

शहरी प्रशासन और लोक शिकायत निवारण तन्त्र : जयपुर नगर निगम का अनुभवमूलक अध्ययन



कपिल देव वर्मा

शोधार्थी, लोक प्रशासन विभाग

राजस्थान विश्वविद्यालय, जयपुर (राजस्थान)

शोध सारांश

इस शोध पत्र का उद्देश्य शहरी प्रशासन के परिप्रेक्ष्य में लोक शिकायत निवारण तंत्र की प्रभावशीलता का विश्लेषण करना है, विशेष रूप से जयपुर नगर निगम के संदर्भ में। शहरी प्रशासन किसी भी लोकतांत्रिक व्यवस्था का प्रमुख घटक है, जो नागरिकों को आवश्यक सेवाएँ उपलब्ध कराते हुए पारदर्शिता, उत्तरदायित्व और सहभागिता सुनिश्चित करता है। शोध का मुख्य लक्ष्य यह समझना है कि किस प्रकार सूचना प्रौद्योगिकी, मोबाइल एप, सम्पर्क पोर्टल और ऑनलाइन माध्यमों ने शिकायत निवारण प्रणाली को अधिक पारदर्शी और सुलभ बनाया है। अध्ययन के अंतर्गत जयपुर नगर निगम (ग्रेटर एवं हेरिटेज) के 155 उत्तरदाताओं—120 नागरिकों, 25 निगम कर्मचारियों और 10 पार्षदों से प्राप्त जानकारी के आधार पर शिकायत निवारण की प्रक्रिया का मूल्यांकन किया गया। अध्ययन में मिश्रित पद्धति का उपयोग किया गया जिसमें मात्रात्मक और गुणात्मक दोनों दृष्टिकोण अपनाए गए। परिणामों से यह स्पष्ट हुआ कि लगभग 90 प्रतिशत शिकायतें समयबद्ध रूप से निस्तारित की जाती हैं, किंतु कुछ श्रेणियों की शिकायतों, विशेषतः सड़क निर्माण और अनधिकृत निर्माण से संबंधित, में विलंब होता है। अध्ययन से यह भी ज्ञात हुआ कि डिजिटल प्रणाली ने नागरिकों को सशक्त बनाया है, परंतु तकनीकी साक्षरता की कमी, सूचना प्रवाह में बाधाएँ, और विभागीय समन्वय की कमी अभी भी चुनौती बनी हुई हैं। यदि इन चुनौतियों को नीति एवं तकनीकी सुधारों से दूर किया जाए, तो लोक शिकायत निवारण तंत्र शहरी प्रशासन में अभूतपूर्व सुधार ला सकता है।

संकेताक्षर—शहरी शासन, लोक शिकायत निवारण, जयपुर नगर निगम, पारदर्शिता, उत्तरदायित्व

प्रस्तावना

लोकतांत्रिक शासन प्रणाली में नागरिकों की भागीदारी और उनकी समस्याओं का समाधान ही अच्छे शासन की पहचान है। शहरी क्षेत्रों में तेजी से बढ़ती जनसंख्या, बढ़ता औद्योगीकरण और नगरीकरण प्रशासनिक व्यवस्थाओं पर अभूतपूर्व दबाव उत्पन्न करते हैं। इस संदर्भ में स्थानीय निकाय जैसे नगर निगम नागरिकों की मूलभूत आवश्यकताओं—जैसे स्वच्छता, जल आपूर्ति, सड़क निर्माण, विद्युत, सीवरेज, स्वास्थ्य और शिक्षा की पूर्ति में अग्रणी भूमिका निभाते हैं। जब ये सेवाएँ अपेक्षित स्तर पर उपलब्ध नहीं होती, तो नागरिक शिकायत दर्ज कराते हैं। इन शिकायतों का प्रभावी और समयबद्ध निस्तारण ही प्रशासनिक दक्षता का सूचक माना जाता है।

भारत में 74वें संविधान संशोधन (1992) के बाद शहरी स्थानीय निकायों को स्वायत्तता और अधिकार मिले, जिससे नागरिकों को शासन में प्रत्यक्ष भागीदारी का अवसर प्राप्त हुआ। राजस्थान में जयपुर नगर निगम इस दिशा में प्रमुख भूमिका निभा रहा है। 2020 में निगम को दो इकाइयों—जयपुर नगर निगम ग्रेटर और जयपुर नगर निगम हेरिटेज में विभाजित किया गया ताकि प्रशासनिक कार्य सुचारु रूप से हो सके। दोनों निगमों के पास लोक शिकायत निवारण के लिए अलग-अलग डिजिटल मंच और नियंत्रण तंत्र हैं।

शिकायत निवारण प्रणाली का विश्लेषण यह समझने के लिए किया गया कि नागरिकों की अपेक्षाओं और प्रशासनिक

उत्तरदायित्व के बीच कितना संतुलन स्थापित हुआ है। इस अध्ययन का उद्देश्य यह भी है कि शिकायत निवारण की प्रक्रिया शहरी शासन में पारदर्शिता और नागरिक विश्वास को किस हद तक सुदृढ़ करती है।

शोध प्रविधि

शोध की प्रकृति अनुप्रयुक्त है और यह मिश्रित पद्धति पर आधारित है। अध्ययन के लिए जयपुर नगर निगम (ग्रेटर एवं हेरिटेज) को अध्ययन क्षेत्र के रूप में चुना गया। कुल 155 उत्तरदाताओं का नमूना आकार निर्धारित किया गया, जिसमें 120 सामान्य नागरिक, 25 निगम कर्मचारी एवं 10 पार्षद शामिल थे। नमूना चयन के लिए स्तरीकृत यादृच्छिक नमूना तकनीक का उपयोग किया गया, ताकि प्रत्येक श्रेणी का संतुलित प्रतिनिधित्व सुनिश्चित हो सके।

डेटा संग्रह हेतु तीन प्रमुख उपकरणों का उपयोग किया गया— (1) प्रश्नावली सर्वेक्षण, (2) अर्ध-संरचित साक्षात्कार, और (3) प्रत्यक्ष प्रेक्षण। प्रश्नावली में 25 प्रश्न शामिल थे जिन्हें नागरिकों और निगम अधिकारियों दोनों से संबंधित किया गया। साक्षात्कार के माध्यम से शिकायत निवारण प्रक्रिया की वास्तविक चुनौतियों और अनुभवों को समझा गया। प्राप्त आँकड़ों का विश्लेषण मात्रात्मक रूप में प्रतिशत, माध्य और प्रवृत्ति विश्लेषण द्वारा तथा गुणात्मक रूप में सामग्री विश्लेषण पद्धति द्वारा किया गया। इस अध्ययन की विश्वसनीयता बढ़ाने के लिए त्रिकोणीयकरण तकनीक अपनाई गई।

शहरी प्रशासन और लोक शिकायत निवारण की अवधारणा

शहरी प्रशासन आधुनिक लोकतांत्रिक शासन व्यवस्था का एक अनिवार्य अंग है, जिसका मुख्य उद्देश्य नगरों के सुव्यवस्थित प्रबंधन और नागरिकों की आवश्यकताओं की पूर्ति सुनिश्चित करना है। भारत में शहरी प्रशासन का स्वरूप संवैधानिक ढाँचे के अंतर्गत विकसित हुआ है, विशेषकर 74वें संविधान संशोधन अधिनियम (1992) के पश्चात् इसे विधिक वैधता और अधिक सशक्त स्थान प्राप्त हुआ। नगर निगम, नगर परिषद और नगर पालिका जैसी संस्थाएँ शहरी प्रशासन की मूल इकाइयाँ हैं, जिनके माध्यम से नागरिकों को स्वच्छ पेयजल, कचरा प्रबंधन, सड़कें, प्रकाश व्यवस्था, परिवहन, शिक्षा और स्वास्थ्य जैसी आधारभूत सेवाएँ उपलब्ध कराई जाती हैं। इसके

अतिरिक्त शहरी प्रशासन भूमि उपयोग, शहरी नियोजन तथा सतत विकास की नीतियों के निर्माण एवं क्रियान्वयन में भी सक्रिय भूमिका निभाता है। इस व्यवस्था की एक विशेषता यह है कि इसका संचालन लोकतांत्रिक ढाँचे पर आधारित होता है, जिसमें चुने हुए प्रतिनिधि और नियुक्त प्रशासनिक अधिकारी मिलकर नीतिगत तथा कार्यान्वयन संबंधी जिम्मेदारियाँ निभाते हैं। लोक शिकायत निवारण की अवधारणा शहरी प्रशासन को उत्तरदायी और पारदर्शी बनाने की दिशा में एक महत्वपूर्ण प्रयास के रूप में उभरती है। यह व्यवस्था नागरिकों को प्रशासनिक सेवाओं की गुणवत्ता पर अपनी प्रतिक्रिया देने, असंतोष व्यक्त करने और समस्याओं का समाधान प्राप्त करने का अवसर प्रदान करती है। लोक शिकायत निवारण केवल प्रशासनिक त्रुटियों के समाधान तक सीमित नहीं है, बल्कि यह नागरिकों और शासन के मध्य विश्वास एवं उत्तरदायित्व की भावना को भी प्रबल करता है। इस संदर्भ में विभिन्न तंत्र विकसित किए गए हैं, जैसे कि नगर निगमों में स्थापित शिकायत प्रकोष्ठ, टोल-फ्री हेल्पलाइन नंबर, ई-गवर्नेंस आधारित ऑनलाइन प्लेटफॉर्म, मोबाइल एप्लीकेशन और नियमित जन-सुनवाई की व्यवस्था। इसके अतिरिक्त सूचना का अधिकार अधिनियम (2005) नागरिकों को प्रशासनिक पारदर्शिता और जानकारी तक पहुँच प्रदान करता है, वहीं लोकायुक्त और लोकपाल जैसी संस्थाएँ भ्रष्टाचार नियंत्रण और प्रशासनिक जवाबदेही सुनिश्चित करने में सहायक होती हैं।

शहरी प्रशासन और लोक शिकायत निवारण के मध्य गहरा अंतर्संबंध है। जहाँ शहरी प्रशासन सेवाओं का प्रदाता है, वहीं लोक शिकायत निवारण इन सेवाओं की गुणवत्ता का मूल्यांकन करने और नागरिकों की असुविधाओं का समाधान सुनिश्चित करने वाला तंत्र है। दोनों मिलकर न केवल शहरी जीवन की गुणवत्ता को सुदृढ़ करते हैं बल्कि लोकतांत्रिक शासन की विश्वसनीयता और नागरिक-केंद्रित प्रशासन की अवधारणा को भी साकार करते हैं। इस प्रकार यह कहा जा सकता है कि लोक शिकायत निवारण शहरी प्रशासन की कार्यकुशलता और पारदर्शिता को बनाए रखने का प्रभावी साधन है, जो अंततः सुशासन और नागरिक संतोष की दिशा में मार्ग प्रशस्त करता है।

जयपुर नगर निगम : संरचना एवं कार्यप्रणाली

जयपुर नगर निगम राजस्थान की राजधानी जयपुर के शहरी प्रशासन का प्रमुख निकाय है, जो नगर क्षेत्र के समुचित

प्रबंधन और नागरिक सेवाओं की आपूर्ति के लिए उत्तरदायी है। राजस्थान नगरपालिका अधिनियम, 2009 तथा 74वें संविधान संशोधन अधिनियम (1992) के तहत इसे वैधानिक अधिकार और स्वायत्तता प्रदान की गई है। महानगर की बढ़ती जनसंख्या और प्रशासनिक आवश्यकता को ध्यान में रखते हुए जयपुर नगर निगम को दो इकाइयों जयपुर नगर निगम (ग्रेटर) और जयपुर नगर निगम (हेरिटेज) में विभाजित किया गया है। यह विभाजन मुख्य रूप से क्षेत्रफल, जनसंख्या और प्रशासनिक दक्षता को ध्यान में रखकर किया गया है, ताकि नगर के ऐतिहासिक और परंपरागत भाग के साथ-साथ नए विकसित क्षेत्रों का प्रबंधन प्रभावी ढंग से किया जा सके।

संरचना की दृष्टि से जयपुर नगर निगम का संगठन लोकतांत्रिक ढाँचे पर आधारित है। निगम के शीर्ष पर महापौर होता है, जिसका चुनाव प्रत्यक्ष रूप से नगर निगम के पार्षदों द्वारा किया जाता है। महापौर नगर निगम की नीतियों और प्रशासनिक दिशा-निर्देशों का प्रमुख होता है तथा विभिन्न बैठकों की अध्यक्षता करता है। इसके अतिरिक्त प्रत्येक वार्ड से चुने गए पार्षद निगम की कार्यकारिणी का हिस्सा होते हैं, जो स्थानीय स्तर पर नागरिकों की समस्याओं और आवश्यकताओं को निगम तक पहुँचाते हैं। प्रशासनिक स्तर पर नगर निगम के कार्यों का संचालन आयुक्त और अन्य प्रशासनिक अधिकारी करते हैं, जो राज्य सरकार द्वारा नियुक्त किए जाते हैं। इस प्रकार निर्वाचित प्रतिनिधि और नियुक्त अधिकारी मिलकर निगम की संरचना को पूर्ण करते हैं।

कार्यप्रणाली की दृष्टि से जयपुर नगर निगम नागरिकों को विभिन्न बुनियादी सुविधाएँ उपलब्ध कराने में सक्रिय है। इसमें जलापूर्ति, सीवरेज और कचरा प्रबंधन, सड़क निर्माण एवं रखरखाव, सार्वजनिक प्रकाश व्यवस्था, शहरी परिवहन, स्वास्थ्य सेवाएँ और शैक्षणिक संस्थानों का संचालन शामिल है। साथ ही, निगम शहरी नियोजन, भवन निर्माण अनुमति, पर्यावरण संरक्षण और सांस्कृतिक धरोहरों के संरक्षण जैसे दायित्व भी निभाता है। जयपुर, एक विश्व धरोहर शहर होने के कारण, नगर निगम की भूमिका केवल आधारभूत सेवाओं तक सीमित नहीं है, बल्कि इसे पर्यटन प्रबंधन, ऐतिहासिक स्थलों की देखभाल और विरासत संरक्षण जैसे विशेष कार्यों में भी योगदान करना होता है। जयपुर नगर निगम की कार्यप्रणाली में आधुनिक तकनीक और ई-गवर्नेंस की भूमिका लगातार बढ़

रही है। ऑनलाइन सेवाएँ, मोबाइल एप्लीकेशन और शिकायत निवारण पोर्टल नागरिकों को पारदर्शी और समयबद्ध सेवाएँ उपलब्ध कराने में सहायक हो रहे हैं। साथ ही, नियमित जन-सुनवाई और शिकायत निवारण तंत्र निगम की जवाबदेही और कार्यकुशलता को सुदृढ़ करते हैं। इस प्रकार जयपुर नगर निगम की संरचना लोकतांत्रिक और प्रशासनिक दोनों आयामों पर आधारित है, जबकि इसकी कार्यप्रणाली नागरिकों की आवश्यकताओं की पूर्ति, शहरी जीवन की गुणवत्ता में सुधार तथा शहर की ऐतिहासिक और सांस्कृतिक धरोहर को संरक्षित करने की दिशा में केंद्रित है।

जयपुर नगर निगम में लोक शिकायत निवारण तंत्र

लोक शिकायत निवारण किसी भी शहरी प्रशासन का महत्वपूर्ण आयाम है, क्योंकि यह नागरिकों और प्रशासन के बीच विश्वास एवं उत्तरदायित्व की भावना को प्रबल करता है। जयपुर नगर निगम, जो वर्तमान में जयपुर नगर निगम ग्रेटर और जयपुर नगर निगम हेरिटेज दो इकाइयों में विभाजित है, नागरिकों की शिकायतों के समाधान हेतु विभिन्न तंत्रों का संचालन करता है। सबसे पहले, पारंपरिक स्तर पर नागरिक अपनी शिकायतें सीधे वार्ड पार्षदों, महापौर या निगम कार्यालयों में प्रस्तुत कर सकते हैं। नियमित रूप से आयोजित जन सुनवाई नागरिकों और अधिकारियों के बीच प्रत्यक्ष संवाद का मंच प्रदान करती है, जिसके माध्यम से समस्याओं का त्वरित समाधान खोजा जाता है। इसके अतिरिक्त, निगम में शिकायत प्रकोष्ठ स्थापित है, जहाँ स्वच्छता, जलापूर्ति, सड़क, प्रकाश व्यवस्था तथा कचरा प्रबंधन से संबंधित शिकायतें दर्ज की जाती हैं और उनका निस्तारण समयबद्ध ढंग से किया जाता है।

वर्तमान समय में जयपुर नगर निगम ने ई-गवर्नेंस और डिजिटल माध्यमों का भी व्यापक उपयोग प्रारंभ किया है। नागरिक राजस्थान सम्पर्क पोर्टल, निगम की आधिकारिक वेबसाइट, मोबाइल एप्लीकेशन और हेल्पलाइन नंबरों के माध्यम से अपनी शिकायतें दर्ज कर सकते हैं। राजस्थान सरकार के “जनसुनवाई पोर्टल” और “सम्पर्क पोर्टल” को नगर निगम के कार्यों से जोड़ा गया है, जिससे नागरिक ऑनलाइन शिकायत दर्ज कर सकते हैं और उसकी स्थिति की जानकारी प्राप्त कर सकते हैं। यह व्यवस्था पारदर्शिता और जवाबदेही सुनिश्चित करती है, साथ ही नागरिकों को घर बैठे समाधान

प्राप्त करने का अवसर भी प्रदान करती है। इसके अतिरिक्त, गंभीर शिकायतों जैसे भ्रष्टाचार, अनियमितता या प्रशासनिक लापरवाही के मामलों की जाँच हेतु राज्य स्तर पर लोकायुक्त और सूचना का अधिकार अधिनियम, 2005 भी नागरिकों को सशक्त बनाते हैं। इन व्यवस्थाओं के माध्यम से नगर निगम के कार्यों की निगरानी और मूल्यांकन संभव हो पाता है।

इस प्रकार यह स्पष्ट है कि जयपुर नगर निगम का लोक शिकायत निवारण तंत्र बहुआयामी है, जिसमें पारंपरिक प्रत्यक्ष संवाद से लेकर आधुनिक तकनीकी साधनों तक सभी उपाय शामिल हैं। इससे न केवल नागरिकों की शिकायतों का समाधान होता है, बल्कि प्रशासन की कार्यकुशलता, पारदर्शिता और उत्तरदायित्व भी सुनिश्चित होता है।

अनुभवमूलक अध्ययन : जयपुर नगर निगम में लोक शिकायत निवारण तंत्र

शोध के निष्कर्षों से यह स्पष्ट हुआ कि जयपुर नगर निगम की शिकायत निवारण प्रणाली तकनीकी रूप से सक्रिय है परंतु इसकी प्रभावशीलता विभागीय समन्वय और संसाधन उपलब्धता पर निर्भर करती है। सम्पर्क पोर्टल और मोबाइल एप के माध्यम से प्राप्त शिकायतों का औसतन 88: निस्तारण 48 घंटे के भीतर किया गया। जल आपूर्ति, स्वच्छता और स्ट्रीट लाइट से संबंधित शिकायतों में निस्तारण दर सबसे अधिक (लगभग 92%) रही, जबकि सड़क मरम्मत और अवैध निर्माण से जुड़ी शिकायतों का निस्तारण औसतन 62% तक सीमित पाया गया।

नागरिकों से प्राप्त प्रतिक्रियाओं के अनुसार, 70: उत्तरदाताओं ने माना कि डिजिटल प्रणाली से पारदर्शिता बढ़ी है, जबकि 55% ने यह माना कि अधिकारी शिकायतों के प्रति अधिक उत्तरदायी हुए हैं। हालांकि, लगभग 30% नागरिकों ने तकनीकी दिक्कतों जैसे लॉगिन समस्या, फीडबैक ट्रैकिंग और नेटवर्क अस्थिरता की शिकायत की। ग्रेटर क्षेत्र में औसत निस्तारण समय 39 घंटे था, जबकि हेरिटेज क्षेत्र में यह 52 घंटे पाया गया।

साक्षात्कार से यह भी ज्ञात हुआ कि निगम कर्मियों को अक्सर संसाधनों की कमी और विभागीय संचार विलंब का सामना करना पड़ता है। इसके बावजूद अधिकांश अधिकारी शिकायतों के त्वरित समाधान के लिए व्यक्तिगत रूप से प्रयासरत रहते हैं।

जयपुर नगर निगम में लोक शिकायत निवारण तंत्र की चुनौतियाँ और सीमाएँ

जयपुर नगर निगम का लोक शिकायत निवारण तंत्र प्रशासनिक पारदर्शिता और नागरिक संतोष की दिशा में एक सकारात्मक प्रयास है, किन्तु वास्तविक क्रियान्वयन स्तर पर इसमें अनेक चुनौतियाँ और सीमाएँ परिलक्षित होती हैं। सबसे पहली चुनौती प्रशासनिक जटिलता और समन्वय की कमी है। निगम के विभिन्न विभाग स्वच्छता, सीवरेज, निर्माण, जलापूर्ति और प्रकाश व्यवस्था अलग-अलग इकाइयों के अधीन कार्य करते हैं। कई बार शिकायत दर्ज तो हो जाती है, किंतु संबंधित विभाग के बीच समन्वय के अभाव में उसका समय पर निस्तारण नहीं हो पाता।

दूसरी बड़ी चुनौती शिकायतों के स्थायी समाधान का अभाव है। नागरिकों ने अनुभव किया है कि अनेक बार सड़क मरम्मत, गड्डों की भराई या नालियों की सफाई जैसी समस्याएँ अस्थायी रूप से हल की जाती हैं, किंतु कुछ ही समय बाद पुनः वही समस्या सामने आ जाती है। इससे नागरिकों में असंतोष की भावना पनपती है। तकनीकी सीमाएँ भी उल्लेखनीय हैं। यद्यपि ई-गवर्नेंस, मोबाइल एप और ऑनलाइन पोर्टल ने शिकायत दर्ज करने की प्रक्रिया को सरल बनाया है, फिर भी डिजिटल साक्षरता की कमी और इंटरनेट तक असमान पहुँच ग्रामीण एवं निम्नवर्गीय शहरी नागरिकों के लिए बाधा बनी हुई है। अनेक लोग अब भी पारंपरिक तरीकों जैसे निगम कार्यालय जाकर शिकायत दर्ज कराने को ही अपनाते हैं, जिससे प्रक्रिया लंबी और समय साध्य हो जाती है।

मानव संसाधन और वित्तीय संसाधनों की कमी भी एक गंभीर चुनौती है। निगम के पास पर्याप्त संख्या में कर्मचारी नहीं होते, जिसके कारण शिकायतों का त्वरित निवारण कठिन हो जाता है। इसी प्रकार बजटीय सीमाओं के चलते कई बार अवसंरचनात्मक सुधार लंबित रहते हैं। इसके अतिरिक्त भ्रष्टाचार, उदासीनता और राजनीतिक हस्तक्षेप भी शिकायत निवारण तंत्र की कार्यकुशलता को प्रभावित करते हैं। कुछ मामलों में नागरिकों को अपनी शिकायतों के समाधान हेतु अनेक बार अधिकारियों से संपर्क करना पड़ता है, जबकि कभी-कभी राजनीतिक दबाव के चलते शिकायतों का प्राथमिकता क्रम बदल जाता है।

अंततः निगरानी और उत्तरदायित्व की कमी भी एक बड़ी सीमा है। यद्यपि ऑनलाइन पोर्टल पर शिकायतों की स्थिति देखी जा सकती है, फिर भी नागरिकों को यह संतोष नहीं होता कि उनका मुद्दा पूरी तरह हल हुआ है या नहीं।

जयपुर नगर निगम में लोक शिकायत निवारण तंत्र: सुधार हेतु सुझाव

जयपुर नगर निगम का लोक शिकायत निवारण तंत्र नागरिकों और प्रशासन के बीच एक महत्वपूर्ण सेतु का कार्य करता है, किंतु इसकी प्रभावशीलता को और सुदृढ़ बनाने के लिए कुछ ठोस सुधारात्मक कदम आवश्यक हैं। सबसे पहले, प्रशासनिक समन्वय को सुदृढ़ करना अत्यंत आवश्यक है। निगम के विभिन्न विभागों के बीच समन्वय और सूचनाओं का आदान-प्रदान सुनिश्चित करने के लिए एकीकृत शिकायत प्रबंधन प्रणाली लागू की जानी चाहिए, जिससे शिकायत दर्ज होते ही संबंधित विभाग तक स्वतः सूचना पहुँच सके और उसकी जवाबदेही तय हो।

दूसरे, शिकायतों के स्थायी समाधान पर बल दिया जाना चाहिए। अस्थायी मरम्मत या सतही सुधार की बजाय ऐसी योजनाएँ बनाई जाएँ जिनसे समस्या का दीर्घकालिक समाधान सुनिश्चित हो सके। उदाहरण स्वरूप, सीवर और नालियों की बार-बार सफाई कराने के बजाय वैज्ञानिक ढंग से स्थायी ढाँचे का निर्माण करना अधिक प्रभावी होगा।

तीसरे, डिजिटल साक्षरता और पहुँच का विस्तार आवश्यक है। ऑनलाइन पोर्टल और मोबाइल एप का उपयोग तभी सार्थक होगा जब अधिक से अधिक नागरिक इनका उपयोग कर सकें। इसके लिए निगम को वार्ड स्तर पर डिजिटल हेल्प डेस्क स्थापित करनी चाहिए तथा नागरिकों को प्रशिक्षण और जागरूकता अभियान के माध्यम से प्रोत्साहित करना चाहिए।

चौथे, मानव एवं वित्तीय संसाधनों का सुदृढ़ीकरण जरूरी है। निगम को पर्याप्त संख्या में तकनीकी और फील्ड कर्मचारी उपलब्ध कराने चाहिए तथा बजट आवंटन इस प्रकार करना चाहिए कि प्रत्येक वार्ड में बुनियादी शिकायतों का त्वरित निवारण हो सके।

पाँचवें, पारदर्शिता और उत्तरदायित्व सुनिश्चित करने के लिए सोशल ऑडिट और वार्ड स्तरीय निगरानी समितियों का गठन किया जा सकता है। इन समितियों में स्थानीय नागरिकों,

स्वयंसेवी संगठनों और विशेषज्ञों की भागीदारी से शिकायत निवारण प्रक्रिया की वास्तविक समीक्षा की जा सकती है।

छठे, प्रौद्योगिकी का अभिनव उपयोग भी महत्वपूर्ण है। निगम को शिकायतों के रियल-टाइम ट्रैकिंग, समाधान की समय-सीमा निर्धारित करने और नागरिकों को स्वचालित संदेश द्वारा सूचना देने की व्यवस्था को और अधिक मजबूत बनाना चाहिए।

अंततः नागरिक सहभागिता और जन-जवाबदेही को बढ़ावा देना आवश्यक है। नियमित जन-सुनवाई, पाषण्डों की सक्रियता और नागरिकों के फीडबैक सर्वेक्षण से प्रशासन को अपनी कमजोरियों का आकलन करने और सुधार की दिशा तय करने में मदद मिलेगी।

निष्कर्ष

जयपुर नगर निगम की संरचना एवं कार्यप्रणाली, साथ ही लोक शिकायत निवारण तंत्र का अध्ययन यह दर्शाता है कि शहरी प्रशासन नागरिकों के जीवन स्तर को सुदृढ़ बनाने में केंद्रीय भूमिका निभाता है। 74वें संविधान संशोधन के बाद शहरी निकायों को संवैधानिक आधार प्राप्त हुआ है और इसी क्रम में जयपुर नगर निगम, राजस्थान की राजधानी के लिए न केवल बुनियादी सेवाओं का प्रदाता है बल्कि सांस्कृतिक धरोहरों के संरक्षण और शहरी विकास की दिशा में भी उत्तरदायी है। अनुभवमूलक अध्ययन से यह स्पष्ट होता है कि लोक शिकायत निवारण तंत्र ने ई-गवर्नेंस, हेल्पलाइन नंबर, वॉट्सऐप चैटबोट और सम्पर्क पोर्टल जैसे माध्यमों से नागरिकों तक पहुँच बनाई है। अप्रैल 2025 में लगभग 90 प्रतिशत शिकायतों का समाधान इस बात का संकेत है कि प्रणाली समयबद्ध और प्रभावी रूप से कार्य कर रही है। तथापि, यह भी उतना ही सत्य है कि कुछ शिकायतें बार-बार दर्ज होने के बावजूद स्थायी रूप से हल नहीं हो पातीं और नागरिकों में असंतोष की भावना बनी रहती है। इससे यह स्पष्ट होता है कि तंत्र अभी भी संक्रमणकालीन अवस्था में है।

लोक शिकायत निवारण व्यवस्था की चुनौतियाँ जैसे प्रशासनिक समन्वय की कमी, संसाधनों की अपर्याप्तता, तकनीकी पहुँच का असमान वितरण और भ्रष्टाचार, इसके सुचारु संचालन में बाधा उत्पन्न करती हैं। इन चुनौतियों को दूर करने के लिए पारदर्शिता, नागरिक सहभागिता और तकनीकी नवाचारों का अधिकाधिक प्रयोग आवश्यक है। यदि नागरिकों को निर्णय-

प्रक्रिया में सक्रिय रूप से सम्मिलित किया जाए और वार्ड स्तर पर जवाबदेही की व्यवस्था विकसित की जाए तो न केवल शिकायतों का समयबद्ध निवारण होगा, बल्कि नगर निगम के प्रति जनता का विश्वास भी सुदृढ़ होगा।

अंततः यह कहा जा सकता है कि जयपुर नगर निगम का लोक शिकायत निवारण तंत्र लोकतांत्रिक उत्तरदायित्व और सुशासन की दिशा में एक सशक्त कदम है। इसके प्रभावी क्रियान्वयन और सतत सुधार के माध्यम से ही नागरिक-केंद्रित प्रशासन की अवधारणा साकार होगी, जो अंततः शहरी जीवन की गुणवत्ता और लोकतांत्रिक व्यवस्था दोनों को सुदृढ़ करेगी।

सन्दर्भ ग्रन्थ सूची

1. जैन, एल.सी., डीसेन्ट्रलाइजेशन एंड लोकल गवर्नेंस, जयपुर: रावत पब्लिकेशन, 2010
2. जोशी, आर.सी., 'भारत में लोक प्रशासन', पियर्सन पब्लिकेशन, नई दिल्ली, 2013, पृ.सं. 45-67
3. तिवारी, एल.सी., 'डिजिटल गवर्नेंस और पारदर्शिता', राज. प्रेस, जयपुर, 2015, पृ.सं. 130-147.
4. माथुर, ओ.पी., अर्बन लोकल गवर्नेंस इन इण्डिया, नई दिल्ली : नेशनल इन्सटिट्यूट ऑफ पब्लिक फाईनेन्स एंड पॉलिसी, 2013
5. माहेश्वरी, एस.आर., लोकल गवर्मेंट इन इन्डिया, नई दिल्ली: ऑरियेन्ट ब्लैक स्वान, 2014
6. मिश्रा, आर.के., पब्लिक एडमिनिस्ट्रेशन इन इण्डिया थ्योरी एंड प्रैक्टिस, नई दिल्ली : पियर्सन, 2015
7. मिश्रा, एस. एवं सक्सेना, के., 'लोक शिकायत निवारण प्रणाली: चुनौतियाँ और संभावनाएँ', लखनऊ, प्रकाशन विभाग, 2018
8. वैद्य, चेतन, अर्बन इश्यु रिफॉर्मस एंड वे फोरवर्ड इन इंडिया, नई दिल्ली: मिनिस्ट्र ऑफ फाइनेन्स, भारत सरकार, 2009
9. शर्मा, एम.पी. एवं सदाना, बी.एल., पब्लिक एडमिनिस्ट्रेशन इन थ्योरी एंड प्रैक्टिस, नई दिल्ली: किताब महल, 2012
10. शर्मा, एम.पी., 'शहरी शासन और नागरिक सहभागिता', पुस्तक भवन, जयपुर, 2012, पृ.सं. 88-102
11. शिवरामकृष्णन, के.सी., दी 74 कॉन्सटिट्यूशनल अमेन्डमेन्ट्स एंड अर्बन लोकल बोडिस इन इन्डिया, नई दिल्ली: सेन्टर फॉर पॉलिसी रिसर्च, 2006
12. भारत का संविधान, 74वाँ संशोधन अधिनियम, 1992. नई दिल्ली : भारत सरकार।
13. राजस्थान सरकार, राजस्थान नगरपालिका अधिनियम, 2009, जयपुर, राजस्थान सरकार प्रकाशन।
14. सूचना का अधिकार अधिनियम, 2005, नई दिल्ली, भारत सरकार प्रकाशन।