

12. छत्तीसगढ़ राज्य सूचना आयोग, रायपुर

सूचना प्राप्त करने के लिए एक व्यवहारिक पद्धति बनाने के उद्देश्य से भारतीय संसद ने सूचना का अधिकार अधिनियम 2005 के माध्यम से शक्तिशाली साधन नागरिकों को दिया है। यह कानून बहुत व्यापक है और शासन के लगभग सभी मामलों को अपने में समाहित किया है। इसकी पहुंच सरकार के सभी स्तरों संघ, राज्य और स्थानीय शासन तक है। यह सरकारी अनुदान पाने वाले संस्थानों पर भी लागू होता है। इस अधिनियम का मूल उद्देश्य नागरिकों को सशक्त बनाना, सरकार के कार्यकरण में पारदर्शिता और जिम्मेदारी को सुनिश्चित करते हुए लोकतंत्र को मजबूत करना है, जिससे जनता की भागीदारी, प्रजातंत्र और विकास में बढ़ सकें।

छत्तीसगढ़ राज्य सूचना आयोग में वर्ष 2017 की अवधि में जनसूचना अधिकारी को प्राप्त कुल 467 आवेदन पत्रों में से सभी 467 आवेदनों का निराकरण किया गया। आयोग के प्रथम अपीलीय अधिकारी को सूचना प्राप्ति के लिए प्रस्तुत 12 प्रथम अपील प्रकरणों का निराकरण किया गया।

आयोग में वर्ष 2017 में दिनांक 30.11.2017 तक द्वितीय अपील के 3864 प्रकरण प्राप्त हुए कुल 2338 प्रकरणों का निराकरण किया गया, जिसमें रु. 85,000/- शास्ति अधिरोपित किया गया एवं रु. 2,71,850/- क्षतिपूर्ति भुगतान हेतु आदेश पारित किए गए।

आयोग में वर्ष 2017 में दिनांक 30.11.2017 तक शिकायत के 1399 प्रकरण प्राप्त हुए तथा कुल 689 प्रकरणों को निराकृत किया गया, जिसमें रु. 41,000/- क्षतिपूर्ति राशि भुगतान करने वभागों को आदेशित किया गया। छत्तीसगढ़ राज्य सूचना आयोग को वर्ष 2017 में द्वितीय अपील हेतु नगद, डमांड ड्राफ्ट, बैंकर्स चेक, पोस्टल आर्डर, मनीआर्डर, नॉन ज्यूड शियल स्टाम्प एवं चालान के रूप में राशि रुपये 3,64,846/- मात्र (रुपये तीन लाख, चैंसठ हजार, आठ सौ छियास मात्र) व भन्न माध्यमों से जमा हुई।

(ब) जन शिकायत निवारण विभाग

छत्तीसगढ़ राज्य में जन समस्याओं के निराकरण के लिए 14 वर्षों में सुदृढ़ तंत्र का विकास किया गया है। लोक शिकायतों का निराकरण माननीय मुख्यमंत्रीजी की प्राथमिकताओं में सर्वोच्च है। वे स्वयं "जनदर्शन" में सप्ताह के प्रति गुरुवार को आम नागरिकों से भेंटकर उनकी समस्याओं का श्रवण और निदान मुख्यमंत्री निवास पर करते हैं। जनदर्शन कार्यक्रम को जिला मुख्यालयों में अनिवार्य कर कलेक्टर सहित आला अफसरों को सप्ताह में एक दिन सीधे जनता से मुखातिब रहने के लिए माननीय मुख्यमंत्रीजी ने निर्देशित किया है। तदनुसार सभी जिलों में यह कार्यक्रम सफलता से संचालित हो रहा है और इसका प्रतिसाद प्रदेश के दूरस्थ अंचल ग्रामीणों को भी मिल रहा है। जनदर्शन के साथ-साथ कार्यालयों में अधिकारी जनता से सीधा संपर्क रखें, इसके लिए प्रति सोमवार को सभी मुख्यालय अधिकारियों को जनता से रुबरु होने के लिए अनिवार्य किया गया है। प्रदेश में ग्रामीण अंचल की बहुलता को मद्देनजर रखते हुए जनसमस्या निवारण शिवर एवं लोक सुराज ग्राम सुराज जैसे अभियान विशेष तौर पर संचालित हो रहे हैं। वहीं अत्याधुनिक सूचनाक्रांति के साधनों का प्रयोग भी शामिल किया गया है जिसमें वीडियो कॉन्फ्रेंसिंग एवं वेबसाइट से लोक शिकायतों का निराकरण विशेष उल्लेखनीय हैं। इन माध्यमों से शिकायतों का श्रवण

श्रवण एवं निदान त्वरित , पारदर्शिता एवं सक्षम ढंग से संभव हुआ है। डिजिटलई-गवर्नेंस को अपनाते हुए , शिकायतों की कम्प्यूटराईज्ड प्रोग्रामिंग कर मॉनिटरिंग की व्यवस्था राज्य में बहाल की गई है। जन शिकायत निवारण तंत्र का संक्षिप्त व्यौरा इस प्रकार है:-

1. “वी डयो कॉन्फ्रेन्सिंग”

राज्य में लोक शिकायतों का तत्काल श्रवण और निदान करने के लिए वी डयो कॉन्फ्रेन्सिंग प्रणाली स्थापित की गई है। इस हेतु 15 अगस्त 2004 से प्रदेश के जिला मुख्यालय को मंत्रालय स्थित वी डयो कॉन्फ्रेन्सिंग केन्द्र ;छप्पड़ से जोड़कर इस प्रणाली की शुरुवात मान.मुख्यमंत्री जी ने की थी। दो जिलों से शुरू हुई इस प्रणाली के अंतर्गत वर्ष 2012 तक सभी 27 जिलों को शामिल कर लिया गया है। देश में वी डयो कॉन्फ्रेन्सिंग से प्रतिदिन शिकायतों का निराकरण करने वाला एकमात्र राज्य है छत्तीसगढ़। इस प्रणाली के अंतर्गत प्रतिदिन दोपहर 12 बजे से 1:00 बजे तक कार्यालयीन समय में जिला मुख्यालयों में उपस्थित शिकायतकर्ताओं को श्रवण किया जाता है। शिकायतकर्ता की शिकायत का विषय , जिला स्तर का होने पर , संबंधित विभाग के जिला स्तरीय अधिकारी को शिकायतकर्ता के समक्ष बुलाकर उसके प्रकरण का निराकरण करवाया जाता है। यदि शिकायत के निराकरण के संबंध में संबंधित विभाग का जिला स्तरीय अधिकारी , मंत्रालय स्तर के मार्गदर्शन की उपेक्षा करता है तो उस विभाग (मंत्रालय) के सचिव को स्वयं उपस्थित होने अथवा उनकी अनुपस्थिति में वरिष्ठ अधिकारी को मंत्रालय स्थित व्ही.सी.केंद्र में उपस्थित होते हैं। इस तरह इस प्रणाली में एक आम आदमी सीधे शासन/प्रशासन से जुड़ता है। जिससे उसकी यह आशंका दूर होती है कि उसे कोई सुनता ही नहीं। अतएव इस प्रणाली से पारदर्शी, संवेदनशील और जनोन्मुखी प्रशासन की अवधारणा सुनिश्चित होती है।

वी डयो कॉन्फ्रेन्सिंग पर प्राप्त होने वाले लोक शिकायती प्रकरणों का निदान तत्काल और प्रभावी ढंग से शिकायतकर्ता की उपस्थिति में हो ही रहा है। साथ ही इस प्रणाली में उन लोक शिकायती प्रकरणों का भी निदान किया जाता है, जिनका संबंध लोककल्याणकारी योजनाओं (पीडीएस दुकानों से राशन न मिलना , सीमांकन न होना , स्मार्ट कार्ड योजना का लाभ न मिलना आदि-आदि) के लाभ से वंचित होने की लखत शिकायतें माननीय मुख्यमंत्री मुख्यमंत्री जी अथवा अन्य उच्च पदाधिकारियों को की जाती है।

इस प्रणाली में प्रतिदिन प्रदेश के आठ जिला मुख्यालयों के वी डयो कॉन्फ्रेन्सिंग केन्द्रों को एक साथ मंत्रालय स्थित वी डयो कॉन्फ्रेन्सिंग केन्द्र (ड4/10) से जोड़कर शिकायतों का निराकरण किया जा रहा है।

जिला मुख्यालयों के दिन व्ही.सी. के लिये इस प्रकार निर्धारित हैं:-

जिलों में वी डयो कॉन्फ्रेन्सिंग से शिकायतों के निराकरण हेतु निर्धारित समय-सारणी

समय	सोमवार	मंगलवार	बुधवार	गुरुवार	शुक्रवार	शनिवार
12:00 से 1:00	दुर्ग	धमतरी	महासमुंद	दुर्ग	धमतरी	महासमुंद

12:00 से 1:00	बिलासपुर	बालोद	बिलासपुर	सूरजपुर	बिलासपुर	दंतेवाड़ा
12:00 से 1:00	बस्तर	कोण्डागांव	ब.बाजार-भाटापारा	बस्तर	गरियाबंद	बस्तर
12:00 से 1:00	रायगढ़	जांज0चांपा	रायगढ़	जांज0चांपा	कोरिया	जशपुर
12:00 से 1:00	राजनांदगांव	कांकेर	कबीरधाम	कांकेर	कबीरधाम	कांकेर
12:00 से 1:00	सरगुजा	कोरबा	बेमेतरा/रायपुर	जशपुर	राजनांदगांव	कोरबा
12:00 से 1:00	बेमेतरा	कोरिया	सरगुजा	बीजापुर	सरगुजा	सुकमा
12:00 से 1:00	बालोद	मुंगेली	बलरामपुर- रामानुजगंज	मुंगेली	बलरामपुर- रामानुजगंज	नारायणपुर

वी डयो कॉन्फ्रेन्सिंग के माध्यम से वभागीय समीक्षा , जिला स्तर पर की जा रही है। इसके लये शासन ;मंत्रालय के अलग-अलग वभाग निर्धारित दिन प्रत्येक जिले में अपने वभागों के कार्यक्रमों की समीक्षा जिला स्तरीय अधिकारियों की मौजूदगी में करते हैं। सीधे मंत्रालय से वभागीय मॉनिटरिंग जिला स्तर पर करने से प्रशासनिक कसावट सुनिश्चित हुई है।

2. “जनसमस्या निवारण श वर”

प्रदेश के ग्रामीण अंचलों के लोगों की समस्याओं/शकायतों के निराकरण सतत रूप से जिला स्तर के आला अधिकारियों की उपस्थिति में हो इस हेतु “जनसमस्या निवारण श वरों का आयोजन किया जा रहा है। प्रत्येक प्रत्येक जिले में प्रतिमाह जनसमस्या निवारण श वरों का आयोजन अनिवार्य बनाया गया है। श वर आयोजन का स्थल स्थल प्रायः विकासखंड स्तर या ग्रामीण अंचल के वो हाट बाजार होते हैं जहां जनता का आवागमन सुगमता से हो सके। श वरों के संयोजन की जिम्मेदारी जिला कलेक्टरों को दी गई है। कलेक्टर की उपस्थिति के साथ-साथ सभी संबंधित वभागों के जिला स्तरीय अधिकारियों की श वर में उपस्थिति अनिवार्य बनायी गई है। श वर के आयोजन की जानकारी संबंधित क्षेत्र के ग्रामीण अंचलों में 15 दिन पूर्व व्यापक प्रचार-प्रसार के साधनों के द्वारा आम जनता को उपलब्ध करायी जाती है। साथ ही श वरों में सभी वभाग स्टॉल लगाकर अपने-अपने वभागों की लोक कल्याणकारी योजनाओं की जानकारी एवं इन योजनाओं से लाभ लेने की प्रक्रिया से आम जनता को अवगत कराते हैं। श वर स्थल पर आम जनता से प्राप्त लखत अथवा मौखिक शकायतों का निराकरण उच्चाधिकारियों की उपस्थिति उपस्थिति में तत्काल किया जाता है। प्रक्रयागत कारणों से लंबित रह गई शकायतों की मॉनिटरिंग संबंधित जिले के के कलेक्टर टी.एल.बैठकों में प्रति सप्ताह करते हैं।

वर्ष 2017 में जनसमस्या निवारण श वर की जानकारी निम्नानुसार है:-

जिले का नाम	प्राप्त आवेदन	निराकृत आवेदन	लम्बित आवेदन
बस्तर	3648	3000	648
उ.ब.कांकेर	2600	1956	644
द.ब.दंतेवाड़ा	686	101	585
कोण्डागांव	2526	2410	116
बीजापुर	2024	963	1061

नारायणपुर	1101	1023	78
सुकमा	1200	989	211
बिलासपुर	2905	2814	91
मुंगेली	2854	2786	68
कोरबा	1890	1765	125
जांजगीरचाम्पा	4921	4654	267
रायगढ़	3287	2700	587
रायपुर	2814	2412	402
बलौदाबाजार भा.	5193	4576	617
गरियाबंद	2847	2285	562
दुर्ग	2504	1589	915
बालोद	2737	2667	70
बेमेतरा	6745	4586	2159
कबीरधाम	1728	1354	374
महासमुंद	5947	5400	547
राजनांदगांव	5763	5528	235
धमतरी	951	861	90
सरगुजा	1350	1241	109
सूरजपुर	830	418	412
बलरामपुर रामा.	1509	1208	301
कोरिया	1285	631	654
जशपुर	975	635	340
योग:-	72820	60552	12268

3. “कम्प्यूटराईज्ड प्रोग्रामिंग एवं ऑनलाईन व्यवस्था”

आम जनता से प्राप्त अर्जियों के संबंध यह आम धारणा रही है कि जनता की अर्जियों का रखरखाव संबंधित अधिकारी/कर्मचारी ठीक ढंग से नहीं करते। इस धारणा को दृष्टिगत रखते हुए राज्य में प्राप्त लोक अर्जियों की कम्प्यूटराईज्ड प्रोग्रामिंग कराकर मॉनिटरिंग सुनिश्चित की गई है जिससे लोक अर्जियों का रखरखाव और उन पर की गई कार्यवाही का संधारण अब सुचारू रूप से होने लगा है। राज्य में संचालित जनदर्शन;माननीय मुख्यमंत्री जीद्व एवं एवं कलेक्टर जनदर्शन के समस्त प्रकरणों की भी कम्प्यूटराईज्ड प्रोग्रामिंग की गई है। जिससे निराकरण और मॉनिटरिंग में सुवधा हुई है और लोकअर्जियों के समापन होने की शकायते दूर हुई हैं। कम्प्यूटराईज्ड प्रोग्रामिंग से यह लाभ भी हुआ है कि सभी विभागों के सचिव/विभागाध्यक्ष अपने अपने विभागों के प्रकरणों की समीक्षा सुगमता से कर सकते हैं। जनदर्शन के लिये सभी विभागों को लॉगइन आईडी और पासवर्ड आबंटित किया गया है। साथ ही केन्द्र शासन से प्राप्त होने वाली शकायतों CPGK डै के लिये भी अलग अलग विभागों/जिला कलेक्टर/जिला पुलिस

अधीक्षक को लॉगइन आईडी और पासवर्ड आबंटित किया गया है। जिससे शिकायतों के निराकरण में तेजी लाई जा सके और की गई कार्यवाही को लॉनलाईन ही कम्प्यूटराईज्ड प्रोग्राम पर भी दर्ज किया जा सके।

4. “वेब पर प्राप्त शिकायतें”

अब ऑनलाईन शिकायतों से जनदर्शन की वेबसाइट [Http://cg.nic.in /zkandarzhn](http://cg.nic.in/zkandarzhn) पर स्वयं माननीय मुख्यमंत्री जी के समक्ष एक शिकायतकर्ता अपना प्रकरण निराकरण हेतु दर्ज कर सकता है। इस वेबसाइट पर दर्ज शिकायतों की अद्यतन कार्यवाही जानने के लिये शिकायतकर्ताओं को विशेष टोकन नंबर (12 अंको का कोड) भी उपलब्ध कराया जाता है। जिससे आम जनता तक प्रशासन की भरोसेमंद और वश्वसनीय पहुंच सुनिश्चित हुई है। आम नागरिकों के लिये राज्य शासन की वेबसाइट [Http://zangiiayat.cg.nic.in](http://zangiiayat.cg.nic.in) एवं भारत शासन की वेबसाइट <http://pgportal.gov.in> भी शिकायत नलाईन घर बैठे दर्ज करने की सुवधा बहाल की गई है।

5. “ शिकायतों के व्यवस्थित संधारण एवं मॉनिटरिंग के लए नोडल अधिकारियों की व्यवस्था”

सभी जिलों में कम से कम डप्टी कलेक्टर स्तर के अधिकारी को एवं मंत्रालय में कम से कम अवर सचिव स्तर के अधिकारी को जन शिकायत निवारण का नोडल अधिकारी नामित किया गया है। लोक अर्जियों के निराकरण के लए नोडल अधिकारी नामित करने की व्यवस्था प्रदेश के सभी विभागों में विकासखण्ड स्तर तक करने के निर्देश राज्य में हैं।