कार्यालय निदेशक प्रारंभिक शिक्षा व पंचायतीराज विभाग, राजस्थान, बीकानेर

क्रमांकः–शिविरा–प्रारं/राज.संपर्क–सीएमहेल्पलाईन/19303/बीकानेर/2017/9 दिनांक- 15/2/19

समस्त संयुक्त निदेशक,
समस्त मुख्य जिला शिक्षा अधिकारी,
समस्त जिला शिक्षा अधिकारी (मुख्यालय),
प्रारंभिक शिक्षा, राजस्थान।

विषयः– राजस्थान संपर्क पोर्टल 181 पर कार्य करने हेतु दिशा–निर्देश।

उपर्युक्त विषयान्तर्गत लेख है कि राजस्थान संपर्क पोर्टल पर कार्य करने हेतु निम्नानुसार दिशा–निर्देश प्रदान किए जाते हैं –

1. राजस्थान संपर्क पोर्टल पर दिए गए ऑनलाईन निर्देशों का निरंतर अवलोकन करें तथा निर्देशानुसार कार्य संपादित करें।
2. वर्तमान में पोर्टल पर पूर्व निर्धारित उत्तरदायित्व स्तरों में परिवर्तन किया गया है, जो निम्नानुसार है–
   लेवल 1 – जिला शिक्षा अधिकारी (मुख्यालय), प्रारंभिक शिक्षा, समस्त जिले
   लेवल 2 – मुख्य जिला शिक्षा अधिकारी , समस्त जिले
   लेवल 3 – संयुक्त निदेशक, संबंधित संभाग
   लेवल 4 – निदेशक, निदेशालय, प्रा.शि. बीकानेर
3. यदि पोर्टल पर दर्ज परिवाद में विभाग गलत दर्ज किया गया है तो उसे निरस्त ना करें। इस स्थिति में परिवाद को सही विभाग को सीधे ही हस्तांतरित करें जो कि आपको हस्तांतरण की विंडो में दिया गया है। यदि उस लिस्ट में संबंधित विभाग न मिले तो अविलम्ब संपर्क अनुभाग, निदेशालय, प्रा.शि. को सूचित करें।
4. उत्तरदायी अधिकारी की लॉगईन पर परिवाद दर्ज होते ही उस पर नियमानुसार कार्यवाही करावें। प्रकरण की अवधि समाप्ति तक प्रतीक्षा ना करें। इससे लंबित प्रकरणों की संख्या में अन्यथा वृद्धि होती है। किसी भी स्थिति में कोई भी परिवाद अपने स्तर से समय–सीमा पार कर स्वतः अग्रेषित नहीं होना चाहिए यदि परिवाद पर आपके स्तर पर कोई कार्यवाही नहीं होती है तो तुरंत हस्तांतरित करें। इसमें विलंब को गंभीरता से लिया जाएगा।
5. यदि पोर्टल पर परिवादी द्वारा दी गई सूचना अप्राप्त है तो इस आधार पर परिवाद को निरस्त न करें बल्कि परिवादी से दूरभाष/संचार माध्यमों से संपर्क कर आवश्यक दस्तावेज / सूचना परिवाद में अपलोड़ कराकर समुचित कार्यवाही करें।
6. लेवल 1, लेवल 2 तथा लेवल 3 स्तर पर राजस्थान संपर्क पोर्टल के लिए उत्तरदायी अधिकारी/ कार्मिक अथवा आपके स्तर की पोर्टल लॉगईन आईडी तथा पासवर्ड को यदि किसी कारण से परिवर्तित किया जाता है तो नवीनतम सूचना से इस कार्यालय को अविलम्ब सूचित करें।
7. अधिक समय से लंबित प्रकरण एवं शिकायतकर्ता की लगातार असंतुष्टि वाले प्रकरणों की अपने स्तर पर समीक्षा कर उनका निस्तारण करावें। ध्यान रहे कि इस प्रकार के प्रकरणों की उच्च स्तर पर समीक्षा की जाती है।
8. परिवाद की पूर्ण रूप से समीक्षा व विवेचना करें। स्वयं के स्तर से हो सकने वाली कार्यवाही के पूर्व अनावश्यक रूप से प्रकरणों को उच्च स्तर पर अग्रेषित न करें। इससे प्रकरणों के निस्तारण में विलंब होता है।

9. परिवाद पर की गई कार्यवाही का सही एवं सटीक विवरण पोर्टल पर दर्ज करें तथा की गई कार्यवाही की छायाप्रति पोर्टल पर अपलोड़ कर प्रकरण को अग्रेषित/हस्तांतरित/निस्तारित करवाना सुनिश्चित करावें।

10. सूचना के अधिकार से संबंधित प्रकरणों के संबंध में आरटीई के नियमानुसार तथा निर्धारित शुल्क के उपरांत ही सूचना दी जाती है। अतः ऐसे प्रकरणों को पोर्टल पर निस्तारित न करावें।

11. प्राइवेट स्कूल पोर्टल (पीएसपी) से संबंधित परिवेदनाएं वर्तमान में पीएसपी पर दर्ज की जा रही है तथा इनका निस्तारण भी उसी पोर्टल से किया जा रहा है।

12. पोर्टल पर की गई मैपिंग में किसी प्रकार का हस्तक्षेप/छेड़छाड़ न करावें। किसी भी प्रकार की तकनीकी समस्या हेतु निदेशालय में राजस्थान संपर्क पोर्टल अनुभाग के दूरभाष नं. 0151-2226560 अथवा ई-मेल cmhelplineele@gmail.com पर संपर्क करें।

उपरोक्तानुसार दिशा-निर्देशों की पालना सुनिश्चित करें/करावें।

अतिरिक्त निदेशक(प्रशासन)
प्रारंभिक शिक्षा राजस्थान
बीकानेर