

A.E.  
12/1/18

No. 183  
12/1/2018

**CENTRE FOR GOOD GOVERNANCE**  
**HCM RAJASTHAN STATE INSTITUTE OF PUBLIC ADMINISTRATION**  
Jawahar Lal Nehru Marg, Jaipur-302017 (Rajasthan)

जयपुर, दिनांक : 11.01.2018

क्रमांक: प. 12(1) सीजीजी/सीएमएचएल/2017

समस्त अतिरिक्त मुख्य सचिव/प्रमुख शासन सचिव/  
शासन सचिव,  
समस्त संभागीय आयुक्त/रेंज आईजी,  
समस्त विभागाध्यक्ष,  
समस्त जिला कलक्टर/पुलिस अधीक्षक,  
आयुक्त समस्त बोर्ड/स्थानीय निकाय/PSUs  
राजस्थान

विषय :- हैल्पलाईन-181 पर प्राप्त शिकायतों के निस्तारण के क्रम में।

उपरोक्त विषयान्तर्गत सम्पर्क हैल्पलाईन-181 पर प्राप्त परिवेदनाओं के निस्तारण की पिछले दिनों जिलों में समीक्षा के दौरान यह पाया गया कि बहुत से जिला स्तरीय अधिकारी सम्पर्क पोर्टल को लॉगिन नहीं कर पा रहे हैं व उपलब्ध सूचना को डाउनलोड (Download) नहीं कर पा रहे हैं। कुछ प्रकरणों में यह भी पाया गया है कि पोर्टल पर इस कार्य को DLOs ने निजी सहायक/सूचना सहायक को संभलवा रखा है। इस कारण परिवेदना निस्तारण के कार्य पर निम्नलिखित प्रभाव पड़ रहे हैं :-

1. परिवेदना निस्तारण की जिस तरह की समीक्षात्मक सूचनाएँ DLOs को चाहिए, सम्पर्क पोर्टल से वो सूचनाएँ नहीं निकलवा पाते हैं।
2. सूचनाओं का समूचित विश्लेषण अधिकारियों द्वारा नहीं हो पाता है।
3. संबंधित DLOs अपने अधीनस्थ अधिकारियों की प्रफोर्मेंस की गहन समीक्षा नहीं कर पाते हैं एवं शिकायत निस्तारण की समय सीमा का उल्घन होने एवं प्रार्थी के असंतुष्ट होने से प्रकरणों में समूचित कार्यवाही होने में विलम्ब हो जाता है।
4. DLOs को यह पता नहीं चल पाता कि जिन प्रकरणों को निरस्तीकरण हेतु L1 अधिकारी द्वारा प्रस्तावित किया गया है, क्या वे वास्तव में निरस्त किये जाने योग्य हैं, अथवा नहीं। यह तभी पता लग सकता है जबकि प्रकरण की "Action History" से विस्तृत विवरण प्राप्त किया जावे।
5. जिन प्रकरणों में प्रार्थी विभाग द्वारा प्रदान की गई राहत अथवा निरस्तीकरण से संतुष्ट नहीं होता है, उन प्रकरणों का गहन विश्लेषण DLOs स्तर पर नहीं हो पाता है एवं ऐसे प्रार्थना पत्र अनावश्यक रूप से "असंतुष्ट श्रेणी में जाकर उच्च स्तरों पर पहुंच

DDI(WFP)

यज  
Commissioner  
Jaipur  
Receipt No. 261  
Date 15.1.18

जाते हैं"। ऐसे प्रकरणों की नियमित समीक्षा करना आवश्यक है ताकि शिकायतकर्ता को निस्तारण हेतु की गई कार्यवाही से संतुष्टि मिले।

अतः यह उचित होगा कि सभी L1, L2 एवं L3 अधिकारी आवश्यक व नियमित रूप में सम्पर्क पोर्टल स्वयं लॉगिन कर विभिन्न रिपोर्ट्स का विश्लेषण करें, ताकि शिकायत निस्तारण की गुणवत्ता बढ सके एवं शिकायतकर्ता अनावश्यक रूप से असंतुष्ट श्रेणी में ना जावे।

राकेश वर्मा

(राकेश वर्मा)  
सदस्य सचिव

राजस्थान सरकार  
निदेशालय समेकित बाल विकास सेवायें

क्रमांक:-एफ.10( )सीएम हेल्पलाईन/राज.सम्पर्क/सर्त./आईसीडीएस/15/ 15465-801

जयपुर, दिनांक 22-1-18

समस्त उप निदेशक, महिला एवं बाल विकास विभाग/बाल विकास परियोजना अधिकारी को सेन्टर फॉर गुड गवर्नेन्स, जयपुर के पत्र दिनांक 11.01.18 की प्रति प्रेषित कर लेख है कि आप उक्त पत्र में दिये गये निर्देशों की अक्षरशः पालना सुनिश्चित करें।



(डॉ.अनुराधा गोगिया)  
उप निदेशक (वि.खा.का.)