

पत्रांक- बि०प्र०सु०मि०सो०/स्था.- 39/2018 (खण्ड) सो०.....1185

बिहार प्रशासनिक सुधार मिशन सोसाइटी
(सामान्य प्रशासन विभाग)

प्रेषक,

डॉ० प्रतिमा
अपर मिशन निदेशक

सेवा में,

सभी अपर मुख्य सचिव/प्रधान सचिव/सचिव
सभी जिला पदाधिकारी
सभी सेवा शिकायत निवारण पदाधिकारी

दिनांक:- 20/05/2022

विषय:- बिहार सरकारी सेवक शिकायत निवारण प्रणाली के अंतर्गत दर्ज कराए गए शिकायत तथा अपील आवेदनों की सुनवाई एवं निष्पादन के संबंध में।

महाशय,

राज्य सरकार के नियमित सरकारी सेवकों के सेवा मामलों एवं सेवांत लाभों की स्वीकृति एवं भुगतान से संबंधित शिकायतों की सुनवाई एवं निराकरण के लिए बिहार सरकारी सेवक शिकायत निवारण प्रणाली का कार्यान्वयन 'सेवा समाधान' (<http://sevasamadhan.bihar.gov.in>) पोर्टल के माध्यम से किया जा रहा है।

2. बिहार सरकारी सेवक शिकायत निवारण प्रणाली के अंतर्गत प्राप्त शिकायत आवेदनों एवं अपील आवेदनों का सुनवाई उपरांत नियमानुसार निष्पादन शिकायत/अपील आवेदन की प्राप्ति के 60 कार्य दिवसों के अंतर्गत किया जाना प्रावधानित है। दिनांक-15.05.2022 तक इस प्रणाली के अधीन प्राप्त शिकायत आवेदनों पर की गयी कार्रवाई के प्रतिवेदन (छाया प्रति संलग्न) से यह ज्ञात होता है कि कुछ जिलों एवं विभागों के सेवा शिकायत निवारण पदाधिकारी के समक्ष बड़ी संख्या में शिकायत आवेदन प्रक्रिया प्रारंभ करने एवं निष्पादन के लिए लंबित है।

3. सेवा शिकायत निवारण पदाधिकारी के पारित निर्णयों के विरुद्ध दायर अपील आवेदनों के भी कुछ विभागों एवं जिलों में 60 कार्य दिवस से अधिक अवधि से लंबित होने का प्रतिवेदन प्राप्त हुआ है।

4. अनुरोध है कि इस प्रणाली के अंतर्गत प्राप्त शिकायत एवं अपील आवेदनों का नियत समय सीमा में सुनवाई करते हुए नियमानुसार निष्पादन करने की कृपा की जाए।

विश्वासभाजन
डॉ० प्रतिमा
अपर मिशन निदेशक

बिहार सरकारी सेवक शिकायत निवारण प्रणाली

दिनांक:- 15-05-2022 तक BSGRS के तहत विभाग एवं जिला स्तर पर प्राप्त कुल शिकायत आवेदन एवं उसके निष्पादन की स्थिति

क्र० सं०	विभाग / जिला	कुल प्राप्त	प्रोसेसिंग हेतु लंबित शिकायत आवेदन	निष्पादित आवेदन	लंबित मामले	लंबित मामले (60 कार्य दिवस से कम)	लंबित मामले(60 कार्य दिवस से अधिक)	निवारित	अनिवारित	निवारण योग्य नहीं	आंशिक रूप से निवारित
1	संसदीय कार्य विभाग	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2	सूचना एवं प्रवैधिकी विभाग	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
3	पर्यटन विभाग	1	0	1	0	0	0	0	0	1	0
4	विधि विभाग	1	0	1	0	0	0	0	0	1	0
5	खान एवं भूतत्व विभाग	1	0	1	0	0	0	1	0	0	0
6	अल्पसंख्यक कल्याण विभाग	1	0	1	0	0	0	1	0	0	0
7	पिछड़ा वर्ग अति पिछड़ा वर्ग कल्याण विभाग	2	0	2	0	0	0	0	0	0	2
8	आपदा प्रबंधन विभाग	3	0	3	0	0	0	2	0	1	0
9	कला, संस्कृति एवं युवा विभाग	3	0	3	0	0	0	2	0	1	0
10	गन्ना उद्योग विभाग	4	0	4	0	0	0	1	0	0	3
11	सूचना एवं जन सम्पर्क विभाग	4	0	4	0	0	0	2	1	1	0
12	पर्यावरण एवं वन विभाग	5	0	5	0	0	0	4	0	0	1
13	वाणिज्य- कर विभाग	5	0	5	0	0	0	4	0	0	1
14	पंचायती राज विभाग	7	0	7	0	0	0	3	1	1	2
15	निर्वाचन विभाग	8	0	8	0	0	0	2	1	0	5
16	निगरानी विभाग	9	1	6	2	2	0	6	0	0	0
17	मंत्रीमंडल सचिवालय विभाग	11	0	11	0	0	0	6	0	0	5
18	योजना एवं विकास विभाग	12	0	12	0	0	0	4	4	2	2
19	परिवहन विभाग	15	1	14	0	0	0	6	0	5	3
20	राजस्व एवं भूमि सुधार विभाग	15	0	14	1	1	0	1	1	5	7
21	ग्रामीण विकास विभाग	16	0	15	1	1	0	3	1	5	6
22	उद्योग विभाग	24	0	22	2	2	0	9	13	0	0
23	मद्य निषेध, उत्पाद एवं निबंधन विभाग बिहार, पटना।	24	0	24	0	0	0	17	1	0	6
24	समाज कल्याण विभाग	25	0	25	0	0	0	18	0	1	6
25	लोक स्वास्थ्य अभियंत्रण विभाग	27	0	26	1	1	0	22	0	1	3
26	भवन निर्माण विभाग	29	0	29	0	0	0	9	7	8	5
27	ग्रामीण कार्य विभाग	33	0	33	0	0	0	27	1	3	2
28	विज्ञान एवं प्रवैधिकी विभाग	33	0	13	20	2	18	5	1	3	4
29	लघु जल संसाधन विभाग	33	0	29	4	3	1	12	0	4	13
30	उर्जा विभाग	34	0	33	1	1	0	0	0	0	33
31	अनु0जाति एवं अनु0 जनजाति विभाग	37	0	30	7	7	0	15	1	11	3
32	नगर विकास एवं आवास विभाग	37	1	34	2	2	0	12	15	5	2
33	खाद्य एवं उपभोक्ता संरक्षण विभाग	42	0	40	2	2	0	4	12	20	4
34	पथ निर्माण विभाग	45	1	39	5	2	3	6	11	7	15
35	गृह विभाग	49	0	45	4	4	0	16	4	9	16
36	कृषि विभाग	53	3	36	14	4	10	17	2	7	10
37	सामान्य प्रशासन विभाग	56	0	56	0	0	0	16	0	19	21
38	सहकारिता विभाग	69	1	64	4	1	3	25	5	11	23
39	पशु एवं मत्स्य संसाधन विभाग	86	2	79	5	4	1	59	4	14	2
40	श्रम संसाधन विभाग	86	0	83	3	3	0	73	3	5	2
41	वित्त विभाग	111	1	100	10	7	3	61	9	9	21
42	जल संसाधन विभाग	144	0	134	10	10	0	98	2	8	26
43	शिक्षा विभाग	240	2	217	21	18	3	177	8	4	28
44	स्वास्थ्य विभाग	268	0	249	19	14	5	173	14	33	29
	कुल	1708	13	1557	38	91	47	919	122	205	311

बिहार सरकारी सेवक शिकायत निवारण प्रणाली

दिनांक:- 15-05-2022 तक BSGRS के तहत विभाग एवं जिला स्तर पर प्राप्त कुल शिकायत आवेदन एवं उसके निष्पादन की स्थिति

क्र० सं०	विभाग / जिला	कुल प्राप्त	प्रोसेसिंग हेतु लंबित शिकायत आवेदन	निष्पादित आवेदन	लंबित मामले	लंबित मामले (60 कार्य दिवस से कम)	लंबित मामले(60 कार्य दिवस से अधिक)	निवारित	अनिवारित	निवारण योग्य नहीं	आंशिक रूप से निवारित
45	शिवहर	6	0	6	0	0	0	4	0	2	0
58	अरवल	29	4	18	7	0	7	12	4	2	0
81	जमुई	35	0	29	6	6	0	10	0	6	13
53	भभुआ कैमूर	39	0	38	1	1	0	12	6	15	5
71	मुंगेर	47	4	40	3	0	3	14	3	13	10
80	सीतामढी	48	0	47	1	1	0	26	5	2	14
59	सहरसा	53	1	46	6	3	3	28	5	5	8
73	गोपालगंज	56	0	51	5	5	0	24	0	12	15
69	लखीसराय	59	3	53	3	2	1	29	3	20	1
60	दरभंगा	61	0	39	22	3	19	25	0	13	1
77	औरंगाबाद	62	26	19	17	0	17	18	0	1	0
66	शेखपुरा	65	0	56	9	8	1	12	4	34	6
46	खगड़िया	69	0	61	8	4	4	50	0	5	6
47	मधेपुरा	71	0	63	8	6	2	21	9	20	13
54	किशनगंज	76	0	73	3	2	1	47	2	22	2
50	सारण	76	1	69	6	6	0	26	14	21	8
61	बेगूसराय	76	25	44	7	0	7	22	0	12	10
63	अररिया	82	2	76	4	2	2	25	30	18	3
64	बांका	97	1	89	7	5	2	88	1	0	0
72	जहानाबाद	97	2	90	5	2	3	75	4	4	7
48	पूर्णिया	108	0	105	3	3	0	55	18	11	21
57	सुपौल	115	1	110	4	4	0	70	8	19	13
67	समस्तीपुर	122	0	92	30	8	22	73	9	7	3
68	भोजपुर	123	0	83	40	13	27	47	7	12	17
70	मधुबनी	127	0	117	10	6	4	42	8	66	1
75	रोहतास	129	3	102	24	3	21	81	14	5	2
76	नालंदा	130	1	124	5	3	2	50	33	23	18
65	नवादा	131	2	114	15	15	0	30	8	65	11
51	वैशाली	137	0	134	3	3	0	123	0	0	11
52	कटिहार	161	1	109	51	3	48	77	1	31	0
62	पश्चिम चम्पारण	169	0	52	117	3	114	45	3	4	0
78	बक्सर	179	0	151	28	17	11	83	53	4	11
55	पूर्वी चंपारण	180	3	157	20	8	12	96	9	27	25
79	भागलपुर	190	5	169	16	15	1	116	14	7	32
74	मुजफ्फरपुर	227	0	145	82	10	72	62	5	66	12
49	सिवान	314	1	301	12	5	7	261	38	0	2
82	पटना	323	0	291	32	30	2	228	13	47	3
56	गया	361	3	344	14	14	0	95	60	124	65
कुल		4430	89	3707	634	219	415	2202	391	745	369
कुल योग		6138	102	5264	772	310	462	3121	513	950	680

दिनांक : 15-05-2022 तक BSGRS के तहत प्राप्त अपील की स्थिति

क्र० सं०	विभाग	प्राप्त आवेदन	निष्पादित	लंबित मामले (60 कार्य दिवस से कम)	लंबित मामले (60 कार्य दिवस से अधिक)
1	पर्यटन विभाग	0	0	0	0
2	गन्ना उद्योग विभाग	0	0	0	0
3	निर्वाचन विभाग	0	0	0	0
4	संसदीय कार्य विभाग	0	0	0	0
5	आपदा प्रबंधन विभाग	0	0	0	0
6	उर्जा विभाग	0	0	0	0
7	सूचना एवं प्रावैधिकी विभाग	0	0	0	0
8	विधि विभाग	0	0	0	0
9	अल्पसंख्यक कल्याण विभाग	0	0	0	0
10	वाणिज्य- कर विभाग	0	0	0	0
11	पिछड़ा वर्ग अति पिछड़ा वर्ग कल्याण विभाग	0	0	0	0
12	निगरानी विभाग	1	1	0	0
13	ग्रामीण कार्य विभाग	1	0	0	1
14	अनु0जाति एवं अनु0 जनजाति विभाग	1	1	0	0
15	मंत्रीमंडल सचिवालय विभाग	1	1	0	0
16	पर्यावरण एवं वन विभाग	1	1	0	0
17	खान एवं भूतत्व विभाग	1	1	0	0
18	कला, संस्कृति एवं युवा विभाग	1	1	0	0
19	योजना एवं विकास विभाग	2	2	0	0
20	राजस्व एवं भूमि सुधार विभाग	2	2	0	0
21	पंचायती राज विभाग	3	1	0	2
22	सूचना एवं जन सम्पर्क विभाग	3	3	0	0
23	लघु जल संसाधन विभाग	3	2	0	1
24	परिवहन विभाग	3	1	1	1
25	नगर विकास एवं आवास विभाग	4	3	0	1
26	लोक स्वास्थ्य अभियंत्रण विभाग	5	5	0	0
27	उद्योग विभाग	5	5	0	0
28	समाज कल्याण विभाग	5	5	0	0
29	खाद्य एवं उपभोक्ता संरक्षण विभाग	5	5	0	0
30	ग्रामीण विकास विभाग	6	6	0	0
31	भवन निर्माण विभाग	6	6	0	0
32	मद्य निषेध, उत्पाद एवं निबंधन विभाग बिहार, पटना।	6	6	0	0
33	विज्ञान एवं प्रावैधिकी विभाग	9	9	0	0
34	कृषि विभाग	9	7	0	2
35	सहकारिता विभाग	9	8	0	1
36	पथ निर्माण विभाग	10	8	0	2
37	गृह विभाग	11	11	0	0
38	पशु एवं मत्स्य संसाधन विभाग	16	12	0	4
39	वित्त विभाग	16	14	0	2
40	श्रम संसाधन विभाग	18	8	1	9
41	सामान्य प्रशासन विभाग	20	20	0	0
42	जल संसाधन विभाग	26	24	0	2
43	स्वास्थ्य विभाग	32	20	0	12
44	शिक्षा विभाग	47	39	0	8
	कुल	288	238	2	48

दिनांक : 15-05-2022 तक BSGRS के तहत प्राप्त अपील की स्थिति

क्र० सं०	विभाग	प्राप्त आवेदन	निष्पादित	लंबित मामले (60 कार्य दिवस से कम)	लंबित मामले (60 कार्य दिवस से अधिक)
45	अरवल	1	1	0	0
46	शिवहर	2	1	0	1
47	किशनगंज	2	2	0	0
48	खगड़िया	2	1	0	1
49	दरभंगा	4	0	1	3
50	भभुआ कैमूर	4	0	0	4
51	गोपालगंज	5	0	0	5
52	जमुई	5	5	0	0
53	मधेपुरा	6	6	0	0
54	मुंगेर	6	6	0	0
55	शेखपुरा	6	5	0	1
56	जहानाबाद	6	3	0	3
57	औरंगाबाद	6	0	0	6
58	पश्चिम चम्पारण	7	0	4	3
59	मधुबनी	7	2	0	5
60	पूर्णिया	7	7	0	0
61	कटिहार	7	1	0	6
62	भोजपुर	7	7	0	0
63	पूर्वी चंपारण	7	0	1	6
64	सीतामढी	8	0	0	8
65	सुपौल	8	7	0	1
66	सहरसा	8	8	0	0
67	सिवान	8	6	0	2
68	बांका	9	3	0	6
69	नालंदा	9	0	0	9
70	बक्सर	9	8	0	1
71	नवादा	9	9	0	0
72	अररिया	11	10	0	1
73	बेगूसराय	12	12	0	0
74	लखीसराय	12	6	0	6
75	सारण	14	1	2	11
76	समस्तीपुर	14	0	1	13
77	भागलपुर	18	16	0	2
78	मुजफ्फरपुर	19	0	1	18
79	रोहतास	21	18	0	3
80	वैशाली	30	0	13	17
81	पटना	52	50	0	2
82	गया	54	46	0	8
कुल		422	247	23	152
कुल योग		710	485	25	200