मध्यप्रदेश शासन

खाद्य, नागरिक आपूर्ति एवं उपभोक्ता संरक्षण विभाग

मंत्रालय

क्रमांकः एफ 7-12(3-3)/2018/29-1 भोपाल, दिनांक : 28 अगस्त 2018

प्रति,

1. समस्त संभागायुक्त
   मध्यप्रदेश।
2. समस्त कलेक्टर
   मध्यप्रदेश।

विषयः- परिपत्र 5 : राष्ट्रीय खाद्य सुरक्षा अधिनियम, 2013 अंतर्गत जिला शिकायत निवारण अधिकारी (DGRO) के द्वारा शिकायतों के निवारण हेतु प्रक्रिया ।

1. पृष्ठ भूमि -

1.1. राष्ट्रीय खाद्य सुरक्षा अधिनियम, 2013 का उद्देश्य जनसाधारण को सस्ती कीमतों एवं पर्याप्त मात्रा में गुणवत्तायुक्त खाद्यान्न की सुलभता द्वारा खाद्य और पोषण संबंधी सुरक्षा प्रदान करना है। अधिकारों के हनन एवं हकदारियां न मिलने की शिकायतों के निराकरण के लिए इस अधिनियम के **'अध्याय 7': 'शिकायत निवारण'** में आंतरिक एवं बाह्य शिकायत निवारण तंत्र की व्यवस्था की गयी है।

1.2. खाद्य सुरक्षा की सुनिश्चिता हेतु बाह्य शिकायत निवारण तंत्र के प्रथम स्तर पर जिला शिकायत निवारण अधिकारी को पदाभिहित किया गया है। इसके अतिरिक्त आवश्यक वस्तु अधिनियम, 1955 के लक्षित सार्वजनिक वितरण प्रणाली (नियंत्रण) आदेश, 2015 के नियम-11 तथा मध्यप्रदेश खाद्य सुरक्षा नियम, 2017 के अध्याय-4 के अंतर्गत भी जिला शिकायत निवारण अधिकारी हेतु प्रावधान निहित है।

1.3. राज्य शासन के आदेश क्रमांक एफ-7-32/2013/29-1 दिनांक 24/09/2013 द्वारा प्रत्येक जिले में जिला कलेक्टर अथवा राज्य शासन की पूर्वानुमति से कलेक्टर द्वारा अधिकृत अपर कलेक्टर को जिला शिकायत निवारण अधिकारी के रूप में पदाभिहित किया गया है।

1.4. जिला शिकायत निवारण अधिकारी द्वारा शिकायतों के निराकरण की प्रक्रिया को और अधिक व्यवस्थित एवं स्पष्ट करने के दृष्टिकोण से पूर्व के सभी आदेशों / निर्देशों को समाहित कर इस परिपत्र के अनुसार पुनर्भाषित किया जाता है -

2. जिला शिकायत निवारण अधिकारी के कार्यो हेतु वैधानिक प्रावधान -

2.1. जिला शिकायत निवारण अधिकारी के अधिकार, शिकायतों की सुनवाई व निराकरण की रीति एवं दायित्व आदि निम्नानुसार है :-

क्रं	प्रावधान	विवरण
		राष्ट्रीय खाद्य सुरक्षा अधिनियम, 2013
1.	धारा-15(1) से 15(4)	प्रत्येक जिले के लिये जिला शिकायत निवारण अधिकारी, उनकी अर्हताएं, निबंधन एवं शर्ते, नियुक्ति से संबंधित प्रावधान।
2.	धारा 15(5)	जिला शिकायत निवारण अधिकारी द्वारा खाद्यान्न, भोजन एवं उससे संबंधित हकदारियों की शिकायतें निर्धारित समय-सीमा में सुनने का अधिकार।
3.	धारा 15(6) एवं 15(7)	जिला शिकायत निवारण अधिकारी के आदेशों से असंतुष्ट व्यक्ति द्वारा राज्य खाद्य आयोग के समक्ष निर्धारित अवधि में अपील की सुविधा ।
4	धारा 33	खाद्य आयोग द्वारा किसी परिवाद या अपील का विनिश्चय करते समय, जिला शिकायत निवारण अधिकारी द्वारा सिफारिश किए गए किसी अनुतोष को, बिना किसी युक्तियुक्त कारण के उपलब्ध करवाने में असफल रहने या ऐसी सिफारिश की जानबुझकर अवज्ञा करने का दोषी पाए जाने पर, लोक सेवक या प्राधिकारी को युक्तियुक्त सुनवाई का अवसर प्रदान किये जाने उपरांत सुनवाई में दोषी पाए जाने पर राशि रूपए पांच हजार तक की शास्ति का प्रावधान।
		लक्षित सार्वजनिक वितरण प्रणाली(नियंत्रण) आदेश, 2015
5	कंडिका-11 (10)	खाद्यान्न वितरण से संबंधित विषयों से व्यथित व्यक्तियों की शिकायत के त्वरित एवं प्रभावी निराकरण के लिये जिला शिकायत निवारण अधिकारी पदाविहित करने का प्रावधान ।
6	कंडिका-11 (11)	जिला शिकायत निवारण अधिकारी के आदेश द्वारा राज्य खाद्य आयोग के समक्ष अपील का प्रावधान।
		मध्य प्रदेश खाद्य सुरक्षा नियम, 2017
7	नियम- 5	प्रत्येक जिले हेतु जिला शिकायत निवारण अधिकारी को प्राधिकृत करना।
8	नियम- 6	जिला शिकायत निवारण अधिकारी के समक्ष शिकायत दर्ज की प्रक्रिया ।
9	नियम- 7	जिला शिकायत निवारण अधिकारी द्वारा शिकायत निपटारे की प्रक्रिया।
10	नियम- 8	जिला शिकायत निवारण अधिकारी की शक्तियां ।
11	नियम- 9	जिला शिकायत निवारण अधिकारी द्वारा भेजे जाने वाली आवधिक प्रतिवेदन ।

2.2. जिला शिकायत निवारण अधिकारी द्वारा राष्ट्रीय खाद्य सुरक्षा अधिनियम, 2013 की मुख्य हकदारियां, जिनमें कठिनाइयों/समस्याओं का निवारण करने की आवश्यकता हो सकती है, निम्नानुसार है:-

क्रं.	विवरण	धारा	विभागीय उत्तरदायित्व
1	लक्षित सार्वजनिक वितरण प्रणाली के अंतर्गत पात्र परिवारों द्वारा रियायती कीमतों पर खाद्यान्न प्राप्त करना ।	धारा-3	खाद्य नागरिक आपूर्ति एवं उपभोक्ता संरक्षण विभाग
2	गर्भवती महिलाओं और धात्री माताओं के लिये स्थानीय आंगनबाड़ी के माध्यम से नि:शुल्क भोजन से पोषण प्राप्त करना ।	धारा-4	महिला एवं बाल विकास विभाग
3	मातृत्व लाभ सहायता (प्रधानमंत्री मातृत्व वंदना योजना एवं जननी सुरक्षा योजना) प्राप्त करना।	धारा-4	लोक स्वास्थ्य एवं परिवार कल्याण / महिला एवं बाल विकास विभाग
4	स्थानीय आंगनबाड़ी के माध्यम से बच्चों को पोषाहार का समर्थन/हकदारी का खाद्यान्न सुरक्षा प्राप्त करना:- - छ: महीने की आयु से कम के बच्चों के लिये स्तनपान को बढ़ावा; - छ: माह से छ: वर्ष तक की आयु के बच्चों को उपयुक्त पोषकीय भोजन ।	धारा-5	महिला एवं बाल विकास विभाग
5	शालाओं के माध्यम से बच्चों (6-14 वर्ष) को पोषाहार का समर्थन प्राप्त करना :- - एक मिड-डे मील का भोजन (MDM) ;	धारा-5	नगरीय विकास एवं आवास विभाग / पंचायत एवं ग्रामीण विकास विभाग
6	आंगनबाड़ी एवं शालाओं में भोजन पकने, स्वच्छ पेयजल एवं स्वच्छता की सुविधा उपलब्ध होना।	धारा-5	महिला एवं बाल विकास/ स्कूल शिक्षा विभाग/ जनजातीय कार्य/ लोक स्वास्थ्य एवं यांत्रिकी विभाग
7	बाल कुपोषण की रोकथाम और प्रबंधन हेतु चिन्हित कुपोषित बच्चों को अतिरिक्त भोजन की योजना का लाभ प्राप्त करना ।	धारा-6	महिला एवं बाल विकास विभाग
8	खाद्यान्न आपूर्ति से वंचित पात्र हितग्राही को खाद्य सुरक्षा भत्ता का लाभ देना।	धारा-8	खाद्य नागरिक आपूर्ति एवं उपभोक्ता संरक्षण/ महिला एवं बाल विकास

			विभाग/पंचायत एवं ग्रामीण विकास/ लोक स्वास्थ्य एवं परिवार कल्याण विभाग
9	लक्षित सार्वजनिक वितरण प्रणाली में अन्त्योदय अन्न योजना एवं प्राथमिकता परिवारों का सही चिन्हांकन करना।	धारा-10	नगरीय विकास एवं आवास/ पंचायत एवं ग्रामीण विकास/ खाद्य नागरिक आपूर्ति एवं उपभोक्ता संरक्षण विभाग
10	पात्र गृहस्थियों की सूची सार्वजनिक प्रभुत्व क्षेत्र (public domain) एवं वार्ड कार्यालय / ग्राम पंचायत स्तर पर संप्रदर्शित कराना।	धारा-11	
11	लक्षित सार्वजनिक वितरण प्रणाली से संबंधित सभी अभिलेख सार्वजनिक प्रभुत्व क्षेत्र (public domain) पर संप्रदर्शित कराना तथा आमजन के निरीक्षण के लिए रखा जाना।	धारा-27	
12	स्थानीय निकाय द्वारा अपनी अधिकारिता में अधिनियम का उचित क्रियान्वयन करना।	धारा-25 (1)	
13	सतर्कता समितियों द्वारा पर्यवेक्षण कार्य करना	धारा-29	
14	कमजोर समूह विशेषत: जो दूरस्थ क्षेत्रों, पहुंचविहीन एवं जनजातीय बाहुल्य क्षेत्रों में निवासरत हों को खाद्य सुरक्षा सुनिश्चित करना	धारा-30	

3. जिला शिकायत निवारण अधिकारी के दायित्व -

3.1. राष्ट्रीय खाद्य सुरक्षा अधिनियम, 2013 में खाद्यान्न अथवा भोजन एवं उससे संबंधित मामलों में शिकायत का निवारण करने हेतु निर्धारित समय-सीमा में कार्यवाही करने के लिए जिला शिकायत निवारण अधिकारी के मुख्य दायित्व निम्नानुसार है :-

i. निर्धारित प्रक्रिया अनुसार प्राप्त शिकायतों का पंजीयन कर निश्चित समय-सीमा में उचित निवारण करना;

ii. सतर्कता समितियों द्वारा राष्ट्रीय खाद्य सुरक्षा अधिनियम, 2013 के उपबंधों के उल्लघंन के बारे में प्राप्त शिकायत, वितरण आदि की अनियमितताओं, गबन तथा निधियों के दुर्विनियोग की सूचना पर जांच कराकर आवश्यक कार्यवाही करना;

iii. प्रतिमाह निर्धारित प्रारूप में आवधिक प्रतिवेदन संचालक/आयुक्त, खाद्य नागरिक आपूति एवं उपभोक्ता संरक्षण विभाग को प्रेषित करना; तथा

iv. जिला स्तर पर बाह्य शिकायत निवारण तंत्र की गतिविधियों का पर्याप्त प्रचार-प्रसार कराना ।

(55)

3.2. उपरोक्त के अतिरिक्त ऐसे अन्य बिन्दु जो गरिमामयी रूप में खाद्य सुरक्षा लाभ पंहुचाने में बाधक सिद्ध होते हो, उनके संबंध में सुनवाई कर निराकरण करना है ।

4. जिला शिकायत निवारण अधिकारी की शक्तियां -

4.1. राज्य शासन द्वारा मध्यप्रदेश खाद्य सुरक्षा नियम, 2017 के अध्याय 4 नियम 8 में जिला शिकायत निवारण अधिकारी की शक्तियां तथा अधिकार विहित किए गये हैं, जिसमें वह निम्न कार्यवाही कर सकेगा:-

i. पुस्तकें, लेखों, दस्तावेज अथवा इस प्रकार अपेक्षित व्यक्तियों के नियंत्रण अथवा अभिरक्षा में ली गई कोई अन्य वस्तु को समक्ष में प्रस्तुत करने एवं उनका परीक्षण करने के लिए अनुमति देने के उद्देश्य से संबंधित को पत्र द्वारा भेज कर प्राप्त कर सकेगा;

ii. ऐसी सूचनाएं, जैसी कि आवश्यक हो, देने की अपेक्षा कर सकेगा;

iii. शिकायत का परीक्षण तथा जांच उपरांत आदेश पारित कर सकेगा।

4.2. राज्य शासन द्वारा विहित किये जाने के उपरांत खाद्यान्न/भोजन/पोषणआहार आपूर्ति से वंचित पात्र हितग्राही को खाद्य सुरक्षा भत्ता दिये जाने संबंधी आदेश भी जारी कर सकेगा।

4.3. जिला शिकायत निराकरण अधिकारी द्वारा किसी लोकसेवक या प्राधिकारी के विरूद्ध सिफारिश किए गए किसी अनुतोष के पालन में संबंधित लोकसेवक या प्राधिकारी के असफल रहने अथवा जानबूझकर अवज्ञा करने के दोषी पाए जाने पर DGRO, खाद्य आयोग को अधिनियम की धारा 33 एवं 34 अनुसार दण्ड हेतु अवगत करा सकेगा।

5. शिकायत निवारण की प्रक्रिया -

5.1. बाह्य शिकायत निवारण तंत्र में शिकायत के पंजीयन एवं निराकरण की प्रक्रिया मध्यप्रदेश खाद्य सुरक्षा नियम 2017 में विहित है, जिसकी सुविधा की दृष्टि से विस्तृत व्याख्या निम्नानुसार की जा रही है ।

5.2. संचालक/आयुक्त, खाद्य नागरिक आपूर्ति एवं उपभोक्ता संरक्षण के द्वारा DGRO के कार्यालय में कम्प्यूटरीकृत प्रणाली से शिकायत पंजीयन एवं निराकरण हेतु MP-NFSA Portal 30 अक्टूबर, 2018 तक विस्तृत व्यवस्था लाई जाएगी, जिसमें शिकायतों का स्पष्ट श्रेणीकरण किया जाएगा।

शिकायत संधारण

5.3. जिला शिकायत निवारण अधिकारी के कार्यालय में शिकायत प्राप्ति एवं संधारण हेतु निम्नानुसार व्यवस्था की जावेगी:-

(56)

i. DGRO की सहायता हेतु एक नोडल अधिकार/कर्मचारी को नामित किया जाएगा, जो एक प्रकार से Reader-to-DGRO होगा। कार्य सुविधा की दृष्टि से जिले के कार्यालय कलेक्टर खाद्य शाखा में पदस्थ कर्मचारी को अपने दायित्व के साथ-साथ Reader-to-DGRO का दायित्व सौंपा जा सकेगा;

ii. NFSA के क्रियान्वयन से संबंधित शिकायत पेटी की स्थापना की जाएगी;

iii. जिला शिकायत निवारण अधिकारी का ई-मेल आई-डी यथा nfsadgroxxx@mp.gov.in (xxx जिले के नाम के प्रथम तीन अक्षर होंगे) चालू किया जाएगा;

iv. MP-NFSA Portal के तहत कम्प्यूटरीकृत शिकायत पंजीकरण व्यवस्था में प्रत्येक शिकायत की ऑनलाइन प्रविष्टि नोडल कर्मचारी के माध्यम से कराई जाएगी; तथा

v. पंजीकरण की प्रणाली वही होगी जिस तरह राजस्व प्रकरणों का न्यायालयीन पंजीकरण होता है, उदाहरणार्थ - F.S.- (सरल क्रमांक)/श्रेणी/वर्ष/..... आदि।

शिकायत पंजीयन -

5.4. कोई भी व्यक्ति जो NFSA की हकदारियां प्राप्त न होने से पीड़ित हो, के द्वारा जिला शिकायत निवारण अधिकारी को शिकायत की जा सकेगी।

स्पष्टीकरण - 'पीड़ित व्यक्ति से आशय- 'ऐसा व्यक्ति/समूह/संस्था जो NFSA के लाभ से वंचित हकदारियों का लाभ पात्र व्यक्तियों को दिलाना चाहते हैं, भी माना जा सकेगा।'

5.5. पीड़ित व्यक्ति के द्वारा निम्न माध्यमों से शिकायत दर्ज कराई जा सकेगी :-

i. जिला शिकायत निवारण अधिकारी को लिखित में भेजकर;

ii. जिला शिकायत निवारण अधिकारी को nfsadgroxxx@mp.gov.in पर e-mail द्वारा;

iii. जिला शिकायत निवारण अधिकारी कार्यालय में स्थापित NFSA शिकायत पेटी में डाल कर;

iv. MP-NFSA Portal कार्यशील होने पर online शिकायत के माध्यम से तथा जिसमें MP-NFSA Portal के online शिकायत सिस्टम में सर्तकता समितियों द्वारा अपने कार्यवाही विवरण में उल्लेखित एवं दर्ज अनियमितताएं, दुर्विविनियोग की सूचनाएँ जो पोर्टल पर दी गई हो automatically पोर्टल पर पंजीकृत हो जावेगी; तथा

v. शिकायत के साथ आवेदक को स्व-घोषणा करना होगी कि "मेरे द्वारा प्रस्तुत शिकायत तथ्यों की सत्यता को दृष्टिगत रखते हुये की जा रही है एवं शिकायत तथ्यहीन पाये जाने पर स्वयं जिम्मेदार रहूंगा/रहूंगी।"

5.6. जिला शिकायत निवारण अधिकारी को लिखित में प्राप्त अथवा शिकायत पेटी में प्राप्त शिकायतों का पंजीयन भी MP-NFSA Portal पर निम्नानुसार कराया जाएगा :-

i. प्रति कार्य दिवस में सायं 4:00 बजे शिकायत पेटी अन्य उपस्थित व्यक्तियों के समक्ष खुलवाई जावेगी;

ii. शिकायत पेटी से प्राप्त शिकायतों एवं सायं 4:00 बजे तक अन्य माध्यमों से प्राप्त शिकायतों को online portal पर इन्द्राज कराया जायेगा;

iii. शिकायत को इन्द्राज करने पर उसकी पावती/ automated e-mail receipt, तथा मोबाइल नम्बर उपलब्ध होने पर SMS द्वारा शिकायत पंजीयन की सूचना पीड़ित व्यक्ति को दी जाएगी।

5.7. नोडल अधिकारी द्वारा आगामी कार्य दिवस पर समस्त शिकायतों की रिपोर्ट संचालक, खाद्य द्वारा निर्धारित प्रारूप अनुसार संकलित कर जिला शिकायत निवारण अधिकारी को प्रस्तुत की जाएगी। शिकायत निवारण की प्रक्रिया हेतु प्रत्येक शिकायत को 5.3(v) अनुसार दर्ज कर आगे की कार्यवाही हेतु आदेश प्राप्त किये जायेंगे।

शिकायतों के निराकरण की प्रक्रिया -

5.8. जिला शिकायत निवारण अधिकारी द्वारा मध्यप्रदेश खाद्य सुरक्षा नियम 2017 के नियम 7 में विहित प्रक्रिया का पालन करते हुए शिकायत का निवारण अर्द्धन्यायिक प्रक्रिया के अन्तर्गत निम्नानुसार किया जाना है -

शिकायत इन्द्राजी एवं प्रारंभिक परीक्षण-

i. प्रत्येक शिकायत को कंडिका 5.5 अनुसार दर्ज कर सर्वप्रथम यह परीक्षण किया जावेगा कि शिकायत संज्ञान में लिए जाने हेतु प्रथम दृष्टया सार तत्व है अथवा नहीं-
   - शिकायत में सार तत्व न पाने पर शिकायत नस्तीबद्ध कर दी जावेगी तथा तदनुसार शिकायतकर्ता को सूचित कर दिया जावेगा।
   - शिकायत में सार तत्व विद्यमान होने पर आगामी कार्यवाही प्रारंभ की जावेगी ।

ii. किसी भी गुमनाम शिकायत पर कार्यवाही नहीं की जाएगी, किन्तु यदि कोई शिकायतकर्ता अपनी पहचान गोपनीय रखने का अनुरोध करता है तो ऐसा करते हुए शिकायत को संज्ञान में लिया जाकर प्रकरण में आगामी कार्यवाही प्रारंभ की जावेगी।

शिकायत पर जवाब प्राप्त करना-

iii. जिला शिकायत निवारण अधिकारी द्वारा कार्यवाही के लिए उपयुक्त पाई गई शिकायतों में प्राकृतिक न्याय के सिद्धान्त एवं राष्ट्रीय खाद्य सुरक्षा अधिनियम में प्रदत्त शक्तियों के अंतर्गत शिकायत में उल्लेखित अधिकारी अथवा व्यक्ति/अभिकरण से सुसंगत दस्तावेजों/अभिलेखों सहित स्पष्टीकरण मांगेगा ।

iv. संबंधित व्यक्ति द्वारा स्पष्टीकरण मय दस्तावेजी साक्ष्य उपलब्ध कराए जाएंगे। यदि वह जानबूझकर स्पष्टीकरण प्रस्तुत नहीं करता है तो जिला शिकायत निवारण अधिकारी द्वारा विहित प्रक्रिया का पालन करते हुए संबंधित के विरूद्ध अधिनियम की

धारा 33 एवं 34 के अंतर्गत शास्ति/दण्डित करने की कार्यवाही हेतु राज्य खाद्य आयोग को लिख सकेगा।

v. यदि संबंधित व्यक्ति स्पष्टीकरण अथवा दस्तावेजी साक्ष्य प्रस्तुत करने के लिए अतिरिक्त समय चाहता है तो DGRO द्वारा कारण उपयुक्त पाने पर ही केवल एक बार समय दे सकेगा।

vi. DGRO द्वारा यदि यह पाया जाता है कि संबंधित व्यक्ति द्वारा अतिरिक्त समय चाहे जाने का अनुरोध उपयुक्त नहीं है तो प्रकरण में आवेदन प्राप्त होने के एक कार्य दिवस में संबंधित को आवेदन अमान्य करने की सूचना देते हुए शिकायत पर निर्णय/जांच की आगामी कार्यवाही की जायेगी।

शिकायत की जांच-

vii. जिला शिकायत निवारण अधिकारी द्वारा संबंधित व्यक्ति/अभिकरण से प्राप्त स्पष्टीकरण समाधानकारक न पाए जाने अथवा अपर्याप्त साक्षय की दशा में शिकायत की जाँच जिला अंतर्गत किसी ऐसे अधिकारी से करायी जा सकेगी, जो शिकायत से संबंधित कानूनी प्रावधान अन्तर्गत जांच हेतु सक्षम अधिकारी हो एवं उस शिकायत से प्रत्यक्ष/ अप्रत्यक्ष रूप से जुड़ा न हो।

viii. जांच अधिकारी द्वारा जांच के दौरान संबंधित कानून/योजना में प्राप्त शक्तियों के अनुसार प्रवेश, तलाशी एवं अभिग्रहण की कार्यवाही की जा सकेगी।

ix. उक्त बिन्दु क्रमांक 5.8 (ii) की स्थिति को छोड़कर शेष सभी मामलों में जांचकर्ता अधिकारी शिकायत की जांच के समय यह सुनिश्चित करेंगे कि यथा संभव शिकायतकर्ता मौजूद हो। किन्ही कारणों से शिकायतकर्ता उपस्थित होने में असमर्थ हो तो उनसे शिकायत से संबंधित साक्ष्य एवं अभिलेख प्राप्त कर बयान अनिवार्यत: दर्ज कराए जाएंगे।

x. यदि जिला शिकायत निवारण अधिकारी को प्रतीत होता है कि प्रकरण में जांच हेतु निर्धारित समय-सीमा से अधिक की आवश्यकता है तो वह अतिरिक्त समय जांच अधिकारी को दे सकेगा।

शिकायत पर निर्णय-

xi. जिला शिकायत निवारण अधिकारी शिकायत में प्राप्त स्पष्टीकरण/जांच प्रतिवेदन तथा उपलब्ध दस्तावेजों/अभिलेखों के आधार पर उभयपक्षो से सुनवाई का अवसर देते हुए निर्धारित समय-सीमा के अन्दर शिकायत पर निर्णय लेते हुए आदेश जारी किया जायेगा;

➢ परन्तु यदि प्रकरण में सुनवाई के दौरान शिकायतकर्ता अथवा शिकायत से संबंधित अधिकारी/व्यक्ति/अभिकरण प्रतिनिधि नियत दिनांक पर बिना युक्तियुक्त कारण के अनुपस्थित रहता है या जानबूझकर अवज्ञा करता है तो जिला शिकायत निवारण

अधिकारी, शिकायत को निरस्त करने अथवा मामले में एक पक्षीय आदेश करते हुए शिकायत का निराकरण कर सकेगा;

- परन्तु, अधिनियम के अधीन हक़दार किसी व्यक्ति/संस्था/अभिकरण द्वारा किये गये किसी दावे/शिकायत के विनिश्चय के पूर्व जिला शिकायत निवारण अधिकारी अपरिहार्य घटना यथा, युद्ध, बाढ, सूखा, आग, चक्रवात, भूकंप, कानून व्यवस्था की दशा को भी दृष्टिगत रखते हुए निराकरण करेगा; तथा
- परन्तु, यदि जिला शिकायत निवारण अधिकारी की राय में शिकायत का निवारण करने में विहित समय से अधिक समय लगना संभावित है तो शिकायतकर्ता को एक अंतरिम उत्तर विलंब के कारणों को उल्लेखित करते हुए भेजा जाएगा।

xii. प्रकरण के निराकरण किए जाने के उपरांत शिकायतकर्ता को भी, की गई कार्रवाई से अनिवार्यतः अवगत कराया जावेगा।

xiii. प्रकरण के अन्तिम निराकरण किए जाने के उपरांत प्रकरण के संबंध में जानकारी कम्प्यूटर/पोर्टल पर अद्यतन की जाकर राजस्व अभिलेख के लिए निर्धारित प्रक्रिया अनुसार प्रकरण की नस्ती रिकॉर्ड रूम में संधारित की जावेगी।

शिकायत के निराकरण की समय-सीमा-

xiv. जिला शिकायत निवारण अधिकारी द्वारा शिकायत के निराकरण के लिए समय-सीमा मध्यप्रदेश खाद्य सुरक्षा नियम 2017 अनुसार होगी। शिकायत के निराकरण की समय-सीमा की गणना शिकायत प्राप्ति के दिनांक से की जाएगी। शिकायत निवारण से संबंधित कार्यो का कार्यवार विवरण एवं समय-सीमा निम्नानुसार है:-

क्र.	**कार्य का विवरण**	**अधिकतम समय-सीमा (शिकायत प्राप्ति से)**
1.	शिकायत की प्राप्ति एवं पंजीयन	01 दिवस
2.	शिकायत का प्रारंभिक परीक्षण यथा- ➢ शिकायत में सार तत्व नहीं होने पर अमान्य कर सूचित करना; ➢ शिकायत में सार तत्व पाए जाने पर संबंधित अधिकारी को स्पष्टीकरण/दस्तावेज उपलब्ध कराने के लिए भेजना;	03 दिवस
3.	शिकायत में प्राप्त स्पष्टीकरण/दस्तावेज का परीक्षण कर शिकायत के सही अथवा गलत पाए जाने के संबंध में निर्णय लेना यथा- ➢ शिकायत सही पाए जाने पर पर्याप्त साक्ष्य होने पर आदेश पारित कर कार्यवाही करना; ➢ शिकायत में जांच की आवश्यकता पाए जाने पर जांच कर प्रतिवेदन देने का आदेश किया जाना।	17 दिवस 20 दिवस
4.	जांच अधिकारी से प्राप्त प्रतिवेदन का परीक्षण एवं निर्णय की कार्यवाही यथा- ➢ प्रतिवेदन के आधार पर अन्य कोई साक्ष्य की आवश्यकता हो तो वह प्राप्त करना तथा निर्णय लिया जाना	30 दिवस

क्र.	कार्य का विवरण	अधिकतम समय-सीमा (शिकायत प्राप्ति से)
	➢ यदि प्रतिवेदन के आधार पर निर्णय लिया जाना है तो आदेश की कार्यवाही की जाना	40 दिवस
5.	शिकायत में लिए गए निर्णय अनुसार कार्यवाही यथा- ➢ निर्णय से शिकायतकर्ता को सूचित करना।	45 दिवस

अपील:-

5.9. राष्ट्रीय खाद्य सुरक्षा अधिनियम, 2013 के अध्याय 7 की धारा 15(5) के अधीन मध्यप्रदेश खाद्य सुरक्षा नियम, 2017 के अध्याय 4 के नियम 10 अनुसार जिला शिकायत निवारण अधिकारी के आदेश से व्यथित कोई भी शिकायतकर्ता अथवा कोई भी व्यक्ति/अभिकरण, आदेश के जारी होने की तारीख से तीस दिवस के भीतर राज्य खाद्य आयोग के समक्ष अपील दर्ज कर सकेगा।

6. सूचना, मॉनिटरिंग एवं प्रतिवेदन :-

6.1. जिला शिकायत निवारण अधिकारी द्वारा निम्न स्थानों में अनिवार्यत: सूचनाएं जन सामान्य की सुविधा के लिए डिस्प्ले किया जाना सुनिश्चित किया जावेगा :-

i. जिला शिकायत निवारण अधिकारी कार्यालय;

ii. समस्त स्थानीय निकाय कार्यालय- यथा ग्राम पंचायत, जनपद कार्यालय, जिला पंचायत कार्यालय, वार्ड कार्यालय एवं नगर पंचायत/नगर पालिका/ नगर निगम के कार्यालय;

iii. समस्त राजस्व कार्यालयों - जिला तहसील एवं अनुविभागीय अधिकारी कार्यालय;

iv. राष्ट्रीय खाद्य सुरक्षा अधिनियम, 2013 के क्रियान्वयन से जुड़े मुख्य विभाग यथा- खाद्य,नागरिक आपूर्ति एवं उपभोक्ता संरक्षण विभाग, महिला एवं बाल विकास विभाग, नगरीय विकास विभाग, ग्रामीण विकास विभाग, स्वास्थ्य विभाग, अनुसूचित जाति विभाग एवं जनजातीय कार्य विभाग एवं स्कूल शिक्षा विभाग के कार्यालय; तथा

v. उचित मूल्य दुकान, शासकीय विद्यालय, आंगनवाड़ी एवं अन्य सार्वजनिक स्थान;

6.2. राज्य सरकार द्वारा राष्ट्रीय खाद्य सुरक्षा अधिनियम 2013 के प्रावधानों के अनुरूप जिला शिकायत निवारण अधिकारी का कार्य किया जाना सुनिश्चित कराने की दृष्टि से जिला शिकायत निवारण अधिकारी द्वारा दिए जाने वाले मासिक प्रतिवेदन की समय-समय पर समीक्षा की जाएगी।

6.3. मध्यप्रदेश खाद्य सुरक्षा नियम 2017 के प्रावधान अनुसार जिला शिकायत निवारण अधिकारी द्वारा प्रत्येक माह उनको प्राप्त एवं निराकृत शिकायतों का एक मासिक प्रतिवेदन संचालक, खाद्य द्वारा निर्धारित प्रारूप में आगामी माह के 15 तारीख तक संचालक, खाद्य, नागरिक आपूर्ति एवं उपभोक्ता संरक्षण को भेजा जावेगा, जिसका प्रावधान सॉफ्टवेयर में भी किया जावेगा।

7. अन्य :-

7.1. जिला शिकायत निवारण अधिकारी के कार्यालय संचालन एवं कार्य हेतु आवश्यक व्यवस्थाएं एवं समस्याओं का निराकरण संचालक, खाद्य, नागरिक आपूर्ति एवं उपभोक्ता संरक्षण द्वारा किया जाएगा।

उपरोक्तानुसार निर्देशों के प्रभावी क्रियान्वयन हेतु आगामी आवश्यक कार्यवाही किया जाना सुनिश्चित करें।

मध्यप्रदेश के राज्यपाल के नाम से
तथा आदेशानुसार

28/8/2018
(बी.के. चन्देल)
उप सचिव
मध्यप्रदेश शासन
खाद्य, नागरिक आपूर्ति एवं
उपभोक्ता संरक्षण विभाग

क्रमांक: एफ 7-12(3-3)/2018/29-1 भोपाल, दिनांक : 28 अगस्त 2018

प्रतिलिपि:- सूचनार्थ एवं आवश्यक कार्यवाही हेतु प्रेषित:-

1. प्रमुख सचिव, मुख्यमंत्री कार्यालय, मंत्रालय, भोपाल।
2. विशेष सहायक, मान. मंत्रीजी, म.प्र. शासन, खाद्य, नागरिक आपूर्ति एवं उपभोक्ता संरक्षण विभाग, भोपाल।
3. उप सचिव, मुख्य सचिव कार्यालय, मंत्रालय, भोपाल।
4. अपर मुख्य सचिव, मध्यप्रदेश शासन, पंचायत एवं ग्रामीण विकास विभाग, भोपाल।
5. प्रमुख सचिव, मध्यप्रदेश शासन, लोक स्वास्थ्य एवं परिवार कल्याण विभाग भोपाल।
6. प्रमुख सचिव, मध्यप्रदेश शासन, स्कूल शिक्षा विभाग भोपाल।
7. प्रमुख सचिव, मध्यप्रदेश शासन, सहकारिता विभाग, भोपाल।
8. प्रमुख सचिव, मध्यप्रदेश शासन, महिला एवं बाल विकास विभाग, भोपाल।
9. प्रमुख सचिव, मध्यप्रदेश शासन, नगरीय विकास एवं आवास विभाग, भोपाल।
10. संचालक, खाद्य, नागरिक आपूर्ति एवं उपभोक्ता संरक्षण विभाग भोपाल।
11. मिशन संचालक, समग्र सामाजिक सुरक्षा मिशन, भोपाल।
12. राज्य सूचना-विज्ञान अधिकारी, एनआईसी मध्यप्रदेश विन्ध्याचल भवन, भोपाल।
13. समस्त जिला आपूर्ति नियंत्रक/जिला आपूर्ति अधिकारी, मध्यप्रदेश।

28/8/2018
उप सचिव
मध्यप्रदेश शासन
खाद्य, नागरिक आपूर्ति एवं
उपभोक्ता संरक्षण विभाग