मध्य प्रदेश शासन
सामान्य प्रशासन विभाग
मंत्रालय

आवक क्रमांक 2174
दिनांक 9/07/09

क्रमांक/एफ 11–29/2009/1/9 भोपाल,दिनांक 30 जून,2009

प्रति,

1. अपर मुख्य सचिव/ प्रमुख सचिव/सचिव,
शासन के समस्त विभाग,
मंत्रालय,भोपाल ।

2. समस्त विभागाध्यक्ष,

3. समस्त संभागायुक्त/कलेक्टर,
(मध्यप्रदेश) ।

विषयः–"जन सुनवाई" प्रत्येक मंगलवार प्रातः 11.00 बजे से दोपहर 01.00 बजे के मध्य आयोजित करने बावद् ।

—0—

सुशासन के लिए यह आवश्यक है कि प्रशासन तंत्र के विभिन्न आयामों में पदस्थ अधिकारी आम नागरिकों को बिना बाधा सहज उपलब्ध हों, नागरिकों और अधिकारियों के मध्य सीधा संवाद हो । अधिकारी नागरिकों की समस्याएं सीधे उनसे सुनें और उनका निराकरण करें । राज्य शासन ने इस उद्देश्य की पूर्ति के लिए निर्णय लिया है कि "विभागाध्यक्ष से लेकर विकास खण्ड स्तर तक के प्रत्येक कार्यालय के, । कार्यालय प्रमुख प्रत्येक मंगलवार को प्रातः 11.00 बजे से दोपहर 01.00 बजे के मध्य कार्यालय में उपस्थित रहकर जन सुनवाई करेंगे"। जन सुनवाई के लिए निम्नलिखित अनुसार व्यवस्थाएं की जायें:–

1. कार्यालय में जन सुनवाई का स्थान निर्धारित कर, निर्धारित स्थल पर सहज दृश्य स्थल पर जन सुनवाई हेतु समय सूचित करते हुए बोर्ड लगाया जाये ।

2. जन सुनवाई व्यवस्था का प्रचार–प्रसार किया जाये ।

0 0 JUL 2009

3. जन सुनवाई के दौरान आने वाले नागरिकों के साथ शिष्ट एवं विनम्र व्यवहार किया जाना चाहिए । उनकी शिकायतों, बातों को ध्यानपूर्वक सुनना चाहिए एवं निराकरण हेतु सकारात्मक कार्यवाही की जानी चाहिए । यदि किन्हीं कारणों से उनकी शिकायत/आवेदन/मांग नियमों के अंदर नहीं है तो उन्हें इस बावत सूचित किया जाना चाहिए ।

4. जन सुनवाई के दौरान प्राप्त होने वाले आवेदनों/शिकायतों के मॉनीटरिंग और निराकरण की व्यवस्था सुनिश्चित करें । प्रत्येक कार्यालय प्रमुख संलग्न प्रारूप में पंजी का संधारण करेंगे जो जन सुनवाई के दौरान प्राप्त होंगे।

5. यह सुनिश्चित करें कि मंगलवार को प्रातः 11.00 बजे से दोपहर 01.00 बजे के मध्य कोई भी बैठक नहीं रखी जाये ।

6. सभी कार्यालय प्रमुख अनिवार्य रूप से जन सुनवाई के समय कार्यालय में उपस्थित रहकर आम नागरिकों से मिलें और अपरिहार्य परिस्थितियों में यदि कोई अधिकारी जन सुनवाई के दौरान अनुपस्थित रहता है तो उस अवस्था में किसी अन्य सुयोग्य, वरिष्ठ अधिकारी को अपने स्थान पर जन सुनवाई करने हेतु नियुक्त करें ।

7. जन सुनवाई के दौरान प्राप्त होने वाले आवेदनों/शिकायतों पर यथा संभव उसी दिन कार्यवाही की जानी चाहिए परन्तु यदि शिकायत/आवेदन पर कार्यवाही करने में अधिक समय की आवश्यकता है तो इसके लिए आवश्यक न्यूनतम अवधि में उस शिकायत/आवेदन का निराकरण होना चाहिए ।

8. जन सुनवाई के दौरान विभागाध्यक्ष से लेकर विकासखण्ड स्तर तक के समस्त अधिकारी स्वयं कार्यालय में उपस्थित होकर जन सुनवाई करेंगे । इसके अतिरिक्त एक ही समय में सभी कार्यालयों में अधिकारियों की उपस्थिति रहेगी ।

9. इस व्यवस्था का लाभ उठाकर आवश्यकतानुसार वरिष्ठ अधिकारी दूरभाष पर अपने अधिनस्थ अधिकारियों से जानकारी प्राप्त कर सकते हैं, वहीं अधीनस्थ

अधिकारी वरिष्ठ अधिकारियों से दूरभाष पर संपर्क कर मार्गदर्शन प्राप्त कर सकते हैं। इस तरह यह व्यवस्था नागरिकों की समस्याओं के त्वरित निराकरण में सहायक होगी ।

10. सभी कार्यालयों में जन सुनवाई के दौरान आने वाले नागरिकों के बैठने, पेयजल, शौचालय जैसी मूलभूत सुविधा की व्यवस्था होनी चाहिए । अतः सभी विभाग अपने अधीनस्थ कार्यालयों में इन सुविधाओं की उपयुक्त व्यवस्था एवं उनके नियमित संधारण हेतु कार्यवाही करें ।

11. विभागाध्यक्ष एवं जिले स्तर पर कलेक्टर द्वारा समय-सीमा बैठकों में जन सुनवाई अंतर्गत प्राप्त होने वाले आवेदनों/शिकायतों की सतत् समीक्षा की जाये।

12. संभागायुक्त उनके संभाग के अंतर्गत आने वाले सभी जिलों में इस व्यवस्था का निरन्तर अनुश्रवण एवं प्रचार प्रसार भी करेंगे ।

(सुदेश कुमार)
प्रमुख सचिव
मध्य प्रदेश शासन
सामान्य प्रशासन विभाग

पृ०क्रमांक/एफ 11-29/2009/1/9 भोपाल,दिनांक 30 जून,2009
प्रतिलिपिः-

1. अपर सचिव, मुख्य सचिव कार्यालय, मंत्रालय,भोपाल।
2. सचिव, मुख्यमंत्री सचिवालय, मंत्रालय,भोपाल।

30/6/09
उप सचिव
मध्य प्रदेश शासन
सामान्य प्रशासन विभाग