

दिनांक-21.10.2022 को प्रधान सचिव, सामान्य प्रशासन विभाग-सह-मिशन निदेशक, बिहार प्रशासनिक सुधार मिशन सोसाइटी की अध्यक्षता में लोक सेवा केन्द्रों के संचालन के संबंध में जिला लोक शिकायत निवारण पदाधिकारी-सह-नोडल पदाधिकारी, लोक सेवा केन्द्र तथा जिला आई.टी. प्रबंधकों के साथ समीक्षा बैठक की कार्यवाही।

दिनांक-21.10.2022 को प्रधान सचिव, सामान्य प्रशासन विभाग-सह-मिशन निदेशक, बिहार प्रशासनिक सुधार मिशन सोसाइटी की अध्यक्षता में लोक सेवा केन्द्रों के संचालन के संबंध में जिला लोक शिकायत निवारण पदाधिकारी-सह-नोडल पदाधिकारी, लोक सेवा केन्द्र तथा जिला आई.टी. प्रबंधकों के साथ वीडियो कांफ्रेंसिंग के माध्यम से समीक्षा बैठक आहूत की गयी। इस बैठक में डॉ. प्रतिमा, आयुक्त-सह-सचिव, वाणिज्यकर विभाग-सह-अपर मिशन निदेशक, विनायक मिश्र, प्रशासनिक पदाधिकारी, सतीश रंजन सिन्हा, विशेष कार्य पदाधिकारी तथा सचिन गुप्ता, आई.टी. प्रबंधक उपस्थित थे।

हाल के दिनों में मिशन निदेशक तथा अपर मिशन निदेशक द्वारा जिलों में संचालित लोक सेवा केन्द्रों का निरीक्षण किया गया था। निरीक्षण के क्रम में लोक सेवा केन्द्रों के संचालन में गंभीर त्रुटियां पायी गयी थी। इसके अतिरिक्त लोक सेवा केन्द्रों की व्यवस्था संतोषजनक नहीं पायी गयी थी। निरीक्षण से प्राप्त निष्कर्ष के आलोक में यह समीक्षा बैठक आहूत की गयी थी।

1. मिशन निदेशक महोदय द्वारा बैठक में जिला लोक शिकायत निवारण पदाधिकारियों तथा आई.टी. प्रबंधकों को निम्नलिखित निदेश दिए गए :-

- i. लोक सेवा केन्द्र के लिए निर्धारित कक्ष का प्रयोग दूसरे कार्यों में प्रतिनियुक्त कर्मियों के द्वारा नहीं किया जाए। उक्त कक्ष का इस्तेमाल केवल लोक सेवा से संबंधित आई.टी. सहायक एवं कार्यपालक सहायकों द्वारा किया जाए।
- ii. जिला लोक सेवा केन्द्र, वैशाली के निरीक्षण के क्रम में पाया गया कि जिस कमरा में लोक सेवा केन्द्र संचालित था वह काफी छोटा था जिसमें आई.टी. सहायक एवं कार्यपालक सहायक के बैठने, उनके कम्प्यूटर/प्रिंटर के रखने तथा आलमीरा के लिए पर्याप्त जगह नहीं था। परिसर के मुख्य स्थल पर स्पष्ट रूप से दृष्टिगोचर भवन में पर्याप्त जगह वाला कमरा में लोक सेवा केन्द्र स्थापित किया जाए।
- iii. लोक सेवाओं के अधिकार अधिनियम, 2011 में अधिसूचित सेवाओं की नियत समय-सीमा, इससे संबंधित नामनिर्दिष्ट लोक सेवक, अपीलीय पदाधिकारी एवं पुनर्विलोकन प्राधिकार का नाम, पदनाम तथा अपील की अवधि आदि का विवरण लोक सेवा केन्द्र के बाहरी दिवाल पर लिखा होना चाहिए। इसके लिए पूर्व में राशि भी उपलब्ध करायी गयी थी, लेकिन कई लोक सेवा केन्द्रों पर दिवाल लेखन नहीं पाया गया। अतः सभी लोक सेवा केन्द्रों (प्रखण्ड कार्यालयों के नये भवनों सहित) पर दिवाल लेखन निश्चित रूप से करायें।
- iv. ऑफलाईन आवेदन प्राप्त करने के संबंध में सूचना लोक सेवा केन्द्र के प्रत्येक काउंटर पर लिखा होना चाहिए।
- v. जिला लोक शिकायत निवारण पदाधिकारी-सह-नोडल पदाधिकारी, लोक सेवा तथा जिला आई.टी. प्रबंधक लोक सेवा केन्द्रों का नियमित रूप से निरीक्षण करें।
- vi. बुधवार/बृहस्पतिवार के साप्ताहिक निरीक्षण में लोक सेवा केन्द्रों का भी निरीक्षण नियमित रूप से किया जाए।

- vii. लोक सेवा केन्द्रों की नियमित रूप से सफाई की जाए तथा अनावश्यक कागजात तथा कचड़ा हटाया जाए। आई.टी. प्रबंधकों के कक्ष की भी नियमित रूप से सफाई हो तथा अनावश्यक कचड़ा को हटाया जाए।
- viii. लोक सेवा केन्द्र जिला/अनुमंडल/प्रखण्ड परिसर के मुख्य स्थल पर होना चाहिए। अरवल में होमगार्ड बैरक में लोक सेवा केन्द्र संचालित था जो जो लोक सेवा केन्द्र के लिए उपयुक्त नहीं था।
- ix. सभी लोक सेवा केन्द्रों पर ऑफलाईन आवेदन भी प्राप्त किए जाए तथा उसकी पावती भी दी जाए। आवेदन प्री-प्रिटेड प्रपत्र में आवेदन देने के लिए आवेदक को बाध्य नहीं करें। सादा कागज में आवेदन लिया जाए। इस संबंध में पूर्व में भी निदेश दिया गया है।
- x. यदि वेब कैमरा क्रियाशील नहीं है तो नया कैमरा अधिष्ठापित कराये। खराब Inverter/ Battery की जांच कराकर आवश्यकतानुसार मरम्मत करावे या नया खरीद करें।
- xi. सभी लोक सेवा केन्द्रों पर BSWAN Network के अलावा वैकल्पिक इंटरनेट की व्यवस्था करें।
- xii. प्रायः यह देखा जा रहा है कि लोक सेवा केन्द्रों पर पदस्थापित आई.टी. सहायकों तथा कार्यपालक सहायकों की प्रतिनियुक्ति अन्य कार्यालयों में कर दी गयी है। इनकी प्रतिनियुक्ति अविलम्ब समाप्त किया जाए ताकि ये पदस्थापित कार्यालयों में योगदान दें सके।
- xiii. लोक सेवा केन्द्रों पर कागजातों/संचिकाओं का सही ढंग से रख-रखाव नहीं हो रहा है। सभी केन्द्रों पर सेल्फ/आलमीरा की व्यवस्था की जाए ताकि इनका रख-रखाव सही ढंग से हो सके।
- xiv. प्रमाण पत्र वितरण के लिए Separate Counter हो तथा पूरे कार्यालय अवधि में प्रमाण पत्रों का वितरण हो।
- xv. निरीक्षण में पाया गया कि कई लोक सेवा केन्द्रों पर कार्यपालक सहायकों का कम्प्यूटर/प्रिंटर खराब है। अतः वैसे सभी कार्यपालक सहायकों को निदेश दें की वे अपना कम्प्यूटर/प्रिंटर अविलम्ब ठीक करा लें।
- xvi. मिशन निदेशक महोदय द्वारा औरंगाबाद, गया, सारण, पूर्वी चम्पारण, बांका, पूर्णियां, मधेपुरा, मधुबनी, नालंदा तथा मुंगेर के जिला लोक शिकायत निवारण पदाधिकारियों तथा आई.टी. प्रबंधकों से लोक सेवा केन्द्र से संबंधित समस्याओं के संबंध में पूछा गया तथा उनकी पृच्छाओं का समाधान करते हुए उपर्युक्त दिए गए निदेशों का गंभीरता से अनुपालन करने का निदेश दिया गया।

सधन्यवाद बैठक की कार्रवाई समाप्त की गयी।

Bejant
25-10-2022

(डॉ. बी. राजेन्द्र)

प्रधान सचिव, सामान्य प्रशासन विभाग-
सह-मिशन निदेशक
बिहार प्रशासनिक सुधार मिशन सोसाइटी

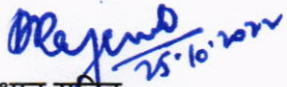
ज्ञापांक- बि.प्र.सु.मि.सो./RTPS (विविध)-02/2021 2572 दिनांक- 25/10/2022
प्रतिलिपि:- मुख्य सचिव, बिहार को सादर सूचनार्थ।

Bejant
25-10-2022

प्रधान सचिव


सामान्य प्रशासन विभाग-सह-मिशन निदेशक

ज्ञापांक- बि.प्र.सु.मि.सो./RTPS (विविध)-02/2021 2572 दिनांक- 25/10/2022
प्रतिलिपि:- सभी जिला पदाधिकारी को सूचनार्थ एवं आवश्यक कार्रवाई हेतु प्रेषित।


प्रधान सचिव

सामान्य प्रशासन विभाग-सह-मिशन निदेशक

ज्ञापांक- बि.प्र.सु.मि.सो./RTPS (विविध)-02/2021 2572 दिनांक- 25/10/2022
प्रतिलिपि:- सभी जिला लोक शिकायत निवारण पदाधिकारी/सभी जिला आई.टी. प्रबंधक को सूचनार्थ
एवं आवश्यक कार्रवाई हेतु प्रेषित।


प्रधान सचिव

सामान्य प्रशासन विभाग-सह-मिशन निदेशक