

राजस्थान सरकार
प्रशासनिक सुधार एवं समन्वय विभाग
(अनुभाग-1)

क्रमांक: प.16(1) प्र0सु0/सम/अनु-1/2012

जयपुर दिनांक 17 दिसम्बर, 2012

समस्त जिला कलक्टर,
राजस्थान

विषय: राजस्थान लोक सेवाओं के प्रदान की गारंटी अधिनियम, 2011, सुगम प्रणाली एवं राजस्थान सुनवाई का अधिकार अधिनियम, 2012 के क्रियान्वयन हेतु निरीक्षण करने बाबत।

महोदय/महोदया,

राज्य सरकार ने आम जन को राहत एवं समयबद्ध सेवाएं प्रदान करना सुनिश्चित करने के लिए दिनांक 14 नवम्बर 2011 से "राजस्थान लोक सेवाओं के प्रदान की गारंटी अधिनियम, 2011" लागू किया है तथा आम नागरिकों के अभाव अभियोगों एवं शिकायतों की सुनवाई एवं निस्तारण हेतु सुगम पोर्टल प्रणाली दिनांक 12.05.2011 से प्रारम्भ की है। इसी भांति आम जन को सुनवाई का अधिकार प्रदान करने के लिये दिनांक 01.08.2012 से "राजस्थान सुनवाई का अधिकार अधिनियम, 2012" लागू किया गया है। जैसाकि आपको विदित है ये दोनों अधिनियम राज्य सरकार की Flagship schemes में हैं और शासन का मन्तव्य है कि इनका लाभ आम आदमी तक पहुंचे। इन योजनाओं के क्रियान्वयन की माननीय मुख्य मंत्री महोदय एवं मुख्य सचिवजी के स्तर पर समय-समय पर समीक्षा की जा रही है। राज्य सरकार ने राजस्थान लोक सेवाओं के प्रदान की गारंटी अधिनियम, 2011 की ऑन लाइन मॉनिटरिंग प्रणाली (MIS Portal) भी शुरू की है।

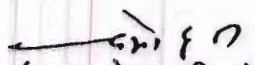
आम जन तक इन योजनाओं का लाभ पहुंचाने, योजनाओं की क्रियान्विति के लिए शासकीय कार्यालयों द्वारा क्या व्यवस्थाएं की गई हैं, संबंधित अधिकारी एवं कार्मिक इन कानूनों के तहत नागरिकों को राहत उपलब्ध कराने के प्रति कितने सजग और संवेदनशील हैं, इन योजनाओं से विशेषकर गरीब व्यक्ति को लाभ मिल रहा है या नहीं तथा क्रियान्वयन में क्या-क्या समस्याएं हैं, इन सभी बिन्दुओं के लिए निरीक्षण किये जाने आवश्यक हैं।

अतः समस्त जिला कलक्टरों को निर्देशित किया जाता है कि वे प्रतिमाह कम से कम 5 Designated Officers तथा Public Hearing Officers के कार्यालयों का निरीक्षण करें तथा माह में किये गये निरीक्षणों का कार्यालयवार विवरण आगामी माह की 10 तारीख तक मुझे अर्द्ध शासकीय पत्र के माध्यम से प्रेषित करें। इन निरीक्षणों का विवरण मुख्य सचिवजी को प्रेषित किये जाने वाले मासिक अर्द्ध शासकीय पत्र में भी सम्मिलित किया जाये। इन अधिनियमों की पालना से संबंधित निरीक्षण कार्य के लिए अतिरिक्त जिला कलक्टर, मुख्य कार्यकारी अधिकारी, जिला परिषद, उपखण्डाधिकारियों तथा विकास अधिकारियों को भी निर्देश प्रदान करें।

निरीक्षण कार्य में सुविधा की दृष्टि से पूर्व में प्रेषित निरीक्षण प्रपत्र की प्रति पुनः संलग्न की जा रही है।

संलग्न: निरीक्षण प्रपत्र।

भवदीय,


(चन्द्र मोहन मीणा)
प्रमुख शासन सचिव

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

1. निजी सचिव/उप सचिव, मुख्य सचिव।
2. निजी सचिव, प्रमुख सचिव, माननीय मुख्य मंत्री महोदय।
3. निजी सचिव, प्रमुख शासन सचिव, सामान्य प्रशासन एवं प्रशासनिक सुधार विभाग।
4. समस्त संभागीय आयुक्त।

17.12.2012
(बन्ना लाल)

निदेशक, पब्लिक सर्विसेज,
प्रशासनिक सुधार विभाग

राजस्थान लोक सेवाओं के प्रदान की गारंटी अधिनियम, 2011, राजस्थान सुनवाई का अधिकार अधिनियम, 2012 एवं सुगम पोर्टल पर की जा रही क्रियान्विति कार्यवाही/व्यवस्थाओं के निरीक्षण बिन्दुओं/प्रपत्र का नमूना (Model) प्ररूप

1. कार्यालय का नाम:.....
2. पदाभिहित अधिकारी(Designated Officer) का नाम एवं पद :.....
3. सहायक पदाभिहित (Assistant Designated Officer) अधिकारी का नाम:
4. पदाभिहित अधिकारी(Designated Officer) के कार्यालय में निम्न व्यवस्थाओं पर टिप्पणी :

(क) राजस्थान लोक सेवाओं के प्रदान की गारंटी अधिनियम, 2011 :

1.	क्या अधिनियम के तहत कार्यालय द्वारा प्रदान की जाने वाली सेवाओं का विवरण, नियत समय सीमा, पदाभिहित अधिकारी, सहायक पदाभिहित अधिकारी, प्रथम अपील एवं द्वितीय अपील अधिकारी की सभी सूचनाएं नोटिस बोर्ड पर प्रदर्शित है ? यदि नहीं तो, क्या क्या सूचनाएं प्रदर्शित नहीं की है, का विवरण:	हां/नहीं
2.	क्या अधिनियम के नियम-7 के तहत प्ररूप-2 में निर्धारित सूचनाएं नोटिस बोर्ड पर प्रदर्शित है ? यथा पदाभिहित अधिकारी, सहायक पदाभिहित अधिकारी, प्रथम अपील अधिकारी एवं द्वितीय अपील अधिकारी के नाम, टेलीफोन/मोबाईल नम्बर आदि सूचनाएं प्रदर्शित की गई है ?	हां/नहीं
3.	क्या पदाभिहित अधिकारी, सहायक पदाभिहित अधिकारी, प्रथम अपील अधिकारी एवं द्वितीय अपील अधिकारी एवं कार्मिकों के स्थानान्तरण की स्थिति में नोटिस बोर्ड पर प्रदर्शित सूचना आदिनांक (updated) की हुई है ?	हां/नहीं
4.	अधिनियम के तहत अधिसूचित सेवाओं में कार्यालय द्वारा प्रदान की जा रही है सेवाओं का विवरण : 1. 2. 3. 4.	
5.	(अ) क्या आवेदन लेने, पंजीकरण कर, प्राप्ति रसीद देने हेतु काउन्टर स्थापित है ? (ब) क्या आवेदन लेने वाले कार्मिक के नाम का उल्लेख नोटिस बोर्ड/काउन्टर पर किया गया है ? (स) क्या कार्यालय में नियम-4 के तहत प्ररूप-1 में अभिस्वीकृति(प्राप्ति रसीद) के प्ररूप में रसीद बनी हुई है ?	हां/नहीं

6.	क्या अधिनियम के नियम-17 के तहत प्ररूप-3, 4 एवं 5 में निर्धारित पंजिकाएं संधारित हो रही हैं ? यदि हां तो क्या उनमें प्राप्त आवेदन दर्ज हो रहे हैं ? 1. प्ररूप-3 पदाभिहित अधिकारी के कार्यालय में आवेदनों की प्राप्ति पंजिका 2. प्ररूप-4 प्रथम अपील अधिकारी के कार्यालय में रखी जाने वाली पंजिका 3. प्ररूप-5 द्वितीय अपील प्राधिकारी के कार्यालय में रखी जाने वाली पंजिका	हां / नहीं हां / नहीं हां / नहीं																					
7.	प्ररूप-3 में संधारित पंजिका में निरीक्षण की दिनांक को, (क) दर्ज प्रकरणों की संख्या (ख) जिन आवेदनों पर प्राप्ति रसीद दी गई उनकी संख्या. (ग) क्या प्राप्ति रसीद के साथ आवेदन पंजीकरण/प्राप्ति संख्या दी जा रही हैं ?	हां / नहीं																					
8.	पदाभिहित अधिकारी के कार्यालय में प्राप्त/दर्ज प्रकरणों का विवरण: (1) दिनांक 14.11.2011 से 30.09.2012 की अवधि में प्राप्त/दर्ज हुए कुल आवेदनों की संख्या (2) स्वप्रेरणा से दर्ज(Suomoto) प्रकरणों की संख्या प्रकरणों का योग (3) निस्तारित (4) लंबित/अवशेष रहे प्रकरणों की संख्या (5) माह अक्टूबर, 2012 में प्राप्त/दर्ज प्रकरणों की संख्या: (5.1) निस्तारित (5.2) लंबित/अवशेष रहे प्रकरणों की संख्या (5.3) लंबित रहने का कारण: _____ _____ _____																						
	• माह अक्टूबर, 2012 में दर्ज प्रकरणों कम से कम 3 प्रकरणों का नमूने के रूप में निरीक्षण किया जावे :																						
9.	प्राप्ति पंजिका में प्राप्त आवेदन पत्रों को क्या निस्तारण के बाद दर्ज किया जाता है ? अथवा आवेदन पत्र प्राप्त होते ही दर्ज किया जाता है, जांच की जावे:																						
10.	नियम-17 के तहत निर्धारित प्ररूप-4 एवं प्ररूप-5 में दर्ज प्रकरणों का विवरण :																						
	<table border="1"> <thead> <tr> <th>क्र. सं.</th> <th>दर्ज अपीलें</th> <th>प्राप्त</th> <th>निस्तारित</th> <th>शेष</th> <th>शास्ति प्रकरण</th> <th>अधिरोधित शास्ति रू0</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>प्रथम अपीलें</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>द्वितीय अपीलें</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>	क्र. सं.	दर्ज अपीलें	प्राप्त	निस्तारित	शेष	शास्ति प्रकरण	अधिरोधित शास्ति रू0	1	प्रथम अपीलें						2	द्वितीय अपीलें						
क्र. सं.	दर्ज अपीलें	प्राप्त	निस्तारित	शेष	शास्ति प्रकरण	अधिरोधित शास्ति रू0																	
1	प्रथम अपीलें																						
2	द्वितीय अपीलें																						
	• नमूने के रूप में दर्ज 2-3 अपील प्रकरणों एवं उन पर की गई कार्यवाही की जांच की जावे ।																						

11.	पदाभिहित अधिकारी के विरुद्ध दायर/दर्ज प्रथम एवं द्वितीय अपीलों का विवरण:	
	(1) प्रथम अपीलें:	
	दर्ज	
	निर्णित	
	अवशेष	
	(1) द्वितीय अपीलें:	
	दर्ज	
	निर्णित	
	अवशेष	
	शास्ति अधिरोपित होने के प्रकरण	
	अधिरोपित शास्ति: रुपये	
12.	शास्ति अधिरोपित प्रकरणों का विवरण :	
	(1) ज: शास्ति रु0	
	(2) शास्ति रु0	
	(3) शास्ति रु0	
13.	क्या अपीलार्थी को भी प्रतिकर के रूप में क्षतिपूर्ति राशि का भुगतान किया गया है ? यदि हां, तो प्रतिकर राशि एवं उसका विवरण देवें :	रु0.....
14.	MIS Portal का निरीक्षण (www.rgdps.rajasthan.gov.in) :	
	(अ) क्या पदाभिहित अधिकारी द्वारा MIS Portal पर कार्य हेतु ऑफिस क्रियेट कर सूचनाएं दर्ज करने हेतु पासवर्ड प्राप्त कर, नियमित सूचना upload की जा रही है ? कार्य प्रारम्भ करने का दिनांक, यदि नहीं तो, क्या कारण रहें है :	
	(ब) कब तक प्रारम्भ कर दी जावेगी ?	
	(स) क्या पदाभिहित अधिकारी द्वारा स्वयं की profile में स्वयं का पूर्ण नाम, मोबाईल नं० एवं ई-मेल भरे हुये है ? यदि नहीं हो उक्त सूचना भरना सुनिश्चित करावें, जिससे कि उन्हें समयसमय पर SMS एवं अन्य जानकारियों e-mail पर भेजी जा सकें :	
	(द) क्या MIS Portal पर कार्य करने हेतु कार्यालय में कम्प्यूटर, उपकरण एवं कम्प्यूटर पर कार्य करने वाले कार्मिक की समुचित व्यवस्थाएं है ?	
	(य) क्या MIS Portal पर कार्य करने हेतु संबंधित कार्मिक को समुचित प्रशिक्षण प्रदान कराया गया है ? :	
	(र) कार्यालय द्वारा प्रदान की जा रही सेवाओं की सूचना संबंधित विभागों से समन्वय कर नियमित रूप से upload हो रही है ?	
	(ल) क्या पदाभिहित अधिकारी/ MIS Portal पर कार्य से संबंधित कार्मिक को MIS Portal से संबंधित आवश्यक सहायता हेतु PMU (Project Monitoring Unit) की Helf-Desk सेवा की जानकारी है ? इसकी विस्तृत जानकारी हेतु पोर्टल पर सूचना उपलब्ध है।	

	(व) MIS Portal पर निरीक्षण की दिनांक को दर्ज प्रकरणों की संख्या एवं कार्यालय में प्राप्त (मैनुअल) प्रकरणों की संख्या तथा आंकड़ों की यदि भिन्नता पाई जाए तो उसका कारण :
15.	इस अधिनियम की क्रियान्विति में पदाभिहित अधिकारी को क्या क्या समस्याएं आ रही हैं ?...
16.	निरीक्षण अधिकारी की राय में पदाभिहित अधिकारी का कार्य कैसा है, एवं उनके सुधार हेतु दिये गये सुझाव एवं निर्देशों का विवरण:.....
17.	अन्य जांच के बिन्दु एवं उन पर प्रतिवेदन, जिसे आप उचित समझते हैं :

(i) बेहतर तरीके से लोक सेवाएं प्रदान करने हेतु पदाभिहित अधिकारी द्वारा आवेदन प्राप्त करने, समय पर सेवा देने के लिए अपनाये गये नवाचारों का विवरण, यदि कोई हो :

(ii) पदाभिहित अधिकारी के कार्यों के बेहतर निष्पादन में आ रही कठिनाईयां एवं उनके निराकरण हेतु जो बिन्दु सरकार के ध्यान में लाये जाने आवश्यक हैं, उनका विवरण:.....

(iii) निरीक्षण अधिकारी की समीक्षात्मक टिप्पणी:

निरीक्षण अधिकारी

निरीक्षण प्रपत्र

(ख) राजस्थान सुनवाई का अधिकार अधिनियम, 2012 :

1. कार्यालय का नाम:.....
2. लोक सुनवाई अधिकारी(Designated Public Hearing Officer) का नाम एवं पद :.....
3. सहायक लोक सुनवाई (Assistant Public Hearing Officer) अधिकारी का नाम:
4. पदाभिहित अधिकारी(Designated Officer) के कार्यालय में निम्न व्यवस्थाओं पर टिप्पणी :

1.	क्या अधिनियम के तहत कार्यालय द्वारा प्रदान की जाने वाली सेवाओं, योजनाओं, कार्यक्रमों का विवरण, सुनवाई की समय सीमा, लोक सुनवाई अधिकारी, प्रथम अपील एवं द्वितीय अपील प्राधिकारी को सभी सूचनाएं नोटिस बोर्ड पर प्रदर्शित है ? यदि नहीं तो, क्या क्या सूचनाएं प्रदर्शित नहीं की है, का विवरण:	हां/नहीं
2.	नियम 8 के तहत क्या फार्म-4 की सूचना का नोटिस बोर्ड लगा हुआ है ?	हां/नहीं
3.	क्या नियम-6 के तहत लोक सुनवाई अधिकारी द्वारा अधिनियम के तहत प्राप्त परिवादों की सुनवाई के लिए परिवाद सुनवाई तिथियां नियत की हुई है ? यदि हां तो नियत तिथियों का विवरण दें : _____	हां/नहीं
4.	क्या नोटिस बोर्ड पर लोक सुनवाई अधिकारी, प्रथम अपील अधिकारी एवं द्वितीय अपील प्राधिकारी के नाम, टेलीफोन/मोबाईल नम्बर प्रदर्शित किये गये है ?	हां/नहीं
5.	क्या संबंधित अधिकारीगण/कार्मिकों के स्थानान्तरण की स्थिति में नोटिस बोर्ड पर प्रदर्शित सूचना आदिनांक (updated) की हुई है ?	हां/नहीं
6.	क्या नियम-19 के तहत प्ररूप-5, 6, एवं 7 में निर्धारित पंजिकाएं संधारित की जा रही हैं ?	हां/नहीं
7.	नियम-19 के तहत प्ररूप-5 में निर्धारित पंजिका संधारित हो रही है ? यदि हां तो दिनांक 1.8.2012 से 31.10.2012 की अवधि में प्राप्त/निस्तारित एवं लंबित प्रकरणों का विवरण दिया जावें: (क) प्राप्त परिवादों की कुल संख्या : _____ (ख) निस्तारित परिवादों की संख्या : _____ (ग) लंबित परिवादों की संख्या : _____ लंबित रहने का कारण : _____	हां/नहीं
8.	(अ) क्या प्राप्त शिकायत/परिवाद को निर्धारित पंजिका में पंजीबद्ध कर, नियम-4 के तहत निर्धारित अभिस्वीकृति प्ररूप में यूनिक नम्बर (संख्या) प्रदान किये जा रहे हैं ? (ब) प्राप्ति पंजिका में परिवाद निस्तारण के बाद दर्ज किया जाता है ? अथवा प्राप्त होते ही, दर्ज कर यूनिक नम्बर दिया जाता है, नूमने के रूप में कुछ प्रकरणों की जांच की जावें :	हां/नहीं

9.	क्या आवेदन प्राप्त करने एवं प्राप्ति रसीद देने हेतु काउन्टर स्थापित है ? यदि हां तो, क्या आवेदन लेने वाले कार्मिक के नाम का उल्लेख नोटिस बोर्ड एवं काउन्टर पट्टी पर प्रदर्शित किया गया है ? निरीक्षण की दिनांक को पदस्थापित कार्मिक का नाम एवं प्राप्त आवेदनों का विवरण दें :.....	हां/ नहीं
10.	लोक सुनवाई अधिकारी द्वारा स्वप्रेरणा से दर्ज(Suomoto) प्रकरणों का विवरण एवं उन पर की गई कार्यवाही का विवरण, यदि कोई हो: _____ _____	
11.	लोक सुनवाई अधिकारी के विरुद्ध दायर/दर्ज अपीलों का विवरण: (1) प्रथम अपीलें: दर्ज निर्णित अवशेष (1) द्वितीय अपीलें: दर्ज निर्णित अवशेष	
12.	शास्ति अधिरोपित होने के प्रकरण	
13.	अधिरोपित शास्ति: (1)शास्ति रू०	

(i) लोक सुनवाई अधिकारी द्वारा आवेदन प्राप्त करने, समय पर सेवा देने के लिए अपनाये गये नवाचारों का विवरण :

(ii) लोक सुनवाई अधिकारी के कार्यों के बेहतर निष्पादन में आ रही कठिनाईयां एवं उनके निराकरण हेतु जो बिन्दु सरकार के ध्यान में लाये जाने आवश्यक है, उनका विवरण:

(iii) निरीक्षण अधिकारी की समीक्षात्मक टिप्पणी: _____

(ग) सुगम पोर्टल का निरीक्षण एवं ऑन लाईन शिकायत कार्य प्रणाली पर टिप्पणी :

निरीक्षण अधिकारी

निरीक्षण प्रपत्र/बिन्दु निरीक्षण अधिकारी की सहायता एवं मार्गदर्शन हेतु नमूने के रूप में है। निरीक्षण अधिकारी इसमें व्यवहारिकता एवं अपनी आवश्यकता के अनुसार संशोधन/परिवर्तन कर सकते हैं।