vè;k; 6

f'kdk;r fuokj.k r= ,oa eksuhVfjax

6-1 izLrkouk

एन.एफ.एस.ए के अनुसार, शिकायतों के निवारण एवं मॉनीटरिंग के लिए निम्नलिखित प्रणाली विकसित की गई है।

i) एन.एफ.एस.ए की धारा 14 के अनुसार, प्रत्येक राज्य सरकार एक आंतरिक शिकायत निवारण तंत्र की स्थापना करेगी जिसमें टोल फ्री कॉल सेंटर,राज्य. वैब पॉर्टल हेल्प लाईन, नोडल अधिकारियों के पद नाम अथवा निर्धारित किए गए अन्य तंत्र शामिल होंगे।

ii) एन.एफ.एस.ए की धारा 15 के अनुसार, राज्य सरकार, लक्षित सार्वजनिक वितरण प्रणाली के अंतर्गत पात्र खाद्यान्न के वितरण से संबंधित मामलों में पीड़ीत व्यक्तियों की शिकायतों के शीघ्र तथा प्रभावी निवारण हेतु प्रत्येक जिले के लिए जिला शिकायत निवारण अधिकारी (डी.जी.आर.ओ.) के रूप में एक अधिकारी नियुक्त अथवा निर्दिष्ट करेगी तथा डी जी आर ओ के कार्यालय की योग्यता,शक्तियाँ तथा शर्तें निर्धारित करेगी।

iii) एन.एफ.एस.ए. की धारा 16 के अनुसार, एन.एफ.एस.ए. के कार्यान्वयन की समीक्षा और मॉनीटरिंग के उद्देश्य से, प्रत्येक राज्य अधिसूचना के द्वारा एक राज्य खाद्य आयोग (एस.एफ.सी.) का गठन करेगा। इसके अतिरिक्त, टी.पी. डी.एस (नियंत्रण) आदेश के खंड 11 के अंतर्गत उप–खंड 8 के अनुसार, डीजीआरओ के आदेश के विरूद्ध एन.एफ.एस.ए. के अंतर्गत गठित एसएफसी के समक्ष एक अपील प्रस्तुत की जाएगी।

6-2 jkT; okj fLFkfr

नमूना राज्यों के अभिलेखों की नमूना जांच ने दर्शाया कि शिकायत निवारण तंत्र से संबंधित एन.एफ.एस.ए. प्रावधान लागू करने में राज्य तैयारी के भिन्न स्तरों पर थे, जैसा कि तालिका 6 में दर्शाया गया हैः

rkfydk 6 % vkrfjd f'kdk;r fuokj.k] ftyk f'kdk;r fuokj.k vf/kdkfj;ks dh fu;qfä rFkk jkT; [kk| vk;kx dk xBu dh jkT; okj fLFkfr

jkT;	vkrfjd f'kdk;r fuokj.k	ftyk f'kdk;r fuokj.k vf/kdkjh	jkT; [kk| vk;kx
vle	राज्य सरकार ने टॉल फ्री नंबरों की लांचिंग के बारे में सूचित किया। तथापि, नंबर सक्रिय नहीं पाए गए थे। इसी प्रकार शिकायत तथा एस एम एस एलर्ट का ऑनलाईन पंजीकरण भी सक्रिय नहीं पाया गया था।	राज्य सरकार ने राज्य के सभी जिलों के लिए, अतिरिक्त जिला उपायुक्तों (विकास) को फरवरी 2014 में डी जी आर ओ के रूप में पदनामित किया। तथापि, डी जी आर ओ के कार्यालय की योग्यता, शक्ति तथा शर्तें एवं भत्ते, अधिसूचना में निर्धारित नहीं किए गए थे।	राज्य सरकार ने असम राज्य महिला आयोग को एक अंतरिम उपाय के रूप में एस एफ सी के रूप में पदनामित किया (फरवरी 2014) तथा नियमित एस एफ सी जून 2015 तक गठित की जानी शेष थी।
fcgkj	शिकायतें दर्ज करने के लिए टॉल फ्री नंबर क्रियान्वयित कर दिया गया था। तथापि, प्राप्त की गई तथा निपटाई गई शिकायतों के विवरण लेखापरीक्षा को उपलब्ध नहीं कराए गए थे। एसएमएस सुविधा शुरू नहीं की गई थी। नोडल अधिकारी की नियुक्ति अधिसूचित की गई थी परंतु कुछ भी कार्य नहीं हुआ था।	अतिरिक्त जिला मजिस्ट्रेट (ए डी एम) डी जी आर ओ के रूप में पदनामित किए गए थे (फरवरी 2014)। उसके सहायक स्टाफ के पद अप्रैल 2015 में सृजित किए गए थे।	राज्य सरकार ने जनवरी 2014 में राज्य खाद्य आयोग का गठन किया। तथापि, वह कार्य नहीं कर रहा था क्योंकि सहायक स्टाफ के पदों का सृजन अप्रैल 2015 में किया गया था।
NŸkhlx<	शिकायत निवारण तंत्र विद्यमान नहीं था। 2010–11 से 2014–15 की अवधि के दौरान, राज्य सरकार ने 7170 शिकायतें प्राप्त की जिनमें से 1218 शिकायतें तीन महीने से पांच वर्ष तक लंबित थी।	राज्य सरकार ने प्रत्येक जिले के कलेक्टर को डी जी आर ओ के रूप में पदनामित किया। तथापि, डी जी आर ओ के कामकाज संबंधी नियम एवं विनियम अधिसूचित नहीं किए गए थे।	राज्य सरकार ने छत्तीसगढ़ राज्य उपभोक्ता विवाद निवारण आयोग को राज्य खाद्य आयोग की शक्तियों का प्रयोग करने तथा कार्यों का निष्पादन करने हेतु पदनामित किया। तथापि, राज्य खाद्य आयोग के सदस्यों की नियुक्ति नहीं की गई थी (जून 2015)

jkT;	vkrfjd f'kdk;r fuokj.k	ftyk f'kdk;r fuokj.k vfèkdkjh	jkT; [kk| vk;kx
fnYyh	शिकायतें दर्ज करने के लिए टॉल फ्री नंबर क्रियान्वित कर दिए गए हैं।	दो नमूना जांच किए गए जिलों में से एक में, जिला शिकायत निवारण अधिकारी जून 2015 तक नियुक्त नहीं किया गया था।	राज्य सरकार ने लोक शिकायत आयोग (पी जी सी) को एक अंतरिम उपाय के रूप में राज्य खाद्य आयोग के रूप में पदनामित किया (जुलाई 2013)। जून 2015 तक नियमित एस एफ सी का गठन अभी किया जाना था। तथापि, राज्य में राज्य खाद्य आयोग के कामकाज से संबंधित कोई कार्य किया गया नहीं पाया गया था।
fgekpy i.n'k	शिकायतें दर्ज करने के लिए टॉल फ्री नंबर क्रियान्वयित कर दिए गए हैं।	राज्य सरकार ने प्रत्येक जिले में एक डी जी आर ओ नियुक्त किया था।	अक्तूबर 2015 तक राज्य में एस एफ सी का गठन नहीं किया गया था।
Ökkj[kM	शिकायतें दर्ज करने के लिए टॉल फ्री नंबर क्रियान्वयित कर दिया गया है। शिकायत दाखिल करने की सुविधा, शिकायतों की स्वतः वृद्धि के साथ पोर्टेल में उपलब्ध है।	राज्य सरकार ने जिले के अतिरिक्त कलेक्टर को मई 2015 में जिला शिकायत निवारण अधिकारी के रूप में नामित किया परंतु नमूना जिलों में शिकायत निवारण से संबंधित कोई कार्य जिला तथा ब्लॉक स्तरों पर नहीं देखा गया था।	राज्य में जुलाई 2015 तक राज्य खाद्य आयोग का गठन नहीं किया गया था।
dukVd	शिकायतें दर्ज करने के लिए टॉल फ्री नंबर क्रियान्वयित कर दिया गया है।	राज्य द्वारा डी जी आर ओ की नियुक्ति नहीं की गई है।	राज्य सरकार ने एक राज्य खाद्य आयोग (एस एफ सी) का गठन किया (मई 2014) तथापि, राज्य में राज्य खाद्य आयोग के कामकाज से संबंधित कोई कार्य किया जाना नहीं पाया गया।
महाराष्ट्र	शिकायतें दर्ज करने के लिए टॉल फ्री नंबर क्रियान्वयित कर दिया गया है।	महाराष्ट्र सरकार ने जिला कलेक्टर को संबंधित जिलों के डी जी आर ओ के रूप में नामित किया (जनवरी 2014)।	राज्य सरकार ने सचिव, खाद्य नागरिक आपूर्ति एवं उपभोक्ता संरक्षण विभाग की अध्यक्षता में एक समिति स्थापित करने का निर्णय लिया (जनवरी 2014)।
mŸkj i.n'k	शिकायतें दर्ज करने के लिए टॉल फ्री नंबर क्रियान्वयित कर दिया गया है। तथापि अनसुलझी की शिकायतें निवारण हेतु उच्च अधिकारी को आगे नहीं बढ़ाई गई थी।	डी जी आर ओ की नियुक्ति अभी की जानी थी।	राज्य खाद्य आयोग का मई 2015 तक गठन नहीं किया गया था।

6-3 lrdZrk lfefr;k

एन.एफ.एस.ए. की धारा 29(1) के अनुसार, टी पी डी एस का समुचित काम काज एवं पदाधिकारियों की जवाबदेही सुनिश्चित करने के लिए इस प्रणाली में पारदर्शिता, प्रत्येक राज्य सरकार को राज्य, जिला, ब्लॉक तथा एफ पी एस स्तरों पर सतर्कता समितियों का गठन करना था। इसके अतिरिक्त, इसका उल्लेख, टी पी डी एस (नियंत्रण) आदेश 2015 के अनुच्छेद 11 के अंतर्गत उपखंड (6) में भी किया गया है। राज्य सरकार को सतर्कता समितियों के कामकाज पर केंद्र सरकार को वार्षिक रूप से एक रिपोर्ट भेजनी थी। सतर्कता समितियों की स्थिति तालिका 7 में दी गई है।

rkfydk 7 % lrdZrk lfefr dh jkT; okj fLFkfr

jkT;	lrdZrk lfefr dh fLFkfr
vle	राज्य सरकार ने अगस्त 2014 में राज्य स्तरीय सतर्कता समिति तथा जिला/ ब्लॉक तथा सर्किल स्तर पर सतर्कता एवं मॉनीटरिंग समिति का गठन किया है। तथापि, पाई गई अनियमित्ताओं तथा सतर्कता समितियों द्वारा की गई टिप्पणियों के विवरण नमूना जांच किए गए जिलों के अभिलेखों में नहीं पाए गए थे।
fcgkj	अभिलेख दर्शाते थे कि राज्य स्तरीय सतर्कतासमिति गठित कर दी गई थी तथा मार्च 2015 तक केवल एक बैठक की गई थी। नमूना जांच किए गए जिलों में जिला स्तर वी सी का गठन केवल मुजफ्फरनगर जिला तथा दो ब्लॉकों में किया गया था, परंतु कोई बैठक नहीं की गई थी। नमूना जांच किए गए सभी ब्लॉकों में किसी पंचायत/ वार्ड स्तर पर वी सी का गठन नहीं किया गया था।
NÙkhlx<+	यद्यपि वीसी के गठन का आदेश जारी कर दिया गया था, तथापि, वी सी की बैठकों के कार्यवृत्तों से संबंधित अभिलेख अनुरक्षित नहीं किए गए थे।
fnYyh	राज्य स्तर सतर्कता समिति का गठन नहीं किया गया था,एवं जिला स्तर पर गठित दो समितियां कार्यात्मक नहीं पाई गई थी।
fgekpy izns'k	राज्य स्तर पर तथा राज्य के सभी 12 जिलों में सतर्कता समितियां गठित कर दी गई थी। तथापि राज्य स्तर पर सितम्बर 2013 तथा मार्च 2015 के बीच वी सी की कोई बैठक आयोजित नहीं की गई थी। तथापि,एन.एफ.एस.ए. के प्रतिमानों के अनुसार, 77 ब्लॉकों में उक्त समितियां जून 2015 तक गठित नहीं की गई थी।
>kj[kaM	जिला स्तर सतर्कता समिति केवल गिरिडीह जिला में ही गठित की गई थी तथा 49 ब्लॉक स्तर सतर्कता समितियों में से केवल 18 का ही गठन किया गया था।

jkT;	lrdZrk lfefr dh fLFkfr
dukZVd	30 जिलों में से 14 जिलों में गठन। तथापि, बैठकों के कार्यवृत्तों की प्रतियां लेखापरीक्षा को प्रस्तुत नहीं की गई थी और इसलिए कार्यों का निर्वाह करने के लिए उनकी प्रभावकारिता की लेखापरीक्षा में जांच नहीं की जा सकी।
egkjk"V™	राज्य स्तरीय सतर्कता समिति का गठन कर दिया गया था परंतु 2013–15 के दौरान सतर्कता समितियों की केवल दो राज्य स्तरीय बैठकें आयोजित की गई थी।
mŸkj izns'k	किसी भी स्तर पर सतर्कता समितियां स्थापित नहीं की गई थी।

यह देखा गया कि मंत्रालय को किसी भी राज्य सरकार ने उक्त नियंत्रण आदेशों के अंतर्गत वार्षिक रिपोर्टें प्रस्तुत नहीं की थी। यह भी देखा गया कि मंत्रालय ने ऑनलाईन प्रस्तुतीकरण के प्रारूप राज्यों को सितम्बर 2015 में जारी किए। मंत्रालय ने यह बताया कि टी पी डी एस (नियंत्रण) आदेश 2015 के अंतर्गत निर्धारित प्रपत्र में सतर्कता आयोग समितियों की कार्य प्रणाली पर सूचना अभी कई राज्यों/संघशासित प्रदेशों से प्रतीक्षित है।

6-4 jkT;ksa }kjk eksuhVfjax

अनुबंध के पैराग्राफ 6 के साथ पठित टी पी डी एस (नियंत्रण) आदेश, 2001 के नियम 8 के अनुसार, राज्य सरकारें छः महीने में कम से कम एक बार उचित दर दुकानों का निरीक्षण निर्दिष्ट प्राधिकारी द्वारा सुनिश्चित करेगी। राज्य सरकारें उक्त आदेशों के साथ निरीक्षण कार्यक्रम, जांच बिन्दुओं की सूची तथा अनुपालन सुनिश्चित करने के लिए उत्तरदायी प्राधिकारी निर्दिष्ट करते हुए आदेश जारी कर सकती है। राज्य वार स्थिति नीचे दी गई है:

rkfydk 8 % jkT;ksa esa eksuhVfjax dh fLFkfr

jkT;	fLFkfr
fcgkj	अभिलेखों ने दर्शाया कि खाद्य एवं नागरिक आपूर्तियों के लिए उत्तरदायी राज्य सरकार विभागों द्वारा भौतिक सत्यापन की आवृत्ति, टी पी डी एस नियंत्रण आदेश के अंतर्गत निर्धारित कार्यक्रम के अनुसार न होकर प्रासंगिक थी।
NŸkhlx<+	निर्धारित पद्धति के अनुसार, प्रणाली के द्वारा सृजित ट्रक चालान (टी सी) में एक पंचनामा, जो खाद्यान्न की सही मात्रा और गुणवत्ता की डिलीवरी एफ पी एस तक पहुंचने की रिपोर्टिंग का एक फार्मेट शामिल होता है। एफ पी एस की प्राप्ति की तिथि दर्ज कर पंचनामें पर सतर्कता समिति (वी सी) के सदस्यों द्वारा प्रमाणित की जाती है। तथापि यह देखा गया कि पंचनामें पर खाद्यान्न की प्राप्ति की तिथि तथा वी सी के सदस्यों के हस्ताक्षर कई मामलों में नहीं थे।

jkT;	fLFkfr
Ökkj[kM	समुचित मॉनीटरिंग हेतु विभाग द्वारा प्रत्येक स्तर पर एक अधिकारी द्वारा निरीक्षण नियत किया गया था (फरवरी 2013)। नमूनागत जिलों में, जिला आपूर्ति अधिकारी (डी एस ओ) द्वारा निरीक्षण नहीं किया गया था क्योंकि कार्यालय में निरीक्षणों से संबंधित कोई अभिलेख उपलब्ध नहीं थे। उत्तर में, डी एस ओ द्वारा बताया गया कि ब्लॉक आपूर्तिअधिकारियों/विपणन अधिकारियों की कमी के कारण अपेक्षित निरीक्षण नहीं किए गए थे।
egkjk"V	सरकार ने निर्देश दिया (अप्रैल 2001) कि आपूर्ति निरीक्षक से अतिरिक्त कलेक्टर तक जिला कर्मचारियों द्वारा छः महीने में एफ पी एस का निरीक्षण किया जाना अपेक्षित था। नमूना जांच की गई आठ में से सात इकाईयों[18] में, एफ पी एस के निरीक्षण में कमी 2012–15 की अवधि के दौरान 2.39 प्रतिशत (मुम्बई क्षेत्र) तथा 73.09 प्रतिशत (डी एस ओ, पुणे) के बीच थी। इसके अतिरिक्त, अप्रैल 2005 के सरकारी आदेशों के अनुसार, आपूर्ति निरीक्षकों को एफ पी एस निरीक्षणों के साथ लाभभोगियों को बुलाकर अथवा उनके घरों में जाकर कम से कम 50 राशन कार्डों की जांच करनी थी। नमूना जांच की गई आठ में से किसी भी इकाई में निर्धारित न्यूनतम 50 राशन कार्डों की जांच नहीं की गई थी।

6-5 e=ky; dh Hkfedk

टी पी डी एस (नियंत्रण) आदेश, 2015 के नियम 11 के अंतर्गत मंत्रालय द्वारा शिकायत निवारण तंत्र की मॉनीटरिंग की जानी थी जिसमें राज्यों/ सं.शा. क्षेत्रों से अपेक्षित था कि वे प्रत्येक तिमाही के अंत में कॉल सेंटरों, राज्य पोर्टल तथा डी जी आर ओ के स्तर पर निपटाई न गई/ बकाया शिकायतों की संख्या सूचित करनी थी।

मंत्रालय के स्तर पर अभिलेखों की नमूना जांच से यह देखा गया था कि किसी भी राज्य/ सं.शा. क्षेत्र ने उपरोक्त नियंत्रण आदेश के अंतर्गत मंत्रालय को तिमाही रिर्पोट प्रस्तुत नहीं की थी। यह भी देखा गया कि मंत्रालय ने सितम्बर 2015 में ऑनलाईन प्रारूप शुरू किए जो राज्यों द्वारा प्रस्तुत किए जाने थे।

मंत्रालय ने बताया कि शिकायत निवारण हेतु से संबंधित सूचना 4 राज्यों/संघशासित प्रदेशों से प्राप्त हो गई है तथा शेष राज्यों द्वारा प्रस्तुत की जानी है।

fu"d"k

अधिकतर राज्यों में शिकायत निवारण प्रणाली गठित कर ली गई थी यद्यपि अंतिम स्तर तक नहीं। यद्यपि नौ चयनित राज्यों/ सं.शा. क्षेत्रों में से छः में शिकायत निवारण तंत्र मौजूद पाया गया था, तथापि वे पूरी तरह चालू नहीं थे। सतर्कता समितियां केवल कुछ ही जिलों/ब्लॉकों में गठित की पाई गई थी। इसके अतिरिक्त, शिकायत

[18] डी.एस.ओ., अमरावती, औरंगाबाद, नागपुर, ठाणे, पुणे, एफ डी ओ पुणे, एवं उप नियंत्रक राशनिंग एफ क्षेत्र, ठाणे

निवारण तंत्र तथा सतर्कता समितियों पर सूचना उपलब्ध न होने के कारण,मंत्रालय सभी राज्यो/ सं.शा क्षेत्रों में उनका कार्यान्वयन मॉनीटर करने की स्थिति में नहीं था। राज्यों द्वारा की गई मॉनीटरिंग संतोषजनक नहीं पाई गई थी क्योंकि या तो वहां कोई निरीक्षण नहीं हुए थे या लक्ष्य से कम किये गये थे।

अनुशंसा

मंत्रालय को यह सुनिश्चित करने के लिए समुचित तंत्र की स्थापना करनी चाहिए कि राज्यों द्वारा शिकायत निवारण तंत्र तथा विभिन्न स्तरों पर सतर्कता समितियों के संबंध में एन.एफ.एस.ए. के प्रावधानों का पालन किया जा रहा है। इसे मंत्रालय राज्यों/सं.शा.क्षे. से त्रैमासिक रिपोर्ट प्राप्त कर टी पी डी एस (नि.) आदेश की अनुपालन भी सुनिश्चित करे।

ubZ fnYyh
fnukad% 23 fnlacj 2015

¼eqds'k izlkn flag½
egkfuns'kd ys[kkijh{kk
dsUæh; O;;

ifrgLrk{kj

ubZ fnYyh
fnukad% 23 fnlacj 2015

¼'kf'k dkUr 'kek½
Hkkjr ds fu;a=d ,oa egkys[kkijh{kd