

सार्वजनिक सेवा में सुधार : नागरिक चार्टर की भूमिका

अमित कुमार¹, प्रोफेसर मीनाक्षी शर्मा²

¹शोधार्थी, गोकुलदास हिन्दू गर्ल्स कॉलेज, मुरादाबाद (उत्तर प्रदेश), महात्मा ज्योतिबा फूले रोहिलखंड विश्विद्यालय, बरेली (उत्तर प्रदेश)

²शोध पर्यवेक्षक, विभागाध्यक्ष, राजनीति विज्ञान, गोकुलदास हिन्दू गर्ल्स कॉलेज, मुरादाबाद, महात्मा ज्योतिबा फूले रोहिलखंड विश्विद्यालय, बरेली (उत्तर प्रदेश)

सारांश

सार्वजनिक सेवा सरकारी संस्थानों द्वारा नागरिकों को दी जाने वाली सेवाओं की गुणवत्ता और पहुंच को निर्धारित करती है। नागरिक चार्टर एक ऐसा साधन है जो सार्वजनिक सेवाओं में पारदर्शिता, जवाबदेही और नागरिकों के अधिकारों की सुरक्षा को सुनिश्चित करने के उद्देश्य से तैयार किया गया है। वर्तमान समय में एक दक्षतापूर्ण और उत्तरदायी सार्वजनिक सेवाएँ देना सरकार का प्राथमिक दायित्व के रूप में वर्णन किया जाता है। यह निर्धारित करता है राज्य और नागरिकों (जी2सी) के मुद्दे होने वाली अंतःक्रिया को नागरिक हितकारी बनाया जा सके। नया सार्वजनिक प्रबंधन (एनपीएम) भी एक सुधार दृष्टिकोण है जो सार्वजनिक प्रशासन में नागरिक केंद्रित बनाने के लिए निजी क्षेत्र के सिद्धांतों को लागू करता है, दक्षता, प्रदर्शन, विकेंद्रीकरण, प्रतिस्पर्धा और ग्राहक सेवा पर जोर देता है। यह शोध पत्र नागरिक चार्टर और सार्वजनिक सेवाओं के संबंध को समझाने के साथ-साथ इस बात पर भी चर्चा करता है कि कैसे नागरिक चार्टर सेवाओं की गुणवत्ता में सुधार और प्रशासन में पारदर्शिता को बढ़ावा दे सकता है।

प्रमुख शब्द: सार्वजनिक सेवा, नागरिक चार्टर, जवाबदेही, पारदर्शिता, प्रशासनिक सुधार, पारदर्शी, समयबद्धता

परिचय

सार्वजनिक सेवा राज्य और नागरिकों के बीच के संबंध को परिभाषित करती है, और इसके कुशल संचालन से नागरिकों के जीवन की गुणवत्ता में सुधार होता है। सरकारी सेवाओं की गुणवत्ता में सुधार लाने के उद्देश्य से नागरिक चार्टर को विकसित किया गया है। यह एक ऐसा दस्तावेज है जो सरकारी संस्थानों से नागरिकों को मिलने वाली सेवाओं के मानकों को स्पष्ट करता है और यह सुनिश्चित करता है कि नागरिक उन सेवाओं के लिए किस प्रकार की गुणवत्ता और समय सीमा की उम्मीद कर सकते हैं। वर्तमान समय में राज्य उदारवाद और वैश्वीकरण के प्रभाव के कारण अपने कार्यक्षेत्र को सीमित कर रहे हैं तथा अपनी अथर्व्यवस्था को बाजार उन्मुखी कर रहे हैं। जिसमें वस्तुओं और सेवाओं के मूल्य का निर्धारण बाजार द्वारा निर्धारित किया जाता है। इस मूल्य निर्धारण में बाजार द्वारा ज़्यादा से ज़्यादा लाभ अर्जित करने का लक्ष्य रखा जाता है। यह व्यवस्था विकसित देशों के लिए उपयोगी हो सकती है, लेकिन भारत जैसे विकासशील देशों में न्यायोचित नहीं लगती है क्योंकि भारत में जनसंख्या एक बहुत बड़ा भाग अपनी मूलभूत वस्तु और सेवाओं का उपयोग करने में असमर्थ है। इसलिए भारत में केंद्र और राज्य सरकार भी इस परिदृश्य से अवगत हैं इसीलिए वो नागरिकों की मूलभूत आवश्यक वस्तुओं और सेवाओं को अर्जित करने के लिए विभिन्न नीति-नियम, योजनाओं और अभियानों द्वारा उन्हें उपलब्ध करवाती है। इन्हीं उद्देश्यों की पूर्ति करने में भारत की अथर्व्यवस्था का एक बहुत बड़ा हिस्सा खर्च किया जाता है जिससे देश के विकास में ज़्यादा से ज़्यादा नागरिकों की भागीदारी सुनिश्चित हो सके। इन सेवा और वस्तुओं का लाभ नागरिक तक पहुँचाने का कार्य सार्वजनिक प्रशासन द्वारा सार्वजनिक सेवा वितरण प्रणाली के माध्यम से किया जाता है इसलिए यह आवश्यक हो जाता है कि सार्वजनिक सेवा वितरण प्रणाली को दक्षतापूर्ण, भ्रष्टाचार रहित, पारदर्शी जवाबदेह और निष्पक्षता पूर्ण बनाया जा सके। जिससे प्रशासन नागरिकों के हितों की पूर्ति को सुनिश्चित करे नागरिक चार्टर सार्वजनिक सेवाओं में दक्षता, समयबद्धता, पारदर्शी और जवाबदेही को बढ़ाता है। यह अध्ययन सार्वजनिक सेवा की चुनौतियों और नागरिक चार्टर के महत्व पर प्रकाश डालता है।

परिकल्पना

एक उत्तम दक्षतापूर्ण सार्वजनिक सेवा प्राप्त करना नागरिकों का अधिकार है और नागरिक चार्टर नागरिकों को उपभोक्ता और सार्वजनिक प्रशासन को सेवा प्रदाता के रूप में निर्धारित करता है।

अध्ययन का दायरा और उद्देश्य

सार्वजनिक प्रशासन राज्य का ही प्रतिबिम्ब होता है तथा नागरिक अपने दैनिक जीवन में राज्य से अंतःक्रिया करते रहते हैं। यह आलेख

नागरिक और राज्य के बीच संबंधों, विशेष रूप से सरकार से नागरिक (जी2सी) सेवाओं के माध्यम से नागरिक और राज्य के बीच अंतःक्रिया की जांच करेगा। इस शोध में विश्लेषणात्मक विधि द्वारा सार्वजनिक सेवाओं में पारदर्शिता, समयबद्धता और निष्पक्षता आदि को बढ़ाने में सिटीज़न चार्टर की भूमिका का अध्ययन किया गया है सार्वजनिक सेवाओं का नागरिकों के अधिकार के रूप में प्रदर्शित किया गया है जिससे सार्वजनिक सेवाओं की लक्ष्यों को प्राप्त किया जा सके और देश के संसाधनों का सही दिशा में उपयोग किया जा सके। सार्वजनिक सेवाओं का नागरिकों के जीवन में महत्व को समझना तथा सार्वजनिक सेवाओं को नागरिकों के एक अधिकार के रूप स्थापित किया जा सके जिससे नागरिक भी सार्वजनिक प्रशासन में सक्रिय भूमिका निभा सके। अध्ययन में ध्यान दिया गया है किस प्रकार नागरिक चार्टर सार्वजनिक सेवाओं को ज़्यादा से ज़्यादा लक्ष्य केंद्रित और उसमें दक्षता लाते हैं।

सार्वजनिक सेवा का महत्व

सार्वजनिक सेवाएँ समाज की बुनियात्वी ज़रूरतों को पूरा करने के लिए सरकार या सार्वजनिक संस्थाओं द्वारा प्रदान की जाने वाली आवश्यक सेवाओं को संदर्भित करती है। सार्वजनिक सेवा सार्वजनिक संस्थाओं द्वारा अपने लोगों यानी नागरिकों को प्रदान की जाती हैं, जिसके लिए संहिताबद्ध प्रावधान होते हैं। उदाहरण के लिए शिक्षा, स्वास्थ्य, मनरेगा के माध्यम से रोजगार, पीडीएस आदि जैसी सेवाओं का प्रावधान और वितरण इसके अंतर्गत आता है, जिसका उद्देश्य लोगों की भलाई है। इन सेवाओं की गुणवत्ता और समय पर उपलब्धता समाज की समृद्धि और संतुलित विकास के लिए महत्वपूर्ण है। सभी नागरिकों, विशेषकर कमजोर और पिछड़े वर्गों को सेवाओं का लाभ मिले। जो नागरिक/वर्ग/समुदाय बाज़ार से अपनी ज़रूरतमंद आवश्यक सेवा और वस्तुओं को खरीदने या प्राप्त करने में असमर्थ हैं वो भी उचित दामों पर सार्वजनिक सेवा द्वारा प्राप्त कर सकें जिससे नागरिक अपनी आवश्यक ज़रूरतों को समयबद्ध रूप से प्राप्त कर सकें। सरकारें भी विभिन्न योजनाओं, नीति-नियम और अभियानों द्वारा नागरिकों के विकास और समृद्धि में योगदान देती हैं जिससे वंचित नागरिक का भी विकास हो सकें तथा उसकी सामाजिक सुरक्षा सुनिश्चित हो सके और वह देश के विकास में भागीदारी निभा सके। सेवाओं का मानक नागरिकों की अपेक्षाओं को पूरा करे। सेवा प्रदाताओं को अपनी जिम्मेदारियों का निर्वहन नागरिकों के प्रति जवाबदेही के साथ करना चाहिए।

भारत में सार्वजनिक सेवाएँ

भारत में सार्वजनिक सेवा का महत्व अत्याधिक है क्योंकि यह देश के विकास और सामाजिक कल्याण के लिए आवश्यक है। सार्वजनिक सेवा का तात्पर्य उन सेवाओं से है जो सरकार द्वारा नागरिकों को प्रदान की जाती हैं जैसे कि स्वास्थ्य, शिक्षा, परिवहन, बिजली, जल आपूर्ति, स्वच्छता, और सामाजिक सुरक्षा सेवाएँ। भारत जैसे विशाल और विविधतापूर्ण देश में, जहाँ जनसंख्या का बड़ा हिस्सा ग्रामीण और आर्थिक रूप से पिछड़े क्षेत्रों में रहता है, सार्वजनिक सेवाओं की उपलब्धता और गुणवत्ता समाज के विकास और जीवन स्तर में सुधार के लिए आवश्यक है। भारत एक लोकतांत्रिक और कल्याणकारी देश है जिसका प्रथम कर्तव्य और उद्देश्य नीति-नियम, योजनाओं और अभियान द्वारा नागरिकों को उचित मूल्य पर गुणवत्तापूर्ण सार्वजनिक सेवा और वस्तु उपलब्ध करवाना है क्योंकि भारत में आबादी का एक बहुत बड़ा हिस्सा आर्थिक रूप से कमज़ोर होने की वजह से बाज़ार से सेवाएँ और वस्तु प्राप्त करने में असमर्थ है। इसलिए सरकार नागरिकों, पिछड़े समुदाय, वंचित समूह और पिछड़े क्षेत्र के लिए लगातार उनकी उन्नति, विकास और समृद्धि के लिए प्रयासरत रहती हैं। भारत में सार्वजनिक सेवाएँ समाज के विकास और नागरिकों के जीवन में सुधार के लिए अत्यंत महत्वपूर्ण हैं। सरकार द्वारा विभिन्न योजनाओं और नीतियों के माध्यम से इन सेवाओं को सुधारने का प्रयास किया जा रहा है, लेकिन इसके प्रभावी क्रियान्वयन और सभी नागरिकों तक समान रूप से पहुंच सुनिश्चित करने के लिए निरंतर प्रयासों की आवश्यकता है। सार्वजनिक सेवाओं की गुणवत्ता और पहुंच में सुधार से भारत के सामाजिक और आर्थिक विकास को और मजबूती मिलेगी।

नागरिक चार्टर की आवश्यकता

नागरिक चार्टर वह दस्तावेज़ है जिसमें नागरिकों को दी जाने वाली सेवाओं की गुणवत्ता, समय सीमा, और शिकायत निवारण तंत्र का स्पष्ट विवरण होता है। इसका उद्देश्य सार्वजनिक सेवाओं में सुधार लाना और सेवा मानकों को नागरिकों के प्रति पारदर्शी बनाना है। नागरिक चार्टर नागरिकों को समयबद्धता के साथ पारदर्शिता पूर्ण सार्वजनिक सेवा देने के लिए प्रशासन की जवाबदेही तय करता है। यह व्यवस्था नागरिक केंद्रित है जिसमें नागरिकों को एक उपभोक्ता के रूप में महत्व दिया जाता है और सार्वजनिक कर्मचारी अधिकारी को सेवा प्रदाता के रूप में देखा जाता है सिटीज़न चार्टर सार्वजनिक सेवा के वितरण में सार्वजनिक प्रशासन की दक्षता पारदर्शिता में वृद्धि लाती है।

नागरिक चार्टर सेवा प्रदाता की जिम्मेदारी निर्धारित करता है और नागरिकों को सार्वजनिक सेवाओं के मानक अनुसार उपयोग करने का अधिकार प्रदान करता है। सिटीज़न चार्टर में शिकायत तंत्र व्यवस्था एक व्यवस्था पूर्व स्थिति बनाने में मुख्य भूमिका निभाती है।

नागरिक चार्टर के प्रमुख उद्देश्य

- सेवा मानकों की स्पष्टता-नागरिकों को यह जानकारी देना है कि उन्हें किन सेवाओं की अपेक्षा करनी चाहिए और किस समय सीमा

के भीतर। यह सार्वजनिक सेवाओं के स्पष्ट मानक के साथ उसके समयबद्ध उपलब्धता को स्पष्ट करता है सार्वजनिक सेवाओं की पहुँच और उसके उपयोग को आसान करता है।

- पारदर्शिता में सुधार—यह सुनिश्चित करना कि नागरिकों को सेवाओं के बारे में स्पष्ट जानकारी हो। सार्वजनिक सेवाओं को सरल और स्पष्ट भाषा में उल्लेखित करता है तथा नागरिकों को सेवाओं की सही जानकारी देना।
- जवाबदेही सुनिश्चित करना—सेवा प्रदाताओं को नागरिकों के प्रति जिम्मेदार बनाना। जो भी सेवा प्रदान करने में भागीदारी करते हैं उन सभी हितधारकों की जवाब देही को सुनिश्चित करना है।
- शिकायत निवारण—सेवाओं में कमी आने पर नागरिकों के लिए शिकायत दर्ज कराने और निवारण की व्यवस्था करना। नागरिक चार्टर से नागरिकों को सरकारी सेवाओं के प्रति जागरूक और सशक्त बनाना इसका मुख्य उद्देश्य है।

नागरिक चार्टर के प्रमुख तत्व

नागरिक चार्टर कई महत्वपूर्ण सिद्धांतों पर आधारित है, जो सार्वजनिक सेवा की गुणवत्ता को सुधारने में सहायक होते हैं। नागरिक चार्टर द्वारा सार्वजनिक सेवाओं में इन आधारभूत नियमों को लागू किया जाता है आवश्यकता के अनुसार सार्वजनिक सेवाओं का उपयोग कर सकें।

सेवा मानक

यह निर्धारित करना कि नागरिकों को कौन सी सेवाएं किस गुणवत्ता और समय सीमा में मिलेंगी। यह सेवा प्रदाताओं को समयबद्धता सेवा देने के लिए प्रतिबद्ध करता है और सेवाओं के मानकों का निर्धारण नागरिकों के आवश्यकता के अनुसार किया जाता है

शिकायत निवारण प्रणाली

यदि नागरिकों को निर्धारित सेवाएं नहीं मिलती हैं तो उन्हें शिकायत दर्ज करने का अधिकार होता है। यह सिटिज़न चार्टर के प्रमुख तत्वों में से महत्वपूर्ण घटक है क्योंकि इसके माध्यम से सार्वजनिक सेवाओं में आने वाली शिकायतों का समाधान किया जाता है तथा साथ ही सेवा प्रदाता पर सेवाओं को समयबद्धता रूप से उपलब्ध नहीं करवाने पर उसके ऊपर कार्यवाही की जाती है जिससे सेवा प्रदाता अपने कर्तव्य का निर्वहन निष्ठापूर्वक कर सकें।

नागरिक सहभागिता

सेवाओं के विकास और क्रियान्वयन में नागरिकों की भागीदारी सुनिश्चित करना। सेवा के संबंध में नागरिकों के अधिकारों को निर्दिष्ट करता है, यह सुनिश्चित करता है कि वे अपने अधिकारों के बारे में जानते हैं।

पारदर्शिता और जवाबदेही

यह सुनिश्चित करना है कि सेवा प्रदाता अपने कार्यों के प्रति जवाबदेह हों। बताए गए मानकों को पूरा करने के लिए सार्वजनिक सेवा प्रदाता के कर्तव्यों और दायित्वों को परिभाषित करती है, जवाबदेही सुनिश्चित करता है।

गैर-भेदभाव

नागरिक चार्टर सभी के साथ समान बर्ताव को सुनिश्चित करता है चाहे वो किसी भी जाति, धर्म, लिंग, नस्ल और समुदाय आदि से संबंधित हो। नागरिक चार्टर सेवाओं को सभी नागरिकों को समान रूप से उपलब्ध करवाता है अगर वो इन सेवाओं के पात्र हैं तो।

विकल्प

नागरिकों से परामर्श और सलाह ली जानी चाहिए जिससे सार्वजनिक प्रशासन को सूचना मिल सके कि नागरिकों को कौन सी आवश्यक सेवाएँ उपलब्ध करवानी है। यह तत्व नागरिक संतुष्टि, सशक्तिकरण को बढ़ाने और यह सुनिश्चित करने के लिए महत्वपूर्ण है कि नागरिकों के पास ऐसे विकल्प हों जो उनकी आवश्यकताओं की ज़्यादा से ज़्यादा पूर्ति करते हों।

पहुँच और समावेशिता

यदि सुनिश्चित करता है कि सेवाएँ प्रदान करने में शारीरिक, सामाजिक या तकनीकी बाधाओं का सामना ना करना पड़े। कमजोर और हाशिए पर पड़े समूहों सहित सभी सेवाओं का सरलतापूर्वक उपयोग कर सकें।

यूनाइटेड किंगडम में नागरिक चार्टर

नागरिक चार्टर का उदभव या विकास सर्वप्रथम ब्रिटेन में 1991 में पूर्व प्रधानमंत्री जॉन मेयर ने नागरिकों को गुणवत्तापूर्ण, समयबद्ध, पारदर्शी और भेदभाव रहित सार्वजनिक सेवाओं का उपयोग करने के लिए नागरिक चार्टर का अधिकार के रूप में प्रतिपादन किया। 1991 में यूनाइटेड किंगडम में शुरू किए गए नागरिक चार्टर ने स्वास्थ्य, परिवहन और स्थानीय सेवाओं में सुधार की दिशा में महत्वपूर्ण योगदान दिया। समय के साथ इसे अन्य ढाँचों द्वारा प्रतिस्थापित किया गया, लेकिन यह आज भी एक संदर्भ बिंदु के रूप में काम करता है। यूनाइटेड किंगडम में नागरिक चार्टर की स्थापना में निम्नलिखित विषयों को समायोजित कर सार्वजनिक सेवाओं को नागरिक केंद्रित करने का प्रयास किया गया।

- सेवा मानक

- खुलापन
- जानकारी
- विकल्प
- गैर भेदभाव
- पहुँच
- शिकायत निवारण प्रणाली।

भारत में नागरिक चार्टर की पहल

देश में आर्थिक सुधार के बाद नागरिकों में उम्मीद जागी की सरकारें सार्वजनिक प्रशासन में भी सुधार करेगी जिससे नागरिक एक समयबद्ध पारदर्शी और जवाबदेह पूर्ण सार्वजनिक सेवाओं का लाभ ले सकें।

वर्ष 1996 में, लोगों की आकांक्षाओं को पूरा करने के लिए एक प्रभावी और उत्तरदायी प्रशासन की आवश्यकता पर सरकार में आम सहमति बनी। 24 मई 1997 को नई दिल्ली में प्रधानमंत्री की अध्यक्षता में आयोजित विभिन्न राज्यों और केंद्र शासित प्रदेशों के मुख्यमंत्रियों के सम्मेलन में, "प्रभावी और उत्तरदायी सरकार के लिए कार्य योजना" विकसित की गई, जिस पर राजनीतिक परिदृश्य और प्रशासनिक इकाइयों में सभी ने व्यापक रूप से सहमित व्यक्त की। यह निर्णय लिया गया कि केन्द्र और राज्य सरकारें सार्वजनिक क्षेत्र वाली सेवाएँ जैसे रेल सेवाओं, नगरपालिका, और बिजली वितरण जैसे क्षेत्रों में नागरिक चार्टर का निर्माण करेंगी।

भारतीय चार्टर को ब्रिटिश चार्टर की तर्ज पर तैयार किया गया था। भारतीय संस्करण में चार्टर का एक अतिरिक्त घटक 'ग्राहकों से अपेक्षा' बिंदु को शामिल करना है। नागरिक चार्टर में शामिल व विभिन्न घटक इस प्रकार थे (परिगी और गीता, 2002)।

- सेवा वितरण के लिए प्रकाशित मानक।
- सेवा वितरण के बारे में खुलापन और जानकारी।
- नागरिकों को लिए विकल्प और सेवा के स्तर और गुणवत्ता के बारे में उपयोगकर्ताओं के साथ परामर्श।
- सेवा वितरण में शिष्टाचार और सहायता।
- प्रकाशित मानकों के अनुसार सेवाएँ प्रदान न किए जाने पर निवारण का प्रावधान।

भारत में नागरिक चार्टर को कानूनी और वैधानिक रूप देने के लिए नागरिकों का अधिकार विधेयक, 2011 (नागरिक चार्टर) दिसंबर 2011 में लोकसभा में पेश किया गया था इसे स्थायी सीमित को भेजा गया जिसने 2012 में अपनी रिपोर्ट प्रस्तुत की। हालांकि, 2014 में लोकसभा के भंग होने के कारण यह विधेयक निरस्त हो गया। भारत में नागरिक चार्टर के समन्वय, निर्माण और परिचालन का कार्य प्रशासनिक सुधार और लोक शिकायत विभाग (डीएआरपीजी) द्वारा किया जाता है। प्रशासनिक सुधार और लोक शिकायत विभाग द्वारा विकसित नागरिक चार्टर के लिए समर्थित वेबसाइट: <https://goicharters.nic.in> के अनुसार अब तक 24 राज्यों/ संघ राज्य क्षेत्रों की एजेंसियों/संगठनों द्वारा 600 से अधिक नागरिक चार्टर जारी किए जा चुके नागरिक चार्टर पहल में न केवल केन्द्र सरकार के मंत्रालयों/विभागों/संगठनों को शामिल किया गया है, बल्कि राज्य सरकारों और संघ राज्य क्षेत्र प्रशासनों के विभागों/एजेंसियों को भी शामिल किया गया है। अब दुर्गम सवर्प्रथम मध्य प्रदेश राज्य ने सार्वजनिक सेवा गारंटी अधिनियम 210 को अधिग्रहण किया और इसने अन्य राज्यों की सिटीज़न चार्टर विकास में मार्गदर्शन का कार्य किया इसी प्रकार लगभग अभी तक

सेवोत्तम मॉडल

सार्वजनिक सेवाओं की गुणवत्ता बढ़ाने और उसमें दक्षता को सुधारने के लिए भारत सरकार के प्रशासनिक और लोक शिकायत विभाग द्वारा तैयार और प्रलेखित किया गया है क्योंकि द्वितीय प्रशासनिक सुधार आयोग ने अपनी 12वीं रिपोर्ट 'नागरिक-केंद्रित प्रशासन-शासन का हृदय' में प्रशासन को अधिक पारदर्शी, उत्तरदायी, जवाबदेह और नागरिक-हितैषी बनाने के लिए 'नागरिक-केंद्रितता के सात कदम वाले मॉडल' की सिफारिश की थी, जिसे सभी सरकारी संगठनों द्वारा अपनाया अनिवार्य है। सेवोत्तम दो हिंदी शब्दों से मिलकर बना है, यानी उत्तम-जिसका अर्थ है सर्वश्रेष्ठ और सेवा-जिसका अर्थ है सेवाएँ, इस प्रकार इसका अर्थ है उत्तम सेवा / सेवा वितरण में उत्कृष्टता। यह एक भारतीय मानक आईएस 5700:2005 द्वारा समर्थित है, जिसे विशेष रूप से सार्वजनिक सेवा संगठनों द्वारा सेवा वितरण की गुणवत्ता को मापने और प्रमाणित करने के लिए बनाया गया था। मॉडल में मुख्य रूप से तीन घटक हैं, (1) नागरिक चार्टर (2) लोक शिकायत निवारण और (3) वितरण क्षमता –सेवा वितरण में उत्कृष्टता के लिए क्षमता निर्माण।

सार्वजनिक सेवा में नागरिक चार्टर की व्यावहारिक स्थिति और आवश्यकता

केंद्र सरकार के मार्ग दर्शन पर चलते हुए राज्यों तथा विभागों ने सार्वजनिक प्रशासन को नागरिक केंद्रित बनाने के लिए सिटीज़न चार्टर का विकास किया है। सर्वप्रथम मध्य प्रदेश और आंध्र प्रदेश राज्यों ने नागरिक चार्टर को अपनाया और इसी विकास क्रम में अब तक 24

राज्यों/संघ राज्य क्षेत्रों की एजेंसियों/संगठनों द्वारा 600 से अधिक नागरिक चार्टर जारी किए जा चुके हैं। इन प्रावधानों के द्वारा विभिन्न सेवाओं के मानकों को स्पष्ट कर उन तक नागरिकों की पहुँच को सुलभ किया है लेकिन जमीनी हकीकत कुछ अलग बयां करती है लोग नागरिक अपने अधिकारों के प्रति जागरूक नहीं और सेवा प्रदाता इस सत्य से परिचित हैं वो इस बात का लाभ उठाते हैं सेवा प्रदाता अपने को नागरिकों के प्रति जवाबदेह न होकर अधिकारियों के प्रति जवाबदेह समझते हैं और यह परंपरा विभागों में उच्च अधिकारियों तक क्रिमत है। नागरिक चार्टर के प्रावधान प्रशासन को केवल एक मार्गदर्शन प्रदान करते हैं न्यायिक प्रक्रिया से बँधे नहीं है इसकी वजह से स्थानीय स्तर पर अनुपालन में बाधा उत्पन्न हो जाती है। फिर नागरिक चार्टर को सुशासन के अभिप्राय के रूप में देखा जाता है जिससे नागरिकों को सेवाएँ समयबद्ध, पारदर्शी, निष्पक्ष और भेदभाव रहित प्राप्त होती हैं। नागरिक चार्टर का उद्देश्य न केवल सेवाओं की गुणवत्ता में सुधार करना है, बल्कि इसे नागरिकों की जरूरतों के अनुकूल बनाना भी है। इसकी भूमिका निम्नलिखित बिंदुओं में समझी जा सकती है:

- नागरिक चार्टर सार्वजनिक सेवाओं के प्रति नागरिकों के अधिकारों और अपेक्षाओं को स्पष्ट रूप से निर्धारित करता है। यह नागरिकों को यह जानने का अधिकार देता है कि वे किस सेवा के हकदार हैं और वह सेवा कब और किस गुणवत्ता के साथ प्रदान की जाएगी।
- सेवा वितरण में सुधार सेवा मानकों को स्पष्ट करने से सेवा प्रदाताओं पर दबाव होता है कि वे नागरिकों को बेहतर सेवाएँ प्रदान करें। नागरिक चार्टर सार्वजनिक सेवा के लक्ष्य तक नागरिकों की पहुँच सुनिश्चित करता है
- नागरिकों को सेवाओं की समय सीमा और गुणवत्ता के बारे में जानकारी देकर पारदर्शिता सुनिश्चित की जा सकती है। सार्वजनिक प्लेटफॉर्म पर सेवा से संबंधित मानकों का प्रकाशन होना चाहिए जिससे नागरिक सेवा के मानकों और सेवा से संबंधित प्रक्रिया से अवगत रहें।
- नागरिकों की शिकायतों के निवारण के लिए एक ठोस प्रणाली स्थापित करके सेवा प्रदाताओं को जवाबदेह बनाया जा सकता है, तथा यह अधिकार देता है कि यदि नागरिक सेवा के लाभ से वंचित हो रहा है तो जिम्मेदार कर्मचारी अधिकारी को शिकायत करें, जिससे उनके अधिकारों का हनन ना हो।
- सेवाओं के मानकों को तय करने में नागरिकों की भागीदारी से उनकी संतुष्टि और सहभागिता बढ़ती है। यह चार्टर नागरिकों को उनके अधिकारों से अवगत कराने के साथ साथ नागरिकों में आत्मविश्वास का विकास करता है जिससे नागरिक प्रशासन में भागीदारी बढ़ती है। नागरिक मजबूती और आत्मविश्वास के साथ अपने मुद्दों को प्रशासन के सामने रखते हैं।
- हमारे देश के संसाधनों और अर्थव्यवस्था का एक बहुत बड़ा हिस्सा सार्वजनिक प्रशासन के द्वारा सार्वजनिक सेवा के लिए नागरिकों के कल्याण में खर्च होता है जिससे नागरिकों को मूलभूत वस्तु और सेवाओं से वंचित न होना पड़े इस निवेश से ही मानव संसाधन विकास होता है।

चुनौतियाँ और सुझाव

- कई बार नागरिक चार्टर के उद्देश्यों को प्राप्त करने में विफलता उसके क्रियान्वयन की कमी के कारण होती है। यह सुनिश्चित करना आवश्यक है नागरिक चार्टर मात्र एक अधिनियम और सरकारी कार्यालयों में कागज़ मात्र न रह जाए इसलिए सेवा मानकों का दृढ़तापूर्वक पालन हो और शिकायत निवारण प्रणाली को मजबूत किया जाए।
- अक्सर नागरिक इस बात से अनभिज्ञ होते हैं कि वे किन सेवाओं के हकदार हैं। इसलिए, विभिन्न माध्यमों के द्वारा सार्वजनिक जागरूकता अभियान चलाने की आवश्यकता है। डिजिटल प्लेटफॉर्म तथा सोशल मिडिया जागरूकता बढ़ाने में एक महत्वपूर्ण भूमिका निभा सकते हैं।
- कुछ नागरिक चार्टर बहुत कठोर होते हैं, जिससे जिटल सेवा परिदृश्यों में उनका प्रभाव सीमित हो जाता इस लिए नागरिक चार्टर का विकास सरल भाषा और नागरिक की आवश्यकता के अनुकूल हो। इसके विकास में क्षेत्रीय भाषाओं के महत्व को भी ध्यान रखा जाना आवश्यक है। जिससे नागरिकों को सेवा प्रदान करने में कोई बाधा उत्पन्न ना हो।
- नागरिक चार्टर का समय समय पर पुनः मूल्यांकन करना आवश्यक है जिससे उसके निर्धारित उद्देश्य का मूल्यांकन हो सके। यह सुनिश्चित किया जा सके नागरिक चार्टर नागरिकों की बदलती परिस्थितियों और उनके आवश्यकताओं के अनुकूल है।
- नागरिक चार्टर के विकास और उसके प्रयोग में लाने में नागरिक संगठनों और समूहों का स्वागत किया जाना चाहिए जिससे नागरिकों सहभागिता बड़े और उसके प्रति ज़्यादा से ज़्यादा जागरूक हो।
- एक ठोस शिकायत समाधान तंत्र न होने के कारण नागरिक चार्टर अर्थहीन हो जाएगा। समस्या समाधान तंत्र सुनिश्चित करता है कि अगर नागरिकों को सेवा मानकों के अनुसार सेवा नहीं मिलती है तो सेवा प्रदाता पर कार्यवाही की माँग कर सकते हैं और उच्च अधिकारी सेवा प्रदाता को दंड दे सकता है। यह व्यवस्था सेवा प्रदाता के कर्तव्यों पर निर्धारण करती है जिससे सेवा प्रदाता नागरिकों के प्रति उत्तरदायी रहता है।

- सार्वजनिक सेवा प्रदाताओं (जैसे सरकारी कर्मचारियों) के लिए नियमित प्रशिक्षण कार्यक्रम आयोजित किए जाएं, ताकि वे नागरिक चार्टर के तहत अपनी जिम्मेदारियों को समझ सकें और उसे प्रभावी रूप से लागू कर सकें। आधुनिकता के युग में विभिन्न डिजिटल प्लेटफॉर्म के माध्यमों से नागरिकों को सेवा प्रदान की जा रही है जिससे कुछ सेवा प्रदाता अनभिज्ञ हैं तथा उनका उपयोग करने में सक्षम नहीं हैं। इसलिए समय अनुसार सेवा प्रदाताओं का प्रशिक्षण होना आवश्यक है।
- विभिन्न डिजिटल माध्यमों के द्वारा प्रशासन कम संसाधनों का उपयोग करके आम नागरिकों तक आसानी से सेवा प्रदान कर सकते हैं। इन प्लेटफॉर्मों के उपयोगों से दलाल, भ्रष्टाचार और सिफारिश की भूमिका में कमी होती है। लेकिन इसमें सबसे बड़ी बाधा नागरिकों की कम डिजिटल साक्षरता और इनके प्रति नकारात्मक विचार है।

निष्कर्ष

सार्वजनिक सेवाओं में सुधार के लिए नागरिक चार्टर एक प्रभावी साधन हो सकता है। यह सेवा मानकों को स्पष्ट करता है, पारदर्शिता और जवाबदेही सुनिश्चित करता है, और नागरिकों को सेवाओं के उपयोग में जागरूक बनाता है। हालांकि, इसके प्रभावी क्रियान्वयन के लिए संस्थागत ढाँचों को मजबूत करना, नागरिकों को शिक्षित करना और सुधार प्रक्रियाओं की निगरानी करना आवश्यक है। इसके द्वारा सेवाओं की गुणवत्ता में सुधार, नागरिकों की संतुष्टि में वृद्धि और सरकारी संस्थाओं की पारदर्शिता और जवाबदेही में सुधार किया जा सकता है। यह सुनिश्चित करता है कि सार्वजनिक सेवाएं नागरिकों की वास्तविक जरूरतों के अनुसार प्रदान की जाएं, और किसी भी प्रकार की असमानता और भ्रष्टाचार को रोका जा सके। यदि इन चुनौतियों पर ध्यान दिया जाए, तो नागरिक चार्टर सरकारी सेवाओं में व्यापक सुधार का एक महत्वपूर्ण साधन बन सकता है।

संदर्भ

- 1^प पंकज दीप, सिटीजन चार्टर फॉर इम्प्रोविंग पब्लिक सर्विस डिलीवरी थ्रू एकाउंटेबिलिटी: एन इनसाइट फ्रॉम द फील्ड, जर्नल ऑफ गवर्नेंस एंड पब्लिक पालिसी।
- 2^प र.भ्रमरा श्री, इन्नोवेशंस इन पब्लिक गवर्नेंस—सिटीजन चार्टर—क्लीन्टले, इंटरनेशनल जर्नल क्रिएटिव रिसर्च थॉट्स।
- 3^प सुयश मिश्रा, मर. ऋषि कान्, सोशल इन्वेलुसिव थ्रू ई-गवर्नेंस: ए स्टडी ऑफ द बेनेफिशरीज ऑफ उत्तर प्रदेश, सुमेधा जर्नल ऑफ मैनेजमेंट
- 4^प ज. बी. राजान, स. क. बिजो, टोटल क्वालिटी मैनेजमेंट इन लोकल गवर्नमेंट्स ऑफ केरला, इंडिया: सम इनसाइट्स फॉर रेप्लिकेशन, द इंटरनेशनल जर्नल ऑफ कम्युनिटी एंड सोशल डेवलपमेंट
- 5^प रोशनी कोरिशी, बुद्ध छेव बिस्वास, मिज़नर रहमान, सिटीजन स चार्टर इन पब्लिक सर्विसेज: डेवलपमेंट, प्रिंसिपल्स एंड प्रैक्टिस, ब्रिटेन इंटरनेशनल ऑफ ह्यूमनीटीएस एंड सोशल साइंसेज जर्नल
- 6^प दीपक शर्मा, एन इवैल्यूए ऑफ ए सिटीजन चार्टर इन लोकल गवर्नमेंट, ए केस स्टडी ऑफ चंडीगढ़, इंडिया, जर्नल ऑफ एडमिनस्ट्रेशन एंड गवर्नेंस
- 7^प चंदन सिंह, राइट टु पब्लिक सर्विस डिलीवरी इन इंडिया: नई गवर्नेंस परिदृश, शोधशोरयम, इंटरनेशनल साइंटिफिक रेफरीड रिसर्च जर्नल,
- 8^प सुष्मिता कापले, सिटीजन चार्टर एस गवर्नेंस रिफार्म इनिशिएटिव फॉर क्वालिटी सिर्व सेज, जर्नल ऑफ प्रोडक्टिव डिस्कॉर्स
- 9^प डॉ. सौरभ गुप्त, समीर राजान, जनसुनवाई—द गवर्नमेंट प्रोसेस रीइंजीनियरिंग इनिशिएटिव टु रेसोल्वे द पब्लिक ग्रिएवान्सेस लीडिंग उत्तर प्रदेश फ्रॉम सक्सेस टु एक्सीलेंस, इंटरनेशनल जर्नल ऑफ रर्च एंड एनालिटिकल रेविज्वस
- 10^प भारत सरकार (1997), "नागरिक चार्टर: एक परिचयात्मक पुस्तिका।