पत्रांक-बि.प्र.सु.मि.सो./ **BRPGRA**--14/2016 सो0....1846.........

बिहार प्रशासनिक सुधार मिशन सोसाइटी

(सामान्य प्रशासन विभाग)

प्रेषक,

डॉ. प्रतिमा
अपर मिशन निदेशक

सेवा में,

सभी जिला पदाधिकारी

दिनांकः-..26/11/2020........

विषयः- **RTPS के कार्यान्वयन/अनुश्रवण के लिए जिला लोक शिकायत निवारण पदाधिकारियों को जिले का नोडल पदाधिकारी नामित किए जाने के संबंध में।**

महाशय,

निदेशानुसार कहना है कि नियत समय सीमा में नागरिकों को अधिसूचित लोक सेवाओं की प्रदायगी के लिए बिहार लोक सेवाओं का अधिकार (RTPS) अधिनियम लागू है। RTPS के अधीन, विशेष तौर पर, प्रखंड-सह-अंचल कार्यालयों के द्वारा प्रदान किए जाने वाली सेवाओं के अनुश्रवण के लिए जिला स्तर पर कोई Dedicated Nodal Officer नहीं रहने से इसके कार्यान्वयन के कतिपय कठिनाईयां परिलक्षित हुई हैं और लोक सेवा काउंटरों का नियमित रूप से निरीक्षण नहीं हो पा रहा है।

2- इस आलोक में बिहार लोक शिकायत निवारण अधिकार अधिनियम के कार्यान्वयन के लिए जिलों में पदस्थापित जिला लोक शिकायत निवारण पदाधिकारी को संबंधित जिले के RTPS का नोडल पदाधिकारी के रूप में भी नामित किए जाने का निर्णय लिया गया है। RTPS के नोडल पदाधिकारी के रूप में जिला लोक शिकायत निवारण पदाधिकारी के निम्नलिखित कार्य/दायित्व निर्धारित किए गए हैं :-

i. नोडल पदाधिकारी द्वारा सप्ताह में कम से कम एक दिन किसी एक प्रखंड-सह-अंचल कार्यालय के RTPS केन्द्र का औचक निरीक्षण किया जाएगा और वहां आवेदन पत्र प्राप्ति एवं सेवा प्रदायगी की समीक्षा की जाएगी।

ii. निरीक्षण के क्रम में आम लोगों से पूछ-ताछ कर सेवा प्रदायगी के संबंध में जानकारी ली जाएगी और आवेदन प्राप्त करने तथा सेवा प्रदान करने के तकनीकी पहलूओं को भी देखा जाएगा। इसके लिए जिला आई.टी. प्रबंधक, जिला लोक शिकायत निवारण पदाधिकारी के साथ निरीक्षण में जायेंगे।

iii. नोडल पदाधिकारी द्वारा अपना निरीक्षण प्रतिवेदन जिला पदाधिकारी को समर्पित करते हुए उसकी एक प्रति बिहार प्रशासनिक सुधार मिशन सोसाइटी को उपलब्ध करायी जाएगी।

iv. निरीक्षण में कोई गड़बड़ी अथवा कदाचार की शिकायत पायी जाती है तो उसके संबंध में स्पष्ट रूप से प्रतिवेदित किया जाएगा। RTPS केन्द्रों पर नियोजित किसी संविदा कर्मी के द्वारा सेवाओं की प्रदायगी में अनियमितता अथवा कदाचार बरते जाने की शिकायत प्राप्त होने पर आवश्यक साक्ष्यों के साथ नोडल पदाधिकारी के द्वारा जिला पदाधिकारी को उक्त कर्मी के विरूद्ध कार्रवाई हेतु प्रतिवेदित किया जाएगा।

v. RTPS के कार्यान्वयन के अनुश्रवण हेतु माह में कम से कम एक बार जिला पदाधिकारी की अध्यक्षता में बैठक आहूत करायी जाएगी। जिला पदाधिकारी के किसी अन्य अपरिहार्य व्यस्तता के कारण उनकी अनुपस्थिति में नोडल पदाधिकारी के द्वारा मासिक समीक्षा बैठक आहूत की जाएगी एवं उसकी कार्यवाही मिशन कार्यालय को भी प्रेषित की जाएगी।

vi. जिला के आई.टी.प्रबंधक द्वारा प्रतिदिन RTPS के सभी तकनीकी पहलूओं की समीक्षा की जाएगी तथा इसमें किसी प्रकार की कठिनाई होने पर नोडल पदाधिकारी को अवगत कराते हुए उनके सहयोग से उसका निराकरण कराया जाएगा। आवश्यकता होने पर इसे बिहार प्रशासनिक सुधार मिशन सोसाइटी के संज्ञान में भी लाया जाएगा।

(लगातार)

vii. नियत समय सीमा में सेवा प्रदान नहीं किए गए मामलों तथा सेवा अस्वीकृति के मामलों का प्रतिवेदन जिला आई.टी. प्रबंधक द्वारा नोडल पदाधिकारी को समय-समय पर उपलब्ध कराया जाएगा जिस पर वे समीक्षा कर नियमानुकूल अग्रतर कार्रवाई करेंगे।

3- अनुरोध है कि अपने जिला के जिला लोक शिकायत निवारण पदाधिकारी को RTPS का नोडल पदाधिकारी के रूप में उन्हें नामित किए जाने तथा उनके लिए निर्धारित कार्य/दायित्वों से अवगत कराते हुए बिहार लोक सेवाओं का अधिकार अधिनियम के माध्यम से दी जाने वाली लोक सेवाओं की प्रदायगी की व्यवस्था को और बेहतर एवं सुदृढ़ बनाने की कृपा की जाए।

विश्वासभाजन

26/11/2020

(डॉ. प्रतिमा)

अपर मिशन निदेशक

ज्ञापांक-बि.प्र.सु.मि.सो./ **BRPGRA**--14/2016 सो0......1846......दिनांक- ......26/11/2020......

प्रतिलिपि:- सभी जिला लोक शिकायत निवारण पदाधिकारी एवं सभी जिला आई.टी. प्रबंधक को सूचनार्थ एवं अनुपालन हेतु प्रेषित।

26/11/2020

अपर मिशन निदेशक

ज्ञापांक-बि.प्र.सु.मि.सो./ **BRPGRA**--14/2016 सो0......1846......दिनांक- ......26/11/2020......

प्रतिलिपि:- सभी प्रमंडलीय आयुक्त को सूचनार्थ प्रेषित।

26/11/2020

अपर मिशन निदेशक