मुख्य परीक्षा

प्रश्न- **'भारत में घोषित किया गया सिटीजन चार्टर मात्र दिखावटी दस्तावेज है, जिसकी व्यवहारिक उपयोगिता नहीं है।' इसके संदर्भ में सिटीजन चार्टर में विद्यमान चुनौतियों और उपायों का वर्णन कीजिए।**

(250 शब्द)

Citizen charter announced in India is only a decorative document which has no practical usage. In this context, Dicuss the challenges present in front of citizen charter and their solutions.

(250 Words)

मॉडल उत्तर

- भूमिका में सिटीजन चार्टर की व्यवहारिक उपयोगिकता को बताएँ।
- अगले पैरा में इसकी चुनौतियों को बताएं।
- फिर अगले पैरा में उपायों को बताएं।
- अंत में संक्षिप्त में निष्कर्ष दें।

सिटीजन चार्टर की संकल्पना का प्रारम्भ ब्रिटेन में 1991 में तात्कालीन प्रधानमंत्री जॉन मेयर द्वारा किया गया। इसके अंतर्गत सेवाओं को नागरिकों को अधिकार के रूप में प्रदान किया जाता है।

भारत में 1996-97 के मुख्य सचिवों एवं मुख्यमंत्रियों के सम्मेलनों के माध्यम से राष्ट्रव्यापी सुधारों के अंतर्गत सिटीजन चार्टर को लागू करने का निर्णय लिया गया। भारत सरकार के अधिकांश विभागों और अनेक राज्यों की सरकारों के अनेक विभागों में सिटीजन चार्टर की घोषणा की गयी लेकिन भारत में घोषित किए गए सिटीजन चार्टर का प्रभावी स्वरूप देखने को नहीं मिलता है। द्वितीय प्रशासनिक सुधार आयोग ने भारत लोक प्रशासन संस्थान में भारत निर्मित किये गए सिटीजन चार्टर की आलोचनाएँ की है।

चुनौतियाँ:-

- विभागों द्वारा दी जाने वाली सेवाओं के मानक व समयबद्धता का निर्धारण न होना।
- सिटीजन चार्टर की खराब गुणवत्ता का होना।
- सिटीजन चार्टर के निर्माण से पहले लोगों, सिविल समाज के संगठनों आदि से परामर्श करने का अभाव का होना।
- प्रभावी जन शिकायत निवारण तंत्र का अभाव।
- शासन व प्रशासन की कार्यप्रणाली के पहल का अभाव होना।
- भ्रष्टाचार

उपाय:-

- प्रत्येक सेवाओं के लिए मानकों की घोषणा की जाए और समयबद्धता सुनिश्चित की जाए।
- सिटीजन चार्टर निर्मित करने से पहले लोगों, सभी संबंधित पक्षों, सिविल समाज के संगठनों से व्यापक, पर्याप्त विचार विमर्श किया जाए।
- पर्याप्त प्रशासनिक सुधार किये जाएं जिससे नई कार्य संस्कृति के अनुसार सिटीजन चार्टर को सफल बनाया जा सके।
- प्रभावी फीडबैक तंत्र का विकास किया जाना चाहिए।
- एक स्वतंत्र और निष्पक्ष शिकायत निवारण तंत्र की स्थापना करना।
- प्रतिवर्ष सिटीजन चार्टर प्रभावी मूल्यांकन की समीक्षा करने के लिए निष्पक्ष और स्वतंत्र प्रणाली विकसित की जानी चाहिए।
- सिटीजन चार्टर का प्रचार-प्रसार किया जाना चाहिए।
- द्वितीय प्रशासनिक सुधार आयोग का सुझाव है, कि सर्वोत्तम मॉडल प्रारंभ किया जाना चाहिए।