन के भीतर अदा किया जाना चाहिये। अदा न करने के मामलों में, व्यक्तिगत ग्राहकों के संदर्भ में दूरभाषों को बिल जारी होने की तिथि के चालीसवें दिन के बाद काट दिया जाना था। छत्तीसगढ़, झारखण्ड, मध्य प्रदेश, उड़ीसा व उत्तरांचल परिमण्डलों के तहत 19 सै स्वी क्षेत्रों के अभिलेखों की जांच परीक्षा में पाया गया कि उनके बिलिंग सॉफ्टवेयर में स्वचालित विच्छेदन सुविधा उपलब्ध नहीं थी।

लेखापरीक्षा ने आगे पाया कि आठ परिमण्डलों, यथा, असम, छत्तीसगढ़, उड़ीसा, राजस्थान, बिहार, उ प्र (पूर्व), उत्तरांचल के तहत 30 सै स्वी क्षेत्रों में तथा मध्य प्रदेश परिमण्डल व चेन्नई दूरभाष जिला के सभी सै स्वी क्षेत्रों में दूरभाष संयोजनों को समय पर नहीं काटा गया, तब जबकि 2 से 19 बिल (2001-02 और 2004-05 के बीच) तक बकाया थे। इस कारण डब्ल्यू एल एल ग्राहकों के विरुद्ध 42 करोड़ रु. तक के बकाया राजस्व का संचय हुआ जैसा कि परिशिष्ट-XVII में बताया गया है।

सिफारिशें

- कम्पनी को संपूर्ण बिलिंग व राजस्व वसूली सुनिश्चित करने के लिये अपनी विभिन्न शाखाओं के बीच समन्वय को सृष्ट करना चाहिये।
- कम्पनी को राजस्व बकाया के संचय को खतरे को दूर करने के लिए बकाया राजस्व की प्रभावी मॉनीटरिंग सुनिश्चित करनी चाहिये।
- दू रा ले शाखा को उनके डब्ल्यू एल एल दूरभाष सेवा के संदर्भ में बिल बनाए गए, संग्रहीत व बकाया राजस्व का इस सेवा पर निवेश के प्रतिफल को मॉनीटर करने के लिए अलग विवरण तैयार करना चाहिए।

1.15 डब्ल्यू एल एल दूरभाष सेवा की गुणता

गुणता सेवा (गु से) दूरभाष सेवा तथा अनुबंध मानकों के लिए जिस स्तर पर सेवा सदृश है के निष्पादन का मुख्य द्योतक है। 'बेसिक सेवा आपरेटरों के सेवा निष्पादन की गुणता' के लिए ट्राई द्वारा निर्धारित मानक कम्पनी की डब्ल्यू एल एल दूरभाष सेवा के लिये लागू थे। अधिकतर परिमण्डलों में कम्पनी द्वारा उपलब्ध कराई गई डब्ल्यू एल एल सेवा की गुणता पूरी

तरह संतोषजनक नहीं थी क्योंकि वहां खराब कवरेज, छतरी नेटवर्क का गैर प्रावधान, प्रणाली विफलता, व्यस्ततम काल में बहुत निम्न संकेत होना अथवा संकेत न होना, कॉल ड्रॉप होना, दोषपूर्ण डब्ल्यू एल एल टर्मिनल, अपवलयन का बार-बार इत्यादि से संबंधित शिकायतें थी।

अगस्त 2005 के दौरान ग्रामीण तथा शहरी क्षेत्रों में लेखापरीक्षा द्वारा कम्पनी की डब्ल्यू एल एल दूरभाष सेवा की गुणता पर फील्ड सर्वेक्षण किया गया था (कम्पनी के कर्मचारी सर्वेक्षण करने के लिए लेखापरीक्षा दल के साथ गये थे)। 17 परिमण्डलों के ग्रामीण व शहरी क्षेत्रों के 81 एस डी सी ए में कुल 3,260 ग्राहकों और कम्पनी के दो मैट्रो जिलों में सर्वेक्षण किया गया था जिसमें से ग्रामीण क्षेत्रों के 64 एस डी सी ए से 2,359 शहरी क्षेत्रों के 17 एस डी सी ए से 901 ग्राहक थे। सर्वेक्षण के महत्वपूर्ण निष्कर्ष का वर्णन नीचे दिया गया है:

1.15.1.1 नये डब्ल्यू एल एल संयोजन समय पर न देना

ग्राहकों की कुल संख्या में से ग्रामीण क्षेत्रों के 2,313 ग्राहक (98.05 प्रतिशत) तथा शहरी क्षेत्रों के 897 ग्राहकों (99.56 प्रतिशत) का इस मामले में सर्वेक्षण किया गया था। ग्राहकों द्वारा नये संयोजन की बुकिंग के बाद बेसिक सेवा सम्भरणों के लिए ट्राई द्वारा निर्धारित मानकों के अनुसार, संयोजन 'सात दिनों से कम' समय में दिये जाने चाहिये। तथापि, उर्पयुक्त ग्राहकों से प्राप्त जवाब से पता चला कि नये संयोजन देने में कम्पनी द्वारा ग्रामीण ग्राहकों का 61.52 प्रतिशत और शहरी का 48.72 प्रतिशत मामले में लिया गया समय संयोजन की बुकिंग के बाद सात दिन से अधिक हो गया था।

1.15.1.2 डब्ल्यू एल एल दूरभाष का खराब रहना

बेसिक सेवा सम्भरणों के लिये ट्राई द्वारा निर्धारित मानकों के अनुसार, एक महीने में खराब दूरभाष की संख्या प्रति 100 ग्राहक 'तीन से कम' होनी चाहिये। सर्वेक्षण किये गये ग्राहकों की कुल संख्या में से, ग्रामीण क्षेत्रों के 2,311 ग्राहक (97.97 प्रतिशत) और शहरी क्षेत्रों के 893 ग्राहक (99.11 प्रतिशत) ने इस मामले पर जवाब दिया। प्राप्त जवाब से पता चला कि एक महीने में ग्रामीण तथा शहरी ग्राहकों के क्रमशः 41.11 प्रतिशत तथा 48.49 प्रतिशत डब्ल्यू एल एल दूरभाष खराब पड़े थे।

1.15.1.3 निर्धारित समय अवधि के भीतर दोष का गैर सशोधन

बेसिक सेवा सम्भरणों के लिये ट्राई द्वारा निर्धारित मानकों के अनुसार, रिपोर्ट करने के अगले कार्य दिवस तक 90 प्रतिशत दोषपूर्ण दूरभाष से अधिक दोष का निपटान किया जाना चाहिये। सर्वेक्षण किये गये ग्राहकों की कुल संख्या में से ग्रामीण क्षेत्रों के 937 ग्राहक (39.72 प्रतिशत) और शहरी क्षेत्रों के 462 ग्राहक (51.28 प्रतिशत) ने इस मामले पर जवाब दिया। प्राप्त जवाब से पता चला कि कम्पनी ने अगले कार्यदिवस तक ग्रामीण तथा शहरी क्षेत्रों के क्रमशः 29.67 प्रतिशत तथा 27.71 प्रतिशत डब्ल्यू एल एल दूरभाषों के दोष में सुधार नहीं किया इससे ग्राहक देखभाल तथा कम्पनी के प्रचालनात्मक विंग के मध्य समन्वय की कमी दर्शित होती है।

1.15.1.4 डब्ल्यू एल एल दूरभाष कॉल की घटिया आवाज गुणता

सी एम टी एस आपरेटरों के लिये ट्राई द्वारा निर्धारित मानकों के अनुसार, अच्छी आवाज गुणता से युक्त कॉल की संख्या 95 प्रतिशत कॉल से अधिक होनी चाहिये। सर्वेक्षण किये गये ग्राहकों की कुल कॉल से ग्रामीण क्षेत्रों के 2,323 ग्राहक (98.47 प्रतिशत) और शहरी क्षेत्रों के 901 (100 प्रतिशत) ग्राहकों ने इस मामले पर जवाब दिया। प्राप्त जवाब से पता चला कि अच्छी आवाज गुणता से युक्त 95 प्रतिशत से भी कम कॉल ग्रामीण तथा शहरी ग्राहकों द्वारा क्रमशः 35.13 प्रतिशत तथा 63.71 प्रतिशत प्राप्त की गई थी इससे डब्ल्यू एल एल की घटिया नेटवर्क कवरेज निर्दिष्ट होता है।

1.15.1.5 वांछित संयोजनों तक पहुंचाने के लिये बार-बार डायल करना

सर्वेक्षण किये गये ग्राहकों की कुल संख्या में से, ग्रामीण क्षेत्रों के 2345 ग्राहकों (99.41 प्रतिशत) और शहरी क्षेत्रों के 878 ग्राहकों (97.45 प्रतिशत) ने इस मामले पर जवाब दिया। उर्पयुक्त ग्राहकों से प्राप्त उत्तर से पता चला कि ग्रामीण तथा शहरी ग्राहकों का क्रमशः 17.99 प्रतिशत और 23.81 प्रतिशत को संयोजन तक पहुंचने के लिये डब्ल्यू एल एल दूरभाष से दो अथवा उससे अधिक बार वांछित दूरभाष संख्या डायल करना पड़ा, जो कि डब्ल्यू एल एल का घटिया नेटवर्क कवरेज का द्योतक है।

1.15.1.6 समय पर एस टी डी और आई एस डी जैसी अतिरिक्त सुविधाओं का गैर प्रावधान

बेसिक सेवा सम्भरणों के लिये ट्राई द्वारा निर्धारित मानकों के अनुसार, अनुरोध प्राप्त होने पर 24 घंटे से कम समय में ग्राहकों को अतिरिक्त सुविधाओं को उपलब्ध कराया जाना चाहिये। सर्वेक्षण किये गये ग्राहकों की कुल संख्या जिन्होंने एस टी डी/आई एस डी सुविधाओं को चुना, ग्रामीण क्षेत्रों में 260 तथा शहरी क्षेत्रों में 87 ग्राहकों ने इस मामले पर जवाब दिया। प्राप्त जवाब से पता चला कि ग्रामीण व शहरी ग्राहकों का क्रमशः 25 प्रतिशत तथा 16.09 प्रतिशत ने अनुरोध करने पर 24 घंटे से अधिक के बाद एस टी डी और आई एस डी जैसी अतिरिक्त सुविधायें प्राप्त कीं।

1.15.2 बिजली आपूर्ति के लिये अपर्याप्त व्यवस्था

लेखापरीक्षा ने देखा कि डब्ल्यू एल एल दूरभाष सेवा का प्रचालन विशेष रूप से ग्रामीण क्षेत्रों में तथा बिहार, झारखण्ड, उड़ीसा, उत्तर प्रदेश तथा पश्चिम बंगाल जैसे राज्यों में मुख्य गतिरोध बना हुआ था। डब्ल्यू एल एल एक्सचेंज के लिये बिजली की आवश्यकता के अतिरिक्त, ग्राहकों द्वारा डब्ल्यू एल एल टर्मिनलों की बैटरी चार्ज करने के लिये आवश्यकता थी, जिसका भलिभांती मूल्यांकन किया जाना चाहिये। लेखापरीक्षा द्वारा किये गये सर्वेक्षण के जवाब में, ग्रामीण में 1099 ग्राहकों तथा शहरी क्षेत्रों में 544 ग्राहकों ने बिजली आपूर्ति की गैर उपलब्धता के कारण डब्ल्यू एल एल टर्मिनलों को चार्ज करने में समस्याओं के बारे में रिपोर्ट किया। इन ग्राहकों में से ग्रामीण में 57.97 प्रतिशत ग्राहक तथा शहरी क्षेत्रों में 24.35 प्रतिशत ग्राहकों ने रिपोर्ट किया कि डब्ल्यू एल एल दूरभाष सैट बिजली की गैर उपलब्धता के कारण दो दिन से अधिक समय तक गैर कार्यात्मक रहे।

सिफारिशें

- कम्पनी ट्राई द्वारा निर्धारित सेवा मानकों की गुणता का अनुपालन सुनिश्चित करे जिससे कि अन्य आपरेटरों के लिये ग्राहक के स्थानान्तरण के खतरे से बचा जा सके।
- कम्पनी ग्राहक देखभाल, वाणिज्यिक व प्रचालनात्मक विंग में उचित समन्वय सुनिश्चित करे जिससे कि ग्राहकों की शिकायतों पर ध्यान देने में विलम्ब कम हो सके और प्रतियोगियों के पक्ष में इसे खोने के खतरे से बचने के लिए अतिरिक्त सुविधाओं के लिये अनुरोध करे।
- कम्पनी डब्ल्यू एल एल दूरभाष सेवाओं की गुणता के बारे में ग्राहकों से फीडबैक प्राप्त करने के लिये नियमित अंतराल पर सर्वेक्षण करे और शीघ्र शोधन कार्यवाही करे।

1.16 निष्कर्ष

कम्पनी 2000-01 में दूरभाष सेवा शुरू करने के समय उचित रणनीति तथा विस्तृत योजना बनाने तथा बाद में विस्तार देने में विफल रही। ग्रामीण तथा शहरी दोनों क्षेत्रों में क्षमता का सफल रूप से कम उपयोग किया गया जो कि मुख्यतः खराब आयोजना; डब्ल्यू एल एल प्रणालियों व टर्मिनलों की बेमेल अधिप्राप्ति में घटिया नेटवर्क कवरेज तथा सेवा की घटिया गुणता के कारण थी। मांग व आवश्यकता का गलत मूल्यांकन तथा पुरानी प्रौद्योगिकी के चयन के कारण कम्पनी की वित्तीय हानि हुई।

कम्पनी में अधिप्राप्ति प्रथाओं को सुधारने के अतिरिक्त, डब्ल्यू एल एल दूरभाष सेवा के संबंध में आयोजना व मानीटरिंग तंत्र में सुधार करने की शीघ्र आवश्यकता है। प्रणाली डब्ल्यू एल एल दूरभाष से राजस्व की बिलिंग, संग्रहण व लेखांकन के लिये और कड़ाई से मानीटर करना अपेक्षित है। उपलब्ध कराई गई सेवा की गुणता में बेहतर नेटवर्क कवरेज व ग्राहक देखभाल के माध्यम से और सुधार की आवश्यकता है।

अध्याय II

भारत संचार निगम लिमिटेड में मानव संसाधन प्रबंधन पर निष्पादन लेखापरीक्षा प्रतिवेदन

मुख्य विशेषतायें

- कम्पनी ने अप्रैल 2002 में अपने मानव संसाधन प्रबंधन के कार्यों को मजबूती प्रदान करने के लिए एक सलाहकार की नियुक्ति की। सलाहकार ने दो प्रतिवेदन जुलाई 2002 व फरवरी 2003 में प्रस्तुत किये लेकिन कम्पनी ने इन प्रतिवेदनों में निहित अधिकतर सिफारिशों पर जनवरी 2006 तक विचार नहीं किया था।

(पैराग्राफ 2.8)

- 2003-04 तक कम्पनी द्वारा जनशक्ति योजनायें तैयार नहीं की गई थी। कम्पनी ने 2004-05 के लिये केवल एक जनशक्ति योजना तैयार की थी जबकि 2005-06 के लिये योजना अभी तैयार की जानी थी।

(पैराग्राफ 2.9.1.1)

- कम्पनी ने वर्ष 2000-01 से 2004-05 के दौरान दूरसंचार भण्डार संगठन में निष्क्रिय जनशक्ति पर 16.82 करोड़ रु. का व्यय किया।

(पैराग्राफ 2.10.3)

- कम्पनी ने वर्ष 2001-02 से 2003-04 के दौरान तार कार्यालयों में जनशक्ति पर 838.76 करोड़ रु. का व्यय किया। इन कार्यालयों में वर्कलोड वास्तव में कम हो गया था, जिससे स्टाफ की अधिकता निर्दिष्ट होती है।

(पैराग्राफ 2.10.4)

- कम्पनी ने 2001-02 से 2004-05 के दौरान बिना संस्वीकृति के कार्मिकों द्वारा व्यवस्थित अस्थायी पदों के वेतन एवं भत्तों में 424.34 करोड़ रु. का अनियमित व्यय किया।

(पैराग्राफ 2.10.5)

- समूह 'क' के अधिकारी जिनको दूरसंचार विभाग (दू वि) से प्रतिनियुक्ति पर माना गया था, कम्पनी-निर्माण के पांच वर्षों के बाद भी विलयित नहीं किये गये थे। इस तथ्य का उद्घरण करते हुये कई महत्वपूर्ण संसाधन पहल, जिसमें सलाहकार की कई सिफारिशें शामिल थी, लम्बित रखी गई थी।

(पैराग्राफ 2.11.1)

- निदेशक (मा सं वि) के समग्र प्रभार के अधीन सभी विषयों से संबंधित मानव संसाधन कार्यों को एकीकृत करने की अत्यंत आवश्यकता के बावजूद नवम्बर 2005 तक पूरा एकीकरण नहीं हुआ था।

(पैराग्राफ 2.11.2)

- कम्पनी ने इसके निर्माण के पांच वर्षों के बाद भी मानव संसाधन नियम-पुस्तिका तैयार नहीं की थी।

(पैराग्राफ 2.11.3)

- भर्ती-प्रक्रिया को निश्चित दिशा प्रदान करने हेतु कोई नई भर्ती नीति नहीं बनाई गई थी।

(पैराग्राफ 2.12.1)

- नवम्बर 2005 तक विपणन इंटरफेस संगठन के लिये सृजित पदों की केवल 38 प्रतिशत की व्यवस्था थी, इससे कड़ी प्रतिस्पर्धा को देखते हुये बेहतर ग्राहक देख-रेख व विपणन का उद्देश्य आमतौर पर विफल रहा।

(पैराग्राफ 2.12.3.2)

- समय पर नियमित पदोन्नति नहीं दी गई थीं। नौ परिमण्डलों की नमूना जांच से पता चला कि स्थानीय स्थानापन्न पदोन्नति देने की मौजूदा प्रथा के परिणामस्वरूप यात्रा व मंहगाई भत्ते पर 1.76 करोड़ रु. का परिहार्य व्यय हुआ।

(पैराग्राफ 2.13.1.3)

- कम्पनी ने अपनी आवश्यकताओं को अनुकूल बनाने के लिये नई स्थानांतरण नीति नहीं अपनाई। स्थानांतरण की अवधि व निबन्धनों के संबंध में सलाहकार की सिफारिशों के क्रियान्वयन पर विचार नहीं किया गया था।

(पैराग्राफ 2.13.2)

- 22 प्रशिक्षण संस्थानों में 1,71,256 प्रशिक्षण स्लॉट में से 58,756 स्लॉट का उपयोग 2001-02 से 2004-05 के दौरान नहीं किया गया था। सुनियोजित स्लॉट के संदर्भ में प्रशिक्षण स्लॉट का प्रतिशतता उपयोग 2001-02 के दौरान 71 प्रतिशत से गिरकर 2004-05 के दौरान 59 प्रतिशत हो गया।

(पैराग्राफ 2.15.2)

- नवम्बर 2005 तक कम्पनी के सभी समूह 'ग' कर्मचारियों को 'आचरण व व्यवहार संबंधी प्रशिक्षण' दिया जाना था लेकिन मार्च 2005 तक केवल 58 प्रतिशत को ही प्रशिक्षित किया गया था।

(पैराग्राफ 2.15.2)

- कम्पनी ने, सार्वजनिक क्षेत्र उपक्रम द्वारा सामान्यतया अपनाये गये नियमों, जो कि केन्द्रीय सर्तकता आयोग व सार्वजनिक उद्यम विभाग के दिशानिर्देशों के आधार पर अपने आचरण व अनुशासनात्मक नियम नहीं बनाये थे। 1994-2005 के दौरान पंजीकृत 1,459 प्रकरणों में से केवल 529 प्रकरण अर्थात् 36 प्रतिशत मार्च 2005 तक निपटाये गये थे।

(पैराग्राफ 2.16.1 तथा 2.16.2)

- कम्पनी नवम्बर 2005 तक जनशक्ति को कम करने के लिये किसी स्वैच्छिक सेवानिवृत्ति योजना को क्रियान्वित नहीं कर सकी थी।

(पैराग्राफ 2.18.3)

सिफारिशों का सारांश

- कम्पनी को वार्षिक जनशक्ति योजना को समय पर तैयार करना सुनिश्चित करना चाहिये। कारपोरेट कार्यालय को प्रत्येक अवस्था के लिये समय अवधि का विशेष रूप से उल्लेख करना चाहिये जिसमें परिमण्डलों से इनपुट की प्राप्ति शामिल है और इन तारीखों का पालन सुनिश्चित करना चाहिये।
- कम्पनी स्थिर लाइन सेवा के लिये समूह 'क' व 'ख' अधिकारियों के लिये नये स्टाफ मानकों को शीघ्र क्रियान्वित करना चाहिये, जैसा कि सलाहकार द्वारा सुझाव दिया गया।
- कम्पनी को समूह 'ग' व 'घ' कर्मचारियों के लिये नये मानक बनाने के लिये या तो सलाहकार या एक आन्तरिक समिति की नियुक्ति करनी चाहिये।
- दूरसंचार विभाग (दू वि) तथा कम्पनी को समूह 'क' अधिकारियों के विलयन का मामला शीघ्र निपटाना चाहिये क्योंकि सलाहकार की सिफारिशों सहित कई महत्वपूर्ण मानव संसाधन पहल इस तथ्य का उद्धरण देकर लम्बित रखे गये थे।
- निदेशक (मा सं वि) के समग्र प्रभार के अधीन कम्पनी को सभी विषयों से संबंधित मानव संसाधन कार्यों का एकीकरण शीघ्र पूरा करना चाहिये।
- कम्पनी को मानव संसाधन नियम-पुस्तिका तैयार करनी चाहिये।
- कम्पनी को विभिन्न संवर्गों में भर्ती-प्रक्रिया को निश्चित दिशा प्रदान करने के लिये भर्ती नीति बनानी चाहिये।
- पुनर्नियुक्ति की संभावना के खत्म होने पर, कम्पनी को ऐसे संवर्गों, जिनके कार्य समाप्त किये गये हैं, के लिये चयनित स्वै से नि यो का उपयोग करना चाहिये।
- कम्पनी को सलाहकार की सिफारिशों के आधार पर सुपरिभाषित, स्वच्छ व स्पष्ट स्थानान्तरण नीति बनानी चाहिये।
- कम्पनी को, सार्वजनिक क्षेत्र उपक्रम द्वारा सामान्य रूप से अपनाये गये नियमों जो कि केन्द्रीय सर्तकता आयोग व सार्वजनिक उद्यम विभाग के दिशानिर्देशों के आधार पर अपने आचरण व अनुशासनात्मक नियम शीघ्र बनाने चाहिये।
- प्रशासकीय उपाय प्रस्तुत किये जाने चाहिये जिससे यह सुनिश्चित हो सके कि नामांकन की कमी व नामांकन के रद्द होने के कारण प्रशिक्षण स्लॉट बिना उपयोग के नहीं रहे।

2.1 प्रस्तावना

दूरसंचार विभाग (दू वि) के उपलब्ध सेवा कार्यों के निगमीकरण में पूर्वगामी के रूप में भारत सरकार ने नई दूरसंचार नीति (न दू नी)-1999 के अनुसरण में उपलब्ध सेवा कार्यों से दू वि की नीति व लाइसेंस बनाने के कार्यों को अलग करने का निर्णय किया। परिणामस्वरूप, दूरसंचार क्षेत्र खोलने की निरन्तर प्रक्रिया के एक भाग के रूप में दूरसंचार सेवा विभाग (दू से वि) को अक्टूबर 1999 में अलग निकाला गया था। बाद में, दू से वि दो भागों में बांट दिया गया (जुलाई 2000) और एक नया विभाग जो कि दूरसंचार प्रचालन विभाग (दू प्र वि) के रूप में जाना गया, बनाया गया। सितम्बर 2000 में दू से वि तथा दू प्र वि को भारत संचार निगम लिमिटेड के नाम से स्वनियंत्रित सरकारी कम्पनी में अंतिम रूप से निगमित किया गया और अक्टूबर 2000 से देश में दूरसंचार सेवायें उपलब्ध कराने का कारोबार कम्पनी को स्थानान्तरित कर दिया गया था।

कम्पनी 5000 करोड़ रू. की प्रदत्त पूंजी से निर्मित की गई थी। मार्च 2005 तक प्राधिकृत पूंजी 10,000 करोड़ रू. और वरीयता शेयर पूंजी 7,500 करोड़ रू. थी। इसके पास दिल्ली व मुम्बई को छोड़कर बेसिक, लम्बी दूरी, मोबाइल व इंटरनेट सेवायें उपलब्ध कराने के लिये राष्ट्रव्यापी लाइसेंस थे। इसके निर्माण के समय में, कम्पनी के पास 2.38 करोड़ दूरभाष लाइनों का बेस था जो कि 31 मार्च 2005 को बढ़कर 3.75 करोड़ हो गया। इसके अतिरिक्त, मार्च 2005 तक 94.47 लाख सैल्यूलर मोबाइल दूरभाष संयोजन भी प्रचालन में थे।

कारपोरेटाइजेशन के मुख्य उद्देश्य थे:

- विश्वव्यापक प्रवृत्तियों के साथ कारोबार विकास को आगे बढ़ाना
- निर्णय लेने में उपयुक्त स्वायत्तता व लचीलेपन की शुरुआत करना
- ग्राहकों के लिये सेवा को केन्द्रित करके वाणिज्यिक संस्कृति की शुरुआत करना
- बढ़े हुये आन्तरिक संसाधनों व पूंजी बाजार के माध्यम से अवसंरचना का निर्माण करना और नेटवर्क विस्तार को आगे बढ़ाना
- सार्वभौमिक सेवा दायित्वों (सा से दा)¹ को पूरा करना।

जैसा कि उपर्युक्त से देखा जा सकता है कि निगमीकरण के प्रत्येक उद्देश्य का मानव संसाधन (मा सं) प्रबन्धन पर मुख्य प्रभाव था। सम्भाव्य लाभ केवल तभी प्राप्त किये जा सकते थे यदि कम्पनी में मा सं नीति व कार्यविधि को विभागीय ढांचे से उपयुक्त कॉरपोरेट एनटिटी में बदल दिया जाता।

अक्टूबर 2000 में निगमीकरण के परिणामस्वरूप, दू वि में रखे गये अधिकारियों एवं कर्मचारियों के अलावा, दू से वि तथा दू प्र वि के सभी अधिकारियों व कर्मचारियों को उनके पद सहित कम्पनी में प्रतिनियुक्ति पर 'जो है जैसा है के आधार' पर माना गया था, का स्थानान्तरण विद्यमान निबन्धनों एवं शर्तों में किया गया था। कम्पनी ने मा सं के साथ दू वि की नीतियों व कार्यविधि तब तक जारी रखने का निर्णय किया जब तक कि इसने अपनी नीतियां व कार्यविधि को नहीं बनाया।

कम्पनी के कर्मचारियों को चार समूह उदाहरणार्थ, 'क', 'ख', 'ग' और 'घ' में बांटा गया था। कम्पनी ने गुप 'क' तथा 'ख' संवर्ग को कार्यकारी वर्ग में और समूह 'ग' व 'घ' संवर्ग को गैर कार्यकारी वर्ग में श्रेणीबद्ध किया। यद्यपि समूह 'ख', 'ग' और 'घ' के कर्मचारियों का कम्पनी में विलय किया गया था, समूह 'क' अधिकारियों का जनवरी 2006 तक विलय किया जाना था। मार्च 2005 तक, कम्पनी में स्टाफ की संख्या 3.40 लाख थी। 31 मार्च 2005 तक विभिन्न समूह में जनशक्ति का विवरण परिशिष्ट-XVIII में दिया गया है।

2.2 लेखापरीक्षा का कार्यक्षेत्र

कम्पनी में मा सं प्रबन्धन की निष्पादन लेखापरीक्षा ने अप्रैल 2001 से मार्च 2005 की अवधि को कवर किया। कारपोरेट कार्यालय के अतिरिक्त, कुल 45 परिमण्डलों में से 35 परिमण्डल अर्थात् दो महानगरों चेन्नई व कोलकाता और 13 गैर क्षेत्रीय परिमण्डल जैसे दूरसंचार भण्डार, गुणता आश्वासन आदि का उत्तरदायित्व निष्पादन लेखापरीक्षा के लिये लिया गया था। क्षेत्रीय परिमण्डलों के प्रकरण में 25 प्रतिशत सैकेण्ड्री स्वीचिंग क्षेत्रों (सै स्वी क्षे) का चयन यादृच्छिक ढंग से किया गया था।

¹ सा से दा - सा से दा में देश में सभी ग्रामों में दूरभाष कवरेज के अतिरिक्त मांग पर दूरभाष उपलब्ध करवाने की अभिकल्पना है।

2.3 लेखापरीक्षा के उद्देश्य

लेखापरीक्षा का उद्देश्य यह जांच करना था कि:

- कम्पनी द्वारा की गई जनशक्ति आयोजना इसके उद्देश्यों को पूरा करने के लिये पर्याप्त थी;
- कम्पनी ने जनशक्ति की इष्टतम तैनाती सुनिश्चित की थी;
- कम्पनी ने नई भर्ती नीति व प्रथा की शुरुआत की थी, क्या ये पर्याप्त थीं;
- सुपरिभाषित, स्वच्छ तथा स्पष्ट कैरियर प्रोन्नति नीतियां व प्रथा विद्यमान थी;
- सुपरिभाषित, स्वच्छ व स्पष्ट स्थानान्तरण नीति व प्रथा विद्यमान थी;
- एक प्रभावपूर्ण निष्पादन प्रबन्धन प्रणाली विद्यमान थी;
- कम्पनी द्वारा दिया गया प्रशिक्षण प्रभावपूर्ण था;
- स्पष्ट रूप से परिभाषित तथा प्रभावपूर्ण आचरण और अनुशासनात्मक नियम विद्यमान थे;
- प्रोत्साहन व कल्याण नीतियां व प्रथा प्रभावपूर्ण थे।
- पर्याप्त निर्गम नीति बनाई गई थी और कम्पनी द्वारा क्रियान्वित की गई थी।

2.4 लेखापरीक्षा के मानदण्ड

लेखापरीक्षा के लिए उपयोग में लाये गये मुख्य मानदण्ड निम्नलिखित थे:

- बारंबारता प्रौद्योगिकी उन्नति, परिवर्तनशील कारोबार वातावरण तथा निजी ऑपरेटर्स से प्रतिस्पर्धा के परिदृश्य में कारोबार वृद्धि बढ़ाने के लिये जनशक्ति की आवश्यकता को पूरा करने के लिये पर्याप्त योजना;
- उचित योजना पर आधारित जनशक्ति की इष्टतम तैनाती;
- उत्तरदायी व तत्काल भर्ती कार्यविधि;
- सुपरिभाषित, स्वच्छ व स्पष्ट कैरियर प्रोन्नति की नीतियां व प्रथा जो नई प्रतिभा को आकर्षित करती हैं और जो विद्यमान को कायम रखती हैं;
- सुपरिभाषित, स्वच्छ व स्पष्ट स्थानान्तरण नीतियां व प्रथायें;
- प्रभावपूर्ण निष्पादन प्रबन्धन कम्पनी के लक्ष्यों के बढ़ावे को निर्दिष्ट करता है;
- सुनियोजित आयोजना एवं प्रभावपूर्ण प्रशिक्षण कम्पनी को अपने लक्ष्यों की प्राप्ति में सहायता करते हैं;
- स्पष्ट रूप से परिभाषित व प्रभावपूर्ण आचरण तथा अनुशासनात्मक नियम;
- पर्याप्त प्रोत्साहन व कल्याण नीतियां व प्रथायें, जो उद्योग मानकों के अनुरूप हों;
- व्यापक व प्रभावपूर्ण निर्गम नीति;
- उर्पयुक्त मामलों के संबंध में कम्पनी द्वारा तय किये गये निष्पादन संकेतक; और
- कम्पनी द्वारा नियुक्त सलाहकार मैसर्स के पी एम जी (अप्रैल 2002) द्वारा सुझाये गये निष्पादन संकेतक इसके मा सं कार्यों को मजबूत बनाने के लिये थे।

2.5. लेखापरीक्षा कार्यपद्धति

लेखापरीक्षा कार्यपद्धति में दस्तावेजों की जांच तथा कम्पनी में मानव संसाधन प्रबन्धन के निष्पादन का मूल्यांकन करने के लिये प्रबन्धन के साथ चर्चा शामिल है जो कि पूर्ववर्ती बनाई गई रूपरेखा पर विस्तृत रूप से लेखापरीक्षा मानदण्ड पर आधारित है।

2.6 आभारोक्ति

लेखापरीक्षा करते समय, अभिलेखों व दस्तावेजों की जांच के अतिरिक्त, कई मामले कारपोरेट कार्यालय में वरिष्ठ उपमहानिदेशक, संबंधित उपमहानिदेशक, परिमण्डल स्तर पर मुख्य महाप्रबन्धक और सै स्वी क्षेत्र पर महाप्रबन्धक के साथ जान-बूझकर उठाये गये थे। परिमण्डल स्तर तथा कारपोरेट प्रबन्धन के साथ प्रवेश एवं निर्गम सम्मेलन का आयोजन भी किया गया था। लेखापरीक्षा स्वीकार करता है कि निष्पादन लेखापरीक्षा की पूर्णता के लिये विभिन्न अवस्थाओं में प्रबन्धन के सभी स्तरों ने सहयोग व सहायता दी थी। निष्पादन लेखापरीक्षा प्रतिवेदन दिसम्बर 2005 में प्रबन्धन व मंत्रालय को जारी किया गया था और उसका उत्तर प्राप्त हुआ था (जनवरी 2006)।

2.7 संगठनात्मक ढांचा

चेन्नई व कोलकाता में दो महानगर दूरसंचार जिलों के अतिरिक्त, पूरे देश को कवर करके कम्पनी को 24 दूरसंचार क्षेत्रीय परिमण्डल व 19 गैर क्षेत्रीय परिमण्डल में संगठित किया गया है। तथापि, यह मुम्बई व दिल्ली महानगरों तथा इसके निकटवर्ती क्षेत्रों की सेवा नहीं करती है, जिसकी सेवा महानगर टेलीफोन निगम लिमिटेड द्वारा की जाती है। क्षेत्रीय परिमण्डलों को आगे सैकेण्ड्री स्वीचिंग क्षेत्रों (सै स्वी क्षेत्र) में विभक्त किया गया है, जो कि कम्पनी की मूलभूत प्रबन्धन यूनिट हैं। गैर-क्षेत्रीय परिमण्डल जैसे दूरसंचार भण्डार, गुणता आश्वासन, प्रशिक्षण, परियोजना व अनुसंधान विशेष कार्यकलापों के लिये उत्तरदायी हैं।

कम्पनी की अध्यक्षता एक अध्यक्ष व प्रबन्ध निदेशक (अ प्र नि) द्वारा की जाती है जिसकी सहायता निदेशक मण्डल करता है, जिसमें दो गैर कार्यात्मक निदेशक के अतिरिक्त पांच कार्यात्मक निदेशक जो वित्त, योजना व नेटवर्क स्वीचिंग, मानव संसाधन विकास (मा सं वि), वाणिज्यिक व विपणन और प्रचालन की देखभाल करते हैं। निदेशक (मा सं वि) जो मा सं कार्यकलापों की देखभाल करता है को सात वरिष्ठ उप महानिदेशक तथा उप महानिदेशक जिनके पास स्थापना, कार्मिक, प्रशासन, प्रशिक्षण, पुनःसंरचना, स्टाफ के संबंध व अन्तर्राष्ट्रीय संबंधों जैसे क्षेत्रों के प्रभार हैं सहायता करते हैं। परिमण्डल की अध्यक्षता मुख्य महाप्रबन्धक करते हैं जो अपने परिमण्डलों में दूरसंचार सेवाओं के प्रावधान, प्रचालन व रखरखाव के अतिरिक्त दिन-प्रतिदिन के प्रशासन व कार्मिक-प्रबन्धन का पालन करने के लिये उत्तरदायी हैं। मा सं प्रबन्धन से संबंधित कम्पनी का संगठनात्मक चार्ट परिशिष्ट-XIX में दिया गया है।

2.8 लेखापरीक्षा निष्कर्ष

संगठन में, मा सं कार्यों को कारगर बनाने व मजबूत बनाने की आवश्यकता अनुभव करते हुये, लक्ष्यों की प्राप्ति के लिये जिसके लिये इसका निर्माण किया गया था, कम्पनी ने 64.20 लाख रु. की लागत पर मैसर्स के पी एम जी एक सर्वव्यापी प्रबन्धन सलाहकार, फर्म को नियुक्त किया (अप्रैल 2002) जो इसके कार्यों को मजबूत बनाने के लिये सलाह दे सके। कम्पनी ने निर्दिष्ट किया कि मा सं कार्य संगठन कारोबार रणनीति से सम्बद्ध होने चाहिये व उद्योग मानकों के तुल्य होने चाहिये।

सलाहकार को सुपुर्दगीयोग्य पांच संसाधन अर्थात् कार्मिक नीति, जनशक्ति योजना, स्टाफ के लिये, मानक, प्रोत्साहन/निष्पादन मूल्यांकन नियमों और आचरण व अनुशासनात्मक नियमों पर रिपोर्ट के

दो सेट जुलाई 2002 तथा जनवरी 2003 तक प्रस्तुत करने अपेक्षित थे। के पी एम जी ने जुलाई 2002 में अपनी पहली रिपोर्ट और फरवरी 2003 में दूसरी रिपोर्ट प्रस्तुत की। लेखापरीक्षा ने देखा कि कम्पनी ने के पी एम जी की सिफारिशों का अध्ययन करने एवं क्रियान्वयन के लिये व्यवहार्यता की सिफारिश के लिये किसी विशेष कार्य-बल अथवा समिति का गठन नहीं किया था। प्रबन्धन ने बताया कि प्रबन्धन समिति ने समूह 'क' अधिकारियों के विलयन के बाद ही मा सं को मजबूत बनाने पर के पी एम जी की अंतिम रिपोर्ट की स्वीकृति पर विचार करने का निर्णय किया (फरवरी 2005)। प्रबन्धन ने यह भी उत्तर दिया (जनवरी 2006) कि संचालन समिति जिसकी अध्यक्षता अ प्र नि तथा निदेशक करता है, कम्पनी में के पी एम जी की अंतिम रिपोर्ट के क्रियान्वयन का निरीक्षण करने के लिये बनाई गई थी।

लेखापरीक्षा ने देखा कि यद्यपि कम्पनी ने मा सं कार्यों को मजबूत बनाने की आवश्यकता को महसूस किया था तथा इस प्रयोजन हेतु एक सलाहकार नियुक्त किया, इस संबंध में तत्काल व पर्याप्त कदम नहीं उठाये गये थे। अनुवर्ती पैराग्राफों में जनशक्ति योजना, कार्मिक की तैनाती, भर्ती, कैरियर प्रौन्नति, स्थानांतरण, निष्पादन प्रबन्धन, प्रशिक्षण, आचरण व अनुशासनात्मक नियम, कल्याण व निर्गम नीति से संबंधित कमियों पर चर्चा की गई है।

2.9 जनशक्ति आयोजना

निगमीकरण व प्रतिस्पर्धा; वृद्धि एवं उलट-पलट और प्रौद्योगिकी उन्नति के बदलते परिदृश्य को ध्यान में रखते हुये समर्थित कीमतों पर मूल्य वर्धित सेवाओं सहित विश्व श्रेणी की दूरसंचार सेवायें उपलब्ध कराने का तथा ग्राहक संतुष्टि सुनिश्चित करने का कम्पनी का उद्देश्य, प्रभावपूर्ण जनशक्ति योजना व तैनाती के बिना प्राप्त नहीं किया जा सकता था। प्रभावपूर्ण जनशक्ति योजना व तैनाती में निम्नलिखित हैं:

- कम्पनी के उद्देश्यों पर आधारित जनशक्ति योजनाओं को तैयार करना;
- स्टाफ मानकों का संशोधन एवं नियमित समीक्षा;
- निर्धारित मानकों अथवा वास्तविक आवश्यकताओं के अनुसार जनशक्ति की तैनाती; और
- जनशक्ति योजना व तैनाती को सुविधा देने के लिये प्रभावपूर्ण मा सं प्रणालियां।

लेखापरीक्षा ने देखा कि यद्यपि कम्पनी ने सभी मामलों को ध्यान में लेते हुये मा सं प्रबन्धन को सुधारने का प्रयास किया था, अपने लक्ष्यों व उद्देश्यों को प्राप्त करने के लिये और अधिक करने की आवश्यकता थी। इन मामलों की अनुवर्ती पैराग्राफों में चर्चा की गई है।

2.9.1 अपर्याप्त जनशक्ति आयोजना

संगठन को उपलब्ध जनशक्ति का प्रभावपूर्ण व इष्टतम तरीके से तैनात व उपयोग करने की आवश्यकता है जिससे लक्ष्य की प्राप्ति हो सके। यह जनशक्ति योजना के माध्यम से किया जा सकता है जिससे यह सुनिश्चित हो सके कि कार्यों को मितव्ययिता में, कुशलतापूर्ण व प्रभावपूर्ण तरीके से पूरा करने के लिये सही स्थान व सही समय पर सही संख्या में सही प्रकार के लोगों को रखा गया है।

2.9.1.1 वार्षिक जनशक्ति आयोजना

लेखापरीक्षा ने देखा कि कम्पनी ने किसी लम्बी अवधि अथवा मध्यम अवधि की जनशक्ति योजनाओं को तैयार नहीं किया था। कम्पनी ने अपनी स्थापना के लगभग चार वर्ष बाद अप्रैल 2004 में प्रथम बार वार्षिक जनशक्ति योजना तैयार करने का निर्णय किया। वर्ष 2004-05 के लिये जनशक्ति योजना नवम्बर 2004 में अनुमोदित की गई थी और वर्ष 2005-06 के लिये योजना तैयार नहीं की जा सकी क्योंकि परिमण्डलों से इनपुट समय पर प्राप्त नहीं किये गये थे।

2004-05 के लिये बोर्ड को प्रस्तुत की गई जनशक्ति योजना ने प्रकाश डाला कि बहुतायत में निर्धारित मानक स्थिर लाइन परिदृश्य से संबंधित थे और जब स्थिर लाइन कारोबार रुका हुआ था अथवा कम हो रहा था, कार्मिक की पुनः तैनाती आवश्यक थी। यह भी प्रकाश डाला कि नई सेवायें जैसे वायरलैस-इन-लोकल लूप (डब्ल्यू एल एल) दूरभाष सेवा तथा सैल्यूलर मोबाइल दूरभाष सेवा (सै मो दू से) का व्याख्यात्मक विकास और ब्राड बैंड के विकास की संभावना विशिष्ट निपुणता सैटों सहित संख्याओं में, दोनों में हाथों का महत्वपूर्ण इस्तेमाल अपेक्षित था। इस प्रकार जनशक्ति योजना ने सै मो दू से, डब्ल्यू एल एल तथा इंटरनेट सेवाओं को दूरसंचार व वित्त विषयों में व प्र ग्रे¹, क प्र ग्रे², व स मा³ तथा समूह 'ख' पदों में अतिरिक्त पदों की सिफारिश की।

तथापि, उपर्युक्त प्रस्तावों में से लेखापरीक्षा ने देखा कि बोर्ड ने के पी एम जी द्वारा अपनी रिपोर्ट में सिफारिश किये गये मानकों पर आधारित डब्ल्यू एल एल, इंटरनेट तथा वित्त के लिये समूह 'क' व स मा और कुछ समूह 'ख' पद संस्वीकृत किये। सै मो दू से के लिये अतिरिक्त 486 व स मा तथा 1,767 समूह 'ख' पदों के सृजन के लिये बोर्ड के अनुमोदन के प्रति, केवल 150 व स मा पद और 20 समूह 'ख' पद दिसम्बर 2004 तथा मार्च 2005 में सृजित किये गये थे। इसके अतिरिक्त, डब्ल्यू एल एल इंटरनेट तथा वित्त संबंधित पदों के लिये अनुमोदित व स मा तथा समूह 'ख' में 1,176 पदों पर काम नहीं हुआ था जिससे कम्पनी के निष्पादन पर प्रतिकूल प्रभाव पड़ा जैसा कि पैराग्राफ 2.12.3 तथा 2.18.1 में वर्णन किया गया है।

यह इंगित किये जाने पर प्रबन्धन ने उत्तर दिया (जनवरी 2006) कि जनशक्ति आवश्यकताओं में प्राप्ति के लिये प्राक्कलन दृष्टिकोण अपनाया गया था और पदों का वास्तविक सृजन परिमण्डलों से प्रस्ताव के संबंध में किया गया था। प्रबन्धन ने यह भी बताया कि कुछ परिमण्डलों ने कोई भी प्रस्ताव बिल्कुल प्रस्तुत नहीं किया था अथवा वर्ष के अंत में प्रस्तुत किया गया था और उचित समायोजन 2005-06 के लिये जनशक्ति योजना में किया जायेगा। पदों को प्राक्कलन आधार पर सृजित पद स्वीकार्य नहीं है, क्योंकि (i) बोर्ड ने जनवरी 2003 में अपनाये गये नये मानकों पर आधारित सै मो दू से, डब्ल्यू एल एल तथा इंटरनेट सेवाओं के लिये अतिरिक्त व स मा तथा समूह 'ख' पदों का सृजन अनुमोदित किया (ii) कार्पोरेट कार्यालय को यह सुनिश्चित कर लेना चाहिये था कि परिमण्डलों ने अतिरिक्त पदों के लिये प्रस्ताव तत्काल ही अग्रेषित कर दिये थे।

2.9.1.2 बाह्य स्रोत योजना का न होना

लेखापरीक्षा ने देखा कि 2001-02 से 2004-05 के दौरान 16 परिमण्डलों में 145.45 करोड़ रु. की राशि बाह्य स्रोत के कुछ कार्यक्रमों अर्थात् केबिल बिछाना, हाउस कीपिंग, कॉल सेन्टर चलाना, वाहन किराये पर लेना, दूरभाष बिलों का मुद्रण, अभिदाता पहचान मॉड्यूल (अ प माँ) कार्ड पैकिंग, भवनों का पहरा व निगरानी, एक्सचेंज का अनुरक्षण आदि पर व्यय की गई जैसा कि परिशिष्ट-XX में दर्शाया गया है। यद्यपि विगत चार वर्षों के दौरान बड़ी राशि बाह्य स्रोत पर खर्च की गई थी जिसे न तो जनशक्ति योजना में मामला शामिल किया गया था और न ही बाह्य स्रोत पर कोई नीति निर्देश अथवा दिशानिर्देश जारी किये गये थे।

2.9.2 स्टाफ मानकों की समीक्षा व संशोधन नहीं किया गया

बोर्ड अध्ययन कार्य के परिणामों पर पुनरीक्षित समिति की सिफारिशों पर विचार करने के बाद स्टाफ मानक अनुमोदित करता है। स्टाफ मानक को अंतिम रूप न दिये जा सकने वाले मामलों में, दू वि की अवधि के तदर्थ स्टाफ मानकों को विशिष्ट अवधि के लिये माना गया था। इन तदर्थ स्टाफ मानकों की समीक्षा उनकी वैधता अवधि बढ़ाने के लिये मध्यवर्ती अवधि के दौरान कार्यचालन अनुभव पर समय-समय पर की जानी थी।

¹ वरिष्ठ प्रशासकीय ग्रेड

² कनिष्ठ प्रशासकीय ग्रेड

³ वरिष्ठ समय-मान

संवर्गों में विभिन्न पदों जैसे निदेशक, सहायक निदेशक, मंडलीय अभियंता, उपमंडलीय अभियंता, कनिष्ठ दूरसंचार अधिकारी, लेखा अधिकारी, सहायक लेखा अधिकारी, दूरसंचार यातायात सहायक व फोन-मैकेनिक के लिये 15 तदर्थ मानकों की नमूना जांच से पता चला कि यद्यपि ये तदर्थ मानक 1983 से 1997 की अवधि के दौरान जारी किये गये थे, कम्पनी द्वारा नवम्बर 2005 तक निश्चित नहीं किये गये थे। शुरु में इनकी वैधता अवधि मार्च 2002 तक बढ़ा दी गई थी। उसके बाद चार तदर्थ मानक रोक दिये गये और शेष 11 तदर्थ मानकों की वैधता अवधि मार्च 2004 तक बढ़ा दी गई थी जैसा कि परिशिष्ट-XXI में वर्णित है।

के पी एम जी ने जुलाई 2002 में नई सेवाओं तथा फरवरी 2003 में समूह 'क' और 'ख' संवर्गों के लिये स्टाफ मानकों पर अपनी रिपोर्ट प्रस्तुत की। के पी एम जी ने समूह 'ग' और 'घ' संवर्गों के लिये विकास मानकों हेतु दूसरे सलाहकार की नियुक्ति का भी सुझाव दिया। तथापि, लेखापरीक्षा ने देखा कि कम्पनी ने सै मो दू से, डब्ल्यू एल एल तथा इंटरनेट की केवल नई सेवाओं के लिये स्टाफ मानक क्रियान्वित किये थे (जनवरी 2003)। कम्पनी ने समूह 'क' व 'ख' के संबंध में स्थिर लाइन सेवाओं के लिये स्टाफ मानक क्रियान्वित नहीं किये थे। उन्होंने नवम्बर 2005 तक समूह 'ग' व 'घ' संवर्गों के लिये मानकों के विकास हेतु कोई सलाहकार भी नियुक्त नहीं किया था।

प्रबन्धन ने बताया (जनवरी 2006) कि स्थिर लाइन सेवा से संबंधित अधिकतर मानक जिन्होंने देर से घटती प्रवृत्ति दर्शाई थी, प्रबन्धन समिति ने इन संबंधित मानकों की वैधता न बढ़ाने का निर्णय किया। यह भी बताया गया था कि के पी एम जी सिफारिशों पर अंतिम विचार करने के बाद समूह 'ग' व 'घ' मानकों की समीक्षा के लिये सलाहकार को काम पर लगाने की आवश्यकता का मूल्यांकन किया जायेगा। उत्तर स्वीकार्य नहीं हैं क्योंकि कुल लाइनों का 76 प्रतिशत स्थिर लाइनें थी तथा बिना मानकों के जनशक्ति की तैनाती कम्पनी के बहुत हित में नहीं है।

प्रबन्धन ने बताया (जनवरी 2006) कि जनशक्ति योजना के प्रयोजन हेतु 1992 के दौरान शुरु किया गया उच्चतम सीमा का विचार कम्पनी में लगातार बना हुआ था। इसके परिणामस्वरूप, मार्च 2005 तक प्रति 1000 दूरभाषों के लिये स्टाफ का अनुपात कम होकर 7.2 हो गया जो कि मार्च 2001 तक 13 था। बाह्य नियोजन पर आधारित आवश्यकता सहित जनशक्ति का इष्टतम व प्रभावपूर्ण उपयोग सुनिश्चित किया जा रहा था। उत्तर स्वीकार्य नहीं है क्योंकि दूरभाष अनुपात के लिये स्टाफ में यह गिरावट मुख्यतः 110.75 लाख अभिदाताओं द्वारा सैल्यूलर व डब्ल्यू एल एल संयोजनों में सम्भाव्य वृद्धि तथा प्रतिवर्ष लगभग 8000 सेवानिवृत्ति के कारण थी, न कि सक्रिय जनशक्ति योजना के समर्थन में।

सिफारिशें

- कम्पनी को वार्षिक जनशक्ति योजनाओं को समय पर तैयार करना सुनिश्चित करना चाहिये। कार्पोरेट कार्यालय प्रत्येक अवस्था के लिये समय अवधि स्पष्ट करे जिसमें परिमण्डलों से इनपुट की प्राप्ति शामिल हो, और यह सुनिश्चित करे कि तारीखों का पालन किया गया है।
- कम्पनी यह सुनिश्चित करे कि बोर्ड एक बार जनशक्ति योजना अनुमोदित कर देता है तो परिमण्डलों की ओर से अनुमोदित योजना के क्रियान्वयन में कोई विलम्ब न हो।
- कम्पनी को योजनाओं में जनशक्ति की लागत से संबंधित पहलुओं को निरपवाद रूप से शामिल करना चाहिये।
- कम्पनी बाह्य स्रोत के कार्यों के लिये दिशा निर्देश जारी करे। कम्पनी बाह्य स्रोत के कार्यों की पहचान भी करे।
- कम्पनी को कारोबार वातावरण एवं प्रौद्योगिकी में परिवर्तनों के प्रति स्थिर लाइनों के लिये स्टाफ मानकों में अतिशीघ्र संशोधन करना चाहिये।

- कम्पनी को स्थिर लाइन सेवा के लिये समूह 'क' एवं 'ख' अधिकारियों के लिये नये स्टाफ मानकों का अतिशीघ्र क्रियान्वित करना चाहिये जैसा कि सलाहकार ने सुझाव दिया है।
- कम्पनी समूह 'ग' एवं 'घ' कर्मचारियों के लिये नये मानकों की गणना करने के लिये या तो सलाहकार या एक आंतरिक समिति नियुक्त करें तथा उनका क्रियान्वयन करे।

2.10 जनशक्ति तैनाती

2.10.1 निर्धारित मानकों अथवा वास्तविक आवश्यकताओं के अनुसार जनशक्ति तैनात न करना

स्थिर लाइन कारोबार में गिरावट तथा प्रौद्योगिकी में उन्नति जैसे एक्सचेंज का डिजिटलाइजेशन, नई सेवायें शुरू करना, विभिन्न वाणिज्यिक व बिलिंग कार्यों का कम्प्यूटरीकरण और बढ़ती प्रतिस्पर्धा के कारण ग्राहक देखभाल तथा विपणन पर बढ़ते फोकस के कारण, जनशक्ति की सुनियोजित तैनाती की आवश्यकता थी। तथापि, लेखापरीक्षा ने स्टाफ की तैनाती में विभिन्न कमियां देखी जो कि कम्पनी की वास्तविक आवश्यकताओं के अनुसार नहीं थी। अनुवर्ती पैराग्राफों में इन कमियों की चर्चा की गई है।

2.10.2 स्थिर लाइन सेवा में निष्क्रिय जनशक्ति

लेखापरीक्षा ने देखा कि 24 परिमण्डलों तथा दो मैट्रो जिलों में से सात परिमण्डल उदाहरणार्थ आन्ध्र प्रदेश, गुजरात, कर्नाटक, महाराष्ट्र, पंजाब, तमिलनाडु तथा उत्तर प्रदेश (पूर्व) तथा चेन्नई दूरभाष जिला ने 2003-04 के दौरान 5.45 लाख स्थिर लाइन में कुल कमी दर्शाई। पांच परिमण्डल उदाहरणार्थ गुजरात, हरियाणा, पंजाब, उत्तर प्रदेश (पूर्व) तथा उत्तर प्रदेश (पश्चिम) और चेन्नई दूरभाष जिला ने 2004-05 में 2.32 लाख स्थिर लाइन अभ्यर्पित की। वर्ष 2003-04 तथा 2004-05 के दौरान तीन परिमण्डलों उदाहरणार्थ गुजरात, पंजाब तथा उत्तर प्रदेश (पूर्व) तथा चेन्नई दूरभाष जिला में घटती प्रवृत्ति बहुत अधिक सतत बनी हुई थी, जिसने विद्यमान स्टाफ की संख्या व बेशी स्टाफ के स्थानान्तरण की समीक्षा का समर्थन किया।

तथापि, लेखापरीक्षा ने देखा कि इस प्रकार की समीक्षा नहीं की गई थी तथा अधिक स्टाफ को स्थानान्तरित नहीं किया गया था। प्रबन्धन ने बताया (जुलाई 2005) कि परिमण्डलों के सभी सै स्वी क्षेत्रों में व्याप्त स्थिर लाइनों की गिरावट थी और संस्वीकृत पदों में कमी का समर्थन करने से कोई महत्वपूर्ण प्रभाव नहीं पड़ेगा। उन्होंने यह भी बताया कि इन परिमण्डलों में कार्यचालन संख्या संस्वीकृत संख्या से काफी कम थी और पदों में इस प्रकार की कमी अपेक्षित नहीं थी।

उपर्युक्त उत्तर स्वीकार्य नहीं है क्योंकि गुजरात परिमण्डल में नमूना जांच से पता चला कि 2003-04 तथा 2004-05 के दौरान 3.06 लाख लाइनों की कुल कमी के प्रति तीन सै स्वी क्षेत्र उदाहरणार्थ अहमदाबाद, सूरत व वडोदरा में सबसे अधिक गिरावट थी। इन सै स्वी क्षेत्रों में गिरावट की प्रतिशतता रेंज 2003-04 के लिये 10.14 से 12.49 और 2004-05 के लिये 3.99 से 8.81 थी। इसके अतिरिक्त इन सै स्वी क्षेत्रों में विभिन्न संवर्गों की कार्यचालन संख्या जैसे सहायक मुख्य लेखा अधिकारी, वरिष्ठ दूरसंचार कार्यालय सहायक (दू का स), फोन मैकेनिक, लाइनमैन, लाइन निरीक्षक तथा दूरसंचार सहायक 2003-04 तथा 2004-05 की अवधि के दौरान 1 से 59 जो कि संस्वीकृत संख्या की रेंज थी, से अधिक थी। इस प्रकार इन सै स्वी क्षेत्रों में स्टाफ-संख्या तथा बेशी स्टाफ के स्थानान्तरण की समीक्षा का समर्थन किया गया था।

प्रबन्धन ने यह भी बताया (जनवरी 2006) कि परिमण्डलों के विभिन्न सै स्वी क्षेत्रों में स्थिर लाइन में गिरावट एक समान नहीं थी। इसलिये ग्रुप 'ग' व 'घ' स्टाफ के सै स्वी क्षेत्रों का होना के कारण अन्य सै स्वी क्षेत्रों में सामान्य तौर पर स्थानान्तरित नहीं हो सका था। यह भी बताया था कि किसी सै स्वी क्षेत्रों में बेशी स्टाफ होने के बारे में विशेष टिप्पणियां स्थिति तथा मानकों की पूरी समीक्षा के बाद सम्भव होगी। इस प्रकार कम्पनी मानकों के संदर्भ में स्टाफ की स्थिति की समीक्षा

तथा अधिक स्टाफ की पहचान करने में विफल हो गई। स्थिर लाइनों में अधिक स्टाफ का असर कम्पनी के लाभ पर भी पड़ेगा। इसके अतिरिक्त, उन सै स्वी क्षेत्रों में जहां सिर्फ इस आधार पर अधिक स्टाफ नहीं रखना चाहिए कि समूह 'ग' एवं 'घ' सै स्वी क्षेत्र संवर्ग है। स्थिर लाइन में गिरावट होने से वर्कलोड कम हुआ था।

2.10.3 दूरसंचार भंडार संगठन में निष्क्रिय जनशक्ति

दू वि के ढांचे में मुख्य महाप्रबन्धक दूरसंचार भण्डार (मु म प्र दू भ) कोलकाता भण्डारों के सभी पहलुओं जैसे दूरसंचार फैक्टरी व निजी पूर्तिकारों से अधिप्राप्ति, सभी परिमण्डलों के लिये स्टॉक करना व जारी करना से संबंधित है। उसकी सहायता चेन्नई जबलपुर, कोलकाता, मुम्बई व नई दिल्ली में स्थित पांच फील्ड इकाइयों द्वारा की जाती है जिनकी अध्यक्षता नियंत्रक दूरसंचार भण्डार (नि दू भं) करते हैं। बाद में, दू वि ने भण्डारों की अधिप्राप्ति का विकेन्द्रीकरण कर दिया जिसके द्वारा दूरसंचार भण्डार संगठन तथा अन्य परिमण्डल भण्डारों की अधिप्राप्ति, स्टॉक करने तथा जारी करने से संबंधित है। कम्पनी ने आदेश दिया (जुलाई 2002) कि मु म प्र दू भ को शामिल किये बिना दूरसंचार फैक्टरी द्वारा परिमण्डलों अथवा परेषितियों को सभी भण्डारों का प्रेषण सीधे करे। इन सभी पहलुओं ने मु म प्र दू भ का वर्कलोड काफी कम कर दिया था।

परिणामतः, कम्पनी ने पहले चरण में दूरसंचार भण्डार संगठन की पुनर्संरचना के लिये दिशानिर्देश जारी किये (अक्टूबर 2002) जिसमें यह अनुबद्ध किया गया था कि मु म प्र दू भ कोलकाता अंडमान एवं निकोबार, असम, जम्मू एवं कश्मीर, उत्तर पूर्व-I व उत्तर पूर्व-II तथा पश्चिम बंगाल परिमण्डल और कलकत्ता दूरभाष के लिये भण्डारों की लगातार अधिप्राप्ति जारी रखेगा तथा पांच प दू भ के समूह 'ग' व 'घ' कर्मचारियों और औद्योगिक स्टाफ को क्षेत्रीय परिमण्डलों के साथ विलय किया जायेगा जहां वे स्थित हैं। कम्पनी ने उपर्युक्त विलय के सही तंत्र के संबंध में स्पष्टीकरण जारी किया (फरवरी 2004) और विलयन के लिये जून 2004 को अंतिम समय-सीमा तय करने के आदेश भी जारी कर दिये (मई 2004)।

लेखापरीक्षा ने देखा कि अक्टूबर 2002 में प्रारम्भिक आदेश जारी किये जाने के तीन वर्षों के बाद भी समूह 'ग' एवं 'घ' और औद्योगिक स्टाफ का पूरा विलयन नहीं हुआ था। इसके अतिरिक्त, दूरसंचार भण्डार संगठन के समूह 'क' एवं 'ख' के अधिक अधिकारियों की समीक्षा व पुनःतैनात करने का निर्णय नहीं लिया गया था। लेखापरीक्षा ने यह भी देखा कि प दू भ कोलकाता को छोड़कर अन्य चार प दू भ में वर्ष 2003-04 तथा 2004-05 के दौरान संभाल करने के लिये कोई भण्डार नहीं थे। इन प दू भ में कुल 647 अधिकारी एवं कर्मचारी निष्क्रिय रहे थे और वर्ष 2003-04 तथा 2004-05 के दौरान 16.82 करोड़ रु. के वेतन एवं भत्ते दे दिये गये थे। इस व्यय से बचा जा सकता था यदि आदेश जारी होने के छः माह के भीतर बेशी जनशक्ति को पुनः तैनात कर दिया जाता जैसा कि विचारित था।

प्रबन्धन ने उत्तर दिया (जून व अक्टूबर 2005) कि समूह 'ग' एवं 'घ' संवर्गों में 50 प्रतिशत स्टॉफ संबंधित परिमण्डलों को दे दिया गया था और शेष जनशक्ति शीघ्र ही दे दी जायेगी। उन्होंने यह भी बताया कि चूंकि समूह 'क' एवं 'ख' संवर्ग परिमण्डल संवर्ग थे, उनकी पुनःतैनाती की कोई आवश्यकता नहीं थी। उत्तर स्वीकार्य नहीं था क्योंकि लेखापरीक्षा ने देखा कि मार्च 2005 तक केवल 16 प्रतिशत समूह 'ग' एवं 'घ' और औद्योगिक स्टाफ पुनःतैनात किया गया था अर्थात् दो वर्षों से अधिक समय तक शेष निष्क्रिय रहने के बाद। 2003-05 के दौरान कोलकाता को छोड़कर प दू भ में और भण्डारों को नहीं सम्भाला गया था और इसलिए समूह 'क' एवं 'ख' पदों की पुनःतैनाती पर विचार किया जाना चाहिये। प्रबन्धन ने यह भी बताया (जनवरी 2006) कि मुख्य समस्या कोलकाता में थी जिसका हल निकाला जा रहा था।

2.10.4 तार कार्यालयों में निष्क्रिय जनशक्ति

डाक विभाग द्वारा चलाये जा रहे स्वतंत्र कार्यालयों, दूरसंचार केन्द्रों एवं संयुक्त डाक तथा तार कार्यालयों के माध्यम से लोगों को तार सेवायें उपलब्ध कराई जा रही थीं। वर्षों बाद भी, 1991-92 में बुक किये गये तार यातायात 651 लाख से सतत गिरकर 2004-05 में 151 लाख हो गया था, जो कि मुख्यतः दूरभाष सघनता में वृद्धि, मूल्य वर्धित सेवाओं जैसे मोबाइल दूरभाष, ई-मेल, इंटरनेट, फ़ैक्स आदि के उन्नत व सरल उपयोग के कारण था। स्वतंत्र तार कार्यालयों तथा दूरसंचार केन्द्रों में वर्कलोड में गिरावट के परिणामस्वरूप इन कार्यालयों में स्टाफ निष्क्रिय रहा।

लेखापरीक्षा ने देखा कि विगत चार वर्षों के दौरान तार यातायात 56.10 प्रतिशत कम हो गया। परिणामस्वरूप इन वर्षों में तार सेवाओं के प्रचालन से राजस्व में कमी आ गई थी लेकिन इन तार सेवाओं को चलाने पर हुए व्यय में कोई कमी नहीं थी। 2001-02 से 2003-04 की अवधि के दौरान इन सेवाओं पर 955.44 करोड़ रु. के व्यय के प्रति अर्जित राजस्व 120.21 करोड़ रु. था, जिसमें से 838.76 करोड़ रु. अर्थात् 87.78 प्रतिशत वेतन एवं भत्तों पर किया गया था। इसके बावजूद, कम्पनी तार सेवाओं में जनशक्ति की तैनाती की समीक्षा करने में विफल रही।

यह इंगित किये जाने पर, प्रबन्धन ने बताया (सितम्बर 2005) तार सेवाओं का राजस्व बढ़ाने के उद्देश्य से तार कार्यालयों में अतिरिक्त सेवायें जैसे दूरभाष बिलों का संग्रहण, एकीकृत दूरभाष कार्ड की बिक्री, वेब फोन कार्ड, संचारनेट कार्ड, सैल वन के रिचार्ज कूपन आदि शुरू की गई थी। तथापि, तथ्य है कि 2001-02 से 2003-04 की अवधि के दौरान तार सेवाओं में 835.20 करोड़ रु. की हानि हुई। प्रबन्धन ने यह भी बताया (जनवरी 2006) कि विभिन्न कारणों के कारण तार यातायात में कमी एक सर्वव्यापी प्रवृत्ति है और अलग से लाभ का निर्णय करने में परिदृश्य की सम्पूर्णता पर पुनः विचार करने की आवश्यकता है। उत्तर स्वीकार्य नहीं है क्योंकि तार यातायात में कमी से अवगत होते हुए भी, प्रबन्धन ने अधिक स्टाफ का लाभप्रद उपयोग एवं समीक्षा करने तथा इस सेवा के लाभ में सुधार करने के लिये पर्याप्त उपाय नहीं किये।

2.10.5 संस्वीकृति लिये बिना अस्थायी पदों का निरन्तर बने रहना

कम्पनी द्वारा अपनाये गये दू वि के नियमों में अनुबद्ध किया गया था कि एक अस्थायी पद विशिष्ट अवधि के अस्थायी कार्यकलापों के लिये सृजित किया जा सकता था तथा कारपोरेट कार्यालय को और अधिक रखने के लिये पर्याप्त औचित्य का एक प्रस्ताव भेजा जाना था। अस्थायी पद को स्थायी में बदला जा सकता था बशर्ते यह निरन्तर अस्तित्व में हो जो तीन वर्षों से कम न हो और स्थायी प्रकृति के कार्य के लिये अपेक्षित हो।

लेखापरीक्षा के दौरान यह देखा गया था कि 16 परिमण्डलों[@] ने कारपोरेट कार्यालय से किसी धारण संस्वीकृति प्राप्त किये बिना अनुबद्ध अवधि के बाद भी अस्थायी पदों को निरन्तर रखा। इन परिमण्डलों में कुल मिलाकर 21,678 अस्थायी पदों को स्थायी में नहीं बदला गया था जबकि वे तीन वर्षों से अधिक समय तक निरन्तर बने हुये थे। जैसा कि परिशिष्ट-XXII में वर्णित है, 2001-02 से 2004-05 की अवधि के दौरान इन पदों पर व्यवस्थित व्यक्तियों के वेतन एवं भत्तों पर 424.34 करोड़ रु. का व्यय किया गया था धारण संस्वीकृति लिये बिना अस्थायी पदों की निरन्तरता ने दर्शाया कि कारपोरेट कार्यालय विभिन्न परिमण्डलों में जहां ये अस्थायी पद थे, की स्थिति का मानीटर करने में विफल रहा, बदले में ये इस संबंध में विद्यमान अनुदेशों का पालन करने में विफल रहे।

प्रबन्धन ने बताया (जनवरी 2006) कि सविलयन के पूर्ण रूप से समापन के बाद ही पदों के स्थायित्व पर अंतिम विचार संभव होगा।

[@] उत्तरी दूरसंचार क्षेत्र, उत्तरी दूरसंचार परियोजना, दक्षिणी दूरसंचार क्षेत्र, दक्षिणी दूरसंचार परियोजना, पश्चिमी दूरसंचार क्षेत्र, अग्रिम स्तर का दूरसंचार प्रशिक्षण केन्द्र, आंध्र प्रदेश, चेन्नई दूरसंचार जिला, डेटा नेटवर्क, गुजरात, केरल, महाराष्ट्र, राजस्थान, उत्तर प्रदेश (पूर्व), उत्तर प्रदेश (पश्चिम) तथा उत्तरांचल।

2.10.6 इलेक्ट्रिकल विंग में जनशक्ति का कम उपयोग

कम्पनी के पास अपने विभागीय भवनों व स्टाफ क्वार्टरों में इलेक्ट्रिकल उपस्कर व यंत्रों के निर्माण व अनुरक्षण में अपेक्षित सभी इलेक्ट्रिकल कार्यों की योजना बनाने तथा निष्पादित करने के लिये एक अलग इलेक्ट्रिकल विंग है। लेखापरीक्षा ने देखा कि केरल परिमण्डल में यद्यपि निष्पादित कार्यों के मूल्य में वर्ष दर वर्ष गिरावट रही, 2001-02 से 2004-05 की अवधि के दौरान जनशक्ति अधिक अथवा कम स्थिर रही। कार्यों पर व्यय में तीव्र गिरावट जो 2001-02 के दौरान 56.38 करोड़ रू. से 2004-05 के दौरान 13.59 करोड़ रू. थी, के बावजूद जनशक्ति में सुसंगत कमी पर विचार नहीं किया गया था।

प्रबन्धन ने बताया (अगस्त 2005) कि किये गये कार्य का मूल्य स्टाफ की तैनाती के लिये मानदण्ड नहीं होना चाहिये। उनके द्वारा संभाले गये कार्यों की संख्या पर विचार किया जाना चाहिये। तथापि, लेखापरीक्षा द्वारा तिरुवनन्तपुरम इलेक्ट्रिकल मंडल में नमूना जांच से पता चला कि 2001-02 से 2004-05 की अवधि के दौरान निष्पादित कार्यों की संख्या व मूल्य दोनों में विचारणीय कमी थी। यद्यपि कार्यों की संख्या में कमी 57.43 प्रतिशत थी, 2001-02 से 2004-05 के दौरान कार्यों के मूल्य में कमी 67.54 प्रतिशत थी। इस प्रकार वर्कलोड में विचारणीय गिरावट से इलेक्ट्रिकल मंडल में कार्यरत अधिक स्टाफ की समीक्षा व पुनःतैनाती अपेक्षित थी।

प्रबन्धन ने अपने नवीनतम उत्तर में बताया (जनवरी 2006) कि पूंजीगत कार्यों के अलावा, इलेक्ट्रिकल विंग ने विविध इलेक्ट्रिकल सेवाओं का अनुरक्षण व ऊर्जा संरक्षण प्रबन्धन किया, जिसमें महत्वपूर्ण जनशक्ति अपेक्षित थी। उत्तर स्वीकार्य नहीं है क्योंकि पूंजीगत कार्यों में गहन श्रम की अत्यधिक कमी थी और इसलिये कम्पनी अपने इलेक्ट्रिकल विंग में समीक्षा, जो कि अभी की जानी थी (जनवरी 2006) किये बिना अधिक स्टाफ को पहचान नहीं सकी और पुनः तैनात नहीं कर सकी।

सिफारिशें

- कम्पनी स्थिर लाइन सेवा में बेशी स्टाफ की पहचान करे और अन्य क्षेत्रों में वैज्ञानिक तरीके से पुनः तैनाती अथवा निर्गम कर सके।
- कम्पनी यह सुनिश्चित करे कि क्षेत्रीय परिमण्डलों के साथ दूरसंचार भण्डार संगठन के कर्मचारियों का विलयन पूरा हो गया है।
- कम्पनी धारण संस्वीकृति लिये बिना अस्थायी पदों के प्रचालन की प्रथा को शीघ्र रोक दे।
- परिमण्डलों के इलेक्ट्रिकल विंग में वर्कलोड की समीक्षा की जानी चाहिये और बेशी स्टाफ को उनके इष्टतम उपयोग के लिये पुनः तैनात किया जाना चाहिये।

2.11 अपर्याप्त मानव सबंध प्रणाली

कुशल मा सं प्रबन्धन सुनिश्चित करने के उद्देश्य से जनशक्ति में नियंत्रण, मा सं नीति व कार्यविधि बनाना, जनशक्ति सूचना प्रणालियां आदि प्रभावपूर्ण होनी चाहिये। लेखापरीक्षा ने कम्पनी में प्रभावपूर्ण मा सं प्रबन्धन पर प्रतिकूल असर डालने वाले निम्नलिखित मामले देखे।

2.11.1 प्रतिनियुक्ति पर माने गये समूह 'क' अधिकारियों का अभी तक विलयन नहीं किया गया

जैसा कि पहले बताया गया था, समूह 'ख', 'ग' एवं 'घ' से संबंधित कर्मचारियों को विलयन किया गया था, परन्तु समूह 'क' अधिकारी जो दू वि से कम्पनी में स्थानान्तरित किये गये थे, जनवरी 2006 तक विलयन नहीं किया गया था। समूह 'क' अधिकारी निगमीकरण के समय से प्रतिनियुक्ति पर माने गये थे। कैबिनेट ने ग्रुप 'क' अधिकारियों को कम्पनी में विलयन के लिये एक नया पैकेज अनुमोदित किया था (सितम्बर 2005)। इसमें परिश्रमिक में पूर्वव्यापी 25 प्रतिशत वृद्धि को सविलयन के लिये तारीख का विस्तार 15 अक्टूबर 2005 तक शामिल है। भारतीय

दूरसंचार सेवा (भा दू से) संघ द्वारा पैकेज इस आधार पर अस्वीकार कर दिया गया कि इसने अधिकारियों के जीवन-वृत्ति की अभिलाषा को पूरा नहीं किया। अंतिम समय सीमा के समाप्त होने के बाद, भा दू से अधिकारियों जो आरम्भ में सविलयन पैकेज से सहमत नहीं थे, को कम्पनी में उनकी पोजीशन से हटा दिया गया था (अक्टूबर 2005)। बाद में, कम्पनी के आदेशानुसार 1,185 अधिकारियों को विभिन्न न्यायालयों व प्रशासकीय अधिकारणों के स्थगन आदेशों को प्राप्त कर लेने पर सविलयन किये बिना वापस ले लिया गया था। बाद में हटाये गये ग्रुप 'क' अधिकारियों को न्यायालय के आदेशों से बहाल कर दिया गया था और कम्पनी में विलयित किये जाने का निर्णय करने के लिये 9 दिसम्बर 2005 तक विस्तार दिया गया था।

समूह 'क' अधिकारी जिन्होंने वरिष्ठ तथा मध्य पदों के प्रबन्धन की व्यवस्था की थी, के सविलयन किये जाने का मामला निगमीकरण से पहले सुलझा लेना चाहिये था। इस मामले में दू वि द्वारा पर्याप्त ध्यान देने में विलम्ब के कारण संकट पैदा हो सकता था, जिससे कम्पनी का कार्यसंचालन जोखिम में पड़ सकता था। कम्पनी ने के पी एम जी की प्रमुख सिफारिशों जैसे विभिन्न विषयों में मा सं कार्यों की सम्पूर्णता, समूह 'क' एवं 'ख' अधिकारियों के लिये स्टाफ मानकों का क्रियान्वयन, समूह 'ग' एवं 'घ' कर्मचारियों के लिये स्टाफ मानकों की समीक्षा करने के लिये सलाहकार की नियुक्ति, को क्रियान्वित न करना समूह 'क' अधिकारियों के गैर सविलयन का कारण बताया था।

2.11.2 मानव संसाधन कार्य पूरी तरह एकीकृत नहीं

के पी एम जी ने अपनी अंतरिम रिपोर्ट में सिफारिश की (जुलाई 2002) कि कम्पनी के सभी विषयों से संबंधित एकीकृत मानव संसाधन कार्य पूर्णरूप से निदेशक (मा सं वि) के अधीन होने चाहिये। उन्होंने रिपोर्ट दी कि स्टाफ संबंधों जैसे कुछ मा सं कार्यों को छोड़कर अधिकतर मा सं एकीकृत नहीं किये गये थे और विभिन्न संवर्ग नियंत्रण प्राधिकारियों के माध्यम से शासित किये जा रहे थे। परिणामस्वरूप, विभिन्न विषय जैसे दूरसंचार, वित्त, सिविल, इलेक्ट्रिकल, वास्तुशिल्पीय तथा फैक्टरी सेवायें प्रायः विभिन्न संगठनों की भांति काम कर रही थीं और कम्पनी के उद्देश्यों व लक्ष्यों से भलिभांति सम्बद्ध नहीं थी। कम्पनी ने सिफारिशें स्वीकार एवं क्रियान्वित की और मा सं कार्यों के एकीकृत के लिये आदेश जारी किये (अप्रैल 2003)। तथापि, लेखापरीक्षा ने देखा कि यद्यपि विविध विंग जैसे दूरसंचार, सिविल, इलेक्ट्रिकल, वास्तुशिल्पीय तथा फैक्टरी सेवाओं के मा सं कार्य एकीकृत किये गये थे और निदेशक (मा सं वि) के अधीन लाये गये थे, वित्त विंग के मा सं कार्यों को उसी विंग के अधिकारियों के विरोध के कारण एकीकृत नहीं किया गया था। प्रबन्धन ने उत्तर दिया कि प्रबन्धन समिति ने समूह 'क' अधिकारियों के सविलयन के बाद मा सं एकीकृत के पूरे क्रियान्वयन पर विचार करने का निर्णय किया (फरवरी 2005)। उत्तर स्वीकार्य नहीं है क्योंकि समूह 'क' अधिकारियों के सविलयन की स्थिति अनिश्चित बनी हुई थी और दो मामलों को मिलान नहीं किया गया था। प्रबन्धन मा सं एकीकृत को क्रियान्वित करने में पर्याप्त कदम उठाने में विफल रहा।

2.11.3 मानव संसाधन नियम-पुस्तिका तैयार नहीं की

मा सं नियम पुस्तिका नीतियों व कार्यविधियों का व्यापक संकलन है और मा सं कार्यों व स्टाफ संबंधों के निर्बाध निर्वहन की सुविधा देती है। लेखापरीक्षा में यह देखा गया था कि कम्पनी ने निगमीकरण के पांच वर्षों के बाद भी इस प्रकार की नियम पुस्तिका तैयार नहीं की थी। प्रबन्धन ने सूचित किया (जुलाई 2005) कि कम्पनी में समूह 'क' अधिकारियों के सविलयन की प्रत्याशा में नियम-पुस्तिका को तैयार करना रोक दिया गया था। उत्तर स्वीकार्य नहीं है क्योंकि कम्पनी को नियम पुस्तिका का वह भाग तैयार करना चाहिये था जिसमें सभी कर्मचारियों तथा 'ख', 'ग' एवं 'घ' संवर्गों में लागू योग्य सामान्य नियम तथा अनुदेश हों और समूह 'क' अधिकारियों के सविलयन में देरी के कारण समग्र अभ्यास रोका नहीं जाना चाहिये।

2.11.4 जनशक्ति सूचना प्रणाली को विकसित नहीं किया

जनशक्ति योजना को विश्वसनीय जनशक्ति सूचना प्रणाली द्वारा समर्थन दिये जाने की आवश्यकता है ताकि प्रबन्धन के लिये हमेशा वैज्ञानिक तरीके से कार्मिकों के विकास, तैनाती एवं उपयोग की सुसंगत सूचना उपलब्ध रहे। अपनी रिपोर्ट में, के पी एम जी ने दो प्रकार के डेटा के अनुरक्षण का सुझाव दिया था अर्थात् कम्पनी द्वारा कर्मचारियों का विस्तृत वितरण और कर्मचारियों की रूपरेखा। कम्पनी द्वारा विस्तृत डेटाबेस कुशल जनशक्ति योजना में कम्पनी की सहायता करने के लिये था।

लेखापरीक्षा ने देखा कि कम्पनी ने जुलाई 2005 तक सारी कम्पनी के लिये किसी जनशक्ति सूचना प्रणाली की स्थापना नहीं की थी। कारपोरेट कार्यालय में सेवाओं के विभिन्न खण्डों जैसे-लैंडलाइन, डब्ल्यू एल एल, सैल्यूलर व इंटरनेट तथा विभिन्न कार्यात्मक विंग जैसे प्रचालन, वित्त तथा लेखे, विपणन एवं ग्राहक देखभाल पर तैनात जनशक्ति के बारे में सांख्यिकीय नहीं रखी जा रही थी। तथापि, 10 परिमण्डलों अर्थात् गुजरात, कर्नाटक, पंजाब, राजस्थान, उत्तर प्रदेश (पूर्व), उत्तर प्रदेश (पश्चिम), उत्तरांचल, डेटा नेटवर्क, उत्तरी दूरसंचार क्षेत्र (उ दू क्षे) और पश्चिमी दूरसंचार क्षेत्र (प दू क्षे) तथा कलकत्ता दूरभाष जिला में डेटाबेस रखे जा रहे थे। यह देखा गया था कि इन परिमण्डलों में से केवल तीन परिमण्डलों अर्थात् कर्नाटक, राजस्थान तथा उ दू क्षे में डेटा को नियमित रूप से अद्यतन किया जा रहा था। शेष 24 परिमण्डलों तथा एक मैट्रो जिले में कोई डेटाबेस नहीं रखा जा रहा था। डेटाबेस न होने अथवा इसके अनुचित अनुरक्षण से जनशक्ति योजना व कार्मिक की इष्टतम तैनाती पर प्रतिकूल प्रभाव पड़ेगा।

लेखापरीक्षा ने देखा कि कर्मचारियों के डेटा दर्ज करने के लिये कारपोरेट कार्यालय द्वारा एक नया पैकेज विकसित किया गया था (अगस्त 2005) लेकिन नवम्बर 2005 तक 35,930 कर्मचारियों में से लगभग 3.40 लाख कर्मचारियों के संबंध में डेटा दर्ज किया गया।

सिफारिशें

- दूरसंचार विभाग (दू वि) तथा कम्पनी को समूह 'क' अधिकारियों को सविलयन करने का मामला अत्यावश्यक रूप से सुलझा लेना चाहिये ताकि कई महत्वपूर्ण मानव संसाधन पहलू जिसमें सलाहकार की कई सिफारिशें शामिल हैं, को इस तथ्य का उद्धरण देकर लम्बित रखा गया था।
- कम्पनी को निदेशक (मा सं वि) के समग्र प्रभार में सभी विषयों से संबंधित मानव संसाधन कार्यों के एकीकृत को अत्यावश्यक रूप से पूरा कर लेना चाहिये।
- कम्पनी मानव संसाधन नियम-पुस्तिका तैयार करे।
- कम्पनी जनशक्ति की उचित योजना व तैनाती को सरल बनाने के लिये प्रभावपूर्ण जनशक्ति सूचना प्रणाली का विकास करे।

2.12 भर्ती

अक्टूबर 2000 में निगमीकरण से पहले दू वि में 15 वर्षों तक सभी स्तरों पर कोई नई भर्ती नहीं की गई थी। 2002-03 के दौरान अधिकतर कर्मचारी अपने पचास के आखिरी वर्षों में जो कि सेवा-समाप्ति के दो से तीन वर्षों से कम हैं, वरिष्ठ प्रबन्धन पोजीशन पर आसीन थे। इसके अतिरिक्त 75 प्रतिशत कार्य-बल मैट्रिक पास और योग्यता में अंतर से निम्न स्तर का था। कम्पनी को बदलती प्रौद्योगिकी की आवश्यकतायें जुटाने तथा सी एम टी एस, ब्रॉडबैंड, डब्ल्यू एल एल, इंटरनेट तथा वायस ओवर इंटरनेट प्रोटोकॉल जैसी नई सेवायें शुरू किये जाने के कारण भर्ती करने की आवश्यकता थी। प्रतियोगिता का सामना करने के लिए विपणन व ग्राहक देखभाल के लिये भी भर्ती आवश्यक थी।

इस प्रकार भर्ती कम्पनी में मा सं प्रबन्धन का बहुत महत्वपूर्ण पहलू था। कम्पनी ने अक्टूबर 2000 से नवम्बर 2005 की अवधि के दौरान समूह 'ख' संवर्ग में 6000 क दू अ⁰ तथा 650 क ले अ⁰ और समूह 'ग' संवर्ग में 4,500 क ले अ⁰ भर्ती किये। इसने सीधे भर्ती तथा आन्तरिक परीक्षा के माध्यम से क ले अ तथा क दू अ भर्ती किये। नियमानुसार, क ले अ संवर्ग में 50 प्रतिशत रिक्तियां खुली प्रतियोगी परीक्षा के माध्यम से सीधी भर्ती द्वारा, 40 प्रतिशत कम्पनी में कार्यरत कर्मचारियों को आन्तरिक प्रतियोगी परीक्षा के माध्यम से पदोन्नत करके और 10 प्रतिशत कम्पनी में कार्यरत वरिष्ठ लेखाकारों को आन्तरिक प्रतियोगी परीक्षाओं के माध्यम से भरी जानी थी। क दू अ संवर्ग में 50 प्रतिशत रिक्तियां सीधी भर्ती द्वारा और 50 प्रतिशत सीमित आन्तरिक प्रतियोगिता परीक्षा के माध्यम से भरी जानी थी।

उपर्युक्त भर्ती से पहले, क ले अ तथा क दू अ संवर्ग में कोई सीधी भर्ती नहीं की गई थी। विभागीय परीक्षा के निपटान के बाद इन संवर्गों में पदों की व्यवस्था आन्तरिक पदोन्नति के माध्यम से की गई थी और कर्मचारियों की शैक्षणिक योग्यता का स्तर सामान्यतया मैट्रिक पास से स्नातक था। लेखापरीक्षा ने देखा कि कम्पनी ने क ले अ की सीधी भर्ती के लिये विभिन्न विषयों जैसे एम कॉम/सी ए/आई सी डब्ल्यू ए/सी एस (अगस्त 2001) तथा क दू आ के लिये बी ई/बी टेक (अक्टूबर 2001) में योग्यता तय की थी, जो कि संगठन में दक्षता निर्माण का एक अच्छा प्रयास था।

तथापि, लेखापरीक्षा ने देखा कि भर्ती प्रक्रिया में कुछ कमियां देखी गई थी जैसा कि अनुवर्ती पैराग्राफों में चर्चा की गई थी।

2.12.1 भर्ती नीति का न बनाया जाना

भर्ती प्रक्रिया को निश्चित दिशा-निर्देश देने के उद्देश्य से संगठन को की जाने वाली भर्ती के लिये नीति दिशानिर्देश जारी करने चाहिये। इस प्रकार की भर्ती नीति में जनशक्ति की आवश्यकताओं का मूल्यांकन करने में अपनाई जाने वाली कार्यविधि स्पष्ट प्रक्रियाओं के साथ-साथ विभिन्न प्रकार के कार्यों के लिये अपेक्षित योग्यता एवं दक्षता का निर्धारण तथा भर्ती प्रक्रिया में विभिन्न अवस्थाओं के लिये समय अवधि स्पष्ट होनी चाहिए। भर्ती नीति संगठन को विभिन्न यूनिटों में स्टाफ-स्थिति की समीक्षा करने तथा बदले हुये परिदृश्य के आधार पर पदों को सृजित करने या समाप्त करने में सहायता करती है। लेखापरीक्षा ने देखा कि कम्पनी ने इस प्रकार की भर्ती के लिये कोई नीति नहीं बनाई थी। नीति के न होने से, कम्पनी द्वारा समीक्षा नहीं की जा सकती थी, परिणामस्वरूप पद अस्थायी रहे जैसा कि पूर्ववर्ती पैराग्राफ 2.10.5 में चर्चा की गई थी।

प्रबन्धन ने बताया (जनवरी 2006) कि कम्पनी दू वि की अवधि के दौरान मौजूदा भर्ती कार्यविधि का विस्तृत रूप से पालन कर रही थी, जो कि पदों की उपलब्धता तथा कम्पनी के भर्ती नियमों पर आधारित था। उत्तर स्वीकार्य नहीं है क्योंकि कम्पनी में भर्ती नीति के बिना सारी भर्ती प्रक्रिया में निर्देशन व प्रयोजन की कमी थी।

2.12.2 समर्पित भर्ती सैल की गैर स्थापना

के पी एम जी ने सिफारिश की थी कि कम्पनी अपने भर्ती सैल सृजित करे जिससे यह सुनिश्चित हो सके कि भर्ती प्रक्रिया में ध्यान केन्द्रित हो और क्योंकि कम्पनी में संघ लोक सेवा आयोग तथा कर्मचारी चयन आयोग की सेवायें कारपोरेट एनटिटी को अब उपलब्ध नहीं थी। इस प्रकार का कक्ष सारी भर्ती प्रक्रिया अर्थात् रिक्तियों का मूल्यांकन, अधिसूचना व उम्मीदवारों का चयन, भर्ती के लिये लिया गया निर्धारित समय आदि में सहयोग देगा और इसका मानीटर करेगा। यह देखा गया था कि जून 2005 तक कम्पनी ने उपर्युक्त कार्यकलापों का पालन करने के लिए किसी भर्ती कक्ष का सृजन नहीं किया था।

⁰ कनिष्ठ दूरसंचार अधिकारी

* कनिष्ठ लेखा अधिकारी

* दूरसंचार तकनीकी सहायक

क दू अ तथा क ले अ की भर्ती प्रक्रिया की संवीक्षा से पता चला कि कार्मिक तथा स्थापना विंग ने क दू अ की आवश्यकता का मूल्यांकन किया था जबकि वित्त आयोजना विंग ने क ले अ की भर्ती का मूल्यांकन किया था। भर्ती प्रक्रिया जिसमें परीक्षा शामिल है, कॉरपोरेट कार्यालय की विभागीय परीक्षा शाखा द्वारा की गई थी। केन्द्रीकृत भर्ती कक्ष विविध विंग के प्रस्तावों की निष्पक्ष संवीक्षा करने में और कैरियर अवसरों में असमानता तथा कार्यविधि विलम्ब के अतिरिक्त एकरूपता की कमी के खतरों से भर्ती-प्रक्रिया की रक्षा करने में मदद करेगा।

प्रबन्धन ने इससे सहमत होने पर बताया (जनवरी 2006) कि सं लो से आ/क च आ द्वारा की गई भर्तियों के मामले में भी रिक्तियों का मूल्यांकन संबंधित मंत्रालयों/विभागों द्वारा किया गया था और सं लो से आ/क च आ को सूचित किया गया था। उत्तर से यह स्पष्ट था कि कम्पनी जनशक्ति की आवश्यकता की पहचान तथा रिक्तियों का मूल्यांकन करने के लिये अभी भी सरकारी पद्धति का पालन कर रही थी। कम्पनी को भर्ती नियम विकसित करने की आवश्यकता थी जो कि प्रतियोगी कॉरपोरेट एनटिटी के रूप में इसकी आवश्यकता पूरी करती।

2.12.3 दक्षता बढ़ाने के लिये भर्ती न करना

यह देखा गया था कि कम्पनी में गैर कार्यकारी (समूह 'ग' एवं 'घ') का कार्यकारी (समूह 'क' एवं 'ख') से अनुपात गैर कार्यकारी के पक्ष में बहुत असमान था। समूह 'क' एवं 'ख' अधिकारी, जिन्होंने सर्वाधिक योग्य कर्मचारियों का अनुभाग गठित किया था, मार्च 2005 तक कुल कार्य-बल का लगभग 17 प्रतिशत था। यह के पी एम जी द्वारा अपनी रिपोर्ट में सुझाये गये 33 प्रतिशत के निर्णायक चिन्ह से काफी कम था, जो कि विश्व स्तर के कुछ दूरसंचार आपरेटरों के निष्पादन के विश्लेषण पर आधारित था। लेखापरीक्षा ने देखा कि दक्षता बढ़ाने में कम्पनी के निम्नलिखित प्रयासों में केवल आंशिक सफलता को पूरा किया था।

2.12.3.1 प्रबन्धन प्रशिक्षणार्थियों की सीधी भर्ती न करना

के पी एम जी ने देखा कि चूंकि कम्पनी विद्यमान स्टाफ की सेवाओं का उपयोग कर रही थी, स्टाफ अपने कार्य के प्रति व्यावसायिक पहुंच स्वीकारने में अनाशाप्रद थे और इच्छित आउटपुट प्राप्त नहीं किया जा सका था। जैसा कि निगमीकरण के बाद समूह 'क' श्रेणी में कोई सीधी भर्ती नहीं थी, कम्पनी ने प्र प्र लगाने की आवश्यकता को महसूस किया (नवम्बर 2003) जिससे मध्य प्रबन्धन स्तर पर रिक्त स्थानों की चिन्ताजनक स्थिति से बचा जा सके। इस पहलू की जांच करने के लिये, उन्होंने एक समिति की स्थापना की (सितम्बर 2003) जिसने 200 प्र प्र की भर्ती की सिफारिश की थी (नवम्बर 2003), जिसमें सीधी भर्ती के माध्यम से 100 और सीमित आन्तरिक प्रतियोगी परीक्षा के माध्यम से 100 तथा दूरसंचार प्रचालन, विपणन, वित्त, मा सं वि तथा विधि के क्षेत्रों में वरीयता एवं योग्यता के माध्यम से आन्तरिक चयन था। तथापि, बोर्ड द्वारा प्र प्र के लिये भर्ती नियमों को अंतिम रूप नहीं दिया जा सका था जिसके परिणामस्वरूप प्र प्र की सीधी भर्ती नवम्बर 2005 तक रोक दी गई थी।

प्रबन्धन ने बताया (जनवरी 2006) कि भर्ती नियमों को अंतिम रूप दिया जाना था। इस प्रकार, भर्ती-नियमों को अंतिम रूप दिये जाने में विलम्ब के परिणामस्वरूप प्रबन्धन प्रशिक्षणार्थियों की गैर भर्ती दो से अधिक वर्षों तक रही।

2.12.3.2 विपणन इंटरफेस संगठन में अपर्याप्त स्टाफ

कम्पनी द्वारा विपणन इंटरफेस संगठन (वि इं सं) सृजित किया गया था (सितम्बर 2001) जिससे कि प्रतियोगी वातावरण का सामना करने के लिये निष्पादन बढ़ाने व कम्पनी को सज्जित करने के विचार से कारपोरेट तथा परिमण्डल स्तरों पर एक आधुनिक व क्रियाशील विपणन ढांचे की स्थापना की जा सके। आन्तरिक चयन के साथ-साथ सीधी भर्ती के माध्यम से कुल 82 संस्वीकृत पद भरे जाने थे। आन्तरिक उम्मीदवारों के लिये भर्ती के निबन्धन एवं शर्तों को अंतिम रूप दिया

गया था और जनवरी 2002 में पात्र उम्मीदवारों से आवेदन आमंत्रित किये गये थे। तथापि, लेखापरीक्षा ने देखा कि विविध विपणन व सार्वजनिक संबंधों (सा स) के पदों के लिये केवल 31 उम्मीदवारों का चयन किया गया था। इस प्रकार, वि इ सं अपने निर्माण के चार वर्षों के बाद भी इस प्रयोजन हेतु केवल 38 प्रतिशत पदों के सृजन के साथ कार्य कर रहा था जिसने यह दर्शाया कि विपणन की ओर पर्याप्त ध्यान नहीं दिया जा रहा था।

प्रबन्धन ने बताया (जनवरी 2006) कि वि इ सं के लिये अधिकारियों को दिसम्बर 2002 (एक वर्ष के लिये) में नियुक्त किया गया था और विपणन कारगर हो गया था। यह भी बताया गया कि अधिकारी अब पूरी तरह परिचित थे और उन्होंने अपना काम दक्षतापूर्वक किया। उत्तर स्वीकार्य नहीं है क्योंकि इसने वि इ सं की अपर्याप्त व्यवस्था के महत्वपूर्ण मामले और निजी आपरेटरों से प्रतियोगिता का सामना करने के लिये वि इ सं की स्थापना के प्रयोजन पर ध्यान नहीं दिया, इसलिये बुरी तरह विफल रहा।

2.12.4 दीर्घ भर्ती प्रक्रिया

रिक्तियां होने से पहले ही भर्ती प्रक्रिया शुरू कर देनी चाहिये जिससे समय पर जनशक्ति की उपलब्धता सुनिश्चित हो सके। भर्ती की पहचान से स्थानापन्न में भर्ती के लिये लिया गया समय तर्कसंगत होना चाहिये। के पी एम जी ने संगठन में कर्मचारियों को लगाने के लिये जनशक्ति मांग से भर्ती प्रक्रिया की पूर्णता के लिये समय चक्र की सिफारिश की थी जैसा कि परिशिष्ट-XXIII में दर्शाया गया है। तथापि, लेखापरीक्षा के दौरान यह देखा गया था कि विभिन्न संवर्गों के लिये भर्ती की प्रक्रिया में विविध अवस्थाओं हेतु समय अवधि कम्पनी द्वारा तय नहीं की गई थी। विभिन्न विंग के लिये रिक्त पदों के चयन की पहचान तथा नियुक्त कार्मिकों के आबंटन से क ले अ तथा क दू अ की भर्ती में लिया गया समय की रेंज छः माह से दो वर्ष रही। क ले अ की भर्ती प्रक्रिया की संवीक्षा से पता चला कि अप्रैल 2001 तक 600 रिक्त पदों की पहचान की गई थी जबकि परीक्षा मई 2003 में ही आयोजित की गई थी। उम्मीदवारों का चयन किया गया और विभिन्न परिमण्डलों के लिये जुलाई 2003 में आबंटित कर दिया गया और नवम्बर 2003 में प्रशिक्षण के लिये भेज दिया गया। इस प्रकार, 2001 में शुरू की गई प्रक्रिया को दो वर्षों से अधिक विलम्ब के बाद केवल 2003 में पूरा किया जा सका था।

इस प्रकार, क दू अ की भर्ती के लिये अधिसूचना नवम्बर 2000 में जारी की गई थी, परीक्षा मार्च 2001 में आयोजित की गई थी और चयनित उम्मीदवार अक्टूबर 2001 में विभिन्न परिमण्डलों के लिये आबंटित कर दिये गये थे। क दू अ की भर्ती की सारी प्रक्रिया पूरा करने में लगभग एक वर्ष का समय लगा।

प्रबन्धन ने उत्तर दिया (जनवरी 2006) कि मार्च 2003 के दौरान 800 क ले अ की भर्ती के लिये अधिसूचना जारी की गई थी और नवम्बर 2003 के दौरान प्रक्रिया पूरी की गई थी। उत्तर स्वीकार्य नहीं है क्योंकि क ले अ की भर्ती के लिये आवश्यकता को पहचाना गया था और कम्पनी में क ले अ की सीधी भर्ती के लिये विस्तृत कार्यविधि को विकसित करने के लिये दिसम्बर 2000 में एक भर्ती समिति गठित की गई थी। इसके अतिरिक्त अप्रैल 2001 तक 600 रिक्त पदों की पहचान कर ली गई थी। इसलिये, क ले अ के अंतिम स्थापन के लिये रिक्त स्थान के मूल्यांकन में दो वर्ष से अधिक विलम्ब हुआ।

सिफारिशें

- कम्पनी अपने विभिन्न संवर्गों के लिये भर्ती की प्रक्रिया में निश्चित निर्देश देने के लिये भर्ती नीति का निर्माण करे।
- कम्पनी स्पष्ट रूप से प्रत्याशित रिक्त स्थानों तथा दक्षता अंतर की पहचान करने तथा विशेष रूप से नई सेवाओं व विपणन के लिये कार्मिक की योग्यता व मानक का निर्धारण करने के लिये कार्यविधि का वर्णन करे।

- सभी संवर्गों के लिये भर्ती की सारी प्रक्रिया को द्रुत पूर्णता व एकरूपता के लिये केवल भर्ती सैल के माध्यम से सम्पूर्ण व संसाधित किया जाना चाहिये।
- भर्ती प्रक्रिया की प्रत्येक अवस्था को पूरा करने के लिये समय पर उपलब्ध जनशक्ति निर्धारित करनी चाहिये।

2.13 कैरियर प्रोन्नति व स्थानान्तरण

2.13.1 कैरियर प्रोन्नति

कैरियर प्रोन्नति पारम्परिक रूप से बढ़े हुये उत्तरदायित्व अर्थात् पदोन्नति की स्थिति के लिये कर्मचारियों के लाभ के संदर्भ में है। संगठन में पदोन्नति प्रक्रिया उचित, पारदर्शी तथा गैर-मध्यस्था की होनी चाहिये ताकि प्रक्रिया की दक्षता को बढ़ाया जा सके। पदोन्नति सामान्यतया वरिष्ठता या क्षमता या दोनों के संयोग के आधार पर होती हैं।

कम्पनी ने अपनी दू वि की वंशागत पदोन्नति नीतियों जैसे कि एक समय-बद्ध पदोन्नती (ए स ब प), अपने गैर-कार्यकारी अर्थात् समूह 'ग' तथा 'घ' संवर्गों के जब तक अपने नियम नहीं बताये जाते, द्विवर्षी संवर्ग समीक्षा (द्वि सं स) तथा सुनिश्चित वृत्ति प्रोन्नयन (सु वृ प्रो) को जारी रखने का निर्णय लिया (अगस्त 2002)। प्रारम्भ में, कम्पनी एक नई पदोन्नती नीति के अपनाने से पूर्व के पी एम जी की सिफारिशों की प्रतीक्षा कर रही थी। लेखापरीक्षा ने पाया कि दूसरी राष्ट्रीय परिषद की बैठक में (जुलाई 2003), प्रबन्धन तथा कर्मचारी संघ ने अगले वेतन संशोधन तक ए स ब प तथा द्वि सं स को अपने विद्यमान रूप में गैर-कार्यकारियों के लिए एक सामान्य पदोन्नति नीति के अपनाने का निर्णय लिया, हालांकि के पी एम जी ने फरवरी 2003 में कैरियर प्रोन्नति के संबंध में सिफारिशों के साथ अपनी रिपोर्ट प्रस्तुत कर दी थी। यह पाया गया कि कम्पनी ने जुलाई 2005 तक अपनी पदोन्नती नीति की घोषणा नहीं की थी। जैसा कि पैराग्राफ 2.12 में पहले ही बताया गया था कि क दू अ तथा क ले अ संवर्गों के क्रमशः 50 तथा 40 प्रतिशत रिक्त पदों को गैर-कार्यकारी संवर्गों से आन्तरिक प्रतियोगितमक परीक्षा के माध्यम से भरने के लिए क दू अ तथा क ले अ के भी भर्ती नियम सितम्बर 2001 में बनाये गये थे। समूह 'ख' संवर्ग के लिये, कैरियर प्रोन्नति प्रतियोगी लागू भर्ती नियमों के अनुसार थी अर्थात् उच्च वर्ग में पदोन्नति वरीयता व उपयुक्तता के आधार पर थी। दोनों दू वि अवधि के नियमों से शासित होते थे। समूह 'क' अधिकारी कम्पनी में विलयन नहीं हुए थे तथा दू वि नियमों द्वारा ही शासित हो रहे थे।

कम्पनी में कैरियर प्रोन्नति के संबंध में लेखापरीक्षा ने जो कमियां देखी थी उनकी आगे के पैराग्राफों में चर्चा की गई है।

2.13.1.1 कैरियर प्रोन्नति अवसरों का विभिन्न वर्गों में समान न होना

यद्यपि एक संवर्ग से दूसरे में पदोन्नती के लिए न्यूनतम योग्यता अवधि सभी वर्गों जैसे वित्त, तकनीकी, इलेक्ट्रीकल, सिविल तथा दूरसंचार कारखानों के लिए एक समान थी, लेखापरीक्षा ने पाया कि विभिन्न वर्गों के विभिन्न संवर्गों में पदों की उपलब्धता न होने के कारण, पदों के बीच पदोन्नती के अवसर बहुत भिन्न थे। उदाहरण के लिए, 2002 में, वित्त वर्ग में 1974 बैच के सबसे कनिष्ठ अधिकारी को उच्च प्रशासनिक वर्ग (उ प्र व) में पदोन्नत किया गया था। इलेक्ट्रीकल, सिविल तथा तकनीकी वर्गों में यह सत्य नहीं था जहाँ क्रमशः 1965, 1966 तथा 1969 बैचों के सबसे कनिष्ठ अधिकारियों को उ प्र व में पदोन्नत किया गया था।

प्रबन्धन ने बताया कि (जनवरी 2006) समूह 'क' अधिकारियों के विलयन के बाद विभिन्न वर्गों के लिए समान कैरियर प्रोन्नति अवसरों पर विचार किया जायेगा।

2.13.1.2 कैरियर प्रोन्नति में समान अवसरों की कमी

सितम्बर तथा दिसम्बर 2003 के दौरान, कम्पनी ने उ प्र व स्तर के प्रधान महाप्रबन्धक (प्र म प्र) के 92 पद तथा वरिष्ठ प्रशासनिक वर्ग (व प्र व) स्तर के महाप्रबन्धक के 123 पद क्रमशः व प्र व तथा कनिष्ठ प्रशासनिक वर्ग (क प्र व) स्तर के पदों की समान संख्या को अपग्रेड कर सृजित किये। इन पदों के सृजन के लिए निगमीकरण, प्रतिस्पर्धा, विकास एवं विविधता के दृष्टिलेख में परिवर्तन तथा वरिष्ठ अधिकारियों को वृत्ति विकास के अवसर उपलब्ध कराने के लिए आवश्यकता का औचित्य दिया गया था ताकि उन कर्मचारियों के टर्नओवर को रोका जा सके। तथापि, उच्च स्तरों जैसे जे ए जी, एस टी एस, जे टी एस, एस डी ई, जे टी ओ, ए ओ तथा जे ए ओ के पदों में कोई सृजन या अपग्रेड नहीं किया ताकि टर्नओवर को रोका जा सके। यह सभी स्तर के कर्मचारियों के लिए विकास के लिए समान अवसरों को प्रदान करने के सिद्धान्त के अनुकूल नहीं था।

2.13.1.3 समय पर नियमित पदोन्नतियां न देना

लेखापरीक्षा ने पाया कि कम्पनी ने समय पर नियमित पदोन्नतियां नहीं दी तथा स्थानीय स्थानापन्न पदोन्नतियां देने की एक पद्धति को अपनाया। लेखापरीक्षा के दौरान यह पाया गया कि नौ परिमण्डलों आंध्र प्रदेश, बिहार, छत्तीसगढ़, गुजरात, झारखण्ड, महाराष्ट्र, उत्तरीय दूरसंचार परियोजना, तमिलनाडु तथा उत्तरांचल में नियमित रिक्तियों के विरुद्ध समूह 'क' तथा 'ख' स्तर पर 90 से 180 दिनों के लिए स्थानीय स्थानापन्न पदोन्नतियां की गई थी। अधिकारियों को उचित अन्तराल देने के बाद पुनः 90 से 180 दिनों के लिए पदोन्नत किया गया था। इसके परिणामस्वरूप यात्रा भत्ता (या भ)/दैनिक भत्ता (दैनिक भ) के भुगतान पर 1.76 करोड़ रु. का परिहार्य व्यय हुआ। विवरण परिशिष्ट-XXIV में दिया गया है।

प्रबन्धन ने उत्तर दिया कि (जनवरी 2006) अप्रैल 2004 के आदेशों के कारण लेखा तथा वित्त सेवा के कर्मचारियों के या भ/दैनिक भ में काफी गिरावट हुई थी जिसके अनुसार कर्मचारियों को सै स्वी क्षेत्र में मौलिक संवर्ग में स्थानान्तरित किया गया था तथा तब स्थानीय स्थानापन्न पदोन्नति दी गई थी। उत्तर स्वीकार्य नहीं है जैसा कि उपरोक्त आदेश केवल लेखा तथा वित्त सेवा पर लागू किये गये थे जबकि लेखापरीक्षा प्रेक्षण सभी वर्गों से संबंधित थे।

2.13.2 स्थानान्तरण

एक संगठन की स्थानान्तरण नीति को अपने व्यवसाय-योजना को शामिल करना आवश्यक है। इसी के साथ, कर्मचारियों के टर्नओवर की रोक के लिए इसका कर्मचारी मैत्री होनी चाहिये। कम्पनी के समूह 'ग' तथा 'घ' कर्मचारी परिमण्डल आधारित संवर्ग थे अर्थात् वह केवल अपने परिमण्डल में ही स्थानान्तरित किये जा सकते थे। क ले अ को छोड़कर समूह 'ख' कर्मचारी भी परिमण्डल आधारित संवर्ग थे, जिनका समूह 'क' के अनुसार अखिलभारतीय स्थानान्तरण दायित्व था। एक नई स्थानान्तरण नीति के अभाव में, स्थानान्तरण के सभी पहलू जैसे अनुरोध पदस्थापना, कठिन अवधि पदस्थापना तथा न्यूनतम अवधि की पदस्थापना उन नियमों द्वारा शासित होते थे जो दू वि अवधि के दौरान लागू थे अर्थात् सभी केन्द्रीय सरकार के कर्मचारियों पर लागू होने वाले नियम।

अतः, कम्पनी के लिए एक स्थानान्तरण नीति को अपनाना महत्वपूर्ण था, जो प्रबन्धन को अधिक लचीलापन प्रदान करे। के पी एम जी ने अपनी रिपोर्ट में निम्नलिखित सिफारिशों की थी:-

- एक कर्मचारी के पूरे सेवाकाल में अनुरोध पर स्थानान्तरण दो बार से अधिक अनुमत नहीं किया जाना चाहिये।
- कर्मचारियों द्वारा स्थानान्तरण के लिए अनुरोध के पर स्थानान्तरण वाले पद पर एक निश्चित न्यूनतम अवधि पर सेवा करना अपेक्षित है।

- स्थानान्तरण की पात्रता के लिए न्यूनतम व अधिकतम अवधि निश्चित करनी चाहिये।
- कठिन अवधि स्थानान्तरण हेतु कर्मचारियों को वहां जाने के लिए प्रोत्साहित करने के लिए लाभों को निश्चित करने चाहिये।
- स्थानान्तरण ओदश में निश्चित अवधि में नई पदस्थापना के लिए यदि कोई कर्मचारी नहीं जाता है तो उसके विरुद्ध अनुशासनात्मक कार्यवाही की जानी चाहिये।
- यह सुनिश्चित करने के लिये कि स्थानान्तरण का उपयोग अनुशासनात्मक अथवा प्रतिकारात्मक माप न हो, हेतु पर्याप्त मापदण्ड सुनिश्चित करने चाहिये।

लेखापरीक्षा ने पाया कि कम्पनी ने निगमीकरण के पांच वर्षों के बाद भी अपने कर्मचारियों के लिए स्थानान्तरण तथा पदस्थापना कोई नई नीति तैयार नहीं की थी।

प्रबन्धन सहमत हुआ (जनवरी 2006) कि स्थानान्तरण नीति नहीं बनाई गई थी क्योंकि समूह 'क' अधिकारियों का संविलियन अभी तक लम्बित था। यह भी बताया कि दू वि की स्थानान्तरण नीति, जिसका भा सं नि लि अनुसरण कर रही थी, परखी हुई तथा भा सं नि लि की आवश्यकताओं के अनुरूप थी। तथापि, लेखापरीक्षा ने पाया कि हालांकि विद्यमान नीति कठिन अवधि पदस्थापना, अनुरोध स्थानान्तरण, स्थानान्तरण के लिए बाहरी प्रभाव डलवाने वाले कर्मचारियों के विरुद्ध कार्यवाही इत्यादि मुद्दों को परिभाषित करती थी, परन्तु परिमण्डलों के भीतर अधिक अथवा कमी को संतुलित करने के लिए समूह 'ख', 'ग' तथा 'घ' के कर्मचारियों के अन्तः परिमण्डल स्थानान्तरण, स्थानान्तरण अनुशासनात्मक मापदण्ड की तरह प्रयोग नहीं किये गये के लिए मापदण्ड, सुनिश्चित करने, के आधार पर उपयुक्त स्थान पर स्थानान्तरण जैसे मुद्दे परिभाषित होने से शेष थे।

सिफारिशें

- कम्पनी को विभिन्न संवर्गों के कर्मचारियों के लिए काम के समान अवसर तथा विकास को सुनिश्चित करना चाहिये।
- कम्पनी को यह सुनिश्चित करना चाहिये कि सभी पदोन्नतियां समय पर दी जाये।
- कम्पनी को एक सुपरिभाषित, उचित तथा पारदर्शी स्थानान्तरण नीति बनानी चाहिये जो परामर्शदाता की सिफारिशों पर आधारित हो।

2.14 मानव संसाधन विकास

निष्पादन प्रबन्धन, अनुशासन प्रवर्तन, प्रशिक्षण तथा कल्याण जैसे मापदण्ड एक संगठन में मानव संसाधन के विकास को सुनिश्चित करने के लिए संयुक्त रूप से आवश्यक हैं। के पी एम जी की नियुक्ति करते हुए, कम्पनी ने परामर्शदाता द्वारा कठिनाई क्षेत्रों के रूप में चिह्नित प्रेरणा का अभाव, अनशासन तथा और अधिक व्यवसायिक प्रशिक्षण की आवश्यकता की पहचान की थी। इसलिए यह कम्पनी का अत्यावश्यक पक्ष था कि इन क्षेत्रों में के पी एम जी की सिफारिशों को लागू करने के लिए तुरन्त विचार करें। मा सं विकास से संबंधित लेखापरीक्षा की टिप्पणियों की चर्चा आगे के पैराग्राफों में की गई है।

2.14.1 निष्पादन प्रबन्धन

एक निष्पादन प्रबन्ध प्रणाली एक संगठन में कर्मचारियों के लिए लक्ष्य का निर्धारण तथा इन लक्ष्यों के विरुद्ध उनके निष्पादन के मूल्यांकन के माध्यम से अपने उद्देश्यों को प्राप्त करने का समर्थन करे। प्रत्येक वर्ष के लिए लक्ष्य यथार्थवादी तथा विकासोन्मुखी होने चाहिये तथा पिछले वर्ष के लक्ष्यों एवं प्राप्तियों पर आधारित होने चाहिये।

दू वि प्रतिष्ठापन में, कर्मचारियों के कार्य निष्पादन को उनकी वार्षिक गोपनीय रिपोर्ट (वा गो रि) के माध्यम से मॉनीटर किया जाता था। कम्पनी ने दू वि प्रतिष्ठापन में विद्यमान निष्पादन प्रबन्धन प्रणाली को जारी रखा।

2.14.1.1 व्यक्ति कर्मचारियों के लिए लक्ष्यों का गैर निर्धारण

कम्पनी ने वार्षिक प्रचालन योजना तैयार की, जो सीधी एक्सचेंज लाइनों (सैल्यूलर, स्थायी तथा डब्ल्यू एल एल), स्वीचिंग क्षमताओं, ग्रामीण सार्वजनिक दूरभाषों, ट्रंक स्वचालित एक्सचेंजों, ऑप्टिकल फाइबर केबिल तथा माइक्रोवेव संचरण मार्गों के लिए भौतिक लक्ष्यों का प्रबन्ध करती थी। इन लक्ष्यों के आधार पर, परिमण्डल-वार लक्ष्यों को निर्धारित किया गया था तथा संबंधित परिमण्डलों को अनुवर्ती कार्यवाही के लिए बता दिया गया था। तथापि, लेखापरीक्षा ने पाया कि कर्मचारियों के लिए व्यक्ति लक्ष्यों को निर्धारित नहीं किया गया था। व्यक्ति के लिए लक्ष्यों के अभाव में उनके निष्पादन को मापना तथा गैर प्राप्ति वाले क्षेत्रों को इंगित करना कठिन था, जिसको भविष्य में सृदृढ़ करने की आवश्यकता थी।

प्रबन्धन ने बताया कि (जनवरी 2006) प्रबन्धन के विभिन्न स्तरों पर उनके अधीन कार्य कर रहे अधिकारियों के लिए लक्ष्यों का निर्धारण किया गया था तथा ऐसे लक्ष्यों का मूल्यांकन किया गया था ताकि यह सुनिश्चित किया जा सके कि संगठन के समग्र निष्पादन में सुधार हो सके। तथापि लेखापरीक्षा ने पाया कि कर्मचारियों का निष्पादन केवल उनकी वार्षिक गोपनीय रिपोर्ट के माध्यम से मॉनीटर किया जाता था, जैसा कि दू वि में होता था।

2.14.1.2 खुली समीक्षा प्रणाली को आरम्भ न करना

पूरे विश्व के वाणिज्यिक इकाईयों में व्यक्ति के कार्य निष्पादन का पता लगाने के लिए 'खुली समीक्षा प्रणाली' का प्रयोग किया जाता है। इस प्रणाली में, वरिष्ठ अधिकारी उसके अधीनस्थ द्वारा प्रस्तुत किये गये स्वयं के आचरण पर चर्चा करता है, ताकि उसके/उसकी निष्पादन आंकलन को पूर्ण पारदर्शी बनाया जाये। कम्पनी में इस प्रणाली को शुरू करने की के पी एम जी की सिफारिशों के बावजूद कम्पनी ने अपने कर्मचारियों के निष्पादन की गोपनीय मूल्यांकन की पुरानी प्रणाली को जारी रखा।

प्रबन्धन ने बताया (जनवरी 2006) कि निष्पादन प्रबन्धन प्रणाली की कारोबार संतुलन स्कोर कार्ड पद्धति को लागू करने के बारे में के पी एम जी की सिफारिश को प्रबन्धन समिति द्वारा स्वीकार कर लिया गया था तथा योजना के क्रियान्वयन के लिए एक समूह का गठन किया गया था। तथापि तथ्य यह है कि खुली समीक्षा प्रणाली को अभी भी क्रियान्वित किया जाना है।

सिफारिशें

- कम्पनी को प्रत्येक व्यक्ति कर्मचारी के लिए निष्पादन लक्ष्यों को निश्चित करना चाहिये।
- कम्पनी को 'खुली समीक्षा प्रणाली' को आरम्भ करने के बारे में विचार करना चाहिये जैसा कि परामर्शदाता ने सिफारिश की थी।

2.15 प्रशिक्षण

संगठन की जनशक्ति के कौशल को बढ़ाने के लिए प्रशिक्षण एक सतत प्रक्रिया है। कम्पनी के मामले में प्रशिक्षण को दूरसंचार क्षेत्र में लगातार प्रौद्योगिकी सुधारों तथा निजी सेवा संभरकों से प्रतिस्पर्धा में वृद्धि के कारण बहुत सार्थक माना गया है। सी एम टी एस, डब्ल्यू एल एल, पट्टे पर लाइने, इंटरनेट तथा ब्रॉडबैंड जैसी नई सेवाओं के शुरू होने के साथ इन क्षेत्रों में कर्मचारियों को सज्जित करने के लिए इन सेवाओं के अनुकूलतम वातावरण के अनुरूप प्रशिक्षण पाठ्यक्रमों का

विकास किया जाये। विद्यमान अभिदाताओं को बनाये रखने तथा नये अभिदाताओं का आकर्षित करने के लिए भी विपणन निपुणता तथा ग्राहक देखभाल पर भी विशेष ध्यान देना चाहिये।

कम्पनी के 42 प्रशिक्षण संस्थान हैं, जिसमें तीन शीर्ष स्तर के संस्थान, 14 क्षेत्रीय दूरसंचार प्रशिक्षण केन्द्र (क्षे दू प्र के), 19 परिमण्डल दूरसंचार प्रशिक्षण केन्द्र (प दू प के) तथा छः जिला दूरसंचार प्रशिक्षण केन्द्र (जि दू प्र के) सम्मिलित हैं। तीन शीर्ष प्रशिक्षण संस्थान अर्थात् उच्च स्तर दूरसंचार प्रशिक्षण केन्द्र (उ स्त दू प्र के), गाज़ियाबाद, भारत रत्न भीम राव अम्बेडकर दूरसंचार प्रशिक्षण संस्थान (भा र भी रा अ दू प्र सं), जबलपुर तथा राष्ट्रीय दूरसंचार वित्त तथा प्रबन्धन अकादमी (रा दू वि प्र अ), हैदराबाद स्वतंत्र इकाईयां हैं तथा अपने प्रशिक्षण मॉड्यूल विकसित करती हैं। कारपोरेट कार्यालय का प्रशिक्षण कक्ष भा र भी रा अ दू प्र सं के साथ मिल कर सभी क्षे दू प्र के, प्र दू प्र के तथा जि दू प्र के के प्रशिक्षण कार्यकलापों का नियंत्रण तथा समन्वय करता है। वित्त प्रशिक्षण कक्ष रा दू वि प्र अ के विभिन्न कार्यकलापों के लिए एक समन्वयकर्ता की तरह कार्य करता है तथा समूह 'क' तथा 'ख' (लेखा तथा वित्त) अधिकारियों के प्रशिक्षण पहलुओं की योजना व समन्वय करता है। प्रशिक्षण पाठ्यक्रम मुख्यतः दो प्रकार के अर्थात् नये भर्ती हुए तथा पदोन्नती हुए के लिए प्रवेश पाठ्यक्रम तथा विद्यमान कर्मचारियों के लिए सेवा में पाठ्यक्रम हैं। नई सेवाओं व नई प्रौद्योगिकी के प्रवेश से उद्भूत प्रशिक्षण की आवश्यकता है जिसके बारे में पूर्तिकार ने शुरू में बता दिया था।

लेखापरीक्षा ने कम्पनी में प्रशिक्षण के क्षेत्र में कुछ कमियां पायी, जिनकी चर्चा आगे के पैराग्राफों में की गई है।

2.15.1 प्रशिक्षण के लिए पर्याप्त आयोजना नहीं

लेखापरीक्षा में पाया गया कि कम्पनी ने प्रशिक्षण के लिए कोई लक्ष्य विवरण अथवा माध्यम तथा दीर्घकालीन योजना तैयार नहीं की थी। तथापि, विभिन्न संस्थानों द्वारा वार्षिक प्रशिक्षण सारणी बनाई गई थी। लेखापरीक्षा ने यह भी पाया कि के पी एम जी द्वारा राजस्व की प्रतिशतता अथवा प्रति कर्मचारी घण्टों की संख्या से संबंधित प्रशिक्षण लक्ष्यों की स्थापना की सिफारिशें लागू नहीं की गई थीं।

आगे यह भी देखा गया कि 2003-04 तक कम्पनी ने कोई प्रशिक्षण लक्ष्य निर्धारित नहीं किये थे। वर्ष 2004-05 में, 10 प्रतिशत कर्मचारियों के प्रशिक्षण का लक्ष्य निर्धारित किया था। जैसा कि कम्पनी ने कर्मचारियों का पार्श्वचित्र दर्शाने वाले कोई डेटाबेस अर्थात् योग्यता, कर्तव्यों का क्षेत्र, पूर्व का अनुभव, भविष्य की प्रशिक्षण आवश्यकताएं इत्यादि का कारपोरेट कार्यालय स्तर अथवा प्रशिक्षण संस्थान स्तर पर रखरखाव नहीं किया था, इससे वह अपने प्रशिक्षार्थियों को वैज्ञानिक तरीके से नहीं चुन सकती थी। प्रबन्धन ने सूचित किया कि (जनवरी 2006) सूचना प्रौद्योगिकी परियोजना परिमण्डल द्वारा अब डेटाबेस तैयार किये जा रहे थे। तथापि 65 प्रतिशत डेटा का संवहन पूरा किया जाना था।

लेखापरीक्षा ने यह भी पाया कि 42 प्रशिक्षण केन्द्रों में से केवल छः ने अन्तर्राष्ट्रीय मानक संगठन (अ मा सं) प्रमाण-पत्र प्राप्त किया था तथा दूसरे संस्थानों के लिए अ मा सं प्रमाण-पत्र प्राप्त करने के लिए कोई कार्य योजना नहीं थी।

2.15.2 प्रशिक्षण स्लॉटों का उपयोग करना

22 प्रशिक्षण संस्थानों (आर टी टी सी, सी टी टी सी तथा डी टी टी सी) के अभिलेखों की एक नमूना जांच में पाया गया कि 2001-02 से 2004-05 के दौरान 1,71,256 प्रशिक्षण स्लॉटों में से 58,756 स्लॉटों का उपयोग किया गया था। नियोजित स्लॉटों के संदर्भ में प्रशिक्षण स्लॉटों के उपयोग की प्रतिशतता 2001-02 के दौरान 71 प्रतिशत से गिरकर 2004-05 के दौरान 59 प्रतिशत हो गई थी। यह भी देखा गया कि बी आर बी आर ए आई टी टी में 2000-01 से

2004-05 के दौरान परिमण्डलों तथा सै स्वी क्षे से नामांकन प्राप्त न होने के कारण 177 पाठ्यक्रम सप्ताहों को रद्द किया गया था। बी आर बी आर ए आई टी टी तथा तीन सी टी टी सी जैसे कल्याणी, रायपुर एवं कुरुक्षेत्र द्वारा प्रशिक्षण के लिये नामित 32,381 कार्मिकों में से केवल 22,836 ने पाठ्यक्रम में उपस्थित हुए।

भोपाल तथा रायपुर सी टी टी में 2004-05 के दौरान केवल तीन तथा 2001-02 के दौरान सात प्रति बैच औसत संख्या में लोगों को प्रशिक्षित किया गया। इसका कारण था कि सी टी टी सी भोपाल का कार्य सी टी टी सी इंदौर में स्थानान्तरण करने के बावजूद इसे बंद नहीं किया गया था तथा संबंधित परिमण्डलों तथा सै स्वी क्षे द्वारा कर्मचारियों को प्रशिक्षण के लिए कार्यमुक्त न करने के कारण सी टी टी सी रायपुर में प्रशिक्षण स्लॉट खाली रहे थे।

ग्राहकों के साथ बरताव के लिए प्रभावी संचार निपुणता तथा शिष्ट व्यवहार की आदत विकसित करने के लिए, कम्पनी ने समूह 'ग' कर्मचारियों के लिए "व्यवहार तथा विचार प्रशिक्षण" की एक योजना शुरू की (नवम्बर 2000) जिसमें समय पाबंदी का मूल्य, कार्यस्थल पर सफाई तथा आपस में दलीय भावना को शामिल किया गया। योजना के अनुसार प्रत्येक वर्ष 20 प्रतिशत समूह 'ग' कर्मचारियों को प्रशिक्षित करना था ताकि नवम्बर 2005 तक सभी कर्मचारियों को प्रशिक्षित किया जा सके। इसक विरुद्ध, मार्च 2005 तक 58 प्रतिशत समूह 'ग' कर्मचारियों ने प्रशिक्षण में भाग लिया था।

प्रबन्धन ने तथ्यों को स्वीकार किया (जनवरी 2006) व उत्तर दिया कि स्लॉटों के कम उपयोग का कारण परिमण्डलों द्वारा कमी के कारण अपने स्टाफ को नहीं छोड़ना, लक्ष्यों की प्राप्ति का दबाव तथा नई सेवाएँ उपलब्ध कराना था। "व्यवहार तथा विचार प्रशिक्षण" के संबंध में यह सूचित किया कि शेष कर्मचारियों का प्रशिक्षण मार्च 2006 तक पूर्ण कर लिया जायेगा।

2.15.3 प्रशिक्षण के प्रभाव का अपर्याप्त पुनर्निवेशन तथा मूल्यांकन

कम्पनी में अपने कर्मचारियों पर प्रशिक्षण के पड़ने वाले प्रभाव का मूल्यांकन करने के लिए कोई तंत्र नहीं था। इस तरह का मूल्यांकन कम्पनी को यह पता करने में सहायता करता कि क्या विद्यमान प्रशिक्षण पाठ्यक्रम में और कोई आधुनिकीकरण तथा सुधार की आवश्यकता थी। इसके इंगित किये जाने पर, कम्पनी ने निर्णय लिया (जुलाई 2005) कि प्रशिक्षण केन्द्रों में, प्रशिक्षणार्थियों के कार्यालयों से पुनर्निवेशन प्राप्त करने के उपरान्त, प्रशिक्षण के प्रभावों के मूल्यांकन के लिए एक अलग कक्ष सृजित किया।

2.15.4 विदेशों में प्रशिक्षण

विदेशों में प्रशिक्षण के लिए, एक स्क्रीनिंग कमेटी जिसमें निदेशक (मा सं वि) तथा संबंधित पाठ्यक्रम का निदेशक, विभिन्न विंगों से प्राप्त हुये नामांकनों में से चयनित अधिकारी होते हैं। मार्च 2003 से अप्रैल 2005 तक की अवधि को छोड़कर जब कम्पनी के मु प्र नि को अधिकार दिये गये थे, इन अधिकारियों के चयन हेतु दू वि का अनुमोदन प्राप्त किया जाता था। लेखापरीक्षा में यह देखा गया था कि दो प्रकरणों में दू वि द्वारा स्क्रीनिंग कमेटी की सिफारिशों के बिना विदेशी प्रशिक्षण के लिए अधिकारियों का चयन किया गया था।

लेखापरीक्षा ने यह भी देखा कि विदेशों में प्रशिक्षण के लिए क्षेत्रीय कार्यालयों से जो नामांकन विवरण मंगाए जाते थे यद्यपि उसका प्रोफोर्मा मानकित था परन्तु उसमें कुछ महत्वपूर्ण सूचनाएँ नहीं थीं जैसे कर्मचारी के विरुद्ध कोई सतर्कता अथवा अनुशासनात्मक प्रकरण की जानकारी।

लेखापरीक्षा ने आगे देखा कि कम्पनी तीन प्रायोजकों, एशिया पैसिफिक टेलीकॉम्युनिटी, जापान इंटरनेशनल कोऑपरेटिव एजेन्सी तथा यूनाईटेड स्टेट्स टेलीकॉम ट्रेनिंग इंस्टीट्यूट द्वारा निशुल्क

प्रशिक्षण कार्यक्रमों का उपयोग नहीं कर सकी थी। प्रथम प्रकरण में, समय के अभाव में नामांकन को अंतिम रूप नहीं दिया गया था जबकि दूसरे दो प्रकरणों में, दू वि से समय पर अनुमोदन प्राप्त नहीं हुआ था।

2.15.5 प्रशिक्षण कार्यकलापों को पर्याप्त मॉनीटर तथा एकीकृत नहीं किया गया

कारपोरेट कार्यालय के प्रशिक्षण कक्ष के पास प्रशिक्षण संस्थानों से अलग-अलग प्रोफॉर्मों में प्राप्त हुई प्र सू प्र तथा कार्यकलाप रिपोर्टें उपयुक्त नहीं थीं। इन रिपोर्टों की सूचनाओं का मुख्य उपयोग अवधि के दौरान कुल प्रशिक्षित कर्मचारियों की संख्या को संकलित करना था।

प्रबन्धन ने बताया कि (जनवरी 2006) इस संबंध में अनुदेश पहले से ही विद्यमान थे, जिसे दोहराना था। यद्यपि यह सत्य है कि प्रशिक्षण कार्यकलापों को मॉनीटर करने के लिए कम्पनी के कारपोरेट कार्यालय में उपयुक्त प्र सू प्र तथा कार्यकलाप रिपोर्टें प्राप्त नहीं हो रही थीं।

सिफारिशें

- कम्पनी को अपने प्रशिक्षणार्थियों को एक वैज्ञानिक तरीके से चुनना चाहिये। इस उद्देश्य के लिए, कर्मचारियों का एक डेटाबेस रखना चाहिये।
- नामांकनों की कमी तथा नामांकनों के रद्द होने के कारण प्रशिक्षण स्लॉट अनुपयोगी न हो, के लिए प्रशासनिक कदम सुनिश्चित करने चाहिये।
- प्रशिक्षण संस्थानों द्वारा दिये जाने वाले प्रशिक्षण की कमी को पूरा करने के लिए इन-हाउस प्रशिक्षण का आयोजन किया जाना चाहिये।
- पुनर्निवेशन प्राप्त किया जाये तथा प्रशिक्षण के परिणामस्वरूप कर्मचारियों की कार्यकुशलता को बढ़ाने में इसका उपयोग किया जाये। कम्पनी को यह भी सुनिश्चित करना चाहिये कि प्रशिक्षण संस्थाओं में सृजित कक्ष कुशल ढंग से अपने उद्देश्य प्राप्त कर रहे हैं।

2.16 अनुशासन तथा आचरण नियमावली

के पी एम जी को नियुक्त करते हुये, कम्पनी ने अनुशासनहीनता की पहचान की जो समस्या क्षेत्रों में से एक था, जिसका कम्पनी सामना कर रही थी। के पी एम जी से विद्यमान आचरण तथा अनुशासन नियमों की रूपरेखा का अध्ययन तथा समीक्षा एवं कम्पनी उद्देश्यों की पूर्ति एवं कम्पनी उद्देश्यों की पूर्ति सुनिश्चित करने के लिये संशोधनों की सिफारिश की आशा की गई थी।

2.16.1 आचरण तथा अनुशासनात्मक नियमावली नहीं बनाई गई

के पी एम जी ने, सामान्यतया: सार्वजनिक क्षेत्र उपक्रमों द्वारा अपनाये जाने वाले नियमों, केन्द्रीय सतर्कता आयोग के दिशानिर्देशों तथा सार्वजनिक उपक्रम विभाग को ध्यान में रखते हुये आचरण तथा अनुशासनात्मक नियम बनाये। यद्यपि लेखापरीक्षा ने देखा कि कम्पनी ने इन नियमों को नहीं अपनाया था। इसके बजाय, विद्यमान के सि से (आचरण) तथा के सि से (वर्गीकरण, नियंत्रण तथा अपील) नियम, जो केन्द्रीय सिविल सेवाओं पर लागू होते हैं को अपने समूह 'ख', 'ग' तथा 'घ' संवर्ग के कर्मचारियों के लिए जारी रखने का निर्णय किया गया (मई 2004)। यद्यपि कम्पनी ने आचरण, अनुशासन तथा अपील नीति के दिशानिर्देशों के लिए एक समिति का गठन किया (नवम्बर 2001)। समिति ने मई 2002 में अपनी रिपोर्ट प्रस्तुत की परन्तु बोर्ड ने जून 2005 तक नीति को अंतिम रूप नहीं दिया।

2.16.2 अनुशासनात्मक प्रकरणों के निबटान में देरी

अनुशासनात्मक प्रकरणों के निबटान में देरी एक तरफ संगठन में अनुशासन कम करती है क्योंकि अपने कर्मचारियों के अभद्र व्यवहार के लिए दण्ड देने में भी देरी होती है। दूसरी तरफ, यह कर्मचारियों के मनोबल को प्रभावित कर सकता था, जिसके परिणामस्वरूप निम्न कार्यकुशलता तथा लक्ष्यों की अप्राप्ति होती है। के पी एम जी ने भी अनुशासनात्मक-प्रकरणों के निबटान में देरी को एक महत्वपूर्ण मुद्दा बताया था। लेखापरीक्षा ने पाया कि 1994-2005 के दौरान 1,459 अनुशासनात्मक प्रकरण पंजीकृत किये गये थे, अक्टूबर 2000 से मार्च 2005 की अवधि के दौरान 529 प्रकरणों अर्थात् 36.26 प्रतिशत प्रकरणों का निपटान किया गया था, मार्च 2005 तक 930 प्रकरण लम्बित थे। लेखापरीक्षा ने यह भी पाया कि कम्पनी बनने के बाद के वर्षों में लम्बित प्रकरण लगातार बढ़ रहे थे जैसा कि परिशिष्ट-XXV में वर्णित है।

लेखापरीक्षा ने यह भी देखा कि कॉरपोरेट कार्यालय के सतर्कता कक्ष में अधिकारियों तथा कर्मचारियों की कमी थी, जो अनुशासनात्मक प्रकरणों के निबटान को मॉनीटर करने के लिए उत्तरदायी थे। कॉरपोरेट कार्यालय के सतर्कता कक्ष के लिए अधिक पदों के सृजन संबंधी बोर्ड के आदेश ताकि प्रकरणों का शीघ्र निबटान हो के बावजूद (जुलाई 2004), आज तक कोई कार्यवाही नहीं की गई। कक्ष की संस्वीकृत संख्या जिसमें एक मुख्य सतर्कता अधिकारी, तीन उप सतर्कता अधिकारी, पांच वरिष्ठ सतर्कता अधिकारी तथा पांच सतर्कता अधिकारी थे, के विरुद्ध, कॉरपोरेट कार्यालय के सतर्कता कक्ष में केवल एक उप मुख्य सतर्कता अधिकारी तथा तीन वरिष्ठ सतर्कता अधिकारी ही नवम्बर 2005 में कार्य कर रहे थे।

सिफारिशें

- कम्पनी को सामान्यतः सार्वजनिक क्षेत्र उपक्रमों द्वारा अपनाये गये नियमों, केन्द्रीय सतर्कता आयोग के दिशानिर्देशों तथा सार्वजनिक उपक्रम विभाग के आधार पर अपने आचरण तथा अनुशासनात्मक नियमों को बनाना चाहिये।
- कम्पनी को अनुशासनात्मक प्रकरणों के निबटान में विलम्ब को कम करने के लिए उचित कदम उठाने चाहिये।

2.17 कल्याण उपाय

एक संगठन में कल्याण उपाय जिसमें वित्तीय तथा गैर-वित्तीय लाभ सम्मिलित हैं जो कर्मचारियों तथा उनके परिवारों को विकास तथा अच्छे रहन सहन की सुविधा प्रदान करते हैं। यह लाभ स्वास्थ्य, बीमा, सेवा निवृत्ति, अधिश्राम, छुट्टियाँ, अवकाश, बच्चों की देखभाल, शिक्षा इत्यादि से संबंधित है। कम्पनी ने बहुत से कल्याण कार्यक्रमों को चला रखा था जैसे छात्रवृत्ति तथा पुस्तक पुरस्कार; मेधावी छात्रों के लिए प्रोत्साहन; कर्मचारियों के शारिरिक विकलांग तथा मंदबुद्धि बच्चों को वित्तीय सहायता; गंभीर अथवा बड़ी बीमारी तथा मृत्यु के प्रकरणों में वित्तीय सहायता; प्राकृतिक आपदा व दंगा इत्यादि पीड़ितों के लिए वित्तीय सहायता; मनोरंजन क्लबों तथा भ्रमण यात्राओं के लिए सहायता अनुदान शामिल थे। इनके अतिरिक्त, विश्राम ग्रहों तथा शिशु ग्रहों की भी स्थापना की थी। इन कार्यकलापों की देखभाल के लिए, दिसम्बर 2000 में एक कल्याण बोर्ड का सृजन किया गया था। बोर्ड के गठन से इन कल्याणकारी गतिविधियों के लिए कम्पनी ने 50.57 करोड़ रु. जारी किये थे। लेखापरीक्षा ने पाया कि कल्याण बोर्ड ने नवम्बर 2005 तक कल्याण मुद्दों के लिए केवल तीन बार बैठकें की थी।

2.17.1 शिकायत निवारण तंत्र सभी परिमण्डलों में नहीं बनाया गया था

का व प्रशि. वि के आदेशानुसार (दिसम्बर 1988), कर्मचारियों की शिकायतों के निवारण के लिए प्रत्येक कार्यालय में शिकायत निवारण तंत्र स्थापित किया जाना अपेक्षित था। दूरसंचार कर्मचारियों

की नेशनल फ़ैडरेशन ने भी शिकायत निवारण तंत्र के सृजन की मांग उठाई थी (मार्च 2004)। कॉरपोरेट कार्यालय में एक कर्मचारी शिकायत कक्ष का सृजन किया गया (अक्टूबर 2004) तथा सभी फ़ील्ड यूनिटों को प्रत्येक परिमण्डलों तथा सै स्वी क्षेत्रों में कक्ष स्थापित करने के निर्देश जारी किये गये थे। लेखापरीक्षा ने पाया कि चार परिमण्डलों झारखण्ड, उत्तर पूर्व-1, उत्तर पूर्व-2 तथा उत्तरांचल को छोड़कर नवम्बर 2005 तक सभी यूनिटों में कक्षों की स्थापना हो गई थी।

प्रबन्धन ने बताया कि (जनवरी 2006) उत्तरांचल परिमण्डल में कर्मचारी शिकायत निवारण कक्ष दिसम्बर 2005 में बन गया था तथा मु.प्र. झारखण्ड, उत्तर पूर्व-1 तथा उत्तर पूर्व-2 को अपने परिमण्डलों में तुरन्त कर्मचारी शिकायत निवारण कक्ष बनाने के निर्देश जारी कर दिये गये थे।

सिफारिशें

- कल्याण उपाय स्वस्थ औद्योगिक संबंधों के अभिन्न अंग हैं। अतः कम्पनी के कल्याण लिये बोर्ड को कम्पनी में विभिन्न कल्याणकारी उपायों को बढ़ावा देना व सकारात्मक रख अपनाया चाहिये।
- प्रबन्धन को शेष चारों परिमण्डलों में कर्मचारी कक्षों की शीघ्र स्थापना करनी चाहिये।

2.18 विकास नीति

कम्पनी को अतिरिक्त कर्मचारियों की पहचान कर तथा एक उपयुक्त विकास नीति की सहायता से अपने कार्यबल को कम करने के उपाय करने की आवश्यकता है ताकि कर्मचारी लाइन अनुपात¹⁰ तथा औद्योगिक मानकों के तुल्य हो, इससे कम्पनी प्रचालन लागत को कम तथा चौतरफा प्रतिस्पर्धा का सामना कर सकती थी। निगमीकरण के समय, कम्पनी ने 2001 में 12.7 से 2005 में 6 प्रति 1000 कर्मचारी लाइन अनुपात कम करने का स्वयं एक लक्ष्य निर्धारित किया था। लेखापरीक्षा ने पाया कि कर्मचारी लाइन अनुपात मार्च 2005 में 7.2 तक नीचे आ गया था। तथापि, कर्मचारी लाइन अनुपात की यह गिरावट का मुख्य कारण सैल्यूलर तथा डब्ल्यू एल एल संयोजनों में 110.75 लाख की घातांकी वृद्धि तथा लगभग 8000 सेवानिवृत्ति प्रतिवर्ष थी, न कि एक प्रभावी विकास नीति की वजह से।

लाइन अनुपात के अनुसार कर्मचारी के लक्ष्य प्राप्त करने के लिए कम्पनी के लिए विकल्पों को विकसित करते हुए, के पी एम जी ने तीन सिफारिशों की थीं अर्थात् भर्ती बंद करना, मुख्य कारोबार के अतिरिक्त कारोबार से निकासी तथा लक्षित स्वैच्छिक सेवानिवृत्ति योजना (स्वै से यो)। भर्ती बंद करने के संबंध में, के पी एम जी का मत था कि इसकी वजह से कार्यकुशलता में कमी पैदा होगी, जिससे बड़ी संख्या में विद्यमान कर्मचारियों की पुनःफैलाव होगा। कम्पनी में आयु तथा कार्यक्षमता को ध्यान में रखते हुये, उन्होंने इस विकल्प को अवांछनीय घोषित कर दिया।

लेखापरीक्षा ने पाया कि कम्पनी बेशी कर्मचारियों की पहचान करने तथा मुख्य कारोबार के अतिरिक्त कारोबार तथा स्वै से यो को लागू करने में विफल रही। इन मुद्दों की चर्चा नीचे की गई है।

2.18.1 बेशी कर्मचारियों की उचित पहचान नहीं की गई

जैसा कि परिशिष्ट-1 से देखा जा सकता था, जिसमें कम्पनी में विभिन्न समूहों के कार्यरत-कर्मचारियों की संख्या दर्शायी थी, मार्च 2005 को, समूह 'क' 'ख' तथा 'घ' के क्रमशः 6,947, 51,242 तथा 48,791 की तुलना में 2.33 लाख समूह 'ग' कर्मचारी थे। समूह 'क' तथा 'ख' श्रेणी के कर्मचारी कार्य-कुशलता की कमी का सामना कर रहे थे तथा भर्ती आवश्यक थी, समूह 'ग' तथा कुछ हद तक समूह 'घ' संवर्गों में मुख्यतः कमी करने की आवश्यकता थी।

¹⁰ 1000 सीधी एक्सचेंज लाइन के प्रति कर्मचारियों की संख्या

दूरसंचार भण्डार संगठन, तार घरों, इत्यादि में कुछ कार्य कम हो गये थे जैसा कि पैराग्राफ 2.10.3 तथा 2.10.4 में बताया गया था, जिससे कर्मचारी बेशी हो गये थे। कार्यालय में विभिन्न कार्यकलापों के कम्प्यूटीकरण हो जाने के कारण से पहले ही समूह 'ग' के दूरसंचार कार्यालय सहायक (दू का स) संवर्ग को व्यर्थ संवर्ग घोषित कर दिया गया था (नवम्बर 2003)। इस प्रकार की परिस्थिति का सामना होने से, कम्पनी को विभिन्न विंगों में जनशक्ति की तैनाती की समीक्षा की आवश्यकता थी, विशेषरूप से स्थाई लाइन कारोबार में, बेशी कर्मचारियों की पहचान के लिए, उनकी पुनःतैनाती के लिए कदम उठाए जायें तथा आवश्यक प्रशिक्षण दिलाने के बाद प्रभावी पुनःतैनाती के विकल्प समाप्त होने के पश्चात उनकी निकासी की योजना बनानी चाहिये।

के पी एम जी विद्यमान कारोबार परिदृष्ट के आधार पर समूह 'ग' तथा 'घ' संवर्गों के लिए नियम बनाने के वास्ते एक विशेषज्ञ की नियुक्ति की सिफारिश की थी ताकि फालतू जनशक्ति की पहचान की जा सके। जैसा कि पहले बताया गया था, इस उद्देश्य के लिए विशेषज्ञ की नियुक्ति नहीं की गई थी।

2.18.2 मुख्य कारोबार से इतर की पहचान न करना

जनशक्ति का आकार छोटा करने के लिए मुख्य कारोबार से इतर से निकासी का एक विकल्प के पी एम जी ने इंगित किया था। उन्होंने दूरसंचार कारखानों तथा भवन निर्माण कार्य की मुख्य कारोबार से इतर के रूप में पहचान की तथा निकासी के लिए एक विस्तृत व्यवहार्यता अध्ययन की सिफारिश की। तथापि, लेखापरीक्षा ने पाया कि कम्पनी ने नवम्बर 2005 तक ऐसे किसी व्यवहार्यता अध्ययन को शुरू नहीं किया था। इस प्रकार, मुख्य कारोबार से इतर के बंद हो जाने के परिणामस्वरूप बेशी होने वाले कर्मचारियों की संख्या की पहचान नहीं की जा सकी थी।

2.18.3 स्वैच्छिक सेवानिवृत्ति योजना का कार्यान्वयन न करना

तीसरे विकल्प के रूप में, के पी एम जी ने जनशक्ति का आकार कम करने के लिए एक लक्षित स्वैच्छिक सेवानिवृत्ति योजना (स्वै से यो) की सिफारिश की थी। एक लक्षित स्वै से यो में कर्मचारियों के एक समूह की पहचान करना था जिनको योजना को स्वीकार करने के लिए आग्रह किया जाता। प्रबन्धन समिति ने बोर्ड के विचार के लिए एक स्वै से यो का अनुमोदन किया (अक्टूबर 2004)। योजना में समूह 'ग' तथा 'घ' कर्मचारियों जो 55 वर्ष तथा उससे ऊपर की आयु प्राप्त कर चुके हों के स्वैच्छिक सेवानिवृत्ति पर विचार किया था। समूह 'ग' तथा 'घ' संवर्गों में एक मोटे अनुमान के तौर पर, बेशी जनशक्ति कुल लगभग 20,000 थी, जैसा कि के पी एम जी ने, स्वै से यो के प्रारूप बनाते समय प्रस्ताव किया था। यह एक खुली योजना थी कर्मचारियों की संख्या से संबंधित लक्ष्य नहीं था। लेखापरीक्षा ने पाया कि राष्ट्रीय परिषद् अर्थात् स्टॉफ तथा प्रबन्धन की तरफ से समिति के सदस्यों ने इस योजना को स्टॉफ के विरोध के कारण वापस लेने का निर्णय लिया था (फरवरी 2005)।

सिफारिशें

- बेशी जनशक्ति की पहचान के लिए विशेषकर स्थिर लाइन कारोबार में कम्पनी को समूह 'ग' तथा 'घ' कर्मचारियों के संबंध में मानकों को संशोधित करना चाहिये।
- कम्पनी को अपने मुख्य कारोबार से इतर की पहचान के लिए व्यवहार्यता अध्ययन कराना चाहिये तथा इससे निकास के लिए योजना बनानी चाहिये।
- कम्पनी को उन संवर्गों जिनके कार्य समाप्त किये गये थे तथा जिनकी पुनःतैनाती की संभावनाएं समाप्त हो गई हों, के लिए एक चुनिंदा स्वै से यो के उपाय करने चाहिये।

2.19 निष्कर्ष

सितम्बर 2000 में भा सं नि लि की स्थापना के समय, कम्पनी एक कारोबार परिदृश्य का सामना कर रही थी, जो उच्च प्रतिस्पर्धात्मक तथा तीव्र प्रौद्योगिकी परिवर्तनों के अधीन था। कम्पनी को इन चुनौतियों का सामना करने के लिए उचित अहर्ताप्राप्त तथा कार्यकुशल कार्मिकों की सहायता की आवश्यकता थी। इस आवश्यकता की पहचान कर, भा सं नि लि ने अपने मानव संसाधन प्रबन्धन को मजबूत करने के लिए के पी एम जी को नियुक्त किया था। तथापि, जैसा कि रिपोर्ट में बताया गया है, कम्पनी ने नवम्बर 2005 तक विशेषज्ञ की अधिकतर सिफारिशों पर ध्यान नहीं दिया था। यद्यपि कम्पनी अपेक्षाकृत नई थी तथा एक दफ्तरशाही सरकारी ढांचे से एक मार्केट संचालित कारपोरेट सांस्कृति में परिवर्तित होने की एक अपूर्व स्थिति का सामना कर रही थी, फिर भी इसे तत्परता से अपने मानव संसाधन प्रबन्धन में आवश्यक सुधार करके इस नई चुनौती का सामना करना अपेक्षित था।

नई दिल्ली

दिनांक:

13 मार्च 2006

अनसूया बासु

(अनसूया बासु)

उप नियंत्रक-महालेखापरीक्षक
एवं अध्यक्ष लेखापरीक्षा बोर्ड

प्रतिहस्ताक्षरित

नई दिल्ली

दिनांक:

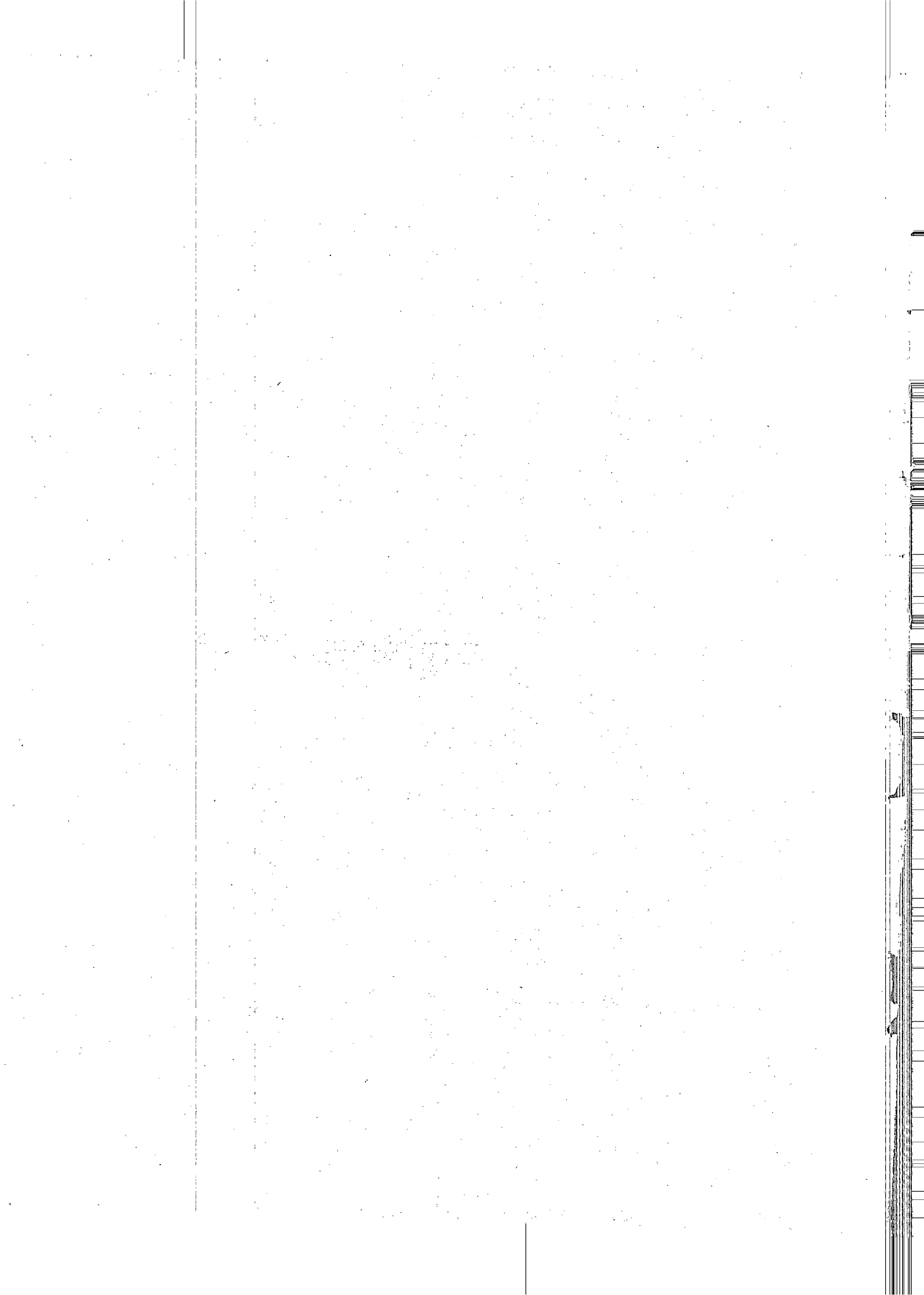
13 मार्च 2006

वि. ना. कौल

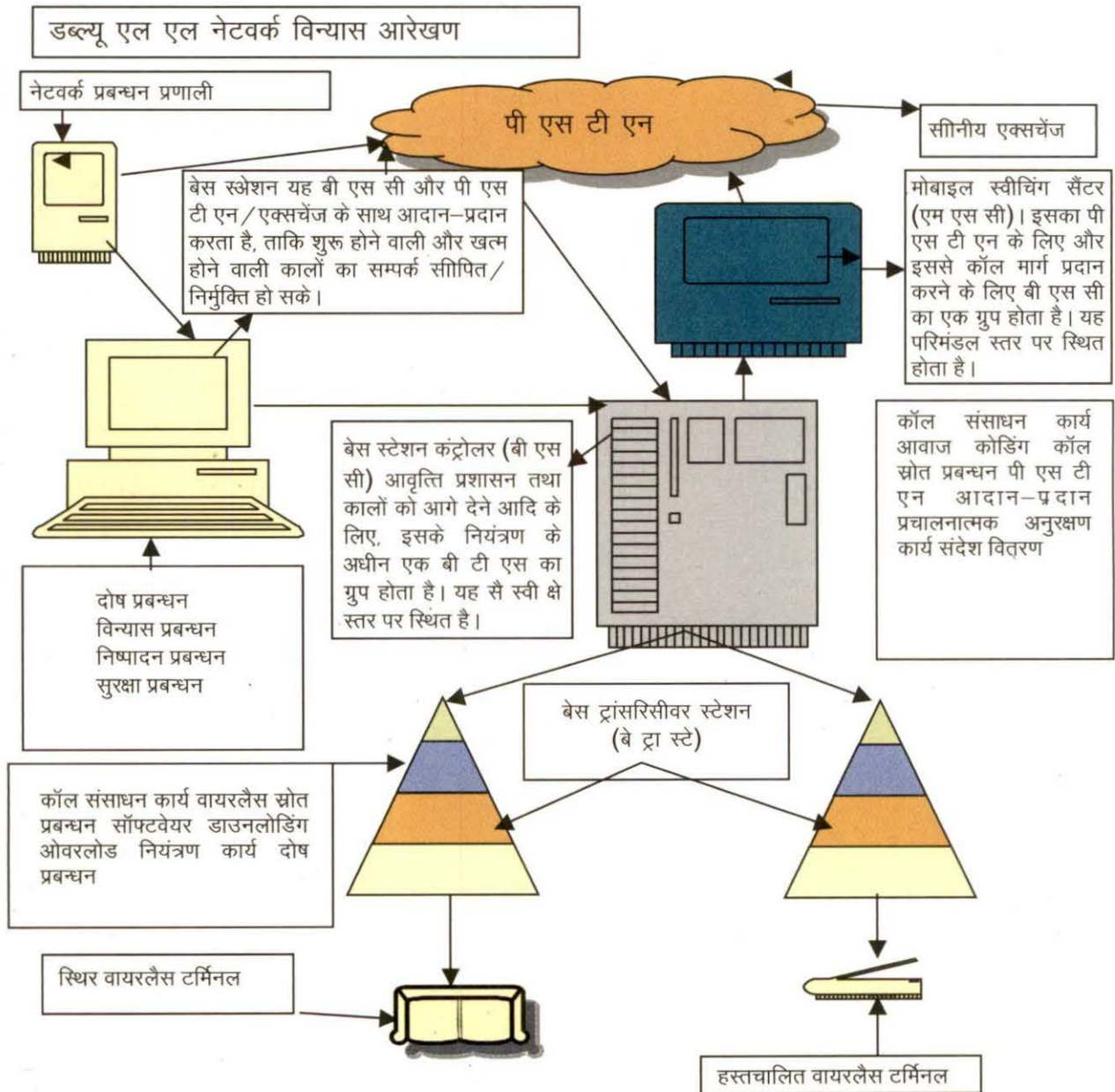
(विजयेन्द्र नाथ कौल)

भारत के नियंत्रक-महालेखापरीक्षक

परिशिष्ट



परिशिष्ट - 1
(पृष्ठ 5 पर पैराग्राफ 1.1 में सेदर्भित)



परिशिष्ट-II
(पृष्ठ 9 पर पैराग्राफ 1.9.1.2 में संदर्भित)

प्रणालियों की बिना उपयोग के विद्यमान क्षमताओं पर विचार न करने के कारण 2002-03 से 2004-05 के दौरान डब्ल्यू एल एल प्रणाली क्षमताओं के विस्तार पर अविवेकपूर्ण व्यय दर्शाने वाला विवरण

क्र. सं.	परिमण्डल का नाम	से स्वीक्षे की संख्या	प्रारम्भिक क्षमता (लाइन)	विस्तार के समय कार्यचालन संयोजन	किया गया विस्तार (लाइनों द्वारा)	कुल क्षमता (लाइने)	कुल कार्यचालन संयोजन	कुल क्षमता के उपयोग की प्रतिशतता	पूँजी का निष्क्रिय होना (करोड़ रु. में)
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	बिहार	3	35000	-	35000	70000	24995	36	4.00
2	हरियाणा	2	14850	5647	5150	20000	12730	64	13.00 (प्राक्कलित)
3	झारखण्ड	1	4500 (9 बी टी एस)	2837	4500	9000	3256	36	1.27
4	पंजाब	3	21000	-	40500	61500	29833	48	54.00
5	उ प्र (पूर्व)	7	16000	7206	14000	30000	7773	26.00	15.00
6	उ प्र (पश्चिम)	5	17500	-	13500	31000	14872	48.00	20.00 (प्राक्कलित)
7	पश्चिम बंगाल	1	2000	593	1000	3000	1407	47	1.37
	कुल	22	110850	16283	113656	224500	94866	-	108.64

(पृष्ठ 10 तथा 15 पर पैराग्राफ 1.9.2 तथा 1.11 में संदर्भित)

2000-01 से 2004-05 के दौरान डब्ल्यू एल एल उपस्कर व टर्मिनलों की अधिप्राप्ति के लिये कम्पनी द्वारा दिये गये क्रय आदेशों के ब्यौरा दर्शाने वाला विवरण

क. डब्ल्यू एल एल उपस्कर के लिये क्रय आदेश:

क्र.सं.	क्रय आदेश का महीना	पूतिकार का नाम (मैसर्स)	क्षमता (लाख लाइन)	मूल्य (करोड़ रु में)	प्रौद्योगिकी
2000-01					
3.	नवम्बर 2000	श्याम टेलीकॉम	0.17	24.98	कोर-डेक्ट
4.	नवम्बर 2000	एच एफ सी एल	0.08	11.76	कोर-डेक्ट
5.	दिसम्बर 2000	एल जी इलेक्ट्रॉनिक्स	0.03	8.43	सी डी एम ए (आई एस -95ए)
6.	जनवरी 2001	एच एफ सी एल	0.49	152.92	सी डी एम ए (वी -5.2)
7.	जनवरी 2001	एल जी इलेक्ट्रॉनिक्स	1.00	327.37	सी डी एम ए (वी -5.2)
8.	जनवरी 2001	भा दू उ	0.51	165.22	सी डी एम ए (वी -5.2)
कुल (2000-01)			2.28	690.68	
2001-02					
9.	अप्रैल 2001	एच एफ सी एल	0.98	265.23	सी डी एम ए (वी -5.2)
10.	अप्रैल 2001	एल जी इलेक्ट्रॉनिक्स	2.00	557.80	सी डी एम ए (वी -5.2)
11.	अप्रैल 2001	भा दू उ	1.02	287.67	सी डी एम ए (वी -5.2)
12.	जून 2001	एल जी इलेक्ट्रॉनिक्स	0.09	20.60	सी डी एम ए (आई एस -95ए)
14.	फरवरी 2002	एल जी इलेक्ट्रॉनिक्स	0.16	21.75	सी डी एम ए (वी -5.2)
कुल (2001-02)			4.250	1153.05	
2002-03					
15.	जुलाई 2002	एल जी इलेक्ट्रॉनिक्स	1.42	103.95	सी डी एम ए (वी -5.2)
16.	जुलाई 2002	एच एफ सी एल	0.60	42.29	सी डी एम ए (वी -5.2)
17.	जुलाई 2002	एच एफ सी एल	0.88	60.56	सी डी एम ए (वी -5.2)
18.	अगस्त 2002	भा दू उ	0.60	80.07	कोर-डेक्ट
20.	सितम्बर 2002	एल जी इलेक्ट्रॉनिक्स	2.10	162.82	सी डी एम ए (वी -5.2)
21.	नवम्बर 2002	एल जी इलेक्ट्रॉनिक्स	2.70	74.58	सी डी एम ए (वी -5.2)
22.	नवम्बर 2002	भा दू उ	1.50	73.49	सी डी एम ए (वी -5.2)
23.	दिसम्बर 2002	भा दू उ	0.77	102.75	कोर-डेक्ट
24.	दिसम्बर 2002	यू टी एल	2.45	114.28	सी डी एम ए (वी -5.2)
25.	जनवरी 2003	एच एफ सी एल	1.92	256.41	कोर-डेक्ट
27.	जनवरी 2003	भा दू उ	0.96	128.12	कोर-डेक्ट
28.	जनवरी 2003	ए आर एम	1.05	48.77	सी डी एम ए (वी -5.2)
29.	फरवरी 2003	भा दू उ	0.97	129.61	कोर-डेक्ट
30.	फरवरी 2003	एच टी एल	0.55	73.40	कोर-डेक्ट
कुल (2002-03)			17.92	1451.10	
2003-04					
31.	अप्रैल 2003	एच एफ सी एल	1.23	28.77	सी डी एम ए (वी -5.2)
32.	मार्च 2004	यू टी एल	3.72	61.31	एम एस सी आधारित सी डी एम ए 2000-1एक्स
33.	मार्च 2004	भा दू उ	2.30	38.10	एम एस सी आधारित सी डी एम ए 2000-1एक्स
कुल (2003-04)			7.25	128.18	

क्र. सं.	क्रय आदेश का महीना	पूर्तिकार का नाम (मैसर्स)	क्षमता (लाख लाइन)	मूल्य (करोड़ रु. में)	प्रौद्योगिकी
2004-05					
34.	अगस्त 2004	भा दू उ	1.43	34.49	एम एस सी आधारित सी डी एम ए 2000-1एक्स
35.	अगस्त 2004	भा दू उ	2.81	49.16	एम एस सी आधारित सी डी एम ए 2000-1एक्स
36.	मार्च 2005	भा दू उ	4.50	60.20	एम एस सी आधारित सी डी एम ए 2000-1एक्स
कुल (2004-05)			8.74	143.85	
कुल योग (2000-01 से 2004-05)			40.99	3566.86	

ख. अधिप्राप्त किये गये डब्ल्यू एल एल उपस्कर का प्रौद्योगिकी वार कुल मूल्य:

प्रौद्योगिकी का किस्म	दू वि की अवधि के दौरान जारी की गई निविदा का वर्ष व महीना	जारी क्रय आदेश का वर्ष व महीना	अधिप्राप्त क्षमता (लाख लाइनों में)	क्र आ का मूल्य (करोड़ रु. में)	भा सं नि लि अवधि के दौरान जारी निविदा का वर्ष व महीना	जारी क्रय आदेश का वर्ष व महीना	अधिप्राप्त क्षमता (लाख लाइन में)	क्र आ का मूल्य (करोड़ रु. में)
1. सी डी एम ए आई एस - 95ए	जून 1998	दिसम्बर 2000 एवं जून 2001	0.12	29.03	-----	-----	0	0
2. सी डी एम ए वी -5.2	मई 2000	जनवरी 2001 से फरवरी 2002	6.16	1777.96	जून 2001, अप्रैल 2002 व मई 2002	जुलाई 2002 तथा अप्रैल 2003 के मध्य	(जून 5.00 2001 निविदा) (अप्रैल 8.9285 तथा मई 2001 निविदा)	321.62 387.89
3. कोरडेक्ट	अक्टूबर 1998	नवम्बर 2002	0.25	36.74	मई 2002	अगस्त 2002 से फरवरी 2003	5.77	770.36
लघु-योग			6.530	1843.73			5.77	770.36
4. एम एस सी आधारित सी डी एम ए 2000 1X	-----	-----	0	0	जुलाई 2002 तथा जुलाई 2004	मार्च 2004 से मार्च 2005	14.7585	243.26
कुल योग			6.530	1843.73			34.4570	1723.13

ग. डब्ल्यू एल एल टर्मिनल (एफ डब्ल्यू टी तथा एच एच टी) के लिये क्रय आदेश:

क्र. सं.	क्रय आदेशों का महीना	पूर्तिकार	एफ डब्ल्यू टी तथा एच एच टी की संख्या	मूल्य (करोड़ रु. में)
2002-03				
1	सितम्बर 2002	एच एफ सी एल	94312 एच एच टी	53.19
2	सितम्बर 2002	एल जी ई	93188 एच एच टी	52.48
3	सितम्बर 2002	ए आर एम	187500 एच एच टी	105.60
4	सितम्बर 2002	ए आर एम	28500 एफ डब्ल्यू टी	22.15
5	अक्टूबर 2002	एल जी ई	5000 एफ डब्ल्यू टी	मै उ

क्र. सं.	क्रय आदेशों का महीना	पूर्तिकार	एफ डब्ल्यू टी तथा एच एच टी की संख्या	मूल्य (करोड़ रु. में)
6	नवम्बर 2002	यू टी एल	34000 एफ डब्ल्यू टी	29.33
7	नवम्बर 2002	श्याम टेलीकॉम	62500 एफ डब्ल्यू टी	53.91
	कुल (2002-03)		375000 एच एच टी 130000 एफ डब्ल्यू टी	211.27 105.39
2003-04				
11	जुलाई 2003	भा दू उ	180000 एच एच टी	88.76
12	सितम्बर 2003	एक्स एल टेली.	82091 एच एच टी	40.48
13	सितम्बर 2003	यू टी एल	85909 एच एच टी	42.36
14	सितम्बर 2003	टेराकॉम	168000 एच एच टी	82.84
15	नवम्बर 2003	बी एम एल	81144 एफ डब्ल्यू टी	53.95
16	नवम्बर 2003	भा दू उ	41854 एफ डब्ल्यू टी	27.83
17	नवम्बर 2003	सुराना	41854 एफ डब्ल्यू टी	27.83
18	मार्च 2004	आई सी ओ एम एम	82281 एच एच टी	38.54
	कुल		598281 एच एच टी 164852 एफ डब्ल्यू टी	292.98 109.61
2004-05				
19	अगस्त 2004	भा दू उ	38008 एफ डब्ल्यू टी	23.41
20	नवम्बर 2004	भा दू उ	450000 एफ डब्ल्यू टी	183.02
21	दिसम्बर 2004	भा दू उ	33137 एफ डब्ल्यू टी	गै उ
22	दिसम्बर 2004	टेराकॉम	525000 एफ डब्ल्यू टी	237.68
23	दिसम्बर 2004	एच एफ सी एल	262514 एफ डब्ल्यू टी	118.85
24	दिसम्बर 2004	एच एफ सी एल	262486 एफ डब्ल्यू टी	118.84
	कुल		1571145 एफ डब्ल्यू टी	475.370
	कुल योग		973281 एच एच टी 1865997 एफ डब्ल्यू टी	504.25 896.80
			2839278 टर्मिनलों	1401.05

ग. डब्ल्यू एल एल उपस्करों व टर्मिनलों का कुल मूल्य:

- (i) डब्ल्यू एल एल उपस्करों की 40.99 लाख लाइनों का मूल्य = 3566.86 करोड़ रु.
(ii) 2839278 डब्ल्यू एल एल टर्मिनलों का मूल्य = 1401.05 करोड़ रु.
(973281 एच एच टी तथा 1865997 एफ डब्ल्यू टी)

कुल = 4967.91 करोड़ रु.

परिशिष्ट-IV
(पृष्ठ 11 पर पैराग्राफ 1.9.3 में संदर्भित)

2003-04 के दौरान डब्ल्यू एल एल दूरभाष सेवा के प्रचालन पर भा सं नि लि के परिमण्डलों द्वारा उठाई गई हानि/अर्जित लाभ (लागत-निर्धारण अभिलेखों के अनुसार) को दर्शाने वाला विवरण

क. हानि उठाने वाले परिमण्डल:

क्रम संख्या	परिमण्डल का नाम (से स्वी क्षेत्र की संख्या/सम्पूर्ण परिमण्डल)	2003-04 के दौरान कुल उठाई गई लागत	2003-04 के दौरान कुल अर्जित राजस्व	लागत निर्धारण अभिलेखों के अनुसार हानि [कालम 3-4]
1	2	3	4	5
		(लाख रु. में)		
1..	आंध्र प्रदेश (2 से स्वी क्षेत्र)	371.02	64.25	306.77
2.	बिहार (सम्पूर्ण परिमण्डल)	4621.07	1685.37	2935.70
3.	हरियाणा (सम्पूर्ण परिमण्डल)	615.58	300.94	314.64
4.	जम्मू एवं कश्मीर (सम्पूर्ण परिमण्डल)	1041.28	239.27	802.01
5.	कर्नाटक (सम्पूर्ण परिमण्डल)	4446.28	616.30	3829.98
6.	केरल (9 से स्वी क्षेत्र)	गै उ	गै उ	3888.00
7.	उ. प्र. (पूर्व) (1 से स्वी क्षेत्र)	343.66	206.18	137.48
कुल				12214.58

अर्थात् 122.15 करोड़ रु.

ख. राजस्व अर्जन के परिमण्डल:

क्रम संख्या	परिमण्डल का नाम (से स्वी क्षेत्र की संख्या/सम्पूर्ण परिमण्डल)	2003-04 के दौरान कुल उठाई गई लागत	2003-04 के दौरान कुल अर्जित राजस्व	लागत निर्धारण अभिलेख के अनुसार लाभ [कालम 4-3]
1	2	3	4	5
		(लाख रु. में)		
1..	मध्य प्रदेश (सम्पूर्ण परिमण्डल)	2288.52	2343.20	54.68

परिशिष्ट-V

(पृष्ठ 11 पर पैराग्राफ 1.9.3 में संदर्भित)

डब्ल्यू एल एल दूरभाष सेवा के संबंध में प्रक्षेपित राजस्व में गिरावट दर्शाने वाला विवरण

क्रम संख्या	परिमण्डल का नाम	संस्वीकृत परियोजनायें लाभकारी थीं अथवा नहीं	प्रक्षेपित राजस्व में गिरावट (लाख में)
1	असम	हाँ	1085.22
2	छत्तीसगढ़	हाँ	1980.14
3	हरियाणा	हाँ	531.02
4	झारखण्ड	हाँ	311.01
5	मध्य प्रदेश	हाँ	3848.78
6	महाराष्ट्र	हाँ	262.57
7	उड़ीसा	हाँ	3208.07
8	पंजाब	हाँ	2059.55
9	राजस्थान	हाँ	451.70
10	उ प्र (पूर्व)	हाँ	193.18
		कुल	13931.24

अर्थात् 139.31 करोड़ रु.

(पृष्ठ 14 पर पैराग्राफ 1.10.3 में संदर्भित)

बी एस सी/बी टी एस स्थल जहां एस ए सी एफ ए का निपटान लम्बित थे,
का ब्यौरा दर्शाने वाला विवरण

क्र. सं.	परिमण्डल	स्थलों की संख्या जिनके लिए निर्वाधन मांगा गया	स्थलों की संख्या जिनके लिए निर्वाधन मागे गये	निर्वाधन के लिये लम्बित स्थलों की संख्या	नवीनतम स्थिति
1	आंध्र प्रदेश	137	22	115	133 स्थलों के लिये आवेदन प्रस्तुत किये गये और बे आ स विंग द्वारा आई डी आर्बिटिट किये गये। सक्षम प्राधिकारी की अनुमति के बिना विकसित हो रहे हैदराबाद तथा बी टी एस में इन 4 स्थलों के लिये एस ए सी एफ ए निर्वाधन अस्वीकार किया गया था। (31 मार्च 2005 को)
2	बिहार	196	177	19	7 स्थलों के लिये आवेदन को प्रस्तुत नहीं किया गया और 12 स्थलों के लिये निर्वाधन प्रतीक्षित था। (30 अगस्त 2005 को)
3	छत्तीसगढ़	82	53	29	सभी स्थलों के लिये आवेदन किया लेकिन केवल 53 के लिये निर्वाधन दिया गया। कोरडेक्ट डब्ल्यू एल एल प्रणाली के लिए एस ए सी एफ ए निर्वाधन प्रक्रिया में चल रही थी। (जून 2005 को)
4	गुजरात	367	81	286	समय पर आवेदन नहीं किये गये थे। (जुलाई 2005 को)
5	हरियाणा	44	35	9	9 स्थलों के लिये अंतिम निर्वाधन प्रतीक्षित थे। (जून 2005 को)
6	हिमाचल प्रदेश	22	22	0	सभी स्थलों के लिये निर्वाधन प्राप्त किये गये थे। (जुलाई 2005 को)
7	जम्मू एवं कश्मीर	61	34	27	बे आ स से डब्ल्यू एल एल स्थलों के संबंध में आई डी प्राप्त की गई थी लेकिन अंतिम निर्वाधन अभी प्रतीक्षित था। (अगस्त 2005 को)
8	झारखण्ड	103	102	1	1 बी टी एस का निर्वाधन प्रतीक्षित था। (अगस्त 2005 को)
9	कर्नाटक	167	81	86	बे आ स से सभी डब्ल्यू एल एल स्थलों के संबंध में आई डी का निर्वाधन प्राप्त किया गया था लेकिन 86 स्थलों के लिये अंतिम निर्वाधन अभी प्रतीक्षित था। (अगस्त 2005 को)
10	केरल	293	98	195	31 जुलाई 2004 को स्थिति
11	मध्य प्रदेश	252	90	162	आवेदन समय पर प्राप्त नहीं किये गये थे। (अगस्त 2005 को)
12	महाराष्ट्र	136	136	0	सभी स्थलों का निर्वाधन मई 2001 में प्राप्त किया गया था।
13	उड़ीसा	124	97	27	सभी स्थलों के लिये आवेदन किया लेकिन निर्वाधन केवल 97 के लिये दिया गया था। (दिसम्बर 2004 को)
14	पंजाब	63	53	10	छत्तीसगढ़ से स्वी क्षे के सभी स्थलों के लिये आई डी नम्बर दिया गया था लेकिन बे आ स से अंतिम निर्वाधन प्रतीक्षित था। (अप्रैल 2005 को)
15	राजस्थान	133	50	83	31 जुलाई 2004 को स्थिति
16	तमिलनाडु	107	36	71	31 जुलाई 2004 को स्थिति
17	उ.प्र. (पूर्व)	227	107	120	31 जुलाई 2004 को स्थिति
18	उ.प्र. (पश्चिम)	94	58	36	31 जुलाई 2004 को स्थिति
19	उत्तरांचल	52	29	23	31 जुलाई 2004 को स्थिति
20	कोलकाता दूरभाष	69	38	31	31 स्थलों के लिये एस ए सी एफ ए निर्वाधन प्रतीक्षित था। (सितम्बर 2005 को)
	कुल	2729	1399	1330	

परिशिष्ट-VII
(पृष्ठ 16 पर पैराग्राफ 1.11.1.2 में संदर्भित)

परिमण्डलों/सै स्वी क्षेत्रों में तैयार सैट एच एच टी/एफ डब्ल्यू टी/एल एम टी/वाल के निष्क्रिय सैट की परिमण्डल वार स्थिति दर्शाने वाला विवरण

क्र. सं.	परिमण्डल का नाम	यूनिट की संख्या	स्टॉक में निष्क्रिय सैट की संख्या				निष्क्रिय निवेश (लाख रु. में)	निष्क्रिय रहे
			एच एच टी	एफ डब्ल्यू टी	एल एम टी	डब्ल्यू एम टी		
1	आंध्र प्रदेश	1	2513	-	-	-	124.00	जनवरी 2004
2	असम	1	2000	-	-	-	95.00	सितम्बर 2004
3	छत्तीसगढ़	सभी	8494	3724	-	-	646.00	-
4	गुजरात	सभी	41639	8705	-	-	2624.00	-
5	हरियाणा	सभी	7942	757	8975 (एफ आर एस)	-	1441.00	-
6	हिमाचल प्रदेश	सभी	2510	-	-	-	123.00	मार्च 2004
7	झारखण्ड	1	8369				437.00	मार्च 2003 व 2004
8	केरल	सभी	80573				4522.00	
9	मध्य प्रदेश	5	7001	2875			480.00	
10	महाराष्ट्र	मुम्बई का 1 सै स्वी क्षेत्र तथा नागपुर के सभी सै स्वी क्षेत्र	42047	3569			3028.00	जनवरी से अप्रैल 2003 मई 2003 तथा मार्च 2005
11	उ.प्र. II	1	839				39.00	सितम्बर 2004
12	पंजाब	4	25738	1587			1487.00	
13	राजस्थान	2	2392				98.00	
14	तमिलनाडु	3	19655				1006.00	
15	उ.प्र. (पूर्व)	सभी	30862				1543.00	
16	उ.प्र. (पश्चिम)	सभी	12703	4611			1193.00	दिसम्बर 2004
17	पश्चिम बंगाल	सभी	3040				149.00	
18	चेन्नई दूरभाष	1	37345	10369		8200	3422.66	मार्च से दिसम्बर 2004
19	कोलकाता दूरभाष	1	4718	4463			429.16	मार्च/जून 2004
	कुल		340380	40660	8975	8200	22886.82	

अथवा, 229 करोड़ रु.

परिशिष्ट - VIII

(पृष्ठ 18 पर पैराग्राफ 1.11.4 में संदर्भित)

ए/टी के बिना अथवा अनन्तिम ए/टी के साथ चालू किये गये
बी एस सी/बी टी एस की संख्या दर्शाने वाला विवरण

क्रम संख्या	परिमण्डल का नाम	ए/टी अथवा अनन्तिम ए/टी के बिना चालू किये बी एस सी/बी टी एस की संख्या	
		बी एस सी	बी टी एस
1	बिहार	0	124
2	छत्तीसगढ़	11	132
3	झारखण्ड	0	102
4	केरल	3	0
5	मध्य प्रदेश	21	123
6	उड़ीसा	3	1
7	उ प्र (पूर्व)	1	6
8	उत्तरांचल	1	0
9	कोलकाता दूरभाष	0	1
	कुल	400	489

परिशिष्ट-IX

(पृष्ठ 19 पर पैराग्राफ 1.11.4 में संदर्भित)

2001-02 से 2004-05 के दौरान परिमण्डलों में प्राप्ति के बाद डब्ल्यू एल एल प्रणालियों को चालू करने में अनुचित विलम्ब को दर्शाने वाला विवरण

क्रम संख्या	परिमण्डल का नाम	से स्वी क्षेत्र का नाम	प्रणाली की संख्या	उपस्कर की प्राप्ति की अवधि	चालू करने की अवधि	प्राप्ति के बाद चालू करने में लिया गया अनुचित समय	निधि का अवरोधन (करोड़ रु. में)
1.	हिमाचल प्रदेश	2	2 सी डी एम ए प्रणाली	अगस्त 2001 से फरवरी 2002	जनवरी 2002 से नवम्बर 2003	19 महीने	गैर उपलब्ध
2.	जम्मू एवं कश्मीर	1	2 सी डी एम ए प्रणाली	दिसम्बर 2001 से जनवरी 2002	जनवरी 2003 से फरवरी 2003	12 महीने	24.97
3.	पंजाब	3	5 सी डी एम ए प्रणाली 2 कोरडेक्ट	अप्रैल 2001 से दिसम्बर 2003	नवम्बर 2001 से जुलाई 2004	18 महीने	34.80
4.	हरियाणा	3	8 सी डी एम ए प्रणाली	जून 2001 से जनवरी 2004	जनवरी 2002 से मार्च 2004	6 महीने (अगस्त 2005 तक)	28.70
5.	महाराष्ट्र (कल्याण सै स्वी क्षेत्र)	1	1 सी डी एम ए प्रणाली	जनवरी/फरवरी 2003	मार्च 2003 औपचारिक ए/टी के बिना	28 महीने (अगस्त 2005 तक)	5.14
6.	राजस्थान (जयपुर सै स्वी क्षेत्र)	1	1 कोरडेक्ट	मार्च 2004	अप्रैल 2005	12 महीने	गैर उपलब्ध
7.	उ प्र (पू)	5	9 सी डी एम ए प्रणाली	नवम्बर 2003 से अगस्त 2004	मार्च 2004 से जुलाई 2004	4 महीने से 18 महीने (अगस्त 2005 तक)	9.57
	कुल =	16	3 कोरडेक्ट तथा 27 सी डी एम ए प्रणाली			2 से 28 महीने (अगस्त 2005 तक)	103.18

टिप्पणी: 2001-02 से 2004-05 के दौरान भा सं नि लि के 7 परिमण्डलों के 16 सै स्वी क्षेत्र में प्राप्त 30 डब्ल्यू एल एल प्रणालियों में से 29 डब्ल्यू एल एल प्रणालियों को चालू करने में लिये गये समय की रेंज 2 महीने से 19 महीने के बीच रही। प्राप्ति की तारीख से 28 महीने के भीत जाने के बावजूद भी अभी तक शेष 1 प्रणाली को चालू किया गया है (मार्च 2003)।

परिशिष्ट-X
(पृष्ठ 20 पर पैराग्राफ 1.11.5.3 में संदर्भित)

2001-02 से 2004-05 के दौरान डब्ल्यू एल एल दूरभाष परियोजना के लिये (एफ डब्ल्यू टी तथा एच एच टी) उपस्कर व टर्मिनलों की सुपुर्दगी में विलम्ब के लिये भा सं नि लि के विभिन्न परिमण्डलों द्वारा पूर्तिकारों को परिनिर्धारित नुकसान (प नु) प्रभारों की गैर/कम उगाही के ब्यौरे दर्शाने वाला विवणन

क्र. सं.	परिमण्डल का नाम/से स्वी क्षेत्र का नाम	क्रय आदेश संख्या व तारीख	पूर्तिकार का नाम	आपूर्ति की प्रकृति	क्रय आदेश के अनुसार आपूर्ति की अनुसूचित तारीख	आपूर्ति की वास्तविक तारीख	विलम्ब (सप्ताह में/उसके भाग पर)	परिनिर्धारित नुकसान प्रभार उगाहे गये (रु.)	परिनिर्धारित नुकसान प्रभार देय (रु.)	परिनिर्धारित नुकसान प्रभारों की कम/गैर उगाही (रु.)
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	(10)	(11)
I.	गुजरात क अहमदाबाद दूरसंचार जिला	सी ई/क्र आ/ 006/02-03 दि: 4.09.02	मैसर्स एल जी	डब्ल्यू एल एल सी डी एम ए उपस्कर 20 के	03.03.03	22.01.03 से 07.03.03	1 सप्ताह	शून्य	870699	870699
		सी ई/क्र आ/ 013/02-03 दि: 01.11.02	मैसर्स यू टी एल	डब्ल्यू एल एल-सी डी एम ए एफ डब्ल्यू टी 2025	28.02.03	25.06.03 से 09.07.03 27.07.03	22 सप्ताह	1311072	2340750	1029678
	ख म प्र दू जि, सूरत	सी ई/क्र आ/ 004/02-03 दि: 25.07.02	मैसर्स एच एफ सी एल	डब्ल्यू एल एल सी डी एम ए उपस्कर 10 के	25.01.03	08.05.03 और 01.12.03	41 सप्ताह	4970890	17186394	12215504
		सी ई/क्र आ/ 013/02-03 दि: 01.11.02	मैसर्स यू टी एल	डब्ल्यू एल एल-सी डी एम ए एफ डब्ल्यू टी+पी पी ए 1250+625	28.02.03 28.02.03	19.06.03 23.06.03 24.07.03	21 सप्ताह	928282	1368893	440611
		सी ई/क्र आ/ 34/00-01 दि: 17.11.2000	मैसर्स एच एफ सी एल	डब्ल्यू एल एल कोरडेक्ट प्रणाली (2 के)	16.05.01	18.8.01	14 सप्ताह	198661	2364886	2166225
		सी ई/क्र आ/ 008/03-04 दि: 102.09.03	एम/एक्स एल दूरसंचार सिकन्दराबाद	डब्ल्यू एल एल सी डी एम ए-सच एच टी 800	01.12.033 01.01.04 01.02.04 01.03.04	05.03.04	14 सप्ताह 10 सप्ताह 5 सप्ताह 1 सप्ताह	145957	623273	477316
	ग म प्र दू जि, राजकोट	सी ई/क्र आ/ 014/03-04 दि: 05.11.03	भा दू उ	एफ डब्ल्यू टी 3130	4.02.04 4.03.04 4.04.04 4.05.04	05.04.04	9 सप्ताह 8 सप्ताह	गैर उपलब्ध	1759954	1759954
		सी ई/क्र आ/ 02/02-03 दि: 15.07.02	मैसर्स एल जी	डब्ल्यू एल एल सी डी एम ए उपस्कर 10 के	14.01.03	31.03.03	11 सप्ताह	शून्य	3491081	3491081

क्र. सं.	परिमण्डल का नाम / से स्वी क्षे का नाम	क्रय आदेश संख्या व तारीख	पूर्तिकार का नाम	आपूर्ति की प्रकृति	क्रय आदेश के अनुसार आपूर्ति की अनुसूचित तारीख	आपूर्ति की वास्तविक तारीख	विलम्ब (सप्ताह में / उसके भाग पर)	परिनिर्धारित नुकसान प्रभार उगाहे गये (रु.)	परिनिर्धारित नुकसान प्रभार देय (रु.)	परिनिर्धारित नुकसान प्रभारों की कम / गैर उगाही (रु.)	
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	(10)	(11)	
		सी ई/क्र आ/ 014/02-03 दि: 8.11.02	मैसर्स भा दू उ	डब्ल्यू एल एल सी डी एम ए उपस्कर 9750	17.05.03.	अप्रैल '03 से सितम्बर 03	20 सप्ताह	लागू नहीं	5732976	5732976	
		सी ई/क्र आ/ 05/03-04 दि: 29.07.03	मैसर्स भा दू उ	सी डी एम ए एच एच टी 1685	28.10.03 28.11.03 28.12.03 28.01.04	15.04.04 06.05.04	25 सप्ताह तक	लागू नहीं	939396	939396	
	घ	म प्र दू जि. महसानी	सी ई/क्र आ/ 014/02-03 दि: 18.11.02	मैसर्स भा दू उ	सी डी एम ए डब्ल्यू एल एल उपस्कर 9750	17.05.03.	अप्रैल '03 से सितम्बर 03	20 सप्ताह	लागू नहीं	5732976	5732976
		सी ई/क्र आ/ 014/03-04 दि: 05.11.03	मैसर्स भा दू उ	एफ डब्ल्यू टी 2290	4.02.04 4.03.04 4.04.04 4.05.04	12.04.04	10 सप्ताह 6 सप्ताह 1 सप्ताह	518621	1507392	988771	
		सी ई/क्र आ/ 005/03-04 दि: 29.07.03	मैसर्स भा दू उ	एच टी टी 3125	28.10.03 28.11.03 28.12.03 28.01.04	26.07.04 26.04.04 30.09.04	26 सप्ताह 22 सप्ताह 40 सप्ताह 36 सप्ताह	-----	2875702	2875702	
		सी ई/क्र आ/ 008/03-04 दि: 02.09.03	मैसर्स एक्स एल दूरसंचार	सी डी एम ए-एच टी टी 200	50-1.12.03 50-1.01.04 50-1.02.04 50-1.03.04	09.03.04	15 सप्ताह 10 सप्ताह 6 सप्ताह 1 सप्ताह	-----	41912	41912	
	ड	म प्र दू जि. भुज	एम टी/क्र आ/ 02/01-02 दि: 20.01.01	मैसर्स एस्कोर्ट्स	डब्ल्यू एल एल उपस्कर 4 के	14.01.02	02.10.01 से 10.10.01	8 सप्ताह	शून्य	4462780	4462780
		सी ई/क्र आ/ 013/2002-03 दि: 1.11.02	मैसर्स यू टी एल	डब्ल्यू एल एल सी डी एम ए एफ डब्ल्यू टी 875	28.02.03	24.06.03 28.06.03 18.07.03	20 सप्ताह	666638	905787	239149	
		सी टी/क्र आ/ 014/03-04 दि: 05.11.03	मैसर्स भा दू उ	एफ डब्ल्यू टी 1700	04.02.04 04.03.04 04.04.04 04.05.04	26.05.04	15 सप्ताह तक	-----	2362326	2362326	
		सी टी/क्र आ/ 038/02-03 दि: 21.02.03	मैसर्स एच टी एल	डब्ल्यू एल एल कोरडेक्ट 1 के	20.08.03	06.02.04 और 07.02.04	25 सप्ताह	1140516 2517668	6206112	2547928	
कुल-1								12398305	60773289	48374984	

क्र. सं.	परिमण्डल का नाम/सै स्वी क्षेत्र का नाम	क्रय आदेश संख्या व तारीख	पूर्तिकार का नाम	आपूर्ति की प्रकृति	क्रय आदेश के अनुसार आपूर्ति की अनुसूचित तारीख	आपूर्ति की वास्तविक तारीख	विलम्ब (सप्ताह में/उसके भाग पर)	परिनिर्धारित नुकसान प्रभार उगाहे गये (रु.)	परिनिर्धारित नुकसान प्रभार देय (रु.)	परिनिर्धारित नुकसान प्रभारों की कम/गैर उगाही (रु.)
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	(10)	(11)
2.	तमिलनाडु	सी ई/क्र आ/ 9/02-03 दि: 9.9.02	मैसर्स ए आर एम	एफ डब्ल्यू टी एस	8.1.03	20.01.03	2 सप्ताह	-	754789	754789
3.	चेन्नई दूरभाष	-	-	-	-	23.01.03	3 सप्ताह	-	425524	425524
4.	उड़ीसा परिमण्डल	(क) सी टी/क्र आ/ 38/02-03 दि: 21.02.03 (ख) सी ई/क्र आ/ 013/02-03 दि: 01.11.02 (ग) एम टी/क्र आ/ 03/01-02 दि: 24.04.01	मैसर्स एच टी एल मैसर्स यू टी एल मैसर्स भा दू उ	कोरडेक्ट- डब्ल्यू एल एल एंटीना सहित व रहित एफ डब्ल्यू टी डब्ल्यू एल एल ग्रामीण उपस्कर	18.01.04 30.04.04 28.02.03 19.08.01	16.05.04 से 26.02.04 23.06.03 07.08.03 15.02.02	3 सप्ताह से 20 सप्ताह 15 सप्ताह से 20 सप्ताह 20 सप्ताह से अधिक	1549688 - 4013695	4699854 823497 9632868	3150166 823497 5619173
5.	हरियाणा	सी टी/क्र आ/ 33/02-03 दि: 07.01.03	मैसर्स एच एफ सी एल	डब्ल्यू एल एल कोरडेक्ट	24.01.04 24.02.04 24.03.04 24.04.04	27.04.04 28.04.04	5 सप्ताह से 14 सप्ताह	-	4320000	4320000
6.	पंजाब	सी टी/क्र आ/ 08/02-03 दि: 06.09.02	मैसर्स एच एफ सी एल	एच एच टी	05.10.02 05.11.02 05.12.02 05.01.03	01.04.03 31.03.03	20 सप्ताह से अधिक 13 सप्ताह	5745536	8294614	2549078
7.	असम	सी टी/क्र आ/ 02-03 दि: 19.02.03	मैसर्स भा दू उ	डब्ल्यू एल एल कोरडेक्ट एफ आर एस	18.08.03 18.08.03	03.06.04 09.08.04	20 सप्ताह से अधिक	-	11319599	11319599
8.	महाराष्ट्र (मुंबई)	सी ई/क्र आ/ 07/02-03 दि: 06.09.02	मैसर्स आइकोन (मैसर्स ए आर एम)	एच टी टी	05.01.03	21.01.03	3 सप्ताह	-	623000	623000
9.	महाराष्ट्र (नागपुर)	सी ई/क्र आ/ 15/03-04 दि: 05.11.03	मैसर्स भा दू उ	आई एफ डब्ल्यू टी	04.05.04	09.11.04	20 सप्ताह से अधिक	-	1260125	1260125
10.	बिहार	एम टी/क्र आ/ 03/01-02 दि: 20.04.01	मैसर्स भा दू उ	डब्ल्यू एल एल उपस्कर	19.08.01	14.02.02 15.02.02 02.05.02 27.04.02 21.02.02	20 सप्ताह से अधिक	6458316	15499812	9041496

क्र. सं.	परिमण्डल का नाम/से स्वी क्षेत्र का नाम	क्रय आदेश संख्या व तारीख	पूर्तिकार का नाम	आपूर्ति की प्रकृति	क्रय आदेश के अनुसार आपूर्ति की अनुसूचित तारीख	आपूर्ति की वास्तविक तारीख	विलम्ब (सप्ताह में/उसके माम पर)	परिनिर्धारित नुकसान प्रमाण उमाह गये (रु.)	परिनिर्धारित नुकसान प्रमाण देय (रु.)	परिनिर्धारित नुकसान प्रमाण की कम/गौर उमाही (रु.)
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	(10)	(11)
11.	झारखण्ड	(क) एम टी/क्र आ/ 02/01-02 दि: 20.04.01	मैसर्स एल जी ई	डब्ल्यू एल एल उपस्कर	19.08.01	19.10.01 to 29.04.02	20 सप्ताह से अधिक 9 सप्ताह	17746312	29273819	11527507
		(ख) एम टी/क्र आ/ 03/01-02 दि: 20.04.01	मैसर्स भा दू उ	डब्ल्यू एल एल उपस्कर	19.08.01	02.03.02 12.03.02	20 सप्ताह से अधिक	3923808	9417138	5493330
		(ग) एम टी/क्र आ/ 03/01-02 दि: 20.04.01	मैसर्स भा दू उ	डब्ल्यू एल एल उपस्कर	19.08.01	14.03.02 11.03.02 12.02.02	20 सप्ताह से अधिक	470154	1128371	658217
		(घ) एम टी/क्र आ/ 25/01-02 दि: 19.01.01	मैसर्स भा दू उ	डब्ल्यू एल एल उपस्कर	18.05.01	28.09.01 29.09.01	18 सप्ताह	3892275	8251623	4359348
		(ङ) एम टी/क्र आ/ 03/01-02 दि: 20.04.01	मैसर्स भा दू उ	डब्ल्यू एल एल उपस्कर	19.08.01	12.03.02 .02.02	20 सप्ताह	6731962	16175908	9443946
कुल (1 से 11)								62930051	182673830	119743749

अथवा 11.97 करोड़ रु.

परिशिष्ट-XI

(पृष्ठ 21 पर पैराग्राफ 1.12 में संदर्भित)

31 मार्च 2005 को समाप्त वर्ष के लिये भा सं नि लि के विभिन्न परिमण्डलों व मेट्रो जिलों में डब्ल्यू एल एल सेवाओं के सज्जित क्षमता का उपयोग दर्शाने वाला तबवरण

क्र. सं.	परिमण्डल का नाम	सज्जित क्षमता			क्षमता उपयोग			प्रतिशतता: उपयोग की गई क्षमता		
		शहरी	ग्रामीण	कुल	शहरी	ग्रामीण	कुल	शहरी	ग्रामीण	कुल
1	अडमान एवं निकोबार	-----	4,000	4,000	-----	1,408	1,408	0.00	35.20	35.20
2	आन्ध्र प्रदेश	70,000	59,500	129,500	22,390	64,010	86,400	31.99	107.58	66.72
3	असम	1,000	55,250	56,250	1,385	28,083	29,468	138.50	50.83	52.39
4	बिहार	13,000	131,000	144,000	11,094	87,371	98,465	85.34	66.70	68.38
5	छत्तीसगढ़	29,350	57,950	87,300	21,041	42,021	63,062	71.69	72.51	72.24
6	गुजरात	93,600	57,350	150,950	22,752	41,513	64,265	24.31	72.39	42.57
7	हरियाणा	55,600	42,400	98,000	34,620	33,739	68,359	62.27	79.57	69.75
8	हिमाचल प्रदेश	8,000	10,500	18,500	306	11,540	11,846	3.83	109.90	64.03
9	जम्मू एवं कश्मीर	3,000	14,000	17,000	3,397	11,111	14,508	113.23	79.36	85.34
10	झारखण्ड	11,000	63,500	74,500	3,497	37,263	40,760	31.79	58.68	54.71
11	कर्नाटक	28,500	111,250	139,750	34,543	50,484	85,027	121.20	45.38	60.84
12	केरल	44,000	189,000	233,000	12,959	102,805	115,764	29.45	54.39	49.68
13	मध्य प्रदेश	125,350	10,400	135,750	82,487	39,786	122,273	65.81	382.56	90.07
14	महाराष्ट्र	56,000	199,000	255,000	40,012	127,477	167,489	71.45	64.06	65.68
15	उत्तर पूर्व - I	1,000	17,500	18,500	1,307	10,105	11,412	130.70	57.74	61.69
16	उत्तर पूर्व - II	-----	15,000	15,000	-----	13,168	13,168	0.00	87.79	87.79
17	उड़ीसा	3,000	101,500	104,500	1,244	63,910	65,154	41.47	62.97	62.35
18	पंजाब	101,800	47,450	149,250	21,052	64,018	85,070	20.68	134.92	57.00
19	राजस्थान	120,750	31,000	151,750	64,832	56,080	120,912	53.69	180.90	79.68
20	तमिलनाडु	42,000	88,750	130,750	15,476	50,230	65,706	36.85	56.60	50.25
21	उत्तरांचल	8,000	29,500	37,500	3,740	20,902	24,642	46.75	70.85	65.71
22	उत्तर प्रदेश (पूर्व)	69,000	190,250	259,250	26,938	83,380	110,318	39.04	43.83	42.55
23	उत्तर प्रदेश (पश्चिम)	32,500	66,500	99,000	20,409	35,438	55,847	62.80	53.29	56.41
24	पश्चिम बंगाल	5,000	97,000	102,000	5,104	56,177	61,281	102.08	57.91	60.08
	लघु योग - परिमण्डल	921,450	1,689,550	2,611,000	450,585	1,132,019	1,582,604	48.90	67.00	60.61
1	कलकत्ता दूरभाष	45,400	-----	45,400	28,792	-----	28,792	63.42	0.00	63.42
2	चेन्नई दूरभाष	33,000	-----	33,000	16,715	-----	16,715	50.65	0.00	50.65
	लघु योग - मेट्रो	78,400	-----	78,400	45,507	-----	45,507	58.04	0.00	58.04
	भा सं नि लि - परिमण्डल + मेट्रो	999,850	1,689,550	2,689,400	496,092	1,132,019	1,628,111	49.62	67.00	60.54

परिशिष्ट-XII

(पृष्ठ 23 पर पैराग्राफ 1.13.2.1 में संदर्भित)

घटिया रेडियो आवृत्ति कवरेज के कारण निष्क्रिय निवेश का ब्यौरा दर्शाना वाले विवरण

क्र. सं.	क्र आ संख्या/तारीख	परिमण्डल का नाम	से स्वी क्षेत्र का नाम	प्रतिष्ठापित क्षमता	प्रतिष्ठापन/चालू करने की तारीख	कार्यचालन संयोजनों की संख्या	निष्क्रिय निवेश (करोड़ रु. में)
1	सी ई/क्र आ/03/02-03	महाराष्ट्र	नागपुर	5000	31 जुलाई 2003	1271	2.95
2	दिनांक: 25.7.02	केरल	त्रिवेन्द्रम	10000	मार्च 2003	2303	5.14
3		झारखण्ड	रांची	10000	फरवरी 2003	996	5.14
4	सी ई/क्र आ/04/02-03	उ प्र (पूर्व)	वाराणसी	10000	सितम्बर 2002	102	4.27
5	दिनांक: 25.7.02	मध्य प्रदेश	भोपाल	8000	अगस्त 2003	2300	7.89
			ग्वालियर	5000	सितम्बर 2003	1972	
6		महाराष्ट्र	नासिक	5000	सितम्बर 2003	764	2.63
7		आन्ध्र प्रदेश	गन्तूर		-	1957	19.82
			विजयवाड़ा	10000		233	
			विशाखापत्तनम्	प्रत्येक		530	
8		गुजरात	सूरत	10000	मार्च 2004	284	5.15
9		छत्तीसगढ़	दुर्ग	4000	दोनों में सितम्बर 2003	2764	5.09
			रायपुर	6000		2651	
10		केरल	त्रिचूर	10000	सितम्बर 2003	568	4.03
11	सी ई/क्र आ/06/02-03	महाराष्ट्र	पुणे	20000	मै 03	14770	6.97
	दिनांक: 4.9.02					(सी ए ला को शामिल करते हुए शुरू में उपलब्ध कराई गई प्रतिष्ठापित क्षमता)	
12		आन्ध्र प्रदेश	हैदराबाद	20000	अगस्त 2003	12487	9.66
						(घटिया कवरेज के कारण अभिदाताओं द्वारा अभ्यर्पित संयोजन)	
						कुल	78.74

परिशिष्ट-XIII
(पृष्ठ 25 पर पैराग्राफ 1.13.3 में संदर्भित)

परिमण्डल/सै स्वी क्षे के स्टॉक में पड़े हुये दोषपूर्ण एच एच टी/एफ डब्ल्यू टी/
वाल सैट को दर्शाने वाला ब्यौरा

क्र. सं.	परिमण्डल का नाम	सै स्वी क्षे की संख्या	स्टॉक में पड़े हुये दोषपूर्ण सैट की संख्या			अनुत्पादक निवेश (लाख रु. में)
			एच एच टी	एफ डब्ल्यू टी	डब्ल्यू एस	
1.	बिहार	सभी	0	4360	0	412.73
2.	छत्तीसगढ़	सभी	349	1195	0	90.74
3.	गुजरात	2	165	0	0	10.16
4.	हरियाणा	सभी	0	0	2499	267.86
5.	हिमाचल प्रदेश	सभी	0	2783	0	321.00
6.	झारखण्ड	3	0	244	0	23.11
7.	कर्नाटक	सभी	650	736	1000	196.28
8.	केरल	सभी	0	13011	0	1231.67
9.	मध्य प्रदेश	6	0	468	3091	192.27
10.	महाराष्ट्र	6	2416	623	483	247.73
11.	पंजाब	3	496	541	0	60.36
12.	राजस्थान	2	179	278	0	33.89
13.	उ प्र (पूर्व)	सभी	1075	14284	0	1405.00
14.	उ प्र (पश्चिम)	सभी	774	1664	0	192.24
15.	उत्तरांचल	1	46	110	0	8.93
16.	पश्चिम बंगाल	सभी	0	1955	0	97.95
	कुल		6150	42252	7073	4795.13

अर्थात् 47.95 करोड़ रु.

टिप्पण: नौ परिमण्डलों में सभी सै स्वी क्षे तथा सात परिमण्डलों में 23 सै स्वी क्षे

परिशिष्ट-XIV
(पृष्ठ 25 पर पैराग्राफ 1.13.4 में संदर्भित)

संयोजन बंद करने के बाद एफ डब्ल्यू टी/एच एच टी की गैर वसूली के प्रकरण दर्शाने वाला विवरण

क्रम संख्या	परिमण्डल का नाम	से स्वी क्षे की संख्या	सेट की संख्या जो वसूले नहीं गये		
			एफ डब्ल्यू टी	एच एच टी	मूल्य (लाख रु. में)
1	आन्ध्र प्रदेश	17	3405	8420	739.05
2	असम	2	731	-	48.60
3	बिहार	2	2035	-	203.60
4	हरियाणा	2	732	-	32.10
5	हिमाचल प्रदेश	1	400	-	46.06
6	जम्मू एवं कश्मीर	1	331	174	47.24
7	झारखण्ड	1	252	-	25.20
8	कर्नाटक	2	441	-	44.10
9	महाराष्ट्र	1	441	265	64.29
10	उ पू-II	1	249	-	24.65
11	उड़ीसा	5	1755	-	236.52
12	पंजाब	3	1374	-	109.08
13	राजस्थान	4	591	3288	223.50
14	तमिलनाडु	1	21	516	30.62
15	उ प्र (पूर्व)	5	2188	-	120.94
16	पश्चिम बंगाल	2	218	177	30.65
17	कोलकाता दूरभाष जिला	1	1548	7750	567.88
	कुल	511	16712	20590	2594.08

अर्थात् 25.94 करोड़ रु.

परिशिष्ट-XV
(पृष्ठ 26 पर पैराग्राफ 1.14.1 में संदर्भित)

पूर्ण संज्ञापन पत्रों के प्रस्तुतीकरण में विलम्ब के परिणामस्वरूप बिना पते के बिलों के संबंध में राजस्व का संचयन

क्र. सं.	परिमण्डल का नाम	से स्वी क्षे की संख्या	दूरभाषों की संख्या	बिलों की संख्या	सम्मिलित राशि
					(करोड़ रु. में)
1	आन्ध्र प्रदेश	1	18	154	0.00843
2	असम	3	-----	1428	0.09400
3	बिहार	3	65	251	0.02805
4	छत्तीसगढ़	6	918	4778	0.16375
5	गुजरात	5	235	488	0.02194
6	हरियाणा	1	18	-----	0.00069
7	झारखण्ड	1	104	325	0.02762
8	कर्नाटक	19	-----	1365	0.07022
9	मध्य प्रदेश	8	-----	3935	0.15071
10	महाराष्ट्र	1	-----	15	0.00161
12	उ पू - II	1	-----	1063	0.24100
13	उड़ीसा	3	497	695	0.02740
15	पंजाब	3	3	26	0.01979
16	तमिलनाडु	1	-----	20	0.00500
17	उत्तर प्रदेश (पूर्व)	4	-----	2636	0.05663
18	उत्तर प्रदेश (पश्चिम)	5	-----	97	0.01101
19	पश्चिम बंगाल	4	-----	1924	0.09047
	कुल योग	69	1858	19200	1.01832

परिशिष्ट-XVI
(पृष्ठ 28 पर पैराग्राफ 1.14.5 में संदर्भित)

वर्ष के दौरान बिल बनाये गये व संग्रहीत राजस्व तथा 2002-03 से 2004-05 में प्रत्येक वर्ष की समाप्ति पर 8 परिमण्डलों, अन्य 5 परिमण्डलों में 35 सै स्वी क्षेत्र तथा एक मेट्रो जिले में वसूली के लिये बकाया राजस्व के ब्यौरे दर्शाने वाला विवरण

क्र. सं.	विवरण	2002-03	2003-04	2004-05
		राशि लाख रु. में		
1	वर्ष के दौरान डब्ल्यू एल एल संयोजनों के लिये बिल बनाये गये कुल वास्तविक राशि	1664.68	5528.65	20596.94
2	वर्ष के शुरू में (1 अप्रैल) डब्ल्यू एल एल संयोजनों से वसूली के लिये कुल बकाया राशि	303.81	992.98	2256.97
3	वर्ष के दौरान डब्ल्यू एल एल संयोजनों से कुल राजस्व संग्रहण	1291.22	4231.21	11465.93
	कुल योग जो कि वर्ष की समाप्ति पर (31 मार्च) डब्ल्यू एल एल संयोजनों से वसूली के लिये था (1 + 2 - 3)	677.27	2290.42	11387.98

अर्थात् 113.88 करोड़ रु.

परिशिष्ट-XVII

(पृष्ठ 28 पर पैराग्राफ 1.14.7 में संदर्भित)

2 से 19 तक बकाया बिलों के बावजूद भी उन परिमण्डलों के नाम जहां संयोजन काटे जाने लम्बित थे, के नाम दर्शाने वाला विवरण

क्र. सं.	परिमण्डल का नाम	से स्वी क्षे की संख्या	संयोजन समय पर काटा गया था अथवा नहीं	बकाया राजस्व (लाख रु. में)	अभ्युक्तियां
1	असम	2	नहीं	11.13	3 बिलों से 19 बिल
2	छत्तीसगढ़	6	नहीं	306.00	3 बिलों से 6 बिल
3	मध्य प्रदेश	सम्पूर्ण परिमण्डल	नहीं	2209.00	2 बिलों से 13 बिल
4	उड़ीसा	4	नहीं	5.34	3 बिलों से 7 बिल
5	राजस्थान	5	नहीं	14.19	2 बिलों से 11 बिल
6	बिहार	5	नहीं	1319.30	3 बिलों से 10 बिल
7	उ प्र (पूर्व)	6	नहीं	138.09	गै उ
8	उत्तरांचल	2	नहीं	11.13	डी/सूची जारी नहीं की
9	चेन्नई दूरभाष परिमण्डल	सम्पूर्ण परिमण्डल	नहीं	186.00	2 बिलों से 12 बिल और एक प्रकरण में 25 बिल
	कुल	7 परिमण्डलों में 30 से स्वी क्षे और एक परिमण्डल में सभी से स्वी क्षे तथा एक मेट्रो जिला		4200.18	

परिशिष्ट-XVIII

(पृष्ठ 35 पर पैराग्राफ 2.1 में संदर्भित)

(क) भा. सं नि लि में 2000-01 से 2004-05 के दौरान कार्यरत कर्मचारियों की स्थिति

संवर्ग	31 मार्च 2001 को	31 मार्च 2002 को	31 मार्च 2003 को	31 मार्च 2004 को	31 मार्च 2005 को
समूह क	6,516	7,071	7,026	7,889	6,947
समूह ख	41,276	44,662	46,797	49,158	51,242
समूह ग	2,40,515	2,40,878	2,31,656	2,39,648	2,32,873
समूह घ	64,649	59,824	63,189		
औद्योगिक	4,316	3,237	3,112	49,127	48,791
कुल	3,57,265	3,55,672	3,51,780	3,45,822	3,39,853

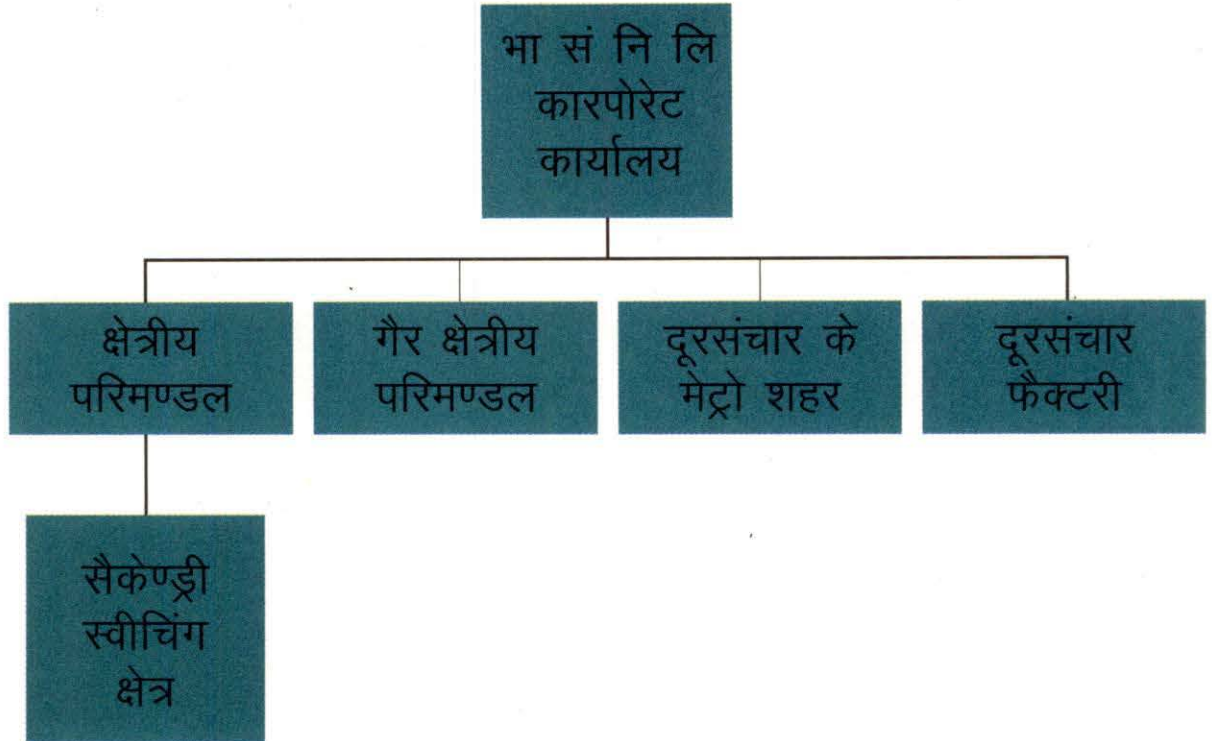
(ख) 31.03.2005 तक विभिन्न परिमण्डलों/भा सं नि लि की यूनिटों में कर्मचारियों की संख्या

क्र.सं.	परिमण्डल/यूनिट का नाम	समूह-क	समूह-ख	समूह-ग	समूह-घ	कुल
1	अ एवं नि	12	58	131	57	258
2	आं प्र	539	3799	24966	6037	35341
3	ए एल टी टी सी	50	80	105	64	299
4	असम	95	733	3804	1646	6278
5	बिहार	99	814	4613	2476	8002
6	बी आर ब्रेट	34	115	77	109	335
7	कलकत्ता दूरभाष	165	2636	7702	2990	13493
8	चेन्नई दूरभाष	187	1559	6369	1511	9626
9	छत्तीसगढ़	83	380	2025	347	2835
10	डेटा नेट	18	34	10	7	69
11	ई टी पी	35	202	262	499	998
12	ई टी आर	82	748	1001	911	2742
13	गुजरात	361	3090	20467	3044	26962
14	हि प्र	94	578	2114	1002	3788
15	हरियाणा	136	1113	4445	670	6364
16	जम्मू एवं कश्मीर	58	429	2082	403	2972
17	झारखण्ड	70	445	2111	1155	3781

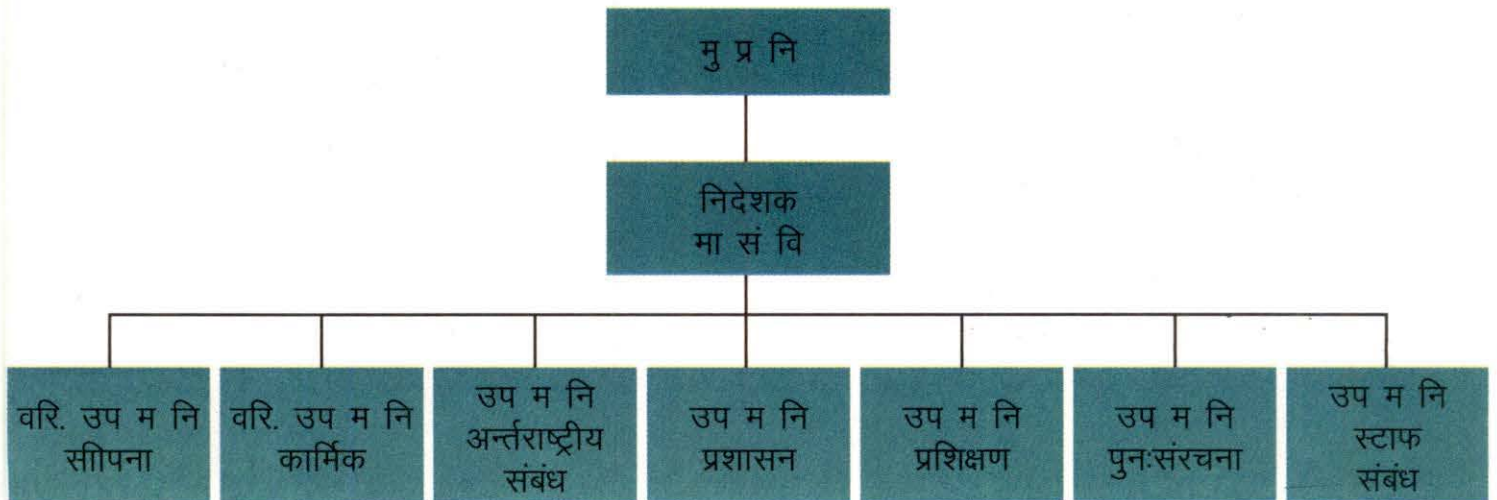
18	कर्नाटक	429	3982	17997	1960	24368
19	केरल	606	3214	16161	1380	21361
20	म प्र	249	1945	9014	2078	13286
21	महाराष्ट्र	496	4821	22879	2872	31068
22	एन सी ई एस	21	41	19	9	90
23	उ पू कार्य बल	27	123	114	248	512
24	उ पू-I	58	309	1279	618	2264
25	उ पू-II	29	180	858	550	1617
26	एन टी पी	65	187	376	371	999
27	एन टी आर	123	1111	2834	998	5066
28	उड़ीसा	139	1103	3909	1230	6381
29	पंजाब	370	2224	8180	1037	11811
30	क्यू ए	38	306	149	29	522
31	राजस्थान	351	1941	10114	1730	14136
32	एस टी पी	46	450	418	97	1011
33	एस टी आर	117	1393	1382	280	3172
34	टी एंव डी	36	406	185	66	693
35	टेली स्टोर	14	79	703	440	1236
36	टेली फैक्टरी रिछाई	4	33	297	166	500
37	टेली फैक्टरी जबलपुर	8	48	551	217	824
38	टेली फैक्टरी कोलकाता	12	96	970	476	1554
39	टेली फैक्टरी मुंबई	12	64	628	412	1116
40	तमिलनाडु	355	4333	22155	1672	28515
41	उ प्र (पश्चिम)	222	1183	6738	1165	9308
42	उ प्र (पूर्व)	395	1906	11977	3034	17312
43	उत्तरांचल	69	390	1984	234	2677
44	प बं	154	996	6595	1245	8990
45	डब्ल्यू टी पी तथा आर ई पी एन	36	295	587	607	1525
46	डब्ल्यू टी आर	79	795	1287	503	2664
47	भा सं नि लि कम्पनी	261	448	244	139	1092
48	भा दू उ बिल	1	10	3	0	14
49	एन ए टी एफ एम	7	17	2	0	26
कुल		6,947	51,242	2,32,873	48,791	3,39,853

परिशिष्ट - XIX
(पृष्ठ 37 पर पैराग्राफ 2.7 में सेदर्भित)

(क) भा सं नि लि का संगठनात्मक चार्ट



(ख) भा सं नि लि मुख्यालय में मा से वि संगठन



परिशिष्ट -XX
(पृष्ठ 39 पर पैराग्राफ 2.9.1.2 में संदर्भित)

बाह्य स्रोत पर व्यय

क्रम संख्या	परिमण्डल	(राशि रुपये में) 2001-02 से 2004-05 की अवधि के दौरान व्यय
1	राजस्थान	53,850
2	उड़ीसा	9,63,64,105
3	जम्मू एवं कश्मीर	14,99,942
4	हिमाचल प्रदेश	2,54,262
5	केरल	76,07,91,000
6	दिल्ली	5,55,000
7	आंध्र प्रदेश	1,27,39,297
8	एस टी पी (चेन्नई)	1,01,44,000
9	सी टी डी (चेन्नई)	49,18,155
10	कर्नाटक	26,32,39,274
11	टी एंव डी (म प्र परिमण्डल)	10,58,636
12	बी आर ब्रेट (म प्र)	6,22,089
13	गुजरात (अहमदाबाद)	24,53,56,354
14	छत्तीसगढ़	2,47,950
15	ए एल टी टी सी	85,05,540
16	महाराष्ट्र	4,82,00,000
कुल		145,45,49,454

परिशिष्ट - XXI
(पृष्ठ 40 पर पैराग्राफ 2.9.2 में संदर्भित)

भा सं नि लि द्वारा वैधता के लिये विस्तारित तदर्थ मानकों की सूची

क्र. सं.	फाइल संख्या	तदर्थ मानकों के नाम	तदर्थ मानकों की अधिसूचना की तारीख/विस्तार दिये जाने तक
1.	11-5/92-टी ई I	ए ई, क दू अ टैकनीशियन के संबंध में सी-डॉट एक्सचेंज के प्रचालन व अनुरक्षण के लिये पदों की संस्वीकृति के लिये तदर्थ मानक	14.12.93 / 31.3.2000
2.	12-1 / 97-टी ई I @	ए ई (दूरसंचार), ए ई (सिविल/इलेक्ट्रिक), ले अ/व ले अ, क ले अ के संबंध में दूरसंचार परिमण्डलों में सर्तकता सैल में पदों के सृजन के लिये तदर्थ मानक	3.3.97 / 31.3.2000
3.	2-2 / 88-टी ई I	डिजिटल ऑप्टिकल फाइबर प्रणाली के अनुरक्षण के लिये ए ई/क दू अ के तदर्थ मानक	29.12.89 / 31.3.2000
4.	11-3 / 91-टी ई I	प्रमुख दूरसंचार जिलों के कार्य की योजना के लिये निदेशक के पदों को संस्वीकृत करने के लिये तदर्थ मानक	28.8.91 / 31.3.2000
5.	2-3 / 88-टी ई I @	डिजिटल एम/डब्ल्यू प्रणालियों के अनुरक्षण के लिये ए ई/क दू अ तथा टैकनीशियन के लिये तदर्थ मानक	25.10.91 / 31.3.2000
6.	1-34 / 88-टी ई I	दूरसंचार जिलों में केबिल योजना को छोड़कर सभी योजना के कार्यों के लिये ए ई (योजना) के पदों के लिये म प्र एवं दू जि प्र के अन्तर्गत संशोधित तदर्थ मानक	31.7.89 तथा 30.9.96 / 31.3.2000
7.	1-32 / 90-टी ई I	ए ई, क ले अ और टैकनीशियन के संबंध में परिमण्डलों में लघु एक्सचेंज के प्रतिष्ठापन के लिये तदर्थ मानक	9.1.92 / 31.3.2000
8.	11-1 / 91-टी ई I	ए ई, क दू अ तथा टी टी ए के निदेशकों के संबंध में दूरसंचार परिमण्डलों में सी-डॉट (मैक्स) एक्सचेंज के प्रतिष्ठापन के लिये तदर्थ मानक	30.4.92 तथा 27.5.94 / 31.3.2000
9.	11-2 / 92-टी ई I	निदेशक ए ई, क दू अ, वायरमैन व टैकनीशियन के संबंध में नई प्रौद्योगिकी एक्सचेंज एफ ई टी ई एक्स 150 (फ्यूजिस्), ई डब्ल्यू एस डी (सीमैन) ए ई एक्स-10 (इरिकसन) के प्रतिष्ठापन के लिये तदर्थ मानक	8.10.93 / 31.3.2000
10.	11-9 / 93-टी ई I	ए ई, क दू अ, टी टी ए के संबंध में परिमण्डलों में सी-डॉट उपस्कर के लिये मरम्मत केन्द्र खोलने के लिये तदर्थ मानक	11.8.94 / 31.3.2000

11.	3-6/77-टी ई I	जे ई, टी टी ए तथा ए ई में पी सी एम प्रणाली, पी सी एम मरम्मत केन्द्र तथा रेडियो टर्मिनलों के अनुरक्षण के लिये जे ई/टैकनीशियन/ए ई के मानक	27.9.83 / 31.3.2000
12.	2-59/92-टी ई I	निदेशक ए ई, क दू अ, क ले अ, स ले अ, आशुलिपिक-लिपिक एवं टंकक तथा व टी ओ ए, ग्रुप 'घ' फोन मैकेनिक तथा टैकनीशियन के संबंध में ऑप्टिकल फाइबर संचरण प्रणाली के प्रतिष्ठापन के लिये तदर्थ मानक	6.7.92, 31.5.94 तथा 8.10.97 / 31.3.2000
13.	6-24/90-टी ई I @	ए ई, क दू अ, क ले अ, लिपिक एवं टंकक तथा चपरासी के संबंध में दूरसंचार परिमण्डलों में 30 चैनल से कम व 30 चैनल से अधिक अ उ आ प्रणालियों के प्रतिष्ठापन के लिये तदर्थ मानक	15.11.91 तथा 8.5.92 / 31.3.2000
14.	11-7/92-टी ई I @	ए ई, क दू अ तथा टैकनीशियन के संबंध में एम ए आर आर प्रणालियों के अनुरक्षण के लिये स्टाफ की संस्वीकृति के लिये तदर्थ मानक	9.12.92 / 31.3.2000
15.	11-7/87-टी ई I	दूरसंचार परिमण्डलों में सभी योजना कार्यों के लिये ए डी/ए ई/क दू अ के पदों के लिये तदर्थ मानक (म प्र तथा दू जि प्र के प्रभार में दूरसंचार जिलों को शामिल नहीं किया गया)	19.10.89 तथा 9.1.97 / 31.3.2000

टिप्पणी: विविध स्तरों में पदों के सृजन के लिये उपर्युक्त मानकों की वैधता 31-3-04 तक बढ़ाई गई थी, सिवाय क्रम संख्या 2, 5, 13 व 14 के।

परिशिष्ट - XXII

(पृष्ठ 43 पर पैराग्राफ 2.10.5 में संदर्भित)

अस्थायी पदों की निरन्तरता पर वेतन एवं भत्तों पर उठाया गया परिणामी व्यय का विवरण

(राशि लाख रू. में)

क्रम संख्या	परिमण्डल	अवधि	ग्रुप क, ख, ग व घ संवर्ग में पदों की संख्या	वेतन एवं भत्ते
1	ए' एल टी टी सी, गाजियाबाद	2001-02	42	39059004
		2002-03	38	
		2003-04	28	
		2004-05	44	
2	आन्ध्र प्रदेश	2001-02	280	1338700000
		2002-03	280	
		2003-04	3142	
		2004-05	4793	
3	चेन्नई दूरभाष	2001-02	30	42700000
		2002-03		
		2003-04		
		2004-05		
4	डेटा नेटवर्क	2004-05	33	9000000
5	गुजरात	2001-02		451800000
		2002-03		
		2004-05		
6	केरल	2001-02	71	197100000
		2002-03	86	
		2003-04	96	
		2004-05	516	
7	महाराष्ट्र	2001-02	153	1097078462
		2002-03	996	
		2003-04	1369	
		2004-05	1378	
8	एन टी पी	2001-02 से 2004-05	6	7700000

2006 की प्रतिवेदन संख्या 9

9	एन टी आर	2001-02	46	62700000
		2002-03	50	
		2003-04	57	
		2004-05	59	
10	राजस्थान	2001-02	76	338500000
		2002-03	358	
		2003-04	359	
		2004-05	435	
11	एस टी पी	2002-03	15	18400000
		2003-04	15	
		2004-05	18	
12	एस टी आर	2001-02	910	62500000
		2002-03	1180	
		2003-04	1116	
		2004-05	1242	
13	उ प्र (पूर्व)	2001-02	416	496900000
		2002-03	495	
		2003-04	533	
		2004-05	546	
14	उ प्र (पश्चिम)	2002-03	12	21000000
		2003-04	32	
		2004-05	32	
15	उत्तरांचल	2001-02	13	22025676
		2002-03	21	
		2003-04	21	
		2004-05	28	
16	डब्ल्यू टी आर	2001-02	53	38255076
		2002-03	53	
		2003-04	53	
		2004-05	53	
			21678	424,34,18,218

परिशिष्ट -XXIII
(पृष्ठ 49 पर पैराग्राफ 2.12.4 में संदर्भित)

भर्ती प्रक्रिया के लिये समय चक्र जिसे संगठन में कर्मचारियों को लगाये जाने की जनशक्ति की मांग से पूरा करना है जैसा कि मैसर्स के पी एम जी द्वारा नीचे सिफारिश दी गई है।

बाह्य भर्ती :

वरिष्ठ प्रबन्धन (जे ए जी से एच ए जी)	60 से 90 दिन
मध्य प्रबन्धन (जे टी एस से एस टी एस)	45 से 60 दिन
कनिष्ठ प्रबन्धन	30 से 45 दिन

आन्तरिक भर्ती :

आन्तरिक चयन की प्रक्रिया समयबद्ध होनी चाहिये तथा 30 दिन के भीतर पूरी हो जानी चाहिये जिसके बाद यदि स्थिति अपूरित रहती है तो भा सं नि लि के अतिरिक्त लोगों से आवेदन का अनुरोध किया जाना चाहिये।

परिशिष्ट - XXIV

(पृष्ठ 51 पर पैराग्राफ 2.13.1.3 में संदर्भित)

2001-02 से 2004-05 के दौरान स्थानीय स्थानापन्न पदोन्नतियों पर भुगतान किये गये या भ/दै भ को दर्शाने वाली तालिका

(राशि रूपये में)

स्थानीय स्थानापन्न पदोन्नति			
1	आं प्र दूरसंचार परिमण्डल	2001-02	1822810
		2002-03	2391920
		2003-04	1785330
		2004-05	219075
2	बिहार	2001-02	194235
		2002-03	162350
		2003-04	77240
		2004-05	0
3	छत्तीसगढ़ परिमण्डल	2001-02	0
		2002-03	0
		मई 03 से मार्च 04	262537
		2004-05	312960
4	गुजरात	2001-02	44010
		2002-03	164331
		2003-04	124688
		2004-05	44037
5	झारखण्ड	2001-02	4417
		2002-03	19417
		2003-04	72209
		2004-05	102300
6	महाराष्ट्र परिमण्डल	2001-02	40800
		2002-03	43200
		2003-04	22400
		2004-05	800
7	उत्तरी दूरसंचार परियोजना	2004-05	82400
8	तमिलनाडु	2001-02	1011674
		2002-03	2828552
		2003-04	4715503
		2004-05	930036
9	उत्तरांचल परिमण्डल	2001-02	0
		2002-03	0
		2003-04	75680
		2004-05	14600
		कुल	1,75,69,511

परिशिष्ट - XXV
(पृष्ठ 57 पर पैराग्राफ 2.16.2 में संदर्भित)

अनुशासनात्मक लम्बित प्रकरणों की वर्ष वार संख्या

क्रम संख्या	वर्ष वार लम्बित	प्रकरणों की संख्या
1	1994	5
2	1996	3
3	1997	1
4	1998	11
5	1999	7
6	2000	22
7	2001	51
8	2002	70
9	2003	246
10	2004	361
11	2005	120
12	तारीख उल्लिखित नहीं	33
कुल		930

