# Skill Development Programme

## For Answer Writing

## Governance (Model Answer)

**DATE : 23-May-2018** **TIME : 11:45 am**

मुख्य परीक्षा

**प्रश्न- सिटीजन चार्टर के सिद्धांतों को बताते हुए स्पष्ट कीजिए कि यह किस प्रकार प्रशासन एवं नागरिकों के बीच सेतु का निर्माण करता है?** ( 150 शब्द )

**Explain how the principles of Citizen's Charter create a bridge between the administration and citizens? (150 Words)**

## MODEL ANSWER

**मुख्य बिन्दु**

- भूमिका में सिटीजन चार्टर की संक्षिप्त परिभाषा दें।
- अगले पैरा में सिटीजन चार्टर के सिद्धांतों को बताएं।
- फिर अगले पैरा में सिटीजन चार्टर किस प्रकार प्रशासन और नागरिकों को बीच सेतु का कार्य करता है। इसको भी स्पष्ट करें।
- अंत में संक्षिप्त व संतुलित निष्कर्ष दें।

**उत्तर-** नागरिक अधिकार-पत्र (सिटीजन चार्टर) एक सरकारी संस्था द्वारा नागरिकों के प्रति तय की गई प्रतिबद्धताओं का एक दस्तावेज होता है, जो कि नागरिकों को उपलब्ध करायी जाने वाली सेवाओं से संबंधित होता है। यह नागरिकों को सेवाओं के प्रतिबद्ध मानकों की माँग करने की शक्ति प्रदान करता है एवं इसका उद्देश्य प्रशासन और नागरिकों के बीच एक सेतु का निर्माण करना तथा प्रशासन को नागरिकों की शिकायतों और सरोकारों से निपटने के लिए सरल और कारगर बनाना है।

**नागरिक अधिकार पत्र के सिद्धान्त-**

नागरिक अधिकार-पत्र की अवधारणा पहली बार, 1991 में ब्रिटिश प्रधानमंत्री जॉन मेजर द्वारा दी गई थी। इसका मुख्य उद्देश्य देश के लोगों के लिए लोक सेवाओं की गुणवत्ता में निरन्तर सुधार करना है। इसके लिए निम्नलिखित सिद्धांतों का प्रतिपादन किया गया-

1. **गुणवत्ता :** सेवाओं की गुणवत्ता में
2. **विकल्प :** प्रयोक्ताओं के लिए जहाँ तक उपलब्ध हो सके।
3. **मानक :** यह निर्दिष्ट करते हुए कि एक समय-सीमा के अंदर क्या अपेक्षा की जाएं और मानकों के पूरा न होने पर कैसे कार्यवाही की जाए।
4. **उत्तरदायित्व :** सेवा प्रदाता का (व्यक्तिगत के साथ-साथ संगठन के स्तर पर)
5. **पारदर्शिता :** नियमों, प्रक्रियाओं, योजनाओं और शिकायतों के उपचार में।

लोक सेवा आपूर्ति में उत्कृष्टता, उत्तरदायित्व और पारदर्शिता सुनिश्चित करने के लिए नागरिक अधिकार पत्र की अहम भूमिका है। जिसके द्वारा नागरिकों के लिए सार्वजनिक रूप से सूचनाएं घोषित की जाती हैं, जिससे बेहतर सेवाओं की माँग के लिए उन्हें सशक्त बनाया जा सके। इस प्रकार यह प्रशासन व नागरिकों के बीच सेतु का कार्य करता है।

* * *