समाहरणालय पूर्वी चम्पारण, मोतिहारी
(आर0 टी0 पी0 एस0, कोषांग)

पत्रांक– 302 /

प्रेषक,

जिलाधिकारी,
पूर्वी चम्पारण, मोतिहारी।

सेवा में,

पुलिस अधीक्षक, पूर्वी चम्पारण।
सिविल सर्जन, पूर्वी चम्पारण।
अधीक्षण अभियंता, मोतिहारी
कार्यपालक अभियंता विद्युत संचरण आपूर्त्ति, मोतिहारी।
सभी सहायक अभियंता, (विद्युत), पूर्वी चम्पारण।
जिला शिक्षा पदाधिकारी, पूर्वी चम्पारण।
सहायक आयुक्त वाणिज्य कर, मोतिहारी, रक्सौल।
जिला कोषागार पदाधिकारी, पूर्वी चम्पारण।
जिला परिवहन पदाधिकारी, पूर्वी चम्पारण।
जिला सूचना एवं जन सम्पर्क पदाधिकारी, पूर्वी चम्पारण।
जिला कृषि पदाधिकारी, पूर्वी चम्पारण।
जिला उद्यान पदाधिकारी, पूर्वी चम्पारण।
निदेशक 'आत्मा' पूर्वी चम्पारण, मोतिहारी।
जिला अवर निबंधक, पूर्वी चम्पारण, मोतिहारी।
अवर निबंधक, चकिया, केसरिया, अरेराज, पकड़ीदयाल, छौड़ादानों, रक्सौल एवं ढ़ाका।
सभी कार्यक्रम पदाधिकारी (शिक्षा), पूर्वी चम्पारण।

मोतिहारी, दिनांक– 13.12.2014

विषय :– **"लोक संवेदना अभियान"** प्रारंभ करने के संबंध में दिनांक–18.12.2014 को आयोजित प्रशिक्षण में भाग लेने के संबंध में।

प्रसंग :– सामान्य प्रशासन विभाग, बिहार, पटना के पत्रांक–16642 दिनांक–03.12.2014

महाशय,

उपर्युक्त विषयक प्रासंगिक पत्र के आलोक में जिला स्तर पर लोक संवेदना अभियान चलाने हेतु एक प्रशिक्षण कार्यक्रम का आयोजन दिनांक–18.12.2014 को पूर्वाह्न 11.00 बजे समाहरणालय स्थित राधाकृष्णन् भवन में किया गया है।

अतः अनुरोध है कि उक्त तिथि को निम्नांकित बिन्दुओं पर प्रशिक्षण हेतु भाग लेने की कृपा की जाए:–

1. लोक संवेदना अभियान का उद्देश्य

1. सरकारी कर्मियों के व्यवहार में संवेदनशीलता लाना ताकि वे जन प्रतिनिधियों एवं सामान्यजन से सम्मानपूर्वक व्यवहार करें।
2. विभिन्न सरकारी कार्यालयों में आनेवाले आगन्तुकों के लिए पर्याप्त सुविधाएँ उपलब्ध कराना जिससे उनका अनुभव सुखकर हो।

2. उक्त कार्यालयों में दी जाने वाली जन–सुविधाएं–

1. बैठने की व्यवस्था एवं अन्य कार्यालय उपस्कर
2. पीने का पानी
3. पुरूष एवं महिलाओं के लिए अलग शौचालय
4. विद्युतीकरण की व्यवस्था
5. कार्यालय में साफ–सफाई एवं स्वच्छता

6. सूचनापट्ट/साइनेज

इस अभियान के द्वितीय चरण में निम्न व्यवस्थाएँ की जाए–

(क) कार्यालय में आम लोगों के सहायता पहुँचाने के उद्देश्य से सहायता केन्द्रों (May I help you Booths) की स्थापना।

(ख) पदाधिकारियों/कर्मियों को Name badge (नाम बिल्ला) लगाना।

(ग) कार्यालयों में C.C.Tv की स्थापना।

3. **<u>शिकायत निवारण व्यवस्था–</u>**

3.1 प्रत्येक कार्यालय में कार्यालय प्रधान के कार्यालय के बाहर एक "शिकायत पेटिका" रखी जाएगी जिसमें किसी भी व्यक्ति के द्वारा उसके साथ किसी कर्मी के द्वारा किए गए दुर्व्यवहार की शिकायत डाली जाएगी जिसे प्रतिदिन सुबह कार्यालय प्रधान के द्वारा स्वयं खोला जाएगा। इसके लिए एक शिकायत पंजी संधारित की जाएगी जिसमें प्राप्त शिकायतों को दर्ज किया जाएगा एवं उस पर की गई कार्रवाई का उल्लेख किया जाएगा। शिकायत पेटिका के साथ निम्नलिखित सूचना प्रदर्शित की जाए–

"सभी सरकारी कर्मियों तथा पदाधिकारियों द्वारा कार्य निष्पादन के दौरान सभी व्यक्तियो के साथ शिष्ट व्यवहार किया जाएगा। जनता की सेवा, उनके साथ शिष्टाचार व्यवहार, उनकी समस्याओं के प्रति सहानुभूति तथा संवेदना प्रकट कराने एवं समस्याओं के निराकरण हेतु अपना सर्वश्रेष्ठ प्रयास करना सभी सरकारी कर्मियों का प्राथमिक कर्त्तव्य हैं यदि आपको इस कार्यालय के किसी सरकारी कर्मी के व्यवहार के प्रति शिकायत है तो अपनी शिकायत इस शिकायत पेटी में डालिए। इसका त्वरित निष्पादन किया जाएगा।"

3.2 शिकायत पेटिका के अतिरिक्त आम लोगों को पत्र के माध्यम से शिकायत/संतुष्टि भेजने हेतु उत्प्रेरित किया जाए एवं उनके पत्रों पर त्वरित कार्रवाई की व्यवस्था की जाए। ऐसे प्राप्त पत्रों को शिकायत पंजी में पंजीकृत कर उस पर की गई कार्रवाई की समीक्षा की जाय।

4. **<u>प्रशिक्षण–</u>**

उपर्युक्त अभियान के सफलतापूर्वक कार्यान्वयन के लिए सभी पदाधिकारियों के द्वारा मुख्यालय स्तर पर एक दिवसीय कार्यशाला का आयोजन किया जायगा जिसके माध्यम से विभिन्न कार्यालयों के पदाधिकारियों तथा कर्मियों को प्रशिक्षित किया जायगा। प्रशिक्षण के दौरान निम्नलिखित बिन्दुओं पर विशेष बल दिया जाएगा–

(क) प्रशासनिक कार्यो में मानवीय संवेदना : विशेषकर जन प्रतिनिधियों, वृद्ध, निशक्त, महिला एवं वंचित वर्गो के प्रति संवेदनशील एवं सम्मानपूर्वक आचरण।

(ख) सदाचरण एवं सद्व्यवहार (Etiquette & good behavior), दूरभाष पर सम्मानपूर्वक आचरण।

5. **<u>अपेक्षित सुधारः–</u>**

(क) उपरोक्त अभियान के माध्यम से सरकारी पदाधिकारियों एवं कर्मियों के आचरण में निम्न सुधार आवश्यक है:–

1. सरकारी कार्यालय में आने वाले प्रत्येक व्यक्ति को सम्मानपूर्वक बैठाया जाय तथा धैर्यपूर्वक सहानुभूति के साथ उनकी समस्या सुनी जाय।
2. यह सुनिश्चित किया जाय कि आगन्तुक की समस्या के सकारात्मक निराकरण हेतु सरकारी कर्मियों द्वारा यथासंभव सर्वश्रेष्ठ प्रयास किया जाय।
3. यदि समस्या का निराकरण किसी कर्मी के स्तर पर संभव नहीं हो अथवा किसी अन्य कर्मी से संबंधित हो तो भी आगन्तुक को सम्मानपूर्वक यह बात बतायी जाय तथा उस कर्मी से मिलवा दिया जाय जिनके स्तर पर इस समस्या का निराकरण संभव हो।
4. दूरभाष पर आने वाले जन–प्रतिनिधि एवं जन–सामान्य के सभी कॉल को सूनना, नहीं सुन पाने की स्थिति में बाद में काल का उत्तर देना।
5. कार्य दिवसों में पदाधिकारी अथवा उनके द्वारा चिन्हित पदाधिकारी/कर्मी द्वारा निश्चित रूप से कार्यालय कक्ष में रहना एवं सभी पदाधिकारियों के द्वारा कार्यावधि में अपने कार्यालय में ही कार्य करना, न कि गोपनीय कार्यालय में।

(ख) सभी कार्यालयों में आवश्यक जन सुविधाओं की व्यवस्था सुनिश्चित की जाय।

6. **कार्यान्वयनः—**

(क) इस अभियान के कार्यान्वयन का पूर्ण उत्तरदायित्व संबंधित कार्यालय के कार्यालय प्रधान का होगा। प्रत्येक माह नवाचार एवं उत्कृष्ट कार्य करने वाले कर्मियों को पुरस्कृत किया जाए एवं असंतोषजनक कार्य करने वाले कर्मियों में आवश्यक सुधार लाने का प्रयास किया जाए। फिर भी यदि उनमें सुधार नहीं होता है तो आवश्यक अनुशासनात्मक कार्रवाई की जाएगी।

(ख) बिहार प्रशासनिक सुधार मिशन सोसाईटी के अन्तर्गत जिज्ञासा Helpline को सुदृढ़ किया जाएगा और उसके माध्यम से विभिन्न स्तरों के पदाधिकारियों के दूरभाष नम्बर की जानकारी आम लोगों को देना।

7. **अनुश्रवण एवं पर्यवेक्षणः—**

7.1 सभी पदाधिकारियों के माध्यम से सभी संबंधित क्षेत्रीय कार्यालयों का नियमित निरीक्षण कराना सुनिश्चित करेंगे कि अभियान सफलतापूर्वक सभी कार्यालयों में सम्पादित हो रहा है। निरीक्षण पदाधिकारी देखेंगे कि सभी कार्यालयों में शिकायत पेटिका, शिकायत पंजी एवं आवश्यक जन सुविधाएं उपलब्ध करा दी गई है।

7.2 सभी पदाधिकारी अभियान की प्रगति की मासिक समीक्षा करेंगे एवं उत्कृष्ट कार्य करने वाले कर्मियों को पुरस्कृत एवं असंतोषजनक कार्य करने वाले कर्मियों के विरूद्ध अनुशासनात्मक कार्रवाई सुनिश्चित करेंगे।

8. **समन्वय**— जिला स्तर पर उपर्युक्त अभियान का समन्वय जिलाधिकारी स्तर पर किया जाएगा। कृपया अपने अधीनस्थ कार्यालयों में उपर्युक्त अभियान के प्रारम्भ होने की सूचना एवं अभियान का प्रगति प्रतिवेदन एवं सुझाव (यदि कोई हो तो) जिलाधिकारी के ई—मेल के माध्यम से भेजना सुनिश्चित करेंगे।

विश्वासभाजन

13/12

जिलाधिकारी,
पूर्वी चम्पारण, मोतिहारी।