पत्र संख्या– 18/विविध-06-12/2014– 16642

बिहार सरकार

सामान्य प्रशासन विभाग

प्रेषक,

डा0 धर्मेन्द्र सिंह गंगवार, भा0प्र0से0
सरकार के प्रधान सचिव ।

सेवा में,

सभी प्रधान सचिव/सचिव/आरक्षी महानिदेशक,
सभी विभागाध्यक्ष,
सभी प्रमंडलीय आयुक्त,
सभी जिलाधिकारी,
सभी आरक्षी अधीक्षक, ।

पटना, दिनांक– 3/12/14

विषयः– **"लोक संवेदना अभियान" प्रारम्भ करने के सम्बन्ध में ।**

महाशय,

अधिकांश सरकारी कर्मियों के द्वारा जनता के साथ समुचित व्यवहार नहीं किए जाने की शिकायतें कई स्रोतों से मिलती रहती हैं । जन प्रतिनिधियों द्वारा भी पदाधिकारियों से मिलने एवं पदाधिकारियों द्वारा फोन रिसीव नहीं करने की शिकायतें प्राप्त हो रही हैं । फलस्वरूप उन्हें अपने कार्य सम्पादन में कठिनाई होती है एवं सरकारी कार्यालयों में कार्य हो जाने के पश्चात् भी सरकारी कर्मियों के समुचित व्यवहार नहीं किए जाने के फलस्वरूप वे असंतुष्ट होकर लौटते हैं । अतः राज्य सरकार ने निर्णय लिया है कि एक विशेष "लोक संवेदना अभियान" चलाया जाए जिससे सभी सरकारी कर्मियों के व्यवहार में जन प्रतिनिधियों, वृद्ध, महिला, निःशक्त एवं समाज के वंचित वर्ग के व्यक्तियों एवं जन साधारण के प्रति संवेदनशीलता लायी जायेगी तथा कार्यालयों में आने वाले आगंतुकों के लिए आवश्यक जन सुविधाएं उपलब्ध करायी जायेंगी ।

उपर्युक्त "लोक संवेदना अभियान" प्रारम्भ करने हेतु निम्नलिखित दिशा–निर्देश निर्गत किए जा रहे हैं–

1. **लोक संवेदना अभियान का उद्देश्य**
   1. सरकारी कर्मियों के व्यवहार में संवेदनशीलता लाना ताकि वे जन प्रतिनिधियों एवं सामान्यजन से सम्मानपूर्वक व्यवहार करें।
   2. विभिन्न सरकारी कार्यालयों में आने वाले आगन्तुकों के लिए पर्याप्त सुविधाएँ उपलब्ध कराना जिससे उनका अनुभव सुखकर हो।
2. **अभियान के अंतर्गत विशेष ध्यान योग्य विभाग**

   यह अभियान सभी सरकारी कर्मियों के द्वारा जन प्रतिनिधियों एवं जन सामान्य से संवेदनशीलता के साथ सम्मानपूर्वक व्यवहार करने के लिए प्रारम्भ किया जा रहा है । परन्तु प्रारंभिक चरण में निम्नलिखित लोकोपयोगी विभागों पर विशेष ध्यान केन्द्रित किया जाए–
   1. जिलाधिकारी कार्यालय, अनुमंडल कार्यालय, प्रखण्ड कार्यालय, अंचल कार्यालय

2. जिला कोषागार कार्यालय
3. जिला वाणिज्यकर कार्यालय
4. जिला परिवहन क ार्यालय
5. जिला निबंधन कार्यालय
6. जिला जन–सम्पर्क कार्यालय
7. थाना, पुलिस निरीक्षक, पुलिस उपाधीक्षक, पुलिस अधीक्षक
8. नगर निगम, नगरपालिका, नगर पंचायत कार्यालय
9. जिला कल्याण कार्यालय
10. प्राथमिक स्वास्थ्य केन्द्र, सामुदायिक स्वास्थ्य केन्द्र, रेफरल, अनुमंडल एवं जिला अस्पताल
11. शिक्षा कार्यालय
12. जिला कृषि कार्यालय
13. विद्युत का कार्यालय

3. **उक्त कार्यालयों में दी जाने वाली जन–सुविधाएं–**

1. बैठने की व्यवस्था एवं अन्य कार्यालय उपस्कर
2. पीने का पानी
3. पुरूष एवं महिलाओं के लिए अलग शौचालय
4. विद्युतीकरण की व्यवस्था
5. कार्यालय में साफ–सफाई एवं स्वच्छता
6. सूचनापट्ट/साइनेज

इस अभियान के द्वितीय चरण में निम्न व्यवस्थाएं की जाए–

(क) कार्यालय में आम लोगों के सहायता पहुंचाने के उद्देश्य से सहायता केन्द्रों (May I help You Booths) की स्थापना ।

(ख) पदाधिकारियों/कर्मियों को Name badge (नाम बिल्ला) लगाना ।

(ग) कार्यालयों में C.C. Tv की स्थापना ।

4. **शिकायत निवारण व्यवस्था–**

4.1 प्रत्येक कार्यालय में कार्यालय प्रधान के कार्यालय के बाहर एक "शिकायत पेटिका" रखी जाएगी जिसमें किसी भी व्यक्ति के द्वारा उसके साथ किसी कर्मी के द्वारा किए गए दुर्व्यवहार की शिकायत डाली जाएगी जिसे प्रतिदिन सुबह कार्यालय प्रधान के द्वारा स्वयं खोला जाएगा । इसके लिए एक शिकायत पंजी संधारित की जाएगी जिसमें प्राप्त शिकायतों को दर्ज किया जाएगा एवं उस पर की गई कार्रवाई का उल्लेख किया जाएगा । शिकायत पेटिका के साथ निम्नलिखित सूचना प्रदर्शित की जाए–

"सभी सरकारी कर्मियों तथा पदाधिकारियों द्वारा कार्य निष्पादन के दौरान सभी व्यक्तियों के साथ शिष्ट व्यवहार किया जाएगा। जनता की सेवा, उनके साथ शिष्टाचार व्यवहार, उनकी समस्याओं के प्रति सहानुभूति तथा संवेदना प्रकट करना एवं समस्याओं के निराकरण हेतु अपना सर्वश्रेष्ठ प्रयास करना सभी सरकारी कर्मियों का प्राथमिक कर्त्तव्य है। यदि आपको इस कार्यालय के किसी सरकारी कर्मी के व्यवहार के प्रति शिकायत है तो अपनी शिकायत इस शिकायत पेटी में डालिए। इसका त्वरित निष्पादन किया जाएगा।"

4.2 शिकायत पेटिका के अतिरिक्त आम लोगों को पत्र के माध्यम से शिकायत/संतुष्टि भेजने हेतु उत्प्रेरित किया जाए एवं उनके पत्रों पर त्वरित

कार्रवाई की व्यवस्था की जाए । ऐसे प्राप्त पत्रों को शिकायत पंजी में पंजीकृत कर उस पर की गई कार्रवाई की समीक्षा की जाए ।

5. प्रशिक्षण –

उपर्युक्त अभियान के सफलतापूर्वक कार्यान्वयन के लिए सभी जिला पदाधिकारियों के द्वारा जिला एवं प्रखण्ड स्तर पर एक दिवसीय कार्यशाला का आयोजन किया जायगा जिसके माध्यम से विभिन्न कार्यालयों के पदाधिकारियों तथा कर्मियों को प्रशिक्षित किया जायगा। प्रशिक्षण के दौरान निम्नलिखित बिन्दुओं पर विशेष बल दिया जाएगा–

(क) प्रशासनिक कार्यों में मानवीय संवेदना : विशेषकर जन प्रतिनिधियों, वृद्ध, निःशक्त, महिला एवं वंचित वर्गों के प्रति संवेदनशील एवं सम्मानपूर्वक व्यवहार ।

(ख) सदाचरण एवं सद्व्यवहार (Etiquette & good behavior), दूरभाष पर सम्मानपूर्वक आचरण।

इस अभियान के संचालन एवं कार्यान्वयन हेतु सभी जिला पदाधिकारी दिनांक 12.12.2014 के पूर्व जिला स्तर पर एवं दिनांक 31.12.2014 के पूर्व प्रखण्ड/अंचल स्तर पर सभी कर्मियों का प्रशिक्षण पूर्ण करने की व्यवस्था करेंगे ।

6. अपेक्षित सुधारः–

(क) उपरोक्त अभियान के माध्यम से सरकारी पदाधिकारियों एवं कर्मियों के आचरण में निम्न सुधार आवश्यक हैः

1. सरकारी कार्यालय में आने वाले प्रत्येक व्यक्ति को सम्मानपूर्वक बैठाया जाय तथा धैयपूर्वक सहानुभूति के साथ उनकी समस्या सुनी जाय।
2. यह सुनिश्चित किया जाय कि आगन्तुक की समस्या के सकारात्मक निराकरण हेतु सरकारी कर्मियों द्वारा यथासंभव सर्वश्रेष्ठ प्रयास किया जाय।
3. यदि समस्या का निराकरण किसी कर्मी के स्तर पर संभव नहीं हो अथवा किसी अन्य कर्मी से संबंधित हो तो भी आगन्तुक को सम्मानपूर्वक यह बात बतायी जाय तथा उस कर्मी से मिलवा दिया जाय जिनके स्तर पर इस समस्या का निराकरण संभव हो।
4. दूरभाष पर आने वाले जन–प्रतिनिधि एवं जन–सामान्य के सभी काल को सुनना, नहीं सुन पाने की स्थिति में बाद में काल का उत्तर देना।
5. कार्य दिवसों में पदाधिकारी अथवा उनके द्वारा चिन्हित पदाधिकारी/कर्मी द्वारा निश्चित रूप से कार्यालय कक्ष में रहना एवं सभी पदाधिकारियों के द्वारा कार्यावधि में अपने कार्यालय में ही कार्य करना, न कि गोपनीय कार्यालय में।

(ख) सभी कार्यालयों में आवश्यक जन सुविधाओं की व्यवस्था सुनिश्चित की जाए।

7. कार्यान्वयनः–

(क) इस अभियान के कार्यान्वयन का पूर्ण उत्तरदायित्व संबंधित कार्यालय के कार्यालय प्रधान का होगा। प्रत्येक माह नवाचार एवं उत्कृष्ट कार्य करने वाले कर्मियों को पुरस्कृत किया जाए एवं असंतोषजनक कार्य करने वाले कर्मियों में आवश्यक सुधार लाने का प्रयास किया जाए । फिर भी यदि उनमें सुधार नहीं होता है तो आवश्यक अनुशासनात्मक कार्रवाई की जाएगी ।

(ख) बिहार प्रशासनिक सुधार मिशन सोसाइटी के अन्तर्गत जिज्ञासा Helpline को सुदृढ़ किया जाएगा और उसके माध्यम से विभिन्न स्तरों के पदाधिकारियों के दूरभाष नम्बर की जानकारी आम लोगों को देना ।

8. **अनुश्रवण एवं पर्यवेक्षण:–**

8.1 सभी जिला पदाधिकारी वरीय पदाधिकारियो के माध्यम से सभी सम्बन्धित क्षेत्रीय कार्यालयों का नियमित निरीक्षण कराना सुनिश्चित करेंगे कि अभियान सफलतापूर्वक सभी कार्यालयों में सम्पादित हो रहा है। निरीक्षण पदाधिकारी देखेंगे कि सभी कार्यालयों में शिकायत पेटिका, शिकायत पंजी एवं आवश्यक जन सुविधाएं उपलब्ध करा दी गई हैं ।

8.2 सभी जिला पदाधिकारी अभियान की प्रगति की मासिक समीक्षा करेंगे एवं उत्कृष्ट कार्य करने वाले कर्मियों को पुरस्कृत एवं असंतोषजनक कार्य करने वाले कर्मियों के विरुद्ध अनुशासनात्मक कार्रवाई सुनिश्चित करेंगे ।

9. **समन्वय**–राज्य स्तर पर उपर्युक्त अभियान का समन्वय बिहार प्रशासनिक सुधार मिशन सोसाइटी के द्वारा किया जाएगा । कृपया अपने अधीनस्थ सभी सम्बन्धित क्षेत्रीय कार्यालयों में उपर्युक्त अभियान के प्रारम्भ होने की सूचना एवं अभियान का प्रगति प्रतिवेदन एवं सुझाव (यदि कोई हो तो) मिशन निदेशक, बिहार प्रशासनिक सुधार मिशन सोसाइटी को email id– bpsms1@gmail.com or controlroom.psm@gmail.com के माध्यम से प्रेषित करें

विश्वासभाजन

3.12.14

(डा0 धर्मेन्द्र सिंह गंगवार)

सरकार के प्रधान सचिव