

भ्रष्टाचार से निबटने व सुशासन देने के लिए शिकायत निवारण के लिए उठाये जाने वाले कदम

लोक शिकायत : शिकायत निवारण कमीशन पर संवाद के लिए टिप्पणी इस पर्चे का उद्देश्य सरकार को भारत की जनता के प्रति अपने कर्तव्य और प्रतिबद्धताएँ व देश के प्रति –

इस पर्चे का उद्देश्य ऐसे तंत्रों पर विचार विमर्श करना है जो जनता का प्रत्यक्ष व नियमित रूप से सरकार को अपने क्रियाकलापों विशेषकर देश के प्रति अपनी जिम्मेदारी व प्रतिबद्धता के लिए जवाबदेह बनाते हैं। इस पर्चे में कुछ महत्वपूर्ण सिद्धान्त प्रस्तुत हैं जो भ्रष्टाचार निवारण व सु-शासन को स्थापित करने के उपायों में निहित होंगे। यह पर्चा शिकायत निवारण कमीशन की केन्द्र में व राज्यों में गठन का प्रस्ताव रखता है जिससे एक संस्थागत ढांचा उपलब्ध हो जो सरकार को क्रियाकलापों की कमजोरियों और खामियों की शिकायत व जाँच करवा कर प्रतितोष पा सके।

संलग्न है प्रस्तावित तंत्र के कार्यशैली का फ्लो – चार्ट

उद्देश्य :

ऐसे तंत्र को स्थापित करना जहाँ आम जनता सरकार को उसके नागरिकों के प्रति कर्तव्य, उत्तरदायित्व व प्रतिबद्धताओं के लिए जवाबदेह बना सके।

1. सभी सार्वजनिक ऑफिसों, अधिकारियों व सेवाकारियों की कार्यशैली के स्पष्ट व ठोस नियम स्थापित करना
2. ऐसी व्यवस्थाओं का विकास सुनिश्चित करना जिससे भारत की जनता को इन नियमों के प्रति उचित रूप से जागरूक किया जा सके और उनसे सम्बन्धित अपने अधिकारों के प्रति चेतन किया जा सके।
3. ऐसी संस्थागत क्षमताओं को विकसित करना जो निम्न प्रकार की शिकायत सुन सके जाँच कर सके और निवारण कर सके ।
 - (अ) सार्वजनिक प्राधिकार/ऑफिस के परिभाषित/निर्धारित कार्यक्षेत्र नियमों में किसी प्रकार की त्रुटि
 - (ब) किसी भी सार्वजनिक प्राधिकार/ऑफिस द्वारा अन्य किस कानून, नियम, नीति निर्देश, आदेश इत्यादि में रेखांकित सेवा, उत्तरदायित्व, प्रतिबद्धता, समयबद्धता इत्यादि का उल्लंघन
 - (स) किसी भी सार्वजनिक प्राधिकार/ऑफिस से अपेक्षित सेवाओं व उत्तरदायित्व के निर्वहन में असफलता

कार्यक्षेत्र के नियमों का सृजन :

4. सार्वजनिक प्राधिकार/ऑफिस के नागरिकों के प्रति कर्तव्यों, उत्तरदायित्वों और प्रतिबद्धताओं के कार्यक्षेत्र के नियमों के व्यक्तव्य में सम्मिलित हो पर अनिवार्य रूप से सीमित न हो।
 - (अ) सेवाओं और वस्तुओं जो प्रत्यक्ष या अप्रत्यक्ष रूप से विशेष सार्वजनिक प्राधिकार /ऑफिस प्रदत्त करता है, उनको परिभाषित करना
 - (ब) उन प्रक्रियाओं का विस्तृत से वर्णन करना जिनके द्वारा जनता उन सेवाओं और वस्तुओं को प्राप्त कर सके जिनका हक वे सार्वजनिक प्राधिकार/ऑफिस से रखते हैं।
 - (स) उन स्थितियों का वर्णन करना जिनके अन्तर्गत एक व्यक्ति सेवाओं और वस्तुओं को पाने योग्य बन जाता है और परिणामस्वरूप उन श्रेणियों का वर्णन जिनके तहत जनता सेवाओं और वस्तुओं के हकदार बन जाते हैं।
 - (द) जनता को उपलब्ध वस्तुओं और सेवाओं पर लागू परिमाणात्मक और ठोस मापदण्ड (माप, वजन इत्यादि) और समयबद्धता को परिभाषित करना।
 - (इ) प्रत्येक सार्वजनिक प्राधिकार/ऑफिस द्वारा उन परिणामों/नतीजों का गुणात्मक और परिमाणात्मक निर्धारण जो उन्होंने सेवाओं और वस्तुओं प्रदत्त करने के उत्तरदायित्व का वहन करने हेतु लक्षित किया था। जैसे शौच सेवाओं की सफाई का स्तर।
 - (फ) वैयक्तिक उत्तरदायित्व का सेवाओं और वस्तुओं को देने का निर्धारण (कौन लागू करने के लिए और कौन सुपरवाइज करने के लिए) ये सब आर. टी. आई. के सेक्शन 4 (1) (ब) के तहत स्वतः प्रकटीकरण का भाग बन जाना चाहिये।

लोगों को सार्वजनिक प्राधिकार/ऑफिस के क्रिया कलापों के बारे में जागरूक करना

5. प्रत्येक सार्वजनिक प्राधिकार/ऑफिस का उत्तरदायित्व है कि अपने क्रिया कलापों के नियमों का संचार व्यापक रूप से सही तरीकों से हो उनका तथ्यात्मक सत्यापन हो और निर्धारित समय सीमा के अनुरूप उनको समसामयिक बनाना।

रोकथाम और शिकायत निवारण के लिए व्यवस्था की स्थापना

प्रत्येक सार्वजनिक प्राधिकार/ऑफिस का एक अधिकृत शिकायत निवारण अधिकारी होगा जो किसी भी अधिकारी या कार्यकारी की त्रुटियों या कमियों को सुन कर निपटारा समय-सीमा में करना/शिकायत निवारण अधिकारी के पास पर्याप्त अधिकार व सत्ता है जिसके द्वारा व सुनिश्चित कर सकता है कि—

- (अ) कमी का एक यथोचित समय-सीमा में निपटारा
- (ब) सबसे पहले तो कमी के लिए कौन उत्तरदायी है, तय करना और जहां जरूरी लगे, गलती करने वाले कार्यकारी की भर्त्सना करना या सजा देना।

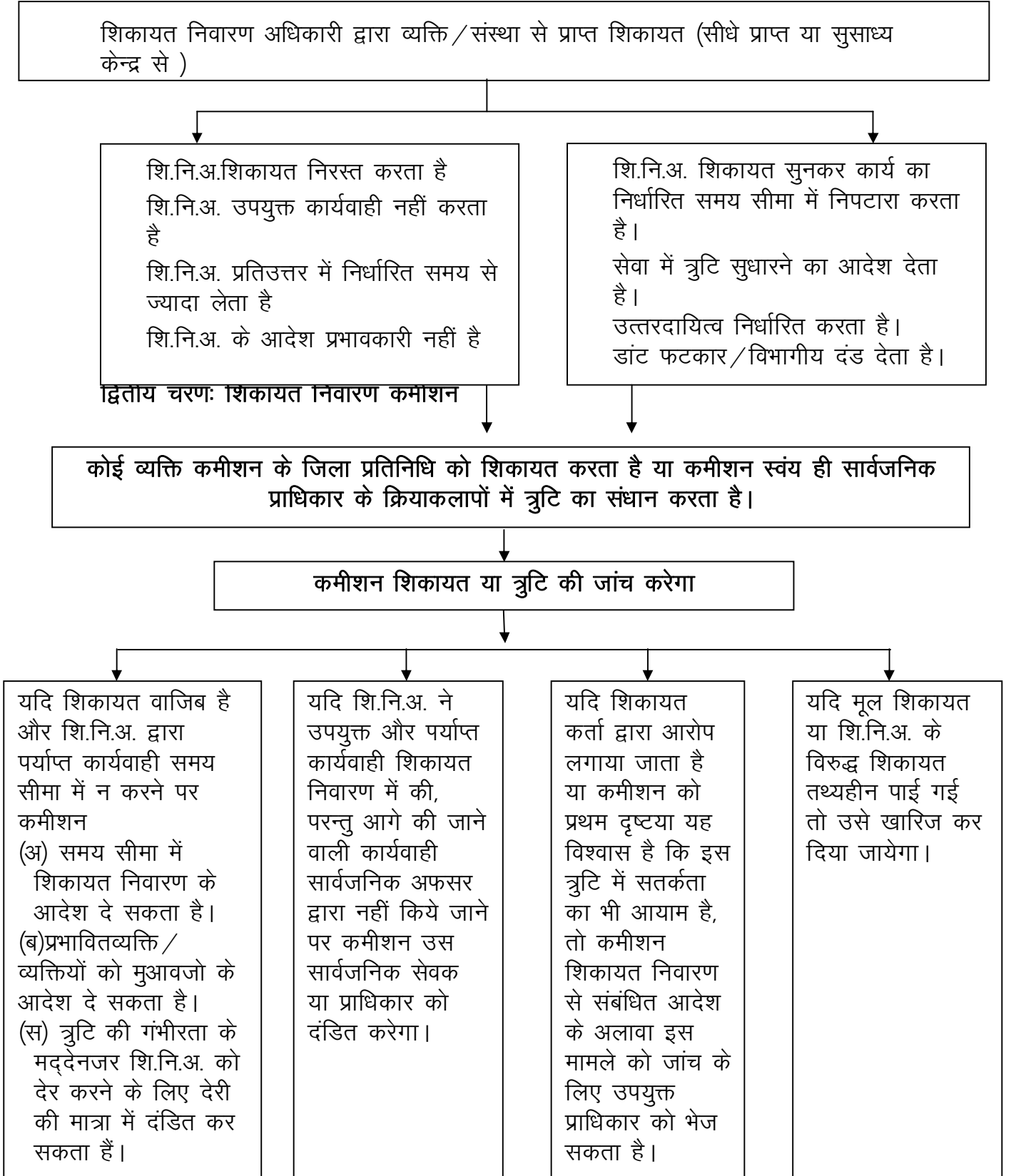
6. ब्लॉक स्तर पर सुसाध्य केन्द्रों की स्थापना करना जो नागरिकों की शिकायत को नोट करके उपयुक्त शिकायत निवारण अधिकारी को प्रेषित करेंगे ये केन्द्र सूचना

केन्द्रों की तरह कार्य करेंगे और नागरिकों को विभिन्न सरकारी योजनाओं और प्रोग्रामों के बारे में जानकारी देना और नागरिकों की शिकायत करने में मदद करना और उनको आवेदन और हकों के बारे में खोज-खबर रखना। ये सुसाध्य केन्द्र शिकायत निवारण कमीशन के शासन अधीन होंगे।

7. जहां शिकायत का निवारण निर्धारित समय में शिकायत निवारण अधिकारी द्वारा नहीं होता है या कोई व्यक्ति शिकायत निवारण अधिकारी के द्वारा लिये गये निर्णयों के लिए अपनाये गये तरीकों से दुखी है, तो शिकायत कर्ता शिकायत निवारण कमीशन के जिला ऑफिस में समय बद्ध सीमा में शिकायत अपनी आपत्ती या अपील दर्ज करा सकता है जिसकी समय बद्ध सीमा में जांच करनी पड़ेगी। शिकायत की जांच के लिए सामान्यतः कमीशन के जिला प्रतिनिधि खुली जन सुनवाई शिकायत कर्ता के नजदीकी स्थान पर जगह-जगह करेंगे और शिकायत के स्थल पर भी जरूरत पड़ने पर जायेंगे।
8. जिला प्रतिनिधि के आदेश (या आदेश न देना) के विरुद्ध में अपील प्रत्येक राज्य कमीशन के अधिकार में होगी और केन्द्र सरकार के अफसरों की अपील केन्द्रीय कमीशन में होगी।
9. जहां कमीशन या जिला प्रतिनिधि यह निश्चित कर लेते हैं कि शिकायत वाजिब है या तो शिकायत निवारण अधिकारी द्वारा कार्यवाही नहीं हुई या पर्याप्त कार्यवाही नहीं हुई या सीमा में नहीं हुई तो वह:
 - (अ) शिकायत निवारण निश्चित समय में हो, ऐसा आदेश दे सकता है।
 - (ब) आदेश दे सकता है जरूरत पड़ने पर कि गलती की गई उसका मुआवजा प्रभावित व्यक्ति को आवश्यक रूप से मिले।
 - (स) त्रुटि की गंभीरता को ध्यान में रखते हुए शिकायत निवारण अधिकारी को दंडित करें और जहां मामला देरी करने का हो, शिकायत निवारण अधिकारी को देरी की मात्रा में भुगतान करना पड़े।
10. जहां कमीशन यह सुनिश्चित कर ले कि शि.नि.अ. ने तो उपयुक्त और सही कार्यवाही की परन्तु शिकायत निवारण में आगे की कार्यवाही अन्य सार्वजनिक सेवक या प्राधिकार द्वारा नहीं हुई या लंबित हुई, ऐसी स्थिति में कमीशन उस दोषी अधिकारी को दंडित करेगा।
11. प्रत्येक शिकायत में जहां शिकायत कर्ता द्वारा आरोप लगाया गया है या कमीशन को पहली दृष्टि में विश्वास होता है कि यह प्रथम दृष्टया भ्रष्टाचार निवारण एक्ट का उल्लंघन है तो कमीशन शिकायत निवारण के लिए आदेश देने के अतिरिक्त मामले को आगे जांच के लिए उपयुक्त प्राधिकारी को भेज सकता है।
12. कमीशन ऐसी शिकायतों की भी सुनवाई करेगा जहां जनता ने सार्वजनिक प्राधिकार द्वारा अपर्याप्त कार्यशैली नियमों का प्रकथन देने की शिकायत की हो या बिल्कुल ही नहीं देने की शिकायत की हो। जहां ऐसी शिकायत मिली हो या कमीशन द्वारा ऐसी त्रुटि पर ध्यान दिया गया हो, कमीशन त्रुटि को सुधारने के लिए संबंधित सार्वजनिक प्राधिकरण या ऑफिस को समय-सीमा में कार्य संपन्न करने के निर्देश दे सकता है।
13. यदि सार्वजनिक प्राधिकार इन निर्देशों की अनुपालना करने में असमर्थ होता है तो बिना संतोषजनक कारण के कमीशन संबंधित अधिकारी को दण्डित कर सकता है। जहां निर्देशों की अवमानना की पुनरावृत्ति हो, कमीशन संबंधित अधिकारी के अनुशासनात्मक प्राधिकार को विभागीय कार्यवाही शुरू करने के निर्देश दे सकता है।
14. कमीशन को पर्याप्त अधिकार दिये जायेंगे जिससे वह निर्देशों की अनुपालना सुनिश्चित कर सकें।

15. कमीशन की कार्यशैली आर. टी. आई. एक्ट 2005 के शब्द और भावना के अनुरूप पारदर्शी हो।
16. कमीशन किसी भी सार्वजनिक प्राधिकार/ऑफिस को उसके ढाँचे संरचना व क्रिया विधि में अधिकारियों को प्रशिक्षित और संवेदनशील बनाने में आवश्यक परिवर्तन के निर्देश दे सकता है जिससे नागरिकों की शिकायत पर बेहतर कार्यवाही हो सके। कमीशन किसी भी सार्वजनिक प्राधिकार/ऑफिस को उसकी नीति/आदेश/मार्गदर्शिका में परिवर्तन के सुझाव दे सकता है यदि कमीशन की राय में ऐसी नीतियों और आदेशों से जनता को शिकायत है।
17. ऐसे कार्यकलापों व अन्य को करने में कमीशन की आवश्यकता अनुसार सभी सुविधाएँ व अधिकार दिये जायेंगे।
18. कमीशन प्राकृतिक न्याय के सिद्धान्त की पालना करेगा और संबंधित पार्टियों को सुनवाई का अधिकार देगा विशेष कर शिकायत रफा-दफा/निरस्त करने से या दंड सुनाने से पूर्व।
19. कमीशन किसी भी विशिष्ट सार्वजनिक प्राधिरण की कार्यशैली का जरूरत पड़ने पर या नियतकालिक सामाजिक अंकेक्षण करवा कर पारदर्शिता और सहभागिता का मूल्यांकन कर सकता है। ऐसे सामाजिक अंकेक्षण का महत्व प्रारम्भिक जांच का होगा जिसके आधार पर कमीशन आदेश निकाल सकता है या आवश्यकता लगने पर एक विस्तृत जांच करवा सकता है। किसी भी सतर्कता के मुद्दे पर सामाजिक अंकेक्षण के दौरान उसको दसवें बिन्दु के आधार पर निबटेगा।
20. मोनिटरिंग कमेटी या सामाजिक अंकेक्षण की रिपोर्ट के आधार पर प्रथम दृष्टया शिकायत व्यक्ति या व्यवस्था संबंधी कमीशन को भेजी जा सकती है। और कमीशन उसको शिकायत मान कर उसका नियमानुसार निपटारा कर सकता है।

फलो चार्ट
प्रथम चरण सार्वजनिक प्राधिकार के तहत



शिकायत निवारण लोकपाल व्यवस्था

शिकायत कर्ता का सहयोग करने के लिये हर ब्लोक स्तर पर एवं शहरी क्षेत्र में वार्ड स्तर पर **शिकायत निवारण सहायता केन्द्र** होगा। शिकायत कर्ता अपनी शिकायत सहायता केन्द्र के माध्यम से शिकायत कर सकेगा सहायता केन्द्र शिकायत की एक प्रति सम्बन्धित कार्यालय एवं जिला शिकायत निवारण प्राधिकरण को भी भेजेगा

स्वयं व्यक्ति भी सीधे सम्बन्धित शिकायत निवारण अधिकारी को शिकायत कर सकता है उसकी प्रति जिला शिकायत निवारण प्राधिकरण को भी भेजेगा।

शिकायत निवारण अधिकारी जो कि हर कार्यालय में होगा

शिकायत सुनता है और निर्धारित समय में निवारण करता है तो

1. शिकायत कर्ता का काम हो इसके लिए आदेश दे सकता है
2. काम नहीं करने वाले की जिम्मेदारी तय करेगा
3. काम नहीं करने पर विभागीय कार्यवाही करेगा
4. की गई कार्यवाही की रिपोर्ट जिला प्राधिकरण को भेजेगा।

1. शिकायत को निरस्त कर सकता है
2. यदि उचित कार्यवाही नहीं करता है।
3. यदि निर्धारित समय सीमा में शिकायत का निवारण नहीं करता है
4. यदि शिकायत निवारण अधिकारी का आदेश प्रभावी नहीं है।

जिला शिकायत निवारण प्राधिकरण

समय सीमा में शिकायत की जांच करता है तो.....

1. शिकायत के निवारण का आदेश दे सकता है
2. शिकायतकर्ता को क्षतिपूर्ति दिला सकता है।
3. दोषी अधिकारी पर जुर्माना लगा सकता है।
4. यदि प्रकरण भ्रष्टाचार से सम्बन्धित पाया जाये तो सम्बन्धित भ्रष्टाचार निवारण प्राधिकरण या केन्द्रीय/राज्य लोकपाल को भेजेगा

1. शिकायत को निरस्त कर सकता है
2. यदि उचित कार्यवाही नहीं करता है
3. यदि निर्धारित समय सीमा में शिकायत का निवारण नहीं करता
4. यदि जिला शिकायत निवारण अधिकारी का आदेश प्रभावी नहीं है।

यदि शिकायत का समाधान जिला स्तर पर नहीं हो तो

राज्य एवं केन्द्रीय शिकायत निवारण लोकपाल