

कार्यालय मुख्य अभियन्ता (सिंचाई एवं बाढ़ नियंत्रण विभाग)
राष्ट्रीय राजधानी क्षेत्र, दिल्ली सरकार
एल. एम. बंध कार्यालय परिसर, शास्त्री नगर, दिल्ली-110031
दूरभाष संख्या : 011-22424989

पत्र सं. : सी.ई.एफ./एस.एस.डब्लू/विधान सभा प्रश्न/2017/

दिनांक

सेवा में,

उपसचिव (प्रश्न शाखा),
दिल्ली विधानसभा,
पुराना सचिवालय,
नई दिल्ली - 110054

विषय :-विधानसभा लिखित उत्तर (अतारांकित) प्रश्न संख्या 268 दिनांक 23/03/2018 के संदर्भ में।

महोदय,

कृपया माननीय मंत्री, कार्यालय विकास एवं सिंचाई एवं बाढ़ मंत्रालय द्वारा प्रेषित पत्र दिनांक 12/03/2018 का अवलोकन करें, जिसके साथ विधानसभा राष्ट्रीय राजधानी क्षेत्र, दिल्ली, (अतारांकित) प्रश्न संख्या 268 की सूची उत्तर हेतु भेजी गई है, जिसके तहत शुक्रवार दिनांक 23/03/2018 के लिए लिखित उत्तरों की 100 प्रतियां सिंचाई एवं बाढ़ नियंत्रण विभाग से मांगी गई थी।

अतः निर्देशानुसार उपरोक्त विषय प्रश्न के स्वीकृत उत्तर की 100 प्रतियां आपको आवश्यक कार्यवाही हेतु संलग्न है।

संलग्न : उपरोक्त

भवदीय,

(बी. डी. शर्मा)

कार्य सर्वेक्षक

पत्र सं. : सी.ई.एफ./एस.एस.डब्लू/विधान सभा प्रश्न/2017/ 3134-37

दिनांक 22/03/18

प्रतिलिपि सूचनार्थ एवं आवश्यक कार्यवाही हेतु प्रेषित :

- 1 अधीक्षक, माननीय विकास एवं सिंचाई एवं बाढ़ मंत्रालय, 7वां तल, ए विंग, दिल्ली सचिवालय, नई दिल्ली।
- 2 सचिव, सिंचाई एवं बाढ़ नियंत्रण विभाग, वरुणालय भवन, झंडेवालान, करोल बाग, दिल्ली।
- 3 निदेशक, सूचना एवं प्रसारण निदेशालय, (150 प्रतियां) पुराना सचिवालय, नई दिल्ली - 110054

कार्य सर्वेक्षक

विभाग का नाम :- सिंचाई एवं बाढ़ नियंत्रण विभाग

विभाग का पता :- एल. एम. बंद कार्यालय परिसर, शास्त्री नगर, दिल्ली-110031

तारांकित / अतारांकित प्रश्न संख्या :- अतारांकित 268

दिनांक :- 23/03/2018

प्रश्नकर्ता का नाम :- सुश्री भावना गौड़

क्या सिंचाई एवं बाढ़ नियंत्रण मंत्री यह बताने की कृपा करेंगे कि :-

प्रश्न	उत्तर
(क) क्या यह सत्य है कि जन शिकायत निगरानी प्रणाली (पीजीएमएस) के द्वारा दिनांक 27/02/2018 तक सिंचाई एवं बाढ़ नियंत्रण विभाग से संबंधित 2192 शिकायतें दर्ज की गई जिसमें से 205 शिकायतें अभी भी लंबित हैं;	जन शिकायत निगरानी प्रणाली (पीजीएमएस) के पोर्टल पर आज की तिथि पर उपलब्ध जानकारी के अनुसार दिनांक 01/01/2013 से 27/02/2018 के दौरान सिंचाई एवं बाढ़ नियंत्रण विभाग के विभिन्न खण्डों/शाखाओं में 2193 शिकायतें प्राप्त हुईं। उपरोक्त जानकारी के अनुसार 168 शिकायतें अभी भी विभिन्न शाखाओं में लंबित हैं।
(ख) यदि हां, तो क्या यह भी सत्य है कि इनमें से 61 शिकायतें निवारण समय से भी अधिक समय तक लंबित हैं;	पोर्टल पर उपलब्ध, आज की तिथि में जानकारी के अनुसार केवल 44 शिकायतें निवारण समय से भी अधिक समय तक लंबित हैं।
(ग) यदि हां, तो इसका कारण क्या है;	जन शिकायत पोर्टल पर लगातार आने वाली जन शिकायतों के निवारण के लिए विभाग कृत संकल्प है। कुछ शिकायतों के निवारण के लिए कुछ समय लगता है, क्योंकि उन शिकायतों के उन्मूलन के लिए दूसरे विभागों से तथा अलग अलग खंडों से भी पत्र व्यवहार करना पड़ता है, जिसकी वजह से निर्धारित समय में सभी शिकायतों का निवारण संभव नहीं हो पाता। कुछ शिकायतों में यह भी पाया गया कि शिकायतों में विभागों के अधिकार क्षेत्र का वर्णन न हो पाने की वजह से भी शिकायतों के निवारण में समय लग जाता है।

3

(घ)	क्या यह भी सत्य है कि 168 शिकायतों पर विभाग द्वारा दिए गए जवाब/कार्यवाही को संतोषजनक नहीं पाया गया है;	इसकी पूर्ण जानकारी जन शिकायत पोर्टल पर उपलब्ध है । आज की तिथि के अनुसार पोर्टल पर उपलब्ध जानकारी के अनुसार 174 शिकायतें इस श्रेणी में दर्शयी गई हैं।
(च)	यदि हां, तो इन शिकायतों पर विभाग ने क्या कार्यवाही की है	इन शिकायतों के निवारण के लिए विभाग द्वारा यथासंभव प्रयास किए जाते हैं और इस प्रक्रिया के तहत शिकायतकर्ता को अंतरिम जवाब भेजा जाता है । जिससे शिकायतकर्ता, अपनी प्रक्रिया शिकायत के पूर्ण निवारण प्रतीक्षा किए बिना ही अंतिम उत्तर के फलस्वरूप अपनी प्रतिक्रिया " जवाब/कार्यवाही संतोषजनक नहीं " व्यक्त कर देता है।
(छ)	क्या यह भी सत्य है कि सभी शिकायतों के निवारण के लिए समय-समय पर मुख्यमंत्री कार्यालय और मुख्य सचिव के द्वारा भी विभाग के अधिकारियों को निर्देश जारी किए गए;	जी हाँ, यह सत्य है।
(ज)	इन शिकायतों के समय पर निवारण के लिए विभाग ने क्या कदम उठाए;	इन शिकायतों के समय पर निवारण के लिए मुख्य अभिजातों द्वारा समय समय पर समीक्षा की जाती है और उचित निर्देश सभी अधिकारियों को दिये जाते हैं ताकि जन शिकायतों पर उचित कार्यवाही समय पर की जा सके । इसके अतिरिक्त, मुख्य सचिव द्वारा साप्ताहिक बैठक में भी सभी विभागों के प्रधान सचिव /सचिव/विभागाध्यक्षों की उपस्थिति में इन शिकायतों की समीक्षा की जाती है ।
(झ)	ये शिकायतें निवारण के लिए किन-किन अधिकारियों के पास और कब-कब भेजी गई, इसका पूर्ण विवरण प्रदान करें;	इसका पूर्ण विवरण जन शिकायत पोर्टल पर उपलब्ध है।
(ट)	संबंधित अधिकारियों ने इनके निवारण के लिए क्या कदम उठाए, इसका विवरण	संबंधित अधिकारियों द्वारा की गई कार्यवाही का ब्यौरा निरंतर जन शिकायत पोर्टल पर अपलोड किया जाता है, जिसकी जानकारी

	प्रदान करें; और	आज भी पोर्टल पर उपलब्ध है ।
(ठ)	इन शिकायतों का निवारण कब तक हो जाएगा ?	इन शिकायतों के निवारण के लिए विभाग कृत संकल्प है तथा जल्द से जल्द निवारण के लिए सभी संभव प्रयास किए जा रहे हैं और यह प्रक्रिया निरंतर जारी है ।

पद्म ठाकुर
प्रशासक

②