

सर्विस प्रोवाइडर्स की 10 आम सेवाओं को किया जाए ट्रैक, जानिए यहा सलाह किनकी है

Authored by शिशिर चौरसिया | नवभारतटाइम्स.कॉम Updated: 15 Feb 2022, 12:16 pm

डिजिटल काल (Digital era) में इंटरनेट पर फाइनेंसियल ट्रांजेक्शन (Financial Transaction) की संख्या खूब बढ़ ही रही है। इसके साथ ही बढ़ रही है सेवाओं में विफलता की दरें भी। इन विफलताओं को आज की तारीख में कोई ट्रैक नहीं करता। सेबी (SEBI) के पूर्व अध्यक्ष एम दामोदरन (M Damodran) का कहना है कि हर सर्विस प्रोवाइडर्स (Service Providers) की आम सेवाओं को ट्रैक किया जाना चाहिए। तभी ग्राहकों को बेहतर सेवा मिल सकती है।



सर्विस प्रोवाइडर्स की सेवा की हो ट्रैकिंग

हाइलाइट्स

- इस समय सर्विस इंडस्ट्री पूरे शबाब पर है
- तब भी ग्राहकों को अच्छी सेवा मुश्किल से मिलती है
- तभी तो इन सर्विस प्रोवाइडर्स की सेवा को ट्रैक करने की मांग उठ रही है

मुंबई

सर्विस प्रोवाइडर (Service Providers) ढेरों सेवाएं प्रदान करते हैं। इसलिए, हर सर्विस प्रोवाइडर की 10 आम सेवाओं (General Services) को ट्रैक किया जाना चाहिए। यह कहना है शेयर बाजार के नियामक सेबी (Securities & Exchange Board of India) के पूर्व चेयरमैन (Ex Chairman) एम दामोदरन का। साथ ही उन्होंने कहा है कि इंटरनेट के जरिए होने वाले फाइनेंसियल ट्रांजेक्शन (Financial Transactions) का सिस्टमेटिक समाधान खोजा जाना चाहिए। क्योंकि, ट्रांजेक्शन विफल होने पर ग्राहकों को इस बारे में ज्यादा पता नहीं है।

सर्विस प्रोवाइडर्स के बहाने हों अस्वीकार्य

एक्सीलेंस इनेबलर्स के चेयरमैन दामोदरन ने कहा है कि सर्विस प्रोवाइडर केवल सेवा देने के लिए मौजूद हैं। इसलिए इनके स्पष्टीकरण और बहाने (explanations and excuses) पर विचार नहीं किया जाना चाहिए। यही इस कोशिश की सबसे बड़ी कसौटी होनी चाहिए। उन्होंने कहा कि कुछ साल पहले राइट टू सर्विस एक्ट बनाने का भी प्रयास किया गया था। इसका विधेयक राज्यसभा से पारित हो गया। हालांकि संबंधित संसदीय समिति की स्वीकृति मिलने के बाद भी यह विधेयक लोकसभा में पेश नहीं हुआ। इस प्रकार यह लैप्स हो गया। उसी समय कुछ राज्य सरकारों ने सेवा के अधिकार के लिए कानून बनाया। कम से कम एक राज्य ने उन अधिकारियों के लिए दंड का प्रावधान भी किया जो कानूनी मानकों को पूरा नहीं करते हैं।

इंटरनेट के माध्यम से बढ़ रहा है लेन-देन

वित्तीय क्षेत्र में अब इंटरनेट के माध्यम से अधिक लेन-देन हो रहे हैं। इसके साथ आने वाले उत्पादों में भी बदलाव आया है। इन परिस्थितियों में सर्विस डिलीवरी की क्वालिटी को दिनों या घंटों में व्यक्त की गई समय-सीमा के माध्यम से ट्रैक करना एक बेवजह कार्य बन जाता है। ओवरआल स्तर पर लाखों मामले मौजूदा प्रशासनिक तंत्र के लिए एक बड़ी चुनौती बन गए हैं।

ग्राहक की अपेक्षाएं बदल रही हैं

सेवा लेने वाले के अधिकार और अपेक्षाएं समय-समय पर बदलती रहती हैं। इसमें सबसे नया सेबी का इन्वेस्टर्स चार्टर है, जो उन लोगों के लिए एक सांत्वना पुरस्कार (consolation prize) है, जो 2021 के प्रमुख आईपीओ में निवेश से चूक गए थे। यह भी माना गया है कि सिटीजन चार्टर के माध्यम से लागू नहीं की जा सकने वाली अपेक्षाओं को स्थापित करने की तुलना में शिकायतों को ट्रैक करना और उनका निवारण करना कहीं अधिक आसान है।

सर्विस प्रोवाइडर की सर्विस क्वालिटी की हो चेकिंग

दामोदरन कहते हैं कि यह भी पाया गया कि प्रत्येक सेवा प्रदाता सैकड़ों सेवाएं दे रहा था, इसलिए सिटीजन चार्टर के माध्यम से सेवा की क्वालिटी की निगरानी और ट्रैकिंग एक बड़ी चुनौती बन गई। इसलिए चार्टर के माध्यम से एक सिस्टेमेटिक अप्रोच बेहतर विकल्प है। मई 1997 में, मुख्यमंत्रियों के एक सम्मेलन में भारत में सिटीजन चार्टर की अवधारणा को अपनाया गया था। इसे पहली बार अधिकतम सार्वजनिक इंटरफेस वाले कुछ ही मंत्रालयों और विभागों में पेश किया गया था।

Source: <https://navbharattimes.indiatimes.com/business/business-dictionary/10-common-services-of-service-providers-must-be-tracked-know-who-has-given-this-advice/articleshow/89585838.cms>