

राजस्थान सरकार
कार्यालय निदेशक लोक सेवाएँ
जन अभियोग निराकरण विभाग

क्रमांक:-16(35)आरपीजी / लोसेगाअधि / 2018 2429 जयपुर, दिनांक: 02.03.2021

समस्त संबंधित विभागाध्यक्ष एवं
समस्त जिला कलेक्टर,
राजस्थान।

परिपत्र

विषय:- राजस्थान लोक सेवाओं के प्रदान की गारंटी अधिनियम 2011 एवं राजस्थान सुनवाई का अधिकार अधिनियम 2012 के प्रभावी क्रियान्वयन हेतु।

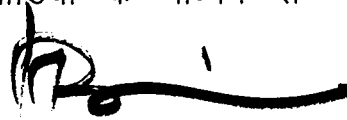
राज्य सरकार राजस्थान सुनवाई का अधिकार अधिनियम 2012 को राजस्थान लोक सेवाओं के प्रदान की गारंटी अधिनियम 2011 के साथ उपयोग कर संवेदनशील, जवाबदेही एवं पारदर्शी तरीके से जन सुनवाई कर नागरिकों की समस्याओं का त्वरित गति से निस्तारण किए जाने के लिए प्रतिबद्ध है। राजस्थान लोक सेवाओं के प्रदान की गारंटी अधिनियम 2011 लोक प्राधिकारी द्वारा नियत समय सीमा में अधिसूचित सेवाओं की प्रदायगी के लिए आमजन को सशक्त करता है। इसी प्रकार सुनवाई का अधिकार अधिनियम, 2012 आमजन को उसके परिवादों की सुनवाई के लिए अधिकार प्रदान करता है। बजट घोषणा संख्या 164 (वर्ष 2020-21) में उक्त अधिनियमों को सही तरीके से लागू किए जाने एवं मंत्रीमण्डलीय आज्ञा 218/2018 में उक्त अधिनियमों का एक साथ उपयोग कर संवेदनशील एवं जवाबदेही पारदर्शी तरीके से जन सुनवाई कर आमजन की समस्याओं का त्वरित गति से निस्तारण किए जाने का निर्णय लिया गया है। अतः उक्त अधिनियमों का प्रभावी क्रियान्वयन सुनिश्चित किए जाने की दृष्टि से पूर्व में जारी दिशा-निर्देशों व परिपत्रों की निरंतरता में निम्नानुसार निर्देश जारी किए जाते हैं-

1. उक्त अधिनियमों के तहत दर्ज आवेदनों एवं अपीलों के नियत समय सीमा में गुणवत्तापूर्ण निस्तारण कर आमजन को त्वरित राहत प्रदान करने के उद्देश्य से उपखण्ड अधिकारी एवं जिला कलेक्टर द्वारा आवश्यक रूप से साप्ताहिक समीक्षा की जावें। बैठक में राजस्थान सम्पर्क पोर्टल पर दर्ज, निस्तारित एवं लंबित प्रकरणों, सतर्कता समिति के प्रकरणों एवं जन सुनवाई के प्रकरणों की समीक्षा भी की जावें। जिला कलेक्टर के स्तर पर आयोजित होने वाली साप्ताहिक समीक्षा में उपखण्ड स्तरीय बैठकों की कार्यवाही की समीक्षा व अपीलों के दर्ज होने व निस्तारण की समीक्षा भी गहनता से की जावें।
2. इसी प्रकार विभिन्न विभागों के जिला स्तरीय अधिकारियों द्वारा भी उक्त अधिनियमों के तहत प्राप्त व लंबित आवेदनों, अपीलों के निस्तारण, शास्ति अधिरोपित किए जाने की स्थिति एवं राजस्थान सम्पर्क पोर्टल पर दर्ज, निस्तारित एवं लंबित प्रकरणों की

10/03

- साप्ताहिक समीक्षा आवश्यक रूप से की जावे और ऐसी समीक्षा बैठक का विवरण जिला कलेक्टर एवं संबंधित विभागाध्यक्ष को प्रेषित किया जावे।
3. प्रति माह 10 तारीख से पूर्व जिला कलेक्टर के स्तर पर मासिक समीक्षा बैठक की जावे। जिला स्तरीय मासिक बैठक का कार्यवाही विवरण ई-मेल के माध्यम से प्रति माह 10 तारीख से पूर्व निदेशक, लोक सेवाएँ को प्रेषित किया जावे। इसी के साथ पूर्व निर्देशानुसार प्रमुख शासन सचिव, प्रशासनिक सुधार विभाग को अर्द्ध शासकीय पत्र 10 तारीख से पूर्व भिजवाया जाना सुनिश्चित किया जावे।
 4. अधिनियमों का प्रभावी क्रियान्वयन सुनिश्चित किए जाने की दृष्टि से प्रति माह द्वितीय शुक्रवार (या द्वितीय सप्ताह में अन्य सुविधाजनक तिथि)को निदेशक लोक सेवाएँ के स्तर पर समीक्षा बैठक विडियों कॉन्फ्रेंस के माध्यम से आयोजित की जावे। बैठक में अतिरिक्त कलेक्टर, नोडल अधिकारी सम्पर्क पोर्टल, सहायक निदेशक एवं एसीपी, सूचना प्रौद्योगिकी विभाग आवश्यक रूप से भाग लेंगे।
 5. इसी प्रकार संभागीय आयुक्त के स्तर पर मासिक समीक्षा बैठक आयोजित की जाकर रिपोर्ट निदेशालय, लोक सेवाएँ को प्रेषित की जावे।
 6. उक्त अधिनियमों के प्रभावी क्रियान्वयन एवं जन परिवेदना निवारण तंत्र को पारदर्शी जवाबदेह व संवेदनशील बनाए जाने की दृष्टि से प्रतिमाह विभागाध्यक्ष व शासन सचिव के स्तर पर समीक्षा व मॉनिटरिंग की जावे एवं प्रति माह 10 तारीख तक प्रमुख शासन सचिव को अर्द्धशासकीय पत्र के माध्यम से प्रगति से अवगत कराया जावे। प्रमुख शासन सचिव, प्रशासनिक सुधार विभाग प्रति माह तृतीय सप्ताह में विभागों व जिला कलेक्टर्स के साथ समीक्षा बैठक रखेंगे एवं स्थिति विवरण अवलोकनार्थ एवं माह के चतुर्थ सप्ताह में अधोहस्ताक्षरकर्ता के स्तर पर बैठक आयोजन की दृष्टि से प्रस्तुत करेंगे।
 7. समीक्षा बैठकों में सेवा प्रदायगी में विलम्ब एवं परिवेदना निवारण स्तर के अधिकारी द्वारा देरी, गलत रिपोर्टिंग के मामलों, उक्त अधिनियमों के तहत आवेदनों के दर्ज किए जाने व पावती दिए जाने की प्रणाली, अपील व शास्ति अधिरोपण के मामलों, सतर्कता समिति में विचाराधीन मामलों, नियमित जनसुनवाई की स्थिति, अधिकारियों द्वारा किए गए निरीक्षण, पदाभिहित अधिकारी व अपील अधिकारी के कार्यालय पर सहज दृश्य स्थान पर सूचनापट्ट लगाये जाने की स्थिति एवं अधिनियमों के संबंध में प्रचार प्रसार व प्रशिक्षण सत्र आयोजन की स्थिति आदि बिन्दुओं पर आवश्यक रूप से समीक्षा की जावे। राजस्थान सम्पर्क पोर्टल एवं उक्त अधिनियमों के तहत दर्ज, निस्तारित व लंबित मामलों की समीक्षा विभिन्न दृष्टिकोणों से किए जाने के लिए एसीपी, सूचना प्रौद्योगिकी विभाग आवश्यक तकनीकी सहायता के लिए उत्तरदायी रहेंगे।
 8. उक्त अधिनियमों के तहत एवं सम्पर्क पोर्टल पर दर्ज प्रकरणों का समयसीमा में निस्तारण नहीं करने, सेवा से इनकार करने व सुनवाई का अवसर प्रदान नहीं करने वाले अधिकारियों/कर्मचारियों की पहचान की जावे एवं ऐसे कार्मिकों के विरुद्ध उक्त अधिनियम के तहत/ सेवा नियमों के तहत कार्यवाही सुनिश्चित की जावे।

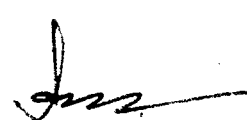
- 5
9. ऐसे प्रकरणों के गुणवत्तापूर्ण निस्तारण के लिये अपनाई गई कार्यविधियों (best practices) एवं नवाचारों को आपस में साझा किया जावे। इसके साथ ही प्रत्येक जिलें से प्रतिमाह success stories का संकलन कर मीडिया के माध्यम से प्रचार-प्रसार किया जावें।


(निरंजन आर्य)

मुख्य सचिव

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

1. विशिष्ट सहायक/निजी सचिव, माननीय मंत्री महोदय, जन अभियोग निराकरण विभाग, शासन सचिवालय, जयपुर को सूचनार्थ।
2. निजी सचिव, मुख्य सचिव कार्यालय, शासन सचिवालय, जयपुर।
3. संबंधित अतिरिक्त मुख्य सचिव/प्रमुख शासन सचिव/शासन सचिव.....
.....
4. समस्त संभागीय आयुक्त।
5. निजी सचिव, अतिरिक्त मुख्य सचिव, जन अभियोग निराकरण विभाग, शासन सचिवालय, जयपुर।
6. निदेशक लोक सेवाएँ, शासन सचिवालय जयपुर।
7. वरिष्ठ शासन सचिव, कैबिनेट सचिवालय, जयपुर को मंत्रिमण्डल की आज्ञा संख्या 218/2018 के क्रम में सूचनार्थ।
8. शासन उप सचिव, जन अभियोग निराकरण विभाग, शासन सचिवालय जयपुर।
9. समस्त सहायक निदेशक, लोक सेवाएँ।
10. रक्षित पत्रावली।


(अश्विनी भगत)

प्रमुख शासन सचिव