

बिहार सरकार  
स्वास्थ्य विभाग  
कार्यालय आदेश

सं०सं०-18/बैठक-15/2019.....(18)

पटना, दिनांक- / /2019

सामान्य प्रशासन विभाग, बिहार की अधिसूचना संख्या-7527, दिनांक-03.06.2019 द्वारा निर्गत बिहार सरकारी सेवक शिकायत निवारण नियमावली 2019 के नियम-2(क) के तहत विभागीय स्तर के लिए विभिन्न प्रशाखाओं से संबंधित पदाधिकारियों को उत्तरदायी पदाधिकारी पदनामित किया गया है। जो निम्न है:-

- I. श्री कौशल किशोर, अपर सचिव, स्वास्थ्य विभाग, बिहार, पटना। (प्रशाखा-17)
  - II. श्री अनिल कुमार, संयुक्त सचिव, स्वास्थ्य विभाग, (प्रशाखा-02 एवं 03)
  - III. डा० आर० डी० रंजन, निदेशक प्रमुख, स्वास्थ्य सेवाएँ (प्रशाखा-04, 06, 11 एवं 12)
  - IV. रवीन्द्र कुमार सिन्हा, राज्य औषधि नियंत्रक, स्वास्थ्य विभाग। (प्रशाखा-15)
  - V. डा० भरत उपाध्याय, निदेशक आयुर्वेद, स्वास्थ्य विभाग, (प्रशाखा-16)
2. इसमें प्रधान सचिव का अनुमोदन प्राप्त है।

अनु०-यथोक्त।

ह०/-

(डा० राजीव कुमार)


सरकार के अपर सचिव  
स्वास्थ्य विभाग, बिहार, पटना।

ज्ञापांक-18/बैठक-15/2019/- 1116 (18) स्वा० पटना, दिनांक- 16/07/2019

प्रतिलिपि:- श्री कौशल किशोर, अपर सचिव, स्वास्थ्य विभाग/ श्री अनिल कुमार संयुक्त, सचिव, स्वास्थ्य विभाग/ डा० आर० डी० रंजन, निदेशक प्रमुख, स्वास्थ्य सेवाएँ/ श्री रवीन्द्र कुमार सिन्हा, राज्य औषधि नियंत्रक, स्वास्थ्य विभाग/ डा० भरत उपाध्याय निदेशक आयुर्वेद, स्वास्थ्य विभाग/ आई०टी० मैनेजर, स्वास्थ्य विभाग को आवश्यक कार्यार्थ एवं सूचनार्थ प्रेषित।

प्रतिलिपि:- सभी क्षेत्रीय अपर निदेशक, स्वास्थ्य सेवाएँ बिहार/ सभी सिविल सर्जन, बिहार/ सभी अधीक्षक/ प्राचार्य चिकित्सा महाविद्यालय एवं अस्पताल/ सभी राज्य कार्यक्रम पदाधिकारी, मलेरिया/ फाईलेरिया/ यक्ष्मा/ कुष्ठ/ अंधापन/ सभी जिला देशी चिकित्सा पदाधिकारी/ सभी प्रशाखा पदाधिकारी।

प्रतिलिपि:- (1) अपर मिशन निदेशक, बिहार प्रशासनिक सुधार मिशन सोसाईटी (सामान्य प्रशासन विभाग) (2) उप सचिव, सामान्य प्रशासन विभाग विभागीय लोक शिकायत निवारण पदाधिकारी, बिहार, पटना को सूचनार्थ एवं आवश्यक कार्रवाई हेतु प्रेषित।



सरकार के अपर सचिव  
स्वास्थ्य विभाग, बिहार, पटना।

101

**बिहार सरकार**  
**सामान्य प्रशासन विभाग**

॥ अधिसूचना ॥

पटना-15, दिनांक 3.6.19 /

संख्या-18/प्र0सु0मि0/04-03/2018 7527 / भारत के संविधान के अनुच्छेद - 162 के अधीन में प्रदत्त शक्तियों का प्रयोग करते हुए बिहार के राज्यपाल राज्य सरकार के सभी वर्ग के कर्मचारियों/पदाधिकारियों के सेवा मामलों एवं सेवांत लाभों की स्वीकृति तथा भुगतान से संबंधित शिकायतों के त्वरित, पारदर्शी एवं प्रभावी निवारण के लिए निम्नलिखित नियमावली बनाते हैं :-

1. संक्षिप्त नाम, विस्तार एवं आरंभ :- यह 'बिहार सरकारी सेवक शिकायत निवारण नियमावली, 2019' कही जा सकेगी ।

(1) इसका विस्तार संपूर्ण बिहार राज्य में होगा ।

(2) यह निर्गमन की तिथि से प्रवृत्त होगी ।

2. परिभाषाएँ :- इस नियमावली में जब तक विषय या संदर्भ में अन्यथा अपेक्षित न हो -

(क) "सेवा शिकायत निवारण पदाधिकारी" से अभिप्रेत है प्रत्येक विभाग एवं प्रत्येक जिला में पदनामित किए गए पदाधिकारी, जो सेवा मामलों एवं सेवांत लाभ से संबंधित प्राप्त शिकायतों की नियत समय-सीमा में सुनवाई कर निर्णय पारित करेंगे तथा लिए गए निर्णय की सूचना शिकायतकर्ता को देंगे। जिला समाहरणालयों में स्थापना प्रशाखा के बरीय प्रभारी पदाधिकारी जो अपर समाहर्ता से अन्यून स्तर के पदाधिकारी होंगे, सेवा शिकायत निवारण पदाधिकारी के रूप में कार्य करेंगे। विभागों में उप सचिव से अन्यून स्तर के पदाधिकारी सेवा शिकायत निवारण पदाधिकारी के रूप में पदनामित होंगे। सभी जिला पदाधिकारी एवं राज्य मुख्यालय के विभाग अपने जिला/विभाग (यथास्थिति) के सेवा शिकायत निवारण पदाधिकारी को पदनामित करते हुए आदेश निर्गत करेंगे जिसे वेबसाइट पर भी प्रदर्शित किया जाएगा ;

(ख) "उत्तरदायी पदाधिकारी" से अभिप्रेत वह पदाधिकारी है जिसके कार्यालय से संबंधित शिकायत होगी एवं जिसका निबटारा उनके द्वारा किया जाना अपेक्षित होगा। शिकायतों के संदर्भ में, प्रत्येक कार्यालय के कार्यालय प्रधान उत्तरदायी पदाधिकारी होंगे। विभाग, सुविधानुसार छोटे-छोटे कार्यालयों को समूहबद्ध कर, उनके जिला/अनुमंडल स्तर के नियंत्री कार्यालय को उत्तरदायी कार्यालय, तदनु रूप उसके कार्यालय प्रधान को उत्तरदायी पदाधिकारी घोषित कर सकेंगे ;

(ग) "शिकायत" से अभिप्रेत है राज्य सरकार के सेवारत एवं सेवानिवृत्त कर्मियों की सेवा तथा सेवांत लाभ से संबंधित मामले, यथा - (1) अपनी नियुक्ति से संबंधित मामले (2) सेवा -सम्पुष्टि से संबंधित मामले (3) वेतन भुगतान एवं वेतन वृद्धि से संबंधित मामले (4) प्रोन्नति, ए.सी.पी., एम.ए.सी.पी. से संबंधित मामले (5) बरीयता निर्धारण से संबंधित मामले (6) आकस्मिक छुट्टी को छोड़कर शेष छुट्टियों की स्वीकृति से संबंधित मामले (7) छुट्टी-वेतन से संबंधित मामले (8) देय भत्तों की स्वीकृति एवं भुगतान से संबंधित मामले (9) चिकित्सा प्रतिपूर्ति से संबंधित मामले (10) सेवांत लाभ, जैसे-पेंशन, उपादान, ग्रूप बीमा, अव्यवहृत उपार्जित छुट्टी के बदले नगद भुगतान तथा सामान्य भविष्य निधि भुगतान से संबंधित मामले ;

परन्तु, उपर्युक्त से संबंधित किसी मामले के, किसी न्यायालय में विचारधीन रहने पर, उसे इस नियमावली के अधीन शिकायत के रूप में नहीं माना जाएगा ;

परन्तु और कि अनुशासनिक एवं विभागीय कार्रवाई तथा स्थानांतरण/पदस्थापन/प्रतिनियुक्ति से संबंधित मामले इसके अधीन शिकायतों में सम्मिलित नहीं होंगे। सूचना का अधिकार अधिनियम, 2005 के अधीन कोई मामला भी इस नियमावली के अधीन शिकायत के रूप में नहीं माना जाएगा।

(घ) "शिकायतकर्ता" से अभिप्रेत है बिहार सरकार के सभी वर्ग के सेवारत एवं सेवानिवृत्त कर्मचारी अथवा पदाधिकारी तथा सरकारी सेवक की मृत्यु की दशा में उनका आश्रित ;

(ङ) "नियत समय-सीमा" से अभिप्रेत है किसी शिकायत पर सुनवाई का अवसर प्रदान करते हुए उस पर निर्णय लेने तथा शिकायत पर निर्णय के बारे में शिकायतकर्ता को सूचित करने की अनुज्ञात समय-सीमा जो अधिकतम 60 कार्य दिवसों की कालावधि होगी। और शिकायत आवेदन के अंतरण में लगे समय की गणना नियत समय सीमा में नहीं की जाएगी ;

(च) "निर्णय" से अभिप्रेत है इस नियमावली के अधीन सेवा शिकायत निवारण पदाधिकारी अथवा अपीलीय पदाधिकारी द्वारा किसी शिकायत या अपील पर पारित किया गया निर्णय ;

(छ) "अपीलीय प्राधिकार" से अभिप्रेत है जिला पदाधिकारी अथवा विभागीय प्रधान सचिव/सचिव

3. शिकायत दाखिल करने की प्रक्रिया :- सेवा मामलों एवं सेवांत लाभ से संबंधित शिकायत दर्ज करने की प्रक्रिया निम्नवत होगी :-

(क) बिहार सरकार में सेवारत अथवा सेवानिवृत्त हुआ किसी भी वर्ग का कर्मी अपने सेवा मामलों एवं/अथवा सेवांत लाभों के भुगतान के संबंध में कोई शिकायत ऑनलाइन माध्यम से दायर कर सकेगा। सरकारी सेवक की मृत्यु की दशा में

180

उनके आश्रित द्वारा शिकायत दर्ज की जा सकेगी। इसमें आवेदनकर्ता को उस कार्यालय/पदाधिकारी का विवरण उल्लिखित करना होगा जिससे संबंधित उनकी शिकायत हो। ऑनलाईन आवेदन में अन्य सुसंगत विवरण देना आवश्यक होगा।

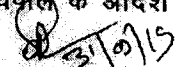
- (ख) एक आवेदन पत्र में किसी एक विषय पर ही शिकायत दायर की जा सकेगी। चूंकि शिकायत दर्ज करने हेतु कोई फीस अनुमान्य नहीं है, अतएव यदि कोई शिकायतकर्ता एक से अधिक विषयों के संबंध में अनुतोष चाहता हो तो उसे इसके लिए पृथक रूप से आवेदन देना होगा। यदि इसके बावजूद एक ही आवेदन में एक से अधिक विषय पर अनुतोष मांगा जा रहा हो तो वैसी स्थिति में शिकायत आवेदन में उल्लिखित प्रथम विषय को ही उक्त मामले में शिकायत के रूप में मान्यता प्रदान करने हुए अग्रतर कार्रवाई की जाएगी।
4. पावती - (1) शिकायत दायर करने पर आवेदनकर्ता को ऑनलाईन पावती प्राप्त होगी, जिस पर सिस्टम जेनरेटेड अनन्य (Unique) पंजीयन संख्या अंकित होगी। भविष्य में किसी भी संदर्भ के लिए इस अनन्य (Unique) पंजीयन संख्या का उपयोग किया जा सकेगा।
- (2) अनन्य (Unique) पंजीयन संख्या कुल 16 (सोलह) अंकों की होगी जो निम्नलिखित रूप में होगी :-
- (क) प्रथम-03 अंक (xxx) उस सेवा शिकायत निवारण पदाधिकारी के कार्यालय का होगा जिस कार्यालय में शिकायत दर्ज की जा रही है। 38 जिलों एवं 44 विभागों के आधार पर कुल 82 सेवा शिकायत निवारण पदाधिकारी के कार्यालय के लिए कोड विनिश्चित किए जाएंगे। भविष्य में इसकी संख्या बढ़ने पर यह तदनुसार परिवर्तनीय होगा।
- (ख) अगला -2 अंक (xx) उस माध्यम का होगा जिसके माध्यम से शिकायत दर्ज करायी जा रही हो। शिकायतकर्ताओं को केवल ऑनलाईन रीति से शिकायत दर्ज करने का विकल्प होगा परन्तु यदि विभागों/जिला पदाधिकारियों को सेवा मामलों अथवा सेवागत लाभ से संबंधित कोई शिकायत प्राप्त होती है तो उसे आवश्यकतानुसार इस पद्धति में शामिल करने हेतु सेवा शिकायत निवारण पदाधिकारी को भेजा जा सकेगा जहां प्रतिनियुक्त कम्प्यूटर ऑपरेटर के द्वारा इसकी प्रविष्टि पृथक कोड में की जाएगी।
- (ग) अगला-8 अंक (xxxxxxx) शिकायत प्राप्ति की तिथि के लिए आवंटित होंगे।
- (घ) अगला-5 अंक (xxxxx) उस शिकायत की क्रम संख्या होगी जो कार्यालय में दायर किये गए हों। यह वृद्धिमान क्रम में होगा।
- (3) पावती में शिकायत पर सुनवाई की विनिश्चित प्रथम तिथि एवं सुनवाई का स्थान उल्लिखित होगा जो सामान्यतः वही कार्यालय होगा जिस सेवा शिकायत निवारण पदाधिकारी के कार्यालय में/के लिए शिकायत दायर की गयी हो। इसमें सुनवाई के स्थान में तब परिवर्तन संभव होगा जब दर्ज की गयी शिकायत किसी अन्य सेवा शिकायत निवारण पदाधिकारी की अधिकारिता के अधीन होने के कारण उसे अंतरित कर दी जाए।
5. शिकायत की सुनवाई :- प्रथम सुनवाई की तिथि सामान्यतः शिकायत प्राप्ति की तिथि के सात दिनों के बाद के किसी कार्य दिवस के लिए विनिश्चित होगी जो सिस्टम जेनरेटेड होगी। इसमें सरकारी अवकाश का भी ध्यान में रखा जाएगा। सुनवाई करने वाले सेवा शिकायत निवारण पदाधिकारी के स्तर पर यदि किसी अपरिहार्य कारणवश विनिश्चित तिथि में परिवर्तन किया जाय तो ऐसे परिवर्तन की सूचना शिकायतकर्ता को SMS एवं ई-मेल (जहां ई-मेल एकाउंट उपलब्ध हो) के माध्यम से दी जाएगी। सुविधा के अनुसार सेवा शिकायत निवारण पदाधिकारी के द्वारा सप्ताह में कम से कम एक कार्य दिवस को ऐसी प्राप्त शिकायतों की सुनवाई की जाएगी एवं उक्त तिथि को सुनवाई के लिए सूचीबद्ध मामलों को अपने कार्यालय के सूचना पट्ट पर भी प्रदर्शित किया जाएगा।
6. सुनवाई की अधिकारिता :- शिकायतों की सुनवाई के लिए जिला एवं विभाग के स्तर पर पदनामित सेवा शिकायत निवारण पदाधिकारियों की अधिकारिता निम्नवत् विनिश्चित की जाती है:-
- (क) शिकायत पर कार्रवाई, जिस कार्यालय से अपेक्षित होगी यदि वह जिला स्तर अथवा इसके नीचे के स्तर का कार्यालय हो तो उस पर सुनवाई जिला स्तर के सेवा शिकायत निवारण पदाधिकारी द्वारा ही की जाएगी।
- (ख) जिला स्तर से ऊपर के कार्यालयों से संबंधित शिकायतों की सुनवाई एवं उसका निवारण विभाग स्तर के पदनामित सेवा शिकायत निवारण पदाधिकारी द्वारा किया जाएगा।
- (ग) इसके साथ ही यह ध्यान रखा जाएगा कि शिकायत की विषय वस्तु एवं निवारण का कार्यालय संबंधित सेवा शिकायत निवारण पदाधिकारी के भौगोलिक अधिकारिता वाले क्षेत्र का ही हो।
- (घ) यदि किसी शिकायत के निवारण के लिए एक से अधिक उतरदायी पदाधिकारी और वह भी भिन्न स्तरों के विहित हों, तो वैसी स्थिति में शिकायत में वर्णित विषय वस्तु का ध्यान रखते हुए उसके निवारण हेतु उपयुक्त उतरदायी पदाधिकारी और उसकी अधिकारिता को अवधारित करते हुए सेवा शिकायत निवारण पदाधिकारी द्वारा उसकी सुनवाई की जा सकेगी।
- (ङ) ऐसी कोई शिकायत जो दो या दो से अधिक उतरदायी पदाधिकारियों से संबंधित हो और यदि वे अलग-अलग पद सौपान के हों तो वैसी स्थिति में उच्चतर पद सौपान के उतरदायी पदाधिकारी का ध्यान रखते हुए संबंधित सेवा शिकायत निवारण पदाधिकारी द्वारा शिकायत की सुनवाई एवं निपटारा किया जाएगा और वही पदाधिकारी निचले स्तर के उतरदायी पदाधिकारी को भी शिकायत के निवारण के लिए नोटिस निर्गत करेंगे तथा नियमानुसार कार्रवाई करेंगे। आवश्यकतानुरूप अन्य पदाधिकारी की सहायता ली जा सकेगी।
- (च) विहित अधिकारिता से भिन्न स्थिति में, सेवा शिकायत निवारण पदाधिकारी शिकायत सक्षम अधिकारिता वाले सेवा शिकायत निवारण पदाधिकारी को अंतरित कर सकेंगे।

7. **शिकायत आवेदन के निपटारे की प्रक्रिया :-** (1) किसी सेवा शिकायत निवारण पदाधिकारी के कार्यालय को दायर की गयी शिकायत सेवा शिकायत निवारण पदाधिकारी के वेब पोर्टल के होम पेज के डैशबोर्ड पर 'प्राप्त शिकायत' के मेनू में प्रदर्शित होगी जिसमें उस परिवाद एवं उसके साथ सम्बद्ध किये गये कागजातों को देखा एवं डाउनलोड किया जा सकेगा ।
- (2) अंतरित की गयी शिकायत किसी दूसरे सेवा शिकायत निवारण पदाधिकारी के डैशबोर्ड पर प्राप्त शिकायतों की मेनू में अलग-अलग प्रदर्शित होगी, जिससे यह सहज पहचान हो सके कि यह मामला किसी अन्य सेवा शिकायत निवारण पदाधिकारी के कार्यालय से अंतरित होकर प्राप्त हुआ है ।
- (3) शिकायत की विषयवस्तु, उसके विचारण किये जाने की स्थिति तथा उसके निवारण हेतु सक्षम उत्तरदायी पदाधिकारी के पहलुओं पर मूली भांति विचारोपरांत, सेवा शिकायत निवारण पदाधिकारी द्वारा की जाने वाली कार्रवाइयों के निम्नलिखित विकल्प उपलब्ध होंगे :-
- (क) शिकायत, जिनकी सुनवाई एवं निवारण की अपेक्षा, उस सेवा शिकायत निवारण पदाधिकारी की अधिकारिता से भिन्न पदाधिकारी से होगी, उचित सेवा शिकायत निवारण पदाधिकारी को इलेक्ट्रॉनिक विधि से अंतरित कर दी जाएगी;
- (ख) वैसे शिकायतें जो इस नियमावली के अधीन शिकायत की परिभाषा में शामिल नहीं होंगी (अर्थात निगेटिव लिस्ट के मामले) उसकी प्राप्ति कर सेवा शिकायत निवारण पदाधिकारी द्वारा नियत प्रथम सुनवाई के लिए प्रोसेसिंग करते हुए उक्त नियत तिथि को सुनवाई के उपरांत तदनुसृत निर्णय लिया जाएगा । यदि उक्त सुनवाई में शिकायतकर्ता द्वारा ऐसे तथ्य प्रस्तुत किये जाते हैं जिसके आधार पर वह मामला इस नियमावली के अधीन शिकायत की श्रेणी में आता हो तो उसे सकारात्मक शिकायत के रूप में परिणत करते हुए उत्तरदायी पदाधिकारी को नोटिस निर्गत किया जाएगा ;
- (ग) वैसे शिकायतें, जिनकी विषय वस्तु उक्त सेवा शिकायत निवारण पदाधिकारी की अधिकारिता के अधीन हो, तो वैसे मामले संबंधित उत्तरदायी पदाधिकारी को, शिकायत का निवारण कर या शिकायत में उल्लिखित बिन्दुओं पर प्रतिवेदन के साथ अगली नियत तिथि को स्वयं अथवा अपने अधीनस्थ पदाधिकारी के माध्यम से (जो विषय वस्तु का जानकार हो) पक्ष रखने हेतु नोटिस निर्गत किया जाएगा । सेवा शिकायत निवारण पदाधिकारियों से यह अपेक्षित होगा कि वे अपने कार्य क्षेत्र के उत्तरदायी कार्यालयों के कार्यालय प्रधान का मोबाईल नम्बर एवं वैध ई-मेल एकाउंट प्राप्त कर इसकी प्रविष्टि सॉफ्टवेयर के समुचित खण्ड में करना एवं समय-समय पर उसे अद्यतन करना सुनिश्चित करेंगे ताकि शिकायत पत्र इलेक्ट्रॉनिक विधि से संबंधित उत्तरदायी कार्यालय को शीघ्रता से प्रेषित की जा सके । जब तक उत्तरदायी कार्यालय के कार्यालय प्रधान का ई-मेल एकाउंट प्राप्त नहीं होता है तब तक शिकायत पत्र एवं अन्य संलग्न कागजातों को उक्त कार्यालय को समाहरणालय/ विभाग के प्रेषण शाखा के माध्यम से भेजे जाने की कार्रवाई की जाएगी ।
- (4) किसी सुनवाई के दिन के लिए विनिश्चित सभी मामलों की सूची (Cause List) सेवा शिकायत निवारण पदाधिकारी के कार्यालय के सूचना पट्ट पर प्रकाशित की जाएगी ।
- (5) शिकायतों की सुनवाई, शिकायतकर्ता एवं उत्तरदायी पदाधिकारी की उपस्थिति, में की जाएगी । प्रत्येक सुनवाई में शिकायतकर्ता का उपस्थित रहना अनिवार्य नहीं होगा ।
- (6) सुनवाई के दौरान शिकायतकर्ता द्वारा प्रस्तुत किये गए साक्ष्यों (यदि कोई हो) पर विचार किया जाएगा । इसी प्रकार उत्तरदायी पदाधिकारी, जिनके द्वारा उस शिकायत का निवारण किया जाना अपेक्षित हो, से प्राप्त प्रतिवेदन एवं प्रस्तुत किये गए साक्ष्यों पर भी सम्यक रूप से विचार किया जाएगा । यदि सेवा शिकायत निवारण पदाधिकारी को ऐसा प्रतीत होता है कि संबंधित मामले में कोई और साक्ष्य अथवा तथ्य प्राप्त किया जाना आवश्यक है तो अंतरिम निर्णय पारित करते हुए, सुनवाई की अगली तिथि नियत की जा सकेगी ।
- (7) नियत समय-सीमा के अधीन शिकायतकर्ता को सुनवाई का अवसर प्रदान करते हुए सेवा शिकायत निवारण पदाधिकारी द्वारा निर्णय पारित किया जाएगा । निर्णय की सूचना शिकायतकर्ता को भी दी जाएगी ।
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 के तारीख से तीस दिवस के भीतर अपीलीय प्राधिकार के समक्ष अपील दायर कर सकेगा । जिला स्तर के सेवा शिकायत निवारण पदाधिकारी के निर्णय के विरुद्ध संबंधित जिला के जिला पदाधिकारी के समक्ष तथा विभाग स्तर के सेवा शिकायत निवारण पदाधिकारी के निर्णय के विरुद्ध संबंधित विभाग के अपर मुख्य सचिव/प्रधान सचिव/सचिव 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 वही नियत होगी जो शिकायत की सुनवाई एवं निवारण के लिए है ।
9. **फीस :-** शिकायत या अपील दायर करने के लिए कोई फीस भुगतने नहीं होगी ।
10. **कार्यान्वयन एवं अनुश्रवण :-** इस नियमावली का कार्यान्वयन एवं अनुश्रवण सामान्य प्रशासन विभाग के अधीन बिहार प्रशासनिक सुधार मिशन सोसाइटी द्वारा की जाएगी । पूरी प्रक्रिया वेब आधारित एवं ऑनलाईन होगी जिसका एक सुदृढ एम. आई.एस. होगा । इस हेतु बिहार प्रशासनिक सुधार मिशन सोसाइटी अपनी सुविधानुसार सॉफ्टवेयर विकसित करेगा एवं यथावश्यक प्रपत्र विहित कर सकेगा ।

98


11. प्रशिक्षण :- बिहार प्रशासनिक सुधार मिशन सोसाइटी द्वारा सेवा शिकायत निवारण पदाधिकारी, उतरदायी पदाधिकारी एवं अन्य सहयोगी कर्मियों को प्रशिक्षण देने तथा क्षमतावर्द्धन की कार्रवाई की जाएगी।
12. राज्य सरकार का निदेश :- राज्य सरकार को इसके प्रयोजन एवं कार्यान्वयन के लिए नियम बनाने एवं निर्देश जारी करने की शक्ति होगी। इस नियमावली के उपबंधों को प्रभावी बनाने में कोई कठिनाई उत्पन्न होने पर राज्य सरकार कोई भी ऐसी कार्रवाई विधि विभाग के परामर्श के पश्चात कर सकेगी जो उस कठिनाई के निराकरण के लिए उसे आवश्यक या समीचीन प्रतीत हो और इस नियमावली के प्रावधानों से असंगत न हो।

बिहार राज्यपाल के आदेश से,

  
(अवनीश कुमार सिंह)  
सरकार के उप सचिव

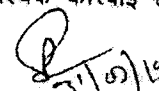
ज्ञापांक-18/प्र0सु0मि0-04-03/2018सा0प्र0<sup>7527</sup>/ पटना, 15 दिनांक- 3.6.19 /

प्रतिलिपि-ई-गजट कोषांग, वित्त विभाग, बिहार, पटना एवं अधीक्षक राजकीय मुद्रणालय, गुलजारबाग, पटना को सॉफ्ट कॉपी (सी0डी0) के साथ बिहार राजपत्र के असाधारण अंक में प्रकाशनार्थ और उसकी 500 मुद्रित प्रतियाँ इस विभाग को उपलब्ध कराने हेतु प्रेषित।

  
सरकार के उप सचिव

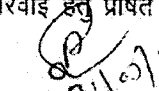
ज्ञापांक-18/प्र0सु0मि0-04-03/2018सा0प्र0<sup>7527</sup> पटना, 15 दिनांक- 3.6.19 /

प्रतिलिपि-महालेखाकार, बिहार, पटना/सभी विभाग/सभी विभागाध्यक्ष/ सभी प्रमण्डलीय आयुक्त/ सभी जिला पदाधिकारी/अपर मिशन निदेशक, बिहार प्रशासनिक सुधार मिशन सोसाइटी, पटना को सूचना एवं आवश्यक कार्रवाई हेतु प्रेषित।

  
सरकार के उप सचिव

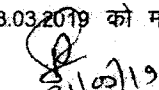
ज्ञापांक-18/प्र0सु0मि0-04-03/2018सा0प्र0<sup>7527</sup> पटना, 15 दिनांक- 3.6.19 /

प्रति-मुख्य मंत्री सचिवालय, बिहार, पटना/मुख्य सचिव, बिहार के कोषांग/ प्रधान सचिव के आप्त सचिव एवं सभी पदाधिकारी/आई0टी0 मैनेजर, सामान्य प्रशासन विभाग, बिहार, पटना को सूचना एवं आवश्यक कार्रवाई हेतु प्रेषित।

  
सरकार के उप सचिव

ज्ञापांक-18/प्र0सु0मि0-04-03/2018सा0प्र0<sup>7527</sup> पटना, 15 दिनांक- 3.6.19 /

प्रति-मुख्य सचिव, मंत्रिमंडल सचिवालय विभाग को मंत्रिपरिषद की बैठक दिनांक-08.03.2019 को मद संख्या-01 के अलावा सूचना एवं आवश्यक कार्रवाई हेतु प्रेषित।

  
सरकार के उप सचिव