भारत सरकार

वित्त मंत्रालय

व्यय विभाग

राज्य सभा

लिखित प्रश्न संख्या - 1184

मंगलवार, 10 फरवरी, 2026/21 माघ, 1947 (शक)

सार्वजनिक वित्तीय प्रबंधन प्रणाली सुधार

1184. श्री मस्तान राव यादव बीडा:

डॉ. अनिल सुखदेवराव बोंडे:

श्रीमती संगीता यादव:

श्री चुन्नीलाल गरासिया:

श्री नरहरी अमीन:

श्री बाबूभाई जेसंगभाई देसाई:

क्या ***वित्त*** मंत्री यह बताने की कृपा करेंगे किः

(क) केंद्रीय और राज्य सरकार की योजनाओं में निधि प्रवाह, लेखांकन और भुगतान के लिए एकीकृत मंच के रूप में सार्वजनिक वित्तीय प्रबंधन प्रणाली (पीएफएमएस) को सुदृढ़ करने हेतु वर्ष 2025 के दौरान क्या-क्या पहल की गई हैं;

(ख) पीएफएमएस के अंतर्गत शिकायत निवारण, लेनदेन ट्रैकिंग और लाभार्थी संपर्क में सुधार के लिए कौन-कौन से कदम उठाए गए हैं;

(ग) इन उपायों से पारदर्शिता में कितनी वृद्धि हुई है, निधि संवितरण में देरी कितनी कम हुई है और सेवा प्रदायगी में कितना सुधार हुआ है; और

(घ) क्या मंत्रालय दक्षता और उपयोगकर्ता-अनुभव को बढ़ाने के लिए कोई और तकनीकी या प्रक्रियागत सुधार करने का विचार रखता है, यदि हां, तो तत्संबंधी ब्यौरा क्या है?

उत्तर

वित्त राज्य मंत्री

(श्री पंकज चौधरी)

(क), (ग) और (घ): सार्वजनिक वित्तीय प्रबंधन प्रणाली (पीएफएमएस) कार्यान्वयन एजेंसियों और अन्य लाभार्थियों के लिए निधि प्रबंधन और ई-भुगतान के लिए एक वेब-आधारित ऑनलाइन लेनदेन प्रणाली है। सरकार ने विभिन्न मौजूदा स्वतंत्र प्रणालियों को एकीकृत करते हुए, सरकारी लेनदेन और डीबीटी के भुगतान, लेखांकन और समन्वय के लिए पीएफएमएस को एक एकल मंच के रूप में अधिदेशित किया है। बेहतर निधि प्रबंधन के लिए पीएफएमएस पर कई नकदी प्रबंधन मॉड्यूल शुरू किए गए हैं, जिनमें सिंगल नोडल एजेंसी (एसएनए), ट्रेजरी सिंगल अकाउंट (टीएसए), केंद्रीय नोडल एजेंसी (सीएनए) और सिंगल नोडल एजेंसी समयोचित प्रणाली एकीकृत शीघ्र हस्तांतरण (एसएनए स्पर्श) शामिल हैं।

केंद्र प्रायोजित योजनाओं के लिए एसएनए स्पर्श और स्पर्श - प्रत्यक्ष लाभ हस्तांतरण (डीबीटी) समय पर निधि जारी करना सुनिश्चित कर रहे हैं। इन उपायों ने वास्तविक समय की रिपोर्टों के माध्यम से निधियों की निगरानी और योजनाओं में समय पर भुगतान को सक्षम करके पारदर्शिता में उल्लेखनीय वृद्धि की है। भारतीय रिजर्व बैंक के माध्यम से लाभार्थी के बैंक खाते में भुगतान सीधे जमा होने से निधि संवितरण में होने वाले विलंब को और कम कर दिया गया है।

डीबीटी मॉड्यूल को सुदृढ़ करने के लिए, पीएफएमएस ने संचालन को सुव्यवस्थित करने के लिए अपनी प्रणाली को अद्यतन किया है और नए प्रोटोकॉल लागू किए हैं। इनमें दावों की फाइलों की भारी अस्वीकृति से आंशिक स्वीकृति में परिवर्तन और बाहरी प्रणालियों के साथ डी-सीडेड और सीडेड आधार डेटा को अग्रिम रूप से साझा करना शामिल है। उपयोगकर्ता की प्रतिक्रिया और आवश्यकताओं के आधार पर पीएफएमएस में प्रौद्योगिकीय और प्रक्रियात्मक सुधार नियमित रूप से किए जाते हैं। उपयोगकर्ता अनुभव में और सुधार के लिए ग्राहक संबंध प्रबंधन (सीआरएम) शुरू किया गया है।

(ख): पीएफएमएस ने पीएफएमएस उपयोगकर्ताओं/लाभार्थियों के लिए शिकायत निवारण तंत्र को सुदृढ़ करने हेतु ग्राहक संबंध प्रबंधन (सीआरएम) प्रणाली नामक एक शिकायत निवारण प्रणाली शुरू की है। सीआरएम प्रणाली की प्रमुख विशेषताएं निम्नलिखित हैं:

- उठाई गई प्रत्येक शिकायत के लिए स्वचालित रूप से एक टिकट का निर्माण।
- उपयोगकर्ता को टिकट नंबर के साथ एक स्वचालित पावती।
- उपयोगकर्ता द्वारा शिकायतों की स्थिति की निगरानी।
- पीएफएमएस हेल्पडेस्क पोर्टल पर अक्सर पूछे जाने वाले प्रश्न।

पीएफएमएस प्रत्येक सोमवार और बुधवार को ओपन हाउस सत्र आयोजित करता है। यह सीआरएम उपयोगकर्ताओं के लिए अपने संदेह दूर करने और समस्याओं का समाधान प्राप्त करने का एक मंच है। इसके अतिरिक्त, डीबीटी ओपन हाउस सभी कार्य दिवसों (वीसी के माध्यम से) पर दोपहर 12 बजे से अपराह्न 1 बजे तक आयोजित किया जाता है। यह पीएफएमएस के उपयोगकर्ताओं (नागरिकों सहित) के लिए अपने संदेह दूर करने और समस्याओं का समाधान प्राप्त करने का एक मंच है।

******