अति-महत्वपूर्ण
तत्काल

मध्यप्रदेश शासन
जनशिकायत निवारण विभाग
मंत्रालय, वल्लभ भवन, भोपाल

क्रमांक-1002/53/2011 भोपाल, दिनांक-10/05/2011

प्रति,

शासन के समस्त
अपर मुख्य सचिव,
प्रमुख सचिव/सचिव,
समस्त विभागाध्यक्ष,
समस्त संभागायुक्त,मध्यप्रदेश,
समस्त कलेक्टर, मध्यप्रदेश ।

विषय:- समाधान ऑन लाईन कार्यक्रम की प्रक्रिया में आंशिक संशोधन बावत् ।

विषयांतर्गत जनशिकायत निवारण विभाग द्वारा जारी परिपत्र क्रमांक-**एफ-06/06/53/एक/2006**, दिनांक 25.01.2006 **(छायाप्रति संलग्न)**, के अनुक्रम में समाधान आनलाईन कार्यक्रम में अधिक से अधिक समस्याओं के निराकरण के उद्देदय से प्रक्रिया में निम्नानुसार संशोधन किये जाते हैं :-

1. समानाधान ऑन लाईन की तिथि से 03 कार्य दिवस (**Working Day**) पूर्व लगभग 25 आवेदन समाधान ऑन लाईन कार्यक्रम की वेबसाईट (**http://mid.mp.nic.in/samadhanonline**) में प्रात: 10.00 बजे से दोपहर 12.00 तक फीड किये जायेंगे । दर्ज आवेदनों का अवलोकन समाधान ऑन लाईन कार्यक्रम की वेबसाईट पर संबंधित विभाग अथवा संबंधित जिला कलेक्टरों द्वारा किया जा सकेगा ।

2. उपरोक्त दर्ज आवेदनों का निराकरण कर, संबंधित विभाग एवं जिला कलेक्टर्स द्वारा निराकरण की जानकारी समाधान ऑन लाईन कार्यक्रम की वेबसाईट पर कार्यक्रम दिवस (**माह का प्रथम मंगलवार**) के पूर्व कार्य दिवस को सायं 4.00 बजे तक अनिवार्य रूप से दर्ज कर दी जाये।

//2//

3. उपरोक्त दर्ज आवेदनों में से किन्हीं भी आवेदनों पर मा. मुख्यमंत्री जी द्वारा समाधान आन लाईन कार्यक्रम के दिन सुनवाई की जायेगी । जिन प्रकरणों में सुनवाई की जाना है, उनकी जानकारी कार्यक्रम दिवस को प्रात: 10.00 बजे समाधान ऑन लाईन की वेबसाईट पर देखी जा सकेगी । इसकी सूचना संबंधित विभागों को भी समाधान आन लाईन कार्यक्रम के दिवस को दी जायेगी । इस प्रकार सुनवाई हेतु चिन्हित प्रकरणों में संबंधित कलेक्टर कार्यालय द्वारा आवेदक को कार्यक्रम में उपस्थित रहने हेतु सूचना दी जाएगी।

4. समाधान आन लाईन कार्यक्रम में सम्मिलित आवेदनों के आतिरिक्त पूर्वानुसार कुछ तात्कालिक रूप से प्राप्त आवेदन भी समाधान ऑन लाईन कार्यक्रम में सम्मिलित किये जायेंगे,जो कार्यक्रम के दिवस पर प्रात: 10.00 बजे से 12.00 बजे के मध्य समाधान आन लाईन कार्यक्रम की वेबसाइट पर दर्ज होंगे । इन आवेदनों के संबंध में संबंधित विभाग/जिला कलेक्टरों द्वारा की गयी कार्यवाही पूर्व की भांति वेबसाईट पर दर्ज की जाए ।

5. इस प्रकार समाधान आन लाईन कार्यक्रम के दिन मा. मुख्यमंत्री जी द्वारा पूर्व से दर्ज आवेदनों में से चिन्हित आवेदनों पर तथा कार्यक्रम के दिन दर्ज आवेदनों पर सुनवाई की जायेगी ।

6. जनशिकायत निवारण विभाग में प्राप्त आवेदन, जन-सुनवाई में प्राप्त आवेदन तथा मा. मुख्यमंत्री जी को समय-समय पर प्राप्त आवेदनों में से चिन्हित कर आवेदन सुनवाई हेतु समाधान आन लाईन कार्यक्रम में सम्मिलित किये जायेंगे।

7. समाधान आंन लाईन कार्यक्रम के दिवस मा. मुख्यमंत्री जी द्वारा जनशिकायत निवारण विभाग के लंबित प्रकरणों, लोक सेवाओं का प्रदाय गारंटी अधिनियम के अंतर्गत प्राप्त आवेदनों तथा जनसुनवाई में लंबित प्रकरणों की समीक्षा भी की जायेगी ।

माह जून-2011, को आयोजित होने वाले समाधान आनलाईन कार्यक्रम में उपरोक्तानुसार संशोधित प्रकिया लागू होगी ।

संलग्न- उपरोक्तानुसार ।

10/5/11

(तबस्सुम जैदी)
उप सचिव
जनशिकायत निवारण विभाग
0755-2574096
0755-2512100

मध्यप्रदेश शासन
जनशिकायत निवारण विभाग
मंत्रालय वल्लभ भवन, भोपाल

क्रमांक एफ–06/06/53/एक/2006 भोपाल, दिनांक 25.01.2006

प्रति

शासन के समस्त अपर मुख्य सचिव/
प्रमुख सचिव/सचिव/
समस्त विभागाध्यक्ष,
समस्त संभागायुक्त, मध्यप्रदेश
समस्त कलेक्टर, मध्यप्रदेश

विषय– जन समस्याओं के निराकरण के लिए **"समाधान ऑनलाईन कार्यक्रम"** का शुभारंभ।

शासन ने यह निर्णय लिया है कि संवेदनशील प्रशासन की स्थापना को सर्वोच्च प्राथमिकता दी जाये। शासन एवं प्रशासन को जनसमस्याओं के संबंध में आवेदन विभिन्न माध्यमों से प्राप्त होते हैं । इन जनसमस्याओं का निराकरण एक सतत एवं नियमित प्रक्रिया है। कई बार जन समस्याओं का निराकरण यांत्रिकी शैली में हो जाता है। समस्याओं के निराकरण की नियमित निगरानी एवं अनुश्रवण नहीं होता। शासन की अपेक्षा है कि सभी विभागीय अधिकारी जन शिकायतों के प्रति सजग एवं संवेदनशील रहे। शासन संवेदनशील प्रशासन की इस व्यवस्था को मूर्त रूप देने के लिए,एक नई व्यवस्था **"समाधान ऑन लाईन"** प्रारंभ कर रहा है। इस कार्यक्रम का उद्देश्य आम जनता की समस्याओं का प्रभावी एवं सकारात्मक निराकरण करने के साथ साथ मैदानी अमले को उत्तरदायीपूर्ण, संवेदनशील एवं सजग करना है ।

"समाधान ऑन लाइन" कार्यक्रम फरवरी 06 के **प्रथम मंगलवार अर्थात दिनांक 07 फरवरी 2006** से प्रारंभ होगा तथा आगे भी यह **आयोजन प्रत्येक माह के प्रथम मंगलवार**(अवकाश होने पर अगला कार्यदिवस) के दिन आयोजित होगा। इस कार्यक्रम के महत्वपूर्ण बिन्दु निम्नानुसार है –

1. समय समय पर माननीय मुख्यमंत्रीजी, जन शिकायत निवारण विभाग को प्राप्त शिकायतों या mpsamadhan.org पर प्राप्त शिकायतों में से कुछ चिन्हित शिकायतें मंगलवार को प्रातः 10.00 बजे से 12.00 बजे के **बीच** संबंधित विभागीय सचिव, अथवा जिला कलेक्टरों को, जिनसे उसका संबंध हो, एनआईसी द्वारा विकसित वेब साईट **"samadhan-online"** पर प्रेषित की जायेगी।

2. इस हेतु सभी संबंधित अधिकारियों को एनआईसी द्वारा वी–सेट के माध्यम से इंटरनेट कनेक्टिविटी उपलब्ध कराई जा चुकी है। सभी विभागीय सचिव एवं कलेक्टरों से अपेक्षा है कि वे इस दिन वेबसाईट में लॉग इन कर अपना खाता निरंतर चैक करते रहें ।

3. विभागीय सचिव/कलेक्टर का यह दायित्व होगा कि वे उस दिन शाम4.00 बजे के पूर्व उक्त शिकायत के संबंध में संबंधित विभाग से विस्तृत जानकारी एकत्रित करें तथा अपना प्रतिवेदन ऑन लाईन भेजें।

4. जिन शिकायतों का अंतिम रूप से उत्तर निर्धारित दिन 4 बजे तक भेजना संभव न हो, उनके संबंध में अपना अंतरिम उत्तर कारण सहित 'ऑन लाईन' भेजेंगे।

5. चयनित शिकायतों से संबंधित व्यक्तियों को शासन स्तर से सूचित किया जा सकता है कि वे निर्धारित दिन (प्रथम मंगलवार) को संबंधित जिले के कलेक्टर से संपर्क करें। ऐसे व्यक्तियों के आने पर जिला कलेक्टर उसकी शिकायत पर प्रतिवेदन तैयार कर 4 बजे से पहले भेजेंगे। साथ ही यह सुनिश्चित करेंगे कि आवेदक वीडियो कान्फेंसिंग में उपस्थित रहें ताकि माननीय मुख्यमंत्रीजी उनसे सीधे संवाद कर सकें। यह स्पष्ट किया जाता है कि ऐसे शिकायतकर्ता का आवेदन/शिकायत ऑन लाईन भी भेजी जायेगी।

6. संभागायुक्त, जिला कलेक्टर एवं प्रमुख जिला अधिकारी उसी दिन शाम 4.00 बजे से जिले में स्थित एनआईसी के वीडियो कान्फ्रेसिंग कक्ष में उपलब्ध रहेंगे । विभागीय सचिव अपने अपने कक्ष में उपलब्ध रहेंगे।

7. इस दिन शाम 4.00 बजे से माननीय मुख्यमंत्रीजी इन शिकायतों के निराकरण के संबंध में की गई कार्यवाही पर चर्चा करेंगे तथा समुचित निर्देश देंगे। यह निर्देश ऑन लाईन भी संबंधित को भेजे जायेंगे ।

8. इन प्राप्त शिकायतों पर की गई कार्यवाही के अंतिम निराकरण तक अनुश्रवण मुख्यमंत्री सचिवालय द्वारा किया जायेगा।

9. माननीय मुख्यमंत्रीजी इस दिन विभागीय सचिव, तथा जिला कलेक्टरों से शासकीय योजनाओं के कियान्वयन के संबंध में भी चर्चा कर सकते हैं, अतः इस वीडियो कान्फ्रेसिंग में उपस्थित अधिकारी आवश्यक जानकारी के साथ रहें ।

10. माननीय मुख्यमंत्रीजी इस दौरान जिले में जनशिकायत निवारण विभाग से प्राप्त शिकायतें "mpsamadhan.org" पर प्राप्त शिकायतों एवं विभिन्न माध्यमों से प्राप्त शिकायतों के निराकरण की अद्यतन स्थिति की भी समीक्षा करेंगे।

11. यहां यह स्पष्ट किया जाता है कि यह भ्रम उत्पन्न न हो कि नियत दिन को शिकायतकर्ता को स्वतः आवेदन लेकर माननीय मुख्यमंत्रीजी से मिलना पड़ेगा तभी उनकी शिकायत को "samadhan-online" में लिया जायेगा।

इस कार्यक्रम के संबंध में सभी विभागीय सचिवों, संभागायुक्तों एवं कलेक्टरों से निम्न अपेक्षा है –

1. वे निर्धारित दिन (प्रत्येक माह के प्रथम मंगलवार) अपने कार्यालय में ही उपस्थित रहेंगे।

2. जिले में सभी स्तर के तथा सभी विभागों के अधिकारी अपने कार्यालयों में उपस्थित रहेंगे। अर्थात् जिला, अनुविभाग, तहसील एवं ब्लाक स्तर के सभी कार्यालय प्रमुख अपने अपने कार्यालय में ही उपस्थित रहेंगे।

3. इस दौरान सभी अधिकारी उनके विभाग द्वारा संचालित शासन की महत्वपूर्ण योजनाओं के संबंध में जानकारी भी साथ रखेंगे।

4. प्रदेश के ये सभी अधिकारी अपने अपने कार्यालय में सामान्य प्रशासकीय कार्यो के साथ इस दिन प्राप्त शिकायतों/अभ्यावेदनों के निराकरण की स्थिति की समीक्षा करेंगे। जिन प्रकरणों का निराकरण नकारात्मक हुआ है उन प्रकरणों का विश्लेषण कर यह ज्ञात करेंगे कि क्या इन प्रकरणों का सकारात्मक निर्णय की कोई संभावना है । यदि ऐसा है तो वे उस प्राप्त शिकायत/अभ्यावेदन को पुनः नये सिरे से निराकरण करने के लिए पहल करेंगे । प्रत्येक कार्यालय स्तर पर इसी प्रकार समीक्षा की जायेगी। मूल भावना यह है कि जनता से प्राप्त आवेदनों का निराकरण यथा संभव सकारात्मक हो ।

5. उक्त व्यवस्था को प्रभावी रूप से लागू करने के लिए यह भी आवश्यक है कि तहसील एवं विकासखण्ड स्तरीय कार्यालयों में मैदानी अमले की मासिक बैठक का आयोजन भी यथासंभव इसी दिन किया जाये ताकि जनता से प्राप्त शिकायत/अभ्यावेदन का त्वरित निराकरण संभव हो सके। उदाहरण के लिए जनपद पंचायत में सहायक विस्तार अधिकारी तहसील स्तर पर पटवारियों एवं राजस्व निरीक्षकों, खण्ड शिक्षा अधिकारी कार्यालय में संकुल प्राचार्यो की समीक्षा बैठक भी इसी दिन रखें।. विशेष रूप से ध्यान रहें कि यदि विकासखण्ड स्तरीय कोई अमला इस दिन किसी महत्वपूर्ण राष्ट्रीय कार्यक्रम की पूर्व से नियत गतिविधि में व्यस्त है तो उन्हें उक्त बैठक से मुक्त रखा जा सकता है। (यथा स्वास्थ्य विभाग के लिए खण्ड चिकित्सा स्तर के अधिकारी मंगलवार को टीकाकरण की गतिविधि होने के कारण यह बैठक सोमवार को आयोजित कर सकते हैं ।) यही व्यवस्था विकास खण्ड/तहसील स्तर पर सभी विभागों द्वारा सुनिश्चित की जाऐगी।

6. जिला कलेक्टर इस कार्यक्रम की जानकारी को सभी संबंधितों तक प्रभावी रूप से पहुंचाने के लिए जनवरी 06 के अंतिम सप्ताह में जिला /तहसील/विकासखण्ड स्तरीय अधिकारियों की एक बैठक जिला स्तर पर आयोजित कर उन्हें कार्यकम की रूपरेखा से अवगत करायें।

सभी विभागों को निर्देशित किया जाता है कि वे इस कार्यकम के प्रभावी तथा सुचारू संचालन के लिए अपने विभाग के समस्त अधिकारियों/कर्मचारियों को समुचित निर्देश तत्काल जारी करें। NIC द्वारा इस संबंध में Samadhan on-line के निर्देश/proforma संलग्न प्रेषित है।

संलग्न उपरोक्तानुसार

23/1/2006

(डी.एस.राय)
सचिव
जनशिकायत निवारण विभाग