

गया समाहरणालय, गया

(जिला निर्वाचन शाखा)

नागरिक अधिकार-पत्र (सिटीजन चार्टर)

हमारी दुष्टि एवं भविष्य निरूपण :-

समर्पित भाव से अपनी शाखा को सौंपे गये दायित्वों के निर्वहन् में सेवार्थियों की अपेक्षाओं के अनुरूप सेवा प्रदान करना तथा जनसेवाओं को अधिक से अधिक प्रगतोमुखी और सेवार्थियों के लिए सुगम बनाना। इस नागरिक अधिकार पत्र का उदेश्य जनसेवाओं के स्तर में उत्कृष्टता लाना तथा प्रक्रियाओं को सुप्रवाही बनाना है।

हमारा लक्ष्य (मिशन)

- पारदर्शिता, जबावदेही तथा कदाचार के लिए शून्य सहिष्णुता का वातावरण तैयार करना।
- कागजों के प्रयोग तथा प्रलेखीकरण को न्यूनतम सम्भव स्तर तक लाना तथा भविष्य में कागज विमुक्त कार्यालय के लिए पृष्ठभूमि तैयार करना।
- शाखा द्वारा प्रदत्त सेवाओं के लिए जन संतुष्ट के स्तर को दीर्घतम स्तर तक लाना।
- अन्य शाखाओं से सामंजस्य स्थापित करना तथा समन्वय को सुदृढ करना।

हमारी कार्य योजना (रणनीति) :-

अपनी जिम्मेदारियों के निर्वहन् में हम निम्न रणनीतियों के माध्यम से सुधार लायेंगे :

- अपनी विभिन्न सेवाओं को प्रदान करने की बैचमार्किन और उत्तम योजनाओं को अपनाना।
- योजनाबद्ध नवाचार के माध्यम से सेवा प्रदान करने की प्रक्रियाओं में आवश्यक सुधार लाना।
- सूचना प्रौद्योगिकी के प्रयोग को बढ़ाना।
- पारदर्शिता के माध्यम से जन सेवा के लिए सेवार्थियों की संतुष्टि को बढ़ाना।
- मानकों/मानदण्डों के अनुरूप सेवा प्रदान करने के स्तर का माप तथा आकलन करना।
- क्षमता निर्माण के द्वारा व्यावसायिकता विकसित करना।
- नागरिकों के प्रति सहयोगपूर्ण तथा सहानुभूति व्यवहार।

हमारे कार्यकलाप तथा उनका स्तर (मानदण्ड) :-

क्र० सं०	कार्य	सम्बन्धित लिपिक का नाम	कार्य की व्यवस्था	समय सीमा
1	2	3	4	5
1	पर्यवेक्षण	श्री सैयद	1 सहायकों के कार्यों का पर्यवेक्षण	प्रतिदिन
2	अंकेक्षण	अनवारूल हक, प्रधान लिपिक	2 निरीक्षण/अंकेक्षण प्रतिवेदन का अनुपालन	समय सीमा के अन्दर
3	डी०सी० विपत्र		3 डी०सी० विपत्र तैयार कराकर भेजना।	20 दिन

4	लोकसभा / राज्यसभा / विधान सभा प्रश्न		4	सरकार से प्राप्त लोक / विधान सभा / राज्य सभा का प्रतिवेदन तैयार कर उत्तर भेजना।	20 दिन
5	न्यायालय वाद		5	सी०डब्लू०जे०सी० / एम०जे०सी० तथा अन्य वादों में तथ्य विवरणी का प्रेषण।	7 दिन
6	मानवाधिकार		6	मानवाधिकार आयोग से प्राप्त आवेदन का अनुपालन कर भेजना।	20 दिन
7	सूचना का अधिकार		7	प्राप्त आवेदन पत्रों पर वांछित कार्रवाई करना।	समय सीमा के अन्दर
8	लोक सेवाओं का अधिकार		8	प्राप्त आवेदन पत्रों पर समय सीमा के अंदर कार्रवाई करना।	समय सीमा के अन्दर
9	टेबुल निरीक्षण		9	सभी लिपिकों के कार्यों का निरीक्षण	प्रति माह
10	रक्षी संचिकाओं का संधारण		10	सरकार / विभाग एवं आयुक्त तथा जिला पदाधिकारी से प्राप्त मुख्य आदेश / निदेशों का रक्षी संचिका में संधारण करना।	प्रतिदिन
11	लेखापाल का कार्य	श्री इन्द्रनाथ प्रसाद, उ०व०लि०	1	नजारत के लेखा एवं कार्यों का पर्यवेक्षण	प्रतिदिन
12	मतदान केन्द्र		2	मतदान केन्द्रों की सूची का संशोधन कार्य	समय सीमा के अन्दर
13	मतदाता सूची		3	मतदाता सूची का संक्षिप्त पुनरीक्षण का कार्य एवं मुद्रण	समय सीमा के अन्दर
14	अभ्यर्थियों का व्यय लेखा		4	अभ्यर्थियों का व्यय लेखा का संधारण	समय सीमा के अन्दर
15	मतदाता परिचय पत्र		5	मतदाता परिचय पत्र संबंधित कार्य	समय सीमा के अन्दर
16	अनुग्रह अनुदान		6	घायल / मृत कर्मियों को अनुग्रह अनुदान संबंधी कार्य	10 दिन
17	लोक सभा निर्वाचन कार्य		7	लोक सभा निर्वाचन से संबंधित कार्य	समय सीमा के अन्दर
18	विधान सभा		8	विधान सभा निर्वाचन से संबंधित कार्य	समय सीमा के अन्दर
19	विधान परिषद् / नगर निगम निर्वाचन		9	विधान परिषद् / नगर निगम निर्वाचन से संबंधित कार्य	समय सीमा के अन्दर
20	जन शिकायत		10	विभिन्न कार्यालयों से प्राप्त जन शिकायत के आवेदन पत्रों पर कार्रवाई करना।	15 दिन
21	नजारत	श्री संजय कुमार	1	नजारत सम्बन्धी सम्पूर्ण कार्य	प्रतिदिन

22	कम्प्यूटर सम्बन्धी सामग्रियों का संधारण एवं देखभाल।	द्विवेदी, उ०व०लि०	2	कम्प्यूटर सम्बन्धी सामग्रियों का संधारण एवं देखभाल।	प्रतिदिन
23	ई०वी०एम०		3	ई०वी०एम० के भण्डार का संधारण एवं रखरखाव	प्रतिदिन
24	व्यय लेखा		4	व्यय लेखा सम्बन्धित प्रतिवेदन तैयार करना तथा महालेखाकार कार्यालय में सत्यापित कराना।	समय सीमा के अन्दर
25	डिजीटल कैमरा		5	डिजीटल कैमरा का रखरखाव एवं संधारण।	प्रतिदिन
26	भण्डार पंजी		6	भण्डार पंजी का संधारण एवं भण्डार का रखरखाव	प्रतिदिन
27	अधिग्रहित वाहनों के मुआवजा		7	अधिग्रहित वाहनों के मुआवजा का भुगतान की कार्रवाई करना।	समय सीमा के अन्दर (आवंटन रहने पर)
28	प्राप्ति पंजी एवं लौगबुक		श्री अलख निरंजन, उ०व०लि०	1	प्राप्ति पंजी एवं सभी लिपिकों के लौगबुक में पत्रों का इन्द्रराज करना।
29	प्रपत्रों की प्राप्ति	2		निर्वाचन मुख्यालय एवं स्थानीय प्रेस से प्रपत्रों की प्राप्ति एवं ई०आर०ओ०/ए०ई०आर०ओ० के बीच वितरण।	प्राप्ति के अनुसार
30	निर्गत/डिस्पैच पंजी	3		पत्रों को निर्गत करना एवं डिस्पैच पंजी पर चढ़ाकर संबंधी कार्यालय में भेजना।	प्रतिदिन
31	सेवा मतदाता	4		सेवा मतदाता संबंधी कार्य	समय सीमा के अन्दर
32	स्थापना	5		स्थापना संबंधी सभी कार्य	प्रतिदिन
33	मतदाता सूची	6		मतदाता सूची की प्राप्ति एवं वितरण	प्राप्ति के अनुसार

सेवार्थियों/नागरिकों से हमारी अपेक्षाएँ :-

मानदण्डों के अनुरूप सुचारु रूप से सेवा प्रदान करने के लिए हम नागरिकों से इन बिन्दुओं पर सहयोग चाहते हैं;

- अपने आवेदन पूर्ण रूप से भरे हुए, निर्धारित शूलक के साथ तथा आवश्यक कागजातों/साक्ष्यों के साथ निर्दिष्ट कर्मचारी को ही दे।
- किसी भी दलाल अथवा पैरवीकार का सहयोग न लें।
- सुविधाओं का दुरुपयोग न करें तथा किसी भी प्रकार के कदाचार में लिप्त न हो तथा कर्मचारियों को किसी भी प्रकार का प्रलोभन न दें।

- अनियमितताओं अथवा अन्य कदाचार के मामले को सम्बन्धित अधिकारियों के संज्ञान में तुरन्त लायें।
- सरकारी कर्मचारियों/पदाधिकारियों के कार्यों में अनावश्यक हस्तक्षेप न करे।
- इस नागरिक अधिकार के सम्बन्ध में अपने सुझाव सह परिवाद पुस्तिका में दर्ज करें।

परिवाद तथा शिकायतें :-

नागरिक सेवा प्रदान करने में देरी अथवा सेवा मानदण्ड के अनुसार नहीं होने पर अपनी शिकायत सुझाव सह परिवाद पुस्तिका में दर्ज करा सकते हैं, जो कार्यालय अधीक्षक के पास रहती है।

सेवा के स्तर से असंतुष्ट होने पर लिखित शिकायत देने तथा शिकायत पत्र की पावती प्राप्त करने के लिए मिलें

श्री श्याम सुन्दर चौधरी
कार्यालय अधीक्षक, गया।
दूरभाष— 7781866274

आपकी शिकायत का निवारण तीन कार्यदिवसों में किया जायेगा। शिकायत के निवारण न होने की स्थिति में सम्पर्क करे।

श्री कृष्ण कुमार पाठक,
उप निर्वाचन पदाधिकारी, गया।
दूरभाष— 9472442651

इसके पश्चात् भी शिकायत का निवारण न होने पर जिला पदाधिकारी के जनता दरबार में प्रत्येक गुरुवार को सुबह 10:00 बजे से 2:00 तक सम्पर्क करे।

इस गतिशील अधिकार पत्र को तैयार करते समय शाखा के पदाधिकारी, लिपिकों तथा सेवार्थियों से विचार-विमर्श किया गया। यह अधिकार पत्र हमारी दक्षता एवं

कार्यकुशलता को आंकने के लिए एवं उसके निर्धारण के लिए बेंचमार्क होगा। अधिकार पत्र में संशोधन की अगली तिथि है।

यह नागरिक अधिकार पत्र को निर्गत किया गया है।

विश्वासभाजन

उप निर्वाचन पदाधिकारी
गया।

वरीय प्रभारी पदाधिकारी
गया।

जिला निर्वाचन पदाधिकारी
—सह— जिला पदाधिकारी, गया।