

केन्द्रीय प्रत्यक्ष कर बोर्ड

डॉक्यूमेंट सं सीबीडीटी/एस क्यू पी/7.3/01

सेवा गुणवत्ता पुस्तिका

संशोधन सं.-00

संशोधन तिथि-00

शिकायत निवारण की प्रक्रिया

(खंड 7.3)

क. भवनों के लिए जहां एस के कार्यात्मक नहीं है

शिकायत निवारण तंत्र: निर्धारित के लिए शिकायतों को पैदा करने की वजह इसमें से एक हो सकती हैं फ़ाइलों के हस्तांतरण में देरी, खोज के दौरान उत्पीड़न, सर्वेक्षण या आंकलन कार्यवाही, सुनवाई आदि के समय अधिकारियों का अभद्र व्यवहार. शिकायत निवारण विभाग के जनसंपर्क अभ्यास का एक प्रमुख पहलू है. इस पहलू को पूरा करने के लिए विभाग ने एक विस्तृत शिकायत निवारण तंत्र बनाया गया है. इस तंत्र को निम्नलिखित वस्तुओं के साथ बनाया जाता है: -

- i) हर जन शिकायत का तत्काल निवारण
- ii) एक लोकतांत्रिक ढांचे में करदाता के अधिकार और गरिमा की रक्षा
- iii) अधिकारियों और विभाग के कर्मचारियों पर जवाबदेही उच्च मानकों को लागू करना से चयनित मामलों में दोषी व्यक्तियों के खिलाफ अनुशासनात्मक कार्रवाई द्वारा
- iv) प्रतिपुष्टि के माध्यम से प्रणाली के काम में अंतर्दृष्टि प्राप्त करना सिस्टम में उचित परिवर्तन के उद्देश्य से.
- v) अधिकारियों और कर्मचारियों के बारे में बेहतर ज्ञान प्राप्त करना
- vi) विभाग के सतर्कता तंत्र के कामकाज के लिए एक निविष्ट के रूप में लोक शिकायत का प्रयोग

इस प्रयोजन के लिए विभाग में एक पदानुक्रम शिकायत प्रकोष्ठ बनाया गया है, जो निम्नानुसार है :-

क) अध्यक्ष केन्द्रीय प्रत्यक्ष कर बोर्ड के तहत केन्द्रीय शिकायत प्रकोष्ठ

ख) आयकर महानिदेशक/मुख्य आयुक्त के अंतर्गत क्षेत्रीय शिकायत प्रकोष्ठ

ग) आयकर के बाहरी स्थान के आयुक्तों के तहत शिकायत प्रकोष्ठ

केंद्रीय शिकायत प्रकोष्ठ: यह जनता की शिकायतों को मूल रूप में सुनने का सीधा माध्यम है। यह क्षेत्रीय और अन्य शिकायत प्रकोष्ठों की देखरेख का पर्यवेक्षी कार्य है। क्षेत्रीय शिकायत प्रकोष्ठ दो मासिक रिपोर्ट इस प्रकोष्ठ को प्रस्तुत करता है। निदेशक (मुख्यालय), सीबीडीटी आम तौर पर केन्द्रीय शिकायत प्रकोष्ठ की गतिविधियों के लिए जिम्मेदार होते हैं।

क्षेत्रीय शिकायत प्रकोष्ठ : यह बाहरी स्थान के सीआईटी (अपील) के तौर पर भी संबंधित सीसीआईटी/डीजीआईटी के मुख्यालय पर तैनात सीआईटी, सीआईटी (केंद्रीय), डीआईटी (अन्वे.) के क्षेत्राधिकार से संबंधित शिकायतों को सुनने का मूल क्षेत्राधिकार है। यह बाहरी स्थान पर तैनात सीआईटी/सीआईटी(केंद्रीय)/डीआईटी (अन्वे.) के अंतर्गत कार्यशील शिकायत प्रकोष्ठ के कार्यों का निरीक्षण करता है। यह बाहरी स्थान के शिकायत प्रकोष्ठ तथा उसके द्वारा प्राप्त शिकायत के संबंध में सीबीडीटी को समेकित द्वि मासिक रिपोर्ट भेजता है।

आयकर के बाहरी स्थान के आयुक्तों/महानिदेशकों के अंतर्गत शिकायत प्रकोष्ठ : यह विभिन्न स्थानों पर स्थित हैं जिसमें सीआईटी/सीआईटी (केंद्र)/डीआईटी (अन्वे.) के मुख्यालय आयकर के मुख्य आयुक्त/महानिदेशक के मुख्यालय से दूर स्थित है। यह शिकायत प्रकोष्ठ संबंधित क्षेत्राधिकार के भीतर निर्धारिती से संबंधित लोक शिकायतों को सुनते हैं। उन्हें क्षेत्रीय शिकायत प्रकोष्ठ को निर्धारित प्रारूप में द्वि-मासिक रिपोर्ट भेजनी होती है

द्वारा तैयार:
डी आई टी (ओ एंड एम एस)

द्वारा जारी किए:
डी जी आई टी (सिस्टम)

स्वीकृत किया गया है:
अध्यक्ष, सीबीडीटी

शिकायत याचिका से निपटने के लिए निर्धारित प्रक्रिया निम्नानुसार है

जब कोई शिकायत याचिका शिकायत प्रकोष्ठ के अलावा अन्य किसी भी कार्यालय से प्राप्त होती है तो, मूल याचिका को सम्बंधित शिकायत प्रकोष्ठ को भेजा जाना चाहिये। याचिका अधिकारी प्राप्त करने वाला एक प्रतिलिपि अपने पास रखेगा और उस पर तुरंत कार्रवाई करेगा। शिकायत पर की गई कार्रवाई के आधार पर एक अनुपालन रिपोर्ट, उचित माध्यम से शिकायत प्रकोष्ठ को भेजी जाएगी। शिकायत प्रकोष्ठ, शिकायत रजिस्टर करता है और बदले में एक शिकायत नंबर आबंटित करता है।

शिकायत प्रकोष्ठ को यह सुनिश्चित करना चाहिए कि, कि सभी शिकायतों के क्षेत्र अधिकारियों के द्वारा एक उचित समय के भीतर निराकरण हो रहा है। जहां यह निर्धारिती मदद करना संभव नहीं है, वह तदनुसार सूचित किया जाना चाहिए।

केवल संबंधित सीसीआईटीएस / डीजीआईटीएस (अन्वे.) के माध्यम से, क्षेत्र अधिकारियों को शिकायत याचिकाओं भेजना अनिवार्य है। इसी तरह, यह रिपोर्ट को भी केवल उन के माध्यम से प्राप्त करते हैं। इसका उद्देश्य सुनिश्चित करता है कि पर्यवेक्षी अधिकारी उनके अंतर्गत कार्यरत अधिकारियों तथा स्टाफ की कार्यप्रणाली के बारे में जान सके।

जहाँ निर्धारिती, अलग श्रेणीबद्ध अधिकारियों, बाहरी स्थान के शिकायत प्रकोष्ठ या क्षेत्रीय शिकायत प्रकोष्ठ को एक साथ याचिका भेजता है, शिकायत की जानकारी प्राप्त होने पर, पहले शिकायत को क्षेत्रीय शिकायत प्रकोष्ठ या केंद्रीय शिकायत प्रकोष्ठ में दर्ज किया जा चुका है, जिससे कि इस तरह की शिकायत को डी-रजिस्टर किया जा सके और रिपोर्टिंग करते समय उपयुक्त सुधार किया जा सके।

निवारण के लिए एक आयुक्त / अधिकारी को एक शिकायत याचिका भेजते समय अफसर को एक निर्धारित समय के भीतर अनुपालन रिपोर्ट करने के लिए कहा जाना चाहिए। प्रत्येक शिकायत का इसके समाप्त होने तक अनुकरण किया जाना चाहिए जिससे प्रत्येक प्राप्त याचिका का निपटारा किया जा सके।

आयुक्त/मुख्य आयुक्त को ऐसे क्षेत्रों का विश्लेषण करना चाहिए, जहां शिकायत आम हैं और इस तरह की शिकायतों की

पुनरावृत्ति रोकने के लिए व्यवस्थित कदम उठाने चाहिए। इसके अलावा, अपराधी अधिकारियों, के खिलाफ कार्रवाई बहुत बुरे मामलों में की जानी है।

पर्याप्त प्रचार भी ऊपर शिकायत प्रकोष्ठों के अस्तित्व के बारे में दिया गया है।

रजिस्ट्रों और रिपोर्ट का रखरखाव

हर शिकायत प्रकोष्ठ और हर निर्धारण अधिकारी के द्वारा एक शिकायत रजिस्टर, बनाया जाता है जैसा कि अनुबंध-I के प्रारूप में संकेत दिया गया है।

हर शिकायत को विभिन्न श्रेणियों में विभाजित किया जाना चाहिए, जैसा कि अनुबंध-II में संकेत दिया गया है।

एक द्विमासिक रिपोर्ट क्षेत्रीय शिकायत प्रकोष्ठ को बाहरी स्थानों के शिकायत प्रकोष्ठ द्वारा भेजी जानी चाहिए (प्रोफार्मा के लिए अनुबंध-II देखें)।

द्विमासिक रिपोर्ट पिछले दो महीनों के सभी कार्यवाही के संबंध में, फरवरी, अप्रैल, जून, अगस्त, अक्टूबर और हर साल दिसंबर के दूसरे सप्ताह में क्षेत्रीय शिकायत कक्ष तक पहुंच जाना चाहिए। उदाहरण के लिए, दिसंबर और जनवरी महीने के लिए रिपोर्ट फरवरी के दूसरे सप्ताह में क्षेत्रीय शिकायत कक्ष तक पहुंचने चाहिए

ख) भवनों के लिए जहां एएस के कार्यात्मक है

जैसा कि पहले निर्दिष्ट किया गया है यहां यह निर्दिष्ट करना सार्थक होगा कि सीबीडीटी ने विभाग के विभिन्न भवनों में एएसके को स्थापित कर उत्कृष्ट सेवा देने की योजना बनाई है जोकि करदाताओं के लिए उनकी शिकायत को सुलझाने के लिए एक एकल विंडो तंत्र हैं। एएसके उचित प्रकार से बनाए गए सॉफ्टवेयर की मदद से कार्य करता हैं जो करदाताओं की शिकायतों को दर्ज कर विशिष्ट संख्या आवंटित करता है तथा समाधान तथा संपूर्ण जानकारी रखने के लिए संबंधित विभागों को इसे स्थानांतरित करता है। सॉफ्टवेयर करदाताओं की शिकायतों का पर्याप्त तरीके से व्यवहार कर सकता है इसलिए शिकायतों पर नजर रखने के लिए मैनुअल रजिस्ट्रों को रखने की आवश्यकता नहीं है। सॉफ्टवेयर प्राप्त शिकायतों तथा उनके समाधान का ब्यौरा देता है। एक बार शिकायतों का डाटाबेस तैयार हो जाए यह सुधारात्मक तथा निवारक अंदाजा लगाने में मदद करता है। इसलिए एएसके स्थलों पर किसी भी मैनुअल रजिस्टर को रखने की आवश्यकता नहीं है।

हालांकि, सीबीडीटी सभी मानकों को यानी पूरा करने के लिए प्रतिबद्ध है

क) एक व्यवस्थित ढंग से शिकायत की आशंका वाले क्षेत्रों की पहचान और उनके निवारण के लिए समय मानदंड निर्धारित करना प्राप्त/निवारण शिकायत, शिकायत प्रवृत्त क्षेत्र पहचानने के लिए विश्लेषण किया जाएगा जिसके लिए यूनिट स्तर पर नोडल अधिकारी से प्रतिक्रिया प्राप्त की जाएगी

ख) स्पष्ट भाषा और सभी के लिए सुलभ प्रारूपों में शिकायत प्रबंधन प्रक्रिया के विषय में जानकारी प्रदान करना. इस तरह की जानकारी में शामिल होंगी:

1. कहां कैसे शिकायतों की जा सकती है:

शिकायतें प्राप्त के लिए, अधिकार क्षेत्र चार्ट एएसके पर अपनी शिकायत दायर करने को सुविधाजनक बनाने के लिए एएसके पूछें करदाताओं पर रखा गया है।

2. शिकायतकर्ता द्वारा उपलब्ध कराई जाएगी न्यूनतम जानकारी:

इस स्तर पर ऐसा कोई प्रारूप तैयार नहीं किया जा सकता चूंकि कई सेवाएं हैं जिसके लिए शिकायतें प्राप्त होने की उम्मीद हो।

3. एक समय सीमा के भीतर शिकायतों को बंद कर दिया जाएगा

एक समय सीमा के भीतर शिकायतों को बंद कर दिया जाएगा जो की नागरिक घोषणा पत्र में दी गई है।

ग) व्यापक रूप से शिकायत प्रक्रिया के बारे में जानकारी प्रचारित

शिकायत कार्रवाई प्रक्रिया सभी दो विभागीय वेबसाइट यानि incometaxindia.gov.in और incometaxindiapr.gov.in पर उपलब्ध है।

घ) शिकायत विशिष्ट पहचान की और आवश्यक जानकारी की रिकॉर्डिंग

एएसके पर विशिष्ट पहचान मौके पर दी जाएगी तथा विशिष्ट प्रकार से डिजाइन सॉफ्टवेयर के माध्यम से संबंधित प्रासंगिक जानकारी दी जाएगी।

ड) शिकायतों और, महत्वपूर्ण बड़े या छोटे के रूप में इसके वर्गीकरण की जांच:

सिटीजन चार्टर में शामिल सेवाओं के महत्व को ध्यान में रखते हुए, प्राप्त सभी शिकायतें महत्वपूर्ण हैं और इस कारण सभी शिकायतों को महत्व दिया जाता है। इसलिए यहाँ शिकायतों को वर्गीकृत करने की आवश्यकता नहीं है।

च) समाधान समय की सूचना सहित यथासमय शिकायत संख्या देते हुए यथासमय शिकायत करते हुए प्रत्येक शिकायत की रसीद तथा कर्मचारी का नाम, पद तथा दूरभाषनं. सभी भविष्य के पत्र-व्यवहार के लिए दी जा सकती है।

शिकायत एएसके पर स्वीकार की जाएगी तथा एक विशिष्ट संख्या दी जाएगी। शिकायत का निपटान समय सिटीजन चार्टर में दिया गया है। पीजीओ का नाम, पद तथा दूरभाषनं. भविष्य के पत्र-व्यवहार के लिए एएसके पर प्रदर्शित की जाती है।

छ) शिकायत के संबंध में प्रासंगिक परिस्थितियों और जानकारी की जांच. जांच का स्तर शिकायत की गंभीरता और कठोरता के अनुरूप होगा. अगर शिकायत को तुरंत हल नहीं किया जा सकता है, तो यहाँ जितनी जल्दी हो सके उसके प्रभावी निवारण के लिए उचित प्रणाली में व्यवहार किया जाएगा तथा शिकायत सूचित की जाएगी।

ज) निर्णय लेने और उसकी प्रतिक्रिया प्राप्त होने के तुरंत बाद उसकी शिकायत के संबंध में शिकायतकर्ता को निर्णय की

सूचना दी जाएगी। निर्णय शिकायतकर्ता द्वारा अनुरोध उपाय के समान नहीं है, के मामले में अपील के लिए उपलब्ध वैकल्पिक आंतरिक और बाह्य साधन के साथ लिए गए निर्णय के औचित्य भी सूचित किया जाएगा जिसके बाद शिकायत बंद होगी।

सिटीजन चार्टर में शामिल अधिकतर सेवाएं आयकर अधिनियम/नियम के क्रियान्वयन के तौर पर हैं। अधिनियम अपने आप में एक बहुत विस्तृत अपीलीय प्रक्रिया है।

I. अगर सामान्य सेवा वितरण तंत्र जबाब नहीं दे रही है, तो जो नामांकित 'लोकपाल' है से संपर्क किया जा सकता है।

भारत सरकार ने इस पर गौर करते हुए विभिन्न स्थानों पर लोकपाल की नियुक्ति की है यदि सामान्य वितरण प्रणाली के कर्दाताओं की शिकायतों का जवाब नहीं देती है।

इकाई स्तर पर नोडल अधिकारी जहाँ एएसके कार्यात्मक लोक शिकायत अधिकारी बना दिया गया है, के रूप में नामित कर रहे हैं। वे शीर्ष स्तर पर नोडल अधिकारी को द्विमासिक रिपोर्ट की एक प्रतिलिपि भेजेगा।

■ ■