

प्रेषक,

डॉ. प्रतिमा

सचिव—सह—अपर मिशन निदेशक

सेवा में,

सभी अपर मुख्य सचिव/प्रधान सचिव/सचिव

सभी जिला पदाधिकारी

सभी सेवा शिकायत निवारण पदाधिकारी

पटना, दिनांक— 04/01/2021

विषय:— बिहार सरकारी सेवक शिकायत निवारण प्रणाली के अंतर्गत दर्ज कराए गए 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—24.12.2020 तक इस प्रणाली के अधीन प्राप्त शिकायत आवेदनों के निस्तार 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 processing के लिए लंबित हैं ।

3— सेवा शिकायत निवारण पदाधिकारी के पारित निर्णयों के विरुद्ध दायर अपील के मामलों 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 ।

अनु.—यथोक्त ।

विश्वासभाजन

(डॉ. प्रतिमा)

सचिव—सह—अपर मिशन निदेशक

दिनांक :24-12-2020 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	ग्रामीण कार्य विभाग	0	0	0	0
5	पथ निर्माण विभाग	0	0	0	0
6	संसदीय कार्य विभाग	0	0	0	0
7	सूचना एवं जन सम्पर्क विभाग	0	0	0	0
8	आपदा प्रबंधन विभाग	0	0	0	0
9	उर्जा विभाग	0	0	0	0
10	सूचना एवं प्रावैधिकी विभाग	0	0	0	0
11	विधि विभाग	0	0	0	0
12	अल्पसंख्यक कल्याण विभाग	0	0	0	0
13	वाणिज्य- कर विभाग	0	0	0	0
14	नगर विकास एवं आवास विभाग	0	0	0	0
15	पिछड़ा वर्ग अति पिछड़ा वर्ग कल्याण विभाग	0	0	0	0
16	निगरानी विभाग	1	1	0	0
17	अनु0जाति एवं अनु0 जनजाति विभाग	1	1	0	0
18	विज्ञान एवं प्रावैधिकी विभाग	1	0	1	0
19	पंचायती राज विभाग	1	0	0	1
20	मंत्रीमंडल सचिवालय विभाग	1	1	0	0
21	पर्यावरण एवं वन विभाग	1	0	0	1
22	खान एवं भूतत्व विभाग	1	0	1	0
23	लघु जल संसाधन विभाग	1	1	0	0
24	कला, संस्कृति एवं युवा विभाग	1	0	0	1
25	राजस्व एवं भूमि सुधार विभाग	1	1	0	0
26	खाद्य एवं उपभोक्ता संरक्षण विभाग	1	1	0	0
27	योजना एवं विकास विभाग	2	1	0	1
28	परिवहन विभाग	2	0	1	1
29	मद्य निषेध, उत्पाद एवं निबंधन विभाग बिहार, पटना।	2	2	0	0
30	भवन निर्माण विभाग	3	3	0	0
31	उद्योग विभाग	3	3	0	0
32	समाज कल्याण विभाग	3	3	0	0
33	लोक स्वास्थ्य अभियंत्रण विभाग	4	4	0	0
34	सहकारिता विभाग	4	4	0	0
35	ग्रामीण विकास विभाग	5	5	0	0
36	कृषि विभाग	5	0	0	5
37	पशु एवं मत्स्य संसाधन विभाग	5	4	0	1
38	वित्त विभाग	8	0	1	7
39	गृह विभाग	9	9	0	0
40	जल संसाधन विभाग	15	15	0	0
41	सामान्य प्रशासन विभाग	15	15	0	0
42	स्वास्थ्य विभाग	16	7	5	4
43	श्रम संसाधन विभाग	17	4	1	12
44	शिक्षा विभाग	24	23	0	1
	कुल	153	108	10	35

दिनांक :24-12-2020 तक BGSGRS 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	शिवहर	1	1	0	0
46	सीतामढी	1	0	0	1
47	दरभंगा	1	0	1	0
48	गोपालगंज	1	0	0	1
49	खगड़िया	1	1	0	0
50	अरवल	1	1	0	0
51	किशनगंज	2	0	1	1
52	मुंगेर	2	0	0	2
53	औरंगाबाद	2	0	0	2
54	पूर्वी चंपारण	2	0	1	1
55	बांका	3	2	0	1
56	शेखपुरा	3	2	1	0
57	जमुई	3	3	0	0
58	मधुबनी	4	0	0	4
59	सुपौल	4	4	0	0
60	मधेपुरा	4	3	0	1
61	सिवान	4	1	0	3
62	भोजपुर	4	4	0	0
63	भभुआ कैमूर	4	0	0	4
64	जहानाबाद	4	3	0	1
65	पश्चिम चम्पारण	5	0	4	1
66	पूर्णिया	5	0	1	4
67	कटिहार	5	0	0	5
68	सहरसा	5	4	0	1
69	लखीसराय	5	0	0	5
70	नालंदा	5	0	0	5
71	बक्सर	5	4	1	0
72	नवादा	5	0	0	5
73	सारण	6	1	2	3
74	समस्तीपुर	6	0	1	5
75	अररिया	7	7	0	0
76	भागलपुर	7	5	1	1
77	बेगूसराय	9	2	3	4
78	रोहतास	13	5	0	8
79	मुजफ्फरपुर	17	0	1	16
80	वैशाली	25	0	13	12
81	गया	31	12	2	17
82	पटना	34	30	2	2
कुल		246	95	35	116
कुल योग		399	203	45	151

बिहार सरकारी सेवक शिकायत निवारण प्रणाली

दिनांक:- 24-12-2020 तक BGSGRS 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	पर्यटन विभाग	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0
3	गन्ना उद्योग विभाग	1	0	1	0	0	0	1	0	0	0
4	सूचना एवं जन सम्पर्क विभाग	1	0	1	0	0	0	0	1	0	0
5	सूचना एवं प्रावैधिकी विभाग	1	0	0	1	1	0	0	0	0	0
6	विधि विभाग	1	0	0	1	1	0	0	0	0	0
7	खान एवं भूतत्व विभाग	1	0	1	0	0	0	1	0	0	0
8	अल्पसंख्यक कल्याण विभाग	1	0	1	0	0	0	1	0	0	0
9	निर्वाचन विभाग	2	0	2	0	0	0	0	0	2	0
10	निगरानी विभाग	2	0	2	0	0	0	2	0	0	0
11	आपदा प्रबंधन विभाग	3	0	3	0	0	0	2	0	0	1
12	कला, संस्कृति एवं युवा विभाग	4	0	4	0	0	0	2	0	1	1
13	पर्यावरण एवं वन विभाग	5	1	4	0	0	0	2	0	2	0
14	पिछड़ा वर्ग अति पिछड़ा वर्ग कल्याण विभाग	5	0	4	1	1	0	0	0	4	0
15	वाणिज्य- कर विभाग	6	1	5	0	0	0	4	0	1	0
16	मंत्रीमंडल सचिवालय विभाग	9	1	8	0	0	0	5	0	3	0
17	योजना एवं विकास विभाग	11	0	10	1	1	0	3	4	1	2
18	उद्योग विभाग	11	1	10	0	0	0	6	4	0	0
19	परिवहन विभाग	11	1	10	0	0	0	2	0	3	5
20	मद्य निषेध, उत्पाद एवं निबंधन विभाग बिहार, पटना।	13	0	13	0	0	0	8	0	5	0
21	उर्जा विभाग	19	0	19	0	0	0	0	0	19	0
22	विज्ञान एवं प्रावैधिकी विभाग	20	0	11	9	9	0	4	1	4	2
23	पथ निर्माण विभाग	22	0	20	2	2	0	5	6	2	7
24	नगर विकास एवं आवास विभाग	22	2	19	1	1	0	7	8	1	3
25	पंचायती राज विभाग	23	1	17	5	4	1	9	1	2	5
26	समाज कल्याण विभाग	23	3	17	3	2	1	13	0	3	1
27	भवन निर्माण विभाग	26	1	25	0	0	0	8	4	5	8
28	लघु जल संसाधन विभाग	26	3	23	0	0	0	9	0	10	4
29	ग्रामीण कार्य विभाग	29	12	15	2	2	0	10	1	2	2
30	ग्रामीण विकास विभाग	30	3	22	5	5	0	7	1	4	10
31	अनु0जाति एवं अनु0 जनजाति विभाग	30	4	23	3	3	0	11	1	1	10
32	राजस्व एवं भूमि सुधार विभाग	34	3	28	3	2	1	12	5	2	9
33	खाद्य एवं उपभोक्ता संरक्षण विभाग	35	2	30	3	1	2	6	6	5	13
34	पशु एवं मत्स्य संसाधन विभाग	36	6	29	1	1	0	19	3	2	5
35	लोक स्वास्थ्य अभियंत्रण विभाग	38	0	37	1	1	0	29	2	3	3
36	गृह विभाग	41	0	32	9	9	0	18	2	4	8
37	कृषि विभाग	52	0	30	22	22	0	13	3	10	4
38	सहकारिता विभाग	57	0	51	6	5	1	18	3	23	7
39	सामान्य प्रशासन विभाग	60	0	51	9	7	2	17	2	21	11
40	श्रम संसाधन विभाग	68	16	47	5	5	0	37	0	0	10
41	वित्त विभाग	97	17	61	19	19	0	25	8	16	12
42	जल संसाधन विभाग	120	8	107	5	4	1	72	3	19	13
43	स्वास्थ्य विभाग	194	19	164	11	8	3	120	9	20	15
44	शिक्षा विभाग	266	5	230	31	27	4	158	13	39	20
	कुल	1457	111	1187	159	143	16	666	91	239	191

बिहार सरकारी सेवक शिकायत निवारण प्रणाली

दिनांक:- 24-12-2020 तक BGSGRS 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	4	0	4	0	0	0	2	0	0	2
58	अरवल	9	4	4	1	1	0	2	1	0	1
81	भभुआ कैमूर	13	0	13	0	0	0	4	2	0	7
53	मुंगेर	17	2	12	3	1	2	2	0	1	9
71	जमुई	19	3	16	0	0	0	2	0	10	4
80	सीतामढ़ी	20	1	13	6	5	1	7	3	3	0
59	सारण	25	7	17	1	1	0	7	5	0	5
73	औरंगाबाद	28	2	16	10	10	0	15	0	0	1
69	सहरसा	30	2	24	4	4	0	14	1	3	6
60	बेगूसराय	30	6	21	3	3	0	4	0	8	9
77	खगड़िया	31	1	24	6	6	0	21	0	3	0
66	दरभंगा	32	4	13	15	15	0	3	0	1	9
46	गोपालगंज	32	8	24	0	0	0	11	0	7	6
47	शेखपुरा	35	2	33	0	0	0	7	1	4	21
54	किशनगंज	37	5	23	9	8	1	19	0	0	4
50	लखीसराय	38	2	35	1	0	1	21	0	0	14
61	मधेपुरा	40	2	30	8	7	1	11	9	5	5
63	नालंदा	43	5	33	5	5	0	5	10	8	10
64	बांका	44	4	15	25	25	0	15	0	0	0
72	अररिया	47	4	42	1	0	1	11	22	1	8
48	पूर्णिया	53	5	42	6	5	1	15	12	10	5
57	जहानाबाद	54	6	36	12	12	0	29	2	2	3
67	भोजपुर	55	1	14	40	37	3	9	0	5	0
68	सुपौल	58	4	48	6	6	0	29	4	8	7
70	भागलपुर	59	8	34	17	16	1	12	8	8	6
75	समस्तीपुर	60	9	31	20	20	0	24	3	1	3
76	पूर्वी चंपारण	69	3	45	21	20	1	22	0	11	12
65	नवादा	70	14	54	2	1	1	7	3	3	41
51	वैशाली	71	10	60	1	1	0	60	0	0	0
52	रोहतास	75	9	49	17	17	0	41	4	2	2
62	मधुबनी	76	4	47	25	25	0	33	7	0	7
78	बक्सर	76	1	61	14	13	1	33	19	8	1
55	पश्चिम चम्पारण	118	8	7	103	103	0	3	3	0	1
79	कटिहार	121	3	69	49	49	0	65	1	0	3
74	पटना	135	8	122	5	3	2	98	6	6	12
49	गया	155	15	136	4	2	2	38	12	34	52
82	मुजफ्फरपुर	160	27	86	47	47	0	24	1	4	57
56	सिवान	231	2	219	10	10	0	183	35	1	0
कुल		2270	201	1572	497	478	19	908	174	157	333
कुल योग		3727	312	2759	656	621	35	1574	265	396	524

बिहार सरकारी सेवक शिकायत निवारण प्रणाली

दिनांक:- 24-12-2020 तक BGSGRS के तहत सेवावार प्राप्त कुल शिकायत आवेदन एवं उसके निष्पादन की स्थिति

क्र० सं०	सेवा का नाम	प्राप्त	निष्पादित	निवारित	अनिवारित	निवारण योग्य नहीं	आंशिक रूप से निवारित
1	प्रोन्नति, ए.सी.पी., एम.ए.सी.पी. से संबंधित मामले ।	1317	969	80	565	106	218
2	सेवांत लाभ, जैसे - पेंशन, उपादान, गुप बीमा, अव्यवहृत उपार्जित छुट्टी के बदले नगद भुगतान तथा सामान्य भविष्य निधि भुगतान से संबंधित मामले	977	720	93	449	65	113
3	वेतन भुगतान एवं वेतन वृद्धि से संबंधित मामले ।	698	504	78	291	38	97
4	देय भत्तों की स्वीकृति एवं भुगतान से संबंधित मामले ।	281	209	40	107	18	44
5	अपनी नियुक्ति से संबंधित मामले ।	170	135	58	44	25	8
6	छुट्टी - वेतन से संबंधित मामले ।	100	72	9	45	2	16
7	सेवा - सम्पुष्टि से संबंधित मामले ।	94	77	27	30	5	15
8	आकस्मिक छुट्टी को छोड़कर शेष छुट्टियों की स्वीकृति से संबंधित मामले ।	51	42	9	24	5	4
9	चिकित्सा प्रतिपूर्ति से संबंधित मामले ।	39	31	2	19	1	9
कुल योग		3727	2759	396	1574	265	524