

## सतर्कता और लोक शिकायतों को दूर करना

### 21.1 सतर्कता

भ्रष्टाचार और दुराचार की संभावना वाले संवेदनशील क्षेत्रों की पहचान कर ली गई है ।

भ्रष्टाचार को रोकने के लिए मंत्रालय की कार्यप्रणाली में विषयनिष्ठता और निष्पक्षता के प्रति लोगों के मन में विश्वास उत्पन्न करने और लोगों के साथ व्यवहार में सत्यनिष्ठा, सुव्यवस्थिता और ईमानदारी का संकेत मिले, ऐसा वातावरण तैयार करने के लिए आवश्यक निरोधक एवं सुधारात्मक उपाय किए जा रहे हैं ।

मंत्रालय के सभी स्वायत्त शासी निकायों और अधीनस्थ/संबद्ध कार्यालयों को अनुदेश जारी किए गए हैं कि वे सभी स्तर के संवेदनशील पदों पर ऐसे अधिकारियों को तैनात करें जिनकी सत्यनिष्ठा पर कोई शंका न हो । उन्हें यह भी परामर्श दिया गया है कि सामान्यतः कार्यालयों के क्रियाकलापों में अधिक पारदर्शिता और खुलापन होना चाहिए और विशेष रूप से ऐसे कार्यालयों में जहां जनसंपर्क बहुत अधिक होता हो ।

मंत्रालय के नियंत्रणाधीन सभी जनसंपर्क कार्यालयों को परामर्श दिया गया है कि कार्यप्रणाली को सरल बनाया जाये ताकि मामलों के निपटान में विलम्ब न हो क्योंकि इस स्तर पर देरी से ही भ्रष्टाचार पनपता है ।

मंत्रालय में 3.11.2003 से 8.11.2003 तक सतर्कता सप्ताह मनाया गया। मंत्रालय के सभी अधिकारियों और कर्मचारियों ने भी सभी क्षेत्रों के क्रियाकलापों में सत्यनिष्ठा और पारदर्शिता बनाए रखने और जीवन के सभी क्षेत्रों में भ्रष्टाचार को दूर करने के लिए पूरी तरह से कार्य करने की 3.11.2003 को शपथ ली थी ।

विभागीय जांच के लिए सेवा-निवृत्त सरकारी कर्मचारियों की सेवाएं ली जा रही हैं । मुख्य सतर्कता अधिकारी ने जांच अधिकारियों के पास लंबित जांचों की प्रगति की संवीक्षा करने हेतु उनके साथ बैठकें आयोजित की । सभी जांच अधिकारियों को नियमित अन्तराल पर सुनवाई करने तथा निर्धारित समय सीमा के भीतर जांच करने के लिए कहा गया था । सम्बद्ध/अधीनस्थ कार्यालयों को सभी सतर्कता इकाइयों को अपने पास लंबित जांचों की संवीक्षा करने तथा मंत्रालय को रिपोर्ट भेजने के लिए भी कहा गया था ।

भ्रष्टाचार के विरूद्ध मौजूदा अभियान के भाग के रूप में, प्रधान मंत्री कार्यालय ने व्यक्तियों तथा संगठनों के विरूद्ध भ्रष्टाचार के आरोपों से संबंधित विभिन्न क्षेत्रों से प्राप्त शिकायतों को अग्रगणित किया । प्रधान मंत्री कार्यालय से प्राप्त ऐसी शिकायतों का उच्च स्तरों पर अपेक्षित प्राथमिकता देकर पूर्ण रूप से

अनुवर्तन किया गया है। प्रत्येक मामले में निर्धारित समय-सीमा के अन्दर समुचित जांच की गई तथा प्रधान मंत्री कार्यालय को फीडबैक भिजवाया गया।

कर्मचारी भविष्य निधि संगठन में, विशेष तौर पर उन अधिकारियों के क्रियाकलापों पर खास निगरानी रखी जा रही है जो कि भूमि की खरीद-फरोख्त, बने बनाये आवास की खरीद तथा कोष के निवेश आदि से संबंधित कार्य करते हैं। इसके अलावा, इस तथ्य पर भी बल दिया गया है कि अधिक मात्रा में माल की खरीद केवल खरीद समिति की सिफारिशों के आधार पर की जाए तथा इस प्रकार की खरीद-फरोख्त के लिए किसी एक अधिकारी को प्राधिकृत न किया जाए।

कर्मचारी राज्य बीमा योजना के अंतर्गत स्थापनाओं को दायरे में लाने से संबंधित कार्यवाही के संभावित भ्रष्टाचार अथवा अनाचार को ध्यान में रखते हुए सभी बकायादार स्थापनाओं से ई एस आई के बकाया देयों की वसूली, भूमि एवं तैयार फ्लैटों की खरीद, अस्पतालों/औषधालयों के निर्माण कार्य, कर्मचारी राज्य बीमा की निधियों के निवेश, जाली चिकित्सा प्रमाण-पत्रों पर चिकित्सा लाभों की मंजूरी एवं अस्पतालों/औषधालयों में प्रयोग के लिए निम्नस्तर की दवाइयों/उपकरणों आदि की जाँच की गई। कर्मचारी राज्य बीमा निगम को निम्नलिखित निर्देश दिए गए हैं :-

- अधिकारियों द्वारा निर्धारित की गई देय राशि की सरसरी तौर पर समीक्षा की जाए।
- अगर कोई अधिकारी कर्मचारी राज्य बीमा की देय राशि की वसूली करने में असमर्थ पाया जाये तो उसका स्थानांतरण कर दिया जाए और उनके विरुद्ध अपने कार्य को कुशलतापूर्वक न करने के लिए कार्रवाई की जाए।
- विभिन्न प्रकार के मामलों को निपटाने के लिए निश्चित समय-सारणी बनाई जाए और अगर अधिकारी/पदाधिकारी उस नियत समय में कार्य पूरा न करें तो उनसे कड़ाई से निपटा जाए।
- कर्मचारी राज्य बीमा निगम के कर्मचारियों और दवाइयाँ सप्लाय करने वालों के बीच में यदि कोई अंतर्संबंध पाया जाए तो उसे जल्दी से जल्दी तोड़ा जाए और इन क्रियाकलापों से जुड़े लोगों के विरुद्ध तुरंत कार्रवाई की जाए।
- संवेदनशील पदों पर कार्यरत व्यक्तियों की सत्यनिष्ठा को शीघ्र ही निर्धारित किया जाए और ऐसे अधिकारी/पदाधिकारी जिनकी सत्यनिष्ठा पर शक हो, का तत्काल ही तबादला किया जाए और ऐसे पदों पर केवल वही अधिकारी नियुक्त किए जाएं जिनकी सत्यनिष्ठा पर कोई संदेह न हो।

## 21.2 लोक शिकायतों को दूर करना

मंत्रालय में अपर सचिव की अध्यक्षता में एक समिति का गठन किया गया है जो कि मंत्रालय और उसके संबद्ध और अधीनस्थ कार्यालयों की लोक शिकायतों के निवारण प्रक्रिया की समीक्षा करेगी और ऐसी सिफारिशें देगी जिससे कि निवारण प्रक्रिया अधिक अर्थपूर्ण और प्रभावकारी हो। सिफारिशों के आधार पर, मुख्य प्रवेश द्वार पर शिकायत पेटियाँ लगाई गई हैं जो कि कार्यालयाध्यक्ष द्वारा प्रत्येक सोमवार को सुबह खोली जाती हैं।

श्रम मंत्रालय में लोक शिकायत अधिकारी के रूप में पदनामित संयुक्त सचिव (प्रशासन) के अधीन एक लोक शिकायत प्रकोष्ठ कार्य कर रहा है। निदेशक स्तर का एक अधिकारी लोक शिकायत अधिकारी की सहायता करता है। अधिकांश लोक शिकायतें राज्य सरकारों और श्रम मंत्रालय के अलावा कर्मचारी भविष्य निधि संगठन और कर्मचारी राज्य बीमा निगम से संबंधित होती हैं। इन संगठनों के पास भी अपने खुद के शिकायत निवारण तंत्र हैं। श्रम संबंधी समस्याओं से संबंधित व्यक्तियों, श्रमिक संघों, नियोजकों, अति महत्वपूर्ण व्यक्तियों आदि से प्राप्त सभी शिकायतों का लोक शिकायत प्रकोष्ठ में केन्द्रीय रूप से प्रबोधन किया जाता है। इनको निवारण के लिए मंत्रालय, कर्मचारी भविष्य निधि संगठन, कर्मचारी राज्य बीमा निगम, राज्य सरकारों आदि के विभिन्न क्षेत्र/सम्बद्ध कार्यालयों को भिजवाया जाता है।

श्रम मंत्रालय में एक पूर्णतः प्रयोजनमूलक सुविधा केन्द्र में शिकायतों के निवारण हेतु आवेदन प्राप्त किए जाते हैं तथा मंत्रालय से सम्बद्ध विभिन्न मामलों के बारे में जनता को आवश्यक सूचना उपलब्ध कराई जाती है। प्रधान कार्यालय सहित कर्मचारी भविष्य निधि संगठन के सभी क्षेत्र कार्यालयों में अलग-अलग सुविधा केन्द्र स्थापित किए गए हैं, जो कार्य कर रहे हैं। कर्मचारी राज्य बीमा निगम के सभी कार्यालयों/इकाइयों में भी सुविधा केन्द्र स्थापित किए गए हैं जिनमें विभिन्न वर्गों अर्थात् बीमाकृत व्यक्तियों, नियोजकों, अति महत्वपूर्ण व्यक्तियों की शिकायतें एवं समाचार पत्रों में प्रकाशित समाचार आदि प्राप्त होते हैं।

कर्मचारी भविष्य निधि संगठन में नियोक्ताओं, श्रमिक संघों और भविष्य निधि अंशदाताओं/सदस्यों की शिकायतों को दूर करने और विचार विमर्श की नयी व्यवस्था लागू की गई है। क्षेत्रीय भविष्य निधि आयुक्त, क्षेत्रीय कार्यालयों के प्रभारी, उप-क्षेत्रीय/उपलेखा कार्यालयों के प्रभारी, अधिकारी सभी कार्य दिवसों में 11.00 पूर्वाह्न से 4.30 अपराह्न तक स्वयं जनता की शिकायतें सुनते हैं। इसके अलावा, क्षेत्रीय भविष्य निधि आयुक्त, मुख्यालय में उपभोक्ता सेवा प्रभाग के प्रभारी सभी कार्य दिवसों में कार्यालय समय के दौरान भविष्य निधि के सदस्यों की शिकायतें सुनते हैं।

कर्मचारी भविष्य निधि के सभी कार्यालयों में प्रत्येक माह भविष्य निधि अदालतें (लोक अदालतें) आयोजित की जाती हैं। ऐसी भविष्य निधि अदालतों का व्यापक प्रचार किया जाता है ताकि सदस्य अपनी शिकायतों को विचार-विमर्श तथा निवारण हेतु इसमें प्रस्तुत कर सकें। विभिन्न क्षेत्रीय कार्यालयों में 2003-2004 (अक्तूबर, 2003 तक) 714 भविष्य निधि अदालतों का आयोजन किया गया जिनमें 1739 में से 1710 मामलों का निपटान किया गया। भविष्य निधि अदालतों में 98.33 प्रतिशत मामलों का निपटान किया गया।

मंत्रिमंडल सचिवालय, प्रशासनिक सुधार विभाग, प्रधान मंत्री कार्यालय आदि से प्राप्त शिकायतें यथाशीघ्र निराकरण हेतु क्षेत्र कार्यालयों को भेजी जाती हैं। मंत्रालय में इनके शीघ्र तथा पूर्ण निवारण हेतु विशेष रूप से प्रबोधन किया जाता है। वर्ष 2002-2003 के दौरान कुल प्राप्त 91,623 शिकायतों में से 86,931 का निपटान किया गया और वर्ष 2003-2004 (अक्तूबर, 2003 तक) कर्मचारी भविष्य निधि कार्यालयों में 40,881 शिकायतें प्राप्त हुईं और 35,028 मामलों का निपटान किया गया।

कर्मचारी राज्य बीमा निगम में विभिन्न-स्रोतों से प्राप्त सभी शिकायतों को पंजीकृत किया जाता है और उसे पंजीकरण संख्या दी जाती है। संबंधित शिकायतकर्ता को पावती जारी की जाती है। पारदर्शिता सुनिश्चित करने के लिए शिकायतकर्ता को उसकी शिकायत पर आवश्यक कार्रवाई करके उसके परिणाम बताए जाते हैं।

कर्मचारी राज्य बीमा निगम के क्षेत्रीय/उप क्षेत्रीय कार्यालयों में शिकायत अधिकारी का नाम एक प्रमुख स्थान पर लगे एक नोटिस बोर्ड पर प्रदर्शित किया जाता है और लाभग्राहियों को सलाह दी जाती है कि वे अपनी किसी शिकायत के हल के लिए उक्त अधिकारी से संपर्क कर सकते हैं।

मंत्रालय के उत्प्रवास प्रभाग में भर्ती एजेण्टों द्वारा की जा रही अनेक तरह की धांधलियों के बारे में छिटपुट शिकायतें समय-समय पर प्राप्त होती रहती हैं। भर्ती एजेण्टों को निर्देश जारी करके कर्मचारों की शिकायतें हल करने के संबंध में तत्काल कार्रवाई की जाती है। विदेश स्थित भारतीय मिशनों से भी अनुरोध किया जाता है कि वे आवश्यक होने पर विदेशी प्रायोजक/सरकार की मदद से उनकी समस्याओं को हल कराएं। यदि भर्ती एजेण्ट कर्मचार की समस्याओं को हल नहीं कर पाते तो उनके पंजीकरण प्रमाण पत्र निलंबित/निरस्त करने के लिए कार्रवाई शुरू की जाती है। वर्ष के दौरान (30.9.2003 तक) पांच भर्ती एजेण्टों के पंजीकरण प्रमाण पत्र निलंबित/ रद्द किए गए।

राज्य सरकारों को विस्तृत अनुदेश जारी किए गए हैं कि पंजीकरण प्रमाण पत्र न रखने वाले ऐसे व्यक्ति, जो विदेश में नौकरियों के लिए भारतीय कर्मचारों की भर्ती करते हैं, उनके विरुद्ध कठोर कार्रवाई की जानी चाहिए। तदनुसार, उनतालीस अनधिकृत व्यक्तियों के विरुद्ध मामले दायर किए जा चुके हैं। वर्ष के अंत तक 16 मामलों में अभियोजन को मंजूरी दी गई।

उत्प्रवास महासंरक्षी, सप्ताह में दो दिन, प्रत्येक मंगलवार और शुक्रवार को पूर्वाह्न 11.30 बजे से अपराह्न 12.30 बजे तक श्रम शक्ति भवन, नई दिल्ली में आम सुनवाई करते हैं। 8 शहरों में स्थापित उत्प्रवास संरक्षी के सभी कार्यालयों में आम सुनवाई की व्यवस्था की गई है जहां इच्छुक उत्प्रवासी, भर्ती एजेण्ट, परियोजना निर्यातक आदि अपनी शिकायतों के हल, उत्प्रवास के विभिन्न पहलुओं पर कोई जानकारी लेने, अपनी शिकायतें आदि दर्ज कराने के संबंध में बिना किसी पूर्व अनुमति के कार्य दिवस के दौरान उपर्युक्त समयों में उत्प्रवास संरक्षी कार्यालय के वरिष्ठतम अधिकारी से मिल सकते हैं।