बिहार लोक सेवाओं का अधिकार अधिनियम

प्रशिक्षकों का प्रशिक्षण

मई 2011

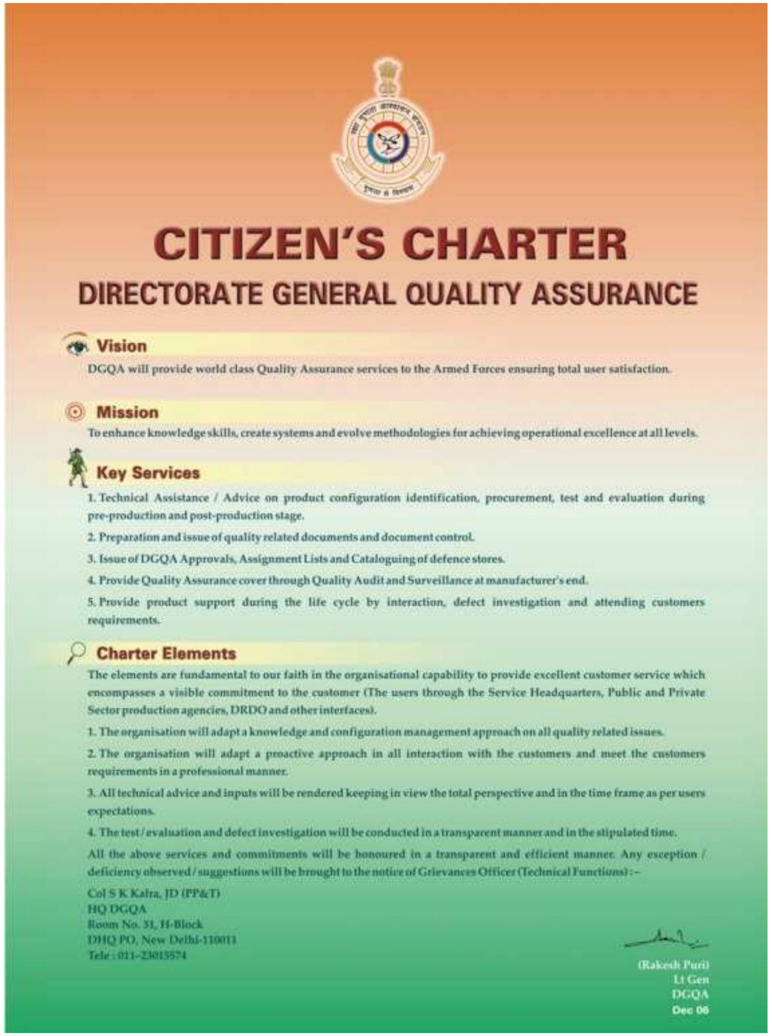
बिहार लोक सेवाओं का अधिकार अधिनियम–परिचय

- नाागरिकों का चार्टर

- बिहार लोक सेवाओं का अधिकार अधिनियम 2011

- अन्य अनेक राज्य अनुकरण कर रहे हैं– पंजाब, झारखण्ड, दिल्ली तथा जम्मू एवं काश्मीर

- उदाहरण : नागरिकों का चार्टर



CITIZEN'S CHARTER

DIRECTORATE GENERAL QUALITY ASSURANCE

Vision

DGQA will provide world class Quality Assurance services to the Armed Forces ensuring total user satisfaction.

Mission

To enhance knowledge skills, create systems and evolve methodologies for achieving operational excellence at all levels.

Key Services

1. Technical Assistance / Advice on product configuration identification, procurement, test and evaluation during pre-production and post-production stage.
2. Preparation and issue of quality related documents and document control.
3. Issue of DGQA Approvals, Assignment Lists and Cataloguing of defence stores.
4. Provide Quality Assurance cover through Quality Audit and Surveillance at manufacturer's end.
5. Provide product support during the life cycle by interaction, defect investigation and attending customers requirements.

Charter Elements

The elements are fundamental to our faith in the organisational capability to provide excellent customer service which encompasses a visible commitment to the customer (The users through the Service Headquarters, Public and Private Sector production agencies, DRDO and other interfaces).

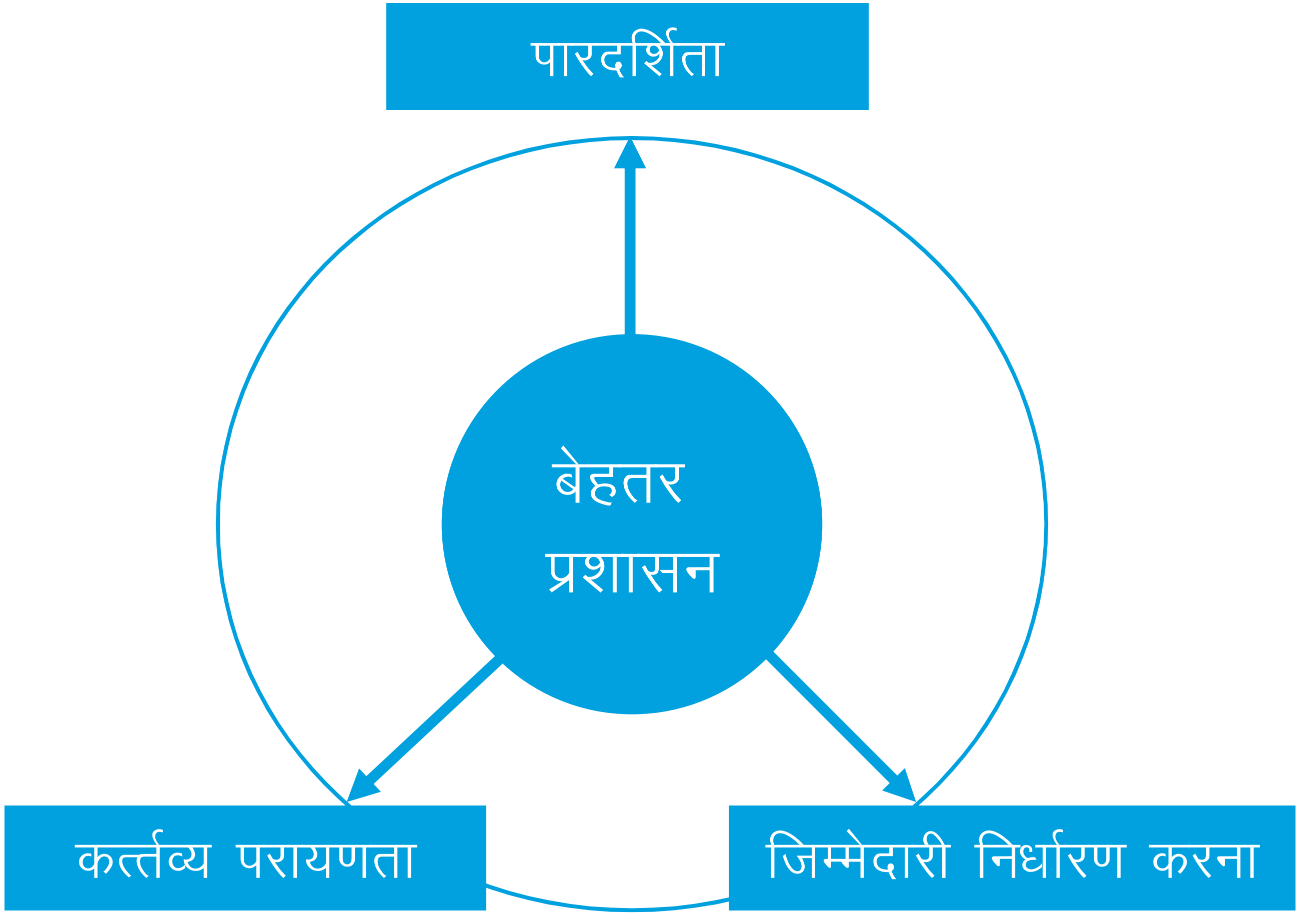
1. The organisation will adapt a knowledge and configuration management approach on all quality related issues.
2. The organisation will adapt a proactive approach in all interaction with the customers and meet the customers requirements in a professional manner.
3. All technical advice and inputs will be rendered keeping in view the total perspective and in the time frame as per users expectations.
4. The test / evaluation and defect investigation will be conducted in a transparent manner and in the stipulated time.

All the above services and commitments will be honoured in a transparent and efficient manner. Any exception / deficiency observed / suggestions will be brought to the notice of Grievances Officer (Technical Functions) :–

Col S K Kalra, JD (PP&T)
HQ DGQA
Room No. 31, H-Block
DHQ PO, New Delhi-110011
Tele : 011-23015574

(Rakesh Puri)
Lt Gen
DGQA
Dec 06

लोक सेवाओं का अधिकार अधिनियम–क्यों?



लोक सेवाओं का अधिकार अधिनियम का उद्देश्य

नागरिकों को एक निर्धारित समय सीमा के अंदर अधिसूचित लोक सेवाओं की उपलब्धता सुनिश्चित कराना।

क्या बिहार लोक सेवाओं का अधिकार अधिनियम के अधीन सभी प्रकार की सेवायें आती है?

- बिहार सरकार द्वारा प्रदान की जाने वाली सभी प्रकार की सेवाएँ? ✘
- बिहार सरकार के अधीनस्थ किसी एक विभाग द्वारा प्रदान की जाने वाली सभी प्रकार की सेवाएँ? ✘
- मात्र ऐसी सेवाएँ जो बिहार सरकार के विभागों द्वारा प्रदान की जाती है? ✘
- बिहार सरकार द्वारा उपलब्ध करायी जाने वाली तत्काल सेवाएँ? ✘
- ऐसी सेवाएं जो बिहार में अवस्थित केन्द्र सरकार की एजेंसियों द्वारा उपलब्ध करायी जाती ✘ है?
- बिहार लोक सेवाओं का अधिकार अधिनियम के अधीन बिहार सरकार द्वारा समय–समय पर अधिसूचित सेवाएँ? ☑

सेवाओं की अधिसूचना (धारा–3)

राज्य सरकार समय–समय पर तत्काल सेवा के लिए प्रावधानों सहित सेवाओं एवं नाम निर्दिष्ट लोक सेवकों, अपीलीय प्राधिकारों, पुनर्विलोकन प्राधिकारों एवं नियत समय सीमाओं और राज्य का क्षेत्र जहाँ यह नियम लागू होगा, को अधिसूचित कर सकेगी।

बिहार लोक सेवाओं का अधिकार अधिनियम के क्रियान्वयन से सम्बंधित व्यक्ति

पात्र व्यक्ति

नाम निर्दिष्ट लोक सेवक

''पात्र व्यक्ति'' से अभिप्रेत ऐसे व्यक्ति से है जो अधिसूचित सेवा के लिए पात्र हो (धारा 2ग)

''नाम निर्दिष्ट लोक सेवक'' से अभिप्रेत है घारा–3 के अधीन सेवा उपलब्ध करने के लिए इस रूप में अधिसूचित कोई प्राधिकार और इसमें राज्य सरकार द्वारा पूर्णतः या अंशतः वित्त पोषित स्थानीय स्वशासन एवं संगठनों का कोई शामिल है (धारा 2 ख)

पात्र व्यक्ति

- पूर्णिया जिला में विगत 10 वर्षों से निवास करने वाला व्यक्ति?☑
- पटना जिला का किरायादार जो मूलतः भागलपुर का निवासी हो☑
- मध्य प्रदेश का मूल निवासी जो अस्थायी रूप से पटना में निवास करता है, के नये निजी वाहन का निबंधन (अधिसूचित सेवा) ☑
- नालंदा का एक विद्यार्थी जो आई.टी. नयी दिल्ली में पढ़ रहा है☑
- 15 वर्ष का व्यक्ति जिसने ड्राईविंग लाईसेंस के लिए आवेदन दिया हो✗
- टी.सी.एस. का एक कर्मचारी जिसका पैतृक घर शिवहर में हो तथा जो संयुक्त राज्य अमेरिका के टेक्सास में विगत छः माह से कार्यरत हो?☑
- पश्चिम बंगाल का एक निवासी जिसने पूर्णिया में जमीन क्रय किया हो और जिसने भूमि अधिकारिता प्रमाण पत्र (अधिसूचित सेवा) के लिए आवेदन दिया हो?☑

अपीलीय प्राधिकर

अपीलीय प्राधिकार

पुनर्विलोकन प्राधिकार

अपीलीय प्राधिकार से अभिप्रेत है कोई प्राधिकार जिसे धारा–3 के अधीन इस रूप में अधिसूचित किया जाय और इसमें स्थानीय स्वशासन का कोई शमिल है (धारा 2–क)

जिसके पास पात्र व्यक्ति निम्न स्थितियों में अपील दायर कर सकता है–

1) आवेदन को अस्वीकृत करने की स्थिति में

2) नियत समय सीमा के बाद सेवा उपलब्ध कराने/सेवा से इन्कार करने की स्थिति में (धारा 6 (1))

'' पुनर्विलोकन प्राधिकार'' से अभिप्रेत है कोई प्राधिकार जिसे धारा –3 के अधीन इस रूप में अधिसूचित किया जाय और इसमें स्थानीय स्वशासन का कोई शमिल है (धारा 2 (ड़))

जिसके पास पात्र व्यक्ति/नाम निर्दिष्ट लोक सेवक निम्न स्थितियों में अपील दायर कर सकता है।

1) आवेदन को अस्वीकृत करने की स्थिति में

2) नियत समय सीमा के बाद/सेवा से इन्कार करने की स्थिति में

3) अपीलीय प्राधिकार के किसी आदेश से व्यथित होने की स्थिति में (नाम निर्दिष्ट लोक सेवक) धारा 6 (3 एवं 4)

निम्नांकित अधिसूचित सेवाओं के लिए कौन नाम निर्दिष्ट पदाधिकारी/अपीलीय प्राधिकार/पुनर्विलोकन प्राधिकार हो सकता है?

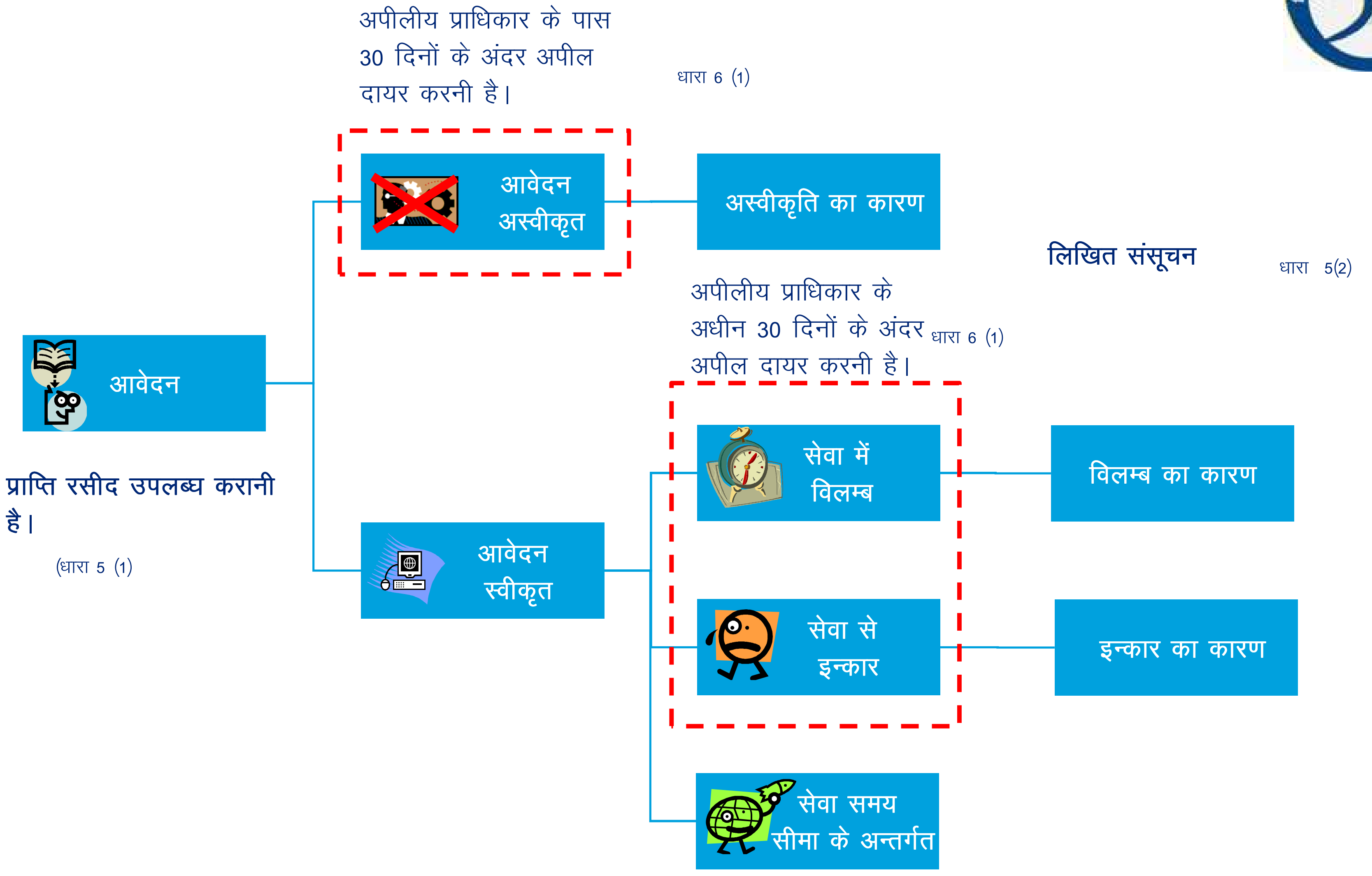
अधिसूचित सेवा	नाम निर्दिष्ट पदाधिकारी	अपीलीय प्राधिकार	पुनर्बिलोकन प्राधिकार
जति प्रमाण पत्र	अंचल अधि.	अनु. पदाधिकारी	जिलाधिकारी
चालक अनुज्ञप्ति	जि. परि. पदाधिकारी	सचिव, क्षेत्रीय परि. प्राधिकरण	प्रंमडलीय आयुक्त
सम्पत्ति अवभार प्रमाण–पत्र	जि. नि./अ. नि.	आई. आर. ओ.	निबंधन महा नि.
भूमि अधिकारिता प्रमाण पत्र	अं.अ.	भू. सु. उप समा.	अपर समा.
समाजिक सुरक्षा पेंशन योजना	प्र.वि. पदाधिकारी	अनु. पदा.	जिला पदा.

सेवा उपलब्ध कराने की नियत अवधि क्या है?

- किसी कार्यालय द्वारा सेवा उपलब्ध कराने की सामान्य अवधि? ✗
- बिहार सरकार द्वारा तत्काल सेवा के लिए निर्धारित अवधि? ✗
- बिहार लोक सेवाओं का अधिकार अधिनियम के आलोक में सेवा उपलब्ध कराने हेतु सरकार द्वारा निर्धारित अधिकतम अवधि? ✓
- बिहार लोक सेवाओं का अधिकार के आलोक में सेवा उपलब्ध कराने हेतु सरकार द्वारा निर्धारित न्यूनतम अवधि ✗
- बिहार लोक सेवाओं का अधिकार के अधीन अपीलीय प्राधिकार एवं पुनर्विलोकन प्राधिकार द्वारा अपील का निष्पादन करने के लिए सरकार द्वारा निर्धारित अधिकतम समय सीमा? ✓
- बिहार लोक सेवाओं का अधिकार के अधीन अपीलीय प्राधिकार एवं पुनर्विलोकन प्राधिकार द्वारा अपील का निष्पादन करने के लिए सरकार द्वारा निर्धारित न्यूनतम समय सीमा? ✗

नियम समय सीमा, उस तिथि से प्रारम्भ होगी जब अधिसूचित सेवा के लिए अपेक्षित आवेदन नाम निर्दिष्ट लोक सेवक को या उसके अधीनस्थ आवेदन प्राप्त करने के लिए प्राधिकृत किसी व्यक्ति को समर्पित किया जाय। ऐसे आवेदन की सम्यक रूप से अभिस्वीकृति दी जाएगी (धारा 5(1))

सेवा का अधिकार की प्रक्रियाः—



लोक सेवा का अधिकार प्रक्रिया रूअपीलीय प्राधिकार के समक्ष अपील

आवेदक पुनिर्विलोकन प्राधिकार के समक्ष 60 दिनों के अंदर अपील दायर कर सकता है

धारा 6 (3)

अपील अस्वीकृत

न्याय पालिका के क्षेत्राधिकार पर वर्जन (धारा–9)

राज्य सरकार, कोई आवेदन पाती है, तो वह उसे अपीलीय प्राधिकार को सीधे भेज सकेगी। (धारा–10)

नाम निर्दिष्ट लोक सेवक, पुनर्विलोकन प्राधिकार के समक्ष 60 दिनों के अंदर अपील दायर कर सकता है। धारा 6 (3)

सद्भाव में किये गये कार्य के लिए संरक्षण (धारा–11)

अपीलीय प्राधिकार को आवेदन

अपीलीय प्राधिकार द्वारा पारित आदेश

धारा 6 (2)

प्राप्ति रसीद उपलब्ध करानी है।

धारा (6 (1)

अपील स्वीकृत

नाम निर्दिष्ट लोक सेवक को दंडित करना

धारा 7 (1) (क) एवं (ख)

अपीलीय प्राधिकार को वही शक्तियाँ होंगी जो किसी सिविल न्यायालय को होता है। (धारा 6 (5)

अपीलीय प्राधिकार के आदेश का अनुपालन नहीं करना अवचार की श्रेणी में आएगा (धारा 8)

लोक सेवाओं का अधिकार प्रक्रिया रूपुनर्विलोकन प्राधिकार के समक्ष अपील

पुनर्विलोकन प्राधिकार के समक्ष आवेदन

प्राप्ति रसीद उपलब्ध करानी है

पुनर्विलोकन प्राधिकार द्वारा पारित आदेश

अपील अस्वीकृत

अपील स्वीकृत

नाम निर्दिष्ट लोक सेवक / अपीली प्राधिकार को दंडित करना

(धारा–7 (2))

न्याय पालिका के क्षेत्राधिकार पर वर्जन (धारा–9)

सद्भाव में किये गये कार्य के लिए संरक्षण (धारा–11)

पुनर्विलोकन प्राधिकार को सिविल कोर्ट के समरूप शाक्तियाँ होगी। (धारा 6 (5))

प्रश्न– कृपया सही उत्तर में च का निशान लगायें

प्रश्न	विकल्प 1	विकल्प 2	विकल्प 3	विकल्प 4
एक पात्र व्यक्ति कितने दिनों के अंदर अपीलीय प्राधिकार के समक्ष आवेदन दे सकता है?	अधिकतम 10	अधिकतम 20	अधिकतम 30	अधिकतम 60
एक पात्र व्यक्ति पुनर्विलोकन प्राधिकार के समक्ष कितने दिनों में अपील दायर कर सकता है।?	अधिकतम 10	अधिकतम 20	अधिकतम 30	अधिकतम 60
पुनर्विलोकन प्राधिकार के समक्ष कौन–कौन आवेदन दे सकता है?	पात्र व्यक्ति	अपीलीय प्राधिकार	नाम निर्दिष्ट लोक सेवक	चीन का नागरिक
क्या पात्र व्यक्ति प्राप्ति रसीद पाने का हकदार है यदि आवेदन अस्वीकृत कर दिया गया है?	नहीं	हाँ बिना कारण के	हाँ कारण सहित	हाँ यदि वह जोर देती है।

दंड

कौन दंड दे सकता है?

- अपीलीय प्राधिकार/पुनर्विलोकन प्राधिकार

किसे दंड दिया जा सकता है।

- अपीलीय प्राधिकार–नाम निर्दिष्ट लोकसेवक एवं सम्बन्धित कनीय कर्मचारियों को
- पुनर्विलोकन प्राधिकार–अपीलीय प्राधिकार नाम निर्दिष्ट लोकसेवक एवं सम्बन्धित कनीय कर्मचारियों को

कब?

- पर्याप्त कारण बताये बिना, नाम निर्दिष्ट लोक सेवक द्वारा विलम्ब /इन्कार करने पर
- अपीलीय प्राधिकार द्वारा, पर्याप्त कारण के बिना, अपील के निष्पादन में विलम्ब करने की स्थिति में।

कैसे?

- अपीलीय प्राधिकार/पुनर्विलोकन प्राधिकार दंड के अनुपात पर निर्णय लेंगे।
- राशि के सम्बन्ध में बाद में नियमावली में चर्चा होगी

अधिरोपित ऐसा दंड पूर्व से अस्तित्व वाले किसी अन्य अधिनियम, नियमावली विनियमावली एवं अधिसूचनाओं में विहित किये गये के अतिरिक्त होगा।

प्रश्नः– कृपया सही उत्तर का चयन करें

प्रश्न	विकल्प 1	विकल्प 2	विकल्प 3
क्या नाम निर्दिष्ट लोक सेवक के कनीय कर्मचारियों जो सेवा उपलब्ध कराने के लिए जिम्मेदार हों, को दंडित किया जा सकता है?	हाँ	नहीं	
क्या अपीलीय प्राधिकार के कनीय कर्मचारी जो सेवा उपलब्ध कराने के लिए जिम्मेदार हों को दंडित किया जा सकता है?	हाँ	नहीं	
नाम निर्दिष्ट लोक सेवक एवं सम्बन्धित कनीय कर्मचारी के दंड की राशि कौन निर्धारित कर सकता है?	अपीलीय प्राधिकार	मुख्य सचिव	विभागीय सचिव
अपीलीय प्राधिकार एवं उनके कनीय कर्मचारियों के दंड की राशि कौन निर्धारित कर सकता है?	पुनर्विलोकन प्राधिकार	मुख्य सचिव	विभागीय सचिव

धन्यवाद