

झारखण्ड सरकार  
झारखण्ड राज्य खाद्य आयोग, राँची।

आदेश

**विषय:-**      ऑनलाईन शिकायत दर्ज करने तथा ऑनलाईन सुनवाई की प्रक्रिया एवं दायित्वों की से सम्बन्धित दिशा-निर्देश।

1. झारखण्ड राज्य खाद्य आयोग के द्वारा आमजन की शिकायतों को दर्ज करने, शिकायतों के निवारण एवं मामलों की सुनवाई हेतु ऑनलाईन सुविधा स्थापित की गई है।
2. इस हेतु झारखण्ड राज्य खाद्य आयोग का वेबसाईट [www.jharkhandsfc.in](http://www.jharkhandsfc.in) अब क्रियाशील है।
3. आमजन अपनी सुविधानुसार शिकायतों को अपने श्रोत से शिकायत दर्ज कर सकते हैं अथवा अपने नजदीकी प्रज्ञा केन्द्र पर 30/- रु० शुल्क देकर शिकायत दर्ज करा सकते हैं। शिकायत के निवारण तक अन्य कोई राशि नहीं देनी होगी यथा—मात्र 30/- रु० में प्रज्ञा केन्द्र पर शिकायत दर्ज करने से लेकर, शिकायत निवारण तक की प्रक्रिया पूर्ण की जाएगी।
4. **शिकायत निवारण साफ्टवेयर के संचालन हेतु जिला शिकायत निवारण पदाधिकारी को दिशा-निर्देश :-**

- खाद्य आयोग की वेबसाईट <http://jharkhandsfc.in> पर जाएँ।
- वेबसाईट की menu में लॉग-इन का टैब बना हुआ है, उसमें विलक करें एवं DGRO लॉग-इन option को चुनें।
- अपना यूजर नाम (User name) डालें, जो आपको खाद्य आयोग के द्वारा दिया गया है।
- अपना पासवर्ड डालें (Password), जो आपको खाद्य आयोग द्वारा दिया गया है।
- आप जैसे ही लॉग-इन करेंगे, आपको अपने जिले की, Complains का Dashboard मिलेगा, जहाँ पर अलग-अलग Complains का Status दिखेगा।
- किसी भी शिकायत की कार्रवाई से सम्बन्धित सभी तथ्यों को Logbook Case History में अंकित करने का भी प्रावधान इस साफ्टवेयर में बनाया गया है, आप सभी दस्तावेजों को Logbook में डालें।
- शिकायत करने की तिथि से 30 दिनों के अन्दर उसका निवारण करने की कृपा करें, अन्यथा 30 दिनों के पश्चात् दर्ज की हुई, अनदेखी शिकायत अपने आप ही

लॉक हो जाएगी, एवं आपको अपने उच्च अधिकारी या फिर राज्य खाद्य आयोग से उचित तर्क देते हुए, उस शिकायत को फिर से खुलावाना होगा।

#### 5. प्रज्ञा केन्द्र के District Manager/VLE को दिशा-निर्देश :-

- झारखण्ड राज्य खाद्य आयोग एवं जिला शिकायत निवारण पदाधिकारी मामलों की सुनवाई ऑनलाईन करेगी।
- ऑनलाईन सुनवाई हेतु झारखण्ड राज्य खाद्य आयोग एवं जिला शिकायत निवारण पदाधिकारी इसकी सूचना सम्बन्धित District Manager को देंगे।
- सम्बन्धित District Manager क्षेत्र के सम्बन्धित VLE से संपर्क स्थापित कर, उन्हें सुनवाई की तिथि एवं विषय से अवगत कराएंगे।
- सम्बन्धित VLE शिकायतकर्ता को सुनवाई की तिथि से अवगत कराएंगी।
- शिकायतकर्ता, उस ग्रामीण क्षेत्र के मुखिया एवं शहरी क्षेत्र के वार्ड पार्षद को सुनवाई में उपस्थित होना आवश्यक होगा।
- सुनवाई के फलाफल के सम्बन्ध में आवश्यक कागजात/दस्तावेज एवं अन्य सूचनाएँ वेबसाईट पर अपलोड करेंगे।
- District Managers प्रत्येक माह सुनवाई में हुए खर्च का ब्योरा आयोग को समर्पित करेंगे, जिसके आधार पर उन्हें उचित भुगतान की जाएगी।

#### 6. आमजन के शिकायतों को दर्ज करने सम्बन्धी प्रज्ञा केन्द्रों को दिशा-निर्देश :-

- आमजन अपने शिकायतों को मुफ्त में उनके पास उपलब्ध श्रोतों यथा—लैपटॉप, साइबर कैफे इत्यादि के माध्यम से झारखण्ड राज्य खाद्य आयोग के वेबसाईट पर दर्ज कर सकेंगे।
- आमजन यदि चाहे तो मात्र 30/- रु० शुल्क देकर अपने शिकायतों को प्रज्ञा केन्द्र के माध्यम से दर्ज कर सकेंगे।
- उक्त सम्बन्धी सूचना सभी प्रज्ञा केन्द्र, अपने केन्द्र के बाहर दीवार पर अंकित करेंगे।
- प्रज्ञा केन्द्र शिकायतकर्ता के ओर से शिकायत दर्ज करेगी, शिकायत संख्या से शिकायतकर्ता को अवगत कराएगी एवं शिकायत दर्ज होने सम्बन्धी प्राप्ति रसीद भी शिकायतकर्ता को उपलब्ध कराएगा।
- शिकायतकर्ता यदि चाहे तो अपने शिकायत सम्बन्धित अद्यतन स्थिति के सम्बन्ध में जानकारी प्रज्ञा केन्द्र से प्राप्त कर सकते हैं एवं प्रज्ञा केन्द्र शिकायतकर्ता को सम्बन्धित सूचना उपलब्ध कराएगा।

- शिकायत दर्ज होने से लेकर शिकायत निवारण तक अन्य कोई राशि, प्रज्ञा केन्द्र शिकायतकर्ता से नहीं मांग करेगा अर्थात् शिकायत दर्ज से लेकर, शिकायत निवारण की पूरी प्रक्रिया 30/- रु० में ही पूर्ण की जाएगी।

ह० /-

(सुधीर प्रसाद)

अध्यक्ष,

झारखण्ड राज्य खाद्य आयोग, राँची।

ज्ञापांक— रा०खा०आ०—०१ (विविध) ०७ / १७—

प्रतिलिपि:- मुख्य सचिव, झारखण्ड, राँची को सूचना एवं आवश्यक कार्रवाई हेतु

प्रेषित।

ह० /-

(सुधीर प्रसाद)

अध्यक्ष,

झारखण्ड राज्य खाद्य आयोग, राँची।

ज्ञापांक— रा०खा०आ०—०१ (विविध) ०७ / १७—

राँची, दिनांक:-

प्रतिलिपि:- प्रधान सचिव/सचिव, खाद्य, सार्वजनिक वितरण एवं उपभोक्ता मामले विभाग/स्कूली शिक्षा एवं साक्षरता विभाग/ महिला, बाल विकास एवं सामाजिक सुरक्षा विभाग, झारखण्ड, राँची/सभी जिला शिकायत निवारण पदाधिकारी, झारखण्ड/श्री शंभू कुमार, स्टेट हेड, CSC, झारखण्ड/सभी District Manager, प्रज्ञा केन्द्र को सूचना एवं आवश्यक कार्रवाई हेतु प्रेषित।

ह० /-

(सुधीर प्रसाद)

अध्यक्ष,

झारखण्ड राज्य खाद्य आयोग, राँची।

ज्ञापांक— रा०खा०आ०—०१ (विविध) ०७ / १७— ५५०

राँची, दिनांक:- ११.१२.१९

प्रतिलिपि:- सभी उपायुक्त, झारखण्ड, को सूचना एवं आवश्यक कार्रवाई हेतु प्रेषित। उनसे अनुरोध है कि शिकायतों के निपटारा हेतु अपने स्तर से आवश्यक कदम उठाने की कृपा की जाय।

(सुधीर प्रसाद)

अध्यक्ष,

झारखण्ड राज्य खाद्य आयोग, राँची।