मध्य प्रदेशशासन
लोक स्वास्थ्य यांत्रिकी विभाग
मंत्रालय

क्रमांक एफ/ 16–26–2002 /2/ 34 भोपाल दिनांक 5 जून 2002

प्रति

1. प्रमुख अभियंता
2. समस्त मुख्य अभियंता
3. समस्त कार्यपालन यंत्री
4. समस्त सहायक यंत्री
   लोक स्वास्थ्य यांत्रिकी विभाग

विषय :– सिटीजन चार्टर – पुनरीक्षित निर्देश

संदर्भ :– लोक स्वास्थ्य यांत्रिकी विभाग मंत्रालय का समसंख्यक ज्ञाप दिनांक 6.12.1999 तथा दिनांक 24.07.2001

––

लोक स्वास्थ्य यांत्रिकी विभाग द्वारा जन सामान्य को दी जाने वाली सुविधाओं एवं उनसे संबंधित अभ्यावेदनों के निराकरण हेतु प्रक्रिया का विवरण सिटीजन चार्टर के रूप में संदर्भाकिंत परिपत्र से जारी किया गया था, विभाग द्वारा अब समग्र रूप से विचार कर सिटीजन चार्टर को पुनरीक्षित किया गया है, विभाग के जिला स्तरीय खण्ड कार्यालय के लिए पुनरीक्षित सिटीजन चार्टर परिशिष्ट 'अ' अनुसार है।

2. सटीजन चार्टर के तहत प्राप्त आवेदनों एवं अपील का सक्षम अधिकारी द्वारा समय सीमा में निराकृत न किये जाने की स्थिति में नागरिक शासन को सीधे अथवा ई–मेल से आवेदन कर सकते हैं।

1. सिटीजन चार्टर के प्रभावी क्रियान्वयन के संबंध में निम्नानुसार कार्यवाही सुनिश्चित की जाए:–
1. सिटीजन चार्टर के अनुसार सेवाएं प्रदान की जाने के संबंध में समय सीमा दर्शाते हुए प्रत्येक कार्यालय के बाहर एक बोर्ड लगाया जाए।
2. इस व्यवस्था के तहत परिशिष्ट 'अ' में बताये गये विषय पर संबंधित कार्यालय में आवेदन प्राप्त होने पर विहित / प्रभारी अधिकारियों द्वारा आवेदनों का सकारात्मक रूप से निर्धारित समय सीमा में निराकरण किया जाए और यह ध्यान रखा जाए कि केवल तकनीकी आधार पर आवेदन निरस्त नहीं किये जाये।
3. सिटीजन चार्टर के अंतर्गत कार्यालय में आवेदन पत्र प्राप्त होने पर विहित अधिकारी द्वारा तुरंत आवेदक को आवेदन पत्र प्राप्ति की पावती दी जाये जिसमें आवेदन पत्र में पायी गई कमियों, निराकरण की समय सीमा तथा समय सीमा में कार्यवाही न होने पर जिस अधिकारी को शिकायत की जाना है, उसके पदनाम का उल्लेख किया जाये।

1. आवेदन पत्र प्राप्त होने तथा उसके निराकरण की प्रविष्टि रजिस्टर में की जाये ताकि कभी भी यह ज्ञात किया जा सके कि कितने आवेदन पत्र प्राप्त हुए हैं कितने आवेदनों का निराकरण किया गया तथा कितने आवेदन पत्र निराकरण हेतु शेष हैं।

लोक स्वास्थ्य यांत्रिकी विभाग, खण्ड (जिला) -------------- का सिटीजन चार्टर परिशिष्ट '3'

अनु. क्र.	कार्य विवरण	आवेदन प्रारूप एवं देयशुल्क	आवेदन प्राप्त करने विहित अधिकारी	आवेदन के निराकरण हेतु सक्षम अधिकारी	सक्षम अधिकारी द्वारा निराकरण की समय–सीमा	अपीलीय अधिकारी	अपील के निराकरण की समय– सीमा
1	विभागीय हैण्डपंप का सुधार करना						
	अ. गौण स्वरूप का	निरंक	हैण्डपंप मैकेनिक / प्रभारी उपयंत्री	प्रभारी उपयंत्री	05 दिन	सहायक यंत्री	07 दिन
	ब. वृहद स्वरूप का	निरंक	हैण्डपंप मैकेनिक / प्रभारी उपयंत्री	सहायक यंत्री	15 दिन	कार्यपालन यंत्री	15 दिन
2	घरेलू उपयोग हेतु जल के नमूने की गुणवत्ता का परीक्षण कर प्रतिवेदन देना	विभागीय प्रयोगशाला की क्षमता अनुरूप तथा निर्दिष्ट स्वरूप में प्राप्त नमूनों के परीक्षण हेतु निम्नानुसार शुल्क अग्रिम देय होगा		सहायक यंत्री	7 दिन	कार्यपालन यंत्री	10 दिन
	अ. सामान्य भौतिक एवं रसायनिक परीक्षण	रू. 660.00 प्रति नमूना	प्रयोगशाला अधिकारी	सहायक यंत्री	5 दिन	कार्यपालन यंत्री	10 दिन
	ब. जैविक परीक्षण (ई–कोलाई)	रू. 250.00 प्रति नमूना	प्रयोगशाला अधिकारी	सहायक यंत्री	15 दिन	कार्यपालन यंत्री	10 दिन
3	विभागीय हैण्डपंप से प्रदूषित जल की शिकायत प्राप्त होने पर जल की गुणवत्ता को जांचकर हैण्डपंप के उपयोग को नियंत्रित / प्रतिबंधित करना।	सादे कागज पर हैण्डपंप का स्थान तथा आवेदक का नाम एवं पूर्ण पता देते हुए आवेदन कोई शुल्क देय नहीं	प्रभारी यंत्री	सहायक यंत्री	30 दिन	कार्यपालन यंत्री	
4	ग्रामीण स्वच्छता कार्यक्रम के अंतर्गत निजी शौचालयों का निर्माण करना, (गरीबी रेखा के नीचे के परिवार वालों के लिए)	सादे कागज पर निर्माण का स्थान तथा आवेदक का नाम एवं पूर्ण पता देते हुए आवेदन कार्य की लागत के अनुसार जन सहयोग राशि अथवा श्रमदान द्वारा करना होगी। लागत रू. 625 तक रू. 125 का अंशदान/ सहयोग लागत रू. 1000 तक रू. 400 का अंशदान/ सहयोग	प्रभारी उपयंत्री	सहायक यंत्री		कार्यपालन यंत्री	30 दिन

2. सिटीजन चार्टर के अंतर्गत यदि आवेदन की निर्धारित समय – सीमा में जानकारी प्राप्त नहीं होती है तो जिम्मेदार अधिकारी के विरूद्ध मध्यप्रदेश सिविल सेवा आचरण नियम, 1965 एवं मध्य प्रदेश सिविल सेवा (वर्गीकरण, नियंत्रण तथा अपील) नियम, 1966 के प्रावधानों के अनुसार अनुशासनात्मक कार्यवाही की जाएगी।
3. सिटीजन चार्टर का क्रियान्वयन ठीक तरह से हो इसके लिए आवश्यक है कि कार्यालय के सभी अधीनस्थ अधिकारी / कर्मचारियों को सिटीजन चार्टर की धारणा, उद्देश्य एवं व्यवस्था का ज्ञान हो, इसकी पूर्ति के लिए कृपया सभी अधीनस्थ अधिकारी/ कर्मचारियों को इन निर्देशों के बारे में एक बैठक आयोजित कर प्रशिक्षित करें और समय समय पर आवश्यक समझाईश दें।

(सत्यानंद मिश्र)
प्रमुख सचिव
मध्यप्रदेशशासन
लोक स्वास्थ्य यांत्रिकी विभाग

पृ.क. एफ 16–26–2002/ 2/ 34 ॅ ोपाल दिनांक 5 जून 2002

प्रतिलिपि :–

1. राज्यपाल मध्य प्रदेश शासन के सचिव, राजभवन, भोपाल
2. सचिव, मध्य प्रदेश विधान सभा , भोपाल
3. सचिव, मुख्यमंत्री, मुख्यमंत्री सचिवालय, भोपाल
4. विशेष सहायक, उपमुख्यमंत्री, मध्यप्रदेशशासन भोपाल
5. निज सचिव/ निज सहायक, मंत्री/ राज्यमंत्री मध्यप्रदेशशाासन भोपाल
6. मुख्य सचिव के स्टाफ आफीसर, मंत्रालय भोपाल
7. प्रमुख सचिव, सामान्य प्रशासन विभाग भोपाल
8. आयुक्त, जनसंपर्क संचालनालय, मध्यप्रदेश भोपाल
9. समस्त संभागायुक्त, मध्यप्रदेश
10. समस्त कलेक्टर, मध्यप्रदेश

(सत्यानंद मिश्र)
प्रमुखसचिव
मध्यप्रदेशशासन
लोक स्वास्थ्य यांत्रिकी विभाग