

**झारखण्ड सरकार**  
**कार्मिक, प्रशासनिक सुधार तथा राजभाषा विभाग**  
**अधिसूचना**

राँची- दिनांक 17/03/2026

संख्या-.....1673...../ भारत के संविधान के अनुच्छेद 162 के अधीन प्रदत्त शक्तियों का प्रयोग करते हुए झारखण्ड के राज्यपाल राज्य सरकार के सभी सेवा/संवर्गों के नियमित पदाधिकारियों एवं कर्मचारियों की सेवा संबंधी शिकायतों एवं सेवांत लाभ के भुगतान से संबंधित मामलों का समयबद्ध, पारदर्शी एवं उत्तरदायी तरीके से निष्पादन सुनिश्चित करने हेतु निम्नलिखित नियमावली बनाते हैं:-

1. **संक्षिप्त नाम, विस्तार एवं आरंभ:**
  - (i) यह नियमावली "झारखण्ड सरकारी सेवक शिकायत निवारण नियमावली, 2026" कही जायेगी।
  - (ii) इसका विस्तार संपूर्ण झारखण्ड राज्य में होगा।
  - (iii) यह नियमावली झारखण्ड राजपत्र में प्रकाशन की तिथि से प्रवृत्त होगी।
2. **परिभाषाएँ:** इस नियमावली में जबतक कि कोई बात विषय या संदर्भ में अन्यथा अपेक्षित न हो:-
  - (I) "राज्य" से अभिप्रेत है झारखण्ड राज्य;
  - (II) **अपर मुख्य सचिव/प्रधान सचिव/सचिव** से अभिप्रेत है झारखण्ड सरकार के अन्तर्गत विभिन्न विभागों के अपर मुख्य सचिव/प्रधान सचिव/सचिव
  - (III) "उपायुक्त" से अभिप्रेत है जिलों के उपायुक्त;
  - (IV) "सेवा शिकायत निवारण पदाधिकारी" से अभिप्रेत है प्रत्येक विभाग एवं जिला में नामित किए गए पदाधिकारी, जो सेवा संबंधी मामलों एवं सेवांत लाभ से संबंधित प्राप्त शिकायतों का नियत समय-सीमा में सुनवाई कर निर्णय पारित करेंगे तथा लिए गए निर्णय की सूचना शिकायतकर्ता को देंगे।

विभागों में उप सचिव से अन्यून स्तर के पदाधिकारी तथा जिलों में स्थापना शाखा के वरीय प्रभारी पदाधिकारी अथवा अनुमंडल पदाधिकारी से अन्यून स्तर के पदाधिकारी सेवा शिकायत निवारण पदाधिकारी के रूप में नामित किये जा सकेंगे। सभी विभागीय सचिव एवं उपायुक्त अपने-अपने विभाग/ जिला के सेवा शिकायत निवारण पदाधिकारी को नामित करते हुए आदेश निर्गत करेंगे जिसे जिले/विभागीय वेबसाईट पर भी प्रदर्शित किया जाएगा;
  - (V) "उत्तरदायी पदाधिकारी" से अभिप्रेत है वह पदाधिकारी जिसके कार्यालय से संबंधित शिकायत होगी एवं जिसका निबटारा उनके द्वारा किया जाना अपेक्षित होगा।
  - (VI) **पदाधिकारी/कर्मचारी** से अभिप्रेत है झारखण्ड सरकार के अधीन नियमित रूप से नियुक्त किसी भी श्रेणी के पदाधिकारी या कर्मचारी।
  - (VII) "शिकायत" से अभिप्रेत है राज्य सरकार के सेवारत एवं सेवानिवृत्त कर्मियों की सेवा तथा सेवांत लाभ से संबंधित मामले, यथा
    - a) नियुक्ति से संबंधित मामले
    - b) सेवा सम्पुष्टि से संबंधित मामले
    - c) वेतन भुगतान एवं वेतन वृद्धि से संबंधित मामले
    - d) प्रोन्नति, कालबद्ध प्रोन्नति, ए.सी.पी., एम.ए.सी.पी. से संबंधित मामले
    - e) वरीयता निर्धारण से संबंधित मामले



f) आकस्मिक अवकाश को छोड़कर शेष अवकाशों की स्वीकृति से संबंधित मामले

g) देय भत्तों की स्वीकृति एवं भुगतान से संबंधित मामले

h) सेवांत लाभ, जैसे-पेंशन, उपादान, ग्रुप बीमा, अव्यवहृत उपार्जित अवकाश के बदले नगद भुगतान तथा सामान्य भविष्य निधि में संचित राशि के भुगतान से संबंधित मामले।

परन्तु उपर्युक्त से संबंधित किसी मामले के, किसी न्यायालय में विचाराधीन रहने पर, उसे इस नियमावली के अधीन शिकायत के रूप में नहीं माना जाएगा।

परन्तु और कि अनुशासनिक एवं विभागीय कार्रवाई तथा स्थानांतरण/पदस्थापन/प्रतिनियुक्ति से संबंधित मामले इसके अधीन शिकायतों में सम्मिलित नहीं होंगे। सूचना का अधिकार अधिनियम, 2005 के अधीन कोई मामला भी इस नियमावली के अधीन शिकायत के रूप में नहीं माना जाएगा।

(VIII) "शिकायतकर्ता" से अभिप्रेत है झारखण्ड सरकार के सभी संवर्ग के सेवारत एवं सेवानिवृत्त कर्मचारी अथवा पदाधिकारी तथा सरकारी सेवक की मृत्यु की स्थिति में उनका आश्रित;

(IX) "नियत समय-सीमा" से अभिप्रेत है किसी शिकायत पर सुनवाई का अवसर प्रदान करते हुए उस पर निर्णय लेने तथा शिकायत पर लिये गए निर्णय के बारे में शिकायतकर्ता को सूचित करने की विहित समय सीमा;

(X) "निर्णय" से अभिप्रेत है इस नियमावली के अधीन सेवा शिकायत निवारण पदाधिकारी अथवा अपीलीय पदाधिकारी द्वारा किसी शिकायत या अपील पर पारित किया गया निर्णय;

(XI) "अपीलीय प्राधिकार" से अभिप्रेत है विभाग के अपर मुख्य सचिव/प्रधान सचिव/सचिव अथवा जिलों के उपायुक्त, जिसके समक्ष शिकायत निवारण पदाधिकारी के निर्णय के विरुद्ध अपील की जा सकेगी।

### 3. शिकायत दर्ज करने की प्रक्रिया :-

(i) राज्य सरकार के सभी वर्ग के नियमित पदाधिकारी/कर्मचारी अपनी सेवा संबंधी शिकायत तथा सेवानिवृत्त कर्मियों अपने सेवांत लाभों के भुगतान संबंधी शिकायतों संबंधित सेवा शिकायत निवारण पदाधिकारी के कार्यालय में लिखित आवेदन के रूप में कर सकेंगे।

(ii) सरकारी सेवक की मृत्यु की स्थिति में उनके आश्रित द्वारा शिकायत की जा सकेगी।

(iii) शिकायतकर्ता को अपने आवेदन में सुसंगत अभिलेख/दस्तावेज के साथ उस कार्यालय/पदाधिकारी का विवरण उल्लिखित करना होगा, जिससे संबंधित उनकी शिकायत है।

(iv) शिकायत पत्र एक ही विषय पर की जा सकेगी।

(v) शिकायत पत्र में एक से अधिक विषय पर अनुतोष (Relief) मांगे जाने की स्थिति में शिकायत पत्र में उल्लिखित प्रथम विषय को ही शिकायत के रूप में मान्यता प्रदान करते हुए अग्रतर कार्रवाई की जा सकेगी।

परन्तु यदि एक से अधिक विषय पर मांगे गये अनुतोष (Relief) इस प्रकार एक दूसरे से संलग्न, संबंधित, आश्रित अथवा आधारित हैं कि किसी एक अनुतोष

को छोड़ देने पर मूल या मुख्य अनुतोष पूर्ण नहीं हो सकता, तब ऐसी स्थिति में एक से अधिक विषय पर मांगे गये अनुतोष सुनवाई हेतु मान्य होंगे।

- (vi) जिलों में स्थापित विभागों के क्षेत्रीय कार्यालय के पदाधिकारी/कर्मचारी वैसी परिस्थिति में ही जिले के सेवा शिकायत निवारण पदाधिकारी के समक्ष आवेदन कर सकेंगे, जब उनकी शिकायत का समाधान जिले के पदाधिकारी के स्तर से ही संभव होगा। अन्य परिस्थिति में आवेदन अपने विभाग के सेवा शिकायत निवारण पदाधिकारी के समक्ष प्रस्तुत करेंगे।
- (vii) प्राप्त शिकायतों को शिकायत पंजी में दर्ज किया जायेगा एवं उसकी पावती दी जायेगी।
- (viii) छद्मनामी शिकायत स्वीकार्य नहीं होगी।
4. **शिकायत की प्रारंभिक जाँच :-** शिकायत प्राप्त होने पर सेवा शिकायत निवारण पदाधिकारी के द्वारा निम्न कार्य किये जायेंगे :-
- (i) 03 कार्य दिवसों के अन्दर उसकी जाँच की जायेगी एवं आवश्यकतानुसार संबंधित उत्तरदायी पदाधिकारी एवं शिकायतकर्ता को निर्धारित तिथि को संगत अभिलेखों/दस्तावेजों के साथ उपस्थित होने के संबंध में नोटिस/सूचना निर्गत की जायेगी।
- (ii) आवेदन की विषय-वस्तु किसी अन्य विभाग/जिला से संबंधित होने पर उसे संबंधित विभाग/जिला को अंतरित कर दिया जायेगा एवं आवेदक को इसकी सूचना दी जायेगी।
- (iii) प्रारंभिक जाँच के उपरांत यदि आवश्यक हो तो शिकायतकर्ता एवं शिकायत से संबंधित विभाग/कार्यालय के उत्तरदायी पदाधिकारी को निर्धारित तिथि को संगत अभिलेखों/दस्तावेजों के साथ उपस्थित होने के लिए सूचना निर्गत किया जायेगा।
- (iv) शिकायत की सुनवाई सेवा शिकायत निवारण पदाधिकारी के कार्यालय में की जायेगी।
5. **शिकायत की सुनवाई :-**
- (i) शिकायत पर कार्रवाई जिस कार्यालय से अपेक्षित होगी, यदि वह जिला स्तर अथवा अधीनस्थ कार्यालय हो तो उस पर सुनवाई जिला स्तर के सेवा शिकायत निवारण पदाधिकारी द्वारा की जाएगी।
- (ii) जिला स्तर से ऊपर के कार्यालयों से संबंधित शिकायतों की सुनवाई एवं उसका निष्पादन विभाग स्तर के पदनामित सेवा शिकायत निवारण पदाधिकारी द्वारा किया जाएगा।
- (iii) सेवा शिकायत निवारण पदाधिकारी के द्वारा शिकायतों की सुनवाई शिकायतकर्ता एवं विभाग/कार्यालय के संबंधित उत्तरदायी पदाधिकारी की उपस्थिति में की जाएगी। प्रत्येक सुनवाई में शिकायतकर्ता का उपस्थित रहना अनिवार्य नहीं होगा।
- (iv) सुनवाई के दौरान शिकायतकर्ता द्वारा प्रस्तुत किये गए साक्ष्यों (यदि कोई हो) पर विचार किया जाएगा। इसी प्रकार संबंधित उत्तरदायी पदाधिकारी जिनके द्वारा उस शिकायत का निवारण किया जाना अपेक्षित है, से प्राप्त प्रतिवेदन एवं प्रस्तुत किये गए साक्ष्यों पर भी सम्यक रूप से विचार किया जाएगा।
- (v) यदि सेवा शिकायत निवारण पदाधिकारी को ऐसा प्रतीत होता है कि संबंधित मामले में कोई और साक्ष्य अथवा तथ्य प्राप्त किया जाना आवश्यक है तो अंतरिम निर्णय

1673  
17/3/26

पारित करते हुए सुनवाई की अगली तिथि साक्ष्य अथवा तथ्य प्राप्त किये जाने हेतु नियत की जा सकेगी।

- (vi) नियत समय-सीमा के अधीन शिकायतकर्ता को सुनवाई का अवसर प्रदान करते हुए सेवा शिकायत निवारण पदाधिकारी द्वारा निर्णय पारित किया जाएगा। निर्णय की सूचना शिकायतकर्ता को भी दी जाएगी।
  - (vii) सुनवाई करने वाले सेवा शिकायत निवारण पदाधिकारी के स्तर पर यदि किसी अपरिहार्य कारणवश निर्धारित तिथि में परिवर्तन किया गया है तो ऐसे परिवर्तन की सूचना शिकायतकर्ता को दूरभाष, SMS एवं ई-मेल (जहाँ ई-मेल एकाउंट उपलब्ध हो) के माध्यम से दी जाएगी।
  - (viii) सेवा शिकायत निवारण पदाधिकारी द्वारा सप्ताह में कम से कम एक कार्य दिवस निर्धारित कर प्राप्त शिकायतों की सुनवाई की जाएगी।
6. शिकायतों के निष्पादन की समय-सीमा :- सेवा शिकायत निवारण पदाधिकारी को शिकायत प्राप्त होने की तिथि से अधिकतम 60 कार्य दिवसों के भीतर शिकायतों का निवारण करना होगा। शिकायतों के स्थानांतरण में लगे समय की गणना नियत समय सीमा में नहीं की जाएगी।

साथ ही NPS (New Pension Scheme) से OPS (Old Pension Scheme) में संपरिवर्तित कर्मियों के पेंशन स्वीकृति के मामलों में NSDL से Bifurcation Data उपलब्ध कराये जाने की अवधि को 60 कार्य दिवसों में शामिल नहीं किया जायेगा।

#### 7. अपील :-

- (i) सेवा शिकायत निवारण पदाधिकारी के निर्णय के विरुद्ध शिकायतकर्ता द्वारा निर्णय की तारीख से तीस दिनों के भीतर अपीलीय प्राधिकार के समक्ष अपील दायर की जा सकेगी।  
परंतु शिकायतकर्ता द्वारा विलंब का समुचित कारण (Sufficient Cause) दर्शाने पर अपीलीय प्राधिकार द्वारा विलंब की अवधि को क्षांत किया जा सकेगा।
- (ii) जिला स्तर के सेवा शिकायत निवारण पदाधिकारी के निर्णय के विरुद्ध संबंधित जिला के उपायुक्त के समक्ष तथा विभाग स्तर के सेवा शिकायत निवारण पदाधिकारी के निर्णय के विरुद्ध संबंधित विभाग के अपर मुख्य सचिव/प्रधान सचिव/सचिव के समक्ष अपील लिखित रूप में दायर की जा सकेगी।
- (iii) अपील आवेदन की प्राप्ति से लेकर निर्णय तक की प्रक्रिया, शिकायत आवेदन के समरूप होगी।
- (iv) अपील की सुनवाई हेतु अपर मुख्य सचिव/प्रधान सचिव/सचिव के द्वारा प्रत्येक पक्ष में एक कार्य दिवस निर्धारित कर उस पर सुनवाई की जाएगी।
- (v) अपीलीय प्राधिकार को अपील आवेदन प्राप्त होने पर 60 कार्य दिवसों के अंदर उक्त पर सुनवाई के उपरांत उसका निस्तार करना होगा एवं तदनुसार उसकी सूचना अपीलकर्ता एवं संबंधित शिकायत निवारण पदाधिकारी को दी जायेगी।
- (vi) सुनवाई के दौरान शिकायतकर्ता एवं संबंधित विभाग/कार्यालय के पदाधिकारी को अपना पक्ष रखने का अवसर प्रदान किया जायेगा।
- (vii) अपीलीय प्राधिकार के कार्यालय के द्वारा अपील आवेदनों के लिए एक पंजी संधारित की जाएगी, जिसमें प्राप्त सभी अपीलों का क्रमवार विवरणी यथा क्रम संख्या, अपील प्राप्ति की तिथि, अपीलकर्ता का नाम एवं पदनाम (मोबाइल संख्या,

ई-मेल), कार्यालय का नाम, अपील का संक्षिप्त विवरण, अपील जिस कार्यालय से संबंधित है, उसका नाम, दस्तावेज का ब्यौरा, आदि दर्ज होगा।

8. **अभिलेखों का संधारण** :- सेवा शिकायत निवारण पदाधिकारी एवं अपीलीय प्राधिकार के कार्यालय द्वारा प्राप्त शिकायतों पर कार्रवाई हेतु शिकायतवार अभिलेख खोला जायेगा एवं शिकायत के निवारण हेतु की गई सभी कार्रवाई को अभिलेख में दर्ज किया जायेगा।
9. **निर्णय की प्रकृति** :- निर्णय युक्तियुक्त तथ्यों पर आधारित लिखित रूप में होगा एवं निर्णय सभी पक्षों को पत्र/ई-मेल के माध्यम से उपलब्ध कराया जायेगा।
10. **अनुशासनात्मक कार्रवाई** :- यदि संबंधित कार्यालय प्रधान/विभाग के द्वारा सेवा शिकायत निवारण पदाधिकारी/अपीलीय प्राधिकार के निर्णय का ससमय समुचित अनुपालन नहीं किया जाता है तो संबंधित विभाग/कार्यालय के संबंधित पदाधिकारी के विरुद्ध नियमानुसार अनुशासनिक कार्रवाई की जा सकेगी। साथ ही यदि किसी सेवा शिकायत निवारण पदाधिकारी के द्वारा जान बूझकर शिकायत निवारण में विलम्ब किया जाता है या लापरवाही बरती जाती है तो वैसी परिस्थिति में उनके विरुद्ध सक्षम प्राधिकार द्वारा नियमानुसार अनुशासनात्मक कार्रवाई की जा सकेगी।
11. **कार्यान्वयन एवं अनुश्रवण** :- इस नियमावली का कार्यान्वयन एवं अनुश्रवण कार्मिक, प्रशासनिक सुधार तथा राजभाषा विभाग के द्वारा की जाएगी।
12. **प्रशिक्षण** :- कार्मिक, प्रशासनिक सुधार तथा राजभाषा विभाग के द्वारा श्रीकृष्ण लोक प्रशासन संस्थान, राँची के माध्यम से सेवा शिकायत निवारण पदाधिकारी, उत्तरदायी पदाधिकारी एवं अन्य सहयोगी कर्मियों को प्रशिक्षण देने तथा क्षमतावर्द्धन की कार्रवाई की जाएगी।
13. **राज्य सरकार का निदेश** :- राज्य सरकार को इसके प्रयोजन एवं कार्यान्वयन के लिए नियम बनाने एवं निर्देश जारी करने की शक्ति होगी। इस नियमावली के उपबंधों को प्रभावी बनाने में कोई कठिनाई उत्पन्न होने पर राज्य सरकार कोई भी ऐसी कार्रवाई विधि विभाग के परामर्श के पश्चात कर सकेगी जो उस कठिनाई के निराकरण के लिए उसे आवश्यक या समीचीन प्रतीत हो और इस नियमावली के प्रावधानों से असंगत न हो।

झारखण्ड राज्यपाल के आदेश से,

३०-

(प्रवीण कुमार टोप्पो)  
सरकार के सचिव।

ज्ञापांक-11/विधि-05-06/2016 का.-...1673/राँची, दिनांक ...17/03/2026

प्रतिलिपि- नोडल पदाधिकारी, ई-गजट, कार्मिक, प्रशासनिक सुधार तथा राजभाषा विभाग, झारखण्ड, राँची को झारखण्ड ई-गजट के असाधारण अंक में प्रकाशन हेतु प्रेषित।

17/03/26  
सरकार के सचिव।