

राजस्थान संपर्क

शिकायत निवारण योजना

बीटा संस्करण

प्रस्तावना

- राजस्थान संपर्क, शिकायत निवारण सिस्टम के लिए एक केन्द्रीकृत वेबपोर्टल है जो कि राज्यस्तरीय सहायता केन्द्र है। यह एक केन्द्रीय टोल फ्री नं. 1800-180-6127 की सुविधा प्रदान करता है जहां नागरिक फोन करके अपनी अपनी शिकायत दर्ज करवा सकता है।
- नागरिक वेब, फोन तथा ई-मेल द्वारा अपनी शिकायत दर्ज करवा सकता है।
- यह सुविधा 24X7 Hrs. उपलब्ध रहेगी।
- इसमें राजस्थान के सभी 33 जिलों को सम्मिलित किया गया है। शिकायतकर्ता राज्य सरकार के किसी भी विभाग की शिकायत दर्ज करा सकता है।
- शिकायत दर्ज कराने के बाद, 11 अंकों की शिकायत आईडी उपलब्ध होगी।
- शिकायत आई डी आगे शिकायत के संदर्भ में याद रखिये।

निर्देश

A. राजस्थान संपर्क पोर्टल को कैसे प्रयोग करें ?

राजस्थान संपर्क पोर्टल पर लॉग ऑन करने के लिए निम्न यूआरएल को ब्राउजर के एड्रेस बार में लिखें।

www.sampark.rajasthan.gov.in

B. शिकायत पंजीयन फॉर्म कैसे भरें ?

“Lodge your Grievance” पर क्लिक करें।

निर्देशों को ध्यानपूर्वक पढ़ें और “Register Grievance” बटन पर क्लिक करें।

शिकायत को दर्ज करने के लिए * चिन्ह वाले कॉलम को अवश्य भरें।

Complainant's Details, Grievance Area Detail, Grievance Detail को भरें।

a. Complainant's Details

- नागरिक “Urban” या “Rural” में से किसी एक को चुनें।
- “Mobile Number”, “Phone Number”, “ID Number” में से कम से कम एक कॉलम को अवश्य भरें।

- शिकायतकर्ता अपना व्यक्तिगत विवरण जैसे नाम, लिंग, पिता/पति/अभिभावक का नाम, पूरा पता, देश, राज्य और जिले का नाम भरें।

b. Grievance Area Details

- यदि शिकायत का पता एवं शिकायतकर्ता का पता एक हो तो “same as above” बटन पर क्लिक करें।
- अन्यथा “Rural” या “Urban” में से किसी एक को चुनिये
 - ✓ अगर “Rural” को चुना है तो जिला, ब्लॉक/पंचायत समिति, ग्राम पंचायत, गांव का नाम और पता(शिकायत क्षेत्र) को भरें।
 - ✓ अगर “Urban” को चुना है तो जिला, नगर/कस्बा, वार्ड, पता (शिकायत क्षेत्र) को भरें।

c. Grievance Details

- ड्रॉप डाउन लिस्ट में से विभाग का नाम चुने जिससे शिकायतकर्ता की शिकायत संबंधित है(जैसे जन स्वास्थ्य अभियांत्रिकी विभाग)
- शिकायत का “विषय” भरें, जैसे यदि शिकायत पानी से संबंधित है तो विषय लिखें “पानी नहीं आ रहा है” या उससे संबंधित विषय लिखें।
- शिकायत का विवरण साफ शब्दों में लिखें। विवरण सही और यथार्थ होना चाहिये।

d. Upload Document

- अगर उपलब्ध हो तो 2 MB तक का .pdf या .jpeg दस्तावेज अपलोड करें।
- कथन को ध्यानपूर्वक पढ़ें और “I hereby declare that all the facts submitted above are true and correct to the best of my knowledge and belief” चैकबॉक्स पर टिक करें।

e. “Submit” बटन पर क्लिक करें।

f. एक 11 अंकों का शिकायत आईडी नंबर उपलब्ध होगा।

g. आगे की जानकारी के लिये या अपनी शिकायत की स्थिति को देखने के लिये इस नंबर को अपने पास सुरक्षित रखें।

h. प्रिन्ट विकल्प से आप इस शिकायत आईडी नंबर का प्रिन्ट भी ले सकते हैं।

c. शिकायत की स्थिति कैसे देखें?

1. "View the action status of your grievance" विकल्प पर क्लिक करें।
2. आपने शिकायत दर्ज कराने के बाद जो शिकायत आईडी नंबर प्राप्त किया था, उसे लिखें।
3. शिकायत दर्ज कराते समय दिये हुए "Mobile Number" या "Phone Number" या "ID Number" में से किसी एक को भरें।
4. "View" बटन पर क्लिक करें।
5. अगर आपने किसी कॉलम में गलत सूचना भर दी है तो "Reset" बटन पर क्लिक करें।

D. स्मरण भेजें?

“यदि दी गयी समय सीमा में शिकायत को हल नहीं किया गया है तो शिकायतकर्ता स्मरण भेज सकता है।”

1. "Send Reminder" विकल्प पर क्लिक करें।
2. शिकायत आईडी नं. लिखें जो आपने शिकायत दर्ज कराने के बाद प्राप्त की थी।
3. शिकायत दर्ज कराते समय दिये हुए "Mobile Number" या "Phone Number" या "ID Number" में से किसी को एक भरें।
4. "Send" बटन पर क्लिक करें।
5. अगर आपने किसी कॉलम में गलत सूचना भर दी है तो "Reset" बटन पर क्लिक करें।

E. फीडबैक को कैसे पंजीकृत करें?

“फीडबैक को तब ही पंजीकृत किया जा सकता है जब शिकायतकर्ता की शिकायत का समाधान कर दिया गया है।”

1. "Feedback" बटन पर क्लिक करें।
2. शिकायत आईडी नं. को लिखें जो आपने शिकायत दर्ज कराने के बाद प्राप्त की थी।
3. शिकायत दर्ज कराते समय दिये हुए "Mobile Number" या "Phone Number" या "ID Number" में से किसी एक को भरें।
4. यहां फीडबैक लिखें।
5. फीडबैक को भेजने के लिये "Save" बटन पर क्लिक करें।
6. अगर आपने किसी कॉलम में गलत सूचना भर दी है तो "Reset" बटन पर क्लिक करें।
7. मुख्य पृष्ठ पर जाने के लिये "Home" Icon पर क्लिक करें।