<u>अनुलग्नक ।</u>

सार्वजनिक सेवाओं पर प्रक्रियाओं और कार्यनिष्पादन लेखापरीक्षा पर समिति की टिप्पणियों/सिफारिशों का सारांश (सीपीपीएपीएस) - रिपोर्ट संख्या- 4 - मुद्रा प्रबंधन: व्यक्तियों (गैर-व्यावसायिक) से संबंधित सेवाएं

समिति की टिप्पणियां/सिफारिशें निम्नानुसार हैं:

1. समिति संतुष्टि के साथ नोट करती है कि, हाल के वर्षों में, आरबीआई और सरकार के ठोस प्रयासों की मदद से, नोटों और सिक्कों की पुरानी कमी को काफी हद तक कम कर दिया गया है और उस हद तक आम आदमी के सामने आने वाली गंभीर कठिनाइयों को कम कर दिया गया है। (सिफारिश संख्या 1)
2. समिति दृढ़ता से अनुशंसा करती है कि मुद्रा प्रबंधन पर 2001-02 के लिए आरबीआई की वार्षिक रिपोर्ट में शुरू की गई पारदर्शिता को 2003-04 की वार्षिक रिपोर्ट में दोहराया जाना चाहिए क्योंकि जहां एक समानांतर संचलन है वहाँ मांग पत्र और आपूर्ति के साथ-साथ नोटों और सिक्कों पर अलग जानकारी का खुलासा करना महत्वपूर्ण है । (सिफारिश संख्या 2)
3. समिति स्वच्छ नोट नीति और मुद्रा सत्यापन और प्रसंस्करण प्रणाली से संबंधित उपायों की सराहना करती है और ये उपाय आरबीआई/बैंकों में सुविधाएं चाहने वाले आम व्यक्ति को सहायता प्रदान करते हैं। (सिफारिश संख्या 3)
4. समिति ने खेद के साथ पाया है कि कुछ कार्यों के लिए आम आदमी की समस्याओं को दूर करना शायद हाल की अवधि में बढ़ गया है। (सिफारिश संख्या 4)
5. समिति ने पाया है कि कुछ मूल्यवर्गों में पहले से ही कमी हैं और इसलिए, सिफारिश करती है कि शुरुआती चरणों में कमियों को खत्म करने या कम से कम इसे कम करने के लिए ठोस प्रयास किए जाने चाहिए। (सिफारिश संख्या 5)
6. समिति ने सुझाव दिया कि सरकार और आरबीआई को 10 रुपये के सिक्के को जल्द से जल्द लाने की दिशा में कार्य करना चाहिए । (सिफारिश संख्या 6)
7. समिति इस बात पर जोर देना चाहती है कि एक ही मूल्यवर्ग के नोटों और सिक्कों की समानांतर आपूर्ति की लंबी अवधि दीर्घकालिक नहीं है। अत: समिति 5 रुपये के नोट को पूरी तरह से समाप्त करने के लिए एक मजबूत और स्पष्ट नीति की सिफारिश करती है । (सिफारिश संख्या 7)
8. समिति सिफारिश करती है कि जहां आरबीआई के निर्देशों का उल्लंघन किया जाता है, वहां कड़ी प्रतिकूल कार्रवाई की जानी चाहिए या यदि आरबीआई के पास यह मानने का कारण है कि बैंकों का गैर-कार्यान्वयन उचित है, तो आरबीआई को अपने निर्देश वापस लेने चाहिए। समिति इस बात पर जोर देती है कि यह जुर्माने की गंभीरता नहीं है बल्कि जुर्माने को सार्वजनिक डोमेन में रखना प्रासंगिक है। समिति दृढ़ता से सिफारिश करती है कि आरबीआई को अपने निर्देशों की समीक्षा करनी चाहिए और जहां निर्देशों का उल्लंघन किया जाता है, वहां प्रतिकूल कार्रवाई की जानी चाहिए और ऐसी कार्रवाई को सार्वजनिक डोमेन में रखा जाना चाहिए। समिति सिफारिश करती है कि मुद्रा तिजोरी करार (मौजूदा और नए दोनों) को संशोधित किया जाना चाहिए ताकि आरबीआई के निर्देशों का पालन न करने पर मौद्रिक दंड का प्रावधान हो। (सिफारिश संख्या 8)
9. समिति सिफारिश करती है कि नोटों और सिक्कों के क्षेत्र में सुस्पष्ट भाषा में स्पष्ट रूप से लिखे गए मास्टर परिपत्र होने चाहिए और सभी परिपत्र निर्देशों पर 12 महीने का सावधि विधि खंड होना चाहिए। (सिफारिश संख्या 9)

10. समिति का मानना है कि मुद्रा प्रबंध विभाग-क्षेत्रीय कार्यालयों के संबंध की समीक्षा की जानी चाहिए और आंतरिक निर्देशों की प्रणाली को नया रूप दिया जाना चाहिए। समिति सिफारिश करती है कि मुद्रा प्रबंध विभाग को क्षेत्रीय कार्यालयों को सूक्ष्म रूप से प्रबंधित करने का प्रयास नहीं करना चाहिए, खासकर यदि क्षेत्रीय निदेशक अपने कार्यालयों के संचालन के लिए जवाबदेह हैं । (सिफारिश संख्या 10)
11. समिति का मानना है कि खुलने के समय 30 लोगों की भीड़ से निपटने के लिए मजबूत रणनीति का सहारा लेना निंदनीय है। समिति अनुशंसा करती है कि मुंबई क्षेत्रीय कार्यालय, बैंकिंग हॉल व्यवस्थाओं का एक प्रणाली अध्ययन किसी बाहरी विशेष एजेंसी को सौंपा जाना चाहिए जो निश्चित रूप से लेन-देन के सुचारू प्रवाह के लिए बाधाओं को हल करने में सक्षम होगी । (सिफारिश संख्या 12)
12. समिति अनुशंसा करती है कि मनी चेंजर्स की समस्या का गहराई से अध्ययन करने की आवश्यकता है और आरबीआई को मनी चेंजर्स और अन्य व्यक्तियों के लिए सेवाओं के स्थान/समय को अलग करने के लिए उपयुक्त उपायों पर विचार करना चाहिए । (सिफारिश संख्या 13)
13. मांग को आंशिक के बजाय समग्र पूर्ण रूप से पूरा करने का प्रयास होना चाहिए, जिसके परिणामस्वरूप मुंबई क्षेत्रीय कार्यालय को जिस तरह की समस्याओं का सामना करना पड़ता है। समिति दोहराती है कि कमी, यदि कोई हो, को प्रारंभिक अवस्था में ही सुधारा जाना चाहिए और इन समस्याओं को गंभीर नहीं होने दिया जाना चाहिए । (सिफारिश संख्या 14)
14. समिति ने सिफारिश की है कि मुद्रा विनिमय सुविधाओं के लिए नागरिक चार्टर को आसानी से समझ में आने वाली भाषा में लिखे एक सार्थक और व्यापक दस्तावेज़ में बदलने की आवश्यकता है और दस्तावेज़ आरबीआई बैंकिंग हॉल में आने वाले ग्राहकों के लिए स्वतंत्र रूप से उपलब्ध होना चाहिए । (सिफारिश संख्या 16)
15. समिति सिफारिश करती है कि नए नोटों तक पहुंच प्रतिबंधित विशेषाधिकार नहीं होनी चाहिए बल्कि आम व्यक्ति के लिए भी उपलब्ध होनी चाहिए । (सिफारिश संख्या 17)
16. बैंक शाखाओं को प्राधिकरण के प्रत्यायोजन की शर्तों में से एक यह है कि उन्हें एक नोटिस प्रमुखता से प्रदर्शित करना चाहिए कि बैंक शाखा में गंदे नोटों और मामूली कटे-फटे नोटों का स्वतंत्र रूप से आदान-प्रदान किया जाता है। समिति के पास उपलब्ध उपाख्यानात्मक अनुभव बताता है कि कई बैंक शाखाएं अपने परिसरों में इस तरह के नोटिस प्रदर्शित नहीं करती हैं। समिति ने हाल की अवधि में कुछ सुधार देखा है क्योंकि इस संबंध में आरबीआई पिछले तीन महीनों में अत्यधिक सक्रिय हो गया है । (सिफारिश संख्या 18)
17. समिति सिफारिश करती है कि विशिष्ट शाखाओं से संबंधित अस्पष्ट क्षेत्र जहां नोट विनिमय सुविधा उपलब्ध है, को भारतीय रिजर्व बैंक द्वारा स्पष्ट रूप से स्पष्ट किया जाना चाहिए ताकि यह सुनिश्चित किया जा सके कि आम व्यक्ति को परेशानी नहीं हो रही है । (सिफारिश संख्या 19)।
18. समिति पुरजोर सिफारिश करती है कि आरबीआई नोट वापसी नियमावली को आसानी से समझ में आने वाली भाषा में लिखा जाना चाहिए। समिति सिफारिश करती है कि नोट वापसी नियमावली को वेबसाइट पर डाला जाना चाहिए और आरबीआई को क्षेत्रीय और राष्ट्रीय दैनिक समाचार पत्रों में विज्ञापन डालकर और बैंक शाखाओं में प्रदर्शित किए जाने वाले मुद्रित पोस्टरों के माध्यम से नोट वापसी नियमावली का व्यापक प्रचार करने के लिए समय-समय पर सार्वजनिक जागरूकता अभियान प्रारम्भ करने चाहिए। (सिफारिश संख्या 20)
19. समिति पुरजोर सिफारिश करती है कि भारतीय रिजर्व बैंक काउंटरों पर नए नोट पैकेटों की आपूर्ति से संबंधित मौजूदा प्रणाली और प्रथाओं की तुरंत समीक्षा करे ताकि यह सुनिश्चित किया जा सके कि व्यक्तियों की सभी वास्तविक आवश्यकताओं को बिना किसी परेशानी के पूरा किया जा सके और जानने वाले ग्राहकों के बजाय नए नोट पूरे देश में समान रूप से वितरित किए जा

सकें। समिति सिफारिश करती है कि आरबीआई मार्केट इंटेलिजेंस को समय-समय पर मनी चेंजर्स द्वारा आम लोगों पर लगाए जाने वाले प्रीमियम के प्रकार का सर्वेक्षण करना चाहिए। यदि आपूर्ति संवितरित हुई है तो प्रीमियम की संभावना कम होगी । (सिफारिश संख्या 21)

20. एएससीआई अध्ययन के निष्कर्ष बहुत उपयोगी हैं और समिति सिफारिश करती है कि डीसीएम को निष्कर्षों पर फिर से विचार करना चाहिए और और गैर-वर्तमान और वर्तमान सिक्कों सहित गंदे और कटे-फटे नोटों के विनिमय की अपनी आवश्यकता प्राप्त करने के लिए बैंकों का उपयोग करने में जनता द्वारा सामना की जाने वाली "असुविधाओं" को दूर करने के लिए उचित कार्रवाई करनी चाहिए। (सिफारिश संख्या 22)
21. समिति सिफारिश करती है कि नोटों को चिपकाने के पूरे मामले की समीक्षा आरबीआई द्वारा की जानी चाहिए । (सिफारिश संख्या 23)
22. मुद्रा प्रबंध विभाग द्वारा प्रदान की गई कुछ मदें और समिति की टिप्पणियां/सिफारिशें निम्नानुसार हैं: (सिफारिश संख्या 24):

i. गंदे/कटे-फटे नोटों को बदलने की सुविधा सार्वजनिक क्षेत्र के बैंकों द्वारा प्रदान की जा रही है, हालांकि कुछ बैंक यह सुविधा प्रदान नहीं करते हैं। समिति सिफारिश करती है कि आरबीआई को कठोर निर्णय लेने की आवश्यकता है कि जब बैंकों द्वारा गंदे/कटे-फटे नोटों को बदलने की सुविधा पर आरबीआई के निर्देशों का उल्लंघन किया जाता है तो किस तरह की प्रतिकूल कार्रवाई की जानी चाहिए।
ii. सार्वजनिक क्षेत्र के बैंकों को आरबीआई नोट वापसी नियमावली के तहत पूर्ण शक्तियों के प्रत्यायोजन के संबंध में, समिति ने पाया है कि जिन बैंक शाखाओं को अधिकृत किया गया है, उनकी सूची आसानी से उपलब्ध नहीं है और उपलब्ध कराने पर भी जानकारी अधूरी है और आम व्यक्ति को बैंकों की उन विशिष्ट शाखाओं के बारे में जानकारी नहीं मिलती है, जहां ये सुविधाएं उपलब्ध हैं।
iii. गंदे/कटे-फटे नोटों को बदलने की सुविधा के लिए, आरबीआई ने सार्वजनिक क्षेत्र/निजी क्षेत्र/विदेशी बैंकों की मुद्रा तिजोरी रखने वाली शाखाओं के लिए कटे-फटे नोटों को स्वीकार करना और बदलना अनिवार्य कर दिया है, जबकि गैर-मुद्रा तिजोरी रखने वाली सार्वजनिक क्षेत्र के बैंकों की शाखाओं के लिए उनकी सुविधा के अनुसार इस सुविधा का विस्तार करने के लिए यह एक "अनुरोध" के रूप में है। आम आदमी के सशक्तिकरण के लिए समिति सिफारिश करती है कि गंदे/कटे-फटे नोटों के आदान-प्रदान के लिए बैंक शाखाओं के वर्गीकरण के लिए एक सरल व्यवस्था निर्धारित की जाए और सूचना का व्यापक प्रचार किया जाए और आम आदमी की आसानी से पहुंच हो।
iv. सिक्कों की स्वीकृति के संबंध में मुद्रा प्रबंध विभाग ने बैंकों को निर्देश जारी कर दिए हैं। लेकिन कई बैंक अप्रचलित सिक्कों के लिए ये सुविधाएं प्रदान करने के लिए इच्छुक नहीं हैं, क्योंकि बैंकों से भारतीय रिजर्व बैंक/टकसालों को सिक्के भेजने में कठिनाइयाँ होती हैं। समिति सिफारिश करती है कि वितरण के लिए प्रोत्साहन की तर्ज पर सिक्कों की वापसी के लिए प्रोत्साहन अनिवार्य है क्योंकि धातु का मूल्य सिक्कों के अंकित मूल्य से अधिक हो सकता है।
v. जब अप्रचलित सिक्के प्राप्त करने की बात आती है तो भारतीय रिजर्व बैंक के मुंबई क्षेत्रीय कार्यालय में नकदी काउंटर ग्राहक के अनुकूल नहीं हैं । अप्रचलित सिक्कों को प्रस्तुत करने की तारीखों में बार-बार परिवर्तन से ग्राहकों को बहुत असुविधा होती है। समिति नोट करती है कि मुंबई क्षेत्रीय कार्यालय में अप्रचलित सिक्के अब सभी दिनों में स्वीकार किए जाते हैं।