



"ई—समाधान"

धनबाद जिला प्रशासन की पहल

उद्देश्य:—आमजनो के शिकायतों के त्वरित, पारदर्शी एवं समयबद्ध तरीके से निवारण सुनिश्चित करना।

Website—

www.esamadhan.egovdhn.in

Press Conference: Date- 15th January 2021, Time- 01:00 PM

(Report Card of "E-Samadhan")

(10th December 2020 to 10th January 2021)

Developed by: DCIP Interns & DMFT-PMU Team, Dhanbad.

जिला सूचना एवं जन—सम्पर्क कार्यालय,
धनबाद।

"ई-समाधान"

धनबाद जिला प्रशासन की पहल



आमजनो के शिकायतों के त्वरित, पारदर्शी एवं समयबद्ध तरीके से निवारण सुनिश्चित करने हेतु विकसित "ई-समाधान" एक प्रभावी ऑनलाइन सार्वजनिक शिकायत निवारण प्रणाली है, जिसके माध्यम से आमजन मोबाइल फोन एवं अन्य ICT Tools द्वारा शिकायत दर्ज करा सकते हैं। साथ ही प्रखंड कार्यालय, पंचायत सचिवालय, प्रज्ञा केंद्र तथा समाहरणालय में स्थापित जनशिकायत कोषांग के माध्यम से जिले के हर विभाग और कार्यालयों से सम्बंधित शिकायतों को दर्ज कराया जा सकता है।

"ई-समाधान" की पृष्ठभूमि:-

1. COVID-19 महामारी के फैलाव से बचाव हेतु इस दौरान सभी स्तरों पर सार्वजनिक शिकायत निवारण प्रणाली अथवा जनता दरबार पर रोक लगाया गया था।
2. आमतौर पर अपनी शिकायतों के निवारण हेतु नागरिकों को अपने गाँव से जिला मुख्यालय तक की यात्रा करनी पड़ती है, जिसमें उन्हें शारीरिक एवं आर्थिक परेशानी होती है तथा मजदुर वर्ग के व्यक्तियों को एक दिन की मजदूरी भी खोनी पड़ती है।
3. अधिकारियों के लिए व्यावहारिक रूप से कई बार आमजनो के शिकायतों के निवारण एवं ट्रैकिंग में परेशानी होती है, साथ ही नागरिकों के लिए उनकी शिकायतों के निवारण सम्बन्धी वास्तविक स्थिति को जान पाना मुश्किल होता है।

"ई-समाधान" की विशेषताएं:-

1. यह लोगों से सभी शिकायतों को संकलित करने के लिए एक केंद्रीकृत प्रणाली है। जिसके माध्यम से शिकायत दर्ज करने से लेकर उसके निष्पादन तक की स्थिति ऑनलाइन उपलब्ध रहती है।
2. शिकायत दर्ज कराने के उपरांत प्राप्त टोकन आई०डी० का उपयोग कर आमजन रीयल टाइम ट्रैकिंग सिस्टम के माध्यम से शिकायतों के अनुपालन की स्थिति का अवलोकन कर सकते हैं।
3. शिकायतकर्ता के शिकायतों के संतोषजनक समाधान के उद्देश्य से शिकायत के अनुपालन से सम्बंधित प्रत्येक प्रगति की जानकारी SMS के माध्यम से शिकायतकर्ता को भेजा जाता है।
4. शिकायतों का निवारण समयबद्ध तरीके से सुनिश्चित किया जाता है।
5. उपायुक्त के अधीन एक टीम नियमित रूप से सभी शिकायतों की समीक्षा करती है और प्रत्येक शिकायत के निष्पादन हेतु एक समय सीमा और प्राथमिकता तय करती है। साथ ही शिकायत की गंभीरता के आधार पर विस्तार से चर्चा करने हेतु शिकायतकर्ता को सीधे जनता दरबार में भी आमंत्रित कर सकती हैं।

"ई-समाधान"

धनबाद जिला प्रशासन की पहल



विभागों/कार्यालयों, जिनसे सम्बंधित अधिकतम शिकायतें दर्ज किया गया है:-

Sl. No.	Department/Subordinates
1	Land & Revenue
2	Law & Order
3	Supply & Ration Card
4	Caste, Residential & Income Certificate
5	Pensions & Social Security

प्रमुख विषय:-

- "ई-समाधान" में दर्ज होने वाले शिकायतों की समीक्षा उपायुक्त महोदय द्वारा प्रत्येक पंद्रह (15) दिनों पर वर्चुअल मीटिंग के माध्यम से किया जाता है।
 - "ई-समाधान" का रिपोर्ट कार्ड प्रत्येक माह उपायुक्त महोदय के द्वारा जारी किया जाता है।
 - वर्तमान रिपोर्ट कार्ड दिनांक- 10.12.2020 से दिनांक-10.01.2021 तक प्राप्त शिकायतों के आधार पर जारी किया जा रहा है।
 - ई-समाधान का नया होम पेज विकसित किया गया है जिसके माध्यम से शिकायतों के निष्पादन की रियल टाइम स्थिति का अवलोकन किया जा सकता है।
 - 10th January 2021 तक जिस विभाग द्वारा सबसे बेहतरीन प्रदर्शन करते हुए शिकायतों का निवारण किया गया है, उन्हे आज दिनांक-15.01.2021 को उपायुक्त महोदय द्वारा प्रशस्ति पत्र प्रदान किया जा रहा है।
 - बेहतरीन प्रदर्शन करते हुए शिकायतों का निवारण करने वाले पदाधिकारी का चयन करने हेतु निम्नलिखित मापदण्ड निर्धारित किया गया है।
 - कुल प्राप्त शिकायतों का न्यूनतम 60% से अधिक अनुपालन करने वाले विभाग/कार्यालय
 - निर्धारित समय सीमा में शिकायतों का निष्पादन करने वाले विभाग/कार्यालय
 - समय सीमा से पूर्व शिकायतों का निष्पादन करने वाले विभाग/कार्यालय को अतिरिक्त अंक।
 - ई-समाधान पोर्टल पर सक्रिय रहने वाले विभाग/कार्यालय
- ❖ इसी क्रम में जिला आपूर्ति पदाधिकारी, धनबाद को दिनांक- 10.12.2020 से दिनांक-10.01.2021 की अवधि में उत्कृष्ट प्रदर्शन करने के परिणाम स्वरूप आज प्रशस्ति पत्र प्रदान किया जा रहा है।

प्राप्त आवेदनों का विवरण

Total Complains	
Mode	Count
Registered via Public	1259
Jan ShikayatKoshang	529
Total Grievances	1788
Total Complain Status	
Title	Count
Solved	1451
Processing	330