

**खंड 5**

**भारत में सुशासन की पहल**

ignou  
THE PEOPLE'S  
UNIVERSITY



232 blank

ignou  
THE PEOPLE'S  
UNIVERSITY

---

## इकाई 15 लोक सेवा गारंटी अधिनियम, नागरिक चार्टर, सूचना का अधिकार, कार्पोरेट सामाजिक दायित्व\*

---

### इकाई की रूपरेखा

- 15.0 उद्देश्य
- 15.1 प्रस्तावना
- 15.2 सार्वजनिक सेवा का अर्थ
- 15.3 भारत में प्रभावी सार्वजनिक सेवा वितरण को बढ़ावा देने वाले कारक
- 15.4 सार्वजनिक सेवा गारंटी अधिनियम
- 15.5 नागरिक चार्टर
- 15.6 सूचना का अधिकार
- 15.7 कार्पोरेट सामाजिक दायित्व
- 15.8 निष्कर्ष
- 15.9 शब्दावली
- 15.10 संदर्भ लेख
- 15.11 बोध प्रश्नों के उत्तर

---

### 15.0 उद्देश्य

---

इस इकाई को पढ़ने के बाद आप :

- सार्वजनिक सेवा के अर्थ का वर्णन कर सकेंगे;
- प्रभावी सार्वजनिक सेवा वितरण को संवर्धित करने वाले कारकों का पता लगा सकेंगे;
- सार्वजनिक सेवा गारंटी अधिनियम के प्रावधानों और प्रभाव की चर्चा कर सकेंगे;
- नागरिक चार्टर की अवधारणा और महत्त्व का वर्णन कर सकेंगे;
- सूचना के अधिकार के महत्त्व से अवगत हो सकेंगे; और
- कार्पोरेट सामाजिक दायित्व के महत्त्व का विश्लेषण कर सकेंगे।

---

### 15.1 प्रस्तावना

---

प्रशासन नागरिकों का और नागरिक प्रशासन का अभिन्न हिस्सा है; अर्थात् दोनों परस्पर संबद्धित हैं। प्रशासन का मूल उद्देश्य लोगों का कल्याण है, दूसरे शब्दों में कहें तो उन्हें जीवनयापन के लिए मूलभूत सुविधाएँ प्रदान करना है। किसी भी प्रशासन की सफलता नागरिकों को इन सेवाओं को सक्षम और प्रभावी रूप से पहुँचाने (वितरण) पर निर्भर करती

है। प्रशासन अकेला नागरिकों को सामग्री और सेवाएँ प्रदान नहीं कर सकता। इसके लिए उसे नागरिकों के सहयोग और समर्थन की आवश्यकता होती है। दूसरे शब्दों में, नागरिकों को सेवा वितरण की प्रक्रिया में स्वयं सहभागी होना चाहिए और प्रशासन को इस कार्य में सहयोग देना चाहिए। चूँकि हम शासन की बात करते हैं, अतः नागरिक-केंद्रित प्रशासन एक मुख्य पहलू है।

वस्तुतः, समकालीन संदर्भ में, राज्य की शक्तियाँ और कार्यों में बहुत वृद्धि हुई है और प्रशासन का कार्यक्षेत्र भी व्यापक हुआ है। इस प्रक्रिया में, इसने असीम विवेकाधिकार और परमाधिकार अर्जित किए हैं। आमतौर पर यह महसूस किया जाता है कि जब अत्यधिक प्रशासनिक शक्तियों का प्रयोग किया जाता है, ऐसे में गलत व्यवहार, भ्रष्टाचार और नागरिकों के उत्पीड़न की संभावना सदैव रहती है। अभी भी निरंतर देखा जा रहा है कि मौजूदा शिकायत निवारण तंत्र प्रशासकों और सार्वजनिक प्राधिकारियों द्वारा शक्तियों के मनमाने प्रयोग और दुरुपयोग से नागरिकों को बचाने के लिए अपर्याप्त है। इसके अलावा, जलापूर्ति, बिजली इत्यादि जैसी मूलभूत सेवाओं को प्राप्त करने के लिए नागरिकों को प्रतिदिन प्रशासन के साथ अंतःक्रिया करनी पड़ती है। भट्टाचार्य (Bhattacharya, 2008) ने नागरिकों द्वारा प्रशासन के साथ की जाने वाली अंतःक्रियाओं को पाँच रूपों में वर्गीकृत किया है। ये हैं उपभोक्ता, विनियामक, मुकदमा करने वाली (वादकारी), सहभागी और कटिंग एडज एनकाउंटर्स (Cutting Edge Encounters)। कई बार तो वे सेवाओं के प्रावधानों से ही असंतुष्ट होते हैं। इसी कारण प्रशासन को लोगों के और अधिक नज़दीक लाने की और प्रशासन में उनके विश्वास को बहाल करने की ज़रूरत महसूस हुई है। सुशासन इस दिशा में की गई एक पहलू है।

इस पाठ्यक्रम की इकाई 2 में हम सुशासन की अवधारणा पर चर्चा कर चुके हैं। इस इकाई में हम आपको भारत में किए गए कुछ प्रयासों, जैसे सार्वजनिक सेवा गारंटी अधिनियम, सूचना का अधिकार, नागरिक चार्टर और कार्पोरेट सामाजिक दायित्व से अवगत कराएंगे।

## **15.2 सार्वजनिक सेवा का अर्थ**

सार्वजनिक सेवा सरकार से संबद्धित है और सरकार द्वारा अपने नागरिकों को ये सेवाएँ प्रशासनिक निकायों द्वारा प्रदान की जाती हैं और वे ही इसकी गारंटी भी लेते हैं। सार्वजनिक सेवाएँ नागरिकों और राज्य के बीच सर्वाधिक सामान्य अंतराफलक प्रदान करती हैं। इसकी कार्यप्रणाली और वितरण लोगों के प्रति विश्वास की भावना को साकार करती है। सरकार का उद्देश्य अपने विभिन्न स्तरों— केंद्र, राज्य और स्थानीय स्तरों, पर विद्यालय और अस्पताल खोलकर, एक प्रभावी सार्वजनिक वितरण प्रणाली संचालित करके और लोगों के रहन-सहन में सुधार और उपयुक्त व साम्ययुक्त स्तर प्रदान करना है। नागरिकों को ये सेवाएँ सरकार द्वारा सीधे या निजी संस्थानों के वित्तीयन द्वारा प्रदान की जाती हैं।

सार्वजनिक सेवाओं से अभिप्राय है कार्यों, बाध्यताओं, दायित्व या कर्तव्य सहित सारा माल और सेवाएँ सार्वजनिक प्राधिकरण द्वारा प्रदान की जाएंगी (नागरिक चार्टर विधेयक, 2011)। सार्वजनिक सेवाएँ वे सेवाएँ हैं, जिन्हें मुख्यतः या पूर्णतया कराधान (Taxation) द्वारा फंड प्राप्त होता है। ये सेवाएँ सामान्यतः वित्तीय मुनाफे के लिए कार्य नहीं करती या इनके वितरण से पहले माल या सेवाओं के लिए तत्काल भुगतान करना अपेक्षित नहीं होता (फिलन—Flynn, 1990)। ये प्रमुखतः गैर-वाणिज्यिक स्वरूप की होती हैं और इनमें बाज़ार स्पर्धा का स्थान नहीं होता। ये सेवाएँ साम्ययुक्त आधार पर प्रदान की जाती हैं और आवश्यकता के आधार पर संसाधन आवंटित किए जाते हैं। जिन उपभोक्ताओं के पास बाज़ार में ज्यादा विकल्प नहीं होते, सार्वजनिक सेवाएँ उनकी ज़रूरतों की काफी हद तक पूर्ति करती हैं।

सार्वजनिक सेवाएँ सरकार से संबद्धित हैं और उन प्रशासनिक निकायों के क्षेत्राधिकार आने वाले लोगों को प्रदान की जाती हैं। भारत में इन सेवाओं को सार्वजनिक सेवा गारंटी अधिनियम/सेवाओं के अधिकार के तहत लोगों को सेवाएँ निर्धारित समयावधि के भीतर देने के आदेश हैं। इस अधिनियम के तहत प्रदान की जाने वाली कुछ आम सार्वजनिक सेवाएँ हैं जन्म, जाति, विवाह और अधिवास (Domicile) प्रमाण-पत्र, बिजली के कनेक्शन, मतदाता पहचान पत्र, राशन कार्ड, भूमि रिकार्डों की प्रतियाँ जारी करना इत्यादि। ये सेवाएँ एकाधिकारी, (Monopolistic) अल्पाधिकारी (Oligopolistic) और अधिदेशात्मक (Mandatory) स्वरूप की हैं।

### 15.3 भारत में प्रभावी सार्वजनिक सेवा वितरण को बढ़ावा देने वाले कारक

भारत जैसे विकासशील देश में सार्वजनिक सेवा वितरण शासन प्रक्रिया का एक अभिन्न हिस्सा है। बिना उपयुक्त वितरण पद्धति के, हम नागरिकों को सेवाएँ प्रदान नहीं कर सकते। स्वतंत्रता के बाद से इस क्षेत्र में कई प्रयास किए गए लेकिन किसी न किसी कारणवश वांछित परिणाम प्राप्त नहीं हो सके। नौकरशाही तंत्र की कमियाँ तथा राजनीतिक कुप्रचलन सार्वजनिक सेवा वितरण में बाधक रहे। सार्वजनिक सेवा प्रणाली में और उचित दर की दुकानों में भ्रष्टाचार, अत्यधिक खतरे के संकेत हैं। आँकड़ों के अनुसार, केंद्रीय भंडारों (Pool) के जारी किए गए आर्थिक सहायता प्राप्त खाद्यान्नों का अनुमानतः 58 प्रतिशत भी लक्ष्य समूहों अर्थात् गरीबी रेखा से नीचे वाले परिवारों तक नहीं पहुँच पाता और लगभग 36% सामान की आपूर्ति शृंखला में ही हानि/क्षति हो जाती है (योजना आयोग—Planning Commission, 2009)।

ऐसे स्थिति में नुकसान सार्वजनिक सेवा वितरण को झेलना पड़ता है और इसमें सबसे ज्यादा नुकसान ग्रामीण क्षेत्रों में रहने वाले हाशिए लोगों को झेलना पड़ता था। नब्बे के दशक के दौरान सुधार-युग में सार्वजनिक सेवा वितरण को उपयुक्त बनाने के प्रयासों को भी बल मिला। तब से, भारत में सार्वजनिक सेवा वितरण को प्रोत्साहित व संवर्धित करने के लिए अनेकों उपाय किए गए। इनमें से कुछ कारकों की चर्चा नीचे की गई है।

विशेष तौर पर 1980 के उत्तरार्द्ध और 1990 के पूर्वार्द्ध से राज्य को सुधारने के प्रयासों की एक विश्वव्यापी लहर आई। विधि शासन (Rule of Law), जवाबदेही, अनुक्रियाशीलता, पारदर्शिता के अनुसार चलने पर बल देने वाली सुशासन की अवधारणाओं ने कई प्रयासों व पहलों को सक्रिय किया।

**विकेंद्रीकरण :** यह एक ऐसा सुधार-प्रयास है, जिसका समर्थन विश्वभर में किया गया। तदनुसार, कई देशों ने राज्य की शक्तियों को उपराष्ट्रीय सरकारों को विकेंद्रित कर दिया और अपनी कुछ शक्तियों को परिधीय क्षेत्रों को हस्तांतरित कर दिया। भारत भी इसका अपवाद नहीं था। भारत में 1992 में 73वें और 74वें संविधानिक संशोधनों द्वारा स्थानीय सरकारों की स्थापना करके विकेंद्रीकरण को औपचारिक रूप दिया गया। हालांकि, वित्तों और कार्यों के विकेंद्रीकरण की शुरुआत 19वीं शताब्दी में ही हो गई थी, लेकिन 73वें और 74वें संशोधनों द्वारा विकेंद्रीकरण आगे आया।

मौजूदा समय में बेहतर शासन के लिए विकेंद्रीकरण राजनीतिक रूप से सर्वाधिक उत्कृष्ट व सैद्धांतिक बन गया है। इसे विकास कार्यक्रमों और योजनाओं, सार्वजनिक सेवा वितरण की प्रभाविता को बेहतर बनाने और इस तरह इसे विकास की प्रक्रिया को तीव्र करने के रूप में देखा गया। इसे सरकार को जनता के समीप लाने, लोकतंत्र की जड़ों को गहरा व विस्तृत बनाने के साधन के रूप में भी देखा गया। ऐसा करने से लोगों की ज्यादा सहभागिता,

नागरिक कर्तव्यपरायणता (Civic Virtue), नागरिक स्वतंत्रताओं का संरक्षण और सरकार की जवाबदेही को बढ़ावा मिला (मूलन, Mullen, 2012)।

विकेंद्रीकरण को उपभोक्ताओं के मुहल्लों के सबसे नज़दीकी सुविधाजनक स्थानीय केंद्रों से सार्वजनिक सेवाएँ वितरित करने और इस प्रकार स्थानीय ज़रूरतों के प्रति ज्यादा अनुक्रियाशील होने के कारण प्रशासन को एकमात्र उपयोगी साधन के रूप में देखा जाता है। अधिकांश देशों में विकेंद्रीकरण के पीछे प्रेरक बल हैं, प्रशासन को नागरिकों की दहलीज़ तक लाना और नागरिकों व प्रशासन के बीच सीधे (प्रत्यक्ष) संबंध स्थापित करना।

**नागरिक जागरूकता और बेहतर सार्वजनिक सेवाओं की माँग :** समकालीन समय सूचना-लहर और लोगों द्वारा बेहतर सार्वजनिक सेवाओं की माँग करने का साक्षी है।

**समुदाय जुटाव (Community Mobilisation) :** यह प्रभावी सार्वजनिक सेवा वितरण को प्रभावित करने वाले मुख्य कारकों में से है। लोग स्व-सहायता समूहों, समुदाय आधारित संगठनों इत्यादि के रूप में संघटित हो रहे हैं और प्रभावी सार्वजनिक सेवाओं की माँग करने के अपने अधिकारों का दावा कर रहे हैं।

### प्रौद्योगिकी

वर्तमान परिदृश्य में प्रौद्योगिकी सार्वजनिक सेवा वितरण पर प्रभाव डाल रही है। यह सरकारी कार्यप्रणाली, सूचना के आदान-प्रदान और भीतरी तथा बाहरी उपभोक्ताओं की सेवाओं के वितरण पर प्रभाव डालती है। यह सार्वजनिक सेवाओं के वितरण तथा सरकारी प्रक्रिया में पारदर्शिता और जवाबदेही भी सुनिश्चित करती है। सूचना और संचार प्रौद्योगिकी लाभार्थियों तक सरकारी सेवाओं को पारदर्शी, तीव्रगति, आसान और प्रभावी तरीके से पहुँचाती है। सूचना और संचार प्रौद्योगिकी आधारित शासन ने नए आर्थिक अवसरों का मार्ग प्रशस्त किया है। सार्वजनिक व निजी लेन-देन में पारदर्शिता आई है, प्रक्रियाओं को आउटसोर्स (Outsource) करने के लिए व्यावहारिक ज्ञान और एक जवाबदेह प्रशासन प्रदान किया है। इसने न्यूनतम, मनमाने विनिमयों और सरकारी खरीदों के लिए गारंटी और क्रियाविधियों के मानकीकरण के कुछ रूपों को प्रस्तुत किया (नाथ—Nath, 2016)।

सरकार और नागरिक (G2C) और सरकार और व्यापार (G2B) तथा आंतरिक सरकारी संचालकों के बीच अंतःक्रिया में इलैक्ट्रॉनिक माध्यमों के अनुप्रयोग ने लोकतांत्रिक सरकार और शासन के व्यापार पहलुओं को सरल व बेहतर बना दिया है (सक्सेना—Saxena, 2005)। नागरिकों को भूमि-रिकार्ड, जाति और आय प्रमाण-पत्र और अन्य विभिन्न सरकारी सेवाओं की ऑन-लाइन सूचना और पहुँच प्रदान करने से नागरिकों के लिए ये चीज़ें बहुत आसान व सहज हो गई हैं। कंप्यूटर के माउस को क्लिक करके उन्हें अपनी जगह पर बैठे-बैठे सारी सूचनाएँ तुरंत उपलब्ध हो जाती हैं।

ई-शासन और डिज़िटलीकरण से नागरिकों की समस्याओं का समाधान करने और सेवाओं को प्रदान करने के सरकारी तरीकों में बदलाव आया है। शासन प्रणाली को जवाबदेह और पारदर्शी बनाने में डिज़िटलीकरण काफी आगे जाएगा और सार्वजनिक सेवाओं का बेहतर और सक्षम वितरण भी सुनिश्चित करेगा।

केरल में अक्षय (Akshaya), मध्यप्रदेश में ज्ञानदूत (Gyandoot), हरियाणा में डिजीटल साक्षरता अभियान (Digital Saksharta Abhiyan), गुजरात में स्वागत (SWAGAT), आंध्र प्रदेश में ए.पी.एस.डब्ल्यू.ए.एन. (APSWAN) और ट्विंस (TWINs), कर्नाटक में भूमि (Bhoomi), राजस्थान में ई-मित्र (E-mitra) और राजस्थान में राजस्थान संपर्क (Rajasthan Sampark) इत्यादि जैसी राज्य-स्तरीय ई-शासन परियोजनाएँ इस बात का प्रमाण है कि

विभिन्न सरकारी विभाग क्षमता, पारदर्शिता और जवाबदेही बढ़ाने के लिए और लोगों को बेहतर गुणवत्तापूर्ण और समयबद्ध सेवाएँ प्रदान करने के लिए ICT का व्यापक रूप से प्रयोग कर रहे हैं। इस पाठ्यक्रम की इकाई 8 में हम इस पर विस्तार से चर्चा कर चुके हैं।

कुल-मिलाकर शासन पर प्रौद्योगिकी का प्रभाव उत्साहवर्धक रहा है। यह सभी स्टैकहोल्डरों (हितधारकों—Stakeholders) के लिए फायदेमंद है—निजी क्षेत्र; बाज़ार; सरकार को सक्षमता और प्रभावोत्पादकता में वृद्धि होती है, नागरिकों को ज्यादा पारदर्शी और सुविधाजनक सेवाएँ प्राप्त होती हैं और भ्रष्टाचार कम होता है। नवप्रवर्तनशील ई-शासन अनुप्रयोगों को दूरस्थ क्षेत्रों में पहले ही कार्यान्वित किया जा चुका है। तथापि बड़े पैमाने पर प्रभाव पड़ना ही वास्तविक बदलाव है। ई-शासन को दूर-दूर तक व्याप्त करने के लिए (व्यापक रूप से व्याप्त करने के लिए) डिजिटल अंतराल को भरना होगा, ग्रामीण क्षेत्रों में इंटरनेट की पहुँच बनानी होगी और इसके बूथ स्थापित करने होंगे। सरकारी सुधारों के लिए संस्थागत क्षमता का निर्माण करना एक प्रमुख कार्य है।

## **15.4 सार्वजनिक सेवा गारंटी अधिनियम**

भारत में सार्वजनिक सेवा कानून का उद्भव मूल रूप से यू.के. के नागरिक चार्टर से हुआ, जिसे 1991 में प्रख्यापित (लागू) किया गया था। यह कोई कानूनी दस्तावेज नहीं है। यह नागरिकों और सार्वजनिक सेवकों के बीच संविदा-समझौता है जो सेवाओं का सक्षम और समयबद्ध वितरण मुहैया कराता है। नागरिकों के अधिकारों की सूची में उपभोक्ता अधिकारों को समाविष्ट करके उपभोक्ता को अपर्याप्त सेवाएँ और वादे के अनुसार सेवाएँ प्राप्त न होने की स्थिति में उन्हें व्यक्तिगत रूप से शिकायत का निवारण करने के लिए साधनों से संपन्न करना चार्टर का प्रयोजन है। चार्टर का मुख्य अभिप्राय सार्वजनिक सेवाओं को जवाबदेह बनाना था अर्थात् यदि सार्वजनिक सेवा—जिसके लिए व्यक्ति द्वारा भुगतान किया गया है यदि वे अच्छी गुणवत्ता वाली नहीं हो तो, उन्हें उनका पैसा वापिस क्यों नहीं मिलना चाहिए। इस तरह उन्हें किसी भी दुकान या निजी क्षेत्र के सेवा प्रदाता से खरीदने का अधिकार है, जो उन्हें बेहतर सेवाएँ प्रदान करता है।

सार्वजनिक सेवा गारंटी अधिनियम कुछ राज्यों में सार्वजनिक सेवा का अधिकार अधिनियम भी कहलाता है। यह ऐसे विधान और सांविधिक कानून प्रदान करता है, जो नागरिकों को सरकार द्वारा एक निर्धारित अवधि के अंदर सार्वजनिक सेवाएँ देने की गारंटी देते हैं और इसमें सार्वजनिक सेवा द्वारा निर्धारित समय पर सार्वजनिक सेवा न दे पाने के दोषी पाए जाने पर उसे दण्डित करने का प्रावधान है।

भारत में सेवा का अधिकार अधिनियम प्रस्तुत करके सरकार ने भारत के नागरिकों के हाथों में एक सशक्त हथियार थमा दिया है। इसके प्रारंभ से पहले का युग सरकारी विभागों द्वारा यातनाओं का साक्षी है जब नागरिकों को कुछ परेशान करने वाले सार्वजनिक सेवकों के हाथों अकथित परेशानियों तथा भ्रष्टाचार का सामना करना पड़ता था, सेवाओं में विलंब के साथ-साथ पारदर्शिता का अभाव था। बढ़ती हुई घटनाओं और शिकायतों को ध्यान में रखकर और ऐसी गतिविधियों को नियंत्रित करने के लिए एक सांविधिक तंत्र प्रस्तुत करने के उद्देश्य से सार्वजनिक सेवा का अधिकार अधिनियम लाया गया।

सेवा का अधिकार अधिनियम को भारत में भ्रष्टाचार को कम करने, सार्वजनिक क्षेत्र के संचालनों में पारदर्शिता को बढ़ाने और लोक जवाबदेही प्रदान करने के प्रभावी तरीकों में से सर्वाधिक प्रभावी माना जाता है। यह एक राज्य विधान है और राज्यों को यह जिस तरीके से उचित प्रतीत होता है उसी के अनुरूप इस अधिनियम को अंगीकार करने, कार्यान्वित करने और सीमित करने का पूर्ण विवेक है।

अब तक 23 राज्य इस अधिनियम को कार्यान्वित कर चुके हैं और प्रवर्तनीय शिकायत निवारण तंत्र के अतिरिक्त, यह नागरिकों को मानक, गुणवत्तापूर्ण, पारदर्शी और समय पर सार्वजनिक सेवाएँ प्रदान करके नागरिकों के प्रति कर्तव्य को निरूपित करता है।

मध्य प्रदेश 18 अगस्त, 2010 को सेवा का अधिकार अधिनियम को लागू करने वाला पहला राज्य बना और बिहार 25 जुलाई 2011 को इस अधिनियम को लागू करने वाला दूसरा राज्य बना। अन्य राज्य जिन्होंने इस अधिनियम का अनुसरण किया वे हैं दिल्ली, पंजाब, राजस्थान, केरल, उत्तर-प्रदेश, उत्तराखंड, हिमाचल-प्रदेश, ओडीसा, झारखंड, हरियाणा, पश्चिमी बंगाल, गुजरात, जम्मू-कश्मीर, गोवा, महाराष्ट्र, कर्नाटक, छत्तीसगढ़ और असम।

### **अधिनियम के मुख्य उपबंध**

विधान के अंतर्गत सार्वजनिक सेवाएँ एक अधिकार के रूप में प्रदान की जाएंगी और सामान्यतः गजट अधिसूचना द्वारा अलग से अधिसूचित की जाएंगी। अधिनियमों के अंतर्गत अधिकार के रूप में नियत अवधि में जो सामान्य सेवाएँ प्रदान की जाएंगी, वे हैं जाति, जन्म, विवाह और अधिवास प्रमाण-पत्र, बिजली के कनेक्शन, मतदाता कार्ड, राशन कार्ड, भूमि रिकार्डों की प्रतियाँ इत्यादि जारी करना। यदि मनोनीत अधिकारी सार्वजनिक सेवाएँ निर्धारित अवधि में प्रदान नहीं करता या सेवा प्रदान करने के लिए मना कर देता है, तो व्यथित व्यक्ति प्रथम अपील प्राधिकारी को शिकायत कर सकता है। प्रथम अपील प्राधिकारी (First Appellate Authority), सुनवाई के बाद विभिन्न राज्यों के कानूनों के मुख्य प्रावधान (उपबंध), मनोनीत अधिकारी द्वारा निर्धारित समय-सीमा में जनता को सार्वजनिक सेवाओं का अधिकार प्रदान करने की व्यवस्था करते हैं। लिखित आदेश—जिसमें आदेश के कारण और आवेदक को इसे सूचित करने का विवरण हो, देकर अपील को स्वीकार या अस्वीकार कर सकता है और आवेदक को सेवा प्रदान करने हेतु सार्वजनिक सेवक को आदेश दे सकता है। प्रथम अपील प्राधिकारी के आदेश से द्वितीय अपील अधिकारी (Second Appellate Authority) को अपील की जा सकती है जो लिखित आदेश—जिसमें आदेश के कारण और आवेदक को इसे सूचित करने का विवरण हो, देकर अपील को स्वीकार या अस्वीकार कर सकता है और आवेदक को सेवा प्रदान करने हेतु सार्वजनिक सेवक को आदेश दे सकता है और बिना किसी उचित कारण के सेवा—कमी के लिए मनोनीत अधिकारी पर जुर्माना लगा सकता है। यह जुर्माना रु.500 से रु.5000 हो सकता है या अनुशासनिक कार्यवाही की सिफारिश कर सकता है। इस तरह आवेदक को अधिकारी पर लगाए गए जुर्माने से क्षतिपूर्ति हो सकती है।

जहाँ तक सार्वजनिक सेवा गारंटी अधिनियम के अंतर्गत सामान्य क्रिया-निधि का प्रश्न है एक बार अधिमान्य सेवा के लिए सार्वजनिक अधिकारी को आवेदन जमा करने के बाद, नागरिक को उसकी पावती प्राप्त होती है। उसके बाद, आदर्श रूप से अधिकारी को पावती की तिथि से निर्धारित समय में अधिमान्य सेवा प्रदान करनी होगी। सरकार कार्यालयों, के निर्धारित नियमों के अनुसार, किसी भी संबद्ध सरकारी कार्यालय पर लागू अधिनियमों और उपबंधों के तहत, आवेदक को प्रत्येक सेवा नियत समय अवधि में प्रदान की जाएगी, तब तक कि इसके लिए कोई प्रामाणिक कारण न हो। लेकिन, उक्त अधिकार निर्धारित समय में सेवा प्रदान नहीं करता, ऐसी स्थिति में आवेदक को अधिनियम के अनुसार प्रथम और द्वितीय अपील अधिकारियों के पास जाने का अधिकार है। अपील अधिकारी आवेदक को सेवा प्रदान करने के अधिकारी को निर्देश देना व बाध्य करना चाहिए, क्योंकि उसके पास मनोनीत अधिकारी पर जुर्माना लगाने और चिन्हित अधिकारियों को समन करने तथा संबद्ध दस्तावेज प्रस्तुत करने के निर्देश देने की शक्तियाँ व प्राधिकार है। अपील अधिकारी द्वारा निर्देश दिए जाने के बाद भी किसी प्रकार का विलंब होने पर विलंब करने वाले अधिकारी पर राज्य अधिनियम के उपबंधों के अनुसार जुर्माना लगाया जाना चाहिए। यदि वह अपने सेवा प्रदान करने में



असफल रहता है या अपनी सेवा के वितरण या निष्पादन न करने के लिए कोई ठोस कारण नहीं दे पाता है तो इस अधिनियम के तहत अपील अधिकारी भी उसे दंडित कर सकता है।

### **अधिनियम का प्रभाव**

अधिनियम को 23 राज्यों द्वारा अपनाया जाना यह दर्शाता है कि सरकार द्वारा विभागों में भ्रष्टाचार को कम करने और पारदर्शिता को बढ़ावा देने के वास्तविक प्रयास किए गए, जो नागरिकों को बिना किसी परेशानी से सार्वजनिक सेवाओं से लाभान्वित होने में मददगार रहा। तथापि, सार्वजनिक सेवा का अधिकार अधिनियम को अंगीकार किए जाने के बाद प्रश्न उठता है कि इसका कार्यान्वयन मौजूदा प्रणाली में रूपांतरण करने में कितना सफल रहा। यह तो स्पष्ट है कि प्रत्येक राज्य द्वारा प्रदान की जाने वाली सेवाओं और सार्वजनिक सेवाएँ प्रदान न कर पाने पर दंडित करने की क्रिया-विधि के संबंध में प्रत्येक राज्य के सार्वजनिक सेवा अधिनियम में भिन्नताएँ हैं। निर्धारित (तय शुदा) समय में सेवाओं को प्रदान न कर पाने की स्थिति में दिए जाने वाला दंड तथा दंड की राशि प्रत्येक राज्य में अलग-अलग है। अधिनियम का प्रभाव प्रत्येक राज्य के कार्यान्वयन आदेश पर निर्भर करता है। यदि कार्यान्वयन सुदृढ़ होगा तो कानून प्रत्येक सरकारी विभाग में भ्रष्टाचार को रोकने और कार्यप्रवाह पर नज़र रखने में सहायक की भूमिका निभा सकता है। उपर्युक्त वर्णित सभी विश्वसनीय राज्यों में कर्नाटक सराहना का पात्र रहा। एक माह की अवधि वाले मार्गदर्शी अध्ययन के पिछले आँकड़े दर्शाते हैं कि एक लाख आवेदन प्राप्त हुए और इनमें 87,000 का सफलतापूर्वक निपटान कर लिया गया। यह भी सही है कि कुछ सहभागी राज्यों में इसका कार्यान्वयन खराब रहा है, और कुछ में इसे उपयुक्त रूप से कार्यान्वित किया गया है।

जहाँ तक केंद्र स्तर का संबंध है, केंद्र सरकार द्वारा सेवा के अधिकार अधिनियम के आधार पर नागरिक चार्टर और शिकायत निवारण विधेयक 2011 या माल और सेवाओं के समयबद्ध वितरण के लिए नागरिकों का अधिकार, उनकी शिकायतों के निवारण के लिए विधेयक 2011 का प्रस्ताव रखा गया। संसद से अभी यह पारित नहीं हुआ है। यह केंद्रीय सरकार के विभागों, सांविधानिक निकायों, सांविधिक (वैधानिक) प्राधिकरणों, सार्वजनिक और निजी साझेदारी और गैर-सरकारी संगठनों पर लागू होगा और इसके लिए वित्तीय सहायता केंद्र सरकार द्वारा प्रदान की जाएगी।

### **बोध प्रश्न 1**

**नोट** (i) अपने उत्तर के लिए नीचे दिए गए स्थान का प्रयोग कीजिए।

(ii) इकाई के अंत में दिए गए उत्तरों से अपने उत्तर मिलाइए।

1) सार्वजनिक -सेवा से आप क्या समझते हैं?

.....  
 .....  
 .....  
 .....  
 .....

2) वे कौन-से कारक हैं, जो प्रभावी सार्वजनिक सेवा वितरण को बढ़ावा देते हैं?

.....  
 .....

3) सार्वजनिक सेवा गारंटी का वर्णन कीजिए।

---

### 15.5 नागरिक चार्टर

---

नागरिक चार्टर घोषणा पत्र लोगों की सहभागिता की गैर-एजेंसी (एजेंसी-रहित) (Non-agency) युक्ति है। यह एक दस्तावेज है, जो सार्वजनिक संगठनों द्वारा अपने उपभोक्ताओं/नागरिकों के प्रति प्रतिबद्धता केंद्रित करने का प्रयास है। नागरिक चार्टर पहल सरकारी विभागों द्वारा एक लिखित घोषणा के रूप में जिसका शीर्ष वाक्य 'उपभोक्ता सर्वप्रथम' ('Putting People First') था। इसमें सेवा वितरण की प्रतिबद्धताओं व मानकों को और इसका अनुपालन न होने की स्थिति में शिकायत-निवारण और निदानात्मक कार्यवाहियों दोनों को सूचीबद्ध किया गया है। एक चार्टर के रूप में मानकों के सुस्पष्ट विवरण का अंगीकरण भी शामिल है। यह सार्वजनिक संगठनों द्वारा अपने उपभोक्ताओं को गुणवत्तापूर्ण सेवाएँ प्रदान करने की इच्छा की अभिव्यक्ति है। सरकारी संगठनों की वास्तविक कार्यवाहियों के लिए नागरिकों की अनुक्रियाओं को सराहना और सार्वजनिक सेवाओं को सक्षम व प्रभावी बनाने का विचार इसमें अंतर्निहित है।

ग्रेट ब्रिटेन द्वारा सन् 1991 में नागरिक चार्टर के रूप में श्वेत-पत्र जारी करके सर्वप्रथम इस अवधारणा की शुरुआत की गई। अपने नागरिकों को बेहतर सेवाएँ प्रदान करने के लिए आस्ट्रेलिया, बेल्जियम, फ्रांस, पुर्तगाल, स्पेन, कनाडा और अमेरिका की सरकारों द्वारा ग्रेट ब्रिटेन का अनुसरण किया गया। इन देशों ने अपनी राष्ट्रीय कार्य-नीतिगत उद्देश्य के एक हिस्से के रूप में नागरिकों के अधिकार वाला नागरिक चार्टर अंगीकार किया। सार्वजनिक सेवा वितरण के लिए अधिकार-आधारित उपागम का अनुसरण भारत में भी किया गया।

यह सरकार-नागरिक संबंध पर आधारित अवधारणा है। यह सार्वजनिक सेवाओं को इसके प्रयोक्ता अर्थात् नागरिकों के नज़रिये से देखती है। तथापि नागरिक चार्टर नागरिकों द्वारा प्रवर्तनीय नहीं है, यह कतिपय मानकों, गुणवत्ता और निर्धारित अवधि पर आधारित सार्वजनिक सेवा प्रणाली को बेहतर बनाने का एक साधन प्रदान करता है। यह नागरिकों को और अधिक शक्ति तथा चुनने की और ज्यादा स्वतंत्रता प्रदान करता है। नागरिक चार्टर के मुख्य तत्व हैं: मानक, सूचना और खुलापन, विकल्प और परामर्श, शिष्टाचार और सहायता, चीजों को सही क्रम में रखना और पैसे का मूल्य समझना।

सन् 2006 में प्रशासनिक सुधार और लोक शिकायत विभाग द्वारा मूल्यांकन करने के साधन के रूप में 'सेवोत्तम' (Sevottam) नामक मॉडल तैयार किया गया। सेवोत्तम 'नागरिक केंद्रियता' के लिए नौ मानदंड वाला मॉडल है जिसका अर्थ है उत्तम सेवा या सेवा वितरण में उत्कृष्टता। यह तीन माड्यूल वाला मूल्यांकन उपकरण है, जो एक निर्देश चिन्ह निर्धारित

करता है जिसका अनुपालन उपभोक्ता संतुष्टि, निगरानी निष्पादन या सेवा वितरण में सक्षम और निरंतर सुधारों के आकलन को बढ़ावा देते समय किया जाना ज़रूरी है। नई दिल्ली के डाक विभाग, गोल डाक खाना को मार्च 2008 में उत्कृष्ट सेवाओं के लिए प्रथम सेवोत्तम प्रमाण-पत्र प्रदान किया गया। दिसंबर, 2005 में भारतीय मानक ब्यूरो द्वारा इसे भारतीय मानक आईएस 15700 : 2005 के रूप में प्रमाणित किया गया, इसने नागरिक केंद्रित प्रयासों को एक ही मॉडल में समेकित किया। यह मॉडल नौ अनुपालन मानदंडों का निम्नलिखित तीन माड्यूलों में संश्लेषण करता है—(क) चार्टर प्रभाविता, (ख) सार्वजनिक शिकायत निवारण और (ग) सेवा वितरण योग्यता। सेवोत्तम के मार्गदर्शी निर्देशों के अनुसार हितधारकों के संतुष्टि सूचकों को विनिर्दिष्ट करके वितरण क्षमता को बढ़ाना ज़रूरी है। इनका आकलन – जो नागरिक मुख्य उपभोक्ता हैं, उनका सर्वेक्षण और उनके परामर्श द्वारा उन्हीं के लिए नई योजनाएँ बनाकर किया जा सकता है। संगठन में कार्य करने के कर्मचारी का समय-पाबंद होना, तत्परता और व्यवहार अनिवार्य शर्त है (भारत सरकार, 2014)।

इस प्रकार हम देखते हैं कि नागरिक चार्टर के मानदंड उन मानदंडों की पुनरावृत्ति हैं, जो लोक प्रशासन की जवाबदेही की बुनियाद का अभिन्न हिस्सा हैं। निस्संदेह यदि नागरिक चार्टर की कार्यनीति उद्देश्यपूर्ण, सचेत और प्रतिबद्ध तरीके से निर्मित व कार्यान्वित की जाए, तो इससे नागरिकों को उनका देय प्राप्त हो सकता है, जो सुशासन की ओर ले जाएगा (जैन–Jain, 2012)। नागरिक चार्टर नागरिकों के प्रति सरकार के रवैये को बदलने और कारगर व सक्षम लोक सेवा वितरण का एक अच्छा उदाहरण है।

---

## **15.6 सूचना का अधिकार**

---

सूचना का अधिकार (Right to Information) सार्वजनिक सेवा के क्षेत्र में एक प्रमुख सरोकार के रूप में उभरा है और जवाबदेही व पारदर्शिता तथा सार्वजनिक सेवा वितरण के क्षेत्र में इस शताब्दी का एक सर्वाधिक महत्वपूर्ण सामाजिक नवप्रवर्तन है। विकासशील देशों में शासन में सुधार लाने के लिए नीति पैकेजों के संगत घटक के रूप में इसका निरंतर समर्थन किया जा रहा है। वस्तुतः यह एक महत्वपूर्ण औपचारिक अभिलेख है, जिसके माध्यम से शासन प्रक्रिया में खुलापन, पारदर्शिता और जवाबदेही प्रस्तुत की जा सकती है, नागरिकों की शिकायतों का निवारण किया जा सकता है और सार्वजनिक सेवाओं को बेहतर व सक्षम रूप में प्रदान किया जा सकता है। इस पाठ्यक्रम की इकाई 12 में हम जवाबदेही की एक साधन के रूप में चर्चा कर चुके हैं।

सूचना का अधिकार सार्वभौमिक मानव अधिकार घोषणा (UDHR-1948) के अनुच्छेद 19 से उद्घुष्ट (Derived) है। यह मौलिक मानव अधिकार है और उन सभी स्वतंत्रताओं के लिए कसौटी है, जिसके प्रति संयुक्त राष्ट्र समर्पित है (संयुक्त राष्ट्र महासभा संकल्प-1946) स्वीडन, 1766 में अपने नागरिकों को यह स्वतंत्रता प्रदान करने वाला पहला देश है।

भारत में सूचना की आज़ादी का अधिकार (Right to Freedom of Information) भारतीय संविधान में स्पष्ट रूप से प्रदत्त नहीं है। तथापि, संविधान के अनुच्छेद 19(1)(ए) में सूचना का अधिकार शामिल कर इसे संयुक्त मानव अधिकार घोषणा (Universal Declaration of Human Right - UDHR) के अनुच्छेद 19 के साथ पढ़ा जाता है। सन् 2015 में सरकार द्वारा सूचना का अधिकार अधिनियम लागू किया गया।

सूचना के अधिकार के तहत सार्वजनिक परीक्षण के लिए सरकारी रिकार्डों को प्रकट किया जा सकता है, इस तरह सरकार क्या करती है और कितने कारगर ढंग से करती है। इस संबंध में नागरिकों को सूचित करने का यह एक साधन है; इस तरह यह सरकार को ज्यादा जवाबदेह बनाता है। सरकार के कार्यकरण के बारे में सूचना नागरिकों को सरकारी प्रक्रिया

में कारगर ढंग से भाग लेने योग्य बनाती है। एक मौलिक अर्थ में सूचना का अधिकार सुशासन की आधारभूत ज़रूरत है (भारत सरकार, 2016)।

भ्रष्टाचार व्याप्त व्यवस्था में और सुविधावंचित नागरिकों की समस्याओं के प्रति बढ़ती असंवेदनशीलता में, सूचना के अधिकार ने जवाबदेही सुनिश्चित करने और सुशासन के प्रवर्तक के रूप में कार्य करके नागरिकों को सशक्त बनाने के वादे को दर्शाया। आर.टी.आई. अधिनियम (RTI Act) एक पथ-प्रदर्शक है, जो ज्यादा खुलेपन, जवाबदेही, अनुक्रियाशीलता और जन-हितैषी शासन को जन्म दे सकता है।

सूचना का अधिकार एक अत्यंत प्रबल साधन है और विशेष रूप से मनरेगा—महात्मा गांधी राष्ट्रीय ग्रामीण रोज़गार गारंटी अधिनियम (MGNREGA- Mahatma Gandhi National Rural Employment Guarantee Act) में आधारभूत स्तरों पर विशेष रूप से सकारात्मक भूमिका इस बात की साक्षी है। मनरेगा निर्देशों के अनुसार सारी सूचना को प्रदर्शन (Display) बोर्डों पर और पंचायत कार्यालयों की दीवारों पर पेंट करके जनता को प्रदर्शित किया जाना चाहिए। इसके अलावा, यह भी प्रावधान है कि सारे मनरेगा खाते और ग्राम पंचायत स्तर पर उनकी संक्षिप्त जानकारी परीक्षण के प्रयोजनार्थ सार्वजनिक की जानी चाहिए (अय्यर और सामजी—Aiyar and Samji, 2012)। आधारभूत स्तर पर सूचना के अधिकार को मनरेगा की सामाजिक लेखा परीक्षा के माध्यम से कार्यान्वित किया जा रहा है।

आरटीआई को सफलतापूर्वक लागू किया गया है और कई ऐसे उदाहरण हैं जो स्पष्टतया दर्शाते हैं कि नागरिक और नागरिक समाज के समूह कानूनी तौर पर आरटीआई का प्रयोग करके राज्य प्रयोजित ग्राम विकास की कार्यप्रणाली और कल्याण योजनाओं की जानकारी प्रदान करने की मांग कर रहे हैं (के बारे में पूछ रहे हैं)। गुजरात आधारित गैर-सरकारी संगठन—सबर एकता मंच, ने 2006 में, मनरेगा मज़दूरों को दी जाने वाली न्यूनतम मज़दूरी पर सूचना के लिए आरटीआई का प्रयोग किया। इसी सूचना के आधार पर मज़दूरों को दिए जाने वाले अनियमित भुगतान का समाधान करने की मांग गुजरात उच्च न्यायालय में दायर की गई (ट्रेपनल—Trapnell, 2014)।

नवंबर, 2017 में राजस्थान ने विकेंद्रित कार्यस्थल प्रबंधन प्रणाली विकसित करने के लिए 'रोज़गार एवं सूचना का अधिकार अभियान' के साथ सहयोग किया। इस अभियान का उद्देश्य प्रशिक्षित कार्यस्थल प्रबंध का पूल बनाना है, जो कार्यस्थल का दैनिक मुआयना करते हैं और दैनिक उत्पादन का निर्धारण करते हैं। इसका प्रमुख जोर पारदर्शिता पर है (*Ibid*)।

दिल्ली में, एक स्वयंसेवी संगठन— परिवर्तन (Parivartan), उनकी शिकायतों का निवारण करने, सरकारी विभागों में लंबित पड़े कार्यों को पूरा करवाने और सरकार के कार्यों का निरीक्षण करने के लिए सूचना के अधिकार के प्रयोग को बढ़ावा देने में अत्यंत सफल रही। यह संगठन सूचना के अधिकार का प्रयोग करके सार्वजनिक वितरण प्रणाली के अंतर्गत अत्योदय कार्ड पर लोगों को अपना राशन का कोटा (निर्धारित हिस्सा) प्राप्त करने में गरीब लोगों की मदद कर रहा है (गुहा राय—Guha Roy, 2006)।

सन् 2014 में झुग्गी-झोपड़ी में रहने वालों ने सार्थक नागरिक संगठन नामक दिल्ली के गैर-सरकारी संगठन की मदद से दिल्ली सूचना का अधिकार अधिनियम का प्रयोग करके राशन की दुकान के रिकार्डों की जानकारी प्राप्त की। यह पाया गया कि दुकानदार नियमित आधार पर राशन में मिलने वाले गेहूँ, चावल और चीनी को हड़प रहे थे और इसे जाली राशन कार्ड धारकों को बेच रहे थे (ट्रेपनल, *op.cit*)।

उपर्युक्त उदाहरण स्पष्ट रूप से इस तथ्य को इंगित करते हैं कि सार्वजनिक सेवा—जैसे प्राथमिक और माध्यमिक शिक्षा, स्वास्थ्य देखभाल, स्वच्छता, जल-आपूर्ति, बिजली और पेंशन

इत्यादि, से संबंधित मुद्दों के लिए नागरिकों द्वारा आर.टी.आई. का प्रयोग किया जा रहा है। निस्संदेह, आर.टी.आई. शासन प्रक्रिया में एक बहुत बड़ा बदलाव लाया है और इसने सार्वजनिक सेवा वितरण को कारगर व सक्षम बना दिया है।

## 15.7 कॉर्पोरेट सामाजिक दायित्व

नागरिकों के कल्याण के लिए शासन-केंद्रित उपागम—कॉर्पोरेट सामाजिक दायित्व (Corporate Social Responsibility-CSR), समाज के हितों की सेवा सर्वोत्तम तरीके से करने हेतु, कॉर्पोरेटों की ओर से एक बाध्यता है। CSR की अवधारणा इस मूल वाक्य पर आधारित है कि सामाजिक विकास के लिए केवल राज्य की सार्वजनिक नीतियों ही उत्तरदायी नहीं हैं, अपितु ऐसी पहलों के लिए कॉर्पोरेटों को भी अपना दायित्व निभाना होगा। कंपनियों को न केवल अपने कार्यबल की देखरेख करने का दायित्व दिया गया है, उन्हें सामाजिक विकास में भी योगदान देना होगा। इस तरह कॉर्पोरेटों को अपने सामाजिक और पर्यावरणी सरोकारों को अपने व्यापार संचालनों व कार्यों में समेकित करना होगा और हितधारकों को अपनी गतिविधियों में सहभागी बनाना होगा। इसमें जवाबदेही, पारदर्शिता और सामाजिक व पर्यावरणी निवेश पर बल दिया गया है जो कॉर्पोरेट सामाजिक दायित्व के मुख्य पहलू हैं। व्यापार में सामाजिक बेहतरी के लिए की जा सकने वाली सामाजिक-आर्थिक गतिविधियों में निवेश करना प्रतिबद्धता है।

कॉर्पोरेट सामाजिक दायित्व (CSR) निम्नलिखित तीन पहलुओं को शामिल करता है :

- (i) परंपरागत कॉर्पोरेट लोकोपकार अर्थात् सामाजिक-सांस्कृतिक व धार्मिक प्रयोजनार्थ दान/उपकार
- (ii) स्थायी विकास और हितधारकों की प्राथमिकताओं पर ध्यान देने पर केंद्रित कॉर्पोरेट सामाजिक दायित्व
- (iii) सामाजिक मूल्यों और हितधारकों के दीर्घकालिक हितों पर आधारित नीतिपरक व्यापार

यह नई अवधारणा नहीं है। जे.आर.डी. टाटा ने स्वीकार किया कि समाज से अलग-थलग होकर व्यापार कर पाना संभव नहीं है। पिछले कुछ समय से भारत के व्यापार घरानों ने शिक्षा, स्वास्थ्य और ग्रामीण विकास के कार्यक्रमों के क्षेत्र में अपने योगदानों के माध्यम से सामाजिक दायित्व के प्रति अपना सरोकार दर्शाया है। स्वतंत्रता के बाद टाटा, बिरला, बजाज और अन्य ऐसे कई व्यापारिक घरानों ने शिक्षा, स्वास्थ्य इत्यादि जैसे कई क्षेत्रों में अपना योगदान दिया है।

रोज़गार, पिछले क्षेत्रों के विकास, स्वास्थ्य सुविधाओं इत्यादि में वृद्धि, आर्थिक विकास में योगदान की ज़रूरत को व्यापार घराने ने समझा। आयात में वृद्धि करके, आनुषंगिक उद्योगों (Ancillary Industries) को प्रोत्साहित करके और जहाँ इनके संयंत्र लगे हैं वहाँ स्थानीय समुदायों के कल्याण कार्य करके पारिस्थितिक संतुलन में भी योगदान दिया है। दूसरे शब्दों में, इन व्यावसायिक संगठनों ने परोपकारार्थ व्यक्तिगत सामूहिक सामाजिक प्रयासों को निष्पादित करने हेतु एक कार्यमंच प्रदान किया (सूद और अरोड़ा—Sood and Arora, 2006)।

राज्य, नागरिक समाज संगठनों और कॉर्पोरेट घराने को सम्मिलित करके प्रासंगिक विशिष्टताओं पर बल देते हुए, आज CSR को नए तरीके से स्पष्ट किया गया है। CSR के लोकोपकार आधारित मॉडल वाले स्वरूप से एक मूलभूत परिवर्तन किया गया है। इस परिवर्तित परिदृश्य में अब यह हितधारकों के रूप समुदाय ज्यादा महत्वपूर्ण हो गए हैं। परिवर्तित परिदृश्य में, मुनाफे के अलावा, कॉर्पोरेट घरानों को मानव अधिकारों, व्यापार

नैतिकताओं, पर्यावरणी सरोकार, समुदाय विकास और अन्य प्रासंगिक सामाजिक-आर्थिक मुद्दों को भी ध्यान में रखना ज़रूरी है (चक्रवर्ती—Chakrabarty, 2016)।

पारंपरिक रूप से, भारत के कारपोरेट घरानों द्वारा CSR गतिविधियाँ प्रमुखतः सांस्कृतिक, परिवार की परंपराओं इत्यादि द्वारा निर्धारित की जाती थीं। स्वतंत्रता संग्राम के दौरान, गांधीजी के न्यासधारिता सिद्धांत (Theory of Trusteeship) ने कारपोरेट की गतिविधियों पर प्रभाव डाला और ये गतिविधियाँ सामाजिक विकास की दिशा में अग्रसर हुईं। स्वतंत्रता प्राप्ति के बाद, सार्वजनिक क्षेत्र का विकास कुछ CSR गतिविधियों का साक्षी है। 1980 से आज तक परंपरागत लोकोपकार प्रयासों में अत्यंत बदलाव दृष्टिगत होता है, जिन्होंने CSR को एक स्थिर विचारशील और स्थायी व्यवसाय नीति में रूपांतरित कर दिया, जिसमें बहु हितधारक सहभागिता को स्थान दिया गया है। हमारे समक्ष, विप्रो, इन्फोसिस, महिंद्रा और कई अन्य कंपनियाँ हैं, जो जेंडर समानता, महिला सशक्तीकरण, पर्यावरणी स्थायित्व व शिक्षा, इत्यादि क्षेत्रों में काम कर रही हैं।

CSR के नए मार्गदर्शी निर्देशों ने यह अनिवार्य कर दिया है कि सभी कंपनियाँ तीन तत्काल गत (पूर्ववर्ती) वित्तीय वर्ष में हुए औसत नेट मुनाफे का कम से कम 2 प्रतिशत कंपनी की CSR नीति के अनुसार निवेश करें। कंपनी अधिनियम 2013 की धारा 135 के अधिनियम द्वारा पहली बार CSR व्यय और रिपोर्टिंग को अनिवार्य बना दिया गया है और भारतीय कारपोरेटों के CSR प्रयासों को कारपोरेट कानून के दायरे में लाया गया है। इसके प्रावधानों के अंतर्गत कंपनियों द्वारा उसकी रु. 500 करोड़ या उससे अधिक या रु.1000 करोड़ या पाँच करोड़ से ज्यादा नेट लाभ वाली कंपनियों के लिए यह अनिवार्य है। टर्न ओवर (Turnover) वाली या वे कंपनियाँ जिनका नेट लाभ 5 करोड़ रुपये से अधिक है ऐसे कंपनियों के लिए इसके अंतर्गत आने वाले प्रावधान अनिवार्य है।

इस प्रकार, CSR व्यापक पहुँच के लिए कंपनियों के सामाजिक एजेंडे से संबद्ध है। व्यापार घरानों से अपेक्षा की जाती है कि वे निर्धन और वंचितों के प्रति संवेदनशील हो। उन्हें वास्तविकता से जुड़ना होगा और कुछ थोड़े से लोगों की मदद के लिए नीतियाँ बनाने के लिए वे सरकार को मनवा नहीं सकते (तहलका—Tehelka, 2009)। इसके अतिरिक्त, व्यापार घटाने को सार्थक रूप में भारत के सामाजिक-आर्थिक सरोकार पर विचार करना होगा क्योंकि कंपनी की वृद्धि का मुख्य आधार देश की समृद्धि से भी जुड़ा है। इसलिए, सक्षम व गुणवत्तापूर्ण सार्वजनिक सेवा वितरण के लिए सरकार, नागरिक समाज और कारपोरेट घरानों के बीच सार्थक सहयोग होना ज़रूरी है। इस तरह, CSR एक सुरक्षा वाल्व है जो निर्धन और दलितों के लिए कारपोरेट घराने के सामाजिक सरोकार को दर्शाता है। CSR व्यापार नैतिकताओं और सामाजिक जवाबदेही को एकीकृत करता है।

## बोध प्रश्न 2

**नोट** (i) अपने उत्तर के लिए नीचे दिए गए स्थान का प्रयोग कीजिए।

(ii) इकाई के अंत में दिए गए उत्तरों से अपने उत्तर मिलाइए।

1) नागरिक चार्टर सेवा वितरण से किस प्रकार सहयक है?

.....

.....

.....

.....

2) सूचना के अधिकार के महत्त्व का वर्णन कीजिए।

.....

.....

.....

.....

.....

3) कॉर्पोरेट सामाजिक दायित्व क्या है?

.....

.....

.....

.....

.....

## 15.8 निष्कर्ष

विभिन्न सेवाओं और माल का वितरण राज्य के मूलभूत दायित्वों में से एक है। और स्वतंत्र भारत में मानव विकास के लिए अनिवार्य है। भारत जैसे देश में लोक सेवा अधिकांशतः समाज के उपेक्षित व्यक्तियों की सेवा प्रदान करता है। निर्धन अपनी उत्तरजीविता और निर्धनता के दुश्चक्र को तोड़ने के लिए सदैव अनिवार्य सार्वजनिक सेवाओं पर आश्रित रहे हैं। लेकिन सार्वजनिक सेवा वितरण के लाभ निर्धनों तक नहीं पहुँच सके क्योंकि अधिकांश निर्धनों में इन सेवाओं से संबंधित जानकारी व जागरूकता का अभाव है तथा वे अपनी शिकायतों के स्पष्ट रूप से अभिव्यक्त कर नहीं पाते।

अनेकों सुशासन सुधार करने के प्रयास किए गए और पुनः ईमानदारी क्षमता और परिवारोन्मुखी सार्वजनिक सेवा सृजित करने के प्रयास किए गए ताकि असली व वास्तविक लाभार्थियों के जीवन पर सही मायनों में प्रभाव डाल सकें। सुशासन, सार्वजनिक-निजी साझेदारी, विकेंद्रीकरण, नागरिक चार्टर, सूचना का अधिकार और ई-गवर्नेंस ने निस्संदेह भारत में सार्वजनिक सेवा पद्धति के स्वरूप व गुणवत्ता को बदल दिया है। सार्वजनिक सेवा गारंटी अधिनियम से सभी को यह आशा है कि भारत में लोक सेवा वितरण नागरिकों को बेहतर गुणवत्तापूर्व सेवाएँ सुनिश्चित करेगा।

## 15.9 शब्दावली

**TWINS-**आंध्र-प्रदेश में कार्यान्वित नगर नेटवर्क परियोजना के अंतर्गत चार मिलियन समष्टि वाले Twin शहरों, हैदराबाद और सिकंदराबाद के नागरिकों को एक ही स्थान पर विविध व भिन्न-भिन्न सेवाएँ मुहैया करायी जाती है। विभाग के कर्मचारी उपयोगिता बिल की अदायगी, जन्म व मृत्यु प्रमाण-पत्र जारी करने, ड्राइविंग लाइसेंस जारी करने जैसी विभिन्न सेवाओं को प्रदान करने के लिए नागरिकों के साथ अंतःक्रिया करते हैं। केंद्र एक दिन में 3000 लेन-देन संबंधी कार्य करता है। जिनमें से 80% उपयोगिता बिलों का भुगतान शामिल है। परियोजना को ई-सेवा का नाम दिया गया है और निजी क्षेत्र की भागीदारी में 18 अन्य स्थानों तक बढ़ाया गया है।

---

## 15.10 संदर्भ लेख

---

- Aiyar, Y. & Samji, S. (2012). *Guaranteeing Good Governance: Understanding the Effectiveness and Accountability Mechanisms: The NREGA Act Design, Process and Impact*. Retrieved from [www.indiagovernance.gov.in/files/strengtheningpublicaccountability](http://www.indiagovernance.gov.in/files/strengtheningpublicaccountability).
- Bardhan, P. (2002). Decentralisation of Governance and Development. *Journal of Economic Perspectives*. 16(4): 185-205.
- Chadah, S. (2006). Right to Information Regime in India: A Critical Appraisal. *The Indian Journal of Public Administration*. 52(1): 1-17.
- Chakrabarty, B. (2016). Corporate Social Responsibility. In Shivani Singh (ed.), *Governance Issues and Challenges*. New Delhi, India: Sage.
- Flynn, N. (1990). *Public Sector Management*. Hemel Hempstead, Harvester, UK: Wheatsheaf.
- Gandhi, S. (2009). *Right to Information – A Tool to Improve the Governance of India*. Retrieved from <http://www.bcasonline.org>.
- Government of India. (2006). *First Report on Right to Information: Master Key to Good Governance*. New Delhi, India: Second Administrative Reforms Commission.
- Government of India. (2010). *A Handbook for Designing and Implementing SEVOTTAM Complaint: Citizen's/Client's Charter & Grievance Redress Mechanism*. New Delhi, India: Department of Administrative Reforms and Public Grievances.
- Government of India. (2011). The Right of Citizens for Time bound Delivery of Goods and Services and Redressal of their Grievances Bill, Lok Sabha No.131. Retrieved from <https://www.prsindia.org/administrator/uploads/media/Citizen%20charter/Right%20of%20Citizens%20for%20Time%20Bound%20Delivery%20of%20Goods%20and%20Services%20and%20Redressal%20of%20their%20Grievances%20Bil,%202011.pdf>
- Islam, Md. N. (2007). Decentralised Governance in India: Yesterday, Today and Tomorrow. In M.R.Biju, *Decentralisation An Indian Experience*. Jaipur, India: National Publishing House.
- Jain, R.B. (2002). *Public Administration in India: 21<sup>st</sup> Century Challenges for Good Governance*. New Delhi, India: Deep and Deep Publications.
- Kothari, R. (1988). *State Against Democracy: in Search of Human Governance*. New Delhi, India: Ajanta.
- Mullen, R.D. (2012). *Decentralisation, Local Governance, and Social Wellbeing in India*. London, UK: Routledge.
- Nath, S. (2016). Significance of e-Governance. In Alka Dhameja and Sweta Mishra (eds.), *Public Administration, Approaches and Applications*. New Delhi: Pearson.
- Government of India. (2009). *Social Sector Service Delivery: Good Practices Resource Book*. New Delhi, India: Planning Commission.
- Roy, J. G. (2003). Right to Information: A Key to Accountable and Transparent Administration. In Alka Dhameja (ed.), *Contemporary Debates in Public Administration*. New Delhi, India: Prentice Hall of India.



Roy, J. G. (2006). Right to Information Initiatives and Impact. *Occasional Paper*. New Delhi, India: Indian Institute of Public Administration.

Saxena, A. (2005). E-Governance and Good Governance: The Indian Context. *Indian Journal of Political Science*. 66(3): 13-328.

Singh, S.K. & Singh, A.W. (eds.). (2018). *Corporate social Responsibility in India: Emerging Issues and Challenges*. New Delhi, India: Serials Publications.

Sood, A. & Arora, B. (2006). The Political Economy of Corporate Responsibility in India. *Paper no. 18*. Geneva, Switzerland: United Nations Research Institute for Social Development.

Trapnell, S.E. (2014). *Right to Information: Case Studies on Implementation*. Washington DC., USA: The World Bank.

लोक सेवा गारंटी  
अधिनियम, नागरिक  
चार्टर, सूचना का अधि  
कार, कॉर्पोरेट  
सामाजिक दायित्व

---

## 15.11 बोध प्रश्नों के उत्तर

---

### बोध प्रश्न 1

1) आपके उत्तर में निम्न को शामिल होना चाहिए :

- सार्वजनिक सेवाओं में सार्वजनिक प्राधिकरण द्वारा प्रदान किए जाने वाले कार्यों, बाध्यताओं, दायित्वों व कर्तव्यों सहित सभी सामान (माल) और सेवाएँ शामिल हैं।
- ये मुख्यतः गैर-वाणिज्यिक स्वरूप की हैं और मुख्यतः कराधान द्वारा वित्त पोषित होते हैं।
- यह जनता और सरकार के बीच एक आम अंतराफलक औषधि है।
- जन्म, जाति, विवाह, प्रमाण-पत्र, मतदान पहचान कार्ड, राशन-कार्ड जारी करना सार्वजनिक सेवाएँ हैं।

2) आपके उत्तर में निम्न को शामिल होना चाहिए :

- विकेंद्रीकरण
- बेहतर सार्वजनिक सेवाओं के लिए नागरिकों में जागरूकता और माँग
- समुदाय लामबंदी
- प्रौद्योगिकी

3) आपके उत्तर में निम्न को शामिल होने चाहिए –

- सार्वजनिक सेवा गारंटी अधिनियम कुछ राज्यों में लोक सेवा का अधिकार नाम से भी जाना जाता है और ऐसे विधान और सांविधिक कानून प्रदान करता है, जो सरकार द्वारा नागरिकों को सेवाओं की समय-बद्ध वितरण की गारंटी देता है।
- इसमें उन दोषी सार्वजनिक सेवकों को दंडित करने का तंत्र प्रदान करती है जो कानून के अंतर्गत निर्धारित अवधि में सेवाएँ नहीं देते।
- समय पर और पारदर्शी तरीके से मानक, गुणवत्तापूर्ण सेवाएँ मुहैया कराने के लिए अधिनियम को कार्यान्वित करने का प्रयास लगभग 20 राज्यों द्वारा किया गया।

## बोध प्रश्न 2

- 1) आपके उत्तर में निम्न को शामिल होना चाहिए :
  - नागरिक चार्टर सार्वजनिक सेवा लोकतंत्र के लिए अधिकार – पट्ट है।
  - यह कतिपय मानकों, गुणवत्ता और समय अवधि पर आधारित सार्वजनिक सेवा वितरण पद्धति को बेहतर बनाने का एक साधन है।
  - यह मानकों, सूचना और खुलापन, विकल्प और परामर्श, शिष्टाचार तथा सहायता सार्वजनिक सेवा वितरण में पालन को महत्त्व देता है।
- 2) आपके उत्तर में निम्न को शामिल होना चाहिए :
  - सूचना का अधिकार सरकारी प्रक्रिया में खुलापन, पारदर्शिता और जवाबदेही सुनिश्चित करने से संबंधित दस्तावेज है।
  - नागरिकों को दी गई सूचना शासन में उन्हें भाग लेने योग्य बनाती है।
  - यह जनसशक्तिकरण का साधन है।
- 3) आपके उत्तर में निम्न को शामिल होना चाहिए :
  - कार्पोरेट सामाजिक दायित्व कार्पोरेटों की उनके द्वारा ऐसे सामाजिक-आर्थिक गतिविधियों में निवेश करने का कर्तव्य है जो सामाजिक बेहतरी की ओर अग्रसर हो सके।
  - यह कार्पोरेटो को सामाजिक व व्यावसायिक कार्यों में एकीकृत होने और हितधारकों को उनकी गतिविधियों में शामिल करता है।