पत्रांक–3/सी०एस०/एम०–27/2018 ......83.......

बिहार सरकार
मंत्रिमंडल सचिवालय विभाग

प्रेषक,

प्रत्यय अमृत
मुख्य सचिव।

सेवा में,

सभी विभागों के अपर मुख्य सचिव/प्रधान सचिव/सचिव,
पुलिस महानिदेशक, बिहार,
सभी प्रमण्डलीय आयुक्त,
सभी पुलिस महानिरीक्षक,
सभी पुलिस उप महानिरीक्षक,
सभी जिला पदाधिकारी,
सभी वरीय पुलिस अधीक्षक,
सभी पुलिस अधीक्षक,
बिहार।

पटना–15, दिनांक–09.01.2026

विषय : **प्रशासनिक व्यवस्था को सुदृढ़, संवेदनशील एवं जवाबदेह बनाने के सम्बन्ध में।**

महाशया/महाशय,

बिहार सरकार के सात निश्चय–3 के सातवें निश्चय 'सबका सम्मान–जीवन आसान' (Ease of Living) का मुख्य मकसद राज्य के सभी नागरिकों के दैनिक जीवन में आने वाली कठिनाईयों को कम कर उसके जीवन को और आसान बनाना है। कई बार ऐसा देखा गया है कि आम लोग जब अपनी समस्याओं को लेकर सरकारी कार्यालय पहुंचते हैं तो अधिकारी उपस्थित नहीं रहते हैं, जिसके कारण उन्हें असुविधा होती है। इसे देखते हुए अब राज्य के आमजनों को सरकारी कार्यालयों से संबंधित कार्यों में किसी प्रकार की कठिनाई का सामना न करना पड़े, इसे लेकर निम्न दिशा–निर्देश दिये जाते हैं :–

1. (i) प्रत्येक सप्ताह के दो कार्यदिवस (सोमवार एवं शुक्रवार) को ग्राम पंचायत, थाना, अंचल, प्रखंड, अनुमंडल, जिला, प्रमंडल एवं राज्य के सभी सरकारी कार्यालयों में आमलोग अपनी शिकायतों का निष्पादन के लिए संबंधित पदाधिकारी से उनके निर्धारित कार्यस्थल/कार्यालय कक्ष में मिलेंगे।

(ii) निर्धारित दोनों दिवसों पर सभी संबंधित पदाधिकारी अपने–अपने कार्यालय में उपस्थित होकर लोगों से सम्मानपूर्वक मिलेंगे और उनकी शिकायतों को संवेदनशीलता के साथ सुनकर उसका त्वरित निराकरण करेंगे।

(iii) यदि सम्बन्धित पदाधिकारी सोमवार एवं शुक्रवार को किसी अपरिहार्य कारणवश कार्यालय में उपस्थित नहीं रहते हैं तो उनके स्थान पर उनके द्वारा अधिकृत पदाधिकारी लोगों से मिलने के कार्यक्रम में उपस्थित रहेंगे।

(iv) वैसे पदाधिकारी जो एक से अधिक विभाग/कार्यालय के प्रभार में है, वे सोमवार/शुक्रवार को सुविधानुसार समय निर्धारित कर सभी कार्यालय में उपस्थित रहकर लोगों से मिलेंगे।

(v) सभी सरकारी कार्यालयों में आगंतुकों को सम्मानपूर्वक बैठाने एवं मिलने के साथ–साथ उनके लिए जरूरी सुविधाओं जैसे पेयजल, शौचालय आदि की व्यवस्था की जायेगी। आगंतुकों से प्राप्त शिकायतों की पंजी का संधारण किया जाएगा एवं शिकायतों के सतत् अनुश्रवण की व्यवस्था भी सुनिश्चित की जाएगी।

(vi) उपर्युक्त सभी बिन्दुओं के अनुपालन हेतु सम्बन्धित पदाधिकारी विधिवत् आदेश निर्गत करेंगे।

2. इस कार्यक्रम का व्यापक प्रचार–प्रसार किया जाय।

3. सभी नियंत्री पदाधिकारी यह सुनिश्चित करेंगे कि अधीनस्थ पदाधिकारीगण उपरोक्त निदेशों का अक्षरशः पालन कर रहे हैं। साथ ही, सभी नियन्त्री पदाधिकारी अधीनस्थ पदाधिकारी के कार्यालय में प्राप्त शिकायतों के निष्पादन के अनुश्रवण की व्यवस्था सुनिश्चित करेंगे।

4. सभी अपर मुख्य सचिव/प्रधान सचिव/सचिव अपने विभाग के क्षेत्रीय पदाधिकारियों के साथ उपर्युक्त निदेशों का अनुपालन सुनिश्चित करने एवं विभाग से संबंधित प्राप्त शिकायतो के निष्पादन की नियमित समीक्षा करेंगे।

अनुरोध है कि लोगों से मिलने का कार्यक्रम दिनांक–19.01.2026 से लागू करते हुए पत्र में उल्लेखित निदेशों का अनुपालन सुनिश्चित किया जाय तथा अपने अधीनस्थ पदाधिकारियों को भी उपर्युक्त निदेशों की जानकारी देते हुए उनका अनुपालन सुनिश्चित कराया जाय।

विश्वासभाजन

8.1.2026

(प्रत्यय अमृत)
मुख्य सचिव

ज्ञापांक–3/सी०एस०/एम०–27/2018 ....83.... पटना–15, दिनांक–09.01.2026

प्रतिलिपि–मुख्य सचिव, बिहार के विशेष कार्य पदाधिकारी/विकास आयुक्त, बिहार के प्रधान आप्त सचिव/अध्यक्ष, राजस्व पर्षद् के प्रधान आप्त सचिव/विभागीय जाँच आयुक्त के प्रधान आप्त सचिव को सूचनार्थ एवं आवश्यक कार्यार्थ प्रेषित।

8/1/2026

(अरविन्द कुमार चौधरी)
अपर मुख्य सचिव

ज्ञापांक–3/सी०एस०/एम०–27/2018 ....83.... पटना–15, दिनांक–09.01.2026

प्रतिलिपि–मुख्यमंत्री के प्रधान सचिव/सचिव को सूचनार्थ प्रेषित।

8/1/2026

(अरविन्द कुमार चौधरी)
अपर मुख्य सचिव