

राजस्थान सरकार
स्वायत्त शासन विभाग, जयपुर

(जी-3, राजमहल रेजीडेन्सियल ऐरिया, सी-स्कीम, सिविल लाईन फाटक के पास, जयपुर-16)

क्रमांक : मॉ. प्रकोष्ठ/सी.एम.हैल्पलाइन/डीएलबी/2017/160/0 जयपुर, दिनांक: 27.07.2017

आदेश

सदस्य सचिव, सेन्टर फॉर गुड गवर्नेंस, जयपुर के निर्देश दिनांक 14.07.2017 के अनुसार सीएम हैल्पलाइन 181 का उद्घाटन माननीया मुख्यमंत्री महोदया द्वारा 15.08.2017 को किया जावेगा। सीएम हैल्पलाइन के लिए विभागीय नोडल अधिकारी उप निदेशक (प्रशासन), स्थानीय निकाय विभाग, जयपुर को नियुक्त किया जाता है।

दिनांक 01.08.2017 से सभी विभागों में ट्रायल रन किया जा रहा है। इससे पूर्व दिनांक 31.07.2017 तक राजस्थान सम्पर्क पोर्टल पर उपलब्ध सीएम हैल्पलाइन पर डाटा अपलोडिंग/फिडिंग की कार्यवाही संलग्न पत्र दिनांक 14.07.2017 के अनुरूप पूर्ण की जानी है। सीएम हैल्पलाइन के लिए निम्न कार्यवाही सुनिश्चित करें :-

1. विभागीय नोडल अधिकारी सीएम हैल्पलाइन पर विभागीय L-1 से L-4 का डाटा सीएम हैल्पलाइन पोर्टल पर अपलोड/फिडिंग कराना सुनिश्चित करते हुए निरंतर मॉनिटरिंग करेंगे।
2. L-1 स्तर पर नगरीय निकायों के अधीनस्थ अधिकारी/कार्मिक को नियुक्त किया गया है। L-1 का डाटा आयुक्त/अधिशिषी अधिकारी अटल सेवा केन्द्र पर नियुक्त एसीपी/प्रोग्रामर से सम्पर्क कर डाटा फिडिंग/अपलोडिंग का कार्य दिनांक 30.07.2017 तक पूर्ण कर सूचना विभाग को भिजवावें।
3. L-2 स्तर पर नगरीय निकायों के आयुक्त/अधिशिषी अधिकारी को नियुक्त किया गया है। विभाग द्वारा लगभग सभी निकायों के L-2 का डाटा पोर्टल पर अपलोड कर दिया गया है। अपलोड किये गये डाटा में यदि आयुक्त/अधिशिषी अधिकारी के डाटा में परिवर्तन हो तो तत्काल विभाग को संबंधित अधिकारी का नाम, पदनाम, मोबाईल नं० व ई-मेल ऐड्रेस दिनांक 30.07.2017 तक सूचित कर संशोधन कराना सुनिश्चित करें अथवा अटल सेवा केन्द्र पर नियुक्त सूचना प्रौद्योगिकी एवं संचार विभाग के अधिकारियों से सम्पर्क कर संशोधित करा लें। नगर निगमों में पृथक से डाटा अपलोड किया जाना हो तो संबंधित एसीपी/प्रोग्रामर अथवा सूचना प्रौद्योगिकी एवं संचार विभाग, जयपुर से सम्पर्क कर डाटा दिनांक 31.07.2017 तक अपलोड कराना सुनिश्चित करें।
4. L-3 स्तर पर संबंधित उप निदेशक (क्षेत्रीय) को नियुक्त किया गया है। उप निदेशक (क्षेत्रीय) अपने अधीनस्थ निकायों की मॉनिटरिंग के साथ-साथ सीएम हैल्पलाइन के निर्देशों की पालना सुनिश्चित करावें।
5. L-4 स्तर पर निदेशक, स्थानीय निकाय विभाग, जयपुर नियुक्त है। विभाग द्वारा L-2 से L-4 का डाटा सीएम हैल्पलाइन पोर्टल पर अपलोड/फीड कर दिया गया है। शिकायत के विषयवार समयसीमा निर्धारित की जा चुकी है। सभी नियुक्त हुए जिम्मेदार कार्मिक/अधिकारी सीएम हैल्पलाइन पर प्राप्त होने वाली शिकायतों का निर्धारित अवधि में निस्तारण सुनिश्चित करावें।
6. सीएम हैल्पलाइन के दिशा-निर्देश राजस्थान सम्पर्क पोर्टल पर उपलब्ध नोटिफिकेशन्स पर उपलब्ध है, जिन्हें डाउनलोड कर पालना सुनिश्चित करें। सीएम हैल्पलाइन के दिशा-निर्देश दिनांक 14.07.2017 व गाइड लाइन आपकी निकाय के ई-मेल पर भी प्रेषित की जा रही है।



7. सीएम हैल्पलाइन के डाटा में अपलोड किये जाने वाले कार्मिक/अधिकारियों के स्थानान्तरण/पदभार परिवर्तन पर प्रभार ग्रहण करने वाले कार्मिक/अधिकारी का डाटा तत्काल सीएम हैल्पलाइन पोर्टल पर संशोधन कराने के लिए संबंधित आयुक्त/ अधिशाषी अधिकारी जिम्मेदार होंगे।
 8. सीएम हैल्पलाइन से संबंधित डाटा फिडिंग/अपलोडिंग में संशोधन व विभागीय सहयोग के लिए श्री डी.के. जिन्दल, प्रभारी अधिकारी मॉनिटरिंग, निदेशालय दूरभाष नं० 0141 -2226711 से सम्पर्क करें।
- संलग्न : उपरोक्तानुसार।


(पवन अरोड़ा)

निदेशक एवं संयुक्त सचिव

जयपुर, दिनांक: 27.07.2017

क्रमांक : मॉ. प्रकोष्ठ/सी.एम.हैल्पलाइन/डीएलबी/2017/16011-16241

प्रतिलिपी निम्न को सूचनार्थ एवं आवश्यक कार्यवाही हेतु :-

1. निजी सचिव, प्रमुख शासन सचिव, स्वायत्त शासन विभाग, जयपुर।
2. निजी सचिव, सदस्य सचिव, सेन्टर फॉर गुड गवर्नेंस, एचसीएम रीपा, जयपुर।
3. कार्यकारी निदेशक/परियोजना निदेशक/महाप्रबंधक, रूडसिको/आरयूआईडीपी/जेसीटीएसएल, जयपुर।
4. निजी सचिव, निदेशक एवं संयुक्त सचिव/अतिरिक्त निदेशक, निदेशालय।
5. उप निदेशक (प्रशासन) एवं नोडल अधिकारी राजस्थान सम्पर्क/सीएम हैल्पलाइन, स्थानीय निकाय विभाग, जयपुर।
6. समस्त अधिकारीगण, निदेशालय।
7. उप निदेशक (क्षेत्रीय), स्थानीय निकाय विभाग, जयपुर, जोधपुर, अजमेर, कोटा, उदयपुर, बीकानेर, भरतपुर को पालनार्थ।
8. आयुक्त/अधिशाषी अधिकारी, नगर निगम/परिषद/पालिका, समस्त राजस्थान को पालनार्थ।
9. श्री डी.के. जिन्दल, प्रभारी अधिकारी मॉनिटरिंग, स्थानीय निकाय विभाग, जयपुर।
10. रक्षित पत्रावली।


(मुकेश कुमार मीणा)
अतिरिक्त निदेशक

CENTRE FOR GOOD GOVERNANCE
HCM RAJASTHAN STATE INSTITUTE OF PUBLIC ADMINISTRATION
Jawahar Lal Nehru Marg, Jaipur-302017 (Rajasthan)

F.12 (1)/CGG/CMHL/2017

Jaipur, Dated: 14.07.2017

All Additional Chief Secretaries/Principal Secretaries/Secretaries
All Divisional Commissioners/Range IGs
Commissioner Police, Jaipur/Jodhpur
All District Collectors/ All SPs
All Heads of Departments
All PSUs/Boards/Local Bodies/Commissions etc

Subject: Data uploading/feeding in reference to CM Help Line

1. It is to inform you that an IT application for feeding departmental data relating to mapped grievances and mapped grievance redressal officers (L1/L2/L3/L4) has now been prepared and uploaded on Rajasthan Sampark Portal.
2. It is appreciated that all the departments have already detailed out the grievance subjects (grievance mapping) and grievance redressal officers (L1/L2/L3/L4) for each and every grievance subject in Excel format in response to communications made by the Centre for Good Governance from time to time. This extensive data collection would facilitate very quick uploading of data on the IT application prepared specifically for this purpose which can be accessed on Rajasthan Sampark Portal itself by clicking the icon '**CM Helpline 181-Mapping**'.
3. CM Help Line will become functional only after the data feeding work in the specifically made IT application is completed in all the departments and organizations of which a particular department is the administrative department i.e. Boards, corporations, Local Bodies, Commissions etc.
4. It is pertinent to mention here that Hon'ble CM will flag off the CM Help Line on 15.08.2017. It implies that the time available with the departments to complete the data feeding is limited and therefore manpower available in various department has to be optimally utilized to **ensure that the data feeding is completed by 31.07.2017.**
5. Trial runs on the **CM Help Line will commence from 01.08.2017**
6. **It is important to note that only those officers/officials will be able to upload the data who have SSO IDs/Sampark User ID and Passwords.** It is therefore critical to properly train such officers/officials before commencing the data feeding. **State Level Rajasthan Sampark Portal Nodal Officer of your department may be designated as OIC for supervising and continuously monitoring initially the data feeding work and subsequently the grievance redressal activities happening on CM Helpline.**
7. Officers responsible for data feeding (Data feeding offices)

Sl No:	Category of Organization	Officer responsible for feeding/uploading the data relating to CM Help Line Mapping of Grievances and Officers
1.	Administrative Departments	Head of the Department/ Departmental Portal Admin (Sampark Portal)/ State Nodal Officer (Sampark Portal)

AM
14/7

2.	Revenue Department	Divisional Commissioner for his Division and District Collector/ District Level Nodal Officer for the District for Level G, Level 1, Level 2 and Level 3 entries
3.	Panchayati Raj and Rural Development Department	Except for entries of Gram Panchayat Secretaries (Level G) all other data entry relating to Level 1, Level 2, Level 3 and Level 4 shall be made by Head of the Department/Departmental Portal Admin (Sampark Portal)/ State Nodal Officer (Sampark Portal) Data entry for Level G shall be made by CEO Zila Parishad
4.	Corporations, Companies, Commissions, Boards, Universities, Councils etc.	Chief Executive Officer/ MD/ Registrar (Chief Executive of the organization/State Nodal Officer)
5.	Urban Municipal Bodies	CEO Nagar Nigam, Commissioner Municipal Council, EO Nagar Palika/ Portal Admin (Sampark Portal)
6.	UITs	Secretary UIT/ Portal Admin (Sampark Portal)
7.	Development Authorities:- JDA Jaipur, JDA Jodhpur, ADA Ajmer etc.	Commissioner Development Authority/ Portal Admin (Sampark Portal)

8. Updation of data on **transfer/leave** of L1/L2/L3/L4 officers.

S.N o.	Event	Officer responsible for Updating the data
1.	Transfer of L1 officer	Concerned L2 officer
2.	Transfer of L2 officer	Concerned L3 officer
3.	Transfer of L3 officer	Concerned L4 officer
4.	Transfer of L4 officer	State Level Nodal officer/ Departmental Portal Admin
5.	Officer going on Leave	Controlling officer will allocate work to some other officer, data entry for whom shall be made as under: For L1 Officer by L2 officer For L2 Officer by L3 officer For L3 Officer by L4 Officer For L4 officer by State Level Nodal officer/ Departmental Portal Admin

9. Subsequent to discussion on IT application being prepared for data entry, there is a small clarification in regard to designating departmental officers as L1/L2 officers where there are no tehsil level/district level officers present in the field. In such cases, **highest officer of the organization shall be designated as L4 officer and the officer at a level lower to L4 shall be designated as L3 officer**. For example: In case of Petroleum Department there are no field officers and therefore Principal Secretary, Petroleum shall be designated as L4 officer and Director, Petroleum as L3 officer respectively. TAD is another example. There is no Tehsil Level officer. There are Project Officers in tribal districts under the control of Commissioner, TAD and the Principal Secretary, TAD is the Administrative Secretary. In this case Project officer shall be designated as Level 2 officer, Commissioner, TAD as Level 3 officer and Principal Secretary/ACS Level 4 officer.

10. In case of closed offices, the highest level officer having the authority to finally dispose of a grievance, shall be L4 officer and the officer lower to L4 officer having the authority to dispose of the grievance, shall be designated as L3 officer. For example in Rajasthan Public

OK
14/7

Service Commission Secretary shall be L4 officer and Deputy Secretary having authority to dispose of a particular grievance shall be L3 officer.

11. It is important to mention here that while making entries, if a particular name of the officer does not match with the post, the departmental admin should immediately be contacted to update the name and mobile number against such post.
12. Concerned ACS/Pr. Secretaries/ Secretaries will be the overall in charge for all activities, including data uploading, relating to CM Help Line in their department and organizations under their administrative control.
13. Instruction sheets in the form of ppt, detailing out various steps to be taken for mapping of grievances/grievance redressal officers (L1/L2/L3/L4) on Rajasthan Sampark Portal are being **appended** herewith.
14. It is emphasized and requested here that the **data entry work needs to completed by 31st July, 2017** positively as test run of the helpline is scheduled to start with effect from 1st August, 2017 for ensuring the operationalization of CM Helpline on 15th August 2017.
15. For clarification on any issue regarding data entry from mapping of grievances and redressal officer following officers may be contacted:

S.No.	Name	Designation	Contact Numbers	
			Mobile	Landline
1.	Sh. Rakesh Verma	Member Secretary CGG	9799887711	0141-2709061
2.	Sh. Banna Lal	OSD, CGG	9314491100	0141-2743144
3.	Sh. Vikas Meena	Joint Director (s) CGG	9460987166	0141-2709061
4.	Sh. Arun Chouhan	Additional Director DOIT	9413387349	
5.	Sh. Harsh Sariyot	SEMT-Project Officer, DOIT	9799458555	

Please ensure that first of all mapping of data is done for L4 officer and subsequently for L3, L2 & L1 officers.

Encl.: AS above

Yours Sincerely,


(Rakesh Verma)

Member Secretary, CGG

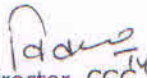
Copy forwarded for information and necessary action:

1. Principal Secretary to CM,
2. Secretary to CM,
3. Secretary to CM (RPG)


Member Secretary, CGG

Copy also forwarded for information and necessary action:

1. Sh. Arun Chouhan, Additional Director, DOIT
2. Shri Harsh Sariyot, Project Officer, DOIT
3. Sr. Ds to CS


Joint Director, CGG