दिनांक–12.11.2026 को सचिव, लोक स्वास्थ्य अभियंत्रण विभाग, बिहार, पटना की अध्यक्षता में CGRC/MIS/WQMIS/विभागीय बिल्डिंग से संबंधित कार्यों की समीक्षा की गई, जिसमें महत्वपूर्ण बिन्दु निम्न हैः–

CGRC

- Outgoing सत्यापन कॉल की बोलने की गति को धीरे और स्पष्ट करने का निदेश दिया गया, ताकि उपभोक्ता आसानी से समझ सके।

अनुपालन–पोटीयन

- छठ पूजा के अवकाश के दौरान 24 घंटे AI के माध्यम से शिकायतों को दर्ज करने का निदेश दिया गया।

अनुपालन–पोटीयन

- कॉल सेंटर में नियुक्त ऑपरेटरों के लिए दैनिक रिपोर्ट (कॉल संख्या, ट्रांसफर, समाधान और सही समय) निर्धारित करें और न्यूनतम 6 घंटे का Calling Time अनिवार्य रूप से करने का निदेश दिया गया। जिन कर्मियों का कॉलिंग समय 6 घंटे से कम है उन्हें पर्याप्त संख्या में आउटगोइंग कॉल का लक्ष्य दिया जाय।

अनुपालनः–प्रबंधक (CSM)

- CSM प्रबंधक API के माध्यम से AI के संवेदक (Protean) को डाटा साझा करने का निर्देश दिया गया।

अनुपालनः–प्रबंधक (CGRC)/(CSM)

- CGRC में कार्यरत कर्मियों की दैनिक कार्य अवधि/विवरणी का Automatic रिपोर्ट Generate करते हुए अगले बैठक के पूर्व प्रस्तुत करने का निर्देश दिया गया है।

अनुपालनः–प्रबंधक (CGRC)/(CSM)

- समीक्षा के क्रम में बताया गया कि अब तक 9 प्रमंडलों से लगभग 97 SIM कार्ड के संबंध में जानकारी प्राप्त हुई है। निदेश दिया गया कि सभी प्रमंडलों से SIM वितरण की अद्यतन जानकारी प्राप्त की जाए।

अनुपालनः–प्रभारी नियंत्रण कक्ष /CGRC प्रबंधक

- 7 दिनों से अधिक लंबित शिकायतों वाले 16 एजेंसियों की सूची तैयार कर जिलों को भेजने और एजेंसियों पर पेनाल्टी लगाने संबंधी विवरणी तैयार करने का निदेश दिया गया।

अनुपालनः–प्रभारी नियंत्रण कक्ष /CGRC प्रबंधक

MIS

- GPS आधारित मैपिंग में 3 से 5 मीटर का विचलन पाया गया, इसे ठीक करते हुए मुख्य लाइन, ब्रांच लाइन और हाउस कनेक्शन के लिए अलग–अलग कलर कोडिंग अगले सप्ताह तक एक योजना का पूर्ण विवरणी के साथ बैठक में प्रस्तुत करने का निदेश दिया गया।
- अधियाचना से संबंधित सभी अवयवों को MIS पोर्टल पर प्रविष्टि सुनिश्चित करने का निदेश दिया गया।

अनुपालनः–निशांत/IT Manager

WQMIS

- 1,20,000 योजनाओं के विरूद्ध केवल WQMIS पर 97,000 सोर्स का मैप होने के कारणों की जांच कर स्पष्ट करने का निदेश दिया गया।
- WTP से संबंधित स्थलीय जाँच हेतु श्री पलाश दत्ता, राज्य परामर्शी (WQM&S) को इस सप्ताह औरंगाबाद प्रमंडल का निरीक्षण करते हुए प्रतिवेदन के साथ आगामी गुरूवार को बैठक में भाग लेने का निदेश दिया गया।

अनुपालनः–मुख्य अभियंता (द0बि0)/राज्य परामर्शी, पलाश दत्ता (WQM&S)/वरीय अनुसंधान पदाधिकारी (SRO)

विभागीय बिल्डिंग

- Project Manager को प्रत्येक कार्य की निर्धारित समय–सीमा, वास्तविक प्रगति एवं विलंब की स्थिति का विवरण प्रस्तुत करने का निदेश दिया गया।
- समीक्षा के दौरान पाया गया कि परियोजना से संबंधित कई महत्वपूर्ण डिजाइन एवं ड्राइंग अभी तक पूर्ण रूप से उपलब्ध नहीं कराए गए हैं। इस संबंध में निदेश दिया गया कि संबंधित एजेंसी सभी लंबित डिजाइन एवं ड्राइंग को अधिकतम सात दिनों के अंदर उपलब्ध कराए।
- समीक्षा में योजना के क्रियान्वयन में विलम्बता के कारण कार्यपालक अभियंता, पटना पश्चिम को संवेदक से स्पष्टीकरण करते हुए एकरारनामा में विहित प्रावधानों के तहत कार्रवाई करने का निदेश दिया गया।

अनुपालन–कार्यपालक अभियंता, पटना पश्चिम

14/11

(बी॰ कार्तिकेय धनजी)
सचिव

ज्ञापांक–191/सा०को० /पटना, दिनांक–12-11-2026

प्रतिलिपिः–विशेष सचिव/अभियंता प्रमुख–सह–विशेष सचिव (मु०/का०प्र०)/मुख्य अभियंता (अनुश्रवण/दक्षिण बिहार)/अधीक्षण अभियंता (अनुश्रवण)/अधीक्षण अभियंता (जल गुणवत्ता) दक्षिण बिहार/उत्तर बिहार/कार्यपालक अभियंता, पटना पश्चिम/शोध पदाधिकारी/राज्य परामर्शी (WQM&S)/ वरीय अनुसंधान पदाधिकारी (SRO)/प्रोटीयन/आई०टी०मैनेजर/सभी संबंधित पदाधिकारी/लोक स्वास्थ्य अभियंत्रण विभाग, बिहार, पटना को सूचनार्थ एवं आवश्यक कार्रवाई हेतु प्रेषित।

सचिव
लोक स्वास्थ्य अभियंत्रण विभाग
बिहार, पटना।