



मध्यप्रदेश में समाधान ऑनलाइन जन शिकायत का नया प्रयोग

डॉ. दीपक कुमार मोदी
(अतिथि शिक्षक), राजनीति विज्ञान एवं लोक प्रशासन विभाग,
डॉ. हरीसिंह गौर विश्वविद्यालय, सागर (म.प्र.)



Abstract (सारांश) –

मध्यप्रदेश में सुशासन की स्थापना के लिए इंटरनेट पर आधारित त्वरित शिकायत निवारण की दिशा में एक नवीन प्रयोग किया गया है। शासन ने लोगों की त्वरित समस्याओं के निवारण हेतु एक ऑनलाइन पोर्टल की शुरुआत की है। इसके माध्यम से आम नागरिक समाधान पोर्टल पर ऑन लाईन अपनी शिकायत दर्ज करा सकते हैं। शिकायत दर्ज होते ही एक यूनिक नम्बर दिया जायेगा। इसके साथ ही सम्बन्धित शिकायत का दस्तावेज भी अपलोड करने की सुविधा है। ऐसी की गई समस्त शिकायतों का विभाग के द्वारा परीक्षण कर उपर्युक्त विभाग, अधिकारी व जिला स्तर तक भेजा जायेगा। इस प्रयोग के लागू होने से नागरिकों की समस्याओं का निराकरण हो रहा है।

(Key words) मुख्य बिन्दु – सूचना प्रौद्योगिकी, नवाचार, पोर्टल, निराकरण, समाधान, ऑन लाईन, पारदर्शी।

Introduction (प्रस्तावना) –

एक ओर संविधान के सूत्र होते हैं। जिसमें सभी प्रकार के नियम-कानून विद्यमान होते हैं। उन्हीं के बल पर शासन और प्रशासन चलता है। दूसरे छोर पर वे लोग होते हैं, जो उन संवैधानिक सूत्रों को समाज में लागू करते हैं। जो कल्याणकारी मार्ग की ओर ले जाता है। लेकिन इन दोनों के बीच व्यक्ति का प्रज्ञासूत्र काम करता है। जो पारदर्शिता, निष्ठा, समर्पण और ज्ञान पर आधारित होता है। अधिशासन सुचारू रूप से संचालित होता है। और समाज का सर्वोमुखी विकास संभव होता है। इस समस्त संविधान-सूत्र और व्यक्तिनिष्ठा का एक ही उद्देश्य है समाज का सर्वोर्गीण विकास और अपेक्षित कल्याण। यह तब ही तक संभव नहीं है जब तक अधिशासन (गवर्नन्स) को अपने मूलभूत प्रज्ञासूत्रों से मेघातंत्रिक न किया जाए और इन सबों का निष्कर्ष विवेक पर निर्भर न हो।¹

सूचना एवं संचार प्रौद्योगिकी के नये प्रारूप में न सिर्फ, आंतरिक बल्कि सरकार की बाह्य गतिविधियों को प्रभावशाली बनाने पर विशेष बल दिया जा रहा है। कम्प्यूटर संजाल तथा नवीन आंगुलिक सुबद्धता के तहत सरकार के भीतर जहाँ एकतरफ संयुक्त चिंतन को संभव बनाया जा रहा है। वहीं दूसरी तरफ, लोक समाज एवं नागरिकों के बीच संबद्धता को बढ़ाने तथा जबावदेयी को विकसित करने का प्रयत्न भी किया जा रहा है।²

मध्यप्रदेश शासन द्वारा प्रारंभ किया गया समाधान आनलाइन पोर्टल इसी दिशा में एक सफल प्रयोग के रूप में स्थापित हो रहा है। मध्यप्रदेश शासन सुशासन के लक्ष्य को पाने कृत संकल्पित है। इस हेतु शासन द्वारा कई नवाचार किये गए हैं। इसी क्रम में लोकोन्मुखी एवं उत्तरदायी शासन हेतु जन शिकायत पोर्टल का निर्माण किया गया है। इसके माध्यम से आम नागरिक ऑन लाईन एवं डाक पत्र के माध्यम से अपनी शिकायत दर्ज करा सकेंगे। इस प्रणाली के माध्यम से विभिन्न शिकायतों का पारदर्शी तरीके से निराकरण हो सकेगा।

समाधान ऑनलाइन की प्रक्रिया –

1. जन-शिकायत निवारण विभाग द्वारा विभिन्न स्रोतों से प्राप्त आवेदन पत्रों को कम्प्यूटरीकृत कर ऑन लाइन दर्ज करने एवं निराकरण करने हेतु पूर्व में संचालित पोर्टल का उन्नयन कर नए समाधान पोर्टल Samadgab 'mp' gov.in का निर्माण किया गया। इसके माध्यम से आम नागरिक ऑनलाइन एवं ऑफलाइन अपनी शिकायत दर्ज करा सकते हैं। समाधान पोर्टल पर शिकायतों का पेपर लेस तरीके से निराकरण उपलब्ध रहेगा इस हेतु सतत निगरानी विभाग द्वारा की जाएगी।

2. जन-शिकायत निवारण विभाग में नागरिक अपनी शिकायतों को निम्न दी माध्यमों से दर्ज करा सकते हैं –

(i) नागरिक ऑनलाइन माध्यम से अपनी शिकायत पोर्टल पर इंटरनेट के माध्यम से समाधान पोर्टल पर स्वयं का नाम तथा व्यक्तिगत जानकारी प्रविष्ट कर शिकायत का विवरण आदि दर्ज कर सकेंगे। इसके साथ ही यदि कोई शिकायत से सम्बन्धित दस्तावेज है तो उसे भी अपलोड भी करा सकेंगे। ऐसी की गई समस्त ऑनलाइन शिकायतों को विभाग को द्वारा परीक्षण कर उपयुक्त विभाग, अधिकारी जिले आदि को प्रेषित कर दिया जावेगा।

(ii) आम नागरिक लिखित रूप से शिकायतों की जन शिकायत निवारण विभाग को भेज सकेंगे। समाधान पोर्टल पर शिकायत दर्ज होते ही एक यूनीक जन शिकायत नंबर दिया जायेगा। यदि शिकायतकर्ता द्वारा शिकायत उसके मोबाइल नम्बर/ई-मेल का उल्लेख किया गया है, तब उस यूनीक नं. को एस.एम.एस. मेल के माध्यम से भेजा जाएगा। यदि शिकायतकर्ता का मोबाइल नं./ई.मेल उपलब्ध नहीं है तब जन शिकायत का क्रमांक शिकायतकर्ता को डाक के माध्यम से प्रेषित किया जायेगा।

3. जन शिकायत निवारण विभाग के अर्न्तगत शिकायतें निम्नलिखित स्रोतों से प्राप्त होती हैं–

1. राष्ट्रपति कार्यालय
2. प्रधानमंत्री कार्यालय
3. राज्यपाल कार्यालय
4. मा. मुख्यमंत्री जी के भ्रमण के दौरान प्राप्त आवेदन।
5. मुख्य मंत्री कार्यालय
6. मुख्य मंत्री निवास
7. मुख्य सचिव जनसुनवाई

8. जन शिकायत निवारण विभाग को नागरिकों से सीधे ऑनलाइन/ऑफलाइन प्राप्त आवेदन।

4. प्राप्त शिकायतों का वरीयता के क्रम में उच्च एवं सामान्य स्तर में विभाजित किया गया है। यद्यपि उच्च स्तर की शिकायतों के निराकरण में कोई समय-सीमा निर्धारित नहीं की गई है। परन्तु यह वांछित है कि इन शिकायतों की प्राथमिकता में रखते हुए समस्त निराकरण कर्त्ता अधिकारी ध्यान दें।

5. निराकरण कर्त्ता अधिकारी के ऑनलाइन डैश-बोर्ड पर उसके स्तर पर लंबित शिकायत मांग या सुझाव विभाग को विभिन्न स्रोतों से प्राप्त होगी, उन्हें तत्काल ही सम्बन्धित विभाग, जिले के संबंधित अधिकारी/विभाग प्रमुख आदि को ऑनलाइन माध्यम से प्रेषित कर दिया जाएगा।

6. अपने खाते में प्राप्त शिकायतों के अवलोकन के लिए सभी संबंधित अधिकारियों के ऑनलाइन आई.डी. निर्मित किया गए है। अधिकारी अपने लॉगिन आई.डी. के माध्यम से उनके खाते में प्राप्त हुई शिकायतें, मांग या सुझावों का अवलोकन कर सकेंगे।

7. शिकायत के प्राप्त होते ही संबंधित अधिकारी शिकायत में सलंगन दस्तावेज को डाउनलोड करने के पश्चात् उसके निराकरण की कार्यवाही करेगा।

8. निराकरणकर्त्ता अधिकारी को कोई भी शिकायत/दस्तावेज हार्ड कापी द्वारा नहीं भेजे जाएंगे।

ऐसे समस्त दस्तावेज को स्कैन कर पोर्टल पर उपलब्ध कराया जाएगा ताकि निराकरणकर्त्ता अधिकारी आवश्यकतानुसार डाऊनलोड कर निराकरण की कार्यवाही कर सके।

9. यदि किसी अधिकारी को ऐसा प्रतीत होता है। उसके खाते में प्राप्त शिकायत उसके विभाग, क्षेत्राधिकार की नहीं है जब वह उसे अन्य विभाग को ऑनलाइन हस्तांतरण हेतु लौटा सकेगा। इसके लिए उसे ऑनलाइन निराकरण स्क्रीन पर उपलब्ध “अन्य विभाग की शिकायत” टैब का उपयोग कर संबंधित अधिकारी का चुनाव कर प्रेषित कर सकेगा। ऐसी समस्त शिकायतें तत्पश्चात् जिला लोक सेवा प्रबंधक के खते में अंतरित हो जायेगी।

10. जिला लोक सेवा प्रबंधक ऐसे समस्त आउट ऑफ डिपार्टमेंट शिकायतों को परीक्षण करने के पश्चात् संबंधित में निराकरण कर्त्ता अधिकारी का चुनाव कर प्रेषित कर सकेगा ताकि ऐसी शिकायत सही अधिकारी के पास पहुँच जाए।
11. निराकरण कर्त्ता अधिकारी शिकायत निराकरण के लिए की गई कार्यवाही ऑनलाइन दर्ज कर सकेगा। ऐसी शिकायतों मांगी या सुझावों जिन पर अधिकारी द्वारा निराकरण दर्ज करा दिया गया हो, की आंशिक रूप से बंद कहा जायेगा।
12. शिकायतों पर कार्यवाही दर्ज करने ही शिकायत निराकरणकर्त्ता अधिकारी के खाते से अंतरित होकर जन-शिकायत विभाग के एडमिन के खाते में पहुँच जाएगी।
13. शिकायतों, मांग या सुझावों पर प्राप्त उत्तरों का परीक्षण जन-शिकायत निवारण विभाग। मुख्यमंत्री कार्यालय। मुख्य सचिव कार्यालय के अधिकारियों द्वारा किया जावेगा तथा तदानुसार निर्णय लिया जाएगा।
14. मांग या सुझावों पर भी अधिकारियों को नियमानुसार निर्णय लेकर अपना निराकरण दर्ज करना होगा। यहाँ यह बताना आवश्यक है कि निराकरण केवल ऑनलाइन ही दर्ज किया जा सकेगा। अतः पत्रा के माध्यम से शिकायतों का निराकरण भेजने की आवश्यकता नहीं है।
15. यदि शिकायत पर उचित कार्यवाही उपरांत नागरिक को वांछित सेवा प्रदान कर दी गयी हो तब शिकायत को स्वीकृत कर दिया जाएगी।
16. जहाँ शिकायत में विभाग/अधिकारियों से प्राप्त निराकरण अपूर्ण हो या संतोषजनक न हो तब ऐसी शिकायतों को जन-शिकायत निवारण विभाग द्वारा मूलतः वापिस प्रेषित कर दिया जाएगा। तब ऐसी शिकायत पुनः संबंधित निराकरणकर्त्ता अधिकारी के खाते में प्रदर्शित होने लगेगी। विभाग द्वारा ऐसी शिकायतों को किसी टीप या निर्देश के साथ भी लौटाया जा सकता है। निराकरण कर्त्ता अधिकारी से यह वांछित है की वे ऐसी समस्त वापस की गई शिकायतों को सूक्ष्मता से अध्ययन कर उनका पूर्ण निराकरण कर भेजे।
17. ऐसी शिकायत, मांग या सुझाव जिसमें निराकरणकर्त्ता अधिकारी द्वारा यह उत्तर दिया गया हो की शिकायत का निराकरण संभव नहीं है। या शिकायतकर्त्ता के द्वारा मांगी गई सेवा उसके अपात्र होने के कारण नहीं दी जा सकती तब ऐसी शिकायतों को निराकरण योग्य नहीं" श्रेणी का मानकर सिस्टम से क्लोज कर दिया जायेगा।
18. ऐसी शिकायत, मांग या सुझाव जिन्हें अन्य विभाग का होने के कारण निराकरणकर्त्ता अधिकारी द्वारा वापस कर दी गयी है को स्थानांतरित करने की सुविधा भी एडमिन लेबल पर होगी।
19. नागरिकों को उनकी शिकायत, मांग या सुझाव दर्ज होने के पश्चात् उनके पंजीकृत मोबाइल नंबर पर SMS के माध्यम से यूनिक जन-शिकायत संख्या प्रेषित की जाएगी। जब शिकायत का पूर्ण निराकरण कर दिया जाएगा तब भी नागरिक को उसके निराकरण संबंधी SMS किया जायेगा। साथ ही शिकायतों का निराकरण ऑनलाइन दर्ज किया जायेगा। साथ ही नागरिक को उनके पते। ईमेल पर भी जन-शिकायत निवारण विभाग की ओर से निराकरण संबंधी पत्रा प्रेषित किया जाएगा। आवेदक पोर्टल पर अपने आवेदन की जानकारी स्वयं भी देख सकता है।
20. स्थानांतरण की स्थिति में अधिकारियों का यह दायित्व होगा कि वे पदस्थापना स्थल पर PGR Portal पर अपना प्रोफाईल अपलोड कराए। निराकरणकर्त्ता अधिकारी जिनके खाते में शिकायतें मांग एवं सुझाव निराकरण हेतु लंबित है को प्रति सप्ताह लंबित शिकायतों का ब्यौरा SMS के माध्यम से उनके पंजीकृत मोबाइल नंबर पर प्रेषित किया जाएगा ताकि वह नवीनतम स्थिति से अवगत रह सके।³
उपर्युक्त प्रक्रिया के परिपालन को सुनिश्चित करने के लिए शासन द्वारा पूर्व में ही जाँच दल का भी गठन सुनिश्चित किया गया है।⁴ इसी तारतम्य में शासन स्तर पर शिकायत आडिट दलों का गठन भी किया गया है।⁵

जन शिकायत का पंजीयन –

शिकायतकर्त्ता की जानकारी, फोन नंबर, नाम, उपनाम अन्य नंबर, वर्तमान पता, निवासरत जिला, ईमेल आई.डी, आवेदन का विषय, या संदर्भ, शिकायत से संबंधित जिला, तहसील, ब्लॉक, विभाग, शिकायत का प्रारूप, जन शिकायत का वितरण यदि कोई स्कैन कॉपी हो तो संलग्न करें करने के निर्देश की शिकायतकर्त्ता को दिया

जाता है। इस तरह शिकायत दर्ज हो जाती। शिकायतकर्ता को इसके लिए केवल एम.पी. समाधान पोर्टल पर अपनी ऑनलाइन शिकायत दर्ज करवानी होती है। शिकायत दर्ज करवाते समय पोर्टल पर विकल्प आता है, शिकायत दर्ज करे, शिकायत की स्थिति जानें, अधिकारी लॉग इन, नियम निर्देश शिकायतकर्ता उपरोक्त में से चयन कर अपनी शिकायत दर्ज करवा सकते हैं।⁶

कोई भी व्यक्ति समाधान ऑनलाइन की मदद लेना चाहता है तो <http://samadhan.mp.gov.in> पर ऑनलाइन अपनी समस्या लिख कर दे सकता है। तत्पश्चात ऑनलाइन अधिकारी सम्बन्धित व्यक्ति से संपर्क कर लेगा।⁷

Conclusions (निष्कर्ष) –

इस प्रकार सुशासन के लक्ष्य को प्राप्त करने की दिशा जन शिकायत निवारण विभाग द्वारा किया गया एक सार्थक प्रयास इसलिए है कि इससे न केवल अधिकारियों में जवाबदेयता सुनिश्चित हुई है अपितु इससे आम व्यक्ति को भी अपनी समस्याओं के समाधान का ऑनलाइन समाधान का एक व्यवस्थित मंच मिला है। भारत में प्रशासनिक सुधारों का नया दौर शुरू हो चुका है। भारत में इंटरनेट का उपयोग निरंतर बढ़ रहा है। प्रशासन द्वारा जितना ज्यादा वेब आधारित सेवाओं का उपयोग किया जायेगा उतना ही प्रशासन नागरिकों तक सुगमता से पहुँच पायेगा। अतः यह आवश्यक है कि 21 वीं शताब्दी में लोक प्रशासन में सूचना प्रौद्योगिकी का अधिक उपयोग किया जाए।

संदर्भ –

1. रचना सुचिन्मयी, समसामयिक राजनीतिक मुद्दे, रावत पब्लिकेशन्स, जयपुर 2016 पृष्ठ, 301,
2. ए. के. दुबे 21 वीं शताब्दी में लोकप्रशासन, टाटा-मैग्रा हिल्स, सीरिज नई दिल्ली, पृष्ठ 193
3. सचिव, जनशिकायत निवारण विभाग मंत्रालय, बल्लभ भवन भोपाल पत्र क्रमांक एफ3-2/53/2016 दिनांक 28/06/2016
4. उपसचिव, म.प्र. शासन, जनशिकायत निवारण विभाग मंत्रालय भोपाल (म.प्र.) 237/45/जनशि./53/2014/भोपाल 24/2/2014
5. प्रमुख सचिव, म.प्र. शासन जन शिकायत निवारण विभाग, मंत्रालय, भोपाल पत्रा क्रमांक 226/45/जनशि./53/2014/दिनांक 20 फरवरी 2014
6. <http://samadhan.mp.gov.in>
7. रोजगार और निर्माण, भोपाल दिनांक 12/06/2017 से 18/06/2



डॉ. दीपक कुमार मोदी
(अतिथि शिक्षक), राजनीति विज्ञान एवं लोक प्रशासन विभाग,
डॉ. हरीसिंह गौर विश्वविद्यालय, सागर (म.प्र.)