

आदेश

वर्तमान में कलेक्ट्रेट में जनता दर्शन के समय भारी संख्या में विभिन्न जन समस्याओं के सम्बन्ध में जनता विद्यमान रहती है। जनता की समस्याओं के त्वरित निराकरण की दृष्टि से वर्तमान व्यवस्था पर्याप्त नहीं है। अतः जन सुनवायी का कार्य प्रातः 10:00 से 12:00 बजे तक कलेक्ट्रेट स्थित सभागार में किया जायेगा। राजस्व प्रशासन, पुलिस प्रशासन, विकास, स्वास्थ्य, समाजिक समस्या से जुड़े हुये विभागों के अधिकारियों के नोडल अधिकारी प्रातः 10:00 से 12:00 बजे तक उक्त अवसर पर उपस्थित रहेंगे एवं जन समस्या का त्वरित निस्तारण कराना सुनिश्चित करेंगे। प्रत्येक फरियादी को एक टोकन प्रदान किया जायेगा, जिसपर अंकित होगा कि उसकी समस्या का समाधान 03 दिन, 07 दिन, अथवा 15 दिन में अनिवार्य रूप से सम्बन्धित विभागीय अधिकारी द्वारा किया जायेगा, और दूरभाष पर भी उसकी सूचना सम्बन्धित नोडल अधिकारी द्वारा फरियादी को दी जायेगी।

2- विशेष कार्याधिकारी कार्यालय जिलाधिकारी एवं इस हेतु उनके साथ अनुश्रवण हेतु लगाये गये दो सहायक उपरोक्त कार्यवाही अनिवार्य रूप से सम्पन्न कराना सुनिश्चित करेंगे, एवं इसकी दैनिक समीक्षा सांय काल 04:30 बजे अधोहस्ताक्षरी को अनिवार्य रूप से दिवस अधिकारी के माध्यम से उपलब्ध करायेगे। जनता दर्शन में आने वाले व्यक्तियों को विभागीय अधिकारी और कर्मचारी को पहचान करने में कोई असुविधा न हो इसके लिये सभी अधिकारी/कर्मचारी अपने परिचय पत्र पहनना सुनिश्चित करेंगे। जनता दर्शन में आने वाले आम जनमानस सम्बन्धित विभाग के नोडल अधिकारी के माध्यम से जिलाधिकारी तक अपनी समस्या को अवगत कराया जा सके इस हेतु यह व्यवस्था होगी कि कक्ष सं०-49 में 05 काउन्टर लगाकर फरियादी के प्रार्थना पत्र प्राप्त किये जायेगे एवं सम्बन्धित विभाग के अधिकारी/कर्मचारी/सहयोगी/गार्ड उक्त व्यक्ति को सम्बन्धित विभाग तक पहुँचा देगा। इस व्यवस्था से सम्बन्धित फरियादी को अपनी समस्या स्पष्ट रूप से बताने का अवसर प्राप्त होगा और सम्बन्धित नोडल अधिकारी के माध्यम से उसकी समस्या का प्रभावी रूप से निस्तारण होगा। इस व्यवस्था को विशेष कार्याधिकारी एवं उनके साथ लगाये गये दो सहयोगी द्वारा सुनिश्चित कराया जायेगा।

3- जनता दर्शन में प्रायः यह देखा जाता है कि अधिकतम समस्याएँ राजस्व, पुलिस, विकास, स्वास्थ्य, समाज कल्याण, शिक्षा, शस्त्र, भू-विवाद आदि से सम्बन्धित होती है। इन विभागों के लिये दिवस अधिकारी यह सुनिश्चित करेंगे की इनका पृथक-पृथक काउन्टर लगाकर सम्बन्धित विभागों की नाम पट्टिका एवं प्रसंगत विभाग द्वारा संचालित महत्वपूर्ण योजनाओं एवं सेवाओं का विवरण भी प्रदर्शित किया जायेगा।

4- उपरोक्त व्यवस्था का सम्यक क्रियान्वयन दिवस अधिकारी, विशेष कार्याधिकारी एवं उनके साथ तैनात दो अनुश्रवण सहयोगियों द्वारा सम्पन्न कराया जायेगा।

5- जनपद में राजस्व, पुलिस प्रशासन एवं विकास कार्यक्रमों को त्वरित गति प्रदान करने की दृष्टि से एवं जन समस्याओं के सम्यक रूप से निस्तारण करने के लिये यह आवश्यक है कि सभी विभागों द्वारा समान्य रूप से आने वाले समस्याओं का चिन्हांकन करा लिया जाये एवं इन समस्याओं का गुणवत्तापूर्वक सम्यक रूप से निस्तारण करते हुये उनका विवरण एक पंजिका में अंकित कराया जायेगा एवं उसे कम्प्यूटराइज भी करा लिया जाये।

- 6- जनपद के समस्थ विभागीय अधिकारी अपने विभागों में सिटिजन चार्टर लागू करेंगे।
- 7- प्रत्येक विभाग द्वारा अपने विभाग की सेवा पुस्तिका (सर्विस डायरेक्टरी) तैयार की जायेगी, जिसमें मुख्य रूप से निम्न बिन्दुओं का समावेश होगा :-
- (क) समस्थ विभागों द्वारा प्रदत्त की जाने वाली सेवाओं एवं उनकी समय सीमा का विवरण।
- (ख) प्रत्येक विभाग के जिला स्तरीय अधिकारी का नाम पद नाम, दूरभाष नम्बर, कार्यालय का पता व व्यक्तिगत निवास का पता।
- समस्त विभागों द्वारा यह सेवा पुस्तिका जनता दर्शन के समय प्रयोगार्थ तीन दिन में उपलब्ध करायी जायेगी।
- मुख्य विकास अधिकारी, जिला संख्या अधिकारी द्वारा इसको संकलित कराया जायेगा और इसकी प्रार्याप्त प्रतियां जनमानस के उपयोगार्थ जनता दर्शन के समय उपलब्ध रहेंगी।
- 8- जनपद में विभिन्न योजनाओं को गति प्रदान करने जन सामान्य के समस्याओं के त्वरित निस्तारण जिला परियोजना प्रबन्ध यूनिट द्वारा किया जायेगा। जिला परियोजना प्रबन्ध यूनिट द्वारा आई0जी0आर0एस0, तहसील दिवस, थाना दिवस में प्राप्त होने वाली सभी शिकायतों का नियन्त्रण अनुश्रवण कराया जायेगा, इस हेतु प्रभारी आई0जी0आर0एस0 एवं प्रतिदिन उपस्थित होने वाले दिवस अधिकारी इसको नियमित रूप से सम्पादित करेंगे।
- 9- विशेष कार्याधिकारी एवं उनके साथ अनुश्रवण हेतु लगाये गये दो सहायक सोशल मीडिया सेन्टर कलेक्ट्रेट लखनऊ में अपराह्न 12:00 से 02:00 बजे तक इन सभी कार्यों का नियमित अनुश्रवण करेंगे और यह सुनिश्चित करेंगे की कार्यवाही प्रभावी रूप से सम्भव हो।
- 10- मुख्य विकास अधिकारी एवं अपर जिलाधिकारी (प्रशासन) इसके वरिष्ठ प्रभारी होंगे।

(सत्येन्द्र सिंह)

जिलाधिकारी, लखनऊ।

प्रतिलिपि: निम्नलिखित को सूचनार्थ एवं आवश्यक कार्यवाही हेतु प्रेषित।

- 1- मुख्य विकास अधिकारी लखनऊ।
- 2- वरिष्ठ पुलिस अधीक्षक, लखनऊ।
- 3- समस्त अपर जिलाधिकारी, लखनऊ।
- 4- नगर मैजिस्ट्रेट/समस्त उप जिलाधिकारी/समस्त अपर नगर मैजिस्ट्रेट लखनऊ।
- 5- समस्त तहसीलदार।
- 6- प्रभारी जिला परियोजना प्रबन्ध यूनिट/ई0डी0एम0
- 7- जिला सूचना विज्ञान अधिकारी को इस निर्देश से कि आदेश को वेबसाइट पर प्रदर्शित करें।
- 8- विशेष कार्याधिकारी, जिलाधिकारी, लखनऊ को इस निर्देश से की उपरोक्त कार्यों को सुनिश्चित करायें।
- 9- प्रभारी अधिकारी (नजारत)/नाजिर सदर को तीन दिन के अन्दर समस्त व्यवस्थायें सुनिश्चित करायें।
- 10- समस्त जिला स्तरीय अधिकारी।

(सत्येन्द्र सिंह)

जिलाधिकारी, लखनऊ।