

**मध्यप्रदेश शासन
सामान्य प्रशासन विभाग
मंत्रालय**

वल्लभ भवन, भोपाल—462 004

तत्काल

क्रमांक एफ. 11-2/2004/1-9

भोपाल, दिनांक 3 जनवरी, 2004

प्रति,

शासन के समस्त विभाग
समस्त विभागाध्यक्ष
समस्त संभागायुक्त
समस्त कलेक्टर्स,
समस्त मुख्य कार्यपालन अधिकारी जिला पंचायत,
मध्यप्रदेश.

विषय.—शासकीय कार्यालय में अधिकारियों/कर्मचारियों की समय पर उपस्थिति सुनिश्चित किया जाना.

प्रदेश के आम नागरिकों की शासकीय कार्यालयों से यह अपेक्षा रहती है कि जब वे अपनी समस्या को लेकर किसी कार्यालय में आते हैं तो उन्हें वहां संबंधित अधिकारी/कर्मचारी उपस्थित मिले और निर्धारित समयावधि में उनकी समस्या का निराकरण/हल किया जाए. प्रायः दूर-दराज के इलाकों से अपनी समस्याएं लेकर आने वाले आवेदकों का अनुभव रहा है कि शासकीय कार्यालय अपने निर्धारित समय पर नहीं खुलते और वहां जन सामान्य की समस्याओं के निराकरण के संबंध में कर्मचारी अपने नियत स्थान पर उपस्थित नहीं मिलते. न तो उनके विभाग में उनके समय की पाबंदी है और न ही अपने स्थान से अनुपस्थित रहने का कोई कारण बताया जाता है. यह एक अत्यंत गंभीर आपत्तिजनक स्थिति है.

2. शासन चाहता है कि उपरोक्त स्थिति में अपेक्षित बदलाव आना चाहिए. प्रत्येक कार्यालय प्रमुख का यह मूल उत्तरदायित्व है कि उनके अधीन कार्यरत कार्यालय अपने निर्धारित समय पर खुलें और वहां सभी अधिकारी/कर्मचारी अपने नियत स्थान पर जनसामान्य को उपलब्ध हों. यदि किसी कारणवश देर अथवा अवकाश आदि के कारण कोई अधिकारी/कर्मचारी अपने पद पर उपस्थित नहीं होते हैं तो उस अवधि में उसके कार्य की ऐसी वैकल्पिक व्यवस्था सुनिश्चित की जाए ताकि उस पद पर जो जिम्मेदारी निर्धारित की गई है उसका निर्बाह सक्षमतापूर्वक किया जाता रहे.

3. शासकीय कर्मचारी कार्यालय प्रारंभ होने के समय के पूर्व अपने स्थान पर उपस्थित हो जाएं और मध्याह्न भोजन के लिए निर्धारित अवधि को छोड़कर आम परिस्थितियों में कार्यालय बंद होने की अवधि तक अपने कार्य के लिए कार्यालय में उपस्थित रहें. इस हेतु समस्त नियंत्रणकर्ता एवं निरीक्षणकर्ता अधिकारी अपने अधीनस्थ कार्यालयों की समय समय पर चेकिंग भी सुनिश्चित करें और ड्यूटी पर अनाधिकृत रूप से अनुपस्थित पाए गए अधिकारियों/कर्मचारियों का स्पष्टीकरण प्राप्त करके उनके विरुद्ध समुचित अनुशासनात्मक कार्यवाही सुनिश्चित करें ताकि शासकीय कार्यालयों में आम जनता एवं पक्षकारों की समस्याओं का शीघ्र और प्रभावी निराकरण सुनिश्चित किया जा सके.

4. ध्यान: यह देखने में आता है कि शासकीय कार्यालयों में जो आवेदन-पत्र प्रस्तुत होते हैं उनमें छोटी-छोटी कमियां बताते हुए उन्हें निरस्त कर दिया जाता है या आवेदक को बार-बार उपस्थित होकर कमियों की पूर्ति करने के लिए लिखा जाता है. अतः आवेदन पत्र प्राप्त करते समय सरसरी तौर पर यह परीक्षण कर लिया जाए कि आवेदक से पुरावे के तौर पर कौन-कौन से कागजात/प्रमाण प्राप्त करना है और यथासंभव आवेदन प्रस्तुत करते समय ही उन्हें प्राप्त कर लिया जाए तथा उसे प्रकरण के निराकरण के लिए सिटीजन चार्टर के तहत निर्धारित समयावधि में प्रकरण का निराकरण करके उसकी सूचना निर्धारित समयावधि में आवेदक को भेजना सुनिश्चित किया जाए. इस संबंध में आवेदन-पत्रों/प्रकरणों के निराकरण की समयबद्ध प्रणाली विकसित की जाए और उसका अनुपालन सुनिश्चित किया जाए. सामान्य प्रशासन विभाग एवं जन शिकायत निवारण विभाग द्वारा समय-समय पर जारी किए गए विस्तृत परिपत्रों में इस संबंध में निर्देश प्रसारित किए गए हैं. इन्हीं निर्देशों का अनुपालन सुनिश्चित किया जाए.

हस्ता./-

(एस. एस. वानखड़े)

सचिव,

मध्यप्रदेश शासन,

सामान्य प्रशासन विभाग.