



"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- 12th December 2020, Time- 01:30 PM

(Report Card of "E-Samadhan")

(10th November 2020 to 11th December 2020)

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 जन शिकायत 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. आम तौर पर अपनी शिकायतों के निवारण हेतु नागरिकों को अपने गाँव से जिला मुख्यालय तक की यात्रा करनी पड़ती है, जिसमें 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/Particulars | No. of Registered Grievances |
|---------|---|------------------------------|
| 1 | Land & Revenue | 177 |
| 2 | Law & Order | 65 |
| 3 | Supply & Ration Card | 61 |
| 4 | Caste, Residential & Income Certificate | 58 |
| 5 | Pensions & Social Security | 38 |

प्रमुख विषय :-

- 25th December 2020 तक जिन तीन विभागों द्वारा सबसे बेहतरीन प्रदर्शन करते हुए शिकायतों का निवारण किया जायेगा, उन्हें दिनांक— 29.12.2020 को सरकार के एक वर्ष पूरा होने पर उपायुक्त महोदय द्वारा "Letter of Appreciation" प्रदान किया जायेगा।
- "ई-समाधान" में दर्ज होने वाले शिकायतों की समीक्षा उपायुक्त महोदय द्वारा प्रत्येक पंद्रह (15) दिनों पर वर्युअल मीटिंग के माध्यम से किया जाता है।
- "ई-समाधान" का रिपोर्ट कार्ड प्रत्येक माह उपायुक्त महोदय के द्वारा जारी किया जायेगा।
- वर्तमान रिपोर्ट कार्ड दिनांक— 10.11.2020 से दिनांक— 11.10.2020 तक प्राप्त शिकायतों के आधार पर जारी किया जा रहा है।
- जिन विभागों से सम्बंधित 10 से अधिक शिकायतें दर्ज हुई हैं, उनकी रैंकिंग निम्नवत है :-

| Ranking | Department Name | Total Complain | Resolved | Resolution Percentage |
|--------------|---------------------------------------|----------------|------------|-----------------------|
| Rank 1 | Assistant Director Social Security | 16 | 16 | 100 |
| Rank 2 | District Superintendent of Education | 16 | 13 | 81 |
| Rank 3 | CO Govindpur | 31 | 25 | 81 |
| Rank 4 | CO Topchanchi | 14 | 11 | 79 |
| Rank 5 | Senior Superintendent of Police | 50 | 38 | 76 |
| Rank 6 | Additional Collector | 30 | 22 | 73 |
| Rank 7 | CO Jharia | 22 | 16 | 73 |
| Rank 8 | Sub-Divisional Officer | 11 | 8 | 73 |
| Rank 9 | District Supply Officer | 57 | 41 | 72 |
| Rank 10 | District Land Acquisition Officer | 35 | 25 | 71 |
| Rank 11 | BDO Govindpur | 21 | 15 | 71 |
| Rank 12 | CO Dhanbad | 47 | 30 | 64 |
| Rank 13 | CO Nirsa | 48 | 30 | 63 |
| Rank 14 | CO Baliapur | 14 | 8 | 57 |
| Rank 15 | BDO Topchanchi | 10 | 5 | 50 |
| Rank 16 | Lead Bank Manager (LDM) | 12 | 5 | 42 |
| Rank 17 | CO Baghmara | 26 | 7 | 27 |
| Rank 18 | ADM Law and Order | 11 | 2 | 18 |
| Rank 19 | Municipal Commissioner, Dhanbad Nagar | 21 | 0 | 0 |
| Rank 20 | Superintendent of Police | 13 | 0 | 0 |
| TOTAL | | 505 | 317 | 63 |

"ई-समाधान"

धनबाद जिला प्रशासन की पहल



विभागवार शिकायतों के निष्पादन की स्थिति

| Sl. No. | Department/ Officer Name | Grievance Status | | |
|---------|---|------------------|------------|----------|
| | | Received | Processing | Resolved |
| 1 | SENIOR SUPERINTENDENT OF POLICE | 50 | 12 | 38 |
| 2 | DDC DHANBAD | 3 | 3 | 0 |
| 3 | DIRECTOR, DRDA | 2 | 2 | 0 |
| 4 | DISTRICT TRANSPORT OFFICER | 5 | 0 | 2 |
| 5 | DISTRICT PLANNING OFFICER | 1 | 0 | 0 |
| 6 | DISTRICT EDUCATION OFFICER | 9 | 5 | 1 |
| 7 | DISTRICT SUPERINTENDANT OF EDUCATION | 16 | 3 | 13 |
| 8 | DISTRICT MINING OFFICER | 1 | 0 | 1 |
| 9 | LEAD BANK MANAGER (LDM) | 12 | 5 | 5 |
| 10 | EXECUTIVE ENGINEER PWD (ROAD) | 1 | 0 | 1 |
| 11 | JHARKHAND STATE POLLUTION CONTROL BOARD | 3 | 2 | 1 |
| 12 | MUNICIPAL COMMISSIONER, DHANBAD NAGAR NIGAM | 21 | 11 | 0 |
| 13 | MANAGING DIRECTOR, JHMADA | 6 | 2 | 4 |
| 14 | ADM LAW AND ORDER | 11 | 6 | 2 |
| 15 | ADDITIONAL COLLECTOR | 30 | 8 | 22 |
| 16 | ADM SUPPLY | 7 | 1 | 6 |
| 17 | DISTRICT SUPPLY OFFICER | 57 | 16 | 41 |
| 18 | SUB-DIVISIONAL OFFICER | 11 | 2 | 8 |
| 19 | CIVIL SURGEON | 2 | 0 | 2 |
| 20 | REGISTERING OFFICER | 1 | 0 | 0 |
| 21 | EXECUTIVE ENGINEER DWSD-1 | 6 | 3 | 1 |
| 22 | EXECUTIVE ENGINEER DWSD-2 | 1 | 0 | 0 |
| 23 | DISTRICT WELFARE OFFICER | 1 | 0 | 1 |
| 24 | DISTRICT SOCIAL WELFARE OFFICER | 5 | 2 | 3 |
| 25 | DISTRICT LAND ACQUISITION OFFICER | 35 | 10 | 25 |
| 26 | DCLR (DEPUTY COLLECTOR LAND REVENUE) | 4 | 1 | 2 |
| 27 | OFFICER INCHARGE LEGAL SECTION | 1 | 1 | 0 |
| 28 | OFFICER INCHARGE ESTABLISHMENT | 1 | 0 | 0 |
| 29 | OFFICER INCHARGE GENERAL SECTION | 3 | 1 | 1 |
| 30 | ASSISTANT DIRECTOR SOCIAL SECURITY | 16 | 0 | 16 |
| 31 | DISTRICT INFORMATION OFFICER | 1 | 1 | 0 |
| 32 | DISTRICT PANCHAYATI RAJ OFFICER | 1 | 0 | 0 |
| 33 | DEPUTY ELECTION OFFICER DHANBAD | 2 | 0 | 2 |
| 34 | SETTLEMENT OFFICER | 5 | 0 | 1 |
| 35 | DISTRICT AGRICULTURE OFFICER | 1 | 0 | 1 |
| 36 | BDO DHANBAD | 4 | 2 | 2 |
| 37 | CO DHANBAD | 47 | 15 | 30 |
| 38 | FOOD SAFETY | 1 | 0 | 0 |
| 39 | BDO BAGHMARA | 6 | 3 | 3 |
| 40 | BDO BALIAPUR | 4 | 0 | 4 |
| 41 | BDO EGARKUND | 3 | 1 | 2 |

"ई-समाधान"
धनबाद जिला प्रशासन की पहल



| | | | | |
|----|--|----|----|----|
| 42 | BDO GOVINDPUR | 21 | 6 | 15 |
| 43 | BDO KALIASOLE | 6 | 2 | 4 |
| 44 | BDO NIRSA | 3 | 3 | 0 |
| 45 | BDO PURVI TUNDI | 1 | 1 | 0 |
| 46 | BDO TOPCHANCHI | 10 | 3 | 5 |
| 47 | UIDAI | 1 | 0 | 1 |
| 48 | CO BAGHMARA | 26 | 19 | 7 |
| 49 | CO BALIAPUR | 14 | 5 | 8 |
| 50 | CO GOVINDPUR | 31 | 6 | 25 |
| 51 | CO KALIASOLE | 3 | 3 | 0 |
| 52 | CO NIRSA | 48 | 15 | 30 |
| 53 | CO PURVI TUNDI | 3 | 2 | 1 |
| 54 | CO TOPCHANCHI | 14 | 3 | 11 |
| 55 | CO TUNDI | 4 | 3 | 1 |
| 56 | CO JHARIA | 22 | 6 | 16 |
| 57 | CO PUTKI | 2 | 2 | 0 |
| 58 | ASSISTANT LABOUR COMMISSIONER | 4 | 1 | 1 |
| 59 | OFFICER INCHARGE RECORD ROOM | 3 | 0 | 2 |
| 60 | SUPERINTENDENT OF POLICE | 13 | 13 | 0 |
| 61 | CDPO BAGHMARA | 1 | 0 | 1 |
| 62 | DISTRICT COOPERATIVE OFFICER | 1 | 1 | 0 |
| 63 | SUPERINTENDENT OF POLICE RURAL | 3 | 3 | 0 |
| 64 | EXECUTIVE ENGINEER ELECTRIC SUPPLY DIVISION, | 1 | 0 | 1 |
| 65 | EXECUTIVE ENGINEER ELECTRIC SUPPLY DIVISION, | 1 | 0 | 0 |
| 66 | SUB-REGISTRAR DHANBAD | 3 | 1 | 2 |
| 67 | SUPERINTENDENT ENGINEER JBVNL | 6 | 6 | 0 |

प्राप्त आवेदनों का विवरण

| Total Complains | |
|---------------------------------|------------|
| Mode | Count |
| Registered via Public | 450 |
| Jan Shikayat Koshang | 283 |
| Total Grievances | 733 |
| Total Complain Status | |
| Title | Count |
| Solved | 376 |
| Processing | 222 |
| Hold | 33 |
| Incomplete Application/Rejected | 102 |

Note:- Grievances rejected only due to incomplete information, Testing Purpose, False Information & If found fake during inspection.