संख्या–मु०स०-43/43–2–2012

प्रेषक,

जावेद उस्मानी,
मुख्य सचिव,
उत्तर प्रदेश शासन।

सेवा में,

1–समस्त मण्डलायुक्त,
उत्तर प्रदेश।
2–समस्त जिलाधिकारी,
उत्तर प्रदेश।
3–समस्त वरिष्ठ पुलिस अधीक्षक/पुलिस अधीक्षक,
उत्तर प्रदेश।

प्रशासनिक सुधार अनुभाग–2 लखनऊ : दिनांक 15 मई, 2012

विषयः– जनता की समस्याओं एवं शिकायतों के त्वरित निस्तारण के संबंध में।

महोदय,

जनता की समस्याओं व शिकायतों के त्वरित निस्तारण हेतु शासन कटिबद्व है। इस संबंध में प्रशासनिक सुधार विभाग द्वारा शासनादेश संख्या–780/43–2–2004 –14/2(25)/2002, दिनांक 08 सितम्बर, 2004, शासनादेश संख्या– 1154/ 43–2–2007, दिनांक 20 मई, 2007, शासनादेश संख्या–1076/43–2–2009 , दिनांक 17 जून, 2009 तथा शासनादेश संख्या–1656/43–2–2009–14/2(6)/07 दिनांक 02 सितम्बर, 2009 द्वारा यह सम्यक निदेश दिये गये है कि शासन के विभिन्न विभागों के समस्त कार्यालयों के समस्त अधिकारी/कर्मचारी अपने कार्यालय चाहे वह कार्यालय ब्लाक स्तर, थाना स्तर, तहसील स्तर अथवा किसी अन्य स्तर पर स्थित है, मंगलवार तथा रविवार को छोडकर शेष सभी कार्य दिवसों पर तथा जिलाधिकारी एवं पुलिस अधीक्षक सोमवार, बृहस्पतिवार एवं शुक्रवार को पूर्वान्ह 10 बजे से 12 बजे के मध्य मुख्यालय पर अनिवार्य रूप से उपलब्ध रहकर जनता की समस्याओं व शिकायतों को सुनेंगे तथा शासन द्वारा पूर्व में निर्धारित समय सीमा के अनुरूप उनका निस्तारण करेगें।

2– शासन द्वारा समय–समय पर दिये गये दिशा–निर्देशों के बावजूद यह देखने में आया है कि मा0 मुख्यमंत्री जी को जनता दर्शन में प्राप्त होने वाले प्रार्थना पत्रों का स्वरूप स्थानीय होने के कारण उनका निराकरण ब्लाक, थाना, तहसील, जनपद या मण्डल स्तर पर ही किया जा सकता है। किन्तु उक्त स्तर पर सम्यक निराकरण न होने के कारण जरूरत मंद लोगों को अपनी समस्याओं व शिकायतों के निराकरण हेतु प्रदेश मुख्यालय आना पड रहा है। इससे उन पर अनावश्यक आर्थिक बोझ पडने के साथ–साथ मानसिक व शारीरिक कष्ट भी होता है, जबकि समस्याओं व शिकायतों की प्रकृति स्थानीय स्तर की होने के कारण उनका निराकरण अंततः स्थानीय स्तर से ही होता है। शासन का स्पष्ट मत है कि स्थानीय स्तर की समस्याओं व शिकायतों का निराकरण करने के लिए जनता को प्रदेश मुख्यालय तथा मण्डल मुख्यालय यहाँ तक कि जिला मुख्यालय पर भी न आना पड़े।

3– उपरोक्त स्थिति के दृष्टिगत शासन द्वारा यह निर्णय लिया गया है कि शासन के विभिन्न विभागों के समस्त कार्यालयों के समस्त अधिकारी/कर्मचारी अपने कार्यालय पर, चाहे वह कार्यालय ब्लाक स्तर, थाना स्तर, तहसील स्तर अथवा किसी भी अन्य स्तर पर स्थित है, मंगलवार को छोडकर शेष समस्त कार्य दिवसों में पूर्वान्ह 10 बजे से 12 बजे के मध्य मुख्यालय पर अनिवार्य रूप से उपस्थित रहकर जनता की समस्याओं व शिकायतों को सुनेगें तथा शासन द्वारा पूर्व में निर्धारित समय सीमा के अनुरूप उनका निस्तारण सुनिश्चित करेगें।

4– उक्त परिप्रेक्ष्य में मुझे यह भी कहने का निदेश हुआ है कि मण्डलायुक्तों द्वारा मण्डल के सभी जिलों में विशेषकर कलेक्ट्रेट, मुख्य विकास अधिकारी कार्यालयों तथा अन्य मण्डलीय अधिकारियों द्वारा अपने अधीनस्थ कार्यालयों का भ्रमण करने के साथ आकस्मिक निरीक्षण करके यह सुनिश्चित किया जायेगा कि शिकायतों के निराकरण के संबंध में शासन द्वारा दिये गये निर्देशों का सम्यक रूप से अनुपालन किया जा रहा है। निरीक्षण में यह भी देखा जायेगा कि कितनी शिकायतों का वास्तविक समाधान किया गया है। जिन शिकायतों का समाधान नहीं हो सका है उसके क्या कारण हैं। यदि किसी स्तर पर विलम्ब या शिथिलता पायी जाती है तो इस संबंध में समुचित कार्यवाही भी की जायेगी।

कृपया तदनुसार निर्देशों का कडाई से अनुपालन सुनिश्चित किया जाय तथा कृत कार्यवाही से कार्यक्रम कियान्वयन विभाग उत्तर प्रदेश शासन को भी अवगत कराया जाय।

भवदीय,

(जावेद उस्मानी)
मुख्य सचिव।

संख्या– (1)/43–2–2012, तद्दिनांक

प्रतिलिपि निम्नलिखित को सूचनार्थ एवं आवश्यक कार्यवाही हेतु प्रेषित :–

1– अध्यक्ष, राजस्व परिषद, उ0प्र0 लखनऊ।
2– कृषि उत्पादन आयुक्त, उ0प्र0।
3– समस्त प्रमुख सचिव/सचिव, उ0प्र0शासन।
4– समस्त विभागाध्यक्ष, उ0प्र0।
5– पुलिस महानिदेशक, उ0प्र0 लखनऊ।
6– समस्त परिक्षेत्रीय पुलिस उपमहानिरीक्षक, उ0प्र0।
7– कार्यक्रम कार्यान्वयन विभाग, उ0प्र0शासन।

आज्ञा से,

(अनीता सिंह)
सचिव।