राजस्थान सरकार
प्रशासनिक सुधार एवं समन्वय विभाग
(अनुभाग–1)

क्रमांकः प.3(1)प्र0सु0/सम0/अनु–1/2008 जयपुर, दिनांकः 22.2.2011

प्रेसनोट

राज्य सरकार जनता को संवेदनशील, जवाबदेह एवं उत्तरदायी शासन उपलब्ध कराने की दिशा में एक और क्रान्तीकारी कदम उठाने जा रही है। इसके लिए शीघ्र ही सरकार आम जनता को उनसे जुड़ी हुई शासकीय सेवाएं प्रदान करने एवं जन सुनवाई की गारंटी का अधिनियम लागू करने जा रही है। इसमें आम जन से जुड़ी विभिन्न लोक सेवाएं जैसे बिजली–पानी कनेक्शन, अशुद्ध बिल ठीक करवाना, पुलिस सत्यापन, जन्म–मृत्यु, जाति एवं चरित्र प्रमाण पत्र, भूमि नामान्तरण, राशन कार्ड, वाहन चालन लाईसेन्स, सामाजिक सुरक्षा पेंशन, स्कूल में प्रवेश का अधिकार एवं चिकित्सा सेवाओं को शामिल किया गया है।

सरकार इस अधिनियम के तहत प्राप्त होने वाले आवेदनों पर कार्यवाही एवं निस्तारण की समय सीमा निर्धारित करने तथा संबंधित आवेदक को सुनवाई का मौका दिये जाने का प्रावधान भी रखा गया है।

देश के अन्य राज्यों ने केवल लोक सेवा प्रदान करने की गारंटी का अधिनियम लागू किया है जबकि राज्य सरकार पूरे देश में सबसे पहले इस अधिनियम में जन सुनवाई की गारंटी का प्रावधान भी शामिल कर लागू करने जा रही है। **इस अधिनियम के अन्तर्गत पंचायत स्तर से लेकर, राज्य सरकार के स्तर तक समयबद्ध सुनवाई एवं अपील की पुख्ता व्यवस्था की गई है। राज्य स्तर पर "राजस्थान राज्य अभाव अभियोग निराकरण एवं सतर्कता आयोग का गठन भी प्रस्तावित है।**

राज्य सरकार इस अधिनियम को आम जनता, स्वयं सेवी संस्थाओं, कानूनविदों एवं विशेषज्ञों से व्यापक राय–सुमारी कर सभी पक्षों की राय से व्यापक जनहित के प्रावधानों के साथ इसे लागू करना चाहती है।

प्रशासनिक सुधार विभाग ने प्रस्तावित अधिनियम के प्रारूप का मसौदा तैयार कर लिया है तथा इसे आम जनता की राय–शुमारी के लिये विभाग की वैवसाइट पर जारी किया जा रहा है। कोई भी व्यक्ति विभाग की वैवसाइट http://ard.rajasthan.gov.in पर इस अधिनियम का अवलोकन कर, अपने सुझाव विभाग की वैवसाइट पर ऑन लाईन प्रेषित कर सकता है अथवा सीधे ही **श्री आर0पी0 जैन, प्रमुख शासन सचिव, प्रशासनिक सुधार विभाग, शासन सचिवालय, जयपुर** को भी भिजवायें जा सकते है।

इस अधिनियम के मुख्य प्रावधान निम्नानुसार है :–

1. **30 दिवस की निर्धारित समय सीमा में सेवा प्रदान करने की गारंटी का प्रावधान।**
2. **आवेदन पत्रों का निस्तारण एवं सुनवाई हेतु समय सीमा का निर्धारण।**
3. **निर्धारित समय सीमा में काम न होने पर अपील का अधिकार।**
4. **दोषी अधिकारी/कर्मचारी के विरूद्ध शास्ती का प्रावधान।**
5. **आवेदन पत्र एवं सुनवाई हेतु कोई शुल्क नहीं।**
6. **सद्भावपूर्वक की गई कार्यवाही का संरक्षण।**

(आर0पी0 जैन)
प्रमुख शासन सचिव

राजस्थान अधिनियम

राजस्थान लोक सेवाओं की अदायगी एवं सुनवाई की गारंटी अधिनियम–2011

विषय सूची

धाराएं :

1. संक्षिप्त नाम, विस्तार और प्रारम्भ,
2. परिभाषाएं,
3. सेवाओं, पदाभिहित अधिकारियों, प्रथम अपील अधिकारियों, द्वितीय अपील प्राधिकारी तथा निश्चित की गई समय सीमाओं की अधिसूचना,
4. निश्चित की गई समय सीमा के भीतर सेवा प्राप्त करने का अधिकार,
5. निश्चित की गई समय सीमा में सेवा प्रदान कराना,
6. अपील,
7. शास्ती,
8. पुनरीक्षण,
9. सद्भावपूर्वक की गई कार्यवाही का संरक्षण,
10. नियम बनाने की शक्ति,
11. कठिनाईयां दूर करने की शक्ति,

राज्य की जनता को निश्चित समय सीमा के भीतर सेवाएं प्रदान करने, सुनवाई करने तथा उससे संसक्त तथा आनुषंगिक विषयों के लिए उपबंध करने के लिए अधिनियम,

1. संक्षिप्त नाम, विस्तार और प्रारंभ

1.1 इस अधिनियम का संक्षिप्त नाम राजस्थान लोक सेवाओं की अदायगी एवं सुनवाई की गारंटी विधेयक–2011 है

1.2 इसका विस्तार सम्पूर्ण राजस्थान पर होगा

1.3 यह ऐसी तारीख को प्रवृत होगा जिसे राज्य सरकार, राजपत्र में अधिसूचना द्वारा नियत करे,

2. परिभाषाएं

2. इस अधिनियम में जब तक की संदर्भ से अन्यथा अपेक्षित न हो :–

2.1 "पदाभिहित अधिकारी" से अभिप्रेत है, धारा 3 के अधीन सेवा प्रदान करने के लिए इस रूप में अधिसूचित कोई अधिकारी;

2.2 "पात्र व्यक्ति" से अभिप्रेत है, ऐसा व्यक्ति जो अधिसूचित सेवा के लिए पात्र है;

2.3 "प्रथम अपील अधिकारी" से अभिप्रेत है, ऐसा अधिकारी जो धारा 3 के अधीन इस रूप में अधिसूचित किया गया है;

2.4 "विहित" से अभिप्रेत है, इस अधिनियम के अधीन बनाये गये नियमों द्वारा चिहिंत;

2.5 "सेवा का अधिकार" से अभिप्रेत है, निश्चित की गई समय सीमा के भीतर धारा 4 के अधीन सेवा प्राप्त करने का अधिकार

2.6 "सेवा" से अभिप्रेत है, धारा 3 के अधीन अधिसूचित कोई सेवा,

2.7 "द्वितीय अपील प्राधिकारी" से अभिप्रेत है, ऐसा प्राधिकारी जो धारा 3 के अधीन इस रूप में अधिसूचित किया गया है;

2.8 "राज्य सरकार" से अभिप्रेत है, राजस्थान सरकार;

2.9 ''निश्चित की गई समय सीमा'' से अभिप्रेत है, धारा 3 के अधीन यथा अधिसूचित पदाभिहित अधिकारी द्वारा सेवा प्रदानकरने या प्रथम अपील अधिकारी द्वारा अपील का विनिश्चय करने का अधिकतम समय,

2.10 ''आर.टी.एच'' से तात्पर्य प्रत्येक नागरिक को उसकी निजी समस्याओं के संदर्भ में यदि कोई समस्या हो, उसकी सुनवाई से है।

2.11 सामान्य रूप से शिकायत का प्रस्तुतीकरण देने को जन सामान्य अधिकृत होगे किन्तु पूरे गाँव अथवा बड़े समूह की शिकायत को प्रस्तुत करने के लिए रजिस्टर्ड गैर सरकारी संस्थाओं को भी अधिकार होगा।

2.12 आर.टी.एच का क्षेत्राधिकार में सूचना के अधिकार का विषय, न्यायालयों से संबंधित प्रकरण, दुर्भावनापूर्ण शिकायत, राजभवन में कार्यरत अधिकारी/कर्मचारी, विधानसभा के अधिकारी/कर्मचारी, उच्च न्यायालय एवं अधीनस्थ न्यायालयों में कार्यरत अधिकारी/कर्मचारी, केन्द्रीय अथवा राज्य अधिनियमों में गठित आयोग के अतिरिक्त शेष सभी प्रकरण होगे।

2.13 आर. टी. एच. में ''पदाभिहित अधिकारी'' से तात्पर्य जन समस्या निराकरण एवं जन सुनवाई के लिए अधिसूचित अधिकारी से है। (यथा ग्राम सेवक, पटवारी इत्यादि)।

2.14 आर.टी.एच में ''प्रथम अपील अधिकारी'' से तात्पर्य है ऐसा अधिकारी जिसे इस रूप में अधिसूचित किया गया हो। (तहसीलदार /एस.डी.एम./बी.डी.ओ.)

2.15 आर.टी.एच में ''द्वितीय अपील अधिकारी'' से तात्पर्य संभागीय आयुक्त से है।

2.16 राज्य में एक जन अभाव अभियोग निराकरण आयोग का गठन किया जावेगा जो आर.टी.एच. के तहत समस्त प्रकरणों तथा इससे संबंधित सभी कार्यवाहियों के लिए Apex monitoring body होगा।

2.17 ''सुनवाई के अधिकार'' से तात्पर्य निश्चित समय सीमा के भीतर आवेदक द्वारा दिये गये प्रार्थना पत्र के निस्तारण से है।

		2.18	"निश्चित समय सीमा" से तात्पर्य पदाभिहित अधिकारी द्वारा आवेदक से प्राप्त आवेदन के निस्तारण हेतु निश्चित की गई समय सीमा में निस्तारण अथवा सुनवाई करने से है।
3.	सेवाओं, पदाभिहित अधिकारियो, प्रथम अपील अधिकारियों, द्वितीय अपील पदाधिकारी तथा निश्चित की गई समय सीमओं की अधिसूचना	3.1	राज्य सरकार, समय–समय पर, उन सेवाओं, पदाभिहित अधिकारियों, प्रथम अपील अधिकारियों, द्वितीय अपील प्राधिकारी तथा निश्चित की गई समय सीमा को अधिसूचित कर सकेगी जिनको यह अधिनियम लागू होगा।
3.1	आर.टी.एच. की प्रक्रिया, पदाभिहित अधिकारियो, प्रथम अपील अधिकारियों, द्वितीय अपील अधिकारी एवं अंतिम अपील अधिकारी (आयोग) के आवेदन निस्तारण के संबंध में निश्चित की गई समय सीमा	3.2	सर्वप्रथम आवेदक को ग्रामीण स्तर पर पंचायत एवं शहरी स्तर पर नगरपालिका/संबंधित शासकीय संस्था पर अपनी शिकायत/सुनवाई का प्रार्थना पत्र देना होगा।
		3.3	मूलभूत सुनवाई ग्राम सेवक और पटवारी के द्वारा सभी पंचायत स्तर के अधिकारी यथा पटवारी, ग्राम सेवक, ए.एन.एम. आंगनबाड़ी कार्यकर्ता, पम्प ऑपरेटर आदि के साथ प्रतिमाह की 5, 12, 20 तथा 27 तारीख को सरपंच एवं वार्ड पंच/वार्ड सदस्य की उपस्थिति में की जावेगी। सुनवाई का मासिक कलेण्डर ग्राम सभा द्वारा गांव एवं पंचायत हैडक्वाटर पर जारी किया जावेगा।
		3.4	ग्राम सेवक एवं पटवारी के स्तर पर प्रत्येक प्रार्थना पत्र की प्राप्ति रसीद दी जावेगी तथा रजिस्टर में प्रार्थना पत्र का नम्बर व प्रार्थना पत्र के निस्तारण की समय सीमा को अंकित किया जावेगा। यदि प्रार्थना

पत्र उपखण्ड अधिकारी, तहसीलदार, बी.डी.ओ. के स्तर पर निस्तारित होना है तो उसे पृथक से तारीख डालते हुए दर्ज किया जावेगा।

3.5 आवेदक को प्रत्येक प्रार्थना पत्र का लिखित में जवाब देना होगा जिसमें उसके प्रार्थना पत्र का निस्तारण/अस्वीकृति/अन्य कार्यालयों में भेजने की जानकारी देनी होगी। प्रार्थना पत्र को अस्वीकृत किये जाने का कारण अंकित करना होगा।

3.6 आर.टी.एच के तहत प्रस्तुत किये जाने वाले आवेदनों/सुनवाई का कोई शुल्क देय नहीं होगा।

3.7 पंचायत स्तर पर प्रार्थना पत्र का निस्तारण 10 दिवस में कर दिया जावेगा।

3.8 एस.डी.ओ., तहसीलदार, बी.डी.ओ. प्रथम अपील अधिकारी होगे तथा ग्राम पंचायत से प्राप्त प्रकरणों को 30 दिन में निपटाया जावेगा।

3.9 एस.डी.ओ./तहसीलदार/ बी.डी.ओ. के द्वारा पंचायत स्तर के शैयडूल के ठीक बाद की दिनांक 6, 13, 21, 28 को जनसुनवाई एवं समस्या निराकरण के संबंध में कार्यवाही की जावेगी।

3.10 प्रथम अपील अधिकारी के स्तर पर यदि यह अनुभव किया जाता है कि प्रकरण पुलिस विभाग का वैरिफिकेशन की समय सीमा, पोस्टमार्टम रिपोर्ट, ड्राईविंग लाईसेन्स, बिजली पानी कनेक्शन, बिल को सही करने की कार्यवाही, मूल निवास प्रमाण पत्र, जाति प्रमाण पत्र, जन्म–मृत्यु प्रमाण पत्र, चरित्र प्रमाण पत्र, कृषि भूमि नामांतरण, राशनकार्ड, बी.पी.एल./ए.पी.एल. कार्ड/कर्मचारी पेंशन प्रकरण, पत्थरगढ़ी, राजस्व एवं भूमि रिकार्ड की प्रतियों से संबंधित है तो उसे जिला कलेक्टर को भिजवाने के स्थान पर संबंधित सेवाओं के जिले के अधिकारियों के यहां भेजा जावेगा जो कि उक्त प्रार्थना पत्र पर 30 दिवस में कार्यवाही करेंगे। प्रथम अपील अधिकारी द्वारा प्रार्थना पत्र निर्धारित आवश्यक सेवा से संबंधित अधिकारियों को भेजा जाता है तो उसकी सूचना आवेदक को दी जावेगी। संबंधित निर्धारित सेवा के अधिकारी उक्त प्रार्थना पत्र को रजिस्टर में दर्ज करेगे तथा 30 दिवस में उसका निस्तारण/कार्यवाही करके आवेदक तथा प्रथम अपील अधिकारी को सूचित करेंगे।

3.11 द्वितीय अपील अधिकारी प्रतिदिन की सुनवाई के

			अतिरिक्त प्रत्येक सोमवार को जनसुनवाई का दिन तय करेगे एवं यह सुनिश्चित करेगे कि 15 दिवस में शिकायतों का निस्तारण हो।
		3.12	अन्तिम अपील अधिकारी के स्तर पर समय सीमा प्रकरण की मेरिट को दृष्टिगत रखते हुए निर्धारित की जावेगी।
4	निश्चित की गई समय सीमा के भीतर सेवा प्राप्त करने का अधिकार	4.1	पदाभिहित अधिकारी धारा 3 के अधीन अधिसूचित कोई सेवा प्राप्त करने के लिए पात्र व्यक्ति को, निश्चित समय सीमा के भीतर ऐसी सेवा प्रदान कराएगा।
4.1	आर.टी.एच में निश्चित की गई समय सीमा के भीतर सुनवाई प्राप्त करने का अधिकार	4.2	पदाभिहित अधिकारी धारा 3 के अधीन अधिसूचित कोई सुनवाई प्राप्त करने के लिए पात्र व्यक्ति को, निश्चित समय सीमा के भीतर ऐसी सेवा प्रदान कराएगा।
5	निश्चित की गई समय सीमा में सेवा प्रदान करना	5.1	निश्चित की गई समय सीमा, अधिसूचित सेवा प्रदान करने के लिए यथा अपेक्षित आवेदन, पदाभिहित अधिकारी या उसके द्वारा आवेदन प्राप्त करने के लिए प्राधिकृत अधीनस्थ व्यक्ति को, प्रस्तुत करने की तारीख से प्रारम्भ होगी, ऐसे आवेदन को सम्यकरूप से अभिस्वीकृति दी जाएगी।
		5.2	पदाभिहित अधिकारी उपधारा (1) के अधीन आवेदन पत्र प्राप्त होने पर निश्चित की गई समय सीमा में या तो सेवा प्रदान करेगा या आवेदन नामंजूर करेगा और आवेदन नामंजूर करने की स्थिति में कारण अभिलिखित करते हुए आवेदक को सूचित करेगा।
5.1	निश्चित की गई समय सीमा में सुनवाई प्रदान करना	5.3	निश्चित की गई समय सीमा, अधिसूचित सेवा प्रदान करने के लिए यथा अपेक्षित आवेदन, पदाभिहित अधिकारी या उसके द्वारा आवेदन प्राप्त करने के लिए प्राधिकृत अधीनस्थ व्यक्ति को, प्रस्तुत करने की तारीख से प्रारम्भ होगी, ऐसे आवेदन को सम्यकरूप से अभिस्वीकृति दी जाएगी।
		5.4	पदाभिहित अधिकारी आवेदन पत्र प्राप्त होने पर

निश्चित की गई समय सीमा में या तो सेवा प्रदान करेगा या आवेदन नामंजूर करेगा और आवेदन नामंजूर करने की स्थिति में कारण अभिलिखित करते हुए आवेदक को सूचित करेगा।

6 अपील

6.1 कोई व्यक्ति जिसका आवेदन धारा 5 की उप धारा (2) के अधीन नामंजूर कर दिया जाता है अथवा उसे निश्चित समय सीमा में सेवा प्रदान नहीं कराई जाती है, आवेदन नामंजूर होने की तरीख से अथवा निश्चित समय सीमा के अवसान होने से तीस दिन के भीतर प्रथम अपील अधिकारी को अपील कर सकेगा ।

परन्तु प्रथम अपील अधिकारी 30 दिन की क़ालावधि के अवसान होने के पश्चात् भी अपील स्वीकार कर सकेगा, समय सीमा के अवसान हो जाता है कि अपीलार्थी समय के भीतर अपील प्रस्तुत करने में पर्याप्त कारणों के प्रविरत रहा था।

6.2 प्रथम अपील अधिकारी पदाभिहित अधिकारी को विनिर्दिष्ट कालावधि के भीतर सेवा प्रदान करने का आदेश दे सकेगा या अपील को रद्द की जा सकेगी।

6.3 प्रथम अपील अधिकारी के विनिश्चय के विरूद्ध, द्वितीय अपील प्राधिकारी को ऐसे विनिश्चिय की तारीख से 60 दिन के भीतर द्वितीय अपील की जा सकेगी :

परन्तु द्वितीय अपील प्राधिकारी, 60 दिन की कालावधि का अवसान होने के पश्चात् भी अपील स्वीकार कर सकेगा यदि उसका यह समाधान हो जाता है कि अपीलार्थी समय के भीतर अपील प्रस्तुत करने में पर्याप्त कारणों से प्रविरत रहा था।

6.4 (क) द्वितीय अपील प्राधिकारी पदाभिहित अधिकारी को ऐसे कालावधि के भीतर सेवा प्रदान करने का आदेश दे सकेगा जैसी कि वह विनिर्दिष्ट करे या अपील को रद्द कर सकेगा।

(ख) द्वितीय अपील अधिकारी सेवा प्रदान करने के आदेश के साथ धारा 7 के उपबंधों के अनुसार शास्ति अधिरोपित कर सकेगा।

6.5 (क) यदि पदाभिहित अधिकारी द्वारा धारा 5 की उपधारा (1) का पालन नहीं किया जाता है तो ऐसे अननुपालन से व्यथित आवेदक प्रथम अपील अधिकारी को सीधे आवेदन प्रस्तुत कर

सकेगा। इस आवेदन का विनिश्चयक उसी प्रकार होगा जैसा कि प्रथम अपील का होता है।

(ख) यदि पदाभिहित अधिकारों द्वारा धारा 6 की उपधारा (2) के अधीन सेवा प्रदान करने के आदेश का पालन नहीं किया जाता है तो ऐसे अननुपालन से व्यथित आवेदक द्वितीय अपील प्राधिकारी को सीधे आवेदन प्रस्तुत कर सकेगा, इस आवेदन का विनिश्चय उसी प्रकार होगा जैसा कि द्वितीय अपील का होता है।

6.6 प्रथम अपील अधिकारी तथा द्वितीय अपील अधिकारी को, इस धारा के अधीन अपील का विनिश्चिय करते समय निम्नलिखित मामलों के संबंध में वहीं शक्तियां होगी जो कि किसी वाद का विचारण करते समय सिविल प्रक्रिया संहिता, 1908(1908 का 5) के अधीन सिविल न्यायालय में निहित होती है, अर्थात :–

(क) दस्तावेजों का प्रकटीकरण तथा निरीक्षण किए जाने की अपेक्षा करना,

(ख) पदाभिहित अधिकारी तथा अपीलार्थी की सुनवाई के लिए समन जारी करना, और

(ग) ऐसे अन्य विषय जो कि विहित किए जाएँ।

6.7 आर.टी.एच. के तहत कोई व्यक्ति जिसका आवेदन नामंजूर कर दिया जाता है अथवा उसे निश्चित समय सीमा में सेवा प्रदान नहीं कराई जाती है तो, आवेदन नामंजूर होने की तारीख से अथवा निश्चित समय सीमा के अवसान होने से 30 दिवस के भीतर प्रथम अपील अधिकारी को अपील कर सकेगा ।

परन्तु प्रथम अपील अधिकारी 30 दिवस की कालावधि के अवसान होने के पश्चात् भी अपील स्वीकार कर सकेगा यदि उसका यह समाधान हो जाता है कि समय सीमा का अवसान होने पर अपीलार्थी समय के भीतर अपील प्रस्तुत करने में पर्याप्त कारणों के प्रविरत रहा था।

6.8 प्रथम अपील अधिकारी पदाभिहित अधिकारी को विनिर्दिष्ट कालावधि के भीतर सेवा प्रदान करने का आदेश दे सकेगा या अपील को रद्द कर सकेगा।

6.9 प्रथम अपील अधिकारी के विनिश्चय के विरूद्ध, द्वितीय अपील प्राधिकारी को ऐसे विनिश्चिय की तारीख से 60 दिवस के भीतर द्वितीय अपील की जा सकेगी :

परन्तु द्वितीय अपील प्राधिकारी, 60 दिवस की

कालावधि का अवसान होने के पश्चात् भी अपील स्वीकार कर सकेगा यदि उसका यह समाधान हो जाता है कि अपीलार्थी समय के भीतर अपील प्रस्तुत करने में पर्याप्त कारणों से प्रविरत रहा था।

6.10 द्वितीय अपील अधिकारी के विनिश्चय के विरूद्ध अंतिम अपील अधिकारी जो कि जन सुनवाई अधिकरण आयोग है, को 90 दिवस के भीतर अंतिम अपील की जा सकेगी।

6.11 (क) अंतिम अपील प्राधिकारी पदाभिहित अधिकारी को ऐसे कालावधि के भीतर सेवा प्रदान करने का आदेश दे सकेगा जैसी कि वह विनिर्दिष्ट करे या अपील को रद्द कर सकेगा।

(ख) अंतिम अपील अधिकारी सेवा प्रदान करने के आदेश के साथ धारा 7 के उपबंधों के अनुसार शास्ति अधिरोपित कर सकेगा।

6.12 प्रथम अपील अधिकारी तथा द्वितीय अपील अधिकारी तथा अंतिम अपील अधिकारी को, इस धारा के अधीन अपील का विनिश्चिय करते समय निम्नलिखित मामलों के संबंध में वहीं शक्तियां होगी जो कि किसी वाद का विचारण करते समय सिविल प्रक्रिया संहिता, 1108 (1108 का 5) के अधीन सिविल न्यायालय में निहित होती है, अर्थात :–

(क) दस्तावेजों का प्रकटीकरण तथा निरीक्षण किए जाने की अपेक्षा करना,

(ख) पदाभिहित अधिकारी तथा अपीलार्थी की सुनवाई के लिए समन जारी करना और,

(ग) ऐसे अन्य विषय जो कि विहित किए जाएँ।

7 शास्ति

7.1 (क) जहां द्वितीय अपील प्राधिकारी की यह राय है कि पदाभिहित अधिकारी बिना पर्याप्त तथा युक्तियुक्त कारण से सेवा प्रदान करने में असफल रहा है तो वह पदाभिहित अधिकारी पर ऐसी एक मुश्त शास्ति अधिरोपित कर सकेगा जो 500 रूपये से कम तथा 5000 रूपये से अधिक नहीं होगी।

(ख) जहां द्वितीय अपील प्राधिकारी की यह राय है कि पदाभिहित अधिकारी ने बिना पर्याप्त तथा युक्तियुक्त कारण से सेवा प्रदान करने में विलंब किया है तो पदाभिहित अधिकारी पर ऐसे विलंब के लिए 250 रूपये प्रतिदिन के मानसे शस्ति अधिरोपित कर सकेगा जो अधिकतम 5000

परन्तु पदाभिहित अधिकारी को, उस पर शास्ति अधिरोपित करने के पूर्व सुनवाई का युक्तियुक्त अवसर दिया जाएगा।

7.2 जहां द्वितीय अपील प्राधिकारी की यह राय है कि प्रथम अपील अधिकारी बिना पर्याप्त तथा युक्तियुक्त कारण से निश्चित समय सीमा में अपील का विनिश्चय करने में असफल रहा है तो वह प्रथम अपील अधिकारी पर ऐसी शास्ति अधिरोपित कर सकेगा जो 500 रूपये से कम तथा 5000 रूपये से अधिक नहीं होगी :
परन्तु प्रथम अपील अधिकारी को, उस पर शास्ति अधिरोपित करने के पूर्व सुनवाई का युक्तियुक्त अवसर दिया जाएगा।

7.3 द्वितीय अपील प्राधिकारी उसके द्वारा यथास्थिति उपधारा (1) या (2) या दोनों में अधिरोपित शास्ति में से ऐसी राशि प्रतिकर के रूप में, जो कि अधिरोपित शास्ति से अधिक नहीं होगी, अपीलार्थी को दिये जाने के आदेश दे सकेगा।

7.4 यदि द्वितीय अपील प्राधिकारी का यह समाधान हो जाता है कि पदाभिहित अधिकारी, या प्रथम अपील अधिकारी बिना पर्याप्त तथा युक्तियुक्त कारण से इस अधिनियम के अधीन उसे सौंपे गये कर्तव्यों का पालन करने में असफल रहा है तो वह यथास्थिति उस लागू सेवा नियमों के अधीन अनुशासनात्मक कार्यवाही की सिफारिश करेगा।

7.5 (क) जहां अंतिम अपील प्राधिकारी की यह राय है कि पदाभिहित अधिकारी बिना पर्याप्त तथा युक्तियुक्त कारण से सेवा प्रदान करने में असफल रहा है तो वह पदाभिहित अधिकारी पर ऐसी एक मुश्त शास्ती अधिरोपित कर सकेगा जो 500 रूपये से कम तथा 5000 रूपये से अधिक नहीं होगी।

(ख) जहां अंतिम अपील प्राधिकारी की यह राय है कि पदाभिहित अधिकारी ने बिना पर्याप्त तथा युक्तियुक्त कारण से सेवा प्रदान करने में विलंब किया है तो पदाभिहित अधिकारी पर ऐसे विलंब के लिए 250 रूपये प्रतिदिन के मान से शास्ती अधिरोपित कर सकेगा जो अधिकतम 5000 रूपये हो सकेगी, परन्तु पदाभिहित अधिकारी

को, उस पर शास्ती अधिरोपित करने के पूर्व सुनवाई का युक्तियुक्त अवसर प्रदान किया जावेगा।

7.6 जहां अंतिम अपील प्राधिकारी की यह राय है कि प्रथम अपील अधिकारी/द्वितीय अपील अधिकारी बिना पर्याप्त तथा युक्तियुक्त कारण से निश्चित समय सीमा में अपील का विनिश्चय करने में असफल रहा है तो वह प्रथम अपील अधिकारी पर ऐसी शास्ती अधिरोपित कर सकेगा जो 500 रूपये से कम तथा 5000 रूपये से अधिक नहीं होगी :

परन्तु प्रथम अपील अधिकारी को एवं द्वितीय अपील अधिकारी को, उस पर शास्ती अधिरोपित करने के पूर्व सुनवाई का युक्तियुक्त अवसर प्रदान किया जावेगा।

7.7 अंतिम अपील प्राधिकारी उसके द्वारा यथास्थिति उपधारा (1) या (2) या दोनों में अधिरोपित शास्ती में से ऐसी राशि प्रतिकर के रूप में, जो कि अधिरोपित शास्ती से अधिक नहीं होगी, अपीलार्थी को दिये जाने के आदेश दे सकेगा।

7.8 यदि अंतिम अपील प्राधिकारी का यह समाधान हो जाता है कि पदाभिहित अधिकारी, या प्रथम अपील अधिकारी बिना पर्याप्त तथा युक्तियुक्त कारण से इस अधिनियम के अधीन उसे सौंपे गये कर्तव्यों का पालन करने में असफल रहा है तो वह यथास्थिति उस लागू सेवा नियमों के अधीन अनुशासनात्मक कार्यवाही की सिफारिश करेगा।

8 पुनरीक्षण

8.1 द्वितीय अपील प्राधिकारी द्वारा इस अधिनियम के अधीन शास्ति अधिरोपित करने संबंधी दिये गये किसी आदेश से व्यथित पदाभिहित अधिकारी अथवा प्रथम अपील अधिकारी उस आदेश के तारीख से 60 दिन की कालावधि के भीतर पुनरीक्षण के लिए राज्य सरकार द्वारा नामनिर्दिष्ट अधिकारी को आवेदन कर सकेगा जो विहित प्रक्रिया के अनुसार उसका निराकरण करेगा :

परन्तु राज्य सरकार द्वारा नामनिर्दिष्ट अधिकारी का यह समाधान हो जाने पर कि उक्त आवेदन पर्यापत कारण से समय पर नहीं किया जा सका था तो वह ऐसे आवेदन को 60 दिन की उक्त कालावधि के अवसान हो जाने के पश्चात भी ग्रहण कर सकेगा।

	पुनरीक्षण		शास्ती अधिरोपित करने संबंधी दिये गये किसी आदेश से व्यथित पदाभिहित अधिकारी अथवा प्रथम व द्वितीय अपील अधिकारी उस आदेश के तारीख से 60 दिवस की कालावधि के भीतर पुनरीक्षण के लिए राज्य सरकार द्वारा नामनिर्दिष्ट अधिकारी को आवेदन कर सकेगा जो विहित प्रक्रिया के अनुसार उसका निराकरण करेगा : परन्तु राज्य सरकार द्वारा नामनिर्दिष्ट अधिकारी का यह समाधान हो जाने पर कि उक्त आवेदन पर्याप्त कारण से समय पर नहीं किया जा सका था तो वह ऐसे आवेदन को 60 दिवस की उक्त कालावधि के अवसान हो जाने के पश्चात भी ग्रहण कर सकेगा।
9	सदभावपूर्वक की गई कार्यवाही का संरक्षण	9.1	इस अधिनियम या उसके अधीन बनाये गये किसी नियम के अधीन सदभाव की गई या की जाने के लिए अशयित किसी बात के लिए किसी व्यक्ति के विरूद्ध कोई वाद, अभियोजन या अन्य विधिक कार्यवाही नहीं होगी।
9.2	आर.टी. एच. में सदभावपूर्वक की गई कार्यवाही का संरक्षण	9.2	इस अधिनियम या उसके अधीन बनाये गये किसी नियम के अधीन सदभावपूर्वक की गई कार्यवाही या की जाने वाली कार्यवाही के लिए अशयित किसी बात के लिए किसी व्यक्ति के विरूद्ध कोई वाद, अभियोजन या अन्य विधिक कार्यवाही नहीं होगी।
10	नियम बनाने की शक्ति	10.1	राज्य सरकार, राजपत्र में अधिसूचना द्वारा, इस अधिनियम के उपबंधों को कार्यान्वित करने हेतु नियम बना सकेगी।
		10.2	राज्य सरकार द्वारा इस अधिनियम के अधीन बनाये गये प्रत्येक नियम राज्य विधानसभा के समक्ष रखे जायेगे।
11	कठिनाइयां दूर करने की शक्ति	11.1	यदि इस अधिनियम के उपबंधों को प्रभावशील करने में कोई कठिनाई उद्भूत होती है तो राज्य सरकार, इस अधिनियम के उपबंधों से असंगत न होने वाले आदेश द्वारा कठिनाई दूर कर सकेगी : परन्तु ऐसा कोई आदेश इस अधिनियम के प्रारंभ होने से दो वर्ष की कालावधि का अवसान होने के पश्चात नहीं किया जाएगा।

समयबद्ध प्रदान की जाने वाली सेवाओं की सूची

क.स.	विवरण
1.	विद्युत कनेक्शन उपलब्ध करवाना
2.	विद्युत बिल को ठीक करवाना (Correction of Bills)
3.	विद्युत सप्लाई में खराबी को ठीक करवाना
4.	हैण्ड पम्प की मरम्मत
5.	लैण्ड रिकार्ड की प्रतियां उपलब्ध करवाना
6.	नये जल कनेक्शन उपलब्ध करवाना/जल कनेक्शनो में जल सप्लाई खराबी को ठीक करवाना
7.	पानी के बिल को ठीक करवाना (Correction of Bills)
8.	जन्म प्रमाण–पत्र, चरित्र प्रमाण–पत्र एवं अनुसूचित जाति/अनुसूचित जनजाति प्रमाण–पत्र जारी करना
9.	सामाजिक सुरक्षा पेंशन/सहायता उपलब्ध करवाना
10.	बी.पी.एल./एपीएल राशन कार्ड जारी करना
11.	चिकित्सा एवं स्वास्थ्य विभाग की विभिन्न योजनाओं में चिकित्सा सुविधा मुहिया करवाना
12.	आरटीई के अन्तर्गत विद्यालयों में प्रवेश
13.	समयबद्ध पुलिस सत्यापन
14.	सेवानिवृत्त अधिकारियों/कर्मचारियों के पेंशन संबंधी प्रकरण/समस्याओं का निवारण
15.	वाहन चालन लाईसेन्स, नवीनीकरण