

Model Answer

Que. Examine the role of a Citizen's Charter in promoting transparency and accountability in governance. Discuss the major challenges faced in its implementation.

A Citizen Charter is a formal document issued by a government or public service organization that outlines the rights, responsibilities, and services provided to citizens. It sets expectations for the quality, standards, and timelines of services, ensuring transparency, accountability, and responsiveness in public administration.

Role of Citizen's Charter in Ensuring Accountability and Transparency

1. Defining Service Standards

- A Citizen's Charter sets clear expectations on service delivery timelines, quality, and procedures. For instance, the **Indian Railways' Customer Charter** ensures timely train arrivals, clean stations, and accessible complaint systems, ensuring citizens hold the system accountable.

2. Empowering Citizens

- The charter empowers citizens about the redressal mechanisms, enabling them to seek corrective actions if services fall short. For example, the Citizen's Charter in public healthcare systems ensures timely medical services and complaint resolution.

3. Encouraging Government Accountability

- By publishing specific service delivery standards, the government is held accountable for adhering to these benchmarks. The **Public Grievance Redressal Bill (2011)** mandates that government bodies resolve grievances within a set time, strengthening accountability through the Citizen's Charter.

4. Promoting Transparency

- The charter enhances transparency by making government procedures, responsibilities, and standards clear to citizens. For example, **the RTI (Right to Information) Act** complements the Citizen's Charter by promoting transparency and empowering citizens to seek information on service delivery.

Key Issues in Implementation

1. Lack of Awareness

- Many citizens remain unaware of their rights under the Citizen's Charter, limiting its effectiveness. A 2021 survey showed that only 40% of citizens in rural areas were familiar with their respective Charters.

2. Inconsistent Implementation Across States

- There is a lack of uniformity in the adoption and enforcement of Citizen's Charters across states and departments. For instance, some states have well-implemented charters in public service sectors like education and healthcare, while others lag in key areas like electricity or water supply.

3. Ineffective Grievance Redressal Mechanisms

- While many Citizen's Charters provide grievance redressal processes, these systems often face delays, inefficiency, or lack of action. For example, in the case of municipal services, complaints related to sanitation or road maintenance sometimes go unresolved for months.

4. Bureaucratic Resistance

- Government employees or agencies often resist changes introduced by Citizen's Charters, fearing an increase in workload or accountability.

5. Limited Enforcement and Monitoring

- While Citizen's Charters are designed to be binding, there is limited enforcement of these promises due to insufficient monitoring systems.

To maximize the impact of Citizen's Charters, integrating the **Sevottam model**—focused on service standards, citizen feedback, and grievance redressal—can ensure more effective, transparent, and accountable governance for all citizens.

प्रश्न. शासन में जवाबदेही और पारदर्शिता सुनिश्चित करने में नागरिक चार्टर की भूमिका पर चर्चा करें। इसके कार्यान्वयन में आने वाली प्रमुख समस्याओं को उजागर करें। (150 words, 10 Marks)

परिचय

नागरिक चार्टर एक औपचारिक दस्तावेज़ है जिसे सरकार या सार्वजनिक सेवा संगठन द्वारा जारी किया जाता है जो नागरिकों को प्रदान किए जाने वाले अधिकारों, जिम्मेदारियों और सेवाओं की स्पष्टता तैयार करता है। यह सेवाओं की गुणवत्ता, मानकों और समयसीमा के लिए अपेक्षाएँ निर्धारित करता है, जिससे सार्वजनिक प्रशासन में पारदर्शिता, जवाबदेही और जवाबदेही सुनिश्चित होती है।

जवाबदेही और पारदर्शिता सुनिश्चित करने में नागरिक चार्टर की भूमिका

1. सेवा मानकों को परिभाषित करना

- नागरिक चार्टर सेवा वितरण समयसीमा, गुणवत्ता और प्रक्रियाओं पर स्पष्ट अपेक्षाएँ निर्धारित करता है। उदाहरण के लिए, भारतीय रेलवे का ग्राहक चार्टर समय पर ट्रेन आगमन, स्वच्छ स्टेशन और सुलभ शिकायत प्रणाली सुनिश्चित करता है, जिससे नागरिकों को सिस्टम के प्रति जवाबदेह बनाए रखने में मदद मिलती है।

2. नागरिकों को सशक्त बनाना

- चार्टर नागरिकों को निवारण तंत्र के बारे में सशक्त बनाता है, जिससे उन्हें सेवाओं में कमी होने पर सुधारात्मक कार्रवाई करने में सक्षम बनाता है। उदाहरण के लिए, सार्वजनिक स्वास्थ्य सेवा प्रणालियों में नागरिक चार्टर समय पर चिकित्सा सेवाएँ और शिकायत समाधान सुनिश्चित करता है।

3. सरकारी जवाबदेही को प्रोत्साहित करना

- विशिष्ट सेवा वितरण मानकों को प्रकाशित करके, सरकार को इन मानकों का पालन करने के लिए जवाबदेह बनाया जाता है। लोक शिकायत निवारण विधेयक (2011) में यह अनिवार्य किया गया है कि सरकारी निकाय एक निर्धारित समय के भीतर शिकायतों का समाधान करें, जिससे नागरिक चार्टर के माध्यम से जवाबदेही मजबूत हो।

4. पारदर्शिता को बढ़ावा देना

- चार्टर नागरिकों के लिए सरकारी प्रक्रियाओं, जिम्मेदारियों और मानकों को स्पष्ट करके पारदर्शिता को बढ़ाता है। उदाहरण के लिए, RTI (सूचना का अधिकार) अधिनियम पारदर्शिता को बढ़ावा देकर और नागरिकों को सेवा वितरण के बारे में जानकारी प्राप्त करने के लिए सशक्त बनाकर नागरिक चार्टर का पूरक है।

कार्यान्वयन में मुख्य मुद्दे

1. जागरूकता की कमी

- कई नागरिक नागरिक चार्टर के तहत अपने अधिकारों से अनभिज्ञ रहते हैं, जिससे इसकी प्रभावशीलता सीमित हो जाती है। 2021 के एक सर्वेक्षण से पता चला है कि ग्रामीण क्षेत्रों में केवल 40% नागरिक अपने संबंधित चार्टर से परिचित थे।

2. राज्यों में असंगत कार्यान्वयन

- राज्यों और विभागों में नागरिक चार्टर को अपनाने और लागू करने में एकरूपता का अभाव है। उदाहरण के लिए, कुछ राज्यों ने शिक्षा और स्वास्थ्य सेवा जैसे सार्वजनिक सेवा क्षेत्रों में चार्टर को अच्छी तरह से लागू किया है, जबकि अन्य बिजली या पानी की आपूर्ति जैसे प्रमुख क्षेत्रों में पिछड़े हुए हैं।

3. अप्रभावी शिकायत निवारण तंत्र

- हालाँकि कई नागरिक चार्टर शिकायत निवारण प्रक्रियाएँ प्रदान करते हैं, ये प्रणालियाँ अक्सर देरी, अकुशलता या कार्रवाई की कमी का सामना करती हैं। उदाहरण के लिए, नगरपालिका सेवाओं के मामले में, सफाई या सड़क रखरखाव से संबंधित शिकायतें कभी-कभी महीनों तक अनसुलझी रहती हैं।

4. नौकरशाही प्रतिरोध

- सरकारी कर्मचारी या एजेंसियाँ अक्सर नागरिक चार्टर द्वारा शुरू किए गए परिवर्तनों का विरोध करती हैं, क्योंकि उन्हें कार्यभार या जवाबदेही में वृद्धि का डर होता है। नौकरशाही जड़ता चार्टर के प्रभावी कार्यान्वयन और आवधिक अद्यतन के लिए एक महत्वपूर्ण बाधा है।

5. सीमित प्रवर्तन और निगरानी

- हालाँकि नागरिक चार्टर को बाध्यकारी बनाने के लिए डिज़ाइन किया गया है, अपर्याप्त निगरानी प्रणालियों के कारण इन वादों का प्रवर्तन सीमित है। अनुपालन की देखरेख करने वाले विनियामक निकायों के पास अक्सर कम संसाधन होते हैं, जिससे प्रभावी कार्यान्वयन सुनिश्चित करने की उनकी क्षमता बाधित होती है।

नागरिक चार्टर के प्रभाव को अधिकतम करने के लिए, सेवोत्तम मॉडल को एकीकृत करना - जो सेवा मानकों, नागरिक प्रतिक्रिया और शिकायत निवारण पर केंद्रित है - सभी नागरिकों के लिए अधिक प्रभावी, पारदर्शी और जवाबदेह शासन सुनिश्चित कर सकता है।