जन शिकायत निवारण प्रणाली, एक मार्गदर्शिका

पत्रांक- 885/ग्रा0 वि0

बिहार सरकार

ग्रामीण विकास विभाग

प्रेषक: श्री आनन्द वर्द्धन सिन्हा, भा0प्र0से0
उप विकास आयुक्त ।

सेवा में,

सभी जिला पदाधिकारी
सभी उप विकास आयुक्त
सभी प्रबन्ध निदेशक,
जिला ग्रामीण विकास अभिकरण
सभी अनुमंडल पदाधिकारी
सभी प्रखण्ड विकास पदाधिकारी ।

पटना-15, दिनांक 19 फरवरी,1988 ई0

विषय : **जन शिकायत कोषांग के कार्यकलाप के संबंध में ।**

महोदय,

निर्देशानुसार उपर्युक्त विषय पर इस विभाग के पूर्व प्रेषित पत्रांक- 532/ ग्रा0वि0 दिनांक 15 जनवरी,1987 जो आपको ही सम्बोधित किया गया था, की ओर आपका विशेष व्यक्तिगत कृपापूर्वक ध्यान आकृष्ट करते हुए मुझे यह अनुरोध करना है कि कृपया जन शिकायतों के तवरित एवं सहानुभूति-पूर्वक निष्पादन हेतु उपर्युक्त सरकारी परिपत्र में उल्लिखित निर्देशों एवं सुझावों का पूर्ण एवं ठोस कार्यान्वयन सुनिश्चित करने की कृपा की जाये । यह आशा एवं अपेक्षा की जाती है कि इस महत्वपूर्ण सरकारी परिपत्र के अनुपालन पर आप स्वयं व्यक्तिगत रूप से विशेष ध्यान नियमित रूप से देते होंगे एवं इसके प्रावधानों को मूर्तरूप प्रदान करने में अपनी निजी अभिरूचि पूर्ववत् कायम रखने की कृपा करेंगे ।

(2) इस क्रम में जन शिकायतों के त्वरित एवं सहानुभूतिपूर्ण निष्पादन के हित में आपके समक्ष प्रस्तुत निम्नांकित सुझाव पर नियमानुसार आवश्यक कार्रवाई करने का कष्ट करें ।

(01) जैसा कि आपने स्वयं भी अनुभव किया होगा, जन शिकायत पत्रों एवं आवेदनों के दो वर्ग होते हैं । पहले वर्ग में ऐसे जन शिकायत पत्र या आवेदन रहते हैं, जिनमें सामान्यत: आवेदक या पत्र लेखक की निजी या व्यक्ति-विशेष समस्या अंकित रहती है जिसके समाधान से सामान्यत: उसी पत्र लेखन या आवेदक का सीधा सम्बन्ध रहता है । उदाहरणस्वरूप यदि किसी जन शिकायत पत्र में आवेदक को अपने पेंशन में भुगतान में देरी की समस्या या किसी छात्र विशेष को छात्रवृत्ति की अदायगी में विलंब या फिर पूर्व समर्पित आवेदन की प्राप्ति-स्वीकार की सूचना नहीं मिलने का उल्लेख किया गया हो या किसी खास संचिका के निष्पादन में विलंब कि चर्चा हो, ऐसे पत्रों

को हम प्रथम वर्ग में रख सकते हैं । दूसरी ओर ऐसे जन शिकायत पत्र भी प्राप्त होते हैं जिनमें किसी व्यक्ति विशेष की समस्या का जिक्र नहीं रहता है अपितु सामुदायिक, सार्वजनिक या लोकहित संबन्धि कठिनाइयों का उल्लेख रहता है जैसे किसी विद्यालय के भवन के मरम्मती नहीं होने या सड़क या नाली की सफाई नहीं किये जाने या शहर में विद्युतपूर्ति की समस्या का उल्लेख किया जाता है । इन जन शिकायत पत्रों में उल्लिखित समस्या के समाधान से किसी एक व्यक्ति को नहीं बल्कि संपूर्ण समुदाय या क्षेत्र(स्थानीय) को लाभ प्राप्त होता है । ऐसे शिकायत पत्रों को हम ''लोक मांगलिक''या ''जनहित'' श्रेणी के अन्तर्गत वर्गीकृत कर सकते हैं ।

हालांकि दोनो श्रेणियों के जन शिकायत पत्रों पर समान रूप से ध्यान दिया जाये परंतु यह स्मरणीय रहे कि व्यापक एवं वृहत सार्वजनिक हित में ''लोक मांगलिक''या ''जनहित'' श्रेणी के जन शिकायत पत्रों को उच्च प्राथमिकता प्राप्त होनी चाहिए जिससे लोकोपयोगी एवं लोक कल्याणकारी प्रशासनिक राहत (Relief) जन समुदाय को सुलभता के साथ शीघ्र उपलब्ध हो पाये । यदि ''लोक मांगलिक''या ''जनहित'' श्रेणी के जन शिकायत पत्रों का तीव्रतर निष्पादन किया जाता है तो प्रशासनतंत्र में ''जनहित प्रशासन'' का उसी प्रकार श्रीगणेश होगा जिस प्रकार विगत कुछ वर्षों में न्यायपालिका के क्षेत्र में ''जनहित न्यायवाद''(पब्लिक इंटरेस्ट सिटिगेशन) का सुत्रपात हुआ है । प्रशासनिक प्रक्रिया में तब ''पब्लिक इंटरेस्ट एडमिनिस्ट्रेशन '' की अवधारणा को बल मिलेगा एवं इसे मूर्त्त रूप रूप प्राप्त होगा ।

(2) जन शिकायत पत्रों के निष्पादन में त्वरित निस्तार हेतु ''निर्णयोंन्मुख निस्तार प्रणाली'' को अपनाया जाना आवश्यक है । इन्हें समान्य संचिकाओं की तरह नहीं बल्कि संक्षिप्त कार्याविधि या कार्यालय पद्धति अंगीकृत कर निष्पादित किया जाना चाहिए जिससे इनके संबंध में आवश्यक निर्णय एवं अंतिम आदेश की स्थिति शीघ्र प्राप्त हो जाये ।

सामान्यत: इनके निष्पादन में विस्तृत टिप्पणियों एवं पत्राचार का सहारा न लेकर ''सिंगल पेज नोटिंग '' (एकल पृष्ठिय टिप्पणीकरण पद्धति) अपनाई जा सकती है अर्थात जन शिकायत प्रपत्र पर ही आवश्यक निर्णय या अंतिम आदेश का अंकन हो जाये । राँची जिला में इस तरह की पद्धति अपनाई गई है । पूर्णिया जिला में भी इसे अंगीकृत किया गया है। अन्य जिलों में भी इस तरह के प्रपत्र प्रारूपित किये जा सकतें हैं। आवश्यकतानुसार उपर्युक्त दोनों जिलों के जिला पदाधिकारियों से इस सम्बन्ध में अनुरोध किया जा सकता है।

3. केन्द्र सरकार के मंत्रलयों एवं विभागों में एक '' बैठकहीन दिवस '' (नन - मिटिंग डे) निर्धारित है जिससे विभाग के पदाधिकारीगण एवं कर्मचारीगण अपना समय एवं घ्यान पूर्णत: संचिका कार्य को दें सकें। इससे संचिकाओं के त्वरित निष्पादन एवं विचाराधीन विषयों की गहन समीक्षा करने का सुअवसर प्राप्त हो सकता है। इसी केन्द्रीय पद्धति के अनुरूप आप भी कृपया अपने कार्यालय में एक '' बैठकहीन दिवस '' निर्धारित करने की कृपा करना चाहेंगे। इस दिन कोई बैठक सामान्यत : आयोजित नहीं की जानी चाहिये। इससे उक्त दिवस को गहराई से संचिका कार्य किया जा सकता है।

4. बैंकों में हाल के सप्ताहों में एक '' नन-पब्लिक-वकिंग डे '' की परंपरा स्थापित की गई है। इस दिन बैंक के कार्यालय तो खुले रहते हैं परन्तु उनके द्वारा सार्वजनिक कार्य जैसे चेक भंजाना पैसें जमा करना या निकालना , पासबुक अपटूडेट कराना आदि खाताधाारियों के कार्य नहीं कियें जाते है। इनके स्थान पर बैंक कार्यालय में उस दिन पंजियों का अद्धतनीकरण एवं लंबित संचिका एवं पत्रचार कार्य किया जाता है जिससे कार्यालय एवं लेखा कार्य चुस्त-दुरूस्त रहे। सरकारी कार्यालयों में संप्रति ऐसी व्यवस्था करना संभव नहीं है क्योंकि किसी भी दिवस को सरकारी कार्यालय में जनता को आने से रोका नहीं जा सकता है। फिर भी अवधारणा के रूप में ही सहीं इस पर भविष्य में विचार किया जा सकता है।

5. जन शिकायतों के त्वरित एवं सरलीकृत निष्पादन हेतु मुख्यालय के अतिरिक्त अन्य स्थानों पर भी अग्रिम सूचना देकर एवं पूर्व में कार्यक्रम निर्धारित कर जन शिकायत शिविर आयोजित किये जाने चाहिऐ। इससे दुर-दराज के क्षेत्रों में रहने वाली जनता को जिला , अनुमंडलीय एवं प्रखंड स्तरीय पदाधिकारियों के समक्ष अपनी शिकायतों एवं समस्याओं को प्रस्तुत करने में सुगमता और आसानी होगी और मात्र अपनी शिकायत की सुनवाई के लिये प्रखंड , अनुमंडल या जिला मुख्यालय नहीं जाना पड़ेगा। इन क्षेत्रीय जन शिकायत शिविरों के द्वारा पदाधिकारीगण दूर-दराज के इलाकों की समस्याओं से भी भलीं-भांति अवगत हो जायेंगे, साथ ही शिविरों में प्राप्त जन शिकायत पत्रें के सम्बन्ध में स्थलीय जॉच एवं निरीक्षण करने में उन्हें सहायता मिलेगी। वर्ष 1979 में गया में तत्कालीन समाहर्त्ता श्री महेश प्रसाद द्वारा '' जनता तक पहुॅचें कार्यक्रम '' कार्यान्वयन किया गया था जिसके अंतर्गत प्रखंड मुख्यालयों में जन शिकायत शिविर आयोजित किये गयें थे और समाहर्त्ता सहित विभिन्न जिला एवं अनुमंडल स्तरीय पदाधिकारी शिकायतों की व्यक्तिगत सुनवाई , जॉच एवं आदेश अंकन के लिए स्वयं उपस्थित रहते थे। इसी प्रकार के शिविर अन्य जिलों में भी आयोजित किये जा सकते हैं। मैं भी तब प्रशिक्षणार्तगत सहायक समाहर्त्ता, गया के रूप में इसमें सम्मिलित हुआ था।

6. माह में एक निश्चित तारीख को '' जन शिकायत दिवस '' के रूप में भी घोषित किया जा सकता है। इस दिन पूरे कार्यालयावधि में संबंधित

पदाधिकारीगण जन शिकायतों की व्यक्तिगत सुनवाई एवं उनका समाधान करेंगे। बैंकों में इस प्रकार के '' मासिक जन शिकायत दिवस '' की परंपरा प्रारम्भ की गई है। सरकारी कार्यालय भी इसका अनुसरण कर सकते है। इसे '' मुलाकात दिवस '' या '' साक्षात्कार-दिवस '' के रूप में भी घोषित किया जा सकता है।

7. जन शिकायतों के त्वरित निष्पादन हेतू अधिकाधिक क्षेत्रीय एवं कुछ हद तक पद यात्रायें भी सहायक होंगी। इन क्षेत्रीय भ्रमणों एवं पदयात्राओं से सर्वजन की वास्तविक समस्याओं एवं कठिनाईयाँ से पदाधिकारियों को अवगत होने का बहुत अच्छा अवसर उपलब्ध होगा ।

8. इस सम्बन्ध में यह भी अनुरोध है कि बिहार राज्य निगरानी एवं जन शिकायत पर्षद से जो भी पत्र आपके कार्यालय में प्राप्त हो उसका पर्षद को यथाशीघ्र भेज देने की कृपा करें। सामान्यत : पर्षद को अंतरिम उत्तर पत्र-प्राप्ति के तीन दिनों के भीतर एवं अंतिम उत्तर 15 (पन्द्रह) दिनों के भीतर भेज देना चाहियें।

अनुरोध है कि इन सुझावों पर विचार कर जन शिकायातों को दूर करने की दिशा में पूर्व प्रेषित विभागीय पत्रंक- 532/ग्रा0 वि0 , दिनांक- 15 जनवरी , 1987 के आलोक में आवश्यक एवं समुचित कारवाई अपने स्तर से सुनिश्चित करने की कृपा करेंगे।

विश्वासभाजन ,

ह0/-आनन्द बर्द्धन सिन्हा ,
उप विकास आयुक्त।

ज्ञापांक :- 885 /ग्रा0 वि0 , पटना , दिनांक :- 19 जनवरी , 1988

प्रतिलिपि : क्षेत्रीय विकास आयुक्त , राँची/ सभी प्रमंडलायुक्तों को सूचनार्थ एवं आवश्यक कारवाई हेतु प्रेषित।

ह0/- आनन्द बर्द्धन सिन्हा
उप विकास आयुक्त।

ज्ञापांक :- 885/. पटना , दिनांक :- 19 जनवरी , 1988

प्रतिलिपि : मुख्य सचिव/विकास आयुक्त/सरकार के सभी प्रधाान सचिव/ सभी आयुक्त एवं सचिव तथा सभी विभागाध्यक्ष/ उपाध्यक्ष, बिहार राज्य निगरानी एवं जन शिकायत पर्षद बेली रोड, पटना को सूचनार्थ अग्रसारित।

2. निम्नांकित विभागों को विशेष ध्यान इस पत्र की ओर आकृष्ट किया जाता है:-

(क) बीस सूत्री कार्यक्रम विभाग (सूत्र सं0-20 के लिये)

(ख) मंत्रिमंडल सचिवालय एवं समन्वय विभाग

(ग) निगरानी विभाग

(घ) सूचना एवं जनसंपर्क विभाग

(ङ) मुख्यमंत्री सचिवालय।

ह0/- आनन्द वर्द्धन सिन्हा ,
उप विकास आयुक्त।

ज्ञापांक :- 885 / पटना , दिनांक :- 19 जनवरी , 1988 ई0 .

प्रतिलिपि : ग्रामीण विकास विभाग के सभी पदाधिकारीगण को सूचनार्थ एवं आवश्यक कारवाई हेतु प्रेषित। यह पत्र प्रशाखा पदा0 , प्रशाखा -8 के लिए विशेष महत्व का है।

ह0/- आनन्द बर्द्धन सिन्हा ,
उप विकास आयुक्त।