मध्यप्रदेश शासन
जनशिकायत निवारण विभाग
मंत्रालय वल्लभ भवन, भोपाल

कमांक 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 प्रकिया 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 ।

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।

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 कार्यों 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 कार्यक्रम की रूपरेखा से अवगत करायें।

सभी विभागों को निर्देशित किया जाता है कि वे इस कार्यक्रम 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

24/1/2006

(डी.एस.राय)
सचिव
जनशिकायत निवारण विभाग

तकनीकी शिक्षा संचालनालय,मध्यप्रदेश,
सतपुड़ा भवन भोपाल – 462 004.

–0–

कमांक / एस–10 / 2005 /B/ 127 /भोपाल,दिनांक 14 फरवरी,2006

प्रति,

1– प्राचार्य,
स्वशासी / अनुदान प्राप्त
इंजीनियरिंग महाविद्‌यालय,

2– प्राचार्य,
शासकीय / स्वशासी / अनुदान प्राप्त
पोलीटेकनिक महाविद्‌यालय
(महिला पोलीटेकनिक महाविद्‌यालय सहित)
मध्यप्रदेश

विषयः–जन समस्याओं के निराकरण के लिये "समाधान आनलाइन कार्यकम" का शुभारंभ।

संदर्भः–मध्यप्रदेश शासन, जन शिकायत निवारण विभाग, मंत्रालय, वल्लभ भवन, भोपाल परिपत्र कमांक / एफ–06 / 53 / एक / 2006, दिनांक 25–1–2006

–0–

शासन एवं प्रशासन को जन समस्याओं के संबंध में आवेदन विभिन्न माध्यमों से प्राप्त होते हैं । इन जन समस्याओं का निराकरण एक सतत एवं नियमित प्रकिया है। कभी कभी समस्याओं का निराकरण यांत्रिकी शैली में हो जाता है । समस्याओं के निराकरण की नियमित निगरानी एवं अनुश्रवण नहीं होता । अतः संवेदनशील प्रशासन की दृष्टि से शासन की अपेक्षा है कि सभी विभागीय अधिकारी जन शिकायतों के प्रति सजग एवं संवेदनशील रहें । शासन व्दारा संवेदनशील प्रशासन की व्यवस्था को मूर्त रुप देने के लिये एक नई व्यवस्था "समाधान आनलाइन कार्यकम" की है । इस कार्यकम 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 आनलाइन कार्यकम" फरवरी, 2006 के प्रथम मंगलवार अर्थात्‌ 7 फरवरी, 2006 प्रारंभ किया जा चुका है तथा आगे भी यह आयोजन प्रत्येक माह के प्रथम मंगलवार (अवकाश होने पर अगला कार्यदिवस) के दिन आयोजित होगा । इस कार्यकम से संबंधित विस्तृत जानकारी मध्यप्रदेश शासन, जन शिकायत निवारण विभाग मंत्रालय वल्लभ भवन, भोपाल के पत्र कमांक एफ–06 / 06 / 53 / एक / 2006, दिनांक 25–1–2006 में दी गई है । छाया प्रति अवलोकनार्थ संलग्न है ।

अतः आपको निर्देशित किया जाता है कि इस कार्यक्रम के प्रभावी तथा सुचारु संचालन हेतु अपनी– अपनी संस्था के समस्त अधिकारियों/कर्मचारियों को समुचित निर्देश तत्काल जारी करें तथा कार्यक्रम की रुपरेखा से सभी को अवगत भी कराऐं ।

संलग्न :– उपरोक्तानुसार

14/2/06

तकनीकी शिक्षा संचालक,
मध्यप्रदेश

पृष्ठांकन क्रमांक/एस–10/2005/B/128 /भोपाल,दिनांक 14 फरवरी,2006
प्रतिलिपि :–

1– सचिव, मध्यप्रदेश शासन, जनशिकायत निवारण विभाग, मंत्रालय, वल्लभ भवन, भोपाल – 462 004 को सूचनार्थ ।

2– प्रमुख सचिव, मध्यप्रदेश शासन, तकनीकी शिक्षा एवं प्रशिक्षण विभाग, मंत्रालय, वल्लभ भवन, भोपाल – 462 004 को सूचनार्थ ।

3– समस्त अधिकारियों एवं उपविभाग अधीक्षक, तकनीकी शिक्षा संचालनालय, मध्यप्रदेश, सतपुड़ा भवन, भोपाल – 462 004 की ओर सूचनार्थ एवं आवश्यक कार्यवाही हेतु ।

14/2/06

तकनीकी शिक्षा संचालक,
मध्यप्रदेश