

Government of Rajasthan
Administrative Reforms Department

No. F. 2(1 AR/Gr-1 / 2015

Jaipur, dated:- 26.11.2015

To,

The Principal Resident Commissioner,
Rajasthan,
Bikaner House
New Delhi-110003

Subject : Follow up regarding meeting held by Secretary, Department of Administrative Reforms and Public Grievances (AR&PG) on November 10,2015.

Reference : Letter No. D.O. -K11022/41/2015 AR Dt. November 10,2015 of Smita Kumar, Joint Secretary, Government of India, Department of Administrative Reforms and Public Grievances (AR&PG).

Dear Ma'am,

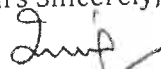
A meeting was taken by the Secretary, Department of Administrative Reforms and Public Grievances (AR&PG) of the officials of various States/UTs regarding strengthening the system of various inspections and interactions at field level, preparation of proper manual for inspections, the proposed review of important programs/schemes being implemented at District level and the proposed setting up of call center based mechanism to make random calls to citizens and state holders in the District.

The Government of Rajasthan has issued detailed guidelines and directions regarding inspection and monitoring of various Govt. programs and functioning of departments on March 11, 2015. A copy of the order is being enclosed herewith. This could be considered by Government of India in reference to the points raised in the referred subject.

Since the rest of the issues are in preliminary stage of discussions and deliberations, the State Govt. will submit requisite response as and when required by Govt. of India.

Emcl:-

Yours Sincerely,


(Shakti Singh Rathore)
Joint Secretary to Govt.

राजस्थान सरकार
प्रशासनिक सुधार (अनु.-4) विभाग

क्रमांक:प. 5(5)प्र.सु./अनु.-4/2006

दिनांक: 11-03-2015

—:: परिपत्र ::—

विषय:—राजकीय कार्यालयों में किये जाने वाले नियमित/आकस्मिक निरीक्षण के संबंध में दिशा निर्देश।

विभिन्न राजकीय कार्यालयों/योजनाओं में कार्यस्थलों पर कार्यरत अधिकारियों एवं कर्मचारियों की समय पर उपस्थिति सुनिश्चित करने तथा कार्यों का समुचित निष्पादन व योजनाओं का सुचारु संचालन सुनिश्चित करने आदि हेतु राजकीय कार्यालयों के नियमित/आकस्मिक निरीक्षण व जाँच करने की व्यवस्था है। ऐसे नियमित/आकस्मिक निरीक्षण व जाँच स्वयं संबद्ध विभाग द्वारा भी किये जाते हैं और जिला स्तर पर जिला कलक्टर एवं राज्य स्तर से प्रशासनिक सुधार विभाग द्वारा भी किये जाते हैं।

इस संबंध में पूर्व में जारी निर्देशों की निरन्तरता में निम्नांकित दिशानिर्देश अतिरिक्त रूप में प्रसारित किये जाते हैं:—

1. कर्मचारियों की उपस्थिति व समय की पाबन्दी:—

क. उपस्थिति पंजिका में समुचित अंकन व समय-समय पर उपस्थिति का आकस्मिक निरीक्षण:— सामान्यतः इस हेतु निर्धारित पंजिका में उपस्थिति के हस्ताक्षर किये जाने का प्रावधान है और समयानुसार कार्यालय में चतुर्थ श्रेणी कर्मचारियों की उपस्थिति का समय प्रातः 09.00 बजे तथा अन्य अधिकारियों एवं कर्मचारियों की उपस्थिति का समय 09.30 बजे है। जो अधिकारी एवं कर्मचारी कार्यालय में प्रातः 09.40 बजे तक उपस्थित नहीं होंगे उनके नाम के आगे उपस्थिति पंजिका में कैंस अंकित कर दिया जायेगा तथा सेवा नियमों के अनुसार अनुशासनात्मक कार्यवाई की जायेगी।

ख. उपस्थिति के अन्य माध्यमों की समीक्षा:— कतिपय कार्यालयों में कर्मचारियों की उपस्थिति सुनिश्चित करने हेतु बायोमैट्रिक अटेन्डेन्स, आरएफएमडी चिप या स्मार्ट कार्ड स्वाईप करने की भी व्यवस्था हो सकती है। इसका भी समुचित मूल्यांकन निरीक्षण के समय किया जायेगा।

ग. अनुपस्थिति की सूचना की व्यवस्था:— कतिपय कार्यालयों एवं कर्मचारियों में कार्य की आवश्यकताओं के कारण बार-बार क्षेत्र भ्रमण या मुख्यालय अवकाश की आवश्यकता पड़ती है। जनसामान्य को यह सूचना न रहने से वह प्रायः अपने कार्यों के लिये आने पर परेशान होते रहते हैं। इसके समाधान हेतु प्रशासनिक सुधार विभाग द्वारा निर्धारित दिवस को भ्रमण दिवस के रूप में प्रयुक्त करने के दिशा निर्देश जारी किये गये हैं, जिनकी यथासम्भव पालना की जाये। इन दिशा-निर्देश में बैठकों एवं वीडियो कान्फ्रेंसिंग आदि के लिये होने वाले मुख्यालय अवकाश को समाहित नहीं किया गया है। ऐसे में कर्मचारियों तथा जनसामान्य की सूचना की सुविधा के लिये राजस्थान सम्पर्क पोर्टल पर विकसित किये जाने वाले मॉड्यूल का आवश्यकतानुसार उपयोग सुनिश्चित करें।

2. कार्य निस्तारण:—

क. कार्यालयों में कार्यप्रणाली की समीक्षा:— निरीक्षण दलों द्वारा निरीक्षण में विभाग को आवंटित कार्यों के परिप्रेक्ष्य में उनके कार्य निस्तारण एवं कार्य प्रक्रिया संबंधी समस्त बिन्दुओं की समीक्षा एवं जाँच कार्य किया जायेगा। कुछ उल्लेखनीय बिन्दु निम्नानुसार हैं:—

41/5

(i) विभाग में कर्मचारियों के मध्य कार्य वितरण तथा उनका औसत दैनिक कार्यभार, कार्यभार निर्धारित मापदण्ड से कम अथवा अधिक होने के आधार

(ii) विभाग को प्राप्त विचाराधीन पत्र तथा उन पर समय पर की गई कार्यवाही, लिपिकों के पास विचाराधीन व निस्तारित पत्रों/प्रकरणों की संख्या, समय पर निस्तारित न होने वाले विचाराधीन/लंबित पत्रों/प्रकरणों की संख्या तथा उनके कारण, विभाग में संधारित पंजिकाएँ, पत्रावलियों का रखरखाव तथा उनकी सूची का संधारण

(iii) विभाग द्वारा प्रदान की जाने वाली सेवाओं एवं जनसामान्य से प्राप्त विभिन्न योजना अन्तर्गत आवेदनों के सन्धारण व निस्तारण की सूचना

(iv) विभागों द्वारा दिये गये अनुज्ञापत्रों (लाइसेंस) की शर्तों एवं निर्धारित मापदण्ड का भौतिक सत्यापन

(v) कार्मिकों के भवन में बैठने की व्यवस्था, भवन की स्थिति एवं सफाई, संसाधनों/विद्युत आदि का दुरुपयोग, भण्डारगृह/मण्डी/स्टोर आदि में रखे सामान का रख-रखाव एवं उनकी उपयोगिता, अभिलेखों की अन्तिम वीडिंग व रिकॉर्ड रूम भेजे जाने की सूचना तथा अनुपयोगी सामग्री के कन्डेमनेशन की स्थिति

(vi) कार्मिकों द्वारा की गई राजकीय यात्राओं की आवश्यकता, बजट की मांग तथा उसकी उपयोगिता एवं उस पर किया गया व्यय, अनुदान आदि का भौतिक सत्यापन

(vii) कार्यालय विशेषतः पुलिस थानों में जनसामान्य के साथ व्यवहार, हेल्पडेस्क/हेल्पलाईन की व्यवस्था एवं कार्यप्रणाली, नागरिक अधिकार पत्रों की सार्वजनिक सूचना, निर्धारित कार्यालयों के सूचनापट्ट पर संबंधित कर्मचारी के भ्रमण पर जाने आदि की सूचना

(viii) कर्मचारियों विशेषतः ग्रामीण क्षेत्रों के कर्मचारियों उनके मुख्यालय पर नियमित ठहराव

(ix) अधिकारियों द्वारा अपने अधीनस्थ कार्मिकों से कार्य करवाने की सक्षमता, उनके द्वारा की जाने वाली सामान्य मॉनिटरिंग व नियमित निरीक्षण की स्थिति सूचना प्रौद्योगिकी संबंधी कुशलता आदि

ख. योजनाओं तथा अभियानों के क्रियान्वयन की समीक्षा:— प्रदेश में संचालित केन्द्रीय एवं राज्य सरकार की विभिन्न योजनाओं जैसे महात्मा गाँधी रोजगार गारन्टी योजना, जननी शिशु सुरक्षा योजना, आंगनबाड़ी, निःशुल्क दवा वितरण योजना, मिड डे मील योजना, भामाशाह योजना, योजनाओं में पारदर्शिता आदि के नियमों एवं दिशा निर्देशों की पालना सुनिश्चित कराये जाने की समीक्षा एवं जाँच कार्य निरीक्षण दलों द्वारा किया जायेगा।

ग. कार्यालयों एवं योजनाओं में कार्य के क्रियान्वयन में समय की पाबन्दी:— निरीक्षण दल द्वारा बिन्दु संख्या 1 एवं 2 में उल्लेखित कार्यों को नियमानुसार समयबद्ध, निष्पक्ष एवं कमवार निष्तारण करने की विशेष समीक्षा एवं जाँच की जायेगी।

3. भ्रमण, निरीक्षण, जनसुनवाई व परिवाद निस्तारण:—

क. विभाग की सेवाओं का समय पर निस्तारण:— जाँच निरीक्षण दल द्वारा राजस्थान जन सुनवाई का अधिकार अधिनियम, 2012 के तहत नागरिकों से प्राप्त शिकायतें/परिवेदनाओं तथा राजस्थान लोक सेवाओं के प्रदान की गारन्टी अधिनियम, 2011 के अंतर्गत आने वाली विभाग की सेवाओं का तदनुरूप निस्तारण, आमजन से प्राप्त आवेदनों को समुचित पंजिका में तथा प्राप्त परिवादों/शिकायतों को राजस्थान सम्पर्क पोर्टल पर दर्ज कर रसीद दिये जाने की व्यवस्था, सूचना के अधिकार में कार्यों के निस्तारण की

स्थिति, अन्य आवेदन पत्रों एवं सुझावों के संधारण की व्यवस्था तथा इन सबके संबंध में मुख्य सचिव के परिपत्र क्रमांक F.16(1)/AR/Gr.-1/14/Bik Div./follow up दिनांक 12.08.2014, प.15(1)प्र.सु./अनु.-1/2014 दिनांक 05.02.2015 तथा प.15(1)प्र.सु./अनु.-1/2014 दिनांक 23.02.2015 की पालना की समीक्षा की जायेगी। यहां उल्लेखनीय है कि राजस्थान संपर्क पोर्टल पर प्राप्त परिवेदनाओं विशेषतः सरकार आपके द्वार अभियान तथा तत्पश्चात प्राप्त अभ्यावेदनों, परिवेदनाओं के निस्तारण एवं सत्यापन की व्यवस्था तथा गुरुवार को होने वाली समाधान बैठकों की विशेष समीक्षा की जायेगी।

ख. भ्रमण, निरीक्षण, जनसुनवाई एवं रात्रि विश्राम:- जॉच निरीक्षण दलों द्वारा अधिकारियों एवं कर्मचारियों के विभिन्न स्तर पर किये जाने वाले दौरे, रात्रि विश्राम, शिकायतों की सुनवाई एवं उनका निस्तारण विशेषतः इस संबंध में परिपत्र क्रमांक प.3(8)प्र.सु./टाइम्स/2013 दिनांक 24 दिसम्बर, 2014 द्वारा जारी दिशा-निर्देशों की पालना की समीक्षा की जायेगी। इसमें इन भ्रमण, निरीक्षणों एवं रात्रि विश्रामों को राजस्थान सम्पर्क पोर्टल पर निर्धारित मॉड्यूल में दर्ज किये जाने की समीक्षा की जायेगी।

4. जनसामान्य व आवेदकों की सुविधा हेतु सेवा का पारदर्शीकरण व प्रक्रिया का सरलीकरण:-

क. शपथ पत्र के स्थान पर स्वप्रमाणीकरण की व्यवस्था:- राज्य सरकार के आदेश क्रमांक F.15(1)/AR/Gr.-1/2014 दिनांक 24 नवंबर, 2014 द्वारा शपथ पत्र देने की व्यवस्था को समाप्त करने तथा दस्तावेजों के स्वयं द्वारा प्रमाणित करने की व्यवस्था की है। इसकी विभागों के कार्यालय स्तर पर आवश्यक रूप से पालना तथा जन सामान्य के लिये सूचना भी सुनिश्चित की जायेगी।

ख. विभाग के विभिन्न कार्यक्रमों व सेवाओं के आवेदनों के ऑनलाईन किये जाने की प्रगति की समीक्षा:- सेवाओं की पारदर्शिता तथा उनके निस्तारण की तत्परता व वस्तुनिष्ठता सुनिश्चित करने हेतु विभाग के विभिन्न कार्यक्रमों व सेवाओं के आवेदनों के ऑनलाईन किये जाने की अपेक्षा की गई है। इस संबंध में अनेक विभागों द्वारा अपनी विभिन्न सेवाओं को राजस्थान सरकार के सूचना प्रौद्योगिकी एवं संचार विभाग के ई-मित्र पोर्टल से जोड़े जाने तथा भारत सरकार की एसएसडीजी परियोजना अन्तर्गत विभिन्न सेवाओं को एकीकृत रूप में एक पोर्टल पर लाये जाने की व्यवस्था है। कतिपय विभागों एवं संस्थाओं द्वारा इस संबंध में एनआईसी अथवा स्वयं के पोर्टल द्वारा भी ऑनलाईन सुविधा विकसित कर दी गई है। इसके अतिरिक्त कतिपय कार्यक्रमों हेतु भारत सरकार की अपनी वेबसाइट पर सुविधाएँ की गई हैं। निरीक्षण में विभाग द्वारा न केवल इन सेवाओं की प्रगति की समीक्षा की जायेगी अपितु ऑनलाईन कराने से शेष सेवाओं के कारणों की भी समीक्षा की जायेगी। जिन सेवाओं की रिपोर्टिंग को ऑनलाईन किया गया है, उनके रिपोर्टिंग में सत्यता, समयबद्धता के साथ-साथ एमआईएस पोर्टल की भी समीक्षा की जायेगी।

राज्य स्तरीय निरीक्षण दल द्वारा किसी भी राजकीय अथवा स्वायत्तशासी संस्था/निगम/बोर्ड आदि के कार्यालय (चिकित्सालय, विद्यालयों, पटवार घर, ग्रामसेवक कार्यालय, आंगनबाड़ी, साक्षरता केन्द्र आदि सहित) तथा राजकीय योजनाओं में कार्यस्थलों पर कार्यरत अधिकारियों एवं कर्मचारियों के कार्य का समुचित निरीक्षण किया जायेगा। निरीक्षण

५॥२

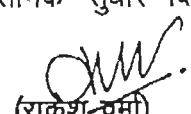
दलों द्वारा उक्तानुसार निरीक्षण करने पर सम्बन्धित अधिकारियों एवं कर्मचारियों को निर्देशित किया जाए कि वे निरीक्षण दलों को पूर्ण सहयोग एवं सूचना प्रदान करें तथा निरीक्षण दलों द्वारा किये गये निरीक्षण रिपोर्ट की बिन्दुवार पॉलना रिपोर्ट एक माह की अवधि में अतिरिक्त मुख्य सचिव, प्रशासनिक सुधार विभाग को आवश्यक रूप से प्रेषित की जाए तथा यथानुसार राजस्थान सम्पर्क पोर्टल के तत्संबंधी मॉड्यूल पर भी इसे फीड/अपडेट किया जाये।

उक्त दिशा निर्देश स्वायत्तशासी संस्थाओं/निगमों/मण्डलों के कार्यालयों हेतु भी प्रभावी होंगे।


(सी.एस.राजन)
मुख्य सचिव

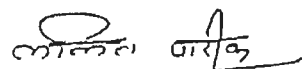
प्रतिलिपि निम्नांकित को सूचनार्थ एवं आवश्यक कार्यवाही हेतु प्रेषित है:-

1. सचिव, माननीय मुख्यमंत्री महोदय, राजस्थान।
2. निजी सचिव/विशिष्ट सहायक, माननीय समस्त मंत्रीगण/राज्यमंत्रीगण, राजस्थान।
3. समस्त अतिरिक्त मुख्य सचिव/प्रमुख शासन सचिव/शासन सचिवगण,
4. वरिष्ठ उप सचिव, मुख्य सचिव, राजस्थान।
5. सचिव, लोकायुक्त सचिवालय, राजस्थान, जयपुर।
6. सचिव, राजस्थान सिविल सेवा अपील अधिकरण, जयपुर।
7. सचिव, राजस्थान लोक सेवा आयोग, अजमेर।
8. प्रबन्ध निदेशक, राजकॉम्प, योजना भवन, जयपुर को प्रशासनिक सुधार विभाग की वेबसाइट पर अपलोड कराने का श्रम करावें।


(राकेश-वर्मा)
अतिरिक्त मुख्य सचिव

प्रतिलिपि निम्नांकित को परिपत्र की प्रति अपने अधीन विभाग के सभी स्तर के कार्यालयों को भिजवाया जाना सुनिश्चित कर सूचनार्थ एवं आवश्यक कार्यवाही हेतु प्रेषित हैं:-

1. समस्त संभागीय आयुक्त/जिला कलक्टर।
2. समस्त विभागाध्यक्ष।
3. समस्त मुख्य कार्यकारी अधिकारी, जिला परिषद।
4. समस्त अध्यक्ष/प्रबन्ध निदेशक/कार्यकारी अधिकारी/सचिव/निबंधक, समस्त निगम/बोर्ड/मण्डल/स्वायत्तशासी संस्थाएं एवं समस्त विद्युत वितरण/प्रसारण निगम कम्पनियां, राजस्थान।


(ललित प्रकाश पारीक)
वरिष्ठ शासन उप सचिव