फोन व फैक्सः 0141–2222403,2226711
E Mail-dlbrajasthan@gmail.com

राजस्थान सरकार
स्वायत्त शासन विभाग, राजस्थान, जयपुर
जी–3, राजस्थान रेजीडेन्सी ऐरिया स्कीम,
सिविल लाईन फाटक के पास, जयपुर–16

क्रमांक : मॉ. प्रकोष्ठ/परिपत्र/डीएलबी/2015/6162–6350 दिनांक : 28/8/201

आयुक्त/मुख्य नगरपालिक अधिकारी,
नगर निगम/परिषद्/पालिकाऐं
समस्त, राजस्थान ।

विषय :– जन परिवेदनाओं के तत्काल निस्तारण हेतु स्थापित राज्य स्तरीय " स्मार्ट राज कॉल सेन्टर " का प्रचार – प्रसार किये जाने बाबत्।

उपरोक्त विषयान्तर्गत नगरीय निकायों से संबंधित समस्याओं का तत्काल समाधान के लिये निदेशालय में दिनांक 11.05.2015 को माननीय मंत्री महोदय, स्वायत्त शासन विभाग के द्वारा स्मार्ट राज कॉल सेन्टर का उद्घाटन किया जाकर शुभारंभ किया गया है। जिसके टॉल फ्री नम्बर 1800–180–6127 है। स्वायत्त शासन विभाग के लिये टॉल फ्री के आईवीआर नं. 2 व 1 स्वायत्त शासन विभाग के चयन के पश्चात् कॉल सेन्टर पर आमजन से टेलीफोन/दूरभाष द्वारा उनकी शिकायत राजस्थान सम्पर्क पोर्टल पर दर्ज की जायेगी। जिसका समय दैनिक प्रातः 8 बजे से सायः 8 बजे तक निरन्तर रहेगा। दैनिक कॉल सेन्टर द्वारा संबधित निकायों को इसके संबंध में टेलीफोन/मैसेज़ द्वारा समस्याओं के तत्काल निराकरण हेतु अवगत कराया जावेगा। जनसुनवाई के प्रकरणों के निस्तारण की अवधि 3 दिवस तथा अन्य परिवेदनाओं के निस्तारण की अधिकतम अवधि 7 दिवस विशेषः प्रकृति के प्रकरणों के निस्तारण की अवधि अधिकतम 15 दिवस नियत की गई है। जिसकी साप्ताहिक समीक्षा की जाकर अवहेलना करने वाले निकाय अधिकारी/नोड़ल ऑफिसर/कार्मिक के विरूद्ध अनुशासनात्मक कार्यवाही/सेवा रिकॉर्ड में लाल स्याही से अंकन भी किया जा सकेगा। राजस्थान लोक सेवाओं के प्रदान की गांरटी अधिनियम 2011 के प्रकरणों में विलम्ब के लिये उत्तरदायित्व निर्धारित कराया जाकर संबंधित अधिकारी/कर्मचारियों के विरूद्ध उक्त अधिनियम की धारा–7 एवं नियमों के अन्तर्गत शास्ती अधिरोपित करने/विभागीय कार्यवाही की जावेगी।

अतः उक्त "स्मार्ट राज कॉल सेन्टर" तथा टॉल फ्री नम्बर का अधिक से अधिक जनउपयोग हेतु संलग्न स्लोगन के अनुसार निकाय के कार्यालयों एवं प्रमुख स्थानों पर सूचना बोर्ड, स्थानीय समाचार पत्र व अन्य माध्यम से प्रचार–प्रसार किया जाकर प्रचार–प्रसार का प्रमाण पत्र दिनांक 20.09.2015 तक प्रस्तुत करें।

संलग्न : उपरोक्तानुसार।

(पुरूषोत्तम बियाणी)
निदेशक एवं संयुक्त सचिव

क्रमांक : मॉ. प्रकोष्ठ/परिपत्र/डीएलबी/2015/ 6351–6359 दिनांक : 28/8/2015

प्रतिलिपि सूचनार्थ एंव आवश्यक कार्यवाही हेतु :–

1. निजी सचिव, प्रमुख शासन सचिव, स्वायत्त शासन विभाग, जयपुर।
2. समस्त उप निदेशक (क्षेत्रीय), स्थानीय निकाय विभाग, राजस्थान।
3. जनसम्पर्क अधिकारी, निदेशालय को भेजकर लेख है कि उक्त प्रचार–प्रसार राज्य स्तर पर भी करावें।

(संचिता बिश्नोई)
अतिरिक्त निदेशक

जवाबदेह प्रशासन की ओर एक कदम...

राज्यस्तरीय

"स्मार्टराज कॉल सेन्टर"

नगरीय निकायों से संबंधित समस्याओं का तत्काल समाधान एक कॉल में

- टोल फ्री नम्बर **1800-180-6127** पर अपनी शिकायत घर बैठे दर्ज करायें।
- आपके क्षेत्र के नगर निगम/परिषद/पालिका से सम्बन्धित सभी समस्याओं सड़क, सफाई, सीवर, रोड़ लाईट, उद्यान जैसी शिकायतों के त्वरित समाधान के लिये राज्य स्तरीय एकीकृत शिकायत निवारण केन्द्र।
- राजस्थान सम्पर्क से जुडेगा ''स्मार्टराज कॉल सेन्टर''

अपने टेलीफोन या मोबाईल द्वारा शिकायत इस प्रकार दर्ज करायें

1. टोल फ्री फोन नम्बर 1800–180–6127 पर कॉल करें।
2. शिकायत दर्ज कराने के लिए '2' नम्बर दबाएं।
3. इसके बाद स्वायत्त शासन विभाग से सम्पर्क के लिये '1' नम्बर दबाएं।

1. कॉल सेन्टर कॉलर एक्जीक्यूटिव द्वारा आपसे मांगी गई जानकारी देने पर आपकी शिकायत राजस्थान सम्पर्क पोर्टल पर दर्ज होगी।
2. मोबाईल द्वारा दर्ज शिकायत का ID नम्बर SMS द्वारा अथवा टेलीफोन द्वारा दर्ज शिकायत का ID नम्बर तत्काल आपको टेलीफोन पर बताया जावेगा।
3. निर्धारित अवधि/अधिकतम 15 दिवस में आपको अपनी शिकायत का संतोषप्रद जवाब की सुनिश्चितता की जायेगी।

स्वायत्त शासन विभाग
द्वारा जनहित में प्रसारित