



बिहार सरकार

Nov. 2024



# बिहार में प्रशासनिक सुधार के आयाम

लोकहित के सुझाव प्राप्त करने एवं सकारात्मक सुझावों के आलोक में आवश्यकतानुसार प्रशासनिक व्यवस्था, नीतियों एवं कार्यक्रमों में संवर्धन की कार्यवाही की गयी। यह कार्यक्रम प्रत्येक माह के प्रथम, द्वितीय एवं तृतीय सोमवार (राजपत्रित अवकाश को छोड़कर) मुख्यमंत्री आवास 1 अणु मार्ग, पटना में आयोजित हुआ, जिसमें प्रथम सोमवार को आधारभूत-संरचना एवं उद्योग (सड़क, भवन, बिजली, पानी, सिंचाई, उद्योग आदि) से संबंधित मुद्दे/सुझाव, द्वितीय सोमवार को प्रशासनिक व्यवस्था, लोकतांत्रिक संस्थाएं एवं मानवाधिकार (पुलिस, सामान्य प्रशासन, पंचायती राज संस्थाएं, नगर निकाय, सहकारी संस्थाएं आदि) से संबंधित मुद्दे/सुझाव एवं तृतीय सोमवार को सामाजिक प्रक्षेत्र (स्वास्थ्य, शिक्षा एवं कल्याण आदि) से संबंधित मुद्दे/सुझावों पर आम नागरिकों से संवाद स्थापित किया गया। इस कार्यक्रम में संबंधित विभागों के माननीय मंत्रियों के साथ-साथ प्रधान सचिव/सचिव भी उपस्थित रहते थे।

- इस कार्यक्रम में भाग लेने हेतु इच्छुक नागरिकों से लोकहित के मुद्दे पर ऑन-लाईन सुझाव प्राप्त किए जाने की व्यवस्था की गयी। कोई भी नागरिक <https://loksamvad.bihar.gov.in> पर अपने सुझाव/मुद्दे भेज सकता था। प्राप्त सुझावों का विश्लेषण कर चयनित व्यक्ति को एस0एम0एस0/ई.मेल/दूरभाष पर सूचना देकर कार्यक्रम में विषय के अनुसार उन्हें निर्धारित सोमवार को भाग लेने हेतु आमंत्रित किया जाता था। इस कार्यक्रम में भाग लेने वाले नागरिकों के सुझावों को माननीय मुख्यमंत्री द्वारा बारी-बारी से सुना जाता था तथा प्राप्त सकारात्मक सुझावों के आलोक में यथावश्यक सरकार की व्यवस्था, नीतियों एवं कार्यक्रमों में संवर्धन किया गया। इस कार्यक्रम का आयोजन दिनांक 27.01.2020 तक किया गया। लोक संवाद कार्यक्रम में कुल 464 नागरिकों द्वारा अपने सुझाव माननीय मुख्यमंत्री के समक्ष रखे गए। इसके अतिरिक्त ऑनलाईन माध्यम से 5696 एवं डाक से 731 सुझाव प्राप्त हुए। लोक संवाद कार्यक्रम के आयोजन का सबसे महत्वपूर्ण पहलू यह रहा कि इसमें समाज के सभी तबकों के नागरिकों को राज्य में लोकहित के मुद्दों को माननीय मुख्यमंत्री के समक्ष प्रत्यक्ष रूप से रखने का अवसर मिला तथा उनसे प्राप्त सकारात्मक सुझावों के आधार पर प्रशासनिक तंत्र को और बेहतर ढंग से सुदृढ़ करने हेतु कार्यवाही की गई।
- यह कार्यक्रम अपने उद्देश्यों में काफी सफल रहा। इसमें कई महत्वपूर्ण सुझाव प्राप्त हुए जिनसे सरकार को अपनी कई नीतियों को बनाने में काफी मदद मिली।

## बिहार सरकारी सेवक शिकायत निवारण प्रणाली

- बिहार लोक शिकायत निवारण अधिकार अधिनियम के तर्ज पर ही राज्य सरकार के नियमित सरकारी सेवकों के सेवा मामलों तथा सेवानिवृत्त कर्मियों के सेवान्त लाभ भुगतान की शिकायतों के प्रभावी एवं समयबद्ध निराकरण हेतु राज्य सरकार द्वारा बिहार सरकारी सेवक शिकायत निवारण नियमावली बनाई गई है और इस पर आधारित प्रणाली का कार्यान्वयन दिनांक 26.06.2019 से किया जा रहा है।
- यह एक ऐसी प्रणाली है जिसमें सेवा संबंधी शिकायतों की सुनवाई जिला एवं विभागों में पदनामित किए गए सेवा शिकायत निवारण पदाधिकारी द्वारा शिकायतकर्ता और शिकायत निवारण के लिए उतरदायी पदाधिकारी की उपस्थिति में की जाती है तथा 60 कार्य दिवस की अधिकतम समय सीमा के अधीन शिकायत पर निर्णय लिया जाता है। इस पद्धति को सुदृढ़ बनाने के लिए अपील के भी प्रावधान रखे गए हैं।
- इस प्रणाली में राज्य सरकार के नियमित सेवारत एवं सेवानिवृत्त कर्मियों की सेवा तथा सेवांत लाभ से संबंधित मामले की सुनवाई कर निराकरण कराया जाता है। बिहार सरकार में सेवारत अथवा सेवानिवृत्त हुआ किसी भी वर्ग का कर्मी अपने सेवा मामलों एवं/अथवा सेवांत लाभों के भुगतान के संबंध में कोई शिकायत आनलाईन माध्यम से दायर कर सकता है। सरकारी सेवक की मृत्यु की दशा में उनके आश्रित द्वारा शिकायत दर्ज की जा सकती है।
- इसके कार्यान्वयन के लिए सेवा समाधान वेब पोर्टल है। पूरी व्यवस्था आनलाईन एवं वेब आधारित रखी गयी है जिसमें शिकायत आवेदन देने से लेकर उसके निष्पादन तक की सभी जानकारीयों पोर्टल पर सहज उपलब्ध हैं। इससे शिकायतों पर की जा रही कार्यवाही में पूरी पारदर्शिता रहती है और अनुश्रवण में सुविधा होती है।
- इस प्रणाली के अंतर्गत दिनांक-01.11.2023 तक 9,478 शिकायतें दर्ज की जा चुकी है जिसमें से 8,768 का सफलतापूर्वक निष्पादन किया जा चुका है। शेष मामले सुनवाई और निष्पादन की प्रक्रिया में हैं। हजारों सरकारी सेवकों की सेवा संबंधी समस्या का समाधान इस व्यवस्था के माध्यम से हुआ है।
- जिस प्रकार से बिहार लोक शिकायत निवारण अधिकार अधिनियम आम नागरिकों के लोक शिकायतों की सुनवाई एवं निराकरण के लिए काफी उपयोगी साबित हुआ है, सरकारी सेवकों को सेवा मामलों के समयबद्ध समाधान के लिए बिहार सरकारी सेवक शिकायत निवारण प्रणाली कारगर सिद्ध हो रहा है। इस शिकायत निवारण प्रणाली के बारे में और अधिक जानकारी सेवा समाधान वेबसाइट पर जाकर अथवा 'जिज्ञासा' हेल्पलाईन के टाल फ्री नं- 14403 पर काल करके प्राप्त की जा सकती है।

आवश्यकताओं के समाधान की तलाश में एक कार्यालय से दूसरे कार्यालय का चक्कर लगाने की आवश्यकता नहीं रही है। पंजीकरण की सरल व्यवस्था है ताकि परिवाद दायर करने में प्रत्येक व्यक्ति की पहुंच हो।

- पावती रसीद में यूनिक आई0डी0 एवं इस पर सुनवाई की तिथि तथा सुनवाई का स्थान अंकित रहता है। अपील तथा दण्ड एवं अनुशासनिक कार्यवाही के प्रावधान इस प्रणाली की महत्वपूर्ण विशेषता है।
- पूरी प्रणाली ऑनलाईन एवं पारदर्शी है, शिकायत निवारण हेतु अधिकतम समय सीमा नियत है, सुनवाई अभिलेखित की जाती है, सभी दस्तावेज डिजिटाइज्ड है और वेब पर उपलब्ध है। सुदृढ़ आई0टी0 प्रणाली के माध्यम से प्रभावी अनुश्रवण की व्यवस्था की गई है। नागरिकों का फीडबैक प्राप्त किया जाता है तथा पारित निर्णयों में आवेदकों से यह पूछा जाता है कि वे निवारण से संतुष्ट हैं या नहीं?
- बिहार लोक शिकायत निवारण अधिकार अधिनियम के अंतर्गत दिनांक-01.11.2023 तक 14,68,223 आवेदन प्राप्त हुए हैं, जिनमें 14,34,729 का सफलता पूर्वक निष्पादन किया गया है। परिवाद निवारण में रूचि नहीं लेने वाले 1,420 लोक प्राधिकारों पर 28.90 लाख रुपए का दण्ड अधिरोपित किया गया है, जबकि 1,078 लोक सेवकों के विरुद्ध अनुशासनिक कार्यवाही भी की जा रही है।
- बिहार लोक शिकायत निवारण अधिकार अधिनियम में शिकायतों की सुनवाई एवं निवारण के लिए अनुमंडल, जिला एवं विभागों के स्तर पर निरपेक्ष एवं समर्पित लोक शिकायत निवारण पदाधिकारियों का प्रावधान किया गया है। इससे परिवादी एवं लोक प्राधिकार के बीच शक्ति समरूपता स्थापित हुई है। एक व्यापक निगरानी प्रणाली यह सुनिश्चित करती है कि निवारण योग्य शिकायतों का निवारण हो और जिन मामलों का निवारण नहीं हो सकता, उसका कारण बताया जाए ताकि शिकायतकर्ता को अपील का अवसर मिले। अंतिम आदेश के समय शिकायतकर्ताओं से उनकी संतुष्टि पूछे जाने की प्रणाली शुरू की गई है, जिससे पता चलता है कि प्रतिक्रिया देने वालों में से 89 प्रतिशत लोगों ने इस व्यवस्था पर अपनी संतुष्टि जताई है।
- परिवारों के निबटारे के लिए भले ही 60 दिनों की अधिकतम समय सीमा रखी गई है, परंतु माननीय मुख्यमंत्री जी का निदेश है कि सबसे कम संभव सुनवाई में शिकायत का निवारण किया जाना चाहिए। अधिनियम के कार्यान्वयन को माननीय मुख्यमंत्री जी ने अपनी यात्राओं के दौरान काफी करीब से देखा और उनके द्वारा दिए गए निदेशों पर अमल कर अधिनियम के कार्यान्वयन को और बेहतर, जनहितकारी व प्रभावी बनाया जा सका है। इसके प्रभावकारी क्रियान्वयन से लोगों को बहुत राहत मिली है तथा इसे 'वन स्टॉप सॉल्यूशन' के रूप में देखा जा रहा है। लोक शिकायत कानून के लागू होने से अलग-अलग प्रकृति की जटिल एवं गंभीर मामलों का सफलतापूर्वक निवारण कराया जा रहा है, जो लोक सेवा प्रदायगी को उन्नत तथा शासन को जन केन्द्रित बनाने में मददगार साबित हो रहा है। इससे क्रियान्वयन तंत्र में कमियों को चिह्नित करने तथा उन्हें दूर करने हेतु व्यवस्थागत सुधार का मार्ग भी प्रशस्त हुआ है।
- इस व्यवस्था से न केवल लोगों को एक ऐसा एकीकृत स्थान प्राप्त हुआ है जो उनकी शिकायतों की सुनवाई एवं निवारण के लिए प्रतिबद्ध है बल्कि एक ऐसी जवाबदेह व्यवस्था कायम हुई है जहां दायर प्रत्येक मामले का लेखा जोखा रखा जाता है। सबसे बढ़कर शिकायतकर्ता को कोई शुल्क भी नहीं देना पड़ता है। पुलिस द्वारा कार्यवाही न किए जाने का मामला हो या भूमि विवाद का, अतिक्रमण, जन वितरण प्रणाली एवं विद्युत विपन्न में सुधार से लेकर लगान रसीद निर्गत करने, बंदोबस्ती, बेदखली एवं सरकार के कल्याणकारी कार्यक्रमों से संबंधित लाखों मामले इस अधिनियम के माध्यम से हल हुए हैं। जिन राहतों के लिए लोगों को अलग-अलग कार्यालयों के चक्कर काटने होते थे वे अब एक ही स्थान 'लोक शिकायत निवारण कार्यालय' से निराकृत हो रहे हैं। अब जनता की शिकायतों को लंबी अवधि तक लंबित भी नहीं रखा जा सकता है। भले ही कानून पूरी आबादी को लाभान्वित करता है, मगर यह समाज के गरीब और अभिवंचित वर्गों के लिए बहुत मददगार साबित हुआ है। देश में पहली बार लोक शिकायत का निवारण एक कानूनी अधिकार बन गया है।
- शिकायतों की सुनवाई और निवारण की इस नवोन्मेषी पद्धति को राष्ट्रीय/ अंतर्राष्ट्रीय ख्याति एवं पहचान मिली है। बिहार लोक शिकायत निवारण अधिकार अधिनियम के क्रियान्वयन के लिए बिहार को वर्ष 2018 में सुप्रतिष्ठित कलाम इनोवेशन इन गवर्नेंस अवार्ड तथा स्कॉच गोल्ड अवार्ड फॉर गवर्नेंस से सम्मानित किया गया है। कॉमनवेल्थ एसोसिएशन फॉर पब्लिक एडमिनिस्ट्रेशन एण्ड मैनेजमेंट (CAPAM) अवार्ड के

सिटिजन फोकस्ड इनोवेशन में इसके कार्यान्वयन को सर्टिफिकेट ऑफ डिस्टिंक्शन प्राप्त हुआ है।

- कॉमनवेल्थ एसोसिएशन फॉर पब्लिक एडमिनिस्ट्रेशन एण्ड मैनेजमेंट (CAPAM) द्वारा प्रकाशित की जाने वाली कॉमनवेल्थइनोवेशन रिव्यू के जून, 2019 के अंक (अंक-25) में भारत में लोक शिकायत निवारण कानून के संबंध में बिहार के इस क्रांतिकारी कानून के क्रियान्वयन पर विस्तृत आलेख प्रकाशित किया गया है। इसमें अधिनियम को लागू करने की सोच और इसके महत्वपूर्ण अवयवों की चर्चा तो की ही गई है, इसके कार्यान्वयन की पूरी पद्धति पर प्रकाश डाला गया है। CAPAM द्वारा प्रकाशित अपने न्यूज लेटर में बिहार के माननीय मुख्यमंत्री श्री नीतीश कुमार के उस बयान का भी जिक्र किया गया है, जिसमें उनके द्वारा कहा गया है कि शिकायतों के समाधान की कोई गारंटी नहीं रहने के कारण बहुत सारी शिकायतें अनिवारित रह जाती थीं जिसके कारण उनके मन में एक ऐसी प्रणाली को लाने की सदैव चेष्टा रही जो सुधारों की कुंजी के रूप में उपयोग में लाई जाय और जहाँ एक स्वतंत्र प्राधिकार द्वारा सुनवाई का अवसर प्रदान कर लोगों की शिकायतों का हल निकालें। बिहार में अपनाई गई प्रणाली को रेखांकित करते हुए आलेख में ब्रिटिश पार्लियामेंट के पटल पर रखे गए एक प्रतिवेदन की भी चर्चा की गई है जिसमें नागरिकों की शिकायतों का निवारण स्वतंत्र प्रणाली के द्वारा, जो विभागों से इतर हो, कराने का सुझाव है।
- पत्रिका में इस अधिनियम के माध्यम से प्राप्त हुए कानूनी अधिकार, इस व्यवस्था से उत्पन्न हुई पारदर्शिता, उत्तरदायित्व, समयबद्धता, नागरिकों एवं सरकारी तंत्र के बीच उत्पन्न हुई शक्ति समरूपता की चर्चा की ही गई है और इसकी अन्य खुबियों पर भी विस्तार से प्रकाश डाला गया है। लोगों एवं पत्रकारों के उस वक्तव्य को भी शामिल किया गया है जिसमें उनके उद्गार हैं कि यदि कोई अधिकारी उनका काम नहीं करता है तो वह सीधे लोक शिकायत निवारण के दफ्तर में अपनी शिकायत दर्ज कर सकते हैं। इससे लोगों को बहुत बड़ा अधिकार प्राप्त हो गया है और लोगों को इसका अहसास भी है। आलेख में पुरानी व्यवस्था एवं बिहार लोक शिकायत निवारण कानून के लागू हो जाने के बाद स्थापित नई पद्धति के प्रभावों का भी वर्णन किया गया है जिसमें इस कानून के कार्यान्वयन से लोगों की शिकायतों का सरलता से निवारण हो जाने की पूरी व्याख्या की गयी है। आलेख में यह कहा गया है कि अर्ध-न्यायिक तंत्र के माध्यम से नागरिक सशक्तीकरण और शक्ति समरूपता सुनिश्चित करने का सबसे महत्वपूर्ण उद्देश्य अधिनियम द्वारा प्राप्त किया गया है और इसकी दक्षता व प्रभावकारिता उत्कृष्ट है जिसके सकारात्मक परिणाम उत्पन्न हुए हैं। सतत निगरानी और फीडबैक ने इसके कार्यान्वयन को एक जीवंत और निरंतर सुधार की प्रक्रिया बना दिया है।
- सार्वजनिक क्षेत्र के नवाचार के उदाहरण के रूप में ऑर्गेनाइजेशन फॉर इकोनोमिक कॉरपोरेशन ऑफ डेवलपमेंट (OECD) द्वारा अपने ऑब्जर्वेटरी ऑफ पब्लिक सेक्टर इनोवेशन (OPSI) के माध्यम से भी इस अधिनियम के कार्यान्वयन पर केस स्टडी प्रकाशित किया है जिसमें इस कानून की मदद से लोगों को सशक्त बनाने की चर्चा की गई है।
- भारत सरकार द्वारा नई दिल्ली में आयोजित सम्मेलन (केन्द्रीकृत लोक शिकायत निवारण पर आयोजित कार्यशाला) में बिहार लोक शिकायत निवारण अधिकार अधिनियम के कार्यान्वयन पर एक सत्र का आयोजन किया गया। सभी ने इसे सराहा और कई प्रदेशों यथा महाराष्ट्र, कर्नाटक, पंजाब आदि ने इसमें खासी दिलचस्पी दर्शायी। कर्नाटक राज्य की डिजिटल गवर्नेंस सेंटर के वरीय अधिकारी के द्वारा इस अधिनियम और कार्य पद्धति का पटना आकर अध्ययन किया गया है।
- दी टाइम्स ऑफ इण्डिया में दिनांक 22.11.2020 को प्रकाशित हावर्ड यूनिवर्सिटी के रिसर्च फेलो श्री एम0 आर0 शरण के ब्लॉग में इस अधिनियम की प्रशंसा की गई है और कैसे इसका सहारा लेकर सामुदायिक विकास का कार्य सम्पादित कराया गया इसकी विस्तार से चर्चा की गई है।
- बिहार लोक शिकायत निवारण अधिकार कानून के व्यापक प्रचार-प्रसार हेतु अभियान चलाया जा रहा है ताकि हर क्षेत्र, हर वर्ग के लोग इसके कानूनी प्रावधानों का लाभ उठाकर अपनी शिकायतों का निवारण करा सके।

## लोक संवाद कार्यक्रम

- राज्य की जनता से संवाद स्थापित करने, सरकार की नीतियों, कार्यक्रमों एवं योजनाओं के संबंध में लोकहित की समस्याओं/मुद्दों से अवगत होने एवं उनके सुझाव को प्राप्त करने हेतु 5 दिसंबर, 2016 से "लोक संवाद कार्यक्रम" का आयोजन प्रारंभ किया गया। इस कार्यक्रम में नागरिकों से

वाल विवाह एवं दहेज से संबंधित सूचना टॉल फ्री नं. 181 पर दें।

बेटा-बेटी एक समान। दहेज-प्रथा करे सबका अपमान ।।

भ्रष्टाचार से संबंधित शिकायत 0612-2217048 पर करें।

Design & Printed by Shiva Enterprises, Patna # 9308286864



सामान्य प्रशासन विभाग तथा सूचना एवं जन-सम्पर्क विभाग बिहार सरकार



## बिहार में प्रशासनिक सुधार

**जीरो टॉलरेंस की नीति के आधार पर प्रशासन में पारदर्शिता एवं उत्तरदायित्व सुनिश्चित किया गया है।**

बिहार में **‘न्याय के साथ विकास’** के सिद्धांत पर चलते हुए राज्य सरकार ने **‘सुशासन’** स्थापित करने का कार्य किया है। राज्य सरकार का संकल्प है बिहार का **‘सर्वांगीण विकास’** एवं **‘लोगों की सेवा’**। समाज के आखिरी पायदान पर खड़े व्यक्ति तक विकास का लाभ पहुंचे और उनके मन में सुरक्षा तथा निश्चय का भाव बना रहे, यही सरकार का ध्येय है। समाज के सभी वर्गों को साथ लेकर राज्य सरकार ने **सुशासन, पारदर्शिता और उत्तरदायी शासन** की नींव रखी है।

बिहार में **विधि व्यवस्था** को प्रभावी बनाया गया, **कानून का राज** स्थापित हुआ और **भ्रष्टाचार के विरुद्ध जीरो टॉलरेंस की नीति** अपनाकर विकास कार्य किए गए। राज्य सरकार इस बात से भलीभांति परिचित है कि लोगों ने जिस भरोसे और विश्वास के साथ शासन की बागडोर सौंपी है, उसमें लापरवाही और समझौता नहीं किया जा सकता। सरकार बिहार के लोगों की सेवा के लिए संकल्पित है। बिहार के लोगों के हित में व्यापक कदम भी उठाए गए हैं।

राज्य सरकार द्वारा संसाधन एवं शक्ति का उपयोग समाज के विकास एवं कल्याण के लिए किया जाना ही **‘सुशासन’** है। सुशासन को कायम करने में प्रशासनिक सुधारों का अहम योगदान होता है। जनता की समस्याओं को समझना, उनकी बेहतरी के लिए प्रयास करना, इसमें बाधाएं उत्पन्न कर नहीं समस्याओं को दूर करना ही राज्य सरकार का उद्देश्य है।

## प्रशासनिक सुधार

- राज्य प्रशासनिक सुधार आयोग का गठन जनवरी, 2006 में किया गया। 15 जुलाई, 2006 को राज्य प्रशासनिक सुधार आयोग द्वारा प्रतिवेदन दिया गया। आयोग की अनुशंसाओं एवं मंत्रिपरिषद् के निर्णय के अनुपालन हेतु विभागों को निदेश दिए गए। बिहार कार्यपालिका नियमावली, 1979 में आवश्यक संशोधन किया गया। विभागों का पुनर्गठन करते हुए 44 विभाग बनाए गए। बिहार प्रशासनिक सुधार मिशन की शुरुआत वर्ष 2008 में की गई।

### ‘जनता के दरबार में मुख्यमंत्री’ कार्यक्रम

- राज्य सरकार द्वारा वर्ष 2006 से प्रशासनिक सुधारों की दिशा में कदम बढ़ाया गया एवं जनता की समस्याओं, कठिनाइयों एवं शिकायतों के समाधान हेतु ‘जनता दरबार’ का आयोजन प्रारंभ किया गया। इसमें प्रखंड और थाना स्तर से लेकर राज्य मुख्यालय स्तर तक जन सुनवाईयों की व्यवस्था की गई।

- राज्य की जनता से सीधा संवाद स्थापित करने, उनकी समस्याओं/शिकायतों से अवगत होने एवं उसके त्वरित निवारण के लिए प्रभावकारी व्यवस्था स्थापित करने हेतु माननीय मुख्यमंत्री जी की विशेष पहल पर 20 अप्रैल, 2006 से **‘जनता के दरबार में मुख्यमंत्री’ कार्यक्रम** का आयोजन प्रारंभ किया गया।

- यह कार्यक्रम माह के प्रथम, द्वितीय एवं तृतीय सोमवार को (राजपत्रित अवकाश को छोड़कर) मुख्य मंत्री आवास, 1 अणे मार्ग, पटना में आयोजित किया गया। राज्य के विभिन्न क्षेत्रों से उक्त कार्यक्रम में आने वाले व्यक्तियों के परिवाद पत्रों का निबंधन करते समय उन्हें एक यूनिट निबंधन संख्या का आवंटन हरे रंग के कार्ड पर किया जाता था। जनता से प्राप्त सभी आवेदन पत्रों का विभागवार कोडिंग कर बिहार जन शिकायत निवारण प्रणाली की वेबसाइट <http://www.bpgrs.in> पर स्कैन कर अपलोड करते हुए संबंधित विभाग को आवश्यक कार्रवाई हेतु भेजा जाता था।

- प्रथम, द्वितीय एवं तृतीय सोमवार के लिए विभागों को समूहबद्ध कर रोस्टर तैयार किया गया जिसमें प्रथम सोमवार को विधि-व्यवस्था, अपराध नियंत्रण एवं भूमि विवाद से संबंधित विभाग, द्वितीय सोमवार को स्वास्थ्य, शिक्षा, कल्याण एवं मानव विकास से संबंधित विभाग एवं तृतीय सोमवार को सड़क, बिजली, पानी एवं आधारभूत संरचना से संबंधित विभागों से संबंधित शिकायतें सुनी जाती तथा कुछ गंभीर मामलों का त्वरित निवारण भी किया जाता। संबंधित विभागों के माननीय मंत्री एवं प्रधान सचिव सहित तमाम वरीय पदाधिकारी इस कार्यक्रम में उपस्थित रहकर सुनवाई एवं त्वरित निष्पादन में सहयोग देते थे।

- यह एक क्रांतिकारी पहल थी, जिसमें राज्य के शासन के सर्वोच्च प्राधिकार द्वारा आम लोगों से स्वयं मिलकर व उनकी समस्याओं को सुनकर निदान की पहल करना प्रारंभ

किया गया। इस प्रकार जन शिकायतों की सुनवाई से जन सरोकार से जुड़ी समस्याओं तथा शिकायतों का सामना हुआ। इसके कार्यान्वयन में विफलता से जुड़े हुए मुद्दों के साथ कई ऐसे मामले भी सामने आए जिनमें सरकार को नीतिगत निर्णय लेना था।

- ऐसे आयोजनों से जनता का शासन से अपेक्षाओं के संबंध में भी फीडबैक प्राप्त हुआ। इस कार्यक्रम का प्रभाव इतना व्यापक रहा है कि वर्ष 2006 से लेकर 2016 तक कुल 241 **‘जनता के दरबार में मुख्यमंत्री कार्यक्रम’** का सफल आयोजन किया गया, इसमें कुल 2,77,249 आवेदन निष्पादित किए गए। यह यात्रा आसान नहीं रही। लोगों की समस्याओं को जानना और उसे सुनकर सुलझाना, अपने आप में प्रशासनिक सुधार की एक महत्वपूर्ण कड़ी बनी और जनता से मिले फीडबैक के आधार पर अलग-अलग विभागों में स्पष्ट एवं पारदर्शी प्रक्रिया सुनिश्चित कराने के दृष्टिकोण से नई नीतियां बनीं एवं व्यवस्थाएं गठित की गईं।

- बिहार जन शिकायत निवारण प्रणाली के कार्य की उत्कृष्टता को देखते हुए भारत सरकार के मिनिस्ट्री ऑफ कम्युनिकेशन एण्ड इनफॉर्मेशन टेक्नोलॉजी द्वारा **10 दिसंबर, 2012 को ‘वेब रत्न अवार्ड, 2012’** से सम्मानित किया गया।

- राज्य सरकार द्वारा नित नए प्रयास किए जाते रहे हैं। इसी क्रम में **‘बिहार लोक शिकायत निवारण प्रणाली’** को वर्ष 2016 में प्रारंभ किया गया। इस दौरान ‘जनता के दरबार में मुख्यमंत्री’ कार्यक्रम कुछ दिनों तक स्थगित रहा। लोगों की अपेक्षाओं का सम्मान करते हुए जुलाई, 2021 में राज्य सरकार द्वारा फिर से **‘जनता के दरबार में मुख्यमंत्री’** कार्यक्रम को शुरू किया गया, जिसमें आवेदकों से ऑनलाइन आवेदन प्राप्त किए जा रहे हैं।

- जुलाई, 2021 से अब तक 53 जनता दरबार का आयोजन किया गया है, जिसमें विभिन्न जिलों से आए 5,655 लोगों की समस्याओं को सुना गया और उनके निष्पादन हेतु कार्रवाई की गई।

## जिज्ञासा

- आम जनता को उनके कार्य से संबंधित सरकारी कार्यालय एवं पदाधिकारी की सही सूचना तथा दूरभाष संख्या उपलब्ध कराने के लिए माननीय मुख्यमंत्री जी की विशेष पहल पर एक एकीकृत हेल्पलाइन 0612-2233333 **‘जिज्ञासा’** के नाम से 24 अगस्त, 2010 से प्रारंभ किया गया। एकीकृत हेल्प लाईन जिज्ञासा को सामान्य प्रशासन विभाग, बिहार, पटना के नियंत्रण में बिहार प्रशासनिक सुधार मिशन सोसाइटी, पटना द्वारा संचालित किया जाता है। यह सुविधा प्रातः 8 बजे से रात्रि 8 बजे तक वर्ष भर जन साधारण हेतु उपलब्ध है। जन साधारण से जिज्ञासा कॉल सेंटर को दिनांक-01.11.2023 तक कुल 6,01,299 कॉल प्राप्त हुए हैं।

- 15 अगस्त, 2018 को माननीय मुख्यमंत्री जी द्वारा की गई घोषणा के आलोक में ‘जिज्ञासा कॉल सेंटर’ की सुविधा नए स्वरूप में प्रारंभ की गई है। इसमें हेल्प लाईन संख्या 0612-2233333 एवं 14403 पर किसी भी विभाग से संपर्क स्थापित कर अपनी समस्याओं एवं पृच्छाओं का समाधान प्राप्त करने का प्रावधान है।

- अलग-अलग हेल्पलाइन/कॉल सेंटर अथवा कतिपय आपातकालीन सेवाओं के हेल्पलाइन से एक ही कॉल के माध्यम से सुलभ एवं सुविधाजनक तरीके से संपर्क हेतु ‘जिज्ञासा हेल्पलाइन’ का एकल संपर्क के रूप में विस्तार किया गया है। जिज्ञासा हेल्पलाइन के टॉल फ्री नं०-14403 पर कॉल करने से आवश्यकतानुसार कॉल को अन्य संचालित हेल्पलाइन के साथ संबद्ध कर दिया जाता है। इससे लोगों को अलग-अलग नंबर याद रखने की आवश्यकता नहीं रह गई है। यह सुविधा 24/7 उपलब्ध है।

## जानकारी

- सुशासन के कार्यक्रम पर आधारित प्रशासनिक पारदर्शिता के क्षेत्र में राज्य में माननीय मुख्यमंत्री जी की विशिष्ट पहल पर सूचना का अधिकार अधिनियम-2005 के अंतर्गत 29 जनवरी, 2007 को **‘जानकारी’** सुविधा केंद्र की स्थापना की गई। पहली बार राज्य में सूचना एवं संचार तकनीकी का प्रभावशाली ढंग से प्रयोग किया गया एवं सूचना के अधिकार अधिनियम को आम लोगों तक पहुंचाने का काम उक्त तकनीक का उपयोग कर किया गया है।

- जानकारी केंद्र सामान्य प्रशासन विभाग, बिहार, पटना के अधीन संचालित है। जानकारी पोर्टल पर आवेदकों द्वारा ऑन लाईन आर०टी०आई० दायर करने के अतिरिक्त आवेदकों द्वारा दूरभाष पर मांगी गई सूचनाओं के आधार पर आर०टी०आई०

का वेब पेज जेनरेट कर पोर्टल पर लॉज किया जाता है, जिसे सीधे संबंधित विभाग को आवश्यक कार्रवाई हेतु ऑनलाईन हस्तांतरित कर दिया जाता है। जानकारी सुविधा केंद्र में जनवरी, 2007 से सितंबर, 2023 तक कुल 1,91,085 कॉल प्राप्त हुए हैं।

- इस प्रणाली को वर्ष 2009 में डिजिटल इम्पावरमेंट फाउंडेशन, नई दिल्ली की ओर से स्थापित ‘मंथन अवार्ड साउथ एशिया-2009’ दिया गया।

## बिहार लोक सेवाओं का अधिकार अधिनियम

- वर्ष 2010 में बिहार सरकार द्वारा ‘सुशासन’ को औपचारिक रूप से शासन व्यवस्था के अंग के रूप में अपनाया गया। उस समय लोक सेवाओं की प्रदायगी की व्यवस्था में स्पष्टता एवं सूचना का अभाव था, पारदर्शिता की कमी थी।

- वर्ष 2011 में प्रशासनिक सुधार की दिशा में एक बड़ा कदम उठाते हुए नागरिकों को नियत समय सीमा में लोक सेवाओं का अधिकार प्रदान करने का निर्णय राज्य सरकार द्वारा लिया गया एवं 15 अगस्त, 2011 को **बिहार लोक सेवाओं का अधिकार अधिनियम** लागू किया गया।

- शुरुआती दौर में इसमें 53 सेवाओं को सम्मिलित करते हुए नियत समय सीमा में लोगों को सेवा प्रदान करने की व्यवस्था की गयी जो अब बढ़कर 153 हो गई है।

- इसमें पारदर्शिता (सेवा प्राप्त करने की अर्हता एवं इसे कैसे प्राप्त की जा सकती है की सूचना आम जनता के लिए उपलब्ध), जवाबदेही (प्रत्येक सेवा के लिए एक जवाबदेह नाम-निर्दिष्ट पदाधिकारी) तथा अनुश्रवण एवं नियंत्रण (सेवा प्रदान करने में विफलता या विलंब के लिए अपील एवं दंड की व्यवस्था) का समावेश किया गया और सबसे बढ़कर सभी अधिसूचित सेवाओं को प्रदान करने के लिए समय-सीमा का निर्धारण किया गया। अधिनियम को लागू करने में पारदर्शिता के दृष्टिकोण से आई.टी. आधारित अधिकार सॉफ्टवेयर बनाया गया। इसे सफलतापूर्वक लागू करने के लिए आई.टी. कर्मियों का नियोजन किया गया और उन्हें प्रशिक्षित किया गया।

- स्वस्थ प्रतिस्पद्धता को ध्यान में रखकर वर्ष 2012 से जिलों की रैकिंग की ‘स्मार्ट’ (SMART- Specific, Measurable, Accountable, Relevant and Timely) व्यवस्था की शुरुआत की गई। नागरिकों की सुविधाओं में आवश्यकता आधारित सुधार किया गया एवं इसकी जांच की जाती रही। पहले आम लोग पदाधिकारी, कर्मचारी एवं तंत्र की मर्जी पर निर्भर थे, उन सभी महत्वपूर्ण सेवाओं के लिए नियामक का गठन कर समय सीमा लागू किया जाना एक बहुत बड़ा परिवर्तन के रूप में था, जिससे नागरिकों को बड़ा अधिकार मिला।

- इस व्यवस्था के सुदृढ़ एवं परिपक्व होने के साथ ही आम लोगों को त्वरित राहत देने के लिए वर्ष 2013 में तत्काल सेवा लागू की गई, जिसमें तीन सेवाओं यथा - जाति, आय एवं आवासीय प्रमाण पत्रों को उपलब्ध कराने की नियत समय-सीमा को पूर्ववत बिना किसी शुल्क के दो दिन कर दिया गया।

- इन व्यवस्थाओं के साथ ही बिचैलियों के सफाया के लिए काउंटरो की लगातार जांच एवं औचक छापामारी की व्यवस्था की गई। जिला पदाधिकारियों को अपनी पहचान बदलकर आर०टी०पी०एस० काउंटरो की औचक छापेमारी करने का निदेश दिया गया। बड़े पैमाने पर बिचैलियों की गिरफ्तारी भी हुई। कालान्तर में सेवा प्रदान करने में विलंब के मामलों में स्व-पेररणा (Suo Moto) से अपील दायर करने की व्यवस्था लागू की गई। इसमें सेवा प्रदान करने की नियत अवधि बीत जाने पर अपीलीय प्राधिकार को स्वयं अपील प्रारंभ करने, नामनिर्दिष्ट पदाधिकारियों को नोटिस निर्गत करने और उनके दोषी पाए जाने पर कार्रवाई करने की शक्ति प्रदान की गई। यह अत्यन्त प्रभावकारी सिद्ध हुआ और लोक सेवाओं की समयबद्ध प्रदायगी में इसका महत्वपूर्ण योगदान रहा है।

- बिहार लोक सेवाओं का अधिकार अधिनियम को लागू करने के पूर्व लोक सेवाओं की प्रदायगी की व्यवस्था अत्यंत जटिल थी। गरीबों एवं समाज के उन तबकों जिनकी पहुंच अधिकारी, कर्मचारी तक संभव नहीं थी, उन्हें बिचैलियों पर आश्रित होना पड़ता था। इस व्यवस्था के लागू हो जाने एवं स्पष्ट प्रक्रिया तय हो जाने के कारण बड़ा बदलाव देखा गया है, जिसमें अब आम नागरिकों को अधिसूचित सेवाओं को प्राप्त करने के लिए न तो किसी की दया का पात्र बनना है और न ही किसी बिचैलिए की सहायता लेने की जरूरत है।

- सेवा प्रदान करने में विलंब करने वाले अथवा इससे इंकार करने वाले लोक सेवक पर दंडात्मक कार्रवाई के प्रावधान ने इसे और प्रभावकारी बनाया है। सेवाओं को नियत

समय सीमा में एवं निःशुल्क प्रदान करना शासन के कार्यलब्धि का पैमाना बना है। बिहार लोक सेवाओं का अधिकार अधिनियम भ्रष्टाचार पर एक करारा प्रहार साबित हुआ है।

- इसके अंतर्गत अब तक 36.89 करोड़ आवेदन प्राप्त हुए हैं, जिनमें 36.62 करोड़ से अधिक सेवाएं प्रदान की जा चुकी हैं। इस अधिनियम का प्रभाव इतना व्यापक और लोक हितकारी रहा है कि देश के अन्य राज्य यथा- राजस्थान, कर्नाटक, उड़ीसा आदि की टीम के द्वारा कार्यान्वयन के बिहार मॉडल का अध्ययन कर इसे अपने यहां लागू किया गया।

- शासन में पारदर्शिता और जवाबदेही सुनिश्चित करने तथा जन भागीदारी बढ़ाने के उपायों के तहत सूचना प्रावैधिकी का इस्तेमाल कर ई-शासन को अपनाने को एक समाधान के रूप में देखा जा रहा है। लोगों की आंकाक्षाएं बढ़ी हैं और जन जागरूकता भी पैदा हुई है। माननीय मुख्यमंत्री जी की परिकल्पना एवं निदेश के अनुसार लोक सेवाओं की प्रदायगी तथा जन शिकायतों के समाधान की प्रणाली में ई-गवर्नेंस को बढ़ावा दिया गया है जिससे कार्यों में पारदर्शिता आई है और आम लोगों के बीच सीधे संपर्क को सुगम बनाया जा सका है।

- ई-गवर्नेंस की मदद से जन सेवाओं की प्रदायगी में सुधार के क्षेत्र में नए आयाम जुड़े हैं और नवाचार लाया गया है ताकि शासन सरल, नैतिक और उत्तरदायी बन सके और सार्वजनिक सेवाओं को नागरिकों के दरवाजे तक ले जाने में सफलता मिली है।

- सामान्य प्रशासन विभाग की सेवाओं को पूरे तौर पर ऑनलाइन किया गया है। इन सेवाओं की प्रदायगी में उच्चतर तकनीक के उपयोग से अब प्रमाण पत्र की सेवाओं को पाने के ऑनलाइन उपयोगकर्ताओं की संख्या लगभग 94 प्रतिशत हो गई है।

- ‘बिहार ई-लोक सेवा’** के रूप में अपनाए गए इस नवाचार की अनूठी विशेषताओं और सफलताओं को राष्ट्रीय स्तर पर मान्यता प्रदान करते हुए वर्ष 2021 में बिहार को **स्कोच गवर्नेंस गोल्ड अवार्ड** से सम्मानित किया गया है और इस परियोजना के कार्यान्वयन के लिए बिहार प्रशासनिक सुधार मिशन को यह पुरस्कार दिया गया है। लोगों की आवश्यकताओं के अनुरूप ई-गवर्नेंस की परियोजनाओं की पहचान कर प्राथमिकता के अनुसार उन पर अमल सुनिश्चित किया जा रहा है।

## बिहार लोक शिकायत निवारण अधिकार अधिनियम

- जनता के दरबार कार्यक्रम में लोगों की शिकायतों की सुनवाई तो होती थी मगर राज्य सरकार द्वारा इस पूरी प्रक्रिया को और प्रभावकारी बनाने हेतु नई पहल की गई। नागरिकों की समस्याओं एवं शिकायतों के और प्रभावकारी निराकरण करने और इस व्यवस्था को एक संस्थागत एवं कानूनी स्वरूप देने के लिए वर्ष 2015 में बिहार विधान मंडल द्वारा **बिहार लोक शिकायत निवारण अधिकार अधिनियम** पारित किया गया।

- वर्ष 2016 में 05 जून को संपूर्ण क्रांति दिवस के अवसर पर बिहार लोक शिकायत निवारण अधिकार अधिनियम को लागू किया गया। बिहार इसे लागू करने में देश का अग्रणी राज्य बना। इस अधिनियम के कार्यान्वयन से जन शिकायत निवारण की पद्धति में बिहार में आमूल-चूल परिवर्तन हुए हैं।

- बिहार लोक शिकायत निवारण अधिकार अधिनियम आम लोगों को उनकी शिकायतों पर सुनवाई का अवसर एवं निवारण का कानूनी अधिकार प्रदान करता है। इसका स्वरूप इतना व्यापक है कि इसमें सूचना का अधिकार (आर०टी०आई०), लोक सेवाओं का अधिकार (आर०टी०पी०एस०) सेवा संबंधी मामलों एवं न्यायालय की अधिकारिता के मामलों को छोड़कर संपूर्ण बिहार और सभी 44 विभागों के 514 योजना, कार्यक्रम एवं सेवाएं अधिसूचित हैं, जिनके संबंध में लाभ या राहत प्राप्त किया जा सकता है और कार्यान्वयन के संबंध में शिकायतें दर्ज की जा सकती हैं। यह सरकारी कर्मचारियों के सद्भावपूर्ण व्यवहार एवं अकर्मण्यता इत्यादि के लिए दायर किए जा सकने वाले परिवादों के अतिरिक्त है।

- इस अधिनियम के तहत पात्रता, आयु, लिंग, जाति इत्यादि से निरपेक्ष कोई भी व्यक्ति शिकायत दायर कर सकता है। यहां तक कि नकारात्मक सूची के विषयों के लिए भी आवेदन प्राप्त होने पर उसे वापस नहीं किया जाता है बल्कि उस पर नागरिकों को विशिष्ट वैकल्पिक सुझाव उपलब्ध कराया जाता है।

- लोक शिकायत निवारण पदाधिकारी अपने क्षेत्राधिकार में सभी 44 विभागों से संबंधित शिकायतों का निवारण एक घट के नीचे करता है। इससे जरूरी

बिटिया मेरी अभी पढ़ेगी, शादी की सूली नहीं चढ़ेगी।

14 साल की बिटिया है, लगवाओ न तुम फेरे, कंधों पर बस्ता दे दो, जाएगी स्कूल सुबह-सवेरे।

बेटी है एक वरदान। दहेज देकर मत करो अपमान।।

अवैध शराब एवं मादक द्रव्य के संबंध में शिकायत टॉल फ्री नं. 18003456268 या 15545 पर करें।