

महानिदेशालय चिकित्सा एवं स्वास्थ्य सेवाएं, उत्तर प्रदेश

सिटीजन चार्टर

वर्ष-2014



उत्तर प्रदेश के सतत विकास हेतु विकास कार्यों की निरन्तरता एवं जनहित में अन्य लोक कल्याणकारी योजनाओं का निरन्तर समावेश किया जाना आवश्यक है। साथ में प्रदेश के विकास हेतु स्वास्थ्य सेवाओं का सुदृढ़ होना भी नितान्त आवश्यक है।

उत्तर प्रदेश की जनसंख्या (199812341—सेन्सेस 2011), भारतवर्ष की कुल जनसंख्या (121,05,69,573—सेन्सेस 2011) का 16.5 प्रतिशत है। जबकि महाराष्ट्र 09.42 प्रतिशत, बिहार 08.02, तमिलनाडू 6.9, मध्यप्रदेश 5.9, राजस्थान 5.6, उड़ीसा 3.5, तथा उत्तरांचल 0.83 प्रतिशत है।

उत्तर प्रदेश की भौगोलिक स्थिति व आर्थिक स्थिति सम न होने के कारण यह चार आर्थिक क्षेत्र (पूर्वी उत्तर प्रदेश, पश्चिमी उत्तर प्रदेश, केन्द्रीय भाग एवं बुंदेलखण्ड क्षेत्र) में बटा हुआ है। इन चार आर्थिक क्षेत्र की जनसंख्या चार राज्यों के लगभग बराबर है। (पूर्वी क्षेत्र की जनसंख्या तमिलनाडू प्रदेश के समतुल्य, पश्चिमी क्षेत्र की जनसंख्या मध्यप्रदेश की जनसंख्या के समतुल्य, केन्द्रीय क्षेत्र की जनसंख्या उड़ीसा प्रदेश के बराबर तथा बुंदेलखण्ड क्षेत्र की जनसंख्या उत्तरांचल प्रदेश के बराबर है।) पूर्वी क्षेत्र (तमिलनाडू प्रदेश) की जनसंख्या उत्तर प्रदेश की जनसंख्या का 40 प्रतिशत तथा भारतवर्ष का 6.6 प्रतिशत है। इसी प्रकार पश्चिमी क्षेत्र (मध्यप्रदेश) क्षेत्र क्रमशः 37 प्रतिशत, केन्द्रीय क्षेत्र 18 प्रतिशत तथा बुंदेलखण्ड क्षेत्र की जनसंख्या 5 प्रतिशत है। जहाँ कुल 18 मण्डलों में 08, 06, 02 व 02 मण्डल एवं जिलों में 28 जिले, 30 जिले, 10 जिले एवं 07 जिले क्रमशः पूर्वी क्षेत्र, पश्चिमी क्षेत्र, केन्द्रीय क्षेत्र व बुंदेलखण्ड क्षेत्र में हैं।

उत्तर प्रदेश के चिकित्सा एवं स्वास्थ्य की पूर्ण जिम्मेदारी महानिदेशक, चिकित्सा एवं स्वास्थ्य द्वारा किया जाता है। इन परिस्थितियों में जनता को भ्रष्टाचार मुक्त एवं विकास युक्त प्रशासन प्रदान करने एवं निर्धारित अवधि के अन्तर्गत अधिकारी एवं संबंधित कर्मचारी द्वारा सेवा उपलब्ध कराये जाने हेतु सिटीजन चार्टर 2014 प्रख्यापित किया जा रहा है।

संविधान के अनुच्छेद 213 के खण्ड (1) द्वारा प्रदत्त शक्तियों का प्रयोग करके राज्यपाल महोदय ने उत्तर प्रदेश जनहित गारंटी अध्यादेश, 2011 (उत्तर प्रदेश अध्यादेश संख्या (1) सन् 2011) प्रख्यापित किया है।

राज्य की जनता को निश्चित समय सीमा के भीतर सेवायें प्रदान करने तथा उससे संबंधित और आनुषंगिक विषयों की व्यवस्था करने के लिए राज्य सरकार द्वारा जनहित गारंटी अधिनियम 2011 के अन्तर्गत अधिसूची सेवायें जिनकी समाज के सबसे ज्यादा जरूरतमंद, कमजोर एवं गरीब वर्गों को आये दिन आवश्यकता होती है, प्रख्यापित किया है। इसके अन्तर्गत यदि निर्धारित अवधि में किसी अधिकारी द्वारा नियमानुसार देय सेवा उपलब्ध नहीं करायी जाती है तो अपील के अन्तर्गत जवाब देही निर्धारित करते हुए उदासीनता बरतने वाले अधिकारी पर अर्थ दण्ड लगाये

जाने एवं उक्त अधिनियम में व्यवस्था के अनुसार अर्थ दण्ड की धनराशि निर्धारित प्रक्रिया का पालन करते हुए दोषी कर्मों से वसूल कर उसका भुगतान आवेदक को किया जायें। उपरोक्त अधिनियम के नोटिफिकेशन संख्या-375/91-2013, दिनांक 27.11.2013 के क्रम संख्या-6 एवं क्रम संख्या-12 पर विस्तृत कार्य एवं समय सीमा निर्धारित किया गया है तथा जनहित गारंटी अधिनियम 2011 में अधिकारियों हेतु दण्ड का विस्तृत प्राविधान किया गया है।

चिकित्सा एवं स्वास्थ्य विभाग, उत्तर प्रदेश, लखनऊ में लिपिक संवर्गीय वर्ग के नियुक्ति प्राधिकारी निदेशक (प्रशासन) है। अतः कार्य की शिथिलता या पदीय दायित्वों का निर्वाहन न करने की स्थिति में दण्डाधिकारी निदेशक (प्रशासन) है। महानिदेशालय, चिकित्सा एवं स्वास्थ्य, उत्तर प्रदेश, लखनऊ में कार्यो को गतिशील बनाये रखने एवं समय से निष्पादित करने की महत्वपूर्ण जिम्मेदारी लिपिक संवर्ग पर निर्भर है। अतः समय सीमा के अन्तर्गत, कार्य की पारदर्शिता बनाये रखते हुए कार्य के सम्पादन हेतु एक्शन सेल (कार्यवाही प्रकोष्ठ) का सृजन किया गया है, जिसमें निम्न अधिकारी है :-

1. महानिदेशक, चिकित्सा एवं स्वास्थ्य, उत्तर प्रदेश, लखनऊ।
2. निदेशक (प्रशासन), चिकित्सा एवं स्वास्थ्य, उत्तर प्रदेश, लखनऊ।
3. अपर निदेशक (प्रशासन), स्वास्थ्य भवन, लखनऊ।
4. संयुक्त निदेशक (मुख्यालय), स्वास्थ्य भवन, लखनऊ।

अधिकारियों हेतु निस्तारण की समय सीमा (प्राप्त आवेदन की तिथि से)

अधिसूचना संख्या-1884/एक-14-2011-33(100)-2010-टी.सी.-I, दिनांक 19 सितम्बर, 2011
 अधिसूचना संख्या-2198/एक-14-2010-33(100)-2010-टी.सी.-III, दिनांक 15 जनवरी, 2011
 अधिसूचना संख्या-2413/एक-14-2011-33(08)/2011, दिनांक 23 दिसम्बर, 2011 एवं
 नोटीफिकेशन संख्या-375/91-2013, दिनांक 27 नवम्बर, 2013
 के अनुसार

क्र. सं.	अनुभाग	सेवा संख्या	प्रकरण	निस्तारण की समय सीमा		
				आवेदन की तिथि से	प्रथम अपील	द्वितीय अपील
6	सभी विभागों के लिए	10	(i) पेंशन स्वीकृति पर निर्णय	60 दिवस	30 दिवस	60 दिवस
			(ii) जी.पी.एफ. स्वीकृति पर निर्णय	30 दिवस	15 दिवस	15 दिवस

			(iii) चिकित्सा अवकाश स्वीकृति पर निर्णय	15 दिवस	15 दिवस	15 दिवस
			(iv) चिकित्सा प्रतिपूर्ति पर निर्णय (तकनीकी एवं अनिवार्यता परीक्षण के बाद)	60 दिवस	30 दिवस	30 दिवस
			(v) प्रोविजनल पेशन स्वीकृति पर निर्णय	30 दिवस	30 दिवस	30 दिवस
			(vi) उपार्जित अवकाश स्वीकृति पर निर्णय	15 दिवस	7 दिवस	7 दिवस
			(vii) वेतन भुगतान पर निर्णय	15 दिवस	7 दिवस	7 दिवस
			(viii) गोपनीय प्रविष्टि पर निर्णय	30 दिवस	30 दिवस	30 दिवस
			(ix) सुनिश्चित कैरियर प्रोन्नयन पर निर्णय	90 दिवस	30 दिवस	30 दिवस
			(x) मृतक आश्रित नियुक्ति (सामान्य मामलों में) पर निर्णय	90 दिवस	30 दिवस	30 दिवस
12	चिकित्सा एवं स्वास्थ्य	8	(i) मेडिको-लीगल सर्टिफिकेट पर निर्णय	03 दिवस	07 दिवस	07 दिवस
			(ii) डेथ सर्टिफिकेट फार पीपल डाइंग इन द हास्पिटल पर निर्णय	01 दिवस	07 दिवस	07 दिवस
			(iii) आयु प्रमाण पत्र पर निर्णय	30 दिवस	30 दिवस	15 दिवस
			(iv) बीमारी एवं आरोग्यता प्रमाण पत्र पर निर्णय	30 दिवस	30 दिवस	30 दिवस
			(v) नर्सिंग होम के पंजीकरण पर निर्णय	90 दिवस	30 दिवस	30 दिवस
			(vi) टीकाकरण प्रमाण-पत्र पर निर्णय	30 दिवस	30 दिवस	30 दिवस
			(vii) फेमली प्लानिंग असफल रहने पर भुगतान पर निर्णय	45 दिवस	30 दिवस	30 दिवस
			(viii) चिकित्सा प्रतिपूर्ति हेतु तकनीकी परीक्षण एवं अनिवार्यता प्रमाण पत्र पर निर्णय	45 दिवस	30 दिवस	30 दिवस

1. विभाग में प्रस्तावित सिटीजन चार्टर के प्रभावी क्रियान्वयन हेतु वाह्य स्रोतों से प्राप्त पत्र एवं विभिन्न अनुभागों के पत्राचार की ट्रेकिंग को कम्प्यूटरीकृत किया गया है।

वाह्य स्रोत से प्राप्त पत्रों एवं महानिदेशालय में स्थापित विभिन्न अनुभागों द्वारा निष्पादित क्रियाकलापों में होने वाले अनापेक्षित विलम्ब के फलस्वरूप विभाग की उपलब्धियों पर प्रतिकूल

प्रभाव पड़ता है। इस हेतु पत्राचार की ट्रेकिंग के लिए साफ्टवेयर विकसित किया गया है, जिसका स्वरूप निम्नवत है :-

क्र. सं.	प्रेषक	प्रेषक का पत्रांक/तिथि	प्रेषण का माध्यम (डाक/कोरियर/हस्त/ई-मेल)	विषय	कम्प्यूटर आई.डी. नम्बर	प्राप्ति तिथि	अनुभाग को संदर्भित तिथि	संदर्भित अनुभाग का नाम

वाह्य स्रोत से प्रेषित पत्र की सेन्ट्रल डिस्पैच पटल पर तैयार किये गये साफ्टवेयर में अंकित किया जायेगा एवं कम्प्यूटर द्वारा इसे एक संख्या (कम्प्यूटर आई.डी.) प्रदान कर दी जायेगी, (यही कम्प्यूटर आई.डी. हस्त से डाक प्राप्त कराने वाले को देना आवश्यक होगा), जिससे इस पत्र की भविष्य में ट्रेकिंग करने में सहयोग मिलेगा। उक्त पत्र के साफ्टवेयर में अंकन होते ही संदर्भित अनुभाग को लोकल होस्ट के माध्यम से अग्रिम कार्यवाही हेतु इस पत्र का विवरण दृष्टव्य हो जायेगा।

इसके लिए विभिन्न अनुभागों में प्रयोग किये जा रहे कम्प्यूटरों एवं लोकल नेटवर्किंग का प्रयोग कर पत्रों की ट्रेकिंग को आटोमेट किया गया है। सभी पत्राचारों की ट्रेकिंग के आटोमेशन का डैसबोर्ड एक्शन सेल (कार्यवाही प्रकोष्ठ) को अनुश्रवण हेतु रियल टाइम में उपलब्ध है।

प्राप्त पत्रों को 03 श्रेणियों में बाँटा गया है :-

1. साधारण
2. कोर्ट केश
3. ऐसे पत्र जिसमें पुराने अभिलेखों को देखने की आवश्यकता है।

साधारण पत्रों को प्रत्येक पटल पर मात्र 24 घन्टे के अन्दर कार्यवाही करते हुए संयुक्त निदेशक तक प्रेषित करना है।

मा. न्यायालयों से प्राप्त पत्र, नोटिस एवं रिटों को समस्त पटलों से होते हुए मात्र 24 घन्टे के अन्दर संबंधित संयुक्त निदेशक के पटल पर प्राप्त कराना अनिवार्य है।

ऐसे पत्र जिसमें पुराने अभिलेखों को देखने की आवश्यकता है (कोट केस को छोड़ कर) को 03 दिवस के अन्दर संबंधित संयुक्त निदेशक के पटल पर प्राप्त कराना है।

संयुक्त निदेशक एवं अपर निदेशक संबंधित पत्रों को 24 घन्टे के अन्दर महानिदेशक/निदेशक (प्रशासन) को प्रेषित करेंगे। चूंकि महानिदेशक महोदय एवं निदेशक महोदय को नीतिगत निर्णय लेना होता है इसलिये पत्रों/पत्रावलियों पर एक सप्ताह का समय निर्धारित है।

नोट :- कुछ अनुभागों में नियुक्ति या प्रशिक्षण प्रक्रियाओं में बहुत ही अधिक संख्या में आवेदन पत्र आते हैं, जिस पर बाद में किसी ऐजेन्सी के माध्यम से अग्रेतर कार्यवाही की जाती है। अतः ऐसी परिस्थितियों को देखते हुये नियुक्ति या प्रशिक्षण में प्राप्त आवेदन पत्र इस प्रक्रिया से आच्छादित नहीं रहेगा।

2. पत्रों/पत्रावलियों पर कार्यवाही समय सीमा के अन्तर्गत न करने पर/शिथिलता बरतने पर निम्नानुसार कार्यवाही निर्धारित है :-

- | | | | |
|----|--|---|--------------------|
| 1. | 03 शिकायतों पर कार्यवाही न करने पर | — | स्पष्टीकरण |
| 2. | स्पष्टीकरण संतोषजनक न होने पर | — | चेतावनी |
| 3. | 04 शिकायतों पर कार्यवाही न करने पर | — | कठोर चेतावनी |
| 4. | 05 शिकायतों पर कार्यवाही न करने पर | — | प्रतिकूल प्रविष्टि |
| 5. | 06 या 06 से अधिक शिकायतों पर कार्यवाही न करने पर | — | वृहद दण्ड |

उपरोक्त के अतिरिक्त निम्न बिन्दुओं पर भी कार्यवाही निर्धारित है।

3.(क) पूर्व निर्धारित शासनादेश में निहित आदेशों का प्रथम बार उल्लंघन पर — कठोर चेतावनी

(ख) पूर्व निर्धारित शासनादेश में निहित आदेशों का दो बार उल्लंघन पर — प्रतिकूल प्रविष्टि

(ग) पूर्व निर्धारित शासनादेश में निहित आदेशों का 03 बार उल्लंघन पर — वृहद दण्ड

4.(क) प्रत्येक माह की 05 तारीख तक वेतन न मिलने पर प्रथम बार — कठोर चेतावनी

(ख) लगातार 03 बार माह की 05 तारीख तक वेतन न मिलने पर — प्रतिकूल प्रविष्टि

(ग) लगातार 03 से अधिक बार माह की 05 तारीख तक वेतन न मिलने पर — वृहद दण्ड

5. मा. न्यायालय से संबंधित पत्र, नोटिस, रिट आदि के प्राप्ति के मात्र 24 घंटे के अन्तर्गत संबंधित संयुक्त निदेशक के पटल पर प्राप्त न कराने पर :-

(क) प्रथम बार — कठोर चेतावनी

(ख) द्वितीय बार — प्रतिकूल प्रविष्टि

(ग) 03 या अधिक बार — वृहद दण्ड

यह नियामवली प्रथम बार प्रख्यापित किया जा रहा है जिस कारण समय समय पर इसमें अन्य कार्य एवं उसकी समय सीमा तथा निर्धारित दण्ड को सम्मिलित किया जाता रहेगा।

निदेशक (प्रशासन),
चिकित्सा एवं स्वास्थ्य,
उत्तर प्रदेश।

महानिदेशक,
चिकित्सा एवं स्वास्थ्य,
उत्तर प्रदेश।