महात्मा गांधी नरेगा टोल फ्री हैल्पलाईन नम्बर 1800-180-6606

राजस्थान सरकार
ग्रामीण विकास एवं पंचायती राज विभाग
(अनुभाग–3)

क्रमांक एफ 4(9) ग्रावि/ग्रुप–3/शिका./हैल्पलाईन/09–10 जयपुर, दिनांक 27.10.2015

3 NOV 20

जिला कलेक्टर एवं जिला कार्यक्रम समन्वयक,
महात्मा गांधी नरेगा
समस्त राजस्थान।

विषय :– महात्मा गांधी नरेगा कॉल सेन्टर पोर्टल पर कार्य आंवटन की स्थिति दर्ज किये जाने बाबत।

महोदय,

महात्मा गांधी नरेगा योजनान्तर्गत HIMS **(नरेगा कॉल सेन्टर)** के माध्यम से आम जनता द्वारा महात्मा गांधी नरेगा योजना के कियान्वयन संबंधी शिकायतें दर्ज करवायी जा रही है। उक्त शिकायतें सीधे ही संबंधित विकास अधिकारी के पोर्टल पर प्रेषित की जाती है। साथ ही HIMS (नरेगा कॉल सेन्टर) के माध्यम से श्रमिकों की रोजगार की मांग दर्ज करने की व्यवस्था है उक्त व्यवस्था के तहत कॉल सेन्टर पर प्राप्त होने वाली रोजगार की मांग कॉल सेन्टर एजेन्सी द्वारा सीधे ही नरेगा सॉफ्टवेयर पर उपलब्ध मस्टररोल पर दर्ज की जा रही है तथा पंचायत समिति स्तर पर मस्टररोल में दर्ज नाम के अनुसार कार्य उपलब्ध करा दिया जाता है।

प्रायः आमजन द्वारा महात्मा गांधी नरेगा योजनान्तर्गत कार्य उपलब्ध नहीं कराने एवं फार्म नम्बर–6 की रसीद नहीं दिये जाने की शिकायत प्राप्त होती है जिसके विपरीत कॉल सेन्टर के माध्यम से गत तीन वर्षो में 20255 ही कार्य की मांग दर्ज की गई है। जिससे स्पष्ट है कि महात्मा गांधी नरेगा कॉल सेन्टर 1800–180–6606 के माध्यम से कार्य की मांग दर्ज करने के संबंध में उचित प्रचार–प्रसार का अभाव है। अतः श्रमिक नियोजन बढ़ाने हेतु महात्मा गांधी नरेगा कॉल सेन्टर का प्रचार–प्रसार आवश्यक रूप से किया जावे। इस हेतु ग्राम पंचायत/पंचायत समिति/जिला स्तरीय कार्यालयों में उचित स्थान पर टोल फ्री कॉल सेन्टर नम्बर की जानकारी संलग्न सूचना प्रारूप अनुसार उपलब्ध करवाई जावे।

इस संबंध में निर्देशित किया जाता है कि क्षेत्र भ्रमण के दौरान संबंधित अधिकारियों द्वारा श्रमिकों को महात्मा गांधी नरेगा कॉल सेन्टर के संबंध में जानकारी उपलब्ध करवाई जावे तथा मौके पर ही कुछ जरूरतमंद श्रमिकों की टोल फ्री नम्बर के माध्यम से कार्य की मांग दर्ज करवाई जावे।

समस्त विकास अधिकारियों को निर्देशित किया जाता है कि कॉल सेन्टर के माध्यम से प्राप्त कार्य की मांग के अनुसार श्रमिकों को निर्धारित समय सीमा में कार्य उपलब्ध कराया जाना सुनिश्चित करावें। पंचायत समिति स्तर पर सबंधित एमआईएस मैनेजर एवं डाटा एन्ट्री ऑपरेटर को निर्देशित किया जावे कि कॉल सेन्टर के माध्यम से प्राप्त कार्य की मांग के आवंटन की सूचना कार्य आवंटन के साथ ही कॉल सेन्टर पोर्टल पर दर्ज की जावे। साथ ही महात्मा गांधी नरेगा कॉल सेन्टर के माध्यम से प्राप्त शिकायत प्रकरणों का समयबद्व पूर्ण निस्तारण किया जावे।

भवदीय

संलग्न :–उपरोक्तानुसार

2/11/15
(रोहित कुमार)
आयुक्त, ईजीएस

प्रतिलिपि सूचनार्थ :–

1 विशिष्ट सहायक, माननीय मंत्री महोदय, ग्रामीण विकास एवं पंचायती राज विभाग।
2 निजी सचिव, शासन सचिव एवं आयुक्त, पंचायती राज विभाग।
3 निजी सचिव, शासन सचिव, ग्रामीण विकास विभाग।
4 निजी सचिव, आयुक्त, ईजीएस।
5 निजी सचिव, निदेशक, मिड–डे–मिल, जयपुर।
6 निजी सचिव, निदेशक, जलग्रहण एवं भूसंरक्षण।
7 संबंधित जिला प्रभारी अधिकारी (संलग्न सूची के अनुसार)/योजना प्रभारी को भेजकर लेख है कि कॉल सेन्टर का उचित प्रचार–प्रसार करवाकर मौके पर कार्य की मांग दर्ज करावें।
8 अतिरिक्त जिला कार्यक्रम समन्वयक, जयुपर/जोधपुर।
9 समस्त मुख्य कार्यकारी अधिकारी एवं कार्यक्रम समन्वयक, राष्ट्रीय ग्रामीण रोजगार गारंटी स्कीम राजस्थान।
10 श्री रिकूं छीपा, एमआईएस मैनेजर, ईजीएस को पत्र विभागीय वेबसाईट पर अपलोड करने हेतु।

2/11

परि0 निदे0 एवं संयुक्त शासन सचिव, ईजीएस

राज्य स्तरीय
महात्मा गांधी नरेगा योजना कॉल सेन्टर
निःशुल्क टोल फ्री नम्बर –1800–180–6606

- महात्मा गाधी नरेगा से संबंधित जानकारी प्राप्त करने, शिकायत दर्ज करने एवं रोजगार की मांग दर्ज कराने के लिए निःशुल्क टेलीफोन नम्बर –1800–180–6066 पर सम्पर्क करें।
- कॉल सेन्टर की सुविधा प्रातः 8 बजे से सायं 8 बजे तक उपलब्ध है।
- निःशुल्क नम्बर डायल करने के पश्चात सुनवाई देने वाले विकल्प में से 1 नम्बर बटन दबाकर महात्मा गांधी नरेगा का चयन करें।
- शिकायत दर्ज करवाने के लिए 2 नम्बर दबायें।
- रोजगार की मांग भी दर्ज करवाने के लिए 3 नम्बर दबायें।
- नरेगा ग्राहक सेवा अधिकारी द्वारा मांगी गई जानकारी उपलब्ध करावें। रोजगार की मांग हेतु जॉब कार्ड का पूरा नम्बर बताना आवश्यक है।
- जानकारी प्राप्त करने के बाद नरेगा ग्राहक सेवा अधिकारी के द्वारा टोकन नम्बर दिया जावेगा।
- शिकायत निस्तारण की सूचना - एसएमएस द्वारा दी जावेगी।
- टोकन नम्बर से आपके द्वारा की गई मांग की स्थिति/शिकायत की स्थिति का पता लगाया जा सकता है।