<u>अनुलग्नक II</u>

सार्वजनिक सेवाओं पर प्रक्रियाओं और कार्यनिष्पादन लेखापरीक्षा समिति (सीपीपीएपीएस) मुद्रा प्रबंधन पर रिपोर्ट संख्या 4 पर सिफारिशें और कार्रवाई बिंदु: व्यक्तियों (गैर-व्यावसायिक) से संबंधित सेवाएं

नीचे दी गई तालिका वाणिज्यिक बैंकों से संबंधित समिति द्वारा की गई टिप्पणियों और आरबीआई द्वारा की गई टिप्पणियों / की गई कार्रवाई को दर्शाती है।

क्रम संख्या	समिति की सिफ़ारिशें	की गई कार्रवाई / की जाने वाली कार्रवाई
1.	सिफारिश संख्या 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।	अच्छा काम जारी रहेगा और नोटों और सिक्कों की आपूर्ति में और सुधार करने के प्रयास किए जाएंगे ताकि आम आदमी को आने वाली कठिनाइयों को कम किया जा सके। बैंकों को अपनी ओर से यह भी सुनिश्चित करना चाहिए कि मुद्रा तिजोरी में उनके पास उपलब्ध नोटों और सिक्कों की आपूर्ति, विशेष रूप से नए नोट, जनता को उदारतापूर्वक वितरित किए जाते हैं। कृपया प्रत्येक बैंक में तदर्थ समिति समीक्षा करें और सुनिश्चित करें कि ऐसा किया जा रहा है।
2.	सिफारिश संख्या 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 समानांतर रूप से संचलन होता है वहाँ मांग पत्र और आपूर्ति के साथ-साथ नोटों और सिक्कों पर अलग जानकारी का खुलासा करना महत्वपूर्ण है ।	स्वीकार किया गया है और लागू किया जाएगा।
3.	सिफारिश संख्या 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।	नोट किया गया । स्वच्छ नोट नीति को जारी रखा जाएगा और मुद्रा सत्यापन और प्रसंस्करण प्रणालियों के उपयोग को प्रोसेसिंग/सॉर्टिंग/सत्यापन के पूर्ण मशीनीकरण तक बढ़ाया जाएगा। बैंकों को अपनी ओर से स्वच्छ नोट नीति को अधिक सख्ती से लागू करना चाहिए, नोटों की स्टेपलिंग से बचना चाहिए, शाखाओं और तिजोरियों में नोटों की उचित

		छंटाई करनी चाहिए, केवल पुन: जारी करने योग्य गुणवत्ता वाले नोटों को संचलन में रखना चाहिए और गंदे और दोषपूर्ण नोटों के आदान-प्रदान के लिए जनता को आसान विनिमय सुविधाएं प्रदान करनी चाहिए। बैंकों को मुद्रा तिजोरियों में नोट सॉर्टिंग मशीन भी उपलब्ध करानी चाहिए, जैसा कि आरबीआई ने पहले ही सूचित किया है। प्रत्येक बैंक में तदर्थ समिति कृपया कार्यान्वयन सुनिश्चित करें।
4.	सिफारिश संख्या 4 समिति ने कुछ खेद के साथ यह पाया है कि कुछ कार्यों के लिए आम आदमी की परेशानियों को दूर किया जाना शायद हाल की अवधि में बढ़ गया है।	नोट किया गया। प्रत्येक बैंक में तदर्थ समिति को आम व्यक्ति की समस्याओं के बढ़ने के कारणों की जांच करनी चाहिए और ग्राहकों को गुणात्मक और समय पर सेवा सुनिश्चित करने के लिए सुधार लाने के लिए ग्राहक सेवाओं के लिए उनकी प्रक्रियाओं और प्रथाओं की समीक्षा करनी चाहिए। आरबीआई भी यही तरीका अपनाएगा।
5.	सिफारिश संख्या 5 समिति ने देखा है कि कुछ मूल्यवर्गों में पहले से ही कमी है और इसलिए, सिफारिश की जाती है कि शुरूआती चरणों में कमी को खत्म करने या कम से कम इसको कम करने के लिए ठोस प्रयास किए जाने चाहिए।	स्वीकार किया गया। आरबीआई यह सुनिश्चित करने का प्रयास करेगा कि वे नोटों और सिक्कों के वितरण में उदार हों ताकि कमी के किसी भी प्रभाव को दूर किया जा सके। बैंक भी अपने सार्वजनिक काउंटरों पर समान उपयुक्त कदम उठा सकते हैं। इसकी निगरानी के लिए प्रत्येक बैंक में तदर्थ समिति।
6.	सिफारिश संख्या 6 कमिटी ने सुझाव दिया कि सरकार और आरबीआई को 10 रुपये के सिक्के को जल्द से जल्द लाने की दिशा में काम करना चाहिए।	स्वीकार किया गया। आरबीआई ने इस मामले को जब्त कर लिया है और समिति की सिफारिशों के समर्थन से सिक्काकरण में तेजी लाई जाएगी। भारत सरकार के अंतिम निर्णय के अधीन, आरबीआई 2005 के दौरान 10 रुपये का सिक्का प्रारम्भ करने की स्थिति में होगा।
7.	सिफारिश संख्या 7 समिति इस बात पर जोर देना चाहती है कि एक ही मूल्यवर्ग के नोटों और सिक्कों की समानांतर आपूर्ति की लंबी अवधि टिकाऊ नहीं है। इसलिए, समिति 5 रुपये के नोट को पूरी तरह	स्वीकार किया गया और भारत सरकार के समर्थन से तत्काल आधार पर कार्यान्वयन के लिए ध्यान में रखा जाएगा।

	से समाप्त करने के लिए एक मजबूत और स्पष्ट नीति की सिफारिश करती है।	
8.	सिफारिश संख्या 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 जोर देकर कहती है कि यह जुर्माने की गंभीरता नहीं है बल्कि जुर्माने को पब्लिक 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 करारों (मौजूदा और नए दोनों) को संशोधित किया जाना चाहिए ताकि आरबीआई के निर्देशों का पालन न करने पर मौद्रिक दंड का प्रावधान हो।	स्वीकार किया गया । सुझाव को लागू करने की दृष्टि से, आरबीआई दोषी बैंकों और मुद्रा तिजोरियों पर जुर्माना लगाने के मौजूदा उपायों की समीक्षा करेगा। मुद्रा तिजोरी करारों की समीक्षा से संबंधित समिति की सिफारिशों को बैंक के डीबीओडी और विधि विभाग के परामर्श से लागू किया जाएगा।
9.	सिफारिश संख्या 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।	स्वीकार किया गया । मास्टर परिपत्र यथाशीघ्र जारी किया जाएगा ।
10.	सिफारिश संख्या 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 ।	दो महीने में समीक्षा की जाएगी ।

11.	सिफारिश संख्या 12 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 ।	स्वीकार किया गया। समिति द्वारा सुझाए गए अनुसार एक सिस्टम अध्ययन आयोजित किया जाएगा।
12	सिफारिश संख्या 13 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 ।	मनी चेंजर्स की समस्या का अध्ययन करने और मनी चेंजर्स और जनता के अन्य सदस्यों को सेवाओं के लिए अलग स्थान/समय प्रदान करने की संभावना का पता लगाने के लिए एक टास्क फोर्स का गठन किया जाएगा।
13	सिफारिश संख्या 14 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 ।	परिचालन स्तर पर पहुंच बाधित है लेकिन इस सिफारिश के आलोक में भारतीय रिजर्व बैंक के सभी क्षेत्रीय कार्यालयों को उचित रूप से सूचित किया जाएगा। प्रत्येक बैंक में तदर्थ समिति भी अपने परिचालन की समीक्षा कर सकती है और अपनी शाखाओं को उपयुक्त निर्देश दे सकती है।
14.	सिफारिश संख्या 16 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 ।	स्वीकार किया गया । मुद्रा विनिमय सुविधाओं के लिए नागरिक चार्टर को नया रूप दिया जाएगा और आरबीआई बैंकिंग हॉल में आने वाले ग्राहकों के लिए इसे मुफ्त में उपलब्ध कराने के अतिरिक्त बैंक की वेबसाइट पर अद्यतन संस्करण को रखने की व्यवस्था की जाएगी। बैंक अपनी शाखाओं में मुद्रा विनिमय सुविधाओं के संबंध में ऐसे नागरिक चार्टर को लागू करने और प्रचारित करने के लिए भी कदम उठा सकते हैं।

15.	सिफारिश संख्या 17 समिति सिफारिश करती है कि नए नोटों तक पहुंच प्रतिबंधित विशेषाधिकार नहीं होनी चाहिए बल्कि आम व्यक्ति के लिए भी उपलब्ध होनी चाहिए ।	इस सिफारिश के आलोक में भारतीय रिजर्व बैंक के सभी क्षेत्रीय कार्यालयों को एक बार फिर सूचित किया गया है। बैंकों को भी बिना किसी भेदभाव के जनता को नए नोटों की उपलब्धता सुनिश्चित करने के लिए समीक्षा करनी चाहिए और कदम उठाने चाहिए।
16.	सिफारिश संख्या 18 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 ।	प्रत्येक बैंक में तदर्थ समिति को समीक्षा करनी चाहिए और यह सुनिश्चित करना चाहिए कि ऐसी सूचनाएं उनकी शाखाओं में प्रमुखता से प्रदर्शित की जाती हैं।
17.	सिफारिश संख्या 19 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 ।	स्वीकार किया गया । आवश्यक स्पष्टीकरण जारी किया जाएगा और आरबीआई के क्षेत्रीय कार्यालयों को बैंक शाखाओं की एक सूची तैयार करने हेतु सूचित किया जाएगा, जहां दोषपूर्ण नोटों के अधिनिर्णयन और गंदे नोटों के विनिमय की सेवाएं उपलब्ध हैं और इसका प्रचार करें।
18.	सिफारिश संख्या 20 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	स्वीकार किया गया । रिज़र्व बैंक अपनी भाषा को सरल बनाने के लिए मौजूदा आरबीआई नोट वापसी नियमावली की समीक्षा करेगा। समिति के सुझाव के अनुसार पर्याप्त प्रचार-प्रसार भी किया जाएगा।

	लिए समय-समय पर सार्वजनिक जागरूकता अभियान प्रारम्भ करने चाहिए।	
19.	सिफारिश संख्या 21 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 ।	क्रम संख्या 12 पर गठित टास्क फोर्स मनी चेंजर्स द्वारा चार्ज किए जा रहे प्रीमियम पर नजर रखने के लिए सिस्टम और मार्केट इंटेलिजेंस के उपयोग की समीक्षा करेगी।
20.	सिफारिश संख्या 22 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।	स्वीकार किया गया और इसे किया जाएगा ।
21.	सिफारिश संख्या 23 समिति सिफारिश करती है कि नोटों को चिपकाने के पूरे मामले की समीक्षा आरबीआई द्वारा की जानी चाहिए ।	स्वीकार किया गया और इसे किया जाएगा ।
22.	सिफारिश संख्या 24	

	मुद्रा प्रबंध विभाग द्वारा प्रदान की गई कुछ मदें और समिति की टिप्पणियां/सिफारिशें निम्नानुसार हैं:	
	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।	(i) जैसा कि ऊपर मद संख्या 8 में पहले ही उल्लेख किया गया है, आरबीआई दोषी बैंकों पर जुर्माना लगाने के मौजूदा उपायों की समीक्षा करेगा।
	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।	(ii) आरबीआई के क्षेत्रीय कार्यालयों को जनता के लाभ के लिए ऐसी शाखाओं की सूची का प्रचार करने हेतु सूचित किया जाएगा ।
	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।	(iii) स्वीकार किया गया । ऐसी शाखाओं की सूची के लिए व्यापक प्रचार किया जाएगा।
	iv. सिक्कों की स्वीकृति के संबंध में मुद्रा प्रबंध विभाग ने बैंकों को निर्देश जारी कर दिए हैं।	(iv) सिक्कों की वापसी के लिए प्रोत्साहन देने संबंधी समिति के सुझाव को स्वीकार किया जाता है। एक महीने

	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।	में आईबीए के परामर्श से एक विस्तृत योजना तैयार की जाएगी।
	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।	(v) आरबीआई के क्षेत्रीय कार्यालयों को सूचित किया जाएगा कि वे सिक्कों की स्वीकृति के लिए मौजूदा सुविधाओं की समीक्षा करें और इसमें और सुधार करें और यह सुनिश्चित करें कि वे ग्राहक के अनुकूल हैं। केंद्रीय कार्यालय प्रक्रिया को सुविधाजनक बनाएगा।