पत्रांकः—25/ज०शि०नि०पोर्टल(सा०प्र०)—08—01/2025 2928(25) /

बिहार सरकार
सामान्य प्रशासन विभाग

प्रेषक,

डॉ० बी० राजेन्दर,
अपर मुख्य सचिव।

सेवा में,

सभी अपर मुख्य सचिव/प्रधान सचिव/सचिव,
सभी प्रमण्डलीय आयुक्त,
सभी जिला पदाधिकारी, बिहार।

पटना, दिनांक 31/12/2025

विषयः मुख्य सचिव के कोषांग में प्राप्त जनशिकायतों के समयबद्ध निवारण हेतु मुख्य सचिव जनशिकायत निवारण पोर्टल (cspgrs.bihar.gov.in) के प्रभावी उपयोग के संबंध में।

महाशया/महाशय,

उपर्युक्त विषय के संबंध में कहना है कि नागरिकों की जनशिकायतें इस अपेक्षा के साथ मुख्य सचिव कार्यालय को प्राप्त होती हैं कि उनका नियमानुकूल एवं संतोषजनक निवारण तुरंत किया जाये। इस उद्देश्य की पूर्ति हेतु मुख्य सचिव जनशिकायत निवारण कोषांग का गठन किया गया है। इस कोषांग के माध्यम से डाक/ईमेल/कॉल/व्हाट्स एप आदि से प्राप्त कतिपय संवेदनशील जनशिकायतों के सतत अनुश्रवण के लिए एक समर्पित पोर्टल cspgrs.bihar.gov.in प्रारंभ किया गया है।

शिकायतों के त्वरित निवारण एवं सतत अनुश्रवण सुनिश्चित करने हेतु इस पोर्टल से एक हेल्पलाइन भी जोड़ी गई है, जिसके संपर्क विवरण निम्नलिखित हैं:—

- फोन नंबर : 0612—2217726/011—69120121
- ईमेल : info.cspgrs@bihar.gov.in
- व्हाट्स एप : 9241871658

सुलभ संदर्भ हेतु इस प्रणाली के उपयोग से संबंधित मानक संचालन प्रक्रिया (SOP) संलग्न की जा रही है।

अतः अनुरोध है कि अपने अधीनस्थ समस्त कार्यालयों/पदाधिकारियों को cspgrs.bihar.gov.in पोर्टल के माध्यम से हस्तांतरित शिकायतों के निवारण को सर्वोच्च प्राथमिकता के साथ निर्धारित समय सीमा में पूर्ण करने एवं आवश्यक प्रतिवेदन आवेदक को उपलब्ध कराते हुए ससमय अपलोड करने हेतु निदेशित करने की कृपा की जाए। यह भी अनुरोध है कि विभाग/जिला स्तर पर प्राप्त जनशिकायतों की पोर्टल पर नियमित समीक्षा सुनिश्चित करें, ताकि जनोन्मुख एवं उत्तरदायी प्रशासन की भावना को सशक्त किया जा सके।

अनुलग्नकः— यथोक्त।

विश्वासभाजन,

30.12.2025

(डॉ० बी० राजेन्दर)
अपर मुख्य सचिव।

मुख्य सचिव जन शिकायत निवारण प्रणाली (CSPGRS) – मानक संचालन प्रक्रिया (SOP)

1. उद्देश्य (Objective)

मुख्य सचिव के कार्यालय में प्राप्त शिकायतों का **समयबद्ध, पारदर्शी और प्रभावी निस्तारण** सुनिश्चित करने हेतु इस प्रणाली को लागू किया जा रहा है।

2. शिकायत दर्ज करने के माध्यम (Public Grievance Submission Channels)

शिकायतें निम्न माध्यमों से प्राप्त की जाती हैं:-

माध्यम	विवरण
मुख्य सचिव से व्यक्तिगत रूप से मिलकर	निर्धारित समय पर मुलाकात कर शिकायत देना
मुख्य सचिव कार्यालय में सीधे जाकर	मुख्य सचिवालय के गेट पर अवस्थित काउंटर पर समर्पित
ईमेल / व्हाट्सएप / डाक द्वारा	ईमेल, पत्र या व्हाट्सएप संदेश भेजना

संपर्क विवरण:

टेलीफोन	:	0612-2217726/ 011-69120121
ईमेल	:	info.cspgrs@bihar.gov.in
व्हाट्सएप	:	9241871658

3. शिकायत प्राप्ति व पंजीकरण प्रक्रिया (Complaint Receipt & Registration)

3.1 सार्वजनिक स्तर पर:

- नागरिक किसी भी माध्यम से शिकायत भेज सकते हैं।
- शिकायत का संक्षिप्त विवरण, पता, संपर्क नंबर और अपेक्षित समाधान स्पष्ट रूप से देना आवश्यक है।

3.2 मुख्य सचिव कार्यालय / सेल स्तर पर:

- प्राप्त शिकायतों को प्राथमिकता के आधार पर चयनित कर **मुख्य सचिव जनशिकायत निवारण कोषांग द्वारा पोर्टल (CSPGRS)** पर पंजीकृत किया जाएगा।
- प्रत्येक शिकायत को एक **Unique ID** दी जाएगी।
- शिकायत प्राप्त होने के बाद **SMS/Email/WhatsApp/Call** के माध्यम से नागरिक को सूचना दी जाएगी।
- शिकायत को संबंधित **विभाग या जिला** को आवश्यक निवारण हेतु आगे भेजा जाएगा।

- जिन शिकायतों को **मुख्य सचिव जनशिकायत निवारण कोषांग द्वारा पोर्टल** (CSPGRS) पर पंजीकृत नहीं किया गया है उन्हें भी **Email** के माध्यम से संबंधित विभाग या जिला को आवश्यक निवारण हेतु आगे भेजा जाएगा। संबंधित **विभाग या जिला** उक्त शिकायतों का निवारण कर उसकी सूचना **आवेदक को** एवं मुख्य सचिव जनशिकायत निवारण कोषांग को देंगे|

4. शिकायत का आवंटन (Assignment Process)

स्तर	**जिम्मेदारी**
OSD, मुख्य सचिव कार्यालय	शिकायत को उसकी प्रकृति के अनुसार समयसीमा एवं संबंधित विभाग चिह्नित करते करते हुए सेल को उपलब्ध कराएंगे|
मुख्य सचिव जनशिकायत निवारण कोषांग	पोर्टल पर शिकायत का डिजिटल पंजीकरण कर संबंधित विभाग / जिला कार्यालय को आवंटित कर सतत अनुश्रवण करना|

5. विभाग एवं जिला उपयोगकर्ताओं की भूमिका (Role of Department & District Users)

सभी विभाग और जिला स्तर के अधिकारी पोर्टल पर **ऑनबोर्ड** किए जाएंगे। इस कार्य में वे सेल की सहायता ले सकते हैं| उन्हें शिकायतें ऑनलाइन प्राप्त होंगी और वे पोर्टल पर प्रतिवेदन प्रेषित करेंगे।

5.1 रिपोर्टिंग समयसीमा (Timelines):

- **प्रारंभिक रिपोर्ट (Preliminary Report):** 24 घंटे के भीतर
- **अंतिम रिपोर्ट (Final Report):** 72 घंटे के भीतर

5.2 रिपोर्ट की सामग्री:

जब कोई शिकायत संबंधित कार्यालय को भेजी जाती है, तो रिपोर्ट में निम्न बिंदु शामिल होने चाहिए –

1. क्या शिकायत आपके कार्यालय से संबंधित है?
   - यदि नहीं, तो उस संबंधित लोक प्राधिकार का नाम बताएं।
2. यदि हाँ –
   - क्या आपको पहले से जानकारी थी?
   - अब तक क्या कार्रवाई की गई है?
   - क्या यह शिकायत 72 घंटे में हल की जा सकती है?
     - यदि हाँ → 24 घंटे में प्रारंभिक रिपोर्ट, 72 घंटे में अंतिम रिपोर्ट दें।
     - यदि नहीं → कारण स्पष्ट करें।

6. समीक्षा एवं रिपोर्ट प्रवाह (Reporting & Review Flow)

6.1 निर्दिष्ट कार्यालय (End Office):

- शिकायत का निस्तारण कर **प्रारंभिक व अंतिम रिपोर्ट** समय पर अपलोड करेंगे।
- रिपोर्ट **जिला पदाधिकारी/ पुलिस अधीक्षक कार्यालय** को पोर्टल के माध्यम से भेजेंगे।

6.2 जिला पदाधिकारी/ पुलिस अधीक्षक कार्यालय:

- रिपोर्ट की समीक्षा करेंगे।
- यदि संतोषजनक है → रिपोर्ट विभाग को पोर्टल के माध्यम से अग्रेषित करेंगे।
- यदि अतिरिक्त जानकारी आवश्यक है → रिपोर्ट संबंधित कार्यालय को पोर्टल के माध्यम से पुनः भेजेंगे।

6.3 विभागीय कार्यालय:

- जिला से प्राप्त रिपोर्ट की समीक्षा कर अंतिम रिपोर्ट **मुख्य सचिव कार्यालय / सेल** को पोर्टल के माध्यम से भेजेंगे।

6.4 मुख्य सचिव (CS) सेल समीक्षा एवं समापन:

- विभागीय रिपोर्ट का परीक्षण करेगा।
- यदि उत्तर संतोषजनक पाया गया, तो शिकायत को "निस्तारित (Closed)" के रूप में दर्ज करेगा।
- नागरिक को निराकरण की सूचना दी जाएगी।

7. फॉलो-अप और स्पष्टीकरण (Follow-up & Clarification)

- यदि किसी शिकायत पर अतिरिक्त जानकारी या दस्तावेज़ की आवश्यकता हो, तो **सेल सीधे नागरिक से संपर्क** करेगा (कॉल या व्हाट्सएप द्वारा)।
- आवश्यक जानकारी पोर्टल पर अपडेट कर दी जाएगी।
- सेल समय-समय पर विभागीय उपयोगकर्ताओं को स्मारित करेगा ताकि समाधान में देरी न हो।

8. ऑनबोर्डिंग एवं तकनीकी सहायता (User Onboarding & Technical Support)

- सभी विभाग और जिला उपयोगकर्ताओं को पोर्टल पर लॉगिन आईडी दी जाएगी।
- यदि किसी को तकनीकी समस्या आती है, तो वह मुख्य सचिव जनशिकायत निवारण कोषांग से सहायता प्राप्त कर सकते हैं।

- मुख्य सचिव जनशिकायत निवारण कोषांग नए उपयोगकर्ताओं के प्रशिक्षण और तकनीकी समर्थन की व्यवस्था करेगा।

9. उत्तरदायित्व सारणी (Responsibility Summary Table)

मुख्य दायित्व	स्तर
शिकायत स्पष्ट रूप से दर्ज करना और आवश्यक जानकारी देना	**नागरिक (Public)**
शिकायत पंजीकरण, आवंटन, निगरानी, नागरिक से संवाद	**मुख्य सचिव जनशिकायत निवारण कोषांग**
समयसीमा में प्रारंभिक और अंतिम रिपोर्ट देना	**विभाग / जिला कार्यालय**
जिला स्तर पर समीक्षा और अनुमोदन	**जिला पदाधिकारी/ पुलिस अधीक्षक कार्यालय**
अंतिम रिपोर्ट मुख्य सचिव कार्यालय को भेजना	**विभागीय सचिवालय**
अंतिम समीक्षा, निस्तारण और नागरिक को सूचना देना	**मुख्य सचिव कार्यालय (OSD/Cell)**

10. शिकायत निस्तारण का समयबद्ध लक्ष्य (Time-bound Disposal Goal)

कार्य	समय सीमा	दायित्व	प्रतिवेदन की अनुपलब्धता में अग्रसारण स्तर	
CSPGRS प्रतिनिधि को प्राप्त शिकायतों को देना	30 मिनट	नोडल		
शिकायत को पढ़ना, शिकायतकर्ता से दूरभाष पर संपर्क कर विषय वस्तु को समझना, पोर्टल पर पंजीकरण एवं चिन्हित लोक प्राधिकार को शिकायत का आवंटन। सभी स्तर के प्राधिकार को पोर्टल पर ऑन-बोर्ड कराना एवं प्रारंभिक प्रतिवेदन के लिए अनुरोध।	1 घंटे	CSPGRS प्रतिनिधि		
प्रारंभिक प्रतिवेदन के लिए स्मारित करना।		CSPGRS प्रतिनिधि	नोडल	
प्रारंभिक प्रतिवेदन	24 घंटे	संबंधित लोक प्राधिकार	संबंधित जिला स्तर/ विभाग	OSD to CS
सतत अनुश्रवन	नियमित अंतराल पर	CSPGRS प्रतिनिधि	नोडल	
अंतिम प्रतिवेदन	72 घंटे	संबंधित जिला स्तर	संबंधित जिला स्तर/ विभाग	OSD to CS

अंतिम रिपोर्ट की समीक्षा	1 कार्य दिवस के भीतर	OSD to CS		
नागरिक को सूचना	1 घंटे	CSPGRS प्रतिनिधि	नोडल	

प्राप्त शिकायतों का निर्धारित समय सीमा तक निवारण एवं अंतिम प्रतिवेदन अपलोड नहीं किए जाने की स्थिति में हेल्पलाइन स्तर से संबंधित विभाग/पदाधिकारी को आवश्यक अनुरोध किया जाएगा।

पोर्टल में यह व्यवस्था की गई है कि निर्धारित समय सीमा के उपरांत शिकायत विशेष कार्य पदाधिकारी के स्तर पर स्वतः अग्रसारित हो जाएगी, जो शिकायत के निवारण की प्रगति की समीक्षा करेंगे। यदि शिकायत 72 घंटे (अधिकतम 3 दिन) के भीतर भी निस्तारित नहीं होती है, तो वह शिकायत मुख्य सचिव के स्तर पर स्वतः अग्रसारित हो जाएगी, जिसकी समीक्षा मुख्य सचिव के द्वारा की जाएगी।

11. निष्कर्ष (Conclusion)

यह प्रणाली नागरिकों और प्रशासन के बीच संवाद के एक सशक्त माध्यम के रूप में स्थापित की गई है। इसका उद्देश्य प्रत्येक शिकायत का पारदर्शी, उत्तरदायी और समयबद्ध निस्तारण सुनिश्चित करना है। इसके माध्यम से प्रशासन को और अधिक जनसुलभ, जवाबदेह और जनोन्मुख बनाया जाना संभव हो सकेगा। यह पहल नागरिकों के विश्वास को सुदृढ़ कर प्रभावी प्रशासनिक उत्तरदायित्व स्थापित करेगी।

बिहार सरकार
उद्योग विभाग

ज्ञापांक 361 पटना, दिनांक 27/01/26

सू0को0उद्योग (विविध)–02/15

प्रतिलिपिः–निदेशक, उद्योग निदेशालय/ह0रे0 निदेशालय/सूक्ष्म लघु एवं उद्यम मध्यम निदेशालय/खाद्य प्रसंस्करण निदेशालय, उद्योग विभाग, बिहार, पटना/कार्यकारी निदेशक, बिहार औद्योगिक क्षेत्र विकास प्राधिकार/कार्यकारी निदेशक, आधारभूत संरचना विकास प्राधिकार, उद्योग भवन, पूर्वी गांधी मैदान, पटना। अवर सचिव/उप सचिव, प्रशाखा–1, 2, 3, 4, 5 एवं 6(स0), उद्योग विभाग, बिहार, पटना को सूचनार्थ एवं आवश्यक कार्रवाई हेतु प्रेषित।

27/1/26
उप सचिव,
उद्योग विभाग, बिहार, पटना ।

d:\data nikhil\gyapank.docx