

पत्र संख्या-1471
बिहार सरकार
जन शिकायत, मंत्रिमंडल सचिवालय एवं समन्वय विभाग

प्रेषक,

श्री अशोक कुमार चौधरी,
मुख्य सचिव।

सेवा में,

सभी आयुक्त एवं सचिव,
सभी सचिव,
आरक्षी महानिदेशक,
सभी प्रमण्डलीय आयुक्त,
सभी क्षेत्रीय आरक्षी महानिरीक्षक,
सभी उप आरक्षी महानिरीक्षक,
सभी जिला पदाधिकारी,
सभी आरक्षी अधीक्षक।

पटना-15, दिनांक-23 अक्टुबर, 2006

विषय:-प्राप्त जन शिकायतों पर कार्रवाई के संबंध में।

महाशय,

कृपया मंत्रिमंडल सचिवालय एवं समन्वय विभाग के पत्रांक-722 दिनांक-26.04.2006 से इसके गठन/पत्रांक-942 दिनांक-27.05.2006 से प्रत्येक माह के 05 एवं 20 तारीख का प्रतिवेदन भेजने तथा पत्रांक-1057 दिनांक-23.06.2006 से शिकायतों की सुनवाई के लिए विभिन्न स्तरों पर दिन एवं समय निर्धारण का पूर्व में निदेश भेजा जा चुका है। प्राप्त हो रही शिकायतों एवं की जा रही समीक्षा से इसके कार्यान्वयन की स्थिति संतोषजनक नहीं प्रतीत होती है। संबंधित कार्यालयों में शिकायतों के ठीक से निपटारा नहीं होने के चलते राज्य स्तर पर आवेदनों की संख्या बढ़ती जा रही है।

इस कार्यक्रम के सफल कार्यान्वयन के लिए निम्नलिखित कार्रवाई किया जाना आवश्यक प्रतीत होता है:-

1. यथा सम्भव विभागीय प्रमुख स्वयं निर्धारित दिन एवं समय पर शिकायतों की सुनवाई करें।
2. प्रत्येक स्तर पर अनुपालन की साप्ताहिक समीक्षा की जाय।
3. मुख्यमंत्री सचिवालय/उप मुख्यमंत्री/जन शिकायत कोषांग, मंत्रिमंडल सचिवालय एवं समन्वय विभाग के स्तर से जो शिकायत पत्र प्रेषित होकर प्राप्त होते हैं, उनकी प्राप्ति की सूचना तुरत भेज दी जाय।
4. एक पक्ष के अन्तर्गत पूर्ण अनुपालन नहीं होता है तो अंतरिम अनुपालन प्रतिवेदन अनिवार्य रूप से भेजा जाय।

5. एक माह के अन्दर (अधिकतम) अधिकांश मामले में अनुपालन सुनिश्चित किया जाय। किसी कारणवश अधिक विलम्ब संभावित हो तो संबंधित कार्यालय/आवेदक को इसकी सूचना दी जाय।
6. आवेदन पर अनुपालन हेतु संबंधित पदाधिकारी को जो निदेश दिया जाय उसकी प्रति आवेदक को भी दी जाय।
7. कुछ आवेदकों द्वारा वरीय स्तर पर क्षेत्रीय पदाधिकारी के विरुद्ध शिकायत करने पर पुनः क्षेत्रीय कार्यालय में अनुपालन की सूचना प्राप्त करने जाने पर आवेदक के साथ दुर्यवहार की शिकायतें मिल रही हैं। ऐसा नहीं होना चाहिए।
8. राजस्व संबंधित शिकायत पर त्वरित कार्रवाई की जाय। अनेक हिंसक घटनायें राजस्व विवाद के कारण हो रही हैं।
9. जिन मामलों में यह पाया जाय कि किसी सरकारी कर्मचारी/पदाधिकारी के दुर्भावनावश/पूर्वाग्रहवश या अन्य किसी स्वार्थ सिद्धि की भावना के कारण हेतु किसी आवेदक के साथ अन्याय किया गया है, जैसे दोषी कर्मचारी/पदाधिकारी के विरुद्ध सक्षम स्तर से कार्रवाई की जानी चाहिए।
10. अगर किसी कर्मचारी/पदाधिकारी विशेष के सम्बंध में निरंतर/ज्यादा शिकायत प्राप्त हो रही हो तो नियंत्रण पदाधिकारी को जांच करनी चाहिए कि ऐसा होने का कारण क्या है तथा स्थिति सुधारने हेतु आवश्यक कार्रवाई की जानी चाहिए।

मुझे पूर्ण विश्वास है कि सरकार द्वारा प्रशासन को परदर्शी बनाने/लोकोन्मुख बनाने तथा कदाचारमुक्त शासन व्यवस्था प्रदान करने के जिस ध्येय से यह कार्यक्रम लागू किया गया है उसे आप सफल करायेंगे।

पाक्षिक प्रतिवेदन सचिव, जन शिकायत कोषांग, मंत्रिमंडल सचिवालय एवं समन्वय विभाग को भेजा जायेगा। आवेदन निष्पादन में किसी खास बिन्दु पर यदि किसी स्पष्टीकरण की आवश्यकता हो तो सरकार से स्थिति स्पष्ट करने हेतु तत्संबंधी आग्रह पत्र भेजा जाना चाहिए। पूर्व के निदेश पत्रों की प्रति पुनः संलग्न की जा रही है।

विश्वासभाजन,
ह0/-20.10.06
(अशोक कुमार चौधरी)
मुख्य सचिव, बिहार