प्राथमिकता / अति महत्वपूर्ण

प्रभात कुमार सारंगी,
प्रमुख सचिव।

अ0शा0प0सं0– 424 / 43–2–13
उत्तर प्रदेश शासन
प्रशासनिक सुधार अनुभाग–2
लखनऊ :: दिनांक 16 दिसम्बर, 2013

प्रिय महोदय,

समस्त विभागों द्वारा नागरिक चार्टर बनाये जाने तथा नागरिक चार्टर को सूचना का अधिकार अधिनियम, 2005 के परिप्रेक्ष्य में अप–टू–डेट कर उसको विभागीय वेबसाइट पर अपलोड किये जाने के संबंध में कृपया प्रशासनिक सुधार विभाग के पार्श्वांकित पत्रों का कृपया संदर्भ ग्रहण करें।

1–अर्द्धशा0प0सं0–986(1) / 43–2–05, दिनांक 10–10–2005
2–अर्द्धशा0प0सं0–1082 / 43–2–05, दिनांक 18–11–2005
3–अर्द्धशा0प0सं0–307 / 43–2–06, दिनांक 21–02–2005
4–अर्द्धशा0प0सं0–1215 / 43–2–05, दिनांक 10–10–2006
5–अर्द्धशा0प0सं0–732 / 43–2–07, दिनांक 11–05–2007
6–अर्द्धशा0प0सं0–1007 / 43–2–07, दिनांक 29–06–2007
7–अर्द्धशा0प0सं0–925 / 43–2–08, दिनांक 01–08–2008
8–अर्द्धशा0प0सं0–62 / 43–2–09, दिनांक 16–01–2009

2– अवगत कराना है कि प्रशासनिक सुधार विभाग के अर्द्ध शासकीय पत्र दिनांक 16–1–2009 में इस तथ्य का उल्लेख किया गया है कि भारत सरकार, कार्मिक, लोक शिकायत तथा पेंशन मंत्रालय, प्रशासनिक सुधार और लोक शिकायत विभाग, नई दिल्ली द्वारा अवगत कराया गया है कि प्रशासनिक सुधार आयोग की चतुर्थ रिपोर्ट जो 'शासन में नैतिकता' (**Ethics in Governance**) विषय पर है, में नागरिक चार्टर के प्रभावी कियान्वयन पर बल दिया गया है। प्रशासनिक सुधार आयोग की रिपोर्ट में यह भी आकलन किया गया है कि सिटिजन चार्टर प्रशासन को जवाबदेह एवं जनता के प्रति कल्याणकारी दोनों बनाता है। अतः प्रत्येक विभाग अपने विभाग द्वारा प्रदत्त की जा रही सेवाओं का स्तर नियत करते हुए तथा यदि विभाग द्वारा प्रदत्त की जा रही सेवा नियत स्तर की नही प्राप्त होती है तो उसमें सुधार हेतु उपाय की व्यवस्था करते हुए सिटिजन चार्टर में परिभाषित सेवाओं के मानक की समीक्षा के संबंध में भी आवश्यक प्रणाली या व्यवस्था का प्राविधान रखने का सुझाव दिया गया है। नागरिक चार्टर की समय–समय पर उपभोक्ताओं से विचार जानकर तथा उन्हें नागरिक चार्टर की समीक्षा में सम्मिलित करते हुए समीक्षा करने का भी सुझाव दिया गया है।

3– भारत सरकार द्वारा यह भी अनुरोध किया गया था कि प्रशासनिक सुधार आयोग की उपर्युक्त संस्तुतियों के प्रकाश में समस्त विभाग अपने नागरिक चार्टर का संशोधित करने पर विचार करे, जिसमें विभाग द्वारा किये जा रहे कार्यो अथवा उपलब्ध करायी जा

रही सामान्य सेवाओं का पूर्ण विवरण यथा महत्वपूर्ण पदाधिकारियों के नाम, पता एवं दूरभाष नम्बर, उपलब्ध करायी जा रही सेवाओं की प्रकिया, प्रदत्त सेवा के मूल्य संबंधी सूचना, सेवा सम्बन्धी मानक (समय सीमा आदि), शिकायत निस्तारण की प्रकिया, निस्तारण से जुडे कार्मियों का नाम, पता, दूरभाष संख्या, सेवा प्राप्ति हेतु नागरिकों के कर्तब्य, समाहित हो।

4- प्रशासनिक सुधार और लोक शिकायत मंत्रालय, भारत सरकार द्वारा नागरिक चार्टर के प्रभावी कियान्वयन के संबंध में समय–समय पर अनेक मार्ग–दर्शिकाऐं जारी की गयी है, जो संबंधित विभाग की बेवसाइट http://darpg.nic.in & http://goicharters.nic.in पर उपलब्ध है।

5- अतः इस संबंध में मुझे पुनः यह कहने का निदेश हुआ है कि प्रशासनिक सुधार विभाग के पत्र दिनांक 16–01–2009 में उल्लिखित प्रशासनिक सुधार आयोग की चतुर्थ रिपोर्ट "शासन में नैतिकता" (Ethics in Governance) में की गयी संस्तुतियों के प्रकाश में अपने विभाग के नागरिक चार्टर को संशोधित करते हुए उसे विभागीय बेवसाइट पर अपलोड कराने का कष्ट करें तथा वेबसाइट संख्या सहित संशोधित नागरिक चार्टर की 05 प्रतियॉ प्रशासनिक सुधार विभाग को उपलब्ध कराने का कष्ट करें साथ ही प्रशासनिक सुधार आयोग की संस्तुतियों के अनुसार पीरियाडिकली नागरिक चार्टर की समीक्षा करते हुए उसे अप–टू–डेट कराने का कष्ट करें।

भवदीय,

10-12-13

(प्रभात कुमार सारंगी)

समस्त प्रमुख सचिव/सचिव,
(नाम से)
उत्तर प्रदेश शासन।