

बिहार सरकार
बिहार प्रशासनिक सुधार मिशन सोसाइटी, पटना

आम नागरिकों को लोक सेवाओं का अधिकार अधिनियम (RTPS) की सेवाएँ प्राप्त करने हेतु आवश्यक सूचना (त्वरित सन्दर्भ हेतु)

नागरिक द्वारा RTPS काउंटर के माध्यम से सेवा प्राप्त करने की विधि: -	कार्यपालक सहायक द्वारा RTPS काउंटर से सेवा प्रदान करना: -
<ol style="list-style-type: none"> 1. विहित प्रपत्र में आवेदन भरकर सम्बंधित पंचायत / अंचल / प्रखंड / अनुमंडल / जिला / विभाग स्तर पर बने RTPS काउंटर पर जाना 2. आवेदन फॉर्म RTPS काउंटर पर कार्यपालक सहायक (Executive Assistant) के पास जमा करना 3. कार्यपालक सहायक द्वारा serviceonline.bihar.gov.in पर आवेदन की ऑनलाइन आंकड़ा प्रविष्टि (Data Entry) करना एवं Webcam के माध्यम से आवेदक का फोटो लिया जाना और / या File Browser से आवेदक का फोटो अपलोड करना 4. सेवा विशेष के लिए आधार नंबर दिए जाने पर आवेदक के आधार में पंजीकृत मोबाइल नंबर पर OTP भेज कर सत्यापन कराया जाना 5. तत्पश्चात आवेदन को [Submit] किया जाना और आवेदक को पावती (Acknowledgement) प्रदान करना 6. पावती में दर्ज समयावधि के बाद RTPS काउंटर पर कार्यपालक सहायक के माध्यम से प्रमाण-पत्र प्राप्त करना 	<ol style="list-style-type: none"> 1. कार्यपालक सहायक (Executive Assistant) द्वारा serviceonline.bihar.gov.in पर लॉगिन (Login) करना 2. RTPS काउंटर एवं ऑनलाइन माध्यम से प्राप्त आवेदन कार्यपालक सहायक के Inbox में उपलब्ध होना 3. कार्यपालक सहायक द्वारा ऑनलाइन माध्यम से प्राप्त आवेदनों को प्रिंट करना 4. फील्ड सत्यापन के लिए आवेदनों का लिस्ट तैयार कर आवेदनों के साथ निर्दिष्ट लोकसेवक (CO / RDO / CDPO) के माध्यम से कर्मचारी को उपलब्ध कराना 5. कर्मचारी द्वारा फील्ड सत्यापन कर प्रतिवेदन निर्दिष्ट लोकसेवक (CO / RDO / CDPO) को उपलब्ध कराना 6. फील्ड सत्यापन के अनुशंसा को कार्यपालक सहायक द्वारा सेवा विशेष के आवश्यकता के अनुसार entry / upload करना 7. सत्यापन प्रतिवेदन के entry / upload के बाद आवेदन को निर्दिष्ट लोकसेवक को अग्रप्रेषित करना
नागरिक द्वारा ऑनलाइन माध्यम से सेवा प्राप्त करने की विधि: -	निर्दिष्ट लोकसेवक (CO / RDO / CDPO) द्वारा सेवा प्रदान करना: -
<ol style="list-style-type: none"> 1. serviceonline.bihar.gov.in वेबसाइट पर जाना 2. अगर आवेदक नये User हैं, तो "Register Yourself" से Login-ID एवं Password बनाना 3. वेबसाइट के Left Menu से संबंधित विभाग की वांछित Service पर Click कर लॉगिन (Login) करना 4. Left Menu से "Apply for Service" पर Click करना आवेदन फॉर्म को ध्यान से भरना, Webcam या File Browser से अपना फोटो अपलोड करना, आवश्यक सुधार करना एवं [Save Draft] करना 5. (a) सेवा विशेष के लिए आधार नंबर मांगे जाने पर आवेदक के आधार में पंजीकृत मोबाइल नंबर पर OTP भेज कर सत्यापन कराया जाना, या (b) भारत निर्वाचन आयोग द्वारा स्वीकृत 12 पहचान पत्रों में से कोई एक upload करना 6. सेवा विशेष के लिए मांगे जाने पर जरूरी अनुलग्नकों (Annexures) को [Attach] करना 7. आवेदन फॉर्म एवं Annexure List को ध्यानपूर्वक पढ़ना एवं आवश्यक सुधार करना 8. आवेदन को [Submit] कर अपना पावती (Acknowledgement) डाउनलोड / प्रिंट करना 9. प्रमाण-पत्र (Certificate) बन जाने के पश्चात आवेदक के Inbox में उपलब्ध हो जाना, जिसे आवेदक द्वारा वेबसाइट पर Login करके डाउनलोड / प्रिंट करना 	<ol style="list-style-type: none"> 1. निर्दिष्ट लोकसेवक द्वारा serviceonline.bihar.gov.in पर लॉगिन (Login) करना 2. निर्दिष्ट लोकसेवक के Inbox में उपलब्ध आवेदन पर दर्ज सूचनाओं के आधार पर समय सीमा के अन्दर स्वीकृत / अस्वीकृत किया जाना 3. स्वीकृती की स्थिति में निर्दिष्ट लोकसेवक द्वारा अपने डिजिटल हस्ताक्षर से प्रमाण-पत्र निर्गत करना 4. तदनुसार ई-मेल / एस.एम.एस के माध्यम से आवेदक को स्वतः सूचना दिया जाना
	निर्दिष्ट लोकसेवक (SDO / DM) द्वारा सेवा प्रदान करना: -
	<ol style="list-style-type: none"> 1. अनुमंडल पदाधिकारी (SDO) / जिला पदाधिकारी (DM) से सेवा प्राप्त करने हेतु CO / RDO / CDPO द्वारा निर्गत प्रमाण-पत्र संख्या एवं अन्य जरूरी विवरण का उपयोग कर आवेदक द्वारा RTPS केन्द्र अथवा serviceonline.bihar.gov.in पर जाकर आवेदन करना 2. अनुमंडल पदाधिकारी (SDO) / जिला पदाधिकारी (DM) द्वारा डिजिटल हस्ताक्षर से प्रमाण-पत्र प्रति- हस्ताक्षर कर निर्गत करना 3. तदनुसार ई-मेल / एस.एम.एस के माध्यम से आवेदक को स्वतः सूचना दिया जाना

नोट: -

1. समय-समय पर आवेदक को सेवा की स्थिति की जानकारी ई-मेल / एस.एम.एस के माध्यम से दी जाएगी, जिसके लिए आवेदक द्वारा आवेदन फॉर्म में वैध ई-मेल एवं मोबाइल नंबर की जानकारी दें |
2. ऑनलाइन सहायता, नागरिक उपयोगकर्ता पुस्तिका, लोकसेवक उपयोगकर्ता पुस्तिका एवं एडमिन उपयोगकर्ता पुस्तिका वेबसाइट <http://serviceonline.bihar.gov.in> पर उपलब्ध है |
3. तकनीकी सहायता के लिए कृपया निम्नलिखित क्रम में संपर्क करें: -
 - (a) पंचायत, प्रखंड/अंचल, अनुमंडल, जिला, प्रमंडल, विभाग आदि स्तर के कार्यपालक सहायक,
 - (b) कार्यपालक सहायक के माध्यम से प्रखंड/अंचल और अनुमंडल स्तर के आईटी सहायक,
 - (c) आईटी सहायक के माध्यम से जिला आईटी प्रबंधक,
 - (d) जिला आईटी प्रबंधक के माध्यम से NIC जिला केंद्र के DIO / ADIO और विभाग के आईटी प्रबंधक, और
 - (e) NIC जिला केंद्र के DIO / ADIO और विभाग के आईटी प्रबंधक के माध्यम से NIC बिहार की ServicePlus टीम।