पत्रांक— बि0प्र0सु0मि0सो0/स्था.—39/2018 (खंड) सो0 1601

<u>बिहार प्रशासनिक सुधार मिशन सोसाइटी</u>

<u>(सामान्य प्रशासन विभाग)</u>

प्रेषक,

डॉ. प्रतिमा

सचिव—सह—अपर मिशन निदेशक

सेवा में,

<u>सभी अपर मुख्य सचिव/प्रधान सचिव/सचिव</u>

<u>सभी जिला पदाधिकारी</u>

पटना, दिनांक— 05/09/2019

विषयः— **बिहार सरकारी सेवक शिकायत निवारण प्रणाली के अंतर्गत दर्ज कराए गए अपील आवेदनों की सुनवाई एवं निष्पादन के संबंध में ।**

महाशय,

राज्य सरकार के सभी वर्गों 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 दिनांक—26.06.2019 से प्रारम्भ हो गया है । शिकायत निवारण की यह पूरी प्रणाली वेब आधारित है जिसके लिए **'सेवा समाधान'** (<u>http://sevasamadhan.bihar.gov.in</u>) पोर्टल बनाया गया है । बिहार सरकारी सेवक शिकायत निवारण नियमावली के नियम—8 में अपील का प्रावधान किया गया है जिसका सुसंगत अंश निम्नवत है :—

" 8. अपील :— (1) सेवा शिकायत निवारण पदाधिकारी के निर्णय से व्यथित व्यक्ति नियत समय—सीमा की समाप्ति से या सेवा शिकायत निवारण पदाधिकारी के निर्णय की तारीख से तीस दिवस के भीतर अपीलीय प्राधिकार के समक्ष अपील दायर कर सकेगा। जिला स्तर के सेवा शिकायत निवारण पदाधिकारी के निर्णय के विरूद्ध संबंधित जिला के जिला पदाधिकारी के समक्ष तथा विभाग स्तर के सेवा शिकायत निवारण पदाधिकारी के निर्णय के विरूद्ध संबंधित विभाग के अपर मुख्य सचिव/प्रधान सचिव/सचिव अथवा उनके द्वारा प्राधिकृत पदाधिकारी के समक्ष अपील दायर की जा सकेगी, अपील आवेदन की प्राप्ति से लेकर निर्णय तक की प्रक्रिया, शिकायत आवेदन के समरूप होगी ।

(2) अपील पर सुनवाई एवं निस्तार की अधिकतम समय—सीमा भी वहीं नियत होगी जो शिकायत की सुनवाई एवं निवारण के लिए है ।"

2— सेवा शिकायत निवारण पदाधिकारी के द्वारा पारित निर्णयों के विरूद्ध अपील दायर किए जाने के मामले प्राप्त हुए हैं । अपील आवेदनों पर ऑनलाईन रीति से कार्य करने हेतु अपीलीय प्राधिकारों का Login एवं Password विभाग एवं जिलों में कार्यरत आई.टी. प्रबंधकों (यथास्थिति) को उपलब्ध करा दिए गए हैं ।

3— अनुरोध है कि इस प्रणाली के अंतर्गत प्राप्त अपील आवेदनों का नियत समय सीमा में सुनवाई करते हुए निष्पादन करने की कृपा की जाए ।

विश्वासभाजन

5/9/19

(डॉ. प्रतिमा)

सचिव—सह—अपर मिशन निदेशक

ज्ञापांक— बि0प्र0सु0मि0सो0/स्था.—39/2018 (खंड) सो0 1601, **दिनांक** 05/09/2019

प्रतिलिपिः—सभी आई.टी. प्रबंधक, बिहार को सूचनार्थ प्रेषित ।

5/9/19

सचिव—सह—अपर मिशन निदेशक

AO.

D:\SANJAY- 19\AMD.docx