

નાગરિકોનો જાહેર સેવાઓ મેળવવાનો અધિકાર, ગુજરાત અધિનિયમ – 2013

(સેવાઓ તમજ ફરિયાદ નિવારણ ની બાહેધરી આપતો કાયદો)

લોકશાહી શાસનવ્યવસ્થામાં લોકો એટલે કે જનતા પ્રત્યેની જવાબદેહીતા સુનિશ્ચિત કરવી અત્યંત જરૂરી છે. જો તેમ ન થાય તો મળતી સેવાઓની ગુણવત્તા, નિયમિતતા અને પારદર્શિતા ના ઘણા સવાલો ઉભા થાય છે.

આજે લોકોને સરકાર સામે જે ફરિયાદો છે. તેમાંથી મોટાભાગની ફરિયાદો સરકારી કચેરી તરફથી સમયસર જવાબ ન મળવો, કચેરીઓ સાથેના તેમના રોજબરોજના કામોમા સરખું માર્ગદર્શન ન મળવું, કામો ન થવા અથવા વિલંબ થવો તેવી છે. નિશ્ચિત સમયમર્યાદામાં ગુણવત્તાસભર સેવાઓ મળવી તે નાગરિકોનો અધિકાર છે, એટલે સેવાઓ મળવી અને જો ન મળે તો તે માટે એક જવાબદાર ફરિયાદ નિવારણ નું માળખું હોય તે જરૂરી છે.

છેલ્લા ઘણા વર્ષોથી આ અંગે કાયદો ઘડવા, જુદા જુદા સામાજિક સંગઠનો, કાયદાવિદો ઘણા સમયથી હિમાયત કરી રહ્યા હતા. તેના પરિણામે કેટલાક રાજ્યોમાં આ અંગે કાયદા પસાર થયા છે, રાષ્ટ્રીય સ્તરે પણ સંસદ માં “Grievance Redressal Bill” છેલ્લા ચાર વર્ષ થી પડતર છે.

ગુજરાતે “**The Gujarat (Right of Citizens to Public Services) Act** વર્ષ **2013** માં પસાર કર્યો અને તાજેતરમાં તેના નિયમો **૨૬/૨/૨૦૧૪** પણ ગેઝેટમાં પ્રસિદ્ધ થયા. આ કાયદાનું ટુંક સાર નીચે મુજબ છે:-

- ધ ગુજરાત રાઈટ ઓફ સીટીઝન ટુ પબ્લીક સર્વીસીસ એક્ટ **2013**, તા **૨૬-૨-૨૦૧૪** થી અમલમાં આવ્યો. તેનાથી નાગરિકોને જાહેર સત્તામંડળ તરફથી, સમય મર્યાદામા સેવાઓ મળશે તેવી બાહેધરી મળી છે, તેમજ તે અંગે નાગરિકોને કોઈ ફરિયાદ હાય તો તેનું પણ નિયત સમયમર્યાદામા નિવારણ કરવામાટે માળખું સુનિશ્ચિત થયું છે.
- ઉપરોક્ત કાયદો સરકારી કચેરીઓ, બંધારણ હેઠળ રચાયેલ, વિધાનસભા ના કોઈ કાયદાથી અસ્તિત્વ માં આવેલ, ગુજરાત સરકાર તરફથી અનુદાન મેળવતા બિનસરકારી સંગઠનો, જાહેર એકમો, તેમજ સરકાર તરફથી અધિકત થયેલ, લાઈસન્સ, પરવાનગી, કે કરાર ના આધારે જાહેર સેવાઓ પુરી પાડતા તમામ સંસ્થાઓ, એકમો, કંપનીઓને લાગુ પડે છે.
- કાયદો અમલમાં આવેથી બે મહિનાની અંદર તમામ જાહેર સત્તામંડળે તેઓ કઈ કઈ સેવાઓ પુરી પાડે છે, અને તેના માટે જવાબદાર ઓફીસર કોણ છે તેની વિગતો

આપવાની રહેશે.તની સાથે સાથે તમામ સ્તરે ફરિયાદ નિવારણ અધિકારીની નિમણૂક કરી તેમની વિગતો પણ નોટીસ બોર્ડ પર જાહેર કરવાની રહેશે. આવા બોર્ડ તમામ કચેરીઓમાં અને ખાસ કરીને જનસેવા કેન્દ્રો પર દર્શની ભાગમાં હોવી જોઈએ. (કલમ ૫ અને ૬)

- “જાહેર સેવા” એટલે જાહેર સત્તામંડળ નું કાર્ય, તેના તરફથી પુરી પાડવામાં આવતી સેવા, જવાબદારી, ફરજ. નાગરિકોએ જાહેર સત્તામંડળ પાસથી સેવાઓ મેળવવા અંગે લેખિત માં રજુઆત કરીને તેની પહોંચ મેળવવાની રહેશે અને નિશ્ચિત કરેલ સમયમર્યાદામાં જો તેને સેવા ફરિયાદ નિવારણ અધિકારી સમક્ષ લેખીતમાં ફરિયાદ કરવાની રહેશે. આવી ફરિયાદ તે કેક્સથી, રુબરુ, પાસ્ટ થી અથવા રજીસ્ટર્ડ પોસ્ટ થી મોકલી શકશે, જેની તેને ત્રણ દિવસમાં પહોંચ મળશે. (કલમ ૭)

ફરિયાદ નિવારણ અધિકારી :-

- તેમને મળેલ ફરિયાદ અંગે સુનાવણી હાથ ધરશે અને ત્રીસ દિવસની અંદર નિકાલ કરશે. સુનાવણી તારીખ ની જાણ(રુબરુ, પોસ્ટ, કેક્સ, ઇમેલ, એસ. એમ. એસ. દ્વારા) ફરિયાદી અને તેમજ નિયક્ત અધિકારીને કરશે.
- ફરિયાદ કોના બેદરકારી અથવા ગૈરરીતી ના કારણે ઉભી થઈ છે, તે જોવાનો અને સક્ષમ અધિકારીને તે અંગે રિપોર્ટ કરવાની ફરિયાદ નિવારણ અધિકારી ની ફરજ છે.
- સેવા ન મળવામાટે ક્રેઈ વ્યાજબી કારણ ન જણાય તો તેવા કિસ્સામાં જે તે લાગુ પડતા નિયમો અનુસાર જવાબદાર તમામ અધિકારીઓ સમક્ષ પગલા લેવામાટેની ભલામણ ફરિયાદ નિવારણ અધિકારી કરી શકે છે.
- તેમજ જો ફરિયાદ નિવારણ અધિકારીને ખાતરી થાય કે નિયુક્ત અધિકારીએ જાણીબુઝીને સેવાઓ આપવાની ફરજ પ્રત્યે બેદરકારી બતાવી છે, અથવા પ્રથમદર્શી “ભ્રષ્ટાચાર નિયંત્રણ ધારો ૧૯૮૮” અંતર્ગત કેસ બને છે તો તે અંગે યોગ્ય સત્તામંડળને તે ભલામણ કરી શકે.
- જે ફરિયાદાનું નિવારણ ન થયું હોય તો ફરિયાદ નિવારણ અધિકારીએ તેવી તમામ ફરિયાદોની કારણોસહીત વિગતોનો અહેવાલ (નિયુક્ત) ડેઝીગનેટેડ અધિકારી ને દિન – ૧૫ ની અંદર સુપુર્દ કરવાનો થાય છે.
- ઉપરોક્ત હુકમ થી નારાજ હોય તો નારાજ થયેલ વ્યક્તિ નિયુક્ત અપીલ અધિકારી સમક્ષ ત્રીસ દિવસના અંદર પ્રથમ અપીલ દાખલ કરી શકાશે. (કલમ ૧૦)
- જેનો નિવેડો નથી આવ્યો તેવી ફરિયાદો સમયમર્યાદા બાદ આપમેળે નિયક્ત અપીલ અધિકારીને મળેલી અપીલ તરીકે ગણાશે.

- નિયુક્ત અપીલ અધિકારી 30 દિનની અંદર તેમને મળેલ અપીલ અંગે સુનાવણી હાથ ધરશે અને તેનો નિકાલ કરશે. સુનાવણી તારીખ ની જાણ(રુબરુ, પોસ્ટ, ફેક્સ, ઇમેલ, એસ. એમ. એસ. દ્વારા) ફરિયાદી અને તેમજ ફરિયાદ નિવારણ અધિકારી અને નિયુક્ત અધિકારીને કરશે
- અપીલ સત્તાધિકારીને અમ જણાય કે કરેલ ફરિયાદ માં પ્રથમદર્શી “ભ્રષ્ટાચાર નિયંત્રણ ધારો 1૯૮૮” ની જોગવાઈ લાગુ પડે તેમ છે,તો તે અંગનો અહેવાલ તે યોગ્ય સત્તામંડળને મોકલશે. (કલમ ૨૨)

બીજી અપીલ :

પ્રથમ અપીલના હુકમથી નારાજ હોય તે નાગરિક કલમ-11 મુજબ, રાજ્ય અપીલ સત્તામંડળ પાસે બીજી અપીલ કરી શકે છે. રાજ્ય સ્તરે એક અથવા વધુ “રાજ્ય અપીલ સત્તામંડળ” હોઈ શકે. એક સત્તામંડળ માં વ્હાળ થી વધુ નહીં તેટલા મેમ્બર હશે.

રાજ્ય અપીલ સત્તામંડળ :-

- તેમને મળેલ અપીલ ની વ્હાળ દિવસ ની અંદર પહોંચ આપશે
- સુનાવણી હાથ ધરવામાં આવશે અને સુનાવણી ની તારીખ ની જાણ ફરિયાદી, નિયુક્ત સત્તામંડળ, ફરિયાદ નિવારણ અધિકારી, નિયુક્ત અધિકારી અને તમામ બીજા સંલગ્ન અધિકારીઓને ઓછા માં ઓછા સાત દિવસ પહેલાં (રુબરુ, પોસ્ટ, ફેક્સ, ઇમેલ, એસ. એમ. એસ.) દ્વારા કરશે.
- રાજ્ય અપીલ સત્તામંડળ જો ખાત્રી થાય કે કોઈ વ્યાજબી કારણ વગર જાણી બુઝીને, બદલરાદાપૂર્વક તેમની નિયુક્ત અધિકારી અથવા ફરિયાદ નિવારણ અધિકારીએ નાગરિકના ફરિયાદ નું નિવારણ કયું નથી તો તેમને એક હજાર થી 10 હજાર સુધી દંડ પાણ કરી શકશે, (કલમ ૨૩) પાણ આવો હુકમ કરતા પહેલાં જે તે અધિકારીને સ્પષ્ટીકરણ આપવાની વ્યાજબી તક આપવાની રહેશે. તદઉપરાંત કસુરવાર અધિકારીઓ સામે જો કોઈ પગલા લેવાના હોય તો તે અંગે યોગ્ય સત્તામંડળને જાણ કરવામાં આવશે. દંડ ની રકમમાંથી આંશિક રકમ અરજદારને વળતર તરીકે ચુકવવાનો આદેશ કરી શકે છે.
- હુકમ ની નકલ તમામ પક્ષકારોને પંદર દિવસની અંદર મળશે અને તેના પંદર દિવસમા હુકમ ના અમલ કરવાની જવાબદારી સરકારના છે. કાયદાની કલમ ૨૬ મુજબ રાજ્ય અપીલ સત્તામંડળ ના હુકમ ને કોર્ટ ના હુકમ ના સમકક્ષ ગણા રાજ્ય સરકારે તેના અમલ માટે તમામ જરૂરો કાર્યવાહી કરવાની રહેશે.
- અપીલ પ્રક્રિયામાં લીધેલ નિર્ણય નું કારણ અને વ્યાજબીપણું સાબીત કરવાની જવાબદારી ફરિયાદી નિવારણ અધિકારીની રહેશે. (કલમ ૨1)

- રાજ્ય અપીલ સત્તાધિકારીને જોવઅમ જણાય કે કરેલ ફરિયાદ માં પ્રથમદર્શી “ભ્રષ્ટાચાર નિયંત્રણ ધારો ૧૯૮૮” ની જોગવાઈ લાગુ પડે તેમ છે,તો તે અંગનો અહેવાલ તે યોગ્ય સત્તામંડળને મોકલશે. (કલમ ૨૨)
- જાહેર સત્તામંડળો તરફથી મળતી સેવાઓ, તેમની ફરજો અને ફરિયાદ નિવારણની બાહેધરી આપતો આ કાયદો નાગરિકો માટે ખુબજ ઉપયોગી છે, આ કાયદાને સામાન્ય અને છેવાડાના નાગરિકોસુધી પહોંચડવાની જવાબદારી સરકારની છે સરકાર પાસે ઉપલબ્ધ સંસાધનોને અધિન રહીને સરકારે તંત્ર અને જનતા માટે આ કાયદાના પ્રચાર પ્રસાર ના કાર્યક્રમો હાથ ધરવાના રહેશે (નિયમ ૧૮)
- ફરિયાદ નિવારણ અધિકારી, તેમજ અપીલ અધિકારીઓ એ મળેલ તેમજ નિકાલ કરેલ દરેક અરજીન અલગથી નિયત નમુનામાં નોંધ રાખવી તેમજ વખતો વખત તે વિગતો સત્તામંડળના વડાને મોકલવું ફરજીયાત છે.
- વધુમાં દરેક સત્તામંડળે કેલેન્ડર વર્ષ પુરું થયા બાદ પંદર દિવસની અંદર પુસ્તક સ્વરુપે પોતાનો અહેવાલ પ્રસિદ્ધ કરવાનો રહેશે અને તેની નકલ સામાન્ય વહિવટ વિભાગને મોકલવાની રહેશે.
- વષ દરમ્યાન જે સત્તામંડળોએ નાગરિકોને પુરેપુરી સેવાઓ આપા છે, તેમની સામે કોઈ પણ ફરિયાદ નથી તેવા સત્તામંડળોને પ્રશસ્તિપત્ર આપવામાં આવશે.
- ફરિયાદ નિવારણ કરવાની અરજી માટે કોઈપણ સ્તરે (ફરિયાદ નિવારણ અધિકારી, નિયુક્ત અપીલ અધિકારી અથવા રાજ્ય અપીલ સત્તામંડળ) નાગરિકે કોઈ પણ પ્રકારની ફી ચુકવવાની રહેશે નહીં. (નિયમ -૭)

નોંધ: માહિતી અધિકાર ગુજરાત પહેલ દ્વારા દરેક મહિનાના ચોથા રવિવાર આ કાયદાની તાલીમ શિબીર યોજાશે. તમા નામ નોંધાવવા માટે નીચેના સરનામે સંપર્ક કરશો.

માહિતી અધિકાર ગુજરાત પહેલ,
બી-૩, સહજાનંદ ટાવર, જીવરાજ પાર્ક ચાર રસ્તા, અમદાવાદ, - ૫૧,
Email:magpgujarat@gmail.com, 09924085000 (11 to 6 pm)