



उत्तराखण्ड सरकार

# उत्तराखण्ड सेवा का अधिकार आयोग वार्षिक प्रतिवेदन



**2020-21**

# वार्षिक प्रतिवेदन

2020-21



उत्तराखण्ड सरकार

उत्तराखण्ड सेवा का अधिकार आयोग

## प्राक्कथन



एस. रामास्वामी  
मुख्य आयुक्त

उत्तराखण्ड सेवा का अधिकार आयोग के वार्षिक प्रतिवेदन को आपके सम्मुख प्रस्तुत किया जा रहा है। यह आयोग का षष्ठम प्रतिवेदन है।

वर्ष 2020-21 में पदाभिहित अधिकारियों द्वारा उनको प्राप्त 35,86,259 आवेदनों के सापेक्ष 35,11,543 (97.12%) आवेदनों का निस्तारण किया गया। अस्वीकृत आवेदनों का प्रतिशत 1.81 रहा। आयोग को सामान्यतः उन मामलों में शिकायती-पत्र प्राप्त होते हैं, जिन मामलों में विलम्ब किया गया हो या आवेदन-पत्र पदाभिहित अधिकारियों द्वारा निरस्त किये गये हों। वर्ष 2020-21 की अवधि में आयोग को कुल 14,818 शिकायती-पत्र प्राप्त हुए, जिसके सापेक्ष आयोग ने कोविड-19 के कारण उत्पन्न हुए कठिन समय में भी 11,101 मामलों को निस्तारित कर 10,001 नागरिकों को लाभान्वित किया। कई मामलों में पदाभिहित अधिकारियों द्वारा निस्तारण/निरस्तीकरण करते समय उनका उचित प्रकार से परीक्षण नहीं किया गया, जिस पर बाद में आयोग के द्वारा संज्ञान लेने पर प्रमाण-पत्र जारी किया गया।

विभिन्न विभागों के पदाभिहित अधिकारियों/अपीलीय प्राधिकारियों तथा उनके अधीन कार्यरत कार्मिकों को अधिनियम की पूर्ण जानकारी नहीं है और उन्हें अभिलेखों के रख-रखाव हेतु प्रशिक्षण दिये जाने की भी आवश्यकता है। संदर्भित वर्ष 2020-21 में कोविड-19 के कारण आयोग द्वारा वीडियो कॉन्फ्रेंसिंग के माध्यम से 05 तहसीलों (चकाराता, कालसी, विकासनगर, ऋषिकेश तथा त्यूणी) तथा स्थिति सामान्य होने पर 04 तहसीलों (हल्द्वानी, नरेन्द्रनगर, गोपेश्वर तथा बेरीनाग) में जनपदीय पदाभिहित अधिकारियों एवं अपीलीय प्राधिकारियों हेतु अधिनियम पर आधारित ऑरिएन्टेशन कार्यशालाओं का आयोजन किया गया। साथ ही, 11 जनपदों के 35 विभागों में पदाभिहित अधिकारियों के कार्यालयों के निरीक्षण के दौरान अधिनियम के सफल क्रियान्वयन हेतु कार्मिकों को प्रेरित किया गया।

देश के अन्य राज्यों, जहाँ सेवा का अधिकार अधिनियम को लागू किया गया है, की तुलना में उत्तराखण्ड राज्य में अधिसूचित सेवाओं की संख्या अपेक्षाकृत कम है। आयोग ने इस बिंदु पर गत वर्षों से ही अपना ध्यान केंद्रित करते हुए विभिन्न विभागों के साथ समय-समय पर बैठकें एवं पत्राचार किये, जिसके फलस्वरूप कुल 5 विभागों (03 अतिरिक्त विभाग + 02 विभाग पूर्व से अधिसूचित) की कुल 25 सेवाओं को संदर्भित वर्ष 2020-21 में अधिसूचित किया गया।

संदर्भित वर्ष 2020-21 में आयोग द्वारा राज्य सरकार को कुल 04 संस्तुतियाँ प्रेषित की गयी हैं, जिनमें से 01 संस्तुति (राजस्व मैनुअल के अनुसार प्रत्येक 06 वर्ष में नयी खतौनी तैयार किये जाने की व्यवस्था को सुनिश्चित किये जाने हेतु शासनादेश जारी किया जाना) पूर्ण हो गयी है।

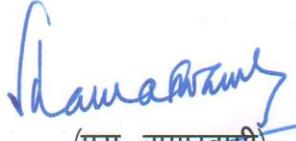
संदर्भित वर्ष 2020-21 में माननीय मुख्यमंत्री जी की अध्यक्षता में दि. 16.09.2020 ई-डिस्ट्रिक्ट पोर्टल की प्रगति की समीक्षा बैठक आहूत की गयी, जिसमें माननीय मुख्यमंत्री जी द्वारा ई-डिस्ट्रिक्ट पोर्टल 2.0 को "अपणि सरकार" पोर्टल में विकसित किये जाने का निर्णय लिया गया। "अपणि सरकार" पोर्टल के संबंध में अग्रेत्तर कार्यवाही शासन स्तर पर प्रचलन में है।

जनपदों के जिलाधिकारियों एवं कर्मचारियों द्वारा जन-सामान्य को समय से और गुणवत्तापूर्ण सेवा उपलब्ध करायी गयी है जो बहुत सराहनीय है, जिसका उल्लेख प्रतिवेदन में किया गया है। ऐसे जिलों/अधिकारियों/कर्मचारियों को पुरस्कृत करने हेतु आयोग द्वारा गत वर्ष 2019-20 में शासन की सहमति पर एक कार्यक्रम के आयोजन किया जाना प्रस्तावित था परंतु कोविड-19 के फैलते संक्रमण के कारण यह गत वर्ष आयोजित नहीं हो पाया, जो कि संदर्भित वर्ष में किया जाना प्रस्तावित है।

संदर्भित वर्ष 2020-21 में श्री अनिल कुमार रतूड़ी को राज्य सरकार द्वारा आयुक्त के पद पर नियुक्त किया गया। इसके अतिरिक्त श्री पंकज नैथानी, सचिव अपनी प्रतिनियुक्ति के समय को पूर्ण करते हुए आयोग में अपने सफल कार्यकाल के पश्चात अपने मूल विभाग में वापिस चले गये।

उत्तराखण्ड सेवा का अधिकार अधिनियम, 2011 के क्रियान्वयन की सफलता पदाभिहित अधिकारियों, अपीलीय प्राधिकारियों तथा संबंधित विभागों के अपर मुख्य सचिवों/प्रमुख सचिवों/सचिवों के स्तर से आयोग को प्राप्त होने वाले सहयोग पर निर्भर है। इस प्रतिवेदन के माध्यम से मैं विशेष रूप से मुख्य सचिव, उत्तराखण्ड शासन तथा अपर मुख्य सचिव/प्रमुख सचिव/सचिव, कार्मिक एवं सतर्कता द्वारा आयोग को प्रदत्त सहायता एवं सहयोग के लिए धन्यवाद देता हूँ। इस वार्षिक प्रतिवेदन को तैयार करने में आयोग में तैनात समस्त अधिकारीगण एवं कर्मचारियों को मैं उनके प्रयासों के लिए धन्यवाद देता हूँ।

दिनांक एवं स्थान:  
देहरादून, अक्टूबर, 2021।

  
(एस. रामास्वामी)  
मुख्य आयुक्त

## विषय-सूची

क्र.सं.	विषय	पृष्ठ
1	भाग-1 उत्तराखण्ड सेवा का अधिकार अधिनियम, 2011 एवं आयोग का सिंहावलोकन	1
2	अध्याय-1 अधिनियम से संबंधित मूलभूत जानकारी उत्तराखण्ड सेवा का अधिकार अधिनियम, 2011 आयोग का गठन आयोग के मुख्य कार्य आयोग की शक्तियाँ	3 5 7 7 8
3	अध्याय-2 अधिसूचित सेवायें अतिरिक्त सेवाओं को अधिसूचित कराये जाने हेतु विभागीय बैठकें वर्ष 2020-21 में अधिसूचित सेवायें वर्ष 2020-21 तक कुल अधिसूचित सेवायें	9 11 11 13
4	अध्याय-3 शिकायतें/प्रार्थना-पत्र एवं उनका निस्तारण आयोग को प्राप्त मामलों एवं उनके निस्तारण की स्थिति जनपदों को प्राप्त आवेदन और उनका निस्तारण जनपदों की रैंकिंग (Ranking)	15 17 18 20
5	अध्याय-4 आयोग द्वारा राज्य सरकार को प्रेषित संस्तुतियाँ एवं सुझावात्मक पत्र आयोग की संस्तुतियाँ (वर्ष 2020-21) आयोग की संस्तुतियों का औचित्य एवं नागरिकों हेतु उपयोगिता संस्तुतियों पर राज्य सरकार द्वारा कृत कार्यवाही का सार सुनवाईयों के दौरान पायी गयी कमियों पर प्रेषित सुझावात्मक पत्र	21 23 24 26 29

क्र.सं.	विषय	पृष्ठ
6	अध्याय-5 आयोग द्वारा (वर्ष 2020-21 में) पारित आदेशों का संक्षिप्त सार	31
7	भाग-2 आयोग के आरंभिक दौर (वर्ष 2014-19) से संबंधित लेख	39
	MAKING PUBLIC SERVICES ACCESSIBLE TO ALL: A JOURNEY DOWN THE MEMORY LANE श्री आलोक कुमार जैन (पूर्व मुख्य आयुक्त)	41
	उत्तराखण्ड सेवा का अधिकार आयोग का संस्थागत स्थायित्व: विषमताओं को पराजित कर नागरिक हितों की रक्षा श्री पंकज नैथानी (पूर्व सचिव)	49
8	भाग-3 आयोग द्वारा किये गये निरीक्षण कार्य, आयोजित कार्यशालायें एवं अन्य कार्य	59
9	अध्याय-1 आयोग द्वारा किये गये निरीक्षण कार्य	61
	निरीक्षण कार्य	63
	निरीक्षण के दौरान पाया गया सराहनीय कार्य	77
10	अध्याय-2 आयोग द्वारा आयोजित कार्यशालायें	79
	अधिनियम पर कार्यशालाओं का आयोजन	81
11	अध्याय-3 पदाभिहित अधिकारियों को प्रशिक्षण दिये जाने संबंधी महत्वपूर्ण बिंदु	85
12	अध्याय-4 आयोग द्वारा (वर्ष 2020-21 में) कार्मिकों के विरुद्ध अधिरोपित शास्तियाँ	95



# भाग-1

## उत्तराखण्ड सेवा का अधिकार अधिनियम, 2011 एवं आयोग का सिंहावलोकन





# अध्याय-1

## अधिनियम से संबंधित मूलभूत जानकारी



## उत्तराखण्ड सेवा का अधिकार अधिनियम, 2011

- **अधिसूचना** : उत्तराखण्ड राज्य की जनता को नागरिक केन्द्रित सेवाओं को प्रभावशाली एवं समयबद्ध रीति से उपलब्ध कराये जाने तथा सुशासन सुनिश्चित करने के लिये राज्य सरकार द्वारा दि. 04.10.2011 को अधिसूचना जारी कर, राज्य में उत्तराखण्ड सेवा का अधिकार अधिनियम, 2011 लागू किया गया। राज्य सरकार द्वारा प्रथम बार संशोधन करते हुए दि. 27.01.2014 को उत्तराखण्ड सेवा का अधिकार (संशोधन) अधिनियम, 2014 की अधिसूचना जारी की गयी। इस अधिनियम में कुल 21 धारायें हैं।
- **आयोग का गठन** : अधिनियम की धारा-12 तथा धारा-13 के प्राविधानांतर्गत राज्य सरकार ने सुराज, भ्रष्टाचार उन्मूलन एवं जनसेवा अनुभाग, उत्तराखण्ड शासन की अधिसूचना संख्या: 164/XLIII(I)/14-20(01)/2014, दि. 13.03.2014 के द्वारा 'उत्तराखण्ड सेवा का अधिकार आयोग' का गठन किया।
- **नोडल अधिकारी**: अधिनियम के अंतर्गत नियुक्त पदाभिहित अधिकारियों को प्राप्त आवेदनों तथा अपीलीय प्राधिकारियों को प्राप्त अपीलों के निस्तारण की स्थिति की समीक्षा हेतु आयोग स्तर से जनपदों के जिलाधिकारियों को "नोडल अधिकारी" नामित किया गया है।
- **पावती** : अधिनियम के अंतर्गत अधिसूचित सेवाओं के संबंध में प्राप्त होने वाले आवेदनों की पावती जन-सामान्य को अनिवार्य रूप से दिये जाने की व्यवस्था है।
- **आवेदन खारिज** : पदाभिहित अधिकारी द्वारा आवेदन-पत्र को खारिज किये जाने की दशा में कारणों को अभिलिखित कर आवेदक को सूचित किया जाना अनिवार्य है।
- **समय-सीमा** : अधिनियम के अंतर्गत अधिसूचित सेवाओं हेतु पृथक-पृथक समय-सीमा निर्धारित है। प्रथम एवं द्वितीय अपील के निस्तारण हेतु 30 एवं 60 दिन का समय रखा गया है। निर्धारित समय-सीमा में आवेदक को सेवा प्रदान किया जाना आवश्यक है।
- **अपील** : सेवा प्राप्तियों में समय-सीमा के उल्लंघन होने अथवा पदाभिहित अधिकारी के निरस्तीकरण आदेश से असंतुष्ट होने पर आवेदक प्रथम अपीलीय प्राधिकारी और तदोपरांत आवश्यकता पड़ने पर द्वितीय अपीलीय प्राधिकारी से सेवा उपलब्ध कराने हेतु अपील कर सकता है।

- **आयोग को शिकायत** : आवेदक को यह सुविधा प्रदत्त है कि वह पदाभिहित अधिकारी द्वारा समय पर सेवा उपलब्ध न कराने की दशा में अथवा आवेदन निरस्त किये जाने पर आयोग के समक्ष सीधे शिकायत दर्ज कर सकता है।
- **पुनरीक्षण** : कोई व्यक्ति जो कि द्वितीय अपीलीय प्राधिकारी के किसी आदेश से असंतुष्ट हो तो वह ऐसे आदेश की तारीख से 60 दिन के भीतर आयोग में पुनरीक्षण दायर कर सकता है।
- **शास्ति**: अधिनियम के अंतर्गत आवेदन-पत्र पूर्ण होने की स्थिति में निर्धारित समय-सीमा के भीतर पात्र व्यक्ति को पदाभिहित अधिकारी द्वारा सेवा उपलब्ध करायी जाती है। नागरिकों द्वारा चाही गयी सेवा समयबद्ध रूप से उपलब्ध नहीं कराने की स्थिति में, द्वितीय अपीलीय प्राधिकारियों को शास्ति अधिरोपित करने का अधिकार प्रदान किया गया है। पदाभिहित अधिकारी के विरुद्ध अनुशासनिक कार्यवाही हेतु संस्तुति किये जाने का भी प्रावधान है।
- **सूचना-पट्ट** : पदाभिहित अधिकारियों के कार्यालयों में नागरिकों को विस्तृत जानकारी हेतु सूचना-पट्ट स्थापित किये गये हैं, जिनमें सेवा, निर्धारित अवधि, आवश्यक दस्तावेज, फीस आदि का विवरण रहता है।
- **30 विभाग** : आयोग की विभागों के साथ हुयी बैठकों में चिन्हित सेवाओं और आयोग द्वारा शासन को की गयी संस्तुतियों के आधार पर राज्य सरकार द्वार अधिनियम की धारा-3 के अंतर्गत 30 विभागों की 265 सेवायें अधिसूचित की गयी हैं।

उत्तराखण्ड राज्य की जनता को समयबद्ध रीति से सेवा उपलब्ध कराये जाने हेतु तथा उससे सम्बन्धित अनुषांगिक मामलों के लिए राज्य विधानसभा द्वारा पारित किये जाने एवं महामहिम श्री राज्यपाल द्वारा दि. 04.10.2011 को अनुमति प्रदान किये जाने के उपरांत विधायी एवं संसदीय कार्य विभाग, उत्तराखण्ड शासन की अधिसूचना संख्या: 307/XXXVI(3)/2011/55(1)/2011, दि. 04.10.2011 द्वारा 'उत्तराखण्ड सेवा का अधिकार अधिनियम, 2011' अधिसूचित किया गया, जो उक्त अधिसूचना जारी किये जाने की तिथि से राज्य में प्रवृत्त है। इस अधिनियम में राज्य विधानसभा द्वारा पारित किये गये संशोधन पर महामहिम श्री राज्यपाल द्वारा दि. 27.01.2014 को अनुमति प्रदान किये जाने के उपरांत विधायी एवं संसदीय कार्य विभाग, उत्तराखण्ड शासन की अधिसूचना संख्या: 37/XXXVI(3)/2014/06(1)/2014, दि. 27.01.2014 के द्वारा 'उत्तराखण्ड सेवा का अधिकार (संशोधन) अधिनियम, 2014' अधिसूचित है।

अधिनियम में कुल 21 धारायें हैं। कतिपय मुख्य धारायें निम्नानुसार हैं:-

- धारा-3: इसके अंतर्गत राज्य सरकार को सेवायें, उनसे संबंधित पदाभिहित अधिकारी, प्रथम एवं द्वितीय अपीलीय प्राधिकारियों के पदनाम तथा प्रत्येक सेवा हेतु समय-सीमा का निर्धारण कर अधिसूचित करना है।
- धारा-4: पदाभिहित अधिकारी द्वारा समय-सीमा के भीतर पात्र व्यक्ति को सेवा उपलब्ध कराना।
- धारा-5: सेवा को प्राप्त करने के लिए निर्धारित प्रक्रिया।
- धारा-9: द्वितीय अपीलीय प्राधिकारी द्वारा शास्ति लगाने तथा प्रशासनिक कार्यवाही संस्तुत करने का अधिकार।
- धारा-10: पात्र व्यक्ति द्वारा पुनरीक्षण अथवा उसकी शिकायत का आयोग द्वारा स्वतः संज्ञान।
- धारा-12 एवं 13: राज्य सरकार द्वारा आयोग के गठन से सम्बन्धित।
- धारा-17: आयोग की शक्तियों और कृत्य से सम्बन्धित।
- धारा-18: आयोग की संस्तुतियों पर राज्य सरकार द्वारा विचार तथा कृत कार्यवाही से आयोग को सूचित करना। आयोग द्वारा तैयार की गई वार्षिक रिपोर्ट को राज्य सरकार द्वारा विधानसभा के पटल पर रखा जाना।
- धारा-20: राज्य सरकार को अधिनियम के उपबन्धों को कार्यान्वित करने हेतु नियम बनाने की शक्ति।

## आयोग का गठन

राज्य सरकार ने सुराज, भ्रष्टाचार उन्मूलन एवं जनसेवा विभाग, उत्तराखण्ड शासन की अधिसूचना संख्या: 164/XLIII(I)/14-20(01)/2014 दि. 13.03.2014 के द्वारा 'उत्तराखण्ड सेवा का अधिकार आयोग' का गठन निम्नानुसार किया गया है:-

1. मुख्य आयुक्त	अध्यक्ष
2. आयुक्त	सदस्य
3. आयुक्त	सदस्य

## आयोग के मुख्य कार्य

आयोग एक निगमित निकाय है, जिसका प्रधान कार्यालय देहरादून में अवस्थित है। मुख्य आयुक्त को आयोग के कार्यों के व्यवहरण में सामान्य पर्यवेक्षण और निर्देशन की

शक्तियाँ प्राप्त हैं। आयोग को मूल रूप से अधिनियम के प्रावधानों को लागू कराने तथा जन-सामान्य को सेवाएँ सुलभता से उपलब्ध कराने हेतु राज्य सरकार को संस्तुतियाँ प्रेषित करने का दायित्व प्राप्त है।

उत्तराखण्ड सेवा का अधिकार अधिनियम, 2011 की धारा-17 में निर्दिष्ट आयोग के कतिपय मुख्य कार्य निम्न प्रकार हैं:-

- पुनरीक्षणों को दाखिल और निस्तारित करना।
- पदाभिहित अधिकारी के सेवा उपलब्ध कराने में असफल होने पर स्वतः संज्ञान लेना तथा अपीलीय प्राधिकारियों को संदर्भित कर शिकायतों का निस्तारण।
- सेवाओं को उपलब्ध कराने से संबंधित कार्यालयों/प्राधिकारियों का निरीक्षण।
- सेवा प्रदान करने में असफल होने वाले कार्मिकों के विरुद्ध राज्य सरकार को विभागीय कार्यवाही की संस्तुति।
- सेवाओं की उपलब्धता को अधिक पारदर्शी और सरल बनाने हेतु प्रक्रियाओं में संशोधन हेतु शासन को संस्तुत करना।
- अधिसूचित सेवाओं में उपान्तरण तथा अतिरिक्त सेवाओं को अधिसूचित करने हेतु राज्य सरकार को सुझाव देना।
- अधिनियम के उपबन्धों के अधीन समुचित आधार उपलब्ध होने पर स्वतः जाँच।

## आयोग की शक्तियाँ

जब आयोग किसी मामले की जाँच कर रहा हो तो उसमें अधिनियम की धारा-17(3) के अनुसार सिविल प्रक्रिया संहिता, 1908 के अधीन वाद के परीक्षण करते समय सिविल न्यायालय की शक्तियों के अनुरूप शक्तियाँ निहित होंगी। अतः आयोग में निहित कतिपय महत्वपूर्ण शक्तियाँ निम्न प्रकार हैं:-

- व्यक्तियों को समन और उपस्थित होने के लिए बाध्य करने, शपथ-पत्र पर मौखिक अथवा लिखित साक्ष्य प्रस्तुत करने के लिए बाध्य करने तथा अभिलेखों अथवा वस्तुओं को प्रस्तुत करने की शक्ति।
- अभिलेखों के निरीक्षण और खोज की अपेक्षा करने की शक्ति।
- शपथ-पत्र पर साक्ष्य प्राप्त करने की शक्ति।
- किसी लोक अभिलेख या प्रतियों की माँग करने की शक्ति।
- गवाहों अथवा दस्तावेजों के परीक्षण के लिए समन जारी करने की शक्ति।



# अध्याय-2

## अधिसूचित सेवार्ये



## अतिरिक्त सेवाओं को अधिसूचित कराये जाने हेतु विभागीय बैठकें:-

देश के अन्य राज्यों, जहाँ सेवा का अधिकार अधिनियम को लागू किया गया है, की तुलना में उत्तराखण्ड राज्य में अधिसूचित सेवाओं की संख्या अपेक्षाकृत कम है। आयोग ने इस बिंदु पर गत वर्षों से ही अपना ध्यान केंद्रित करते हुए विभिन्न विभागों से पत्राचार किया, जिसके फलस्वरूप वर्ष 2016-17, 2018-19, 2019-20 एवं 2020-21 में क्रमशः 04, 02, 01 एवं 01 अधिसूचनायें जारी हुई हैं। अधिनियम की धारा-17(च) के अंतर्गत अतिरिक्त सेवाओं को अधिसूचित करने के सम्बन्ध में आयोग द्वारा गतवर्ष 18 विभागों के साथ बैठकें आहूत की गयीं। पूर्व बैठकों का प्रतिफल यह रहा कि वित्तीय वर्ष 2020-21 में वन विभाग की 06, पंचायती राज की 09, समाज कल्याण की 04, पेयजल की 03 एवं कौशल विकास एवं सेवायोजन विभाग की 03 कुल 25 सेवाओं को अधिसूचित किया गया है। आयोग द्वारा चिन्हित उद्यान एवं खाद्य प्रसंस्करण विभाग की 28 सेवाओं तथा आवास विभाग की 06 सेवाओं को अधिसूचित किये जाने की कार्यवाही शासन स्तर पर विचाराधीन है। संदर्भित वर्ष में कोविड संक्रमण के कारण विभागाध्यक्षों के साथ बैठक आहूत किये जाने का कार्यक्रम प्रभावित रहा।

उक्त के अतिरिक्त संदर्भित वर्ष में माननीय मुख्यमंत्री जी की अध्यक्षता में दि. 16.09.2020 को सेवा का अधिकार पर हुए विचार-विमर्श एवं ई-डिस्ट्रिक्ट पोर्टल की प्रगति की समीक्षा बैठक आहूत की गयी, जिसमें माननीय मुख्यमंत्री जी द्वारा ई-डिस्ट्रिक्ट पोर्टल 2.0 को "अपणि सरकार" पोर्टल में विकसित किये जाने का निर्णय लिया गया। माननीय मुख्यमंत्री जी के स्तर पर लिये गये निर्णय के अनुरूप "अपणि सरकार" नामक ऑनलाईन सर्विसेज पोर्टल को विकसित किये जाने तथा उत्तराखण्ड सेवा का अधिकार अधिनियम, 2011 के अंतर्गत अधिसूचित सेवाओं को नागरिकों को ऑनलाईन उपलब्ध कराये जाने के संदर्भ में राजस्व विभाग के साथ दि. 05.10.2020 को, आवास विभाग के साथ दि. 06.10.2020 एवं दि. 29.10.2020 को, गृह विभाग के साथ दि. 15.10.2020 एवं दि. 29.10.2020 तथा चिकित्सा स्वास्थ्य एवं परिवार कल्याण विभाग के साथ दि. 27.10.2020 को बैठकें आहूत की गयीं, जिनमें NIC एवं ITDA द्वारा प्रतिभाग किया गया। "अपणि सरकार" पोर्टल के संबंध में अग्रेत्तर कार्यवाही शासन स्तर पर प्रचलन में है।

## वर्ष 2020-21 में अधिसूचित सेवाएँ:-

आयोग की विभागों के साथ हुयी बैठकों में चिन्हित और उसकी संस्तुति पर आधारित तथा विभागाध्यक्षों द्वारा प्रस्तावित कुल 5 विभागों (03 अतिरिक्त विभाग + 02 विभाग पूर्व से अधिसूचित) की कुल 25 सेवाओं को वर्ष 2020-21 में अधिसूचना

सं0137 / XXX(6) / 2021-20(4)16 दिनांक 02.03.2021 द्वारा अधिसूचित करने का महत्वपूर्ण निर्णय राज्य सरकार द्वारा लिया गया है। इन सेवाओं का विभाग सहित विवरण निम्नानुसार है:-

क्र.सं.	विभाग का नाम	सेवा क्र.सं.	सेवा का विवरण
1	2	3	4
1	वन	1	निजी भूमि पर स्थित वृक्षों के पातन की अनुज्ञा जारी किया जाना
		2	निकासी/अभिवहन
		3	वन उपज का अभिवहन पास
		4	आरा-मिलों का नवीनीकरण
		5	हक-हकूक
		6	चराई हेतु अनुज्ञा-पत्र दिया जाना
2	पंचायती राज	1	जन्म पंजीकरण व प्रमाण पत्र (जन्म से 30 दिन के भीतर)
		2	जन्म पंजीकरण व प्रमाण पत्र (जन्म से 30 दिन से 01 वर्ष के भीतर)
		3	जन्म पंजीकरण व प्रमाण पत्र (01 वर्ष के उपरान्त)
		4	मृत्यु पंजीकरण व प्रमाण पत्र (मृत्यु से 30 दिन के भीतर)
		5	मृत्यु पंजीकरण व प्रमाण पत्र (30 दिन से 01 वर्ष के भीतर)
		6	मृत्यु पंजीकरण व प्रमाण पत्र ( 01 वर्ष के उपरान्त)
		7	परिवार रजिस्टर पंजीकरण व प्रतिलिपि
		8	निजी भवन निर्माण हेतु अनापत्ति प्रमाण पत्र
		9	शौचालय प्रमाण-पत्र
3	कौशल विकास एवं सेवायोजन	1	रोजगार पंजीकरण
		2	रोजगार पंजीकरण नवीनीकरण
		3	पंजीकृत शैक्षिक योग्यता में वृद्धि
4	समाज कल्याण*	1	किसान पेंशन
		2	तीलू रौतेली पेंशन
		3	बौना पेंशन
		4	द्विव्यांग व्यक्ति को पहचान-पत्र जारी करना

क्र.सं.	विभाग का नाम	सेवा क्र.सं.	सेवा का विवरण
1	2	3	4
5	पेयजल *	1	जल संयोजन विच्छेदन
		2	सीवर संयोजन विच्छेदन एवं पुर्नसंयोजन
		3	जहाँ साध्य हो वहाँ पूर्व से स्थापित जल संयोजन/ सीवर संयोजन का स्वामित्व या किरायेदारी का अन्तरण स्वीकृत करना अथवा विशेष परिस्थितियों में अस्वीकृत करना
कुल अधिसूचित सेवायें		25	

नोट: \* उत्तराखण्ड सेवा का अधिकार अधिनियम, 2011 के अंतर्गत पूर्व से अधिसूचित विभाग

### वर्ष 2020-21 तक कुल अधिसूचित सेवाएँ:-

आयोग द्वारा वर्ष 2020-21 में कुल 5 विभागों (03 अतिरिक्त विभाग + 02 विभाग पूर्व से अधिसूचित) की कुल 25 सेवाओं को अधिनियम के अंतर्गत अधिसूचित कराया गया। इसके अतिरिक्त कार्मिक एवं सतर्कता अनुभाग-6, उत्तराखण्ड शासन के शासनादेश सं.: 109/XXX(6)/20-20(04)16, दि. 11.12.2020 के माध्यम से "गौरा देवी कन्या धन योजना" को पूर्व में जारी अधिसूचना सं.: 1337/XXXI(13)G/2011, दि. 28.10.2011 के क्रमांक-2 से विमुक्त (De-notified) तथा "जनश्री बीमा योजना" को क्रमांक-4 से स्थानांतरण किया गया है।

इस प्रकार अब तक 30 विभागों की 265 सेवाओं को अधिसूचित किया जा चुका है, जिसकी विभागावार सूची निम्नानुसार है:-

क्र.सं.	विभाग का नाम	अधिसूचित सेवाएँ
1	खाद्य एवं नागरिक आपूर्ति	2
2	राजस्व	20
3	चिकित्सा, स्वास्थ्य एवं परिवार कल्याण	15
4	आवास विकास	11
5	परिवहन	4
6	पेयजल	12

क्र.सं.	विभाग का नाम	अधिसूचित सेवाएँ
7	समाज कल्याण	10
8	शहरी विकास	16
9	विद्यालयी शिक्षा	3
10	गृह	37
11	स्टाम्प एवं रजिस्ट्रेशन	12
12	मनोरंजन कर	12
13	औद्योगिक विकास	4
14	वाणिज्य कर	9
15	पशुपालन	5
16	सुक्ष्म, लघु एवं मध्यम उद्यम	1
17	श्रम एवं सेवायोजन	14
18	ऊर्जा	10
19	मत्स्य	8
20	लोक निर्माण विभाग	13
21	महिला सशक्तिकरण एवं बाल विकास	9
22	पर्यटन	3
23	अल्पसंख्यक कल्याण	3
24	लघु सिंचाई	4
25	ग्राम्य विकास	2
26	कृषि	5
27	सैनिक कल्याण	3
28	वन	6
29	पंचायती राज	9
30	कौशल विकास एवं सेवायोजन	3
<b>कुल योग</b>		<b>265</b>



## अध्याय-3

शिकायतें / प्रार्थना-पत्र एवं  
उनका निस्तारण



## आयोग को प्राप्त मामले एवं उनके निस्तारण की स्थिति

आयोग के सामान्य कार्यों के प्रबंधन एवं व्यवहरण हेतु अधिनियम की धारा-17(4) के अंतर्गत 'उत्तराखण्ड सेवा का अधिकार आयोग (प्रबंधन) विनियम, 2015' दि. 26 अगस्त, 2015 से लागू किया गया, जिसके अध्याय-3, विनियम सं.-4 के उप बिन्दु-(1)के क्रम में आयोग के सचिव को कार्यालय ज्ञाप सं.: 241/15-03(16)/2015, दि. 31.08.2015 द्वारा आयोग को प्राप्त होने वाले मामलों के पंजीकरण हेतु रजिस्ट्रार घोषित किया गया है।

आयोग को अधिसूचित सेवाओं से सम्बन्धित तथा उनसे इतर मामलों के संबंध में नागरिकों से शिकायती प्रार्थना-पत्र टॉल-फ्री नम्बर **1800-270-9818**, आयोग की वेबसाईट **www.urtsc.uk.gov.in** तथा आयोग के पते पर डाक के माध्यम से प्राप्त होते हैं। अधिसूचित सेवाओं से संबंधित शिकायतों/प्रार्थना-पत्रों का पंजीकरण कर आयोग सम्बन्धित पदाभिहित अधिकारियों/कार्यालयों से आवश्यक पत्राचार करते हुए यथावश्यक सुनवाई की तिथियाँ निर्धारित कराकर प्रकरणों को निस्तारित करता है। अधिसूचित सेवाओं से इतर प्रकरणों को आयोग सम्बन्धितों को अग्रेत्तर कार्यवाही हेतु अंतरित करते हुए निस्तारित करता है।

संदर्भित वर्ष (दि.01.04.2020 से दि.31.03.2021) में प्राप्त मामले और उनके निक्षेपण तथा क्रमिक मामलों एवं उनके निक्षेपण का विवरण निम्न तालिकाओं में प्रदर्शित है:-

**तालिका-1 : आयोग को प्राप्त मामले एवं उनका निस्तारण (अप्रैल, 2020से मार्च, 2021 तक)**

मामलों का प्रकार (1)	प्राप्त (2)	निस्तारित (3)	लाभार्थी संख्या (4)
(क) अधिसूचित सेवाओं से संबंधित	14708	10991	9891
(ख) गैर-अधिसूचित सेवाओं से संबंधित	110	110	110
<b>योग (क+ख)</b>	<b>14818</b>	<b>11101</b>	<b>10001</b>

वर्ष 2020-2021 में कोविड-19 के कारण देशव्यापी लॉकडाउन कई बार घोषित हुए। कम कार्य दिवसों और कठिन परिस्थितियों के बावजूद भी आयोग द्वारा भरसक प्रयास कर ऑनलाईन कार्य करते हुये अपने उत्तरदायित्वों का निर्वहन किया गया।

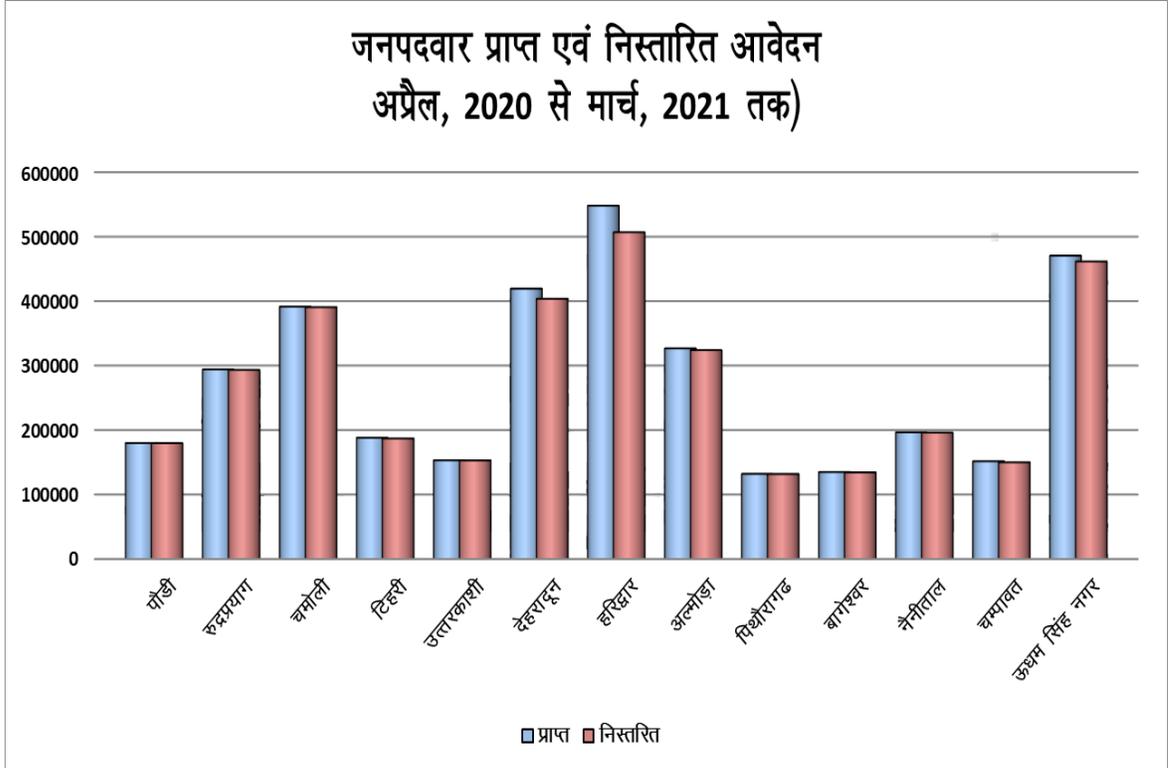
## जनपदों को प्राप्त आवेदन और उनका निस्तारण

आयोग को वर्ष 2020-21 में प्राप्त हुए मासिक प्रगति प्रतिवेदनों पर आधारित जनपदवार प्राप्त आवेदन/अपील और उनके निस्तारण की संकलित सूचना निम्न तालिका एवं चित्र में प्रदर्शित है:-

तालिका-5: जनपदवार प्राप्त आवेदन/अपील और उनका निस्तारण

(अप्रैल, 2020 से मार्च, 2021 तक)

जनपद	पदाभिहित अधिकारी को पूर्णरूप से प्राप्त आवेदन पत्रों की संख्या						
	प्राप्त	स्वीकृत	अस्वीकृत	निस्तरित (3+4)	निस्तरित का प्राप्त से प्रतिशत	अनिस्तारित	अनिस्तारित का प्राप्त से प्रतिशत
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)
पौड़ी	179885	179605	105	179710	99.90	175	0.10
रुद्रप्रयाग	294225	292461	781	293242	99.67	983	0.33
चमोली	391426	387868	2808	390676	99.81	750	0.19
टिहरी	188090	183506	3417	186923	99.38	1167	0.62
उत्तरकाशी	153144	150835	2124	152959	99.88	185	0.12
देहरादून	419267	396562	7118	403680	96.28	15587	3.72
हरिद्वार	547937	491169	15667	506836	92.50	41101	7.50
अल्मोड़ा	326677	317903	6089	323992	99.18	2685	0.82
पिथौरागढ़	132056	131204	632	131836	99.83	220	0.17
बागेश्वर	134833	130234	4137	134371	99.66	462	0.34
नैनीताल	196488	194831	1169	196000	99.75	488	0.25
चम्पावत	151652	146375	3589	149964	98.89	1688	1.11
ऊधम सिंह नगर	470579	444102	17252	461354	98.04	9225	1.96
<b>योग</b>	<b>3586259</b>	<b>3446655</b>	<b>64888</b>	<b>3511543</b>	<b>97.92</b>	<b>74716</b>	<b>2.08</b>



उपरोक्त तालिका एवं चित्र से स्पष्ट है कि उत्तराखण्ड सेवा का अधिकार अधिनियम, 2011 के अंतर्गत पदाभिहित अधिकारियों को वर्ष 2020-21 में कुल 35,86,259 आवेदन प्राप्त हुए, जिनके सापेक्ष 35,11,543 (97.92%) आवेदनों का समयांतर्गत निस्तारण किया गया। अस्वीकृत आवेदनों का प्रतिशत लगभग 1.81 रहा।

## जनपदों की रैंकिंग (Ranking)

जनपदवार प्राप्त आवेदन/अपील और उनके निस्तारण की संकलित सूचना आयोग को वर्ष 2020-21 में प्राप्त हुए मासिक प्रगति प्रतिवेदनों पर आधारित है। गत वर्ष जनपदों को प्राप्त आवेदनों के निस्तारण के आधार पर जनपद पौड़ी (99.90%), उत्तरकाशी (99.88%) तथा पिथौरागढ़ (99.83%) क्रमशः प्रथम, द्वितीय तथा तृतीय स्थान पर हैं। जनपदों को प्राप्त रैंकिंग की तालिका निम्नानुसार है:-

### जनपदवार प्राप्त रैंकिंग

(अप्रैल, 2020 से मार्च, 2021 तक)

जनपद	पदाभिहित अधिकारी को पूर्णरूप से प्राप्त आवेदन पत्रों की संख्या							
	प्राप्त	स्वीकृत	अस्वीकृत	निस्तरित (3+4)	निस्तरित का प्राप्त से प्रतिशत	रैंकिंग	अनिस्तरित	अनिस्तरित का प्राप्त से प्रतिशत
पौड़ी	179885	179605	105	179710	99.90	1	175	0.10
उत्तरकाशी	153144	150835	2124	152959	99.88	2	185	0.12
पिथौरागढ़	132056	131204	632	131836	99.83	3	220	0.17
चमोली	391426	387868	2808	390676	99.81	4	750	0.19
नैनीताल	196488	194831	1169	196000	99.75	5	488	0.25
रुद्रप्रयाग	294225	292461	781	293242	99.67	6	983	0.33
बागेश्वर	134833	130234	4137	134371	99.66	7	462	0.34
टिहरी	188090	183506	3417	186923	99.38	8	1167	0.62
अल्मोड़ा	326677	317903	6089	323992	99.18	9	2685	0.82
चम्पावत	151652	146375	3589	149964	98.89	10	1688	1.11
ऊधम सिंह नगर	470579	444102	17252	461354	98.04	11	9225	1.96
देहरादून	419267	396562	7118	403680	96.28	12	15587	3.72
हरिद्वार	547937	491169	15667	506836	92.50	13	41101	7.50
<b>योग</b>	<b>3586259</b>	<b>3446655</b>	<b>64888</b>	<b>3511543</b>	<b>97.92</b>		<b>74716</b>	<b>2.08</b>



## अध्याय-4

संस्तुतियाँ एवं सुझावात्मक पत्र



## आयोग की संस्तुतियाँ (वर्ष 2020-21)[धारा-17 (1) (घ) (ड.) एवं (च)]

देश के अन्य राज्यों, जहाँ सेवा का अधिकार अधिनियम को लागू किया गया है, की तुलना में उत्तराखण्ड राज्य में अधिसूचित सेवाओं की संख्या अभी अपेक्षाकृत कम है। आयोग के गठन के प्रारम्भ से ही आयोग द्वारा शासन का ध्यान इस ओर समय-समय पर आकृष्ट कराया जाता रहा है। अधिनियम की धारा-17 'ड.' व 'च' में दिये गये नियमों के तहत सेवाओं की उपलब्धता के लिए प्रक्रियाओं में संशोधन तथा सेवाओं की उपलब्धता को अधिक से अधिक पारदर्शी बनाए जाने के उद्देश्य से आयोग द्वारा वर्ष 2020-21 में निम्न संस्तुतियाँ शासन को प्रेषित की गयी हैं:-

### आयोग की संस्तुतियाँ तथा उन पर राज्य सरकार द्वारा कृत कार्यवाही का सार

क्र. सं.	संस्तुति का विषय	आयोग द्वारा संदर्भण वर्ष एवं तिथि	आयोग द्वारा पुनः संदर्भण वर्ष एवं तिथि	शासन द्वारा कृत कार्यवाही का संक्षिप्त विवरण	महत्वपूर्ण निर्णय एवं अभ्युक्ति
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
1	सामान्य जाति प्रमाण-पत्र के संबंध में शासनादेश जारी किया जाना।	2020-21 दि. 22.10.20		राजस्व परिषद, देहरादून के पत्र संख्या: 11034/6-33से.अधि.(2020-21), दि. 01.03.2021 के माध्यम से कार्यवाही हेतु राजस्व अनुभाग-1, उत्तराखण्ड शासन को शासनादेश जारी किये जाने की कार्यवाही हेतु लिखा गया है।	अग्रतर कार्यवाही शासन स्तर पर विचाराधीन है।
2	हैसियत प्रमाण-पत्र हेतु भवन के आंकलन के संबंध में व्यवस्था सुनिश्चित किये जाने हेतु शासनादेश जारी किया जाना।	2020-21 दि. 22.10.20			अग्रतर कार्यवाही शासन स्तर पर विचाराधीन है।
3	राजस्व मैनुअल के अनुसार प्रत्येक 06 वर्ष में नयी खतौनी तैयार किये जाने की व्यवस्था को सुनिश्चित किये जाने हेतु शासनादेश जारी किया जाना।	2020-21 दि. 22.10.20		आयुक्त एवं सचिव, राजस्व परिषद, देहरादून द्वारा अपने पत्र संख्या: 11031/6-33/सेवा अधि.(2020-21), दि. 01.03.2021 के माध्यम से प्रत्येक 06 वर्ष में नयी खतौनी तैयार करने की व्यवस्था को दृढ़तापूर्वक लागू किये जाने के निर्देश समस्त जिलाधिकारियों को दिये गये हैं।	कार्यवाही पूर्ण।
4	पशुपालन विभाग द्वारा दी जारी रही सेवाओं क्रमशः 3, 4 एवं 5 हेतु आवेदन का प्रारूप, आवेदन पर कार्यवाही हेतु विभागीय प्रक्रिया/स्तर का निर्धारण, जारी किये जाने वाले प्रमाण-पत्र का प्रारूप आदि एवं शासनादेश/दिशा-निर्देश जारी किया जाना।	2020-21 दि. 27.11.20			अग्रतर कार्यवाही शासन स्तर पर विचाराधीन है।

## आयोग की संस्तुतियों का औचित्य एवं नागरिकों हेतु उपयोगिता

आयोग द्वारा वर्ष 2020-21 में शासन को प्रेषित संस्तुतियों का औचित्य एवं नागरिकों हेतु उपयोगिता निम्नानुसार है:-

### 1. सामान्य जाति प्रमाण-पत्र

पूर्व में सामान्य जाति के अभ्यर्थी को सेना में भर्ती हेतु सामान्य जाति प्रमाण-पत्र प्रस्तुत करना होता था। राज्य सरकार द्वारा उत्तराखण्ड लोक सेवा (आर्थिक रूप से कमजोर वर्गों के लिये आरक्षण) अध्यादेश-2019 लागू कर दिया गया है, जिसके फलस्वरूप उत्तराखण्ड में सामान्य जाति के आर्थिक रूप से कमजोर व्यक्तियों के लिये सरकारी नौकरी में 10 प्रतिशत आरक्षण लागू हो गया है। इस हेतु सामान्य जाति के आर्थिक रूप से कमजोर वर्ग के नागरिकों को Economically Weaker Sections Certificate (EWS Certificate) हेतु "सामान्य जाति प्रमाण-पत्र" बनवाना आवश्यक है। चूँकि राज्य सरकार द्वारा "सामान्य जाति प्रमाण-पत्र" हेतु कोई स्पष्ट दिशा-निर्देश तथा शासनादेश जारी नहीं किये गये हैं, जिस कारण तहसील स्तर पर "सामान्य जाति प्रमाण-पत्र" जारी करने में आना-कानी की जाती हैं। ऐसी परिस्थिति को देखते हुए आयोग द्वारा सामान्य जाति के अभ्यर्थियों/नागरिकों को "सामान्य जाति प्रमाण-पत्र" जारी किये जाने हेतु स्पष्ट शासनादेश जारी किये जाने के संबंध में राज्य सरकार को अपनी संस्तुति प्रेषित की गयी है, जिससे सामान्य जाति के नागरिकों को तहसील स्तर पर प्रमाण-पत्र प्राप्त करने में कठिनाई न हो।

### 2. हैसियत प्रमाण-पत्र

हैसियत प्रमाण-पत्र किसी भी नागरिक की संपत्ति की जानकारी रखने वाला अभिलेख है। हैसियत प्रमाण-पत्र का उपयोग नागरिकों द्वारा बैंक से लोन लेने, टेंडर डालने, बिल्डिंग का निर्माण करवाने आदि जैसे सरकारी कार्यों में किया जाता है। हैसियत प्रमाण-पत्र तहसील स्तर से जारी किया जाता है। जहाँ क्षेत्रीय कार्मिकों को तकनीकी ज्ञान न होने के कारण भवन के आंकलन के संबंध में कठिनाई होती है। इस कठिनाई के दृष्टिगत आयोग द्वारा "हैसियत प्रमाण-पत्र" का शासनादेश जारी किये जाने हेतु राज्य सरकार को यह संस्तुति प्रेषित की है कि आवेदक द्वारा स्वयं के खर्च पर सरकार द्वारा पंजीकृत Valuer से भवनों का आंकलन कराते हुए, Valuer के आंकलन को तहसील स्तर पर पटवारी की आख्या के साथ सम्मिलित करते हुए "हैसियत प्रमाण-पत्र" जारी किया जाये।

### 3. खतौनी

राजस्व मैनुअल के अनुसार प्रत्येक 06 वर्ष में नयी खतौनी तैयार किया जाना प्राविधानित है। परंतु तहसील स्तरों पर यह कार्य समयांतर्गत नहीं हो पा रहा है। फलस्वरूप खतौनी के टिप्पणी कॉलम में अत्यधिक इंड्राज होने के कारण आवेदकों को नकल की प्रति कई पृष्ठों में प्राप्त होती है, जिस कारण नागरिकों पर अनावश्यक व्यय-भार पड़ता है। नागरिकों की कठिनाई को देखते हुए आयोग द्वारा राजस्व मैनुअल के अनुसार प्रत्येक 06 वर्ष में नयी खतौनी तैयार किये जाने की व्यवस्था को दृढ़तापूर्वक लागू करने के संबंध में राज्य सरकार को संस्तुति प्रेषित की गयी।

### 4. पशुपालन विभाग की अधिसूचित सेवाएँ

उत्तराखण्ड सेवा का अधिकार अधिनियम, 2011 के अंतर्गत पशुपालन विभाग की 05 सेवाओं को अधिसूचित किया गया है। निदेशक, पशुपालन द्वारा अपने पत्र संख्या: 1861/पशुधन-तीन/सेवा का अधिकार19(24)/2020-21, दि. 14.09.2020 के माध्यम से पशुपालन विभाग में संचालित "दैवीय आपदा में पशु शव की उपलब्धता पर सक्षम को मृत पशु का शव परीक्षण/मृत्यु प्रमाण-पत्र जारी करना", "वेट्रोलीगल केस में सक्षम को पशु स्वास्थ्य प्रमाण-पत्र (Animal Health Certificate) जारी करना" तथा "वेट्रोलीगल केस में पशु शव की उपलब्धता पर सक्षम को शव परीक्षण कर रिपोर्ट जारी करना" संबंधी सेवाओं के संबंध में अवगत कराया है कि इन सेवाओं हेतु शासन स्तर से कोई नियम, उप नियम तथा शासनादेश जारी नहीं किये गये हैं। स्पष्ट दिशा-निर्देश/शासनादेश के अभाव में जन-सामान्य को इन सेवाओं को उपलब्ध कराने में कार्मिकों को अत्यधिक कठिनाई होती होगी, इसका संज्ञान लेते हुए आयोग द्वारा इन सेवाओं हेतु शासनादेश/दिशा-निर्देश जारी किये जाने की राज्य सरकार को अपनी संस्तुति प्रेषित की गयी है।

## संस्तुतियों पर राज्य सरकार द्वारा कृत कार्यवाही [धारा-18 (1) एवं (2) का सार

आयोग द्वारा राज्य सरकार को अब तक कुल 31 संस्तुतियाँ प्रेषित की गयी हैं, जिन पर कृत कार्यवाही का विवरण निम्नवत है:-

### संस्तुतियों पर कार्यवाही पूर्ण

क्र. सं.	विभाग	विवरण	अभ्युक्ति
1	सूचना प्रौद्योगिकी	आवेदकों को जारी की जाने वाली पावती के नवीन प्रारूप को संलग्न करते हुए विशिष्ट आवेदन संख्या अंकित किये जाने की व्यवस्था से संबंधित।	सुराज, भ्रष्टाचार उन्मूलन एवं सतर्कता अनुभाग, उत्तराखण्ड शासन के शासनादेश संख्या: 68/XLIII(1)/17-20(06)/16, दि. 21.02.2017 के माध्यम से पावती का प्रारूप जारी किया जा चुका है।
2	समस्त अधिसूचित विभाग	विभागों के नागरिक अधिकार-पत्रों (Citizen's Charter) को सुसंगत शासनादेश में इंगित व्यवस्था के अनुरूप अंतिम कर उन्हें प्रकाशित/वेबसाइट पर प्रदर्शित किया जाना।	आयोग द्वारा विभागों के साथ बैठकोपरांत अधिसूचित विभागों द्वारा नागरिक अधिकार-पत्र (Citizen's Charter) तैयार कर उसे अपनी विभागीय वेबसाइट पर अपलोड किया जा चुका है।
3	जिलाधिकारी, ऊधमसिंहनगर	ई-डिस्ट्रिक्ट पोर्टल पर लम्बित आवेदनों के स्वतः संज्ञान के मामले (शिकायत संख्या: C-uc1804180219USN) में जारी आयोग के आदेश दि. 11.03.2019 के द्वारा समस्त राजस्व उप निरीक्षकों के विरुद्ध धारा-9 अथवा धारा-17(1)(घ) के अंतर्गत विभागीय कार्यवाही किया जाना संस्तुत किया गया।	आयोग के आदेश के अनुपालन में जिलाधिकारी, ऊधमसिंहनगर ने संबंधित राजस्व उपनिरीक्षकों के विरुद्ध कार्यवाही की गयी।
4	राजस्व विभाग	आय प्रमाण-पत्र हेतु मानकों का निर्धारण किया जाना तथा आय प्रमाण-पत्र की वैधता को 06 माह से बढ़ाकर 02 वर्ष किया जाना।	आय प्रमाण-पत्र बनाने के लिये "आय आगणन मानक" का निर्धारण किये जाने के राजस्व अनुभाग-1, उत्तराखण्ड शासन द्वारा शासनादेश संख्या: 302/XVIII(1)/2019-07(6)/2019, दि. 07.05.2019 जारी किया गया है। तदोपरांत राजस्व अनुभाग-1, उत्तराखण्ड शासन के शासनादेश संख्या: 1447/XVIII(1)/2021-07(6)/2019, दि. 27.09.2021 द्वारा आय प्रमाण-पत्र की वैधता 01 वर्ष (01 अप्रैल से वित्तीय वर्ष के अंत 31 मार्च) कर दी गयी है।
5	कार्मिक एवं सतर्कता अनुभाग-6	नागरिक-केंद्रित सेवाओं से संबंधित विभागों तथा अधिनियम के अंतर्गत अधिसूचित विभागों के अधिकारियों हेतु प्रशिक्षण एवं रिफ्रेशर कोर्स आयोजित करने की व्यवस्था किया जाना।	कार्मिक एवं सतर्कता अनुभाग-6, उत्तराखण्ड शासन के पत्र संख्या: 115/XXX(6)/2019/20(03)/2017, दि. 06.09.2019 के माध्यम से समस्त अपर मुख्य सचिव/प्रमुख सचिव/सचिव/प्रभारी सचिव, उत्तराखण्ड शासन, मण्डलायुक्तों एवं समस्त जिलाधिकारियों को निर्देश जारी किये जा चुके हैं।

वार्षिक प्रतिवेदन 2020-21

क्र. सं.	विभाग	विवरण	अभ्युक्ति
6	कार्मिक एवं सतर्कता अनुभाग-6	राजस्व मैनुअल के अनुसार प्रत्येक 06 वर्ष में नयी खतौनी तैयार किये जाने की व्यवस्था को सुनिश्चित किये जाने हेतु शासनादेश जारी किया जाना।	आयुक्त एवं सचिव, राजस्व परिषद, देहरादून द्वारा अपने पत्र संख्या: 11031/6-33/सेवा अधि.(2020-21), दि. 01.03.2021 के माध्यम से प्रत्येक 06 वर्ष में नयी खतौनी तैयार करने की व्यवस्था को दृढ़तापूर्वक लागू किये जाने के निर्देश समस्त जिलाधिकारियों को दिये जा चुके हैं।
7	समाज कल्याण	समस्त जिला समाज कल्याण अधिकारियों द्वारा विद्यालयों से प्राप्त होने वाले छात्रवृत्ति के आवेदन-पत्रों के सापेक्ष स्वीकृत/भुगतान होने वाली छात्रवृत्ति की सूचना प्रत्येक संबंधित विद्यालयों को प्रेषित किया जाना।	निदेशक, समाज कल्याण द्वारा अपने पत्र संख्या: 641/स.क./सेवा का अधिकार/2021-22, दि. 07.07.2021 के माध्यम से समस्त जिला समाज कल्याण अधिकारियों द्वारा विद्यालयों से प्राप्त होने वाली छात्रवृत्ति के आवेदन-पत्रों के सापेक्ष स्वीकृत/भुगतान होने वाली छात्रवृत्ति की सूचना प्रत्येक संबंधित विद्यालय को भी प्रेषित किये जाने के निदेश दिये जा चुके हैं।

संस्तुतियों पर आंशिक कार्यवाही

क्र. सं.	विभाग	विवरण	अभ्युक्ति
1	उद्यान विभाग	14 विभागों से परामर्शोपरांत आयोग द्वारा चिन्हित की गयी 174 सेवाओं को शासन स्तर पर विभागीय मत स्थिर कराते हुए अधिसूचित किया जाना।	आयोग द्वारा 14 विभागों के साथ बैठक आहूत करने के उपरांत शासन द्वारा 13 विभागों की चिन्हित 83 सेवाओं को अधिसूचित किया चुका है। <b>उद्यान विभाग की 26 सेवाओं को अधिसूचित किया जाना शेष है।</b>
2	समस्त अधिसूचित विभाग	विभागों द्वारा अधिसूचित सेवा को Denotify, Renotify अथवा Transfer किये जाने की स्थिति में संशोधित कर नवीन अधिसूचना जारी किया जाना।	कार्मिक एवं सतर्कता अनुभाग-6, उत्तराखण्ड शासन द्वारा दि. 12.12.2019 को राजस्व विभाग के अंतर्गत अधिसूचित 'किसान बही' सेवा को Denotify तथा 'दैवीय आपदा आर्थिक सहायता' सेवा में संशोधन करते हुए संशोधित आदेश जारी किये गये हैं। <b>मनोरंजन कर एवं वाणिज्य कर विभाग का Denotify किया जाना है।</b>
3	स्वास्थ्य विभाग	राजकीय संयुक्त चिकित्सालय, रूड़की में वर्ष 2016-17 में हुये प्रसवों के सापेक्ष 284 महिलाओं को जननी सुरक्षा योजना के अंतर्गत लाभांश नहीं किये जाने पर सेवा देने की विफलता हेतु दोषी कार्मिकों को चिन्हित कर उनके विरुद्ध विभागीय कार्यवाही किया जाना।	महानिदेशक, चिकित्सा स्वास्थ्य एवं परिवार कल्याण, देहरादून ने अपने पत्र संख्या: 20प/प.क./सेवा.आ./10/2019/पार्ट-I/1569, दि. 22.01.2021 के माध्यम से 30 कार्मिकों के विरुद्ध कृत कार्यवाही से अवगत कराया गया है। महानिदेशक, चिकित्सा स्वास्थ्य एवं परिवार कल्याण, देहरादून ने अपने पत्र संख्या: 20प/प.क./सेवा.आ./10/2019/18090, दि. 23.08.2021 द्वारा 01 कार्मिक के संबंध में मुख्य चिकित्साधिकारी, हरिद्वार से आख्या मांगी गयी है।

संस्तुतियों पर कार्यवाही विचाराधीन

क्र. सं.	विभाग	विवरण
1	कार्मिक एवं सतर्कता अनुभाग-6	सेवा हेतु आवेदन करने पर दस्तावेजों के स्व-प्रमाणीकरण, स्व-सत्यापन की व्यवस्था।
2	कार्मिक एवं सतर्कता अनुभाग-6	आयोग को शास्ति लगाने का अधिकार हेतु अधिनियम में संशोधन। (पंजाब राज्य का सेवा का अधिकार अधिनियम मूलतः उत्तराखण्ड के अधिनियम से मेल खाता है। पंजाब में आयोग को शास्ति लगाने का अधिकार प्रारम्भ से प्राप्त नहीं रहा, परन्तु वर्ष 2014 में अधिनियम को संशोधित कर पंजाब के आयोग को यह अधिकार प्रदत्त हुआ है।)
3	कार्मिक एवं सतर्कता अनुभाग-6	अधिसूचित सेवाओं के लिए सूचना प्रौद्योगिकी का अधिकाधिक प्रयोग करते हुए ऑनलाईन सेवा प्रदान करना तथा लम्बित प्रार्थना-पत्रों की ऑनलाईन ट्रैकिंग व्यवस्था से संबंधित।
4	कार्मिक एवं सतर्कता अनुभाग-6	आवेदक को निरस्तीकरण की सूचना कारण सहित अभिलिखित करने की व्यवस्था सुनिश्चित किया जाना तथा सॉफ्टवेयर में इसे in-built करना।
5	कार्मिक एवं सतर्कता अनुभाग-6	कर्नाटक राज्य के SAKALA की तर्ज पर उत्तराखण्ड राज्य में Common Monitoring System (CMS) विकसित करने संबंधी।
6	कार्मिक एवं सतर्कता अनुभाग-6	Citizen Report Card (CRC) Methodology से नागरिकों का Feedback प्राप्त कर Service Delivery Mechanism को सुदृढ़ किया जाना। इस प्रकार अधिसूचित सेवाओं के CRC तैयार किया जाना।
7	कार्मिक एवं सतर्कता अनुभाग-6	द्वितीय अपीलीय प्राधिकारी के स्तर को समाप्त कर आयोग को द्वितीय अपील के स्तर पर ही पुनरीक्षण पर सुनवाई तथा पुनरीक्षणों एवं शिकायतों/स्वतः संज्ञान के मामलों में शास्ति लगाने का अधिकार प्रदत्त किया जाना।
8	कार्मिक एवं सतर्कता अनुभाग-6	समाधान पोर्टल पर अधिसूचित सेवाओं से संबंधित शिकायतों को स्वतः आयोग को हस्तांतरित करने हेतु पोर्टल में आवश्यक तकनीकी सुधार।
9	समाज कल्याण विभाग	गौरा देवी कन्याधन योजना संबंधी कु. वर्षा बनाम जिला प्रोबेशन अधिकारी, देहरादून व अन्य मामले में जारी आदेश दि. 31.08.2018 के अंतर्गत संबंधित के विरुद्ध विभागीय कार्यवाही किया जाना।
10	परिवहन विभाग	शिक्षार्थी एवं स्थायी ड्राइविंग लाइसेंस संबंधी सेवा की ऑनलाईन प्रक्रिया में सुधार, विभागीय वेबसाइट पर नागरिकों हेतु जानकारी का हिंदी में प्रदर्शन, हेल्पडेस्क विकसित किया जाना, संभागीय परिवहन अधिकारी परिसरों में जनसेवा केंद्रों (CSC) की स्थापना तथा सेवाओं की प्रक्रियाओं का सरलीकरण किया जाना।
11	राजस्व विभाग	चरित्र प्रमाण-पत्र की सेवा हेतु राजस्व विभाग एवं पुलिस विभाग के पदाभिहित अधिकारियों एवं अपीलीय प्राधिकारियों को चिन्हित करते हुए प्रत्येक हेतु समय-सीमा का निर्धारण कर अधिसूचना जारी किया जाना। साथ ही, ई-डिस्ट्रिक्ट पोर्टल का Integration पुलिस विभाग की Citizen Centric Services से किया जाना तथा थानों को SWAN के माध्यम से Internet Connectivity उपलब्ध कराया जाना।
12	कार्मिक एवं सतर्कता अनुभाग-6	अधिनियम के क्रियांवयन, अनुश्रवण एवं पर्यवेक्षण तथा विभिन्न जन-शिकायतों पर सुनवाई/निस्तारण से संबद्ध अधिकारियों हेतु "सेवा का अधिकार तथा जन-शिकायतों के निस्तारण के अंतर्गत कृत कार्य" को उनकी वार्षिक चरित्र प्रविष्टि/परफॉर्मेंस अप्रैजल रिपोर्ट का अंग बनाया जाना।
13	कार्मिक एवं सतर्कता अनुभाग-6	शासनादेश संख्या: 68/XLIII (1)/17-20 (06)/16, दि. 25.03.2019 द्वारा जारी पावती के प्रारूप को आवेदकों को ऑनलाईन माध्यम से आवेदन करने की स्थिति में निर्धारित प्रारूप पर पावती जारी किया जाना। ई-डिस्ट्रिक्ट पोर्टल एवं अन्य विभागीय पोर्टल पर पावती के प्रारूप तथा निरस्तीकरण के आदेश के मॉडल प्रारूप को inbuilt कराया जाना।
14	महिला एवं बाल विकास विभाग	"गौरा देवी कन्याधन योजना" तथा "नंदा देवी कन्या योजना" के अंतर्गत लाभांशित की जाने वाली बालिकाओं (वर्ष 2016-17 एवं 2017-18 में इण्टरमीडिएट उत्तीर्ण अथवा वर्ष 2016-17 एवं 2017-18 में जन्मी), जो इन योजनाओं के एकीकरण के उपरांत लागू नवीन "नंदा गौरा योजना" में लाभांशित होने से किसी कारणवश रह गयी हैं उन्हें One-time आवेदन की सुविधा उपलब्ध कराते हुए योजना के वर्तमान स्वरूप (दि. 18.02.2019 से लागू 02 चरण की व्यवस्था) के अंतर्गत लाभांशित किया जाना तथा वर्तमान में पंजीकृत समस्त बालिकाओं हेतु दि. 18.02.2019 से लागू 02 चरण की व्यवस्था को लागू किया जाना।

क्र. सं.	विभाग	विवरण
15	राजस्व विभाग	“सामान्य जाति प्रमाण-पत्र” जारी करने हेतु जिलाधिकारियों को स्पष्ट निर्देश देने तथा अनुसूचित जाति, अनुसूचित जनजाति एवं अन्य पिछड़ी जाति प्रमाण-पत्र की वैधता अवधि का नागरिकों की सुविधानुसार निर्धारण।
16	राजस्व विभाग	सामान्य जाति प्रमाण-पत्र के संबंध में शासनादेश जारी किया जाना।
17	राजस्व विभाग	हैसियत प्रमाण-पत्र हेतु भवन के आंकलन के संबंध में व्यवस्था सुनिश्चित किये जाने हेतु शासनादेश जारी किया जाना।
18	पशुपालन विभाग	पशुपालन विभाग द्वारा दी जारी रही सेवाओं क्रमशः 3, 4 एवं 5 हेतु आवेदन का प्रारूप, आवेदन पर कार्यवाही हेतु विभागीय प्रक्रिया/स्तर का निर्धारण, जारी किये जाने वाले प्रमाण-पत्र का प्रारूप आदि एवं शासनादेश/दिशा-निर्देश जारी किया जाना।
19	विद्यालयी शिक्षा विभाग	राज्य के सभी माध्यमिक विद्यालयों में शिक्षा विभाग की अधिसूचित सेवाओं को दर्शाते हुए उन्हें प्राप्त करने की समयवधि एवं वांछित आवश्यक अभिलेखों को उल्लिखित करते हुए विद्यालयों के बाहर बोर्ड एवं अंदर दीवार पर सूचना-पट्ट अंकित किया जाना।
20	शहरी विकास	समस्त नगर निगम/नगर पालिका/नगर महापालिका/स्थानीय निकायों में जन्म-मृत्यु प्रमाण-पत्र हेतु ऑनलाईन आवेदन प्राप्त करने तथा ऑनलाईन प्रमाण-पत्र निर्गत किये जाने के संबंध में।
21	राजस्व विभाग	आय प्रमाण-पत्र हेतु जारी शासनादेश में परिवार की विधिक परिभाषा स्पष्ट किये जाने के संबंध में।

## सुनवाईयों के दौरान पायी गयी कमियों पर प्रेषित सुझावात्मक पत्र

आयोग का एक मुख्य कार्य नागरिकों द्वारा की गयी शिकायतों की सुनवाई कर उनकी समस्याओं का निराकरण करना भी है। वर्ष 2020-21 में सुनवाईयों के दौरान संज्ञान में आये समस्याओं के संबंध में आयोग द्वारा निम्नानुसार सुझावात्मक पत्र शासन को प्रेषित किये गये:-

1. कु. मोनिका, निवासी-उत्तरकाशी की नंदा गौरा योजना संबंधी शिकायत पर सुनवाई के दौरान आयोग के समक्ष यह तथ्य प्रकाश में आया कि महिला सशक्तिकरण एवं बाल विकास विभाग की “नंदा देवी कन्या योजना” तथा समाज कल्याण विभाग की “गौरा देवी कन्याधन योजना” को एकीकृत कर महिला सशक्तिकरण एवं बाल विकास विभाग के अंतर्गत “नंदा गौरा योजना” को दि. 01.07.2017 से लागू किया गया। प्रारंभ में इस योजनांतर्गत बालिका के जन्म होने, 01 वर्ष की आयु होने तथा अविवाहित रहते हुए शिक्षा (8वीं, 10वीं, 12वीं एवं डिप्लोमा/स्नातक पास करने) ग्रहण करने से लेकर विवाह तक 07 चरणों में कुल ₹ 51000/- दिया जाना प्राविधानित रहा। 07 चरणों की यह व्यवस्था दि. 01.07.2017 से दि. 17.02.2019 तक रही। दि. 18.02.2019 से इस योजना को 02 चरणों (जन्म होने पर - ₹ 11000/- तथा अविवाहित रहते हुए 12वीं पास करने पर - ₹ 51000/-) में परिवर्तित किया गया। इस योजना हेतु समय-समय पर पृथक-पृथक शासनादेश जारी होने के कारण उत्पन्न हुई भ्रांतियों एवं विसंगतियों को दूर कर, संशोधित नवीन शासनादेश जारी किये जाने के संबंध में अपर मुख्य सचिव, महिला

सशक्तिकरण एवं बाल विकास विभाग, उत्तराखण्ड शासन को अर्द्ध शासकीय पत्र संख्या: 847/20-03(14)/2015/भाग-2, दि. 27.11.2020 प्रेषित किया गया।

2. श्रीमती गोमती, निवास-पौड़ी द्वारा माह जनवरी, 2018 से माह जून, 2020 तक **विधवा पेंशन** न मिलने की आयोग में शिकायत की गयी। प्रकरण पर सुनवाई के दौरान यह तथ्य आयोग के संज्ञान में आया कि Non CBS खाताधारकों के मामले में जिला प्रोवेशन कार्यालय द्वारा पेंशन का भुगतान डिमांड ड्रॉपट के माध्यम से संबंधित पोस्ट ऑफिस एवं सहकारी बैंक (मुख्य शाखा) को किया जाता है। किसी खाताधारक का खाता संख्या कार्यालय में गलत पंजीकृत होने अथवा किसी अन्य कारणवश उसे पेंशन का भुगतान न होने की स्थिति में संबंधित पोस्ट ऑफिस एवं सहकारी बैंक (मुख्य शाखा) द्वारा उक्त धनराशि को विभाग को वापस किया जाता है। कभी-कभी संबंधित पोस्ट ऑफिस एवं सहकारी बैंक (मुख्य शाखा) द्वारा पेंशन की धनराशि की वापसी जिला प्रोवेशन कार्यालय के स्थान पर जिला समाज कल्याण अधिकारी कार्यालय को कर दी जाती है, जिसकी सूचना जिला प्रोवेशन कार्यालय को प्राप्त नहीं हो पाती है। समाज कल्याण निदेशालय द्वारा बजट आवंटित करने के उपरांत लगभग 30-40 दिनों में Non-CBS पेंशनधारकों को पेंशन प्राप्त होती है और यदि किसी तकनीकी कारण से वह अंतरित नहीं हो सकी, तो 55 दिनों में वह जिला प्रोवेशन कार्यालय को वापिस प्राप्त होती है। पेंशनधारकों को भुगतान करने की प्रक्रिया में सुधार कर विभिन्न स्तरों पर लगने वाले समय को घटाने की आवश्यकता है। वे पेंशनर जिनको पेंशन का भुगतान नहीं हो पाता उनकी सूची और भुगतान न होने के कारण की सही जानकारी **पेंशनर जानकारी विभाग** को होने संबंधी व्यवस्था को सुदृढ़ किये जाने के संबंध में शासन स्तर से आवश्यक दिशा-निर्देश जारी किये जाने हेतु सचिव, समाज कल्याण विभाग, उत्तराखण्ड शासन को अर्द्ध शासकीय पत्र संख्या: 848/20-03(14)/2015/भाग-2, दि. 27.11.2020 प्रेषित किया गया है।

ॐ ★ ★ ★ ★ ★ ॐ



## अध्याय-5

# आदेशों का संक्षिप्त सार



## उत्तराखण्ड सेवा का अधिकार आयोग वर्ष 2020-21 में पारित आदेशों का संक्षिप्त सार

1.

आयोग द्वारा स्वतः संज्ञान

बनाम

द्वितीय अपीलीय प्राधिकारी/जिलाधिकारी, देहरादून

(शिकायत सं.: C-oz2001080201DDN)

आयोग ने जनपद देहरादून के ई-डिस्ट्रिक्ट पोर्टल पर दि. 01.04.2019 से दि. 30.09.2019 तक कुल 1186 लम्बित प्रकरणों का स्वतः संज्ञान लिया। आयोग द्वारा आदेशित किया गया कि:-

- (1) ई-डिस्ट्रिक्ट पोर्टल के माध्यम से सेवावार चैक लिस्ट तैयार करने, जिसमें संलग्न किये जाने वाले अभिलेखों का विवरण समस्त उपजिलाधिकारियों, तहसीलदारों एवं CSC संचालको को उपलब्ध कराया जाय।
- (2) जनपद स्तर पर आवेदनों के यथासमय निस्तारण हेतु आवश्यक निर्देश जारी करने, CSC केन्द्रों का निरीक्षण, CSC संचालको/ई-डिस्ट्रिक्ट ऑपरेटरों आदि हेतु सेवा का अधिकार अधिनियम, 2011 के अन्तर्गत प्रदान की जा रही सेवाओं एवं उनके साथ संलग्न किये जाने वाले अभिलेखों के विषय में जानकारी उपलब्ध करायी जायें।
- (3) प्रशिक्षण के उपरान्त भी CSC संचालक द्वारा वांछित अभिलेख अपलोड नहीं होने के कारण आवेदन निरस्त हो तो संबंधित CSC संचालकों के विरुद्ध कार्यवाही की जाये।

2.

श्री धर्म सिंह (वास्ते कु. ज्योति)

बनाम

पदाभिहित अधिकारी/जिला प्रोबेशन अधिकारी, पौड़ी गढ़वाल

(शिकायत संख्या: C-T11911180703PWL)

शिकायकर्ता ने अपनी पुत्री को वर्ष 2013 में गौरा देवी कन्याधन योजना का लाभ न मिलने की शिकायत की। आयोग ने पाया की कार्यालय द्वारा कु. ज्योति को उनके आवेदन में लगी आपत्ति के संबंध में उत्तराखण्ड सेवा का अधिकार अधिनियम, 2011 के अंतर्गत लिखित रूप में अवगत नहीं कराया गया। आयोग ने मुख्य विकास अधिकारी, पौड़ी संबंधित कार्मिकों को भविष्य के लिये कठोर चेतावनी निर्गत करने के आदेश दिये।

3.

श्रीमती रेखा देवी

बनाम

पदाभिहित अधिकारी/मुख्य नगर आयुक्त, ऋषिकेश  
(शिकायत संख्या: C-mn2009210804DDN)

शिकायतकर्ता ने नगर निगम द्वारा संपत्ति हस्तांतरण न किये जाने के संबंध में शिकायत दर्ज की। आयोग ने पाया कि नगर निगम द्वारा शिकायतकर्ता को सुनवाई का अवसर नहीं दिया तथा उक्त प्रकरण में जिस उत्तरजीवी प्रमाण-पत्र का हवाला दिया गया है वह भी संदिग्ध प्रतीत होता है। शिकायकर्ता द्वारा जो अनरजिस्टर्ड बंटवारा नामा प्रस्तुत किया गया, उसका संज्ञान लेते हुए आयोग ने सभी पक्षों को पक्षकार बनाते हुए मामले की सुनवाई कर गुण-दोष के आधार पर नगर निगम को निस्तारण के निर्देश दिये। तदोपरांत शिकायकर्ता ने एक शपथ-पत्र प्रस्तुत किया, जिसमें उसने पारिवारिक समझौते की बात कहते हुए अपनी आपत्ति वापस ले ली गयी। सभी पक्षों द्वारा नगर निगम को समझौता-पत्र प्रस्तुत किया गया। नगर निगम की कार्यवाही से संतुष्ट होने पर आयोग ने शिकायकर्ता की शिकायत को निक्षेपित कर दिया।

4.

आयोग द्वारा स्वतः संज्ञान

बनाम

पदाभिहित अधिकारी/नगर स्वास्थ्य अधिकारी/रजिस्ट्रार, नगर निगम, हरिद्वार  
(शिकायत सं.: C-f32010070801HAR)

नगर स्वास्थ्य अधिकारी, नगर निगम, हरिद्वार में लम्बित 1758 जन्म/मृत्यु पंजीकरण प्रमाण पत्रों के प्रकरणों में आयोग द्वारा स्वतः-संज्ञान लिया गया। आयोग द्वारा लम्बित 1758 मामलों का निस्तारण करवाते हुए आदेशित किया कि जन्म/मृत्यु प्रमाण पत्र जारी करने हेतु सेवा का अधिकार अधिनियम, 2011 के अर्न्तगत समय-सीमा निर्धारित है। तत्क्रम में पदाभिहित अधिकारी भविष्य में अधिनियम के अर्न्तगत निर्धारित समय-सीमा के अंदर आवेदनों का निस्तारण करना सुनिश्चित करें, आवेदन खारिज होने की स्थिति में अधिनियम की धारा-5(2) के अर्न्तगत आवेदक को लिखित रूप में अभिलिखित कर सूचित करें।

5.

आयोग द्वारा स्वतः संज्ञान  
बनाम  
द्वितीय अपीलीय प्राधिकारी/जिलाधिकारी, ऊधमसिंह नगर  
(शिकायत सं.: C-x12009030201USN)

आयोग ने जनपद ऊधमसिंहनगर के ई-डिस्ट्रिक्ट पोर्टल पर दि. 01.10.2019 से दि. 31.03.2020 तक कुल 1569 लम्बित प्रकरणों जिसके अंतर्गत आयोग के आदेश के उपरांत जिलाधिकारी द्वारा विलम्ब के लिये जिम्मेदार 17 राजस्व उपनिरीक्षकों तथा 02 थानाध्यक्षों में कार्मिकवार ₹ 500/- की शास्ति अधिरोपित की गयी। आयोग द्वारा द्वितीय अपीलीय प्राधिकारी/जिलाधिकारी, ऊधमसिंहनगर को निर्देशित किया कि वे ई-डिस्ट्रिक्ट पोर्टल पर लंबित प्रकरणों की प्रतिमाह स्टाफ बैठकों में समीक्षा कर निर्धारित समयावधि के अंदर निस्तारण करायें।

6.

आयोग द्वारा स्वतः संज्ञान  
बनाम  
द्वितीय अपीलीय प्राधिकारी/जिलाधिकारी, ऊधमसिंह नगर  
(शिकायत सं.: C-9F2001080201USN)

आयोग ने जनपद ऊधमसिंहनगर के ई-डिस्ट्रिक्ट पोर्टल पर दि. 01.4.2019 से दि. 30.9.2019 तक कुल 310 लम्बित प्रकरणों का स्वतः संज्ञान लेते हुए उनका निस्तारण कराया और विलम्ब के लिये जिम्मेदार कार्मिकों के विरुद्ध जिलाधिकारी द्वारा कठोर चेतावनी जारी की गयी। आयोग ने इस आदेश के साथ प्रकरण को निक्षेपित किया कि भविष्य में यदि कोई कार्मिक सेवा उपलब्ध कराने में असफल रहता है अथवा विलंब करता है तो जिलाधिकारी संबंधित कार्मिक के विरुद्ध शास्ति की कार्यवाही करें।

7.

आयोग द्वारा स्वतः संज्ञान  
बनाम  
पदाभिहित अधिकारी/उप जिलाधिकारी, हरिद्वार  
(शिकायत सं.: C-j62009070206HAR)

पंजीकृत शिकायत के सन्दर्भ में श्री विकास चौहान द्वारा उत्तरजीवी प्रमाण-पत्र हेतु दि. 31.07.2020 को आवेदन किया गया। पदाभिहित अधिकारी द्वारा दि. 02.09.2020 को निरस्त कर दिया गया। आयोग के संज्ञान लेने के बाद आवेदक से पुनः दि. 30.11.2020 को आवेदन करवाने के उपरान्त दि. 16.12.2020 को आवेदक को उत्तरजीवी प्रमाण-पत्र जारी हुआ।

आयोग द्वारा प्रकरण में आदेश दिये कि:-

- (1) आवेदन हिन्दी/अंग्रेजी में जन सुविधा केंद्र (CSC) के माध्यम से भरा गया, जिसमें आवेदक की गलती नहीं है, पदाभिहित अधिकारी को CSC संचालक की रिपोर्ट CSC Head को की जानी चाहिये।
- (2) आवेदक के नाम में संशय की जाँच परिवार रजिस्टर से की जा सकती है।
- (3) पदाभिहित अधिकारी, हरिद्वार अधिनियम के अंतर्गत प्राप्त आवेदनों का निस्तारण निर्धारित समय सीमा के अंतर्गत करें, आवेदन-पत्र निरस्त करने की दशा में अधिनियम की धारा-5(2) अंतर्गत आवेदक को निरस्तीकरण के कारणों से अभिलिखित कर सूचित करें।
- (4) जिलाधिकारी, हरिद्वार को स्थानीय व्यवस्था के अन्तर्गत शपथ-पत्र की आवश्यकता प्रतीत हो रही है तो प्रत्येक CSC में अपने आदेश की प्रति रखवाने के साथ-साथ शासन को संस्तुत कर उत्तरजीवी प्रमाण-पत्र हेतु शपथ-पत्र को अनिवार्य करवाया जाना की कार्यवाही करें।

जिलाधिकारी समय-समय पर स्वयं या अपने अधिकारियों द्वारा उत्तरजीवी प्रमाण-पत्रों का Random Audit करवाते रहें।

8.

**कु० हिना चावला पुत्री श्री सरबजीत राम चावला**

बनाम

**पदाभिहित अधिकारी/जिला समाज कल्याण अधिकारी, पिथौरागढ़**

**(शिकायत संख्या: C-6k2007030701NTL)**

कु० हिना चावला ने वर्ष 2018-19 में समाज कल्याण विभाग, पिथौरागढ़ से छात्रवृत्ति प्राप्त न होने की आयोग में शिकायत की। आयोग द्वारा निदेशक, समाज कल्याण को प्रक्रियात्मक सुधार किये जाने हेतु निर्देश दिये कि:-

- (1) छात्र-छात्राओं को धनराशि वितरण वित्तीय वर्ष के अन्तिम कार्य दिवसों से पूर्व किया जायें, ताकि तकनीकी कारणों से धनराशि का अन्तरण न होने पर उन्हें त्रुटियों में सुधार हेतु वांछित समय मिल सकें।
- (2) प्रत्येक जनपदों के छात्र-छात्राओं को प्रशिक्षण दिया जायें, विद्यालय छात्र-छात्राओं को सही विवरण दर्ज करने हेतु प्रेरित करें।

धनराशि का अन्तरण विफल एवं विभाग को धनराशि बैंक ड्रॉफ्ट के माध्यम से वापस होने की स्थिति में छूट गये छात्र-छात्राओं को धनराशि अंतरित की व्यवस्था पृथक-पृथक (BD) बनाकर करने के विकल्प पर निदेशालय स्तर पर विचार किया जायें।

**वर्ष 2020-2021 में आयोग द्वारा निस्तारित मामलों का विवरण**

क्र. सं.	प्रकरण	निस्तारित की तिथि	कुल मामले	कोर्ट
1	स्वतः संज्ञान बनाम द्वितीय अपीलीय अधिकारी/जिलाधिकारी, देहरादून।	24.03.2021	1186	आयुक्त
2	श्री धर्म सिंह (वास्ते कु. ज्योति) बनाम पदाभिहित अधिकारी/जिला प्रवेशन अधिकारी, पौडी गढवाल।	01.03.2021	01	आयुक्त
3	श्रीमती रेखा देवी निवासी ऋषिकेश, देहरादून बनाम पदाभिहित अधिकारी/मुख्य नगर आयुक्त नगर निगम, ऋषिकेश, देहरादून।	03.02.2021	01	आयुक्त
4	स्वतः संज्ञान (खण्ड पीठ) बनाम पदाभिहित अधिकारी/नगर स्वास्थ्य अधिकारी/रजिस्टार नगर निगम, जनपद-हरिद्वार।	15.01.2021	1758	खण्डपीठ
5	स्वतः संज्ञान बनाम द्वितीय अपीलीय अधिकारी/जिलाधिकारी, ऊधमसिंहनगर।	13.01.2021	1569	मुख्य आयुक्त
6	स्वतः संज्ञान बनाम द्वितीय अपीलीय अधिकारी/जिलाधिकारी, ऊधमसिंहनगर।	05.01.2021	310	आयुक्त
7	स्वतः संज्ञान (श्री विकास चौहान) बनाम पदाभिहित अधिकारी/उप जिलाधिकारी, हरिद्वार।	22.12.2020	01	मुख्य आयुक्त
8	कु0 हिना चावला बनाम पदाभिहित अधिकारी/जिला समाज कल्याण अधिकारी, पिथौरागढ़।	23.11.2020	01	मुख्य आयुक्त
<b>योग</b>			<b>4827</b>	





## भाग-2

आयोग के आरंभिक दौर  
(वर्ष 2014-2019) से  
संबंधित लेख



**MAKING PUBLIC SERVICES ACCESSIBLE TO ALL: A JOURNEY DOWN THE  
MEMORY LANE**

**By**

**Alok Kumar Jain, IAS (retd)**

**Former, Chief Commissioner, The Uttarakhand Right to Service Commission**

The creation of the State of Uttarakhand on 9<sup>th</sup> November, 2000 was, indeed, a historical moment of great consequence in the destiny of the people of this mountainous region of our country, most of which remains to this day, unconnected by rail or air to the rest of the country. The making of this State was the ultimate fulfillment of the dreams and aspirations of a people who had long suffered from a sense of neglect, indifference and loss of identity.

Once the initial euphoria was over, the hard task of erecting the building blocks of a new state stared at the faces of the founding generation of political leaders and civil servants. I feel privileged to have been a member of this crack team of administrators who were assigned the seminal task of laying the administrative building blocks of this new state. From my last post in Uttar Pradesh as Divisional Commissioner Moradabad, I moved to the Secretariat in Dehradun on 14<sup>th</sup> November, 2000.

Uttarakhand was lucky to have some of the best IAS/IPS/IFS officers from its parent state. With all its challenges, Uttar Pradesh undoubtedly provided one of the best training grounds for young civil servants. Uttarakhand was uniquely lucky to be guided by this set of seasoned civil servants who managed to lay a robust administrative foundation for the new state. We were equally fortunate in being blessed with an experienced and mature line of political leadership who, despite occasional hiccups, whole-heartedly supported the initiatives of the civil service in the formative years.

A decade into the formation of the State, there was a growing realization that while we had succeeded in establishing a strong administrative infrastructure for a new state, much was required to make governance accountable and transparent. The question uppermost in our minds was whether the State and its instrumentalities were sufficiently “citizen oriented”? Increasingly, good governance was being seen as synonymous to citizen-centric governance. It was felt that the role of government was not to ‘rule’ but to provide ‘service’ and to maximize citizen’s satisfaction. The end of public administration was being viewed as service to the citizen.

But, the real challenge was about bringing a fundamental change in the attitude of the state bureaucracy towards the citizenry. Public officials were often seen as “unresponsive, insensitive, inward looking-having a life contract of service which could not be cut short.” Numerous studies showed that across the country the civil service was afflicted by red-tape, archaic procedures and processes and excessive subjectivity which adversely affected the quality of service delivery.

A deeper analysis of the underlying causes for poor public service delivery revealed, there was often a huge asymmetry of power between public officials and common citizens – many of whom were poor and illiterate. Citizens were simply unaware about their right to get services from government and there was a lack of a simple and an effective grievance redressal system. The government on its part failed to create an effective system of accountability and periodic performance evaluation of service delivery. All this combined to create an eco-system of poor performance and low level of citizen’s empowerment.

A way out of this conundrum was to empower the citizen. The emphasis was to be on citizens as customers of public services. Public service was to be seen through the eyes of the users and not the provider. The Government of India swung into action and a plethora of citizen right enactments were put in place with countrywide ramifications. The Right to Information in 2005 was followed by the National Rural Employment Guarantee Act 2005, The Forest Dwellers Act 2006, The Right to Free and Compulsory Education 2009 and the National Food Security Act, 2013. Each of these statutes had specific timelines for service delivery, mechanisms for monitoring & audit and a grievance redressal system.

While these monumental reforms were happening at the Government of India level, a whole world of public services at the grassroots level continued to suffer from lack of accountability and transparency. So, a perception was growing in the States that unless the delivery of public services were guaranteed by statute, citizens would continue to be hapless victims of red tape and official indifference. Consequently, State after State started overhauling their public service delivery systems. Starting with Madhya Pradesh in 2010, twenty states enacted statutes to grant their citizens the ‘right to timely delivery of public services’. Uttarakhand became the second State in the country to guarantee timely delivery of public services to its people by enacting “The Uttarakhand Right to Service Act, 2011.” A three member Commission was established in 2014 to ensure proper implementation of this Act.

I had the privilege of being appointed as the first Chief Commissioner of the Uttarakhand Right to Service Commission and I took oath of office in July, 2014.

When I assumed this responsibility, I was aware that we were starting from a scratch. I faced the daunting task of setting up the entire office- right from hiring my

personal staff, to setting up the secretariat of the Commission, renting an office premises and getting a secretary appointed to the Commission. This was a long list that needed my immediate attention. But no action was possible on any of those points without requisite budgetary sanction. And, no staff could be recruited without sanction of the posts and an office structure.

Although, it took almost a year for all these procedural snags to be sorted out- by the end of it we could boast of a decent office at the main Sahastradhara Road along with a core team to support the Commission. Meanwhile, appointments of the two remaining members of the Commission were issued by Government in August, 2014 and December, 2016 respectively. So, by the start of the financial year 2017-18 the Commission had all its members in position with a small secretariat. We had deliberately decided to make do with around half the officially sanctioned staff as we were conscious that the work load would increase only gradually. Interestingly, all our staff was recruited on outsourcing, contract or deputation basis. We had consciously decided to adopt a flexible policy regarding our manpower requirements, as the Commission was a new organization and we wanted to keep it lean and trim as per our actual work load.

My five year tenure with the Commission ended in July, 2019. I am often asked, whether I look back at my years in the Commission with satisfaction. Was I able to uphold and execute the objectives for which the Commission was set up in the first place? There are no easy answers for these questions. After all, the Commission is an institution of the Government and it can only be as effective as the Government wishes it to be.

Unlike other regulatory bodies, the Right to Service Commission does not have an adversarial relationship with government. Along with the Government, the Commission sees itself performing a facilitator's role in order to make delivery of services easier and efficient.

I would go, as far as to say, this Commission can be seen as some kind of a permanent "Administrative Reforms Commission" and can be used by Government as a sounding board for new ideas and to evaluate the efficacy and performance of departments and field functionaries who are tasked with delivery of public services. Needless to say, such a role for the Commission presupposes a desire within the top echelons of government to make a marked improvement in service delivery. Section 17 of the Uttarkhand Right to Service Act, 2011 reads as follows: " It shall be the duty of the Commission ... to make suggestions to the State Government for ensuring better delivery of services..." The Commission also has a mandate under section 17(e) to "recommend changes in procedures for delivery of services which will make the delivery more transparent and easier.." Further to this, under section 18(1) a duty has cast upon the Government to " consider the recommendations made by the Commission ... and send information to the Commission of the action taken within thirty days.....In case the Government decides not to implement

any of the recommendations of the Commission, it will communicate the reasons for not acting on the recommendations to the Commission”.

Interestingly, the Annual report of the Commission for the Year 2018-19 which was tabled in the Legislative Assembly mentions that since its inception the Commission had made a total of 20 recommendations for improving delivery of services. Out of these 20 recommendations, Government acted upon one recommendation completely and two partially. For the remaining recommendations the Commission did not receive any information about any action taken by the Government. Needless to add, the Commission could have performed its designated catalytic role more effectively if the different administrative departments of the government had given due weightage to the Commission’s suggestions and tried to have an ongoing conversation with it. It will always be a mystery, why despite our best efforts we could not get satisfactory responses from the Administrative departments in terms of reforming government processes. It also makes me wonder, whether as senior members of the IAS we failed to lay strong foundations of an administrative culture which should have been responsive to the demands of citizen-centric reforms.

However, despite these hiccups, the silver lining was our engagement with Heads of Departments many of whom seemed fairly enthusiastic in improving delivery systems and were able to implement several procedural reforms without reference to the State secretariat. A case in point was the drafting of the “Citizen’s Charters” for the departments and field offices. Some enterprising HODs straightaway drafted and posted their citizen’s charters on their websites without waiting for clearances from their administrative departments, which would have taken months in getting a nod. But despite these exceptions, the overall progress of Departments in notifying and displaying Citizen’s Charters in their field offices continued to be tardy till the end of my tenure in July, 2019.

Compared to States like Karnataka which had 800+ services notified under their SAKALA Act, Uttarakhand’s progress in notifying new services continued to languish. Part of the problem was the long-winded procedure in doing so. The HoDs were first expected to identify public services for notification and then proceed to get clearance from their administrative departments who in turn would move the Department of Suraj (now Karmik) for clearance and notification. Despite countless meetings at the Commission level with the relevant HODs and several meetings at the Secretariat with Hon’ble Chief Minister, Chief Secretary and other senior officers -- till the end of year 2018-19 we could get only 57 new services notified by government out 174 services already identified jointly by the Commission and the HODs. 117 services continued to remain un-notified without any good reason.

On the judicial side, the Commission had revisional jurisdiction over and above the decisions of the second appellate authority. At the same time, the Commission could take

up matters suo-moto wherever it felt that the provisions of the Act had been violated or there was excessive delay in delivery of service. We made effective use of our suo-moto jurisdiction and during the course of our field inspections, analysis of e-district reports and a broader evaluation of complaints received, we disposed around 13,500 matters till the end of year 2018-19. In the course of these adjudications, the Commission gained a lot of learning about field realities: how red-tape, faulty back-end systems and erroneous understanding of law & procedure were responsible for rejections or delays. The Commission utilized this learning and engaged with many HODs especially, the revenue and social welfare departments to reform their processes and procedures.

Under the Uttarakhand Right to Service Act, 2011 the Second Appellate Authority has been empowered to impose penalty on government functionaries who are responsible for causing delay or fail to provide services. However, the Commission which has revisional jurisdiction has no such powers and this has rendered it toothless. During the course of adjudication of several matters, it was observed that Designated Officers and the Appellate Authorities would not take the Commission's directions seriously. An amendment to make the Commission the Second Appellate Authority on the lines of the Information Commission under the RTI Act was mooted to the State Government in the year 2016-17. Unfortunately, there has been no movement on this, despite directions from the Hon'ble CM himself in a meeting held on 24-05-2017 and constant follow-up with the Government thereafter. As per my informal feedback, a section of the bureaucracy still appears to be wedded to outdated notions of 'mai-baap rule' and are uneasy with the concept of fixing accountability for timely delivery of public services. During my five year tenure in the Commission, I have myself seen that apart from a few exceptions, most Second Appellate Authorities have shown extreme hesitancy in awarding proportionate penalties to delinquent officials, even in cases of gross failure or negligence in delivery of public services. This is an extremely worrying trend and possibly shows a lack of strong commitment on the part of many in our civil service towards ensuring efficient and citizen oriented governance. The government needs to be made aware of this and orientation of government officials by organizing workshops etc is absolutely essential. They need to be sensitized about the need to have a citizen-centric approach and to treat citizens as customers of public service.

Transparency and tracking is the sine qua non of any effective system of service delivery. Information technology can be a huge aid in ensuring this. If services can be accessed online and their progress monitored, backed by an effective grievance redressal system, citizens would feel greatly empowered. Unfortunately, as the situation stands today, only a handful of services can be accessed online from the comfort of one's home. The Department of Information Technology and ITDA has a crucial role in this area and this is also part of their mission statement. We also need to have a "Common Monitoring System" for all our services that have been notified under the Act, on same lines as

Karnataka has done under Sakala. But again, despite directions from Hon'ble CM and Chief Secretary in May/Feb, 2017 and despite commitments by ITDA itself, there has hardly been any progress till date.

The Commission can be effective only if citizens are aware of its existence. People need to report cases of delay or rejection. Extensive publicity is therefore required to inform people about the Act and the existence of the Commission. NGOs and other civil society groups need to be mobilized to take up issues of corruption and delays by government departments. At the same time District Magistrates will have to play a proactive role in inspecting field offices, monitoring disposal of applications and getting citizen's feedback. Several cases of overcharging by Common Services Centres (CSC) were uncovered after getting feedback from past applicants and licences of 135 CSCs were cancelled. IT based mechanisms have to replace manual systems, so that human interface is minimized.

Lastly, we need to institutionalize a mechanism to regularly evaluate the performance of our public services by taking citizen's feedback based on a host of parameters, such as—availability and access of services, quality and reliability, responsiveness of service providers etc. The Commission had suggested to the Planning Department to institutionalize citizen based performance evaluation of our public services, but we have yet to see any movement in this direction. We also need to develop systems to bring services like education and health within the ambit of the Act. As many aspects of these services are qualitative in nature, objective service standards need to be developed so that, if delivery standards fall below the specified thresholds, citizens should be empowered to approach the Commission for redressal,

In conclusion, my advice to the current team under the able leadership of Chief Commissioner, Shri S. Ramawamy is to build on the good work that the Commission has been doing, and not get disheartened by the handicaps. There is lot that has already been achieved; we now have a comfortable office of our own, in a beautiful setting; we have a fine team of officers and a reasonably staffed secretariat ; we are video-linked with field offices, right up to the tehsil and block; we have put in place a robust monitoring system; we have an on-going conversation with HODs and DMs on service delivery matters; we are experts in organizing workshops, trainings and utilizing various social marketing & publicity tools; we have established effective networks with civil society groups and with our counterparts in other States. What we now need is to frequently engage with our colleagues in Government and to sensitize them about the work of the Commission and its synergy with the objectives of a welfare state.

The winds of change are blowing and people expect their governments to be sensitive to their needs and aspirations and to deliver good governance. The Civil Service should be at the forefront leading this change and it must develop the capacity to read these

tea leaves. They would be wise not to forget that the ultimate litmus test of good governance is not whether they have become experts in cosyng up to their bosses, but whether they have been able to improve the quality of life and material welfare of our citizens. This can only happen if our system of public service delivery is responsive, efficient, transparent, accountable, fair, and performance driven.

ॐ ★ ★ ★ ★ ★ ॐ



## उत्तराखण्ड सेवा का अधिकार आयोग का संस्थागत स्थायित्व: विषमताओं को पराजित कर नागरिक हितों की रक्षा

पंकज नैथानी

प्रोफेसर

बी० एन० युगांधर ग्रामीण अध्ययन केन्द्र  
लाल बहादुर शास्त्री राष्ट्रीय प्रशासन अकादमी, मसूरी

### प्रस्तावना एवं प्रारम्भिक दौर

राज्य सरकार द्वारा दिनांक 04 अक्टूबर, 2011 को नागरिक हित में उत्तराखण्ड सेवा का अधिकार अधिनियम, 2011 अंगीकृत किया गया है। इस अधिनियम का मूल उद्देश्य नागरिकों को समयबद्ध रूप से अधिनियम के अंतर्गत अधिसूचित (चिन्हित) सेवाओं को उपलब्ध कराना है। नागरिक हित में यह अधिनियम सेवाओं को प्रदत्त करने हेतु विभागों में समयबद्धता, पारदर्शिता एवं जवाबदेही सुनिश्चित करता है। यदि नागरिकों को सेवा प्रदान करने वाले विभागों द्वारा सुशासन के उपरोक्त तीनों सिद्धान्तों का अक्षरशः पालन किया जाए तो इस प्रकार के अधिनियम की आवश्यकता नहीं रहती। परंतु सामान्यतः यह देखा गया है कि विभागों द्वारा नागरिकों को प्रदत्त की जा रही सेवाओं में समय-सीमा का पालन नहीं किया जाता है और कभी-कभी सेवा-आवेदनों के निस्तारण में गंभीरता भी नहीं रहती, जिस कारण लापरवाही इस हद तक हो जाती है कि पात्र-नागरिक भी सेवा प्राप्त करने से वंचित रह जाता है। बनाए गए नियमों और शासनादेशों द्वारा जारी निर्देशों का उद्देश्य नागरिक हित में निर्णय लेने हेतु होता है परंतु पटलीय कार्मिकों द्वारा भिन्न अथवा तोड़-मरोड़कर व्याख्या किए जाने के कारण उनको लागू करने में स्वतः व्यावहारिक परिवर्तन हो जाते हैं। इन परिस्थितियों से विभागों एवं संबंधित कार्मिकों को बचने की आवश्यकता है।

वर्ष 2011 से वर्ष 2014 के मध्य तक अधिनियम का क्रियान्वयन राज्य सरकार में प्रमुख सचिव स्तर से देखा जाता रहा। संभवतः इस मध्य प्रचार-प्रसार की कमी रही है, जिस कारण नागरिकों को इस अधिनियम का पर्याप्त ज्ञान तत्समय नहीं हो सका और इस वजह से शिकायतों/अपीलों की संख्या नगण्य रही। साथ-ही-साथ, जनपदों से सूचनाओं का संचरण तो हुआ परंतु उनका गहन विश्लेषण न हो पाने के कारण अधिनियम को उसकी मूल अवधारणा के अनुरूप धरातल पर उतारने में भी अपेक्षित सफलता नहीं मिली।

## प्रथम आयोग के सम्मुख रहीं विषम परिस्थितियाँ

वर्ष 2014 में राज्य सरकार ने अधिनियम में वांछित संशोधन कर उत्तराखण्ड सेवा का अधिकार आयोग का गठन किया और तदोपरांत श्री आलोक कुमार जैन (सेवानिवृत्त मुख्य सचिव) की आयोग के प्रथम मुख्य आयुक्त के रूप में तैनाती करी। मुख्य आयुक्त ने कार्यभार ग्रहण करते ही आयोग के संरचनात्मक ढाँचे का प्रस्ताव शासन को प्रेषित किया। साथ ही, उन्होंने आयोग के कार्यालय हेतु राजकीय भवन उपलब्ध कराने हेतु भी राज्य सरकार को लिखा। पर्याप्त जद्दोजहद के उपरान्त लगभग आठ माह में आयोग का संरचनात्मक ढाँचा स्वीकृत हो सका। इस मध्य श्री सुभाष जोशी (सेवानिवृत्त पुलिस महानिदेशक) की तैनाती आयोग में आयुक्त के रूप में हुई। साथ ही, मुख्य आयुक्त के द्वारा चयनित किये जाने के उपरान्त श्रीमती राधा रतूड़ी, तत्कालीन प्रमुख सचिव (कार्मिक) ने आयोग में अधोहस्ताक्षरी (लेखक) को नवंबर, 2014 में सचिव के रूप में तैनात किया। आयोग के कार्यालय हेतु राजकीय भवन उपलब्ध न हो पाने के कारण उसे किराए के भवन में स्थापित किए जाने की बाध्यता स्वाभाविक थी। यह ऐसा समय रहा जब कोई भी कार्मिक उपलब्ध नहीं था और कार्यालय का ताला खोलने और बंद करने की जिम्मेदारी भी अधोहस्ताक्षरी (लेखक) ने निभाई। शनैः-शनैः आयोग के कार्यालय में कार्मिकों की तैनाती की गई, जिसके लिए सर्वप्रथम पंजाब राज्य के सेवा का अधिकार आयोग की प्रक्रियाओं का अध्ययन किया गया। नागरिकों के मध्य अधिनियम के प्रचार-प्रसार हेतु मुख्य आयुक्त के मार्गदर्शन में विज्ञापन तैयार कर प्रकाशित कराये गए। साथ ही, ऐसे स्थानों पर होर्डिंग्स स्थापित करवाई गयीं जहाँ नागरिकों का भारी संख्या में आना-जाना रहता है। इसके फलस्वरूप नागरिकों के शिकायत-पत्र आयोग को प्राप्त होने लगे और सुनवाईयों का दौर प्रारम्भ हुआ।

सुनवाई हेतु आयोग की गरिमा के अनुसार कोर्ट-रूम की स्थापना की आवश्यकता पड़ी। किराये के भवन-मालिक, डॉ० चन्द्रप्रकाश एवं श्रीमती अनुपमा प्रकाश का बड़ा सहयोग रहा कि उन्होंने अपने भवन के सिमेन्टड आंगन/चौक को प्रयुक्त करने की इजाजत दे दी। एक टीन-शेड के निर्माण के उपरान्त उसके भीतर ही किसी प्रकार कोर्ट-रूम की व्यवस्था हो सकी। इसी मध्य कार्मिकों की संख्या में बढ़ोत्तरी हुयी और तदोपरान्त मार्च, 2017 में श्री डी० एस० गर्ब्याल (सेवानिवृत्त सचिव, उत्तराखण्ड शासन) ने नियुक्ति उपरान्त द्वितीय आयुक्त का पदभार ग्रहण किया। किराये के भवन में सीमित संख्या में कक्ष उपलब्ध थे। अतः अब तो सचिव (लेखक) के लिए भी कमरा उपलब्ध नहीं था। कार्य एवं आर्थिक दृष्टि से किसी दूसरे भवन को किराये पर लेना समुचित नहीं रहता। इसलिए पुनः भवन-मालिक से निवेदन किया गया कि वे अपने पोर्टिको को कमरे में परिवर्तित करने की इजाजत दे दें। सम्भवतः उन्होंने आयोग की गरिमा और उन्हें निर्बाध प्राप्त हो

रहे किराये के मध्यनज़र इस बार भी निवेदन स्वीकार कर लिया और अन्ततः सचिव (लेखक) हेतु पोर्टिको को ही एक आपातकालीन कमरे के रूप में ढाला जा सका।

इन विषम परिस्थितियों के मध्य मुख्य आयुक्त द्वारा श्री रविनाथ रमन, तत्कालीन जिलाधिकारी देहरादून से वार्ता कर शीघ्र आयोग के कार्यालय हेतु भूमि आवंटन का जिक्र किया गया। जिलाधिकारी, देहरादून ने सक्रियता से आयोग के कार्यालय हेतु भूमि का चिन्हीकरण कराते हुये सहस्त्रधारा रोड़ से लगभग डेढ़ कि.मी. पर स्थित चालंग में भूमि आवंटित करी। आयोग के स्थायी कार्यालय भवन के निर्माण का प्रस्ताव उत्तराखण्ड पेयजल संसाधन एवं निर्माण निगम द्वारा तैयार किया गया, जिसमें आयोग को श्री भजन सिंह, तत्कालीन मुख्य महाप्रबन्धक का सराहनीय सहयोग प्राप्त हुआ। शासन को प्रेषित इस प्रस्ताव पर श्री अरविंद सिंह ह्यांकी, तत्कालीन सचिव (कार्मिक) ने शीघ्रता से कार्यवाही कराते हुये स्वीकृति प्रदान करी। धन उपलब्धता हेतु श्री अमित सिंह नेगी, सचिव (वित्त) से मुख्य आयुक्त ने समय-समय पर आवश्यकतानुसार सम्पर्क किया, जिसका प्रतिफल यह रहा कि सचिव (वित्त) आयोग की कठिनाईयों और आवश्यकता से सदैव भिन्न रहे और उन्होंने कार्यालय भवन-निर्माण हेतु धन की उपलब्धता निरंतर सुनिश्चित करी। मुख्य आयुक्त निर्माण कार्य की गुणवत्ता हेतु निरंतर स्थलीय निरीक्षण और कार्यदायी संस्था के साथ अनुश्रवण करते रहे। यह उनके अथक प्रयासों से ही यह संभव हो सका कि चालंग हिल्स में आयोग के कार्यालय भवन का निर्माण हुआ। यद्यपि एक सप्ताह के भीतर सेवानिवृत्त हो जाने के कारण वे स्वयं इसका अल्प उपयोग ही कर सके परन्तु यह आयोग को संस्थागत स्थायित्व प्रदान करने की उनकी दूरदृष्टि का नतीजा था। श्री त्रिवेन्द्र सिंह रावत, तत्कालीन मा० मुख्यमंत्री ने श्री गणेश जोशी, मा० क्षेत्रीय विधायक की गरिमामयी उपस्थिति में दिनांक 15 जुलाई, 2019 को इस भवन का उद्घाटन किया।

### **नागरिक हितों को सर्वोपरि रखा जाना**

इन कठिन परिस्थितियों के रहते भी आयोग कभी अपने निर्धारित लक्ष्यों, दायित्वों और जिम्मेदारियों से विचलित नहीं हुआ। आयोग ने नागरिकों की आवश्यकतानुसार अपनी गतिविधियों को निरंतर बढ़ाया। क्षेत्रीय स्तरों पर स्थापित पदाभिहित अधिकारियों के कार्यालयों का निरीक्षण सुनिश्चित किया गया। साथ ही, पदाभिहित अधिकारियों और अपीलीय अधिकारियों हेतु ऑरिएन्टेशन कार्यक्रमों का आयोजन किया गया। इन निरीक्षणों/कार्यक्रमों और विशेष महत्व के मामलों में जारी आदेशों पर निरंतर प्रेस-नोट जारी किये गये, जिससे अधिनियम का नागरिकों के मध्य स्वतः प्रचार-प्रसार होता चला गया।

आयोग ने मामलों के निस्तारण के दौरान सेवा प्रदाता-तंत्र की प्रक्रियाओं के संबंध में उभरे सुधारात्मक पहलुओं के दृष्टिगत राज्य सरकार को अपनी संस्तुतियाँ प्रेषित करी। वह लगातार विभागाध्यक्षों के साथ विचार-विमर्श और बैठकें कर अतिरिक्त सेवाओं को अधिनियम के अन्तर्गत अधिसूचित करने हेतु चिन्हित करता है। यही कारण है कि प्रारम्भ में अधिसूचित रही मात्र 94 सेवाओं के सापेक्ष आज 265 सेवाएँ अधिसूचित हैं। यहाँ श्री एस० रामास्वामी, तत्कालीन अध्यक्ष, उत्तराखण्ड राजस्व परिषद का उल्लेख किया जाना महत्वपूर्ण है क्योंकि उन्होंने मुख्य आयुक्त के बैठक के प्रस्ताव को सहर्ष स्वीकार किया, विभिन्न स्तर के अधिकारियों की प्रतिभागिता उस बैठक में सुनिश्चित करी और बैठक के दौरान आयोग द्वारा प्रस्तुत नागरिकों की कठिनाईयों पर अपना ध्यान केन्द्रित किया। आगे चलकर उन्होंने राजस्व विभाग द्वारा प्रदत्त सेवाओं को सरलता से नागरिकों को उपलब्ध कराने हेतु जनपदों/तहसीलों को विभिन्न निर्देश जारी किये।

आयोग ने भारत सरकार के द्वितीय प्रशासनिक सुधार आयोग के बारहवें प्रतिवेदन के अध्ययन के उपरान्त पाया कि राज्य में विभागों के नागरिक-केन्द्रित दृष्टिकोण में निरंतर सुधार किये जाने की आवश्यकता रहेगी चूँकि समस्त विभागों में सेवा का अधिकार अधिनियम लागू नहीं है। अतः यह आवश्यक दृष्टिगोचर हुआ कि प्रत्येक विभाग अपनी विभिन्न इकाईयों हेतु नागरिक-अधिकार पत्र (Citizens' Charter) तैयार करे। आयोग ने श्री शत्रुघ्न सिंह, तत्कालीन मुख्य सचिव से बैठक-वार्ता कर नागरिक-अधिकार पत्र बनाये जाने की सम्पूर्ण प्रणाली और उसके महत्वपूर्ण अवयवों/अंगों से संबंधित शासनादेश जारी कराने में महत्वपूर्ण भूमिका निभायी। इसके उपरान्त आयोग ने विभागाध्यक्षों के साथ लगातार बैठकें कर उन्हें नागरिक अधिकार-पत्र बनाने हेतु प्रेरित कर आवश्यकतानुसार मार्गदर्शन भी प्रदान किया। यही वजह है कि भारत सरकार की तत्संबंधी वेबसाईट पर आज राज्य के 20 से अधिक नागरिक अधिकार-पत्र उपलब्ध हैं, जबकि यह संख्या प्रारम्भ में शून्य थी। इस ओर और अधिक कार्य किये जाने की आवश्यकता है।

पूर्व में कहा जा चुका है कि सेवाओं की प्रक्रियाओं के सुधार हेतु आयोग ने अपनी संस्तुतियाँ राज्य सरकार को प्रेषित करी हैं, इस क्रम में आयोग ने राज्य सरकार को विभागों की सेवाओं/योजनाओं के संबंध में बाह्य-स्रोत/थर्ड पार्टी के माध्यम से नागरिक रिपोर्ट कार्ड (Citizen's Report Card; CRC) तैयार कराने हेतु लिखा। वास्तव में नागरिक अधिकार-पत्र, सेवा का अधिकार और नागरिक रिपोर्ट कार्ड, इन तीनों विषयों पर कार्य करने से ही नागरिक-केन्द्रित सुशासन धरातल पर उतरता है। अतः इन समस्त विषयों पर कार्य किया जाना होता है। संभवतः उत्तराखण्ड में विभागीय स्तर पर इस ओर कार्य करने की अभी बहुत गुंजाइश है।

यद्यपि आयोग लगातार सूचना-प्रौद्योगिकी पर आधारित एकीकृत और एकल आवेदन और अनुश्रवण प्रणाली के स्थापन हेतु लिखता/कहता रहा परंतु यह स्थापित नहीं हो सकी, जबकि इसे कर्नाटक राज्य के सकाला कार्यक्रम/पोर्टल के अनुसार स्थापित किया जाना होगा। मात्र ई-डिस्ट्रिक्ट पोर्टल से कतिपय सेवायें नागरिकों को प्राप्त हो पा रही है। परन्तु यह पर्याप्त नहीं है। आयोग में श्री डी० एस० गर्ब्याल द्वारा आयुक्त के पदभार ग्रहण करने के उपरान्त जब उनके मार्गदर्शन में ई-डिस्ट्रिक्ट पोर्टल का गहन अध्ययन किया गया तो तत्समय कुल 1,63,332 आवेदन लंबित पाये गये। मुख्य आयुक्त ने जिलाधिकारियों के माध्यम से इन आवेदनों के लंबित रहने के कारणों की जाँच कराया जाना सुझाया, जिस कारण बहुत से सुधारात्मक पहलु सामने आये और कतिपय कार्मिकों एवं कॉमन सर्विस सेन्टर संचालकों पर कार्यवाही भी हुयी। इस सबके बावजूद अभी भी उत्तराखण्ड में कोई एकीकृत सेवा-प्रदाता पोर्टल स्थापित नहीं हुआ है और जो है भी वह आयोग को आवेदनों को लंबित रहने की स्थिति के अनुश्रवण की सुविधा प्रदान नहीं करता। यहाँ यह कहना आवश्यक है कि आयोग सरकार की ही स्वायत्त संस्था है, जो एक प्रहरी के रूप में नागरिकों के हितों की रक्षा कर रही है। अतः उसे मजबूती प्रदान करने से राज्य सरकार को ही सहयोग प्रदान होता है और उसकी छवि निखरती है। आशा है कि सूचना-प्रौद्योगिकी का समुचित उपयोग कर शीघ्र ही एकीकृत सेवा प्रदाता-तंत्र राज्य में विकसित होगा और आयोग उसके माध्यम से सेवा-आवेदनों का अनुश्रवण कर सकेगा।

### **विज्ञान-मिशन और नागरिकों की सुलभता**

आयोग के विज्ञान और मिशन वाक्य के निर्धारण में श्री आलोक कुमार जैन, तत्कालीन मुख्य आयुक्त के साथ अधोहस्ताक्षरी (लेखक) की विभिन्न दौरों में वार्ता हुयी। यह ऐसे वाक्य हैं, जो वास्तव में किसी भी संस्था की आत्मा और शरीर को प्रदर्शित करते हैं। संभवतः यही वजह रही कि उन्होंने एक-एक शब्द के निर्धारण में पर्याप्त समय लगाया और कई-कई बार विचार किया। आयोग के विज्ञान और मिशन निम्न प्रकार हैं:-

*विज्ञान: "नागरिक-केन्द्रित सेवाओं को प्रभावशाली एवं समयोजित तरीके से प्रदान करने हेतु सुशासन सुनिश्चित करना।"*

*मिशन: "नागरिकों को नागरिक-केन्द्रित सेवाओं को अधिकार के रूप में माँग करने हेतु प्रेरित करना तथा सेवा प्रदाता-तंत्र को नागरिकों के प्रति उत्तरदायी एवं जवाबदेही बनाना।"*

अग्रेत्तर आयोग ने अपने विज्ञान और मिशन के अनुरूप ही कार्य किया, जैसा कि ऊपर भी लिखा जा चुका है।

आयोग ने नागरिकों की सुलभता और सरलता हेतु अपनी वेबसाइट का निर्माण किया, जिस पर अधिनियम, अधिसूचनाओं, शासनादेशों आदि को प्रदर्शित किया गया है। विभिन्न विभागों के लिंक उपलब्ध कराये और नागरिकों की जानकारी हेतु महत्वपूर्ण FAQ को रखा गया। रेडियो जिंगल्स का प्रसारण सुनिश्चित किया गया। विशेष रूप से टोल-फ्री नं० जारी किया गया और वेबसाइट पर ही शिकायत/पुनरीक्षण दायर करने की सुविधा नागरिकों को प्रदान की गयी। इसमें समस्त कार्मिकों ने अपने-अपने स्तर के कार्यों का सफलतापूर्वक सम्पादन किया, जिसके लिए वे सराहना के पात्र हैं। इन प्रयासों की एक विशेषता यह भी रही कि इनसे नागरिकों से सीधे सम्पर्क और वार्तालाप स्थापित कर उन्हें किसी बिचौलिये द्वारा ठगे जाने अथवा मार्ग-भ्रमित होने से बचाया जा सका। आयोग ने सादे कागज पर प्राप्त शिकायतों को दर्ज करने और विभिन्न संचार माध्यमों से प्राप्त सूचनाओं के आधार पर ही संबंधित पदाभिहित अधिकारियों को आयोग के सम्मुख उनका पक्ष रखने का पूरा-पूरा अवसर प्रदान किया। आयोग ने अपने महत्वपूर्ण आदेशों का सेवा-वार संकलन प्रकाशित किया है, जो आयोग की वेबसाइट पर प्रदर्शित किया गया है। इसका उपयोग नागरिक अपनी कई समस्याओं के समाधान हेतु कर सकते हैं।

सहस्त्रधारा रोड से आयोग कार्यालय तक पहुँचने का मार्ग जगह-जगह क्षतिग्रस्त था। श्री आलोक कुमार जैन की सेवानिवृत्ति के उपरान्त श्री गर्ब्याल ने मुख्य आयुक्त का पदभार ग्रहण किया। उन्होंने इस ओर विशेष ध्यान देकर और लोक निर्माण विभाग के अपने अनुभवों के आधार पर इसको पुननिर्मित कराने में महत्वपूर्ण भूमिका निभायी है। आयोग के कार्यालय तक सुविधाजनक रूप से पहुँचा जा सके, इस हेतु लेखक द्वारा इसे गूगल मैप पर प्रदर्शित किया गया है। आयोग का यह प्रयास रहा है कि यथासंभव नागरिकों और कार्मिकों को सुनवाई हेतु उन्हें कार्यालय में नहीं बुलाया जाए। श्री जैन द्वारा किराये के भवन के दौरान ही विडियो कॉफ्रेंसिंग की व्यवस्था करायी जा चुकी थी, जिसे स्थायी भवन में श्री गर्ब्याल द्वारा उच्चिकृत कर पुनः स्थापित कराया गया है। इस व्यवस्था से नागरिकों और कार्मिकों के समय और धन की बचत सुनिश्चित की गयी है। कोविड-19 के दौर में इस सुविधा का उपयोग प्रशिक्षण हेतु भी किया जा सका।

### **फर्श-से-अर्श-तक का सफर और सहयोगी**

ऐसे ही नहीं कोई संस्था, मुख्य रूप से जो नागरिक हितों की रक्षा करती हो, राज्य एवं राष्ट्रीय स्तर पर विशिष्ट स्थान ग्रहण करती है। उसके लिए दृढ़ इच्छाशक्ति और कार्यनिष्ठा की जरूरत होती है। लक्ष्य को प्राप्त करने हेतु लगातार प्रयासरत् रहना पड़ता

है। पंजाब के सेवा का अधिकार आयोग से शुरू हुआ अध्ययन अग्रेतर दिल्ली के ई-एस०एल०ए०, कर्नाटक के सकाला और पुनः दिल्ली के डोर स्टेप डिलिवरी ऑफ सर्विस तक पहुँचा। राष्ट्रीय स्तर के सम्मेलनों में भी अधोहस्ताक्षरी (लेखक) द्वारा प्रतिभाग कर राज्य का प्रतिनिधित्व किया गया। आयोग द्वारा अन्य राज्यों के आयोगों के पदाधिकारियों से लगातार सम्पर्क बनाये रखा गया ताकि उनके नवीन सफल प्रयासों को उत्तराखण्ड भी अपना सके। इन सबका असर यह हुआ कि स्वयं कर्नाटक के श्री के० मथाई, सकाला मिशन प्रशासक, हरियाणा के सेवा का अधिकार आयोग के श्री हरदीप कुमार, आयुक्त एवं श्री सुनील कत्याल, आयुक्त और महाराष्ट्र सेवा का अधिकार आयोग के श्री स्वाधीन क्षत्रिय, राज्य मुख्यायुक्त ने व्यक्तिगत रूप से पधार कर उत्तराखण्ड सेवा का अधिकार आयोग का अध्ययन-भ्रमण किया। यहाँ श्री स्वाधीन क्षत्रिय का विशेष उल्लेख किया जाना आवश्यक है क्योंकि उन्होंने क्षेत्रीय कार्यालयों तक जा कर आवेदन प्राप्ति और उस पर कार्यवाही की प्रक्रिया, बनायी गयी पंजिकाओं और आयोग के वार्षिक प्रतिवेदनों और सूचना प्रेषण के प्रारूपों का गहन अध्ययन किया। वे वार्षिक प्रतिवेदनों और प्रारूपों को अपने साथ ले गये और उन्होंने इन्हें महाराष्ट्र में लागू भी कराया। आगे चलकर उन्होंने नागपुर में राष्ट्रीय स्तर के सम्मेलन का आयोजन किया और आयोग को प्रतिभाग एवं प्रस्तुतिकरण हेतु निमन्त्रण दिया। अधोहस्ताक्षरी (लेखक) ने उक्त सम्मेलन में नागरिक हितों की रक्षा हेतु आयोग द्वारा किये गये प्रयासों पर प्रस्तुतिकरण दिया। स्पष्ट है कि आयोग राष्ट्रीय स्तर पर अपनी छवि बनाने में सफल रहा है।

कभी-कभी आयोग को भंग किये जाने की अटकलें लगायी गईं और समाचार पत्रों में इसकी सूचनायें भी प्रकाशित हुयीं, जिनसे बेवजह आयोग के कार्य प्रभावित हुये। नागरिक हित की इस संस्था को यँ ही बंद किया जाना श्रेयस्कर नहीं होगा। संभवतः यही वजह है कि इन अटकलों पर राज्य सरकार पूर्णविराम लगा चुकी है, जिस हेतु उसका आभार व्यक्त किया जाता है।

सफलता के इस सफर में आयोग को विभिन्न स्तरों से निरंतर सहयोग प्राप्त हुआ है, जिसका जिक्र किया जाना अत्यंत आवश्यकीय है। इस कड़ी में सर्वप्रथम विभिन्न जनपदों में तत्समय तैनात रहे जिलाधिकारियों – श्री रविनाथ रमन, श्री एस० ए० मुरुगेशन, श्री दीपक रावत, डॉ० नीरज खैरवाल, श्री विनोद कुमार सुमन, श्री सी० रवि शंकर, श्रीमती ईवा आशीष श्रीवास्तव, श्री अहमद इकबाल, सुश्री रंजना, श्री मंगेश कुमार, डॉ० आशीष कुमार चौहान तथा श्री चन्द्रशेखर भट्ट – को आभार व्यक्त है कि उन्होंने जनपदीय कार्यशालाओं को आयोजित कराने में सहयोग प्रदान किया। प्रथम कार्यशाला का आयोजन डॉ० आर० एस० टोलिया प्रशासनिक अकादमी, नैनीताल में किया गया, जिसके लिए श्री अवनेन्द्र सिंह नयाल, तत्कालीन निदेशक का महत्वपूर्ण योगदान और

सहयोग रहा। देहरादून में दो कार्यशालायें हुईं – प्रथम कार्यशाला में श्री रविनाथ रमन, तत्कालीन जिलाधिकारी और द्वितीय कार्यशाला में श्री एस० ए० मुरुगेशन, तत्कालीन जिलाधिकारी द्वारा उपस्थित होकर कार्मिकों को प्रेरणा दी गयी। देहरादून की प्रथम कार्यशाला में श्री अरविन्द सिंह ह्यांकी, सचिव (कार्मिक) की उपस्थिति में आयोग को शासन के सम्मुख नागरिकों की परेशानियों को रखने का अवसर प्राप्त हुआ। द्वितीय कार्यशाला में श्री के० नारायण, उप महानिदेशक, एन० आई० सी० के द्वारा सेवा प्रदाता-तंत्र हेतु सूचना-प्रौद्योगिकी के उपयोग से संबंधित महत्वपूर्ण बिन्दुओं पर प्रकाश डाला गया। श्री अरुणेन्द्र सिंह चौहान, अपर सचिव (सुराज, भ्रष्टाचार उन्मूलन एवं जनसेवा विभाग) का स्मरण विशेष रूप से किया जाना है क्योंकि उन्होंने लगातार आयोग को अपना सहयोग प्रदान कराया। तत्समय मुख्य सचिव रहे श्री शत्रुघ्न सिंह एवं श्री एस० रामास्वामी और श्रीमती राधा रतूड़ी, अपर मुख्य सचिव को धन्यवाद ज्ञापित किया जाता है कि उन्होंने आयोग के साथ विभिन्न बैठकों के आयोजन हेतु बार-बार अपना बहुमूल्य समय उपलब्ध कराया।

श्री त्रिवेन्द्र सिंह रावत, तत्कालीन मा० मुख्यमंत्री जी ने आयोग के साथ बैठक कर विभागों को आवश्यक निर्देश जारी किये और उन्होंने आयोग के कार्यालय भवन के उद्घाटन हेतु अपना बहुमूल्य समय दिया, इसके लिए उन्हें विशेष धन्यवाद ज्ञापित किया जाता है। उनका बहुत-बहुत आभार।

### **आगे का सफर और उपसंहार**

वर्तमान आयोग – श्री एस० रामास्वामी, मुख्य आयुक्त, श्री अनिल के० रतूड़ी, आयुक्त एवं श्री डी० एस० गर्ब्याल, आयुक्त – द्वारा आयोग के कार्यों को विस्तारित किये जाने के प्रयास किये जा रहे हैं। इस क्रम में उच्च-शिक्षारत विद्यार्थियों को “इन्टर्नशिप” करने का अवसर प्रदान करने हेतु प्रारूप तैयार किया जा चुका है। यदि आयोग के भीतर ही “सुशासन अध्ययन केन्द्र” (Good Governance Study Centre) की स्थापना हो सके तो इससे अच्छा क्या होगा! इस केन्द्र की नींव तत्कालीन मुख्य आयुक्त ने पुस्तकालय स्थापित कर और वर्तमान मुख्य आयुक्त ने उसमें इजाफा कर कुछ हद तक पूर्ण कर दी है। इस केन्द्र द्वारा राज्य सरकार के सुशासन दृष्टिकोण को प्रचारित किया जा सकेगा और अन्य राज्यों के प्रगतिशील नवीन सफल प्रयासों का अध्ययन कर उन्हें राज्य में लागू कराया जा सकेगा। यह अध्ययन केन्द्र आयोग के कार्यालय-भवन में ही स्थापित किया जा सकता है। परन्तु यदि आवश्यकता पड़ती है तो आयोग कार्यालय से सटी सरकारी भूमि पर आवंटनोपरांत इस अध्ययन केन्द्र हेतु भवन निर्माण किया जा सकता है। संभव है आयोग और सरकार इस ओर गहनता से सोच-विचार करेंगे।

आज आयोग का अपना भवन है। उसकी लगभग सम्पूर्ण कार्यशैली और विभिन्न स्तरों के पटलीय कार्य सुव्यवस्थित हो चुके हैं इसलिए किसी भी नवीन मुख्य आयुक्त, आयुक्त, सचिव अथवा कार्मिक को यह आभास सहजता से नहीं होगा कि इसे स्थापित करने में कितनी मशक्कत और मेहनत की गयी है क्योंकि अब नींव का पत्थर भूमि के नीचे समा चुका है। संभवतः यही कारण है कि श्री एस० रामास्वामी, वर्तमान मुख्य आयुक्त द्वारा यह लेख लिखे जाने की प्रेरणा अधोहस्ताक्षरी (लेखक) को दी गयी है, जिस हेतु उनको आभार व्यक्त किया जाता है।

लेखक का मुख्य उद्देश्य यह रहा है कि पाठकों के सम्मुख नागरिक-हितों की रक्षा हेतु तत्कालीन सरकारों, आयोग एवं उसके कार्मिकों द्वारा किये गये प्रयासों की सनद रहे और उन्हें संकलित रूप से पेश भी किया जा सके। वैसे यह प्रयास आयोग के विभिन्न वार्षिक प्रतिवेदनों (2014-2020), जो अधोहस्ताक्षरी (लेखक) के आयोग के सचिव के कार्यकाल के दौरान तैयार किये गये, में पूर्व से अंकित रहे हैं। यहाँ यह भी उद्देश्य है कि तत्कालीन आयोग द्वारा जिन विषम परिस्थितियों के मध्य कार्य किया गया और जिस प्रकार उसने आयोग को संस्थागत स्थायित्व प्रदान करने की भूमिका निभायी वह भी पाठकों के सम्मुख एकमुश्त रखी जा सके। यदि इस लेख में कोई भूल-चूक हुयी हो या किसी अधिकारी अथवा कार्मिक द्वारा आयोग को प्रदान सहयोग इंगित करने से रह गया हो तो उसके लिए लेखक व्यक्तिगत रूप से क्षमा प्रार्थी है।

ॐ ★ ★ ★ ★ ★ ॐ





## भाग-3

आयोग द्वारा किये गये निरीक्षण,  
कार्यशालायें एवं अन्य कार्य





# अध्याय-1

## आयोग द्वारा किये गये निरीक्षण कार्य



## निरीक्षण कार्य

उत्तराखण्ड सेवा का अधिकार अधिनियम, 2011 की धारा-17(1)(ग) में आयोग को पदाभिहित अधिकारियों तथा प्रथम/द्वितीय अपीलीय प्राधिकारियों के कार्यालयों के निरीक्षण करने का अधिकार प्रदत्त है। पूर्व वर्षों की भांति वर्ष 2020-21 में आयोग ने अपने निरीक्षणों को जनपद स्तरीय कार्यालयों तक ही सीमित न कर तहसीलों में स्थापित पदाभिहित अधिकारियों के कार्यालय तक विस्तारित रखा।

आयोग द्वारा वर्ष 2020-21 में 11 जनपदों के तहसील मुख्यालय सहित विभिन्न पदाभिहित अधिकारियों के कार्यालयों का निरीक्षण किया गया। वर्ष 2020-21 के प्रारम्भ से ही कोविड-19 का संक्रमण फैलना प्रारम्भ हो गया था। कोविड-19 का संक्रमण कम होने के उपरांत आयोग द्वारा 11 जनपदों के विभिन्न क्षेत्रीय कार्यालयों का निरीक्षण किया गया जो कि आयोग की टीम की उपलब्धि रही है।

विभिन्न जनपदों के क्षेत्रीय कार्यालयों में किये गये निरीक्षणों के उपरान्त कतिपय महत्वपूर्ण विभागों के कार्यालयों का विवरण निम्न है:-

### जनपद बागेश्वर

#### **आंगनबाड़ी केन्द्र कठायतबाडा I बागेश्वर**

आंगनबाड़ी केन्द्र कठायतबाडा I साफ स्वच्छ पाया गया, जहाँ बच्चों के बैठने एवं खेलने की समुचित व्यवस्था है। उत्तराखण्ड सेवा का अधिकार अधिनियम, 2011 से संबधित सूचना पट्ट/बोर्ड नहीं लगाया गया है। कोविड-19 के कारण आंगनबाड़ी केन्द्र संचालित नहीं हो रहे हैं, अवगत कराया गया है कि गर्भवती/धात्री महिलाओं एवं बच्चों को घर पर ही कुक्कड़ फूड उपलब्ध कराया जा रहा है।

#### **जिला सैनिक कल्याण एवं पुनर्वास अधिकारी बागेश्वर**

जिला सैनिक कल्याण अधिकारी, बागेश्वर के कार्यालय में सूचना पट्ट/बोर्ड लगाये गये हैं। गार्ड फाईल, विभिन्न पंजिकाएँ एवं पत्रावलियाँ बनायी गई हैं, जिनमें अद्यावधिक सूचनाएँ पायी गयीं। कार्यालय में अनुशासन एवं कार्य करने का वातावरण साफ स्वच्छ एवं हवादार पाया गया। कार्यालय में कोविड-19 के निर्देशों का पालन किया जा रहा है। जनपद का कार्य अच्छा पाया गया।

## लघु सिंचाई विभाग

अधिशासी अभियंता, लघु सिंचाई, बागेश्वर के कार्यालय निरीक्षण के दौरान पाया गया कि कार्यालय में सेवा का अधिकार अधिनियम के अन्तर्गत निर्धारित प्रारूप में अधिसूचित सेवाओं की जानकारी जन-सामान्य को उपलब्ध कराने हेतु सूचना-पट्ट/बोर्ड लगाया गया है। गार्ड फाइल एवं आवेदन पंजिका निर्धारित प्रारूप पर अनुरक्षित की गयी हैं। मासिक प्रगति प्रतिवेदन नियमित रूप से उच्च स्तर को प्रेषित की जा रही है।

## जनपद ऊधमसिंहनगर

### तहसील रूद्रपुर

तहसील-परिसर रूद्रपुर में उत्तराखण्ड सेवा का अधिकार अधिनियम 2011 से सम्बन्धित बोर्ड लगाया गया है जिसमें पदाभिहित अधिकारी का नाम, पदनाम, दूरभाष नं० अधिसूचित सेवाओं का विवरण, सेवा प्राप्त करने हेतु निर्धारित समय, फीस एवं अपीलीय प्राधिकारी के पदनाम आदि स्पष्ट रूप से तैयार कर आम नागरिकों की जानकारी हेतु प्रदर्शित है।

उत्तराखण्ड सेवा का अधिकार अधिनियम, 2011 अन्तर्गत समस्त पंजिकाएँ/सेवावार आवेदन पंजिकाएँ तैयार किये गये हैं, जिसमें निरीक्षण की तिथि तक की समस्त सूचनाओं का अंकन पाया गया। सेवावार समस्त पत्रावलियाँ बनायी गयी हैं, जिसमें आवेदन पत्र, पत्र व्यवहार से संबन्धित पत्र आदि निरीक्षण की तिथि तक संरक्षित पाये गये। पदाभिहित अधिकारी के कार्यालय में ई-डिस्ट्रिक्ट केन्द्र एवं खाता-खतौनी जारी करने हेतु पृथक से कक्ष बनाया गया है, नागरिकों को जानकारी प्रदान करने हेतु कक्ष के बाहर बोर्ड स्थापित किया गया है। उत्तराखण्ड सेवा का अधिकार अधिनियम, 2011 अन्तर्गत शासन एवं आयोग से प्रेषित अधिसूचनाओं एवं आदेशों को पत्रावली में रखा गया है। गार्ड फाइल बनाने की अपेक्षा की गयी। कार्यालय एवं कार्य करने का वातावरण साफ, स्वच्छ एवं हवादार पाया गया। कार्यालय में कोविड-19 के निर्देशों का पालन किया जा रहा है। कार्य का स्तर अच्छा पाया गया।

### पशुपालन विभाग

पशु चिकित्साधिकारी सदर, रूद्रपुर के कार्यालय निरीक्षण के दौरान पाया गया कि उनको उत्तराखण्ड सेवा का अधिकार अधिनियम, 2011 की जानकारी नहीं है। **सूचना पट्ट/बोर्ड नहीं लगाया गया है।** यही स्थिति जनपद एवं संभवतः राज्य के पशुपालन विभाग के अन्तर्गत अन्य पशु चिकित्सालयों में भी हो सकती है। चिकित्साधिकारी द्वारा आश्वासन दिया गया कि भविष्य में उक्त सम्बन्ध में वांछित कार्यवाही कर ली जायेगी।

### अल्पसंख्यक कल्याण विभाग

अल्पसंख्यक कल्याण विभाग, ऊधमसिंहनगर में उत्तराखण्ड सेवा का अधिकार अधिनियम, 2011 से सम्बन्धित सूचना पट्ट/बोर्ड कार्यालय परिसर में नहीं लगाया गया। विभाग के कार्मिकों में उत्तराखण्ड सेवा का अधिकार अधिनियम, 2011 की जानकारी पायी गयी। समस्त अभिलेख एवं पंजिकायें तैयार पायी गयीं।

### लघु सिंचाई विभाग

अधिशासी अभियंता, लघु सिंचाई, रुद्रपुर के कार्यालय निरीक्षण के दौरान पाया गया कि कार्यालय में सेवा का अधिकार अधिनियम के अन्तर्गत निर्धारित प्रारूप में अधिसूचित सेवाओं की जानकारी जन-सामान्य को उपलब्ध कराने हेतु सूचना-पट्ट/बोर्ड नहीं लगाया गया है, विभागीय बोर्ड लगाया गया है। निर्देशित किया गया कि सेवा का अधिकार अधिनियम, 2011 के अन्तर्गत निर्धारित प्रारूप में सूचना-पट्ट/बोर्ड तैयार कर लगाया जाये। गार्ड फाइल एवं आवेदन पंजिका निर्धारित प्रारूप पर अनुरक्षित की गयी हैं। मासिक प्रगति प्रतिवेदन नियमित रूप से उच्च स्तर को प्रेषित की जा रही है। अधिनियम तथा सेवाओं से संबंधित पुस्तिका एवं शासनादेश उपलब्ध कराते हुए जानकारी उपलब्ध करायी गयी।

### महिला सशक्तिकरण एवं बाल विकास विभाग

बाल विकास परियोजना अधिकारी कार्यालय, रुद्रपुर (ऊधमसिंहनगर) निरीक्षण में पाया गया कि बाल विकास परियोजना कार्यालय (नगरीय), रुद्रपुर के कार्मिकों को सेवा का अधिकार अधिनियम, 2011 की जानकारी नहीं है। कार्यालय में सेवा का अधिकार अधिनियम 2011 के अन्तर्गत आने वाली समस्त अधिसूचित सेवाओं को प्रदर्शित करने हेतु सूचना पट्ट/बोर्ड नहीं लगाया गया है। गार्ड फाइल नहीं बनायी गयी है। पदाभिहित अधिकारी को सेवा का अधिकार अधिनियम, 2011 से सम्बन्धित विभिन्न शासनादेशों, अधिनियमों की प्रति उपलब्ध कराते हुए अपेक्षा की गयी कि अधिनियम/आदेशों से सम्बन्धित शासनादेशों की गार्ड फाइल तैयार की जाये तथा भविष्य में उक्त से सम्बन्धित जो भी आदेश/शासनादेश प्राप्त हों, तो उसे गार्ड फाइल में सुरक्षित रखा जाये।

## जिला नैनीताल

### तहसील हल्द्वानी

तहसील-परिसर हल्द्वानी में उत्तराखण्ड सेवा का अधिकार अधिनियम, 2011 से सम्बन्धित सूचना पट्ट मुख्य मार्ग में लगाया गया है जो आम नागरिक के लिये उपयोगी है, जिसमें पदाभिहित अधिकारी का नाम, पदनाम, दूरभाष नं०, अधिसूचित सेवाओं का विवरण, सेवा प्राप्त करने हेतु निर्धारित समय, फीस एवं अपीलीय प्राधिकारी के पदनाम आदि स्पष्ट रूप से तैयार कर आम नागरिकों की जानकारी हेतु प्रदर्शित हैं। अधिसूचित सेवाओं से सम्बन्धित सेवावार आवेदन पत्रिकाएँ बनायी गयी हैं, जिसमें आवेदनकर्ताओं के आवेदनों का विवरण का अंकन किया जा रहा है, सेवावार समस्त पत्रावलियां बनायी गयी हैं, जिसमें आवेदन-पत्र, पत्र व्यवहार से संबंधित पत्र आदि निरीक्षण की तिथि तक संरक्षित पाये गये। पदाभिहित अधिकारी के कार्यालय में ई-डिस्ट्रिक्ट केन्द्र / खाता-खतौनी जारी करने हेतु पृथक से कक्ष बनाया गया है, ई-डिस्ट्रिक्ट केन्द्र के बाहर विस्तृत जानकारी उपलब्ध कराये जाने हेतु बोर्ड स्थापित किया गया है। उत्तराखण्ड सेवा का अधिकार अधिनियम 2011 के अन्तर्गत शासन एवं आयोग से प्रेषित अधिसूचनाओं एवं आदेशों को पत्रावली में रखा गया है, गार्ड फाइल बनाने की अपेक्षा की गयी। कार्यालय एवं कार्य करने का वातावरण साफ, स्वच्छ एवं हवादार पाया गया। कार्यालय में कोविड-19 के निर्देशों का पालन किया जा रहा है। कार्य स्तर अच्छा पाया गया।

### जिला सैनिक कल्याण एवं पुनर्वास अधिकारी कार्यालय

जिला सैनिक कल्याण अधिकारी, हल्द्वानी (नैनीताल) के कार्यालय में सूचना पट्ट / बोर्ड लगाये गये हैं। गार्ड फाइल, विभिन्न पंजिकाएँ एवं पत्रावलियाँ बनायी गई हैं, जिनमें अद्यावधिक सूचनाएँ संरक्षित पायी गयीं। कार्यालय में अनुशासन एवं कार्य करने का वातावरण साफ स्वच्छ एवं हवादार पाया गया। कार्यालय में कोविड-19 के निर्देशों का पालन किया जा रहा है। कार्य अच्छा पाया गया।

### खण्ड विकास अधिकारी कार्यालय, हल्द्वानी

कार्यालय में अधिसूचित सेवाओं की जानकारी जन-सामान्य को उपलब्ध कराने हेतु सूचना-पट्ट / बोर्ड नहीं लगाया गया है। कार्यालय में अधिसूचित सेवाओं से संबंधित शासनादेश, नियमावली, अधिसूचनाएं इत्यादि को संरक्षित करने हेतु एक गार्ड फाइल अनुरक्षित करने के निर्देश दिये गये। सेवावार आवेदन पंजिका नहीं बनायी गयी है। आवेदन पंजिका निर्धारित प्रारूप पर अनुरक्षित करने हेतु निर्देशित किया गया। जिसे शासनादेश सं.: 1353 / XXXI(13)G / 2011, दि. 31.10.2011 में इंगित प्रारूप के अनुसार

तैयार कर लगाये जाने हेतु निर्देशित किया गया। कार्यालय के कार्मिकों को उत्तराखण्ड सेवा का अधिकार आयोग के साथ-साथ अधिनियम के अंतर्गत अधिसूचित सेवाओं के बारे में जानकारी का अभाव पाया गया। इस संबंध में अधिनियम तथा सेवाओं से सम्बन्धित पुस्तिका एवं शासनादेश उपलब्ध कराते हुए जानकारी उपलब्ध करायी गयी।

### **महिला सशक्तिकरण एवं बाल विकास विभाग**

बाल विकास परियोजना अधिकारी कार्यालय, हल्द्वानी में अधिसूचित सेवाओं की जानकारी जन-सामान्य को उपलब्ध कराने निमित्त सूचना-पट्ट/बोर्ड नहीं पाया गया। उपस्थित कार्मिकों को उत्तराखण्ड सेवा का अधिकार के विषय में जानकारी का अभाव पाया गया तथा आवेदन पंजिका एवं गार्ड फाईल के विषय में सुपरवाइजर्स द्वारा अनभिज्ञता व्यक्त की गयी, उन्हें सेवा का अधिकार विषय में जानकारी दी गयी तथा अधिनियम एवं सेवाओं से संबंधित पुस्तिका उपलब्ध करायी गयी।

### **जनपद चम्पावत**

#### **तहसील पूर्णागिरि**

तहसील-पूर्णागिरी टनकपुर में उत्तराखण्ड सेवा का अधिकार अधिनियम, 2011 अन्तर्गत शासन एवं आयोग से प्रेषित अधिसूचनाओं एवं आदेशों को पत्रावली में रखा गया है, गार्ड फाईल बनाने की अपेक्षा की गयी। सेवावार विभिन्न पंजिकायें एवं पत्र-व्यवहार से संबंधित अभिलेख रखे गये हैं। सूचना-पट्ट गली में लगाया गया है, नया सूचना बोर्ड तैयार कर परिसर में लगाने की अपेक्षा की गयी। कार्यालय में कार्य करने का वातावरण साफ, स्वच्छ एवं हवादार पाया गया। कार्यालय में कोविड-19 के निर्देशों का पालन किया जा रहा है। कार्यालय में ई-डिस्ट्रिक्ट केन्द्र एवं खाता-खतौनी जारी करने हेतु पृथक से कक्ष बनाया गया है तथा जानकारी प्रदान करने हेतु कक्ष के बाहर बोर्ड स्थापित किया गया है।

#### **बाल विकास परियोजना अधिकारी चम्पावत**

जनपद-चम्पावत के आंगनबाड़ी केन्द्र मनिहारगूठ III टनकपुर कोविड-19 के कारण केन्द्र बन्द था। केन्द्र में नौनिहालों के बैठने के लिये दरियों की व्यवस्था है। बच्चों के खेलने के लिये कक्ष में खिलौने एवं विभिन्न रंगों से रौचक वॉल पेन्टिंग की गई है। कक्ष साफ सुथरा एवं हवादार पाया गया, जो नौनिहालों के लिये अच्छा परिवेश है। उत्तराखण्ड सेवा का अधिकार अधिनियम, 2011 से संबंधित सूचना पट्ट/बोर्ड नहीं

लगाया गया है। अवगत कराया गया है कि गर्भवती/धात्री महिलाओं एवं बच्चों को घर पर ही कुकड फूड उपलब्ध कराया जा रहा है।

## जनपद चमोली

### तहसील चमोली

तहसील-चमोली में कतिपय कमियाँ पायी गयी, सूचना-पट्ट/बोर्ड काफी पुराना होने के कारण पढ़ने लायक नहीं है, नया बोर्ड तैयार कर तहसील परिसर में लगाने की अपेक्षा की गयी। उत्तराखण्ड सेवा का अधिकार अधिनियम, 2011 अन्तर्गत शासन एवं आयोग से प्रेषित अधिसूचनाओं एवं आदेशों को पत्रावली में रखा गया है, जिस हेतु गार्ड फाइल अनुक्रमणिका सहित बनाने की अपेक्षा की गयी। नागरिकों को सेवा का अधिकार अधिनियम, 2011 की सामान्य जानकारी प्रदान करने हेतु किसी भी कक्ष के बाहर सूचना-पट्ट स्थापित नहीं किया गया है। तहसील चमोली में ई-डिस्ट्रिक्ट केन्द्र की स्थापना नहीं की गयी है। सीमान्त जनपद होने तथा दूर-दूर से नागरिकों को विभिन्न प्रमाण-पत्र बनवाने हेतु तहसील कार्यालय में आना पड़ता है जिस हेतु शासनादेशानुसार तहसील कार्यालय चमोली में ई-डिस्ट्रिक्ट केन्द्र की स्थापना करना आवश्यक है। अभिलेखों का रख-रखाव सामान्य स्तर का पाया गया।

### जिला कार्यक्रम अधिकारी गोपेश्वर

आयोग की टीम द्वारा जिला कार्यक्रम अधिकारी, गोपेश्वर (चमोली) के कार्यालय का निरीक्षण किया गया। साथ ही, निरीक्षण टीम द्वारा मॉडल आंगनबाड़ी केन्द्र, गोपेश्वर (गाँव) के निरीक्षण किये जाने की इच्छा व्यक्त की गयी। यद्यपि कोविड-19 के कारण आंगनबाड़ी केन्द्र बन्द था फिर भी जिला कार्यक्रम अधिकारी, गोपेश्वर द्वारा तत्काल सम्बन्धित आंगनबाड़ी केन्द्र की कार्यकर्ती/सहायिकाओं को केन्द्र में बुला कर केन्द्र का निरीक्षण करवाया। केन्द्र में अधिसूचित सेवाओं से सम्बन्धित समस्त अभिलेख/पंजिकाएँ अद्यतन पायी गयीं, जिसमें अधिसूचित सेवाओं का अंकन सही ढंग से किया जा रहा है। आंगनबाड़ी केन्द्र में सेवा का अधिकार अधिनियम के अन्तर्गत सेवाओं को प्रदर्शित करने एवं जनसामान्य को दी जाने वाली जानकारी उपलब्ध कराने हेतु सूचना पट्ट/बोर्ड को स्थापित किया गया है। केन्द्र में नौनिहालों के बैठने के लिये पर्याप्त मात्रा में कुर्सी, टेबल आदि की समुचित व्यवस्था है, नौनिहालों के वजन की जाँच हेतु weight-machine, खेलने के लिये कक्ष में स्लाइडर, खिलौने आदि लगाये गये हैं। नौनिहालों के मनोरंजन हेतु विभिन्न रंगों से रौचक वॉल पेन्टिंग तैयार की गई है। कक्ष साफ सुथरा एवं हवादार

पाया गया, जो नौनिहालों के लिये अच्छा परिवेश है। नौनिहालों की सुरक्षा हेतु कक्ष से बाहर बाउन्ड्रीवॉल लगायी गयी है गई है। समग्र रूप से **मॉडल आंगनबाड़ी केन्द्र गोपेश्वर गाँव एक उदाहरण के तौर पर प्रदेश में प्रस्तुत किया जा सकता है। जिला कार्यक्रम अधिकारी, समस्त कार्मिक एवं आंगनबाड़ी कार्यकर्ती एवं सहायिका प्रशंसा के पात्र है।**

### **जिला सैनिक कल्याण एवं पुनर्वास अधिकारी, गोपेश्वर**

जिला सैनिक कल्याण अधिकारी, चमोली के कार्यालय में सूचना पट्ट/बोर्ड लगाये गये हैं। गार्ड फाईल, विभिन्न पंजिकाएँ एवं पत्रावलियाँ बनायी गई हैं, जिनमें अद्यावधिक सूचनाएँ पायी गयीं। कार्यालय में अनुशासन एवं कार्य करने का वातावरण साफ, स्वच्छ एवं हवादार पाया गया। कार्यालय में कोविड-19 के निर्देशों का पालन किया जा रहा है। जनपद का कार्य अच्छा पाया गया।

### **अधिशायी अभियंता, लघु सिंचाई (गोपेश्वर), जनपद-चमोली**

अधिशायी अभियंता, लघु सिंचाई कार्यालय, (गोपेश्वर), जनपद चमोली के कार्यालय निरीक्षण के दौरान पाया गया कि कार्यालय में सेवा का अधिकार अधिनियम के अन्तर्गत निर्धारित प्रारूप में अधिसूचित सेवाओं की जानकारी जन-सामान्य को उपलब्ध कराने हेतु सूचना-पट्ट/बोर्ड लगाया गया है। गार्ड फाईल एवं आवेदन पंजिका निर्धारित प्रारूप पर अनुरक्षित की गयी हैं। मासिक प्रगति प्रतिवेदन नियमित रूप से उच्च स्तर को प्रेषित की जा रही है।

## **जनपद पौड़ी गढ़वाल**

### **तहसील कोटद्वार**

तहसील-कोटद्वार में अधिसूचित सेवाओं से सम्बन्धित सेवावार आवेदन पंजिकाएँ बनायी गयी हैं। हस्ताक्षर युक्त वांछित प्रमाण-पत्र लाभार्थियों को समय से उपलब्ध कराये जा रहे हैं। पदाभिहित अधिकारी के कार्यालय में ई-डिस्ट्रिक्ट केन्द्र पृथक से बनाया गया है, ई-डिस्ट्रिक्ट केन्द्र के बाहर विस्तृत जानकारी उपलब्ध कराये जाने हेतु बोर्ड स्थापित किया गया है।

दैवीय आपदा से सम्बन्धित प्रभावित व्यक्तियों/लाभार्थियों को आर्थिक सहायता के चैक समय से उपलब्ध कराये गये हैं।

अत्यंत सुचारु रूप से कार्य करने हेतु तहसील कोटद्वार के सभी अधिकारी/कर्मचारी बधाई के पात्र हैं।

## जनपद हरिद्वार

### तहसील—रूड़की

तहसील—रूड़की में राहत कार्यों के माध्यम से प्रदान की जा रही आर्थिक सहायता/अनुदान राशि जो लाभार्थियों को वितरित की गयी का विवरण लेखा नियमों के अर्न्तगत तैयार नहीं किया जा रहा है, अभिलेखों का रख-रखाव शासनादेशानुसार सही ढंग से नहीं किया जा रहा है। कार्य सम्पादित कराये जाने में कार्मिकों पर प्रभावी नियन्त्रण की कमी पायी गयी।

### नगर निगम, हरिद्वार

नगर निगम कार्यालय, हरिद्वार में विभागीय विभिन्न सेवाओं के माह जुलाई, 2020 से फरवरी, 2021 तक अनिस्तारित आवेदन पत्रों की संख्या 1859 रही है। सम्पत्ति हस्तान्तरण/नामान्तरण के माह अक्टूबर 2020 से फरवरी 2021 तक कुल 951 अनिस्तारित आवेदन पत्र लंबित पाये गये। कार्मिकों का कार्य के प्रति समर्पण का अभाव पाया गया।

## जनपद उत्तरकाशी

### तहसील—डुण्डा

तहसील—डुण्डा में अधिसूचित सेवाओं के विभिन्न आवेदन पत्रों को त्वरित गति समय-सीमा के अन्दर निस्तारण कर लाभार्थियों को प्रमाण-पत्र उपलब्ध कराये जा रहे हैं। दैवीय आपदा, आर्थिक सहायता की धनराशि के बैंक ड्राफ्ट जो लाभार्थियों को उपलब्ध कराये गये, प्राप्ति रसीद में लाभार्थियों के हस्ताक्षर दिनांक रहित पाये गये, लेखा नियमों का अनुपालन नहीं किया जा रहा है।

### खण्ड विकास अधिकारी कार्यालय, चिन्यालीसौड

कार्यालय में अधिसूचित सेवाओं की जानकारी जन-सामान्य को उपलब्ध कराने हेतु सूचना-पट्ट/बोर्ड नहीं लगाया गया है। सूचना-पट्ट/बोर्ड आयोग के निर्धारित प्रारूप में बनाने के निर्देश दिये गये। कार्यालय में अधिसूचित सेवाओं से संबंधित शासनादेश, नियमावली, अधिसूचनाएं इत्यादि को संरक्षित रखने हेतु एक गार्ड फाइल अनुरक्षित करने के निर्देश दिये गये। सेवावार आवेदन पंजिका नहीं बनायी गयी है। आवेदन पंजिका निर्धारित प्रारूप पर अनुरक्षित करने हेतु निर्देशित किया गया। कार्यालय के कार्मिकों को उत्तराखण्ड सेवा का अधिकार अधिनियम, 2011 एवं अधिसूचित सेवाओं के बारे में

जानकारी का अभाव पाया गया। इस संबंध में अधिनियम तथा सेवाओं से संबंधित पुस्तिका एवं शासनादेश उपलब्ध कराते हुए जानकारी उपलब्ध करायी गयी।

### खण्ड विकास अधिकारी कार्यालय, डुण्डा

कार्यालय में अधिसूचित सेवाओं की जानकारी जन-सामान्य को उपलब्ध कराने हेतु सूचना-पट्ट/बोर्ड नहीं लगाया गया है, सूचना-पट्ट/बोर्ड आयोग के निर्धारित प्रारूप में बनाने के निर्देश दिये गये। कार्यालय में अधिसूचित सेवाओं से संबंधित शासनादेश, नियमावली, अधिसूचनाएं इत्यादि को संरक्षित रखने हेतु एक गार्ड फाइल अनुरक्षित करने के निर्देश दिये गये। सेवावार आवेदन पंजिका नहीं बनायी गयी है। आवेदन पंजिका निर्धारित प्रारूप पर अनुरक्षित करने हेतु निर्देशित किया गया। कार्यालय के कार्मिकों को उत्तराखण्ड सेवा का अधिकार अधिनियम, 2011 एवं अधिसूचित सेवाओं के बारे में जानकारी का अभाव पाया गया। इस संबंध में अधिनियम तथा सेवाओं से संबंधित पुस्तिका एवं शासनादेश उपलब्ध कराते हुए जानकारी उपलब्ध करायी गयी।

### विद्यालयी शिक्षा

1. स्व0 लाखीराम सजवाण राजकीय इण्टर कालेज डुण्डा, उत्तरकाशी में उत्तराखण्ड सेवा का अधिकार अधिनियम, 2011 से सम्बन्धित सेवाओं को प्रदर्शित करने हेतु सूचना पट्ट/बोर्ड स्थापित नहीं किया गया है। पदाभिहित अधिकारी एवं अन्य कार्मिकों में सेवा का अधिकार अधिनियम, 2011 की जानकारी नहीं पायी गयी। सेवा का अधिकार अधिनियम, 2011 के अर्न्तगत निर्धारित प्रारूप में सूचना-पट्ट/बोर्ड तैयार कर विद्यालय परिसर में स्थापित करने, गार्ड फाइल एवं पत्रावलियां बनाने हेतु प्रारूप एवं शासनादेश उपलब्ध कराये गये। वर्ष 2020-21 में अनुसूचित जाति/जन जाति छात्रवृत्ति अर्न्तगत कक्षा 6 से 12 तक के कुल 73 छात्र-छात्राओं के छात्रवृत्ति आवेदनों को जिला समाज कल्याण अधिकारी उत्तरकाशी को अग्रसारित किये गये है। स्थानान्तरण प्रमाण पत्र निर्धारित समय अर्न्तगत निर्गत कराये जा रहे हैं। विद्यालय में साफ-सफाई, अनुशासन एवं शिक्षण कार्य का वातावरण स्वच्छ तथा अच्छा पाया गया। विद्यालय में कोविड-19 के निर्देशों का पालन किया जा रहा है।
2. राजकीय बालिका इण्टर कालेज डुण्डा, उत्तरकाशी में उत्तराखण्ड सेवा का अधिकार अधिनियम, 2011 से सम्बन्धित सेवाओं को प्रदर्शित करने हेतु सूचना पट्ट/बोर्ड स्थापित नहीं किया गया है। पदाभिहित अधिकारी एवं अन्य कार्मिकों को सेवा का अधिकार अधिनियम, 2011 की जानकारी नहीं पायी गयी। सेवा का अधिकार अधिनियम, 2011 के अर्न्तगत निर्धारित प्रारूप में सूचना-पट्ट/बोर्ड तैयार कर विद्यालय

परिसर में स्थापित करने, गार्ड फाईल एवं पत्रावलियां बनाने हेतु प्रारूप एवं शासनादेश उपलब्ध कराये गये। वर्ष 2020-21 में अनुसूचित जाति/जनजाति छात्रवृत्ति अर्न्तगत कक्षा 6 से 12 तक के कुल 63 छात्राओं के छात्रवृत्ति आवेदन जिला समाज कल्याण अधिकारी उत्तरकाशी को अग्रसारित किये गये हैं। स्थानान्तरण प्रमाण पत्र निर्धारित समयान्तर्गत निर्गत कराये जा रहे हैं। विद्यालय में साफ-सफाई, अनुशासन एवं शिक्षण कार्य का वातावरण स्वच्छ तथा अच्छा पाया गया। विद्यालय में कोविड-19 के निर्देशों का पालन किया जा रहा है।

3. राजकीय आर्दश इण्टर कालेज चिन्यालीसौड, उत्तरकाशी में उत्तराखण्ड सेवा का अधिकार अधिनियम, 2011 से सम्बन्धित सेवाओं को प्रदर्शित करने हेतु सूचना पट्ट/बोर्ड स्थापित नहीं किया गया है। पदाभिहित अधिकारी एवं अन्य कार्मिकों को सेवा का अधिकार अधिनियम, 2011 की जानकारी नहीं पायी गयी। सेवा का अधिकार अधिनियम, 2011 के अर्न्तगत निर्धारित प्रारूप में सूचना-पट्ट/बोर्ड तैयार कर विद्यालय परिसर में स्थापित करने, गार्ड फाईल एवं पत्रावलियाँ बनाने हेतु प्रारूप एवं शासनादेश उपलब्ध कराये गये। वर्ष 2020-21 में अनुसूचित जाति/जनजाति छात्रवृत्ति अर्न्तगत कक्षा 6 से 12 तक के कुल 30 छात्र-छात्राओं के आवेदनों को खण्ड शिक्षा अधिकारी चिन्यालीसौड, उत्तरकाशी को दो प्रतियों में प्रेषित किये गये, जबकि आवेदन पत्र ऑनलाईन जिला समाज कल्याण अधिकारी, उत्तरकाशी को अग्रसारित किये जाने चाहिये थे। स्थानान्तरण प्रमाण-पत्र निर्धारित समयान्तर्गत निर्गत कराये जा रहे हैं। विद्यालय में साफ-सफाई, अनुशासन एवं शिक्षण कार्य का वातावरण स्वच्छ तथा अच्छा पाया गया। विद्यालय में कोविड-19 के निर्देशों का पालन किया जा रहा है।
4. राजकीय बालिका इण्टर कालेज चिन्यालीसौड, उत्तरकाशी में उत्तराखण्ड सेवा का अधिकार अधिनियम, 2011 से सम्बन्धित सेवाओं को प्रदर्शित करने हेतु सूचना पट्ट/बोर्ड स्थापित नहीं किया गया है। पदाभिहित अधिकारी एवं अन्य कार्मिकों में सेवा का अधिकार अधिनियम, 2011 की जानकारी नहीं पायी गयी। सेवा का अधिकार अधिनियम, 2011 के अर्न्तगत निर्धारित प्रारूप में सूचना-पट्ट/बोर्ड तैयार कर विद्यालय परिसर में स्थापित करने, गार्ड फाईल एवं पत्रावलियां बनाने हेतु प्रारूप एवं शासनादेश उपलब्ध कराये गये। वर्ष 2020-21 में अनुसूचित जाति/जनजाति छात्रवृत्ति अर्न्तगत कक्षा 6 से 12 तक के कुल 59 छात्राओं के आवेदनों को समाज कल्याण अधिकारी उत्तरकाशी को ऑनलाईन अग्रसारित किये गये। स्थानान्तरण प्रमाण-पत्र निर्धारित समयान्तर्गत निर्गत कराये जा रहे हैं। विद्यालय में साफ-सफाई, अनुशासन एवं शिक्षण कार्य का वातावरण स्वच्छ तथा अच्छा पाया गया। विद्यालय में कोविड-19 के निर्देशों का पालन किया जा रहा है।

## जनपद देहरादून

### तहसील-विकासनगर

तहसील-विकासनगर में अधिसूचित सेवाओं के विभिन्न प्रमाण-पत्रों के आवेदन पत्र एक सीमा से अधिक निरस्त/अस्वीकृत किये गये। राहत कोष से प्रदान की जा रही आर्थिक सहायता/अनुदान राशि के तैयार चैक निर्धारित समय सीमा के बाद लाभार्थियों को वितरित किये गये हैं। **अधिनियम में उल्लिखित एवं निर्धारित सेवा प्रदान करने की निश्चित समय-सीमा का अनुपालन नहीं किया जा रहा है।**

उत्तराखण्ड सेवा का अधिकार अधिनियम, 2011 के अन्तर्गत आने वाली समस्त अधिसूचित सेवाओं को प्रदर्शित करने हेतु तहसील परिसर में सूचना पट्ट/बोर्ड काफी पुराना हो गया है, जिसे नया बनाने की आवश्यकता है। पदाभिहित अधिकारी द्वारा आश्वासन दिया गया है कि नया बोर्ड शीघ्र तैयार कर स्थापित कर दिया जाएगा।

## जनपद पिथौरागढ़

### तहसील-बेरीनाग

तहसील-बेरीनाग में उत्तराखण्ड सेवा का अधिकार अधिनियम, 2011 से सम्बन्धित विभिन्न शासनादेशों, अधिनियमों एवं आदेशों को एक पत्रावली में रखा गया है। उत्तराखण्ड सेवा का अधिकार अधिनियम, 2011 से सम्बन्धित अधिनियमों एवं शासनादेशों को स्थायी गार्ड फाईल में रखे जाने की अपेक्षा की गयी। उत्तराखण्ड सेवा का अधिकार अधिनियम, 2011 से सम्बन्धित विभिन्न पत्रावलियों का रख-रखाव सुव्यवस्थित रूप से किया गया है, जो कि संतोषजनक है।

तहसील कार्यालय में कम्प्यूटरीकृत खतौनी की नकल आवेदक को उसी दिन प्रदान की जा रही हैं जिस हेतु पंजिका बनायी गयी है, जिसमें आवेदकों के नाम, शुल्क आदि का विवरण अंकित पाया गया। राज्य आपदा मोचन निधि एवं माननीय मुख्यमंत्री विवेकाधीन कोष पंजिका बनायी गयी है जिसमें मदवार अंकन पाया गया।

अपीलों की संख्या शून्य होने पर अवगत कराया गया कि एक बार आवेदन-पत्र निरस्त होने की स्थिति में आवेदक द्वारा सम्पूर्ण औपचारिकता पूर्ण कर पुनः आवेदन के उपरांत प्रमाण-पत्र जारी कर दिया जाता है, इस कारण अपीलों की संख्या शून्य पायी गयी। मासिक प्रगति प्रतिवेदन प्रतिमाह प्रथम तिथि में जनपद को प्रेषित की जा रही है।

## परियोजना अधिकारी, बेरीनाग

तहसील-बेरीनाग में परियोजना अधिकारी, महिला सशक्तिकरण एवं बाल विकास विभाग के कार्यालय में सूचना पट्ट गली के दीवार में स्थापित किया गया है। सूचना पट्ट/बोर्ड नया तैयार कर परिसर में लगाने की अपेक्षा की गयी। अधिनियम की जानकारी पायी गयी एवं अभिलेख बनाये गये हैं।

मिनी आंगनबाड़ी केन्द्र, प्राइमरी पाठशाला, देवीनगर के एक कक्ष में संचालित किया जा रहा है जिसका फर्श टूटा फूटा है तथा दीवारों में कोई सफेदी नहीं है। कक्ष में एक तरफ प्राइमरी पाठशाला का पुराना सामान पड़ा है, जो किसी भी दृष्टि से आंगनबाड़ी केन्द्र संचालित करने योग्य नहीं पाया गया। नायब तहसीलदार (बेरीनाग), खण्ड विकास अधिकारी (बेरीनाग) एवं परियोजना अधिकारी, महिला सशक्तिकरण एवं बाल विकास विभाग (बेरीनाग) के साथ वार्ता करने पर यह निष्कर्ष निकला कि खण्ड विकास अधिकारी कार्यालय जो नए भवन में स्थानान्तरित हो चुका है उसके पूर्व भवन के एक कक्ष में फर्श को सही करा कर तथा दीवारों में रंग रोगन करा कर मिनी आंगनबाड़ी केन्द्र के संचालन हेतु उपलब्ध कराया जा सकता है। खण्ड विकास अधिकारी द्वारा परियोजना अधिकारी, महिला सशक्तिकरण एवं बाल विकास विभाग (बेरीनाग) से प्रस्ताव बना कर उपलब्ध कराने की अपेक्षा की गयी ताकि आगामी बी0डी0सी0 बैठक में उसका अनुमोदन प्राप्त किया जा सके। विभाग में योजनायें पूर्व से संचालित हैं इसलिए पंजिकायें बनायी गयी हैं। उत्तराखण्ड सेवा का अधिकार अधिनियम, 2011 से संबंधित सूचना पट्ट/बोर्ड नहीं लगाया गया है। कार्मिको द्वारा अवगत कराया गया है कि गर्भवती/धात्री महिलाओं एवं बच्चों को घर में कुक्कड़ फूड उपलब्ध कराया जा रहा है।

## राजकीय इण्टर कालेज, पिथौरागढ़

राजकीय इण्टर कालेज, बेरीनाग में उत्तराखण्ड सेवा का अधिकार अधिनियम, 2011 से सम्बन्धित सेवाओं को प्रदर्शित करने हेतु सूचना पट्ट विद्यालय परिसर में स्थापित किया गया है। छात्रवृत्ति वितरण से सम्बन्धित पत्रावलियाँ एवं पंजिकाएँ बनायी गयी हैं, जिनमें छात्रवृत्ति से सम्बन्धित विवरण यथा छात्र का नाम, पिता का नाम, कक्षा आदि का विवरण अंकित पाया गया। वर्ष 2019-20 में 112 छात्राओं द्वारा छात्रवृत्ति हेतु आवेदन किया गया था। प्रधानाचार्य द्वारा अवगत कराया गया कि कक्षा 11 एवं 12 की छात्रवृत्ति का भुगतान उनके बैंक खातों में नहीं हुआ है। प्रधानाचार्य एवं सम्बन्धित अध्यापक द्वारा अवगत कराया गया कि समाज कल्याण विभाग द्वारा छात्रों को छात्रवृत्ति भुगतान की सूचना विद्यालय को उपलब्ध नहीं करायी जाती है, जिस कारण विद्यालय को छात्रवृत्ति

भुगतान की जानकारी नहीं हो पाती है, छात्रवृत्ति का भुगतान छात्रों को बैंक खातों के माध्यम से किया जाता है।

विद्यालय में साफ-सफाई, अनुशासन एवं शिक्षण कार्य का वातावरण स्वच्छ तथा अच्छा पाया गया। विद्यालय में कोविड-19 के निर्देशों का पालन किया जा रहा है।

## जनपद टिहरी गढवाल

### **तहसील-नरेन्द्रनगर**

तहसील-नरेन्द्रनगर में शासन द्वारा अधिसूचित सेवाओं को प्रदर्शित करते हुए सूचना पट्ट निर्धारित प्रारूप पर लगा हुआ पाया गया परंतु यह अद्यावधिक नहीं है। अतः सूचना पट्ट को अद्यावधिक किये जाने के साथ-साथ आवेदन हेतु आवश्यक दस्तावेजों की जानकारी कार्यालय के सूचना पट्ट पर प्रदर्शित किये जाने के निर्देश दिये गये।

सेवावार आवेदन पंजिकायें बनी हुई हैं। यद्यपि विभागीय पंजिकाओं का रख-रखाव अच्छा है, तथापि पदाभिहित अधिकारी को यह निर्देशित किया गया कि अधिसूचित सेवाओं की सेवावार पंजिका शासनादेश सं.: 1353/XXXI(13G)/2011, दि. 31 अक्टूबर, 2011 में निर्धारित प्रारूप पर अनुरक्षित करें तथा तदनुसार पावती व निरस्तीकरण से संबंधित कार्यवाही भी निर्धारित प्रारूप/अधिनियम अर्न्तगत जारी नियमों के अधीन सम्पादित की जाये। आवेदन पंजिका में आवेदन निस्तारण की तिथि का अंकन किया जाना आवश्यक है, जो नहीं किया जा रहा।

ई-डिस्ट्रिक्ट केन्द्र तथा उनके कार्यकलापों का भी निरीक्षण किया गया। सेवा प्राप्त करने आये आवेदकों से आवेदन करने के पश्चात सेवा प्राप्त करने संबंधी कठिनाईयों के बारे में पूछा गया। आवेदकों द्वारा बताया गया कि आवेदन करने के पश्चात समय से उन्हें सेवा उपलब्ध करायी जा रही है। आयोग स्तर पर अधिनियम एवं सेवाओं से संबंधित पुस्तिकाएँ, जन-सामान्य में वितरित की गयीं तथा उन्हें अधिसूचित सेवाओं के बारे में जानकारी दी गयी, जिससे उपस्थित नागरिकों ने प्रसन्नता व्यक्त की।

तहसील नरेन्द्रनगर में सेवावार आवेदन पंजिकाओं तथा गार्ड फाईल का रख-रखाव अच्छा पाया गया। सुश्री युक्ता मिश्रा, उप जिलाधिकारी द्वारा समय-समय पर पंजिकाओं तथा गार्ड फाईल का निरीक्षण किया गया है, जो प्रशंसनीय है।

### **बाल विकास एवं परियोजना अधिकारी, नरेन्द्रनगर**

बाल विकास परियोजना अधिकारी कार्यालय, नरेन्द्रनगर के कार्यालय में अधिसूचित सेवाओं की जानकारी जन-सामान्य को उपलब्ध कराने निमित्त सूचना बोर्ड नहीं पाया गया। उपस्थित कार्मिकों को उत्तराखण्ड सेवा का अधिकार के विषय में जानकारी का

अभाव पाया गया तथा आवेदन पंजिका एवं गार्ड फाईल के विषय में सुपरवाईजरों द्वारा अनभिज्ञता व्यक्त की गयी, उन्हें सेवा का अधिकार के विषय में जानकारी दी गयी तथा अधिनियम एवं सेवाओं से संबंधित पुस्तिका उपलब्ध करायी गयी।

### जिला प्रोबेशन अधिकारी कार्यालय, नरेन्द्रनगर

कार्यालय के कार्मिकों को उत्तराखण्ड सेवा का अधिकार आयोग के साथ-साथ अधिनियम के अंतर्गत अधिसूचित सेवाओं के बारे में जानकारी का अभाव पाया गया। इस संबंध में कार्मिकों को अधिनियम तथा सेवाओं से संबंधित पुस्तिका एवं शासनादेश उपलब्ध कराते हुए जानकारी उपलब्ध करायी गयी। कार्यालय में अधिसूचित सेवाओं की जानकारी जन-सामान्य को उपलब्ध कराने हेतु सूचना-पट्ट नहीं लगाया गया है, जिसे शासनादेश सं.: 1353/XXXI(13)G/2011, दि. 31.10.2011 में इंगित प्रारूप के अनुसार तैयार कर लगाये जाने हेतु निर्देशित किया गया। सेवावार आवेदन पंजिका का रख-रखाव ठीक नहीं पाया गया तथा निर्धारित प्रारूप पर नहीं बनाये गये है। आवेदन पंजिका निर्धारित प्रारूप पर अनुरक्षित करने हेतु निर्देशित किया गया। कार्यालय में अधिसूचित सेवाओं से संबंधित शासनादेश, नियमावली, अधिसूचनाएं इत्यादि को संरक्षित करने हेतु एक गार्ड फाईल अनुरक्षित करने के निर्देश दिये गये।

### थाना-नरेन्द्रनगर

थाना-नरेन्द्रनगर में अधिसूचित सेवाओं की जानकारी जन-सामान्य को उपलब्ध कराने निमित्त सूचना बोर्ड लगाया गया है, जो कि शासनादेश सं.: 1353/XXXI(13)G/2011, दि. 31.10.2011 में इंगित प्रारूपानुसार है परंतु अद्यावधिक नहीं है। सूचना बोर्ड में अधिनियम के अंतर्गत अधिसूचित 37 सेवाओं के सापेक्ष मात्र 16 सेवाओं को ही इंगित किया गया है। अतः सूचना पट्ट को अद्यावधिक किये जाने के साथ-साथ आवेदन हेतु आवश्यक दस्तावेजों की जानकारी सूचना बोर्ड पर प्रदर्शित किये जाने के निर्देश दिये गये।

उत्तराखण्ड सेवा का अधिकार अधिनियम, 2011 के अंतर्गत अधिसूचित सेवाओं की सेवावार पंजिका शासनादेश सं.: 1353/XXXI(13)G/2011, दि. 31.10.2011 में निर्धारित प्रारूप पर नहीं पायी गयी जिस हेतु सेवावार पंजिका निर्धारित प्रारूप पर अनुरक्षित करने हेतु निर्देशित किया गया। निरीक्षण के दौरान संज्ञान में आया कि आवेदनकर्ता द्वारा सीधे थाने में आकर किसी सेवा हेतु आवेदन न करते हुए विभिन्न माध्यमों यथा उप जिलाधिकारी कार्यालय, वरिष्ठ पुलिस अधीक्षक, पुलिस उप अधीक्षक से थानों में आवेदन प्राप्त होते हैं, जिन पर थानों द्वारा रिपोर्ट तैयार कर संबंधितों को वापिस किया जाता है।

कार्यालय में अधिसूचित सेवाओं से संबंधित शासनादेश, नियमावली, अधिसूचनाएँ इत्यादि को संरक्षित करने हेतु गार्ड फाईल नहीं पायी गयी। गार्ड फाईल अनुरक्षित करने हेतु निर्देश दिये गये।

## निरीक्षण के दौरान पाया गया सराहनीय कार्य

उत्तराखण्ड सेवा का अधिकार अधिनियम, 2011 की धारा-17(1)(ग) में आयोग को पदाभिहित अधिकारियों, तथा प्रथम/द्वितीय अपीलीय प्राधिकारियों के कार्यालयों के निरीक्षण करने का अधिकार प्रदत्त है। पूर्व वर्षों की भांति वर्ष 2020-21 में आयोग ने अपने निरीक्षणों को जनपद स्तरीय कार्यालयों तक सीमित न कर तहसीलों में स्थापित पदाभिहित अधिकारियों के कार्यालय तक विस्तारित रखा। निरीक्षण के दौरान जनपद बागेश्वर में राजस्व विभाग एवं जनपद चमोली में महिला सशक्तिकरण एवं बाल विकास विभाग में उत्तराखण्ड सेवा का अधिकार अधिनियम, 2011 के अन्तर्गत कार्य का स्तर अच्छा पाया गया, जिसका विवरण निम्नानुसार है—

### 1. तहसील-बागेश्वर (जनपद-बागेश्वर)

तहसील-बागेश्वर में उत्तराखण्ड सेवा का अधिकार अधिनियम 2011 से सम्बन्धित बोर्ड तहसील परिसर में स्थापित किया गया है, जिसमें पदाभिहित अधिकारी का नाम, पदनाम, दूरभाष नं., अधिसूचित सेवाओं का विवरण, सेवा प्राप्त करने हेतु निर्धारित समय, फीस एवं अपीलीय प्राधिकारी के पदनाम आदि स्पष्ट रूप से उल्लिखित कर आम नागरिकों को सुलभ जानकारी हेतु प्रदर्शित है।

एकमात्र बागेश्वर जनपद के तहसील-बागेश्वर में उत्तराखण्ड सेवा का अधिकार अधिनियम, 2011 अन्तर्गत समस्त पंजिकाएँ आयोग द्वारा प्रेषित प्रारूपों के आधार पर तैयार की गयी हैं, जिसमें निरीक्षण की तिथि तक की समस्त सूचनाओं का अंकन पाया गया। अधिसूचित सेवाओं से सम्बन्धित समस्त पत्रावलियाँ, एवं सेवावार आवेदन पंजिकाएँ बनायी गयी हैं। सेवावार आवेदन पंजिका में आवेदनकर्ताओं के आवेदनों का क्रमवार विवरण एवं “प्रथम आवत प्रथम पावत” के नियम का अनुपालन किया जा रहा है। उत्तराखण्ड सेवा का अधिकार अधिनियम, 2011 अन्तर्गत शासन एवं आयोग से प्रेषित अधिनियमों एवं आदेशों को एक स्थाई गार्ड फाईल में अनुक्रमणिका सहित संरक्षित रखा गया है। मासिक सूचनाओं (MPR) का प्रेषण नियत समय से किया जा रहा है।

पदाभिहित प्राधिकारी के कार्यालय में ई-डिस्ट्रिक्ट केन्द्र एवं खाता-खतौनी जारी करने हेतु पृथक-पृथक कक्ष बनाये गये हैं, विस्तृत जानकारी उपलब्ध कराये जाने हेतु कक्ष के बाहर बोर्ड स्थापित किये गये हैं।

तहसील-बागेश्वर के पदाभिहित अधिकारी के कार्य का स्तर अच्छा पाया गया। कार्यालय एवं कार्य करने का वातावरण साफ, स्वच्छ एवं हवादार पाया गया। कार्यालय में कोविड-19 के निर्देशों का पालन किया जा रहा है।

उत्तराखण्ड सेवा का अधिकार अधिनियम, 2011 से संबंधित समस्त कार्य एवं अभिलेखों के रख-रखाव हेतु संबंधित कार्मिक सहित दोनों पदाभिहित अधिकारी प्रशंसा के पात्र हैं।

## 2. महिला सशक्तिकरण एवं बाल विकास विभाग (जनपद-चमोली)

आयोग की टीम द्वारा जिला कार्यक्रम अधिकारी, गोपेश्वर (चमोली) के कार्यालय निरीक्षण के साथ ही मॉडल आंगनबाड़ी केन्द्र गोपेश्वर (गाँव) का निरीक्षण किया गया। विभाग में अधिसूचित सेवाएँ पूर्व से ही संचालित हैं, अतः अभिलेख/पंजिकाएँ संरक्षित पाये गये, जिनमें सूचनाओं का अंकन पाया गया। आंगनबाड़ी केन्द्र में सेवा का अधिकार अन्तर्गत सेवाओं को प्रदर्शित करने एवं जनसामान्य को जानकारी उपलब्ध कराने हेतु बोर्ड नहीं बनाया गया है, बोर्ड तैयार कर भवन के बाहर स्थापित करने की अपेक्षा की गयी। कोविड-19 के कारण आंगनबाड़ी केन्द्र बन्द था। केन्द्र में नौनिहालों के बैठने के लिये पर्याप्त मात्रा में कुर्सी, टेबल आदि की व्यवस्था है। नौनिहालों के वजन की जाँच हेतु weight-machine, खेलने के लिये कक्ष में स्लाईडर, खिलौने आदि पाये गये, नौनिहालों के मनोरंजन हेतु विभिन्न रंगों से रौचक वॉल पेन्टिंग तैयार की गई है। कक्ष साफ-सुथरा एवं हवादार पाया गया, जो नौनिहालों के लिये अच्छा परिवेश है। नौनिहालों की सुरक्षा हेतु कक्ष से बाहर बाउन्ड्रीवॉल बनायी गई है। समग्र रूप से आंगनबाड़ी केन्द्र अच्छा पाया गया, जिस हेतु सम्बन्धित समस्त कार्मिक एवं आंगनबाड़ी कार्यकर्ती एवं सहायिका प्रशंसा के पात्र हैं। आंगनबाड़ी केन्द्र गोपेश्वर (ग्रामीण) चमोली को एक उदाहरण के तौर पर प्रस्तुत किया जा सकता है।



## अध्याय-2

# आयोग द्वारा आयोजित कार्यशालायें



## अधिनियम पर कार्यशालाओं का आयोजन

आयोग को प्राप्त पुनरीक्षण तथा उसके द्वारा स्वतः संज्ञानित शिकायतों के निस्तारण एवं पदाभिहित अधिकारियों/अपीलीय प्राधिकारियों के कार्यालयों के निरीक्षण के दौरान यह आभासित हुआ कि विभिन्न विभागों के पदाभिहित अधिकारियों/अपीलीय प्राधिकारियों तथा उनके अधीन कार्य करने वाले कार्मिकों को अधिनियम की पूर्ण जानकारी नहीं है और उन्हें अभिलेखों के रख-रखाव हेतु भी प्रशिक्षण दिये जाने की आवश्यकता है। कतिपय मामलों में Application of Mind का अभाव, शासनादेशों के प्रावधानों की भिन्न/अन्यथा व्याख्या करने, अधिनियम की मूल भावना को ठीक प्रकार न समझने आदि के दृष्टांत आये। अतः उक्त के दृष्टिगत आयोग द्वारा समय-समय पर पदाभिहित अधिकारियों तथा अपीलीय प्राधिकारियों हेतु प्रशिक्षण कार्यक्रमों का आयोजन किया जाता रहा है। कोरोना वायरस (COVID-19) के बढ़ते हुए संक्रमण की रोकथाम हेतु सावधानी के दृष्टिगत गत वर्ष आयोग द्वारा जनपद देहरादून की विभिन्न तहसीलों में वीडियो कॉन्फ्रेंसिंग के माध्यम से अधिसूचित सेवाओं से संबंधित पदाभिहित अधिकारियों व अपीलीय प्राधिकारियों हेतु ऑरिएण्टेशन कार्यशाला का आयोजन किया गया। इसके अतिरिक्त स्थिति सामान्य होने पर आयोग द्वारा किये गये निरीक्षण के दौरान भी विभिन्न तहसीलों में अधिसूचित सेवाओं से संबंधित पदाभिहित अधिकारियों व अपीलीय प्राधिकारियों हेतु ऑरिएण्टेशन कार्यशाला का आयोजन किया गया। इस प्रकार गत वर्ष कुल 09 कार्यशालाओं का आयोजन किया गया जिनका विवरण निम्नानुसार है:-

### वीडियो कॉन्फ्रेंसिंग के माध्यम से ऑरिएण्टेशन कार्यशाला

क्र.सं.	तहसील	दिनांक
1	चकराता (देहरादून)	09.09.2020
2	कालसी (देहरादून)	11.09.2020
3	विकासनगर (देहरादून)	16.09.2020
4	ऋषिकेश (देहरादून)	18.09.2020
5	त्यूणी (देहरादून)	23.09.2020

### तहसीलस्तरीय ऑरिएण्टेशन कार्यशाला

क्र.सं.	तहसील	दिनांक
1	हल्द्वानी (नैनीताल)	17.02.2021
2	नरेन्द्रनगर (टिहरी)	05.03.2021
3	गोपेश्वर (चमोली)	15.03.2021
4	बेरीनाग (पिथौरागढ़)	18.03.2021

वीडियों कॉन्फ़ेसिंग के माध्यम से आयोजित ऑरिएण्टेशन कार्यशाला



श्री डी.एस. गर्ब्याल [आयुक्त, उ.से.अधि.आ.] एवं श्री पंकज नैथानी, सचिव तहसील चकराता के ऑरिएण्टेशन कार्यशाला में पदाभिहित अधिकारी से चर्चा करते हुए



श्री डी.एस. गर्ब्याल [आयुक्त, उ.से.अधि.आ.], श्री पंकज नैथानी, सचिव एवं श्री बी. बी. ध्यानी, उप रजिस्ट्रार तहसील कालसी के ऑरिएण्टेशन कार्यशाला में पदाभिहित अधिकारी से चर्चा करते हुए



श्री पंकज नैथानी, सचिव तहसील ल्यूणी के ऑरिएण्टेशन कार्यशाला में पदाभिहित अधिकारी से चर्चा करते हुए

तहसीलस्तरीय ऑरिएण्टेशन कार्यशाला



तहसील नेरन्द्रनगर में ऑरिएण्टेशन कार्यशाला का चित्र



तहसील हल्द्वानी में ऑरिएण्टेशन कार्यशाला का चित्र



तहसील चमोली में ऑरिएण्टेशन कार्यशाला का चित्र





## अध्याय-3

पदाभिहित अधिकारियों को प्रशिक्षण  
दिये जाने संबंधी महत्वपूर्ण बिंदु



## पदाभिहित अधिकारियों के प्रशिक्षण से संबंधित मुख्य बिंदु

### सेवा का अधिकार—

यह आम नागरिकों को अधिकार है कि अधिसूचित सेवाएँ राजकीय विभागों से ससमय प्राप्त हो सकें। सेवा का अधिकार अधिनियम के तहत समयबद्धता सुनिश्चित करने से सम्बन्धित अधिकारियों की तय समय पर सेवा उपलब्ध करने की बाध्यता हो जाती है। तय समय-सीमा के अंदर सेवा उपलब्ध नहीं कराने वाले अधिकारियों के लिए दण्ड का प्रावधान भी अधिनियम की धारा-9 में प्राविधानित है।

#### ● अधिसूचना

उत्तराखण्ड राज्य की जनता को समयबद्ध रीति से सेवा उपलब्ध कराये जाने हेतु तथा उससे संबंधित अनुषांगिक मामलों के लिए राज्य विधानसभा द्वारा पारित किये जाने एवं महामहिम श्री राज्यपाल द्वारा दि. 04.10.2011 को अनुमति प्रदान किये जाने के उपरांत विधायी एवं संसदीय कार्य विभाग, उत्तराखण्ड शासन की अधिसूचना संख्या: 307 / XXXVI(3) / 2011 / 55(1) / 2011, दि. 04.10.2011 द्वारा 'उत्तराखण्ड सेवा का अधिकार अधिनियम, 2011' अधिसूचित किया गया, जो अधिसूचना जारी किये जाने की तिथि से राज्य में प्रवृत्त है।

#### ● संशोधन

इस अधिनियम में राज्य विधानसभा द्वारा पारित किये गये संशोधन पर महामहिम श्री राज्यपाल द्वारा दि. 27.01.2014 को अनुमति प्रदान किये जाने के उपरांत विधायी एवं संसदीय कार्य विभाग, उत्तराखण्ड शासन की अधिसूचना संख्या: 37 / XXXVI(3) / 2014 / 06(1) / 2014, दि. 27.01.2014 के द्वारा 'उत्तराखण्ड सेवा का अधिकार (संशोधन) अधिनियम, 2014' अधिसूचित है।

#### ● आयोग का गठन

राज्य सरकार ने सुराज, भ्रष्टाचार उन्मूलन एवं जनसेवा विभाग, उत्तराखण्ड शासन की अधिसूचना संख्या: 164 / XLIII(I) / 14-20(01) / 2014 दि. 13.03.2014 के द्वारा 'उत्तराखण्ड सेवा का अधिकार आयोग' का गठन निम्नानुसार किया गया है—

1. मुख्य आयुक्त	अध्यक्ष
2. आयुक्त	सदस्य
3. आयुक्त	सदस्य

- **नोडल अधिकारी**

उत्तराखण्ड सेवा का अधिकार आयोग के स्थायी आदेश: 981/18-15 (01)/2015, दि.13.07.2018 द्वारा "अधिनियम के अंतर्गत नियुक्त पदाभिहित अधिकारियों को प्राप्त आवेदनों तथा अपीलीय प्राधिकारियों को प्राप्त अपीलों के निस्तारण की स्थिति की समीक्षा हेतु आयोग स्तर से जनपदों के जिलाधिकारियों को "नोडल अधिकारी" नामित कर मासिक समीक्षा बैठकों में "सेवा का अधिकार" को ऐजेण्डा बिंदुओं में सम्मिलित किये जाने की संस्तुति की गयी है।

### पदाभिहित अधिकारी के उत्तरदायित्व एवं अभिलेखों का रख-रखाव-

- **समय सीमा:**

पदाभिहित अधिकारी को निर्धारित समय-सीमा के भीतर आवेदक (नागरिक) को सेवा उपलब्ध कराने की बाध्यता है। प्रत्येक सेवा प्राप्त करने हेतु अलग समय-सीमा निर्धारित की गयी है।

- **सुशासन का निर्धारण:**

सरकार द्वारा आम आवेदक (नागरिक) को उपलब्ध कराये जाने वाली सेवा को विभाग तय समय सीमा के अन्तर्गत इस प्रकार उपलब्ध करायेंगे कि सरकार के सुशासन का लाभ जनता को प्राप्त हो सके तथा नागरिकों का सरकार पर विश्वास बना रहें।

- **सूचना पट्ट/बोर्ड की स्थापना:**

पदाभिहित अधिकारी के कार्यालय में विभाग की अधिसूचित सेवाओं की सामान्य जानकारी आवेदक (नागरिक) को उपलब्ध कराने हेतु शासन द्वारा उपलब्ध कराये गये प्रारूप के अनुसार परिसर के अन्दर मुख्य स्थान पर सूचना-पट्ट/बोर्ड स्थापित होना चाहिए, जिसमें अधिसूचित सेवाओं का विवरण, प्रत्येक सेवा के लिए निश्चित समय-सीमा, आवेदन-पत्र के प्रारूप की उपलब्धता, आवश्यक दस्तावेजों का विवरण, फीस एवं प्रथम एवं द्वितीय अपीलीय प्राधिकारी का पदनाम उल्लिखित होना चाहिए।

- **गार्ड फाईल:**

शासन एवं आयोग द्वारा अधिनियम से संबंधित समय-समय पर प्रेषित किये गये अधिसूचनाओं/शासनादेशों एवं निर्देशों हेतु अनुक्रमणिका सहित विभाग द्वारा गार्ड फाईल तैयार की जायेगी। जिसमें समय-समय पर जारी अधिसूचनाओं/शासनादेशों एवं निर्देशों सुरक्षित चरपा कर रखा जायेगा।

- **सेवावार पत्रावलियाँ:**

विभिन्न अधिसूचित सेवाओं हेतु अलग-अलग सेवावार पत्रावलियाँ तैयार की जायेंगी, जिसमें आवेदन पत्र आदि को संरक्षित रखा जायेगा।
- **सेवावार पंजिकाएँ**

विभाग द्वारा प्रत्येक सेवा हेतु अलग-अलग सेवावार पंजिकाएँ तैयार किये जायेंगे, जिसमें सेवावार प्राप्त आवेदनों को पंजिका में अंकन किया जायेगा, तथा "प्रथम आवत-प्रथम पावत" के सिद्धांत के अनुसार आवेदक (नागरिक) को सेवा उपलब्ध करायी जायेगी।
- **आवेदनों को स्वीकार/जाँच करना**

आवेदक (नागरिकों) द्वारा अधिसूचित सेवाओं को प्राप्त करने हेतु निर्धारित प्रारूप पर प्रस्तुत आवेदन को स्वीकार करने के उपरान्त आवेदन-पत्र की जाँच का उत्तरदायित्व पदाभिहित अधिकारी का है।
- **आवेदक (नागरिकों) को पावती उपलब्ध कराया जाना**

अधिनियम के अंतर्गत अधिसूचित सेवा के आवेदन को प्राप्त करने के उपरान्त आवेदक (नागरिकों) को पदाभिहित अधिकारी के कार्यालय द्वारा पावती अनिवार्य रूप से दिये जाने की व्यवस्था है।
- **आवेदन-पत्र खारिज करना एवं कारणों से अवगत कराना**

यदि किसी कारण से आवेदन निरस्त किया जाता है तो पदाभिहित अधिकारी को निरस्तीकरण के कारणों को अभिलिखित कर आवेदक (नागरिक) को सूचित करने की बाध्यता है।
- **निर्धारित समय-सीमा के अन्तर्गत सेवा को उपलब्ध कराना**

पदाभिहित अधिकारी द्वारा आवेदन-पत्र पूर्ण होने की स्थिति में निर्धारित समय-सीमा के भीतर पात्र आवेदक (नागरिक) को सेवा उपलब्ध कराये जाने की बाध्यता है।
- **पदाभिहित अधिकारी के अन्य उत्तरदायित्व**
  - 1- पदाभिहित अधिकारी को Backup/Link-staff की व्यवस्था रखनी चाहिए।
  - 2- प्रतिमाह मासिक प्रगति प्रतिवेदन निर्धारित समय से प्रेषित किया जाय।
  - 3- कार्मिक के किसी कारण से पटल परिवर्तन की स्थिति में कार्मिक का प्रभार Handing Over/TakingOver की व्यवस्था की जानी चाहिए।

● निरीक्षण के दौरान सामान्यतया पायी गयी कमियाँ

- 1- पदाभिहित अधिकारी के स्तर से आवेदक को पावती का नहीं दिया जाना।
- 2- आवेदक (नागरिक) द्वारा अधिसूचित सेवाओं को प्राप्त करने हेतु निर्धारित प्रारूप पर प्रस्तुत आवेदन को स्वीकार करते समय आवेदन-पत्र की जाँच नहीं किया जाना।
- 3- Single-Window का नहीं होना, सेवा प्रदान करने हेतु एक से अधिक कार्मिकों का सम्मिलित होना।
- 4- शासनादेशों की पूर्ण जानकारी नहीं होने के कारण गलत व्याख्या करना।
- 5- सेवा उपलब्ध कराने की प्रक्रिया में अनावश्यक विलम्ब करना या कार्य को लम्बित रखना, जिस कारण आवेदक का हतोत्साहित होना।
- 6- कम्प्यूटर सॉफ्टवेयर की जानकारी का अभाव होना।
- 7- आवेदन निरस्त किये जाने की स्थिति में आवेदक को निरस्तीकरण के विस्तृत कारणों को अभिलिखित कर नहीं दिया जाना।
- 8- Internet Problems एवं विद्युत आपूर्ति में व्यवधान होने के कारण समय से सेवा का उपलब्ध नहीं हो पाना।

● प्रथम अपीलीय प्राधिकारी के उत्तरदायित्व, अपीलों तथा पुनरीक्षण का प्राविधान

- 1- प्रथम अपीलीय प्राधिकारी को अपील का निस्तारण 30 दिन के भीतर किया जाना होता है।
- 2- सेवा प्राप्त होने में समय-सीमा के उल्लंघन होने अथवा पदाभिहित अधिकारी के निरस्तीकरण आदेश से असंतुष्ट होने पर आवेदक को प्रथम अपीलीय प्राधिकारी और तदोपरांत आवश्यकता पड़ने पर द्वितीय अपीलीय प्राधिकारी को अपील करने का अधिकार प्राप्त हैं।
- 3- नागरिक द्वारा पदाभिहित अधिकारी के विलम्ब/निरस्तीकरण आदेश से असंतुष्ट होने पर की गयी अपील, प्रथम अपीलीय प्राधिकारी को स्वीकार करने का अधिकार प्राप्त हैं।
- 4- प्रथम अपीलीय प्राधिकारी पूरे प्रकरण का संज्ञान लेकर अपील को स्वीकार कर पदाभिहित अधिकारी को सेवा उपलब्ध कराने के निर्देश जारी कर सकता है या अपील को निरस्त कर सकता है।

5- प्रथम अपीलीय प्राधिकारी एवं द्वितीय अपीलीय प्राधिकारी किसी अपील के निर्णीत करते समय सिविल प्रक्रिया संहिता, 1908 के अधीन अभिलेखों के प्रस्तुतीकरण और उनके निरीक्षण की अपेक्षा कर सकता है तथा पदाभिहित अधिकारी एवं आवेदक को सुनवाई हेतु समन भी जारी कर सकता है।

6- प्रथम अपीलीय प्राधिकारी पदाभिहित अधिकारी को सूचना उपलब्ध कराने या निरस्तीकरण के कारणों को उपलब्ध कराने हेतु निर्देशित कर सकता है।

● **द्वितीय अपीलीय प्राधिकारी के उत्तरदायित्व अपीलों तथा पुनरीक्षण का प्राविधान**

1- सेवा प्राप्त करने में समय-सीमा के उल्लंघन, अथवा पदाभिहित अधिकारी एवं प्रथम अपीलीय प्राधिकारी के निरस्तीकरण आदेश से असंतुष्ट होने, तदोपरांत आवश्यकता पड़ने पर आवेदक को द्वितीय अपीलीय प्राधिकारी को अपील करने का अधिकार प्राप्त हैं।

2- द्वितीय अपीलीय प्राधिकारी द्वारा अपील का निस्तारण 60 दिन के भीतर किया जाना अनिवार्य है।

3- द्वितीय अपीलीय प्राधिकारी द्वारा प्रथम अपीलीय प्राधिकारी के निरस्तीकरण के आदेशों को प्राप्त किया जा सकता है या निरस्तीकरण हेतु 30 दिन से अधिक लगे समय के सम्बन्ध में आख्या प्राप्त कर सकता है।

4- शिकायतकर्ता की अपील पर सुनवाई के उपरान्त द्वितीय अपीलीय प्राधिकारी अपील को निरस्त कर सकता है, जिसकी सूचना अपीलकर्ता को उपलब्ध करायी जाती है।

● **शास्ति और मुआवजा**

1- जहाँ द्वितीय अपीलीय प्राधिकारी की राय में पर्याप्त और समुचित कारणों के बिना उपलब्ध कराये जाने वाली सेवा के असफल होने पर ऐसी सेवा को उपलब्ध कराये जाने की प्रक्रिया से सम्बद्ध पदाभिहित अधिकारी और/या कोई अन्य सम्बद्ध कर्मचारी/अधिकारी पर वह एकमुश्त शास्ति जो ₹ 500/- से कम तथा ₹ 5000/- से अधिक नहीं होगी, अधिरोपित कर सकेगा।

2- जहाँ द्वितीय अपीलीय प्राधिकारी की राय में पर्याप्त और समुचित कारणों के बिना उपलब्ध कराये जाने वाली सेवा के असफल होने पर ऐसी सेवा को उपलब्ध कराये जाने की प्रक्रिया से संबंधित पदाभिहित अधिकारी और/या कोई अन्य सम्बद्ध कर्मचारी/अधिकारी द्वारा सेवा को उपलब्ध कराये जाने में अनावश्यक विलम्ब

किया जाता है तो ऐसे पदाभिहित अधिकारी और/या कोई अन्य सम्बद्ध अधिकारी पर वह एकमुश्त शास्ति ₹ 250/- प्रतिदिन की दर से ऐसे बिलंब के लिए किये गये दिनों हेतु अधिरोपित कर सकेगा, जो ₹ 5000/- से अधिक नहीं होगी।

3- कृत्यों के निर्वहन में असफल हो जाने की स्थिति में शास्ति अधिरोपण सहित अनुशासनिक कार्यवाही भी संस्तुत की जा सकती है। द्वितीय अपीलीय प्राधिकारी अधिरोपित शास्ति की सीमा तक आवेदक/शिकायतकर्ता को क्षतिपूर्ति देने का आदेश कर सकते हैं।

● द्वितीय अपीलीय प्राधिकारी द्वारा मासिक समीक्षा बैठक में पदाभिहित अधिकारियों के कार्यों की निम्न बिन्दुओं पर समीक्षा की जानी आवश्यक है:-

1- माह में सेवामार प्राप्त आवेदनों की संख्या।

2- माह में सेवामार निस्तारित एवं लम्बित आवेदन पत्रों एवं कुल निरस्त आवेदन पत्रों के जारी आदेशों की संख्या।

3- माह के अन्त में निस्तारण हेतु लम्बित आवेदन पत्रों की संख्या।

● सेवा का अधिकार आयोग में शिकायत एवं पुनरीक्षण का अधिकार

1- आवेदक द्वितीय अपीलीय प्राधिकारी के आदेश से असंतुष्ट होने पर आयोग में पुनरीक्षण दर्ज कर सकता है।

2- आयोग अधिसूचित विभागों की सेवाओं को उपलब्ध कराने के सम्बन्ध में प्रथम अपीलीय प्राधिकारी तथा द्वितीय अपीलीय प्राधिकारी के सम्बन्धित कार्यालयों का निरीक्षण कर सकता है।

3- आयोग अधिनियम के अधीन किसी अधिकारी एवं कर्मचारी को सौंपे गये कृत्यों के निर्वहन में असफल होने की दशा में राज्य सरकार को उनके विरुद्ध विभागीय कार्यवाही करने हेतु संस्तुति कर सकता है।

4- अधिनियम की धारा-17 के अधीन यदि किसी मामले की जांच आयोग द्वारा की जा रही हो, तो उसे सिविल प्रक्रिया संहिता, 1908 के अधीन वाद के परीक्षण करते समय व्यक्तियों को उपस्थित होने के लिये समन जारी करने के लिये बाध्य करना, शपथ-पत्र पर मौखिक अथवा लिखित साक्ष्य प्रस्तुत करने तथा अभिलेखों अथवा वस्तुओं के प्रस्तुत करने की शक्ति निहितानुसार कार्यवाही कर सकता है।

5- शपथ-पत्र पर साक्ष्य प्रस्तुत करने, अभिलेखों के निरीक्षण और खोज की अपेक्षा करना, किसी न्यायालय अथवा कार्यालय से वांछित लोक अभिलेख तथा प्रतियों

की मांग करने की शक्ति आयोग में निहित होने पर कार्यवाही कर सकता है।

6- आयोग गवाहों तथा दस्तावेजों के परीक्षण हेतु समन जारी कर सकता है।

7- अधिनियम के उपबन्धों के अधीन समुचित आधार उपलब्ध होने पर स्वतः जाँच।

### ● अधिनियम की मुख्य धारार्यें

सेवा का अधिकार अधिनियम, 2011 के अन्तर्गत अधिनियम में कुल 21 धारार्यें हैं। कतिपय मुख्य धारार्यें निम्नानुसार हैं:-

**धारा-3:** इसके अंतर्गत राज्य सरकार को सेवायें, उनसे संबंधित पदाभिहित अधिकारी, प्रथम एवं द्वितीय अपीलीय प्राधिकारियों के पदनाम तथा प्रत्येक सेवा हेतु समय-सीमा का निर्धारण कर अधिसूचित करना है।

**धारा-4:** पदाभिहित अधिकारी द्वारा समय-सीमा के भीतर पात्र व्यक्ति को सेवा उपलब्ध कराना।

**धारा-5:** सेवा को प्राप्त करने के लिए निर्धारित प्रक्रिया।

**धारा-9:** द्वितीय अपीलीय प्राधिकारी द्वारा शास्ति लगाने तथा प्रशासनिक कार्यवाही संस्तुत करने का अधिकार।

**धारा-10:** पात्र व्यक्ति द्वारा पुनरीक्षण अथवा उसकी शिकायत का आयोग द्वारा स्वतः संज्ञान।

**धारा-12 एवं 13:** राज्य सरकार द्वारा आयोग के गठन से संबंधित।

**धारा-17:** आयोग की शक्तियों और कृत्यों से संबंधित।

**धारा-18:** आयोग की संस्तुतियों पर राज्य सरकार द्वारा विचार तथा कृत कार्यवाही से आयोग को सूचित करना। आयोग द्वारा तैयार की गई वार्षिक रिपोर्ट को राज्य सरकार द्वारा विधानसभा के पटल पर रखा जाना।

**धारा-20:** राज्य सरकार को अधिनियम के उपबन्धों को कार्यान्वित करने हेतु नियम बनाने की शक्ति।

### ● आयोग के मुख्य कार्य

आयोग एक निगमित निकाय है, जिसका प्रधान कार्यालय देहरादून में अवस्थित है। मुख्य आयुक्त को आयोग के कार्यों के व्यवहरण में सामान्य पर्यवेक्षण और निर्देशन की शक्तियाँ प्रदत्त हैं। आयोग को मूलरूप से अधिनियम के प्राविधानों को लागू कराने तथा

जन-सामान्य को सेवाएँ सुलभता से उपलब्ध कराने हेतु राज्य सरकार को संस्तुतियाँ प्रेषित करने का दायित्व प्राप्त है।

उत्तराखण्ड सेवा का अधिकार अधिनियम, 2011 की धारा-17 में निर्दिष्ट आयोग के कतिपय मुख्य कार्य निम्न प्रकार हैं:-

1. पुनरीक्षणों को दाखिल और निस्तारित करना।
2. पदाभिहित अधिकारी के सेवा उपलब्ध कराने में असफल होने पर स्वतः संज्ञान लेना तथा अपीलीय प्राधिकारियों को संदर्भित कर शिकायतों का निस्तारण कराना।
3. सेवाओं को उपलब्ध कराने से संबंधित कार्यालयों/प्राधिकारियों का निरीक्षण।
4. सेवा प्रदान करने में असफल होने वाले कार्मिकों के विरुद्ध राज्य सरकार को विभागीय कार्यवाही की संस्तुति।
5. सेवाओं की उपलब्धता को अधिक पारदर्शी और सरल करने हेतु प्रक्रियाओं में संशोधन संस्तुत करना।
6. अधिसूचित सेवाओं में उपान्तरण तथा अतिरिक्त सेवाओं को अधिसूचित करने हेतु राज्य सरकार को सुझाव देना।
7. अधिनियम के उपबन्धों के अधीन समुचित आधार उपलब्ध होने पर स्वतः जाँच

● **आयोग की शक्तियाँ:-**

जब आयोग किसी मामले की जाँच कर रहा हो तो उसे अधिनियम की धारा-17(3) के अनुसार सिविल प्रक्रिया संहिता, 1908 के अधीन वाद के परीक्षण करते समय सिविल न्यायालय की शक्तियों के अनुरूप शक्तियाँ निहित होंगी। अतः आयोग को निहित कतिपय महत्वपूर्ण शक्तियाँ निम्न प्रकार हैं:-

1. व्यक्तियों को समन और उपस्थित होने के लिए बाध्य करने, शपथ-पत्र पर मौखिक अथवा लिखित साक्ष्य प्रस्तुत करने के लिए बाध्य करने तथा अभिलेखों अथवा वस्तुओं को प्रस्तुत करने की शक्ति।
2. अभिलेखों के निरीक्षण और खोज की अपेक्षा करने की शक्ति।
3. शपथ-पत्र पर साक्ष्य प्राप्त करने की शक्ति।
4. किसी लोक अभिलेख या प्रतियों की माँग करने की शक्ति।
5. गवाहों अथवा दस्तावेजों के परीक्षण के लिए समन जारी करने की शक्ति।



## अध्याय-4

आयोग द्वारा कार्मिकों के विरुद्ध कृत  
कार्यवाही एवं अधिरोपित शास्तियाँ



## कार्मिकों के विरुद्ध कृत कार्यवाही एवं अधिरोपित शास्तियाँ

यद्यपि सुनवाईयों के दौरान आयोग का ध्यान विशेष रूप से सेवा प्रदाता तंत्र को सुदृढीकृत करने और संबंधित कार्मिकों को नागरिकों को सेवायें समयबद्ध रूप से प्रदान करने हेतु प्रेरित करने पर केंद्रित रहता है, परंतु लापरवाही, उदासीनता और अत्यधिक विलम्ब के मामलों में कार्मिकों की जवाबदेही भी आयोग सुनिश्चित करता है। इस वार्षिक प्रतिवेदन में कार्मिकों के विरुद्ध की गयी कार्यवाही एवं उन पर अधिरोपित शास्तियों का समावेश किया जा रहा है, जो निम्न प्रकार है:-

### कार्मिकों के विरुद्ध कृत कार्यवाही एवं अधिरोपित शास्तियाँ का विवरण

क्र.सं.	शिकायत सं. एवं संबंधित सेवा	शिकायतकर्ता/आवेदक का नाम एवं पता तथा प्रतिवादी का पदनाम	आयोग के आदेश/ संदर्भण की तिथि	कार्यवाही/शास्ति
1	C-iF2009030201DDN  ई-डिस्ट्रिक्ट (दि. 01.10.2019 से दि. 31.03.2020 तक) के लम्बित विभिन्न प्रमाण-पत्रों के मामलों का स्वतः संज्ञान	द्वितीय अपीलीय प्राधिकारी, देहरादून।	दि. 10.11.2020  दि. 15.12.2020  दि. 08.02.2021	1. लेखपाल, क्षेत्र जौलीग्रंट पर अधिरोपित शास्ति ₹ 750/- 2. लेखपाल, क्षेत्र दूधली पर अधिरोपित शास्ति ₹ 750/- 3. लेखपाल, क्षेत्र भानियावाला पर अधिरोपित शास्ति ₹ 750/- 4. लेखपाल, क्षेत्र माजरीग्रंट पर अधिरोपित शास्ति ₹ 750/- 5. लेखपाल, क्षेत्र मारखग्रंट-प्रथम पर अधिरोपित शास्ति ₹750/- 6. लेखपाल, क्षेत्र मारखग्रंट-द्वितीय पर अधिरोपित शास्ति ₹ 750/- 7. लेखपाल, क्षेत्र सिंधववाल गाँव पर अधिरोपित शास्ति ₹ 750/- 8. लेखपाल, क्षेत्र सनगाँव पर अधिरोपित शास्ति ₹ 750/- 9. तहसीलदार, डोईवाला पर अधिरोपित शास्ति ₹ 250/- 10. उप जिलाधिकारी, डोईवाला पर अधिरोपित शास्ति ₹ 250/- 11. उप जिलाधिकारी, ऋषिकेश पर अधिरोपित शास्ति ₹ 250/- 12. तहसीलदार, विकासनगर पर अधिरोपित शास्ति ₹ 250/- 13. उप जिलाधिकारी, विकासनगर पर अधिरोपित शास्ति ₹ 250/- 14. तहसीलदार, सदर, देहरादून पर अधिरोपित शास्ति ₹ 250/- 15. उप जिलाधिकारी, सदर, देहरादून पर अधिरोपित शास्ति ₹ 250/-

वार्षिक प्रतिवेदन 2020-21

2	C-ml2009030201HAR ई-डिस्ट्रिक्ट (दि. 01.10.2019 से दि. 31.03.2020 तक) के लम्बित विभिन्न प्रमाण-पत्रों के मामलों का स्वतः संज्ञान	द्वितीय अपीलीय प्राधिकारी, हरिद्वार	दि. 10.11.2020 दि. 15.12.2020 दि. 13.01.2021 दि. 01.02.2021	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. श्री वीर सिंह, लेखपाल, टोडा कल्याणपुर, तहसील-रूड़की, हरिद्वार पर अधिरोपित शास्ति ₹ 5000/-</li> <li>2. सुश्री नूतन, लेखपाल, करौंदी, तहसील-रूड़की, हरिद्वार पर अधिरोपित शास्ति ₹ 5000/-</li> <li>3. श्री सलीम अहमद, लेखपाल, धनौरी, तहसील-रूड़की, हरिद्वार पर अधिरोपित शास्ति ₹ 5000/-</li> <li>4. सुश्री सुलक्षणा नेगी, लेखपाल, खेड़ा जट्ट, तहसील-रूड़की, हरिद्वार पर अधिरोपित शास्ति ₹ 5000/-</li> <li>5. श्री राहुल देव, लेखपाल, अत्रेकी हेतमपुर, तहसील-हरिद्वार पर अधिरोपित शास्ति ₹ 5000/-</li> <li>6. श्री राजकुमार शर्मा, लेखपाल, औरंगाबाद, तहसील-हरिद्वार पर अधिरोपित शास्ति ₹ 1000/-</li> <li>7. श्री रामनाथ सिंह, लेखपाल गेंडीखाता एवं नलोवाला, तहसील-हरिद्वार पर अधिरोपित शास्ति ₹ 5000/-</li> <li>8. श्री बृजभूषण, लेखपाल, सलेमपुर महदूद-2, तहसील-हरिद्वार पर अधिरोपित शास्ति ₹ 5000/-</li> <li>9. श्री प्रवीण कुमार आर्य, लेखपाल, जमालपुर कलां, तहसील-हरिद्वार पर अधिरोपित शास्ति ₹ 1750/-</li> <li>10. श्री अतर सिंह, लेखपाल, भगवानपुर, इब्राहिमपुर, तहसील हरिद्वार पर अधिरोपित शास्ति ₹ 4750/-</li> <li>11. श्री गोविंद कुमार, थानाध्यक्ष, बहादुराबाद पर अधिरोपित शास्ति ₹ 5000/-</li> <li>12. श्री प्रकाश पोखरियाल, थानाध्यक्ष, पिरान कलियर पर अधिरोपित शास्ति ₹ 5000/-</li> <li>13. श्री योगेश सिंह देव, थानाध्यक्ष, ज्वालापुर पर अधिरोपित शास्ति ₹ 5000/-</li> <li>14. श्री प्रवीण कौशियारी, थानाध्यक्ष, कोवाली नगर पर अधिरोपित शास्ति ₹ 5000/-</li> </ol>
---	---	-------------------------------------	--	---

				<p>15. श्री सुखपाल मान, थानाध्यक्ष, थाना, पथरी पर अधिरोपित शास्ति ₹ 5000/-</p> <p>16. श्री दीपक कटैत, थानाध्यक्ष, थाना, श्यामपुर पर अधिरोपित शास्ति ₹ 5000/-</p> <p>17. श्री मनोज मेनवल, थानाध्यक्ष, गंगनहर पर अधिरोपित शास्ति ₹ 5000/-</p> <p>18. श्री प्रदीप चौहान, थानाध्यक्ष, मंगलौर पर अधिरोपित शास्ति ₹ 5000/-</p> <p>19. श्री रविन्द्र शाह, थानाध्यक्ष, झबरेड़ा पर अधिरोपित शास्ति ₹ 5000/-</p>
3	C-xI2009030201USN ई-डिस्ट्रिक्ट (दि. 01.10.2019 से दि. 31.03.2020 तक) के लम्बित विभिन्न प्रमाण-पत्रों के मामलों का स्वतः संज्ञान	द्वितीय अपीलीय प्राधिकारी, ऊधमसिंहनगर	<p>दि. 07.09.2020</p> <p>दि. 10.11.2020</p> <p>दि. 15.12.2020</p> <p>दि. 13.01.2021</p>	<p>1. श्री विपिन चौहान, राजस्व उपनिरीक्षक, तहसील-खटीमा पर अधिरोपित शास्ति ₹ 1000/-</p> <p>2. सुश्री नीता चौहान, राजस्व उपनिरीक्षक, तहसील-खटीमा पर अधिरोपित शास्ति ₹ 500/-</p> <p>3. श्रीनेकराम, राजस्व उपनिरीक्षक, तहसील-खटीमा पर अधिरोपित शास्ति ₹ 500/-</p> <p>4. श्री चन्द्रपाल, राजस्व उपनिरीक्षक, तहसील-खटीमा पर अधिरोपित शास्ति ₹ 500/-</p> <p>5. श्री पवन कोहल, राजस्व उपनिरीक्षक, तहसील-खटीमा पर अधिरोपित शास्ति ₹ 500/-</p> <p>6. श्री अमित शाही, राजस्व उपनिरीक्षक, तहसील-खटीमा पर अधिरोपित शास्ति ₹ 500/-</p> <p>7. श्री लक्ष्मीनारायण, राजस्व उपनिरीक्षक, तहसील-खटीमा पर अधिरोपित शास्ति ₹ 500/-</p> <p>8. श्री नितिन कुमार, राजस्व उपनिरीक्षक, तहसील-काशीपुर पर अधिरोपित शास्ति ₹ 1000/-</p> <p>9. श्री कुलवीर सिंह, राजस्व उपनिरीक्षक, तहसील-काशीपुर पर अधिरोपित शास्ति ₹ 500/-</p> <p>10. श्री दौलत सिंह, राजस्व उपनिरीक्षक, तहसील-काशीपुर पर अधिरोपित शास्ति ₹ 1000/-</p> <p>11. दु. निर्मला मनोला, राजस्व उपनिरीक्षक, तहसील-काशीपुर पर अधिरोपित शास्ति ₹ 500/-</p>

				12. श्री धीरेन्द्र तैवर, राजस्व उपनिरीक्षक, तहसील-जसपुर पर अधिरोपित शास्ति ₹ 500/-
				13. श्री जमुना दत्त, राजस्व उपनिरीक्षक, तहसील-जसपुर पर अधिरोपित शास्ति ₹ 500/-
				14. श्री आजाद सिंह, राजस्व उपनिरीक्षक, तहसील-जसपुर पर अधिरोपित शास्ति ₹ 500/-
				15. श्री दीपक कुमार, राजस्व उपनिरीक्षक, तहसील-जसपुर पर अधिरोपित शास्ति ₹ 500/-
				16. श्री सरताज अली, राजस्व उपनिरीक्षक, तहसील-जसपुर पर अधिरोपित शास्ति ₹ 500/-
				17. श्री धीरेन्द्र नेगी, राजस्व उपनिरीक्षक, तहसील-जसपुर पर अधिरोपित शास्ति ₹ 500/-
				18. श्री चन्द्रमोहन सिंह, थानाध्यक्ष, काशीपुर पर अधिरोपित शास्ति ₹ 500/-
				19. श्री कुलदीप अधिकारी, थानाध्यक्ष, काशीपुर पर अधिरोपित शास्ति ₹ 500/-

उत्तराखण्ड सेवा का अधिकार अधिनियम, 2011 के अंतर्गत किसी सेवा के प्राप्त नहीं होने की स्थिति में सेवा प्राप्त करने हेतु दो स्तर के अपीलीय प्राधिकारी हैं, दोनों प्राधिकारी उस स्थिति में प्रक्रिया में हिस्सा लेंगे जब उनके समक्ष लिखित में यह तथ्य आयेगा कि पदाभिहित अधिकारी निर्धारित समय-सीमा के अंतर्गत सेवा प्रदान करने में विफल हुआ है अथवा उनके द्वारा आवेदन को गलत कारणों से खारिज किया है/सेवा प्रदान करने में विलंब कर रहा है। अधिनियम की धारा-6 के अंतर्गत कोई पात्र व्यक्ति, जिसका आवेदन खारिज कर दिया गया हो या जो दिये गये समय-सीमा के भीतर सेवा को प्राप्त नहीं कर पाता है, आवेदन खारिज करने की तारीख के 30 दिन के भीतर अथवा उपलब्ध करायी गयी समय-सीमा की समाप्ति पर, जैसी स्थिति हो, प्रथम अपीलीय प्राधिकारी को अपील योजित कर सकता है। प्रथम अपीलीय प्राधिकारी द्वारा 30 दिन के भीतर अपील को अंतिम रूप से निस्तारित करना होगा।

अधिनियम की धारा-7 के अंतर्गत कोई भी व्यक्ति जिसकी अपील खारिज कर दी गयी हो या प्रथम अपील के आदेश से असंतुष्ट हो, वह 30 दिन के भीतर द्वितीय अपीलीय प्राधिकारी के समक्ष द्वितीय अपील योजित कर सकता है। द्वितीय अपीलीय प्राधिकारी द्वारा 60 दिन के भीतर अपील को अंतिम रूप से निस्तारित करना होगा।

अधिनियम की धारा-9 (1) के अंतर्गत द्वितीय अपीलीय प्राधिकारी की राय में पर्याप्त और समुचित कारणों के बिना उपलब्ध कराये जाने वाली सेवा के असफल होने पर ऐसी सेवा को उपलब्ध कराये जाने की प्रक्रिया से सम्बद्ध पदाभिहित अधिकारी और/या कोई अन्य सम्बद्ध कर्मचारी/अधिकारी पर वह एकमुश्त शास्ति ₹ 500/- से कम तथा ₹ 5000/- से अधिक नहीं होगी, अधिरोपित कर सकेगा।

अधिनियम की धारा-9 (1) के अंतर्गत द्वितीय अपीलीय प्राधिकारी की राय में पर्याप्त और समुचित कारणों के बिना उपलब्ध कराये जाने वाली सेवा के असफल होने पर ऐसी सेवा को उपलब्ध कराये जाने की प्रक्रिया से सम्बद्ध पदाभिहित अधिकारी और/या कोई अन्य सम्बद्ध कर्मचारी/अधिकारी द्वारा सेवा को उपलब्ध कराये जाने में अनावश्यक विलंब किया जाता है, तो ऐसे पदाभिहित अधिकारी और/या कोई अन्य सम्बद्ध अधिकारी पर वह एकमुश्त शास्ति ₹ 250/- प्रतिदिन की दर से ऐसे विलंब के लिये किये गये दिनों हेतु अधिरोपित कर सकेगा, जो कि ₹ 5000/- से अधिक नहीं होगी।

द्वितीय अपीलीय प्राधिकारी आदेश द्वारा उपधारा (1) के अधीन अधिरोपित शास्ति की धनराशि में से आवेदक को क्षतिपूर्ति के रूप में ऐसी धनराशि को दिये जाने का आदेश दे सकेगा, जैसा की विहित किया जाय, जो कि इस प्रकार अधिरोपित की गयी शास्ति की कुल धनराशि से अधिक नहीं होगी।

अधिनियम की धारा 9 (3) के अंतर्गत द्वितीय अपीलीय प्राधिकारी का यह समाधान हो जाता है कि ऐसी सेवा को उपलब्ध कराये जाने की प्रक्रिया में सम्बद्ध पदाभिहित अधिकारी और/या कोई अन्य सम्बद्ध कर्मचारी/अधिकारी इस अधिनियम के अधीन बिना पर्याप्त और समुचित कारणों के उन्हें सौंपे गये कृत्यों का निर्वहन करने में असफल रहा हो तो उपधारा (1) के अधीन अधिरोपित शास्ति के अतिरिक्त उस पर लागू सेवा नियमों के अधीन त्रुटि के लिये उसके विरुद्ध अनुशासनिक कार्यवाही की संस्तुति कर सकेगा।

परन्तु यह कि ऐसी सेवा को उपलब्ध कराये जाने की प्रक्रिया में सम्बद्ध पदाभिहित अधिकारी और/या कोई अन्य सम्बद्ध कर्मचारी/अधिकारी को दण्ड देने से पूर्व सुनवाई का समुचित अवसर देना होगा।

अधिनियम की धारा-10 के अंतर्गत कोई व्यक्ति द्वितीय अपीलीय प्राधिकारी के किसी आदेश से व्यथित हो, तो वह ऐसे आदेश की तारीख से 60 दिन के भीतर आयोग के समक्ष पुनरीक्षण करने के लिए आवेदन दे सकता है। अधिनियम की धारा-17(1)(क) के अंतर्गत आयोग को धारा-10 के अधीन पुनरीक्षण को दाखिल और निस्तारित करने का अधिकार प्रदत्त है। वर्तमान में आयोग को शास्ति अधिरोपित करने का अधिकार प्राप्त

नहीं है। यद्यपि अधिनियम की धारा-17(1)(ख) के अंतर्गत आयोग, पदाभिहित अधिकारी द्वारा सेवा को उपलब्ध कराने में असफल होने पर स्वतः संज्ञान ले सकता है तथा प्रथम अपीलीय प्राधिकारी एवं द्वितीय अपीलीय प्राधिकारी को ऐसे मामलों को निस्तारण के लिये संदर्भित कर सकता है।

यद्यपि सुनवाईयों के दौरान आयोग का ध्यान विशेष रूप से सेवा प्रदाता तंत्र को सुदृढीकृत करने और संबंधित कार्मिकों को, नागरिकों को सेवायें समयबद्ध रूप से प्रदान करने हेतु प्रेरित करने पर केंद्रित रहता है, परंतु लापरवाही, उदासीनता और अत्यधिक विलम्ब के मामलों में कार्मिकों की जवाबदेही भी आयोग सुनिश्चित करवाता है।

ॐ ★ ★ ★ ★ ★ ॐ



उत्तराखण्ड सरकार

## उत्तराखण्ड सेवा का अधिकार आयोग

सेवा का अधिकार भवन

1-चालंग हिल्स, पो.ऑ.-कुल्हान, सहस्रधारा रोड, देहरादून

टॉल फ्री नं. : 1800 270 9818, दूरभाष : 0135-2975566

वेबसाईट : [urtsc.uk.gov.in](http://urtsc.uk.gov.in) ई-मेल : [secy-urtsc-uk@gov.in](mailto:secy-urtsc-uk@gov.in), [ukrtsc@gmail.com](mailto:ukrtsc@gmail.com)