

बिहार सरकार
सामान्य प्रशासन विभाग

प्रेषक,

प्रत्यय अमृत,
मुख्य सचिव, बिहार।

सेवा में,

सभी अपर मुख्य सचिव/सभी प्रधान सचिव/सभी सचिव, बिहार।

पुलिस महानिदेशक, बिहार।

सभी प्रमण्डलीय आयुक्त/आरक्षी महानिरीक्षक/आरक्षी उप महानिरीक्षक, बिहार।

सभी जिला पदाधिकारी, बिहार।

सभी वरीय पुलिस अधीक्षक/पुलिस अधीक्षक, बिहार।

पटना-15, दिनांक 16.5.2026

विषय:- सहयोग पोर्टल के माध्यम से शिकायतों/आवेदनों के अग्रसारण, निष्पादन एवं उसकी अनुश्रवण हेतु मानक कार्य प्रणाली (SOP) के संबंध में।

महाशय,

सहयोग शिविर की निर्धारित तिथि से 30 दिन पूर्व आवेदन प्राप्त करने की व्यवस्था सुनिश्चित की जानी है। शिविर से पूर्व प्राप्त सभी आवेदनों को अनिवार्य रूप से सहयोग पोर्टल पर अपलोड किया जाएगा तथा शिविर की तिथि तक, यथासंभव, उनका निष्पादन सुनिश्चित किया जाएगा। शिविर के दिन यदि कोई नया आवेदन प्राप्त होता है, तो उसे उसी दिन अथवा अधिकतम अगले कार्य दिवस तक सहयोग पोर्टल पर अपलोड किया जाएगा। ऐसे आवेदनों का अंतिम रूप से निष्पादन आवेदन प्राप्ति की तिथि से अधिकतम 30 दिनों के भीतर सुनिश्चित किया जाएगा। प्रत्येक आवेदन पर की गई कार्रवाई का विवरण पोर्टल पर स्पष्ट एवं तथ्यात्मक रूप से दर्ज किया जाएगा, ताकि आवेदन की स्थिति का सतत अनुश्रवण किया जा सके।

2. सहयोग शिविर के आयोजन हेतु पंचायतवार तिथि एवं स्थान सभी जिला पदाधिकारी द्वारा निर्धारित किया जा चुका है, जिसके अनुसार इसका आयोजन एवं सामान्य प्रशासन विभाग के पत्रांक-7622 दिनांक-30.04.2026 से निर्गत पत्र के अनुरूप कार्रवाई किया जाना अपेक्षित है।

3. जन शिकायतों की प्राप्ति, अग्रसारण, निष्पादन एवं मॉनिटरिंग को सुव्यवस्थित करने के लिए एनआईसी एवं मुख्यमंत्री सचिवालय द्वारा "सहयोग पोर्टल" संचालित किया जा रहा है,

जिसका URL sahyog.bihar.gov.in है। इस पोर्टल पर आवेदन प्रखंड विकास पदाधिकारी, अंचल अधिकारी, थानाध्यक्ष, अनुमंडल पदाधिकारी, अनुमंडल पुलिस पदाधिकारी, जिलाधिकारी, पुलिस अधीक्षक, प्रमंडलीय आयुक्त, रेंज आईजी/डीआईजी, सचिवालय स्तर के पदाधिकारी तथा अन्य सक्षम पदाधिकारियों के स्तर से दर्ज/अपलोड किए जा सकेंगे। इसके अतिरिक्त आम नागरिक भी स्वयं पोर्टल के माध्यम से अपना आवेदन/शिकायत दर्ज कर सकेंगे।

4. इस पोर्टल का उद्देश्य है कि आम नागरिकों को घर बैठे ही अपनी शिकायत या आवेदन पोर्टल के माध्यम से समर्पित किया जा सकता है और उसकी पावती पोर्टल के माध्यम से ही प्राप्त करायी जाय। प्राप्त शिकायतों का अग्रसारण एवं निष्पादन निर्धारित समय अवधि में प्रत्येक स्तर के पदाधिकारियों द्वारा पूर्ण जवाबदेही के साथ सुनिश्चित की जाय। जैसे मामले जो स्थानांतरित/अग्रसारित किये जाने वाले हैं उनका स्थानांतरण/अग्रसारण पोर्टल के माध्यम से ही किया जाय और जैसे मामले जो निर्धारित समय अवधि में लंबित रहे उसका स्वतः अग्रसारण उच्च स्तर पर आवश्यक कार्रवाई हेतु सुनिश्चित हो। इस पोर्टल के माध्यम से निवारण की प्रक्रिया पारदर्शी, उत्तरदायी, नागरिक केंद्रित और समयबद्ध रूप से सुनिश्चित की जायेगी।

5. सहयोग पोर्टल पर आवेदनों को वर्तमान में दो प्रकार से वर्गीकृत किया जाएगा जिसमें पहला सहयोग शिविर में निष्पादन से सम्बंधित होंगे तथा दूसरी श्रेणी इससे भिन्न होगी। सहयोग शिविर के लिए भी आवेदन बिना शिविर में आये **online** तरीके से किया जा सकता है जिसका निष्पादन सहयोग शिविर की श्रेणी के अंतर्गत ही होगी।

6. सहयोग पोर्टल पर शिकायत विभिन्न विभागों द्वारा दी जा रही सेवाओं के विलंब के लिए भी किया जाना है। उसके लिए यह आवश्यक है कि पोर्टल पर शिकायत, सेवा स-समय तक उपलब्ध न होने की स्थिति में ही किया जाना चाहिए। इस हेतु सहयोग पोर्टल पर यह प्रावधान है कि उनके द्वारा यदि सेवाओं के लिए आवेदन किया गया है तो उसकी तिथि क्या है और उसके निष्पादन की स्थिति क्या है? उसमें यदि कोई पावती है तो उसका **PDF** भी पोर्टल पर अपलोड किया जाना होगा।

7. पोर्टल पर संबंधित जिला पदाधिकारी के लॉगिन को ही मॉडरेटर एवं रेगुलेटर की शक्ति दी गयी है। मॉडरेटर के रूप में यह कार्य होगा कि किसी शिकायत को यदि जिला स्तरीय **L 1** पदाधिकारी द्वारा किसी अन्य विभाग के लिए अग्रसारित किया जाता है तो मॉडरेटर के रूप में अवलोकनोपरांत जिला पदाधिकारी के लॉगिन से उक्त आवेदन को संबंधित विभाग को हस्तांतरित किया जायेगा। रेगुलेटर के रूप में जिला पदाधिकारी के लॉगिन से जिला स्तर तक पर विभिन्न पदाधिकारी के लॉगिन हेतु प्राप्त निबंधन अनुरोध को अनुमोदित किया जायेगा, जिसके उपरांत संबंधित पदाधिकारी को सहयोग पोर्टल पर लॉगिन उपलब्ध हो सकेगा।

पोर्टल पर कुछ वैसे विभाग के भी आवेदन प्राप्त होंगे, जिसका जिला स्तर पर कोई पदाधिकारी/कार्यालय नहीं है, उदाहरण स्वरूप सूचना एवं प्रावैधिकी विभाग, विज्ञान एवं एवं प्रावैधिकी विभाग आदि। अतएव वैसे आवेदनों को मॉडरेटर की लॉगिन से संबंधित विभाग को हस्तांतरित कर दिया जायेगा।

8. जिला स्तर के किसी भी पदाधिकारी का स्थानांतरण होने पर संबंधित पदाधिकारी द्वारा अपने निबंधन हेतु अंकित किये गये प्रोफाइल में जाकर प्रभार त्याग की तिथि एवं स्थानांतरण आदेश पत्रांक/दिनांक को अंकित करते हुए वेबसाइट से अपने प्रोफाइल को Disable किया जायेगा। नये पदाधिकारी द्वारा पुनः उक्त पोर्टल पर अपना प्रोफाइल भरते हुए रजिस्ट्रेशन हेतु अपना अनुरोध पोर्टल के माध्यम से जिला पदाधिकारी (रेगुलेटर) को समर्पित होगा, जिसकी स्वीकृति के बाद संबंधित पदाधिकारी पोर्टल पर विधिवत लॉगिन कर कार्य कर सकते हैं। नया प्रभार ग्रहण करने वाले पदाधिकारी के लिए निर्धारित अवधि, प्रभार ग्रहण की तिथि से प्रभावी मानी जायेगी।

9. पोर्टल पर आवेदन प्राप्त होते ही संबंधित विभाग को जिला स्तरीय पदाधिकारी (जिसे L1 पदाधिकारी कहा जायेगा) को स्वतः लॉगिन में प्राप्त हो जायेगा। L1 पदाधिकारी उस आवेदन पर स्वयं कार्रवाई सुनिश्चित करेंगे अथवा प्रक्रिया के अनुसार किसी अन्य पदाधिकारी से जांच, कार्रवाई, निस्तारण/निष्पादन हेतु अग्रसारित कर सकेंगे। इस अग्रसारण की समय-सीमा प्राप्त होने के अधिकतम 03 दिन के भीतर करनी होगी अन्यथा L1 पदाधिकारी उत्तरदायी माने जायेंगे।

10. जिस स्तर से शिकायत/आवेदन का निस्तारण होना है (L1 अधिकारी या अग्रसारित अधिकारी), उनके लॉगिन में आवेदन प्राप्त होने के उपरांत अधिकतम 10 कैलेण्डर दिवस की समय-सीमा निर्धारित है। आवेदन निस्तारण के लिए संबंधित पदाधिकारी के द्वारा 10 दिनों के भीतर या तो शिकायत/आवेदन का निस्तारण कर उसे अपलोड कर दिया जायेगा या आवेदन के संबंध में की गयी कार्रवाई, निर्गत की गयी नोटिस आदि की सूचना वेबसाइट पर अपलोड कर दी जायेगी अन्यथा 10 कैलेण्डर दिवस के उपरांत उनके विरुद्ध स्वतः कारण पृच्छा पोर्टल पर निर्गत हो जायेगा, जिसका उत्तर संबंधित पदाधिकारी द्वारा उसी पोर्टल पर समर्पित करना होगा। संबंधित पदाधिकारी 20 दिनों के उपरांत पुनः उस आवेदन के संबंध में उसके निस्तार, नोटिस, सुनवाई इत्यादि की अद्यतन स्थिति पोर्टल पर अपलोड करेंगे। यदि 20 दिनों के बाद भी आवेदन लंबित है और कोई भी कार्रवाई प्रतिवेदन पोर्टल पर अपलोड नहीं किया जाता है तो 21वें दिन पोर्टल से उक्त पदाधिकारी को पुनः द्वितीय कारण पृच्छा प्राप्त होगा, जिसका उत्तर पुनः पोर्टल पर ही समर्पित करना होगा।

आवेदन या शिकायत 10 दिनों से अधिक लंबित रखने की स्थिति में यह आवेदन जिला स्तरीय पदाधिकारी के लॉगिन में भी दिखेगा और यह तब तक दिखेगा जब तक इसका निष्पादन L1 या उनके अधीनस्थ पदाधिकारी द्वारा नहीं कर दिया जायेगा।

आवेदन किसी भी कारण से 20 दिन से अधिक लंबित रहने की स्थिति में उसका अंतिम निष्पादन 30वें दिन अंतरिम आदेश निर्गत कर किया जायेगा। यह प्रावधान अपवादिक एवं असंभावी मामलों के लिए है एवं अपेक्षा है कि मामलों का वास्तविक रूप से निष्पादन हो जाय। विभिन्न विभागों द्वारा दी जाने वाली वैसी सेवाएं जिसमें अधिकतम अवधि 30 दिनों से कम की है, उसका शत-प्रतिशत निष्पादन उक्त तिथि तक किया जाना अनिवार्य होगा, परंतु वैसी सेवाएं जिसका अधिकतम निष्पादन अवधि 30 दिनों से अधिक है, वैसे मामलों में 30 दिनों के उपरांत सेवाओं का कार्य अवधि का उल्लेख करते हुए सेवा के निष्पादन की तिथि निर्धारित करने की लक्षित तिथि का उल्लेख करते हुए आदेश निर्गत किया जायेगा और संबंधित पदाधिकारी की व्यक्तिगत जिम्मेवारी होगी कि उस आदेश का अनुपालन सुनिश्चित किया जाय ताकि दी जाने वाली सेवा का लाभ अंकित तिथि तक आवेदनकर्ता को प्राप्त हो जाय।

30 दिनों में आवेदन का अंतिम रूप से निष्पादन नहीं किये जाने की स्थिति में जिम्मेदार पदाधिकारी को निलंबित करते हुए अनुशासनिक कार्रवाई की जायेगी।

यदि किसी भी शिकायत या आवेदन में किसी योजना को बनाने और कार्यन्वयन करने का अनुरोध हो तो उस संबंध में अपनी स्पष्ट अनुशंसा के साथ आदेश निर्गत करते हुए संबंधित विभाग को उसकी प्रति अग्रसारित करेंगे।

उपरोक्त के अनुसार आवेदन पूर्णतः निष्पादित होने की स्थिति में संबंधित पदाधिकारी पोर्टल पर निष्पादित करेंगे और यदि विषय/क्षेत्र/सरकारी सक्षमता के विपरीत आवेदन का संबंधित पदाधिकारी द्वारा निरस्त या अस्वीकृत किया जाता है तो उसका स्पष्ट कारण उल्लेख किया जाना अनिवार्य होगा।

पोर्टल पर प्रदर्शित सूचना, आवेदन की स्थिति एवं स्पष्टीकरण संबंधित पदाधिकारी के लिए तामिला मानी जायेगी एवं पदाधिकारी को उक्त पोर्टल को प्रत्येक दिन देखना अनिवार्य होगा। इसके लिए अलग से कोई हार्ड कॉपी में तामिला नहीं किया जायेगा।

सभी पदाधिकारी यह सुनिश्चित करेंगे कि पोर्टल लॉगिन की जिम्मेवारी स्वयं तक सीमित रखें और इसकी जिम्मेवारी ऑपरेटर या लिपिकीय स्तर तक को नहीं दें।

जिला पदाधिकारी या विभागीय अपर मुख्य सचिव/प्रधान सचिव/सचिव के स्तर पर कार्य की अधिकता को देखते हुए इसकी जिम्मेवारी सहयोग सेल के नोडल पदाधिकारी को दी जा सकती है। सभी क्षेत्रीय एवं विभागीय पदाधिकारी यह सुनिश्चित करेंगे कि सहयोग सेल आपके कार्यालय में गठित हो एवं सहयोग सेल प्रतिदिन लंबित एवं निष्पादित मामलों के संबंध में आपको प्रतिवेदित करते रहे ताकि आवश्यक निर्देश अधीनस्थ पदाधिकारियों को दिया जा सके।

11. राजस्व न्यायालयों में विभिन्न स्तरों पर लंबित मामलों के निष्पादन हेतु भी संबंधित ग्राम पंचायत में आयोजित शिविर की तिथि से पूर्व विशेष प्रयास किया जाना है। इन मामलों का प्रक्रिया का पालन करते हुए शिविर के पूर्व निष्पादन कर शिविर की तिथि को संबंधित पक्षों को भी अवगत कराया जाना चाहिए।

12. जिला पदाधिकारी/वरीय पुलिस अधीक्षक/पुलिस अधीक्षक भी लगातार उक्त पोर्टल पर कंप्यूटर पर लॉगिन कर देखते रहेंगे तथा जिला स्तर पर प्राप्त मामलों की नियमित रूप से साप्ताहिक समीक्षा करेंगे। पोर्टल पर संबंधित पदाधिकारी द्वारा जो स्पष्टीकरण समर्पित किया जायेगा उसकी समीक्षा करेंगे और आवश्यकतानुसार अपनी अनुशंसा उक्त पदाधिकारी के विरुद्ध कार्रवाई करने हेतु सक्षम प्राधिकार को निर्धारित तिथि के एक दिन के अंदर प्रेषित करेंगे ताकि दोषी पदाधिकारी पर स-समय कार्रवाई सुनिश्चित की जाय।

13. प्रमण्डलीय आयुक्त/आरक्षी महानिरीक्षक/आरक्षी उप महानिरीक्षक का भी यह उत्तरदायित्व होगा कि लंबित शिकायतों की नियमित समीक्षा करेंगे और जिला पदाधिकारी/वरीय पुलिस अधीक्षक/पुलिस अधीक्षक से कार्रवाई हेतु प्राप्त अनुशंसाओं पर या तो आवश्यक अनुशासनिक कार्रवाई सुनिश्चित करेंगे अथवा उसे सक्षम प्राधिकार को एक दिन के अंदर कार्रवाई हेतु अनुशंसा के साथ अग्रसारित करेंगे।

14. विभाग स्तर पर अपर मुख्य सचिव/प्रधान सचिव/सचिव का उत्तरदायित्व होगा कि अपने विभाग से संबंधित शिकायतों का लगातार पोर्टल पर अनुश्रवण करेंगे और उसकी साप्ताहिक समीक्षा कर उपरोक्त निर्धारित समय-सीमा के अधीन उसका निष्पादन जिला स्तर पर विभागीय पदाधिकारियों से सुनिश्चित करायेंगे। वैसी शिकायत जिस पर योजनाओं की स्वीकृति, नीतिगत निर्णय एवं विभाग स्तर से निर्णय अपेक्षित हो, और जो विभाग को अग्रसारित हो उस पर विभाग स्तर पर विशेष समीक्षा कर नियमानुसार कार्रवाई सुनिश्चित की जायेगी।

15. सहयोग पोर्टल के सुचारु संचालन हेतु राज्य स्तर से जिला स्तरीय पदाधिकारी को प्रशिक्षित किया जाय और जिला स्तर पर जिला सूचना-विज्ञान पदाधिकारी एवं आई0टी0 मैनेजर का यह दायित्व होगा कि वो जिला के अधीन सभी कार्यालयों (थाना सहित) के अधिकारियों एवं कर्मियों का समयबद्ध कार्यक्रम के अनुसार विभिन्न छोटे-छोटे बैच में प्रशिक्षण सुनिश्चित करेंगे। जिला पदाधिकारी/वरीय पुलिस अधीक्षक/पुलिस अधीक्षक यह सुनिश्चित करेंगे कि संबंधित पदाधिकारी/कर्मियों प्रशिक्षण में अनिवार्य रूप से भाग लेंगे।

16. पोर्टल के सुचारु संचालन हेतु जिला स्तरीय पदाधिकारियों का प्रशिक्षण 17 मई से पूर्व वीडियो कॉन्फ्रेंसिंग के माध्यम से आयोजित किया जाएगा। प्रशिक्षण में आवेदन दर्ज करने, अग्रसारण, प्रतिवेदन अपलोड, एस्केलेशन, शो-कॉज, डैशबोर्ड समीक्षा एवं निष्पादन की प्रक्रिया स्पष्ट की जाएगी। जिला स्तर पर तत्पश्चात अनुमंडल, प्रखंड, अंचल एवं थाना स्तर के पदाधिकारियों/कर्मियों को प्रशिक्षण दिया जाएगा, ताकि पोर्टल का संचालन सभी स्तरों पर सुचारु रूप से हो सके।

विश्वासभाजन,
16.5.2026
मुख्य सचिव, बिहार