

समाहरणालय पटना
(स्थापना शाखा)

पत्रांक-/स्था0, दिनांक-.....

प्रेषक,

जिलाधिकारी,
पटना।

सेवा में,

अंचलाधिकारी,
दुल्हन बाजार।

विषय :-

लोक सेवा केन्द्र पर अद्यतन सूचना प्रदर्शित करने, वैकल्पिक इंटरनेट कनेक्शन लगवाने एवं कागजातों के रख-रखाव के संबंध में।

प्रसंग :-

बि0प्र0सु0मि0सो0 का ज्ञापांक-3167 दिनांक 13.12.2022

महाशय,

उपर्युक्त विषयक प्रासंगिक पत्र के संबंध में कहना है कि दिनांक 07.12.2022 को 12:20 बजे अपराह्न में सचिव-सह-अपर मिशन निदेशक, बिहार प्रशासनिक सुधार मिशन सोसाईटी (सामान्य प्रशासन विभाग), बिहार, पटना के द्वारा प्रखंड-सह-अंचल कार्यालय, दुल्हन बाजार के लोक सेवा केन्द्र का निरीक्षण किया गया। निरीक्षण प्रतिवेदन में दिये गये निदेश निम्न है :-

1. लोक सेवा केन्द्र पर BSWAN के अतिरिक्त कोई अन्य वैकल्पिक इंटरनेट कनेक्शन की सुविधा उपलब्ध नहीं है (निरीक्षण प्रतिवेदन बिन्दु 2(ix))। जबकि इस संबंध में अधोहस्ताक्षरी की अध्यक्षता में दिनांक 21.10.2022 को हुए लोक सेवाओं का अधिकार अधिनियम की समीक्षात्मक बैठक में स्पष्ट निदेश दिया गया था (बैठक की कार्यवाही ज्ञापांक 25 /स्था0 दिनांक-03.11.2022)।
2. कागजातों के रख-रखाव की स्थिति संतोषजनक नहीं थी। उन्हें रखने के लिए आलमीरा की व्यवस्था भी नहीं थी (निरीक्षण प्रतिवेदन बिन्दु 3(a))। निदेश दिया जाता है कि लोक सेवा से संबंधित आवेदन पत्रों/प्रपत्रों/अन्य कागजातों को रखने के लिए आलमीरा की व्यवस्था करना सुनिश्चित करेंगे।
3. लोक सेवा केन्द्र के सुगोचर स्थान पर "सभी सेवायें नि:शुल्क उपलब्ध है एवं सभी काउंटर पर ऑफलाइन मोड एवं ऑनलाइन मोड में भी आवेदन प्राप्त किये जाते हैं" से संबंधित सूचना अविलम्ब अभिलेखित करायेंगे। (निरीक्षण प्रतिवेदन बिन्दु 3(c))।

अतः उक्त निदेशों का अनुपालन एक सप्ताह के अंदर करते हुए अनुपालन प्रतिवेदन भेजना सुनिश्चित करें।

विश्वासभाजन,

ह0/-
जिलाधिकारी,
पटना।

ज्ञापांक-53...../स्था0, पटना, दिनांक- 05/01/23

प्रतिलिपि :-

सभी अंचलाधिकारी, पटना जिला (दुल्हन बाजार को छोड़कर) को सूचनार्थ प्रेषित। एवं निदेश दिया जाता है कि उपरोक्त निदेशों का अनुपालन करना सुनिश्चित करेंगे

प्रतिलिपि :-

सभी प्रखंड विकास पदाधिकारी, पटना जिला को सूचनार्थ एवं आवश्यक कार्रवाई हेतु प्रेषित।

प्रतिलिपि :-

सभी अनुमंडल पदाधिकारी, पटना जिला को सूचनार्थ एवं आवश्यक कार्रवाई हेतु प्रेषित।


जिलाधिकारी,
पटना।

डॉ. प्रतिमा, सचिव-सह-राज्य कर आयुक्त, वाणिज्य कर विभाग (अतिरिक्त प्रभार अपर मिशन निदेशक, बिहार प्रशासनिक सुधार मिशन सोसाइटी) के द्वारा दिनांक-07.12.2022 को प्रखण्ड-सह-अंचल कार्यालय, दुल्हन बाजार, जिला-पटना के लोक सेवा केंद्र का निरीक्षण प्रतिवेदन।

डॉ. प्रतिमा, सचिव-सह-राज्य कर आयुक्त, वाणिज्य कर विभाग (अतिरिक्त प्रभार अपर मिशन निदेशक, बिहार प्रशासनिक सुधार मिशन सोसाइटी) के द्वारा दिनांक-07.12.2022 को 12.20 बजे अपराह्न में प्रखण्ड-सह-अंचल कार्यालय, दुल्हन बाजार, जिला-पटना के लोक सेवा केंद्र का औचक निरीक्षण किया गया। निरीक्षण में सहयोगार्थ प्रशासनिक पदाधिकारी एवं आई.टी. प्रबंधक, बिहार प्रशासनिक सुधार मिशन सोसाइटी, जिला लोक शिकायत निवारण पदाधिकारी, पटना, अनुमंडल लोक शिकायत निवारण पदाधिकारी, पालीगंज तथा जिला आई.टी. प्रबंधक, पटना उपस्थित थे।

2. निरीक्षण के दौरान उक्त केन्द्र पर पदस्थापित आई.टी. सहायक तथा तीनों कार्यपालक सहायक उपस्थित पाए गए। किसी भी कार्यपालक सहायक की प्रतिनियुक्ति अन्य कार्यालयों में नहीं पायी गयी।

निरीक्षण के समय पंकज कुमार दीक्षित, प्रखण्ड विकास पदाधिकारी, दुल्हन बाजार, नागेन्द्र कुमार, अंचल अधिकारी, दुल्हन बाजार तथा दिलीप कुमार गुप्ता, राजस्व अधिकारी, दुल्हन बाजार उपस्थित थी। लोक सेवा केंद्र पर आवेदन प्राप्त करने, प्रमाण पत्र निर्गत करने आदि से संबंधित निम्नलिखित व्यवस्था पाई गई :-

- i. प्रखण्ड-सह-अंचल कार्यालय, दुल्हन बाजार आत्मा भवन में संचालित है उसी भवन में लोक सेवा केन्द्र भी है।
- ii. लोक सेवा अधिकार अधिनियम, 2011 में अधिसूचित सेवाओं के प्रदान करने 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 केंद्र के बाहरी दिवाल पर लिखा हुआ था।
- iii. विभिन्न प्रकार के सेवाओं के आवेदन प्राप्त करने के लिए अलग-अलग काउंटर की व्यवस्था नहीं थी। भवन छोटा होने के कारण दो ही काउंटर पर लोक सेवाओं से संबंधित सुविधाएं प्रदान की जा रही थी। एक काउंटर पर सामाजिक सुरक्षा योजना, जन्म-मृत्यु निबंधन तथा राशन कार्ड से संबंधित सभी प्रकार के आवेदन प्राप्त किए जा रहे थे। दूसरा काउंटर से सामान्य प्रशासन विभाग के सभी प्रकार के आवेदन पत्रों से संबंधित आवेदन प्राप्त करने तथा प्रमाण पत्रों की वितरण की व्यवस्था थी।
- iv. प्रमाण पत्रों के वितरण के लिए अलग से काउंटर की व्यवस्था नहीं थी तथा वितरण हेतु कोई dedicated कार्यपालक सहायक नहीं पाया गया।
- v. आई.टी. सहायक द्वारा बताया गया कि प्रतिदिन औसतन लोक सेवा केंद्र पर 70 से 80 तक आवेदन प्राप्त होते हैं। अधिकतर आवेदन ऑनलाईन माध्यम से ही प्राप्त होते हैं। विगत 15 दिनों में सामान्य प्रशासन विभाग से संबंधित सेवाओं के मात्र 15 आवेदन काउंटर से ऑफलाईन माध्यम से प्राप्त किए गए थे। निरीक्षण की तिथि को सामान्य प्रशासन विभाग से संबंधित सेवाओं का कोई भी आवेदन expired नहीं पाया गया। निरीक्षण के समय दाखिल खारिज के 693 आवेदन, मृत्यु प्रमाण पत्र के 33, जन्म प्रमाण पत्र के 55 तथा श्रम संसाधन विभाग के 02 आवेदन पत्र नियत समय सीमा समाप्त होने के बाद भी लम्बित पाए गए। प्रखण्ड विकास पदाधिकारी द्वारा बताया गया कि जन्म मृत्यु निबंधन से संबंधित आवेदनों के निष्पादन हेतु मात्र छः कार्य दिवस की समय-सीमा निर्धारित है, इसे बढ़ाकर 10 दिन किया जाए। उनके द्वारा बताया गया कि ग्रामीण क्षेत्रों में पेयजल, नाली-गली से संबंधित परिवाद में लोक प्राधिकार प्रखण्ड विकास पदाधिकारी को बनाया गया है, जबकि वर्तमान में इस योजना का कार्यान्वयन प्रखण्ड पंचायत राज पदाधिकारी द्वारा किया जा रहा है। अतः इसमें लोक प्राधिकार भी प्रखण्ड

पंचायत राज पदाधिकारी को ही बना दिया जाए। इस संबंध में जिला पदाधिकारी के माध्यम से पत्र भेजवाने का निदेश जिला लोक शिकायत निवारण पदाधिकारी, पटना तथा जिला आई.टी. प्रबंधक को दिया गया।

- vi. सामान्यतः यह देखा जा रहा है कि पंचायतों में प्रतिनियुक्त पंचायत कार्यपालक सहायक पंचायत स्थित लोक सेवा केन्द्र पर उपस्थित होकर लोक सेवा से संबंधित आवेदनों को प्राप्त नहीं करते हैं। पंचायत स्थित लोक सेवा केन्द्रों का सुचारु संचालन सुनिश्चित कराने का निदेश दिया गया।
- vii. प्रखण्ड विकास पदाधिकारी तथा अंचल अधिकारी द्वारा बताया गया कि लोक सेवा कार्य हेतु काफी कम आवंटन प्राप्त होता है। इस संबंध में पर्याप्त आवंटन उपलब्ध कराने का अनुरोध किया गया।
- viii. क्रीमीलेयर रहित प्रमाण पत्र के लिए जाति प्रमाण पत्र, आवासीय प्रमाण पत्र तथा आय प्रमाण पत्र की आवश्यकता नहीं है फिर भी क्रीमीलेयर रहित प्रमाण पत्र के लिए इन प्रमाण पत्रों की मांग की जाती है। सामान्य प्रशासन विभाग, बिहार सरकार द्वारा पत्रांक-11490, दिनांक-16.08.2012 से सभी जिलाधिकारियों को इस संबंध में निदेश दिया गया है। इस संबंध में जिला पदाधिकारी के स्तर से सभी अंचल अधिकारियों को देने की आवश्यकता है।
- ix. लोक सेवा केंद्र पर BSWAN Network की Connectivity थी, लेकिन वैकल्पिक नेटवर्क के रूप में किसी अन्य नेटवर्क से इंटरनेट की सुविधा नहीं थी। निरीक्षण के समय इंटरनेट का स्पीड ठीक था। कार्यपालक सहायक द्वारा बताया गया कि BSWAN Network के विकल्प के रूप में मोबाईल डाटा का इस्तेमाल किया जाता है। वैकल्पिक Network की व्यवस्था करने का निदेश दिया गया।
- x. काउंटर पर कार्य कर रहे कार्यपालक सहायकों एवं आई.टी. सहायक की अभिवृत्ति आवेदकों के प्रति सहयोगात्मक पाई गई।
- xi. ServicePlus के माध्यम से जन्म तथा मृत्यु निबंधन प्रमाण पत्र हेतु प्राप्त आवेदन को डाउनलोड कर पंचायत सचिव द्वारा जांचोपरांत भारत सरकार के crsorgi.gov.in पोर्टल पर आवश्यक प्रविष्टियों की Entry कर उक्त प्रमाण पत्रों को निर्गत किया जाता है तथा प्रमाण पत्रों को डाउनलोड कर हस्ताक्षरोपरांत आवेदक को उपलब्ध कराया जाता है। ServicePlus तथा उक्त पोर्टल का Integration नहीं है। इस संबंध में NIC पटना तथा योजना एवं विकास विभाग के पदाधिकारियों के साथ बैठक करने हेतु आवश्यक कार्रवाई करने का निदेश प्रशासनिक पदाधिकारी, बिहार प्रशासनिक सुधार मिशन सोसाइटी को दिया गया।

3. निरीक्षण के क्रम में जो कुछ अन्य महत्वपूर्ण बिन्दु सामने आए जिन पर कार्रवाई अपेक्षित है वह निम्नवत है:-

- a) कागजातों के रख-रखाव की स्थिति संतोषजनक नहीं थी। उन्हें रखने के लिए आलमीरा की व्यवस्था भी नहीं थी। बिहार प्रशासनिक सुधार मिशन सोसाइटी द्वारा उपलब्ध कराए गए Inverter एवं Battery कार्यरत था। लोक सेवा से संबंधित आवेदन पत्रों/ प्रपत्रों/अन्य कागजातों को रखने के लिए आलमीरा की व्यवस्था करने का निदेश अंचल अधिकारी को दिया गया। उन्हें यह निदेशित किया गया कि यदि इसमें बिहार प्रशासनिक सुधार मिशन सोसाइटी से किसी प्रकार के सहयोग की अपेक्षा होगी तो वे जिला पदाधिकारी के माध्यम से मिशन को अवगत करा सकते हैं। निरीक्षण में उपस्थित पटना जिला के आई.टी. प्रबंधक को भी इसका अनुश्रवण करने का निदेश दिया गया।
- b) जिला लोक शिकायत निवारण पदाधिकारी, पटना-सह-नोडल पदाधिकारी, लोक सेवा का अधिकार अधिनियम, जिला स्तर पर जिला के आई.टी. प्रबंधक एवं सभी आई.टी. सहायकों के साथ लोक सेवाओं के निष्पादन की समीक्षा बैठक 15 दिनों में एक बार अवश्य रूप से करेंगे। जिला पदाधिकारी द्वारा भी अंचल अधिकारियों/प्रखंड विकास पदाधिकारियों के मासिक बैठक में लोक सेवाओं के निष्पादन की समीक्षा प्रत्येक माह की जाए।

- c) प्रखंड विकास पदाधिकारी एवं अंचलाधिकारी प्रतिदिन दिन भर में कभी भी एक बार लोक सेवा काउंटर का निरीक्षण कर वहां की साफ-सफाई, सामान्य कार्यकलाप एवं अवांछित तत्वों की पहचान आदि का कार्य करें और गड़बड़ी पाए जाने पर समुचित कार्रवाई करें। प्रखंड विकास पदाधिकारी एवं अंचलाधिकारी प्रखण्ड परिसर एवं लोक सेवा से संबंधित काउंटर के सुगोचर स्थान पर “ सभी सेवायें निःशुल्क उपलब्ध है एवं सभी काउंटर पर ऑफलाईन मोड एवं ऑनलाईन मोड में भी आवेदन प्राप्त किए जाते हैं ” से संबंधित सूचना अविलम्ब अभिलेखित करायेंगे।
- d) प्रखंड सह अंचल कार्यालय के लोक सेवा काउंटर से प्रदान की जाने वाली सेवाओं के लिए अनुमंडल पदाधिकारी एवं भूमि सुधार उप समाहर्ता अपीलीय प्राधिकार होते हैं। इनके निरीक्षण, समीक्षा और मार्गदर्शन से इन सेवाओं की प्रदायगी में काफी सुधार होगा। अतः इनके द्वारा भी समय-समय पर निरीक्षण आवश्यक है।
4. जिलाधिकारी, पटना से अनुरोध होगा कि वे अपने जिले के अन्य सभी लोक सेवा काउंटरो का निरीक्षण कराकर उपर्युक्त सुझाव/निर्देशों के आलोक में समुचित कार्रवाई करेंगे।

(डॉ. प्रतिमा)

अपर मिशन निदेशक

ज्ञापांक- बि.प्र.सु.मि.सो./RTPS -01/2011 (खंड-1) 3167 दिनांक- 13/12/2022
प्रतिलिपि:- मुख्य सचिव, बिहार, प्रधान सचिव, सामान्य प्रशासन विभाग, बिहार को सादर सूचनार्थ।

अपर मिशन निदेशक

ज्ञापांक- बि.प्र.सु.मि.सो./RTPS -01/2011 (खंड-1) 3167 दिनांक- 13/12/2022
प्रतिलिपि:- जिला पदाधिकारी, पटना को सूचनार्थ एवं आवश्यक कार्रवाई हेतु प्रेषित।

अपर मिशन निदेशक

ज्ञापांक- बि.प्र.सु.मि.सो./RTPS -01/2011 (खंड-1) 3167 दिनांक- 13/12/2022
प्रतिलिपि:- जिला लोक शिकायत निवारण पदाधिकारी, पटना/जिला आई.टी. प्रबंधक, पटना को सूचनार्थ एवं आवश्यक कार्रवाई हेतु प्रेषित।

अपर मिशन निदेशक