

राजस्थान लोक सेवाओं के प्रदान की गारंटी
अधिनियम, 2011

राजस्थान लोक सेवाओं के प्रदान की गारंटी अधिनियम, 2011

- ▶ आम नागरिक को निश्चित सेवा अवधि में सेवाएं प्रदान करना।

अधिनियम के उद्देश्य
प्रभावकारी गवर्नेन्स (शासन प्रणाली)
उत्तरदायित्व

जानकारी का प्रदर्शित किया जाना

- पदाभित अधिकारी निम्नलिखित सूचना नोटिस बोर्ड पर फॉर्म-2 में प्रदर्शित करवायेंगे—
 1. सेवा प्राप्ति से संबधित सूचना
 1. पदाभीहित अधिकारी की सूचना
 2. प्रथम अपील अधिकारी की सूचना
 3. द्वितीय अपील प्राधिकारी की सूचना
 2. सेवाओं से संबंघित आवश्यक दस्तावेज
- सूचना देने की पद्धति



Form 2

नोट:— नोटिस बोर्ड को सहज दृश्य स्थान पर लगाया जायेगा।

प्रस्तावित सेवाएं

राजस्व

क्र.सं	सेवाओं का नाम
1	भू-अभिलेख की प्रति
	समयबद्धकृषि भूमि नामांतरकरण
	तबदीली / परिवर्तन
	गैर खातेदारी से खातेदारी सेवाएं
	निवासीय / जाति / आय प्रमाण-पत्र

जन-स्वास्थ्य अभियान्त्रिकी विभाग

क्र.सं	सेवाओं का नाम
2	नये जोड़ (कनेक्शन) उपलब्ध होने की दशा में
	पाईप <u>लाईन / हैण्ड</u> पंप की मरम्मत
	पानी के मीटर को बदलना
	पानी के बिल में सुधार
	ईएमडी / जमानत राशि वापसी अदायगी
	कार्य पूर्ण होने पर अंतिम भुगतान(फाइनल बिल, टाईम एक्सटेंशन एवं डेविएशन)

राजस्थान आवासन मण्डल

क्र.सं	सेवाओं का नाम
3	वरियता क्रमांक कार्ड
	आबंटन पत्र
	मकान का कब्जा पत्र
	आवेदक / आबंटी को रिफण्ड करना
	अदेय / एक मुश्त लीज़ जमा / नियमितीकरण प्रमाण-पत्र
	आय वर्ग में परिवर्तन
	बकाया राशि की सूचना / अन्य राशि मांग
	ऋण प्राप्त करने हेतु अनापत्ती प्रमाण-पत्र
	पता परिवर्तन की सूचना

नगरीय विकास विभाग

क्र.सं	सेवाओं का नाम
4	भवन निर्माण / योजना पद्धति की स्वीकृति
	नाम का स्थानान्तरण
	उप खण्ड / भूमि का पुनर्गठन
	अभिलेख / मानचित्र की प्रति
	पट्टा अदायगी प्रमाण-पत्र
	सामुदायिक केन्द्र की बुकिंग

स्थानीय निकाय विभाग

क.सं	सेवाओं का नाम
5	अग्नि एवं अन्य प्रकार के अनापत्ति प्रमाण-पत्र
	भवन एवं भू-संबंधी स्वीकृतियां
	जन-स्वास्थ्य संबंधी कार्य
	जन्म / मृत्यू / विवाह प्रमाण-पत्र
	नाम हस्तान्तरण
	दस्तावेज / मानचित्र की प्रति प्राप्त करना
	सामुदायिक केन्द्र की बुकिंग

चिकित्सा एवं स्वास्थ्य विभाग / चिकित्सा शिक्षा विभाग

क्र.सं	सेवाओं का नाम
6	जननी सुरक्षा योजना (जसुयो)
	अक्षमता (विकलांगता) प्रमाण-पत्र
	खाद्य अनुज्ञा-पत्र (लाइसेंस)
	चिकित्सा अनुज्ञा-पत्र
	बंधीकरण (रोगाणुनाशन) प्रमाण-पत्र
	मरणोत्तर परीक्षा (पोस्टमार्टम / पंचनामा) रिपोर्ट
	एम.एल.सी रिपोर्ट

ऊर्जा विभाग

क्र.सं	सेवाओं का नाम
7	बिजली कनेक्शन
	बिजली के बिल में सुधार
	मीटर को बदलना
	बिजली की आपूर्ति में सुधार

पुलिस विभाग

क्र.सं	सेवाओं का नाम
8	सेवा में नियुक्त पद के लिये सत्यापन
	पासपोर्ट के लिये सत्यापन
	हथियारों के नवीनीकरण के सत्यापन के लिये अनुज्ञा-पत्र
	एफ.आई.आर के लिये प्रतिलिपि बनाना

अन्य विभाग

क्र.सं.	विभाग	प्रदान की जाने वाली सेवाओं का नाम
9	जल संसाधन	पेंशन संबंधी मामले
		कार्य समाप्ति पर अंतिम बिल का भुगतान
		ईएमडी / जमानत राशि वापसी अदायगी
10	सार्वजनिक निर्माण विभाग	ईएमडी / जमानत राशि वापसी अदायगी
11	सामाजिक न्याय एवं अधिकारिता विभाग	इंदिरा गांधी राष्ट्रीय पेंशन पद्धति(स्कीम) / निःशक्त / वृद्ध / विधवाओं के लिये राज्य पेंशन स्कीम

अन्य विभाग

क्र.सं.	विभाग	प्रदान की जाने वाली सेवाओं का नाम
12	खाद्य	राशन कार्ड
13	वित्त	सेवा निवृत्त अधिकारी / कर्मचारी पेंशन
14	परिवहन	अभ्यास / चालन / प्रतिलिपि अनुज्ञा-पत्र
		चालन अनुज्ञा-पत्र का नवीनीकरण



Notified Services

आवेदन प्राप्त करने के लिए पदाभिहित अधिकारी द्वारा प्राधिकरण

- ▶ पदाभिहित अधिकारी या पदाभिहित अधिकारी, आदेश द्वारा, अपने किसी अधीनस्थ अधिकारी या कर्मचारी को आवेदन प्राप्त करने और उसकी अभिस्वीकृति जारी करने के लिए प्राधिकृत कर सकेगा।
- ▶ नियम 3 के अधीन प्राधिकृत व्यक्ति आवेदक को प्ररूप-1 में अभिस्वीकृति देगा और यदि आवेदन के साथ आवश्यक दस्तावेज संलग्न नहीं किये गये हैं तो अभिस्वीकृति में इसका स्पष्ट रूप से उल्लेख किया जायेगा और ऐसी अभिस्वीकृति में नियत समय सीमा का उल्लेख नहीं किया जायेगा।
- ▶ परन्तु यदि आवेदन के साथ आवश्यक दस्तावेज संलग्न किये गये हैं तो अभिस्वीकृति में नियत समय सीमा की अंतिम तारीख का उल्लेख किया जायेगा।

नियत समय सीमा

- नियत समय सीमा की शुरुआत आवेदन पत्र पदाभिहित अधिकारी को प्रस्तुत करने के दिनांक से शुरू होगी ।
- सेवा नियत समय सीमा में उपलब्ध करायी जायेगी और सेवा के प्रत्याख्यान या विलम्ब की दशा में पदाभिहित अधिकारी आवेदक को संसूचित करेगा ।
- सेवाएं उपलब्ध कराने के लिए नियत समय सीमा की संगणना करते समय लोक अवकाश दिन की गणना नहीं की जायेगी ।

आवेदक की अभिस्वीकृति जारी करना

- प्राधिकृत व्यक्ति आवेदक को प्ररूप-1 में अभिस्वीकृति देगा।



Form 1

- यदि आवेदन के साथ आवश्यक दस्तावेज संलग्न नहीं किये गये हैं तो अभिस्वीकृति में इसका स्पष्ट रूप से उल्लेख किया जायेगा और ऐसी अभिस्वीकृति में नियत समय सीमा का उल्लेख नहीं किया जायेगा :
- परन्तु यदि आवेदन के साथ आवश्यक दस्तावेज संलग्न किये गये हैं तो अभिस्वीकृति में नियत समय सीमा की अंतिम तारीख का उल्लेख किया जायेगा।

पदाभिहित अधिकारी के लिए रजिस्टर

- पदाभिहित अधिकारी फोर्म 3 में प्राप्त की गई अपीलों की पंजीका में रिकॉर्ड रखेंगे।



Form 3

सेवा उपलब्ध कराने में प्रत्याख्यान या विलम्ब

- सेवा नियत समय सीमा में उपलब्ध करायी जायेगी और सेवा के प्रत्याख्यान या विलम्ब की दशा में पदाभिहित अधिकारी आवेदक को संसूचित करेगा :-
- (i) ऐसे प्रत्याख्यान या विलम्ब के कारण
 - (ii) वह कालावधि जिसके भीतर ऐसे प्रत्याख्यान या विलम्ब के विरुद्ध अपील की जा सकेगी; और
 - (iii) सुसंगत अपील प्राधिकारी की समस्त उपलब्ध संपर्क जानकारी को सम्मिलित करते हुए विशिष्टियां।

प्रथम अपील

- आवेदक प्रार्थना-पत्र के नामंजूर (अस्वीकृति) की दिनांक के 30 दिन के भीतर या निर्धारित समय की समाप्ति पर प्रथम अपील अधिकारी को अपना अपील दायर कर सकता है।
- प्रथम अपील अधिकारी अपील को 30 दिनों के अन्तराल के बाद तभी दायर करेगा अगर व आवेदक के कारण से संतुष्ट हो।
- प्रथम अपील अधिकारी पदाभिहित अधिकारी को सेवा उपलब्ध कराने या अपील को खारीज करने का निर्देश प्रदान करेगा।

प्रथम अपील ऑफिसर के लिए रजिस्टर

- प्रथम अपील अधिकारी फॉर्म 4 में प्राप्त की गई अपीलों की पंजीका में रिकॉर्ड रखेंगे।



Form 4

द्वितीय अपील

- प्रथम अपील अधिकारी के निर्णय की दिनांक के 60 दिन के भीतर की जा सकेगी।
- प्रथम अपील अधिकारी अपील को 60 दिनों के अन्तराल के बाद भी द्वितीय अपील प्राधिकारी अपील स्वीकार कर सकेगा यदि वह अपील दायर करने के विलम्ब के कारणों से संतुभट हो।
- द्वितीय अपील ऑफिसर पदाभिहित अधिकारी को सेवा उपलब्ध कराने या अपील को खारीज करने का निर्देश प्रदान करेगा।

नोट: प्रथम अपील या द्वितीय अपील और पुनरीक्षण आवेदन के साथ कोई फीस संदेय नहीं होगी।

द्वितीय अपील ऑफिसर के लिए रजिस्टर

- द्वितीय अपील प्राधिकारी फॉर्म 5 में प्राप्त की गई अपीलों की पंजीका में रिकॉर्ड रखेगा।



Form 5

जुर्माना

क्र.सं.	कारण	अधिकारी	जुर्माना
1	सेवाएं उपलब्ध कराने में असफल	मनोनित अधिकारी	रूपये 250 / – प्रतिदिन अधिकतम 5000 / – रूपये तक
2	सेवाएं उपलब्ध कराने में विलंब		रूपये 250 / – प्रतिदिन अधिकतम 5000 / – रूपये तक
3	अपील तय करने में विफलता	प्रथम अपील अधिकारी	रूपये 250 / – प्रतिदिन अधिकतम 5000 / – रूपये तक

जुर्माना

क्र.सं.	कारण	अधिकारी	जुर्माना
4	कर्तव्यों का निर्वहन करने में विफलता	मनोनीत / प्रथम अपील अधिकारी	अनुशासनिक कार्यवाही

** शास्ति के अधिरोपण के आदेश की प्राप्ति पर आहरण और संवितरण अधिकारी पदाभिहित अधिकारी या, यथास्थिति, अपील अधिकारी के आगामी वेतन से शास्ति की रकम वसूल करेगा और आवेदक को मुआवजा के तौर पर दिया जायेगा।

** अधिरोपित शास्ति में से ऐसी रकम जो वह उचित समझे अपीलार्थी को प्रतिकर के रूप में देने के आदेश जारी कर सकेगा किन्तु ऐसी रकम अधिरोपित शास्ति से अधिक नहीं होगा।

जुर्माना आदेश का पुनरीक्षण

- पदाभिहित अधिकारी या प्रथम अपील अधिकारी, द्वितीय अपील अधिकारी द्वारा जारी जुर्माने के आदेश जारी होने के 60 दिनों के भीतर पुनरीक्षण अधिकारी के पुर्नविचार के लिए भेज सकते हैं।
- संशोधन अधिकारी आदेश जारी होने के 60 दिनों के भीतर पुर्नविचार कर सकते हैं यदि व पुर्नविचार के कारण को उचित समझें।

पुनरीक्षण अधिकारी के लिए रजिस्टर

- पुनरीक्षण अधिकारी फॉर्म 6 में प्राप्त की गई अपीलों की पंजीका में रिकॉर्ड रखेंगे।



Form 6

अपील और पुनरीक्षण आवेदन की विषय-वस्तु

- अपीलार्थी, या, यथास्थिति, पुनरीक्षण के आवेदक का नाम और पता;
- पदाभिहित अधिकारी, अधिनियम की धारा 4 की उप-धारा (3) के उपबंधों के अधीन पदाभिहित अधिकारी के रूप में समझे गये अधिकारी या कर्मचारी, प्रथम अपील अधिकारी या, यथास्थिति, द्वितीय अपील प्राधिकारी, जिसके आदेश के विरुद्ध अपील या पुनरीक्षण फाइल किया गया है, का नाम और पता ;
- आदेश, जिसके विरुद्ध अपील या पुनरीक्षण किया गया है, की विशिष्टियां;
- यदि अपील पदाभिहित अधिकारी द्वारा आवेदन की अभिस्वीकृति के इंकार किये जाने के विरुद्ध है तब आवेदन की तारीख और उस पदाभिहित अधिकारी का नाम और पता, जिसको आवेदन प्रस्तुत किया गया था;

अपील और पुनरीक्षण आवेदन की विषय-वस्तु

- अपील या पुनरीक्षण के आधार;
- चाहा गया अनुतोष ; और
- कोई अन्य सुसंगत जानकारी जो अपील या पुनरीक्षण के निपटान के लिए आवश्यक हो।

अपील या पुनरीक्षण के साथ संलग्न किये जाने वाले दस्तावेज

- उस आदेश की स्व अनुप्रमाणित प्रति जिसके विरुद्ध अपील या पुनरीक्षण किया गया है;
- अपील या पुनरीक्षण आवेदन के मेमो में उल्लिखित दस्तावेजों की प्रतियां; और
- अपील या पुनरीक्षण आवेदन के मेमो के साथ संलग्न दस्तावेजों की अनुक्रमणिका ।

सुनवाई के नोटिस की तामील

- पक्षकार या स्वयं व्यक्ति द्वारा;
- आदेशिका तामीलकर्ता के माध्यम से;
- सम्यक् अभिस्वीकृति के साथ रजिस्ट्रीकृत डाक द्वारा; या
- संबंधित विभाग के माध्यम से।

स्वीय उपसंजाति

- प्रथम अपील, द्वितीय अपील या पुनरीक्षण में, अपीलार्थी या, यथास्थिति, पुनरीक्षण के आवेदक को सुनवाई की तारीख से, सुनवाई की ऐसी तारीख से कम से कम सात पूर्ण दिन पहले, सूचित किया जायेगा।
- अपीलार्थी या, यथास्थिति, पुनरीक्षण का आवेदक अपील या पुनरीक्षण की सुनवाई में व्यक्तिगत रूप से उपस्थित हो सकेगा, या सुनवाई में उपस्थित नहीं होने का विकल्प ले सकेगा;
- यदि यह समाधान हो जाता है कि परिस्थितियां विद्यमान हैं जिनके कारण अपीलार्थी या पुनरीक्षण के आवेदक को सुनवाई में उपस्थित होने से निवारित किया गया है तो अंतिम विनिश्चय लेने से पूर्व अपीलार्थी या पुनरीक्षण के आवेदन को सुनवाई का एक अवसर दिया जायेगा या कोई अन्य समुचित कार्रवाई की जा सकेगी जो ठीक समझी जाये।

स्वीय उपसंजाति

➤ यदि सुनवाई की नियत तारीख के नोटिस की सम्यक् तामील के पश्चात् कोई पक्षकार अनुपस्थित रहता है तो अपील या, यथास्थिति, पुनरीक्षण आवेदन उसकी अनुपस्थिति में निपटाया जायेगा या अनुपसंजाति के कारण खारिज किया जायेगा।

किसी अपील या पुनरीक्षण में आदेश

- अपील या पुनरीक्षण का आदेश खुली कार्यवाहियों में सुनाया जायेगा और प्रथम अपील अधिकारी, द्वितीय अपील प्राधिकारी या, यथास्थिति, पुनरीक्षण अधिकारी द्वारा लिखित में होगा।
- प्रथम अपील आदेश की प्रति अपीलार्थी और पदाभिहित अधिकारी को दी जायेगी।
- द्वितीय अपील आदेश की प्रति अपीलार्थी, पदाभिहित अधिकारी और प्रथम अपील अधिकारी को दी जायेगी।
- शास्ति अधिरोपित किये जाने की दशा में, द्वितीय अपील प्राधिकारी आदेश की प्रति संबंधित
(क) आहरण और संवितरण अधिकारी को, पदाभिहित अधिकारी या, यथास्थिति, प्रथम अपील अधिकारी के आगामी वेतन से शास्ति की रकम वसूल करने के निदेश के साथ ; और

किसी अपील या पुनरीक्षण में आदेश

(ख) कोषाधिकारी को,
पृष्ठांकित करेगा।

➤ उस दशा में जहां द्वितीय अपील प्राधिकारी पदाभिहित अधिकारी या, यथास्थिति, प्रथम अपील अधिकारी के विरुद्ध विभागीय जांच के लिए सिफारिश करता है वहां वह आवश्यक अनुशासनिक कार्रवाई के लिए अपने द्वारा पारित आदेश की प्रति संबंधित अनुशासनिक प्राधिकारी को भेजेगा।

➤ जहां पुनरीक्षण में द्वितीय अपील प्राधिकारी का आदेश पुनरीक्षित या उपांतरित किया जाता है वहां पुनरीक्षण अधिकारी उक्त आदेश की प्रति द्वितीय अपील प्राधिकारी और उप-नियम (4) और (5) में विनिर्दिष्ट अधिकारियों को भेजेगा।

अपील अथवा पुर्नरीक्षण का विनिश्चय करने में प्रक्रिया

- अपील अथवा पुर्नरीक्षण आवेदन का विनिश्चय करने में :-
- सुसंगत दस्तावेजों, लोक अभिलेखों या उनकी प्रतियों का निरीक्षण किया जायेगा
 - यदि अपेक्षित हो तो यथोचित जाँच के लिए किसी अधिकारी को प्राधिकृत किया जा सकेगा
 - यथास्थिति पदाभिहि अधिकारी या प्रथम अपील अधिकारी को पुर्नरीक्षण के समय सुना जा सकेगा।

प्रसार और प्रशिक्षण

- जनता की, विशिष्टतया अलाभान्वित समुदायों की, समझ विकसित करने के लिए कि इस अधिनियम के अधीन अनुध्यात अधिकारों का प्रयोग किस प्रकार किया जाये, अभियानों और कार्यक्रमों को विकसित और आयोजित कर सकेगी ;
- निर्दिष्ट कार्यक्रमों के विकास और आयोजन में भाग लेने तथा ऐसे कार्यक्रमों का स्वयं जिम्मा लेने के लिए लोक प्राधिकारियों को प्रोत्साहित कर सकेगी ;
- अधिसूचित सेवाओं के और आवेदनों के समय तथा प्रक्रिया के बारे में लोक प्राधिकारियों द्वारा सही सूचना के यथासमय और प्रभावी प्रसार को प्रोन्नत कर सकेगी;

प्रसार और प्रशिक्षण

- पदाभिहित अधिकारी, प्रथम अपील अधिकारी, द्वितीय अपील प्राधिकारी और, यथास्थिति, पुनरीक्षण अधिकारी को अधिनियम के अधीन उनके कर्तव्यों के बारे में प्रशिक्षित कर सकेगी
- ऐसी जानकारी वाले मार्गदर्शक सिद्धान्त का, ऐसे सरल व्यापक प्ररूप में और रीति से, जिसकी इस अधिनियम के अधीन विनिर्दिष्ट किसी अधिकार का प्रयोग करने की वांछा रखने वाले किसी व्यक्ति द्वारा युक्तियुक्त रूप से अपेक्षा की जाये, संकलन कर सकेगी; और

प्रसार और प्रशिक्षण

➤ निर्दिष्ट मार्गदर्शक सिद्धान्तों को नियमित अन्तरालों पर अद्यतन और प्रकाशित कर सकेगी जिसमें, विशिष्टतया की व्यापकता पर प्रतिकूल प्रभाव डाले बिना निम्नलिखित सम्मिलित होगा :-

(क) अधिनियम के उद्देश्य ;

(ख) वह रीति और प्ररूप, जिसमें सेवाओं के लिए पदाभिहित अधिकारी को अनुरोध किया जायेगा या अपील प्राधिकारी को अपील फाइल की जायेगी ;

(ग) अधिनियम के अनुसार सेवाएं अभिप्राप्त करने के संबंध में बनाये गये कोई अतिरिक्त विनियम या जारी किये गये परिपत्र ।

प्रशिक्षण कार्यक्रम

जिला स्तर पर प्रशिक्षण—(भाग 1)

- जिला स्तर के अधिकारी
- एस.डी.ओ / बी.डी.ओ.
- सी.ई.ओ. / कार्यकारी अधिकारी

जिला स्तर पर प्रशिक्षण (भाग 2)

- माननीय सांसद / विधायक
- जिला प्रमुख

उपखण्ड मुख्यालय स्तर पर प्रशिक्षण (भाग 3)

- पटवारी
- ग्राम सेवक
- पंचायत अधिकारी

कार्यान्वयन की मॉनीटरींग

➤ राज्य सरकार, सूचना एवं संचार प्रौद्योगिकी के उपयोग के माध्यम से सेवा प्रदाय को सम्मिलित करते हुए, अधिसूचित सेवाओं के यथा समय प्रदाय की केन्द्रीयकृत मानीटरींग के लिए, और अधिनियम के विभिन्न उपबंधों की मानीटरींग के लिए, एक पद्धति पुरःस्थापित कर सकेगी।

** एम.आई.एस. पोर्टल का विकास 15 दिसम्बर 2011 तक

राज्य सरकार द्वारा निर्देश

➤ राज्य सरकार, अधिनियम के उपबंधों के प्रभावी कार्यान्वयन, अधिनियम के अधीन फाइल किये गये मामलों के अधीक्षण के लिए और प्रथम अपील अधिकारी, द्वितीय अपील प्राधिकारी, पुनरीक्षण अधिकारी तथा आहरण और संवितरण अधिकारी के कार्यालयों के निरीक्षण के लिए, समय-समय पर निदेश जारी कर सकेगी।

अधिसूचना

- दिनांक 05 / 10 / 2011 को जारी अधिसूचना के तहत राजस्थान लोक सेवाओं के प्रदान की गारंटी अधिनियम, 2011 राज्य में दिनांक 14 नवम्बर, 2011 से प्रभावी होगी।
- दिनांक 20 / 10 / 2011 को जारी अधिसूचना के तहत प्रथम अपील का निर्णय अपील के दिनांक से 21 दिनों के भीतर
- अधिसूचना दिनांक 20 / 10 / 2011 के तहत संबधित विभाग के प्रभारी सचिव को पुर्नरीक्षण अधिकारी के रूप में नियुक्ति

परिपत्र

- परिपत्र दिनांक 31 / 10 / 2011 के द्वारा :-
 - प्रचार— अखबार / मीडिया, विज्ञापन
 - प्रशिक्षण की व्यवस्था
- परिपत्र दिनांक 31 / 10 / 2011 के द्वारा अधिनियम को 14 / 10 / 2011 से राज्य में क्रियाशील करने के लिए जिला मुख्यालय पर प्रभारी मंत्री की अध्यक्षता में जिले के सांसद / विधायक, संबंधित विभागों के जिला, उपखण्ड स्तरीय अधिकारियों का सम्मेलन का आयोजन करना।

!! धन्यवाद !!