ಕರ್ನಾಟಕ ಸರ್ಕಾರ
ಕಾಲೇಜು ಮತ್ತು ತಾಂತ್ರಿಕ ಶಿಕ್ಷಣ ಇಲಾಖೆ

ಸಂಖ್ಯೆ: ಡಿಟಿಇ/06/ಇ.ಜ.ಸ್ಪ/2021-22./443

ಆಯುಕ್ತರ ಕಛೇರಿ.
ಕಾಲೇಜು ಮತ್ತು ತಾಂತ್ರಿಕ ಶಿಕ್ಷಣ ಇಲಾಖೆ.
ಅರಮನೆ ರಸ್ತೆ,
ಬೆಂಗಳೂರು-560001.
ದಿನಾಂಕ: 02-09-2021.

ಸುತ್ತೋಲೆ

ವಿಷಯ: ಏಕೀಕೃತ ಸಾರ್ವಜನಿಕ ದೂರು ನಿವಾರಣಾ ತಂತ್ರಾಂಶ (Integrated Public Grievance Redressal System) ಅನುಷ್ಠಾನದ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳ ಕುರಿತು.

ಉಲ್ಲೇಖ: ಕರ್ನಾಟಕ ಸರ್ಕಾರದ ಆದೇಶ ಸಂಖ್ಯೆ: ಸಿಆಸುಇ 29 ಪಿಆರ್‌ಜೆ 2020, ಬೆಂಗಳೂರು, ದಿನಾಂಕ: 09-08-2021.

*****

ಮೇಲ್ಕಂಡ ವಿಷಯಕ್ಕೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ, ಉಲ್ಲೇಖಿತ ಆದೇಶದನ್ವಯ ಸರ್ಕಾರವು ಏಕೀಕೃತ ಸಾರ್ವಜನಿಕ ದೂರು ನಿವಾರಣಾ ತಂತ್ರಾಂಶ (Integrated Public Grievance Redressal System) ಅನುಷ್ಠಾನದ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳನ್ನು ಬಿಡುಗಡೆಗೊಳಿಸಿದೆ.

ಸದರಿ ಆದೇಶ ಪತ್ರದಲ್ಲಿ (ಪತ್ರ ಲಗತ್ತಿಸಿದೆ) ತಿಳಿಸಿರುವ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳ ಅನ್ವಯ ಕ್ರಮವಹಿಸುವುದು ಹಾಗೂ ನಿಗಧಿತ ಅವಧಿಯೊಳಗೆ ಕುಂದುಕೊರತೆ/ದೂರನ್ನು ವಿಲೇ ಮಾಡದೇ ಇದ್ದಲ್ಲಿ ಸಂಬಂಧಪಟ್ಟವರ ಮೇಲೆ ನಿಯಮಾನುಸಾರ ಶಿಸ್ತಿನ ಕ್ರಮ ಕೈಗೊಳ್ಳುವ ಬಗ್ಗೆ ಪ್ರಸ್ತಾಪಿಸಲಾಗುವುದು ಎಂದು ಈ ಮೂಲಕ ತಿಳಿಸಲಾಗಿದೆ.

ನಿರ್ದೇಶಕರು
2/9/2021

ಇವರಿಗೆ: ಮಾಹಿತಿಗಾಗಿ ಹಾಗೂ ಮುಂದಿನ ಕ್ರಮಕ್ಕಾಗಿ,

1. ಎಲ್ಲಾ ಸರ್ಕಾರಿ/ಅನುದಾನಿತ ಇಂಜಿನಿಯರಿಂಗ್ ಕಾಲೇಜುಗಳು, ಸರ್ಕಾರಿ/ಅನುದಾನಿತ ಪಾಲಿಟೆಕ್ನಿಕ್‌ಗಳು ಮತ್ತು ಸರ್ಕಾರಿ ಕಿರಿಯ ತಾಂತ್ರಿಕ ಶಾಲೆಗಳ ಪ್ರಾಂಶುಪಾಲರುಗಳಿಗೆ.
2. ಆಯುಕ್ತರ ಆಪ್ತಶಾಖೆಗೆ.
3. ನಿರ್ದೇಶಕರ ಆಪ್ತಶಾಖೆಗೆ.
4. ಆಯುಕ್ತಾಲಯದ ಎಲ್ಲಾ ಅಧಿಕಾರಿಗಳು ಮತ್ತು ಸಿಬ್ಬಂಧಿಗಳಿಗೆ.
5. ಇ-ಆಡಳಿತ ವಿಭಾಗಕ್ಕೆ - ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಪ್ರಚುರ ಪಡಿಸಲು.

I/116800/2021

ಕರ್ನಾಟಕ ಸರ್ಕಾರದ ನಡವಳಿಗಳು

ವಿಷಯ: ಏಕೀಕೃತ ಸಾರ್ವಜನಿಕ ದೂರು ನಿವಾರಣಾ ತಂತ್ರಾಂಶ (Integrated Public Grievance Redressal System) ಅನುಷ್ಠಾನದ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳ ಕುರಿತು.

ಓದಲಾಗಿದೆ:

1. ಸರ್ಕಾರದ ಆದೇಶ ಸಂಖ್ಯೆ: ಸಿಆಸುಇ 7 ಪಿಆರ್‌ಜೆ 2018, ದಿನಾಂಕ: 28-09-2018
2. ಸರ್ಕಾರದ ಆದೇಶ ಸಂಖ್ಯೆ:ಸಿಆಸುಇ 29 ಪಿಆರ್‌ಜೆ 2020, ದಿನಾಂಕ:06-12-2020

ಪ್ರಸ್ತಾವನೆ:

2018-19ನೇ ಸಾಲಿನ ಜುಲೈ ಮಾಹೆಯ ಆಯವ್ಯಯ ಭಾಷಣದಲ್ಲಿ ರಾಜ್ಯ ಸರ್ಕಾರದ ವಿವಿಧ ಇಲಾಖೆಗಳಲ್ಲಿ ಸಾರ್ವಜನಿಕರು ತಮ್ಮ ಕುಂದುಕೊರತೆ / ದೂರುಗಳನ್ನು ದಾಖಲಿಸಲು ಒಂದು ಸಮಗ್ರವಾದ ಹಾಗೂ ಸದೃಢವಾದ ಏಕೀಕೃತ ಸಾರ್ವಜನಿಕ ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯನ್ನು (iPGRS) ಕಲ್ಪಿಸಬೇಕು ಎಂದು ಘೋಷಿಸಲಾಗಿರುತ್ತದೆ. ಆದ್ದರಿಂದ, ಮೇಲೆ ಓದಲಾದ ಕ್ರಮಾಂಕ (1)ರ ದಿನಾಂಕ: 28-09-2018ರ ಆದೇಶದಲ್ಲಿ ತಂತ್ರಾಂಶದ ವಿನ್ಯಾಸವನ್ನು ರೂಪಿಸುವ ಸಲುವಾಗಿ ಸರ್ಕಾರದ ಅಪರ ಮುಖ್ಯ ಕಾರ್ಯದರ್ಶಿ, ಸಿಬ್ಬಂದಿ ಮತ್ತು ಆಡಳಿತ ಸುಧಾರಣೆ ಇಲಾಖೆ (ಇ-ಆಡಳಿತ) ಇವರ ಅಧ್ಯಕ್ಷತೆಯಲ್ಲಿ ವಿವಿಧ ಇಲಾಖೆಗಳ ಸರ್ಕಾರದ ಅಪರ ಮುಖ್ಯ ಕಾರ್ಯದರ್ಶಿ / ಪ್ರಧಾನ ಕಾರ್ಯದರ್ಶಿ / ಕಾರ್ಯದರ್ಶಿಯನ್ನೊಳಗೊಂಡಂತೆ ಉನ್ನತ ಮಟ್ಟದ ಸಮಿತಿಯನ್ನು ರಚಿಸಲಾಗಿದೆ. ಈ ಸಮಿತಿಯ ಶಿಫಾರಸ್ಸಿನಂತೆ ಇ-ಆಡಳಿತ ಇಲಾಖೆಯ ಇ-ಆಡಳಿತ ಕೇಂದ್ರವು ಏಕೀಕೃತ ಸಾರ್ವಜನಿಕ ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯ ತಂತ್ರಾಂಶವನ್ನು ವಿನ್ಯಾಸಗೊಳಿಸಿದ್ದು, ಸದರಿ ತಂತ್ರಾಂಶವನ್ನು Centre for Smart Governance ನಿಂದ ಅಭಿವೃದ್ಧಿಪಡಿಸಲಾಗಿದೆ.

ಮಾನ್ಯ ಉಚ್ಚ ನ್ಯಾಯಾಲಯದ ಆದೇಶ ಸಂಖ್ಯೆ: 41189 / 2012ರ ದಿನಾಂಕ: 19-03-2019ರ ತೀರ್ಪಿನನ್ವಯ ಮೇಲೆ ಓದಲಾದ ಕ್ರಮಾಂಕ (2)ರ ದಿನಾಂಕ: 06-12-2020ರ ಆದೇಶದಲ್ಲಿ ಸಾರ್ವಜನಿಕರಿಗಾಗಿ ಹಾಗೂ ರಾಜ್ಯ ಸರ್ಕಾರಿ ನೌಕರರಿಗಾಗಿ ಏಕೀಕೃತ ಸಾರ್ವಜನಿಕ ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯನ್ನು ರಾಜ್ಯ ಸರ್ಕಾರವು ಅನುಷ್ಠಾನಗೊಳಿಸಲು ಆದೇಶಿಸಲಾಗಿದೆ.

ಈ ಹಿಂದೆ ಸಾರ್ವಜನಿಕರಿಂದ ದೂರು ಅರ್ಜಿಗಳನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಲಾಗುತ್ತಿದ್ದ "ಜನಸ್ಪಂದನ" ಪೋರ್ಟಲ್‌ನ್ನು ಮೇಲ್ದರ್ಜೆಗೇರಿಸಿದ್ದು, ಇನ್ನು ಮುಂದೆಯೂ ಜನಸ್ಪಂದನ ಪೋರ್ಟಲ್ (https://espandana.karnataka.gov.in ಅಥವಾ https://ipgrs.karnataka.gov.in) ನಲ್ಲಿಯೇ ಏಕೀಕೃತ ಸಾರ್ವಜನಿಕ ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯು ಲಭ್ಯವಿದ್ದು, ಸಾರ್ವಜನಿಕರಿಂದ ದೂರುಗಳನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ಈ ಏಕೀಕೃತ ಸಾರ್ವಜನಿಕ ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯಲ್ಲಿ ವೆಬ್ ಪೋರ್ಟಲ್ ಅಲ್ಲದೇ, ಮೊಬೈಲ್ ಅಪ್ಲಿಕೇಷನ್ ಹಾಗೂ 1902 ಸಹಾಯ ವಾಣಿಯಲ್ಲಿಯೂ ಲಭ್ಯವಿದೆ. ಅಂತರ್ಜಾಲ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯಿಲ್ಲದ ಕುಗ್ರಾಮಗಳಿಂದಲೂ ಸಹ ಸಾರ್ವಜನಿಕರು 1902 ಸಹಾಯವಾಣಿಗೆ ಕರೆ ಮಾಡಿ ದೂರು / ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು ದಾಖಲಿಸಬಹುದಾಗಿದೆ. ಸಾರ್ವಜನಿಕರು ದಾಖಲಿಸಿದ ದೂರು / ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು ನೇರವಾಗಿ ಅಯಾ ಇಲಾಖೆಯ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಸೇವೆ / ಯೋಜನೆಯನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸುತ್ತಿರುವ ಕ್ಷೇತ್ರದ ಅಂತಿಮ ಹಂತದ ಅನುಷ್ಠಾನಾಧಿಕಾರಿಗಳಿಗೆ (Last Mile Functionaries - LMF) ಕಳುಹಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ಕ್ಷೇತ್ರದ ಅಂತಿಮ ಹಂತದ ಅನುಷ್ಠಾನಾಧಿಕಾರಿಗಳು ಆ ದೂರು ನಿರ್ವಹಣೆಗಾಗಿ ನಿಗದಿಪಡಿಸಲಾಗಿರುವ ಅವಧಿಯೊಳಗಾಗಿ ಆ ದೂರಿಗೆ ಪರಿಹಾರವನ್ನು ಕೈಗೊಂಡು, ತಂತ್ರಾಂಶದಲ್ಲಿ "ಕೈಗೊಳ್ಳಲಾದ ಕ್ರಮದ ವರದಿ" (ATR- Action Taken Report) ಯನ್ನು ಸಲ್ಲಿಸುವುದು ಕಡ್ಡಾಯವಾಗಿರುತ್ತದೆ. ನಿಗದಿತ ಅವಧಿ ಮೀರಿದರೂ LMF ಅಧಿಕಾರಿಯು ನಿವಾರಣಾ ಕ್ರಮ

ಕೈಗೊಳ್ಳದಿರುವ ದೂರುಗಳನ್ನು ಸ್ವಯಂಚಾಲಿತವಾಗಿ LMFನ ಮೇಲಾಧಿಕಾರಿಯಾದ ಕ್ಷೇತ್ರದ ಎರಡನೇ ಹಂತದ ಅನುಷ್ಠಾನಾಧಿಕಾರಿಗೆ, (Level-2) ಅವರೂ ತಪ್ಪಿದಲ್ಲಿ ಅವರ ಮೇಲಾಧಿಕಾರಿಯಾದ ಕ್ಷೇತ್ರದ ಮೂರನೇ ಹಂತದ ಅನುಷ್ಠಾನಾಧಿಕಾರಿಗೆ (Level-3) ದೂರನ್ನು ತಂತ್ರಾಂಶದ ಮೂಲಕ ಸ್ವಯಂಪ್ರೇರಿತವಾಗಿ ವರ್ಗಾಯಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. Level-2 ಮತ್ತು Level-3 ಅಧಿಕಾರಿಗಳು ತಮ್ಮ ಅಧೀನದಲ್ಲಿನ LMFಗಳ ಕಾರ್ಯವೈಖರಿ ಹಾಗೂ ಸಾರ್ವಜನಿಕ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳ ಗುಣಾತ್ಮಕ ವಿಲೇವಾರಿಯ ಸಂಪೂರ್ಣ ಜವಾಬ್ದಾರಿ ಹೊಂದಿದ್ದು, ತಮ್ಮ ಅಧೀನದಲ್ಲಿನ LMF / L2 ಅಧಿಕಾರಿಗಳು ಸಾರ್ವಜನಿಕ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳ ನಿವಾರಣಾ ಕಾರ್ಯದಲ್ಲಿ ಲೋಪ, ವಿಳಂಬ ಅಥವಾ ಬೇಜವಾಬ್ದಾರಿಯನ್ನು ಪ್ರದರ್ಶಿಸುತ್ತಿಲ್ಲ ಎಂಬುದನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುವುದು ಅಗತ್ಯವಿರುತ್ತದೆ.

ಆದ್ದರಿಂದ, ಸಾರ್ವಜನಿಕರಿಗೆ ಸರ್ಕಾರದ ಬಗ್ಗೆ ಉತ್ತಮ ಅಭಿಪ್ರಾಯ ಮೂಡಿಸುವ ನಿಟ್ಟಿನಲ್ಲಿ ಎಲ್ಲಾ ಇಲಾಖೆ / ನಿಗಮ / ಮಂಡಳಿ / ಸಾರ್ವಜನಿಕ ಉದ್ದಿಮೆಗಳು / ಪ್ರಾಧಿಕಾರಗಳು / ಸ್ವಾಯತ್ತ ಸಂಸ್ಥೆಗಳು / ಅನುದಾನಿತ ಸಂಸ್ಥೆಗಳು / ವಿಶ್ವವಿದ್ಯಾನಿಲಯಗಳ ಪ್ರತಿ ಹಂತದ ಅಧಿಕಾರಿಗಳು ತಮ್ಮಲ್ಲಿ ದಾಖಲಾದ ದೂರುಗಳನ್ನು ಸವಿಸ್ತಾರವಾಗಿ ಪರಿಶೀಲಿಸಿ, ನಾಗರಿಕರ ಸಮಸ್ಯೆಯನ್ನು ಆಲಿಸಿ, ಅವರ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು ಸಾಧ್ಯವಾದಷ್ಟು ಸಮಾಧಾನಕರ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ನಿಗದಿತ ಅವಧಿಯೊಳಗಾಗಿ ಅನ್ವಯವಾಗುವ ನಿಯಮಗಳಿಗನುಸಾರ ಪರಿಹರಿಸಲು ಕ್ರಮ ಕೈಗೊಳ್ಳಬೇಕಾಗಿದೆ ಎಂದು ಸರ್ಕಾರವು ನಿರ್ಧರಿಸಿರುವ ಕಾರಣ ಈ ಆದೇಶ.

ಸರ್ಕಾರದ ಆದೇಶ ಸಂಖ್ಯೆ: ಸಿಆಸುಇ 29 ಪಿಆರ್‌ಜೆ 2020
ಬೆಂಗಳೂರು, ದಿನಾಂಕ: 09-08- 2021

ಪ್ರಸ್ತಾವನೆಯಲ್ಲಿ ವಿವರಿಸಿರುವ ಅಂಶಗಳ ಮೇರೆಗೆ, ತುರ್ತು ಸೇವೆಗಳಾದ ಪೋಲಿಸ್ / ಅಗ್ನಿಶಾಮಕ / ಆಂಬ್ಯುಲೆನ್ಸ್ / ವಿಕೋಪ ಪರಿಹಾರ ಸೇವೆಗಳ ಸಹಾಯವಾಣಿ ಸಂಖ್ಯೆ: 100, 101, 108, 1912 ಇತ್ಯಾದಿ ಹಾಗೂ ವಾಣಿಜ್ಯ ಸೇವಾ ಭಾಗವಾಗಿ ನಿರ್ವಹಿಸಲ್ಪಡುವ ಸಹಾಯವಾಣಿ / ದೂರು ನಿರ್ವಹಣಾ ವ್ಯವಸ್ಥೆಗಳನ್ನು (ಎಲ್ಲಾ ಎಸ್ಕಾಂಗಳು ಮತ್ತು ನೀರು-ನೈರ್ಮಲ್ಯ) ಹೊರತುಪಡಿಸಿ, ಉಳಿದ ಎಲ್ಲಾ ರೀತಿಯ ಸಾರ್ವಜನಿಕರಿಂದ ದಾಖಲಿಸಲಾಗುವ ಸಾಮಾನ್ಯ ಕುಂದುಕೊರತೆ / ದೂರುಗಳನ್ನು ಇನ್ನು ಮುಂದೆ ಜನಸ್ಪಂದನ (**ಏಕೀಕೃತ ಸಾರ್ವಜನಿಕ ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾ ವ್ಯವಸ್ಥೆ**)ದಲ್ಲಿಯೇ ಸ್ವೀಕರಿಸಲು ಸರ್ಕಾರವು ಆದೇಶಿಸಿದೆ.

ಪ್ರತಿ ಸಿಬ್ಬಂದಿ ಹಾಗೂ ಅಧಿಕಾರಿಗಳು ತಮ್ಮ ಪ್ರತಿನಿತ್ಯದ ಅಧಿಕೃತ ದಿನಚರಿಯಲ್ಲಿ ಏಕೀಕೃತ ಸಾರ್ವಜನಿಕ ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾ ತಂತ್ರಾಂಶಕ್ಕೆ ಲಾಗಿನ್ ಆಗಿ, ತಮ್ಮ ಖಾತೆಯಲ್ಲಿ ಬಾಕಿಯಿರುವ ಸಾರ್ವಜನಿಕ ದೂರುಗಳನ್ನು ಪರಿಶೀಲಿಸಿ ಆದ್ಯತೆಯ ಮೇರೆಗೆ ಕಾಲಕಾಲಕ್ಕೆ ಹೊರಡಿಸಲಾಗುವ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳನ್ವಯ ನಿರ್ವಹಿಸತಕ್ಕದ್ದು. ಪ್ರತಿ ದೂರನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸುವ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯಲ್ಲಿ "ಕೈಗೊಳ್ಳಲಾದ ಕ್ರಮಗಳ ವರದಿ" (Action Taken Report)ಯನ್ನು ತಂತ್ರಾಂಶದಲ್ಲಿಯೇ ಸಲ್ಲಿಸತಕ್ಕದ್ದು.

ನಿಗದಿತ ಅವಧಿಯೊಳಗಾಗಿ ದೂರನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸದೇ ಇದ್ದಲ್ಲಿ, ಸದರಿ ದೂರು ಮೇಲಾಧಿಕಾರಿಗೆ ಸ್ವಯಂಚಾಲಿತವಾಗಿ ವರ್ಗಾಯಿಸಲಾಗುವುದು. ಅಲ್ಲದೇ, ನಿಗದಿತ ಕಾಲಾವಕಾಶದಲ್ಲಿ ಕ್ರಮ ಕೈಗೊಳ್ಳದೇ / ದೂರು ನಿರ್ವಹಣೆ ಮಾಡದ ಅಧಿಕಾರಿ / ನೌಕರರ ವಿರುದ್ಧ ತಂತ್ರಾಂಶದ ಮೂಲಕವೇ ಕಾರಣ ಕೇಳುವ ನೋಟೀಸ್ ನ್ನು ಜಾರಿ ಮಾಡಲಾಗುವುದು. ಈ ಕಾರಣ ಕೇಳುವ ನೋಟೀಸ್‌ಗೆ ಸಂಬಂಧಪಟ್ಟ ಅಧಿಕಾರಿ / ಸಿಬ್ಬಂದಿಗಳು ಸಮಜಾಯಿಷಿ / ಸ್ಪಷ್ಟೀಕರಣವನ್ನು ತಂತ್ರಾಂಶದಲ್ಲಿಯೇ ಸಲ್ಲಿಸಲು ಅವಕಾಶವಿರುತ್ತದೆ. ಸಾರ್ವಜನಿಕ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು ಗುಣಾತ್ಮಕವಾಗಿ ಪರಿಹರಿಸುವ ಮತ್ತು ಅವರ ಅಧೀನದಲ್ಲಿರುವ LMF & L2 ಅಧಿಕಾರಿಗಳ ಕಾರ್ಯ ವೈಖರಿಗೆ L2 ಮತ್ತು L3 ಅಧಿಕಾರಿಗಳು ಜವಾಬ್ದಾರರಾಗಿರುತ್ತಾರೆ. ಆದ್ದರಿಂದ, LMF & L2 ಅಧಿಕಾರಿಗಳು ಸಾರ್ವಜನಿಕ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು ಪರಿಹರಿಸುವಲ್ಲಿ ಯಾವುದೇ ವಿಳಂಬ ಅಥವಾ ಬೇಜವಾಬ್ದಾರಿಯನ್ನು ತೋರಿಸುತ್ತಿಲ್ಲ ಎಂಬುದನ್ನು L2 ಮತ್ತು L3 ಅಧಿಕಾರಿಗಳು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳತಕ್ಕದು.

ಸಾರ್ವಜನಿಕ ದೂರುಗಳ ಬಗ್ಗೆ [illegible]ಗಾಗಿ ನಿಯಮಾನುಸಾರ ಕ್ರಮ ಕೈಗೊಳ್ಳದೇ ಮತ್ತು ತಂತ್ರಾಂಶದಲ್ಲಿ ಕೈಗೊಳ್ಳಲಾದ ಕ್ರಮಗಳ ವರದಿಯನ್ನು ಸಲ್ಲಿಸದೇ ಇರುವ ಅಧಿಕಾರಿ / ಸಿಬ್ಬಂದಿಗಳ ವಿವರಗಳನ್ನು ತಯಾರಿಸಿ ಅವರ ವಿರುದ್ಧ ನಿಯಮಾನುಸಾರ ಸೂಕ್ತ ಶಿಸ್ತಿನ ಕ್ರಮ ಜರುಗಿಸಲು ಶಿಫಾರಸ್ಸು ಮಾಡಲು ಸಂಬಂಧಪಟ್ಟ ಮೇಲಾಧಿಕಾರಿಗಳು (L2/L3) ಕ್ರಮಕೈಗೊಳ್ಳತಕ್ಕದ್ದು. ತಪ್ಪಿದಲ್ಲಿ, ಅಂತಹ L2/L3 ಅಧಿಕಾರಿಗಳ ವಿರುದ್ಧವೇ ನಿಯಮಾನುಸಾರ ಸೂಕ್ತ ಕ್ರಮ ಜರುಗಿಸಲು ಇಲಾಖಾ / ನಿಗಮ / ಮಂಡಳಿ / ಸ್ವಾಯತ್ತ ಸಂಸ್ಥೆಗಳ ಮುಖ್ಯಸ್ಥರು / ಕ್ರಮಕೈಗೊಳ್ಳತಕ್ಕದ್ದು;

ಈ ತಂತ್ರಾಂಶದ ಬಗ್ಗೆ ಸಿಬ್ಬಂದಿ ಮತ್ತು ಆಡಳಿತ ಸುಧಾರಣೆ ಇಲಾಖೆ (ಇ-ಆಡಳಿತ)ಯ ವ್ಯಾಪ್ತಿಯಲ್ಲಿನ ಇ-ಆಡಳಿತ ಕೇಂದ್ರವು ಕಾಲಕಾಲಕ್ಕೆ ತರಬೇತಿ ಆಯೋಜಿಸಲು ಕ್ರಮವಹಿಸತಕ್ಕದ್ದು.

ಯಾವುದೇ ಇಲಾಖೆಯಲ್ಲಿ ನೂತನ ಯೋಜನೆ / ಸೇವೆಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಹಾಗೂ ಪ್ರಸ್ತುತ ಚಾಲ್ತಿಯಲ್ಲಿರುವ ಯೋಜನೆ / ಸೇವೆಗಳು, ನಿಯಮ / ಅರ್ಹತಾ ಮಾನದಂಡ / ಅರ್ಜಿ ಸಲ್ಲಿಕೆ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ ಅಥವಾ ಇನ್ನಿತರೆ ವಿಷಯಗಳಲ್ಲಿ ಯಾವುದಾದರೂ ಬದಲಾವಣೆಗಳಿದ್ದಲ್ಲಿ ಅವುಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಸಮಗ್ರ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಸಿಬ್ಬಂದಿ ಮತ್ತು ಆಡಳಿತ ಸುಧಾರಣಾ (ಇ-ಆಡಳಿತ) ಇಲಾಖೆಯ ವ್ಯಾಪ್ತಿಯಲ್ಲಿನ ಇ-ಆಡಳಿತ ಕೇಂದ್ರದ ಏಕೀಕೃತ ಸಾರ್ವಜನಿಕ ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯ ಯೋಜನಾ ನಿರ್ವಹಣಾ ಕೋಶಕ್ಕೆ (PMU) ನೀಡತಕ್ಕದ್ದು.

ಕರ್ನಾಟಕ ಸರ್ಕಾರದ ಸಚಿವಾಲಯ, ಎಲ್ಲಾ ಇಲಾಖೆಗಳು / ಸಾರ್ವಜನಿಕ ಉದ್ದಿಮೆಗಳು / ಪ್ರಾಧಿಕಾರಗಳು / ಸ್ವಾಯತ್ತ ಸಂಸ್ಥೆಗಳು / ಅನುದಾನಿತ ಸಂಸ್ಥೆಗಳು ಹಾಗೂ ರಾಜ್ಯ ವಿಶ್ವವಿದ್ಯಾಲಯಗಳಿಗೆ ಏಕೀಕೃತ ಸಾರ್ವಜನಿಕ ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯ ಯೋಜನೆಯು ಅನ್ವಯವಾಗುತ್ತದೆ.

ಆದ್ದರಿಂದ, ಏಕೀಕೃತ ಸಾರ್ವಜನಿಕ ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯಲ್ಲಿ ಸ್ವೀಕರಿಸಲಾದ ಸಾರ್ವಜನಿಕ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು ಸಮಗ್ರವಾಗಿ ಹಾಗೂ ಪರಿಣಾಮಕಾರಿಯಾಗಿ ನಿರ್ವಹಿಸಲು ಎಲ್ಲಾ ಇಲಾಖೆಗಳು / ಸಾರ್ವಜನಿಕ ಉದ್ದಿಮೆಗಳು / ಪ್ರಾಧಿಕಾರಗಳು / ಸ್ವಾಯತ್ತ ಸಂಸ್ಥೆಗಳು / ಅನುದಾನಿತ ಸಂಸ್ಥೆಗಳು ಹಾಗೂ ರಾಜ್ಯ ವಿಶ್ವವಿದ್ಯಾನಿಲಯಗಳು ಈ ಕೆಳಕಂಡ ಕ್ರಮಗಳನ್ನು ಕೂಡಲೇ ಕೈಗೊಳ್ಳಲು ಆದೇಶಿಸಿದೆ:

1. ಏಕೀಕೃತ ಸಾರ್ವಜನಿಕ ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯಲ್ಲಿ ನಾಗರಿಕರಿಗೆ ದೂರು / ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು ದಾಖಲಿಸಲು ಲಭ್ಯವಿರುವ ತಂತ್ರಾಂಶ ಮತ್ತು ವಿವಿಧ ಮಾರ್ಗಗಳು - ಸಹಾಯವಾಣಿ ಸಂಖ್ಯೆ: 1902, ವೆಬ್ ಪೋರ್ಟಲ್ ಕೊಂಡಿಯನ್ನು (link) ಹಾಗೂ ಮೊಬೈಲ್ ಆಪ್ ವಿವರಗಳನ್ನು ಎಲ್ಲಾ ಸರ್ಕಾರಿ ಕಚೇರಿಗಳು / ನಿಗಮ / ಮಂಡಳಿ / ಸ್ವಾಯತ್ತ ಸಂಸ್ಥೆಗಳು ಸೂಚನಾ ಫಲಕದಲ್ಲಿ ಹಾಗೂ ಜಾಲತಾಣಗಳಲ್ಲಿ ಪ್ರಕಟಿಸತಕ್ಕದ್ದು;
2. ವಿವಿಧ ಮಟ್ಟದ ಮಾಸಿಕ ಪ್ರಗತಿ ಪರಿಶೀಲನಾ ಸಭೆಯಲ್ಲಿ ಸಾರ್ವಜನಿಕ ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿರ್ವಹಣೆ ಪ್ರಗತಿಯನ್ನು ಕಡ್ಡಾಯವಾಗಿ ಚರ್ಚಾ ವಿಷಯವನ್ನಾಗಿ ಸೇರಿಸಿ, ದೂರು ನಿರ್ವಹಣಾ ಕಾರ್ಯದಲ್ಲಿ ಸಮಯೋಚಿತ ವಿಲೇವಾರಿ ಹಾಗೂ ಗುಣಾತ್ಮಕ ವಿಲೇವಾರಿಯ ಕುರಿತು ಸರ್ಕಾರದ ಅಪರ ಮುಖ್ಯ ಕಾರ್ಯದರ್ಶಿ / ಪ್ರಧಾನ ಕಾರ್ಯದರ್ಶಿ / ಕಾರ್ಯದರ್ಶಿಗಳು ಮತ್ತು ಎಲ್ಲಾ ಹಂತದ ಅಧಿಕಾರಿಗಳು ಪರಿಶೀಲನೆಯನ್ನು ನಡೆಸತಕ್ಕದ್ದು;
3. ಜಿಲ್ಲಾ ಉಸ್ತುವಾರಿ ಸರ್ಕಾರದ ಕಾರ್ಯದರ್ಶಿ / ಜಿಲ್ಲಾಧಿಕಾರಿ / ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಹಣಾಧಿಕಾರಿ, ಜಿಲ್ಲಾ ಪಂಚಾಯತ್ ಇವರುಗಳು ತಮ್ಮ ಜಿಲ್ಲಾ ಪ್ರವಾಸ ಕಾರ್ಯಕ್ರಮದಲ್ಲಿ ಹಾಗೂ ಇನ್ನಿತರ ಸಭೆಗಳಲ್ಲಿ ಸಾರ್ವಜನಿಕ ದೂರು ನಿರ್ವಹಣೆ ಬಗ್ಗೆ ಆದ್ಯತೆಯ ಮೇರೆಗೆ ಪರಿಶೀಲನ ನಡೆಸತಕ್ಕದ್ದು;
4. ಪ್ರತಿ ಕಚೇರಿಯಲ್ಲಿ ಸಾರ್ವಜನಿಕ ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿರ್ವಹಣಾಧಿಕಾರಿ (Public Grievance Management Officer - PGMO)ಯನ್ನು ನೇಮಿಸಿ,

ಅಂಕಿ ವಿವರಗಳನ್ನು ಕಚೇರಿಯ ಸೂಚನಾ ಫಲಕದಲ್ಲಿ ಮತ್ತು ಜಾಲತಾಣದಲ್ಲಿ ಪ್ರಕಟಿಸತಕ್ಕದ್ದು. ಪ್ರತಿದಿನವೂ ಸಂಬಂಧಪಟ್ಟ ಕಚೇರಿಗಳಲ್ಲಿ ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ, ವಿಲೇಯಾದ ಹಾಗೂ ಬಾಕಿ ಇರುವ ಸಾರ್ವಜನಿಕ ದೂರುಗಳ ಅಂಕಿಅಂಶಗಳನ್ನು ಪ್ರಕಟಿಸತಕ್ಕದ್ದು;

ಕರ್ನಾಟಕ ರಾಜ್ಯಪಾಲರ ಆದೇಶಾನುಸಾರ
ಮತ್ತು ಅವರ ಹೆಸರಿನಲ್ಲಿ

ಎಂ.ಎಸ್.ಶ್ರೀವತ್ಸ 9/8/21

(ಎಂ.ಎಸ್.ಶ್ರೀವತ್ಸ)
ಸರ್ಕಾರದ ಅಧೀನ ಕಾರ್ಯದರ್ಶಿ,
ಸಿಬ್ಬಂದಿ ಮತ್ತು ಆಡಳಿತ ಸುಧಾರಣೆ
ಇಲಾಖೆ (ಇ-ಆಡಳಿತ)

ಇವರಿಗೆ:
ಸಂಕಲನಕಾರರು, ಕರ್ನಾಟಕ ರಾಜ್ಯ ಪತ್ರ, ಬೆಂಗಳೂರು-ಮುಂದಿನ ವಿಶೇಷ ರಾಜ್ಯ ಪತ್ರದಲ್ಲಿ ಪ್ರಕಟಿಸಿ ಅದರ 50 ಪ್ರತಿಗಳನ್ನು ಈ ಇಲಾಖೆಗೆ ಒದಗಿಸುವಂತೆ ಕೋರಲಾಗಿದೆ.

ಪ್ರತಿ:

1. ಸರ್ಕಾರದ ಮುಖ್ಯ ಕಾರ್ಯದರ್ಶಿ, ಕರ್ನಾಟಕ ಸರ್ಕಾರ, ವಿಧಾನ ಸೌಧ, ಬೆಂಗಳೂರು.
2. ಮಾನ್ಯ ಮುಖ್ಯಮಂತ್ರಿಗಳ ಅಪರ ಮುಖ್ಯ ಕಾರ್ಯದರ್ಶಿ, ವಿಧಾನಸೌಧ, ಬೆಂಗಳೂರು.
3. ಸರ್ಕಾರದ ಅಪರ ಮುಖ್ಯ ಕಾರ್ಯದರ್ಶಿ ಮತ್ತು ಅಭಿವೃದ್ಧಿ ಆಯುಕ್ತರು, ವಿಧಾನಸೌಧ, ಬೆಂಗಳೂರು.
4. ಸರ್ಕಾರದ ಅಪರ ಮುಖ್ಯ ಕಾರ್ಯದರ್ಶಿ, ವಿಧಾನಸೌಧ, ಬೆಂಗಳೂರು.
5. ಎಲ್ಲಾ ಸರ್ಕಾರದ ಅಪರ ಮುಖ್ಯ ಕಾರ್ಯದರ್ಶಿ / ಪ್ರಧಾನ ಕಾರ್ಯದರ್ಶಿ / ಕಾರ್ಯದರ್ಶಿ, ವಿಧಾನಸೌಧ / ವಿಕಾಸಸೌಧ / ಬಹುಮಹಡಿಗಳ ಕಟ್ಟಡ, ಬೆಂಗಳೂರು.
6. ಎಲ್ಲಾ ಇಲಾಖಾ ಮುಖ್ಯಸ್ಥರುಗಳಿಗೆ - ಸಂಬಂಧಪಟ್ಟ ಸರ್ಕಾರದ ಅಪರ ಮುಖ್ಯ ಕಾರ್ಯದರ್ಶಿ / ಪ್ರಧಾನ ಕಾರ್ಯದರ್ಶಿ / ಕಾರ್ಯದರ್ಶಿ ಇವರ ಮುಖಾಂತರ
7. ಎಲ್ಲಾ ನಿಗಮ / ಮಂಡಳಿ / ಸ್ವಾಯತ್ತ ಸಂಸ್ಥೆಗಳು - ಸಂಬಂಧಪಟ್ಟ ಸರ್ಕಾರದ ಅಪರ ಮುಖ್ಯ ಕಾರ್ಯದರ್ಶಿ / ಪ್ರಧಾನ ಕಾರ್ಯದರ್ಶಿ / ಕಾರ್ಯದರ್ಶಿ ಇವರ ಮುಖಾಂತರ
8. ಎಲ್ಲಾ ಜಿಲ್ಲಾಧಿಕಾರಿ - ಸರ್ಕಾರದ ಪ್ರಧಾನ ಕಾರ್ಯದರ್ಶಿ, ಕಂದಾಯ ಇಲಾಖೆ ಇವರ ಮುಖಾಂತರ
9. ಎಲ್ಲಾ ಮುಖ್ಯ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಹಣಾಧಿಕಾರಿ, ಜಿಲ್ಲಾ ಪಂಚಾಯತ್ - ಸರ್ಕಾರದ ಪ್ರಧಾನ ಕಾರ್ಯದರ್ಶಿ, ಗ್ರಾಮೀಣಾಭಿವೃದ್ಧಿ ಮತ್ತು ಪಂಚಾಯತ್ ರಾಜ್ ಇಲಾಖೆ ಇವರ ಮುಖಾಂತರ
10. ಮುಖ್ಯ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಹಣಾಧಿಕಾರಿ, ಇ-ಆಡಳಿತ ಕೇಂದ್ರ, ಬಹುಮಹಡಿಗಳ ಕಟ್ಟಡ, ಬೆಂಗಳೂರು.
11. ಸರ್ಕಾರದ ಅಪರ ಮುಖ್ಯ ಕಾರ್ಯದರ್ಶಿಯವರ ಆಪ್ತ ಕಾರ್ಯದರ್ಶಿ, ಸಿಬ್ಬಂದಿ ಮತ್ತು ಆಡಳಿತ ಸುಧಾರಣೆ ಇಲಾಖೆ (ಇ-ಆಡಳಿತ), ಬಹುಮಹಡಿಗಳ ಕಟ್ಟಡ, ಬೆಂಗಳೂರು.
12. ಸರ್ಕಾರದ ಅಪರ ಕಾರ್ಯದರ್ಶಿಯವರ ಆಪ್ತ ಸಹಾಯಕರು, ಸಿಬ್ಬಂದಿ ಮತ್ತು ಆಡಳಿತ ಸುಧಾರಣೆ ಇಲಾಖೆ (ಇ-ಆಡಳಿತ), ಬಹುಮಹಡಿಗಳ ಕಟ್ಟಡ, ಬೆಂಗಳೂರು.
13. ಇಲಾಖಾ ವೆಬ್ ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಪ್ರಕಟಿಸಲು
14. **ಶಾಖಾ ರಕ್ಷ ಕಡತ.**

ಸಂಖ್ಯೆ: CEG-PGRS0ADMN/13/2021-PGRS ದಿನಾಂಕ: 9-8-20201

ಮೇಲ್ಕಂಡ ಆದೇಶದಲ್ಲಿನ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳನ್ನು ಕಡ್ಡಾಯವಾಗಿ ಪಾಲಿಸಬೇಕು ಹಾಗೂ ಆದೇಶಿಸಿದ ಕ್ರಮಗಳನ್ನು ಕೂಡಲೇ ಕೈಗೊಳ್ಳಬೇಕೆಂದು ತಮ್ಮ ಇಲಾಖೆಯಡಿ ಬರುವ ಎಲ್ಲಾ ಕಚೇರಿಗಳಿಗೆ ತಕ್ಷಣವೇ ಸೂಚಿಸಬೇಕೆಂದು ತಮ್ಮನ್ನು ಕೋರಲಾಗಿದೆ.

(ವಿಪಿನ್ ಸಿಂಗ್)
ಮುಖ್ಯ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಹಣಾಧಿಕಾರಿ,
ಇ-ಆಡಳಿತ ಕೇಂದ್ರ.

ಎಲ್ಲಾ ಇಲಾಖಾ ಮುಖ್ಯಸ್ಥರಿಗೆ

I/116804/2021

ಕರ್ನಾಟಕ ಸರ್ಕಾರದ ನಡವಳಿಗಳು

ವಿಷಯ: ಏಕೀಕೃತ ಸಾರ್ವಜನಿಕ ದೂರು ನಿವಾರಣಾ ವ್ಯವಸ್ಥೆ (Integrated Public Grievance Redressal System)ಯ ಅನುಷ್ಠಾನದ ಬಗ್ಗೆ ಪ್ರಗತಿ ಪರಿಶೀಲನೆ ಮಾಡಲು ಸಮಿತಿಗಳನ್ನು ರಚಿಸುವ ಕುರಿತು.

ಓದಲಾಗಿದೆ:

1. ಸರ್ಕಾರದ ಆದೇಶ ಸಂಖ್ಯೆ: ಸಿಆಸುಇ 7 ಪಿಆರ್‌ಜೆ 2018, ದಿನಾಂಕ: 28-09-2018
2. ಸರ್ಕಾರದ ಆದೇಶ ಸಂಖ್ಯೆ:ಸಿಆಸುಇ 29 ಪಿಆರ್‌ಜೆ 2020, ದಿನಾಂಕ:06-12-2020
3. ಸರ್ಕಾರದ ಆದೇಶ ಸಂಖ್ಯೆ:ಸಿಆಸುಇ 29 ಪಿಆರ್‌ಜೆ 2020, ದಿನಾಂಕ:09-08-2021

ಪ್ರಸ್ತಾವನೆ:

2018-19ನೇ ಸಾಲಿನ ಜುಲೈ ಮಾಹೆಯ ಆಯವ್ಯಯ ಭಾಷಣದಲ್ಲಿ ರಾಜ್ಯದ ಸರ್ಕಾರದ ವಿವಿಧ ಇಲಾಖೆಗಳಲ್ಲಿ ಸಾರ್ವಜನಿಕರು ತಮ್ಮ ಕುಂದುಕೊರತೆ / ದೂರುಗಳನ್ನು ದಾಖಲಿಸಲು ಒಂದು ಸಮಗ್ರವಾದ ಹಾಗೂ ಸದೃಢವಾದ ಏಕೀಕೃತ ಸಾರ್ವಜನಿಕ ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯನ್ನು (iPGRS) ಕಲ್ಪಿಸಬೇಕು ಎಂದು ಘೋಷಿಸಲಾಗಿರುತ್ತದೆ. ಆದ್ದರಿಂದ, ಮೇಲೆ ಓದಲಾದ ಕ್ರಮಾಂಕ (1)ರ ದಿನಾಂಕ: 28-09-2018ರ ಆದೇಶದಲ್ಲಿ ತಂತ್ರಾಂಶದ ವಿನ್ಯಾಸವನ್ನು ರೂಪಿಸುವ ಸಲುವಾಗಿ ಸರ್ಕಾರದ ಅಪರ ಮುಖ್ಯ ಕಾರ್ಯದರ್ಶಿ, ಸಿಬ್ಬಂದಿ ಮತ್ತು ಆಡಳಿತ ಸುಧಾರಣೆ ಇಲಾಖೆ (ಇ-ಆಡಳಿತ) ಇವರ ಅಧ್ಯಕ್ಷತೆಯಲ್ಲಿ ವಿವಿಧ ಇಲಾಖೆಗಳ ಸರ್ಕಾರದ ಅಪರ ಮುಖ್ಯ ಕಾರ್ಯದರ್ಶಿ / ಪ್ರಧಾನ ಕಾರ್ಯದರ್ಶಿ / ಕಾರ್ಯದರ್ಶಿಯನ್ನೊಳಗೊಂಡಂತೆ ಉನ್ನತ ಮಟ್ಟದ ಸಮಿತಿಯನ್ನು ರಚಿಸಲಾಗಿದೆ. ಈ ಸಮಿತಿಯ ಶಿಫಾರಸ್ಸಿನಂತೆ ಇ-ಆಡಳಿತ ಸಚಿವಾಲಯದ ವ್ಯಾಪ್ತಿಯಲ್ಲಿನ Centre For Smart Governanceನಿಂದ ಏಕೀಕೃತ ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯ ತಂತ್ರಾಂಶವನ್ನು ಅಭಿವೃದ್ಧಿಪಡಿಸಲಾಗಿದೆ.

ಮಾನ್ಯ ಉಚ್ಚ ನ್ಯಾಯಾಲಯದ ಆದೇಶ ಸಂಖ್ಯೆ: 41189 / 2012ರ ದಿನಾಂಕ: 19-03-2019ರ ತೀರ್ಪಿನನ್ವಯ ಮೇಲೆ ಓದಲಾದ ಕ್ರಮಾಂಕ (2)ರ ದಿನಾಂಕ: 06-12-2020ರ ಆದೇಶದಲ್ಲಿ ಏಕೀಕೃತ ಸಾರ್ವಜನಿಕ ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯನ್ನು ರಾಜ್ಯ ಸರ್ಕಾರವು ಅನುಷ್ಠಾನಗೊಳಿಸಲು ಆದೇಶಿಸಲಾಗಿದೆ.

ಮೇಲೆ ಓದಲಾದ ಕ್ರಮಾಂಕ (3)ರ ದಿನಾಂಕ:09-08-2021ರ ಆದೇಶದಲ್ಲಿ ತುರ್ತು ಸೇವೆಗಳಾದ ಪೋಲೀಸ್ / ಅಗ್ನಿಶಾಮಕ / ಆಂಬ್ಯುಲೆನ್ಸ್ / ವಿಕೋಪ ಪರಿಹಾರ ಸೇವೆಗಳ ಸಹಾಯವಾಣಿ ಸಂಖ್ಯೆ: 100, 101, 108, 1912 ಇತ್ಯಾದಿ ಹಾಗೂ ವಾಣಿಜ್ಯ ಸೇವಾ ಭಾಗವಾಗಿ ನಿರ್ವಹಿಸಲ್ಪಡುವ ಸಹಾಯವಾಣಿ / ದೂರು ನಿರ್ವಹಣಾ ವ್ಯವಸ್ಥೆಗಳನ್ನು (ಎಲ್ಲಾ ಎಸ್ಕಾಂಗಳು ಮತ್ತು ನೀರು-ನೈರ್ಮಲ್ಯ) ಹೊರತುಪಡಿಸಿ, ಉಳಿದ ಎಲ್ಲಾ ರೀತಿಯ ಸಾರ್ವಜನಿಕರಿಂದ ದಾಖಲಿಸಲಾಗುವ ಸಾಮಾನ್ಯ ಕುಂದುಕೊರತೆ / ದೂರುಗಳನ್ನು ಇನ್ನು ಮುಂದೆ ಜನಸ್ಪಂದನ **(ಏಕೀಕೃತ ಸಾರ್ವಜನಿಕ ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾ ವ್ಯವಸ್ಥೆ)**ದಲ್ಲಿಯೇ ಸ್ವೀಕರಿಸಲು ಮತ್ತು ಸದರಿ ನಿವಾರಣಾ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯಲ್ಲಿ ಸ್ವೀಕರಿಸಲಾದ ಸಾರ್ವಜನಿಕ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು ಸಮಗ್ರವಾಗಿ ಹಾಗೂ ಪರಿಣಾಮಕಾರಿಯಾಗಿ ನಿರ್ವಹಿಸಲು ಎಲ್ಲಾ ಇಲಾಖೆಗಳು ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳನ್ವಯ ಕ್ರಮ ಕೈಗೊಳ್ಳಲು ಆದೇಶಿಸಿದೆ.

ಏಕೀಕೃತ ಸಾರ್ವಜನಿಕ ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯಲ್ಲಿ ಸ್ವೀಕರಿಸಲಾದ ಸಾರ್ವಜನಿಕ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು ಸಮಗ್ರವಾಗಿ ಹಾಗೂ ಪರಿಣಾಮಕಾರಿಯಾಗಿ ನಿರ್ವಹಿಸಿರುವ ಪ್ರಗತಿಯನ್ನು ಪ್ರತಿ ತಿಂಗಳು ಪರಿಶೀಲಿಸುವ ಸಲುವಾಗಿ ರಾಜ್ಯ ಮಟ್ಟದಲ್ಲಿ ಸರ್ಕಾರದ ಮುಖ್ಯ

ಕಾರ್ಯದರ್ಶಿಯವರ ಅಧ್ಯಕ್ಷತೆಯಲ್ಲಿ ಮತ್ತು ಜಿಲ್ಲಾ ಮಟ್ಟದಲ್ಲಿ ಆಯಾಯ ಜಿಲ್ಲಾಧಿಕಾರಿಗಳ ಅಧ್ಯಕ್ಷತೆಯಲ್ಲಿ ಸಮಿತಿಯನ್ನು ರಚಿಸುವುದು ಸೂಕ್ತವೆಂದು ಸರ್ಕಾರವು ನಿರ್ಧರಿಸಿರುವ ಮೇರೆಗೆ ಈ ಆದೇಶ.

ಸರ್ಕಾರದ ಆದೇಶ ಸಂಖ್ಯೆ: ಸಿಆಸುಇ 29 ಪಿಆರ್‌ಜೆ 2020
ಬೆಂಗಳೂರು, ದಿನಾಂಕ:09-08-2021

ಪ್ರಸ್ತಾವನೆಯಲ್ಲಿ ವಿವರಿಸಿರುವ ಅಂಶಗಳ ಮೇರೆಗೆ, ಏಕೀಕೃತ ಸಾರ್ವಜನಿಕ ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯಲ್ಲಿ ಸ್ವೀಕರಿಸಲಾದ ಸಾರ್ವಜನಿಕ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು ಸಮಗ್ರವಾಗಿ ಹಾಗೂ ಪರಿಣಾಮಕಾರಿಯಾಗಿ ನಿರ್ವಹಿಸಿರುವ ಪ್ರಗತಿಯನ್ನು ಪ್ರತಿ ತಿಂಗಳು ಪರಿಶೀಲಿಸುವ ಸಲುವಾಗಿ ರಾಜ್ಯ ಮಟ್ಟದಲ್ಲಿ ಸರ್ಕಾರದ ಮುಖ್ಯ ಕಾರ್ಯದರ್ಶಿಯವರ ಅಧ್ಯಕ್ಷತೆಯಲ್ಲಿ ಈ ಕೆಳಕಂಡ ಸಮಿತಿಯನ್ನು ರಚಿಸಿ ಸರ್ಕಾರವು ಆದೇಶಿಸಿದೆ.

1.	ಸರ್ಕಾರದ ಮುಖ್ಯ ಕಾರ್ಯದರ್ಶಿ	ಅಧ್ಯಕ್ಷರು
2.	ಸರ್ಕಾರದ ಅಪರ ಮುಖ್ಯ ಕಾರ್ಯದರ್ಶಿ	ಸದಸ್ಯರು
3.	ಸರ್ಕಾರದ ಅಪರ ಮುಖ್ಯ ಕಾರ್ಯದರ್ಶಿ ಮತ್ತು ಅಭಿವೃದ್ಧಿ ಆಯುಕ್ತರು	ಸದಸ್ಯರು
4.	ಸರ್ಕಾರದ ಅಪರ ಮುಖ್ಯ ಕಾರ್ಯದರ್ಶಿ, ಸಿಬ್ಬಂದಿ ಮತ್ತು ಆಡಳಿತ ಸುಧಾರಣೆ ಇಲಾಖೆ (ಜನಸ್ಪಂದನ)	ಸದಸ್ಯರು
5.	ಸರ್ಕಾರದ ಅಪರ ಮುಖ್ಯ ಕಾರ್ಯದರ್ಶಿ, ಸಿಬ್ಬಂದಿ ಮತ್ತು ಆಡಳಿತ ಸುಧಾರಣೆ ಇಲಾಖೆ (ಇ-ಆಡಳಿತ)	ಸದಸ್ಯ ಕಾರ್ಯದರ್ಶಿ

<u>ಮೇಲ್ಕಂಡ ಸಮಿತಿಯು ಈ ಕೆಳಕಂಡ ಕರ್ತವ್ಯಗಳನ್ನು ಹೊಂದಿರುತ್ತದೆ:</u>

1. ನಿಗದಿತ ಕಾಲಮಿತಿಯೊಳಗೆ ಸಾರ್ವಜನಿಕ ಕುಂದುಕೊರತೆ / ದೂರುಗಳ ವಿಲೇವಾರಿ ಹಾಗೂ ತಿರಸ್ಕೃತ ದೂರುಗಳ ಪರಿಶೀಲನೆ.
2. ಸಾರ್ವಜನಿಕ ಕುಂದುಕೊರತೆ / ದೂರುಗಳ ಗುಣಾತ್ಮಕ ವಿಲೇವಾರಿ ಬಗ್ಗೆ ಪರಿಶೀಲನೆ.
3. ಸಚಿವಾಲಯದ ಹಾಗೂ ಕ್ಷೇತ್ರ ಮಟ್ಟದ ಇಲಾಖಾ ಮುಖ್ಯಸ್ಥರು / ಜಿಲ್ಲಾಧಿಕಾರಿಗಳು / ಜಿಲ್ಲಾ ಪಂಚಾಯತ್ ಮುಖ್ಯ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಹಣಾಧಿಕಾರಿಗಳು ನಿಗಮ / ಮಂಡಳಿ / ಸ್ವಾಯತ್ತ ಸಂಸ್ಥೆಗಳ ಸಾರ್ವಜನಿಕ ಕುಂದುಕೊರತೆ / ದೂರುಗಳನ್ನು ನಿಗದಿತ ಕಾಲಾವಧಿಯೊಳಗೆ ವಿಲೇ ಮಾಡದೇ ಇರುವ ಅರ್ಜಿಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಮರು ಪರಿಶೀಲನೆ.
4. ಸರ್ಕಾರದ ಆದೇಶ ಮತ್ತು ನಿಯಮಗಳಲ್ಲಿ ಅವಕಾಶವಿದ್ದರೂ ಕ್ಷೇತ್ರ ಮಟ್ಟದ ಇಲಾಖಾ ಮುಖ್ಯಸ್ಥರುಗಳು / ನಿಗಮ / ಮಂಡಳಿ / ಸ್ವಾಯತ್ತ ಸಂಸ್ಥೆಗಳು ದೂರುಗಳನ್ನು ತಂತ್ರಾಂಶದಲ್ಲಿ ಕೈಗೊಳ್ಳಲಾದ ಕ್ರಮಗಳ ವರದಿಯ ಬಗ್ಗೆ ಪರಿಶೀಲನೆ ಹಾಗೂ ನಿಗದಿತ ಅವಧಿಯೊಳಗೆ ವಿಲೇ ಮಾಡದೇ ಇದ್ದಲ್ಲಿ ಅವರುಗಳ ಮೇಲೆ ನಿಯಮಾನುಸಾರ ಶಿಸ್ತಿನ ಕ್ರಮ ಕೈಗೊಳ್ಳುವ ಕುರಿತು ಸಮಿತಿಯು ಪರಿಶೀಲಿಸಿ ಸಂಬಂಧಪಟ್ಟ ಸಚಿವಾಲಯದ ಅಪರ ಮುಖ್ಯಕಾರ್ಯದರ್ಶಿ / ಪ್ರಧಾನ ಕಾರ್ಯದರ್ಶಿ / ಕಾರ್ಯದರ್ಶಿಗಳಿಗೆ ಶಿಫಾರಸ್ಸು ಮಾಡತಕ್ಕದ್ದು.
5. ಸರ್ಕಾರದ ಆದೇಶ ಮತ್ತು ನಿಯಮಗಳಲ್ಲಿ ಅವಕಾಶವಿದ್ದರೂ ಜಿಲ್ಲಾಧಿಕಾರಿಗಳು / ಜಿಲ್ಲಾ ಪಂಚಾಯತ್ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಹಣಾಧಿಕಾರಿಗಳು ಸಾರ್ವಜನಿಕ ಕುಂದುಕೊರತೆ / ದೂರುಗಳನ್ನು ತಂತ್ರಾಂಶದಲ್ಲಿ ನಿಗದಿತ ಅವಧಿಯೊಳಗೆ ವಿಲೇ ಮಾಡದೇ ಇದ್ದಲ್ಲಿ ಅವರುಗಳ ಮೇಲೆ ನಿಯಮಾನುಸಾರ ಶಿಸ್ತಿನ ಕ್ರಮ ಕೈಗೊಳ್ಳುವ ಬಗ್ಗೆ ಸಂಬಂಧಪಟ್ಟ ಮೇಲಾಧಿಕಾರಿಗಳಿಗೆ ಶಿಫಾರಸ್ಸು ಮಾಡತಕ್ಕದ್ದು.
6. ತಿಂಗಳಿಗೊಮ್ಮೆ ಪ್ರಗತಿ ಪರಿಶೀಲನಾ ಸಮಿತಿ ಸಭೆಯನ್ನು ಕರೆಯತಕ್ಕದ್ದು.

ಮುಂದುವರೆದು, ಏಕೀಕೃತ [illegible] ದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯಲ್ಲಿ ಸ್ವೀಕರಿಸಲಾದ ಸಾರ್ವಜನಿಕ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು ಸಮಗ್ರವಾಗಿ ಹಾಗೂ ಪರಿಣಾಮಕಾರಿಯಾಗಿ ನಿರ್ವಹಿಸಿರುವ ಪ್ರಗತಿಯನ್ನು ಪ್ರತಿ ತಿಂಗಳು ಪರಿಶೀಲಿಸುವ ಸಲುವಾಗಿ ಜಿಲ್ಲಾ ಮಟ್ಟದಲ್ಲಿ ಆಯಾಯ ಜಿಲ್ಲೆಯ ಜಿಲ್ಲಾಧಿಕಾರಿಗಳ ಅಧ್ಯಕ್ಷತೆಯಲ್ಲಿ ಈ ಕೆಳಕಂಡ ಸಮಿತಿಯನ್ನು ರಚಿಸಿ ಸರ್ಕಾರವು ಆದೇಶಿಸಿದೆ.

1.	ಜಿಲ್ಲಾಧಿಕಾರಿ	ಅಧ್ಯಕ್ಷರು
2.	ಮುಖ್ಯ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಹಣಾಧಿಕಾರಿ, ಜಿಲ್ಲಾ ಪಂಚಾಯತ್	ಸದಸ್ಯರು
3.	ಅಪರ ಜಿಲ್ಲಾಧಿಕಾರಿ	ಸದಸ್ಯ ಕಾರ್ಯದರ್ಶಿ
4.	ಎಲ್ಲಾ ಉಪ ವಿಭಾಗಗಳ ಉಪ ವಿಭಾಗಾಧಿಕಾರಿಗಳು	ಸದಸ್ಯರು
5.	ಜಿಲ್ಲಾ ಯೋಜನಾ ನಿರ್ದೇಶಕರು, ನಗರಾಭಿವೃದ್ಧಿ ಕೋಶ	ಸದಸ್ಯರು

ಮೇಲ್ಕಂಡ ಸಮಿತಿಯು ಈ ಕೆಳಕಂಡ ಕರ್ತವ್ಯಗಳನ್ನು ಹೊಂದಿರುತ್ತದೆ:

1. ನಿಗದಿತ ಕಾಲಮಿತಿಯೊಳಗೆ ಸೇವೆಗಳ ವಿಲೇವಾರಿ ಹಾಗೂ ತಿರಸ್ಕೃತ ಪರಿಶೀಲನೆ.
2. ಸೇವೆಗಳ ಗುಣಾತ್ಮಕ ವಿಲೇವಾರಿ ಬಗ್ಗೆ ಪರಿಶೀಲನೆ.
3. ದೂರುಗಳನ್ನು ನಿಗದಿತ ಕಾಲಾವಧಿಯೊಳಗೆ ವಿಲೇ ಮಾಡದೇ ಇರುವ ಅರ್ಜಿಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಪರಿಶೀಲನೆ.
4. ಸರ್ಕಾರದ ಆದೇಶ ಮತ್ತು ನಿಯಮಗಳಲ್ಲಿ ಅವಕಾಶವಿದ್ದರೂ ಸಂಬಂಧಪಟ್ಟ ಇಲಾಖೆಯ ಅಧಿಕಾರಿಗಳು ದೂರುಗಳನ್ನು ತಂತ್ರಾಂಶದಲ್ಲಿ ನಿಗಧಿತ ಅವಧಿಯೊಳಗೆ ವಿಲೇ ಮಾಡದೇ ಇರುವ ಬಗ್ಗೆ ಪರಿಶೀಲಿಸಿ, ಇದ್ದಲ್ಲಿ ಅವರುಗಳ ಮೇಲೆ ನಿಯಮಾನುಸಾರ ಶಿಸ್ತಿನ ಕ್ರಮ ಕೈಗೊಳ್ಳುವ ಬಗ್ಗೆ ಸಂಬಂಧಪಟ್ಟ ಮೇಲಾಧಿಕಾರಿಗಳಿಗೆ ಶಿಫಾರಸ್ಸು ಮಾಡತಕ್ಕದ್ದು.
5. ತಿಂಗಳಿಗೊಮ್ಮೆ ಪ್ರಗತಿ ಪರಿಶೀಲನಾ ಸಮಿತಿ ಸಭೆಯನ್ನು ಕರೆಯತಕ್ಕದ್ದು.

ಕರ್ನಾಟಕ ರಾಜ್ಯಪಾಲರ ಆದೇಶಾನುಸಾರ
ಮತ್ತು ಅವರ ಹೆಸರಿನಲ್ಲಿ

(ಎಂ.ಎನ್.ಶ್ರೀವತ್ಸ)
ಸರ್ಕಾರದ ಅಧೀನ ಕಾರ್ಯದರ್ಶಿ,
ಸಿಬ್ಬಂದಿ ಮತ್ತು ಆಡಳಿತ ಸುಧಾರಣೆ
ಇಲಾಖೆ (ಇ-ಆಡಳಿತ)

ಇವರಿಗೆ:
ಸಂಕಲನಕಾರರು, ಕರ್ನಾಟಕ ರಾಜ್ಯ ಪತ್ರ, ಬೆಂಗಳೂರು-ಮುಂದಿನ ವಿಶೇಷ ರಾಜ್ಯ ಪತ್ರದಲ್ಲಿ ಪ್ರಕಟಿಸಿ ಅದರ 50 ಪ್ರತಿಗಳನ್ನು ಈ ಇಲಾಖೆಗೆ ಒದಗಿಸುವಂತೆ ಕೋರಲಾಗಿದೆ.

ಪ್ರತಿ:
1. ಸರ್ಕಾರದ ಮುಖ್ಯ ಕಾರ್ಯದರ್ಶಿ, ಕರ್ನಾಟಕ ಸರ್ಕಾರ, ವಿಧಾನ ಸೌಧ, ಬೆಂಗಳೂರು.
2. ಮಾನ್ಯ ಮುಖ್ಯಮಂತ್ರಿಗಳ ಅಪರ ಮುಖ್ಯ ಕಾರ್ಯದರ್ಶಿ, ವಿಧಾನಸೌಧ, ಬೆಂಗಳೂರು.
3. ಸರ್ಕಾರದ ಅಪರ ಮುಖ್ಯ ಕಾರ್ಯದರ್ಶಿ ಮತ್ತು ಅಭಿವೃದ್ಧಿ ಆಯುಕ್ತರು, ವಿಧಾನಸೌಧ, ಬೆಂಗಳೂರು.
4. ಸರ್ಕಾರದ ಅಪರ ಮುಖ್ಯ ಕಾರ್ಯದರ್ಶಿ, ವಿಧಾನಸೌಧ, ಬೆಂಗಳೂರು.

5. ಎಲ್ಲಾ ಸರ್ಕಾರದ ಅಪರ ಮುಖ್ಯ ಕಾರ್ಯದರ್ಶಿ / ಪ್ರಧಾನ ಕಾರ್ಯದರ್ಶಿ / ಕಾರ್ಯದರ್ಶಿ, ವಿಧಾನಸೌಧ / ವಿಕಾಸಸೌಧ / ಬಹುಮಹಡಿಗಳ ಕಟ್ಟಡ, ಬೆಂಗಳೂರು.
6. ಎಲ್ಲಾ ಇಲಾಖಾ ಮುಖ್ಯಸ್ಥರುಗಳಿಗೆ - ಸಂಬಂಧಪಟ್ಟ ಸರ್ಕಾರದ ಅಪರ ಮುಖ್ಯ ಕಾರ್ಯದರ್ಶಿ / ಪ್ರಧಾನ ಕಾರ್ಯದರ್ಶಿ / ಕಾರ್ಯದರ್ಶಿ ಇವರ ಮುಖಾಂತರ
7. ಎಲ್ಲಾ ನಿಗಮ / ಮಂಡಳಿ / ಸ್ವಾಯತ್ತ ಸಂಸ್ಥೆಗಳು - ಸಂಬಂಧಪಟ್ಟ ಸರ್ಕಾರದ ಅಪರ ಮುಖ್ಯ ಕಾರ್ಯದರ್ಶಿ / ಪ್ರಧಾನ ಕಾರ್ಯದರ್ಶಿ / ಕಾರ್ಯದರ್ಶಿ ಇವರ ಮುಖಾಂತರ
8. ಎಲ್ಲಾ ಜಿಲ್ಲಾಧಿಕಾರಿ - ಸರ್ಕಾರದ ಪ್ರಧಾನ ಕಾರ್ಯದರ್ಶಿ, ಕಂದಾಯ ಇಲಾಖೆ ಇವರ ಮುಖಾಂತರ
9. ಎಲ್ಲಾ ಮುಖ್ಯ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಹಣಾಧಿಕಾರಿ, ಜಿಲ್ಲಾ ಪಂಚಾಯತ್ - ಸರ್ಕಾರದ ಪ್ರಧಾನ ಕಾರ್ಯದರ್ಶಿ, ಗ್ರಾಮೀಣಾಭಿವೃದ್ಧಿ ಮತ್ತು ಪಂಚಾಯತ್ ರಾಜ್ ಇಲಾಖೆ ಇವರ ಮುಖಾಂತರ
10. ಮುಖ್ಯ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಹಣಾಧಿಕಾರಿ, ಇ-ಆಡಳಿತ ಕೇಂದ್ರ, ಬಹುಮಹಡಿಗಳ ಕಟ್ಟಡ, ಬೆಂಗಳೂರು.
11. ಸರ್ಕಾರದ ಅಪರ ಮುಖ್ಯ ಕಾರ್ಯದರ್ಶಿಯವರ ಆಪ್ತ ಕಾರ್ಯದರ್ಶಿ, ಸಿಬ್ಬಂದಿ ಮತ್ತು ಆಡಳಿತ ಸುಧಾರಣೆ ಇಲಾಖೆ (ಇ-ಆಡಳಿತ), ಬಹುಮಹಡಿಗಳ ಕಟ್ಟಡ, ಬೆಂಗಳೂರು.
12. ಸರ್ಕಾರದ ಅಪರ ಕಾರ್ಯದರ್ಶಿಯವರ ಆಪ್ತ ಸಹಾಯಕರು, ಸಿಬ್ಬಂದಿ ಮತ್ತು ಆಡಳಿತ ಸುಧಾರಣೆ ಇಲಾಖೆ (ಇ-ಆಡಳಿತ), ಬಹುಮಹಡಿಗಳ ಕಟ್ಟಡ, ಬೆಂಗಳೂರು.
13. ಇಲಾಖಾ ವೆಬ್ ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಪ್ರಕಟಿಸಲು
14. ಶಾಖಾ ರಕ್ಷ ಕಡತ.

ದಿನಾಂಕ: 9-8-20201

ಸಂಖ್ಯೆ. CEG-PGRS0ADMN/13/2021-PGRS

ಮಾಹಿತಿಗಾಗಿ ಮತ್ತು ಸೂಕ್ತ ಕ್ರಮಕ್ಕಾಗಿ.

(ವಿಪಿನ್ ಸಿಂಗ್)
ಮುಖ್ಯ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಹಣಾಧಿಕಾರಿ,
ಇ-ಆಡಳಿತ ಕೇಂದ್ರ.