(116)

माननीय मुख्य मंत्री की अध्यक्षता में दिनांक- 31.12.2019 को बिहार लोक शिकायत निवारण अधिकार अधिनियम तथा बिहार लोक सेवाओं का अधिकार अधिनियम के कार्यान्वयन की आहूत समीक्षात्मक बैठक की कार्यवाही

माननीय मुख्य मंत्री द्वारा दिनांक-31.12.2019 को बिहार लोक शिकायत निवारण अधिकार अधिनियम तथा बिहार लोक सेवाओं का अधिकार अधिनियम के कार्यान्वयन की समीक्षा की गयी तथा कतिपय निदेश दिए गए जिसका विवरण आगे वर्णित है।

1. **लोक शिकायतों को अधिनियम की प्रणाली में शामिल करने के संबंध में मा. मुख्य मंत्री द्वारा दिए गए निदेश-**

1. सभी विभागों एवं क्षेत्रीय कार्यालयों को पूर्व में दिए गए निर्देशों को पुनः दोहराया जाए कि पदाधिकारियों से मिलने और साक्षात्कार के क्रम में दिए जाने वाले ऐसे शिकायत आवेदन जो लोक शिकायत निवारण कानून में सुनवाई और निवारण के लिए रखे गए विषयों के हों तो उसे इसी प्रणाली में प्रविष्ट कर निवारण कराया जाए ताकि जनता को सुनवाई का अवसर मिले और इस अधिनियम के माध्यम से प्राप्त हुए अधिकार का बोध हो। इस प्रणाली में शामिल किए जाने से ऐसे आवेदनों की tracking तथा कृत कार्रवाई की स्थिति भी सहज उपलब्ध रहेगी। इनमें वैसे मामलों को लोक शिकायत निवारण प्रणाली में प्रविष्ट कराने के लिए नहीं भेजा जाय जिसका किसी Statutory Provision के तहत अलग प्रक्रिया से निवारण कराया जाना हो अथवा जिसका निवारण किसी अन्य माध्यम से अत्यन्त शीघ्रता से कराया जाना आवश्यक हो।
2. मुख्य सचिव को यह निदेशित किया गया कि वे पुलिस महानिदेशक एवं सभी विभागों के साथ बैठक कर भी इससे अवगत करायें।
3. मुख्य मंत्री सचिवालय, राज्यपाल सचिवालय, माननीय उप मुख्य मंत्री एवं माननीय मंत्री गण के यहां से प्राप्त होने वाले शिकायतों की लोक शिकायत निवारण प्रणाली में प्रविष्टि के पूर्व देख लिया जाए और उसमें कोई मामला लोक शिकायत निवारण कानून के परिधि में नहीं आता हो तो उचित कार्रवाई हेतु वापस कर दिया जाए।
4. वर्षवार प्राप्त परिवादों का विश्लेषण किया जाए कि किस वर्ष किस प्रकृति की शिकायतें आयी है अर्थात उसका trend क्या है।

2. **लोक प्राधिकारों की उपस्थिति-** लोक प्राधिकारों की उपस्थिति की समीक्षा के क्रम में माननीय मुख्य मंत्री द्वारा निम्नलिखित निर्देश दिए गए:-

1. मुख्य सचिव के स्तर पर सभी विभागों एवं पुलिस महानिदेशक के साथ बैठक कर यह निदेशित किया जाए कि वे अपने विभागों के लोक प्राधिकारों की उपस्थिति की समीक्षा करें तथा सुनवाईयों में लोक प्राधिकारों की अनुपस्थिति एवं अरूचि के मामलों में सेवा नियमों के आलोक में सख्त कार्रवाई करें।
2. दण्ड के प्रावधान को और स्पष्ट एवं प्रभावी करने के लिए अधिनियम अथवा नियमावली में यदि किसी संशोधन की आवश्यकता हो तो उसके बारे में भी विचार किया जाना चाहिए।
3. लोक प्राधिकारों को उपस्थिति सुनिश्चित करने के लिए जिला पदाधिकारी एवं पुलिस अधीक्षक सप्ताह में कम से कम एक बार अपने Dashboard को जरूर Visit करें एवं कार्यान्वयन की समीक्षा करें तथा habitual रूप से अनुपस्थित रहने वाले लोक प्राधिकारों पर सेवा नियमों के आलोक में सख्त कार्रवाई करें।
4. कोई लोक प्राधिकार यदि दो लगातार सुनवाईयों में अनुपस्थित रहते हैं तो उनकी अनुपस्थिति के संबंध में मुख्यालय स्तर से भी संबंधित विभाग को अवगत कराने की व्यवस्था की जानी चाहिए। इसके लिए बिहार प्रशासनिक सुधार मिशन सोसाइटी में और संसाधनों की जरूरत हो तो उसे पूरा कर लिया जाए।

3. **जन जागरूकता-** माननीय मुख्य मंत्री ने कहा कि बिहार लोक शिकायत निवारण अधिकार अधिनियम लोक शिकायतों की समयबद्ध सुनवाई एवं निवारण की एक ठोस और संस्थागत व्यवस्था है। आम लोगों के हित एवं सुविधा के लिए यह प्रणाली बनायी गयी है इसलिए अधिनियम के माध्यम से नागरिकों को प्राप्त इस अधिकार का प्रचार प्रसार किया जाना चाहिए। इसके प्रति व्यापक जन जागरूकता पैदा करने की आवश्यकता है ताकि लोग

कोषांग, ग्रामीण कार्य विभाग
पत्र बही
16 JAN 2020
संख्या 318
बिहार, पटना

ग्रामीण कार्य विभाग
16 JAN 2020
730
बिहार, पटना

(11/5)

अपनी शिकायतों को इसी प्रणाली के अंतर्गत दायर करें । मा. मुख्य मंत्री द्वारा इसके सन्दर्भ में निम्नलिखित निदेश दिए गए :-

1. अधिनियम के खूबियों और इससे आम लोगों को हो रहे फायदों की Publicity कराई जाए ताकि लोग इस प्रणाली में विश्वास करें और अपनी शिकायत दर्ज करायें ।
2. लोक शिकायतों के अधीन आवेदन कैसे करें, कहां करें, किन-किन विषयों पर शिकायत की जा सकती है आदि के बारे में व्यापक प्रचार प्रसार कराया जाए। इस प्रणाली में सात निश्चय की विभिन्न योजनाओं जैसे- नलजल की योजना, नालीगली की योजना, शौचालय निर्माण की योजना के संबंध में भी शिकायत दर्ज कराकर सुनवाई एवं निवारण कराया जा सकता है के बारे में भी प्रचार-प्रसार किया जाना चाहिए ।
3. प्रचार प्रसार के लिए त्रिस्तरीय पंचायत प्रतिनिधियों, नगर निकायों के प्रतिनिधियों, जीविका समूह, विकास मित्र, शिक्षा स्वयं सेवक को भी जागरूक करने एवं इन्हें अधिनियम के संबंध में जानकारी दिए जाने की आवश्यकता बतायी गयी । मा. मुख्य मंत्री द्वारा सुझाव दिया गया कि इन प्रतिनिधियों के साथ वीडियो कॉन्फ्रेंसिंग/ Webcasting के माध्यम से जागरूक करने का सुविधानुसार माह फरवरी-मार्च, 2020 में एक कार्यक्रम बनाया जाए।
4. उच्च विद्यालय/महाविद्यालय के शिक्षकों के माध्यम से उच्च विद्यालय एवं महाविद्यालय के छात्रा-छात्राओं को भी इस अधिनियम के बारे में जानकारी उनके वर्ग में दी जाए ।
5. TV, Cinema, Radio के माध्यम से भी ऐसा प्रचार-प्रसार कराया जाए तथा रेडियो पर 'चौपाल' जैसे लोकप्रिय कार्यक्रमों में इस अधिनियम की जानकारी देने की दिशा में कार्रवाई की जाए ।

4. **बिहार लोक सेवाओं का अधिकार अधिनियम की समीक्षा के क्रम में मा. मुख्य मंत्री द्वारा दिए गए निदेश:-**

1. RTPS साफ्टवेयर को वर्तमान आवश्यकताओं, तकनीकी विकास तथा नागरिकों की सुविधा को दृष्टिगत रखकर बिहार प्रशासनिक सुधार मिशन सोसाइटी नये सिरे से software upgradation का कार्य करे।
2. बिहार प्रशासनिक सुधार मिशन सोसाइटी वित्तीय वर्ष वार, सेवा वार तथा जिलावार सेवाओं की प्रदायगी की समीक्षा करे ।
3. नगर क्षेत्र अंतर्गत सामाजिक सुरक्षा तथा राशन कार्ड की सेवाओं के निष्पादन हेतु नगर विकास विभाग के पदाधिकारियों यथा कार्यपालक पदाधिकारियों को नाम निर्दिष्ट पदाधिकारी घोषित किए जाने की दिशा में बिहार प्रशासनिक सुधार मिशन सोसाइटी संबंधित विभागों के साथ बैठक कर आवश्यक कार्रवाई करें ।
4. सभी जिला पदाधिकारी औचक छापेमारी का अभियान चला कर बिचौलियों पर कार्रवाई करें ।

(आमिर सुबहानी)
अपर मुख्य सचिव-सह-मिशन निदेशक

ज्ञापांक- बि.प्र.सु.मि.सो./विविध-01/2020 सो.– 67 दिनांक 10/01/2020

प्रतिलिपिः- पुलिस महानिदेशक, बिहार /सभी अपर मुख्य सचिव, प्रधान सचिव, सचिव/निदेशक सूचना एवं जन-सम्पर्क विभाग बिहार/सभी प्रमंडलीय आयुक्त, बिहार /सभी जिला पदाधिकारी/ सभी वरीय पुलिस अधीक्षक, पुलिस अधीक्षक बिहार को सूचनार्थ एवं आवश्यक कार्रवाई हेतु प्रेषित ।

अपर मुख्य सचिव-सह-मिशन निदेशक

ज्ञापांक- बि.प्र.सु.मि.सो./विविध-01/2020 सो.– 67 दिनांक 10/01/2020

प्रतिलिपिः- माननीय मुख्यमंत्री के प्रधान सचिव /सचिव मुख्यमंत्री सचिवालय को सूचनार्थ प्रेषित ।

अपर मुख्य सचिव-सह-मिशन निदेशक

ज्ञापांक- बि.प्र.सु.मि.सो./विविध-01/2020 सो.– 67 दिनांक 10/01/2020

प्रतिलिपिः- मुख्य सचिव, बिहार के विशेष कार्य पदाधिकारी को सूचनार्थ प्रेषित ।

अपर मुख्य सचिव-सह-मिशन निदेशक
9.1.20

(114)

बिहार सरकार
ग्रामीण कार्य विभाग

ज्ञापांकः–1/अ0प्र0–01–18/2016 618 /पटना, दिनांकः 27-01-2020

प्रतिलिपिः– विभागीय लोक शिकायत निवारण पदाधिकारी/सेवा शिकायत निवारण पदाधिकारी/सचिव के प्रधान आप्त सचिव/अभियंता प्रमुख के आप्त सचिव/अपर सचिव के आप्त सचिव/सभी मुख्य अभियंता/सभी अधीक्षण अभियंता/सभी कार्यपालक अभियंता/लोक शिकायत–सेवा शिकायत से संबंधित विभागीय नोडल पदाधिकारी/आई0टी0 मैनेजर, ग्रामीण कार्य विभाग, बिहार, पटना को सूचनार्थ एवं आवश्यक कार्रवाई हेतु प्रेषित।

27/1/2020

(मनोज कुमार)
सरकार के उप सचिव

Memo