महत्वपूर्ण

राजस्थान सरकार
निदेशालय पशुपालन राज. जयपुर

क्रमांक : FV()/Comp/cmhelpline/2017/887 दिनांक 14-8-17

परिपत्र

माननीया मुख्यमंत्री राजस्थान सरकार द्वारा **"CM Helpline 181"** Portal दिनांक 15 अगस्त 2017 को प्रारम्भ किया जा रहा हैं। इस पोर्टल के माध्यम से अब टोल फ्री नम्बर 181 पर किसी भी नागरिक द्वारा कॉल करने से प्रदेश की जनता को **CM Helpline** से जानकारी और शिकयतों का त्वरित समाधान मिलेगा, यह सुशासन को और बेहतर बनाने की दिशा में राज्य सरकार की महत्वपूर्ण एवं दूरगामी पहल हैं।

CM Helpline पर प्राप्त शिकायतों के निष्पादन हेतु विभाग से संबंधित शिकायतों को निदेशालय पशुपालन विभाग द्वारा विभिन्न श्रेणियों में वर्गीकृत किया गया हैं और प्रकरणों के निष्पादन हेतु समय सीमा भी निर्धारित की गई है इसी कम में उत्तरदायी अधिकारियों को चार स्तरों पर नामित किया हैं । नामित अधिकारी द्वारा अपना **SSO ID** बनवाकर उनके संबंध में समस्त आवश्यक विवरण भी पोर्टल पर उपलब्ध करवाया जाना आवश्यक हैं।

CM Helpline पर टोल फ्री नम्बर 181 पर कॉल करने पर संबंधित शिकायतकर्त्ता से नाम, पता, पहचान आदि की जानकारी प्राप्त होने के उपरान्त शिकायत को दर्ज करने पर एक यूनिक नंम्बर जरनेट होगा एवं हेल्प लाईन द्वारा इस शिकायत को संबंधित अधिकारियों के पास ऑनलाईन पहुचाया जायेगा। जिसका निस्तारण निर्धारित समयावधि में प्रथम स्तर (L1 संयुक्त निदेशक, पशुपालन विभाग, जिला स्तर) होगा। यदि प्रथम स्तर पर भी निर्धारित समय सीमा में समस्या का निस्तारण नहीं हुआ तो इस शिकायत को द्वितीय स्तर (L2- अतिरिक्त निदेशक (क्षेत्र), पशुपालन विभाग) के पास समाधान हेतु तुरन्त भेजा जावेगा एवं L-1 के विरुद्व कार्यवाही स्वत ही प्रारम्भ हो जावेगी । इसके बाद निदेशालय स्तर से अथवा शासन स्तर पर शिकायतों को भेजकर शिकायत का निपटारा किया जावेगा ।

प्राप्त शिकायतों के समाधान में गुणवत्ता का भी ध्यान रखा जावें, ताकि शिकायतकर्त्ता को बार–बार अपनी शिकायत दर्ज नहीं करना पड़े ।

पोर्टल पर प्राप्त विभिन्न प्रकरणों के संबंध में निम्नलिखित बिन्दु महत्वपूर्ण हैं :–

1. निदेशालय पशुपालन द्वारा जिला संयुक्त निदेशक, पशुपालन विभाग, को CM Helpline Portal पर प्रथम स्तर L1 अधिकारी पर निर्धारित किया गया हैं।
2. निदेशालय पशुपालन द्वारा अतिरिक्त निदेशक (क्षेत्र), पशुपालन विभाग को CM Helpline Portal पर द्वितीय स्तर L2 अधिकारी निर्धारित किया गया हैं।
3. निदेशक पशुपालन विभाग राजस्थान तथा विभागाध्यक्ष को CM Helpline Portal पर तृतीय स्तर L3 अधिकारी निर्धारित किया गया हैं ।
4. शासन सचिव पशुपालन, मत्स्य, गोपालन विभाग, राजस्थान सरकार द्वारा CM Helpline Portal पर L4 अधिकारी के रूप में समस्त प्राप्त प्रकरणों का पर्यवेक्षण निरन्तर किया जायेगा अतः आप सबसे अपेक्षा है कि निर्धारित समय सीमा में समस्त प्रकरणों का निस्तारण प्रत्येक स्तर पर किया जावे।
5. पशुपालन विभाग द्वारा निर्धारित विभिन्न 13 विषयों को CM Helpline पर अपलोड़ किया गया हैं। जिनके निष्पादन की अधिकतम समय सीमा भी निर्धारित की गई हैं । संबंधित अधिकारी को शिकायत प्राप्त होते ही सभी स्तर से आवश्यक कार्यवाही पूर्ण कर तत्काल निर्धारित समयावधि से पूर्व ही प्राप्त शिकायत के निस्तारण करने हेतु निर्देशित किया जाता हैं ।
6. निर्धारित सीमा अवधि में शिकायत के समाधान न होने पर शिकायत उच्च स्तर के अधिकारी (L1 से L2 को, L2 से L3 को, L3 से L4 को) भिजवायी जावेगी । साथ ही पूर्व अधिकारी की जिम्मेदारी भी निर्धारित की जावेगी ।
7. CM Helpline 181 के संबंध में जारी दिशा निर्देशों एवं संबंधित परिपत्रों को राजस्थान सम्पर्क पोर्टल के Circular Icon पर उपलब्ध हैं । जिन्हें प्रतिदिन देखा जावें तथा आवश्यक हो तो Download/Print किया जा सकता हैं ।

अन्य जानकारी अथवा शंका समाधान के लिए निम्नलिखित स्तर पर सम्पर्क किया जा सकता हैं:–

	Phone	Mobile	e-Mail
Help Desk	0141-5153222 IP Phone 22258	Toll Free No. 1800-180-6127	rajsampark@rajasthan.gov.in cmv@rajasthan.gov.in
Control Room	0141-2709061		
Sh.Rakesh Verma, Member Secretary	0141-2709061	9799887711	cmv@rajasthan.gov.in
Sh.Vikas Meena, Joint Director(s) CGG	0141-2709061	9460987166	
Sh.Harsh Sariyot, SEMT-Project Officer, DoIT&C		9799458555	
Sh Gajendra Rao Programmer Directorate of Animal Husbandry		9024895919	

इस कार्य के सफल एवं सुनियोजित संचालन हेतु जिला स्तर पर सरकार द्वारा जिला कलक्टर की अध्यक्षता में समिति का गठित की गई हैं जो Centre for Good Governance के पत्र क्रमांक प.12(1) सीजीजी/सीएमएचएल/2017 दिनांक 03.08.2017 के द्वारा निम्नानुसार हैं :–

1. जिला कलक्टर, अध्यक्ष
2. अतिरिक्त जिला कलक्टर, प्रभारी अधिकारी हैल्पलाईन, सदस्य सचिव
3. सहायक निदेशक, लोक सेवाएं, सदस्य
4. उपनिदेशक (ए.सी.पी.), सदस्य

उक्त समिति द्वारा हैल्पलाईन से संबंधित समस्त दिशा निर्देशों पालना, शिकायतों के निस्तारण कार्यो की समीक्षा तथा हैल्पलाईन से संबंधित कार्यो के निस्तारण में समय–समय पर आने वाली कठिनाईयों को हल करने में विभाग का मार्ग दर्शन एवं तत्सम्बन्धी दिशा निर्देश जारी करना ।

उक्त संबंध में संयुक्त निदेशक, पशुपालन विभाग, जिलाधिकारी समन्वय बैठाते हुए प्राप्त शिकायतो का निस्तारण करेगें साथ ही जिला संयुक्त निदेशक, पशुपालन विभाग, राजस्थान सम्पर्क पोर्टल के Adopter भी नियुक्त किये जाते हैं ।

संलग्नः– उपरोक्तानुसार

निदेशक

क्रमांक : FV()/Comp/cmhelpline/2017/ 888-933 दिनांक 14-8-17

प्रतिलिपि :– निम्न को सूचनार्थ एवं आवश्यक कार्यवाही हेतु प्रेषित हैं:–

1. श्रीयुत राकेश वर्मा, सदस्य सचिव, Centre for Good Governance, HCM RIPA, जयपुर ।
2. निजी सचिव, शासन सचिव, पशुपालन विभाग, राजस्थान, जयपुर ।
3. अतिरिक्त निदेशक (फार्म एवं सम्पदा) एवं नोडल ऑफिसर (CM Helpline) निदेशालय पशुपालन विभाग, जयपुर ।
4. समस्त अतिरिक्त निदेशक (क्षेत्र),......................, पशुपालन विभाग, राजस्थान ।
5. समस्त संयुक्त निदेशक, जिला ...., पशुपालन विभाग, राजस्थान ।
6. उपनिदेशक (ए.सी.पी.), निदेशालय पशुपालन विभाग, जयपुर ।
7. रक्षित पत्रावली ।

अति.निदेशक (फार्म एवं सम्पदा)
एवं नोडल अधिकारी (CM Helpline)

निस्तारण समय सीमा (विभाग - पशुपालन)

100 ▾ प्रविष्टियां दिखाएं

खोजे :

विषय विवरण	निस्तारण समय सीमा
सभी विषयों के लिए लागू (By Default)	By Default -
कृत्रिम गर्भाधान	निम्नतम स्तर - 30 दिन
पशु मेले	निम्नतम स्तर - 30 दिन
बीमारी नियंत्रण	निम्नतम स्तर - 7 दिन
भ्रष्टाचार / अनियमितता	निम्नतम स्तर - 20 दिन
व्यक्तिगत लाभार्थी योजना	निम्नतम स्तर - 15 दिन
चिकित्सा शिविर	निम्नतम स्तर - 15 दिन
सूचना के अधिकार के तहत सूचना उपलब्ध नही करना	निम्नतम स्तर - 30 दिन
नवीन अस्पताल या स्वास्थ्य केन्द्र खोलना	निम्नतम स्तर - 90 दिन
व्यक्तिगत मुददे	निम्नतम स्तर - 20 दिन
कर्मियों से सम्बंधित मुद्दे	निम्नतम स्तर - 30 दिन
भेड़ प्रवासन	निम्नतम स्तर - 30 दिन
पशुओं की चिकित्सा	निम्नतम स्तर - 7 दिन

1 to 13 of 13 प्रविष्टियां दिखा रहे हैं

पीछे 1 आगे