सत्यमेव जयते	**राजस्थान राज–पत्र** **विशेषांक**	***RAJASTHAN GAZETTE*** Extraordinary
	साधिकार प्रकाशित	*Published by Authority*
	ज्येष्ठ 1, मंगलवार, शाके 1934–मई 22, 2012 *Jyaistha 1, Tuesday, Saka 1934–May 22, 2012*	

भाग 4 (क)

राजस्थान विधान मंडल के अधिनियम।

विधि (विधायी प्रारूपण) विभाग

(ग्रुप–2)

अधिसूचना

जयपुर, मई 22, 2012

संख्या प. 2 (32) विधि/2/2012.–राजस्थान राज्य विधान–मण्डल का निम्नांकित अधिनियम, जिसे राज्यपाल महोदया की अनुमति दिनांक 21 मई, 2012 को प्राप्त हुई, एतद्द्वारा सर्वसाधारण की सूचनार्थ प्रकाशित किया जाता है:–

राजस्थान सुनवाई का अधिकार अधिनियम, 2012

(2012 का अधिनियम संख्यांक 22)

[राज्यपाल महोदया की अनुमति दिनांक 21 मई, 2012 को प्राप्त हुई]

जनता को नियत समय-सीमाओं के भीतर सुनवाई का अधिकार प्रदान करने तथा उनसे संसक्त और आनुषंगिक विषयों के लिए उपबंध करने के लिए अधिनियम।

भारत गणराज्य के तिरसठवें वर्ष में राजस्थान राज्य विधान-मण्डल निम्नलिखित अधिनियम बनाता है, अर्थात्:-

1. संक्षिप्त नाम, प्रसार और प्रारंभ.- (1) इस अधिनियम का नाम राजस्थान सुनवाई का अधिकार अधिनियम, 2012 है।

(2) इसका प्रसार सम्पूर्ण राजस्थान राज्य में होगा।

(3) यह ऐसी तारीख से प्रवृत्त होगा जो राज्य सरकार, राजपत्र में अधिसूचना द्वारा, नियत करे।

2. परिभाषाएं.- इस अधिनियम में, जब तक कि संदर्भ से अन्यथा अपेक्षित न हो,-

(क) "परिवाद" से, राज्य सरकार या केन्द्र सरकार द्वारा राज्य में चलाई जा रही किसी नीति, कार्यक्रम या स्कीम के सम्बन्ध में कोई फायदा या अनुतोष मांगने के लिए, या ऐसा फायदा या अनुतोष प्रदान करने में विफलता या विलम्ब के सम्बन्ध में, या किसी लोक प्राधिकारी के कृत्यकरण में विफलता से, या उसके द्वारा राज्य में प्रवृत्त किसी विधि, नीति, आदेश, कार्यक्रम या स्कीम के अतिक्रमण से, उदभूत किसी मामले के सम्बन्ध में, किसी नागरिक या नागरिकों के समूह द्वारा लोक सुनवाई अधिकारी को किया गया कोई आवेदन अभिप्रेत है किन्तु इसमें किसी लोक सेवक, चाहे वह सेवारत हो या सेवानिवृत्त, के सेवा मामलों से संबंधित या किसी ऐसे मामले से संबंधित, जिसमें किसी न्यायालय या अधिकरण की अधिकारिता हो या सूचना का अधिकार अधिनियम, 2005 (2005 का केन्द्रीय अधिनियम सं.22) के अधीन किसी मामले या राजस्थान लोक सेवाओं के प्रदान की गारंटी अधिनियम, 2011 (2011 का अधिनियम सं.23) के अधीन अधिसूचित सेवाओं से संबंधित शिकायत सम्मिलित नहीं है;

(ख) "सुनवाई का अधिकार" से नियत समय-सीमा के भीतर किसी परिवाद पर नागरिकों को प्रदत्त

सुनवाई का कोई अवसर और परिवाद पर सुनवाई में किये गये विनिश्चय के बारे में सूचना प्राप्त करने का अधिकार अभिप्रेत है;

(ग) "लोक सुनवाई अधिकारी" से धारा 3 के अधीन अधिसूचित कोई लोक सुनवाई अधिकारी अभिप्रेत है;

(घ) "सूचना और सुगम केन्द्र" से ग्राहक सेवा केन्द्र, काल सेन्टर, हेल्प डेस्क और जन सहायता केन्द्र को सम्मिलित करते हुए, धारा 5 के अधीन स्थापित कोई सूचना और सुगम केन्द्र अभिप्रेत है;

(ङ) "लोक प्राधिकारी" से राज्य सरकार और इसके विभाग अभिप्रेत हैं और इसमें राज्य विधान-मण्डल द्वारा बनायी गयी किसी विधि द्वारा या उसके अधीन स्थापित या गठित और राज्य सरकार के स्वामित्वाधीन, नियंत्रणाधीन या प्रत्यक्ष रूप से या अप्रत्यक्ष रूप से उसके द्वारा उपलब्ध करायी गयी निधियों से सारतः वित्त पोषित, कोई प्राधिकारी या निकाय या संस्था सम्मिलित है;

(च) "प्रथम अपील प्राधिकारी" से ऐसा अधिकारी या प्राधिकारी, जो धारा 3 के अधीन इस रूप में अधिसूचित किया गया है, अभिप्रेत है;

(छ) "द्वितीय अपील प्राधिकारी" से ऐसा अधिकारी या प्राधिकारी, जो धारा 3 के अधीन इस रूप में अधिसूचित किया गया है, अभिप्रेत है;

(ज) "नियत समय-सीमा" से किसी परिवाद पर सुनवाई का अवसर प्रदान करने वाले लोक

सुनवाई अधिकारी को, या किसी अपील का विनिश्चय करने के लिए प्रथम अपील प्राधिकारी या द्वितीय अपील प्राधिकारी को, या परिवादी या, यथास्थिति, अपीलार्थी को ऐसे परिवाद या, यथास्थिति, अपील के विनिश्चय के बारे में सूचित करने के लिए पूर्वोक्त प्राधिकारियों को, अनुज्ञात अधिकतम समय-सीमा अभिप्रेत है;

(झ) "दिवस" से समय-सीमा के रूप में निर्दिष्ट कार्य दिवस अभिप्रेत है;

(ञ) "विनिश्चय" से इस अधिनियम के अधीन अधिसूचित लोक सुनवाई अधिकारी या अपील प्राधिकारी या पुनरीक्षण प्राधिकारी द्वारा किसी परिवाद या अपील या पुनरीक्षण पर किया गया कोई विनिश्चय अभिप्रेत है और इसमें परिवादी या, यथास्थिति, अपीलार्थी को भेजी गई सूचना सम्मिलित है;

(ट) "विहित" से इस अधिनियम के अधीन बनाये गये नियमों द्वारा विहित अभिप्रेत है; और

(ठ) "राज्य सरकार" से राजस्थान सरकार अभिप्रेत है।

3. लोक सुनवाई अधिकारी, प्रथम अपील प्राधिकारी, द्वितीय अपील प्राधिकारी और पुनरीक्षण प्राधिकारी तथा नियत समय-सीमा की अधिसूचना.- राज्य सरकार समय-समय पर, लोक सुनवाई अधिकारी, प्रथम अपील प्राधिकारी, द्वितीय अपील प्राधिकारी और पुनरीक्षण प्राधिकारी तथा नियत समय-सीमा को अधिसूचित कर सकेगी।

4. नियत समय-सीमा के भीतर परिवाद पर सुनवाई का अवसर प्राप्त करने का अधिकार.- (1) लोक सुनवाई अधिकारी इस अधिनियम के अधीन फाइल किये गये किसी परिवाद पर नियत समय-सीमा के भीतर सुनवाई का अवसर प्रदान करेगा।

(2) लोक सुनवाई अधिकारी, ऐसे किसी अन्य अधिकारी या कर्मचारी की सहायता मांग सकेगा, जिसे वह उप-धारा (1) के अधीन अपने कर्तव्यों का समुचित निर्वहन करने के लिए आवश्यक समझे।

(3) कोई भी अधिकारी या कर्मचारी, जिसकी सहायता की मांग उप-धारा (2) के अधीन की गयी है, उसकी सहायता मांगने वाले लोक सुनवाई अधिकारी को समस्त सहायता प्रदान करेगा और इस अधिनियम के उपबंधों के किसी उल्लंघन के प्रयोजनों के लिए ऐसा अन्य अधिकारी या, यथास्थिति, कर्मचारी लोक सुनवाई अधिकारी माना जायेगा।

(4) नियत समय-सीमा उस तारीख से प्रारंभ होगी जिसको कोई परिवाद लोक सुनवाई अधिकारी को या परिवाद प्राप्त करने के लिए उसके द्वारा प्राधिकृत किसी व्यक्ति को फाइल किया जाता है। परिवाद की प्राप्ति की सम्यक् रूप से अभिस्वीकृति दी जायेगी।

(5) लोक सुनवाई अधिकारी उप-धारा (1) के अधीन परिवाद प्राप्त होने पर नियत समय-सीमा के भीतर परिवादी को सुनवाई का अवसर प्रदान करेगा और परिवादी को सुनने के पश्चात् या तो उसे स्वीकार करते हुए या मांगा गया फायदा या अनुतोष मंजूर करने के लिए उसे किसी सक्षम प्राधिकारी को निर्दिष्ट करते हुए या किसी अन्य विधि, नीति, आदेश, कार्यक्रम या स्कीम के अधीन उपलब्ध कोई वैकल्पिक फायदा या अनुतोष सुझाते हुए या उसे खारिज करते हुए, जिसके कारणों को लेखबद्ध किया जायेगा, परिवाद को विनिश्चित करेगा और नियत समय-सीमा के भीतर परिवाद पर अपने विनिश्चय से परिवादी को संसूचित करेगा।

5. सूचना और सुगम केन्द्र की स्थापना.- (1) जनता की शिकायत का दक्षता और प्रभावी तरीके से निराकरण करने के प्रयोजनों के लिए और इस अधिनियम के अधीन परिवादों को प्राप्त करने के लिए, राज्य सरकार सूचना और सुगम केन्द्रों की स्थापना करेगी जिनमें ग्राहक सेवा केन्द्र, काल सेन्टर, हेल्प डेस्क और जन सहायता केन्द्रों की स्थापना सम्मिलित हो सकेगी।

(2) राज्य सरकार, अधिसूचना द्वारा, सूचना और सुगम केन्द्रों के संबंध में नियम बना सकेगी।

(3) प्रत्येक लोक प्राधिकारी, सूचना प्रौद्योगिकी के माध्यम से शिकायत के निराकरण को सम्मिलित करते हुए, शिकायत निराकरण की प्रद्धति में विकास, प्रोन्नति, आधुनिकीकरण और सुधार के लिए उत्तरदायी होगा।

6. अपील.- (1) कोई भी व्यक्ति, जिसे नियत समय-सीमा के भीतर सुनवाई का अवसर प्रदान नहीं किया जाता है या जो लोक सुनवाई अधिकारी के विनिश्चय से व्यथित है, नियत समय-सीमा की समाप्ति से या लोक सुनवाई अधिकारी के विनिश्चय की तारीख से तीस दिवस के भीतर प्रथम अपील प्राधिकारी को अपील फाइल कर सकेगा:

परन्तु प्रथम अपील प्राधिकारी तीस दिवस की कालावधि की समाप्ति के पश्चात् अपील ग्रहण कर सकेगा यदि उसका यह समाधान हो जाता है कि अपीलार्थी को समय पर अपील फाइल करने से पर्याप्त कारण से रोका गया था।

(2) यदि लोक सुनवाई अधिकारी, धारा 4 के उपबंधों का पालन नहीं करे तो ऐसे अननुपालन से व्यथित कोई भी व्यक्ति सीधे ही प्रथम अपील प्राधिकारी को परिवाद प्रस्तुत कर सकेगा जिसे प्रथम अपील की रीति से निपटाया जायेगा।

(3) प्रथम अपील प्राधिकारी, लोक सुनवाई अधिकारी को उसके द्वारा विनिर्दिष्ट समयावधि के भीतर परिवादी को सुनवाई का

अवसर प्रदान करने का आदेश दे सकेगा या अपील खारिज कर सकेगा।

(4) प्रथम अपील प्राधिकारी के विनिश्चय के विरूद्ध द्वितीय अपील, प्रथम अपील प्राधिकारी के विनिश्चय की तारीख से तीस दिवस के भीतर द्वितीय अपील प्राधिकारी को होगी:

परन्तु द्वितीय अपील प्राधिकारी तीस दिवस की कालावधि की समाप्ति के पश्चात् अपील को ग्रहण कर सकेगा यदि उसका यह समाधान हो जाता है कि अपीलार्थी को समय पर अपील फाइल करने से पर्याप्त कारण से रोका गया था।

(5) कोई व्यथित व्यक्ति सीधे ही द्वितीय अपील प्राधिकारी को अपील फाइल कर सकेगा, यदि लोक सुनवाई अधिकारी उप-धारा (3) के अधीन प्रथम अपील प्राधिकारी के आदेश की पालना नहीं करता है या प्रथम अपील प्राधिकारी नियत समय-सीमाओं के भीतर अपील का निपटारा नहीं करता है, उसे द्वितीय अपील की रीति से निपटाया जायेगा।

(6) द्वितीय अपील प्राधिकारी, लोक सुनवाई अधिकारी या प्रथम अपील प्राधिकारी को परिवादी को सुनवाई का अवसर प्रदान करने या, यथास्थिति, उसके द्वारा विनिर्दिष्ट कालावधि के भीतर अपील का निपटारा करने का आदेश दे सकेगा या अपील खारिज कर सकेगा।

(7) द्वितीय अपील प्राधिकारी, परिवादी को सुनवाई का अवसर प्रदान करने के आदेश के साथ-साथ, लोक सुनवाई अधिकारी पर धारा 7 के उपबंधों के अनुसार शास्ति अधिरोपित कर सकेगा।

(8) प्रथम अपील प्राधिकारी और द्वितीय अपील प्राधिकारी को इस धारा के अधीन किसी अपील का विनिश्चय करते समय वही शक्तियां प्राप्त होंगी जो निम्नलिखित मामलों के सम्बन्ध में

सिविल प्रक्रिया संहिता, 1908 (1908 का केन्द्रीय अधिनियम सं.5) के अधीन किसी वाद का विचारण करते समय किसी सिविल न्यायालय में निहित होती हैं, अर्थात्:-

(क) किसी भी व्यक्ति को समन करना और उसकी उपस्थिति सुनिश्चित करना और शपथ पर उसकी परीक्षा करना;

(ख) किसी दस्तावेज या साक्ष्य के रूप में पेश की जा सकने वाली तात्विक सामग्री को प्रकट करना और प्रस्तुत करना;

(ग) शपथ-पत्रों पर साक्ष्य ग्रहण करना;

(घ) किसी लोक अभिलेख की अपेक्षा करना;

(ङ) साक्षियों की परीक्षा के लिए कमीशन जारी करना;

(च) अपने विनिश्चयों, निदेशों और आदेशों का पुनर्विलोकन करना; और/या

(छ) कोई अन्य मामला जो विहित किया जाये।

7. शास्ति.- (1) जहां द्वितीय अपील प्राधिकारी की यह राय है कि लोक सुनवाई अधिकारी बिना किसी पर्याप्त और युक्तियुक्त कारण से नियत समय-सीमा के भीतर सुनवाई का अवसर प्रदान करने में विफल रहा है वहां वह उस पर शास्ति अधिरोपित कर सकेगा जो पांच सौ रुपये से कम नहीं होगी किन्तु पांच हजार रुपये से अधिक नहीं होगी:

परन्तु इस उप-धारा के अधीन कोई शास्ति अधिरोपित करने से पूर्व उस व्यक्ति को, जिस पर शास्ति अधिरोपित किया जाना प्रस्तावित है, सुने जाने का युक्तियुक्त अवसर प्रदान किया जायेगा।

(2) उप-धारा (1) के अधीन द्वितीय अपील प्राधिकारी द्वारा अधिरोपित शास्ति लोक सुनवाई अधिकारी के वेतन से वसूलीय होगी।

(3) द्वितीय अपील प्राधिकारी, यदि उसका यह समाधान हो जाता है कि लोक सुनवाई अधिकारी या प्रथम अपील प्राधिकारी, पर्याप्त और युक्तियुक्त कारण बतलाये बिना, इस अधिनियम के अधीन उसे समनुदेशित कर्तव्यों का निर्वहन करने में विफल रहा है तो उस पर लागू सेवा नियमों के अधीन उसके विरूद्ध कार्रवाई की सिफारिश कर सकेगा।

8. **पुनरीक्षण.-** इस अधिनियम के अधीन शास्ति अधिरोपित करने के संबंध में द्वितीय अपील प्राधिकारी के किसी आदेश द्वारा व्यथित लोक सुनवाई अधिकारी या प्रथम अपील प्राधिकारी उस आदेश की तारीख से साठ दिवस की कालावधि के भीतर राज्य सरकार द्वारा नामनिर्दिष्ट अधिकारी या प्राधिकारी को पुनरीक्षण के लिए आवेदन कर सकेगा। नामनिर्दिष्ट अधिकारी या प्राधिकारी विहित प्रक्रिया के अनुसार आवेदन का निपटारा करेगा:

परन्तु राज्य सरकार द्वारा नामनिर्दिष्ट अधिकारी या प्राधिकारी साठ दिवस की उक्त कालावधि की समाप्ति के पश्चात् किसी आवेदन को ग्रहण कर सकेगा, यदि उसका यह समाधान हो जाता है कि आवेदक को समय पर अपील फाइल करने से पर्याप्त कारण से रोका गया था।

9. **सद्भावपूर्वक की गयी कार्रवाई का संरक्षण.-** इस अधिनियम या तदधीन बनाये गये किन्हीं भी नियमों के अधीन सद्भावपूर्वक की गयी या किये जाने के लिए आशयित किसी बात के लिए किसी भी व्यक्ति के विरूद्ध कोई वाद, अभियोजन या अन्य विधिक कार्यवाहियां नहीं होंगी।

10. **न्यायालयों की अधिकारिता का वर्जन.-** किसी सिविल न्यायालय को किसी भी प्रश्न पर सुनवाई, विनिश्चय या कार्रवाई करने या किसी भी मामले का अवधारण करने की अधिकारिता नहीं होगी जो इस अधिनियम द्वारा या उसके अधीन लोक सुनवाई

अधिकारी, प्रथम अपील प्राधिकारी, द्वितीय अपील प्राधिकारी या राज्य सरकार द्वारा नामनिर्दिष्ट अधिकारी द्वारा सुने जाने, विनिश्चित किये जाने या कार्रवाई किये जाने या अवधारित किये जाने के लिए अपेक्षित है।

11. **विद्यमान विधियों के अतिरिक्त उपबंध.-** इस अधिनियम के उपबंध तत्समय प्रवृत्त किसी अन्य विधि के अतिरिक्त होंगे, और उनका अल्पीकरण नहीं करेंगे।

12. **नियम बनाने की शक्ति.-** (1) राज्य सरकार, राजपत्र में अधिसूचना द्वारा, इस अधिनियम के प्रयोजनों को कार्यान्वित करने के लिए नियम बना सकेगी।

(2) इस धारा के अधीन बनाये गये समस्त नियम, इनके इस प्रकार बनाये जाने के पश्चात् यथाशक्य शीघ्र, राज्य विधान-मण्डल के सदन के समक्ष, जब वह सत्र में हो, चौदह दिन से अन्यून की कालावधि के लिए, जो एक सत्र में या दो उत्तरोत्तर सत्रों में समाविष्ट हो सकेगी, रखे जायेंगे और यदि, उस सत्र की जिसमें वे इस प्रकार रखे गये हैं या ठीक अगले सत्र की समाप्ति के पूर्व राज्य विधान-मण्डल का सदन ऐसे किन्हीं भी नियमों में कोई भी उपांतरण करता है या यह संकल्प करता है कि ऐसे कोई नियम नहीं बनाये जाने चाहिए तो तत्पश्चात् ऐसे नियम केवल ऐसे उपांतरित रूप में प्रभावी होंगे या, यथास्थिति, उनका कोई प्रभाव नहीं होगा, तथापि, ऐसा कोई भी उपांतरण या बातिलकरण उनके अधीन पूर्व में की गयी किसी बात की विधिमान्यता पर कोई प्रतिकूल प्रभाव नहीं डालेगा।

13. **कठिनाइयों का निराकरण.-** (1) यदि इस अधिनियम के उपबंधों को प्रभावी बनाने में कोई कठिनाई उत्पन्न होती है तो राज्य सरकार, राजपत्र में प्रकाशित आदेश द्वारा, कोई भी ऐसी कार्रवाई कर सकेगी, जो इस अधिनियम के उपबंधों से असंगत न

हो, जो कठिनाई के निराकरण के लिए उसे आवश्यक या समीचीन प्रतीत हो:

परन्तु इस धारा के अधीन कोई भी आदेश इस अधिनियम के प्रारंभ से दो वर्ष की समाप्ति के पश्चात् नहीं किया जायेगा

(2) इस धारा के अधीन किया गया प्रत्येक आदेश, उसके इस प्रकार किये जाने के पश्चात् यथाशक्य शीघ्र, राज्य विधान-मण्डल के सदन के समक्ष रखा जायेगा।

प्रकाश गुप्ता,
प्रमुख शासन सचिव।

LAW (LEGISLATIVE DRAFTING) DEPARTMENT
(GROUP-II)

NOTIFICATION

Jaipur, May 22, 2012

No. F. 2 (32) Vidhi/2/2012.–In pursuance of Clause (3) of Article 348 of the Constitution of India, the Governor is pleased to authorize the publication in the Rajasthan Gazette of the following translation in the English language of the Rajasthan Sunwai ka Adhikar Adhiniyam, 2012 (2012 Ka Adhiniyam Sankhyank 22):–

(Authorized English Translation)

THE RAJASTHAN RIGHT TO HEARING ACT, 2012

(Act No. 22 of 2012)

[Received the assent of the Governor on the 21st day of May, 2012]

An

Act

to provide the right of hearing to the people within stipulated time limits and to provide for the matters connected therewith and incidental thereto.

Be enacted by the Rajasthan State Legislature in the Sixty-third Year of the Republic of India, as follows:-

1. Short title, extent and commencement. - (1) This Act may be called the Rajasthan Right to Hearing Act, 2012.

(2) It shall extend to the whole of the State of Rajasthan.

(3) It shall come into force on such date, as the State Government may, by notification in Official Gazette, appoint.

2. Definition.- In this Act, unless the context otherwise requires,-

(a) "complaint" means any application made by a citizen or a group of citizens to a Public Hearing Officer for seeking any benefit or relief relating to any policy, programme or scheme run in the State by the State Government or the Central Government, or in respect of failure or delay in providing such benefit or relief, or regarding any matter arising out of failure in the functioning of, or violation of any law, policy, order, programme or scheme in force in the State by, a public authority but does not include grievance relating to the service matters of a public servant, whether serving or retired, or relating to any matter in which any Court or Tribunal has jurisdiction or relating to any matter under Right to Information Act, 2005(Central Act No. 22 of 2005) or services notified under the Rajasthan Guaranteed Delivery of Public Services Act, 2011 (Act No. 23 of 2011);

(b) "right to hearing" means an opportunity of hearing provided to the citizens on a complaint within the stipulated time limit and right to get information about the decision made in the hearing on the complaint ;

(c) "Public Hearing Officer" means a Public Hearing Officer notified under section 3;

(d) "Information and Facilitation Centre" means an Information and Facilitation Centre, including customer care centre, call centre, help desk and people's support centre established under section 5;

(e) "public authority" means the State Government and its departments and includes any authority or

body or institution established or constituted by or under any law made by the State Legislature and owned, controlled or substantially financed, directly or indirectly, by the funds provided by the State Government;

(f) "first appellate authority" means an officer or authority notified as such under section 3;

(g) "second appellate authority" means an officer or authority notified as such under section 3;

(h) "stipulated time limit" means the maximum time allowed to Public Hearing Officer for providing an opportunity of hearing on a complaint, or to the first appellate authority or the second appellate authority for deciding an appeal, or to the aforesaid authorities for informing the complainant or appellant, as the case may be, of the decision on such complaint or appeal, as the case may be;

(i) "days" means the working days, referred to as time limit;

(j) "decision" means a decision taken on a complaint or appeal or revision by the Public Hearing Officer or appellate authority or revision authority notified under this Act and includes the information sent to the complainant or the appellant, as the case may be;

(k) "prescribed" means prescribed by the rules made under this Act; and

(l) "State Government" means the Government of Rajasthan.

3. Notification of Public Hearing Officers, first appellate authority, second appellate authority and revison authority and stipulated time limit.- The State Government may notify from time to time, the Public Hearing Officer, first appellate authority, second appellate authority and revision authority and stipulated time limits.

4. Right to get opportunity of hearing on complaint within the stipulated time limit.-(1) The Public Hearing Officer shall provide an opportunity of hearing on a complaint filed under this Act within the stipulated time limit.

(2) The Public Hearing Officer may seek the assistance of any other officer or employee as he considers it necessary for the proper discharge of his duties under sub-section (1).

(3) Any officer or employee, whose assistance has been sought under sub-section (2), shall render all assistance to the Public Hearing Officer seeking his assistance and for the purposes of any contravention of the provisions of this Act, such other officer or employee, as the case may be, shall be treated a Public Hearing Officer.

(4) The stipulated time limit shall start from the date when a complaint is filed to the Public Hearing Officer or to a person authorized by him to receive the complaints. Receipt of a complaint shall be duly acknowledged.

(5) The Public Hearing Officer on receipt of a complaint under sub-section (1) shall, within the stipulated time limit, provide an opportunity of hearing to the complainant and after hearing the complainant, decide the complaint either by accepting it or by referring it to an authority competent to grant the benefit or relief sought for or by suggesting an alternative benefit or relief available under any other law, policy, order, programme or scheme or by rejecting it for the reasons to be recorded in writing and shall communicate his decision on the complaint to the complainant within the stipulated time limit.

5. Establishment of Information and Facilitation Centre.- (1) For the purposes of the efficient and effective redressal of grievance of the people and to receive complaints under this Act, the State Government shall establish Information and Facilitation Centers which may include establishment of

customer care centers, call centers, help desks and people's support centers.

(2) The State Government may, by notification, make rules in relation to Information and Facilitation Centers.

(3) Every public authority shall be responsible for the development, improvement, modernization and reform in redressal of grievance system including redressal of grievance through information technology.

6. Appeal.- (1) Any person who is not provided an opportunity of hearing within the stipulated time limit or who is aggrieved by the decision of the Public Hearing Officer, may file an appeal to the first appellate authority within thirty days from the expiry of the stipulated time limit or from the date of the decision of the Public Hearing Officer:

Provided that the first appellate authority may admit the appeal after the expiry of the period of thirty days if it is satisfied that the appellant was prevented by sufficient cause from filing the appeal in time.

(2) If the Public Hearing Officer does not comply with the provision of section 4, any person aggrieved by such non-compliance may submit complaint directly to the first appellate authority which shall be disposed of in the manner of a first appeal.

(3) The first appellate authority may order the Public Hearing Officer to provide the opportunity of hearing to the complainant within the period specified by it or may reject the appeal.

(4) A second appeal against the decision of the first appellate authority shall lie to the second appellate authority within thirty days from the date of the decision of the first appellate authority:

Provided that the second appellate authority may admit the appeal after the expiry of the period of thirty days if it is satisfied

that the appellant was prevented by sufficient cause from filing the appeal in time.

(5) An aggrieved person may file an appeal directly to the second appellate authority, if the Public Hearing Officer does not comply with the order of first appellate authority under sub-section (3) or the first appellate authority does not dispose of the appeal within the stipulated time limits which shall be disposed of in the manner of a second appeal.

(6) The second appellate authority may order the Public Hearing Officer or the first appellate authority to provide an opportunity of hearing to the complainant or dispose of the appeal, as the case may be, within the period specified by it or may reject the appeal.

(7) Along with the order to provide an opportunity of hearing to the complainant, the second appellate authority may impose a penalty on Public Hearing Officer in accordance with the provisions of section 7.

(8) The first appellate authority and second appellate authority shall, while deciding an appeal under this section, have the same powers as are vested in a civil court while trying a suit under the Code of Civil Procedure, 1908 (Central Act No. 5 of 1908) in respect of the following matters, namely:-

(a) summoning and enforcing the attendance of any person and examining him on oath;

(b) discovery and production of any document or other material object producible as evidence;

(c) receiving evidence on affidavits;

(d) requisitioning of any public record;

(e) issuing commission for the examination of witnesses;

(f) reviewing its decisions, directions and orders; and/or

(g) any other matter which may be prescribed.

7. **Penalty.-** (1) Where the second appellate authority is of the opinion that the Public Hearing Officer has failed to provide an opportunity of hearing within the stipulated time limit without sufficient and reasonable cause, it may impose on him a penalty which shall not be less than five hundred rupees but which shall not exceed five thousand rupees:

Provided that before imposing any penalty under this sub-section, the person on whom penalty is proposed to be imposed shall be given a reasonable opportunity of being heard.

(2) The penalty imposed by the second appellate authority under sub-section (1) shall be recoverable from the salary of the Public Hearing Officer.

(3) The second appellate authority, if it is satisfied that the Public Hearing Officer or the first appellate authority has failed to discharge the duties assigned to him under this Act, without assigning sufficient and reasonable cause, may recommend action against him under the service rules applicable to him.

8. Revision.- The Public Hearing Officer or first appellate authority aggrieved by an order of the second appellate authority in respect of imposing of penalty under this Act may make an application for revision to the officer or authority nominated by the State Government within a period of sixty days from the date of that order. The nominated officer or authority shall dispose of the application in accordance with the prescribed procedure:

Provided that the officer or authority nominated by the State Government may entertain an application after the expiry of the said period of sixty days, if he is satisfied that the applicant was prevented by sufficient cause from filing the appeal in time.

9. Protection of action taken in good faith.- No suit, prosecution or other legal proceedings shall lie against any person

for anything which is done or intended to be done in good faith under this Act or any rules made thereunder.

10. Bar of jurisdiction of courts.- No civil court shall have jurisdiction to hear, decide or deal with any question or to determine any matter which is by or under this Act required to be heard, decided or dealt with or to be determined by the Public Hearing Officer, first appellate authority, second appellate authority or the officer nominated by the State Government.

11. Provisions to be in addition to existing laws.- The provisions of this Act shall in addition to, and not in derogation of, any other law for the time being in force.

12. Power to make rules.- (1) The State Government may, by notification in the Official Gazette, make rules to carry out the purposes of this Act.

(2) All rules made under this section shall be laid, as soon as may be, after they are so made, before the House of the State Legislature, while it is in session, for a period of not less than fourteen days, which may be comprised in one session or in two successive sessions and if before the expiry of the session in which they are so laid or of the session immediately following, the House of the State Legislature makes any modification in any such rules or resolves that any such rule should not be made, such rule shall thereafter have effect only in such modified form or be of no effect, as the case may be, so however, that any such modification or annulment shall be without prejudice to the validity of anything previously done thereunder.

13. Removal of difficulties.- (1) If any difficulty arises in giving effect to the provisions of this Act, the State Government may, by an order published in the Official Gazette, do anything,

not inconsistent with the provisions of this Act, which appears to it to be necessary or expedient for removing the difficulty:

Provided that no order under this section shall be made after the expiry of two years from the commencement of this Act.

(2) Every order made under this section shall be laid, as soon as may be, after it is so made, before the House of the State Legislature.

प्रकाश गुप्ता,

Principal Secretary to the Government.

19

Government Central Press, Jaipur.