



लोक शिकायत समाधान: सुशासन की चुनौतियां

डॉली अरोड़ा

समाधान

जनशिकायतें उन समस्याओं और चुनौतियों को प्रतिबिंबित करती हैं, जिनसे सेवाओं की डिलीवरी और प्रशासन से जुड़े संस्थान जूझ रहे हैं। ये उन समस्याओं से निपटने का भी मौका मुहैया करती हैं, जो भविष्य में जन असंतोष के रूप में सामने आ सकते हैं। शिकायतों के बारे में जागरूकता इनसे असरदार तरीके से निपटने की पहली शर्त है। अगर शासन को सुधारने या जनता का भरोसा जीतने का मकसद है, तो आवाज को दबाने के बजाय इसे मुखर बनाने को प्रोत्साहन दिया जाना चाहिए। जनशिकायतों को समय पर पकड़ने और इसके सटीक विश्लेषण से सार्वजनिक संस्थानों को चीजों से सही तरीके से निपटने का मौका मिलता है।

ज

न शिकायतों को किसी भी प्रणाली में देश के शासन का अहम सकेतक होता है। लोकतंत्र में सरकार की वैधता मुख्य तौर पर सरकारी भरोसे और समर्थन पर निर्भर करती है, जो अक्सर शासन मुहैया कराने की गुणवत्ता से संबंधित होती है।

दक्ष और असरदार सार्वजनिक संस्थाएं वह बुनियादी सुविधाएं मुहैया करती हैं, जिन पर लोगों के भरोसे का माहौल विकसित किया जा सकता है और प्रशासन और सेवा मुहैया कराने के जरिये लोगों को संतुष्टि दी जा सकती है।

इतिहास इस बात का गवाह है कि जनता के असंतोष ने कई सत्ताओं का तख्ता पलट किया है। लोकतांत्रिक देशों में बदलाव शांतिपूर्ण और सुगम तरीके से होते हैं, जबकि गैर-लोकतांत्रिक देशों में हिंसात्मक कार्रवाइयां भी देखने को मिलती हैं और बदलाव अचानक से होते हैं। बहरहाल, जन असंतोष शिकायतों की लहर में ही उभरता है। शिकायत बढ़ने के साथ असंतोष भी तेज होता है। लिहाजा, जनशिकायत किसी भी सरकार के सामने सबसे अहम चुनौती होती है। हालांकि, यह चुनौती बेहद जटिल होती है और इसमें कई दायरों पर फोकस करने और कई स्तरों पर दखल देने की जरूरत होती है। इसके तहत (अ) शिकायतों के इजहार के लिए जगह बनाकर उसे समय पर पेश करना; (ब) मजबूत शिकायत तंत्र बनाकर मौजूदा शिकायतों का निपटारा करना; (स) जरूरत के हिसाब से संस्थागत सुधार या वैकल्पिक नीतियों पर काम करना और शिकायतों की मूल वजहों से निपटते हुए शिकायत मुक्त शासन का लक्ष्य शामिल हैं। सवाल यह है कि हमें भारत में जनशिकायतों के परिदृश्य के विकास को कैसे समझा

चाहिए और इसकी चुनौती से किस तरह निपटा जाए।

शिकायतों की जटिलता

निपटारा या रोकथाम की संभावनाओं के आकलन से महले जनशिकायतों की जटिलता को समझने की जरूरत है। शिकायतों की मौजूदगी कई क्षेत्रों में होती है। सरकारी संस्थानों मिसाल विभिन्न मंत्रालयों एवं केंद्र और राज्य सरकारों के अलावा स्थानीय स्तर के विभागों में भी शिकायत का दायरा होता है। साथ ही, कई क्षेत्रों में सेवा मुहैया कराने की जिम्मेदारी अब सरकार से हटकर प्राइवेट क्षेत्र और सिविल सोसायटी से जुड़े संस्थानों की तरफ पहुंच गई है, लिहाजा इनसे जुड़ी शिकायतों में भी बढ़ोतारी हुई है। अलग-अलग शिकायतों से जुड़े संबंधित पक्षों में जन प्रतिनिधि, प्रशासक, प्रबंधक, नियोक्ता, नियामक, सेवा प्रदाता, सेवा का इस्तेमाल करने वाले और संविधान और कानून प्रणाली के तहत अधिकार हासिल करने वाले नागरिक शामिल हैं। कई शिकायतें भर्ती, कामकाजी हालात, मेहनताना, भर्ते, सेवा शर्तों, बर्खास्तगी सेवा और अन्य मामलों से जुड़े होते हैं। इनमें से कुछ विकास योजनाओं, उनके अमल, फायदे के समय पर हस्तांतरण आदि से संबंधित होते हैं। इसके अलावा, ये सेवाएं नहीं दिए जाने या स्वास्थ्य से संबंधित अधिकारों, शिक्षा और बैंक, संचार जैसी अन्य सेवाएं से भी संबंधित हो सकते हैं।

हर क्षेत्र में शिकायत के कुछ मामले एक ही प्रकृति के होते हैं, लेकिन कई शिकायतें प्रशासकों को सौंपी गई खास जिम्मेदारी और संबंधित क्षेत्र में नागरिकों के अधिकार से जुड़ी होती है। शिक्षा संबंधी शिकायत के मामले में मिसाल के तौर पर फीस रिफंड, स्थानातंरण प्रमाण पत्र, डिग्री, परीक्षा, नतीजे, स्कॉलरशिप,

लेखिका भारतीय लोक प्रशासन संस्था में राजनीति विज्ञान की प्रारंभिक संस्था है। प्रशासन व लोक नीति में जुड़े ममलों पर उनकी रचनाएं प्रकाशित होती रही हैं और वे सरकार की कई नीति मूल्यांकन अध्ययनों से जुड़ी रही हैं। वे कई सरकारी व अकादमिक समितियों से भी जुड़ी रही हैं। ईमेल: aroradolly@hotmail.com

