Note on the Grievance Redress Bill

A legislation to provide redress of peoples' everyday grievances was introduced in Parliament in December 2011. The bill called the 'Right of Citizens for Time Bound Delivery of Goods and Services and Redressal of their Grievances Bill, 2011' provided a comprehensive grievance redress framework across the country to ensure the delivery of public services, social sector entitlements, and the accountability of delivery systems. It provided a decentralised, time-bound mechanism for receiving and redressing complaints of people. The bill was referred to a Parliamentary Standing Committee, which gave its report in August 2012. The bill could not be taken up for consideration and passage and lapsed with the dissolution of the 15th Lok Sabha.

The legislation is critical for empowering and enabling citizens to access their rights and entitlements. The Grievance Redress Bill was an 'RTI – part 2' as it followed the same, straightforward, decentralised and tested architecture of the RTI to enable citizens to ensure accountability in government functioning. The bill provided for grievance redress officers to be designated at every panchayat and ward level, who would be responsible for receiving and resolving complaints in a time-bound manner. If a complaint remained unresolved, the law provided an appeal mechanism and the appellate body was empowered to compensate the complainant and penalise the erring official. The bill required every public authority to develop a citizens' charter enumerating all the services, goods and obligations of the public authority along with relevant timelines, norms and standards.

The bill must be immediately re-introduced in Parliament, debated and passed without any further delay.

In December 2013 (during the debate on the Lokpal Bill), MPs from across party lines spoke out in support of the grievance redress bill. Shri Rahul Gandhi (INC), Shri Kapil Sibal (INC), Shri Arun Jaitley (BJP), Shri Ravi Shankar Prasad (BJP), Shri K. N. Balagopal, CPI(M), Shri Sitaram Yechury, CPI(M), Shri M. P. Achuthan, CPI and Shri Shivanand Tiwari, JD(U) spoke in support of this bill. On February 12, 2014 Shri Nadda of the BJP made a statement clarifying that the BJP supported the passage of this bill**. See the attached document for the detailed statements made by BJP leaders (Shri Arun Jaitely, Shri Ravi Shankar Prasad and Shri J. P. Nadda).**

Statements made by BJP MPs in Parliament on the urgent need to pass the accompanying accountability legislations like the Grievance Redress Bill and the Whistle Blowers' Protection Bill

1. Statement by Shri Arun Jaitley, Leader of Opposition, in Rajya Sabha on 17/12/2013-

पर इस देश की राजनीतिक प्रक्रिया उसको करेगी। दूसरा वायदा हम लोगों ने यह किया था कि सिटीजन्स चार्टर और उनकी ग्रिवीएंसेज़ के संबंध में हम लोग कानून बनाएंगे। मैं सरकार से, प्रधान मंत्री जी यहां हैं, आग्रह करुंगा कि कई राज्यों में यह कानून बन चुका है, लोक सभा में यह इंटरोड्यूस हो चुका है, इस कानून को लेकर कोई राजनीतिक विवाद नहीं है, इससे तो प्रशासन का स्तर सुधरेगा, इसलिए इसको शीघ्र लोक सभा के एजेण्डा पर लाकर और उसके बाद

इस सदन में लाकर पारित भी किया जाए, ताकि उस सेन्स ऑफ द हाउस रेजोलूशन का जो दूसरा चरण था, उसको भी हम पूरा कर पाएं। इसमें तीसरा

2. Statement by Shri Ravi Shankar Prasad, BJP, in Rajya Sabha on 17/12/2013-

आपसे कुछ सवाल पूछने हैं - कि हमें व्हिसल ब्लोअर बिल को भी जल्दी से पारित करना चाहिए। आपकी जानकारी के लिए व्हिसल ब्लोअर बिल पेंडिंग है, उस पर बहस मैंने ही शुरू की थी। उसके बाद हाउस में वह पास नहीं हो सका। मैं आपसे आग्रह करूंगा कि उसे जल्दी से पारित करना चाहिए। जो सिटिज़न चार्टर की बात माननीय नेता, विपक्ष ने कही, उसके बारे में मैं बताना चाहूंगा कि सिटिज़न चार्टर जिन-जिन प्रदेशों में आया है, उसने लोगों को एम्पॉवर किया है और उसके कारण प्रशासन भी कल्याणकारी बना है। It has led to

Statement of Mr. J P Nadda of the BJP, MP and National Secretary of the BJP on 12/2/2014. This was a public statement given by Mr. Nadda. It was not made in Parliament.

यह जो ग्रीवन्स रिड्रेस्स बिल (शिकायत निवारण बिल) हैं और यह जो व्हिस्लेब्लॉवेर बिल हैं - इन दोनों बिल पर जब पार्लियामेंट में चर्चा हुई तो हमारे नेताओं ने बड़े स्पष्ट शब्दों में कहा हैं कि कड़ा से कड़ा कानून बनना चाहिए और इसको जल्द ही पारित करना चाहिए . इस पर जितनी बहस होनी थी सभी

बहस में लिखित रूप में भी और मौखिक रूप में भी और पार्लियामेंट के अंदर हम लोगों ने इन बिल को पास होने के लिए समर्थन दिया है. और हमने कहा है कि जल्द से जल्द इसको पास किया जाए. अभी, जब से संसद (सत्र शुरू हुआ है), संसद नहीं चल पा रही हैं क्यूंकि सरकार को जो कमिटमेंट चाहिए संसद को चलाने के लिए वह हैं नहीं. जिस दिन सरकार संसद को चलने का वातावरण बनाएगी, उसी दिन हम इस बिल को पास करने के लिए पूरी कोशिश करेंगे और हम इनको पास करेंगे. हमारी तरफ से कोई भी कमी नहीं रहने वाली लेकिन जो हम पिछले पांच छेः दिनों से देख रहे हैं इस सरकार के ही मंत्री, एक तरफ वेल में आकर के और एक तरफ हंगामा कर रहे हैं और दूसरी तरफ उसी पार्टी के लोग एक बिल के विरोध में खड़े हो रहे हैं - यह सरकार ईमानदार नहीं हैं कोई भी बिल पास कराने के लिए. फिर भी हमारी कोशिश हैं, हमने पहले भी बात कि है, आज भी हमारे नेता ने बड़े स्पष्ट शब्दों में कहा है कि संसद चले और हम इन बिल को पारित करें. हम आपको एक बात का विश्वास दिलाते हैं - जैसे ही संसद चलेगी सरकार से हम गुज़ारिश करेंगे कि इन बिल को लाया जाए और पास करें.