

# योजना

फरवरी 2018

विकास को समर्पित मासिक

₹ 22

## लोक शिकायत समाधान

प्रभावी शिकायत निपटान : सुशासन का सार  
के वी इयप्पन

लोक शिकायत समाधान : सुशासन की चुनौतियां  
डॉली अरोड़ा

निजी सेवा प्रदाता : समाधान तंत्र  
उदय एस मेहता, सिद्धार्थ नारायण

### विशेष लेख

ई-शासन : नवभारत 2022  
के लिए शिकायत समाधान  
योगेश सूरी, देश गौरव सेखरी

### फोकस

महिलाओं की शिकायतों  
का निवारण  
वी अमुदावल्ली

### जरा हटके

स्वच्छ भारत के लिए  
व्यवहार परिवर्तन संचार  
परमेश्वरन अय्यर



# हमारी पत्रिकाएं



## प्रकाशन विभाग

सूचना एवं प्रसारण मंत्रालय, भारत सरकार  
सूचना भवन, सी जी ओ कॉम्प्लेक्स, लोधी रोड, नई दिल्ली -110003  
वेबसाइट : [www.publicationsdivision.nic.in](http://www.publicationsdivision.nic.in)

ऑर्डर के लिए संपर्क करें-  
फोन : 011-24367260, 24365609, ई मेल : [businesswng@gmail.com](mailto:businesswng@gmail.com)



@DPD\_India



[www.facebook.com/publicationsdivision](http://www.facebook.com/publicationsdivision)  
[www.facebook.com/yojanaJournal](http://www.facebook.com/yojanaJournal)



• वर्ष : 62  
• अंक 02  
• कुल पृष्ठ : 64  
• फरवरी 2018  
• माघ-फाल्गुन, शक संवत् 1939

# योजना

दरें: वार्षिक: ₹ 230 द्विवार्षिक: ₹ 430, त्रिवार्षिक: ₹ 610

प्रधान संपादक: दीपिका कच्छल

संपादक: ऋतेश पाठक

संपादकीय कार्यालय

648, सूचना भवन, सीजीओ परिसर,

लोधी रोड, नयी दिल्ली-110 003

दूरभाष (प्रधान संपादक): 24362971

संयुक्त निदेशक (उत्पादन): वी के मीणा

संपादक (प्रसार एवं विज्ञापन):

गोपाल के एन चौधरी

आवरण: गजानन पी धोपे

पत्रिका मंगवाने, सदस्यता, नवीकरण, पुराने अंकों की प्राप्ति एवं एजेंसी आदि के लिए मनीऑर्डर/डिमांड ड्राफ्ट/पोस्टल आर्डर 'अपर महानिदेशक, प्रकाशन विभाग' के नाम से बनवा कर निम्न पते पर भेजें:

प्रसार एवं विज्ञापन अनुभाग

प्रकाशन विभाग, कमरा सं. 48-53

भूतल, सूचना भवन, सीजीओ परिसर

लोधी रोड, नयी दिल्ली-110003

दूरभाष: 011-24367453

ईमेल: pdjuicr@gmail.com

सदस्य बनने अथवा पत्रिका मंगाने के लिए हमारे निम्नलिखित विक्रय केंद्रों पर भी संपर्क किया जा सकता है। साथ ही हमारी वेबसाइट तथा योजना हिन्दी के फेसबुक पेज पर भी संपर्क किया जा सकता है।

- योजना का लक्ष्य देश के आर्थिक विकास से संबंधित मुद्दों का सरकारी नीतियों के व्यापक संदर्भ में गहराई से विश्लेषण कर इन पर विमर्श के लिए एक जीवंत मंच उपलब्ध करना है।
- योजना में प्रकाशित लेखों में व्यक्त विचार लेखकों के अपने हैं। जरूरी नहीं कि ये लेखक भारत सरकार के जिन मंत्रालयों, विभागों अथवा संगठनों से संबद्ध हैं, उनका भी यही दृष्टिकोण हो।
- प्रकाशित विज्ञापनों की विषयवस्तु के लिए योजना उत्तरदायी नहीं है।
- योजना में प्रकाशित आलेखों में प्रयुक्त मानचित्र व प्रतीक आधिकारिक नहीं है, बल्कि सांकेतिक हैं। ये मानचित्र या प्रतीक किसी भी देश का आधिकारिक प्रतिनिधित्व नहीं करते हैं।



## इस अंक में

- **संपादकीय** ..... 7
- **जरा हटके**
  - स्वच्छ भारत के लिए व्यवहार परिवर्तन संचार
  - परमेश्वरन अय्यर ..... 33
- **विशेष आलेख**
  - भारत में नागरिक घोषणापत्र
  - मीना नायर ..... 39
  - **क्या आप जानते हैं?** ..... 42
  - सुशासन का मंत्र: जनशिकायतों का समाधान
  - भास्कर ज्योति ..... 43
  - चिकित्सा क्षेत्र में शिकायत व परिवाद निदान प्रणाली
  - संजीव कुमार ..... 47
  - वस्त्र उद्योग पर जीएसटी का प्रभाव
  - सी चिन्नप्पा ..... 51
  - सुशासन व राज्यों की शिकायत निवारण प्रणाली
  - गोविन्द कुमार झा
  - शिवाजी त्रिपाठी ..... 57
- प्रभावी शिकायत निपटान: सुशासन का सार
- के वी इयप्पन ..... 9
- ई-शासन: नवभारत 2022 के लिए शिकायत समाधान
- योगेश सूरी
- देश गौरव सेखरी ..... 13
- लोक शिकायत समाधान: सुशासन की चुनौतियां
- डॉली अरोड़ा ..... 17
- सूचना का अधिकार: आमजन का सशक्त हथियार
- 22
- निजी सेवा प्रदाता: समाधान तंत्र
- उदय एस मेहता
- सिद्धार्थ नारायण ..... 25
- **फोकस**
  - महिलाओं की शिकायतों का निवारण
  - वी अमुदावल्ली ..... 29

## प्रकाशन विभाग के विक्रय केंद्र

शहर	पता	पिनकोड	दूरभाष
नयी दिल्ली	सूचना भवन, सीजीओ कॉम्प्लेक्स, लोधी रोड	110003	011-24367260
दिल्ली	हाल सं. 196, पुराना सचिवालय	110054	011-23890205
नवी मुंबई	701, सी- विंग, सातवीं मंजिल, केंद्रीय सदन, बेलापुर	400614	022-27570686
कोलकाता	8, एसप्लानेड ईस्ट	700069	033-22488030
चेन्नई	'ए' विंग, राजाजी भवन, बंसल नगर	600090	044-24917673
तिरुअनंतपुरम	प्रेस रोड, नयी गवर्नमेंट प्रेस के निकट	695001	0471-2330650
हैदराबाद	कमरा सं 204, दूसरा तल, सीजीओ मीनार, कवादिगुड सिकंदराबाद	50080	040-27535383
बंगलुरु	फर्स्ट फ्लोर, 'एफ' विंग, केंद्रीय सदन, कोरामंगला	560034	080-25537244
पटना	बिहार राज्य कोऑपरेटिव बैंक भवन, अशोक राजपथ	800004	061-22683407
लखनऊ	हॉल सं-1, दूसरा तल, केंद्रीय भवन, क्षेत्र-एच, अलीगंज	226024	0522-2225455
अहमदाबाद	अंबिका कॉम्प्लेक्स, फर्स्ट फ्लोर	380007	079-26588669
गुवाहाटी	मकान सं. 4, पेंशन पारा रोड, गुवाहाटी	781003	030-2665090

हिंदी, असमिया, बांग्ला, अंग्रेजी, गुजराती, कन्नड़, मलयालम, तमिल, तेलुगु, मराठी, उड़िया, पंजाबी तथा उर्दू में एक साथ प्रकाशित



## आपकी राय

### लोग खुद जागें

लोकप्रिय पत्रिका 'योजना' हमारे लिए यह बहुत कारगर साबित हुआ है क्योंकि इसी पत्रिका के माध्यम से अपनी वैचारिक बुद्धिमत्ता एवं नए-नए शब्दों से जुड़ने का अवसर मिला है। पत्रिका के पिछले अंक के माध्यम से 'स्वच्छता मिशन' के तथ्यों को जानने का मौका मिला। दुर्भाग्य है कि प्रधानमंत्री को देश को 'स्वच्छ' रखने के लिए जनता को जगाना पड़ता है, क्या हमारा यही कर्तव्य बनता है कि अपने देश को गंदा रहने देना चाहिए। हमारी अंतरात्मा इतनी मरणासन्न हो गई है कि मानवीयता की माला को भी न बचा सके। स्वर्णिम भारत के गणतंत्र इतिहास में पहले ऐसे प्रधानमंत्री हैं जिन्हें भारतीय ग्राम की दुर्दांत दशा को बंद करने के लिए 'दरबाजा बंद अभियान' चलाना पड़ रहा है, क्या अपनी इज्जत बचाने के लिए 133 करोड़ देशवासी आगे नहीं आ सकते। ऐसी नौबत आ गई कि अब स्वच्छता के बाद शौचालय बनाने के लिए प्रधानमंत्री ने मोर्चा संभाल रखा है, क्योंकि वे समझते हैं कि गांव में ही भारत की सांस्कृतिक-विरासत रची बसी है। अगर गांव को ही छोड़ दिया जाए तो न्यू इंडिया की कल्पना को स्वीकार नहीं किया जा सकता, मैं कुछ व्यक्ति को देखता हूँ

तो आश्चर्य होता है कि कूड़ा-कचरा को कूड़ेदान में न डालकर यत्र-तत्र फेकते हैं, जब मैं स्कूल जाता था तो कक्षा को प्रतिदिन साफ रखता था और साफ-सफाई में पूरा लगाव था। भारतीयों को अपने मन से पहले गंदगी दूर करनी होगी तभी भारत को साफ रखा जा सकता है। जब तक जनता जागरूक नहीं होगी, साफ-सुथरा के महत्व को नहीं समझेगी। सिर्फ स्वच्छता पखवाड़ा पर झाड़ू उठाने से नहीं होगा, यहां साफ-सफाई को दिनचर्या में शामिल करना होगा। हर एक भारतीय के रग-रग में भारतीयता की भावना झलकनी चाहिए तभी हमारे देश को आर्थिक, सांस्कृतिक, वैचारिक, राजनैतिक और ऐतिहासिक रूप से बचाया जा सकता है। तभी हमारा सपना साकार होगा।

— निक्कू कुमार मिश्रा  
गोगरी (ब्राह्मण टोला)  
खगड़िया (बिहार)

### किसानों की आय दुगुनी करने के उपाय

'बैंकिंग सुधार' पर केंद्रित योजना का जनवरी 2018 अंक मिला। आजादी के बाद से ही भारतीय अर्थव्यवस्था में बैंकों की बेहद अहम भूमिका रही है। 2008 के वैश्विक

मंदी के दौर में जब अमेरिका के बेहद मजबूत बैंक, एक-एक कर धराशाही हो रहे थे, भारतीय बैंक बेहद मजबूती के साथ टिके रहे। पिछले कुछ वर्षों से भारतीय बैंक *अनर्जक परिसम्पतियों* के भार से जूझ रहे हैं। इसका प्रभाव भारत की सकल वृद्धि दर पड़ रहा है। भारत सरकार ने बैंकों की मजबूती के लिए कई अहम कदम उठाये हैं यथा इंद्रधनुष योजना, बैड बैंक का गठन, दिवालिया कानून में संशोधन आदि। पिछले दिनों सरकार ने बैंकों में 2.11 लाख करोड़ रुपये पूंजी निवेश कर इनको बड़ा सहारा दिया है। इस पूंजी के चलते बैंकों को जहां अपने घाटे को कम करने में मदद मिलेगी, जिसके चलते वह बेसल-3 मानक के अनुरूप बन सकेंगे, दूसरी ओर वह ऋण के प्रवाह को बढ़ा सकेंगे। इस तरह से सकल अर्थव्यवस्था में तेजी आएगी।

'जरा हटके' स्तम्भ के तहत युद्धवीर मलिक का *भारतमाला* पर आलेख बहुत अच्छा लगा। निश्चित ही भारत को वैश्विक महाशक्ति बनने में राजमार्ग प्रमुख भूमिका निभा सकते हैं। भारत में मॉल परिवहन विकसित देशों से तुलनात्मक रूप में बेहद शिथिल है। राजमार्गों के विस्तार, उन्नतिकरण के जरिये भारत आंतरिक व्यापार के साथ

साथ वैश्विक स्तर पर अपने उत्पाद तेजी से पहुंचा सकता है। सत्री कुमार जी ने अपने लेख में बैंकों की कृषि विकास में भूमिका को स्पष्ट किया है। अगर हमें किसानों की आय 2022 तक दोगुनी करनी है तो कृषि में भारी पूंजी निवेश के जरिये कोल्ड चेन स्टोरेज, उन्नत कृषि यंत्रों की खरीद, बीज शोधन, सिंचाई की नूतन तकनीक को अपनाना होगा।

— आशीष कुमार  
उन्नाव, उत्तर प्रदेश

### उपभोक्ता जागरूक बनें

‘योजना’ का उपभोक्ता जागरूकता पर आधारित दिसंबर, 2017 के अंक को पढ़ा। उपभोक्ता अधिकारों के बारे काफ़ी अच्छी व नवीन जानकारी मिली। मैं इस पत्रिका को विगत वर्ष जुलाई से पढ़ रहा हूँ। उपभोक्ता आंदोलन की शुरुआत अमरीका के राष्ट्रपति द्वारा 15 मार्च, 1962 को किए गए उपभोक्ता अधिकारों के समर्थन से मानी जाती है। इसलिए इस तिथि पर प्रतिवर्ष ‘विश्व उपभोक्ता दिवस’ मनाया जाता है। भारत सरकार ने उपभोक्ताओं के हितों की रक्षा के लिए 24 दिसम्बर, 1986 को ‘उपभोक्ता अधिकार संरक्षण अधिनियम’ को लागू किया है। इसलिए इस तिथि को ‘राष्ट्रीय उपभोक्ता दिवस’ मनाया जाता है। इस अधिनियम की धारा में ‘उपभोक्ता’ शब्द को परिभाषित किया गया है। इसके अनुसार, उपभोक्ता वह व्यक्ति है, जो उपयोग करने हेतु निश्चित भुगतान कर निश्चित वस्तुओं को खरीदता है। इस अधिनियम के अंतर्गत उपभोक्ता को सूचना का अधिकार, शिक्षा का अधिकार, हर्जाने का अधिकार, चुनाव या पसंद का अधिकार, घातक वस्तुओं के विरुद्ध सुरक्षा का अधिकार सहित अन्य अधिकार प्रदान किया गया है। अधिनियम की धारा 2(1)(छ) के अंतर्गत सेवा में आई किसी भी प्रकार की कमी के लिए कार्रवाई का प्रावधान किया गया है। उपभोक्ता अधिकारों के संरक्षण के लिए इस अधिनियम के प्रावधानों का प्रचार-प्रसार किया जाना चाहिए। महात्मा गांधी ने उपभोक्ता संतुष्टि की वकालत करते हुए कहा है - “सभी प्रकार के व्यवसाय का आधार उपभोक्ता संतुष्टि ही है।”

— प्रिंस कुमार गुप्ता  
प्रबोधि सराय, वैशाली, बिहार

### ‘योजना’ की खास पहल

आज के दौर में जहां पत्रिकाएं लाभ हानि और लोकप्रियता से प्रभावित होकर अपने विचार और कलेवर को बदल रही हैं उस दौर में ‘योजना’ पत्रिका अपने विविध आयामों से अपनी अलग राह गढ़ रही है पत्रिका ने निरंतरता के साथ अपने स्तर को बढ़ाया है योजना की संपादक मंडली के तीक्ष्ण और अन्वेषी नज़रिए का ही परिणाम है कि हर माह पत्रिका नवीन विषय पर नए लेखकों के लेखों के साथ नियत समय पर उपस्थित रहती है।

योजना का सितंबर अंक भी अपने आप में खास था ‘सबके लिए आवास’। रोटी, कपड़ा और मकान मनुष्य की मूलभूत जरूरतें हैं। रोटी और कपड़ों का इंतजाम तो आप और हम कर ही लेते हैं लेकिन मकान आज भी मध्यवर्ग के लिए दूर की कौड़ी है।

उपभोक्ता जागरूकता बाजार को आगे आने में सही दिशा देती है। व्यापारी और उद्योगपति भी अपने उत्तम माल के प्रति सजग रहते हैं जो ग्राहक दूकान या एजेंसी अपने उपभोग या व्यापार के लिए उपभोक्ता माल के प्रति जागरूकता दिखाते हैं उसे बेचने वाले भी सही और उत्तम किस्म का माल विशेष रूप से उचित रेट पर देते हैं ताकि उनके ग्राहक बने रहे और बाजार में उनकी साख बनी रहे।

एक बात यदि यह मानी जाय की उपभोक्ता ही सारे व्यापार और उद्योगों की धुरी है तो यह गलत नहीं होगा लेकिन कुछ दलाल टाइप के लोग अपने पास कम्पनियों का खराब माल आधे पौने दाम पर खरीद कर बाजार में उचित रेट से कम पर उपभोक्ताओं को बेचने का प्रयास करते हैं जो सर्वथा निंदनीय है! कई फर्म दिवालिया होने की कगार पर आने से बचने के लिए ऐसे हथकंडे अपनाते हैं और अपना नुकसान कम से कम रखने का प्रयास करती है! इस दशा में उपभोक्ता संरक्षण हो जाता है! सही व्यक्ति के पास सही माल पहुंचने से समाज में सुशासन और खुशहाली आती है इसलिए व्यापारिक फर्मों को अपने हर माल पर निर्माण तिथि और एक्सपाइरी डेट का वर्णन करना होता है जिसे शिक्षित ग्राहक समझ लेता है पर अनपढ़ ग्राहक यह नहीं

समझता है और बाजार के फुटकर केन्द्रों पर एक्सपाइरी डेट का माल ज्यादा बिक जाता है कुछ लालची किस्म के उपभोक्ता इन दुकानों से माल खरीद कर उपभोग करते हैं जिससे फुटकर व्यापारियों के मन में एक्सपाइरी डेट का खौफ हट जाता है जो समाज में घातक स्थिति बनती है बाजार में जो एक्सपाइरी डेट का माल बना रहता है उसे अक्सर बड़ी बड़ी फर्म वापस करने में टालमटोल करती हैं! उनका तर्क होता है कि आप बेच नहीं पाए तो हमारा क्या दोष है। जब माल अच्छा होगा उपभोक्ता के मापदंडों पर खरा उतरेगा तो वो सीधे आकर प्राप्त कर लेगा और खुशी-खुशी उसकी उचित कीमत देगा इसमें व्यापारी के विशेष कौशल की क्या जरूरत है! ज्यादातर विशेष कौशल की जरूरत तब होती है जब उन्हें महंगे माल बेचने होते हैं उस स्थिति में बड़ी बड़ी कम्पनियां तुरंत बाजार से एक्सपाइरी डेट का माल उठाकर उसे सुधारकर फिर से बाजार में पेश कर देती है क्योंकि वो जानती है अगर उनकी फर्म माल न बिक पाने पर घाटे में आ जाएगी तो कुछ समय बाद उनकी कम्पनियों पर ताले डालने की नौबत आ जाएगी।

उपभोक्ता सतर्कता उस समय प्रभावित होती है जब मीडिया में उनके विज्ञापन का तिलस्मी ग्लैमर निम्न मध्यम वर्गीय आय के ग्राहकों पर छाने लगता है ये वो उपभोक्ता हैं जो समूचे बाजार की अधिक से अधिक गतिशीलता को प्रेरित करते हैं!

आज मेडिकल एक उद्योग हो गया है जैसे-जैसे इसकी तरक्की हो रही है वैसे वैसे पूरे समाज को नई-नई बातों का सामना करना पड़ता है! यदि उपभोक्ता हाई प्रोफाइल हुआ तो उसकी सजकता के आगे मेडिकल प्रबंधन को बेहतर सौहार्दपूर्ण सेवा उपलब्ध करते हैं लेकिन निम्न मध्यम वर्गीय व्यक्ति के परिवार का एकमात्र आर्थिक स्रोत मुखिया की तबियत खराब होने पर अस्पताल प्रबंधन की हर मनमानीपूर्ण बातों को सहना होता है इसलिए सरकार को निगरानी तंत्र बनाना चाहिए!

— डी पी सिंह  
2/159, विश्वास खंड,  
गोमती नगर, लखनऊ,  
उत्तर प्रदेश

Think  
IAS... 



 Think  
Drishti

# सिविल सेवा परीक्षा की तैयारी को समर्पित मासिक पत्रिका



**दृष्टि**  
The Vision

## करेंट अफेयर्स टुडे

वर्ष 3 | अंक 6 | कुल अंक 30 | सितंबर 2017 | ₹ 100

**प्रमुख आकर्षण**

► महत्वपूर्ण लेख ► टू द पॉइंट ► ऑडियो आर्टिकल ► टॉपर्स की डायरी ► महत्वपूर्ण पत्र-पत्रिकाओं के जिस्ट

**मुख्य परीक्षा 2017 के सॉल्व्ड पेपर्स**

**टारगेट**  
प्रिलिम्स-2018

**भारत**  
एवं  
**विश्व का भूगोल**

करेंट अफेयर्स अब नए अंदाज़ में...

- ✓ समसामयिक मुद्दों पर आधारित महत्वपूर्ण लेख।
- ✓ आगामी मुख्य परीक्षा के लिये सामान्य अध्ययन पर महत्वपूर्ण सामग्री।
- ✓ प्रारंभिक और मुख्य परीक्षा के लिये प्रत्येक महीने सामान्य अध्ययन के विभिन्न खण्डों के रिवीज़न के लिये 'टू द पॉइंट' सामग्री।
- ✓ प्रमुख पत्र-पत्रिकाओं ( साइंस रिपोर्टर, डाउन टू अर्थ, इकॉनॉमिक एंड पोलिटिकल वीकली, द हिन्दू आदि ) के महत्वपूर्ण लेखों का सारांश।
- ✓ मुख्य परीक्षा 2017 के सॉल्व्ड पेपर्स।
- ✓ तैयारी कर रहे अभ्यर्थियों के लिये प्रेरणादायक कॉलम।
- ✓ इंटरव्यू की तैयारी के लिये महत्वपूर्ण सामग्री।

पत्रिका का सैम्पल निःशुल्क पढ़ने के लिये हमारी वेबसाइट:  
[www.drishtias.com](http://www.drishtias.com) पर विज़िट करें।



To Subscribe, Call - 8130392351, 8130392359  
For business/advertising enquiry, Call - 8130392355

Web : [www.drishtias.com](http://www.drishtias.com), Email : [info@drishtipublications.com](mailto:info@drishtipublications.com)

YH-643/10/2017

## संतुष्टि का रास्ता

### क्या

आपको यह शिकायत रहती है कि आपका बिजली का बिल बढ़ा-चढ़ाकर भेजा गया है और जब आप अपनी बात रखने के लिए बिजली के दफ्तर जाते हैं तो आपको वहां से भगा दिया जाता

है। या आपकी कॉल बहुत अधिक ड्रॉप होती है और आपको पता ही नहीं चलता कि समस्या दूर करने के लिए किससे शिकायत की जाए। या आपको अपनी संपत्ति अपने नाम करानी है और संबंधित दफ्तर के दर्जनों चक्कर काटने पर भी आपका काम नहीं होता। हममें से अधिकतर लोगों को कभी न कभी ऐसी समस्याओं का सामना करना ही पड़ता है, जिनका समाधान किसी सरकारी अधिकारी या संस्था से कराना होता है। और जब भी हम समस्या हल कराने की कोशिश करते हैं या केवल जवाब ही मांगते हैं तो कोई हमारी बात ही नहीं सुनता।

कोई भी व्यवस्था पूरी तरह निर्दोष नहीं होती। खामियों की गुंजाइश हमेशा बनी रहती है, लेकिन अगर ये खामियां लोगों के बुनियादी हितों को ही प्रभावित करने लगें तो उन्हें अपनी तकलीफें दूर कराने का पूरा अधिकार है। शिकायत करने वाले ग्राहक के लिए यह दिखाने का अच्छा अवसर हो सकता है कि आप कितने अच्छे हैं। इसीलिए जनशिकायत निवारण को अच्छे प्रशासन वाले लोकतंत्र की बुनियाद कहा जाता है।

हमारे संविधान ने अपने नागरिकों को विभिन्न अधिकार दिए हैं, लेकिन लोगों की रोजमर्रा की तकलीफें दूर करने की प्रभावशाली प्रणाली नहीं होना आज भी भारत में प्रशासन की कमजोरी है। पिछले कुछ वर्षों में विभिन्न सरकारों ने सुशासन का प्रयास करते हुए आम आदमी की तकलीफें दूर करने के लिए व्यवस्था तैयार करने की कोशिश की है। स्थिति सुधारने के बिल्कुल शुरुआती प्रयासों में नागरिक घोषणापत्र शामिल है, जो 1994 में लाया गया था। लोक शिकायत विभाग द्वारा तैयार किए गए नागरिक घोषणापत्र के घटकों में संगठन की दृष्टि एवं मिशन उद्घोषणा, शिकायत निवारण प्रणाली का विवरण और उसका इस्तेमाल करने की विधि शामिल है। दुर्भाग्य से विभिन्न संगठनों के नागरिक घोषणापत्र कोरे दस्तावेज ही बनकर रह गए और ग्राहकों की हालत पहले जैसी ही रह गई।

उसके बाद 2005 में सूचना का अधिकार (आरटीआई) कानून लागू किया गया। आरटीआई लोक शिकायत निवारण के मामले में ऐतिहासिक सुधार साबित हुआ क्योंकि इसने निवारण का जिम्मा उस मामले से जुड़े अधिकारियों पर डाल दिया और दंड का प्रावधान भी किया। इसके कारण संबंधित अधिकारी अथवा संगठन समय पर शिकायत दूर करने के लिए ही विवश नहीं हुए बल्कि भ्रष्टाचार में भी कमी आई क्योंकि शिकायतकर्ता को फाइलों में लिखी टिप्पणियों समेत समस्या से जुड़े सभी दस्तावेज हासिल हो जाते हैं और जवाबदेही तय हो जाती है।

ई-प्रशासन और न्यूनतम शासन, अधिकतम प्रशासन की अवधारणा बढ़ने के साथ ही वेब और मोबाइल पर आधारित शिकायत निवारण प्लेटफॉर्मों पर जोर बढ़ता गया है। हाल ही में आरंभ की गई कुछ प्रणालियां हैं - विभिन्न मंत्रालयों और विभागों से जुड़ी शिकायतें प्राप्त करने की प्रक्रिया को सुचारू तथा एकीकृत बनाने के लिए लोक शिकायत निवारण विभाग द्वारा आरंभ की गई वेब आधारित लोक शिकायत निवारण प्रणाली सीपीग्राम्स (केंद्रीकृत लोक शिकायत निवारण एवं निगरानी प्रणाली) आम आदमी की शिकायतें दूर करने और केंद्र तथा राज्य सरकारों के कार्यक्रमों एवं परियोजनाओं की निगरानी करने के लिए संवादपरक प्लेटफॉर्म प्रगति (प्रो-एक्टिव गवर्नमेंट एवं टाइमली इंप्लीमेंटेशन) नागरिकों को जोड़ने वाला मंच माईगॉव और कर से जुड़ी शिकायतों को कागजों के बगैर ही निपटाने के लिए ई-निवारण आदि। विभिन्न सेवाओं से जुड़ी शिकायतें दूर करने के लिए विभिन्न नियामकीय प्रणालियां भी आरंभ की गई हैं, जैसे दूरसंचार के लिए ट्राई, बैंकिंग के लिए बैंक लोकपाल, स्वास्थ्य सेवाओं के लिए एमसीआई आदि।

महिलाएं अक्सर आबादी का सबसे अधिक संवेदनशील हिस्सा होती हैं, जिनके साथ घर और कार्यस्थल में उत्पीड़न का खतरा होता है। हालांकि महिलाओं को घरेलू हिंसा और घर तथा कार्यस्थल पर उत्पीड़न से बचाने के लिए विभिन्न प्रकार के कानून हैं जैसे कार्यस्थल पर महिला यौन उत्पीड़न अधिनियम, 2013 देहज निरोधक अधिनियम, 1961 घरेलू हिंसा अधिनियम, 2005 आदि। फिर भी महिलाएं शिकार बनती ही रहती हैं। समस्याओं से निपटने के लिए सरकार ने हाल ही में शी बॉक्स (सेक्सुअल हैरासमेंट इलेक्ट्रॉनिक बॉक्स) आरंभ किया है, जो प्रत्येक महिला को किसी भी प्रकार के उत्पीड़न की शिकायत करने की एकल खिड़की प्रदान करती है।

सभी नीतियों और गतिविधियों के लिए जनता के प्रति सरकार की जवाबदेही ही लोकतंत्र का मूल है। और प्रभावी तथा सक्षम शिकायत निवारण प्रणाली ही नागरिकों में विश्वास कायम कर सकती है और उन्हें यह आश्वासन दे सकती है कि सरकार 'जनता की है और जनता के लिए है'।





Also known as Abhivyakti Civil Services

UNDER THE GUIDANCE OF SUNIL SIR

संपादक | लेखक | डायरेक्टर (Abhivyakti)



हमारा विजन एवं मिशन

- नवाचार, रचनात्मकता एवं UPSC पास कराने की कला सिखाने पर जोर
- कम से कम पढ़ाकर ज्यादा सिखाना लक्ष्य
- मुख्य परीक्षा की सुनील सर की विशेषज्ञता
- नियमित उत्तर लेखन एक वर्षीय कार्यक्रम प्रारंभ कराने वाला एकमात्र संस्थान
- करेंट-अफेयर्स का पूरे वर्ष वीकेंड वैच ( फाउंडेशन सामान्य-अध्ययन के एक अंग के रूप में करेंट अफेयर्स पढ़ाने वाला एकमात्र संस्थान।
- केस स्टडी पर विशेष जोर देकर प्रश्नपत्र-4 में अधिकतम अंक दिलाने की सोच
- निबंध ( 250 अंक equale to GS ) को 2 माह एक विषय की तरह पढ़ाने वाला एकमात्र संस्थान।

हमारा क्लास प्रोग्राम

सामान्य अध्ययन  
टाइगेटड फाउंडेशन-2018-19

under the guidance of sunil sir  
(संपादक एवं लेखक | अधिव्यक्ति सिविल सर्विसेज)

हिन्दी साहित्य

प्रश्न उत्तर लेखन शैली से हिंदी साहित्य पढ़ाने की शैली

नीतिशास्त्र  
निबंध माड्यूल

करेंट अफेयर्स

वीकेंड वैच

प्रत्येक शनिवार 4 PM नया वैच प्रारंभ

हमारे टॉपर



MIHIR PATEL  
(CSE - 2014)  
AIR - 27

Best of all my brothers and sisters who are appearing for CSE-2015. I also want to say that during my exam preparation I used to read *Abhivyakti* magazine regularly. It is the perfect magazine for Prelims, mains and Interview preparation. All credit goes to its Editor Sunil K. Singh Sir. I also used to teach at SPIPA (MMA), SPCE (Rajkot), MANTA (Gurgaon) when I was preparing for civil services, and I recommended this magazine to all my friends. Three Best things about this magazine are

- Good content & language
- Answers writing framework
- Continuous Motivation

This magazine is must for non-english background students

Mihir Patel  
AIR-27 CSE-14



Ajeet Kumar  
CSE-2016-Rank-1094



Neetu  
CSE-2016-Rank-409



Vijay Singh  
CSE-2014-Rank-794



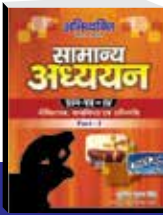
AJITESH KR. MEENA  
(RAS-2012-4th Rank)  
CSE-2014-1071

मेरी अभिव्यक्ति हमारा जीवन विजयें हमारी है। अभिव्यक्ति सिविल सर्विसेज के माध्यम से हमें बहुत सारे सफलता मिली है। अभिव्यक्ति सिविल सर्विसेज का मासिक क्विज हमें बहुत सारे सफलता मिली है। अभिव्यक्ति सिविल सर्विसेज का मासिक क्विज हमें बहुत सारे सफलता मिली है। अभिव्यक्ति सिविल सर्विसेज का मासिक क्विज हमें बहुत सारे सफलता मिली है।

Next you

and many more....

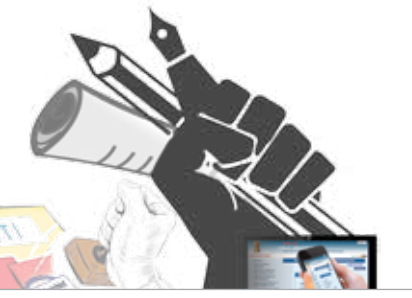
हमारा प्रकाशन



M-3, Mezzanine Floor, A-37-38-39, Ansal Building, Near Safal Diary, Dr. Mukherjee Nagar

011-45870971, 9871385211, 9582750926





## प्रभावी शिकायत निपटान: सुशासन का सार

### के वी इयप्पन



शिकायत निवारण के क्षेत्र में विभिन्न प्रयासों का एक मात्र उद्देश्य है: सुशासन के रास्ते पर चलने के लिए शिकायतों के त्वरित एवं प्रभावी निपटारे के जरिये नागरिकों में विश्वास बहाली करना। सुशासन के युग में प्रवेश का प्रयास बहुत ही सकारात्मक तरीके से शुरू हुआ है। हालांकि यह भी समझना महत्वपूर्ण है कि शासन एक ऐसा क्षेत्र है, जहां नागरिकों को भी एक बिंदु पर अपनी विशिष्ट भूमिका निभानी पड़ती है

**सु** शासन राष्ट्र की प्रगति के लिए महत्वपूर्ण कारक होता है और सरकार के कामकाज और प्रक्रियाओं को सरल बनाना इस दिशा में एक महत्वपूर्ण कदम होता है, ताकि सम्पूर्ण प्रणाली को पारदर्शी और तीव्र बनाया जा सके। साथ ही, नागरिक केंद्रित उपायों का लगातार विस्तार प्रभावी सार्वजनिक प्रशासन प्रणाली के महत्वपूर्ण पहलुओं में से एक है, क्योंकि इससे न केवल शासन में पारदर्शिता और जिम्मेदारी आती है, बल्कि न्यायसंगत विकास को मजबूती भी मिलती है। इस प्रकार प्रौद्योगिकी नागरिकों को सशक्त बनाने का माध्यम है तो सरकार के उत्तरदायित्वों का पैमाना भी। उल्लेखनीय है कि प्रधानमंत्री का दृष्टिकोण भी 'न्यूनतम सरकार-महत्तम शासन' पर ज्यादा बल देने का रहा है।

कामकाज की प्रक्रियाओं को सरल बनाने तथा मजबूत प्रौद्योगिकी के इस्तेमाल के अलावा, *जनशिकायत निवारण* जवाबदेह प्रशासन का बहुत ही महत्वपूर्ण कारक होता है। किसी संगठन का शिकायत निवारण तंत्र उसकी दक्षता एवं सफलता को मापने का एक पैमाना होता है, क्योंकि इससे उस संगठन के काम का महत्वपूर्ण फीडबैक प्राप्त होता है। भारत सरकार ने भी जनशिकायतों के निवारण के लिए इंटरनेट आधारित केंद्रीकृत *सार्वजनिक शिकायत निवारण एवं निगरानी प्रणाली (सीपीग्राम्स)* की स्थापना की है। यह प्रणाली ऐसी वेब प्रौद्योगिकी पर आधारित है, जिसका लक्ष्य देश के किसी भी हिस्से से किसी भी वक्त, किसी भी मंत्रालय/विभाग/संगठन से संबंधित शिकायत

डालने की प्रक्रिया को सुगम बनाना है। इस प्रणाली के तहत शिकायत करने पर सिस्टम से प्राप्त विशिष्ट पंजीयन संख्या के सहारे अपनी शिकायत की स्थिति का पता भी लगाया जा सकता है। इतना ही नहीं, मैनुअली प्राप्त शिकायतों को डिजिटाइज्ड करके सिस्टम पर अपलोड भी किया जाता है। यह प्रणाली मंत्रालयों/विभागों को उचित कार्रवाई करने तथा कार्रवाई रिपोर्ट अपलोड करने में मददगार साबित होती है। इसे शिकायतकर्ता अपनी विशिष्ट पंजीयन संख्या की मदद से ऑनलाइन देख भी सकता है।

शिकायतों के निपटारे के दौरान इस प्रणाली के दायरे में आने और न आने वाली शिकायतों में विभेद करना भी महत्वपूर्ण होता है। इस प्रणाली के तहत उन शिकायतों को नहीं लिया जाता, जो या तो अदालत के विचाराधीन लंबित हो, निजी अथवा पारिवारिक विवाद हो, आरटीआई से संबंधित मामले हों, देश की क्षेत्रीय अखंडता या अन्य देशों के साथ दोस्ताना संबंधों को प्रभावित करने वाली चीजें तथा सलाह व परामर्श की प्रकृति वाले पत्राचार हों।

### जनशिकायत प्रणाली

प्रधानमंत्री कार्यालय (पीएमओ), राष्ट्रपति सचिवालय, जनशिकायत निदेशालय (कैबिनेट सचिवालय), प्रशासकीय सुधार एवं सार्वजनिक शिकायत विभाग (डीएआरपीजी) तथा पेंशनर्स पोर्टल को *सीपीग्राम्स* के माध्यम से एक साथ जोड़ा गया है। इससे इन विभागों के लिए की गयी शिकायतें सीपीग्राम्स के माध्यम से केंद्रीय मंत्रालयों/विभागों एवं राज्य सरकारों को ऑनलाइन स्थानांतरित हो जाती हैं।

लेखक प्रशासनिक सुधार व जनशिकायत विभाग, भारत सरकार में सचिव हैं। असम मेघालय कैंडर के आइएएस (1984 बैच) के तौर पर उन्होंने राज्य व केंद्र सरकार के विभिन्न पदों पर अपनी सेवाएं दी हैं। ईमेल: secy-argp@nic.in

डीएआरपीजी जनशिकायतों से संबंधित पॉलिसी बनाने, निगरानी तथा समन्वय करने वाला विभाग है। इसे कार्य आवंटन नियम (एलॉकेशन ऑफ बिजनेस रूल्स), 1961 से शक्ति प्राप्त होती है। इन नियमों के तहत सामान्य जनशिकायतों और केंद्र सरकार की एजेंसियों से संबंधित शिकायतों से जुड़े कार्यों का बंटवारा किया गया है। इतना ही नहीं नियमों के तहत शिकायतों का निपटारा संबंधित मंत्रालयों/विभागों द्वारा विकेंद्रीकृत तरीके से किया जाना आवश्यक होता है।

जनशिकायतों के लिए प्रत्येक मंत्रालय/विभाग में नोडल अधिकारी नियुक्त किया गया है। एक मंत्रालय/विभाग में कामकाज के आंतरिक आवंटन के अनुसार अलग-अलग अधिकारी जनशिकायतों के निपटारे का जिम्मा उठाते हैं। इसके अलावा, सभी मंत्रालयों अथवा विभागों को यह सुनिश्चित करने का परामर्श दिया गया है कि तार्किक कारणों का उल्लेख करते हुए शिकायतों का निपटारा किये जायें। प्रत्येक मंत्रालय/विभाग/संगठन में जनशिकायत निदेशक का होना अनिवार्य है, जिससे पीड़ित नागरिक शिकायत निपटारे की मांग को लेकर सम्पर्क कर सके। इस उद्देश्य की पूर्ति के लिए सप्ताह में एक दिन 'बुधवार' निर्धारित किया गया है। संबंधित मंत्रालयों/विभागों और उनसे सम्बद्ध अधीनस्थ संगठनों के प्रमुखों द्वारा लंबित शिकायतों की प्रासंगिक जानकारी प्राप्त करने के लिए सीपीग्राम्स पर एक डैशबोर्ड तैयार किया गया है।

यहां यह उल्लेखनीय है कि प्रधानमंत्री खुद भी प्रो-एक्टिव गवर्नेंस एंड टाइमली इम्प्लीमेंटेशन (प्रगति) प्लेटफॉर्म के तहत प्रत्येक माह एक या अधिक मंत्रालय/विभाग में लंबित शिकायतों की निगरानी या समीक्षा करते हैं।

### शिकायत निपटारे की दर

पिछले तीन वर्षों के दौरान हालांकि, शिकायतों की कुल संख्या बढ़ी है, लेकिन यह भी उल्लेखनीय है कि इन शिकायतों के निपटारे की दर में भी सुधार हुआ है। केंद्र सरकार के संगठनों से संबंधित शिकायतों के निपटारे की दर (नवम्बर 2017 तक) निम्न है, इनमें पहले के लंबित मामले भी शामिल हैं।

### तालिका 1: सीपीग्राम्स शिकायत निपटान दर

वर्ष	शिकायतें	निपटारा	प्रतिशत
2015	1049751	797453	76
2016	1479862	1229428	83
2017*	1728194	1601544	93

\* नवंबर तक स्रोत : सीपीग्राम्स डाटा

हमारा मानना है कि समूचे भारत में एकल जनशिकायत निवारण प्रणाली तथा देश के नागरिकों को इस मामले में एक समान संतोषप्रद परिणाम सुनिश्चित करने के लिए राज्यों की शिकायत निवारण प्रणालियों को सीपीग्राम्स से जोड़ने की आवश्यकता है। तभी सीपीग्राम्स के जरिये की गयी राज्यों से जुड़ी शिकायतों को समेकित और प्रभावी तरीके से निपटारा जा सकेगा। गौरतलब है कि कुछ राज्य इसके लिए सीपीग्राम्स का इस्तेमाल करते हैं, जबकि कुछ राज्यों के पास खुद का शिकायत निवारण तंत्र मौजूद है। सीपीग्राम्स राष्ट्रीय स्तर पर सभी राज्य सरकारों से भी सम्बद्ध है। गौरतलब है सीपीग्राम्स के जरिये प्राप्त राज्य सरकारों से संबंधित शिकायतें निपटारे के लिए संबंधित राज्य सरकारों को अग्रसारित कर दी जाती हैं, लेकिन केंद्र स्तर पर उनकी निगरानी नहीं की जाती। स्थानीय भाषाओं के इंटरफेस वाले सीपीग्राम्स प्लेटफॉर्म अभी तक नौ राज्यों व केंद्र शासित प्रदेशों में शुरू किये जा चुके हैं। ये राज्य हैं- हरियाणा, ओडिशा, राजस्थान, मिजोरम, मेघालय, उत्तराखंड, झारखंड, पंजाब और पुडुचेरी।

### नयी पहल

सीपीग्राम्स का एक नया, संशोधित और अपडेटेड वर्जन जल्द ही आने वाला है, जो न केवल नागरिकों के इस्तेमाल की दृष्टि से सरल होगा, बल्कि उसमें ऐसे फीचर भी होंगे, जिससे मंत्रालयों/विभागों में शिकायतों के क्षैतिज हस्तांतरण, एक जैसी शिकायतों के

जनशिकायतों के लिए प्रत्येक मंत्रालय/ विभाग में नोडल अधिकारी नियुक्त किया गया है। एक मंत्रालय/ विभाग में कामकाज के आंतरिक आवंटन के अनुसार अलग-अलग अधिकारी जनशिकायतों के निपटारे का जिम्मा उठाते हैं।

एकमुश्त निवारण, शिकायतों की पुनरावृत्ति से बचने के लिए एकल पंजीकरण, नहीं निपटायी जा सकी शिकायतों को उच्च अधिकारियों को सुपुर्द करने, कई लोगों को एक साथ अग्रसारित करने तथा स्थानीय भाषाओं में जानकारी उपलब्ध कराये जाने की सुविधा मौजूद होगी।

इतना ही नहीं, कोई भी व्यक्ति मामूली फीस देकर अपने इलाके में स्थित कॉमन सर्विस सेंटर के जरिये जनशिकायत पोर्टल पर अपनी शिकायत दर्ज करा सकता है। लंबित शिकायतों के संबंध में रिमाइंडर के लिए एक टॉल-फ्री नम्बर भी शुरू किया जा रहा है। एंड्रॉयड मोबाइल पर जनशिकायतें दायर करने और उनकी स्थिति जानने के लिए अक्टूबर 2015 में एक मोबाइल ऐप भी लांच किया गया था, जिसे पीजी पोर्टल से डाउनलोड किया जा सकता है। इसके अलावा, कुछ अन्य फीचरों के साथ एक नया मोबाइल ऐप विकसित किया गया है, जिसका इस्तेमाल और अधिक आसान होगा। इसे यूनिफाइड मोबाइल ऐप्लीकेशन फॉर न्यू-एज गवर्नेंस (उमंग) के साथ जोड़ा गया है।

### शिकायतों की व्याख्या

प्रभावी जनशिकायत निवारण के लिए प्राप्त जनशिकायतों की नियमित व्याख्या करना अत्यंत अनिवार्य होता है, ताकि संबंधित समस्याओं की पहचान की जा सके एवं उनके समाधान के लिए नीतियां बनायी जा सकें। इसका उद्देश्य हो- सदा ही सेवाओं की डिलीवरी को और अधिक आसान बनाना तथा इसमें तेजी लाना। जहां तक संभव हो, जनशिकायतों के कारणों की पहचान करके उसे खत्म करने के लिए चरणबद्ध तरीके से बदलाव लाने के वास्ते मौजूदा नीतियों और प्रक्रियाओं की समीक्षा किये जाने की आवश्यकता है।

उपरोक्त बातों को ध्यान में रखते हुए शिकायतों की दृष्टि से संवेदनशील क्षेत्रों की पहचान करने, इसके मूल कारणों की व्याख्या करने तथा सीपीग्राम्स पोर्टल से सम्बद्ध एवं सर्वाधिक शिकायतों का दश झेलने वाले 20 शीर्ष मंत्रालयों/विभागों/संगठनों में चरणबद्ध सुधारों के लिए भारतीय गुणवत्ता परिषद के माध्यम से एक शिकायत व्याख्या अध्ययन कराया गया था। अध्ययन में पाया गया है कि शिकायत निवारण प्रणाली को प्रभावी

बनाने के लिए 81 सुधार किये जाने की आवश्यकता है। अध्ययन रिपोर्ट संबंधित मंत्रालयों/विभागों/संगठनों को सौंपी जा चुकी हैं। सुधारों की निगरानी के लिए प्रोजेक्ट मैनेजमेंट यूनिट (पीएमयू) भी गठित की गयी है। कुल 81 सुधारों में से 35 का क्रियान्वयन संबंधित मंत्रालयों/विभागों द्वारा किया जा चुका है। ऐसे ही कुछ सुधारों में शामिल हैं- रेलवे टिकटों के रद्द होने पर राशि का स्वतः वापस होना, एकल खिड़की पेंशन, डिब्बों की व्यापक यंत्रचालित सफाई, आयकर रिटर्न का ई-सत्यापन, 50 हजार रुपये तक का आयकर रिटर्न त्वरित निपटाना आदि।

बड़े पैमाने पर शिकायत वाले 20 मंत्रालयों व विभागों का भी अध्ययन किया गया और चरणबद्ध तरीके से सुधार की सिफारिश वाली रिपोर्ट अगस्त 2017 में जारी की गयी थी, जिसमें शिकायतों में कमी लाने के लिए 100 चरणबद्ध सुधारों का सुझाव दिया गया है।

### पुरस्कार योजना

डीएआरपीजी ने जनशिकायतों के निपटारे में बेहतर प्रदर्शन करने वालों को पुरस्कृत किये जाने की योजना शुरू की है, जिसके तहत तिमाही आधार पर प्रशस्ति-पत्र जारी किया जाता है। इस योजना के तहत मंत्रालयों/विभागों/संगठनों द्वारा निपटायी गयी शिकायतों की संख्या पर ही केवल विचार नहीं किया जाता, बल्कि उन शिकायतकर्ताओं का फीडबैक भी लिया जाता है, जिनकी शिकायतों का निपटारा करके मामले को बंद किया गया हो। अभी तक 21 प्रशस्ति पत्र जारी किये जा चुके हैं। वर्ष 2016-17 के दौरान 12 मंत्रालयों/विभागों को प्रशस्ति-पत्र जारी किये गये थे।

इसके अलावा फरवरी 2016 में एक जनशिकायत कॉल सेंटर भी शुरू किया गया है, जो बड़े पैमाने पर शिकायती पत्र पाने वाले शीर्ष 40 मंत्रालयों/विभागों के अधिकारियों को दो माह से अधिक समय से लंबित शिकायतों के त्वरित निपटारे के लिए स्मरण भी कराता है। यह कॉल सेंटर प्रति माह करीब 20 हजार से 22 हजार कॉल करता है।

शिकायतों की निगरानी के लिए डीएआरपीजी में समय-समय पर समीक्षा बैठक आयोजित की जाती है। वर्ष 2017 के

## केंद्रीकृत जनशिकायत समाधान एवं निगरानी प्रणाली ( सीपीजीआरएमएस )

- प्रारंभिक क्रियान्वयन: जून 2007; स्थापना 2008
- जनशिकायत पोर्टल [www.pgportal.gov.in](http://www.pgportal.gov.in) पर उपलब्ध है
- भारत सरकार के सभी मंत्रालय व विभाग इसके अंदर आते हैं
- यह प्रणाली वेब आधारित है इसलिए मंत्रालयों व विभागों को अलग सर्वर की आवश्यकता नहीं होती
- मंत्रालयों के अंतर्गत अधीनस्थ कार्यालयों, संलग्न कार्यालयों तथा क्षेत्रीय कार्यालयों को भी इसके अंतर्गत रखा गया है
- पत्राचार में होने वाले समय में कटौती
- भौतिक रूप से की गई शिकायतों को भी स्कैनिंग आदि के जरिये इलेक्ट्रॉनिक शिकायतों के साथ समेकित करने की सुविधा उपलब्ध है।

5 सितंबर 2017

प्रशासनिक सुधार एवं जन शिकायत  
सचिव के समक्ष दी गई प्रस्तुति

दौरान पांच समीक्षा बैठकें आयोजित की गयीं, जिनमें 66 मंत्रालयों/विभागों ने हिस्सा लिया।

### सिटीजन्स चार्टर

सिटीजन्स/क्लाइण्ट्स चार्टर सुशासन का एक अन्य महत्वपूर्ण जरिया है। यह सरकारी विभाग द्वारा तैयार एक लिखित शासनादेश है, जो सेवा डिलीवरी के मानकों को रेखांकित करता है, जिनमें उपभोक्ताओं की पसंद की उपलब्धता, शिकायत निवारण के अवसर एवं अन्य संबंधित जानकारी शामिल हैं। यह सेवाओं के मानकों से संबंधित प्रतिबद्धताओं का एक सेट है। हालांकि इसे अदालत में चुनौती नहीं दी जा सकती, लेकिन यह सिटीजन्स चार्टर उपभोक्ताओं और ग्राहकों को सशक्त बनाने के लिए है, ताकि उन्हें मानकों पर आधारित सेवाएं उपलब्ध हो सकें। सेवा-प्रदाता संगठनों द्वारा मानकों का पालन न कर पाने की स्थिति में उपभोक्ताओं को

उसका हर्जाना मिले। सिटीजन्स चार्टर का मुख्य उद्देश्य सार्वजनिक सेवाओं को आपूर्ति-आधारित सेवा के बजाय मांग-आधारित सेवा बनाना है। डब्ल्यूडब्ल्यूडब्ल्यू डॉट जीओआईचार्टर डॉट एनआईसी डॉट इन ([www.goicharter.nic.in](http://www.goicharter.nic.in)) एक पोर्टल है, जिस पर केंद्र सरकार और राज्यों के विभिन्न मंत्रालयों/विभागों, संगठनों के सिटीजन्स चार्टर अपलोड किये गये हैं।

अंततः इन प्रयासों का एक मात्र उद्देश्य है: सुशासन के रास्ते पर चलने के लिए शिकायतों के त्वरित एवं प्रभावी निपटारे के जरिये नागरिकों में विश्वास बहाली करना। सुशासन के युग में प्रवेश का प्रयास बहुत ही सकारात्मक तरीके से शुरू हुआ है। हालांकि यह भी समझना महत्वपूर्ण है कि शासन एक ऐसा क्षेत्र है, जहां नागरिकों को भी एक बिंदु पर अपनी विशिष्ट भूमिका निभानी पड़ती है। □

## कृपया ध्यान दें

सदस्यता संबंधी पूछताछ अथवा पत्रिका प्राप्त न होने की स्थिति में कृपया वितरण एवं विज्ञापन व्यवस्थापक से इस पते पर संपर्क करें:

### वितरण एवं विज्ञापन व्यवस्थापक

प्रकाशन विभाग, कमरा नं. 48-53, सूचना भवन, सी.जी.ओ. कॉम्प्लेक्स,

लोधी रोड, नयी दिल्ली-110003

फोन नं: 011-24367453

ई-मेल: [pdjucir@gmail.com](mailto:pdjucir@gmail.com)

**LIVE / ONLINE**  
Classes also  
available

## सामान्य अध्ययन

### + फाउंडेशन कोर्स 2019

- प्रारंभिक और मुख्य परीक्षा के लिए **17<sup>th</sup> April | 1 PM**
- प्रारंभिक परीक्षा के लिए
- मुख्य परीक्षा के लिए

### + इनोवेटिव क्लासरूम प्रोग्राम के घटक

- प्रारंभिक परीक्षा, मुख्य परीक्षा और निबंध के लिए महत्वपूर्ण सभी टॉपिक का विस्तृत कवरेज
- योजनाबद्ध तैयारी हेतु करेंट ओरिएंटेड अप्रोच
- नियमित क्लास टेस्ट एवं व्यक्तिगत मूल्यांकन
- मौलिक अवधारणाओं की समझ के विकास एवं विश्लेषणात्मक क्षमता निर्माण पर विशेष ध्यान
- अंतर - विषयक समझ विकसित करने का प्रयास
- एनीमेशन, पॉवर प्वाइंट, वीडियो जैसी तकनीकी सुविधाओं का प्रयोग
- निबंध लेखन शैली की कक्षाएं
- **PT 365** कक्षाएं
- **MAINS 365** कक्षाएं
- **PT** टेस्ट सीरीज
- **मुख्य परीक्षा टेस्ट** सीरीज
- **निबंध टेस्ट** सीरीज
- **सीसेट टेस्ट** सीरीज
- **कॉम्प्रीहेंसिव स्टडी मटेरियल**
- **करेंट अफेयर्स** मैगजीन

### + **PT 365** **ENGLISH MEDIUM** **हिन्दी माध्यम**

- One Year Current Affairs for Prelims

### + **MAINS 365** **ENGLISH MEDIUM** **हिन्दी माध्यम**

- One Year Current Affairs for Mains

## ALL INDIA TEST SERIES

Get the Benefit of Innovative Assessment System from the leader in the Test Series Program

### PRELIMS

- ✓ General Studies  
(हिन्दी माध्यम में भी)
- ✓ CSAT  
(हिन्दी माध्यम में भी)

### MAINS

- ✓ General Studies  
(हिन्दी माध्यम में भी)
- ✓ Essay (हिन्दी माध्यम में भी)
- ✓ Philosophy ✓ Sociology
- ✓ Geography

## PHILOSOPHY

by **Anoop Kumar Singh**

@ **JAIPUR | PUNE**

- > Includes comprehensive and updated study material
- > Answer Writing Program for Philosophy (QIP)

**500+ Selections**  
in **CSE 2015**

**15 in top 20**

**70+ Selections in Top 100 in CSE 2016**



**TINA DABI**

**AIR-1**



**ANMOL SHER SINGH BEDI**

**AIR-2**



**SAUMYA PANDEY**

**AIR-4**



**ABHILASH MISHRA**

**AIR-5**

हिन्दी  
माध्यम  
में भी  
उपलब्ध



/visionias.upsc



/Vision\_IAS



/c/VisionIASdelhi

[www.visionias.in](http://www.visionias.in)

**DELHI**

8468022022  
9650617807

**JAIPUR**

9001949244  
9799974032

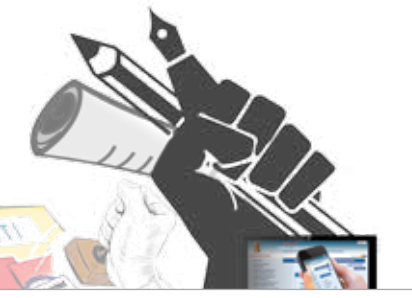
**PUNE**

8007500096  
020-40040015

**HYDERABAD**

9000104133  
9494374078

**DELHI** • 2<sup>nd</sup> Floor, Apsara Arcade, Near Metro Gate 6, 1/8 B, Pusa Road, Karol Bagh  
• 635, Opp. Signature View Apartments, Banda Bahadur Marg, Mukherjee Nagar



# ई-शासन: नवभारत 2022 के लिए शिकायत समाधान

योगेश सूरी  
देश गौरव सेखरी



सार्वजनिक सेवाओं और शिकायत निवारण के भविष्य को देखते हुए कुछ ऐसे बुनियादी सिद्धांत हैं, जिन्हें जारी रखने की जरूरत हो सकती है। इसमें सार्वजनिक सेवाओं को व्यक्तिविहीन, कागजविहीन और नकदविहीन बनाना, सबको डिजिटल पहचान और कनेक्टिविटी प्रदान करना, आधार सक्षम प्रत्यक्ष लाभ हस्तांतरण के जरिये लाभार्थियों को लाभ पहुंचाना, प्रपत्र और प्रक्रिया को सरल बनाना तथा ई-मंच प्रदान करना शामिल है। सुशासन पर सचिवों के समूह ने अपनी रिपोर्ट में पाया कि सेवा वितरण अधिकारियों के लिए जवाबदेह शासन की दिशा में अनुशासनात्मक बदलाव जरूरी है

**न्यूनतम सरकार, अधिकतम शासन** की आधारशिला के रूप में जन-शिकायतों का निवारण नव भारत, 2022 का एक महत्वपूर्ण पहलू है। इसी से जुड़ा ई-शासन विशेष रूप से पिछले कुछ वर्षों में भारत में अद्वितीय और अत्याधुनिक पहल के माध्यम से बढ़ा है। सूचना एवं संचार प्रौद्योगिकी (आईसीटी) में प्रगति के साथ कई सार्वजनिक सेवाएं ऑनलाइन उपलब्ध कराना संभव हो गया है। इलेक्ट्रॉनिक्स एवं सूचना प्रौद्योगिकी विभाग के राष्ट्रीय ई-गवर्नेंस डिविजन के अनुमानों के मुताबिक, विभिन्न केंद्रीय मंत्रालयों एवं राज्य सरकारों द्वारा 3500 से ज्यादा विभिन्न ई-सेवाएं दी जा रही हैं। राष्ट्रीय सूचना विज्ञान केंद्र (एनआईसी) के अनुमानों के अनुसार, केंद्रीय मंत्रालय और राज्य सरकारों के 8000 से ज्यादा विभिन्न पोर्टल्स और बेवसाइटों की देखभाल उसके द्वारा की जाती है।

### सेवोत्तम एवं सीपीग्राम्स

प्रशासनिक सुधार और लोक शिकायत विभाग (डीएआरपीजी) भारत सरकार के मंत्रालयों व विभागों के कामकाज से पैदा होने वाली जनशिकायतों के लिए नीति निर्माण, निगरानी और समन्वय बनाने वाला प्रमुख विभाग है। डीएआरपीजी ने एक फ्रेमवर्क विकसित किया है, जिसे सेवोत्तम कहा जाता है, जिसका मतलब अनिवार्य रूप से सार्वजनिक सेवा में उत्कृष्टता है। इस योजना के तहत प्रत्येक सरकारी विभाग के पास नागरिकों का एक चार्टर होना चाहिए, जो सेवा मानकों और समयसीमा के साथ

मुख्य सेवाओं को दर्शाता हो, जिसमें एक सार्वजनिक शिकायत निवारण तंत्र हो और लोक सेवा वितरण मानकों के आकलन और सुधार का तंत्र हो। इसमें सेवा वितरण समर्थकों पर भी जोर दिया जाता है, जिसमें ग्राहक प्रतिक्रिया, कर्मचारियों की प्रेरणा और बुनियादी ढांचा शामिल होते हैं।

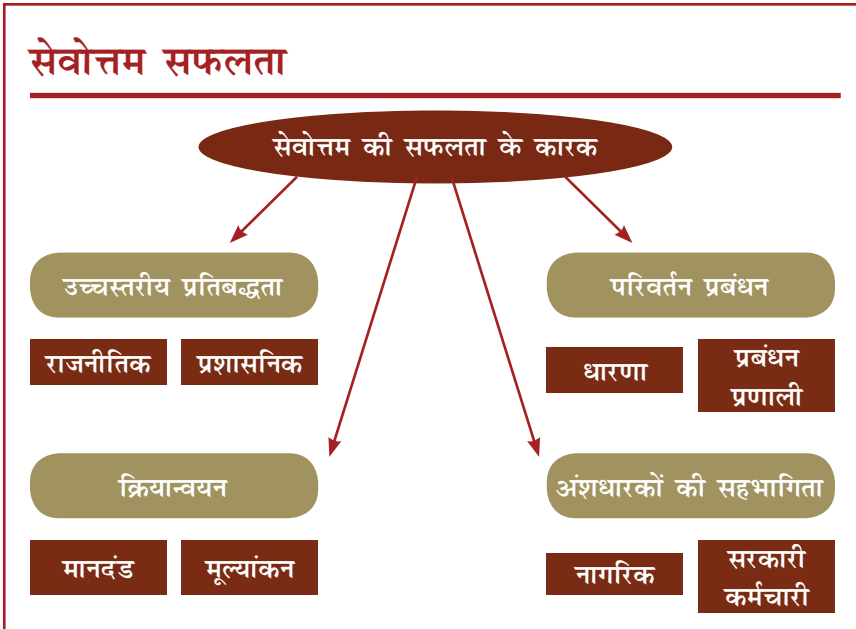
डीएआरपीजी ने वर्ष 2007 से एक केंद्रीकृत लोक शिकायत निवारण और निगरानी प्रणाली (सीपीग्राम्स) तैयार की है। यह केंद्रीकृत, पारदर्शी, जवाबदेह और प्रभावी तरीके से सार्वजनिक शिकायतों को हल करने के लिए भारत सरकार द्वारा की गई एक प्रमुख पहल है। यह एक मानकीकृत वेब आधारित समाधान और एकीकृत एप्लीकेशन है, जो ऑनलाइन, डाक द्वारा या हाथोंहाथ प्राप्त शिकायतों का पंजीयन और निदान करने के लिए है। इस समय 139 मंत्रालय/विभाग/राज्य/केंद्र शासित प्रदेश और अन्य शीर्ष संगठन सीपीग्राम्स से जुड़े हैं। यह हिंदी में भी उपलब्ध है। नौ राज्यों/केंद्र शासित क्षेत्रों, जैसे हरियाणा, ओडिशा, मिजोरम, राजस्थान, मेघालय, पुडुचेरी, उत्तराखंड, झारखंड और पंजाब के सरकारी विभागों में स्थानीय भाषा इंटरफेस के साथ शुरू की गई है।

सीपीग्राम्स द्वारा विभाग को जो शिकायतें प्राप्त होती हैं, उन्हें संबंधित मंत्रालयों/विभागों को भेज दिया जाता है। शिकायतों का निवारण संबंधित मंत्रालयों/विभागों द्वारा विकेंद्रीकृत तरीके से किया जाता है। विभाग केंद्र सरकार के तहत प्रभावी शिकायत प्रबंधन के लिए सार्वजनिक शिकायतों के निवारण की स्थिति

डॉ. योगेश सूरी नीति आयोग में सलाहकार हैं, जहां वे प्रशासन व अनुसंधान, जल व भूमि संसाधन वर्टिकल्स के प्रभारी हैं। वे प्रधानमंत्री के आर्थिक परामर्श परिषद (इकॉनॉमिक एडवाइजरी काउंसिल) से भी जुड़े हुए हैं। ईमेल: yogesh.suri@gov.in

देश गौरव सेखरी नीति आयोग में सलाहकार (प्रशासन व अनुसंधान) हैं जहां वे अर्थशास्त्र, प्रशासन, खेलकूद व अन्य नीति विषयक पहलुओं पर विशेष ध्यान देते हैं। ईमेल: dg.sekhri@nic.in

## सेवोत्तम सफलता



की समय-समय पर समीक्षा करता है। कई राज्य सरकारें भी अपने राज्य में शिकायतों की निगरानी के लिए इसका इस्तेमाल करती हैं। अनुभवों से पता चलता है कि सीपीग्राम्स ने एक अच्छी शुरुआत की है, इसलिए जनशिकायतों और उसके निवारण का प्रमुख मंच बनाने के लिए इसके व्यापक विस्तार की जरूरत है। इसी तरह, सीपीग्राम्स में उपलब्ध आंकड़ों को सबसे ज्यादा शिकायत प्राप्त करने वाले विभागों में सुधार के लिए ध्यान केंद्रित करने लायक क्षेत्रों और प्रमुख कारणों को पहचानने में प्रभावी ढंग से इस्तेमाल करने की जरूरत है। इस तंत्र को बेहतर एकीकरण और संबंधित मंत्रालयों/विभागों/संगठनों में एक समानांतर तंत्र की जरूरत है।

डीएआरपीजी लोक शिकायत कॉल सेंटर, ट्विटर सेवा जैसी योजनाओं को शुरू करके नवोन्मेष में भी अपनी भूमिका निभा रहा है और यहां तक कि अतिरिक्त फीचर्स (सुविधाओं) के साथ ही सीपीग्राम्स का नया संस्करण भी शीघ्र शुरू करने वाला है। सूचना प्रौद्योगिकी आधारित निवारण की ओर बढ़ने के लिए प्रोत्साहन भी दिया जाता है, जिसमें बेहतर प्रदर्शन के लिए प्रशंसा पत्र के जरिये पुरस्कार देने की योजना शामिल है। इसके अलावा उल्लेखनीय सुधारों की निगरानी के लिए एक ऑनलाइन डैशबोर्ड की शुरुआत भी आगे होने वाली है।

### लोक सेवा वितरण अधिनियम

भारत सरकार ने नागरिकों को सामान एवं सेवाओं की समयबद्ध अदायगी का अधिकार तथा उनकी शिकायत निवारण से संबंधित विधेयक, 2011 लोकसभा में पेश किया था। इस विधेयक में प्रत्येक नागरिक को वस्तु एवं सेवाओं के समयबद्ध वितरण, नागरिक चार्टर का अनिवार्य प्रकाशन, नागरिक चार्टर के अनुपालन के लिए शिकायत निवारण तंत्र और चूक करने वाले अधिकारी को दंड तथा आवेदक को उतनी ही राशि का मुआवजा प्राप्त करने के अधिकार का प्रावधान था। हालांकि पंद्रहवीं लोकसभा के विघटन के साथ ही यह विधेयक खत्म हो गया। माना जा रहा है कि एक नए कानून पर विचार किया जा रहा है। इस बीच एक योजना शुरू होने की उम्मीद है और उससे प्राप्त अनुभव संशोधित कानून बनाने में मददगार होंगे।

माय गाँव डॉट इन एक अद्वितीय और अत्याधुनिक प्रशासनिक पहल है, जिसमें व्यापक स्तर पर आम नागरिकों की भागीदारी है, इसकी शुरुआत प्रधानमंत्री ने 2014 में की थी।

माय गाँव का अनुमान है कि 17.8 लाख से ज्यादा उपयोगकर्ता इसमें भागीदारी करते हैं, जबकि कार्यों का एजेंडा बनाने हेतु प्रगति के लिए प्रति सप्ताह इसे दस हजार से अधिक पोस्ट मिलते हैं।

### उमंग

चूंकि ई-शासन में मोबाइल फोन तेजी से महत्वपूर्ण होते जा रहे हैं, इसलिए सरकार ने हाल ही में नए युग के शासन के लिए एक एकीकृत मोबाइल एप्लीकेशन (यूनिफाइड मोबाइल एप्लीकेशन फॉर न्यू एज गवर्नेंस-उमंग) भी लॉन्च किया है। इलेक्ट्रॉनिक्स एवं सूचना प्रौद्योगिकी मंत्रालय और राष्ट्रीय ई-शासन डिविजन द्वारा विकसित उमंग सभी भारतीय नागरिकों को केंद्र से लेकर स्थानीय सरकारी निकायों तक अखिल भारतीय स्तर पर ई-सेवा तथा अन्य नागरिक केंद्रित सेवाओं तक पहुंच बनाने के लिए एकल मंच प्रदान करता है। ये सेवाएं केंद्र और राज्य सरकारों के विभागों, स्थानीय निकायों और निजी संगठनों की अन्य सेवाओं तक फैली हैं। यह एक एकीकृत दृष्टिकोण प्रदान करता है, जहां नागरिक कई सरकारी सेवाओं के लिए एप्लीकेशन इंस्टाल कर सकता है। इसे स्मार्टफोन, टैबलेट्स और डेस्कटॉप के जरिये उपयोग किया जा सकता है।

### माय गाँव

माय गाँव डॉट इन एक अद्वितीय और अत्याधुनिक प्रशासनिक पहल है, जिसमें व्यापक स्तर पर आम नागरिकों की भागीदारी है, इसकी शुरुआत प्रधानमंत्री ने 2014 में की थी। यह मंच अब सूचनाओं के प्रसार और जनता की राय लेने का एक अभिन्न अंग है। यह देश की शासन प्रक्रिया में नागरिकों को एक आवाज प्रदान करता है और उनके लिए एक समान रूप से हितधारक बनने का आधार तैयार करता है, जिनमें कार्यकारी कार्यों के जरिये क्रियान्वयन शामिल है। माय गाँव का अनुमान है कि 17.8 लाख से ज्यादा उपयोगकर्ता इसमें भागीदारी करते हैं, जबकि कार्यों का एजेंडा बनाने हेतु प्रगति के लिए प्रति सप्ताह इसे दस हजार से अधिक पोस्ट मिलते हैं।

### अन्य नागरिक केंद्रित सेवाएं

यह ध्यान देने योग्य है कि कई राज्य सरकारों ने नागरिकों की शिकायतें दर्ज करने के लिए ऑनलाइन प्लेटफॉर्म का उपयोग किया है। कुछ ऐसी ही पहलों में उत्तर प्रदेश की लोकवाणी शामिल है, जो नागरिकों को सरकारी सेवाओं से संबंधित अपनी शिकायतें आसानी से दर्ज करने और कियोस्क केंद्रों के माध्यम से शिकायत करने के पंद्रह दिनों के

भीतर उसका समाधान पाने में मदद करती है। ई-गवर्नेंस के माध्यम से शिकायत निवारण के लिए पूरी तरह समर्पित जनसुनवाई या ई-संवाद जैसी पहल भी की गई है। अब सभी लोकवाणी शिकायतें इस पोर्टल पर उपलब्ध हैं। आंध्र प्रदेश का ऑनलाइन पोर्टल एपीऑनलाइन डॉट कॉम सरकार और नागरिकों के बीच ई-इंटरफेस (ऑनलाइन संपर्क) के लिए राज्य सरकार का सबसे व्यापक पोर्टल है, जिसके साथ वास्तविक समय शासन (रियल टाइम गवर्नेंस) पहल के हिस्से के रूप में एकीकृत शिकायत निवारण चैनल भी है। इस चैनल को पीपुल फर्स्ट या [www.meekosam.ap.gov.in](http://www.meekosam.ap.gov.in) कहा जाता है और पीपुल फर्स्ट मोबाइल ऐप भी सितंबर, 2017 में लॉन्च किया गया। इसके अलावा शिकायत दर्ज करने की सुविधा के लिए केरल में ई-परिहरण भी शुरू किया गया है। शिकायतें एसएमएस, वाट्सऐप, ई-मेल आदि के जरिये भी प्राप्त की जा सकती हैं।

**जी 2 सी (सरकारी विभागों) से परे सार्वजनिक शिकायतें**

यह ध्यान रखना महत्वपूर्ण है कि सार्वजनिक शिकायतों को केवल सरकारी विभागों से नागरिकों के संपर्क तक सीमित नहीं किया जा सकता। नागरिक जब कुछ वस्तुएं खरीदते या सेवाओं का लाभ उठाते हैं, तो भी उनको काफी शिकायतें हो सकती हैं, जो उपभोक्ता संरक्षण के दायरे में आती हैं। एकीकृत शिकायत निवारण तंत्र (इनग्राम) एक ऐसा पोर्टल है, जिसे उपभोक्ता मामले विभाग द्वारा उपभोक्ताओं को अपने असंतोष के बारे में शिकायतें दर्ज करने की अनुमति देने के लिए शुरू किया गया है। इसने सभी हितधारकों, जिसमें उपभोक्ता, सरकारी एजेंसियां, निजी कंपनियां, विनियामक और कॉल सेंटर शामिल हैं, को एक ही मंच पर लाने का काम किया है।

#### भावी दृष्टिकोण

सार्वजनिक सेवाओं और शिकायत निवारण के भविष्य को देखते हुए कुछ ऐसे बुनियादी सिद्धांत हैं, जिन्हें जारी रखने की जरूरत हो सकती है। इसमें सार्वजनिक सेवाओं को व्यक्तिविहीन, कागजविहीन और नकदविहीन बनाना, सबको डिजिटल पहचान और कनेक्टिविटी प्रदान करना, आधार सक्षम प्रत्यक्ष लाभ हस्तांतरण के जरिये

लाभार्थियों को लाभ पहुंचाना, प्रपत्र और प्रक्रिया को सरल बनाना तथा ई-मंच प्रदान करना शामिल है। सुशासन पर सचिवों के समूह ने अपनी रिपोर्ट में पाया कि सेवा वितरण अधिकारियों के लिए क्षमता निर्माण, अद्यतन ज्ञान, प्रक्रियाओं को व्यवस्थित बनाने, उचित निगरानी और सरकारी कर्मचारियों के बीच ज्यादा पारदर्शी और जवाबदेह शासन की दिशा में अनुशासनात्मक बदलाव जरूरी है। सेवा का अधिकार अधिनियम के तहत जन-जागरूकता अभियान भी जरूरी है। इस अधिनियम के तहत अनुरोध और अपील दर्ज करने की प्रणाली और प्रक्रियाओं को ई-गवर्नेंस के माध्यम से दाखिल करने हेतु वैकल्पिक माध्यम प्रदान करने के लिए सरल और अभिनव प्रक्रियाओं की आवश्यकता है। इसके अलावा जागरूकता बढ़ाने तथा जनता को रि-इंजीनियरिंग सिस्टम के जरिये परेशानी मुक्त शिकायतें दर्ज कराने हेतु मीडिया और नागरिक समूह से रचनात्मक सहयोग प्राप्त करने के लिए संस्थागत तंत्र स्थापित किया जाना चाहिए। इन मुद्दों को प्राथमिकता के स्तर पर केंद्र और राज्य सरकारों द्वारा निपटारा जाना चाहिए।

सूचना एवं संचार प्रौद्योगिकी को अपनाने के बाद सरकार ने विभिन्न स्तरों पर महत्वपूर्ण प्रगति की है। सरकारी कर्मचारियों की बायोमीट्रिक उपस्थिति से लेकर सभी योजनाओं के लाभार्थियों के आंकड़े को

डिजिटलीकृत करना, आधार नंबर के साथ जोड़ना, लाभार्थियों के प्रमाणीकरण के लिए पीओएस मशीन का इस्तेमाल करना और धन को आधार से जुड़े बैंक खातों में हस्तांतरित करने जैसे कदमों ने सार्वजनिक सेवाओं के वितरण के तरीके में उल्लेखनीय सुधार किया है। कल्याणकारी योजनाओं को आधार से जोड़ने पर रिसाव खत्म हुआ और लाभार्थियों की सूची से नकली और फर्जी लाभार्थियों को हटाने में मदद मिली। प्रत्यक्ष लाभ हस्तांतरण योजना के तहत ([dbtbharat.gov.in](http://dbtbharat.gov.in)) रसोई गैस और खाद्य सब्सिडी देने की योजना पहले ही शुरू कर दी गई है और 2017 में उर्वरकों के लिए अलग लाभार्थी मॉडल तैयार किया गया है। प्रधानमंत्री जन-धन योजना भी आधार से जोड़ने पर ज्यादा प्रभावी हो गई है।

#### सारणी-1: ई-ताल के तहत लेन-देन की संख्या (मिलियन में)

वर्ष	कुल लेन-देन	मासिक लेन-देन
2013	2,418	6.5
2014	3,577	9.6
2015	7,608	20.7
2016	10,898	29.6
2017	30,191	82.5

स्रोत: [etaal.gov.in](http://etaal.gov.in)

ई-ताल के तहत, जो ई-गवर्नेंस परियोजनाओं के इलेक्ट्रॉनिक्स लेन-देन का

## भारत में गुणवत्ता आधारित लोक सेवा वितरण और IS 15700:2005 के अंतर्गत इनका प्रमाणन



प्रसार करने वाला एक वेब पोर्टल है, कैलेंडर वर्ष 2017 में 3500 से अधिक सेवाओं में 30 अरब से अधिक लेन-देन किया गया है। ई-ताल पर दर्शाए गए लेन-देन की संख्या, वर्ष 2013 में प्रति दिन मात्र 65 लाख थी, जो अब बढ़कर प्रति दिन 8.2 करोड़ के आंकड़े को पार कर गई है। (देखें सारणी 1) यह स्पष्ट रूप से इंगित करता है कि ई-सेवा तेजी से नागरिकों के साथ संपर्क का तरीका बनती जा रही है। देश के दूर-दराज के इलाकों में भी मोबाइल फोन, स्मार्ट फोन और वाट्सऐप, इत्यादि जैसे प्रौद्योगिकी को अपनाने की गति देखते हुए अब कोई संदेह नहीं रह गया है कि कुछ वर्षों में शायद ही कोई सेवा बचेगी, जिसमें मानवीय हस्तक्षेप की जरूरत रहेगी।

सीपीग्राम्स एक प्रमुख पहल के रूप में उभरा है और इसमें न सिर्फ केंद्र सरकार, बल्कि सभी राज्य सरकारों और उप-राज्य स्तरों (जिन्हें पोर्टल से जोड़ने की आवश्यकता है) के लोक-शिकायत निवारण के एक प्रमुख मंच के रूप में उभरने की क्षमता है।

यह सभी प्रमुख स्थानीय भाषाओं में उपलब्ध होना चाहिए।

अगले पंद्रह वर्षों में भारत को उस शासन व्यवस्था में पहुंचना चाहिए, जहां सेवा मानक दुनिया में सर्वोत्तम है। नागरिकों के लिए सभी सरकारी सेवाओं (जी 2 सी सेवाओं) को ऑनलाइन चलाना चाहिए (शुरू से लेकर अंत तक), लोगों को लाइसेंस, मंजूरी, प्रमाणपत्र, पंजीयन, सामाजिक लाभ, आदि किसी भी जरूरत के लिए किसी भी सरकारी दफ्तर का चक्कर लगाने या किसी सरकारी अधिकारी से मिलने की जरूरत को खत्म किया जाना चाहिए। सार्वजनिक सेवा वितरण अधिनियम पहले से ही बीस राज्यों में लागू है और अन्य राज्यों को भी इसका पालन करने की आवश्यकता है।

जहां तक उपभोक्ता शिकायतों की बात है, निवारण प्रणाली को ज्यादा कुशल और पारदर्शी बनाने में सूचना प्रौद्योगिकी औजारों की उपयोगिता की दिशा में आगे बढ़ने के लिए लंबा रास्ता तय करना है। व्यापक प्रसार और नागरिकों को अपने अधिकारों

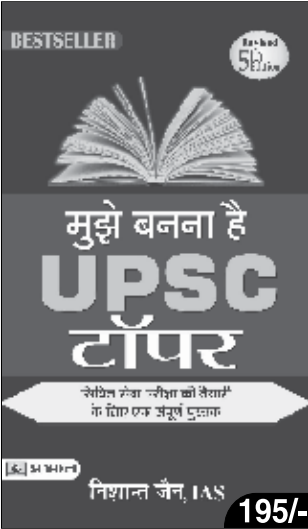
और शिकायत निवारण के अवसरों के बारे में जागरूकता के दृष्टिकोण को समझने के लिए जागो ग्राहक जागो जैसी पहल मुख्य आधार बने। इसके अलावा, कॉफोनईटी स्कीम के अंतर्गत, सभी उपभोक्ता मंचों को कम्प्यूटरीकृत करके नेटवर्क से जोड़ा जाना चाहिए, ताकि सूचना के ऑनलाइन प्रसार को सक्षम किया जा सके और मामलों के त्वरित निपटान को सुनिश्चित किया जा सके। इसलिए, नव भारत, 2022 की ओर अग्रसर रणनीतिक योजना में कई अत्याधुनिक और अभिनव पहल के माध्यम से सार्वजनिक शिकायतों के निवारण के लिए ई-गवर्नेंस प्रक्रियाओं का उपयोग करना होगा और यह सुनिश्चित करना होगा कि उनका उपयोग ज्यादा से ज्यादा संभव हो सके। जागरूकता बढ़ाने, सूचना का प्रसार और जनता द्वारा अधिक भागीदारी के साथ-साथ यह राष्ट्रों के सद्भाव के बीच ई-गवर्नेंस मॉडल के जरिये सार्वजनिक अधिकार निवारण प्रणाली में अग्रणी राष्ट्रों में भारत को उभरने में मदद करेगा।



# प्रभात

नवनूतन प्रकाशन की गौरवशाली परंपरा

## IAS टॉपर से जानें UPSC परीक्षा में सफलता के टिप्स



यूपीएससी की वर्ष 2014 की सिविल सेवा परीक्षा में 13वीं रैंक हासिल करने वाले निशान्त जैन, हिंदी/भारतीय भाषाओं के माध्यम के टॉपर हैं। मुख्य परीक्षा में देश के तीसरे सर्वाधिक अंक प्राप्त करने वाले निशान्त ने निबंध और वैकल्पिक विषय के प्रश्न-पत्र में सर्वाधिक अंक प्राप्त किए थे। इतिहास, राजनीति विज्ञान व अंग्रेजी में ग्रेजुएशन और हिंदी साहित्य में पोस्ट-ग्रेजुएशन के बाद यूजीसी की नेट-जे.आर.एफ. परीक्षा उत्तीर्ण की।



### UPSC प्रतियोगियों के लिए क्यों जरूरी है यह पुस्तक?

- परीक्षा की समग्र, संपूर्ण और व्यापक तैयारी के टिप्स
- तैयारी के अनछुए पहलुओं पर खुलकर चर्चा
- परीक्षा के लिए कैसे संवारे अपना व्यक्तित्व
- सकारात्मकता और मोटिवेशन लेवल कैसे बनाए रखें
- लेखन कौशल को कैसे सुधारे
- प्रारंभिक परीक्षा, मुख्य परीक्षा और इंटरव्यू के लिए विस्तृत मार्गदर्शन
- निबंध और एथिक्स में श्रेष्ठ अंक कैसे पाएँ
- क्या पढ़ें, क्या न पढ़ें और कैसे पढ़ें
- नए पैटर्न में कैसे ही प्रासंगिक रणनीति
- साथ में सफलता की कुछ अनकही कहानियाँ भी...

सिविल सेवा परीक्षा के अभ्यर्थियों की उलझनों को सुलझाने के लिए मददगार पुस्तक। — आनंद कुमार (सुपर 30)

परीक्षा की तैयारी में मदद करने के साथ ही सकारात्मकता से भरपूर एक मोटिवेशनल पुस्तक। — गौरव अग्रवाल, IAS

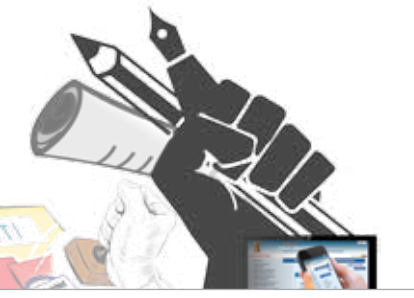


प्रभात प्रकाशन 4/19 आसफ अली रोड, नई दिल्ली-110002 ☎ 011-23257555

E-mail : prabhatbooks@gmail.com ❀ Website : www.prabhatbooks.com ❀ f www.facebook.com/prabhatprakashan

हेल्पलाइन नं. 7827007777 अब आपके नजदीकी बुक स्टॉल और amazon पर ऑनलाइन उपलब्ध।





## लोक शिकायत समाधान: सुशासन की चुनौतियां

डॉली अरोड़ा



जनशिकायतें उन समस्याओं और चुनौतियों को प्रतिबिंबित करती हैं, जिनसे सेवाओं की डिलीवरी और प्रशासन से जुड़े संस्थान जूझ रहे हैं। ये उन समस्याओं से निपटने का भी मौका मुहैया कराती हैं, जो भविष्य में जन असंतोष के रूप में सामने आ सकते हैं। शिकायतों के बारे में जागरूकता इनसे असरदार तरीके से निपटने की पहली शर्त है। अगर शासन को सुधारने या जनता का भरोसा जीतने का मकसद है, तो आवाज को दबाने के बजाय इसे मुखर बनाने को प्रोत्साहन दिया जाना चाहिए। जनशिकायतों को समय पर पकड़ने और इसके सटीक विश्लेषण से सार्वजनिक संस्थानों को चीजों से सही तरीके से निपटने का मौका मिलता है

**ज**न शिकायतों को किसी भी प्रणाली में देश के शासन का अहम संकेतक होता है। लोकतंत्र में सरकार की वैधता मुख्य तौर पर सरकारी भरोसे और समर्थन पर निर्भर करती है, जो अक्सर शासन मुहैया कराने की गुणवत्ता से संबंधित होती है।

दक्ष और असरदार सार्वजनिक संस्थाएं वह बुनियादी सुविधाएं मुहैया कराती हैं, जिन पर लोगों के भरोसे का माहौल विकसित किया जा सकता है और प्रशासन और सेवा मुहैया कराने के जरिये लोगों को संतुष्टि दी जा सकती है।

इतिहास इस बात का गवाह है कि जनता के असंतोष ने कई सत्ताओं का तख्ता पलट दिया है। लोकतांत्रिक देशों में बदलाव शांतिपूर्ण और सुगम तरीके से होते हैं, जबकि गैर-लोकतांत्रिक देशों में हिंसात्मक कार्रवाइयां भी देखने को मिलती हैं और बदलाव अचानक से होते हैं। बहरहाल, जन असंतोष शिकायतों की लहर में ही उभरता है। शिकायत बढ़ने के साथ असंतोष भी तेज होता है। लिहाजा, जनशिकायत किसी भी सरकार के सामने सबसे अहम चुनौती होती है। हालांकि, यह चुनौती बेहद जटिल होती है और इसमें कई दायरों पर फोकस करने और कई स्तरों पर दखल देने की जरूरत होती है। इसके तहत (अ) शिकायतों के इजहार के लिए जगह बनाकर उसे समय पर पेश करना; (ब) मजबूत शिकायत तंत्र बनाकर मौजूदा शिकायतों का निपटारा करना; (स) जरूरत के हिसाब से संस्थागत सुधार या वैकल्पिक नीतियों पर काम करना और शिकायतों की मूल वजहों से निपटते हुए शिकायत मुक्त शासन का लक्ष्य शामिल है। सवाल यह है कि हमें भारत में जनशिकायतों के परिदृश्य के विकास को कैसे समझना

चाहिए और इसकी चुनौती से किस तरह निपटा जाए।

### शिकायतों की जटिलता

निपटारा या रोकथाम की संभावनाओं के आकलन से पहले जनशिकायतों की जटिलता को समझने की जरूरत है। शिकायतों की मौजूदगी कई क्षेत्रों में होती है। सरकारी संस्थानों मसलन विभिन्न मंत्रालयों एवं केंद्र और राज्य सरकारों के अलावा स्थानीय स्तर के विभागों में भी शिकायत का दायरा होता है। साथ ही, कई क्षेत्रों में सेवा मुहैया कराने की जिम्मेदारी अब सरकार से हटकर प्राइवेट क्षेत्र और सिविल सोसायटी से जुड़े संस्थानों की तरफ पहुंच गई है, लिहाजा इनसे जुड़ी शिकायतों में भी बढ़ोतरी हुई है। अलग-अलग शिकायतों से जुड़े संबंधित पक्षों में जन प्रतिनिधि, प्रशासक, प्रबंधक, नियोक्ता, नियामक, सेवा प्रदाता, सेवा का इस्तेमाल करने वाले और संविधान और कानून प्रणाली के तहत अधिकार हासिल करने वाले नागरिक शामिल हैं। कई शिकायतें भर्ती, कामकाजी हालात, मेहनताना, भत्ते, सेवा शर्तों, बर्खास्तगी सेवा और अन्य मामलों से जुड़े होते हैं। इनमें से कुछ विकास योजनाओं, उनके अमल, फायदे के समय पर हस्तांतरण आदि से संबंधित होते हैं। इसके अलावा, ये सेवाएं नहीं दिए जाने या स्वास्थ्य से संबंधित अधिकारों, शिक्षा और बैंक, संचार जैसी अन्य सेवाएं से भी संबंधित हो सकते हैं।

हर क्षेत्र में शिकायत के कुछ मामले एक ही प्रकृति के होते हैं, लेकिन कई शिकायतें प्रशासकों को सौंपी गई खास जिम्मेदारी और संबंधित क्षेत्र में नागरिकों के अधिकार से जुड़ी होती है। शिक्षा संबंधी शिकायत के मामले में मिसाल के तौर पर फीस रिफंड, स्थानांतरण प्रमाण पत्र, डिग्री, परीक्षा, नतीजे, स्कॉलरशिप,

लेखिका भारतीय लोक प्रशासन संस्था में राजनीति विज्ञान की प्रोफेसर हैं। प्रशासन व लोक नीति से जुड़े मसलों पर उनकी रचनाएं प्रकाशित होती रही हैं और वे सरकार की कई नीति मूल्यांकन अध्ययनों से जुड़ी रही हैं। वे कई सरकारी व अकादमिक समितियों से भी जुड़ी रही हैं। ईमेल: aroradolly@hotmail.com

शोध कोष, शिक्षकों की उपलब्धता और शिक्षा की बाकी स्थितियाँ और नियामकी संस्थानों की भूमिका शामिल हैं। इनमें कई संबंधित पक्ष शामिल होते हैं- छात्र, शिक्षक, दाखिला लेने वाले, प्रशासक नियामक या शिक्षा मुहैया कराने वाले संस्थान आदि। कभी-कभी इसमें टकराव वाला मामला भी रहता है।

जनशिकायतें कई परिस्थितियों में पैदा होती हैं: लाभ या अधिकार को लेकर विवाद, नियमों की व्याख्या, अधिकार के गलत इस्तेमाल को लेकर शिकायत, गलत फैसले, पक्षपात, भेदभाव भ्रष्टाचार या खास तरह की गड़बियाँ। ये शिकायतें निजी शख्स से जुड़ी हो सकती हैं या किसी पहचान या परिस्थितियों की वजह से इसमें कुछ लोगों का समूह शामिल हो सकता है। लिंग, जाति, आदिवासी पहचान या महिलाओं के अधिकार, अनुसूचित जाति और जनजाति के अधिकारों के उल्लंघन से जुड़े मामलों में पिछले कुछ सालों में बढ़ोतरी हुई है।

साझा परिस्थितियों के आधार पर तैयार समूहों की शिकायतें अक्सर काफी अलग-अलग होती हैं। मसलन विस्थापित लोगों का मामला, जंगलों में रहने वाले, रोजगार चाहने वाले, छात्र, शिक्षक, सरकारी कर्मचारी, बुनकर, हॉकर, मेहतर, कर भुगतान करने वाले आदि। समूह शिकायतें लाभार्थी योजनाएं या विशेष समूह मसलन गरीब, बेरोजगार, विधवा आदि या सेवा का इस्तेमाल करने वाले या मोबाइल, इंश्योरेंस और पानी-बिजली का इस्तेमाल करने वाले आदि में देखने को मिलती हैं। इस तरह के समूह निजी शिकायतों के लिए भी आवाज उठाती हैं, जो कभी-कभी जगह या समय आधारित होती हैं।

हालांकि, ये अक्सर सामूहिक निपटारा या प्रशासनिक या नीति के स्तर पर मुद्दों को दुरुस्त करने या रोकथाम की संभावना पेश करते हैं।

### विकास

आजादी के बाद भारत में सार्वजनिक शिकायतों का दबाव महसूस होना शुरू हुआ। दरअसल, राजनीतिक सत्ताओं को राजनीति के समर्थन में बदलाव से भी जूझना पड़ा। सरकारी तंत्र से उम्मीदों के पूरे नहीं होने के कारण इस असंतोष को रोकने के लिए तंत्र की जरूरत अपरिहार्य हो गई। लोगों की शिकायतों को दूर करने के लिए 1960 के दशक के मध्य प्रशासनिक सुधार राजनीतिक विमर्श का अहम हिस्सा हो गया। हालांकि, 1987 में हुए मुख्यमंत्रियों के सम्मेलन और प्रभावी व

नागरिक केंद्रित प्रशासन के लिए कार्य योजना को स्वीकार किए जाने के बाद सार्वजनिक शिकायत निपटारा तंत्र बनाने के अभियान को रफ्तार मिली।

इसके बाद तीन अहम तंत्र तैयार करने के लिए संयुक्त स्तर पर कोशिशें हुईं। इसके तहत केंद्र और राज्य सरकारों के सभी विभागों और मंत्रालयों में नागरिक घोषणापत्र, सूचना व सुविधा काउंटर और जनशिकायत निपटारा मशीनरी बनाई गई। इस अभियान में शुरुआती दौर में काफी उत्साह देखने को मिला और इससे संबंधित पद्धति को मजबूत करने के लिए डीएआरपीजी से कई तरह के निर्देश मिल रहे हैं। इस सिलसिले में बाद में अपनाए गए सेवोत्तम मॉडल में जनशिकायत निपटारा तंत्र केंद्र में था। इस मॉडल को बाद में स्वीकार किया गया और ये नतीजे से जुड़े ढांचागत दस्तावेज में अहम वेरिएबल था।

**लोगों की शिकायतों को दूर करने के लिए 1960 के दशक के मध्य प्रशासनिक सुधार राजनीतिक विमर्श का अहम हिस्सा हो गया। हालांकि, 1987 में हुए मुख्यमंत्रियों के सम्मेलन और प्रभावी व नागरिक केंद्रित प्रशासन के लिए कार्य योजना को स्वीकार किए जाने के बाद सार्वजनिक शिकायत निपटारा तंत्र बनाने के अभियान को रफ्तार मिली।**

भारत में शिकायत निपटारा पद्धति के विकास में दो अहम चीजें इस तरह रहीं- पहला मंत्रालयों, विभागों व संगठनों में सार्वजनिक शिकायत सेल का बनना और शिकायत निपटारा की जिम्मेदारी एक तयशुदा अफसर को सौंपना। साथ ही, चुनिंदा संस्थानों में जनशिकायतों के निपटारे के लिए डीपीजी बनाना।

वेब आधारित केंद्रीय सार्वजनिक शिकायत निपटारा और निगरानी सिस्टम (सीपीजीआरएएमएस) बनाने का मकसद भारत सरकार के 94 मंत्रालयों, विभागों व संगठनों में लोगों की शिकायतें स्वीकार करने की प्रक्रिया को एक समान बनाना था। उम्मीद जताई गई थी कि इससे लोग किसी भी समय अपनी शिकायत का निपटारा कर सकेंगे और इस पर नजर भी बनाए रख सकेंगे। पद्धति में संबंधित एजेंसी द्वारा शिकायतों की निगरानी और विश्लेषण की सहूलियत थी और निरोधक

कार्रवाई के अलावा चीजों का दुरुस्त करने के लिए पहल का भी प्रावधान था।

भारत सरकार के मंत्रालयों, विभागों और संगठनों में शिकायत निपटारा तंत्र की समीक्षा का काम 2008 में हुआ। हालांकि, इसमें पाया गया कि पर्याप्त अधिकार, मानव संसाधन की मदद या अफसरों की लापरवाही के कारण यह तंत्र मोटे तौर पर बेअसर रहा है। सार्वजनिक शिकायत तंत्र को भी जनशिकायतों से ज्यादा कर्मचारियों के दबाव का सामना करना पड़ा। सीपीजीआरएएमएस को प्रशासन को बेहद कारगर बनाने की उम्मीदों के साथ स्थापित किया गया था। हालांकि, जागरूकता की कमी, टेक्नोलॉजी की उपलब्धता का अभाव और लोगों का भरोसा काफी कम होने के कारण इस तंत्र का ज्यादा इस्तोल नहीं हुआ। टेक्नोलॉजी में निवेश और क्षमता निर्माण के लिए प्रशिक्षण में निवेश के बावजूद हाल तक इस दिशा में ज्यादा प्रगति नहीं हुई। तमाम कोशिशों के बावजूद जनशिकायत निपटारा एक बड़ी चुनौती बना रहा।

### उभरता परिदृश्य

बहरहाल, सूचना प्रौद्योगिकी के तेजी से फैलने, इंटरनेट की उपलब्धता बढ़ने और शिकायत निपटारा तंत्र के बारे में जागरूकता बढ़ने से पिछले कुछ सालों में सीपीजीआरएएमएस अभियान का उपयोग काफी बढ़ा है। प्रगति प्लेटफॉर्म जैसे सहयोगी तंत्र और सोशल मीडिया के कारण भी इस सिलसिले में टेक्नोलॉजी इंटरफेस को मजबूत बनाने में नई दिलचस्पी पैदा हुई है।

शिकायतें लेने के लिए डीएआरपीजी और डीपीजी के अलावा पीएमओ भी नोडल एजेंसी बन गया है। ऐसी शिकायतों की संख्या में 2014 के मुकाबले अब तक सात गुना बढ़ोतरी हुई है। हालांकि, इस बात पर विवाद हो सकता है कि यह शिकायतों में बढ़ोतरी की तरफ इशारा करता है या निपटारा प्रक्रिया में लोगों के शामिल होने में तेजी का संकेत है लेकिन यह बात उल्लेख करने योग्य है कि 40 फीसदी शिकायतें दो मंत्रालयों से जुड़ी थीं-25 फीसदी वित्त मंत्रालय से और 17 फीसदी सूचना प्रौद्योगिकी मंत्रालय से संबंधित थीं। शिकायतों के निपटारे की कुल दर काफी ऊंची रही। निपटारे का आंकड़ा 97 फीसदी है। हालांकि, अलग-अलग विभागों और मंत्रालयों में शिकायतों के निपटारे में लगने वाले समय और इसकी दर में थोड़ा सा अंतर है।

इस अंतर और इसकी वजहों के विश्लेषण और इसमें सुधार की कई संभावनाओं पर प्रकाश डाल सकते हैं। मुद्दा आधारित विश्लेषण भी सार्थक हो सकता है, बशर्ते पोर्टल पर रजिस्टर की गई शिकायतों को उचित श्रेणी में डाला गया हो और उसे व्यापक श्रेणी में डालने के बजाय खास श्रेणी में डाला गया हो। शिकायतों की श्रेणी या कैटेगरी का इस्तेमाल आमतौर पर नोडल एजेंसियां द्वारा किया जाता है। कम से कम शिकायतों का वर्गीकरण जरूरत के हिसाब से संबंधित एजेंसी के स्तर पर किया जाना चाहिए, ताकि ऑनलाइन विश्लेषण में शिकायतों की मूल प्रकृति के बारे में जानकारी हासिल की जा सके।

प्रधानमंत्री के स्तर पर इस बात को पक्का करने की पुरजोर कोशिश की जा रही है कि लंबित मामले कम हों और शिकायतों के निपटारे में लगने वाला वक्त घटकर एक महीना हो जाए। 23 मार्च 2016 को प्रगति संवाद के दौरान सबसे ज्यादा शिकायतें हासिल करने वाले 20 मंत्रालयों व विभागों के लिए डीएआरपीजी की तरफ से किए गए काम का विश्लेषण किया गया।

शिकायतों को तेजी से निपटाने के लिए मंत्रालयों व विभागों को अपनी नीतियों व प्रक्रियाओं की समीक्षा कर उन्हें दुरुस्त बनाने का निर्देश दिया गया। डीएआरपीजी ने पाया कि मंत्रालयों व विभागों को उन शिकायतों को वापस करने में काफी समय लग जाता है, जो उनके संबंधित विभाग के नहीं होते हैं। इसी तरह, संलग्न व सहायक दफ्तरों ने उन शिकायतों को लौटाने में लंबा वक्त लगाया, जो उनके मंत्रालय व विभागों से नहीं जुड़े थे। इस वजह से कई मामले लंबे समय तक के लिए अटक गए।

लिहाजा, यह सुझाव दिया गया कि मंत्रालय व विभागों को मिलने वाली शिकायतों की तेजी से पड़ताल करनी चाहिए और अधिकतम पांच कामकाजी दिनों के भीतर वैसी शिकायतों को वापस कर दिया जाना चाहिए, जो उनसे जुड़ी नहीं हैं। मंत्रालय व विभागों के तहत सभी जुड़े हुए और सहायक संगठनों को भी इस हिसाब से निर्देश जारी किया जाना चाहिए। यह वाकई में तारीफ के काबिल है। हालांकि, जमीनी स्तर पर शिकायतों के निपटारे की हकीकत वैसी नहीं, जो पोर्टल में नजर आती है।

### सुधार बनाम निपटारा

इन निर्देशों का पालन करने की उत्सुकता में कुछ विभाग या संस्थान जल्दबाजी में दूसरी

## संवादपूर्ण शासन



### प्रगति

प्रो-एक्टिव गवर्नेंस एण्ड  
टाइमली इम्प्लीमेंटेशन



### मायगॉव

नागरिक सहभागिता मंच



### सीपीजीआरएएमएस

केंद्रीकृत जनशिकायत समाधान  
एवं निगरानी प्रणाली



### सोशल मीडिया

दिन-रात संवादपूर्ण सरकार

एजेंसी से संपर्क करने के सुझाव के साथ मामलों को निपटा देते हैं। इसमें कभी-कभी सहायक कार्यालय से संपर्क करने की सलाह भी दी जाती है। कुछ मामलों में शिकायत को उस एजेंसी को भेजा जाता है, जिसके खिलाफ शिकायत भेजी जाती है और कुछ दूसरे मामलों में ऑनलाइन शिकायत का मामला इसे एजेंसी के पोर्टल या किसी शिकायत कमेटी के पास भेजने की सलाह के साथ निपटारा जा रहा है।

ये राय सीपीजीआरएएमएस पोर्टल पर आधारित शिकायतों के सीमित सैंपलों के हालिया विश्लेषण पर आधारित हैं। हालांकि, शिकायतें दूर करने से जुड़े वास्तविक मुद्दों से निपटाने में सभी मंत्रालयों, विभागों और संगठनों के निपटारे की प्रक्रिया के व्यापक अध्ययन की जरूरत है। यहां तक कि जहां माना जाता है कि शिकायतें दूर कर दी गई हैं, वहां भी इस बात की तस्दीक नहीं हो पाती है कि इससे पीड़ित संतुष्ट है या सिर्फ आधिकारिक स्थिति को सिर्फ दोहराए जाने का मामला है। प्रक्रिया के सिलसिलेवार विश्लेषण और निपटारे को लेकर मिली राय ही इस पर रोशनी डाल सकती है। डीएआरपीजी ने भी कई मामलों में इस बात को लेकर चिंता जताई कि शिकायतकर्ता को वजहों के बारे में जानकारी दिए बिना शिकायतों को बंद कर दिया जाता है। इसके लिए उसने मामले को बंद करने के लिए ठोस वजह बताने की खातिर निर्देश भी जारी किए। हालांकि, कई मामलों में ऐसा नहीं किया जा रहा है।

### संघीय पहलू

सीपीजीआरएएमएस पर मिलने वाली कई शिकायतें राज्य सरकारों से जुड़ी हैं- यूपी, महाराष्ट्र और दिल्ली इसमें सबसे आगे हैं। इन शिकायतों की प्रकृति और इनकी वजहों के बारे में पड़ताल करना जरूरी है। कुछ राज्यों द्वारा सार्वजनिक सेवा गारंटी कानून के अपनाए जाने से शिकायतों में बढ़ोतरी या गिरावट हुई है? क्या कुछ राज्यों ने अन्य कदमों के बजाय केंद्र सरकार की तरफ देखने की प्रवृत्ति दिखाई है? या इस मामले में केंद्र सरकार की मानी जाने वाली प्रासंगिकता के कारण अस्थिरता रही है। इस बात की पड़ताल भी जरूरी है कि क्या राज्यों से जुड़ी सभी शिकायतें उन्हें भेजी जाती हैं या नहीं, और अगर इन शिकायतों को भेजा जाता है, तो क्या जवाब का इंतजार किया जाता है या एक साथ निपटारा होता है। सीपीजीआरएएमएस पर मिली कुछ शिकायतों के हालिया विश्लेषण से खुलासा हुआ है कि याचिकाकर्ता को राज्य सरकार से संपर्क करने को कहा गया था और शिकायत को आगे बढ़ाने का या भेजने के बजाय बंद कर दिया गया। शिकायतों का कोई हल नहीं किया गया। यह सुनिश्चित करना जरूरी है कि सीपीजीआरएएमएस संघीय ढांचे के मिजाज पर अतिक्रमण किए बिना समन्वयक की भूमिका अदा करे। पोर्टल पर राज्यों का प्रदर्शन उन पर छोड़ दिया जा सकता है, लेकिन जनशिकायत दर्ज होने और अधिकार क्षेत्र का विवाद होने

की स्थिति में केंद्र सरकार की समन्यवक की भूमिका को नजरअंदाज नहीं किया जा सकता। नतीजा जनता को दिखना चाहिए।

### सार्वजनिक सेवा के निजी प्रावधान

शासन की बदली पद्धति के कारण सेवाएं मुहैया कराने का काम निजी इकाइयों की तरफ केंद्रित हो गया है। ऐसे में यह पक्का करने के लिए जवाबदेही तंत्र को तैयार करने की जरूरत है कि सेवाओं का इस्तेमाल करने वालों का अधिकार खतरे में नहीं पड़े और पीड़ित की शिकायतों को उचित स्तर पर दूर किया जा सके। कुछ मामलों में नियामकीय प्राधिकरण तैयार किए गए हैं और इन संस्थानों की स्वायत्तता पर सवाल खड़े हुए हैं। नियामकों पर सरकारी और प्राइवेट दोनों तरह के खिलाड़ियों के प्रभाव का असर सेवाओं के इस्तेमाल करने वालों के लिए निपटारे की उनकी क्षमता पर पड़ता है। हालांकि, नियामकीय एजेंसियों की जवाबदेही के सिलसिले में स्वायत्तता की अपनी चुनौतियां होती हैं। ऐसे में इन संस्थानों को पारदर्शी बनाकर इनकी सार्वजनिक जवाबदेही जरूरी हो जाती है।

फैसलों की प्रक्रिया और वजह को सार्वजनिक टिप्पणियों के लिए खुला रखने से उनके खिलाफ शिकायतें कम करने में मदद मिल सकती है। साथ ही, इससे सेवा प्रदाताओं के खिलाफ शिकायतों के असरदार निपटारे में मदद मिलेगी। कई शिकायतों में जटिल मुद्दे होते हैं और अधिकार क्षेत्र के अतिक्रमण का भी मामला होता है। ऐसे में शिकायतों के निपटारे के लिए नियमों, नियमन, प्रक्रियाओं, अधिकार क्षेत्र के बारे में स्पष्टीकरण और निपटारे के लिए उचित तंत्र की जरूरत होती है। इसके अलावा, कई शिकायतों की हालत में कई प्राधिकरणों के बीच समन्वय का मुद्दा भी होता है।

इन मुद्दों और पीड़ितों को कई प्राधिकरणों के बीच घूमते रहने के बजाय इस तरह के एकीकृत कदम के लिए उचित तंत्र जरूरी है। इस जटिलता के मद्देनजर, यह अहम है कि शिकायत निपटारा के लिए उचित स्तर पर इस तरह के तंत्र बनाए जाएं, ताकि संपर्क और असर से जुड़ी शिकायतों को सही तरीके से दूर किया जा सके।

संपर्क की सहूलियत से तंत्र का विकेंद्रीकरण बढ़ सकता है। हालांकि, इसमें स्थानीय पूर्वग्रह का मुद्दा आ सकता है और स्वायत्त ढांचा जब तक तैयार नहीं होता, तब तक शिकायत का निपटारा नहीं हो सकता है। वैसे इसमें अपील के लिए गुंजाइश है।

केंद्रीकृत ऑनलाइन तंत्र इस चुनौती से निपट सकता है और अलग-अलग प्राधिकरणों के बीच जनता की स्थिति को बेहतर बना सकता है। साथ ही, पारदर्शिता और निगरानी की भी गुंजाइश बनेगी।

हालांकि, इसका प्रभावी होना इन शर्तों पर निर्भर करता है-

(अ) तकनीक से संपर्क और लिखने-पढ़ने की क्षमता जैसे मुद्दों से कैसे निपटा जाए;

(ब) यह सुनिश्चित करने के लिए किस तरह से जवाबदेही तंत्र तैयार किया जाए कि लोगों की शिकायत को निपटाने का मतलब इसे बंद किया जाना नहीं माना जाए।

लिहाजा, एक साथ कई अन्य तंत्रों के इस्तेमाल की जरूरत है: मसलन लोक अदालत, जन सुनवाई, सामाजिक ऑडिट, मोबाइल एप्स आदि के जरिये उन लोगों को इस प्रक्रिया में शामिल किया जाए सके, जो शायद सीपीजीआरएएमएस से वंचित हैं।

**सूचना प्रौद्योगिकी के तेजी से फैलने, इंटरनेट की उपलब्धता बढ़ने और शिकायत निपटारा तंत्र के बारे में जागरूकता बढ़ने से पिछले कुछ सालों में सीपीजीआरएएमएस अभियान का उपयोग काफी बढ़ा है। प्रगति प्लेटफॉर्म जैसे सहयोगी तंत्र और सोशल मीडिया के कारण भी इस सिलसिले में टेक्नोलॉजी इंटरफेस को मजबूत बनाने में नई दिलचस्पी पैदा हुई है।**

### मौके के तौर पर जनशिकायतें

जनशिकायतें उन समस्याओं और चुनौतियों को प्रतिबिंबित करती हैं, जिनसे सेवाओं की डिलीवरी और प्रशासन से जुड़े संस्थान जूझ रहे हैं। ये उन समस्याओं से निपटने का भी मौका मुहैया कराती हैं, जो भविष्य में जन असंतोष के रूप में सामने आ सकते हैं। शिकायतों के बारे में जागरूकता इनसे असरदार तरीके से निपटने की पहली शर्त है। अगर शासन को सुधारने या जनता का भरोसा जीतने का मकसद है, तो आवाज को दबाने के बजाय इसे मुखर बनाने को प्रोत्साहन दिया जाना चाहिए। जनशिकायतों को समय पर पकड़ने और इसके सटीक विश्लेषण से सार्वजनिक संस्थानों को चीजों से सही तरीके से निपटने का मौका मिलता है।

यह महसूस करना जरूरी है कि शिकायतों को दूर करने में एकतरफा रवैया कभी-कभी

सहभागिता के रवैये के मुकाबले कम असरदार साबित हो सकता है। इसके तहत संस्थानों के कामकाज या नीतियों को बेहतर बनाने या शिकायतों को रोकने के लिए लोगों से सुझाव मांगे जाते हैं।

शिकायतों और सुझावों के सिलसिलेवार विश्लेषण और यहां तक कि संबंधित पक्षों की तरफ से मिले सवाल सुधार के संभावित तरीकों में बेहतर नजरिया मुहैया करा सकते हैं।

चूँकि सभी शिकायतें औपचारिक शिकायत निपटारा तंत्र से जुड़े नहीं होते हैं और संचार की बाधा सत्ता के ढांचे और संपर्क से जुड़ी होती है, लिहाजा संचार के अनौपचारिक माध्यमों से मिली शिकायतों का ध्यान रखना जरूरी है। इससे शासन व्यवस्था को बेहतर बनाने में मदद मिल सकती है।

### शिकायतों की गैर-मौजूदगी को समझना

किसी संस्था को मिली शिकायतें उसके प्रदर्शन और शासन-प्रशासन की अपेक्षाकृत हालत के बारे में बताती हैं। हालांकि, यहां पर एक सावधानी की भी जरूरत है। अगर शिकायतें कम हैं, तो इसके बारे में ज्यादा सकारात्मक आकलन ठीक नहीं है। दरअसल, मुमकिन है कि इसकी वजह शिकायत के लिए आवाज उठाने से जुड़े तंत्र का ठीक नहीं होना और शिकायत दूर होने को लेकर जनता में भरोसे की कमी आदि हो। हो सकता है कि बदले की कार्रवाई के डर या निपटारे के लिए गुंजाइश के अभाव, इसमें लगने वाले समय और खर्च या पद्धति में भरोसे की कमी के कारण शिकायतें गुम हो जाती हों।

बेशक असली चुनौती वैसे शासन की दिशा में काम करना है, जहां शिकायतें नहीं मिलती हैं, मगर शिकायतों के सही समय पर और असरदार निपटारे के लिए बहुतंत्रीय संस्थान सुनिश्चित करना जरूरी है। इससे शिकायतों के विश्लेषण और संभावित उपायों या रोकथाम की रणनीति तैयार करने में भी मदद मिल सकती है। □

### संदर्भ

- डॉली अरोड़ा: भारत सरकार के मंत्रालयों और विभागों में जनशिकायत और निगरानी प्रणाली, आईआईपीए, 2008। यह अध्ययन, डीएआरपीजी, भारत सरकार के लिए किया गया।
- द इकनॉमिक टाइम्स: 8 दिसंबर 2017।
- सीपीजीआरएएमएस पोर्टल
- नंबर-K-11017/3/2015-PG C1, 15 जुलाई 2016
- नंबर-K-11019/4/2015-PG, 9 नवंबर 2015; K-11011/4/2015-PG, 15 नवंबर 2015

# प्रथम प्रवासी सांसद सम्मलेन



प्रथम प्रवासी सांसद सम्मलेन का उद्घाटन प्रधानमंत्री द्वारा 9 जनवरी 2018 को नई दिल्ली में किया गया।

भारतीय मूल के 141 सांसद और महापौर को सम्मलेन में प्रतिभागिता हेतु आमंत्रित किया गया। मीडिया से बातचीत करते हुए सचिव, सीपीए एंड ओआईए, विदेश मंत्रालय ने कहा कि भारतीय मूल के नागरिकों ने उन देशों के आर्थिक व सामाजिक उत्थान में महत्वपूर्ण भूमिका रही है, जहां वे रहते हैं। इन देशों में हिन्दी, भोजपुरी जैसी भाषाएं, रामायण और महाभारत ग्रंथ और भारतीय लोककथाएं, साहित्य, पारंपरिक भोजन आदि न केवल बची हुई हैं बल्कि काफी समृद्ध स्थिति में हैं क्योंकि इन देशों में बसे भारतीय अपनी परंपराओं और अपने रिवाजों के संरक्षण को प्रतिबद्ध हैं। अनुमानतः विभिन्न सांसदों में और विभिन्न पदों पर मसलन सरकार के मुखिया, राज्य प्रमुख, सांसद व अध्यक्ष समेत मंत्री पदों पर 270 से अधिक भारतीय हैं। सम्मलेन का आयोजन भारतीय मूल के नागरिकों को भारत से जोड़े रखने के प्रधानमंत्री के प्रयासों व भारत द्वारा उन्हें दिए गए अवसरों का लाभ उठाने को ध्यान में रखते हुए किया गया।

प्रथम प्रवासी सांसद सम्मलेन के उद्घाटन सत्र में प्रधानमंत्री द्वारा दिए गए भाषण के कुछ महत्वपूर्ण अंश:

- भले ही सौ सालों के इतिहास में कई लोग भारत को छोड़ कर चले गए किन्तु भारत उनके दिल और दिमाग पर अभी भी काबिज है।
- ऐसा प्रतीत होता है कि आज दिल्ली में भारतीय मूल का छोटा विश्व संसद इकट्ठा हुआ है। उन्होंने कहा कि आज भारतीय मूल के व्यक्ति मॉरिशस, पुर्तगाल व आयरलैंड के प्रधानमंत्री हैं। भारतीय मूल के लोग कई अन्य देशों में सरकार व राज्य के मुखिया रहे हैं।
- गत तीन से चार वर्षों में भारत के प्रति विश्व का नज़रिया बदला है। उन्होंने कहा कि इसका कारण भारत में हो रहा बदलाव है।
- पीआईओ उन देशों में जहां वे रहते हैं, भारत के स्थाई राजदूत की तरह हैं।
- सरकार का मानना है कि प्रवासी भारतीय भारत के विकास के साझेदार हैं और नीति आयोग द्वारा तैयार किए गए 2020 तक के कार्रवाई एजेंडा में प्रवासी भारतीयों की महत्वपूर्ण भूमिका है।

## सूचना का अधिकार: आमजन का सशक्त हथियार

सूचना का अधिकार संविधान के अनुच्छेद 19(1) के तहत मौलिक अधिकारों का हिस्सा है। अनुच्छेद 19(1) कहता है कि सभी नागरिक को अभिव्यक्ति की आज़ादी है। 1976 में सर्वोच्च न्यायालय ने राजनारायण बनाम उत्तर प्रदेश सरकार मामले में कहा था कि जनता बिना जानकारी के कुछ नहीं कह सकती। इसलिए सूचना के अधिकार को अनुच्छेद 19 में शामिल किया गया। उसी मामले में सर्वोच्च न्यायालय ने आगे कहा कि भारत एक लोकतांत्रिक देश है और यहां जनता सबसे प्रमुख है और इस नाते उन्हें यह जानने का पूरा अधिकार है कि उनकी सरकार कैसे काम कर रही है। प्रत्येक नागरिक भले ही वह आयकर के दायरे में न आता हो, वस्तु व सेवा कर के रूप में कर का भुगतान करता है।

सूचना का अधिकार अधिनियम 2005 सरकारी सूचना के लिए नागरिक के अनुरोध के प्रति समयबद्ध प्रतिक्रिया को अनिवार्य बनाता है। सूचना का अधिकार अधिनियम का मूल लक्ष्य नागरिकों को सशक्त बनाना, सरकार की कार्यप्रणाली में पारदर्शिता व जवाबदेही को बढ़ावा देना, भ्रष्टाचार को रोकना और लोकतंत्र को सही मायनों में जनता के लिए कार्य करने हेतु तैयार करना है। अभिप्राय यह कि एक सुविज्ञ नागरिक को प्रशासन की कार्यप्रणाली पर नज़र रखने व उसे नागरिकों के प्रति अधिक ज़िम्मेदार बनाने के लिए सूचनाओं से समर्थ बनाना ज़रूरी है। यह अधिनियम सरकार के क्रियाकलापों से नागरिकों को अवगत कराने की दिशा में एक बड़ा कदम है।

कार्मिक, लोक शिकायत तथा पेंशन मंत्रालय ने नागरिकों की सुविधा के लिए एक वेब पोर्टल तैयार किया है और यह आरटीआई पोर्टल उनके लिए राज्य सरकारों के साथ-साथ भारत सरकार के तहत विभिन्न जन अधिकारियों द्वारा वेब पर प्रस्तुत आरटीआई संबंधी सूचना/प्रकटीकरण के अलावा प्रथम अपील प्राधिकारी, लोक सूचना अधिकारी पीआईओ आदि के विवरणों से संबंधित सूचना की खोज की दिशा में गेटवे रूप में कार्य करता है।

इसके अलावा प्रत्येक लोक अधिकारी सभी रिकॉर्ड्स की सॉफ्ट प्रति का अनुरक्षण इस रूप में करता है कि उसे देश भर में कहीं से भी नेटवर्क के ज़रिए एक्सेस किया जा सके और सूचना का अनुरोध करने वाले व्यक्ति को सूचना दी जा सके।

प्रत्येक लोक अधिकारी को नियमित अंतराल पर विभिन्न चैनलों (इंटरनेट समेत) के ज़रिए जनता को महत्वपूर्ण सूचनाएं देनी चाहिए ताकि सूचना प्राप्त करने के लिए आरटीआई अधिनियम का उपयोग कम से कम करना पड़े।

सूचना प्राप्त करने के इच्छुक व्यक्ति को केन्द्रीय लोक सूचना अधिकारी या राज्य स्तर पर उनके समकक्ष अधिकारी को अंग्रेज़ी या हिन्दी या संबंधित राज्य की राजभाषा में लिखित या इलेक्ट्रॉनिक अनुरोध प्रस्तुत करना होगा। किसी भी आवेदक के लिए आवेदन हेतु संपर्क विवरण के अलावा, यदि अधिकारियों के लिए आवेदक को संपर्क करना ज़रूरी हो, कोई भी व्यक्तिगत सूचना देना अपेक्षित नहीं है।

सामान्य परिस्थितियों में मांगी गई सूचना मांगे गए प्रारूप में प्रदान की जाएगी- आदि नागरिक अपेक्षित सूचना ईमेल के ज़रिए मांगता है तो वह उसी ज़रिए दी जाएगी बशर्ते उससे मूल दस्तावेज़ को कोई क्षति न हो।

प्राधिकारी ऐसी किसी भी सूचना को देने के लिए बाध्य नहीं है जिससे देश की संप्रभुता व एकता खंडित होने की आशंका हो, जो किसी न्यायालय द्वारा दिया जाना मना हो, विदेशी सरकारों से प्राप्त गोपनीय सूचना व कैबिनेट पेपर्स आदि।

यहां आरटीआई अधिनियम से संबंधित बार-बार पूछे जाने वाले प्रश्न प्रस्तुत हैं:

**यदि आरटीआई एक मौलिक अधिकार है तो इस अधिकार को देने के लिए अधिनियम की क्या आवश्यकता है?**

क्योंकि यदि आप किसी भी सरकारी विभाग में गए हैं और वहां के अधिकारी से आपने कहा है “आरटीआई मेरा मौलिक अधिकार है और मैं इस देश का प्रमुख व्यक्ति हूँ, इसलिए कृपया अपने सभी फाइल्स दिखाएं” वह अधिकारी ऐसा नहीं करेगा। इसलिए हमें एक ऐसी प्रक्रिया/एसे प्रावधान की ज़रूरत है जिसके ज़रिए हम अपने मौलिक अधिकार का प्रयोग कर सकें। सूचना का अधिकार अधिनियम 2005 हमें वह प्रक्रिया प्रदान करता है। सूचना

का अधिकार अधिनियम हमें कोई नया अधिनियम नहीं देता। सामान्य तौर पर यह सूचना कैसे प्राप्त करना है, आवेदन कहां करना है, शुल्क की राशि क्या है आदि बताता है।

**आरटीआई अधिनियम कब आया?**

केन्द्रीय सूचना का अधिकार अधिनियम 12 अक्टूबर 2005 से प्रभावी हुआ हालांकि इसके पूर्व 9 राज्य सरकारों ने राज्य अधिनियम पारित कर लिया था वे 9 राज्य जम्मू व कश्मीर, दिल्ली, राजस्थान,

मध्य प्रदेश, महाराष्ट्र, कर्नाटक, तमिलनाडु, असम व गोवा थे।

**आरटीआई अधिनियम 2005 के तहत कौन से अधिकार मौजूद हैं?**

सूचना का अधिकार अधिनियम 2005 सभी नागरिकों को निम्नलिखित के लिए समर्थ बनाता है:

- सरकार से किसी भी तरह का सवाल करने या सूचना मांगने
- किसी भी सरकारी दस्तावेज़ों की प्रति लेने
- किसी भी सरकारी दस्तावेज़ों के निरीक्षण करने
- किसी भी सरकारी कार्य का निरीक्षण करने
- किसी भी सरकारी कार्य की सामग्री का नमूना लेने

**आरटीआई के दायरे में कौन?**

केन्द्रीय आरटीआई अधिनियम जम्मू कश्मीर के अलावा पूरे देश में लागू है संविधान या किसी कानून या किसी सरकारी अधिसूचना के दायरे में गठित सभी निकाय या एनजीओ समेत सरकार के स्वामित्व, सरकार द्वारा नियंत्रित या वित्तपोषित सभी निकाय हैं।

**क्या निजी निकाय आरटीआई के दायरे में हैं?**

सरकार के स्वामित्व, सरकार द्वारा नियंत्रित या वित्तपोषित सभी निजी निकाय प्रत्यक्षतः आरटीआई हैं। अन्य अप्रत्यक्ष रूप



से दायरे में हैं अर्थात्, यदि कोई सरकारी विभाग किसी अन्य अधिनियम के तहत किसी निजी निकाय से सूचना प्राप्त कर सकता है, तो उसे नागरिक द्वारा उस सरकारी विभाग से आरटीआई अधिनियम के तहत प्राप्त किया जा सकता है।

### आरटीआई अधिनियम की राह में क्या सरकारी गोपनीयता अधिनियम 1923 बाधा नहीं है?

नहीं, आरटीआई अधिनियम की धारा 22 स्पष्टतः कहते ही कि आरटीआई अधिनियम सरकारी गोपनीयता अधिनियम समेत सभी मौजूदा अधिनियमों को अधिभावी करेगा।

### क्या पीआईओ सूचना देने से इनकार कर सकता है?

पीआईओ आरटीआई अधिनियम की धारा 8 में सूचीबद्ध 11 विषयों से संबंधित सूचना देने से इनकार कर सकता है। इनमें विदेशी सरकारों से प्राप्त गोपनीय सूचना, देश की सुरक्षा, रणनीतिगत, वैज्ञानिक या आर्थिक हित से संबंधित सूचना, विधान सभा के विशेषाधिकारों के उल्लंघन से संबंधित सूचना शामिल हैं।

अधिनियम की दूसरी अनुसूची में 18 एजेंसियों की सूची दी गई है, जिनपर आरटीआई अधिनियम लागू नहीं होगा।

हालांकि, उन्हें भी सूचना देनी होगी यदि मामला मानवाधिकारों के उल्लंघन या कि भ्रष्टाचार के आरोपों से संबंधित हो।

### क्या अधिनियम आंशिक प्रकटीकरण प्रदान करता है?

हां, आरटीआई अधिनियम की धारा 10 के तहत इस अधिनियम से छूट प्राप्त मामले से इतर सूचना दी जा सकती है।

### क्या फ़ाइल नोटिंग्स की सूचना नहीं दी जा सकती?

नहीं, फ़ाइल नोटिंग्स सरकारी फ़ाइलों का अनिवार्य हिस्सा है और इस अधिनियम के तहत उनका प्रकटीकरण किया जाना है।

इसे केन्द्रीय सूचना आयोग के एक आदेश दिनांकित 31 जनवरी 2006 द्वारा स्पष्ट किया गया।

### सूचना के अधिकार अधिनियम का प्रयोग कैसे किया जाए? पूरे अधिनियम को कहां से प्राप्त किया जा सकता है?

पूरा अधिनियम हिन्दी और अंग्रेज़ी में कार्मिक व प्रशिक्षण विभाग की वेबसाइट [www.persmin.nic.in](http://www.persmin.nic.in) पर और आरटीआई की वेबसाइट <http://righttoinformation.gov.in/rtiact.htm> पर उपलब्ध है।

### मुझे सूचना कौन देगा?

प्रत्येक सरकारी विभाग में एक या अधिक अधिकारी को लोक सूचना अधिकारी (पीआईओ) के रूप में पदनामित किया जाता है। ये पीआईओ नोडल अधिकारी के रूप में कार्य करते हैं। आपको उनके समक्ष आवेदन देना है। वे विभाग के विभिन्न शाखाओं से आपके द्वारा मांगी गई सूचना जुटाने और आपको प्रदान करने के लिए उत्तरदायी हैं। इसके अलावा कई अधिकारियों को सहायक लोक सूचना अधिकारी के रूप में नियुक्त किया गया है। उनका कार्य जनता से आवेदन प्राप्त करना और उन्हें उपयुक्त पीआईओ को अग्रेषित करना है।

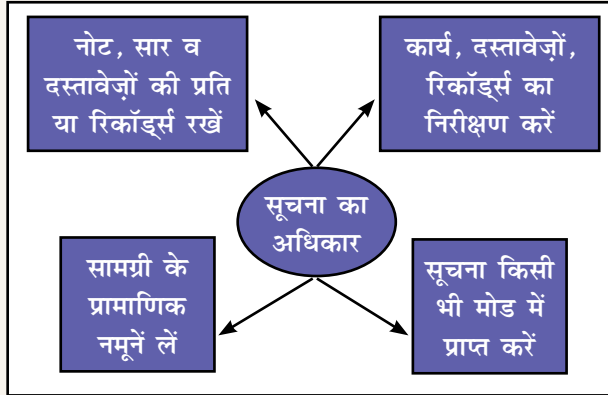
### अपना आवेदन कहां प्रस्तुत करना है?

आप अपना आवेदन पीआईओ या एपीआईओ को प्रस्तुत कर सकते हैं। सभी केंद्र सरकार के विभागों के मामले में 628 डाकघरों को एपीआईओ के रूप में पदनामित किया गया है। इसका तात्पर्य है कि आप इनमें से किसी भी डाकघर में जा सकते हैं और इन डाकघरों के आरटीआई काउंटर पर अपना शुल्क व आवेदन जमा कर सकते हैं। वे आपको एक पावती जारी करेंगे और यह उस डाकघर की जिम्मेदारी होगी कि वह इसे उपयुक्त पीआईओ को सौंपे। इन डाकघरों की सूची <http://www.indiapost.gov.in/rtiannual16a.html> पर दी गई है। यदि मैं अपने पीआईओ या एपीआईओ का पता न लगा पाऊं: यदि आपको अपने पीआईओ या एपीआईओ का पता लगाने में कठिनाई हो रही है तो आप अपना आरटीआई आवेदन पीआईओ द्वारा विभागाध्यक्ष को दे सकता है और इसे अपेक्षित आवेदन शुल्क के साथ संबंधित लोक अधिकारी को भेज सकता है। विभागाध्यक्ष को आपका आवेदन संबंधित पीआईओ को अग्रेषित करना है।

### क्या मुझे अपना आवेदन प्रस्तुत करने के लिए खुद जाना होगा?

भुगतान के मोड हेतु आपके राज्य के नियमों के आधार पर आप डीडी, मनी ऑर्डर, पोस्टल ऑर्डर या न्यायालय शुल्क स्टाम्प लगाकर डाक के ज़रिए अपने राज्य सरकार के संबंधित विभाग से सूचना हेतु आवेदन जमा कर सकते हैं। केंद्र सरकार

के सभी विभागों के लिए डाक विभाग ने राष्ट्रीय स्तर पर 629 डाकघरों को पदनामित किया है। इन डाकघरों में पदनामित अधिकारी सहायक पीआईओ के रूप में काम करेंगे और संबंधित पीआईओ को अग्रेषित करने के लिए आवेदन प्राप्त करेंगे। सूची <http://www.indiapost.gov.in/rticontents.html> पर उपलब्ध है। क्या सूचना प्राप्त करने की



कोई समय-सीमा है? हां, पीआईओ को आवेदन देने के 30 दिनों के भीतर सूचना दी जानी चाहिए।

यदि आपने अपना आवेदन सहायक पीआईओ को दिया है तो सूचना 35 दिनों के भीतर दी जानी चाहिए। यदि सूचना से संबंधित मसला किसी के जीवन व स्वतंत्रता को प्रभावित करता है तो सूचना 48 घंटों के भीतर उपलब्ध कराई जानी चाहिए।

### नवीनतम पहल

केन्द्रीय सूचना आयोग (सीवीसी) ने घोषणा की है कि आरटीआई (सूचना के अधिकार) अधिनियम के तहत अपील/मामला दर्ज करने वाले नागरिक को उनके मामलों की स्थिति के बारे में वास्तविक समय अपडेट दिया जाएगा। ये अपडेट ईमेल या एसएमएस के ज़रिए भेजा जाएगा। नागरिक का कर्तव्य मत देना भर नहीं है और आरटीआई अधिनियम नागरिकों के लिए एक साथ आने और अधिक जुड़ने की दिशा में एक महत्वपूर्ण जरिया है। सरकार यह सुनिश्चित करने के लिए कि नागरिकों को सूचना प्राप्त हो और अनुवर्तन प्रक्रिया को सरल बनाने के लिए कदम उठा रही है। □

(साभार: [www.righttoinformation.org.in](http://www.righttoinformation.org.in))

*You Deserve the Best...*

I  
A  
S



P  
C  
S

Committed to Excellence  
ISO 9001 Certified

IAS-2016 में चयनित GS World के छात्रों को हार्दिक शुभकामनाएं...



Ganga Singh  
(Roll No. 0078265)  
Rank 33rd



Hemant Sati  
(Roll No. 0441143)  
Rank 88th



Dhawal Jaiswal  
(Roll No. 0807519)  
Rank 445th



Ashutosh Kr. Rai  
(Roll No. 0576755)  
Rank 500th

And Many More...

Niraj Singh (M.D.)

दिल्ली केन्द्र

Divyasen Singh (Co-ordinator)

सामान्य अध्ययन

Foundation Batch

Open Seminar

12 FEB.  
8:30 am

इलाहाबाद केन्द्र

सामान्य अध्ययन

Foundation Batch

Hindi & English  
Separate Batch

13 FEB.  
5:00 pm

लखनऊ केन्द्र

सामान्य अध्ययन

Complete Prepration For IAS/PCS

Open Seminar

12 FEB  
8:30 am/6:00 pm

जयपुर केन्द्र

RAS (Pre/Foundation)

(Complete Preparation for RAS)

19 FEB  
9:00 am

Integrated Mains Test Series

एकमात्र मुख्य परीक्षा की ऐसी टेस्ट सीरीज जिसमें आपके उत्तर लेखन की गुणवत्ता बढ़ाने हेतु NCERT, योजना, कुरुक्षेत्र, वर्ल्ड फोकस जैसी स्तरीय मासिक पत्रिकाओं, राज्यसभा, लोकसभा टीवी की महत्वपूर्ण परिचर्चाओं, सारगर्भित निबंध लेखन आदि कई प्रकार के टेस्ट शामिल हैं।

Total Test- 52

Offline & Online Available

NCERT Pre Test Series

आपकी तैयारी का स्तर निर्भर करता है कि आपकी नयी एवं पुरानी NCERT कितनी तैयार है, हमारी इस टेस्ट सीरीज का उद्देश्य प्रत्येक सप्ताह आपकी NCERT की विषयवार तैयारी कराना है।

Total Test- 40

Offline & Online Available

GS WORLD की नयी प्रस्तुति

Current 360°

खण्ड-I  
जनवरी अंतिम सप्ताह

खण्ड-II  
मई प्रथम सप्ताह

DELHI CENTRE

629, Ground Floor, Main Road  
Dr. Mukherjee Nagar, Delhi- 09  
Ph.:7042772062/63, 9868365322

ALLAHABAD CENTRE

GS World House, Stainly Road,  
Near Traffic Choraha, Allahabad  
Ph.: 0532-2266079, 8726027579

LUCKNOW CENTRE

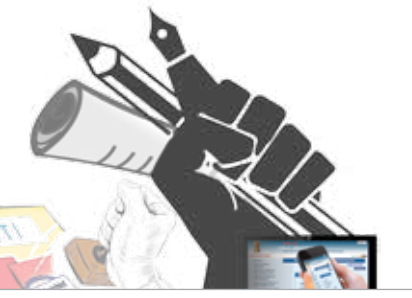
A-7, Sector-J, Puraniya Chauraha  
Aliganj, Lucknow  
Ph.: 0522-4003197, 8756450894

JAIPUR CENTRE

Hindaun Heights 57, Shri Gopal Ngr,  
Near Mahesh Ngr Police Station,  
Jaipur Ph. : 9610577789, 9680023570

<http://www.gsworldias.com> || <http://facebook.com/gsworld1> || 9654349902





## निजी सेवा प्रदाता: समाधान तंत्र

उदय एस मेहता  
सिद्धार्थ नारायण



ग्राहक सुविधा केंद्र के बारे में सफलता और जरूरत पर पुनर्विचार करने के लिए उसके अनुभवों से महसूस किया जा सकता है, जो जयपुर स्थित कट्स इंटरनेशनल द्वारा संचालित किया जा रहा है। अस्तित्व में आने के 18 महीनों के दौरान ग्राहक सुविधा केंद्र ने विभिन्न क्षेत्रों की शिकायतें प्राप्त कीं। हालांकि इनमें से 11 प्रतिशत वित्तीय क्षेत्र से संबंधित हैं, जो विमुद्रीकरण के बाद डिजिटल भुगतान के प्लेटफार्मों की ओर बदलाव के कारण हो सकता है। ग्राहक सुविधा केंद्र जैसी पहल को मापने के लिए ये आंकड़े उत्साहजनक थे

**दे** श अपना 69वां गणतंत्र दिवस मना चुका है, 1.3 अरब भारतीयों को एक बार फिर दुनिया के सबसे बड़े लोकतंत्र भारत की सुंदरता की याद दिला रहा है। लोगों की, लोगों के लिए और लोगों द्वारा चुनी गई सरकार होने के नाते यह वास्तव में मूल्यवान है, क्योंकि यह नागरिकों को सरकार को जवाबदेह बनाने का अधिकार देता है। हालांकि भारत की सरकार अक्षम नौकरशाही से त्रस्त है, जिसके चलते औसतन हर भारतीय नागरिक सरकार और निजी व्यवसायियों के खिलाफ शिकायतों के लिए अजीब से निवारण मंच पर निर्भर है। इसलिए नागरिक शिकायतों के निवारण के लिए उचित तंत्र तैयार करके लोकतंत्र की वास्तविक भावना को पूरा करने की तत्काल जरूरत है।

मौजूदा सरकार ने कई शिकायत निवारण तंत्र को डिजिटल बना दिया है और सरकारी मंत्रालयों और विभागों आदि के खिलाफ शिकायतों के निवारण के लिए नए तंत्र को पुनःस्थापित करने के साथ-साथ नागरिकों को सशक्त बनाया है, हालांकि उनकी प्रभावशीलता बहसतलब है। इसके अलावा, लोकपाल की अनुपस्थिति के कारण निजी सेवा प्रदाताओं के खिलाफ एक प्रभावी विनियामक तंत्र में अंतर अब भी मौजूद है, मसलन, दूरसंचार, इत्यादि। यह भारतीय दूरसंचार विनियामक प्राधिकरण (ट्राई), इत्यादि जैसे संबंधित क्षेत्रीय नियामक निकायों के एक व्यक्तिगत सार्वजनिक शिकायत निवारण मंच बनने की जरूरतों और भूमिका पर प्रकाश डालता है।

आज तक, उपभोक्ता के लिए भरोसे के एक घटक के रूप में कुशल और प्रभावी शिकायत निवारण का महत्व दुर्भाग्य से महत्वहीन रहा है। विभिन्न क्षेत्रों में मुख्य रूप से वस्तुओं और सेवाओं तक पहुंच बनाने पर ध्यान केंद्रित किया जाता है, बिक्री के बाद ग्राहकों के साथ संलग्नता और शिकायत निवारण पर बहुत कम विचार किया जाता है। एक भारतीय उपभोक्ता को निवारण के लिए शिकायत दर्ज कराने में तीन गुना चुनौतियों का सामना करना पड़ता है। सबसे पहले, शिकायतकर्ता अपनी शिकायतों के हल के लिए उपलब्ध मंचों से अनजान होता है। दूसरा, अगर उन्हें उचित निवारण मंच के बारे में पता भी होता है, तो वहां तक पहुंच उनकी शिकायत दर्ज करने में एक बड़ी बाधा बन जाती है। तीसरा, भले ही कोई पीड़ित उचित सरकारी मंच पर अपनी शिकायत दर्ज कराने में सक्षम होता है, तब भी शिकायतों के अनसुलझे रहने की ज्यादा आशंका रहती है। इन प्रतिकूलताओं के बगैर भी भारतीय उपभोक्ताओं में आम तौर पर शिकायत दर्ज कराने की संस्कृति का अभाव होता है, जो सरकार से समाधान पाने में एक अन्य बड़ी बाधा है। प्रोत्साहन के माध्यम से शिकायत निवारण संस्कृति को बढ़ावा देकर इन बाधाओं को दूर किया जा सकता है।

इन चुनौतियों से निपटने के लिए और एक सुविधाजनक शिकायत निवारण तंत्र के जरिये सभी नागरिकों को सशक्त बनाने के लिए मौजूदा सरकार ने शासन के लिए एआरटी यानी दायित्व, उत्तरदायित्व

उदय एस मेहता कंज्यूमर युनिटी एंड ट्रस्ट सोसायटी (सीयूटीएस) में उप कार्यपालक निदेशक हैं। इंफ्रास्ट्रक्चर व एनर्जी क्षेत्रों में विशेष रुचि के साथ वे प्रतिस्पर्द्धा निवेश व आर्थिक विनियमन से संबंधित सीयूटीएस के अंतरराष्ट्रीय प्रमुख हैं। उन्होंने पहले प्रतिस्पर्द्धा नीति व बौद्धिक संपदा नियमों के क्षेत्र में भी कार्य किया है। ईमेल: usm@cuts.org सिद्धार्थ नारायण डिजिटल टेक्नॉलॉजी क्षेत्र के तहत लोक नीति मसलों से संबंधित शोधार्थी के तौर पर सीयूटीएस इंटरनेशनल में रिसर्च एसोसिएट हैं। ईमेल: usm@cuts.org

और पारदर्शिता लागू की है, जिसके तहत न केवल देश के मौजूदा सार्वजनिक शिकायत निवारण तंत्र को डिजिटल बनाया गया है, बल्कि रेल मंत्रालय निवारण, पेट्रोलियम, तेल एवं प्राकृतिक गैस मंत्रालय की ई-सेवा, एक बहुद्देशीय शिकायत निवारण मंच सक्रिय शासन और समयबद्ध क्रियान्वयन (प्रगति), इत्यादि जैसे कई नए मंच की भी शुरुआत की है, जो नागरिकों को सरकारी सेवाओं के साथ-साथ कुछ मामलों में निजी सेवा प्रदाताओं के खिलाफ ऑनलाइन शिकायत दर्ज कराने की अनुमति देती है।

सूचना एवं संचार प्रौद्योगिकी के उपयोग के जरिये अपनी विस्तृत पहुंच के साथ इन सरकारी पहलों व मंचों ने पहली दो चुनौतियों पर काबू पाने में कुछ हद तक कामयाबी हासिल की है। हालांकि तीसरी चुनौती यानी शिकायतों पर कार्रवाई अब भी काफी हद तक बनी हुई है। कम से कम सार्वजनिक सेवाओं के दृष्टिकोण से एक प्रस्तावित लोकपाल विधेयक इससे निपटने में सक्षम है। वस्तु एवं सेवाओं का समयबद्ध वितरण का नागरिकों का अधिकार और उनकी शिकायतों के निवारण से संबंधित विधेयक (जो लोकपाल विधेयक के नाम से लोकप्रिय है) को लागू नहीं किया जा सका है। यह 2011 से लंबित है। हालांकि सरकार सेवाओं के वितरण और शिकायत निवारण योजना-2015 को लाने पर विचार कर रही है, लेकिन यह पर्याप्त निवारण तंत्र नहीं हो सकता है।

इसके अलावा, हालांकि विभिन्न ऑनलाइन निवारण मंच एक स्वागतयोग्य कदम है, लेकिन इनका बुनियादी ढांचा कमजोर है और इन ऑनलाइन मंचों तक पहुंचने के लिए जरूरी ज्ञान का अभाव है, नतीजतन एक बड़ी आबादी ऐसे शिकायत निवारण तंत्र का लाभ लेने से वंचित है। इसलिए उपभोक्ता शिकायतों का निवारण करने के लिए एक लोकपाल स्थापित करने की जरूरत है। इस तरह की व्यवस्था बैंकिंग, विद्युत और बीमा क्षेत्र में पहले से ही शुरू हो चुकी है, लेकिन अन्य महत्वपूर्ण आर्थिक क्षेत्रों में इसे लागू किया जाना अभी शेष है।

प्रभावी उपभोक्ता निवारण के लिए दूसरे विकल्प, क्षेत्रीय नियामकों को निजी सेवा प्रदाताओं के खिलाफ सार्वजनिक शिकायत निवारण मंच के उपकरण के रूप में

कार्य करने के लिए सशक्त बनाना होगा। नियामकों को सशक्त बनाने का एक मजबूत तर्क नियामकों का सरकार के मुकाबले उपभोक्ताओं के करीब होना हो सकता है, दोनों के बीच एक सेतु निर्माण के जरिये। व्यक्तिगत उपभोक्ता शिकायतों के निवारण के लिए उन्हें सशक्त बनाने के अलावा उन्हें लोगों के प्रति जवाबदेह बनाने की भी जरूरत है।

निर्वाचित सरकार हर पांच साल में लोगों का जनादेश हासिल करके अपनी क्षमता और योग्यता साबित करती है। हालांकि नियामकों को चुना नहीं जाता, इसलिए उन्हें लोगों के प्रति ज्यादा जवाबदेह बनाने की जरूरत है।

हालांकि कई क्षेत्रीय नियामकों, जैसे दूरसंचार क्षेत्र में ट्राई के पास ऐसी शक्ति का अभाव है। अपनी क्षमता की कमी को

**मौजूदा सरकार ने कई शिकायत निवारण तंत्र को डिजिटल बना दिया है और सरकारी मंत्रालयों और विभागों आदि के खिलाफ शिकायतों के निवारण के लिए नए तंत्र को पुनः स्थापित करने के साथ-साथ नागरिकों को सशक्त बनाया है, हालांकि उनकी प्रभावशीलता बहसतलब है। इसके अलावा, लोकपाल की अनुपस्थिति के कारण निजी सेवा प्रदाताओं के खिलाफ एक प्रभावी विनियामक तंत्र में अंतर अब भी मौजूद है, मसलन, दूरसंचार, इत्यादि।**

स्वीकार करते हुए नियामक ने 2016 में दूरसंचार क्षेत्र में शिकायत/शिकायत निवारण पर टिप्पणी के लिए अनुरोध करते हुए एक परामर्श पत्र जारी किया था, जो दूरसंचार क्षेत्र में त्रिस्तरीय शिकायत निवारण तंत्र की वकालत करता है—दूरसंचार सेवा प्रदाताओं द्वारा समाधान, उपभोक्ता शिकायत निवारण मंच द्वारा समाधान और दूरसंचार लोकपाल द्वारा दृढ़ संकल्प। हालांकि इस पर कोई प्रगति नहीं हुई है, जिसके कारण एक पीड़ित जिसकी शिकायतों का दूरसंचार सेवा प्रदाता द्वारा निवारण नहीं किया है, उसे या तो शिकायत को लेकर *दूरसंचार विवाद निपटान और अपीलिय ट्रिब्यूनल (टीडीसैट)* और *आगे दूरसंचार विभाग (डीओटी)*, *केंद्रीय*

*लोक शिकायत निवारण और निगरानी प्रणाली (सीपीजीआरएएमएस)* के पास ले जाना पड़ता है, या अदालत का दरवाजा खटखटाना पड़ता है। इस तरह के उदाहरण अन्य क्षेत्रों में भी देखे जा सकते हैं।

इसके अलावा, देश के विशाल भौगोलिक प्रसार को देखते हुए, एक लोकपाल बनाने के लिए विभिन्न केंद्रीय और राज्य पहलों के साथ तालमेल बिठाने की आवश्यकता हो सकती है, जैसे उपभोक्ता मामले विभाग, भारत सरकार की निर्लंबित पहल ग्राहक सुविधा केंद्र या उपभोक्ता देखभाल केंद्र, जो उपभोक्ताओं के कल्याण के लिए विभिन्न तरह की सेवाएं एक ही केंद्र से उपलब्ध कराता है। वे राष्ट्रीय और राज्य उपभोक्ता हेल्पलाइन के साझा सूचना एवं प्रौद्योगिकी मंच पर काम करते हैं। उम्मीद की जाती है कि परामर्शदाता, शिकायतों का मसौदा तैयार करने और सूचना प्रदान करने में सक्षम प्रशिक्षित कर्मियों से लैस ग्राहक सुविधा केंद्र से पीड़ित उपभोक्ताओं द्वारा किसी भी निजी वस्तु या सेवा प्रदाता के खिलाफ अपनी शिकायत दर्ज कराने के लिए संपर्क किया जा सकता है।

ग्राहक सुविधा केंद्र के बारे में सफलता और जरूरत पर पुनर्विचार करने के लिए उसके अनुभवों से महसूस किया जा सकता है, जो जयपुर स्थित कट्स इंटरनेशनल द्वारा संचालित किया जा रहा है। अस्तित्व में आने के 18 महीनों के दौरान ग्राहक सुविधा केंद्र ने विभिन्न क्षेत्रों की शिकायतें प्राप्त कीं। हालांकि इनमें से 11 प्रतिशत वित्तीय क्षेत्र से संबंधित हैं, जो विमुद्रीकरण के बाद डिजिटल भुगतान के प्लेटफार्मों की ओर बदलाव के कारण हो सकता है। ग्राहक सुविधा केंद्र जैसी पहल को मापने के लिए ये आंकड़े उत्साहजनक थे, क्योंकि उपभोक्ता विभिन्न तरीकों से और विभिन्न भाषाओं में अपनी शिकायतें दर्ज कराने में सक्षम थे, जिसने बैंकिंग लोकपाल के होने के बावजूद लोगों को ग्राहक सुविधा केंद्र जाने के लिए प्रेरित किया। इसके अलावा, उपभोक्ता कई अन्य सेवाओं का लाभ उठाने में भी सक्षम थे, जैसे, उपभोक्ता अधिकार के बारे में सूचनाएं प्राप्त करना, परामर्श और समाधान के माध्यम से उपभोक्ता शिकायतों पर मार्गदर्शन और सहायता, औपचारिक शिकायत निवारण तंत्र

तक पहुंचने के लिए आमने-सामने बैठकर सलाह और सहयोग।

स्वैच्छिक उपभोक्ता संगठनों द्वारा वैकल्पिक विवाद निवारण के ऐसे तरीकों को बढ़ावा दिया जाना चाहिए, जो उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 1986 के तहत स्थापित विवाद निवारण एजेंसियों-राष्ट्रीय आयोग, राज्य आयोग और जिला मंच के बोझ को कम करने में मददगार साबित होगा।

हालांकि सिविल कोर्ट का त्वरित और समर्पित विकल्प बनने के लिए इन उपभोक्ता अदालतों की परिकल्पना तीस साल पहले की गई थी, लेकिन इन अदालतों में भी सिविल कोर्ट के लक्षण ही विकसित होने के आरोप लगाए गए हैं। राष्ट्रीय उपभोक्ता विवाद निवारण आयोग के वेबसाइट पर दर्शाए गए आंकड़े बताते हैं कि उपभोक्ता अदालतों ने अपनी स्थापना के बाद से राष्ट्रीय आयोग में 86.26 प्रतिशत मामलों को सफलतापूर्वक निपटाया है, राज्य आयोग में 85.67 प्रतिशत मामलों को और जिला मंचों में 92.43 प्रतिशत मामलों को निपटाया है।

अध्ययनों से संकेत मिलता है कि इनमें से अधिकतर मामले सीओपीआर की निर्धारित समय सीमा में निपटाए गए। इसके अलावा लंबित मामलों की संख्या चार लाख के आंकड़े को पार कर गई। लोकप्रिय कहावत, 'न्याय में देरी न्याय से इन्कार करना है' को देखते हुए ये उपभोक्ता अदालतें भारतीय उपभोक्ताओं की शिकायत निवारण आकांक्षाओं पर भी खरा नहीं उतरती हैं। ताजा उपभोक्ता संरक्षण विधेयक, 2018 में, जो मौजूदा उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम को हटाने के लिए लाया गया है, एक केंद्रीय उपभोक्ता संरक्षण प्राधिकरण का प्रावधान है, जो उपभोक्ताओं

को त्वरित शिकायत निवारण का काम करेगा और वह क्लास एक्शन (लोगों के समूह द्वारा दायर शिकायत) मामलों को भी देखेगा।

मौजूदा लंबित मामलों पर सीसीपीए के प्रभाव का परीक्षण समय के साथ ही होगा। हालांकि, यह उल्लेख किया गया है कि ऐसी देरी अक्सर बड़ी संख्या में रिक्तियों, अपर्याप्त बुनियादी ढांचे और केंद्रीय और राज्य सरकारों के बीच झड़पों के कारण होती है, जो इन उपभोक्ता मंचों के उत्तरदायित्व और धन के आधार पर व्यापार शुल्क रखती हैं। इसलिए, एक कुशल निवारण तंत्र को सक्षम करके, उपभोक्ता शिकायतों के लिए त्वरित निवारण के कार्यान्वयन में बेहतर केंद्र-राज्य समन्वय की भी आवश्यकता है।



समस्या केवल केंद्र-राज्य संघर्ष को लेकर नहीं है, अन्य चुनौती एक क्षेत्र में संचालित बहु-विभागीय या बहु-मंत्रालयी निवारण तंत्र भी है। ई-कॉमर्स इसी तरह का एक उद्योग है, और राष्ट्रीय उपभोक्ता हेल्पलाइन पर शिकायतों की संख्या में भारी वृद्धि हुई है। यह बताया गया कि वर्ष 2014-15 में 13,812 शिकायतें, वर्ष 2015-16 में 23,955 शिकायतें और वर्ष

2016-17 में 50,767 शिकायतें थीं, इसके बावजूद सरकार ई-कॉमर्स कंपनियों के खिलाफ उपभोक्ता शिकायतों को संबोधित करने के लिए एक समर्पित नियामक नियुक्त करने पर विचार नहीं कर रही है। हालांकि सीसीपीए को उपभोक्ताओं का संकट कम होने की उम्मीद है, एक एकल नियामक की अनुपस्थिति ने उपभोक्ताओं को ट्विटर, फेसबुक और अन्य सोशल मीडिया प्लेटफार्मों पर शिकायतों और नकारात्मक समीक्षाओं के माध्यम से ई-कॉमर्स खिलाड़ियों की अग्रणी संपत्ति यानी डिजिटल प्रौद्योगिकी का फायदा उठाने के लिए प्रोत्साहित किया है, जो शिकायत निवारण के लिए एक अच्छा मौका प्रदान करता है।

उपरोक्त घटनाओं को ध्यान में रखते हुए, उपभोक्ता शिकायत निवारण प्रक्रिया की समीक्षा करते हुए, प्रधानमंत्री ने हाल ही में समग्र उपभोक्ता शिकायतों की बढ़ती संख्या पर अपनी चिंता जताई है। इसके बाद, उन्होंने उपभोक्ता शिकायतों के शीघ्र समाधान के लिए प्रशासनिक व्यवस्था में पर्याप्त सुधार की बात कही। यह सुझाव दिया जा सकता है कि सीसीए के निर्माण के अलावा, स्वतंत्र और नियामक क्षेत्रीय नियामकों, स्वतंत्र लोकपाल, ग्राहक सुविधा केंद्रों के साथ-साथ बेहतर अंतर-सरकारी और अंतर-मंत्रालयी व अंतर-विभागीय समन्वय सुनिश्चित करने से बढ़ती उपभोक्ता निवारण मुद्दों को हल करने में सहायता मिलेगी। मोदी शासन मॉडल के एआरटी का परीक्षण उपभोक्ताओं द्वारा झेली जा रही तीन स्तरीय चुनौतियों से निपटने और उनकी शिकायतों के निवारण के लिए किया जाएगा। □

## रेलगाड़ियों में जीपीएस समर्थित उपकरण

भारतीय अंतरिक्ष अनुसंधान संगठन के साथ रेल मंत्रालय रियल-टाइम ट्रेन इन्फोर्मेशन सिस्टम (आरटी आइएस) को कार्यान्वित कर रहा है जिसमें ट्रेन में जीपीएस- जीएजीएन (जीपीएस एडेड जियो ऑगमेंटेड नेविगेशन सिस्टम) आधारित उपकरणों को लगाते हुए उसकी ट्रैकिंग शामिल है। चरण 1 में आरटीआइएस प्रोजेक्ट 2700 इलेक्ट्रिक लोकोमोटिव्स को कवर करेगा जिनमें जीपीएस उपकरण प्रतिष्ठापित किया जाएगा। इस चरण को दिसंबर 2018 तक पूरा किए जाने की योजना है। शेष लोकोमोटिव्स अगले चरणों में कवर किए जाएंगे।

इस सिस्टम की जांच 6 इलेक्ट्रिक लोकोमोटिव्स पर नई दिल्ली-गुवाहाटी और नई दिल्ली-मुम्बई राजधानी ट्रेन्स पर की गई है। आगमन व प्रस्थान समय की रियल टाइम रिपोर्टिंग के भरोसेमंद और उच्च स्तरीय (लगभग 99.3 प्रतिशत) अपडेट्स पाए गए जिसे आरटीआइएस अपेक्षाओं को पूरा करने की दिशा में पर्याप्त माना गया। □

पूरे भारत में सबसे सफल शिक्षक  
**अमित कुमार सिंह के मार्गदर्शन में**



सिविल सेवा परीक्षा 2016 में संस्थान से कुल 70 चयन

**निःशुल्क परिचर्चा के साथ नया बैच प्रारम्भ  
15 जनवरी से**

**PHILOSOPHY**

*Best optional subject*

**ETHICS**

*G.S. IV Paper*

**Time: 3:30 PM**

**Time: 7:00 PM**

**“हमसे ज्यादा सफल परिणाम दिखाइये, फीस में 100% छूट पाइये”**

**I.A.S प्रारम्भिक परीक्षा की तैयारी का मौका  
UPSC में सफल विद्यार्थियों के साथ 90 दिन कक्षा कार्यक्रम  
16 जनवरी से प्रारम्भ**

**प्रथम 200 छात्रों के लिए शुल्क 5000**

दर्शनशास्त्र (Philosophy), एथिक्स (GS Paper-IV) और निबंध का सर्वश्रेष्ठ संस्थान



**IGNITED MINDS**

*A Premier Institute for IAS/PCS*

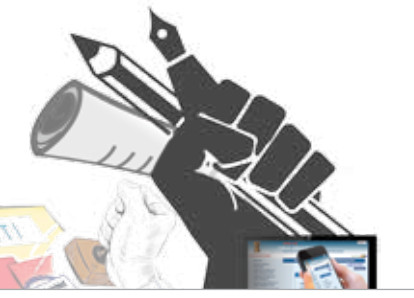
**DELHI CENTER**

A-2, 1st Floor, Comm. Comp. Mukherjee Nagar, Delhi-110009  
☎ 011-27654704, 9643760414, 📞 8744082373

**ALLAHABAD CENTER**

H-1, 1st Floor, Ram Mohan Plaza, Madho Kunj, Katra  
☎ 9389376518, 📞 9793022444, 0532-2642251

Visit us: [www.ignitedmindscs.com](http://www.ignitedmindscs.com)



## महिलाओं की शिकायतों का निवारण

### वी अमुदावल्ली



घरेलू हिंसा गरिमा के साथ जीवन जीने के बुनियादी अधिकारों का उल्लंघन है। गौरतलब है कि अनुच्छेद 21 न सिर्फ प्रक्रियात्मक सुरक्षा उपायों की मांग करता है, बल्कि सरकार से यह अपेक्षा भी करता है कि वह गरिमा के साथ जीवन जीने के अधिकार की रक्षा और उसे पूर्ण करने के लिए यथोचित रूप से कार्य करेगी या उचित प्रक्रियाओं का पालन करेगी। हालांकि निजी दायरे में निजी लोगों या गैर सरकारी लोगों द्वारा की जाने वाली हिंसा जैसे घरेलू हिंसा को रोकना एक कठिन कार्य है

# लो

क शिकायत निवारण तंत्र के माध्यम से प्रशासनिक प्रक्रियाओं की दक्षता और प्रभाव का आकलन सदैव किया जाता है। यह उम्मीद भी की जाती है कि किसी भी प्रशासनिक प्रणाली में लोक शिकायतों का स्थान होगा ही। प्रशासन आम जनता का तभी उचित तरीके से ध्यान रख पाएगा, जब वह उनकी शिकायतें सुनेगा और फिर समय रहते उनका निवारण करेगा। इस दिशा में भारत सरकार ने कई कदम उठाए हैं। केंद्रीय स्तर पर ऐसी दो नोडल एजेंसियां हैं जो जनशिकायतों का निपटान करती हैं:

1. कार्मिक, लोक शिकायत और पेंशन मंत्रालय के अंतर्गत आने वाला प्रशासनिक सुधार एवं लोक शिकायत विभाग और
2. लोक शिकायत निदेशालय, कैबिनेट सचिवालय, शिकायत निवारण के लिए सचिवों की स्थायी समिति, जिसकी अध्यक्षता कैबिनेट सचिव द्वारा की जाती है और जो भारत सरकार के विभिन्न मंत्रालयों/विभागों के शिकायत निवारण तंत्र की समीक्षा करती है।

विभाग को जिस प्रकार की शिकायतें प्राप्त होती हैं, उनके आधार पर वह समस्याग्रस्त क्षेत्रों को चिन्हित करता है, खासकर जिन क्षेत्रों से संबंधित शिकायतें बार-बार प्राप्त होती हैं। फिर उन शिकायतों पर सोच-विचार किया जाता है और यह प्रयास किया जाता है कि उनमें सुधार किया जाए। सरकारी विभागों में ऐसे अधिकारियों को नियुक्त किया गया है जो केवल शिकायत निवारण

करें। इसके लिए विभागों के प्रत्येक कार्यालय के रिसेप्शन और अन्य सुविधाजनक स्थानों पर उन अधिकारियों के नाम, कमरा नंबर, टेलीफोन नंबर आदि प्रदर्शित किए जाते हैं।

सरकार ने महिलाओं का भी पूरा ध्यान रखा है। महिलाओं की घरों में और काम करने की जगहों से संबंधित जो भी शिकायतें हैं, उन्हें दूर करने के लिए कई तरह के प्रयास किए हैं। महिलाओं के विरुद्ध सभी प्रकार के भेदभाव के निवारण संबंधी अभिसमय (सीईडीएडब्ल्यू), सहस्राब्दि विकास लक्ष्यों (एमडीजी), महिलाओं के सशक्तीकरण हेतु राष्ट्रीय नीति और लिंग समावेशी समाज के लिए सतत विकास लक्ष्यों (एसडीजीज़) के मद्देनजर सरकार ने ऐसी कई योजनाएं शुरू की हैं जिनका सकारात्मक असर हुआ है। साथ ही महिलाओं की जरूरतों का भी ध्यान रखा गया है।

महिला एवं बाल विकास मंत्रालय और सामाजिक न्याय एवं सशक्तीकरण मंत्रालय ने लैंगिक समानता और लिंगानुपात में सुधार करने तथा बालिका भ्रूण हत्या का उन्मूलन करने में महत्वपूर्ण भूमिका निभाई है। विभाग विभिन्न योजनाओं के माध्यम से बच्चों, महिलाओं, वरिष्ठ नागरिकों और किन्नरों की देखभाल और उन्हें संरक्षण प्रदान करता है। ये योजनाएं इस प्रकार हैं: वर्किंग वूमन हॉस्टल, वन स्टॉप सेंटर, शॉर्ट स्टेहोम्स और वृद्धाश्रम इत्यादि। साथ ही विभाग ने महिलाओं, बच्चों और बुजुर्गों के लिए हेल्पलाइन भी शुरू की है।

विभाग कई सामाजिक कानूनों को भी लागू करता है जिनसे महिलाओं, बच्चों और

लेखिका सामाजिक कल्याण, तमिलनाडु सरकार में निदेशक हैं। उन्होंने महिला विकास हेतु तमिलनाडु कॉर्पोरेशन में प्रबंध निदेशक व प्रोजेक्ट निदेशक समेत तमिलनाडु सरकार में विभिन्न पदों पर कार्य किया है। उन्होंने 44 तमिल उपन्यासों की रचना की है जिनमें विधवा पुनर्विवाह, अनाथ बच्चों को अपनाने, महिला साक्षरता व महिला सशक्तीकरण जैसे सामाजिक विषयों पर बात की गई है। ईमेल: amuthakalyan@gmail.com

बुजुर्ग नागरिकों को वह सुरक्षा और अधिकार प्राप्त हो सकें, जो उन्हें भारत के संविधान में प्रदत्त हैं। ये कानून इस प्रकार हैं:

- घरेलू हिंसा अधिनियम, 2005,
- दहेज निषेध अधिनियम, 1961,
- बाल विवाह निषेध अधिनियम, 2006,
- कार्यस्थल पर यौन उत्पीड़न से महिलाओं का संरक्षण अधिनियम, 2013 तथा
- माता-पिता एवं वरिष्ठ नागरिकों का भरण पोषण तथा कल्याण अधिनियम, 2007।

भारत के संविधान के अनुच्छेद 15 (1) और (3) के अंतर्गत देश के प्रत्येक नागरिक को समानता का अधिकार प्राप्त है। जहां अनुच्छेद 14 व्यापक समता का उल्लेख करता है, वहीं अनुच्छेद 15 के तहत भेदभाव न करने की बात कही गई है। इनके माध्यम से संविधान राज्य को यह अधिकार देता है कि वह महिलाओं के लिए ठोस कदम उठाए ताकि अनुच्छेद 14 में निहित समानता के सिद्धांत को लागू किया जा सके। इसके अतिरिक्त अनुच्छेद 21 में यह कहा गया है कि प्रत्येक व्यक्ति को जीवन और व्यक्तिगत स्वतंत्रता का अधिकार है। अगर अनुच्छेद 21 में प्रदत्त वचन को निभाना है तो 'गरिमापूर्ण' तरीके से जीवन जीने का अधिकार प्रदान करना बहुत आवश्यक है।

### घरों में महिला उत्पीड़न के खिलाफ शिकायत निवारण प्रणाली

घरेलू हिंसा गरिमा के साथ जीवन जीने के बुनियादी अधिकारों का उल्लंघन

है। गौरतलब है कि अनुच्छेद 21 न सिर्फ प्रक्रियात्मक सुरक्षा उपायों की मांग करता है, बल्कि सरकार से यह अपेक्षा भी करता है कि वह गरिमा के साथ जीवन जीने के अधिकार की रक्षा और उसे पूर्ण करने के लिए यथोचित रूप से कार्य करेगी या उचित प्रक्रियाओं का पालन करेगी। हालांकि *निजी दायरे* में *निजी लोगों* या *गैर सरकारी लोगों* द्वारा की जाने वाली हिंसा जैसे घरेलू हिंसा को रोकना एक कठिन कार्य है। इसीलिए यह न्याय प्रदान की अवधारणा के लिए बहुत बड़ी चुनौती पेश करती है। अतः यह जरूरी है कि कानून में *निजी दायरे* में हिंसा को पारिभाषित किया जाए और उसे रोकने के उपाय किए जाएं।

2012 में दिल्ली में दुखद बलात्कार और हत्या के मामले के बाद सरकार ने एक निर्भया कोष बनाया ताकि महिलाओं की सुरक्षा को सुनिश्चित करने के लिए विशेष योजनाओं के कार्यान्वयन पर नजर रखी जा सके। महिला एवं बाल विकास मंत्रालय ने भारत के संविधान के अंतर्गत महिलाओं को प्रदत्त सुरक्षा के आधार पर कई नई पहल की है जिन्हें राज्य सरकारों द्वारा लागू किया गया है।

महिलाओं को सुरक्षा प्रदान करने और उनके अधिकारों को पुष्ट करने के लिए केंद्रीय स्तर पर *राष्ट्रीय महिला आयोग* की स्थापना की गई है। इसके अतिरिक्त राज्य सरकारों द्वारा महिलाओं के अधिकारों के

उल्लंघन से संबंधित मुद्दों को उठाने के लिए महिला आयोग का गठन किया गया है। दहेज उत्पीड़न, घरेलू हिंसा, यौन उत्पीड़न, अपहरण, छेड़छाड़ और अन्य पारिवारिक विवादों से पीड़ित महिलाएं अपनी शिकायतों के त्वरित और प्रभावी निवारण के लिए राज्य महिला आयोगों से संपर्क कर सकती हैं। इस संबंध में लोगों की राय जानने, उनकी शिकायतों को हल करने के लिए राज्य महिला आयोग जन सुनवाई भी करते हैं।

इसी प्रकार स्वतंत्र मानवाधिकार आयोगों और राज्य बाल अधिकार आयोग जैसे अन्य मंच भी हैं जो आम जनता और विशेष रूप से बच्चों आदि की शिकायतों का निवारण करते हैं।

### कार्यस्थलों पर महिलाओं के लिए शिकायत निवारण प्रणाली

सामाजिक कानूनों पर एक पुस्तिका तैयार की गई है और विभिन्न विभागों में कार्य करने वाले हितधारकों को प्रशिक्षण प्रदान किया जा रहा है। कार्यस्थल पर महिलाओं के यौन उत्पीड़न (निषेध, रोकथाम और निवारण) अधिनियम 2013 से संबंधित पोस्टर छापे गए हैं और उन्हें सभी जिलों को भेजा गया है ताकि वे उन्हें महत्वपूर्ण स्थानों पर प्रदर्शित कर सकें। मेट्रो रेलों और एमटीसी बसों में भी इन पोस्टरों को प्रदर्शित किया गया है।

भारत सरकार ने महिला और बाल विकास मंत्रालय के माध्यम से शि-बॉक्स (SHe-Box) नामक एक अनूठी ऑनलाइन शिकायत प्रणाली विकसित की है ([www.mwcosQhebox.nic.in](http://www.mwcosQhebox.nic.in))। यौन उत्पीड़न इलेक्ट्रॉनिक बॉक्स (SHe-Box) भारत सरकार की ऐसी पहल है जिसका उद्देश्य प्रत्येक महिला को यौन शोषण की शिकायत दर्ज कराने के लिए *सिंगल विंडो एक्सेस* प्रदान करना है, चाहे वह कोई भी कार्य करे, संगठित या असंगठित क्षेत्र से जुड़ी हो, निजी या सार्वजनिक क्षेत्र में संलग्न हो। इस पोर्टल पर कोई भी महिला काम करने की जगह पर होने वाले यौन उत्पीड़न की शिकायत दर्ज करा सकती है। एक बार शिकायत 'SHe-Box' में जमा हो जाए तो उसे सीधे उस संबंधित प्राधिकारी को भेज दिया जाता है जिसे इस मामले में कार्रवाई करने का अधिकार हो।

## कार्यस्थल पर यौन उत्पीड़न रोकथाम अधिनियम 2013

### यौन उत्पीड़न

यौन उत्पीड़न से तात्पर्य है (प्रत्यक्ष या अप्रत्यक्ष रूप से) :

- भौतिक संपर्क और शारीरिक नजदीकी
- यौन लाभ की मांग
- यौन सांकेतिक टिप्पणियां
- पॉर्न फिल्म दिखलाना
- यौन प्रकृति का कोई अन्य अवांछित, मौखिक व अन्य आचरण

भारत सरकार ने *सखी* नामक एक विशेष योजना प्रस्तावित की है जो एक वन स्टॉप सेंटर (ओएससी) है। इसका उद्देश्य निजी और सार्वजनिक स्थानों में, परिवार के भीतर, समुदाय और कार्यस्थल पर, हिंसा से प्रभावित महिलाओं को सहयोग प्रदान करना है। इस योजना का लक्ष्य यह है कि निजी और सार्वजनिक स्थानों पर हिंसा से प्रभावित महिलाओं को न केवल एकीकृत सहायता (चिकित्सा, कानूनी और पुलिस सहायता) प्राप्त हो बल्कि उन्हें सहयोग भी प्रदान किया जाए।

ओएससी पीड़ित महिलाओं के लिए किस प्रकार कार्य करता है, इसके संबंध में ओएससी के कर्मचारियों को प्रशिक्षण प्रदान किया जा रहा है। जिला समाज कल्याण अधिकारियों, सुरक्षा अधिकारियों, स्थानीय पुलिसकर्मियों, जिला कानूनी सेवा प्राधिकरण, सामुदायिक आधारित संगठनों, आईसीडीएस और स्वास्थ्य विभाग के अधिकारियों को पीड़ित महिलाओं की मदद करने के बारे में जागरूक किया जा रहा है। ओएससी में काउंसलर्स नियुक्त किए जा रहे हैं और जो महिलाएं स्वयं या केंद्र द्वारा रेफर किए जाने के बाद इस केंद्र में पहुंच रही हैं, उन्हें मनोवैज्ञानिक-सामाजिक सहायता प्रदान की जा रही है।

भारत सरकार ने महिला हेल्पलाइन के सार्वभौमिकरण की योजना का शुभारंभ किया है। इसका उद्देश्य रेफरल (पुलिस, वन स्टॉप सेंटर, अस्पताल जैसे उपयुक्त प्राधिकारियों से जोड़ना) के जरिए हिंसा की शिकार महिलाओं को 24 घंटे तत्काल और आपात मदद देना है और सिंगल यूनिफॉर्म नंबर के माध्यम से देश भर में महिलाओं के लिए संचालित सरकारी योजनाओं की जानकारी प्रदान करना है।

विभाग के भीतर सूचनाओं के साझाकरण और ज्ञान प्रबंधन को बढ़ाने के लिए ऑनलाइन एमआईएस रिपोर्टिंग सिस्टम के सहयोग से एक यूजर फ्रेंडली वेबसाइट को विकसित किया गया है। इस वेबसाइट में विभाग की योजनाओं और कानूनों, घटनाओं आदि से संबंधित सभी जानकारी को अपडेट किया गया है।

### शिकायत निवारण के अन्य उपाय

सूचना का अधिकार अधिनियम में अपेक्षा की गई है कि जनता को सामाजिक कल्याण और अभिशासन हेतु प्रारंभ की गई गतिविधियों

## SHe-Box ऑनलाइन शिकायत प्रबंधन प्रणाली

यदि आप कार्यस्थल पर यौन उत्पीड़न का सामना कर रहे हैं



और कार्यों की जानकारी प्रदान की जाए और वे सूचनाएं प्राप्त हों जिसमें सरकार की ज़िम्मेदारियों और सेवाएं प्रदान करने की उनकी क्षमता का आकलन किया जा सके।

नागरिक घोषणा-पत्र सरकार की प्रतिबद्धता और दृष्टिकोण को स्पष्ट करता है कि वह किस प्रकार शिकायतों का निवारण करेगी। साथ ही इसमें लगने वाले समय, संभावित उपायों का दायरा, शिकायत दर्ज कराने की प्रक्रिया, उसके लिए जरूरी सूचना एवं दस्तावेज, सेवा के मानक, शिकायतकर्ताओं के अधिकार, शिकायतकर्ताओं-आवेदकों से की जाने वाली अपेक्षाएं और सेवाएं प्रदान करने वाले कर्मचारियों की जानकारी को भी स्पष्ट किया गया है।

ग्रामीणों की शिकायतों को हल करने के लिए ग्राम स्तर पर ग्राम सभाएं आयोजित की जाती हैं और इस प्रक्रिया को एक मजबूत पंचायती राज प्रणाली आसान बनाती है,

*किशोर न्याय अधिनियम* के जरिए बाल गृहों पर निरीक्षण किया जाता है। साथ ही बच्चों की ट्रैकिंग प्रणाली पर नजर रखी जाती है और बच्चों के खिलाफ सभी प्रकार के उत्पीड़न एवं उनकी तस्करी को रोकने का प्रयास किया जाता है। विभाग ने 40,000 से अधिक महिलाओं की शिकायतों को प्रभावी ढंग से निपटाया है और राज्यों में 6000 से अधिक बाल विवाह रोके हैं।

कामकाजी महिलाओं के हॉस्टलों में महिलाओं को सुरक्षा एवं राहत प्रदान करने का काम हॉस्टल्स अधिनियम करता है। इसके अतिरिक्त हॉस्टलों में उनकी बुनियादी सुविधाओं जैसे उनके रहवास, भोजन एवं सुरक्षा को सुनिश्चित करता है।

*वरिष्ठ नागरिक अधिनियम* के अंतर्गत राजस्व विभाग के स्तर पर अधिकरणों का गठन किया गया है जिससे माता-पिता और वरिष्ठ नागरिकों की शिकायतों का निवारण किया जा सके और अगर उनके बच्चे उन पर ध्यान नहीं देते, तो बच्चों से उन्हें मुआवजा दिलाया जा सके।

### निष्कर्ष

किसी भी शिकायत प्रणाली को मजबूती तभी मिल सकती है जब सूचनाओं को एकत्रित करने के साथ-साथ उनका विश्लेषण भी किया जाए। इसलिए ऐसी समितियों का गठन किया जाना चाहिए जो यह देखें कि कितनी शिकायतें प्राप्त होती हैं, किन मामलों को निपटाया जाता है। इसके अलावा कितने मामलों को उच्च स्तरीय अधिकारी को रेफर किया जा सकता है, इत्यादि। इसी प्रकार अक्सर पूछे जाने वाले प्रश्नों (एफएक्यू) और सरकारी विभागों द्वारा गलतियां दोहराए जाने को भी रिकॉर्ड किया जाना चाहिए और उनकी समीक्षा होनी चाहिए। लोक सेवा के लिए समर्पित संगठनात्मक संस्कृति को विकसित करना ही एक प्रभावी शिकायत प्रबंधन प्रणाली का आधार है।

कुल मिलाकर, जनशिकायतें किसी सार्वजनिक संस्थान के लिए महत्वपूर्ण होती हैं। इनके जरिए प्रशासन मजबूत होता है और उनकी प्रतिष्ठा बढ़ती है। इससे किसी प्रशासनिक प्रणाली पर लोगों का विश्वास भी बढ़ता है। शिकायत करने वाले को अपना मित्र बनाया जाना चाहिए और बेहतरी के लिए स्वयं में सुधार करने का प्रयास करना चाहिए।



# INDIAN INSTITUTE OF STUDENTS FOR IAS & PCS

पढ़े उनसे जिनसे पढ़ने का सपना छात्रों के साथ-साथ शिक्षकों का भी रहता है।



**Ashok Singh**  
(पितामह सामान्य अध्ययन)  
25 years Exp.  
ECO & Sci. Tech.



**S.K. Singh**  
25 years Exp.  
I.R &  
Polity



**R. Kumar**  
20 years Exp.  
Economy  
& Sci. Tech.



**Abhay Kumar**  
15 years Exp.  
Polity &  
Governance & Ethics



**Akhtar Malik**  
15 years Exp.  
History  
& Culture



**Sanjay Singh**  
Expert in  
History &  
Current Affairs



**T N Kaushal**  
Selected  
SDM, IRS,  
IFS



**Subhodh Mishra**  
An Expert of  
Geography

**Ahmad Sir**

**Madhukar  
Kotway**

**Dr. Dinesh**

**Sanjay Kumar**

**Intresh Kumar**

**Prashant Sir**

**Mahesh Sir**

**Kr. Gyanesh**

## सामान्य

## अध्ययन

### Foundation

### बैच प्रारम्भ

### Prelims

### बैच प्रारम्भ

प्रयाग महिला विद्यापीठ के सामने,  
वात्सल्य हॉस्पिटल के पास,  
सिविल लाइन्स, इलाहाबाद

B 42, (Aliganj Plaza) Sector J  
opposite, Mr. Brown &  
Bakery, Aliganj, Lucknow.

8182815193, 8182815292 9628948321, 8917851269



## स्वच्छ भारत के लिए व्यवहार परिवर्तन संचार

परमेश्वरन अय्यर



भारत की ही तरह अन्य विभिन्न देशों में भी स्वच्छता अभियान की सफलता की राह में अनेक रोड़े हैं जिनकी वजह से अभियान की कामयाबी कठिन एवं जटिल हो जाती है। इन समस्याओं का सफलता पूर्वक सामना करने के लिए, स्वच्छ भारत अभियान के अंतर्गत राज्यों में अनुकूल कार्य योजनाओं को तैयार करने की दृष्टि से पर्याप्त लचीलापन बरता गया है। अभियान में क्षेत्रीय भाषाओं का प्रयोग, अभियान को प्रभावी बनाने के लिए स्थानीय लोक कलाकारों का उपयोग, वरिष्ठ नागरिकों और दिव्यांगों के लिए अनुकूलित शौचालय प्रौद्योगिकी आदि समाधान इसमें सम्मिलित हैं। इसमें राज्यों पर किसी प्रकार की कोई पाबंदी नहीं है

**भा**रत में पिछले चार दशक में देश में विभिन्न सरकारों द्वारा ग्रामीण स्वच्छता के लिए अनेक कार्यक्रम शुरू किए गए हैं। ग्रामीण क्षेत्रों में सुरक्षित स्वच्छता का ऐसा प्रथम प्रयास केंद्रीय ग्रामीण स्वच्छता कार्यक्रम 1981 था। इसे संपूर्ण स्वच्छता अभियान (टीएससी) के रूप में 1999 में निर्मल भारत अभियान के रूप में पुनर्गठित किया गया। देश में स्वच्छ भारत अभियान के रूप में इस प्रकार का अपूर्व जन उभार पहले कभी नहीं देखा गया। यह दुनिया का सबसे बड़ा स्वच्छता कार्यक्रम है। स्वच्छ भारत अभियान अपने पूर्व निर्धारित प्रारूप से भी आगे निकल चुका है, यह जनसमुदाय की व्यापक भागीदारी पर आधारित एक व्यापक जन आंदोलन का रूप लेता जा रहा है।

यह आलेख स्वच्छ भारत अभियान (ग्रामीण) के अपने लक्ष्य पूर्ण स्वच्छता की प्रगति की यात्रा को प्रदर्शित करता है। लेख में कार्यक्रम का सिंहावलोकन, इसकी प्रगति और उपलब्धियों पर नजर डालने के बाद, अभियान के मुख्य आधार समुदायिक भागीदारी और कार्यक्रम के श्रेष्ठतम प्रभावों पर विचार किया गया है। इसके अलावा, प्रपत्र में विभिन्न अभियानों और घटनाओं की चर्चा की गई है, जिन्होंने इसे जनआंदोलन के रूप में विकसित किया। यह लेख 2019 में स्वच्छ भारत की दिशा में आगे बढ़ने, इसे जारी रखने के लिए इसके संदेशों के प्रसारण और इन्हें श्रोताओं के अनुकूल बनाने तथा व्यवहार परिवर्तन संवाद (बीसीसी) का महत्व रेखांकित करता है।

लाल किले से 2 अक्टूबर 2014 को अपने ऐतिहासिक संबोधन में प्रधानमंत्री ने

स्वच्छ भारत के लिए आह्वान किया और फिर इस असाधारण तथा साहसिक कार्य में सफलता के लिए उन्होंने पथ प्रदर्शन किया। 2014 के बाद से, शौचालय युक्त घरों की संख्या का प्रतिशत दो गुना बढ़ चुका है। शौचालय युक्त घर सिर्फ 3 वर्षों के भीतर 6 करोड़ हो गए हैं। ये 2014 में 39 प्रतिशत थे जो अब बढ़कर 76 प्रतिशत से अधिक हो चुके हैं। इन तीन वर्षों में स्वच्छता मोर्चे पर देश ने जो यह उपलब्धि हासिल की है, वह आजादी के 67 वर्षों के बराबर है! सात राज्यों (सिक्किम, केरल, हिमाचल प्रदेश, उत्तराखंड, हरियाणा, गुजरात और अरुणाचल प्रदेश) के ग्रामीण इलाके और दो केंद्र शासित प्रदेश (चंडीगढ़ और दमन और दीव) खुले शौच मुक्त (ओडीएफ) हो चुके हैं।

खुले में शौच की समस्या को कम करने की दिशा में स्वच्छ भारत अभियान की अनेक उल्लेखनीय उपलब्धियां हैं। इस अभियान में व्यवहार परिवर्तन, जरूरत-आधारित क्षमता निर्माण और परिणामों के लगातार आकलन पर जिस प्रकार जोर दिया गया उसके बदौलत ही यह कामयाबी मुमकिन हो सकी है। कार्यक्रम की निरंतरता बनी रहे इसके लिए शौचालयों के निर्माण तक सीमित रहने की जगह लोगों के व्यवहार में परिवर्तन और खुले में शौच मुक्त के लिए सामाजिक भागीदारी के आकलन पर मुख्य जोर दिया गया। स्वच्छ भारत अभियान (एसबीएम) के प्रमुख संप्रेषक खुद प्रधानमंत्री हैं और सब कुछ उनके नेतृत्व में संचालित हुआ है, इसने गेमचेंजर की तरह निर्णायक भूमिका का निर्वाह किया। अतीत के स्वच्छता अभियानों एवं वर्तमान स्वच्छ भारत अभियान में यह एक प्रमुख अंतर है। यह अभियान जैसे-जैसे

लेखक पेयजल व स्वच्छता मंत्रालय, भारत सरकार में सचिव हैं। स्वच्छता के क्षेत्र में उनका अनुभव बेहद व्यापक है। वे पहले वर्ल्ड बैंक में प्रोग्राम लीडर व लीड प्रमुख जल विशेषज्ञ रह चुके हैं और साथ ही विश्व बैंक के वाटर एंकर कार्यक्रम से भी संबद्ध रहे हैं। ईमेल: param.iyer@gov.in

आगे बढ़ता है, व्यक्तियों और समुदायों के लिए यह बात अधिक महत्वपूर्ण होती जाती है कि वे स्वयं ओर अपने आस-पास साफ-सफाई और स्वच्छता की जिम्मेदारी ग्रहण करें। अत्यंत पुराने समय से चले आ रहे परंपरागत तौर-तरीकों, प्रवृत्ति एवं मनःस्थिति में परिवर्तन के साथ व्यवहार में बदलाव द्वारा ही यह मुमकिन है।

इस बारे में पारस्परिक संवाद (आईपीसी) स्वच्छ भारत अभियान का एक महत्वपूर्ण पक्ष है। आईपीसी के अंतर्गत विभिन्न गतिविधियां जैसे कि दरवाजे-दरवाजे जाकर जागरूकता उत्पन्न करना, गांवों में सुबह-सुबह ऐसे खुले शौच के स्थानों जहां आम तौर पर लोग शौच किया करते हैं, निगरानी करना आदि सम्मिलित हैं। जागरूकता कार्यक्रम आयोजित

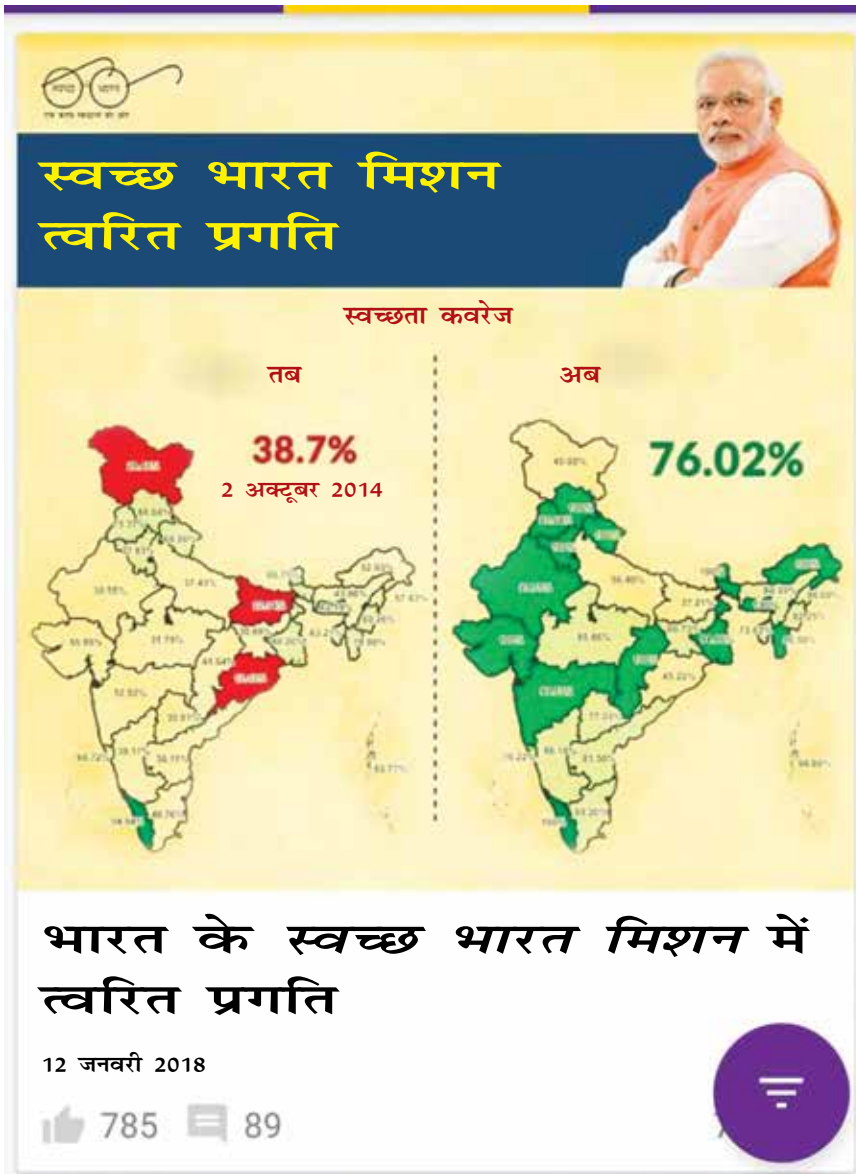
करने और सुधार प्रक्रिया में नागरिकों की सहभागिता पर जोर दिया गया है। देश के सभी गांवों में स्वच्छाग्रहियों की वाहिनी बनाई गयी हैं, विभिन्न प्रशिक्षण कार्यक्रमों के माध्यम से इसके सदस्यों की बहुआयामी क्षमताओं को विकसित किया गया। ये स्वच्छता के वे अग्रिम सिपाही हैं, जिनके माध्यम से अभियान को अंतर-व्यक्तिगत संवाद (आईपीसी) के जरिए आधारभूत, गहराई और व्यापक स्तर पर विकसित किया जाता है। वर्तमान में, प्रबंधन सूचना प्रणाली (एमआईएस) में लगभग 3.5 लाख स्वच्छताग्रही पंजीकृत हैं और यह संख्या दिन-ब-दिन बढ़ती जा रही है।

गांव की बैठकों के दौरान स्वच्छाग्रही जन भावनाओं को उद्देलित करने में प्रत्यक्ष भूमिका अदा करते हैं। सामुदायिक

दृष्टिकोण से स्वच्छता कार्यक्रम (सीएस) के अंतर्गत सभी जिलों में प्रमुख प्रशिक्षक (मास्टर ट्रेनर) के माध्यम से सर्वेक्षण और बैठकों का आयोजन किया जाता है। ग्रामीणों को शौचालय बनाने के महत्व के साथ भावनात्मक रूप से प्रेरित किया जाता है। इसके लिए मानव के व्यवहार को संचालित करने वाले विभिन्न पक्ष, जैसे कि परिवार के प्रति प्रेम, बच्चों की देखभाल, सामाजिक स्तर, स्वाभिमान, समाज में सम्मान आदि भावों को जाग्रत किया जाता है। प्रतिष्ठा या निजी गरिमा, सुरक्षा और स्वास्थ्य पर जोर देने के लिए गंदगी के प्रति घृणा या मातृत्व की भावनाओं को प्रेरित किया जाता है।

ये “प्रेरक” सामान्य तौर पर ग्रामीणों से शौचालय बनाने के लिए सीधे-सीधे नहीं कहते हैं, बल्कि कुछ इस अंदाज में सवाल को पेश करते हैं कि वे स्वयं आत्मनिरीक्षण करने के लिए प्रेरित होते हैं और उन्हें खुद यह अहसास होता है कि घर में शौचालय बनाना और उसका नियमित प्रयोग करना ही उनके और उनके परिवारों के लिए सबसे अच्छा है। इसका एक उदाहरण है, स्वच्छाग्रही एक सीधा सा सवाल करता है, “एक समय में एक व्यक्ति कितना मलोट्सर्जन करता है?” विकल्प यह दिया जाता है 200 ग्राम से 400 ग्राम; 400 ग्राम से 600 ग्राम; या 600 ग्राम से अधिक। अधिकांश लोगों का जवाब 500 ग्राम प्रति व्यक्ति होता है। इस हिसाब से पांच सदस्यों के एक परिवार द्वारा यदि प्रतिदिन खुले में एक समय में 2.5 किलोग्राम मल पदार्थ का उत्सर्जन और चार परिवारों द्वारा 10 किलो मल उत्सर्जन किया जाता है, तो इस मल पर बैठने वाली मक्खियां जब भोजन पर बैठती हैं तो इस माध्यम से वह मल हमारे भोजन में सम्मिलित हो जाती हैं। इस तरह के सवाल-जवाब के माध्यम से होने वाले संवाद का ग्रामवासियों पर जबरदस्त प्रभाव पड़ता है।

स्वच्छाग्रही सभी उम्र, लिंग, जाति एवं धर्म से संबंधित होते हैं। बच्चे स्वच्छता के सर्वोत्तम समर्थक हैं। देश के सभी जिलों में वानरसेना के रूप में छोटे बच्चों की टीम इसकी निगरानी करती है कि कोई भी खुले में शौच नहीं करे। वह इसकी निगरानी में बड़ी कारगर भूमिका अदा कर रही है। वे इसे खेल बना लेते हैं। खुले में शौच को रोकने के लिए उनके दिलचस्प उपाय हैं, जैसे कि कोई



खुले में शौच करता हो तो सीटी बजाना, गाने गाते हुए जागरूकता फैलाना। वे खुले शौच के हानिकारक प्रभाव से लोगों को अवगत कराने में उत्साह के साथ जुट जाते हैं। वे सुबह-सवेरे गांव में खेतों एवं आम स्थल जहां लोग खुले शौच जाया करते हैं, पहुंच जाते हैं और लोगों से शौचालय बनाने और उसका उपयोग करने के लिए कहते हैं। जब तक शौचालय न बने तब तक मल पर मिट्टी डाल कर उसे ढक देने की सलाह देते हैं, ताकि खुले शौच से जुड़ी बीमारियों के फैलने से बचाव हो सके। इसके अलावा, बच्चे घर-घर जाकर स्वच्छ भारत अभियान का संदेश देते हैं। ये बच्चे क्योंकि गांव-समाज के ही बच्चे हैं, इसलिए वे जब लगातार लोगों को टोकते हैं या स्वच्छता का संदेश देते हैं तो लोग बुरा नहीं मानते। इस प्रकार वानर सेना समाज के भीतर से उसे प्रेरित और जागरूक करने का बेहद कारगर माध्यम है।

वानरसेना और अन्य ऐसे उदाहरणों से यह स्थापित हुआ है कि समाज के भीतर से स्वच्छता अभियान के हरावलों को विकसित करने की कार्यप्रणाली ऊपर से निर्देशित कमांड श्रृंखला की तुलना में अधिक बेहतर, प्रेरक और प्रभावशाली है। इस कार्यशैली से खुले में शौच मुक्त ग्राम विकसित करने के लक्ष्य को हासिल करने के लिए पूरे समाज में एकता विकसित होती है।

राष्ट्रीय स्तर पर, जमीनी स्तर पर किए जा रहे कामों को बल प्रदान करने के लिए विभिन्न कार्यक्रम और आयोजन किए जाते हैं। इनके अंतर्गत किए जा रहे कामों को संदेश के रूप में प्रचारित करने, इनकी चर्चाओं को ताजा रखने और जनआंदोलन को गुंजायमान रखना भी अभियान का महत्वपूर्ण अंग है। गांवों में शौचालय के उपयोग को बढ़ावा देने के लिए, मई 2017 में पेयजल और स्वच्छता मंत्रालय ने दरवाजा बंद नाम से एक नया आक्रामक अभियान प्रारंभ किया है। दरवाजा बंद एक प्रतीक है, खुले में शौच की जगह दरवाजा बंद करके शौच करना चाहिए इसके माध्यम से यह संदेश दिया गया है। सुप्रसिद्ध अभिनेता अमिताभ बच्चन के नेतृत्व में इस कार्यक्रम को उन लोगों के व्यवहार में परिवर्तन के लिए तैयार किया गया है, जिनके घरों में शौचालय तो हैं, लेकिन वे उनका इस्तेमाल नहीं कर रहे हैं। अभिनेत्री



अनुष्का शर्मा द्वारा गांवों में महिलाओं को इस अभियान में सम्मिलित होने और नेतृत्वकारी भूमिका अदा करने के लिए प्रोत्साहित किया गया है।

इन ब्रांड एंबेसडरों द्वारा मास मीडिया के माध्यम से सामाजिक गतिशीलता को बढ़ावा देने से राष्ट्रीय स्तर पर अभियान को जबरदस्त मान्यता मिली है। मुख्यधारा के फिल्म उद्योग में भी स्वच्छता के सरोकार ने अपनी जगह बनाई है। इसमें, टॉयलेट: एक प्रेम कथा, उल्लेखनीय फिल्म है, जिसमें अक्षय कुमार और भूमि पेडनेकर मुख्य किरदार में हैं। इसमें स्वच्छता के संदेश, इसके प्रति जागरूकता के साथ जमीनी हकीकत को भी उजागर किया गया है और इस अभियान द्वारा धरातल पर किए गए कामों को भी बताया गया है। यह

एक पत्नी की कहानी है जो अपनी ससुराल में शौचालय नहीं होने के कारण अपने पति का घर छोड़ देती है। यह एक असाधारण मामला था, परंतु स्वच्छ भारत मिशन के शुरू होने के बाद से, ग्रामीण भारत में महिलाओं का अपने अधिकार के लिए संघर्ष में शौचालय एक जीवंत विषय बन गया है।

सितंबर 2017 में स्वच्छता ही सेवा पखवाड़े में 9 करोड़ से अधिक लोगों ने अपने समुदायों के साथ स्वच्छता के लिए श्रमदान किया, स्वच्छता की शपथ ली, साफ-सफाई पर निबंध लिखे, चित्र और फिल्में बनाईं। इस तरह यह पखवाड़ा नागरिक भागीदारी को बढ़ाने के लिए एक मंच बन गया। अनेक विख्यात हस्तियां समर्थन में आगे आईं, हॉकी टीम ने बंगलुरु को साफ करने का बीड़ा उठाया, राजनीतिक नेताओं ने पूरे देश में स्वच्छता अभियानों का उद्घाटन किया। भारतीय क्रिकेट टीम ने भी धब्बों को साफ कर अभियान में सहभागिता की, स्वच्छता पर लघु वीडियो बनाए गए, जिन्हें उनके मैचों के टीवी शो के दौरान प्रसारित हुए। इसने अभियान को गति प्रदान की और इसे नयी ऊंचाई पर पहुंचाया। समाज की सहभागिता बढ़ने के साथ स्वच्छ भारत अभियान (ग्रामीण) आगे बढ़ा है।

भारत की ही तरह अन्य विभिन्न देशों में भी स्वच्छता अभियान की सफलता की राह में अनेक रोड़े हैं जिनकी वजह से अभियान की कामयाबी कठिन एवं जटिल हो जाती है। इन समस्याओं का सफलता पूर्वक सामना करने के लिए, स्वच्छ भारत अभियान के अंतर्गत राज्यों में अनुकूल कार्य योजनाओं को तैयार करने की दृष्टि से पर्याप्त लचीलापन

खुले में शौच मुक्त गांवों में निगरानी समितियों के रूप में बीकानेर में रेत के टिब्बों में सूर्योदय की पूर्व बेला में, पुरुषों, महिलाओं और बच्चों के समूह उन लोगों पर निगरानी और उन्हें शर्मिन्दगी का अहसास कराने के लिए निकल पड़ते हैं जो खुले में शौच करते हैं। अक्सर बच्चों की छोटी टोलियां इसमें सबसे आगे रहती हैं। इस बैंको बीकाना अभियान का लक्ष्य पश्चिमी राजस्थान में बीकानेर जिले में खुले में शौच मुक्त (ओडीएफ) ग्राम पंचायतें हैं। व्यवहार बदलने का प्रयास समय बीत जाने के बाद हासिल सफलता पलट न जाए इस खतरे को कम करता है।

## स्वच्छ भारत मिशन

### स्वच्छता: 2017 में हासिल उल्लेखनीय उपलब्धियां

सार्वभौमिक स्वच्छता कवरेज प्राप्त करने के प्रयासों को तेज करने के लिए और सुरक्षित सैनिटेशन पर विशेष ध्यान देने के लिए प्रधानमंत्री ने महात्मा गांधी के जन्मदिवस 2 अक्टूबर 2014 को स्वच्छ भारत मिशन (एसबीएम) की शुरुआत की। एसबीएम का लक्ष्य 2 अक्टूबर 2019 तक स्वच्छ भारत का निर्माण है जिससे कि गांधी जी के जन्मदिन 150 वीं वर्षगांठ पर उन्हें देश की ओर से सच्ची श्रद्धांजलि दी जा सके।

खुले में शौच मुक्त भारत के स्वप्न को साकार करने के लिए व्यवहारगत बदलाव की सबसे ज्यादा व आधारभूत ज़रूरत है। पेयजल व स्वच्छता मंत्रालय मंत्रालय इसे अपने केन्द्रित सूचना, शिक्षा व संप्रेषण कार्यक्रम के ज़रिए कर रहा है। यह जेंडर सेंसिटिव सूचना, व्यवहारगत बदलाव दिशानिर्देश तथा विभिन्न जन शिक्षा गतिविधियों को प्रमोट करता है। मंत्रालय ने 2017 में जेंडर दिशानिर्देश और 2015 में ऋतुचक्र प्रबंधन दिशानिर्देश जारी किया।

2 अक्टूबर 2014 को एसबीएम की शुरुआत के वक्त सैनिटेशन कवरेज 38.70 प्रतिशत था। 18 दिसंबर 2017 तक यह बढ़कर 74.15 प्रतिशत हो गया।

#### स्वच्छ भारत मिशन : स्वच्छता सबकी ज़िम्मेदारी

पेयजल व स्वच्छता मंत्रालय को इसे आर्बिट्रि एसबीएम- ग्रामीण के प्रभार के अलावा, स्वच्छ भारत के लक्ष्य को पूरा करने की दशा में सभी गतिविधियां व पहल अनिवार्य रूप से करने हैं। इस ज़िम्मेदारी को पूरा करने में मंत्रालय अन्य सभी मंत्रालयों, राज्य सरकारों, स्थानीय संस्थाओं, एनजीओ, विश्वसनीय संगठनों, मीडिया व अन्य स्टेकधारकों के साथ मिलकर लगातार काम कर रहा है। यह प्रयास प्रधानमंत्री के उस आह्वान पर आधारित है कि स्वच्छता सबकी ज़िम्मेदारी होनी चाहिए न कि सिर्फ स्वच्छता विभाग की। इस प्रक्रिया में काफी कम समय में कई विशेष पहल व प्रोजेक्ट्स शुरू हुए हैं। सभी स्टेकधारकों से मिला रही प्रतिक्रियाएं काफी उत्साहवर्द्धक हैं।

#### स्वच्छता पखवाड़ा

अप्रैल 2016 में शुरू स्वच्छता पखवाड़ा का लक्ष्य केन्द्रीय मंत्रालयों

व उनके विभागों द्वारा स्वच्छता के विभिन्न मसलों पर केन्द्रित पखवाड़े का आयोजन करना है। पखवाड़ा गतिविधियों के लिए योजना बनाने में मंत्रालयों की मदद करने के लिए उन्हें एक वार्षिक कैलेण्डर बांटा गया।

#### नमामि गंगे

नमामि गंगे कार्यक्रम जल संसाधन मंत्रालय की एक पहल है जिसके तहत गंगा तट पर बसे गांवों को खुले में शौच मुक्त (ओडीएफ) बनाना है और ठोस व तरल कचरा प्रबंधन की दिशा में आ रही समस्याओं को पेयजल व स्वच्छता मंत्रालय द्वारा दूर करने का प्रयास किया जा रहा है।

**स्वच्छ भारत मिशन**  
**सफलता के नये आयाम**

300 जिले      3,00,000 ग्राम      10 राज्य और केन्द्रशासित प्रदेश

**खुले में शौच से मुक्त (ओडीएफ)**

2 अक्टूबर 2014 से अब तक  
**5.92 करोड़ नये शौचालय बनाये गये**

**स्वच्छ भारत मिशन : सफलता के नये आयाम**  
12 जनवरी 2018  
1.1K 99

बराता गया है। अभियान में क्षेत्रीय भाषाओं का प्रयोग, अभियान को प्रभावी बनाने के लिए स्थानीय लोक कलाकारों का उपयोग, वरिष्ठ नागरिकों और अन्यथा सक्षम लोगों के लिए अनुकूलित शौचालय प्रौद्योगिकी आदि समाधान इसमें सम्मिलित हैं। इसमें राज्यों पर किसी प्रकार की कोई पाबंदी नहीं है।

देश में खुले में शौच मुक्त गांवों की संख्या 300,000 से अधिक हो चुकी है। यहां यह जानना महत्वपूर्ण है कि इनमें से कई जिलों में खुले में शौच से मुक्त लक्ष्य हासिल करने में अनेक चुनौतियों से गुजरना पड़ा है। अन्य कई

जिले हैं जिनके लिए इन जिलों के अनुभव काम आ सकते हैं। पेयजल और स्वच्छता मंत्रालय (एमडीडब्ल्यूएस) जिला एवं विकास खंडों के स्तर पर प्रशासकों को इन अनुभवों से सीखने के लिए अनेक प्रकार से पहल ले रहा है। उदाहरण के लिए राजस्थान के शुष्क थार मरुस्थल में स्थित बीकानेर जिले में स्वच्छता कार्यक्रम के दौरान अनेक सांस्कृतिक और भौगोलिक चुनौतियों का सामना करना पड़ा लेकिन जब *बैंको बिकानो* शुरू किया गया, तो सभी आश्चर्य चकित रह गए। लक्ष्य आधारित सरकारी कार्यक्रमों से अलग, यह गांव की

जनता की अगुआई में समुदाय संचालित कार्यक्रम है। इसके अलावा, इस कार्यक्रम का मूल आधार महिलाओं के लिए प्रतिष्ठा और आत्म सम्मान, परिवार, गांव और जिले के लिए प्रतिष्ठा एवं गौरव है। *बैंको बिकानो* के अभियान में स्थानीय भाषा और रीति-रिवाजों का उपयोग किया गया। इस प्रकार ग्रामीण बीकानेर के सामाजिक ताने-बाने में घुल मिल कर यह कार्यक्रम लगभग स्व-चालित एवं स्वतः स्फूर्त तरीके से विकसित हुआ है।

यह एकीकृत और अभिनव नजरिया है जिसके अंतर्गत ग्रामीण भारत में हर किसी

उत्तराखंड, उत्तर प्रदेश, बिहार, झारखंड और पश्चिम बंगाल के 52 जिलों के सभी 4470 गांवों को राज्य सरकारों की मदद से खुले में शौच मुक्त (ओडीएफ) घोषित किया गया है। अब मंत्रालय ने एनएमसीजी के सहयोग से गंगा तट पर बसे 24 गांवों को गंगा ग्राम में तब्दील करने का प्रयास कर रहा है।

### स्वच्छता कार्य-योजना (एसएपी)

एसएपी स्वच्छता हेतु अपनी तरह का अनूठा अंतरमंत्रालयीय कार्यक्रम है जो कि प्रधानमंत्री के इस नजरिए कि स्वच्छता सबकी जिम्मेदारी है का साकार रूप है। सभी युनियन मंत्रालय/विभागों ने इसे साकार करने के लिए उपयुक्त बजट प्रावधानों के साथ अर्थपूर्ण तरीके से काम करना शुरू कर दिया है। वित्त मंत्रालय द्वारा इस दिशा में एक अलग बजट शीर्ष बनाया गया है। वित्तीय वर्ष 2017-18 के दौरान मंत्रालयों/विभागों ने अपने एसएपी के लिए रु 12468.62 करोड़ खर्च किया है। एसएपी कार्यान्वयन 1 अप्रैल 2017 को आरंभ हुआ।

### स्वच्छ आइकॉनिक स्थान (एसआइपी)

पेय जल व स्वच्छता मंत्रालय ने भारत के 100 ऐसे स्थानों, जो कि अपनी बहु हितधारक पहल शुरू किया है। इस पहल का लक्ष्य इन स्थानों की सफाई को बेहतर करना है। यह पहल शहरी विकास मंत्रालय, पर्यटन व संस्कृति मंत्रालय की साझेदारी में किया जा रहा है जिसका नोदल मंत्रालय पेय जल व स्वच्छता मंत्रालय है। पहले दो चरणों में अब तक 20 महत्वपूर्ण स्थानों पर काम शुरू किया गया है। इन सभी 20 स्थानों के पास वित्तीय व तकनीकी सहयोग के लिए पदनामित पीएसयू या कॉरपोरेट्स हैं।

### स्वच्छ शक्ति

8 मार्च 2017 स्वच्छ शक्ति का आयोजन अंतरराष्ट्रीय महिला दिवस, 8 मार्च 2017 को महात्मा मन्दिर, गांधी नगर में किया गया। प्रधानमंत्री ने इस अवसर पर सभा को संबोधित किया। इस मौके पर देश भर से लगभग 6000 चुनिन्दा महिला सरपंच, ज़मीनी स्तर पर काम करने वालों ने शिरकत की और स्वच्छता चैम्पियंस को ग्रामीण भारत में स्वच्छ भारत का सपना साकार करने की दिशा में महत्वपूर्ण योगदान के लिए सम्मानित किया गया। स्वच्छ संकल्प



से स्वच्छ सिद्धि प्रतियोगिता (17 अगस्त से 8 सितंबर) माननीय प्रधानमंत्री ने स्वच्छ संकल्प से स्वच्छ सिद्धि के तहत 2022 तक नए भारत के निर्माण के लक्ष्य का आह्वान किया। इस सपने के परिदृश्य में पेय जल व स्वच्छता मंत्रालय ने स्वच्छता को जन आंदोलन बनाने की दिशा में 17 अगस्त से 8 सितंबर 2017 तक देश भर में फिल्म, निबंध व चित्रकला प्रतियोगिताओं का आयोजन किया।

### दरवाज़ा बन्द मीडिया अभियान

व्यहारगत बदलाव के लक्ष्य को ध्यान में रखते हुए दरवाज़ा बंद शीर्षक से एक गंभीर मास मीडिया अभियान चलाया गया जिसमें लोगों खासकर पुरुषों द्वारा शौचालय के प्रयोग को प्रमोट करने का प्रयास किया गया। इसमें अमिताभ बच्चन का सहयोग रहा। इस अभियान में हिन्दी समेत 9 भाषाओं में 5 टीवी व रेडियो स्पॉट शामिल थे और इसे देश भर में सफलतापूर्वक शुरू किया गया।

### स्वच्छता ही सेवा (एसएचएस) 16 सितंबर से 2 अक्टूबर 2017

प्रधानमंत्री ने 27 अगस्त 2017 की अपने मन की बात में स्वच्छता के भाव को जगाने और श्रमदान करने का आह्वान किया तथा सभी एनजीओ, स्कूलों, कॉलेजों, सामाजिक, सांस्कृतिक व राजनीतिक कार्यकर्ताओं, कॉरपोरेट व सरकारी अधिकारियों, कलेक्टरों तथा सरपंचों से 15 सितंबर से 2 अक्टूबर 2017 के दौरान स्वच्छता गतिविधियों के आयोजन की अपील की। प्रधानमंत्री ने वाराणसी के शहशाहपुर गांव में शौचालय निर्माण में श्रमदान करते हुए अभियान का नेतृत्व किया। उन्होंने कहा कि 'स्वच्छता को स्वभाव बनाना होगा- अपने देश को स्वच्छ रखना हमारी सामूहिक जिम्मेदारी है।' □

के दिमाग में स्वच्छता और साफ-सफाई सबसे ऊपर हैं। बैंको बीकाना के अंतर्गत व्यवहार परिवर्तन संवाद खुले में शौच से मुक्ति हासिल करने के साथ समाप्त नहीं हो जाता, बल्कि इस लक्ष्य को हासिल करने के बाद भी व्यवहार में परिवर्तन का संवाद जारी रहता है। इस प्रकार अभियान की निरंतरता सुनिश्चित रहती है। खुले में शौच मुक्त गांवों में निगरानी समितियों के रूप में बीकानेर में रेत के टिब्बों में सूर्योदय की पूर्व बेला में, पुरुषों, महिलाओं और बच्चों के समूह उन लोगों पर निगरानी और उन्हें शर्मिन्दगी

का अहसास कराने के लिए निकल पड़ते हैं जो खुले में शौच करते हैं। अक्सर बच्चों के छोटी टोलियों इसमें सबसे आगे रहती हैं। इस बैंको बीकाना अभियान का लक्ष्य पश्चिमी राजस्थान में बीकानेर जिले में खुले में शौच मुक्त (ओडीएफ) ग्राम पंचायतें हैं। व्यवहार बदलने का प्रयास समय बीत जाने के बाद हासिल सफलता पलट न जाए इस खतरे को कम करता है।

जैसा कि प्रधानमंत्री ने बार-बार बताया है, खुले में शौच से मुक्ति की स्थिति को प्राप्त करने और बनाए रखना पूरे राष्ट्र की

सामूहिक जिम्मेदारी है, यह सभी का साझा सरोकार है। स्वच्छ भारत मिशन आम जनता के सोच में रच-बस चुका है। इसमें हर कोई शामिल है। यह जनता का अभियान है और जनता के लिए है। तीन साल से भी कम समय में 30 करोड़ से अधिक ग्रामीण भारतीयों तक शौचालयों की सुविधा पहुंच चुकी है। यह अभियान 2 अक्टूबर 2019 तक स्वच्छ और खुले में शौच से मुक्ति भारत के लक्ष्य को हासिल करने की दिशा में तेजी से आगे बढ़ रहा है, महात्मा गांधी की 150 वीं जयंती पर यह उचित श्रद्धांजलि होगी। □

# LUKMAAN IAS

ONLINE

लोक सेवा परीक्षा 2018-19 का कार्यक्रम

OFFLINE



राहुल धोटे  
AIR - 209  
CSE 2016

मेरी सफलता में सर्वाधिक महत्वपूर्ण भूमिका 'लुकमान आर.ए.एस.' की है। भारतीय अंशारी के मार्गदर्शन के बिना यह सफलता अत्यंत मुश्किल थी। सरलतम रूप में मुख्य परीक्षा की लेखन शैली एवं परीक्षा की आवश्यकता को समझने में 'सर' की कला एवं 'प्रोत्साहित करने की 'सर' की शक्ति सफलता का स्वर्ण स्रोत रही।  
130 से ज्यादा उम्मीदवारों का चयन - राहुल नमदेव धोटे, AIR 209

## हमारे GS टॉपर्स

	अंक	रैंक
1. आनंद वर्द्धन	470	07
2. हिमांशु जैन	450	44
3. प्राची	449	290
4. अभिलाष मिश्रा	444	05
5. मनुज जिंदल	439	53
6. राहुल धोटे	437	209
7. प्रजीत नायर	432	87

2016 के हमारे टॉपर्स : 5, 7, 14, 30, 44, 52, 53, 73, 80, 87, 91, 99 ...

## प्रारंभिक परीक्षा — सबसे बड़ी मुश्किल

10 में से करीब 7 उम्मीदवार प्रारंभिक परीक्षा नहीं पास कर पाते। इस अनिश्चितता को खत्म करें और हमारे 90 दिन के अभिनव कार्यक्रम "प्रारंभिक परीक्षा समाधान" से जुड़ें।

"प्रारंभिक परीक्षा समाधान"  
02 फरवरी से

समसामयिकी पर विशेष कक्षाएँ

प्रारंभिक परीक्षा सीरीज  
03 फरवरी से

## 2018 समसामयिकी मॉड्यूल 12 मार्च से शुरू

एक साल की महत्वपूर्ण घटनाएं, आर्थिक सर्वेक्षण, बजट और भारत 2018 विस्तृत विश्लेषण और व्यवस्थित तथा समृद्ध अध्ययन सामग्री के साथ

ENGLISH MEDIUM  
06 FEB. (01 PM)

## GS फाउण्डेशन (प्रारंभिक और मुख्य परीक्षा)

हिन्दी माध्यम  
06 फरवरी (10 बजे से)

### वैकल्पिक विषय

- इतिहास • भूगोल • लोक प्रशासन
- 05 मार्च से बैच प्रारम्भ  
अवधि — 04 महीने

### मुख्य परीक्षा सीरीज 2018

- ❖ सामान्य अध्ययन 04 फरवरी से
- ❖ समाजशास्त्र, लोक प्रशासन तथा भूगोल 03 फरवरी से
- ❖ नीति शास्त्र, निबंध 02 जनवरी से

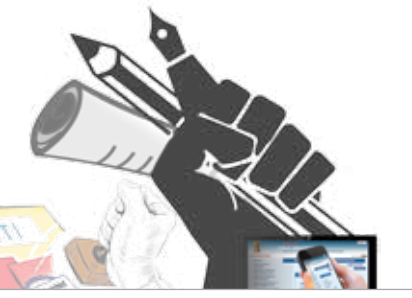
MUKHERJEE NAGAR :- 871, FIRST FLOOR, MAIN ROAD,

CONTACTS: 011-41415591 & 7836816247

OLD RAJINDER NAGAR :-60/19, BEHIND ANDHRA BANK, DELHI-60

CONTACTS: 011-45696019, 8506099919 & 9654034293





# भारत में नागरिक घोषणापत्र

मीना नायर



भारत में नागरिक घोषणापत्र की अवधारणा सबसे पहले 1994 में आयी। उस वक्त उपभोक्ता अधिकारों के लिए लड़ने वाले कार्यकर्ताओं ने दिल्ली में केंद्रीय उपभोक्ता संरक्षण परिषद की बैठक में स्वास्थ्य सेवा प्रदाताओं के लिए चार्टर का मसौदा तैयार किया। एक पहल के तौर पर इसे मई 1997 में और बल मिला, जब मुख्यमंत्रियों के एक सम्मेलन में 'केंद्र और राज्य स्तर पर प्रभावी और कारगर सरकार के लिए कार्य योजना' के मसौदे को स्वीकार किया गया। इससे जनता से सीधे तौर पर जुड़े मंत्रालयों, विभागों और एजेंसियों में चार्टर बनाने का रास्ता साफ हुआ। केंद्र सरकार के प्रशासनिक सुधार और जनशिकायत विभाग (डीएपीआरजी) ने नागरिक घोषणापत्र तैयार कर संचालित करने की जिम्मेदारी संभाली

**भा**रत में एक आम नागरिक के लिए सरकारी गलियारों में किसी तरह का फायदा लेना या इसके लिए आवेदन करना अक्सर काफी परेशान करने वाला अनुभव रहा है। इसकी मुख्य वजह सरकारी विभाग और आवेदक या उपभोक्ता के बीच मौजूद सूचनाओं की प्रणाली का व्यवस्थित नहीं होना है।

सरकार के पास सभी तरह की सूचनाएं होती हैं, लेकिन मुमकिन है कि वह इसे सार्वजनिक पटल पर नहीं पेश करे। साथ ही, हो सकता है कि आवेदक या ग्राहक के पास प्रक्रिया का पालन करने के लिए जागरूकता या सूचना नहीं हो। इसके अलावा, शिकायत निपटारा तंत्र की कमी और उपभोक्ताओं के पास काम कराने के लिए बिचौलिए के पास जाने के सिवा कोई विकल्प न होने जैसी समस्याएं भी हैं। भारत में नागरिक घोषणापत्र को 1990 के दशक में लागू किया गया। इसका मकसद सिस्टम की गड़बड़ियों से निपटना है।

हालांकि, सूचना साझा तंत्र और शिकायत निपटारा विकल्प, दोनों के लिहाज से इस सुधारवादी उपाय के असर को लेकर बार-बार चिंताएं जताई गई हैं। पिछले दो दशकों में सूचना के अधिकार और जन सेवाओं के अधिकार जैसे कानून पेश किए गए, ताकि सूचनाएं मुहैया कराने को कानूनी जरूरत बनाया जा सके। इसके बावजूद नागरिक घोषणापत्र की अहमियत को कमतर नहीं आंका जा सकता है। अब मौजूदा वक्त की जरूरत है कि इस कार्यक्रम को पुनर्जीवित किया जाए और इसे सरकारी विभागों में फिर से लागू किया जाए, ताकि वे न सिर्फ

अपने उपभोक्ताओं बल्कि खुद के प्रति भी जवाबदेह बनें।

### नागरिक घोषणापत्र का विकास

नागरिक घोषणापत्र के मामले में ब्रिटेन ने सबसे पहले पहल की थी। वहां की कंजर्वेटिव पार्टी की सरकार के तत्कालीन प्रधानमंत्री जॉन मेजर ने 1991 में इसका ऐलान किया था। इसका मकसद लोगों की जरूरतों और उम्मीदों को ध्यान में रखते हुए सार्वजनिक सेवाओं की तरफ फिर से ध्यान केंद्रित करना था। इसमें नागरिक घोषणापत्र लागू करने वाले सार्वजनिक सेवा प्रदाताओं के कुछ सिद्धांतों को अपनाने की बात कही गई थी। इनमें ये बातें शामिल थीं-

- सेवा का स्तर तय करना
- खुलापन और पारदर्शिता पर बल
- आखिरी उपभोक्ता की सहभागिता और उससे सलाह
- पसंद को बढ़ावा और प्रोत्साहन
- सभी के साथ बिना भेदभाव वाला व्यवहार
- मामला गलत दिशा में जाने पर उसे दुरुस्त करना
- संसाधनों का असरदार इस्तेमाल
- नवोन्मेष और सुधार
- अन्य प्रदाताओं के साथ मिलकर काम करना।

ब्रिटेन की इस पहल से कई देशों ने इस राह पर चलने की कोशिश की। बेशक उन देशों ने इस अभियान का नाम अलग-अलग रखा। मसलन बेलजियम में इसे *पब्लिक सर्विस यूजर्स चार्टर*, फ्रांस में *सर्विस चार्टर* और स्पेन में *क्वॉलिटी ऑब्जरवेटरी* नाम दिया गया। इन सभी देशों में 1992 में ये चार्टर बनाए गए। इसी तरह, मलेशिया में इसे *क्लाइंट चार्टर* नाम

लेखिका बेंगलुरु स्थित स्वतंत्र थिंक टैंक लोक मामलात केंद्र (पब्लिक अफेयर्स सेंटर/पीएसी) के रिसर्च ग्रुप की प्रमुख हैं। उन्होंने भारत में प्रशासन की गुणवत्ता को सुधारने के लिए अपनी संस्था के मैंडेट के रूप में प्रशासन व जन सेवा डिलिवरी के विभिन्न पहलुओं के मूल्यांकन हेतु सामाजिक उत्तरदायित्व जरूरी बताया है। ईमेल: meena@pacindia.org

दिया गया, जबकि पुर्तगाल में *द क्वालिटी चार्टर इन पब्लिक सर्विसेज* की तरह इसे शुरू किया गया। दोनों देशों में इसकी शुरुआत 1993 में हुई। इसके अलावा, कनाडा में 1995 में *सर्विस स्टैंडर्ड्स इनिशिएटिव* और ऑस्ट्रेलिया में 1997 में *सर्विस चार्टर* नाम से इसका आगाज किया गया। ब्रिटेन की लेबर पार्टी की सरकार ने 1998 में इस कार्यक्रम में संशोधन कर इसे फिर से *सर्विसेज फस्ट* के नाम से पेश किया। हालांकि, सभी चार्टरों से जुड़ी अहम चीजें मसलन सेवाओं की गुणवत्ता सुधारना, स्तर को बनाए रखना और शिकायत निपटारा प्रक्रिया एक समान रहीं।

भारत में नागरिक घोषणापत्र की अवधारणा सबसे पहले 1994 में आयी। उस वक्त उपभोक्ता अधिकारों के लिए लड़ने वाले कार्यकर्ताओं ने दिल्ली में केंद्रीय उपभोक्ता संरक्षण परिषद की बैठक में स्वास्थ्य सेवा प्रदाताओं के लिए चार्टर का मसौदा तैयार किया। एक पहल के तौर पर इसे मई 1997 में और बल मिला, जब मुख्यमंत्रियों के एक सम्मेलन में 'केंद्र और राज्य स्तर पर प्रभावी और कारगर सरकार के लिए कार्य योजना' के मसौदे को स्वीकार किया गया। इससे जनता से सीधे तौर पर जुड़े मंत्रालयों, विभागों और एजेंसियों में चार्टर बनाने का रास्ता साफ हुआ। केंद्र सरकार के प्रशासनिक सुधार और जनशिकायत विभाग (डीएपीआरजी) ने नागरिक घोषणापत्र को तैयार कर इसे संचालित करने की जिम्मेदारी संभाली।

डीएपीआरजी नागरिक घोषणापत्र को इस तरह से पारिभाषित करता है- *नागरिक घोषणापत्र एक ऐसा दस्तावेज है, जो सेवाओं के स्तर, सूचना, पसंद और सलाह, गैर-भेदभाव, शिकायत निपटारा, वैल्यू फॉर मनी आदि के लिए अपने नागरिकों के प्रति संगठन या संस्थान की प्रतिबद्धता की कोशिश को दर्शाता है। इसमें संस्थान की प्रतिबद्धता को पूरा करने के मद्देनजर नागरिकों से संस्थान की उम्मीदें भी शामिल हैं। यहां यह भी बताना जरूरी है कि जब अंतिम उपभोक्ता की जरूरतों को ध्यान में रखते हुए नागरिक घोषणापत्र का मसौदा तैयार किया जा रहा था, तो डीएआरपीजी ने उपभोक्ता संस्थानों, नागरिक समूहों और बाकी संबंधित पक्षों के इससे करीबी तौर पर जुड़ने पर जोर दिया था।*

ब्रिटिश मॉडल के आधार पर डीएआरपीजी ने सार्वजनिक एजेंसियों द्वारा तैयार चार्टर के मसौदे में 6 पहलुओं का खाका पेश किया:

- विजन (भविष्य की रूपरेखा) और मिशन घोषणा पत्र
- संस्थान की तरफ से किए गए कामकाज का ब्यौरा
- उपभोक्ता का ब्यौरा
- हर उपभोक्ता समूह को मुहैया कराई जाने वाली सेवा का ब्यौरा
- शिकायत निपटारा तंत्र का ब्यौरा और किस तरह से इससे संपर्क किया जाए
- उपभोक्ताओं से उम्मीदें

डीएआरपीजी की वेबसाइट में फिलहाल इस बात का जिक्र है कि 23 दिसंबर 2013 को 144 नागरिक घोषणापत्र को केंद्र सरकार के विभागों ने तैयार किया।

**नागरिक घोषणापत्र एक ऐसा दस्तावेज है, जो सेवाओं के स्तर, सूचना, पसंद और सलाह, गैर-भेदभाव, शिकायत निपटारा, वैल्यू फॉर मनी आदि के लिए अपने नागरिकों के प्रति संगठन या संस्थान की प्रतिबद्धता की कोशिश को दर्शाता है। इसमें संस्थान की प्रतिबद्धता को पूरा करने के मद्देनजर नागरिकों से संस्थान की उम्मीदें भी शामिल हैं।**

हालांकि, अब यह संख्या कम हो जाएगी, क्योंकि पिछले साल भारतीय स्टेट बैंक की अगुवाई में सभी स्टेट बैंक का विलय हुआ और कई नागरिक घोषणापत्र पिछले अवतार वाले थे। मसलन स्टेट बैंक ऑफ हैदराबाद, त्रावणकोर, बीकानेर एंड जयपुर, मैसूर, पटियाला और स्टेट बैंक ऑफ इंडिया (भारतीय स्टेट बैंक)। जहां तक राज्यों की बात है, तो 24 राज्य सरकारों और केंद्र शासित प्रदेशों की तरफ से 24 जनवरी 2011 को 729 नागरिक घोषणापत्र तैयार किए गए। हालांकि, इससे जुड़े वेबपेज के आखिरी अपडेट की तारीख निराश करने वाला तथ्य है। ऐसा लगता है कि नागरिक घोषणापत्र अब ऐसा कार्यक्रम नहीं रह गया है, जिस पर ऊर्जा और संसाधन खर्च किया जाए।

ऐसे में एक सवाल उठता है- क्या नागरिक घोषणापत्र बनाना और इसे लागू करना इतना मुश्किल है? अगर ऐसा है, तो इस अभियान को रफ्तार देने के मकसद से केंद्र और राज्य/केंद्र शासित प्रदेशों के बाकी विभागों में नई जान फूंकने के लिए क्या किया जा सकता है?

### नागरिक घोषणापत्र का ढांचा

नागरिक घोषणापत्र की विवरण पुस्तिका (हैंडबुक) इस कार्यक्रम की शुरुआत के वक्त ही तैयार की गई थी। यह डीपीएआरजी की तरफ से तैयार व्यापक दस्तावेजों में से एक है। हैंडबुक में प्रभावकारी और लागू करने योग्य नागरिक घोषणापत्र तैयार करने के लिए किन प्रक्रियाओं को अपनाया जाना चाहिए, उसका खाका दिया गया है। इनमें ये चीजें शामिल हैं-(1) कार्य बल का गठन; (2) सभी संबंधित पक्षों और संस्थान की तरफ से दी जाने वाली अहम सेवाओं की पहचान करना; (3) उपभोक्ता/संबंधित पक्ष/स्टाफ (मुख्य तौर पर ऊपरी स्तर पर) और उनके संबंधित संगठनों से सलाह; (4) चार्टर के मसौदे की तैयारी; (5) कोर ग्रुप द्वारा चार्टर पर विचार (6) कोर ग्रुप के सुझावों/टिप्पणियों के आधार पर मंत्रालय/विभाग की तरफ से चार्टर में संशोधन; (7) प्रभारी मंत्री की तरफ से मंजूरी; (8) प्रशासनिक सुधार और जनशिकायत विभाग को चार्टर की प्रति सौंपना; (9) चार्टर को औपचारिक तौर पर जारी करना और इसे वेबसाइट पर पेश करना; (10) जनप्रतिनिधियों और सभी पक्षों को प्रतियां भेजना और प्रभावी अमल सुनिश्चित करने के लिए नोडल अधिकारी की नियुक्ति करना। यह प्रक्रिया साफ तौर पर समावेशी रवैये की तरफ इशारा करती है, जिसमें विभाग के सभी कर्मचारियों को जोड़ने की बात है। खासतौर पर वैसे कर्मचारी जो सीधे तौर पर जनता से जुड़े हैं। इसके अलावा, हैंडबुक में मॉडल दिशा-निर्देश, सामान्य ढांचा संबंधी दिशा-निर्देश, क्या करें और क्या नहीं करें और ऐसे मॉडल के स्वरूप का जिक्र है, जिसे अपनाया जा सकता है। बाकी विभागों को प्रेरित करने के लिए हैंडबुक में अलग-अलग राज्यों के बेहतर चलन का उदाहरण पेश किया गया है। इस हैंडबुक का ताजा संस्करण अब एक और दस्तावेज के रूप में पाया जा सकता है। 'जनशिकायतों



के निपटारे के लिए दिशा-निर्देशों का पालन (कर्मचारियों संबंधी शिकायतें, नागरिक घोषणापत्र और भारत सरकार में सूचना प्रदाता काउंटर समेत) के नाम से डीपीएआरजी ने इस दस्तावेज को 2010 में पेश किया था। इसमें 'शिकायत निपटारा तंत्र के ढांचागत सुधार के पहलू' पर जोर दिया गया है और सीपीजीआरएएमएस (केंद्रीकृत जनशिकायत निपटारा और निगरानी प्रणाली) और *सेवोत्तम ढांचा* की शुरुआत की गई है, जिसमें न सिर्फ नागरिक घोषणापत्र को शामिल किया गया है, बल्कि जनशिकायत निपटारा और जन सेवा मुहैया कराने की क्षमता का मामले का भी ध्यान रखा गया है।

लोगों को सेवाएं मुहैया कराने की स्थिति सुधारने में ये कोशिशें कितनी कारगर रही हैं? इस बारे में डीपीएआरजी ने खुद कई बार मूल्यांकन किया है। बाकी संस्थानों ने भी इस बारे में आकलन किया है।

### नागरिक घोषणापत्र का मूल्यांकन और आगे की राह

डीपीएआरजी ने उपभोक्ता समन्वय परिषद, नई दिल्ली के साथ मिलकर 1998 में नागरिक घोषणापत्र कार्यक्रम का मूल्यांकन शुरू किया। इसके बाद चार्टर के अंदरूनी और बाहरी मूल्यांकन के लिए मानकीकृत मॉडल तैयार करने की खातिर 2002 से 2003 के दौरान एक प्रोफेशनल एजेंसी की मदद ली गई। *पब्लिक अफेयर्स सेंटर* (पीएसी) ने नागरिक घोषणापत्र का प्रारंभिक आकलन किया, जिसे कर्नाटक सरकार के 8 अहम विभागों द्वारा तैयार किया गया था। ये विभाग बड़े पैमाने पर सीधे तौर से जनता से जुड़े थे। इस आकलन में चार्टर में मौजूद बातों का गहन मूल्यांकन किया गया और नागरिक घोषणापत्र के विभिन्न पहलुओं का विश्लेषण कर उसके विषय-वस्तु की गुणवत्ता का आकलन किया गया। मसलन, विभाग के बारे में बुनियादी सूचना; सेवाओं का स्तर; शिकायत निपटारा प्रणाली और जनता फ्रेंडली नियम।

ट्रांसपेरेंसी इंटरनेशनल, भारत ने दिल्ली सरकार के 10 नागरिक घोषणापत्रों और केंद्र सरकार के दो विभागों का अध्ययन किया। राष्ट्रीय उत्पादकता परिषद (एनपीसी) ने इस तरह के चार्टर को लागू करने के लिए कसौटी तैयार करने, चार्टर के खुद मूल्यांकन और लाभाधिकारियों व कर्मचारियों की

राय के विश्लेषण के जरिये चार्टर कार्यक्रम का असर बढ़ाने के मकसद से संभावित सुधारों की सिफारिश की खातिर गुजरात में नागरिक घोषणापत्र की व्यापक समीक्षा की। पीएसी ने 2007 में इस सिलसिले में एक और अहम और प्रभावी अध्ययन किया था, जिसमें 10 मानकों पर नागरिक घोषणापत्र की व्यापक समीक्षा शामिल थी। इसके तहत (1) विभाग/एजेंसी का विजन/मिशन/मकसद, (2) काम या मुहैया कराई गई सामान्य सेवाओं का ब्यौरा, (3) अहम अधिकारों का नाम, पता और फोन नंबर, (4) सेवाओं का लाभ उठाने के लिए प्रक्रियाएं, (5) मुहैया कराई गई सेवा की लागत के बारे में सूचना, (6) सेवाओं का मानक (समयसीमा आदि), (7) शिकायत निपटारा तंत्र, (8) शिकायत निपटारा तंत्र में प्रभारी अधिकारियों का नाम, पता और फोन नंबर, (9) नागरिकों की जिम्मेदारी और (10) आसान और समझने योग्य भाषा और प्राथमिक आंकड़े इकट्ठा करने जैसे पहलू थे।

आंकड़े इकट्ठा करने के तहत देश भर के विभिन्न विभागों के अधिकारियों के साथ और विभिन्न सेवाओं को इस्तेमाल करने वालों के साथ इंटरव्यू का मामला भी शामिल था।

इन अलग-अलग अध्ययनों के नतीजों में कुछ खास तरह के तथ्य उभरकर सामने आए। इनमें सबसे अहम तथ्य यह था कि कई नागरिक घोषणापत्र अधूरे हैं। मसलन मुहैया कराई गई सेवाओं, किसी सेवा के लिए आवेदन के लिए जरूरी प्रक्रिया, शिकायत निपटारे की प्रक्रिया, अहम अधिकारियों के नाम, पते और उनके फोन नंबर के बारे में ठीक तरीके से जानकारी नहीं दी गई थी। कुछ अध्ययनों के मुताबिक, कई चीजों के बारे में बिल्कुल भी जानकारी नहीं मुहैया कराई गई या आधी-अधूरी सूचना उपलब्ध थी। विभागीय कर्मचारियों के साथ इंटरव्यू वाले अध्ययन में साफ तौर पर खुलासा हुआ कि ज्यादातर सदस्य अपने विभाग के नागरिक घोषणापत्र का मसौदा तैयार करने में शामिल नहीं थे।

इन निष्कर्षों के आधार पर इस सिलसिले में आगे की राह साफ है- सरकार के हर विभाग में नागरिक घोषणापत्र हो, यह सुनिश्चित करने के लिए दोतरफा रवैये के साथ करने की जरूरत है- नागरिक

घोषणापत्र के सभी 10 अहम मानकों पर खरा उतरने के लिए मौजूदा नागरिक घोषणापत्र की समीक्षा सुनिश्चित की जाए। इसके अलावा, आम-सहमति के आधार पर हर नागरिक घोषणापत्र को तैयार किया जाए, जो व्यवहारिक हो और जिसका लक्ष्य हासिल करने लायक हो।

इस सिलसिले में आधी-अधूरी कोशिशों से काम नहीं चल सकता। किसी भी तरह की नई कोशिश में ये शर्तें जरूरी होंगी- अंदर से प्रेरणा और प्रोत्साहन, जिसमें स्टाफ को इस 'मिशन' का हिस्सा बनने और खुद के लिए मानक तय करने के लिए विभाग के भीतर जोरदार आंदोलन, सफलता के पहलुओं पर फिर से विचार शामिल हैं, जिससे मौजूदा चुनौतियों और क्षमताओं के आधार पर वास्तविक मानक और प्रतिबद्धता का लक्ष्य तय करने में मदद मिलेगी। विशेषज्ञों (लोगों या सिविल सोसायटी संगठनों) समेत अन्य की बाहरी मदद भी लेनी होगी। मसलन वैसे लोग जिनका सलाह-मशवरा के आधार पर दस्तावेज तैयार करने का बेहतर रिकॉर्ड रहा है। शर्तों के तहत खासतौर पर शिकायत निपटारा मामले में जवाबदेही तंत्र भी बनाना भी जरूरी है, ताकि शिकायत निपटारा से जुड़े कर्मि जिम्मेदारी से अपने काम को अंजाम दे सकें। साथ ही, नियमित तौर पर काम के बारे में राय भी देने की जरूरत है, जिससे विभागों को लगातार खुद को सुधारने में मदद मिलेगी।

अगर दो साल में इसे तैयार करने और लागू करने के लिए गंभीर कोशिशों की जाती हैं, तो सहयोग के लिए विभागों की प्रतिबद्धता से लैस और बेहतर तरीके से तैयार किए गए नागरिक घोषणापत्र को शिकायत निपटारा बिल या कानून जैसे सहारे या बैसाखी की जरूरत नहीं पड़ेगी। अगर ऐसा नहीं हो पाता है, तो इस कार्यक्रम को हमेशा के लिए छोड़ देना चाहिए।

### संदर्भ

- <http://goicharters.nic.in/faq.htm>
- <http://goicharters.nic.in/charter.htm>
- <http://goicharters.nic.in/charter-state.htm>
- <http://goicharters.nic.in/cchandbook.htm>
- [http://goicharters.nic.in/PGR\\_Guideline.pdf](http://goicharters.nic.in/PGR_Guideline.pdf)

## नारी ( नेशनल रिपॉजिटरी ऑफ इन्फॉर्मेशन फॉर विमेन ) पोर्टल

**भ**ारत सरकार के महिला एवं बाल विकास मंत्रालय ने हाल ही में नारी पोर्टल आरंभ किया है। नारी का पूरा नाम 'नेशनल रिपॉजिटरी ऑफ इन्फॉर्मेशन फॉर विमेन' है। महिला संबंधित सूचना का राष्ट्रीय केन्द्र। यह एक राष्ट्रीय भंडार के रूप में काम करेगा, जिसमें देश भर की महिलाओं को लाभ पहुंचाने वाली सभी प्रकार की जानकारी होगी।

इस पोर्टल में महिला कल्याण की लगभग 350 विभिन्न योजनाएं हैं और उन्हें नियमित रूप से अद्यतन भी किया जाएगा। इसके बाद यह केन्द्र सरकार, राज्य सरकारों एवं केन्द्रशासित प्रदेशों की महिलाओं से संबंधित सभी योजनाओं की जानकारी प्रदान करेगा। <http://www.nari.nic.in> पर लॉग इन करने के बाद आसानी से इन योजनाओं की जानकारी प्राप्त की जा सकती है।

नारी पोर्टल पर विभिन्न योजनाएं दी गई हैं, जिन्हें आठ श्रेणियों में बांटा गया है। कोई भी महिला अपने आयु वर्ग के अनुरूप संबंधित योजनाओं की जानकारी ले सकती है। पोर्टल ने सुविधा के लिए इन योजनाओं को चार आयु वर्गों में बांट दिया है। ये आयु वर्ग हैं -

- 0-6 वर्ष
- 7-17 वर्ष
- 18-60 वर्ष
- 60 वर्ष से अधिक

आठ विभिन्न श्रेणियां इस प्रकार हैं:

1. स्वास्थ्य
2. शिक्षा
3. रोजगार
4. आवास एवं आश्रय
5. हिंसा से छुटकारा
6. निर्णय लेना
7. सामाजिक सहायता एवं
8. कानूनी सहायता

संक्षेप में कहें तो यह पोर्टल महिलाओं को उनके जीवन पर प्रभाव डालने वाले सभी मुद्दों के बारे में जानकारी प्राप्त कराएगा। ऊपर बताया भी गया है, महिलाओं को समान अधिकार, आर्थिक अवसर, सामाजिक सहायता, कानूनी मदद, आवास आदि प्रदान करने के लिए केन्द्र एवं राज्य सरकारों द्वारा कई योजनाएं एवं कानून बनाए गए हैं लेकिन अक्सर इन प्रावधानों के बारे में जागरूकता की कमी होती है और उनके लाभ पाने में दिक्कत आती है। उदाहरण के लिए कई लोगों को यही नहीं पता कि कठिन परिस्थितियों में घिरी महिलाओं के लिए 168 जिलों में एकल समाधान केन्द्र बने हैं। प्रधानमंत्री आवास योजना में महिला

के नाम पर मकान की रजिस्ट्री को प्राथमिकता दी जाती है और कई राज्य सरकारें बालिका की शिक्षा के लिए वित्तीय सहायता देती हैं। नागरिक महिला शक्ति केन्द्र, बेटा बचाओ बेटा पढ़ाओ, जननी सुरक्षा योजना जैसे विभिन्न सरकारी कार्यक्रमों और अन्य योजनाओं के बारे में जानकारी प्राप्त कर सकते हैं।

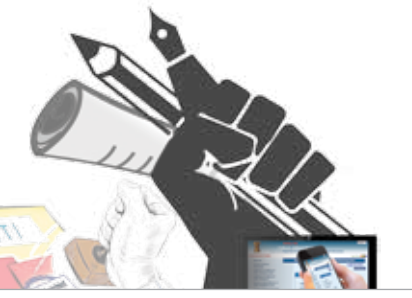
विभिन्न मंत्रालयों, विभागों और स्वायत्तशासी संस्थाओं के विवरण एवं लिंक के साथ-साथ यह पोर्टल ऑनलाइन आवेदन तथा शिकायत निवारण को भी सुगम बनाता है और समुचित पोषण, स्वास्थ्य जांच एवं पोषण के बारे में सलाह देता है, प्रमुख बीमारियों की जानकारी देता है, नौकरी तलाशने एवं साक्षात्कार के बारे में सलाह देता है और निवेश तथा बचत की सलाह भी देता है। प्रयोगकर्ता सुरक्षा, गोद लेने और प्रत्यक्ष लाभ से जुड़े विषयों पर भी जानकारी और सलाह ले सकते हैं।



पोर्टल पर 'नॉलेज कॉर्नर' प्रयोगकर्ताओं को निम्न प्रक्रियाओं की जानकारी प्रदान करता है -

- मतदाता पहचान पत्र बनवाना
- आधार कार्ड बनवाना
- बैंक खाता खोलना
- पासपोर्ट के लिए आवेदन करना
- बचत एवं निवेश के बारे में जानना
- मातृत्व अवकाश जैसे बुनियादी महिला अधिकारों की जानकारी प्रदान करना

पोर्टल पर प्रयोगकर्ता 'गेट इनवॉल्व्ड' सेक्शन में जाकर बेहतर भारत के लिए सरकार के प्रयासों जैसे बेटा बचाओ बेटा पढ़ाओ, पालक सेवा (फोस्टर केयर) आदि में हाथ भी बंटा सकता है। इस पर महिलाओं के साथ होने वाले अपराधों तथा उनकी सूचना देने की प्रक्रिया की जानकारी मिल सकती है और कानूनी सहायता प्रकोष्ठों के संपर्क सूत्रों तथा गोद लेने की सरलीकृत प्रक्रिया का पता भी चल सकता है।



## सुशासन का मंत्र: जनशिकायतों का समाधान

भास्कर ज्योति

किसी देश में सुशासन तभी सुनिश्चित किया जा सकता है जब शासन में जन-भागीदारी हो। जन भागीदारी के लिए यह अत्यंत आवश्यक है कि देश के नागरिकों की समस्याओं का ससमय समाधान सुनिश्चित किया जा सके। अन्तरराष्ट्रीय अनुभवों के आधार पर एक सशक्त लोकपाल जिसे देश के हर बड़े-छोटे भ्रष्टाचार से जुड़े मामलों की जांच करने का अधिकार हो, वह देश में जनशिकायत समाधान को सुलभ बना सकता है। लोकतंत्र में लोगों को सरकार से अंतहीन अपेक्षाएं रहती हैं क्योंकि लोक-कल्याणकारी राज्य में सरकार ही आखिरी सेवा प्रदाता है

**वि**श्व बैंक ने 1992 के अपने रिपोर्ट *सुशासन एवं विकास* में सर्वप्रथम सुशासन को परिभाषित करते हुए लिखा था कि सुशासन का पर्याय ऐसे शासन से है जिसमें राज्य के प्रत्येक नागरिक तक सरकार द्वारा लागू नीतियों का लाभांश पहुंच सके तथा इस प्रक्रिया में यदि कोई बाधा उत्पन्न हो तो सरकार के पास ऐसा तंत्र होना चाहिए जिससे जनमानस की शिकायतों को सरकारी आलाकमानों तक पहुंचाई जा सके। विश्व के विभिन्न देशों में जनशिकायत समाधान प्रणाली का विकास संभवतः विश्व बैंक की इसी परिभाषा से प्रेरित है। राष्ट्रपिता महात्मा गांधी का मानना था कि भारत का सम्पूर्ण विकास तभी संभव है जब देश का आखिरी व्यक्ति भी इसके विकास में स्वयं को हिस्सेदार मानेगा तथा यह हिस्सेदारी तभी सुनिश्चित होगी जब देश की सरकार उस आखिरी व्यक्ति के समस्याओं एवं उसके निवारण हेतु प्रयत्नशील रहेगी।

सुशासन काल निरपेक्ष एवं सत्ता निरपेक्ष अवधारणा है। इतिहास के हरेक काल में किसी भी राजा अथवा सरकार द्वारा अपनी प्रजाओं के लिए सुशासन सुनिश्चित करना सर्वोपरि लक्ष्य रहा है। इस तरह से देखा जाये तो सुशासन कोई नयी अवधारणा नहीं है किन्तु वैश्विक पटल पर लोक प्रशासन जैसे विषयों के विकास से सुशासन एक विशिष्ट विषय के रूप में उभर कर सामने आया है। विश्व भर में सुशासन के ऊपर बहुविध अनुसंधान हो रहे हैं एवं हरेक अनुसंधान में सुशासन सुनिश्चित करने हेतु जनशिकायत समाधान पर

विशेष बल दिया जा रहा है। पूर्व प्रधानमंत्री अटल बिहारी वाजपेयी जी के जन्मदिवस, 25 दिसंबर को देश में सुशासन दिवस के रूप में मनाया जाता है। सुशासन दिवस के उद्देश्यों को उजागर करते हुए प्रधानमंत्री ने कहा था कि सुशासन दिवस का लक्ष्य सरकारी प्रक्रिया को व्यावहारिक बनाकर देश को एक खुला और जवाबदेह शासन प्रदान करना है तथा नागरिकों को सरकार के करीब लाकर उन्हें सरकारी नीतियों में भागीदार बनाने का है। सुशासन के विभिन्न आयामों में जनभागीदारी, सामाजिक न्याय, सार्वजनिक वितरण प्रणाली तथा जनशिकायत समाधान शामिल हैं। इन सभी आयामों में जनशिकायत समाधान का विशेष महत्व है क्योंकि अन्य सभी आयामों की सफलता जनशिकायत समाधान के सुचारु क्रियान्वयन पर निर्भर है।

**भारत में जनशिकायतों का समाधान: एक अवलोकन**

वीरप्पा मोईली की अध्यक्षता में गठित द्वितीय प्रशासनिक सुधार आयोग में जनशिकायत समाधान पर विशेष बल देते हुए आयोग के 12वें रिपोर्ट में अलग से एक अध्याय जनशिकायत समाधान को समर्पित किया गया है। रिपोर्ट के अनुसार, भारत जैसे लोक कल्याणकारी देश में जन सामान्य एवं सरकार के मध्य विभिन्न प्रकार का पारस्परिक आदान-प्रदान होता है, चाहे वह सेवा प्रदाता का हो अथवा नियामक या सामाजिक न्याय एवं आधार भूत संरचना के प्रदाता एवं लाभार्थी का हो, जनता की आशाओं एवं अपेक्षाओं को पूरा कर पाना

लेखक दिल्ली स्थित जवाहरलाल नेहरू विश्वविद्यालय के अंतरराष्ट्रीय अध्ययन केंद्र में डॉक्टोरल रिसर्च फेलो हैं। *डेनमार्क में जनभागीदारी से सुशासन* विषय पर लेखक ने गत वर्ष मुंबई स्थित शोध संस्था रामभाऊ म्हालगी प्रबोधिनी में एक शोध आलेख प्रस्तुत किया था तथा इस विषय पर निरंतर लिखते रहते हैं। ईमेल: bhaskar-jyoti@yahoo.com

किसी भी सरकार के लिए हमेशा एक चुनौती भरा कार्य रहता है। इन्हीं कार्यों को बेहतर ढंग से पूरा कर पाने तथा अपूर्ण कार्यों से उपजे असंतोष के निवारण हेतु अलग-अलग सरकारों ने जनशिकायत समाधान को मूर्त रूप प्रदान करने की कोशिश की। जनशिकायत समाधान के मूल में एक ऐसे तंत्र के निर्माण से है जिसके तहत जनता उन सेवाओं के प्रति अपने आक्रोश अथवा असंतोष जता सके जिन सेवाओं को बेहतर तरीके से पहुंचाने का वादा सरकारी विभागों अथवा सेवा प्रदाताओं द्वारा किया गया था। ऐसे तंत्रों का समुचित प्रचार करना सरकार की जिम्मेदारी है तथा जनशिकायतों के ऐसे सारे माध्यम सहजता से प्रयोग करने लायक हो, त्वरित हो तथा सबसे ऊपर जनता को उन तंत्रों से न्याय मिलने का विश्वास हो, यह सुनिश्चित करना भी सेवा प्रदाता अर्थात् सरकार की जिम्मेदारी है।

जनता की शिकायतों के निवारण हेतु भारत सरकार, विभिन्न राज्य सरकारें तथा सरकारों के अंतर्गत चलने वाले विभिन्न विभागों एवं संस्थानों ने शिकायत निवारण की अनेकानेक तंत्रों की स्थापना की है। भ्रष्टाचार तथा अधिकारियों द्वारा सार्वजनिक पदों का निजी लाभ हेतु प्रयोग आदि से जुड़े मामलों को देखने हेतु कई विशिष्ट संस्थान जैसे कि *केन्द्रीय सतर्कता आयोग* तथा राज्यों में लोकायुक्त आदि की स्थापना की गयी है। देश के केन्द्रीय बैंक, रिजर्व बैंक ने लोगों के बैंक सम्बन्धी शिकायतों के निवारण हेतु हरेक बैंक में बैंक लोकपाल का होना सुनिश्चित किया है। राष्ट्रीय तथा राज्य मानवाधिकार आयोग, राष्ट्रीय महिला आयोग, अनुसूचित जाति एवं जनजाति हेतु राष्ट्रीय आयोग आदि कुछ ऐसे तंत्रों का उदाहरण है जिनका कार्य अपने क्षेत्र विशेष की शिकायतों एवं असंतोष का निवारण करना है। देश में बढ़ती जागरूकता एवं मीडिया सक्रियता से लोगों की सरकार के प्रति ना सिर्फ अपेक्षाएं बढ़ी हैं बल्कि शिकायतों के त्वरित एवं प्रभावी समाधान की आशा भी, अतएव, प्रभावी जनशिकायत समाधान तंत्रों का निर्माण अवश्यम्भावी हो गया है।

### जनशिकायत निवारण का ढांचा

जनशिकायतों को विभिन्न मंत्रालयों द्वारा विभिन्न माध्यमों एवं मंचों से एकत्रित किया

जाता है लेकिन राष्ट्रीय स्तर पर इन शिकायतों के निवारण हेतु दो नोडल केंद्र बनाए गए हैं जो निम्नलिखित हैं:-

1. प्रशासनिक सुधार और लोक शिकायत विभाग, कार्मिक, लोक शिकायत और पेंशन मंत्रालय
2. लोक शिकायत निदेशक, कैबिनेट सचिवालय

प्रशासनिक सुधार और लोक शिकायत विभाग जनशिकायतों के निवारण सम्बन्धी बनाए जाने वाले नीतियों का नोडल एजेंसी है। इस विभाग का कार्य मुख्य रूप से नागरिक केन्द्रित सेवाओं को बहाल करने हेतु प्रशासनिक सुधारों का प्रारूप तैयार करना है ताकि नागरिकों की शिकायतों का आसानी से निपटारा किया जा सके तथा सरकार द्वारा गुणवत्तापूर्ण सेवाओं को नागरिकों तक

**राष्ट्रपिता महात्मा गांधी का मानना था कि भारत का सम्पूर्ण विकास तभी संभव है जब देश का आखिरी व्यक्ति भी इसके विकास में स्वयं को हिस्सेदार मानेगा तथा यह हिस्सेदारी तभी सुनिश्चित होगी जब देश की सरकार उस आखिरी व्यक्ति के समस्याओं एवं उसके निवारण हेतु प्रयत्नशील रहेगी।**

पहुंचाया जा सके। इस विभाग द्वारा प्राप्त किये गए शिकायतों को सम्बंधित मंत्रालयों, विभागों या राज्य सरकारों तक भेज दिया जाता है ताकि सम्बंधित विभाग उस शिकायत के सम्बन्ध में उचित कदम उठा सके। शिकायतों की गंभीरता को ध्यान में रखते हुए प्रशासनिक सुधार और लोक शिकायत विभाग प्रति वर्ष तकरीबन 1000 शिकायतों को स्वीकार करता है तथा उन शिकायतों के निवारण तक उनकी खबर लेता रहता है।

प्रत्येक मंत्रालयों को प्रभावी तथा त्वरित जनशिकायत निवारण सुनिश्चित करने हेतु एक समर्पित जनशिकायत निवारण प्रणाली स्थापित करने का निर्देश दिया गया है, इन निर्देशों के तहत मंत्रालयों के साथ-साथ सार्वजनिक क्षेत्र के उपक्रम (पीएसयू) को भी जनशिकायत निवारण के लिए एक समर्पित अधिकारी नियुक्त करना है। जनशिकायत निवारण को नागरिक चार्टर का हिस्सा बनाने का भी निर्देश

दिया गया है। मंत्रालयों द्वारा प्राप्त शिकायतों को एक समय सीमा के तहत निपटाना होता है इतना ही नहीं मंत्रालयों को इस बात का भी निर्देश दिया गया है कि अखबारों में प्रकाशित खबरों के आधार पर नागरिकों की समस्याओं का स्वतः संज्ञान लेते हुए उनके निवारण की दिशा में कदम उठाये जाएं।

2007 में प्रशासनिक सुधार और लोक शिकायत विभाग ने जनशिकायतों के पंजीकरण हेतु केंद्रीकृत जनशिकायत समाधान तथा निगरानी प्रणाली (सीपीग्राम) की नींव रखी। इस प्रणाली के तहत कोई नागरिक ऑनलाइन माध्यमों से अपनी शिकायतें दर्ज करवा सकता है तथा विभाग उसके शिकायतों की तब तक निगरानी करता रहेगा जब तक कि शिकायत का समाधान ना हो जाए।

जनशिकायत के निवारण हेतु राज्य सरकारों में भी केंद्र सरकार के समानांतर व्यवस्थाएं की गयी हैं। मुख्यमंत्री कार्यालय में अमूमन जनशिकायत समाधान का एक समर्पित सेल होता है। इस सेल में प्राप्त तमाम जनशिकायतों को सम्बंधित विभागों को भेज दिया जाता है। जिला स्तर पर जिलाधिकारी जनशिकायत समाधान अधिकारी के रूप में कार्य करता है। किसी-किसी राज्य में जिला पंचायतों ने जनशिकायतों के निवारण हेतु स्वयं का जनशिकायत निवारण प्रणाली भी बनाया है। निचले स्तर पर ग्राम सभा जनशिकायतों के निवारण का सर्वश्रेष्ठ उदाहरण है जहां ग्रामीणों के सहयोग से तत्क्षण बहुत सारे मुद्दों को सुलझा लिया जाता है।

### इंटरनेट तथा जनशिकायत समाधान

इंटरनेट तथा जन संचार के अन्य माध्यमों के लोकप्रिय होने के बाद से जनशिकायत समाधान की प्रक्रिया में आमूलचूल परिवर्तन आया है तथा सुशासन के स्वप्न को वास्तविक पंख मिले हैं। सीपीग्राम की तर्ज पर तकरीबन हरेक राज्य ने अपने-अपने जनशिकायत समाधान के पोर्टल का निर्माण किया है जहां उस राज्य के नागरिक अपनी शिकायतों को दर्ज करवा सकते हैं। झारखंड के ऐसे ही एक पोर्टल का नाम मुख्यमंत्री जन संवाद पोर्टल है तथा झारखंड संवाद एवं समाधान खंड में जाकर कोई भी व्यक्ति झारखंड सरकार के विभिन्न मंत्रालयों एवं विभागों से सम्बंधित अपनी शिकायत दर्ज करवा

सकता है। ऐसी ही प्रणाली का नाम बिहार में बिहार जनशिकायत निवारण प्रणाली है तथा हिमाचल प्रदेश में ई-समाधान है। अनेक राज्यों ने इन पोर्टलों के सुचारू क्रियान्वयन हेतु जगह-जगह पर लोक सेवा केंद्र की भी स्थापना की है जो आम तौर पर एक साइबर कैफे जैसा होता है, जहां सरकार द्वारा नियुक्त प्रतिनिधि उनलोगों को अपनी शिकायत दर्ज कराने में मदद करते हैं जो कम्प्यूटर अथवा इन्टरनेट को चलाने में अक्षम होते हैं।

अमूमन इन सारे पोर्टलों पर हरेक दिन दर्ज होने वाले शिकायतों के साथ-साथ कुल शिकायतों की संख्या बताई जाती है साथ ही अब तक कितनी शिकायतों का निवारण हो चुका है यह भी दर्शाया जाता है, इन तमाम प्रयासों से जनशिकायत निवारण के क्षेत्र में विगत वर्षों में काफी पारदर्शिता आई है। इन्टरनेट आदि के आने से पूर्व शिकायतों को पत्रों के माध्यम से दर्ज करवाया जाता था, कई बार पत्र समय पर पहुंच नहीं पाते थे और साथ ही पत्रों का कोई सटीक विवरण भी नहीं रह पाता था जिससे जनशिकायतों का समाधान प्रभावी तरीकों से नहीं हो पाता था। राज्य के मुख्यमंत्री अक्सर जनता दरबार लगाकर भी जन सुनवाई करते हैं और इनमें कई बार हाथों-हाथ जनता की समस्याओं को सुलझा दिया जाता है। जनता की शिकायतों के अनुसार मुख्यमंत्री तुरंत ही सम्बंधित जिले के कलक्टर अथवा एसपी से वीडियो कांफ्रेंसिंग के जरिये बात कर जनता की शिकायत को दूर करने का निर्देश जारी करते हैं।

### 2017 में जनशिकायत समाधान

सीपीग्राम वेब पोर्टल की वार्षिक समीक्षा से प्राप्त आंकड़ों के अनुसार वर्ष 2017 में देश के 29 राज्यों में छत्तीसगढ़ ने सर्वाधिक जनशिकायतों का समाधान किया है। सीपीग्राम पोर्टल के जरिये छत्तीसगढ़ को कुल 18,735 शिकायतें प्राप्त हुईं जिनमें से जनशिकायत निवारण कार्यालय ने 15,299 शिकायतों का समाधान किया जो कुल शिकायतों का 81.66 प्रतिशत है। छत्तीसगढ़ सरकार का मानना है कि इन त्वरित समाधान के पीछे राज्य द्वारा बड़े स्तर पर वीडियो कांफ्रेंसिंग की व्यवस्था है जिसके तहत मंत्रालयों के अधिकारी राज्य के सुदूरतम क्षेत्र के नागरिकों से सुलभता से संपर्क साध पाते हैं।

जनशिकायतों के समाधान में 71.24 प्रतिशत शिकायतों का निवारण कर तमिलनाडू ने छत्तीसगढ़ के बाद दूसरा स्थान प्राप्त किया तथा 65.46 प्रतिशत के साथ गुजरात इस कड़ी में तीसरे पायदान पर रहा। रुचिकर तथ्य यह है कि मध्य प्रदेश जिससे कि छत्तीसगढ़ पृथक हुआ था वह गत वर्ष सिर्फ 11 प्रतिशत जनशिकायतों का ही समाधान कर पाने में सक्षम रहा।

### जनशिकायत समाधान में नवाचार

प्रधानमंत्री ने विगत वर्षों में जनशिकायतों के निवारण पर विशेष बल देते हुए इसे सुशासन की धुरी बताया है। प्रधानमंत्री ने

अनेक राज्यों ने पोर्टलों के सुचारू क्रियान्वयन हेतु जगह-जगह पर लोक सेवा केंद्र की भी स्थापना की है जो आम तौर पर एक साइबर कैफे जैसा होता है, जहां सरकार द्वारा नियुक्त गए प्रतिनिधि उनलोगों को अपनी शिकायत दर्ज कराने में मदद करते हैं जो कम्प्यूटर अथवा इन्टरनेट को चलाने में अक्षम होते हैं। अमूमन इन सारे पोर्टलों पर हरेक दिन दर्ज होने वाले शिकायतों के साथ-साथ कुल शिकायतों की संख्या बताई जाती है साथ ही अब तक कितनी शिकायतों का निवारण हो चुका है यह भी दर्शाया जाता है, इन तमाम पहलों से जनशिकायत निवारण के क्षेत्र में विगत वर्षों में काफी पारदर्शिता आई है।

हरेक सांसदों को सोशल मीडिया के विभिन्न मंचों से जनता से संवाद करने का निर्देश दिया है और सोशल मीडिया से प्राप्त जनशिकायतों का अविलम्ब निराकरण भी करने का निर्देश दिया गया है। प्रधानमंत्री की इसी पहल का नतीजा है कि आज हरेक सांसद, विधायक एवं अन्य जन-प्रतिनिधि फेसबुक से लेकर ट्विटर जैसे सोशल मीडिया प्लेटफॉर्म पर नागरिकों की समस्याओं से अवगत हो रहे हैं। विदेश मंत्री सुषमा स्वराज अक्सर ट्विटर के माध्यम से विदेश में रह रहे भारतीय नागरिकों को वीजा आदि उपलब्ध करवाने में मदद कर रही हैं। आये दिन इस तरह की खबरें आती हैं कि आपात स्थिति में किसी ने विदेश मंत्रालय से मदद मांगी और सुषमा स्वराज स्वयं प्रार्थी को मदद हेतु आश्वासन देती हैं।

ट्विटर के जरिये नागरिकों की समस्याओं के समाधान में रेलवे मंत्रालय, भारत सरकार ने भी एक मिसाल कायम किया है। रेल मंत्रालय की पहल पर रेल में सफ़र कर रहे यात्रियों को अपनी समस्या का तत्काल समाधान करने का नायाब जरिया मिला है। यात्री अपने पीएनआर संख्या एवं ट्रेन संख्या का हवाला देकर रेल मंत्रालय को ट्विटर पर अपनी समस्या बता सकते हैं, रेल मंत्रालय फौरन उन शिकायतों को सम्बंधित डीआरएम को भेज देती है और डीआरएम के कार्यालय से शिकायतों को सम्बंधित स्टेशन मास्टर अथवा रेलवे पुलिस के कार्यालय में हस्तांतरित कर दिया जाता है। इस तरह से अगले दो से तीन स्टेशन तक यात्रियों की शिकायतें दूर कर दी जाती हैं, शिकायत के समाधान के उपरान्त एक ट्विट भी आता है जिसमें इस शिकायत प्रणाली के प्रति यात्री की संतुष्टि को जानने की कोशिश की जाती है। भारतीय रेल ने कई बार ऐसी शिकायतों पर वृद्ध तथा वरिष्ठ नागरिकों के लिए स्टेशन पर व्हील चेयर से लेकर शिशुओं के लिए गर्म पानी अथवा दूध तक की भी व्यवस्था की है। इस तरह सुशासन के क्षेत्र में विभिन्न मंत्रालयों द्वारा ये पहल काफी सकारात्मक हैं।

ट्विटर पर इसी तरह प्रधानमन्त्री कार्यालय का भी अकाउंट है जिसके जरिये कार्यालय के काम-काज का निरंतर विवरण प्राप्त होता रहता है, साथ ही प्रधानमंत्री के मन की बात कार्यक्रम के बाद जिन नागरिकों को अपनी शिकायत या बात रखनी होती है वे प्रधानमंत्री कार्यालय के ट्विटर हैंडलर को ट्विट कर सकते हैं अथवा *इंडिया डॉट गॉव डॉट इन* पोर्टल के जरिये अपनी शिकायत दर्ज करवा सकते हैं, पीएमओ द्वारा उन शिकायतों पर संज्ञान लिया जाता है। इस तरह से शिकायतों के निवारण में अनेकानेक नवाचार देखने को मिलते हैं। इन्टरनेट तथा सोशल मीडिया के आने से जनशिकायत प्रणाली में जैसे क्रान्ति आ गयी है एवं सुशासन की ओर हमारे कदम को मजबूती प्राप्त हुआ है।

### द्वितीय एआरसी एवं प्रस्तावित अनुशंसा

द्वितीय प्रशासनिक सुधार आयोग ने अपने 2009 के रिपोर्ट में जनशिकायत समाधान पर विस्तार से एक अध्याय समर्पित किया है जिसमें कि जनशिकायत समाधान

के वर्तमान ढांचे पर विस्तृत अध्ययन है। आयोग ने जहां वर्तमान ढांचे के अधिकतम बिन्दुओं को उचित एवं तर्कसंगत माना है वहीं बहुत सारे बिन्दुओं पर असंतोष भी जाहिर किया है। उन्ही संतोष एवं असंतोष के आधार पर द्वितीय प्रशासनिक सुधार आयोग ने जनशिकायत समाधान प्रणाली को और मजबूती प्रदान करने हेतु कुछ अनुशांसा किये हैं, जो निम्नलिखित हैं:-

- प्रत्येक संस्थाओं में एक मजबूत तथा प्रभावी आंतरिक जनशिकायत समाधान प्रणाली की आवश्यकता है।
- जिस तरह सूचना के अधिकार कानून के तहत हरेक संस्थाओं में एक जन सूचना अधिकारी होता है उसी तरह केंद्र एवं राज्य सरकारों के आदेश से हरेक सार्वजनिक प्राधिकरणों में एक जनशिकायत समाधान अधिकारी नियुक्त होना चाहिए। ये अधिकारी सेवा की दृष्टि से वरिष्ठ हो ऐसा आवश्यक है तथा उन्हें उनके पद के अनुपात में शिकायत निवारण की शक्ति भी प्रदान करनी चाहिए।
- इन अधिकारियों द्वारा प्राप्त तमाम शिकायत पत्र को तीस दिन के अन्दर संतोषप्रद तरीके से निपटाना चाहिए। समय पर शिकायतों के निवारण नहीं होने के स्थिति में वित्तीय दंड का भी प्रावधान होना चाहिए।
- हरेक संस्था को एक अपील प्राधिकरण का भी निर्माण करना चाहिए जिसके पास पर्याप्त शक्ति हो और वह प्राधिकरण दोषी अधिकारियों पर दंड

तय करने की क्षमता रखता हो।

द्वितीय प्रशासनिक सुधार आयोग ने कई ऐसे क्षेत्रों को भी चिन्हित किया, जिनके खिलाफ बारंबार शिकायतें प्राप्त हो रही हैं, आयोग की अनुशांसा के अनुसार भारत सरकार की संस्थाओं को ऐसी शिकायतों को चिन्हित करनी चाहिए एवं उन क्षेत्रों की पहचान कर उनसे सम्बंधित समस्याओं को दूर करने की कोशिश करनी चाहिए जिनके खिलाफ बार बार शिकायत आ रही है तथा ऐसे प्रयास सिर्फ एक बार करने के बजाय एक खास समय सीमा के बाद निरंतरता के साथ करनी चाहिए।

### निष्कर्ष

किसी देश में सुशासन तभी सुनिश्चित किया जा सकता है जब शासन में जनभागीदारी हो। जन भागीदारी के लिए यह अत्यंत आवश्यक है कि देश के नागरिकों की समस्याओं का ससमय समाधान सुनिश्चित किया जा सके। अन्तरराष्ट्रीय अनुभवों के आधार पर एक सशक्त लोकपाल जिसे कि देश के हर बड़े-छोटे भ्रष्टाचार से जुड़े मामलों की जांच करने का अधिकार हो, वह देश में जनशिकायत समाधान को सुलभ बना सकता है। लोकतंत्र में लोगों को सरकार से अंतहीन अपेक्षाएं रहती हैं क्योंकि लोक-कल्याणकारी राज्य में सरकार ही आखिरी महत्वपूर्ण सेवा प्रदाता है, अतएव सेवाओं का संतोषप्रद प्रतिपादन एवं जनता जनार्दन की संतुष्टि तभी संभव है जब देश में एक प्रभावी जनशिकायत समाधान प्रणाली हो। द्वितीय प्रशासनिक सुधार आयोग के रिपोर्ट को स्वीकार कर उन्हें

अमल में लाना चाहिए तथा सुशासन की ओर एक सशक्त कदम बढ़ाकर वर्तमान सरकार को देश में लोकपाल तथा हरेक राज्यों में लोकायुक्त की नियुक्ति शीघ्रताशीघ्र करनी चाहिए।

### सन्दर्भ

- शिकायत निवारण तंत्र:** अध्याय 7, द्वितीय प्रशासनिक सुधार आयोग 12 वीं रिपोर्ट, पृष्ठ संख्या 79-92
- लोकतंत्र एवं सुशासन:** द्वारा सुभाष कश्यप, वितस्ता पब्लिशिंग प्राइवेट लिमिटेड
- सुशासन, सार्वजनिक संस्थान तथा भारत में जनशिकायत समाधान:** क्या नागरिक शिकायत तंत्र सार्वजनिक संस्थानों के कार्य क्षमता को बढ़ा सकती है? द्वारा बिष्णु प्रसाद मोहपात्रा, सेंटर फॉर इकनोमिक एंड सोशल स्टडीज, हैदराबाद
- पंचायत तथा सुशासन:** द्वारा एस आर सिंह, एपीएच पब्लिशिंग कारपोरेशन
- हमारे बारे में:** मुख्यमंत्री जन संवाद वेब पोर्टल, झारखंड सरकार
- शिकायत खंड:** ई-समाधान, हिमाचल प्रदेश सरकार
- मेरी सरकार:** भारत का राष्ट्रीय पोर्टल इंडिया डॉट गॉव डॉट इन
- जनशिकायत समाधान में छत्तीसगढ़ देश में अव्वल:** द्वारा एजाज कैसर, इंडियन एक्सप्रेस, दिनांक 31 दिसंबर 2017।
- सुशासन दिवस कब और क्यों मनाया जाता है:** द्वारा पियूष, सरकारीइन्फो, ऑनलाइन सरकारी इनफार्मेशन।
- तसादुक फॉर फ्रेश पुश टुवर्ड्स गुड गवर्नेंस थू इफेक्टिव ग्रिप्वांस रेड्रेसल:** द्वारा संवाददाता, डेली एक्सेलिसियर, दिनांक 26 मई 2017, डेली एक्सेलिसियर डॉट कॉम।

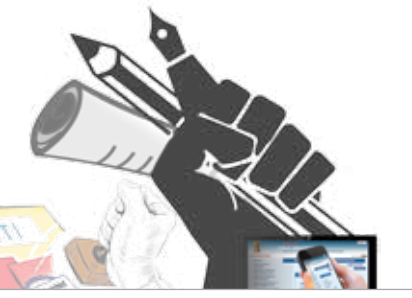
## योजना आगामी अंक

मार्च 2018

केन्द्रीय बजट 2018

आपकी राय  
व सुझावों की  
प्रतीक्षा है...





## चिकित्सा क्षेत्र में शिकायत व परिवाद निदान प्रणाली

संजीव कुमार



स्वास्थ्य व परिवार कल्याण मंत्रालय में एक हॉस्पिटल मैनुअल 60 है जिसमें प्रबंधन, प्रशासन, विभिन्न विभागों व वाड्स के क्षेत्रों में निजी अस्पतालों के निर्बाध परिचालन का प्रावधान है। मैनुअल 61 प्रत्येक सरकारी अस्पतालों के लिए शिकायत निपटान प्रणाली की कल्पना करता है और इसके अनुबंध में केंद्र सरकार के अस्पतालों के नागरिक घोषणापत्र है। इस प्रणाली के लिए अपेक्षित है कि प्रत्येक अस्पताल में एक व्यक्ति को शिकायत निदान अधिकारी के रूप में पदनामित किया जाए, शिकायत पेटी रखी जाए और उसमें आई शिकायतों को पंजीकृत किया जाए

**भा**रत के सर्वोच्च न्यायालय ने स्वास्थ्य के अधिकार को भारतीय संविधान के अनुच्छेद 21 के तहत जीवन के अधिकार के अनिवार्य हिस्से के रूप में माना है फिर भी इस अधिकार के प्रवर्तन हेतु प्रणाली निष्प्रभावी है। वस्तुतः प्रवर्तन का सवाल बेशक असामयिक जान पड़े, स्वास्थ्य के अधिकार की रूपरेखा और इसके द्वारा लागू किए जाने वाले कर्तव्य को अभी तक वैधता नहीं प्राप्त हुई है। शिकायतों व परिवादों का समाधान स्वास्थ्य सेवा डिलिवरी (वितरण) और सेवा मानकों की गुणवत्ता का एक महत्वपूर्ण हिस्सा है। इस संबंध में स्वास्थ्य व चिकित्सा क्षेत्र, निजी व सार्वजनिक दोनों ही क्षेत्रों ने समय के साथ कई चुनौतियों का सामना किया है और दोनों ही समय के साथ विकसित हुए हैं तथा जनता व रोगियों के शिकायतों व विवादों के समाधान हेतु हाल के वर्षों में इन दोनों क्षेत्रों ने और अधिक विकास किया है। दुर्भाग्यवश हमारे पास कोई एक एजेंसी, नीति या संगठन नहीं है जो जनता या रोगियों के लिए उनकी शिकायत या परिवाद को दर्ज करने और त्वरित समाधान पाने के लिए व्यापक तौर पर उपलब्ध हो। इसी क्रम में, शिकायत व परिवाद को दर्ज करने की प्रक्रिया व प्रणाली तथा उनका अनुवर्तन भी काफी सरल नहीं है या यह आवश्यक गति व सहयोग के साथ किया जाता है।

राष्ट्रीय स्वास्थ्य नीति, 2017<sup>1</sup> की धारा 14.2 में क्लिनिकल (रोगविषयक) प्रतिष्ठानों के विनियमन का स्पष्ट उल्लेख

है। इसके अनुसार कुछ राज्यों ने क्लिनिकल (रोगविषयक) प्रतिष्ठान अधिनियम 2010 को अपनाया है। इस अधिनियम के अंगीकार हेतु अन्य राज्यों के साथ सिफारिश की जाएगी। क्लिनिकल (रोगविषयक) प्रतिष्ठानों की प्रेडिंग और तेज पदोन्नति और मानक उपचार दिशानिर्देशों का अंगीकार एक शुरुआती कदम होगा। क्लिनिकल (रोगविषयक) प्रतिष्ठानों में रोगियों के अधिकारों की रक्षा (मसलन सूचना का अधिकार, चिकित्सा रिकॉर्ड्स व रिपोर्टों तक पहुंच, सूचित सहमति, दूसरी राय, गोपनीयता व निजता) एक महत्वपूर्ण कदम होगा। नीति सेवा स्तर, सेवा मूल्य, लापरवाही और अनुचित व्यवहार के संबंध में विवाद व शिकायत के त्वरित समाधान हेतु एक विशिष्ट सशक्त चिकित्सा ट्रिब्यूनल के गठन की सिफारिश करता है। प्रयोगशालाओं व इमेजिंग सेंटर्स के लिए मानक विनियामक रूपरेखा, विशेषीकृत उभरती सेवाएं मसलन अस्सिस्टेड रीप्रोडक्टिव टेक्नीक, सरोगेसी, स्टेम सेल बैंकिंग, ऑर्गन व टिश्यू ट्रांसप्लांटेशन तथा नैनो मेडिसिन को सृजित किया जाएगा। स्थिति यह है कि प्रस्तावित प्रणाली अब तक लागू नहीं है। क्लिनिकल (रोगविषयक) प्रतिष्ठान अधिनियम (सीईए) 2010, देश के सभी क्लिनिकल (रोगविषयक) प्रतिष्ठानों (सार्वजनिक व निजी) के पंजीकरण व विनियमन हेतु केंद्रीय नियम है। यह उनके द्वारा दत्त सुविधाओं व सेवाओं के न्यूनतम मानकों तथा रोगियों से लिए जाने वाले शुल्क का उल्लेख करता है। मानकों का गैर अनुपालन होने पर अधिनियम के तहत

लेखक संप्रेषण व मीडिया क्षेत्र में 26 वर्षों के लंबे अनुभव के साथ वरिष्ठ संप्रेषण व मीडिया प्रोफेशनल हैं। उन्होंने राष्ट्रीय व अंतरराष्ट्रीय एनजीओ, कंसल्टिंग फर्म, यूएन निकायों, द्विपक्षीय एजेंसियों, डोनर्स एंड फाउंडेशंस, केंद्र व राज्य सरकार के मंत्रालयों व विभागों के साथ स्वास्थ्य, ग्रामीण विकास, पोषण व कॉर्पोरेट सामाजिक जिम्मेदारी (सीएसआर) क्षेत्रों में कार्य किया है। ईमेल: sanjeevbcc@gmail.com

लाइसेंस को निरस्त किया जा सकता है और अधिनियम में तयशुदा दंड लगाया जा सकता है। न सीईए पूरे देश में लागू नहीं है और यही इसकी सबसे बड़ी कमजोरी है अर्थात देश के सभी क्लिनिकल (रोगविषयक) प्रतिष्ठानों के लिए कोई न्यूनतम एकीकृत मानक नहीं हैं। हालांकि यदि सीईए पूरे देश में लागू भी होता, इसके तहत उल्लेख्य न्यूनतम मानकों के साथ क्लिनिकल (रोगविषयक) प्रतिष्ठानों के विभिन्न प्रवर्गों के लिए संबंधित नियम 25 में शिकायत निवारण से संबंधित कोई प्रावधान नहीं है।

क्लिनिकल (रोगविषयक) प्रतिष्ठानों में अधिनियम के तहत अर्न्तित या स्थाई पंजीकरण हेतु पूर्वापेक्षा के तौर पर शिकायत कक्ष का होना आवश्यक नहीं है। पंजीकरण के आवेदन के लिए भी इस प्रभाव वाले वचनपत्र या प्रकटीकरण की भी अपेक्षा नहीं है। सीईए के अनुसार अस्पताल 26 के निश्चित प्रवर्ग अपेक्षित हैं जहां रोगी नागरिक चार्टर हो; हालांकि इस चार्टर के लिए भी शिकायत निवारण प्रणाली का गठन अपेक्षित नहीं है। इससे स्पष्ट होता है कि

देश में क्लिनिकल (रोगविषयक) प्रतिष्ठानों से संबंधित एकल केंद्रीय विनियामक रूपरेखा में भी वैयक्तिक रोगी अधिकारों के प्रवर्तन का कोई प्रावधान नहीं है।

हाल ही में संशोधित उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम (सीपीए) 1986 के तहत उपभोक्ता शिकायत दर्ज कर सकता है परंतु जन स्वास्थ्य प्रतिष्ठानों के साथ सीपीए की प्रयोज्यता देश के विभिन्न न्यायालयों द्वारा उपभोक्ता व सेवाओं की भिन्न-भिन्न व्याख्याओं की वजह से विवादास्पद है। सीपीए के अनुसार, उपभोक्ता वह है जो वस्तुएं खरीदता है और सेवाओं का लाभ उठाता है और सेवाओं का अभिप्राय स्वास्थ्य सेवा समेत विभिन्न सेवाओं से है परंतु इसका अर्थ निःशुल्क सेवा प्रदान करना नहीं है। अतः ऐसा लगेगा कि जन स्वास्थ्य प्रतिष्ठानों के साथ सीपीए की प्रयोज्यता को अलग किया जाए जहां सामान्यतः सेवाएं निःशुल्क दी जाती हैं। हालांकि इस धारणा को चुनौती दी गई है और इसकी व्याख्या सर्वोच्च न्यायालय के साथ-साथ राष्ट्रीय उपभोक्ता विवाद निदान आयोग के कुछ निर्णयों द्वारा की गई है।

स्वास्थ्य व परिवार कल्याण मंत्रालय में एक *हॉस्पिटल मैनुअल* 60 है जिसमें प्रबंधन, प्रशासन, विभिन्न विभागों व वाड्स के क्षेत्रों में निजी अस्पतालों के निर्बाध परिचालन का प्रावधान है। मैनुअल 61 प्रत्येक सरकारी अस्पतालों के लिए शिकायत निपटान प्रणाली की कल्पना करता है और इसके अनुबंध में केंद्र सरकार के अस्पतालों के नागरिक घोषणापत्र है। इस प्रणाली के लिए अपेक्षित है कि प्रत्येक अस्पताल में एक व्यक्ति को शिकायत निदान अधिकारी के रूप में पदनामित किया जाए, शिकायत पेट्टी रखी जाए और उसमें आई शिकायतों को पंजीकृत किया जाए और उसका जवाब दिया जाए, नियमित अनुवर्तन किया जाए, उनपर कार्रवाई की जाए, शिकायतों व अनुवर्तन तथा कृत कार्रवाई के प्रबोधन के लिए एक समिति गठित की जाए तथा सिटिजंस चार्टर के क्रियान्वयन के प्रबोधन हेतु एक नोडल अधिकारी नियुक्त किया जाए।

इस संदर्भ में एक पहल देखने योग्य है। राष्ट्रीय स्वास्थ्य आयोग ने अपने राष्ट्रीय स्वास्थ्य पोर्टल के ज़रिए 2017 में मेरा अस्पताल एप<sup>ii</sup> शुरू किया। मेरा अस्पताल एसएमएस, ओबीडी मोबाइल एप्लिकेशंस व वेब पोर्टल जैसे यूजर फ्रेंडली चैनलों के ज़रिए अस्पताल में प्राप्त सेवाओं के लिए रोगी की प्रतिक्रिया प्राप्त करने के लिए स्वास्थ्य मंत्रालय, भारत सरकार की एक पहल है। रोगी विगत 7 दिनों के दौरान अस्पताल के अपने अनुभव के संबंध में अपनी प्रतिक्रिया मोबाइल ऐप तथा वेब पोर्टल पर सात भिन्न भाषाओं में दे सकता है।

रोगी अपने द्वारा प्रस्तुत प्रतिक्रिया को देख भी सकता है। प्राप्त प्रतिक्रियाओं का संकलन व विश्लेषण किया जाता है और उसे डैशबोर्ड के रूप में दृष्टिगोचर किया जाता है जिसे विभिन्न स्टेकधारक सुविधा, जिला, राज्य व राष्ट्रीय स्तर पर देख सकें।

मेरा अस्पताल जन सुविधाओं के मध्य स्वास्थ्य सेवा डिलिवरी की गुणवत्ता बढ़ाने में सरकार की मदद करता है जिससे रोगी को प्रभावी व समुचित सेवा प्राप्त होगी। मेरा अस्पताल अंततः रोगी उन्मुख, उत्तरदायी स्वास्थ्य सेवा (हेल्थ केयर) सिस्टम स्थापित करने में मददगार होगा। ऐप अपने डैशबोर्ड

Ministry of Health and Family Welfare  
Government of India

NHP INDIA NATIONAL HEALTH PORTAL  
Gateway to authentic health information  
www.nhp.gov.in  
NHP Voice Web (Toll Free): 1800-180-1104

**मेरा अस्पताल**  
मोबाइल एप

सरकार से प्राप्त स्वास्थ्य सुविधाओं पर फीडबैक के लिए स्वास्थ्य एवं परिवार कल्याण मंत्रालय द्वारा शुरू की गई एक पहल

मोबाइल एप डाउनलोड करें

Google play App Store

Website: <http://www.nhp.gov.in/> Toll Free no.: 1800-180-1104



पर प्रतिक्रियाओं, अस्पतालों की कुल संख्या, संतुष्ट व असंतुष्ट उत्तदाताओं की कुल संख्या, प्रदर्शित करता है जो काफी स्पष्ट है। जो स्पष्ट नहीं है वह यह कि इन प्रतिक्रियाओं को कैसे देखा जाता है और उन्हें कैसे प्रदर्शित किया जाता है।

अस्पतालों व स्वास्थ्य सेवा प्रदाताओं हेतु राष्ट्रीय प्रमाणन बोर्ड<sup>iii</sup> भारतीय गुणवत्ता परिषद के तहत एक अन्य प्रणाली है जो शिकायतों व अपीलों को देखता है। अस्पतालों व स्वास्थ्य सेवाप्रदाताओं हेतु राष्ट्रीय प्रमाणन बोर्ड भारतीय गुणवत्ता परिषद का एक संघटक बोर्ड है जिसका गठन हेल्थकेयर संगठनों हेतु मान्यता कार्यक्रमों की स्थापना व परिचालन के लिए हुआ है। बोर्ड का गठन उपभोक्ताओं की आवश्यकताओं को पूरा करने और स्वास्थ्य उद्योग की प्रगति की दिशा में बेंचमार्क तय करने के लिए हुआ है। उद्योग, उपभोक्ता, सरकार, समेत सभी स्टेकधारकों से समर्थन प्राप्त बोर्ड अपने परिचालन में पूर्णतः स्वायत्त है। बोर्ड के पास शिकायतों व परिवादों के निपटान की अपनी व्यवस्था निर्धारित है किंतु यह व्यापक तौर पर उसके साथ पंजीकृत अस्पतालों व हेल्थकेयर प्रोवाइडर्स के दायरे में आता है।

भारतीय चिकित्सा परिषद अधिनियम 1956 के तहत भारतीय चिकित्सा परिषद (एमसीआई)<sup>iv</sup> ने नीति संहिता विनियम 2002 जारी किया जो पंजीकृत चिकित्सकों के लिए व्यावसायिक आचार, शिष्टाचार व नीति हेतु मापदंड निर्धारित करता है। शिकायतों को उपयुक्त चिकित्सा परिषद-राज्य या एमसीआई के समक्ष दर्ज किया जाए। यदि चिकित्सक व्यावसायिक दुराचार का दोषी पाया जाता है तो संबंधित परिषद आवश्यक सजा या रजिस्टर से चिकित्सक का नाम हमेशा के लिए या किसी खास समय तक के लिए हटाने का निर्देश दे सकता है। ऐसी कार्रवाई को निवारक के तौर पर प्रदर्शित किया जाता है। संहिता के तहत किसी उल्लंघन में रोगी के प्रति लापरवाही, रोगी के हितों को प्राथमिकता न देना, लिंग निर्धारण जांच करना शामिल हैं।

भारतीय चिकित्सा संघ (आइएमए)<sup>v</sup> आधुनिक वैज्ञानिक चिकित्सा प्रणाली का एकमात्र प्रतिनिधि, राष्ट्रीय स्वैच्छिक संगठन



है जो चिकित्सकों के हितों के साथ-साथ व्यापक तौर पर समुदाय के हितों का ध्यान रखता है। आइएमए में एक आइएमए मध्यस्थता व शिकायत कक्ष है जो शिकायतों को प्राप्त करता है और महीने में एक बैठक करता है तथा दर्ज शिकायतों पर चर्चा करता है और अपने राज्य मुख्यालयों व अन्य इकाइयों के माध्यम से उनका समाधान करता है। आइएमए एचक्यू मध्यस्थता, सुलह व शिकायत समाधान कक्ष<sup>vi</sup> को 162 शिकायत प्राप्त हुए जिनमें से 88 शिकायतें राज्य व स्थानीय शाखाओं से संबंधित थीं और मुख्यालय में 55 शिकायतों का समाधान किया गया, लंबित शिकायतों की संख्या 19 थी। राष्ट्रीय उपभोक्ता हेल्पलाइन<sup>vii</sup> पर भी संपर्क किया जा सकता है और चिकित्सा संबंधी लापरवाही के लिए शिकायत दर्ज कर सकते हैं। चिकित्सा एक श्रेष्ठ कार्य है और चिकित्सकों को अपने इस कार्य को कौशल व ज्ञान से जोड़ना चाहिए और सेवा का भाव जरूर रखना चाहिए। नियमों के अनुसार प्रत्येक मामले में सेवा व दक्षता का संतुलन होना चाहिए।

दिल्ली व गुड़गांव के कुछ निजी अस्पतालों के साथ देश भर के विभिन्न हिस्सों में स्थित सरकारी अस्पतालों के हालिया हाइ प्रोफाइल मामलों से यह साफ होता है कि एक स्पष्ट व व्यावहारिक शिकायत व परिवाद निवारण प्रणाली के गठन व कार्यावयन की काफी आवश्यकता है जो रोगी व आम

जन के लिए सहज हो और उपलब्धता व गुणवत्ता में सुधार हो। सभी निजी व सरकारी अस्पतालों में प्रभावी प्रवर्तन प्रणाली की अनुपस्थिति काफी दुःख है। राष्ट्रीय स्वास्थ्य नीति 2017 के वादों के अनुसार विनियामक प्राधिकरण का गठन इस दिशा में काफी कारगर होगा।

### विस्तृत सामग्री

- राष्ट्रीय स्वास्थ्य नीति, 2017, स्वास्थ्य व परिवार कल्याण मंत्रालय, भारत सरकार, 2017
- मेरा अस्पताल, <http://meraasptaal.nhp.gov.in/about-us>
- <http://www.nabh.co/a>
- <https://www.mciindia.org/ActivitiWeb/Client/footer/guidelineForComplaint>
- <http://ima-india.org/ima/free-way-page.php?pid=2>
- <https://imahq.blogspot.in/2017/12/straight-from-heart-ima-grievances-cell.html>
- <http://nationalconsumerhelpline.in/medicalnegligence.aspx>

### सन्दर्भ

- <http://cghs.gov.in/index1.php?lang=1&level=1&sublinkid=6022&lid=3947>
- <http://meraasptaal.nhp.gov.in/>
- <http://pib.nic.in/newsite/PrintRelease.aspx?relid=149307>
- [https://www.mciindia.org/documents/vigilance/whistle\\_blower\\_policy\\_PIDPI.pdf](https://www.mciindia.org/documents/vigilance/whistle_blower_policy_PIDPI.pdf)
- <https://imahq.blogspot.in/2017/12/straight-from-heart-ima-grievances-cell.html>
- [http://nationalconsumerhelpline.in/Annual\\_Report\\_2016-17.pdf](http://nationalconsumerhelpline.in/Annual_Report_2016-17.pdf)
- <http://nationalconsumerhelpline.in/medicalnegligence.aspx>



# निर्माण IAS

सफलता का पर्याय कमल देव (K.D.)

गुणवत्ता, विश्वसनीयता व सफलता हेतु प्रतिबद्ध



**K. D. Sir**  
(I<sup>st</sup>, II<sup>nd</sup>, III<sup>rd</sup>, IV<sup>th</sup> Paper)  
इतिहास, आंतर्राष्ट्रीय संबंध  
विज्ञान एवं प्रौद्योगिकी व एचिअर



**Rameshwar Sir**  
IInd Paper  
अर्थव्यवस्था



**V.K. Tripathi Sir**  
IInd Paper  
राज्यव्यवस्था



**DR. KHURSHID ALAM**  
IVth Paper  
नीतिशास्त्र, संव्यभिष्टा  
एवं अधिरुष्टि



**Dr. Adarsh Sir**  
IInd & IInd Paper  
सर्वनेस  
आंतरिक सुल्ला



**Dr. Raheesh Singh Sir**  
IInd Paper  
इतिहास, कला एवं संस्कृति व  
आंतर्राष्ट्रीय संबंध



**AJIT SIR**  
Ist Paper  
भूगोल



**Amit Jain**  
IInd Paper  
पर्यावरण व  
समसामयिकी



**Gautam Anand**  
Ist & IInd Paper  
भारतीय समाज व  
सामाजिक न्याय

एवं अन्य...

**सा. अध्ययन**  
फाउण्डेशन बैच  
साक्षात्कार कार्यक्रम  
(INTERVIEW PROGRAMME)

**वैकल्पिक विषय**  
♦ इतिहास  
एवं  
♦ भूगोल

**प्रत्येक रविवार**  
समसामयिकी विश्लेषित कक्षाएं  
The Hindu, Indian Express,  
PIB, BBC व अन्य महत्वपूर्ण स्रोत  
समसामयिकी मासिक  
पत्रिका उपलब्ध

**सामान्य अध्ययन**  
(प्रारंभिक एवं मुख्य परीक्षा)

**TEST SERIES**

(विश्लेषण - विशेषज्ञों के द्वारा)

**वैकल्पिक विषय**  
(इतिहास एवं भूगोल)

**पत्राचार अध्ययन सामग्री की सुविधा उपलब्ध (सम्पर्क सूत्र: 011-47058219)**

Delhi (Head Office)

996, First Floor, Dr. Mukherjee Nagar (Near Gandhi Vihar Bandh), Delhi - 110009

**PH.: 011-47058219, 9911581653, 9717767797**

**ALLAHABAD**

**GWALIOR**

**JAIPUR**


10/14, Elgin Road, Civil Line, Allahabad  
(U.P.): - 211001, Ph:- 09984474888

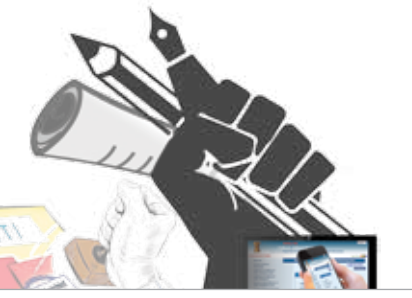
2/3 Aziz Complex, New Khera Pati Colony  
Phool Bagh Gwalior (MP), Ph. : 09753002277

M-85, JP Phatak Under Pass  
Jaipur Ph. : 7580856503

Website: [www.nirmanias.com](http://www.nirmanias.com)

E-mail: [nirmanias07@gmail.com](mailto:nirmanias07@gmail.com)

 [nirmanias](https://www.facebook.com/nirmanias)



## वस्त्र उद्योग पर जीएसटी का प्रभाव

### सी चिन्नप्पा



जहां तक वस्त्र उत्पादन पर जीएसटी के प्रभाव की बात है तो विस्कोस, पॉलिएस्टर जैसे वस्त्र उत्पादों की कीमतें जुलाई, 2017 में मामूली बढ़ीं और उसके बाद अगस्त, 2017 में घट गईं। किंतु मानव निर्मित धागे से बने कपड़ों की कीमतें उसी दौरान बढ़ गईं। उपरोक्त अवधि में कपड़ा उत्पादन भी कुछ कम हो गया। कपड़ा निर्यात जून-जुलाई, 2017 में 10.7 प्रतिशत घटा और उसके बाद अगस्त, 2017 में 6 प्रतिशत बढ़ गया। वस्त्र एवं परिधान आयात अगस्त, 2017 तक 38.61 प्रतिशत बढ़ गया और इसका कारण बाजार की ताकतों का प्रभाव भी हो सकता है तथा आयात शुल्क में कमी भी हो सकती है

**भा**रत में वस्त्र उद्योग का विनिर्माण में 13.5 प्रतिशत और सकल घरेलू उत्पाद (जीडीपी) में 2.1 प्रतिशत योगदान है। वर्ष 2016-17 में कुल निर्यात में वस्त्र निर्यात की 14 प्रतिशत हिस्सेदारी रही थी। कृषि के बाद यह सबसे बड़ा रोजगार प्रदाता क्षेत्र है (2011 की जनगणना के अनुसार लगभग 10.5 करोड़ लोगों को रोजगार, जिनमें 4.5 करोड़ प्रत्यक्ष रोजगार)। अहम बात यह है कि परिधान विनिर्माण क्षेत्र में काम कर रहे कर्मचारियों में 70 प्रतिशत महिलाएं हैं। किंतु भारतीय वस्त्र उद्योग के सामने कई चुनौतियां हैं, जिनमें प्रतिस्पर्द्धी देशों की लागत के मुकाबले ऊंची लागत, गैर प्रतिस्पर्द्धी कर ढांचे समेत विभिन्न कारणों से वैश्विक बाजार में मिल रही कड़ी प्रतिस्पर्द्धी भी शामिल है। वस्त्र उद्योग एक समान कम कर ढांचे की मांग लगातार कर रहा था।

122वें संविधान संशोधन के अनुरूप 1 जुलाई, 2017 से वस्तु एवं सेवा कर (जीएसटी) लागू कर दिया गया। यह विनिर्माता से उपभोक्ता तक वस्तुओं एवं सेवाओं की आपूर्ति पर लगने वाली एकल कर प्रणाली है। केंद्र तथा राज्य सरकारों के सभी अप्रत्यक्ष कर जीएसटी में ही समाहित हो गए हैं। प्रत्येक चरण पर दिए जाने वाले इनपुट टैक्स का क्रेडिट यानी वापसी मूल्यवर्द्धन के बाद के चरणों में होती रहेगी - प्रत्येक चरण में मूल्यवर्द्धन होने पर ही कर वसूला जाएगा। वित्त मंत्री की अध्यक्षता वाली राज्यों तथा केंद्रशासित प्रदेशों के वित्त मंत्रियों की जीएसटी परिषद वस्तुओं एवं सेवाओं की आपूर्ति पर कर की दरें तय करती है अथवा उनकी सिफारिश करती है।

### कपड़े पर जीएसटी की दर

रेशम और जूट के अलावा सभी प्रकार के वस्त्र पर जीएसटी लगाया गया है। आरंभ

में कपास और अन्य प्राकृतिक रेशों पर 5 प्रतिशत प्राकृतिक धागों पर 5 प्रतिशत, मानव निर्मित धागों पर 18 प्रतिशत, सभी प्रकार के बुने हुए कपड़े पर 5 प्रतिशत, 1,000 रुपये से कम कीमत के परिधान पर 5 प्रतिशत और इससे अधिक कीमत के परिधान पर 12 प्रतिशत, जॉब वर्क पर 18 प्रतिशत से घटाकर 5 प्रतिशत और कालीन एवं कपड़े से बनी दरी आदि पर 12 प्रतिशत जीएसटी तय किया गया था। वस्त्र व्यापार एवं उद्योग के संगठनों ने दर पर चिंता जताई और कपड़े से बने विभिन्न सामान, माल के हस्तांतरण, निर्यात को कर से छूट देने, रुके हुए करों की वापसी करने, मानव निर्मित धागे समेत परिधान तैयार होने तक मूल्यवर्द्धन के सभी चरणों में जॉब वर्क के लिए 5 प्रतिशत दर तय करने की मांग की। इन सभी मुद्दों और मांगों को जीएसटी परिषद के सामने रखा गया।

### कपड़े पर जीएसटी का प्रभाव

वस्त्र उद्योग पर जीएसटी के प्रभाव का आकलन मूल्य, उत्पादन, कपड़े के आयात-निर्यात, रोजगार आदि के आंकड़ों से किया जाता है। वस्त्र उद्योग के संगठनों का दावा था कि इस उद्योग पर जीएसटी विशेषकर प्रतिलोम कर यानी मानव निर्मित रेशों से बने धागे पर 18 प्रतिशत और कपड़े पर 5 प्रतिशत जीएसटी, जॉब वर्क पर 5 प्रतिशत और 18 प्रतिशत जीएसटी तथा आयात शुल्क में कमी (29 प्रतिशत से घटाकर 15 प्रतिशत) के कारण कीमतें बढ़ गई हैं अथवा प्रतिस्पर्द्धी योग्य नहीं रह गई हैं, उत्पादन और निर्यात घट गया है, उद्योग बंद हो रहे हैं और बेरोजगारी फैल रही है। हालांकि कपड़े की कीमतों, उत्पादन और निर्यात पर जीएसटी के प्रभाव का पता लगाने के लिए तीन महीने की अवधि संभवतः पर्याप्त नहीं होगी किंतु

तालिका 1: वस्त्र एवं संबद्ध वस्तुओं का उत्पादन

वस्त्र उत्पाद/वस्तुएं	उत्पादन ( आंकड़े करोड़ में )			
	2016-17	2016*	2017*	अंतर#
मानव निर्मित धागा	136.4	45.9	45.5	-0.9
मानव निर्मित फिलामेंट धागा	115.9	37.7	40.1	-6.4
सूती धागा	405.6	138.8	135.1	-2.7
मिश्रित एवं 100 प्रतिशत गैर-सूती धागा	160.6	54.3	53.3	-1.8
काता गया कुल धागा	566.2	193.1	188.4	-2.4
वस्त्र मिल में बना	226.4	78.5	73.1	-6.9
असंगठित क्षेत्र में बना	6163.0	2089.6	2093.0	-0.2
योग	6359.1	2168.1	2166.1	-0.1
*अप्रैल-जुलाई, #2016 व 2017 के बीच स्रोत: वस्त्र आयुक्त कार्यालय, मुंबई एवं भारतीय कपास निगम				

वस्त्र आयुक्त मुंबई के कार्यालय, वाणिज्यिक खुफिया एवं सांख्यिकी महानिदेशक, केंद्रीय रेशम बोर्ड, भारतीय केंद्रीय कुटीर उद्योग निगम लिमिटेड, भारतीय कपास निगम, भारतीय जूट निगम लिमिटेड और राष्ट्रीय हथकरघा विकास निगम से जुटाए गए आंकड़ों के आधार पर प्रभाव का आकलन करने का प्रयास किया गया है। (तालिका 1)

#### कपड़े के सामान की कीमतों पर जीएसटी का प्रभाव

सूती होजरी, विस्कोस, पॉलिएस्टर जैसे प्रमुख कपड़ों की कीमतें जून से जुलाई, 2017 के बीच 15 प्रतिशत तक बढ़ी हैं और सितंबर, 2017 में इनमें कमी आई है और ये जून, 2017 की तुलना में 8 प्रतिशत कम रही हैं लेकिन उपरोक्त अवधि के दौरान

और अप्रैल-जुलाई, 2017 के वस्त्र उत्पादन आंकड़ों का उल्लेख किया गया है। नीचे दी गई तालिका बताती है कि अप्रैल-जुलाई, 2016 की तुलना में अप्रैल-जुलाई, 2017 के दौरान मानव निर्मित रेशों का उत्पादन 0.8 प्रतिशत और फिलामेंट धागे का उत्पादन 6.4 प्रतिशत घटा। अप्रैल-जुलाई, 2017 में सूती धागे का उत्पादन पिछले वर्ष की समान अवधि के मुकाबले 2.7 प्रतिशत कम हुआ और मिश्रित तथा 100 प्रतिशत गैर सूती धागे का उत्पादन 1.8 प्रतिशत घट गया। इसी प्रकार अप्रैल-जुलाई, 2017 में कपड़े का उत्पादन भी अप्रैल-जुलाई, 2016 के मुकाबले 0.1 प्रतिशत कम हुआ। केवल असंगठित क्षेत्र का कपड़ा उत्पादन उस दौरान 0.2 प्रतिशत बढ़ गया।

तालिका 2: मानव निर्मित रेशों से बनी वस्तुओं के मूल्य

क्र.	वस्त्र उत्पाद/वस्तुएं	औसत मूल्य ( रु. )		वृद्धि/कमी ( कॉ. लम 3 की तुलना में कॉलम 4 )	औसत मूल्य ( रुपये ) सितंबर, 17	वृद्धि/कमी ( कॉलम 3 की तुलना में कॉलम 6 )
		जून, 2017	जुलाई, 2017			
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)
1	सूती धागा (20)	200	195	(-)5 (-2.5%)	190	(-)10 (-5%)
2	सूती होजरी धागा (30 कॉम्ब)	229	229	0	212	(-)17 (-7.4%)
3	पॉलिएस्टर/विस्कोस	199	214.76	(+)15.8 (+7.9%)	215	(+)16 (+8%)
4	पॉलिएस्टर/सूती (70:30%)	161.28	173.23	(+)11.9 (+7%)	143.4	(-)17.9 (-11%)
5	मानव निर्मित धागा (30 विस्कोस धागा)	210	217	(+)7 (+3.3%)	220	(+)10 (+5%)
6	मानव निर्मित धागा (300 डी पॉलिएस्टर)	147	173	(+)26 (+18%)	173	(+)26 (+18%)
7	लिट कपास 1 गांठ (355.62 किग्रा)	42,642	42,422	(-)220 (-0.5%)	40,930	(-)1,712 (-4%)
स्रोत: वस्त्र आयुक्त कार्यालय, मुंबई एवं भारतीय कपास निगम						

मानव निर्मित रेशे से बने सामान की कीमत 5 से 15 प्रतिशत के बीच बढ़ी है, जो तालिका 2 में दिया गया है।

#### वस्त्र उत्पादन पर जीएसटी का प्रभाव

जीएसटी के पहले और बाद की अवधि में वस्त्र उत्पादों के माहवार उत्पादन के आंकड़े उपलब्ध नहीं हैं। किंतु कपड़ा उत्पादन पर जीएसटी के प्रभाव का पता लगाने के लिए अप्रैल-जुलाई, 2016

#### वस्त्र निर्यात पर जीएसटी का प्रभाव

तालिका 3 में दिए गए वाणिज्यिक खुफिया एवं सांख्यिकी महानिदेशक के आंकड़े बताते हैं कि जून, 2017 में कुल 300.87 करोड़ डॉलर का वस्त्र एवं परिधान निर्यात हुआ था, जो जुलाई, 2017 में घटकर 268.68 करोड़ डॉलर (यानी 10.7 प्रतिशत कम) रह गया और उसके बाद अगस्त, 2017 में यह बढ़कर 284.03 करोड़ डॉलर तक (5.7 प्रतिशत वृद्धि) पहुंच गया था।

अगस्त, 2017 में हुए वस्त्र निर्यात की तुलना भी अगर जून, 2017 से की जाए तो पता चलता है कि अगस्त, 2017 में वस्त्र निर्यात 5.6 प्रतिशत कम हो गया, जबकि जून तथा जुलाई के बीच 10.7 प्रतिशत की कमी आई। इससे भी पता चलता है कि वस्त्र निर्यात में तेजी आई है।

#### वस्त्र आयात पर जीएसटी का प्रभाव

तालिका 4 में दिए गए आंकड़े बताते हैं कि जुलाई, 2017 में वस्त्र एवं परिधान आयात 14.59 प्रतिशत कम हो गया और उसके बाद अगस्त, 2017 में 38.61 प्रतिशत तक उछल गया। इसका कारण आयात शुल्क में कमी और अन्य बाजार संबंधी कारक हो सकते हैं। अगस्त, 2017 और जून, 2017 में आयात की तुलना करने से भी वस्त्र उत्पादों के आयात में तेजी दिखती है।

#### क्षेत्र विशेष पर जीएसटी का प्रभाव

रेशम: जून से अगस्त, 2017 के बीच कच्चे रेशम का उत्पादन और रेशम उद्योग में रोजगार सृजन 70 प्रतिशत से अधिक बढ़ गया है। (तालिका 5)।

फिलेचर कच्चे रेशम के अलावा अन्य कोकूनों की कीमत जून-सितंबर, 2017 के

तालिका 3: वस्त्र एवं परिधान निर्यात

क्र.	वस्त्र उत्पाद/वस्तुएं	निर्यात ( आंकड़े करोड़ डॉलर में )					
		जून	जुलाई	कॉलम ( 3 ) की तुलना में कॉलम ( 4 ) में प्रतिशत बदलाव	अगस्त	कॉलम ( 4 ) की तुलना में कॉलम ( 6 ) में प्रतिशत बदलाव	कॉलम ( 3 ) की तुलना में कॉलम ( 6 ) में प्रतिशत बदलाव
( 1 )	( 2 )	( 3 )	( 4 )	( 5 )	( 6 )	( 7 )	( 8 )
1	रेडीमेड परिधान	151.59	124.38	-17.9	131.14	+5.43	( - )13.5
2	सूती वस्त्र	81.46	76.66	-5.9	78.97	+3.01	( - )3.1
3	मानव निर्मित वस्त्र	42.51	43.09	-1.4	46.25	+7.33	( - )8.8
4	ऊन एवं ऊनी वस्त्र	0.0	3.08	-	3.14	+1.95	-
5	रेशम परिधान	1.88	1.66	-11.7	1.45	-12.65	( - )22.9
6	हथकरघा उत्पाद	3.34	3.23	-3.2	3.28	+1.55	( - )1.8
7	कालीन	11.30	10.57	-6.5	13.18	+24.69	( + )16.6
8	जूट उत्पाद	2.79	3.07	+10.0	3.61	+17.59	( + )29.4
9	कॉइर एवं कॉइर विनिर्माता	2.69	2.93	+8.9	2.99	+2.04	( + )11.2
	कुल वस्त्र एवं परिधान	300.87	268.68	-10.7	284.03	+5.71	( - )5.6

स्रोत: वाणिज्यिक खुफिया एवं सांख्यिकी महानिदेशक, कोलकाता

दौरान गिरती रही है। फिलेचर कच्चे रेशम के कोकून की कीमत अगस्त-सितंबर, 2017 में बढ़ गई, जैसा कि तालिका 6 में दिखाया गया है।

#### कपास एवं जूट

कच्चे कपास की कीमतें जून, 2017 और सितंबर, 2017 के बीच घरेलू एवं अंतरराष्ट्रीय बाजारों में उतार-चढ़ाव के कारण 4 प्रतिशत गिरीं और कच्चे कपास की कीमत

पर जीएसटी का कोई प्रभाव नहीं पड़ा। कच्चे जूट के मूल्य पर भी जीएसटी का कोई प्रभाव नहीं हुआ। जुलाई, 2017 में सूती और रेशमी धागे की आपूर्ति में कमी आई थी क्योंकि कई उपभोक्ता एजेंसियों (हथकरघा) ने जीएसटी के अंतर्गत अपना पंजीकरण नहीं कराया था। उन सभी का जीएसटी के तहत पंजीकरण अगस्त/सितंबर, 2017 में हो गया और उसके बाद से ही आपूर्ति भी बढ़ गई।

हथकरघा उत्पादों की कीमत उन पर लगने वाले जीएसटी के कारण 5 से 12 प्रतिशत बढ़ गई।

#### कपड़े पर जीएसटी के कारण वस्त्र व्यापार संगठनों/बुनकरों का विरोध/चिंता

खबर आई थी कि भारत भर के शहरों और कपड़ा क्लस्टरों के वस्त्र व्यापार संगठनों, पावरलूम बुनकरों, रेडीमेड परिधान इकाइयों आदि ने 1 जुलाई से 20 जुलाई, 2017

तालिका 4: वस्त्र एवं परिधान आयात

क्र.	वस्त्र उत्पाद/वस्तुएं	आयात ( आंकड़े करोड़ डॉलर में )					
		जून	जुलाई	कॉलम ( 3 ) से प्रतिशत बदलाव	अगस्त	कॉलम ( 4 ) से प्रतिशत बदलाव	कॉलम ( 3 ) से प्रतिशत बदलाव
( 1 )	( 2 )	( 3 )	( 4 )	( 5 )	( 6 )	( 7 )	( 8 )
1	रेडीमेड परिधान	4.913	5.077	( + )3.34	7.695	( + )51.56	( + )56.6
2	सूती वस्त्र	28.395	15.744	( - )44.55	26.820	( + )70.35	( + )5.5
3	मानव निर्मित वस्त्र	18.894	15.839	( - )16.17	18.177	( + )14.76	( - )3.8
4	ऊन एवं ऊनी वस्त्र	2.972	3.011	( + )1.31	3.961	( + )31.58	( - )33.3
5	रेशम परिधान	1.911	1.860	( - )2.70	2.092	( + )12.51	( + )9.5
6	हथकरघा उत्पाद	0.09	0.03	( - )62.47	0.08	( + )125.41	( - )11.1
7	कालीन	0.652	0.473	( - )27.38	0.711	( + )50.24	( - )9.0
8	जूट उत्पाद	0.723	2.097	( + )189.97	1.666	( - )20.56	( + )130.4
9	कॉइर एवं कॉइर विनिर्माता	0.05	0.06	( + )12.51	0.06	( + )0.47	( + )20
	कुल वस्त्र एवं परिधान	58.605	44.196	( - )24.59	61.262	( + )38.61	( + )4.45

स्रोत: वाणिज्यिक खुफिया एवं सांख्यिकी महानिदेशक, कोलकाता

तालिका 5: कच्चे रेशम के मूल्यों में विचलन

वस्तु	जीएसटी पूर्व	जीएसटी के उपरांत			
	( जून, 2017 )	जुलाई, 2017	कॉलम ( 2 ) की तुलना में वृद्धि/कमी	अगस्त, 2017	कॉलम ( 2 ) की तुलना में वृद्धि/कमी
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
कच्चे रेशम का उत्पादन ( टन )	5474	7447	(+)1973 (+36:)	9713	(+)4239 (+77:)
अनुमानित रोजगार सृजन (लाख व्यक्तियों में)	15.05	20.02	(+)4.97 (+33:)	26.25	(+)11.2 (+74:)

स्रोत: केंद्रीय रेशम बोर्ड, बेंगलूरु, नोट: रेशमकीट पालन अगस्त से आरंभ होता है और रेशम उत्पादन जुलाई से बढ़ने लगता है।

तक विरोध प्रदर्शन किए और धागे से लेकर कपड़े तथा जॉब वर्क इकाइयों पर जीएसटी समाप्त करने, मानव निर्मित रेशे/धागे, जॉब वर्क पर जीएसटी दर कम करने की मांग की। कपड़ा व्यापारियों और उद्योग के विरोध तथा असंतोष के कारण उत्पादन में अस्थायी मंदी आई क्योंकि कोई बाजार से उत्पाद नहीं उठा रहा था।

#### कुछ वस्त्र संबंधी वस्तुओं पर जीएसटी दरों में परिवर्तन का प्रभाव

वस्त्र संगठनों और कारोबारियों ने सरकार के सामने जीएसटी से जुड़े तमाम मसलों पर अपनी चिंताएं जताईं, जिनमें (अ) मानव निर्मित रेशे पर जीएसटी दर 18 से घटाकर 5 प्रतिशत या कम से कम 12 प्रतिशत करने (आ) कपड़े से जुड़े सभी प्रकार के जॉब वर्क पर जीएसटी समाप्त करने (इ) वस्त्र पर आयात शुल्क बढ़ाने (ई) हस्तशिल्प और हस्तनिर्मित हथकरघा उत्पादों को जीएसटी से मुक्त किए जाने आदि की मांग थी। उनके अनुरोध पर विचार करते हुए सरकार ने कपड़े की कुछ श्रेणियों/वस्तुओं पर जीएसटी दर कम कर दी (कपड़े के सभी प्रकार के जॉब वर्क पर जीएसटी 18 प्रतिशत से घटाकर 5 प्रतिशत कर दिया) मानव निर्मित रेशों के धागों पर जीएसटी 18 प्रतिशत से घटाकर 12 प्रतिशत कर दिया और असली

जरी को एचएस कोड हेडिंग 5605 के तहत लाते हुए उस पर जीएसटी 12 प्रतिशत से घटाकर 5 प्रतिशत कर दिया। इसके अलावा 20 लाख रुपये (जम्मू कश्मीर के अलावा विशेष श्रेणी वाले राज्यों में 10 लाख रुपये) से कम कुल वार्षिक कारोबार वाले सेवा प्रदाताओं को जीएसटी के अंतर्गत पंजीयन से छूट प्रदान कर दी गई चाहे वे कर योग्य सेवाएं एक राज्य से दूसरे राज्य में ही क्यों न दे रहे हों। 1.50 करोड़ रुपये तक वार्षिक कारोबार वाले अब तिमाही रिटर्न दाखिल कर सकते हैं और हर महीने इनपुट टैक्स क्रेडिट ले सकते हैं। 1.50 करोड़ रुपये तक सकल वार्षिक कारोबार वाले करदाताओं को वस्तुओं की आपूर्ति पर अग्रिम भुगतान प्राप्त करते समय जीएसटी देने की जरूरत नहीं है। ऐसे आपूर्तिकर्ताओं को केवल तभी जीएसटी देना होगा, जब वस्तुओं एवं सेवाओं की आपूर्ति की जाएगी। इससे छोटे सेवा प्रदाताओं पर अनुपालन का खर्च कम हो जाएगा। इन सभी कदमों से कपड़ा उद्योग को वैश्विक उत्पाद एवं मांग रुझानों के अनुरूप बढ़ावा मिलने की संभावना है।

व्यापारी एवं उद्योग संगठनों के अनुसार मानव निर्मित धागे पर जीएसटी 18 प्रतिशत से घटाकर 12 प्रतिशत करने और कपड़े पर 5 प्रतिशत करने से बुनकरों के पास

वापस नहीं होने वाले इनपुट टैक्स क्रेडिट का जमावड़ा घटेगा और कार्यशील पूंजी का प्रवाह बढ़ेगा। फिलहाल सांकेतिक राशि वापस किए जाने और 1 अप्रैल, 2018 से उसे ई-वॉलेट में समायोजित किए जाने से निर्यातकों की नकदी की समस्या का स्थायी समाधान हो जाएगा। निर्यात योग्य कपड़े के उत्पादन के लिए जरूरी सामग्री पर एडवांस ऑथराइजेशन, ईपीसीजी एवं ईओयू योजनाओं के जरिये छूट दिए जाने और विनिर्माता से व्यापारी को होने वाली आपूर्ति पर केवल 0.1 प्रतिशत शुल्क लगाए जाने से व्यापारी निर्यातकों के सामने आ रही समस्याएं हल हो जाएंगी। असली जरी को एचएस कोड हेडिंग 5605 के अंतर्गत लाकर उस पर जीएसटी की दर 12 प्रतिशत से घटाकर 5 प्रतिशत करने से उत्पादन को बढ़ावा मिलेगा और अधिक महिलाओं को रोजगार मिलेगा।

1.5 करोड़ रुपये तक सालाना कारोबार वाले छोटे एवं मझोले उद्यमियों (एसएमई) को तीन महीने में एक बार रिटर्न दाखिल करने तथा कर अदा करने की अनुमति देने के कारण और निर्यातकों को निर्यात के लिए माल छुड़वाते समय बॉण्ड एवं बैंक गारंटी पेश करने से छूट देने के कारण कारोबार करना आसान हो जाएगा। कुछ समस्याएं अब भी हैं, जिनसे मानव निर्मित रेशों से बनने

तालिका 6: कोकून की कीमतों में परिवर्तन ( रामनानरम कोकून बाजार )

वस्तु	जीएसटी पूर्व	जीएसटी के उपरांत					
	( जून, 2017 ) औसत मूल्य रु/किग्रा.	जुलाई, 2017	कॉलम ( 2 ) की तुलना में वृद्धि/कमी	अगस्त, 2017	कॉलम ( 2 ) की तुलना में वृद्धि/कमी	सितंबर, 2017	कॉलम ( 2 ) की तुलना में वृद्धि/कमी
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)
संकर प्रजाति का कोकून	387	344	(-)43 (-11:)	376	(-)11 (-3:)	363	(-)24 (-6:)
बाइवोल्टाइन	489	408	(-)81	459	(-)30 (-6:)	462	(-)27 (-6:)
फिलेचर कच्चा रेशम	3296	3248	(-)48	3255	(-)41 (-15:)	3488	(+)192 (+6:)

स्रोत: केंद्रीय रेशम बोर्ड, बेंगलूरु

वाले वस्त्र के उद्योग पर गंभीर प्रभाव पड़ेगा। ये समस्याएं हैं: (अ) मानव निर्मित धागे पर 18 प्रतिशत जीएसटी, (आ) वस्त्र आयात, (इ) जमा हुए इनपुट टैक्स क्रेडिट की वापसी की अनुमति नहीं मिलना, (ई) मालवहन पर 18 प्रतिशत जीएसटी, (उ) हस्तनिर्मित हथकरघा एवं हस्तशिल्प उत्पादों को जीएसटी के दायरे से छूट नहीं मिलना आदि।

#### निष्कर्ष

जहां तक वस्त्र उत्पादन पर जीएसटी के प्रभाव की बात है तो विस्कोस, पॉलिएस्टर जैसे वस्त्र उत्पादों की कीमतें जुलाई, 2017 में मामूली बढ़ीं और उसके बाद अगस्त, 2017 में घट गईं। किंतु मानव निर्मित धागे से बने कपड़ों की कीमतें उसी दौरान बढ़ गईं। उपरोक्त अवधि में कपड़ा उत्पादन भी कुछ कम हो गया। कपड़ा निर्यात जून-जुलाई, 2017 में 10.7 प्रतिशत घटा और उसके बाद अगस्त, 2017 में 6 प्रतिशत बढ़ गया। वस्त्र एवं परिधान आयात अगस्त, 2017 तक 38.61 प्रतिशत बढ़ गया और इसका कारण बाजार की ताकतों का प्रभाव भी हो सकता है तथा आयात शुल्क में कमी भी हो सकती है। इससे प्रतीत होता है कि आयात शुल्क को इस तरह बढ़ाया जाना चाहिए कि आयातित वस्त्र उत्पादों की लागत भारत में बन रहे वस्त्र उत्पादों की लागत के बराबर ही रहे। क्षेत्र विशेष के आंकड़े बताते हैं कि उपरोक्त अवधि में रेशम उत्पादन तथा उससे मिलने वाले रोजगार में वृद्धि हुई। इससे पता चलता है कि जीएसटी के क्रियान्वयन के समय कपड़ा उद्योग में मंदी आई, लेकिन दीर्घावधि में जीएसटी उत्पादन, निर्यात तथा रोजगार सृजन की दृष्टि से कपड़ा उद्योग की वृद्धि की गति बढ़ाएगा। □

## देश भर में 412 स्थानों पर चाइल्ड लाइन सेवाएं शुरू

भारत सरकार ने किशोरवय न्याय (बच्चों का देखरेख एवं संरक्षण) अधिनियम 2015 (जेजे अधिनियम) लागू कर दिया है। सरकार समेकित बाल विकास योजना के अंतर्गत एक केंद्र प्रायोजित योजना बाल संरक्षण सेवाएं शुरू कर रही है जिसका लक्ष्य जेजे अधिनियम के अंतर्गत आने वाले संवेदनशील बच्चों के लिए सांस्थानिक और संस्थेतर सुरक्षा चक्र प्रदान करना है।

यह सेवा एक समर्पित टॉल फ्री नंबर 1098 के जरिये उपलब्ध होगी जो कि संकट में घिरे बच्चों या उनकी तरफ से वयस्कों के द्वारा भारत में कहीं भी प्रयोग की जा सकेगी। इस समय देश में 412 विभिन्न स्थानों पर चाइल्ड लाइन सेवाएं सक्रिय हैं। साथ ही विभिन्न स्थानों पर चाइल्ड हेल्प डेस्क भी संचालित किये जा रहे हैं जिनके माध्यम से गत तीन वर्ष में प्राप्त शिकायतों का विवरण निम्नलिखित है।

वर्ष	2014-15	2015-16	2016-17	2017-18 नवंबर 2017 तक	कुल
कुल	134226	171257	211217	153138	669838

# SARVODAYA IAS

## भारतीय अर्थव्यवस्था

by

# A.K.Arun

### New Batch Starts

#### Pre - Cum Mains

26<sup>th</sup> Feb 3:30 pm

#### Pre Exclusive

26<sup>th</sup> Feb 11:00 am

303, TOP FLOOR BHANDARI HOUSE, MUKHERJEE NAGAR, DELHI-09

9773-71-72-00, 8130-953-963

## स्मार्ट फ्रेट ऑपरेशन ऑप्टिमाइजेशन एंड रियल टाइम इन्फॉर्मेशन (स्फूर्ति)

यातायात के प्रवाह को योजनाबद्ध बनाने और मालदुलाई के काम को यथेष्ट स्तर तक पहुंचाने में मदद के इरादे से रेल मंत्रालय ने माल प्रबंधकों के लिए बड़ी डिजिटल पहल करते हुए स्मार्ट फ्रेट ऑपरेशन ऑप्टिमाइजेशन एंड रियल टाइम इन्फॉर्मेशन (स्फूर्ति) ऐप पेश की है, जिसमें भौगोलिक सूचना प्रणाली (जीआईएस) के व्यू और डैशबोर्ड का प्रयोग करते हुए माल दुलाई के कारोबार की निगरानी और प्रबंधन की सुविधा मौजूद है। स्फूर्ति एप्लिकेशन की प्रमुख विशेषताएं निम्न प्रकार से हैं:

- इस एप्लिकेशन से भौगोलिक सूचना प्रणाली जीआईएस व्यू पर मालगाड़ियों की आवाजाही का पता लगाया जा सकता है।
- एक ही जीआईएस व्यू में क्षेत्रों/मंडलों/प्रभागों में यात्री एवं माल गाड़ियों का पता लगाया जा सकता है।
- मालदुलाई के कारोबार पर नजर रखी जा सकती है।
- क्षेत्रीय/मंडलीय यातायात का तुलनात्मक विश्लेषण हो सकता है।

- नए यातायात और गंवाए गए यातायात का विश्लेषण हो सकता है।
- यह ऐप मालदुलाई से संबंधित सभी संपत्तियों का एक ही विंडो में सिंहावलोकन करने की सुविधा प्रदान करती है।
- भूस्थानिक व्यू के साथ रिक की आरंभ से अंत तक आवाजाही को दिखाती है।
- रोजाना के प्रदर्शन का मूल्यांकन करने के लिए इंटरचेंज बिंदुओं पर संभावित यातायात दिखाती है।
- माल की चढ़ाई और दुलाई से संबंधित संपत्तियों के उपयोग के मामले में प्रत्येक क्षेत्र और मंडल का प्रदर्शन देखा जा सकता है।
- सेक्शन, मंडल और क्षेत्रों में सेक्शनवार प्रदर्शन की निगरानी से यातायात का मार्ग तय करने में मदद मिलेगी।
- फ्रेट टर्मिनल और साइडिंग की बेहतर निगरानी हो सकेगी ताकि रिक में वृद्धि सुनिश्चित हो सके।

## सांसद क्षेत्र विकास योजना 12वीं पंचवर्षीय योजना के बाद भी जारी

प्रधानमंत्री की अध्यक्षता में आर्थिक मामलों की मंत्रिमंडलीय समिति ने सांसद स्थानीय क्षेत्र विकास (एमपीलैड) योजना को 14वें वित्त आयोग के अंत तक अर्थात् 31.03.2020 तक जारी रखने की मंजूरी दे दी है। योजना के तहत अगले तीन वर्ष तक 3,950 करोड़ रुपये का वार्षिक आवंटन होगा और कुल व्यय 11,850 करोड़ रुपये होगा। इसके अलावा स्वतंत्र एजेंसियों द्वारा निगरानी के लिए और राज्य/जिला अधिकारियों के क्षमता निर्माण/प्रशिक्षण के लिए हर वर्ष 5 करोड़ रुपये का आवंटन भी किया जाएगा।

एमपीलैड योजना के लिए धन आवश्यक दस्तावेज प्राप्त होने

पर तथा एमपीलैड्स संबंधी दिशानिर्देशों के प्रावधानों के अनुसार नोडल जिला अधिकारियों को जारी किया जाएगा। एमपीलैड योजना के अंतर्गत स्थानीय आवश्यकताओं के अनुरूप टिकाऊ संपत्तियों जैसे पेयजल, शिक्षा, जन स्वास्थ्य, स्वच्छता एवं सड़क आदि के अनुरूप टिकाऊ संपत्तियों के निर्माण से पूरे देश की जनता को लाभ होगा। एमपीलैड योजना केंद्रीय योजना है, जो 1993-94 में आरंभ की गई थी। योजना के आरंभ से लेकर अगस्त, 2017 तक 44,929.17 करोड़ रुपये के कुल 18,82,180 कार्यों को एमपीलैड्स कोष से स्वीकृति मिल चुकी है।

## प्रमुख क्षेत्रों में एफडीआई नीति बनी और भी उदार

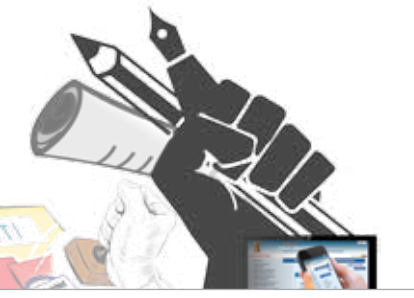
प्रधानमंत्री की अध्यक्षता में केंद्रीय मंत्रिमंडल ने प्रत्यक्ष विदेशी निवेश (एफडीआई) नीति में कई संशोधनों को मंजूरी दे दी है। उनका उद्देश्य एफडीआई नीति को उदार तथा सरल बनाना है ताकि देश में कारोबार करना सुगम हो जाए। बदले में इससे देश में अधिक एफडीआई आएगा, जिससे निवेश, आय एवं रोजगार में वृद्धि होगी। संशोधनों के प्रमुख बिंदु इस प्रकार हैं:

- एकल ब्रांड खुदरा व्यापार के लिए स्वतः (ऑटोमैटिक) 100 प्रतिशत एफडीआई।
- निर्माण क्षेत्र में भी 100 प्रतिशत स्वतः एफडीआई।
- विदेशी विमानन कंपनियों को मंजूरी के जरिये एयर इंडिया में 49 प्रतिशत तक निवेश की अनुमति।
- एफआईआई/एफपीआई को प्राथमिक बाजार के जरिये पावर एक्सचेंजों में निवेश की अनुमति।
- एफडीआई नीति में 'चिकित्सा उपकरणों' की परिभाषा बदली गई।

प्रत्यक्ष विदेशी निवेश (एफडीआई) आर्थिक वृद्धि का प्रमुख वाहक और देश के आर्थिक विकास के लिए ऋण से इतर धन का स्रोत है। सरकार ने एफडीआई के लिए निवेशकों के अनुकूल नीति बनाई है, जिसके तहत अधिकतर क्षेत्रों/गतिविधियों में स्वतः मार्ग से 100 प्रतिशत तक एफडीआई की अनुमति है। हाल ही में सरकार ने रक्षा, निर्माण विकास, बीमा, पेंशन, अन्य वित्तीय सेवाओं, संपत्ति पुनर्गठन कंपनियों, प्रसारण, नागर विमानन, औषधि, ट्रेडिंग जैसे कई क्षेत्रों में एफडीआई नीति को उदार बनाया है।

सरकार द्वारा किए गए उपायों के कारण देश में एफडीआई की आवक बढ़ी है। वित्त वर्ष 2014-15 में कुल 45.15 अरब डॉलर का एफडीआई आया, जबकि 2013-14 में 36.05 अरब डॉलर ही आए थे। 2015-16 में देश को कुल 55.46 अरब डॉलर का एफडीआई हासिल हुआ। वित्त वर्ष 2016-17 में 60.08 अरब डॉलर का कुल एफडीआई आया है, जो अब तक की सबसे अधिक राशि है। □





## सुशासन व राज्यों की शिकायत निवारण प्रणाली

गोविन्द कुमार झा  
शिवाजी त्रिपाठी



देश के विभिन्न राज्यों द्वारा जनशिकायत निवारण के लिए एक प्रणाली तो विकसित कर ली गयी किंतु इनके क्रियान्वयन के स्तर पर मौजूद कई कमियों के कारण यह अपेक्षित लाभ से दूर हैं। विभिन्न राज्यों में विभिन्न मॉडल हैं किंतु सभी जगह समस्याएं लगभग समान ही हैं। बिहार, उत्तर प्रदेश और झारखण्ड जैसे निम्न साक्षरता वाले राज्यों में जनता द्वारा शिकायत दर्ज करने के लिए तीसरे व्यक्ति का सहारा लेना पड़ता है, जिस वजह से निःशुल्क दायर की जा सकने वाली शिकायत के लिए उन्हें पैसे देने पड़ते हैं

**प्र**धानमंत्री द्वारा वर्ष 2016 में लाल किले की प्राचीर से दिए गए भाषण में यह कहा गया था कि 'वर्तमान भारत में शासन नहीं सुशासन तथा स्वराज्य को सुराज्य में बदलने की आवश्यकता है।' शासन को चलाने वाले प्रशासन का जनता के प्रति उत्तरदायी होना एवं सरकारी सेवाओं की डिलीवरी तय समय सीमा में करना ही सुशासन की प्रथम शर्त है। शिकायत निवारण तंत्र का मजबूत ढांचा एवं उसका व्यवहारिक क्रियान्वयन इस पूरी प्रक्रिया की सबसे अहम कड़ी है।

आजादी के बाद प्रशासन की औपनिवेशिक मानसिकता, जिसमें सरकारी सेवाओं एवं योजनाओं को जनता तक पहुंचाना सरकारी कृपा माना जाता है, को समाप्त करने के लिए ही शिकायत निवारण तंत्र को मजबूत किया जाना जरूरी है। इसी उद्देश्य को ध्यान में रखते हुए केंद्र सरकार ने शिकायत निवारण तंत्र प्रणाली को लेकर कई नए कदम उठाए, किंतु वर्तमान भूमंडलीकृत विश्व में मात्र केंद्र द्वारा ऐसी प्रणाली विकसित करने से कुछ नहीं होगा, राज्यों का भी इसमें प्रतिभागी होना आवश्यक है। इसी क्रम में कई राज्यों द्वारा एक जनोन्मुख एवं सशक्त शिकायत निवारण तंत्र का विकास किया गया है। चाहे वह मध्य प्रदेश का लोकसेवा गारंटी अधिनियम हो या उत्तर प्रदेश का जन सुनवाई पोर्टल, सभी प्रयास इसी दिशा में हैं कि किस प्रकार शासन को जनता द्वारा एवं जनता के लिए बनाया जाए।

मूल रूप से भारत में वर्ष 1988 में लोक शिकायत निदेशालय की स्थापना के

साथ केंद्र स्तर पर विभागीय शिकायतों के निपटारे का कार्य आरंभ हुआ। आज के अधिकार संपन्न व प्रबुद्ध नागरिकों की सरकार से अपेक्षाएं बढ़ गईं, जिस वजह से राज्य स्तर पर भी एक सशक्त शिकायत निवारण तंत्र की आवश्यकता महसूस हुई। इसी को देखते हुए देश के विभिन्न राज्यों ने इस दिशा में प्रयास आरंभ किए, जिसमें कुछ राज्यों द्वारा बनाया गया तंत्र एक मॉडल बनकर उभरा। आगे इस लेख में कुछ राज्यों की शिकायत निवारण प्रणाली का उल्लेख किया गया है।

### मध्यप्रदेश

मध्य प्रदेश में वर्तमान सरकार ने सुशासन को सर्वोच्च प्राथमिकता में रखा है। इस प्राथमिकता की पूर्ति हेतु आम जनता को अधिक आसानी से शासकीय सेवाएं देने तथा उनकी शिकायतों के त्वरित निराकरण की दिशा में कई कदम उठाए हैं, जिनमें सबसे प्रमुख मध्य प्रदेश लोक सेवा गारंटी अधिनियम-2010 है। यह कानून इतना लोकप्रिय हुआ कि इसका अनेक प्रदेशों ने भी अनुकरण किया। इस कानून को संयुक्त राष्ट्र संघ ने लोक सेवा प्रदाय की श्रेणी में पुरूस्कृत किया। इस अधिनियम के दायरे में अभी तक लगभग 25 से ऊपर विभागों की करीब 200 सेवाओं को लाया गया है। जिनमें अधिकांश शिकायतों हेतु ऑनलाइन आवेदन भी किए जा सकते हैं। इसी वजह से लोक सेवा गारंटी अधिनियम के सफल क्रियान्वयन हेतु मध्य प्रदेश को वर्ष 2013 में स्कॉच अवार्ड तथा वर्ष 2014 में स्टेट ई-गवर्नेंस अवार्ड प्रदान किया गया।

## सेवोत्तम क्या है?

**से**वोत्तम हिंदी शब्दों सेवा और उत्तम का संयोग है जिसका मतलब उत्तम सेवा अर्थात् सेवाओं में उत्कृष्टता लाना है। सेवोत्तम मॉडल का विकास अंतरराष्ट्रीय स्तर पर सर्वोत्तम परिपाटियों, हितधारकों से परामर्श और वैधता के अध्ययन के बाद विशेषज्ञों की मदद से किया गया था। इसमें मूल रूप से तीन मॉड्यूल हैं— नागरिक अधिकार पत्र, लोक शिकायत समाधान प्रणाली और सेवा डिलीवरी क्षमता। प्रत्येक मॉड्यूल को आगे तीन कसौटियों और 11 तत्वों के आधार पर विभाजित किया गया है। यह ढांचा सरकारी विभागों को अपनी लोक सेवा डिलीवरी सुधारने में मदद करता है।

### प्रायोगिक परियोजना के रूप में सेवोत्तम

शुरू में सेवोत्तम ढांचा जनता से व्यापक रूप से जुड़े सरकार के 10 विभागों में अप्रैल 2009 से जून 2010 के दौरान लागू किया गया था। ये विभाग हैं - डाक विभाग, सीबीईसी, सीबीडीटी, रेलवे, पासपोर्ट

कार्यालय, पेंशन, खाद्य प्रसंस्करण, कारपोरेट मामले, केन्द्रीय विद्यालय और ईपीएफओ। इन सभी संगठनों ने प्रायोगिक जगहों में मानकों की घोषणा की और उन्हें कार्यान्वित किया। इस परियोजना का विस्तार अब सरकार के 62 मंत्रालयों में कर दिया गया है।

### सेवोत्तम की कार्य प्रणाली

सेवोत्तम के सात चरण हैं। इनके तहत उन सभी सेवाओं को परिभाषित किया जाता है जो कोई विभाग उपलब्ध कराता है तथा ग्राहकों की पहचान करता है। प्रत्येक सेवा के लिए मानक और मापदंड निर्धारित करता है। निर्धारित मापदंडों पर खरा उतरने की क्षमता का विकास करता है। मानक हासिल करने के लिए कार्य करता है एवं निर्धारित मानकों के आधार पर कार्यनिष्पादन की निगरानी करता है। स्वतंत्र तंत्र के जरिए प्रभाव का मूल्यांकन करता है तथा निगरानी एवं मूल्यांकन परिणामों के आधार पर निरंतर सुधार करता है। सेवोत्तम अनुवर्ती शिकायत समाधान प्रणाली के सात चरण इस प्रकार हैं- अच्छी तरह स्थापित

शिकायत प्राप्ति प्रणाली, सभी उपभोक्ताओं के लिए अनुकूल, उसका व्यापक प्रचार, समय पर पावती देना, समाधान के लिए समय सीमा, समाधान के लिए की गई कार्रवाई का संचार, अपील का मंच और प्रणालीगत सुधार के लिए शिकायत की आशंका वाले क्षेत्रों का विश्लेषण।

सेवोत्तम मॉडल की गुणवत्ता को सुधारने के व्यापक उद्देश्य के साथ विकसित किया गया है। देश में सार्वजनिक सेवा वितरण मॉडल के तीन घटक हैं-

- प्रथम घटक, प्रभावी चार्टर कार्यान्वयन की आवश्यकता साथ ही नागरिकों को बेहतर जानकारी देना और बेहतर सेवाओं की मांग करने के लिए उन्हें सशक्त बनाना।
- दूसरा घटक, 'लोक शिकायत निवारण' के लिए एक अच्छी शिकायत निवारण की आवश्यकता है।
- तीसरा घटक, एक्सीलेन्स इन सर्विस डिलिवरी।

मध्य प्रदेश सरकार ने लोक शिकायत प्रणाली के बेहतर निष्पादन के लिए पब्लिक-प्राइवेट पार्टनरशिप को भी अपनाया। साथ ही सी-एम हेल्पलाइन, पंचायत-महापंचायत, जन-दर्शन, सुशासन संस्थान, समाधान पोर्टल, ई-भुगतान व्यवस्था आदि को भी कई स्तरों पर लागू किया गया है।

### सी-एम हेल्पलाइन

मध्य प्रदेश में यह अपनी तरह की हेल्पलाइन है जो मुख्यमंत्री व नागरिकों में समन्वय करती है। इसकी शुरुआत 2014 में हुई। यह एक कॉल सेंटर के माध्यम से कार्य करती है। प्रदेश भर के सब सरकारी संस्थान व अन्य को इसके प्रति उत्तरदायी बनाया गया है। मध्य प्रदेश में सभी सुखी हों, निरोगी हों, सबका कल्याण हो, यही शासन व्यवस्था का ध्येय है। इसी की पूर्ति के लिए प्रदेश में सी-एम हेल्पलाइन 181 प्रारंभ की गई है। प्रदेश की सुशासन व्यवस्था को अधिक चुस्त-दुरुस्त और जनहित में सक्रिय करने के लिए शुरू की गई यह हेल्पलाइन

देश में अपने तरह की अनूठी हेल्पलाइन है और इससे प्रदेश के विभिन्न विभागों के तेरह हजार अधिकारी-कर्मचारियों को जोड़ा गया है, जो इस हेल्पलाइन से प्राप्त समस्याओं का निराकरण करेंगे। 2014 में शुरू की गई हेल्पलाइन 181 में अब तक 45 लाख से ज्यादा शिकायतें पहुंचीं, जिनमें से नब्बे फीसदी का समाधान होना बता दिया गया।

जनशिकायतों के निवारण के लिए शिवराज सिंह चौहान ने सी-एम हेल्पलाइन 181 के रूप में अभिनव पहल की है। यह कॉल सेंटर सुबह 7 बजे से रात्रि 10 बजे तक काम करता है। इसमें प्रतिदिन लगभग 40 हजार कॉल प्राप्त कर संबंधितों को निराकरण के लिए भेजी जाती है।

### समाधान ऑनलाइन

यह कार्यक्रम पूरे मध्य प्रदेश में प्रत्येक माह के प्रथम मंगलवार को होता है। कार्यक्रम के प्रारंभ से और अभी तक के ज्ञात आंकड़ों के अनुसार लगभग 3850 प्रकरण चयनित हुए, जिसमें लगभग 95 प्रतिशत मामलों का

निराकरण कर दिया गया। समाधान ऑनलाइन की लोकप्रियता से विगत माहों में शिकायतों की संख्या तथा उनके निराकरण की संख्या बढ़ी है।

### उत्तर प्रदेश

उत्तर प्रदेश सरकार द्वारा जन सुनवाई पोर्टल जो सूचना तकनीक का प्रयोग कर सुशासन के उद्देश्यों की प्राप्ति हेतु उत्तर प्रदेश सरकार द्वारा विकसित 'ई-संवाद' का एक समन्वित शिकायत निवारण प्रणाली है। इस पोर्टल की सबसे मुख्य विशेषता यह है कि इसमें नागरिकों द्वारा किसी भी समय शिकायतों को ऑनलाइन दर्ज एवं ट्रैक किया जा सकता है तथा इसमें विभिन्न माध्यमों से प्राप्त शिकायतें एक ही पोर्टल पर उपलब्ध हो सकेंगी। इस पोर्टल पर अभी तक लगभग 48 लाख शिकायतें दर्ज करायी गयीं, जिनमें से लगभग 45 लाख शिकायतों का निस्तारण कर दिया गया, जिसका अर्थ है कि यह पोर्टल लगभग 94 प्रतिशत की सफलता रेट से कार्य कर रहा है।

इस पोर्टल के अतिरिक्त हाल ही में उत्तर प्रदेश के नए मुख्यमंत्री योगी आदित्यनाथ ने भी मुख्यमंत्री हेल्प लाइन की शुरुआत करने की घोषणा की है। साथ ही नयी सरकार ने वर्ष 2018 के प्रारंभ में ही 1000 सीटों की क्षमता वाले 'ग्रीवांस सेल' को लखनऊ में स्थापित करने का प्रस्ताव पास किया है, जिसके माध्यम से स्थानीय स्तर पर किए जा रहे लोक कार्यों के संबंध में शिकायत की जा सकेगी। इस हेल्पलाइन की सबसे बड़ी विशेषता यह होगी कि यह शिकायत निवारण के बाद शिकायतकर्ता को फोन कर के फीडबैक भी प्राप्त करेगा।

## बिहार

बिहार सरकार द्वारा सर्व साधारण की शिकायतों का एक निश्चित समय-सीमा में समाधान कराने के उद्देश्य से 5 जून 2016 से पूरे राज्य में बिहार लोक शिकायत निवारण अधिनियम लागू किया गया है। इस कानून के अंतर्गत सभी आवेदकों को 60 दिनों में शिकायतों की सुनवाई, उनके निवारण का अवसर तथा उस पर निर्णय की सूचना प्राप्त होने का कानूनी अधिकार प्राप्त हो गया है। इस अधिनियम ने पारदर्शिता के मामले में काफी बेहतर कार्य किया है। इस पोर्टल के माध्यम से परिवादी स्वयं या विभिन्न नागरिक समूहों द्वारा अपनी शिकायत दर्ज करा सकते हैं। इस पोर्टल में शिकायतकर्ताओं की सुविधा हेतु दायर किए जाने वाले विषयों की सूची लोक शिकायत प्राप्ति केंद्रों एवं वेबसाइट पर उपलब्ध करायी जाती है।

विगत 1 वर्ष में लगभग 1.50 लाख से अधिक व्यक्ति पेयजल, सफाई, शौचालय निर्माण, बिजली संबंधी मामले, शिक्षा, स्वास्थ्य जैसे मुद्दों से जुड़ी कल्याणकारी

कार्यक्रमों के संबंध में अपनी समस्याओं के समाधान हेतु शिकायतों को इस अधिनियम के तहत दर्ज करा चुके हैं। आंकड़ों पर गौर करें तो लगभग 2 लाख 60 हजार शिकायतें दर्ज हुईं, जिनमें से 2 लाख 20 हजार से अधिक शिकायतों का निवारण कर दिया गया। बिहार के मुख्यमंत्री द्वारा कई बार योजनाओं की निगरानी एवं उनसे जुड़ी शिकायतों के क्रियान्वयन के संबंध में अपने विचार दिए जाते रहे हैं, ऐसा ही एक वक्तव्य उनके द्वारा जमुई जिले में दिया गया था, जिसमें उन्होंने कहा था कि "हमारा उद्देश्य सिर्फ पटना में बैठकर नहीं बल्कि क्षेत्रों में जाकर धरातल पर विकास कार्यों की समीक्षा करने की है और हम क्षेत्र में जाकर देखते भी हैं कि योजना का क्रियान्वयन किस प्रकार से हुआ है और उसे लागू करने में क्या कठिनाई आई या उसका क्या प्रभाव पड़ा।"

## झारखंड एवं छत्तीसगढ़

झारखंड एवं छत्तीसगढ़ राज्यों का गठन वर्ष 2000 में किया गया। दोनों ही राज्यों में साक्षरता एवं आर्थिक समृद्धता का स्तर निम्न ही है, किंतु दोनों प्रदेशों में स्थापित वर्तमान सरकारों के प्रयास से वहां की जनता के लिए शिकायत निवारण तंत्र की स्थापना की गयी। झारखंड में वर्ष 2016 में पोर्टल का शुभारंभ मुख्यमंत्री द्वारा किया गया, जनता अपनी शिकायत झारखंड शिकायत पोर्टल जनसंवाद पर ऑनलाइन दर्ज करा सकती है।

वही छत्तीसगढ़ इस मामले में एक कदम आगे बढ़ गया, छत्तीसगढ़ देश के ऐसे राज्यों में से एक है जिसमें संबंधित मंत्री स्वयं कॉल के माध्यम से शिकायतों को सुनते हैं तथा निवारण के लिए जरूरी दिशा-निर्देश भी देते हैं। छत्तीसगढ़ में जन सुनवाई के लिए सभी

27 जिलों को वीडियो कॉन्फ्रेंसिंग से भी जोड़ा गया है।

## गुजरात

पूरे देश में सुशासन एवं विकास का अग्रणी राज्य गुजरात में अन्य राज्यों की अपेक्षा पहले ही जनशिकायत निवारण हेतु एक प्रणाली विकसित कर ली गयी थी। गुजरात में वर्ष 2003 में शुरू किए गए *स्वागत ऑनलाइन कार्यक्रम* के तहत आम नागरिकों की ओर से प्रस्तुत शिकायतों के संबंध में तहसील एवं जिला प्रशासन तंत्र के अधिकारियों और संबंधित विभाग के सचिव सहित राज्यस्तरीय अधिकारियों की मौजूदगी में प्रतिमाह चौथे गुरुवार को मुख्यमंत्री जनशिकायतों का निबटारा करते हैं। सार्वजनिक सेवाओं के प्रदान में अपनी भूमिका में परिवर्तन लाने के लिए 'स्वागत' ने प्रतिष्ठित 'संयुक्त राष्ट्र लोक सेवा पुरस्कार' जीता।

## राजस्थान

*राजस्थान सम्पर्क* जन सामान्य की शिकायतों को दर्ज करने और समस्याओं का निराकरण पाने का अभिनव प्रयास है। इस पर जनता को निम्नलिखित सुविधाएं मिलेंगी:

1. बिना कार्यालय में उपस्थित हुए समस्याओं को ऑनलाइन दर्ज करने की सुविधा।
2. पंचायत समिति एवं जिला स्तर पर राजस्थान सम्पर्क केन्द्रों पर निःशुल्क रूप से शिकायतों को दर्ज कराने की सुविधा।
3. सिटीजन कॉल सेंटर (181) पर फोन के माध्यम से शिकायतों को दर्ज कराने व उसकी सूचना प्राप्त करने की निःशुल्क सुविधा।

राजस्थान सरकार द्वारा नागरिक केन्द्रित प्रशासन को सशक्त करने हेतु पारदर्शी नागरिक सेवा वितरण को सुनिश्चित करने हेतु *राजस्थान संपर्क* नामित एक परियोजना को लागू किया गया है। नागरिकों के लिए उचित सेवा सुनिश्चित करने के लिए एक नए प्रयास के रूप में, *राजस्थान संपर्क* नामित एक परियोजना को आईटी और संचार विभाग के माध्यम से लागू किया गया है।

## तमिलनाडु

तमिलनाडु राज्य में चल रही योजनाओं को एक ही वेब पोर्टल पर लाया गया तथा उस पोर्टल को ही शिकायत निवारण प्रणाली से जोड़ा गया है। साथ ही शिकायतकर्ता इसी



वेब पोर्टल से जुड़े सी-एम सेल वर्चुअल पोर्टल पर अपनी शिकायत दर्ज करा सकते हैं एवं अपनी दर्ज की गयी पूर्व शिकायतों को ट्रैक भी कर सकते हैं। इस वेब पोर्टल को केंद्र स्टार पर मौजूद शिकायत निवारण विभाग से भी जोड़ा गया है जिससे लोग केंद्र स्तर की प्रणाली और राज्य स्तर की प्रणाली को देख एवं समझ सके। तमिलनाडु राज्य के सी-एम सेल पर प्रतिदिन लगभग 23 हजार शिकायतें आती हैं जो विभिन्न समस्याओं से जुड़ी होती हैं। एक शिकायत के निपटारे में औसत ढाई दिन लगते हैं जो अन्य राज्यों से काफी बेहतर है। शिकायत निपटान की सफलता के प्रतिशत के मामले में तमिलनाडु कई उत्तर भारतीय राज्यों से बेहतर दिखाई पड़ता है। हाल ही में तमिलनाडु प्रान्त से लगे केंद्र शासित राज्य पुडुचेरी के निवासियों ने वहां के उपराज्यपाल एवं मुख्यमंत्री से उनके क्षेत्र में चलने वाली योजनाओं की साप्ताहिक समीक्षा के लिए उपस्थित होने के लिए प्रतिवेदन दिया गया, जो लोगों की शिकायत निवारण के संबंध में जागरूकता को दर्शाता है।

### आंध्र प्रदेश

आंध्र प्रदेश राज्य में शिकायत निवारण प्रणाली को वर्ष 2008 से ही मजबूत किया जाने लगा था जिसका पहला कदम जिला स्तर पर कर प्रणाली से जुड़े मामलों को लेकर ई-परिशकारम पोर्टल को लॉन्च करके शुरू किया गया था। इस पोर्टल से राजस्व, पुलिस, आवास, भूजल, सिंचाई, मत्स्य पालन, श्रम, उद्योग, समाज कल्याण, नगर निगम, चिकित्सा और स्वास्थ्य, बिजली और अन्य विभाग जुड़े हुए हैं। इसके अतिरिक्त वर्तमान मुख्यमंत्री द्वारा जनता से शिकायत लेने के लिए पोर्टल [www.meeekosam.ap.gov.in](http://www.meeekosam.ap.gov.in) शुरू किया गया है। यह पोर्टल एक मंच होगा जहां लोग स्थानीय समस्याओं की रिपोर्ट कर सकते हैं, सुझाव दे सकते हैं और तस्वीरों और दस्तावेजों को पोस्ट कर सकते हैं। पोर्टल आधार संख्या के माध्यम से शिकायत रिकॉर्ड करेगा। इसका उपयोग करके, लोग अपने आवेदन की प्रगति को ट्रैक कर सकते हैं। एक बार शिकायत दर्ज हो जाने के बाद, शिकायतकर्ता को एसएमएस या ई-मेल के माध्यम से एक स्लिप प्राप्त होगी। सरकार शिकायत पंजीकृत, ट्रैक और

संबंधित विभाग को भेज दी जाएगी। आन्ध्र प्रदेश में राज्य सरकार द्वारा अपने विभागों की भी रैंकिंग जारी की जाती है जिससे उनके जनता की शिकायत निपटान की स्थिति का पता चलता है।

### कर्नाटक

कर्नाटक सरकार द्वारा ई-जनस्पंदन नामक पोर्टल के माध्यम से राज्य सरकार से जुड़ी शिकायतों का निवारण किया जाता है। जनस्पंदन सेल की स्थापना कार्मिक और प्रशासनिक सुधार विभाग (डीपीआर) के अंतर्गत की गयी। जनस्पंदन को डीपीआर के दिशानिर्देश के अंतर्गत सभी जिलों में एक साथ शुरू किया गया।

### हेल्पलाइन

लोक शिकायत और निवारण मॉड्यूल (पीजीआरएम), जिसे हेल्पलाइन भी कहा जाता है। जो वर्तमान में कर्नाटक राज्य में 213 शहरी स्थानीय निकायों (यूएलबी) में

**कर्नाटक सरकार के द्वारा ई-जनस्पंदन नामक पोर्टल के माध्यम से राज्य सरकार से जुड़ी शिकायतों का निवारण किया जाता है। जनस्पंदन सेल की स्थापना कार्मिक और प्रशासनिक सुधार विभाग ( डीपीआर ) के अंतर्गत की गयी।**

संचालित है यह कर्नाटक राज्य के पांच सुधारों में से एक है जिसे वर्तमान में लागू किया जा रहा है। हेल्पलाइन कर्नाटक सरकार (जीओसी) के नगर सुधार कार्यक्रम (एमआरपी) का हिस्सा है।

### गोवा

गोवा राज्य में सार्वजनिक शिकायतों के राज्य निदेशालय ने सार्वजनिक शिकायत निवारण और निगरानी प्रणाली को लोक शिकायतों से निपटने में निगरानी प्रक्रियाओं के लिए एक समान और व्यवस्थित दृष्टिकोण प्राप्त करने के उद्देश्य से लॉन्च किया गया। यह प्रणाली वेबसाइट [www.grievances.goa.gov.in](http://www.grievances.goa.gov.in) पर उपलब्ध है, जहां नागरिक अपनी शिकायतों को पंजीकृत कर सकते हैं और कहीं भी और कभी भी (24x7) इंटरनेट का इस्तेमाल कर प्रगति की जांच कर सकते हैं।

### पूर्वोत्तर राज्यों में शिकायत निवारण तंत्र

• पूर्वोत्तर राज्यों में शिकायत निवारण को केंद्र सरकार द्वारा उत्तर पूर्वी क्षेत्रीय

विकास मंत्रालय के अंतर्गत विनियमित किया जाता है।

- मेघालय राज्य द्वारा [megpgrams.gov.in](http://megpgrams.gov.in) के माध्यम से ऑनलाइन शिकायत निवारण प्रणाली को संचालित किया जा रहा है नागरिक अपनी शिकायतें ऑनलाइन क्लिक करके मेनू पर दाखिल कर सकते हैं। शिकायत का सफल पंजीकरण होने पर एक यूनिक पंजीकरण संख्या के साथ एक स्लिप मिलेगी, जो एक एसएमएस के रूप में शिकायतकर्ता को प्राप्त होगा। इस पंजीकरण संख्या का उपयोग उसकी शिकायतों की स्थिति, अनुस्मारक भेजने के लिए और कार्रवाई की स्थिति को देखने के लिए किया जा सकता है।
- अरुणाचल प्रदेश में योजना और निगरानी प्रक्रिया को स्कीम मैनेजमेंट सिस्टम (एसएमएस) सॉफ्टवेयर को लॉन्च कर ऑनलाइन कर दिया गया। यह सॉफ्टवेयर वार्षिक संचालन योजना और बजट की त्वरित तैयारी के लिए बेहतर रूप में काम करेगी जबकि लागत में उतार-चढ़ाव की जांच के लिए परियोजनाओं को समय पर कार्यान्वित करके भ्रष्टाचार और निधियों का दुरुपयोग रोकने के लिए पारदर्शिता को सुनिश्चित किया जाएगा। यह सॉफ्टवेयर परियोजना प्रबंधन, वार्षिक योजना, तीसरे पक्ष की निगरानी और फाइल प्रबंधन जैसे बहुमुखी मॉड्यूल प्रदान करता है।

### राज्यों में जनशिकायत निवारण प्रणाली की सीमाएं

देश के विभिन्न राज्यों द्वारा जनशिकायत निवारण के लिए एक प्रणाली तो विकसित कर ली गयी किंतु इनके क्रियान्वयन के स्तर पर मौजूद कई कमियों के कारण यह अपेक्षित लाभ से दूर हैं। विभिन्न राज्यों में विभिन्न मॉडल हैं किंतु सभी जगह समस्याएं लगभग समान ही हैं। बिहार, उत्तर प्रदेश झारखण्ड जैसे निम्न साक्षरता वाले राज्यों में जनता द्वारा शिकायत दर्ज करने के लिए तीसरे व्यक्ति का सहारा लेना पड़ता है, जिस वजह से निःशुल्क दायर की जा सकने वाली शिकायत के लिए उन्हें पैसे देने पड़ते हैं। इसके अतिरिक्त कई राज्यों विशेषकर उत्तर प्रदेश में ऐसे मामले भी सामने

आए हैं, जिनमें शिकायतकर्ता को सरकारी विभागों द्वारा धमकाया एवं डराया गया। दक्षिण के राज्यों में शिकायत निवारण प्रणाली के कार्य न करने की शिकायतें भी देखी गयी हैं।

राज्यों के अतिरिक्त केंद्र राज्य संबंधों को साथ चलाने वाली संस्था नीति आयोग स्वयं जनशिकायत निवारण में काफी पीछे रह गयी है, अगर आंकड़ों को देखें तो पता चलता है कि नीति आयोग जनशिकायत के निपटारे में 62 केन्द्रीय मंत्रालयों में सबसे सुस्त रहा है। यह बात केंद्र सरकार की एक रिपोर्ट से प्रकाश में आई है। केन्द्रीकृत लोक शिकायत निवारण व निगरानी तंत्र की रिपोर्ट के मुताबिक, नीति आयोग को 1 जनवरी 2014 से 28 दिसंबर 2017 तक 5,883 शिकायतें मिली थीं, जिनमें आयोग द्वारा सिर्फ 54 फीसदी शिकायतों का निपटारा हो सका। रिपोर्ट में बताया गया कि 2,677 मामलों में से 774 मामले एक साल से लंबित हैं।

### लोक शिकायत निवारण में प्रयुक्त तकनीकी

वेब आधारित केन्द्रीकृत लोक शिकायत निवारण तथा मानीटरिंग प्रणाली (सीपीजीआरएएमएस विकसित की गयी है) जो भारत सरकार के सभी मंत्रालयों-विभागों में क्रियान्वित है। राज्य सरकारों के लिए स्थानीय भाषा इंटरफेस के साथ एक कस्टमाइज्ड सॉफ्टवेयर भी विकसित किया गया है। इस सॉफ्टवेयर को सीपीजीआरएएमएस कहा जाता है तथा इसे 9 राज्यों, संघ व क्षेत्रों नामतः हरियाणा, ओडिसा, राजस्थान, पुदुचेरी, मेघालय, मिजोरम, उत्तराखंड, झारखण्ड और पंजाब में लागू किया गया है।

### भावी रूपरेखा

उपर्युक्त कमियों के बावजूद आज के समय में राज्यों द्वारा शिकायत निवारण प्रणाली को जनता के हितों के अनुरूप बनाए जाने से शासन की मूल भावना एवं संविधान के आदर्शों की पूर्ति संभव हुई है। दिल्ली का नागरिक घोषणापत्र अधिनियम हो या दिल्ली का लोक शिकायत आयोग विभाग जिसमें जनता की दिन-प्रतिदिन की समस्याओं के निवारण हेतु प्रयास किया गया है। आंध्र प्रदेश की सरकार ने सिंगापुर की तर्ज पर शिकायत निवारण प्रणाली को विकसित करने की दिशा में कार्य किया है। राज्यों एवं केंद्र के मध्य समन्वय बनाने की दिशा में प्रधानमंत्री द्वारा 'प्रगति' कार्यक्रम ने महत्वपूर्ण भूमिका निभायी है। प्रधानमंत्री के एक वक्तव्य 'मैं मानता हूँ कि लोकतंत्र की सबसे बड़ी ताकत उसकी शिकायत निवारण प्रणाली होती है।' से स्पष्ट है कि शासन का सुशासन में परिवर्तन इसी तंत्र की मजबूती से होगा।

### सन्दर्भ

- "सेवाओं में उत्कृष्टता सुनिश्चित करने के लिए सेवोत्तम" पीआईबी, दिनांक 15 नवम्बर 2010
- "सीएम हेलपलाइन मध्यप्रदेश", विकिपीडिया
- "राजस्थान संपर्क के बारे में" राजस्थान संपर्क, राजस्थान सरकार वेब पोर्टल, दिनांक 30/12/2017
- Meghalaya.gov.in
- www.janspandana.com
- http://www.mdoner.gov.in
- Research paper on janaspandana by Dr. Amita Prasad(IAS), http://www.atimysore.gov.in
- Grievance Redressal mechanism in Andhra Pradesh, http://accessfacility.org
- Arunachal grievance Redressal system, http://www.thehindubusinessline.com the hindu.com,13 jan 2018

[www.afeias.com](http://www.afeias.com)

## IAS की Free तैयारी

IAS की परीक्षा के निःशुल्क मार्गदर्शन के लिए डॉ. विजय अग्रवाल की वेबसाइट

इस पर आपको मिलेगा -

- प्रतिदिन ऑडियो लेक्चर
- अखबारों पर समीक्षात्मक चर्चा
- परीक्षा सम्बन्धी लेख
- आकाशवाणी के समाचार
- वीडियो
- नॉलेज सेंटर
- अखबारों की महत्वपूर्ण कतरनें
- फ्री मॉक-टेस्ट।

सुनिए डॉ. विजय अग्रवाल का  
लेक्चर रोजाना

लॉग ऑन करें- [www.afeias.com](http://www.afeias.com)

डॉ. विजय अग्रवाल  
की पुस्तक

'आप IAS  
कैसे बनेंगे'

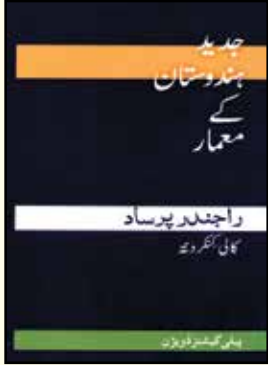


यह किताब IAS की तैयारी करने वालों के लिए एक  
'चलता-फिरता कोचिंग संस्थान' है।

सभी प्रमुख पुस्तक-विक्रेताओं के यहाँ उपलब्ध

## पुस्तक चर्चा ( प्रकाशन विभाग की नई पुस्तकें )

### डॉ. राजेन्द्र प्रसाद ( उर्दू )



लेखक: काली किंकर दत्ता  
मूल्य: ₹ 325

**डॉ.** राजेन्द्र प्रसाद महान स्वतंत्रता सेनानी व राष्ट्र-निर्माता थे। भारत के स्वतंत्रता संघर्ष के साथ-साथ राष्ट्र-निर्माण में उनका महत्वपूर्ण योगदान है। यह किताब स्वतंत्र भारत के प्रथम राष्ट्रपति की महानता से आज की पीढ़ी का परिचय कराती है।

मूल रूप से अंग्रेजी में लिखी इस किताब का उर्दू में अनुवाद रिज़वान अब्बास द्वारा किया गया है। □

### दादाभाई नौरोजी ( उर्दू )



लेखक: आर.पी. मसानी  
मूल्य: ₹ 245

**दा**दाभाई नौरोजी ब्रिटिश भारत में बहुविध जनगतिविधियों से जुड़े रहे। उनके अथक प्रयासों के परिणाम स्वरूप भारतीय नेताओं की नीतियों में महत्वपूर्ण बदलाव आए और स्वराज्य की प्राप्ति की दिशा में शांतिपूर्ण व क्रमिक प्रगति की कामना लिए 1937-38 के दौरान राष्ट्रीय आन्दोलन के एक-एक नए युग का सूत्रपात किया। यह किताब भारतीय राजनीति के इस पुरोधे के व्यक्तित्व व उपलब्धियों से आज की पीढ़ी का परिचय कराती है।

मूल रूप से अंग्रेजी में लिखी इस किताब का उर्दू में अनुवाद फरहद उस्मानी द्वारा किया गया है। □

### मतदान में विश्वास

**भा**रत में चुनाव का आयोजन देश में व्याप्त आकार, स्केल, विविधता को देखते हुए एक जटिल कार्य है। लाखों लोग इसके निर्बाध आयोजन को सुनिश्चित करने में लगते हैं। यह संकलन साहस, बलिदान, आशा, रचनात्मकता, उत्साह तथा चुनावों की कहानियों को प्रतिबिंबित करता है।

चुनाव भारतीय लोकतंत्र के महाकुंभ हैं। भारत के विशाल क्षेत्र, जनसंख्या और विभिन्न जलवायु प्रदेशों और अनेक विविधताओं को ध्यान में रखते हुए लोकतंत्र के इस महापर्व को संपन्न कराना एक विराट चुनौती है। चुनाव का संबंध जनता, उनकी पसंद, उनके सपने और उनकी आकांक्षाओं से है। जनता को ध्यान में रखते हुए चुनावों का संचालन एक बहुत बड़ा कार्य है एवं चुनाव अधिकारियों के लिए एक



मूल्य: ₹ 295

महत्वपूर्ण दायित्व भी। चुनाव अधिकारी स्थानीय समुदाय की मदद से कठिन भू-भाग, विभिन्न सामाजिक-राजनीतिक परिस्थितियों, विधि और व्यवस्था संबंधी समस्याओं को तो सुलझाते ही हैं, मतदाता वर्ग की उदासीनता या जागरूकता की कमी के प्रति भी उन्हें सजग रहना पड़ता है।

पुस्तक 'मतदान में विश्वास' में 101 प्रसंगों को शामिल किया गया है जिनमें चुनाव अधिकारियों और मतदाताओं के प्रयासों का सफल चित्रण है। यह छोटे-छोटे प्रसंग उन खामोश नायकों के जीवन का एक अहम हिस्सा हैं जिन्होंने चुनाव कार्य को सफल बनाने में

महत्वपूर्ण भूमिका निभाई है। ये नायक अपने कर्तव्य का पालन करने हेतु अपने व्यक्तिगत जीवन में तो त्याग करते ही हैं, कभी-कभी अपनी जान की बाजी तक लगा देते हैं। □

हमारी पुस्तकें खरीदने के लिए <http://publicationsdivision.nic.in> पर लॉग ऑन करें।

## विश्व पुस्तक मेला 2018 में प्रकाशन विभाग



प्रकाशन विभाग ने 6-14 जनवरी 2018 को प्रगति मैदान, नई दिल्ली में हुए विश्व पुस्तक मेले में प्रतिभागिता की। प्रकाशन विभाग ने गांधी साहित्य, कला व संस्कृति, राष्ट्रीय स्वतंत्रता संग्राम, राष्ट्रीय नेताओं की जीवनियां, बाल पुस्तक व भारतीय परिदृश्य के अन्य क्षेत्रों की अपनी पुस्तकें लगाईं। परंपरा के अनुसार, प्रकाशन विभाग ने जीवनियों, बच्चों की किताबों व अन्य प्रकाशनों समेत अंग्रेजी, हिंदी व उर्दू की 15 किताबों का विमोचन किया। डीपीडी की किताबों के स्टॉल का उद्घाटन मेले के पहले दिन अर्थात 6 जनवरी 2018 को सूचना व प्रसारण मंत्रालय के सचिव श्री एन.के. सिन्हा द्वारा किया गया।

इसी दिन, श्री सिन्हा ने वरिष्ठ उप निर्वाचन आयुक्त श्री उमेश सिन्हा तथा इन्दिरा गांधी राष्ट्रीय कला केंद्र के सदस्य सचिव डॉ. सच्चिदानंद जोशी की उपस्थिति में प्रकाशन विभाग की 4 किताबों का लोकार्पण किया। ये किताबें हैं: **मतदान में विश्वास**, जो भारत की चुनाव प्रणाली को समझने का नज़रिया

देता है, सुभाष काश्यप की पुस्तक **भारतीय संविधान और आम आदमी**, जो सामान्य आदमी के नज़रिए से भारतीय संविधान की व्याख्या करती है, प्रतिष्ठित नृत्य आलोचक श्रीमती लीला वेंकटरमण रचित 36 आलेखों का संग्रह **इंडियन डांस: थ्रू ए क्रिटिक्स आई** और **हमारे संस्कार और संस्कृति** जो मूल्य आधारित परवरिश के महत्व की बात करता है।

8 जनवरी 2018 को पीआईबी के पूर्व महानिदेशक डॉ उमाकांत मिश्रा व सस्ता साहित्य मंडल की सचिव डॉ. रीता रानी पालीवाल द्वारा 11 अन्य किताबों का लोकार्पण किया गया। इन किताबों में राष्ट्रीय नेताओं की जीवनियां, बाल साहित्य व प्रमुख पब्लिशिंग हाउस सस्ता साहित्य मंडल के सह प्रकाशन में आई किताबें शामिल हैं।

मेले ने प्रकाशन विभाग को पुस्तक प्रेमियों के विस्तृत वर्ग तक पहुंचने व उनकी महत्वपूर्ण प्रतिक्रिया जानने का अवसर दिया।



**Just Released**

**प्रतियोगिता दर्पण**

का अतिरिक्तगंक

संशोधित एवं परिवर्द्धित संस्करण

**2018**  
**Vol.1**

परीक्षोपयोगी सीरीज-7

# समसामयिक घटनाचक्र (करेंट अफेयर्स)

राष्ट्रीय, अन्तर्राष्ट्रीय,  
आर्थिक एवं वाणिज्यिक  
परिदृश्य, समसामयिक  
सामान्य ज्ञान एवं  
खेलकूद

संघ एवं राज्य लोक  
सेवा आयोग की  
प्रारम्भिक व मुख्य  
परीक्षाओं हेतु

अन्य विभिन्न  
प्रतियोगिता  
परीक्षाओं के लिए  
भी समान रूप से  
उपयोगी



English Edition  
Code No. 819 ₹ 99.00

Code No. 809  
₹ 110.00

**प्रतियोगिता दर्पण** || 2/11 ए, स्वदेशी बीमा नगर, आगरा-282 002 फोन : (0562) 4053333, 2530966; फैक्स : (0562) 4053330  
• E-mail : [care@pdgroup.in](mailto:care@pdgroup.in) • Website : [www.pdgroup.in](http://www.pdgroup.in)  
• नई दिल्ली 23251844/66 • हैदराबाद 24557283 • पटना 2303340 • कोलकाता 25551510 • लखनऊ 4109080 • हल्दानी मो. 07060421008 • नागपुर 6564222 • इन्दौर 9203908088



प्रकाशक व मुद्रक: डॉ. साधना राउत, महानिदेशक, प्रकाशन विभाग, सूचना एवं प्रसारण मंत्रालय (भारत सरकार) द्वारा  
प्रकाशन विभाग के लिए जे.के. ऑफसेट, बी-278, ओखला इंडस्ट्रियल एरिया, फेस-1, नई दिल्ली से मुद्रित एवं  
प्रकाशन विभाग, सूचना भवन, सी.जी.ओ. परिसर, लोधी रोड, नयी दिल्ली-110003 से प्रकाशित। संपादक: ऋतेश पाठक