

PUBLIC COMPLAINT

1. आम जनता के हित में सरकारी योजनाओं, कार्यक्रमों/सेवाओं से जुड़ी समस्याओं के समाधान हेतु— बिहार लोक शिकायत निवारण अधिनियम 2015 (Bihar Right to Public Grievance Redressal Act) लागू।

— 5 जून 2016 से लागू किया गया। (नियमावली)

— यह केवल शिकायत सुनना नहीं बल्कि यह **Legal right + Hearing + Time bound solution + Appeal + Responsibility = लोक शिकायत निवारण।**

— **Citizen Centric Governance**

2. What Is Public Complaint-

—नागरिक को सरकार की किसी योजना, कार्यक्रम या सेवा का लाभ/राहत नहीं मिलना/विलंब होना।

- लोक प्राधिकारी द्वारा कानून, नीति, सेवा, योजना आदि के पालन में विफलता।
- ऐसी स्थिति में नागरिक द्वारा सक्षम प्राधिकार के पास अपनी शिकायत/समस्या दर्ज कराना।

उदाहरण:—

- (i) जल जमाव और जल निकासी/नालियों, सड़कों के निर्माण में अनियमितता।
- (ii) राशन और जन वितरण प्रणाली (PDS)
- (iii) अतिक्रमण (Encroachment)- सरकारी जमीन, आम रास्ता, तालाब etc.
- (iv) बिजली से संबंधित समस्या।
- (v) Land Dispute and Mutation- अंचल कार्यालय की भूमिका।
- (vi) स्वास्थ्य एवं शिक्षा से संबंधित समस्या— शिक्षकों की कमी, अनुपस्थिति, स्कूल की Building दवाओं की कमी।
- (vii) पेंशन आदि से संबंधित।

Main Features

- **Redressing** the grievances/Complaints and Providing relief/Benefits Sought by the common Public.
- **Time bound Manner** (60 days)
- **Receipt** of all grievances and application for relief/Benefit.
- **Hearing** of their grievances.
- Opportunity of redressal
- Getting the information about the **decision taken** on the grievances- within **60 days**.
- **Cost Free**.
- **Equal Status** of citizen and Public Authority Before PGRO.
- **Quasi- Judicial Powers** of PGRO
 - सुनवाई करना, समन भेजना, लिखित आदेश पारित करना, निर्णय देना etc.

Method to file a Complaint

1. **Online web Portal-** बिहार लोक शिकायत निवारण आधिकारिक पोर्टल।
2. कॉल सेंटर (Toll-Free Helpline)-1800-345-6284
3. Mobile App- जन समाधान।
4. शारीरिक रूप से— काउंटर पर—अनुमंडल/जिला/राज्य मुख्यालय में बना लोक शिकायत प्राप्ति काउंटर।
5. Email या डाक से।
6. एक शिकायत में सामान्यतः एक विभाग/लोक प्राधिकार का मामला।

Redressal Process

1. पंजीकरण एवं यूनिक आईडी— शिकायत दर्ज होते ही। इससे स्टेटस ट्रैक कर सकते हैं।
2. **Notice of Hearing-** PGRO द्वारा तिथि तय कर शिकायतकर्ता एवं संबंधित अधिकारी को।
3. **Hearing-** निश्चित तारीख पर।
— शिकायतकर्ता अशिक्षित/असमर्थ— फार्म भरने और कागजी कार्रवाई में सहायता की व्यवस्था।

Claim+Entitlement + Applicable rules/Policy + Public Authority response.

4. निर्णय और आदेश— सुनवाई के बाद ।

- PGRO द्वारा लिखित आदेश । निवारण का स्पष्ट कारण और निर्देश ।
- निर्णय की प्रति शिकायतकर्ता को मुफ्त ।
- सकारण आदेश ।

उदाहरण:—

“मुझे इंदिरा आवास योजना का लाभ नहीं मिला जबकि मैं योग्य हूँ।”

- PGRO- Eligibility है या नहीं ?
- अनुमोदित सूची में नाम है या नहीं ?
- Required documents है या नहीं ?
- यदि Payment का मामला है तो Payment क्यों रुका ?
- संबंधित अधिकारी की भूमिका ।

अपवाद:—

1. Service Matters
2. Court/Tribunal Jurisdiction से संबंधित मामला ।
3. RTI से संबंधित मामला ।

अपील

1. प्रथम अपील—

- यदि निर्धारित समय में सुनवाई नहीं। निर्णय से संतुष्ट नहीं।
- प्रथम अपीलीय प्राधिकार के समक्ष। (30–45 दिन)

2. द्वितीय अपील—

- प्रथम अपील में निर्णय से संतुष्ट नहीं।
- यदि PGRO/Public Authority/First Appellate Authority बिना पर्याप्त और तार्किक कारण के निर्धारित समय सीमा में सुनवाई नहीं। सही ढंग से सुनवाई नहीं अर्थात् पक्षपात—
- Act के अनुसार Penalty
- प्राधिकार की Accountability तय की जाती है।

Revision

- Penalty संबंधी द्वितीय अपीलीय प्राधिकार के निर्णय के विरुद्ध।
- PGRO/Public Authority/First Appellate Authority के लिए।

Complaint और आरोप

-Public Complaint- नागरिक को लाभ/राहत देना।

– Disciplinary Complaint – सरकारी सेवक के कदाचार की जाँच/कार्रवाई।

उदाहरण:—

1. 'मुझे पेंशन नहीं मिली'

– नागरिक की शिकायत।

2. मेरे पेंशन/Mutation की File अनुमोदित होने के बाद अधिकारी एक महीने से आदेश नहीं दे रहे। मुझसे रिश्वत मांग रहे हैं— शिकायत के साथ Misconduct/Violation of Rule का अलग लांछन।

Case Study

—एक आम नागरिक को सरकारी योजना का लाभ मिलना था। उसने सभी कागज/अभिलेख (document) जमा करा दिया। छः महीने बाद भी उसके आवेदन पर निर्णय नहीं हुआ। उसने PGRO के समक्ष Complaint की।

- विभाग ने कहा अभी File पर निर्णय नहीं हुआ है। Pending है।
- Record से पता चला कि File तीन महीने से एक अधिकारी के पास Pending है।

1. क्या PGRO- File Process में है, लिखकर मामला बंद कर सकता है ?

2. यदि नहीं तो PGRO क्या देखेगा ?

- Entitlement/ Prescribed Procedure
- Delay का कारण।
- Responsible Authority
- Actual Relief कैसे ?
- फिर Reasoned Order

मूल अंतर—Complaint Disposed ~~≠~~ Grievance Redressed

COMPLAINT	PUBLIC GRIVANCE UNDER BGPGR
सामान्य शिकायत	Statutory mechanism
कई Channels	Defined PGRO mechanism
हमेशा सुनवाई का अधिकार नहीं	सुनवाई का अधिकार
अपील	अपील का दो स्तर
सामान्य प्रशासनिक प्रतिनिधित्व	Time bound redressal

Citizen → Complaint → Registration →
Notice → Hearing → Evidence/Records →
Reasoned Order → Relief → Appeal →
Accountability

न्यायिक वाद

- PGRO और जिलाधिकारी को अर्द्धन्यायिक शक्तियाँ प्राप्त हैं।
इसलिए इनके निर्णय को हाई कोर्ट में चुनौती दी जाती है।

1. डॉ० देव नारायण झा बनाम बिहार राज्य (2026)

- 18.09.2026 को अंतिम फैसला।
- सरकार द्वारा बनाये गये नाली का पानी कृषि खेत में जा रहा था जिससे फसल नष्ट हो रही थी।
- द्वितीय अपील में डीएम द्वारा शिकायत खारिज। साथ ही यह टिप्पणी
- इनकी मानसिकता पड़ोसियों विशेषकर SC/ST के खिलाफ।
- न्यायालय ने कहा नागरिक के चरित्र या मानसिकता पर व्यक्तिगत और अपमानजनक टिप्पणी का अधिकार नहीं।

2. सुशांत प्रवीर बनाम विजय प्रकाश मीणा (2026)

—22.09.2026 को अंतिम फैसला।

—मधेपुरा के तदेन डीएम द्वारा कोर्ट रूम में तीखी बहस होने पर वकील के खिलाफ अदालत की अवमानना का नोटिस जारी कर दिया।

—न्यायालय ने कहा डीएम या किसी अन्य प्रशासनिक अधिकारी को किसी नागरिक या वकील के खिलाफ अवमानना शुरू करने का कानूनी अधिकार नहीं।

सहयोग पोर्टल

- जन शिकायतों की प्राप्ति, अग्रसारण, निष्पादन एवं मॉनिटरिंग के लिए मुख्यमंत्री सचिवालय द्वारा सहयोग पोर्टल।
- प्रखंड विकास पदाधिकारी, अंचल अधिकारी, थानाध्यक्ष, अनुमंडल पुलिस पदाधिकारी, से लेकर सचिवालय स्तर के पदाधिकारी के स्तर से शिकायत दर्ज/अपलोड किया जा सकता है।
- आम नागरिक भी पोर्टल के माध्यम से शिकायत दर्ज करा सकता है।
- प्राप्त शिकायतों का अग्रसारण एवं निष्पादन निर्धारित समय अवधि में—3 दिन/10 दिन/20 दिन/30 दिन

- शिकायतों के निष्पादन के लिए पंचायतवार/जिलावार/मुख्यालय स्तर पर सहयोग शिविर का आयोजन किया जाता है—सामान्य प्रशासन विभाग का **पत्रांक—7622, दिनांक—30.04.2026**
- पोर्टल के द्वारा ही मामलों का **स्थानांतरण/अग्रसारण**।
- **दो श्रेणी** में आवेदन वर्गीकृत—सहयोग शिविर में निष्पादन से संबंधित/अन्य श्रेणी।
- पोर्टल पर संबंधित जिला पदाधिकारी के लॉगिन को मॉडरेटर एवं रेगुलेटर की शक्ति दी गई है।
- प्रत्येक विभाग में जिला स्तर पर एक पदाधिकारी की नियुक्ति जिसे **L1 पदाधिकारी** कहा जाता है।
- पोर्टल पर आवेदन प्राप्त होते ही संबंधित विभाग के L1 पदाधिकारी को लॉगिन में स्वतः प्राप्त।
- L1द्वारा स्वयं कार्रवाई अथवा अन्य पदाधिकारी को जाँच कार्रवाई हेतु अग्रसारित। अधिकतम अवधि **तीन दिन** अन्यथा L1 उत्तरदायी।
- जिस स्तर से शिकायत का निवारण होना है उसके लॉगिन में आवेदन प्राप्ति के अधिकतम **10 कैलेंडर दिवस** की अवधि में निष्पादन की समय सीमा।

- 10 दिन के अंदर शिकायत का निवारण या अद्यतन कार्रवाई पोर्टल पर अपलोड अन्यथा स्वतः कारण पृच्छा पोर्टल पर।
- कारण पृच्छा का उत्तर उसी पोर्टल पर। 20 दिनों के बाद पुनः उस आवेदन की अद्यतन स्थिति पोर्टल पर अपलोड करना अनिवार्य।
- 20 दिनों के बाद भी यदि लंबित तो द्वितीय कारण पृच्छा।
- 30 दिनों में आवेदन का अंतिम रूप से निष्पादन नहीं किये जाने की स्थिति में जिम्मेदार पदाधिकारी के विरुद्ध अनुशासनिक कार्रवाई/निलंबन।
- 20 दिन से अधिक लंबित रहने की स्थिति में 30वें दिन अंतिम आदेश निर्गत करना अनिवार्य। आपवादिक मामलों के लिए।
- विभिन्न विभागों की सेवाएँ जिसमें अधिकतम अवधि 30 दिनों से कम है, उनका शतप्रतिशत निष्पादन अनिवार्य।

- जिनकी अवधि 30 दिनों से अधिक है वैसे मामलों में कार्य के निष्पादन की तिथि का उल्लेख अनिवार्य।
- संबंधित पदाधिकारी की व्यक्तिगत जिम्मेदारी।
- यदि संबंधित पदाधिकारी द्वारा आवेदन अस्वीकृत या निरस्त— स्पष्ट कारण का उल्लेख अनिवार्य।
- पोर्टल को प्रत्येक दिन देखना अनिवार्य। पदाधिकारी के लिए पोर्टल लॉगिन की स्वयं जिम्मेदारी। ऑपरेटर या लिपिक को नहीं।
- जिला पदाधिकारी/विभागीय प्रमुख के कार्य की अधिकता को देखते हुए जिम्मेदारी नोडल पदाधिकारी को।
- सभी क्षेत्रीय एवं विभागीय पदाधिकारी सहयोग कोषांग का गठन करेंगे।
- सभी संबंधित पदाधिकारी निरंतर साप्ताहिक समीक्षा करेंगे।
- विभागीय स्तर पर अपर मुख्य सचिव/प्रधान सचिव/सचिव का उत्तरदायित्व— लगातार अनुश्रवण एवं समीक्षा।

THANK YOU