सूचना प्रौद्योगिकी और संचार विभाग

राजस्थान सरकार
सूचना प्रौद्योगिकी एवं संचार विभाग

क्रमांक :–F8(221)/DoIT/Gen/2014 /ML-3144/2021 जयपुर, दिनांकः– 30/07/2021

1. **समस्त अतिरिक्त मुख्य सचिव/प्रमुख शासन सचिव/शासन सचिव/विशिष्ट शासन सचिव**
2. **समस्त विभागाध्यक्ष (संभागीय आयुक्त एवं जिला कलेक्टर्स सहित)।**

विषयः– राजस्थान सम्पर्क पोर्टल पर दर्ज प्रकरणों का गुणवत्तापूर्ण एवं निश्चित समयावधि मे निस्तारण के सम्बन्ध में दिशा–निर्देश।

राजस्थान सम्पर्क पोर्टल एकीकृत शिकायत निवारण और निगरानी सिस्टम के लिये व्यापक कार्यप्रवाह के साथ उचित निवारण सुनिश्चित करने के लिये एकीकृत जन शिकायत निवारण पोर्टल है।

राजस्थान सम्पर्क पोर्टल आमजन को विभिन्न प्रकार की शिकायतों को दर्ज करने एवं उनकी समाधान प्रक्रिया की ट्रैकिंग के लिए एक एकीकृत मंच प्रदान करता है। साथ ही, विभागीय अधिकारियों को आमजन द्वारा दर्ज की गई शिकायतों के समाधान/व्यापक निस्तारण हेतु उचित माध्यम प्रदान करता है।

सभी विभागों के लिए जिला स्तर पर शिकायत निवारण प्रक्रिया की निगरानी हेतु प्रशासनिक सुधार विभाग द्वारा समस्त कलेक्टर एवं विभागाधिकारियों को, शिकायतों को अन्य विभागों में स्थानांतरित करने और किसी भी शिकायत को उनके सम्बन्धित जिलों के दायरे में पुनः कार्यवाही का अधिकार प्राप्त है। जिलेवार एवं विभागवार निगरानी को सक्षम बनाने के लिये विश्लेषणात्मक डैशबोर्ड लॉन्च किये गए हैं जो विभिन्न मापदण्डों पर सम्बन्धित जिलों के शिकायतों के समाधान से सम्बन्धित प्रदर्शन और लम्बित प्रकरणों की स्थिति को दर्शाते हैं।

राजस्थान सम्पर्क पोर्टल पर दर्ज परिवादों का गुणवत्तापूर्ण एवं निश्चित समयावधि मे निस्तारण हेतु समय–समय पर समीक्षा की जाती है। इस प्रक्रिया को और प्रभावी बनाने के लिये निम्नलिखित दिशा–निर्देश का अध्ययन कर इनकी पालना सुनिश्चित की जावेः–

1. राजस्थान सम्पर्क पोर्टल पर कार्मिकों के प्रशिक्षण के लिये समस्त विभाग/कार्यालय अपनी प्रशिक्षण आवश्यकता, कार्मिकों की सूची के साथ नियमित समय अन्तराल पर प्रशासनिक सुधार विभाग को भिजवाया जाना सुनिश्चित करे, जिससे कि इनका प्रशिक्षण प्रशासनिक सुधार विभाग एवं सूचना प्रौद्योगिकी एवं संचार विभाग संचार विभाग द्वारा किया जा सके।
2. राजस्थान सम्पर्क पोर्टल पर दर्ज परिवादों का गुणवत्तापूर्ण एवं निश्चित समयावधि मे निस्तारण हेतु समस्त विभाग यह सुनिश्चित करें कि समय–समय पर कार्यरत सम्बन्धित अधिकारी एवं कर्मचारियों का अद्यतन/मैपिंग स्थानान्तरण उपरान्त आवश्यक रूप से पोर्टल पर किया जाए।
3. समस्त विभाग/कार्यालय राजस्थान सम्पर्क पोर्टल पर उपलब्ध लंबित प्रकरणों का समयावधि में निस्तारण सुनिश्चित करें।

राजस्थान सरकार
सूचना प्रौद्योगिकी एवं संचार विभाग

सूचना प्रौद्योगिकी और संचार विभाग

4. समस्त विभाग/कार्यालय परिवादों का गुणवत्तापूर्ण निस्तारण सुनिश्चित करें एवं निस्तारण की कार्यवाही से संबंधित दस्तावेज/सूचना/फोटो/वीडियो पोर्टल पर आवश्यक रूप से अपलोड करें।

(निरंजन आर्य)
मुख्य सचिव

प्रतिलिपि निम्न को सूचनार्थ एवं आवश्यक कार्यवाही हेतु प्रेषित हैः–

1. निजी सचिव, मा. राज्य मन्त्री, जन अभियोग निराकरण, राजस्थान।
2. वरिष्ठ उप सचिव, मुख्य सचिव।
3. निजी सचिव, अति. मुख्य सचिव/प्रमुख शासन सचिव/शासन सचिव/विशिष्ट शासन सचिव गण।
4. रक्षित पत्रावली।

आयुक्त एवं विशिष्ट शासन सचिव