



RNI.REGD.NO 69736/98.



ଓଡ଼ିଶା

প্রশাসনিক সংস্কার ও পশ্চিমবঙ্গ জনপরিষেবা অধিকার আইন-২০১৩

প্রশাসনের খোল-নলচে বদলে ফেলে আমূল সংস্কারের মাধ্যমে একে আরও জনমুখী করে তোলার প্রয়াস প্রায় সারা বিশ্বজুড়ে শুরু হয়েছে। বিশ্বের প্রতিটি রাষ্ট্রই বর্তমান সময়ে কম-বেশি রাজনৈতিক, সামাজিক এবং অর্থনৈতিক অস্থিরতার শিকার। তা সত্ত্বেও সাধারণ মানুষের কাছে দায়বদ্ধতার কারণে রাষ্ট্রীয়ভাবে যেসব বিষয়কে অগ্রাধিকার দেওয়াটা অপরিহার্য হয়ে উঠেছে, তার মধ্যে অন্যতম হল পরিষেবা সংক্রান্ত প্রতিশ্রুতি রূপায়ণ করা। আর তার জন্য জরুরী হল দৈনন্দিন জনচাহিদাকে অনুধাবন করে সেই অনুযায়ী প্রকল্প রচনা করা। যে কোনও উন্নয়নশীল সমাজের মূল চাহিদা হল নিরুদ্বেগ নিরাপত্তা এবং স্বাচ্ছন্দ্য। তাই জনসাধারণকে কীভাবে আরও উন্নত পরিষেবা জোগানো যায়, পরিষেবা প্রদানের দায়িত্বপ্রাপ্ত মানুষ তার অনুসন্ধানে ব্যস্ত। মানুষের চাহিদা এবং মানসিকতা এত দ্রুত বদলে যাচ্ছে যে, প্রশাসন ও পরিষেবা প্রদান কাঠামোকে সেই তালে সংস্কার করাটা এক বিরাট চ্যালেঞ্জ।

ভারতবর্ষে নাগরিক পরিষেবা সম্পর্কে জনচেতনা বাড়ার সঙ্গে সঙ্গে সরকারি পরিষেবা যে আমজনতার অধিকার- এই দাবি ক্রমশ জোরালো হতে শুরু করে বিগত দশকগুলিতে। কিছুটা বাধ্য হয়েই বিভিন্ন রাষ্ট্রীয়ত সংস্থা ‘সিটিজেন্স চার্টার’ প্রকাশ করে জনগণের দাবিকে মান্যতা দিতে শুরু করে। এইসব ‘সিটিজেন্স চার্টার’ -এ নাগরিকরা কী কী পরিষেবা পাবেন, কতদিনের মধ্যে পাবেন, পাওয়ার প্রাক শর্ত কী কী ইত্যাদি তথ্য প্রকাশ করে সংস্থাগুলির কাজে স্বচ্ছতা আনা ও দুর্নীতি হ্রাস করার এক প্রচেষ্টা শুরু করে। কিন্তু তা সত্ত্বেও সরকারি স্তরে পরিষেবার বিশেষ হেরফের ঘটেনি। তাই জনপরিষেবার অধিকার অর্জনের লক্ষ্যে বিভিন্ন সুশীল সমাজের সঙ্গে সাধারণ মানুষও সোচ্চার হয়েছেন।

দেশের বিভিন্ন রাজ্যে জনপরিষেবা আইন প্রণয়ন শুরু হয়েছে ২০১০ সাল থেকে। প্রথম জনপরিষেবা আইন কার্যকর করা হয়েছে মধ্যপ্রদেশে। তারপর বিহার। একটু বিলম্বে হলেও পশ্চিমবঙ্গ সরকার ‘পশ্চিমবঙ্গ জনপরিষেবা আইন-২০১৩’ বলবৎ করেছে ২০১৩ সালের সেপ্টেম্বর মাস থেকে। পশ্চিমবঙ্গ হল দেশের মধ্যে সতেরোতম রাজ্য যেখানে এ আইন কার্যকর হল। সরকারি পরিষেবা যে খানিকটা দয়া-দাক্ষিণ্যের ব্যাপার এতদিনের এই ধারণা থেকে উত্তরণের পথে এই আইন যে এক মাইল ফলক, তা সন্দেহাতীতভাবে বলা যায়।

কিন্তু এই আইন প্রণয়নের সঙ্গে সঙ্গে জন্ম নিচ্ছে আরেকটি প্রশ্ন। সরকার আইন প্রণয়ন করে নাগরিকদের যে অধিকারের স্বীকৃতি দিচ্ছে, সেই অধিকারটি কি তবে এতদিন ছিল না? তাহলে জনসাধারণের করের টাকায় পরিচালিত এই যে সুবৃহৎ প্রশাসনযন্ত্র, নাগরিক কল্যাণে কোটি কোটি টাকা ব্যয়ে গৃহীত যে সব বড় বড় প্রকল্প, সেগুলো তাহলে এতদিন কাদের জন্যে কাজ করেছে? আপাতত এই প্রশ্নগুলি মূলতুঁবি রেখে একবার দেখে নেওয়া যাক, ‘পশ্চিমবঙ্গ জনপরিষেবা অধিকার আইন-২০১৩’ আমাদের দৈনন্দিন চাহিদা মেটানোর ব্যাপারে কতখানি সহায়ক।

পশ্চিমবঙ্গ জনপরিষেবা অধিকার আইন- ২০১৩-র উদ্দেশ্য।

রাজ্যে এবং দেশে প্রণীত অন্যান্য আইনের মতো এই আইনের ভূমিকায় আইন প্রণয়নের উদ্দেশ্য ব্যাখ্যা করে বলা হয়েছে ‘রাজ্যের জনসাধারণকে নির্দিষ্ট সময়সীমার মধ্যে জনপরিষেবা প্রদান, তার সঙ্গে সংশ্লিষ্ট বিষয় ও সেই সংক্রান্ত ঘটনাবলীর ব্যবস্থাপনার জন্যে একটি আইন’।

আগেই উল্লেখ করা হয়েছে, মধ্যপ্রদেশই হল প্রথম রাজ্য যেখানে জনপরিষেবা অধিকার সংক্রান্ত ‘মধ্যপ্রদেশ লোক সেবাওঁ কি গ্যারান্টি অধিনিয়ম ২০১০’ আইন কার্যকর করা হয়েছে। সেই আইনটির ভূমিকায় কিন্তু ঈষৎ বিস্তৃত পরিসরের ইঙ্গিত আছে পরিষেবার সঙ্গে ‘ সরকারি দ্রব্যসামগ্রী’- র সময়ানুগ প্রাপ্যতা নিশ্চিতকরণের উল্লেখো।

যাই হোক, এই আইনের মূল উদ্দেশ্য হল, সরকারি কাজে স্বচ্ছতা আনা, সরকারি কাজে গতি এনে জনসাধারণের কাছে দায়বদ্ধতা প্রমাণ করা।

এই আইনে কীভাবে সাধারণ মানুষ উপকৃত হবেন?

সাধারণ মানুষ যাতে সরকারি পরিষেবা পেতে হয়রানির শিকার না হন, তার জন্যে গুরুত্বপূর্ণ কিছু দপ্তরকে এই আইনের আওতায় এনে সেই দপ্তরের প্রদেয় বিভিন্ন পরিষেবার জন্যে সময় নির্দিষ্ট করে দেওয়া হয়েছে। আইনের আওতাধীন প্রতিটি দপ্তর আলাদা আলাদা করে গেজেট নোটিফিকেশনের মাধ্যমে কোন পরিষেবা কত দিনের মধ্যে পাওয়াটা নাগরিকদের অধিকার, তা ঘোষণা করেছে। সুনির্দিষ্ট ওই সময়সীমার মধ্যে পরিষেবা না পেলে কিংবা পরিষেবা পাওয়ার জন্যে যাবতীয় শর্তপূরণ করা সত্ত্বেও পরিষেবার আবেদন প্রত্যাখ্যাত হলে কোন পর্যায়ে কোথায় নালিশ করা যাবে, তাও ওইসব গেজেট নোটিফিকেশনে স্পষ্টভাবে উল্লেখ করা হয়েছে। পশ্চিমবঙ্গ সরকারের চোদ্দোটি দপ্তর এবং কলকাতা মিউনিসিপ্যাল কর্পোরেশন এবং পৌরসভাগুলি ইতিমধ্যে যথাক্রমে গেজেট নোটিফিকেশন, সার্কুলার ও অর্ডার জারি করে তাদের প্রদেয় পরিষেবার সময়সীমা ঘোষণা করেছে।

নির্দিষ্ট সময়সীমার মধ্যে পরিষেবা পাওয়ার পদ্ধতি।

আইনের আওতাধীন প্রতিটি দপ্তরের জারি করা গেজেট নোটিফিকেশনে এবং পৌর নিগম ও পৌরসভাগুলির সার্কুলার বা অর্ডারে এক ‘ত্রি-স্তরীয়’ আবেদন ও অভিযোগ জানানোর ব্যবস্থা প্রজ্ঞাপিত করা হয়েছে। ‘পশ্চিমবঙ্গ

জনপরিষেবা অধিকার আইন-২০১৩’ অনুযায়ী প্রতিটি দপ্তরের নির্দিষ্ট পরিষেবার জন্যে একজন করে ‘ডেজিগনেটেড অফিসার’ চিহ্নিত করা হয়েছে। এই ডেজিগনেটেড অফিসার কোনও নির্দিষ্ট পরিষেবা পাওয়ার আবেদনপত্রের সঙ্গে কী কী নথিপত্র সংযোজন করতে হবে, তার তালিকাটি কার্যালয়ের প্রকাশ্য স্থানে প্রদর্শনের ব্যবস্থা করবেন। আবেদনকারী তালিকা অনুযায়ী যাবতীয় নথিপত্র-সহ আবেদনপত্রটি ‘ডেজিগনেটেড অফিসার’ বা তার অধীনস্থ কোনও দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মীর কাছে জমা দেবেন। আবেদনপত্র জমা নেওয়ার সময় ডেজিগনেটেড অফিসার’ বা তার অধীনস্থ দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মী নির্দিষ্ট ফর্মে (ফর্ম-১) প্রাপ্তি স্বীকার করবেন এবং ওই প্রাপ্তিস্বীকার পত্রেই পরিষেবাটি দেওয়ার তারিখ (অবশ্যই গেজেট নোটিফিকেশনে নির্দিষ্ট সময়সীমার মধ্যে) লিখে দেবেন। যদি আবেদনপত্রের কোনও অসম্পূর্ণতা থাকে, তবে প্রাপ্তি স্বীকারপত্রে অবশ্যই তা উল্লেখ করতে হবে। এক্ষেত্রে অবশ্য পরিষেবা প্রদানের তারিখ জানানো হবে না। প্রতিটি প্রাপ্তি স্বীকারপত্রে একটি অনন্য (ইউনিক) নম্বর ও তারিখ লিখে দিতে হবে, যার সাহায্যে আবেদনকারী তার আবেদনপত্রের সর্বশেষ অবস্থা জানতে পারবেন। ডেজিগনেটেড অফিসার আবেদন পাওয়ার পর হয় নির্দিষ্ট সময়সীমার মধ্যে পরিষেবাটি প্রদান করবেন, নয় তো কী কী কারণে আবেদনটি প্রত্যাখ্যাত হল তা লিখিতভাবে আবেদনকারীকে জানাবেন।

আবেদন প্রত্যাখ্যাত হলে কিংবা নির্দিষ্ট সময়সীমার মধ্যে পরিষেবা না পেলে কী করণীয়?

আবেদন প্রত্যাখ্যাত হলে কিংবা নির্দিষ্ট সময়সীমার মধ্যে পরিষেবা না পেলে আবেদনকারী আবেদন প্রত্যাখ্যাত হওয়ার তারিখ কিংবা নির্দিষ্ট সময়সীমা উত্তীর্ণ হওয়ার তারিখ থেকে ত্রিশ দিনের মধ্যে ‘অ্যাপেলেট অফিসার’-এর কাছে অ্যাপিল করবেন। অ্যাপেলেট অফিসার অবশ্য ত্রিশ দিনের পরেও অ্যাপিল গ্রহণ করতে পারেন, যদি তিনি বিলম্বের কারণ বিষয়ে সন্তুষ্ট হন। এক্ষেত্রে অ্যাপেলেট অফিসার ডেজিগনেটেড অফিসারকে নির্দিষ্ট সময়ের মধ্যে পরিষেবাটি দেওয়ার আদেশ দিতে পারেন, আবার অ্যাপিলটি খারিজও করে দিতে পারেন। ‘অ্যাপেলেট অফিসার’ যদি আবেদনকারীর অ্যাপিলটি খারিজ করে দেন তবে সেক্ষেত্রে আবেদনকারী ‘রিভিউয়িং অফিসার’-এর কাছে অ্যাপিল খারিজ হওয়ার ষাট দিনের মধ্যে দ্বিতীয় অ্যাপিল করতে পারেন। এক্ষেত্রেও রিভিউয়িং অফিসার ষাট দিন পেরিয়ে যাওয়ার পরেও বিলম্বের কারণ সম্পর্কে সন্তুষ্ট হলে দ্বিতীয় অ্যাপিলটি গ্রহণ করতে পারেন।

রিভিউয়িং অফিসারও একইভাবে ডেজিগনেটেড অফিসারকে একটা নির্দিষ্ট সময় ঠিক করে তার মধ্যে পরিষেবাটি প্রদানের আদেশ দিতে পারেন, আবার দ্বিতীয় অ্যাপিলটি খারিজও করে দিতে পারেন। তবে ডেজিগনেটেড অফিসারকে একটা নির্দিষ্ট সময় ঠিক করে তার মধ্যে পরিষেবাটি প্রদানের আদেশদানের পাশাপাশি ‘ডেজিগনেটেড অফিসার’ -এর বিরুদ্ধে শাস্তিমূলক ব্যবস্থাও গ্রহণ করতে পারেন।

পরিষেবা প্রদানে বিলম্ব বা যথাযথ কারণ ব্যতিরেকে আবেদন বা অ্যাপিল খারিজ করার শাস্তি।

জনসাধারণের কাছে ইতিবাচক এবং পরিষেবা প্রদানকারী পাবলিক অথরিটির কর্মীদের কাছে ভীতিকর দিক হল, এই আইনে নির্দিষ্ট সময়ে পরিষেবা প্রদানে ব্যর্থ কর্মীর বিরুদ্ধে শাস্তির ব্যবস্থা। রিভিউয়িং অফিসার যদি দেখেন যে ডেজিগনেটেড অফিসার নির্দিষ্ট সময়ের মধ্যে পরিষেবা দিতে ব্যর্থ হয়েছেন, তবে সেক্ষেত্রে দৈনিক ২৫০ টাকা হারে বিলম্বের জন্যে সর্বোচ্চ ১০০০ টাকা পর্যন্ত জরিমানা করতে পারেন। যদি দেখেন ‘অ্যাপেলেট অফিসার’ নির্দিষ্ট সময়সীমার মধ্যে অ্যাপিলের নিষ্পত্তিকরতে ব্যর্থ হয়েছেন তবে সেক্ষেত্রেও বিলম্বের জন্য দৈনিক ২৫০ টাকা হারে সর্বোচ্চ ১০০০ টাকা পর্যন্ত জরিমানা করতে পারেন। এই আর্থিক জরিমানার পাশাপাশি রিভিউয়িং অফিসার যদি দেখেন যে ডেজিগনেটেড অফিসার বা অ্যাপেলেট অফিসার ‘পশ্চিমবঙ্গ জনপরিষেবা অধিকার আইন - ২০১৩’ অনুযায়ী অর্পিত দায়িত্ব প্রতিপালনে ব্যর্থ হয়েছেন তবে সেক্ষেত্রে তিনি সংশ্লিষ্ট আধিকারিকের বিরুদ্ধে শৃঙ্খলাভঙ্গজনিত ব্যবস্থা গ্রহণেরও সুপারিশ করতে পারেন। অবশ্য এক্ষেত্রে সাজা প্রাপ্ত আধিকারিকরা শুনানির সুযোগ পাবেন।

শুধুই তিরস্কার?

সরকারি কর্মীদের কর্মদক্ষতাকে উৎসাহিত করতে নগদ পুরস্কারেরও সংস্থান রাখা হয়েছে এই আইনে। ‘কমপিটিটেন্ট অফিসার’ যদি দেখেন এই আইনের আওতাধীন কোনও দপ্তরের কোনও কর্মী একটি অর্থ-বছরে কোনও বিলম্ব বা ব্যর্থতার(default)-কারণে অভিযুক্ত না হয়ে সময়সীমার মধ্যেই যথাযথ পরিষেবা দিতে সক্ষম হয়েছেন, তবে সেই সরকারি কর্মীর জন্যে ওই অর্থ-বছরে সর্বোচ্চ এক হাজার টাকা আর্থিক পুরস্কারের সুপারিশ করতে পারেন। সংশ্লিষ্ট পাবলিক অথরিটি সেই সুপারিশ মেনে ওই কর্মীকে এক হাজার টাকা আর্থিক পুরস্কার দেওয়ার সঙ্গে সঙ্গে তার সার্ভিসবইতে ট্রেন্টমুক্ত পরিষেবা প্রদানের স্বীকৃতিস্বরূপ প্রশংসাসূচক সার্টিফিকেট লিপিবদ্ধ করতে পারেন। তবে এখনও পর্যন্ত জারি হওয়া গেজেট নোটিফিকেশনগুলিতে ‘কমপিটেন্ট অফিসার’- এর কোনও উল্লেখ নেই।

ভারতবর্ষের অন্যান্য রাজ্যগুলিতে কার্যকর হওয়া জনপরিষেবা আইন থেকে পশ্চিমবঙ্গ জনপরিষেবা অধিকার আইন কোথায় কোথায় স্বতন্ত্র, সেই আলোচনার আগে বরং এই আইনের আওতায় বিভিন্ন দপ্তর নির্দিষ্ট সময়ের মধ্যে যে সব পরিষেবা দিতে বাধ্য এবং তার জন্যে ‘ডেজিগনেটেড

অফিসার’, ‘অ্যাপেলেট অফিসার’ এবং ‘রিভিউয়িং অফিসার’ কারা, তার কয়েকটি দেখে নেওয়া যাক। (নীচের সারণী)

সংশ্লিষ্ট দপ্তরগুলি ছাড়াও পৌরবিষয়ক দপ্তর, উচ্চশিক্ষা দপ্তর ও কারিগরি শিক্ষা দপ্তর তাদের গেজেট নোটিফিকেশনের মাধ্যমে নির্দিষ্ট সময়সীমার মধ্যে প্রদেয় পরিষেবার তালিকা প্রকাশ করেছে। কলকাতা পৌর নিগম সহ অন্যান্য পৌরসভাগুলি সার্কুলার বা অর্ডার জারি করেছে। স্থানাভাবে সবগুলি দপ্তর কিংবা কোনও নির্দিষ্ট দপ্তরের পূর্ণাঙ্গ পরিষেবার তালিকা এখানে দেওয়া সম্ভব হল না, অনুসন্ধিৎসু পাঠক www.publicservicesright.in এই ওয়েবসাইটটিতে অন্যান্য তথ্যের সঙ্গে পূর্ণাঙ্গ তালিকা দেখে নিতে পারেন।

পশ্চিমবঙ্গ জনপরিষেবা অধিকার আইন-২০১৩-র প্রেক্ষিতে অন্যান্য রাজ্যের জনপরিষেবা আইন।

অন্যান্য রাজ্যের জনপরিষেবা সময়-নির্দিষ্ট করার উদ্যোগের কথা উঠলেই যে রাজ্যের কথা প্রথমে বলতে হয়, সেটি হল মধ্যপ্রদেশ। কারণ অন্যান্য রাজ্যে কিংবা কেন্দ্রীয় সরকারের ‘সিটিজেন্স চার্টার অ্যান্ড গ্রিভ্যান্স রিডেসাল বিল, ২০১১’-তে অনেকাংশেই মধ্যপ্রদেশে বলবৎ হওয়া আইনের স্পষ্ট প্রভাব লক্ষ্য করা যায়।

কিন্তু মজার ব্যাপার হল, মধ্যপ্রদেশের জনপরিষেবা অধিকার আইনের কিছু কিছু ধারা এবং কিছু সরকারি উদ্যোগ পশ্চিমবঙ্গের তুলনায় শক্তিশালী এবং নাগরিকবান্ধব। যেমন, নাগরিককে জনপরিষেবা দিতে ব্যর্থ ডেজিগনেটেড অফিসারকে যেখানে পশ্চিমবঙ্গে মাত্র দৈনিক ২৫০ টাকা হারে সর্বোচ্চ এক হাজার টাকা জরিমানার কথা বলা হয়েছে, সেখানে মধ্যপ্রদেশ-সহ অন্যান্য রাজ্যে এই জরিমানার হার দৈনিক পাঁচশো টাকা এবং সর্বোচ্চ পাঁচ হাজার টাকা। এছাড়া জেলাস্তরে জনপরিষেবা সংক্রান্ত দরখাস্ত পর্যালোচনা করবার জন্যে ‘ডিস্ট্রিক্ট ম্যানেজার, পাবলিক সার্ভিস’ ও ‘ অফিস অ্যাসিস্ট্যান্ট’ নিয়োগ করা হয়েছে, যাতে করে জনপরিষেবার বিষয়টি শুধুমাত্র সংশ্লিষ্ট দপ্তর-নির্ভর না হয়ে পড়ে। জনপরিষেবার বিষয়টি আরও জনমুখী করে তোলবার জন্যে ব্লক স্তরে এবং পৌর এলাকায় ৩৩৬টি লোক সেবা কেন্দ্র স্থাপন করা হচ্ছে, যেখানে সাধারণ মানুষ ‘অনলাইন’ জনপরিষেবার আবেদন করতে পারবেন। আর সবচেয়ে গুরুত্বপূর্ণ হল, যদি ডেজিগনেটেড অফিসার সময়মতো পরিষেবা দিতে ব্যর্থ হন সেক্ষেত্রে এইসব লোক সেবা কেন্দ্রের পরিচালকরা সরাসরি বিষয়টি প্রথম অ্যাপেলেট অফিসারের গোচরে আনবেন।

২০১১ সালের ৭ আগস্ট থেকে ওই রাজ্যে চালু হয়েছে পাবলিক সার্ভিস গ্যারান্টি অ্যাক্টের আওতায় ‘অনলাইন’ দরখাস্ত গ্রহণ। ফলে মধ্যপ্রদেশ শুধু প্রথম জনপরিষেবা আইন প্রবর্তনের দাবিদারই নয়, অনেক মৌলিক চিন্তাভাবনারও জনক। তাই ২০১২ সালে ‘জনপরিষেবা সংস্কার’ বিভাগে মধ্যপ্রদেশ রাষ্ট্রসংঘের জনপরিষেবার দ্বিতীয় পুরস্কার লাভ করেছে। জনপরিষেবা আইন প্রণয়নে আরেকটি রাজ্যের অভিনবত্বের কথা উল্লেখ না করাটা অন্যায় হবে। রাজ্যটি হল কর্ণাটক। এ রাজ্যে ২০১১ সালে চালু হওয়া আইনটির নাম ‘কর্ণাটক গ্যারান্টি অব সার্ভিসেস টু সিটিজেন্স অ্যাক্ট ২০১১ (সাকাল সার্ভিসেস অ্যাক্ট)’। কন্নড় ভাষায় ‘সাকাল কথার অর্থ ‘সময়মতো’, ‘ভালো সময়ে’। এ রাজ্যে শুরু থেকেই জনপরিষেবার আবেদন ‘অনলাইন’ গ্রহণ করবার ব্যবস্থার সঙ্গে সঙ্গে মোবাইল ফোনে এসএমএস-এর মাধ্যমে আবেদনের সর্বশেষ অবস্থা জানানার ব্যবস্থা করা হয়েছে, এছাড়া চালু করা হয়েছে একটি মাত্র কন্স্ট্যান্ট নম্বরের মাধ্যমে সারা রাজ্যে যোগাযোগ করার ব্যবস্থা। কনজিউমার ফোরামের মাধ্যমে এবং অসরকারি স্বেচ্ছাসেবী সংগঠনগুলির সাহায্যে জেলাস্তরে এবং প্রতিটি ব্লকে ‘হেল্প ডেস্ক’ চালু করা হয়েছে, যাতে আবেদন করতে আগ্রহী ব্যক্তিকে সবারকম সহায়তা দেওয়া যায়। কিন্তু সাকাল অ্যাক্টের সবচেয়ে গুরুত্বপূর্ণ এবং অন্যান্য বিষয় হল, যদি কোনও নাগরিক জনপরিষেবা নির্দিষ্ট সময়ের মধ্যে না পান, সেক্ষেত্রে ডেজিগনেটেড অফিসারের শাস্তি তো আছেই, তার সঙ্গে আবেদনকারী দৈনিক কুড়ি টাকা হারে সর্বোচ্চ পাঁচশো টাকা ক্ষতিপূরণ পাবেন। আর এই ক্ষতিপূরণ দেওয়া হবে সময়মতো পরিষেবা দিতে ব্যর্থ সরকারি কর্মীর কাছ থেকে জরিমানা বাবদ আদায় করা টাকা থেকেই।

‘সিটিজেন্স চার্টার অ্যান্ড গ্রিভ্যান্স রিডেসাল বিল, ২০১১’ শীর্ষক যে বিলটি পাবলিক গ্রিভ্যান্স অ্যান্ড পেনশন মন্ত্রকের তদানিন্তন রাষ্ট্রমন্ত্রী ভি.নারানস্বামী ২০১১ সালের ডিসেম্বর মাসে লোকসভায় পেশ করেন (এখনও আইনসভাগুলির বিবেচনাধীন), সেই বিলেও সময়মতো পরিষেবা দিতে ব্যর্থ দায়িত্বপ্রাপ্ত আধিকারিককে পঞ্চাশ হাজার টাকা পর্যন্ত জরিমানা করার প্রস্তাব রয়েছে।

এছাড়া ডেজিগনেটেড অফিসার পরিষেবা প্রদানকারী দপ্তরের বাইরে থেকে নিয়োগের কথা বলা হয়েছে এবং তিনি পরিষেবা প্রদানকারী দপ্তরের অভিযোগ নিষ্পত্তি আধিকারিকের চাইতে পদমর্যাদায় বরিষ্ঠ হবেন - এমনটাই সুপারিশ করা হয়েছে। এছাড়া প্রতিটি রাজ্যে একটি করে ‘স্টেট পাবলিক গ্রিভ্যান্স রিডেসাল কমিশন’ এবং কেন্দ্রীয় স্তরে ‘সেন্ট্রাল পাবলিক গ্রিভ্যান্স রিডেসাল কমিশন’ গঠন করার সুপারিশ করা হয়েছে। কিন্তু যতদিন না ওই বিল আইনে পরিণত হচ্ছে, ততদিন পর্যন্ত রাজ্য সরকারগুলির প্রণীত আইনেই সন্তুষ্ট থাকতে হচ্ছে নাগরিকদের। ফলে প্রতিটি রাজ্য সরকার প্রণীত জনপরিষেবা আইনে শুধুমাত্র সংশ্লিষ্ট রাজ্যের আওতাধীন দপ্তরগুলির পরিষেবা অধিকার হিসেবে লাভ করার সুযোগ পাবেন সাধারণ এরপর চারের পাতায়

