राजस्थान सरकार
प्रशासनिक सुधार एवं समन्वय विभाग

क्रमांकः प.16(1)प्रसु/सम./अनु–1/2015/All Divisions जयपुर, दिनांकः 18 अगस्त, 2015

–: आदेश :–

विषयः– परिवेदनाओं के निस्तारण व सत्यापन की समीक्षा एवं प्रति सत्यापन।

वर्तमान में राजस्थान सम्पर्क पोर्टल पर दर्ज परिवेदनाओं (Grievances) के निस्तारण के आधार पर प्रदान की गई राहत, प्रदत्त एवं निरस्त परिवेदनाओं के सत्यापन/प्रति सत्यापन (Cross Verification) की विद्यमान व्यवस्था में निम्नानुसार संशोधन किया जाता हैः–

क्र. सं.	प्रभारी व कार्रवाई	मानदण्ड
1.	सत्यापन दल (क्षेत्र का पटवारी तथा पंचायतों के क्लस्टर में से पास वाली पंचायत के ग्राम सेवक का दल)	**100 प्रतिशत** (दर्ज समस्त परिवेदनाओं के निस्तारण का सत्यापन)
2.	एडोप्टर्स द्वारा प्रति सत्यापन	**25 प्रतिशत** (राहत एवं निरस्त दोनों प्रकार के कुल प्रकरणों का 25%, इनमें से राहत प्रकरणों का कम से कम 50 प्रतिशत प्रति सत्यापन)
3.	जिला कलक्टर द्वारा प्रति सत्यापन	**8 ग्राम पंचायतों में प्रति माह रेण्डम आधार पर प्रति सत्यापन**
4.	संभागीय आयुक्त द्वारा प्रति सत्यापन	**100 प्रकरण प्रति माह** (इनमें से 50 प्रकरण राहत के तथा 50 निरस्त प्रकरण होंगे)। संभागीय आयुक्त द्वारा उनके क्षेत्राधिकार के जिले में एक माह में कम से कम चार पंचायत समितियों का भ्रमण किया जायेगा। सभी जिलों की सभी पंचायत समितियों में छः माह में कम से कम एक बार भ्रमण अवश्य करेंगे।
5.	जिला प्रभारी सचिवों द्वारा प्रति सत्यापन	**रेण्डम आधार पर चयनित ग्राम पंचायतों में प्रति सत्यापन** प्रभारी सचिव द्वारा एक माह में कम से कम दो पंचायत समितियों का भ्रमण किया जायेगा और रोटेशन के आधार पर जिले की सभी पंचायत समितियों को कवर किया जायेगा।

6.	विभागाध्यक्षों द्वारा अपने विभाग के अन्तर्गत दर्ज निस्तारित परिवादों का प्रति सत्यापन	**यदि विभाग का क्षेत्रीय स्तर पर कार्यालय विद्यमान है, तो निस्तारित परिवादों में से 50 प्रकरण अथवा कम की स्थिति में दो जिलों के समस्त निस्तारित परिवाद।** जहां शासन सचिव एवं विभागाध्यक्ष दोनों एक ही हैं, वहां सामान्यतः विभागीय वरिष्ठ अधिकारी को विभागाध्यक्ष की अधिकांश शक्तियां दी गई हैं, अतः विभागीय वरिष्ठ अधिकारी द्वारा उक्त प्रति सत्यापन किया जाएगा।
7.	अन्य विभागीय अधिकारियों द्वारा प्रति सत्यापन	अन्य विभागीय अधिकारियों द्वारा अपने विभाग के अधीनस्थ अधिकारियों द्वारा निस्तारित परिवादों का प्रति सत्यापन किया जाएगा, जिसके मानदण्ड निम्नानुसार होंगे– –जिला स्तरीय अधिकारियों द्वारा जिला कलक्टर के अनुरूप –संभाग/रेंज स्तरीय अधिकारियों द्वारा संभागीय आयुक्त के अनुरूप –उपखंड/पंचायत समिति (जो एडोप्टर नहीं हैं) द्वारा एडोप्टर्स के अनुरूप। यदि संभाग/रेंज स्तरीय अधिकारी के लिए प्रकरण कम हैं, तो वह जो भी उसके क्षेत्र में दर्ज परिवादों की अधिकतम संख्या होगी, उनका प्रति सत्यापन किया जायेगा।

इसी क्रम में दिनांक 22–25 जुलाई, 2015 के मध्य आयोजित जिला कलक्टर्स कान्फ्रेंस में हुए विचार–विमर्श के परिप्रेक्ष्य में अभी तक दर्ज शिकायतों के निस्तारण, सत्यापन तथा प्रति सत्यापन के संबंध में पूर्व में जारी आदेशों की निरन्तरता में पुनः एक बार समीक्षा कर चयनित प्रकरणों का प्रति सत्यापन किये जाने हेतु निम्नांकित निर्देश जारी किये जाते हैं:–

1. आगामी 15 दिवस में माननीय जिला प्रभारी मंत्रीगण के मार्गदर्शन में जिला प्रभारी सचिवगण एवं माननीय मंत्रीगण के विभाग से संबंधित विभागाध्यक्ष उनको आवंटित जिलों में भ्रमण करके वहां दर्ज परिवादों के निस्तारण व सत्यापन कार्य के संबंध में निम्नांकित कार्रवाई की जायेगी:–
   (i) दर्ज परिवादों के निस्तारण की संख्यात्मक व गुणात्मक समीक्षा (Review)
   (ii) परिवादों के निस्तारण के उपरांत किये गये एवं चल रहे सत्यापन कार्य की समीक्षा (Review) व चयनित प्रकरणों का प्रति सत्यापन (Cross Verification)
2. स्वयं के स्तर पर प्रति सत्यापन से पूर्व जिले में दर्ज परिवादों के निस्तारण की स्थिति की संख्यात्मक व गुणात्मक समीक्षा की जाएगी। इसमें भी निस्तारित (सहायता प्रदत्त व निरस्त) एवं दीर्घकाल से लंबित प्रकरणों की विशेष समीक्षा की जायेगी।
   (i) प्रथमतः सहायता दिये गये प्रकरणों में असंतुष्ट रहे परिवादियों तथा सत्यापनकर्ता अधिकारियों द्वारा वस्तुतः सहायता न दिये जाने की रिपोर्ट प्राप्त होने वाले प्रकरणों की समीक्षा की जाए। जहां संबंधित विभाग द्वारा गलत रिपोर्ट (False report) दी गई हो, तो दोषी अधिकारी/कर्मचारी का उत्तरदायित्व निर्धारित किया जाकर प्रकरण को रि–ओपन करते हुए निस्तारण की यथोचित कार्रवाई की जाए। यदि

एक बार समुचित निस्तारण के उपरांत समस्या पुनः उत्पन्न हुई है, तो भी प्रकरण को निस्तारण हेतु रि–ओपन करतें हुए उसके पुनः उत्पन्न होने के कारणों की समीक्षा कर यथोचित निर्देश दिए जाएं।

(ii) पुनः जहां निरस्त प्रकरणों की संख्या आनुपातिक रूप से बहुत अधिक हो, वहां यह समीक्षा/परीक्षण किया जाए कि परिवादों/परिवेदनाओं का समुचित परीक्षण कर ही उन्हें निरस्त किये जाने की कार्रवाई की गई है। जहां मात्र उस विभाग से संबंधित न होने अथवा कतिपय औपचारिकताओं की पूर्ति के अभाव में प्रकरण निरस्त किये गये हैं, वहां उन्हें रि–ओपन करते हुए निस्तारण की यथोचित कार्रवाई की जावे। ऐसे निरस्त प्रकरणों में सत्यापन के उपरान्त असंतुष्ट रहे परिवादियों व सत्यापनकर्ताओं की टिप्पणी के साथ मिलान कर सहायता योग्य प्रकरणों की छंटनी की जाकर संबंधित विभागों द्वारा कार्रवाई की जावे।

(iii) दीर्घकाल से लंबित प्रकरणों में यह सुनिश्चित किया जाए कि उनमें वस्तुतः अधिकारी द्वारा लिया गया समय या किया गया विलंब उचित है। इनकी समीक्षा के लिए प्रथमतः 3 माह से अधिक समय से लम्बित प्रकरणों को प्राथमिकता से लिया जावे।

3. निस्तारित प्रकरणों की वस्तुस्थिति की समीक्षा के उपरान्त क्रम रहित तरीके से (Randomly) चयनित विभिन्न पंचायत समितियों की ग्राम पंचायतों में निस्तारण (सत्यापित /असत्यापित) का प्रति सत्यापन (Cross Verification) किया जायेगा। माननीय जिला प्रभारी मंत्री के मार्गदर्शन में जिला प्रभारी सचिव एवं विभागाध्यक्ष पृथक–पृथक पंचायत समितियों में भ्रमण करके क्रम रहित तरीके से (Randomly) ग्राम पंचायतों का चयन करके 30 राहत एवं 20 निरस्त (कुल 50) प्रकरणों का प्रति सत्यापन कार्य सम्पन्न करेंगे। सत्यापन कार्य के अन्तर्गत समयानुसार नगरीय क्षेत्रों का भी चयन किया जाना चाहिए।

4. निस्तारित व दीर्घकाल से लंबित प्रकरणों की समीक्षा की रिपोर्ट संलग्न परिशिष्ट RCV-1 तथा क्षेत्र भ्रमण के दौरान प्रति सत्यापन की रिपोर्ट संलग्न परिशिष्ट VC-CR 1 & 2 and ATRF (ग्रामीण एवं नगरपालिका क्षेत्रों के लिए पृथक–पृथक) में प्रेषित की जाएगी। विभागाध्यक्ष द्वारा पृथक से भी परिशिष्ट HOD-1 में रिपोर्ट प्रेषित की जायेगी। यदि सत्यापन दल (Verifying team) अथवा Adopter द्वारा गलत रिपोर्ट (False report) दी गई हो तो उसके लिये उत्तरदायित्व निर्धारित किया जाकर उनके विरुद्ध नियमानुसार कार्रवाई प्रस्तावित करते हुए कार्रवाई का विवरण परिशिष्ट ATRF में प्रेषित किया जावे। इस रिपोर्टिंग हेतु राजस्थान सम्पर्क पर ऑनलाईन सेवा भी जोड़ी जा रही है, इस अवधि में रिपोर्ट संलग्न प्रपत्र में तैयार करके ई–मेल आई. डी. cmv@rajasthan.gov.in पर प्रेषित की जायेगी। उक्त भ्रमण से लौटने के उपरान्त जिला प्रभारी सचिवगण प्रकरणों की समीक्षा व उनके प्रति सत्यापन में पाई गई विसंगतियों पर एक पृष्ठ का नोट अतिरिक्त मुख्य सचिव, प्रशासनिक सुधार विभाग

को उक्त निर्धारित परिशिष्टों के साथ प्रस्तुत करेंगे। प्रति सत्यापन के वीडियो क्लिप्स/फोटोग्राफ भी प्रेषित किये जायेंगे।

5. यह सत्यापन प्रक्रिया इस प्रकार की जाए कि माननीय मंत्रीगण एवं सचिवगण की जिला यात्रा से समायोजित हो जाये। जिला कलक्टर द्वारा प्रभारी मंत्रीगण एवं सचिवगण की यात्रा से पूर्व विभागीय अधिकारियों एवं उपखण्ड स्तरीय अधिकारियों के माध्यम से स्वयं के स्तर पर समीक्षा कर उक्त प्रपत्र में अपनी प्राथमिक सूचना तैयार रखी जायेगी, ताकि माननीय मंत्रीगण एवं सचिवगण के समक्ष वस्तुस्थिति स्पष्ट हो सके।

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. आयुक्त, सूचना प्रौद्योगिकी एवं संचार विभाग, जयपुर
5. वरिष्ठ उप सचिव, मुख्य सचिव।
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

Annexure: RCV-1

Government of Rajasthan
Administrative Reforms Department
Review and cross-verification of the disposed and long pending grievances
Consolidated Reporting

District : Date:

S. No.	Department	Total No. of disposed grievances	Total No. of long Pending cases*	Total No. of grievances reviewed	Outcome of review and cross-verification									Grand Total
					Cases found to be reopened and redressed						Cases found which were wrongly kept pending			
					Out of Relief Cases			Out of Rejected Cases			Out of long Pending Cases			
					After Review	After Cross Verification	Total (6+7)	After Review	After Cross Verification	Total (9+10)	After Review	After Cross Verification	Total (12+13)	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
1														
2														
3														
4														
5														
6														
7														
8														
9														
10														
Total														

*Long pending means cases registered on the Sampark Portal and are pending for disposal for 3 months or more.

Annexure: VC-CR1

Government of Rajasthan
Administrative Reforms Department
Cross-verification of Grievances
Consolidated Reporting (Gram Panchayats)

District :

Date:

S.No.	Verification done by	Number of visited Panchayats	Total No. of Grievances in visited Panchayats	Verification Done		Outcome of verification of grievances				Verification of actions on		
				Relief Cases (Nos.)	Rejected Cases (Nos.)	Relief Cases		Rejected Cases		Work completed/ Action taken	Work Under progress	Action not yet started
						No. of Satisfied Applicants	No. of Unsatisfied Applicants	No. of Satisfied Applicants	No. of Unsatisfied Applicants			
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
1	Hon'ble Minister In-charge											
2	Secretary In-charge											
3	HoD											
	Total											

Annexure: VC-CR2

Government of Rajasthan
Administrative Reforms Department
Cross-verification of Grievances
Consolidated Reporting (Muncipal Bodies)

District :

Date:

S.No.	Verification done by	Number of visited Municipal Bodies	Total No. of Grievances in visited Municipal Bodies	Verification Done		Outcome of verification of grievances				Verification of actions on		
				Relief Cases (Nos.)	Rejected Cases (Nos.)	Relief Cases		Rejected Cases		Work completed/ Action taken	Work Under progress	Action not yet started
						No. of Satisfied Applicants	No. of Unsatisfied Applicants	No. of Satisfied Applicants	No. of Unsatisfied Applicants			
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
1	Hon'ble Minister In-charge											
2	Secretary In-charge											
3	HoD											
	Total											

Annexure- ATRF

Government of Rajasthan
Administrative Reforms Department
Action taken report on false reporting

S.No.	Complaint No.	Action taken as reported by the Department	Position as per field verification report	Action taken against the defaulting Officer/ Official	Action taken on such grievances after verification exercise
1	2	3	4	5	6
1					
2					
3					
4					
5					

(Name & Designation of Secretary In-charge/HoD)

Annexure: HOD-1

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				
				Disposed as Relief	Disposed as Rejected	Re-opened	Kept Pending	Grand Total
1	2	3	4	5	6	7	8	9
1	State Level Marked Cases							
2	Abeyance 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