Journal of East-West Thought
ISSN: 2168-2259 (online)
(https://jetjournal.us/)
Volume 14, Issue 4 – Dec 2024
Impact Factor : 7.665
JOURNAL OF EAST-WEST THOUGHT
UGC CARE I

सुशासन में नागरिक चार्टर की भूमिका : एक विश्लेषण

डॉ0 इम्तियाज अहमद,
असिस्टेण्ट प्रोफेसर, राजनीति शास्त्र एवं लोक प्रशासन विभाग,
डॉ0 शकुन्तला मिश्रा राष्ट्रीय पुनर्वास विश्वविद्यालय, लखनऊ
e-mail id: iahmad@dsmnru.ac.in

डॉ0 रेशम लाल
असिस्टेण्ट प्रोफेसर, राजनीति विज्ञान विभाग,
महात्मा गाँधी काशी विद्यापीठ, वाराणसी
e-mail id: reshampolscience@mgkvp.ac.in

शोध सार

सुशासन का मूल कार्य नागरिकों तक लोक सेवाओं का लाभ कुशलता पूर्वक एवं प्रभावी तरीके से पहुँचाना है। प्रशासन को अब उसी तरह व्यवहार करना होगा जैसे एक निजी कम्पनी अपने ग्राहकों के साथ व्यवहार करती है। प्रस्तुत शोध पत्र में सुशासन का उद्देश्य, अर्थ, अवधारणा और उसके घटकों व नागरिक चार्टर की ऐतिहासिक पृष्ठभूमि, उद्देश्यों के बारे में चर्चा किया गया है इस शोध पत्र में यह भी बताने का प्रयास किया गया है कि सुशासन एवं नागरिक चार्टर कैसे अन्तर सम्बन्धित है और एक दूसरे का सहगामी हैं इसके लिए यहां पर नागरिक चार्टर के प्रमुख सिद्धान्तों के विषय में बात किया गया है। इस शोध पत्र में यह उद्घाटित करने का प्रयास किया गया है कि सुशासन को स्थापित करने में नागरिक चार्टर किस तरह से अपनी महत्वपूर्ण भूमिका निभाता है तथा नागरिकों को और बेहतर सेवाएं कैसे दी जायें इसके बारे में समाधान तलासने का प्रयास किया गया है ताकि शासन एवं प्रशासन लोकतांत्रिक के साथ ही लोकोन्मुखी हो सके।

मुख्य शब्द :– जवाबदेही, उत्तरदायित्व, मानक, समरसता, लोक सेवा, पारदर्शिता, प्रतिसाद, प्रतिबद्धता, परामर्श, मार्गदर्शक।

परिचय

नागरिक चार्टर, सुशासन से सम्बद्ध एक ऐसी अवधारणा है जिसमें सरकारी और गैर–सरकारी संगठनों के द्वारा जनता के प्रति उनकी जिम्मेदारियों, सेवाओं और अधिकारों का विवेचन किया जाता है। इसका मुख्य उद्देश्य सेवा प्रदान करने वाले संगठनों को जनता के प्रति उनकी जिम्मेदारियों को स्पष्ट करना है, ताकि जनता को उन सेवाओं की उम्मीद दी जा सके जो उन्हें संगठन द्वारा

Copyright © | JET Network, All Rights Reserved

Journal of East-West Thought
ISSN: 2168-2259 (online)
(https://jetjournal.us/)
Volume 14, Issue 4 – Dec 2024
Impact Factor : 7.665
JOURNAL OF EAST-WEST THOUGHT
UGC CARE I

प्रदान की जा रही है। नागरिक चार्टर के माध्यम से संगठन से उम्मीद की जा रही सेवाओं, समय–सीमा और मानकों के बारे में जनता को सूचित करते हैं। इससे जनता को अपने अधिकार और संगठन की जिम्मेदारियों की और जानकारी होती है, जिससे वे संगठन से उम्मीद की जा रही सेवाओं की मांग कर सकते हैं।

अधिकतर देशों में, नागरिक चार्टर जनता के अधिकारों की सुरक्षा के लिए एक महत्वपूर्ण उपकरण के रूप में माना जाता है, क्योंकि इससे संगठनों पर जनता की सेवा में उचितता, पारदर्शिता और जवाबदेही की अपेक्षा की जाती है, इसी तरह से सुशासन के लिए भी पारदर्शिता, उत्तरदायित्व, जवाबदेही, कार्य का उचित तरीका इत्यादि भी विशेषताओं में से है। अगर किसी संगठन ने चार्टर में उल्लिखित आदेश या मानकों का पालन नहीं किया, तो जनता को उसके खिलाफ आवेदन करने का अधिकार होता है। संगठनों के लिए नागरिक चार्टर एक प्रकार की प्रतिबद्धता भी है, जिससे वे जनता के प्रति अपनी जिम्मेदारियों को महसूस करते हैं और उसका पालन करने हेतु प्रेरित होते हैं।

इस प्रकार, नागरिक चार्टर जनता और संगठनों के बीच विश्वास और समझ को बढ़ावा देने के साथ ही सुशासन को स्थापित करने में महत्वपूर्ण भूमिका निभाता है, जिससे समाज में सहयोग और समरसता की भावना बढ़ती है। एक आदर्श सरकारी सेवा वितृण प्रणाली में नागरिकों के साथ समान व्यवहार करना होता है। शासन एवं प्रशासन में पारदर्शिता तथा जवाबदेही होना आवश्यक है, इसके साथ ही सरकार के प्रत्येक विभाग अथवा संस्थाओं मुख्य ध्यान नागरिकों के चिन्ताओं और शिकायतों पर होना चाहिए। शासन–प्रशासन को अपने नागरिकों के प्रति जवाबदेह होना चाहिए। एक बेहतर शासन व्यवस्था में प्रत्येक लोक सेवक को यह पता होना चाहिए कि वह किसके प्रति जिम्मेदार व जवाबदेह है, साथ ही नागरिकों को भी स्पष्ट रूप से यह पता होना चाहिए कि उसे किस समस्या के समाधान हेतु किस अधिकारी से सम्पर्क करना होगा। नागरिक चार्टर शासन में एक और मार्गदर्शक एवं नवाचार है। यदि नागरिक चार्टर को ठीक से लागू किया जाये तो आम जनमानस व देश के नागरिकों के जीवन गुणवत्ता एवं उसके जीवन स्तर में बड़ा महत्वपूर्ण बदलाव आ सकता है और इस तरह से शासन एवं प्रशासन के स्तर पर सुशासन को स्थापित किया जा सकता है।[प]

Copyright © | JET Network, All Rights Reserved

Journal of East-West Thought
ISSN: 2168-2259 (online)
(https://jetjournal.us/)
Volume 14, Issue 4 – Dec 2024
Impact Factor : 7.665
JOURNAL OF EAST-WEST THOUGHT
UGC CARE I

सुशासन का अर्थ एवं अवधारणा

'सुशासन', जिसे अंग्रेजी में 'Good Governance' कहा जाता, जिसका आशय अच्छा शासन है, यह एक अवधारणा है जिसके अंतर्गत प्रशासन और सरकार की अन्य प्रशासनिक संस्थाएँ अपनी जिम्मेदारियों का निष्पक्ष, पारदर्शी, और प्रभावी ढंग से पालन करती हैं। सुशासन की भावना सिर्फ सरकारी कार्यकलापों तक ही सीमित नहीं होती, बल्कि यह समाज के हर स्तर पर सेवा, जवाबदेही, और न्याय के मानकों को बेहतर बनाने की दिशा में काम करने वाली सभी क्रियाओं–प्रक्रियाओं को शामिल करती है।

[2] सुशासन वह मापदंड है जिस पर कार्य संचालन तथा निष्पादन की गुणवत्ता को परखा जाता है। इसके अंतर्गत कई महत्वपूर्ण घटक आते हैं– जैसे कि पारदर्शिता, जवाबदेही, स्वतंत्र न्यायिकतंत्र, विधि का शासन, वैध सरकार, समावेशिता और नैतिकता। सुशासन का मूल उद्देश्य समाज में समावेशन, समानता, समरस्ता से युक्त विकास को सुनिश्चित करना है, ताकि प्रत्येक व्यक्ति को उसके अधिकारों और कर्तव्यों की पूरी समझ विकसित हो, जिससे वह राष्ट्र एवं समाज के विकास में अपना योगदान दे सके।[3]

सुशासन अधिकतर देशों और संस्थाओं में एक प्राथमिक लक्ष्य माना जाता है। यह संगठनात्मक संरचनाओं में विश्वास और प्रतिष्ठा को बढ़ाने में मदद करता है और समाज में भ्रातृत्व, स्थिरता और समृद्धि की ओर मार्ग प्रशस्त करता है। इसके साथ ही, सुशासन उन व्यक्तियों और समुदायों की सहायता भी करता है जो अधिक समय से समाज की मुख्य धारा से वंचित रहे हैं, ताकि वे समाज में अधिक समावेशी और न्यायपूर्ण तरीके से सहभागी हो सकें।[4]

अंततः, सुशासन वही है जो समाज में सभी व्यक्तियों को उनके अधिकारों की रक्षा और उन्हें सेवाएँ प्रदान करने में जिम्मेदार पदाधिकारियों एवं संस्थाओं की जिम्मेदारी को महसूस कराता है। यह एक ऐसा मानक है जिसका पालन करके शासन, प्रशासन तथा समाज को सही दिशा में मार्गदर्शन किया जा सकता है और सभी को समानता, न्याय और मानवाधिकारों का लाभ मिल सकता है।[5]

नागरिक चार्टर की भूमिका

नागरिक चार्टर की अवधारणा तत्कालीन ब्रीटिश प्रधानमंत्री जॉन मेजर ने सन् 1991 में लोक

Copyright © | JET Network, All Rights Reserved

Journal of East-West Thought
ISSN: 2168-2259 (online)
(https://jetjournal.us/)
Volume 14, Issue 4 – Dec 2024
Impact Factor : 7.665
JOURNAL OF EAST-WEST THOUGHT
UGC CARE I

सेवाओं में सुधार के उद्देश्य से शुरू किया था। सन् 1998 में यू.के. और इसके पश्चात् कई देशों के द्वारा इस अवधारणा को अपनाया गया। इसी कड़ी में भारत ने भी इस अवधारणा को सर्वप्रथम 1997 में मुख्यमंत्रियों की एक सम्मेलन में अपनाया गया। इसी सम्मेलन में यह निर्णय भी लिया गया कि सभी केन्द्र व राज्य सरकार तथा सरकारी क्षेत्र के उपक्रमों में एक नागरिक चार्टर होगा।[6]

किसी भी विभाग का नागरिक चार्टर में मुख्य रूप से आपको संगठन के विभिन्न अधिकारियों के नाम, मोबाइल नम्बर तथा वे किस विभाग को देख रहे हैं इसकी जानकारी को दर्शाया जाता है। इसमें विभाग द्वारा दी जा रही सेवाओं का ब्यौरा भी दिया जाता है। प्रत्येक सेवा के लिए गुणवत्ता मानकों को निर्धारित किया जाता है, इस चार्टर में विभाग के बारे में हर सम्भव जानकारी उपलब्ध करायी जायेगी और यह भी बताया जाता है कि नागरिकों को अपनी शिकायतों के निवारण के लिए किससे सम्पर्क करना है। इस तरह से हम कह सकते हैं कि यह सूचना के अधिकार अधिनियम की मूल भावना को आगे बढ़ा रहा है, ताकि सुशासन को स्थापित किया जा सके।[7] द्वितीय प्रशासनिक सुधार आयोग ने नागरिक चार्टर का पालन न करने पर दण्ड का सुझाव दिया था। वर्ष 2008 में एक संसदीय समिति ने नागरिक चार्टर को वैधानिक दर्जा देने की सिफारिश की थी।[8]

नागरिक चार्टर वह दस्तावेज है जो एक संगठन, प्रशासन या सरकार द्वारा उसके ग्राहकों, प्रतिष्ठानों और नागरिकों को उनके अधिकारों और कर्तव्यों के प्रति प्रतिबद्धता को दर्शाता है। यह नागरिकों के अधिकारों की सुरक्षा और सेवा की गुणवत्ता में सुधार की दिशा में कदम उठाने में सहायक होता है। नागरिक चार्टर का मुख्य उद्देश्य नागरिकों और संबंधित प्रशासनिक प्राधिकारियों के बीच विश्वास और समझ को बढ़ावा देना है, ताकि सेवा प्रदान की प्रक्रिया में पारदर्शिता और जवाबदेही बढ़ सके। इससे संबंधित प्रतिष्ठानों के प्रति नागरिकों की आशाओं और अपेक्षाओं को स्पष्ट रूप से जानकर, सेवा प्रदान की गुणवत्ता में उचित और समयबद्ध तरीके से उसमें सुधार को सुनिश्चित किया जा सकता है। 'नागरिक चार्टर' नागरिकों के अधिकारों को संरक्षित करने, उचित दर पर सेवा प्रदान करने हेतु मानकों को उचित रूप से निर्धारित करने और उन्हें व्यवहारिक रूप से पालन करने की प्रतिबद्धता लेने के लिए तैयार किया जाता है।[9]

Copyright © | JET Network, All Rights Reserved

Journal of East-West Thought
ISSN: 2168-2259 (online)
(https://jetjournal.us/)
Volume 14, Issue 4 – Dec 2024
Impact Factor : 7.665
JOURNAL OF EAST-WEST THOUGHT
UGC CARE I

नागरिक चार्टर के कुछ प्रमुख सिद्धान्त होते है, जिसपर यह संचालित होता जो निम्नलिखित है–

पारदर्शिता और उत्तरदायित्व

नागरिक चार्टर से संस्थानों को उनकी जिम्मेदारियों का पालन करने के लिए प्रोत्साहित किया जाता है। पारदर्शिता और उत्तरदायित्व दोनों ही समाज, प्रशासन, और व्यावासिक संरचना में महत्वपूर्ण भूमिका निभाते हैं। पारदर्शिता का अर्थ है किसी विषय, प्रक्रिया, या निर्णय में स्पष्टता और सच्चाई होना, जिससे स्थायी समाजिक और वाणिज्यिक संबंधों में विश्वास और समझ बढ़ सके।[10] उत्तरदायित्व वह जिम्मेदारी है जो व्यक्तिगत, समाजिक, और संगठनिक स्तर पर उठाई जाती है, जिससे किसी कार्य, निर्णय, या फैसले के परिणामों की स्वीकृति होती है। पारदर्शिता यह सुनिश्चित करती है कि संचार, निर्णय लेने की प्रक्रिया, और संस्थानिक कार्य प्रणालियां एवं कार्यवाहियाँ स्पष्ट, स्थायी और विश्वसनीय हो ताकि उससे जुड़े लोग या जो जुड़ने की इच्छा रखते हैं वे सस्था की समस्त गतिविधियों से अवगत हो सकें। जब एक संगठन पारदर्शी होता है, तो उसके स्टेकहोल्डर्स, जैसे कि नागरिक, ग्राहक तथा कर्मचारी, उस पर अधिक विश्वास करते हैं और उसके निर्णयों में सहभागी होने के लिए अधिक प्रवृत्त होते हैं।[11]

उत्तरदायित्व का अभिप्राय है कि व्यक्तिगत या संगठनिक स्तर पर किए गए किसी कार्य या लिए गए निर्णय के परिणामों की स्वीकृति करना, भले ही वे परिणाम सकारात्मक या नकारात्मक हों। उत्तरदायित्व की स्वीकृति से संचार और समाज में विश्वास बढ़ता है और यह सुनिश्चित करता है कि जब गलतियां होती हैं, तो उन्हें सुधारने के लिए उचित कदम उठाए जाते हैं।

इन दोनों मूल्यों का मौजूद होना समाज में सहयोग, विश्वास और समझ को बढ़ावा देता है। पारदर्शिता और उत्तरदायित्व एक आदर्श समाज में सामंजस्यपूर्ण विकास और जुड़ाव की बुनियादी शर्तें हैं, जिससे संगठन, समाज, और व्यक्तिगत स्तर पर उचित और जवाबदेही निर्णय लिए जा सके।[12]

सेवा मानक

सेवा मानक वह बेंचमार्क होता है जिन्हें संगठनों द्वारा सेवाएँ प्रदान करते समय अपेक्षित और स्थायी गुणवत्ता के लिए तय किया जाता है। ये मानक ग्राहकों के प्रति संगठन की प्रतिबद्धता

Copyright © | JET Network, All Rights Reserved

Journal of East-West Thought
ISSN: 2168-2259 (online)
(https://jetjournal.us/)
Volume 14, Issue 4 – Dec 2024
Impact Factor : 7.665
JOURNAL OF EAST-WEST THOUGHT
UGC CARE I

को प्रकट करते हैं और सेवा प्रदान करने की गुणवत्ता को सुनिश्चित करते हुए उसमें स्थिरता और संविधानिकता की गारंटी को सुनिश्चित करता है। नागरिक चार्टर एक ऐसा दस्तावेज है जो सेवा मानकों को व्यक्त करता है और संगठनों को उन मानकों का पालन करने व संगठन के उद्देश्यों के प्रति प्रतिबद्धता लेने पर मजबूर करता है। इसके द्वारा नागरिक चार्टर यह भी सुनिश्चित करता है कि नागरिकों की अपेक्षाओं और अधिकारों की समझ और संरक्षण हो।[13] सुशासन में, नागरिक चार्टर संगठनों को पारदर्शिता, जवाबदेही, और उत्तरदायित्व के मूल्यों का पालन करने के लिए प्रेरित करता है। जब नागरिक चार्टर में उल्लेखित सेवा मानक पूरे किए जाते हैं, तो यह सुनिश्चित होता है कि नागरिकों को उचित, समयबद्ध, और गुणवत्ता पूर्ण सेवाएँ प्राप्त होंगी। यह न केवल संगठन की प्रतिष्ठा और विश्वास में वृद्धि करता है, बल्कि समाज में सामाजिक संवैधानिकता और सहयोग को भी बढ़ावा देता है इसके साथ ही यह समाज और संगठन के मध्य जुड़ाव को भी मजबूती प्रदान करता है।[14]

सेवा मानक और नागरिक चार्टर 'सुशासन' की आधारभूत शर्तें हैं जो संगठनों को पारदर्शी, जवाबदेही, और उत्तरदायित्व के मूल्यों से प्रतिबद्ध करते हैं और नागरिकों के लिए एक बेहतर और ज्यादा समझदारी भरा परिवेश प्रदान करते हैं।

प्रतिसाद

रिस्पोंस की हिन्दी प्रतिसाद होता है, यह समाज, संगठन, या प्रशासन से नागरिकों द्वारा प्राप्त प्रतिक्रिया होती है, जो उनकी आवश्यकताओं, अनुभवों, और संवेदनाओं को दर्शाती है। यह एक महत्वपूर्ण उपकरण है जो संगठनों और प्रशासन को उनकी सेवाओं और नीतियों को सुधारने में मदद करता है ताकि वे अधिक प्रभावी, उपयुक्त, और जनहित में हो सकें। नागरिक चार्टर, सुशासन का एक महत्वपूर्ण तत्व है, नागरिकों के अधिकार और संगठनों की जिम्मेदारियों को परिभाषित करता है। यह चार्टर संगठनों को प्रतिसाद को सीरियसली लेने, समझने, और उस पर क्रिया करने की प्रतिबद्धता प्रदान करता है।[15]

सुशासन में, प्रतिसाद की महत्वपूर्ण भूमिका है ताकि संगठनों और प्रशासन के निर्णयों, कार्यक्रमों, और सेवाओं की जाँच और समर्थन को सुनिश्चित किया जा सके। जब नागरिक अपनी प्रतिक्रिया प्रदान करते हैं, तो यह संगठनों को उनके उपयोगकर्ताओं और स्टेकहोल्डर्स की वास्तविक

Copyright © | JET Network, All Rights Reserved

Journal of East-West Thought
ISSN: 2168-2259 (online)
(https://jetjournal.us/)
Volume 14, Issue 4 – Dec 2024
Impact Factor : 7.665
JOURNAL OF EAST-WEST THOUGHT
UGC CARE I

जरूरतों और चिंताओं को समझने में मदद करता है।[16] नागरिक चार्टर इस प्रक्रिया को संचालित करता है और संगठनों को प्रतिसाद की गंभीरता से लेने, और उस पर आधारित उचित व समयबद्ध रूप से कार्यवाही करने के लिए प्रेरित करता है।

ऐसा कहा जा सकता है कि प्रतिसाद सुशासन की कुंजी है और नागरिक चार्टर इसे बढ़ावा देता है, जिससे संगठन और प्रशासन जनता की सख्ती, प्राथमिकताएँ, और आवश्यकताओं को समझ सकें, और उसे पूरा कर सकें। इस तरह, नागरिक चार्टर और प्रतिसाद सुशासन में समाज के जीवनतत्वों के रूप में कार्य करते हैं।

परामर्श एवं विकल्प

जनता की समस्याओं के समाधान हेतु उपलब्ध विकल्पों को आजमाना चाहिए, इसके लिए जरूरी है कि उपभोक्ता समूह से लगातार विचार विमर्श एवं परामर्श की प्रक्रिया होनी चाहिए, जिससे अधिक से अधिक विकल्प उपलब्ध हो सके ताकि बेहतर विकल्प पर निर्णय लिया जा सके।[17]

संगठन के द्वारा जो सेवा प्रदान की जाती है उसके लिए जो कीमत निर्धारित की जाए वह वाजिब एवं उचित हो ताकि संसाधनों की सीमा में रहते हुए सस्ता एवं कारगर सेवाऐं प्रदान की जा सके, जिससे आम जनमानस अधिकाधिक लाभ उठा सके।

विश्लेषण

सुशासन, अर्थात् अच्छा शासन प्रणाली, नागरिकों के कल्याण और संवैधानिक अधिकारों की सुरक्षा को सुनिश्चित करने के लिए महत्वपूर्ण है। इसके लिए संवैधानिक और वाणिज्यिक संस्थाओं को अपनी जिम्मेदारियों को ईमानदारी, पारदर्शिता और प्रभावशीलता के साथ पूरा करना पड़ता है। नागरिक चार्टर इसी उद्देश्य को पूरा करने का एक माध्यम है।[18]

नागरिक चार्टर के माध्यम से, संगठनों को अपनी सेवाओं और जिम्मेदारियों के प्रति एक स्थायी मानक और प्रतिसाद प्रणाली स्थापित करने की आवश्यकता होती है। इससे आम नागरिकों को उनके अधिकारों की जानकारी होती है जिससे वे अपने अधिकारों का समर्थन और सुरक्षा प्राप्त कर सकते हैं।[19]

आज के समय में, जब संगठनों और प्रशासन में जटिलताएं बढ़ती जा रही हैं, ऐसे में

Copyright © | JET Network, All Rights Reserved

Journal of East-West Thought
ISSN: 2168-2259 (online)
(https://jetjournal.us/)
Volume 14, Issue 4 – Dec 2024
Impact Factor : 7.665
JOURNAL OF EAST-WEST THOUGHT
UGC CARE I

नागरिक चार्टर उन संगठनों को एक स्पष्ट दिशा प्रदान करता है जो नागरिकों की सेवा में लगी होती हैं। यह सुनिश्चित करता है कि संगठन अपनी जिम्मेदारियों को गंभीरता से ले, और नागरिकों के अधिकारों और उनकी सेवा में उत्तरदायित्व को पहचाने, साथ ही, नागरिक चार्टर सुशासन के मानकों को उचित रूप से प्रमोट करता है, जो पारदर्शिता, ईमानदारी, और जवाबदेही पर आधारित होता है।[20] इससे नागरिकों में संगठन और प्रशासन में विश्वास बढ़ता है, और यह सुनिश्चित होता है कि संगठन नागरिकों के प्रति अपनी जिम्मेदारियों को पूरा करें। नागरिक चार्टर, वह महत्वपूर्ण दस्तावेज है जो सरकारी और गैर–सरकारी संगठनों के द्वारा नागरिकों को प्रदान की जानेवाली सेवाओं के मानकों को परिभाषित करता है, ताकि वह स्पष्ट और पारदर्शी रूप से जान सकें कि उन्हें किस प्रकार की सेवाएँ प्राप्त होनी चाहिए और उनके किस प्रकार के अधिकार हैं।[21] सुशासन, जिसका मुख्य उद्देश्य एक अधिक जिम्मेदार, पारदर्शी और प्रतिस्पर्धी शासन प्रणाली को सुनिश्चित करना है, नागरिक चार्टर के माध्यम से अपनी प्राथमिकताएं और मानकों को स्पष्ट रूप से नागरिकों को प्रस्तुत कर सकता है। यह चार्टर नागरिकों के अधिकारों को संरक्षित करता है और संगठनों पर उन्हें पालन करने की जिम्मेदारी डालता है।[22] इस प्रकार, नागरिक चार्टर सुशासन के मूल सिद्धांतों को यथा– विधि का शासन, पारदर्शिता, जवाबदेयता एवं उत्तरदायित्व, सहभागिता, कार्य कुशलता एवं प्रभावशीलता को प्रमोट करता है और नागरिकों में सरकार और अन्य संगठनों के प्रति विश्वास को मजबूत करता है।[23] इस विश्लेषण में, हम देख सकते हैं कि नागरिक चार्टर सुशासन की अधिष्ठानीय प्रक्रिया है, जिससे यथासंभव सर्वश्रेष्ठ सेवाएं, पारदर्शिता, और नागरिकों की सहभागिता को सुनिश्चित किया जा सकता है।

गगपअ उक्त के दृष्टिगत कहा जा सकता है कि नागरिक चार्टर सुशासन में महत्वपूर्ण भूमिका निभाता है और नागरिकों के अधिकारों, संगठनों की जिम्मेदारियों, और प्रभावशीलता की मानकों को स्थापित और प्रोत्साहित करता है।

निष्कर्ष

नागरिक चार्टर सुशासन के मूल सिद्धांतों का पालन के साथ ही नागरिकों के अधिकारों की सुरक्षा में महत्वपूर्ण भूमिका निभाता है। यह सरकार और संगठनों के कार्यकलापों में पारदर्शिता लाने में सहायक है और इससे नागरिकों को उनके अधिकारों और जिम्मेदारियों का अधिकाधिक

Copyright © | JET Network, All Rights Reserved

Journal of East-West Thought
ISSN: 2168-2259 (online)
(https://jetjournal.us/)
Volume 14, Issue 4 – Dec 2024
Impact Factor : 7.665
JOURNAL OF EAST-WEST THOUGHT
UGC CARE I

ज्ञान होता है। इसके माध्यम से, सुशासन की प्राथमिकताएं और मानक स्थापित होते हैं, जिससे संगठनों का उत्तरदायित्व और जवाबदेही बढ़ती है और नागरिकों में विश्वास बढ़ता है। नागरिक चार्टर से पारदर्शिता और जवाबदेही के मानदंड तय होते हैं। इसके जरिए, नागरिक उन संगठनों से उचित सेवाओं की उम्मीद कर सकते हैं जो उन्हें वास्तव में प्रदान की जानी चाहिए। यह उन्हें अधिक सक्रिय और समझदार उपयोगकर्ता बनाता है, जो समझते हैं कि उन्हें किस प्रकार की सेवा प्राप्त होनी चाहिए और अगर वह मानदंड पालन नहीं किए जाते हैं, तो उन्हें कैसे और कहां आवेदन करना चाहिए, साथ ही यह संगठनों को भी उनकी जिम्मेदारियों की ओर मार्गदर्शन करता है, ताकि वे अपनी सेवाओं को नागरिकों के लिए बेहतर बना सकें। इसके अधीन, संगठनों को उनकी सेवाओं के प्रदान, प्रगति और गुणवत्ता पर निरंतर निगरानी रखनी होती है। लोकोन्मुखी प्रशासन के दौर में जनता के प्रति उत्तर दायित्व की अवधारणा को हाल के वर्षों में बल मिलने का यही कारण है और नागरिक चार्टर प्रशासन की सार्वजनिक उत्तर दायित्व सुनिश्चित करने का एक मात्र उपकरण है। इस प्रकार, नागरिक चार्टर सुशासन की प्रक्रिया को प्रोत्साहित और मजबूत करता है।

सन्दर्भ ग्रन्थ सूची

[1] रंजन आलोक, (2022). 'लोक सेवाओं में नैतिकता', राधाकृष्ण प्रकाशन प्रा.लि., दिल्ली, पृ. 102–1031

[2] Sharma, D. (2012). An evaluation of a citizen's charter in local government: a case study of Chandigarh, India. J Administrat Govern, 7, 86-95.

[3] Paliwal, M. (2016). Citizens Charter and Public Services: Global Overview and Analysis. NUJS J. Regul. Stud., 1, 91.

[4] Singh, P. (2003). "Towards a responsive administration: Citizen's Charters in India." Indian Journal of Public Administration, 49(3), 378-392.

[5] Sharma, I. (2022). Citizen's Charter: A way to deal with citizen's problems. NeuroQuantology, 20(1), 842.

[6] पूर्वोक्त, रंजन आलोक, पृ. 103

[7] उपरोक्त

[8] पूर्वोक्त, रंजन आलोक, पृ. 104

[9] Government of India. (1997). "Citizen's Charter: A Handbook." Department of Administrative Reforms & Public Grievances, New Delhi.

Copyright © | JET Network, All Rights Reserved

Journal of East-West Thought
ISSN: 2168-2259 (online)
(https://jetjournal.us/)
Volume 14, Issue 4 – Dec 2024
Impact Factor : 7.665
JOURNAL OF EAST-WEST THOUGHT
UGC CARE I

[10] Minocha, O. P. (1998). Good governance: New public management perspective. Indian Journal of Public Administration, 44(3), 271-280.

[11] Sharma, A., & Virk, H. K. (2023). An analytical study of India's efforts to ensure good governance. Asian Journal Of Multidimensional Research, 12(8), 31-40.

[12] Deep, P. (2021). Citizen's Charter for Improving Public Service Delivery Through Accountability: An Insight from the Field. Journal of Governance & Public Policy, 11(2), 1-21.

[13] Narayana, B. V. L. (2004). Citizens' Charter—Strategies for Successful Implementation in India. Indian Journal of Public Administration, 50(2), 432-444.

[14] Beniwal, V. S. (2005). Challenges and Prospects of Implementing Citizen's Charter: A Study of Panchkula (Haryana) Municipal Council in India.

[15] Padiyar, R. D. (2022). Exploring quality of citizen service delivery system in the state of Karnataka, India. Transforming Government: People, Process and Policy, 16(4), 582-594.

[16] Pareek, U., & Sole, N. A. (2022). Quality of public services in the era of guaranteed public service delivery. Indian Journal of Public Administration, 68(2), 160-173.

[17] सं. प्रमोद कुमार मिश्र, लोक प्रशासन जर्नल, भाग–1, लोक प्रशासन अनुसंधान केन्द्र, इलाहाबाद, पृ0 35–36

[18] Kundu, R. K. (2023). E-public Service Delivery as an Innovative Paradigm-shift in Indian Governance System: An Analysis of Haryana State Model. Indian Journal of Public Administration, 00195561231204902.

[19] Government of India. (1997). "Citizen's Charter: A Handbook." Department of Administrative Reforms & Public Grievances, New Delhi.

[20] Rajasekharan, K. (2008). Reforming Local Governance in India: A New Paradigm for Development. New Governance Paradigm: Issues in Development, 327.

[21] Gill, N. K. (2018). Good governance in India: the concept and the practice. Asian Journal of Multidimensional Research (AJMR), 7(3), 199-206.

[21] Thakur, K. S. (2023). Good Governance: Analyzing the Government of India's Numerous Initiatives and its Challenges. resmilitaris, 13(2), 6803-6810.

[22] Thakur, K. S. (2023). Good Governance: Analyzing the Government of India's Numerous Initiatives and its Challenges. resmilitaris, 13(2), 6803-6810.

[23] Ghuman, B. S., & Mehta, A. (2007). Policy transfer and citizen charter: The Indian experience. Indian Journal of Public Administration, 53(4), 774-787.

[24] Verma, S. K. (2000). "Citizen's Charter: In the Context of Governance." Gyan Publishing House, New Delhi.

Copyright © | JET Network, All Rights Reserved

Journal of East-West Thought
ISSN: 2168-2259 (online)
(https://jetjournal.us/)
Volume 14, Issue 4 – Dec 2024
Impact Factor : 7.665
JOURNAL OF EAST-WEST THOUGHT
UGC CARE I

[i] रंजन आलोक, (2022). 'लोक सेवाओं में नैतिकता', राधाकृष्ण प्रकाशन प्रा.लि., दिल्ली, पृ. 102–1031

[2] Sharma, D. (2012). An evaluation of a citizen's charter in local government: a case study of Chandigarh, India. J Administrat Govern, 7, 86-95.

[3] Paliwal, M. (2016). Citizens Charter and Public Services: Global Overview and Analysis. NUJS J. Regul. Stud., 1, 91.

[4] Singh, P. (2003). "Towards a responsive administration: Citizen's Charters in India." Indian Journal of Public Administration, 49(3), 378-392.

[5] Sharma, I. (2022). Citizen's Charter: A way to deal with citizen's problems. NeuroQuantology, 20(1), 842.

[6] पूर्वोक्त, रंजन आलोक, पृ. 103
[7] उपरोक्त
[8] पूर्वोक्त, रंजन आलोक, पृ. 104

[9] Government of India. (1997). "Citizen's Charter: A Handbook." Department of Administrative Reforms & Public Grievances, New Delhi.

[10] Minocha, O. P. (1998). Good governance: New public management perspective. Indian Journal of Public Administration, 44(3), 271-280.

[11] Sharma, A., & Virk, H. K. (2023). An analytical study of India's efforts to ensure good governance. Asian Journal Of Multidimensional Research, 12(8), 31-40.

[12] Deep, P. (2021). Citizen's Charter for Improving Public Service Delivery Through Accountability: An Insight from the Field. Journal of Governance & Public Policy, 11(2), 1-21.
[12] Rajasekharan, K. (2008). Reforming Local Governance in India: A New Paradigm for Development. New Governance Paradigm: Issues in Development, 327.

[13] Narayana, B. V. L. (2004). Citizens' Charter—Strategies for Successful Implementation in India. Indian Journal of Public Administration, 50(2), 432-444.

[14] Beniwal, V. S. (2005). Challenges and Prospects of Implementing Citizen's Charter: A Study of Panchkula (Haryana) Municipal Council in India.

[15] Padiyar, R. D. (2022). Exploring quality of citizen service delivery system in the state of Karnataka, India. Transforming Government: People, Process and Policy, 16(4), 582-594.

[16] Pareek, U., & Sole, N. A. (2022). Quality of public services in the era of guaranteed public service delivery. Indian Journal of Public Administration, 68(2), 160-173.

Copyright © | JET Network, All Rights Reserved

Journal of East-West Thought
ISSN: 2168-2259 (online)
(https://jetjournal.us/)
Volume 14, Issue 4 – Dec 2024
Impact Factor : 7.665
JOURNAL OF EAST-WEST THOUGHT
UGC CARE I

[17] सं. प्रमोद कुमार मिश्र, लोक प्रशासन जर्नल, भाग–1, लोक प्रशासन अनुसंधान केन्द्र, इलाहाबाद, पृ0 35–36

[18] Kundu, R. K. (2023). E-public Service Delivery as an Innovative Paradigm-shift in Indian Governance System: An Analysis of Haryana State Model. Indian Journal of Public Administration, 00195561231204902.

[19] Government of India. (1997). "Citizen's Charter: A Handbook." Department of Administrative Reforms & Public Grievances, New Delhi.

[20] Rajasekharan, K. (2008). Reforming Local Governance in India: A New Paradigm for Development. New Governance Paradigm: Issues in Development, 327.

[21] Gill, N. K. (2018). Good governance in India: the concept and the practice. Asian Journal of Multidimensional Research (AJMR), 7(3), 199-206.

[22] Thakur, K. S. (2023). Good Governance: Analyzing the Government of India's Numerous Initiatives and its Challenges. resmilitaris, 13(2), 6803-6810.

[23] Ghuman, B. S., & Mehta, A. (2007). Policy transfer and citizen charter: The Indian experience. Indian Journal of Public Administration, 53(4), 774-787.

[xxiv] Verma, S. K. (2000). "Citizen's Charter: In the Context of Governance." Gyan Publishing House, New Delhi.

Copyright © | JET Network, All Rights Reserved