जन शिकायत आयोग

राष्ट्रीय राजधानी क्षेत्र दिल्ली सरकार

वार्षिक रिपोर्ट 2019 - 20

अनुक्रमणिका

	पृष्ठ संख्या
प्रस्तावना	2
आयोग की संरचना	4
क्षेत्राधिकार	8
आयोग तक सूचनाएं कैसे पहुंचती हैं	9
मुद्दे जो आयोग द्वारा नहीं हल किए जाते	11
दिल्ली सूचना का अधिकार अधिनियम, 2001	12
एकल खिड़की प्राधिकरण	13
2019–20 में हल की गई शिकायतों एवं याचिकाओं पर संक्षिप्त जानकारी	14
केन्द्रीयकृत सार्वजनिक शिकायत निवारण और निगरानी के बारे में	18
राज्य खाद्य आयोग	18
सफलता की कहानियां	19
अनुलग्नक 1	66
अनुलग्नक 2	67
अनुलग्नक 3	68

प्रस्तावना

1. केन्द्रीय गृह मंत्रालय के पूर्व अनुमोदन पर दिनांक 26 जून 1997 के आदेश सं0 14011/40/95 –दिल्ली – 11 के अनुसार जन शिकायत आयोग का गठन किया गया। राष्ट्रीय राजधानी क्षेत्र दिल्ली सरकार द्वारा जारी दिनांक 25 सितम्बर 1997 के संकल्प संख्या एफ0 4/14/94–ए.आर. के तहत जन शिकायत आयोग अस्तित्व में आया।

2. जन शिकायत आयोग राष्ट्रीय राजधानी क्षेत्र दिल्ली सरकार के क्षेत्राधिकार के अन्तर्गत आने वाले विभिन्न विभागों, इसके स्थानीय निकायों, दिल्ली सरकार द्वारा स्वामित्व प्राप्त या प्रर्याप्त रूप से वित्तपोषित उपक्रमों एवं अन्य संगठनों के विरूद्ध जन सदस्यों से प्राप्त शिकायतों के प्रभावी ढंग से निवारण करने के लिए एक व्यापक तंत्र के रूप में प्रशासन करता है। अपने कार्यों में जन शिकायत आयोग को भी संघ लोक सेवा आयोग के समान कार्यात्मक स्वायत्ता एवं स्वतंत्रता प्राप्त है। दिल्ली विकास प्राधिकरण जन शिकायत आयोग के दायरे से बाहर है तथापि जब एक शिकायत के समाधान के लिए एक से अधिक एजेंसी के सहयोग की आवश्यकता पड़ती है तो दिल्ली विकास प्राधिकरण उनमें से एक है, इसकी भागीदारी और सहयोग के लिए जन शिकायत आयोग द्वारा अनुरोध किया जाता है और शिकायतों के निवारण के लिए यह अपने दायरे में विस्तार कर देता है।

3. सन् 2001 में सूचना का अधिकार अधिनियम, 2001 के तहत् जन शिकायत आयोग को अपीलीय प्राधिकरण के रूप में नामित किया गया था। जन शिकायत आयोग के कार्य शिकायत निवारण फोरम होने के नाते सीमित थे लेकिन अब इसने पूर्णतः नया रूप प्राप्त किया है। सूचना का अधिकार अधिनियम, 2001 के तहत् जन शिकायत आयोग को अपीलीय प्राधिकरण के रूप में सांविधिक कार्य सौंपे गए थे । इस अतिरिक्त सुविधा ने जन शिकायत आयोग को एक अतिरिक्त (नया) आयाम दिया है कि अब यह एकल विंडो सुविधा भी बन गया है, जिसे पृष्ठ संख्या 13 पर विस्तृत रूप में व्याख्यायित किया गया है।

4. दिल्ली सूचना का अधिकार अधिनियम, 2001 के तहत् एक अपीलकर्ता अपनी अपील अपीलीय प्राधिकरण /लोक शिकायत आयोग में दर्ज़ कर सकता है एवं संबंधित सक्षम प्राधिकरण से लंबे समय से वांछित विश्वसनीय एवं संपूर्ण सूचना प्राप्त कर सकता है। हालांकि अपीलीय प्राधिकरण में दायर अपील में अन्तर्निहित शिकायत का समाधान सदैव नहीं हो पाता क्योंकि अधिकतर मामलों में अधिनियम के तहत् वैयक्तिक शिकायत से वांछित सूचना का प्रवाह विभाग के साथ लम्बे समय तक लंबित रह जाता है। ऐसी स्थिति में (ऐसे बिन्दु पर) जन शिकायत आयोग योग्य मामलों में अपने विवेक से हस्तक्षेप करता है एवं सूचना के अधिकार

अधिनियम के तहत् अपील को मूल रूप से रूपांतरित करता है ताकि शिकायत का निवारण शिकायत निवारण मंच के माध्यम से किया जाए। इससे अपीलकर्ता को बहुत राहत मिलती है।

5. वर्ष 2019–20 के दौरान जन शिकायत आयोग अपनी प्रक्रियाओं को सरल बनाने के दृष्टिकोण से कार्यशैली में सुधार करने हेतु निरंतर प्रयासरत था ताकि दिल्ली सूचना का अधिकार अधिनियम के तहत् अपीलों का शीध्रता से निपटान हो एवं जन शिकायतों का निवारण और अधिक प्रभावी ढंग से किया जा सके। एक ओर जन शिकायत आयोग के अध्यक्ष एवं सदस्यों के मध्य नियमित परामर्श एवं दूसरी ओर आयोग के अधिकारियों एवं जन शिकायत आयोग में शिकायत पर कार्रवाई करने वाले अधिकारियों के साथ निकट पारस्परिक विचार–विमर्श के द्वारा इसे प्राप्त किया गया था।

6. इस वर्ष याचिकाओं की सुनवाई के दौरान आयोग के अनुभव से अवगत कराने हेतु राष्ट्रीय राजधानी क्षेत्र दिल्ली सरकार के विभिन्न विभागों के नोडल अधिकारियों के साथ समीक्षा बैठकें भी आयोजित की गई।

इसके अतिरिक्त आयोग के सदस्यों एवं विभिन्न स्तर के अधिकारियों के मध्य निरंतर विचार विमर्श भी हुआ । इन प्रयायों ने जन शिकायत आयोग एवं राष्ट्रीय राजधानी क्षेत्र दिल्ली सरकार के विभागों में शिकायत निवारण तंत्र को बेहतर बनाने में महत्वूपर्ण योगदान दिया ।

7. आयोग को संदर्भित शिकायतों एवं अपीलों का समाधान करने पर राष्ट्रीय राजधानी क्षेत्र दिल्ली सरकार के विभागों, दिल्ली के नगर निगम एवं नई दिल्ली नगर पालिका परिषद से सकारात्मक प्रतिक्रिया प्राप्त हुई। जैसा कि पहले उल्लेख किया जा चुका है कि आवश्यकतानुसार दिल्ली विकास प्राधिकरण का लगातार सहयोग मिलता रहा है।

- **''कोविड–19 हमारे विश्व को नया रूप प्रदान करेगा, यद्यपि हम नहीं जानते हैं कि कब इस संकट के समय का अंत होगा, लेकिन हम विश्वास कर सकते हैं कि समय के साथ इस का अंत हो जायेगा और हमारा विश्व बहुत बदल चुका होगा''**

आयोग की संरचना

दिल्ली सरकार के दिनांक 25 सितम्बर 1997 का संकल्प उपबंधित करता है किः—

''आयोग में एक अध्यक्ष एवं तीन सदस्य (दो अंशकालिक सदस्यों सहित) शामिल होंगे जिन्हें उपराज्यपाल, राष्ट्रीय राजधानी क्षेत्र दिल्ली सरकार के द्वारा नियुक्त किया जाएगा ।

आयोग का अध्यक्ष राष्ट्रीय राजधानी क्षेत्र दिल्ली सरकार की राय में ऐसा व्यक्ति होगा जो लोक प्रशासन के क्षेत्र में स्वयं को प्रतिष्ठित करे एवं आयोग में नियुक्ति से पूर्व भारत सरकार के सचिव पद के समकक्ष पद पर रहा होगा।

पूर्णकालिक सदस्य ऐसा व्यक्ति होगा जो किसी राज्य का पुलिस महानिदेशक हो या इसके समकक्ष पद एवं उत्तरदायित्व का कार्य संभाल चुका हो।

दो अंशकालिक सदस्य ऐसे प्रतिष्ठित व्यक्ति होंगे जिन्हें शिक्षा अथवा विज्ञान अथवा कानून अथवा साहित्य अथवा समाज सेवा अथवा मानवाधिकार में विशेष ज्ञान एवं व्यावहारिक अनुभव हो। इन दो अंशकालिक सदस्यों में कम से कम एक महिला होगी।''

"

महामारी के दौरान बिना मास्क का व्यक्ति एक
चलता—फिरता मलकुंड के समान है।

श्री अशोक कुमार, आईपीएस (सेवानिवृत्त)
अध्यक्ष, जन शिकायत आयोग

27 जुलाई 2018 से श्री अशोक कुमार जन शिकायत आयोग, राष्ट्रीय राजधानी क्षेत्र दिल्ली सरकार के अध्यक्ष हैं ।

1982 बैच के तमिलनाडु कैडर के भारतीय पुलिस सेवा अधिकारी श्री अशोक कुमार को तमिलनाडु पुलिस एवं केन्द्रीय जांच ब्यूरो के साथ कार्य करने का तीन दशक से अधिक का अनुभव प्राप्त है ।

जन शिकायत आयोग में उपाध्यक्ष के पद पर कार्यभार ग्रहण करने से पूर्व इन्होंने देश के विभिन्न स्थानों पर सैंकड़ों महत्वपूर्ण कार्यभारों को संभाला है। जिसमें पुलिस महानिदेशक एवं तमिलनाडु पुलिस बल प्रमुख (2014–16), पुलिस महानिदेशक एवं खुफिया प्रमुख, अपर पुलिस महानिदेशक एवं तमिलनाडु आर्थिक अपराध शाखा के प्रमुख, संयुक्त निदेशक एवं महा निरीक्षक पुलिस, पुलिस उपमहानिरीक्षक, भ्रष्टाचार निरोधक शाखा, विशेष अपराध शाखा एवं केन्द्रीय जांच ब्यूरो की आर्थिक अपराध शाखा इत्यादि में लगभग 19 वर्षों से अपनी महत्वपूर्ण सेवाएं प्रदान कर चुके हैं।

केन्द्रीय जांच ब्यूरों में कार्यकाल के दौरान वे राष्ट्रीय महत्व के मुद्दों से भी जुड़े जैसे विशेष जांच दल द्वारा राजीव गांधी हत्याकांड, भारतीय अंतरिक्ष अनुसंधान संगठन की जासूसी का मामला, जम्मू एवं कश्मीर में आतंकी फंडिग (वित्तपोषण) का मामला, राष्ट्रीय उर्वरक लिमि0 (भारत सरकार का उपक्रम) का यूरिया घोटाला मामला, असम का साख पत्र घोटाला तथा केन्द्रीय जांच ब्यूरो द्वारा हल किए गए महत्वपूर्ण मामलों में महत्वपूर्ण योगदान दे चुके हैं।

लोक सेवाओं में कार्य करने से पूर्व दिल्ली स्कूल ऑफ इकनोमिक्स दिल्ली विश्वविद्यालय से एम0कॉम एवं एम0 फिल करने के बाद उन्होंने दिल्ली विश्वविद्यालय में पांच वर्षों (1976 –1981) तक कामर्स के प्रवक्ता के रूप में अपनी सेवा दी।

श्री अशोक कुमार कनाडा, जापान, थाइलैण्ड, ब्राजील, आस्ट्रेलिया, संयुक्त राज्य अमेरिका इत्यादि देशों में भारत सरकार की ओर से भारतीय प्रतिनिधिमंडल के सदस्य के रूप में अन्तर्राष्ट्रीय सम्मेलनों/सेमिनारों में भाग ले चुके हैं एवं संयुक्त राष्ट्र संघ द्वारा आयोजित सम्मेलनों में भी उपस्थित हो चुके हैं। उन्हें संयुक्त राज्य अमेरिका एवं मालदीव में केन्द्रीय जांच ब्यूरों द्वारा सौंपे गए मामलों में पत्रों की जांच के निष्पादन के लिए भी प्रतिनियुक्त किया गया।

श्री सुधीर यादव, आई.पी.एस. (सेवानिवृत्त)
सदस्य (पूर्णकालिक)

श्री सुधीर यादव पूर्ण कालिक सदस्य के रूप में आयोग में जुड़ने से पूर्व महानिदेशक (कारागार) के रूप में राष्ट्रीय राजधानी क्षेत्र दिल्ली सरकार में अपनी सेवा दे चुके हैं। वे 1985 बैच के केन्द्रशासित प्रदेशों असम, मेघालय एवं अरूणाचल प्रदेश, गोवा, मिजोरम कैडर के भारतीय पुलिस सेवा अधिकारी के पद पर तैनात थे। उनके पास नागरिक समाज एवं महिला सुरक्षा, किशोर न्याय एवं बाल संरक्षण, वरिष्ठ नागरिक सुरक्षा एवं देखभाल तथा शिक्षा इत्यादि से जुड़े गैर सरकारी संगठनों के साथ कार्य करने के बहुमुल्य एवं विविध अनुभव है । लोक शिकायत आयोग के सदस्य का पदभार ग्रहण करने से पूर्व वे देश एवं विदेश में उत्तरदायित्वों की व्यापक श्रृंखला में पुलिस महानिदेशक अंडेमान निकोबार द्वीप समूह, विशेष आयुक्त पुलिस –यातायात, सतर्कता तथा प्रोविसंनिंग एंड लॉजिस्टिक, प्रबंध निदेशक, दिल्ली पुलिस आवास निगम, संयुक्त आयुक्त – पुलिस उत्तरी रेंज, संयुक्त आयुक्त, महिला एवं बाल प्रशासन एवं विशेष इकाई तथा मोंजांबिक में संयुक्त राष्ट्र संघ द्वारा सौंपे गए कार्यभार जैसे महत्वपूर्ण पदों पर अपनी सेवाएं दे चुके हैं एवं अन्ततः राष्ट्रीय राजधानी क्षेत्र दिल्ली सरकार में महानिदेशक (कारागार)।

“

गलती से हम सोचते हैं, कि सफलता कार्य में समय/घंटों की मात्रा का परिणाम है जबकि यह उस समय की गुणवत्ता का परिणाम है जिसे हम किसी कार्य को करने में लगाते हैं।

श्रीमती मधु शरण
सदस्य

30 जुलाई 2018 से श्रीमती मधु शरण जन शिकायत आयोग दिल्ली सरकार के अंशकालिक सदस्य के रूप में कार्यरत हैं । नियुक्ति से पूर्व श्रीमती मधु शरण को भारत के माननीय सर्वोच्च न्यायालय एवं दिल्ली उच्च न्यायालय में अधिवक्ता के रूप में 20 वर्ष से अधिक का अनुभव प्राप्त है। एक लोक उत्साही एवं सतर्क वकील के रूप में श्रीमती मधु शरण ने दिल्ली जल बोर्ड, नगर निगम दिल्ली एवं दिल्ली सरकार के अन्य विभागों के सैंकड़ों मामलों को संभाला है । उन्होंने मानवाधिकार उल्लंघन एवं भेदभाव के शिकार हुए लोगों के अधिकांश मामलों में निःशुल्क सेवाएं प्रदान की हैं ।

श्री संजय पुरी
सदस्य

यह बहुत दुखद है कि हम अपने साथी संजय पुरी के निधन के बारे में सूचित कर रहे हैं जिन्होंने जन शिकायत आयोग में (अंशकालिक) सदस्य के रूप में दिनांक 17.09.2019 को कार्यभार ग्रहण किया था।

स्वर्गीय श्री संजय पुरी मोती लाल नेहरू कॉलेज के पूर्व छात्र एवं भारती महिला कॉलेज की गवर्निंग बॉडी के सदस्य थे । आयोग में कार्यभार ग्रहण करने से पूर्व दिल्ली सरकार में महत्वपूर्ण पदों जैसे नगर पार्षद जनकपुरी, अध्यक्ष, दिल्ली नगर निगम पश्चिमी क्षेत्र, दिल्ली नगर निगम की स्थाई समिति के सदस्य तथा दिल्ली नगर निगम के उपाध्यक्ष के रूप में अपनी सेवाएं दे चुके हैं।

स्वर्गीय श्री संजय पुरी ने अल्पसमय में लोक शिकायतों के समाधान एवं संचालन में आयोग के साथ अपना महत्वपूर्ण योगदान दिया । उनको सदैव याद किया जाएगा और उनके आकस्मिक एवं असमय निधन के कारण हुई रिक्तता को कभी भरा नहीं जा सकता ।

क्षेत्राधिकार

जन शिकायत आयोग उस सीमा तक अपने शासनादेश के संबंध में अद्वितीय है । राष्ट्रीय राजधानी क्षेत्र दिल्ली सरकार द्वारा वित्तपोषित विभागों एवं संगठनों में कार्यरत लोक अधिकारियों द्वारा किए गए भूल—चूक के कार्यों के संबंध में प्राप्त जन शिकायतों का शीघ्रता से निवारण करने के लिए यह एक मंच है। इन शिकायतों के निवारण के लिए जन शिकायत आयोग को आवश्यक कार्रवाही की अनुशंसा करनी चाहिए। साथ ही जन शिकायत आयोग अधिनियम के तहत् अपीलों पर निर्णय लेने के लिए दिल्ली सूचना का अधिकार अधिनियम, 2001 के तहत् अपीलीय प्राधिकरण है। यह व्यवस्था जन शिकायत आयोग को एक अद्वितीय एकल खिड़की प्राधिकरण बनाती है, जो आवश्यकतानुसार सूचना को उपलब्ध कराने की सुविधा एवं अपील में अन्तर्निहित शिकायत के निवारण के लिए एक मंच उपलब्ध कराती है ।

आयोग मीडिया रिपोर्टस में निहित अथवा अन्य स्त्रोतों से प्राप्त सूचनाओं के आधार पर शिकायत निवारण की पहल के लिए स्व—संज्ञान ले सकता है।

आयोग नियमित आधार पर शिकायतों के व्यवस्थागत कारणों एवं सुधार की आवश्यकता वाले क्षेत्रों में प्रशासनिक सुधारों पर आधारित रिपोर्ट उपलब्ध कराने हेतु अनुसंधान करवाने के लिए अधिकृत है।

आयोग तक शिकायत कैसे पहुंचती है ?

जन शिकायत आयोग में शिकायत दर्ज़ करने के बहुतायत में विकल्प उपलब्ध हैं । जन सदस्यों द्वारा राष्ट्रीय राजधानी क्षेत्र दिल्ली सरकार के अधिकार क्षेत्र में आने वाले किसी भी विभाग /स्थानीय निकाय की निष्क्रियता अथवा कार्यवाही से परेशान होने पर जन शिकायत आयोग में सामान्य पृष्ठ पर नाम, पते एवं टेलीफोन नम्बर के साथ शिकायत दर्ज़ की जा सकती है। इस याचिका में निर्दिष्ट शिकायत के संबंध में कुछ विवरण निहित होना चाहिए और किस प्रकार की राहत मांगी जा रही है इसका भी उल्लेख होना चाहिए । शिकायत दर्ज़ करने हेतु कोई निर्धारित प्रपत्र नहीं है। जन शिकायत आयोग में दर्ज़ शिकायत के समाधान /प्रकरण हेतु आयोग द्वारा कोई शुल्क नहीं लिया जाता है। शिकायत किसी भी कार्य दिवस में पूर्वाह्न 10 बजे से अपराह्न 5.30 बजे तक के मध्य जन शिकायत आयोग विकास भवन, एम–ब्लाक, आई0पी0 इस्टेट, नई दिल्ली के स्वागत कक्ष में दर्ज़ कराई जा सकती है।

शिकायतकर्ता वैकल्पिक रूप से जन शिकायत आयोग की ई मेल pgcdelhi@nic.in के माध्यम से भी शिकायत दर्ज़ कर सकता है। शिकायतें आयोग की वेबसाईट viz.www.pgc.delhigovt.nic.in के माध्यम से ऑनलाइन भी प्राप्त की जाती हैं।

जन शिकायत आयोग को राष्ट्रीय राजधानी क्षेत्र दिल्ली सरकार से संबंधित शिकायतें उपराज्यपाल, दिल्ली एवं मुख्य मंत्री, दिल्ली के कार्यालय से और प्रशासनिक सुधार विभाग एवं जन शिकायत (डीएआरपीजी) भारत सरकार से भी शिकायतें प्राप्त होती हैं।

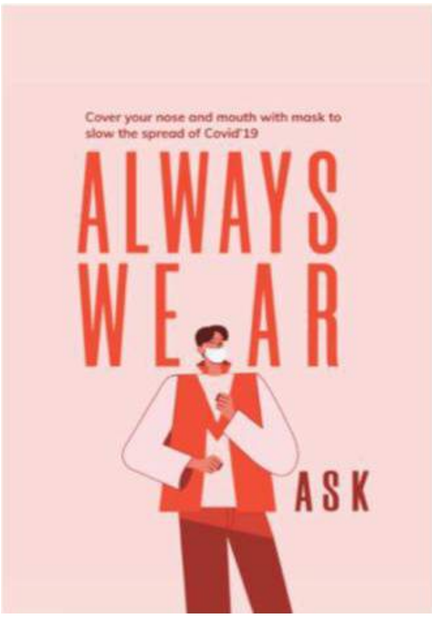
आयोग को प्राप्त सभी शिकायतें विशिष्ट पहचान संख्या (यूनीक आई डी संख्या) के साथ डायरीकृत एवं पंजीकृत की जाती है तथा संबंधित विभागाध्यक्ष की टिप्पणी एवं कार्रवाई के लिए विधिवत् अग्रप्रेषित कर दी जाती है।

जन शिकायत आयोग में शिकायतों के शीघ्र प्रक्रमण एवं जांच को सुनिश्चित करने के क्रम में राष्ट्रीय राजधानी क्षेत्र दिल्ली के प्रत्येक विभाग ने नोडल अधिकारी नियुक्त किए हैं जो इस संबंध में प्रगति पर नियमित रूप से कार्य करते हैं। संबंधित विभाग से कोई टिप्पणी न मिलने पर या प्राप्त टिप्पणी से असंतुष्ट होने की स्थिति में जन शिकायत आयोग के उपाध्यक्ष और/अथवा संबंधित योग्य सदस्य के समक्ष शिकायत की नियमित सुनवाई

के लिए निर्धारित किया जाता है। शिकायत की प्राप्ति पर एवं मामले में जांच की आवश्यकता से संतुष्ट होने पर आयोग इस प्रकार के रिकार्डों की मांग एवं यथावश्यकतानुसार अधिकारियों को बुलाने (समन) करने के लिए सशक्त है। दोनों पक्षों की शिकायत और विभाग को सुनने के बाद यह निर्णय लिया जाता है कि संबंधित अधिकारियों से किसी प्रकार के कर्तव्य की अवहेलना तो नहीं की गई है ?

शिकायत याचिका की सुनवाई के दौरान शिकायतकर्ता के साथ–साथ संबंधित विभाग का प्रतिनिधि अथवा स्थानीय निकाय उपस्थित होते हैं। सुनवाई के दौरान की गई कार्रवाई की स्थिति की समीक्षा भी की जाती है। आगे प्रस्तुत की गई शिकायत पर सुनवाई की जाती है और आयोग की टिप्पणी को अभिलेखबद्ध करते हुए अंतरिम आदेश जारी किया जाता है । अगली सुनवाई से पहले सभी संबंधित अधिकारियों के द्वारा की जाने वाली आवश्यक कार्रवाई को निर्धारित करने के लिए विशिष्ट दिशा–निर्देश दिए जाते हैं। सुनवाई के लिए आई प्रत्येक याचिका पर तब तक सुनवाई की जाती है जब तक कि मामले का समाधान न हो तथा अंतिम आदेश आख्यापक आदेश के रूप में जारी किए जाते हैं।

सुनवाई के निष्कर्ष पर आयोग द्वारा उचित आख्यापक आदेश (स्पीकिंग आर्डर) जारी किया जाता है एवं जहां यह माना जाता है कि एक अधिकारी के विरूद्ध लगाए गए आरोपों में प्रथम दृष्टया आरोप लगाया गया है, तो आयोग ऐसे अधिकारी के खिलाफ कार्रवाई की अनुसंशा कर सकता है । आयोग द्वारा की गई अनुसंशाओं पर उचित प्रशासनिक प्राधिकारी द्वारा इसके शीघ्र कार्यान्वयन के लिए उचित रूप से विचार किया जाना चाहिए।



मामले जिनका समाधान आयोग द्वारा नहीं किया जाता है

जन शिकायत आयोग निम्न शिकायतों पर संज्ञान नहीं लेता है –

(i) जन शिकायत आयोग के अधिकार क्षेत्र से बाहर के किसी सार्वजनिक प्राधिकरण के विरूद्ध की गई शिकायत उदाहरण के लिए –दिल्ली विकास प्राधिकरण एवं दिल्ली पुलिस ।

(ii) जहां कहीं भी शिकायत सेवा संबंधी मामलों से संबंधित हो। जन शिकायत आयोग केवल उन सेवा संबंधी शिकायतों पर संज्ञान लेता है जो सेवानिवृत्ति के लाभों को समय पर जारी करने में विफल हो जैसे पेंशन, ग्रेच्युटी (उपदान) जनरल प्रोविडंट फंड अकाउंट तथा अन्य सेवानिवृत्ति लाभ।

(ii) जब कहीं भी शिकायत बेनामी हो ।

(iv) जहां कहीं भी शिकायत अदालत में या मध्यस्थता प्राधिकरण के समक्ष विचाराधीन हों ।

(v) ऐसी शिकायतें जो बहुत अस्पष्ट अथवा सामान्य प्रकृति की हों ।

(vi) जहां शिकायतकर्ता ने अपने लिए उपलब्ध विभागीय उपायों को समाप्त न किया हो।

जब कभी शिकायतों का समाधान किसी अन्य एजेंसियों के सहयोग की मांग करें जो राष्ट्रीय राजधानी क्षेत्र दिल्ली सरकार के अधिकार क्षेत्र के तहत नहीं आते जैसे डी.डी.ए., सी.पी.डब्ल्यू.डी., दिल्ली छावनी बोर्ड, भारतीय रेलवे एवं केन्द्रीय विद्यालय संगठन इन विभागों की भागीदारी एवं सहयोग के लिए जन शिकायत आयोग द्वारा अनुरोध किया जाता है एवं इन विभागों द्वारा सदैव आगे विस्तारित किया जाता है।

सभी मामलों में जहां शिकायत सुनवाई योग्य हो, पहले कदम के रूप में संबंधित विभागों से स्टेट्स रिपोर्ट प्राप्त की जाती है एवं यदि अभी तक शिकायत अनिर्णीत हो तो मामलें को संबंधित सदस्य अथवा उपाध्यक्ष के समक्ष नियमित सुनवाई के लिए तय कर दिया जाता है ।

“

मुझे कुछ बुरी खबर मिली है और मुझे कुछ अच्छी खबर मिली है। हमेशा के लिए कुछ भी नहीं रहता।

दिल्ली सूचना का अधिकार अधिनियम, 2001

राष्ट्रीय राजधानी क्षेत्र दिल्ली सरकार ने दिल्ली सूचना का अधिकार अधिनियम, 2001 अधिनियमित किया जो दिनांक 2 अक्टुबर, 2001 से प्रभावी हुआ। इस अधिनियम की धारा 7 के तहत् जन शिकायत आयोग अपीलीय प्राधिकरण के रूप में कार्य करता है एवं राष्ट्रीय राजधानी क्षेत्र दिल्ली सरकार के प्रत्येक विभाग या स्थानीय निकाय में सक्षम अधिकारी (अभिहित) के विरूद्ध अपीलों को सुनता है।

दिल्ली सूचना का अधिकार अधिनियम, 2001 के तहत् प्रत्येक नागरिक के पास राष्ट्रीय राजधानी क्षेत्र दिल्ली के अधिकारक्षेत्र के अन्तर्गत आने वाले लोक प्राधिकारियों एवं स्थानीय निकायों (दिल्ली पुलिस एवं डी.डी.ए. के अलावा) के संदर्भ में सूचना प्राप्त करने का अधिकार है। सूचना का अधिकार अधिनियम, 2001 के तहत् सक्षम प्राधिकारी के किसी आदेश से किसी व्यक्ति के असमहत होने अथवा संबंधित विभाग में सक्षम प्राधिकारी को आवेदन करने के 30 कार्य दिवस के भीतर उक्त समक्ष प्राधिकारी से किसी भी तरह का आदेश प्राप्त न होने की स्थिति में सूचना का अधिकार अधिनियम, 2001 की धारा 5 के तहत् जन शिकायत आयोग राष्ट्रीय राजधानी क्षेत्र दिल्ली सरकार में भी अपील की जा सकती है जो सूचना का अधिकार अधिनियम, 2001 के तहत् अपीलीय प्राधिकरण है।

सूचना का अधिकार अधिनियम, 2001 ने जन शिकायत आयोग में किसी भी व्यक्ति द्वारा अपील दर्ज़ करने पर प्रत्येक अपील पर दिल्ली सूचना का अधिकार अधिनियम के तहत् 50 रूपये का शुल्क निर्धारित किया है । अपील ऐसे व्यक्ति के द्वारा भी की जा सकती है जो प्रासंगिक नियमों के तहत् निर्धारित फार्म–अ के अनुरूप आवेदन जमा करने के 30 दिन के भीतर सक्षम प्राधिकारी से प्रतिक्रिया प्राप्त करने में असफल हो। फार्म–अ में आवेदन जमा करने के 30 दिन बाद वांछित सूचना के लिए की गई अपील के विरूद्ध कोई अन्य अपील स्वीकार्य नहीं होगी।

“

संकट में अपना धैर्य खोना,

संकट बनने के समान है।

एकल खिड़की प्राधिकरण

भारत सरकार द्वारा गठित दूसरा प्रशासनिक सुधार आयोग ने सूचना का अधिकार अधिनियम, 2005 के कार्यों की पुर्नसमीक्षा के दौरान अपने लक्ष्यों की प्राप्ति हेतु एकल खिड़की प्राधिकरण के रूप में सूचना का अधिकार अधिनियम, 2001 की कार्यशैली के संबंध में निम्न अवलोकन किया गया :–

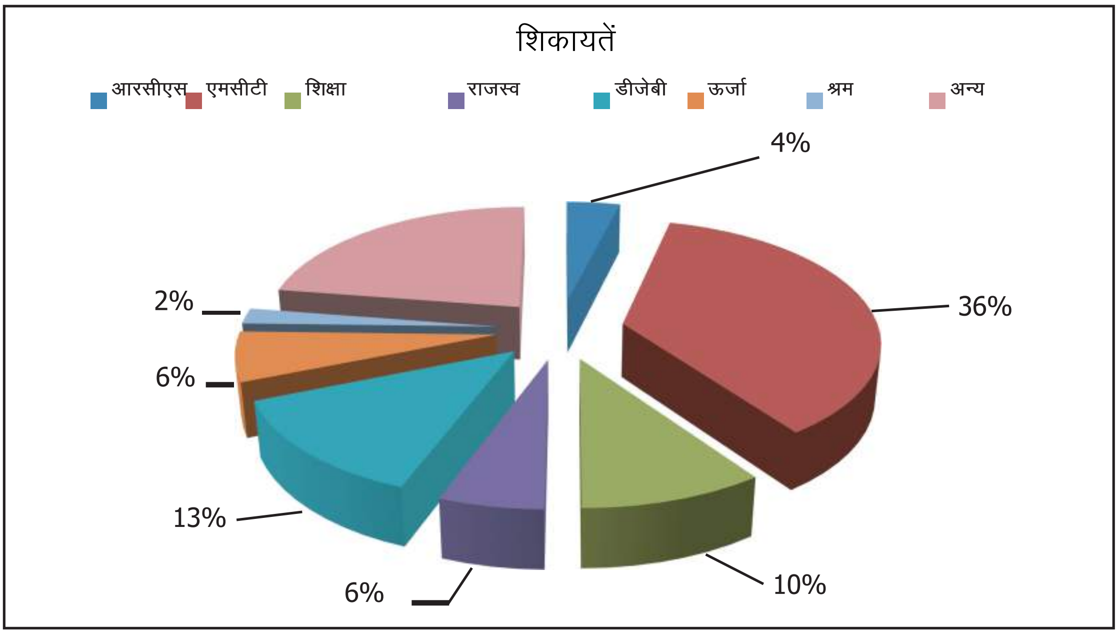
''इस तंत्र का सफल उदाहरण, 1997 में दिल्ली सरकार द्वारा गठित जन शिकायत आयोग है । जब दिल्ली सूचना का अधिकार अधिनियम लागू हुआ तब जन शिकायत आयोग के तहत् अपीलों का निर्णय करने हेतु अपीलीय प्राधिकरण बना इस व्यवस्था के कारण जन शिकायत आयोग प्रभावी ''एकल खिड़की प्राधिकरण'' के रूप में सामने आया जो सूचना तक पहुंच को आसान बनाता है एवं साथ ही नागरिकों की शिकायतों के निवारण हेतु आवश्यकतानुसार मंच उपलब्ध कराता है। जन शिकायत आयोग अपनी सांविधिक स्थिति का उपयोग प्रभावी ढंग से करता है एवं दिल्ली सूचना का अधिकार अधिनियम के तहत् प्रणालीगत सुधारों को प्रोत्साहित करने हेतु प्राधिकरण अपनी गैर सांविधिक शिकायतों के निवारण की शक्तियों से जुड़ा है।''

दिल्ली सूचना का अधिकार अधिनियम, 2001 के तहत 2019–20 में हल की गई शिकायतों पर संक्षिप्त विवरण

1 अप्रैल, 2019 से 31 मार्च, 2020 की कालावधि के दौरान जन शिकायत आयोग ने 6000 से अधिक शिकायतों एवं 1360 अपीलों को प्राप्त एवं प्रोसेस्ड किया यानि कुल 7000 से अधिक याचिकाएं राष्ट्रीय राजधानी क्षेत्र दिल्ली सरकार के क्षेत्राधिकार के अन्तर्गत आने वाले विभिन्न विभागों, उपक्रमों एवं स्थानीय निकायों की कार्य प्रणाली के विरूद्ध की गई याचिकाएं हैं। रिपोर्ट के अनुसार इस कालावधि के दौरान अधिकाधिक 6867 (854 अपीलों सहित) मामलों का निपटान किया गया।

अनुलग्नक – 1 वर्ष 2019–20 के दौरान प्राप्त एवं विश्लेषित शिकायतों को प्रतिबिम्बित करता है। यह भी ध्यान देने योग्य तथ्य है कि प्राप्त शिकायतों में अधिकतर शिकायतें राजस्व विभाग, ऊर्जा विभाग, दिल्ली जल बोर्ड, तीनों नगर निगमों, पंजीयक सहकारी समितियां, श्रम विभाग एवं शिक्षा निदेशालय के विरूद्ध थी ।

नीचे दिया गया चार्ट वर्ष 2019–20 के दौरान राष्ट्रीय राजधानी क्षेत्र दिल्ली के प्रमुख विभागों एवं स्थानीय निकायों के विरूद्ध प्राप्त शिकायतों के सटीक भाग को दिखाता है।

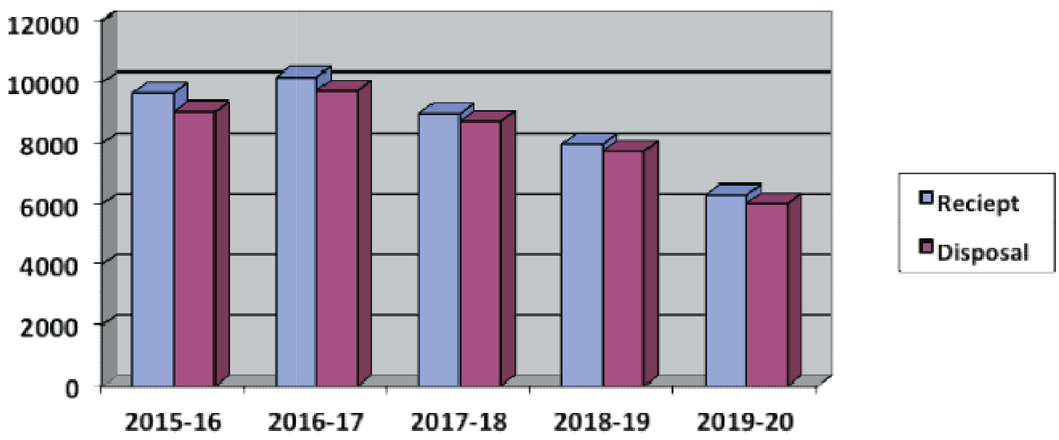


तालिका –1 पिछले पांच वर्षों के दौरान प्राप्त शिकायतें (2015–16 से 2019–20 तक)

तालिका –1 जन शिकायत आयोग द्वारा पिछले पांच वर्षों में प्राप्त की गई शिकायतें

	2015–16	2016–17	2017–18	2018–19	2019–20
प्रारंभिक शेष	610	603	462	270	244
संस्था /प्राप्ति	9030	9570	8514	7709	6060
कुल	9640	10173	8976	7979	6304
निपटान	9037	9711	8706	7735	6013
लंबित	603	462	270	244	291
निपटान %	93.74 %	95.45 %	97 %	96.94 %	95.38%

गत पांच वर्षों (2015–16 से 2019–20 तक) के दौरान प्राप्त शिकायतों की प्राप्ति एवं निपटान



सूचना का अधिकार अधिनियम 2001 के तहत् अपीलें

गत पांच वर्षों में सूचना का अधिकार अधिनियम के तहत् जन शिकायत आयोग द्वारा प्राप्त एवं निपटान की गई अपीलों का विवरण नीचे तालिका 2 में दिया गया है।

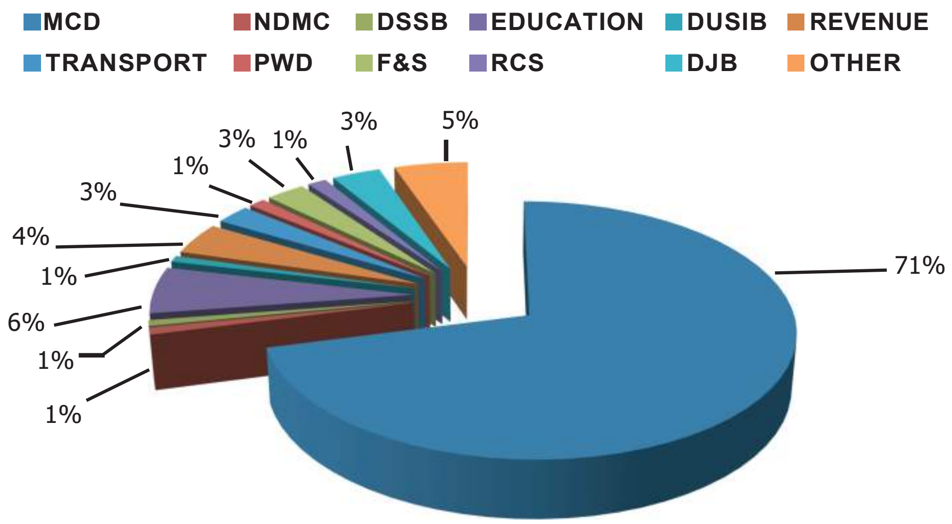
तालिका – 2 गत पांच वर्षों (2015–16 से 2019–20 तक) के दौरान सूचना का अधिकार अधिनियम, 2001 के तहत् प्राप्त अपीलें

वर्ष	2015–16	2016–17	2017–18	2018–19	2019–20
प्रारंभिक शेष	189	327	229	748	270
प्राप्ति	749	577	1036	727	1362
कुल	938	904	1265	1475	1632
निपटान	611	675	517	1205	854
लंबित	327	229	748	270	778
निपटान का प्रतिशत	75 प्रतिशत	74.66 प्रतिशत	46.47 प्रतिशत	81.69 प्रतिशत	52 प्रतिशत

नीचे पाई चार्ट पर निर्मित संख्या वाली आकृतियां वर्ष 2019–20 के दौरान राष्ट्रीय राजधानी क्षेत्र दिल्ली सरकार के प्रमुख विभागों एवं स्थानीय निकायों के संबंध में प्राप्त अपीलों को दर्शाती है ।

प्राप्त अपीलें

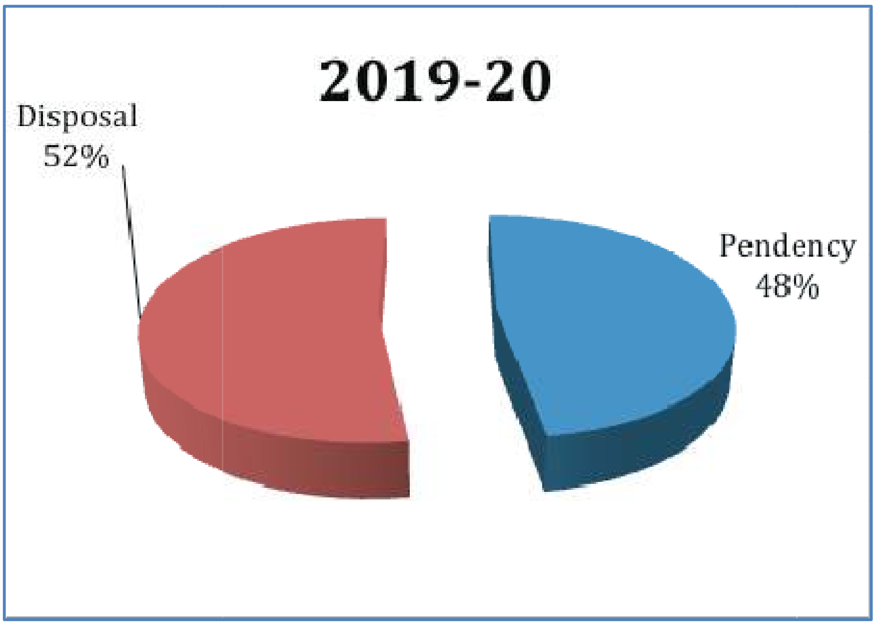
1.दिल्ली नगर निगम (2) नई दिल्ली नगर पालिका परिषद् (3) दिल्ली अधीनस्थ सेवा चयन बोर्ड (4) शिक्षा (5) दिल्ली सुधार आश्रय बोर्ड (6) राजस्व (7) परिवहन (8) लोक कल्याण विभाग (9) खाद्य एवं आपूर्ति (10) पंजीयक सहकारी समितियां (10) दिल्ली जल बोर्ड (11) अन्य



दिल्ली सूचना का अधिकार अधिनियम, 2001 के तहत् वर्ष 2019–20 के दौरान लंबित एवं निपटान की गई अपीलें

दिल्ली सूचना का अधिकार अधिनियम, 2001 के तहत् जन शिकायत आयोग को गत् पांच वर्षों के दौरान प्राप्त एवं हल की गई अपीलों का विवरण पूर्व पृष्ठ की तालिका–2 में दिया गया है ।

नीचे पाई चार्ट पर निर्मित संख्या वाली आकृतियां वर्ष 2019–20 के दौरान राष्ट्रीय राजधानी क्षेत्र दिल्ली सरकार के प्रमुख विभागों एवं स्थानीय निकायों के संबंध में प्राप्त अपीलों को दर्शाती है ।



हर संकट की घडी में संदेह या भ्रम के स्थान पर सहानुभूति, साहस, समझ एवं प्रेम के उच्च मार्ग को अपनाएं।

केन्द्रीयकृत सार्वजनिक शिकायत निवारण और निगरानी प्रणाली के बारे में

केन्द्रीयकृत सार्वजनिक शिकायत निवारण और निगरानी प्रणाली एक ऑनलाइन व्यवस्था है जिसे जन शिकायत निदेशालय एवं प्रशासनिक सुधार विभाग एवं जन शिकायत (डीएआरपीजी), भारत सरकार के सहयोग से एन. आई.सी. के द्वारा विकसित किया गया है जो पीड़ित व्यक्ति को किसी भी स्थान से एवं किसी भी समय पर शिकायत दर्ज़ करने की सुविधा प्रदान करता है । यह भारत सरकार का पोर्टल है जिसका उद्देश्य जनता को एक मंच उपलब्ध कराना है। राष्ट्रीय राजधानी क्षेत्र दिल्ली सरकार के संबंध में केन्द्रीयकृत सार्वजनिक शिकायत निवारण और निगरानी प्रणाली के लिए जन शिकायत आयोग नोडल एजेंसी है। पोर्टल पर प्राप्त शिकायतें संबंधित विभाग को निवारण हेतु अग्रसारित कर दी जाती है।

वर्ष 2019–20 के दौरान इस पोर्टल पर अधिकाधिक 29854 की संख्या में शिकायतें प्राप्त हुई एवं राष्ट्रीय राजधानी क्षेत्र दिल्ली सरकार के भिन्न–भिन्न विभागों को अग्रप्रेषित कर दी गई। इनमें से 28413 शिकायतों का विभिन्न विभागों द्वारा निपटान कर दिया गया था।

जुलाई 2019 एवं अगस्त 2019 माह में प्रमुख विभागों के नोडल अधिकारियों के साथ केन्द्रीयकृत सार्वजनिक शिकायत निवारण एवं निगरानी प्रणाली के तहत् दर्ज़ बड़ी संख्या में लंबित शिकायतों के संबंध में बैठक आयोजित की गई । बैठक में उपस्थित विभागों में – दक्षिणी दिल्ली नगर निगम, उत्तरी दिल्ली नगर निगम, पूर्वी दिल्ली नगर निगम, उपायुक्त दक्षिण पश्चिमी स्वास्थ्य सेवा निदेशालय, लोक निर्माण विभाग, स्वास्थ्य एवं परिवार कल्याण विभाग, दिल्ली जल बोर्ड, वन और वन्यजीव विभाग, शिक्षा निदेशालय, महिला एवं बाल विकास विभाग, श्रम विभाग, उपायुक्त उत्तर पश्चिमी, व्यापार एवं कर विभाग, सहकारी समिति पंजीयन विभाग, मुख्य निर्वाचन कार्यालय विभाग, सिंचाई एवं खाद्य नियंत्रण विभाग, दिल्ली कारागार केन्द्रीय जेजे विभाग, दिल्ली महिला आयोग एवं परिवहन विभाग, उपायुक्त मध्य इत्यादि शामिल थे।

बैठक में समयावधि अनुसार लंबित रिपोर्ट उपलब्ध कराई गई तथा यह अनुरोध किया गया कि तत्काल ज्यादा से ज्यादा 60 दिनों के भीतर लंबित शिकायतों का निपटान किया जाए।

राज्य खाद्य आयोग

दिल्ली के माननीय उपराज्यपाल ने राष्ट्रीय राजधानी क्षेत्र दिल्ली सरकार हेतु राष्ट्रीय खाद्य अध्यादेश 2013 की धारा 16 के तहत् जन शिकायत आयोग को राज्य खाद्य आयोग के रूप में नामित किया है।

कोई भी शिकायतकर्ता या अधिकारी या प्राधिकारी जिनके ख़िलाफ जिला शिकायत निवारण अधिकारी द्वारा कोई आदेश पारित किया गया हो तथा जो शिकायत के निवारण से संतुष्ट न हो इस प्रकार के आदेशों के विरूद्ध राज्य खाद्य आयोग में इस प्रकार के आदेश प्राप्त होने के 30 दिन के भीतर अपील कर सकता है।

सफलता की कहानियाँ

शिकायतकर्ता : श्रीमती बबली

प्रतिवादी : खाद्य एवं आपूर्ति विभाग

संदर्भ : 409/2019/जन शिकायत आयोग/डीआरआई/खाद्य एवं आपूर्ति

अपील : खाद्य एवं आपूर्ति विभाग द्वारा राशन कार्ड की अस्वीकृति के संबंध में।

श्रीमती बबली स्वतंत्रता नगर नरेला की निवासी ने दिल्ली सूचना का अधिकार अधिनियम के माध्यम से सहायक उपायुक्त खाद्य एवं आपूर्ति विभाग जिला उत्तर पश्चिमी के कार्यालय से अपनी तीन शिकायतों – दिनांक 29.3.2019, 21.5.2019 एवं 11.06.2019 के निपटान के संबंध में जानकारी प्राप्त करने हेतु आवेदन किया था जिसमें उन्होंने आरोप लगाया था कि उनका राशन कार्ड जारी करने हेतु आवेदन को गलत तरीके से अस्वीकृत कर दिया गया। विभाग द्वारा उपलब्ध कराई गई सूचना से असंतुष्ट होकर उन्होंने आयोग में अपील करने को वरीयता दी।

अपील पर सुनवाई के लिए दिनाकं 16.10.2019 तय किया गया। सुनवाई की तिथि पर सक्षम प्राधिकारी सहायक उपायुक्त खाद्य एवं आपूर्ति विभाग, जिला उत्तर पश्चिमी ने आयोग को सूचित किया कि श्रीमती बबली का राशन कार्ड खाद्य एवं आपूर्ति विभाग के निरीक्षक द्वारा ''सरकारी कर्मचारियों के लिए अस्वीकृत'' टिप्पणी के साथ नामंजूर कर दिया था। मामले की पुनः जांच की गई एवं अब कार्ड जारी कर दिया गया है तथा श्रीमती बबली ने अपना राशन कार्ड प्राप्त कर लिया है।

श्रीमती बबली द्वारा उठाया गया अन्य मामला यह था कि उनकी पुत्री प्राची का नाम राशन कार्ड से हटा दिया गया है । सुनवाई के दौरान उपस्थित विभागीय प्रतिनिधि ने आश्वासन दिया कि नए राशन कार्ड में प्राची का नाम शामिल कर दिया जाएगा। बाद में अपनी कार्रवाई रिपोर्ट के अनुसार विभाग ने आयोग को सूचित किया कि कु0 प्राची का नाम नेटवर्क फाइल सिस्टम पोर्टल पर प्रविष्ट कर दिया गया है।

इस प्रकार जन शिकायत आयोग के हस्तक्षेप के कारण श्रीमती बबली का राशन कार्ड जिसे कि गतल तरीके से विभाग द्वारा अस्वीकृत कर दिया गया था अब उन्हें जारी कर दिया गया है तथा उनकी पुत्री का नाम भी राशन कार्ड में शामिल कर दिया गया है।

इस प्रकार जन शिकायत आयोग उन्हें उनका मासिक राशन उपलब्ध करवाकर जन अधिकार को सुरक्षित करने में सक्षम हुआ।

शिकायतकर्ता : श्री विवेक बंसल

प्रतिवादी : दिल्ली नगर निगम

संदर्भ : 393, 395, 396/2018/पी.जी.सी./दि. सूचना का अधि0 अधि0/नगर निगम दिल्ली

अपील : उत्तरी दिल्ली क्षेत्र में अनाधिकृत निर्माण कार्य के संबंध में।

अपने तीन आवेदनों के माध्यम से श्री विवेक बंसल ने उपायुक्त (केशव पुरम क्षेत्र) उत्तरी दिल्ली नगर निगम से निम्न तीन उल्लेखित संपत्तियों के संबंध में जानकारी मांगी है कि ये संपत्तियां स्वीकृत भवन योजना के तहत् निर्मित हो रही है अथवा नहीं यदि इनके निर्माण में भवन उपविधियों का उल्लंघन पाया गया तो क्या विभाग उचित कार्रवाई करने पर विचार करेगा ? विभाग से किसी भी तरह की जानकारी न प्राप्त होने से व्यथित होकर श्री विवेक बंसल ने जन शिकायत आयोग के समक्ष तीन अपीलें दर्ज़ की हैं।

मामले पर दिनांक 21.2.2019, 26.3.2019, 30.4.2019 एवं अन्ततः 18.06.2019 को सुनवाई हुई। दिनांक 18.06.2019 को आयोग में विभाग का प्रतिनिधि उपस्थित हुआ एवं आयोग में एक पत्र प्रस्तुत किया गया जो कि संपत्ति संख्या 12, इंजीनियर एनक्लेव, संपत्ति संख्या 21 इंजीनियर एनक्लेव एवं संपत्ति संख्या 48 हर्ष विहार पीतमपुरा का उनके स्वामियों /पट्टेदारों द्वारा विनियमन /प्रशमन शुल्क क्रमशः 1,40,500/– रू0, 1,71,670/– रू0, 2,06,000/–रू0 के भुगमान के बाद नियमन करने के संबंध में था।

इस प्रकार जन शिकायत आयोग सरकारी कोष में बकाया राशि जमा करवाने को सुनिश्चित करने हेतु सक्षम हुआ

शिकायतकर्ता : श्री वी0 पी0 राव आई.ए.एस. (सेवानिवृत्त)
प्रतिवादी : उत्तरी दिल्ली नगर निगम
संदर्भ : पी.जी.सी. /2019 /एम.सी.डी./27

शिकायत : **अदेयता प्रमाणपत्र जारी न करने के संबंध में**

सेवानिवृत्त आई.ए.एस. श्री वी0पी0 राव ने जन शिकायत आयोग में दिनांक 5.4.2019 को शिकायत दर्ज़ की जो कि नगर निगम दिल्ली क्षेत्र में सरकारी आवास को कब्जे में रखने के कारण उत्तरी दिल्ली नगर निगम से सेवानिवृत्त होने के बाद 'अदेयता प्रमाण पत्र' जारी न किए जाने के संबंध में थी ।

मामले को विभाग के समक्ष नियमित सुनचाई के लिए सूचिबद्ध किया गया । सुनवाई के दौरान विभाग द्वारा एक स्थिति रिपोर्ट इस कथन के साथ जमा की गई कि श्री वी.पी. राव दिनांक 31.12.2016 को राष्ट्रीय राजधानी क्षेत्र दिल्ली सरकार के कृषि विपणन निदेशालय से सेवानिवृत्त हुए एवं दिनांक 30.9.2016 तक स्टाफ क्वाटर में रहने की अनुमति दी गई। तदुपरांत उन्हें उत्तरी दिल्ली नगर निगम के आदेश दिनांक 14.10.2016 के अनुसार आयुक्त के सलाहकार /परामर्शदाता के रूप में नियुक्त किया गया । उन्हें निगम के क्वाटर में आगे एक वर्ष की समयावधि दिनांक 1.10.2016 से 30.9.2017 तक आयुक्त द्वारा दिनांक 29.11.2017 के आदेशानुसार एस.एल. एफ. के 6 गुना लाइसेंस शुल्क भुगतान के साथ सरकारी आवास रखने की अनुमति दी गई। उनके संविदात्मक कार्यावधि को भी 21.11.2018 तक विस्तारित कर दिया गया था। उन्हें आबंटित स्टाफ क्वाटर में रहने की अनुमति बशर्ते नियमों के अनुरूप भूमि एवं संपत्ति विभाग द्वारा निर्धारित लाइसेंस शुल्क के भुगमान करने पर दी गई। उन्हें स्टाफ क्वाटर में सितम्बर 2018 तक रहने की अनुमति बशर्ते भूमि एवं संपत्ति विभाग द्वारा निर्धारित लाइसेंस शुल्क के भुगतान पर दी गई जो कि प्रत्येक महीना कुल 83,500/– रू0 अर्थात नियमानुसार साधारण लाइसेंस शुल्क के 50 गुणा थी।

मामले पर नगर निगम दिल्ली के प्रतिनिधि के साथ विचार–विमर्श किया गया तथा यह ज्ञात हुआ कि श्री वी.पी. राव को कभी भी निगम आवास खाली करने को नहीं कहा गया एवं न ही कोई पत्र कार्यालय द्वारा इस संबंध में प्राप्त हुआ जिसमें कि क्वाटर का अधिग्रहण अनाधिकृत माना गया हो । उन्हें कोई ऐसा नोटिस नहीं मिला है जिसके अन्तर्गत यह सिद्व हो कि सरकारी आवास के उपयोग हेतु वे साधारण लाइसेंस शुल्क के 50 गुणा किराया दण्ड स्वरूप देने के लिए उत्तरदायी है । तदुपरांत उत्तरी दिल्ली नगर निगम के आयुक्त ने एस.एल. एफ. के 6 गुणा भुगतान पर फलैट को रखने की अनुमति दी।

आयोग ने विभाग को सलाह दी कि श्री वी.पी. राव के अनुरोध पर सहानुभूतिपूर्वक विचार किया जाए एवं 31.8.2018 तक की समयावधि के लिए उन नियमों एवं शर्तों के अनुसार सरकारी आवास रखने की अनुमति दी जाए जिनके अनुसार वे प्रथम एक वर्ष स्टाफ क्वाटर में रहे अर्थात् एस0एल0एफ0 के 6 गुना पर ।

विभाग ने दिनांक 27.11.2019 को सक्षम प्राधिकारी के दिनांक 17.10.2019 के आदेशानुसार सूचित किया कि उक्त क्वाटर को रखने की अनुमति सामान्य एस.एल.एफ. के 6 गुना पर दी गई है जिसे कि प्रत्येक माह 01.07.2017 से 31.08.2018 तक लागू किया जाएगा। विभाग द्वारा की गई कार्रवाई से शिकायतकर्ता संतुष्ट था एवं आयोग में मामले को समाप्त कर दिया गया ।

शिकायतकर्ता : श्रीमती मिथिलेश

प्रतिवादी : उत्तरी दिल्ली नगर निगम

संदर्भ : पीजीसी/2018/दिल्ली नगर निगम/42

शिकायत – अंतिम लाभों के भुगतान को जारी न करने के संबंध में।

स्वर्गीय श्री नवीन निश्चल उत्तरी डीएससी के भाषा विभाग में चपरासी के पद पर कार्यरत थे। उनकी पत्नी श्रीमती मिथिलेश ने दिनांक 12.9.2018 को जन शिकायत आयोग में अपने पति के अंतिम लाभों के भुगतान को जारी न करने के संबंध में शिकायत दर्ज की थी। यह मामला नियमित सुनवाई के लिए ले जाया गया और 06.11.2018 को पहली सुनवाई तय की गई।

विभाग के द्वारा 11 दिनों के वेतन, जीआईएस, महंगाई भत्ता के भुगतान के संबंध में यह बताते हुए स्थिति रिपोर्ट को प्रस्तुत किया कि शिकायतकर्ता को इसका भुगतान पहले ही किया जा चुका है। अवकाश का नकदीकरण और जीपीएफ का भुगतान करना अभी बाकी है।

यह पाया गया कि अवकाश नकदीकरण और जीपीएफ का भुगतान अभी तक लम्बित है जो कि अत्याधिक राशि है और जबकि यह एक बड़ी रकम थी जिसका भुगतान बिना किसी देरी के शीघ्र किया जाना चाहिए। यद्यपि सरकारी कर्मचारी की मृत्यु जनवरी, 2018 में हो गई थी, फिर भी उनके पेंशन भुगतान आदेश को जारी नहीं किया था, जो कि विभाग द्वारा एक गंभीर भूल है।

आयोग द्वारा विभाग को सलाह दी गई कि बिना किसी देरी किए हुए मृतक कर्मचारी के कानूनी उत्तराधिकारी को अतिशीध्र भुगतान सुनिश्चित किया जाए।

आयोग में एक के बाद एक कुल सात सुनवाई हुई और संबंधित अधिकारियों को टेलीफोन पर व्यक्तिगत सलाह भी दी गई। इस प्रकार मामले का समाधान हो गया और शिकायतकर्ता को आवधिक लाभों के भुगतान के साथ–साथ पारिवारिक पेंशन को तैयार किया गया।

शिकायतकर्ता संतुष्ट हो गई और आयोग में यह मामला समाप्त हो गया।

- ''मेरा धर्म बहुत साधारण है, दयालुता ही मेरा धर्म है।

शिकायतकर्ता : श्रीमती कमला अंनतारमण

प्रतिवादी : दक्षिण दिल्ली नगर निगम

संदर्भ : पीजीसी/2019/दिल्ली नगर निगम/2013

शिकायत : पारिवारिक पेंशन के निर्धारण में विसंगतियों के संबंध में।

श्रीमती कमला अंनतारमण के पति 1986 से पहले ही दक्षिण दिल्ली नगर निगम से वैद्य के पद से सेवानिवृत्त हो चुके थे। श्रीमती कमला अंनतारमण ने दक्षिण दिल्ली नगर निगम द्वारा पारिवारिक पेंशन के निर्धारण में विसंगतियों के संबंध में दिनांक 31.01.2019 को जन शिकायत आयोग में शिकायत दर्ज की थी।

इस मामले को नियमित सुनवाई के लिए सूचीबद्ध किया गया था, और पहली सुनवाई 06.3.2019 को तय की गई थी, जिसमें न तो विभागीय प्रतिनिधि उपस्थित हुआ और न ही कोई रिपोर्ट प्रस्तुत की गई जिसे गंभीरता से देखा गया। दक्षिण दिल्ली नगर निगम के आयुक्त को इस मामले की व्यक्तिगत स्तर पर जांच करने तथा कार्यवाही को प्राथमिकता देने के लिये कहा गया। इस मामले की अगली सुनवाई दिनांक 10.4.2019 को तय की गई ।

दिनांक 10.4.2019 की सुनवाई के दौरान, विभागीय प्रतिनिधि उपस्थित हुआ और उसने यह बताते हुए रिपोर्ट प्रस्तुत की, कि पेंशनर को पहले ही वास्तविक पारिवारिक पेंशन के 40प्रतिशत की दर से अतिरिक्त पेंशन मिल रही है। अतिरिक्त पेंशन के साथ सामान्य पारिवारिक पेंशन और बढ़ी हुई पारिवारिक पेंशन को स्वीकृत किया गया और उसका भुगतान भी कर दिया गया है जिसमें बकाया राशि 62,126/—रुपये जमा 7,25,146/—रुपये भी थी। वृद्धावस्था लाभों के लिए अतिरिक्त पेंशन के बकाया को 20प्रतिशत, 30प्रतिशत और 40प्रतिशत की दर से पहले ही भुगतान किया जा चुका है।

शिकायतकर्ता का पुत्र भी सुनवाई के दौरान उपस्थित हुआ था और उसने सूचित किया कि पारिवारिक पेंशन के बकाया का भुगतान किया जा चुका था और बढ़ी हुई पारिवारिक पेंशन का भुगतान किया जा रहा है लेकिन चौथे, पांचवें, छठे और सातवें केन्द्रीय वेतन आयोग की बकाया राशि का भुगतान मृतक सरकारी कर्मचारी को नहीं किया गया था।

मामले को तीन सुनवाई में सुना गया। तीसरी सुनवाई के दौरान, विभागीय प्रतिनिधि ने यह बताते हुए स्थिति रिपोर्ट को प्रस्तुत किया कि सभी पेंशनधारियों के बकाया पर कार्रवाई की गई थी और 70,821/—रुपये और 4,26,670/—रुपये का रियल टाइम ग्रॉस सेटलमेंट प्रक्रियाधीन है और उसे शीघ्र ही पारिवारिक पेंशनधारियों के खाते में जमा कर दिया जाएगा। शिकायतकर्ता मामले की कार्यवाही से संतुष्ट हुआ एवं आयोग में अब मामले को समाप्त कर दिया गया है।

शिकायतकर्ता : श्री विभोर अग्रवाल

प्रतिवादी : पूर्वी दिल्ली नगर निगम

संदर्भ : पीजीसी/2017/एमसीडी/353

शिकायत : अनधिकृत निर्माण के संबंध में।

श्री विभोर अग्रवाल ने मकान नं0 जी–4, नवीन शाहदरा माप 83.61 वर्गमीटर में अनधिकृत निर्माण के संबंध में दिनांक 16.09.2017 को जन शिकायत आयोग में शिकायत दर्ज की थी। इस मामले को आयोग में नियमित सुनवाई के लिए प्रस्तुत किया गया तथा पहली सुनवाई दिनांक 12.2.2018 को तय की गई।

आयोग में पहली तीन सुनवाई के दौरान, न तो विभाग से कोई उपस्थित हुआ और न ही कोई कार्यवाही रिपोर्ट प्रस्तुत की गई। आयोग के आदेश का अनुपालन न करने पर मामले को गंभीरता से देखा गया और इसे उपायुक्त, शाहदरा उत्तरी क्षेत्र के पास भेजा गया जिन्हें मामले की व्यक्तिगत स्तर पर जांच करने की सलाह दी गई तथा मामले से जुड़े संबंधित अधिकारियों को कार्यवाही रिपोर्ट के साथ उपस्थित होने के लिए निर्देशित किया गया। दिनांक 04.6.2018 को चौथी सुनवाई में कार्यपालक अभियन्ता (बी) आयोग में उपस्थित हुए और उन्होंने यह बताते हुए रिपोर्ट प्रस्तुत की कि संबंधित संपत्ति का निर्माण एसबीपी प्राप्त करने के बाद किया गया था, लेकिन इसमें कुछ बदलाव किए हैं जिन्हें निर्धारित किया गया है। सीलिंग कार्रवाई की शुरूआत कर दी गई थी और एक बार तोड़– फोड़ के आदेश पारित होने के बाद तोड़–फोड़ की कार्रवाई भी की जाएगी।

आयोग में कुल 19 सुनवाई हुई और दिनांक 17 मार्च, 2020 को हुई अंतिम सुनवाई में विभाग द्वारा यह बताते हुए एक रिपोर्ट प्रस्तुत की गई कि आवेदक ने कंपाउंड शुल्क 1,36,192/–रुपये दिनांक 21.2.2020 को रसीद द्वारा जमा किये थे, और उसने संरचनात्मक स्थिरता प्रमाण–पत्र भी जमा किया था। आवेदक को शेष कमियों के अनुपालन के संबंध में दिनांक 13.3.2020 को नियमन के संबंध में एक पत्र जारी किया गया था। आगे उन्हें सूचित किया गया कि उनकी शिकायत पर कार्यवाही की गई एवं नियमन के लिये आवश्यक सुधार कार्य शुरू कर दिया गया है तथा नियमन के लिये शुल्क भी जमा कर दिया गया है।

शिकायतकर्ता सुनवाई में उपस्थित था और आयोग तथा विभाग द्वारा की गई कार्रवाई से संतुष्ट हुआ। इसलिए आयोग में दिनांक 17.3.2020 को यह मामला समाप्त कर दिया गया।

शिकायतकर्ता : श्री कमल सिंह

प्रतिवादी : पूर्वी दिल्ली नगर निगम

संदर्भ : पीजीसी/2017/एमसीडी/300

शिकायत : अनधिकृत निर्माण के संबंध में।

श्री कमल सिंह ने दिनांक 31.7.2017 को शकरपुर स्कूल ब्लॉक रोड़ में कुछ संपत्तियों में शाहदरा दक्षिण क्षेत्र के भवन विभाग के अधिकारियों की भी मिली–भगत से अनधिकृत निर्माण के संबंध में शिकायत दर्ज की थी। मामले की नियमित सुनवाई के लिए लाया गया और दिनांक 25.9.2017 को पहली सुनवाई तय की गई थी। आयोग में हुई चौथी सुनवाई में शाहदरा दक्षिण क्षेत्र से कोई भी अधिकारी उपस्थित नहीं हुआ, जिसे आयोग के द्वारा प्रतिकूल रूप से देखा गया और पूर्वी दिल्ली नगर निगम के मुख्य सतर्कता अधिकारी से अनुरोध किया गया कि वे व्यक्तिगत स्तर पर इस मामले की जाँच करें और इस संबंध में पूछताछ करें। नगर निगम के प्रत्येक अधिकारी द्वारा अपने कर्त्तव्यों की उपेक्षा और पद का दुरूपयोग के विरूद्ध अनुशासनात्मक कार्यवाही की पहल करते हुए दिल्ली नगर निगम कर्मचारियों की निर्धारित जिम्मेदारियों की जाँच की जाए और आयुग में रिपोर्ट प्रस्तुत की जाए।

शिकायतकर्ता श्री कमल सिंह ने आयोग को समय पर सूचित किया और पुनः विभाग द्वारा उसके मामले में कोई कारवाई नहीं की गई। शिकायतकर्ता के अनुरोध को ध्यान में रखते हुए इस मामले को दोबारा दिनांक 17.6.2019 को सुनवाई के लिए सूचीबद्ध किया गया।

इस मामले के दोबारा खुलने के बाद, आयोग में कुल छह सुनवाईयां हुई और दिनांक 18.12.2019 को हुई अंतिम सुनवाई में भवन विभाग ने यह बताते हुए स्थिति रिपोर्ट प्रस्तुत की कि शिकायत के अन्तर्गत आने वाली सभी संपत्तियों पर कार्रवाई की जाएगी। पूर्वी दिल्ली नगर निगम के सतर्कता सहायक निदेशक ने भी यह बताते हुए एक रिपोर्ट प्रस्तुत की कि जाँच का निष्कर्ष निकाला गया है और तद्नुसार पूर्वी दिल्ली नगर निगम का अनुमोदन भी दिनांक 16.12.2019 को प्राप्त हुआ था। उत्तरदायी कनिष्ठ अभियंता के विरूद्ध विभाग में मेजर पेनल्टी की कार्रवाई शुरू की जा चुकी है।

शिकायतकर्ता सुनवाई में उपस्थित था और विभाग द्वारा की गई कार्रवाई से संतुष्ट था। इस प्रकार दिनांक 18.12.2019 को यह मामला समाप्त कर दिया गया।

शिकायतकर्ता : श्रीमती संतोष कुमारी

प्रतिवादी : पूर्वी दिल्ली नगर निगम

संदर्भ : पीजीसी/2015/एमसीडी/1905

शिकायत : पेंशन और अन्य सेवांत लाभों का भुगतान न करने के संबंध में।

श्रीमती संतोष कुमारी के पति पर्यावरण प्रबंधन सेवाएं विभाग (डेम्मस) (मुख्यालय) में कार्यरत थे, जिनका स्वर्गवास दिनांक 29.6.2003 को हुआ। उन्होंने अपने दिवंगत पति की पेंशन और अन्य सेवांत लाभों के भुगतान न करने के संबंध में दिनांक 08.4.2015 को जन शिकायत आयोग में शिकायत दर्ज की ।

यह मामला नियमित सुनवाई हेतु प्रस्तुत किया गया तथा पहली सुनवाई दिनांक 07.7.2015 को तय की गई। सुनवाई के दौरान एओ, पर्यावरण प्रबधंन सेवाएं विभाग, पूर्वी दिल्ली नगर निगम उपस्थित हुए और उन्होंने सूचित किया कि तात्कालिक मामला दिल्ली नगर निगम के पूर्व विभाजन से संबंधित है और इसलिए सहायक उपायुक्त, पर्यावरण प्रबंधन सेवाएं विभाग, उत्तरी दिल्ली नगर निगम के द्वारा निपटारा किया जाना चाहिए।

इस सूचना की प्राप्ति पर मामले को पर्यावरण प्रबंधन सेवाएं विभाग (मुख्यालय), उत्तरी दिल्ली नगर निगम संदर्भित किया गया।

आयोग में कुल 25 सुनवाई हुई जिसमें लगभग 4 साल की अवधि के दौरान निगमों के विभिन्न अधिकारियों को आदेश जारी किया गया। दिनांक 28.5.2019 की अंतिम सुनवाई में सहायक आयुक्त, पर्यावरण प्रबंधन सेवाएं विभाग (मुख्यालय), उत्तरी दिल्ली नगर निगम ने यह बताते हुए रिपोर्ट प्रस्तुत की कि 60,000/—रुपये के डीएलआई भुगतान बिल पास किया जा चुका था और डीसीए/मुख्यालय को भेज दिया गया था। सामूहिक बीमा योजना के (जीआईएस) भुगतान के लिए लगभग 15,000/—रुपये के बिल को पास किया गया और सेवा पुस्तिका में प्रविष्ट की गई। शिकायतकर्ता को पहले से ही सेवांत लाभों के अन्य भुगतान दे दिये गये थे। शिकायतकर्ता सुनवाई में उपस्थित था और आयोग में हुई कार्यवाही से संतुष्ट था। जैसाकि स्वर्गवासी नगरपालिका कर्मचारी के अंतिम लाभों को उनकी पत्नी के पक्ष में दिया जा चुका है/दिया जा रहा है। अतः दिनांक 28.5.2019 को हुई सुनवाई में मामले को समाप्त कर दिया गया।

इस प्रकार आयोग के हस्तक्षेप के साथ ही शिकायतकर्ता को लंबें समय से लम्बित शेष राशि/पेंशन को जारी किया गया।

शिकायतकर्ता	:	श्री कमल किशोर
प्रतिवादी	:	उत्तरी दिल्ली नगर निगम
संदर्भ	:	पीजीसी / 2018 / एमसीडी / 23

शिकायत– सार्वजनिक भूमि पर अतिक्रमण और अनाधिकृत निर्माण के संबंध में।

श्री कमल किशोर ने डब्ल्यूईए, सत नगर, करोल बाग में मकान नं0 11018 एवं 11021 और मकान सं0 11028 से 11031 के बीच खाली पड़ी सरकारी भूमि जो पार्क के लिए थी, पर भू–माफिया / प्रॉपर्टी डीलर द्वारा सार्वजनिक भूमि पर अतिक्रमण और अनाधिकृत निर्माण के संबंध में दिनांक 22.2.2018 को जन शिकायत आयोग में शिकायत दर्ज की ।

यह मामला 31.7.2018 को नियमित सुनवाई के लिए प्रस्तुत किया गया और इस मामले में कुल 13 सुनवाईयां हुई।

सुनवाई के दौरान भवन विभाग ने सूचित किया है कि उल्लिखित भूमि की स्थिति के संबंध में भूमि एवं विकास अधिकारी (एल एंड डी ओ) से सम्पर्क कर इस संबंध में स्पष्टीकरण मांगा गया है ।

भूमि एवं विकास अधिकारी से प्राप्त स्थिति रिपोर्ट को अधीक्षक, भूमि एवं विकास कार्यालय द्वारा प्रस्तुत किया गया जिसमें कहा गया कि दिल्ली नगर निगम की भूमि का सर्वेक्षण जुनियर इंजीनियर (जेई) के साथ भूमि एवं विकास कार्यालय के भवन अधिकारी द्वारा दिनांक 25.4.2019 को किया गया है। यह स्थल खुली भूमि /सर्विस रोड़ के स्कैच प्लान में आता है, इस कार्यालय के नियंत्राधीन भूमि का स्वामित्व सरकार का है ।

इस प्रश्न में उठाए गए भूमि के स्वामित्वों में से एक भू–स्वामी श्री लेख राज, दिल्ली उच्च न्यायालय में चले गए जहां माननीय प्रावकाश न्यायाधीश ने आदेश दिया कि आज की तिथि से एक सप्ताह के अंदर याचिकाकर्ता अपना अभ्यावेदन जन शिकायत आयोग के समक्ष प्रस्तुत करे। जन शिकायत आयोग में शिकायत का निपटारा होने तक आगे का तोड़–फोड़ कार्य स्थगित रहेगा।

माननीय उच्च न्यायालय, दिल्ली के निर्देशों का अनुपालन करते हुए आयोग ने श्री लेखराज और अन्य याचिकाकर्ताओं की दलीलों को सुना और उनमें से किसी ने भी संपत्ति का दावा करने के पक्ष में कोई भी स्वामित्व दस्तावेज प्रस्तुत नहीं किया।

इसके बाद, दिनांक 28.10.2019 को कार्यपालक अभियन्ता (एम) से एक रिपोर्ट प्राप्त हुई जिसमें यह बताया गया कि सत नगर, डब्ल्यूईए, करोल बाग में मकान नं0 11018 से 11021 तथा मकान नं0 11028 से 11031 के बीच के अतिक्रमण को पूर्णतः हटा दिया गया था।

शिकायतकर्ता से संपर्क करके यह ज्ञात हुआ कि वह विभाग एवं आयोग द्वारा बहुमूल्य सरकारी भूमि के अतिक्रमण को रोकने के लिये की गई कार्यवाही से संतुष्ट है। इस प्रकार आयोग ने मामले को समाप्त कर दिया।

शिकायतकर्ता	:	श्रीमती विद्यावती
प्रतिवादी	:	दक्षिण दिल्ली नगर निगम
संदर्भ	:	पीजीसी/2019/एमसीडी/61
शिकायत–		पेंशन के निर्धारण के संबंध में।

श्रीमती विद्यावती जो 2013 में सेवानिवृत्त हुई थी, उनके द्वारा जन शिकायत आयोग में यह बताते हुए शिकायत दर्ज की गई कि उनकी पेंशन तृतीय एमएसीपी पर आधारित होनी चाहिए लेकिन अभी तक इसका पुनः निर्धारण नहीं किया गया है। यह मामला नियमित सुनवाई के लिए पंजीकृत किया गया और इस मामले में छह सुनवाइयां हुई।

शिकायतकर्ता की शिकायत का निवारण हुआ और उनकी पेंशन को संशोधित किया गया। उन्हें पेंशनीय लाभों के अंतर का भुगतान किया गया। पेंशन जारी करने के बाद, दक्षिण दिल्ली नगर निगम द्वारा श्रीमती विद्यावती, पेंशन भुगतान आदेश नं0 15522 की संशोधित पेंशन का विवरण देते हुए प्रबंधक, पंजाब नेशनल बैंक, लोधी रोड़ को पत्र लिखा।

लेखाधिकारी (एओ) को बैंक के साथ संशोधित पेंशन को जारी करने के लिए इस मामले का अनुसरण करने की सलाह दी गई।

इस प्रकार, आयोग के हस्तक्षेप के साथ ही, पेंशनधारी के पेंशन का पुनः निर्धारण किया गया और उनकी संतुष्टि के लिए पेंशनीय लाभों के अंतर को जारी किया गया।

शिकायतकर्ता	:	श्रीमती किताबों
प्रतिवादी	:	पूर्वी दिल्ली नगर निगम
संदर्भ	:	पीजीसी / 2019 / एमसीडी / 54

शिकायत – पेंशन लाभों को जारी न करने के संबंध में।

श्रीमती किताबों ने जन शिकायत आयोग में अपने मृतक पति श्री प्रीतम जिनकी मृत्यु दिनांक 27.2.2004 को हुई के पेशनीय लाभों को जारी न करने के संबधं में शिकायत दर्ज की थी। श्री प्रीतम, हिन्दूराव अस्पताल में सफाई कर्मचारी के रूप में कार्यरत थे।

इस मामले को सुनवाई के लिए सूचीबद्ध किया गया और सुनवाई की पहली तिथि पर, हिन्दू राव अस्पताल के प्रशासनिक अधिकारी द्वारा एटीआर को दायर किया गया। आयोग को इस बात पर हैरानी हुई कि शिकायतकर्ता के पति ने 10.12.2001 को वीआरएस ले लिया था और उनकी मृत्यु 27.2.2004 को हो गई थी, लेकिन 18 वर्ष बाद भी, विभाग के द्वारा पेंशन / पारिवारिक पेंशन पर कोई निर्णय नहीं लिया गया। विभागीय प्रतिनिधि ने सूचित किया कि श्री प्रीतम की अर्हक सेवा के मामले का निर्णय वर्ष 2012 में तय हुआ था और 23.3.2012 को पेंशन मामले को एसीए / सिविल लाईन क्षेत्र को भेज दिया गया था। मामले के सिविल लाईन क्षेत्र में 7 साल से प्रस्तुत होने के बाद भी इस पर कोई अंतिम निर्णय नहीं लिया गया और अब, उपायुक्त के द्वारा फाईल को यह बताते हुए एस.पी.जोन को भेज दिया गया कि उक्त अस्पताल अब उनके अधिकार क्षेत्र के अंतर्गत आता है।

आयोग ने हिन्दू राव अस्पताल के चिकित्सा अधीक्षक को सलाह दी कि वह समयबद्ध तरीके से संबंधित अधिकारियों को मामले के निपटान के लिये निर्देशित करें ताकि शेष राशि जो 17 वर्षों से लंबित है, का भुगतान मृतक नगर निगम कर्मचारी के परिवार को कर दिया जाए।

दिनांक 24.12.2019 की सुनवाई के लिए अस्पताल के चिकित्सा अधीक्षक व्यक्तिगत रूप से उपस्थित हुए और सूचित किया कि पेंशनधारी की सभी शेष राशि को उनके परिवार के सदस्यों को जारी कर दिया गया तथा भविष्य में विभाग द्वारा इस प्रकार के मामलों में समय पर भुगतान को सुनिश्चित करने का आश्वासन दिया गया।

इस प्रकार, आयोग के हस्तक्षेप के साथ ही, पेंशनीय शेष जो 17 वर्षों से अधिक समय के लिए लंबित थे, को मृतक कर्मचारी की विधवा पत्नी को जारी कर दिया गया।

शिकायतकर्ता	:	श्रीमती माया जैन, पत्नी स्वर्गीय श्री एन0 के0 जैन
प्रतिवादी	:	भूमि एवं भवन विभाग
संदर्भ	:	पीजीसी / 2019 / ए–II / 04

शिकायत – पारिवारिक पेंशन और अन्य सेवानिवृत्त लाभों के जारी में देरी के संबंध में।

शिकायतकर्ता ने भूमि एवं भवन विभाग द्वारा पारिवारिक पेंशन और अन्य सेवानिवृत्त लाभों के जारी करने में की गई देरी के संबंध में 3 सितम्बर, 2019 को आयोग में शिकायत दर्ज की थी। उन्होंने अपनी शिकायत के निवारण हेतु आयोग के हस्तक्षेप के लिए अनुरोध किया।

यह मामला जन शिकायत आयोग में 14.10.2019 को सुनवाई के लिए प्रस्तुत किया गया। श्री तपन झा, उप–सचिव ने यह बताते हुए एक रिपोर्ट प्रस्तुत की कि स्वर्गीय श्री एन0के0 जैन ने वर्ष 2001 में भूमि एवं भवन विभाग में प्रधान लिपिक के पद पर सेवाभार ग्रहण किया। वे सड़क दुर्घटना के कारण 02.6.2005 से चिकित्सा अवकाश पर रहे और दिनांक 30.9.2013 को सेवानिवृत्त होने तक कार्यालय का पदभार ग्रहण नहीं कर पाए। उनकी अवकाश अवधि पर निर्णय नहीं लिया गया था लेकिन आयोग के हस्तक्षेप के साथ, सेवा विभाग से परामर्श पर उनके असाधारण छुट्टी के नियमितीकरण के मामले को एक विशेष मामले के रूप में निर्णित किया गया। श्री एन0के0 जैन के विरूद्ध एक सतर्कता मामला लंबित था और वेतन एवं लेखा कार्यालय के भी कुछ प्रश्न थे।

वेतन एवं लेखा कार्यालय के द्वारा किए गए अवलोकनों को शामिल करते हुए आयोग ने भूमि एवं भवन विभाग के अपर मुख्य सचिव को मामले के समाधान के लिए एक बैठक आयोजित करने की सलाह दी।

24 फरवरी, 2020 को हुई अंतिम सुनवाई में भूमि एवं भवन विभाग की श्रीमती मिलन माथुर, वरिष्ठ सहायक ने यह बताते हुए एक रिपोर्ट प्रस्तुत की कि 10,29,334 / –रुपये की पेंशन राशि के बकाए का भुगतान किया जा चुका है और यह राशि श्रीमती माया जैन के खाते में जमा की जा चुकी है।

इस प्रकार आयोग के हस्तक्षेप के साथ, विभाग द्वारा आवश्यकतानुसार कदम उठाया गया और शिकायतकर्ता की शिकायत का समाधान पेंशन की बकाया राशि का भुगतान करके किया गया। आयोग ने शिकायतकर्ता की शिकायत का शीघ्र निपटारा करने के लिए विभाग के प्रयासों की प्रशंसा की और आयोग में यह मामला समाप्त कर दिया गया

"अंततः सबसे बड़ा सबक जो कोविड–19 मानवता को सिखा सकता है, वह यह है कि हम सब इसमें एक साथ हैं।

शिकायतकर्ता : श्री खेमचंद

प्रतिवादी : दिल्ली परिवहन निगम

संदर्भ : पीजीसी/2019/ए–II/डीटीसी/03

शिकायत – अधिक भुगतान की वसूली के संबंध में।

शिकायतकर्ता श्री खेमचंद ने 11.4.2019 को यह बताते हुए आयोग में शिकायत दर्ज की कि विभाग (दिल्ली परिवहन निगम) के द्वारा उपदान से 3,84,080/–रुपये परिवहन भत्ते के अधिक भुगतान की वसूली के रूप में उल्लिखित करते हुए कटौती की गई है जो विधिविरूद्ध है।

06 मई, 2019 की सुनवाई में, श्री अशोक सहगल, उप–प्रबंधक (एम/टी) के साथ श्री प्रवीण बंजारा , प्रबंधक (एम/टी) और श्रीमती अनीता सिक्का, कार्यालय अधीक्षक, दिल्ली परिवहन निगम उपस्थित थे एवं उन्होंने एक रिपोर्ट प्रस्तुत की जिसके अनुसार कि दिनांक 21.8.2017 की आंतरिक लेखा रिपोर्ट पत्र संख्या आईएसी/आईएआरएफ/17/938 के अनुसार शिकायतकर्ता के परिवहन भत्ते का अधिक भुगतान सितंबर, 2008 से जून, 2017 के दौरान तैयार किया गया था और उप–प्रबंधक (लेखा) मुख्यालय की अनुमति से शिकायतकर्ता की उपदान से राशि को पुनः वापस ले लिया गया। दिनांक 29.8.2008 के ज्ञापन आदेश संख्या 21 (2)/2008–ई–II (ख) के अनुसार श्री प्रवीण बंजारा, प्रबंधक (एम/टी), दिल्ली परिवहन निगम ने आयोग को सूचित किया कि शिकायतकर्ता (दृष्टिहीन) 4200 के ग्रेड–पे पर है एवं उनका पे बैंड 7440/–रुपये से नीचे है। शिकायतकर्ता को परिवहन भत्ते का अधिक भुगतान किया गया था। आयोग के हस्तक्षेप के साथ, दिनांक 10.7.2019 के कार्यालयी पत्र के द्वारा अवर सचिव, वित्त मंत्रालय, भारत सरकार, व्यय विभाग, उत्तरी खंड से छठे वेतन आयोग के अनुरूप स्पष्टीकरण मांगा गया।

14 अक्टूबर, 2019 को हुई सुनवाई में श्री बी0एस0 चौहान, वरिष्ठ प्रबंधक (प्रशासन), दिल्ली परिवहन निगम ने आयोग को सूचित किया कि उन्हें अवर सचिव, वित्त मंत्रालय, भारत सरकार से परिवहन भत्ते के स्पष्टीकरण संबंधी जवाब प्राप्त हुआ है। उन्होंने आयोग को विश्वास दिलाया कि शिकायतकर्ता के उपदान राशि से कटौती की गई राशि 3,84,080/–रुपये को शीघ्र ही पुनः वापस कर दिया जाएगा।

दिल्ली परिवहन निगम के आश्वासन को ध्यान में रखकर, आयोग ने यह निर्देश देते हुए मामले को बंद कर दिया कि श्री बी0एस0 चौहान, वरिष्ठ प्रबंधक (प्रशासन) शीघ्र भुगतान करे तथा दिवाली त्योहार से पहले इसके वितरण को सुनिश्चित करे एवं शिकायतकर्ता को धन वापसी (रिफंड) जारी करने के बाद एक बार आयोग को सूचित करें।

डिपो प्रबंधक, दिल्ली परिवहन निगम, हरि नगर डिपो–2 ने आयोग को दिनांक 18.11.2019 के पत्र के अनुसार अपनी बातचीत में सूचित किया कि शिकायतकर्ता को राशि 3,84,080/–रुपये जारी की जा चुकी है और उसका भुगतान भी कर दिया गया है। आयोग ने शिकायतकर्ता से फोन पर बातचीत की, जिसने बकाया राशि मिलने की पुष्टि की।

इस प्रकार आयोग के हस्तक्षेप के साथ ही, दिल्ली परिवहन निगम प्राधिकारियों ने शिकायतकर्ता की शिकायत का समाधान किया।

शिकायतकर्ता : श्री हरि सिंह

प्रतिवादी : दिल्ली स्वास्थ्य सेवाएं

संदर्भ : पी.जी.सी. / 2019 / अ–II / डीएचएस / 05

शिकायत : बालाजी मैक्स अस्पताल के विरूद्ध।

शिकायतकर्ता श्री हरि सिंह ने आयोग में यह बताते हुए शिकायत दर्ज की कि वे कैंसर से पीड़ित है और उनका इलाज ई.डब्ल्यू.एस कोटा के अंतर्गत चल रहा है। दिनांक 07.03.2019 को उनकी रसायन चिकित्सा हुई और डॉक्टर की सलाह के अनुसार उनकी सर्जरी केवल रेडीयेशन थेरेपी के बाद होनी थी। डॉ0 ने आगे सलाह दी कि उनका दाखिला जल्द से जल्द अस्पताल के आपातकालानी रोगी विभाग में किया जाये। वह अपनी पत्नी के साथ नियमित अंतराल पर भर्ती होने के लिए अस्पताल गया, लेकिन हर बार अस्पताल में बिस्तरों की अनुपलब्धता की बात कहकर उसे भर्ती करने से मना कर दिया गया। अस्पताल में ई.डब्ल्यू.एस कोटा के अंतर्गत 40 बिस्तर है। शिकायतकर्ता ने दिल्ली स्वास्थ्य सेवा निदेशालय से संपर्क किया और उन्हें संपर्क अधिकारी श्री बसंत कुमार साहू से मिलने के लिये निर्देशित किया गया। तदनुसार, वे दिनांक 2.5.2019 को नोडल अधिकारी और संपर्क अधिकारी से मिले, लेकिन उनसे कोई संतोषजनक उत्तर नहीं मिला और न ही उन्होंने भर्ती होने और आगे के उपचार के लिये कोई प्रतिबद्धता दिखाई।

17 जून, 2019 को हुई सुनवाई में आयोग के सामने शिकायतकर्ता उपस्थित हुआ। आयोग ने अवलोकन किया कि उसकी हालत गंभीर है और हालत बिगड़ने के कारण वह बैठने में भी असमर्थ है। आयोग ने प्रधान सचिव (स्वास्थ्य और परिवार कल्याण) को व्यक्तिगत रूप से शिकायतकर्ता की स्वास्थ्य स्थिति को ध्यान में रखते हुए मामले की जांच करने की सलाह दी और विभाग के संपर्क अधिकारी, श्री बसंत कुमार साहू तथा अस्पताल प्रशासन के द्वारा रोगी शिकायतकर्ता के उपचार संबंधी शिकायत के निवारण में हुई लापरवाही की जांच करने के लिए कहा गया। ई.डब्ल्यू.एस कोटा के अंतर्गत बिस्तरों के आबंटन में पक्षपात के आरोपों पर विचार करते हुए, पारदर्शिता के कुछ उपायों को बिस्तरों / इलाजों आदि के आबंटन में तथ्यात्मक रूप से लागू किया जाना चाहिए ताकि मरीजों को यह विश्वास हो जाए कि बिस्तरों / उपचार आदि के आबंटन में किसी प्रकार की वरीयता नहीं दी गई है एवं ई.डब्ल्यू.एस कोटे के अंतर्गत गरीब और हकदार रोगियों के लिए चिकित्सा संबंधी सुविधाओं को बढ़ा दिया गया है। निदेशक (स्वास्थ्य और परिवार कल्याण) को ई.डब्ल्यू.एस कोटे के अंतर्गत की गई व्यवस्था का नियमित अंतराल पर निरीक्षण करने के लिए निर्देशित किया गया। आगे, तत्काल मामलों में बालाजी मैक्स अस्पताल के चिकित्सा अधीक्षक को विशिष्ट दिशा–निर्देश दिये गये हैं कि वह रेडीयेशन थेरेपी को शामिल करते हुए डॉ0 दवारा अनुशंसित आवश्यक उपचार को प्राथमिक आधार पर रोगी को उपलब्ध कराएं। इसके अतिरिक्त, श्री बसंत कुमार साहू पर लगे आरोपों की सत्यता की जांच की जाएगी। शिकायतकर्ता के खराब स्वास्थ्य एवं तीव्रता से बिगड़ती हालत को देखते हुए डॉ0 एम.पी.सिंह, नोडल अधिकारी, स्वास्थ्य सेवा निदेशालय को निर्देशित किया गया कि उसे प्राथमिकता आधार पर उपचार उपलब्ध कराना सुनिश्चित किया जाए।

1 जुलाई 2019 को हुई सुनवाई में श्री बसंत कुमार साहू संपर्क अधिकारी के साथ, श्री जेम्स विश्वास, नोडल अधिकारी आयोग में उपस्थित हुए और उन्होंने बताया कि शिकायतकर्ता को शुक्रवार 28 जून, 2019 को अपने इलाज के लिए भर्ती होने के लिए फोन द्वारा सूचित किया गया था, लेकिन वे अस्पताल नहीं आए। उन्होंने आगे आयोग को विश्वास दिलाया कि वे डॉ0 की सलाह के अनुसार आगे होने वाले इलाज के लिए मरीज हरि सिंह को अस्तपताल में भर्ती कर लेंगे। शिकायतकर्ता ने कहा कि वे शुक्रवार को धार्मिक, पारिवारिक कार्यक्रम मे शामिल होने के लिए दिल्ली से बाहर गए थे और उन्होंने यह भी बताया कि वे डॉ0 / अस्पताल की सलाह पर अस्पताल चले जाएँगे। जैसा कि तत्काल मामले में चिकित्सीय सलाह के अनुसार उपचार की व्यवस्था करने तथा उनके उपचार मामले को प्राथमिकता देने के लिये श्री जेम्स विश्वास, नोडल अधिकारी को सलाह दी गई कि वे आगे यह सुनिश्चित करें कि रोगी के उपचार में कोई कमी या किसी प्रकार की लापरवाही नहीं होनी चाहिए।

आयोग ने नोडल अधिकारी और संपर्क अधिकारी, मैक्स सुपरस्पेशलिटी अस्पताल, पड़पड़गंज के द्वारा मरीज हरि सिंह (आज दिनांक 1 जुलाई, 2019) की भर्ती और उसके आगे होने वाले इलाज के संबंध में दिए गए आश्वासन के आधार पर उसके शिकायत संबंधी मामले को तत्काल बंद कर दिया।

शिकायतकर्ता	:	श्रीमती नेन्सी सिंह
प्रतिवादी	:	जी0टी0बी0 अस्पताल
संदर्भ	:	पीजीसी / 2019 / ए–II / स्वास्थ्य एवं परिवार कल्याण / 07

शिकायत – स्वर्गवासी पति के पेंशन के संबंध में।

शिकायतकर्ता श्रीमती नेन्सी सिंह ने 19 जून, 2019 को आयोग में यह बताते हुए शिकायत दर्ज की कि उनके पति डॉ0 महिपाल सिंह, जी0टी0बी0 अस्पताल में निदेशक प्रोफेसर के पद पर कार्यरत थे, उनकी मृत्यु कैंसर के कारण 12 सितम्बर, 2018 को हो गई थी। मृत्यु के 10 महीने बाद भी उनका पेंशन का मामला लंबित है। उन्होंने आगे बताया कि पेंशन पोर्टल को देखने के बाद पता लगा कि उनकी फाईल को दिनांक 5 अप्रैल, 2019 को सुधार हेतु संबंधित वेतन एवं लेखा कार्यालय –VIII को वापिस कर दिया गया था, लेकिन संबंधित वेतन एवं लेखा कार्यालय द्वारा कोई भी कार्रवाई नहीं की गई। शिकायतकर्ता ने इस मामले में उचित कार्रवाई करने के लिए अनुरोध किया है।

22 जुलाई, 2019 को हुई सुनवाई में वेतन एवं लेखा कार्यालय–VIII से श्रीमती अलका रानी, एएओ ने यह बताया कि पेंशन पेमेंट ऑर्डर तैयार किया जा चुका है और केन्द्रीय पेंशन लेखा कार्यालय (सीपीएओ), भीकाजी कामा प्लेस में भेज दिया गया है। केन्द्रीय पेंशन लेखा कार्यालय ने आगे की कार्रवाई के लिए प्रबंधक, केनरा बैंक, केन्द्रीयकृत पेंशन प्रक्रिया केन्द्र नं0 29, के0आर0रोड, द्वारकानाथ भवन, एसटीसी बिल्डिंग, बसावनगुड़ी, बेंगलौर, कर्नाटक को भेज दिया है। जी0टी0बी0 अस्पताल से श्री विजय पोपली, ग्रेड–2, सहायक अनुभाग अधिकारी ने सूचित किया कि अस्पताल प्राधिकारियों के द्वारा सभी सेवांत लाभों को पहले ही जारी किया जा चुका है। शिकायतकर्ता श्रीमती नेन्सी आयोग में उपस्थित थी तथा वेतन एवं लेखा कार्यालय–VIII एवं अस्पताल प्राधिकारियों के द्वारा की गई कार्रवाई से संतुष्ट थी। आयोग ने वेतन एवं लेखा कार्यालय–VIII को केन्द्रीय पेंशन लेखा कार्यालय के साथ मिलकर शिकायतकर्ता की पारिवारिक पेंशन शीघ्र जारी करने की सलाह देते हुए मामले को समाप्त करने का निर्णय लिया। शिकायतकर्ता को भी सलाह दी गई कि वह पारिवारिक पेंशन के जारी होने के बारे में आयोग को सूचित करें। शिकायतकर्ता ने ई–मेल के माध्यम से आयोग को सूचित किया कि पेंशन को जारी किया जा चुका है और उन्हें सभी बकाया भी मिल गया है।

शिकायतकर्ता : डॉ0 गुरजीत सिंह सोएन

प्रतिवादी : स्वास्थ्य और परिवार कल्याण

संदर्भ : पी.जी.सी. / 2019 / अ–II / स्वास्थ्य और परिवार कल्याण / 02

शिकायत : वार्षिक गोपनीय रिपोर्ट की अनुपलब्धता के संबंध में ।

डॉ0 गुरजीत सिंह सोएन ने आयोग में यह बताते हुए शिकायत दर्ज की कि स्वास्थ्य और परिवार कल्याण मंत्रालय, भारत सरकार, निर्माण भवन ने उनके गैर प्रकार्यात्मक उन्नयन से उच्च प्रशासनिक स्तर (एन एफ यू–एच ए जी) पर पूर्व दिनांकित पदोन्नति के मामले में यह बताते हुए विचार नहीं किया कि उनकी वर्ष 2004–05 की वार्षिक गोपनीय रिपोर्ट (एसीआर) उपलब्ध नहीं है, जिसे स्वास्थ्य और परिवार कल्याण विभाग, राष्ट्रीय राजधानी क्षेत्र दिल्ली सरकार के द्वारा उपलब्ध कराया जाना था। उन्होंने स्वास्थ्य और परिवार कल्याण विभाग, राष्ट्रीय राजधानी क्षेत्र दिल्ली सरकार से अपनी वार्षिक गोपनीय रिपोर्ट (एसीआर) को अग्रप्रेषित करने हेतु कई पत्र लिखें। लेकिन विभाग से उन्हें कोई जबाव नहीं मिला।

6 मई, 2019 को हुई सुनवाई में, शिकायतकर्ता आयोग के समक्ष प्रस्तुत हुआ और आरटीआई से प्राप्त जानकारी के अनुसार उन्होंने बताया कि दिनांक 27.9.2005 के पत्र के अनुसार अपर सचिव, स्वास्थ्य और परिवार कल्याण विभाग, राष्ट्रीय राजधानी क्षेत्र दिल्ली को उनकी वार्षिक गोपनीय रिपोर्ट अग्रप्रेषित कर दी गई है। तथापि, स्वास्थ्य एवं परिवार कल्याण विभाग से न तो कोई रिपोर्ट प्रस्तुत की गई और न ही कोई उपस्थित हुआ। शिकायतकर्ता डॉ0 गुरजीत सिंह सोएन के द्वारा बताई गई स्थिति पर विचार करते हुए तथा उनके द्वारा प्रस्तुत कथन कि उनके जूनियर को पूर्व ही एन एफ यू–एच ए जी से उच्च प्रशासनिक ग्रेड पर पदोन्नति मिल चुकी है, जबकि शिकायतकर्ता इसके लाभों का उचित हकदार है।

1 जुलाई, 2019 को हुई सुनवाई में, श्री एस.के.शर्मा, अनुभाग अधिकारी, स्वास्थ्य और परिवार कल्याण विभाग, राष्ट्रीय राजधानी क्षेत्र दिल्ली सरकार आयोग में उपस्थित हुए और डॉ0 गुरजीत सिंह सोएन, सीएमओ (एनएफएसजी) की एसीआर के संबंध में बताया कि रिकॉर्ड के अनुसार वर्ष 2004–2005 की अवधि का वार्षिक गोपनीय रिपोर्ट एच–आर मेडिकल शाखा में अनुपलब्ध / अप्राप्य है। तथापि, उन्होंने आयोग को आश्वासन दिया कि एक सप्ताह के भीतर ही वार्षिक गोपनीय रिपोर्ट की अनुपलब्धता / अप्राप्यता के संबंध में औपचारिक पत्राचार स्वास्थ्य एवं परिवार कल्याण मंत्रालय, भारत सरकार को भेज दिया जाएगा। आयोग ने प्रधान सचिव (स्वास्थ्य) को मामले की जांच एवं एक सप्ताह के भीतर स्वास्थ्य एवं परिवार कल्याण मंत्रालय, भारत सरकार को औपचारिक पत्राचार भेजने को सुनिश्चित करने तथा आगे शिकायतकर्ता की शिकायत का निवारण हेतु मामले का अनुसरण करने की सलाह दी।

22 जुलाई, 2019 को हुई सुनवाई में, श्री जे.पी.शर्मा, उप–सचिव, स्वास्थ्य और परिवार कल्याण विभाग, राष्ट्रीय राजधानी क्षेत्र दिल्ली सरकार ने शिकायतकर्ता की 2004–2005 अवधि का नॉन रिर्पोटिंग सर्टिफिकेट दिनांक 08.7.2017 के पत्र के जरिए स्वास्थ्य और परिवार कल्याण मंत्रालय को भेज दिया गया है। शिकायतकर्ता विभाग द्वारा की गई कार्रवाई से संतुष्ट हो गया और उसने आयोग से अनुरोध किया कि उनके मामले को समाप्त कर दिया जाए।

शिकायतकर्ता	:	श्री रमेश सलगोत्रा
प्रतिवादी	:	पर्यावरण विभाग
संदर्भ	:	पीजीसी/2019/पर्यावरण/01

शिकायत – पड़ोस के पार्क के रखरखाव हेतु वित्तीय सहायता प्राप्त करने के संबंध में।

जन शिकायत आयोग को श्री रमेश सलगोत्रा के द्वारा पड़ोस के छोटे पार्क के रखरखाव हेतु दिल्ली पार्क और गार्डन सोसायटी आरपी–ब्लॉक, मौर्य एन्क्लेव, पीतमपुरा, नई दिल्ली से वित्तीय सहायता प्राप्त करने के संबंध में शिकायत प्राप्त हुई।

उनकी शिकायत को आयोग में 23.9.2019 को नियमित सुनवाई के लिए पंजीकृत किया गया। आयोग में 09.12.2019 और 21.1.2020 को दो सुनवाइयां हुई। सुनवाई की सूचना संबंधित विभाग को भेज दी गई थी।

दिनांक 09.12.2029 को हुई सुनवाई में सीईओ (डीपीजीएस) को विभाग के अधिकारियों द्वारा पार्क में किए गए कार्यों का निरीक्षण करने की सलाह दी गई और कहा कि यदि संभव हो तो, रेजिडेंट वेलफेयर एसोसिएशन को प्राथमिक स्तर पर पार्क के रखरखाव के लिए वित्तीय सहायता दे दी जाए।

दिनांक 21.01.2020 को हुई सुनवाई में सीईओ (डीपीजीएस) को सलाह दी गई कि रेजिडेंट वेलफेयर एसोसिएशन को तीन दिनों की अवधि के भीतर वित्तीय सहायता के अनुदान के लिए चैक जारी कर दिया जाना चाहिए ताकि वे पार्क के नवीनीकरण का कार्य शुरू कर सके।

आयोग को दिनांक 29.2.2020 को श्री रमेश सलगोत्रा से एक पत्र प्राप्त हुआ जिसमें उन्होंने बताया कि ''दिल्ली पार्क और गार्डन सोसायटी ने पार्क के रखरखाव के लिए निधि की पहली किश्त स्वीकृत और जारी कर दी है। इसलिए आपसे अनुरोध है कि हमारी शिकायत को समाप्त कर दिया जाए। आपके अवलोकन और रिकार्ड के लिए अनुमोदन पत्र की एक प्रति संलग्न की गई है।''

इस प्रकार, आयोग के हस्तक्षेप के साथ दिल्ली पार्क और गार्डन सोसायटी से पड़ोस के छोटे पार्क के रखरखाव हेतु वित्तीय सहायता प्राप्त करने के संबंध में की गई शिकायत का समाधान शिकायतकर्ता के संतुष्ट होने पर हो गया।

शिकायतकर्ता	:	श्री पी0 एस0 शर्मा
प्रतिवादी	:	ऊर्जा विभाग
संदर्भ	:	पीजीसी/2019/ऊर्जा/13

शिकायत – निरंतर विद्युत आपूर्ति में विफलता के संबंध में।

जन शिकायत आयोग को श्री पी0एस0शर्मा से उनके क्षेत्र पुराना ओम विहार सी और डी–ब्लॉक में तिकोना ट्रांसफार्मर से निरंतर विद्युत आपूर्ति में विफलता के संबंध में शिकायत प्राप्त हुई।

दिनांक 02.7.2019 को आयोग में उपर्युक्त शिकायत को नियमित सुनवाई लिए पंजीकृत किया गया। आयोग में 09.102019 को सुनवाई हुई। सुनवाई की सूचना संबंधित विभाग को भेज दी गई थी।

दिनांक 9.10.2019 को हुई सुनवाई में, बीआरपीएल के प्रतिनिधि श्री सुदर्शन ने एटीआर दर्ज की जिसमें बताया गया कि ''हमारे क्षेत्र की जानकारी का रिकॉर्ड रखना लाभदायक हुआ कि बीआरपीएल के द्वारा 2019 की गर्मियों से पहले ही जहां से इस उपभोक्ता को विद्युत आपूर्ति होती है, उस स्थान तिकोना पार्क पर ट्रांसफार्मर बदलकर नया वितरण ट्रांसफार्मर 1.6एमवीए लगा दिया गया था। 2019 की पूरी गर्मी के दौरान डीटी अपने कार्य में विफल नहीं हुआ और विद्युत आपूर्ति सुचारू रूप से चलती रही। कभी–कभी कुछ समय के लिए लोकल शटडाऊन होता है और पोल से संबंधित शिकायतों के निपटान में अधिकतम एक घंटे का समय लगता है। 01.07.2019 से 03.07.2019 के दौरान रात के घंटो में ट्रांसफार्मर अतिभारित हो जाते थे, इसलिए जी–5 ग्रिड (मटियाला ग्रिड) से भार की आवृत्ति प्रवाहित हो रही थी। उन्होंने बताया कि इसलिए नए ट्रांसफार्मर के स्थापित होने के साथ ही शिकायतकर्ता की शिकायत का समाधान हो गया।

इस प्रकार, आयोग के हस्तक्षेप के साथ, शिकायतकर्ता की अपने क्षेत्र पुराना ओम विहार सी और डी–ब्लॉक में तिकोना ट्रांसफार्मर से निरंतर विद्युत आपूर्ति में विफलता के संबंध में की गई शिकायत का समाधान उसके संतुष्ट होने पर हो गया।

''जहाँ भी तुम जाओं
प्यार फैलाओं''

शिकायतकर्ता : श्री अमरनाथ अग्रवाल

प्रतिवादी : ऊर्जा विभाग

संदर्भ : पीजीसी/2019/ ऊर्जा /01

शिकायत – विद्युत विभाग द्वारा अधिक राशि लेने के संबंध में।

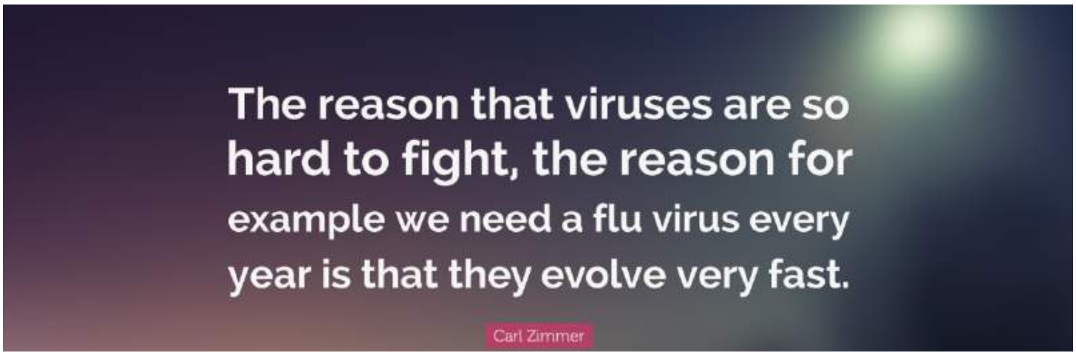
जन शिकायत आयोग को श्री अमरनाथ अग्रवाल से दिनांक 23.11.2019 को विद्युत विभाग द्वारा जारी बिल संख्या 130010445755 के द्वारा 990/–रुपये की अधिक वसूली के संबंध में एक शिकायत प्राप्त हुई। उपर्युक्त शिकायत को आयोग में दिनांक 10.12.2019 को नियमित सुनवाई के लिए पंजीकृत किया गया। दिनांक 18.2.2020 को आयोग में सुनवाई हुई। सुनवाई की सूचना संबंधित विभाग को भेजी गई।

दिनांक 18.2.2020 की सुनवाई में, टीपीडीडीएल के प्रतिनिधि श्री राजन कुमार ने एक कार्रवाई रिपोर्ट यह बताते हुए प्रस्तुत की कि ''बिल की उचित ढंग से जांच की गई और यह पाया गया 990/–रुपये की राशि का एवं बिलों में निर्धारित शुल्क की वसूली जुलाई 2018 से अक्टूबर, 2019 तक की अवधि के दौरान विद्युत खरीद समायोजन की संशोधित लागत दर के अनुसार की गई जो कि हाल ही में डीईआरसी के विनियमनों एवं प्रासंगिक शुल्क आदेश तथा वर्तमान डीईआरसी की शुल्क सूची के अनुसार प्रभावित हुई थी।

(i) विद्युत खरीद लागत समायोजन शुल्क की संशोधित दर के संबंध में 994.19/–रुपये का समायोजन शुल्क दिनांक 23.11.2019 को बिल संख्या 13001045755 में प्रविष्ट कर दिया गया था।

(ii) भार उल्लंघन मुहिम के अंतर्गत अधिकतम मांग सूचक के आधार पर दिनांक 26.8.2017 को 0.8120 किलोवॉट, दिनांक 26.9.2017 को 4.1.160 किलोवॉट, 28.10.2017 को 4.160 किलोवॉट और दिनांक 29.11.2017 को 4.160 किलोवॉट था जिसे 01.7.2018 को 2 किलोवॉट से 3 किलोवॉट बढ़ा दिया गया। इसलिए 3 किलोवॉट भार के अनुसार नियत शुल्क को वसूला गया है।

उन्होंने बताया कि डीईआरसी के विनियमनों और प्रभार सूची के अनुसार ही राशि बढ़ाई/मांग की गई है तथा शिकायतकर्ता को भी इससे अवगत करा दिया गया । शिकायतकर्ता ने इस संतोष व्यक्त किया ।
इस प्रकार, आयोग के हस्तक्षेप के साथ ही, विद्युत विभाग द्वारा 990/–रुपये की अधिक वसूली के संबंध में हुई शिकायत का शिकायतकर्ता के संतुष्ट होने पर समाधान हो गया।



शिकायतकर्ता : श्री अमित

प्रतिवादी : ऊर्जा विभाग

संदर्भ : पी.जी.सी. / 2019 / ऊर्जा / 06

शिकायत : अपने घर के आगे लगे बिजली के खंभे को हटाने के संबंध में।

श्री अमित ने अपने घर एच–3, बुद्ध विहार, फेस–1, दिल्ली के सामने लगे बिजली के खंभे को हटाने के संबंध में जन शिकायत आयोग में शिकायत दर्ज की है, क्योंकि उन्हें इस खंभे के कारण अनेक समस्याओं का सामना करना पड़ रहा है। उपर्युक्त शिकायत को नियमित सुनवाई के लिए आयोग में 09.05.2019 को पंजीकृत किया गया। आयोग में 07.08.2019, 09.10.2019 और 22.10.2019 को कुल तीन सुनवाइयां हुई, जिसकी सूचना संबंधित विभाग को भेज दी गई।

22.10.2019 को हुई सुनवाई में, टाटा विद्युत दिल्ली वितरण लिमिटेड के प्रतिनिधि श्री राजन कुमार ने एटीआर यह बताते हुए दर्ज की कि सीईए (सुरक्षा और विद्युत आपूर्ति से संबंधित उपाय) विनियमन 2010 के अनुसार विद्युत दिल्ली वितरण लिमिटेड के नेटवर्क (वोलटेज स्तर 11 किलोवॉट तक) 1.2 मीटर और परिसर के बीच में आवश्यक न्यूनतम सुरक्षा मंजूरी को ध्यान में रखकर पोल के ऊपर से जाने वाली तारों के नीचे कोई निर्माण कार्य नहीं किया जा सकता है, जिसका शिकायतकर्ता ने पालन नहीं किया। आगे, वर्तमान दिल्ली डीईआरसी नियमावली और विनियमनों में विस्तार के अनुसार, टीपीडीडीएल भार को स्वीकृत नहीं कर सकता। यदि निरीक्षण में यह पाया गया कि विद्युतीकरण के दौरान अधिनियम के प्रावधानों, विद्युत नियमावली तथा अन्य अपेक्षाओं का उल्लंघन किया गया है। यह भी कि परिसर में स्थित वितरण ट्रांसफार्मर अतिभारित है, तब वे इस वितरण ट्रांसफार्मर से आगे कनेक्शन जारी करने की स्थिति में नहीं होंगे। यद्यपि, टीपीडीडीएल ने माननीय विधायक और एमपी से नए वितरण ट्रांसफार्मर (डीटी) को लगाने के लिए स्थान उपलब्ध कराने हेतु संपर्क किया था।

आयोग ने अवलोकन किया कि दिल्ली विद्युत नियामक आयोग के दिशा–निर्देशों के अनुसार शिकायतकर्ता के द्वारा केवल अवैध विस्तार को हटाने के बाद ही नए कनेक्शन को जारी किया जा सकता है और उसके बाद ही नए वितरण ट्रांसफार्मर को स्थापित किया जा सकता है जिसके लिए टाटा विद्युत ने पहले ही माननीय विधायक और एमपी से स्थान उपलब्ध कराने हेतु संपर्क किया था।

इस प्रकार, आयोग के हस्तक्षेप के साथ ही शिकायतकर्ता के घर एच–3, बुद्ध विहार, फेस–1, दिल्ली के सामने लगे बिजली के खंभे को हटाने संबंध में हुई शिकायत का शिकायतकर्ता के संतुष्ट होने पर समाधान हो गया।

शिकायतकर्ता	:	श्रीमती सीता देवी
प्रतिवादी	:	ऊर्जा विभाग
संदर्भ	:	पीजीसी/2019/ ऊर्जा/05
शिकायत	:	बिजली मीटर न लगाने के संबंध में।

जन शिकायत आयोग को श्रीमती सीता देवी से डिस्कोम को अपेक्षित शुल्क का भुगतान करने के बावजूद बीएसईएसआरपीएल के द्वारा उनके परिसर में बिजली का मीटर न लगाने के संबंध में शिकायत प्राप्त हुई।

उपर्युक्त शिकायत आयोग में दिनांक 3.4.2019 को नियमित सुनवाई के लिए पंजीकृत की गई। आयोग में दो सुनवाइयां 06.06.2019 और 25.6.2019 को हुई और इसकी सूचना संबंधित विभाग में भेज दी गई।

दिनांक 25.6.2019 को हुई सुनवाई में, बीएसईएसआरपीएल के प्रतिनिधि श्री मोहम्मद कामिल, कनिष्ठ आईटी एसोसिएट ने यह बताते हुए एटीआर प्रस्तुत की कि शिकायतकर्ता की परिसर में 01.04.2019 को बिजली कनेक्शन लगा दिया गया है। बिजली बिल की प्रति के साथ नए मीटर की फोटो को भी कार्रवाई रिपोर्ट के साथ संलग्न कर दिया गया था। इस प्रकार प्रतिवादी विभाग द्वारा शिकायतकर्ता के परिसर में नया विद्युत कनेक्शन को लगाकर वांछनीय कार्रवाई की गई।

इस प्रकार, आयोग के हस्तक्षेप के साथ ही, बीएसईएसआरपीएल के द्वारा शिकायतकर्ता के परिसर में बिजली मीटर न लगाने के संबंध में हुई शिकायत का शिकायतकर्ता के संतुष्ट होने पर समाधान हो गया।

शिकायतकर्ता	:	श्री मोहम्मद फैजुरहमान
प्रतिवादी	:	दिल्ली राज्य औद्योगिक अवसंरचना विकास निगम लिमिटेड
संदर्भ	:	पीजीसी / 2019 / डीएसआईआईडीसी / 07
शिकायत	:	दिल्ली राज्य औद्योगिक अवसंरचना विकास निगम लिमिटेड (डीएसआईआईडीसी) में भ्रष्टाचार के संबंध में।

जन शिकायत आयोग को श्री मोहम्मद फैजुरहमान से दिल्ली राज्य औद्योगिक अवसंरचना विकास निगम लिमिटेड के अधिकारियों के द्वारा रिठाला निर्वाचन क्षेत्र, बुद्ध विहार, फेज–2 में नाली व पुलिया, सड़क–निर्माण में भ्रष्टाचार के संबंध में शिकायत प्राप्त हुई।

उनकी शिकायत आयोग में दिनांक 18.11.2019 को नियमित सुनवाई के लिए पंजीकृत की गई। आयोग में 16.3.2020 को सुनवाई हुई जिसमें दिनांक 27.1.2020 को श्री पी0के0 शर्मा, कार्यपालक अभियन्ता (सीडी)–6, दिल्ली राज्य औद्योगिक अवसंरचना विकास निगम लिमिटेड से आयोग में एक रिपोर्ट प्राप्त हुई, जिसमें बताया गया कि ''श्री मोहम्मद फैजुरहमान, आवासीय पता– श्याम कॉलोनी, बुद्ध विहार, फेस–2 की शिकायत का समाधान किया जा चुका है। इस कार्यालय में प्रस्तुत श्री मोहम्मद फैजुरहमान का पत्र आपकी सूचना के लिए संलग्न है।''

इस प्रकार, आयोग के हस्तक्षेप के साथ ही, शिकायतकर्ता की दिल्ली राज्य औद्योगिक अवसंरचना विकास निगम लिमिटेड के अधिकारियों के द्वारा रिठाला निर्वाचन क्षेत्र, बुद्ध विहार, फेज–2 में नाली व पुलिया, सड़क–निर्माण में भ्रष्टाचार के संबंध में शिकायत का शिकायतकर्ता के संतुष्ट होने पर समाधान हो गया।

शिकायतकर्ता	:	**श्रीमती भावना शर्मा**
प्रतिवादी	:	**महिला एवं बाल विकास विभाग**
संदर्भ	:	**पीजीसी/2019/महिला एंव बाल विकास/03**
शिकायत	:	**विधवा पेंशन जारी न करने के संबंध में।**

श्रीमति भावना शर्मा ने महिला एवं बाल विकास विभाग द्वारा उनकी विधवा पेंशन जारी न करने से असंतुष्ट होकर जन शिकायत आयोग को संपर्क किया।

उनकी शिकायत 10.10.2019 को पंजीकृत की गई और प्रतिवादी विभाग को इस मामले की जांच करने तथा की गई कार्रवाई रिपोर्ट को दर्ज करने के लिए निर्देशित किया गया ।

दिनांक 03.12.2019 को हुई सुनवाई में, प्रतिवादी विभाग के अनुभाग अधिकारी ने सूचित किया कि शिकायतकर्ता के बैंक ऑफ बड़ौदा खाते में नियमित रूप से उनकी विधवा पेंशन को भेजा जा रहा है। शिकायतकर्ता को भेजे गए दिनांक 29.11.2019 के पत्र की एक प्रति प्रतिवादी विभाग के प्रतिनिधि द्वारा प्रस्तुत की गई। शिकायतकर्ता उपस्थित नहीं थी। तथापि, शिकायतकर्ता ने पत्र दिनांक 30.11.2019 के अनुसार सूचित किया कि उन्होंने अपने खाते में पेंशन के रूप में 7500/–रुपये प्राप्त किए है। आगे, उन्होंने आयोग का मामले में हस्तक्षेप करने के लिए आभार व्यक्त किया जिसके कारण वह 2500/–रुपये प्रति माह प्राप्त कर रही है।

इस प्रकार, आयोग के हस्तक्षेप के साथ ही विधवा पेंशन भुगतान/जारी के संबंध में शिकायत का शिकायतकर्ता के संतुष्ट होने पर समाधान हो गया।

शिकायतकर्ता	:	डॉ0 कर्मवीर सिंह
प्रतिवादी	:	शिक्षा निदेशालय
संदर्भ	:	पीजीसी / 2019 / अ–II / शिक्षा / 14
शिकायत	:	अवकाश नकदीकरण जारी न करने के संबंध में।

डॉ0 कर्मवीर ने शिक्षा निदेशालय के द्वारा अवकाश नकदीकरण जारी न करने से असंतुष्ट होकर आयोग में शिकायत याचिका दर्ज की।

उपर्युक्त शिकायत को आयोग में 27.4.2019 को नियमित सुनवाई के लिए पंजीकृत किया गया।

17.9.2019 को हुई सुनवाई के दौरान, शिकायतकर्ता ने कहा कि सहायक शिक्षा निदेशक, उत्तर जिला की दिनांक 07.01.2019 की आरटीआई जवाब के अनुसार आज तक उस पर कोई जुर्माना नहीं लगाया गया है। उन्होंने आगे बताया कि संबंधित अधिकारियों ने जानबूझकर अवकाश नकदीकरण जारी करने के उनके मामले पर कोई कार्रवाई नहीं की।

निदेशक (शिक्षा), राष्ट्रीय राजधानी क्षेत्र दिल्ली सरकार से इस मामले की जांच करने का अनुरोध किया और उप–निदेशक, उत्तर जिला को शिकायतकर्ता का अवकाश नकदीकरण तत्काल जारी करने का निर्देश दिया। 06.11.2019 को हुई सुनवाई के दौरान, विद्यालय प्रमुख, राजकीय सर्वोदय बाल विद्यालय, गुलाबी बाग ने बताया कि 3,25,379 / –रुपये की राशि अवकाश नकदीकरण के लिए 5.11.2019 को आरटीजीएस के माध्यम से डॉ0 कर्मवीर सिंह के खाते में जमा की जा चुकी है।

शिकायकतकर्ता ने प्रतिवादी विभाग द्वारा की गई कार्रवाई पर अपना संतोष व्यक्त किया और अवकाश नकदीकरण राशि जारी करने के संबंध में आयोग का भी आभार व्यक्त किया।

शिकायतकर्ता	:	श्री जगदीश सिंह
प्रतिवादी	:	शिक्षा निदेशालय
संदर्भ	:	पीजीसी/2019/अ–II/शिक्षा/18

शिकायत – अपने चिकित्सा बिलों की प्रतिपूर्ति न होने से असंतुष्ट।

श्री जगदीश सिंह ने सर्वोदय कन्या विद्यालय, हरि नगर, आश्रम, नई दिल्ली द्वारा 12,00,000/–रुपये चिकित्सा बिल राशि की प्रतिपूर्ति न होने से असंतुष्ट होकर आयोग में एक शिकायत दर्ज की थी।

उपर्युक्त शिकायत आयोग में 22.8.2019 को नियमित सुनवाई के लिए पंजीकृत की गई।

13.11.2019 को हुई सुनवाई के दौरान, श्रीमती मधु सचदेवा, विद्यालय प्रमुख, सर्वोदय कन्या विद्यालय, हरि नगर, आश्रम ने बताया कि श्री जगदीश सिंह, सेवानिवृत्त प्रधान लिपिक जो फेफड़ों के कैंसर से पीड़ित है, ने 23.8.2019 को लिखित में बताया था कि उन्हें अपने इलाज के लिए प्रत्येक 22 दिन के बाद 3,60,000/–रुपये खर्च करना पड़ता है जो निरंतर 3 से 5 वर्षों तक होगा। उन्होंने दिनांक 04.9.2019 को 14,25,310/–रुपये की राशि के चारों बिल जमा कर दिए थे। जबकि विद्यालय के प्रमुख इतनी बड़ी राशि के भुगतान के लिए स्वीकृति देने में सक्षम नहीं थे। इस राशि की स्वीकृति हेतु फाईल को उच्च प्राधिकारियों के समक्ष प्रस्तुत किया गया। 01.11.2019 को क्षेत्रीय निदेशक के द्वारा संबंधित फाईल को स्वास्थ्य सेवा निदेशालय, राष्ट्रीय राजधानी क्षेत्र दिल्ली सरकार के विचारार्थ प्रस्तुत किया गया।

विद्यालय प्रमुख ने आगे बताया कि शिकायतकर्ता द्वारा प्रतिपूर्ति के लिए चिकित्सा संबंधी बिल को जमा किया गया, उन पर अस्पताल द्वारा विधिवत् मोहर नहीं लगाई गई थी। तथापि, अस्पताल अधिकारियों द्वारा विधिवत् प्रमाणीकरण न मिलने से कार्य करने में देरी हुई थी जो नियमावली के अनुसार कार्रवाई करने के लिए आवश्यक थी और बाद की स्थिति में लेखा अधिकारियों/पीएओ से किसी भी प्रकार की आपत्ति से बचने के लिए अपेक्षित थी।

निदेशक (शिक्षा), राष्ट्रीय राजधानी क्षेत्र दिल्ली सरकार से शिकायतकर्ता के चिकित्सा संबंधी बिल की प्रतिपूर्ति को समयबद्ध तरीके से सुनिश्चित करने का अनुरोध किया गया क्योंकि शिकायतकर्ता फेफडों के कैंसर से पीड़ित है। आगे, उप–शिक्षा निदेशक को विद्यालय प्राधिकारी और संबंधित वेतन एवं लेखा कार्यालय, राष्ट्रीय राजधानी क्षेत्र दिल्ली सरकार के साथ समन्वय करने, और शिकायतकर्ता के चिकित्सा संबंधी बिल की प्रतिपूर्ति मामले के संबंध में और भविष्य में भी उसकी पूर्ण सहायता करने के लिए निर्देशित किया गया।

17.12.2019 को हुई सुनवाई के दौरान, श्रीमती मधु सचदेवा, विद्यालय प्रमुख, सर्वोदय कन्या विद्यालय, हरि नगर, आश्रम ने बताया कि श्री जगदीश सिंह, सेवानिवृत्त वरिष्ठ लिपिक को बकाया चिकित्सा बिल के लिए 14,25,310/–रुपये की राशि का भुगतान किया जा चुका है।

शिकायतकर्ता ने विद्यालय के प्रधानाचार्य द्वारा उनकी बकाया चिकित्सा बिल राशि 12,00,000/–रुपये का भुगतान जारी करने के लिए की गई कार्रवाई पर अपना संतोष व्यक्त किया। उन्होंने आयोग का भी अपनी शिकायत का तत्काल निवारण करने के लिए आभार व्यक्त किया।

शिकायतकर्ता	:	जन सुधार समिति
प्रतिवादी	:	दिल्ली जल बोर्ड
संदर्भ	:	पीजीसी / 2019 / अ–II / दिल्ली जल बोर्ड / 17
शिकायत	:	दूषित / गंदा पानी की आपूर्ति के संबंध में।

जन सुधार समिति, पश्चिम करावल नगर (पंजीकृत) के श्री एच0 सी0 फुलारा ने दूषित / गंदे पानी की आपूर्ति साथ ही क्षतिग्रस्त पानी पाईप लाईन से असंतुष्ट होकर जन शिकायत आयेाग के समक्ष शिकायत याचिका दर्ज की।

उपरोक्त शिकायत नियमित सुनवाई के लिए आयोग में पंजीकृत की गई। सुनवाई की सूचनाओं को संबंधित विभाग को भेज दिया गया था।

दिनांक 07.01.2020 की सुनवाई में प्रतिवादी विभाग के मुकेश राघव, सहायक अभियन्ता (एनई)–II ने सूचित किया कि पूर्वी दिल्ली नगर निगम द्वारा नाले की सफाई के दौरान ए 100 एमएमव्यास की पाईप लाईन क्षतिग्रस्त हो गई थी और उसकी तत्काल मरम्मत करा दी गई थी। शिकायत के कारण को पहले ही समाप्त कर दिया गया तथा इस बारे में जन सुधार समिति, पश्चिम करावल नगर (पंजीकृत) को भी सूचित कर दिया गया था। आगे आयोग के निर्देशानुसार पानी के सैंपलों का पुनः परीक्षण 16.12.2020 को किया गया और पाया गया कि पानी पीने के योग्य है।

शिकायत के निवारण में प्रतिवादी विभाग द्वारा की गई कार्रवाई के प्रति शिकायतकर्ता श्री एच0 सी0 फुलारा / जनसुधार समिति ने संतोष व्यक्त किया। वह स्वयं के आवास से भी पानी के सैंपल लाया, जिसकी गुणवत्ता संतोषजनक पायी गई।

इस प्रकार आयोग के हस्तक्षेप के साथ शिकायतकर्ता के संतुष्ट होने पर शिकायत का निवारण हुआ।

“परिवर्तन का रहस्य अपनी सारी ऊर्जा पर ध्यान केन्द्रित करना है, न कि पुराने से लड़ने पर, बल्कि नए निर्माण पर।

शिकायतकर्ता	:	श्रीमती कमलेश देवी
प्रतिवादी	:	महिला एवं बाल विकास
संदर्भ	:	पीजीसी / 2019 / डब्ल्यूसीडी / 02

शिकायत– विधवा पेंशन जारी न होने के संबंध में।

श्रीमती कमलेश देवी ने महिला एवं बाल विकास विभाग द्वारा उनकी विधवा पेंशन जारी न करने से असंतुष्ट होकर जन शिकायत आयोग के समक्ष शिकायत याचिका दर्ज की है।

उपरोक्त शिकायत नियमित सुनवाई के लिए आयोग में पंजीकृत की गई।

दिनांक 05.2.2020 की हुई सुनवाई में प्रतिवादी विभाग के श्री एस0के0 श्रीवास्तव, जिला अधिकारी (एनडब्ल्यू–1) ने सूचित किया कि शिकायतकर्ता के अपेक्षित दस्तावेजों को अपलोड करने पर उसके मामले को स्वीकृत कर दिया गया था। जैसा कि मुख्यालय स्तर पर खाते में राशि जमा की जाती है, अतः संयुक्त निदेशक (एफएएस) से अनुरोध किया गया कि इस मामले में आगे की कार्रवाई से आयोग को सूचित करे क्योंकि राशि के जमा होने के संबंध में जिला कार्यालय में सूचना उपलब्ध नहीं है।

प्रतिवादी विभाग के कल्याण अधिकारी के द्वारा आगे यह भी बताया गया कि शिकायतकर्ता ने आधार कार्ड को बैंक खाते से नहीं जोड़ा है, जो उसके द्वारा जोड़ा जाना था जिसके कारण पेंशन राशि को शिकायतकर्ता के खाते में जमा नहीं किया गया। शिकायतकर्ता को आवश्यक कार्यवाही के लिए उचित सलाह दी गई थी। शिकायतकर्ता ने बताया कि उसने आवश्यक कार्यवाही के लिए बैंक से संपर्क किया, जिसे अब पूरा किया जा चुका है। प्रतिवादी विभाग के प्रतिनिधि ने बताया कि अब पेंशन राशि शिकायतकर्ता के खाते में जमा कर दी जाएगी। आगे शिकायतकर्ता को पेंशन प्राप्ति के लिए बैंक से संपर्क करने की सलाह दी गई।

तथ्यों को ध्यान में रखते हुए प्रतिवादी विभाग द्वारा आवश्यक कार्रवाई की गई और शिकायतकर्ता ने भी बैंक में आवश्यक औपचारिकताओं को पूरा कर दिया था, शिकायतकर्ता के मामले को आयोग में समाप्त कर दिया गया और शिकायतकर्ता को पेंशन प्राप्ति के लिए अपने बैंक से संपर्क करने की सलाह दी गई। आगे यह भी कहा गया कि वह पेंशन प्राप्त न होने की स्थिति में प्रतिवादी विभाग, साथ ही आयोग को भी सूचित कर सकती है। आयोग द्वारा शिकायतकर्ता की विधवा पेंशन जारी करने से संबंधित शिकायत का निवारण उसके संतुष्ट होने पर हो गया एवं उसने शिकायत के तत्काल निवारण हेतु आयोग के प्रति आभार व्यक्त किया।

शिकायतकर्ता	:	श्री एम0 आर0 मेहमी
प्रतिवादी	:	दिल्ली जल बोर्ड
संदर्भ	:	पीजीसी/2019/अ–II/दिल्ली जल बोर्ड/41

शिकायत– निरंतर गंदे दूषित जल की आपूर्ति के संबंध में।

निरंतर गंदे बदबूदार जल की आपूर्ति से असंतुष्ट होकर श्री एम0 आर0 मेहमी ने जन शिकायत आयोग में शिकायत याचिका दायर की है।

उपरोक्त शिकायत आयोग में दिनांक 01.10.2019 को नियमित सुनवाई के लिए पंजीकृत की गई।

दिनांक 26.11.2019 को हुई सुनवाई के दौरान जुनियर इंजीनियर–IV (एसडब्ल्यू)–II दिल्ली जल बोर्ड ने सूचित करते हुए कहा कि ओम विहार एक्सटेंशन एक अनधिकृत/अनियोजित कॉलोनी है जिसमें पानी की खपत अधिक है। वहां अन्तिम छोरों पर पानी की आपूर्ति न होने या दूषित पानी की समस्या है। दिल्ली जल बोर्ड पहले ही विकास/सुधार के लिए कार्य शुरू कर चुका है परन्तु डीपीसीसी द्वारा भारत के माननीय सर्वोच्च न्यायालय के दिशा–निर्देश पर निर्माण कार्य पर प्रतिबंध लगा दिया गया जिससे सुधार कार्य रूक गया था। प्रतिबंध हटने के बाद कार्य पुनः आरंभ करके समस्या का समाधान कर दिया जाएगा। तब तक उपभोक्ता की मांग पर पानी की आपूर्ति टैंकर के द्वारा की जा सकती है। शिकायतकर्ता से पहले ही संपर्क किया जा चुका है और उसे इस बारे में सूचित कर दिया गया है।

दिल्ली जल बोर्ड के मुख्य कार्यकारी अधिकारी को शिकायतकर्ता की शिकायतों की जांच करने तथा उचित समय–सीमा में समस्या का समाधान करने के लिए कार्यकारी अभियन्ता को निर्देशित करने की सलाह दी।

दिनांक 14.01.2020 को हुई सुनवाई के दौरान जुनियर इंजीनियर–IV (एसडब्ल्यू)–II दिल्ली जल बोर्ड के द्वारा सूचित किया गया कि ओम विहार एक्सटेंशन में पानी का सुधार कार्य पहले ही पूर्ण हो चुका है। ओम विहार एक्सटेंशन के अधिकतर हिस्से में सुधार कार्य के बाद पानी की गुणवत्ता अच्छी है, जबकि आगे पानी की गुणवत्ता में सुधार के लिए अन्य सुधार कार्य प्रगति पर है।

शिकायतकर्ता आयोग में उपस्थित था एवं उसके द्वारा पानी के सुधार कार्य के पूर्ण होने की बात की पुष्टि की गई। प्रतिवादी विभाग द्वारा किए गए कार्य पर शिकायतकर्ता ने संतोष व्यक्त किया तथा शिकायत के निवारण के लिए आयोग के प्रति आभार व्यक्त किया।

शिकायतकर्ता	:	श्री महेन्द्र सिंह आनन्द
प्रतिवादी	:	शिक्षा निदेशालय
संदर्भ	:	पीजीसी/2018/एएनएन–II/शिक्षा/16

शिकायत– पेंशन और उसके बाद के लाभ न मिलने के संबंध में।

श्री महेन्द्र सिंह आनन्द ने प्रतिवादी विभाग द्वारा पेंशनीय लाभ न देने/30 अर्जित अवकाश न जोड़ने से असंतुष्ट होकर जन शिकायत आयोग में शिकायत याचिका दायर की। उसकी शिकायत दिनांक 10.10.2018 को पंजीकृत की गई।

दिनांक 08.01.2019 की हुई सुनवाई के दौरान राजकीय सह–शिक्षा वरिष्ठ माध्यमिक विद्यालय, सिंधू के विद्यालय प्रमुख को कुछ सूचनायें उपलब्ध एकत्रित करने के लिए निर्देशित किया गया कि क्या वास्तव में शिकायतकर्ता उक्त समयावधि के दौरान विद्यालय प्रमुख के रूप में कार्यरत था? सेवा नियम/अवकाश नियमावली के उद्धरण उपलब्ध कराए जाए जिनके तहत शिकायतकर्ता सामान्य अवकाश को अर्जित अवकाश में परिवर्तित करने का हकदार नहीं है। शिकायतकर्ता को उसके विद्यालय प्रमुख के रूप में कार्य करने के दावे के संबंध में दस्तावेजी प्रमाण उपलब्ध कराने की सलाह दी गई।

दिनांक 27.02.2019 को हुई सुनवाई में विद्यालय प्राधिकारियों द्वारा यह सूचित किया गया कि सक्षम प्राधिकारी का कोई आदेश नहीं है, जिसमें आवेदक को विद्यालय प्रमुख के रूप में घोषित किया गया हो। विद्यालय प्रमुख को सलाह दी गई कि विद्यालय रिकार्डो में से शिकायतकर्ता का संबंधित दस्तावेज ढूंढ़ने में सहयोग करे।

दिनांक 27.3.2019 को हुई सुनवाई में राजकीय सह–शिक्षा वरिष्ठ माध्यमिक विद्यालय, सिंधू के विद्यालय प्रमुख को निर्देशित किया गया कि सही तथ्यों का पता लगाने और संबंधित दस्तावेजों को प्राप्त करने के लिए व्यक्तिगत तौर पर राजकीय बाल माध्यमिक विद्यालय, शाहबाद डेयरी, दिल्ली के विद्यालय प्रमुख से संपर्क करें। दिनांक 26.6.2019 को हुई सुनवाई में राजकीय सह–शिक्षा वरिष्ठ माध्यमिक विद्यालय, सिंधू के उप–प्रधानाचार्य ने सूचित किया कि विद्यालय प्रमुख की घोषणा के संबंध में कोई भी आदेश उपलब्ध नहीं है। आगे, शिकायतकर्ता ने अवकाश के दौरान 35 दिन कार्य किया है। अवकाश के दौरान 35 दिन कार्य करने हेतु अर्जित अवकाश प्राप्त करने से संबंधित फाईल को आगे प्रेषित कर दिया गया है। दिनांक 01.05.2006 से 31.12.2010 तक लागू चिकित्सा भत्ता प्रदान करने के संबंध में जनवरी, 2011 में चिकित्सा कार्ड उपलब्ध करवा दिया गया था। शिकायतकर्ता के 35 दिनों के अर्जित अवकाश की अदायगी के संबंध में राजकीय सह–शिक्षा वरिष्ठ माध्यमिक विद्यालय, के उप–प्रधानाचार्य को उच्च प्राधिकारियों के साथ मामले की जांच करने के लिए निर्देशित किया गया।

दिनांक 11.9.2019 को हुई सुनवाई में राजकीय सह–शिक्षा वरिष्ठ माध्यमिक विद्यालय के उप–प्रधानाचार्य द्वारा सूचित किया गया कि श्री महेन्द्र सिंह आनन्द को अवकाश के दौरान 35 दिनों के लिए किए गए कार्य हेतु सीसीएस नियमावली के अनुसार 18 अर्जित अवकाश प्रदान कर दिए गए हैं। भुगतान के लिए 17,136/–रुपये का एक बिल पीएओ–IX में जमा कर दिया गया है।

इस प्रकार आयोग के हस्तक्षेप के साथ शिकायतकर्ता के पेंशनीय लाभों एवं अर्जित अवकाश की नियमानुसार अदायगी के संबंध में की गई शिकायत का समाधान शिकायतकर्ता के संतुष्ट होने पर हो गया एवं उसने आयोग के प्रति आभार व्यक्त किया।

शिकायतकर्ता : श्री मनोज कुमार मंडल
प्रतिवादी : दिल्ली जल बोर्ड

संदर्भ : पीजीसी/2019/ए–II/दिल्ली जल बोर्ड/32

शिकायत – संगम विहार में पानी की आपूर्ति न होने के संबंध में।

मकान सं0 1209, गली सं0 24, संगम विहार में पानी की आपूर्ति न होने से असंतुष्ट होकर शिकायतकर्ता ने जन शिकायत आयोग के समक्ष शिकायत याचिका दर्ज की है।

दिनांक 17.09.2019 को कार्यपालक अभियन्ता (दक्षिण)–III, दिल्ली जल बोर्ड ने सूचित किया कि संगम विहार एक अनधिकृत कॉलोनी है जिसमें वर्तमान में दिल्ली जल बोर्ड की पानी की सप्लाई का नेटवर्क नहीं है। यहाँ टैंकर और ट्यूवेलो के माध्यम से पानी की आपूर्ति होती है। आमतौर पर निवासियों के समूह के लिए टैंकरों को भेजा जाता है। उक्त कॉलोनियों में जिन स्थानों पर शहरी विकास विभाग द्वारा अनापत्ति प्रमाण पत्र जारी कर दिया गया है, वहाँ दिल्ली जल बोर्ड द्वारा पानी की सप्लाई का नेटवर्क बिछाना शुरू कर दिया है।

आयोग ने देखा कि पानी की स्थिति का मूल्यांकन एवं निवासियों के बीच पानी की आपूर्ति विनियमित करने के लिए साइट का उचित रूप से दौरा नहीं किया गया है। दिल्ली जल बोर्ड के कार्यपालक अभियन्ता को पानी की स्थिति का मूल्यांकन करने तथा पानी की आपूर्ति छोटे टैंकरों से या जो भी उचित रूप से संभव हो, के द्वारा करने हेतु साइट के दौरे के लिए निर्देशित किया गया।

दिल्ली जल बोर्ड के कार्यपालक अभियन्ता (दक्षिण)–III को निर्देशित किया गया कि वह क्षेत्र के प्रभावित निवासियों की उपस्थिति में व्यक्तिगत रूप से साइट का सर्वेक्षण करे और नियमित रूप से पानी की आपूर्ति के लिए प्रभावी कदम उठाए।

दिनांक 05.11.2019 को कार्यपालक अभियन्ता ने बताया कि क्षेत्र का दौरा किया गया। आवेदक और उसके नजदीक निवासियों के लिए साप्ताहिक आधार पर पीने के पानी की आपूर्ति के लिए लगभग 3000लीटर की क्षमता वाला पानी का टैंकर तैनात किया गया। साप्ताहिक आधार पर पर्याप्त पानी की आपूर्ति को सुनिश्चित करने के लिए और टैंकर संचालकों के कदाचार के विरूद्ध उचित कार्रवाई के लिए मामले को देखने का भी आश्वासन दिया।

दिनांक 17.12.2019 को कार्यपालक अभियन्ता (दक्षिण)–III दिल्ली जल बोर्ड सूचित करते है कि यथानिर्धारित तय बिदुंओं पर मुफ्त में पीने के पानी की आपूर्ति के लिए लगभग 3000 तीटर की क्षमता वाला पानी का टैंकर तैनात किया गया है, वर्तमान में शिकायतकर्ता और संचालक के बीच कोई विवाद नहीं है। साप्ताहिक जल आपूर्ति के पुष्टिकरण हेतु प्राप्तकर्ताओं के द्वारा विधिवत् हस्ताक्षरित साप्ताहिक टैंकर, लॉग शीटों को भी तैयार किया गया है।

शिकायतकर्ता आयोग में उपस्थित था और प्रतिवादी विभाग द्वारा की गई कार्रवाई से संतुष्ट था। इस प्रकार आयोग के हस्तक्षेप के साथ शिकायतकर्ता की पानी की आपूर्ति न होने के संबंध में की गई शिकायत का समाधान उसके संतुष्ट होने पर हो गया।

शिकायतकर्ता	:	श्रीमती मिश्री देवी
प्रतिवादी	:	महिला एवं बाल विकास
संदर्भ	:	पीजीसी / 2019 / डब्ल्यूसीडी / 01

शिकायत– विधवा पेंशन जारी न होने के संबंध में।

श्रीमती मिश्री देवी ने राष्ट्रीय राजधानी क्षेत्र दिल्ली सरकार के महिला एवं बाल विकास विभाग द्वारा उनकी विधवा पेंशन न जारी करने से असंतुष्ट होकर जन शिकायत आयोग में शिकायत याचिका दायर की थी।

उपरोक्त शिकायत 30.9.2019 को आयोग में नियमित सुनवाई के लिए प्राप्त हुई।

दिनांक 04.12.2019 की सुनवाई में श्री एस0के0 श्रीवास्तव, जिला अधिकारी (उत्तर–पश्चिम–1) ने सूचित किया कि आवेदक को विगत एक वर्ष का बैंक विवरण जमा करने को कहा गया था ताकि उसकी आर्थिक स्थिति का मूल्यांकन किया जा सके, आवेदक की आय प्रतिवर्ष एक लाख से कम होनी चाहिए। शिकायतकर्ता को बैंक विवरण की प्रति उपलब्ध कराने की सलाह दी गई थी। सभी औपचारिकताएं पूर्ण करने एवं आवश्यक दस्तावेजों को उपलब्ध कराने के बाद जिला अधिकारी को शिकायतकर्ता की तत्काल विधवा पेंशन जारी करने को सुनिश्चित करने की सलाह दी गई।

दिनांक 17.12.2019 की सुनवाई में जिला अधिकारी ने सूचित किया कि जब शिकायतकर्ता सभी दस्तावेजों को अपलोड कर देगा, तो उसकी सहायता राशि एनपीसीआई पोर्टल के माध्यम से आधार लिंक खाते में जमा कर दी जाएगी।

शिकायतकर्ता को सलाह दी गई कि किसी भी प्रकार की सहायता के लिए जिला कार्यालय से संपर्क करे।

दिनांक 05.02.2020 की सुनवाई में शिकायतकर्ता ने पेंशन प्राप्ति के बारे में सूचित कर अपना संतोष व्यक्त किया एवं शिकायत के शीघ्र निवारण के लिए आयोग का आभार व्यक्त किया।

इस प्रकार आयोग के हस्तक्षेप से, शिकायतकर्ता की विधवा पेंशन जारी न होने के संबंध में हुई शिकायत का उनके संतुष्ट होने पर समाधान हो गया।

शिकायतकर्ता : श्रीमती मिथलेश गुप्ता

प्रतिवादी : ऊर्जा विभाग

संदर्भ : पीजीसी/2015/ऊर्जा/662

शिकायत– पारिवारिक पेंशन प्रदान न करने के संबंध में।

श्रीमती मिथलेश गुप्ता ने अपने मृतक अविवाहित पुत्र के संबंध में पारिवारिक पेंशन प्रदान न करने से असंतुष्ट होकर जन शिकायत आयोग में शिकायत याचिका दायर की।

उपरोक्त शिकायत दिनांक 02.03.2016 को आयोग में नियमित सुनवाई के लिए पंजीकृत की गई।

दिनांक 04.10.2018 को हुई सुनवाई में आयोग आश्वस्त हुआ और श्री एस0के0 श्रीवास्तव, प्रधान (एच0आर0/प्रशासन) टीपीडीडीएल को इस मामले के बारे में बताते हुए अनुरोध किया कि वे एनडीपीएल बनाम जीएनसीटीडी एवं अन्य के मामले में दिनांक 03 मई 2010 की सिविल अपील संख्या 4269 में माननीय सर्वोच्च न्यायालय के निर्णय के आलोक में इस मामले को असाधारण मामले के रूप में माने। आगे दिनांक 21–22 जनवरी, 2004 के पत्र के माध्यम से दिल्ली ट्रांस्को लिमिटेड के संदर्भ में पूर्व दिल्ली विद्युत बोर्ड के सक्षम अधिकारी/ कर्मचारियों की नई प्रविष्टियों के संबंध में सरकार से स्पष्टीकरण मांगा गया जो कि दिनांक 01.7.2002 तक दिल्ली विद्युत सुधार (स्थानान्तरण योजना) नियमावली, 2001 के अनुसार सेवानिवृत्ति / पदच्युति /निष्कासन/अनिवार्य सेवानिवृत्ति के कारण कंपनियों का हिस्सा नहीं बन पाए, दिल्ली विद्युत बोर्ड प्रबंधक को इस तथ्य पर ध्यान देना चाहिए। पेंशन ट्रस्ट पहले ही स्पष्ट कर चुका है कि वह पारिवारिक पेंशन संवितरित करने का इच्छुक है बशर्ते कि टीपीडीडीएल शिकायतकर्ता के मृतक पुत्र को अपने कर्मचारी के रूप में स्वीकृति प्रदान करें।

दिनांक 27.11.2018 को हुई सुनवाई में टीपीडीडीएल ने दिनांक 25.10.2018 पत्र के द्वारा स्वीकार एवं स्पष्ट किया कि स्वर्गीय श्री सुदीप गुप्ता टीपीडीडीएल के पूर्व कर्मचारी थे। आयोग ने प्रधान (एचआर/प्रशासन) टीपीडीडीएल को इस संबंध में सभी आवश्यक दस्तावेजों/स्पष्टीकरणों को उपलब्ध कराने में पेंशन ट्रस्ट के साथ सहयोग करने तथा जनवरी, 2018 से लागू पेंशन जारी करने हेतु मामले को पेंशन ट्रस्ट को अग्रसारित करने की सलाह दी।

दिनांक 15.01.2019 को हुई सुनवाई में श्री सुभाष चन्द्र, प्रबंधक, पेंशन ट्रस्ट ने सूचित किया कि देय पेंशन की गणना करने के लिए, स्वर्गीय श्री सुदीप गुप्ता के नियोक्ता से पारिवारिक पेंशन के समाधान के लिए उनके सेवा विवरण उपलब्ध कराने का अनुरोध किया गया। इसलिए बिना किसी विलंब के पारिवारिक पेंशन जारी करने हेतु टीपीडीडीएल एवं शिकायतकर्ता से अनुरोध किया गया कि आवश्यकतानुसार पेंशन ट्रस्ट को दस्तावेजों जैसे– क्षेत्र के एस.डी.एम या उपक्रम इत्यादि के द्वारा जारी वार्षिक आय प्रमाण–पत्र उपलब्ध कराएं।

दिनांक 12.2.2020 को हुई सुनवाई में पेंशन ट्रस्ट के प्रतिनिधि ने सूचित किया कि अधिकारियों ने शिकायतकर्ता श्रीमती मिथलेश गुप्ता के निवास का दिनांक 04.2.2020 को दौरा किया, वहां उनकी बेटी भी उपस्थित थी। उन्होंने पुष्टि की कि उन्हें बकाया मिल चुका है और मासिक पेंशन नियमित रूप से मिल रही है। अपने मृतक पुत्र की पेंशन प्राप्ति के संबंध में लिखित घोषणा सौंपी कि वह श्री सुदीप गुप्ता ई0सं0 35650 की पेंशन प्राप्त कर रही है एवं जनवरी, 2020 माह में बकाए के रूप में 2,74,488/–रुपये प्राप्त कर चुकी हैं तथा वर्तमान में उनका पेंशन ट्रस्ट में कोई भी मामला लंबित नहीं है।

श्रीमती मिथलेश गुप्ता ने अपनी शिकायत के शीघ्र निवारण हेतु संतोष व्यक्त किया।

शिकायतकर्ता	:	श्रीमती मुन्नी तायल
प्रतिवादी	:	दिल्ली जल बोर्ड
संदर्भ	:	पीजीसी / 2019 / ए–II/दिल्ली जल बोर्ड / 50

शिकायत – अतिरिक्त शुल्क को वापिस न करने के संबंध में।

श्रीमती मुन्नी तायल ने दिल्ली जल बोर्ड द्वारा अ–1 / 225 केशव पुरम्, दिल्ली–35 में लगाए पानी के मीटर संख्या 0370580000 के खिलाफ 9,450 / –रुपये के अतिरिक्त शुल्क वापिस न करने से असंतुष्ट जन शिकायत आयोग के समक्ष शिकायत याचिका दायर की।

उसकी शिकायत दिनांक 16.10.2019 को पंजीकृत की गई।

दिनांक 04.12.2019 को हुई सुनवाई में श्री भरत भूषण कौशिक, वरिष्ठ सहायक ने सूचित किया कि मुख्यालय से फाईल मिलने के बाद शिकायकर्ता को राशि की वापसी की जाएगी और शिकायतकर्ता को एक सप्ताह के अन्दर राशि की वापसी का आश्वासन दिया। दिल्ली जल बोर्ड के सीईओ को एक सप्ताह के अन्दर अतिरिक्त राशि की वापसी के लिए निर्देशित किया गया।

दिनांक 17.12.2019 को हुई सुनवाई में श्री नवीन हरबोला, वरिष्ठ सहायक द्वारा सूचित किया गया कि फाईल को रिफंड के लिए पुनः उच्च प्राधिकारी को भेजा गया जैसा कि फाईल को कुछ स्पष्टीकरण मांगने हेतु पुनः प्राप्त किया गया था। दिल्ली जल बोर्ड के सीईओ को दस दिन के अन्दर अतिरिक्त राशि रिफंड करने के लिए निर्देशित किया गया।

दिनांक 04.02.2020 को हुई सुनवाई में दिल्ली जल बोर्ड के क्षेत्रीय राजस्व अधिकारी, उत्तर पश्चिम–III की ओर से श्री नवीन हरबोला, वरिष्ठ सहायक ने बताया कि 9,150 / –रुपये की कुल राशि के लिए फाईल को उच्च प्राधिकारी द्वारा अनुमोदित कर आवेदक को भुगतान के लिए लेखा अनुभाग को अग्रसारित कर दिया गया है।

श्री भारत भूषण गौर, क्षेत्रीय राजस्व अधिकारी, उत्तर पश्चिम –III, अशोक विहार को यह सुनिश्चित करने के लिए निर्देशित किया गया कि शिकायतकर्ता की अतिरिक्त धन राशि का भुगतान दो दिन के अन्दर हो जाना चाहिए।

इस प्रकार आयोग के हस्तक्षेप के साथ, शिकायतकर्ता के दिल्ली जल बोर्ड द्वारा अतिरिक्त राशि का रिफंड न करने के संबंध में हुई शिकायत का समाधान शिकायतकर्ता के संतुष्ट होने पर हो गया एवं उसने अपनी शिकायत के शीघ्र निवारण हेतु आयोग का आभार व्यक्त किया।

शिकायतकर्ता : श्री राजेन्द्र प्रसाद शर्मा

प्रतिवादी : शिक्षा

संदर्भ : पीजीसी/2019/ए–II/शिक्षा/21

शिकायत – वेतन न मिलने के संबंध में।

श्री राजेन्द्र प्रसाद शर्मा ने आलोक भारती सीनियर स्कूल, खुरेजी खास, दिल्ली से 2018 से वेतन का भुगतान न होने तथा 2015 से एमएसीपी–III न मिलने से असंतुष्ट होकर जन शिकायत आयोग में शिकायत याचिका दायर की।

उपरोक्त शिकायत 17.9.2019 को आयोग में नियमित सुनवाई के लिए पंजीकृत की गई।

दिनांक 20.11.2019 को हुई सुनवाई के दौरान उप–निदेशक, शिक्षा क्षेत्र–III राष्ट्रीय राजधानी क्षेत्र दिल्ली सरकार की ओर से यह बताया गया कि शिकायतकर्ता की मांग के अनुसार लगभग सभी लाभ भुगतान के लिए प्रक्रियाधीन है।

स्कूल के प्रतिनिधि द्वारा आगे यह कहा गया कि शिकायतकर्ता को अवकाश नकदीकरण की स्वीकृति नहीं दी जा सकती क्योंकि शिकायतकर्ता के अवकाश के खाते में कोई अवकाश शेष नहीं है। क्योंकि वह 725 असाधारण अवकाश (बिना वेतन) ले चुका था। शिकायतकर्ता को उसके अवकाश खाते की स्थिति के बारे में सूचित कर दिया गया था। वह संतुष्ट हुआ और अवकाश नकदीकरण के संबंध में किसी भी दावे के लिए दबाव नहीं डाल रहा था।

शिक्षा निदेशक राष्ट्रीय राजधानी क्षेत्र दिल्ली सरकार को अपने स्तर पर इस मामले की जांच करने तथा विद्यालय प्राधिकारियों एवं संबंधित वेतन एवं लेखा कार्यालय को जबसे शिकायतकर्ता बीमारी से पीड़ित है एवं उपचाराधीन है तब तक की पेंशन वेतन का बकाया, एमएसीपी–III एवं अन्य सेवांत लाभ/चिकित्सा सुविधा कार्ड इत्यादि को जारी करने के लिए उचित दिशा–निर्देश देने की सलाह दी गई। उप–निदेशक शिक्षा, पूर्व जिला, राष्ट्रीय राजधानी क्षेत्र दिल्ली सरकार को प्रस्ताव को मंजूरी देने और शिकायतकर्ता की सभी बकाया राशि जारी करने के लिए वेतन एवं लेखा कार्यालय संख्या–XVII, राष्ट्रीय राजधानी क्षेत्र दिल्ली सरकार के साथ सहयोग हेतु निर्देशित किया गया।

वेतन एवं लेखा कार्यालय अधिकारी संख्या–XVII, राष्ट्रीय राजधानी क्षेत्र दिल्ली सरकार को शिकायतकर्ता की स्वास्थ्य एवं आर्थिक स्थितियों पर विचार करते हुए सेवांत लाभों एवं अन्य बकाया राशियों को जारी करने के मामले को प्राथमिकता देने के लिए निर्देशित किया गया। प्राचार्य/प्रभारी आलोक भारती, माध्यमिक विद्यालय, खुरेजी खास को शिकायतकर्ता के सेवांत लाभों को जारी करने के लिए संबंधित सभी आवश्यक दस्तावेजों को जमा करने एवं यदि कोई कोडल औपचारिकता है तो उसे पूरा करने के लिए आवश्यक सहायता उपलब्ध कराने हेतु निर्देशित किया गया।

दिनांक 08.1.2020 को हुई सुनवाई के दौरान शिक्षा, उप–निदेशक, क्षेत्र–3, पूर्व जिला की ओर से दर्ज रिपोर्ट में बताया गया कि श्री राजेन्द्र प्रसाद (सेवानिवृत्त चपरासी) को सभी सेवांत लाभों, उपदान, परिवर्तित राशि , जी.पी. एफ, डी.जी.ई.एच.एस कार्डअवकाश नकदीकरण, पेंशन इत्यादि संवितरित की जा चुकी है। केवल एम.ए.सी.पी. वेतन का बकाया और लाभांश अभी दिया जाना है जो कि प्रक्रिया में है।

सुनवाई में उपस्थित शिकायतकर्ता के पुत्र ने पुष्टि की कि उसके पिता ने एम.ए.सी.पी. बकाया एवं लाभांश के अतिरिक्त सभी लाभों को प्राप्त कर लिया है। शिकायत के शीघ्र निवारण से वह संतुष्ट हुआ एवं आयोग के प्रति अपना आभार व्यक्त किया।

शिकायतकर्ता : श्री राकेश शर्मा

प्रतिवादी : शिक्षा निदेशालय

संदर्भ : पीजीसी/2018/एएनएन–II/शिक्षा/15

शिकायत – पेंशन एवं सेवानिवृत्त लाभ न मिलने के संबंध में।

श्री राकेश शर्मा ने पेंशन एवं सेवानिवृत्त लाभ न मिलने से असंतुष्ट होकर जन शिकायत आयोग में शिकायत याचिका दायर की थी।

शिकायत 05.10.2018 को पंजीकृत की गई थी।

दिनांक 25.10.2018 को हुई सुनवाई में उप–निदेशक (शिक्षा), राष्ट्रीय राजधानी क्षेत्र दिल्ली सरकार को यह सुनिश्चित करने के लिए निर्देशित किया गया था कि शिकायतकर्ता को पेंशन दस दिन के अन्दर जारी कर दी जानी चाहिए और बिना किसी विलंब के शिकायतकर्ता को सभी सेवांत लाभों को भी जारी कर दिया जाना चाहिए।

दिनांक 19.12.2018 को हुई सुनवाई में आयोग ने प्रतिवादी विभाग को शिकायतकर्ता के संबंध में दस्तावेज को पूर्ण करने के लिए निर्देशित किया।

दिनांक 05.02.2019 को हुई सुनवाई में शिक्षा, उप–निदेशक को पेंशन एवं सेवांत लाभों को जारी करने के लिए संबंधित वेतन एवं लेखा कार्यालय के साथ सहयोग करने के लिए पुनः निर्देशित किया गया था।

दिनांक 20.2.2019 को हुई सुनवाई में शिक्षा, उप–निदेशक जोन–20 ने सूचित किया कि प्रधान लेखा कार्यालय ने 12,50,295/–रुपये का उपदान एवं 15,31,951/–रुपये के परिवर्तित राशि के प्राधिकार को जारी कर दिया है। शिकायतकर्ता ने प्रतिवादी विभाग द्वारा की गई कार्रवाई पर संतोष व्यक्त किया था। आयोग ने शिक्षा, उप–निदेशक जोन–20 को शिकायतकर्ता की शेष शिकायतों को हल करने के लिए निर्देशित किया।

दिनांक 25.09.2019 को हुई सुनवाई में शिक्षा, उप–निदेशक जोन–20 ने सूचित किया कि 5,66,800/–रुपये के लिए अवकाश नकदीकरण आदेश शिकायतकर्ता के संबंध में जारी कर दिया गया है।

इस प्रकार आयोग के हस्तक्षेप के साथ, पेंशन के भुगतान एवं सेवांत लाभों से संबंधित शिकायत का समाधान किया गया। शिकायतकर्ता शिकायत के तत्काल निवारण से संतुष्ट था एवं आयोग के प्रति आभार व्यक्त किया।

शिकायतकर्ता : श्री रामाधर राम

प्रतिवादी : राजस्व विभाग

संदर्भ : पीजीसी/2019/ए–II/राजस्व/10

शिकायत – ग्रेच्युटी राशि पर ब्याज को भुगतान न होने के संबंध में।

शिकायतकर्ता ने ग्रेच्युटी भुगतान अधिनियम, 1972 के तहत नियंत्रण प्राधिकारी के दिनांक 17.7.2017 के आदेश के अनुसार मैसर्स एनक्यूएक्यूएसआर प्रमाणन (प्राईवेट)लिमिटेड से 18.9.2014 से लागू मूल राशि 18,81,730/–रुपये पर ग्रेच्युटी 60,000/–रुपये के ब्याज का भुगतान न होने से असंतुष्ट होकर जन शिकायत आयोग के समक्ष शिकायत याचिका दायर की।

दिनांक 18.12.2019 को हुई सुनवाई के दौरान यह कहा गया कि एसडीएम (कालकाजी) ने कंपनी के निदेशकों को अभिलेखों/आवासीय पतों का सत्यापन के लिए ढूंढने के लिए कोई पहल नहीं की है।

एसडीएम (कालकाजी) को आवासीय पतों और तथाकथित बकाएदारों के खातों की जांच करने और उक्त इलाके का दौरा करने और ब्याज का भुगतान करने हेतु कार्रवाई के लिए निर्देशित किया गया। आगे कथित निदेशकों की संपत्ति/बैंक खाते को जब्त करने और चेक की अस्वीकृति/बाउंसिग के लिए भी कार्रवाई करने के लिए कहा गया।

दिनांक 13.2.2020 को एसडीएम (कालकाजी) ने सूचित किया कि दिनांक 20.12.2019 को कॉरपोरेशन बैंक, ग्रेटर कैलाश (0286) के प्रबंधक को बैंक जब्ती का वारंट जारी कर दिया गया था जो इसके निदेशक श्री रणधीव मेहरा के माध्यम से दिनांक 18.9.2014 से 26.10.2018 की समयावधि तक मूल राशि 1,81,730/रुपये पर ब्याज वसूली के माध्यम से जेडी/चूककर्ता (मैसर्स एनक्यूएक्यूएसआर प्रमाणन) का खाता संलग्न करके स्पष्टीकरण प्रस्तुत करें।

एसडीएम (कालकाजी) को कॉपोरेशन बैंक, ग्रेटर कैलाश, नई दिल्ली से दिनांक 26.12.2019 को ड्राफ्ट संख्या 799224 के साथ 59,364/–रुपये का एक पत्र मिला।

उक्त ड्राफ्ट को दिनांक 02.01.2020 के पत्र अनुसार उप–श्रमायुक्त, दक्षिण को वसूली प्रमाण पत्र के लिए अग्रप्रेषित कर दिया गया।

पत्र की एक प्रति दिनांक 02.01.2020 को सहायक कलेक्टर ग्रेड–I/II (कालकाजी) से नियंत्रक प्राधिकरण ग्रेच्युटी भुगतान (दक्षिण) को संबोधित करते हुए , जिसमें कि दिनांक 26.12.2019 को श्री रामाधर राम के पक्ष में भुगतान आदेश/चैक संख्या 799224 (कॉपोरेशन बैंक) के माध्यम से 59,346/–रुपये जारी किए गए जो कि मैसर्स एनक्यूएक्यूएसआर के खाता संख्या से वसूली प्रमाण पत्र के संबंध में स्पष्टीकरण था।

एसडीएम (कालकाजी) को नियंत्रक प्राधिकारी से यह पुष्टि करने के लिए निर्देशित किया गया कि क्या रामाधर राम ने 59,364/–रुपये का उक्त ड्राफ्ट प्राप्त कर लिया है।

दिनांक 27.2.2020 को श्री रामाधार राम ने पुष्टि की कि उसने 59,346/–रुपये की राशि ड्राफ्ट संख्या 799224 को प्राप्त कर लिया। उसने प्रतिवादी विभाग द्वारा की गई कार्रवाई पर अपना संतोष व्यक्त किया और शिकायत के शीघ्र निवारण हेतु आयोग का आभार व्यक्त किया।

शिकायतकर्ता : श्री रमेश चन्द्र दुआ

प्रतिवादी : शिक्षा निदेशालय

संदर्भ : पीजीसी/2018/एएनएन–II/शिक्षा/13

शिकायत – बढ़ी हुई ग्रेच्युटी जारी ना होने के संबंध में।

श्री रमेश चन्द्र दुआ ने सेवा की विस्तारित अवधि दिनांक 01.01.2010 से 13.12.2011 के लिए बढ़ी हुई ग्रेच्युटी, संशोधित पेंशन और वेतन का बकाया न मिलने से असंतुष्ट होकर आयोग के समक्ष शिकायत याचिका दायर की।

उपरोक्त शिकायत दिनांक 13.6.2019 को आयोग में नियमित सुनवाई के लिए पंजीकृत की गई ।

दिनांक 17.9.2019 को हुई सनुवाई में श्री वी0के0 दीक्षित, प्रधानाचार्य, राजकीय बाल वरिष्ठ माध्यमिक विद्यालय, सराय रोहिल्ला ने सूचित किया कि श्री रमेश चन्द्र दुआ को एमएसीपी का बकाया 65,158/–रुपये की राशि बिल दिनांक 24.09.2018 के द्वारा पहले ही दिया जा चुका है। पेंशन का मामला पीएओ के द्वारा दिनांक 27.6.2019 को संशोधित किया गया। आगे पेंशन के मामले को संबंधित वेतन एवं लेखा कार्यालय द्वारा शिकायतकर्ता को सूचित करते हुए केन्द्रीय पेंशन लेखा कार्यालय को भेज दिया गया।

श्री वी0के0 दीक्षित, प्रधानाचार्य, राजकीय बाल वरिष्ठ माध्यमिक विद्यालय, सराय रोहिल्ला को निर्देशित किया गया कि शिकायतकर्ता की सेवा की विस्तारित अवधि 01.01.2010 से 13.12.2011 तक की बढ़ी हुई ग्रेच्युटी, पेंशन का संशोधन और वेतन के बकाये को जारी करने के संबंध में दस्तावेजी प्रमाण के साथ एक विशिष्ट रिपोर्ट जमा करें। शिक्षा उप–निदेशक, उत्तरी जिला, राष्ट्रीय राजधानी क्षेत्र दिल्ली को भी निर्देशित किया गया कि वे व्यक्तिगत रूप से मामले को देखे और विद्यालय प्राधिकारियों के साथ सहयोग करें।

दिनांक 4.11.2019 की सुनवाई के दौरान, राजकीय बाल वरिष्ठ माध्यमिक विद्यालय प्रमुख ने बताया कि एमएसीपी प्रदान करने के कारण दिनांक 01.09.2008 से दिनांक 31.12.2009 तक की अवधि के लिए बकाया दिनांक 24.9.2018 के बिल द्वारा 65,158/–रुपये की राशि को जारी कर दिया गया था।

संशोधित पेंशन और ग्रेच्युटी के बकाये को भी वेतन एवं लेखा कार्यालय–18 द्वारा तय किया जा चुका है और केन्द्रीय वेतन एवं लेखा कार्यालय को श्री दुआ के खाते में सीधे आवश्यक भुगतान करने हेतु अग्रप्रेषित कर दिया गया है और यह मामला विद्यालय के क्षेत्राधिकार में नहीं है।

आगे, पुनर्नियुक्ति की अवधि के लिए कुल बकाया 96,399/–रुपये शिक्षा उप–निदेशक (उत्तर) के कार्यालय से पुनर्नियुक्ति पर पुनः निर्धारण का आदेश प्राप्त होने के बाद बिल दिनांक 16.10.2019 के अनुसार विद्यालय द्वारा जारी कर दिया गया है और अब भुगतान के लिए शेष राशि लंबित नहीं है।

शिकायतकर्ता ने पुष्टि की कि उसने सेवा विस्तारित अवधि के लिए बकाया के अतिरिक्त सभी भुगतान प्राप्त कर लिए है। राजकीय बाल वरिष्ठ माध्यमिक विद्यालय, सराय रोहिल्ला के विद्यालय प्रमुख को यह सुनिश्चित करने के लिए निर्देशित किया गया कि शिकायतकर्ता की शेष राशि को जारी किया जाए।

दिनांक 19.11.2019 को हुई सुनवाई के दौरान शिकायतकर्ता ने दिनांक 14.11.2019 के पत्र के द्वारा बताया कि उसकी एमएसीपी से संबंधित सभी शिकायतों को हल कर दिया गया है और पुनर्नियुक्ति का लंबित बकाया भी उसके द्वारा 13.11.2019 को प्राप्त कर लिया गया है। उसने प्रतिवादी विभाग द्वारा की गई कार्रवाई पर अपना संतोष व्यक्त किया और आयोग द्वारा शीघ्रातिशीघ्र उसकी शिकायत के निवारण हेतु सहायता और सहयोग के लिए आभार व्यक्त किया।

शिकायतकर्ता	:	श्रीमती रेखा पहाड़े
प्रतिवादी	:	उच्च शिक्षा विभाग
संदर्भ	:	पीजीसी / 2018 / ए–II / उ0शि0 / 01

शिकायत – बकाया राशि के प्राप्त ना होने के संबंध में।

श्रीमती रेखा पहाड़े ने अपने स्वर्गीय पति श्री उनमेश पहाड़े, अनुभाग अधिकारी, आईटीआई, जेल रोड़ की बकाया राशि (जीपीएफ, ग्रेच्युटी, पारिवारिक पेंशन) की प्राप्ति न होने से असंतुष्ट होकर जन शिकायत आयोग के समक्ष शिकायत याचिका दायर की।

उपरोक्त शिकायत दिनांक 08.4.2019 से आयोग में नियमित सुनवाई के लिए पंजीकृत की गई।

दिनांक 15.5.2019 को हुई सुनवाई के दौरान प्रधानाचार्य आईटीआई, जेल रोड़, राष्ट्रीय राजधानी क्षेत्र दिल्ली सरकार की ओर से कहा गया कि अधिकारी की सेवा–पुस्तिका विभिन्न विभागों से सेवा समाप्ति पर भी कई मामलों में अपूर्ण थी एवं 10–11 विभागों द्वारा पूर्ण की जानी थी। श्री पहाड़े की जीपीएफ पासबुक और जीपीएफ विवरण अक्टूबर, 2004 की अवधि के बाद से खोयी हुई थी और इसे पुनः प्राप्त / जारी किया जाना था। अब जीपीएफ पासबुक को पूर्ण कर दिया गया है।

प्रतिवादी विभाग के सहायक लेखा अधिकारी ने शिकायतों का पूर्णतः निपटान करने के लिए एक माह की अवधि का अनुरोध किया था। निदेशक (उच्च शिक्षा), राष्ट्रीय राजधानी क्षेत्र दिल्ली सरकार से आईटीआई, जेल रोड़ के प्रधानाचार्य को इस मामले की जांच के लिए आवश्यक कदम उठाने के निर्देश देने और सभी विषयों में मामले को पूर्ण करने तथा नियमावली के अनुसार गणना करने ताकि वेतन एवं लेखा कार्यालय द्वारा आगे आपत्ति के लिए कोई आधार न रहे, के लिए अनुरोध किया गया था और इसे शिकायतकर्ता के मृतक पति के संबंध में विधिसंगत बकाया को जारी करने के लिए उपयुक्त प्राधिकारी के समक्ष जमा करे।

दिनांक 17.7.2019 को हुई सुनवाई में प्रतिवादी विभाग के प्रतिनिधि ने सूचित किया कि 19,57,167 / –रुपये की ग्रेच्युटी राशि का बिल दिनांक 10.6.2019 के द्वारा भुगतान कर दिया गया है। पारिवारिक पेंशन का बकाया 8,86,404 / –रुपये की राशि (कुल भुगतान राशि 7,93,032 / –रुपये) का बिल दिनांक 11.7.2019 के द्वारा भुगतान कर दिया गया है। जबकि, नियमित पेंशन की शुरूआत का मामला वेतन एवं लेखा कार्यालय–20 में लंबित है। शिकायतकर्ता ने पुष्टि की कि उसने पारिवारिक पेंशन का बकाया और ग्रेच्युटी के संबंध में राशि प्राप्त कर ली। तथापि, उसने नियमित पारिवारिक पेंशन की शुरूआत के लिए साथ ही जीपीएफ के भुगतान के लिए अनुरोध किया था।

दिनांक 04.9.2019 की सुनवाई में सुश्री स्वाति बहल, वरिष्ठ सहायक ने प्रधानाचार्य, आईटीआई, जेल रोड़ की ओर से कहा कि 19,57,167 / –रुपये की ग्रेच्युटी राशि का बिल दिनांक 10.6.2019 के द्वारा भुगतान किया गया है। पारिवारिक पेंशन की बकाया राशि 8,86,404 / –रुपये (कुल राशि 7,93,032 / –रुपये) को कर एवं उपकर (Tax and cess) की कटौती के बाद बिल संख्या 152 दिनांक 11.7.2019 के द्वारा भुगतान कर दिया गया है। वेतन एवं लेखा कार्यालय–20 ने श्रीमती रेखा पहाड़े, पत्नी स्वर्गीय श्री उनमेश पहाड़े के पक्ष में पत्र संख्या 1289 दिनांक 5.8.2019 पेंशन जारी करने का आदेश जारी कर दिया गया । आगे जीपीएफ सैल ने जीपीएफ प्राधिकारी के प्राधिकार संख्या पीएफ अनुभाग / जीपीएफ सैल–IX / 2019–2020 / 9912–9913 दिनांक 25.7.2019 के अनुसार 18,91,302 / –रुपये की राशि जारी कर दी गई और दिनांक 26.7.2019 को वेतन एवं लेखा कार्यालय–20 में प्रस्तुत की जा चुकी थी। शिकायतकर्ता ने ई–मेल के माध्यम से दिनांक 03.9.2019 को सूचित किया कि उसने पारिवारिक पेंशन के अतिरिक्त अपने स्वर्गीय पति की सभी बकाया राशि को प्राप्त कर लिया है। उसकी पेंशन में संशोधन के लिए मामला आगामी आदेशों के लिए केन्द्रीय वेतन एवं लेखा कार्यालय में है। उसने संतोष व्यक्त किया और शिकायत के शीघ्र निवारण करने के लिए आयोग का आभार व्यक्त किया।

शिकायतकर्ता	:	सुश्री रीता अरोड़ा
प्रतिवादी	:	शिक्षा निदेशालय
संदर्भ	:	पीजीसी / 2018 / एएनएन–II / शि0 / 18

शिकायत – बकाया भुगतान में देरी के संबंध में।

सुश्री रीता अरोड़ा ने बकाया भुगतान, गैर प्रकार्यात्मक बकाया बिल, अवकाश के नकदीकरण, ग्रेच्युटी के बकाया का अंतर और 2015 से परिवर्तित राशि, 31.08.2015 से संशोधित वेतन और सातवें केन्द्रीय वेतन आयोग के अनुसार वेतन निर्धारण में देरी होने से असंतुष्ट होकर जन शिकायत आयोग में शिकायत याचिका दायर की।

उसकी शिकायत दिनांक 29.10.2018 को पंजीकृत की गई थी और आयोग में दिनांक 19.11.2018 और दिनांक 15.01.2019 को सुनवाई हुई।

दिनांक 19.11.2018 को हुई सुनवाई में निदेशक (शिक्षा) को शिकायतकर्ता की शिकायत के निपटान के लिए संबंधित उप–निदेशक (शिक्षा) को आवश्यक दिशा–निर्देश जारी करने के लिए निर्देशित किया गया।

दिनांक 15.01.2019 की सुनवाई में सुश्री ललिता सेठी, विद्यालय प्रमुख(एचओ), राजकीय बालिका वरिष्ठ विद्यालय, ईदगढ़ रोड़ ने सूचित किया कि शिकायतकर्ता को 2,20,886 / –रुपये की एनएफएसजी बकाया राशि जारी कर दी गई है। सर्विस बुक में अवकाश के रिकार्ड के अपडेशन के संबंध में श्री मनोज कुमार, विद्यालय प्रमुख, राजकीय बाल वरिष्ठ विद्यालय, रोहतक रोड़ ने सूचित किया कि सुश्री रीता अरोड़ा का 1985 से 1987 की अवधि के लिए अवकाश रिकोर्ड सर्विस बुक में प्रविष्ट कर दिया गया है। शिकायतकर्ता ने सूचित किया कि उसने 2,20,886 / –रुपये एनएफएससी में बकाया को प्राप्त कर लिया है। उसने आयोग से मामले को समाप्त करने के लिए अनुरोध किया क्योंकि उसके संतुष्ट होने पर मामले का निवारण हो चुका है।

इस प्रकार आयोग के हस्तक्षेप से शिकायतकर्ता के अवकाश नकदीकरण के बकाए, ग्रेच्युटी, परिवर्तित राशि, संशोधित वेतन आदि के भुगतान के संबंध में शिकायत का समाधान उसके संतुष्ट होने पर हो गया।

“

विपत्ति के समय, हमारे पास विकल्प है। हम कड़वे हो सकते हैं, या हम बेहतर हो सकते हैं।

शिकायतकर्ता	:	श्री संदीप कुमार
प्रतिवादी	:	दिल्ली जल बोर्ड
संदर्भ	:	पीजीसी / 2019 / ए–II / दिल्ली जल बोर्ड / 56

शिकायत – गलत / बढे हुए पानी के बिल के संबंध में।

श्री संदीप कुमार ने पानी के मीटर संख्या 5111530000 के संबंध में गलत / बढ़े हुए पानी के बिल से असंतुष्ट होकर जन शिकायत आयोग के समक्ष शिकायत याचिका दायर की थी।

उपरोक्त शिकायत आयोग में नियमित सुनवाई के लिए पंजीकृत की गई थी। सुनवाई की सूचनाओं को संबंधित विभाग को भेज दिया गया।

दिनांक 5.3.2020 की सुनवाई में प्रतिवादी विभाग के श्री संदीप कुमार, जैडआरओ (एनई)–III ने एक कार्रवाई रिपोर्ट यह बताते हुए प्रस्तुत की कि उक्त पानी के बिल को वास्तविक रीडिंग के आधार पर संशोधित कर दिया गया है जिसकी सूचना शिकायतकर्ता को भी दे दी गई है।

शिकायतकर्ता ने प्रतिवादी विभाग द्वारा की गई कार्रवाई पर संतोष व्यक्त किया और आयोग द्वारा शिकायत के शीघ्र निवारण के लिए आभार व्यक्त किया।

शिकायतकर्ता	:	श्री सरदार सिंह जैन
प्रतिवादी	:	दिल्ली जल बोर्ड
संदर्भ	:	पीजीसी / 2019 / अ–II / दिल्ली जल बोर्ड / 51

शिकायत – पानी और सीवर कनेक्शन न लगाने के संबंध में।

सरदार सिंह जैन ने उसके निवास संख्या 109, सैक्टर–19ए, द्वारका में पानी और सीवर का कनेक्शन दिनांक 03.10.2019 को आवेदन करने के बावजूद भी दिल्ली जल बोर्ड द्वारा न लगाने से असंतुष्ट होकर जन शिकायत आयोग में शिकायत याचिका दायर की।

उपरोक्त शिकायत दिनांक 6.11.2019 को आयोग में नियमित सुनवाई के लिए पंजीकृत की गई। सुनवाई की सूचना संबंधित विभाग को भेज दी गई थी।

दिनांक 23.12.2019 की सुनवाई के दौरान प्रतिवादी विभाग के श्री रविन्द्र कुमार, जैडआरओ (द्वारका) एसडब्ल्यू–ए ने एक कार्रवाई रिपोर्ट यह बताते हुए प्रस्तुत की कि आवेदक के आवासीय पता लवीना जैन, 109 (एफएफ), सैक्टर–19, द्वारका, नई दिल्ली में पानी मीटर संख्या 4263435313 के संबंध में पानी कनेक्शन बिल जारी कर दिया गया है।

शिकायतकर्ता आयोग में उपस्थित हुआ और उसने पुष्टि की कि आयोग में शिकायत याचिका दर्ज करने के बाद उसे पानी एवं सीवर का कनेक्शन मिल गया था, उसने प्रतिवादी विभाग द्वारा की गई कार्रवाई पर अपना संतोष व्यक्त किया और आयोग का शिकायत के शीघ्र निवारण हेतु आभार व्यक्त किया।

शिकायतकर्ता : श्री शंकर शर्मा

प्रतिवादी : राजस्व विभाग

संदर्भ : पी.जी.सी./2019/ए–II/ राजस्व/11

शिकायत : ग्रेच्युटी पर ब्याज न मिलने के संबंध में।

श्री शंकर शर्मा ने बकाया ग्रेच्युटी 43,726/– रुपये को 10 प्रतिशत ब्याज के साथ न मिलने से असंतुष्ट होकर जन शिकायत आयोग में शिकायत याचिका दर्ज की।

उपरोक्त शिकायत दिनांक 23.10.2018 को आयोग में नियमित सुनवाई के लिए पंजीकृत की गई।

दिनांक 18.12.2019 की सुनवाई के दौरान तहसीलदार (महरौली) राजस्व विभाग, राष्ट्रीय राजधानी क्षेत्र दिल्ली सरकार ने कहा कि सहायक श्रम आयुक्त (मध्य) से प्राप्त आदेश का अनुपालन करते हुए आयुक्त, केंद्रीय विद्यालय संगठन को दिनांक 13.12.2000 से दिनांक 19.07.2018 के दौरान दी गई राशि 43,276/–रुपये को 10 प्रतिशत ब्याज के साथ 43,276/–रुपये अवार्डिड राशि की वसूली करने के संबंध में नोटिस जारी किया गया था। केंद्रीय विद्यालय संगठन से श्री शंकर शर्मा के पक्ष में 86,552/– रुपये का डिमांड ड्राफ्ट संख्या 799207 दिनांक 07.05.2019 के द्वारा प्राप्त किया गया था। डिमांड ड्राफ्ट श्री शंकर शर्मा को सहायक श्रम आयुक्त (केंद्रीय) के माध्यम से पत्र दिनांक 25.05.2019 के द्वारा भेज दिया गया था। तत्पश्चात हलका पटवारी ने चैक को सहायक श्रम आयुक्त (मध्य) को नहीं भेजा। अंततः दिसंबर 2019 में पाया गया कि चैक बिना भेजे ही फाईल में लगा दिया गया था। उसके बाद चैक/ डिमांड ड्राफ्ट को केनरा बैंक द्वारा 09.03.2020 तक पुर्नवैध कर दिया गया था और 10.12.2019 को आगे की कार्रवाई के लिए सहायक श्रम आयुक्त को सौंप दिया गया।

आयोग ने निर्देशित किया कि दोषी अधिकारियों के खिलाफ विभागीय कार्रवाई की पहल की जानी चाहिए, जिन्होंने दुर्भावनापूर्ण इरादे से चैक/ डिमांड ड्राफ्ट को भेजा नहीं, बल्कि फाईल में लगा दिया। आयुक्त (श्रम) राष्ट्रीय राजधानी क्षेत्र दिल्ली से अनुरोध किया कि श्री शंकर शर्मा के पक्ष में तहसीलदार (महरौली) के पत्र दिनांक 13.12.2019 के संदर्भ में 86,552/–रुपये का डिमांड ड्राफ्ट संख्या 799207 हुई भूल जो 09.03.2020 तक पुर्नवैध को आयोग को सूचित करते हुए तत्काल जारी कर दिया जाए क्योंकि मामले में बहुत देरी हो चुकी है।

तहसीलदार (महरौली) राष्ट्रीय राजधानी क्षेत्र दिल्ली को निर्देशित किया था कि दोषी अधिकारी की ओर से डिमांड ड्राफ्ट न भेजे जाने में हुई भूल के संबंध में उप–संभागीय मजिस्ट्रेट को तीन सप्ताह के अंदर एक रिपोर्ट दर्ज करे। आगे कलेक्टर/ सहायक कलेक्टर (महरौली) के कार्यालय के किसी भी अधिकारी की ओर से हुई भूल का पता लगाने के लिए मूल रिकॉर्ड और पत्र दिनांक 25.05.2019 के संबंध में प्रेषण संख्या को उपलब्ध कराने के लिए निर्देशित किया गया था। उप–संभागीय मजिस्ट्रेट (एस.डी.एम.)(महरौली) को तहसीलदार (महरौली) के द्वारा कार्य में किसी प्रकार की लापरवाही के लिए दोषी अधिकारी के खिलाफ दर्ज की गई रिपोर्ट पर कार्रवाई करने के लिए निर्देशित किया गया था।

दिनांक 23.01.2020 को हुई सुनवाई के दौरान तहसीलदार (महरौली) ने बताया कि संबंधित हलका पटवारी को श्री शंकर शर्मा के पक्ष में 86,552/–रुपये का डिमांड ड्राफ्ट संख्या 799207 दिनांक 07.05.2019 को नहीं भेजने के लिए कारण बताओ नोटिस दिनांक 07.01.2020 को जारी कर दिया गया था।

श्री शंकर शर्मा शिकायतकर्ता ने पत्र के द्वारा बताया कि 86,552/–रुपये की राशि का डिमांड ड्राफ्ट संख्या 799207 दिनांक 07.05.2019 जो मार्च 2020 तक पुर्नवैध है उक्त चैक प्राप्त कर लिया है। उसने की गई कार्रवाई के प्रति संतोष व्यक्त किया एवं आयोग द्वारा शिकायत के तत्काल निवारण के प्रति आभार व्यक्त किया।

शिकायतकर्ता : श्री सुरिन्दर सापड़ा

प्रतिवादी : दिल्ली जल बोर्ड

संदर्भ : पीजीसी/2019/ए–II/डी0ज0बो0/45

शिकायत – गलत पानी बिल के संबंध में।

श्री सुरिन्दर सापड़ा ने अपने घर के दो पानी के कनेक्शनों (मीटर सं0 6755481000 शिकायतकर्ता के नाम पर और मीटर सं0 1745481000 उसके पिता श्री नंदलाल के नाम पर) से संबंधित गलत पानी बिल से असंतुष्ट होकर जन शिकायत आयोग में शिकायत याचिका दर्ज की।

उपरोक्त शिकायत आयोग में दिनांक 4.12.2018 को प्राप्त हुई एवं दिनांक 30.1.2019 और दिनांक 19.2.2019 को सुनवाइयां हुई।

दिनांक 30.1.2019 को हुई सुनवाई में दिल्ली जल बोर्ड के जैडआरओ (पश्चिम)–II ने सूचित किया कि दिनांक 09.01.2019 को मीटर संख्या 6755481000 के संबंध में पानी के बिल को संशोधित कर दिया गया था। दिल्ली जल बोर्ड के जैडआरओ (पश्चिम)–II को शिकायतकर्ता को संशोधित बिल के साथ रिपोर्ट की कॉपी उपलब्ध कराने के लिए निर्देशित किया गया था।

दिनांक 19.2.2019 को हुई सुनवाई में जैडआरओ (पश्चिम)–II ने बताया कि पानी के कनेक्शन मीटर संख्या 6755481000 और 1745481000 के पानी के बिल को संशोधित कर दिया गया है। बिलों की कॉपी को भी शिकायतकर्ता के पास दिनांक 10.2.2019 को भेज दिया गया था। शिकायतकर्ता ने बिल प्राप्त करने की पुष्टि की और उसकी शिकायत का निवारण करने के लिए प्रतिवादी विभाग द्वारा उसकी शिकायत के निवारण में की गई कार्रवाई पर संतोष व्यक्त किया। जबकि, शिकायकर्ता ने बताया कि उसने दिल्ली जल बोर्ड के निर्देशानुसार मीटर को बाहर से खरीदा और अपने पिता श्री नंद लाल के नाम पर मीटर संख्या 1745481000 को दिनांक 25.5.2017 को अपने स्वयं के खर्चे पर लगवाया। इसलिए दिल्ली जल बोर्ड की नीतियों के अनुसार मीटर किराया उपभोक्ता से नहीं लिया जाना चाहिए था और मीटर किराया को जल्दी से जल्दी रिफंड किया जाना चाहिए तथा भविष्य में पानी के बिल में भी छूट मिलनी चाहिए।

जैडआरओ ने शिकायतकर्ता के पिता श्री नंद लाल के नाम पर मीटर संख्या के संबंध में मीटर किराया की प्रतिपूर्ति को आवश्यकतानुसार समयबद्ध तरीके से करने का आश्वासन दिया। इसलिए दोनों पक्षों में परस्पर मामले को बंद करने की सहमति व्यक्त की।

इस प्रकार आयोग के हस्तक्षेप से गलत पानी बिल के संबंध में शिकायत को शिकायतकर्ता के संतोष के लिए हल किया गया।

शिकायतकर्ता : श्री तेज सिंह

जवाबदेह / उत्तरदाता : राजस्व विभाग

संदर्भ : पीजीसी / 2019 / ए–II / राजस्व / 07

शिकायत – सब–रजिस्ट्रार के ऑफिस से विक्रय विलेख की प्रति के विस्थापन के संबंध में।

श्री राजदीप संथोलिया द्वारा संपत्ति काटरा नवाब, चाँदनी चौक दिल्ली–110006 में स्थित संख्या–168, प्रथम तल एवं द्वितीय तल के साथ छत / बरामदें के अधिकार के संबंध में निष्पादित विक्रय विलेख की प्रति के सब–रजिस्ट्रार–1 कश्मीरी गेट, दिल्ली के कार्यालय से नॉन–पेंस्टिग / विस्थापित होने तथा पूर्वकथित के न मिलने / विस्थापित होने के आधार पर दिनांक 16.9.2019 तक विक्रय विलेख / आलेख की प्रमाणित प्रति की गैर –आपूर्ति से पीड़ित होकर श्री तेज सिंह द्वारा आयोग में शिकायत दर्ज की गई।

उपरोक्त शिकायत को दिनांक 30.10.2019 को नियत सुनवाई हेतु पंजीकृत किया गया।

दिनांक 19.12.2019 को हुई सुनवाई के दौरान प्रतिवादी विभाग के सब–रजिस्ट्रार–1 के प्रतिनिधि वरिष्ठ सहायक ने कहा कि उक्त आलेख की प्रमाणित प्रति इस तिथि तक शिकायतकर्ता को नहीं भेजी गई क्योंकि उक्त विक्रय विलेख का प्रथम पृष्ठ अथवा अंतिम पृष्ठ खंड (वॉल्यूम) संख्या 4163 में चिपकाया पाया गया एवं शेष पृष्ठ नहीं चिपकाये गए । आगे यह कहा गया कि ऐसी स्थिति में विक्रय विलेख के बहुत पुराना होने के कारण (2011 से संबंधित) शेष पृष्ठों का पता लगाना बहुत कठिन होगा।

आयोग ने जिलाधिकारी (मध्य) को मामले में जाँच–पड़ताल करने एवं मंजीत सोलंकी उप–रजिस्ट्रार–1 कश्मीरी गेट, दिल्ली को मूल दस्तावेज को खोजने हेतु हर संभव प्रयास जारी रखने की सलाह दी, उक्त दस्तावेज के आज की तिथि से दो सप्ताह के भीतर न मिलने की स्थिति में नए दस्तावेज बनाने को मंजूरी दी जाएगी जिसके लिए शिकायतकर्ता पहले ही जिलाधिकारी के समक्ष औपचारिक रूप से अनुरोध कर चुका है। आगे खंड (वॉल्यूम में) उचित समय पर दस्तावेज को न जोड़ने / चिपकाने के लिए उत्तरदायी संबंधित अधिकारियों के विरूद्ध नियमो के अनुरूप कार्रवाई की जाएगी।

दिनांक 16.01.2020 की सुनवाई के दौरान प्रतिवादी विभाग के उप–रजिस्ट्रार–1 ने यह वर्णित किया कि दस्तावेज के पुनर्निर्माण की फाइल के विषय में जिलाधिकारी (मध्य) के द्वारा फाइल संख्या एस0आर–1 (कश्मीरी गेट) / विक्रय विलेख के पुनर्निर्माण / 2020, कम्प्यूटर संख्या 092590253 दिनांक 14.1.2020 जैसकि संबंधित दस्तावेज पहुंच योग्य नहीं है के अनुसार अनुमोदित कर दिया गया है।

शिकायतकर्ता के प्रतिनिधि ने उप–रजिस्ट्रार के द्वारा विस्तृत सहयोग के प्रति संतोष व्यक्त किया। आगे उन्होंने वर्णित किया कि आवश्यक दस्तावेज अथवा विक्रय विलेख इत्यादि की प्रति आवश्यक कार्यों हेतु उप–रजिस्ट्रार को भी उपलब्ध कराई जाए।

दिनांक 27.2.2020 की सुनवाई के दौरान उप–रजिस्ट्रार–1 मंजीत सोलंकी ने उपरोक्त संपत्ति के संबंध में मूल खंड (वॉल्यूम) को प्रस्तुत किया एवं उक्त खंड (वॉल्यूम) में विक्रय विलेख की प्रति को विधिवत् चिपकाया हुआ दिखाया। उन्होंने यह भी कहा कि विक्रय विलेख की प्रमाणित प्रति को शिकायतकर्ता को भी उपलब्ध कराया जा चुका है।

शिकायतकर्ता के उपस्थित प्रतिनिधि ने लिखित रूप में यह स्पष्ट किया कि उप–रजिस्ट्रार–1 कश्मीरी गेट के द्वारा विक्रय विलेख की प्रमाणित प्रति उसे उपलब्ध करायी जा चुकी है। उन्होंने प्रतिवादी विभाग के द्वारा की गई कार्रवाई के प्रति संतोष व्यक्त किया एवं शिकायत के निवारण में आयोग द्वारा किए गए हस्तक्षेप के प्रति भी आभार व्यक्त किया।

अनुलग्नक-I

2019–20 के दौरान सुनवाई के लिए ली गई/उठाई गई शिकायतों की प्राप्ति एवं निपटान का विवरण

क्र0 सं0	विभाग का नाम	01/04/2019 के अनुसार प्राप्त	01/4/2019 से 31/03/2020 के दौरान प्राप्ति	कुल	01/4/2019 से 31/03/2020 के दौरान निपटाई गई शिकायतों की संख्या	31/03/20 20 के अनुसार विचाराधीन शिकायतों की कुल संख्या
8.	खाद्य एवं आपूर्ति	01	03	04	02	02
9.	दिल्ली जल बोर्ड	03	68	71	32	39
10.	राजस्व	18	12	30	16	14
11.	पंजीयक सहकारी समितियां	11	10	21	05	16
12.	लोक निर्माण विभाग	02	03	05	02	03
13.	भूमि एवं भवन	01	02	03	02	01
14.	मुख्य चुनाव कार्यालय	02	07	09	02	07
15.	विधि एवं न्याय	00	01	01	00	01
16.	दिल्ली परिवहन निगम	04	03	07	03	04
17.	कर एवं व्यापार	0 0	0 3	0 3	0 2	0 1
18.	स्वास्थ्य एवं परिवार/दिल्ली स्वास्थ्य सेवाएं	02	12	14	06	08
19.	उच्च शिक्षा	02	02	04	00	04
20.	दिल्ली कृषि विपणन बोर्ड	00	01	01	01	00
21.	सेवाएं	01	00	01	00	01
22.	आबकारी	0 1	0 0	01	0 1	0 0
23.	दिल्ली कारागार (केन्द्रीय जेल)	01	00	01	00	01
24.	दक्षिण दिल्ली नगर निगम	35	56	91	44	47
25.	पश्चिम दिल्ली नगर निगम	30	29	59	30	29
26.	पूर्व दिल्ली नगर निगम	13	32	45	28	17
27.	प्रधान लेखा कार्यालय	02	02	04	02	02
28.	दिल्ली राज्य औद्योगिक अवसरंचना विकास निगम लिमिटेड	02	07	09	04	05
29.	श्रम	03	08	11	02	09
30.	रोजगार	00	01	01	00	01
31.	ऊर्जा	05	30	35	18	17
32.	उद्योग	01	01	02	02	00
33.	सामान्य प्रशासन विभाग	01	00	01	00	01
34.	शिक्षा	32	21	53	27	26
35.	दिल्ली अधीनस्थ सेवा चयन बोर्ड	04	02	06	01	05
36.	डीएसडब्ल्यू	02	10	12	03	09
37.	प्रशिक्षण एवं तकनीकी शिक्षा विभाग	01	01	02	01	01
38.	सिंचाई एवं बाढ़ नियंत्रण	02	01	03	02	01
39.	नई दिल्ली नगर पालिका परिषद	02	03	05	02	03
40.	शहरी विकास	01	00	01	00	01
41.	महिला एवं बाल विकास	0 1	0 5	0 6	02	0 4
42.	पीएफए	01	00	01	01	00
36	पर्यावरण	00	0 2	0 2	0 0	0 2
37.	दिल्ली मेट्रो रेलवे सेवा	00	05	05	00	05
38.	जीबीपीईसी	00	01	01	01	00
39.	अन्य पिछड़ा वर्ग आयोग	00	01	01	01	00
40.	अनुसूचित जाति/अनुसूचित जनजाति कल्याण	00	02	02	00	02
41.	डीपीसीसी	00	02	02	00	02
	कुल	187	349	536	245	291

अनुलग्नक-II

वर्ष 2019–20 के दौरान आयोग में नियुक्त अधिकारियों की सूची

क्र0 सं0	नाम	पदनाम
1	श्री अशोक कुमार	अध्यक्ष
2	श्री सुधीर यादव	सदस्य (पूर्ण कालिक)
3	श्रीमती मधु शर्मा	सदस्य (अंशकालिक)
4	श्री संजय पूरी	सदस्य (अंशकालिक)
5	श्री एस0 चक्रवर्ती	उप–सचिव
6	श्रीमती रीता कौशिक	उप–सचिव
7	श्रीमती मंजू हांडा	उप–सचिव
8	श्रीमती ममता गौर	उप–सचिव
9	श्री किशोर चन्द्र	सहायक लेखा अधिकारी

Can spraying alcohol or chlorine all over your body kill the new coronavirus?

No. Spraying alcohol or chlorine all over your body will not kill viruses that have already entered your body. Spraying such substances can be harmful to clothes or mucous membranes (i.e., eyes, mouth). Be aware that both alcohol and chlorine can be useful to disinfect surfaces, but they need to be used under appropriate recommendations.

अनुलग्नक-III
बजट
जन शिकायत आयोग

वर्ष 2019–2020 के दौरान 4,81,50,000.00/–रुपये का बजट आवंटन हुआ था। विभिन्न शीर्षो पर 3,18,94,061.00/–रुपये का कुल व्यय किया गया था। वर्ष 2019–2020 के दौरान आवंटन और किए गए व्यय का विवरण नीचे तालिका में दर्शाया गया है :–

2019–20 के दौरान विभागवार किया गया व्यय	बजट आकलन	संशोधित आकलन	व्यय
माग सख्या 2 के तहत मेजर हैड 2070, अन्य प्रशासनिक सेवाए, 00.15 विशेष जांच आयोग, 39 लोक शिकायत आयोग			
वेतन (39 00 01)	32400000	25000000	22487289
मजदूरी (39 00 02)	6000000	5360000	5203910
ओटीए (39 00 03)	20000	20000	0
चिकित्सा उपचार (39 00 06)	1800000	1800000	1242668
यात्रा व्यय (39 00 11)	700000	700000	24629
कार्यालय व्यय (39 00 13)	7030000	4920000	2935565
प्रचार एवं मीडिया अभियान (39 00 26)	200000	200000	0
कुल	48150000	38000000	31894061