राजस्थान सरकार
समेकित बाल विकास सेवाएं

क्रमांकः प.10( )सर्त. / C.M. Helpline/राजसम्पर्क / आईसीडीएस / 2017 / 37814-8150 जयपुर, दिनांकः 5-3-18

समस्त उप निदेशक,
महिला एवं बाल विकास विभाग,

समस्त बाल विकास परियोजना अधिकारी।

विषयः—सम्पर्क हैल्पलाईन 181 पर परिवेदना निस्तारण की प्रगति के सम्बन्ध में।

उपर्युक्त विषय में सदस्य सचिव, सेन्टर फोर गुड गवर्नेन्स, जयपुर के पत्र दिनांक 09.02.2018 के अनुसार सम्पर्क हैल्पलाईन 181 पर विभाग में शिकायतों के निस्तारण के कार्य की समीक्षा करने पर, कुल प्राप्त शिकायतें 2376 बताई है, जिसमें 1292 शिकायतें निस्तारित की जा चुकी है, शेष 1084 शिकायतें L-1, L-2, L-3 व L-4 पर लम्बित दर्शाई गई है। विभिन्न स्तरों पर शिकायत निस्तारण के कार्य में और अधिक प्रयास किए जाने की आवश्यकता है। किसी भी शिकायत का L-1 स्तर से ऊपर पहुंचना यह दर्शाता है कि L-1 स्तर के अधिकारी, जिनके द्वारा निर्धारित समय सीमा में शिकायत का निस्तारण किया जाना होता है, के द्वारा अपने कार्य के प्रति कोताही बरती जा रही है। इसी प्रकार L-2 स्तर के अधिकारी द्वारा भी निर्धारित समय सीमा में शिकायत का निस्तारण नहीं किए जाने से शिकायत का L-3 व L-4 स्तर पर पहुंचना भी L-2 स्तर के अधिकारी की कोताही बरतना दर्शाता है। शिकायत L-3 व L-4 पर पहुंचना शिकायतकर्त्ता की असन्तुष्टि को तो प्रदर्शित करता ही है, साथ ही निस्तारण की गुणवत्ता को भी इंगित करता है।

अधिक समय तक लम्बित व शिकायतकर्त्ता की लगातार असन्तुष्टता को दर्शाने वाले प्रकरणों में से कुछ प्रकरणों की समीक्षा राज विकास समीक्षात्मक बैठक में की जाती है। लम्बित प्रकरणों को गम्भीरता से लिया जा रहा है।

अतः आप अपने स्तर पर लम्बित प्रकरणों के निस्तारण की कार्यवाही निर्धारित समयावधि में करे, अन्यथा प्रकरण के लम्बित रहने की स्थिति में जिम्मेदारी आपकी स्वयं की होगी और आपके विरूद्ध अनुशासनात्मक कार्रवाई अमल में लाई जायेगी।

(शुचि शर्मा)
आयुक्त
समेकित बाल विकास सेवाएं
राजस्थान, जयपुर