2।५

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

कमांक एफ. 4 (29) ग्रावि/ग्रारो/नरेगा/पार्ट–2/0 जयपुर दिनांकः 12.02.09

जिला कलेक्टर एवं जिला कार्यक्रम समन्वयक,
राष्ट्रीय ग्रामीण रोजगार गारंटी योजना,
समस्त(राजस्थान)।

विषय :– जिले में हैल्प लाईन स्थापित करने बाबत्।

महोदय,

नरेगा योजना का प्रभावी कियान्वयन सुनिश्चित करने, पारदर्शिता बढ़ाने एवं प्रत्येक व्यक्ति सहजता से अपनी शिकायत एवं सुझाव राज्य सरकार/जिला प्रशासन को सूचित कर सके, इस हेतु प्रत्येक जिला मुख्यालय पर एक हैल्प लाईन प्रकोष्ठ स्थापित किया जावे। इस हैल्पलाईन प्रकोष्ठ के प्रभारी अधिकारी, मुख्य कार्यकारी अधिकारी जिला परिषद को नियुक्त किया जावे। हैल्प लाईन प्रकोष्ठ में प्राप्त होने वाली समस्त शिकायतों पर तत्काल कार्यवाही अपेक्षित है।

हैल्प लाईन प्रकोष्ठ के द्वारा किए जाने वाले महत्वपूर्ण कार्य, आवश्यक शर्ते एवं अन्य **विवरण परिशिष्ठ –1 पर** संलग्न है। निविदा प्रपत्र की प्रारुप प्रति परिशिष्ठ–2 पर संलग्न की गई है।

हैल्प लाईन के संचालन पर होने वाला व्यय नरेगा योजना में प्रशासनिक मद की राशि (4 प्रतिशत) में से वहन किया जावेगा।

आपसे अनुरोध है कि जिला मुख्यालय पर तत्काल एक हैल्पलाईन प्रकोष्ठ स्थापित करने का श्रम करावे। यह सुनिश्चित किया जावे की हैल्पलाईन प्रकोष्ठ के संचालन हेतु संस्था के चयन के कम में आवश्यक निविदाऐं एवं अन्य प्रकिया आदि इसी वर्ष में पूर्ण करली जावे ताकि हैल्पलाईन प्रकोष्ठ **1.04.09 से प्रभावी रूप से कार्य प्रारम्भ कर सके।**

कृपया इसे सर्वोच्च प्राथमिकता प्रदान करावे।

संलग्न :– उपरोक्तानुसार।

भवदीय,

(जी.एस. सन्धू)
प्रमुख शासन सचिव

प्रतिलिपि :–

1. अतिरिक्त जिला कार्यकम समन्वयक एवं मुख्य कार्यकारी अधिकारी जिला परिषद,समस्त(राजस्थान)।
2. अधिशाषी अभियंता, ईजीएस, समस्त(राजस्थान)।
3. रक्षित पत्रावली।

परि.निदे. एवं उप सचिव(ग्रारो)

215

परिशिष्ठ–1

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

राष्ट्रीय ग्रामीण रोजगार गारंटी स्कीम के कियानवयन हेतु जिला मुख्यालय पर हैल्पलाईन प्रकोष्ठ स्थापित करने हेतु इच्छुक संस्थाओं के लिये सामान्य दिशा–निर्देश

1. प्रस्तावना
2. हैल्पलाईन का उद्देश्य
3. हैल्पलाईन संचालन हेतु पात्र संस्थाएं एवं चयन प्रकिया।
4. हैल्पलाईन प्रकोष्ठ की नियमित कार्य अवधि, राज्य सरकार द्वारा देय सुविधा एवं प्रकोष्ठ के द्वारा किये जाने वाले महत्वपूर्ण कार्य
5. हैल्पलाईन संचालनकर्ता संस्था के उत्तरदायित्व
6. संस्था द्वारा अपेक्षित मानदेय
7. विशेष विवरण

1. प्रस्तावना :– ग्रामीण परिवारों के वयस्क सदस्य, जो न्यूनतम मजदूरी पर अकुशल शारीरिक श्रम करने को तैयार हो, को गारंटीशुदा रोजगार उपलब्ध कराना रोजगार गारंटी अधिनियम की मौलिक अवधारणा है। योजनान्तर्गत प्रत्येक ऐसे ग्रामीण परिवार को, जिसके वयस्क सदस्य अकुशल शारीरिक श्रम को तैयार हो, को एक वित्तीय वर्ष में 100 दिवस का गारंटीशुदा रोजगार उपलब्ध कराया जाता है। यह योजना राजस्थान के संपूर्ण ग्रामीण क्षेत्रों क्रियान्वित की जा रही है।

रोजगार प्राप्त करने के लिए पहले परिवार का ग्राम पंचायत में रजिस्ट्रेशन कराना आवश्यक होता है। रजिस्ट्रेशन के लिए यह आवश्यक है कि परिवार उस पंचायत का निवासी हो एवं उसके वयस्क सदस्य अकुशल शारीरिक श्रम करने को तैयार हो। रजिस्ट्रेशन के उपरांत 15 दिवस में परिवार को जॉब कार्ड जारी किया जाता है। जॉब कार्ड एक जरूरी कानूनी दस्तावेज हैं, जिसमें परिवार के वयस्क सदस्यों का नाम मय फोटो के होता है। फोटो व जॉब कार्ड का पूरा व्यय योजनान्तर्गत वहन किया जाता है एवं लाभार्थी परिवार द्वारा इसका कोई भुगतान वहन नहीं करना होता है। इस जॉब कार्ड में रोजगार का वर्षवार विवरण, किया गया भुगतान, बेरोजगारी भत्ते का विवरण आदि दर्ज किया जाता है।

इस योजना में मुख्यतः जल, जंगल व जमीन से जुडे कार्य अनुमत हैं। योजना में केवल वही कार्य करवाए जा सकते हैं जो कि अधिनियम में अनुसूचित है। योजना के तहत अनु.जाति, जनजाति, बीपीएल परिवार,

इंदिरा आवास योजना के लाभार्थी व भूमि सुधार के लाभार्थियों की निजी गृहस्थ भूमि पर सिंचाई, वानिकी उद्यान व भूमि विकास आदि के कार्य भी करवाए जा

प्रकोष्ठ में टोल फ्री फोन स्थापित किया जावेगा, जिस पर किसी भी स्थान से जनता द्वारा निःशुल्क कॉल किये जा सकेंगे।

3. **<u>हैल्पलाईन संचालन हेतु पात्र संस्थाएं एवं चयन प्रक्रिया</u>**:– कोई भी गैर सरकारी संस्था/कॉल सेन्टर/पंजीकृत संस्था/राजकीय–अर्द्धराजकीय संस्था, जो हैल्पलाईन अथवा इस तरह की या इससे मिलती–जुलती गतिविधियों के संचालन में एक वर्ष का अनुभव/क्षमता रखते हों, नीचे दिये गये बिन्दुओं को दृष्टिगत रखते हुए अपना प्रस्ताव जिला कार्यक्रम समन्वयक, नरेगा को प्रस्तुत कर सकते हैं।

संस्थाओं का चयन नियमानुसार निविदाएं आमंत्रित की जाकर निविदा प्रपत्र में तकनीकी निविदा प्रपत्र एवं वित्तीय निविदा प्रपत्र पृथक पृथक रखे जावें। इस प्रयोजन हेतु राज्य स्तर पर तैयार किये गये निविदा प्रपत्र की प्रारूप प्रति संलग्न कर भिजवाई जा रही है, तदनुसार कार्यवाही की जावें।

4. **<u>हैल्पलाईन प्रकोष्ठ की नियमित कार्य अवधि, जिला कार्यक्रम समन्वयक द्वारा देय सुविधा एवं प्रकोष्ठ के द्वारा किये जाने वाले महत्वपूर्ण कार्य</u>**:–

(अ) कार्य अवधिः–

- हैल्पलाईन की सुविधा प्रत्येक दिन प्रातः 8.00 बजे से रात्रि 8.00 बजे तक उपलब्ध रहेगी।
- राष्ट्रीय अवकाशों के अतिरिक्त प्रत्येक दिवस पर हैल्पलाईन सुविधा उपलब्ध रहेगी। साप्ताहिक अवकाश जिला कार्यक्रम समन्वयक द्वारा तय किया जावेगा। साप्ताहिक अवकाश में आवश्यकता के अनुसार परिवर्तन किया जा सकता है।

(ब) जिला कार्यक्रम समन्वयक, नरेगा द्वारा देय सुविधाः–

- हैल्पलाईन को स्थापित करने हेतु आवश्यक स्थान एवं अन्य भौतिक सुविधाएं।
- टेलीफोन सुविधा।
- आवश्यक स्टेशनरी।
- **विशेष विवरण** :–कम्प्यूटर एवं प्रिन्टर संचालनकर्ता संस्था स्वयं उपलब्ध करायेगी।

(स) हैल्पलाईन अन्तर्गत किये जाने वाले महत्वपूर्ण कार्यः–

- प्रकोष्ठ में कार्यरत स्टॉफ द्वारा सद्भावना के साथ फोन रिसीव किया जावेगा।
- स्टॉफ द्वारा फोनकर्ता का नाम, पता, दूरभाष/संपर्क नम्बर, शिकायत एवं अन्य कोई जानकारी एक रजिस्टर में दर्ज की जावेगी। तथा उसे 7 दिन के पश्चात प्रगति जानकारी लेने हेतु बताया जायेगा।
- प्रत्येक शिकायत को एक नम्बर दिया जावेगा, जो शिकायतकर्ता को उसी समय अवगत कराना होगा, ताकि भविष्य में शिकायतकर्ता उसके नम्बर बताते हुए प्रगति की जानकारी ले सकें। शिकायताकर्ता को यह स्पष्ट करना होगा कि उन्हें दिया जा रहा शिकायत कमांक बताने पर प्रगति की जानकारी दी जा सकेंगी, अतः वह शिकायत कमांक को नोट कर ले।
- **रजिस्टर में दर्ज शिकायत के आधार पर उसे सॉफ्टवेयर में फीड किया**

जांचकर्ता को हेल्प लाईन कार्यकर्ता भिजवाया जाना सुनिश्चित किया जावेगा।

प्रभारी अधिकारी द्वारा साप्ताहिक प्रगति से जिला कार्यक्रम समन्वयक को अवगत कराना होगा तथा जांच में दोषी पाये गये व्यक्तियों के खिलाफ नियमानुसार कार्यवाही सुनिश्तिच की जावेगी।

- शिकायत का निर्धारित समयावधि में जवाब न आने पर प्रत्येक 7 दिवस में पुनः स्मरण--पत्र दिये जावेंगे।
- संबंधित अधिकारी से शिकायत के क्रम में अग्रिम कार्यवाही की सूचना/जांच रिपोर्ट प्राप्त होने पर निष्कर्ष की पुनः सॉफ्टवेयर एवं रजिस्टर में दर्ज की जावेगी।
- शिकायतकर्ता द्वारा अपने प्रकरण का स्टेट्स चाहे जाने पर उसे पूर्ण स्थिति से अवगत कराया जावेगा।

5. <u>हैल्पलाईन संचालनकर्ता संस्था के उत्तरदायित्वः</u>--

- हैल्पलाईन प्रकोष्ठ के लिए कम्प्यूटर एवं प्रीन्टर संचालन कर्ता द्वारा उपलब्ध करवाया जावेगा। कम्प्यूटर एवं प्रीन्टर की संख्या का निर्धारण जिला कार्यक्रम समन्वयक द्वारा किया जावेगा।
- हैल्पलाईन द्वारा किये जाने वाले सभी कार्यों के निर्वहन करने के लिये संस्था को आवश्यकतानुसार दक्ष, मृदुभाषी, सहनशील कार्मिक उपलब्ध कराने होंगे।
- इन कार्मिकों को हिन्दी, अंग्रेजी एवं राजस्थानी भाषा का पूर्ण ज्ञान होना आवश्यक है।
- कार्मिकों को कम्प्यूटर संचालन, ई--मेल आदि भेजने की जानकारी होना आवश्यक है।
- हैल्पलाईन में कार्य करने वाले प्रत्येक कार्मिक को नरेगा योजना के बारे में संपूर्ण जानकारी होना आवश्यक है।
- दूरभाष पर प्राप्त होने वाली शिकायतों को रजिस्टर में दर्ज करने के पश्चात् कम्प्यूटर में फीड करना।
- संबंधित व्यक्ति को अग्रिम कार्यवाही हेतु भिजवाना, उत्तर प्राप्त करने हेतु स्मरण प्राप्त जारी कराना, की गई कार्यवाही की सूचना प्राप्त होने पर पुनः कम्प्यूटर में दर्ज करना, शिकायतकर्ता द्वारा पुनः फोन करने पर उसे सूचित करना।
- हैल्पलाईन की प्रतिदिन, साप्ताहिक, पाक्षिक, मासिक प्रगति की सूचना संबंधित नियंत्रणकर्ता अधिकारी को उपलब्ध कराना।
- प्रकोष्ठ के प्रभावी संचालन हेतु आवश्यक समस्त व्यवस्थाएं सुनिश्चित करना होगा।
- हैल्पलाईन प्रकोष्ठ विभाग द्वारा निर्धारित समय एवं निर्धारित कार्य दिवसों में नियमित रूप से कार्य करेगा। अतः कार्यरत कार्मिकों के अवकाश पर जाने, त्यौहार आदि पर प्रकोष्ठ को नियमित रूप से संचालित करने की व्यवस्था सुनिश्चित करनी होगी।

इस हेतु संस्था द्वारा मासिक शुल्क प्रस्तावित किया जावेगा। संस्था द्वारा प्रस्तावित मासिक व्यय में सभी प्रकार के कर एवं अन्य सूचनाएं स्पष्ट रूप से दर्शाई हुई होनी चाहिये।

कार्यभार अधिक होने की स्थिति में संस्था से और अधिक कार्मिक उपलब्ध कराने हेतु अनुरोध किया जा सकेगा। ऐसी स्थिति में संस्था द्वारा दर्शाए गए कार्मिकों की संख्या से कम अथवा अधिक कार्मिकों की सेवाएं लिये जाने पर इस हेतु संस्था द्वारा किस तरह चार्ज किया जावेगा। सेवाएं असंतुष्ट होने पर कटौती किस प्रकार की जावेगी, का स्पष्ट उल्लेख आवश्यक है।

संस्था को अपने पुराने अनुभव, प्रस्ताव में अंकित विभिन्न सूचनाओं की पुष्टि हेतु आवश्यक दस्तावेज एवं केन्द्र/ राज्य सरकार एवं अन्य संस्थाओं से ब्लैकलिस्टेड नहीं होने के क्रम में स्वयं के द्वारा दिया जाने वाला प्रमाण–पत्र प्रस्तुत करने होंगे। साथ ही संस्था को इस आशय का एक शपथ पत्र भी प्रस्तुत करना होगा। संस्था द्वारा प्रस्तुत आवेदन पत्र अस्पष्ट होने, अपूर्ण होने पर विभाग द्वारा निरस्त कर दिया जावेगा।
संस्था द्वारा हैल्पलाईन केन्द्र का संचालन किस तरह किया जावेगा? इस कम में पूर्ण प्रस्ताव जिला कार्यकम समन्वयक को प्रस्तुत करना होगा।

7. <u>विशेष विवरण</u>:–

- संस्था द्वारा हैल्पलाईन प्रकोष्ठ में नियुक्त किये जाने वाले कार्मिकों के साथ किसी भी प्रकार की दुर्घटना, निधन आदि होने पर विभाग की कोई जिम्मेदारी नहीं होगी।
- किसी भी प्रकार की कानूनी कार्यवाही के लिये न्यायिक क्षेत्र संबंधित जिला ही होगा।
- प्रकोष्ठ/ कार्यालय परिसर में किसी प्रकार का धूम्रपान, नशा आदि पूर्ण रूप से वर्जित होगा। कार्यस्थल को पूर्ण तरह से सुव्यवस्थित एवं साफ–सुथरा रखना होगा।
- संस्था के कार्मिकों को एक निर्धारित ड्रेस कोड में रहना होगा।
- अनुबन्ध पर सेवाएं लेने के लिए वित्त विभाग एवं राज्य सरकार के विभिन्न विभागों द्वारा समय–समय पर जारी दिशा–निर्देश संस्था पर लागू होंगे।
- हैल्पलाईन द्वारा किये जाने वाले कार्यों में वृद्धि अथवा कमी राज्य सरकार द्वारा आवश्यकतानुसार की जा सकेगी।
- हैल्पलाईन प्रकोष्ठ के संचालन का अचानक निरीक्षण विभाग के अधिकारियों द्वारा बिना किसी पूर्व सूचना के किया जा सकेंगा। किसी भी प्रकार की कमियां, अनियमितताएं पाये जाने पर विभाग द्वारा सख्त कार्यवाही की जावेगी।
- संस्था की कार्य प्रणाली संतोषप्रद नहीं पाये जाने पर संस्था को तत्काल हटाया जा सकता है।
- सेवाएं असंतोषप्रद पाए जाने पर देय मानदेय में से निदेशक, नरेगा के निर्णयानुसार आवश्यक कटौती की जावेगी।
- **प्रत्येक माह की समाप्ति के पश्चात् संस्था द्वारा माह के दौरान दी गई सेवाओं का पूर्ण उल्लेख करते हुए प्रकोष्ठ के नियंत्रणकर्ता अधिकारी को**

- विभाग द्वारा निर्धारित मासिक शुल्क के अतिरिक्त किसी भी प्रकार का अतिरिक्त प्रभार विभाग द्वारा देय नहीं होगा।
- संस्था को समय पर भुगतान न होने की स्थिति में संस्था हैल्पलाईन प्रकोष्ठ के संचालन में किसी भी तरह की शिथिलता नहीं बरतेगी। संचालनकर्ता का यह तर्क स्वीकार नहीं होगा कि संस्था को नियमित रूप से भुगतान नहीं मिला है।
- हैल्पलाईन प्रकोष्ठ संचालनकर्ता संस्था की कार्यप्रणाली असंतोषप्रद पाए जाने पर सेवाएं समाप्त की जा सकती हैं। ऐसी स्थिति में विभाग द्वारा अन्य व्यवस्था करने अथवा विभागीय अनुरोध पर कुछ समय तक सेवाएं संचालित करनी होंगी।
- किसी भी प्रकार के विवाद, भ्रम आदि के क्रम में प्रकरण जिला कार्यक्रम समन्वयक, नरेगा को प्रस्तुत करना होगा। उनके द्वारा लिया गया निर्णय संचालनकर्ता को मान्य होगा।
- किसी भी प्रकार की अन्य जानकारी के लिये जिला कार्यक्रम समन्वयक, नरेगा अथवा इनके द्वारा मनोनीत अधिकारी से संपर्क किया जा सकता है।

....