

राजस्थान में जन अभियोग निराकरण के समकालीन घटक : जयपुर एवं कोटा जिलों की सतर्कता समितियों के सन्दर्भ में अनुभवमूलक अध्ययन



डॉ. अनिल कुमार पारीक

व्याख्याता, लोक प्रशासन, राजकीय महाविद्यालय, कोटा (राजस्थान)

शोध सारांश

बढ़ती हुई लोक शिकायतें आज के युग की वास्तविकता हैं। इन शिकायतों का समयानुकूल उचित निस्तारण संवेदनशील प्रशासन का परिचायक है। प्रशासनिक एवं राजनीतिक उदसीनता के कारण अक्सर आम जनता की परिवेदनाओं का समुचित निपटारा नहीं हो पाता है। राजस्थान में राज्य, जिला व उपखण्ड स्तर पर जन सुनवाई का प्रबंध किया जा चुका है। साथ ही राज्य में आज राजस्थान सम्पर्क समाधान ऑनलाइन कम्प्यूटराइजेशन के माध्यम से परिवाद निस्तारण की आधुनिक व्यवस्था का विकास किया गया है। राजस्थान में जन अभियोग एवं सतर्कता समितियों द्वारा आम जन की परिवेदनाओं की निरन्तर समीक्षा की जा रही है। निसंदेह सुशासन हेतु सक्षम एवं प्रभावशाली शिकायत निवारण तंत्र लोकतंत्र की प्रथम आवश्यकता है।

एक उत्तम शासन व प्रशासन के लिए लोक कल्याण को सुनिश्चित करने हेतु उचित रूप से निर्देशित प्रशासन की आवश्यकता है।¹ निर्देशित प्रशासन वह है जो जनता के सेवक के रूप में स्वयं को स्थापित करे, जिससे जनता को गुणवत्तापूर्ण सेवा मिले एवं जन अभियोग (शिकायत) का अस्तित्व समाप्त हो जाये। लेकिन व्यवहार में आज ऐसा नहीं हो रहा है। आज हमारे शासक एवं प्रशासन मानव व्यवहार पर ध्यान नहीं देते हैं।² वे लगातार उदासीनता का माहौल³ बनाते हैं। जिससे जनता में आक्रोश उत्पन्न होता है व नागरिक स्वयं की शिकायत (परिवाद) के निवारण हेतु उपयुक्त तंत्र की तलाश करता है। भारत में केन्द्र एवं राज्यों में सशक्त लोकपाल एवं लोकायुक्त की मांग उठती रही है।⁴ सुशासन के लिए ये अनिवार्य है एवं सुशासन व्यवहार में शासन की एक कला है।⁵ राजस्थान में सरकार द्वारा राज्य कर्मचारियों एवं जन साधारण के परिवादों (शिकायतों) के निराकरण करने की दृष्टि से जन अभियोग निराकरण विभाग की स्थापना 1971 में की गई थी। विभाग के मुख्य प्रशासनिक अधिकारी अतिरिक्त मुख्य सचिव, जन अभियोग निराकरण विभाग के पदनाम से जाने जाते हैं।

जन अभियोग निराकरण के लिए वर्तमान व्यवस्था

इस विभाग की अधिकारिता सरकारी अधिसूचना द्वारा परिभाषित की गई है जिसके अनुसार विभाग के निम्नलिखित कार्य प्रमुख हैं-⁶

1. ऐसे सरकारी कर्मचारियों के स्थायीकरण के मामले जिन्हें 3 वर्ष से अधिक समय से स्थायी नहीं किया हो।
2. पेंशन तथा उपादान (ग्रेच्युटी) के मामले।
3. तीन माह से अधिक समय से वेतन नहीं मिलना।
4. सेवा निवृत्तियों, मृत सरकारी कर्मचारियों के आश्रितों को बीमा की रकम नहीं मिलना।
5. सेवा से निलम्बन के मामले, जहाँ कि कोई सरकारी कर्मचारी दो वर्ष से अधिक समय से निलम्बित चल रहा हो।

राज्य से संबन्धित शिकायतें, राष्ट्रपति कार्यालय, प्रधानमंत्री कार्यालय, लोक शिकायत मंत्रालय, भारत सरकार, राज्यपाल सचिवालय, मुख्यमंत्री कार्यालय से प्राप्त होने वाली शिकायतें एवं कर्मचारियों/आम जनता से प्राप्त होने वाली शिकायतें इस विभाग में प्राप्त होती हैं साथ ही सफाई, पानी, बिजली की सुविधायें व अतिक्रमण से संबंधित परिवाद, जो जन समस्याओं की श्रेणी में आते हैं उनका निस्तारण इस विभाग द्वारा उनके संबन्धित विभागों से समन्वय स्थापित कर किया जाता है।

शिकायतों के वे मामले जिनमें राज्य सरकार के विभिन्न विभागों द्वारा निपटारे में देरी की गई हो या ऐसे मामलों जिन पर विभागों द्वारा ध्यान नहीं दिया गया हो, पर भी विचार किया जाता है। इस विभाग का कार्यक्षेत्र सन् 1980 से और अधिक

विस्तृत कर दिया गया जिसके अन्तर्गत नगर निगम/परिषद/पालिका (मण्डल) एवं नगर विकास न्यास, अनुसूचित जाति/अनुसूचित जनजाति, विधवायें, अंगहीन व्यक्तियों तथा राज्य कर्मचारियों के वेतन निर्धारण में देरी, बकाया वेतन का भुगतान, यात्रा भत्ता, वार्षिक तरक्की, अमानत राशि की वापसी, चिकित्सा भत्ता, निर्वाह भत्ता, बीमा सम्बन्धी कार्य आदि का निस्तारण भी परीक्षणोपरान्त किया जाता है।⁷

जन अभियोग निराकरण विभाग कानूनों, नियमों, प्रक्रियाओं, पूर्वोद्धारणों इत्यादि में परिवर्तन की सिफारिश करने हेतु अधिकृत है जिससे कार्य का निपटारा शीघ्र हो सके या वे अभियोगों के निराकरण में सहायक हो सके। विभिन्न सरकारी एजेंसियों द्वारा किये गये विनिश्चयों में से अभिकथित अनौचित्य के सुस्पष्ट मामलों को भी जन अभियोग निराकरण विभाग के अतिरिक्त मुख्य सचिव के निर्देश पर अथवा जब कभी भी मुख्यमंत्री, प्रभारी मंत्री या मुख्य सचिव महोदय द्वारा विशेष रूप से चाहा जाये, ऐसे प्रकरण भी इस विभाग द्वारा देखे जाते हैं।⁸

मई 1992 में राजस्थान सरकार द्वारा यह निर्णय लिया गया कि राज्यपाल सचिवालय से प्राप्त व राज्यपाल महोदय द्वारा आयोजित जन सुनवाई में उन्हें प्राप्त सभी शिकायतों का निराकरण करने हेतु उन्हें जन अभियोग निराकरण विभाग में भेजा जाये और वांछित कार्यवाही/ शिकायतों का निराकरण कर जनता को राहत पहुंचाई जावे, जिससे राज्य सरकार के प्रति जनता का विश्वास अधिक बढ़े। जिसके परिणाम स्वरूप राज्यपाल सचिवालय से भी महामहिम राज्यपाल महोदय को प्राप्त होने वाले अभ्यावेदन इस विभाग को अग्रेषित किये जाने लगे जिससे इस विभाग में प्राप्त होने वाले परिवादों की संख्या में काफी वृद्धि हुई है।

इस विभाग में वर्ष 2013 (दिनांक 1.1.2013 से 31.12.2013 तक) कुल 13643 प्रकरण/ परिवाद प्राप्त हुए हैं⁹ जिनमें से 8679 प्रकरणों को सुगम समाधान पर संबंधित विभागों को कार्यवाही संपादन हेतु दर्ज करवाकर ऑनलाईन अग्रेषित करवाया गया। विभाग द्वारा 4854 परिवाद/पत्रों को मूल ही आवश्यक कार्यवाही हेतु संबन्धित विभागों को उनके स्तर पर निस्तारण हेतु भी भिजवाया गया। विभाग में कार्यवाही हेतु 110 नई पत्रावलियाँ खोली जाकर संबन्धित शासन सचिवों/विभागाध्यक्षों से तथ्यात्मक टिप्पणी चाही गई। दिनांक 31.12.2013 को विभाग में 171 परिवाद लम्बित थे।¹⁰ उपरोक्त नई खोली गई पत्रावलियों को मिलाकर कुल 281 परिवादों में से 182 परिवादों का पूर्णरूपेण निस्तारण किया गया।

जिला एवं उपखण्ड स्तर पर जन सुनवाई

राज्य में मुख्य सचिव द्वारा आदेश जारी कर सभी संभागीय आयुक्तों/जिला कलेक्टरों/उपखण्ड अधिकारियों (एस.डी.एम.) को जन सुनवाई कर आम आदमी के परिवादों का त्वरित समाधान करने के लिये अग्रलिखित कार्यवाही किया जाना सुनिश्चित करने के निर्देश प्रदान किये गये।¹¹ अब जिला कलेक्टर/अतिरिक्त जिला कलेक्टर एवं उपखण्ड अधिकारी प्रति सप्ताह 2 बार लगभग आधे दिन का समय देकर प्राप्त परिवादों का जन सुनवाई के माध्यम से एक निर्धारित समय सीमा में निपटारा करते हैं। यह कार्य उनके दैनिक रूटीन कार्य के अतिरिक्त होता है। इसके अतिरिक्त वीडियो कॉन्फ्रेंस भी आयोजित कर लम्बित प्रकरणों का निस्तारण किया जा रहा है। ऑनलाईन प्राप्त हो रहे प्रकरणों पर सम्बन्धित जिला कलेक्टरों को इनकी प्रभावी मॉनिटरिंग एवं निस्तारण की गुणवत्ता में सुधार हेतु भी वीडियो कॉन्फ्रेंस का सहारा लिया जा रहा है। भिन्न-भिन्न प्रकार के परिवादों के लिए एक सुनिश्चित समय सीमा तय की गई है। निर्धारित समय सीमा में परिवाद का निस्तारण न होने की स्थिति भी स्पष्ट की जाती है।¹²

सुगम सेन्टर

प्रशासन को अधिक प्रभावी बनाने हेतु जनता से जुड़े हुये विभागों एवं निकायों में शिकायतों एवं अभाव अभियोगों के पंजीयन एवं निराकरण करवाये जाने के दृष्टिकोण से विभाग द्वारा सुगम नाम से वेब पोर्टल विकसित किया गया था। जिस पर अभाव अभियोगों को आम जनता द्वारा सीधे ही दर्ज करवाये जाने की व्यवस्था है। इसके अतिरिक्त परिवादी अपने परिवाद ई-मेल, दूरभाष एवं पत्र द्वारा भी दर्ज करवा सकते हैं। परिवादी का परिवाद तत्काल ही संबन्धित विभाग को ऑनलाईन अग्रेषित किया जाता है। संबन्धित विभाग द्वारा परिवाद पर की गई कार्यवाही/निस्तारण की स्थिति ऑनलाईन अंकित कर दी जाती है। जिसको परिवादी भी स्वयं सुगम वेब पोर्टल पर देख सकता है।

सुगम सेन्टर पर ऑन-लाईन कम्प्यूटराइजेशन के माध्यम से विभिन्न विभागों को जोड़ कर जन अभियोग निराकरण विभाग एवं सेन्टर पर सीधे ही प्राप्त हो रहे आम जनता के अभाव अभियोगों का निराकरण त्वरित गति से करवाये जाने की कार्यवाही की गई। जनहित में दिनांक 2.7.2012 से सुगम वेब पोर्टल भारत सरकार के CPGRAM पोर्टल से जोड़ दिया गया है जिसके फलस्वरूप भारत सरकार के इस पोर्टल पर दर्ज राजस्थान सरकार के विभागों से संबन्धित शिकायतों/अभियोगों को सुगम वेब पोर्टल पर स्थानान्तरित किया गया तथा इसके उपरान्त भारत सरकार के

लोक शिकायत विभाग द्वारा मूल-पत्र भी इस विभाग को प्राप्त हो रहे हैं, जिन्हें इस विभाग द्वारा मूल में भी संबन्धित विभागों को कार्यवाही हेतु प्रेषित किया जाता है।

दिनांक 1.1.2013 से 31.12.2013 तक की आलोच्य अवधि में सुगम वेब पोर्टल पर कुल 107349 प्रकरण ऑनलाईन दर्ज किये गये। वर्ष के दौरान 83002 जनहित के प्रकरणों का निस्तारण किया गया तथा 24347 प्रकरण वर्ष के अन्त में लम्बित रहे।¹³

राजस्थान सम्पर्क समाधान

वर्तमान सरकार द्वारा अब सुगम पोर्टल को बन्द कर दिया गया है, यद्यपि सुगम पर पूर्व में दर्ज परिवाद पर कार्यवाही जारी रहेगी। अब सुगम की जगह विभागों एवं निकायों में शिकायतों, अभाव अभियोगों के पंजीयन एवं निराकरण हेतु राजस्थान सम्पर्क समाधान पर ऑनलाईन कम्प्यूटराईजेशन के माध्यम से विभिन्न विभागों को जोड़ कर आम जनता के अभाव अभियोगों का निराकरण त्वरित गति से करवाये जाने का प्रयास किया जा रहा है। इसे मोबाईल फोन समर्थित भी बनाया गया है। इसके अन्तर्गत परिवाद निस्तारण व्यवस्था में मुख्यतः 3 परिवर्तन किये गये हैं :-

1. कॉमन पोर्टल

परिवादों को आवश्यक व व्यवस्थित रूप से दर्ज करने हेतु सभी प्रकार के परिवाद दर्ज किये जाने की व्यवस्था होगी, चाहे वो सुनवाई के अधिकार अधिनियम के अन्तर्गत हो या लोक सेवा गारंटी अधिनियम के अन्तर्गत हो या अन्य कोई।

2. सम्पर्क समाधान केन्द्र

इन परिवादों को दर्ज करने के लिए और अधिक से अधिक सुविधाओं को ऑनलाईन उपलब्ध कराने के लिये प्रत्येक पंचायत समिति और जिला मुख्यालय पर सम्पर्क समाधान केन्द्र बनाये गये हैं। इन केन्द्रों पर वर्तमान में ई-मित्र व नागरिक सेवा केन्द्र पर उपलब्ध सुविधाओं के अतिरिक्त विभिन्न विभागों के मेन्युअल या लिखित रूप में लिये जाने वाले आवेदन पत्रों का प्रपत्र उपलब्ध होगा, जिससे जनसामान्य को आवेदन भरने में असुविधा न हो। इन आवेदनों को ऑनलाईन भरने के लिये कम्प्यूटर रिसोर्स पर्सन वहाँ उपलब्ध होंगे।

3. त्रि-स्तरीय विशेष सुनवाई की व्यवस्था

इस प्रकार दर्ज समस्त प्रकरणों को प्रभावी ढंग से निस्तारित करने के लिये त्रि-स्तरीय विशेष सुनवाई की व्यवस्था की गई है। इसके अन्तर्गत विभिन्न विभागों के अधिकारीगण के

समक्ष परिवादी को बुला कर उसकी सुनवाई करते हुए उचित निर्णय लिया जायेगा। अपेक्षा यह की जाती है कि जो प्रकरण जिस निम्नतम अधिकारी से संबन्धित है, उसके द्वारा ही समयबद्ध रूप से निस्तारित कर दिया जाये। और यदि यह निस्तारित न हुआ हो तो इसे अपील की तरह जनसुनवाई में निस्तारित किया जाये।

उपखण्ड स्तरीय सम्पर्क समाधान की अध्यक्षता उपखण्ड अधिकारी (एस.डी.एम.) करेंगे। और जिला स्तरीय सम्पर्क समाधान बैठक की अध्यक्षता जिला कलेक्टर करेंगे। राज्य स्तरीय सम्पर्क समाधान बैठक की अध्यक्षता स्वयं मुख्यमंत्री या उनके द्वारा मनोनीत वरिष्ठ मंत्री करेंगे। यह बैठक वीडियो कॉन्फ्रेंसिंग के माध्यम से होगी।

सतर्कता समिति की बैठकें

जिला स्तर तथा उपखण्ड स्तर पर आयोजित होने वाली सतर्कता समितियों की बैठकें बिना किसी व्यवधान के आयोजित कर लंबित/प्राप्त परिवादों का निस्तारण किया जा रहा है। यदि बैठक के दिन राजकीय अवकाश पड़ता हो तो यह बैठक आगामी कार्य दिवस को आवश्यक रूप से आयोजित की जानी चाहिए। संभागीय आयुक्त इन सतर्कता समितियों की बैठकों में लिये गये निर्णयों की नियमित क्रियान्विति सुनिश्चित करते हैं। जन अभियोग निराकरण विभाग द्वारा इन बैठकों की समीक्षा की जानी चाहिए। राज्य के सभी जिलों में ये बैठकें प्रत्येक माह आयोजित होनी चाहिए, लेकिन यह नियमित रूप से आयोजित नहीं हो रही हैं। दिनांक 1.1.2013 से 31.12.2013 तक की आलोच्य अवधि के दौरान राजस्थान के सभी जिलों में कार्यरत जिला जन अभियोग एवं सतर्कता समितियों की कुल 188 बैठकें आयोजित की गईं, जिसमें समितियों द्वारा 1811 नये प्रकरण दर्ज किये गये। पूर्व के 397 प्रकरणों को मिलाकर कुल 2208 प्रकरणों में से समितियों द्वारा 1592 प्रकरणों का निराकरण किया गया। आगे कोटा एवं जयपुर जिलों की जन अभियोग एवं सतर्कता समितियों द्वारा सम्पादित कार्यों का विवरण सारणी संख्या 1 में दिया गया है। समितियों के यह आँकड़ें वर्ष 2010 से 2013 (चार वर्ष) के दिए गए हैं। इन सारणियों के शोध परक अध्ययन से यह जानकारी प्राप्त करने में सुविधा मिलती है कि व्यवहार में जन अभियोग समितियाँ कितनी गुणवत्ता एवं कुशलता के साथ कार्य कर रही हैं। सारणी सं. 1 में वर्ष 2010 से 2013 तक जयपुर व कोटा जिले में आयोजित बैठक का अनुभवमूलक विवरण अग्रलिखित सारणी के नीचे दिया गया है।

सारणी संख्या - 1

जयपुर एवं कोटा जिला जन अभियोग एवं सतर्कता समितियों द्वारा सम्पादित चार वर्षों का कार्य

क्र.सं.	वर्ष	बैठकों की संख्या		पूर्व बकाया अभियोग	प्राप्त अभियोग	कॉलम सं. 4 व 5 का योग	निस्तारित अभियोग की संख्या	शेष अभियोग की संख्या
1	2	3		4	5	6	7	8
1	2010	जयपुर बैठक	03	20	24	44	27	17
		कोटा बैठक	03	31	245	276	259	17
2	2011	जयपुर बैठक	07	17	25	42	34	08
		कोटा बैठक	05	17	60	77	70	07
3	2012	जयपुर बैठक	06	08	56	64	59	05
		कोटा बैठक	11	07	67	74	69	05
4	2013	जयपुर बैठक	05	05	103	108	102	06
		कोटा बैठक	05	05	38	43	34	09

स्रोत : जयपुर एवं कोटा के राजकीय कार्यालय।

सारणी के विश्लेषण से जानकारी मिलती है कि जयपुर एवं कोटा दोनों ही जिलों में सतर्कता समितियों की बैठकें लगभग नियमित रूप से हुई हैं। 2010 में तीन-तीन बैठकें हुईं जिनमें क्रमशः 27 व 259 मामले निपटाये गये। 2011 में जयपुर में 07 बैठकें हुईं एवं 34 मामले निपटाये गये वहीं कोटा में 5 बैठकों में 70 मामले निपटे। 2012 में जयपुर की 6 बैठकों में 59 मामले सुलझे वहीं कोटा में 11 बैठकों में 69 शिकायत के मामले सुलझे। 2013 में जयपुर व कोटा दोनों जिलों में 5-5 बैठकें आयोजित हुईं जिनमें क्रमशः 102 व 34 मामले निस्तारित किये गये।

सुझाव

सारणी के अध्ययन से पता लगता है कि इन समितियों की बैठकें पूर्णतः नियमित नहीं हैं। अतः इनकी बैठकों का नियमित कार्यक्रम वर्ष के आरम्भ में ही जारी किया जाना चाहिए। समितियाँ शिकायत निवारण के पारम्परिक तरीके काम लेती हैं व आधुनिक संचार तकनीक की उपेक्षा करती हैं। अतः आवश्यकता इस बात की है कि समितियों को सरकार के द्वारा आधुनिक संचार तकनीक का प्रशिक्षण दिया जाए। विभिन्न जिलों की समितियों में परस्पर समन्वय एवं संवाद का अभाव है अतः इनमें अन्तर जिला संवाद कायम करने के प्रयास किये जाएं जिससे शिकायत निवारण में नवाचार आ सके। उपखण्ड मुख्यालयों पर नियमित बैठक करने पर जोर दिया जाना चाहिए। आवश्यकता है कि राज्य सरकार उपर्युक्त समस्याओं का निवारण करे जिससे जन अभियोग एवं सतर्कता

समितियाँ व्यवहार में अधिक कुशलता, दक्षता व प्रभावशीलता से कार्य करें व सही अर्थों में सुशासन की स्थापना संभव हो सके। साथ ही भारत के संविधान में संशोधन करते हुए राष्ट्रीय लोकायुक्त (लोकपाल) की तुरन्त स्थापना की जाए।¹⁴ भ्रष्टाचार निवारण ब्यूरो को राज्य सतर्कता आयोग के नियंत्रण में लाया जाए।¹⁵ लोक प्रशासन सभ्यता के विकास का निर्धारक है व सभ्यता संतुलित एवं व्यवस्थित जीवन पर निर्भर है जिसका आधार जनसंवेदनशील एवं सक्षम प्रशासन है। आज विभिन्न समस्याओं से जूझ रही जनता को शीघ्र एवं प्रभावी शिकायत निवारण का तंत्र उपलब्ध हो सके तो निःसंदेह देश व राज्य में सुशासन की स्थापना हो कर प्रशासनिक संस्कृति से सामंतवादी मानसिकता समाप्त की जा सकती है।

सन्दर्भ सूची

1. दुबे, अशोक कुमार, प्रशासनिक विचारधाराएँ, टाटा मैकग्राहिल, नई दिल्ली, 2008, पृ. 22
2. वही, पृ. 130
3. वही, पृ. 132
4. प्रथम प्रशासनिक सुधार आयोग (1966-70) ने जन अभियोग निराकरण की समस्याएँ (1966) नामक प्रतिवेदन में इसकी मांग उठाई।
5. दुबे, अशोक कुमार, 21वीं शताब्दी में लोक प्रशासन, टाटा मैकग्राहिल, नई दिल्ली, 2008, पृ. 99

6. अधिसूचना संख्या एफ-2(20)जीए/ए/171 (13.3.1972), राजस्थान सरकार, जयपुर
7. वार्षिक प्रतिवेदन, जन अभियोग निराकरण विभाग, राजस्थान सरकार, जयपुर, 2013, पृ. 2
8. वही
9. वही
10. वार्षिक प्रतिवेदन, जन अभियोग निराकरण विभाग, राजस्थान सरकार, जयपुर, 2013, पृ. 3
11. मुख्य सचिव, राजस्थान सरकार, परिपत्र क्रमांक प. 4(11) आरपीजी/एस/एफ/99, 15-01-2007, जयपुर
12. वार्षिक प्रतिवेदन, जन अभियोग निराकरण विभाग, राजस्थान सरकार, जयपुर, 2013, पृ. 3
13. वार्षिक प्रतिवेदन, जन अभियोग निराकरण विभाग, राजस्थान सरकार, जयपुर, 2013, पृ. 5
14. द्वितीय प्रशासनिक सुधार आयोग प्रतिवेदन, शासन में नैतिकता, भारत सरकार, 2007, नई दिल्ली
15. वही