



## सिटीज़न चार्टर

 [drishtias.com/hindi/printpdf/citizen-charter](http://drishtias.com/hindi/printpdf/citizen-charter)

### सिटीज़न चार्टर्स (CC) क्या हैं?

- पहली बार वर्ष 1990 की शुरुआत में सार्वजनिक सेवाओं के वितरण में एक ऐतिहासिक बदलाव का प्रतिनिधित्व किया गया।
- सार्वजनिक सेवाओं को नागरिकों द्वारा सुनिश्चित करने पर बल दिया जाता है कि वे सार्वजनिक सेवाओं के प्रति उत्तरदायी हैं।
- मूल रूप से सेवा के मानकों के संबंध में एक संगठन द्वारा की गई प्रतिबद्धताओं का एक सेट जो इसे वितरित करता है।
- इसमें संगठन के विजन और मिशन विवरण शामिल हैं, जो इन लक्ष्यों और परिणामों को प्राप्त करने के लिये वांछित तथा व्यापक रणनीति के परिणामों को बताते हैं।
- इसके अलावा स्पष्ट रूप से बताता है कि यह किन विषयों से संबंधित है और सेवा क्षेत्र इस व्यापक रूप से शामिल करता है।
- माल और सेवाओं के समयबद्ध वितरण के लिये नागरिकों का अधिकार और उनकी शिकायतों का निवारण विधेयक, 2011 (नागरिक चार्टर) नागरिकों को सामान तथा सेवाओं का समय पर वितरण सुनिश्चित करने के लिये एक तंत्र बनाने के लिये प्रयासरत है। अधिनियम की शुरुआत के छह महीने के भीतर CC को प्रकाशित करने और सेवाओं को प्रस्तुत करने में विफलता के लिये 50,000 रुपये तक का जुर्माना लगाने के लिये प्रत्येक सार्वजनिक प्राधिकरण की आवश्यकता होती है।

### सेवा वितरण के सिद्धांत:

- **गुणवत्ता**- सेवाओं की गुणवत्ता में सुधार
- **विकल्प**- जहाँ भी संभव हो उपयोगकर्ताओं के लिये
- **मानक**- यह निर्दिष्ट करना कि एक समय सीमा के भीतर क्या उम्मीद की जाए
- **मूल्य**- करदाताओं के पैसे के लिये
- **जवाबदेही**- सेवा प्रदाताओं (व्यक्ति के साथ-साथ संगठन) के लिये
- **पारदर्शिता**- नियमों, प्रक्रियाओं, योजनाओं और शिकायत निवारण में होनी चाहिये
- **सहभागी**- परामर्श और उसे शामिल करना

### भारत में CC की कमी:

- **सहभागी तंत्र से रहित-** अधिकांश मामलों में, अत्याधुनिक कर्मचारियों के साथ एक परामर्शी प्रक्रिया के माध्यम से तैयार नहीं किया गया जो अंत में इसे लागू करेगा।
- **खराब डिज़ाइन और सामग्री:** सार्थक और संक्षिप्त CC की कमी, महत्वपूर्ण जानकारी की अनुपस्थिति जो कि अंत-उपयोगकर्ताओं को एजेंसियों को जवाबदेह रखने की आवश्यकता है।
- **जन जागरूकता का अभाव:** केवल कुछ ही प्रतिशत अंतिम उपयोगकर्ताओं को CC में की गई प्रतिबद्धताओं के संदर्भ में पता है। इसका कारण यह कि वितरण वादे के मानकों के संबंध में जनता को जागरूक करने तथा शिक्षित करने के प्रभावी प्रयास नहीं किये गए हैं।
- **अधतन का अभाव:** CC को शायद ही कभी अधतन किया गया है।
- **CC का सौदा तैयार करते समय अंतिम उपभोक्ता, सिविल सोसाइटी संगठनों और एनजीओ की परामर्श का अभाव:** चूंकि सीसी का प्राथमिक उद्देश्य सार्वजनिक सेवा वितरण को अधिक नागरिक-केंद्रित बनाना है इसलिये हितधारकों के साथ परामर्श करना आवश्यक है।
- **वितरण के मानकों की परिभाषा का अभाव:** वितरण के मानकों की परिभाषा के अभाव में यह आकलन करना मुश्किल हो जाता है कि सेवा का वांछित स्तर हासिल किया गया है या नहीं।
- **संगठनों द्वारा उनके CC का पालन करने में थोड़ी दिलचस्पी दिखाई गई:** इसका कारण यह कि संगठन की चूक होने पर नागरिक को क्षतिपूर्ति करने के लिये कोई नागरिक हितैषी तंत्र नहीं है।
- **मूल संगठन के तहत सभी कार्यालयों के लिये एक समान CC रखने की प्रवृत्ति:** CC अभी भी सभी मंत्रालयों/विभागों द्वारा नहीं अपनाया गया है। यह दर्शाता है कि स्थानीय मुद्दों की अनदेखी की गई है।

## CC को प्रभावी बनाने हेतु आवश्यक सुधार:

---

- **विकेंद्रीकरण-** CC का निर्माण एक विकेंद्रीकृत गतिविधि होनी चाहिये जिसमें मुख्य कार्यालय केवल व्यापक दिशानिर्देश प्रदान करता है।
- **व्यापक परामर्श प्रक्रिया-** सिविल सोसायटी के साथ सार्थक बातचीत के बाद संगठन के भीतर व्यापक विचार-विमर्श के बाद CC का गठन किया जाना चाहिये।
- **वचनबद्धता-** CC को यथावत् होना चाहिये और जहाँ भी संभव हो, नागरिकों/ उपभोक्ताओं को सेवा वितरण मानकों की दृढ़ प्रतिबद्धताएँ प्रदान करनी चाहिये।
- **CC का आवधिक मूल्यांकन-** विशेषकर बाहरी एजेंसी के माध्यम से।
- **परिणाम के लिये उत्तरदायी अधिकारियों की भूमिका-** उन मामलों में विशिष्ट उत्तरदायित्व तय करें जिनमें CC का पालन करने में चूक होने की संभावना है।
- **सिविल सोसायटी को इस प्रक्रिया में शामिल करना-** चार्टर की विचारधारा में सुधार में सहायता करने हेतु, इसकी निष्ठा के साथ-साथ नागरिकों को इस महत्वपूर्ण तंत्र के महत्व के संबंध में शिक्षित करना।

## आगे की राह:

---

- एक नागरिक चार्टर अपने आप में एक अंत नहीं हो सकता है, बल्कि यह एक अंत का एक साधन है - यह सुनिश्चित करने के लिये एक उपकरण है कि नागरिक किसी भी सेवा संबंधी वितरण तंत्र के दिल में हमेशा रहता है।
- सर्वोत्तम अभ्यास मॉडल जैसे कि सेवोत्तम मॉडल (एक सेवा वितरण उत्कृष्टता मॉडल) से आकर्षित होकर CC को अधिक नागरिक केंद्रित बनने में मदद मिल सकती है।