



**୧. ମୋ ସରକାର କ'ଣ ?**

ବ୍ୟାପକ ପରିବର୍ତ୍ତନ ପାଇଁ 5T କାର୍ଯ୍ୟକ୍ରମ ଅଧୀନରେ ଏହା ଏକ ଗୁରୁତ୍ୱପୂର୍ଣ୍ଣ ଉଦ୍ୟମ । ସରକାରୀ ଅଫିସକୁ ବିଭିନ୍ନ ସେବା ପାଇଁ ଆସୁଥିବା ଜନସାଧାରଣଙ୍କ ପ୍ରତ୍ୟକ୍ଷ ମତାମତକୁ ବିଶିଷ୍ଟ ଭାବରେ ସଂଗ୍ରହ କରାଯାଇ କର୍ମଚାରୀଙ୍କ ବୃତ୍ତିଗତ ଦକ୍ଷତାରେ ପରିବର୍ତ୍ତନ ଆଣିବା ଏହି ବ୍ୟବସ୍ଥାର ଲକ୍ଷ୍ୟ ।

**୨. କେଉଁ ପ୍ରକାର ମତାମତ ?**

ମୂଳତଃ ଜନସାଧାରଣଙ୍କୁ ସରକାରୀ ଅଫିସ ମାନଙ୍କରେ କିପରି ବ୍ୟବହାର କରାଯାଉଛି ଏବଂ ସେମାନଙ୍କ ସମସ୍ୟାକୁ ବୃତ୍ତିଗତ ତଥା ସେବା ମନୋଭାବ ନେଇ ସମାଧାନ ପଦକ୍ଷେପ ନିଆଯାଉଛି କି ନାହିଁ ।

**୩. ଏହା କଣ ଅଭିଯୋଗ ଶୁଣାଣୀ ?**

ଏହା ହେଉଛି ସରକାରୀ ସଂସ୍ଥା ମାନଙ୍କ ସମ୍ପର୍କରେ ଏକ ମତାମତ ସଂଗ୍ରହ ବ୍ୟବସ୍ଥା । ସଂସ୍ଥା ଗୁଡ଼ିକୁ ଅଧିକ ଦକ୍ଷ କରିବା ପାଇଁ ଏହି ବ୍ୟବସ୍ଥା ଏକ ଉଦ୍ୟମ ।

**୪. କିଏ ମତାମତ ଦେଇପାରିବ ?**

ସରକାରୀ ଅନୁଷ୍ଠାନକୁ ଯାଉଥିବା ଯେ କୌଣସି ବ୍ୟକ୍ତି ମତାମତ ଦେଇ ପାରିବେ । ଏହା ୨ ଅକ୍ଟୋବର ୨୦୧୯ ଠାରୁ ରାଜ୍ୟର ସମସ୍ତ ପୋଲିସ ଥାନା ଓ ଜିଲ୍ଲା ଚିକିତ୍ସାଳୟରେ ଆରମ୍ଭ କରାଯାଉଛି ।

**୫. ଏହା କିପରି କାମ କରିବ ?**

ଆପଣ ଯେତେବେଳେ କୌଣସି ସରକାରୀ ଅନୁଷ୍ଠାନକୁ ସେବା ପାଇଁ ଯିବେ, ସେତେବେଳେ ଆପଣଙ୍କର ଟେଲିଫୋନ ନମ୍ବର ର ପଞ୍ଜୀକରଣ କରାଯିବ ଏବଂ ୨୪ ଘଣ୍ଟା ମଧ୍ୟରେ ଆପଣଙ୍କ ନିକଟକୁ **SMS** ବାର୍ତ୍ତା ପଠାଯିବ । ଯଦି ଆପଣ **SMS** ବାର୍ତ୍ତା ନପାଆନ୍ତି ତେବେ ଆପଣ ୧୪୫୪୫ ନମ୍ବରକୁ **Missed Call** ଦେଇ ମୋ ସରକାର **Portal**ରେ ଆପଣଙ୍କ ଟେଲିଫୋନ ନମ୍ବରକୁ ପଞ୍ଜୀକୃତ କରିପାରିବେ ।

**୬. ଯଦି ମୋ ନମ୍ବର ପଞ୍ଜୀକୃତ ହୁଏ, ତେବେ ମୁଁ Call ପାଇପାରିବି କି ?**

ମୋ ସରକାର ପୋର୍ଟାଲରୁ ପଞ୍ଜୀକୃତ ହୋଇଥିବା ସମସ୍ତ ନମ୍ବର ମଧ୍ୟରୁ ବିଶିଷ୍ଟ ଭାବରେ ଚୟନ କରାଯାଇଥିବା ମତାମତ ପାଇଁ ଯୋଗାଯୋଗ କରାଯିବ । ତେଣୁ ଏ କ୍ଷେତ୍ରରେ ଆପଣ **Call** ପାଇପାରନ୍ତି ବା ନ ପାଇପାରନ୍ତି ।

**୭. କିଏ କଲ୍ କରିବେ ?**

ମାନ୍ୟବର ମୁଖ୍ୟମନ୍ତ୍ରୀ, ମନ୍ତ୍ରିମଣ୍ଡଳରେ ତାଙ୍କର ସହଯୋଗୀ ମନ୍ତ୍ରୀଗଣ, ବିଭାଗୀୟ ମୁଖ୍ୟ ଏବଂ ବରିଷ୍ଠ ଅଧିକାରୀବୃନ୍ଦ । ଉଦାହରଣ ସ୍ୱରୂପ ପୋଲିସ ଥାନା କ୍ଷେତ୍ରରେ-ମାନ୍ୟବର ମୁଖ୍ୟମନ୍ତ୍ରୀ, ମାନ୍ୟବର ସ୍ୱରାଷ୍ଟ୍ର ରାଷ୍ଟ୍ରମନ୍ତ୍ରୀ, ପୋଲିସ ମହାନିର୍ଦ୍ଦେଶକ ଏବଂ ପୋଲିସ ଡି.ଆଇ.ଜି । ସ୍ୱାସ୍ଥ୍ୟ ସେବା କ୍ଷେତ୍ରରେ-ମାନ୍ୟବର ମୁଖ୍ୟମନ୍ତ୍ରୀ, ମାନ୍ୟବର ସ୍ୱାସ୍ଥ୍ୟ ଓ ପରିବାର କଲ୍ୟାଣ ମନ୍ତ୍ରୀ, ସ୍ୱାସ୍ଥ୍ୟ ଓ ପରିବାର କଲ୍ୟାଣ ବିଭାଗର ଶାସନ ସଚିବ ଓ ନିର୍ଦ୍ଦେଶକ ।

**୮. ଯଦି ମୁଁ ପ୍ରତିକୂଳ ମତାମତ ଦିଏ ତେବେ ମୋ ପରିଚୟ ପ୍ରକାଶ କରିଦିଆଯିବ କି ?**

ନା । ଆପଣଙ୍କ ପରିଚୟ ଗୋପନୀୟ ରହିବ, କାରଣ ମୋ ସରକାରରେ ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ଅଭିଯୋଗ ଫଇସଲା କରାଯାଉନାହିଁ । ଏଥିରେ ବ୍ୟବସ୍ଥା ସମ୍ପର୍କରେ ମୋଟାମୋଟି ଧାରଣା ବିଷୟରେ ତଥ୍ୟ ସଂଗ୍ରହ କରାଯାଉଛି ।

**୯. ଯଦି ମୁଁ ପୋଲିସ ଷ୍ଟେସନକୁ ଯାଏ, ତେବେ ମୋତେ କିପରି ବ୍ୟବହାର ମିଳିବ ?**

ପୋଲିସ ଥାନାକୁ ଯାଉଥିବା ପ୍ରତ୍ୟେକ ଅଭିଯୋଗକାରୀଙ୍କୁ ଉତ୍ତମ ବ୍ୟବହାର କରାଯିବ ଏବଂ ତାର ଅଭିଯୋଗ ଉପରେ ବୃତ୍ତିଗତ ଏବଂ ସେବା ମନୋଭାବ ନେଇ ତାକୁ ନ୍ୟାୟ ଦେବାପାଇଁ ଉଦ୍ୟମ କରାଯିବ । ତେଣୁ ମୂଳତଃ (୧) ଆପଣଙ୍କୁ କିପରି ବ୍ୟବହାର କରାଗଲା (୨) ଆପଣଙ୍କୁ ହଇରାଣ କରାଗଲା କି, (୩) ଆପଣଙ୍କୁ ଲାଞ୍ଜ ମଗାଗଲା କି, (୪) ବିନା ଭୟ ବା ପକ୍ଷପାତରେ ପଦକ୍ଷେପ ଗ୍ରହଣ କରାଗଲା କି ।

**୧୦. ଯଦି ମୁଁ ଡାକ୍ତରଖାନାକୁ ଯାଏ, ତେବେ ମୋତେ କିପରି ବ୍ୟବହାର ମିଳିବ ?**

ଡାକ୍ତର ଆପଣଙ୍କୁ ଚିକିତ୍ସା କରିବେ । ଆପଣଙ୍କୁ କେହି ହଇରାଣ କରିବେ ନାହିଁ ବା ଲାଞ୍ଜ ମାଗିବେ ନାହିଁ । ଔଷଧ, ବିଭିନ୍ନ ପ୍ରକାର ପରୀକ୍ଷା ସମେତ ସବୁ ପ୍ରକାର ସେବା ଆପଣଙ୍କୁ ମାଗଣାରେ ଯୋଗାଇ ଦିଆଯିବ । ଘରୋଇ ଡାକ୍ତରଖାନା/ଔଷଧ ଦୋକାନ/ଘରୋଇ ନିଦାନ କେନ୍ଦ୍ର ଆଦିକୁ ଯିବା ପାଇଁ କୌଣସି ରୋଗୀଙ୍କୁ ବାଧ୍ୟ କରାଯାଇ ପାରିବ ନାହିଁ ।

**୧୧. ଯଦି ମୁଁ ଅନୁକୂଳ ମତାମତ ଦିଏ, ତେବେ କ'ଣ ପଦକ୍ଷେପ ନିଆଯିବ ?**

ଆପଣଙ୍କ ଅନୁକୂଳ ମତାମତ ଭିତ୍ତିରେ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ଅନୁଷ୍ଠାନ ଏବଂ ତାହାର କର୍ମଚାରୀମାନଙ୍କୁ 'ଭଲ' ର୍ୟାଙ୍କ ଦିଆଯିବ ଏବଂ ଭଲ କାମ କରିଥିବା କର୍ମଚାରୀଙ୍କୁ ଅଗ୍ରୁଥା ପଦୋନ୍ନତି ଦିଆଯିବ ।



**୧୨. ଯଦି ମୁଁ ପ୍ରତିକୂଳ ମତାମତ ଦିଏ, ତେବେ କଣ ପଦକ୍ଷେପ ନିଆଯିବ ?**

ଆପଣଙ୍କ ପ୍ରତିକୂଳ ମତାମତକୁ ଗୁରୁତ୍ୱର ସହ ନିଆଯିବ ଏବଂ ସମ୍ପୃକ୍ତ ସରକାରୀ ଅନୁଷ୍ଠାନ ଭଲ ଭାବରେ ସେବା ଯୋଗାଡ଼ନାହିଁ ବୋଲି ନିଶ୍ଚିତ କରିବା ପାଇଁ ଆପଣଙ୍କ ସେହି ଅନୁଷ୍ଠାନକୁ ଯାଇଥିବା ବ୍ୟକ୍ତିମାନଙ୍କ ମଧ୍ୟରୁ ଆଉ କିଛି ଲୋକଙ୍କ ମତାମତ ସଂଗ୍ରହ କରିବୁ । ଏହା ଭିତ୍ତିରେ ସମ୍ପୃକ୍ତ ଅନୁଷ୍ଠାନର ଦାୟା କର୍ମଚାରୀମାନଙ୍କ ବିରୁଦ୍ଧରେ ଶୁଦ୍ଧିକାରକ କାର୍ଯ୍ୟାନୁଷ୍ଠାନ ଏବଂ ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ପଦକ୍ଷେପ ଗ୍ରହଣ କରାଯିବ । ଏହା ସହିତ ସଂପୃକ୍ତ ଅନୁଷ୍ଠାନକୁ ଖରାପ ର୍ୟାଙ୍କ ମିଳିବ ଏବଂ ତା ସହିତ ସେହି ଅନୁଷ୍ଠାନର କାର୍ଯ୍ୟଧାରାରେ ଉନ୍ନତି ଆଣିବା ପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ ସରକାରଙ୍କ ତାତ୍କାଳିକ ନିର୍ଦ୍ଦେଶରେ ରହିବ ।

**୧୩. ମୋ ସରକାର ଦ୍ୱାରା କ'ଣ ହାସଲ ହେବ ?**

ଏକ ସିଧାସଳଖ ବିକ୍ଷିପ୍ତ ମତାମତ ସଂଗ୍ରହ ବ୍ୟବସ୍ଥା ଜରିଆରେ ମୋ ସରକାର କାର୍ଯ୍ୟକ୍ରମ ଦ୍ୱାରା ଦୁଇଟି ବିଷୟରେ ଉନ୍ନତି ଆଣିବା ପାଇଁ ଲକ୍ଷ୍ୟ ରଖାଯାଇଛି : (୧) ସରକାରୀ ଅନୁଷ୍ଠାନମାନଙ୍କର କାର୍ଯ୍ୟଧାରା ଏବଂ ନାଗରିକମାନଙ୍କ ପ୍ରତି ସେମାନଙ୍କର ବ୍ୟବହାର । (୨) ସରକାରୀ କର୍ମଚାରୀମାନଙ୍କର କାର୍ଯ୍ୟ ପ୍ରଣାଳୀ ଏବଂ ଲୋକଙ୍କ ସମସ୍ୟା ପ୍ରତି ସେମାନଙ୍କର ବୃତ୍ତିଗତ ଓ ନୈତିକ ଦୃଷ୍ଟିଭଙ୍ଗୀ ।

**୧୪. ମୋ ସରକାର କାର୍ଯ୍ୟକ୍ରମର ବିଚାରଧାରା କ'ଣ ?**

ଲୋକମାନେ ହେଉଛନ୍ତି ଗଣତନ୍ତ୍ରର ଆତ୍ମା । ଲୋକଙ୍କ ସେବା ପାଇଁ ସବୁ ସରକାରୀ ଅନୁଷ୍ଠାନ ସୃଷ୍ଟି କରାଯାଇଛି । ସବୁ ସରକାରୀ କର୍ମଚାରୀ ଲୋକଙ୍କ ପଇସାରୁ ହିଁ ବେତନ ପାଆନ୍ତି । ଏହା ହେଉଛି ଗଣତନ୍ତ୍ର ଯେଉଁଠାରେ ସରକାରୀ ଅନୁଷ୍ଠାନ ହେଉଛି ଲୋକଙ୍କ ସମ୍ପତ୍ତି ଏବଂ ଲୋକମାନେ ହେଉଛନ୍ତି ସରକାରୀ ଅନୁଷ୍ଠାନର ପ୍ରକୃତ ମାଲିକ । ଏହି ବିଚାରଧାରାକୁ ଭିତ୍ତିକରି, ସରକାରୀ ଅନୁଷ୍ଠାନକୁ ଆସୁଥିବା ପ୍ରତ୍ୟେକ ନାଗରିକଙ୍କୁ ଉତ୍ତମ ବ୍ୟବହାର ପ୍ରଦର୍ଶନ କରିବା ଏବଂ ସେମାନଙ୍କ ସମସ୍ୟାର ସମାଧାନ ପାଇଁ କର୍ମଚାରୀମାନେ କିପରି ବୃତ୍ତିଗତ ଓ ସେବା ମନୋଭାବ ନେଇ କାର୍ଯ୍ୟ କରୁଛନ୍ତି ସେ ବିଷୟରେ ଅବଗତ ହେବା ନିମନ୍ତେ ଏହା ଏକ ସଶକ୍ତିକରଣ ପଦକ୍ଷେପ ।

**୧୫. ଅକ୍ଟୋବର ୨ ରେ ମୋ ସରକାର କାର୍ଯ୍ୟକ୍ରମରେ କେଉଁ ସରକାରୀ ଅନୁଷ୍ଠାନଗୁଡ଼ିକ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ ହେବେ ?**

ରାଜ୍ୟର ସବୁ ପୋଲିସ ଥାନା । ରାଜ୍ୟର ୨୧ଟି ଜିଲ୍ଲା ମୁଖ୍ୟ ଚିକିତ୍ସାଳୟ ଏବଂ ୩ଟି ମେଡିକାଲ କଲେଜ । ୩୦ ଅକ୍ଟୋବର ସୁଦ୍ଧା ରାଜ୍ୟର ସମସ୍ତ ଜିଲ୍ଲା ମୁଖ୍ୟ ଚିକିତ୍ସାଳୟକୁ ଏହା ସମ୍ପର୍କିତ ହେବ ।

**୧୬. ମୋ ସରକାରରେ ସବୁ ସରକାରୀ ଅଫିସ କେବେ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ ହେବ ?**

୨୦୨୦ ମାର୍ଚ୍ଚ ୫ ତାରିଖ ସୁଦ୍ଧା ରାଜ୍ୟର ସବୁ ସରକାରୀ ଅଫିସକୁ ମୋ ସରକାର କାର୍ଯ୍ୟକ୍ରମରେ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ କରାଯିବ ।

**୧୭. ମୋ ସରକାର କାର୍ଯ୍ୟକ୍ରମରେ ମୁଁ ମୁଖ୍ୟମନ୍ତ୍ରୀଙ୍କ ଠାରୁ Call ପାଇପାରିବି କି ?**

ହଁ । ଆପଣ ପାଇପାରିବେ । ଯଦି ବିକ୍ଷିପ୍ତ ଭାବରେ ଚୟନ କରାଯାଇଥିବା ନମ୍ବରଟି ଆପଣଙ୍କର ହୋଇଥାଏ ।

**୧୮. ୧୪୫୪୫ ନମ୍ବର କ'ଣ ପାଇଁ ?**

ସରକାରୀ ଅଫିସକୁ ଯାଇଥିବା ସମୟରେ, ଆପଣଙ୍କ ଫୋନ ନମ୍ବର ପଞ୍ଜୀକୃତ ହୋଇଥିଲେ ସୁଦ୍ଧା, ଆପଣ ଯଦି ମୋ ସରକାର ପୋର୍ଟାଲରୁ କୌଣସି SMS ବା ପାଇନଥାନ୍ତି, ତେବେ ଆପଣ ୧୪୫୪୫ କୁ ଫୋନ କଲେ ଆପଣଙ୍କ ନମ୍ବର ଆପେ ଆପେ ପଞ୍ଜୀକୃତ ହୋଇଯିବ ।

**୧୯. ୧୪୫୪୫ ରେ କଲ୍ ପାଇଁ ମୋତେ କିଛି ପଇସା ଦେବା ପାଇଁ ପଡିବ କି ?**

ନାଁ । ଏହା ଏକ ଦେୟମୁକ୍ତ ଟେଲିଫୋନ ନମ୍ବର ।

**୨୦. ମୋ ସରକାରରେ ନିଆ ଯାଇଥିବା ମତାମତକୁ ନେଇ ଆପଣ କଣ କରିବେ ?**

ଆପଣଙ୍କ ମୂଲ୍ୟବାନ ମତାମତ ଲୋକଙ୍କ ପ୍ରତି ସରକାରୀ ଅନୁଷ୍ଠାନ ମାନଙ୍କର ଉତ୍ତରଦାୟୀତ୍ୱକୁ ବୃଦ୍ଧି କରିବାରେ ସହାୟକ ହେବ । ଆପଣଙ୍କ ମତାମତ ଭିତ୍ତିରେ ଉତ୍ତମ ଅନୁକୂଳ କିମ୍ବା ଶାନ୍ତିମୂଳକ ପଦକ୍ଷେପ ଗ୍ରହଣ କରାଯାଇପାରେ ଯାହାକି ସମ୍ପୃକ୍ତ ଅନୁଷ୍ଠାନର ଦକ୍ଷତା ବୃଦ୍ଧିରେ ସହାୟକ ହେବ ।

**୨୧. ଆପଣ ଏକ ଉଦାହରଣ ଦେଇପାରିବେ କି ?**

ଆପଣ ଯେତେବେଳେ କୌଣସି ପର୍ଯ୍ୟଟନସ୍ଥଳୀ ବା ହୋଟେଲକୁ ଯାଆନ୍ତି... ସେତେବେଳେ ସମ୍ପୃକ୍ତ ସଂସ୍ଥା ପକ୍ଷରୁ ଆପଣଙ୍କ ମତାମତ ନିଆଯାଏ ଏବଂ ଆପଣ ସେ ସ୍ଥାନ ବା ହୋଟେଲକୁ ର୍ୟାଙ୍କ ଦିଅନ୍ତି । ସେବା ଯୋଗାଡ଼ିବା ଘରୋଇ କମ୍ପାନୀମାନେ ମଧ୍ୟ ଏହିଭଳି ମତାମତ ନେଇଥାଆନ୍ତି । ସେମାନେ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ସେମାନଙ୍କ ସେ ଭିତ୍ତିରେ ର୍ୟାଙ୍କ ଏବଂ ନମ୍ବର ଦେବାକୁ କହିଥାଆନ୍ତି । ଲୋକଙ୍କ ସେବା ପାଇଁ ସରକାର ଅଛି ଏବଂ ଲୋକଙ୍କ ପଇସାରେ ଏହା ଚାଲିଛି । ତେଣୁ ସରକାରଙ୍କ ପକ୍ଷରୁ ଯୋଗାଣ ଦିଆଯାଉଥିବା ବିଭିନ୍ନ ସେବା ସମ୍ପର୍କରେ ମତାମତ ଅତ୍ୟନ୍ତ ଗୁରୁତ୍ୱପୂର୍ଣ୍ଣ । ଏହାଦ୍ୱାରା ସରକାରୀ ସଂସ୍ଥାଗୁଡ଼ିକର କାର୍ଯ୍ୟଧାରାକୁ ସୁଦୃଢ଼ ଓ ଦକ୍ଷ କରାଯାଇପାରେ ଏବଂ ନାଗରିକମାନଙ୍କ ସଶକ୍ତିକରଣ ହୋଇପାରିବ ।



ଓଡ଼ିଶା ସରକାର

## Address by

### Hon'ble Chief Minister Shri Naveen Patnaik to all Secretaries on 22nd June 2019

**A** Government wins the trust of people by doing good work. A Government repeatedly enjoys the trust of people by sustained good work. I congratulate all of you for being part of the team and doing good work for the State.

We have now reached a certain stage in development and governance from where we should take a leap to the next level. People are aspirational and that should motivate us to provide effective services.

**This term I want to focus on employment and value addition on a big scale comparable to the best in the world ... Australia...South Korea... Singapore. Bold industrialisation and world class infrastructure ... MSME clusters ... Start Up Hubs.**

Make our policies the best in the country in every sector in which we see potential. If the best State in the country is providing X. **Let's do X PLUS.** Along with conducive micro climate.

As regards services, Government will make a paradigm shift ... more and more towards self certification... we will trust the goodness of people than the integrity of our process.

I want **5Ts** to be implemented in letter and spirit -



1. Technology
2. Teamwork
3. Transparency
4. And TIME leading to..
5. Transformation

I want all of you to identify services and processes where in the first phase you want to implement **5Ts**. Preferably wherever there is citizen interface.

**CMO will directly monitor the implementation of 5Ts.**

The hallmark of good governance is citizen satisfaction and frankly you will all agree that there is huge scope for improvement.

Does Health Department take any feedback from patients admitted in Government hospitals ? What is their level of satisfaction ?

Does Transport Department take feedback from young people who get licence?

Thousands of citizens go to Tehsil offices. Do we know what is their experience?

Our Development Authorities... Do we know how citizens feel about them?

Do we know what is the experience of rural housing beneficiaries with Government?

What about Sub Registrar Offices?

All these offices exist for citizens – run with their money..... what is the level of citizen satisfaction in these offices? I want you to look at all services from the citizen's point of view.....

**Totally Citizen Centric Governance.**

**I write your Performance Appraisal Reports. People write my Performance Appraisal Report. I want a link between these two. Both of us have to be accountable.**

**I sincerely mean it.**

**Jai Jagannath!**