

12. छत्तीसगढ़ राज्य सूचना आयोग, रायपुर

सूचना प्राप्त करने के लए एक व्यवहारिक पद्धति बनाने के उद्देश्य से भारतीय संसद ने सूचना का अधकार अधनियम 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 करा 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 अधनियम का मूल उद्देश्य नागरिकों को सशक्त बनाना, सरकार के कार्यकरण में पारद र्शता और जिम्मेदारी को सुनिश्चित करते हुए लोकतंत्र को मजबूत करना है, जिससे जनता की भागीदारी, प्रजातंत्र और वकास में बढ़ सकें।

छत्तीसगड़ राज्य सूचना सूचना आयोग में वर्ष 2017 की अवधि में जनसूचना अधकारी को प्राप्त कुल 467 आवेदन पत्रों में से सभी 467 आवेदनों का निराकरण करा गया। आयोग के प्रथम अपीलीय अधकारी को सूचना प्राप्ति के लए प्रस्तुत 12 प्रथम अपील प्रकरणों का निराकरण करा गया।

आयोग में वर्ष 2017 में दिनांक 30.11.2017 तक द वतीय अपील के 3864 प्रकरण प्राप्त हुए कुल 2338 प्रकरणों का निराकरण करा गया, जिसमें रु. 85,000/- शास्ति अधरो पत करा गया एवं रु. 2,71,850/- क्षतिपूर्ति भुगतान हेतु आदेश पारित करा गया।

आयोग में वर्ष 2017 में दिनांक 30.11.2017 तक शकायत के 1399 प्रकरण प्राप्त हुए तथा कुल 689 प्रकरणों को निराकृत करा गया, जिसमें रु. 41,000/- क्षतिपूर्ति राशि भुगतान करने वभागों को आदेशत करा गया। छत्तीसगड़ राज्य सूचना आयोग को वर्ष 2017 में द वतीय अपील हेतु नगद, डमांड ड्राफ्ट बैंकर्स चेक, पोस्टल आर्डर, मनीआर्डर, नांडेन ज्यूड शयल स्टाम्प एवं चालान के रूप में राशि रूपये 3,64,846/- मात्र (रूपये तीन लाख, चैसठ हजार, आठ सौ छिया लस मात्र) व भन्न माध्यमों से जमा हुई।

(ब) जन शकायत निवारण वभाग

छत्तीसगड़ राज्य में जन समस्याओं के निराकरण के लए 14 वर्षों में सुदृढ़ तंत्र का वकास करा गया है। लोक शकायतों का निराकरण माननीय मुख्यमंत्रीजी की प्राथ मक्ताओं में सर्वोच्च है। वे स्वयं “जनदर्शन” में सप्ताह के प्रति गुरुवार को आम नागरिकों से भेजेंटकर 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 लए माननीय मुख्यमंत्रीजी ने निर्देशत करा गया है। तदनुसार सभी जिलों में यह कार्यक्रम सफलता से संचा लत हो रहा है और इसका प्रतिसाद प्रदेश के दूरस्थ अंचल ग्रामीणों को भी मल रहा है। जनदर्शन के साथ-साथ कार्यालयों में अधकारी जनता से सीधा संपर्क रखें , इसके लए प्रति सोमवार को सभी मुख्यालय अधकारियों को जनता से रुबरु होने के लए अनिवार्य करा गया है। प्रदेश में ग्रामीण अंचल की बहुलता को मद्देनजर रखते हुए जनसमस्या निवारण शवर एवं लोक सुराजग्राम सुराज जैसे अभ्यान वशेष तौर पर संचा लत संचा लत हो रहे हैं। वहीं अत्याधुनिक सूचनाक्रांति के साधनों का प्रयोग भी शा मल करा गया है जिसमें वी डयो कांडेनेफेन्सिंग एवं वेबसाइट से लोक शकायतों का निराकरण वशेष उल्लेखनीय हैं। इन माध्यमों से शकायतों का श्रवण

श्रवण एवं निदान त्वरित , पारद शता एवं सक्षम ढंग से संभव हुआ है। डिजिटल ई-गवर्नेंस को अपनाते हुए , शकायतों की कम्प्यूटराईज्ड प्रोग्रा मंग कर मॉनिटरिंग की व्यवस्था राज्य में बहाल की गई है। जन शकायत निवारण तंत्र का संक्षिप्त व्यौरा इस प्रकार है:-

1. “वी डयो कॉन्फ्रेन्सिंग”

राज्य में लोक शकायतों का तत्काल श्रवण और निदान करने के लए वी डयो कॉन्फ्रेन्सिंग प्रणाली स्था पत की गई है। इस हेतु 15 अगस्त 2004 से प्रदेश के जिला मुख्यालय को मंत्रालय स्थित वी डयो कॉन्फ्रेन्सिंग केन्द्र ;छप्पद्ध से जोड़कर इस प्रणाली की शुरूवात मान।मुख्यमंत्री जी ने की थी। दो जिलों से शुरू हुई इस प्रणाली के अंतर्गत वर्ष 2012 तक सभी 27 जिलों को शा मल कर लया गया है। देश में वी डयो कॉन्फ्रेन्सिंग से प्रतिदिन शकायतों शकायतों 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 शकायतकर्ताओं को श्रवण कया जाता है। शकायतकर्ता की शकायत का वषय , जिला स्तर का होने पर , संबंधत वभाग के जिला स्तरीय अधकारी को शकायतकर्ता के समक्ष बुलाकर उसके प्रकरण का निराकरण करवाया जाता है। यदि शकायत के निराकरण के संबंध में संबंधत वभाग का जिला स्तरीय अधकारी , मंत्रालय स्तर के मार्गदर्शन की उपेक्षा करता है तो उस वभाग (मंत्रालय) के स चव को स्वयं उपस्थित होने अथवा उनकी अनुपस्थिति में वरिष्ठ अधकारी को मंत्रालय स्थित व्ही.सी.केंद्र में उपस्थित होते है। इस तरह इस प्रणाली में एक आम आदमी सीधे शासन प्रशासन से जुड़ता है। जिससे उसकी यह आशंका दूर होती है क 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 शकायती प्रकरणों का निदान तत्काल और प्रभावी ढंग से शकायतकर्ता की उपस्थिति में हो ही रहा है। साथ ही इस प्रणाली में उन लोक शकायती प्रकरणों का भी निदान कया जाता है, जिनका संबंध लोककल्याणकारी योजनाओं (पीडीएस दुकानों से राशन न मलना , सीमांकन न होना , स्मार्ट कार्ड योजना का लाभ न मलना आदि-आदि) के लाभ से वं चत होने की ल खत शकायतों माननीय मुख्यमंत्री मुख्यमंत्री जी अथवा अन्य उच्च पदा वहितों 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 (डै/10) से जोड़कर शकायतों का निराकरण कया जा रहा है।

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

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

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

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	जांजोचांपा	रायगढ़	जांजोचांपा	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

वीडयो कॉन्फ्रेन्सिंग के माध्यम से वभागीय समीक्षा , जिला स्तर पर की जा रही है। इसके लये शासन मंत्रालयद्वारा के अलग-अलग वभाग निर्धारित दिन प्रत्येक जिले में अपने वभागों के कार्यक्रमों की समीक्षा जिला स्तरीय अधकारियों 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/मांगों/शकायतों के निराकरण सतत रूप से जिला स्तर के आला अधकारियों की उपस्थिति में हो इस हेतु ”जनसमस्या निवारण श वरों का आयोजन क्या 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 वकासखंड 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 अधकारियों 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 प्रक्रया से आम जनता को अवगत कराते हैं। श वर स्थल पर आम जनता से प्राप्त ल खत अथवा मौखिक शकायतों का निराकरण उच्चा धकारियों की उपस्थिति उपस्थिति में तत्काल क्या जाता है। प्रक्रयागत कारणों से लंबित रह गई शकायतों की मॉनिटरिंग संबंधित जिले 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
बालोट	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 प्रोग्रा मंग एवं ॲनलाईन व्यवस्था”

आम जनता से प्राप्त अर्जियों के संबंध यह आम धारणा रही है कि जनता की अर्जियों का रखरखाव संबंधित अधकारी कर्मचारी ठीक ढंग से नहीं करते। इस धारणा को दृष्टिगत रखते हुए राज्य में प्राप्त लोक अर्जियों की कम्प्यूटराईज्ड प्रोग्रा मंग 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 संचालत जनदर्शन; माननीय मुख्यमंत्री जीद्ध एवं एवं कलेक्टर जनदर्शन के समस्त प्रकरणों की भी कम्प्यूटराईज्ड प्रोग्रा मंग की गई है। जिससे निराकरण और मॉनिटरिंग में सुवधा हुई है और लोकअर्जियों के मासंग होने की शकायते दूर हुई है। कम्प्यूटराईज्ड प्रोग्रा मंग से यह यह भी लाभ हुआ है कि सभी वभागों के संचय/वभागाध्यक्ष अपने अपने वभागों के प्रकरणों की समीक्षा सुगमता से से कर सकते हैं। जनदर्शन के लिये सभी वभागों को लॉगइन आईडी और पासवर्ड आवंटित किया गया है। साथ ही केन्द्र शासन से प्राप्त होने वाली शकायतों CPGK के लिये भी अलग अलग वभागों/जिला कलेक्टर/जिला पुलिस

अधीक्षक को लॉगइन आईडी और पासवर्ड आबंटित करा गया है। जिससे शकायतों के निराकरण में तेजी लाई जा सके और की गई कार्यवाही को लॉनलाईन ही कम्प्यूटराईज्ड प्रोग्रा मंग पर भी दर्ज करा जा सके।

4. “वेब पर प्राप्त शकायतें”

अब ऑनलाईन शकायतों से जनर्दशन की वेबसाईट <Http://cg.nic.in /zkandarzhn> पर स्वयं माननीय मुख्यमंत्री जी के समक्ष एक शकायतकर्ता अपना प्रकरण निराकरण हेतु दर्ज कर सकता है। इस वेबसाईट पर दर्ज शकायतों की अद्यतन कार्यवाही जानने के लिये शकायतकर्ताओं को वर्षेष 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 वेबसाईट <Http://zangiiayat.cg.nic.in> एवं भारत शासन की वेबसाईट <http://pgportal.gov.in> भी शकायत नलाईन घर बैठे दर्ज करने की सुवधा बहाल की गई है।

5. “शकायतों के व्यवस्थित संधारण एवं मॉनिटरिंग के लए नोडल अधकारियों की व्यवस्था”

सभी जिलों में कम से कम डप्टी कलेक्टर स्तर के अधकारी को एवं मंत्रालय में कम से कम अवर सचिव स्तर के अधकारी को जन शकायत निवारण का नोडल अधकारी ना मत करा गया है। लोक अर्जियों के निराकरण के लए नोडल अधकारी ना मत करने की व्यवस्था प्रदेश के सभी वभागों में वकासखण्ड स्तर तक करने के निर्देश राज्य में हैं।