

बिहार सरकार
खाद्य एवं उपभोक्ता संरक्षण विभाग

पत्रांक-प्र0-06-विविध-59/2025
प्रेषक,

1808

खाद्य/पटना/दिनांक 15/04/2026

सेवा में,

उपेन्द्र कुमार,
सरकार के विशेष सचिव।

सभी अनुमंडल पदाधिकारी, बिहार।
राज्य सूचना विज्ञान पदाधिकारी,
एन0आई0सी0, टेक्नोलॉजी भवन,
बिहार, पटना।

विषय :- राष्ट्रीय खाद्य सुरक्षा अधिनियम के अन्तर्गत पात्र लाभुकों के आच्छादन हेतु राशन कार्ड निर्गत करने के संबंध में।

प्रसंग :- अपर मुख्य सचिव, सामान्य प्रशासन विभाग-सह-मिशन निदेशक, बिहार प्रशासनिक सुधार मिशन का ज्ञापांक-1791 दिनांक 11.08.2025 एवं विभागीय लोक शिकायत निवारण पदाधिकारी के पत्रांक-84 दिनांक 01.04.2026

महाशय,

निदेशानुसार उपर्युक्त विषयक प्रासंगिक पत्र (छायाप्रति संलग्न) के माध्यम से प्रतिवेदित किया गया है कि राज्यान्तर्गत कतिपय जिलों में नया राशन कार्ड निर्गत करने/राशन कार्ड में नाम जोड़ने/हटाने से संबंधित प्राप्त आवेदनों के निष्पादन में विलंब होने तथा राशन कार्ड बनने के उपरांत उन्हें खाद्यान्न आवंटन में विलंब हो रहा है। उक्त के क्रम में निम्नांकित निदेश दिये जाते हैं :-

1. सभी अनुमंडल पदाधिकारियों को निदेशित किया जा सकता है कि राशन कार्ड बनाने हेतु जितने भी आवेदन (ऑफलाइन एवं ऑनलाईन) प्राप्त होते हैं, उसपर निर्धारित अवधि में नियमानुसार त्वरित गति से कार्रवाई करते हुए उसे ससमय निष्पादित किया जाना सुनिश्चित किया जाए।
2. राज्य सूचना विज्ञान पदाधिकारी, एन0आई0सी0, पटना को निदेशित किया जा सकता है कि नये बनने वाले राशन कार्ड को जल्द से जल्द e-PoS Portal एवं Central Repository Portal (ONORC) पर Update/Sync करने की कार्रवाई किया जाना सुनिश्चित किया जाए।

अतः अनुरोध है कि उपरोक्त निदेशों का अनुपालन किया जाना सुनिश्चित किया जाए।

विश्वासभाजन

अनु0:- यथोक्त।

सरकार के विशेष सचिव।

ज्ञापांक-प्र0-06-विविध-59/2025
प्रतिलिपि-सभी जिला पदाधिकारी को सूचनार्थ एवं आवश्यक कार्रवाई हेतु प्रेषित।

1808

खाद्य/पटना/दिनांक 15/04/2026

सरकार के विशेष सचिव।

ज्ञापांक-प्र0-06-विविध-59/2025
प्रतिलिपि-श्री रंजन कुमार सिंह, वरीय तकनीकी निदेशक, एन0आई0सी0, पटना एवं श्री कुमार निखिल, SPIT, प्रोजेक्ट मैनेजर, खाद्य एवं उपभोक्ता संरक्षण विभाग, बिहार, पटना को सूचनार्थ एवं आवश्यक कार्रवाई हेतु प्रेषित।

1808

खाद्य/पटना/दिनांक 15/04/2026

सरकार के विशेष सचिव।

**कार्यालय, विभागीय लोक शिकायत निवारण पदाधिकारी,
खाद्य एवं उपभोक्ता संरक्षण विभाग, बिहार, पटना**



पत्रांक: 84 / लो०शि०नि० दिनांक: 01/04/2026

विभागीय लोक शिकायत निवारण पदाधिकारी,
खाद्य एवं उपभोक्ता संरक्षण विभाग,
बिहार, पटना

विशेष सचिव (I)

सचिव,
खाद्य एवं उपभोक्ता संरक्षण विभाग,
बिहार, पटना

Handwritten signature/initials

विषय:- अपर मुख्य सचिव, सामान्य प्रशासन विभाग-सह-मिशन निदेशक, बिहार प्रशासनिक सुधान मिशन सोसाइटी की अध्यक्षता में दिनांक 12.07.2025 को आयोजित राज्य स्तरीय बैठक की कार्यवाही में जिला एवं अनुमंडलीय लोक शिकायत निवारण पदाधिकारियों द्वारा प्राप्त फीडबैक पर कार्रवाई करने के संबंध में।

प्रसंग:- अपर मुख्य सचिव-सह-मिशन निदेशक का ज्ञापांक 1791 दिनांक 11.08.2025

महोदय,

उपर्युक्त विषय के संबंध में कहना है कि अपर मुख्य सचिव, सामान्य प्रशासन विभाग-सह-मिशन निदेशक, बिहार प्रशासनिक सुधान मिशन सोसाइटी की अध्यक्षता में दिनांक 12.07.2025 को राज्य स्तरीय बैठक आयोजित की गई थी जिसके आलोक में अपर मुख्य सचिव, सामान्य प्रशासन विभाग-सह-मिशन निदेशक, बिहार प्रशासनिक सुधान मिशन सोसाइटी द्वारा ज्ञापांक 1791 दिनांक 11.08.2025 के कंडिका 8 में विभागीय लोक शिकायत निवारण पदाधिकारी को कतिपय निर्देश दिए गए हैं कि जिला एवं अनुमंडलीय लोक शिकायत निवारण पदाधिकारियों द्वारा प्राप्त फीडबैक को सूचीबद्ध कर अपने विभागों के विभागीय अपर मुख्य सचिव/प्रधान सचिव/सचिव के संज्ञान में देते हुए समस्याओं (ISSUES) निराकरण कराने हेतु कार्रवाई करना सुनिश्चित करेंगे।

प्राप्त निर्देश के अनुपालनार्थ खाद्य एवं उपभोक्ता संरक्षण विभाग से संबंधित फीड बैक सूचीबद्ध कर पत्र के साथ संलग्न किया गया है जो निम्नवत् है:-

क्र० सं०	जिला का नाम	खाद्य एवं उपभोक्ता संरक्षण विभाग से संबंधित मामले
01	कटिहार	जिला लोक शिकायत निवारण पदाधिकारी, कटिहार द्वारा बताया गया कि नये राशन कार्ड निर्गत कर दिये जाने के बावजूद निर्गत नये राशन कार्ड के विरुद्ध राशन कार्डधारी को खाद्यान्न का आवंटन होने में काफी विलंब हो रहा है।
02	समस्तीपुर	जिला लोक शिकायत निवारण पदाधिकारी, समस्तीपुर द्वारा बताया गया कि नये राशन कार्ड निर्गमन के पश्चात् खाद्यान्न के आवंटन में अत्यधिक विलंब होता है।
03	गोपालगंज	हथुआ अनुमंडल में राशन कार्ड बनवाने में विलंब के मामले ज्यादा प्राप्त होते हैं।

खाद्य एवं उपभोक्ता संरक्षण विभाग, साधव काशी, गौसंप्रेस० सं० 1346

05/04/2026

Handwritten signature/initials

Handwritten signature/initials

26

04	मुजफ्फरपुर	जिला लोक शिकायत निवारण पदाधिकारी, मुजफ्फरपुर द्वारा बताया गया कि राशन कार्ड से संबंधित परिवाद अधिक प्राप्त होते हैं।
05	सीतामढ़ी	जिला लोक शिकायत निवारण पदाधिकारी, सीतामढ़ी द्वारा बताया गया कि राशन कार्ड से संबंधित मामले प्राप्त होते हैं।
06	खगड़िया	जिला लोक शिकायत निवारण पदाधिकारी, खगड़िया द्वारा बताया गया कि खगड़िया अनुमंडल में राशन कार्ड से संबंधित परिवाद अधिक प्राप्त होते हैं। नये निर्गत राशन कार्ड के मामलों में आवंटन प्राप्त होने में अनावश्यक विलंब हो रहा है। प्राप्त जानकारी के अनुसार उक्त कार्य हैदराबाद के किसी एजेंसी के द्वारा किये जाने के कारण ऐसी समस्या हो रही है। उनके द्वारा सुझाव दिया गया कि उक्त एजेंसी का कार्यालय राज्य स्तर पर खोले जाने पर समस्या का निदान हो सकता है।
07	जमुई	जिला लोक शिकायत निवारण पदाधिकारी, जमुई द्वारा बताया गया कि उनके जिले में भी वही समस्याएं Common है जो अन्य जिलों के द्वारा बताया गया है।
08	भागलपुर	जिला लोक शिकायत निवारण पदाधिकारी, भागलपुर द्वारा बताया गया कि नवगछिया अनुमंडल में राशन कार्ड में नाम जोड़ने और हटाने से संबंधित आवेदन आते हैं।
09	रोहतास	जिला लोक शिकायत निवारण पदाधिकारी, रोहतास द्वारा बताया गया कि ऑगनबाड़ी में समय पर राशन नहीं दिया जाता है।

अनुरोध है कि सूचीबद्ध फीडबैक के संदर्भ में सभी संबंधितों को आवश्यक दिशा निर्देश देने की कृपा करना चाहेंगे। सादर

अनु०: यथोक्त

विश्वासभाजन

01/4/26

विभागीय लोक शिकायत निवारण पदाधिकारी
खाद्य एवं उपभोक्ता संरक्षण विभाग

पत्रांक:/लो०शि०नि० दिनांक:

प्रतिलिपि:-

1. प्रशासनिक पदाधिकारी, बिहार प्रशासनिक सुधार मिशन सोसाईटी, पटना को सादर सूचनार्थ समर्पित।

01/4/26

विभागीय लोक शिकायत निवारण पदाधिकारी,
खाद्य एवं उपभोक्ता संरक्षण विभाग

1. बी. राजेन्दर, अपर मुख्य सचिव, सामान्य प्रशासन विभाग, बिहार -सह- मिशन निदेशक, बिहार प्रशासनिक सुधार मिशन सोसाइटी की अध्यक्षता में दिनांक-12.07.2025 को अधिवेशन भवन, पटना में बिहार लोक शिकायत निवारण अधिकार अधिनियम, लोक सेवाओं का अधिकार अधिनियम एवं HRMS के कार्यान्वयन की समीक्षा -सह- क्षमतावर्द्धन बैठक की कार्यवाही।

डॉ. बी. राजेन्दर, अपर मुख्य सचिव, सामान्य प्रशासन विभाग, बिहार -सह- मिशन निदेशक, बिहार प्रशासनिक सुधार मिशन सोसाइटी की अध्यक्षता में दिनांक-12.07.2025 को बिहार लोक शिकायत निवारण अधिकार अधिनियम, लोक सेवाओं का अधिकार अधिनियम एवं HRMS के कार्यान्वयन की समीक्षा के लिए अधिवेशन भवन, पटना में सभी विभागीय लोक शिकायत निवारण पदाधिकारी, सभी जिला एवं अनुमंडलीय लोक शिकायत निवारण पदाधिकारियों तथा आई० टी० प्रबंधकों की समीक्षा -सह- क्षमतावर्द्धन बैठक आहूत की गई।

बैठक की अध्यक्षता कर रहे अपर मुख्य सचिव, सामान्य प्रशासन विभाग -सह- मिशन निदेशक का स्वागत करते हुए अपर मिशन निदेशक -सह- सचिव, विज्ञान एवं तकनीकी विभाग के द्वारा बताया गया कि, दिनांक-12.04.2025 को आयोजित विगत बैठक के निर्देशों का अनुपालन किया गया है। आज की बैठक में समीक्षा हेतु तैयार किये गये PPT में जिलावार, अनुपालन की स्थिति भी दर्ज की गयी है।

मिशन निदेशक द्वारा बताया गया कि, संवेदनशील प्रशासन सरकार की महत्वपूर्ण प्राथमिकता है। राज्य सरकार के पदाधिकारियों को आमजन से मिलकर उनके समस्याओं का समय पर समाधान करना चाहिए। लोक शिकायत निवारण अधिकार अधिनियम तथा लोक सेवाओं का अधिकार अधिनियम का कार्यान्वयन आम जनता से जुड़ा हुआ है, अतः जनहित में इनका प्रभावी कार्यान्वयन सभी से अपेक्षित है। लोक शिकायत निवारण अधिकार अधिनियम अंतर्गत लोक शिकायत निवारण पदाधिकारियों द्वारा पारित किये जाने वाले आदेश गुणवत्तापूर्ण होनी चाहिये तथा लोक शिकायत निवारण पोर्टल पर, पारित किये जाने वाले आदेश ससमय अपलोड भी होना चाहिये। लोक शिकायत निवारण पदाधिकारियों का पद एवं कार्य -दायित्व महत्वपूर्ण है, अतएव सभी लोक शिकायत निवारण पदाधिकारी निष्ठा के साथ अपने कर्तव्यों का निर्वहन करें। अधिनियम के कार्यान्वयन का Visible Impact होना चाहिये। अभी मतदाता सूची के विशेष गहन पुनरीक्षण कार्य के कारण कार्यपालक सहायक एवं डाटा इंटी ऑपरेटर्स की प्रतिनियुक्ति निर्वाचन कार्यों में हुयी है, परन्तु सामान्य दिनों में भी कार्यपालक सहायक तथा डाटा इंटी ऑपरेटर्स की प्रतिनियुक्ति दूसरे कार्यालयों में कर दी जाती है, जिस पर दृढ़ता से रोक लगाने की आवश्यकता है। मिशन निदेशक द्वारा बताया गया कि लोक शिकायत निवारण पदाधिकारी के पद पर बहुआयामी कार्य करने का अनुभव मिलता है। जिस प्रकार एक चिकित्सक विभिन्न तरह की बिमारियों का ईलाज करते हैं, उसी प्रकार लोक शिकायत निवारण पदाधिकारी आमजन के विभिन्न प्रकार के समस्याओं का समाधान कराते हैं। लोक शिकायत निवारण पदाधिकारियों को संवेदनशीलता एवं Commitment के साथ आमजन की समस्याओं का विधि सम्मत समाधान कराना चाहिये।

2. आई०टी० प्रबंधक, आई०टी० सहायक एवं कार्यपालक सहायकों की संख्या, प्रतिनियुक्ति एवं वेतन भुगतान/EPF कटौती कर संबंधित शीर्ष में जमा कराये जाने आदि की जिलावार अद्यतन स्थिति तथा गत बैठक में जिलों से प्राप्त समस्याओं/सुझावों के संदर्भ में की गयी कार्रवाई के अनुपालन की स्थिति का प्रस्तुतीकरण PPT के माध्यम से किया गया।

3. बैठक में उपस्थित सभी लोक शिकायत निवारण पदाधिकारियों एवं अधिनियम के कार्यान्वयन एवं आमजन से साक्षात्कार के क्रम में, संज्ञान में आये स संदर्भ में फीडबैक (Feedback) देने का निदेश मिशन निदेशक के द्वारा दिया गया।

4. लोक शिकायत निवारण पदाधिकारियों एवं आई० टी० प्रबंधकों से जिलावार फीडबैक निम्नवत है :-

i. अररिया – जिला लोक शिकायत निवारण पदाधिकारी द्वारा बताया गया कि ज्यादातर राजस्व से संबंधित मामलें आ रहे हैं। अपूर्ण जमाबंदी (जैसे जमाबंदी में खेसरा संख्या अंकित नहीं रहना)/फटा हुआ जमाबंदी, भू-मापी एवं अतिक्रमण मामलों की समस्या प्रमुख है। राजस्व विषयों के ऑनलाईन आवेदनों पर भी राजस्व पदाधिकारियों द्वारा कार्रवाई में विलंब होने से आमजन/रैयत काफी परेशान हैं।

अनुमंडलीय लोक शिकायत निवारण पदाधिकारी, अररिया के द्वारा बताया गया कि अतिक्रमण एवं जल जमाव की भी समस्याओं को लेकर अधिक परिवाद आ रहे हैं।

ii. कटिहार – जिला लोक शिकायत निवारण पदाधिकारी, कटिहार द्वारा बताया गया कि, नये राशन कार्ड निर्गत कर दिये जाने के बावजूद निर्गत नये राशन कार्ड के विरुद्ध राशन कार्डधारी को खाद्यान्न का आवंटन होने में काफी विलंब हो रहा है। जिला लोक शिकायत निवारण कार्यालय एवं अनुमंडलीय लोक शिकायत निवारण कार्यालयों के लिये भेजे गये आवंटन से संबंधित पत्र की प्रति जिला लोक शिकायत निवारण कार्यालय एवं संबंधित अनुमंडलीय लोक शिकायत निवारण कार्यालय को भी दिये जाने का अनुरोध किया गया।

अनुमंडलीय लोक शिकायत निवारण पदाधिकारी, मनीहारी के द्वारा बताया गया कि बढ़े हुये विद्युत विपन्न एवं जमीन मापी के ज्यादा मामले आ रहे हैं। रैयतों द्वारा राजस्व विषयों से संबंधित दिये जाने वाले ऑफलाईन आवेदनों पर अंचल अधिकारी कोई संज्ञान नहीं लेते हैं। अनुमंडलीय लोक शिकायत निवारण कार्यालय का इवर्टर खराब है।

आई.टी. प्रबंधक कटिहार के द्वारा बताया गया कि आई. टी. सहायकों के द्वारा भी लैपटॉप की मांग की जा रही है।

iii. किशनगंज – प्रभारी अनुमंडलीय लोक शिकायत निवारण पदाधिकारी, किशनगंज द्वारा बताया गया कि राजस्व के मामले यहाँ ज्यादा आते हैं। निर्धारित 60 दिनों में सभी मामले निष्पादित कर दिये जाते हैं।

iv. पूर्णियां – जिला लोक शिकायत निवारण पदाधिकारी द्वारा बताया गया कि, राजस्व विभाग के परिमार्जन Plus से संबन्धित ज्यादा परिवाद आ रहे हैं। उन्होंने परिमार्जन Plus को भी लोक शिकायत निवारण अधिकार अधिनियम अंतर्गत दायर किये जा सकने वाले अधिसूचित योजना/कार्यक्रम/सेवा के सूची में शामिल करने का अनुरोध किया। परिमार्जन Plus के मामलों में अंचल अधिकारी द्वारा लिये गये निर्णय के विरुद्ध कोई अपील दायर करने का प्रावधान नहीं रहने के कारण रैयतो को हो रही कठिनाईयों की स्थिति से अवगत कराया गया। वनमंखी अनुमंडल में कन्या उत्थान योजना की राशि लाभूको को उपलब्ध कराने में विलंब होता है। शिक्षा विभाग से संबंधित मामलों में विभागीय स्तर से निष्पादित होने वाले मामलों को भी बार-बार जिला स्तर पर स्थानांतरित कर दिया जा रहा है।

डॉ. बी. राजेन्दर, अपर मुख्य सचिव, सामान्य प्रशासन विभाग, बिहार -सह- मिशन निदेशक, बिहार प्रशासनिक सुधार मिशन सोसाइटी की अध्यक्षता में दिनांक-12.07.2025 को अधिवेशन भवन, पटना में बिहार लोक शिकायत निवारण अधिकार अधिनियम, लोक सेवाओं का अधिकार अधिनियम एवं HRMS के कार्यान्वयन की समीक्षा -सह- क्षमतावर्द्धन बैठक की कार्यवाही।

डॉ. बी. राजेन्दर, अपर मुख्य सचिव, सामान्य प्रशासन विभाग, बिहार -सह- मिशन निदेशक, बिहार प्रशासनिक सुधार मिशन सोसाइटी की अध्यक्षता में दिनांक-12.07.2025 को बिहार लोक शिकायत निवारण अधिकार अधिनियम, लोक सेवाओं का अधिकार अधिनियम एवं HRMS के कार्यान्वयन की समीक्षा के लिए अधिवेशन भवन, पटना में सभी विभागीय लोक शिकायत निवारण पदाधिकारी, सभी जिला एवं अनुमंडलीय लोक शिकायत निवारण पदाधिकारियों तथा आई० टी० प्रबंधकों की समीक्षा -सह- क्षमतावर्द्धन बैठक आहूत की गई।

बैठक की अध्यक्षता कर रहे अपर मुख्य सचिव, सामान्य प्रशासन विभाग -सह- मिशन निदेशक का स्वागत करते हुए अपर मिशन निदेशक -सह- सचिव, विज्ञान एवं तकनीकी विभाग के द्वारा बताया गया कि, दिनांक-12.04.2025 को आयोजित विगत बैठक के निर्देशों का अनुपालन किया गया है। आज की बैठक में समीक्षा हेतु तैयार किये गये PPT में जिलावार, अनुपालन की स्थिति भी दर्ज की गयी है।

मिशन निदेशक द्वारा बताया गया कि, संवेदनशील प्रशासन सरकार की महत्वपूर्ण प्राथमिकता है। राज्य सरकार के पदाधिकारियों को आमजन से मिलकर उनके समस्याओं का समय पर समाधान करना चाहिए। लोक शिकायत निवारण अधिकार अधिनियम तथा लोक सेवाओं का अधिकार अधिनियम का कार्यान्वयन आम जनता से जुड़ा हुआ है, अतः जनहित में इनका प्रभावी कार्यान्वयन सभी से अपेक्षित है। लोक शिकायत निवारण अधिकार अधिनियम अंतर्गत लोक शिकायत निवारण पदाधिकारियों द्वारा पारित किये जाने वाले आदेश गुणवत्तापूर्ण होनी चाहिये तथा लोक शिकायत निवारण पोर्टल पर, पारित किये जाने वाले आदेश ससमय अपलोड भी होना चाहिये। लोक शिकायत निवारण पदाधिकारियों का पद एवं कार्य -दायित्व महत्वपूर्ण है, अतएव सभी लोक शिकायत निवारण पदाधिकारी निष्ठा के साथ अपने कर्तव्यों का निर्वहन करें। अधिनियम के कार्यान्वयन का Visible Impact होना चाहिये। अभी मतदाता सूची के विशेष गहन पुनरीक्षण कार्य के कारण कार्यपालक सहायक एवं डाटा इंट्री ऑपरेटरों की प्रतिनियुक्ति निर्वाचन कार्यों में हुयी है, परन्तु सामान्य दिनों में भी कार्यपालक सहायक तथा डाटा इंट्री ऑपरेटरों की प्रतिनियुक्ति दूसरे कार्यालयों में कर दी जाती है, जिस पर दृढ़ता से रोक लगाने की आवश्यकता है। मिशन निदेशक द्वारा बताया गया कि लोक शिकायत निवारण पदाधिकारी के पद पर बहुआयामी कार्य करने का अनुभव मिलता है। जिस प्रकार एक चिकित्सक विभिन्न तरह की बिमारियों का ईलाज करते हैं, उसी प्रकार लोक शिकायत निवारण पदाधिकारी आमजन के विभिन्न प्रकार के समस्याओं का समाधान कराते हैं। लोक शिकायत निवारण पदाधिकारियों को संवेदनशीलता एवं Commitment के साथ आमजन की समस्याओं का विधि सम्मत समाधान कराना चाहिये।

2. आई०टी० प्रबंधक, आई०टी० सहायक एवं कार्यपालक सहायकों की संख्या, प्रतिनियुक्ति एवं वेतन भुगतान/EPF कटौती कर संबंधित शीर्ष में जमा कराये जाने आदि की जिलावार अद्यतन स्थिति तथा गत बैठक में जिलों से प्राप्त समस्याओं/सुझावों के संदर्भ में की गयी कार्रवाई के अनुपालन की स्थिति का प्रस्तुतीकरण PPT के माध्यम से किया गया।

पूर्णिया सदर एवं वायसी में अनुमंडलीय लोक शिकायत निवारण पदाधिकारी का पद रिक्त है। लोक सेवाओं का अधिकार अधिनियम अंतर्गत चार अंचल अधिकारियों के विरुद्ध दंड अधिरोपण की कार्रवाई की गयी थी, जिसका अनुपालन संबंधित अंचल अधिकारियों के द्वारा नहीं किया गया है। उनके द्वारा बताया गया कि श्री निर्मल कुमार पटेल तत्कालीन कार्यपालक दंडाधिकारी, बनमनखी, जो अंचल अधिकारी के प्रभार में थे, उनके द्वारा भी दंड की राशि जमा नहीं करायी गयी है।

मिशन निदेशक द्वारा उन्हें शीघ्र इन चारों अंचल अधिकारियों की पूर्ण विवरणी उपलब्ध कराने हेतु निदेशित किया गया।

आई० टी० प्रबंधक, पूर्णिया के द्वारा बताया गया कि जिले में कार्यरत आई० टी० सहायकों के द्वारा उन्हें लैपटॉप उपलब्ध कराने का मांग किया जा रहा है।

- v. मधेपुरा – जिला लोक शिकायत निवारण पदाधिकारी द्वारा बताया गया कि, जिला लोक शिकायत निवारण कार्यालय में बैटरी – इवर्टर खराब है। मधेपुरा सदर अनुमंडल एवं उदाकिशुनगंज प्रखंड/अंचल के लोक सेवा केंद्र में BSWAN का connectivity नहीं है। आई० टी० सहायक के लिए Computer नहीं है।

अनुमंडलीय लोक शिकायत निवारण पदाधिकारी द्वारा बताया गया कि, बिजली विपत्र, राजस्व विषयों, प्रधान मंत्री आवास योजना, पेंशन, नल-जल योजना के परिवाद ज्यादा संख्या में आते हैं।

- vi. सहरसा – जिला लोक शिकायत निवारण पदाधिकारी द्वारा बताया गया कि, वाहन के भाड़ा के लिए आवंटन नहीं आया है। सहरसा सदर मे राजस्व विषयों से संबंधित ज्यादा परिवाद आ रहे हैं।

- vii. सुपौल – जिला लोक शिकायत निवारण पदाधिकारी द्वारा बताया गया कि जमाबंदी सुधार, परिमार्जन, मापी, विद्युत विपत्र में गड़बड़ी, मीटर रीडिंग मे गड़बड़ी के परिवाद अधिक आते हैं। सुपौल जिला के वीरपुर मे 04 कार्यपालक सहायक मे 01 का पद रिक्त है। वीरपुर मे प्रधानमंत्री आवास योजना का पैसा दूसरे के खाते मे चले जाने की शिकायत आती है। सुपौल के त्रिवेणीगंज अनुमंडलीय लोक शिकायत निवारण कार्यालय में कुर्सी – टेबुल की समस्या है।

- viii. समस्तीपुर – जिला लोक शिकायत निवारण पदाधिकारी द्वारा बताया गया कि, लोक प्राधिकारों की उपस्थिति होने से परिवादियों की संतुष्टि बढ़ जाती है। कृषि कार्य हेतु विद्युत संबंधन में कृषकों को समस्या हो रही है। अतिक्रमण के ज्यादा मामलें आते हैं। CO को अतिक्रमण हटाने हेतु पुलिस बल मिलने में समस्या होती है। नये राशन कार्ड निर्गमन के पश्चात खाद्यान्न के आवंटन में अत्यधिक विलंब होता है।

- ix. मधुबनी – जिला लोक शिकायत निवारण पदाधिकारी, मधुबनी द्वारा बताया गया कि जिले में अतिक्रमण से संबंधित ज्यादा मामलें आते हैं। अतिक्रमण हटा देने के कुछ दिनों बाद फिर से अतिक्रमण हो जाता है। दूसरा मामला नल जल की समस्या से संबंधित है।

- x. दरभंगा – जिला लोक शिकायत निवारण पदाधिकारी द्वारा बताया गया कि छात्रवृत्ति एवं अतिक्रमण से संबंधित मामले अधिक आते हैं। रैयती भूमि विवाद मामले, विद्युत विपत्र की समस्या से संबंधित मामले आते हैं। आई० टी० प्रबंधक द्वारा बताया गया की 05 आई० टी० सहायक का पद खाली है। नल जल से संबंधित समस्या का समाधान होना शुरू हो गया है। नल जल योजना में अनुरक्षण

xi. सारण - जिला लोक शिकायत निवारण पदाधिकारी द्वारा बताया गया कि विद्युत विपत्र, राजस्व संबंधी एवं विधि-व्यवस्था से संबंधित मामले अधिक आ रहे हैं। नल जल योजना में अनुरक्षण मद अंतर्गत आवंटन की आवश्यकता बतायी गयी।

मढ़ौरा अनुमंडल में बिजली विपत्र से संबंधित ज्यादा परिवाद आते हैं। रैयती भूमि विवाद, परिमार्जन के मामले ज्यादा आते हैं। नल जल योजना में अनुरक्षण मद अंतर्गत राशि भुगतान हेतु ज्यादा मामले आ रहे हैं। सारण जिला के आई० टी० प्रबन्धक द्वारा बताया गया की कार्यपालक सहायक के 05 पद रिक्त हैं।

xii. सिवान - जिला लोक शिकायत निवारण पदाधिकारी द्वारा बताया गया कि बिजली विपत्र के मामले अधिक आते हैं। परिमार्जन, पुनर्वास एवं नल जल योजना में अनुरक्षण मद अंतर्गत राशि भुगतान हेतु मामले आते हैं। महाराजगंज अनुमंडल में राजस्व विषयों से संबंधित मामले ज्यादा आते हैं।

xiii. गोपालगंज - जिला लोक शिकायत निवारण पदाधिकारी द्वारा बताया गया कि अतिक्रमण के मामले अधिक आते हैं। बैंक से संबन्धित मामलों के ज्यादा परिवाद आते हैं। जिला अग्रणी प्रबंधक, बैंकों से संबंधित शिकायतों के मामलों में ज्यादा कुछ कार्रवाई नहीं कर पाते हैं। बैंक से संबंधित मामलों में संबंधित बैंक शाखाओं के शाखा प्रबंधक नोटिस किये जाने के बावजूद भी उपरिथत नहीं होते हैं। गोपालगंज अनुमंडल में परिमार्जन, भूमि बंदोबस्ती, विद्युत विपत्र, मापी, अतिक्रमण के मामले आते हैं। हथुआ अनुमंडल में, राशन कार्ड बनवाने में विलंब के मामले ज्यादा प्राप्त होते हैं।

xiv. वैशाली - जिला लोक शिकायत निवारण पदाधिकारी द्वारा बताया गया कि बिजली बिल के मामले अधिक आते हैं। राजस्व विषयों से संबंधित परिवादों का सफलतापूर्वक निष्पादन किया जा रहा है। महुआ अनुमंडल में विद्युत विपत्र से संबन्धित परिवाद अधिक आते हैं। राजस्व से संबंधित विषयो यथा- मापी एवं अतिक्रमण के मामलें अधिक आते हैं।

xv. मुजफ्फरपुर - जिला लोक शिकायत निवारण पदाधिकारी द्वारा बताया गया कि उनके जिले में भी वही मामले हैं जो अन्य जिलों में आ रहे हैं। मुजफ्फरपुर पश्चिमी में भूमि विवाद के मामले ज्यादा आते हैं उनमें सुनवाई के लिए सक्षम न्यायालय में जाने का आदेश पारित करते हैं। अतिक्रमण, राशन कार्ड एवं विद्युत विपत्र से संबंधित परिवाद अधिक प्राप्त होते हैं। अतिक्रमण हटाने के मामले में पुलिस बल नहीं मिलने के कारण काफी कठिनाई होती है।

xvi. सीतामढ़ी- जिला लोक शिकायत निवारण पदाधिकारी द्वारा बताया गया है कि जिले में ज्यादातर मामले विद्युत विपत्र, भूमि मापी से संबंधित हैं। सीतामढ़ी सदर में राशन कार्ड, परिमार्जन एवं जल-जमाव से संबंधित मामले आते हैं। अनुमंडलीय लोक शिकायत निवारण पदाधिकारी द्वारा अनुरोध किया गया कि, Success Story को सभी जिलों में देखने की व्यवस्था पोर्टल पर किया जाना चाहिए। आई०टी० प्रबंधक, सीतामढ़ी द्वारा बताया गया कि, उन्हें वेतन का भुगतान नहीं हो रहा है।

xvii. शिवहर - जिला लोक शिकायत निवारण पदाधिकारी द्वारा बताया गया कि विद्युत विपत्र की समस्या के 30 से 40 प्रतिशत परिवाद आते हैं। अनुमंडल लोक शिकायत निवारण पदाधिकारी द्वारा बताया गया कि राजस्व एवं भूमि सुधार विभाग से संबंधित मामले ज्यादा आते हैं।

अनुमंडलीय लोक शिकायत निवारण पदाधिकारी शिवहर के द्वारा बताया गया कि, परिमार्जन प्लग के मामलों में अंशक अधिकारी द्वारा रैशन का आवंटन अस्वीकृत कर

दिये जाने के पश्चात, अंचल अधिकारी के आदेश के विरुद्ध अपील का प्रावधान नहीं रहने के कारण रैयतो को काफी कठिनाई हो रही है।

आई0टी0 प्रबंधक के द्वारा बताया गया कि उनके जिले में एक आई0टी0 सहायक की मृत्यु के उपरांत उनके परिजनो को अनुग्रह राशि का भुगतान नहीं हुआ है।

- xviii. पूर्वी चम्पारण - जिला लोक शिकायत निवारण पदाधिकारी द्वारा बताया गया कि सुगौली और कोटवा RAPS काउंटर जर्जर स्थिति मे है। मोतीहारी अनुमंडलीय लोक शिकायत निवारण कार्यालय में बैटरी व इंवर्टर खराब है। 30 प्रतिशत मामले विद्युत विपत्र से संबन्धित है। आई0टी0 प्रबन्धक द्वारा बताया गया कि कोटवा लोक सेवा केंद्र में BSWAN network की समस्या है।
- xix. पश्चिमी चंपारण - जिला लोक शिकायत निवारण पदाधिकारी द्वारा बताया गया कि राजस्व विषयों से संबंधित अधिक मामले आते हैं। राजस्व विषयों से संबंधित मामलों में अंचल अधिकारी के अस्पष्ट प्रतिवेदन पर भूमि सुधार उप-समाहर्ता/अनुमंडल पदाधिकारी का मंतव्य उनके द्वारा प्राप्त किया जाता है, जिससे परिवाद के निष्पादन में काफी सहूलियत होती है। नरकटियागंज अनुमंडलीय लोक शिकायत निवारण कार्यालय में इंवर्टर खराब है।
- xx. बेगुसराय - जिला लोक शिकायत निवारण पदाधिकारी द्वारा बताया गया कि रैयती भूमि संबंधी विवादों के समाधान के लिये BLDR Act में भूमि सुधार उप-समाहर्ता द्वारा पारित आदेशों का अनुपालन नहीं होने के परिवाद प्राप्त हो रहे है। उन्होंने बताया कि मंझौल एवं बखरी अनुमंडल में अनुमंडलीय लोक शिकायत निवारण पदाधिकारी का पद रिक्त है। अनुमंडलीय लोक शिकायत निवारण पदाधिकारी बलिया के द्वारा बताया गया कि उनके द्वारा प्रयोग किये जा रहे वाहन का भाड़ा भुगतान हेतु आवंटन प्राप्त नहीं हुआ है। अनुमंडलीय लोक शिकायत निवारण पदाधिकारी, तेघड़ा के द्वारा बताया गया कि बिजली के पोल बदलने के ज्यादा मामले आ रहे हैं।
- xxi. मुंगेर - जिला लोक शिकायत निवारण पदाधिकारी द्वारा बताया गया कि अधिकतर मामले राजस्व विषयों से संबंधित आते हैं। परिमार्जन के मामले लगभग 40 प्रतिशत रहते हैं तथा 60 प्रतिशत मामले राजस्व के अन्य विषयों से संबंधित रहते हैं।
- xxii. खगड़िया - जिला लोक शिकायत निवारण पदाधिकारी द्वारा बताया गया कि परिमार्जन, विद्युत विपत्र राशन कार्ड की समस्या को लेकर अधिक मामले आते हैं। खगड़िया अनुमंडल मे राशन कार्ड एवं राजस्व विभाग से संबंधित परिवाद अधिक आते हैं। बाढ़ आपदा राहत राशि प्राप्त नहीं होने से संबंधित परिवाद भी प्राप्त होते हैं। अनुमंडलीय PGRO कार्यालयों के लिये आवंटन जिला नजारत में ही दिये जाने का अनुरोध किया गया। नये निर्गत राशन कार्ड के मामलों में आवंटन प्राप्त होने में अनावश्यक विलंब हो रहा है। प्राप्त जानकारी के अनुसार उक्त कार्य हैदराबाद के किसी एजेंसी के द्वारा किये जाने के कारण ऐसी समस्या हो रही है। उनके द्वारा सुझाव दिया गया कि, उक्त एजेंसी का कार्यालय राज्य स्तर पर खोले जाने पर समस्या का निदान हो सकता है।
- xxiii. जमुई - जिला लोक शिकायत निवारण पदाधिकारी द्वारा बताया गया कि उनके जिले में भी वही समस्यायें Common हैं जो अन्य जिलों के द्वारा बताया गया है। उनके द्वारा उनके जिले में रिक्त आई.टी. प्रबंधक के पद पर किसी आई.टी. प्रबंधक का पदस्थापन करने का अनुरोध किया गया।

- xxiv. लखीसराय – जिला लोक शिकायत निवारण पदाधिकारी द्वारा बताया गया कि परिमार्जन, मापी, अतिक्रमण एवं बैंकिंग से संबंधित ज्यादा मामले आते हैं। मद्य निषेध एवं नगर विकास तथा आवास विभाग के भी मामले आते हैं।
- xxv. शेखपुरा – आई०टी० प्रबंधक द्वारा बताया गया कि आचरण प्रमाण पत्र के आवेदन निष्पादित हो जाने के बावजूद सर्विसप्लस पोर्टल पर लंबित प्रदर्शित हो रहा है। मिशन निदेशक के द्वारा NIC के उपस्थित पदाधिकारी को इस समस्या का निवारण शीघ्र कराने का निदेश दिया गया।
- xxvi. भागलपुर – जिला लोक शिकायत निवारण पदाधिकारी द्वारा बताया गया कि नवगछिया प्रखंड/अंचल में BSWAN का कनेक्टिविटी नहीं है। भागलपुर सदर अनुमंडल में बिजली बिल पोल गाड़ने के ज्यादा परिवाद आते हैं। नवगछिया अनुमंडल में फसल क्षति अनुदान के मामले, परिमार्जन, राशन कार्ड में नाम जोड़ने और हटाने से संबंधित आवेदन आते हैं।
- xxvii. बांका – जिला लोक शिकायत निवारण पदाधिकारी के द्वारा बताया गया कि लोक शिकायत निवारण अधिकार अधिनियम के तहत लोक शिकायत निवारण पदाधिकारियों को प्रदत्त शक्ति, प्राप्त परिवादों के निवारण के लिये काफी उपयोगी है। अधिनियम द्वारा प्रदत्त शक्तियों का प्रयोग कर उनके द्वारा आमजनों के समस्याओं से संबंधित परिवादों का सफलतापूर्वक निवारण कराया जा रहा है। आई०टी० प्रबंधक, बांका के द्वारा बताया गया कि जिले में BSWAN Connectivity के काफी Issues हैं। NIC के सर्विसप्लस पोर्टल से संबंधित तकनीकी समस्याओं के संबंध में शिकायत दर्ज कराने पर टिकट सिस्टम की व्यवस्था लागू करने की आवश्यकता है। साथ ही दर्ज करायी गयी तकनीकी समस्याओं के निवारण हेतु NIC के द्वारा समय सीमा का भी निर्धारण किया जाना चाहिए। चानन प्रखंड से संबंधित एक प्रमाण पत्र का आवेदन 268 दिनों से भी अधिक अवधि से एक्सपायर प्रदर्शित हो रहा है, जो सर्विसप्लस पोर्टल के तकनीकी समस्याओं के कारण है। मिशन निदेशक के द्वारा NIC के उपस्थित पदाधिकारी को इस समस्या का निवारण शीघ्र करने का निदेश दिया गया।
- xxviii. रोहतास – जिला लोक शिकायत निवारण पदाधिकारी द्वारा बताया गया कि राजस्व विषयों, नल-जल, सिंचाई से संबंधित मामलों के परिवाद अधिक आते हैं। ऑगनबाड़ी में समय पर राशन नहीं दिया जाता है। सासाराम अनुमंडल में कन्या उत्थान योजना के आवेदन काफी संख्या में लंबित प्रदर्शित हो रहे हैं।
- xxix. नालंदा – जिला लोक शिकायत निवारण पदाधिकारी के द्वारा बताया गया कि विद्युत विपत्रों, दाखिल खारिज, भूमि विवाद एवं अतिक्रमण के मामले ज्यादा आते हैं। अनुमंडलीय लोक शिकायत निवारण पदाधिकारी, हिलसा के द्वारा बताया गया कि निर्माण कार्यों से संबंधित गुणवत्ता की शिकायत के मामलों में ज्यादातर वही पदाधिकारी लोक प्राधिकार के रूप में आते हैं जिनके कार्यों के विरुद्ध परिवाद दायर रहता है। ऐसे मामलों में अन्य पदाधिकारी से भी जांच कराने की सुविधा/व्यवस्था होनी चाहिए। आई० टी० प्रबंधक, नालंदा के द्वारा बताया गया कि HRMS में कैंडर मैपिंग का रिपोर्ट जिला स्तर पर प्रदर्शित नहीं होता है, जिससे जिला स्तर पर इसकी समीक्षा में कठिनाई होती है। उनके द्वारा अनुरोध किया गया कि, जिला स्तर पर ऑफिस एडमिन के लॉगिन में इस रिपोर्ट को प्रदर्शित कराने हेतु KPMG के टीम को निदेशित किया गया।

18

पत्रों के निर्गमन हेतु आवेदन भरने के क्रम में सेशन आउट की समस्या वृहद रूप से आ रही है।

मिशन निदेशक के द्वारा बैठक में उपस्थित NIC के पदाधिकारीगण एवं KPMG के प्रतिनिधिगण को वर्णित समस्याओं का निराकरण शीघ्र सुनिश्चित करने का निदेश दिया गया।

xxx. पटना – जिला लोक शिकायत निवारण पदाधिकारी के द्वारा बताया गया कि, ग्रामीण क्षेत्रों में विद्युत विपन्न में गड़बड़ी के ज्यादा मामले आते हैं। पटना शहर में Student credit card बनाने के क्रम में Third Party Verification में काफी बिलंब होता है। सड़क दुर्घटना (Hit & Run) के मामलों में मुआवजा भुगतान हेतु वर्तमान में लागू Mechanism को और बेहतर बनाने की आवश्यकता है। अनुमंडल पालीगंज में भूमि विवाद से संबंधित मामलों के निष्पादन एवं मापी में अधिक समय लग जाता है क्योंकि अंचलो में अमीन की कमी है। आवास योजना से संबंधित शिकायत अधिक आते हैं। पालीगंज अनुमंडलीय लोक शिकायत निवारण कार्यालय के जर्जर भवन की मरम्मत शीघ्र कराया जाना आवश्यक है।

अनुमंडलीय लोक शिकायत निवारण पदाधिकारी, बाढ़ के द्वारा बताया गया कि बेलछी अंचल में अंचलाधिकारी पदस्थापित नहीं रहने के कारण प्रतिवेदन आने में काफी कठिनाई होती है। बेलछी थाना से भी प्रतिवेदन प्राप्त करने में काफी विलंब होता है।

अनुमंडलीय लोक शिकायत निवारण पदाधिकारी, मसौढ़ी के द्वारा बताया गया कि नल जल योजनान्तर्गत अनुरक्षण मद में भुगतान की काफी समस्या है। आई0टी0 प्रबंधक, पटना के द्वारा बताया गया कि NIC के सर्विसप्लस पोर्टल से निर्गत होने वाले EWS प्रमाण पत्रों में डिजीटल सिग्नेचर पेज बॉर्डर के बाहर अंकित हो जा रहा है।

मिशन निदेशक के द्वारा बैठक में उपस्थित जिला लोक शिकायत निवारण पदाधिकारी को पालीगंज अनुमंडलीय लोक शिकायत निवारण कार्यालय के जर्जर भवन की मरम्मत हेतु जिलाधिकारी, पटना से संपर्क कर शीघ्र कार्रवाई करने का निदेश दिया गया। NIC के पदाधिकारियों को सर्विस प्लस पोर्टल से संबंधित बताये गये समस्या का निराकरण शीघ्र करने का निदेश दिया गया।

xxxii. भोजपुर – जिला लोक शिकायत निवारण पदाधिकारी के द्वारा बताया गया कि ज्यादातर मामले राजस्व विषयों से संबंधित आते हैं। अंचलो में अमीन की कमी रहने के कारण भूमि मापी एवं भूमि विवाद के समाधान में काफी विलंब होता है।

अनुमंडलीय लोक शिकायत निवारण पदाधिकारी, पीरो के द्वारा बताया गया कि उनके कार्यालय में जगह की काफी किल्लत है जिससे उन्हें कार्यालय में फर्नीचर/उपस्कर आदि रखने में काफी कठिनाई हो रही है।

मिशन निदेशक के द्वारा जिला लोक शिकायत निवारण पदाधिकारी को उक्त समस्या का निराकरण जिलाधिकारी से संपर्क कर शीघ्र कराने का निदेश दिया गया।

xxxii. बक्सर – जिला लोक शिकायत निवारण पदाधिकारी द्वारा बताया गया कि राजस्व विषयों से संबंधित परिवाद काफी संख्या में आते हैं। राजस्व अभिलेखों का नकल मिलने में काफी कठिनाई हो रही है। थाना स्तर पर प्रत्येक शनिवार को आयोजित होने वाले बैठकों में भी भूमि विवाद के मामलों का निवारण नहीं हो पा रहा है, जिसके कारण परिवादी पुनः लोक शिकायत निवारण कार्यालय में आकर शिकायत दर्ज कराते हैं।

अनुमंडलीय लोक शिकायत निवारण पदाधिकारी, डुमरांव के द्वारा बताया गया कि उनके द्वारा लोक शिकायत निवारण कार्यालय के सूचना पट्ट पर Success Story का प्रदर्शन कराया गया है, जिससे कार्यालय में आने वाले परिवादियों के उत्साह में काफी

वृद्धि हुयी है। उनके द्वारा भी अपने कार्यालय में जगह के कमी रहने की बात बतायी गयी।

अनुमंडलीय लोक शिकायत निवारण पदाधिकारी, बक्सर के द्वारा बताया गया कि, अस्पताल लाने के दौरान मरीजों की मृत्यु हो जाने के मामलों में अस्पतालों के द्वारा मृत मरिजों के परिजनों को मृत्यु प्रमाण पत्र नहीं दिया जा रहा है।

आई0टी0 प्रबंधक, बक्सर के द्वारा बताया गया कि उन्हें कभी समय से वेतन का भुगतान नहीं हो पाता है, उन्हें कार्य करने हेतु कोई कक्ष/फर्नीचर आदि भी मुहैया नहीं कराया गया है।

मिशन निदेशक के द्वारा जिला लोक शिकायत निवारण पदाधिकारी को अनुमंडलीय लोक शिकायत निवारण पदाधिकारियों एवं आई0टी0 प्रबंधक की समस्याओं का जिलाधिकारी से संपर्क कर शीघ्र निवारण कराने का निदेश दिया गया।

xxxiii. कैमूर – जिला लोक शिकायत निवारण पदाधिकारी के द्वारा बताया गया कि राजस्व विषयों से संबंधित ज्यादा मामले आते हैं। भूमि बंदोबस्ती के भी मामले अत्यधिक हैं।

अनुमंडलीय लोक शिकायत निवारण पदाधिकारी, भभुआ के द्वारा बताया गया कि किसान सम्मान निधि योजना को भी लोक शिकायत निवारण अधिकार अधिनियम के पॉजिटिव लिस्ट में शामिल करने की आवश्यकता है।

xxxiv. गया – जिला लोक शिकायत निवारण पदाधिकारी द्वारा बताया गया कि भूमि विवाद के मामलों का निष्पादन बढ़ा है। अनुमंडलीय लोक शिकायत निवारण पदाधिकारी, गया सदर के द्वारा बताया गया कि लगान निर्धारण के मामलों का निष्पादन नहीं हो पा रहा है। कार्यपालक सहायक के दो पद रिक्त है, जिसके विरुद्ध जिला से डाटा इंट्री ऑपरेटर की अधियाचना बेल्ट्रॉन को भेजी गयी है, परन्तु अभी तक बेल्ट्रॉन से डाटा इंट्री ऑपरेटर उपलब्ध नहीं कराया गया है।

मिशन निदेशक के द्वारा उन्हें जिलाधिकारी के स्तर से बेल्ट्रॉन को स्मार पत्र भेजने का निदेश दिया गया।

xxxv. नवादा – जिला लोक शिकायत निवारण पदाधिकारी बताया गया कि रजौली में अनुमंडलीय लोक शिकायत निवारण पदाधिकारी का पद रिक्त है। उनके द्वारा यह भी बताया गया कि ज्यादातर मामले राजस्व विषयों से ही संबंधित आते हैं।

xxxvi. औरंगाबाद – जिला लोक शिकायत निवारण पदाधिकारी, औरंगाबाद द्वारा बताया गया कि अधिकांश मामले नल जल योजना से संबंधित रहते हैं। भूमि विवाद के भी मामले आते हैं। बैंको के द्वारा ऋणियों के खाते से ज्यादा पैसा काट लिये जाने की भी शिकायत आती है।

xxxvii. जहानाबाद – जिला लोक शिकायत निवारण पदाधिकारी, जहानाबाद द्वारा बताया गया कि भूमि विवाद, नल जल योजना, विद्युत विपत्रों एवं नगर परिषद से संबन्धित मामले ज्यादा रहते हैं। पंचायत स्तर के भी मामले आते हैं।

xxxviii. अरवल – जिला लोक शिकायत निवारण पदाधिकारी द्वारा बताया गया कि राजस्व विषयों से संबंधित, विद्युत विपत्र, जन्म प्रमाण पत्र एवं सेविका सहायिकाओं के मानदेय भुगतान से संबंधित ज्यादा मामले आते हैं।

5. सभी लोक शिकायत निवारण पदाधिकारियों एवं आई0टी0 प्रबंधकों को, PPT के माध्यम से बिहार लोक सेवाओं का अधिकार अधिनियम अंतर्गत सामान्य प्रशासन विभाग द्वारा दी जाने वाली सेवाओं के संदर्भ में ऑनलाईन अपील दायर करने/ऑनलाईन अपील के निष्पादन की

6. सभी लोक शिकायत निवारण पदाधिकारियों को उनके कार्य एवं दायित्वों के संदर्भ में PPT के माध्यम से प्रशासनिक पदाधिकारी द्वारा अवगत कराया गया। सभी आई0टी0 प्रबंधकों को उनके कार्य एवं दायित्वों के संदर्भ में PPT के माध्यम से विशेष कार्य पदाधिकारी के द्वारा अवगत कराया गया।

7. HRMS के विभिन्न मॉड्यूल्स के क्रियान्वयन के अद्यतन स्थिति के संबंध में PPT के माध्यम से सभी लोक शिकायत निवारण पदाधिकारियों एवं आई0टी0 प्रबंधकों को, विशेष कार्य पदाधिकारी के द्वारा अवगत कराया गया तथा मॉड्यूल्स के क्रियान्वयन के स्थिति की जिलावार/विभागवार समीक्षा की गयी।

8. लोक शिकायत निवारण पदाधिकारियों तथा आई.टी. प्रबंधकों के साथ समीक्षा तथा उनके द्वारा दिए गए फीडबैक के आलोक में मिशन निदेशक महोदय द्वारा निम्नलिखित निदेश दिए गये:-

- मिशन निदेशक के द्वारा उपस्थित सभी विभागीय लोक शिकायत निवारण पदाधिकारियों को निदेश दिया गया कि, उनके द्वारा, उनसे संबद्ध जिलों में, जिला लोक शिकायत निवारण पदाधिकारी/अनुमंडलीय लोक शिकायत निवारण पदाधिकारियों के द्वारा पारित किये जा रहे आदेशों की गुणवत्ता की समीक्षा नियमित रूप से किया जाना है। उनके द्वारा जिलावार समीक्षा किये गये आदेशों की विवरणी के साथ गुणवत्ता के बिन्दु पर असंगत पाये गये आदेशों की कार्यालयवार संख्या के प्रतिवेदन के साथ उन्हें अगली बैठक में उपस्थित रहने का निदेश दिया गया। साथ ही जिलों से संबंधित जो समस्याएँ (Issues) जिला लोक शिकायत निवारण पदाधिकारी/अनुमंडलीय लोक शिकायत निवारण पदाधिकारी के द्वारा बैठक में बताया गया है, उन्हें संबंधित विभागों के विभागीय लोक शिकायत निवारण पदाधिकारी विभागवार सूचीबद्ध कर अपने संबंधित विभागों के अपर मुख्य सचिव/प्रधान सचिव/सचिव के संज्ञान में देते हुये, समस्याओं (Issues) का निराकरण कराने हेतु कार्रवाई करना सुनिश्चित करेंगे।
- मिशन निदेशक के द्वारा सभी उपस्थित जिला लोक शिकायत निवारण पदाधिकारी/अनुमंडलीय लोक शिकायत निवारण पदाधिकारी/आई.टी. प्रबंधक को आश्वस्त किया गया कि, उनके द्वारा आज की बैठक में जो भी समस्याएँ (Issues) बतायी गयी हैं, उन सभी समस्याओं को पंजीबद्ध कर लिया गया है। पंजीबद्ध की गयी समस्याओं के नियमानुकूल समाधान हेतु शीघ्र कार्रवाई की जायेगी।
- सभी जिला लोक शिकायत निवारण पदाधिकारी, अनुमंडलीय लोक शिकायत निवारण पदाधिकारी एवं आई0टी0 प्रबंधकों के कार्य एवं दायित्वों का हस्तक तैयार करने का निदेश दिया गया।
- सभी जिला लोक शिकायत निवारण पदाधिकारियों एवं अनुमंडलीय लोक शिकायत निवारण पदाधिकारियों को उनके जिला/अनुमंडल अंतर्गत स्थित लोक सेवा केंद्रों का नियमित रूप से निरीक्षण करने का निदेश दिया गया।
- सभी जिला लोक शिकायत निवारण पदाधिकारियों को प्रतिमाह जिला स्तर पर जिलाधिकारी के अध्यक्षता में बैठक आयोजित कर, लोक शिकायत निवारण अधिकार अधिनियम के क्रियान्वयन तथा लोक सेवाओं का अधिकार अधिनियम अंतर्गत गुणवत्तापूर्ण सेवा प्रदायगी की समीक्षा कराये जाने का निदेश दिया गया।
- जिलों में कार्यरत आई0टी0 प्रबंधकों, आई0टी0 सहायकों एवं कार्यपालक सहायकों का ससमय मानदेय भुगतान एवं ईपीएफ कटौती सुनिश्चित कराने का निदेश सभी जिला लोक शिकायत निवारण पदाधिकारी को दिया गया।
- सभी विभागीय लोक शिकायत निवारण पदाधिकारियों का समीक्षा बैठक नियमित रूप से आयोजित करने का निदेश दिया गया।
- NIC के उपस्थित अधिकारियों एवं KPMG के उपस्थित प्रतिनिधियों को सर्विस प्लस पोर्टल एवं HRMS Portal से संबंधित बैठक में बताये गये तकनीकी समस्याओं का शीघ्र निराकरण करने का निदेश दिया गया।

11/1/26
to
25/3/26

9. संवेदनशील प्रशासन की अवधारणा को मूर्त रूप देने के संकल्प के साथ सधन्यवाद बैठक की कार्यवाही समाप्त की गयी।

(15)
Rajesh
8.8.2025
(डॉ. बी. राजेश्वर)

अपर मुख्य सचिव -सह- मिशन निदेशक
बिहार प्रशासनिक सुधार मिशन सोसाइटी

ज्ञापांक-बि.प्र.सु.मि.सो./BRPGRA-19/2016 (खंड) सो.-1791..... दिनांक11/08/2025.....
प्रतिलिपि:- सभी लोक शिकायत निवारण पदाधिकारी/श्री संजय कुमार सिंह, निदेशक(IT) NIC, Patna/सभी आई. टी. प्रबंधक एवं KPMG को सूचनार्थ एवं अनुपालन हेतु प्रेषित।

Rajesh
8.8.2025

अपर मुख्य सचिव -सह- मिशन निदेशक

ज्ञापांक-बि.प्र.सु.मि.सो./BRPGRA-19/2016 (खंड) सो.-1791..... दिनांक11/08/2025.....
प्रतिलिपि:- सभी विभागीय अपर मुख्य सचिव/प्रधान सचिव/सचिव, सभी प्रमंडलीय आयुक्त एवं सभी जिला पदाधिकारी को सूचनार्थ एवं आवश्यक कार्यार्थ प्रेषित।

Rajesh
8.8.2025

अपर मुख्य सचिव -सह- मिशन निदेशक