Colour

(36)

पत्र सं०-एम-4-09/2023..3634......./वि०

बिहार सरकार

वित्त विभाग

प्रेषक,

डॉ० एस० सिद्धार्थ,
अपर मुख्य सचिव ।

सेवा में,

पुलिस महानिदेशक,
सभी अपर मुख्य सचिव/प्रधान सचिव/सचिव/विभागाध्यक्ष,
सभी प्रमंडलीय आयुक्त,
सभी क्षेत्रीय पुलिस महानिरीक्षक,
सभी क्षेत्रीय पुलिस उप महानिरीक्षक,
सभी जिला पदाधिकारी,
सभी वरीय पुलिस अधीक्षक/पुलिस अधीक्षक,
बिहार ।

पटना-15, दिनांक..21/04/2023

विषय :- **माननीय उच्च न्यायालय, पटना द्वारा CWJC No.-8782/2018 वर्नवाल वस्त्रालय बनाम बिहार राज्य एवं अन्य वाद में पारित आदेश के अनुपालन के संबंध में ।**

महाशय,

उपर्युक्त विषय के संबंध में कहना है कि CWJC No.-8782/2018 वर्नवाल वस्त्रालय बनाम बिहार राज्य एवं अन्य वाद में माननीय उच्च न्यायालय, पटना द्वारा पारित आदेश में निम्नवत निदेश दिया गया है :-

13 (ii) *Respondent No. 1, namely, The State of Bihar through Pricnipal Secretary, Department of Finance, Govt. of Bihar, Patna shall ensure putting in Place effective mechanism for grievance redressal. This must also be done on a digital platform. Also the General public be informed of availability and functioning of such mechanism.*

1. आम लोगों की शिकायतों के निवारण की सुदृढ़ कार्य प्रणाली विकसित करने तथा एक निश्चित समय सीमा के भीतर परिवाद के निवारण के उद्देश्य से दिनांक-05.06.2016 से बिहार लोक शिकायत निवारण अधिकार अधिनियम, 2015 को प्रवृत किया गया है। इस अधिनियम से जनता को उनके परिवादो की सुनवाई एवं उसके निवारण के अवसर का कानूनी अधिकार प्राप्त हो गया है ।

2. यह प्रणाली पूर्णतः Digital है । इस प्रणाली में कोई भी परिवाद दायर करने से लेकर इसके निवारण तक की संपूर्ण कार्रवाई http/lokshikayat.bihar.gov.in पोर्टल पर उपलब्ध है ।

3. इसका प्रचार प्रसार जन समाधान रथ, बैनर, होर्डिंग्स, सोशल मीडिया, चौपाल तथा Success Story के माध्यम से कराया जाता है । सूचना एवं जनसंपर्क विभाग द्वारा इलेक्ट्रॉनिक मीडिया, प्रिंट मीडिया तथा सोशल मीडिया के माध्यम से भी इस अधिनियम का फायदा तथा इसके प्रावधानों का प्रचार-प्रसार किया जाता है ।

4. बिहार लोक शिकायत निवारण अधिकार अधिनियम की धारा-2 (क) में परिवाद को परिभाषित किया गया है । राज्य सरकार द्वारा परिवाद दायर किये जा सकने वाले योजना, कार्यक्रम एवं सेवाओं तथा शिकायत का निवारण करने वाले लोक प्राधिकार से संबंधित अधिसूचना भी सामान्य प्रशासन विभागीय ज्ञापांक-7695 दिनांक-30.05.2016 द्वारा निर्गत की गई है । समय-समय पर विभिन्न सूचनाओं द्वारा उक्त योजना, कार्यक्रम एवं सेवाओं तथा लोक प्राधिकार की सूची में परिवर्द्धन तथा प्रतिष्ठापन किया गया है । इसकी सूची http/lokshikayat.bihar.gov.in पोर्टल पर उपलब्ध है । राज्य सरकार के सभी 44 विभागों से संबंधित कुल 514 योजना, कार्यक्रम एवं सेवाओं के संबंध में परिवाद (शिकायत) दायर करने का प्रावधान है ।

35

5. परिवाद प्राप्त करने हेतु अनुमंडल स्तर पर 101, जिला स्तर पर 38 तथा राज्य स्तर पर 1 अर्थात कुल 140 लोक शिकायत प्राप्ति केन्द्र बनाये गये है । इसके अतिरिक्त http/lokshikayat.bihar.gov.in पोर्टल, समाधान ऐप, कॉल सेन्टर (Toll Free No.-18003456284), Email Id:- info-lokshikayat-bih@gov.in, डाक के माध्यम से कोई भी परिवादी अपना परिवाद दायर कर सकता है ।

6. लोक शिकायत निवारण पदाधिकारियों द्वारा पारित आदेश के विरूद्ध परिवादी को दो स्तरों (प्रथम अपीलीय प्राधिकार तथा द्वितीय अपीलीय प्राधिकार) पर अपील दायर करने का प्रावधान किया गया है । काउन्टर के अतिरिक्त http/lokshikayat.bihar.gov.in पोर्टल, समाधान ऐप, कॉल सेन्टर(Toll Free No.-18003456284), Email Id:- info-lokshikayat-bih@gov.in, डाक के माध्यम से अपील भी दायर किया जा सकता है । अपीलीय प्राधिकार के अतिरिक्त पुनरीक्षण प्राधिकार का भी प्रावधान किया गया है ।

7. CWJC No.-8782/2018 वर्नवाल वस्त्रालय बनाम बिहार राज्य एवं अन्य वाद में याचिकाकर्त्ता (Petitioner) का दावा बिहार लोक शिकायत निवारण अधिकार अधिनियम के निम्नवत प्रावधान से आच्छादित है :-

क्र.सं.	**विभाग का नाम**	**योजना कार्यक्रम एवं सेवाएं जिनके संबंध में परिवाद दायर किया जा सकेगा**	**लोक प्राधिकार जिनके स्तर पर परिवाद का निवारण होगा**
1.	सभी विभाग(common positive list)	आपूर्त्तिकर्त्ताओं/सेवा प्रदाताओं के विपत्र के भुगतान में विलंब/अनियमितता के मामले	जिस कार्यालय से यह मामला संबंधित है वहाँ के कार्यालय प्रधान

उपर्युक्त प्रावधानो के अंतर्गत परिवाद दायर करने पर याचिकाकर्त्ता के दावो का निवारण संबंधित लोक शिकायत निवारण पदाधिकारी के स्तर से ही हो जायेगा ।

माननीय उच्च न्यायालय, पटना द्वारा पारित उक्त आदेश के आलोक में सभी विभागाध्यक्षो एवं संबंधित क्षेत्रीय पदाधिकारियों से अपेक्षा है कि विभागो एवं क्षेत्रीय कार्यालय स्तर पर प्राप्त होने वाले आपूर्त्तिकर्त्ताओं/सेवा प्रदाताओं के विपत्र/बकाया भुगतान से संबंधित दावा/शिकायत संबंधी परिवाद को बिहार लोक शिकायत निवारण अधिकार अधिनियम प्रणाली में शामिल करने हेतु सूचना भवन अवस्थित राज्य लोक शिकायत प्राप्ति केन्द्र अथवा जिला एवं अनुमंडलो में कार्यरत लोक शिकायत कार्यालयो को प्राप्त करायी जाय जहां PGRO के पोर्टल पर इसकी प्रविष्टि कर संबंधित लोक शिकायत निवारण पदाधिकारी द्वारा परिवाद के निवारण हेतु अग्रेतर कार्रवाई की जा सकेगी ।

सभी कार्यालय/विभाग अपने-अपने नोटिस बोर्ड पर उक्त से संबंधित सूचना अंकित करना सुनिश्चित करेंगे ।

अतएव अनुरोध है कि उक्त का अनुपालन सुनिश्चित किया जाय तथा इसका व्यापक प्रचार प्रसार कराया जाय ।

विश्वासभाजन

21/4/2023

(डॉ० एस० सिद्धार्थ)
अपर मुख्य सचिव ।

ज्ञापांकः-एम-4-09/2023..3634..../**वि०,** **पटना-15,** **दिनांक**..21/04/2023

प्रतिलिपिः-अपर मिशन निदेशक, बिहार प्रशासनिक सुधार मिशन सोसाईटी को सूचनार्थ एवं आवश्यक कार्यार्थ प्रेषित ।

अनुरोध है कि जन शिकायत निवारण से संबंधित उपरोक्त व्यवस्था का समाचार पत्रों में विज्ञापन एवं अन्य माध्यमों से आम जन की जानकारी हेतु समय-समय पर प्रसारित किया जाय ।

21/4/2023
अपर मुख्य सचिव ।

Sec-4\08-2023\2