JETIR.ORG ISSN: 2349-5162 | ESTD Year : 2014 | Monthly Issue
JOURNAL OF EMERGING TECHNOLOGIES AND INNOVATIVE RESEARCH (JETIR)
An International Scholarly Open Access, Peer-reviewed, Refereed Journal

लोक सेवा गांरटी अधिनियम 2010 – एक अध्ययन

शोधार्थी

संगीता हारोड़े

शासकीय महारानी लक्ष्मीबाई कन्या स्नातकोत्तर महाविद्यालय, भोपाल

भारत देश संसदीय प्रणाली वाला राष्ट्र है। जिसमें सम्पूर्ण देश की नीति–नियम का निर्माण भारतीय संसद द्वारा किया जाता है। इसमें जनता से प्रत्यक्षतः जुड़ी संस्था **'मंत्रिपरिषद'** एवं **'लोकप्रशासन'** का पर्याप्त सहयोग रहता है। मंत्रिपरिषद **'राजनैतिक कार्यपालिका'** के रूप में एवं लोक प्रशासन **'प्रशासनिक कार्यपालिका'** के रूप में कार्यों का निर्माण एवं योजनाओं को क्रियांवित करने का महत्वपूर्ण कार्य करती है। इसी तरह राज्य में नीतियों, योजनाओं का निर्माण तथा क्रियांवयन लोक सेवकों द्वारा किया जाता है। शासन तथा प्रशासन आम जनमानस तथा जनहित, जनकल्याण की दृष्टिगोचर के रूप में काम करती है। भारत एक लोक कल्याणकारी देश है।

लोक प्रशासन के महत्व तथा आम जन मानस के प्रति उत्तरदायी एवं संवेदनशील के लिए सार्थक तथा प्रभावी नियंत्रण व्यवस्था का निष्पादन करना आवश्यश्क है, यदि नियंत्रण का अभाव रहा तो प्रशासन का प्रबन्धन व शासन दुष्प्रवृत्ति का शिकार हो जाएगा। **हेनरी फेयोल** के अनुसार– ''नियंत्रण प्रत्येक कार्य को योजनानुसार, विधि अनुसार, निर्देशानुसार एवं निर्धारित प्रक्रिया अथवा सिद्धांतों के अनुसार निष्पादित व सम्पादित करने की एक प्रक्रिया है जो सही अथवा गलत को प्रामाणित करती है।[1] इन्हीं को ध्यान में रखते हुये राज्य व सरकार अपने दायित्वों का निर्वाहन करने की ओर कदम है। राज्य की जनता को निश्चित समय सीमा के भीतर सेवा प्रदान करने तथा सशक्त तथा आनुषंगिक विषयों के लिये उपबंध करने के लिये अधिनियम[2] है।

मध्यप्रदेश राज्य के निवासरत लोगों के लिए निश्चित समय सीमा में राज्य शासन द्वारा सेवाएं प्रदान की जाये, इस उद्देश्य की पूर्ति हेतु 'मध्यप्रदेश लोक सेवाओं के प्रदान की गांरटी अधिनियम, 2010 पारित किया गया। जो दिनांक 17 अगस्त, 2010 को राज्यपाल के अनुमति प्राप्त करने के पश्चात् 'मध्यप्रदेश राजपत्र (असाधारण) में दिनांक 18 अगस्त, 2010 को प्रथम बार प्रकाशित किया गया। तद्उपरान्त यह कानून का रूप में प्रचालित हुयी।

प्रमुख शब्द – संसदीय, राजनीतिक, प्रशासनिक, लोक सेवा, अधिकार, कानून।

मध्यप्रदेश लोक सेवाओं के प्रदान की गांरटी अधिनियम, 2010 द्वारा उल्लेखनीय कदम उठाया गया जो नागरिक अधिकारों को मजबूत व सशक्त बनाता है। इस अधिनियम के पारित होने अधिसूचित सेवाओं की समय सीमा सुनिश्चित होगी, क्योंकि अब एक अधिकार के रूप में सेवा की प्राप्ति को माना गया। इसके अलावा सेवाएं समय पर न प्राप्त होने की दशा में

शास्ति का प्रावधान है। यह आम जनमानस को शक्ति प्रदान करने वाला भाव प्रकट करता है। सूचनाओं के साथ अब हर तरह की अधिसूचित सेवाएं प्राप्त करना आम जनमानस का अधिकार हो गया है। लोक कल्याणकारी राज्य में सरकार लोक के कल्याण के लिए प्रतिबद्ध होती है। अपनी इस प्रतिबद्धता को पूरा करने के लिए सरकार नियम और कानून बनाती है। 'मध्यप्रदेश लोक सेवाओं के प्रदान की गांरटी अधिनियम, 2010 इसी दिशा में उठाया गया सशक्त कदम है। यह अधिनियम दिनांक 18 अगस्त, 2010 से प्रभावशील है।[3]

इस अधिनियम से लोक सेवा को एक कवच मिल गया है। जिसमें समय सीमा के भीतर कार्य एवं न मिलने पर कड़े कानून व अर्थ दण्ड का प्रावधान है। इसे सुचारू रूप से चलाने हेतु मध्यप्रदेश शासन द्वारा मध्यप्रदेश लोक सेवाओं के प्रदान की गांरटी (आवेदन, अपील, पुनीक्षण, शास्ति की वसूली तथा प्रतिकार का भुगतान) नियम, 2010 भी बनाये हैं।

लोक सेवा की गांरटी के लिये कानून प्रदेश और अन्य राज्य

भारत के संविधान के अनुच्छेद 348 के अनुसरण में मध्यप्रदेश लोक सेवाओं के प्रदान की गांरटी अधिनियम, 2010 (क्रमांक 24 सन् 2010) का अंग्रेजी अनुवाद राज्यपाल के प्राधिकार से एतद द्वारा प्रकाशित किया गया। मूल पाठ एवं विधेयक राजभाषा हिन्दी देवनागरी लिपि में प्रकाशित किया गया है।[4] लोक सेवा की गांरटी के लिए कानून बनाने में मध्यप्रदेश पूरे देश में अग्रणी राज्य है। जिसने 18 अगस्त, 2010 से इसे लागु किया। इसके पश्चात् 2011 से अन्य राज्यों ने लागु किया जिसमें – उत्तरप्रदेश, पंजाब और झारखण्ड राज्य है। मध्यप्रदेश ने इस कानून के प्रभावी क्रियान्वयन हेतु लोक सेवा प्रबन्ध विभाग बनाया जो अधिसूचित लोक सेवाओं की देखरेख (मॉनीटिंग) करता है।

इस अधिनियम से आम जन को कुछ सुविधाएं मिलेगी जो इस प्रकार है–

1. रोज के कामों के लिये अधिसूचित सेवा में नियत समय में मिलेंगी।
2. निश्चित समय में काम न होने पर इसमें जुर्माने का प्रावधान भी है जिससे लोक सेवकों में जवाबदेही उत्पन्न होगी।
3. इस कानून में लोक सेवाओं के प्रदाय की मॉनीटिंग का भी प्रावधान है।
4. आम नागरिकों में संतोष और सरकारी व्यवस्था के प्रति विश्वास उत्पन्न होगा।
5. लोक में लोकतंत्रीय व्यवस्था के प्रति आस्था परिपृष्टि होगी।
6. सुशासन स्थापित करने के लिये शासन की यह क्रांतिकारी पहल राज्य शासन की जन प्रतिबद्धता को प्रामाणित करेगी।

लोक सेवा का अर्थ, परिभाषाएं, परिचय, विभाग

सेवा प्रदाय प्रणाली को जनकेन्द्रित, पारदर्शी, भ्रष्टाचार मुक्त एवं आम आदमी के लिए सुलभ बनाने के लिए राज्य सरकार द्वारा मध्यप्रदेश लोक सेवाओं के प्रदान की गांरटी अधिनियम, 2010 लागु किया गया है। इस अधिनियम का उद्देश्य सरकार द्वारा अधिसूचित सेवायें आम नागरिकों को एक तय समय–सीमा के अन्दर उपलब्ध कराना है।[5]

लोक सेवा का अर्थ

लोक सेवा से आशय जनता के हितों पर आधारित नीति, नियमों तथा योजनाएं है जिनके माध्यम से सेवा की प्राप्ति आम जनमानस का अधिकार बन जाए। शासन तथा प्रशासन के माध्यम जनता का, जनता के द्वारा एवं जनता के लिये, सुशासन की अवधारणा को मूर्त रूप देना है। सुशासन शासन व प्रशासन का वह दृष्टिकोण है जो न्याय और शांति स्थापित करने की एक योजना बनाता है। इसमें व्यक्ति के मानवाधिकारों एवं नागरिक स्वतन्त्रताओं की रक्षा होती है। लोक सेवा लोक कल्याणकारी नीतियों का एक स्वरूप है जो स्पष्ट करता है कि हर व्यक्ति अर्थात् अंतिम व्यक्ति तक इस योजना का लाभ पहूँचे, इसके लिए मध्यप्रदेश सरकार प्रतिबद्ध है। इस दिशा में लोक सेवाओं की गांरटी अधिनियम, 2010 उल्लेखनीय योगदान है।

सरकार मुख्यतः जनता के लिये कार्य करती है तथा उन्हें सामाजिक, आर्थिक एवं सामान्य सेवायें प्रदान करती है। ये सेवाएं नागरिकों को बहुतायत में प्रदान की जाती है, प्रत्येक नागरिक सरकार में सेवा शीघ्र एवं बिना किसी अपराध के समय पर मिल जाए।[6] प्रत्येक राज्य चाहता है कि अपने राज्यों के नागरिकों को बेहतर सेवायें समय–समय पर एवं सुलभतापूर्वक व्यवस्थाएं उपलब्ध करायें।

सामान्यतः अर्थों में जाने तो लोक सेवा दो अलग–अलग शब्दों के समागम से बनी है जिसमें लोक अर्थात् राज्य के निवासरत लोग एवं लोगों को प्रदाय की जाने वाली सेवाएं सम्मिलित है। सरल भाषा में कहे तो जनता या लोगों के उत्थान के लिये बनाई गई नीति या योजनाएं है जिनका उनके व्यक्तित्व तथा सामाजिक उत्थान में सहायक बने एवं जिसे सरलता से लाभ प्राप्त कर सके। ऐसी युक्ति जिसमें एक ही कार्यालय में भिन्न–भिन्न कार्यालयों की मिलने वाली सेवाएं निर्धारित समय तथा निर्धारित राशि में सरल व सहज रूप से प्राप्त की जा सके। ये लोक सेवाएं कहलाती है।

लोक सेवाओं के संबंध में जो अधिनियम सम्पूर्ण मध्यप्रदेश राज्य के लिए लागु किये गये हैं वे राजपत्र में अधिसूचना क्र. 2204–305–तिरपन–2010, दिनांक 30 अगस्त, 2010 द्वारा प्रवर्तन की तारीख 25 सितम्बर, 2010, निश्चित की गई है।[7] लोक सेवाओं के संबंध में कोई निश्चित परिभाषा नहीं दी गई है।

प्रदान की जाने वाली सेवाओं एवं लोक सेवक के दायित्वों का वर्णन

अधिनियम की धारा 3 के तहत राज्य सरकार द्वारा लोक सेवायें अधिसूचित की गई है। जो अधिसूचना निश्चित समय अवधी में दी जाएगी, क्योंकि हर व्यक्ति जो मध्यप्रदेश राज्य का निवासी है तथा उस योजना या सुचनाओं को प्राप्त करने के लिए पात्र है उसे प्रदान करने का अधिकार होगा। वर्ष 2010 में यह सेवाएं कुछ विभागों द्वारा दी गई थी जिसमें इनकी संख्या 16 विभागों एवं 52 सेवाएं तक सीमित थी, किन्तु बाद में नागरिकों की सुविधा को ध्यान में रखते हुये एवं इस अधिनियम के सफलतम प्रयासों के कारण वर्ष 2013–14 में 21 विभागों एवं 105 सेवाओं को स्वीकृति दी गई। इन विभागों के द्वारा वर्तमान में भी सूचनाएं प्राप्त की जा रही है।

लोक सेवा केन्द्र से सेवा प्रदान की प्रक्रिया

मध्यप्रदेश लोक सेवाओं के प्रदान की गांरटी अधिनियम, 2010 को मूर्त रूप देने हेतु ग्राम स्तर से ब्लाक स्तर एवं जिला स्तर तक एक जागरूकता कार्यक्रम का शुभांरभ राज्य सरकार के आदेश से जिला कलेक्टर के माध्यम से सभी जगह संचालित किया गया। लोक सेवा केन्द्र से सेवा प्रदान की प्रक्रिया से पूर्व हमें लोक सेवा केन्द्र के ब्लाक कार्यालय तथा छुट्टी की

जानकारी होना आवश्यक है। ये केन्द्र प्रातः 9:30 बजे से शाम 6:00 बजे तक कार्य करेंगे एवं स्वतन्त्रता दिवस, गणतन्त्र दिवस तथा गांधी जयंती के अतिरिक्त 12 दिवस को छोड़कर शेष दिन खुले रहेंगे। इन केन्द्रों पर लोक सेवा गारंटी अधिनियम के अन्तर्गत अधिसूचित सेवाओं के आवेदन भी दिये जा सकेंगे। केन्द्र संचालन द्वारा सेवा प्रदाय करने के लिए निर्धारित आवेदन शुल्क आवेदकों से लिया जाएगा।[8]

लोक सेवा केन्द्र में एक ही जगह बहुत से विभागों की सेवाएं, एक ही समय में उपलब्ध होगी। जिसमें कार्यरत् कर्मचारियों–अधिकारियों में प्रशिक्षण के माध्यम से इस योग बनाया गया है कि वे अपने दायित्वों का निर्वाहन सफलतापूर्वक करते हैं। जिनमें आवश्यकता अनुसार दो जिला स्तर पर हर विकासखण्ड स्तर पर तीन कर्मचारी जिला प्रबंधक, सहायक प्रबन्धक तथा कम्प्यूटर आपरेटर उपस्थित होंगे। एक पी. आर. ओ. प्रोग्रेस रिपोर्ट ऑफिसर के माध्यम से मॉनीटरिंग की जाती है तथा त्रिमासिक, छःमाही तथा वार्षिक प्रगति प्रतिवेदन की उच्चाधिकारियों को तथा लोक सेवा प्रबंध विभाग, भोपाल को भेजा जाता है।

आवेदन की प्रक्रिया

1. इन केन्द्रों में एक सम्पर्क अधिकारी, एक मैनेजर, तीन डाटा एन्ट्री आपरेटरों को नियुक्त किया जाएगा, केन्द्र पर चिन्हित सेवा के लिए आवेदन ऑन लाइन लिये जायेंगे।
2. अब यह सुविधा भी आम नागरिकों के लिए लागु की गई है कि आवेदक के आवेदन लिखकर लाना जरूरी नहीं। वह केन्द्र में निर्धारित शूल्क रू 30 देकर आवेदन लिखवा सकते हैं।
3. लोक सेवा गांरटी के तहत अब आवेदक लोक सेवा केन्द्र के अलावा भी अपनी स्वेच्छा से संबंधित अधिकारी के कार्यालय में आवेदन प्रस्तुत कर निर्धारित समय सीमा में प्रमाण–पत्र व अन्य सेवाएं प्राप्त कर सकते हैं।
4. केन्द्र पर चिन्हित सेवा के लिए आवेदन ऑन लाइन लिए जायेंगे। आवेदन यदि आवेदन फार्म भरकर लाता है, तो उसे केन्द्र पर ऑन लाइन भरा जाएगा।
5. आवेदन के साथ लगने वाले दस्तावेजों को स्केन कर आवेदन के साथ अपलोड किया जावेगा।[9]

राज्य सरकार द्वारा जो सेवाएं अधिसूचित की जाती है, राज्य के निवासियों को केवल उन सेवाओं के संबंध में ही पदाभिहित अधिकारी द्वारा निश्चित की गई समय सीमा में सेवाएं प्रदान की जायेगी और कार्यों का निपटारा किया जायेगा, यह राज्य के विवेक पर है कि वह कितनी सेवाएं किस रूप में अधिसूचित करे, वह चाहे तो अधिकांश मंत्रायल को इस दायरे में ले सकती है और चाहे तो वह सीमित रख सकती है।[10]

राज्य सरकार पदाभिहित अधिकारी को लोक सेवाओं के लिए अधिसूचित करता है। वह अधिकारी उस विभाग के अन्तर्गत पहले से ही सेवारत होता है। उसे राज्य शासन द्वारा पदाभिहित अधिकारी का दर्जा दिया गया है वह पात्र व्यक्तियों से आवेदन पत्र प्राप्त कर उसका समय सीमा में निदान करता है। इसे अधिनियम द्वारा आवश्यक माना है कि एक पदाभिहित अधिकारी नियूक्त होगा उक्त कार्य के लिए। उसके बिना न तो अधिनियम के प्रावधान प्रवर्तनीय होंगे न ही लोक सेवा की गांरटी दी जाएगी। इसलिए पदाभिहित अधिकारी की नियुक्ति अनिवार्य है।

पदाभिहित अधिकारी है उससे वरिष्ठ अधिकारी प्रथम अपील अधिकारी नियुक्त राज्य सरकार द्वारा किया जावेगा। वह अधिकारी अपील का निश्चिय समय सीमा जो निर्धारित की गई है उसे पूर्ण करेगा। क्योंकि अपील प्रस्तुत करने की अवधि को निर्धारित किया गया है। लोक सेवा गांरटी के क्रियान्वयन पर नियंत्रण का कार्य प्रथप अपील अधिकारी करेगा। यदि प्रथम अपील अधिकारी की नियूक्ति नहीं की जाए तो अधिनियम के तहत नियूक्ति करे ताकि अपील अधिकारी उस शक्ति प्रयोग कर कार्य का निष्पादन कर सके यह अधिनियम के प्रवर्तन के लिए आवश्यक भी है।

प्रथम अपील अधिकारी से ऊपर वशिष्ट अधिकारी जो उस विभाग में उससे वरिष्ठता रखता है उसे द्वितीय अपील प्राधिकारी अधिसूचित राज्य सरकार के माध्यम से किया जायेगा। क्योंकि वह उस विभाग में अनुभवशील एवं वरीयता में प्रथम अपील अधिकारी से श्रेष्ठ है। इसके लिए व्यापक शक्तियां अधिनियम में उल्लेखित है। समय–समय पर द्वितीय अपील प्राधिकारी नियूक्त की जायेगी एवं वह पद के मान से नियूक्ति होगी।

राज्य सरकार द्वारा इस अधिनियम की गांरटी के लिए प्रत्येक विभाग में विषयों का निर्धारण किया तथा एक निश्चित समय सीमा तय की गई है जिसके तहत है पदाभिहित अधिकारी लोक सेवा प्रदान की गारन्टी देता है। यह सीमा पदाभिहित अधिकारी के साथ–साथ प्रथम अपील अधिकारी के लिए भी निर्धारित की गई है। अतः कहा जा सकता है कि तय समय सीमा ही लोक सेवा गांरटी है। यदि ऐसा नहीं होता है तो शास्ति अधिरोपित की जा सकती है। अधिकारी अपने विभाग में कार्य हेतु निरंतर गतिशील है, यह निर्धारण उक्त अधिनियम में निश्चित की गई समय सीमा में निर्धारित किया गया है। वह ईमानदार व कर्मनिष्ठ है, परन्तु उसके द्वारा निश्चित की गई समय सीमा में निर्धारित किया गया है। उसे उक्त अधिनियम के अधीन त्रुटिकर्ता माना जायेगा और शास्ति अधिरोपित की जायेगी।[11]

लोक सेवा प्रबंधन विभाग द्वारा दी जाने वाली सेवाओं की गांरटी अधिनियम अधिसूचना क्रमांक एफ 308/05/01/2010 (क्रमांक 24 सन् 2010) की धारा 3 द्वारा शक्तियों का उपयोग करते हुये राज्य सरकार के द्वारा सारणी में उल्लेखित विभागों द्वारा उपबन्ध करवाई जाने वाली सेवाएं के साथ पदाभिहित अधिकारी का पदनाम, सेवाएं की तय समय सीमा, प्रथम अधिकारी का नाम, तथा तय समय सीमा एवं द्वितीय अपील प्राधिकारी का नाम अधिसूचित किया गया है।

सेवा का अधिकार एवं अन्य पदों की व्याख्याएं

इस अधिनियम में, जब तक कि संदर्भ से अन्यथा अपेक्षित न होः–

1. 'पदाभिहित अधिकारी' से अभिप्रेत है, धारा 3 के अधीन सेवा प्रदान करने के लिये इस रूप में अधिसूचित कोई अधिकारी,
2. 'पात्र व्यक्ति' से अभिप्रेत है, ऐसा व्यक्ति जो अधिसूचित सेवा के लिये पात्र है,
3. 'प्रथम अपील अधिकारी' से अभिप्रेत है, ऐसा अधिकारी जो धारा 3 के अधीन इस रूप में अभिसूचित किया गया है,
4. 'विहित' से अभिप्रेत है, इस अधिनियम के अधीन बनाये गये नियमों द्वारा विहित,
5. 'सेवा का अधिकार' से अभिप्रेत है, निश्चित की गई समय सीमा के भीतर धारा 4 के अधीन सेवा प्राप्त करने का अधिकार,
6. 'सेवा' से अभिप्रेत है, धारा 3 के अधीन अधिसूचित कोई सेवा,
7. 'द्वितीय अपील प्राधिकारी' से अभिप्रेत है, ऐसा प्राधिकारी जो धारा 3 के अधीन इस रूप में अधिसूचित किया गया है,
8. 'राज्य सरकार' से अभिप्रेत है, मध्यप्रदेश सरकार,
9. 'निश्चित की गई समय सीमा' से अभिप्रेत है, धारा 3 के अधीन यथा अधिसूचित पदाभिहित अधिकारी द्वारा अपील का विनिश्चय करने का अधिकतम समय।[12]

"**पदाभिहित अधिकारी**" एक अधिकारी जो अधिनियम की धारा 3 के तहत अपनी सेवाएं देगा तथा प्रत्येक कार्य के लिए एक अधिकारी होगा। जिसका निर्णय राज्य सरकार के आदेश के बाद होगी। वे समय–समय पर पदाभिहित अधिकारी से अधिसूचित करेगी एवं निर्धारित समय अवधि में सेवाएं का निष्पादन कर लोक सेवाएं अनिवार्य रूप से देने के लिए बाध्य होगा।

पदाभिहित अधिकारी अपने कार्य के प्रति उत्तरदायी होगा यदि वह कार्य नहीं करता अथवा निर्धारित समय अवधि तक कार्य न किये जाने की दशा में प्रथम अपील अधिकारी को विहित (अर्थात् नियमानुसार) अवधि में व्यथित (परेशान) व्यक्ति द्वारा अपील प्रस्तुत की जा सकेगी। पदाभिहित अधिकारी से बिलंबकारी आचरण के लिए प्रथम अपील अधिकारी सुनवाई की जायेगी, यदि पदाभिहित अधिकारी की त्रुटि सिद्ध होती है तब उस पर 500 से 5000 रू तक शास्ति आरोप के रूप में लिये जायेंगे।

पदाभिहित अधिकारी के ऐसे आचरण जिसमें वह तय सयम में कार्य नहीं करता है तो उसे आचरण जिसमें वह तय समय में कार्य नहीं करता है तो उसे अधिनियम के तहत आचरण की समीक्षा उच्चतर अधिकारी को दायित्व दिया गया है। वह प्रथम अपील अधिकारी के रूप में उसके कार्यों पर नियंत्रण एवं शास्ति आरोपित कर सकेगा।

पात्र व्यक्ति मध्यप्रदेश राज्य का निवासी वह व्यक्ति पात्र होगा जो अधिसूचित सेवा के लिए पात्र हो। अधिसूचित सेवा का चयन राज्य द्वारा किया जावेगा। यदि कोई सेवा अधिसूचित कर दि गई हो और वह राज्य का निवासी करना चाहता है तो वह पात्र होना अपेक्षित है। अर्थात् पात्र से आशय जो लोक सेवा हेतु आवेदन किया जा रहा है उसके लिए वह पात्र हो। मध्यप्रदेश का निवासी होना ही पर्याप्त नहीं वह अधिसूचना प्राप्त करने के लिए भी पात्र हो।

प्रथम अपील अधिकारी अधिनियम की धारा 3 के तहत राज्य सरकार द्वारा प्रथम अपील अधिकारी को अधिसूचित किया जायेगा, जो पदाभिहित अधिकारी पर नियन्त्रण रखेगा। साथ ही अधीनस्थ अधिकारी के अधिसूचित सेवा संबंधी कार्य की समीक्षा अपीलीय अधिकारी के अन्तर्गत की जावेगी। प्रथम अपील अधिकारी को यह अधिकार दिये गये हैं कि वे अधिसूचित सेवा के संबंध में विनिश्चय करे तथा पात्र व्यक्ति के आवेदन के सम्बन्ध में भी विनिश्चिय करे यदि दी गई समय सीमा में कोई कार्य या सेवाएं नहीं दी जाती तो पदाभिहित अधिकारी की यह जवाबदेही सुनिश्चित करेगा। त्रृटि मिलने पर प्रथम अपील अधिकारी द्वारा सेवा न देने पर तथा विलम्भ पर शास्ति अधिरोपित कर सकता है।

प्रथम अपील अधिकारी द्वारा निश्चित की गई समय सीमा में अपील का निराकरण किया जायेगा और उसके द्वारा यह विनिश्चित किया जायेगा कि विहित अवधि में अपील प्रस्तुत की गई है और अवधि का अवसान होने के पश्चात यदि अपील प्रस्तुत की जाती है, उस समय विलम्भ का कारण सद्भाविक होने पर अवधि बाह्य अपील विचार हेतु बाह्य की जा सकेगी।[13] यह प्रथम अपील अधिकारी के विवेक पर निर्भर करता है कि वह अवधि के समाप्त होने के बाद पात्र व्यक्ति की अपील स्वीकार करे तथा सद्भावना स्थापित कर विलंभ के लिये क्षमा करे।

विहित अधिनियम की धारा 9 के अन्तर्गत राज्य सरकार का निर्माण करने की शक्ति प्रदान की गई है। जिसे राजपत्र में अधिसूचना द्वारा प्रकाशित किया जावेगा। इसके प्रत्येक नियम राज्य विधानमण्डल के समक्ष रखा जायेगा। अधिनियम के उपबन्धों को क्रियांवित करने हेतु नियम सहायक होगा।[14]

सेवा का अधिकार सेवा का अधिकार अधिनियम की धारा 4 के अधीन दिया गया है। अधिनियम 3 के तहत राज्य सरकार किसी भी सेवा को अधिसूचित किया गया है तथा इसमें पदाभिहित अधिकारी नियूक्ति, सेवा प्राप्त करने के लिए

पात्र तथा समय सीमा निर्धारण इन्हें सेवा का अधिकार माना गया है। यदि कोई आवेदन पत्र प्रस्तुत करता है तथा समय सीमा में सेवाएं का निपटारा किया जाए। ऐसा इसलिए है कि पात्र व्यक्ति के लिए यह सेवा का अधिकार है। जिसके लिए वह हकदार है। पदाभिहित अधिकारी द्वारा निर्धारित समय सीमा में लोक सेवा प्रदान की जावेगी। इसके लिए एक पदाभिहित अधिकारी को दायित्व दिया जायेगा तथा वह सेवा भी निर्धारित तय सीमा में ही दी जाएगी।

सेवा अधिनियम की धारा 3 के तहत राज्य सरकार इसे अधिसूचित करेगा। राज्य सरकार के द्वारा अधिसूचित होना अनिवार्य प्रथम बार। कोई सेवा का निर्धारण किया गया है या अधिसूचित किया गया है तो वह सेवा उसी अधिनियम तक सीमित है और तय समय सीमा में करनी है। हमें यह देखना चाहिए की राज्य सरकार ने किस सेवा के अन्तर्गत उसे माना तथा घोषित किया है। यदि कोई सेवा अधिसूचित नहीं की गई है तो उसके लिए कोई पदाभिहित अधिकारी नहीं होगा न कोई समय सीमा होगी और न कोई शास्ति एवं त्रृटि सिद्ध होने अपील का कोई प्रावधान नहीं होगा।

द्वितीय अपील प्राधिकारी अधिनियम धारा 3 के तहत राज्य सरकार द्वारा प्रथम अपील प्राधिकारी के नियमानुसार अर्थात् उसी की तरह द्वितीय अपील प्राधिकारी का निर्धारण किया जायेगा, प्रथम अपील प्राधिकारी के आदेश के विरूद्ध द्वितीय अपील प्राधिकारी कार्य करेगा यदि 60 दिन की समय अवधि में उस पर कोई कार्य या सेवाएं प्राप्त नहीं होती है तब अपील ग्राह कर सकेगा। उसको यह निर्धारण करना आवश्यक होगा कि प्रथम अपील में निलम्ब हुआ वह सद्भाविक रहा। पदाभिहित अधिकारी को समूचित आदेश द्वितीय अपील प्राधिकारी द्वारा दिया जा सकेगा। उसके द्वारा प्रथम अपील अधिकारी की समीक्षा कर त्रृटि पाने पर दण्ड भी दे सकेगा। यह पहला प्रावधान है जिसमें द्वितीय अपील प्राधिकारी को द्वितीय अपील विनिश्चित के साथ प्रथम अपील प्राधिकारी को दण्डीत करने का अधिकार दिया गया है। वह राज्य सरकार के विभाग उच्चतर अधिकारी होगा जो अनुभाव तथा विभाग में उच्च पद पर होगा।

राज्य सरकार राज्य सरकार से आशय मध्यप्रदेश से हैं, मध्यप्रदेश सरकार को भारतीय संविधान में परिभाषित किया गया है। भारत का संविधान अनुच्छेद 154 राज्य की कार्यपालिका शक्ति राज्यपाल में निहित होगी और वह इसका प्रयोग इस संविधान के अनुसार स्वयं या अपने अधीनस्थ अधिकारियों के द्वारा करेगा।

लोक सेवा गांरटी अधिनियम, 2010 के तहत 9 विभागों की 26 सेवाओं को सम्मिलित किया गया था। 2012 में 28 विभागों के 207 सेवाओं को इस दायरे में रखा। इसमें ऑनलाइन 145 सेवाएं है। 2012 के आकड़ों की बात की जाये तो अधिसूचित ऑनलाइन सेवाओं में 4 करोड़ 18 लाख से अधिक आवेदन प्राप्त हुये थे। इनमें 4 करोड़ 10 लाख से भी अधिक आवेदन का निराकरण हो चूका है। एक बात 274 सेवाएं जो समय सीमा में नहीं दे सके उसके लिए आधिकारियों जिनकी संख्या 274 है। 13 लाख 82 हजार से अधिक अर्थदण्ड प्राप्त हुआ। जिसके माध्यम से 541 आवेदक को प्रतिकार का भुगतान किया गया। मध्यप्रदेश सरकार द्वारा 413 लोक सेवा केन्द्र की स्थापना या संचालित किये गये हैं। जिनका उद्देश्य नागरिकों को सफलतापूर्वक अधिसूचित सेवाएं प्रादत्त करना है।

लोक सेवा गांरटी अधिनियम, 2010 के अन्तर्गत सामान्य प्रशासन विभाग की अधिसूचना सेवा क्रमांक 6.4– ''जाति प्रमाण–पत्र प्रदाय'' को वर्ष जुलाई, 2014 से लोक सेवा केन्द्रों के माध्यम से प्रदेशभर के स्कूलों के छात्र–छात्राओं को जाति प्रमाण–पत्र प्रदान करने सम्बंधी अभियान सफलतापूर्वक क्रियांवित किया गया।[15] इस कार्यक्रम के तहत 1.10 करोड़ डिजिटल हस्ताक्षरित रंगीन प्रमाण–पत्र को प्रदान किया गया। यह सभी प्रमाण–पत्र कॉमन रिपॉजिटरी वेबसाइट ूण्उचमकपेजतपबजण्उचण्हवअण्पद पर उपलब्ध है। नागरिकों की सुविधाओं के मद्देनजर प्रदेश के सभी ब्लाक एवं तहसील स्तर

पर स्कूल 413 लोक सेवा केन्द्र खोले गये हैं। इसके साथ ही एम.पीए ऑनलाइन कियोस्क के माध्यम से भी ऑनलाइन सेवा प्रदान हो रही है। इसके साथ ही ब्ब्ब्

6. डॉ. राहिल सत्यानिधान – सुशासनः चुनौतियां एवं समाधान, ए जर्नल ऑफ एशिया फॉर डेमोक्रेसी एण्ड डवलपमेंट, उवतमदंए पृ.सं. 101।
7. बलवंत डॉगी, संजय चराटे – मध्यप्रदेश लोक सेवाओं कीर गांरटी अधिनियम, 2010, चराटे पब्लिकेशिंग हाऊस, इन्दौर, द्वितीय संस्करण, 2011, पृ.सं. 2।
8. जन सम्पर्क कार्यालय – लोक सेवाओं के प्रदान की गारण्टी अधिनियम, 2010, सेवाओं के दो वर्ष, मध्यप्रदेश जन सम्पर्क कार्यालय, 2012, पृ.सं. 1।
9. वही,, पृ.सं. 1।
10. बलवंत डॉगी, संजय चराटे – मध्यप्रदेश लोक सेवाओं कीर गांरटी अधिनियम, 2010, चराटे पब्लिकेशिंग हाऊस, इन्दौर, द्वितीय संस्करण, 2011, पृ.सं. 9।
11. वही, पृ.सं. 9।
12. बलवंत डॉगी, संजय चराटे – मध्यप्रदेश लोक सेवाओं कीर गांरटी अधिनियम, 2010, चराटे पब्लिकेशिंग हाऊस, इन्दौर, द्वितीय संस्करण, 2011, पृ.सं. 4।
13. वही, पृ.सं. 5।
14. जन सम्पर्क कार्यालय – लोक सेवाओं के प्रदान की गारण्टी अधिनियम, 2010, सेवाओं के दो वर्ष, मध्यप्रदेश जन सम्पर्क कार्यालय, 2012, पृ.सं. 1।
15. वही, पृ.सं. 2।