

समस्त, ग्राम्य विकास विभाग
उत्तर प्रदेश
जिला विकास अधिकारी
प्राप्ति दिनांक 24-8-11
संख्या

सर्वोच्च प्राथमिकता

संख्या-1314 / 38-3-2011-30 / 2011

प्रेषक,

श्री एन0एस0 रवि,
प्रमुख सचिव,
ग्राम्य विकास विभाग,
उत्तर प्रदेश शासन ।

सेवा में,

1. समस्त संयुक्त विकास आयुक्त,
उत्तर प्रदेश।
2. समस्त मुख्य विकास अधिकारी,
उत्तर प्रदेश।
3. समस्त जिला विकास अधिकारी,
उत्तर प्रदेश।
4. समस्त परियोजना निदेशक,
उत्तर प्रदेश।
5. समस्त खण्ड विकास अधिकारी,
उत्तर प्रदेश (द्वारा सम्बन्धित मुख्य विकास अधिकारी)

विषय-जन शिकायतों को त्वरित एवं परिणामपरक निस्तारण के सम्बन्ध में।

ग्राम्य विकास अनुभाग-3

लखनऊ: दिनांक 24 अगस्त, 2011

महोदय,

प्रदेश शासन को स्वच्छ, पारदर्शी व संवेदनशील प्रशासनिक व्यवस्था प्रत्येक स्तर पर स्थापित किये जाने की प्रतिबद्धता के क्रम में समय-समय पर महत्वपूर्ण निर्देश दिये गये हैं और यह अपेक्षा की गयी कि सभी कार्यालयाध्यक्ष इन निर्देशों का न केवल अपने स्तर से कड़ाई से अनुपालन सुनिश्चित करेंगे, बल्कि अपने प्रशासनिक नियन्त्रण में आने वाले अधीनस्थ कार्यालयों में भी निर्देशों का अनुपालन सुनिश्चित करायेंगे। इसी क्रम में ब्लाक, तहसील, जनपद व मण्डल स्तरीय अधिकारियों की जन-साधारण को सुगमतापूर्वक उपलब्ध सुनिश्चित करने के उद्देश्य से प्रशासनिक सुधार अनुभाग-2 के शासन निर्देश संख्या-1154/43-2-2-2007, दिनांक 20.05.2007 के द्वारा यह निर्देश दिये गये थे कि ब्लाक, तहसील, जिला व मण्डल स्तर के अधिकारी मंगलवार व रविवार को छोड़कर शेष सभी कार्य दिवसों पर पूर्वाह्न 10.00 बजे से 12.00 बजे के मध्य अपने-अपने कार्यालय पर अनिवार्य रूप से उपलब्ध रहकर जनता की समस्याओं व शिकायतों को सुनेंगे तथा उन्हें पंजीबद्ध करके शासन द्वारा निर्धारित समय सीमा के अनुरूप

अध्यक्ष (ग्राम्य विकास)
(उत्तर प्रदेश)

24.8.2011

उनका निस्तारण सुनिश्चित करेंगे। पर्यवेक्षीय अधिकारियों से यह अपेक्षा की गयी थी कि वे अपनी अकारिता क्षेत्र के भीतर पड़ने वाले कार्यालयों का समय-समय पर आकस्मिक निरीक्षण करेंगे और यह देखेंगे कि शासन के निर्देशों का अनुपालन सुनिश्चित हो रहा है।

2. शासन के वरिष्ठ अधिकारियों द्वारा जनपदों में, खास तौर से विकास खण्ड कार्यालयों के निरीक्षण से यह बात सामने आयी कि जन शिकायतों के निस्तारण के सम्बन्ध में प्रपेक्षित सावधानी व संवेदनशीलता नहीं बरती जा रही है। जन की पंजीकरण को अद्यावधिक रूप से रखा नहीं जा रहा है, व प्राप्त शिकायतों के सम्बन्ध में की गयी कार्यवाही से शिकायतकर्ता को समय से अवगत नहीं कराया गया है, जिसके कारण एक ही व्यक्ति को एक ही विषय से सम्बन्धित शिव प्रतें बार-बार एवं विभिन्न स्तरों पर करने को बाध्य होना पड़ रहा है। इससे एक ओर जहाँ जन सामान्य में असन्तोष उत्पन्न होता है वहीं शासन की छवि भी धूमिल होती है। अतः जन शिकायतों का त्वरित व परिणामपरक निस्तारण सुनिश्चित करने हेतु तत्काल प्रभाव से निम्नानुसार कार्यवाही विद्ये जाने का शासन द्वारा निर्णय लिया गया है-

i. सभी संयुक्त विकास आयुक्त/मुख्य विकास अधिकारी/जिला विकास अधिकारी/परियोजना निदेशक, जिला ग्राम्य विकास अधिकरण/खण्ड विकास अधिकरण मंगलवार व रविवार को छोड़कर शेष सभी कार्य दिवसों में पूर्वाह्न 10.00 बजे से 12.00 बजे के मध्य अपने कार्यालय पर अनिवार्य रूप से उपलब्ध रह कर जनता की शिकायतों व समस्याओं को सुनेंगे और उन्हें पंजीबद्ध करके शासन द्वारा पूर्व निर्धारित समय सीमा के अनुरूप उनका प्रभावी ढंग से निस्तारण सुनिश्चित करेंगे

ii. यदि अपरिहार्य परिस्थितियों के कारण किसी अधिकारी की उक्त समय पर अपने कार्यालय में उपस्थिति सम्भव न हो तो लिखित रूप से इसकी सूचना अपने वरिष्ठ अधिकारी को देते हुए अपने से एक श्रेणी कनिष्ठ अधिकारी को जनता की शिकायत सुनने एवं निस्तारण करने हेतु अधिा त करेंगे,

iii. उपरोक्तानुसार प्राप्त होने वाली शिकायतों, तहसील दिवस के माध्यम से प्राप्त होने वाली शिकायतों, मा0 सांसदों/मा0 विधायकों से प्राप्त होने वाली शिव प्रतें, केन्द्र सरकार व प्रदेश शासन स्तर से सन्दर्भित

शिकायतों और म डलायुक्त व जिलाधिकारियों से सन्दर्भित शिकायतों आदि को संलग्न प्रारूप पर शिकायत पंजी में पंजीबद्ध की जायेगी और सम्बन्धित शिकायतकर्ता को उसकी पावती तत्काल प्रेषित की जायेगी.

iv प्रत्येक शिकायत के सम्बन्ध में शिकायतकर्ता का दूरभाष नम्बर/ मोबाइल नम्बर/ अन्य सम्पर्क सूत्र शिकायत पंजी में अंकित किया जायेगा ताकि निम्नलिखित अधिकारियों द्वारा शिकायतों के निस्तारण की गुणवत्ता सुनिश्चित करने हेतु शिकायतकर्ता से सीधे सम्पर्क किया जा सके।

v शिकायत की प्रवृत्ति को देखते हुए शिकायतें दो प्रकार की हो सकती हैं— पहली वे जिनमें योजना/कार्यक्रम के क्रियान्वयन में किसी अनियमितता की शिकायत की गयी हो व दूसरी वे जिनमें कोई मांग की गयी हो व कोई सुझाव दिया गया हो। प्रथम प्रकृति की शिकायतों का निस्तारण सम्बन्धित अधिकारी के स्तर से ही अन्तिम रूप से किये जाने में कोई बाधा नहीं है। जहाँ तक मांग अथवा सुझावात्मक शिकायतों का प्रश्न है, विभिन्न योजनाओं/कार्यक्रमों के मानकों एवं शर्तों के तद्विषयक निर्देशों के आलोक में ऐसी मांग/सुझाव का परीक्षण कर यदि औचित्य पाया जाय तो उसे सम्बन्धित कार्यक्रम/योजना की वार्षिक कार्य योजना में शामिल किये जाने का यथा सम्भव प्रयत्न किया जाय और यदि वर्ष विशेष की कार्य योजना में ऐसी मांग/सुझाव का शामिल किया जाना सम्भव न हो तो आगामी वर्ष की कार्य योजना में निर्धारित प्रक्रिया के अनुसार शामिल किये जाने पर विचार किया जाय.

vi प्रत्येक शिकायत/मांग/सुझाव के सम्बन्ध में कृत कार्यवाही की संक्षिप्त सूचना सम्बन्धित शिकायतकर्ता को अनिवार्यतः दी जाय.

vii शिकायत का निस्तारण परिणामपरक हो तथा मात्र सम्बन्धित कार्मिकों अथवा विभागों को शिकायत सन्दर्भित कर दिये जाने को ही निस्तारण की शर्तों में नहीं माना जायेगा.

viii प्रायः यह देखने में आया है कि जिस कार्मिक की शिकायत की जाती है, शिकायती पर उसी कार्मिक को जांच हेतु दे दिया जाता है। यह

नितान्त ही आपत्ति नक है तथा इससे पूरी शिकायत निस्तारण की व्यवस्था पर ही प्रयत्न लग सकता है। अतः यह सुनिश्चित किया जाय कि जिला कार्मिक की शिकायत है, शिकायत की जांच उससे कम से कम एक स्तर के ऊपर के कार्मिक से ही कराया जाय,

- ix कार्यालयाध्यक्ष का यह दायित्व है कि वह प्रत्येक शिकायत के सम्बन्ध में प्राप्त जांच आखिरी का परीक्षण करके यह देखे कि जांच सही ढंग से व निष्पक्षता से ली गयी है और निस्तारण इस प्रकार किया गया है कि पुनः उसी विषय पर शिकायत किये जाने की आवश्यकता न रहे.
- x शिकायत पंजी के सम्बन्धित कालम में जांच का संक्षिप्त परिणाम, जांच के आधार पर की गयी अथवा प्रस्तावित कार्यवाही एवं शिकायतकर्ता को जांच के परिणाम से अवगत कराये जाने की तिथि का स्पष्ट रूप से उल्लेख किया जाय,
- xi शासन, विभागाध्यक्ष, मण्डल एवं जिला स्तरीय अधिकारी जब भी किसी अधीनस्थ कार्यालय का निरीक्षण/भ्रमण करें तो शिकायत पंजी को अनिवार्य रूप से देखेंगे और रैण्डम आधार पर कुछ शिकायतों के सम्बन्ध में शिकायतकर्ता से उनके द्वारा दिये गये दूरभाष नम्बर/मोबाईल नम्बर/व्यक्त सम्पर्क सूत्रों पर सम्पर्क करके यह पता करेंगे कि क्या वह की गयी कार्यवाही से सन्तुष्ट है,
- xii प्रत्येक माह जिला/मण्डल/विभागाध्यक्ष व शासन स्तर पर होने वाली समीक्षा बैठकों में इन निर्देशों के अनुपालन का नियमित एजेण्डा के रूप में समीक्षा की जाये।

3. कृपया उपरोक्त निर्देशों का प्रत्येक स्तर पर कड़ाई से अनुपालन सुनिश्चित किया जाय।

संलग्नक: यथोक्त।

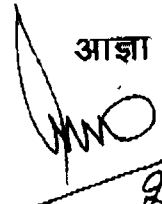
भवदीय,

(एन०एस० रवि)
प्रमुख सचिव।

संख्या एवं दिनांक-तदैव

- प्रतिलिपि:
1. श्री डी0एस0 मिश्र, प्रमुख सचिव, मा0 मुख्यमंत्री जी को अवलोकनार्थ।
 2. मुख्य सचिव, उत्तर प्रदेश को अवलोकनार्थ।
 3. कृषि उत्पादन आयुक्त, उत्तर प्रदेश को अवलोकनार्थ।
 4. प्रमुख सचिव प्रशासनिक सुधार अनुभाग-2 को सूचनार्थ।
 5. आयुक्त, ग्राम्य विकास विभाग, उ0प्र0 को इस निर्देश के साथ कि उपरोक्तानुसार सघन अनुश्रवण व समीक्षा की जाय।
 6. समस्त विशेष सचिव/संयुक्त सचिव/विशेष कार्याधिकारी/उप सचिव/अनु सचिव एवं ग्राम्य विकास विभाग के समस्त अनुभाग को आवश्यक कार्रवाई हेतु।

आज्ञा से.


24.07.2011
(एन0एस0 रवि)
प्रमुख सचिव।

शासनादेश संख्या-1314 / 38-3-2011-30 / 2011, दिनोंक 24 अगस्त, 2011 का संलग्न

जनशिकायतों के निस्तारण की पंजिका

कमांक	शिकायतकर्ता का नाम व पता तथा दूरभाष / मोबाइल फोन / कान्टेक्ट नम्बर	शिकायत का सारांश	शिकायत की पावती भेजे जाने का दिनोंक	शिकायत के निराकरण की कार्यवाही	यदि किन्हीं कारणों से शिकायती पत्र की गयी भांग / दिये गये सुझाव को स्वीकार किया जाना सम्भव नहीं हो तो प्रस्तावित कार्यवाही	शिकायत-कर्ता को कृत कार्यवाही की सूचना दिये जाने का दिनोंक	अभ्युक्ति
1	2	3	4	5	6	7	8