राष्ट्रीय खाद्य सुरक्षा अधिनियम के अंतर्गत लक्षित जन वितरण प्रणाली से सम्बंधित शिकायतों पर कार्रवाई हेतु सुझावी दिशा निर्देश

कः राशन कार्ड पंजिकरण से संबंधित

ख : राशन वितरण से संबंधित

गः पारदर्शिता

घः शिकायत, व आवश्यक सूचना प्रेषण से संबंधित

(75)

राष्ट्रीय खाद्य सुरक्षा अधिनियम के अंतर्गत लक्षित जन वितरण प्रणाली से सम्बंधित शिकायतों पर कार्रवाई हेतु सुझावी दिशा निर्देश

कः राशन कार्ड पंजिकरण से संबंधित

सेवाएँ/अंकेक्षण के बिन्दु	कानूनी प्रावधान	जिम्मेदारी	क्रियात्मक आदेश	दंडात्मक कारवाई	कारवाई करने की जिम्मेदारी
ऑफ लाईन आवेदन के दौरान प्राधिकृत अधिकारी द्वारा राशन कार्ड हेतु आवेदन की पावती न देना	झारखण्ड राज्य (नियंत्रण) आदेश, 2019, धारा 6,	प्रखंड आपूर्ति पदाधिकारी	-आवेदन कर्त्ता द्वारा दिये गए तिथि की रसिद/पावती देना	– 100 रू0 का अर्थदंड	जिला आपूर्ति पदाधिकारी
ऑनलाईन सेवा केन्द्र/राशन कार्ड सेवा केन्द्रों द्वारा निर्धारित शुल्क से अधिक पैसे लेना	धारा 6 (i) क	प्रज्ञा केंद्र, जिला आपूर्ति पदाधिकारी, प्रखंड आपूर्ति पदाधिकारी पणन पदाधिकारी	-राशी का वापसी -शुल्क संबंधी सूचना का दीवार लेखन	– जितनी राशी अतिरिक्त ली गयी है उसका 25% अतिरिक्त राशी का लाभार्थी को भुगतान – 10 से अधिक इस तरह की शिकायत आने पर केंद्र को कारण बताओ नोटिस और चेतावनी – 20 से अधि कइस तरह की शिकायत पर प्रज्ञा केंद्र की अनुज्ञप्ति/MoU समाप्ति का निर्णय – विभागीय पदाधिकारियों पर विभागीय कारवाई – 500 रू का अर्थदंड(बाहर के व्यक्तियों पर)	जिला आपूर्ति पदाधिकारी/सक्षम पदाधिकार
राशन कार्ड के क्षतिग्रस्त होने या गुम हो जाने की स्थिति में द्वितीयक प्रति हेतु निर्धारित शुल्क से अधिक पैसे लेना	धारा 6 (i) ख	प्रखंड आपूर्ति पदाधिकारी पणन पदाधिकारी	राशि वापसी कर लाभार्थी को भुगतान जाय	– जितनी राशि अतिरिक्त ली गयी है उसका 50% अतिरिक्त राशि का लाभार्थी को भुगतान – धारा 3 के तहत 500 रू का	जिला आपूर्ति पदाधिकारी

प्रति हेतु निर्धारित शुल्क से अधिक पैसे लेना			जाय	गयी है उसका 50% अतिरिक्त राशि का लाभार्थी को भुगतान – धारा 3 के तहत 500 रू का अर्थदंड (बाहर के व्यक्तियों पर) –विभागीय पदाधिकारियों पर विभागीय कारवाई	
ग्राम पंचायत द्वारा निर्धारित समयावधि में आवेदनों को अनशंसा कर सक्षम पदाधिकरी को समर्पित न करना	धारा 6 (iii) ख	मुखिया/ पंचायत सेवक	अविलम्ब आवेदन पर प्रतिक्रिया (अनुसंशा या खारिज करना)	– प्रति आवेदन पर 100/– रु का अर्थदंड – 25 से ऊपर ऐसे आवेदन होने पर विभागीय कारवाई	प्रखंड आपूर्ति पदाधिकारी
यदि कोई व्यक्ति खाद्य सुरक्षा अधिनियम के अधीन निर्गत आदेश के अधीन निर्धारित अपवर्जन मानकों के अन्तर्गत आता है अथवा वह गलत सूचना देते हुए अन्त्योदय/पी0 एच0 राशन कार्ड प्राप्त करता है	धारा 7 (ii)	लाभार्थी	राशन कार्ड रद्द करना	– जितने दिनों का राशन लिया है उतने की राशी की वापसी – सत्यापन करने वाले कर्मी को कारण बताओं नोटिस	प्रखंड आपूर्ति पदाधिकारी
नवीन राशन कार्ड अथवा संशोधन के साथ वर्त्तमान राशन कार्डधारक को निर्धारित महीने से राशन एवं अन्य सामग्री डीलर द्वारा वितरण न करना।	धारा 8 (iii)	डीलर	– जिस माह से राशन कार्ड बना है, उस माह से जोड़कर कुल राशन और सामग्री या निर्धारित मूल्य की राशि एक सप्ताह के अंदर लाभार्थी को देना	1000/– रु का अर्थदंड – 5 से ज्यादा ऐसे मामलों पर डीलर की अनुज्ञप्ति रद्द	प्रखंड आपूर्ति पदाधिकारी
ऑनलाईन/ऑफलाईन आवेदन के बाद निर्धारित समयावधि में सक्षम पदाधिकारी द्वारा राशन कार्ड जारी न करना।	झारखण्ड राज्य सेवा देने की गारंटी नियमावली 2011	जिला आपूर्ति पदाधिकारी, प्रखंड आपूर्ति पदाधिकारी पणन पदाधिकारी	60 दिन के अंदर अविलम्ब राशन कार्ड जारी करना	– VACANCY रहने पर भी कार्ड निर्गत नही करने पर 500/– रू का अर्थदंड – VACANCY नहीं रहने पर तत्संबंधी सूचना राज्य को नहीं देने पर 250 रू का अर्थदंड दंड – विभागीय पदाधिकारियों पर विभागीय कारवाई	ज़िला आपूर्ति पदाधिकारी/सक्षम पदाधिकार
प्रथम राशन कार्ड निर्गत करने के एवज में लाभुक से पैसे वसूलना।	धारा 8 (X)	प्रखंड आपूर्ति पदाधिकारी पण्ण पदाधिकारी	राशि वापसी कर लाभार्थी को भुगतान जाय	– जितनी राशि अतिरिक्त ली गयी है उसका 25% अतिरिक्त राशि का लाभार्थी को भुगतान –250 रू का अर्थदंड	जिला आपूर्ति पदाधिकारी

				–5 से अधिक ऐसे मामले पर विभागीय पदाधिकारियों पर विभागीय कारवाई	

ख : राशन वितरण से संबंधित

सेवाएँ / अंकेक्षण के बिन्दु	कानूनी प्रावधान	जिम्मेदारी	क्रियात्मक आदेश	दंडात्मक कारवाई	कारवाई करने की जिम्मेदारी
अनुज्ञापन पदाधिकारी द्वारा उचित दर दुकान के आवांटन में कार्डधारकों की सुगमता का ख्याल न रखा जाना। (सामान्य क्षेत्र में 3 कि0 मी0 एवं दुर्गम क्षेत्र में 2 कि0 मी0)	धारा 10 (iii)	अनुज्ञापन पदाधिकारी, जिला आपूर्ति पदाधिकारी	30 दिनों के अंदर सुगमता के आधार पर नए दुकान का आबंटन	– तत्काल दुरी के हिसाब से कार्ड धारकों को निकटतम दुकान के साथ सम्बद्ध करना – 30 दिनों से अधिक होने पर विभागीय पदाधिकारियों पर विभागीय कारवाई	सक्षम पदाधिकारी
अनुज्ञप्तीधारी (डीलर) द्वारा वगैर लिखित सूचना के आवश्यक वस्तुओं का भण्डारण अथवा पूर्व अनुज्ञप्ति में वर्णित व्यापार स्थल से भिन्न स्थल में व्यापार करना।	धारा 18 (i)	डीलर	कारण बताओ नोटस	7 दिनों के अंदर उचित कारण न पाए जाने पर अनुज्ञप्ति रद्द	प्रखंड आपूर्ति पदाधिकारी
उचित मूल्य दुकान का संचालन आवंटित व्यक्ति / संस्था अथवा उनके प्राधिकृत व्यक्ति के द्वारा नहीं किया जाना	धारा 20 (i)	डीलर	कारण बताओ नोटस	7 दिनों के अंदर उचित कारण न पाए जाने पर अनुज्ञप्ति रद्द	प्रखंड आपूर्ति पदाधिकारी
राशन कार्डधारकों की हकदारी के अनुसार राज्य सरकार द्वारा सार्वजनिक वितरण प्रणाली के अन्तर्गत निर्धारित मूल्य से अधिक राशि लेना।	धारा 20 (ii)	डीलर	राशि वापसी कर लाभार्थी को भुगतान जाय	– जितनी राशि अतिरिक्त ली गयी है उसका 25% अतिरिक्त राशि का लाभार्थी को भुगतान – 500 रू का अर्थदंड – 10 से अधिक ऐसे मामले पर 7 दिनों के अंदर कारण बताओ नोटिस –7 दिनों के अंदर उचित कारण न पाए जाने पर	प्रखंड आपूर्ति पदाधिकारी

				अनुज्ञप्ति रद्द	
डीलर द्वारा कार्डधारकों को वितरित की गई सामग्रियों की रसीद निर्गत न करना।	धारा 20 (ii)	डीलर	रसीद/पावती देने की प्रक्रिया अविलम्ब शुरू करवाना रसीद देने की	– 1000 रू का अर्थदंड	प्रखंड आपूर्ति पदाधिकारी
सूचना पट्ट पर संप्रदर्शित विहित समय के अनुसार दुकान को ने खोलना एवं समय से पूर्व बन्द करना।	धारा 20 (X)	डीलर	7 दिन के अंदर सुनिश्चित करना	– 500 रू का अर्थदंड	प्रखंड आपूर्ति पदाधिकारी
राशन कार्डधारकों को जनवितरण प्रणाली के अधीन भण्डार में पड़ी आवश्यक वस्तुओं का उसकी हकदारी के अनुसार प्रदाय करने से इन्कार करना।	धारा 20 (XV) क	डीलर	हकदारी के अनुसार 3 दिनों के अंदर वितरण	– 1000 रू का अर्थदंड	प्रखंड आपूर्ति पदाधिकारी

ग: पारदर्शिता

सेवाएँ/अंकेक्षण के बिन्दु	कानूनी प्रावधान	जिम्मेदारी	क्रियात्मक आदेश	दंडात्मक कारवाई	कारवाई करने की जिम्मेदारी
डीलर द्वारा दुकान के सार्वजनिक स्थान पर पूर्वविकता कार्ड एवं अन्त्योदय लाभान्वितों की सूची न टाँगना	धारा 20 (iv) क	डीलर	7 दिन के अंदर सूची को लगवाना	– 500 रू का अर्थदंड	प्रखंड आपूर्ति पदाधिकारी
डीलर द्वारा दुकान के सार्वजनिक स्थान पर विभिन्न योजनाओं के अन्तर्गत आवश्यक वस्तुओं की हकदारी प्रदर्शित न करना।	धारा 20 (iv) ख	डीलर	7 दिन के अंदर सुनिश्चित करना	– 500 रू का अर्थदंड	प्रखंड आपूर्ति पदाधिकारी
डीलर द्वारा दुकान के सार्वजनिक स्थान पर माह के दौरान प्राप्त आवश्यक वस्तुओं का स्टॉक प्रदर्शित न करना।	धारा 20 (iv) ग	डीलर	7 दिन के अंदर सुनिश्चित करना	– 500 रू का अर्थदंड	प्रखंड आपूर्ति पदाधिकारी
डीलर द्वारा दुकान के सार्वजनिक स्थान पर प्रारंभिक और अंतिम स्टॉक प्रदर्शित न करना।	धारा 20 (iv) घ	डीलर	7 दिन के अंदर सुनिश्चित करना	– 500 रू का अर्थदंड	प्रखंड आपूर्ति पदाधिकारी

डीलर द्वारा दुकान के सार्वजनिक स्थान पर खाद्यान्नों से संबंधित गुणवत्ता एवं मात्रा के बाबत शिकायतों के निपटान के लिए तंत्र सहित प्राधिकारी का नाम एवं पदनाम प्रदर्शित न करना।	धारा 20 (iv) ङ	डीलर	7 दिन के अंदर सुनिश्चित करना	– 500 रू का अर्थदंड	प्रखंड आपूर्ति पदाधिकारी
डीलर द्वारा दुकान पर शिकायतों के निपटान हेतु टॉल फ्री हेल्पलाईन नं0 प्रदर्शित न करना।	धारा 20 (iv) च	डीलर	7 दिन के अंदर सुनिश्चित करना	– 500 रू का अर्थदंड	प्रखंड आपूर्ति पदाधिकारी
डीलर द्वारा राशन कार्ड अपने अधीन रखना।	धारा 20 (XV) ख	डीलर	राशन कार्ड लाभार्थी को वापस करना	– 100 रू/कार्ड अर्थदंड	प्रखंड आपूर्ति पदाधिकारी

घः शिकायत, व आवश्यक सूचना प्रेषण से संबंधित

सेवाएँ/अंकेक्षण के बिन्दु	कानूनी प्रावधान	जिम्मेदारी	क्रियात्मक आदेश	दंडात्मक कारवाई	कारवाई करने की जिम्मेदारी
एक व्यक्ति द्वारा एक ही राशन वितरण दुकान से दो या अधिक अलग–अलग राशन कार्ड से राशन उठाव किये जाने की स्थिति में उसकी लिखित सूचना अनुज्ञापन पदाधिकारी को ससमय डीलर द्वारा न देना	धारा 20 (XI)	डीलर	–एक कार्ड निलंबित करना – अतिरिक्त राशन के समकक्ष राशी की वापसी	– 1000 रू का अर्थदंड	प्रखंड आपूर्ति पदाधिकारी
इ–पॉस मशीन का खराबी या अंगुठा का निशान के कारण राशन नहीं देना		डीलर	अविलम्ब राशन देना	– 250 रू/लाभार्थी अर्थदंड	प्रखंड आपूर्ति पदाधिकारी
30 दिनों के अंदर शिकायतों का निष्पादन नहीं करना	धारा 33	DGRO	7 दिनों के अंदर निपटारा	– 100 रू/शिकायत अर्थदंड	सक्षम पदाधिकारी