Skill Development Programme

For Answer Writing

Governance (Model Answer)

DATE : 21-May-2018 **TIME : 11:45 am**

मुख्य परीक्षा

प्रश्न- **जन शिकायत निवारण तंत्र से क्या आशय है? भारत में इसकी आवश्यकता के संदर्भ में अपने तर्क प्रस्तुत कीजिए।** (150 शब्द)

What is the meaning of Public Grievance Redressal Mechanism? Give your views with respect to its necessity in India. **(150 Words)**

MODEL ANSWER

मुख्य बिन्दु

- भूमिका में जन शिकायत निवारण तंत्र के बारे बताएं।
- अगले पैरा में भारत में इसकी आवश्यकता के संबंध में अपने तर्क प्रस्तुत करे।
- फिर अगले पैरा में जन शिकायतों को दूर करने के लिए सरकार द्वारा किए जा रहे प्रयासों के बारे में बताएं।
- अंत में संक्षिप्त व संतुलित निष्कर्ष दें।

उत्तर- जन शिकायत निवारण तंत्र की शुरूआत सर्वप्रथम स्वीडन में 1809 में ओम्बुड्समैन के रूप में हुई थी। इसका अर्थ है- विधायिका की ओर से शिकायतें सुनने वाला अधिकारी। जन शिकायत निवारण तंत्र का आशय उस संगठन से है, जो सरकार एवं प्रशासन के विरूद्ध शिकायतें प्राप्त करता है और उसका निष्पक्ष समाधान उपलब्ध कराता है। इस प्रकार यह सरकार से स्वतंत्र एवं निष्पक्ष संगठन होता है।

भारत में इसकी आवश्यकता के संबंध में तर्क-

1. भारत में ओम्बुड्समैन मॉडल की भाँति जन शिकायत निवारण तंत्र की स्थापना होनी चाहिए।
2. यह प्रशासनिक शक्तियों के दुरूपयोग, अनियमितताओं विलम्ब इत्यादि पर नियंत्रण कर सकेगा।
3. यह प्रशासन को स्वयं के व्यवहार के लिए लोगों के प्रति जवाबदेह एवं संवेदनशील बना सकेगा।
4. अच्छे एवं गुणवत्तापूर्ण शासन के लिए इसकी स्थापना अनिवार्य है, जिससे स्वतंत्र एवं निष्पक्ष रूप से शिकायतों का निवारण किया जा सके।

जन शिकायतों को दूर करने के लिए सरकार द्वारा निम्नलिखित प्रयास किए गए हैं-

1. अनेक विभागों ने शिकायत सुनने वाले अधिकारियों के पद निर्मित किए हैं और उन्हें शिकायतों के समाधान का दायित्व सौंपा गया है।
2. भारत सरकार ने कार्मिक मंत्रालय के अधीन जनता की शिकायतों को प्राप्त करने का केन्द्रीय पोर्टल हैं, जहाँ संघ एवं राज्य सरकारों के विरूद्ध शिकायतें दर्ज की जा सकती है, उनका समाधान प्राप्त किया जा सकता है और शिकायतों पर की जाने वाली कार्यवाही की निगरानी की जाती है।

* * *

GS World Committed To Excellence