

बिहार सरकार  
सामान्य प्रशासन विभाग

प्रेषक,

प्रत्यय अमृत,  
मुख्य सचिव,  
बिहार।

सेवा में,

सभी प्रमण्डलीय आयुक्त, बिहार।  
सभी जिला पदाधिकारी, बिहार।  
सभी वरीय पुलिस अधीक्षक/पुलिस अधीक्षक, बिहार।

पटना-15, दिनांक 25.5.26

विषय:- जन शिकायतों के प्रभावी समाधान हेतु "सहयोग शिविर" को नगर निकायों में आयोजित करने के संबंध।

प्रसंग:- सामान्य प्रशासन विभाग का पत्रांक-7622 दिनांक-30.04.2026, पत्रांक-8719 दिनांक-16.05.2026, पत्रांक-9230 दिनांक-25.05.2026।

महाशय,

आम नागरिकों की समस्याओं एवं शिकायतों के निस्तार हेतु राज्य सरकार द्वारा राज्य के ग्रामीण क्षेत्रों में पंचायतवार सहयोग शिविर आयोजित की जा रही है। इस संबंध में दिशा-निर्देश एवं मानक कार्य प्रणाली उपर्युक्त प्रसांगिक पत्रों से निर्गत की गयी है, जिसकी प्रति सुलभ प्रसंग हेतु संलग्न की जा रही है।

उसी के अनुरूप राज्य सरकार ने नगर निकाय के क्षेत्रों में भी "सहयोग शिविर" आयोजित करने का निर्णय लिया है। यह सहयोग शिविर भी प्रत्येक माह के प्रथम एवं तृतीय मंगलवार को आयोजित किया जायेगा। उक्त शिविर हेतु 30 दिन पूर्व से ही आवेदन प्राप्त करने की व्यवस्था की जायेगी। नगर सहयोग शिविर का आयोजन तथा आवेदनों के संधारण एवं निष्पादन हेतु निम्न कार्रवाई की जायेगी:-

1. सहयोग शिविर का आयोजन संबंधित नगर निकाय द्वारा अपने नगर निकाय क्षेत्र के वार्डों में किया जायेगा।
2. जिला पदाधिकारी एवं नगर आयुक्त/कार्यपालक पदाधिकारी द्वारा नगर निकाय क्षेत्र के वार्ड/वार्डों में प्रशासनिक आवश्यकताओं के अनुरूप नगर सहयोग शिविर हेतु तिथि एवं स्थान 03 दिनों के अंदर निर्धारित कर उसका व्यापक प्रचार-प्रसार करेंगे ताकि अधिक संख्या में आम जन सम्मिलित हो सकें।
3. उक्त शिविर का आयोजन वार्ड के किसी सरकारी भवन में किया जायेगा। सरकारी भवन की अनुपलब्धता की स्थिति में किसी अस्थायी एवं मजबूत संरचना की व्यवस्था की जायेगी,

E-MAIL

जिसमें गर्मी को देखते हुए पंखा एवं पेयजल इत्यादि की भी व्यवस्था होनी चाहिए। आयोजन स्थल पर आमजनों को स-सम्मान बैठने हेतु भी आवश्यक व्यवस्था की जायेगी।

4. सहयोग शिविर की अध्यक्षता प्रासंगिक पत्रों में उल्लेखित पदाधिकारियों के अतिरिक्त नगर आयुक्त, विभिन्न प्रखंडों के वरीय प्रभारी पदाधिकारी, कार्यपालक पदाधिकारी एवं सहायक लोक स्वच्छता एवं अवशिष्ट प्रबंधन पदाधिकारी भी कर सकते हैं।

5. सहयोग शिविर में प्राप्त जन शिकायत सहयोग पोर्टल पर अपलोड किये जायेंगे और उसका निष्पादन भी पूरी तरह से सहयोग पोर्टल पर निर्धारित समय सीमा में किया जायेगा। पोर्टल पर ही सभी कार्रवाई यथा आवेदन की प्राप्ति, उसका अग्रसारण, उसका निस्तार एवं कारण पृच्छा प्राप्त होगी। अतएव प्रत्येक पदाधिकारी द्वारा अपनी लॉगिन से प्रत्येक दिन पोर्टल का अवलोकन करना अनिवार्य है और पोर्टल पर उपलब्ध सूचना पदाधिकारी हेतु स्वतः तामिला माना जाएगा।

6. सभी सहयोग शिविर में उस क्षेत्र के माननीय सांसद, माननीय विधायक, माननीय महापौर/उपमहापौर/अध्यक्ष/उपाध्यक्ष/वार्ड पार्षद एवं कार्यक्रम कार्यान्वयन समिति के सदस्य को आमंत्रित किया जायेगा।

7. राज्य सूचना विज्ञान पदाधिकारी सहयोग पोर्टल में सहयोग शिविर हेतु आवश्यक प्रावधान सुनिश्चित करेंगे।

8. प्रासंगिक पत्रों से निर्गत अन्य सभी दिशा-निर्देश एवं मानक कार्य प्रणाली (SOP) नगर सहयोग शिविर के मामले में भी लागू मानी जायेगी।

अनु०-यथोक्त।

विश्वासभाजन,  
25.5.2016  
(प्रद्युम्न अमृत)  
मुख्य सचिव,  
बिहार।

पत्रांक-18/लो0सं0-15-10/2023, सा.प्र.8719/

725

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

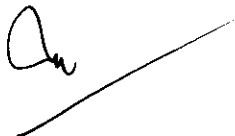
विषय:- सहयोग पोर्टल के माध्यम से शिकायतों/आवेदनों के अग्रसारण, निष्पादन एवं उसकी अनुश्रवण हेतु मानक कार्य प्रणाली (SOP) के संबंध में।

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](http://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। वैसे मामले जो स्थानांतरित/अग्रसारित किये जाने वाले हैं उनका स्थानांतरण/अग्रसारण पोर्टल के माध्यम से ही किया जाय और वैसे 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 प्रोफाईल में जाकर प्रभार त्याग की तिथि एवं स्थानांतरण आदेश पत्रांक/दिनांक को अंकित करते हुए वेबसाईट से अपने प्रोफाईल को Disable किया जायेगा। नये पदाधिकारी द्वारा पुनः उक्त पोर्टल पर अपना प्रोफाईल 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 वेबसाईट 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।



722

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 संबन्ध 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।



720

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/कर्मि 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

बिहार सरकार  
सामान्य प्रशासन विभाग

प्रेषक,

डॉ. बी. राजेन्द्र, भा0प्र0से0  
अपर मुख्य सचिव,  
सामान्य प्रशासन विभाग,  
बिहार, पटना।

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.....२५.५.२३

विषय:- सहयोग शिविर के संबंध में आवश्यक अतिरिक्त दिशा-निर्देश।

महाशय,

उपर्युक्त विषय के संबंध में सूचित करना है कि दिनांक-19.05.2026 को सहयोग शिविर का आयोजन राज्यभर में सफलतापूर्वक किया गया। उक्त शिविर में प्राप्त फीडबैक के आलोक में सहयोग शिविर की व्यवस्था को सुदृढ़ करने हेतु निम्न निदेश दिये जाते हैं:-

1. पंचायत सरकारी भवन या अच्छे उपयुक्त सरकारी भवन की अनुपलब्धता की स्थिति में गर्मी को देखते हुए अस्थायी दमदार संरचना की व्यवस्था की जाय ताकि आमजन को कष्ट न हो साथ ही पेयजल की पर्याप्त व्यवस्था भी होनी चाहिए।
2. शिविर स्थल पर आवेदन के लिए ग्री-प्रिंटेड प्रोफार्मा की प्रतियां रखी जाय, जिसमें आवेदक की वैसी जानकारी ली जाय, जो पोर्टल पर इंट्री हेतु आवश्यक हो और आवेदन लिखने हेतु एक दक्ष लिपिकों की प्रतिनियुक्ति की जाय ताकि वैसे लोग जो आवेदन नहीं लिख सकते हैं, उन्हें आवेदन दाखिल करने में कठिनाई न हो।
3. शिविर स्थल पर इंटरनेट डोंगल के साथ लैपटॉप एवं प्रिंटर की व्यवस्था भी रखी जाय ताकि आवेदन की इंट्री पोर्टल पर उसी स्थल पर करते हुए उसकी पावती आवेदक को प्राप्त हो सके।
4. ऐसा पाया जा रहा है कि राजस्व न्यायालयों में मामलों का निस्तार बहुत धीमा है। अतएव इस संबंध में समाहर्ता/अपर समाहर्ता/भूमि उप समाहर्ता/अंचल अधिकारी के राजस्व न्यायालयों में जितने मामले लंबित हैं, उनकी समीक्षा की जाय और जिन पंचायतों में आगामी शिविर प्रस्तावित हैं, उन पंचायतों के मामलों की लगातार सुनवाई कर उसका निष्पादन पंचायत

2

E-MAIL

726

में शिविर की तिथि से पूर्व किया जाना श्रेयस्कर प्रतीत होता है ताकि शिविर के दिन संबंधित पक्षों को उसकी सूचना हस्तगत करायी जा सके।

5. सहयोग शिविर में जिले के सभी माननीय सांसद, माननीय विधायक एवं जिला तथा प्रखण्ड स्तरीय कार्यक्रम कार्यान्वयन समिति के सदस्यों को भी आमंत्रित किया जाय।

6. शिविर स्थल पर विभिन्न विभागों के केंद्र सरकार एवं राज्य सरकार की योजनाओं की प्रचार सामग्री की कमी देखी गयी है। इस संबंध में जिला सूचना एवं जन-संपर्क पदाधिकारी के माध्यम से जिला के अधीन सभी विभाग के जिला स्तरीय पदाधिकारी, योजनाओं का फ्लैक्स/स्टैंडी इत्यादि तैयार कराकर शिविर में प्रदर्शित करेंगे और शिविर आयोजन के उपरांत उन्हीं सामग्रियों का प्रयोग भविष्य में आयोजित होने वाले शिविरों के लिए भी करेंगे।

7. जिला पदाधिकारी यह भी सुनिश्चित करेंगे कि आवेदनों का निस्तार सही तरीके से हो। जिन मामलों में अपेक्षित कार्रवाई के बिना निस्तारण की कार्रवाई की जा रही है, वैसे पदाधिकारी पर समीक्षोपरांत अनुशासनिक कार्रवाई की अनुशंसा प्रत्येक शिविर के बाद संबंधित विभाग को प्रेषित करेंगे।

8. जिला पदाधिकारी यह भी सुनिश्चित करेंगे कि गोपनीय शाखा से दूरभाष पर कुछ आवेदकों से रैंडम रूप से यह प्रतिक्रिया ली जाए कि उनके मामलों का सही रूप से निस्तारण हुआ है अथवा नहीं। इस संबंध में एक अभिलेख संरक्षित करेंगे तथा जिन मामलों में आवेदक की शिकायत प्राप्त होती है, उसकी समीक्षा कर सही परिप्रेक्ष्य में उसका निष्पादन करायेंगे और दोषी पदाधिकारी पर कार्रवाई की अनुशंसा प्रेषित करेंगे।

9. सहयोग पोर्टल पर प्राप्त होने वाले पत्र संबंधित विभाग के L1 पदाधिकारी के लॉगिन में स्वतः जाने की व्यवस्था है। कुछ मामलों में L1 पदाधिकारी द्वारा उसके निस्तार हेतु न्यून स्तर पर जिम्मेवार पदाधिकारी को स्थानांतरित किया जाता है। इस संबंध में सभी जिला पदाधिकारी अपने जिला के अधीन अवस्थित विभिन्न विभाग के कार्यालयों के लिए एक पद सोपान श्रृंखला आवेदनों के स्थानांतरण हेतु तैयार कराकर सामान्य प्रशासन विभाग को 03 दिनों के अंदर उपलब्ध करायेंगे। इस मामले में जिम्मेवार पदाधिकारी का न्यूनतम स्तर संबंधित विभाग के प्रखण्ड स्तरीय पदाधिकारी एवं कार्य विभाग के लिए न्यूनतम कनीय अभियंता तक ही हो सकता है। आवेदन प्राप्ति के 30 दिनों में मामले का निष्पादन नहीं होने पर प्रखण्ड स्तर पर जिम्मेदार पदाधिकारी के विरुद्ध निलंबन एवं अनुशासनिक कार्रवाई की जायेगी। साथ ही प्रखण्ड स्तरीय पदाधिकारियों के कार्य निष्पादन में सहयोग हेतु जिम्मेदार प्रखण्ड स्तर से नीचे की इकाई के कर्मियों के विरुद्ध भी निलंबन एवं अनुशासनिक कार्रवाई की जायेगी।

विश्वासभाजन  
(डॉ. बी. राजेन्द्र)  
अपर मुख्य सचिव।

बिहार सरकार  
सामान्य प्रशासन विभाग

प्रेषक,

प्रत्यय अमृत,  
मुख्य सचिव, बिहार।

सेवा में,

सभी प्रमण्डलीय आयुक्त, बिहार।

सभी जिला पदाधिकारी, बिहार

सभी वरीय पुलिस अधीक्षक/पुलिस अधीक्षक, बिहार।

विषय:- जन शिकायतों के प्रभावी समाधान हेतु "सहयोग शिविर" आयोजित करने के संबंध में।

संदर्भ:- सामान्य प्रशासन विभाग के पत्रांक-17038 दिनांक-09.09.2023 एवं मंत्रिमंडल सचिवालय विभाग, बिहार के पत्रांक-83 दिनांक-09.01.2026

महाशय,

आम नागरिकों को सीधे अपनी समस्याएँ, शिकायतें और सुझाव रखने का अवसर प्रदान करने और उसके निदान हेतु राज्य सरकार लगातार प्रयासरत है।

2. वर्तमान में लोक सेवाओं के ससमय प्रदायगी तथा विभिन्न योजनाओं के क्रियान्वयन से संबंधित विलम्ब या शिकायत के निराकरण हेतु बिहार लोक सेवा का अधिकार अधिनियम, 2011 एवं बिहार लोक शिकायत निवारण अधिकार अधिनियम, 2015 लागू है। इसी क्रम में सामान्य प्रशासन विभाग, बिहार के पत्रांक-17038 दिनांक-09.09.2023 द्वारा जन-संवाद एवं आयोजन की बैठक की कार्रवाई की व्यवस्था की गई है।

3. सात निश्चय-3 के अधीन "सबका सम्मान जीवन आसान" के लक्ष्य को दृष्टिपथ में रखते हुए प्रत्येक सप्ताह के दो कार्य दिवस-सोमवार एवं शुक्रवार को ग्राम पंचायत, थाना, अंचल, प्रखण्ड, अनुमण्डल, जिला, प्रमण्डल एवं राज्य के सभी सरकारी कार्यालयों में आम लोगों के शिकायत निष्पादन हेतु संबंधित पदाधिकारी को निर्धारित स्थल पर उपस्थित रह कर ससम्मानपूर्वक शिकायतकर्ता से मिलने तथा उनकी शिकायतों को संवेदनशीलता के साथ सुनकर त्वरित निराकरण करने एवं उसके प्रबोधन के संबंध में मंत्रिमंडल सचिवालय विभाग के पत्रांक-83 दिनांक-09.01.2026 से विस्तृत व्यवस्था की गई है। सम्पूर्ण व्यवस्था पूर्व से प्रभावशाली रूप से कार्यरत है।

4. जन शिकायतों को सुलभ तरीके से प्राप्त कराने/करने तथा उनके प्रभावी निवारण के उद्देश्य से वर्तमान व्यवस्था के अतिरिक्त प्रत्येक माह के प्रथम एवं तृतीय मंगलवार को



339

पंचायतवार सहयोग शिविर का आयोजन किया जाना है। सहयोग शिविर आयोजन तथा प्राप्त आवेदनों के संधारण एवं निवारण हेतु निम्नवत कार्रवाई की जानी है :-

- (i) जिला पदाधिकारी द्वारा पंचायतों में क्रमवार शिविर का कार्यक्रम निर्धारित कर समाचार-पत्रों/मीडिया आदि के माध्यम से आम जनों तक पहुँचाना सुनिश्चित किया जायेगा।
- (ii) शिविर का आयोजन पंचायत सरकार भवन या उसके निकट किसी सार्वजनिक स्थल पर किया जाएगा।
- (iii) आयोजन स्थल पर आम जनों को स-सम्मान बैठने हेतु व्यवस्था एवं अन्य अनुषंगी व्यवस्था भी की जाएगी।
- (iv) सहयोग शिविर की अध्यक्षता निम्न में से किसी एक पदाधिकारी द्वारा किया जायेगा:-
  - (क) जिला पदाधिकारी
  - (ख) उप विकास आयुक्त/अपर समाहर्ता या समकक्ष
  - (ग) जिला स्तरीय बिहार प्रशासनिक सेवा के पदाधिकारी
  - (घ) अनुमण्डल पदाधिकारी/भूमि सुधार उप समाहर्ता
  - (ङ) सभी प्रशासनिक पदाधिकारियों के साथ उनके समकक्ष पुलिस पदाधिकारी भी उक्त शिविर में उपस्थित रहेंगे, जिसे जिला पदाधिकारी नामित करेंगे।
- (v) शिविर हेतु 30 दिन पूर्व से आवेदन प्राप्त करने की व्यवस्था की जायेगी।
- (vi) सभी सहयोग शिविर में अपर समाहर्ता, राजस्व, भूमि सुधार उप-समाहर्ता एवं अंचल अधिकारी स्तर के पदाधिकारी अपने न्यायालय में लंबित एवं निष्पादित वादों/मामलों की सूची का प्रदर्शन करेंगे जिससे उपस्थित लोगों को लंबित व निष्पादित मामलों की जानकारी सहज ढंग से उपलब्ध हो जाये। इसलिए अपेक्षा है कि संबंधित पंचायत के सहयोग शिविर आयोजन के पूर्व उक्त पंचायत के राजस्व संबंधित सभी मामले का नियमानुसार निष्पादन कर दिया जाए।
- (vii) प्राप्त आवेदनों का निराकरण संबंधित अधिनियमों/योजनाओं में निर्धारित समय सीमा के अंतर्गत किया जाना सुनिश्चित किया जायेगा जिसकी लिखित सूचना शिविर में आवेदक को दी जाएगी।
- (viii) शिविर में प्राप्त होने वाले सभी आवेदनों/शिकायतों को पंजीकृत किया जाएगा तथा उक्त क्रम में पत्रांक-83 दिनांक-09.01.2028 के क्रियान्वयन हेतु शिविर संवाद समाधान पोर्टल का उपयोग करते हुए जन शिकायत के निवारण आदि से संबंधित कार्रवाई सुनिश्चित की जाएगी।

Q

- (viii) सहयोग शिविर में प्राप्त जन शिकायत आदि के सतत् अनुश्रवण हेतु Real Time Monitoring system को विकसित किया जा रहा है जो कि उपरोक्त वर्णित पोर्टल से संबद्ध होगा तथा मुख्यमंत्री सचिवालय स्तर पर कार्यरत होगा। जन शिकायतों का प्रभावी समाधान के उद्देश्य से शिकायतों का वर्गीकरण तथा उनके निवारण/निवारण में विलंब आदि के कारणों के विश्लेषण/प्रतिवेदन का प्रावधान होगा।
- (ix) केन्द्र सरकार एवं राज्य सरकार द्वारा चलायी जा रही विभिन्न योजनाओं की जानकारी भी शिविर में स्थानीय स्तर पर आम जनों को दी जाएगी।
- (x) जिला पदाधिकारी से भिन्न कोई पदाधिकारी यदि शिविर की अध्यक्षता कर रहे हैं तो वे शिविर की समाप्ति के बाद जिला पदाधिकारी को एक संक्षिप्त प्रतिवेदन भेजेंगे, जिसमें आवेदकों/वादों के निष्पादन में संतोषजनक काम नहीं करने वाले पदाधिकारियों एवं कर्मियों की भी जानकारी दी जाएगी, जिसके आधार पर समुचित कार्रवाई की जाएगी।
- (xi) जिला पदाधिकारी द्वारा अधिक से अधिक शिविरों का निरीक्षण सुनिश्चित किया जाएगा।
- (xii) प्रमण्डलीय आयुक्त द्वारा भी अपने अधीन जिलों में आयोजित होने वाले शिविर का निरीक्षण एवं प्राप्त शिकायतों के निष्पादन की सतत् समीक्षा की जायेगी।
5. यह प्रक्रिया मई के तृतीय मंगलवार यानि 19.05.2026 से प्रारंभ होगी।
6. राज्य स्तर पर भी सहयोग शिविर का आयोजन माननीय मुख्यमंत्री द्वारा किया जाना प्रस्तावित है।

अतः अनुरोध है कि उपरोक्त के अनुसार सहयोग शिविर का आयोजन सुनिश्चित किया जाए।

विश्वासभाजन,  
23/4/2026  
(प्रत्यय अमृत)