S.M. 36(R)

117

कार्यालय प्र.शा.स / स्कूल शिक्षा विभाग
क्रमांक 1700 दिनांक 14/3

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

कमांकः प.13(8)प्र0सु0 / सम0 / अनु–1 / 2011 / पार्ट–I जयपुर, दिनांकः 12.03.2012

1. **समस्त संभागीय आयुक्त, राजस्थान ।**
2. **समस्त जिला कलक्टर, राजस्थान ।**
3. **समस्त विभागाध्यक्ष ।**

शिक्षा (ग्रुप-3) विभाग, शासन सचिवालय, जयपुर
पत्र-प्राप्ति क्रमांक 1351
दिनांक 16/3/12

परिपत्र

राज्य सरकार ने आम जनता से सम्बन्धित 16 विभागों के 60 कार्यों की 124 सेवाओं के समयबद्ध निस्तारण हेतु राजस्थान लोक सेवाओं के प्रदान की गारंटी अधिनियम, 2011 प्रतिपादित किया है । जन–प्रतिनिधियों और आम जनता से यह सुझाव प्राप्त हो रहे हैं कि इस अधिनियम को प्रभावी ढंग से लागू करने व इस अधिनियम में की गई व्यवस्थाओं यथा–सभी पदाभिहित अधिकारियों के कार्यालयों में निर्धारित सूचना पट्ट लगाना, प्रार्थना पत्र की पावती देना आदि की पालना नहीं किये जाने पर सम्बन्धित विभागाधिकारियों की सूचना राज्य एवं जिला स्तर पर तत्काल सूचित करने की व्यवस्था की जानी चाहिये । राज्य सरकार के यह भी ध्यान में लाया गया है कि कतिपय विभागों द्वारा अभी तक अधिनियम की भावना के अनुसार प्रकरणों का निस्तारण नहीं किया जा रहा है।

अंतः राज्य सरकार द्वारा यह निर्णय लिया गया है कि राज्य स्तर पर सचिवालय में स्थापित सुगम कॉल सैण्टर (टेलीफोन नम्बर 0141-2227549) राज्य स्तर पर हैल्प लाईन के रुप में उपलब्ध रहेगा जिस पर कोई भी व्यक्ति राजस्थान लोक सेवाओं के प्रदान की गारन्टी अधिनियम के सम्बन्ध में आ रही परेशानी अथवा शिकायत आदि के बारे में सूचित कर सकेगा । प्रतिदिन सुगम कॉल सैण्टर में कार्यरत् सहायक शासन सचिव / अनुभाग अधिकारी द्वारा उसी दिन उप शासन सचिव, प्रशासनिक सुधार (अनुभाग–1) विभाग को सूची प्रस्तुत की जायेगी तथा कोई गम्भीर प्रकरण ध्यान में आने पर उसी समय उप शासन सचिव, प्रशासनिक सुधार (अनुभाग–1) एवं निजी सचिव, प्रमुख शासन सचिव, प्रशासनिक सुधार

विभाग को कमशः दूरभाष नम्बर 0141–2385244 एवं 0141–2227889 पर सूचित करते हुए ध्यान में लाया जायेगा ।

समस्त जिला कलक्टरों को भी निर्देशित किया जाता है कि इसी तरह एक हैल्प लाईन अपने जिले में भी स्थापित करे और उसका समुचित प्रचार प्रसार करावें तथा उसमें प्राप्त सूचना/शिकायत के त्वरित निस्तारण की व्यवस्था सुनिश्चित करावें । एक सप्ताह में इस बारे में की गई कार्यवाही मय सूची राज्य सरकार को प्रेषित करें तथा दूरभाष पर भी सूचित किया जावे ।

सभी जिला कलक्टर राज्य सरकार के स्तर पर शुरू की गयी उपरोक्त वर्णित हैल्प लाईन का भी अपने जिले में व्यापक प्रचार प्रसार करावें ।

(सी.के. मैथ्यू)
मुख्य सचिव

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

1. निजी सचिव (उप सचिव), मुख्य सचिव ।
2. प्रमुख शासन सचिव, प्रशासनिक सुधार एवं जन अभियोग निराकरण विभाग।
3. समस्त प्रमुख शासन सचिव/शासन सचिवगण।
4. प्रमुख सचिव, मुख्यमंत्री जी।
5. सचिव, मुख्यमंत्री जी।
6. शासन सचिव एवं आयुक्त, सूचना एवं जन°सम्पर्क विभाग को 2 अतिरिक्त प्रतियों सहित प्रमुख दैनिक समाचार पत्रों में प्रकाशनार्थ।
7. शासन सचिव/आयुक्त, सूचना प्रौद्योगिकी विभाग, राज. जयपुर।
8. शासन उप सचिव, जन अभियोग निराकरण विभाग
9. विशेषाधिकारी, सुगम पोर्टल, जन अभियोग निराकरण विभाग को प्रेषित कर लेख है कि सुगम कॉल सेन्टर हैल्प लाईन के दूरभाष नम्बर आदि की सूचना जन साधारण की सूचना के लिए प्रचारित कराने की कार्यवाही करावें।
10. सहायक शासन सचिव/अनुभाग अधिकारी, सुगम केन्द्र, शासन सचिवालय, जयपुर ।

प्रमुख शासन सचिव

कार्यालय निदेशालय, कॉलेज शिक्षा, राजस्थान, जयपुर

क्रमांकः एफ 26(परिपत्र)स्था/निकाशि/2012/ 976 दिनांकः 27 मार्च, 2012

प्रतिलिपिः डा0 धीरेन्द्र देवर्षि, बेवसाईट प्रभारी, निदेशालय को भेजकर लेख है कि उपरोक्त परिपत्र को विभाग की बेवसाईट पर अपलोड करें।

संयुक्त निदेशक,
कॉलेज शिक्षा राज0, जयपुर