संख्या–1154/४३–२–२००७

प्रेषक,

शंभु नाथ,
मुख्य सचिव,
उत्तर प्रदेश शासन ।

सेवा में,

१.समस्त मण्डलायुक्त,
उत्तर प्रदेश ।
२.समस्त जिलाधिकारी,
उत्तर प्रदेश ।
३.समस्त वरिष्ठ पुलिस अधीक्षक/पुलिस अधीक्षक,
उत्तर प्रदेश ।

प्रशासनिक सुधार अनुभाग–२ लखनऊ: दिनाँक:20 मई, २००७

विषय: जनता की समस्याओं एवं शिकायतों के त्वरित निस्तारण के सम्बन्ध में।

महोदय,

मा० मुख्य मंत्री जी व शासन स्तर पर सीधे प्राप्त होने वाली जनता की शिकायतों से ऐसा महसूस किया जा रहा है कि शिकायती पत्रों में उल्लिखित अधिकांश समस्याओं का निराकरण ब्लाक, थाना, तहसील, जनपद या मण्डल स्तर पर ही किया जा सकता है किन्तु कई मामलो में यह देखा गया है कि उक्त स्तर पर सम्बन्धित अधिकारियों द्वारा इस सम्बन्ध में पर्याप्त रूचि नही दिखायी जाती जिसके परिणाम स्वरूप गरीब व जरूरतमन्द लोगों को अपनी फरियाद लेकर प्रदेश मुख्यालय तक प्राय: आना पड़ता 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 यहॉ तक कि जिला मुख्यालय पर भी न आना पड़े तथा उनके निकटतम उपलब्ध अधिकारी द्वारा उनकी समस्याओं का समाधान कर दिया जाए।

अत: शासन द्वारा उपर्युक्त विषयक पूर्व में निर्गत शासनादेशों को संशोधित करते हुए सम्यक विचारोपरान्त यह निर्णय लिया गया है कि शासन के विभिन्न विभागों के समस्त कार्यालयों के समस्त अधिकारी/कर्मचारी अपने कार्यालय पर, चाहे वह कार्यालय ब्लॉक स्तर, थाना स्तर, तहसील स्तर अथवा किसी भी अन्य स्तर पर स्थित हैं, पर मंगलवार तथा रविवार को छोड़कर शेष सभी कार्य–दिवसों पर पूर्वान्ह १०:०० बजे से १२:०० बजे के मध्य

....२...

मुख्यालय पर अनिवार्य रूप से उपलब्ध रहकर जनता की समस्याओं व शिकायतों को सुनेगें तथा उन्हें पंजीबद्ध करके शासन द्वारा पूर्व में निर्धारित समय सीमा के अनुरूप उनका निस्तारण सुनिश्चित करेगें।

उपरोक्त सभी स्तरों के कार्यालयों के संबंधित अधिकारी यदि अपरिहार्य परिस्थितियों के कारण उक्त समय में अपने कार्यालय में उपस्थित होने में असमर्थ होते हैं तो लिखित रूप में इसकी सूचना अपने वरिष्ठ अधिकारियों को देते हुए अपने से एक श्रेणी कनिष्ठ अधिकारी को जनता की शिकायतें सुनने व उन्हें निस्तारित करने के लिए अधिकृत करेगें ताकि जनता की सुनवाई निर्धारित समय पर हो सके तथा उन्हें किसी भी स्थिति में असुविधा न हो ।

मण्डलायुक्त, मण्डल के जिलाधिकारियो एवं मण्डल में स्थित विभिन्न विभागों के समस्त शासकीय कार्यालयों का अचानक निरीक्षण कर सुनिश्चित करेंगे कि वे सभी अधिकारी उक्त समय से अपने कार्यालय में बैठकर जन समस्याओं का निराकरण कर रहे हैं अथवा नहीं।

कृपया इन आदेशों का कड़ाई से अनुपालन सुनिश्चित करें ।

भवदीय,

( शंभु नाथ )
मुख्य सचिव।