

:: परिपत्र ::

प्रायः देखा जा रहा है कि प्रदेश के आम नागरिक द्वारा अपनी समस्याओं को लेकर दूरस्थ ग्राम/कस्बों से सम्बन्धित कार्यालय में सम्पर्क किया जाता है। जन सामान्य को यह अपेक्षा होती है कि सम्बन्धित कार्यालय में सम्पर्क करने के उपरान्त उनकी समस्याओं का समाधान हो जायेगा। कार्यालय में सम्पर्क करने के पश्चात संतुष्ट न होने पर सम्बन्धित जन सामान्य द्वारा प्रशासन अथवा उच्चाधिकारियों के समक्ष शिकायत दर्ज की जाती है, यह प्रथा ठीक नहीं है। सम्बन्धित कार्यालय में उपस्थित प्रत्येक कर्मचारी/अधिकारी का कर्तव्य है कि कार्यालय में उपस्थित प्रत्येक आम नागरिक के साथ मधुर व्यवहार किया जाय, नागरिक से उसके कार्यालय के आने का मन्तव्य जान कर प्रत्येक कार्मिक का कर्तव्य है कि उनकी समस्या गम्भीरता से सुनी जाय। यदि उनके स्तर से समस्या निराकरण सम्भव नहीं है, तो जनसामान्य को सक्षम अधिकारी से सम्पर्क करने की सलाह दी जाय। सक्षम अधिकारी का कर्तव्य है कि वे सम्बन्धित से मधुर व्यवहार करते हुए नागरिक की समस्या को सुनें तथा सम्बन्धित अधिकारी यथासम्भव प्रयास करें कि आम जन की समस्या का समाधान हो तथा नागरिक संतुष्ट हो जाय। प्रत्येक कार्यालय स्तर पर प्रयास किया जाय कि आम नागरिक के लिए एक प्रतीक्षा कक्ष की व्यवस्था हो। यदि सम्भव हो सके तो जब तक आम नागरिक को अधिकारी से मिलने का समय नहीं मिल पाता है तब तक उनके बैठने की समुचित व्यवस्था की जाय। प्रत्येक कार्यालयाध्यक्ष द्वारा आम नागरिक से मिलने का समय निर्धारित करते हुए कक्ष के बाहर निर्धारित समय का उल्लेख कर सूचना पट लगाया जाय, ताकि जन सामान्य निर्धारित समय में उपस्थित होकर अधिकारी के समक्ष अपनी समस्या प्रस्तुत कर सकें। इस सम्बन्ध में पूर्व में भी समय-समय पर शासनादेश/सरकुलर निर्गत किये जा चुके हैं। अधोहस्ताक्षरी को विभिन्न कार्यालयों में कार्यालयाध्यक्ष रहते हुए यह भी अनुभव हुआ है कि उत्तराखण्ड प्रदेश का जनसामान्य अपनी समस्या प्रस्तुत करते समय क्षेत्रीय भाषा में अपनी बात रखता है। सम्बन्धित अधिकारी को क्षेत्रीय भाषा में नागरिक की समस्या या तो समझ में नहीं आती है या उनको समझने में कठिनाई होती है। ऐसी परिस्थिति में कार्यालयाध्यक्ष को चाहिए कि तत्काल क्षेत्रीय कार्मिक को बुलाकर सम्बन्धित नागरिक की समस्या का निराकरण करने का प्रयास किया जाय। यदि नागरिक की समस्या उनसे उच्च स्तर की हो तो नागरिक को समुचित उच्चाधिकारी से सम्पर्क करने की सलाह दी जाय, ताकि आम जन नागरिक की समस्याओं का निराकरण हो सकें।



क्रमशः ...2...


उक्त निर्देशों का प्रत्येक कार्यालय में शत-प्रतिशत अनुपालन सुनिश्चित किया जायें। ये आदेश तत्काल प्रभावी रूप से लागू होंगे।


(अयाज अहमद)

प्रमुख अभियन्ता एवं विभागाध्यक्ष

प्रतिलिपि निम्नलिखित को सूचनार्थ एवं आवश्यक कार्यवाही हेतु प्रेषित :-

1. समस्त मुख्य अभियन्ता, लोक निर्माण विभाग, उत्तराखण्ड।
2. समस्त अधीक्षण अभियन्ता, लोक निर्माण विभाग, उत्तराखण्ड।
3. समस्त अधिशासी अभियन्ता, लोक निर्माण विभाग, उत्तराखण्ड।
4. अधिशासी अभियन्ता (आई0टी0) को विभागीय वेवसाइट पर अपलोड करने हेतु।
5. समस्त मुख्य प्रशासनिक अधिकारी/वरिष्ठ प्रशासनिक अधिकारी/प्रशासनिक अधिकारी, विभागाध्यक्ष कार्यालय, लो0नि0वि0, देहरादून।
6. समस्त कार्मिक।


13.9.2022
प्रमुख अभियन्ता एवं विभागाध्यक्ष
