राजस्थान सरकार,
आर्थिक एवं सांख्यिकी निदेशालय,
योजना भवन, तिलक मार्ग, जयपुर।

क्रमांक :–एफ.5(4)43/सम/डीईएस/सी.एम. हेल्पलाइन/2017/73531 दिनांक:– 11.09.2017

उप/सहायक निदेशक
जिला आर्थिक एवं सांख्यिकी कार्यालय,
समस्त।
ब्लॉक सांख्यिकी अधिकारी
ब्लॉक सांख्यिकी कार्यालय,
समस्त।

विषय : सम्पर्क हेल्पलाईन 181 पर प्राप्त शिकायतो के निवारण कार्य की समीक्षा के संबंध में।

संदर्भ :–कार्यालय का पत्रांक एफ 1()/2/जीआईएफ/एचआर/डीईएस/2015/78531 दिनांक 31.05.2017

उपरोक्त विषान्तर्गत संदर्भित पत्र के क्रम में लेख है कि सेंटर फॉर गुड गवर्नेंस विभाग, राजस्थान सरकार द्वारा जन समस्याओं के निवारण हेतु 15 अगस्त 2017 से प्रारम्भ की गई सी. एम. हेल्पलाइन 181 के संबंध में विभाग द्वारा सम्पादित की जाने वाली कार्यवाही निम्नानुसार है:–

1. विभाग से संबंधित समस्याओं के निस्तारण हेतु समस्याओं को कुल 13 विषय/प्रकृति वर्गीकृत की जाकर विभाग के संगठनात्मक स्तरों (L1 -ब्लॉक सांख्यिकी कार्यालय स्तर, L2-जिला आर्थिक एवं सांख्यिकी कार्यालय स्तर, L3- संयुक्त निदेशक निदेशालय स्तर पर, (विषयवार) तथा L4 -निदेशक एवं संयुक्त शासन सचिव, निदेशालय) के अनुसार उत्तरदायित्व निर्धारित किये गये हैं।
2. सी.एम. हेल्पलाइन 181 पर प्राप्त शिकायतों को CCC से सीधे ही विभाग के L1 स्तर पर अग्रेषित की जाती है। विभागीय कार्यों से संबंधित शिकायतों के विषयानुसार उनके निस्तारण से संबंधित समयावधि निर्धारित हैं विवरण परिशिष्ट–अ पर संलग्न है। निर्धारित समयावधि में शिकायतों का निस्तारण नहीं होने पर शिकायत उच्च स्तर पर यथा (L2, L3 व L4 स्तर पर) स्वतः स्थानान्तरित हो जाती है। अतः शिकायतों का निस्तारण समयावधि में ही किया जाना सुनिश्चित किया जावे। क्योंकि मुख्यमंत्री कार्यालय स्तर पर प्रतिदिन सी.एम. हेल्पलाइन पर प्राप्त शिकायतों के निवारण संबंधी कार्यो की समीक्षा की जाती है।
3. सी.एम. हेल्पलाइन 181 के संबंध में विभाग द्वारा दिनांक 07.09.2017 को विडियो कॉन्फ्रेंसिंग के माध्यम से प्रशिक्षण प्रदान किया जाकर शिकायतो कें निवारण के संबंध में विस्तृत जानकारी दी जा चुकी हैं।
4. सी.एम. हेल्पलाइन 181 से प्राप्त शिकायतों की पैंडेंसी रिपोर्ट दिनांक 08.09.2017 परिशिष्ट–ब पर संलग्न हैं। उक्त शिकायतों का यथा शीघ्र समयावधि में निवारण किया जाकर भविष्य में प्राप्त होने वाली शिकायतों का निस्तारण भी समयावधि किया जाना सुनिश्चित करावें।

साथ ही इस क्रम में आपको यह भी निर्देशित किया जाता है कि सम्पर्क हेल्पलाइन 181 पर वर्तमान में विभाग के सभी विभिन्न स्तरों पर (L1, L2, L3 व L4 स्तर) कार्यरत अधिकारियों की मैपिंग संबंधी कार्य किया जा चुका है। भविष्य में मैपिंग संबंधी कार्य (अधिकारी के स्थानान्तरण एवं अन्य स्थिति में) जिला स्तर पर किया जाकर नवीन अधिकारी को मैप किया जाना है।

संलग्न 1. परिशिष्ट–अ व ब

(डॉ. ओम प्रकाश बैरवा)
निदेशक एवं संयुक्त शासन सचिव

क्रमांक / सम / 73589 दिनांक 11/9/17

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

1. निजी सचिव, निदेशक एवं संयुक्त शासन सचिव, निदेशालय।
2. संयुक्त निदेशक, भामाशाह / प्रशासन / एनएसएस एवं उप निदेशक, जीवनांक को प्रेषित कर निवेदन है कि अपने–अपने विषयों से संबंधित शिकायतों का समय पर निवारण करवाया जाना सुनिश्चित करावें। साथ ही सम्पर्क पोर्टल के मर्जिंग प्रकिया से एल–4 पर पेण्डिग आपके विषयों से संबंधित शिकायतों का यथाशीघ्र निवारण करवायें।
3. रक्षित पत्रावली।

संयुक्त निदेशक (समन्वय)

परिशिष्ठ–अ

क्र.सं.	विषय	प्रोजेक्ट	समय सीमा
1.	भ्रष्टाचार अनियमितता से संबंधित समस्त प्रकरण	भ्रष्टाचार/अनियमितता	25 दिन
2.	कार्मिको से संबंधित समस्त प्रकरण	कार्मिको से संबंधित मुद्दे	10 दिन
3.	भामाशाह कार्ड प्राप्त नहीं हुआ	भामाशाह योजना	15 दिन
4.	जन्म–मृत्यु एवं विवाह प्रमाण पत्र से एडिटिंग करवाना	जन्म–मृत्यु व विवाह पंजीकरण	15 दिन
5.	जन्म–मृत्यु एवं विवाह पंजीकरण से नामांकन	जन्म–मृत्यु व विवाह पंजीकरण	15 दिन
6.	भामाशाह संबंधी अन्य प्रकरण	भामाशाह योजना	15 दिन
7.	जन्म–मृत्यु एवं विवाह पंजीकरण संबंधी अन्य प्रकरण	जन्म–मृत्यु व विवाह पंजीकरण	15 दिन
8.	बिजनिस रजिस्टर पंजीयन संबंधी कार्य	बिजनिस रजिस्टर	07 दिन
9.	भामाशाह नामांकन से संबंधी	भामाशाह योजना	60 दिन
10.	सीडिंग संबंधित (राशन, पी.पी.ओ. एवं नरेगा)	भामाशाह योजना	10 दिन
11.	भामाशाह पोर्टल संबंधी तकनीकी प्रकरण	भामाशाह योजना	15 दिन
12.	जन्म–मृत्यु व विवाह पंजीकरण पोर्टल संबंधी तकनीकी प्रकरण	जन्म–मृत्यु व विवाह पंजीकरण	15 दिन
13.	बिजनिस रजिस्टर पोर्टल संबंधी तकनीकी प्रकरण	बिजनिस रजिस्टर	07 दिन

परिशिष्ठ - ब

RAJASTHAN SAMPARK

Pendency Report

Filters : View As : District Wise ; District : All ; Department Name : Economics & Statistics; From Date : 1-Jan-2017; To Date : 8-Sep-2017

Report Date : 08-Sep-2017 05:25:35 PM

Total Records : 33

Sr.No.	District Name	L1	L2	L3	L4	CCC
1	Ajmer	0	4	0	1	3
2	Alwar	2	0	2	1	2
3	Banswara	0	1	0	0	0
4	Baran	0	0	1	1	0
5	Barmer	2	0	0	5	0
6	Bharatpur	3	1	1	1	0
7	Bhilwara	0	3	1	0	0
8	Bikaner	1	1	0	4	1
9	Bundi	3	0	0	0	0
10	Chittorgarh	1	1	1	0	0
11	Churu	2	2	0	2	3
12	Dausa	4	0	0	0	2
13	Dhaulpur	3	0	0	2	1
14	Dungarpur	0	0	0	0	0
15	Hanumangarh	0	0	0	1	1
16	Jaipur	6	2	7	13	13
17	Jaisalmer	1	2	0	1	0
18	Jalor	1	7	0	0	1
19	Jhalawar	0	1	0	0	1
20	Jhunjhunu	1	0	0	3	2
21	Jodhpur	0	0	1	3	6
22	Karauli	0	0	0	2	1
23	Kota	1	1	2	1	1
24	Nagaur	3	0	1	3	1
25	Pali	1	0	0	1	0
26	Pratapgarh	0	0	0	0	0
27	Rajsamand	0	0	0	0	0
28	Sawai Madhopur	1	1	1	1	2
29	Sikar	0	3	1	1	0
30	Sirohi	0	0	2	0	0
31	Sri Ganganagar	1	0	1	3	1
32	Tonk	1	0	0	2	1
33	Udaipur	0	0	0	0	1
	Total	38	30	22	52	44