

प्रस्तावना :-

भारत एक लोकतंत्रीय प्रणाली वाला देश है। लोकतंत्र की पहली खुबसूरती वहां के लोगों की समस्या को केन्द्र में रखकरत निराकरण में होती है। आज दैनिक जीवन में नागरिकों और प्रशासन के बीच निरंतर सम्पर्क रहता है। किसी प्रशासनिक विभाग के साथ नागरिक सम्पर्क के कई उद्देश्य हो सकते हैं, जैसे पानी की सप्लाई, बिजली का कनेक्शन और स्वास्थ्य सेवाएँ प्राप्त करने जैसे सामान्य काम तथा किसी मामले में सलाह और मदद लेने अथवा ऋण, बीज, उर्वरक आदि लेने जैसे व्यक्तिगत काम। सम्पर्कों में जितनी वृद्धि होती है, सरकारी नियंत्रण और कायदे-कानून भी उतने ही बढ़ते चले जाते हैं। यह कहा जा सकता है कि इन्हीं नियंत्रणों के दौरान प्रशासक की छवि बनती या बिगड़ती है। नागरिकों और प्रशासकों के बीच अलगाव के कई कारण हैं। व्यक्तिगत व्यवहार प्रशासनिक ढाँचा या प्रशासनिक प्रक्रिया तथा कायदे-कानून इस अलगाव के कारण बन सकते हैं। लोगों की अपेक्षाओं और प्रशासन की कार्यकुशलता में बहुत अंतर होने से नागरिकों में असंतोष पैदा होता है। आधुनिक काल में यह बात काफी आम हो गई है। यही असंतोष अक्सर शिकायत का रूप ले लेना है। इसका मतलब है कि नागरिक किसी स्थिति को गलत और दमनपूर्ण मानता है। कभी-कभी जब सरकारी नीतियाँ समाज के किसी संगठित समूह के हितों के प्रतिकूल जाती हैं, तो नागरिकों को नीति से ही शिकायत हो जाती है।

मुख्य शब्द :- नागरिक, सहभागिता, निराकरण, संपर्क, स्वतंत्र शिकायत निवारण :-

अब तक हमने नागरिकों और प्रशासन के संबंधों के बदलते स्वरूप और नागरिकों के प्रशासन के प्रति असंतोष के कारणों की चर्चा की। जैसा कहा जा चुका है कि सरकारी गतिविधियाँ बढ़ने के साथ-साथ नौकरशाही जीवन के हर पक्ष में छा गयी है। उच्च सरकारी अधिकारियों ने भी नागरिक प्रशासन की समस्याओं को महसूस किया है और इन समस्याओं का समाधान तलाशने के लिए समय-समय पर समितियाँ और आयोग बनाये जाते रहे हैं। उदाहरण के लिए भारत में 1962 में भ्रष्टाचार रोकने के उपाय सुझाने के लिए संथानम समिति गठित की गई। समिति की राय थी कि सरकारी कर्मचारियों को विभिन्न स्तरों पर अपने विवेक से निर्णय लेने के जो अधिकार दिये गये हैं, उनके इस्तेमाल से "लोगों को परेशान करने, अनियमितताएँ बरतने और भ्रष्टाचार" की गुंजाइश बनती है। प्रशासनिक सुधार आयोग ने लोगों की इन शिकायतों पर भी गौर किया कि प्रशासन में भ्रष्टाचार, व्यापक स्तर पर कार्यकुशलता के अभाव तथा जनता की जरूरतों पर ध्यान देने की प्रवृत्ति है। ऐसी स्थितियों के हावी होने की स्थिति में

यह प्रश्न महत्वपूर्ण हो जाता है कि अगर प्रशासक किसी नागरिक के मामले न्यायपूर्ण और वैध तरीके से नहीं निपटाता तो नागरिक क्या कर सकता है। इसलिए यह जरूरत महसूस की गई कि नागरिकों की शिकायतें दूर करने के उचित तरीके निर्धारित किये जाएँ और ऐसी कारगर संस्थागत मशीनरी बने जो नौकरशाही को नियंत्रण में रखे और कुप्रशासन को जनता की जरूरतों के अनुरूप काम करने वाले प्रशासन में बदले। यह कहा जा सकता है कि लोकतंत्र में चुनाव ऐसे दीर्घकालीन उपाय हैं जिनके जरिये जनता सत्ता को अपने नियंत्रण में रख सकती है। मताधिकार नागरिकों का ऐसा शक्तिशाली हथियार है जिससे वे अपनी अपेक्षाओं के अनुरूप काम न करने वाली सरकार को सत्ता से हटा सकते हैं। लेकिन यह उपाय पाँच साल में केवल एक बार इस्तेमाल किया जा सकता है इसलिए इससे नागरिकों की तात्कालिक समस्याओं का समाधान नहीं हो सकता। भारत में नागरिकों के पास प्रशासन पर नियंत्रण रखने के मुख्य रूप से तीन महत्वपूर्ण तरीके या रास्ते हैं। ये हैं— विधायिकाओं के जरिए न्यायालयों के जरिए और प्रशासनिक उपाय। इनके अलावा, प्रशासनिक भ्रष्टाचार और नागरिकों की शिकायतें दूर करने के लिए अनेक संस्थाएँ भी हैं, जैसे केन्द्रीय सतर्कता आयोग, लोकपाल, लोकायुक्त आदि।

आधुनिक संसदीय लोकतंत्रों का एक महत्वपूर्ण लक्षण यह है कि संसद/विधायिका को नागरिकों की शिकायतें दूर करने का मंच माना जाता है। भारतीय संसद नागरिकों के विशाल समूह की शिकायतों पर चर्चा करने का उपयोगी मंच रही है। राज्यों में भी, नागरिक अपनी शिकायतों के जल्दी निपटाने के लिए विधानमंडलों का सहारा लेते हैं। शिकायतों को संसद/विधायिकाओं में प्रश्नों, विशेष बहसों, स्थगन बहसों और विधायी समितियों के जरिए उठाया जाता है। संसदीय प्रणाली की सरकार में जनता के चुने हुए प्रतिनिधि संसद में प्रश्नकाल के दौरान सरकार की कमियों को बताते हैं। जब संसद का सत्र चल रहा होता है तो जनता से जुड़े कई मामले जैसे पुलिस की ज्यादतियों और दमन के मामले, उठाये जाते हैं। इस समय कोई भी सदस्य संसद/विधानमंडल में कोई भी प्रश्न पूछ कर किसी भी मामले में जानकारी माँग सकता है। लोगों की शिकायतों को समाधान ही सही दिशा में ले जाने का यह महत्वपूर्ण तरीका है। प्रश्न राष्ट्रीय, राज्य संबंधी या स्थानीय महत्व के हो सकते हैं। विशेष बहस: इन बहसों के जरिए प्रशासनिक गलतियों, कुप्रशासन और अकुशल प्रशासन के मामलों को उठाया जाता है और उन पर चर्चा की जाती है। ध्यानकर्षण प्रस्ताव: यह बड़ा महत्वपूर्ण प्रस्ताव है और इसके जरिए किसी सार्वजनिक हित के तुरंत ध्यान देने की जरूरत वाले मुद्दे पर मंत्री का ध्यान आकर्षित किया

जाता है। इस प्रस्ताव से विभिन्न मुद्दों पर जानकारी प्राप्त की जाती है और सरकार के कामों की गलतियों का पता चलता है। इसके अलावा बजट पर बहस के दौरान जनता की शिकायतें उठायी जाती हैं।

विभिन्न मंत्रालयों और विभागों में, प्रशासनिक सुधार और सार्वजनिक शिकायतों के विभाग और संबद्ध मंत्रालय/विभाग के बीच लगातार बैठकें करके शिकायतें दूर करने का प्रयास किया गया है। नागरिकों और प्रशासन के बीच संबंध मजबूत करने के लिए अनेक उपाय शुरू किए गए हैं। इन में, जहाँ तक संभव हो, मौके पर ही शिकायत को दूर करना शामिल है। इसके अलावा सार्वजनिक सहायता काउन्टर बनाए गए हैं और कार्यप्रणाली को सुचारू तथा आसान बनाने के प्रयास किये गए हैं। केंद्र और राज्य सरकारों ने सार्वजनिक शिकायतों पर निगरानी रखने की प्रणाली को सक्रिय बनाने और नये तरीके तथा कार्यप्रणाली विकसित करने की दिशा में प्रयास किये हैं। टेलीफोन सलाहकार परिषद् बनायी गई है जिनमें जनता और प्रशासन के प्रतिनिधि समय-समय पर मिलते हैं इससे अनेक समस्याओं को हल करने में मदद मिलती है। इसी तरह गृह मंत्रालय में आप्रवासी विभाग में पिछले कुछ वर्षों से लोगों की शिकायतें सुनने की नई प्रणाली शुरू की गयी है। लोगों की समस्याओं की अधिकारियों के सामने सार्वजनिक सुनवाई होती है। ऐसा देखा गया है कि ज्यादातर मामलों का तुरंत समाधान हो जाता है।

पिछले कुछ वर्षों से प्रचार माध्यमों ने सार्वजनिक राय को प्रभावित करने और सामाजिक चेतना जगाने में महत्वपूर्ण भूमिका निभाई है। समाचार पत्र शिकायतों की अभिव्यक्ति के महत्वपूर्ण और शक्तिशाली माध्यम बन गये हैं जो सामयिक मुद्दों पर ध्यान केंद्रित कराते हैं और जिनमें उठाये गये मामलों पर फिर संबद्ध प्रशासनिक विभाग विचार करते हैं। अखबारों की खबरों के जरिए कानून और व्यवस्था की स्थिति, कोई मनमानी प्रशासनिक कार्रवाई या बेहतर सुविधाओं की माँग जैसे मामले संबद्ध अधिकारियों तक पहुँचते हैं। समाचार पत्रों के अलावा टेलीविजन और रेडियो भी प्रशासन की कार्यप्रणाली के बारे में लोगों की प्रतिक्रियाओं को व्यक्त करने और शिकायतों को दूर करने की प्रक्रिया में महत्वपूर्ण भूमिका निभाते हैं।

नागरिकों की ज्यादातर शिकायतें तब होती हैं जब प्रशासन अपने मन से निर्णय लेने के अधिकार के तहत कोई काम करता है। न्यायपालिका ऐसे मामलों में हस्तक्षेप करती है जब कोई अधिकारी या कर्मचारी अपने अधिकार-क्षेत्र के विपरीत काम करता है या कानून की गलत व्याख्या पर किसी नागरिक को नुकसान पहुँचाता है, पद का दुरुपयोग करता है या गलत तरीके से काम करता है। न्यायपालिका नागरिक की शिकायत पर संबद्ध सरकारी अधिकारी पर मुकदमा चला सकती है। न्यायपालिका प्रशासनिक कार्य के क्षेत्र और कार्य करने के तरीके पर विचार कर उसकी वैधता की जाँच कर सकता है। न्यायालय तब उचित आदेश या निर्देश देकर नागरिक के अधिकारों को लागू करवा सकता है। लेकिन अदालत में ऐसे ही मामले लाए जा सकते हैं जहाँ आरोप लगाया गया हो कि

प्रशासनिक कार्य गलत इरादे से किया गया था या संबद्ध प्रशासनिक अधिकारी को यह काम करने का अधिकार नहीं था या काम संविधान या कानून के प्रावधानों के अनुरूप नहीं था।

निष्कर्ष :-

उपर्युक्त विवेचना से यह स्पष्ट हो जाता है कि नागरिक के पास कई ऐसे अधिकार हैं जिसका वह प्रयोग करके अपने शिकायत का निवारण कर सकता है। तथापि कई प्रक्रिया इतनी बोझिल और जटिल है, जिसके कारण कई सामान्य नागरिक अपनी समस्या को अपने आप तक सीमित रखना ज्यादा उचित समझता है। वह शिकायत निवारण तंत्र के पास अपनी समस्या को नहीं रखता है।

संदर्भ सूची :-

1. Champoux, J. E. (2011). *Organizational Behavior: Integrating Individuals, Groups, and Organizations*. Routledge. - Provides insights into how grievance mechanisms operate within different organizational cultures and structures.
2. Schellenberg, J. A. (1996). *Conflict Resolution: Theory, Research, and Practice*. SUNY Press. - Explores various conflict resolution strategies, crucial for effective grievance redressal mechanisms.
3. Moffitt, M. L., & Bordone, R. C. (Eds.). (2005). *The Handbook of Dispute Resolution*. Jossey-Bass. - Offers a comprehensive look at dispute resolution methods including those used in institutional grievance mechanisms.
4. Robinson, P. H., & Darley, J. M. (1995). *Justice, Liability and Blame: Community Views and the Criminal Law*. Westview Press. - Discusses the intersection of public expectations and legal frameworks, relevant to public sector grievance mechanisms.
5. Costantino, C. A., & Merchant, C. S. (1996). *Designing Conflict Management Systems: A Guide to Creating Productive and Healthy Organizations*. Jossey-Bass. - Guides readers through designing effective conflict management systems, including grievance redressal mechanisms.
6. Rhode, D. L. (2004). *Access to Justice*. Oxford University Press. - Examines access to justice facilitated through various mechanisms, including those for grievance redressal, especially in legal and public sectors.