

**मध्यप्रदेश शासन**  
**सामान्य प्रशासन विभाग**  
**मंत्रालय**

क्र. एफ. 11-14/2007/एक/9

भोपाल, दिनांक 25 अप्रैल 2007

प्रति,

शासन के समस्त विभाग,  
अध्यक्ष, राजस्व मण्डल, म.प्र., ग्वालियर,  
समस्त विभागाध्यक्ष,  
समस्त संभागायुक्त,  
समस्त कलेक्टर,  
समस्त मुख्य कार्यपालन अधिकारी, जिला पंचायत,  
मध्यप्रदेश.

**विषय.**—“मंथन-2007” सभी कार्यालयों में भ्रष्टाचार संबंधी शिकायतों पर नियंत्रण हेतु व्यवस्था बावत्.

राज्य शासन आम नागरिक को संवेदनशील, उत्तरदायी, भेदभावरहित, स्वच्छ एवं भ्रष्टाचार से मुक्त प्रशासन देने हेतु कृतसंकल्पित है. राज्य शासन द्वारा सुराज मिशन अंतर्गत प्रशासन में गुणवत्ता लाने हेतु प्रक्रियाओं का सरलीकरण, शिकायतों के निपटारे हेतु ‘टेली समाधान’ एवं ‘समाधान ऑनलाइन’ कार्यक्रम प्रारंभ किये गये हैं.

2. प्रशासन में जवाबदेही एवं पारदर्शिता लाने हेतु आवश्यक है कि भ्रष्टाचार संबंधी शिकायतों पर त्वरित एवं प्रभावी कार्यवाही की जाये. इस हेतु निम्नानुसार निर्देश प्रसारित किये जाते हैं :—

- (1) सभी विभागों द्वारा अपने अधीनस्थ कार्यालयों में शिकायतों हेतु एक सीलबंद शिकायत पेटी रखी जाये तथा पेटी पर तदाशय का नाम भी लिखा जावे तथा स्थान निश्चित हो. यदि एक स्थान पर एक से अधिक कार्यालय स्थापित हों, तो एक शिकायत पेटी का उपयोग किया जा सकता है.
- (2) शिकायत पेटी कार्यालय प्रमुख के कक्ष के सामने लगाई जाए एवं प्रतिदिन सोमवार कार्यालय प्रमुख अथवा उनके द्वारा अधिकृत अन्य वरिष्ठ अधिकारी के समक्ष खोली जाए. सोमवार को अवकाश होने पर यह पेटी अगले कार्यदिवस पर खोली जाए.
- (3) उक्त पेटी के माध्यम से प्राप्त शिकायतों को एक अलग पंजी में पंजीकृत किया जाए. शिकायती ज्ञापन में शिकायतकर्ता का नाम एवं पत्र व्यवहार हेतु पूर्ण पता होना आवश्यक है. यदि गुमनाम शिकायत प्राप्त होती है, तो नस्तीबद्ध किया जाए.
- (4) यदि शिकायतकर्ता द्वारा अपना नाम गुप्त रखने की मंशा व्यक्त की गई हो, तो शिकायतकर्ता का नाम गुप्त रखा जाए. लेकिन पत्र व्यवहार का पता लिखना अनिवार्य होगा.
- (5) शिकायती पत्र में उल्लेखित बिंदुओं की प्रकृति/गंभीरता को देखते हुए एवं शिकायतकर्ता के चाहने पर उसे भी बुलाया जा सकता है अन्यथा दस्तावेजी प्रमाण के आधार पर शिकायत की जांच पूर्ण करने की कार्यवाही की जा सकती है.
- (6) यदि आवश्यक हो, तो जांच के दौरान शिकायत करने वाले व्यक्ति को अन्य विवरण/तथ्य हेतु बुलाया जा सकता है. यदि पत्राचार के दौरान यह पाया जाता है कि फर्जी नाम/पते से शिकायत की गई है अथवा संबंधित व्यक्ति

द्वारा यह सूचित किया जाता है कि उनके द्वारा कोई शिकायत नहीं की गई है व उनके नाम से किसी व्यक्ति ने झूठी शिकायत की है, तो ऐसी शिकायतों को भी नस्तीबद्ध किया जाएगा.

- (7) जांच का कार्य यथा संभव एक माह में पूर्ण किया जाकर जांच निष्कर्ष से शिकायतकर्ता को भी अवगत कराया जाए. यदि शिकायत सही पाई जाती है तो दोषी अधिकारी/कर्मचारी के विरुद्ध शासकीय नियमों के अंतर्गत कड़ी कार्यवाही की जाये.
3. "समाधान-एक दिन में जन सुविधा केन्द्रों" पर भी इस प्रकार की शिकायत पेटी रखी जाए.
4. सभी विभाग 15 मई, 2007 तक इन निर्देशों के पालन हेतु समुचित व्यवस्था की जाना सुनिश्चित करें एवं की गई कार्यवाही से इस विभाग को भी अवगत करायें.
5. प्रशासकीय विभाग प्रत्येक 6 माह में एवं विभागाध्यक्ष व कलेक्टर प्रत्येक 3 माह में एक बार जिला स्तर पर विभागीय कार्यालयों की उपरोक्त बिन्दुओं पर समीक्षा करें तथा कार्यालय निरीक्षण में इस व्यवस्था का भी आंकलन किया जाए.

हस्ता./-  
( डी. एस. राय )  
सचिव,  
मध्यप्रदेश शासन,  
सामान्य प्रशासन विभाग.