कार्यालय जिला कलक्टर, नागौर

क्रमांक : समाधान/10/ दिनांक : 22.02.2010

जिला नागौर में जन अभाव अभियोग व जन समस्याओ के निराकरण हेतु जो व्यवस्थाऐं की गई है वे मुख्यतः चार अनुभागों से संघारित की जाती है :–

1. जन सुनवाई (व्यक्तिगत प्राप्त आवेदन) (प्रभारी अधिकारी अति.मु.कार्य अधि. जिला परिषद, नागौर)
2. हेल्प लाईन/परामर्श केन्द्र दूरभाष नम्बर टोल फ्री– 1077 (01582–240830)
3. समाधान प्रकोष्ठ (डाक से प्राप्त शिकायतें)
4. जिला जन अभाव अभियोग एवं सतर्कता समिति

इन चारों अनुभागों में जन समस्याओं के समाधान बाबत जो प्रक्रिया अपनाई गई है वह क्रमशः निम्नानुसार है :–

1. जन सुनवाई (प्रतिदिन दो बार)

आमजन की जनसुनवाई में व्यापक सुधार हेतु निम्न लिखित व्यवस्था की गई है। अतः सम्बन्धित अधिकारियों/कर्मचारियों से इसकी पालना तत्परता से करने की अपेक्षा की गई है।

(24 hours Complaint Registration) Registration of Complaints -

- जनसुनवाई के निर्धारित समय से पूर्व जो पक्षकार आ जाते है, उनके प्रार्थना पत्रों को 09.30 बजे से ही दर्ज करना एवं टोकन वितरण करना प्रारम्भ कर दिया जाता है।
- जनसुनवाई में आने वाले परिवादियों को **सम्मानजनक सम्बोधन** (Complaintant to be treated with respect) – जैसे– ''राम राम सा''– ''पधारो सा'' – ''कियान पधारिया सा''– ''बिराजो सा''– ''आवोसा'' किया जावें एवं किया जाता है।

Facility for writing complaints & Providing Photo Snaps immediately-

- यदि किसी पात्र व्यक्ति का फार्म भरवाना हो या **प्रार्थना–पत्र लिखना** हो तो वह सुनवाई से पूर्व भरवा/लिखवा लिया जावें, इस तरह की व्यवस्था की गई है।
- इस हेतु एक सुविधा मित्र श्री पवन कुमार पारीक संविदार्थी की सेवायें ली जा रही है। जिसके द्वारा गरीब, असहाय, निःशक्त पारिवादियों के प्रार्थना–पत्र टंकण हाथों–हाथ करवाये जाकर, उनके हस्ताक्षर/अंगूठा निशान कराकर सम्पूर्ण तैयारी जनसुनवाई से पहले पूर्व करवा ली जाती है।
- यदि प्रार्थना पत्र पर फोटो आवश्यक हो तो गरीब, असहाय पात्र व्यक्तियों की फोटो हाथो–हाथ जनसुनवाई के कमरा नम्बर 24 में खींची जाकर उसके प्रार्थना पत्र पर चस्पा करने की व्यवस्था की गई है।

Home Delivery -

- प्रार्थना पत्र दर्ज करते समय अभ्यावेदन से संबंधित आवश्यक पत्रादि को साथ में लगाने तथा पत्र व्यवहार का डाक का पता, लैण्डलाईन फोन नम्बर, मोबाईल नम्बर, पी.पी. नम्बर आदि दर्ज कर लिये जाते है ताकि होम डिलेवरी में सुविधा रहें।

Voice Message System-

- परिवादी की शिकायत प्राप्ति पर ही उससे उसके टेलीफोन नम्बर प्राप्त कर लिये जाते है तथा शिकायत के निराकरण पश्चात् उसी के टेलीफोन/मोबाईल नम्बर पर उसकी समस्या के निराकरण के सम्बन्ध में जानकारी दे दी जाती है कि आपकी शिकायत का नियमानुसार समाधान कर दिया गया है अथवा नियमानुसार इन कारणों से समाधान सम्भव प्रतीत नहीं होता है।

Information Leaflets-

- पेन्शन एवं बी.पी.एल. आवेदक पत्रों के साथ लगाये जाने वाले दस्तावेजात एवं बी.पी.एल./पेन्शन हेतु पात्रता सम्बन्धी **योजना/नियमों की जानकारी लीफलेट** के माध्यम से परिवादियों को दी जाती है।

Complaint Register & Token System-

- परिवादियों की **शिकायत** को **रजिस्टर** में दर्ज कर उन्हें क्रमानुसार **टोकन** वितरण श्री रामचन्द्र व श्री सीताराम द्वारा किया जाता है एवं परिवादियों से प्राप्त प्रतिवेदनों का पूर्व पठन कर उस अभ्यावेदन पर संबंधित विभाग का अंकन श्री छोटूसिंह, निजी सहायक द्वारा किया जाता है।

- उसके पश्चात् उन्हें कहा जाता है कि आपका अन्यत्र कार्य हो तो आप करके आ जावे परन्तु 12 बजे या 03 बजे जनसुनवाई के निर्धारित समय पर अवश्य आ जावें।

Drinking Water-

- बरामदे की कुर्सियों पर बैठे व्यक्तियों को पेयजल की व्यवस्था रोजना नियमित रूप से की जाती है।

Immediate Processing-

- प्राप्त शिकायतों पर **जनसुनवाई की सील, क्रमांक, तिथि** तथा जिला कलक्टर, महोदय की सील के ऊपर संबंधित अधिकारी जिसे भिजवानी है, का अंकन जनसुनवाई से पूर्व आवश्यक रूप से कर लिया जावें।
- अभ्यावेदनों/परिवेदनाओं/शिकायत पत्रों को प्रस्तुत करने वालों के साथ श्री छोटूसिंह, निजी सहायक क्रमवार 1 से 5 व्यक्तियों को गनमैन के साथ–साथ अन्दर व्यक्तिगत रूप से सुनवाई हेतु आमंत्रित करने शुरू कर देते है तथा यह क्रम अंतिम परिवादी तक इसी रूप में चलता है।

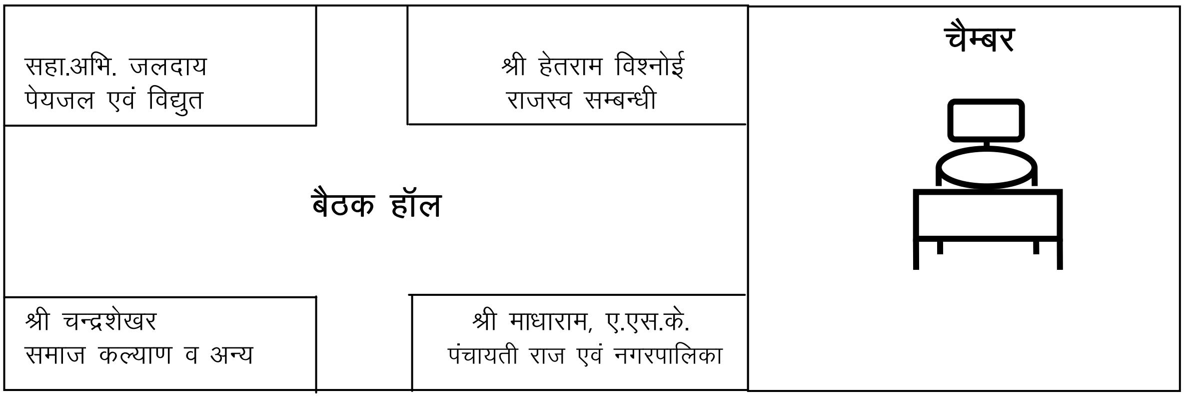
Dedicated Vigilance officers-

- प्राप्त अभ्यावेदनों पर सूक्ष्म जानकारी श्री छोटूसिंह, निजी सहायक द्वारा शुरू में दी जावें तथा बाद में परिवादी से भी जानकारी ली जाकर उसकी व्यथा को जिला कलक्टर के समक्ष उपस्थिति चारों **सतर्कता अधिकारियों** के समक्ष सुना जाकर समस्या का समाधान परक हल निकाला जावें। इन चारों सतर्कता अधिकारियों का कार्य विभाजन निम्न प्रकार किया गया है :–

1.	श्री हेतराम विश्नोई, नायब तहसीलदार, नागौर	राजस्व संबंधी
2.	श्री माधाराम सहायक सदर कानूनगो, कलेक्ट्रेट, नागौर	पंचायती राज एवं नगरपालिका, संबंधी
3.	सहायक अभियन्ता, जलदाय विभाग, नागौर	पेयजल, विद्युत, सा.नि.वि. से संबंधी
4.	श्री चन्द्रशेखर, समाज कल्याण अधिकारी, नागौर	समाज कल्याण विभाग, बैंकिग सेवा एवं अन्य विभाग

Personalized counselling/Citizen friendly System-

- सभी सतर्कता अधिकारी इन प्राप्त अभ्यावेदनों को पढ़कर, परिवादियों से <u>व्यक्तिगत रूप</u> से चर्चा कर उनकी समस्या के हल हेतु स्वविवेक से निर्णय लेकर यथासम्भव संबंधित अधिकारी से मोबाईल पर बात कर तत्काल समस्या के समाधान हेतु नियमानुसार कार्यवाही हाथो–हाथ परिवादी के समक्ष करते है। इन सतर्कता अधिकारियों द्वारा समस्या का समाधान समन्वयक, परामर्शदाता एवं सहायक के रूप में किया जाता है। समग्र रूप से ("Role of Vigilance Officer is Coordination, Counselling and to help in Grievances Redressal.") वह परिवादी का मित्र, सलाहकार व निवेदनकर्ता है। (He is friend philosopher and guide to Complaintant)
- अन्दर जाने वाले परिवादियों की पंक्ति व क्रमानुसार बुलाने का कार्य श्री सीताराम लोढ़ा, सहायक कर्मचारी द्वारा किया जाता है।
- श्री जगदीश सोनी, सहायक कर्मचारी जनसुनवाई के दौरान चैम्बर में उपस्थित रहता है एवं सर्तकता अधिकारियों हेतु बैठक हॉल में निर्धारित ब्लॉकों में परिवादियों को अलग–अलग रूप से बैठाने का कार्य करता है। ये व्यवस्था निम्न प्रकार से है–



- जनसुनवाई शाखा में कार्यरत सभी कर्मचारियों/अधिकारियो के पास <u>आई. डी. कार्ड</u> लगे हुए हैं ताकि अनपढ़ परिवादीगण उन्हीं से सम्पर्क करें।

- दिन में दो बार जनसुनवाई के पश्चात भी यदि कोई परिवादी किन्हीं कारणों से देरी से आता है तो उसके परिवाद को दर्ज करने, फोटो कॉपी करने व ''Computer Generated Forwarding Letter'' के साथ भिजवाने का कार्य जनसुनवाई कर्मियों द्वारा किया जाता है।
- जनसुनवाई के दौरान किसी भी अभिभाषक अथवा एजेन्ट की उपस्थिति परिवादी के साथ न हो। इस हेतु अभिभाषकगण अथवा एजेन्ट वांछनीय नहीं है।

Citizen Charter -

- आम नागरिकों को पारदर्शी, संवेदनशील एवं उतरदायी प्रशासनिक व्यवस्था सुलभ हो इस हेतु राजस्व अभिलेखों की नकल प्राप्त करना, नामान्तरकरण, कृषि जोत पास बुक, सीमाज्ञान, विभिन्न प्रमाण–पत्र, गिरदावरी/वसूली, रास्तों के विवाद, वृक्षों की कटाई, शुद्धि–पत्र, बैकों आदि से ऋण प्राप्त करने हेतु अदेय प्रमाण–पत्र जारी करना, भूमि रूपान्तरण, विभिन्न प्रमाण–पत्र प्राप्त करने हेतु वर्तमान में प्रचलित राजस्व नागरिक अधिकार पत्र में विभिन्न स्तर पर किए जाने वाले कार्यो हेतु समय–सीमा का निर्धारण किया गया है। अतः निर्धारित समयावधि में कार्य नहीं होने पर शिकायत करने हेतु सक्षम अधिकारी का स्तर भी विनिश्चित किया गया है ताकि शिकायतकर्ता पटवारी व तहसील से संबंधित शिकायतों एवं समस्याओं का उच्च स्तर पर 15 दिवस में एवं जिला कलक्टर कार्यालय में समाधान एवं राहत 7 दिवस में प्राप्त कर सकें। इस नागरिक पत्र के अन्तर्गत राजस्व प्रशासन की श्रृंखला के प्रमुख कड़ी पटवारी/तहसीलदार/कलक्टर स्तर पर जवाबदेही, कार्य दायित्व व तत्सम्बन्धी समय सीमा निर्धारित की गई है।

Helpdesks-

- रूम नम्बर 24 में उपलब्ध कराये गये विभिन्न प्रार्थना–पत्रों के अलावा संलग्न सूची–1 के अनुरूप निम्न प्रार्थना पत्रों के साथ–साथ निम्न पत्रादि की जानकारी आवश्यकता होने पर हाथो–हाथ उपलब्ध कराई जाती है ताकि परिवादी को अकारण रूप से किसी प्रकार की परेशानी नहीं हो एवं बिना वजह अर्जिनवीशों द्वारा मनमर्जी पैसे वसूलने की प्रवृति से भी प्रत्यक्ष बचाव प्राप्त होता है।

Quality of infrastructure -

- जनसुनवाई में प्राप्त प्रत्येक प्रकरण का समाधान यदि नियमों में सम्भव है तो उसका निस्तारण कर संबंधित को जानकारी दे दी जाती है ओर यदि नियमानुसार उसकी समस्या का समाधान सम्भव प्रतीत नहीं होता है तो भी इसकी जानकारी परिवादी को जरिये टेलीफोन व पत्राचार द्वारा दी जाती है।

Availability Informations Regarding District and District Administration & its Schems -

- नागौर जिले की समस्याओं के समाधान के लिए हेल्प लाईन सेवा हेतु विस्तृत जानकारी का एक प्रपत्र जिसमें उपयोग कब करे, कैसे करे, किस नम्बर पर करे की जानकारी के सम्बन्ध में बनाये गये प्रपत्र का वितरण रोजाना नियमित रूप से किया जाता है। इसके अलावा स्थानीय समाचार पत्र आगन्तुकों के लिए कार्यालय समय पर उपलब्ध करा दिये जाने के साथ–साथ नागौर जिले की विभिन्न योजनाओं की जानकारी का कियोस्क एवं कम्प्यूटर से जमाबंदी की नकलों की सुविधा उपलब्ध कराई जा रही है।

SMS facility -

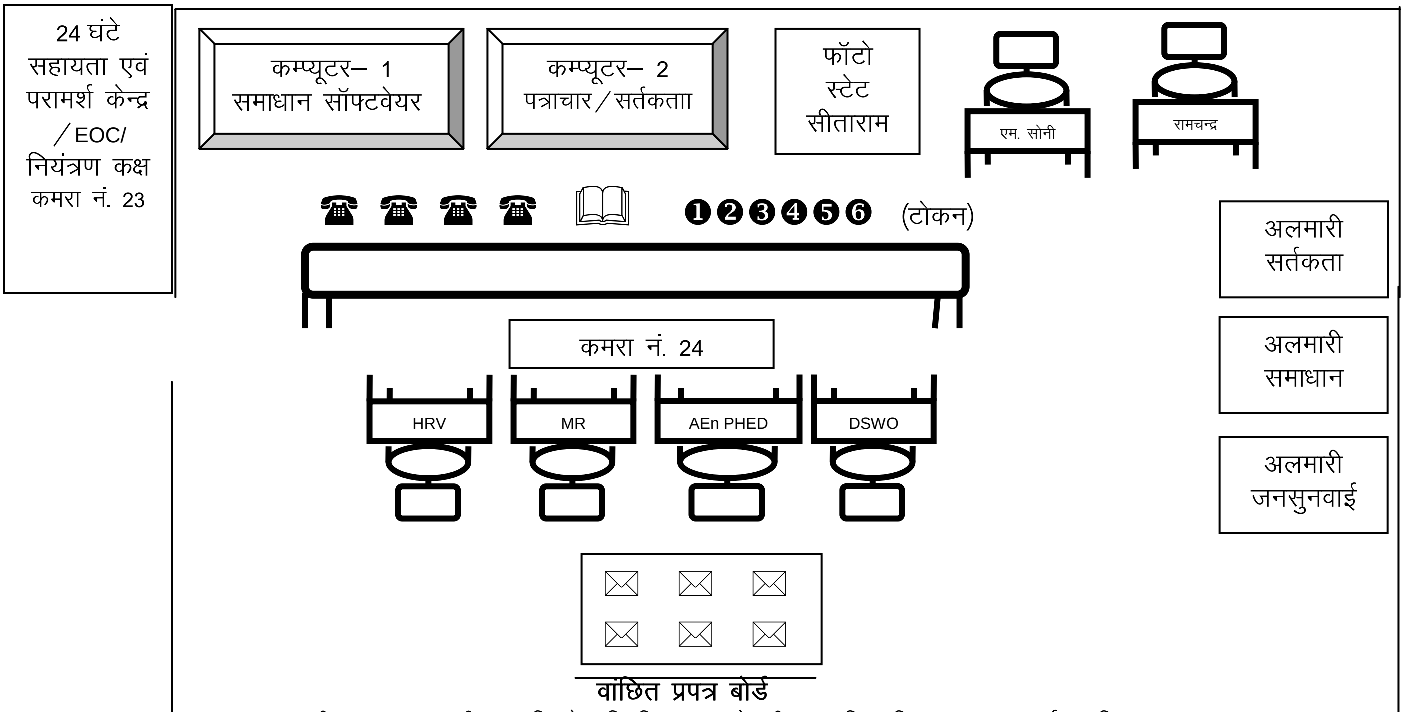
- यदि कोई मामला जरिये SMS प्राप्त होता है तो उसको शिकायत के रूप में दर्ज कर उसका निस्तारण करवाकर परिवादी को SMS पर ही जवाब भिजवा दिया जाता है तथा समस्त SMS शिकायतों का एक पृथक रजिस्टर संधारित किया जाता है।

Improvement in Physical Infrastructure -

- जिला कलक्टर कार्यालय में गत 40 वर्षो बाद सम्पूर्ण भवन में रंग–पुताई का कार्य करवाया गया। कार्यालय उपयोग हेतु नया फर्नीचर उपलब्ध कराया गया। **Green Zone in front of Office Premises** के अन्तर्गत सामने के पार्क के चारों ओर रेलिंग लगाई जाकर उस पर रंग रोगन किया गया। **Proper parking** सुविधा की व्यवस्था की जाकर आगन्तुकों हेतु बरामदें में कुर्शियों व बैंचों की व्यवस्था की गई तथा आगन्तुकों के पीने के पानी की व्यवस्था भी स्थाई रूप से की गई।

(B) <u>BACK OFFICE</u> (जनसुनवाई/समाधान प्रकोष्ठ)

जनसुनवाई एवं समाधान प्रकोष्ठ में प्राप्त प्रार्थना–पत्र/अभ्यावेदन/परिवेदना को कम्प्यूटर में दर्ज करने, रेकर्ड रखने एवं प्रत्येक प्रकरण में प्रगति रिपोर्ट प्रस्तुत करने हेतु रूम नम्बर 24 में निम्न व्यवस्था तत्काल प्रभाव से लागू कर दी गई है।



राजस्व– सीमा ज्ञान, आपसी सहमति से भूमि विभान, खातेदारी सहमति अधिकार, वृक्ष कटाई आदि
सामाजिक न्याय– वृद्धावस्था, विधवा, अपाहिज पेंशन योजना, पालनाहार योजना
पंचायतीराज एवं ग्रामीण विकास प्रकोष्ठ– आवासीय भूखण्ड आंवटन, पुराने गृहों का विनियमतीकरण निर्मल ग्राम पुरस्कार योजना, निर्मल घाट योजना, बीपीएल, नरेगा, इंदिरा आवास योजना, स्वर्ण जयन्ती ग्राम स्वरोजगार, पन्नाधाय जीवन अमृत योजना
चिकित्सा एवं स्वास्थ्य – मुख्यमंत्री बीपीएल जीवन रक्षा कोष, मुख्यमंत्री जीवन रक्षा कोष, जननी सुरक्षा, बालिका सम्बल योजना आदि .
डेयरी– जनश्री बीमा योजना, सरस आरोग्य बीमा योजना आदि
कृषि– राष्ट्रीय बागवानी मिशन, सूक्ष्म सिंचाई योजना, आईसोपाम योजना, कपास योजना, किसान जीवन कल्याण योजना आदि
Accordingly Annexure-1 Documentation/Requirements available in room no. 24 alsc.

Time bound movement of files

- श्री महावीर प्रसाद सोनी, वरिष्ठ लिपिक द्वारा तत्परता से उसी दिन पत्रावली लेखन का कार्य किया जाता है एवं समस्त प्रकार के अभिलेख का संधारण उनके द्वारा किया जाता है। पुराने अभिलेख को रेकर्ड में जमा कराने की कार्यवाही समयबद्ध रूप से की जाती है।

Registration and updation

- परिवादियों से प्राप्त शिकायतों की फोटो कॉपियां श्री सीताराम एवं रामचन्द्र द्वारा करवाकर शीघ्रताशीघ्र श्री दामोदर भाटी को (कम्प्यूटर पर ''समाधान सॉफ्टवेयर'') दी जाती है ताकि श्री दामोदर भाटी द्वारा उसे दर्ज कर शीघ्रता से संबंधित को दे दिया जाता है (यदि परिवादी चाहता है) अन्य डाक से उसी दिन अविलम्बरूप से रवानगी सुनिश्चित की जाती है।

Receipt of Complaints

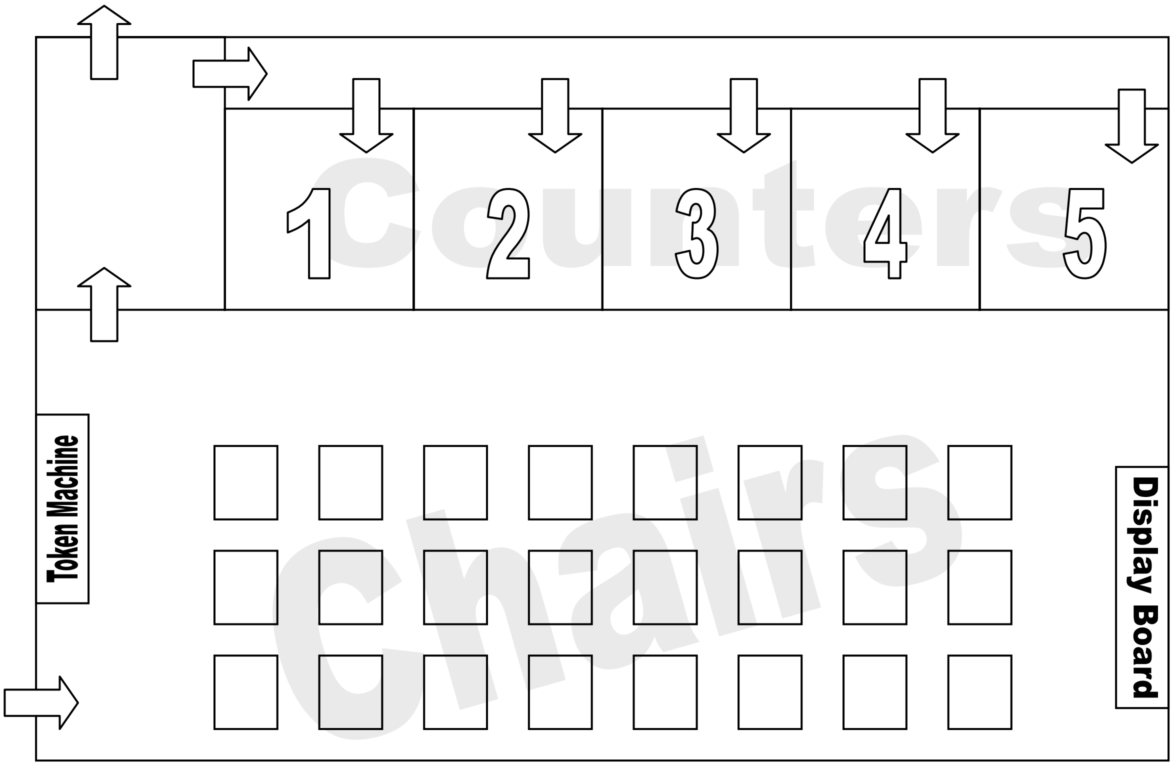
- इस दर्ज शुदा शिकायत के ''Computer Generated Forwarding Letter'' पर हस्ताक्षर श्री छोटूसिंह, निजी सहायक द्वारा किये जाते है। इसी ''Forwarding Letter'' के हस्ताक्षरों के नीचे इसी ''Software'' में निम्नानुसार अंकन करवा दिया गया है कि – ''आपकी परिवेदना/अभ्यावेदन/शिकायत को पी.जी. क्रमांक..............दिनांक.................. पर दर्ज कर जांच अधिकारी........ .... को भेजा गया है। यदि पन्द्रह दिवस तक कार्यवाही नहीं हो तो टोल फ्री नम्बर 1077/(01582–244530) पर पी.जी. नम्बर बताकर प्रगति रिपोर्ट के बारे में जानकारी प्राप्त कर सकते है।''

- यदि दस दिन में जवाब नहीं आता है तो पुनः स्मरण पत्र जारी किया जाता है। इसमें जवाब आना जरूरी है।
- ''Computer Generated Forwarding Letter'' का रंग लाईट–ब्लू निर्धारित किया गया है।
- जनसुनवाई कक्ष में एक अतिरिक्त लैण्ड लाईन फोन की व्यवस्था के साथ ही तीन मोबाईलों की व्यवस्था करवाई गयी है। जिससे शिकायत का निस्तारण जिस अधिकारी द्वारा किया जाता है उसे तुरन्त सूचित किया जा सके।
- आदतन शिकायतकर्ता की शिकायत को मय शपथ–पत्र दर्ज किया जाने की व्यवस्था की गई है ताकि अकारण रूप से की जाने वाली शिकायतों में कमी आ सकें।

Weekly Review meeting

जनसुनवाई में प्राप्त परिवादों की साप्ताहिक समीक्षा सोमवार को प्रातः 10.00 बजे जिला कलेक्ट्रेट कार्यालय के सभाकक्ष में नियमित रूप से जिला मुख्यालय पर पदस्थापित जिला स्तरीय अधिकारियों के साथ की जाती है। सोमवार को होने वाली जनसुनवाई बैठक में समस्त जिला स्तरीय अधिकारी उपस्थित रहते है तथा वे अपने अधीनस्थ अधिकारियों द्वारा विभाग से सम्बन्धित भेजे गये परिवादों के निस्तारण की जानकारी देगें तथा उनका फोलो–अप एक्शन लेगें।

LED Display System की व्यवस्था –



- आम जन की सुविधा को ध्यान में रखते हुवे जनसुनवाई हेतु प्रदत्त क्रमानुसार टोकन नम्बर का डिटेल बाहर बैठे आगन्तुको को **Display Board** से यह जानकारी उपलब्ध कराई जाती है कि इस समय कितने नम्बर की जनसुनवाई जारी है।
- यथा सम्भव यह प्रयास किये जा रहे है कि शिकायतकर्ता अपनी शिकायत के सम्बन्ध में जिला मुख्यालय पर एक बार ही अपनी समस्या समाधान हेतु आवें यानि दुबारा आने की स्थिति ही पैदा नहीं हो, उसे निश्चित समयावधि में ही जवाब दिया जावें। यथाः बेसिक फोन, मोबाईल अथवा पीपी नम्बर मूल शिकायत पत्र के प्राप्ति में समय ही लिखवा लिये जाते है।
- पूर्व में दर्ज शिकायत के सम्बन्ध में यदि परिवादी दुबारा आवे तो पुरानी शिकायत बाबत् प्राप्त जवाब को बताकर उसे समझाईश कर संतुष्टि की कार्यवाही की जाकर बताया जाता है एवं परिवादी अपनी सन्तुष्टी के लिए जरूरी समझे तो जिला कलेक्टर महोदय से पूर्व पत्रादि के साथ वार्ता करा दी जाती है कि इनका कार्य नियमानुसार सम्भव प्रतीत नहीं है।
- माह में एक बार प्रभारी अधिकारी (अति.मु.कार्य.अधि. जिला परिषद, नागौर) द्वारा जनसुनवाई शाखा का निरीक्षण आवश्यक रूप से किया जाता है इस कार्य में और अधिक सुधार हेतु प्रयास किया जाना सुनिश्चित करें।

Decentralisation of Public Grievances Redressal System

Fixed timing for Public hearing at SDO Level

- नागौर जिले की भौगोलिक परिस्थितियों को देखते हुए प्रयास किया गया है कि परिवादियों को जिला कलक्टर कार्यालय में न आना पड़े इसके लिए समस्त उपखण्ड कार्यालयों पर, उपखण्ड अधिकारियों द्वारा जनसुनवाई का समय निश्चित कर दिया गया है। इस निश्चित समय पर उपखण्ड अधिकारियों द्वारा प्रकरणों की सुनवाई की जाकर निस्तारण किया जाता है।

Weekly Review of PG Redressal by SDO

- उपखण्ड स्तर अधिकारियों द्वारा जिला कलेक्ट्रेट कार्यालयों की भांति उपखण्ड स्तरीय अधिकारियों की साप्ताहिक समीक्षा बैठकें प्रत्येक सोमवार को की जाती है तथा इसमें विभिन्न विभागीय अधिकारियों द्वारा साप्ताहिक रूप से किये गये जनसुनवाई प्रकरणों के निस्तारण की समीक्षा की जाती है।

Public hearing by District Level Officers

- अन्य जिला स्तरीय अधिकारियों के लिए उनके कार्यालयों में जनसुनवाई का समय निश्चित कर दिया गया है तथा उनके कक्ष के बाहर निर्धारित समय का बोर्ड भी लगवा दिया गया है।

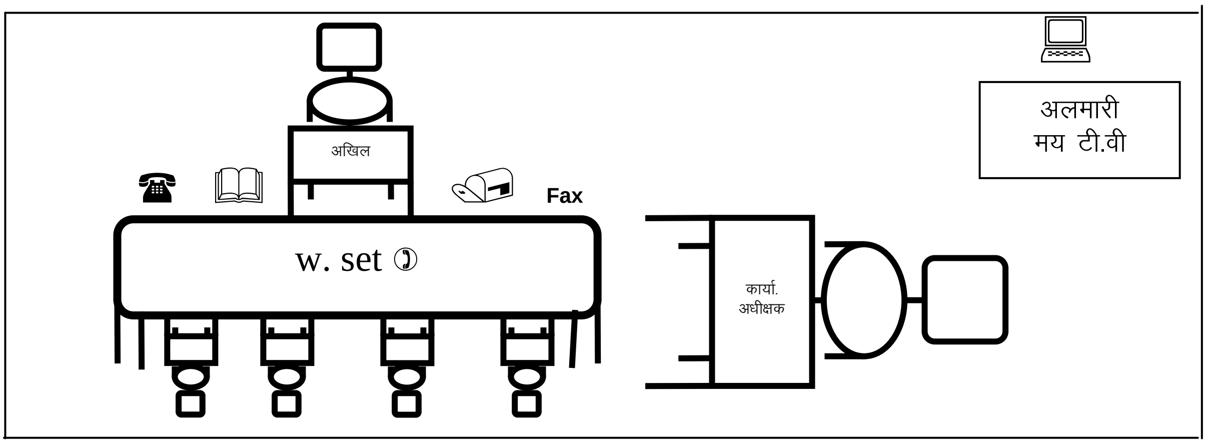
Field Functionaries Staying of their Offices from 9.30 to 11.30

- फील्ड में कार्यरत कार्मिक जैसे पटवारी, ग्राम सेवक, कृषि पर्यवेक्षक, ए.एन.एम., जी.एन.एम. आदि को निर्देशित किया गया है कि वह प्रतिदिन 09.30 ए.एम. से 11.30 ए.एम. तक हर सुरत में अपने मुख्यालय पर रहकर आमजन के कार्यो का निस्तारण करें एवं फील्ड में रवाना होने पर अपने कार्यालय के बाहर स्थित सूचना पट्ट पर जाने का समय, स्थान अंकित करके ही प्रस्थान करना सुनिश्चित करें।
- समस्त कार्यालयाध्यक्षों को निर्देशित किया गया है कि अपने अधीनस्थ फील्ड कार्मिकों की बैठक 12.00 अपरान्ह् के बाद आयोजित करें ताकि फील्ड कार्मिकों के प्रातः 09.30 से 11.30 ए.एम. पर अपने मुख्यालय उपस्थिति में व्यवधान पैदा न हो।

2. हेल्पलाईन / परामर्श केन्द्र :–

- जिले में आम जनता की विभिन्न विभागों से संबंधित प्रतिदिन प्राप्त होने वाली शिकायतों एवं समस्याओं के तुरन्त निराकरण के लिये जिला कलक्टर, कार्यालय के कमरा नम्बर 23 में परामर्श एवं सहायता केन्द्र की स्थापन्ना की गई है।
- इस केन्द्र के दूरभाष नम्बर 1077 (टोल फ्री) होगें। यह जिला परामर्श केन्द्र 24 घण्टे कार्यरत्त रहेगा। केन्द्र के जिला स्तर पर प्रभारी अधिकारी अतिरिक्त जिला कलक्टर (प्रशासन) रहेगें। जिनके कार्यालय के दूरभाष नम्बर 01582–240877 तथा प्रभारी, कार्यालय अधीक्षक, जिला कलक्टर कार्यालय होगें, जिनके दूरभाष नम्बर 01582–240830 एवं 1077 है एवं यथाः सम्भव 24 घन्टे में ही समाधान की कार्यवाही की जाती है।
- कोई भी व्यक्ति दूरभाष नम्बर 1077 जो कि टोल फ्री है पर अपनी शिकायत दर्ज करवा सकता है। हेल्पलाईन कक्ष में रजिस्टर संधारित है जिसमें सभी प्रकरण दर्ज किए जाते है तथा दूरभाष पर ही शिकायत के निस्तारण की पुष्टि की जाती है।
- शेष रही शिकायतों की सोमवार को विभागवार बैठक में समीक्षा की जाती है। इसके उप प्रभारी कार्यालय अधीक्षक हैं। समस्त लम्बित प्रकरणों की विभागवार सूची बनाकर सोमवार की बैठक में प्रस्तुत करते है। अधिकारियों के कार्य का मूल्यांकन उनको प्राप्त, निस्तारित तथा लम्बित प्रकरणों की संख्या के आधार पर किया जाता है।
- जिला कार्यालय में एक परामर्श केन्द्र स्थापित किया गया है। जिसमें परिवादियों की सुविधा के लिए छपे हुए फॉर्म उपलब्ध करवाये गये है। इसमें एक लिपिक की नियुक्ति कर दी गई है जो परिवादियों की फॉर्म भरने में सहायता करता है।
- जिला परामर्श केन्द्र पर समस्त जिला स्तरीय तथा ब्लॉक स्तरीय अधिकारियों के टेलीफोन एवं मोबाईल नम्बर उपलब्ध रहेंगे। इसके अलावा विद्युत वितरण निगम एवं जन स्वास्थ्य अभियांत्रिकी / सार्वजनिक निर्माण विभाग के कनिष्ठ / सहायक / अधिशाषी अभियन्ताओं के क्षैत्राधिकार संबंधी भी जानकारी इस परामर्श केन्द्र में हर समय उपलब्ध रहेगें।
- जिले की समस्त नगरपालिकाओं से भी सफाई व्यवस्था हेतु समस्त सफाई निरीक्षकों के मोबाईल नम्बर व वार्डवार क्षैत्राधिकार की जानकारी भी उपलब्ध रहेगी ताकि शिकायत के प्राप्त होने पर सम्बन्धित से सीधा सम्पर्क किया जा सकें।
- परामर्श केन्द्र / जनसुनवाई कार्य में एक चतुर्थ श्रैणी कर्मचारी उपलब्ध करवाया दिया गया है। जो कि परिवादियों की मदद करता है तथा उन्हें सम्बन्धित अधिकारी तक आवश्यकतानुसार लेकर जाता है। इसमें उपलब्ध फोन पर कॉलर आई.डी. लगाया गया है। जिससे शिकायतकर्ता से शिकायत के निराकरण की पुष्टि की जा सकें।

24 घंटे सहायता एवं परामर्श केन्द्र / नियंत्रण कक्ष
कमरा नं. 23



"Field Vigilance Team"

- गम्भीर शिकायतों की जांच के लिए जिनमें त्वरित कार्यवाही अपेक्षित है **"Field Vigilance Team"** गठित की गई है। जिनके प्रभारी अधिकारी **श्री सवाईदान उज्जवल, नायब तहसीलदार (अ.आ.) एवं श्री रामेश्वर लाल ओला, नायब तहसीलदार, जायल** है। इसमें नरेगा की शिकायतों की जांच भी शामिल है। फील्ड विजिलेन्स टीम के लिए दो वाहनों की व्यवस्था अतिरिक्त कार्यक्रम समन्वयक नरेगा, मुख्य कार्यकारी अधिकारी द्वारा नियमित एवं स्थाई रूप से करवा दी गई है। यह दोनों वाहन स्थायी रूप से कलेक्ट्रेट में इसी कार्य के लिए रहते है। नरेगा कार्यो/कार्मिकों के अनुपस्थिति एवं विद्यालय, अस्पताल, आंगनवाड़ी कार्यालयों का आकस्मिक जांच हेतु मोबाईल वाहन 24 घन्टों कलक्टर कार्यालय में खड़े रहेगें एवं शिकायत प्राप्त होते ही **"**Ready to Move to Complaint Place**"** की स्थिति में रहेगें। इन दोनों प्रभारी अधिकारियों को नरेगा कार्यो के अलावा भी राजकीय कार्यालय यथाः राजकीय विद्यालय, ग्राम पंचायत, पटवार घर, स्वास्थ्य केन्द्र, आंगनवाड़ी, कृषि पर्यवेक्षक केन्द्र, उचित मूल्य की दुकान, पशु चिकित्सालय तथा राजकीय कार्यक्रमों जैसे मिड–डे–मील, महात्मा गांधी राष्ट्रीय ग्रामीण रोजगार गारण्टी योजना इत्यादि के निरीक्षण के लिए अधिकृत किया गया है। यह दोनों अधिकारी अपने वाहन में निरीक्षण प्रतिवेदन रखते है एवं बाद निरीक्षण, निरीक्षण प्रतिवेदन समाधान शाखा में जमा कराते है। गम्भीर तरह के मामलों को जिला कलक्टर, को आवश्यकरूप अवगत कराकर यथोचित कार्यवाही बाबत् व्यक्तिगत रूप से चर्चा कर निर्देशन प्राप्त करेगें एवं इस हेतु टंकण कार्य आदि का कार्य समाधान प्रकोष्ठ से सम्पादित होता है।

3. **समाधान प्रकोष्ठ (PGV) (Public Grievances Vigilance) –** जिला कलक्टर कार्यालय को प्रायः विभिन्न जन प्रतिनिधियों, अधिकारियों एवं आमजनता से रोजाना अनेक जन समस्याओं से संबंधित आवेदन पत्र, शिकायतें एवं परिवेदनाएं प्राप्त होती है और इन प्राप्त शिकायतों को समाधान के लिए संबंधित विभाग को प्रत्युत्तर की अवधि भी निर्धारित करके भेजा जाता है वहां से इन समस्याओं के समाधान/निस्तारण संबंधि प्रत्युत्तर यदि बावजूद अनेक स्मरण पत्रों के प्राप्त नहीं होते है तो ऐसी स्थिति में एक तरफ जनता की परिवेदनाएं बढती है वहीं दूसरी तरफ प्रशासन की छवि भी धूमिल होती है।

इस समस्या के समुचित समाधान हेतु एक समाधान प्रकोष्ठ का गठन किया गया है ताकि इस प्रकार की परिवेदनाओं के प्राप्त होने एवं उनके वास्तविक निस्तारण तक की स्थिति पर निरन्तर और प्रभावी निगरानी रखी जा सके और इस प्रकार इन जन समस्याओं के समाधान व निराकरण में त्वरितता सुनिश्चित की जा सके। इस हेतु समाधान प्रकोष्ठ में निम्न प्रक्रिया अपनाई जा रही है :–

समाधान प्रकोष्ठ में परिवेदना प्राप्त होने पर उसको एक पंजीयन क्रमांक दिया जाता है और समस्त पत्र–व्यवहार में इस पंजीयन क्रमांक का अंकन किया जाता है। इस पंजीयन क्रमांक के साथ परिवेदना पत्र संबंधित विभाग को आवश्यक कार्यवाही कर कार्यवाही रिपोर्ट भेजने हेतु प्रेषित किया जाता है। इस प्रेषण पत्र में ही संबंधित परिवेदना के निस्तारण हेतु आवश्यक अवधि का समावेश करते हुए एक तिथि प्रत्युत्तर हेतु तय की जाती है जो उक्त परिवेदना के कवरिंग पत्र में ही अंकित होती है। प्रकरण दर्ज होने के 10 दिन बाद में स्मरण पत्र एवं जारी तिथि से 30 दिन के अन्दर जांच प्रतिवेदन प्राप्त करने की समय सीमा निर्धारित की हुई है। निर्धारित तिथि तक प्रत्युत्तर प्राप्त नहीं होने पर संबंधित अधिकारी को कारण बताओ नोटिस जारी किया जाता है एवं उक्त नोटिस के उपरान्त भी यदि समय पर प्रत्युत्तर प्राप्त नहीं होता है तो संबंधित अधिकारी के विरूद्व अनुशासनात्मक कार्यवाही उचित माध्यम से प्रारम्भ कर दी जाती है। इस शाखा का भी प्रभारी अधिकारी अति. मुख्य कार्यकारी अधिकारी (जिला परिषद) नागौर को बनाया गया है।

4. जिला जन अभाव अभियोग एवं सतर्कता समिति :– आम आदमी के अभियोग निस्तारण हेतु जिला स्तरीय सतर्कता समिति का गठन राज्य सरकार के कार्मिक एवं प्रशासनिक सुधार विभाग (ग्रुप–3) राजस्थान जयपुर के आदेश दिनांक 20.10.1983 के तहत किया गया जिसकी सफल क्रियान्विति तत्समय से राज्य सरकार के दिशा निर्देशानुसार की जा रही है।

जिला सतर्कता समिति द्वारा जिले में विभिन्न विभागों से संबंधित प्रकरणों को गंभीरता से लिया जाता है। प्राप्त प्रकरणों में संबंधित अधिकारियों को निर्देशित किया गया है कि प्रकरण से संबंधित पक्षो को पर्याप्त सुनवाई का अवसर दिया जाये, जांच में मौका/भौतिक निरीक्षण/सत्यापन आवश्यक हो तो उन्हीं के द्वारा किया जावे मौके पर उपस्थित आमजन से प्रकरण के संबंध में बयान आदि लेकर शिकायत/समस्या के समाधान बाबत् पुख्ता जांच की जावे तथा प्रार्थी/शिकायतकर्त्ता/परिवादी को राहत पहुंचाये जाने बाबत् यथाः समय नियमानुसार आवश्यक कार्यवाही अविलम्ब की जावे ताकि राज्य सरकार द्वारा जिस उद्वेश्य की पूर्ति हेतु इस समिति का गठन किया गया है उसमें सफलता हासिल की जाकर आमजन में राज्य सरकार के प्रति अच्छी छवि उत्पन्न हो सके साथ ही सन्तोष की भावना जागृत हो कि सरकार आमजन की समस्या समाधान बाबत संवेदनशील रहकर निर्धारित समयावधि में राहत पहुंचा रही है। इस उद्वेश्य को दृष्टिगत रखते हुए प्राप्त प्रकरणों में संबंधित जांच अधिकारियों को समय–समय पर व्यक्तिशः/दूरभाष पर सम्पर्क स्थापित कर प्रकरणों के संबंध में की जा रही कार्यवाही प्रगति की रिपार्ट ली जाती है एवं नियमित रूप से उनके द्वारा सम्पादित किये जा रहे कार्यो की मोनिटरिंग की जाती है।

जिला सतर्कता समिति की बैठक के लिए दर्ज किये गये प्रकरणों तथा उन पर की गई कार्यवाही प्रगति की सूचना जिला कार्यालय के नोटिस बोर्ड पर आमजन के सूचनार्थ चस्पा की जाती है। जिनका अवलोकन कर वे जिला सतर्कता समिति की कार्य प्रणाली में बरती जा रही निष्पक्षता एवं पारदर्शिता के बारे में अवगत हो रहे है। यदि किसी प्रकरण पर निर्धारित अवधि में कोई जांच रिपोर्ट प्राप्त नहीं होती या प्रकरण को गंभीरता से नहीं लिया जाता है तो संबंधित अधिकारी के विरूद्ध नियमानुसार अनुशासनात्मक कार्यवाही की अनुशंसा की जाकर संबंधित विभाग के उच्चाधिकारियों को प्रकरण की वस्तु स्थिति से अवगत कराया जाता है ताकि जन अभाव अभियोग प्रकरणो के निस्तारण में किसी प्रकार की लापरवाही/कोताही भविष्य में नहीं बरती जावे।

5. वृहत् स्तर पर निरीक्षण :— जिले में चले रहे विभिन्न कार्यक्रम तथा राजकीय कार्य यथाः महानरेगा, मिडे–डे–मील, आंगनवाड़ी, चिकित्सालय के बड़े पैमाने पर एक ही दिन में निरीक्षण के लिए कार्यक्रम निर्धारित किया जाकर सम्पूर्ण जिले में एक दिन में ''Single Day Mass inspection'' करवाये गये थे। प्रत्येक अधिकारियों को एक रूट दिया गया था। इस पर सभी कार्यक्रमों/कार्यालयों का निरीक्षण किया जाकर रिपोर्ट प्राप्त हुई है। जिस पर प्रभावी मोनेटरिंग की जा रही है एवं नोटिस, चार्ज शीट, स्पष्टीकरण सम्बन्धित से प्राप्त किये जाकर समीक्षा की जा रही है। निरीक्षणों के लिए एक निरीक्षण पुस्तिका छपवाकर उपलब्ध करवा दी गई थी। जिसकी व्यवस्था अतिरिक्त कार्यक्रम समन्वयक नरेगा द्वारा की जा चुकी है। प्रत्येक अधिकारी को एक पुस्तिका उपलब्ध करवा दी गई है। मासिक राजस्व अधिकारियों की बैठक में इस पर विचार–विमर्श करना प्रारम्भ कर दिया है। जिला मुख्यालय पर अति. मुख्य कार्यकारी अधिकारी (जिला परिषद) नागौर द्वारा विभिन्न विभागों के अधिकारी जिनके पास वाहन है के लगभग 20 निरीक्षण दल गठित करवाये जाकर एक ही दिन में ''Mass inspection'' करवाये जाकर पाई गई कमियों पर सतत निगरानी रखी जा रही है। उपखण्ड अधिकारियों/विकास अधिकारियों से अपेक्षा की गई की निरीक्षण दल के लिए जिन पंचायत समितियों में उपखण्ड अधिकारी का कार्यालय स्थित है, वहां पर उपखण्ड अधिकारी तथा जहां पर उपखण्ड अधिकारी कार्यालय नहीं है वहॉ पर विकास अधिकारी अपने क्षेत्र में दस–दस निरीक्षण दल गठित करेगें, जिसमें कार्यक्रम अधिकारी, ब्लॉक प्रारम्भिक शिक्षा अधिकारी, पंचायत प्रसार अधिकारी, सहायक अभियन्ता, ब्लॉक मुख्य चिकित्सा, स्वास्थ्य अधिकारी आदि होगें। प्रत्येक निरीक्षण दल में तीन सदस्य रख गये। जिनमें एक अधिकारी, एक लिपिक एवं एक वाहन चालक रख गये। इन निरीक्षण दलों ने अपने रूट में पड़ने वाले नरेगा कार्य, स्कूल, आंगनबाड़ी केन्द्र, राशन की दुकान आदि का निरीक्षण कर अनुपस्थित कर्मिकों की जानकारी उपलब्ध करवाई। अनुपस्थित रहने वाले व अपना कार्य सही प्रकार से सम्पादन नहीं करने वाले कर्मचारियों तथा अन्य पाई गई अनियमितताओं के लिए सम्बन्धित के विरूद्ध अनुशासनात्मक कार्यवाही प्रस्तावित की गई। जिले में वृहत् निरीक्षण कार्य में पूर्णतयाः गोपनीयता बरती गई। निरीक्षण करवाने की सूचना सम्बन्धित उपखण्ड अधिकारी/विकास अधिकारी को अतिरिक्त मुख्य कार्यकारी अधिकारी (जिला परिषद) नागौर द्वारा निरीक्षण से एक दिन पूर्व देर शाम को दी गई। फिर उपखण्ड अधिकारियों/विकास अधिकारियों ने निरीक्षण करने वालों अधिकारियों को अगले दिन प्रातः 07.30 बजे निर्धारित स्थान पर आने की सूचना दी एवं रूट चार्ट की जानकारी सम्बन्धित निरीक्षणकर्ता को प्रातः 07.45 बजे दी गई। उसके बाद सम्बन्धित उपखण्ड अधिकारियों/विकास अधिकारियों ने निरीक्षण दल की रवानगी पश्चात् ''ALL TEAMS SENT'' का ''SMS'' जिला कलक्टर के मोबाईल नम्बर ***9001898001*** पर प्रेषित किया। इस ''Mass inspection'' से सम्पूर्ण जिले में एक अच्छा संदेश लोगों को मिला है एवं अवैधानिक ढंग से पाई गई कमियों में सुधार भी आया है।

वृहद निरीक्षण एवं आकस्मिक निरीक्षणों पर प्रभावी मानीटरिंग हेतु संबंधित अधिकारी को नोटिस भिजवाने के पश्चात् स्मरण–पत्र समाधान शाखा से भिजवाये जाने है तथा साप्ताहिक रूप से इसकी समीक्षा भी प्रभारी अधिकारी को अवगत कराई जा रही है।

6. आकस्मिक निरीक्षण (Regular shudden Inspection) :– नागौर जिले में स्थित विभिन्न राजकीय कार्यालयों, जिले में संचालित विभिन्न राजकीय कार्यक्रमों और योजनाओं के नियमित और व्यापक निरीक्षण की आवश्यकता होने से आकस्मिक निरीक्षण की रूप रेखा तैयार कर समस्त जिला स्तरीय अधिकारी, अतिरिक्त जिला कलक्टर, उपखण्ड अधिकारी, विकास अधिकारी, उप मुख्य चिकित्सा अधिकारी, सी.डी.पी.ओ., कार्यक्रम अधिकारी, समस्त तहसीलदारों को आकस्मिक निरीक्षण के लिए अधिकृत किया जाकर इन समस्त निरीक्षणकर्ता अधिकारियों को माह के अन्त में निरीक्षण पुस्तिका को जमा कराने के निर्देश जारी किये गये। इन किये गये मासिक निरीक्षणों की समीक्षा जिला कलक्टर स्वयं कर रहे है। इस विवरण में केवल उन्हीं बिन्दुओं का समावेश किया गया है जो महत्वूपर्ण है तथा निरीक्षण अधिकारी जिला प्रशासन के ध्यान में लाना आवश्यक समझता हो। प्रत्येक मासिक राजस्व अधिकारियों की बैठक में किये गये निरीक्षण की पुस्तक प्राप्त कर उन्हें आगामी माह के लिए नई पुस्तक का वितरण किया जाता है। इस निरीक्षण पुस्तिका को निरीक्षण अधिकारी के वाहन में रखने के निर्देश दिये गये हैं तथा जिन अधिकारियों के पास वाहन नहीं है वह ध्यान रखेंगे की वह जब भी दौर पर जाए, अपने साथ निरीक्षण पुस्तिका को अवश्य ले जावें। निरीक्षण के दौरान जिस संस्था/कार्यालय का निरीक्षण किया उसका नियमित कार्य बाधित ना हो एवं यह समस्त निरीक्षण कार्य अपने आप में प्रेरणादायक, सुधारात्मक, सकारात्मक एवं प्रोत्साहन प्रदान करने वाला हो। इस बिन्दु का निरीक्षणकर्ता अधिकारियों द्वारा विशेष ध्यान रखा जावे। इससे अवैधानिक गतिविधियों पर प्रभावी रूप से सुधार भी सामने आ रहा है।

प्रत्येक पंचायत समिति स्तर पर एक समस्या **समाधान शिविर** एक माह में आयोजित किया जाएगा। जिसके प्रभारी उपखण्ड अधिकारी होगें तथा इसमें जिला कलक्टर, अतिरिक्त जिला कलक्टर, मुख्य कार्यकारी अधिकारी, अतिरिक्त मुख्य कार्यकारी अधिकारी या जिला कलक्टर द्वारा मनोनीत अन्य जिला स्तरीय अधिकारी शामिल होगें।

जिला कलक्टर, नागौर

क्रमांक : सम/10/ दिनांक : 22.02.2010

प्रतिलिपी निम्न को सूचनार्थ एवं पालनार्थ सुनिश्चित करने हेतु–

1. जिला पुलिस अधीक्षक, नागौर
2. अधीक्षण अभियन्ता, जन स्वास्थ्य अभियांत्रिक विभाग/अ.वि.वि.एन.एल./सा.नि.वि नागौर
3. मुख्य कार्यकारी अधिकारी, ग्रामीण विकास प्रकोष्ठ, नागौर/अति.मु.कार्य.अधि. जिला परिषद, नागौर
4. अपर जिला कलक्टर, नागौर/डीडवाना
5. कोषाधिकारी, नागौर
6. जिला शिक्षा अधिकारी/माध्यमिक–प्रथम/द्वितीय/प्रारम्भिक, नागौर
7. उप निदेशक, महिला एवं बाल विकास/कृषि विस्तार/पशु पालन विभाग, नागौर
8. परियोजना प्रबधक, अ.नु.जा. नागौर
9. उपखण्ड अधिकारी (समस्त)..................................
10. विकास अधिकारी (समस्त) पंचायत समिति..
11. श्री चन्द्रशेखर, जिला समाज कल्याण अधिकारी, नागौर
12. श्री डी.पी. गुप्ता, सहायक अभियन्ता, जलदाय विभाग, नागौर
13. श्री हेतराम विश्नोई, नायब तहसीलदार, नागौर
14. श्री सवाईदान, नायब तहसीलदार (अ.अ.)
15. श्री रामेश्वर लाल ओला, नायब तहसीलदार, जायल (हाल प्रति नियुक्त जनसुनवाई)
16. श्री माधाराम, सहायक सदर कानूनगो, कलेक्ट्रेट, नागौर
17. कार्यालय अधीक्षक, कलेक्ट्रेट, नागौर
18. श्री छोटूसिंह, निजी सहायक, कलेक्ट्रेट, नागौर
19. निजी सहायक अनुभाग, कलक्टर, नागौर
20. श्री महावीर सोनी, वरिष्ठ लिपिक कलेक्ट्रेट, नागौर
21. श्री रामचन्द्र चौधरी, कनिष्ठ लिपिक, कलेक्ट्रेट, नागौर
22. श्री दामोदर भाटी, कनिष्ठ लिपिक हा.प्रति. कलेक्ट्रेट, नागौर
23. श्री सीताराम लोढ़ा, सहायक कर्मचारी, कलेक्ट्रेट, नागौर
24. संबंधित श्री ....

प्रभारी अधिकारी (समाधान)
कलेक्ट्रेट, नागौर

Annexure-1

Sr. No.	Name of Service	Documentation/Requirements
1.	Attestation of Affidavit	Identity Proof (Ration Card/Voter ID Card/Driving Licence/Identification from Sarpanch/Namberdar/MC)
2.	Attestation of Indemnity Bond	Identity Proof (Ration Card/Voter ID Card/Driving Licence/Identification from Sarpanch/Namberdar/MC)
3.	Attestation of Surety Bond	Identity Proof (Ration Card/Voter ID Card/Driving Licence/Identification from Sarpanch/Namberdar/MC)
4.	Applications regarding approval of Loud Speaker	Simple Application From
5.	Caste Certificates	Application Form (Available at Suwidha Center),Ration Card Copy,Voter Card/Voter I.D Copy, Affidavit (Attested at Suwidha Center), Identification on Book page by Sarpanch/ M.C
6.	Backward class Certificates	Application Form (Available at Suwidha Center), Ration Card Copy, Voter Card/Voter I.D Copy, Affidavit (Attested at Suwidha Center), Identification on Book page by Sarpanch/M.C.
7.	Residence Certificates	Application Form (Available at Suwidha Center), Ration Card Copy, Voter Card/Voter I.D Copy, Affidavit (Attested at Suwidha Center), Identification on Book page by Sarpanch/M.C.
8.	O.B.C. Certificates	Application Form (Available at Suwidha Center), Ration Card Copy, Voter Card/Voter I.D Copy, Affidavit (Attested at Suwidha Center), Identification on Book page by Sarpanch/M.C.
9.	S.C. Certificates	Application Form (Available at Suwidha Center), Ration Card Copy, Voter Card/Voter I.D Copy, Affidavit (Attested at Suwidha Center), Identification on Book page by Sarpanch/M.C.
10.	Income Certificates	Simple Application
11.	Character Verification	Simple Application
12.	Registration of marriage	Application Form, DOB Proof (Bride&Groom), Ration Card Copy/Fard/Voter I.D Card, Sarpanch/Namberdar (Bride&Groom), Marriage Card, Marriage Photo, Attested Copy of the above Documents.
13.	Duplicate Copy of Arm License	Licence Lost (FIR, Application, Challan Form) Licence Damaged (Licence Original, Application, Challan Form)

(With Fee and Delivery Schedule)

Sr. No.	Item Name	Suwidha Fee	Govt. Fee
1.	Registration of marriage	500/-	Rs. 100/- +Rs. 20/- per copy
2.	Application regarding copies of Registered document	30/-	Rs. 10/- per application
3.	Application regarding copies of Will	30/-	Rs. 100/- per application
4.	Application regarding Sale dead	30/-	Rs. 100/- per application
5.	Duplicate copy of Arm License	200/-	Rs. 100/-