115
15.1.19

कार्यालय निदेशक माध्यमिक शिक्षा राजस्थान बीकानेर

क्रमांक :– शिविरा–माध्य / राज.सम्पर्क / सरकार / 2019 / दिनांक :–14.01.2019

समस्त संयुक्त निदेशक
समस्त मुख्य जिला शिक्षा अधिकारी

विषय :– नये सेटअप के अनुसार राजस्थान सम्पर्क पोर्टल / सम्पर्क हैल्प लाईन 181 (CM Helpline) पोर्टल पर परिवर्तीत लेवल एवं निस्तारण की प्रकिया बाबत।

उपरोक्त विषयान्तर्गत लेख है कि नये सेटअप परिर्वतन के उपरान्त राजस्थान सम्पर्क पोर्टल / सम्पर्क हैल्प लाईन 181 (CM Helpline) पोर्टल पर लेवल 1 से लेवल 4 पर नये पेर्टन के अनुसार मैपिंग कि गयी है। उपरोक्त पोर्टल पर प्रकरणो के निस्तारण करने हेतु 4 स्तर का निर्माण किया गया है जिसमें लेवल 1 पर समस्त मुख्य जिला शिक्षा अधिकारीयों को मेप किया गया है एवं लेवल 2 पर समस्त संयुक्त निदेशक और लेवल 3 पर अतिरिक्त निदेशक माध्यमिक शिक्षा राजस्थान बीकानेर एवं लेवल 4 पर निदेशक माध्यमिक शिक्षा राजस्थान बीकानेर की मेपिग का कार्य सम्पूर्ण हो चुका है। लेवल 1 और लेवल 2 पर दर्ज परिवेदनाओं के निस्तारण के लिए अधिकतम समय 30 दिवस निधारित किया गया है।

समस्त संयुक्त निदेशक माध्यमिक शिक्षा को निर्देशित किया जाता है कि वे स्वयं के कार्यालय एवं अपने अधीन समस्त मुख्य जिला शिक्षा अधिकारीयो को पाबन्द करे कि सम्पर्क पोर्टल / सम्पर्क हैल्प लाईन 181 (CM Helpline) पोर्टल पर दर्ज परिवेदनाओं का निश्चित समय अवधि मे ही निस्तारण किया जावे।

समयबद्ध लम्बित शिकायतों का निस्तारण नही होने पर किसी भी प्रकार की विपरीत स्थिति में संयुक्त निदेशक माध्यमिक शिक्षा को जिम्मेदार माना जाएगा एवं जिम्मेंदार अधिकारी / कर्मचारी के विरूद्व अनुशासनात्मक कार्यवाही की जावेगी।

राजस्थान सम्पर्क पोर्टल / सम्पर्क हैल्प लाईन 181 पोर्टल पर (SSO ID) से लॉगिन करने से सम्बधित एवं अन्य किसी भी प्रकार कि समस्या के प्रभावी निस्तारण के लिए सम्पर्क पोर्टल अनुभाग के दूरभाष नम्बर 0151–2201461 एवं अनुभाग की मेल आईडी samparkbikaner@gmail.com पर सम्पर्क करे।

DEO (H.Q.) Ele / Sec
ADPC RMSA
Principal DIET
All CBEOs
Compliance the order accordingly

मुख्य जिला शिक्षा अधिकारी एवं
पदेन जिला परियोजना समन्वयक
समग्र शिक्षा अभियान, बून्दी (राज)

(नथमल डिडेल)
आईएएस
निदेशक
माध्यमिक शिक्षा, राजस्थान
बीकानेर

www.rajteachers.com

कार्यालय निदेशक माध्यमिक शिक्षा राजस्थान, बीकानेर

क्रमांक : शिविरा / मा / राजस्थान सम्पर्क / 2018 दिनांक– 14.01.2019

समस्त संयुक्त निदेशक
समस्त मुख्य जिला शिक्षा अधिकारी

रजिस्टर्ड–पत्र

विषय :– C M Helpline Portal 181 / सम्पर्क हेल्प लाईन पोर्टल पर कार्य करने हेतु दिशा निर्देश।

उपरोक्त विषयान्तर्गत लेख है कि CM Helpline Portal 181 पर समस्त संयुक्त निदेशक एवं समस्त मुख्य जिला शिक्षा अधिकार को निम्नानुसार कार्य करने हेतु निर्देशित किया जाता है :–

1. पोर्टल पर चार लेवल निर्धारित किये गये है, जो कि निम्न स्तर से वरिष्ठ स्तर तक क्रमशः लेवल–1, लेवल–2, लेवल–3 एवं लेवल–4 है। इन सभी लेवल को विषयानुसार मेप किया गया है। लेवल–1 जो कि निम्नतम स्तर है, पर मुख्य जिला शिक्षा अधिकारी की मेपिंग की गई है। लेवल–2 पर जो कि लेवल–1 का वरिष्ठ स्तर है, पर समस्त संयुक्त निदेशक की मेपिंग की गई है। लेवल–3 पर जो कि लेवल–2 का वरिष्ठ स्तर है, पर अतिरिक्त निदेशक, माध्यमिक शिक्षा, राजस्थान, बीकानेर की मेपिंग की गई है। सर्वोच्च स्तर लेवल–4 पर निदेशक महोदय, माध्यमिक शिक्षा राजस्थान, बीकानेर की मेपिंग की गई है।

2. पोर्टल पर इन लेवल का निर्धारण इस प्रकार किया गया है कि लेवल–1 की मोनेटरिंग / नियन्त्रण लेवल–2 द्वारा, लेवल–2 की मोनेटरिंग / नियन्त्रण लेवल–3 द्वारा, एवं सभी लेवल की मोनेटरिंग / नियन्त्रण लेवल–4 द्वारा किया जायेगा।

3. पोर्टल पर आम जनता द्वारा परिवेदनाऐं 181 पर (कॉल सेन्टर केयर) द्वारा प्राप्त की जाती है एवं शिकायतकर्ता द्वारा बताये गये पते के अनुसार विषय का चयन करते हुए लेवल–1 के अधिकारी को एलोकेट किया जाता है।

4. समस्त विषयों पर हर लेवल पर कार्य करने की अधिकत्तम समयावधि 30 दिवस निर्धारित की गई है। यदि प्रकरण पर किसी भी लेवल के अधिकारी द्वारा 30 दिवस तक कोई कार्यवाही नहीं की गई तो प्रकरण स्वतः ही उस लेवल से वरिष्ठ स्तर के लेवल पर अग्रेषित हो जाता है। उपरोक्त समयावधि का ध्यान रखते हुए प्रकरण पर कार्यवाही की जानी चाहिये।

5. लेवल–1 द्वारा प्रकरण पर टिप्पणी / अग्रेषित / निस्तारित / रद्द की कार्यवाही करने पर अथवा प्रकरण पर 30 दिवस तक कोई भी कार्यवाही नहीं करने पर दोनो ही स्थितियों मे प्रकरण लेवल–2 (संयुक्त निदेशक) स्तर पर आ जावेगा। यहां प्रकरण पर लेवल–2 द्वारा ही कार्यवाही की जानी है। यदि प्रकरण पर लेवल–1 द्वारा दी गई टिप्पणी से लेवल–2 का अधिकारी संतुष्ट है तो इस टिप्पणी का प्रयोग करते हुए लेवल–2 द्वारा प्रकरण को आंशिक राहत अथवा निस्तारित (रद्द) की कार्यवाही करनी होगी।

6. यदि लेवल–1 द्वारा प्रकरण पर 30 दिवस तक कार्यवाही नहीं करने पर प्रकरण स्वतः अग्रषित होता है तो लेवल–2 की जिम्मेदारी है कि संबंधित लेवल–1 अधिकारी को इस बाबत कारण बताओ नोटिस / अनुशासनात्मक कार्यवाही के प्रस्ताव उचित माध्यम से प्रेषित किए जावे। यहां लेवल–2

www.rajteachers.com

अधिकारी द्वारा लेवल–1 के अधिकारी को यह भी निर्देशित करना होगा कि स्वतः अग्रेषित हुए ऐसे प्रकरणों पर लेवल–1 द्वारा अभी भी टिप्पणी की जानी है। इसके लिए लेवल–1 के अधिकारी द्वारा अपने पोर्टल की आई डी से निस्तारण कार्यवाही के आगे स्वयं के स्तर पर के विकल्प को हटाकर वरिष्ठ स्तर पर के विकल्प का चयन करने से उन्हें वह समस्त प्रकरण प्रदर्शित हो जायेंगे जो कि 30 दिवस तक कार्यवाही नहीं करने पर स्वतः अग्रेषित हो चुके है। इन प्रकरणों पर लेवल–1 के अधिकारी द्वारा टिप्पणी या विवरण अविलम्ब दिया जावे।

7. लेवल–2 के अधिकारी द्वारा यह सुनिश्चित किया जाये कि उसे किसी भी परिस्थिति में लेवल–3 पर या पुनः लेवल–1 पर प्रकरण को हस्तानान्तरित या अग्रेषित नहीं करना है। यदि लेवल–1 द्वारा यह टिप्पणी दी जाती है कि प्रकरण उसके कार्यालय से संबंधित ना हो कर मण्डल के ही किसी अन्य कार्यालय से संबंधित है तो इस स्थिति में लेवल–2 के अधिकारी द्वारा प्रकरण को हस्तानान्तरित या अग्रेषित नहीं करना होगा एवं लेवल–2 के अधिकारी द्वारा इस प्रकरण को संबंधित कार्यालय जो कि उसी के क्षेत्राधिकार में ही आता है से ईमेल द्वारा या दूरभाष पर सम्पर्क कर उस कार्यालय से जवाब लेकर स्वंय के स्तर पर ही प्रकरण को निस्तारित या आंशिक राहत दी जानी है।

8. इस पोर्टल पर प्रकरणों पर कार्यवाही करते समय निम्न बिन्दुओं को ध्यान में रखना आवश्यक है:– सेवा संबंधित प्रकरणों को इस पोर्टल पर निस्तारित नहीं किया जाता है। नीतिगत प्रकरणों, स्थानान्तरण एवं पदस्थापन से संबंधित प्रकरणों का भी निस्तारण इस पोर्टल पर नहीं किया जा सकता। अतः ऐसे प्रकरणों पर लेवल–1 या लेवल–2 द्वारा उपरोक्त टिप्पणी देते हुए प्रकरण को निस्तारित (रद्द) किया जाना उचित होगा।

उपरोक्त सभी बिन्दुओं को ध्यान में रखते हुए लेवल–2 द्वारा न केवल अपने कार्यालय बल्कि अपने अधीन आने वाले लेवल–1 के अधिकारियों से कार्य करवाना सुनिश्चित करावें। माननीय मुख्यमंत्री द्वारा स्वयं इस पोर्टल की सतत् मॉनिटरिंग की जा रही है। अतः निर्देशों की पालना कर सर्वोच्च प्राथमिकता प्रदान करें।

(नथमल डिडेल)
आईएएस
निदेशक
माध्यमिक शिक्षा, राजस्थान
बीकानेर

www.rajteachers.com