e-mail

अति आवश्यक

राजस्थान सरकार
ग्रामीण विकास एवं पंचायतीराज विभाग
(अनुभाग–3, महात्मा गांधी नरेगा)

क्रमांक एफ 42(9)ग्रावि/नरेगा/2014–15 जयपुर दिनांक 09-03-15

समस्त जिला कलेक्टर एवं जिला कार्यक्रम समन्वयक,
राष्ट्रीय ग्रामीण रोजगार गांरटी स्कीम
राजस्थान ।

विषय–विभिन्न स्तर पर किये जाने वाले दौरे, रात्रि विश्राम, शिकायतों की सुनवाई एंव उनका निस्तारण ।

प्रसंग–मुख्य सचिव महोदय, प्रशासनिक सुधार एंव समन्वय विभाग के आदेश दिनांक 24.12.2014 एंव अतिरिक्त मुख्य सचिव, प्रशासनिक सुधार के पत्र दि. 05.02.2015 के क्रम में ।

महोदय,

उपरोक्त विषयान्तर्गत संदर्भित पत्र/आदेश का अवलोकन फरमावें, जिनमें विभिन्न स्तर पर किये जाने वाले निरीक्षण, दौरे एंव रात्रि विश्राम शिकायतों की सुनवाई एंव उनके निस्तारण के सम्बन्ध में मानदण्ड निर्धारित कर विस्तृत दिशा निर्देश जारी किये गये है ।

अतः प्राप्त पत्र, आदेश की प्रति संलग्न करते हुए निर्देशानुसार निवेदन है कि कृपया मनरेगा योजना के संदर्भ में दिये गये निर्देशों की पालना सुनिश्चित करते हुए, की गई कार्यवाही से 7 दिवस में इस अनुभाग को अवगत कराने का श्रम करावें, जिससे अग्रिम कार्यवाही की जा सके ।

संलग्न– उपरोक्तानुसार ।

भवदीय,

(एस0आर0पिलानिया)
अति.आयुक्त, द्वितीय, ईजीएस

प्रतिलिपि निम्नांकित को सूचनार्थ एंव आवश्यक कार्यवाही हेतु प्रेषित है :–

1. निजि सचिव, प्रमुख शासन सचिव, ग्रामीण विकास एंव पंचायतीराज विभाग ।
2. निजि सचिव, शासन सचिव, ग्रामीण विकास विभाग ।
3. निजि सचिव, आयुक्त, ईजीएस ।
4– अतिरिक्त मुख्य सचिव, प्रशासनिक सुधार (टाइम्स) विभाग, राज0 जयपुर को उनके संदर्भित पत्र के क्रम में सूचनार्थ प्रेषित है ।
5– समस्त अधिकारी, मुख्यालय, ईजीएस, ग्रा.वि.एंव पंचायतीराज विभाग, जयपुर ।
6. समस्त अतिरिक्त जिला कार्यक्रम समन्वयक, नरेगा एंव मुख्य कार्यकारी अधिकारी, जिला परिषद, राजस्थान ।
7. समस्त अधिशाषी अभियंता, ईजीएस, जिला परिषद, राजस्थान ।
8. रक्षित पत्रावली ।

अति.आयुक्त, द्वितीय, ईजीएस

राजस्थान सरकार
प्रशासनिक सुधार (टाइम्स) विभाग

क्रमांक प. 4(1) प्रसु/टाइम्सं/2015 जयपुर दिनांक : 05-02-2015

समस्त अतिरिक्त मुख्य सचिव
समस्त प्रमुख शासन सचिव/शासन सचिव
समस्त विभागाध्यक्ष
समस्त जिला कलक्टर
समस्त पुलिस अधीक्षक
समस्त मुख्य कार्यकारी अधिकारी

विषयः- विभिन्न स्तर पर किये जाने वाले निरीक्षण, दौरे एवं रात्रि विश्राम, शिकायतों की सुनवाई एवं उनका निस्तारण।

महोदय,

उपरोक्त विषयान्तर्गत लेख है कि विभिन्न स्तर पर किये जाने वाले निरीक्षण, दौरे एवं रात्रि विश्राम, शिकायतों की सुनवाई एवं उनका निस्तारण हेतु इस विभाग द्वारा जारी आदेश प. 3(8)प्रसु/टाइम्स/2013 दिनांक 24.12.2014 में दिये गये निर्देशों की पालना में आप द्वारा की गई कार्यवाही से आदिनांक तक अवगत नहीं कराया गया है। कृपया उपरोक्त आदेश की पालना में आप द्वारा की गई कार्यवाही से तत्काल अवगत कराने का श्रम करावें।

भवदीय

(राकेश वर्मा)
अतिरिक्त मुख्य सचिव

राजस्थान सरकार
प्रशासनिक सुधार एवं समन्वय विभाग

क्रमांक प. 3(8)प्रसु/टाइम्स/2013 जयपुर, दिनांक:24दिसम्बर, 2014

—: आदेश :—

विषयः— विभिन्न स्तर पर किये जाने वाले दौरे, रात्रि विश्राम, शिकायतों की सुनवाई एवं उनका निस्तारण।

आमजन की समस्याओं की सुनवाई कर उनके त्वरित समाधान व निराकरण की व्यवस्था सुनिश्चित करने तथा नागरिकों को सुशासन (Good Governance) उपलब्ध कराने की दृष्टि से पटवारी से लेकर जिला कलक्टर एवं उच्चतर अधिकारियों को जवाबदेह बनाने एवं अधिकारियों तथा कर्मचारियों के दौरे (Tours) व रात्रि विश्राम (Night halts) के मानदण्ड (Norms) निर्धारित किये जा रहे हैं। वर्तमान व्यवस्था में अधिकारियों द्वारा किये गये दौरों/निरीक्षणों की राज्य स्तर पर टाइम्स पोर्टल पर पूर्ण जानकारी नहीं हो पाती एवं अधिकारियों द्वारा किये गये दौरे/निरीक्षण अपेक्षानुसार कम किये जा रहे हैं। अधिकारी विशेष ने कहॉ पर रात्रि विश्राम किया और नागरिकों की समस्याओं को सुनकर उनका किस प्रकार निदान किया, इसका पूर्ण विवरण उपलब्ध नहीं होता है। इसके अतिरिक्त जिला कलक्टर एवं अन्य जिला स्तरीय अधिकारी प्रत्येक ग्राम पंचायत में वर्ष में एक बार भी नहीं पहुंच पाते हैं। यही नहीं नागरिकों को अधिकारियों/कर्मचारियों के दौरों की पूर्व में जानकारी नहीं होती है जिसके कारण वे दौरों के दौरान अपनी समस्याओं से अधिकारियों को अवगत नहीं करा पाते हैं। कौन अधिकारी/कर्मचारी किस दिन कहां उपलब्ध होगा, आम नागरिकों एवं नियंत्रण अधिकारियों को जानकारी नहीं होती है। ऐसी स्थिति में आमजन को अपने छोटे—छोटे कार्यों के लिए जिला स्तर अथवा राज्य स्तर पर राजकीय कार्यालयों के चक्कर लगाने पड़ते हैं।

शासन के उक्त मन्तव्य के मद्देनजर अधिकारियों/कर्मचारियों के दौरों, निरीक्षणों एवं रात्रि विश्राम के संबंध में निम्नांकित दिशा—निर्देश जारी किये जाते हैं:—

1. अधिकारियों/कर्मचारियों द्वारा किये जाने वाले दौरों, निरीक्षणों एवं रात्रि विश्राम का पूर्ण विवरण संलग्न प्रपत्र—1 में राजस्थान सम्पर्क पोर्टल पर अपलोड किया जायेगा।

2. इन दिशा–निर्देशों के मद्देनजर अधिकारियों/कर्मचारियों द्वारा प्रतिमाह किये जाने वाले दौरों, निरीक्षणों एवं रात्रि विश्राम के मानदण्ड (Norms) संबंधित प्रशासनिक विभागों द्वारा निर्धारित किये जाकर आदेश जारी किये जायेंगे। इन दौरों, निरीक्षणों एवं रात्रि विश्राम के लिए मूल इकाई (Basic Unit) ग्राम पंचायत तथा पंचायत समिति होगी। उदाहरणार्थ जिला राजस्व एवं पंचायत प्रशासन के मानदण्ड निम्नानुसार होंगे:–

क्र. सं.	निरीक्षणकर्ता/विजिटकर्ता अधिकारी/कर्मचारी का नाम मय पद	विद्यमान मानदण्ड	निरीक्षण/विजिट के संशोधित मानदण्ड एवं क्षेत्राधिकार
1.	जिला कलक्टर/अतिरिक्त जिला कलक्टर/ मुख्य कार्यकारी अधिकारी, जिला परिषद (ग्राम पंचायतों के क्लस्टर बनाकर तीनों अधिकारियों के मध्य समान संख्या में ग्राम पंचायतों का निरीक्षण किया जायेगा)	वर्ष में 60 दौरे, 60 निरीक्षण एवं 45 रात्रि विश्राम	1. आवंटित ग्राम पंचायत क्लस्टर में आने वाली प्रत्येक ग्राम पंचायत का निरीक्षण संबंधित अधिकारी द्वारा वित्तीय वर्ष में न्यूनतम एक बार किया जायेगा। 2. उक्त निरीक्षण/विजिट संबंधित अधिकारियों द्वारा विभिन्न अधिनियमों/नियमों के अन्तर्गत आवश्यक (mandatory) निरीक्षणों के अतिरिक्त होंगे। 3. प्रत्येक अधिकारी द्वारा एक वित्तीय वर्ष में न्यूनतम 45 रात्रि विश्राम किये जायेंगे।
2.	उपखण्ड अधिकारी/विकास अधिकारी/तहसीलदार/ नायब तहसीलदार (ग्राम पंचायतों के क्लस्टर बनाकर चारों अधिकारियों के मध्य समान संख्या में ग्राम पंचायतों का निरीक्षण किया जायेगा)	उपखण्ड अधिकारी: वर्ष में 60 दौरे एवं 45 रात्रि विश्राम विकास अधिकारी: वर्ष में 84 दौरे, 84 निरीक्षण एवं 72 रात्रि विश्राम	1. आवंटित ग्राम पंचायत क्लस्टर में आने वाली प्रत्येक ग्राम पंचायत का निरीक्षण संबंधित अधिकारी द्वारा वित्तीय वर्ष में न्यूनतम चार बार किया जायेगा एवं 2. उक्त निरीक्षण/विजिट संबंधित अधिकारियों द्वारा विभिन्न अधिनियमों/नियमों के अन्तर्गत आवश्यक (mandatory) निरीक्षणों के अतिरिक्त होंगे। 3. प्रत्येक उपखण्ड अधिकारी/तहसीलदार/

		तहसीलदार/नायब तहसीलदारः वर्ष में 120 दौरे एवं 45 रात्रि विश्राम	नायब तहसीलदार द्वारा एक वित्तीय वर्ष में न्यूनतम 45 रात्रि विश्राम किये जायेंगे। 4. प्रत्येक विकास अधिकारी द्वारा एक वित्तीय वर्ष में न्यूनतम 72 रात्रि विश्राम किये जायेंगे।

नोट :— 1. जिन जिलों में एक से अधिक अतिरिक्त जिला कलक्टर कार्यरत हैं उनको भी एक—एक पंचायत क्लस्टर निरीक्षणार्थ आवंटित किया जायेगा।

2. पंचायत क्लस्टर की पहचान, क्लस्टर की सबसे बड़ी पंचायत (जनसंख्या के आधार पर) के नाम से की जायेगी।

3. प्रत्येक अधिकारी हेतु ग्राम पंचायतों के अलग—अलग समूह (cluster) बनाये जायेंगे एवं समूह में आने वाली सभी पंचायतें संबंधित अधिकारी द्वारा गोद (adopt) ली जायेंगी। चूंकि एक ही अधिकारी द्वारा एक क्लस्टर की पंचायतों में बार—बार विजिट की जायेंगी, क्षेत्र विशेष की समस्याओं की समग्र जानकारी व उनका निदान शीघ्र एवं सक्षमता से किया जाना संभव होगा। यहां यह स्पष्ट करना उचित होगा कि ग्राम पंचायतों के क्लस्टर (cluster) बनाने का अर्थ सीमाओं को छूती हुई ग्राम पंचायतों का समूह बनाना है। उदाहरणार्थ यदि किसी जिले में 3 अतिरिक्त जिला कलक्टर हैं तो जिले की ग्राम पंचायतों के 5 क्लस्टर गठित किये जायेंगे (1 क्लस्टर कलक्टर, 1 क्लस्टर सीईओ, जिला परिषद एवं 3 क्लस्टर अतिरिक्त जिला कलक्टर के होंगे)। ये अधिकारी उनको आवंटित ग्राम पंचायतों के ही निरीक्षण करेंगे। इसी भांति यदि पंचायत समिति में 30 ग्राम पंचायतें हैं और गोद लेने वाले पांच अधिकारी उपलब्ध हैं तो प्रत्येक गोद लेने वाले अधिकारी को सीमाओं को छूती हुई (adjacent) 6 ग्राम पंचायतों का क्लस्टर आवंटित किया जायेगा। जिला कलक्टर ग्राम पंचायतों के इस क्लस्टर गठन में स्थानीय/भौगोलिक स्थिति के अनुसार संख्या में कमी/बढ़ोतरी कर सकते हैं। ग्राम पंचायतों को गोद लेने के सम्बन्ध में अतिरिक्त मुख्य सचिव, प्रशासनिक सुधार विभाग द्वारा जारी परिपत्र क्रमांक प. 16(1)प्र.सु./अनु—1/2014/बीका/एडोप्टर्स दिनांक 09.10.2014 एवं 13.10.2014 द्वारा जारी निर्देशों की पालना की जायेगी।

4. अतिरिक्त मुख्य सचिव/प्रमुख शासन सचिव/शासन सचिव माह में एक बार दो दिवसीय निरीक्षण एवं रात्रि विश्राम किसी भी निर्धारित जिले में करेंगे।

5

उनके निरीक्षण एवं रात्रि विश्राम के कार्यक्रम की जानकारी राजस्थान सम्पर्क पोर्टल पर कम से कम 15 दिवस पहले अपलोड कर दी जायेगी साथ में उनके दौरे की जानकारी सभी सम्बन्धित को दी जायेगी। अतिरिक्त मुख्य सचिव, प्रमुख शासन सचिव/शासन सचिव अपने विभाग के अन्य अधिकारियों को भी अपने साथ ले जा सकेंगे जिससे कि लोगों की समस्याओं का निराकरण त्वरित गति से किया जा सके। जिस विभाग में प्रमुख शासन सचिव एवं शासन सचिव दोनों पद उपलब्ध हैं उस विभाग में ये दोनों अधिकारी माह में दो बार दो दिवसीय निरीक्षण एवं रात्रि विश्राम करेगें। माह में दो बार का निरीक्षण एवं रात्रि विश्राम प्रमुख शासन सचिव एवं शासन सचिव बारी–बारी से करेगें। अतिरिक्त मुख्य सचिव, प्रमुख शासन सचिव/शासन सचिव अपने दौरे/निरीक्षण/रात्रि विश्राम की सम्पूर्ण जानकारी प्रपत्र–1 में भरकर उसको राजस्थान सम्पर्क पोर्टल पर अपलोड करेंगे।

5. सभी संभागीय आयुक्त, विभागाध्यक्ष, महानिरीक्षक पुलिस रेंज प्रत्येक माह में दो बार दो दिवसीय निरीक्षण एवं रात्रि विश्राम विभिन्न जिलों में करेंगे। यह दो दिवसीय यात्रा कार्यक्रम शनिवार को प्राथमिकता से सम्मिलित करते हुए बनाया जायेगा। उनके निरीक्षण एवं रात्रि विश्राम के कार्यक्रम की जानकारी राजस्थान सम्पर्क पोर्टल पर कम से कम 15 दिवस पहले अपलोड कर दी जायेगी, साथ में उनके द्वारा किये जाने वाले दौरों की जानकारी सभी सम्बन्धित को दी जायेगी। प्रत्येक अधिकारी द्वारा एक वित्तीय वर्ष में न्यूनतम 45 रात्रि विश्राम किये जायेंगे। ये अधिकारी इन निरीक्षणों के दौरान अपने साथ जिलास्तरीय अधिकारियों को रखेंगे, जिससे की लोगों की समस्याओं का समाधान मौके पर ही किया जा सके। उक्त अधिकारी अपने दौरे/निरीक्षण/रात्रि विश्राम की सम्पूर्ण जानकारी प्रपत्र–1 में भर कर राजस्थान सम्पर्क पोर्टल पर अपलोड करेंगे।

6. उपरोक्त बिन्दु संख्या–2 में दौरों, निरीक्षणों एवं रात्रि विश्राम के जो मानदण्ड दिये गये हैं वे सिर्फ जिला प्रशासन से संबंधित हैं। अन्य विभागों से अपेक्षा है कि वे उनके विद्यमान मानदण्डों को संशोधित करके इन निर्देशों के परिप्रेक्ष्य में नये निर्देश प्रसारित करेंगे ताकि सभी स्तर के अधिकारी कर्मचारी आवश्यकतानुसार दौरे, निरीक्षण एवं रात्रि विश्राम करें। अन्य विभागों को यह निर्देश दिये जाते हैं कि वे भी उपरोक्त बिन्दु संख्या–2 के अनुसार क्लस्टर बना सकते हैं एवं उनके अधीनस्थ अधिकारी एवं कर्मचारी वर्ष में कम से कम एक बार हर पंचायत का निरीक्षण सुनिश्चित करेंगे।

7. वे अधिकारी जिनको आवंटित "क्लस्टर पंचायतों" का दौरा करना है वे अपना प्रस्तावित यात्रा कार्यक्रम सक्षम अधिकारी के सम्मुख कम से कम 15 दिवस पूर्व अनुमोदन हेतु प्रस्तुत करेंगे। कार्यक्रम प्रस्तावित व अनुमोदित करने की प्रक्रिया राजस्थान सम्पर्क पोर्टल पर उपलब्ध कराई जायेगी।

8. तहसीलदार/विकास अधिकारी एवं अन्य उपखण्डीय अधिकारी तथा इनसे उच्च समस्त अधिकारी एवं जिला स्तरीय विभागीय अधिकारी प्रत्येक मंगलवार एवं शुक्रवार को क्षेत्र के दौरे पर रहेंगे और सोमवार तथा बुधवार को अपने कार्यालय में उपस्थित रहकर राजकीय कार्य सम्पादित करेंगे। जन सुनवाई प्रत्येक गुरुवार को आयोजित की जायेगी।

दिवसवार कार्य सम्पादन का संक्षिप्त विवरण:-

दिवस	कार्य
सोमवार	कार्यालय में राजकीय कार्य सम्पादन
मंगलवार	ग्राम पंचायत/ग्राम स्तर का दौरा/निरीक्षण
बुधवार	कार्यालय में राजकीय कार्य सम्पादन
गुरुवार	जन सुनवाई (सम्पर्क समाधान)
शुक्रवार	ग्राम पंचायत/ग्राम स्तर का दौरा/निरीक्षण

9. जन सुनवाई तीन स्तरों यथा पंचायत समिति, जिला एवं राज्य स्तर पर आयोजित की जायेगी। त्रिस्तरीय जन सुनवाई आयोजित करने हेतु पृथक से विस्तृत दिशा-निर्देश जारी किये जा रहे हैं। इस क्रम में उल्लेखनीय है कि ऊपर अंकितानुसार गुरुवार को आयोजित होने वाली जन सुनवाई निम्नानुसार आयोजित की जायेंगी:-

माह का प्रथम गुरुवार	पंचायत समिति स्थित राजस्थान सम्पर्क केन्द्र में उपखण्ड अधिकारी की अध्यक्षता में पंचायत समिति स्तरीय जन सुनवाई
माह का द्वितीय गुरुवार	राजस्थान सम्पर्क केन्द्र अथवा जिला कलक्टर द्वारा नियत स्थान पर जिला कलक्टर की अध्यक्षता में जिला स्तरीय जन सुनवाई
माह का तीसरा गुरुवार	राज्य स्तरीय जन सुनवाई की तैयारी
माह का चौथा गुरुवार	मा. मुख्यमंत्री महोदया अथवा उनके द्वारा नामित मंत्री महोदय की अध्यक्षता में राज्यस्तरीय जन सुनवाई

7

10. सक्षम स्तर पर अनुमोदनोपरान्त उपरोक्त भ्रमण एवं जन सुनवाई कार्यक्रम की सूचना राजस्थान सम्पर्क पोर्टल पर अपलोड की जायेगी और संबंधित कार्यालयों यथा जिला कलक्टर, जिला परिषद, उपखण्ड अधिकारी, विकास अधिकारी, तहसील एवं संबंधित ग्राम पंचायत के नोटिस बोर्ड पर चस्पा की जायेगी और आम जन तक इसकी जानकारी पहुंचाई जायेगी। इस संबंध में ग्राम पंचायत का विशेष दायित्व होगा कि वे इसकी जानकारी नागरिकों तक पहुंचायें।

11. पूरे माह का अनुमोदित यात्रा कार्यक्रम निम्नांकित प्रपत्र में जारी किया जायेगा (निम्नांकित चार्ट मात्र एक सप्ताह के दृष्टांत को लेकर तैयार किया गया है)

अधिकरी/ कर्मचारी का नाम	अधिकारी/ कर्मचारी का पद	निरीक्षण की जाने वाली ग्राम पंचायत/ राजस्व ग्राम का नाम						
		दिनांक	दिनांक	दिनांक	दिनांक	दिनांक	दिनांक	दिनांक
		वार (सोमवार)	वार (मंगलवार)	वार (बुधवार)	वार (गुरुवार)	वार (शुक्रवार)	वार (शनिवार)	वार (रविवार)
		कार्यालय में	भ्रमण पर	कार्यालय में	जन सुनवाई	भ्रमण पर		
		पदस्थापित कार्यालय में	ग्राम पंचायत/ग्राम का नाम	पदस्थापित कार्यालय में	जन सुनवाई स्थल पर	ग्राम पंचायत/ग्राम का नाम	अवकाश	अवकाश

12. यदि किसी भ्रमण दिवस को सार्वजनिक अवकाश हो तो भ्रमण कार्य आगामी नियत भ्रमण दिवस को होगा।

13. यदि भ्रमण कार्यक्रम में किसी भी प्रकार के परिवर्तन/संशोधन हों तो कम से कम एक सप्ताह पूर्व ग्राम पंचायत को सूचना दी जायेगी ताकि आम जन को इस प्रकार के परिवर्तन/संशोधन की जानकारी हो सके। ग्राम पंचायत के ग्राम सचिव द्वारा भ्रमण कार्यक्रम के परिवर्तन की सूचना को ग्राम पंचायत के नोटिस बोर्ड पर संसूचित किया जायेगा।

14. ग्राम पंचायत मुख्यालय/ग्राम के भ्रमण के दौरान अधिकारी/कर्मचारीगण ग्राम पंचायत कार्यालय एवं राजस्थान सम्पर्क केन्द्र में आवश्यक रूप से जायेंगे और नागरिकों की शिकायतें/परिवेदनाएं प्राप्त करेंगे।

15. भ्रमण स्थल पर जन सुनवाई करने तथा शिकायतें/परिवेदनाएं प्राप्त करने के अतिरिक्त भ्रमणकर्ता अधिकारी नजदीक के अन्य कार्यालयों एवं कार्यों का सामान्य निरीक्षण करेंगे। सामान्य निरीक्षण के दौरान राजकीय योजनाओं, कार्यक्रमों एवं प्रदान की जाने वाली सेवाओं में आ रहे दोष एवं कमियों को इंगित करने के प्रयास किये जायेंगे। भ्रमण के दौरान ग्राम पंचायत/ग्राम स्तर पर पायी गई कमियों को निम्नांकित प्रपत्र में दर्शाया जायेगा:—

भ्रमण के दौरान पाई गयी मुख्य कमियाँ

(निरीक्षण प्रतिवेदन के साथ संलग्नक)

क.सं.	विभाग का नाम	विषय/समस्याएं	संख्या	टिप्पणी
1	जन स्वास्थ्य अभि0 विभाग	हैण्ड पम्प		
		पाइपलाइन		
		जीएलआर		
		टैंकर		
		पेयजल की अन्य समस्या		
2	विद्युत	मीटर		
		बिल		
		ट्रांसफार्मर		
		पोल/तार		
		विद्युत आपूर्ति		
		विद्युत संबंधी अन्य समस्या		
3	ग्रामीण विकास व पंचायतीराज	नरेगा		
		इंदिरा/मुख्यमंत्री आवास		
		अन्य समस्या		
4	राजस्व	सीमा ज्ञान		
		नामांतरण		
		अतिक्रमण		
		अन्य समस्या		
5	शिक्षा	अध्यापकों की उपस्थिति		
		छात्रों की उपस्थिति		
		मिड डे मील		
		अन्य समस्या		
6	चिकित्सा	एएनएम/डॉक्टर की सेवा		
		औषधि		
		चिकित्सा में अन्य समस्या		
7	रसद	खाद्य सुरक्षा/राशन कार्ड		
		राशन वितरण/डीलर		
		अन्य समस्या		
8	समाजिक न्याय एवं अधिकारिता	छात्रवृत्ति		
		सामाजिक सुरक्षा पेंशन		
		निःशक्तजन समस्या		
		अन्य समस्या		

9	महिला व बाल विकास	आंगनबाडी संचालन		
		पोषाहार		
		अन्य समस्या		
10	अन्य विभाग			
	योग			

उक्त प्रपत्र, निरीक्षणकर्ता अधिकारी द्वारा तैयार की गई निरीक्षण रिपोर्ट के साथ संलग्न किया जायेगा तथा यह रिपोर्ट राजस्थान सम्पर्क पोर्टल पर अपलोड की जायेगी।

16. अधिकारी / कर्मचारी उनको आवंटित पंचायत क्लस्टरों में ही, निर्धारित मानदण्डों के अनुसार भ्रमण वाले ग्रामों में ही रात्रि विश्राम करेंगे।

17. जब जिला कलक्टर द्वारा क्लस्टर की किसी ग्राम पंचायत का भ्रमण / निरीक्षण किया जायेगा तो उस समय राजस्व विभाग, जन स्वास्थ्य अभियांत्रिकी विभाग, सार्वजनिक निर्माण विभाग, विद्युत कम्पनी, चिकित्सा एवं स्वास्थ्य विभाग, सामाजिक न्याय एवं अधिकारिता विभाग एवं शिक्षा विभाग के अधिकारीगण उनके साथ रहेंगे ताकि शिकायतों / परिवेदनाओं का प्रभावी निस्तारण हो सके।

18. ग्राम पंचायत का भ्रमण / निरीक्षण करने वाले सभी अधिकारी निम्नांकित प्रपत्र में रिपोर्ट तैयार करेंगे:–

दौरे एवं जनसुनवाई हेतु निरीक्षण तथा रात्रि विश्राम प्रतिवेदन प्रपत्र–1

अधिकारी का नाम					
अधिकारी का पद					
अधिकारी का क्षेत्राधिकार	राज्य	संभाग / क्षेत्र	जिला	ब्लॉक / उपखंड	ग्राम पंचायत समूह
दौरे की अवधि	दिनांक ....से		दिनांक ....तक		
दौरे की प्रकृति	निरीक्षण		रात्रि विश्राम		
दौरे का स्थान	पंचायत समिति		ग्राम पंचायत		ग्राम

निरीक्षण संबंधी विवरण

कार्यालय/संस्था का निरीक्षण		कार्य/योजनाओं का निरीक्षण	कार्मिक के विरुद्ध कार्यवाही	निरीक्षण पर टिप्पणी
अधीनस्थ	अन्य			
योग				

परिवाद/शिकायत संबंधी विवरण

निरीक्षण द्वारा ज्ञात परिवाद		सुनवाई द्वारा प्राप्त परिवाद		योग	
निरीक्षण बिन्दु	निस्तारित	प्राप्त	निस्तारित	प्राप्त	निस्तारित

आवश्यकता पड़ने पर निरीक्षण टिप्पणी हेतु अतिरिक्त पृष्ठ का उपयोग किया जा सकेगा। यदि निरीक्षण स्थल पर इंटरनेट सुविधा उपलब्ध हो तो उक्त रिपोर्ट निरीक्षण स्थल पर ही राजस्थान सम्पर्क वेब पोर्टल पर अपलोड की जायेगी अन्यथा मैन्युअली रिपोर्ट तैयार कर बाद में वेब पोर्टल पर अपलोड की जा सकेगी। एंड्रोइड आधारित मोबाइल फोन पर एसएमएस के माध्यम से भी भ्रमण एवं निरीक्षण की सूचना राजस्थान सम्पर्क वेब पोर्टल पर अपलोड की जा सकती है।

19. परिवेदना/शिकायतों का पंजीकरण–

(1) सभी परिवेदनाएं/शिकायतें ग्राम पंचायत/राजस्थान सम्पर्क केन्द्र पर प्राप्त की जायेंगी और उनकी रसीद दी जायेगी। इस हेतु राजस्थान सुनवाई का अधिकार अधिनियम, 2012 के अन्तर्गत मुद्रित रसीद बुकें काम में ली जा सकेंगी।

(2) ग्राम पंचायत स्तर पर उक्त बिन्दु 18 के अधिकारियों की विजिट के समय तथा इसके अतिरिक्त प्राप्त समस्त परिवेदनाओं/शिकायतों/आवेदन पत्रों का इस प्रयोजनार्थ अलग से संधारित एक रजिस्टर में इन्द्राज किया जायेगा। यह रजिस्टर निम्न प्रोफार्मा में बनाया जायेगा:–

क्र. स.	दिनांक	शिकायतकर्ता का नाम	शिकायतकर्ता का मोबाइल न.	शिकायत का विषय	शिकायत से संबंधित विभाग	शिकायत के निवारण/निस्तारण के संबंध में विभागीय अधिकारी की टिप्पणी

(3) ग्राम पंचायत में प्राप्त परिवेदनाओं/शिकायतों की प्रकृति के आधार पर उक्त पंजिका में निम्नानुसार दो भाग होंगे:–

(क) व्यक्तिगत प्रकृति की शिकायतें

(ख) सार्वजनिक प्रकृति की शिकायतें

(4) राजस्थान सुनवाई का अधिकार अधिनियम, 2012 के अन्तर्गत निर्धारित प्रक्रिया के अनुरूप ही ग्राम पंचायत स्तर पर सप्ताह के अन्त तक (शुक्रवार तक) प्राप्त परिवेदनाओं/शिकायतों/ आवेदन पत्रों को ग्राम सचिव द्वारा आगामी सोमवार को विकास अधिकारी को प्रेषित किया जायेगा। विकास अधिकारी द्वारा ये आवेदन पत्र, संबंधित विभाग को राजस्थान सम्पर्क वेब पोर्टल पर अपलोड करने हेतु मंगलवार तक आवश्यक रूप से प्रेषित किये जायेंगे। संबंधित विभाग के अधिकारी उसी दिन इन परिवेदनाओं/ शिकायतों/ आवेदन पत्रों को राजस्थान सम्पर्क वेब पोर्टल पर अपलोड करेंगे।

(5) जब किसी विभाग के अधिकारी द्वारा उनको आवंटित क्लस्टर की किसी ग्राम पंचायत क्षेत्र में निरीक्षण किया जायेगा तो वे उनके विभाग से संबंधित परिवेदनाओं/शिकायतों/ आवेदन पत्रों को रसीद देकर प्राप्त करेंगे और उन्हें राजस्थान सम्पर्क वेब पोर्टल पर अपलोड करेंगे। तत्पश्चात् इन सभी परिवेदनाओं/शिकायतों/आवेदन पत्रों का मुख्य सचिव के परिपत्र क्रमांक प.16(1)प्र.सु./अनु.1/14/बीका. डिवि/फॉलोअप दिनांक 12.08.2014 के अनुसार निर्धारित समयावधि में निराकरण/निस्तारण किया जायेगा।

(6) सभी निरीक्षणकर्ता अधिकारी बिन्दु संख्या 19 (2) में अंकित शिकायत रजिस्टर का आवश्यक रूप से निरीक्षण करेंगे एवं पूर्व में दर्ज परिवेदनाओं/शिकायतों/आवेदन पत्रों के निस्तारण/प्रगति की समीक्षा करेंगे। उनके द्वारा अपने विभाग से संबंधित शिकायतों के निस्तारण की तात्कालिक स्थिति का अंकन, हस्ताक्षर सहित, निरीक्षण टिप्पणी वाले कॉलम में किया जायेगा।

(7) जिलों में विभिन्न विभागों/निकायों/मण्डलों में कार्यरत अधिकारी/कर्मचारी के स्थानान्तरण पर चार्ज हैण्ड ऑवर/टेक ऑवर रिपोर्ट में उनके पास लम्बित प्रार्थना पत्रों/परिवेदनाओं का पूर्ण विवरण (चार्ट) तैयार करके चार्ज रिपोर्ट के भाग के रूप में सम्मिलित किया जायेगा।

20. भ्रमण एवं निरीक्षणों की मॉनिटरिंग :-

(1) राज्य स्तर पर प्रशासनिक सुधार विभाग इन भ्रमण/निरीक्षणों/जनसुनवाई की प्रगति की समीक्षा, मॉनिटरिंग तथा विभिन्न विभागों के साथ भ्रमण/निरीक्षणों/जनसुनवाई के दौरान पायी गई कमियों पर सुधारात्मक कदम उठाने तथा अन्य अपेक्षित कार्रवाई कराने के लिए नोडल विभाग होगा।

(2) प्रशासनिक विभागों के स्तर पर संबंधित अतिरिक्त मुख्य सचिव/प्रमुख शासन सचिव/शासन सचिव उनके विभागों से संबंधित प्रकरणों के लिए भ्रमण/निरीक्षणों/जनसुनवाई की नियमित समीक्षा करने, पायी गई कमियों पर सुधारात्मक एवं दण्डात्मक कार्रवाई कराने और आम जन को उनके परिवेदनाओं/शिकायतों/आवेदनपत्रों का निर्धारित अवधि में निस्तारण कराके राहत प्रदान करने के लिए उत्तरदायी होंगे। प्रशासनिक विभाग उनके स्तर पर शासन उप सचिव या इससे उच्च पद के अधिकारी को नोडल अधिकारी भी नियुक्त करेंगे जो इस कार्य के लिए पूर्णरूपेण जिम्मेदार होंगे।

(3) जिला कलक्टर कार्यालय में सभी विभागों के भ्रमण/निरीक्षणों की समग्र मॉनिटरिंग हेतु एक कंट्रोल रूम स्थापित किया जायेगा, जिसका प्रभारी जिले में पदस्थापित सहायक निदेशक, लोक सेवाएं होगा।

(4) राजस्थान सम्पर्क पोर्टल पर अपलोड किये गये परिवेदनाओं/शिकायतों/आवेदनपत्रों एवं भ्रमण/निरीक्षण प्रतिवेदनों पर विभिन्न विभागों द्वारा जिला स्तर पर अपेक्षित कार्रवाई निर्धारित समयावधि में सुनिश्चित कराने के लिए लोक सेवा सेल (public services cell) द्वारा विस्तृत विश्लेषण किया जायेगा। इस सैल का गठन निम्नानुसार होगा:-

(क) सहायक निदेशक, लोक सेवाएं – संयोजक

(ख) जिला कलक्टर कार्यालय में पदस्थापित – एनालिस्ट कम प्रोग्रामर (सूचना एवं प्रौद्योगिकी विभाग का जिले में पदस्थापित वरिष्ठतम अधिकारी)

(ग) आर्थिक एवं सांख्यिकी विभाग का जिला कलक्टर कार्यालय में पदस्थापित वरिष्ठतम अधिकारी

इस सैल द्वारा जिला स्तर पर विभिन्न विभागों द्वारा परिवेदनाओं के निष्पादन हेतु की जाने वाली अपेक्षित कार्यवाही एवं भ्रमण/निरीक्षण/रात्रि विश्राम की भी समीक्षा की जायेगी एवं समय–समय पर जिला कलक्टर को प्रगति रिपोर्ट प्रस्तुत की जायेगी।

(5) जिला कलक्टर द्वारा भ्रमण एवं निरीक्षण व्यवस्था की नियमित एवं सतत मॉनिटरिंग के लिए निम्नांकित कार्रवाई की जायेगी:–

(क) जिले में सभी विभागों के संबंधित अधिकारियों/कर्मचारियों द्वारा निर्धारित मानदण्डों के अनुसार भ्रमण/निरीक्षण सुनिश्चित किया जाना।

(ख) विभिन्न विभागों द्वारा ग्राम पंचायत/ग्राम के भ्रमण/निरीक्षण के दौरान प्राप्त आवेदन पत्रों के अन्तिम रूप से निस्तारण एवं प्रदान की गई राहत की समीक्षा करना एवं ग्राम स्तर पर विभाग द्वारा बताये गये निस्तारण एवं राहत का सत्यापन कराना।

(6) उपखण्ड स्तर के सभी निरीक्षणकर्ता अधिकारी, परिवेदनाओं/शिकायतों/आवेदनपत्रों के निस्तारण की गुणवत्ता जांचने हेतु कम से कम 10 प्रतिशत लाभान्वितों से उनके मोबाइल फोन पर बात करके यह सुनिश्चित करेंगे कि वे उनके आवेदन पत्र पर प्रदान किये गये लाभ से सन्तुष्ट हैं अथवा नहीं। जिला स्तरीय अन्य अधिकारियों द्वारा भी 5 प्रतिशत लाभान्वितों से फोन पर वार्ता की जायेगी। मोबाइल पर हुई वार्ता एवं प्रमाणीकरण का निरीक्षणकर्ता अधिकारी द्वारा अभिलेख संधारित किया जायेगा।

इन निर्देशों के बिन्दु संख्या 4 के अनुसार संबंधित प्रशासनिक विभाग भ्रमण/निरीक्षणों के मानदण्ड निर्धारित करते हुए 15 दिवस में आदेश प्रसारित किया

जाना सुनिश्चित करेंगे । संबंधित विभागों के अतिरिक्त मुख्य सचिव/प्रमुख शासन सचिव/शासन सचिव उनके प्रशासनिक नियंत्रणाधीन विभागों की सूचना (मानदण्ड निर्धारण के संबंध में) संकलित कर प्रशासनिक सुधार एवं समन्वय विभाग को प्रेषित करेंगे।

उक्त व्यवस्था तुरन्त प्रभाव से लागू होगी।

(सी.एस.राजन)
मुख्य सचिव

प्रतिलिपि निम्नांकित को सूचनार्थ एवं आवश्यक कार्रवाई हेतु प्रेषित है:—

1. सचिव (प्रथम एवं द्वितीय), मा. मुख्यमंत्री महोदया।
2. विशिष्ट सहायक/निजी सचिव समस्त माननीय मंत्रीगण/माननीय राज्यमंत्रीगण।
3. समस्त अतिरिक्त मुख्य सचिव/प्रमुख शासन सचिव/शासन सचिव/विशिष्ट शासन सचिवगण।
4. विशिष्ट सचिव, मा. मुख्यमंत्री महोदया।
5. वरिष्ठ उप सचिव, मुख्य सचिव।
6. समस्त संभागीय आयुक्त/जिला कलक्टर।
7. समस्त विभागाध्यक्ष।
8. समस्त मुख्य कार्यकारी अधिकारी, जिला परिषद/राजकीय उपक्रम/निगम/मंडल।
9. श्री अरूण चौहान, संयुक्त निदेशक, सूचना एवं प्रौद्योगिकी विभाग, योजना भवन, जयपुर को प्रेषित कर लेख है कि उक्त आदेश राजस्थान सम्पर्क पोर्टल पर अपलोड करावें।
10. प्रबन्धक, राजकॉम्प, योजना भवन, जयपुर को प्रेषित कर लेख है कि उक्त आदेश प्रशासनिक सुधार विभाग की वेबसाइट पर अपलोड करावें।
11. रक्षित पत्रावली।

(राकेश वर्मा)
अतिरिक्त मुख्य सचिव

प्रपत्र–1

दौरे एवं जनसुनवाई हेतु निरीक्षण तथा रात्रि विश्राम प्रतिवेदन

अधिकारी का नाम					
अधिकारी का पद					
अधिकारी का क्षेत्राधिकार	राज्य	संभाग/क्षेत्र	जिला	ब्लॉक/उपखंड	ग्राम पंचायत समूह
दौरे की अवधि	दिनांक ....से		दिनांक ....तक		
दौरे की प्रकृति	निरीक्षण		रात्रि विश्राम		
दौरे का स्थान	पंचायत समिति		ग्राम पंचायत		ग्राम

निरीक्षण संबंधी विवरण

कार्यालय/संस्था का निरीक्षण		कार्य/योजनाओं का निरीक्षण	कार्मिक के विरुद्ध कार्यवाही	निरीक्षण पर टिप्पणी
अधीनस्थ	अन्य			
योग				

परिवाद/शिकायतें संबंधी विवरण

निरीक्षण द्वारा ज्ञात परिवाद		सुनवाई द्वारा प्राप्त परिवाद		योग	
निरीक्षण बिन्दु	निस्तारित	प्राप्त	निस्तारित	प्राप्त	निस्तारित