राजस्थान सरकार
प्रशासनिक सुधार विभाग

क्रमांक प. 16 (1) प्रसु/अनु–1/2014/बीका./एडोप्टर्स जयपुर, दिनांकः 13 अक्टूबर, 2014

समस्त संभागीय आयुक्त/
समस्त जिला कलक्टर

विषयः–सरकार आपके द्वार कार्यक्रम की फॉलोअप कार्रवाई के संबंध में ग्राम पंचायतों को गोद लेने वाले अधिकारियों (adopters) के लिए दिशा–निर्देश ।

महोदय,

उपर्युक्त विषयान्तर्गत राजस्थान सम्पर्क पोर्टल पर प्राप्त प्रार्थना पत्रों/शिकायतों/परिवेदनाओं को तीव्र गति एवं प्रार्थी की संतुष्टि के साथ निस्तारित करने हेतु, पूर्व में जारी किये गये निर्देशों की निरन्तरता में निम्नांकित अतिरिक्त निर्देश जारी किये जाते हैंः–

1. जैसाकि मुख्य सचिव के अर्द्धशासकीय पत्र दिनांक 18.07.2014 में निर्देशित किया गया है, अपने जिले के अतिरिक्त जिला कलक्टर, मुख्य कार्यकारी अधिकारी, अतिरिक्त मुख्य कार्यकारी अधिकारी, जिला परिषद्, उपखण्ड अधिकारी, विकास अधिकारी, तहसीलदार को जिले में स्थित 8 से 10 लगती हुई (Adjacent) ग्राम पंचायतों का ग्रुप बनाकर, विभिन्न ग्रुपों को गोद लेने वाले अधिकारी (Adopter) नियुक्त किया जावे।
2. उपरोक्त गोद लेने वाले अधिकारी, 'सरकार आपके द्वार' कार्यक्रम में, उनके द्वारा गोद ली गई ग्राम पंचायतों से संबंधित सभी शिकायतों/परिवेदनाओं के डिडुप्लीकेशन (Annexure- DDG 2, 3 में) एवं फॉलोअप (Annexure- DDG 5 में) के लिए उत्तरदायी होंगे।
3. उक्त गोद लेने वाले अधिकारी प्रति सप्ताह, आवंटित ग्राम पंचायतों में दौरे करेंगे एवं परिवेदनाओं पर की गई/की जाने वाली कार्रवाई की समीक्षा करेंगे। इस समीक्षा के दौरान उनके द्वारा मुख्यतः निम्न बिन्दुओं पर विशेष ध्यान दिया जायेगाः–
   (अ) विभिन्न विभागों से संबंधित परिवेदनाओं पर फील्ड में की गई कार्रवाई।
   (ब) निस्तारित परिवेदनाओं पर शिकायतकर्ता/आवेदक की संतुष्टि का स्तर।
   (स) उन परिवेदनाओं की विशेष समीक्षा, जो कि फील्ड में क्रियान्वित किये जाने योग्य हैं परन्तु मुख्य सचिव के परिपत्र क्रमांक प. 16 (1)प्रसु/ग्रुप–1/2014/ बीकानेर संभाग/फॉलोअप दिनांक 12.08.2014 में निर्धारित समयसीमा में निस्तारित/क्रियान्वित नहीं किये गये हैं।
4. गोद लेने वाले अधिकारी शिकायतकर्ता/आवेदक से व्यक्तिशः अपनी विजिट के दौरान मिलेंगे और सरकार के स्तर पर की गई कार्रवाई से उनको अवगत करायेंगे।

5. गोद लेने वाले अधिकारी, प्रत्येक ग्राम पंचायत में ग्राम सभा आयोजित कराने हेतु समन्वयक अधिकारी भी होंगे। सरकार आपके द्वार कार्यक्रम के क्रियान्वयन के संदर्भ में आयोजित की जाने वाली ग्राम सभाओं में जिला कलक्टर, अतिरिक्त जिला कलक्टर, मुख्य कार्यकारी अधिकारी, अतिरिक्त मुख्य कार्यकारी अधिकारी, जिला परिषद् एवं उपखण्ड अधिकारी में से कम से कम एक अधिकारी द्वारा निश्चित रूप से भाग लिया जावेगा। ग्राम सभा में ग्राम पंचायत से संबंधित सभी आवेदकों/प्रार्थियों को, अन्य ग्रामवासियों के साथ साथ निश्चित रूप से आमंत्रित किया जावे। ग्राम सभाओं में अधिक से अधिक ग्रामवासियों की उपस्थिति, की जाने वाली कार्रवाई को प्रभावी बनाने में सहायक होगी। ग्राम सभा के दौरान निम्न प्रक्रिया अपनाई जायेगी:–
   - (अ) ग्राम पंचायत से संबंधित सभी आवेदनों/परिवेदनाओं की सूची ग्राम सभा के दिवस पर, तादिनांक प्रगति के साथ, ग्राम सभा के सम्मुख प्रस्तुत की जायेगी।
   - (ब) प्रत्येक प्रार्थना पत्र/परिवेदना को क्रमवार ग्राम सभा के सम्मुख प्रस्तुत किया जायेगा।
   - (स) प्रार्थना पत्र/परिवेदना में चाहा गया अनुतोष ग्राम सभा के सम्मुख विचारित किया जायेगा एवं उस संदर्भ में प्रशासन/विभाग द्वारा की गई कार्रवाई से सभी को अवगत कराया जायेगा।
   - (द) जिन प्रकरणों में राहत प्रदान कर दी गई है, उनके संदर्भ में ग्राम सभा को विस्तृत रूप से अवगत कराया जायेगा।
   - (य) जिन प्रकरणों में कार्रवाई किया जाना संभव नहीं है अथवा काफी अधिक समय लगने की संभावना है, उनमें पूर्ण वस्तुस्थिति ग्राम सभा के सम्मुख प्रस्तुत की जायेगी।
   - (र) जिन प्रकरणों को राज्य स्तर पर प्रेषित किया गया है, उनके संदर्भ में भी तादिनांक स्थिति से ग्राम सभा को अवगत कराया जायेगा।
6. ग्राम पंचायतों के समूह को गोद लेने वाले अधिकारी (adopter) उन ग्राम पंचायतों के सरपंच, ग्राम सेवक, पटवारी व ग्राम स्तर के अन्य Functionaries के मोबाइल नम्बर रखेंगे ताकि राज्य स्तर से उच्चाधिकारी किसी भी कार्मिक से वार्ता करके प्रदान की गई राहत का सत्यापन कर सकें।
7. उपरोक्त अधिकारी, उन प्रकरणों में जिनमें विभिन्न विभागों द्वारा कार्रवाई नहीं की गई है या कार्रवाई करने में अधिक समय लिया जा रहा है, संबंधित विभाग के जिला स्तरीय अधिकारियों से समन्वय करेंगे एवं जिला कलक्टर को उन प्रकरणों से लगातार अवगत कराते रहेंगे।
8. गोद लेने वाले प्रत्येक अधिकारी का मोबाइल नम्बर प्रत्येक ग्राम पंचायत के नोटिस बोर्ड पर प्रमुखता से अंकित किया जायेगा ताकि ग्रामवासियों को उनसे सम्पर्क करने में सुविधा रहे।

9. प्रत्येक गोद लेने वाले अधिकारी द्वारा जब भी किसी ग्राम का दौरा किया जायेगा तो उनके द्वारा परिवेदनाओं/प्रार्थना पत्रों से संबंधित स्थल इत्यादि के फोटो/क्लिप जिला कलक्टर एवं अतिरिक्त मुख्य सचिव, प्रशासनिक सुधार विभाग (मोबाइल न. 9799887711) के मोबाइल पर अथवा ई–मेल आई.डी.: cmv@rajasthan.gov.in पर सुविधाजनक एप्लीकेशन के माध्यम से प्रेषित करेंगे।
10. गोद लेने वाले प्रत्येक अधिकारी द्वारा "राजस्थान संपर्क" पोर्टल को ऑपरेट करने के संबंध में पूर्ण प्रशिक्षण प्राप्त किया जायेगा ताकि समय समय पर अपने क्षेत्र से संबंधित लम्बित परिवेदनाओं/प्रार्थना पत्रों की तात्कालिक स्थिति की जानकारी रख सकें।

जिला कलक्टरों को निर्देशित किया जाता है कि वे इन निर्देशों की प्रति उनके जिले के समस्त गोद लेने वाले अधिकारियों (adopters) को पृष्ठांकित करें और इन आदेशों की पालना सुनिश्चित करावें।

(राकेश वर्मा)
अतिरिक्त मुख्य सचिव

प्रतिलिपि निम्नांकित को सूचनार्थ एवं आवश्यक कार्रवाई हेतु प्रेषित हैः–

1. समस्त अतिरिक्त मुख्य सचिव/प्रमुख शासन सचिव/शासन सचिवगण
2. निजी सचिव, मुख्य सचिव
3. मुख्य कार्यकारी अधिकारी–समस्त राजकीय उपक्रम/निगम/मंडल/स्वायत्तशासी निकाय
4. मुख्य कार्यकारी अधिकारी–समस्त जिला परिषद
5. रक्षित पत्रावली।

13/10/2014

(बन्ना लाल)
निदेशक, पब्लिक सर्विसेज