

राजस्थान सरकार
प्रशासनिक सुधार एवं समन्वय विभाग

क्रमांक प. 3(8)प्रसु/टाइम्स/2013

जयपुर, दिनांक: 18 अगस्त, 2015

-: आदेश :-

विषय:- जन सुनवाई एवं परिवेदनाओं के निस्तारण के संबंध में अतिरिक्त दिशा-निर्देश ।

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 जारी समसंख्यक आदेश दिनांक 24.12.2014 तथा 10.07.2015 की निरन्तरता में जिला स्तर पर जन सुनवाई एवं परिवेदनाओं के निस्तारण के संबंध में निम्नांकित अतिरिक्त दिशा-निर्देश जारी किये जाते हैं:-

1. जिला स्तर पर जन सुनवाई एवं परिवेदनाओं का निस्तारण:-

| क्र. सं. | जन सुनवाई दिवस व स्तर | जन सुनवाई में भाग लेने वाले अधिकारी व सदस्य |
|----------|---|--|
| 1. | माह का प्रथम गुरुवार:-उपखण्ड अधिकारी द्वारा पंचायत समिति/ उपखण्ड स्तर समाधान जन सुनवाई | उपखण्ड स्तरीय जन सुनवाई उपखण्ड अधिकारी द्वारा आयोजित की जायेगी, जिसमें क्षेत्र के विधायक भाग लेंगे। इस जन सुनवाई में उपखण्ड के पुलिस उप अधीक्षक, विकास अधिकारी, पंचायत समिति/उपखण्ड स्तरीय अन्य अधिकारी तथा उपखण्ड अधिकारी द्वारा बुलाये जाने वाले अन्य अधिकारी/कर्मचारी भाग लेंगे। |
| 2. | माह का द्वितीय गुरुवार:- जिला कलक्टर द्वारा जिला स्तर समाधान जन सुनवाई | जिला स्तरीय यह जन सुनवाई जिला कलक्टर की अध्यक्षता में आयोजित की जायेगी। इस जन सुनवाई में जिला पुलिस अधीक्षक, एवं अन्य जिला स्तरीय अधिकारी भाग लेंगे। इसके अतिरिक्त इसमें जिले के समस्त विधायकगण व जिला प्रमुख भी भाग लेंगे। इसमें वीडियो कॉन्फ्रेंसिंग के माध्यम से जिले के समस्त उपखण्ड अधिकारी/ अन्य उपखण्ड स्तरीय अधिकारी भाग लेंगे। |
| 3. | माह का चतुर्थ शुक्रवार:- क्षेत्रीय विधायक व उपखण्ड अधिकारी द्वारा ग्राम पंचायत/ क्लस्टर स्तर समाधान जन सुनवाई | यह जन सुनवाई क्षेत्र के विधायक एवं उपखण्ड अधिकारी द्वारा संयुक्त रूप से ग्राम पंचायत के अटल सेवा केन्द्र पर आयोजित की जायेगी, जिसमें विकास अधिकारी, संबंधित ग्राम पंचायत के एडोप्टर, अन्य उपखण्ड स्तरीय अधिकारी/कर्मचारी, संबंधित ग्राम पंचायत के सरपंच तथा पंचायत के सभी विभागों के कर्मचारी भाग लेंगे। इस जन सुनवाई में प्रधान, पंचायत समिति व जिला प्रमुख भी भाग ले सकेंगे। |

2. नवीन समाधान जन सुनवाई का विवरण एवं उसमें प्राप्त परिवारों को दर्ज करने की व्यवस्था:—माह के प्रथम व द्वितीय गुरुवार को पूर्वनिर्धारित जन सुनवाई के अतिरिक्त पंचायतों के क्लस्टर स्तर पर माह के चतुर्थ शुक्रवार को जन सुनवाई की नवीन व्यवस्था प्रारम्भ की जा रही है। इस जन सुनवाई का विवरण एवं इसमें प्राप्त परिवारों को दर्ज करने की व्यवस्था निम्नानुसार होगी—

(1) बैठक/शिविर संबंधी विवरण हेतु निर्धारित मॉड्यूल:—माह के प्रथम व द्वितीय गुरुवार को क्रमशः उपखण्ड अधिकारी एवं जिला कलक्टर द्वारा आयोजित होने वाली समाधान जन सुनवाई के विवरण को राजस्थान सम्पर्क पोर्टल पर '**Samadhaan Meetings**' मॉड्यूल में दर्ज करने का प्रावधान है। इसी प्रकार उक्त नवीन जन सुनवाई का सार व बैठक संबंधी विवरण भी इसी '**Samadhaan Meetings**' मॉड्यूल में दर्ज किया जायेगा।

(2) शिकायतों/परिवारों का राजस्थान सम्पर्क पोर्टल पर रजिस्ट्रेशन:—उक्त सभी स्तर की जन सुनवाइयों में नागरिकों से प्राप्त होने वाली सभी परिवारों की मौके पर ही नागरिकों को प्राप्ति रसीद (यथासंभव राजस्थान सम्पर्क पोर्टल पर दर्ज कर ऑनलाइन, इसके अभाव में ऑफलाइन रसीद) दी जायेगी और इन सभी परिवारों को उक्त पोर्टल पर दर्ज कर मॉनीटर किया जाएगा। पंचायत/क्लस्टर स्तर पर दर्ज किये जाने वाले प्रकरणों को पंचायत स्तर पर परिवारों के लिए निर्धारित पंजिका में भी अंकित किया जाएगा।

(3) जन सुनवाई में प्राप्त परिवारों को पृथक इवेंट के अंतर्गत दर्ज करने की प्रक्रिया:—जन सुनवाई में प्राप्त नवीन परिवारों को राजस्थान सम्पर्क पोर्टल पर पृथक कार्यक्रम (Event) के अंतर्गत दर्ज किया जाएगा, जो जन सुनवाई स्तर के अनुरूप होगा। पोर्टल पर पंजीकरण विवरण में पंचायत समिति/उपखण्ड स्तर जन सुनवाई के प्रकरण "जन सुनवाई (Samadhaan Meeting- Block Level)" के अंतर्गत, जिला स्तर जन सुनवाई के प्रकरण "जन सुनवाई (Samadhaan Meeting- District Level)" के अंतर्गत तथा क्लस्टर स्तर "जन सुनवाई (Samadhaan with PR-Cluster Level)" इवेंट के अंतर्गत दर्ज किये जाएंगे। क्लस्टर स्तर के प्रकरणों को दर्ज करने हेतु प्राप्ति माध्यम विवरण में प्रेषक प्राधिकारी विधानसभा सदस्य चुनते हुए नाम के अन्तर्गत माननीय विधायक के क्षेत्र का नाम चयनित करें। यदि परिवार दर्ज करते समय परिवार क्षेत्र के अन्तर्गत निर्वाचन क्षेत्र पहले से भर रखा है, तो यह नाम स्वतः बाई डिफॉल्ट आ जाएगा। पुराने दर्ज प्रकरण पहले से ही पोर्टल पर दर्ज होने से केवल उनका निस्तारण पोर्टल पर किया जाना होगा, इसलिए पूर्वोक्त तालिका में केवल नये प्रकरणों को अलग मॉड्यूल में दर्ज किये जाने का उल्लेख किया गया है।

(4) क्षेत्रीय समस्याओं हेतु सांसद/विधायकगण के लिए राजस्थान सम्पर्क पोर्टल पर पृथक Login ID & Password की व्यवस्था:— सभी सांसद/विधायकगण के लिए राजस्थान सम्पर्क पोर्टल पर पृथक् Login ID & Password सृजित किया जा रहा है, जिसमें वे अपने क्षेत्र से संबंधित महत्वपूर्ण बिन्दु सीधे दर्ज कर सकते हैं। जिला

कलक्टर का यह दायित्व होगा कि वे अपने जिले में उनसे प्राप्त बिन्दुओं को प्राथमिकता से लेते हुए यथोचित निस्तारण की कार्रवाई सुनिश्चित करावें। सांसद/विधायकगण द्वारा इसका उपयोग सामान्य परिवादों की बजाय महत्वपूर्ण बिन्दुओं व समस्याओं को उठाने हेतु किया जाएगा।

3. द्वितीय गुरुवार की जिला स्तरीय जन सुनवाई :- जिला कलक्टर द्वारा आयोजित की जाने वाली उक्त जन सुनवाई में जिले के समस्त विधायकगण व जिला प्रमुख भी भाग लेंगे। इसी प्रकार जिला जन अभियोग एवं सतर्कता समिति की बैठकें भी प्रतिमाह इसके साथ ही आयोजित की जायेंगी व उसकी प्रगति व बैठक संबंधी विवरण भी इसी मॉड्यूल में ही दर्ज किया जायेगा।

परिवादियों की संख्या को देखते हुए जन सुनवाई के समय जन स्वास्थ्य अभियांत्रिकी, विद्युत, चिकित्सा एवं स्वास्थ्य, ग्रामीण विकास, नगरीय विकास व स्थानीय निकाय, सामाजिक न्याय एवं अधिकारिता, कृषि, खाद्य एवं नागरिक आपूर्ति, कोष व सार्वजनिक निर्माण विभागों के प्रकरणों को प्राथमिकता से लिया जा सकेगा, ताकि बैठक कक्ष में आवश्यक अधिकारियों के बैठने की समुचित व्यवस्था हो सके। अन्य विभागों के प्रकरण इसके तत्काल पश्चात् रखे जा सकते हैं। इस हेतु उस दिन सुनवाई हेतु उपस्थित परिवादियों के प्रकरणों की विभागवार छटनी भी की जा सकती है। जन सुनवाई के समय व्यक्तिगत प्रकृति के प्रकरणों को प्राथमिकता से लिया जायेगा।

सामान्य जन सुनवाई के उपरांत मुख्यतः निम्नांकित प्रकरणों की समीक्षा भी की जाएगी:-

- (1) ऐसे प्रकरण जिनको राजस्थान सम्पर्क पोर्टल पर दर्ज हुए अधिक समय हो चुका हो, अथवा जिन प्रकरणों में शिकायत/परिवेदना के निस्तारण से संबंधित शिकायतकर्ता सन्तुष्ट नहीं हों।
- (2) जिनमें एक से अधिक विभागों के आपसी समन्वय की आवश्यकता है।
- (3) जिनमें राज्य सरकार द्वारा राजकीय कार्मिकों के भ्रष्टाचार संबंधी हेल्पलाइन में परिवाद दर्ज किए गए हैं।
- (4) ऐसे प्रकरण, जिन्हें जिला जन अभियोग एवं सतर्कता समिति विशेष रूप से विचार हेतु चिन्हित करती है।
- (5) राज्य स्तर से प्रेषित प्रकरण, जिनका समुचित व समयबद्ध निस्तारण न हुआ हो।

जन सुनवाई में चूंकि अलग-अलग पंचायत समितियों व उपखण्डों से लोग आ सकते हैं, अतः उपखण्ड/पंचायत समिति अधिकारियों को भी अपने मुख्यालय पर राजस्थान सम्पर्क केन्द्र से वीडियो कॉन्फ्रेन्सिंग के माध्यम से सम्मिलित होने हेतु निर्देशित किया जा सकता है। वीडियो कॉन्फ्रेन्सिंग की शेड्यूलिंग जिला कलक्टर द्वारा स्वयं के स्तर पर की जाएगी, ताकि वह व्यवस्थानुसार यह निर्णय ले सकें कि यह वीडियो कॉन्फ्रेन्सिंग जिला स्तर पर चल रही जन सुनवाई के साथ ही रख ली जाए अथवा तद्दिनांक प्राप्त हुए प्रकरणों में से चिन्हित प्रकरणों में रिपोर्ट हेतु सामान्य जन सुनवाई के तत्काल पश्चात् रखी जाए। इस वीडियो कॉन्फ्रेन्सिंग में जिला स्तरीय अधिकारी अपने अधीनस्थ उपखण्ड/पंचायत समिति स्तरीय अधिकारी से तत्काल रिपोर्ट भी ले सकते हैं।

जन सुनवाई के समय यह उचित होगा कि सुनवाई कक्ष में भी कम्प्यूटर पर राजस्थान सम्पर्क पोर्टल ओपन करके रखा जाए, ताकि पूर्व दर्ज प्रकरणों में स्थिति/रिपोर्ट को सरलता से देखा जा सके।

4. माह के चतुर्थ शुक्रवार को पंचायत/क्लस्टर स्तर पर जन सुनवाई:—माह के चतुर्थ शुक्रवार को पंचायत/क्लस्टर स्तर पर विधायकगण व निर्वाचित मुख्य जनप्रतिनिधिगण की उपस्थिति में जन सुनवाई की निम्नानुसार नवीन व्यवस्था प्रारंभ की जा रही है:—
 - (1) इस जन सुनवाई का दिवस शुक्रवार होने से यह सामान्य अधिकारियों व एडॉप्टर के एरिया वाईज भ्रमण का भी दिवस है। अतः इस एक शुक्रवार को विभिन्न अधिकारी अलग-अलग क्लस्टर या पंचायत में न जाकर सम्मिलित रूप में उक्त निर्धारित क्लस्टर की पंचायत में जाएंगे।
 - (2) प्रत्येक विधानसभा क्षेत्र की ग्राम पंचायतों के सामान्यतः 4 क्लस्टर बनाये जायेंगे (यथासंभव एडॉप्टर के लिए निर्धारित पंचायत क्लस्टर के समरूप), जिनके नाम पंचायत क्लस्टर 1 से 4 तक होंगे। कम से हर माह एक एक पंचायत क्लस्टर में जन सुनवाई होगी।
 - (3) उपरोक्तानुसार निर्धारित शुक्रवार को पंचायतों के एक क्लस्टर की दो ग्राम पंचायतों में क्रमशः प्रातः 9.30 बजे से तथा पास वाली दूसरी पंचायत में अपराह्न 3.00 बजे से जन सुनवाई आयोजित की जायेगी।
 - (4) पंचायतों के एक क्लस्टर में औसतन लगभग 8-10 ग्राम पंचायतों का क्षेत्र आएगा, जिसमें उस क्लस्टर के अधीन आने वाली किसी भी ग्राम पंचायत का परिवादी अपना परिवाद प्रस्तुत कर सकता है। अतः उक्त तिथि को उस क्लस्टर के चयनित ग्राम पंचायतों के ग्राम सेवक तथा पटवारी को भी तद्दिनांक क्लस्टर के पंचायत मुख्यालय पर आवश्यकता एवं सुविधानुसार बुलाया जा सकता है। यह अवश्य है कि यदि उक्त किसी निर्धारित शुक्रवार को पंचायत में ग्रामसभा का दिवस है, तो उन्हें न बुलाया जाये।
 - (5) एक बार समस्त क्लस्टर में जन सुनवाई के उपरांत जब पुनः उन्हीं क्लस्टर में जन सुनवाई का क्रम आएगा, तब उस शिविर हेतु क्लस्टर की दूसरी ग्राम पंचायत को चुना जाएगा। इस प्रकार रोटेशन से विधानसभा क्षेत्र की सभी ग्राम पंचायतों में जन सुनवाई आयोजित की जायेगी। यह क्रम निरन्तर जारी रहेगा।
 - (6) जन सुनवाई में समय की उपलब्धतानुसार चयनित पूर्व निस्तारित प्रकरणों के प्रति सत्यापन तथा किसी परिवाद के क्रम में उठाए गए बिंदु अनुसार राजकीय कार्यालयों/सेवाओं/कार्यक्रमों का निरीक्षण भी किया जा सकेगा।
 - (7) परिवादियों को सुनवाई की निर्धारित तिथि से पूर्व में ही अवगत कराया जायेगा, ताकि आमजन प्रक्रिया से अवगत हो सकें।
5. ऑनलाइन सेवाओं/आवेदनों के प्रगति की समीक्षा:— माह के प्रथम व द्वितीय गुरुवार को आयोजित होने वाली समाधान जन सुनवाई के अंत में क्रमशः उपखण्ड अधिकारी एवं जिला कलक्टर द्वारा विभिन्न विभागों में ई-मित्र अथवा अन्य विभागीय पोर्टल के माध्यम से प्राप्त व लम्बित ऑनलाइन सेवाओं/आवेदनों के प्रगति की समीक्षा की जायेगी। इसकी सरल रिपोर्ट भी राजस्थान सम्पर्क पोर्टल पर ऑनलाइन सर्विसेज के अन्तर्गत

पृथक से उपलब्ध है। इसमें राजस्थान लोक सेवाओं के प्रदान की गारंटी अधिनियम, 2011 के अन्तर्गत आने वाली सेवाओं पर विशेष ध्यान दिया जायेगा।

6. विभागाध्यक्षों द्वारा अपने विभाग के अन्तर्गत लम्बित परिवादों की समीक्षा:- प्रत्येक विभाग अपने अधीन दर्ज परिवादों के लिए प्राथमिक रूप से उत्तरदायी है। सामान्यतः प्रत्येक विभाग में मासिक तौर पर विभागीय कार्यों एवं योजनाओं की समीक्षा की प्रक्रिया है, इसके अन्तर्गत विभाग अपने अधीन दर्ज परिवादों की भी समीक्षा करें। प्रत्येक विभागाध्यक्ष द्वारा विशेषतः निम्नांकित प्रकरणों में स्वयं के स्तर पर कार्रवाई कर प्रगति रिपोर्ट प्रेषित की जानी है:-

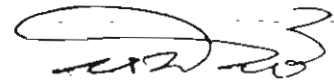
- (1) राज्य सरकार के निर्णय हेतु निर्धारित किये गये प्रकरण।
- (2) पोर्टल पर स्थगित (अबेन्स) रखे गये प्रकरण।
- (3) परिवाद निस्तारण के सत्यापन में असत्य व असंतुष्ट पाये गये प्रकरण।
- (4) जिला कलक्टर द्वारा संबंधित विभाग के अधिकारी द्वारा अनुचित परिवाद निस्तारण के कारण कार्रवाई हेतु प्रेषित प्रकरण।
- (5) एक माह से अधिक समय तक विभाग में लम्बित रहे प्रकरण।
- (6) निस्तारित (सहायता प्रदत्त एवं निरस्त) परिवादों में रैंडम रूप में चयनित प्रकरणों की स्वयं के स्तर पर समीक्षा/परीक्षण के उपरान्त रि-ओपन योग्य पाए गए प्रकरण।
- (7) विभाग में ई-मित्र अथवा अन्य पोर्टल के माध्यम से प्राप्त व लम्बित ऑनलाइन सेवाओं/आवेदनों के प्रकरण।

विभागाध्यक्ष द्वारा प्रगति रिपोर्ट संलग्न परिशिष्ट HOD-1 प्रपत्र में अपलोड की जाएगी। यह रिपोर्ट माह के अंतिम तारीख तक पोर्टल पर अपलोड की जानी आवश्यक होगी। विभागाध्यक्ष परिवादों की प्रकृति एवं क्षेत्र के अनुसार उनकी मॉनिटरिंग के लिए स्वयं के स्तर पर कार्य विभाजन कर सकते हैं।

7. परिवादों के निस्तारण की सामान्य प्रक्रिया :- परिवाद दर्ज होने के उपरान्त मुख्यतः सहायता प्रदत्त तथा निरस्त श्रेणी में निस्तारित होता है। इसके उपरान्त निस्तारित प्रकरणों के सत्यापन की व्यवस्था है। परिवाद निस्तारण के सत्यापन में असत्य व असंतुष्ट पाये गये प्रकरणों को पुनः रिओपन करते हुए उनका समुचित निस्तारण किया जायेगा (संलग्न परिशिष्ट- फ्लोचार्ट) और यदि इसमें किसी कार्मिक की शिथिलता पाई जावे तो उनके विरुद्ध कार्रवाई भी की जायेगी।

उक्त व्यवस्था दिनांक 01.09.2015 से लागू होगी।

संलग्न- उपरोक्तानुसार



(सी.एस. राजन)
मुख्य सचिव

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

1. सचिव/सचिव (द्वितीय)/विशिष्ट सचिव, 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. वरिष्ठ उप सचिव, मुख्य सचिव।
5. आयुक्त, सूचना प्रौद्योगिकी एवं संचार विभाग, जयपुर
6. समस्त संभागीय आयुक्त/जिला कलक्टर।
7. समस्त विभागाध्यक्ष।
8. समस्त मुख्य कार्यकारी अधिकारी, जिला परिषद/राजकीय उपक्रम/निगम/मंडल।
9. श्री अरुण चौहान, संयुक्त निदेशक, सूचना एवं प्रौद्योगिकी विभाग, जयपुर को प्रेषित कर लेख है कि उक्त आदेश राजस्थान सम्पर्क पोर्टल पर अपलोड करावें।
10. प्रबन्ध निदेशक, राजकॉम्प, 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

Government of Rajasthan

Administrative Reforms Department

Monthly Review of the disposed and long pending grievances

Consolidated Reporting by Head of the Department

Date:

| S. No. | Type of Cases | Total No. of Grievances | Cases taken for review | Outcome of Review and Action thereon | | | | | Grand Total |
|--------|--|-------------------------|------------------------|--------------------------------------|----------------------|-----------|-----------------|---|-------------|
| | | | | Disposed as Relief | Disposed as Rejected | Re-opened | Kept Pending | | |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | |
| 1 | State Level Marked Cases | | | | | | | | |
| 2 | Abeance Cases | | | | | | | | |
| 3 | Verified and Dissatisfied/False Reporting Cases | | | | | | | | |
| 4 | Long Pending Cases* | | | | | | | | |
| 5 | Total Relief Cases | | | | | | | | |
| 6 | Total Rejected Cases | | | | | | | | |
| | Total | | | | | | | | |
| 7 | Cases in which action initiated against employees for false reporting/non-disposal of grievances in time** | | Action Taken- | | | | Action Pending- | | |
| 8 | Other Remarks | | | | | | | | |

* Long pending means grievances registered on the Sampark Portal and are pending for disposal for 1 month or more.

** As conveyed by Collector or District Level Review Team, if any

