The Bihar Right to Public Grievance Redressal Act, 2015

Act 19 of 2015

Keyword(s):
Complaint, Right to Public Grievance Redressal, Public Grievance Redressal Officer, Public Authority, Information and Facilitation Centre, Revision Authority

Amendment append: 11 of 2020

DISCLAIMER: This document is being furnished to you for your information by PRS Legislative Research (PRS). The contents of this document have been obtained from sources PRS believes to be reliable. These contents have not been independently verified, and PRS makes no representation or warranty as to the accuracy, completeness or correctness. In some cases the Principal Act and/or Amendment Act may not be available. Principal Acts may or may not include subsequent amendments. For authoritative text, please contact the relevant state department concerned or refer to the latest government publication or the gazette notification. Any person using this material should take their own professional and legal advice before acting on any information contained in this document. PRS or any persons connected with it do not accept any liability arising from the use of this document. PRS or any persons connected with it shall not be in any way responsible for any loss, damage, or distress to any person on account of any action taken or not taken on the basis of this document.

निबंधन संख्या पी0टी0-40

सत्यमेव जयते

बिहार गजट
असाधारण अंक
बिहार सरकार द्वारा प्रकाशित

6 भाद्र 1937 (श0)

(सं0 पटना 981) पटना, शुक्रवार, 28 अगस्त 2015

विधि विभाग

अधिसूचनाएं

28 अगस्त 2015

सं० एल०जी०–1–12/2015/लेजः 129—बिहार विधान मंडल द्वारा यथापारित निम्नलिखित अधिनियम, जिसपर महामहिम राज्यपाल दिनांक 24 अगस्त 2015 को अनुमति दे चुके है, इसके द्वारा सर्व–साधारण की सूचना के लिये प्रकाशित किया जाता हैं।

बिहार–राज्यपाल के आदेश से,

मनोज कुमार,

सरकार के संयुक्त सचिव ।

बिहार लोक शिकायत निवारण अधिकार अधिनियम, 2015

[बिहार अधिनियम 19, 2015]

राज्य की जनता को नियत समय–सीमा के भीतर लोक शिकायत निवारण का अधिकार तथा उनसे सशक्त और आनुषंगिक विषयों के लिए उपबंध करने के लिए अधिनियम।

भारत गणराज्य के छियासठवें वर्ष में बिहार राज्य विधान मंडल द्वारा निम्नलिखित रूप में यह अधिनियमित होः–

1. संक्षिप्त नाम, विस्तार और प्रारंभ। – (1) यह अधिनियम बिहार लोक शिकायत निवारण अधिकार अधिनियम, 2015 कहा जा सकेगा।

(2) इसका विस्तार सम्पूर्ण बिहार राज्य में होगा।

(3) यह उस तिथि से प्रवृत्त होगा जिसे राज्य सरकार, अधिसूचना द्वारा राजपत्र में नियत करे ।

2. परिभाषाएं। – इस अधिनियम में, जब तक कि संदर्भ से अन्यथा अपेक्षित न हो –

(क) ''परिवाद'' से, अभिप्रेत है राज्य सरकार द्वारा राज्य में चलाई जा रही किसी योजना, कार्यक्रम या सेवा के संबंध में कोई फायदा या अनुतोष मांगने के लिए, या ऐसा फायदा या अनुतोष प्रदान करने में विफलता या विलम्ब के संबंध में, या किसी लोक प्राधिकार के कृत्यकरण में विफलता से, या उसके द्वारा राज्य में प्रवृत्त किसी विधि, नीति, सेवा, कार्यक्रम या योजना के उल्लंघन से उदभूत किसी मामले के संबंध में, किसी नागरिक या नागरिकों के समूह द्वारा लोक शिकायत निवारण पदाधिकारी को किया गया कोई आवेदन, किन्तु इसमें किसी लोक सेवक, चाहे वह सेवारत हो या सेवानिवृत्त, के सेवा मामलों से संबंधित या किसी ऐसे मामले से संबंधित, जिसमें किसी न्यायालय या अधिकरण की अधिकारिता हो या सूचना का अधिकार अधिनियम, 2005 (2005 का केन्द्रीय अधिनियम सं0–22) के अधीन किसी मामले या बिहार लोक सेवा के अधिकार अधिनियम, 2011 के अधीन अधिसूचित सेवाओं से संबंधित शिकायत सम्मिलित नहीं है;

(ख) '' लोक शिकायत निवारण का अधिकार'' से अभिप्रेत है नियत समय–सीमा के भीतर किसी परिवाद पर नागरिकों को प्रदत्त सुनवाई एवं निवारण का कोई अवसर और परिवाद पर सुनवाई में किये गये विनिश्चय के बारे में सूचना प्राप्त करने का अधिकार ;

(ग) ''लोक शिकायत निवारण पदाधिकारी'' से अभिप्रेत है धारा 3 के अधीन अधिसूचित कोई लोक शिकायत निवारण पदाधिकारी ;

(घ) ''सूचना और सुकरण केन्द्र'' से अभिप्रेत है, परिवाद दायर करने की सुविधा एवं मामले से संबंधित या जुड़ी हुई किसी प्रकार की सूचना के प्रसार के लिए राज्य पोर्टल, हेल्प डेस्क एवं सामान्य सहायता केन्द्र सहित धारा 5 के अधीन अधिसूचित या स्थापित केन्द्र या वेबसाईट ;

(ड.) ''लोक प्राधिकार'' से अभिप्रेत है राज्य सरकार और इसके विभाग और इसमें राज्य विधान–मण्डल द्वारा बनायी गयी किसी विधि द्वारा या उसके अधीन स्थापित या गठित प्राधिकार या निकाय या संस्था सम्मिलित है ;

(च) ''प्रथम अपीलीय प्राधिकार'' से अभिप्रेत है ऐसा अधिकारी या धारा 3 के अधीन इस रूप में अधिसूचित प्राधिकार ;

(छ) ''द्वितीय अपीलीय प्राधिकार'' से अभिप्रेत है ऐसा अधिकारी या धारा 3 के अधीन इस रूप में अधिसूचित प्राधिकार ;

(ज) ''पुनरीक्षण प्राधिकार'' से अभिप्रेत है ऐसा अधिकारी या धारा 3 के अधीन इस रूप में अधिसूचित प्राधिकार;

(झ) ''नियत समय–सीमा'' से अभिप्रेत है किसी परिवाद पर सुनवाई का अवसर प्रदान करने वाले लोक शिकायत निवारण पदाधिकारी को, या किसी अपील का विनिश्चय करने के लिए प्रथम अपीलीय प्राधिकार या द्वितीय अपीलीय प्राधिकार को, या यथास्थिति, परिवादी या अपीलार्थी को यथास्थिति, ऐसे परिवाद या अपील के विनिश्चय के बारे में सूचित करने के लिए पूर्वोक्त प्राधिकारियों को, अनुज्ञात अधिकतम समय–सीमा ;

(ञ) ''दिवस'' से अभिप्रेत है समय–सीमा के रूप में निर्दिष्ट कार्य दिवस ;

(ट) ''विनिश्चय'' से अभिप्रेत है इस अधिनियम के अधीन अधिसूचित लोक शिकायत निवारण पदाधिकारी या अपील प्राधिकार या पुनरीक्षण प्राधिकार द्वारा किसी परिवाद या अपील या पुनरीक्षण पर किया गया कोई विनिश्चय और इसमें यथास्थिति, परिवादी या अपीलार्थी को भेजी गई सूचना सम्मिलित है ;

(ठ) ''विहित'' से अभिप्रेत है इस अधिनियम के अधीन बनाये गये नियमों द्वारा विहित ; और

(ड) ''राज्य सरकार'' से अभिप्रेत है बिहार सरकार ।

3. लोक शिकायत निवारण पदाधिकारी, प्रथम अपीलीय प्राधिकार, द्वितीय अपीलीय प्राधिकार और पुनरीक्षण प्राधिकार, राज्य प्राधिकार तथा नियत समय–सीमा की अधिसूचना । – राज्य सरकार, समय–समय पर, लोक शिकायत निवारण पदाधिकारी, प्रथम अपीलीय प्राधिकार, द्वितीय अपीलीय प्राधिकार, पुनरीक्षण प्राधिकार, राज्य प्राधिकार तथा नियत समय–सीमा को अधिसूचित कर सकेगी।

4. **विभागवार योजना, कार्यक्रम एवं सेवाएं जिनके संबंध में परिवाद दायर किया जा सकेगा की अधिसूचना ।** – राज्य सरकार, समय–समय पर, विभागवार योजना, कार्यक्रम एवं सेवाओं को, जिनके संबंध में परिवाद

दायर किया जा सकेगा एवं लोक प्राधिकार एवं विभाग को जिनके स्तर पर परिवाद का निवारण होगा, अधिसूचित कर सकेगी।

5. नियत समय–सीमा के भीतर परिवाद पर सुनवाई का अवसर प्राप्त करने का अधिकार । – (1) लोक शिकायत निवारण पदाधिकारी इस अधिनियम के अधीन दायर किये गये किसी परिवाद की सुनवाई का अवसर पक्षकारों को नियत समय–सीमा के भीतर देगा ।

(2) लोक शिकायत निवारण पदाधिकारी, ऐसे अन्य किसी अधिकारी, लोक पदाधिकारी या कर्मचारी की सहायता मांग सकेगा, जिसे वह उप–धारा (1) के अधीन परिवाद की सुनवाई एवं निराकरण हेतु अपने कर्तव्यों का समुचित निर्वहन करने के लिए आवश्यक समझे।

(3) कोई भी अधिकारी, लोक प्राधिकार या कर्मचारी, जिसकी सहायता की मांग उप–धारा (2) के अधीन की गयी हो, वह सहायता मांगने वाले लोक शिकायत निवारण पदाधिकारी को समस्त सहायता प्रदान करेगा और इस अधिनियम के उपबंधों के किसी उल्लंघन के प्रयोजनार्थ, यथास्थिति, ऐसा अन्य अधिकारी या कर्मचारी लोक शिकायत निवारण पदाधिकारी माना जायेगा।

(4) नियत समय–सीमा उस तारीख से प्रारम्भ होगी, जिस तिथि को कोई परिवाद/अपील लोक शिकायत निवारण पदाधिकारी या परिवाद प्राप्त करने के लिए उसके द्वारा प्राधिकृत व्यक्ति को या प्रथम अपीलीय प्राधिकार या द्वितीय अपीलीय प्राधिकार के समक्ष दायर किया गया हो। परिवाद की प्राप्ति की सम्यक्रूप से अभिस्वीकृति दी जायेगी।

(5) लोक शिकायत निवारण पदाधिकारी, उप–धारा (1) के अधीन परिवाद प्राप्त होने पर, नियत समय–सीमा के भीतर परिवादी को सुनवाई का अवसर प्रदान करेगा और परिवादी को सुनने के पश्चात् या तो उसे स्वीकार करते हुए या किसी अन्य विधि, नीति, सेवा, कार्यक्रम या योजना के अधीन उपलब्ध कोई वैकल्पिक फायदा या अनुतोष सुझाते हुए या उसे खारिज करते हुए, जिसके कारणों को लेखबद्ध किया जायेगा, परिवाद को विनिश्चित करेगा और नियत समय–सीमा के भीतर परिवाद पर अपने विनिश्चय से परिवादी को संसूचित करेगा।

6. सूचना और सुकरण केन्द्र की स्थापना । – (1) जनता की शिकायत का, दक्षता और प्रभावी तरीके से, निराकरण करने और इस अधिनियम के अधीन परिवादों को प्राप्त करने के प्रयोजनार्थ, राज्य सरकार सूचना और सुकरण केन्द्रों की स्थापना करेगी।

(2) राज्य सरकार, अधिसूचना द्वारा, सूचना और सुकरण केन्द्रों के संबंध में नियम बना सकेगी।

7. अपील । – (1) कोई भी व्यक्ति, जिसे नियत समय–सीमा के भीतर सुनवाई का अवसर प्रदान नहीं किया गया हो या जो लोक शिकायत निवारण पदाधिकारी के विनिश्चय से व्यथित हो, नियत समय–सीमा की समाप्ति से या लोक शिकायत निवारण पदाधिकारी के विनिश्चय की तारीख से तीस दिवस के भीतर, प्रथम अपीलीय प्राधिकार के समक्ष अपील दायर कर सकेगा :

परन्तु प्रथम अपीलीय प्राधिकार तीस दिवसों किंतु पैंतालीस दिवसों से अधिक नहीं की कालावधि की समाप्ति के पश्चात् अपील ग्रहण कर सकेगा यदि उसका यह समाधान हो जाता है कि अपीलार्थी पर्याप्त कारण से समय पर अपील दायर करने से वंचित रहा है ।

(2) यदि लोक शिकायत निवारण पदाधिकारी, धारा 5 के उपबंधों का पालन नहीं करे तो ऐसे अननुपालन से व्यथित कोई भी व्यक्ति सीधे प्रथम अपीलीय प्राधिकार को परिवाद प्रस्तुत कर सकेगा जिसे प्रथम अपील की रीति से निपटाया जायेगा।

(3) प्रथम अपीलीय प्राधिकार, लोक शिकायत निवारण पदाधिकारी को उसके द्वारा विनिर्दिष्ट समयावधि के भीतर परिवादी को सुनवाई एवं निराकरण का अवसर प्रदान करने का आदेश दे सकेगा या अपील खारिज कर सकेगा।

(4) प्रथम अपीलीय प्राधिकार के विनिश्चय के विरूद्ध द्वितीय अपील प्राधिकार, प्रथम अपीलीय प्राधिकार के विनिश्चय की तारीख से तीस दिवसों के भीतर द्वितीय अपीलीय प्राधिकार के समक्ष दायर की जा सकेगी :

परन्तु द्वितीय अपीलीय प्राधिकार, तीस दिवसों, किन्तु पैंतालीस दिवसों से अनधिक की कालावधि की समाप्ति के पश्चात् अपील को ग्रहण कर सकेगा यदि उसका यह समाधान हो जाता है कि अपीलार्थी समय पर अपील फाइल करने से पर्याप्त कारण से वंचित रहा है ।

(5) कोई व्यथित व्यक्ति सीधे द्वितीय अपीलीय प्राधिकार के समक्ष अपील दायर कर सकेगा, यदि लोक शिकायत निवारण पदाधिकारी उप–धारा (3) के अधीन पारित प्रथम अपीलीय प्राधिकार के आदेश का पालन नहीं करता है, या प्रथम अपीलीय प्राधिकार नियत समय सीमाओं के भीतर अपील का निपटारा नहीं करता है और उसे द्वितीय अपील की रीति से निपटाया जायेगा।

(6) द्वितीय अपीलीय प्राधिकार, लोक शिकायत निवारण पदाधिकारी या प्रथम अपीलीय प्राधिकार को, यथास्थिति परिवादी की सुनवाई एवं निवारण का अवसर प्रदान करने या उसके द्वारा विनिर्दिष्ट कालावधि के भीतर जो किसी मामले में तीस दिवसों से अधिक नहीं होगा, अपील का निपटारा करने का आदेश दे सकेगा या अपील खारिज कर सकेगा।

(7) द्वितीय अपीलीय प्राधिकार, परिवादी को सुनवाई का अवसर प्रदान करने के आदेश के साथ–साथ, लोक शिकायत निवारण पदाधिकारी या अन्य कोई लोक प्राधिकार या प्रथम अपीलीय प्राधिकार पर धारा–8 के उपबंधों के अनुसार शास्ति अधिरोपित कर सकेगा।

(8) लोक षिकायत निवारण पदाधिकारी प्रथम अपीलीय प्राधिकार और द्वितीय अपीलीय प्राधिकार को इस धारा के अधीन किसी परिवाद या अपील का विनिश्चय करते समय वही शक्तियां प्राप्त होंगी जो निम्नलिखित मामलों के संबंध में सिविल प्रक्रिया संहिता, 1908 (1908 का केन्द्रीय अधिनियम सं०–5) के अधीन किसी वाद का विचारण करते समय किसी सिविल न्यायालय में निहित होती हैं, अर्थात्:–

(क) किसी भी व्यक्ति का सम्मन करना और उसकी उपस्थिति सुनिश्चित करना और शपथ पर उसकी परीक्षा करना।

(ख) किसी दस्तावेज या साक्ष्य के रूप में पेश की जा सकने वाली तात्विक सामग्री को प्रकट करना और प्रस्तुत करना।

(ग) शपथ–पत्रों पर साक्ष्य ग्रहण करना।

(घ) किसी लोक अभिलेख की अपेक्षा करना।

(ड.) साक्षियों की परीक्षा के लिए कमीशन जारी करना।

(च) अपने विनिश्चयों, निदेशों और आदेशों का पुनर्विलोकन करना और/या

(छ) कोई अन्य मामला जो विहित किया जाय।

8. शास्ति । – (1) जहां द्वितीय अपीलीय प्राधिकार के विचार में यह हो कि लोक शिकायत निवारण पदाधिकारी या अन्य कोई लोक प्राधिकार या प्रथम अपीलीय प्राधिकार, बिना किसी पर्याप्त और युक्तियुक्त कारण के, नियत समय–सीमा के भीतर सुनवाई एवं निवारण का अवसर प्रदान करने में विफल रहा है, वहां वह उस पर शास्ति अधिरोपित कर सकेगा, जो पांच सौ रूपये से कम किन्तु पांच हजार रूपये से अधिक नहीं होगी ;

परन्तु इस उप–धारा के अधीन कोई शास्ति अधिरोपित करने से पूर्व उस व्यक्ति को, जिस पर शास्ति अधिरोपित किया जाना प्रस्तावित हो, सुने जाने का युक्तियुक्त अवसर प्रदान किया जायेगा।

(2) उप–धारा (1) के अधीन द्वितीय अपीलीय प्राधिकार द्वारा अधिरोपित शास्ति लोक शिकायत निवारण पदाधिकारी या अन्य किसी लोक प्राधिकार या प्रथम अपीलीय प्राधिकार के वेतन से वसूलनीय होगी।

(3) द्वितीय अपीलीय प्राधिकार, यदि उसका यह समाधान हो जाता है कि लोक शिकायत निवारण पदाधिकारी या अन्य कोई लोक प्राधिकार या प्रथम अपीलीय प्राधिकार, पर्याप्त और युक्तियुक्त कारण बतलाये बिना, इस अधिनियम के अधीन उसको समनुदेशित कर्तव्यों का निर्वहन करने में विफल रहा है, तो उस पर लागू सेवा नियमों के अधीन उसके विरूद्ध कार्रवाई की सिफारिश कर सकेगा।

9. **पुनरीक्षण ।** – इस अधिनियम के अधीन शास्ति अधिरोपित करने के संबंध में द्वितीय अपीलीय प्राधिकार के किसी आदेश द्वारा व्यथित लोक शिकायत निवारण पदाधिकारी या अन्य लोक प्राधिकार या प्रथम अपीलीय प्राधिकार, उस आदेश की तारीख से साठ दिवसों की कालावधि के भीतर, राज्य सरकार द्वारा नामनिर्दिष्ट अधिकारी या प्राधिकार के समक्ष उस आदेश के पुनरीक्षण के लिए आवेदन कर सकेगा। नामनिर्दिष्ट अधिकारी या प्राधिकार विहित प्रक्रिया के अनुसार आवेदन का निपटारा करेगा :

परन्तु राज्य सरकार द्वारा नामनिर्दिष्ट अधिकारी या प्राधिकार साठ दिवसों के पश्चात् किन्तु पचहत्तर दिवसों से अनधिक की कालावधि की समाप्ति के पूर्व किसी आवेदन को ग्रहण कर सकेगा, यदि उसका यह समाधान हो जाता है कि आवेदक समय पर अपील दायर करने से, पर्याप्त कारण से, वंचित रहा है ।

10. **सद्भावपूर्वक की गई कार्रवाई का संरक्षण ।** – अधिनियम या तद्धीन बनाये गये किसी नियमों के अधीन सद्भावपूर्वक की गयी या किये जाने के लिए आशयित किसी कृत्य के लिए किसी भी व्यक्ति के विरूद्ध कोई वाद, अभियोजन या अन्य विधिक कार्यवाहियाँ संस्थित नहीं होंगी।

11. **न्यायालयों की अधिकारिता का वर्जन ।** – किसी सिविल न्यायालय को किसी भी प्रश्न पर सुनवाई, विनिश्चय या कार्रवाई करने या किसी भी मामले का अवधारण करने की अधिकारिता नहीं होगी, जो इस अधिनियम द्वारा या उसके अधीन लोक शिकायत निवारण पदाधिकारी, प्रथम अपीलीय प्राधिकार, द्वितीय अपीलीय प्राधिकार या राज्य सरकार द्वारा नामनिर्दिष्ट अधिकारी द्वारा सुने जाने, विनिश्चित किये जाने या कार्रवाई किये जाने या अवधारित किये जाने के लिए अपेक्षित हो।

12. **विद्यमान विधियों के अतिरिक्त उपबंध ।** – इस अधिनियम के उपबंध, तत्समय प्रवृत्त किसी अन्य विधि के अतिरिक्त होंगे और उनका अल्पीकरण में नहीं होंगे ।

13. **नियम बनाने की शक्ति ।** – (1) राज्य सरकार, राजपत्र में अधिसूचना द्वारा, इस अधिनियम के प्रयोजनों को कार्यान्वित करने के लिए नियम बना सकेगी।

(ii) इस धारा के अधीन बनाये गये समस्त नियम, इनके इस प्रकार बनाये जाने के पश्चात्, यथासंभव शीघ्र, राज्य विधान मंडल के सदन के समक्ष, जब वह सत्र में हो, चौदह दिन से अन्यून की

कालावधि के लिए, जो एक सत्र में या दो उत्तरोत्तर सत्रों में समाविष्ट हो सकेगी, रखे जायेंगे और यदि, उस सत्र की, जिसमें वे इस प्रकार रखे गये हैं या ठीक अगले सत्र की समाप्ति के पूर्व राज्य विधान–मंडल का सदन ऐसे किन्हीं भी नियमों में कोई भी उपांतरण करता है या यह संकल्प करता है कि ऐसा कोई नियम नहीं बनाये जाने चाहिए तो तत्पश्चात्, ऐसे नियम केवल ऐसे उपांतरित रूप में प्रभावी होंगे या, यथास्थिति, उनका कोई प्रभाव नहीं होगा, तथापि, ऐसा कोई भी उपांतरण या निरसन उनके अधीन पूर्व में की गई किसी बात की विधिमान्यता पर कोई प्रतिकूल प्रभाव नहीं डालेगा।

(14) **कठिनाइयों का निराकरण** । – (1) यदि इस अधिनियम के उपबंधों को प्रभावी बनाने में कोई कठिनाई उत्पन्न होती हो तो राज्य सरकार, राजपत्र में प्रकाशित आदेश द्वारा, कोई भी ऐसी कार्रवाई कर सकेगी, जो इस अधिनियम के उपबंधों से असंगत न हो, जो उस कठिनाई के निराकरण के लिए उसे आवश्यक या समीचीन प्रतीत हो :

परन्तु इस धारा के अधीन कोई भी आदेश इस अधिनियम के प्रारंभ से दो वर्ष की समाप्ति के पश्चात् नहीं किया जायेगा।

(2) इस धारा के अधीन किया गया प्रत्येक आदेश, उसके इस प्रकार किये जाने के पश्चात् यथासंभव शीघ्र, राज्य विधान मंडल के सदन के समक्ष रखा जायेगा।

बिहार–राज्यपाल के आदेश से,
मनोज कुमार,
सरकार के संयुक्त सचिव ।

28 अगस्त 2015

सं० एल०जी०–1–12/2015/लेजः 130––बिहार विधान मंडल द्वारा यथापारित और महामहिम राज्यपाल द्वारा दिनांक 24 अगस्त 2015 को अनुमत बिहार लोक शिकायत निवारण अधिकार अधिनियम, 2015 का निम्नलिखित अंग्रेजी अनुवाद बिहार–राज्यपाल के प्राधिकार से इसके द्वारा प्रकाशित किया जाता है, जिसे भारतीय संविधान के अनुच्छेद–348 के खंड (3) के अधीन उक्त अधिनियम का अंग्रेजी भाषा में प्राधिकृत पाठ समझा जायेगा

बिहार–राज्यपाल के आदेश से,
मनोज कुमार
सरकार के संयुक्त सचिव ।

THE BIHAR RIGHT TO PUBLIC GRIEVANCE REDRESSAL ACT, 2015

[Bihar Act 19, 1976]

AN

ACT

to provide the right of Public Grievance Redressal to the people of the State within stipulated time limits and for matters connected therewith and incidental thereto.

BE it enacted by the Legislature of the State of Bihar in the sixty-sixth year of the Republic of India as follows:-

1. **Short title, extent and commencement.** - (1) This Act may be called the Bihar Right to Public Grievance Redressal Act, 2015.

(2) It shall extend to the whole of the State of Bihar.

(3) It shall come into force on such date as the State Government may, by notification in Official Gazette, appoint.

2**. Definitions.-** In this Act, unless the context otherwise requires,-

(a) "complaint" means any application made by a citizen or a group of citizens to a Public Grievance Redressal Officer for seeking any benefit or relief relating to any schemes, programme or services run in the State by the State Government or in respect of failure or delay in providing such benefit or relief, or regarding any matter arising out of failure in the functioning of, or violation of any law, policy, service, programme or scheme in force in the State by a public authority but does not include grievance relating to the service matters of a public servant, whether serving or retired, or relating to any matter in which any Court or Tribunal has jurisdiction or relating to any matter under Right to Information Act, 2005(Central Act No. 22 of 2005) or services notified under the Bihar Right to Public Services Act, 2011;

(b) "Right to Public Grievance Redressal" means an opportunity of hearing and redressal provided to the citizens on a complaint within the stipulated time limit and right to get information about the decision made in the hearing and redressal of the complaint ;

(c) "Public Grievance Redressal Officer" means a Public Grievance Redressal Officer notified under section 3;

(d) "Information and Facilitation Centre" means a centre or a website established or notified under section 5 for the facilitation of submission of complaint and for dissemination of any information for the matters connected therewith and incidental thereto, including a State Portal, Help desk and Common Service Centres;

(e) "public authority" means the State Government and its departments and includes any authority or body or institution established or constituted by or under any law made by the State Legislature ;

(f) "first appellate authority" means an officer or authority notified as such under section 3;

(g) "second appellate authority" means an officer or authority notified as such under section 3;

(h) “revision authority” means an officer or authority notified as such under section 3;

(i) "stipulated time limit" means the maximum time limit permitted to Public Grievance Redressal Officer for providing an opportunity of hearing and redressal of a complaint, or to the first appellate authority or the second appellate authority for deciding an appeal, or to the aforesaid authorities for informing the complainant or appellant, as the case may be, of the decision on such complaint or appeal, as the case may be.

(j) "days" means the working days, referred to as time limit;

(k) "decision" means a decision taken on a complaint or appeal or revision by the Public Grievance Redressal Officer or appellate authority or revision authority notified under this Act and includes the information sent to the complainant or the appellant, as the case may be;

(l) "prescribed" means prescribed by the rules made under this Act; and

(m) "State Government" means the Government of Bihar.

3. **Notification of Public Grievance Redressal Officers, first appellate authority, second appellate authority and revision authority and stipulated time limit.-** The State Government may notify from time to time, the Public Grievance Redressal Officer, first appellate authority, second appellate authority and revision authority and stipulated time limits.

4. **Notification of Department wise Schemes, Programmes and Services on which complaint may be filed.** - The State Government may notify from time to time, Department wise schemes, programmes and services on which complaint can be filed and also the public authority and department on which level the complaint will be redressed.

5. **Right to get opportunity of hearing and redressal on complaint within the stipulated time limit.-** (1) The Public Grievance Redressal Officer shall give an opportunity of hearing of a complaint filed under this Act within the stipulated time limit.

(2) The Public Grievance Redressal Officer may seek the assistance of such any other officer, public authority or employee as he considers it necessary for the appropriate discharge of his duties for hearing and redressal of a complaint under sub-section (1).

(3) Any officer, public authority or employee, whose assistance has been sought under sub-section (2), shall render all assistance to the Public Grievance Redressal Officer seeking his assistance and for the purposes of any contravention of the provisions of this

Act, such other officer or employee, as the case may be, shall be treated a Public Grievance Redressal Officer.

(4) The stipulated time limit shall start from the date on which date a complaint/appeal is filed to the Public Grievance Redressal Officer or to a person authorized by him to receive the complaints or to the first appellate authority or the second appellate authority. Receipt of a complaint shall be duly acknowledged.

(5) The Public Grievance Redressal Officer on receipt of a complaint under sub-section (1) shall give an opportunity of hearing to the complainant, within the stipulated time limit, and after hearing the complainant, decide the complaint either by accepting it or by suggesting an alternative benefit or relief available under any other law, policy, service, programme or scheme or by rejecting it for the reasons to be recorded in writing and shall communicate his decision on the complaint to the complainant within the stipulated time limit.

6. **Establishment of Information and Facilitation Centre.-** (1) For the purposes of the efficient and effective redressal of grievance of the people and to receive complaints under this Act, the State Government shall establish Information and Facilitation Centers.

(2) The State Government may, by notification, make rules in relation to Information and Facilitation Centers.

7. **Appeal.**- (1) Any person, who has not been given an opportunity of hearing and redressal of the complaint within the stipulated time limit or who is aggrieved by the decision of the Public Grievance Redressal Officer, may file an appeal to the first appellate authority within thirty days from the expiry of the stipulated time limit or from the date of the decision of the Public Grievance Redressal Officer:

Provided that the first appellate authority may admit the appeal after the expiry of the period of thirty days but not exceeding forty five days if it is satisfied that the appellant was prevented by sufficient cause from filing the appeal in time.

(2) If the Public Grievance Redressal Officer does not comply with the provision of section 5, any person aggrieved by such non-compliance, may submit complaint directly to the first appellate authority which shall be disposed of, in the manner of a first appeal.

(3) The first appellate authority may order the Public Grievance Redressal Officer to given an opportunity of hearing and redressal to the complainant within the period specified by it or may reject the appeal.

(4) A second appeal against the decision of the first appellate authority may be filed before the second appellate authority within thirty days from the date of the decision of the first appellate authority:

Provided that the second appellate authority may admit the appeal after the expiry of the period of thirty days but not exceeding forty five days, if it is satisfied that the appellant was prevented by sufficient cause from filing the appeal in time.

(5) An aggrieved person may file an appeal directly to the second appellate authority, if the Public Grievance Redressal Officer does not comply with the order of first appellate authority passed under sub-section (3) or the first appellate authority does not dispose of the appeal within the stipulated time limits and it shall be disposed of in the manner of a second appeal.

(6) The second appellate authority may order the Public Grievance Redressal Officer or the first appellate authority to give an opportunity of hearing and redressal to the complainant or dispose of the appeal, as the case may be, within the period specified by it, which in any case will not exceed thirty days or may reject the appeal.

(7) Along with the order to give an opportunity of hearing and redressal to the complainant, the second appellate authority may impose a penalty on Public Grievance

Redressal Officer or any other public authority or the first appellate authority in accordance with the provisions of section 8.

(8) The Public Grievance Redressal Officer, first appellate authority and second appellate authority shall, while deciding a complaint or an appeal under this section, have the same powers as are vested in a civil court while trying a suit under the Code of Civil Procedure, 1908 (Central Act No. 5 of 1908) in respect of the following matters, namely:-

(a) summoning and enforcing the attendance of any person and examining him on oath;

(b) discovery and production of any document or other material object producible as evidence;

(c) receiving evidence on affidavits;

(d) requisitioning of any public record;

(e) issuing commission for the examination of witnesses;

(f) reviewing its decisions, directions and orders; and/or

(g) any other matter which may be prescribed.

8. **Penalty.-** (1) Where the second appellate authority is of the opinion that the Public Grievance Redressal Officer or any other public authority or the first appellate authority has failed to give an opportunity of hearing and redressal within the stipulated time limit without any sufficient and reasonable cause, it may impose on him a penalty which shall not be less than five hundred rupees but not more than five thousand rupees:

Provided that before imposing any penalty under this sub section, the person on whom penalty is proposed to be imposed shall be given a reasonable opportunity of being heard.

(2) The penalty imposed by the second appellate authority under sub-section (1) shall be recoverable from the salary of the Public Grievance Redressal Officer or any other public authority or the first appellate authority.

(3) The second appellate authority, if it is satisfied that the Public Grievance Redressal Officer or any other public authority or the first appellate authority has failed to discharge the duties assigned to him under this Act, without assigning sufficient and reasonable cause, may recommend action against him under the service rules applicable to him.

9. **Revision.-** The Public Grievance Redressal Officer or any other public authority or first appellate authority aggrieved by an order of the second appellate authority in respect of imposing of penalty under this Act, may make an application for revision of the order to the officer or authority nominated by the State Government within a period of sixty days from the date of that order. The nominated officer or authority shall dispose of the application in accordance with the prescribed procedure:

Provided that the officer or authority nominated by the State Government may entertain an application after the expiry of the period of sixty days but not exceeding seventy five days, if he is satisfied that the applicant was prevented by sufficient cause from filing the appeal in time.

10. **Protection of action taken in good faith.-** No suit, prosecution or other legal proceedings shall lie against any person for anything which is done or intended to be done in good faith under this Act or any rules made there under.

11. **Bar of jurisdiction of courts.-** No civil court shall have jurisdiction to hear, decide or deal with any question or to determine any matter which is by or under this Act required to be heard, decided or dealt with or to be determined by the Public Grievance Redressal Officer, first appellate authority, second appellate authority or the officer nominated by the State Government.

12. **Provisions to be in addition to existing laws**.- The provisions of this Act shall be in addition to, and not in derogation of, any other law for the time being in force.

13. **Power to make rules**.- (i) The State Government may, by notification in the Official Gazette, make rules to carry out the purposes of this Act.

(ii) All rules made under this section shall be laid, as soon as may be, after they are so made, before the House of the State Legislature, while it is in session, for a period of not less than fourteen days, which may be comprised in one session or in two successive sessions, and if, before the expiry of the session in which they are so laid or of the session immediately following, the House of the State Legislature makes any modification in any such rules or resolves that any such rule should not be made, such rule shall thereafter have effect only in such modified form or be of no effect, as the case may be; so, however, that any such modification or annulment shall be without prejudice to the validity of anything previously done there under.

14. **Removal of difficulties.-** (1) If any difficulty arises in giving effect to the provisions of this Act, the State Government may, by an order published in the Official Gazette, take any action, not inconsistent with the provisions of this Act, which appears to it to be necessary or expedient for removal of such difficulty:

Provided that no order under this section shall be made after the expiry of two years from the commencement of this Act.

(2) Every order made under this section shall be laid, as soon as may be, after it is so made, before the House of the State Legislature.

By order of the Governor of Bihar,
MANOJ KUMAR,
Joint Secretary to Government.

अधीक्षक, सचिवालय मुद्रणालय,
बिहार, पटना द्वारा प्रकाशित एवं मुद्रित।
बिहार गजट (असाधारण) 981-571+400-डी0टी0पी0।
Website: http://egazette.bih.nic.in

निबंधन संख्या पी0टी0-40

सत्यमेव जयते

बिहार गजट
असाधारण अंक
बिहार सरकार द्वारा प्रकाशित

19 श्रावण 1941 (श0)

(सं0 पटना 486) पटना, सोमवार, 10 अगस्त 2020

विधि विभाग

अधिसूचना

10 अगस्त 2020

सं० एल०जी०—01—13/2020—4391/लेज।——बिहार विधान मंडल द्वारा यथापारित निम्नलिखित अधिनियम, जिसपर महामहिम राज्यपाल दिनांक 7 अगस्त 2020 को अनुमति दे चुके हैं, इसके द्वारा सर्व—साधारण की सूचना के लिये प्रकाशित किया जाता है।

बिहार—राज्यपाल के आदेश से,
पी० सी० चौधरी,
सरकार के सचिव।

[बिहार अधिनियम 11, 2020]

बिहार लोक शिकायत निवारण अधिकार (संशोधन) अधिनियम, 2020

बिहार लोक शिकायत निवारण अधिकार अधिनियम, 2015 (बिहार अधिनियम 19, 2015) की धारा–02 की उप धारा–(क) में संशोधन के लिए अधिनियम।

भारत गणराज्य के इकहत्तरवें वर्ष में बिहार राज्य विधानमंडल द्वारा निम्नलिखित रूप से यह अधिनियमित हो:–

1. **संक्षिप्त नाम, विस्तार और प्रारंभ**।–(1) यह अधिनियम बिहार लोक शिकायत निवारण अधिकार (संशोधन) अधिनियम, 2020 कहा जा सकेगा।

(2) इसका विस्तार सम्पूण बिहार राज्य में होगा।

(3) यह तुरन्त के प्रभाव से प्रवृत होगा।

2. **बिहार लोक शिकायत निवारण अधिकार अधिनियम, 2015 की धारा–02 की उप धारा–(क) में परंतुक का जोड़ा जाना** ।– बिहार लोक शिकायत निवारण अधिकार अधिनियम, 2015 की धारा–02 की उप धारा–(क) के पश्चात निम्नलिखित परन्तुक को जोड़ा जाएगा यथा:–

"परन्तु बिहार लोक सेवाओं का अधिकार अधिनियम, 2011 के अधीन अधिसूचित सेवाओं में शामिल राशन कार्ड से संबंधित मामला इस अधिनियम के अन्तर्गत परिवाद माना जायेगा।"

3. **निरसन एवं व्यावृति** ।–

(i) बिहार लोक शिकायत निवारण अधिकार (संशोधन) अध्यादेश, 2020 (बिहार अध्यादेश संख्या–05, 2020) इसके द्वारा निरसित किया जाता है ।

(ii) ऐसे निरसन के होते हुए भी उक्त अध्यादेश के द्वारा या के अधीन प्रदत्त किसी शक्ति के प्रयोग में किया गया कोई कार्य या की गई कोई कार्रवाई इस अधिनियम के द्वारा या के अधीन प्रदत्त शक्तियों के प्रयोग में किया गया या की गई समझी जायेगी, मानो यह अधिनियम उस दिन प्रवृत था, जिस दिन ऐसा कार्य किया गया था या ऐसी कार्रवाई की गई थी।

बिहार–राज्यपाल के आदेश से,
पी० सी० चौधरी,
सरकार के सचिव।

---

10 अगस्त 2020

सं० एल०जी०–01–13/2020–**4392/लेज**—बिहार विधान मंडल द्वारा यथापारित और महामहिम राज्यपाल द्वारा दिनांक 07 अगस्त 2020 को अनुमत **बिहार लोक शिकायत निवारण अधिकार (संशोधन) अधिनियम, 2020** का निम्नलिखित अंग्रेजी अनुवाद बिहार राज्यपाल के प्राधिकार से इसके द्वारा प्रकाशित किया जाता है, जिसे भारतीय संविधान के अनुच्छेद-348 के खंड (3) के अधीन उक्त अधिनियम का अंग्रेजी भाषा में प्राधिकृत पाठ समझा जायेगा ।

बिहार–राज्यपाल के आदेश से,
पी० सी० चौधरी,
सरकार के सचिव।

[Bihar Act 11, 2020]

The Bihar Right to Public Grievance Redressal (Amendment) Act, 2020

AN

ACT

To amend sub section (a) of section 2 of the Bihar Right to Public Grievance Redressal Act, 2015 (Bihar Act, 19 of 2015).

Be It enacted by the Legislature of the State of Bihar in Seventy First year of the Republic of India as follows :-

1. ***Short title, extent and commencement.***—

(1) This Act may be called the Bihar Right to Public Grievance Redressal (Amendment) Act, 2020.

(2) It shall extend to the whole of the State of Bihar.

(3) It shall come into force with immediate effect.

2. ***Addition of a Proviso in sub section (a) of Section-2 of the Bihar Right to Public Grievance Redressal Act, 2015***.—The following proviso shall be added in sub section (a) of Section-2 of the Bihar Right to Public Grievance Redressal Act, 2015:-

"Provided the matter related with Ration Card notified under the Bihar Right to Public Services Act, 2011 shall be deemed as complaint under this Act."

3. ***Repeal and Savings***.—

(i) Bihar Right to Public Grievance Redressal (Amendment) Ordinance, 2020 (Bihar Ordinace No.- 05,2020) is hereby repealed.

(ii) Notwithstanding such repeal, anything done or any action taken in exercise of any power conferred by or under the said ordinance shall be deemed to have been done or taken in exercise of the powers conferred by or under this Act as if this Act were in force on the day on which such thing was done or action taken.

By Order of the Governor of Bihar,
P.C. Choudhary,
Secretary to the Government.

अधीक्षक, सचिवालय मुद्रणालय,
बिहार, पटना द्वारा प्रकाशित एवं मुद्रित।
बिहार गजट (असाधारण) 486-571+400-डी0टी0पी0।
Website: http://egazette.bih.nic.in