Bill Number 11of 2015

THE DELHI (RIGHT OF CITIZEN TO TIME BOUND DELIVERY OF SERVICES) AMENDMENT BILL, 2015

Statement of Objects and Reasons:

The Government of NCT of Delhi is committed to provide services under 'Citizen Charter' in a time bound manner. To give effect to the intention to provide Citizen services in a time bound manner and to compensate the citizen automatically in case of delay in services beyond the prescribed period till the service is provided, the Principal Act is proposed to be amended. The current Act has put the entire onus of getting compensation, fixing the responsibility for delayed services on the 'citizen'. These provisions are proposed to be amended. The proposed amendments intend to fix the responsibility on the officer(s) responsible for the delay and recover the amount following due procedure.

To achieve the above mentioned objectives, it is required to amend the existing Principal Act [The Delhi (Right to Citizen to time bound delivery of services) Act, 2011 (Delhi Act 07 of 2011)].

Bill Number 11 of 2015

THE DELHI (RIGHT OF CITIZEN TO TIME BOUND DELIVERY OF SERVICES) AMENDMENT BILL, 2015

A BILL

to amend the **Delhi (right of citizen to time bound delivery of services) Act , 2011,**

Be it enacted by the Legislative Assembly of the National Capital Territory of Delhi in the Sixty-Sixth Year of the Republic of India as follows:-

1. **Short title, extent commencement and application**.- This Bill may be called the Delhi (Right of Citizen to Time Bound Delivery of Services) Amendment Bill, 2015

2. **Amendment of Section 1 -**

   In Section 1 – 'Short title, extent and commencement'

   A. In **Clause (1)** The expression, " in short Act called as 'Right To Services (RTS) Act' shall be added.

   B. In **Clause (4)**,

   Sub Clauses 4(i), 4(ii), 4(iii) shall be deleted.

3. **Amendment of Section 2**

A. "**Clause 2 (b)** – the expression " 'citizen related services' include the services as specified in the Schedule"

   shall be **substituted** with

   "'Citizen related services' include the services as prescribed by the Citizens' Charters issued in terms of section 3(2) of this Act."

B. **Clause 2 (c)** – the expression

   'competent officer' means an officer appointed by the Government or local body, under section 9 of this Act, by notification, who shall be

empowered to impose cost on the government servant defaulting or delaying the delivery of services in accordance with this Act;

shall be **substituted** by

'Competent officer' means the officer or officers so designated under section 9 of this act as such by the administrative in-charge or Head of the Department for the purpose of effecting payment of compensation to the citizen, recovery of the compensation from the officer or person responsible and for other purposes as prescribed in this act or as may be prescribed by the Government.

C. **Clause 2 (f)** the expression 'Government' means the Lieutenant Governor of the National Capital Territory of Delhi appointed by the President under article 239 and designated as such under article 239 AA of the Constitution

shall be **substituted** by

'Government' means the Government of the National Capital Territory of Delhi.

D. ***In section 2, a new clause (f) (i****), the expression* ***"'Lieutenant Governor'*** *means the Administrator appointed under Article 239 by the president and designated as such under Article 239AA of the constitution",* ***shall be added****.*

E. *In* ***section 2, a new clause (g)*** *(i), the expression - 'Head of Department (HoD)' means the officer designated as Head of the Department or its equivalent in local body / public authority",* ***shall be added****.*

Explanation: The expression 'Department' wherever applicable includes local body / public authority as defined in this Act **shall be added**.

F. C**lause 2 (l**) the expression "'Schedule' means the Schedule appended to this Act ***shall be deleted***".

4. Amendment of Section 3,

In Section -3, "Right of citizen to obtain time bound delivery of services"

the words, **'**Every citizen shall have the right to obtain the citizen related services in Delhi in accordance with this Act within the time bound period as stipulated in the Schedule:

Provided that the Government shall be entitled to amend and revise the Schedule from time to time by notification'

Shall be **substituted** with

"(1) Every citizen shall have the right to obtain the citizen related services in Delhi in accordance with this Act within the time bound period as stipulated in the Citizens' Charter issued in terms of sub-section (2) of this section:

(2) Within 30 days of the notification of the Delhi (Right of Citizen to time bound delivery of Services) (Amendment) Act, 2015 or within such time as may be prescribed, each department, local body and public authority shall issue a "Citizen's Charter" that shall set out in detail the citizen related services that are to be provided by that department, local body and public authority, the time stipulated for the provision of such citizen related services and the officer who shall be responsible for providing that service.

(a) Provided that such Citizens' Charter shall come into effect upon it's notification and it shall be duly and prominently publicized by the said department, local body and public authority.

(b) Provided further, that each Head of Department in each department, local body, public authority shall be responsible for updating and verifying the citizen's charter atleast once every year and the accuracy of the contents thereof.

(c) It shall be the responsibility of the HoD of every department, local body and public authority to ensure that the citizen charter is widely disseminated to the public.

(d) It shall be the responsibility of the HoD of every department, local body and public authority to take steps in accordance with section (4) of the Right to

Information Act, 2005 for providing relevant information to the public enabling them to exercise their rights mandated under this Act.

(e)Every HoD of every department, local body and public authority shall ensure that all material be disseminated taking in to consideration the local language and the most effective method of communication free of cost.

(f)Every HoD of every department, local body and public authority shall to the extent possible, ensure that citizens charter be made available at the website of the public authority and in other electronic forms and shall be available free of cost."

5. **Amendment of Section 4**

In Section - 4, 'Liability of government servant to deliver services within the stipulated period'

the word 'schedule' shall be **substituted** with *'the citizens charter'*, the words ' in the schedule' shall be **substituted** with *'therein'*.

6. **Amendment of Section 6**

In Section-6, 'e-governance of services through mutual understanding', the words **"**The government shall endeavor and encourage all the departments, local bodies and authorities of the government to enter by mutual understanding to deliver their respective citizen related services in a stipulated time period as part of e-governance"

Shall be **substituted** with

"Every department, local body and Public Authority shall strive to deliver their respective citizen related services in prescribed time period through electronic means on e-governance platform".

7. **Amendment of Section 7**

In Section 7, 'Liability to pay cost', the words **"**Every government servant who fails to deliver the citizen related services to a citizen within the stipulated time as stipulated in the Schedule, shall be liable to pay cost at the rate of ten rupees per day for the period of delay subject to maximum

of two hundred rupees per application, in aggregate, which shall be payable by him to the citizen as compensatory cost",

Shall be **substituted** with

If any citizen related service as listed in the Citizens' Charter is not provided to the citizen within the time prescribed, the citizen shall be paid compensation at such rate per day of default, as to be prescribed under the rules, till the day on which the service is provided. The Government shall prescribe the compensation to be paid generally or services wise or department wise. The provision under section 8 of this Act will also apply related to payment of compensation.

8. Amendment of Section 8

In **Section 8**, 'Payment of compensatory cost to the citizen', the words "At the time of delivery of citizen related services, the citizen having applied for such services shall be entitled to seek compensatory cost in accordance with the provisions of this Act and the rules made thereunder, in case of delay in the delivery of such services, beyond the period prescribed in the Schedule"

Shall be **substituted** with

If there is a delay in providing a citizen related service, it shall be the duty of the concerned competent officer to ensure that the compensation as per section 7 is paid to the applicant within days as prescribed under the rules on which the service is provided failing which the citizen shall be paid double the said amount and it shall be deducted from the salary of the competent authority. In case the services are not provided for more than 30 days after the due date as per the citizen charter the competent officer shall ensure that the compensation for 30 days period is paid immediately and similarly payments made for any further delay of 30 days period.

9. Amendment of Section 9

A. In Section 9, Clause (1), the words "The Government and in the case of a local body, the local body concerned, shall appoint, by notification, an officer not below the rank of Deputy Secretary or its equivalent rank in the case of local body to act as competent officer empowered to impose

cost against the government servant defaulting or delaying the delivery of services in accordance with this Act"

Shall be **substituted** with

The Government and in the case of a local body, the local body concerned, and the public authority concerned shall appoint, by notification, an officer not below the rank of Deputy Secretary or its equivalent rank in the case of local body/ public authority to act as competent officer.

B. In **Clause 9 (2**), the words, *"The mechanism of payment to the citizen in a timely manner shall be prescribed under the rules", **shall be added** at the end.*

C. ***Clause 9 (3) , shall be deleted***

10. A **new Section (9 A**) , with words as below shall be added after Section 9.

"9A. Payment and recovery of compensation *–*

(1) The competent officer shall be responsible for monitoring compliance of the time duration prescribed by the Citizens' Charter for provision of various services in his department.

(2) The competent officer shall obtain on a daily basis, the information, details and status of all pending applications of citizen related services in the prescribed manner and form, through design of an appropriate electronic record, data base and software.

(3) Provided that such payment of compensation shall ordinarily be effected electronically, or through any other manner as may be prescribed.

(4) Subject to the provisions of sections 10 and 11, unless any recovery order is set aside by the Appellate Authority, it shall be the responsibility of the competent officer to ensure that entire amount of compensation paid under this Act is recovered from the concerned officer or person within 3 months of payment of the compensation.

Provided that failure on the part of the competent officer would make him liable to make payment of an amount equivalent to the compensation paid, which shall be recovered from his salary by the Administrative Head of the concerned department or local body.

Provided further that, upon an application made by the competent officer in such format as may be prescribed by the rules, to the minister-in-charge, the minister-in-charge may, in rarest of rare cases, waive the recovery of the compensation if he/she is satisfied for reasons to be recorded in writing that such waiver is necessary to avoid gross injustice.

(5) That every department shall budget and allocate a determined amount which shall be at the disposal of the competent officer for the purposes of discharging his obligations under this Act. Provided further that separate accounts will be kept but no approval or sanction shall be required by the competent officer for making such payment of compensation upon determination by him that such compensation is due and payable.

11. A **new Section 9 (B)** , with words as below shall be added after

Section 9 (A)

9B. Wrongful rejection of an application for a citizen related service:

(1) Any citizen aggrieved by the wrongful rejection of an application made for a citizen related service, may prefer an objection to the competent officer, in such a format as may be prescribed.

Explanation: "wrongful rejection" shall include rejection of any application on ground of non-submission of any document or non-furnishing of any information which was not required to be filed in terms of the guidelines or circulars or rules issued by the department in respect of the such an application or where the citizen has submitted an incomplete application but it has been rejected on other grounds.

(2) The competent officer, upon coming to the conclusion that the rejection of the complaint was not as per the relevant law or rules, shall pass a clear order and remit the application for fresh consideration to the concerned officer, and shall impose such penalty on the officer as prescribed under the rules, to be recovered from the salary of the officer, and such penalty shall be paid to the aggrieved citizen electronically or in any other manner as may be prescribed.

12. Amendment of Section 10

A. In **Section – 10**, 'Procedure governing fixing of liability', clause (1)**,** the words "compensatory cost (1)" is **substituted** with *"compensation under section 9A***"** and the words "compensatory cost(2)" is **substituted** with "*compensation*".

B. In **Section – 10**, **clause (2), "**the words "seven days" is **substituted** with *"five days***"**, the words "cost" is **substituted** with *"compensation"*

C. In **Section 10, clause (2)**, the words **"***unless it has been stayed by appellate authority. Provided further that competent authority shall fix responsibility and finally make deduction from the salary of guilty government officer within 3 months of payment of compensation failing which, the said compensation shall be deducted from the salary of competent authority*" **shall be added** after the word "sub – section 1 of this section".

13. Amendment of Section 11

A. In Section 11, **Clause (1**), the words, "thirty days" is **substituted** with, " *15 days*" and the words, "*Appellate authority may confirm or set aside the recovery order within next 15 days*" **shall be added** after the word, " impugned order".

B. In Section 11**, clause (1**), the words, *"Provided that if the recovery order is set aside by appellate authority, then the competent authority will conduct enquiry afresh and fix responsibility again and pass a fresh recovery order within 2 months of order of appellate authority*" **shall be added** after the words, " binding".

C. In Section 11**, clause (2)**, the words, "The Appellate Officer shall not be below the rank of Joint Secretary of the Government or its equivalent rank in the case of a local body,

Shall be **substituted** with

"The Appellate Officer shall be an officer higher in rank than the competent officer of the relevant department/ local body/ public authority.

14. Amendment of Section 12

A. In **Section 12, clause (1)**, *the words, "as the purpose and object is to sensitize the public servant towards the citizen and to enhance and imbibe a culture to deliver time bound services to the citizens*", **shall be deleted**.

B. In **Section 12, clause (2**), in explanation, the words, "twenty five" is **substituted** with words, "*ten*".

C. Section 12 clause (3) shall be deleted.

15. A **new Section – 12 A**, with words as below shall be added after Clause 12.

*"12A – **Incentive and rewards for exemplary service to citizens:***

(1) There shall be constituted a fund called the 'Service Performance Incentive Fund' and there shall be credited thereto an yearly amount deemed appropriate by the government for the purpose of rewarding officers who have provided exemplary service to citizens.

(2) The government shall make rules regarding the disbursement of incentives and rewards to be paid from the fund in such a manner as deemed appropriate by the government to officers who have an exemplary record of providing services to citizens as per the criteria stipulated in the rules.

(3) The government shall periodically publish in its web-site or through other means, the department wise information of officers who have demonstrated an exemplary track record of provision of citizen related services.

(4) The government shall also make available in the public domain the department wise details of total compensation paid and the recoveries that have been made under this Act.

16. Amendment of Section 15

A. In **Section 15, clause (2) sub clause (b)**, the words, "governing fixing of liability of cost" after the word "competent officer", is **substituted** with *"related to fixing of liability of cost or compensation"*.

B. In **Section 15**, **Clause (2)** the following sub clauses **shall be added** after sub clause (g) .

(h) other purposes for the designation of officers as competent officers.

(i) the time period within which Citizens' Charter shall be issued by each department of the Government and the manner of revision of the Citizen's charter.

(j) the determination of cases necessary for payment of compensation, the manner of payment thereof, and the time period for recovery of compensation from the concerned officer or person.

(k) the manner of recovery of compensation from the competent officer.

(l) the format of application for objection to wrongful rejection of a citizen related service.

(m) the eligibility criteria, manner and method of providing incentives and rewards to officers for exemplary service to citizen and management of any fund created for this purpose.

(n) the duration within which any citizen related service must be provided

2015 का विधेयक सं0 11

दिल्ली (समयबद्ध सेवा प्रदानार्थ नागरिक अधिकार) संशोधन विधेयक, 2015

दिल्ली (समयबद्ध सेवा प्रदानार्थ नागरिक अधिकार), अधिनियम, 2011 में संशोधन हेतु

विधेयक

राष्ट्रीय राजधानी क्षेत्र दिल्ली की विधानसभा द्वारा भारतीय गणराज्य के छियासठवें वर्ष में निम्नांकित रूप में इसे अधिनियमित किया जाए:—

1. **संक्षिप्त शीर्षक, विस्तार, प्रारंभ एवं प्रवर्तनः—** (1) इस विधेयक को दिल्ली (समयबद्ध सेवा प्रदानार्थ नागरिक अधिकार), अधिनियम, 2015 कहा जायेगा।

2. **धारा 1 में संशोधनः—**

धारा 1— ''संक्षिप्त शीर्षक, विस्तार एवं प्रारंभ'' में —

(क) खंड (1) में 'संक्षिप्त रूप में अधिनियम को ''सेवा अधिकार'' (आरटीएस) विधेयक* कहा जायेगा, जोड़ा जायेगा।

(ख) **खंड (4) में—**

उपखंड 4 (i), 4 (ii), 4(iii) को हटाया जायेगा।

3. **धारा 2 में संशोधन—**

(क) **''खंड 2 (ख)——** अभिव्यक्ति ''नागरिक संबंधी सेवाएं'' में अनुसूची में विनिर्दिष्ट सेवाएं शामिल है, को निम्नलिखित द्वारा प्रतिस्थापित किया जायेगा——

'''नागरिक संबंधी सेवाए' में इस अधिनियम की धारा 3 (2) के अनुसार जारी सिटिजन चार्टर में यथा निर्धारित सेवाएं।''

(खं) **खंड 2 (ग)—अभिव्यक्ति**

''सक्षम अधिकारी'' का अर्थ है सरकार या स्थानीय निकाय द्वारा इस अधिनियम की धारा 9 के अधीन सूचना के माध्यम से नियुक्त अधिकारी, जिसके पास असफल रहने वाले या इस अधिनियम के अनुसार सेवाएं प्रदान करने में देरी करने वाले सरकारी कर्मचारी पर खर्चा लगाने की शक्ति हो;

निम्न द्वारा प्रतिस्थापित किया जाए

''सक्षम अधिकारी'' का अर्थ है ऐसा अधिकारी या अधिक अधिकारी जिन्हें प्रशासनिक प्रभारी या विभागाध्यक्ष ने नागरिक को प्रतिपूर्ति भुगतान करवाने, उत्तरदायी अधिकारी व्यक्ति से प्रतिपूर्ति की वसूली करने तथा इस अधिनियम में यथा उल्लिखित अन्य उद्देश्यों अथवा सरकार द्वारा यथा उल्लिखित उद्देश्यों के लिए अधिनियम की धारा 9 के अंतर्गत इन कार्यों के लिए पदनामित किया है।

(ग) खंड 2 (f) अभिव्यक्ति ''सरकार'' का अर्थ है संविधान के अनुच्छेद 239 के अंतर्गत भारत के राष्ट्रपति द्वारा नियुक्त राष्ट्रीय राजधानी क्षेत्र दिल्ली के उपराज्यपाल तथा संविधान के अनुच्छेद 239एए के अन्तर्गत यथापदनामित;

निम्न द्वारा प्रतिस्थापित किया जाए

''सरकार'' का अर्थ है राष्ट्रीय राजधानी क्षेत्र दिल्ली सरकार।

(घ) **धारा 2 में एक नया खंड (च) (झ) अभिव्यक्ति –** '''उपराज्यपाल' का अर्थ है राष्ट्रपति द्वारा अनुच्छेद 239 के अंतर्गत प्रशासक तथा संविधान के अनुच्छेद 239कक अंतर्गत इस रूप में पदानामित'' अभिव्यक्ति को जोड़ा जायेगा।

(ङ) **धारा 2 में नया खंड (छ) (झ) अभिव्यक्ति–** 'विभागाध्यक्ष' का अर्थ है निकाय/स्थानीय लोक अधिकरण में विभागाध्यक्ष के रूप में या इसके समकक्ष रूप में पदानामित अधिकारी'' अभिव्यक्ति को जोड़ा जायेगा।

स्पष्टीकरण :– अभिव्यक्ति ''विभाग'' जहां लागू होगी, इस अधिनियम में यथापरिभाषित स्थानीय निकाय/लोक अधिकरण शामिल होंगे, को जोड़ा जायेगा।

(च) **खंड 2 (1)** अभिव्यक्ति ''अनुसूची'' का अर्थ है इस अधिनियम के साथ संलग्न अनुसूची, को हटाया जायेगा।''

4. **धारा 3 में संशोधन–**

धारा 3 में, ''समयबद्ध सेवा प्रदानार्थ नगारिक अधिकार''

दिल्ली में प्रत्येक नागरिक को अधिनियम के अनुसार अनुसूची में उल्लिखित समयबद्ध अवधि में नागरिक संबंधी सेवाएं प्राप्त करने का अधिकार होगाः

उपबंध है कि सरकार इस विषय में समय–समय पर अधिसूचना के माध्यम से अधिनियम के साथ संलग्न अनुसूची में संशोधन तथा परिवर्तन कर सकती है।

निम्न द्वारा प्रतिस्थापित किया जाए

''(1) प्रत्येक नागरिक को इस अधिनियम के अनुसार इस धारा की उपधारा (2) के नियमों के अनुसार सिटिजन चार्टर में यथानिर्धारित समय सीमा में दिल्ली में नागरिक सेवाएं प्राप्त करने का अधिकार हैः–

(2) दिल्ली (नागरिक समयबद्ध सेवा प्रदानार्थ अधिकार) (संशोधन) अधिनियम, 2015 की अधिसूचना के 30 दिन के भीतर अथवा यथानिर्धारित समय के भीतर प्रत्येक विभाग, स्थानीय निकाय अथवा लोक अधिकरण अपना सिटिजन चार्टर जारी करेगा जिसमें उस विभाग, स्थानीय निकाय अथवा लोक अधिकरण द्वारा प्रदान की जाने वाली, नागरिक सेवा प्रदान करने की निर्धारित अवधि तथा उस सेवा को प्रदान करने के लिए उत्तरदायी अधिकारी का उल्लेख होगा।

(क) उपबंध है कि यह सिटिजन चार्टर इसकी अधिसूचना के उपरान्त लागू होगा और इसे उक्त विभाग, स्थानीय निकाय अथवा लोक अधिकरण द्वारा विधिवत् और तत्काल प्रकाशित किया जाएगा।

(ख) आगे उपबंध है कि प्रत्येक विभाग, स्थानीय निकाय, लोक अधिकरण का विभागाध्यक्ष प्रत्येक वर्ष कम से कम एक बार सिटिजन चार्टर को अद्यतन बनाने तथा पुष्टि करने और इसकी विषयवस्तु की सटीकता के लिए उत्तरदायी होगा।

(ग) प्रत्येक विभाग स्थानीय निकाय अथवा लोक प्राधिकरण का दायित्व होगा कि वह सुनिश्चित करे कि सिटिजन चार्टर का विस्तृत जन प्रचार हो।

(घ) प्रत्येक विभाग, स्थानीय निकाय अथवा लोक प्राधिकरण का दायित्व होगा कि नागरिकों को इस अधिनियम के अंतर्गत अपने अधिकार के जनादेश का उपयोग करने हेतु संबंधित सूचना प्रदान करने के लिये सूचना अधिकार अधिनियम, 2005 की धारा (4) के अनुसार कार्यवाही करे।

(ङ) प्रत्येक विभाग, स्थानीय निकाय, लोक अधिकरण का विभागाध्यक्ष सुनिश्चित करेगा कि समस्त सामग्री का स्थानीय भाषा को ध्यान में रखते हुए तथा सम्प्रेषण की सर्वाधिक प्रभावी पद्धति से निःशुल्क प्रचार किया जाए।

(च) प्रत्येक विभाग, स्थानीय निकाय, लोक अधिकरण का विभागाध्यक्ष सुनिश्चित करेगा कि सिटिजन चार्टन लोक अधिकरण की वेबसाइट पर तथा अन्य इलैक्ट्रॉनिक साधनों पर निःशुल्क रूप में उपलब्ध हो।

5. **धारा 4 का संशोधन :–**

धारा 4 में ''निर्धारित अवधि में सेवाएं प्रदान करने संबंधी सरकारी कर्मचारी का दायित्व''

''अनुसूची'' शब्द को ''नागरिक घोषण पत्र'' द्वारा प्रतिस्थापित किया जायेगा, 'अनुसूची में' शब्दों को 'उसमें' शब्द द्वारा प्रतिस्थापित किया जायेगा।

6. **धारा 6 का संशोधन :–**

धारा 6 में, ''आपसी समझ द्वारा सेवाओं का ई–गवर्नेस' के भाग के रूप में सरकार सभी विभागों/स्थानीय निकायों तथा अधिकरणों को निर्धारित अवधि में अपनी संबंधित नागरिक सेवाएं प्रदान करने के लिये आपसी समझ बनाने के लिए प्रयत्न करेगी तथा प्रोत्साहन देगी।''

निम्न द्वारा प्रतिस्थापित किया जायेगा

''प्रत्येक विभाग, स्थानीय निकाय तथा सार्वजनिक प्राधिकार इलैक्ट्रॉनिक माध्यम यानी ई–गवर्नेस प्लेटफार्म के माध्यम से निर्धारित समय अवधि में निर्धारित सेवा संबंधित नागरिक को प्रदान करने का प्रयास करेंगे''

7. **धारा 7 में संशोधन**

धारा 7 में, ''खर्च भुगतान का दायित्व'' ऐससा प्रतयेक सरकारी कर्मचारी जो इस अधिनियम से संलग्न अनुसूची के अनुसार निर्धारित समय मे ंकिसी नागरिक को नागरिक संबधी सेवाएं प्रदान करने में असफल रहता है तो वह एक आवेदन पर इस रुपये प्रतिदिन के हिसाब से देरी की अवधि के लिए अधिकतम कुल दो सौ रुपये खर्च भुगतान के लिए उत्तरदायी होगा जो नागरिक को क्षतिपूर्ति खर्च के रूप में उसके द्वारा देय होगा।

निम्न द्वारा प्रतिस्थापित किया जाए

यदि किसी नागरिक से संबंधित सेवा जैसाकि सिटिजन चार्टर में सूचित है किसी नागरिक को निर्धारित समय के अंदर उपलब्ध नहीं कराई जाती है, तो नागरिक को चूक के प्रतिदिन की दर से मुआवजा दिया जाएगा जैसाकि निर्धारित है, और यह सेवा प्रदान करने के दिन तक दिया जाएगा। सरकार, सामान्यतः या सेवा के अनुसार या विभागवार दिए जाने वाले क्षतिपूर्ति का निर्धारण करेगी। क्षतिपूर्ति के भुगतान के संबंध में इस अधिनियम की धारा 8 के प्रावधान लागू हैं।

8. **धारा 8 का संशोधन**

धारा 8 में, ''नागरिक को क्षतिपूर्ति खर्च का भुगतान'',नागरिक संबंधी सेवाओं के लिए आवेदन करने वाला नागरिक इन सेवाओं की प्राप्ति के समय अधिनियम तथा उसके अधीन बनाये गये नियमों के अनुसार क्षतिपूर्ति खर्च मांगने का पात्र होगा यदि सेवाएं अनुसूची में निर्धारित अवधि से अधिक देरी से प्रदान की जाती है।''

निम्न द्वारा प्रतिस्थापित किया जाए

यदि नागरिक संबंधित सेवा प्रदान करने में विलंब होता है, तो संबंधित सक्षम अधिकारी की यह ड्यूटी है कि वो सुनिश्चित करे कि सेवा प्रदान करते समय नियमों के अंतर्गत निर्धारित दिनों के अंदर आवेदक को धारा 7 के अनुसार क्षतिपूर्ति भी दी जाए, असफल रहने पर नागरिक को उक्त राशि की दुगनी राशि का भुगतान किया जाए और इसे सक्षम प्राधिकारी के वेतन से काटा जाए। यदि किसी मामले में सिटिजन चार्टर के अनुसार देय तिथि से 30 दिन से भी ज्यादा तक सेवा न उपलब्ध कराने पर सक्षम अधिकारी यह सुनिश्चित करें कि 30 दिन की अवधि का तुरंत भुगतान किया जाए और इसी प्रकार 30 दिन की अवधि के लिए भी भुगतान किया जाए।

9. **धारा 9 में संशोधन**

(क) धारा 9 में, खंड (1), शब्द ''सरकार तथा किसी स्थानीय निकाय की स्थिति में, संबंधित निकाय, इस अधिनियम के अनुसार सेवाओं में चूक करने वाले या विलम्ब करने वाले सरकारी कर्मचारी के विरूद्ध खर्च वसूल करने के लिये अधिसूचना द्वारा कम से कम उप–सचिव के पद के किसी अधिकारी या स्थानीय निकाय की स्थिति में इसके समकक्ष पद के किसी अधिकारी को सक्षम अधिकारी के रूप में कार्य करने के लिये नियुक्त करेगा।

निम्न द्वारा प्रतिस्थापित किया जाए

सरकार तथा स्थानीय निकाय के मामले में, संबंधित स्थानीय निकाय और संबंधित लोक अधिकरण अधिसूचना द्वारा एक अधिकारी नियुक्त करेंगे जो उप–सचिव के रैंक से नीचे के नहीं होंगे या स्थानीय निकाय/सार्वजनिक मामले में इसके समतुल्य रैंक का अधिकारी नियुक्त करेंगे जो सक्षम अधिकारी के रूप में कार्य करेंगे।

(ख) खंड 9 (2) में, शब्द, ''समयबद्ध तरीके से नागरिक को भुगतान की विधि इस नियम के अंतर्गत निर्धारित की जाए'' और इसे अंत में सम्मिलित किया जाए।

(ग) खंड 9 (3), को हटाया जाए

10. **एक नई धारा (9 क), को निम्न शब्दों के साथ धरा 9 के बाद सम्मिलित किया जाए।**

"9क क्षतिपूर्ति का भुगतान एवं वसूली–

(1) सक्षम अधिकारी स्वयं के विभाग में विभिन्न सर्विस के प्रावधानों के लिए सिटीजन चार्टर द्वारा निर्धारित समय अवधि के अनुपालन की मॉनीटरिंग के लिए जिम्मेवार होंगे।

(2) सक्षम अधिकारी निर्धारित तरीके एवं ढंग से उचित इलैक्ट्रॉनिक रिकार्ड, डेटा बेस तथा साफ्टवेयर के डिजाइन के माध्यम से दैनिक आधार, सूचना, विवरण तथा नागरिक संबंधित सेवा के सभी लंबित आवेदनों की स्थिति प्राप्त करेंगे।

(3) बशर्तें कि क्षतिपूर्ति का भुगतान सामान्यतः इलैक्ट्रॉनिकली या किसी अन्य निर्धारित तरीके के माध्यम से प्रभावित हो।

(4) धारा 10 एवं 11 के प्रावधानों के अधीन, यदि अपील प्राधिकार द्वारा किसी वसूली आदेश को रोक दिया गया है तो यह सुनिश्चित करना सक्षम अधिकारी की जिम्मेवारी होगी कि इस अधिनियम के अंतर्गत भुगतान की जाने वाली पूरी राशि संबंधित अधिकारी या व्यक्ति से क्षतिपूर्ति के भुगतान के 3 माह के अन्दर वसूली जाए।

बशर्तें कि यदि सक्षम अधिकारी से चूक होती है तो उसे भी देय क्षतिपूर्ति के समतुल्य राशि का भुगतान करना होगा, जिसे संबंधित विभाग या स्थानीय निकाय के प्रशासनिक प्रमुख द्वारा उसके वेतन से वसूला जाएगा।

इसके अलावा बशर्तें कि, नियमों द्वारा निर्धारित फार्म में सक्षम अधिकारी द्वारा प्रभारी मंत्री को आवेदन करने पर यदि किसी मामले में प्रभारी मंत्री लिखित में दिए गए कारणों पर संतुष्टि की स्थिति में जिससे न्याय प्रभावित न होता हो क्षतिपूर्ति की वसूली को समाप्त कर सकता है।

(5) प्रत्येक विभाग इस अधिनियम के अन्तर्गत अपने दायित्व का निर्वाह करने के उद्देश्य के लिए सक्षम अधिकारी निपटान हेतु बजट एवं निर्धारित राशि का आबंटन करेंगे। इसके अलावा, बशर्तें कि इसके लिए अलग से खाता रखा जाएगा परन्तु उनके द्वारा निर्धारित क्षतिपूर्ति के भुगतान के लिए सक्षम अधिकारी द्वारा अनुमोदन या स्वीकृति अपेक्षित नहीं है क्योंकि यह क्षतिपूर्ति देय और नियत है।

11. **एक नई धारा 9 (ख),** निम्न शब्दों को धारा 9 (क) के बाद सम्मिलित किया जाए।

9ख नागरिक संबंधी सेवा के लिए आवेदन को गलत तरीके से अस्वीकार करनाः

(1) कोई भी नागरिक, नागरिक संबंधी सेवा के लिए किए गए आवेदन के गलत तरीके से अस्वीकृत होने के कारण दुखी है तो वह निर्धारित फार्मेट में सक्षम अधिकारी के समक्ष आपत्ति प्रस्तुत कर सकता है।

स्पष्टीकरणः ''गलत तरीके से अस्वीकार करना'' में सम्मिलित है किसी दस्तावेज को प्रस्तुत न करने के आधार पर किसी आवेदन की अस्वीकृति या किसी आवेदन के संबंध में विभाग द्वारा जारी दिशा–निर्देश या परिपत्र या नियमों के संदर्भ में फाइल न करने वाली किसी सूचना को प्रस्तुत न करना या जहां नागरिक ने अधूरा आवेदन प्रस्तुत किया हो परन्तु किसी अन्य आधार पर अस्वीकृति किया गया हो।

(2) यदि सक्षम अधिकारी इस निष्कर्ष पर पहुंचता है कि शिकायत को संगत कानून या नियमों के अनुसार अस्वीकृत नहीं किया गया है, तो वे स्पष्ट आदेश पास करेंगे और आवेदन को पुनः विचार हेतु सक्षम अधिकारी को भेजेंगे और नियमों के अंतर्गत अधिकार पर निर्धारित दंड लगाएंगे जो अधिकारी के वेतन से वसूला जाएगा, और ऐसे जुर्माने का इलैक्ट्रॉनिकली या अन्य किसी निर्धारित तरीके से असतुष्ट नागरिक को भुगतान किया जाए।

12. **धारा 10 का संशोधन**

क. धारा 10 में, ''शासी नियत करने के दायित्व की प्रक्रिया, खंड (1) शब्द क्षतिपूर्ति मूल्य (1)'' को ''धारा 9क के अंतर्गत क्षतिपूर्ति'' से प्रतिस्थापित किया जाए और शब्द ''क्षतिपूर्ति मूल्य (2)'' को ''क्षतिपूर्ति'' से प्रतिस्थापित किया जाए।

ख. धारा 10, खंड (2) में, शब्द ''यदि अपील प्राधिकार द्वारा इस पर रोक है। इसके अलावा बशर्तें कि साम प्राधिकार जिम्मेवारी तय करेगा और क्षतिपूर्ति के भुगतान के 3 माह के अंदर दोषी सरकारी अधिकारी के वेतन से कटौती की जाए, असफलता की स्थिति में उक्त क्षतिपूर्ति सक्षम प्राधिकार के वेतन से काटा जाए'' को ''इस धारा की उपधारा 1'' के बाद सम्मिलित किया जाए।

13. **धारा 11 का संशोधन**

क. धारा 11, खंड (1) में शब्द ''तीस दिन'' को'' 15 दिन'' से प्रतिस्थापित किया जाए और शब्द ''अपील प्राधिकार पुष्टि करें या आगामी 15 दिनों के अंदर वसूली आदेश जारी करें'' को ''प्रतिकार आदेश'' शब्द के बाद सम्मिलित किया जाए।

ख. धारा 11, खंड (1) में शब्द, ''बशर्तें कि यदि अपील प्राधिकार द्वारा वसूली आदेश को रोक दिया गया है, तो सक्षम प्राधिकार नई जांच संचालित करेगा और पुनः जिम्मेवारी नियत करेंगे और अपील प्राधिकारी के आदेश के 2 माह के अंदर वसूली का नया आदेश पास करेगा'' को ''बाध्यकर'' शब्द के बाद सम्मिलित किया जाएगा।

ग. धारा 11, खंड (2) में, शब्द ''अपील अधिकारी सरकार के संयुक्त सचिव के रैंक से नीचे के नहीं होंगे या स्थानीय निकाय के मामले में इसके समतुल्य रैंक के होंगे'' को ''संबंधित विभाग/स्थानीय

निकाय/ सार्वजनिक प्राधिकरण के अपील अधिकारी, सक्षम अधिकारी से उच्च रैंक का होगा'' से प्रतिस्थापित किया जाए।

14. **धारा 12 का संशोधन**

क. धारा 12, खंड (1) में शब्द ''उद्देश्य एवं लक्ष्य को सुग्राही बनाने के लिए सरकारी कर्मचारी को नागरिकों को समयबद्ध तरीके से डिलीवरी की संस्कृति को बनाना होगा'' को समाप्त किया जाए।

ख. धारा 12, खंड (2) में, स्पष्टीकरण में शब्द, ''पच्चीस'' को ''दस'' से प्रतिस्थापित किया जाए।

ग. धारा 12 खंड (3) को समाप्त किया जाए।

15. **एक नयी धारा– 12क, 2015 (2) के पश्चात् निम्नलिखित शब्दों को जोड़ा जाएगा**

12क–नागरिकों की उल्लेखनीय सेवा के लिए प्रोत्साहन एवं पुरस्कारः–

(1) एक ''सेवा निष्पादन प्रोत्साहन निधि'' नामक फंड का निर्माण किया जायेगा और उसमें नागरिकों को उल्लेखनीय सेवा प्रदान करने वाले अधिकारियों को पुरस्कृत करने के लिए प्रतिवर्ष सरकार द्वारा यथोचित धनराशि जमा की जाएगी।

(2) सरकार, ऐसे अधिकारियों को जिनका नागरिकों को उल्लेखनीय सेवा प्रदान करने का रिकार्ड है नियमों में उल्लिखित मापदंड के अनुसार सरकार द्वारा उचित समझे गए रूप में इस फंड से दिए जाने वाले प्रोत्साहन तथा पुरस्कार संबंधी नियम बनाएगी।

(3) सरकार, समय–समय पर ऐसे अधिकारियों की विभाग के अनुसार सूचना वेबसाइट पर अन्य साधनों से प्रकाशित करेगी जिन्होंने नागरिक संबंधी सुविधाएं प्रदान करने का निरन्तर उल्लेखनीय सेवा प्रदान करने का प्रदर्श्शन किया है।

(4) सरकार, सार्वजनिक डोमेन में विभाग के अनुसार प्रदान की गई कुल क्षतिपूर्ति तथा इस अधिनियम के अन्तर्गत वसूली गई धनराशि का विवरण भी उपलबध कराएगी।

16. **धारा 15 में संशोधन :—**

(क) धारा 15 में, खंड (2) उपखंड (ख), में शब्द ''सक्षम प्राधिकारी'' से पहले आये शब्द ''लागत की देयता के निर्धारण संबंधी'' शब्द के स्थान पर ''लागत या क्षतिपूर्ति की देयता के निर्धारण संबंधी'' को प्रतिस्थापित किया जायेगा।

(ख) धारा 15, खंड (2) के स्थान पर खड (छ) के पश्चात् निम्नलिखित उपखंड जोड़ा जायेगा।

(ज) समक्ष अधिकारी के रूप में अधिकारियों को पदनामित करने के अन्य उद्देश्यों के लिए;

(झ) वह अवधि जिसके दौरान सरकार का प्रत्येक विभाग अपने सिटिजन चार्टर जारी करेगा और सिटिजन चार्टर में संशोधन की पद्धति;

(ञ) प्रतिपूर्ति के भुगतान के लिए आवश्यक मामलों का निर्धारण करना, उनको भुगतान की पद्धति संबंधित अधिकारी या व्यक्ति से प्रतिपूर्ति की वसूली समयावधि;

(ट) सक्षम अधिकारी से प्रतिपूर्ति से वसूली की पद्धति;

(ठ) नागरिक संबंधी सेवा को अनुचित रूप में अस्वीकार किए जाने पर आपत्ति के लिए आवेदन का प्रारूप;

(ड) पात्रता मानदंड, नागरिकों को उल्लेखनीय सेवा प्रदान करने वाले अधिकारियों को प्रोत्सहन एवं पुरस्कार प्रदान करने की विधि और पद्धति तथा इस उद्देश्य के लिए निर्मित किसी निधि का प्रबंधन;

(ढ) वह अवधि जिसके दौरान कोई नागरिक संबंधी सेवा प्रदान की जाएगी।

दिल्ली (समयबद्ध सेवा प्रदानार्थ नागरिक अधिकार), अधिनियम, 2011 में संशोधन विधेयक, 2015

उद्देश्यों एवं कारणों का विवरण

दिल्ली सरकार सिटिजन चार्टर के अंतर्गत समयबद्ध रूप से सेवा प्रदान करने के लिए वचनबद्ध है। नागरिकों को समयबद्ध रूप से नागरिक सेवाएं प्रदान करने के इरादों को कार्यरूप देने के लिए तथा नागरिकों को निर्धारित समय सीमा में सेवा देने में देरी करने और सेवा प्रदान किए जाने तक स्वतः ही क्षतिपूर्ति प्राप्त होने के लिए मुख्य अधिनियम में संशोधन का प्रस्ताव है। विद्यमान अधिनियम में क्षतिपूर्ति प्राप्त करने, देरी से प्रदान की गई सेवाओं का उत्तरदायित्व निश्चित करने की सारी जिम्मेदारी नागरिक पर डाली गई है। इन प्रावधानों में संशोधन किया जाना है। प्रस्तावित संशोधन में देरी के लिए उत्तरदायी अधिकारी पर दायित्व निश्चित करने तथा विधिवत प्रक्रिया से राशि की वसूली की जाएगी।

उक्त उद्देश्यों की प्राप्ति के लिए विद्यमान मुख्य अधिनियम दिल्ली (समयबद्ध सेवा प्रदानार्थ नागरिक अधिकार) अधिनियम, 2011 (20011 का दिल्ली अधिनियम 07) में संशोधन अपेक्षित है।

विधेयक का उद्देश्य उक्त लक्ष्यों की प्राप्ति है।

(मनीषा सिसोदिया)
प्रभारी मंत्री
(सूचना प्रौद्योगिकी)

नई दिल्ली

दिनांकः

वित्तीय ज्ञापन

दिल्ली (समयबद्ध सेवा प्रदानार्थ नागरिक अधिकार) विधेयक, 2015 राष्ट्रीय राजधानी क्षेत्र की संचित निधि में से पर्याप्त व्यय के माध्यम से केन्द्रीय सरकार से कोई अतिरिक्त वित्तीय सहायता की मांग नहीं करता है।

(मनीषा सिसोदिया)
प्रभारी मंत्री
(सूचना प्रौद्योगिकी)

प्रत्यायोजित विधान संबंधी ज्ञापन

विधेयक के उद्देश्यों की पूर्ति के लिए राष्ट्रीय राजधानी क्षेत्र दिल्ली सरकार को विधेयक की खंड 15 (समयबद्ध सेवा प्रदानार्थ नागरिक अधिकार) विधेयक, 2015 के अनुसार नियम बनाने के लिये सरकार को शक्ति प्रदान करता हैं

जिन विषयों के संबंध में नियम बनाए जा सकते है वे प्रशासनिक विवरण तथा प्रक्रियाओं के है और इस प्रकार विधायी शक्तियों का प्रत्यायोजन सामान्य स्वरूप का है।

(मनीषा सिसोदिया)
प्रभारी मंत्री
(सूचना प्रौद्योगिकी)