पत्रांक–18 / ज०शि० (पी०जी०पी०)–05–01 / 2025– 474– (18) / रा0,

बिहार सरकार

राजस्व एवं भूमि सुधार विभाग

प्रेशक,

दीपक कुमार सिंह,
अपर मुख्य सचिव।

सेवा में,

ई–मेल

सभी प्रमंडलीय आयुक्त,
सभी समाहर्त्ता,
सभी अपर समाहर्त्ता,
सभी भूमि सुधार उप समाहर्त्ता, बिहार।

पटना–15, दिनांक– 20/5/25

विषयः– राजस्व एवं भूमि सुधार विभाग, बिहार, पटना द्वारा प्रारंभ की गयी जन शिकायत पोर्टल के संबंध में।

महाशय,

उपर्युक्त विषय के संबंध में कहना है कि विभाग द्वारा नागरिक सुविधाओं की गुणवत्ता एवं सहभागिता को नया आयाम देते हुए बिहार भूमि पोर्टल (BiharBhumi-https://biharbhumi.bihar.gov.in) के माध्यम से अनेक ऑनलाईन राजस्व सेवाएँ यथा–परिमार्जन, दाखिल–खारिज, लगान भुगतान, जमाबंदी, ऑनलाईन दाखिल–खारिज आपत्ति, राजस्व न्यायालय वाद इत्यादि उपलब्ध करायी जा रही है।

राजस्व सेवाओं से संबंधित नागरिकों से प्राप्त हो रही शिकायतों के त्वरित निवारण हेतु विभाग द्वारा ऑनलाईन जन शिकायत पोर्टल का शुभारम्भ दिनांक–08 मई 2025 को माननीय मंत्री, राजस्व एवं भूमि सुधार विभाग, बिहार, पटना द्वारा किया गया है, जिसपर आम नागरिक एवं सक्षम अधिकारी किसी भी ऑनलाईन या ऑफलाईन राजस्व सेवाओं से संबंधित शिकायत दर्ज कर सकते हैं।

उक्त जन शिकायत पोर्टल पर ऑफिस लॉगिन अन्तर्गत User Credential के लिए संबंधित पदाधिकारी यथा–प्रमंडलीय आयुक्त, समाहर्त्ता, अपर समाहर्त्ता एवं भूमि सुधार उप समाहर्त्ता द्वारा वर्त्तमान में राजस्व न्यायालय के लिए प्रयुक्त किये जा रहे User ID & Password तथा अंचलाधिकारी, राजस्व अधिकारी एवं राजस्व कर्मचारी द्वारा दाखिल–खारिज वाद के निष्पादन हेतु प्रयुक्त किये जा रहे User ID & Password का उपयोग किया जाएगा। इस पोर्टल पर प्राप्त परिवाद पत्रों / शिकायत पत्रों का संबंधित पदाधिकारी / कर्मचारी द्वारा किये गये निष्पादन को उनके POP Score में शामिल करते हुए इसका मूल्यांकन किया जाएगा।

प्रमंडलीय आयुक्त से लेकर अंचल अधिकारी तक आम नागरिकों से ऑफलाइन / ई–मेल / डाक से प्राप्त सभी शिकायत पत्रों को भी उक्त पोर्टल अंतर्गत दिये गये Self-initation विकल्प के माध्यम से ऑनलाइन परिवाद दर्ज कर निष्पादन किया जाना सुनिश्चित करेंगे।

अतएव विभाग द्वारा शुभारम्भ की गयी जन शिकायत पोर्टल से संबंधित उपयोगकर्त्ता पुस्तिका (User Manual) की प्रति संलग्न करते हुए अनुरोध है कि उक्त पोर्टल पर प्राप्त ऑनलाईन शिकायतें एवं राजस्व सेवाओं से संबंधित नागरिकों से प्राप्त ऑफलाईन शिकायतों का User Manual के अनुसार संपूर्ण कार्रवाई करते हुए ससमय निष्पादन करना सुनिश्चित की जाए।

अनुलग्नकः–यथोक्त।

विश्वासभाजन,

20/5/2025

(दीपक कुमार सिंह),
अपर मुख्य सचिव।

C:\Users\HP\Downloads\D.M Letter-.docx

ज्ञापांक–18/ज०शि० (पी०जी०पी०)–05–01/2025...474–...(18)/रा0, पटना, दिनांक–...20/5/25

ई–मेल

प्रतिलिपि– सभी अंचलाधिकारी, सभी राजस्व अधिकारी एवं सभी राजस्व कर्मचारी, बिहार को आवश्यक कार्यार्थ प्रेषित।

2. निदेशित किया जाता है कि User Manual के अनुरूप आवश्यक कार्रवाई करते हुए जन शिकायत पोर्टल के माध्यम से शिकायतों का निवारण किया जाना सुनिश्चित किया जाय।

अनुलग्नकः–यथोक्त।

20/5/2025

(दीपक कुमार सिंह),
अपर मुख्य सचिव।

ज्ञापांक–18/ज०शि० (पी०जी०पी०)–05–01/2025...474–...(18)/रा0, पटना, दिनांक–...20/5/25

प्रतिलिपि– विभागीय जन शिकायत कोषांग/अनुश्रवण कोषांग को निदेशित किया जाता है कि आम नागरिकों से ऑफलाइन/ई–मेल/डाक से प्राप्त सभी शिकायत पत्रों को भी उक्त पोर्टल अंतर्गत दिये गये Self-initation विकल्प के माध्यम से ऑनलाइन परिवाद दर्ज कर निष्पादन किया जाना सुनिश्चित करेंगे।

20/5/2025

(दीपक कुमार सिंह),
अपर मुख्य सचिव।

ज्ञापांक–18/ज०शि० (पी०जी०पी०)–05–01/2025...474–...(18)/रा0, पटना, दिनांक–...20/5/25

प्रतिलिपि– आई0टी0 मैनेजर, राजस्व एवं भूमि सुधार विभाग, बिहार, पटना को विभागीय वेबसाईट पर प्रकाशनार्थ प्रेषित।

20/5/2025

(दीपक कुमार सिंह),
अपर मुख्य सचिव।

बिहार सरकार
राजस्व एवं भूमि सुधार विभाग

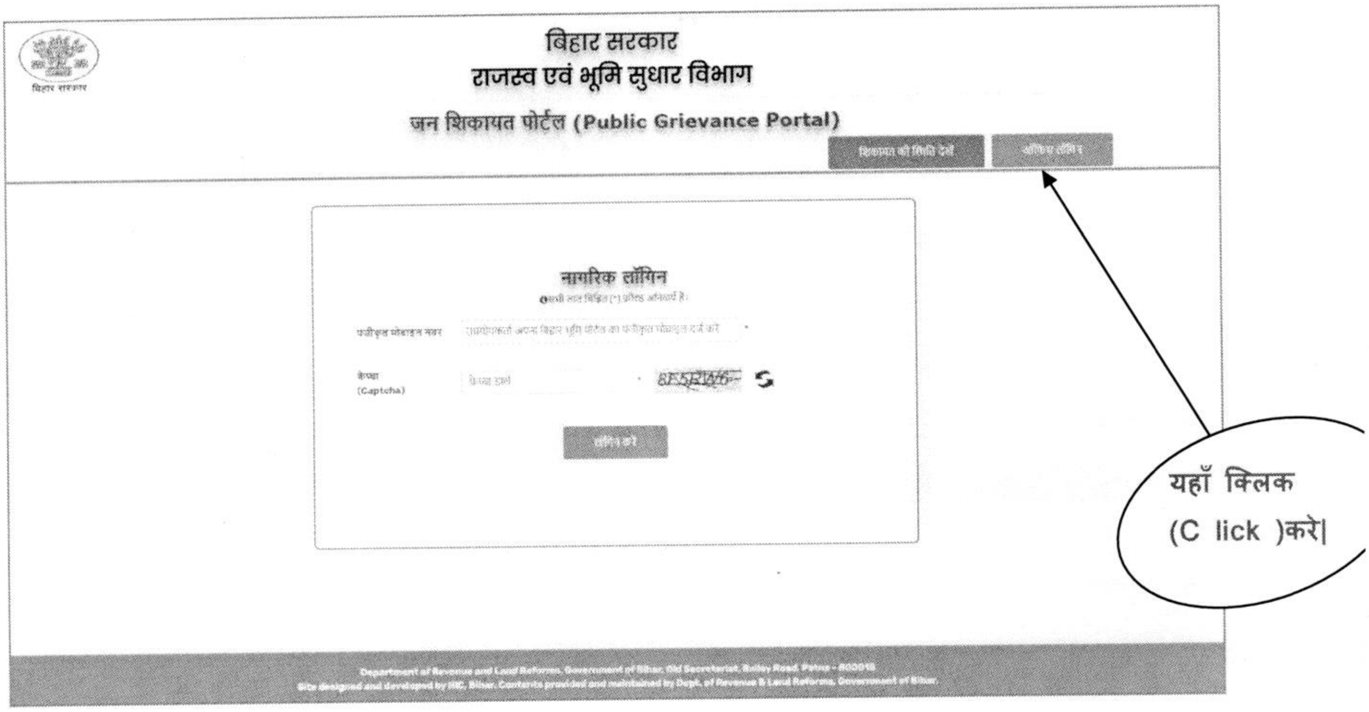
जन शिकायत पोर्टल
(Complaint Management System)

<u>उपयोगकर्ता पुस्तिका (User Manual)</u>

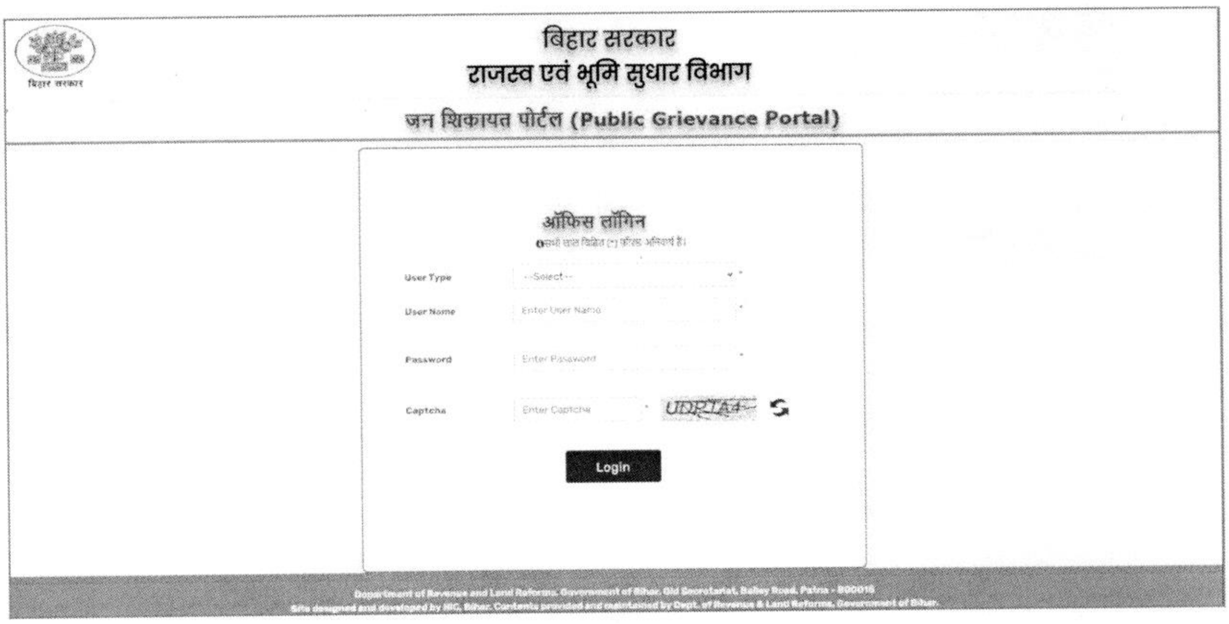
जन शिकायत पोर्टल का शुभारंभ दिनांक 08 मई 2025 को **माननीय मंत्री श्री संजय सरावगी** महोदय के द्वारा किया गया है | जन शिकायत पोर्टल का उपयोग बिहारभूमि (BiharBhumi – https://biharbhumi.bihar.gov.in) पर दिए गए लिंक से किया जा सकता है | नीचे स्क्रीन में देखें |

इस पोर्टल के माध्यम से आम नागरिक एवं सक्षम अधिकारी किसी भी ऑनलाइन (Online) या ऑफलाइन (Offline) सेवाओं से संबंधित शिकायत दर्ज कर सकते हैं |

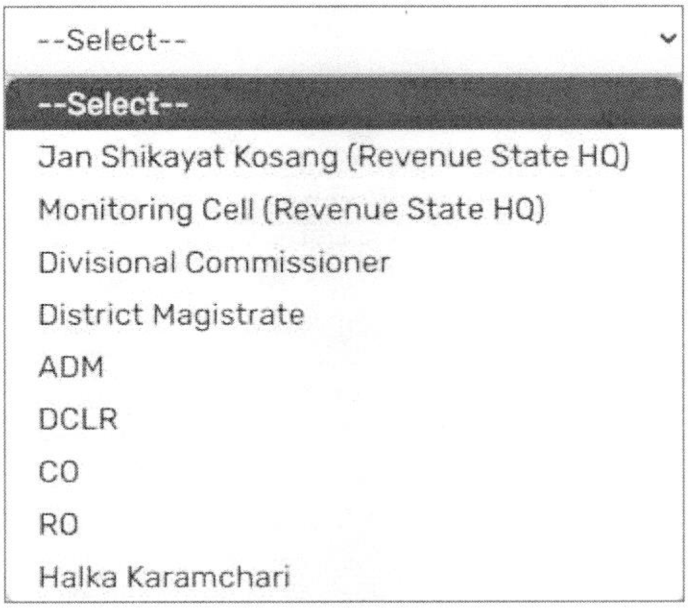
जन शिकायत पोर्टल पर क्लिक करने के उपरांत आपको लॉगिन पेज प्राप्त होगा | यहाँ आपको "ऑफिस लॉगिन" बटन पर क्लिक करना है ।



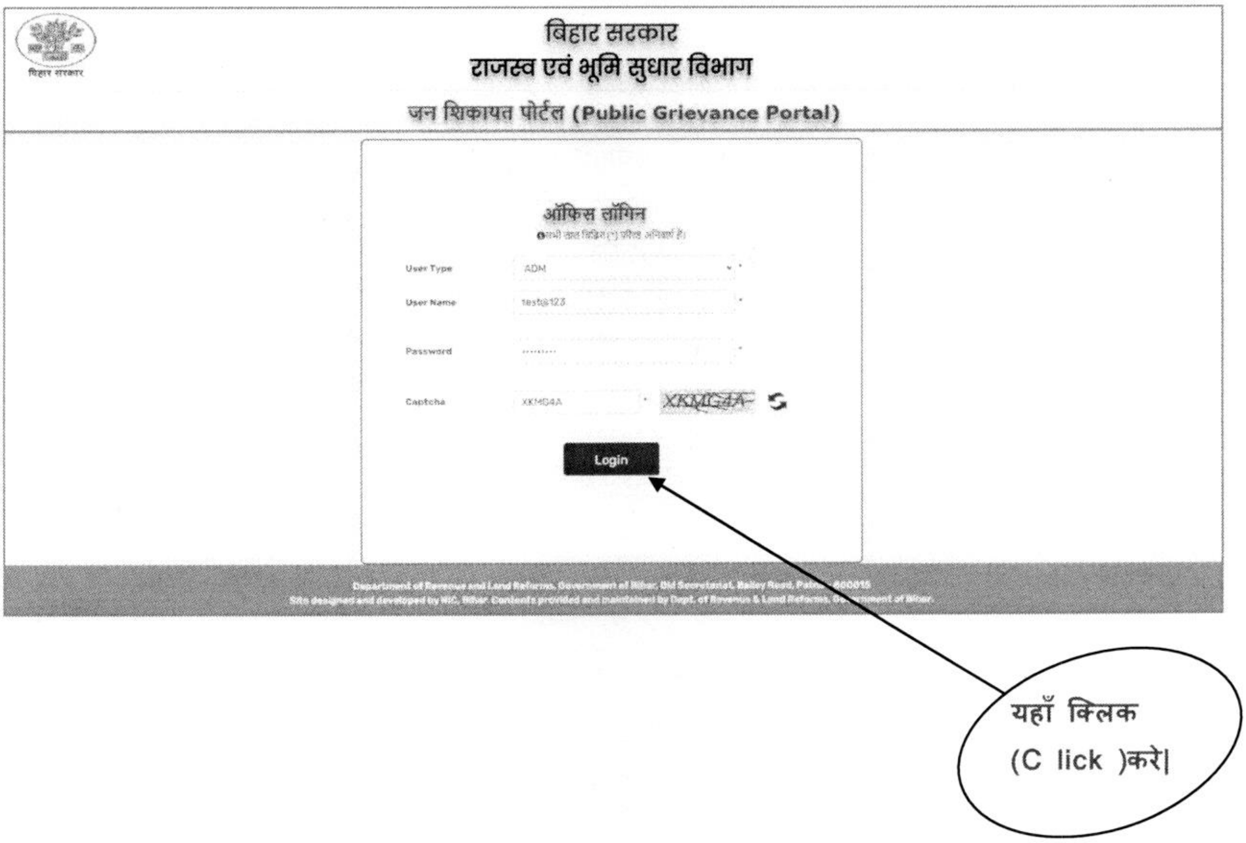
यह पृष्ठ ऑफिसर लॉगिन का मुख्य पेज है ।



यह उन अधिकारियों की सूची है जो इस पोर्टल के माध्यम से लॉगिन कर सकते है ।

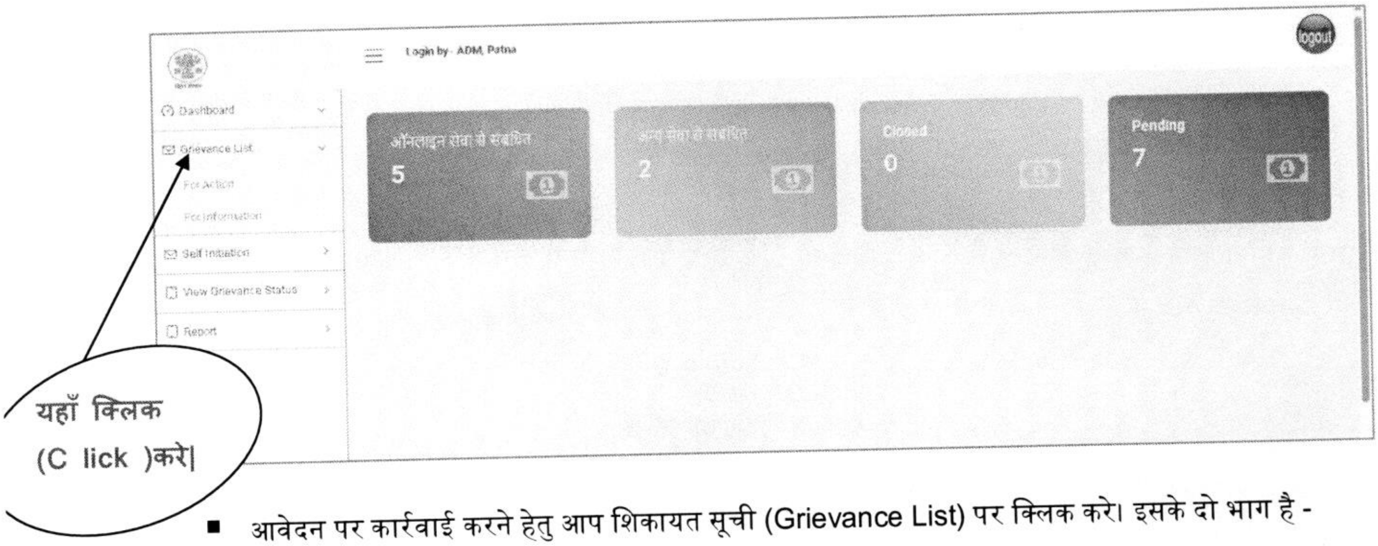


पृष्ठ में लॉगिन करने के लिए अपनी भूमिका का चयन करे **एवं** उपयोगकर्ता अपना नाम(User Name), Password और Captcha डाल कर लॉगिन बटन पर क्लिक करे.



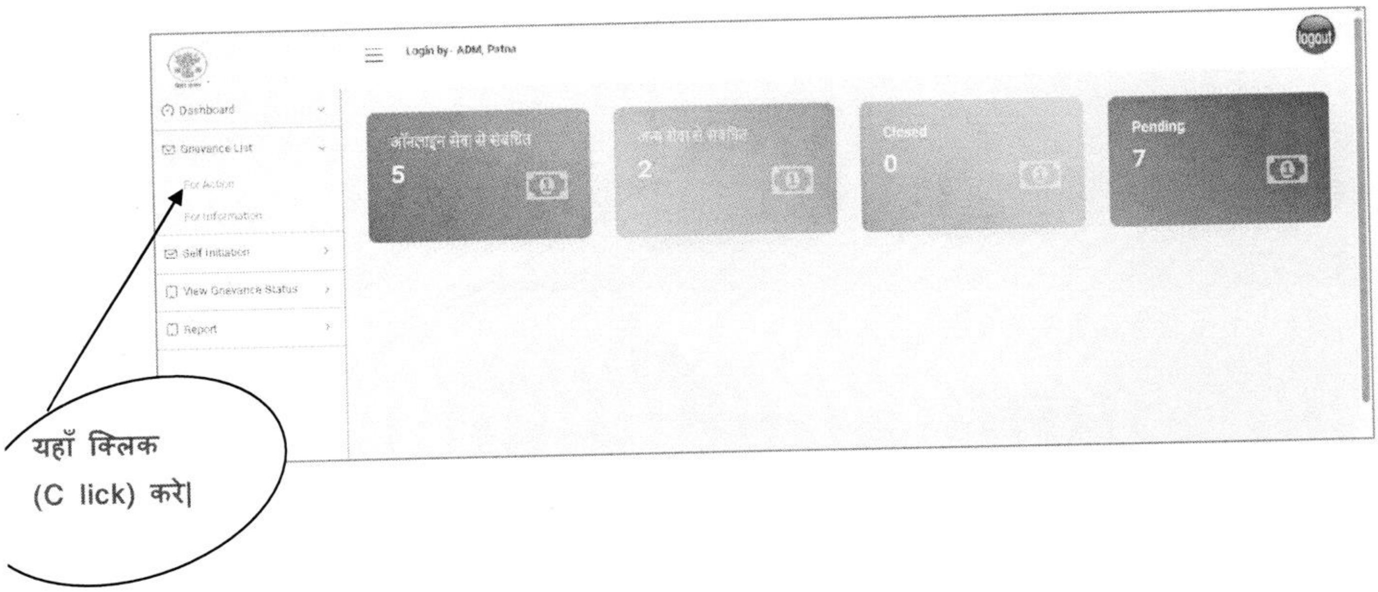
लॉगिन करने के उपरांत आपको यह dashboard दिखाई देगा. यहाँ चार खाने(box) हैं, जिनमें प्रत्येक में अलग अलग संख्याएँ दिखाई गई हैं।

- पहला खाना उच्च प्राधिकार से अग्रेषित किए गए ऑनलाइन सेवा से संबंधित कुल आवेदनों की संख्या को दर्शाता है । इस पर क्लिक कर आप उन सारे आवेदन को देख सकते है।
- दूसरा खाना उच्च प्राधिकार से अग्रेषित किए गए अन्य सेवा से संबंधित कुल आवेदनों की संख्या को दर्शाता है। इस पर क्लिक कर आप उन सारे आवेदन को देख सकते है।
- तीसरा खाना समाप्त(closed) किए गए कुल आवेदनों को दर्शाता है। इस पर क्लिक कर आप उन सारे आवेदन को देख सकते है।
- चौथा खाना उन आवेदनों को दर्शाता है जो लंबित (Pending) स्थिति में हैं। इस पर क्लिक कर आप उन सारे आवेदन को देख सकते है।



- आवेदन पर कार्रवाई करने हेतु आप शिकायत सूची (Grievance List) पर क्लिक करे। इसके दो भाग है -

1. For Action - यह menu उस पृष्ठ को दर्शाता है जिसमें आप वो सभी आवेदन देख सकते हैं जिन्हें उच्च प्राधिकार द्वारा अग्रेषित किया गया है एवं जिसमे आपके द्वारा कुछ कार्रवाई की आवश्यकता है।



यह पृष्ट for Action पर क्लिक करने के बाद खुल जाएगा। यहाँ आप आवेदक और आवेदन से जुड़े सभी आवश्यक जानकारी देख सकते है। यदि आपको किसी आवेदन को शिकायत संख्या या किसी अन्य माध्यम से खोजना है तो आप शिकायत संख्या डाल कर Filter बटन पर क्लिक कर सकते है ।

F ilte r

--Select Service-- | --All Service-- | Application ID | Filter | Reset

Sr No.	Application ID	Application Date	Service Name	Applicant Name	Applicant Mobile	Address	
1	PG07052025000069	07/05/2025 15:02:42	आधार सीडिंग	Shashi Ranjan	9931352488	Hajipur	View
2	PG07052025000068	07/05/2025 15:01:56	आधार सीडिंग	Shashi Ranjan	9931852488	Hajipur	View
3	PG07052025000067	07/05/2025 15:01:00	आधार सीडिंग	Shashi Ranjan	9931352488	Hajipur	View
4	PG07052025000066	07/05/2025 12:36:34	दाखिल ख़ारिज	Shashi Ranjan	9931352488	Hajipur	View
5	PG07052025000065	07/05/2025 12:35:41	दाखिल ख़ारिज	Shashi Ranjan	9931852488	Hajipur	View
6	PG07052025000063	07/05/2025 11:23:49	भू-लगान	Shashi Ranjan	9931352488	Hajipur	View
7	PG07052025000062	07/05/2025 11:13:41	भू लगान	Shashi Ranjan	9931852488	Hajipur	View
8	PG07052025000061	07/05/2025 11:16:31	परिमार्जन प्लस	Raju Kumar	7277615871	chandmari road gali no 6 Kankadbag	View

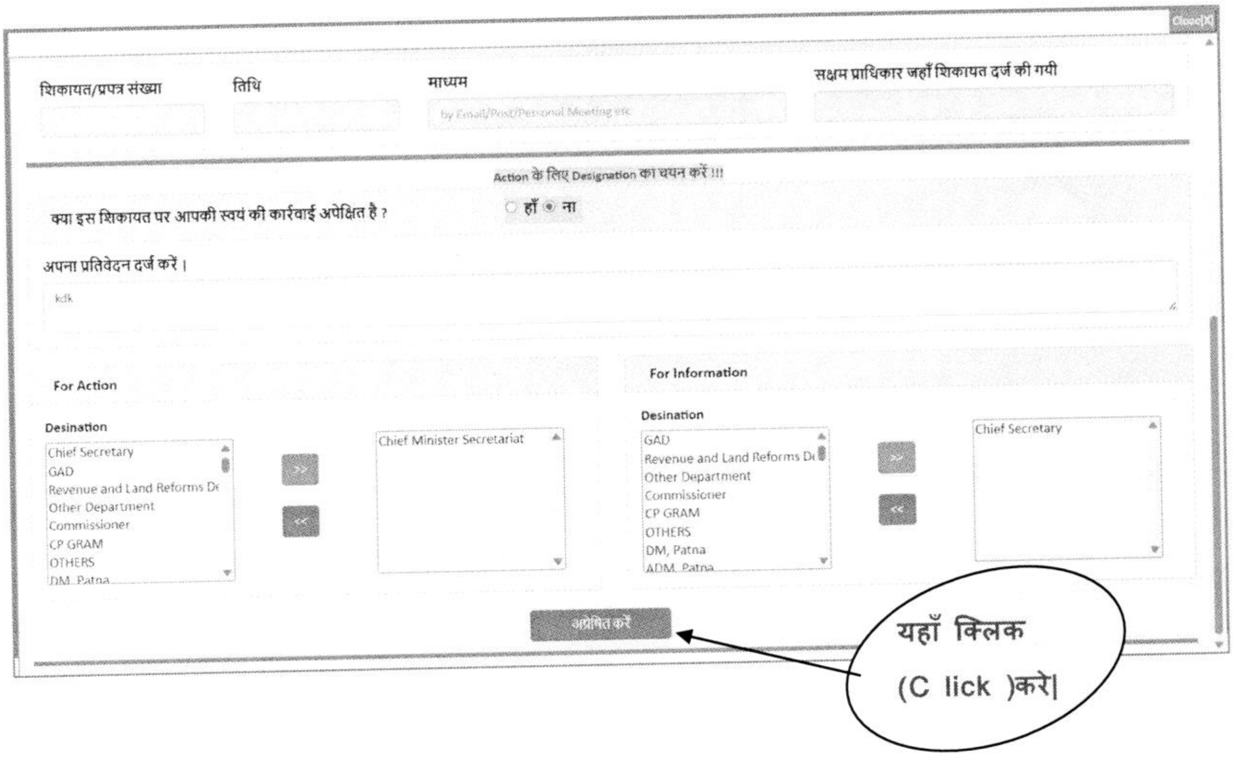
यहाँ क्लिक (C lick)करे|

किसी भी आवेदन पर कार्रवाई (Action) करने हेतु आप View पर क्लिक करे | क्लिक करने के उपरांत वह आवेदन खुल जाएगा जो आवेदक द्वारा भरा गया है जिसे आप अपने **संदर्भ** के लिए देख सकते है एवं उस पर Action ले सकते है |

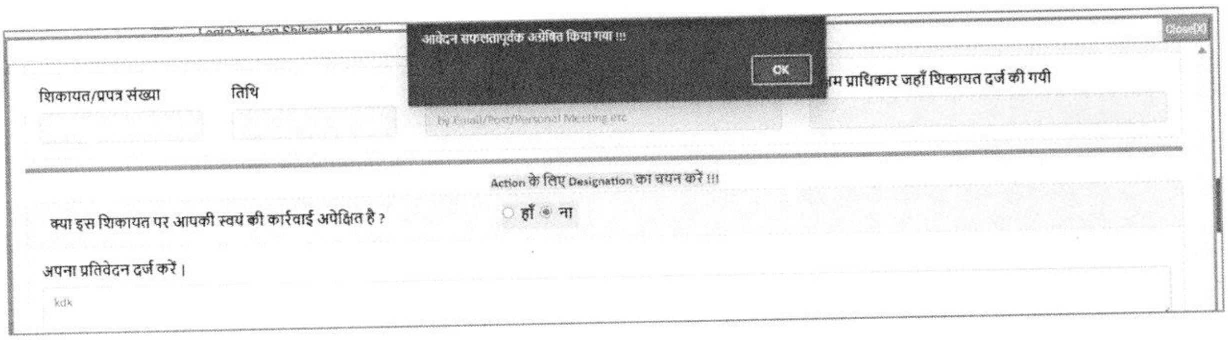
1. अगर उस आवेदन पर आपकी कारवाई जरूरी है तो "हाँ" पर क्लिक करे एवं अपना प्रतिवेदन डाल कर उससे संबंधित सभी दस्तावेज़ अपलोड करे(Max Size is 2 MB) और जिस भी अधिकारी को उस आवेदन से संबंधित जानकारी होनी चाहिए उनको (For Information सेक्शन मे) designation को चयन कर उस आवेदन को निष्पादित कर सकते है |

यहाँ क्लिक C lick)करे |

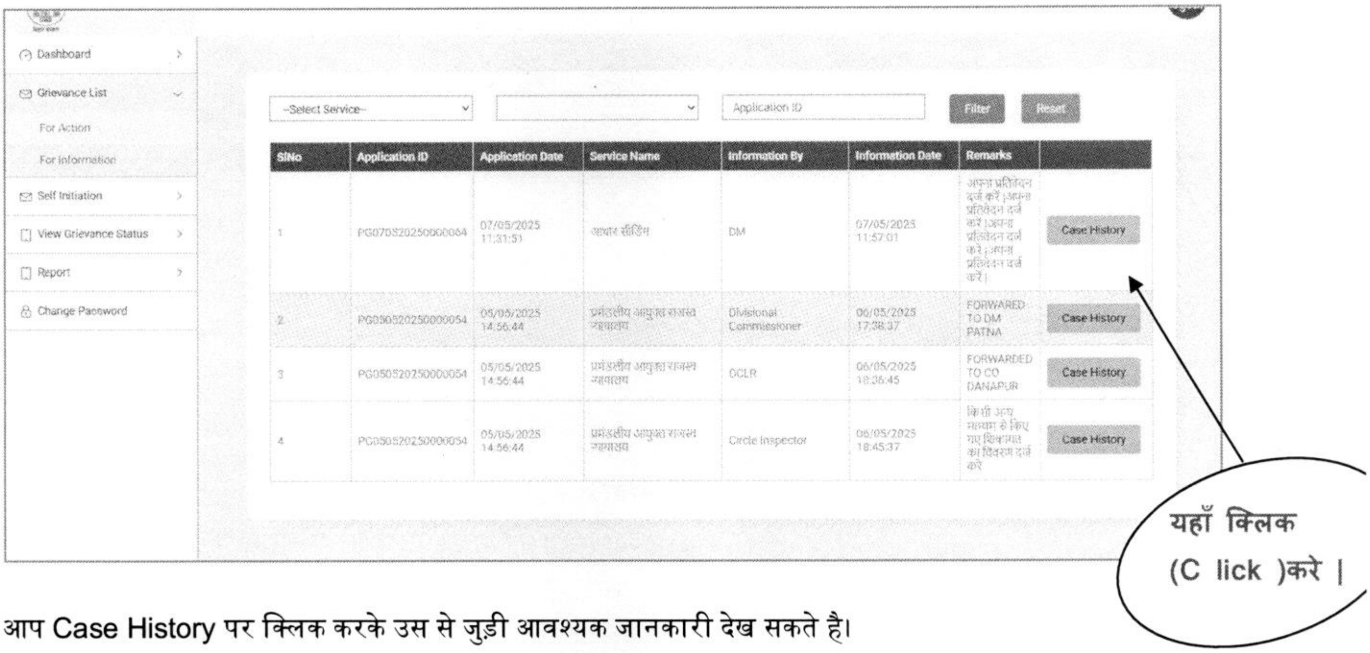
2. अगर उस आवेदन पर आपकी कारवाई अपेक्षित नहीं है तो "ना" पर क्लिक करे एवं अपना प्रतिवेदन डाल कर जिनके द्वारा Action की आवश्यकता है उन्हे (For Action सेक्शन मे) designation को चयन कर अग्रेषित करे | और जिस भी अधिकारी को उस आवेदन से संबंधित जानकारी होनी चाहिए उनको (For Information सेक्शन मे) designation को चयन कर सकते है |



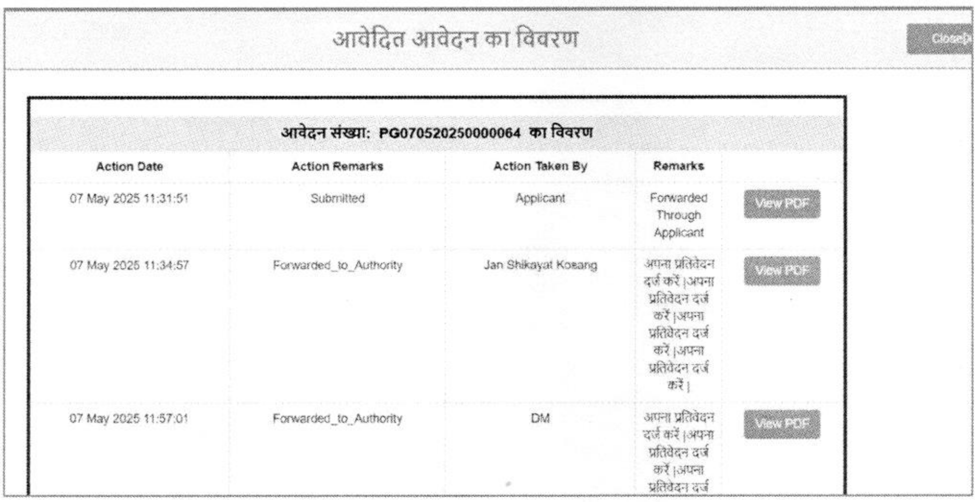
क्लिक करने के उपरांत आवेदन सफलतापूर्वक आगे अग्रेषित हो जाएगा।



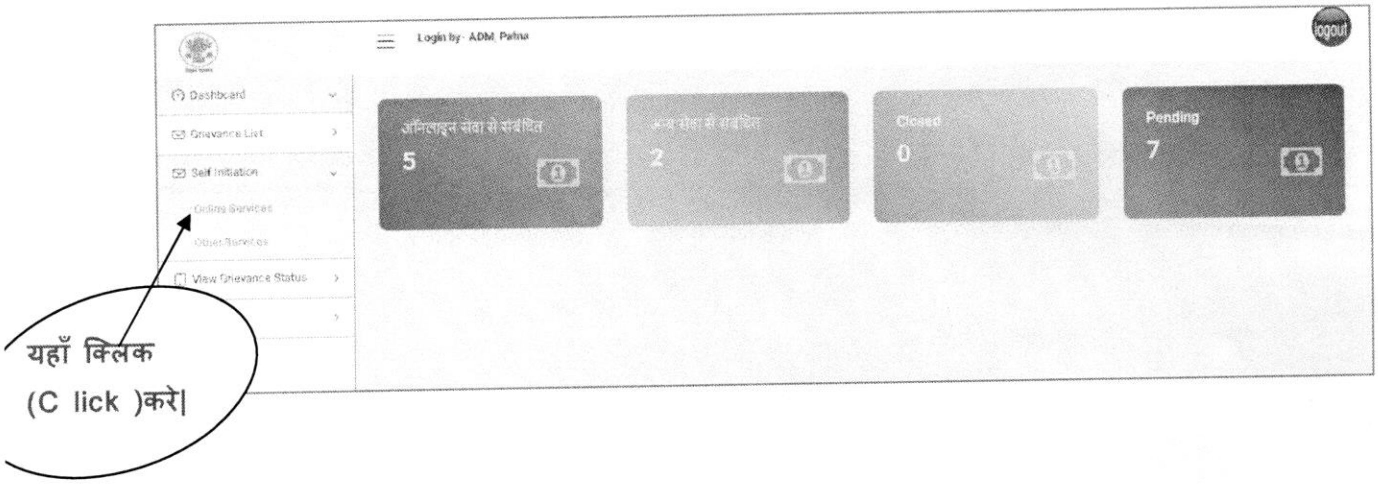
2. For Information - यह मेनू उन आवेदनों को दर्शाता है जिन पर किसी अन्य उपयोगकर्ता या प्राधिकरण द्वारा कार्रवाई की जा चुकी है, लेकिन जानकारी आपके संज्ञान (Acknowledgement) के लिए साझा की गई है।



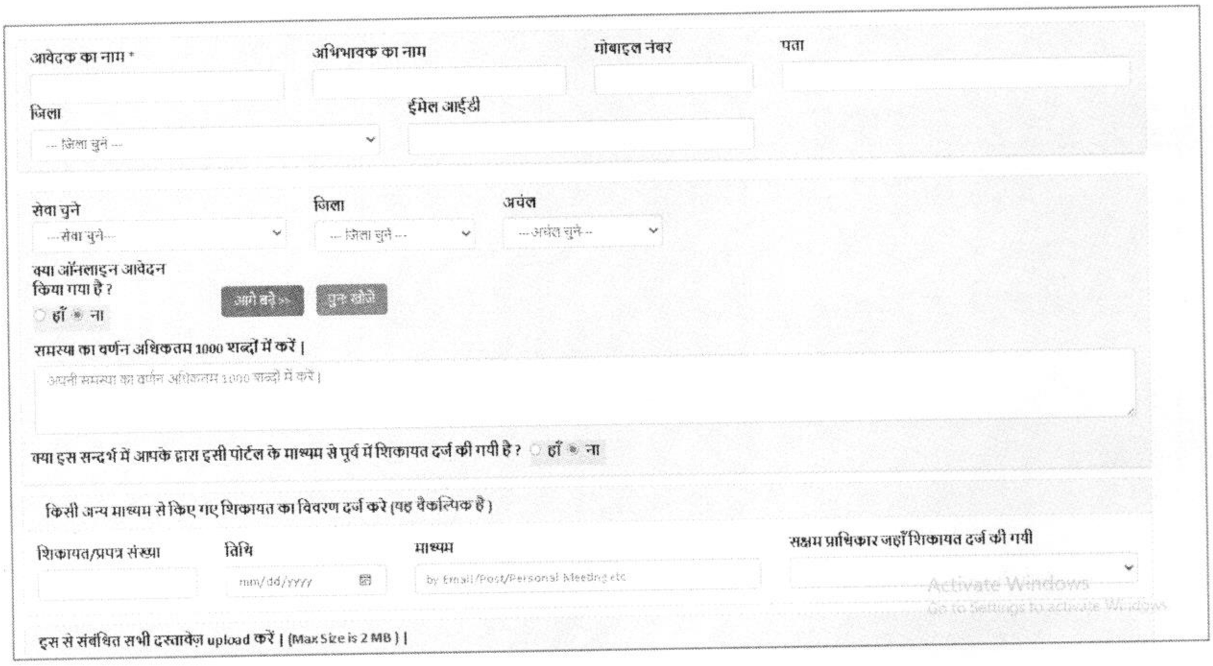
आप Case History पर क्लिक करके उस से जुड़ी आवश्यक जानकारी देख सकते है।



- अगर आप खुद शिकायत दर्ज करना चाहते है तो Self-initiation पर क्लिक करे। इसके दो भाग है –

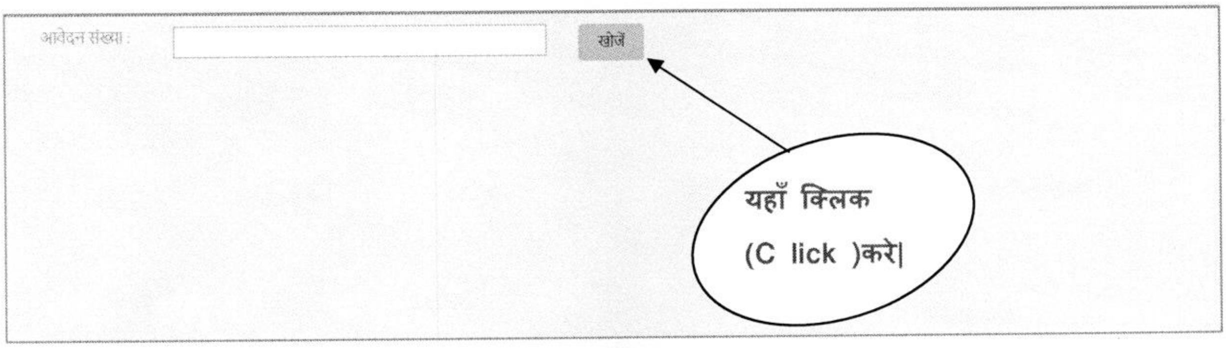


1. Online Services – यदि आपको ऑनलाइन सेवाओं से संबंधित जैसे दाखिल-खारिज,परिमार्जन,लगान भुगतान , जमाबंदी, ऑनलाइन आपत्ति,राजस्व न्यायालय का वाद इत्यादि पर शिकायत दर्ज करना चाहते है तो स्वयं आवेदन कर सकते है | इस आवेदन को क्रमवार रूप से भर कर आप आवेदन को संचित कर सकते है।

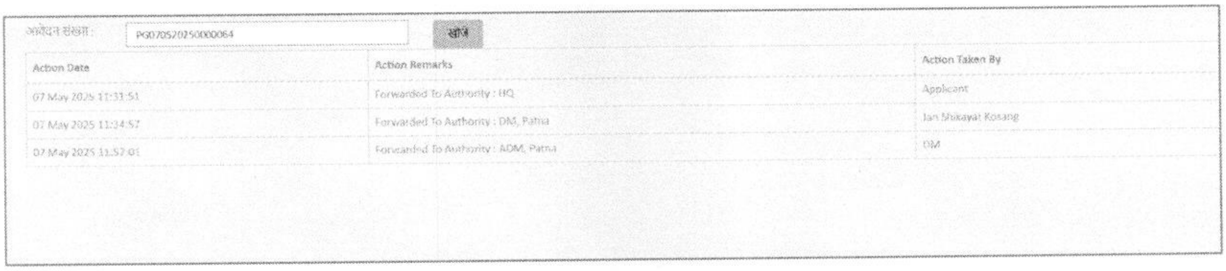


2. Other Services – यदि आपको आधार सीडिंग, अभियान बसेरा, भूमि अधिग्रहण आदि जैसी अन्य सेवाओं से संबंधित शिकायत दर्ज करना चाहते है तो स्वयं आवेदन कर सकते है |

- View Grievance Status – यहाँ आप किसी भी आवेदन की स्तिथि देख सकते है। अगर आपको किसी आवेदन की स्तिथि जाननी है तो उसका शिकायत संख्या डाल कर "खोजे" पर क्लिक करे।



खोजे पर क्लिक करने के बाद उसकी स्तिथि दिख जाएगी।



आवेदन संख्या : PG070S20250000064 खोजें

Action Date	Action Remarks	Action Taken By
07 May 2025 11:31:51	Forwarded To Authority : HQ	Applicant
07 May 2025 11:34:57	Forwarded To Authority : DM, Patna	Jan Shikayat Kosang
07 May 2025 11:57:01	Forwarded To Authority : ADM, Patna	DM

---------o--------