

**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 सेवान्त 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 वरीय 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 वेबसाईट 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) वरीयता 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 उपाजित छुट्टी के बदले नगद भुगतान तथा सामान्य भविष्य निधि भुगतान से संबंधित मामले ;

परन्तु उपर्युक्त से संबंधित किसी मामले के, किसी न्यायालय में विचाराधीन 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 :-

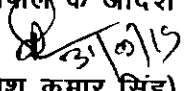
(क) बिहार सरकार में सेवारत अथवा सेवानिवृत्त हुआ किसी भी वर्ग का कर्मी अपने सेवा मामलों एवं/अथवा सेवांत लाभों के भुगतान के संबंध में कोई शिकायत ऑनलाईन माध्यम से दायर कर सकेगा। सरकारी सेवक की मृत्यु की दशा में

- उनके आश्रित द्वारा शिकायत दर्ज की जा सकेगी। इसमें आवेदनकर्ता को उस कार्यालय/पदाधिकारी का विवरण उल्लिखित करना होगा जिससे से 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 करते हुए अग्रेतर कार्रवाई की जाएगी।
4. **पावती :-**(1) शिकायत दायर करने पर आवेदनकर्ता को ऑनलाईन पावती प्राप्त होंगी, 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 सेवांत 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-6 अंक (xxxxxx) 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 सोपान के हों तो वैसी स्थिति में उच्चतर पद सोपान 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 निपटारों की प्रक्रिया :-**(1) किसी सेवा शिकायत निवारण पदाधिकारी के कार्यालय को दायर की गयी शिकायतें 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 रंग में 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 भली भांति विचारोपरांत, सेवा शिकायत निवारण पदाधिकारी द्वारा की जाने वाली कार्रवाइयों के निम्नलिखित विकल्प उपलब्ध होंगे :-
- (क) शिकायतें, 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) वैसी शिकायतें जो इस नियमावली के अधीन शिकायत की परिभाषा में शामिल नहीं होगी (अर्थात् 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 तदनु रूप 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) वैसी 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 वहीं 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 ।

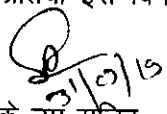
11. **प्रशिक्षण :-** बिहार प्रशासनिक सुधार मिशन सोसाइटी द्वारा सेवा शिकायत निवारण पदाधिकारी, उतरदायी पदाधिकारी एवं अन्य सहयोगी कर्मियों को प्रशिक्षण देने तथा क्षमतावर्द्धन की कार्रवाई की जाएगी।
12. **राज्य सरकार का निदेश :-** राज्य सरकार को इसके प्रयोजन एवं कार्यान्वयन के लिए नियम बनाने एवं निर्देश जारी 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

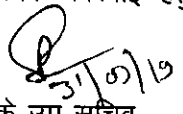
ज्ञापांक-18/प्र0सु0मि0-04-03/2018सा0प्र0<sup>7527</sup>/ पटना, 15 दिनांक-3.6.19/

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

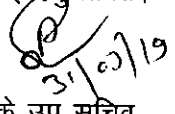
ज्ञापांक-18/प्र0सु0मि0-04-03/2018सा0प्र0<sup>7527</sup> पटना, 15 दिनांक-3.6.19/

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

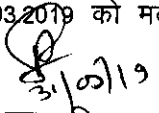
ज्ञापांक-18/प्र0सु0मि0-04-03/2018सा0प्र0<sup>7527</sup> पटना, 15 दिनांक-3.6.19/

प्रतिलिपि-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/

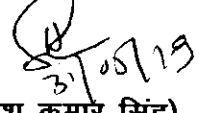
प्रतिलिपि :-प्रधान सचिव, मंत्रिमंडल सचिवालय विभाग को मंत्रिपरिषद की बैठक दिनांक-08.03.2019 को मद संख्या-01 के आलोक में सूचनार्थ एवं आवश्यक कार्रवाई हेतु प्रेषित।

  
सरकार के उप सचिव

**Government of Bihar**  
**General Administration Department**  
**Notification**

संख्या-18/प्र0सु0मि0-04-03/2018सा0प्र0...7.528/ अधिसूचना संख्या.7527/दिनांक.3.6.19/ का निम्नलिखित अंग्रेजी अनुवाद बिहार राज्यपाल के प्राधिकार से एतद् द्वारा प्रकाशित किया जाता है, जो भारत-संविधान के अनुच्छेद 348 के खंड (3) के अधीन अंग्रेजी भाषा में उसका प्राधिकृत पाठ समझा जायेगा।

बिहार राज्यपाल के आदेश से.

  
(अवनीश कुमार सिंह)  
सरकार के उप सचिव

Patna, 15 Dated--3.6.19--

No.- 18/pr.Su.mi.-04-03/2018sa.pr...7.528/In exercise of the powers conferred under Article-162 of the Constitution of India, the Governor of Bihar is pleased to make the following rules for the prompt, transparent and effective redressal of grievances related to the service matters and sanction and delay of retirement benefits of all group of employees/officers of the State Government:

1. **Short Title, Extent And Commencement :-**

- (1) It may be called '**Bihar Government Servant Grievance Redressal Rules, 2019**'.
- (2) It shall extend to the whole of the State of Bihar.
- (3) It shall come into force from the date of issuance.

2. **Definitions:-** In this Rules, unless the context otherwise requires -

- (a) '**Service Grievance Redressal Officer**' means the designated officer in every Department and District who will be responsible for passing orders/decision on the on the complaints received regarding service matters and service benefits, after due hearings within the time limit, and will also communicate the information of the decision taken to the complainant. In the district collectorates, the senior officers of the establishment section, who are officers of the additional collector level, will serve as the Service Grievance Redressal Officer. In Departments, the officers of the Deputy Secretary level will be designated as the Service Grievance Redressal Officers. All District Magistrates and Department heads will issue notification designating the Service Grievance Redressal Officers in their respective Districts / Departments (as the case may be), which will be posted on the website as well.
- (b) A '**responsible officer**' means the officer whose office the complaint is related to and who are expected to settle/dispose the complaint. In reference to the complaints, the head of the office will be the responsible officers. The departments, as per convenience, can group of the small offices and according to their District / Sub Divisional Level Control Office, according to the office, the head of the office can be declared as the responsible officer.
- (c) '**Complaint**' refers to all matters relating to the service and service benefits of serving and retired personnel of State Government as – (1) related to appointment (2) Service confirmation related (3) related to salary payment and increment (4) Promotion, A.C.P., M.A.C.P. related (5) priority/preference assessment related (6) related to the approval of leaves other than casual leave (7) related to salary during leave (8) related to approval and payment of allowances (9) Medical reimbursements (10) related to payment of retirement benefits such as pension, gratuity, group insurance, encashment of the unavailed leaves and payment of General Provident Fund.

*However, if any of the above related matter is under any Court's consideration then it will not be considered as a complaint under this system.*

But further, matters relating to disciplinary & departmental action, and transfer / posting / deputation will not be included as complaints under this. Any case, under the Right to Information Act, 2005 will also not be considered as a complaint under this system.

- (d) The 'complainant' means the serving and retired employee or officer of all group of the Bihar State Government or in the event of the death of the government servant, their dependents,
- (e) The 'fixed time-limit' implies the time limit within which after giving the opportunity of hearing on a complaint, decision on the complaint is taken and complainant is informed about the decision taken on the complaint which shall be maximum 60 days and the time taken in the transfer of the complaint will not be counted as part of the fixed time limit.
- (f) 'Decision' means the order passed on any complaint or appeal by the Service Grievance Redressal Officer or the Appellate authority respectively under this rule.
- (g) 'Appellate Authority' means the District Magistrate or the Departmental Principal Secretary / Secretary.

3. **Procedure for filing a complaint:** Procedure for registering complaints related to service matters and retirement benefits will be as follows –

- (a) Any employee of the Bihar State Government, serving or retired, of any group can file any complaint related to their service matters and/or retirement benefits, through online mode. In the event of death of a Government Personnel, complaint can be lodged by his/her dependent. The applicant will have to mention the details of the office / officer, his/her complaint is related to. Other relevant details will also have to be provided in the online application.
- (b) In one application, complaint related to only one subject can be filed. Since no fee is required for registering a complaint, therefore, if a complainant wants relief in more than one subjects, then he/she has to register a separate application for it. In spite of this, if in the same application relief on more than one subject is being sought for, then in that case, the first issue mentioned in the complaint application will be considered as the complaint and further action will be taken on the same.

4. **Acknowledgement:**

- (1) On receipt of the complaint, the applicant will receive an online acknowledgment on which the system generated Unique Registration Id will be printed. In future, the Unique Registration Id can be used for any reference.
- (2) Unique Registration Id will be of 16 (sixteen) digits, which will be as follows-
  - (a) First 03 digits (xxx) will be of the office of the Service Grievance Redressal Officer, in which the complaint is being filed. On the basis of 38 districts and 44 departments, the codes for the offices of the 82 Service Grievance Redressal Officer will be decided. It will be modified accordingly in case of increase in the numbers in the future.
  - (b) Next 02 digits (xx) will refer to the mode by which the complaint is being filed. Complainants will have the option of filing complaints only through the online medium, but if the Departments / District Magistrates receive any complaints related to service matters or retirement benefits, then as per requirement these complaints should be sent to the Service Grievance Redressal Officer for inclusion in the online system, after which the deputed computer operator will enter the complaint with the separate code.
  - (c) Next 06 digits (xxxxxx) will be allocated for the date of the receipt of the complaint.
  - (d) Next 05 digits (xxxxx) will be the serial number of that complaint which has been registered in the office. It will be in incremental order.
- (3) The acknowledgment will mention the scheduled first date of the hearing on the complaint and venue of the hearing, which usually will be the office of the same Service Grievance Redressal Officer to/for which the complaint has been registered. The place of the hearing will change only if the complaint registered falls under the jurisdiction of another Service Grievance Redressal Officer and is transferred to the same.

5. **Hearing on the complaint:-** Normally, date of the first hearing will be fixed for any working day after seven days from the date of receipt of the complaint and will be system generated. Government holidays will be kept under consideration in this regard. If there is any change in the fixed date at the level of the Service Grievance Redressal Officer responsible for

hearing due to any unavoidable circumstances, then information related to this change will be provided to the complainant through SMS and e-mail (where the e-mail account is available). As per convenience, Service Grievance Redressal Officer will hold hearings related to such registered complaints at least on one working day per week and the list of the cases to be heard on the above mentioned date will also be displayed on the notice board of their office.

**6. Jurisdiction of hearing:-** For the hearing of complaints, the jurisdiction of the designated Service Grievance Redressal Officers at the District and Department level is as decided below-

- (a) If the office from which the due action on the registered complaint is expected, is at the District level or below district level, then the hearing shall be done by the Service Grievance Redressal Officer at the district level.
- (b) Hearing and redressal of complaints related to the offices above the district level shall be the responsibility of the Service Grievance Redressal Officer designated at the Department level.
- (c) Along with this, care will be taken to ensure that the office related to the subject of the complaint registered and responsible for its redressal is under the geographical jurisdiction of the concerned Service Grievance Redressal Officer.
- (d) If there are more than one Responsible Officers and that too prescribed at different levels for the redressal of any complaint, then in that case, the Service Grievance Redressal Officer will decide the appropriate Responsible Officer for redressal keeping in mind the subject matter of the complaint registered and locating its jurisdiction, and conduct due hearing.
- (e) In case any complaint is related to two or more Responsible Officers and that too at different hierarchical posts, then the hearing and redressal of the complaint will be done by the concerned Service Grievance Redressal Officer by keeping the Responsible Officer of the senior rank in mind, and the same officer will issue notice to the Responsible Officer at the lower rank with regard to the grievance redressal and take needful action as per procedure. The assistance of other officials can be taken as per requirement.
- (f) In a situation different from the prescribed jurisdiction, the Service Grievance Redressal Officer will be able to transfer the complaint to the Service Grievance Redressal Officer of the competent authority.

**7. Procedure for disposal of the complaint application:-**

- (1) Complaints registered with the Office of the Service Grievance Officer, will be displayed under the menu of 'Complaints Received' on that Service Grievance Redressal Officer's Dashboard at the Home Page of the Web Portal, through which the complaint and enclosed documents could be viewed and downloaded.
- (2) The complaint transferred will be displayed in different colours in the menu of complaints received on the dashboard of the other Service Grievance Redressal Officer, so that it can be easily identified that this case has been received by being transferred from the office of any other Service Grievance Redressal Officer.
- (3) The following options for action being taken by the Service Grievance Redressal Officer will be available on the subject matter of the complaint, the status of its hearing and the actions of the competent Responsible Officer to redress it-
  - (a) Complaints, hearing and redressal of which are expected from a different officer than the jurisdiction of Service Grievance Redressal Officer with whom they have been registered with, will be transferred to the appropriate Service Grievance Redressal Officer electronically,
  - (b) Complaints that are not included in the definition of the complaint as per this rule (i.e. the case of the negative list), such cases will be processed for the first hearing by the Service Grievance Redressal Officer who has received them and appropriate decision will be taken after the fixed hearing is held. If during above mentioned hearing, such information is presented by the complainant which indicates that the case can be considered under the

complaint category as per this Rules, then on that basis, the complaint will be converted into a positive complaint and notice to the concerned Responsible Officer will be issued;

- (c) In respect of those complaints which fall under the jurisdiction of the Service Grievance Redressal Officer, notices will be issued to the concerned Responsible Officers, to submit a report after redressal of such complaints or with response to the points mentioned in the complaints in the next fixed date of hearing by themselves in the next hearing or by authorising their subordinate officer (who has the knowledge regarding the subject matter) to do so. It will be expected from Service Grievance Redressal Officers that they will collect the mobile numbers and valid e-mail ids of the heads of the Responsible Offices under their jurisdiction and make sure that entry of the same is done under the appropriate section of the software and is updated from time to time, so that the complaint letter is electronically forwarded to the concerned Responsible Officers with promptness. Till the time that the email id of the head of the Responsible Office is not received the complaint letter and other enclosing documents to the said office will be sent through the dispatch section of the collectorate / department.
- (4) The list of all the cases scheduled for any hearing date (Cause List) will be published on the notice board of the Office of the Service Grievance Redressal Officer.
- (5) Hearing on the complaints will be held in the presence of both the complainant and the Responsible Officer. However, it will not be mandatory for the complainant to be present at every hearing.
- (6) During the hearing, the evidence (if any) submitted by the complainant will be taken into consideration. Similarly, the report and facts submitted by the Responsible Officers, by whom the complaint is expected to be redressed, will also be given due consideration. If the Service Grievance Redressal Officer feels that additional evidence or facts need to be obtained then the next date of hearing will be fixed after passing the interim order.
- (7) The Service Grievance Redressal Officer, giving the complainant due opportunity of hearing under the fixed time limit, will pass the order. The information on the order will also be communicated to the complainant.
8. **Appeal:-** (1) Any person who is aggrieved by the decision passed by the Service Grievance Redressal Officer may file an appeal to the appellate authority within thirty days from the expiry of the stipulated time limit or from the date of the decision of the Service Grievance Redressal Officer. An appeal against the order passed by the district level Service Grievance Redressal Officer may be filed with the District Magistrate of the concerned district and the same against the order passed by the Service Grievance Redressal Officer, with the concerned Additional Chief Secretary/Principal Secretary/Secretary of the concerned department. Procedure for an appeal application, from the receipt to the order being passed will be similar to that of the complaint application.
- (2) The maximum time limit for hearing and disposal of an appeal will also be similar to the time limit fixed for hearing and redressal of a complaint.
9. **Fees:-** No fee will be payable for registering a complaint or an appeal.
10. **Implementation and Monitoring:-** The implementation and monitoring of this Rules will be done by the Bihar Prashasanik Sudhar Mission Society under the aegis of General Administration Department, Government of Bihar. The whole system will be web based and online, with a strong MIS. For this purpose, the Bihar Prashasanik Sudhar Mission Society will develop a software according to its convenience and will prescribe necessary format.
11. **Training:-** The training and capacity building of the Service Grievance Redressal Officers, Responsible Officers and associated personnel will be undertaken by the Bihar Prashasanik Sudhar Mission Society.
12. **State Government directives:-** The state government will have the power to make rules and issue instructions for this purpose and its implementation. If any difficulty arises in making the provisions of this rule effective, the State Government may take any such action with the



advice of law department which may seem necessary or expedient for resolving that difficulty and not inconsistent with the provision of this rules.

By the order of the Governor,

(Avaneesh Kumar Singh)

Deputy Secretary to Government.

ज्ञापांक-18/प्र0सु0मि0-04-03/2018सा0प्र0.....<sup>7528</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>7528</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>7528</sup>/ पटना, 15 दिनांक-3.6.19./

प्रतिलिपि-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>7528</sup>/ पटना, 15 दिनांक-3.6.19./

प्रतिलिपि :-प्रधान सचिव, मंत्रिमंडल सचिवालय विभाग को मंत्रिपरिषद की बैठक दिनांक -08.03.2019 को मद संख्या-01 के आलोक में सूचनार्थ एवं आवश्यक कार्रवाई हेतु प्रेषित।

सरकार के उप सचिव