पत्रांक–18 / लो0सं0–15–10 / 2023सा0प्र0.....7622..... /   दिनांक–.....30.4.26.....

बिहार सरकार

सामान्य प्रशासन विभाग

प्रेषक,

प्रत्यय अमृत,
मुख्य सचिव, बिहार।

सेवा में,

सभी प्रमण्डलीय आयुक्त, बिहार।

सभी जिला पदाधिकारी, बिहार

सभी वरीय पुलिस अधीक्षक / पुलिस अधीक्षक, बिहार।

विषयः– **जन शिकायतों के प्रभावी समाधान हेतु "सहयोग शिविर" आयोजित करने के संबंध में।**

संदर्भ– सामान्य प्रशासन विभाग के पत्रांक–17038 दिनांक–09.09.2023 एवं मंत्रिमंडल सचिवालय विभाग, बिहार के पत्रांक–83 दिनांक–09.01.2026

महाशय,

आम नागरिकों को सीधे अपनी समस्याएँ, शिकायतें और सुझाव रखने का अवसर प्रदान करने और उसके निदान हेतु राज्य सरकार लगातार प्रयासरत है।

2. वर्तमान में लोक सेवाओं के ससमय प्रदायगी तथा विभिन्न योजनाओं के क्रियान्वयन से संबंधित विलम्ब या शिकायत के निराकरण हेतु बिहार लोक सेवा का अधिकार अधिनियम, 2011 एवं बिहार लोक शिकायत निवारण अधिकार अधिनियम, 2015 लागू है। इसी क्रम में सामान्य प्रशासन विभाग, बिहार के पत्रांक–17038 दिनांक–09.09.2023 द्वारा जन–संवाद एवं आयोजन की बैठक की कार्रवाई की व्यवस्था की गई है।

3. सात निश्चय–3 के अधीन "सबका सम्मान जीवन आसान" के लक्ष्य को दृष्टिपथ में रखते हुए प्रत्येक सप्ताह के दो कार्य दिवस–**सोमवार** एवं **शुक्रवार** को ग्राम पंचायत, थाना, अंचल, प्रखण्ड, अनुमण्डल, जिला, प्रमण्डल एवं राज्य के सभी सरकारी कार्यालयों में आम लोगों के शिकायत निष्पादन हेतु संबंधित पदाधिकारी को निर्धारित स्थल पर उपस्थित रह कर ससम्मानपूर्वक शिकायतकर्ता से मिलने तथा उनकी शिकायतों को संवेदनशीलता के साथ सुनकर त्वरित निराकरण करने एवं उसके प्रबोधन के संबंध में मंत्रिमंडल सचिवालय विभाग के पत्रांक–83 दिनांक–09.01.2026 से विस्तृत व्यवस्था की गई है। सम्पूर्ण व्यवस्था पूर्व से प्रभावशाली रूप से कार्यरत है।

4. जन शिकायतों को सुलभ तरीके से प्राप्त कराने / करने तथा उनके प्रभावी निवारण के उद्देश्य से वर्तमान व्यवस्था के अतिरिक्त प्रत्येक माह के प्रथम एवं तृतीय मंगलवार को

पंचायतवार सहयोग शिविर का आयोजन किया जाना है। सहयोग शिविर आयोजन तथा प्राप्त आवेदनों के संधारण एवं निवारण हेतु निम्नवत कार्रवाई की जानी है :–

(i) जिला पदाधिकारी द्वारा पंचायतों में क्रमवार शिविर का कार्यक्रम निर्धारित कर समाचार–पत्रों/मीडिया आदि के माध्यम से आम जनों तक पहुँचाना सुनिश्चित किया जायेगा।

(ii) शिविर का आयोजन पंचायत सरकार भवन या उसके निकट किसी सार्वजनिक स्थल पर किया जाएगा।

(iii) आयोजन स्थल पर आम जनों को स–सम्मान बैठने हेतु व्यवस्था एवं अन्य अनुषंगी व्यवस्था भी की जाएगी।

(iv) सहयोग शिविर की अध्यक्षता निम्न में से किसी एक पदाधिकारी द्वारा किया जायेगा:–

(क) जिला पदाधिकारी

(ख) उप विकास आयुक्त/अपर समाहर्त्ता या समकक्ष

(ग) जिला स्तरीय बिहार प्रशासनिक सेवा के पदाधिकारी

(ग) अनुमण्डल पदाधिकारी/भूमि सुधार उप समाहर्त्ता

(घ) सभी प्रशासनिक पदाधिकारियों के साथ उनके समकक्ष पुलिस पदाधिकारी भी उक्त शिविर में उपस्थित रहेंगे, जिसे जिला पदाधिकारी नामित करेंगे।

(v) शिविर हेतु 30 दिन पूर्व से आवेदन प्राप्त करने की व्यवस्था की जायेगी।

(vi) सभी सहयोग शिविर में अपर समाहर्त्ता, राजस्व, भूमि सुधार उप–समाहर्त्ता एवं अंचल अधिकारी स्तर के पदाधिकारी अपने न्यायालय में लंबित एवं निष्पादित वादों/मामलों की सूची का प्रदर्शन करेंगे जिससे उपस्थित लोगों को लंबित व निष्पादित मामलों की जानकारी सहज ढंग से उपलब्ध हो जाये। इसलिए अपेक्षा है कि संबंधित पंचायत के सहयोग शिविर आयोजन के पूर्व उक्त पंचायत के राजस्व संबंधित सभी मामले का नियमानुसार निष्पादन कर दिया जाए।

(vii) प्राप्त आवेदनों का निराकरण संबंधित अधिनियमों/योजनाओं में निर्धारित समय सीमा के अंतर्गत किया जाना सुनिश्चित किया जायेगा जिसकी लिखित सूचना शिविर में आवेदक को दी जाएगी।

(vii) शिविर में प्राप्त होने वाले सभी आवेदनों/शिकायतों को पंजीकृत किया जाएगा तथा उक्त क्रम में पत्रांक–83 दिनांक–09.01.2026 के क्रियान्वयन हेतु शिविर संवाद समाधान पोर्टल का उपयोग करते हुए जन शिकायत के निवारण आदि से सबंधित कार्रवाई सुनिश्चित की जाएगी।

(viii) सहयोग शिविर में प्राप्त जन शिकायत आदि के सतत् अनुश्रवण हेतु **Real Time Monitoring system** को विकसित किया जा रहा है जो कि उपरोक्त वर्णित पोर्टल से संबद्ध होगा तथा मुख्यमंत्री सचिवालय स्तर पर कार्यरत होगा। जन शिकायतों का प्रभावी समाधान के उद्देश्य से शिकायतों का वर्गीकरण तथा उनके निवारण/निवारण में विलंब आदि के कारणों के विश्लेषण/प्रतिवेदन का प्रावधान होगा।

(ix) केन्द्र सरकार एवं राज्य सरकार द्वारा चलायी जा रही विभिन्न योजनाओं की जानकारी भी शिविर में स्थानीय स्तर पर आम जनों को दी जाएगी।

(x) जिला पदाधिकारी से भिन्न कोई पदाधिकारी यदि शिविर की अध्यक्षता कर रहे हैं तो वे शिविर की समाप्ति के बाद जिला पदाधिकारी को एक संक्षिप्त प्रतिवेदन भेजेंगे, जिसमें आवेदकों/वादों के निष्पादन में संतोषजनक काम नहीं करने वाले पदाधिकारियों एवं कर्मियों की भी जानकारी दी जाएगी, जिसके आधार पर समुचित कार्रवाई की जाएगी।

(xi) जिला पदाधिकारी द्वारा अधिक से अधिक शिविरों का निरीक्षण सुनिश्चित किया जाएगा।

(xii) प्रमण्डलीय आयुक्त द्वारा भी अपने अधीन जिलों में आयोजित होने वाले शिविर का निरीक्षण एवं प्राप्त शिकायतों के निष्पादन की सतत् समीक्षा की जायेगी।

5. यह प्रक्रिया मई के तृतीय मंगलवार यानि 19.05.2026 से प्रारंभ होगी।

6. राज्य स्तर पर भी सहयोग शिविर का आयोजन माननीय मुख्यमंत्री द्वारा किया जाना प्रस्तावित है।

अतः अनुरोध है कि उपरोक्त के अनुसार सहयोग शिविर का आयोजन सुनिश्चित किया जाए।

विश्वासभाजन,

30/4/2026

(प्रत्यय अमृत)