

राजस्थान सरकार
खाद्य एवं नागरिक आपूर्ति विभाग

क्रमांक एफ 13(10)(4)खा.वि./खा.सु./2014-I

जयपुर, दिनांक: 26.04.2018

परिपत्र

राष्ट्रीय खाद्य सुरक्षा अधिनियम, 2013 (वर्ष 2013 का केन्द्रीय अधिनियम संख्या-20) की धारा 15 की उप-धारा (1) के द्वारा प्रदत्त शक्तियों का प्रयोग करते हुए इस विभाग की अधिसूचना क्रमांक एफ 13(10)(4)खा.वि./खा.सु./2014 दिनांक 28.12.2017 द्वारा समस्त अतिरिक्त जिला कलक्टर (प्रशासन) को अपनी अधिकारिता के जिले हेतु उक्त अधिनियम के प्रयोजनार्थ जिला शिकायत निवारण अधिकारी पदाभिहित किया गया है तथा ऐसे मामले जिनमें शिकायत जिला कलक्टर के विरुद्ध हो, उन मामलों के लिए संबंधित संभाग के संभागीय आयुक्त को, जिला शिकायत निवारण अधिकारी पदाभिहित किया गया है।

इस अधिसूचना की पालना के क्रम में शिकायतों के पंजीकरण, निस्तारण, शिकायत निवारण अधिकारी की शक्तियाँ एवं मॉनिटरिंग के संबंध में निम्नानुसार निर्देश जारी किये जाते हैं:-

1. जिला शिकायत निवारण अधिकारी

- i. समस्त अतिरिक्त जिला कलक्टर (प्रशासन), अपनी अधिकारिता के जिले हेतु राष्ट्रीय खाद्य सुरक्षा अधिनियम, 2013 के प्रयोजनार्थ जिला शिकायत निवारण अधिकारी के रूप में पदाभिहित (Designate) होंगे तथा ऐसे मामले जिनमें शिकायत जिला कलक्टर के विरुद्ध हो, उन मामलों के लिए संबंधित संभाग के संभागीय आयुक्त, जिला शिकायत निवारण अधिकारी के रूप में पदाभिहित (Designate) होंगे।
- ii. पदाभिहित अधिकारी का कार्यालय ही जिला शिकायत निवारण अधिकारी का कार्यालय होगा।
- iii. जिला शिकायत निवारण अधिकारी के रूप में पदाभिहित किये गए अधिकारी को अतिरिक्त वेतन/भत्ता अनुमान्य नहीं होगा।
- iv. जिला शिकायत निवारण अधिकारी का नाम, पता, दूरभाष नं., ई-मेल, फ़ैक्स संख्या विभाग के प्रत्येक कार्यालय, उचित मूल्य की दुकान, विद्यालय, आंगनवाड़ी, अन्य सार्वजनिक स्थान तथा वेबसाईट के साथ-साथ जिला शिकायत निवारण अधिकारी के कार्यालय पर प्रदर्शित किया जायेगा।
- v. जिला शिकायत निवारण अधिकारी के परिवर्तन की स्थिति में नाम, पता, दूरभाष नं., ई-मेल, फ़ैक्स संख्या से जनता को उपयुक्त रूप से सूचित किया जायेगा।

2. शिकायतों के पंजीकरण के लिए प्रक्रिया

- i. अधिनियम के अध्याय-11 के अधीन खाद्यान्न के पात्रतानुसार वितरण से संबंधित मामले में कोई व्यक्ति व्यक्ति जिला शिकायत निवारण अधिकारी के पास लिखित में या ई-मेल के माध्यम से अथवा लिखित शिकायत, जिला शिकायत निवारण अधिकारी, जिला रसद अधिकारी तथा ग्राम पंचायत के कार्यालय पर उपलब्ध शिकायत पेटिका में डालकर दायर तथा रजिस्टर करवा सकता है।
- ii. जिला शिकायत निवारण अधिकारी तथा जिला रसद अधिकारी के कार्यालय पर उपलब्ध शिकायत पेटिका को प्रतिदिन खोला जावेगा। जिला रसद अधिकारी अपने कार्यालय में प्राप्त शिकायतों को प्रतिदिन जिला शिकायत निवारण अधिकारी को प्रेषित करेगा।
- iii. जिला कलक्टर के विरुद्ध प्राप्त शिकायत को प्रतिदिन ई-मेल के माध्यम से जिला शिकायत निवारण अधिकारी (संबंधित संभागीय आयुक्त) को प्रेषित किया जावेगा।
- iv. ग्राम पंचायत कार्यालय में प्राप्त शिकायतों को ग्राम सचिव द्वारा प्रत्येक माह में संकलित कर माह के अंतिम दिवस को जिला रसद अधिकारी के माध्यम से जिला शिकायत निवारण अधिकारी को प्रेषित किया जावेगा।
- v. शिकायतें शिकायतकर्ता के विशिष्ट ब्यौरे तथा सम्पर्क सूचना सहित दायर की जायेगी। कोई भी गुमनाम शिकायत ग्रहण नहीं की जायेगी।
- vi. जहां शिकायतकर्ता शिकायत को लिखित रूप में देने में अक्षम है, वहां जिला शिकायत निवारण अधिकारी मौखिक रूप से अनुरोध करने वाले व्यक्ति को सभी युक्तियुक्त सहयोग प्रदान करेगा।
- vii. प्रत्येक प्राप्त शिकायत पर विशिष्ट नं., तिथि आदि अंकित कर शिकायतकर्ता को सूचित किया जायेगा।

3. शिकायतों के निस्तारण की प्रक्रिया

- i. प्रत्येक प्राप्त शिकायत को जिला शिकायत निवारण अधिकारी सत्यापित करेगा कि उस मामले में अग्रसर होने के लिए कोई सार है अथवा नहीं।
- ii. अगर जिला शिकायत निवारण अधिकारी का यह समाधान हो जाता है कि शिकायत में प्रथम दृष्टया सार है तो वह संबंधित पदाधिकारी अथवा व्यक्ति अथवा एजेन्सी जिसके विरुद्ध शिकायत की गई है, से संबंधित दस्तावेजों सहित स्पष्टीकरण मांगेगा। अपेक्षित स्पष्टीकरण एवं दस्तावेज सम्बद्ध पदाधिकारी, व्यक्ति अथवा एजेन्सी द्वारा नोटिस की प्राप्ति के 07 दिवस के भीतर जिला शिकायत निवारण अधिकारी को प्रस्तुत किये जायेंगे।
- iii. संबंधित पदाधिकारी अथवा व्यक्ति अथवा एजेन्सी जिसके विरुद्ध शिकायत की गई है की स्पष्टीकरण के जवाब एवं प्रस्तुत अभिलेख के आधार पर जिला शिकायत निवारण अधिकारी का शिकायत की सत्यता के बारे में समाधान हो जाता है तो वह उसके निवारण हेतु शिकायत प्राप्ति के 30 दिवस के भीतर गुणावगुण के आधार पर आवश्यक आदेश पारित करेगा।
- iv. यदि जिला शिकायत निवारण अधिकारी का प्रकरण में आगामी परीक्षण होने का समाधान हो जाता है तो :-

- a. वह राजस्थान खाद्यान्न एवं अन्य आवश्यक पदार्थ (वितरण का विनियमन) आदेश, 1976 की धारा-24(i) अन्तर्गत अधिकृत अधिकारियों से जांच करवा सकेगा और प्राप्त प्रतिवेदन के आधार पर शिकायत प्राप्ति की तिथि से 45 दिवस के भीतर निर्णय कर सकेगा।
 - b. अगर जिला शिकायत निवारण अधिकारी आवश्यक समझे तो शिकायतकर्ता और शिकायत से संबंधित पदाधिकारी/व्यक्ति/एजेन्सी को अपने मामले को नियत तिथि को उपस्थित रहने हेतु अवसर दे सकता है और उन लोगों की सुनवाई के उपरान्त उनके द्वारा प्रस्तुत साक्ष्यों पर विचार करते हुए शिकायत प्राप्ति की तिथि से 45 दिवस के भीतर मामले पर निर्णय कर सकेगा।
- v. सुनवाई के लिए नियत तिथि को यदि शिकायतकर्ता अनुपस्थित रहता है तो जिला शिकायत निवारण अधिकारी शिकायत को खारिज कर सकेगा अथवा मामले की जांच पडताल एक पक्षीय रूप से कर निर्णय पारित कर सकेगा। अगर शिकायतकर्ता अनुपस्थित रहता है एवं उसके द्वारा प्रस्तुत शिकायत प्रथम दृष्टया सही पाई जाती है तो जिला शिकायत निवारण अधिकारी मामले की जांच पडताल कराकर आदेश पारित कर सकेगा। फिर भी यदि शिकायत से संबंधित पदाधिकारी/व्यक्ति/एजेन्सी जिला शिकायत निवारण अधिकारी द्वारा बुलाया जाने पर निगत तिथि को अनुपस्थित हो तो वह मामले की जांच पडताल एक पक्षीय रूप से कर निर्णय पारित कर सकेगा।
 - vi. शिकायतकर्ता को उसकी शिकायत पर लिये गये निर्णय की सूचना लिखित रूप में अथवा इलैक्ट्रॉनिक ढंग से दी जायेगी।
 - vii. अगर जिला शिकायत निवारण अधिकारी की यह राय हो कि शिकायत के निपटारे में उपयुक्त उपनियम (iii) और (iv) के अधीन विहित समय से अधिक की आवश्यकता हो तो वह परिवादी को इस सन्दर्भ में विलम्ब होने का कारण उद्धृत करते हुए अन्तरिम जवाब देगा।

4. जिला शिकायत निवारण अधिकारी की शक्तियां

- i. शिकायतों की जांच करते समय जिला शिकायत निवारण अधिकारी को किसी अधिकारी/व्यक्ति/एजेन्सी से निम्नलिखित की अपेक्षा करने की शक्तियां होगी :-
 - a. वह दस्तावेज, लेखा, अन्य अभिलेख अथवा कोई भी अन्य वस्तु जो व्यक्ति की अभिरक्षा या नियंत्रण में हो, आवश्यकता अनुसार प्रस्तुत करने, परीक्षण करने हेतु स्वीकृति देने तथा उसकी जांच अनुज्ञात करने।
 - b. ऐसी सूचना प्रस्तुत करने जो अपेक्षित हो।
- ii. शिकायत का निर्णय करते समय जिला शिकायत निवारण अधिकारी इन नियमों के उपबन्धों के अनुसार उचित मूल्य दुकान के स्वामी के विरुद्ध राजस्थान खाद्यान्न एवं अन्य आवश्यक पदार्थ (वितरण का विनियमन) आदेश, 1976 के अनुसार तथा राजस्थान असैनिक सेवाएं (वर्गीकरण, नियंत्रण एवं अपील) नियम, 1958 के अनुसार सम्बद्ध विभाग के कर्मचारी के विरुद्ध सक्षम प्राधिकारी द्वारा की जाने वाली कार्यवाही करने की सिफारिश कर सकता है यदि वह जिम्मेदार पाया जाता है।

5. शिकायतों के निस्तारण की मॉनिटरिंग


- i. अतिरिक्त खाद्य आयुक्त, खाद्य, नागरिक आपूर्ति विभाग अधिमान्यत पूर्ववर्ती मास के सातवें दिन तक मासिक आधार पर शिकायतों के निपटान की मॉनिटरिंग करेगा और पूर्ववर्ती मास के पन्द्रहवें दिन तक शासन सचिव (खाद्य) को इस संबंध में रिपोर्ट अग्रेसित करेगा।

6. मासिक रिपोर्ट

- i. जिला शिकायत निवारण अधिकारी द्वारा प्राप्त तथा निस्तारित की गई शिकायतों की मासिक रिपोर्ट पूर्ववर्ती मास के 20वें दिवस तक खाद्य तथा सार्वजनिक वितरण मंत्रालय, भारत सरकार को भेजी जाएगी। मासिक रिपोर्ट हेतु निर्धारित प्रारूप परिशिष्ट—“अ” पर है।

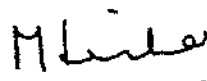
7. अपील की प्रक्रिया

- i. जिला शिकायत निवारण अधिकारी के निर्णय से व्यथित कोई व्यक्ति, जिला शिकायत निवारण अधिकारी के आदेश की प्राप्ति की तिथि से 30 दिवस की अवधि के भीतर राज्य आयोग को सम्बोधित करते हुए व्यक्तिगत रूप में या पंजीकृत डाक द्वारा राज्य आयोग के समक्ष अपील दायर कर सकता है।


25/5/18
(मुग्धा सिन्हा)
शासन सचिव (खाद्य)

प्रतिलिपि निम्नलिखित को सूचनार्थ एवं आवश्यक कार्यवाही हेतु प्रेषित है:-

1. विशिष्ट सहायक, माननीय खाद्य मंत्री महोदय, राजस्थान सरकार।
2. निजी सचिव, शासन सचिव, खाद्य विभाग, राजस्थान, जयपुर।
3. निजी सचिव, अतिरिक्त खाद्य आयुक्त, खाद्य विभाग, जयपुर।
4. समस्त संभागीय आयुक्त, राजस्थान।
5. समस्त जिला कलक्टर, राजस्थान।
8. समस्त अतिरिक्त जिला कलक्टर (प्रशासन), राजस्थान।
9. पंजीयक, राजस्थान राज्य उपभोक्ता दिवाद प्रतितोष आयोग, राजस्थान, जयपुर।
10. निजी सहायक, उपायुक्त (प्रथम/द्वितीय), खाद्य विभाग राजस्थान, जयपुर।
11. समस्त जिला रसद अधिकारी, राजस्थान।
12. रक्षा पत्रिका।


शासन सचिव (खाद्य) 25/5/18

