जन मंच दिशानिर्देश

Guidelines for Jan Manch

प्रशासनिक सुधार संगठन
हिमाचल प्रदेश सरकार

Department of Administrative Reforms
Government of Himachal Pradesh

संदेश

मुझे यह जानकर हार्दिक प्रसन्नता हो रही है कि हिमाचल प्रदेश सरकार के प्रशासनिक सुधार विभाग द्वारा जन मंच के आयोजन के लिए जन मंच दिशानिर्देश जारी किए जा रहे हैं।

हमारी सरकार 'प्रशासन जनता के द्वार' में विश्वास रखती है। प्रदेश सरकार ने वर्ष 2018 के बजट भाषण में यह घोषणा की थी कि राज्य सरकार के सभी मन्त्री नियमित रूप से हर जिले के दूर-दराज क्षेत्रों में 'जन मंच' का आयोजन करेंगे, जहाँ मौके पर लोगों की समस्याओं का समाधान किया जाएगा। सभी विभागों के अधिकारी भी वहाँ उपस्थित रहेंगे, ताकि जन शिकायतों का मौके पर ही निपटारा किया जा सके। सरकार की यह पहल इस दिशा में एक अहम पारदर्शी व सार्थक कदम है।

मुझे आशा है कि इससे लोगों को सरकारी कार्यालयों में आने की आवश्यकता नहीं रहेगी तथा उनकी शिकायतों और मांगों का समाधान घर द्वार पर ही संभव होगा।

इस ईमानदार प्रयास के लिए मैं प्रशानिक सुधार विभाग को अपनी शुभकामनाएं देता हूँ।

शिमला
23 मई , 2018

(जय राम ठाकुर)
मुख्य मन्त्री
हिमाचल प्रदेश

JAN MANCH GUIDELINES

1. Outline of the problem

Citizens often face difficulties in accessing benefits provided by the Govt. in vital sectors like pensions, health, and education, etc. For registering such grievances with local authorities the citizens spend both time and money. If timely redressal is not forthcoming at the local level the angry citizens flow to the secretariat. It results in public anger. To reduce citizen footfall in offices Para **14 of the Chief Minister's Budget Speech, 2018** promises that, **"Our Government believes in Government at the door step of the people. Therefore I announce that all the Ministers of the State Government will regularly organize "Jan Manch" in remote areas of every district to solve the problems of the people at the spot. The officers of all departments will be present to facilitate decision making and grievance redressal."** **Hence** Janmanch envisages a high level grievance redressal mechanism that improves upon similar initiatives tried earlier like 'files to field' and 'Sarkar Janta ke Dwar Par'. Learning from the gaps in these schemes Jan Manch provides a holistic; IT enabled approach to grievance redressal.

2. Objectives of Jan Manch:-

A system with following elements is proposed:-

(i) That identifies and resolves grievances effectively, especially of the underprivileged.

(ii) That is seen as being equitable, accessible, friendly and approachable to debunk the perception that only the work of the influential gets done.

(iii) That includes bureaucracy as well as elected representatives of the people so that the innate tendency of the system to protect its functionaries does not become the main obstacle in entertaining public demands and redressing their grievances.

(iv) That Govt. programmes and schemes are implemented with integrity and deliver benefits and services to the intended beneficiaries.

(v) Reduce foot falls in govt. offices by addressing grievances and demands at the door step of the community.

(vi) Effectively monitor service delivery in terms of the Public Services Guarantee Act and qualitative disposal of grievances through e-samadhan.

3. Co-ordinating Departments

The blue print of Jan Manch has been drawn up by the Department of Administrative Reforms. However, actual implementation will be co-ordinated by the Deptt. of Redressal of Public Grievances (RPG) and Deptt. of Rural Development & Panchayati Raj (RD&PR). However, all line departments will be responsible for grievances/demands/issues pertaining to them. At the district level, Jan Manch will be anchored by the Deputy Commissioner of the district concerned.

4. Jan Manch - Approach

Jan Manch will target on the spot:

a) Redressal of public grievances

b) Delivery of citizen centric services e.g. delivery of various kinds of certificates and completion of documentation under various schemes.

c) Saturation of select govt. schemes such as 100% immunization, 100% LPGfication, 100% piped drinking water supply to all household.

d) Physical inspection of operational schemes and ongoing works

e) Receiving demands from the public for further processing

f) Linking up with the community through hosting community meal

5. **Following list items will not be dealt in Jan Manch**:-

a. Transfers

b. Demand for Government employment

c. Court cases

d. Demand for new schemes for water, health centres etc that are based on norms & require budgetary support.

e. Inaugurations

6. Jan Manch - selection of venue

Jan Manch has to be organized assembly constituency wise. Deputy Commissioners would be responsible for selection of the venue based on the following criteria:

a. As far as possible, Jan Manch is not to be organised at District/Sub-Divisional Headquarters.

b. The selected venue should cater to a catchment of at least 8 - 10 panchayats with sizeable population strength.

c. Availability of a place to accommodate the expected crowd on the day of the Jan Manch.

d. Availability of a rest house

e. Concerned elected representatives should be informed about the venue, date & time since they will be special invitees.

f. Having Road connectivity

g. Having internet facility (desirable)

h. Easy to access for citizens from remote & far flung areas

i. Availability of public transport

7. Jan Manch - dates & frequency

a. Jan Manch will be organised assembly constituency wise on the first Sunday of every month.

b. Ministers in- charge and constituencies will rotate every month to cover all the constituencies systematically.

c. Advance information of dates and punctually holding the camp on the due date is crucial to the success of the scheme.

d. Elected representatives should be duly informed about the venue, date and time since they (including MPs) will be special invitees.

e. DCs/SDMs to communicate date and venue to GPs, Patwaris, DPROs, District Officers for further dissemination to the local people and grassroots workers required to be present.

8. Jan Manch Team composition

This team will be headed by Hon'ble Minister & will include following district officers:

1. DC/SP
2. SDM
3. Tehsildar
4. B.D.C./PO DRDA
5. District Agriculture Officer
6. Distt. Horticulture Officer
7. Divisional Forest Officer
8. Distt. Welfare Officer
9. Executive Engineer B&R, IPH & HPSEB
10. Asstt.Registrar (Coop.Societies)
11. e-Distt manager
12. Distt level LMK Coordinator
13. Legal cell Distt rep.
14. C.M.O./B.M.O.
15. BPEO.DEO
16. DFSC
17. RM/DM,HRTC
18. Lead Bank Officer
19. District Ayurvedic officer
20. Distt. Animal Husbandry Officer
21. Mining officer
22. AETC.
23. District programme officer (women and child welfare deptt).
24. BSNL Officer.
25. A stamp vendor and document writer

9. Pre Jan Manch preparations

Publicity

a. There will be **publicity campaign**, 15 - 20 days before the designated date, informing citizens about the proposed Jan Manch to be held at the selected venue for redressal of grievances, review of existing works/ schemes of all departments.

b. To increase awareness and to give adequate publicity using electronic means and social media, posters may be got printed with date, time and venue giving the facilities available at the Redressal Camps.

c. Adequate number of posters may be given to the Panchayat where the camp is to be held after filling in the date and venue, to ensure wide publicity.

d. Publicity may be further ensured by issue of press and announcement on All India Radio.

e. Citizens will be informed of the venue adequately in advance so that they can submit their demands/grievances at least 5 days before the Jan Manch for enabling backend processing by concerned offices who will upload on e-samadhan.

f. Publicity will essentially focus on creating awareness that grievances/ petitions for Jan Manch must be filed in the Panchayat office atleast 10 days before the date of Jan Manch and that such applications will be collected by the Panchayat Secretaries.

Registration and Processing of grievances

a) RPG & NIC will access all grievances & demands pertaining to that constituency whether disposed of or pending & share them with the Deputy Commissioners.

b) In respect of grievances recorded as disposed off on e-samadhan, district level officers of departments to whom the grievance pertains will contact the complainant/ petitioners & ascertain whether his complaint has been satisfactorily redressed or not.

c) Grievances that are pending will be processed for redressal/disposal.

d) All petitions/grievances collected at Panchayat level, will be collected by the BDO/SDM (whose office has these facilities).

e) All such applications scanned & uploaded on e-samdhan. District administration will monitor such application for disposal by the date on which Jan Manch is scheduled.

f) It is possible that grievances/petitions will also be submitted on the day of the Jan Manch itself. All such application/petitions will also be uploaded on e-samadhan.

g) If on the spot redressal/disposal is not possible, than these will be processed for disposal in the post Jan Manch period.

Saturation of Schemes

The pre Jan Manch phase will also be used for saturating the catchment panchayats under various programmes as was done under the Gram Swaraj Campaign. The schemes that are to be covered on a mandatory basis include:

1. Grihani Suvidha Yojana.
2. Kisan Credit Cards.
3. Pension admissible for Old Age, widows and persons with disabilities.
4. Jan Dhan Yojana.
5. Beti Hai Anmol Yojna.
6. Digitised ration cards.
7. Registration of expectant mothers and immunization.
8. Toilets in all & households and whether these are being used.

Swachta Abhiyan

The preparatory phase will also be used for launching a swachta abhiyan in the 8 to 10 catchment panchayats. The guidelines issued by the Panchayati Raj department for such campaigns during the Gram Swaraaj Abhiyan will be adopted for Jan Manch as well. An intensive cleanliness drive will be carried out during the 10 intervening days by all Departments.

Health Camps

The Departments of Health & Ayurveda will organize health camps at the venue. Arrangements for medical check ups and medication will have to be ensured.

Inspection of Schemes/ Works

The preparatory phase will also be utilized for getting all important schemes of the Govt. in the catchment area inspected by departmental staff. An illustrative list is given below:-

Inspection of drinking water schemes

I. Pumping machinery
II. Storage tanks-when cleaned & whether covered
III. Water treatment plants whether operational etc.
IV. Distribution network-any leakages

Each department at the district level is expected to prepare a checklist for inspection of its schemes. The checklist duly filled up will be submitted to the Deputy Commissioners along with photographs of the physical inspection being conducted by the concerned officers.

On similar lines, condition of roads, power supply, drainage, schools, institutions like health, vety, PDS outlets etc will be inspected. Road conditions will also be improved, wherever feasible.

Similarly works being executed by various deptts & Panchayats will also be inspected & the quality & pace of work reported upon. Hon'ble Ministers may visit any of the Development Schemes/ Government offices during their visit.

Trial runs

It would be desirable for the district administration to conduct a trial run to test the preparedness and adequacy of arrangements including testing of IT hardware, software, public address systems, furniture, chairs, shamiyana, drinking water, connectivity and expertise of the staff to handle the hardware and software.

Community meal

Arrangements will be made for a community lunch to be served on the day of the Jan Manch. Funds for the same will be placed at the disposal of the Deputy Commissioner on demand. This activity is necessary for linking with the community. It may please be ensured that there is no littering of the place after the meal.

10. On JAN MANCH Day

a) It is mandatory for all Distt. Officers to be present on Jan Manch day

b) The event must start at 10 am

c) There will be no formal welcome of Ministers and officers on Jan Manch. Flowers, garlands and momentos are not to be presented.

d) Ministers will apprise all present of Jan Manch objectives in a brief address of maximum 15 minutes. This is the only public address that will take place.

e) Participation of elected members of that area must be ensured

f) All participants will partake a community lunch - Dhaam

g) Neither any announcement nor any commitment will be made on Jan Manch day but demands received will be processed for redressal from the relevant quarter.

h) The Ministers will be provided the following :-

   (i) The constituency wise e-samadhan extract showing status of grievances redressed and ready for being announced on Jan Manch day.

   (ii) The update of redressal on public grievances /demands received in the 15 days prior to Jan Manch and ready for being announced on the Jan Manch day.

   (iii) On the spot public grievances/demands received on Jan Manch day which cannot be redressed simultaneously but will be uploaded on e-samadhan in next 10 days for redressal.

   (iv) Status of saturation of schemes at para 4 (C) and social audit of ongoing schemes in Jan Manch and surrounding areas.

   (v) Result of inspections of schemes conducted by Ministers on Jan Manch day or on preceding day.

i) Systematic collection of grievances and demands received on the spot to be ensured for entering into the e-samadhan portal subsequently by the SDM Office for proper follow up.

j) Certain demands/ grievances may need private hearing

k) **Jan Manch Task list attached** *is illustrative, not exhaustive*

11. Jan Manch Tasks (*illustrative list attached*)

a) Where documentation is complete certificates demanded can be issued on the spot. For fresh certificates requested documentation/ paperwork can be completed by Jan Manch teams on the spot.

b) Many of the application forms needed for PSG timebound services and non-PSG services are already available online on himachalforms.nic.in.

12. Post Jan Manch Action:

a) The venue of the Jan Manch must be left neat and tidy. Garbage must be suitably disposed off. No litter of any kind will be left behind.

b) DCs will generate list of grievances/ demands received and disposed on Jan Manch Day for all three categories within10 days of Jan Manch to ensure maximum department wise disposal.

c) Grievances that are disposed off in the post Jan Manch phase will have a covering letter signed by the Hon'ble Chief Minister.

d) PSG top up on RPG portal to make citizen aware of his rights to time bound 187 services notified by 26 departments & 73 being online.

List of Jan Manch Tasks

1. Jan Manch Tasks (*this list is illustrative, not exhaustive*)

(i) Himachali Certificate

(ii) SC /ST/Backward Classes certificate

(iii) Income Certificate

(iv) Copies of revenue records (experts Aks Musavi)

(v) Orchard card etc

A) Completion of paper-work for:-

(i) Widow pension/old age pension

(ii) Repair/Construction of hutments

(iii) Legal aid

(iv) Freedom fighter pension/war Jagir/Ex-Gratia grant to Ex-Servicemen

(v) Registration of Mahila Mandals/Youth Clubs

(vi) BPL/IRDP loans

(vii) Land development and soil conservation work

(viii) Filling in of application forms and spot verification for issue of Gun/Driving licenses

(ix) Renewal of licenses

B) Attestation of Mutations

C) Registration of recent births and deaths

D) Preparation or renewal of ration cards

E) Registration and attestation of documents/deeds. No extra fee should be charged for registration at the camp since this is the nature of a public service and the camp is a kind of temporary office of the Sub-Registrar. A stamp vendor and document writer may accompany the team for convenience of the public.

F) Sanction of (initial or additional) funds out of local districts planning funds for small works of emergent nature, the need the need of which the Deputy Commissioner himself is personally satisfied.

G) Relief both in respect of pending applications and spot applications

H) Atal Aawas Yojana and other flagship schemes

...

tu eap fn'kkfunsZ'k

leL;k dk 0;k[;ku

प्रायः यह देखा गया है कि आम जनता को योजनाओं के कार्यान्वयन तथा सरकार द्वारा उपलब्ध कराई जा रही अन्य वित्तीय सुविधाएं जैसे वृद्धावस्था पेंशन आदि एवं सामाजिक संस्थाओं जैसे कि अस्पताल/स्वास्थ्य केन्द्रों व शैक्षणिक संस्थाओं आदि से संम्बन्धित कई प्रकार की समस्याओं का सामना करना पड़ता है जिस कारण उन्हें समय–समय पर विभिन्न कार्यालयों में जाकर अपनी शिकायतें दर्ज करवानी पड़ती हैं। इस प्रक्रिया के चलते आम नागरिक का काफी समय व धन व्यय होता है तथा समस्याओं का निपटारा खंड व उप मंडल स्तर में न होने के कारण जनता में रोष भी उत्पन्न होने की स्थिति पैदा होती है। वर्तमान सरकार द्वारा यह निर्णय लिया गया है कि ऐसी कार्य प्रणाली विकसित की जाए जिसके चलते जनता का सरकारी कार्यालयों में आना जाना कम से कम किया जा सके तथा उनकी अधिकतर शिकायतों का निवारण आई0टी0 या जन सुनवाई के माध्यम से घर बैठे ही किया जाये। इसी दिशा में माननीय मुख्यमंत्री द्वारा अपने 2018 के बजट भाषण में यह निर्णय लिया गया है कि “सरकार लोगों के द्वार में हमारा विश्वास है। अतएव मैं घोषणा करता हूँ कि राज्य सरकार के सभी मन्त्री नियमित रूप से हर जिले के दूर–दराज क्षेत्रों में जन मंच का आयोजन करेंगे जहाँ मौके पर लोगों की समस्याओं का समाधान किया जाएगा। सभी विभाग के अधिकारी भी वहाँ उपस्थित रह कर निर्णय लेने तथा शिकायत निवारण में सहायक होंगे”।

इस प्रकार जन मंच के माध्यम से एक उच्च स्तरीय शिकायत निवारण प्रणाली की व्यवस्था का प्रयास किया जा रहा है। ऐसा प्रयत्न पहले भी फाएल टू फिल्ड या सरकार जनता के द्वार आदि द्वारा किया गया था। परन्तु उनकी त्रुटियों को देखते हुए जन मंच को एक पूर्णतयः नये प्रयास के रूप में प्रस्तुत किया जा रहा है जिसमें शिकायत निवारण प्रणाली का कार्य आई0टी0 इंटरनेट प्रौद्योगिकी का इस्तेमाल करते हुए सुनिश्चित किया जायेगा।

2- tuepa dk mís';

,d ,slh iz.kkyh ftlesa fuEufyf[kr rRo 'kkfey gksa%

(क) जो विशेष रूप से वंचित लोगों की शिकायतों को पहचानने व हल करने में सक्षम हों।

(ख) केवल प्रभावशाली वर्ग का काम हो जाता है इस अवधारणा को समाप्त करने के लिए समन्याय, सुलभ पहुंच योग्य और मित्रवत व्यवस्था दिखनी चाहिए।

(ग) इसमें अधिकारी वर्ग के साथ–साथ लोगों के निवार्चित प्रतिनिधियों को शामिल किया जाये ताकि व्यवस्था के आंतरिक कार्यकलापों की रक्षा करने और उनकी शिकायतों का समाधान करने में बाधा न हो।

(घ) जिसमें सरकारी कार्यक्रम और योजनाएं ईमानदारी से लागू हों और लक्षित लाभार्थियों को लाभ और सेवाएं मिल सकें।

(ड.) जिससे सरकारी कार्यालयों में जनता की आवाजाही कम हो और उनकी शिकायतों व मांगो का निपटान घर द्वार पर संभव हो।

(च) जिसमें लोक सेवा गारंटी अधिनियम के अन्तर्गत सेवा वितरण को जांचा जाए और ई–समाधान के माध्यम से शिकायतों का गुणात्मक निपटान हो।

3- foHkkxksa dk leUo;

प्रशासनिक सुधार संगठन द्वारा जन मंच का खाका तैयार कर दिया गया है, तथापि वास्तविक कार्यान्वयन जन शिकायत निवारण तथा ग्रामीण विकास एवं पंचायती राज विभागों के समन्वय द्वारा किया जाएगा। यद्यपि सभी विभाग उनसे संबंधित शिकायतों/मांगों/मुद्दों के लिए जवाबदेह होंगे। जिला स्तर पर जन मंच का संचालन संबंधित उपायुक्तों द्वारा किया जाएगा।

4- tu eap&nf"Vdks.k

जन मंच निम्न तटस्थलीय लक्ष्यों पर काम करेगा :

(क) जन शिकायतों का निवारण

(ख) नागरिक केन्द्रित सेवाओं का वितरण जिनमें अनेक प्रकार के प्रमाण–पत्र तथा विभिन्न योजनाओं से संबंधित दस्तावेजी कार्य पूर्ण करना।

(ग) सरकारी योजनाओं का चयन जिनमें शत–प्रतिशत टीकाकरण, शत–प्रतिशत रसोई गैस वितरण, घरों तक शत–प्रतिशत जल आपूर्ति।

(घ) परिचालित व चालू कार्यों/योजनाओं का भौतिक निरीक्षण

(ङ) जनता से प्राप्त मांगों का आगामी कार्यवाही के लिए प्रसंस्करण

(च) जन समुदाय के लिए सामुदायिक धाम का आयोजन

5- tu eap esa fuEufyf[kr fo"k; lwph dk ugha fy;k tk,xk

(क) स्थानांतरण

(ख) सरकारी नौकरी की मांग

(ग) न्यायालय के मामाले

(घ) पानी, स्वास्थ्य केंद्र इत्यादि के लिए नई योजनाओं की मांग जो मानदंडों पर आधारित है और जिसमें बजटीय आश्रय की आवश्यकता है।

(ङ) लोकार्पण

6- tu ep LFkku

जन मंच का आयोजन विधान सभा निर्वाचन क्षेत्रवार किया जाएगा। उपायुक्त निम्नलिखित मानदंडो के अनुसार स्थान चयन के लिए उत्तरदायी होगें।

(क) जहां तक संभव हो जन मंच का आयोजन जिला/उपमंडल मुख्यालयों पर न किया जाए

(ख) ऐसा स्थल जहां पर्याप्त जनसंख्या वाली 8–10 पंचायतों के लोग लाभान्वित हों

(ग) ऐसे स्थान का चयन जहां जन मंच दिवस पर अपेक्षित भीड़ को जगह मिल सके

(घ) विश्राम गृह की उपलब्धता

(ङ) संबंधित निर्वाचित जन प्रतिनिधियों को स्थान, तिथि व समय की अग्रिम सूचना दी जाए क्योंकि वे विशेष आमंत्रित होंगे।

(च) सड़क सुविधा प्राप्त स्थल हो

(छ) ईटरनेट की वांछनीय सूविधा हो

(ज) दूरस्थ और दूरदराज के क्षेत्रों से नागरिकों की आसान पहुंच हो

(झ) यातायात के साधनों की सुगमता हो

7- tu ep dh frfFk vkj vkofr

(क) जन मंच का आयोजन विधानसभा क्षेत्रवार प्रत्येक माह के प्रथम रविवार को होगा

(ख) प्रभारी मंत्री और विधानसभा क्षेत्र, प्रत्येक माह परिवर्तनशील होंगे ताकि सभी निर्वाचन क्षेत्रों को चरणबद्ध तरीके से कवर किया जा सके।

(ग) जन मंच की तिथियों की अग्रिम सूचना व समय की पाबंधी, निर्धारित कैम्प की सफलता के लिए बेहद अनिवार्य है।

(घ) उपायुक्त/उप–मंडलाधिकारी तिथि व स्थान के बारे में संबंधित पंयायतों, पटवारियों, जिला पंचायत अधिकारियों व जिला स्तरीय अधिकारियों को सूचित करेंगे ताकि वे सभी जमीनी स्तर के कार्यकर्ताओं एवं स्थानीय लोगों तक इस आयोजन के बारे में प्रचार कर सकें।

8- tu ep Vhe dh ljpuk

माननीय मंत्री के नेतृत्व में और निम्नलिखित जिला अधिकारी शामिल होगें:

(i) उपायुक्त/पुलिस अधीक्षक
(ii) उप–मंडलाधिकारी
(iii) तहसीलदार
(iv) बी.डी.सी./पी.ओ. डी.आर.डी.ए.

(v) जिला कृषि अधिकारी
(vi) जिला बागवानी अधिकारी
(vii) विभागीय वन अधिकारी
(viii) जिला कल्याण अधिकारी
(ix) अधिशाषी अभियंता/लो0 नि0 वि0, सिं0 एवं जन–स्वा0, विद्युत
(x) सहायक पंजीयक (सहाकारी सभाएं)
(xi) ई–जिला प्रबंधक
(xii) जिला स्तर एल.एम.के. समन्वयक
(xiii) कानूनी प्रकोष्ठ जिला प्रतिनिधि
(xiv) जिला पंचायत अधिकारी
(xv) मुख्य जिला चिकित्सा अधिकारी
(xvi) जिला खंड चिकित्सा अधिकारी
(xvii) जिला खाद्य एवं आपूर्ति अधिकारी
(xviii) क्षेत्रीय मंडल प्रबंधक, हिमाचल पथ परिवहन निगम
(xix) लीड बैंक अधिकारी
(xx) जिला आयुर्वेदिक अधिकारी
(xxi) खनन अधिकारी
(xxii) जिला कार्यक्रम (महिला एवं बाल विकास) अधिकारी
(xxiii) स्टाम्प बेंडर एवं डॉक्यूमेंट राइटर
(xxiv) AETC
(xxv) BSNL अधिकारी

9- iol tu ep r;kjh

tu ep ipkj

(क) निर्धारित तिथि से 15–20 दिन पहले प्रचार अभियान आरम्भ होगा, जिसके तहत नागरिकों को शिकायतों के निवारण के लिए निर्वाचन क्षेत्र में प्रस्तावित जन मंच के बारे में सूचित किया जायेगा, सभी विभागों के मौजूदा कार्यों/योजनाओं की समीक्षा करना भी शामिल हो।

(ख) जागरूकता बढ़ाने और प्रचार करने के लिए इलेक्ट्रोनिक माध्यमों और सोशल मीडिया का उपयोग करके, निवारण शिविरों में उपलब्ध सुविधा के विवरण सहित समय और स्थान के साथ पोस्टरों को मुद्रित किया जा सकता है।

(ग) प्रत्येक शिविर में एक या दो दिन पहले रेडियो व प्रेस के माध्यम से घोषणा जारी करने से प्रचार को और सुनिश्चित किया जा सकता है।

(घ) नागरिकों को पहले ही स्थल के बारे में सूचित किया जाएगा ताकि वे जन मंच से कम से कम 5 दिन पूर्व संबंधित कार्यालयों द्वारा पश्चसिरा प्रसंस्करण सक्षम करने के लिए अपनी मांगे/शिकायतें जमा कर सकें जिन्हें ई–समाधान पर अपलोड किया जाएगा।

(ङ) प्रचार आवश्यक तौर पर इस प्रकार किया जाए ताकि जन मंच के लिए शिकायतें/मांगें पंचायत कार्यालयों मे जन मंच की तिथि से 10 दिन पूर्व दायर कर दी जाए ताकि संबंधित पंचायत सचिव उन आवेदनों को एकत्रित करे।

f'kdk;rksa dk iathdj.k o ia LLdj.k

(क) आर0पी0जी0 व एन0आई0सी0 निर्वाचन क्षेत्र से संबंधित शिकायतों एवं माँगों का उपागमन करके यह सुनिश्चित करेंगे कि उनका निपटान हो गया है या लम्बित है तदानुसार उन्हें उपायुक्त के साथ सांझा करेंगे।

(ख) यदि प्राप्त शिकायतों का निपटान ई–समाधान पर हो गया हो तो उन शिकायतों से संबंधित विभागों के जिला स्तरीय अधिकारी, आवेदकों/शिकायतकर्ताओं को उनकी शिकायतों के सफल निवारण बारे अवगत करवायेगें।

(ग) लम्बित शिकायतों को निवारण/समाधान के लिए प्रेषित किया जाएगा।

(घ) सभी आवेदन/शिकायतें खण्ड विकास अधिकारी/उप–मण्डलाधिकारी की जानकारी के अनुसार पंचायत स्तर पर एकत्रित की जाएंगी। (जिन कार्यालयों में सुविधा हो)।

(ड.) उन सभी आवेदनों को ई–समाधान पर स्कैन व अपलोड किया जाएगा। जिला प्रशासन उन सभी आवेदनों को जन मंच के दिन निपटान के लिए जॉच पडताल करेगा।

(च) यदि मौके पर निवारण/निपटान सम्भव नहीं हो तो उन्हें जन मंचोपरान्त की अवधि के दौरान निवारण के लिए प्रेषित करना होगा।

;kstuk dh ifjiw.kZrk

पूर्व जन मंच अवस्था का पालन कैचमेन्ट पंचायतों की संतृप्ति के लिए किया जाएगा जैसा कई कार्यक्रमों के अन्तर्गत ग्राम स्वराज अभियान के अधीन किया गया है। जिन योजनाओं को आवश्यक रूप से कवर किया जाना है वे हैः–

1. गृहणी सुविधा योजना
2. किसान क्रेडिट कार्ड
3. वृद्धावस्था, विधवा व अपंगता से संबन्धित पैंशन
4. जन धन योजना
5. बेटी है अनमोल योजना

6. डिजिटल राशन कार्ड

7. गर्भवती महिलाओं एवं टीकाकरण संबंधी पंजीकरण

8. सभी के लिए शौचालय व घर और क्या इन शौचालयों का प्रयोग हो रहा है?

LoPNrk vfHk;ku

पूर्व अवस्था का उपयोग 8 से 10 कैचमेन्ट पंचायतों में स्वच्छता अभियान आरम्भ करके किया जाएगा। पंचायती राज विभाग द्वारा ग्राम स्वराज अभियान कार्यक्रम के दौरान जो दिशा निर्देश जारी किये गए हैं वही जन मंच के लिए भी लागू होगें। सभी विभागों द्वारा बीच के 10 दिनों में सघन सफाई अभियान चलाया जाएगा।

LokLF; dSEi

स्वास्थ्य एवं आयुर्वेदिक विभाग, स्थलों पर स्वास्थ्य कैम्प आयोजित करेगें। स्वास्थ्य जॉच तथा औषधियों के वितरण की व्यवस्था का प्रबन्ध किया जाएगा।

;kstukvksa ,oa dk;ksZa dk fujh{k.k

पूर्व अवस्था का उपयोग विभागीय स्टाफ द्वारा निरीक्षण किये गये कैचमेन्ट क्षेत्रों में सभी आवश्यक योजनाओं के लिए भी किया जाएगा। उदाहरणात्मक सूची निम्न है:

is;ty ;kstukvksa dk fujh{k.k

I. पंपिंग मशीनरी
II. भण्डारण टैंको की सफाई व उन्हें कब ढका गया था
III. जल उपचार संयन्त्र यदि चलायमान है आदि
IV. आपूर्ति नेटवर्क से संबंधित कोई रिसाव

प्रत्येक विभाग जिला स्तर पर योजनाओं के निरीक्षण से सम्बन्धित संभावित चैक लिस्ट तैयार करेगा। पूर्ण की गई चैक लिस्ट संबंधित अधिकारियों द्वारा भौतिक निरीक्षण के फोटोग्राफ सहित उपायुक्तों को सौपी जाएगी।

इसी प्रकार सडकों की अवस्था, बिजली आपूर्ति जल निकासी, पाठशालाएं, संस्थान जैसे स्वास्थ्य, पशुपालन, उचित मूल्यों की दूकानों इत्यादि का निरीक्षण किया जाएगा। जहां सम्भव हो सडकों की हालत में भी सुधार किया जाएगा।

इसी प्रकार विभिन्न विभागों एवं पंचायतों द्वारा किए जा रहे कार्यो का भी निरीक्षण किया जाएगा तथा तत्संबंधी गुणवता व कार्यों की प्रगति की सूचना दी जाएगी। माननीय मंत्रीगण विकास योजनाओं/सरकारी कार्यालयों में भ्रमण कर सकते हैं।

io ijh{k.k

जिला प्रशासन के लिए तैयारी एवं पर्याप्त प्रबन्धन जिनमें आई0टी0 हार्डवेयर/सॉफ्टवेयर, जन संबोधन प्रक्रिया, फर्नीचर, कुर्सी, शमयाना, पेयजल, संयोजकता और स्टाफ तथा हार्डवेयर/सॉफ्टवेयर संबंधी निपुणता के लिये पूर्व परीक्षण वांछनीय होगा।

lkenkf;d Hkkt

जन मंच दिवस पर सामुदायिक भोज की व्यवस्था की जाएगी तथा उसके लिए बजट की व्यवस्था उपायुक्त के समक्ष मांग व निपटान के अनुसार होगी। यह प्रक्रिया समुदाय के साथ जुडाव के लिए आवश्यक हैं। यह सुनिश्चित किया जाए कि स्थल पर भोजनोपरान्त कचरा न फैले।

10- tu ep fnol ij

(क) जन मंच दिवस पर जिले से संबन्धित सभी अधिकारियों की उपस्थिति अनिवार्य है

(ख) कार्यक्रम का आगाज 10 बजे प्रातः होगा

(ग) जन मंच पर मंत्रियों तथा अधिकारियों का कोई औपचारिक स्वागत नहीं होगा

(घ) फूल, मालाएं एवं स्मृति चिन्ह प्रदान नहीं किए जाएंगे

(ड.) मंत्रीगण उपस्थित जन समुदाय को जन मंच के उद्देश्यों की जानकारी अधिकतम 15 मिनट के संबोधन के दौरान देगें। यह केवल मात्र जन संबोधन होगा।

(च) सभी चुने हुए प्रतिनिधियों का सम्मिलित होना सुनिश्चित किया जाएगा

(छ) सभी प्रतिभागी सामुदायिक भोज–'धाम' में शामिल होगें

(ज) जन मंच दिवस पर ना ही कोई घोषणा ना ही प्रतिबद्धता की जाएगी अपितु संबंधित क्षेत्रों से प्राप्त माँगों को निवारण के लिए लिया जाएगा।

(झ) मंत्रीगण को निम्नलिखित प्रस्तुत किए जाएगें :–

(i) निर्वाचन क्षेत्रवार ई–समाधान सार जिनमें शिकायतों के निवारण की वस्तु–स्थिति जो जन मंच दिवस पर सूचित करने के लिये तैयार हो।

(ii) जन मंच से 15 दिन पूर्व प्राप्त शिकायतों/माँगों के निवारण संबंधी अद्यतन जो जन मंच दिवस पर सूचित करने के लिए तैयार हो।

(iii) जन मंच दिवस पर जिन जन शिकायतों/मॉगों का मौके पर निवारण नहीं हो सकता उन्हें ई–समाधान पर अगले 10 दिनों के भीतर समाधान के लिए अपलोड किया जाएगा।

(iv) पैरा 4 (ग) में निहित संतृप्ति से संबंधित योजनाओं की वस्तु–स्थिति तथा आस–पास के क्षेत्र व चालू योजनाओं के सामाजिक अंकेक्षण की सूचना।

(v) जन मंच दिवस या पूर्व दिवस पर मंत्रीगण द्वारा निरीक्षण की गई योजनाओं का परिणाम ।

(ट) मौके पर चरणबद्ध तरीके से प्राप्त शिकायतों एवं माँगों को ई–समाधान पोर्टल पर डालना अनिवार्य है तदोपरान्त उपमण्डल कार्यालय द्वारा उचित परीक्षण किया जाएगा।

(ठ) चुनिन्दा माँगों/शिकायतों की निजी सुनवाई की जा सकती है

(ड) tu ep dk; lph lyXu g *उदाहरणात्मक है, परिपूर्ण नहीं*

11- tu ep dk; (*उदाहरणात्मक सूची संलग्न)*

(क) जहां दस्तावेज पूर्ण होने की स्थिति में माँगे गए प्रमाण पत्र मौके पर जारी किए जा सकते है। नये मांगे गये प्रमाण पत्रों के लिये दस्तावेजी/कागजी कार्रवाई जन मंच टीम द्वारा मौके पर पूरी की जा सकती है।

(ख) लोक सेवा गारंटी अधिनियम से संबंधित अथवा असंबंधित समयबद्ध सेवाओं के लिये कई आवश्यक फॉर्म पहले ही himachalforms.nic.in पर ऑनलाईन उपलब्ध है।

12- tu epkijkUr dkjokb

(क) जन मंच स्थल को स्वच्छ व साफ़ छोड़ा जाए। कूड़ा इत्यादि को यथोचित प्रवृत किया जाए। किसी भी तरह का कूड़ा करकट पीछे ना छोड़ा जाये।

(ख) उपायुक्त जन मंच दिवस पर प्राप्त/निपटान की गई सभी तीनों श्रेणियों से संबंधित शिकायतों एवं माँगों की सूची 10 दिनों के भीतर तैयार करेंगे ताकि विभागवार अधिकतम निपटान संभव हो।

(ग) जन मंच अवस्था के दौरान निपटाई गई शिकायतों से संबंधित कवरिंग पत्र माननीय मुख्यमन्त्री द्वारा हस्ताक्षरित होंगे।

(घ) आर0पी0जी0 पोर्टल पर पी0एस0जी0 सेवाओं का विवरण उपलब्ध किया जाएगा ताकि जनता उनके अधिकारों से संबंधित 26 विभागों द्वारा अधिसूचित 187 समयबद्ध व 73 ऑनलाईन सेवाओं के बारे में जागरूक हों।

tu ep dk;l dh lph

(क) प्रमाण पत्र जारी करना

- (i) हिमाचली प्रमाण पत्र
- (ii) अनुसूचित जाति/अनुसूचित जनजाति/पिछड़ा वर्ग प्रमाण पत्र
- (iii) आय प्रमाण पत्र
- (iv) राजस्व अभिलेखों की प्रतियां (विशेषज्ञ अक्स मुसाबी)
- (v) बागवानी कार्ड इत्यादि

(ख) दस्तावेजी कार्य को पूरा करना

- (i) विधवा/वृद्धावस्था पैंशन
- (ii) घरों की मुरम्मत/निर्माण
- (iii) कानूनी सहायता
- (iv) स्वतंत्रता सेनानी पेंशन/युद्ध जागीर/एक्स–ग्रेसिया पूर्व सैनिकों को अनुदान
- (v) महिला मंडल/युवा क्लबों का पंजीकरण
- (vi) बी.पी.एल./आई.आर.डी.पी. ऋण
- (vii) भूमि विकास और मिट्टी संरक्षण कार्य
- (viii) बन्दूक/ड्राईविंग लाइसेंस जारी करने के लिए आवेदन पत्र फॉर्म और स्पॉट सत्यापन भरना
- (ix) लाईसेंस का नवीनीकरण

(ग) इंतकाल का अनुप्रमाणन

(घ) हाल के जन्म और मृत्यु का पंजीकरण

(ड.) राशन कार्ड बनाना या नवीनीकरण

(च) दस्तावेजों/कार्यों का पंजीकरण और प्रमाणन। शिविर में पंजीकरण के लिए कोई अतिरिक्त शुल्क नहीं लिया जाएगा क्योंकि यह सार्वजनिक सेवा की प्रकृति है और शिविर सब–रजिस्ट्रार का एक अस्थाई कार्यालय है। एक स्टाम्प विक्रेता और दस्तावेज़ लेखक जनता की सुविधा के लिए टीम के साथ हो सकता है।

(छ) लोकल जिला योजना से उभरती प्रकृति के छोटे कार्यों के लिए धन की योजना बनाने (प्रारंभिक या अतिरिक्त) धन की मंजूरी, जिसकी आवश्यकता उपायुक्त स्वयं व्यक्तिगत रूप से संतुष्ट है।

(ज) लंबित और स्पॉट आवेदनों के संबंध में राहत राशि

(झ) अटल आवास योजना आदि से संबंधित मामले

जन मंच पर्यवेक्षकों के लिए दिशानिर्देश

Guidelines for Jan Manch Observers

प्रशासनिक सुधार संगठन
हिमाचल प्रदेश सरकार

Department of Administrative Reforms
Government of Himachal Pradesh

Guidelines for Janmanch Observers

The Government of Himachal Pradesh through the Department of Administrative Reforms has issued guidelines for organizing Janmanch every month, Assembly Constituency-wise in remote areas of each district. A copy of the Janmanch Guidelines issued vide letter Per. (AR)F(2)-1/2018 dated 17.05.2018 are enclosed at Annexure 'A'. Janmanch will be presided over by the Minister from the State Cabinet.

The government has also decided that observers will be deputed at each of the venues who will observe the preparations made and conduct of Janmanch proceedings on the appointed day.

Observers will be appointed by the Department of Redressal of Public Grievances from amongst IAS/IFS/ HPAS cadre officers.

The role of the observer would be as follows:-

1. The observer will be responsible for silent monitoring of compliance with the spirit of the Janmanch guidelines by stake holders.
2. The observers will reach the Sub-Divisional headquarters of the venue where the Janmanch has to be organized at-least two days prior to the day of Janmanch. This would enable them to visit the catchment Panchayats for confirming pre-Janmanch phase preparations.
3. Attention of the observers specifically drawn to paras 9-12 that cover pre-Janmanch preparations, activities on Janmanch day, Janmanch tasks and post Janmanch activities.
4. Any deviation from the guidelines should be noted and included in the report to be submitted by the observers.
5. The reporting format is attached as Annexure 'B'. The reports have to be descriptive and should not be mere tick mark or reported as Yes/No.
6. The observers after the conclusion of the post Janmanch activities shall return to the Headquarters and submit his/her report within the period of seven days therefrom.

FORMAT FOR JAN MANCH OBSERVER'S REPORT

NAME OF THE OBSERVER..

DISTRICT.................................JANMANCH VENUE.................

1. Has Compliance been made with Para 9 of Jan Manch guidelines

   Pre Jan Manch preparations

   - Publicity
   - Registration and Processing of grievances
   - Saturation of Schemes
   - Swachta Abhiyan
   - Health Camps
   - Inspection of Schemes/ Works
   - Trial runs
   - Community meal
   - Any innovation noticed which could be replicated in subsequent Jan Manch meetings statewide?

2. Has Compliance been made with Para 10 of Jan Manch guidelines

   - No of grievances registered Panchayatwise
   - Any innovation noticed which could be replicated in subsequent Jan Manch meetings statewide?

3. Has Compliance been made with Para 11 of Jan Manch guidelines

   Jan Manch Tasks (as per illustrative list attached)

   - Any additional tasks undertaken?
   - Any innovation noticed which could be replicated in subsequent Jan Manch meetings statewide?

4. Has Compliance been made with Para 12 of Jan Manch guidelines

   Post Jan Manch actions

   - Any innovation noticed which could be replicated in subsequent Jan Manch meetings statewide?

5. Whether publicity outreach was effectively done to reach the citizen in the Jan Manch area so that maximum redressal on Jan Manch day is ensured?

6. Whether systematic grievances receiving, handling and uploading on e-samadhan was done in pre & post Jan Manch?

7. Whether social audit of ongoing schemes in Jan Manch and surrounding areas was undertaken?

8. Any deviation from guidelines observed?

tu ep i;Zo{kdk ds fy, fn'kkfunZ'k:

हिमाचल प्रदेश सरकार के प्रशासनिक सुधार विभाग द्वारा प्रत्येक मास, प्रत्येक जिले के दूरस्थ क्षेत्रों में निर्वाचन–क्षेत्रवार जन मंच के आयोजन बारे दिशानिर्देश जारी किए गए हैं। जन मंच दिशानिर्देश पत्र संख्या Per.(AR)F(2)-1/2018, दिनांकः 17–05–2018 को जारी किए गए हैं, जिसकी प्रति अनुलग्नक 'क' पर संलग्न है।

सरकार ने प्रत्येक जन मंच स्थल पर पर्यवेक्षक प्रतिनियुक्त करने का निर्णय भी लिया है जो निर्धारित दिवस पर जन मंच कार्यवाही की तैयारियों और संचालन का पर्यवेक्षण करेंगे।

पर्यवेक्षकों की नियुक्ति जन शिकायत निवारण विभाग द्वारा भारतीय प्रशासनिक सेवा/भारतीय वन सेवा/हिमाचल प्रदेश प्रशासनिक सेवा संवर्ग के अधिकारियों में से की जाएगी।

tu ep i;Zo{kdk dh Hkwfedk:–

I. पर्यवेक्षक हितधारकों द्वारा जन मंच दिशानिर्देशों की दूर दृष्टि की भावना के अनुसार अनुपालना करने से संबंधित गुप्त निगरानी करने के लिए जिम्मेवार होंगे।

II. पर्यवेक्षकों को जन मंच आयोजन स्थल के उप–मंडल मुख्यालय पर जन मंच दिवस से कम से कम दो दिन पहले पहुंचना होगा। इससे उनको जन मंच पूर्व तैयारियों की स्थिति पुष्ट करने के लिए कैचमैंट पंचायतों में भ्रमण करने में सहायता मिलेगी।

III. पर्यवेक्षकों का ध्यान विशेष तौर पर पैरा 9–12 की ओर आकर्षित है जिसमें पूर्व जन मंच तैयारियां, जन मंच दिवस की गतिविधियां, जन मंच कार्य तथा जन मंचोपरान्त गतिविधियां कवर होती हैं।

IV. पर्यवेक्षक दिशादिर्नेशों से संबंधित किसी भी प्रकार के अतिक्रम को नोट करके उनकी सूचना प्रस्तुत करेंगे।

V. रिपोर्ट के लिए प्रारूप अनुलग्नक 'ख' पर संलग्नित है। रिपोर्ट विवरणात्मक होनी चाहिए न कि मात्र टिक मार्क अथवा हां/नहीं।

VI. पर्यवेक्षकों को जन मंचोपरान्त गतिविधियों के निष्कर्ष के पश्चात मुख्यालयों में लौट कर अपनी रिपोर्ट सात दिनों की भीतर सौंपनी होगी।

राजकीय मुद्रणालय, हि0 प्र0, शिमला—250-DAR/18—25-05-2018—2000 प्रतियां।

अनुलग्नक 'ख'

tu ep i;o{kd fjikV dk fy, ik:i

1. क्या जन मंच पैरा 9 के तहत अनुपालना की गई?

   io tu ep r;kjh

   - प्रचार
   - शिकायतों का पंजीकरण व प्रसंस्करण
   - योजना की परिपूर्णता
   - स्वास्थ्य कैंप
   - योजनाओं एवं कार्यों का निरीक्षण
   - पेयजल योजनाओं का निरीक्षण
   - पूर्व परीक्षण
   - सामुदायिक भोज
   - यदि कोई भी नवाचार देखने में आता है उसे तदोपरान्त प्रदेश स्तर पर जन मंच बैठकों में प्रतिकृत किया जा सकता है

2. क्या जन मंच पैरा 10 के तहत अनुपालना की गई ?

   tu ep fnol

   - पंचायतवार पंजीकृत शिकायातों की संख्या
   - यदि कोई भी नवाचार देखने में आता है, क्या उसे तदोपरान्त प्रदेश स्तर पर जन मंच बैठकों में प्रतिकृत किया जा सकता है?

3. क्या जन मंच पैरा 11 के तहत अनुपालना की गई?

   tu ep dk;l ¼***उदाहरणात्मक संलग्नित सूची के अनुसार)***

   - यदि कोई अतिरिक्त कार्य लिया गया हो ?
   - यदि कोई भी नवाचार देखने में आता है, क्या उसे तदोपरान्त प्रदेश स्तर पर जन मंच बैठकों में प्रतिकृत किया जा सकता है ?

4. क्या जन मंच पैरा 12 के तहत अनुपालना की गई ?

   tu epkijkUr dk;l

   - यदि कोई भी नवाचार देखने में आता है क्या उसे तदोपरान्त प्रदेश स्तर पर जन मंच बैठकों में प्रतिकृत किया जा सकता है ?

5. क्या प्रचार जन मंच क्षेत्र से संबंधित नागरिकों तक प्रभावशाली तरीके से पहुंचाया गया जिससे जन मंच दिवस पर अधिकतम निवारण सुनिश्चित किया गया ?
6. क्या जन मंच पूर्व व पश्चात प्राप्त शिकायतों/आवेदनों की प्राप्ति, रख–रखाव तथा अपलोडिंग व्यवस्थित तरीके से की गई ?
7. क्या चालू योजनाओं का जन मंच व आस–पास के क्षेत्रों में सामाजिक अंकेक्षण किया गया ?
8. दिशानिर्देशों में कोई अतिक्रम देखा गया ?

.....

राजकीय मुद्रणालय, हि0 प्र0, शिमला—251-DAR/18—25-05-2018—200 प्रतियां।