पत्र संख्या–8/सु0अ0–15–03/06का0..1064../

बिहार सरकार,

कार्मिक एवं प्रशासनिक सुधार विभाग

प्रेषक,

गोकुल किशोर दत्त,

सरकार के उप सचिव ।

सेवा में,

सभी आयुक्त एवं सचिव/सचिव

सभी विभागाध्यक्ष

सभी प्रमंडलीय आयुक्त

सभी जिलाधिकारी

पटना–15, दिनांक 25-01-07

विषयः– " जानकारी" (कॉल सेन्टर सुविधा) के माध्यम से सूचना उपलब्ध कराने के संबंध में।

महोदय,

सूचना का अधिकार अधिनियम, 2005 के तहत बिहार राज्य सूचना का अधिकार नियमावली, 2006 में संशोधन कर यह प्रावधान किया गया हैं कि कोई भी व्यक्ति कॉल सेन्टर के माध्यम से वांछित सूचना प्राप्त कर सकता है।

2. यह कॉल सेन्टर पटना में कार्यरत रहेगा और इसका फोन नम्बर 155311 होगा । इस सुविधा के उपयोग हेतु देय शुल्क (प्रथम पांच मिनटो की कॉल के लिए) दस रूपए निर्धारित है। इस संबंध में किसी अन्य जानकारी के लिए फोन नं0–155310 पर सम्पर्क किया जा सकता है।

3. इच्छुक व्यक्ति राज्य के किसी क्षेत्र से फोन द्वारा (पी.सी.ओ. सहित) कॉल सेन्टर से उक्त नम्बर को डायल कर अपना नाम, पता एवं जो सूचना चाहते हैं, उसका विवरण कॉल सेन्टर को बताएँगे। कॉल सेन्टर द्वारा फैक्स/ ई–मेल द्वारा उक्त सूचना को संबंधित विभाग को भेज दिया जाएगा। यदि उक्त मामला विभाग से सूचना प्राप्त करने से संबंधित है तो उक्त विभाग के लोक सूचना पदाधिकारी को इस पर कार्रवाई करनी होगी और यदि वह अपील का मामला है तो विभाग के अपीलीय प्राधिकार को इस पर आवश्यक कार्रवाई करनी होगी। यदि विभाग के स्तर पर कार्रवाई अपेक्षित नहीं है बल्कि विभाग के क्षेत्रीय कार्यालय से यह संबंधित हैं, तो विभाग द्वारा अधीनस्थ क्षेत्रीय कार्यालय के लोक सूचना पदाधिकारी/अपीलीय प्राधिकारी को फैक्स/ई–मेल द्वारा भेज दिया जाएगा। क्षेत्रीय कार्यालय के लोक सूचना पदाधिकारी/अपीलीय प्राधिकारी आवश्यक सूचना सीधे आवेदक को डाक द्वारा देगें और विभाग को भी सूचित करेगें।

4. कॉल सेन्टर के माध्यम से सूचना देने के लिए लोक सूचना पदाधिकारी को कॉल सेन्टर से सूचना प्राप्ति के बाद की अवधि से गणना की जाने वाली निर्धारित अवधि के अन्दर आवेदक को सूचना उपलब्ध कराना होगा। नियमावली में वर्णित किसी कारण के आधार पर यदि आवेदक अपील करना चाहे तो वह कॉल सेन्टर के माध्यम से, अपील हेतु निर्धारित अवधि के अन्दर सक्षम अपीलीय प्राधिकार के समक्ष अपील दायर कर सकता है।

5. यह सुविधा केवल बिहार राज्य में लागू होगी। यह सुविधा मात्र बी.एस.एन.एल. के बेसिक फोन से ही उपलब्ध होगी। मोबाइल सेवा से यह सुविधा प्राप्त नहीं होगी।

6. कॉल सेन्टर से फैक्स द्वारा अग्रसारित किये जाने वाले आवेदन पर आवेदक/अपीलकर्त्ता या अन्य किसी का हस्ताक्षर नहीं होगा। कम्प्युटरीकृत होने के कारण यह आवेदन हस्ताक्षरित नहीं रहने पर भी मान्य होगा।

7. सभी विभाग/विभागाध्यक्ष अपने विभाग/कार्यालय के लोक सूचना पदाधिकारी, सहायक लोक सूचना पदाधिकारी एवं अपीलीय प्राधिकारों के नाम, पदनाम, पता, दूरभाष सं0, मोबाइल सं0, फैक्स सं0 एवं ई-मेल संबंधित सूचनाएँ " जानकारी" (कॉल सेन्टर) को सुलभ कराते हुए राज्य सूचना आयोग को भी सुलभ कराने का कष्ट करें।

उपर्युक्त व्यवस्था के आलोक में इस अधिनियम से संबंधित पूर्व निर्गत आदेश एवं नियमावली में अंकित नियम अक्षुण्ण रहेगें।

विश्वासभाजन,

25.1.07

(गोकुल किशोर दत्त)
सरकार के उप सचिव