सिटीज़न चार्टर

सिटीज़न चार्टर

सिटीज़न चार्टर (CC) सेवा मानकों, सूचना, विकल्प, पहुँच, शिकायत निवारण और धन के संदर्भ में नागरिकों के प्रति संगठन की प्रतिबद्धता को रेखांकित करता है। यह नागरिकों को ग्राहक के रूप में महत्त्व देता है, साथ ही यह भी सुनिश्चित करता है कि सेवाएँ उनकी आवश्यकताओं की पूर्ति करें।

- → इसमें संगठन का विज़न और मिशन, वांछित परिणाम और रणनीतियों का विवरण शामिल है
- → वैधानिक रूप से लागू करने योग्य या न्यायोचित नहीं
- → **उत्पत्ति:** यूनाइटेड किंगडम, **जॉन मेजर की कंजर्वेटिव सरकार द्वारा (वर्ष 1991)**
- → **वैश्विक पहल:**
  - **ऑस्ट्रेलिया:** सेवा चार्टर (1997)
  - **कनाडा:** सेवा मानक पहल (1995)
  - **फ्राँस:** सेवा चार्टर (1992)
  - **भारत:** सिटीज़न चार्टर (1997)

भारत का सिटीज़न चार्टर

पृष्ठभूमि और विकास:

- **पृष्ठभूमि और विकास:**
  - नागरिक जागरुकता (1990 का दशक):
- **वर्ष 1997 की कार्य योजना:**
  - मुख्यमंत्रियों के सम्मेलन के परिणामस्वरुप रेलवे और दूरसंचार जैसे उच्च सार्वजनिक संपर्क वाले क्षेत्रों में सिटीज़न चार्टर को अपनाया गया।
- **वर्ष 2005 तक सिटीज़न चार्टर का विस्तार:**
  - 107 केंद्रीय और 629 राज्य चार्टर तैयार किये गए, जिनमें से कई ऑनलाइन उपलब्ध हैं

नोडल एजेंसी:

- **प्रशासनिक सुधार विभाग (DARPG) –**
  - केंद्रीय और राज्य एजेंसियों के बीच चार्टर निर्माण का समन्वय करना
  - सिटीज़न चार्टर को लागू करना

सिद्धांत:

- बेहतर सेवा गुणवत्ता
- व्यापक विकल्प
- अपेक्षाओं की पूर्ति न होने पर प्रक्रियाओं सहित स्पष्ट मानक
- करदाताओं के धन की जवाबदेहिता
- नियमों और शिकायतों में पारदर्शिता
- सेवा मानक, निष्पक्षता और संसाधन दक्षता **(वर्ष 1998 में शामिल)**

कार्यान्वयन चुनौतियाँ:

- चार्टर को प्रायः **टॉप टू बॉटम निर्देशों के रूप में देखा जाता है,** जिसके परिणामस्वरूप इसमें न्यूनतम परामर्श के साथ कम ध्यान दिया जाता है
- कर्मचारियों को **पर्याप्त प्रशिक्षण नहीं मिला,** जिससे चार्टर प्रतिबद्धताओं को पूरा करने की उनकी क्षमता प्रभावित हुई
- चार्टर के बारे में जनता को शिक्षित करने के लिये अपर्याप्त प्रयास
- **सेवा मानक** कभी-कभी **बहुत सुस्त** या बहुत सख्त होते हैं, जिससे असंतोष उत्पन्न होता है

सुझाव - सेवोत्तम मॉडल (द्वितीय ARC)

- **इसमें सिटीज़न चार्टर** के माध्यम से नागरिकों के अधिकारों, प्रभावी शिकायत निवारण प्रणालियों तथा संगठनों द्वारा अपनी सेवा वितरण क्षमताओं को बढ़ाने की आवश्यकता पर बल दिया गया है।
- 12वीं ARC रिपोर्ट (वर्ष 2009) में **नागरिक संपर्क को बेहतर बनाने के लिये सिटीज़न चार्टर तैयार करने की वकालत की गई है,** भारत सरकार ने इस सिफारिश को स्वीकार किया है, जिसमें राज्य विभाग संबंधी चार्टरों के लिये पायलट परियोजनाओं को लागू करना भी शामिल है।

दृष्टि The Vision

और पढ़ें: सिटीज़न चार्टर

PDF Refernece URL: https://www.drishtiias.com/hindi/printpdf/citizen-charter-2