హక్కుగా పౌరసేవలు

సిటిజన్స్ ఛార్టర్లు

సురాజ్య ఉద్యమం

పౌరసేవల హక్కు చట్టం

సిటిజన్స్ ఛార్టర్లు

పౌరసేవల హక్కు చట్టం
సిటిజన్స్ ఛార్టర్లు

విషయసూచిక ....

1. పౌరసేవల పత్రాలు–పరిధి, పరిమితులు.......... 3

- డా॥ జయప్రకాష్ నారాయణ్

2. హక్కుగా ప్రభుత్వ సేవల చట్టం రావాలి...........12

- డి.వి.వి.యస్.వర్మ

3. అనుబంధాలు... 17

1. పార్లమెంటులో పౌర సేవల హక్కు బిల్లు
2. ఆంధ్రప్రదేశ్‌లో 'మీ–సేవ'

- బండారు రామ్మోహన్‌రావు

3. సిటిజన్స్ ఛార్టర్లపై G.O.Ms.No:325

వెల : 20/-

FDR and Lok Satta Publication

2013, Hyderabad

H.No. 806, 8th Floor, Srinivasa Towers,
Beside ITC Kakatiya Hotel, Begumpet, Hyd-16
Ph: +91-40-2341 9949, Fax: +91-40-2341 9948
Email : info@fdrindia.org
Web : www.fdrindia.org

© All rights reserved

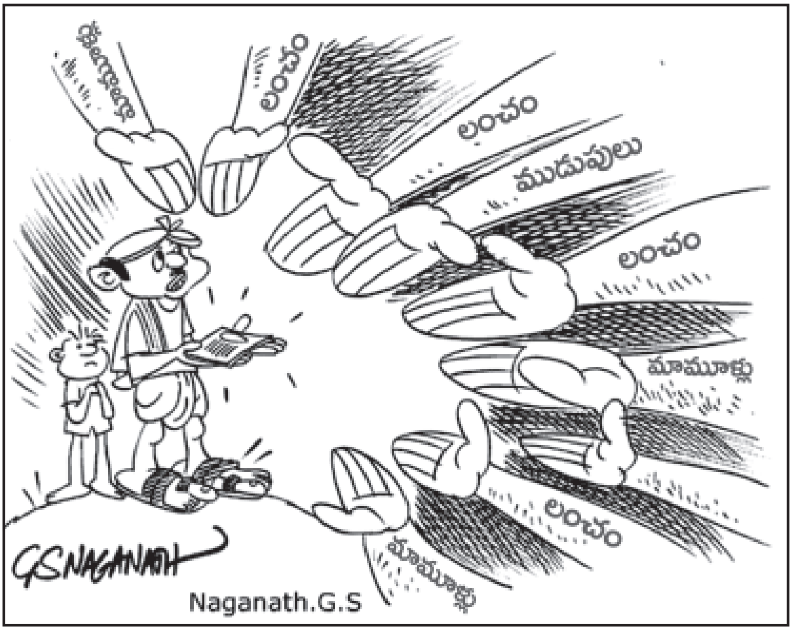
ప్రజల సార్వభౌమాధికారం వర్సెస్ బాధ్యతాయుత ప్రభుత్వం

పౌరసేవల పత్రాలు-పరిధి, పరిమితులు

- డా॥ జయప్రకాష్ నారాయణ్

తమ ఉమ్మడి అవసరాలను తీర్చటానికి, శాంతిభద్రతల పరిరక్షణ నుంచి విద్య, ఆరోగ్య భద్రత వరకు ఉమ్మడి సేవలను అందించటానికి ప్రజాస్వామ్యంలో ప్రజలు ప్రభుత్వాన్ని ఎన్నుకుంటారు. పౌరులే నిజమైన సార్వభౌములు. పౌరుని సంతృప్తే ప్రభుత్వ పనితీరుకు నిజమైన కొలమానం. తనకు నిజమైన ప్రభువులైన పౌరులకు జవాబుదారీగా ఉండే ప్రభుత్వం, తమకు జీతభత్యాలను చెల్లిస్తున్న పన్నుచెల్లింపుదారుల అవసరాలకు తక్షణం స్పందించే ప్రజాసేవకులు - ప్రజాస్వామ్యంలో ఉండే స్వాభావికాంశాలు.

అయితే, భారతదేశంలోని పాలనాఉపకరణం పౌరుల స్థానంలో ప్రభుత్వోద్యోగులను అసలైన యజమానులుగా మార్చింది. కేంద్ర, రాష్ట్ర స్థాయిలలో ప్రభుత్వోద్యోగులు ప్రత్యక్షంగా 1.3 కోట్లమంది ఉండగా, పరోక్షంగా ప్రభుత్వరంగ



సంస్థలలో 70లక్షలమంది వరకూ ఉంటారు. జనాభా నిష్పత్తి ప్రకారం, ప్రపంచ ప్రమాణాల ప్రకారం చూస్తే ఈ సంఖ్య అసాధారణమేమీ కాదు. కానీ మొత్తం సంఘటితరంగంలో నెలవారీ జీతం తీసుకుంటున్న శ్రామికులలో ప్రభుత్వోద్యోగులు 70శాతం మేర ఉంటారు. అపార నిరక్షరాస్యత, అజ్ఞానం ఉన్న భారత్ వంటి దేశంలో చదువుకోవటం, ఉద్యోగ భద్రత కలిగివుండటం ఒక వరమే. ఆ ఉద్యోగం గనక వలసపాలనావశేషంగా ఉన్న అధికారదర్పాన్ని అందించే ప్రభుత్వోద్యోగమైతే ఇక ఆ ఉద్యోగిని మిగతావారికంటే ఎంతో ప్రత్యేకమైన వ్యక్తిగా, ఇంద్రుడిలాచంద్రుడిలా చూస్తారు. దశాబ్దాలపర్యంతం కొనసాగిన సోషలిస్టు మైండ్‌సెట్ వల్ల, ప్రభుత్వోద్యోగి అంటే ప్రభుత్వం దయదల్చి ఇచ్చే దానాన్ని బట్వాడా/ పంపిణీ చేసేవానిగా, పౌరుడంటే లైసెన్సు, పర్మిట్, కోటా కోసం చేయిజాచి అర్థించే బిచ్చగాని లెక్కన పరిస్థితి తయారైంది. అవినీతి క్రమంగా జడలుపరుచుకుంది. ప్రతిస్థాయిలో ప్రభుత్వోద్యోగికి కల్పించిన జీవితకాల అసాధారణ భద్రత, ఉద్యోగిని అంత సులభంగా దోషిగా నిరూపించి శిక్షించే అవకాశాలు పెద్దగా లేకపోవటం వల్ల ఏ ప్రభుత్వం వచ్చినా ఉద్యోగులను జవాబుదారీగా మార్చలేకపోయింది. ఆ రకంగా, పౌరుల, ప్రజాసేవకుల పాత్రలు తారుమారయ్యాయి. పర్యవసానంగా, ఒక తాలూకా ఆఫీసులో ఉండే బంట్రోతు లాంటి అట్టడుగు స్థాయి ప్రభుత్వోద్యోగి కూడా 80శాతం భారతీయుల కంటే ఎక్కువ పలుకుబడిని, ఆర్థికంగా, సామాజికంగా, రాజకీయంగా ఆధిపత్య శక్తిని అనుభవిస్తున్నాడు.

ఫలితంగా, ప్రభుత్వం నుంచి తనకు హక్కుగా రావాల్సిన ఏదైనా సేవ కోసం వెళ్లే పౌరులకు తిరస్కారాలు, ఛీత్కారాలు, వేధింపులు, ఆలస్యాలు, అసమర్థత, అవినీతి, ఉదాసీనత, ప్రతికూల ధోరణులు ఎదురవుతున్నాయి. ఈ మొత్తం పరిస్థితుల వల్ల, పోలీసు కానిస్టేబుళ్లంటే భయపడే, లంచం ఇవ్వకుండా ప్రభుత్వ కార్యాలయంలో కనీసం మొర వినిపించుకునే అవకాశం లేని పౌరులు, ప్రభుత్వ పాఠశాలల్లో తమ పిల్లలకు కాస్త మంచి చదువు కూడా పొందలేని తల్లిదండ్రులు, రేషన్ దుకాణంలో సరకులు పొందలేని వినియోగదారులు, స్వేచ్ఛగా ఓటువేయలేని పౌరులు, ఆరోగ్య కేంద్రాలలో రోగనిరోధక టీకాలు వేయించుకోలేని పిల్లలు, న్యాయబద్ధమైన మార్కెట్లలో తమ పంట ఉత్పత్తుల్ని అమ్ముకోలేని రైతులు, సకాలంలో గమ్యాన్ని చేరుకోలేని

ప్రయాణీకులు, సదుపాయాలు లేకుండానే డబ్బు గుంజే సర్కారీ సేవలు (పబ్లిక్ యుటిలిటీస్), ఏళ్ల తరబడి న్యాయం దక్కని కక్షిదారులు మనకు ఎటుచూసినా కనిపిస్తారు.

నిలువెల్లా అహంకారం నిండిన ప్రభుత్వాలు, అసమర్థ ప్రభుత్వోద్యోగుల వల్ల పౌరుని స్వేచ్ఛ ప్రమాదంలో పడింది. తనకు సేవచేసేందుకు జీతం ఇచ్చి మరీ పెట్టుకున్న వారి తప్పుడు పనులు, అసమర్థతల పట్ల పౌరులు మౌనప్రేక్షకులుగా ఉంటే స్వయంపాలన అపహాస్యం అవుతుంది. నిర్ణీత కాలవ్యవధితో వచ్చే ఎన్నికలలో ప్రభుత్వాన్ని శిక్షించే అవకాశం పౌరురాలు/పౌరుడికి ఉందన్నది నిజమే. కానీ భారతదేశంలో ఎన్నికైన ప్రభుత్వాలు క్రమం తప్పకుండా తర్వాతి ఎన్నికలలో దిగుపోతుండటం ఆనవాయితీగా వస్తోంది. చట్టసభ సభ్యులలో దాదాపు 50శాతం లేదా ఇంకా ఎక్కువే ఏ ఎన్నికలలోనూ తిరిగి ఎన్నికవలేదు. అయినా, తరచూ ఆటగాళ్లు మారుతున్నా ఆటనియమాలు మాత్రం యధాతథంగానే కొనసాగుతున్నాయి. కాబట్టి, శాశ్వత ప్రాతిపదికన ప్రజాసేవల పంపిణీని మెరుగుపరిచే యంత్రాంగాలు మనకి ఉండాలి. ప్రజాసేవలను మెరుగుపరచటానికి పౌరులకు, భాగస్వాములకు సాధికారత కల్పించటం ఎంతో కీలకం.

బ్రహ్మపదార్థంలాంటి సంక్లిష్ట చట్టాలతో, గందరగోళపు నిబంధనలు, పద్ధతులతో ప్రభుత్వం పెత్తనం చేస్తుంటుంది. ఉదాహరణకి, మనదేశంలో 3000కిపైగా కేంద్ర ప్రభుత్వ చట్టాలు, 30,000 వరకు రాష్ట్రాల చట్టాలు ఉన్నాయి. చాలా సందర్భాలలో పౌరులను పనికిమాలిన రోతగా ప్రభుత్వం, ప్రభుత్వోద్యోగులు విదిలించేస్తుంటారు. ప్రభుత్వం నుంచి తమకు హక్కుగా రావాల్సిన సేవలను గురించి ఎవరైనా పౌరురాలు/పౌరుడు నిలదీస్తున్నట్టనిపిస్తే చాలు, చట్టాలు, నిబంధనలు, పద్ధతులు అంటూ వాళ్లని ముప్పతిప్పలు పెట్టటం మొదలెడతారు. ఇక దరఖాస్తులు, ఇతర పత్రాలను వాటి గురించి సరైన అవగాహన లేని అసమర్థ కిందిస్థాయి ఉద్యోగులు ఇష్టమొచ్చినట్టు తయారుచేస్తారు. వాటిని రూపొందించేటప్పుడు సీనియర్ అధికారులు, సంబంధిత రాజకీయ విధాననిర్ణేతలు పర్యవేక్షించటంగానీ, సూచనలివ్వటంగానీ ఉండదు. పౌరులు తమకు అందాల్సిన వివిధ సేవల గురించి ప్రాథమిక సమాచారాన్ని తెలుసుకుని, చెమటలు కక్కి ఎంతో సమయాన్ని వెచ్చించి గందరగోళపు పద్ధతుల దొంతరలను

దాటగలిగితే అప్పుడు ప్రభుత్వాన్ని దోషిగా నిలబెట్టగలుగుతారు.

అదృష్టవశాత్తూ, ఇలాంటి ఎడతెగని వేధింపులకు సిటిజన్స్ ఛార్టర్ (పౌరసేవల పత్రం) వంటి సులభమైన, ఆచరణసాధ్యమైన, ప్రభావవంతమైన పరిష్కారాలున్నాయి. జవాబుదారీతనాన్ని పెంచి అవినీతిని తగ్గించటానికి సిటిజన్స్ ఛార్టర్ చాలా ప్రభావశీలమైనది. బ్రిటన్‌లో మాజీ ప్రధాని జాన్ మేజర్ 1991లో సిటిజన్స్ ఛార్టర్స్‌ను ప్రవేశపెట్టారు. ఆ తర్వాత, బెల్జియం, ఫ్రాన్స్, కెనడా, ఆస్ట్రేలియా, అమెరికా సంయుక్త రాష్ట్రాలు అదే బాటలో నడిచాయి. సిటిజన్స్ ఛార్టర్ నాలుగు కీలక ఏర్పాట్లతో అమల్లోకి వస్తుంది:

1) స్పష్టంగా నిర్వచించిన జవాబుదారీతనం:

- ■ సేవలు అందించటానికి బాధ్యత వహించేది ఎవరు
- ■ దరఖాస్తు, రుసుముకు సంబంధించి పౌరురాలు/పౌరుడు చేయాల్సింది ఏమిటి

… ఈ సమాచారం చాలా సీదాసాదా భాషలో పూర్తి, ఖచ్చిత స్థాయిలో అందుబాటులో ఉంటుంది.

2) నిర్దిష్టంగా నిర్వచించిన, గణించదగ్గ పనితీరు ప్రమాణాలు: చార్టర్ కేవలం గొప్ప ఆశయాల ప్రకటన పత్రంగా మిగిలిపోకూడదు. అందులో ఈ అంశాలన్నీ ఉండాలి:

- ■ సేవల్ని అందించటానికి స్పష్టమైన కాలపరిమితి
- ■ అందించిన సేవలను గణించటానికి తగిన ఏర్పాట్లు

ఉదా: ఇచ్చిన ఇంధనం ఎంతమొత్తమో కొలిచి చూసుకునేందుకు పెట్రోల్ స్టేషన్ వద్ద ఒక కొలమాన పాత్ర (క్యాలిబరేటెడ్ క్యాన్)

- ■ స్పష్టంగా నిర్వచించిన నాణ్యతా కొలబద్దలు

3) పనిచేయకపోతే పరిహారం: నిర్దేశించిన ప్రమాణాల ప్రకారం పౌరసేవ అందించకపోతే డబ్బు రూపంలో పరిహారం చెల్లించే ఏర్పాటు ఈ ఛార్టర్‌ని ప్రభావశీలం చేయటంలో కీలకమైనది. పౌరుడు/పౌరురాలికి ప్రతి రోజూ లేదా ప్రతి గంటా పరిహారం చెల్లించేలా ఉండటం మంచిది. ఉదాహరణకి, జనన ధ్రువపత్రం తెచ్చుకోవటంలో లేదా విద్యుత్ వినియోగదారుని నుంచి వచ్చిన ఫ్యూజ్ కాల్‌కు

హాజరవటంలో ఆలస్యమైతే డబ్బు చెల్లించాలి. ఆ డబ్బుని వెంటనే ప్రభుత్వం (ఏజన్సీ/యుటిలిటీ) నుంచి చెల్లించి, తర్వాత వైఫల్యానికి కారణమైన ఉద్యోగి నుంచి వసూలు చేయాలి.

సేవల జారీని స్థానిక అథారిటీ/ఏజన్సీకి అప్పచెబితే – సరఫరా కొరత లేనప్పుడు, సేవల జారీలో వేగాన్ని, సంఖ్యను పెంచేందుకు తగినంత వెసులుబాటు అవకాశాలు ఉన్నప్పుడు, సేవకు వినియోగ రుసుము పెట్టినప్పుడు పౌరసేవలకు పరిహారం ఇవ్వటం పనితీరును ఇంకా మెరుగుపరుస్తుంది.

4) ఫిర్యాదుల తక్షణ పరిష్కారానికి ఏర్పాట్లు: ఆచరణసాధ్యమైన, స్థానికంగా ఉండే, వేగంగా చర్యలు తీసుకునే ఫిర్యాదుల పరిష్కార వ్యవస్థలను ఏర్పాటు లేకపోతే ఛార్టర్ వల్ల పెద్దగా ఫలితం ఉండదు. ఇలాంటి వ్యవస్థ – సేవలు సకాలంలో సరిగా అందటంతోపాటు ఆలస్యం, వైఫల్యం జరిగిన సందర్భాలలో ఖచ్చితంగా పరిహారం చెల్లించేలా చేస్తుంది.

సాధారణంగా అందుబాటులో ఉండే 40కిపైగా సేవల వివరాలతో 1998లో లోక్‌సత్తా (జనంబలం) పీపుల్స్ ఛార్టర్ పేరుతో జాబితాను విడుదల చేసింది. ఆ చార్టర్‌ని అమలుచేయాలని దక్షిణ భారతదేశంలో సుమారు 7.5 కోట్ల జనాభా కలిగిన ఆంధ్రప్రదేశ్ రాష్ట్ర ప్రభుత్వంపై ఒత్తిడి తెచ్చింది. లోక్‌సత్తా వాదనకు తలగ్గి ఆంధ్రప్రదేశ్ ప్రభుత్వం అటువంటి ఛార్టర్‌ని నాలుగు ప్రాథమిక సేవలకు వర్తింపచేస్తూ మునిసిపాలిటీలలో ప్రారంభించింది: జనన, మరణ ధ్రువపత్రాల జారీ (5 రోజులు), ఇంటి కుళాయి కనెక్షన్ (30 రోజులు, 10 రోజుల ఓవైటీ కింద), గృహనిర్మాణ ప్లాన్ ఆమోదం (15 రోజులు), ఆస్తిపన్ను మదింపు (15 రోజులు). భారతదేశంలోనే మొదటిసారిగా సేవల జారీలో ఆలస్యానికి రోజుకు రూ.50 పరిహారం చెల్లించే ఏర్పాటును ఈ ఛార్టర్ కల్పించి పౌరునికీ, ప్రభుత్వానికీ మధ్య సంబంధ స్వభావాన్ని విప్లవాత్మకంగా మార్చేసింది. ఈ ఛార్టర్ బాగా పనిచేస్తూ, వందలాది పౌరులు పరిహారాన్ని కూడా అందుకున్నారు. క్రమంగా 700కిపైగా ఛార్టర్లు ఆంధ్రప్రదేశ్‌లోని పలు ఇతర విభాగాలలో, భారతదేశంలోని వివిధ ప్రాంతాలలో అమలయ్యాయి. వాటిలో చాలా పౌరసేవా పత్రాలలో పరిహారానికి ఏర్పాటు లేదు, నామమాత్రంగానే

ఉన్నాయి. ఇప్పుడు మనం తక్షణం చేయాల్సింది – సరఫరా కొరత లేనిచోట అన్ని సేవలకూ డబ్బురూపంలో జరిమానా చెల్లించే నిఖార్సయిన ఛార్టర్లను అమలు చేయటం, వాటికి విస్తృత ప్రచారం కల్పించటం, ప్రభావవంతంగా అమలుచేయటం.

కేవలం సిటిజన్స్ ఛార్టర్లను రూపొందించటమే పాలనాయంత్రాంగం దృక్పథంలో, వ్యవహారశైలిలో మార్పు తేలేదు. ప్రజల నిజమైన సాధికారతకు సిటిజన్స్ ఛార్టర్లు నిజమైన సాధనాలుగా ఉపయోగపడాలంటే, ఇంకొన్ని ఇతర చర్యలను దాంతోపాటు చేపట్టాల్సుంది. జనమాధ్యమాలు చాలా శక్తిమంతమైన వ్యవస్థ. సిటిజన్స్ ఛార్టర్లపై ప్రజలలో చైతన్యం పెంచేందుకు దాన్ని పూర్తిస్థాయిలో వినియోగించుకోవాలి. నిర్దిష్ట సేవల గురించి తెలియచేస్తూ, ప్రాథమిక సమాచారంతో, సిటిజన్స్ ఛార్టర్లను వినియోగించుకోవటం ద్వారా మెరుగైన ప్రజాసేవల కోసం ప్రజలంతా సంఘటితంగా కదలాలని కోరుతూ మీడియా నిర్ణీత కాలవ్యవధి కార్యక్రమాల్ని రూపొందించవచ్చు.

పౌరులు సంఘటితంగా నిరంతర అప్రమత్తతతో ముందుకు రాకపోతే ప్రజాసేవలు మెరుగుపడవు. ఈవేళ ఒక పౌరునికి ఎదురైన సమస్య రేపు ఇంకొకరికి వస్తుంది. కాబట్టి, తమ ప్రయోజనాలని సమష్టిగా పరిరక్షించుకునేందుకు, ప్రభుత్వం నుంచి మెరుగైన సేవలను పొందేందుకు నైబర్‌హుడ్ వాచ్ (ఇరుగుపొరుగు రక్షణ) బృందాలుగా ఏర్పడాలి, అందుకు సిటిజన్స్ ఛార్టర్స్‌ని తొలి మెట్టుగా ఉపయోగించుకోవాలి. ఈ ప్రయత్నంలో పౌరసమాజ సంస్థలు సులభతరం చేసే పాత్రను పోషించగలుగుతాయి. అంతిమంగా, పౌరుల సమష్టి ప్రయత్నాలు కొన్నయినా విజయవంతంగా కళ్లెదుట కొట్టచ్చినట్టు కనిపిస్తుంటే సిటిజన్స్ ఛార్టర్లు ప్రభావవంతంగా అమలవుతాయని చెప్పవచ్చు.

ఉదాహరణకి, లోక్‌సత్తా ఉద్యమం ఛార్టర్లని సృజనాత్మక పద్ధతుల ద్వారా ఆంధ్రప్రదేశ్‌లో ప్రాచుర్యంలోకి తెచ్చింది. పనిచేయని స్థానిక ప్రభుత్వం నుంచి పౌరులు పరిహారాన్ని వసూలుచేసుకున్నచోటల్లా మ్యాచింగ్ అవార్డులను ప్రకటించటం జరిగింది. ఇది పోటీ మనస్తత్వాన్ని పెంచి తద్వారా మీడియా దృష్టిని ఆకర్షించి సందేశం వేగంగా వ్యాపించటానికి దోహదం చేసింది. అదేవిధంగా, 1998లో పెట్రోల్ కొలతలో అవకతవకలను గుర్తించేందుకు లోక్‌సత్తా వలంటీర్లు పెట్రోల్ స్టేషన్ల యధేచ్ఛ (ర్యాండమ్) తనిఖీలు మొదలుపెట్టారు. ఖచ్చితమైన కొలత, ముందస్తు ధృవీకరణ

ఉన్న చేతిగిన్నెల (క్యాన్ల)ను పెట్రోల్ స్టేషన్లకు తీసుకెళ్లి వాటిలో పెట్రోల్ నింపాలని డీలర్లను అడిగారు. ఎంత పెట్రోల్ పోశారో వెంటనే గుర్తించే అవకాశం ఉంటే, కొలతకంటే తక్కువ పోశారనటానికి సాక్ష్యం దొరుకుతుంది. ఆ ర్యాండమ్ తనిఖీ వల్ల కలిగిన ప్రయోజనం మాత్రం అపారం. ఆంధ్రప్రదేశ్ మొత్తంలోని 1500 పెట్రోల్ స్టేషన్లలోని మీటర్లను కేవలం 15 రోజులలో సరిచేశారు. అప్పటిదాకా మీటర్లను అక్రమంగా మార్చటంలో పెట్రోల్ స్టేషన్లతో కుమ్మక్కయిన ప్రభుత్వ సంస్థ (లీగల్ మెట్రియాలజీ విభాగం) ప్రజల ఒత్తిడి, కొలతల తనిఖీకి పకడ్బందీ ఏర్పాట్లతో ముందుకొచ్చిన పౌరుల భాగస్వామ్యం వల్ల చట్టాన్ని నిక్కచ్చిగా అమలుచేయాల్సి వచ్చింది. ఈ రకంగా ఆదా అయిన డబ్బు రోజుకు రూ.1 కోటి పైగానే ఉంటుంది. ఒక్క ఆంధ్రప్రదేశ్‌లోనే ఇప్పటిదాకా ఈరకంగా ప్రజలకు ఆదా అయిన డబ్బు సుమారు రూ.2000 కోట్లు వరకూ ఉంటుంది.

అనేక రకాల పౌర సేవలకు, వసతులకు వర్తింపచేస్తూ సిటిజన్స్ ఛార్టర్లను విస్తరించాల్సిన అవసరముంది. ఇది తమకు సంబంధించిన చాలా పెద్ద అంశంగా పౌరులు గుర్తించేలా చేయాలి. ఇందులో పౌరసమాజ బృందాలు కీలక పాత్ర పోషించాల్సుంది. సిటిజన్స్ ఛార్టర్లు తమకు సేవలందించటానికి ఉపయోగపడే బ్రహ్మాస్త్రాలని పౌరులు గనక ఒక్కసారి గుర్తిస్తే ఇక ప్రతిచోటా, అవసరమైన ప్రతి అంశంలో డిమాండ్ చేయటం మొదలుపెడతారు, నాణ్యమైన సేవల్ని హక్కుగా పొందగలుగుతారు. అప్పుడు మాత్రమే ప్రభుత్వం ప్రభావశీలంగా, అవినీతిరహితంగా మారుతుంది.

ఏమైనా, అన్ని ప్రజాసేవలకూ సిటిజన్ ఛార్టర్లు సర్వరోగ నివారిణి కావు. అవినీతి, దుష్పరిపాలన, అధ్వాన్నపు సేవలు, పౌరులను వేధించటం – లోతుగా పాతుకుపోయిన పాలనా జాడ్యానికి తరచూ పైకి కనిపించే లక్షణాలు. గుత్తాధిపత్యాలు అవినీతికి, నిర్లక్ష్యానికి బీజం వేస్తాయి. అటువంటి సందర్భాలలో ఆలస్యాలు కేవలం తప్పించుకునే మోసపూరిత ఎత్తుగడలు మాత్రమే. సరఫరాలలో కొరత వల్ల రేషనింగ్, విచక్షణను ప్రదర్శించటం తప్పదు. కాబట్టి, సాధ్యమైనచోటల్లా పోటీ, ఎంపికకు అవకాశాలు కల్పించటం కీలకం. మితిమీరిన విచక్షణ కూడా తరచుగా అవినీతికి మూలమవుతుంది. అదేవిధంగా, రహస్య వ్యవహారశైలి, సందేహాస్పద పద్ధతులు,

పౌరులకు సమాచారమివ్వకపోవటం కూడా దుష్పరిపాలన పరిణామాలే. కాబట్టి పారదర్శకతను కల్పించే చట్టాలు, వాటిని ప్రభావవంతంగా అమలుచేయటం అవసరం. విపరీతమైన కేంద్రీకృత పాలన వల్ల జవాబుదారీతనం పల్చబడుతుంది. ఒకరి మీద ఒకరు నెపం నెట్టుకుంటూ తప్పుచేసినా నిర్దోషులుగా బుకాయించే రుజువుల (ఎలిబీల) విధానం తయారవుతుంది. స్పష్టమైనరీతిలో అధికారం, జవాబుదారీతనం కలగలిసిన బలమైన వికేంద్రీకరణ, స్థానికంగానే సేవల్ని అందించే ఏర్పాటు వల్ల పౌరులలో సంతృప్తి భావన ఏర్పడి, సకాలంలో, సరైన రీతిలో స్పందించే వాతావరణం నెలకొంటుంది. స్వతంత్ర ప్రతిపత్తిగల, పటిష్టమైన అంబుడ్స్‌మన్, చట్టబద్ధ పాలన సంస్కృతి, తప్పులకి, ఉద్దేశపూర్వక నిష్క్రియకు వేగంగా శిక్షలు విధించటం, ప్రోత్సాహకాలను మార్చి మంచిపనితీరు కనబర్చినవారికి ప్రోత్సాహకాలిచ్చే ప్రయాసకు పురస్కారం విధానం – ప్రజాసేవకులలో జవాబుదారీతనాన్ని పెంచటానికి సరైన మార్గాలని పలు సందర్భాలలో రుజువైంది.

అన్నిటినీ మించి, సేవల నాణ్యతను ఎన్నికల, రాజకీయ విధానం నుంచి వేరు చేయటం సాధ్యం కాదు. చట్టవిరుద్ధంగా వచ్చే నిధుల కోసం ఎడతెగకుండా చేసే ప్రయత్నాల మీదే మొత్తం రాజకీయ వ్యవస్థ నడుస్తుంటే, దిగువస్థాయిలో సేవలు మెరుగుపరిచేందుకు ఎన్ని చర్యలు చేపట్టినా పెద్దగా ఫలితాలు కనిపించవు. ఒకవేళ ఫలితాలు కనిపించినా, అవి తాత్కాలికం, ఆ అంశానికే పరిమితం. చట్టవిరుద్ధ నిధులకున్న డిమాండ్‌ని దీర్ఘకాలిక రాజకీయ సంస్కరణతో నిరోధించకుండా అలాంటి నిధులచ్చే కొన్ని మార్గాల్ని నియంత్రించటం వల్ల పరిస్థితిలో చెప్పుకోదగిన మార్పు రాదు. నిజానికి, అవినీతి మరింత ప్రమాదకరమైన స్థాయికి, రాజ్యవ్యవస్థలోని పైస్థాయిలోకి కేంద్రీకృతమవుతుంది. భూముల పట్టాలు, న్యాయ నిర్వహణ, నేరాల నియంత్రణ, నేరాల దర్యాప్తు, ప్రాసిక్యూషన్, పన్నుల ప్రక్రియ, ప్రభుత్వ రెవిన్యూ విభాగాలు, వస్తువుల, సేవల పబ్లిక్ ప్రొక్యూర్‌మెంట్ – వీటిని ప్రైవేటీకరించటం సాధ్యం కాదు. ప్రభుత్వ పాత్ర ఉండే ఈ విభాగాలలో అవినీతి, అపసవ్యాలు – సేవల జారీలో తప్పించుకునే మోసపూరిత వ్యవహారశైలి కంటే కూడా పెను ప్రమాదకర పరిణామాలకు దారితీస్తాయి. కాబట్టి, ఫలితాల్ని పటిష్టంగా, సుస్థిరంగా కొనసాగేలా చేయాలంటే రాజకీయ, పాలనా వ్యవస్థ సమూల ప్రక్షాళనకు ఉద్యమస్థాయి పోరాటం అవసరం.

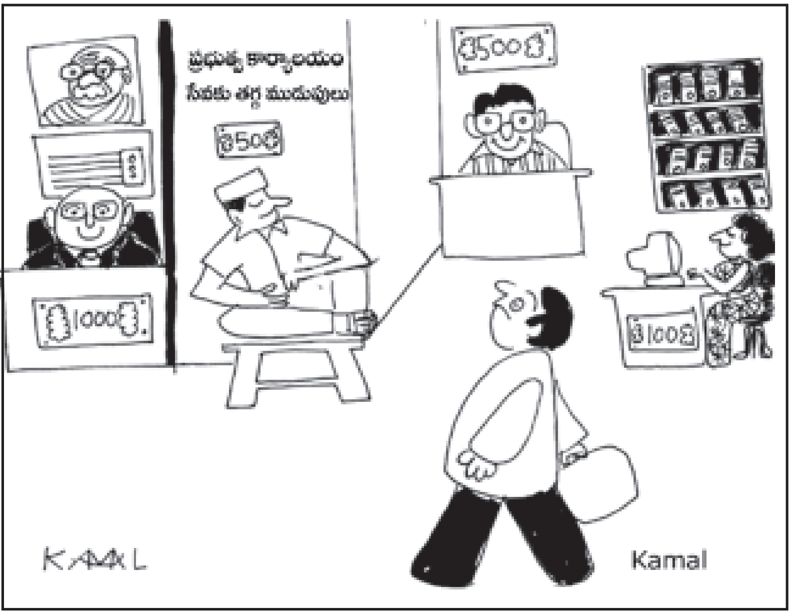
వ్యవస్థలలో మార్పు తెచ్చుకోవటానికి, రిపబ్లిక్ పునరుజ్జీవనానికి ఓ అభివృద్ధి చెందుతున్న దేశం ఏం చేయగలదనటానికి గత దశాబ్దకాలానికి పైగా మెక్సికోలో భారీయెత్తున అమలుచేస్తున్న రాజకీయ సంస్కరణలే మంచి ఉదాహరణ. ఇప్పుడిప్పుడే ఎదుగుతున్న ప్రజాస్వామ్య వ్యవస్థలున్న చాలా దేశాలు అటువంటి పోరాటాన్ని బహుముఖంగా చేయాల్సి ఉంది. అవగాహన కలిగిన పౌరులు, బలమైన ప్రజాభిప్రాయం, స్వేచ్ఛాయుత మీడియా, స్వతంత్ర ప్రతిపత్తి కలిగిన న్యాయవ్యవస్థ, ప్రభావశీలమైన అవినీతి నిరోధక వ్యవస్థలు, అప్రమత్తంగా ఉండే బలమైన ప్రతిపక్షం – ఇవన్నీ మొండి, అచేతన వ్యవస్థలో సంస్కరణల్ని జప్పించేందుకు, జనహితాన్ని పెంపొందించేందుకు కీలకమైనవి. ప్రజాధనానికి మంచి విలువ దక్కించుకునేలా పౌరులను తయారుచేయటానికి ఇంకా చాలా చేయాల్సి ఉంటుంది. ప్రభుత్వం కూడా ఒక సర్వీస్ ప్రొవైడరే, పౌరులంటే హక్కులు కలిగిన వినియోగదారులే. వినియోగదారునికీ, పౌరునికీ మధ్య ఉన్న రెండు ప్రధాన తేడాలేమిటంటే – తాను అందించే సేవలపై ప్రభుత్వం తరచుగా గుత్తాధిపత్యాన్ని ప్రదర్శిస్తుంది, కాబట్టి ఎప్పుడూ అప్రమత్తంగా ఉంటూ ఎప్పటికప్పుడు కట్టడి చేస్తుండాలి. రెండోది, పౌరులు కేవలం వినియోగదారులు మాత్రమే కాదు, ప్రజాస్వామ్య ప్రభుత్వానికి యజమానులు, ప్రభుత్వం పనిచేయటానికి డబ్బు చెల్లించేవారు. కాబట్టి, ప్రభుత్వం అధికార దుర్వినియోగానికి పాల్పడకుండా ఉండటానికి పౌరులు సంఘటితంగా తమ సార్వభౌమాధికారాన్ని ప్రదర్శించటం మించి గ్యారంటీ ఇంకోటి లేదు. పౌరుల్ని ప్రభువులుగా, ప్రభుత్వాన్ని వారికి సేవకునిగా చేయటానికి చేస్తున్న ఈ నిరంతర పోరాటంలో సిటిజన్స్ ఛార్టర్ ఒక కీలక సాధనం. ఏమైనా, ప్రభుత్వం, ప్రభుత్వోద్యోగులు పౌరులకి నిజమైన జవాబుదారీతనంతో వ్యవహరించేలా చేయటానికి తగిన పరిస్థితుల్ని ఏర్పరచటానికి ఇంకా ఎంతో చేయాల్సి ఉంది. 2500 సంవత్సరాల కంటే ముందు ప్లేటో చెప్పినట్టు, ప్రభుత్వంలో బాధ్యత తీసుకోవటానికి తిరస్కరించే విజ్ఞులు అనుభవించే శిక్ష ఏమిటంటే, చెడ్డవ్యక్తుల ఆధ్వర్యంలోని ప్రభుత్వం కింద బతకటం. అధికారంలో ఉన్న కొద్దిమంది వ్యక్తులు అధికార దుర్వినియోగానికి పాల్పడటాన్ని అడ్డుకునే సత్తాని మనందరం సంపాదించుకోవాల్సిన అవసరముంది. ◆

('సిటిజన్స్ ఛార్టర్ల'పై దాదాపు దశాబ్దకాలం క్రితం డా॥ జేపీ రాసిన ఆంగ్లవ్యాసమిది)

హక్కుగా ప్రభుత్వ సేవల చట్టం రావాలి

- డి.వి.వి.యస్. వర్మ

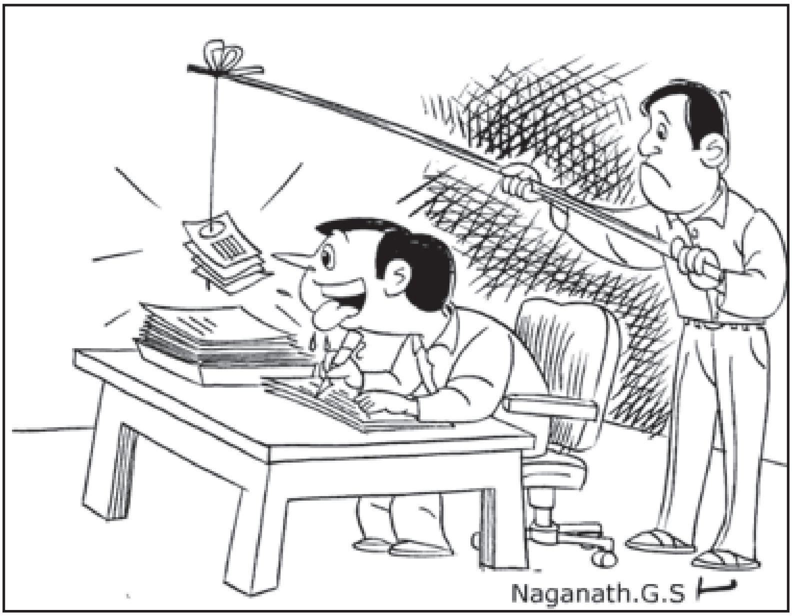
హక్కుగా పౌరసేవలు అందించే చట్టం ప్రస్తుతం పార్లమెంటు ముందున్నది. ఒకవేళ పార్లమెంటులో ఈ చట్టం ఆమోదం పొందినా అన్ని రాష్ట్రాలకు అది వర్తించేలా వస్తుందన్న నమ్మకం లేదు. ఎందుకంటే లోక్‌పాల్ బిల్లులో రాష్ట్రాలకు కూడా వర్తించే లోకాయుక్తల ఏర్పాటును చాలా పార్టీలు వ్యతిరేకించాయి. దీనితో ఈ ప్రయత్నం బుట్టదాఖలు అయింది. అందుచేత కేంద్రంప్రభుత్వ సేవలకే ఈ హక్కుచట్టం పరిమితం అయ్యే అవకాశాలే వున్నాయి. రాష్ట్రప్రభుత్వాల దయాదాక్షిణ్యాల మీదే స్థానిక పౌరసేవల హక్కు చట్టాల భవిష్యత్తు ఆధారపడివుంది. ప్రజాస్వామ్యంలో ప్రజలే ప్రభువులు. తమ ఓటు ద్వారా ప్రజాప్రతినిధులకు అధికారాలనిస్తున్నారు. పన్నుల సొమ్ము ద్వారా ప్రభుత్వ కార్యకలాపాలకు నిధులు సమకూరుస్తున్నారు. అందుకే ప్రభుత్వాలు ప్రజలకు జవాబుదారీగా వుండాలి. పాలన ప్రజలకు తెలిసేలా



పారదర్శకంగా జరగాలి. ప్రజలు హక్కుగా ప్రభుత్వసేవలను పొందాలి అన్నది ఈ హక్కు వెనక ఉన్న సూత్రం.

రాష్ట్రంలో ప్రస్తుత పరిస్థితి

రాష్ట్రంలో అన్ని ప్రభుత్వ కార్యాలయాలలో సిటిజన్స్ ఛార్టర్లు ఉన్నాయి. మున్సిపాలిటీలలో సకాలంలో సేవలు అందించకపోతే పరిహారం చెల్లించే పద్ధతి ఒక జి.వో ద్వారా వచ్చింది. అయితే మన రాష్ట్రంలో వీటికి చట్టబద్ధత లేదు. సేవలు అందించకపోతే హక్కుగా పొందే ప్రత్యేక ఏర్పాటు లేదు. రాష్ట్రంలో సిటిజన్స్ ఛార్టర్లు కేవలం కాగితాల మీద, ఆఫీసుల దగ్గర బోర్డుల ప్రదర్శనతో సరిపెట్టుకున్నాయి. ప్రజలకు నిత్యజీవితంలో పొందాల్సిన రోజువారీ సేవలు అందించడంలో జవాబుదారీతనం పూర్తిగా లోపించింది. పోలీసు స్టేషన్లలో కేసుల నమోదు, ఎఫ్.ఐ.ఆర్ కాపీలు పోస్టుమార్టం రిపోర్టులు వగైరాలు లంచం లేకుండా ఎవరికీ దక్కడం లేదు. తహశీల్ ఆఫీసులలో, జనన మరణ సర్టిఫికేట్లు, కులధృవీకరణ, ఆదాయం, నివాస వగైరాల సర్టిఫికేట్లు, పాస్ పుస్తకాలు, ఆడంగల్‌కాపీలు వగైరాలన్నింటిలో అవినీతి తప్పడం లేదు. ఇలా రిజిస్ట్రేషన్ ఆఫీసు, విద్యుత్ కార్యాలయాలు, మండల పరిషత్



కార్యాలయాలు, పంచాయితీలు, మున్సిపాలిటీలు వగైరా శాఖలలో **సేవకు తగ్గ లంచం** చెల్లించకుండా పనులు జరగడం లేదు. కళాశాలలో, పాఠశాలల్లో ఫీజు రీయింబర్స్‌మెంట్లు, స్కాలర్‌షిప్పులు, హాస్టల్ పిల్లలకొచ్చే నిధులు, పరీక్షపత్రాల నకలు కాపీలు వగైరాలన్నింటా అవినీతి రాజ్యం చేస్తున్నది. ప్రజలు నిత్యం ఈ చిల్లర అవినీతితో సతమతమౌతున్నారు. నిత్యజీవితంలో ప్రతి చిన్న సేవకీ ఆఫీసుల చుట్టూ రోజుల తరబడి తిరిగే పరిస్థితిని, చేయి తడిపితే గాని పని జరగని స్థితిని, పౌరసేవల హక్కు చట్టం తొలగిస్తుంది. ప్రజలకు సకాలంలో ప్రభుత్వసేవలు అందుతాయి. ప్రభుత్వ సేవలలో అవినీతిని అంతం చేస్తుంది. పాలనలో జవాబుదారీతనాన్ని తెస్తుంది. అందుకే ఇలాంటి చట్టం సామాన్యులకి, పేదలకి, విద్యార్థులకీ ప్రయోజనాన్ని సమకూరుస్తుంది.

వివిధ రాష్ట్రాలలో హక్కు చట్టాలు

అంతర్జాతీయంగా, దేశీయంగా నానాటికీ ప్రజల హక్కులు విస్తరిస్తున్నాయి. ప్రజలు తమ హక్కుల కోసం డిమాండ్ చెయ్యడం, మరొక పక్క ప్రభుత్వాలు రాజకీయంగా ప్రయోజనం పొందాలన్న దృష్టి పెరగడంలో ఈ హక్కుల విస్తరణ వేగవంతం అయింది. దేశంలో సమాచార హక్కు చట్టం (2005), ఉపాధి హామీ చట్టం (2005), విద్యాహక్కు చట్టం (2009) వగైరాలన్నీ ఇలా వచ్చిన చట్టాలే. అలాగే చాలా రాష్ట్రాలలో 2010 తర్వాత పౌరసేవల హక్కు చట్టాలను తెచ్చాయి. సెంటర్ ఫర్ ఆర్గనైజేషన్ డావలప్‌మెంటు సంస్థ తరఫున తినిమాధుర్ తన పరిశోధనా పత్రంలో వివిధ రాష్ట్రాలలో వచ్చిన చట్టాలను, వాటి పనితీరును పరిశీలించి 2012 ఫిబ్రవరిలో ప్రకటించారు. ఈ అధ్యయనం ప్రకారం దేశంలో 14 రాష్ట్రాలలో వివిధ పేర్లతో 2010-11 సంవత్సరాల మధ్యకాలంలో పౌరసేవల హక్కు చట్టాలు వచ్చాయి.

పౌరసేవల హక్కు చట్టాలున్న రాష్ట్రాలు

మధ్యప్రదేశ్ రాష్ట్రం దేశంలోనే మొట్టమొదటగా పౌరసేవల హక్కు చట్టాన్ని 2010లోనే తీసుకువచ్చింది. ఇక 2011లో ఉత్తరప్రదేశ్, ఢిల్లీ, జమ్ము-కాశ్మీర్, బీహారు, రాజస్థాన్, ఉత్తరాఖండ్, హిమాచల్‌ప్రదేశ్, పంజాబు, జార్ఖండ్, ఛత్తీస్‌ఘర్, కేరళ, కర్నాటక, ఒరిస్సా రాష్ట్రాలు పౌరసేవల హక్కు చట్టాలను తెచ్చాయి.

ఇందులో 5 రాష్ట్రాలలో ప్రత్యేక అధ్యయనం చేసిన తినామాధుర్ ఆ చట్టాలలోని అంశాలను ఇలా క్రోడీకరించారు.

ఉన్నంతలో రాజస్థాన్ చట్టం 15 శాఖలకే పరిమితమైనా 108 సేవలకు విస్తరించింది. ఇతర రాష్ట్రాలలో ఈ శాఖలకు సంబంధించి వున్న సేవలకంటే అదనపు సేవల్ని అందులో చేర్చింది. మధ్యప్రదేశ్ చట్టం సర్టిఫికేట్లు, భూమి రికార్డులతో పాటు పెన్షన్లు, ఇతర సంక్షేమ పథకాలను చేర్చారు. బీహారు చట్టంలో మానవవనరుల అభివృద్ధి శాఖను చేర్చి విద్యార్థులకు స్కాలర్‌షిప్‌లు, మార్కుల జాబితా, యూనివర్శిటీ ధృవీకరణపత్రాలను చేర్చారు. ఢిల్లీలో అత్యధికశాఖల్ని ఈ చట్టం పరిధిలోకి తెచ్చారు.

మొత్తంమీద ఈ చట్టాలన్నీ ప్రయోగాత్మకంగా ప్రారంభించినట్లుగానే వున్నాయి. కొన్ని శాఖలకు, కొన్ని సేవలకు మాత్రమే పరిమితం అయ్యాయి.

ఈ రాష్ట్రాలలో స్థూలంగా ప్రభుత్వశాఖలలో సేవలు అందించడానికి నిర్దిష్టంగా ఏర్పాటు చేశారు. గడువును నిర్ణయించారు. గడువు మీరితే జరిమానాలను ప్రవేశపెట్టారు. ఈ మేరకు చట్టాలలో ఒక ఏకీభావం వుంది.

అలాగే ఈ చట్టాల అమలు బాధ్యత ఆయా శాఖల పరిధిలోనే వున్నాయి. అప్పిలెట్ అథారిటీలు, ఆయా శాఖల ఉన్నతోద్యోగులకే అప్పగించారు. నోడల్ ఏజన్సీలు వున్నా వివిధ శాఖలలో సేవలు అందిస్తున్న తీరును సమీక్షించేవిగానే కనిపిస్తున్నాయి. కొన్ని చట్టాలలో ఆలస్యానికి పరిహారంగా కొంత మొత్తాన్ని

దరఖాస్తుదారునికి ఇచ్చే ఏర్పాటు వుంది – చాలా వాటిలో ఇది లేదు. మొత్తంమీద 14 రాష్ట్రాలలో పౌరసేవల చట్టాలు రావడం ఆహ్వానించదగ్గ పరిణామం. వీటి అనుభవం కొత్తగా చట్టాలు తెచ్చే రాష్ట్రాలకు ఎంతగానో ఉపకరిస్తుంది.

పౌరసేవల హక్కు చట్టం కోసం రాష్ట్రంలో ఉద్యమం

పౌరసేవల హక్కు చట్టంలో ఆంధ్రప్రదేశ్ రాష్ట్రం వెనకబడి వుంది. పౌరసేవలు అందించడంలో ఉదాశీనంగా వుంది. ప్రతి చిన్న పనికి లంచం, మామూళ్లు తప్పనిసరి అయ్యాయి. చట్టబద్ధంగా సేవలు పొందే హక్కు లేకుండా ఎన్ని 'ఈ' సేవలు, "మీ" సేవలు పెట్టినా ఫలితం వుండదు. ప్రజలు విసుగుచెందినప్పుడల్లా ప్రభుత్వాలను మారుస్తున్నారు. పార్టీలు మారుతున్నాయి. ముఖ్యమంత్రులు మారుతున్నారు. కాని ప్రభుత్వ కార్యాలయాల పనితీరు మారడం లేదు. మార్చాలన్న చిత్తశుద్ధి పాలకులకు కలగడం లేదు.

ప్రజలు హక్కుగా పౌరసేవలు పొందడానికి ఈ క్రింది అంశాల ప్రాతిపదికన చట్టం రావలసి ఉంది.

- రాష్ట్రంలో అన్ని ప్రభుత్వకార్యాలయాలకు సిటిజన్స్ ఛార్టర్లు ప్రకటించాలి.
- ప్రతిసేవకు నిర్దిష్టంగా గడువు, గడువుమీరితే జరిమానా, దరఖాస్తుదారులకు పరిహారం చెల్లించే పద్ధతి ఉండాలి.
- ప్రతి ఆఫీసులో ఒకచోట సేవలు అందించే ఏర్పాటు వుండాలి. అందుకు బాధ్యుల్ని నియమించాలి.
- ఒక అప్పీలు మాత్రం అదే ఆఫీసులో చేసుకునే ఏర్పాటు వుండాలి.
- దానిపైన స్వతంత్ర ప్రతిపత్తి గల విచారణ వ్యవస్థ ('అంబుడ్స్‌మన్') వుండాలి. ప్రతి జిల్లాలో లేదా రెవెన్యూ డివిజన్ స్థాయిలో దానిని ఏర్పాటు చెయ్యాలి.
- సేవను బట్టి అప్పీళ్ళ సమయాన్ని నిర్ణయించాలి. సర్టిఫికేట్లను నెలల తరబడి వాయిదాలకు వీలు లేకుండా చూడాలి.
- తక్షణ సేవలకు ప్రత్యేక తత్కాల్ పద్ధతిని ప్రభుత్వశాఖలు పాటించాలి.

దేశంలో 14 రాష్ట్రాలలో పౌర సేవలను హక్కుగా చేస్తూ చట్టాలు తెచ్చినా మన రాష్ట్ర ప్రభుత్వం ఇటువంటి చట్టం ఇంతవరకూ తేలేదు. ◆

అనుబంధం - 1

పార్లమెంటులో పౌర సేవల హక్కు బిల్లు

ప్రస్తుతం పార్లమెంటులో పౌర సేవల హక్కు బిల్లు ప్రవేశపెట్టబడి వుంది. ఈ బిల్లును పార్లమెంటరీ స్టాండింగ్ కమిటీకి పంపారు. స్టాండింగ్ కమిటీ ఈ బిల్లునుపరిశీలించింది. సిఫారసులను అందించింది. ఈ బిల్లుకు తుదిరూపం ఇచ్చి పార్లమెంటులో ఆమోదించడం మిగిలి వుంది. ఈ బిల్లులోని ముఖ్యాంశాలను తెలుసుకునే ముందు పౌర సేవల హక్కు చట్టానికి దారితీసిన సిటిజన్స్ ఛార్టర్ల పూర్వాపరాలను సంగ్రహంగా తెలుసుకోవడం అవసరం.

ఈ బిల్లులో ప్రతి పబ్లిక్ సంస్థ పౌరులకు నిర్దిష్టంగా అందించ గల వస్తువులను లేదా సేవలను ప్రకటించాలి. అంతేకాదు ఈ సేవలు అందించడానికి స్పష్టంగా కాలపరిమితిని ప్రకటించాలి. సిటిజన్స్ ఛార్టర్లలో ఇవి కీలక అంశాలు.

సిటిజన్స్ ఛార్టర్ల పద్ధతిని తొలుత 1991లో బ్రిటన్‌లో ప్రవేశపెట్టారు. 1992లో బెల్జియంలో, 1993లో మలేషియాలో, 1997లో ఆస్ట్రేలియాలో సిటిజన్స్ ఛార్టర్ల ద్వారా పౌరులకు హక్కుగా సేవలు అందించే పద్ధతిని తెచ్చాయి. తర్వాత అనేక దేశాలు ఈ దారి తొక్కాయి.

మనదేశంలో 1997లో జరిగిన ముఖ్యమంత్రుల సమావేశంలో దీనిని చర్చించారు. ప్రజలతో హెచ్చు సంబంధాలున్న ప్రభుత్వ శాఖలలో, ఇతర పబ్లిక్ సంస్థలలో కేంద్ర, రాష్ట్ర ప్రభుత్వాలు సిటిజన్స్ ఛార్టర్లను ప్రవేశపెట్టాలని భావించారు.

2007లో రెండవ పరిపాలనా సంస్కరణల సంఘం ఈ సిటిజన్స్ ఛార్టర్ల పద్ధతిని సిఫారసు చేసింది. సకాలంలో సేవలు అందించకపోతే జరిమానాలు, పరిహారాలు వుండాలని సూచించింది. 2008లో పార్లమెంటరీ స్టాండింగ్ కమిటీ ప్రజా ఫిర్యాదుల పరిష్కారానికి చట్టబద్ధమైన ఏర్పాట్లు వుండాలని సూచించింది. జాతీయ సమాచార కమీషన్ కూడా సకాలంలో సేవలు అందించే ఏర్పాటు లేకపోతే సమాచార హక్కు చట్టం మీద విపరీతమైన ఒత్తిడి పెరుగుతుందని సూచించింది.

2009లో పార్లమెంటును ఉద్దేశించి రాష్ట్రపతి చేసిన ప్రసంగంలో పబ్లిక్ సర్వీసులను అందించడం మీద ప్రభుత్వాలు తగిన చర్యలు తీసుకోవాలని చెప్పారు. 2011లో లోక్‌పాల్ బిల్లును పరిశీలించిన పార్లమెంటరీ స్టాండింగ్ కమిటీ తన సిఫారసులలో భాగంగా సిటిజన్స్ ఛార్టర్ల అమలుకోసం ఒక ప్రత్యేక చట్టం అవసరమని సూచించింది.

ప్రస్తుతం దేశంలో ప్రభుత్వ శాఖలు ప్రజా ఫిర్యాదుల పరిష్కారాన్ని తమ అంతర్గత వ్యవహారంగా నిర్వర్తిస్తున్నాయి. సేవలు దక్కని బాధితులు హైకోర్టులో రిట్ పిటీషన్లు దాఖలు చేసుకోవడం తప్పనిసరి అవుతున్నది.

2011 జనవరి నాటికి కేంద్ర ప్రభుత్వ శాఖలలో 131 సిటిజన్స్ ఛార్టర్లను, రాష్ట్ర ప్రభుత్వాల శాఖలు 729 సిటిజన్స్ ఛార్టర్లకు రూపకల్పన చేశాయి. 2012లో కొన్ని రాష్ట్రాలు పౌరసేవల హక్కు చట్టాలను తెచ్చాయి.

దేశం అంతటికీ వర్తించే బిల్లును డిసెంబర్ 20, 2011న లోక్‌సభలో ప్రవేశపెట్టారు. పార్లమెంటరీ స్టాండింగ్ కమిటీ ఈ బిల్లును పరిశీలించి తన సిఫారసులను ఆగస్టు 30, 2012న అందించింది. అక్కడితో ఈ కథ నిలిచింది.

1997లో ముఖ్యమంత్రుల సమావేశానికి ముందే లోక్‌సత్తా సంస్థ సిటిజన్స్ ఛార్టర్ల సమస్యను ముందుకు తెచ్చింది. దీనికి విస్తృత ప్రచారాన్ని కల్పించింది. స్వరాజ్యం పేరుతో 60 సేవలకు సంబంధించిన సిటిజన్స్ ఛార్టర్లను పుస్తకంగా ప్రకటించింది. 2002లో మున్సిపాలిటీలు, పంచాయితీలలో నిర్దిష్ట గడువు మీరితే పరిహారం చెల్లించే సిటిజన్స్ ఛార్టర్లను సాధించింది. అన్ని శాఖలలో చట్టబద్ధత లేకపోయినా సిటిజన్స్ ఛార్టర్లను ప్రకటింపజేసింది. ◆

పౌరసేవల హక్కు బిల్లు

- కొన్ని ముఖ్యాంశాలు

డిసెంబర్ 20, 2011లో పార్లమెంటులో ప్రవేశపెట్టిన పౌరసేవల హక్కు బిల్లులో మనం తెలుసుకోవలసిన కొన్ని ముఖ్యాంశాలు.

1. సిటిజన్ ఛార్టర్లు

ఈ బిల్లు చట్టం అయిన తర్వాత 6 నెలలలోగా ప్రతి పబ్లిక్ సంస్థ తాము అందించే వస్తువులు–సేవలపైన నిర్దిష్టమైన సిటిజన్ ఛార్టర్లను రూపొందించి ప్రకటించాలి.

2. పబ్లిక్ అథారిటీ అంటే...

పబ్లిక్ అథారిటీ లేదా పబ్లిక్ సంస్థను ఈ బిల్లు ఇలా నిర్వచించింది.

(ఎ) రాజ్యాంగం ద్వారా ఏర్పడిన అన్ని సంస్థలు–చట్టం ద్వారా ఏర్పడిన పబ్లిక్ సంస్థలు

(బి) ప్రభుత్వ నోటిఫికేషన్ ద్వారా ఏర్పడిన సంస్థలు

(సి) కొన్ని ప్రభుత్వేతర సంస్థలు–

- ప్రభుత్వ–ప్రయివేటు భాగస్వామ్య సంస్థలు.
- ప్రభుత్వం నుండి తగిన మొత్తం నిధులు పొందుతున్న స్వచ్ఛంద సంస్థలు.
- ప్రభుత్వ లైసెన్సులు లేదా చట్టబద్ధమైన ఏర్పాట్లు ద్వారా ఏర్పడిన కంపెనీలు అందించే సేవలు, వస్తువులు.

ఇవన్నీ పబ్లిక్ సంస్థ నిర్వచనం పరిధిలోకి వస్తాయి.

3. ప్రజా ఫిర్యాదుల పరిష్కార కమీషన్లు

ఈ బిల్లు ద్వారా కేంద్ర ప్రభుత్వం పరిధిలోని పబ్లిక్ సంస్థలకు ఒక కమీషన్,

రాష్ట్ర ప్రభుత్వాల పరిధిలోని పబ్లిక్ సంస్థలకు ఒక కమీషన్ ఏర్పడతాయి.

ఈ కమీషన్లలో 10 మందికి మించకుండా సభ్యులు వుంటారు. కేంద్రస్థాయి కమీషన్‌ను సెలక్షన్ కమిటీ సిఫారసుల ఆధారంగా రాష్ట్రపతి నియమిస్తారు.

కేంద్ర కమీషన్ సెలక్షన్ కమిటీలో ప్రధానమంత్రి, లోక్‌సభలో ప్రతిపక్ష నాయకుడు, సుప్రీంకోర్టు న్యాయమూర్తి సభ్యులుగా వుంటారు.

ఈ కమిటీ కేంద్ర ప్రభుత్వ మాజీ కార్యదర్శుల నుండి, మాజీ సుప్రీంకోర్టు జడ్జీల నుండి, ప్రత్యేక అనుభవం గల వ్యక్తుల నుండి కమీషనర్లను ఎంపిక చేస్తుంది.

రాష్ట్రస్థాయి కమీషన్‌ను సెలక్షన్ కమిటీ సిఫారసుల ఆధారంగా గవర్నర్ నియమిస్తారు.

ఈ రాష్ట్రస్థాయి కమీషన్ సెలక్షన్ కమిటీలో ముఖ్యమంత్రి, శాసనసభలో ప్రతిపక్ష నాయకుడు, హైకోర్టు న్యాయమూర్తి సభ్యులుగా వుంటారు.

ఈ కమిటీ రాష్ట్ర ప్రభుత్వ మాజీ కార్యదర్శుల నుండి, మాజీ హైకోర్టు జడ్జీల నుండి, ప్రత్యేక అనుభవం గల వ్యక్తుల నుండి కమీషనర్లను ఎంపిక చేస్తుంది..

4. ఫిర్యాదుల యంత్రాంగం

భారతీయ పౌరులందరూ ఫిర్యాదులు చేయడానికి అర్హులు. ఫిర్యాదులు ఈ క్రింది అంశాలపై చేయవచ్చును.

(ఎ) పబ్లిక్ సంస్థ ప్రకటించిన సిటిజన్ ఛార్టర్లలోని వస్తువులు లేదా సేవలు అందనప్పుడు

(బి) పబ్లిక్ అథారిటీ వ్యవహార సరళి సరిగాలేదని భావించినప్పుడు

(సి) పబ్లిక్ అథారిటీ ఏదైనా ఒక చట్టాన్ని, ప్రభుత్వ విధానాన్ని, ఉత్తర్వులను, పథకాలను ఉల్లంఘించిందని భావించినప్పుడు ఫిర్యాదులు చేయవచ్చును.

ఫిర్యాదులను నిర్దిష్టంగా పేర్కొన్న ఫిర్యాదుల పరిష్కార అధికారికి జి.ఆర్.ఒ.కి చెయ్యాలి (GRO-Grivence Redressal Officer).

ప్రతి పబ్లిక్ అథారిటీ ఈ జి.ఆర్.ఒ.లను ఆ సంస్థ పరిధిని బట్టి జాతీయ,

రాష్ట్ర, జిల్లా, సబ్–డివిజన్, మున్సిపాలిటీ, పంచాయితీ స్థాయిలో నియమిస్తుంది.

ఈ జి.ఆర్.ఒ.లు

(ఎ) 30 రోజులలోగా తమకు అందిన ఫిర్యాదులను పరిష్కరించాలి.

(బి) సేవలు అందించడంలో వైఫల్యం చెందిన అధికారి బాధ్యతారాహిత్యంతో వ్యవహరిస్తే అతనిపై క్రమశిక్షణా చర్యలను సిఫారసు చెయ్యాలి.

(సి) ఉద్దేశ్య పూర్వకంగా సేవలు అందించకపోతే లేదా 1988 అవినీతి నిరోధక చట్టం కింద కేసుకు తగిన ఆధారాలున్నాయని భావించినప్పుడు ఆ అధికారికి జరిమానా మరియు లబ్ధిదారులకు పరిహారాలను సిఫారసు చేస్తారు.

ఫిర్యాదు దారునికి జి.ఆర్.ఒ. తాను తీసుకున్న చర్యల వివరాలు తెలియజెయ్యాలి.

(జి.ఆర్.ఒ. ఆ పబ్లిక్ సంస్థ అధికారి. ఇది అంతర్గతంగా సరిదిద్దుకోడానికి జరిగిన ఏర్పాటు).

- **మొదటి అప్పీలు**

ఈ బిల్లు ప్రత్యేక అప్పీలు యంత్రాంగాన్ని రూపొందించింది. ఈ అప్పీలు యంత్రాంగం అంతా పబ్లిక్ అథారిటీలకు సంబంధం లేకుండా దాని వెలుపల స్వతంత్రంగా వ్యవహరించే అధికారులతో వుంటుంది.

జి.ఆర్.ఒ. చేసిన పరిష్కారంపై లేదా నిర్ణయాలపై మొదటి అప్పీలును కేంద్ర, రాష్ట్ర కమీషన్లు నామ నిర్దేశం చేసిన డి.ఎ.లకు (D.A.- Designated Authority) చెయ్యాలి. వీరు పబ్లిక్ అథారిటీకి చెందని జిల్లాస్థాయి అధికారులపై వుంటారు.

ఈ డి.ఎ.లు తమకు అందిన ఫిర్యాదులను 30 రోజులలోగా పరిష్కరించాలి. తప్పుచేసిన పబ్లిక్ అథారిటీ అధికారులపై చర్యలు తీసుకోవచ్చును.

- **రెండవ అప్పీలు**

డి.ఎ.లు ఇచ్చిన ఉత్తర్వులపై రెండవ అప్పీలును కేంద్ర, రాష్ట్ర కమీషన్లకు 30 రోజులలోగా చేసుకోవచ్చును. వీటిని ఆయా కమీషన్లు 60 రోజులలోగా పరిష్కరించాలి.

- **మూడవ అప్పీలు**

1988 అవినీతి నిరోధక చట్టం పరిధిలోకి వచ్చే నేరాలపై కేంద్ర, రాష్ట్ర కమీషన్లు చేసిన నిర్ణయాలపై లోక్‌పాల్, లోకాయుక్తలకు అప్పీలు చేసుకోవచ్చును.

5. ప్రత్యేక అధికారాలు

కేంద్ర, రాష్ట్ర కమీషన్లు అప్పీళ్లను స్వీకరించడమే కాకుండా ప్రభుత్వ శాఖాధిపతులకు వారు అందించే వస్తువులు, సేవలకు సంబంధించిన అంశాలపై తీసుకోవలసిన చర్యలను పరిశీలనకు పంపవచ్చును.

కొన్ని కేసులకు తగిన ఆధారాలున్నాయని భావించినప్పుడు కమీషన్లు తమంతట తాముగా విచారణ చేపట్టవచ్చును.

మరికొన్ని ఇతర తరహాల కేసులను–

(ఎ) డి.ఎ. ముందు అప్పీలు చేసుకోలేకపోయినవారు.

(బి) తమ ఫిర్యాదులను పరిష్కరించడానికి ఎవరైనా నిరాకరించినప్పుడు

(సి) 30 రోజుల గడువులోగా తమ ఫిర్యాదులను పరిష్కరించనప్పుడు

(డి) పబ్లిక్ అథారిటీలు తమ సిటిజన్స్ ఛార్టర్లను అందుబాటులో వుంచనప్పుడు లేదా వాటికి తగిన ప్రచారం కల్పించనప్పుడు

ఇలాంటి సందర్భాలలో పౌరులు నేరుగా కమీషన్లకు చేసుకునే ఫిర్యాదులను స్వీకరిస్తారు.

6. జరిమానాలు

జి.ఆర్.ఒ. :

పబ్లిక్ సంస్థ అధికారి ఉద్దేశ్యపూర్వకంగా సేవలు అందించలేదని భావించినప్పుడు, అవినీతి జరిగిందన్న ప్రాథమిక సాక్ష్యాధారాలున్నప్పుడు జరిమానాలు విధించవచ్చును.

డి.ఎ. మరియు కమీషన్లు :

సేవలు అందించడంలో విఫలమైన అధికారికి, జి.ఆర్.ఒ.లకు గరిష్టంగా

50,000 రూపాయలు జరిమానా విధించవచ్చును. ఉద్దేశ్యపూర్వకంగా సేవలు అందించలేదని భావించినప్పుడు లేదా బాధ్యతా రాహిత్యంగా వ్యవహరించారని భావించినప్పుడు జరిమానాలు విధించవచ్చును.

సేవలు అందించని అధికారిపై అవినీతి ఆరోపణలకు ఆధారాలున్నప్పుడు డి.ఎ. మరియు కమీషన్లు ఈ కేసులను తగిన అధికార వ్యవస్థలకు నివేదించవచ్చును.

ఉద్దేశ్యపూర్వకంగా సేవలు అందించలేదని భావించి నప్పుడు వారిపై జి.ఆర్.ఒ., డి.ఎ. మరియు కమీషన్లు క్రమశిక్షణా చర్యలను ప్రారంభించవచ్చును.

జి.ఆర్.ఒ. మీద ఒక పౌరుడు తన ఫిర్యాదు పరిష్కరించ లేదని అప్పీలు చేసినప్పుడు తన తప్పిదం లేదని రుజువు చేసుకునే బాధ్యత జి.ఆర్.ఒ.లదే అవుతుంది. ◆

పార్లమెంటరీ స్టాండింగ్ కమిటీ రిపోర్టు

కొన్ని ముఖ్యమైన సిఫారసులు

శ్రీ శాంతారామ్‌నాయక్ అధ్యక్షతనగల పార్లమెంటరీ స్టాండింగ్ కమిటీ పౌరసేవల హక్కు బిల్లు–2011ను పరిశీలించి తన నివేదికను ఆగస్టు 12, 2012లో సమర్పించింది. ఈ కమిటీ చేసిన కొన్ని ముఖ్యమైన సిఫారసులను ఈ దిగువ ఇస్తున్నాం.

- ముందుగా ఈ బిల్లు పేరును చిన్నదిగా, అందరికీ అర్థమయ్యేలా మార్చాలని సూచించింది. ప్రస్తుతం ఈ బిల్లు "The Right of Citizens for Time Bound Delivery of Goods and Services and Redressal of their Grievances Bill-2011" గా వుంది. దీనిని 'సిటిజన్స్ ఛార్టర్స్–2012'గా మార్పు చేయమని సిఫారసు చేసింది.

- పబ్లిక్ సంస్థలు తమ సిటిజన్స్ ఛార్టర్లకు తుదిరూపం ఇచ్చేటప్పుడు తప్పనిసరిగా లబ్ధిదారులను భాగస్వాములను చేసే ఏర్పాటు వుండాలని సిఫారసు చేసింది.

- "తగినంత ప్రభుత్వ సహాయం పొందే స్వచ్ఛంద సంస్థలకు" ఈ బిల్లు వర్తిస్తుంది. అయితే "తగినంత ప్రభుత్వ సహాయం" అన్నదానిలో అస్పష్టత వుండొద్దని దానిని నిర్దిష్టపరచాలని సిఫారసు చేసింది.

- ఈ బిల్లులో మూడు తరహాల అంశాలపై ఫిర్యాదులు చెయ్యడానికి వీలు కల్పించారు.

  (ఎ) సిటిజన్స్ ఛార్టర్లను ఉల్లంఘించడం.

  (బి) ఆ పబ్లిక్ సంస్థ ఏదైనా చట్టాన్ని, ప్రభుత్వ విధానాన్ని, పథకాలను ఉల్లంఘించడం.

  (సి) పబ్లిక్ సంస్థ నిర్వహణ పనితీరు మీద

  వీటి మీద ఫిర్యాదులు చెయ్యవచ్చును.

  ఈ మూడింటిలో సిటిజన్స్ ఛార్టర్ల ఉల్లంఘన మీద చర్యలు తక్షణ అవసరం అయినందున దీనికి అతి తక్కువ కాలపరిమితి వుండాలని సూచించింది. అన్ని

తరహాల ఫిర్యాదుల పరిష్కారానికి ఒకే కాలపరిమితి కాకుండా సిటిజన్స్ ఛార్టర్ల ఉల్లంఘనలకు తక్కువ కాలపరిమితి వుండేలా ప్రత్యేక కాలపరిమితిని పెట్టాలని సూచించింది.

- ఈ బిల్లులో పబ్లిక్ సంస్థల నుండి సేవలను హక్కుగా పొందే వీలు భారతీయ పౌరులకు మాత్రమే వుంది. కాని కొన్ని రాష్ట్రాలలో "అర్హులైన వ్యక్తులందరికీ" ఈ సేవలు పొందే హక్కు కల్పించారు. అందువల్ల ఈ బిల్లులో అర్హులైన భారతీయ పౌరులు కాని వారికి కూడా సేవలు పొందే వీలు కల్పించడాన్ని పరిశీలించాలని సిఫారసు చేసింది.

- ఈ బిల్లులో మొదటి అప్పీలు చేసుకోడానికి "నామ నిర్దేశం చేసే అధికారిని" ప్రతిపాదించింది. (Designated Authority - DA) ఈ నామ నిర్దేశ అధికారికి ఎలాంటి అర్హతలు వుండాలన్న అంశం, ఏ స్థాయిలో వారి నియామకం వుంటుందన్న స్పష్టత లేదని దీనికి తగిన నిర్దిష్ట రూపం ఈ బిల్లులో ఇవ్వాలని సూచించింది.

- ఈ బిల్లులో మొత్తం మీద నాలుగుసార్లు అప్పీలు చేసుకునే వీలు కల్పించారు. (జి.ఆర్.ఒ.లకు ఫిర్యాదుతో కలిపి) చివరి అప్పీలు లోక్‌పాల్, లోకాయుక్తలకు అప్పగించారు. ఈ రెండు వ్యవస్థలు వేరొక చట్టం ద్వారా ఏర్పడినవి. అవి అవినీతిని నిరోధించడానికి ఉద్దేశించబడినవి.

  ఇలా రెండు విడివిడి చట్టాలతో ఏర్పడిన వ్యవస్థలను కలగాపులగం చెయ్యడం సరికాదని లోక్‌పాల్, లోకాయుక్తలకు అప్పీలు చేసుకునే వీలున్న నిబంధన తొలగించాలని సిఫారసు చేసింది.

  సిటిజన్స్ ఛార్టర్ల బిల్లు పౌరసేవలకు సంబంధించిన దైనందున ఈ బిల్లు పరిధిలో మూడవ అప్పీలుతో సరిపెట్టాలని సూచించింది.

- ఈ బిల్లు దురుద్దేశపూరితంగా సేవలు అందించని అధికారులపై జరిమానాలను సూచిస్తున్నది. ఇందులో దురుద్దేశపూరితం అన్న దానిని రుజువు చెయ్యడం అంత తేలికకాదని, అందువల్ల ఆ పదాన్ని తొలగించాలని సిఫారసు చేసింది.

- ఎలక్ట్రానిక్ డెలివరీ ఆఫ్ సర్వీసెస్ బిల్లు-2011ను ఈ బిల్లుతో అనుసంధానం చెయ్యాలని దానివల్ల మెరుగైన సేవలు సకాలంలో అందించవచ్చని అందుకు తగిన చర్యలు తీసుకోవాలని సిఫారసు చేసింది. ◆

అనుబంధం - 2

ఆంధ్రప్రదేశ్‌లో 'మీ-సేవ'

- బండారు రామ్మోహన్‌రావు

రహస్యమనే "కృష్ణబిలం" వైపు కాంతికిరణాలు ప్రసరిస్తున్నాయి. ఒకనాటి సిటిజన్ ఛార్టర్ల నుండి మొదలు సమాచార హక్కు, ఈ-సేవ, మీ-సేవల ద్వారా పాలనలో జవాబుదారీతనం పెరుగుతోంది. అంతర్జాలంలో సమాచారం అందుబాటులోకి రావడంతో ఒక్క "క్లిక్"తో సమాచారం మన ముందుంటుంది. "ఎలక్ట్రానిక్ డెలీవరీ ఆఫ్ సర్వీసెస్ బిల్లు-2011" కేంద్ర ప్రభుత్వం సూత్రప్రాయంగా ఆమోదించింది. ఇది చట్టంగా మారితే దేశవ్యాప్తంగా అంతర్జాలం ద్వారా అధికారిక సమాచారాన్ని, అవసరమైన సర్టిఫికెట్లను పొందవచ్చు.

మన సొంత భూమి అడంగళ్/పహాణి కావాలంటే తహసిల్దార్ ఆఫీసుకు వెళ్లి దరఖాస్తు పూరించి, దానికి నాన్-జుడిషియల్ స్టాంప్ అంటించి ఇస్తే

వారు మనకు అర్ధం కాని భాషలో ఈ ఫైలుపై A1, E1 అనో రాసి పలానా సెక్షన్‌కి వెళ్లమని చెప్పేవారు. ఆఫీసులోని అన్ని టేబుళ్ళు తిరిగితేగాని మన ఫైల్ ఎక్కడుందో తెలిసేది కాదు. చివరికి ఎలాగోఅలా కాగితాన్ని సంపాదించి ఆఫీసు ముంగిట గుమ్మంలో కూర్చొనే "దఫేదార్"తో అధికార ముద్ర వేయించుకుంటే తప్ప అది చెల్లేది కాదు. ప్రభుత్వ కార్యాలయాల్లోని రికార్డు రూమ్‌ల్లో ఏళ్ళ తరబడి ఎండకు ఎండి, వానకు తడిసి, గబ్బిలాల వాసనతో ములుగుతున్న ఫైళ్ళలో ముదుసలి "రికార్డు రూమ్ కిపర్" కరుణిస్తే తప్ప లోపటి సమాచారం మనకు అందేది కాదు. రికార్డు రూమ్ కిపర్ బదిలీ అయితే ఆ గదిలో ఏ రికార్డు ఎక్కడుందో తెలిసేది కాదు. **"లెక్క రాసిన వాడికి ఎరుక, ధనం దాచిన వాడికి ఎరుక"** అనే సామెత నిజమయ్యేది. పొరపాటునో, తీవ్రవాద చర్యల వల్లనో ఆ ఆఫీసు కాలిపోతే ఇక రికార్డులు దొరకకపోయేవి. మనం మన కాగితాల గురించి అడిగితే, మీ రికార్డులు ఫలానా కారణం వల్ల తగలబడిపోయినవని మన మోహాన ఒక మెమో పారవేసేవారు. కరెంట్ బిల్లు కట్టాలంటే "చేంతాడంత" క్యూ, మన ఇంటిపన్ను కట్టాలంటే ఎంత కట్టాలో తెలపటానికే ఏళ్ళూపుళ్ళూ పట్టేది. ఏదైనా సర్టిఫికెట్ కావాలంటే లంచం ఇవ్వనిదే పని కాని స్థితి. ఇదంతా గత చరిత్రగా మారిపోనుంది.

సమాజంలో చిట్టచివరి వ్యక్తి వరకు ప్రభుత్వంలో ఏం జరుగుతుందో, ప్రభుత్వ సంక్షేమ పథకాలు ఎలా అందుకోవోచ్చో తెలుసుకోవడంతో పాటు అవసరమైన దరఖాస్తులు, సర్టిఫికెట్లు, సేవలను అందించడానికి నవంబర్ 4, 2011న మనదేశంలోనే తొలిసారిగా రాష్ట్రంలోని చిత్తూరు జిల్లాలో **మీ-సేవ** సర్వీసులు ప్రారంభించారు. మీ-సేవ ద్వారా పొందే సర్టిఫికెట్లు, డాక్యుమెంట్లు "స్కాన్" చేసిన డిజిటల్ సంతకంతో అందిస్తారు. ఆంధ్రప్రదేశ్ రాజముద్ర కలిగిన నాణ్యత గల కాగితంపై ఈ సర్టిఫికెట్లు అందిస్తున్నారు. ఆయా శాఖల అధికారిక వెబ్‌సైట్ల ద్వారా ధృవీకరించుకుని ఇచ్చే ఈ సర్టిఫికెట్లు అన్నిచోట్ల న్యాయపరంగా చెల్లుబాటు అవుతాయి.

మన రాష్ట్రంలో మొదట ఈ-సేవ ద్వారా ప్రారంభమైన సేవలు ప్రస్తుతం మీ-సేవ రూపంలో ప్రజలకు అందుతున్నాయి. ప్రజలకు రోజు అవసరమయ్యే

మున్సిపల్, రెవెన్యూ, విద్యుత్తు, రవాణాలాంటి శాఖలు ఈ సేవలు అందించడంలో ముందున్నాయి. మండలానికి ఒకటిరెండు చొప్పున ఈ మీ-సేవ కేంద్రాలు ఏర్పాటయ్యాయి. వీటిలో ఇప్పటివరకు 15 ప్రభుత్వ శాఖలలో 153 సేవలు అందిస్తున్నారు. రెవెన్యూ శాఖలో గరిష్టంగా 55, మున్సిపాలిటీలలో 22, రిజిస్ట్రేషన్ శాఖలో 12, విద్యుత్తు శాఖలో 11, పోలీసు శాఖలో 4, పౌర సరఫరాల శాఖలో 3, రవాణా శాఖలో 4, విద్యాశాఖలో 4, పరిశ్రమలు-వాణిజ్య శాఖలో 8, ఎన్నికల కమీషన్ శాఖలో 4, ఐసిటి శాఖలో 11, కార్మిక శాఖలో 4, భూగర్భ గనుల శాఖలో 7, వ్యవసాయ శాఖలో 2, ఆధార్ కార్డుల జారీలో 2 సేవలు అందిస్తున్నారు. ఇంకా అవసరమైన శాఖలని, సేవలని చేర్చే క్రమంలో మీ-సేవ ఉంది. కేంద్రప్రభుత్వం "ఎలక్ట్రానిక్ డెలివరీ ఆఫ్ సర్వీసెస్ బిల్లు"ను చట్టంగా చేస్తే దేశవ్యాప్తంగా మీ-సేవలు అందుబాటులోకి వస్తాయి.

మీ-సేవ కేంద్రాలు

మన రాష్ట్రంలో ఎలక్ట్రానిక్ సేవలందించే మీ-సేవ కేంద్రాలని ఇటీవల ప్రారంభించారు. అంతకుముందు ఈ-సేవ కేంద్రాలుగా వున్న వాటి పరిధిని విస్తరించారు. కొత్తగా మరిన్నీ మీ సేవా కేంద్రాలని ప్రజలకు అందుబాటులోకి తెచ్చారు. ప్రభుత్వ కార్యాలయాల్లో సర్టిఫికెట్లు ఇతరత్రా సేవలను ఈ మీ-సేవ కేంద్రాలకి బదలాయించారు. పట్టదారు పాస్‌బుక్ నుండి మొదలుకొని పహాణీ, అడంగళ్ లాంటి అన్ని రెవిన్యూ సర్వీసులను మీ-సేవ కేంద్రాలలో పొందవచ్చు. సర్వే, రిజిస్ట్రేషన్, రవాణా, విద్యుత్, మున్సిపాలిటీ సేవలను కూడ ఇందులో నిక్షిప్తం చేశారు. ప్రభుత్వానికి చెల్లించాల్సిన అన్ని రకాల రుసుములను మీ-సేవ కేంద్రాల ద్వారా చెల్లించే ఏర్పాటు చేశారు. చివరికి పోలీస్ స్టేషన్‌లో ఎఫ్.ఐ.ఆర్. నమోదు మొదలు విచారణాంశాల వరకు ఈ కేంద్రం ద్వారా మనం తెలుసుకోవచ్చు. ఆఫీసుల చూట్టూ తిరగకుండా ఒక్క క్లిక్‌తో ఈ సమాచారాన్ని అంతా మనం మీ-సేవ కేంద్రంలో పొందవచ్చు. పారదర్శకత, జవాబుదారీతనంతోపాటు అవినీతి నిర్మూలనకి ఈ మీ-సేవ కేంద్రాలు ఎంతగానో దోహదపడతాయి.

మీ-సేవ కేంద్రాలు, సంధికాలంలో సమస్యలు

ఏదైనా ఒక మార్పు ప్రవేశపెట్టినప్పుడు సంధికాలంలో కొన్ని సమస్యలు తలెత్తుతాయి. అందులో ముఖ్యమైనవి– సమాచారాన్ని ఆన్‌లైన్‌లో ఉంచకపోవటం మొదటిది. ఆయా ప్రభుత్వ కార్యాలయాల్లో సమాచారాన్ని ఎప్పటికప్పుడు అప్‌డేట్ చెయ్యకపోవటం రెండవది కులం సర్టిఫికెట్ లాంటి పర్మినెంట్ రిజిష్టర్లను మెయింటెన్ చెయ్యకపోవటం. ప్రతిదానికి విచారణ పేరుతో రోజుల తరబడి జాప్యం కూడ మీ–సేవ కేంద్రాలలో ఎదురవుతున్నాయి. విద్యాసంస్థలలో విద్యార్థులకు అవసరమైన సర్టిఫికెట్లను ఎప్పటికప్పుడు విచారించి అప్‌డేట్ చేసి ఆన్‌లైన్‌లో పెట్టినప్పుడే విద్యార్థులకు మరింత ఉపయోగపడతాయి. అలాగే భూముల యాజమాన్యపు హక్కులను ప్రతిరోజు తాజా సమాచారాన్ని జతచేసినప్పుడే నిజమైన యాజమాన్యపు హక్కుపత్రాలను మీ–సేవ కేంద్రాల ద్వారా పొందవచ్చును. సర్వీసు ఛార్జీలను కూడ సాధ్యమైనంత తక్కువ చేసి పేద ప్రజలకు ఉపయోగపడే విధంగా మీ–సేవ కేంద్రాలను మరింత ప్రజలకు చేరువగా చెయ్యాల్సిన అవసరం ఉంది.

మీ-సేవకు ముందు పౌరసేవ పత్రాలు

2001 వరకు లోక్‌సత్తా ఉద్యమ సంస్థ ప్రజలలో ప్రచారం చేస్తూ, పౌరసేవ పత్రాలని ప్రవేశపెట్టాలని ప్రభుత్వం మీద ఒత్తిడి తెచ్చింది. దీని పర్యవసానంగా 2001, మే 1 నుండి మన రాష్ట్రంలో మొదటగా మున్సిపాలిటీలలో ఈ పౌరసేవ పత్రాలని ప్రవేశపెట్టారు. ఆయా ఆఫీసుల్లో ఒక అద్దాలగది ఏర్పాటుచేసి అక్కడ ఒక ఉద్యోగిని కూర్చుండబెట్టి ఉదయం నుండి మధ్యాహ్నం వరకు దరఖాస్తుల సేకరణ, నిర్ణీత సమయం ముగిశాక మధ్యాహ్నం మూడు గంటల నుండి ఆయా సర్టిఫికెట్లు అందించే ఏర్పాటు చేశారు. అలా వరుసగా అన్ని ప్రభుత్వ శాఖల్లో రెండు మూడెళ్లలో ఈ పౌరసేవ పత్రాలు అమలులోకి వచ్చాయి. అది పంచాయితీ కావచ్చు, రాష్ట్రపతి భవన్ కావచ్చు. ఎక్కడైనా ఈ పౌర సేవలను నిర్దిష్టంగా పేర్కొంటూ వాటి అమలుకి సమయాన్ని కూడ అందులో పేర్కొన్నారు. మన రాష్ట్రంలో ప్రధానంగా మున్సిపాలిటీలలో సేవలలో జాప్యనికి ప్రతిరోజు ఆలస్యానికి 50/- రూపాయల చొప్పున జరిమానా నాలుగు సేవలకి విధించారు.

జననమరణ సర్టిఫికెట్లు, నీటి కుళాయి అనుమతి, ఇంటి నిర్మాణం, ఇంటిపన్ను అంచనా వేయడం వరకు నాలుగు సేవలకిగాను ప్రతిరోజు ఆలస్యానికి 50/– రూపాయల జరిమానా విధించే ఏర్పాటు చేశారు. టౌన్ ప్లానింగ్ డిపార్టుమెంటులో సేవల లోపానికి, జాప్యనికి రోజుకు 100/– రూపాయల జరిమానా చేరుస్తూ 2013 జూన్ నెలలో మున్సిపల్ శాఖ ఒక సర్క్యులర్ జారీ చేసింది. మున్సిపాలిటీలలో పారిశుద్ధ్యం, వీధిలైట్ల ఏర్పాటులాంటి సేవలకి నిర్ణీత సమయం ఏర్పాటు చేసినా ఆ సేవలు అందకపోతే జరిమానా మాత్రం విధించలేదు. అలాగే, గ్రామ పంచాయితీలలో నిర్ణీత సేవలలో జాప్యనికి ప్రతిరోజు ఆలస్యానికి 10/– రూపాయల జరిమానా విధించారు. ఈ పౌరసేవ పత్రాలని ఆయా ఆఫీసుల ప్రధాన ద్వారాల ముందు ప్రజలందరూ గమనించేలా ఏర్పాటు చెయ్యమని ఆదేశాలిచ్చారు. కానీ, ఆచరణలో చాలా జాప్యం జరిగింది. రెండు మూడేళ్లలో అన్ని ఆఫీసుల్లో బోర్డులు పెట్టడం, అవి తుప్పుపట్టడం కూడ జరిగిపోయింది. మొదట్లో ఈ పౌరసేవ పత్రాల వినియోగం పెరిగినా, ప్రజలలో అవగాహన లోపం, ఉద్యోగుల బాధ్యతరాహిత్యంతో పౌరసేవ పత్రాలు ఒక ప్రహసనంగా మిగిలిపోయాయి. ఏ పనిముట్టు అయినా వాడకపోతే తుప్పు పట్టినట్లే, పౌరసేవ పత్రాల పని కూడ అలాగే అయింది. మంచికి ప్రోత్సాహం, చెడుకి శిక్ష పడుతుందనే భయం లేకపోతే ఎలా జరుగుతుందో, అలాగే జరిగింది. పౌరసేవ పత్రాలను నిర్వీర్యం చెయ్యటంలో అటు రాజకీయ నాయకులకి, ఇటు ప్రభుత్వ ఉద్యోగులకి అంతే బాధ్యత ఉంది. దీన్ని అధిగమించటానికి దేశవ్యాప్తంగా అన్ని ప్రభుత్వరంగ సంస్థలలో పౌర సేవలని చట్టబద్ధం చేస్తూ వాటిని అందించని వారిపై కొరడా ఝుళిపించే చట్టమే **"పౌర సేవ హక్కుల చట్టం"**.

దేశంలో సుమారు ఇరవైవేల చట్టాలున్నాయి. ఏ చట్టమైనా తొంభైమంది పాటిస్తే అది అమలవుతుంది. లేకుంటే అది అక్కరకు రాని చుట్టం అవుతుంది. ఎప్పటికప్పుడు ఈ చట్టాలను ప్రజలు ఉపయోగించుకున్నప్పుడే ఆ వ్యవస్థలు సక్రమంగా పనిచేస్తాయి. చట్టాలను, నిబంధనలను అమలు చేయాల్సిన యంత్రాంగం నిద్రపోతుంటే తట్టి లేపే బాధ్యత పౌరసమాజానిదే. ◆

అనుబంధం - 3

GOVERNMENT OF ANDHRA PRADESH
ABSTRACT

Introduction and Implementation of Citizen's Charters in Departments having large public interface - Certain Instructions - Orders Issued.

GENERAL ADMINISTRATION (GPM&AR) DEPARTMENT

G.O.Ms.No:325 **Dt:- 30-04-2013**

Read the following:-

1. G.O.Ms.No. 230 (G.A(G.P.M.&A.R.)Department) dt: 22-05-2002
2. Second Administrative Reforms Commission Report:
   a) 12 th report: 'Citizen Centric Administration: The Heart of Governance': (Para 4.6.10)
3. Guidelines for Designing and Implementing Sevottam Compliant Citizen's/Client's Charter & Grievance Redress Mechanism By Central Ministries/Departments, Performance Management Division, Cabinet Secretariat and Department of Administrative Reforms and Public Grievances, August, 2010.

ORDER :-

(.............)

(4) During the workshop on Citizen's Charter held on 04-04-2013 by the Hon'ble Chief Minister, it was decided that in anticipation of a legislation to guarantee the Right to Services Delivery, the Citizen's Charters in all departments having public interface have to be properly implemented. The service standards and time frame for delivery have to be clearly spelt out. Failure to deliver services will result in penal action against the officer responsible for the delivery of the service. Therefore, the Citizen's Charters have to be properly fine tuned and put in place immediately. The Citizen's Charters of selected departments having large public interface shall be introduced on pilot basis.

(5) In pursuance of the above decision and in consultation with the departments concerned, it was decided that the Citizen's Charters of following Heads of Departments shall be implemented as per the details given in the following table:

Sl.No	Department/HoD	Geographical scope	No. of services
1.	Chief Commissioner of Land Administration	Across the State	60 services delivered through Mee Seva
2.	Commissioner, Civil Supplies	Across the State	All services listed in the Charter
3.	Member Secretary, A.P. Pollution Control Board	Across the State	All services listed in the Charter
4.	Commissioner, Transport	Medak, Chittoor, Visakhapatnam	All services listed in the Charter
5.	Commissioner, Social Welfare	Nizamabad, Chittoor, Visakhapatnam	All services listed in the Charter
6.	Commissioner, Backward Classes Welfare	Kurnool, Nalgonda, Nellore	All services listed in the Charter
7.	Commissioner, Tribal Welfare	Warangal, Chittoor, East Godavari	All services listed in the Charter
8.	Commissioner, Disabled Welfare	Ranga Reddy, Chittoor, Krishna	All services listed in the Charter
9.	Commissioner & Director Municipal Admin.	124 municipalities	All services listed in the Charter
10.	Greater Hyderabad Municipal Corporation	Within GHMC jurisdiction	All services listed in the Charter
11.	Hyderabad Metropolitan Water Supply & Sewerage Board	Within HMWSSB jurisdiction	All services listed in the Charter

(6) The above departments shall also undertake the following:

i. They shall notify and give wide publicity to their Citizen's Charters through their official website, media and prominent displays in the concerned offices.

ii. The Heads of Departments shall review on a weekly basis, the delivery of services within the time limit and as per the standards stipulated in the Citizen's Charter. Based on the inputs and experiences from the field, the time for delivery of the various services may be reviewed with a view to achieving greater speed and efficiency.

iii. Citizen's Charters prepared as above, shall be reviewed on a regular basis by an Adhoc Task Force (ATF), chaired by the Chief Secretary and other eminent members including civil society representatives as may be decided by the Government.

iv. The implementation of Citizen's Charter commitments by Departments/HoDs/Other Public Authorities shall be evaluated by a third party at the end of every financial year and the findings shall be placed before the ATF for ranking on the basis of performance.

v. The Departments identified above shall implement the Citizen's Charter with effect from 15-05-2013.

(BY ORDER AND IN THE NAME OF GOVERNOR OF ANDHRA PRADESH)

MINNIE MATHEW
CHIEF SECRETARY TO GOVERNMENT

(...........)

సురాజ్య జన చైతన్య దీక్ష
2012 డిశంబర్ 5,6,7

సురాజ్యం ప్రతిజ్ఞలు - సభలు