

राजस्थान सामाजिक जवाबदेही विधेयक-2019

उद्देश्य और कारणों के तथ्य	6
प्रस्तावना.....	7
प्राथमिक	8
1. संक्षिप्त नाम, विस्तार एवं प्रारंभ.....	8
2. परिभाषाएँ.....	9
3. अधिनियम का विस्तार.....	16
4. निगरानी एवं रेफरेन्स	17
जवाबदेही का अधिकार एवं दायित्व को लागू करना.....	18
5. इस अधिनियम के अधीन अधिकार.....	18
6. लोक प्राधिकरण के दायित्व.....	20
नागरिक अधिकार पत्र का प्रकाशन एवं प्रचार.....	21
7. नागरिक अधिकार पत्र का प्रकाशन.....	21
8. लोक प्राधिकरण के दायित्व.....	24
कार्य प्रपत्र का प्रकाशन.....	29
9. कार्य क्षेत्र.....	29
10. कार्य प्रपत्र को तैयार करने एवं प्रकाशन करने का दायित्व.....	29
11. कार्य प्रपत्र की विषयवस्तु	29
शिकायत का पंजीकरण.....	30
12. शिकायत का पंजीकरण.....	30
13. शिकायत निराकरण अधिकारी की नियुक्ति.....	31
14. सूचना एवं सुविधा केन्द्र की स्थापना एवं सुविधा.....	32

15.	सूचना एवं सुविधा केन्द्र के कार्मिक के विरुद्ध शिकायत.....	35
शिकायतों की जाँच.....		36
16.	जाँच की प्रक्रिया.....	36
17.	शिकायतकर्ता को सुनवाई देने का कार्य.....	37
18.	शिकायतों की जनसुनवाई.....	39
19.	कार्य परिणाम रिपोर्ट देने का कार्य.....	42
20.	जाँच संचालन में अधिकारियों द्वारा सहयोग एवं सहायता	45
सामाजिक अंकेक्षण.....		46
21.	प्रत्येक लोक प्रधिकरण की सामाजिक एवं कार्य निष्पादन के अंकेक्षण का दायित्व.....	46
22.	सामाजिक अंकेक्षण सुविधा केन्द्र की स्थापना.....	47
23.	सामाजिक अंकेक्षण सलाहकार बोर्ड की स्थापना.....	49
24.	सामाजिक अंकेक्षण इकाईयो के दायित्व.....	50
25.	सामाजिक अंकेक्षण का संचालन.....	51
26.	सामाजिक अंकेक्षण सुविधा.....	51
27.	सामाजिक अंकेक्षण के बारे में सूचना का दायित्व.....	52
28.	स्थान.....	52
29.	लोक सेवकों की उपस्थिति.....	53
30.	जनता को कार्यक्रम एवं योजना के बारे में बताने का दायित्व.....	53
31.	सामाजिक अंकेक्षण के अध्यक्ष.....	53
32.	सामाजिक अंकेक्षण की भाषा.....	54

33.	कार्य परिणाम रिपोर्ट.....	54
34.	रिकॉर्ड का संधारण.....	54
35.	सूचनाओं का प्रसारण.....	55
36.	जिला कलक्टर का दायित्व.....	55
37.	राज्य सरकार का दायित्व.....	56
38.	वार्षिक रिपोर्ट	56
39.	नागरिकों का रिपोर्ट कार्ड	57
जिला एवं संभागीय शिकायत निवारण प्राधिकरण के दायित्व		58
40.	शिकायत निवारण अधिकारी के आदेश के विरुद्ध अपील	58
41.	शिकायतों के विरुद्ध जिला स्तर पर अपील	58
42.	जिला / संभागीय शिकायत निराकरण प्राधिकरण को परिवाद प्रस्तुतीकरण	59
43.	पावती	61
44.	जिला / संभागीय शिकायत निराकरण प्राधिकरण की प्रक्रिया तथा शक्तियां	61
45.	निस्तारण	62
46.	आदेशों, निर्देशों का संप्रेषण	63
47.	प्रक्रिया का प्रारूप	63
48.	निर्देश जारी करने की शक्तियां	65
49.	जिला शिकायत निराकरण प्राधिकरण के कर्तव्य तथा शक्तियां	65
50.	शास्तियां	66
51.	मुआवजा / क्षतिपूर्ति	68
52.	आपराधिक प्रक्रिया प्रारंभ किया जाना	69
53.	विविध	69

राजस्थान सामाजिक जवाबदेही आयोग		71
54.	राजस्थान सामाजिक जवाबदेही आयोग की स्थापना	71
55.	आयोग का गठन	71
56.	आयुक्त का चयन तथा नियुक्ति	72
57.	योग्यताएं	72
58.	पद की अवधी	73
59.	आयुक्तगण के वेतन तथा भत्ते	73
60.	त्यागपत्र तथा हटाया जाना	74
61.	आयोग के अधिकारीगण	75
62.	स्टाफ की भर्ती	75
63.	जनसेवकगण	76
64.	अपील	76
65.	परिवाद / शिकायत	76
66.	परिवाद का स्वयं-प्रेरणा से प्रसंज्ञान	76
67.	आयोग की प्रक्रिया तथा शक्तियां	77
68.	क्षेत्राधिकार	77
69.	न्यायिक प्रक्रिया का समझा जाना	77
70.	अपीलों तथा शिकायतों को निर्णित करने की प्रक्रिया	78
71.	शास्तियां	78
72.	मुआवजा	79
73.	निर्देश जारी करने की शक्तियां	80

74.	शिकायत निराकरण पोर्टल स्थापना की जिम्मेदारी	81
75.	सतर्कता अन्वेषण का रिफरेन्स	81
76.	आयोग के आदेशों तथा निर्देशों को प्रवर्तन करने की शक्तियां	82
विभागाध्यक्ष तथा मुख्य सचिव के द्वारा शिकायत का निराकरण तथा शिकायतों का पुनर्विलोकन की रिपोर्ट देना		83
77.	अभिलेख अनुरक्षण	83
विविध		87
78.	परिवाद कौन संस्थित कर सकता है	87
79.	किसी अन्य विधि की अवमानना के लिए अधिनियम नहीं है	87
80.	सामाजिक अंकेक्षण करने की अंतर्निहित शक्तियां	88
81.	फीडबैक / प्रतिक्रिया	88
82.	वाद पत्रों पर रोक	89
83.	सीटीबाजों का संरक्षण	89
84.		89
85.	सदभावना में किये गये कृत्य	89
86.	विलोपित	90
87.	नियम बनाने की शक्तियां	90
88.	कठिनाईयों को दूर करने की शक्तियां	91
89.	बजट	91
90.	वित्तीय प्रतिबद्धताएं	91
91.	नियमों को पटल पर रखना	92

92	निर्देश जारी करने की शक्तियां	92
93	अंकेक्षण	92

उद्देश्य एवं कारणो का विवरण

राजस्थान सामाजिक जवाबदेही विधेयक 2018 मुख्य रूप से निम्न कारणो से लाया जा रहा है:-

- (i) आधुनिक इलेक्ट्रोनिक और सूचना प्रौद्योगिकी के साधनो का उपयोग करते हुऐ एक बडे स्तर पर जानकारी के साथ पारदर्शिता, सूचना का निःशुल्क प्रवाह और जनता के साथ जानकारी साझा करना सुनिश्चित करना है,
- (ii) नागरिको की पात्रता एवं विभिन्न प्राधिकरणों एवं पदाधिकारियों द्वारा निर्धारित जॉब चार्ट के अनुरूप व्यक्तिगत एवं सार्वजनिक दोनो तरह की वस्तुओं की समय पर आपूर्ति के लिए सार्वजनिक अधिकारियों की जवाबदेही सुनिश्चित करना है,
- (iii) जमीनी स्तर पर (पंचायतो एवं गांवो से शुरूआत) भली प्रकार से संरचित शिकायत निवारण तंत्र की स्थापना करना,
- (iv) वितरण प्रणाली में सार्वजनिक सुनवाई को व्यापक स्तर पर संभव करना, ताकि न केवल कल्याणकारी उपाय एवं रणनीतियों को क्रियान्विति किया जा सके, बल्कि राज्य के विनियामक, प्रतीकात्मक और निष्पादित किये जाने वाले कार्य राज्य के जमीनी स्तर पर क्रियान्विति हो सके।

विधेयक का उद्देश्य लोकतांत्रिक, विक्रेन्द्रिकृत एवं सहभागी की संरचना की स्थापना करना है, ताकि जन भागीदारी को

व्यापाक एवं कार्यक्रमों एवं नीतियों की निगरानी शुरू की जा सके, सामुदायिक स्कोर कार्ड के जरिये सार्वजनिक वस्तुओं की अदायगी, नागरिक रिपोर्ट कार्ड, व्यय पर निगरानी, सार्थक सामाजिक अंकेक्षण और इसका प्रसार प्रशासन के शीर्ष पर सभी संबंधित को हो सके।

विधेयक का यह भी उद्देश्य है कि सरकार के सभी अंगो (अर्थात् कार्यपालिका, विधायिका और न्यायपालिका) द्वारा प्रभावी नीति निर्माण एवं निर्णय लेने के लिए प्रतिक्रिया प्राप्त करने हेतु एक तंत्र विकसित करना है।

यह बिल सभी स्तरों के समस्त पदाधिकारियों के कर्तव्य निर्वहन में पारदर्शिता एवं जवाबदेही सुनिश्चित करेगा। स्थानीय स्तर पर ग्रामीण अदायगी तंत्र, अभिरक्षा एवं सुरक्षा संबंधी पदाधिकारियों को भी पारदर्शिता, निपष्पक्षता एवं जवाबदेही के दायरे में लायेगा।

राजस्थान सामाजिक जवाबदेही विधेयक 2019

प्रस्तावना

यह विधेयक सरकारी कार्यक्रमों में पारदर्शिता एवं पदाधिकारियों की जनता के प्रति जवाबदेही सुनिश्चित करेगा। नागरिक घोषणापत्र और जॉब चार्ट, ऐसे तंत्र की स्थापना में सहायक होगा जो नागरिकों के हकों की प्रभावी

अदायगी सुनिश्चित करेगा। विधेयक राज्य भर में सूचना एवं सुविधा केन्द्र की स्थापना के माध्यम से नागरिकों के लिए स्वतंत्र सुविधा केन्द्रों का प्रावधान करता है। उपखण्ड, जिला और राज्य स्तर पर एक स्वतंत्र तंत्र निगरानी के प्रावधान के साथ शिकायत संबंधी अपील की सुनवाई भी करेगा। नागरिकों द्वारा संस्थागत तंत्र के माध्यम से सामूहिक मॉनिटरिंग का प्रावधान, सामाजिक अंकेक्षण, सार्वजनिक स्कोर कोर्ड और रेटिंग, व्यय पर नजर रखने और बजट तैयार करने में भागीदारी, साप्ताहिक और पाक्षिक सार्वजनिक सुनवाई के माध्यम से किया गया है। इस विधेयक का उद्देश्य समयबद्ध तरीके से गुणवत्तापूर्ण व्यक्तिगत वस्तुओं और सार्वजनिक वस्तुओं और सेवाओं के प्रावधानों को सुनिश्चित करना है। विधेयक जमीनी स्तर पर जनतंत्र को साकार करने एवं सार्थक तरीके से स्थापना की परिकल्पना है।

इसे राजस्थान विधानसभा द्वारा अधिनियमित किया जाएगा।

अध्याय-1

(प्रारम्भिक)

1. संक्षिप्त शीर्षक, सीमा और प्रारंभ:-

- (1) इस अधिनियम को राजस्थान सामाजिक जवाबदेही अधिनियम 2019 कहा जा सकता है,
- (2) यह संपूर्ण राजस्थान राज्य पर लागू होगा।

(3) यह अधिनियम राज्य विधानसभा द्वारा पारित किए जाने एवं राजस्थान के राज्यपाल की स्वीकृती प्राप्त करने के 60 दिनों के भीतर लागू होगा।

2. परिभाषाएँ—

इस अधिनियम में जब तक कि संदर्भ से अन्यथा अपेक्षित न हो:—

(1) “कार्यवाही की गई रिपोर्ट” का अर्थ शिकायत निवारण अधिकारी, जिला शिकायत निवारण प्राधिकरण, संभागीय शिकायत निवारण प्राधिकरण एवं राजस्थान सामाजिक जवाबदेही आयोग द्वारा शिकायतकर्ता को उपलब्ध रिपोर्ट से है, जोकि शिकायत या अपील के प्रतिउत्तर में जैसा कि मामला हो सकता है, समाहित किया जावे:—

(ए). शिकायत या अपील के निवारण के लिए की गई विस्तृत कार्यवाही का विवरण

(बी) शिकायतकर्ता को भुगतान किए जाने के योग्य क्षतिपूर्ति एवं

(सी) शिकायत का निवारण करने में विफल रहने वाले जिम्मेदार अधिकारी पर इस अधिनियम के तहत की गयी कार्यवाही/आरोपित जुर्माना

2— “अपील” का अर्थ है किसी व्यक्ति द्वारा शिकायत निवारण अधिकारी, जिला शिकायत निवारण प्राधिकरण, या संभागीय शिकायत निवारण प्राधिकरण के आदेश या निर्णय

के विरुद्ध दायर की गई अपील, जैसा भी मामला हो। इसमें लोक प्राधिकरण द्वारा इस अधिनियम के प्रावधानों की अनुपालना सुनिश्चित करने के लिए दायर याचिका या इस अधिनियम के तहत एक अधिकारी द्वारा कर्तव्यों और दायित्वों के निर्वहन के लिए प्रस्तुत की गयी याचिका भी शामिल होगी। अपील को इलेक्ट्रॉनिक रूप से भी स्वीकार किया जा सकता है।

(3) “उपयुक्त सरकार” का अर्थ है, एक लोक प्राधिकरण के संबंध में राजस्थान राज्य के अंतर्गत क्षेत्र में कार्य करना, जो राजस्थान सरकार या भारत सरकार द्वारा प्रत्यक्ष या अप्रत्यक्ष रूप से प्रदान की गई धनराशि से स्थापित, गठित, स्वामित्व, नियंत्रित या पर्याप्त रूप से वित्तपोषित है, और इसके अलावा राजस्थान सरकार के अन्य अनुमत/क्षेत्राधिकार के भीतर सभी मामलों में।

(4) “मुख्य आयुक्त” का अर्थ है, इस अधिनियम के तहत नियुक्त राजस्थान लोक शिकायत निवारण आयोग का मुख्य आयुक्त,

(5) “नागरिक घोषणापत्र” से तात्पर्य दस्तावेज से है जिसमें कानून, नीति, कार्यक्रम, आदेश या योजना के तहत लोक अधिकारी के कार्य, दायित्वों, कर्तव्यों, प्रतिबद्धताओं को, वस्तु और सेवा प्रभावी तरीके से तर्कसंगत मानकों के स्तर, समय-सीमा और शिकायत निवारण एवं अदायगी के लिए पदाभिहित लोकसेवक, जिसमें आवश्यक रूप से सूचना के

अधिकार अधिनियम 2005 की धारा 4 के अनुसार सक्रिय रूप से खुलासा की जाने वाली सभी जानकारी शामिल है।

(6) "परिवाद" का अर्थ है किसी व्यक्ति/व्यक्तियों के समूह द्वारा किसी भी लोक प्राधिकरण या किसी भी संबंधित अधिकारी की विफलता के संबंध में इस अधिनियम के प्रावधानों के अनुसार दायर किया गया आवेदन

(7) "शिकायत" का अर्थ है किसी व्यक्ति द्वारा या व्यक्तियों के समूह द्वारा इस अधिनियम के तहत प्रकाशित होने वाले नागरिक अधिकार पत्र और लोक अधिकारियों के जॉब चार्ट जो किसी कानून, नीति, आदेश, कार्यक्रम या योजना द्वारा प्रकाशित किया गया है के उल्लंघन, अथवा सूचना का अधिकार 2005 की धारा 4 के तहत प्रदान की जाने वाली सेवा एवं दायित्वों की विफलता परन्तु किसी भी लोक सेवक की सेवा के मामलों में संबंधित शिकायत सम्मिलित नहीं है, चाहे वह सेवारत हो या सेवानिवृत्त, स्वयं के बारे में जानकारी से संबंधित मामलो को छोड़कर।

(8) "दिनो" का अर्थ है, कार्य दिवस, जिसे समयसीमा कहा जायेगा।

(9) "आयोग" का अर्थ है इस अधिनियम के तहत गठित राजस्थान सामाजिक/लोक जवाबदेही आयोग

(10) "जिला शिकायत निवारण प्राधिकरण" का अर्थ है अधिनियम के तहत राजस्थान सरकार द्वारा गठित एक

जिला स्तरीय प्राधिकरण, जिसके पास धारा 20 के तहत शिकायतें सुनने का क्षेत्राधिकार होगा और शिकायत, पारित आदेश, मुआवजे की घोषणा एवं लगाई गई शास्ति के विरुद्ध अपील उन सभी लोक अधिकरणों के संबंध में है जो उस जिले के भीतर स्थापित है।

(11) "संभागीय शिकायत निवारण प्राधिकरण" का अर्थ अधिनियम के तहत राजस्थान सरकार द्वारा गठित एक संभागीय स्तर के प्राधिकरण से है, जिसके पास धारा 20 के तहत शिकायतों को सुनने का अधिकार क्षेत्र होगा और शिकायत, पारित आदेश, मुआवजे की घोषणा एवं लगाई गई शास्ति के विरुद्ध अपील उन सभी लोक अधिकरणों के संबंध में है जो उस जिले के भीतर स्थापित है।

(12) "शिकायत निवारण अधिकारी" का अर्थ जैसा कि इस अधिनियम की धारा 20 में परिभाषित किया गया है।

(13) "विभागाध्यक्ष" का अर्थ है किसी सरकारी विभाग या विभाग के आयुक्त या लोक प्राधिकरण के मुखिया जो सरकार द्वारा पदाभिहित किया गया है।

(14) "सूचना और सुविधा केन्द्र" का अर्थ ऐसे केन्द्र से है, जिसे इस अधिनियम की धारा 20 के तहत परिभाषित किया गया है।

(15) "अधिसूचना" का अर्थ अधिकारिक राजपत्र में प्रकाशित अधिसूचना है।

(16) "निर्धारित" का अर्थ इस अधिनियम के तहत बनाए गए नियमों द्वारा निर्धारित है।

(17) "लोक प्राधिकरण" का अर्थ है किसी भी प्राधिकरण या निकाय या स्थानिय निकाय की संस्था जो स्थापित अथवा गठित है:—

(अ) संसद द्वारा बनाए गए किसी भी कानून जिसका क्रियान्वयन राजस्थान सरकार द्वारा पूर्ण रूप अथवा आंशिक रूप से किया जाना है।

(बी) राजस्थान विधानसभा द्वारा बनाये अन्य कानून के तहत।

(सी) उपयुक्त सरकार द्वारा जारी की गयी अधिसूचना या जारी किए गए आदेश जिसमें किसी भी संगठन या निकाय कॉर्पोरेट जो राज्य की इकाई की क्षमता में है, संविधान के अनुच्छेद 12 के तहत परिभाषित की गयी है एवं भारत में लोक उपयोगिता की सेवाओं की अदायगी, ऐसी गैर-सरकारी संगठन जो सरकार के स्वामित्व, नियंत्रित एवं अप्रत्यक्ष अथवा प्रत्यक्ष रूप से वित्तपोषित को शामिल किया गया है।

(डी) राजकीय सार्वजनिक क्षेत्र का उपक्रम, जो कंपनी अधिनियम 2013 के तहत परिभाषित है, अन्य कोई इकाई, जो किसी अनुबंध अथवा सरकार एवं निजी इकाई के मध्य एमओयू के तहत पीपीपी और अन्यथा लोक पदार्थों की आपूर्ति में लिप्त है।

(ई) राजस्थान राज्य में कार्य करने के लिए केन्द्र सरकार द्वारा स्थापित और आंशिक रूप अथवा पूर्ण रूप से सार्वजनिक वस्तुओं और सेवाओं को प्रदान करने की पूरी तरह से केन्द्र सरकार की सहमति है।

(एफ) न्यायिक निकाय में राज्य कानून के तहत बनाई गई अदालतें और न्यायाधिकरण शामिल है जिसमें कर्मियों की नियुक्ति राज्य के राज्यपाल द्वारा की जाती है।

(जी) ऐसी कोई ईकाई या निकाय शामिल है, जो राजस्थान सरकार या राजस्थान के राज्यपाल या राजस्थान के उच्च न्यायालय के नियंत्रण में है।

(एच) केन्द्र सरकार द्वारा विशेष रूप से स्थापित कोई संस्था जो केन्द्र सरकार की सहमति/अधिकार पत्र के साथ राजस्थान के जनता को व्यक्तिगत या सार्वजनिक वस्तु प्रदान करती है।

(आई) किसी भी लोक प्राधिकरण, नगरपालिका, राजस्थान छावनी बोर्ड, राजस्थान जल बोर्ड, टाउन प्लानिंग अथॉरिटी, राजस्थान विकास प्राधिकरण, राजस्थान पुलिस, आयोग, ट्रस्ट या किसी अन्य नाम से बुलाये जाने वाले निकाय या प्राधिकरण को शामिल करते हैं, जो कुछ समय के लिए लोक उपयोगिता की आवश्यक सेवाएँ राजस्थान राज्य में प्रदान करने के लिए कानून द्वारा अधिकृत है अथवा ऐसी सेवाओं को विशिष्ट स्थानीय क्षेत्र में नियंत्रण, प्रबंधन या विनियमित करने के लिए अथवा सार्वजनिक वस्तुओं को

न्याय, आधारभूत संरचना, सुविधा, सुविधाओं, व्यक्तिगत सामान, हिरासत संरक्षण और कल्याण, शिक्षा, विवाद समाधान, भर्ती, अनुदान का वितरण, कल्याणकारी प्रावधान के रूप में केन्द्र या राज्य या स्थानीय सरकार द्वारा घोषित ऐसी कोई सेवा जो सामान्य मानव के जीवन को बेहतर और सुविधाजनक बनाता है और उसके परिणामस्वरूप जीवन की संभावना, स्वतंत्रता और कल्याण की वृद्धि होती है।

(जे) ऐसे न्यायालयों, न्यायाधिकरण, आयोग, प्राधिकरण शामिल हैं, जो राज्य या संसदीय कानून के तहत बनाए गए हैं तथा उच्च न्यायालय के प्रशासनिक एवं न्यायिक नियंत्रण एवं पर्यवेक्षण में जमीनी स्तर पर काम करते हैं, परन्तु उच्च न्यायालय को छोड़कर।

(के) किसी भी कानून के तहत स्थापित किये गए सभी वैधानिक निकाय और कानून द्वारा किसी भी एजेंसी के पर्यवेक्षण एवं नियंत्रण के तहत जमीनी स्तर पर काम करते हुए, सार्वजनिक वस्तुओं के प्रावधान में सार्वजनिक कार्य जैसे कराधान, विनियामक, वितरणात्मक, प्रतीकात्मक कार्य में लिप्त इस अधिनियम के दायरे में आएंगे शिकायत निवारण और राहत, सार्वजनिक सुनवाई और सामाजिक लेखा अंकेक्षण के लिए।

18. "सार्वजनिक सुनवाई" या "जन सुनवाई" का अर्थ है कि ब्लॉक जिला और संभाग स्तरों पर आयोजित होने वाली साप्ताहिक सुनवाई।

19— “सार्वजनिक वस्तुओं, सेवाओं और दायित्वों” जो एक व्यक्ति या व्यक्तियों के समूह है, जो किसी भी कानून, नियम नीति या शासन के किसी अन्य साधन, कार्यक्रमों, योजनाओं एवं संविधान के तहत व्यक्तिगत रूप से और आमतौर पर, सरकार से हकदार है।

किसी भी संदेह को दूर करने के लिए, सार्वजनिक वस्तुओं, सेवाओं और दायित्वों के दायरे में ग्राम पंचायत/पंचायत समिति (ब्लॉक) तहसील/ नगरपालिका/ शहर जिला/संभाग में समुदाय के सामुहिक उपयोग के लिए सेवा के प्रावधान शामिल हैं जैसे सड़क, आधारभूत संरचना, जल निकासी, स्कूलों, अस्पताल, आश्रय गृह, छात्रावास, अभिरक्षा संस्थान, पुलिस स्टेशन, अदालत परिसर और बुनियादी ढांचा, नागरिक सुविधाएँ, शिक्षा स्वास्थ्य, न्याय, कानून और व्यवस्था और विभिन्न वैधानिक, न्यायिक और प्रशासनिक निकायों द्वारा प्रदान की जाने वाली सेवाएँ और सेवाएँ, लाभ और लोक प्राधिकरण के द्वारा विनिश्चित अधिकारों का वितरण।

(20) “अत्यावश्यक” का अर्थ है कि कोई भी मामला जो किसी व्यक्ति/समूह के व्यक्तियों के जीवन और स्वतंत्रता या पहुंच को प्रभावित कर सकता है और जिसे तत्काल निपटाया जाना चाहिए, शिकायत की तारीख से 48 घंटे बाद नहीं।

3. अधिनियम का प्रसार

(1) किसी भी प्रचलित अन्य कानून में शामिल प्रावधान के बावजूद इस अधिनियम के प्रावधान परिभाषित सभी लोक अधिकारियों और लोक कार्यों को करने वाले सभी लोक सेवको पर लागू होंगे, जिनमें अनुबंध के आधार पर काम करने वाले ऐसे अधिकारी शामिल हैं, जो या तो पूर्णकालिक हैं या अंशकालिक, राज्य सरकार या उसके अधिकारियों के अधीन और इसमें निजी संस्थाएँ, स्वैच्छिक संगठन और ऐसे अन्य निकाय शामिल हैं जो सार्वजनिक वस्तुओं और सेवाओं की अदायगी के लिए राज्य सरकार के साथ साझेदारी में सार्वजनिक कार्य करते हैं, या इस अधिनियम के तहत लगाए गए किसी भी दायित्व को पूरा करते हैं।

(2)– यह अधिनियम किसी भी सार्वजनिक वस्तु, सेवा या पात्रता के समयबद्ध वितरण से संबंधित किसी भी व्यक्ति की शिकायतों पर लागू होगा, जिसमें संबंध में किसी भी दायित्व के प्रवर्तन, किसी कानून, नीति, कार्यक्रम योजना और केन्द्र, राज्य या स्थानीय सरकार की बजटीय घोषणा में परिकल्पित हैं, जैसा भी मामला हो।

(3) अधिनियम जनता से जुड़े कुछ संवेदनशील एवं आपातकालीन क्षेत्र जो सरकार द्वारा अधिसूचित हैं पर लागू होगा, जो अधिनियम के तहत बनाये गये नियमों में विशेष प्रक्रियाओं के लिए हैं।

4. निगरानी एवं संदर्भ

- (1) जहां कोई भी मुद्दा जिसमें कानून का प्रश्न लिप्त है उत्पन्न होता है, या इस अधिनियम के प्रावधानों से उत्पन्न होने वाले किसी भी प्राधिकरण या अधिकारी को दी गई कार्य-स्वतंत्रता, आयोग द्वारा संदर्भ के माध्यम से परीक्षण किया जाएगा।
- (2) जहां कोई भी मुद्दा लोक अधिकरण के क्षेत्राधिकार के उपयोग अथवा अनुपयोग से उत्पन्न हुआ है, राज्य सरकार को निर्णय के लिए संदर्भित किया जावेगा।
- (3) किसी भी आदेश का पुनरीक्षण केवल रिकॉर्ड पर प्रथमदृष्टया जाहिर हो रही विधिक त्रुटि अथवा कानून की अवहेलना होने पर ही विधिक प्रावधानों के अनुसार संभव होगा। पुनरीक्षण केवल डी. आर.ए. एवं राज्य आयोग के समक्ष आदेश पारित होने के 7 दिवस में करना होगा।

अध्याय-2

कर्तव्यों की जवाबदेही एवं प्रवर्तन के अधिकार।

5- इस अधिनियम के प्रावधानों के अधीन:-

- (1)-इस अधिनियम के प्रावधानों के अधीन, प्रत्येक व्यक्ति या व्यक्तियों के समूह को यह अधिकार हागा कि वे निर्धारित समय अवधि में दर्शाये गये मापदण्ड व गुणवत्ता की वस्तुओं एवं सेवाओं का वितरण करे।
- (2) प्रत्येक व्यक्ति/ व्यक्तियों के समूह को यह अधिकार होगा कि वे उन्हें प्राप्त होने वाली वस्तुओं व सेवाओं की जानकारी

अधिनियम के प्रावधानों के अनुसार अधिसूचित एवं नागरिकता भंग करने वाले घोषणापत्र के अनुसार सूचना देवे।

(3) प्रत्येक व्यक्ति/व्यक्तियों के समूह को वस्तु और सेवाओं के वितरण में सार्वजनिक अधिकारियों के दायित्वों और कर्तव्यों से अवगत होने का अधिकार होगा, और अधिनियम के प्रावधानों के अनुसार एक अधिसूचित और अच्छी तरह से प्रसारित नौकरी घोषणापत्र के माध्यम से शिकायतों का निवारण होगा।

(4) प्रत्येक व्यक्ति/व्यक्तियों के समूह को अधिकार की धारा 4 सूचना के अधिकार सहित प्रसार के लिए एक व्यापक और खुले वास्तुकला के माध्यम से सभी वस्तुओं और सेवाओं के वितरण, योजना, कार्यान्वयन और व्यय के बारे में अनिवार्य रूप से सूचित करने का अधिकार होगा।

(5) प्रत्येक व्यक्ति/व्यक्तियों के समूह को शिकायत दर्ज, उसकी पावती दिनांकित रसीद प्राप्त करने और इस अधिनियम के प्रावधानों के अनुसार इस तरह की शिकायतों का निवारण सुनिश्चित करने का अधिकार होगा।

(6) प्रत्येक शिकायतकर्ता के पास ब्लॉक स्तर पर संबंधित अधिकारियों की उपस्थिति में खुली सुनवाई में भाग लेने एवं शिकायत दर्ज करने के 14 दिनों के भीतर प्रत्येक शिकायतकर्ता के पास शिकायत के निपटाने का अधिकार होगा

(7) प्रत्येक शिकायतकर्ता को अपनी शिकायत का निवारण कराने का अधिकार होगा तथा तथा शिकायत प्रस्तुत होने के 30 दिवस

के भीतर उस शिकायत पर की गयी कार्यवाही की लिखित रिपोर्ट प्रदत्त की जायेगी।

(8) प्रत्येक शिकायतकर्ता को उसकी शिकायत पर किये गये निर्णय के विरुद्ध जिला/संभागीय एवं राज्य स्तर पर स्वतंत्र अपीलीय प्राधिकारी के समक्ष अपील करने का अधिकार होगा।

(9) प्रत्येक शिकायतकर्ता को डराने और संबंधित अधिकारियों के उत्पीडन से सुरक्षा की मांग करने का अधिकार होगा एवं इस हेतु जिले में एक स्वतंत्र अपीलीय प्राधिकारी को जिला और संभागीय और राज्य स्तर पर लोक प्राधिकरण और स्वतंत्र अपीलीय प्राधिकारी से शिकायत करने का अधिकार होगा।

6- सार्वजनिक प्राधिकरणों पर बाध्यता

(1) इस अधिनियम के तहत परिभाषित सार्वजनिक सेवाओं और सार्वजनिक वस्तुओं के परिसीमन और प्रावधान में लगे प्रत्येक सार्वजनिक प्राधिकरण के दायित्व के तहत निवारण किया जाएगा। (2) इस अधिनियम के तहत आने वाली सार्वजनिक सेवाओं और सार्वजनिक वस्तुओं के वितरण को संरक्षित किया जायेगा, जोकि इस अधिनियम के तहत निर्धारित नागरिक अधिकार पत्र और नौकरी के घोषणापत्र को युवावस्था और अद्यतन करने के दायित्व के तहत किया जाएगा।

(3) इस अधिनियम के तहत सार्वजनिक सेवाओं और सार्वजनिक वस्तुओं के वितरण में लगे हुए प्रत्येक सार्वजनिक प्राधिकरण को इस अधिनियम के तहत बजट बनाने, खर्चों की निगरानी करने, सामुदायिक स्कोर कार्ड, नागरिकों की वरीयता के अनुसार

सुनिश्चित करने के लिए बाध्य किया जाएगा जो इस अधिनियम के तहत बनाए गए नियमों के अधीन है।

4— इस अधिनियम के तहत सार्वजनिक सेवाओं और सार्वजनिक वस्तुओं के वितरण और प्रावधान में लगे हुए प्रत्येक सार्वजनिक प्राधिकरण को इस अधिनियम के तहत निर्धारित सामाजिक अंकेक्षण के रूप में अनिवार्य किया जाएगा और इस संबंध में सरकार द्वारा बनाए गए नियमों के अनुसार और भारत के नियंत्रक और महालेखा परीक्षक द्वारा निर्धारित नियमों के अनुसार सामाजिक अंकेक्षण किया जायेगा।

5—जिला/खण्ड, राज्य स्तर पर प्रत्येक सार्वजनिक प्राधिकारी और अपीलीय निकाय, का यह दायित्व होगा कि वह शिकायतकर्ता के आवेदन पर पुलिस या अन्य सक्षम एजेन्सी से सुरक्षा उपलब्ध कराते हुए ऐसी सुरक्षा प्रदान करने का कारण देते हुए आदेश प्रदान करना चाहिए।

अध्याय—III

नागरिक घोषणापत्र का प्रकाशन व प्रसार तथा लोक वस्तुओं व सेवाओं की निश्चित अदायगी

7. नागरिक अधिकार पत्र का प्रकाशन

(1) प्रत्येक सार्वजनिक प्राधिकरण, इस अधिनियम को प्रारंभ होने के एक महीने के भीतर, धारा-2 की उपधारा-ई में परिभाषित नागरिक अधिकार पत्र प्रकाशित करेगा, जिसमें प्रदाय की जाने वाली सभी श्रेणी की वस्तुएँ (दोनों व्यक्तिगत और सार्वजनिक वस्तुएँ) एवं सेवाएँ होगी साथ ही इसमें देय सेवाओं एवं वस्तुओं की

प्रकृति और समय जिसके भीतर ऐसी वस्तुओं की आपूर्ति की जाएगी या सेवाओं की अदायगी की जाएगी, जिसमें वित्तीय या अन्य संसाधनों द्वारा देय उन सेवा एवं वस्तुओं हेतु बजट भी शामिल है।

(2) उप धारा (आई) के सामान्य प्रावधानों पर बिना प्रतिकूल प्रभाव डाले नागरिक अधिकार पत्र के बारे में निम्नलिखित समस्त मामलों में जानकारी प्रदान करेंगे:—

(अ) लोक प्राधिकरण द्वारा अदायगी की जाने वाली समस्त सेवाओं एवं वस्तुओं का विवरण साथ ही कार्य, दायित्व, जिम्मेदारी या कर्तव्य जो लोक प्राधिकरण द्वारा अपेक्षित है।

(बी)— उस व्यक्ति या एजेंसी का नाम, पदनाम और संपर्क विवरण, जिसके माध्यम से माल की आपूर्ति या सेवाएँ प्रदाय की जाती है।

(सी) उन व्यक्तियों का नाम, पदनाम, संपर्क विवरण जोकि सेवाओं व वस्तुओं के अदायगी के लिए जिम्मेदार हो।

(डी) समयसीमा, जिसके भीतर माल की आपूर्ति या सेवाएँ प्रदान की जानी है।

(ई) लोक प्राधिकरण के प्रत्येक अधिकारी या कर्मचारी की भूमिका और जिम्मेदारियाँ।

(एफ) शर्तें जिसके तहत एक व्यक्ति माल या सेवाओं को प्राप्त करने के लिए हकदार बना जाता है तथा उक्त माल या सेवाओं को प्राप्त करने के हकदार व्यक्ति की श्रेणी

(जी) जनता के लिए उपलब्ध वस्तुओं व सेवाओं का मात्रात्मक और मूर्त मापदंड (वजन, आकार, आवृत्ति सहित)

(एच) जनता के लिए उपलब्ध माल व सेवाओं का गुणात्मक मानक।

(आई) व्यक्ति/व्यक्तियों का समूह द्वारा अपना हक प्राप्त करने की प्रक्रियाओं का विवरण तथा लोक प्राधिकरण द्वारा प्रत्येक सेवा अदायगी के संबंध में निर्धारित नियम एवं कार्यविधि।

(जे) कोई भी लोक प्राधिकरण जो नियामक कार्य के लिए अधिकृत है वह उसके मानदंडों, प्रक्रियाओं, काल-चक्र और संस्थागत तंत्र को प्रकाशित करेगा, जिससे लाभार्थी नियामक प्रक्रिया की निगरानी कर सकते हैं

(के) लोक प्राधिकरण जो प्राकृतिक संसाधन के प्रबंधन के लिए अधिकृत है, वे उक्त संसाधनों के संरक्षण एवं उनका राज्य की जनता एवं भावी पीढ़ियों के फायदेमंद उपयोग के लिए अपनी कार्ययोजना का विवरण।

(एल) लोक प्राधिकरण के बजट आवंटन, वित्त खर्च एवं तदनुसार वित्तीय लेन-देन।

(एम) सभी लोक प्राधिकरण के विभागीय बजट तैयारी की समयसीमा और संस्थागत तंत्र का उल्लेख जिसके माध्यम से लोग बजट तैयार करने की प्रक्रिया में भाग ले सकें।

(एन) शिकायत निवारण तंत्र का विवरण यथा

(i)– शिकायतों की प्रकृति (त्वरित व तत्काल प्रकृति की शिकायतों सहित) अनुसार समय सीमा, जिसके भीतर शिकायतों का निपटारा किया जाना है।

बशर्तो कि वह समय सीमा इस अधिनियम की धारा 9 और धारा 11 में परिभाषित समय सीमा से अधिक ना हो ।

(ii) वह व्यक्ति/प्राधिकरण जिसको ऐसी शिकायत की गयी हो ।

(iii) लोक प्राधिकरण के शिकायत निवारण अधिकारी का नाम, पद, सम्पर्क नंबर एवं पते का विवरण ।

(ओ) अन्य जानकारी जो वस्तु एवं सेवाओं के प्रावधान की अदायगी से संबंधित हो, इसके साथ ही वह कर्तव्य जिनका सूचना का अधिकार अधिनियम 2005 की धारा 4 की बाध्यता के अनुसार खुलासा किया गया है, या ऐसी अन्य निर्धारित जानकारी ।

(3) उपयुक्त सरकार, अधिसूचना द्वारा नागरिक अधिकार पत्र और शिकायत निवारण प्रक्रियाओं के संबंध में नियम बना सकती है। सामाजिक जवाबदेही आयोग की सलाह पर इन नियमों का राजस्थान सरकार या केन्द्र सरकार समीक्षा कर सकती है ।

8- लोक प्राधिकरणों के कर्तव्य

(1) प्रत्येक लोक प्राधिकरण में विभागाध्यक्ष या उनके द्वारा नामित अधिकारी, प्रत्येक वर्ष नागरिक अधिकार पत्र के प्रसार, प्रकाशन, अद्यतन, सत्यापन एवं उसके अंतर्निहित वस्तु की सत्यता के लिए जिम्मेदार होगा ।

(2) प्रत्येक लोक प्राधिकरण में विभागाध्यक्ष या उनके द्वारा नामित अधिकारी की जिम्मेदारी होगी कि नागरिक अधिकार पत्र की तैयारी की प्रक्रिया जनता के सुझाव के लिए खुली हो, व्यापक रूप

से प्रसारित हो एवं नागरिक अधिकार पत्र के मसौदे को अंतिम रूप देने से पहले प्राप्त सुझावों पर विचार-विमर्श हो।

(3) प्रत्येक लोक प्राधिकरण में विभागाध्यक्ष या उनके द्वारा नामित अधिकारी की जिम्मेदारी होगी कि वह आमजन को इस अधिनियम के तहत अपने अधिकारों के उपयोग हेतु सक्षम करने के लिए सूचना के अधिकार अधिनियम, 2005 की धारा 4 के अनुसार सक्रिय रूप से कदम उठावे हुए आमजन को वांछित जानकारी देवे। ताकि जनता इस अधिनियम के तहत अपने अनिवार्य अधिकारों का उपयोग करने के लिए सक्षम कर सके। उक्त में निम्नलिखित भी सम्मिलित है:—

(i) आरटीआई अधिनियम की धारा 8 में निहित अपवादों को छोड़ते हुए हर विभाग शिकायत निवारण के लिए एक राज्य स्तरीय पोर्टल यथा जनता इनफॉर्मेशन सिस्टम (JIS) या संपर्क या राज्य सरकार द्वारा निर्दिष्ट नाम के रूप में जाना चाहिए का उपयोग करेगा।

इसमें विभाग द्वारा हर वित्तीय लेनदेन वास्तविक समय के आधार पर सम्मिलित किया जाएगा। इस पोर्टल में डाले बिना कोई भी वित्तीय लेनदेन नहीं होगा ताकि समस्त नागरिकों को समस्त वित्तीय लेनदेन (आवक और जावक) और उनके विवरण के बारे में जानकारी रहे।

सभी आधिकारिक संचार और पत्राचार ऑनलाईन दायर किये जाएंगे और जनता के लिए उपलब्ध रहेंगे।

सभी समितियों, उनकी बैठको, निर्णयो और उनके कार्यवाही विवरण ऑनलाईन रखा जाएगा एवं निर्णय क्रियान्वन को जैसा एवं जब सक्रिय रूप से इस पोर्टल पर खुलासा किया जाएगा।

विचारधीन और अनुमोदित सभी बजटीय मामले, वित्तीय स्वीकृतियां वर्गीकृत रूप में एक उपयोगर्ता के अनुकूल तरीके में उपलब्ध कराए जाएंगे।

विभाग की स्थानांतरण नीति और लोक प्राधिकरण में सभी कर्मचारियों की सूची को इस पोर्टल पर खुलासा किया जाएगा।

इस अधिनियम के तहत लोक सेवकों द्वारा अपने दायित्वों के निर्वहन में असफल रहने पर विभाग द्वारा उन पर की गई अनुशासनात्मक कार्यवाही एवं दिये गये दण्ड का विवरण।

(ii) किसी भी विभाग में पंजीकृत लोक शिकायत को मुख्य लोक शिकायत निवारण पोर्टल पर जोडा और पंजीकृत किया जाएगा और राज्य सरकार एवं राज्य लोक शिकायत निवारण आयोग द्वारा नियंत्रित राज्य लोक शिकायत निवारण पोर्टल के नियमों के अनुसार उसके निपटान में पारदर्शी प्रक्रिया का पालन करना होगा।

(4) प्रत्येक लोक प्राधिकरण का विभागाध्यक्ष या इस उद्देश्य के लिए नामित किये गये अधिकारी यह सुनिश्चित करेगा कि समस्त उपलब्ध सामग्री, स्थानीय भाषा एवं संप्रषण की सबसे प्रभावी विधि

पर विचार करते हुए स्थानीय परिक्षेत्र में निःशुल्क प्रसारित करना सुनिश्चित करेगा।

स्पष्टीकरण इस खंड के प्रयोजन के लिए "प्रसारण" का अर्थ जरिये सूचना बोर्ड, समाचार पत्र, सार्वजनिक उद्घोषण, मीडिया प्रसारण, इंटरनेट या किसी भी तरह से, नागरिकों द्वारा सार्वजनिक प्राधिकरण के कार्यालयों के निरीक्षण सहित, जनता को जानकारी देने और सूचित करने के लिए किया जायेगा।

(5) प्रत्येक लोक प्राधिकरण का विभागाध्यक्ष या इस उद्देश्य के लिए नामित किये गये अधिकारी यथासम्भव यह सुनिश्चित करेगा कि नागरिक अधिकार पत्र को लोक प्राधिकरण की वेबसाईट पर उपलब्ध कराया जाये, राज्य सरकार द्वारा अनुमोदित कराया जाये तथा इलेक्ट्रॉनिक माध्यमों जैसे इलेक्ट्रॉनिक डिस्पले बोर्ड, टेलीविजन, इत्यादि पर प्रसारित किया जाए तथा सभी ब्लॉक और वार्ड स्तर के कार्यालयों व सार्वजनिक प्राधिकरण के अन्य कार्यालय में निःशुल्क उपलब्ध कराये जाये।

(6) प्रत्येक लोक प्राधिकरण का विभागाध्यक्ष या इस उद्देश्य के लिए नामित किये गये अधिकारी यह सुनिश्चित करेगा कि लोक प्राधिकारी द्वारा प्रमाणित नागरिक अधिकार पत्र की एक प्रति राजस्थान सामाजिक जवाबदेही आयोग सहित उपयुक्त निकाय में प्रस्तुत करे एवं जैसे ही इसका प्रकाशन हो अथवा जब कभी भी इसका इसमें परिवर्तन, अद्यतन या संशोधित किया जाता है।

(7) राज्य जवाबदेही आयोग द्वारा नागरिक अधिकार पत्र की समीक्षा, निगरानी और अंकेक्षण किया जाएगा एवं इसी आयोग

द्वारा अपालन करने वाले विभागाध्यक्ष के खिलाफ जुर्माना लगाया जायेगा एवं विभागीय कार्यवाही प्रारम्भ की जावेगी। शिकायतकर्ता नागरिक अधिकार पत्र की तैयारी, अद्यतन और प्रसार में अपालन की शिकायत SAC के समक्ष दर्ज करायी जा सकती है।

अध्याय—IV

चार्ट प्रकाशित करवाना

9. विस्तार :—

- (1) प्रत्येक लोक प्राधिकरण और लोक सेवक द्वारा संपादित कार्यों का चार्ट बनाकर उसे पोर्टल पर उपलब्ध कराया जायें।
- (2) समस्त विभागों द्वारा संपादित कार्यों को उनके पोर्टल व Public Domain के माध्यम से आम जन हेतु जानकारी के लिये उपलब्ध करवाया जायें।

10. कर्तव्यों का चार्ट तैयार करना एवं प्रकाशित करवाना:—

प्रत्येक विभाग के विभागाध्यक्ष का यह दायित्व होगा कि वह अपने विभाग द्वारा संपादित कार्यों एवं लोक सेवक को आवंटित कृत्यों को तैयार कर प्रकाशित करवायेगा तथा उनमें होने वाले किसी प्रकार के परिवर्तन को अद्यतन करना सुनिश्चित करेगा।

11. लोक सेवक/लोक प्राधिकरण के कर्तव्य चार्ट की विषयवस्तु:—

कर्तव्य चार्ट में निम्न को सम्मिलित किया जायेगा :

- (अ) लोक प्राधिकरण/लोक सेवक का यह दायित्व होगा कि वह नागरिक घोषणा पत्र में निर्धारित समय सीमा में मापदण्डों अनुसार वस्तुओं और सेवाओं की प्रदायगी को सुनिश्चित करेगा।
- (ब) लोक सेवक के लिये कार्य करने हेतु स्थान/कार्यालय एवं समय निश्चित होगा।
- (स) लोक प्राधिकरण/लोक सेवक द्वारा दायित्व व कर्तव्य के निर्वहन में पारदर्शिता सुनिश्चित करते हुये उनके कृत्यों कि सूचनाओं को आवश्यक रूप से प्रदर्शित किया जायेगा।

- (द) अधिनियम का पर्यवेक्षण, क्रियान्वयन, नियम, आदेश/प्रशासनिक निर्देश तथा प्रत्येक योजना, विशेष दायित्वों की पालना/निर्वहन हेतु लोक सेवक विशेष रूप से उत्तरदायी होगा।
- (य) लोक सेवक को अपने कर्तव्यों का निष्पादन आम जनता के पारस्परिक सहयोग के साथ करने के लिये व्यवस्था विकसित की जाये।
- (र) सूचना/प्रक्रिया के बारे में जानकारी देना लोक सेवक का उत्तरदायित्व होगा।

अध्याय—V

परिवेदना/शिकायत का पंजीकरण

12. परिवेदना/शिकायत का पंजीकरण:—

- (1) कोई भी व्यक्ति किसी भी सार्वजनिक वस्तु/सेवा, प्रावधानों के अनुसार लाभ के संबंध में परिवेदना/शिकायत होने पर वह अपनी परिवेदना/शिकायत संबंधित लोक प्राधिकरण के शिकायत निवारण अधिकारी को प्रस्तुत कर सकता है।
- एफ.आई.आर. दर्ज नहीं करने की शिकायत के निवारण हेतु शिकायत निवारण अधिकारी संबंधित पुलिस अधिकारी को पंजीयन हेतु अग्रप्रेषित करेगा तथा प्रभारी अधिकारी पुलिस एफ.आई.आर. दर्ज कर उसकी प्रति शिकायत निवारण अधिकारी को प्रेषित करेगा।
- (2) सभी शिकायतें हिन्दी/अंग्रेजी/अन्य राजकीय भाषा में लिखित रूप में सभी माध्यमों (पत्र/इलेक्ट्रॉनिक/दुरभाष) द्वारा निर्धारित प्रक्रिया के प्रेषित कि जा सकेगी।

- (3) शिकायत निवारण अधिकारी (GRO) शिकायत प्राप्त की दिनांकित हस्ताक्षरित पावती रसीद शिकायतकर्ता को उपलब्ध करायेगा, जिसमें शिकायत को निस्तारित करने का समय दर्शाते हुये एक युनिक नम्बर आवंटित कर 14 दिवस कि निर्धारित समय सीमा में शिकायत का निस्तारण करेगा।
- (4) GRO उन शिकायतकर्ताओं की सहायता करेगा, जो अपनी शिकायत लिखित में देने में असमर्थ है तथा स्वयं उनकी शिकायत को लिखेगा।
- (5) उप धारा (1) व (4) के तहत किसी भी व्यक्ति से शिकायत प्राप्त होने पर GRO इसकी प्रति शीघ्रातिशीघ्र तथा अधिकतम 24 घण्टे के भीतर IFC को प्रेषित करना सुनिश्चित करेगा।
- (6) इस अधिनियम की धारा xx के प्रावधान अनुसार IFC में पंजीकृत शिकायतों पर भी उप धारा (1) व (2) की प्रक्रिया लागू रहेगी।

13. शिकायत निवारण अधिकारी की नियुक्ति:-

- (1) प्रत्येक विभाग के विभागाध्यक्ष द्वारा इस अधिनियम के लागू होने कि दिनांक से 30 दिवस के भीतर ग्राम पंचायत/वार्ड/ब्लॉक/तहसील/उपखण्ड/जिला/संभाग /राज्य स्तर पर शिकायत निवारण अधिकारी (GRO) की नियुक्ति करेगें। जिनके द्वारा आम जनता से शिकायते/परिवेदनायें प्राप्त कर जांच उपरान्त उनका समाधान किया जायेगा।

प्रत्येक विभाग के नागरिक घोषणा पत्र के अनुसार उपलब्ध करवाई जाने वाली वस्तुये/सेवाओं को प्रदान करने वाले अधिकारी से एक पद वरिष्ठ अधिकारी GRO होगा, जिसके पास उसका सुपरवाईजरी नियंत्रण होगा।

- (2) प्रत्येक लोक प्राधिकरण द्वारा GRO की नियुक्ति उपरान्त उसका नाम, पदनाम, टेलिफोन नम्बर, कार्यालय का पता, ई-मेल व अन्य

सम्पर्क माध्यम को IFC की वेबसाईट पर अपलोड कर उपलब्ध करवाया जायेगा।

- (3) प्रत्येक लोक प्राधिकरण उप धारा (1) के अनुसार एक या अधिक GRO की नियुक्ति आवश्यकता अनुसार/जैसाकि वह जनहित में उचित समझे, करेगा। जिससे आम जन के लिये GRO की उपलब्धता सुनिश्चित हो।
- (4) यदि किसी विभाग में विभागाध्यक्ष पदस्थापित नहीं हो तो सरकार इस अधिनियम के अन्तर्गत रखे गये प्रावधानों की अनुपालना करवाने के उद्देश्य से वरिष्ठ अधिकारी को विभागाध्यक्ष के पद पर नियुक्त करेगी।

14. सूचना एवं सुविधा केन्द्रों की स्थापना एवं सुविधा:-

- (1) आम जन को प्रदान की जाने वाली सेवाओं की प्रदायगी को प्रभावशाली बनाने तथा शिकायतों के निवारण की मॉनिटरिंग के लिये राज्य सरकार द्वारा प्रत्येक ग्राम पंचायत/वार्ड/खण्ड/जहां भी आवश्यकता हो वहां सूचना एवं सुविधा केन्द्र (IFC) की स्थापना की जायेगी।
 - (अ) IFC एक एकल खिडकी की तरह समस्त लोक प्राधिकरणों से संबंधित योजनाओं/कार्यक्रमों के संबंध में शिकायत/आवेदन प्राप्त करेगा। IFC को राज्य के सभी कॉल सेन्टर्स/हैल्प डेस्क/मॉनिटरिंग सेन्टर्स को जोडा जायेगा।
 - (ब) प्रत्येक ग्राम पंचायत में IFC होगा जोकि राज्य सरकार द्वारा घोषित सुविधा केन्द्र/सेवा केन्द्र भी हो सकता है। IFC सम्पूर्ण संसाधनो से सुसज्जित होगा तथा एक पूर्णकालिक कार्मिक पदस्थापित होगा जो कि सूचना एवं सहायता सेवक के पदनाम से जाना जायेगा। जो कि किसी भी कार्यकारी संस्था से स्वतंत्र रूप से कार्य करेगा तथा

उत्तरदायी होगा। प्रत्येक ग्राम को उपलब्ध भौतिक एवं इलेक्ट्रॉनिक माध्यमों से शिकायत निवारण के लिये IFC से जोड़ने के प्रयास किये जायेंगे।

- (2) IFC में कार्यरत सूचना एवं सहायता सेवक आम जन से शिकायत/अपील सीधे ही डाक/इलेक्ट्रॉनिक/दुरभाष/अन्य माध्यमों से प्राप्त करेगा।
- (3) IFC बिजली, कम्प्यूटर, इन्टरनेट कनेक्टिविटी आदि से सुसज्जित होगा।
- (4) सभी शिकायते लिखित/इलेक्ट्रॉनिक/एस.एम.एस./दुरभाष या अन्य निर्धारित माध्यमों से प्राप्त होने पर उन्हें पावती रसीद लिखित/इलेक्ट्रॉनिक/एस.एम.एस. आदि माध्यम से प्रदान की जायेगी। जिसमें सुनवाई की दिनांक, समय, स्थान तथा सुनवाई हेतु 5 से 10 दिवस के भीतर की दिनांक होगी। शिकायत की पावती रसीद में शिकायत के युनिक नम्बर आवंटित किये जायेंगे एवं संबंधित विभाग के संबंधित GRO का ब्योरा तथा नागरिक घोषणा पत्र के अनुसार निर्धारित समयावधि में निस्तारण का विवरण अंकित किया जायेगा।
- (5) IFC में कार्यरत सूचना एवं सहायता सेवक द्वारा किसी भी शिकायत/अपील के प्राप्त होते ही ई-ट्रांसमिशन के माध्यम से 24 घण्टे के भीतर-भीतर संबंधित विभाग के GRO को निस्तारण हेतु अग्रेषित किया जायेगा।
- (6) IFC द्वारा किसी भी अपील/शिकायत को उपयुक्त GRO/SGRC को 24 घण्टे के भीतर-भीतर प्रेषित करेगा।
- (7) IFC द्वारा आम जन को उनकी शिकायत/अपील के पंजीयन में आवश्यक सहायता की जायेगी तथा युनिक नम्बर के आधार पर

उनकी शिकायत/अपील पर संबंधित GRO द्वारा की गई कार्यवाही से अवगत करवायेगा।

- (8) IFC प्रत्येक पंजीकृत आवेदन पर की गई कार्यवाही पर निरन्तर निगरानी रखेगा।
- (9) IFC आम जनता को मित्रतापूर्वक बिठाकर उनकी परिवेदना हेतु आवश्यक कार्यवाही करेगा।
- (10) IFC सम्पूर्ण संसाधनों से सुसज्जित होगा जिसमें आम जन को सरकारी कानून, कार्यक्रम, योजना, नीतियों, नागरिकों द्वारा वस्तुओं एवं सेवाओं को प्राप्त करने के अधिकार/प्रक्रिया तथा नागरिक घोषणा पत्र के बारे में स्पष्टीकरण, लोक सेवक द्वारा किये जाने वाले कृत्यों आदि से संबंधित सूचनायें आसानी से उपलब्ध करवायेगा।
- (11) समस्त सामाजिक अंकेक्षण रिपोर्ट सामाजिक अंकेक्षण यूनिट द्वारा IFC को सामाजिक अंकेक्षण के एक सप्ताह के भीतर उपलब्ध करवाई जायेगी। SAU द्वारा प्राथमिक जांच पर दिये गये निष्कर्ष को ही अन्तिम मानते हुये जन सुनवाई में प्रस्तुत किया जायेगा एवं संबंधित विभाग को आवश्यक निर्णय लेने हेतु अनुशंसा की जायेगी।
- (12) जहां एक शिकायतकर्ता लिखित रूप से शिकायत करने के लिये असमर्थ है, तो IFC द्वारा उस शिकायतकर्ता को अपनी शिकायत लिखित रूप में दर्ज करवाने हेतु मदद करेगा।
- (13) IFC के कर्मचारियों और समन्वयक को राज्य सरकार द्वारा आयोग की सलाह अनुसार नियुक्त किया जायेगा। स्टॉफ में यह भी सुनिश्चित किया जायेगा की कम से कम आधे कार्मिक महिला कार्मिक एवं शेष में से आधे कार्मिक दलित/जनजाति से संबंधित होंगे। निदेशक, पब्लिक सर्विसेज एवं IFC केन्द्र के मौजूदा सभी

कार्मिक इस अधिनियम के तहत स्वतः ही आयोग के कार्मिक बन जायेंगे।

(14) निदेशक, पब्लिक सर्विसेज एवं आयोग हेतु किसी भी विभाग/सार्वजनिक प्राधिकरण के कर्मचारियों को प्रतिनियुक्ति पर लिया जा सकेगा। यह प्रतिनियुक्ति एक वर्ष से अधिक अवधि की नहीं होगी।

(15) IFC में सभी कार्य ई-फाईलिंग के माध्यम से एवं अपील/शिकायतों को जवाबदेही पोर्टल पर सूचना एवं सहायता सेवक द्वारा दर्ज कर संबंधित GRO को निस्तारण हेतु प्रेषित किया जायेगा।

15. IFC के अधिकारियों के विरुद्ध शिकायत:-

IFC के अधिकारियों की कार्यप्रणाली से पीड़ित कोई भी व्यक्ति अपनी शिकायत को DGRA को प्रेषित करेगा।

अध्याय-VI

शिकायतो की जांच तथा जन सुनवाई का अधिकार

16. जांच की प्रक्रिया:-

शिकायत निवारण अधिकारी द्वारा एक शिकायत की जांच में निम्नलिखित प्रक्रिया की पालना की जायेगी:-

(1) इस संबंध में वह सभी आवश्यक रिकॉर्ड इकट्ठा करे जो इस तथ्य को स्थापित करने में मदद करें कि क्या शिकायत वास्तव में रिकॉर्ड में परिलक्षित होती है।

(2) शिकायतकर्ता को जांच के दौराने ब्लॉक स्तर पर पाक्षिक जनसुनवाई में व्यक्तिगत सुनवाई का हर संभव अवसर दिया जायेगा।

(3) यह सुनिश्चित करना कि यदि शिकायत जैस बयान की गई है, घटित हुई है तथा उसके समाधान के लिए तत्काल कार्यवाही की जानी है।

(4) विफलता के कारणों की पहचान, अथवा प्रक्रियात्मक कमी अथवा शिकायतकर्ता की शंका जिसके परिणाम स्वरूप व्यक्ति को लोक पदार्थ, सेवा या पात्रता में मनाही तथा उसको सही करने के लिए उपयुक्त उठाये गये कदम।

(5) ऐसे मामलो में जहां संबंधित पदाधिकारी द्वारा लोक पदार्थ सेवा और दायित्व प्रदान करने के लिए जानबूझकर अपना कर्तव्य पूरा करने से मना करता है या शिकायत निवारण अधिकारी द्वारा सुझाएँ उपायो की पालना करने से इनकार करता है/विफल रहता

है, तो शिकायत निवारण अधिकारी संबंधित पदाधिकारी पर शास्ति लगाने की अभिशंषा करेगा एवं अपनी कार्यवाही रिपोर्ट में शिकायतकर्ता को मुआवजा प्रदान करने के लिए सिफारिश करेगा।

बशर्ते सभी प्रकार की जांच निर्धारित समय सीमा की अवधि में जहा तक संभव हो पूरी करनी चाहिये तथा शिकायतकर्ता और अन्य संलिप्त पक्षों की उपस्थिति में सुनवाई का अवसर दिया जाना चाहिए।

बशर्ते शिकायत निवारण तंत्र के कामकाज को सामान्यतया पारदर्शी होना चाहिए, हालांकि व्यक्ति या व्यक्तियों विशेषकर बच्चों या अन्य कमजोर समूह की निजता से संबंधित मुद्दों में जांच ओर जांच की प्रक्रिया को पूरा करना चाहिए, ताकि उनकी निजता और सुरक्षा पर्याप्त रूप से सुरक्षित हो।

17. शिकायतकर्ता को सुनवाई प्रदान करने का कर्तव्य

(1) शिकायत निवारण अधिकारी, शिकायत प्राप्त होने पर, उपरोक्त वर्णित की गई प्रक्रिया के अनुसार पूछताछ करेगा और शिकायतकर्ता को व्यक्तिगत सुनवाई का अवसर उसके समीप स्थित स्थान पर देगा तथा जहां तक संभव हो, शिकायत स्थल का भी भ्रमण करेगा।

(2) शिकायत निवारण अधिकारी ब्लॉक/उपखण्ड/नगरपालिका, वार्ड स्तर पर होने वाली पाक्षिक जनसुनवाई में उपस्थित होगा, जहाँ पहले से प्राप्त शिकायतों के संबंध में तथा जनसुनवाई के दौरान प्राप्त शिकायतों पर जवाब देगा।

(3) ब्लॉक/उपखण्ड/नगरपालिका, वार्ड स्तर पर होने वाली पाक्षिक जनसुनवाई के दौरान शिकायत निवारण अधिकारी का यह कर्तव्य होगा की वह प्रत्येक पंजीकृत शिकायत के संबंध की गयी प्रारम्भिक जांच से सभी को अवगत करायेगा तथा शिकायतकर्ता को सार्वजनिक रूप से शिकायत की प्रकृति की व्याख्या करने का अवसर प्रदान किया जायेगा। सुनवाई की प्रक्रिया के दौरान शिकायतकर्ता के जवाब को विधिवत लेखबद्ध किया जायेगा।

(4) शिकायत के संदर्भ में विचार विमर्श करते समय शिकायत निवारण अधिकारी "अध्यक्ष जनसुनवाई" की सिफारिश को ध्यान में रखने के लिए बाध्य होगा यदि शिकायत निवारण अधिकारी ऐसी कोई सिफारिशों की पालना नहीं करेगा तो इसके कारण रिकॉर्ड में अंकित करेगा।

(5) यदि मामले का जनसुनवाई में निपटारा कर दिया जाता है तो, शिकायतकर्ता को की गयी कार्यवाही "एटीआर" की एक प्रति दी जायेगी। एटीआर में शिकायकर्ता की शिकायत के निस्तारण के संतोष के स्तर अंकित करने के लिए उपयुक्त स्थान होना चाहिए।

(6) समस्त कार्यवाही विवरण, शिकायत एवं एटीआर को जनसुनवाई के अंत में वेब पोर्टल पर दर्ज किया जाना चाहिए लेकिन 48 घटे से अधिक समय व्यतीत नहीं होना चाहिए।

18. शिकायतो की जनसुनवाई।

अधिनियम के प्रावधानों के तहत शिकायत दर्ज करने वाले प्रत्येक व्यक्ति/व्यक्तियों के समूह, शिकायत दर्ज होने के 14 दिनों के भीतर सामूहिक जनसुनवाई के हकदार होंगे।

(1) इस प्रयोजन के लिए एक पाक्षिक जन सुनवाई ब्लॉक/तहसील स्तर पर होगी, जहां सभी शिकायतकर्ताओं को भाग लेने का अवसर मिलेगा। सुनवाई के लिये सभी लोगों को बैठने के लिए पर्याप्त स्थान होगा इसमें सभी इच्छुक भाग ले सकेंगे।

(2) सुनवाई सभी के लिए खुली होगी तथा सभी कार्यवाही खुले में सम्पन्न होगी, ताकि सभी उपस्थिति व्यक्ति उसका अवलोकन कर सकें और भाग ले सकें।

(3) जन सुनवाई में आने वाले सभी लोगों को दिनांकित रसीद जारी की जाएगी और उनके आवेदनों को क्रमवार लिया जाएगा। सुनवाई के लिये शिकायतों पर पूर्व में निर्धारित की गई दिनांक को जन सुनवाई में पहले सुना जाएगा।

(4) सुनवाई की अध्यक्षता सब डिवीजनल मजिस्ट्रेट करेंगे जो सुनवाई ओर कार्यवाही की देखरेख करेंगे। यह सब—डिवीजनल मजिस्ट्रेट की जिम्मेदारी होगी कि वह सुनवाई के सुचारू संचालन के लिए सभी आवश्यकताओं जैसे छाया, पानी, रिकॉर्डिंग माईक, स्टेशनरी, डेस्क आदि की समुचित व्यवस्था सुनिश्चित करेगा। जन सुनवाई सभी के लिए खुली होगी।

(5) सुनवाई की अध्यक्षता पांच व्यक्तियों का एक पैनल करेगा और जिसकी अध्यक्षता एस.डी.एम. करेंगे। शेष चार सदस्यों में एक

पंचायत समिति सदस्य, एक नगरपालिका का वार्ड सदस्य, एक सी.एस.ओ. प्रतिनिधि जोकि जिला कलेक्टर द्वारा नामित किया गया हो एवं एक जिला स्तरीय अधिकारी, जिसे भी जिला कलेक्टर द्वारा नामित किया गया हो। रोटेशन की नीति के आधार पर प्रत्येक त्रैमास में पंचायत समिति एवं नगरपालिका वार्ड के प्रतिनिधि भाग लेंगे। सभी सिफारिश सर्वसम्मति से बहुमत के आधार पर होनी चाहिए।

(6) अलग अलग डेस्क अलग-अलग विभागों के लिए रहेगी ताकि शिकायतों के निवारण के उद्देश्य के साथ प्रारंभिक चर्चा हो सकें।

(7) सभी शिकायत निवारण अधिकारियों, जिनमें एस.ए.यू के मण्डल संदर्भ व्यक्ति और अन्य स्थानीय समुदाय के कार्यकर्ता, जनसुनवाई में उपस्थित होंगे। अनुपस्थिति के विरुद्ध आवश्यक कार्यवाही की जावेगी उनके ए.पी.ए.आर. में प्रतिकूल प्रविष्टि अथवा दंड की सिफारिश की जायेगी।

(8) एस.डी.एम सभी अधिकारियों की उपस्थिति की रिपोर्ट तैयार करेगा तथा उसे जिला कलेक्टर को प्रस्तुत करेगा और वेब पोर्टल पर अपलोड करेगा।

(9) शिकायत निवारण अधिकारी और शिकायतकर्ता शिकायत के संबंध में अपनी प्रारंभिक प्रतिक्रिया और बयान देंगे। वे अगली सुनवाई की तारीख और अंतिम जवाब देने की तिथि के बारे में सूचित करेंगे।

(10) उन मामलों के लिए जहां अंतिम निर्णय लिया गया है, तो संबंधित विभाग, सार्वजनिक रूप से निर्णय की घोषणा की जायेगी।

की गयी कार्यवाही मिनटो में दर्ज की जाएगी। आवेदक को लिखित रूप में की गयी कार्यवाही रिपोर्ट उपलब्ध करायी जायेगी।

(11) ऐसे मामलो में जहां आवेदक संतुष्ट नहीं है, तो आवेदक को डी.जी.आर.ए. में अपील प्रक्रिया के बारे में सूचित किया जाएगा।

(12) शिकायतकर्ता जनसुनवाई में भाग नहीं लेने का विकल्प चुन सकते हैं। हालांकि सभी आवेदनकर्ता को पखवाडे में की जाने वाली जनसुनवाई में आना चाहिये। ऐसी स्थिति में, जहा शिकायतकर्ता उपस्थित नहीं होता है, तो शिकायत को पढा जायेगा एवं संबंधित विभाग में भेजा जायेगा। यह शिकायत, विभाग के पास उपलब्ध शिकायत और विनियोग के साथ प्रस्तुत की गई सामग्री पर ध्यान देगी और यह सुनिश्चित करेगा कि मामले का सार्वजनिक रूप से विचार-विमर्श हो।

(13) अध्यक्ष सुनवाई, विभाग को यह सुनिश्चित करने के लिए सिफारिश कर सकता है कि शिकायत का निवारण करने के लिए सभी रास्ते तलाश लिए गए हैं। जन सुनवाई के बीच निपटाई गयी शिकायतो के लिए, कार्यवाई की गई रिपोर्ट शिकायतकर्ता को दी जानी चाहिए और रिकॉर्ड में रखनी चाहिए, तत्पश्चात जनसुनवाई अपलोड की जानी चाहिये, यदि कार्यवाही की सिफारिश के संबंध में पैनल में मतभेद है, तो ऐसी स्थिति में निर्णय 3/5 के बहुमत से किया जायेगा।

(14) जनसुनवाई के दौरान आवेदको की सहायता के लिए ब्लॉक स्तर पर सूचना और सुविधा केन्द्र के समन्वयक उपस्थिति होंगे।

(15) जनसुनवाई की कार्यवाही को अध्यक्ष द्वारा दर्ज किया जायेगा एवं समीक्षा की जाएगी तथा निर्धारित प्रारूप में उसे वेब पोर्टल पर अपलोड किया जायेगा।

(16) डी.जी.आर.ए. को अपील का निस्तारण करते समय जनसुनवाई की कार्यवाही के अवलोकन का अधिकार होगा।

(17) यदि कोई शिकायत गोपनीयता के अनुरोध के साथ दायर की गई है, तो उनका निपटारा जन सुनवाई में नहीं किया जाएगा। सभी सामाजिक अंकेक्षण की प्रारंभिक समीक्षा के मध्यनजर जनसुनवाई पर कार्यवाही की जावेगी। अध्यक्ष सुनवाई यह सुनिश्चित करेगा कि संबंधित विभाग एक सप्ताह के भीतर आदेश के अनुसार निवारण करें। संबंधित व्यक्ति और एस.ए.यू के जिला प्रतिनिधि को इसकी एक रिपोर्ट भेजी जाएगी।

(18) ग्राम पंचायतों को ग्राम पंचायत के निर्वाचित सदस्यों की सिफारिश पर अपनी विशेष जन सुनवाइयों को आयोजित करने का अधिकार होगा। शिकायतों से संबंधित शिकायत निवारण अधिकारियों को अपने विभाग से संबंधित शिकायत के साथ उपस्थित होने की आवश्यकता होगी। जन सुनवाइयां ब्लॉक स्तर की जन सुनवाई से नहीं टकरायेगी।

19. कार्यवाही रिपोर्ट प्रदान करने का कर्तव्य

शिकायत निवारण अधिकारी, शिकायत की जांच करन के बाद निम्न कार्यवाही करेगा:—

(1) शिकायत के पंजीकरण की तारीख से 21 दिनों के भीतर एक आदेश पारित करें, जो कि शिकायत निवारण करने के लिए की

गई कार्यवाई की प्रकृति और उस समय अवधि के भीतर निर्दिष्ट करता है, जिसे उसी समय में प्रदत्त किया जाएगा। यदि किसी शिकायत का निवारण शिकायत निवारण अधिकारी द्वारा नहीं किया जा सकता है तो उसे अपनी असमर्थता के बारे में लिखित प्रतिक्रिया दर्ज करानी होगी।

(2) एच.ओ.डी को लिखित प्रतिक्रिया की एक प्रति अग्रेषित करे और इसे पोर्टल पर अपलोड करें। शिकायत निवारण अधिकारी की किसी भी प्रतिक्रिया जो शिकायत के निराकरण से मनाही करती है, एच.ओ.डी द्वारा अनुमोदित अथवा सुधार किया जा सकता है। जो शिकायतकर्ता को 30 दिन की अवधि में ए.टी.आर भिजावाने से पूर्व करनी होगी।

बशर्ते की आवश्यक या तत्काल प्रकृति की शिकायत का निपटारा शिकायत की प्राप्ति की तारीख से दो दिनों के भीतर किया जाएगा।

बशर्ते की आगे 30 दिनों के भीतर कार्यवाही रिपोर्ट प्रदान करने में किसी भी विफलता को इस अधिनियम का उल्लंघन माना जाएगा और मामला स्वचालित रूप से जिला शिकायत निवारण प्राधिकरण अथवा संभाग शिकायत निवारण प्राधिकरण, जैसी भी परिस्थिति हो, के समक्ष अपील के रूप में पंजीकृत किया जाएगा।

(3) शिकायत निवारण अधिकारी की कार्यवाई रिपोर्ट में निम्न तथ्य दर्ज किये जायेंगे:—

(अ) शिकायत की घटना का कारण जोकि जी.आर.ओ. द्वारा चिन्हित किया जायेगा तथा उसमें व्यक्ति अथवा दोषी कार्यलय की

जिम्मेदारी जिसका निर्धारण शिकायत निवारण अधिकारी द्वारा किया जावेगा तथा क्या शिकायत का निराकरण निर्धारित समय सीमा के भीतर लोक प्राधिकरण को शिकायत प्राप्ति की तिथि से किया गया है।

(बी) जहां शिकायत किसी व्यक्ति या कार्यालय की कमजोरी, लापरवाही की वजह से हुई है, शिकायत निवारण अधिकारी को लिखित रूप से संबंधित विभाग के प्रमुख के ध्यान में लाना चाहिए और कार्यवाही रिपोर्ट को रिकॉर्ड में रखा जाये।

(सी) जहां शिकायत निवारण अधिकारी को पता चलता है कि वस्तुओं और सेवाओं की आपूर्ति करने में किसी ने व्यक्तिगत रूप से जानबूझकर उपेक्षा की है, या बिना किसी युक्तियुक्त कारण के निर्धारित समय में ऐसी डिलीवरी देने में विलंब किया है, या माल या सेवाओं को वितरित किया है, वे निर्धारित गुणवत्ता या माप के मानकों को पूरा नहीं करते हैं या भ्रष्टाचार निरोधक अधिनियम 1998 के तहत एक मामले के लिए प्रथमदृष्टया आधार मौजूद है, तो शिकायत निवारण अधिकारी उसके लिए जवाबदेही का अवालोकन करेगा तथा जुर्माना लगाने / शिकायतकर्ता को मुआवजे का भुगतान करने की सिफारिश के साथ अपनी राय को कार्यवाही रिपोर्ट में अंकित करेगा।

(डी) विभागाध्यक्ष पर्याप्त कदम उठायेगा जिसमें भ्रष्टाचार निवारण अधिनियम 1988 के तहत प्रकरण दर्ज कराना भी शामिल है।

20. जांच के संचालन में सहायता के लिए अधिकारियों को कार्य करना

शिकायत के निवारण अधिकारी अपने कर्तव्यों के निर्वहन के लिए अन्य अधिकारियों की सहायता ले सकता है, आवश्यक है अथवा किसी अन्य अधिकारियों को शिकायत के निवारण के लिए कार्यवाही करने का निर्देश दे सकता है।

(1) कोई भी अधिकारी, जिसकी सहायता उप धारा (2) के तहत चाही गई है, वह शिकायत निवारण अधिकारी को सभी सहायता प्रदान करेगा और इस अधिनियम के प्रावधानों के किसी भी उल्लंघन के प्रयोजनों के लिए, ऐसे अन्य अधिकारी इस अधिनियम के प्रयोजनों के लिए एक शिकायत निवारण अधिकारी समझा जाएगा।

(2) यदि कोई शिकायत निवारण अधिकारी एक शिकायत को प्राप्त करता है जो किसी अन्य शिकायत निवारण अधिकारी या लोक प्राधिकरण द्वारा आंशिक रूप से या पूरी तरह से निपटाया जाता है तो, शिकायत निवारण अधिकारी शिकायत को संबंधित शिकायत निवारण अधिकारी और लोक प्राधिकरण को हस्तांतरित कर देगा तथा दो दिन में शिकायतकर्ता और सूचना और सुविधा केन्द्र को सूचना भेजेगा। जहां किसी शिकायत में दो या दो से अधिक शिकायत निवारण अधिकारी और लोक प्राधिकरणों की संलिप्ता होगी तो संबंधित शिकायतों की प्रतियां संबंधित शिकायत निवारण अधिकारियों एवं लोक प्राधिकरणों को हस्तांतरित कर दी जाएगी।

(3) शिकायत को हस्तांतरित करते समय, शिकायत निवारण अधिकारी लिखित रूप से इस बार का रिकॉर्ड रखेगा कि वह शिकायत पूर्ण रूप से/आंशिक रूप से उसके क्षेत्राधिकार से संबंधित क्यों नहीं है। शिकायत निवारण अधिकारी जो इस शिकायत को प्राप्त करता है, उसे इस अधिनियम के प्रावधानों के अनुसार शिकायत निवारण अधिकारी माना जाएगा। उक्त नामित किये गये शिकायत निवारण अधिकारी को नागरिक घोषणापत्र में निर्धारित समय सीमा के भीतर हस्तांतरित शिकायत का निपटान करना होगा, लेकिन वह समाधान लोक प्राधिकरण में शिकायत प्राप्ति की तारीख से बीस दिनों से अधिक अवधि में नहीं होना चाहिये।

अध्याय 7

सामाजिक अंकेक्षण

21. प्रत्येक लोक प्राधिकरण के सामाजिक तथा निष्पादन अंकेक्षण को संचालित करने के कार्य

1. राजस्थान सरकार समस्त क्षेत्रों तथा सार्वजनिक कार्यक्रमों, का इस अनुबन्ध के अंतर्गत परिभाषित सार्वजनिक वस्तुओं के प्रावधान के साथ, सामाजिक अंकेक्षण के अंकेक्षण मानकों में सीएजी के द्वारा प्रतिपादित मानकों के अनुसार, संतोषजनक सामाजिक अंकेक्षण के संचालन में सहूलियत करेगा।
2. इसके अतिरिक्त नीतियों, अपराधिक न्याय का प्रशासन, न्याय का परिदान, अभिरक्षा तथा संस्थानिक संरक्षण कार्यक्रम, राज्य सरकार के द्वारा घोषित सार्वजनिक हित के संवेदनशील क्षेत्र, विधि के अनुसार अधिकरणों में निहित प्रशासनिक विवेक का

प्रयोग, विधि की अनुपालना, न्यायिक निर्णय, निर्देश व उप विधियां अथवा प्रत्येक ग्राम पंचायत / वार्ड / शहरी क्षेत्र की पंचायत में, जिलो तथा विभाग में न्यूनतम साल में एक बार, विनिर्दिष्ट रीति में राज्य सरकार द्वार लिये गये तथा कार्यान्वित ऐसे कार्यक्रम को सामाजिक अंकेक्षण के संचलित निष्पादन अंकेक्षण किया जायेगा।

22. सामाजिक अंकेक्षण सरलीकरण केन्द्र की स्थापना –(एसएएफ्यू)

1. राज्य सरकार इस अधिनियम के बाद 60 दिनों में सामाजिक अंकेक्षण के सांचालन को सुगम बनाने के लिए एक स्वतंत्र संघटन की स्थापना तथा पहचान करेगी (जिसे इससे आगे 'सामाजिक अंकेक्षण सरलीकरण इकाई' नाम से जाना जायेगा)।
2. सामाजिक अंकेक्षण सरलीकरण इकाई का प्रमुख निदेशक रहेगा जिसको स्वतंत्र खोज तथा चयन प्रक्रिया के द्वारा नामित किया जायेगा। निदेशक को राज्य स्तर, जिला तथा ब्लॉक स्तर पर स्वतंत्र रूप से चयनित स्टाफ के द्वारा सहायता प्रदान की जायेगी। प्रत्येक सामाजिक अंकेक्षण ग्राम / वार्ड स्तरीय व्यक्तियों द्वारा सरलीकृत किया जायेगा जिनको उनके पड़ोसी पंचायतों / वार्डों में सामाजिक अंकेक्षण के संचालन के लिए प्रशिक्षित किया जायेगा। एसएएफ्यू निदेशालय निम्न कार्य करेगा—
 - a) अंकेक्षण किये जानेवाले समस्त विभागों/योजनाओं की सूची बनाना।

- b) विभागगो/योजनाओं/कार्यक्रमों के सामाजिक अंकेक्षण को संचालित करने के लिए उचित प्रोटोकॉल विकसित करना।
 - c) कैलेण्डर की निर्मिती ताकि प्रत्येक विभाग की योजना/कार्यक्रम का सामाजिक अंकेक्षण कम से कम एक वर्ष में किया जाता है, उसके साथ साथ समवर्ती समाजिक अंकेक्षण किया जा सकेगा।
 - d) जन डॉमेन पर कैलेण्डर का होना।
 - e) सुनिश्चित करे कि सामाजिक अंकेक्षण सरलकर्ता/ संदर्भ व्यक्ति की अपेक्षित संख्या उपलब्ध करवाई गई
3. एसएएफयु निम्न करेगा –
- i) आयोग को रिपोर्ट
 - ii) जिला एवं ब्लॉक स्तर के पूर्ण कालिक संदर्भ व्यक्ति
 - iii) जहा संभव हो, नागरिकों तथा लोक प्रतिनिधियों तथा सामाजिक कार्यकर्ताओं के ब्लॉक तथा ग्राम पंचायत स्तर इकाईयों की निर्मिती जो समवर्ती मॉनिटरिंग तथा वार्षिक सामाजिक अंकेक्षण में फीडबैक प्रक्रिया के मध्य मदद करेंगे।
 - iv) सामाजिक अंकेक्षण का उद्देश्य वार्तालाप है जिसका डिजाईन ना केवल सामाजिक अंकेक्षण के अनुसार क्रियान्वयन में कमियों तथा त्रुटियों की पहचान करने में किया जाता है बल्कि मौके पर दुरुस्त तथा सार्वजनिक माल तथा सेवाओं के प्रावधान के स्तर का परीक्षण तथा प्रभावी सामुहिक शिकायत निराकरण के कार्य को समर्थ

करने में मदद करता है। सामाजिक अंकेक्षण रिपोर्ट एक समयबद्ध सीमा तथा प्रारूप में उक्त को सार्वजनिक डॉमेन में लाने के क्रम में अपलोड किया जायेगा।

- v) विभाग समस्त शिकायतों के निराकरण तथा दी गई समय सीमा में एटीआर प्रदान करने सहित कार्यवाही का अनुकरण के लिए जिम्मेदार रहेगा। एटीआर भी विभाग के द्वारा विभाग की वेबसाइट पर एक विशिष्ट समय सीमा दो सप्ताह में अपलोड की जायेगी। इसमें विभाग द्वारा किये गये सुधार के प्रावधानों को भी समाहित किया जायेगा।
- vi) सामाजिक अंकेक्षण प्रक्रिया के जरिये एक फीडबैक लूप भी बनाई जायेगी।

23. सामाजिक अंकेक्षण परामर्शी बोर्ड की स्थापना –

1. राज्य सरकार एक बोर्ड का गठन करेगी, जिसे सामाजिक अंकेक्षण परामर्शी बोर्ड के नाम से जाना जाता है, जिसमें निम्न अंतर्विष्ट होंगे,
 - a) सामाजिक संस्था के प्रतिनिधि
 - b) स्थानीय निकायो के प्रतिनिधिगण, दोनों ग्रामीण तथा शहरी।
 - c) स्वतंत्र इकाईयां जैसे राज्य मानवाधिकार आयोग, महिला आयोग, लोकआयुक्त, एससी/एसटी आयोग, बाल अधिकार आयोग के राज्य आयोग मे से प्रतिनिधि
 - d) ऐसे अन्य अधिकारी जो राज्य सरकार द्वारा विपक्षी नेताओं तथा आयोग की सलाह से नामित किये जायेंगे।

2. राज्य स्तर पर सामाजिक अंकेक्षण परामर्शी बोर्ड मे 15 सदस्य रहेगे।

24. सामाजिक अंकेक्षण इकाईयों के उत्तरदायित्व

प्रत्येक सामाजिक अंकेक्षण चक्र के लिए, सामाजिक अंकेक्षण इकाईयों की निम्न जिम्मेदारी रहेगी—

- 1) सामाजिक अंकेक्षण के संचालन के लिए नागरिकों की क्षमताएं निर्माण करना तथा इस उद्देश्य के पेटे उपयुक्त संदर्भ व्यक्ति को ग्राम, ब्लॉक, जिला तथा राज्य स्तर पर पहचान करना, प्रशिक्षित करना तथा तैनात करना, प्राथमिक स्टेकहोल्डर्स तथा अन्य सामाजिक संघटनों से लाना जो इन लोगों के अधिकारों के लिये काम करने का अनुभव रखते हैं। किसी एक ग्राम पंचायत में सामाजिक अंकेक्षण को सुगम बनाने के लिए तैनात किये गये संदर्भ व्यक्ति उसी ग्राम पंचायत का निवासी नही होगा।
- 2) प्रत्येक विभाग/योजना/कार्यक्रम की सामाजिक अंकेक्षण प्रक्रिया के लिए प्रारूप, स्रोत सामग्री, दिशानिर्देश तथा सामाजिक अंकेक्षण प्रक्रिया के लिए मैनुअल बनाना।
- 3) विविध सामाजिक कार्यक्रमों के अंतर्गत उनके अधिकारों तथा स्वत्वों के लिए लाभार्थियों के मध्य चेतना जागृत करना
- 4) प्राथमिक हितधारक के रिकार्ड का सत्यापन सुगम बनाना तथा सम्बन्धित साईटों को विजिट करना।
- 5) विधिवत वार्ता के बाद निर्णयों को निपटाने व अंतिम रूप देने के लिए सामाजिक अंकेक्षण का संचालन सुगम करना

- 6) लोक डॉमेन में एक्शन टेकन रिपोर्ट सहित समाजिक अंकेक्षण रिपोर्ट की मेजबानी करना तथा सम्बन्धित ग्राम पंचायत की ग्रामसभा के समक्ष उन्हे रखना।

25. सामाजिक अंकेक्षण का संचालन –

1. किसी योजना के क्रियान्वयन की प्रक्रिया से हटकर सामाजिक अंकेक्षण की स्वतंत्र प्रक्रिया रहेगी। क्रियान्वयन एजेन्सी किसी भी समय सामाजिक अंकेक्षण में हस्तक्षेप नहीं करेगी।
2. उप नियमों में वर्णित किसी एक बात के होते हुये भी, योजना की क्रियान्वयन एजेन्सी अपेक्षित जानकारी प्रभारी अधिकारी को कार्यक्रम के क्रियान्वयन को देखने के लिए ब्लॉक स्तर पर इसे सामाजिक अंकेक्षण युनिट को उपलब्ध करवाने के लिए अंकेक्षण की प्रारंभ तिथि से 15 दिवस पूर्व प्रदान करेगा।
3. सामाजिक अंकेक्षण इकाई वर्ष के प्रारंभ में, एक वार्षिक कैलेंडर प्रत्येक वर्ष प्रत्येक ग्राम पंचायत में कम से कम एक सामाजिक अंकेक्षण के लिए बनायेगा तथा कैलेंडर की एक प्रति संबंधित जिला कलक्टर को आवश्यक कार्यवाही करने के लिए भेजी जायेगी।

26. सामाजिक अंकेक्षण का सरलीकरण –

नागरिकों के द्वारा सामाजिक अंकेक्षण का आयोजन सरल करने के लिए, सामाजिक अंकेक्षण इकाई द्वारा, प्राथमिक हितधारक के साथ तैनात किये गये संदर्भित व्यक्तियों के द्वारा, निम्न का सत्यापन किया जायेगा –

1. कार्यक्रम/योजनान्तर्गत संधारित समस्त खर्च के अभिलेख वाले प्राथमिक दस्तावेज, लाभार्थियों जिनके नाम रिकॉर्ड में है/कार्य/संपदा का सृजन तथा कार्य की गुणवत्ता रिकॉर्ड के संदर्भ में एवं किये गए कार्य की गुणवत्ता एवं उपयोगिता।
 2. वित्तीय रिपोर्टिंग की विश्वसनीयता तथा सत्यता के सत्यापन के लिए रोकड बही, बैंक विवरण तथा अन्य वित्तीय रिकार्ड।
 3. सामग्रियों की प्राप्ति के लिये उपयोग में लिये गये इन्वाइसेस तथा बिल वाउचर्स तथा अन्य सम्बन्धित अभिलेख, अनुमान के अनुसार था, प्रतिपादित प्रक्रिया के अनुसार था तथा किफायती था।
 4. सम्बन्धित कार्यक्रम/योजना की निधी से क्रियान्वयन एजेन्सी के द्वारा किया गया अन्य भुगतान।
 5. सम्बन्धित कार्यक्रम/योजना के अंतर्गत प्रतिपादित पूर्व-शर्त के अनुसार, लाभार्थियों के चयन की सत्यता।
- 27. सामाजिक अंकेक्षण के बारे में जानकारी देने का कार्य –**
लाभार्थियों तथा ग्राम समुदाय को सामाजिक अंकेक्षण के बारे में संदर्भित व्यक्ति एवं प्रशासन के द्वारा पूर्ण सहभागिता सुनिश्चित करने के लिए सूचित किया जायेगा।
- 28. स्थान**
सामाजिक अंकेक्षण प्रक्रिया के एक भाग के तौर पर, सत्यापन कार्यवाही के निष्कर्षों पर वार्ता करने के लिए पंचायत/वार्ड

स्तर पर अंकेक्षित किये जाने वाले कार्यक्रम के लिए उपयुक्त स्थान पर एक समाजिक अंकेक्षण लोक सभा आयोजित की जायेगी तथा पारदर्शिता, प्रतिबद्धता, अधिकारों की पूर्ति, श्रमिकों के हक तथा निधि के उचित उपयोग का पुनर्विलोकन भी किया जायेगा।

29. लोक पदाधिकारियों की उपस्थिति

अंकेक्षित किये जाने वाली योजनाएं/प्रोग्राम के क्रियान्वयन से संबंधित कार्मिक (गैरसरकारी संघठनों, स्वयं सहायता समुहों तथा भुगतान वितरण अभिकरणों के कर्मचारीगण सहित) तथा पंचायत के समस्त चयनित सदस्य सामाजिक अंकेक्षण आम सभा में उपस्थित रहेंगे तथा पूछताछ का जवाब देंगे।

30. स्कीम, कार्यक्रम के बारे में जनता को सूचित करने का कार्य

—

1. समाजिक अंकेक्षण का उपयोग एक प्लेटफार्म के तौर पर भी सरकार की विविध योजनाओं/कार्यक्रमों के प्रावधानों के पर्याप्त प्रचार-प्रसार सुनिश्चित करने के लिए तथा जनता को उनके द्वारा आवेदन करने के लिए एक अवसर प्रदान करने के लिए किया जा सकेगा।
2. समस्त ग्रामीणों को सम्बन्धित योजना/स्कीम के क्रियान्वयन में संलिप्त सभी से सूचना तथा प्रतिक्रिया प्राप्त करने के लिए समाजिक अंकेक्षण एक प्लेटफार्म प्रदान करेगा। यह उस एक व्यक्ति को भी प्लेटफार्म प्रदान किया जायेगा जिसका सम्बन्धित सूचना को बनाने तथा प्रस्तुत करने में योगदान है।

31. सामाजिक अंकेक्षण का अध्यक्ष

जिला कलक्टर सामाजिक अंकेक्षण जन सभा में उपस्थित रहेगा अथवा उक्त सभा के सुचारु संचालन के लिए सक्षम स्तर के किसी एक अधिकारी को मनोनित करेगा। सामाजिक अंकेक्षण की अध्यक्षता डीजीआरए के प्रतिनिधि/मनोनित के द्वारा की जायेगी।

32. सामाजिक अंकेक्षण की भागा

सामाजिक अंकेक्षण रिपोर्ट स्थानीय भागा में सामाजिक अंकेक्षण इकाई द्वारा बनाई जायेगी तथा ग्राम पंचायत के नोटिस बोर्ड पर प्रदर्शित/चस्पा की जायेगी।

33. एक्शन टेकन रिपोर्ट

विगत सामाजिक अंकेक्षण से सम्बन्धित एक्शन टेकन रिपोर्ट प्रत्येक सामाजिक अंकेक्षण की सभा के प्रारंभ में पढी जायेगी।

34. अभिलेखों का रखरखाव

ब्लॉक स्तर पर प्रशासन यह सुनिश्चित करेगा कि समस्त क्रियान्वयन अभिकरणों की वांछित सूचना तथा अभिलेख जैसे रजिस्टर, ग्राम सभा के संकल्प/प्रस्ताव, प्रशासकीय, तकनीकी तथा वित्तीय स्वीकृतियां, कार्य अनुमान, बिल तथा वाउचर, परिमाण पुस्तकें, तथा सामाजिक अंकेक्षण प्रक्रिया का संचालन करने के लिए सामाजिक अंकेक्षण प्रक्रिया को वांछित उन दस्तावेजों सहित ग्राम पंचायत में क्रियान्वित किये जा रहे सरकारी योजना/कार्यक्रम से आय तथा व्यय अभिलेख जैसे दस्तावेज उचित निर्धारित प्रारूप में मिलान किये गये हैं तथा सामाजिक अंकेक्षण इकाई को छाया प्रतियों के साथ सामाजिक अंकेक्षण प्रक्रिया की सरलता के लिए सामाजिक

अंकेक्षण की सभा की तयशुदा तिथि से कम से कम 15 दिन पूर्व प्रदान किये गये हैं।

35. सूचनाओं का प्रचार प्रसार

सामाजिक अंकेक्षण ईकाई के साथ बांटी गई सूचना उचित माध्यम जैसे समस्त फोटोप्रतियों, सारांश रिपोर्ट, वार्षिक रिपोर्ट, पम्पलेट तथा वाल पेन्टिंग जिसमें किये गये खर्च का विवरण तथा विशेष कार्यक्रम के अंतर्गत प्रदान किये गये लाभ समाविष्ट किये गये हैं, सार्वजनिक रूप से उसी समय उपलब्ध करवाई जायेगी।

36. जिला कलक्टर के उत्तरदायित्व –

प्रत्येक जिला कलक्टर अथवा उक्त की ओर से कोई एक पदाधिकारी –

1. सुनिश्चित करेगा कि सामाजिक अंकेक्षण के संचालन का समस्त रिकार्ड सामाजिक अंकेक्षण ईकाई को क्रियान्वयन अभिकरणों के द्वारा उक्त उद्देश्य के लिए चयनित अधिकारी के जरिये दिया गया है।
2. सामाजिक अंकेक्षण रिपोर्ट पर की गई सुधारात्मक कार्यवाही को सुनिश्चित करेगा।
3. गबन की गई राशी तथा अनुचित रूप से उपयोग में ली गई राशी की वसूली के लिए कार्यवाही करेगा तथा वसूल की गई राशी की रसीद तथा प्राप्ति रसीदें जारी करेगा।
4. लाभार्थियों को देय राशियां/माल दुर्विनियोजन किये जाने उक्त राशी की वसूली से सात दिनों के भीतर लोटायेगा।

5. सामाजिक अंकेक्षण के दौरान वसूल की गई राशियों के लिए एक अलग खाता रखेगा।
6. सुनिश्चित करेगा कि व्यक्ति अथवा व्यक्तियों के समुह अथवा उन लोगो के विरुद्ध जिन्होंने कार्यक्रमों के उपयोग के लिए रखी गई राशियों का गबन किया अथवा दुरुपयोग किया, के विरुद्ध एक उचित कार्यवाही (सिविल तथा अपराधिक प्रक्रिया अथवा सेवाओं से निलम्बन प्रक्रियाओं सहित) प्रारंभ की गई है।

37. राज्य सरकार के उत्तरदायित्व –

राज्य सरकार सामाजिक अंकेक्षण के निष्कर्षों पर फालोअप एक्शन लेने के लिए उत्तरदायी रहेगी तथा इस अधिनियम के उद्देश्यों की प्राप्ति के लिए सामाजिक अंकेक्षण का सुचारु संचालन करने के लिए सामान्य निर्देश जारी करेगी।

38. वार्षिक रिपोर्ट बनाना –

एक वित्तीय वर्ष के दौरान संचालित किये गये सामाजिक अंकेक्षण के निष्कर्षों की सारणी राज्य सरकार द्वारा कम्पट्रोलर तथा भारत के महा अंकेक्षक को प्रस्तुत की जायेगी।

- A. सामाजिक अंकेक्षक रिपोर्ट की एक प्रति एसएएफयू के द्वारा आईएफसी को आवश्यक कार्यवाही हेतु ब्लॉक स्तर तक प्रस्तुत की जायेगी।
- B. ग्राम पंचायत तथा नगरपालिका वार्ड की सामाजिक अंकेक्षण रिपोर्ट के अतिरिक्त एसएएफयू एमआईएस के जरिये समेकित एवं सारभूत रिपोर्ट सीएजी के साथ साझा करेगा। एसएएफयू प्रमुख निष्कर्षों तथा सिफारिशों

की एक वार्षिक रिपोर्ट प्रत्येक विभाग के लिए सरकार को प्रस्तुत किये जाने के लिए तैयार करेगा ताकि शिकायतों की संख्या कम की जा सके, कार्यक्रमों की सार्थकता बढ़ सके तथा कार्य निष्पादन में प्रत्येक वर्ष सुधार हो सके। विभाग अपनी प्रतिक्रिया एवं एटीआर महालेखाकार कार्यालय तथा सरकार को प्रस्तुत करने के लिए तैयार करेगा। उक्त रिपोर्ट में पायी गई सर्वश्रेष्ठ प्रणालियों को एकत्रित किया जावेगा तथा पारदर्शिता, जवाबदेही तथा विभाग में सहभागिता प्रावधाननों के मूल्यांकन का भी समावेश किया जायेगा।

समाजिक अंकेक्षण रिपोर्ट विधान सभा को प्रस्तुत की जानेवाली विभाग की वार्षिक रिपोर्ट का एक भाग रहेगी।

39. नागरिकों का रिपोर्ट कार्ड –

1. लोक सुनवाईयों में नागरिकों की सहभागिता के आधार पर, शिकायतें पंजीकृत की गई तथा निराकरण प्रदान किया गया, सामाजिक अंकेक्षक राज्य सरकार द्वारा निर्धारित प्रारूप में सिटीजन रिपोर्ट कार्ड तैयार करेगा।
2. नागरिक रिपोर्ट कार्ड सहभागी बजट एवं व्यय की ट्रेकिंग, लोक पदार्थ एवं सेवा की मात्रा एवं गुणवत्ता, शिकायतों के निराकरण के आधार पर समुदाय तथा व्यक्तिगत संतोष के स्तर के आधार पर सामाजिक अंकेक्षक प्रत्येक पंचायत, ब्लॉक, शहरी गावों तथा संभाग के लिए समुदायिक रेटिंग तथा स्कोर कार्ड तैयार करेंगे। इनका आधार विविध निराकरण प्राधिकरणों के कार्य

निष्पादन के मुल्यांकन के पश्चात आयोग के द्वारा निर्धारित मापदण्ड रहेगा। इन्हें मासिक, त्रैमासिक तथा वार्षिक आधार पर प्रदर्शित तथा प्रचारित किया जायेगा।

अध्याय—8

जिला एवं संभागीय जन अभाव अभियोग निस्तारण प्राधिकरण के दायित्व

- 40. जन अभाव अभियोग निस्तारण अधिकारी के आदेशों की अपील**
- (1) जन अभाव अभियोग निस्तारण अधिकारी के आदेश के विरुद्ध अपील जिला जन अभाव अभियोग निस्तारण अधिकारी के समक्ष की जा सकेगी यदि
- (a) शिकायत दर्ज होने के 30 दिवस में परिवादी को की गई कार्रवाई की सूचना प्राप्त नहीं होने पर
- (b) परिवादी के शिकायत निराकरण अधिकारी द्वारा जारी किये गये आदेश से संतुष्ट नहीं होने पर
- (2) जिला शिकायत निवारण प्राधिकरण इस बात से संतुष्ट होने पर कि परिवादी युक्तियुक्त कारण से अपील प्रस्तुत नहीं कर पाया, 90 दिवस के पश्चात भी अपील स्वीकार कर सकेगा।
- यह भी है कि GRO एवं विभाग द्वारा 30 दिवस तक की गई कार्रवाई की रिपोर्ट अपलोड नहीं करने की स्थिति में शिकायत जिला/संभागीय शिकायत निराकरण प्राधिकरण को स्वतः अग्रेषित हो जायेगी तथा तदनुसार आगामी कार्रवाई प्रारम्भ हो जायेगी।
- 41. जिला स्तर पर प्राप्त परिवेदनाओं के विरुद्ध अपील**

(1) GRO द्वारा जिला स्तरीय अधिकारी के विरुद्ध पारित आदेश की अपील संभागीय शिकायत निराकरण अधिकारी के यहां की जा सकेगी यदि

(a) परिवेदना दर्ज होने के 30 दिवस के अंदर की गई कार्रवाई बाबत संसूचित नहीं किया जाता है।

(b) परिवादी के परिवेदना निराकरण अधिकारी द्वारा पारित आदेश से संतुष्ट नहीं होने पर

(2) संभागीय शिकायत निवारण प्राधिकारी इस बात से संतुष्ट होने पर की परिवादी के अपील प्रस्तुत न कर पाने का युक्तियुक्त कारण है, 90 दिन की अवधि के पश्चात भी अपील स्वीकार कर सकेगा।

यह भी कि GRO एवं विभाग द्वारा 30 दिवस में की गई कार्रवाई की रिपोर्ट अपलोड नहीं करने की स्थिति में शिकायत संभागीय शिकायत निवारण प्राधिकारी के यहां स्वतः अग्रेषित हो जायेगी व तदनुसार आगामी कार्रवाई प्रारम्भ हो सकेगी।

42.जिला/संभागीय शिकायत निराकरण प्राधिकरण को परिवाद प्रस्तुतीकरण :-

इस अधिनियम के प्रावधानों के तहत वे जिला/शिकायत निराकरण प्राधिकरण का यह कर्तव्य होगा कि किसी व्यक्ति के द्वारा एक्ट के प्रावधानों के उल्लंघन की निम्नलिखित विषयक शिकायत प्राप्त कर सकेंगे तथा उसकी जांच कर सकेंगे

- a) शिकायत तथा/अथवा अपील को प्रस्तुत करने की असमर्थता या तो इस कारण से कि इस अधिनियम के अंतर्गत ऐसे किसी पदाधिकारी की नियुक्ति नहीं की गई अथवा जी.आर.ओ. के कारण अथवा सूचना तथा सरलीकरण

केन्द्र, यथा प्रकरण, ने उसकी शिकायत तथा/अथवा अपील स्वीकार करने से इंकार कर दिया है।

- b) जी.आर.ओं. अथवा अपीलीय प्राधिकरण के आदेशों की अनुपालना, उल्लेखित समय सीमा के अनुसार, नहीं की गई।
- c) इस अधिनियम के प्रावधानों के अनुसार सिटिजन चार्टर तथा जॉब चार्टर की संरचना तथा अद्यतन करने में विफलता
- d) इस अधिनियम के प्रावधानों के अनुसार सामाजिक अंकेक्षण करने में विफलता
- e) इस अधिनियम के प्रावधानों के अनुसार प्रत्येक पखवाड़े में सार्वजनिक सुनवाई का आयोजन करने में विफलता। इस अधिनियम के प्रावधानों के अनुरूप स्वतः प्रेरणा से सूचना उपलब्ध करवाने (अधिसूचित करने) में विफलता
- f) परिवादी के धमकी, डरावा, परेशानी का सामना करने की स्थिति में
- g) किसी अधिकरण विशेष प्राधिकरण के द्वारा इस अधिनियम के किसी भी प्रावधान का उल्लंघन

इस एक्ट के अंतर्गत दायित्व निर्वहन कर रहा शिकायत निराकरण अधिकारी, सूचना एवं सुविधा प्रदाता केन्द्र का कार्मिक अथवा एक्ट के अधीन दायित्व निर्वहन कर रहा कोई भी कर्मी सूचना प्राप्त होने पर यथास्थिति जिला अथवा संभागीय शिकायत निवारण प्राधिकरण को शिकायत प्रस्तुत कर सकेगा जो तथ्यों का परीक्षण कर सुरक्षा में बढ़ोतरी करते हुये धमकी देने वाले व्यक्ति के विरुद्ध समुचित कार्रवाई कर सकेगा।

जिला तथा संभाग स्तर की समस्त शिकायत निराकरण प्राधिकरण बहुसदस्यीय इकाईयां रहेगी।

43. पावती

धारा—,— एवं— के अंतर्गत अपील तथा/अथवा शिकायत की प्राप्ति रसीद जिला शिकायत निराकरण प्राधिकरण तथा/अथवा संभागीय शिकायत निराकरण प्राधिकरण के द्वारा एक दिनांकित पावती रसीद के द्वारा यथा प्रकरण, विधिवत रूप से दी जायेगी।

44. जिला/संभागीय शिकायत निराकरण प्राधिकरण की प्रक्रिया तथा शक्तियां –

- (1) जिला/संभागीय शिकायत निराकरण प्राधिकरण को इस अधिनियम के अंतर्गत इसके कार्यों के उद्देश्य के लिए, निम्नलिखित मामलों में वही अधिकार प्राप्त होंगे जो सिविल प्रक्रिया संहिता 1908 में सिविल न्यायालय में निहित है,
 - a) किसी भी व्यक्ति के जरिये सम्मन उपस्थिति सुनिश्चित करना तथा उसका शपथ पर परीक्षण करना
 - b) साक्ष्य योग्य दस्तावेज अथवा अन्य सामग्री को सामने लाकर साक्ष्य के रूप में रेकॉर्ड पर लेना
 - c) शपथपत्रों पर साक्ष्य रेकॉर्ड करना
 - d) किसी भी सार्वजनिक रिकॉर्ड का अधिग्रहण करना
 - e) गवाहों के परीक्षण के लिए कमीशन जारी करना।
 - f) इसके निर्णय, निर्देश तथा आदेशों का पुनर्विलोकन करना
 - g) कोई अन्य मामला जो नियत किया गया है।

- (2) जिला एवं संभागीय शिकायत निराकरण प्राधिकरण सिविल प्रक्रिया संहिता 1908 में प्रतिपादित प्रक्रिया से बन्धित नहीं रहेगा बल्कि प्राकृतिक न्याय के सिद्धांत, इस अधिनियम के प्रावधानों एवं उनके अंतर्गत बने नियमों निर्दिष्ट होगा। प्राधिकरण को अपनी प्रक्रिया को विनियमित करने का प्राधिकार प्राप्त होगा।
- (3) अपीलों तथा/अथवा शिकायतों में पूछताछ के उद्देश्यों के लिए, जिला/संभागीय शिकायत निराकरण प्राधिकरण, यथासंभव, जिले/संभाग के विविध भागों में खुले न्यायालय में सुनवाई करेगा तथा परिवादी के निवास स्थान से लगते हुये स्थान पर सुनवाई आयोजित करने पर विचार करेगा। प्राधिकरण शिकायतों का मौका निरीक्षण कर सकेगा। जिला/संभागीय शिकायत निराकरण प्राधिकरण द्वारा जांच हेतु अधिकृत तकनीकी विशेषज्ञों का दल जांच में सहायता कर सकेगा। शास्ति लगाने से सम्बन्धित सुनवाई जिला/संभाग कार्यालय पर आयोजित की जा सकेगी।

45 निस्तारण

जिला/संभागीय शिकायत निराकरण प्राधिकरण के समक्ष प्रस्तुत अपील तथा/अथवा परिवाद, का निस्तारण शिकायत प्राप्ति की दिनांक से 30 दिवसों के भीतर किया जायेगा। अत्यावश्यक (तात्कालिक) प्रकृति के परिवादों का निस्तारण प्राधिकरणों द्वारा शिकायत प्राप्ति के 48 घंटों में किया जायेगा।

परिवादी/अपीलान्ट के जीवन तथा सुरक्षा से संबंधित प्रकरण, सीधे तौर पर डीजीआरए को दायर किये जा सकेंगे तथा अविलंब निस्तारित किये जायेंगे।

46. आदेशों, निर्देशों का संप्रेषण

जिला तथा संभागीय शिकायत निराकरण प्राधिकरण सम्बन्धित पक्षकारों को निर्णयों की प्रतियां, आईएफसी के जरिये इलेक्ट्रॉनिक माध्यम से, उक्त निर्णयों की दिनांक से पांच कार्य दिवसों की अवधि में, देने की व्यवस्था करेगा।

47 प्रक्रिया का प्रारूप—

जिला तथा संभागीय शिकायत निराकरण प्राधिकरण के द्वारा शिकायत अथवा अपील में प्राप्त होने पर उसके अन्वेषण अथवा अपील निस्तारण में निम्नलिखित प्रकार प्रक्रिया अपनाई जायेगी।

- 1) यह स्थापित किया जायेगा कि शिकायत निराकरण हेतु जिम्मेदार कर्मी ने एक्ट के प्रावधानों के अनुरूप जांच की अथवा नहीं।
- 2) प्रक्रियात्मक कमियों की पहचान करना अथवा परिवादी की चिंताओं सहित जी.आर.ओ. के द्वारा सार्वजनिक माल, सेवा अथवा प्रतिबद्धता अथवा जी.आर.ओ. के द्वारा शिकायतों का निराकरण में विफलता के परिणाम।
- 3) GRO की अनुशंसा, पाक्षिक सार्वजनिक सुनवाई तथा सार्वजनिक वस्तु, सेवा अथवा दायित्व निर्वहन में असफल रहने वाले अधिकारी बाबत विभागाध्यक्ष द्वारा की गई टिप्पणी का परीक्षण

- 4) विधिक रूप से सिद्ध ऐसी शिकायत जिसका निस्तारण नहीं किया जा सका, के तत्काल निवारण बाबत समुचित आदेश जारी करना।
- 5) ऐसी लोक शिकायत का संज्ञान लेकर जिसका निराकरण जिला/संभाग स्तर पर संभव न हो, राज्य आयोग, विभागाध्यक्ष एवं प्रशासनिक सुधार विभाग को निराकरण हेतु अनुशंसा करना।
- 6) सार्वजनिक सेवा, वस्तु, दायित्व प्रदत्त करने में स्वेच्छा से असफल रहने वाले तथा GRO तथा DGRA के समाधान प्रदान करने के निर्देशों की पालना करने में असफल रहने वाले कार्मिकों पर लगाई जाने वाली शास्ति का निर्धारण करना
- 7) शिकायत कर्ता को दिये जाने वाले मुआवजे एवं सुधारात्मक कदम उठाने बाबत निर्णय।

प्रक्रिया खुले न्यायालय में की जायेगी तथा समस्त संबंध को सुनवाई का अवसर दिया जायेगा।

साधारणतः अधिनियम में प्रदान की गई शिकायत निराकरण की तकनीक पारदर्शक होगी तथापि, व्यक्तियों अथवा व्यक्तियों के समूहों की, विशेषतः बच्चों की तथा अन्य असुरक्षित समूहों की गोपनीयता से सम्बन्धित प्रकरणों में, पूछताछ तथा अन्वेषण की प्रक्रिया उक्त ऐसी रीति से चलाई जायेगी कि जिसमें उनकी गोपनीयता तथा सुरक्षा पर्याप्त रूप से सुरक्षित की जायेगी।

48. निर्देश जारी करने की शक्तियां – जिला तथा संभागीय शिकायत निराकरण प्राधिकरण, किसी अपील अथवा शिकायत के न्यायनिर्णय करते हुये एक्ट की पालना व सिटीजन चार्टर व जॉब चार्ट लागू करने के उद्देश्य से संबद्ध अधिकारियों को निर्देश जारी कर सकेंगे।

49 जिला शिकायत निराकरण प्राधिकरण के कर्तव्य तथा शक्तियां
–

किसी शिकायत निराकरण अधिकारी के आदेश के विरुद्ध आंशिक/पूर्ण अपील स्वीकार किये जाने की स्थिति में जिला/संभागीय प्राधिकरण–

- 1) सम्बन्धित कार्यालय कर्मचारियों को शिकायतों का शीघ्र (10 दिन अधिकतम में) निराकरण करने के उचित निर्देश जारी करना ।
- 2) सम्बन्धित अधिकारियों को अपीलार्थी को छोटी-मोटी ऐसी त्रुटियां ठीक करने देने की अनुमति देने हेतु निर्देशित कर सकेगा, जिनके कारण उसकी पात्रता बाधित हो रही हो।
- 3) किसी ऐसे अधिकारी के विरुद्ध उचित अनुशासनात्मक तथा विभागीय कार्यवाही प्रारंभ करने के लिए विभाग प्रमुख को सिफारिश करना, जो लापरवाही अथवा दुर्भावना के लिये पाया जावे।
- 4) सम्बन्धित विभाग प्रमुख को सम्बन्धित अधिकारी के विरुद्ध प्रारंभ की गई अनुशासनात्मक तथा प्रशासनिक कार्यवाही पर रिपोर्ट 30 दिन के अंदर प्रस्तुत करने के लिये आग्रह करना।

- 5) जहां जिला शिकायत निराकरण प्राधिकरण यह पाता है कि माल व सेवाओं के परिदान के लिये जिम्मेदार व्यक्ति ने जानबूझकर माल व सेवाओं को परिदान करने की ओर दुर्लक्ष किया, अथवा वह माल तथा सेवाएं परिदान की जो निर्धारित गुणवत्ता तथा मानकों पूर्ण नहीं करती अथवा प्रथम दृष्टया जहां भ्रष्टाचार उन्मूलन अधिनियम, 2018 के अंतर्गत प्रकरण के लिए आधार मौजूद है अथवा शिकायत निराकरण अधिकारी ने परिवादी को 21 दिनों के भीतर लिखित प्रत्युत्तर नहीं दिया है तथा शिकायत निराकरण अधिकारी ने निराकरण को विनिर्दिष्ट समय सीमा में लिखित प्रत्युत्तर के अनुसार परिवादी को नहीं दिया, जिला शिकायत निराकरण प्राधिकरण शिकायत निराकरण आयोग को प्रकरण प्रस्तुत करेगा तथा शास्ति एवं परिवादी को दी जाने वाली क्षतिपूर्ति बाबत अनुशंषा अग्रेषित करेगा।

50. शास्तियां –

- 1) जिला तथा संभागीय शिकायत निराकरण प्राधिकरण शिकायत निराकरण अधिकारी तथा/अथवा स्टाफ अथवा सूचना एवं फैसिलिटेशन सेन्टर के समन्वयक पर असदभावी रूप से कार्य करने के लिए सम्बन्धित अधिकारी के विरुद्ध अपील को निर्णित करने में, किसी उचित तथा पर्याप्त कारण के बिना उनकी ड्यूटियों को पूर्ण करने में विफल होकर अथवा इस अधिनियम के प्रावधानों का उल्लंघन के लिए शास्तियां लगा सकेगा।

बशर्ते कि सार्वजनिक प्राधिकरण के सम्बन्धित अधिकारीगण को उनके विरुद्ध किसी शास्ति को लागू करने से पूर्व उन्हें सुनवाई का उचित अवसर प्रदान किया जाना जायेगा।

जिला तथा संभागीय शिकायत निराकरण प्राधिकरण, शिकायत निवारण अधिकारी अथवा किसी अन्य राजकीय प्राधिकारी, सूचना एवं सुविधा प्रदाता केन्द्र के समन्वयक/स्टाफ पर शिकायत/अपील दर्ज नहीं करने, बदनियति से कार्य करने अथवा बिना कारण अपने राजकीय दायित्वों के निर्वहन में असफल रहने, बिना कारण एक्ट के प्रावधानों का उल्लंघन करने पर एक मुश्त शास्ति अधिरोपित कर सकेगा जो अधिकतम 50000 रु. हो सकेगी। यह शास्ति आरोपित अधिकारी/कार्मिक के वेतन में से वसूल की जा सकेगी।

- 2) जिला तथा संभागीय शिकायत निराकरण प्राधिकरण अपील का निर्णय करते समय शिकायत निराकरण अधिकारी, अन्य राजकीय प्राधिकारी पर एक्ट के प्रावधानों के विपरीत नियत समय में शिकायत का निस्तारण नहीं करने पर 250/-रु. प्रति दिन की शास्ति अधिरोपित कर सकेगा। शास्ति शिकायत निस्तारण के दिन तक अधिरोपित की जायेगी तथाति इसकी कुल राशि 50 हजार रु. से अधिक नहीं होगी। यह शास्ति आरोपित/दोषी के वेतन से काटी जा सकेगी।

उपधारा (1) एवं (2) में शास्ति अधिरोपित करने से पूर्व संबंधित अधिकारी को सुनवाई का युक्तियुक्त अवसर प्रदान किया जायेगा।

51 मुआवजा/क्षतिपूर्ति

- 1) जिला तथा संभागीय शिकायत निराकरण प्राधिकरण अनिवार्य रूप से, किसी एक अपील के निर्णय में, परिवादी को किसी क्षति अथवा अन्य वहन की गई किसी हानि के लिए मुआवजा का पंचाट पारित करेगा।
- 2) डी.जी.आर.ए. किसी अपील का निस्तारण करते समय परिवादी को इस अधिनियम के मानकों के अनुसार अथवा किसी अन्य विधि में अंतविष्ट प्रावधानों के अंतर्गत मुआवजा का पंचाट पारित करेगा।
- 3) डी.जी.आर.ए. के द्वारा पारित मुआवजे के पंचाट की कुल राशि किसी एकल प्रकरण में 25,000/- रुपये से अधिक नहीं होगी।
- 4) तथापि DGRA द्वारा और अधिक मुआवजे की अनुशंसा की जा सकेगी जिस पर आयोग द्वारा विचार कर एक माह में निर्णय पारित किया जायेगा। इस अधिनियम के तहत देय मुआवजे का भुगतान सार्वजनिक प्राधिकरण द्वारा किया जायेगा। मुआवजे की राशि की वसूली दोषी अधिकारी से की जा सकेगी। DGRA द्वारा पारित मुआवजा आदेश की पालना दो सप्ताह के अंदर की जायेगी तथा इसकी कोई अपील नहीं की जा सकेगी। तथापि किसी अपील का निर्णय करते हुये कमीशन द्वारा मुआवजे का आदेश दिया जा

सकेगा, जो DGRA द्वारा पारित मुआवजा राशि के अतिरिक्त होगा।

- 5) उप धारा 1,2,3 अथवा 4 के अंतर्गत किसी अधिकारी पर लगाई गई पेनल्टी की उक्त अधिकारी के सर्विस रिकार्ड में प्रविष्ट की जायेगी। कोई अधिकारी जिसके विरुद्ध डी.जी. आर.ए. के द्वारा शास्ति लगाई गई है एक माह के भीतर आयोग के समक्ष अपील दायर कर सकेगा।
- 6) किसी अधिकारी के विरुद्ध उप धारा (6) के अंतर्गत की गई अनुशासनात्मक कार्रवाई की प्रविष्टि उसकी सेवा पुस्तिका में की जायेगी।

52 आपराधिक प्रक्रिया प्रारंभ किया जाना –

जिला /संभागीय शिकायत निराकरण प्राधिकारी द्वारा यह अनुभव करने पर कि प्राप्त शिकायत से आरोपित द्वारा प्रथम दृष्ट्या भ्रष्ट आचरण अथवा किसी आपराधिक अधिनियम के उल्लंघन इंगित होता है तो ऐसे कारणों को संहिताबद्ध कर एवं ऐसे निष्कर्ष पर पहुंचने में सहायक प्रमाणिक सामग्री सहित विभागाध्यक्ष अथवा सक्षम प्राधिकारी को आरोपित के विरुद्ध भ्रष्टाचार उन्मूलन अधिनियम/आपराधिक अधिनियम के तहत जांच/कार्रवाई प्रारंभ करने हेतु लिख सकेगा। संबंधित विभाग द्वारा की गई कार्रवाई बाबत रिपोर्ट 30 दिवस में आवश्यक रूप से भिजवाई जायेगी।

53 विविध—

- 1) जिला /संभागीय शिकायत निराकरण प्राधिकरण शिकायतों की पुनरावृत्ति रोकने के लिये व्यवस्था संबंधी परिवर्तनों बाबत अनुशंसा कर सकेगा।

- 2) जिला तथा संभागीय शिकायत निराकरण प्राधिकरण को ऐसे अधिकारियों अथवा कर्मचारी प्रदान किये जायेंगे जो राजस्थान सामाजिक उत्तरदायित्व आयोग उचित समझे। इनमें तकनीकी स्टाफ तथा विशेषज्ञों के पैनल जिनकी विशेषज्ञता का जिला शिकायत निराकरण प्राधिकरण अपीलों का निस्तारण करते समय उपयोग कर सकेगा, भी सम्मिलित रहेंगे।
3. जिला तथा संभागीय शिकायत निराकरण प्राधिकरण की नियुक्ति, स्थानान्तरण तथा/अथवा हटाया जाना राजस्थान सामाजिक उत्तरदायित्व आयोग के द्वारा किया जायेगा, जो उनकी वार्षिक गोपनीय रिपोर्ट लिखने के लिये सक्षम प्राधिकरण भी रहेगा। जिला तथा संभागीय शिकायत निराकरण प्राधिकरण राजस्थान सामाजिक उत्तरदायित्व आयोग के अधीनस्थ रहेंगे।
4. किसी अधिकारी को जिला शिकायत निराकरण प्राधिकरण के तौर पर नियुक्त किया जाता है तो वह अधिकारी जिले के उप आयुक्त के पद के समकक्ष अथवा उच्चतर होगा।
5. जहां राजस्थान सामाजिक उत्तरदायित्व आयोग संतुष्ट होता है कि मामले में जांच के लिए युक्ति-युक्त आधार हैं, तो वह स्व प्रेरणा से अन्वेषण प्रारंभ कर सकेगा।
6. कोई परिवादी जिसको धमकाया गया हो अथवा हमला किया गया हो अथवा डराया गया हो तो वह जिला तथा संभागीय शिकायत निराकरण प्राधिकरण अथवा राज्य सार्वजनिक शिकायत निराकरण आयोग में प्रकरण दर्ज करने के लिए स्वतंत्र रहेगा, जो एक शीघ्र सुनवाई का आयोजन करेगा तथा विधि व सुव्यवस्था अधिकरणों को परिवादी की सुरक्षा सुनिश्चित करने के लिए उचित आदेश जारी कर सकेगा।

7. राज्य आयोग किसी अपील अथवा रेफरेन्स की सुनवाई करते समय उचित शास्तियां लगा सकेगा तथा मुआवजे का पंचाट पारित कर सकेगा।

अध्याय – 9

राजस्थान सामाजिक जवाबदेही आयोग

54. राजस्थान सामाजिक जवाबदेही आयोग की स्थापना –

राज्य सरकार द्वारा अधिसूचना के माध्यम से आयोग की स्थापना करेगी जो उस दिनांक से प्रभाव में आयेगा जो उल्लिखित की जायेगी, राजस्थान समाजिक जवाबदेही आयोग से जाना जावेगा तथा इस अधिनियम के अंतर्गत प्रदान की गई शक्ति, प्राधिकार तथा न्यायाधिकरण का प्रयोग किया जायेगा।

55. आयोग का गठन –

1. आयोग में शामिल,

- a) मुख्य आयुक्त, तथा
- b) आयुक्तों की संख्या जो निर्धारित है परंतु 7 से कम नहीं रहेगी।

बशर्ते नियुक्त किये जाने वाले आयुक्तों की संख्या निम्न आधारों पर निर्धारित की जायेगी,

- i) कमीशन को प्राप्त होने वाली शिकायतों तथा अपीलों की संख्या पर एवं
- ii) आयोग द्वारा बनाये विनियमन में आयुक्त के लिये निस्तारण हेतु निर्धारित प्रकरणों की संख्या

2. राज्य स्तर पर अन्य वैधानिक आयोग राज्य सरकार द्वारा राजस्थान सामाजिक जवाबदेही आयोग के सदस्य के रूप में नामित किये जायेगे, जिसमें एच.आर.सी., डबलू.सी., एस.सी.

एस,टी एक्ट आयोग, अल्पसंख्यक आयोग अथवा केन्द्रीय आयोग सम्मिलित रहेंगे।

56 आयुक्त का चयन तथा नियुक्ति –

1. मुख्य आयुक्त तथा आयुक्तगण की नियुक्ति निम्न चयन समिति की सिफारिशों पर राजस्थान के राज्यपाल के द्वारा की जायेगी।
 - a) मुख्य मंत्री महोदय, जो समिति के अध्यक्ष होंगे।
 - b) विधान सभा में नेता प्रतिपक्ष तथा
 - c) राजस्थान के मुख्य न्यायाधीश द्वारा नामित उच्च न्यायालय का विद्यमान न्यायाधीश
 - d) मुख्यमंत्री महोदय द्वारा नामित मंत्री
 - e) विधान सभा अध्यक्ष
2. चयन समिति प्रत्येक रिक्त स्थान के लिए तीन योग्य उम्मीदवारों के पैनल में से चयन करेगी जिसको अंतिम रूप सर्च समिति जिसमें उतने सदस्य होंगे जो निर्धारित है, द्वारा दिया जायेगा।
3. चयन समिति में वे व्यक्ति शामिल होंगे जो स्थाई है तथा शिकायत निवारण नीति, लोक प्रशासन, नीति निर्माण व प्रबन्धन, अथवा किसी अन्य सम्बन्धित विषय में ज्ञान एवं विशेषज्ञता रखते हैं।
4. उप धारा 1 व 2 के प्रावधानों के तहत, चयन समिति अपनी प्रक्रिया को स्वयं विनियमित करेगी।

57. योग्यताएं –

कोई व्यक्ति तब तक मुख्य आयुक्त अथवा आयुक्त, राजस्थान सामाजिक जवाबदेही आयोग के पद पर नियुक्ति के लिये योग्य नहीं माना जायेगा जब तक कि वह,

- a) राज्य सरकार का अधिकारी है अथवा रहा है/रही है तथा मुख्य आयुक्त के लिये वह कम से कम दो वर्षों तक अतिरिक्त मुख्य सचिव के पद पर या प्रमुख शासन सचिव के पद पर कम से कम 5 वर्ष का अनुभव हो।

- b) वह पांच वर्ष के लिए जिला न्यायाधीश अथवा 5 वर्ष के लिए उच्च न्यायालय का न्यायाधिपति है या रहा हो/रही हो।
- c) वह राज्य के उच्च न्यायालय का न्यायाधीश है या रहा हो/रही हो।
- d) वह विख्यात व्यक्ति जो लोक सेवा के क्षेत्र में पहचान एवं सामाजिक क्षेत्र, अकादमियों में अथवा पत्रकारिता में अथवा शिकायतों के निराकरण अथवा रोकथाम से सम्बन्धित अन्य क्षेत्र में कम से कम 15 वर्षों तक कार्यरत रहा हो।
- बशर्ते कि आयोग के आधे से अधिक सदस्य किसी भी समय पैरा ए बी तथा सी में नहीं हो।
- बशर्ते कि राजस्थान सामाजिक जवाबदेही आयोग का मुख्य आयुक्त उपधारा ए, सी तथा डी से रहेगा।

58. पद की अवधि –

मुख्य आयुक्त तथा आयुक्तगण के पद की अवधि उसका/उसकी कार्यालय में प्रवेश की दिनांक से 5 वर्षों के लिए रहेगी तथा पुनः नियुक्ति के लिए अर्हता नहीं रखेगा/रखेगी।

59 आयुक्तगण के वेतन तथा भत्ते –

देय वेतन तथा भत्ते तथा सेवा की अन्य शर्तें तथा निर्बन्धन –

- a) मुख्य आयुक्त का दर्जा उसी प्रकार रहेगा जिस प्रकार राज्य मानवाधिकार आयोग का चेयरमैन है।
- b) आयुक्तगण उसी प्रकार रहेगे जिस प्रकार राज्य एच.आर.सी. के सदस्य।

बशर्ते कि मुख्य आयुक्त अथवा आयुक्त, उक्त की नियुक्ति के समय, भारत सरकार अथवा राज्य सरकार के अतर्गत विगत सेवाओं के क्रम में निशक्ता तथा आहत पेंशन के अलावा, निवृत्ति वेतन की प्राप्ति करता है, तो मुख्य आयुक्त तथा आयुक्त के तौर पर उसकी सेवा के क्रम में उसका वेतन उक्त पेंशन की राशि से कटौती किया जायेगा, किसी पेनशन के भाग सहित, जो बदला

गया तथा निवृत्ति लाभ के अन्य प्रारूपों के बराबर पेंशन, पेंशन के समान अथवा रिटायरमेन्ट ग्रेच्यूटी का वर्जन करते हुये।

बशर्ते कि मुख्य आयुक्त अथवा आयुक्त, उक्त की नियुक्ति के समय, केन्द्रीय अथवा राज्य के अधिनियम के द्वारा स्थापित किसी निगम में अथवा केन्द्रीय अथवा राज्य सरकार की मिलकियत के व के द्वारा संचालित कंपनी में दी जाने वाली विगत सेवा के क्रम में निवृत्ति लाभ की प्राप्ति में, मुख्य आयुक्त अथवा आयुक्त के तौर पर सेवा के क्रम में उसका वेतन निवृत्ति लाभ के बराबर पेंशन की राशि से काट दिया जायेगा।

बशर्ते कि मुख्य आयुक्त अथवा आयुक्त के तौर पर न तो वेतन और न ही भत्ते न ही अन्य शर्तें व निर्बन्धन नियुक्ति के बाद उनके प्रतिकूल परिवर्तित किये जायेगे।

60 त्यागपत्र तथा हटाया जाना –

1. राजस्थान सामाजिक उत्तरदायित्व आयोग का कोई भी सदस्य, मुख्य आयुक्त को एक प्रतिलिपि देते हुये, राज्य के राज्यपाल को सम्बोधित करते हुये लिखित में एक नोटिस देते हुये त्यागपत्र दे सकेगा

2. उप धारा 1 में वर्णित किसी बात के होते हुये, राज्यपाल मुख्य आयुक्त अथवा आयुक्त को एक आदेश के द्वारा पद से मुक्त कर सकेगा यदि मुख्य आयुक्त अथवा आयुक्त, यथा प्रकरण, निम्न होंगे,

- a) दिवालिया निर्णित किया गया हो, अथवा
- b) किसी ऐसे अपराध में दोषी पाया गया हो जो राज्यपाल के अभिमत में, नैतिक चरित्रहनन में संलिप्त रहा हो।
- c) अपने पद की अवधि के दौरान बाहरी भुगतान के कार्य में संलिप्त होना
- d) राज्यपाल के अभिमत में, शरीर तथा मस्तिष्क की अस्थिरता के कारण कार्यालय में आयोग्य रहना
- e) ऐसी वित्तीय अथवा किसी अन्य हित की प्राप्ति जिससे मुख्य आयुक्त तथा आयुक्त के रूप में कार्य को पूर्वग्रह से ग्रसित होने की संभावना है

3. उपरोक्त वर्णित मुख्य आयुक्त तथा आयुक्त की दुराचरण अथवा असक्षमता के अन्वेषण के लिए नियमों के द्वारा राज्य सरकार प्रक्रिया बना सकती है।

61. आयोग के अधिकारीगण –

1. राजस्थान सामाजिक जवाबदेही आयोग ऐसे कार्मिक तथा स्टाफ की नियुक्ति करेगी जो इस अधिनियम के अंतर्गत इसके कार्य की पूर्णता के लिए आवश्यक समझे तथा आरपीएससी अथवा अन्य उचित संघटन की मदद ले सकेगी।
2. उप धारा 1 के अंतर्गत नियुक्त किये गये अधिकारी तथा कर्मचारीगण मुख्य आयुक्त के सामान्य पर्यवेक्षण में अपने कार्य को पूर्ण करेगे।

62 स्टाफ की भर्ती –

1. आयोग के स्टाफ की सेवा शर्तें राज्य सरकार के द्वारा वर्णित उचित विनियमन द्वारा नियंत्रित की जायेगी।
2. लोक सेवा निदेशालय, आर्थिक एवं सांख्यिकी विभाग तथा निरीक्षण निदेशालय के पदाधिकारी आयोग का कोर स्टाफ होगा।
3. आयोग स्टाफ तथा कार्यालय कर्मचारियों की भर्ती निम्न में से करेगा,
 - a) प्रतिनियुक्ति पर विभिन्न केन्द्रीय, राज्य, केन्द्रीय तथा स्थानीय निकायों से, दो वर्षों की एक अवधि के लिये लिया जावेगा तथा पांच वर्ष की अवधि अधिकतम रहेगी, अथवा
 - b) सीधी भर्ती के द्वारा, इस संदर्भ में राज्य सरकार द्वारा विनिर्दिष्ट नियमों के अधीन।
4. आयोग के द्वारा विनिर्दिष्ट अनुसार स्टाफ प्रतिनियुक्ती भत्तों का हकदार रहेगा।

समस्त एसडीजीआरए, डीजीआरए तथा संभागीय जीआरए को आयोग की सेवा में अथवा प्रतिनियुक्ति पर समझा जायेगा तथा अनुशासनात्मक शक्ति इस अधिनियम के अंतर्गत कार्यरत उक्त स्टाफ के लिए आयोग में निहित रहेगी। आयोग इस स्टाफ को इस संदर्भ में सरकार द्वारा जारी सामान्य निर्देशों तथा सरकार

के पूर्ण नियंत्रण तथा पर्यवेक्षण के अंतर्गत संचालित किया जायेगा।

63 जनसेवकगण –

राजस्थान सामाजिक जवाबदेही आयोग के स्टाफ तथा अधिकारीगण को आई.पी.सी की धारा 21 कें अर्थों के अधीन जनसेवक समझा जायेगा।

64 अपील –

कोई व्यक्ति अधिनियम में निर्धारित समयावधि में निर्णय नहीं प्राप्त करता है अथवा जिला तथा संभागीय शिकायत निराकरण प्राधिकरण के निर्णय से व्यथित है तो उक्त निर्णय की प्राप्ति से अथवा उक्त अवधि की समाप्ति से वह 90 दिनों के अंदर राजस्थान सामाजिक जवाबदेही आयोग में अपील दायर कर सकता है।

बशर्ते कि संभागीय शिकायत निराकरण प्राधिकरण 90 दिन की समाप्ति पर स्वीकार कर सकेगा, यदि वह संतुष्ट हो कि वह व्यक्ति समय में अपील दायर करने के लिए पर्याप्त कारणों द्वारा रोका गया था।

65 परिवाद/शिकायत

इस अधिनियम के प्रावधानों के अनुसार सिटिजन चार्टर तथा जॉब चार्टर का प्रकाशन, अद्यतन अथवा प्रसारण में विफलता से अथवा इस अधिनियम के प्रावधानों की अनुपालना में सम्बन्धित पदाधिकारी अथवा लोक प्राधिकरण की विफलता से व्यथित कोई व्यक्ति, यदि वह चाहता है तो राजस्थान सामाजिक जवाबदेही आयोग में एक शिकायत दायर कर सकेगा।

66 परिवाद का स्वयं-प्रेरणा से प्रसंज्ञान –

इस अधिनियम के प्रावधानों के अनुसरण में माल व सेवाओं के अदायगी की विफलता की ओर आयोग स्वयं प्रेरणा से ध्यान देगा तथा ऐसे प्रकरणों को डी.जी.आर.ए को भेजेगा और ऐसे प्रकरणों में

की गई कार्यवाही की रिपोर्ट डी.जी.आर.ए आयोग को रेफरेन्स की दिनांक से 30 दिन में भेजेगा।

67 आयोग की प्रक्रिया तथा शक्तियां –

- 1) राजस्थान सामाजिक जवाबदेही आयोग, इस अधिनियम के अंतर्गत कार्य के उद्देश्य के लिए वही अधिकार रखता है जो सिविल न्यायालय को सिविल प्रक्रिया संहिता 1908 में निम्न मामलों में निहित है, जैसे,
 - a) किसी व्यक्ति को उपस्थिति के लिए समन देना तथा उसे शपथ पर परीक्षण करना।
 - b) बतौर साक्ष्य प्रस्तुती योग्य सामग्री अथवा कोई भी दस्तावेज की खोज तथा प्रस्तुती।
 - c) शपथपत्रों पर साक्ष्य की प्राप्ति
 - d) कोई एक सार्वजनिक रिकार्ड का अधिग्रहण करना
 - e) गवाहों के परीक्षण के लिए कमीशन जारी करना।
 - f) इसके निर्णय, निर्देश तथा आदेशों का पुनर्वालयन करना
 - g) कोई अन्य मामला जो निर्धारित किया गया है।
2. आयोग सिविल प्रक्रिया संहिता 1908 में प्रतिपादित प्रक्रिया से बन्धित नहीं रहेगा परंतु प्राकृतिक न्याय के सिद्धांत से तथा इस अधिनियम के अन्य प्रावधानों के अधीन तथा उक्त के अंतर्गत बने कियी अन्य नियमों के अंतर्गत मार्गदर्शित होगा, प्राधिकरण को इसकी अपनी प्रक्रिया को नियंत्रित करने का प्राधिकार प्राप्त होगा।

68 क्षेत्राधिकार

इस अधिनियम के अंतर्गत राजस्थान सामाजिक जवाबदेही आयोग का निर्णय लोक प्राधिकरणों पर तथा लोक प्राधिकरण के पदाधिकारियों पर बाध्यकारी रहेगा।

69 न्यायिक प्रक्रिया का समझा जाना –

राजस्थान सामाजिक जवाबदेही आयोग के समक्ष समस्त प्रक्रियाओं को भारतीय दण्ड प्रक्रिया संहिता की धारा 193 तथा 228 के अर्थों के अधीन न्यायिक प्रक्रिया समझा जायेगा तथा अपराध प्रक्रिया संहिता 1973 की धारा 345 तथा 346 के

उद्देश्य के लिए आयोग को एक सिविल न्यायालय होना समझा जायेगा।

70 अपीलों तथा शिकायतों को निर्णित करने की प्रक्रिया –

1. अपील तथा शिकायतों का निराकरण उक्त अपील अथवा शिकायत की प्राप्ति की दिनांक से 60 दिवसों के भीतर समापन किया जायेगा।

बशर्ते कि कोई अपील अथवा शिकायत अति आवश्यक अथवा तत्काल प्रकृति की हो तो उसका निराकरण उक्त अपील की प्राप्ति से प्राधिकरण 5 दिनों के भीतर करेगा अथवा वादकरण उत्पन्न होने की घटना की समाप्ति से पूर्व, जो अपील की प्राप्ति की दिनांक से पांच दिनों के बाद का नहीं होगा।

2. आयोग के समक्ष शिकायत का भलीभांति, समय सीमा के अन्दर पर्याप्त रूप से निराकरण किया गया है को साबित करने का भार, शिकायत निराकरण अधिकारी तथा अन्य सम्बंधित पदाधिकारी पर होगा।
3. राजस्थान सामाजिक जवाबदेही आयोग सम्बन्धित पक्षकारों को निर्णय की प्रतियां उक्त निर्णय की दिनांक से 5 दिनों के भीतर देने की व्यवस्था करेगा।

71 शास्तियां –

जिला व संभागीय शिकायत निवारण प्राधिकरण विभागाध्यक्ष, शिकायत निवारण अधिकारी या लोक प्राधिकरण के किसी भी अधिकारी, IFC के समन्वयक या स्टाफ के विरुद्ध शिकायत व अपील प्राप्त नहीं करने या बदनीयती पूर्व कार्य करने या पर्याप्त एवं सम्यक कारण बिना कर्तव्य निर्वहन में असफल होने या इस अधिनियम के प्रावधानों के उल्लंघन करने के संबंध में राजस्थान जवाबदेही आयोग अपील के निस्तारण में एक मुश्त शास्ति लगाएगा, जो 50 हजार रुपये तक हो सकेगी और जिस अधिकारी के विरुद्ध शास्ति लगाई गई है उसके वेतन से शास्ति की वसूली की जाएगी।

(2) जिला व संभागीय शिकायत निवारण प्राधिकरण विभागाध्यक्ष, शिकायत निवारण अधिकारी या लोक प्राधिकरण के किसी भी अधिकारी, IFC के समन्वयक या स्टाफ के द्वारा शिकायत के निर्धारित अवधि में निस्तारण नहीं करने के विरुद्ध अपील के निर्णय करते समय राजस्थान जवाबदेयी आयोग 250 रु प्रतिदिन की दर से शास्ति लगायेगा, जो संबंधित के वेतन से वसूली जायेगी एवं शास्ति की राशि शिकायत के निवारण दिवस तक वसूली जायेगी परन्तु कुल शास्ति राशि 50 हजार रु से अधिक नहीं होगी।

बशर्ते उप धारा (3) और (4) के अन्तर्गत संबंधित अधिकारी को शास्ति लगाने से पूर्व सुनवाई का युक्तियुक्त अवसर दिया जावेगा।

(3) उप धारा (1) लगायत (4) के अन्तर्गत लगायी गई शास्ति का इन्द्राज कार्मिक की सेवापुस्तिका में किया जायेगा।

बशर्ते इस अधिनियम के तहत किसी भी अधिकारी पर शास्ति लगाने से पूर्व संबंधित अधिकारी को सुनवाई का युक्तियुक्त अवसर दिया जावेगा।

72. मुआवजा

(1) किसी भी नागरिक को निर्धारित समय सीमा में उसका हक नहीं दिये जाने पर अथवा किसी नागरिक द्वारा समय सीमा, मात्रा, गुण संबंधी मानदण्डों का इस अधिनियम के प्रावधानों के अंतर्गत उल्लंघन का सामना किये जाने पर राजस्थान जवाबदेयी आयोग आवश्यक रूप से मुआवजा का फैसला जारी करेगा।

(2) मुआवजा की मात्रा में शिकायतकर्ता द्वारा निर्धारित समय सीमा के पश्चात वहन किये गये खर्च को भी सम्मिलित किया जायेगा।

(3) इस अधिनियम के तहत जारी मुआवजा की राशि लोक प्राधिकरण के द्वारा भुगतान की जायेगी। मुआवजा राशि संबंधित अधिकारी से भी वसूल की जा सकेगी। DGRA द्वारा जारी मुआवजा आदेश की पालना 2 सप्ताह में की जावेगी एवं इस आदेश की अपील नहीं की जा सकेगी। तथापी राज्य कमीशन किसी अपील में मुआवजा का फेसला दे सकेगा जो DGRA के उसी प्रकरण में जारी मुआवजा आदेश के अतिरिक्त होगा।

(4) यदि कोई भी लोक सेवका उप धारा (1) लगायत (4) के अन्तर्गत दोषी पाया जाता है तो अनुशासनिक प्राधिकरण कार्मिक लोक सेवक के विरुद्ध अनुशासनिक प्रक्रिया प्रारम्भ करेगा। यदि लोक सेवक इस अधिनियम के तहत बदनीयत कार्यवाही का दोष सिद्ध पाया जाता है, तो वह कार्मिक ऐसे दण्ड एवं शास्ति का भागी होगा जैसा अनुशासनिक प्राधिकरण निर्णय करेगा।

(5) किसी भी कार्मिक के विरुद्ध उप धारा 6 के अन्तर्गत की गई कार्यवाही का इन्द्राज उसकी सेवापुस्तिका में किया जावेगा।

73. निर्देश देने की शक्तियां

(1) राजस्थान जवाबदेयी आयोग शिकायत अथवा अपील के अधिनिर्णयन करते समय निर्देश देने की शक्तियां रखेगा।

(a) लोक प्राधिकरण को नागरिक अधिकार पत्र के प्रावधानों एवं इस अधिनियम के प्रावधानों की पालना सुनिश्चित कराने के लिए ऐसे कदम जो आवश्यक हो लेने संबंधी।

(b) नागरिक अधिकार पत्र के समय पर सर्जन अद्यतन एवं वृहद प्रचार संबंधी।

(c) शिकायत निवारण अधिकारी की नियुक्ति संबंधी।

(d) IFC की स्थापना संबंधी।

(2) यह राजस्थान जवाबदेयी आयोग का दायित्व होगा कि वह ऐसे किसी भी व्यक्ति से अपील प्राप्त करे एवं उसकी जांच करे।

(a) जो DGRA के समक्ष अपील प्रस्तुत करने में समक्ष रहा हो

- (b) जिसकी शिकायत का इस अधिकार के अन्तर्गत निराकरण करने से मनाही कर दी गई हो।
- (c) जिसकी शिकायत का निस्तारण निर्धारित समय सीमा में नहीं किया गया हो।
- (d) जो IFC अथवा GRO को शिकायत प्रस्तुत करने में असमर्थ रहा हो।
- (e) इस अधिनियम के तहत किसी भी शिकायत के पंजीयन एवं निराकरण अथवा अपील से संबंधित मामले में।
- (f) इस अधिनियम के उल्लंघन से संबंधित किसी भी मामले के संबंध में।

(74) शिकायत निवारण पोर्टल स्थापित करने का उत्तरदायित्व

- (1) शिकायत की प्राप्ति, प्रक्रिया में डालने एवं निगाह रखने हेतु आयोग एक राज्य लोक शिकायत निवारण आयोग पोर्टल स्थापित करने के लिए उत्तरदायी होगा। IFC पोर्टल पर शिकायत पंजीयन करने एवं उस पर की गई कार्यवाही का अद्यतन करने हेतु उत्तरदायी होगा। राज्य सरकार इस पोर्टल के साथ योजनाओं के विशिष्ट वेब प्लेटफॉर्म और सूचना तंत्र को जोड़ेगी।
- (2) आयोग यह सुनिश्चित करेगा कि वेब प्लेटफॉर्म डाटा प्रोसेसिंग करेगा और सूचना देगा ताकि नागरिक अपने हक के बारे में जानकारी हासिल कर सकें एवं अपनी शिकायत की स्थिति की जानकारी प्राप्त कर सकें।

(75) सतर्कता जांच की संबंध में

राजस्थान सामाजिक जवाबदेयी आयोग को जहां कहीं भी ऐसा प्रतीत होगा कि शिकायत प्रथम दृष्टिया उत्तरदायी अधिकारी के भाग पर भ्रष्टाचार या भ्रष्टाचार रोकथाम अधिनियम 2018 से संबंधित कृत्य की सूचक है तो आयोग ऐसे सक्षम अभिलेखित करेगा जो उस शिकायत के निष्कर्ष के समर्थन में हो तथा शिकायत को उचित प्राधिकारण को आपराधिक प्रक्रिया प्रारंभ करने हेतु मय अभिशांषा अग्रेषित करेगा। विभाग द्वारा 30 दिवस के अन्तर्गत की गई कार्यवाही की रिपोर्ट भेजनी होगी।

जो कोई भी शिकायतकर्ता धमकाया या डराया या आक्रमित किया गया हो तो किसी भी समय राजस्थान जवाबदेयी आयोग में जाने के लिए

स्वतंत्र होगा एवं आयोग शीघ्र सुनवाई करने के पश्चात् शिकायतकर्ता की सुरक्षा हेतु कानून व्यवस्था संस्था को उचित आदेश जारी करेगा।

(76) आयोग के आदेश एवं निर्देश लागू करने की शक्तियां

राजस्थान सामाजिक जवाबदेयी आयोग द्वारा पारित प्रत्येक आदेश इसी आयोग द्वारा किसी न्यायालय के आदेश या डिग्री के तहत लागू किया जायेगा। आयोग द्वारा आदेश लागू करने में अक्षम होने की स्थिति में यह विधि सम्मत होगा कि आयोग अपना आदेश लागू करवाने हेतू स्थानीय क्षेत्राधिकार वाले न्यायालय को भेजे।

(a) धारा (b) और (c) की श्रेणी में नही आने वाले लोक प्राधिकरण के मामले में लोक प्राधिकरण के मुख्य कार्यालय के स्थान पर।

(b) लोक प्राधिकरण यदि एक कम्पनी हो के प्रकरण में उस कम्पनी के पंजीकृत कार्यालय स्थान पर।

(c) यदि आदेश किसी व्यक्ति के विपरीत हो तो वह स्थान जहां वह व्यक्ति निवास करता है या अपना व्यवसाय चलाता है या जहां वह प्रतिफल के लिए कार्य करता है उस स्थान के न्यायालय को आयोग ऑर्डर प्रेषित करेगा। वह न्यायालय आयोग के द्वारा प्रेषित आदेश को डिक्री या आदेश की तरह लागू करेगा।

विभागाध्यक्ष तथा मुख्य सचिव के द्वारा शिकायत का निराकरण
तथा शिकायतों का पुनर्विलोकन की रिपोर्ट देना।

77 अभिलेख अनुरक्षण

1. प्रत्येक लोक प्राधिकरण सुनिश्चित करेगा कि प्रत्येक शिकायत निराकरण अधिकारी उसको भेजी गई शिकायतों तथा अपीलों पर लिये गये निर्णय का अभिलेख रखेगा तथा इसकी वेबसाइट पर नागरिकों के लिए उनकी शिकायतों को दिये गये युनिक कम्प्लेन्ट नंबर का उपयोग करते हुये उनके द्वारा दायरशुदा शिकायतों तथा अपीलों की प्रगति को ट्रैक करने के लिए एक प्रणाली अंतर्विष्ट रहेगी।
2. प्रत्येक सार्वजनिक प्राधिकरण अपनी वेबसाइट पर, प्रत्येक माह की 15वीं तारीख को अथवा ऐसे न्यूनतम अंतराल पर, जो निर्धारित किया जा सकेगा, एक रिपोर्ट का प्रकाशन निम्न वर्णित करते हुये करेगा,
 - a) प्राप्त शिकायतों तथा अपीलों की संख्या तथा सूची
 - b) लम्बित शिकायतों तथा अपीलों की संख्या तथा सूची तथा वह अधिकारीगण जिनके यहां यह लम्बित है।
 - c) निस्तारित की गई शिकायतों तथा अपीलों की संख्या तथा सूची, उन अधिकारियों का विवरण जिनके द्वारा यह निस्तारित की गई।
 - d) ऐसे अन्य विवरण, जो निर्धारित किये जा सकेगे, इस अधिनियम के अंतर्गत इसके कार्यों की पूर्णता के लिए।

3. सुचना तथा सरलीकरण केन्द्र सुनिश्चित करेंगे कि उनकी वेबसाइट आधारित ट्रेकिंग सिस्टम परिवादीयों को उनकी शिकायतों को ट्रेक करने में मदद करने के लिए उपयोग किया जा सकता है।
4. जिला तथा संभागीय शिकायत निराकरण प्राधिकरण तथा राजस्थान सामाजिक जवाबदेही आयोग सुनिश्चित करेंगे कि उनको की गई शिकायतों तथा उक्त के अंतर्गत अपीलों का अभिलेख तथा ऐसी शिकायतों तथा अपीलों पर निर्णय को संधारित किया जाता है तथा सुनिश्चित करेंगे कि उनकी वेबसाइट पर नागरिकों के लिए उनकी शिकायतों को दिये गये युनिक कम्प्लेन्ट नंबर का उपयोग करते हुये उनके द्वारा दायरशुदा शिकायतों तथा अपीलों की प्रगति को ट्रैक करने के लिए एक प्रणाली अंतर्विष्ट रहेगी।
5. पदाभिहित प्राधिकरण तथा राजस्थान सामाजिक जवाबरदेही आयोग अपनी वेबसाइट पर प्रत्येक माह की 15वीं तारीख को अथवा ऐसे न्यूनतम अंतराल पर, जो निर्धारित किया जा सकेगा, एक रिपोर्ट का प्रकाशन निम्न वर्णित करते हुये करेगा,
 - a) प्राप्त शिकायतों तथा अपीलों की संख्या तथा सूची
 - b) लम्बित शिकायतों तथा अपीलों की संख्या तथा सूची तथा वह अधिकारीगण जिनके यहां यह लम्बित है।

- c) निस्तारित की गई शिकायतों तथा अपीलों की संख्या तथा सूची, उन अधिकारियों का विवरण जिनके द्वारा यह निस्तारित की गई।
- d) ऐसे अन्य विवरण, जो निर्धारित किये जा सकेंगे, इस अधिनियम के अंतर्गत इसके कार्यों की पूर्णता के लिए।
6. प्रत्येक लोक प्राधिकरण का विभागाध्यक्ष अधिनियम की अनुपालना के लिए लोक प्राधिकरण के कार्य, तथा लोक प्राधिकरण के द्वारा प्राप्त की गई शिकायतों एवं अपीलों के स्तर का त्रैमासिक पुनर्विलोकन संचालित करेगा और यदि आवश्यक हो तो आचरण नियमों तथा विभागीय प्रक्रियाओं के अनुसरण में सम्बन्धित अधिकारियों द्वारा बार बार उल्लंघन के लिए अनुशासनात्मक कार्यवाही करेगा।
7. विभागाध्यक्ष प्रत्येक तीन माह में एक बार, इस अधिनियम की अनुपालना के लिए लोक प्राधिकरण के निष्पादन पर राजस्थान के एआरपीजी विभाग को एक रिपोर्ट भेजेगा।
8. राजस्थान के एआरपीजी विभाग इस अधिनियम की अनुपालना के लिए सरकार के विभागों के कार्य का अवधिक पुनरीक्षण करेगा और जहां कहीं वांछित हो, सिस्टमिक समस्याओं को सम्बोधित करने की कार्यवाही करेगा। विभाग प्रत्येक लोक प्राधिकरण के द्वारा वांछित वित्तीय, मानवीय तथा भौतिक संसाधन की पर्याप्तता का पुनर्विलोकन करेगा तथा अधिनियम की अनुपालना में लोक प्राधिकरणों के निष्पादन का पुनर्विलोकन करेगा तथा यदि वांछित हो तो, विभागीय अथवा आर्थिक शास्तियां लगा कर

सम्बन्धित पदाधिकारीयों द्वारा बार बार उल्लंघन के लिए अनुशासनात्मक कार्यवाही करने के लिए सक्षम होगा।

9. कुछ क्षेत्रों को चिन्हित किया जायेगा इस अधिनियम का उल्लंघन होगा यदि उन्हें बजट तथा स्टाफ लोक हकों को पूर्ण करने के लिए आवश्यकता से कम अथवा आवश्यकता से अलग आवंटित है। वित्तीय तथा कार्मिकों/स्टाफ की जरूरतों का निर्धारण करने के लिए आयोग के द्वारा एक कार्य बल (टास्क फोर्स) का गठन किया जायेगा जो प्रत्येक निशानदेही किये गये क्षेत्रों में मांग की संख्या तथा प्रकृति, इन मांगों की पूर्ति के लिए बजट निर्धारण तथा वांछित स्टाफ की भर्ती का परीक्षण करेगा तथा सार्वजनिक किया जायेगा तथा जनता की टिप्पणी पर आधारित इन सिफारिशों को राज्य आयोग को प्रस्तुत करेगा। आयोग इन सिफारिशों का परीक्षण करने के पश्चात सरकार को एक अंतिम रूप में बतायेगा। राज्य आयोग के द्वारा किन्ही परिवर्तनों के प्रकरण में, इन्हे लिखित में कारणों के साथ रिपोर्ट किया जायेगा।

अध्याय – 11

विविध

78 परिवाद कौन संस्थित कर सकता है

1. इस विधि के अंतर्गत एक परिवादी को यह स्थापित करने की आवश्यकता नहीं है कि व्यक्तिगत रूप से शिकायतों से ग्रसित है। एकल, संयुक्त तथा लोक हित को वाद कारण के तौर पर स्वीकार किया जायेगा।

2. इस विधि के अंतर्गत किसी की ओर से भी परिवाद संस्थित किया जा सकेगा बशर्ते कि वह व्यक्ति जिसकी ओर से परिवाद संस्थित किया जा रहा है उसे कोई आक्षेप नहीं है तथा उसे सुने जाने का अधिकार है।
3. शिकायतों को संस्थित करने अथवा अपीलों को संस्थित करने का कोई शुल्क नहीं लिया जायेगा।
4. विविध प्राधिकरण तथा सूचना अथवा सरलीकरण केन्द्र किसी एक परिवादी की शिकायत का ब्यौरा लिखने तथा शिकायत/अपील संस्थित करने तथा इस अधिनियम से सम्बन्धित किन्हीं अन्य मामलों में हर संभव सहायता प्रदान करेगा।
5. इस अधिनियम के प्रावधानों को लोक प्राधिकरण के कर्मचारीगण के सेवा शर्तों का भाग होने के तौर पर समझा जायेगा।

79 किसी अन्य विधि की अवमानना के लिए अधिनियम नहीं है

—

यह अधिनियम किसी भी रीति से किसी अभिकरण, संस्थान अथवा प्राधिकरण की विधिपूर्ण प्राधिकार का हरण अथवा अवमानना नहीं करता अलावा उन्हें इस अधिनियम के मानकों की पूर्ति के लिए पारदर्शिता, उत्तरदायित्व तथा प्रतिबद्धता के लिए विवश करेगा।

80 सामाजिक अंकेक्षण करने की अंतर्निहित/विरासती शक्तियां —

अन्वेषण की प्रक्रिया में, जिला तथा संभागीय शिकायत निराकरण प्राधिकरण तथा राजस्थान सामाजिक जवाबदेही

आयोग उन मामलो का उपयोग करेगा जिनके बारे में वह उचित सोचता है, जिसमें सामाजिक अंकेक्षण, विशेष अंकेक्षण, शिकायत निराकरण शिविर इत्यादि सम्मिलित हैं। जिला तथा संभागीय शिकायत निराकरण प्राधिकरण तथा राजस्थान सामाजिक जवाबदेही आयोग सम्बन्धित लोक प्राधिकरणों को इनका आयोजन करने तथा स्वयं के स्तर पर ऐसा करने के लिए निर्देशित कर सकेगा।

81 फीडबैक /प्रतिक्रिया

शिकायत निराकरण अधिकारी, जिला तथा संभागीय शिकायत निराकरण प्राधिकरण तथा राजस्थान सामाजिक जवाबदेही आयोग परिवादी से सकारात्मक लिखित प्रतिक्रिया के आधार पर प्रकरणों को बन्द कर सकेगे।

82 वाद पत्रों पर रोक

किसी भी सिविल न्यायालय को उन प्रकरणों को तय करने, निर्णित करने तथा किसी प्रश्न के साथ व्यवहार करने की न्यायाधिकारीता प्राप्त नहीं होगी जो इस अधिनियम से अथवा इसके अंतर्गत तय किया जाना, निर्णित किया जाना तथा व्यवहार किया जाना अथवा शिकायत निराकरण अधिकारी, जिला तथा संभागीय शिकायत निराकरण प्राधिकरण तथा राजस्थान सामाजिक उत्तरदायित्व आयोग के द्वारा वांछित है।

83 सीटीबाजों का संरक्षण –

शिकायत निराकरण अधिकारी, जिला तथा संभागीय शिकायत निराकरण प्राधिकरण तथा राजस्थान सामाजिक जवाबदेही आयोग सीटीबाजों के संरक्षण के लिए सम्बन्धित विधियों में वर्णित अधिकारों तथा सावधानियों का प्रयोग करेंगे।

84. राज्य सरकार आयोग की सहमती से, संभागीय शिकायत निराकरण प्राधिकरण तथा राजस्थान सामाजिक जवाबदेही आयोग को किसी अन्य विधि अथवा योजना के अंतर्गत किन्हीं शिकायत निराकरण प्रक्रियाओं के लिए अपीलीय प्राधिकरण के तौर पर मनोनित कर सकेगी।

85. सदभावना में किये गये कृत्य

कोई वाद पत्र, अभियोजन अथवा अन्य विधिक प्रक्रिया किसी व्यक्ति के विरुद्ध किसी बात के लिए जो इस अधिनियम तथा उक्त के अंतर्गत बने किसी नियम के अंतर्गत सदभावना में किये गये अथवा किये जाने वाले कार्य है, अमल में नहीं लाया जा सकता है।

86 विलोपित –

आरटीएच तथा आरजीडीपीएस अथवा अन्य विविध प्रक्रिया इस अधिनियम के उद्देश्यों तथा लक्ष्यों से सुसंगत सीमा तक समावेश किये गये समझे जायेगे तथा शेष प्रावधान विलोपित रहेगे। इस

अधिनियम से पूर्व इन दो अधिनियमों के अंतर्गत प्रारंभ की गई प्रक्रियाएं वैध तथा संरक्षित रहेगी।

87 नियम बनाने की शक्तियां –

- 1) राज्य सरकार अधिसूचना के द्वारा इस अधिनियम के प्रावधानों के संचालन के लिए, राजस्थान सामाजिक जवाबदेही आयोग के परामर्श से नियम बना सकेगी।
- 2) सरकार के द्वारा लिखा गया प्रत्येक नियम सरकार की तथा राजस्थान सामाजिक जवाबदेही आयोग की वेबसाइट पर कुल तीस दिनों की अवधि के लिए जनता को पढ़ने तथा प्रतिपुष्टि/फीडबैक देने के लिए, नियम के प्रभावी होने से पूर्व, उपलब्ध करवाया जायेगा।
- 3) अधिनियम के अंतर्गत सरकार के द्वारा लिखा गया प्रत्येक नियम, जैसे ही इसके बनने के बाद राजस्थान विधान सभा के समक्ष कुल 30 दिन में प्रतिपादित किया जायेगा, जो एक सत्र अथवा दो सत्रों अथवा अधिक लगातार सत्रों में समाविष्ट किया जायेगा और यदि सत्र की समाप्ति से पूर्व तुरंत आनेवाले सत्र तथा उपरोक्त वर्णित लगातार सत्रों में समाविष्ट किया जायेगा।

88. कठिनाईयों को दूर करने की शक्तियां

इस अधिनियम के प्रावधानों को प्रभावी बनाने में यदि कोई कठिनाई उत्पन्न होती है तो सरकार, आदेश के द्वारा, सरकारी परिपत्र में, कठिनाई को दूर करने के लिए आवश्यक होना पाये अनुसार जो इस अधिनियम के प्रावधानों से असंगत नहीं बनाते हुये इसे प्रकाशित कर सकेगी।

89 बजट

जिला तथा संभागीय शिकायत निराकरण प्राधिकरण तथा सुचना अथवा सरलीकरण केन्द्र, सामाजिक अंकेक्षण सरलीकरण इकाई सहित राजस्थान सामाजिक जवाबदेही आयोग तथा इसके कर्मचारियों का बजट राजस्थान सामाजिक जवाबदेही आयोग के साथ परामर्श कर राज्य सरकार के द्वारा बनाया जायेगा तथा राजस्थान विधान सभा द्वारा सीधे तौर पर पारित किया जायेगा।

90 वित्तीय प्रतिबद्धताएं –

इस के लिये एक समर्पित निधि जो लोककार्य जैसे आधारभूत सरचना एवं लोकसेवा अदायगी जिसमें स्वास्थ्य, शिक्षा, सार्वजनिक निर्माण विभाग, महिला व बाल, पंचायती राज व ग्रामीण विकास, समाज कल्याण, कौशल विकास, इत्यादि शामिल है, प्रदान करने वाले समस्त विभागों के 1 प्रतिशत बजट से अधिक नहीं होगा जो पारदर्शिता, उत्तरदायित्व, क्रियात्मक प्रकटीकरण, जन परामर्श तथा शिकायत निराकरण के उपयोग के लिये होगा। निधि की 50 प्रतिशत राशि विभागों की आंतरिक मानिट्रिंग में प्रक्रियाओं के संस्थानीकरण एवं शेष अन्य के साथ एम.आई.एस के रखरखाव के लिये। कम से कम निधि की 50 प्रतिशत राशि अधिनियम के प्रावधानों के क्रियान्वयन के लिये उपलब्ध करवाई जायेगी।

91 नियमों को पटल पर रखना –

राजस्थान सामाजिक जवाबदेही आयोग, व्यवहारिक होते ही, प्रत्येक वर्ष की समाप्ति पर, इस अधिनियम के प्रावधानों के उस वर्ष में क्रियान्वयन पर एक रिपोर्ट बनायेगा तथा उक्त की एक प्रति राजस्थान सरकार को अग्रेषित करेगा जो इसे विधान सभा के समक्ष रखेगी।

ग्राम पंचायत तथा नगरपालिका वार्ड स्तर तक सामाजिक अंकेक्षण रिपोर्ट के समामेलन आयोग की रिपोर्ट में सम्मिलित रहेगी।

92 निर्देश जारी करने की शक्तियां –

जन माल व जन सेवाओं तथा शिकायत निराकरण के प्रावधान में पारदर्शिता तथा जवाबदेही सुनिश्चित करने के लिए इस अधिनियम के उद्देश्य व लक्ष से सुसंगत राज्य सरकार द्वारा बनाये गये नियमों तथा राज्य सरकार के सामान्य निर्देशों के अधीन आयोग व प्राधिकरण रहेगे।

93 अंकेक्षण –

समाजिक जवाबदेही बिल का क्रियान्वयन, पांच वर्षों मे एक बार भारत के महा लेखाकार तथा कम्पट्रोलर के निष्पादन अंकेक्षण के अधीन रहेगा।