

लोक शिकायत एवं महिलाएँ : समाधान में सुशासन की भूमिका (गया जिले के विशेष संदर्भ में)

Public Grievances & Women: the Role of Good Governance in its Resolution (With Special Reference to Gaya District)

Paper Submission: 12/10/2020, Date of Acceptance: 28/10/2020, Date of Publication: 29/10/2020



अंजनी कुमार सिन्हा

अध्यापक,

उ० उ० वि०, कईया, मानपुर,
गया, बिहार, भारत

सारांश

लोक शिकायतें उन समस्याओं और चुनौतियों को प्रतिबिंबित करती हैं, जिनसे सेवाओं की उपलब्धता और प्रशासन से जुड़े संस्थान जूझ रहे हैं। ये उन समस्याओं से निपटने का भी मौका मुहैया कराती हैं, जो भविष्य में जन असंतोष के रूप में सामने आ सकते हैं। शिकायतों के बारे में जागरूकता इनसे असरदार तरीके से निपटने की पहली शर्त है। अगर शासन को सुधारने या जनता का भरोसा जीतने का मकसद है, तो आवाज को दबाने के बजाय इसे मुखर बनाने को प्रोत्साहन दिया जाना चाहिए। लोक शिकायतों को समय पर पकड़ने और इसके सटीक विश्लेषण से सार्वजनिक संस्थानों को चीजों से सही तरीके से निपटने का मौका मिलता है।¹

किसी देश में सुशासन तभी सुनिश्चित किया जा सकता है जब शासन में जन-भागीदारी हो। जन-भागीदारी के लिए यह अत्यंत आवश्यक है कि देश के नागरिकों की समस्याओं का समय समाधान सुनिश्चित किया जा सके। इस हेतु सशक्त लोकपाल सहायक होगा। लोकतंत्र में लोगों को सरकार से अंतहीन अपेक्षाएँ रहती हैं क्योंकि लोक-कल्याणकारी राज्य में सरकार ही आखिरी सेवा प्रदाता है।

प्रस्तुत शोध-पत्र का उद्देश्य गया जिले के लोक शिकायत एवं महिलाओं की स्थिति का अवलोकन करने के साथ-साथ उसके समाधान हेतु उठाए गए कदमों पर प्रकाश डालना है।

Public grievances reflect the problems and challenges that institutions associated with the availability of services and administration are grappling with. They also provide an opportunity to deal with problems that may come in the form of public dissatisfaction in future. Awareness of complaints is the first condition to deal with them effectively. If the aim is to improve governance or win public confidence, then it should be encouraged to make it vocal rather than suppress the voice. Timely capture of public grievances and its accurate analysis gives public institutions a chance to deal with things properly.

Good governance in a country can be ensured only when there is public participation in governance. For public participation, it is very important that timely solutions to the problems of the citizens of the country can be ensured. Strong Lokpal will be helpful for this. In a democracy, people have endless expectations from the government because the government is the last service provider in a public welfare state.

The purpose of the presented paper is to review the public grievances and status of women in Gaya district, as well as to highlight the steps taken for its resolution.

मुख्य शब्द : लोक शिकायत, सुशासन, महिला, गया, सरकार एवं प्रशासन।

Public Grievance, Good Governance, Women, Gaya Government and Administration

प्रस्तावना

लोक शिकायतों को किसी भी प्रणाली में देश के शासन का अहम संकेतक माना जाता है। लोकतंत्र में सरकार की वैधता मुख्य तौर पर सरकार भरोसे और समर्थन पर निर्भर करती है, जो अक्सर शासन मुद्देय कराने की गुणवत्ता से संबंधित होती है। दक्ष और असरदार सार्वजनिक संस्थाएँ वह बुनियादी सुविधाएँ मुद्देय कराती हैं, जिनपर लोगों के भरोसे का माहौल विकसित किया जा सकता है और प्रशासन और सेवा मुद्देय कराने के जरिए लोगों को संतुष्टि दी जा सकती है।

इतिहास इस बात का गवाह है कि जनता के असंतोष ने कई सत्ताओं का तख्ता पलट दिया है। लोकतांत्रिक देशों के बदलाव शांतिपूर्ण और सुगम तरीके से होते हैं, जबकि गैर-लोकतांत्रिक देशों में हिंसात्मक कार्रवाईयों भी देखने को मिलती हैं और बदलाव अचानक से होते हैं। बहरहाल, जन असंतोष शिकायतों की लहर में ही उभरता है। शिकायत बढ़ने के साथ असंतोष भी तेज होता है। लिहाजा, लोक शिकायत किसी भी सरकार के सामने सबसे अहम चुनौती होती है। हालांकि, यह चुनौती बेहद जटिल होती है और इसमें कई दायरों पर फोकस करने और कई स्तरों पर दखल देने की जरूरत होती है। इसके तहत (अ) शिकायतों के इजहार के लिए जगह बनाकर उसे समय पर पेश करना; (ब) मजबूत शिकायत तंत्र बनाकर मौजूदा शिकायतों का निपटारा करना; (स) जरूरत के हिसाब से संस्थागत सुधार या वैकल्पिक नीतियों पर काम करना और शिकायतों की मूल वजहों से निपटते हुए शिकायत मुक्त शासन का लक्ष्य शामिल हैं। सवाल यह है कि हमें भारत में लोक शिकायतों के परिदृश्य के विकास को कैसे समझना चाहिए और इसकी चुनौती से किस तरह निपटा जाय?²

अध्ययन का उद्देश्य

शोध पत्र का उद्देश्य गया जिले में सार्वजनिक शिकायतों और महिलाओं की स्थिति की समीक्षा के साथ-साथ इसके समाधान के लिए उठाए गए कदमों पर प्रकाश डालना है।

Aim of the Study

The purpose of the research paper is to review the public grievances and the status of women in Gaya district as well as to highlights the steps taken for its resolution.

लोक शिकायत की अवधारणा

लोक शिकायत निवारण तंत्र के माध्यम से प्रशासनिक प्रक्रियाओं की दक्षता और प्रभाव का आकलन सदैव किया जाता है। यह उम्मीद भी की जाती है कि किसी भी प्रशासनिक प्रणाली में लोक शिकायतों का स्थान होगा ही। प्रशासन में आम जनता का तभी उचित तरीके से ध्यान रखा जाएगा, जब वह उनकी शिकायतें सुनेगा और फिर समय रहते उनका निवारण करेगा। इस दिशा में भारत सरकार ने कई कदम उठाए हैं। केन्द्रीय स्तर पर

ऐसी दो नोडल एजेंसियाँ हैं जो लोक शिकायतों का निपटान करती हैं :

1. कार्मिक, लोक शिकायत और पेंशन मंत्रालय के अंतर्गत आने वाला प्रशासनिक सुधार एवं लोक शिकायत विभाग और
2. लोक शिकायत निदेशालय, कैबिनेट सचिवालय, शिकायत निवारण के लिए सचिवों की स्थायी समिति, जिसकी अध्यक्षता कैबिनेट सचिव द्वारा की जाती है और जो भारत सरकार के विभिन्न मंत्रालयों/विभागों के शिकायत निवारण तंत्र की समीक्षा करती है।

विभाग को जिस प्रकार की शिकायतें प्राप्त होती हैं, उनके आधार पर वह समस्याग्रस्त क्षेत्रों को चिन्हित करती है, खासकर जिन क्षेत्रों से संबंधित शिकायतें बार-बार प्राप्त होती हैं। फिर उन शिकायतों पर सोच-विचार किया जाता है और यह प्रयास किया जाता है कि उनमें सुधार किया जाय। सरकारी विभागों में ऐसे अधिकारियों को नियुक्त किया गया है जो केवल शिकायत निवारण करें। इसके लिए विभागों के प्रत्येक कार्यालय के रिसेप्शन और अन्य सुविधाजनक स्थानों पर उन अधिकारियों के नाम, कमरा नंबर, टेलीफोन नंबर आदि प्रदर्शित किए जाते हैं।³

कोई भी व्यवस्था पूरी तरह निर्दोष नहीं होती। खामियों की गुंजाइश हमेशा बनी रहती है, लेकिन अगर ये खामियाँ लोगों के बुनियादी हितों को ही प्रभावित करने लगे तो उन्हें अपनी तकलीफें दूर कराने का पूरा अधिकार है। शिकायत करने वाले ग्राहक के लिए यह दिखाने का अच्छा अवसर हो सकता है कि आप कितने अच्छे हैं। इसीलिए लोक शिकायत निवारण को अच्छे प्रशासन वाले लोकतंत्र की बुनियाद कहा जाता है।

हमारे संविधान ने अपने नागरिकों को विभिन्न अधिकार दिए हैं, लेकिन लोगों की रोजमर्रा की तकलीफें दूर करने की प्रभावशाली प्रणाली नहीं होना आज भी भारत में प्रशासन की कमजोरी है। पिछले कुछ वर्षों में विभिन्न सरकारों ने सुशासन का प्रयास करते हुए आम आदमी की तकलीफें दूर करने के लिए व्यवस्था तैयार करने की कोशिश की है। स्थिति सुधारने के बिल्कुल शुरुआती प्रयासों में नागरिक घोषणापत्र शामिल है, जो 1994 में लाया गया था। लोक शिकायत विभाग द्वारा तैयार किए गए नागरिक घोषणापत्र के घटकों में संगठन की दृष्टि एवं मिशन उद्घोषणा, शिकायत निवारण प्रणाली का विवरण और उसका इस्तेमाल करने की विधि शामिल है। दुर्भाग्य से विभिन्न संगठनों के नागरिक घोषणापत्र कोरे दस्तावेज ही बनकर रह गए और ग्राहकों की हालत पहले जैसे ही रह गई।⁴

उसके बाद 2005 में सूचना का अधिकार (आरटीआई) कानून लागू किया गया। आरटीआई लोक शिकायत निवारण के मामले में ऐतिहासिक सुधार साबित हुआ क्योंकि इसने निवारण का जिम्मा उस मामले से जुड़े अधिकारियों पर डाल दिया और दंड का प्रावधान भी किया। इसके कारण संबंधित अधिकारी अथवा संगठन समय पर शिकायत दूर करने के लिए ही विवश नहीं हुए बल्कि भ्रष्टाचार में भी कमी आई क्योंकि शिकायतकर्ता को फाइलों में लिखी टिप्पणियों समेत समस्या से जुड़े सभी

दस्तावेज हासिल हो जाते हैं और जवाबदेही तय हो जाती है।⁵

लोक शिकायत और महिलाएँ

महिलाएँ अक्सर आबादी का सबसे अधिक संवेदनशील हिस्सा होती हैं, जिनके साथ घर और कार्यस्थल में उत्पीड़न का खतरा होता है। हालांकि महिलाओं को घरेलू हिंसा और घर तथा कार्यस्थल पर उत्पीड़न से बचाने के लिए विभिन्न प्रकार के कानून हैं जैसे कार्यस्थल पर महिला यौन उत्पीड़न अधिनियम, 2013 दहेज निरोधक अधिनियम, 1961 घरेलू हिंसा अधिनियम, 2005 आदि। फिर भी महिलाएँ शिकार बनती ही रहती हैं। समस्याओं से निपटने के लिए सरकार ने हाल ही में शी बॉक्स (सेक्सुअल हैरासमेंट इलेक्ट्रॉनिक बॉक्स) आरम्भ किया है, जो प्रत्येक महिला को किसी भी प्रकार के उत्पीड़न की शिकायत करने की एकल खिड़की प्रदान करती है।⁶

सरकार ने महिलाओं का भी पूरा ध्यान रखा है। महिलाओं की घरों में और काम करने की जगहों से संबंधित जो भी शिकायतें हैं, उन्हें दूर करने के लिए कई तरह के प्रयास किए हैं। महिलाओं के विरुद्ध सभी प्रकार के भेदभाव के निवारण संबंधी अभिसमय (सी.ई.डी.एडब्ल्यू), सहस्राब्दि विकास लक्ष्यों (एमडीजी), महिलाओं के सशक्तिकरण हेतु राष्ट्रीय नीति और लिंग समावेशी समाज के लिए सतत विकास लक्ष्यों (एसडीजीज) के मद्देनजर सरकार ने ऐसी कई योजनाएँ शुरू की हैं जिनका सकारात्मक असर हुआ है। साथ ही महिलाओं की जरूरतों का भी ध्यान रखा गया है।

महिला एवं बाल विकास मंत्रालय और समाजिक न्याय एवं सशक्तिकरण मंत्रालय ने लैंगिक समानता और लिंगानुपात में सुधार करने तथा बालिका भ्रूण हत्या का उन्मूलन करने में महत्वपूर्ण भूमिका निभाई हैं विभाग विभिन्न योजनाओं के माध्यम से बच्चों, महिलाओं, वरिष्ठ नागरिकों और किन्नरों की देखभाल और उन्हें संरक्षण प्रदान करता है। ये योजनाएँ इस प्रकार हैं : वर्किंग वूमेन हॉस्टल, वन स्टॉप सेंटर, शॉर्ट स्टेहोम्स और वृद्धाश्रम इत्यादि। साथ ही विभाग ने महिलाओं, बच्चों और बुजुर्गों के लिए हेल्पलाइन भी शुरू की है।

विभाग कई सामाजिक कानूनों को भी लागू करता है जिनसे महिलाओं, बच्चों और बुजुर्ग नागरिकों को वह सुरक्षा और अधिकार प्राप्त हो सकें, जो उन्हें भरत के संविधान में प्रदत्त हैं। ये कानून इस प्रकार हैं

1. घरेलू हिंसा अधिनियम, 2005,
2. दहेज निषेध अधिनियम, 1961
3. बाल विवाह निषेध अधिनियम, 2006,
4. कार्यस्थल पर यौन उत्पीड़न से महिलाओं का संरक्षण अधिनियम, 2013 तथा
5. माता-पिता एवं वरिष्ठ नागरिकों का भरण पोषण तथा कल्याण अधिनियम, 2007।

भारत के संविधान के अनुच्छेद 15(1) और (3) के अन्तर्गत देश के प्रत्येक नागरिक को समानता का अधिकार प्राप्त है। जहाँ अनुच्छेद 14 व्यापक समता का उल्लेख करता है, वहीं अनुच्छेद 15 के तहत भेदभाव न

करने की बात कही गई है। इनके माध्यम से संविधान राज्य को यह अधिकार देता है कि वह महिलाओं के लिए ठोस कदम उठाए ताकि अनुच्छेद 14 में निहित समानता के सिद्धांत को लागू किया जा सके। इसके अतिरिक्त अनुच्छेद 21 में यह कहा गया है कि प्रत्येक व्यक्ति को जीवन और व्यक्तिगत स्वतंत्रता का अधिकार है अगर अनुच्छेद 21 में प्रदत्त वचन को निभाना है तो 'गरिमापूर्ण' तरीके से जीवन जीने का अधिकार प्रदान करना बहुत आवश्यक है।

सुशासन की अवधारणा

प्रधानमंत्री द्वारा वर्ष 2016 में लाल किले की प्राचीर से दिए गए भाषण में यह कहा गया था कि 'वर्तमान भारत में शासन नहीं सुशासन तथा स्वराज्य को सुराज्य में बदलने की आवश्यकता है।'⁷ शासन को चलाने वाले प्रशासन का जनता के प्रति उत्तरदायी होना एवं सरकारी सेवाओं की डिलीवरी तय समय सीमा में करना ही सुशासन की प्रथम शर्त है। शिकायत निवारण तंत्र का मजबूत ढांचा एवं उसका व्यवहारिक क्रियान्वयन इस पूरी प्रक्रिया की सबसे अहम कड़ी है।⁸

विश्व बैंक ने 1992 के अपने रिपोर्ट सुशासन एवं विकास में सर्वप्रथम सुशासन को परिभाषित करते हुए लिखा था कि सुशासन का पर्याय ऐसे शासन से है जिसमें राज्य के प्रत्येक नागरिक तक सरकार द्वारा लागू नीतियों का लाभान्ना पहुंच सके तथा इस प्रक्रिया में यदि कोई बाधा उत्पन्न हो तो सरकार के पास ऐसा तंत्र होना चाहिए जिससे जनमानस की शिकायतों को सरकारी आलाकमानों तक पहुंचाई जा सके। विश्व के विभिन्न देशों में लोक शिकायत समाधान प्रणाली का विकास संभवतः विश्व बैंक की इसी परिभाषा से प्रेरित है। राष्ट्रपिता महात्मा गाँधी का मानना था कि भारत का सम्पूर्ण विकास तभी संभव है जब देश का आखिरी व्यक्ति भी इसके विकास में स्वयं को हिस्सेदार मानेगा तथा यह हिस्सेदारी तभी सुनिश्चित होगी जब देश की सरकार उस आखिरी व्यक्ति के समस्याओं एवं उसके निवारण हेतु प्रयत्नशील रहेगी।⁹

सुशासन काल निरपेक्ष एवं सत्ता निरपेक्ष अवधारणा है। इतिहास के हरेक काल में किसी भी राजा अथवा सरकार द्वारा अपनी प्रजाओं के लिए सुशासन सुनिश्चित करना सर्वोपरि लक्ष्य रहा है। इस तरह से देखा जाय तो सुशासन कोई नई अवधारणा नहीं है किन्तु वैश्विक पटल पर लोक प्रशासन जैसे विषयों के विकास से सुशासन एक विशिष्ट विषय के रूप में उभर कर सामने आया है। विश्व भर में सुशासन के ऊपर बहुविध अनुसंधान हो रहे हैं एवं हरेक अनुसंधान में सुशासन सुनिश्चित करने हेतु लोक शिकायत समाधान पर विशेष बल दिया जा रहा है। पूर्व प्रधानमंत्री अटल बिहार वाजपेयी जी के जन्मदिवस, 25 दिसम्बर को देश में सुशासन दिवस के रूप में मनाया जाता है। सुशासन दिवस के उद्देश्यों को उजागर करते हुए प्रधानमंत्री ने कहा था कि सुशासन दिवस का लक्ष्य सरकारी प्रक्रिया को व्यावहारिक बनाकर देश को एक खुला और जवाबदेह शासन प्रदान करना है तथा नागरिकों को सरकार के करीब लाकर उन्हें सरकारी नीतियों में भागीदार बनाने का

है। सुशासन के विभिन्न आयामों में जनभागीदारी, सामाजिक न्याय, सार्वजनिक वितरण प्रणाली तथा लोक शिकायत समाधान शामिल हैं। इन सभी आयामों में लोक शिकायत समाधान का विशेष महत्व है क्योंकि अन्य सभी आयामों की सफलता लोक शिकायत समाधान के सुचारु क्रियान्वयन पर निर्भर है।¹⁰

आजादी के बाद प्रशासन की औपनिवेशिक मानसिकता, जिसमें सरकारी सेवाओं एवं योजनाओं को जनता तक पहुंचाना सरकारी कृपा माना जाता है, को समाप्त करने के लिए ही शिकायत निवारण तंत्र को मजबूत किया जाना जरूरी है। इसी उद्देश्य को ध्यान में रखते हुए केन्द्र सरकार ने शिकायत निवारण तंत्र प्रणाली को लेकर कई नए कदम उठाए, किन्तु वर्तमान भूमण्डलीकृत विश्व में मात्र केन्द्र द्वारा ऐसी प्रणाली विकसित करने से कुछ नहीं होगा, राज्यों का भी इसमें प्रतिभागी होना आवश्यक है।

बिहार में लोक शिकायत की स्थिति

बिहार सरकार द्वारा सर्व साधारण की शिकायतों का एक निश्चित समय-सीमा में समाधान कराने के उद्देश्य से 05 जून 2016 से पूरे राज्य में बिहार लोक शिकायत निवारण अधिनियम लागू किया गया है। इस कानून के अंतर्गत सभी आवेदकों को 60 दिनों में शिकायतों की सुनवाई, उनके निवारण का अवसर तथा उस पर निर्णय की सूचना प्राप्त होने का कानूनी अधिकार प्राप्त हो गया है। इस अधिनियम ने पारदर्शिता के मामले में काफी बेहतर कार्य किया है। इस पोर्टल के माध्यम से परिवादी स्वयं या विभिन्न नागरिक समूहों द्वारा अपनी शिकायत दर्ज करा सकते हैं। इस पोर्टल में शिकायतकर्ताओं की सुविधा हेतु दायर किए जाने वाले विषयों की सूची लोक शिकायत प्राप्ति केन्द्रों एवं वेबसाइट पर उपलब्ध करायी जाती है।

विगत 01 वर्ष में लगभग 1.50 लाख से अधिक व्यक्ति पेयजल, सफाई, शौचालय निर्माण, बिजली संबंधी मामले, शिक्षा, स्वास्थ्य जैसे मुद्दों से जुड़ी कल्याणकारी कार्यक्रमों के संबंध में अपनी समस्याओं के समाधान हेतु शिकायतों को इस अधिनियम के तहत दर्ज करा चुके हैं। आंकड़ों पर गौर करें तो लगभग 836047 शिकायतें दर्ज हुईं, जिनमें से 741630 शिकायतों का निवारण कर दिया गया।¹¹ बिहार के मुख्यमंत्री द्वारा कई बार योजनाओं की निगरानी एवं उनसे जुड़ी शिकायतों के क्रियान्वयन के संबंध में अपने विचार दिए जाते रहे हैं, ऐसा ही एक वक्तव्य उनके द्वारा जमुई जिले में दिया गया था, जिसमें उन्होंने कहा था कि "हमारा उद्देश्य सिर्फ पटना में बैठकर नहीं बल्कि क्षेत्रों में जाकर धरातल पर विकास कार्यों की समीक्षा करने की है और हम क्षेत्र में जाकर देखते भी हैं कि योजना का क्रियान्वयन किस प्रकार से हुआ है और उसे लागू करने में क्या कठिनाई आई या उसका क्या प्रभाव पड़ा।"¹²

गया जिले में लोक शिकायत की स्थिति

बिहार लोक शिकायत निवारण अधिनियम, 2015 के अंतर्गत गया जिले में लोक शिकायत की स्थिति का अध्ययन करने के क्रम में यह पता चलता है कि कुल शिकायतों में लगभग 40 प्रतिशत शिकायतें महिलाओं की

आती हैं। जिला लोक शिकायत पदाधिकारी के कार्यालय से प्राप्त आंकड़ों के आधार पर कहा जा सकता है कि इस जिले की लोक शिकायतों का निपटारा समय पर करने का हर सम्भव प्रयास किया जाता है। प्राप्त आंकड़ों से यह स्पष्ट है कि जिले के लोक शिकायतों का निष्पादन दर लगभग 92 प्रतिशत है। जिले में जून 2016 से संचालित इस जिला कार्यालय को आज दिनांक 24.09.2020 तक कुल 9947 लोक शिकायत के मामले दर्ज दिए गए हैं जिसमें से 9114 शिकायतों का निष्पादन किया जा चुका है। कुल 9947 मामलों में से 6983 जिला कार्यालय में स्वयं दायर परिवाद हैं जबकि 1427 डाक से प्राप्त हैं एवं 5540 मामले विभिन्न अधीनस्थ कार्यालयों द्वारा अंतरित होकर प्राप्त किए हैं तथा 4003 मामले दूसरे कार्यालयों में अंतरित भी किए गए हैं। जिले में टिकारी एवं नीमचक बथानी ऐसे अनुमंडलीय लोक शिकायत कार्यालय हैं जहाँ निष्पादन दर क्रमशः 94.22 एवं 92.64 प्रतिशत है जो जिला कार्यालय से भी अधिक है। पूरे जिले में कुल परिवादों की संख्या 39062 है जिसमें से 35714 मामलों का निष्पादन किया जा चुका है। अपनी कार्य कुशलता के कारण परिवादों के दायर करने एवं उसके निष्पादन में गया जिला पूरे बिहार में द्वितीय स्थान रखता है। कुल मिलाकर जिला प्रशासन की ओर से लोक शिकायत के निष्पादन हेतु लगातार त्वरित कार्रवाई की जा रही है तथा प्रत्येक कार्यदिवस को विषयवार एवं विभागानुसार सुनवाई निर्धारित करते हुए मामले को निष्पादित करने का कार्य किया जाता है।¹³

लोक शिकायतों के समाधान हेतु पहल

घरों में महिला उत्पीड़न के खिलाफ शिकायत निवारण प्रणाली

घरेलू हिंसा गरिमा के साथ जीवन जीने के बुनियादी अधिकारों का उल्लंघन है। गौरतलब है कि अनुच्छेद 21 न सिर्फ प्रक्रियात्मक सुरक्षा उपायों की मांग करता है, बल्कि सरकार से यह अपेक्षा भी करता है कि वह गरिमा के साथ जीवन जीने के अधिकार की रक्षा और उसे पूर्ण करने के लिए यथोचित रूप से कार्य करेगी या उचित प्रक्रियाओं का पालन करेगी। हालांकि निजी दायरे में निजी लोगों या गैर सरकारी लोगों द्वारा की जाने वाली हिंसा जैसे घरेलू हिंसा को रोकना एक कठिन कार्य है। इसीलिए यह न्याय प्रदान की अवधारणा के लिए बहुत बड़ी चुनौती पेश करती है। अतः यह जरूरी है कि कानून में निजी दायरे में हिंसा को पारिभाषित किया जाय और उसे रोकने के उपाय किए जाएं।

2012 में दिल्ली में दुखद बलात्कार और हत्या के मामले के बाद सरकार ने एक निर्भया कोष बनाया ताकि महिलाओं की सुरक्षा को सुनिश्चित करने के लिए विशेष योजनाओं के कार्यान्वयन पर नजर रखी जा सके। महिला एवं बाल विकास मंत्रालय ने भारत के संविधान के अन्तर्गत महिलाओं को प्रदत्त सुरक्षा के आधार पर कई नई पहल की है जिन्हें राज्य सरकारों द्वारा लागू किया गया है।

महिलाओं को सुरक्षा प्रदान करने और उनके अधिकारों को पुष्ट करने के लिए केन्द्रीय स्तर पर राष्ट्रीय महिला आयोग की स्थापना की गई है। इसके अतिरिक्त

राज्य सरकारों द्वारा महिलाओं के अधिकारों के उल्लंघन से संबंधित मुद्दों को उठाने के लिए महिला आयोग का गठन किया गया है। दहेज उत्पीड़न, घरेलू हिंसा, यौन उत्पीड़न, अपहरण, छेड़छाड़ और अन्य पारिवारिक विवादों से पीड़ित महिलाएँ अपनी शिकायतों के त्वरित और प्रभावी निवारण के लिए राज्य महिला आयोगों से सम्पर्क कर सकती हैं। इस संबंध में लोगों की राय जानने, उनकी शिकायतों को हल करने के लिए राज्य महिला आयोग जन सुनवाई भी करते हैं।

कार्यस्थलों पर महिलाओं के लिए शिकायत निवारण प्रणाली

सामाजिक कानूनों पर एक पुस्तिका तैयार की गई है और विभिन्न विभागों में कार्य करने वाले हितधारकों को प्रशिक्षण प्रदान किया जा रहा है। कार्यस्थल पर महिलाओं के यौन उत्पीड़न (निषेध, रोकथाम और निवारण) अधिनियम 2013 से संबंधित पोस्टर छापे गए हैं और उन्हें सभी जिलों को भेजा गया है ताकि वे उन्हें महत्वपूर्ण स्थानों पर प्रदर्शित कर सकें। मेट्रो रेलों और एमटीसी बसों में भी इन पोस्टरों को प्रदर्शित किया गया है।

भारत सरकार ने महिला और बाल विकास मंत्रालय के माध्यम से शि-बॉक्स (SHe-Box) नामक एक अनूठी ऑनलाइन शिकायत प्रणाली विकसित की है (www.mwcosQhebox.nic.in)। यौन उत्पीड़न इलेक्ट्रॉनिक बॉक्स (SHe-Box) भारत सरकार की ऐसी पहल है जिसका उद्देश्य प्रत्येक महिला को यौन शोषण की शिकायत दर्ज कराने के लिए सिंगल विंडो एक्सेस प्रदान करना है, चाहे वह कोई भी कार्य करे, संगठित या असंगठित क्षेत्र से जुड़ी हो, निजी या सार्वजनिक क्षेत्र में संलग्न हो। इस पोर्टल पर कोई भी महिला काम करने की जगह पर होने वाले यौन उत्पीड़न की शिकायत दर्ज करा सकती है। एक बार शिकायत SHe-Box में जमा हो जाए तो उसे सीधे उस संबंधित प्राधिकारी को भेज दिया जाता है जिसे इस मामले में कार्रवाई करने का अधिकार हो।

भारत सरकार ने सखी नामक एक विशेष योजना प्रस्तावित की है जो एक वन स्टॉप सेंटर (ओएससी) है। इसका उद्देश्य निजी और सार्वजनिक स्थानों में, परिवार के भीतर, समुदाय और कार्यस्थल पर, हिंसा से प्रभावित महिलाओं को सहयोग प्रदान करना है। इस योजना का लक्ष्य यह है कि निजी और सार्वजनिक स्थानों पर हिंसा से प्रभावित महिलाओं को न केवल एकीकृत सहायता (चिकित्सा, कानूनी और पुलिस सहायता) प्राप्त हो बल्कि उन्हें सहयोग भी प्रदान किया जाय।

ओएससी पीड़ित महिलाओं के लिए किस प्रकार कार्य करता है, इसके संबंध में ओएससी के कर्मचारियों को प्रशिक्षण प्रदान किया जा रहा है। जिला समाज कल्याण अधिकारियों, सुरक्षा अधिकारियों, स्थानीय पुलिसकर्मियों, जिला कानूनी सेवा प्राधिकरण, सामुदायिक आधारित संगठनों, आईसीडीएस और स्वास्थ्य विभाग के अधिकारियों को पीड़ित महिलाओं की मदद करने के बारे में जागरूक किया जा रहा है। ओएससी में काउंसलर्स

नियुक्त किए जा रहे हैं और जो महिलाएँ स्वयं या केन्द्र द्वारा रेफर किए जाने के बाद इस केन्द्र में पहुँच रही हैं, उन्हें मनोवैज्ञानिक-सामाजिक सहायता प्रदान की जा रही है।

भारत सरकार ने महिला हेल्पलाइन के सार्वभौमिकरण की योजनाओं का शुभारंभ किया है। इसका उद्देश्य रेफरल (पुलिस, वन स्टॉप सेंटर, अस्पताल जैसे उपयुक्त प्राधिकारियों से जोड़ना) के जरिए हिंसा की शिकायत महिलाओं को 24 घंटे तत्काल और आपात मदद देना है और सिंगल यूनिफार्म नंबर के माध्यम से देश भर में महिलाओं के लिए संचालित सरकारी योजनाओं की जानकारी प्रदान करना है।

विभाग के भीतर सूचनाओं के साझाकरण और ज्ञान प्रबंधन को बढ़ाने के लिए ऑनलाइन एमआईएस रिपोर्टिंग सिस्टम के सहयोग से एक यूजर फ्रेंडली वेबसाइट को विकसित किया गया है। इस वेबसाइट में विभाग की योजनाओं और कानूनों, घटनाओं आदि से संबंधित सभी जानकारियों को अपडेट किया गया है।

शिकायत निवारण के अन्य उपाय

सूचना का अधिकार अधिनियम में अपेक्षा की गई है कि जनता को सामाजिक कल्याण और अभिशासन हेतु प्रारंभ की गई गतिविधियों और कार्यों की जानकारी प्रदान की जाए और वे सूचनाएँ हों जिसमें सरकार की जिम्मेदारियों और सेवाएँ प्रदान करने की उनकी क्षमता का आकलन किया जा सके।

नागरिक घोषणा-पत्र सरकार की प्रतिबद्धता और दृष्टिकोण को स्पष्ट करता है कि वह किस प्रकार शिकायतों का निवारण करेगी। साथ ही इसमें लगने वाले समय, संभावित उपायों का दायरा, शिकायत दर्ज कराने की प्रक्रिया, उसके लिए जरूरी सूचना एवं दस्तावेज, सेवा के मानक, शिकायतकर्ताओं के अधिकार, शिकायतकर्ताओं-आवेदकों से की जाने वाली अपेक्षाएँ और सेवाएँ प्रदान करने वाले कर्मचारियों की जानकारियों को भी स्पष्ट किया गया है।

ग्रामीणों की शिकायतों को हल करने के लिए ग्राम स्तर पर ग्राम सभाएँ आयोजित की जाती हैं और इस प्रक्रिया को एक मजबूत पंचायती राज प्रणाली आसान बनाती है। किशोर न्याय अधिनियम के जरिए बाल गृहों पर निरीक्षण किया जाता है। साथ ही बच्चों की ट्रैकिंग प्रणाली पर नजर रखी जाती है और बच्चों के खिलाफ सभी प्रकार के उत्पीड़न एवं उनकी तस्करी को रोकने का प्रयास किया जाता है।

कामकाजी महिलाओं के हॉस्टलों में महिलाओं को सुरक्षा एवं राहत प्रदान करने का काम हॉस्टल्स अधिनियम करता है। इसके अतिरिक्त हॉस्टलों में उनकी बुनियादी सुविधाओं जैसे उनके रहवास, भोजन एवं सुरक्षा को सुनिश्चित करता है। वरिष्ठ नागरिक अधिनियम के अंतर्गत राजस्व विभाग के स्तर पर अधिकरणों का गठन किया गया है जिससे माता-पिता और वरिष्ठ नागरिकों की शिकायतों का निवारण किया जा सके और अगर उनके बच्चे उन पर ध्यान नहीं देते, तो बच्चों से उन्हें मुआवजा दिलाया जा सके।¹⁴

निष्कर्ष

किसी भी शिकायत प्रणाली को मजबूती तभी मिल सकती है जब सूचनाओं को एकत्रित करने के साथ-साथ उनका विश्लेषण भी किया जाय। इसलिए ऐसी समितियों का गठन किया जाना चाहिए जो यह देखें कि कितनी शिकायतें प्राप्त होती हैं, किन मामलों को निपटाया जाता है। इसके अलावा कितने मामलों को उच्च स्तरीय अधिकारी को रेफर किया जा सकता है, इत्यादि। इसी प्रकार अक्सर पूछे जाने वाले प्रश्नों (एफएक्यू) और सरकारी विभागों द्वारा गलतियाँ दोहराए जाने को भी रिकॉर्ड किया जाना चाहिए और उनकी समीक्षा होनी चाहिए। लोक सेवा के लिए समर्पित संगठनात्मक संस्कृति को विकसित करना ही एक प्रभावी शिकायत प्रबंधन प्रणाली का आधार है।

कुल मिलाकर, लोक शिकायतें किसी सार्वजनिक संस्थान के लिए महत्वपूर्ण होती हैं। इनके जरिए प्रशासन मजबूत होता है और उनकी प्रतिष्ठा बढ़ती है। इससे किसी प्रशासनिक प्रणाली पर लोगों का विश्वास भी बढ़ता है। शिकायत करने वाले को अपना मित्र बनाया जाना चाहिए और बेहतरी के लिए स्वयं में सुधार करने का प्रयास करना चाहिए। इस दिशा में गया जिला प्रशासन के द्वारा किए जा रहे कार्य सराहनीय कहे जा सकते हैं जहाँ शिकायतों का 92 प्रतिशत तक निष्पादन किया गया है। शत प्रतिशत निष्पादन हेतु जिला प्रशासन को और अधिक निष्ठा एवं कर्मठता से कार्य करने की आवश्यकता है। कुछ अधीनस्थ कार्यालयों द्वारा विशेष कार्य किए गए हैं जो जिला कार्यालय से भी बेहतर हैं। उम्मीद की जा सकती है कि आनेवाले समय में जिला प्रशासन और अधिक ओज, उत्साह एवं कर्मठता के साथ लोक शिकायत के मामले के निष्पादन में अपनी महत्वपूर्ण भूमिका निभाएगा तथा महिलाओं से संबंधित मामलों में और अधिक त्वरित गति से उसका समाधान करेगा।

संदर्भ ग्रंथ सूची

1. डॉली अरोड़ा, 'लोक शिकायत समाधान : सुशासन की चुनौतियाँ', योजना, फरवरी, 2018, पृ. 17।
2. तथैव।
3. वी अमुदावल्ली, 'महिलाओं की शिकायतों का निवारण', योजना, फरवरी, 2018, पृ. 29।
4. सम्पादकीय, 'समाधान की ओर', योजना, फरवरी, 2018, पृ. 07।
5. तथैव।
6. तथैव।
7. गोविन्द कुमार झा एवं शिवाजी त्रिपाठी, 'सुशासन व राज्यों की शिकायत निवारण प्रणाली', योजना, फरवरी, 2018, पृ. 57।
8. तथैव।

9. भास्कर ज्योति, 'सुशासन का मंत्र : जनशिकायतों का समाधान', योजना, फरवरी, 2018, पृ. 43।
10. तथैव।
11. www.lokshikayat.bihar.gov.in (accessed on 19.10.2020).
12. गोविन्द कुमार झा एवं शिवाजी त्रिपाठी, 'सुशासन व राज्यों की शिकायत निवारण प्रणाली', योजना, फरवरी, 2018, पृ. 59।
13. जिला लोक शिकायत कार्यालय, गया से प्राप्त प्रतिवेदन।
14. वी अमुदावल्ली, 'महिलाओं की शिकायतों का निवारण', योजना, फरवरी, 2018, पृ. 30-31।