

प्रेषक,

राम बाबू सिंह,  
सरकार के उप सचिव-सह-नोडल पदाधिकारी,  
जल संसाधन विभाग, बिहार, पटना।

सेवा में,

सभी अभियंता प्रमुख/  
सभी संयुक्त सचिव (प्रबंधन एवं अभियंत्रण सहित)/  
सभी उप सचिव (प्रबंधन सहित)/  
सभी अवर सचिव (प्रबंधन सहित)/  
सभी प्रशाखा पदाधिकारी,  
जल संसाधन विभाग, बिहार, पटना।

पटना, दिनांक-

विषय:- मुख्य सचिव जन शिकायत निवारण प्रणाली (CSPGRS) पोर्टल [cspgrs.bihar.gov.in](http://cspgrs.bihar.gov.in) के माध्यम से प्राप्त जन शिकायतों/अभ्यावेदनों के अग्रसारण, अनुश्रवण एवं निष्पादन के संबंध में।

प्रसंग:- सामान्य प्रशासन विभाग का पत्रांक- 2928 (25) दिनांक- 31.12.2025 (छायाप्रति संलग्न)।

महाशय,

उपर्युक्त विषयक प्रसंगाधीन पत्र के संदर्भ में कहना है कि पारदर्शी, उत्तरदायी, समयवद्ध एवं नागरिक केंद्रित CSPGRS पोर्टल [cspgrs.bihar.gov.in](http://cspgrs.bihar.gov.in) के माध्यम से प्राप्त जन शिकायतों/अभ्यावेदनों का अग्रसारण, अनुश्रवण एवं निष्पादन हेतु मानक कार्य प्रणाली (SOP) निर्गत है, जिसकी प्रति संलग्न है।

उल्लेखनीय है कि मुख्य सचिव जन शिकायत निवारण प्रणाली पोर्टल [cspgrs.bihar.gov.in](http://cspgrs.bihar.gov.in) के माध्यम से प्राप्त जन शिकायतों/अभ्यावेदनों के संबंध में प्रारंभिक रिपोर्ट शिकायत प्राप्त होने के 24 घंटे के भीतर प्रस्तुत की जानी है तथा अंतिम रिपोर्ट शिकायत प्राप्त होने के 72 घंटे के भीतर CSPGRS पोर्टल पर अपलोड किया जाना है।

इस प्रकार CSPGRS पोर्टल पर प्राप्त जन शिकायतों/अभ्यावेदनों का अनुश्रवण एवं निष्पादन तय सीमा के अन्दर किया जाना अत्यावश्यक है।

अतएव अनुरोध है कि CSPGRS के तहत प्राप्त जन शिकायतों/अभ्यावेदनों का निष्पादन पत्र प्राप्ति के 48 घंटे के अंदर करते हुए वांछित प्रतिवेदन विभागीय IT Manager के सहयोग से CSPGRS पोर्टल पर अपलोड कराते हुए उसकी प्रति विभागीय नोडल पदाधिकारी को भी उपलब्ध कराने की कृपा की जाय।

कृपा इसे सर्वोच्च प्राथमिकता दी जाय।

अनु०:- यथोक्त।

विश्वासभाजन

ह०/-

सरकार के उप सचिव-सह-नोडल पदाधिकारी,  
जल संसाधन विभाग, बिहार, पटना।

ज्ञापांक-

पटना, दिनांक-

प्रतिलिपि:- विभागीय IT Manager, जल संसाधन विभाग, बिहार, पटना को सूचनार्थ एवं आवश्यक कार्यार्थ प्रेषित।

ह०/-

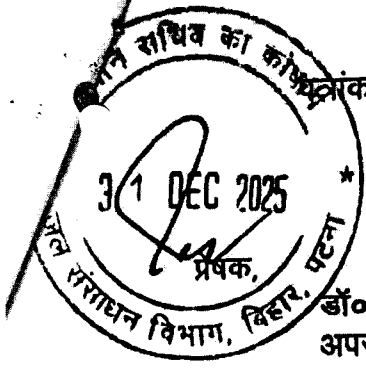
सरकार के उप सचिव-सह-नोडल पदाधिकारी,  
जल संसाधन विभाग, बिहार, पटना।

ज्ञापांक- 101

पटना, दिनांक- 16/07/26

प्रतिलिपि:- कार्यपालक अभियंता (IT), जल संसाधन विभाग, बिहार, पटना को सूचनार्थ एवं विभागीय वेबसाइट पर अनुलग्नक सहित अपलोड करने हेतु प्रेषित।

सरकार के उप सचिव-सह-नोडल पदाधिकारी,  
जल संसाधन विभाग, बिहार, पटना।



क्रमांक:-25/ज०शि०नि०पोर्टल(सा०प्र०)-08-01/2025...2928(35).../

बिहार सरकार  
सामान्य प्रशासन विभाग

डॉ० बी० राजेन्द्र,  
अपर मुख्य सचिव।

सेवा में,

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

पटना, दिनांक ...31/12/2025

उ-मेल/व्हाट्स पोर्टल

सूत्री डाक्टर  
AS/JS

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

महाशया/महाशय,

2-01-26

गाथा-32

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।

अनुलग्नक:- यथोक्त।

06/01/2026  
श्री राजेश जी  
06-01-26

अभिषेक प्रमुख (मुख्यालय)  
सामान्य प्रशासन विभाग, बिहार, पटना  
16  
02/01/26

विश्वासभाजन,  
Rajendra  
30/12/2025  
(डॉ० बी० राजेन्द्र)  
अपर मुख्य सचिव।

-12- -23- 15

## 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।

- 158
- 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 अप्रेषित 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 अप्रसारण 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 अनुश्रवण                                                                                                                                                                                                                      | 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।