

संगठन एवं पद्धति और लोक शिकायत निवारण

संगठन एवं पद्धति इकाई



विभाग में एक सूचना और सुविधा काउंटर काम कर रहा है, जो प्रभावी तथा जिम्मेदार प्रशासन के साथ विभाग द्वारा अनुसमर्थित सेवाओं तथा कार्यक्रमों, स्कीमों आदि के बारे में सूचना प्रदान करता है। इस काउंटर पर विभिन्न विषयों पर आम लोगों के लिए उपयोगी सामग्री रखी गई है। जानकारी देने के अलावा, इस काउंटर पर लोक शिकायत आवेदन-पत्र भी स्वीकार किए जाते हैं जिनको बाद में संबंधित प्राधिकारियों को भेज दिया जाता है।

13.1.2 कार्यालय पद्धति मैनुअल के अनुसार, विभाग में सभी अनुभागों/डेस्कॉ का वार्षिक संगठन एवं पद्धति निरीक्षण किया गया तथा निरीक्षण अधिकारी द्वारा सुझाए गए सुधारात्मक उपाय कार्यान्वित किए गए।

13.1.3 संयुक्त सचिव (प्रशासन) की अध्यक्षता में विभाग में एक लोक शिकायत निवारण तंत्र है। उन्हें शिकायत निदेशक के रूप में भी पदनामित किया गया है। लोक शिकायतों पर तुरंत कार्रवाई की जाती है और उनको शीघ्र निपटान के लिए संबंधित प्रशासनिक इकाइयों को भेज दिया जाता है। शिकायत निदेशक द्वारा शिकायतों की आवधिक/मासिक समीक्षा की जाती है तथा उन पर आवश्यक कार्रवाई की जाती है। एक वेब आधारित शिकायत निवारण तंत्र अर्थात् लोक शिकायत निवारण तंत्र और मानीटरिंग प्रणाली (पी जी आर ए एम एस) भी कार्य कर रहा है।

13.1.4 विभाग में एक स्टाफ शिकायत निवारण तंत्र भी कार्य कर रहा है। उप सचिव (प्रशा.) को स्टाफ शिकायत अधिकारी के रूप में पदनामित किया गया है और वे शिकायत सुनने तथा शिकायत अर्जी प्राप्त करने के लिए सायं 3.00 बजे से 4.00 बजे तक उपलब्ध रहती हैं। इसके अलावा, संयुक्त सचिव (प्रशा.) भी इस काम के लिए महीने के दूसरे सोमवार को सुबह 11.00 बजे से दोपहर 1.00 बजे तक उपलब्ध रहते हैं। उस दिन उपलब्ध न होने पर वे अगले दिन यानी दूसरे मंगलवार को उपलब्ध होते हैं। विभाग के कर्मचारी कभी भी सचिव, सड़क परिवहन और राजमार्ग के सामने अपनी शिकायत पेश कर सकते हैं। शीघ्र निवारण के लिए ऐसी शिकायतों पर तुरंत कार्रवाई की जाती है।

13.1.5 विभागीय कार्य की जानकारी देने, अतिरिक्त सूचना देने वाले अधिकारी, शिकायतों के निपटान आदि की सूचना प्रदान करने के लिए एक नागरिक चार्टर प्रकाशित किया गया है और इसे विभाग की वेबसाइट पर भी डाल दिया गया है। इस वेबसाइट को नियमित रूप से अद्यतन किया जाता है।



13.1.6 रिकार्डों के प्रबंधन की ओर उचित ध्यान दिया जा रहा है। वर्ष 2005-2006 के दौरान पुराने रिकार्डों को रिकार्ड करने, उनकी समीक्षा करने तथा नष्ट करने के लिए “ विशेष अभियान ” चलाए गए। 4481 फाइलों की समीक्षा की गई है और 1732 फाइलों को नष्ट किया गया। 25 वर्ष से अधिक पुराने सभी रिकार्डों को स्थायी रूप से रखे जाने के लिए भारतीय राष्ट्रीय अभिलेखागार को भेज दिया गया।

