

पत्रांक -बि.प्र.सु.मि.सो./RTPS-02/2016 सो0- .....1543

बिहार प्रशासनिक सुधार मिशन सोसाइटी

(सामान्य प्रशासन विभाग)

प्रेषक,

डॉ. प्रतिमा

अपर मिशन निदेशक

सेवा में,

सभी प्रमंडलीय आयुक्त

सभी जिला पदाधिकारी

पटना, दिनांक-...21/06/2022

विषय:- लोक सेवा केन्द्र एवं लोक शिकायत निवारण कार्यालयों के निरीक्षण प्रपत्र के सम्बन्ध में।

महाशय,

बिहार प्रशासनिक सुधार मिशन सोसाइटी के द्वारा संचालित किए जाने वाले कार्यक्रमों में बिहार लोक सेवाओं का अधिकार अधिनियम एवं बिहार लोक शिकायत निवारण अधिकार अधिनियम का कार्यान्वयन एवं अनुश्रवण काफी महत्वपूर्ण है।

2. लोक सेवा एवं लोक शिकायत के कार्यान्वयन से सम्बद्ध पदाधिकारियों के द्वारा लोक सेवा केन्द्र तथा लोक शिकायत निवारण कार्यालयों के निरीक्षण के लिए पूर्व से परिचारित निरीक्षण प्रपत्रों में संशोधन की आवश्यकता महसूस की गयी है, इस आलोक में इनके निरीक्षण का नया प्रपत्र विहित कर इस पत्र के माध्यम से प्रेषित किया जा रहा है। अनुरोध है कि इससे अपने अधीनस्थ सभी संबंधित पदाधिकारियों एवं कर्मियों को भी अवगत कराने की कृपा की जाए।

अनु.-यथोक्त।

AO.

विश्वासभाजन  
21/6/22  
(डॉ. प्रतिमा)

अपर मिशन निदेशक

## लोक सेवा केन्द्रों के निरीक्षण हेतु प्रपत्र

### A. सामान्य सूचनाएँ

निरीक्षण तिथि-

जिला का नाम -

कार्यालय का नाम:-

लोक सेवा केंद्र पर प्रतिनियुक्त आई. टी. सहायक का नाम और उनका कांटेक्ट डिटेल्स -

क्र.	विवरण	हाँ	नहीं
<b>B. लोक सेवा केन्द्र की आधारभूत व्यवस्था</b>			
1	लोक सेवा केंद्र मुख्य भवन अथवा सुगोचर स्थान पर अवस्थित है या नहीं		
2	लोक सेवा केंद्र के भवन की स्थिति संतोषजनक है या नहीं		
3	उपस्कर आदि की स्थिति संतोषजनक है या नहीं		
4	आवेदकों के लिए प्रतीक्षा कक्ष एवं अन्य आवश्यक नागरिक सुविधायें उपलब्ध है अथवा नहीं		
5	लोक सेवा केंद्र की अन्य व्यवस्थायें संतोषजनक है अथवा नहीं		
6.	ऊपर के बिन्दुओं के बारे में कोई अन्य टिप्पणी हो तो उसे अंकित करें: -		

### C. आई. टी. प्रबंध

1	काउंटर पर वेबकेम क्रियाशील पाया गया अथवा नहीं		
2	सभी काउंटर पर कंप्यूटर और प्रिंटर क्रियाशील हैं अथवा नहीं		
3	स्कैनर उपलब्ध है अथवा नहीं		
4	लोक सेवा केन्द्र में उपयुक्त Electric Wiring एवं Networking है या नहीं		
5	क्या BSWAN द्वारा Internet की सुविधा प्रदान की गई है ?		
6	क्या BSWAN का Primary (BSNL) & Secondary (Airtel) दोनों Lease Line कार्यरत है या नहीं ?		
7	क्या BSWAN के internet में स्पीड की भी कोई समस्या है		
8	कोई वैकल्पिक internet नेटवर्क रखा गया है या नहीं		
9	लोक सेवा केन्द्र के लिए लगाये गये इन्वर्टर क्रियाशील है या नहीं		
10.	ऊपर के बिन्दुओं के बारे में कोई अन्य टिप्पणी हो तो उसे अंकित करें:-		

### D. मानव संसाधन

	श्रेणी	स्वीकृत	कार्यरत	उपस्थिति	अभ्युक्ति
1	आई.टी. सहायक				
	कार्यपालक सहायक				
2	निरीक्षण में अनुपस्थित पाए गए कर्मियों के नाम/ पदनाम अंकित किया जाए -				

3	क्या कोई आई.टी.सहायक/कार्यपालक सहायक किसी अन्य कार्यालय में प्रतिनियुक्ति है ? -
4.	लोक सेवा केंद्र पर कार्यरत कर्मियों के मानदेय भुगतान की स्थिति -
5	कार्य बोझ के आलोक में अतिरिक्त मानव बल की आवश्यकता है या काम के अनुपात में कार्यरत बल अधिक प्रतीत होता है ?
6.	ऊपर के बिन्दुओं के बारे में कोई अन्य टिप्पणी हो तो उसे अंकित करें:-
<b>E. लोक सेवा प्रदायगी की व्यवस्था</b>	
1	आवेदन प्राप्त किये जाने वाले अधिसूचित सेवाओं के प्रदायगी की समय सीमा, नामनिर्दिष्ट लोक सेवक / अपीलिय / पुनर्विलोकन प्राधिकार से सम्बन्धित अद्यतन सूचना काउंटर के आस पास प्रदर्शित है अथवा नहीं
2	आवेदन के साथ जमा किये जाने वाले कागजातों की सूची सूचना पट्ट पर प्रदर्शित है अथवा नहीं
3	सभी काउंटरो से सभी प्रकार की सेवाओं से संबंधित आवेदन लिए जाते हैं अथवा नहीं
4	लोक सेवा केंद्र पर प्रतिनियुक्त कर्मियों की अभिवृति केंद्र पर सेवा प्राप्त करने आए नागरिकों के प्रति सहयोगात्मक पाई गई अथवा नहीं
5	सेवा वितरण हेतु पूरे कार्यालय अवधि में कार्य करने वाला separate काउंटर है अथवा नहीं
6	किन किन लोक सेवाओं के आवेदन प्राप्त किए जाते हैं, विवरण दें -
7	औसतन कितने आवेदन प्रतिदिन प्राप्त होते हैं - ऑफलाइन- ऑनलाइन -
8	नियत समय सीमा के बाद भी लम्बित (सेवावार) आवेदनों की संख्या -
9	सॉफ्टवेयर related कोई समस्या हो तो अंकित करें --

10. ऊपर के बिन्दुओं के बारे में कोई अन्य टिप्पणी हो तो उसे अंकित करें :-

F. लोक सेवा केंद्र के आस पास उपलब्ध लोगों से लोक सेवाओं का अधिकार अधिनियम के अधीन उपलब्ध करयी जा रही सेवाओं के सम्बन्ध में पूछताछ में प्राप्त फीडबैक

G. लोक सेवा केन्द्र के क्रियान्वयन को और बेहतर बनाने हेतु निरीक्षी पदाधिकारी का सुझाव/मंतव्य -

निरीक्षी पदाधिकारी का हस्ताक्षर  
(नाम/पदनाम एवं अन्य विवरण तिथि सहित)

## लोक शिकायत निवारण कार्यालय के निरीक्षण हेतु प्रपत्र

(A) सामान्य सूचनाएँ			
निरीक्षण तिथि-			
जिला का नाम -			
लोक शिकायत निवारण कार्यालय का नाम-			
लोक शिकायत निवारण पदाधिकारी का नाम-			
WhatsApp No-			
Official e-mail account -			
लोक शिकायत निवारण पदाधिकारी को कोई अतिरिक्त प्रभार भी है ? -			
क्र.	विवरण	हाँ	नहीं
(B) परिवाद प्राप्ति की व्यवस्था			
1	परिवाद/अपील दायर किये जाने हेतु विहित किये गये प्रपत्र काउंटर पर निःशुल्क रूप में उपलब्ध है अथवा नहीं -		
2	प्रपत्र-1 का एक नमूना सूचना पट्ट पर प्रकाशित है अथवा नहीं -		
3	लोक शिकायत प्राप्ति काउंटर की व्यवस्था उपयुक्त है या नहीं -		
4	परिवाद प्राप्त करने के दिवस एवं समय अवधि प्रदर्शित है अथवा नहीं -		
5	परिवाद प्राप्त करने वाले कर्मियों के समक्ष विभागवार/लोक प्राधिकारवार सुनवाई के निर्धारित दिवसों का विवरण (schedule) प्रदर्शित/उपलब्ध है या नहीं -		
6	सूचना-सह-सुविधा काउंटर द्वारा इसके लिए निर्धारित दायित्वों को पूरा किया जा रहा है या नहीं -		
7	प्राप्त परिवादों की पावती दी जाती है अथवा नहीं -		
8	लोक शिकायत प्राप्ति केन्द्र पर निर्दिष्ट महत्वपूर्ण जानकारियाँ प्रदर्शित हैं या नहीं -		
9. ऊपर के बिन्दुओं के बारे में कोई अन्य टिप्पणी हो तो उसे अंकित करें :-			
(C) परिवादियों के लिए व्यवस्था			
1	परिवादियों के लिए प्रतीक्षा कक्ष/प्रसाधन/ पेयजल इत्यादि की व्यवस्था है या नहीं-		
2	काउंटर के आस-पास परिवाद लिखने की उपयुक्त व्यवस्था है या नहीं-		
3	प्रतीक्षा कक्ष में प्रकाश एवं पंखे की व्यवस्था है या नहीं -		
4	कार्यालय में साइनेज/सूचना पट्ट लगे हैं अथवा नहीं -		
5	रैम्प की सुविधा उपलब्ध है या नहीं -		
6	परिवाद दायर किये जा सकने वाले योजना, कार्यक्रम एवम् सेवाओं तथा उसके निवारण के लोक प्राधिकार की अद्यतन सूची कार्यालय के आस-पास प्रदर्शित है अथवा नहीं -		

7. ऊपर के बिन्दुओं के बारे में कोई अन्य टिप्पणी हो तो उसे अंकित करें :-

**(D) सुनवाई की व्यवस्था**

1	लोक प्राधिकार एवं परिवादी को सुनवाई की सूचना दूरभाष/मोबाइल फोन पर सुनवाई की निर्धारित तिथि से 24 घंटे पहले भी अलग से दी जाती है या नहीं		
2	परिवादों की सुनवाई सामान्यतः सभी कार्य दिवसों को की जाती है या नहीं		
3	सुनवाई हेतु निर्धारित मामलों की सूची (cause list) प्रकाशित की जाती है या नहीं		
4	परिवादी एवं लोक प्राधिकार से बारी बारी से पक्ष प्राप्त किया जाता है या नहीं		
5	लोक शिकायत निवारण कार्यालय के सभी कर्मियों के दायित्व पूर्व से निर्धारित है या नहीं तथा इससे वे भली भांति अवगत हैं या नहीं -		
6	कर्मियों के बैठने के स्थान के समीप उनके नाम/ पदनाम का बोर्ड प्रदर्शित है या नहीं		
7	परिवाद की सुनवाई के दौरान परिवादी एवं लोक प्राधिकार को एक साथ आमने-सामने बैठाया जाता है या नहीं -		
8	परिवादी से विनिश्चय पर उसकी संतुष्टि पूछी जाती है या नहीं -		

9. ऊपर के बिन्दुओं के बारे में कोई अन्य टिप्पणी हो तो उसे अंकित करें :-

**(E) लोक प्राधिकारों एवं परिवादियों को सुनवाई की सूचना भेजे जाने की व्यवस्था**

1	लोक प्राधिकारों के अद्यतन ई-मेल एकाउंट/मोबाइल नंबर अधिकारी रजिस्टर में प्रविष्टि किये गए हैं या नहीं-		
2	PGRO के ऑफिसियल मेल से भी नोटिस भेजा जाता है या नहीं-		
3	नोटिस/सम्मन भेजने और उसके तामिला में किसी प्रकार की कोई कठिनाई तो नहीं है		
4	लोक प्राधिकार/परिवादी को सुनवाई की तिथि/कार्रवाई का SMS deliver नहीं होने की समस्या तो नहीं आ रही है-		
5	परिवादियों को प्रपत्र-3 के साथ अंतिम विनिश्चय की प्रति उपलब्ध करायी जा रही या नहीं		
6	परिवादियों को विनिश्चय की प्रति प्राप्त कराये जाने का साक्ष्य रखा जा रहा है या नहीं		
7	पारित किये गये विनिश्चयों की प्रति यदि डाक से भेजी जाती है तो उसके प्रमाण स्वरूप डिस्पैच रजिस्टर/डाक पंजी रखी जा रही है या नहीं -		

8. ऊपर के बिन्दुओं के बारे में कोई अन्य टिप्पणी हो तो उसे अंकित करें :-

<b>(F) लोक प्राधिकारों का सहयोग</b>		
1	विभागवार/लोक प्राधिकारवार सुनवाई के दिवस निर्धारित किये गये हैं या नहीं-	
2	लोक प्राधिकारों/परिवादियों की उपस्थिति अंकित करने के सॉफ्टवेयर में किये गये प्रावधान का पूरी तत्परता के साथ अनुपालन किया जा रहा है अथवा नहीं	
3	जिला स्तर पर लोक प्राधिकारों एवं लोक शिकायत निवारण पदाधिकारियों की नियमित तौर पर बैठक आहूत किये जाते हैं या नहीं	
4	प्रपत्र-5 में पंजी (जिला लोक शिकायत निवारण पदाधिकारी के कार्यालय में प्रथम अपीलीय मामलों का प्रपत्र-6 भी) समुचित रूप से संधारित किया जा रहा है या नहीं -	
5. ऊपर के बिन्दुओं के बारे में कोई अन्य टिप्पणी हो तो उसे अंकित करें :-		
<b>(G) कार्यालय की आधारभूत व्यवस्थायें एवं मानव संसाधन</b>		
1	सुनवाई कक्ष के अंदर परिवादी एवं लोक प्राधिकारों के बैठने की उपयुक्त व्यवस्था है या नहीं -	
2	कार्यालय में पावर सप्लाय की वैकल्पिक व्यवस्था (बैटरी इन्वर्टर आदि) उपलब्ध है या नहीं -	
3	कार्यपालक सहायकों द्वारा निर्धारित न्यूनतम विशिष्टियों का कम्प्यूटर सिस्टम एवं प्रिंटर अधिष्ठापित किया गया है अथवा नहीं -	
4	प्राप्त परिवाद एवं अन्य कागजातों की स्कैनिंग करने के लिए स्कैनर (Heavy Duty Photocopier-cum-Scanner) उपलब्ध एवं कार्यरत है या नहीं-	
5	कार्यालय में Internet की उपयुक्त व्यवस्था है या नहीं -	
6	स्वीकृत संख्या के अनुरूप कर्मी कार्यरत हैं या नहीं -	
7	निरीक्षण में सभी कर्मी उपस्थित पाए गए अथवा नहीं -	
8	लोक शिकायत निवारण कार्यालय में कार्यरत पदाधिकार/अन्य कर्मियों के वेतन-मानदेय भुगतान की स्थिति -	
9	क्या कार्य बोझ के आलोक में अतिरिक्त कार्य बल की आवश्यकता है	
10	क्या समाहरणालय/ अनुमंडल कार्यालय से किसी अन्य कर्मी की भी प्रतिनियुक्ति है	
11	सभी कर्मियों को पहचान पत्र दिये गये या नहीं -	
12. ऊपर के बिन्दुओं के बारे में कोई अन्य टिप्पणी हो तो उसे अंकित करें :-		

(H) अन्यान्य

1	Document Repository की व्यवस्था से संबंधित सभी निर्दिष्ट कागजात स्कैन कर अपलोड किये जा रहे हैं अथवा नहीं -		
2	अधिनियम के क्रियान्वयन के सफल निवारण के उत्कृष्ट मामलों को सॉफ्टवेयर के Success Story के Section में अपलोड किया जा रहा है या नहीं -		
3	सफल निवारण के मामलों को उसके कुछ Photographs के साथ अपने कार्यालय के सूचना पट्ट अथवा सुगोचर स्थान पर सुप्रदर्शित किया जा रहा है या नहीं -		
4	किसी वरीय पदाधिकारी द्वारा कार्यालय का निरीक्षण/औचक निरीक्षण किया गया है या नहीं -		

5. ऊपर के बिन्दुओं के बारे में कोई अन्य टिप्पणी हो तो उसे अंकित करें :-

(I) अधिनियम के कार्यान्वयन की समीक्षा

(a) 60 कार्य दिवस से अधिक से लंबित मामलों में सबसे पुराने 5 परिवारों का अनन्य संख्या तथा इनके समय सीमा में निवारण/ निष्पादन नहीं होने का कारण संक्षेप में वर्णित किया जाए-

(b) क्या किसी लोक प्राधिकार से असहयोग प्राप्त होने का वैशिष्टिक मामला भी है ? विवरण दिया जाए-

(c) क्या मिशन कार्यालय के पत्रांक-1487 दिनांक-19.08.2019 के आलोक में किसी लोक प्राधिकार के विरुद्ध आरोप पत्र भी भेजा गया है ? विवरण दिया जाए-



(d) अधिनियम के प्रचार-प्रसार हेतु लोक शिकायत निवारण पदाधिकारी के स्तर से लोक चौपाल लगाने की दिशा में क्या कार्रवाईयां की गयी हैं -
(e) क्या अधिनियम के क्रियान्वयन के बारे में परिवारियों/नागरिकों का फीडबैक लिया जाता है ? यदि हाँ तो उनकी सामान्यतः क्या प्रतिक्रिया है -
(f) अधिनियम के क्रियान्वयन में महसूस की जा रही कोई कठिनाई (यदि कोई हो)-
(g) सॉफ्टवेयर से संबंधित किसी प्रकार की समस्या (यदि कोई हो)-
(h) क्या किसी नए विषय को परिवाद दायर किये जाने वाले सेवाओं की सूची में जोड़े जाने की आवश्यकता महसूस की जा रही है ? यदि हाँ तो उसका विवरण दिया जाए -
(i) क्रियान्वयन को और बेहतर बनाने का सुझाव (यदि कोई हो) -
(j) ऐसे महत्वपूर्ण बिंदु जिसपर मिशन कार्यालय का ध्यान आकृष्ट कराना है अथवा किसी सहयोग/सहायता की जरूरत है -

निरीक्षी पदाधिकारी का हस्ताक्षर  
(नाम/पदनाम एवं अन्य विवरण तिथि सहित)